

金融科技赋能保险

智能保顾众安精灵介绍



公司简介

项目背景

产品介绍

科技创新

行业价值



众安在线

6060.HK —— 全球保险科技领军者

”

首家获得

互联网保险牌照的公司

2013年11月6日揭牌开业，总部位于上海

香港联合交易所主板上市

2017年9月28日，在香港联合交易所主板上市
股票简称：众安在线，股票代码为6060



5个核心生态系统
生态系统合作伙伴 **>330家**

截至2018年，工程师及技术人员占比为 **52%**
并将大数据、云计算、区块链、人工智能、物联网等
前沿技术深度应用改造保险价值链

公司简介

项目背景

产品介绍

科技创新

行业价值





解决用户痛点

不知道是否需要买保险；不知道怎么买保险；不知道买什么保险

解决销售痛点

教育市场，普及正确的保险知识，降低复杂产品的线上销售难度，减少事后纠纷

解决经营痛点

保险全行业佣金和营销成本支出居高不下

公司简介

项目背景

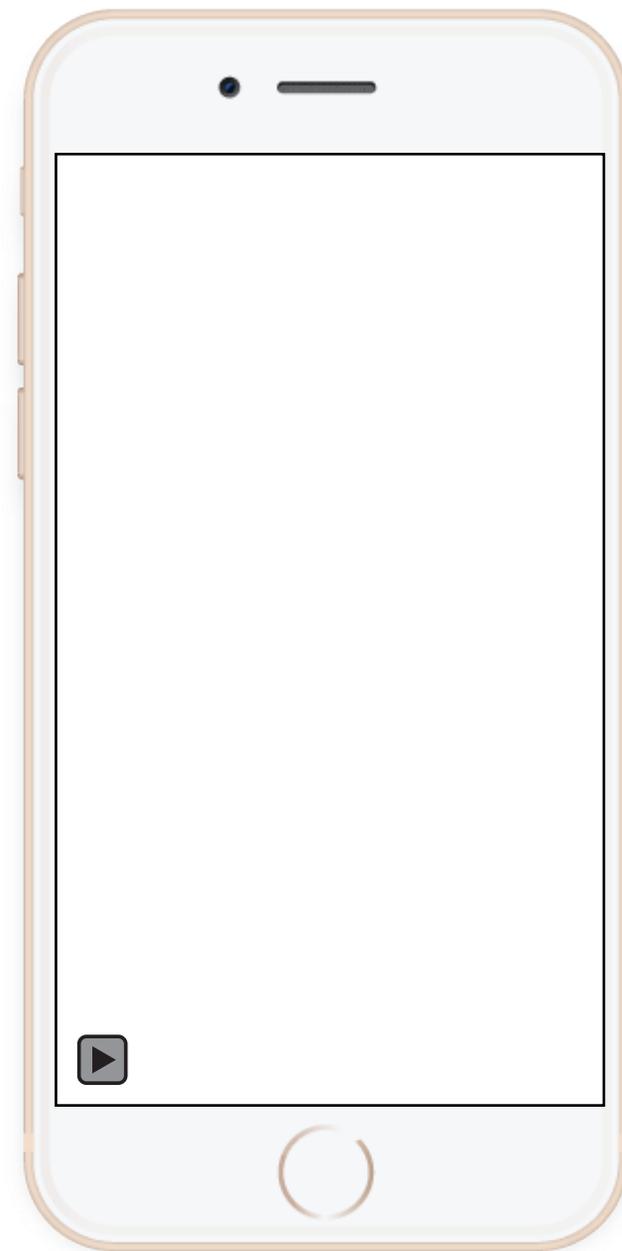
产品介绍

科技创新

行业价值



众安精灵—AI智能保险顾问





AI智能保险顾问

众安精灵自2017年上线至今，基于人工智能、知识图谱、大数据等核心技术
针对于互联网保险垂直领域建立了保险机器人产品矩阵：

众安智能
语音问答

智能导购

智能保险
测评

智能定制

智能对比

