



(12) 发明专利

(10) 授权公告号 CN 110533324 B

(45) 授权公告日 2022. 04. 22

(21) 申请号 201910809115.8

G06Q 30/00 (2012.01)

(22) 申请日 2019.08.29

G06Q 40/08 (2012.01)

(65) 同一申请的已公布的文献号

申请公布号 CN 110533324 A

(56) 对比文件

CN 109918680 A, 2019.06.21

CN 108418981 A, 2018.08.17

(43) 申请公布日 2019.12.03

CN 110175223 A, 2019.08.27

(73) 专利权人 深圳市慧择时代科技有限公司

CN 103684874 A, 2014.03.26

地址 518000 广东省深圳市南山区粤海路

CN 109002434 A, 2018.12.14

粤海工业村(深圳动漫园)3栋508-

CN 109933654 A, 2019.06.25

509、4栋501-510

CN 109918680 A, 2019.06.21

(72) 发明人 陈健 柳岸

审查员 刘彩凤

(74) 专利代理机构 深圳市深佳知识产权代理事

务所(普通合伙) 44285

代理人 骆苏华

(51) Int. Cl.

G06Q 10/06 (2012.01)

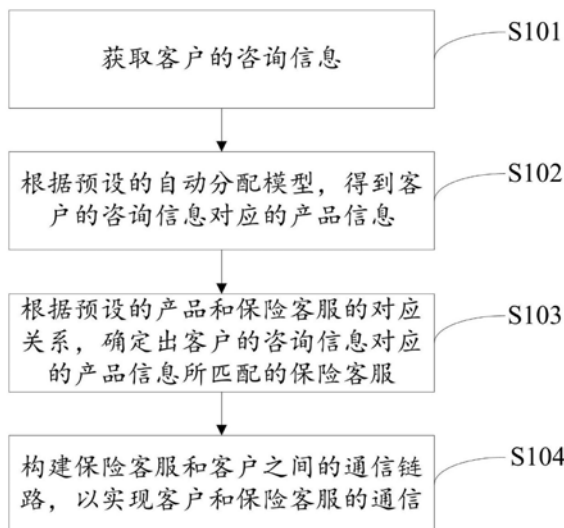
权利要求书2页 说明书8页 附图3页

(54) 发明名称

保险客服的自动分配的方法及装置

(57) 摘要

本发明提供一种保险客服的自动分配方法及装置,该方法包括:获取客户的咨询信息;根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。达到根据客户需要了解的保险产品的种类,准确的自动分配一个了解这类产品的保险客服的目的,使得保险客服在回答客户咨询这类保险产品的问题时更加全面。



1. 一种保险客服的自动分配的方法,其特征在于,包括:

获取客户的咨询信息;

根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;所述产品信息包括具体保险产品的名称;所述根据预设的自动分配模型,得到与客户的咨询信息对应的产品信息,包括:根据所述客户的咨询信息,在所述预设的自动分配模型中的槽值模型中进行匹配,得到与所述客户咨询信息对应的产品信息;其中,所述槽值模型根据之前客户与保险客服的聊天记录与产品信息的对应关系、网络信息与产品信息的对应关系和语法规则进行初步筛选得到的模型;

根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;

构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。

2. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息之前,还包括:

利用预设的意图模型中的语料集,判断所述咨询信息是否为咨询保险产品的信息;其中,所述语料集根据之前客户与保险客服的聊天记录、网络信息和语法规则进行初步筛选得到的语料数据库;

其中,若判断出所述咨询信息是咨询保险产品的信息,则执行所述根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

3. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服,包括:

在所述预设的产品和保险客服的对应关系中,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服列表;

根据匹配得到的所述保险客服列表,按照所述保险客服列表的预设的排序找到一个非忙碌状态的保险客服。

4. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述获取客户的咨询信息之后,还包括:

获取客户的个人信息;其中,所述客户的个人信息包括:所述客户的保险购买记录;

根据所述保险购买记录,判断所述客户是否有自己的专属的保险客服;

若判断出所述客户有自己的专属的保险客服,则直接将所述客户的分配至所述保险客服;

其中,若判断出所述客户没有自己的专属的保险客服,则执行根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息。

5. 一种保险客服的自动分配的装置,其特征在于,包括:

