

[19] 中华人民共和国国家知识产权局

[51] Int. Cl.

H04L 12/58 (2006.01)

H04L 29/06 (2006.01)



# [12] 发明专利申请公布说明书

[21] 申请号 200810135455.9

[43] 公开日 2010年2月10日

[11] 公开号 CN 101645854A

[22] 申请日 2008.8.7

[21] 申请号 200810135455.9

[71] 申请人 阿里巴巴集团控股有限公司

地址 英属开曼群岛大开曼岛

[72] 发明人 吕开利 张 征 华炳阳 刘增光

邓 健 苏 杰 孟超峰 袁怀宾

[74] 专利代理机构 北京同达信恒知识产权代理有限公司

代理人 魏 杉

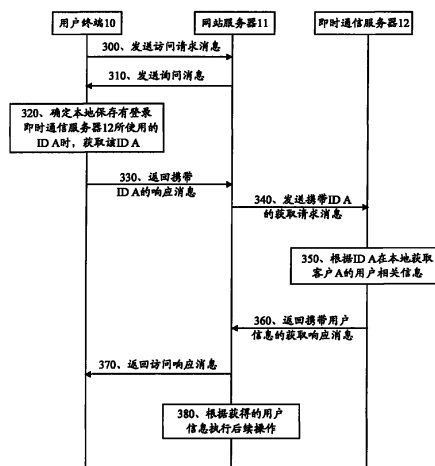
权利要求书 3 页 说明书 7 页 附图 2 页

## [54] 发明名称

一种获取用户信息的方法、装置及系统

## [57] 摘要

本发明公开了一种获得用户信息的方法，该方法为：网站服务器接收用户终端发送的用于访问本网站服务器的第一请求消息后，从所述用户终端获取该用户终端的用户 ID，并使用该用户 ID 从所述即时通信服务器获取相应的用户信息；这样，在客户匿名访问网站服务器时，网站服务器也能够获取该客户详细的用户信息，并根据该用户信息主动为客户提供准确到位的网站服务，从而大大提升了服务质量，增加了本网站的客户吸引力，进而在一定程度上提高了网站的收益。本发明同时公开了一种通信装置和一种通信系统。



1、一种获得用户信息的方法，其特征在于，包括步骤：

网站服务器接收用户终端发送的用于访问本网站服务器的第一请求消息后，向该用户终端发送用于获取用户标识 ID 的第二请求消息；

所述网站服务器接收用户终端返回的用户 ID，并向即时通信服务器发送用于获取用户信息的第三请求消息，该第三请求消息中携带所述用户 ID；

所述即时通信服务器接收所述第三请求消息，并根据用户 ID 获取对应的用户信息，以及将该用户信息返回至所述网站服务器。

2、如权利要求 1 所述的方法，其特征在于，所述用户 ID 为用户终端登录即时通信服务器时使用的身份标识。

3、如权利要求 1 所述的方法，其特征在于，若所述第三请求消息中携带所述网站服务器的标识信息，则所述即时通信服务器根据该标识信息对所述网站服务器进行身份验证后，获取所述用户信息。

4、如权利要求 3 所述的方法，其特征在于，所述用户终端接收所述第二请求消息后，判断本地是否保存有预存的用于访问所述即时通信服务器的用户 ID，若是，则将该用户 ID 返回至所述网站服务器；否则，通知所述网站服务器本地不存在预设的用户 ID。

5、如权利要求 1-4 任一项所述的方法，其特征在于，所述用户信息包括用户姓名、用户年龄、用户所属公司名称、用户职务、用户邮箱地址和用户电话号码中的一种或者任意组合。

6、如权利要求 1-4 任一项所述的方法，其特征在于，所述网站服务器接收所述即时通信服务器返回的用户信息后，根据该用户信息确定与所述用户终端存在业务联系的后台管理终端，并将该后台管理终端与所述用户终端进行连接。

