

自动分配咨询师帮助文档

1 规则概述

销售助手新建数据时，配置了自动分配咨询师功能的校区在客服分配咨询师时将从手动分配更改为自动分配，总体规则根据时间不同，主要分为如下两个大类。

2 根据精准转化率高低进行分配

2.1 规则适用时间

创建数据的时间为 23:00(含)~(第二日)20:50(含)之间(以服务器时间为准)适用于此规则。

2.2 规则总体原则

- 1) 本周六(或上周六)往前倒推三周的精准营业额转化成功率决定下周数据分配占比及倍数。
- 2) 倒推前三周时间分配到的消费数据量(如果广告消费咨询师为空，则统计数据第一次分配的咨询师，被分配的数据如果咨询师未能及时接收，再重新分配时会根据指定规则重新计算所属咨询师)小于 15 个(不包括 15 个)或转化率为 0 的咨询师，将在此规则期间不予分配数据，即该咨询师预估分配的数据为 0。
- 3) 指定时间内一周内值班时间小于 4 个小时的，则该咨询师预估分配的数据为 0(具体规则详见排班规则)。
- 4) 排班正常的情况下(每周值班时间大于等于 32 个小时)转化率最高的咨询师预估分配的数据量不能超过最低的咨询师预估分配数据量的 3 倍(数据数量、转化率不达标的咨询师不计入)，每周值班小于 32 小时的咨询师将根据值班时间长短阶梯的减少分配到的数据。
- 5) 数据将分为高、中、低三种质量，在分配时，数据将做到每种都按比例均匀分配，即某个咨询师本周预估分配数据占其校区总数据量的 40%，则质量高、中、低的数据均能分配到各自质量总数据量的 40%左右(质量高、中、低根据咨询方式来决定)。
- 6) 假如不满足分配条件，则可向超级管理员申请设置为允许自动分配咨询师。

2.3 计算预估分配数据算法

系统将根据前三周的精准营业额转化率计算出本周(本周起始天为周六)预估分配数据，该数据将运用于后续阶段的排序算法，以便能计算出预估分配的咨询师。

现可知如下变量：

A 校区有 M 个咨询师，该 M 个咨询师前三周的营业额精准转化率数组为 $RateArrs=[A1, A2, A3, \dots, AM]$ ，最低倍数 $MinMultiple$ (默认 0.5)，最高倍数 $MaxMultiple$ (默认 1.5)。

详细算法：

1、首先循环营业额精准转化率 $RateArrs$ 数组，去除掉转化率不合格的数据(如转化率为 0、咨询师的咨询量小于 15)，并将被过滤的咨询师数据倍数设置为 0。

注：如果想要咨询师不适用此过滤规则，即纵使某个咨询师的转化率为 0 或咨询量小于 15 个都不过滤他的数据，则可将该咨询师设置为允许自动分配咨询师。

2、计算 $RateArrs$ 数组(该数组已经剔除掉不合格的转化率)，计算得到平均转化率 $AvgCvsRate$ (四舍五入且

精确 2 位小数)。再次循环 RateArrs 数组, 计算每个转化率/平均转化率的值(四舍五入且精确到小数 2 位小数)即 $Count = Arrs[index] / AvgCvsRate$,

如果 $Count \geq MaxMultiple$, 则该咨询师的倍数为 $MaxMultiple$, 如果 $Count \leq MinMultiple$, 则该咨询师的倍数为 $MinMultiple$, 否则该咨询师的倍数为 $Count$ 值。

3、结合排班数据综合记录所得分配到的最终比例数据

2.4 分配规则及排序算法

计算具体咨询师时将采用如下的排序规则, 即如果同一个规则有多个咨询师匹配到, 则顺延到下一个规则, 直到找到唯一匹配的咨询师。如果均没有找到合适的咨询师, 则将采用手动分配的规则。

