



(12) 发明专利

(10) 授权公告号 CN 111091473 B

(45) 授权公告日 2023. 08. 15

(21) 申请号 201911164224.5

G06N 20/00 (2019.01)

(22) 申请日 2019.11.25

(56) 对比文件

(65) 同一申请的已公布的文献号
申请公布号 CN 111091473 A

CN 108198083 A, 2018.06.22

CN 108596415 A, 2018.09.28

CN 108830541 A, 2018.11.16

(43) 申请公布日 2020.05.01

CN 109214725 A, 2019.01.15

CN 110263329 A, 2019.09.20

(73) 专利权人 泰康保险集团股份有限公司

JP 2001325548 A, 2001.11.22

地址 100031 北京市西城区复兴门内大街
156号泰康人寿大厦

US 2016019567 A1, 2016.01.21

专利权人 泰康在线财产保险股份有限公司

US 2019196899 A1, 2019.06.27

(72) 发明人 尹丽娜

审查员 吴莎

(74) 专利代理机构 北京同立钧成知识产权代理
有限公司 11205

专利代理师 罗英 刘芳

(51) Int. Cl.

G06Q 40/08 (2012.01)

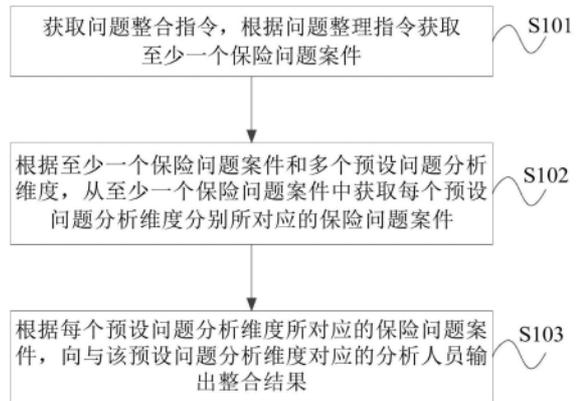
权利要求书2页 说明书11页 附图3页

(54) 发明名称

保险问题分析处理方法和装置

(57) 摘要

本发明实施例提供一种保险问题分析处理方法和装置。本发明的方法包括：获取问题整合指令，根据问题整合指令获取至少一个保险问题案件；根据至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度，从至少一个保险问题案件中获取每个预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件；根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。从而可以及时的、自动化的且根据统一整合标准对保险问题案件进行分析整合，解决了现有技术中个案人员不能及时对保险问题案件进行分析整合的问题，并且提高了分析整合的效率和分析的准确性。



1. 一种保险问题分析处理方法,其特征在于,包括:

获取问题整合指令,根据所述问题整合指令获取至少一个保险问题案件,所述保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果,所述保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合,所述保险问题案件是在问题处理人员处理完任一保险问题时,将与该保险问题对应的保险问题案件保存至数据库中的保险问题案件;

依次判断每个保险问题案件是否与多个预设问题分析维度分别对应的属性匹配;

若是,则确定所述保险问题案件为与所述预设问题分析维度对应的保险问题案件,所述多个预设问题分析维度是根据所述保险问题案件对应的问题的类别进行分类得到的,所述多个预设问题分析维度包括以下多项:保险产品问题分析维度、保险线上系统问题分析维度、保险问题修正维度;其中,所述保险线上系统问题分析维度包括:保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度;

根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。

2. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果,包括:

根据保险产品问题分析维度对应的保险问题案件,确定出保险问题出现次数最多的前N个保险产品;

将所述前N个保险产品所对应的保险问题案件,发送给分析人员。

3. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果,包括:

根据保险线上系统功能问题维度对应的保险问题案件,确定出保险问题出现次数最多的前M个保险线上系统功能;

将所述前M个保险线上系统功能所对应的保险问题案件,发送给分析人员。

4. 根据权利要求2所述的方法,其特征在于,所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果,包括:

根据保险线上系统运行问题维度对应的保险问题案件,确定出保险线上系统运行环境所对应的保险问题案件以及保险线上系统运行代码对应的保险问题案件,并发送给分析人员。

5. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果,包括:

从保险问题修正维度所对应的保险问题案件中确定与保险线上系统功能对应的保险问题案件;

将与保险问题修正维度和保险线上系统功能对应的保险问题案件,发送给分析人员。

6. 一种保险问题分析处理装置,其特征在于,包括:

获取模块,用于获取问题整合指令,根据所述问题整合指令获取至少一个保险问题案件,所述保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果,所述保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合,所述保险问题案件是在问题处理人员处理完任一保险问题时,将与该保险问题对应的保险问题案件保存至数据库中的保险问题案件;

处理模块,用于根据所述至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从所述至

少一个保险问题案件中获取每个所述预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件；

输出模块，用于根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果；

所述处理模块，具体用于：依次判断每个保险问题案件是否与所述多个预设问题分析维度分别对应的属性匹配；

若是，则确定所述保险问题案件为与所述预设问题分析维度对应的保险问题案件，所述多个预设问题分析维度是根据所述保险问题案件对应的问题的类别进行分类得到的，所述多个预设问题分析维度包括以下多项：保险产品问题分析维度、保险线上系统问题分析维度、保险问题修正维度；其中，所述保险线上系统问题分析维度包括：保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度。