第一获取单元,用于获取客户的咨询信息;

第二获取单元,用于根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;所述产品信息包括具体保险产品的名称;

所述第二获取单元,包括:第二获取子单元,用于根据所述客户的咨询信息,在所述预设的自动分配模型中的槽值模型中进行匹配,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;其中,所述槽值模型根据之前客户与保险客服的聊天记录与产品信息的对应关系、网络信息与产品信息的对应关系和语法规则进行初步筛选得到的模型;

确定单元,用于根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;

构建单元,用于构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。

6. 根据权利要求5所述的装置,其特征在于,还包括:

第一判断单元,用于利用预设的意图模型中的语料集,判断所述咨询信息是否为咨询保险产品的信息;其中,所述语料集根据之前客户与保险客服的聊天记录、网络信息和语法规则进行初步筛选得到的语料数据库;

其中,若所述第一判断单元判断出,所述咨询信息是咨询保险产品的信息,则利用所述第二获取单元根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

7. 根据权利要求5所述的装置,其特征在于,所述确定单元,包括:

确定子单元,用于在所述预设的产品和保险客服的对应关系中,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服列表;

第三获取单元,用于根据匹配得到的所述保险客服列表,按照所述保险客服列表的预设的排序找到一个非忙碌状态的保险客服。

8. 根据权利要求5所述的装置,其特征在于,还包括:

第四获取单元,用于获取客户的个人信息;其中,所述客户的个人信息包括:所述客户的保险购买记录;

第二判断单元,用于根据所述保险购买记录,判断所述客户是否有自己的专属的保险客服;

分配单元,用于若所述第二判断单元判断出,所述客户有自己的专属的保险客服,则直接将所述客户的分配至所述保险客服;

其中,若判断出所述客户没有自己的专属的保险客服,则利用所述第二获取单元,根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息。

保险客服的自动分配的方法及装置

技术领域

[0001] 本发明涉及计算机技术领域,特别涉及一种保险客服的自动分配的方法及装置。

背景技术

[0002] 随着人们的社会风险意识的提升以及计算机技术的发展,越来越多的人了解和认知保险产品的方式已经由与销售人员进行面对面沟通,变为更加高效的互联网通信的方式。

[0003] 但是在这种更加高效的沟通模式下,一个销售人员通常面对的是一个庞大的客户群体。通常来说,一名销售人员一天接触的客户大致有50人左右,并且,在这些客户群体中,每一个客户所希望了解的产品都不同,在这种环境下,就要求保险客服掌握所有的产品及其细则。如果保险客服对用户所咨询的保险产品掌握不够透彻,就无法回答客户提出的一些问题,因此,如何为用户自动分配保险客服,并有效提高分配保险客服的准确性成为目前需要解决的核心技术问题。

发明内容

[0004] 有鉴于此,本发明实施例提供一种保险客服的自动分配的方法,用于根据客户需要了解的产品种类,准确的自动分配一个了解这类产品的保险客服,使得保险客服在回答客户咨询这类保险产品的问题时更加全面。

[0005] 为实现上述目的,本发明实施例提供如下技术方案:

[0006] 一种保险客服的自动分配的方法,包括:

[0007] 获取客户的咨询信息;

[0008] 根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;

[0009] 根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;

[0010] 构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。

[0011] 可选的,所述根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息,包括:

[0012] 根据所述客户的咨询信息,在所述预设的自动分配模型中的槽值模型中进行匹配,得到与所述客户咨询信息对应的产品信息;其中,所述槽值模型根据之前客户与保险客服的聊天记录与产品信息的对应关系、网络信息与产品信息的对应关系和语法规则进行初步筛选得到的模型。

[0013] 可选的,所述根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息之前,还包括:

[0014] 利用预设的意图模型中的语料集,判断所述咨询信息是否为咨询保险产品的信息;其中,所述语料集根据之前客户与保险客服的聊天记录、网络信息和语法规则进行初步筛选得到的语料数据库;

[0015] 其中,若判断出所述咨询信息是咨询保险产品的信息,则执行所述根据预设的自

动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

[0016] 可选的,所述根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服,包括:

[0017] 在所述预设的产品和保险客服的对应关系中,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服列表;