服务随时随地 通过人工智能的事前预测能力，人工协作能力不断提升，降低服务响应时间

体验交互人性化 首创保险行业语音交互体验，开放式问答的方式解决用户疑问

知识丰富专业 通过专业的知识总结、分析、整理形成了超十万量级的保险问答和知识图谱

定制灵活个性 通过结合大数据分析，精灵提供的保险方案可根据用户实际需求增减条款、删减保额



公司简介

项目背景

产品介绍

科技创新

行业价值



V1.0 语音能力接入

- 语音唤醒，简单的语音交互
- 根据场景/风险推荐保险产品



V2.0 对话推荐能力优化

- 增加快速问答入口
- 问答的多种交互形式（引导选项、单轮、多轮）



V3.0 瀑布流式体验融合内容

- 瀑布流形式展示推荐内容
- 增加“精灵知道”栏目
- 可分享、反馈精灵推荐等多种交互体验



V4.0 智能导购

- 根据用户行为智能推荐产品
- 人性化智能讲解产品内容

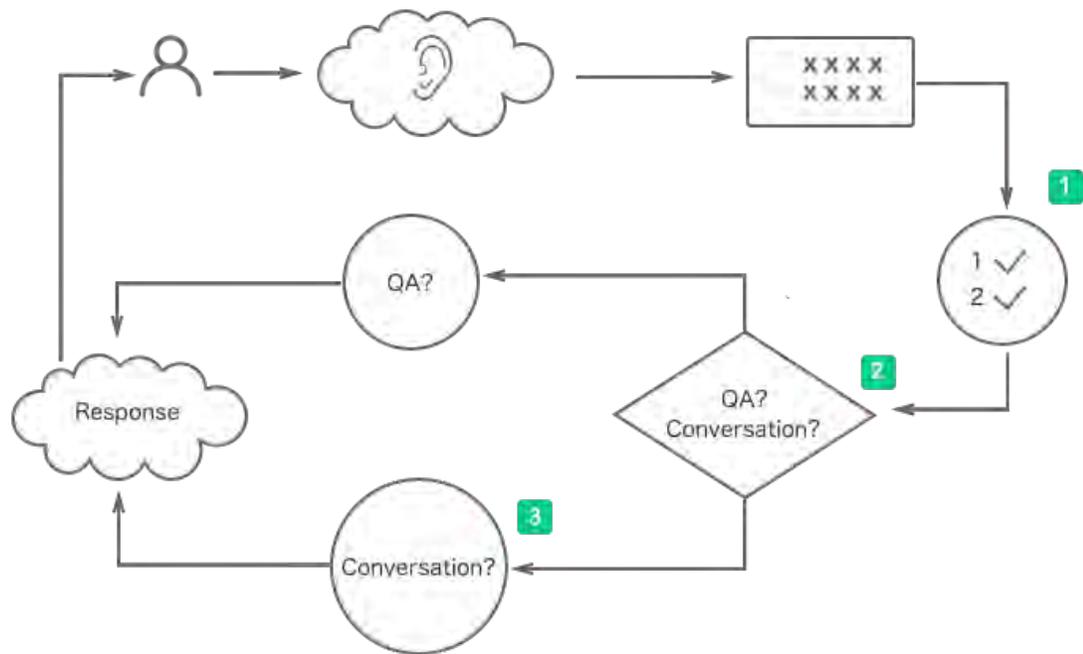


智能保险顾问 | 语音交互式的保险知识专家

通过积累的自然语言处理、自然语言意图识别和多轮对话等方面的能力，实现了基于语音高效交互的智能保险顾问服务。

- 交流效率更高
- 适用场景更多





- 01 语义理解:理解用户说的是什么意思并解析出含义
- 02 判断是问答还是会话, 如果是问答, 使用语义相似度去匹配已经配置的问题
- 03 如果是会话,就走多轮对话流程,多轮涉及到词槽设置和匹配、流程跳转, 最终给用户一个反馈