7. 一种电子设备，其特征在于，包括：存储器和处理器，存储器用于存储程序指令，处理器用于调用存储器中的程序指令执行如权利要求1-5任一项所述的保险问题分析处理方法。

8. 一种可读存储介质，其特征在于，所述可读存储介质上存储有计算机程序；所述计算机程序被执行时，实现如权利要求1-5任一项所述的保险问题分析处理方法。

保险问题分析处理方法和装置

技术领域

[0001] 本发明实施例涉及数据处理技术,尤其涉及一种保险问题分析处理方法和装置。

背景技术

[0002] 保险公司的线上系统出现任一问题后,例如,网页无法正常,保险受益人无法更改等问题,问题处理人员需要及时对出现的问题进行处理,在日积月累处理问题的过程中,问题处理人员需要对处理过的问题进行整理分析,从而根据分析结果优化线上系统。

[0003] 现有技术中,由于线上系统出现的问题数量比较大,问题处理人员需要花费大量的时间来处理这些问题,使其没有时间来整理处理过的问题。即使有时间,由于每个问题处理人员的专业限制、个人能力以及对问题的理解不同,导致每个问题处理人员在整理处理过的问题时,对问题总结分析的角度和程度不同,导致分析结果因人而异,且分析结果不准确。从而使得线上系统的研发人员根据分析结果优化系统时,无法精确定位并解决线上系统存在的问题。

发明内容

[0004] 本发明实施例提供一种保险问题分析处理方法和装置,以可以及时的、自动化的且根据统一整合标准对保险问题案件进行分析整合,提高了分析整合的效率和准确性。

[0005] 第一方面,本发明实施例提供一种保险问题分析处理方法,包括:

[0006] 获取问题整合指令,根据所述问题整理指令获取至少一个保险问题案件,所述保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果,所述保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合;

[0007] 根据所述至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从所述至少一个保险问题案件中获取每个所述预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件;

[0008] 根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。

[0009] 在一些实施例中,所述根据所述至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从所述至少一个保险问题案件中获取每个所述预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件,包括:

[0010] 依次判断每个保险问题案件是否与所述多个预设问题分析维度分别对应的属性匹配;

[0011] 若是,则确定所述保险问题案件为与所述预设问题分析维度对应的保险问题案件。

[0012] 在一些实施例中,所述获取问题整合指令,包括:

[0013] 接收所述问题整合指令;或者,

[0014] 在预设问题整合周期到达时,生成所述问题整合指令。

[0015] 在一些实施例中,所述多个预设问题分析维度包括以下多项:保险产品问题分析

维度、保险线上系统问题分析维度、保险问题修正维度；其中，所述保险线上系统问题分析维度包括：保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度。

[0016] 在一些实施例中，所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果，包括：

[0017] 根据保险产品问题分析维度对应的保险问题案件，确定出保险问题出现次数最多的前N个保险产品；

[0018] 将所述前N个保险产品所对应的保险问题案件，发送给分析人员。

[0019] 在一些实施例中，所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果，包括：

[0020] 根据保险线上系统功能问题维度对应的保险问题案件，确定出保险问题出现次数最多的前M个保险线上系统功能；

[0021] 将所述前M个保险线上系统功能所对应的保险问题案件，发送给分析人员。

[0022] 在一些实施例中，所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果，包括：

[0023] 根据保险线上系统运行问题维度对应的保险问题案件，确定出保险线上系统运行环境所对应的保险问题案件以及保险线上系统运行代码对应的保险问题案件，并发送给分析人员。

[0024] 在一些实施例中，所述根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果，包括：

[0025] 从保险问题修正维度所对应的保险问题案件中确定与保险线上系统功能对应的保险问题案件；

[0026] 将与保险问题修正维度和保险线上系统功能对应的保险问题案件，发送给分析人员。

[0027] 第二方面，本发明实施例提供一种保险问题分析处理装置，包括：

[0028] 获取模块，用于获取问题整合指令，根据所述问题整合指令获取至少一个保险问题案件，所述保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果，所述保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合；

[0029] 处理模块，用于根据所述至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度，从所述至少一个保险问题案件中获取每个所述预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件；

[0030] 输出模块，用于根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。

[0031] 在一些实施例中，所述处理模块，具体用于：依次判断每个保险问题案件是否与所述多个预设问题分析维度分别对应的属性匹配；

[0032] 若是，则确定所述保险问题案件为与所述预设问题分析维度对应的保险问题案件。

[0033] 在一些实施例中，所述获取模块在获取问题整合指令时，具体用于：

[0034] 接收所述问题整合指令；或者，

[0035] 在预设问题整合周期到达时，生成所述问题整合指令。

[0036] 在一些实施例中，所述多个预设问题分析维度包括以下多项：保险产品问题分析

维度、保险线上系统问题分析维度、保险问题修正维度；其中，所述保险线上系统问题分析维度包括：保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度。

[0037] 在一些实施例中，所述输出模块在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时，具体用于：