- 1) 在值班咨询师优先分配数据
咨询师是否在值班判断依据: 分配数据时(以服务器时间为准), 咨询师有在排班页面设置过值班排班规则详见[咨询师排班](#)
- 2) 30 分钟内没有分配过数据的咨询师
- 3) 当前校区所有咨询师的数据里面没有连续分配过三次的广告消费咨询师或第一次待分配咨询师
- 4) 当前数据质量已分配的数据占比/当前预分配(排班)数据倍数(升序)
- 5) 当前已分配的总数据占比/当前预分配(排班)数据倍数(升序)
规则说明: 当在值班的所用用户其已分配到的倍数已经超过了本身所应该的倍数, 则将逐次进行分配
- 6) 当前预分配(排班)数据占比(降序)
- 7) 前三周精准营业额转换成功率(降序)
- 8) 当前数据质量已分配数据量(升级)
- 9) 当前已分配的数据总量(升序)
- 10) 前三周广告消费数据量(降序)

3 根据在线情况进行分配

3.1 规则适用时间

创建数据的时间为 20:51(含)~22:59(含)之间(以服务器时间为准)则适用此规则。

3.2 规则总体原则

- 1) 在线咨询师可以优先分配数据
- 2) 通过此规则分配到的数据, 如果超过两个小时没有备注则会屏蔽 48 个小时在此时间段分配数据的功能

3.3 分配规则及排序算法

计算具体咨询师时将采用如下的排序规则, 即如果同一个规则有多个咨询师匹配到, 则顺延到下一个规则, 直到找到唯一匹配的咨询师。

- 1) 在线咨询师优先
是否在线判断依据: 详见
- 2) 20 分钟内没有接受过此规则分配数据的咨询师优先
规则补充: 数据有广告消费咨询师时, 数据则属于该广告消费咨询师。如果没有, 则记录数据属于第一次分配的咨询师(数据未接收更改了咨询师, 第一次分配的咨询师也会同步更改)
- 3) 如果没有在线咨询师则再优先有排班的咨询师

- 4) 当前数据质量已分配的数据占比/当前预分配的数据占比（升序）
规则补充：当预分配数据为 0 时，按此规则此时该值为 1
- 5) 当前已分配的总数据占比/当前预分配的数据占比（升序）
规则补充：当预分配数据为 0 时，按此规则此时该值为 1
- 6) 当前数据质量已分配数据量（升序）
- 7) 当前已分配的数据总量（升序）
- 8) 当前预分配数据占比（降序）
- 9) 前三周精准营业额转换成功率（降序）
- 10) 前三周广告消费数据量（降序）

3.4 是否在线判断依据

- 1) 每日 20:51 系统进入抢数据分配阶段，如果咨询师此时打开销售助手页面(网页地址：<https://www.huixueba.net/SaleAssistant> 或 APP 打开【销售助手管理】页面)就会弹框强制提醒：当前阶段(20:51~23:00)为在线优先分配数据阶段，您已在线，是否允许在线给我分配数据？点击是将会可以抢数据，点击否将不再抢数据(即使咨询师此阶段在线)。
- 2) 系统除了在 20:50，还将在 21:40、22:25 两个时间点弹出：当前阶段(20:51~23:00)为在线优先分配数据阶段，您已在线，是否继续给我分配数据?以避免用户离开忘记关闭页面或者页面在部分手机后台定时轮训发起请求。
- 3) 咨询师点击了否之后仍可以点击右上角的操作按钮选择重新加入抢数据。

4 查阅预估分配统计数据

4.1 入口

有权限用户可在【咨询师统计】-【预估分配数据】查看指定时间范围内预估分配的数据和已分配数据

咨询师	客服	公共数据池	咨询师统计	客服统计	点击查看在线帮助文档
-----	----	-------	-------	------	----------------------------