[0018] 根据匹配得到的所述保险客服列表,按照所述保险客服列表的预设的排序找到一个非忙碌状态的保险客服。

[0019] 可选的,所述获取客户的咨询信息之后,还包括:

[0020] 获取客户的个人信息;其中,所述客户的个人信息包括:所述客户的保险购买记录;

[0021] 根据所述保险购买记录,判断所述客户是否有自己的专属的保险客服;

[0022] 若判断出所述客户有自己的专属的保险客服,则直接将所述客户的分配至所述保险客服;

[0023] 其中,若判断出所述客户没有自己的专属的保险客服,则执行根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息。

[0024] 一种保险客服的自动分配的装置,包括:

[0025] 第一获取单元,用于获取客户的咨询信息;

[0026] 第二获取单元,用于根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;

[0027] 确定单元,用于根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;

[0028] 构建单元,用于构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。

[0029] 可选的,所述第二获取单元,包括:

[0030] 第二获取子单元,用于根据所述客户的咨询信息,在所述预设的自动分配模型中的槽值模型中进行匹配,得到与所述客户咨询信息对应的产品信息;其中,所述槽值模型根据之前客户与保险客服的聊天记录与产品信息的对应关系、网络信息与产品信息的对应关系和语法规则进行初步筛选得到的模型。

[0031] 可选的,所述保险客服的自动分配的装置,还包括:

[0032] 第一判断单元,用于利用预设的意图模型中的语料集,判断所述咨询信息是否为咨询保险产品的信息;其中,所述语料集根据之前客户与保险客服的聊天记录、网络信息和语法规则进行初步筛选得到的语料数据库;

[0033] 其中,若所述第一判断单元判断出,所述咨询信息是咨询保险产品的信息,则利用所述第二获取单元根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

[0034] 可选的,所述确定单元,包括:

[0035] 确定子单元,用于在所述预设的产品和保险客服的对应关系中,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服列表;

[0036] 第三获取单元,用于根据匹配得到的所述保险客服列表,按照所述保险客服列表的预设的排序找到一个非忙碌状态的保险客服。

[0037] 可选的,所述保险客服的自动分配的装置,还包括:

[0038] 第四获取单元,用于获取客户的个人信息;其中,所述客户的个人信息包括:所述客户的保险购买记录;

[0039] 第二判断单元,用于根据所述保险购买记录,判断所述客户是否有自己的专属的保险客服;

[0040] 分配单元,用于若所述第二判断单元判断出,所述客户有自己的专属的保险客服,则直接将所述客户的分配至所述保险客服;

[0041] 其中,若判断出所述客户没有自己的专属的保险客服,则利用所述第二获取单元,根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息。

[0042] 由以上方案可知,本申请提供一种保险客服的自动分配的方法及装置中,本申请中通过获取客户的咨询信息;根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。达到根据客户需要了解的保险产品的种类,准确的自动分配一个了解这类产品的保险客服的目的,使得保险客服在回答客户咨询这类保险产品的问题时更加全面。

附图说明

[0043] 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简单地介绍,显而易见地,下面描述中的附图仅仅是本发明的实施例,对于本领域普通技术人员来讲,在不付出创造性劳动的前提下,还可以根据提供的附图获得其他的附图。

[0044] 图1为本发明实施例提供的一种保险客服的自动分配的方法的具体流程图;

[0045] 图2为本发明另一实施例提供的一种保险客服的自动分配的方法的具体流程图;

[0046] 图3为本发明另一实施例提供的一种保险客服的自动分配的方法的具体流程图;

[0047] 图4为本发明另一实施例提供的一种保险客服的自动分配的装置的示意图;

[0048] 图5为本发明另一实施例提供的一种保险客服的自动分配的装置的示意图;

[0049] 图6为本发明另一实施例提供的一种保险客服的自动分配的装置的示意图。

具体实施方式

[0050] 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,所描述的实施例仅仅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做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。

[0051] 本发明实施例提供的一种保险客服的自动分配的方法,如图1所示,包括:

[0052] S101、获取客户的咨询信息。

[0053] 其中,客户的咨询信息可以为“请帮我XXX”;我想看看“XXX”;“我想购买XXX保险”等。

[0054] 具体的,获取客户的咨询信息,可以是在保险行业的服务平台中获取,也可以在微

信等互联网工具中获取。

[0055] S102、根据预设的自动分配模型,得到客户的咨询信息对应的产品信息。

[0056] 其中,自动分配模型可以通过神经网络训练进行得到的自动分配模型,可以根据模型中预存的语句信息等,进行动态匹配得到客户想要的产品信息,即根据客户的咨询信息进行一次预测判断,得到客户可能想要的一种产品信息。

[0057] 可选的,本发明的另一实施例中,步骤S102的一种实施方式,包括:

[0058] 根据客户的咨询信息,在预设的自动分配模型中的槽值模型中进行匹配,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

[0059] 其中,槽值模型是根据之前客户与保险客服的聊天记录与产品信息的对应关系、网络信息与产品信息的对应关系和语法规则进行初步筛选得到的模型。

[0060] 具体的,槽值模型可以采用B-I标注,为区别产品层级,本方法中用LAYER_ONE、LAYER_TWO等进行区分,标签中使用第一个字母,用于区分,因此,第一层级定义为B_L_0_NAME,I_L_0_NAME,第二层级定义为B_L_T_NAME,I_L_T_NAME,以此类推;如:“我想买成人保险中的X重大疾病险”标记为:

[0061]

我	0
想	0
买	0
成	B_L_0_NAME
人	I_L_0_NAME
保	I_L_0_NAME
险	I_L_0_NAME
的	0
X	B_L_T_NAME
重	I_L_T_NAME
大	I_L_T_NAME
疾	I_L_T_NAME
病	I_L_T_NAME
险	I_L_T_NAME

[0062] “我想买X定期寿险”标记为:

[0063]

我	O
想	O
买	O
X	B_L_T_NAME
定	I_L_T_NAME
期	I_L_T_NAME

[0064]	寿	I_L_T_NAME
	险	I_L_T_NAME

[0065] 将记好的语料送入Bert进行训练,生成槽值模型。

[0066] 可选的,本发明的另一实施例中,在步骤S102之前,还包括:

[0067] 利用预设的意图模型中的语料集,判断咨询信息是否为咨询保险产品的信息。

[0068] 其中,语料集根据之前客户与保险客服的聊天记录、网络信息和语法规则进行初步筛选得到的语料数据库。

[0069] 具体的,可以根据通过Backus-Naur Form方式,构建规则,生成一些保险行业的语料,如:

[0070] 定义前缀为PREFIX:帮我|请帮我|我想看看;

[0071] 定义产品为PRODUCT:守卫者2号|达尔文1号;

[0072] 定义细则为DETAIL:投保年限|豁免权;

[0073] 定于语法规则为SENTENCE=[PREFIX]<PRODUCT>[DETAIL]

[0074] 规则中“|”表示或者,“[]”表示可选,“<>”表示必选,

[0075] 通过上述步骤获取语料后,进行集中筛选和清洗,去除其中多余的表情符号和乱码,形成语料集。

[0076] 需要说明的是,意图模型是根据语料集中的部分语料进行意图标注,此处不做具体限定,视其应用环境而定即可;具体使用多少语料以实际需求确定即可,此处也不做限定,均在本申请的保护范围内。在进行意图标注时,可以采用二分类标记,对于意图为咨询保险产品的语句,标记为1,意图不为咨询保险产品的语句标记为2,将标记好的语料送入卷积神经网络(Convolutional Neural Networks,CNN)中进行训练,生成意图模型。

[0077] 还需要说明的是,上述实施例的槽值模型也可以根据意图模型进行槽值标记得到,同样也可以将标记好的语料送入卷积神经网络(Convolutional Neural Networks,CNN)中进行训练,生成意图模型。并且意图模型和槽值模型在返回内容时可以统一采用json格式,如:

[0078] {

[0079] is_question:1;//是否为咨询产品,0为否,1为是

[0080] LAYER_ONE:xxxx;//产品第一层级对应的名称

[0081] LAYER_TWO:xxxx//产品第二层级对应的名称

[0082] ...//最终产品层级对应的名称

[0083] }

[0084] 在本实施例的具体实现过程中,若判断出咨询信息是咨询保险产品的信息,则执行根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