7、如权利要求 1 所述的方法，其特征在于，若所述用户信息中包含用户

的邮箱地址或/和手机号码，则所述网站服务器接收该用户信息后，将最新的产品信息发送至所述用户的邮箱或/和手机。

8、一种通信装置，其特征在于，包括：

第一通信单元，用于接收用户终端发送的用以访问本通信装置的第一请求消息，并向所述用户终端发送用于获取用户标识 ID 的第二请求消息；

第二通信单元，用于接收所述用户终端返回的用户 ID，并向所述即时通信服务器发送用于获取用户信息的第三请求消息，该第三请求消息中携带所述用户 ID；

第三通信单元，用于接收所述即时通信服务器返回的用户信息。

9、如权利要求 8 所述的通信装置，其特征在于，还包括：

第一处理单元，用于在所述第三通信单元接收所述即时通信服务器返回的用户信息后，根据该用户信息确定与所述用户终端存在业务联系的后台管理终端，并将该后台管理终端与所述用户终端进行连接。

10、如权利要求 9 所述的通信装置，其特征在于，还包括：

第二处理单元，用于在所述第三通信单元接收所述即时通信服务器返回的用户信息后，根据该用户信息确定用户的邮箱地址或/和手机号码，并将最新的产品信息发送至所述用户的邮箱或/和手机。

11、一种通信系统，其特征在于，包括：

用户终端，用于向网站服务器发送用以访问该网站服务器的第一请求消息，并接收网站服务器下发的用于获取用户 ID 的第二请求消息，以及在获取用户 ID 后将该用户 ID 发送至所述网站服务器；

网站服务器，用于接收所述用户终端发送的所述第一请求消息，并向该用户终端下发所述第二请求消息，以及在接收该用户终端返回的所述用户 ID 后，将用于获取用户信息的第三请求消息发送至所述即时通信服务器，该第三请求消息中携带所述用户 ID；

即时通信服务器，用于接收所述网站服务器发送的第三请求消息，并根据

该第三请求消息携带的用户 ID 获取对应的用户信息，以及将该用户信息返回至所述网站服务器。

12、如权利要求 11 所述的通信系统，其特征在于，若所述第三请求消息中携带所述网站服务器的标识信息，则所述即时通信服务器根据该标识信息对所述网站服务器进行身份验证后，获取所述用户信息。

13、如权利要求 12 所述的通信系统，其特征在于，所述用户终端接收所述第二请求消息后，判断本地是否保存有预存的用于访问所述即时通信服务器的用户 ID，若是，则将该用户 ID 返回至所述网站服务器；否则，通知所述网站服务器本地不存在预设的用户 ID。

14、如权利要求 11、12 或 13 所述的通信系统，其特征在于，所述网站服务器接收所述即时通信服务器返回的用户信息后，根据该用户信息确定与所述用户终端存在业务联系的后台管理终端，并将该后台管理终端与所述用户终端进行连接。

15、如权利要求 11、12 或 13 所述的通信系统，其特征在于，所述网站服务器接收所述即时通信服务器返回的用户信息后，根据该用户信息确定用户的邮箱地址或/和手机号码，并将最新的产品信息发送至所述用户的邮箱或/和手机。

## 一种获取用户信息的方法、装置及系统

### 技术领域

本发明涉及通信领域，特别涉及一种获取用户信息的方法、装置及系统。

### 背景技术

随着技术的发展，提供电子商务服务的网站与日俱增，各电子商务网站之间的竞争也日益激烈，如何争取到更多的客户资源便成为了各电子商务网站最关注的问题。

目前，大部分客户在访问电子商务网站时，通常采用匿名访问方式，即在不登录网站的情况下浏览网站内容，而现有技术下，各电子商务网站仅能在客户登录网站的情况下获得其用户信息，并根据该用户信息为其提供相应的服务，那么，大量匿名登录的客户作为潜在的客户资源并未被使用。因此，如何在客户匿名访问电子商务网站的情况下获得其用户信息，并根据该用户信息为客户提供准确到位的电子商务服务，从而争取到更多的客户资源，便成为了各个电子商务网站首先需要解决的问题。