数据类型：☒ 预估分配数据 ☐ 咨询与报名数据 ☐ 营业额统计数据 ☐ 学生档案待处理数据 ☐ 公共池统计数据

查询对象：集团 全部

查询时间：查询范围 2020-06-15 × ~ 2020-06-18 × ☒ 本周 ☒ 包含非本校区广告消费但所属本校区咨询师的数据

Q 查询

特别说明：真正排序计算列为【包含排班的预分配数据综合占比】

数据类型：☒ 预估分配数据 ☐ 咨询与报名数据 ☐ 营业额统计数据 ☐ 学生档案待处理数据 ☐ 公共池统计数据 ☐ 咨询师排班

查询对象：全部

查询时间：查询范围 2020-07-25 ~ 2020-7-31 ☒ 本周 ☒ 包含非本校区广告消费但所属本校区咨询师的数据

Q 查询

预估分配数据									
姓名	前三周统计数据 (2020-07-04 - 2020-07-24)			查询时间内预计分配数据 (第一次接入咨询师)				总数据/占比	
	前三周消费数据量	前三周精准营业额	前三周精准营业额转换成功率	未包含排班预分配数据占比	当前排班时间	包含排班的预分配数据综合占比			
祝前飞Test1	3	¥5,000.00	104.93%	23.26%	33.3小时(2000分钟)	30.90%	11	36.67%	
卢炳超	1	¥2,000.00	125.92%	23.26%	33.3小时(2000分钟)	30.90%	10	33.33%	
admin005	1	¥1,300.00	81.85%	19.53%	33.3小时(2000分钟)	25.95%	3	10.00%	
chenkl310号	1	¥1,230.00	77.44%	18.45%	16.7小时(1000分钟)	12.26%	2	6.67%	
Proc_Execcccc	2	¥0.00	0.00%	7.75%	未设置排班	0%	3	10.00%	

4.2 权限

超级管理员可以查阅到所有校区的所有咨询师数据

咨询校长只能查阅到自己所拥有权限的校区内的所有咨询师数据

咨询主管可以查看到本校区的所有咨询师数据

咨询师只能查阅本人

4.3 概念说明

包含非本校区广告消费但所属本校区咨询师的数据：勾选该选项，可统计本校区所有的咨询师跨校区的数据

5 咨询师排班

5.1 重要提醒

未设置好排班将会影响咨询师的正常数据分配

5.2 排班常见使用规则

- 1) 值班时间范围内可优先进行自动分配
- 2) 可安排值班的时间为：00：00~23：59（其中 20：51~22：59 为抢数据阶段，不按照值班优先级进行数据分配）
- 3) 计入正常值班时间段为：09：00~12：00、13：00~18：00、19：00~21：00
- 4) 休息时间必须强制设置为 00：00~00：00 排班的设置以及提醒开始、结束时间为周六至下周五(和分配开始、结束时间保持一致)

5.3 未设置排班将在如下地方有提醒

- 1) 一打开销售助手界面时候(咨询师本人可以看到自己本周以及下周是否有设置好排班;咨询主管、校长可以看到本校区本周以及下周是否有设置好排班)

绘学霸

[首页](#)
[我购买的资源](#)
[学霸助手](#)

[咨询师](#)
[客服](#)
[公共数据池](#)
[咨询师统计](#)
[客服统计](#)

广告消费咨询师帮助文档

精确查找：

当前校区：

集团

查找用户：

学生或老师

咨询师：

咨询班级：

咨询方式：

地区：

咨询接入：

年/月/日

跟踪日期：

年/月/日

沟通方式：

本校区重要待办事件

刷新

☐ 是否强制刷新(勾选后将读取最新数据，未勾选将读取上次缓存数据)

上次缓存数据更新时间：58分钟前

数据类型	数量	处理
关联了多条销售助手的学生档案数据	2人	请到【咨询师统计】-【学生档案待处理数据】中查看详情
还没关联到销售助手的学生档案数据	14人	请到【咨询师统计】-【学生档案待处理数据】中查看详情
没有分成的学生档案数据	12人	请到【咨询师统计】-【学生档案待处理数据】中查看详情
本周有未设置排班的数据	4人	请到【咨询师统计】-【咨询师排班】中查看详情