[0085] S103、根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服。

[0086] 需要说明的是,在构建产品与保险客服的对应关系时,还可以提前将保险产品进行分类,并做标签化处理。可以按保险产品的特性或保险产品功能或保险产品受众群体等

多种方式进行分类后,再将保险产品与保险客服对应,形成预设的产品和保险客服的对应关系,也可以理解为保险产品和保险客服的关系库。

[0087] 在本实施例的具体实现过程中,可以按照成人保险、儿童保险、中老年保险、特色保险、企业保险、旅游保险、交通保险、财产保险等方式,对保险产品进行大的分类;对上述大类再次进行细分,最终层为具体保险产品。以成人保险为例,首先,将成人保险分为:重大疾病、健康医疗、人寿保障、意外保障、理财年金保险,其次,将上一步得到的分类再次细分,如重大疾病险分为:XXX重大疾病保险、XXX重大疾病保险;人寿保险分为:XX定期寿险、XXX寿险,为方便检索,根据层级建立表格,并将具体的保险客服填入表格中。如XXX重大疾病保险XXX大疾病保险与保险客服的对应关系可以为:

NAME	CONTACTS
XXX大疾病保险	张三、李四、王五
XXX重大疾病保险	...
...	...

[0089] 可选的,本发明的另一实施例中,步骤S103的一种实施方式,如图2所示,包括:

[0090] S201、在预设的产品和保险客服的对应关系中,确定出客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服列表。

[0091] 需要说明的是,在步骤S103中通过预设的产品和保险客服的对应关系中,可以确定出客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服可以不是一个人,如果有多个保险客服都擅长这个客户所咨询的产品销售,那么就需要对多个保险客服进行排序,排序的方式可以为资历、评级、用户好评数等方式进行排序。

[0092] S202、根据匹配得到的保险客服列表,按照保险客服列表的预设的排序找到一个非忙碌状态的保险客服。

[0093] 具体的,保险客服列表还可以显示当前保险客服的状态,可以为在线、离线、离开、忙碌等状态,根据保险客服列表的排序,从上至下,找到一个在线的保险客服,用于后续保险客服和客户之间的通信。

[0094] S104、构建保险客服和客户之间的通信链路,以实现客户和保险客服的通信。

[0095] 具体的,可以通过在互联网通信的过程中,可以通过向用户推荐客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服,提示用户点击该保险客服的头像等操作,建立保险客服与客户之间的通信链路。

[0096] 在本发明的具体实现过程中,可以有一个基础的客服与客服进行沟通交流,这个基础的客服的只是负责简单的对话,可以不用理解所有的保险类型产品信息,在对话的过程中,聊天信息实时上传至服务器,服务器获取到基础客服和和客户之间的咨询信息后,根据咨询信息中的数据,在自动分配模型中匹配得到,客户想要的产品信息,在通过产品信息与保险客服的对应关系,得到客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服。此时,基础客服可以将客户推荐给与客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服。使得客户在后续对该类保险产品进行咨询时,可以得到更加专业的答复。

[0097] 可选的,在本发明的另一实施例中,步骤S101之后,如图3所示,还包括:

[0098] S301、获取客户的个人信息。

[0099] 其中,客户的个人信息包括:客户的保险购买记录。

[0100] S302、根据保险购买记录,判断客户是否有自己的专属的保险客服。

[0101] 具体的,在用户之前对保险产品进行购买的过程中,可以对保险客服进行一次星级评价等,如果客户对该保险客服的星级评价较高,就可以做一次记录,下次该客户进行购买保险产品时就可以直接通过之前系统中的记录,直接建立与该保险客服之间的通信链路;同样,客户在对保险客服进行星级评价时,也可以将该保险客服设置为自己的专属的保险客服,并保留该保险客服的联系方式,方便下次需要购买保险产品时,与该保险客服进行联系。

[0102] 在本实施例的具体实现过程中,若判断出客户有自己的专属的保险客服,则执行步骤S303;若判断出客户没有自己的专属的保险客服,则执行步骤S304。

[0103] S303、将客户的分配至保险客服。

[0104] S304、根据预设的自动分配模型,得到与客户的咨询信息对应的产品信息。

[0105] 需要说明的是,预设的自动分配模型与上述步骤S102中的预设的自动分配模型一致。

[0106] 由以上方案可知,本申请提供了一种保险客服的自动分配的方法中,本申请中通过获取客户的咨询信息;根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。达到根据客户需要了解的产品种类,准确的自动分配一个了解这类产品的保险客服的目的,使得保险客服在回答客户咨询这类保险产品的问题时更加全面。