[0038] 根据保险产品问题分析维度对应的保险问题案件，确定出保险问题出现次数最多的前N个保险产品；

[0039] 将所述前N个保险产品所对应的保险问题案件，发送给分析人员。

[0040] 在一些实施例中，所述输出模块在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时，具体用于：

[0041] 根据保险线上系统功能问题维度对应的保险问题案件，确定出保险问题出现次数最多的前M个保险线上系统功能；

[0042] 将所述前M个保险线上系统功能所对应的保险问题案件，发送给分析人员。

[0043] 在一些实施例中，所述输出模块在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时，具体用于：

[0044] 根据保险线上系统运行问题维度对应的保险问题案件，确定出保险线上系统运行环境所对应的保险问题案件以及保险线上系统运行代码对应的保险问题案件，并发送给分析人员。

[0045] 在一些实施例中，所述输出模块在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件，向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时，具体用于：

[0046] 从保险问题修正维度所对应的保险问题案件中确定与保险线上系统功能对应的保险问题案件；

[0047] 将与保险问题修正维度和保险线上系统功能对应的保险问题案件，发送给分析人员。

[0048] 第三方面，本发明实施例提供一种电子设备，该电子设备包括：至少一个处理器和存储器；

[0049] 所述存储器存储计算机执行指令；所述至少一个处理器执行所述存储器存储的计算机执行指令，以执行本发明实施例第一方面任一项所述的方法。

[0050] 第四方面，本发明实施例提供一种计算机可读存储介质，该计算机可读存储介质中存储有程序指令，所述程序指令被处理器执行时实现本发明实施例第一方面任一项所述的方法。

[0051] 第五方面，本申请实施例提供一种程序产品，所述程序产品包括计算机程序，所述计算机程序存储在可读存储介质中，电子设备的至少一个处理器可以从所述可读存储介质读取所述计算机程序，所述至少一个处理器执行所述计算机程序使得电子设备实施本申请发明实施例第一方面任一项所述的方法。

[0052] 本发明实施例提供一种保险问题分析处理方法和装置，通过获取问题整合指令，根据问题整理指令获取至少一个保险问题案件，保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果，保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合；根据至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度，从至少一个保险问题案件中获取每个预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件；根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案

件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。从而可以及时的、自动化的且根据统一整合标准对保险问题案件进行分析整合,解决了现有技术中个案人员不能及时对保险问题案件进行分析整合的问题,并且提高了分析整合的效率和分析的准确性,可以使分析人员根据输出的整合结果可以确定线上系统需要优化的问题,从而对系统问题进行解决、对线上系统进行优化。

附图说明

[0053] 为了更清楚地说明本发明实施例或现有技术中的技术方案,下面将对实施例或现有技术描述中所需要使用的附图作一简单地介绍,显而易见地,下面描述中的附图是本发明的一些实施例,对于本领域普通技术人员来讲,在不付出创造性劳动性的前提下,还可以根据这些附图获得其他的附图。

[0054] 图1为本发明一实施例提供的应用场景的示意图;

[0055] 图2为本发明一实施例提供的保险问题分析处理方法的流程图;

[0056] 图3为本发明另一实施例提供的保险问题分析处理方法的流程图;

[0057] 图4为本发明一实施例提供的保险问题分析处理装置的结构示意图;

[0058] 图5为本发明一实施例提供的电子设备的结构示意图。

具体实施方式

[0059] 为使本发明实施例的目的、技术方案和优点更加清楚,下面将结合本发明实施例中的附图,对本发明实施例中的技术方案进行清楚、完整地描述,显然,所描述的实施例是本发明一部分实施例,而不是全部的实施例。基于本发明中的实施例,本领域普通技术人员在没有作出创造性劳动前提下所获得的所有其他实施例,都属于本发明保护的范围。

[0060] 图1为本发明一实施例提供的应用场景的示意图,如图1所示,用户通过终端111-114登录线上系统120办理保险相关业务,如果在办理业务的过程中,线上系统120出现问题,则后台处理问题的人员获得线上系统出现的问题后,对问题进行处理,并将处理后的问题保存为保险问题案件,保险问题案件管理系统130与线上系统120之间可以传输数据,从而获取保存的保险问题案件,以对保险问题案件按照下述各实施例的记载的方法进行分析整合。

[0061] 图2为本发明一实施例提供的保险问题分析处理方法的流程图,如图2所示,本实施例的方法可以包括:

[0062] S101、获取问题整合指令,根据问题整理指令获取至少一个保险问题案件。

[0063] 其中,保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果,保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合。

[0064] 本实施例中,本发明实施例以保险公司的线上系统为例进行说明,线上系统在使用过程会出现一些问题,例如,由于用户操作不当造成的系统出错,或者线上系统在开发时存在系统bug,或者网络出现问题,又或者保单信息有误,等,对于线上系统出现的问题,一般有专门处理线上系统问题的问题处理人员进行处理。其中,问题处理人员在处理完任一问题时,会将与该问题对应的保险问题案件保存至用于每个保存保险问题案件的数据库中,其中,保险问题案件包括问题处理人员记录的对应问题的保险问题的标题信息、保险