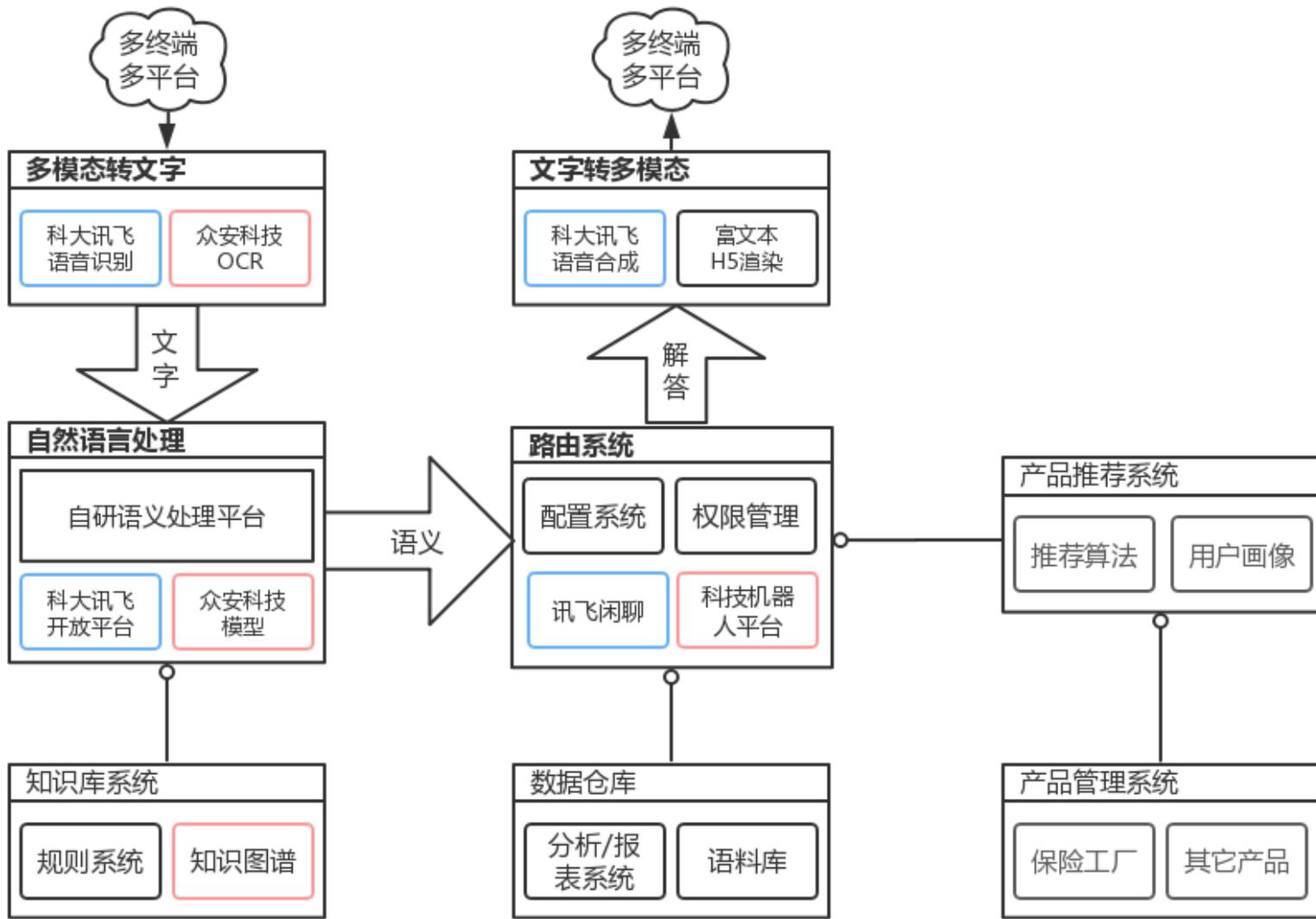
I 问答机器人

售前导购机器人

- 帮助用户快速了解保险产品的优势
- 通过问答对话, 大小用户疑虑提升用户体验

售中售后客服机器人

- 提升人工客服的工作效率
- 7*24小时工作, 实时回答用户问题



机器人导购 | 智能化规范化的导购系统

基于用户画像，智能化匹配销售流程，提升销售转化率

流程引擎

- 根据用户分类，进行不同策略的对话
- 明确动机的用户和不明确动机的用户，分别对应两条对话策略加以引导

大数据分析

- 用户标签匹配
- 精准营销

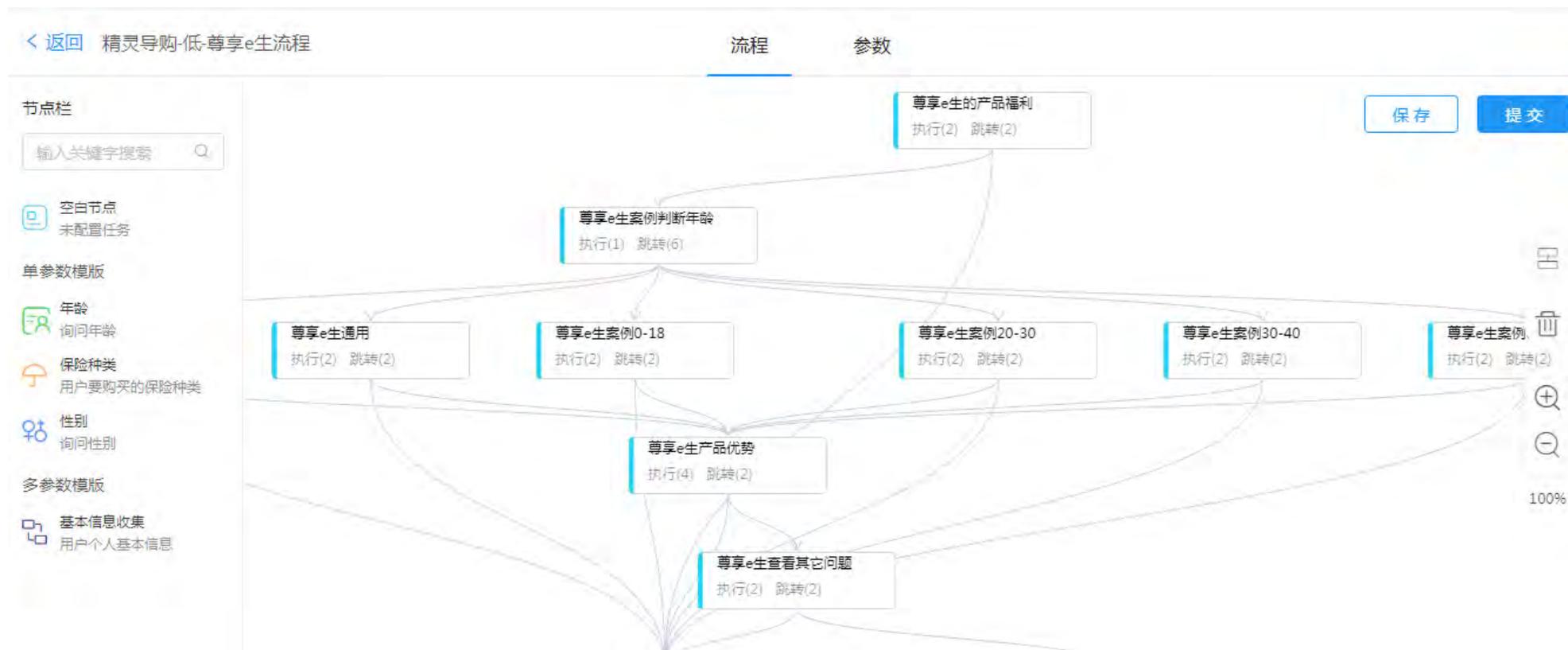




流程配置引擎

图形化的引导策略和步骤配置

丰富多样的流程内容



| 人性化导购



什么是人性化导购?



- 就用户的关注点主动为用户介绍产品优势
- 把握用户心理，及时引导用户完成购买
- 符合人工销售策略，保证会话的流畅性



导购方式



- 陈述式（产品优势主动推荐）
- 引导式（产品推荐引导用户了解）



导购内容



产品介绍

产品优势

理赔案例

促销信息

问题解答

疑虑处理

智能化保险定制 | 基于用户画像