[0107] 本发明另一实施例提供了一种保险客服的自动分配的装置,如图4所示,包括:

[0108] 第一获取单元401,用于获取客户的咨询信息。

[0109] 第二获取单元402,用于根据预设的自动分配模型,得到与客户的咨询信息对应的产品信息。

[0110] 可选的,在本发明的另一实施例中,第二获取单元402的一种实施方式,包括:

[0111] 第二获取子单元,用于根据客户的咨询信息,在预设的自动分配模型中的槽值模型中进行匹配,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

[0112] 其中,槽值模型是根据之前客户与保险客服的聊天记录与产品信息的对应关系、网络信息与产品信息的对应关系和语法规则进行初步筛选得到的模型。

[0113] 可选的,在本发明的另一实施例中,保险客服的自动分配的装置,还包括:

[0114] 第一判断单元,用于利用预设的意图模型中的语料集,判断咨询信息是否为咨询产品的信息。

[0115] 其中,语料集根据之前客户与保险客服的聊天记录、网络信息和语法规则进行初步筛选得到的语料数据库。

[0116] 具体的,若第一判断单元判断出,咨询信息是咨询产品的信息,则利用第二获取单元402根据预设的自动分配模型,得到与客户咨询信息对应的产品信息。

[0117] 确定单元403,用于根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服。

[0118] 可选的,在本发明的另一实施例中,确定单元403得一种实施方式,如图5所示,包

括：

[0119] 确定子单元501,用于在预设的产品和保险客服的对应关系中,确定出客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服列表。

[0120] 第三获取单元502,用于根据匹配得到的保险客服列表,按照保险客服列表的预设的排序找到一个非忙碌状态的保险客服。

[0121] 本发明上述实施例公开的单元的具体工作过程,可参见对应的方法实施例内容,如图2所示,此处不再赘述。

[0122] 构建单元404,用于构建保险客服和客户之间的通信链路,以实现客户和保险客服的通信。

[0123] 本发明上述实施例公开的单元的具体工作过程,可参见对应的方法实施例内容,如图1所示,此处不再赘述。

[0124] 可选的,在本发明的另一实施例中,保险客服的自动分配的装置,如图6所示,还包括：

[0125] 第四获取单元601,用于获取客户的个人信息。

[0126] 其中,客户的个人信息包括:客户的保险购买记录。

[0127] 第二判断单元602,用于根据保险购买记录,判断客户是否有自己的专属的保险客服。

[0128] 分配单元603,用于若第二判断单元602判断出,客户有自己的专属的保险客服,则直接将客户的分配至保险客服。

[0129] 其中,若判断单元602判断出,客户没有自己的专属的保险客服,则利用第二获取单元402,根据预设的自动分配模型,得到与客户的咨询信息对应的产品信息。

[0130] 本发明上述实施例公开的单元的具体工作过程,可参见对应的方法实施例内容,如图3所示,此处不再赘述。

[0131] 由以上方案可知,本申请提供的一种保险客服的自动分配的方法及装置中,本申请中通过第一获取单元401获取客户的咨询信息;第二获取单元402根据预设的自动分配模型,得到与所述客户的咨询信息对应的产品信息;确定单元403根据预设的产品和保险客服的对应关系,确定出所述客户的咨询信息对应的产品信息所匹配的保险客服;再通过构建单元404构建所述保险客服和客户之间的通信链路,以实现所述客户和保险客服的通信。达到根据客户需要了解保险产品的种类,准确的自动分配一个了解这类产品的保险客服的目的,使得保险客服在回答客户咨询这类保险产品的问题时更加全面。

[0132] 对所公开的实施例的上述说明,使本领域专业技术人员能够实现或使用本发明。对这些实施例的多种修改对本领域的专业技术人员来说将是显而易见的,本文中所定义的一般原理可以在不脱离本发明的精神或范围的情况下,在其它实施例中实现。因此,本发明将不会被限制于本文所示的这些实施例,而是要符合与本文所公开的原理和新颖特点相一致的最宽的范围。