2) 咨询师统计-预分配数据可以看到指定时间段的排班统计信息

咨询师

客服

公共数据池

咨询师统计

客服统计

广告消费咨询师帮助文档

数据类型：

☒ 预估分配数据
 ☐ 咨询与报名数据
 ☐ 营业额统计数据
 ☐ 学生档案待处理数据
 ☐ 公共池统计数据
 ☐ 咨询师排班

查询对象：

集团

全部

查询时间：

查询范围

2020-07-25

×

~

2020-7-31

×

☒ 本周
 ☒ 包含非本校区广告消费但所属本校区咨询师的数据

Q 查询

预估分配数据

姓名	前三周统计数据 (2020-07-04 - 2020-07-24)			查询时间内预分配数据 (第一次接入咨询师)		结合排班的预计分配数据	
	前三周消费数据量	前三周精准营业额	前三周精准营业额转换成功率	当前预分配数据倍数	当前预分配数据占比	当前排班时间	当前预分配(排班)数据倍数
admin005	0	¥0.00	--	0.5	16.67%	13.3小时(800分钟)	0.15
祝前飞Test1	3	¥2,000.00	66.67%	1.5	50.00%	未设置排班	0
chenkl310号	0	¥0.00	--	0.5	16.67%	未设置排班	0
卢炳超	0	¥0.00	--	0.5	16.67%	25.0小时(1500分钟)	0.4

3) 排班入口：咨询师统计-咨询师排班，其可以查看、编辑、删除指定时间的排班

咨询师

客服

公共数据池

咨询师统计

客服统计

广告消费咨询师帮助文档

数据类型：
 ☐ 预估分配数据
 ☐ 咨询与报名数据
 ☐ 营业额统计数据
 ☐ 学生档案待处理数据
 ☐ 公共池统计数据
 ☒ 咨询师排班

2020-07-27

至

2020-08-02

集团

▼

所有咨询师

▼

Q 查询

修改

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日
	2020-07-27	2020-07-28	2020-07-29	2020-07-30	2020-07-31	2020-08-01	2020-08-02
00:00-00:00		admin005					
09:00-12:00		卢炳超			祝俞飞Test1		
09:00-13:05	chenkl310号						
09:00-21:00				chenkl310号			
12:30-20:59				祝俞飞Test1			
21:00-18:30		祝俞飞Test1					

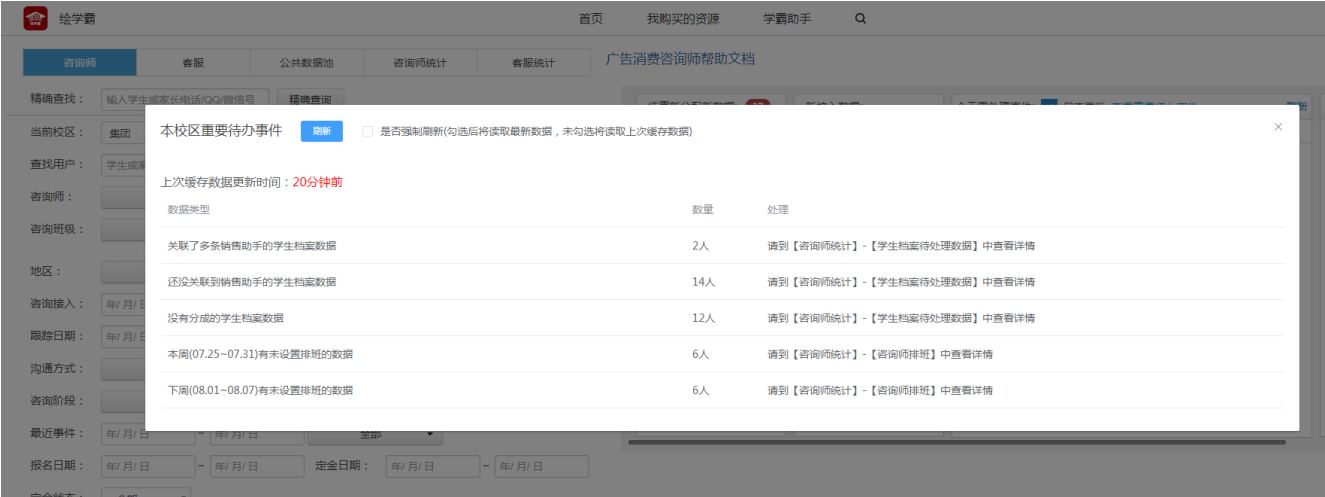
6 其他设置

6.1 待办事件弹框

6.1.1 规则说明

用户打开销售助手页面时，将自动弹出本校区或本人重要待办事件弹框(咨询师可以查看本人重要待办事件，主管和校长可以查看到本校的重要待办事件)。用户可以关闭弹框，也可在销售助手页面-咨询师面板-今天需处理事件版块-查看重要待办事件中打开面板。