基于用户画像，分析用户保障缺口，智能匹配保障方案，提升销售转化率自由调整保额、删减条款



产品对比 | 帮助用户挑选最合适的产品

基于保险产品信息结构化和知识图谱的结合，通过对市场上全量产品的多维度解析对比建立智能保险产品评分模型

智能评分模型包含



保险科技赋能业务 | 以AI挑战赛为例

项目介绍

众安精灵去年推出的“百万保险AI挑战赛”活动，用户可用语音发问各种关于保险的问题，“挑战”精灵的“学识”，精灵使用了最新的自然语言算法引擎和深度学习框架。通过自主构建保险知识库，融合先进的语音体验，实现了活动的高参与度和高可玩性

■ 四大难点

问题是不是保险相关

用户是不是问了类似的问题

如何回答用户的问题

没有回答的问题如何快速补充

- 1 深度学习模型(注意力机制+LSTM)
- 2 语义相似度模型
- 3 自研语义解析引擎
- 4 爬虫+审核机制



业务效能 | 快速积累语料&小程序成功导流APP

- 01 该活动期间，为众安精灵知识库收集到用户输入的有效语料**113万**
建立了回答增加、审核、上线的运营流程
- 02 APP激活**11.4万**，小程序转化APP率**25.5%**
- 03 摸索出了一套通过小程序**获客、引流APP**的产品运营模式