### 发明内容

本发明实施例提供一种获取用户信息的方法、装置及系统，用以在客户匿名访问电子商务网站的情况下，获得其准确的用户信息。

本发明实施例提供的具体技术方案如下：

一种获取用户信息的方法，包括：

网站服务器接收用户终端发送的用于访问本网站服务器的第一请求消息后，向该用户终端发送用于获取用户标识 ID 的第二请求消息，所述用户终端使用该用户 ID 登录即时通信服务器；

所述网站服务器接收用户终端返回的用户 ID，并向所述即时通信服务器发

送用于获取用户信息的第三请求消息，该第三请求消息中携带所述用户 ID；

所述即时通信服务器接收所述第三请求消息，并根据用户 ID 获取对应的用户信息，以及将该用户信息返回至所述网站服务器。

一种通信装置，包括：

第一通信单元，用于接收用户终端发送的用以访问本通信装置的第一请求消息，并向所述用户终端发送用于获取用户标识 ID 的第二请求消息；其中，所述用户终端使用该用户 ID 登录即时通信服务器；

第二通信单元，用于接收所述用户终端返回的用户 ID，并向所述即时通信服务器发送用于获取用户信息的第三请求消息，该第三请求消息中携带所述用户 ID；

第三通信单元，用于接收所述即时通信服务器返回的用户信息。

一种通信系统，包括：

用户终端，用于向网站服务器发送用以访问该网站服务器的第一请求消息，并接收网站服务器下发的用于获取用户 ID 的第二请求消息，以及在获取用户 ID 后将该用户 ID 发送至所述网站服务器；其中，本用户终端使用所述用户 ID 登录即时通信服务器；

网站服务器，用于接收所述用户终端发送的所述第一请求消息，并向该用户终端下发所述第二请求消息，以及在接收该用户终端返回的所述用户 ID 后，将用于获取用户信息的第三请求消息发送至所述即时通信服务器，该第三请求消息中携带所述用户 ID；

即时通信服务器，用于接收所述网站服务器发送的第三请求消息，并根据该第三请求消息携带的用户 ID 获取对应的用户信息，以及将该用户信息返回至所述网站服务器。

本实施例中，网站服务器接收用户终端发送的用于访问本网站服务器的第一请求消息后，从所述用户终端获取该用户终端用于登录即时通信服务器的用户 ID，并使用该用户 ID 从所述即时通信服务器获取相应的用户信息；这样，

在客户匿名访问网站服务器时，网站服务器也能够获取该客户详细的用户信息，并根据该用户信息主动为客户提供准确到位的网站服务，从而大大提升了服务质量，增加了本网站的客户吸引力，进而在一定程度上提高了网站的收益。

### 附图说明

图 1 为本发明实施例中通信系统体系架构图；

图 2 为本发明实施例中网站服务器功能结构图；

图 3 为本发明实施例中网站服务器获取访客信息流程图。

### 具体实施方式

当客户匿名访问提供电子商务服务的网站时，为了能够获得其准确的用户信息，本发明实施例中，网站服务器接收用户终端发送的用于访问本网站服务器的第一请求消息后，向该用户终端发送用于获取用户标识 ID 的第二请求消息；所述网站服务器接收用户终端返回的用户 ID，并向所述即时通信服务器发送用于获取用户信息的第三请求消息，该第三请求消息中携带所述用户 ID；所述即时通信服务器根据所述第三请求消息中携带的用户 ID 获取对应的用户信息，以及并将该用户信息返回至所述网站服务器。

这样，在客户匿名访问电子商务网站时，网站服务器便可以根据该客户登录即时通信服务器时所使用的用户 ID，从即时通信服务器上获得该客户准确的用户信息，并根据该用户信息为客户提供准确到位的网站服务。