关于待办事件的数据生成时间规则：后台将定时 1 小时生成最新的数据，用户也可以强制刷新请求最新的数据。



今天需处理事件: ☒ 只看我 查看重要待办事件 刷新

用户	事件类型	事件时间	咨询师/共单咨询师	状态
----	------	------	-----------	----

6.1.2 现阶段的弹框类型

1) 排班弹框提醒:

本周及下周如果存在不完整的值班将会给校长、主管、咨询师弹框提醒;

不完整的弹框判断规则: 校区有任意一个在职咨询师有任意一天没有设置过排班则就视为排班不完整。

2) 关联了多条销售助手的学生档案数据

3) 还没关联到销售助手的学生档案数据

4) 没有设置分成的学生档案数据

5) 设置了多个分成的学生档案数据

6.2 接收新数据弹框

咨询师被分配到数据时, 将自动弹出【待处理新数据】提示框, 并附带有声音提醒, 咨询师可以临时关闭弹框, 点击【发现一条新数据】接收处理该条数据, 如咨询师一直未接收, 则关闭的弹框每隔 10 秒后会再次出现。

绘学霸

首页 我购买的资源 学霸助手

绘学霸APP

待处理新数据

新接入数据:

数据	时间	处理
新数据	一分钟内	请到【咨询师】-【新接入数据】中查看详情

精确查找:

输入学生档案或电话/QQ/微信等

精确查询

当前校区:

集团

查找用户:

学生档案

咨询师:

咨询师:

地区:

咨询接入:

年/月/日 ~ 年/月/日

跟踪日期:

年/月/日 ~ 年/月/日

沟通方式:

全部

☐ 是否搜索历史沟通方式数据

咨询阶段:

全部

☐ 是否搜索历史咨询阶段数据

最近事件:

年/月/日 ~ 年/月/日

全部

报名日期:

年/月/日 ~ 年/月/日

定金日期:

年/月/日 ~ 年/月/日

定金状态:

~全部~

有新数据需要处理

团队本月排名

1.发现一条新数据 1小时前



6.3 咨询师超时未接收数据处理

咨询师在超过 10 分钟后未接收数据，则数据会弹回主管或校长，主管和校长可以再重新分配(此时是手动分配数据)



6.4 设置活动咨询师

如果咨询师因为数据量不够(目前 15 个)或者转换率为达标(目前只要大于 0 即达标)则不会被自动分配数据，但是可以通过在【用户数据认证】-【是否为允许自动分配咨询师】为该用户设置白名单
规则补充：如果咨询师为白名单用户，但是排班数据没到指定标准，也仍然会被限制分配数据。

6.5 设置校区是否使用此规则

可在【销售基础数据】-【自动分配校区】-【是否自动分配】设置校区是否使用自动分配规则。

6.6 设置咨询方式数据质量

可在【销售基础数据】-【咨询方式】为咨询方式设置质量(高中低)

6.7 设置咨询师方式数据分配方式

可在【销售基础数据】-【咨询方式】为咨询方式设置分配方式(手动 or 自动), 设置了手动标签的数据客服在分配数据时将采用手动的方式(即使该校区采用的是自动分配规则)

7 辅助规则

7.1 批量更换数据所属咨询师

批量更换数据咨询师时, 如果数据的创建时间在 7 天内(包含 7 天)则会同步更改广告消费咨询师。

7.2 学生档案和销售档案取消关联时

当学生档案和销售档案取消关联时, 之前已关联的分成数据则自动删除。如果一个学生档案关联了多个销售档案, 则只会删除取消关联的分成数据。