公司简介

项目背景

产品介绍

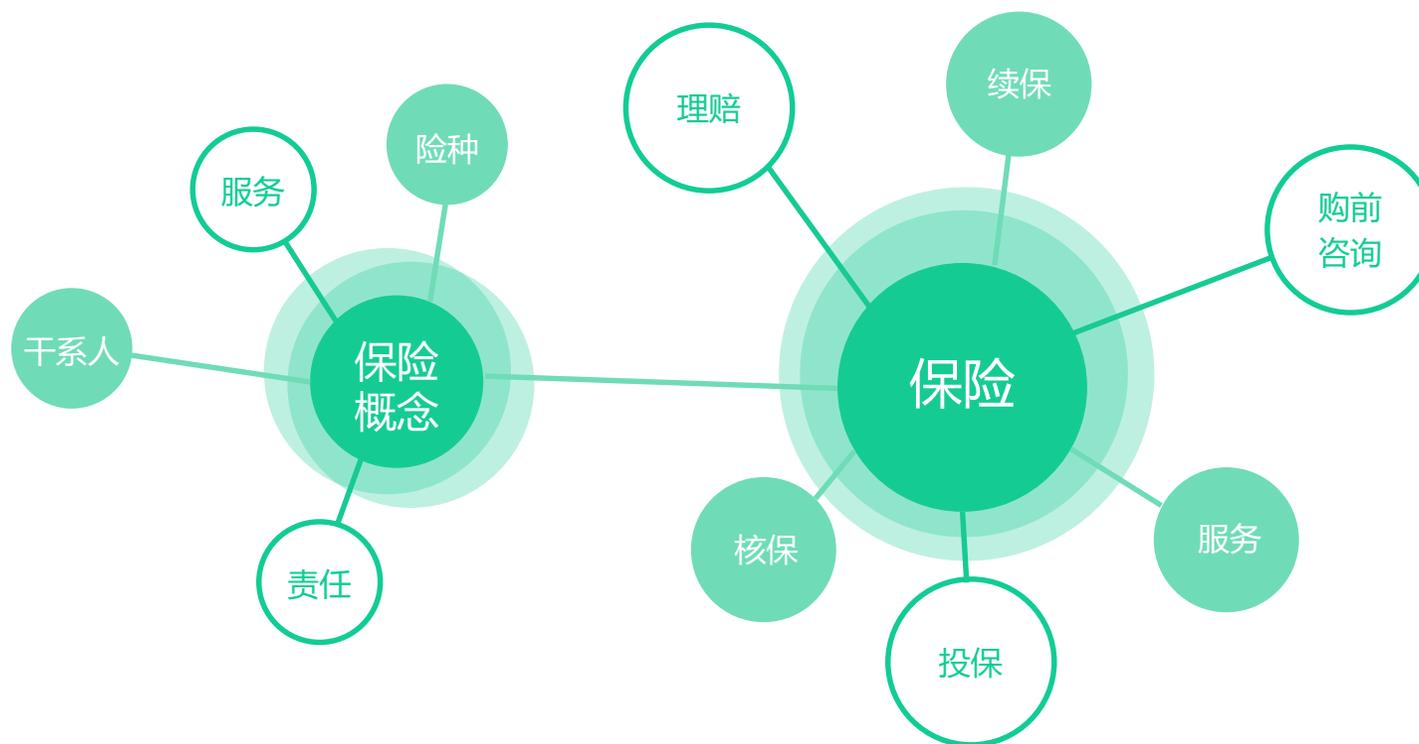
科技创新

行业价值

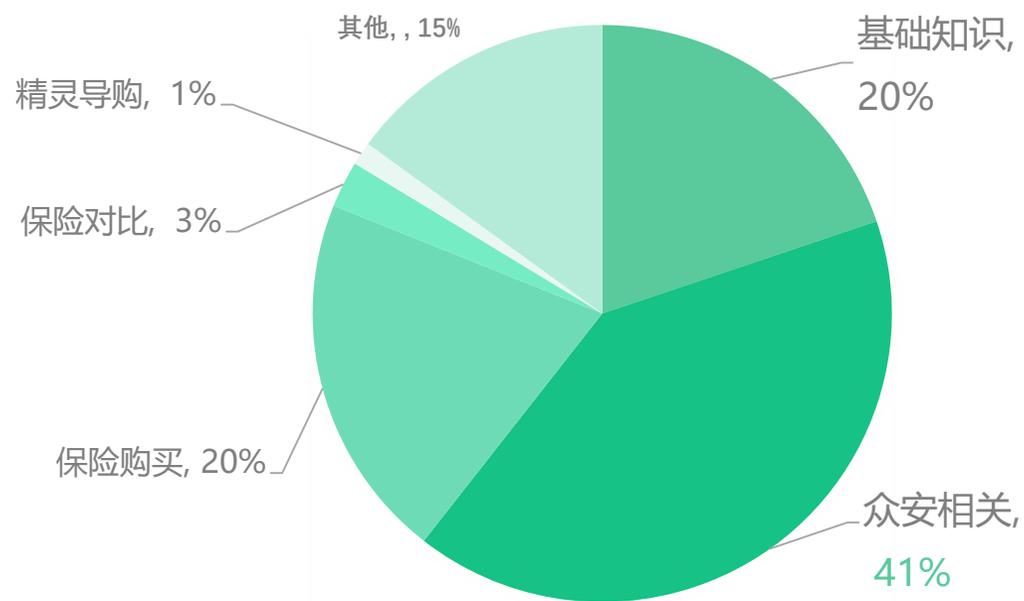


行业价值

推动知识图谱应用落地，形成互联网保险行业智能保顾示范作用



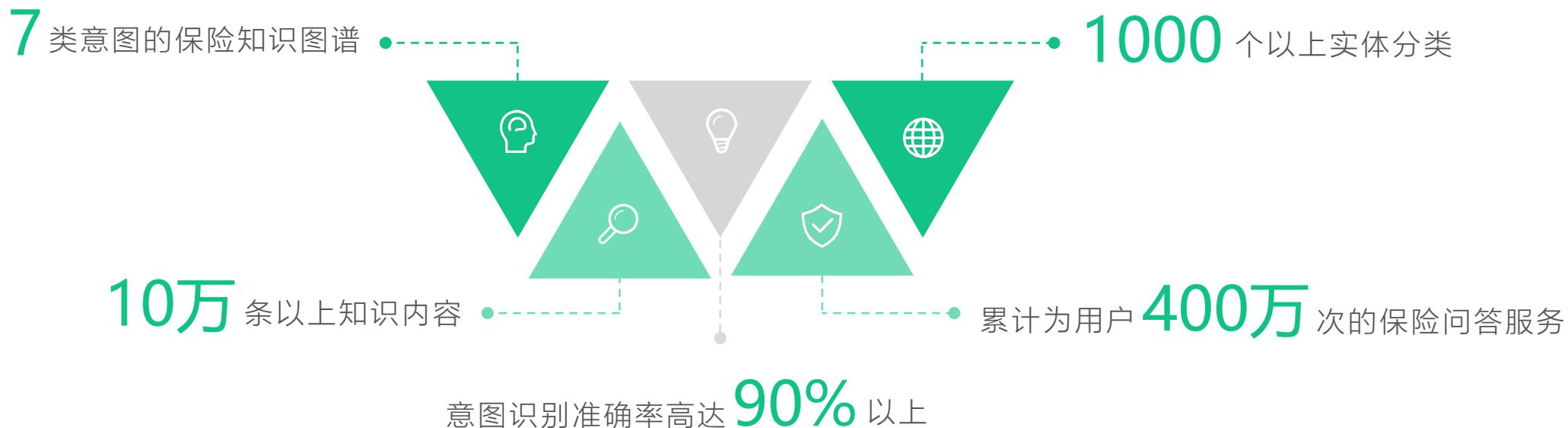
400万+真实语料



类别	类别细分	数量
保险基础知识	人身保险	1.5万
	财产保险	1.3万
	名词解释	1万
众安相关知识	产品类别	1万
	产品知识	1万
	服务	1万
保险购买	投保资格	1.5万
	选择技巧	1万
	核保知识	1万
保险对比	对比知识	1万
精灵导购	案例、福利等	1万

行业价值

推动知识图谱应用落地，形成互联网保险行业智能保顾示范作用





通过信息技术打造一款

更低成本、更高效率、更加专业的保险顾问

提升保险覆盖深度密度

众安精灵通过 树立公正、专业的形象

基于计算机数据模型提供解答和建议，为消费者答疑解惑，加强保险意识教育

提升转化效率 **3倍**，提升用户购买频次 **8.1%**

做有温度的保险

THANK YOU