在上述方案中，用户终端向网站服务器返回的用户 ID 可以是该用户终端登录即时通信服务器时使用的身份标识，也可以是专门设置用于获取用户信息的标识信息，本实施例中，以第一种情况为例进行介绍。

下面结合附图对本发明优选的实施方式进行详细说明。

参阅图 1 所示，本发明实施例中，通信系统包含用户终端 10、网站服务器 11 和即时通信服务器 12；其中，

用户终端 10, 用于向网站服务器 11 发送用以访问的第一请求消息, 并接收网站服务器 11 下发的用于获取用户 ID 的第二请求消息, 以及在获取用户 ID 后将该用户 ID 发送至网站服务器 11; 其中, 用户终端 10 使用所述用户 ID 登录即时通信服务器 12;

网站服务器 11, 用于接收用户终端 10 发送的所述第一请求消息, 并向该用户终端 10 下发所述第二请求消息, 以及在接收该用户终端 10 返回的用户 ID 后, 将用于获取用户信息的第三请求消息发送至即时通信服务器 12, 该第三请求消息中携带所述用户 ID;

即时通信服务器 12, 用于接收网站服务器 11 发送的第三请求消息, 并根据该第三请求消息携带的用户 ID 获取对应的用户信息, 以及将该用户信息返回至网站服务器 11。

参阅图 2 所示, 本发明实施例中, 网站服务器 11 包含第一通信单元 110、第二通信单元 111 和第三通信单元 112; 其中,

第一通信单元 110, 用于接收用户终端 10 发送的用以访问本网站服务器 11 的第一请求消息, 并向用户终端 10 发送用于获取用户标识 ID 的第二请求消息; 其中, 所述用户终端使用该用户 ID 登录即时通信服务器;

第二通信单元 111, 用于接收用户终端 10 返回的用户 ID, 并向即时通信服务器 12 发送用于获取用户信息的第三请求消息, 该第三请求消息中携带所述用户 ID;

第三通信单元 112, 用于接收即时通信服务器 12 返回的用户信息。

在上述网站服务器 11 中还可以包括第一处理单元 113 和第二处理单元 114, 其中,

第一处理单元 113, 用于在第三通信单元 112 接收即时通信服务器 12 返回的用户信息后, 根据该用户信息确定与用户终端 10 存在业务联系的后台管理终端, 并将该后台管理终端与所述用户终端进行连接。

第二处理单元 114, 用于在第三通信单元 112 接收即时通信服务器 12 返回



的用户信息后,根据该用户信息确定用户的邮箱地址或/和手机号码,并将最新的产品信息发送至所述用户的邮箱或/和手机。

基于上述系统架构,本发明实施例中,假设网站服务器 11 为电子商务网站 A (以下简称为网站 A) 的后台服务器,而即时通信服务器 12 为即时通信软件 A 的后台服务器;网站 A 的绝大部分客户在自身使用的用户终端 10 上,通过即时通信软件 A 与其他客户进行洽谈,各个客户在注册即时通信软件 A 的 ID 号码时所填写的用户信息,被保存在即时通信服务器 12 上,该用户信息可以包含但不限于以下内容:用户姓名、用户年龄、用户所属公司名称、用户职务和用户联系方式等等,可以是其中的一种或者任意组合。

本发明实施例中,客户 A 通过用户终端 10 登录即时通信服务器 12 后,安装在用户终端 10 上的即时通信软件 A 将在用户终端 10 上保存客户 A 在登录时所使用的 ID 号码(以下称为 ID A),这样,当客户 A 在未登录的情况下访问网站 A 时(又称为匿名访问),网站服务器 11 便可以通过获取 ID A,来获得客户 A 的用户信息。参阅图 3 所示,本发明实施例中,在客户 A 匿名访问网站 A 的情况下,网站服务器 11 获得客户 A 的用户信息的详细流程如下:

步骤 300: 客户 A 通过用户终端 10 匿名访问网站 A,在这个过程中,用户终端 10 向网站服务器 11 发送访问请求消息。

步骤 310: 网站服务器 11 向用户终端 10 发送询问消息(也可称为获取用户 ID 请求消息),用以探测用户终端 10 上是否保存有客户 A 登录即时通信服务器时使用的 ID 号码,即 ID A。

步骤 320: 用户终端 10 确定本地存在预先保存的 ID A 时,获取 ID A。

在实际应用中,若用户终端 10 确定本地不存在预先保存的 ID A,则向网站服务器 11 返回相应的通知消息,网站服务器 11 接收到该通知消息后,按照正常流程接待客户 A 的访问。本实施例中,仅以存在 ID A 的情况为例进行介绍。

步骤 330: 用户终端 10 向网站服务器 11 返回携带 ID A 的响应消息。

步骤 340: 网站服务器 11 向即时通信服务器 12 发送携带 ID A 的获取请求消息, 用以获得对应该 ID A 预存的用户信息。

另一方面, 在获取请求消息中还可以携带网站服务器 11 的标识信息, 该标识信息包含但不限于以下内容: 域名、IP 地址、密钥和数字证书等等。

步骤 350: 即时通信服务器 12 根据获取请求消息中携带的 ID A 在本地获取客户 A 的用户信息。

若获取请求消息中还携带有网站服务器 11 的标识信息, 则即时通信服务器 12 在获取对应 ID A 预存的用户信息之后, 先根据该标识信息对网站服务器 11 进行身份验证, 并在确定网站服务器 11 通过身份验证后, 再根据 ID A 获取对应的用户信息。

本实施例中, 即时通信服务器 12 可以将客户 A 的用户信息存储在本地, 也可以存储在专门的功能实体上, 步骤 350 仅以第一种情况为例进行介绍。

步骤 360: 即时通信服务器 12 向网站服务器 11 发送携带客户 A 的用户信息的获取响应消息。

步骤 370: 网站服务器 11 向用户终端 10 返回访问响应消息。

在实际应用中, 步骤 370 可以在步骤 300 后的任意一个时间段发送, 本实施例仅以一种情况为例进行说明。

步骤 380: 网站服务器 11 根据获得的客户 A 的用户信息, 针对客户 A 的访问执行相应的后续处理。

本实施例中, 网站服务器 11 根据客户 A 的用户信息所执行的后续处理可以包含但不限于以下内容:

例如, 客户 A 的用户信息中记录了客户 A 所属公司的名称: 甲公司, 则网站服务器 11 根据该公司名称确定专门为甲公司提供业务咨询服务的后台管理终端的设备 ID 和网络地址, 并将客户 A 的用户终端 10 与上述后台管理终端进行连接, 以便客户 A 能够及时获得所需的商业信息。

又例如, 客户 A 的用户信息中记录了客户 A 的电子邮箱, 那么, 网站服

务器 11 可以主动将最新的产品信息以邮件方式发送至客户 A 的邮箱中，使客户 A 能够随时了解产品的最新发展动态。

又例如，客户 A 的用户信息中记录了客户 A 的手机号码，那么，网站服务器 11 可以主动将最新的市场需求信息以短信方式发送至客户 A 的手机上，使客户 A 能够及时得到有效的市场情报，或者，网站服务器 11 还可以将客户 A 的手机号码发往后台管理终端，呈现给相关的后台管理人员，该后台管理人员可以直接通过电话与客户 A 进行业务洽谈，从而在一定程度上节省了客户 A 的商业运作时间。