问题的处理结果,从而根据保存的保险问题案件对线上系统出线的问题进行分析整合,总结线上系统目前存在的问题,以对线上系统进行优化处理。

[0065] 现有技术中,一般问题处理人员负责对数据库中保存的保险问题案件周期性的进行分析整合,而本发明实施例通过保险问题案件管理系统可以自动的对数据库中保存的保险问题案件周期性的进行分析整合。具体的,通过问题整合指令来请求对保险问题案件进行整合,当获取问题整合指令时,从数据库中获取保存的至少一个保险问题案件。

[0066] 在一些实施例中,S101中“获取问题整合指令”的可能的实现方式为:接收问题整合指令;或者,在预设问题整合周期到达时,生成问题整合指令。

[0067] 具体的,在问题处理人员或者其他工作人员需要对线上系统出现的问题进行分析整合时,随时向保险问题案件管理系统输入问题整合指令,保险问题案件管理系统接收到用户输入的问题整合指令。其中,用户可以通过问题整合指令获取用户所需的任一时间段内与线上系统出现的问题对应的保险问题案件,此时,问题整合指令中还可以包括用户输入的时间段。或者,

[0068] 用户预先设置对保险问题案件进行整合的周期,从而在预设问题整合周期到达时,问题整合指令。例如,周期可以是日、周、月、年,例如,周期是日时,保险问题案件管理系统在每天的18:00生成问题整合指令,从数据库中获取前一天18:00至当天18:00之前(不过包括当天18:00)保存的保险问题案件,对这些保险问题案件进行整合。例如,周期是月时,保险问题案件管理系统在每个月的1号的9:00生成问题整合指令,从数据库中获取上个月的1号的9:00至当天9:00之前(不过包括当天9:00)保存的保险问题案件,对这些保险问题案件进行整合。其中,当周期可以是周、年时的描述可参考周期是日或月时的描述,此处不再赘述。

[0069] S102、根据至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从至少一个保险问题案件中获取每个预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件。

[0070] 本实施例中,在分析整合保险问题案件时,可以根据保险问题案件对应的线上系统出现的问题的类别进行分类,例如,可以将线上系统出现的问题分为:系统bug、网络环境问题、保单信息问题以及用户操作问题,则预先设置系统bug、网络环境问题、保单信息问题以及用户操作问题四个预设问题分析维度。由于预设问题分析维度是根据保险问题案件对应的线上系统出现的问题的类别进行分类,因此,可以根据保险问题案件和每个预设问题分析维度,确定保险问题案件对应的预设问题分析维度。

[0071] 在一些实施例中,S102的一种可能的实现方式为:依次判断每个保险问题案件是否与所述多个预设问题分析维度分别对应的属性匹配;若是,则执行确定所述保险问题案件为与所述预设问题分析维度对应的保险问题案件。

[0072] 本实施例中,例如,根据保险问题案件对应的线上系统出现的问题的类别,设置4个预设问题分析维度,即系统bug、网络环境问题、保单信息问题以及用户操作问题,则将每个保险问题案件的保险问题的标题信息和/或保险问题的处理结果分别与该4个预设问题分析维度分别对应的属性进行匹配。例如,对于预设问题分析维度:保单信息问题,其对应的属性包括保险产品标识,则判断保险问题的标题信息中是否包含保险产品标识,若包含,说明该保险问题的标题信息对应的保险问题案件与保单信息问题这一预设问题分析维度的属性匹配,确定该保险问题案件为与保险问题案件这一预设问题分析维度对应的保险问

题案件。

[0073] 需要说明的是,当保险问题案件与4个预设问题分析维度中任一预设问题分析维度不匹配时,不会影响该保险问题案件与其他预设问题分析维度的匹配结果。并且,对于同一个保险问题案件,其可以与至少一个预设问题分析维度匹配。

[0074] S103、根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。

[0075] 本实施例中,例如,在确定每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件后,将对应同一个预设问题分析维度的保险问题案件记录在对应该预设问题分析维度的清单中,或者在获取到每个预设问题分析维度对应的保险问题案件后,将该保险问题案件记录在对应该预设问题分析维度的清单中,然后,将对应每个预设问题分析维度的清单输出给与该预设问题分析维度对应的分析人员。例如,将与系统bug对应的清单输出给开发人员,将与网络环境问题对应的清单输出给运维人员,将与保单信息问题对应的清单输出给负责维护保单的人员,将与用户操作问题对应的清单输出给客服人员。

[0076] 本实施例,通过获取问题整合指令,根据问题整理指令获取至少一个保险问题案件,保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果,保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合;根据至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从至少一个保险问题案件中获取每个预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件;根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。从而可以及时的、自动化的且根据统一整合标准对保险问题案件进行分析整合,解决了现有技术中个案人员不能及时对保险问题案件进行分析整合的问题,并且提高了分析整合的效率和分析的准确性,可以使分析人员根据输出的整合结果可以确定线上系统需要优化的问题,从而对系统问题进行解决、对线上系统进行优化。

[0077] 图3为本发明另一实施例提供的保险问题分析处理方法的流程图,如图3所示,在上述实施例的基础上,本实施例的方法可以包括:

[0078] S201、获取问题整合指令,根据问题整理指令获取至少一个保险问题案件。

[0079] 本实施例中,S201的实现方式可参考101,此处不在赘述。

[0080] 其中,获取的至少一个保险问题案件中如表1所示,表中第一列为对获得的保险问题案件进行序号,第二列为保险问题的标题信息,表1中简记为标题,第三列为对线上系统所出现的问题的详细描述,表1中简记为描述信息,第四列为保险问题的处理结果,表1中简记为处理结果,第五列为根据线上系统所出现的问题的标题信息、描述信息以及处理结果,问题处理人员对问题的分类。

[0081] 表1保险问题案件

序号	标题	描述	处理结果	问题类型
[0082] 1	受益人错误 需要修改	受益人无法批改...	Update ..set .. where ..	修正问题
2	EAC 投保 界面异常	性别字段无法选择	已提交开发程序 问题	程序或环 境问题
3	会员占用问 题	会员手机号绑证件 号提示占用	解绑, 然后客户再 重新人脸识别绑定	操作问题
[0083] 4	DAA 支付 扣款多次	DAA 支付时已支付 成功, 但重复扣款了	财务退钱给客户	系统或环 境问题
...	

[0084] S202、根据至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从至少一个保险问题案件中获取每个预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件。

[0085] 在一些实施例中,多个预设问题分析维度包括以下多项:保险产品问题分析维度、保险线上系统问题分析维度、保险问题修正维度。

[0086] 具体的,保险产品问题分析维度与保险产品对应,用于确定在使用线上系统时出现过与哪些保险产品对应的问题,例如,如表1所示,线上系统出现的问题为浏览与意外险(意外险的产品的代码为EAC)有关的界面时,界面出现异常,则在保险问题案件的保险问题的标题信息中会包括产品的代码以及异常的简单描述,通过保险问题的标题信息可以确定出现与意外险相关的问题。例如,将保险问题的标题信息与保存所有保险产品代码的表中的每个保险产品代码进行匹配,当在保存所有保险产品代码的表中匹配到保险产品代码时,说明该保险问题案件与匹配到的产品有关。

[0087] 保险线上系统问题分析维度从线上系统是否可以正常使用的角度出发,例如,用户想打开支付页面,但是点击界面上的控件出现的不是支付页面,或者用户点击网页上的控件后,页面提示错误。如表1所示,问题处理人员在记录保险问题案件时,会在保险问题的标题信息中记录无法正常使用线上系统对应的简答描述,通过保险问题的标题信息可以确定保险问题案件是否与保险线上系统问题分析维度匹配。在一些实施例中,保险线上系统问题分析维度又可以包括:保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度。其中,保险线上系统功能问题维度从线上系统上设置的功能模块出发,保险线上系统功能问题维度例如包括:支付模块、核保模块、理赔模块、受益人模块、打印模块,等,例如,识别保险问题的标题信息是否有与功能模块的关键字匹配的关键字,关键字例如可以为:受益人、理赔、会员占用,等,当在保险问题的标题信息中识别到与功能模块的关键字匹配的关键字时,说明该保险问题案件对应的线上问题为功能问题。保险线上系统运行问题维度为线上系统的网页是否可以正常打开,例如,网页长时间无法打开,提示无服务,等,例如,识别保险问题的标题信息是否有与运行问题的关键字匹配的关键字,关键字例如可以为:无服务、网页无反应,等,当在保险问题的标题信息中识别到与运行问题的关键字匹配的关键字时,

说明该保险问题案件对应的线上问题为运行问题。

[0088] 保险问题修正维度与线上系统的数据库有关,当需要修改线上系统的数据库时,会用到数据库语句,如表1所示,问题处理人员会在保险问题的处理结果记录数据库语句,例如:Update..set..where语句,通过保险问题的处理结果可以确定保险问题案件是否与保险问题修正维度匹配。

[0089] S20311、根据保险产品问题分析维度对应的保险问题案件,确定出保险问题出现次数最多的前N个保险产品;

[0090] S20312、将前N个保险产品所对应的保险问题案件,发送给分析人员。

[0091] 本实施例中,根据表1中第二列中的标题信息,确定每个保险问题案件是否与保险产品有关以及与哪个保险产品有关,例如,序号为1的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件与保险产品无关。序号为2的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件与保险产品意外险EAC有关,因此保存序号为2的保险问题案件对应的保险产品的代码EAC。序号为4的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件与保险产品车险DAA有关,因此保存序号为4的保险问题案件对应的保险产品的代码DAA。当确定好所有的保险问题案件对应的保险产品后,计算保存的保险产品的代码中每个保险产品的代码保存的数量,确定出数量最多的前N个保险产品,将与该N个保险产品对应的保险问题案件发送给分析人员,例如,测试人员。

[0092] S20321、根据保险线上系统功能问题维度对应的保险问题案件,确定出保险问题出现次数最多的前M个保险线上系统功能。

[0093] S20322、将前M个保险线上系统功能所对应的保险问题案件,发送给分析人员。

[0094] 本实施例中,根据表1中第二列中的标题信息,确定每个保险问题案件是否是线上系统的功能模块的问题以及与哪个功能模块有关,例如,序号为1的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件与受益人模块有关,因此,对于保存序号为1的保险问题案件,保存其对应的功能模块,即“受益人模块”。序号为2的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件与运行问题有关,与功能模块问题无关,因此,对于保存序号为2的保险问题案件,无需保存。按照上述方法确定每个保险问题案件对应的功能模块问题后,计算保存的每个功能模块的数量,确定出数量最多的前M个功能模块,将与该M个功能模块对应的保险问题案件发送给分析人员,例如,测试人员和/或产品经理。