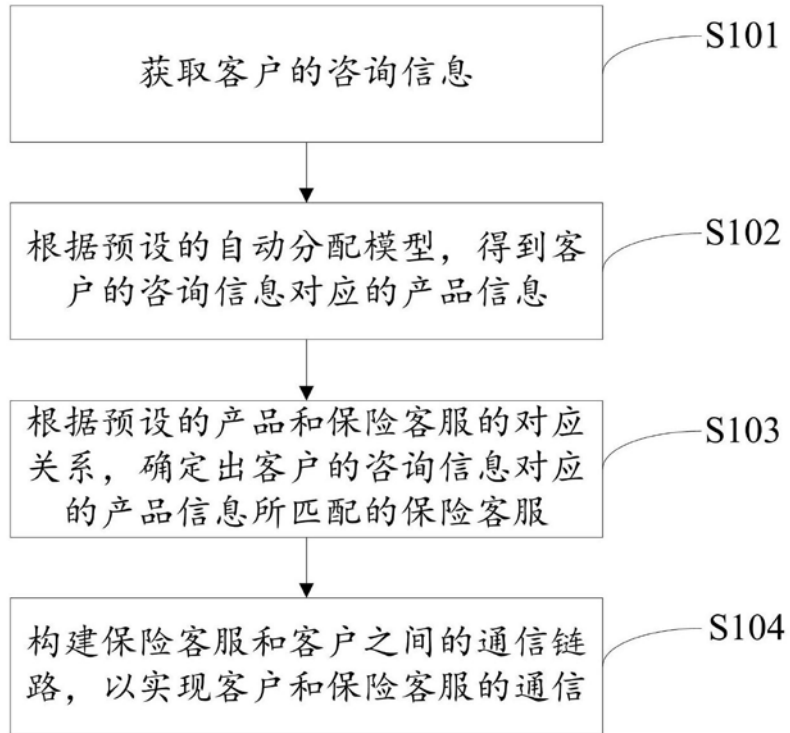


图1

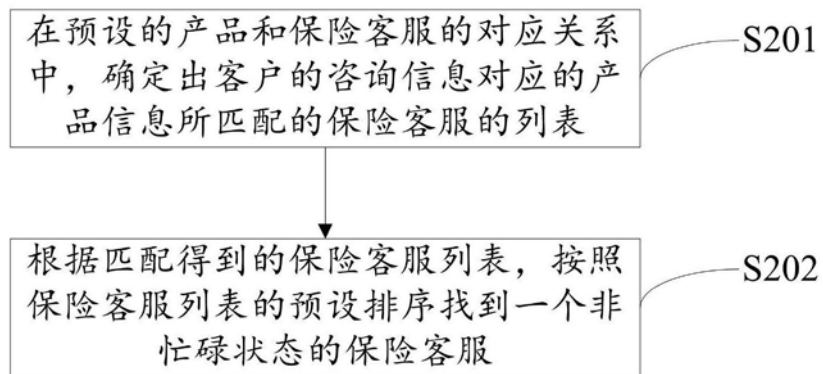


图2

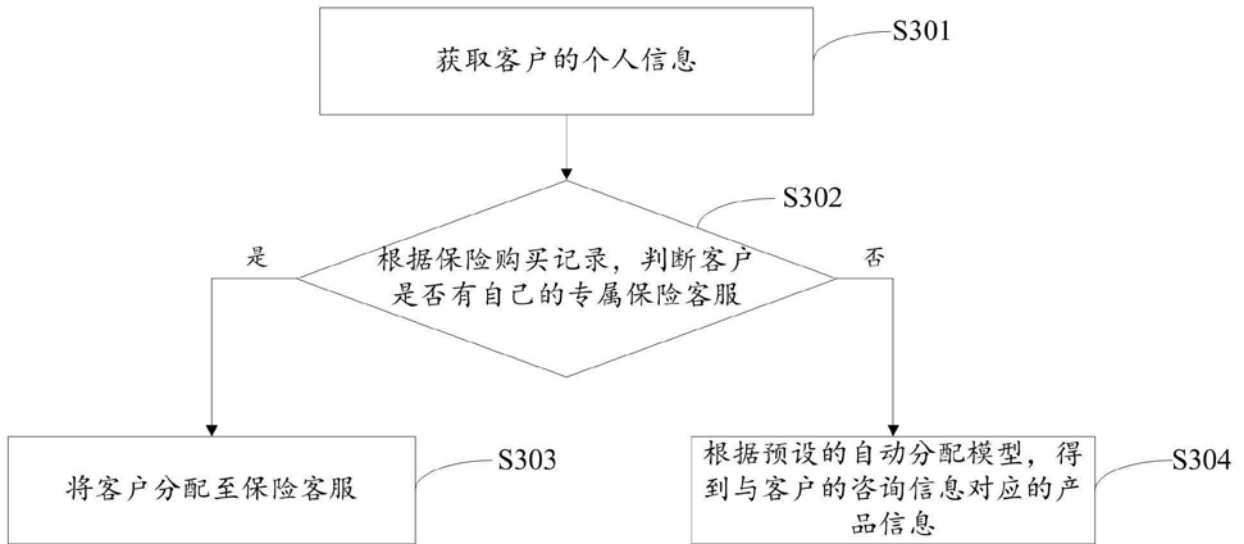


图3