另一方面，网站服务器 11 获得客户 A 的用户信息后可以自动对该信息进行保存，相较于人工录入方式，在很大程度上节省了处理时间，提高了工人效率。

综上所述，本发明实施例中，网站服务器 11 接收用户终端 10 发送的用于访问本网站服务器 11 的访问请求消息后，从用户终端 10 获取该用户终端 10 的用户 ID，并使用该用户 ID 从即时通信服务器 12 获取相应的用户信息；这样，在客户匿名访问网站服务器 11 时，网站服务器 11 也能够获取该客户详细的用户信息，并根据该用户信息主动为客户提供准确到位的网站服务，从而大大提升了服务质量，增加了本网站的客户吸引力，进而在一定程度上提高了网站的收益。

显然，本领域的技术人员可以对本发明中的实施例进行各种改动和变型而不脱离本发明的精神和范围。这样，倘若本发明实施例中的这些修改和变型属于本发明权利要求及其等同技术的范围之内，则本发明中的实施例也意图包含这些改动和变型在内。

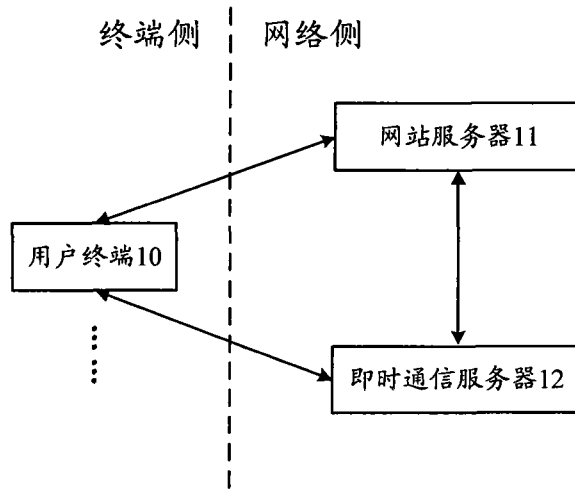


图 1

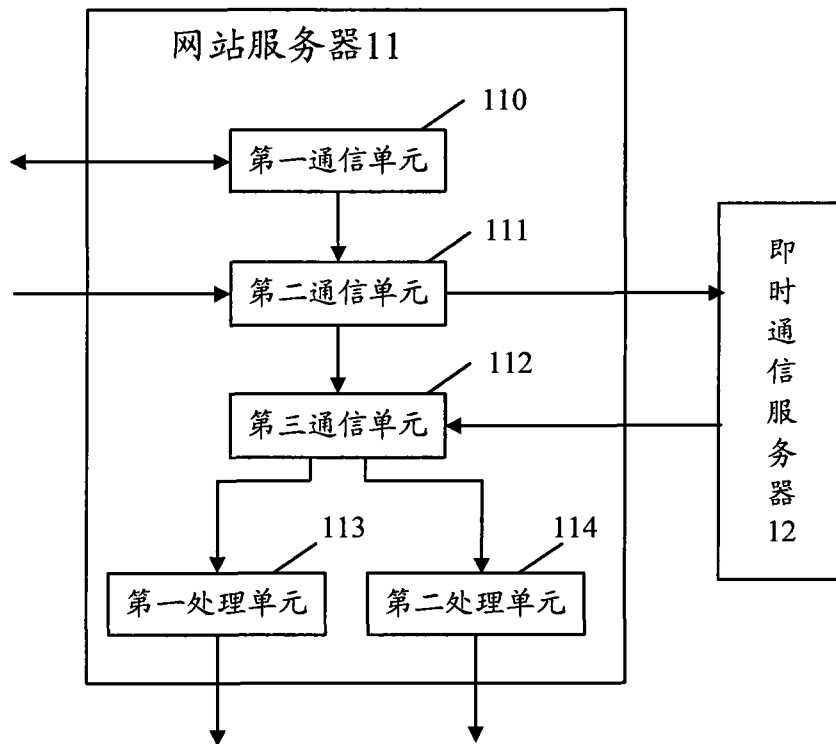


图 2

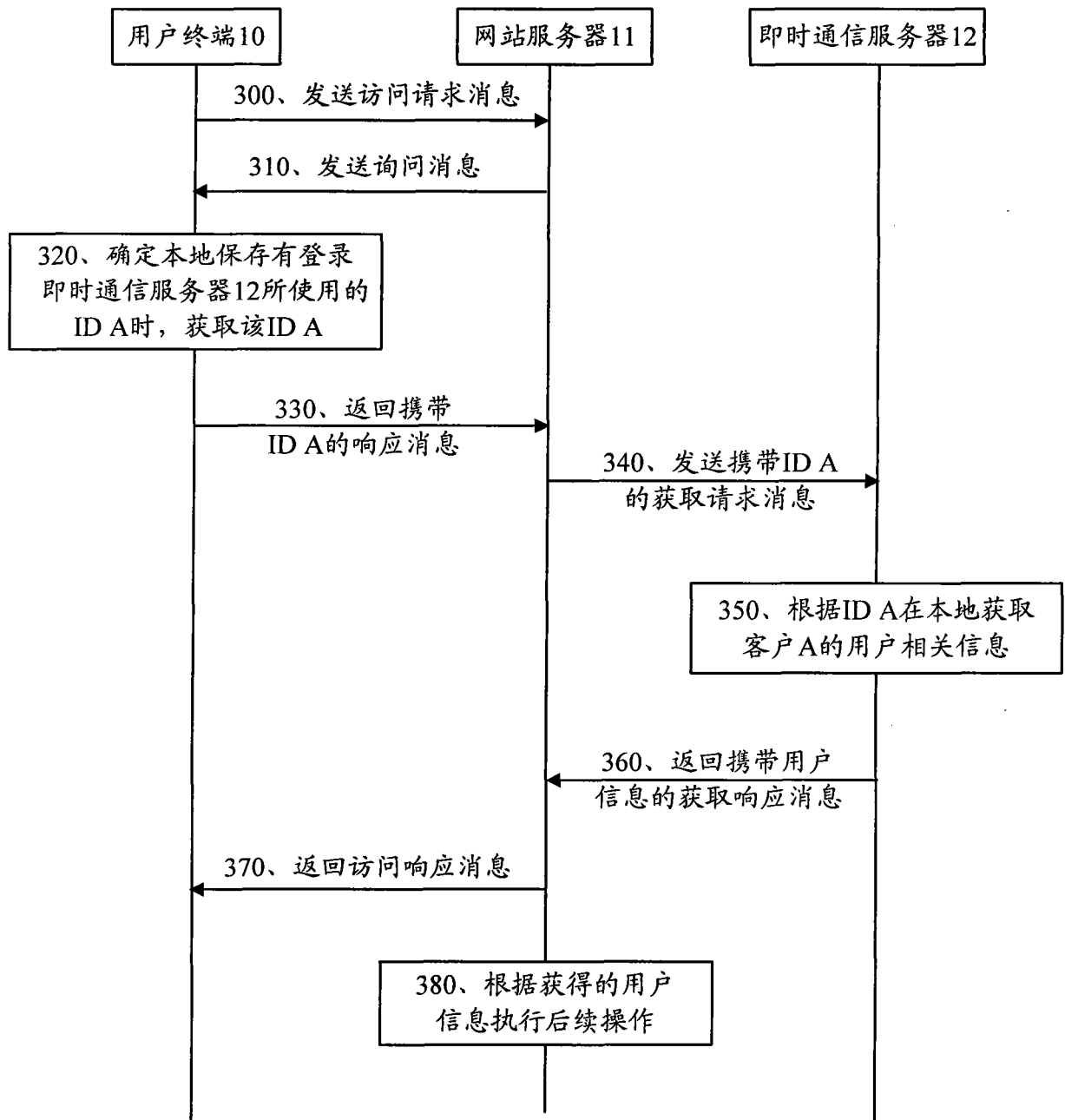


图 3