[0095] S20331、根据保险线上系统运行问题维度对应的保险问题案件,确定出保险线上系统运行环境所对应的保险问题案件以及保险线上系统运行代码对应的保险问题案件,并发送给分析人员。

[0096] 本实施例中,根据表1中第二列中的标题信息,确定每个保险问题案件是否是运行问题,例如,序号为1的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件不是线上系统的运行问题。序号为2的保险问题案件中,根据标题信息可以确定该保险问题案件是线上系统的运行问题,且是保险线上系统运行代码的问题,即由于代码编写错误使界面异常,因此保存序号为2的保险问题案件保存为与保险线上系统运行代码有关,且例如记录到bug清单中。当标题信息中出现“无服务”、“网络异常”等关键字时,说明该保险问题案件是线上系统的运行问题,且是保险线上系统运行环境的问题,因此,将保险问题案件保存为与保险线上系统运行环境有关,且例如记录到bug清单中。按照上述方法确定好所有的保险问题案

件对应的运行问题后,将bug清单发送给分析人员,例如,运维人员和/或开发人员,运维人员和开发人员根据bug清单中记录的保险问题案件对应的运行问题,优化各自负责的线上系统。

[0097] S20341、从保险问题修正维度所对应的保险问题案件中确定与保险线上系统功能对应的保险问题案件;

[0098] S20342、将与保险问题修正维度和保险线上系统功能对应的保险问题案件,发送给分析人员。

[0099] 本实施例中,根据保险问题的处理结果,确定保险问题案件是否与保险问题修正维度匹配,例如,根据表1中的处理结果一列,确定序号为1的保险问题案件与保险问题修正维度匹配。然后,在判断与保险问题修正维度匹配的保险问题案件是否是线上系统的功能模块的问题,如果保险问题案件既与保险问题修正维度匹配,也是线上系统的功能模块的问题,则将该保险问题案件保存到bug清单中,将bug清单发送给分析人员,例如运维人员和/或开发人员,如果与保险问题修正维度匹配的保险问题案件不是线上系统的功能模块的问题,则将该保险问题案件保存到工具清单中,将工具清单发送给分析人员,例如开发人员和/或产品经理。

[0100] 需要说明的是,在将保险问题案件保存到bug清单中时,首先判断bug清单中是否已经保存了该保险问题案件,如果已经保存了,则不再保存,否则,将该保险问题案件保存到bug清单中。

[0101] 需要说明的是,本发明实施例不限制S20311、S20321、S30231以及S20341之间的执行顺序,例如,S20311、S20321、S30231以及S20341可以同时执行,或者,按照先后顺序分开执行。

[0102] 本实施例,通过将保险问题案件按照保险产品问题分析维度、保险线上系统问题分析维度(例如包括保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度)、保险问题修正维度进行分析整合,使其从多个角度对线上系统出现的问题进行分析整合,在更快更高效的分析整合保险问题案件的基础上,可以更准确、更深入的分析整合保险问题案件,从而使分析人员在根据分析整合结果确定线上系统存在的问题以及客户的需求后,优化线上系统,使线上系统可以更完善,更好的服务客户。

[0103] 图4为本发明一实施例提供的保险问题分析处理装置的结构示意图,如图4所示,本实施例的装置可以包括:获取模块31、处理模块32和输出模块33。其中,

[0104] 获取模块31,用于获取问题整合指令,根据问题整理指令获取至少一个保险问题案件,保险问题案件包括保险问题的标题信息和保险问题的处理结果,保险问题整合指令用于请求对保险问题案件进行整合;

[0105] 处理模块32,用于根据至少一个保险问题案件和多个预设问题分析维度,从至少一个保险问题案件中获取每个预设问题分析维度分别所对应的保险问题案件;

[0106] 输出模块33,用于根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果。

[0107] 在一些实施例中,所述处理模块32,具体用于:依次判断每个保险问题案件是否与所述多个预设问题分析维度分别对应的属性匹配;若是,则确定所述保险问题案件为与所述预设问题分析维度对应的保险问题案件。