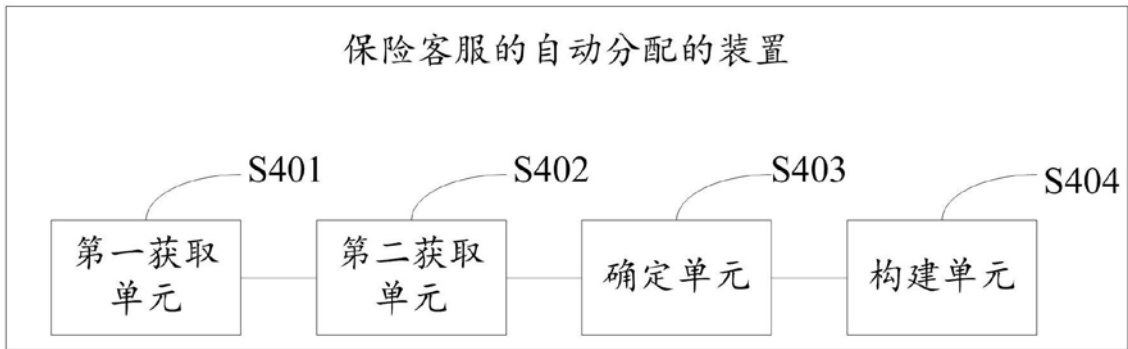


图4

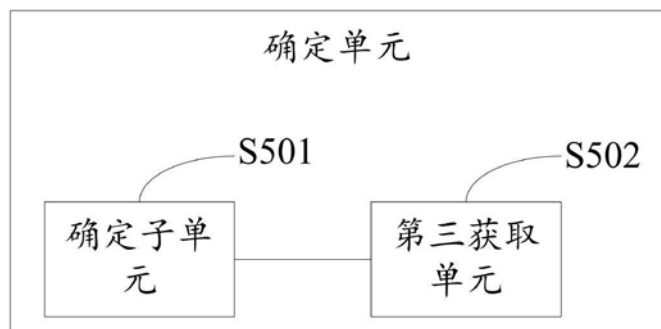


图5

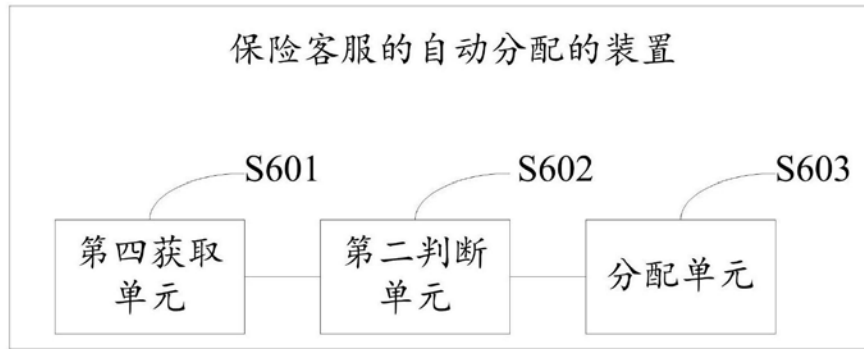


图6