- [0108] 在一些实施例中,获取模块31在获取问题整合指令时,具体用于:
- [0109] 接收问题整合指令;或者,在预设问题整合周期到达时,生成问题整合指令。
- [0110] 在一些实施例中,多个预设问题分析维度包括以下多项:保险产品问题分析维度、保险线上系统问题分析维度、保险问题修正维度;其中,保险线上系统问题分析维度包括:保险线上系统功能问题维度、保险线上系统运行问题维度。
- [0111] 在一些实施例中,输出模块33在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时,具体用于:
- [0112] 根据保险产品问题分析维度对应的保险问题案件,确定出保险问题出现次数最多的前N个保险产品;
- [0113] 将前N个保险产品所对应的保险问题案件,发送给分析人员。
- [0114] 在一些实施例中,输出模块33在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时,具体用于:
- [0115] 根据保险线上系统功能问题维度对应的保险问题案件,确定出保险问题出现次数最多的前M个保险线上系统功能;
- [0116] 将前M个保险线上系统功能所对应的保险问题案件,发送给分析人员。
- [0117] 在一些实施例中,输出模块33在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时,具体用于:
- [0118] 根据保险线上系统运行问题维度对应的保险问题案件,确定出保险线上系统运行环境所对应的保险问题案件以及保险线上系统运行代码对应的保险问题案件,并发送给分析人员。
- [0119] 在一些实施例中,输出模块33在根据每个预设问题分析维度所对应的保险问题案件,向与该预设问题分析维度对应的分析人员输出整合结果时,具体用于:
- [0120] 从保险问题修正维度所对应的保险问题案件中确定与保险线上系统功能对应的保险问题案件;
- [0121] 将与保险问题修正维度和保险线上系统功能对应的保险问题案件,发送给分析人员。
- [0122] 本实施例的装置,可以用于执行上述任方法实施例的技术方案,其实现原理和技术效果类似,此处不再赘述。
- [0123] 图5为本发明一实施例提供的电子设备的结构示意图,如图5所示,本实施例的电子设备可以包括:至少一个处理器41和存储器42。图5示出的是以一个处理器为例的电子设备,其中,
- [0124] 存储器42,用于存放程序。具体地,程序可以包括程序代码,程序代码包括计算机操作指令。存储器42可能包含高速随机存取存储器(random access memory, RAM),也可能还包括非易失性存储器(non-volatile memory),例如至少一个磁盘存储器。
- [0125] 处理器41,用于执行存储器42存储的计算机执行指令,以实现上述任一方法实施例中的保险问题分析处理方法。
- [0126] 其中,处理器41可能是一个中央处理器(Central Processing Unit, CPU),或者是特定集成电路(Application Specific Integrated Circuit, ASIC),或者是被配置成实施本申请实施例的一个或多个集成电路。

[0127] 可选的,在具体实现上,如果存储器42和处理器41独立实现,则存储器42和处理器41可以通过总线相互连接并完成相互间的通信。总线可以是工业标准体系结构(Industry Standard Architecture,ISA)总线、外部设备互连(Peripheral Component,PCI)总线或扩展工业标准体系结构(Extended Industry Standard Architecture,EISA)总线等。总线可以分为地址总线、数据总线、控制总线等,但并不表示仅有一根总线或一种类型的总线。

[0128] 可选的,在具体实现上,如果存储器42和处理器41集成在一块芯片上实现,则存储器42和处理器41可以通过内部接口完成相同间的通信。

[0129] 本实施例以上的电子设备,可以用于执行上述各方法实施例中的技术方案,其实现原理和技术效果类似,此处不再赘述。

[0130] 本领域普通技术人员可以理解:实现上述各方法实施例的全部或部分步骤可以通过程序指令相关的硬件来完成。前述的程序可以存储于一计算机可读取存储介质中。该程序在执行时,执行包括上述各方法实施例的步骤;而前述的存储介质包括:ROM、RAM、磁碟或者光盘等各种可以存储程序代码的介质。

[0131] 最后应说明的是:以上各实施例仅用以说明本发明的技术方案,而非对其限制;尽管参照前述各实施例对本发明进行了详细的说明,本领域的普通技术人员应当理解:其依然可以对前述各实施例所记载的技术方案进行修改,或者对其中部分或者全部技术特征进行等同替换;而这些修改或者替换,并不使相应技术方案的本质脱离本发明各实施例技术方案的范围。

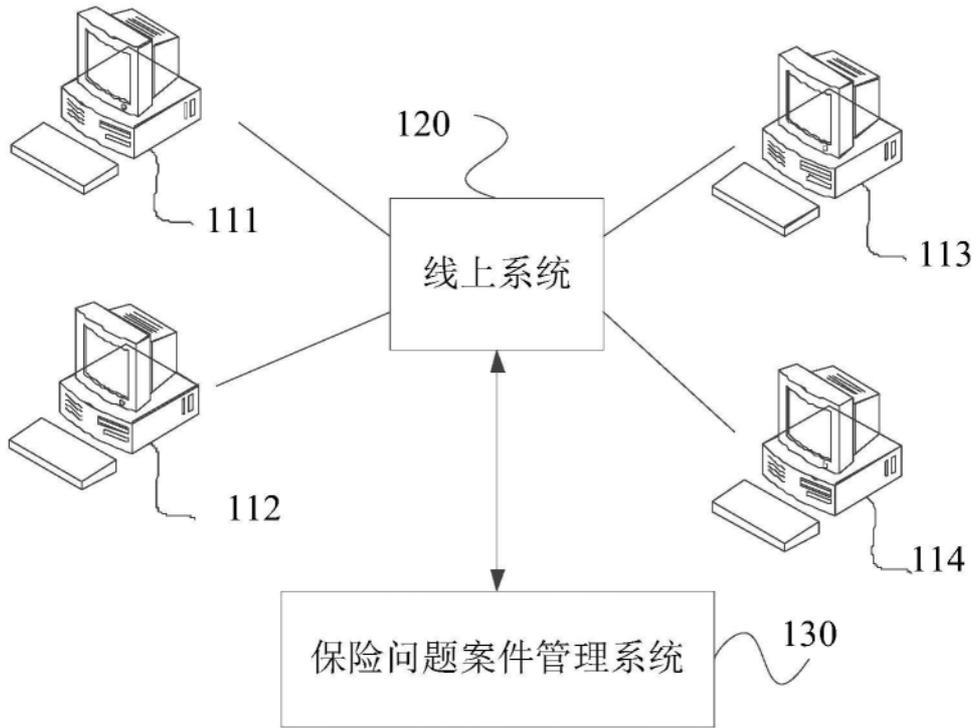


图1

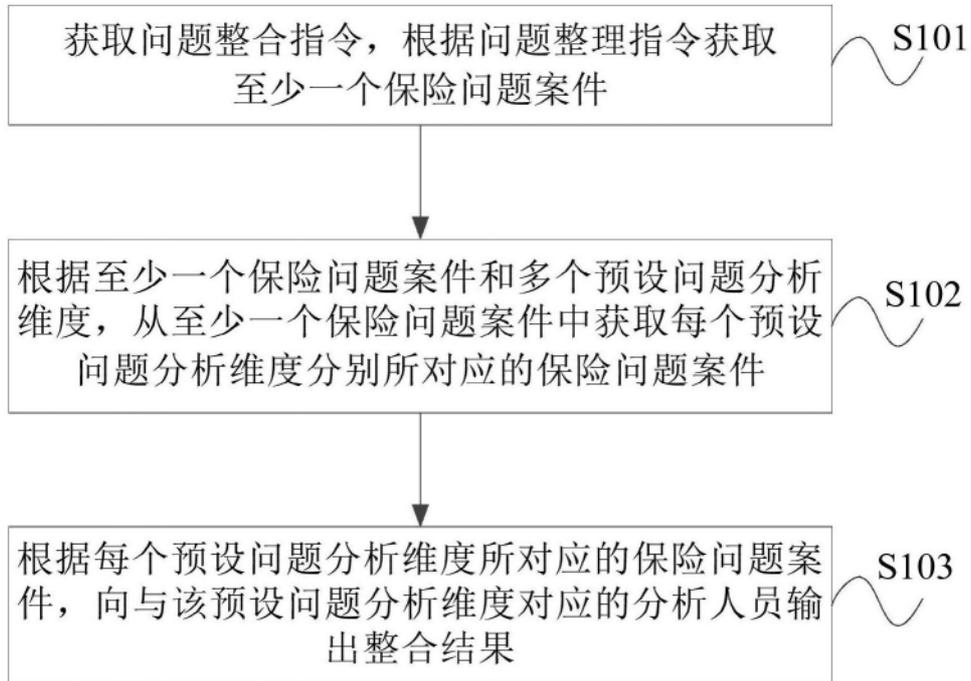


图2



图3

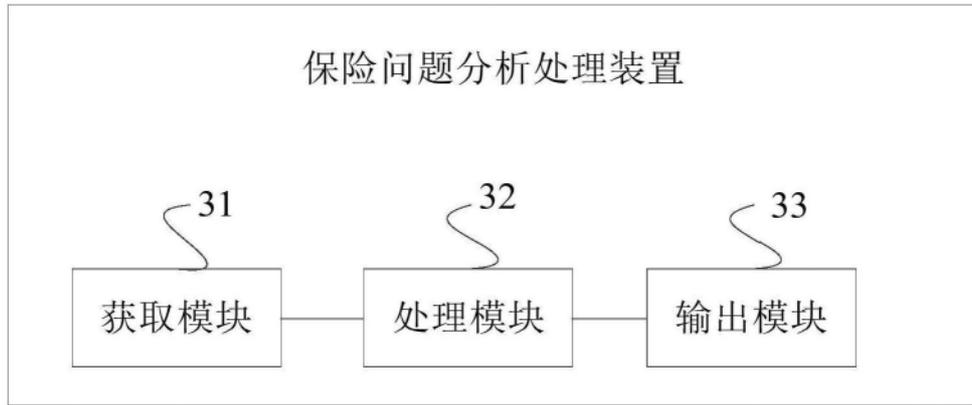


图4

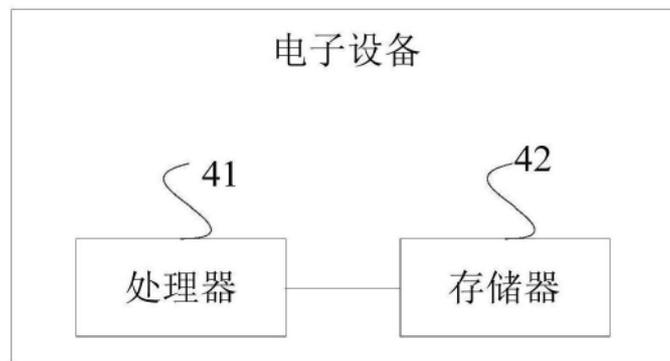


图5