

元保自研行业首个“数智员工” 服务能力、覆盖场景行业领先

元保保险经纪(北京)有限公司(以下简称“元保”),持有全国性保险经纪牌照,自2020年上线以来,元保顺应互联网时代趋势,秉承保险保障初心理念,以互联网保险业务为核心发力点,以大数据、人工智能等技术为核心竞争力,与国内知名保险公司深度合作,为用户提供优质的健康险产品及服务,致力于打造“健康+保险+医疗”深度融合的大健康生态平台。

作为“用户为中心+科技赋能”双引擎驱动的新型互联网保险经纪服务平台,元保核心竞争力源自用户思维和技术实力,体现在以用户为中心的服务定制能力和业内领先的保险数智化应用:面向用户,实现产品精准匹配,提供保险咨询、便捷投保、智能核保、协助理赔等一站式保障服务;面向保司,基于用户需求反向定制,推出个性化保险产品和服务。

保险行业正在从同质化、粗放式服务向个性化、精细化、高品质服务转型,相应的支撑技术也应由偏静态的数字化全面升级为实时动态的数智化。在此背景下,元保上线了业内首个“数智员工”,其背后是一套以用户为核心的智能技术体系,以元保知识图谱为引擎,整合语音交互、自然语言理解、图像识别等人工智能(AI)能力,依靠“智能+”助推服务创新,大幅提升了服务效率和服务品质。

通用型、模版式智能客服差强人意 元保自主研发行业首个“数智员工”

近年来,在互联网保险领域,AI客服成了行业标配。然而,鉴于保险专业性较强,一些通用型、模版式的智能客服难以满足使用需求,也存在一些技术层面上的问题。为破解这一难题,元保自主研发了互联网保险行业首个“数智员工”,为用户提供全天候、个性化、有温度的保险服务,大幅提升了用户体验。

元保“数智员工”的背后是一套以用户为核心的智能技术体系,其以元保知识图谱为引擎,整合了语音交互、自然语言理解、图像识别等人工智能(AI)能力。

与依靠数字技术的“人工智能客服”不同,元保“数智员工”不再是按照设定的关键词或既定程序完成简单、生硬的对话,而是通过自动深度学习,拥有更强大的表现力、识别力和感知理解能力。无论用户发出语音还是文本形式的对话,无论问题是否标准、用户是否有地方口音,“数智员工”都能更加准确、快速地解决用户问题,为用户提供“听得懂、回得快、答得准”的智能交互服务,单个“数智员工”可以同时服务200人,大大降低了用户投保、理赔等过程中的沟通成本,提升了用户的沟通体验。

元保“数智员工”三大优势能力: 服务贴心又专业、听得明白又懂你、 安全合规有保障

(一)贴心的理赔服务

元保致力于打造一套贯穿保前、



保中、保后的理赔服务体系,实现了从线上流程到线下取件,从智能保单管理、在线指导、理赔进度查询到保司服务质量监控的全流程覆盖。元保通过OCR、知识图谱、机器人审核和智能风控等技术,联合保险公司,推出“直赔、闪赔、快赔”三大特色快速理赔方案,希望为用户提供贴心、暖心、便捷的智能理赔服务,解决用户赔付慢和医疗垫付的痛点。

(二)专业的“保险+健康+医疗”知识图谱

元保搭建的“保险+健康+医疗”知识图谱引擎采用最先进的OCR(Optical Character Recognition文字识别)技术、NLP(Natural Language Processing自然语言理解)技术、NER(Named Entity Recognition命名实体识别)技术和序列标注模型等,实现保险领域的信息抽取工作,抽取保险条款中的条款标题以及对应内容,积累了庞大的图谱数据库。

元保知识图谱含医学术语30万

条、药品知识20万条、疾病知识5万条、解析保险条款2万条,可以解答积累3万多个保险领域常见问题,运用于智能问答、客服、理赔和核保等多元化场景,奠定了公司的保险服务流程智能化发展的基石,也是“数智员工”快速、高质量服务的基础。

(三)智能的语音识别系统

“数智员工”作为人机智能交互的入口,不仅需要高准确度的语音识别,更需要复杂动态的语义理解,机器才能准确理解用户意图。语音识别准确率高,是因为元保自研了行业领先的语音识别系统,系统先将说话人的语音进行分离,通过深度学习、迁移学习等相关技术,进行声音的识别解码,最后识别并转化为文字内容。在整体过程中,元保引入了保险相关的语料库,融入了专业知识图谱,通过加入大量保险行业的专有词汇,辅助识别,显著提升了用户体验。

在动态语义理解方面,元保语音识别系统拥有较强的自然语言理解能

力,通过采用深度技术训练保险领域的模型,可以识别保险领域几乎全部的主题,可以识别保险领域的近千种意图。

从测试结果上看,元保语音识别系统的准确率可以达到93%,远高于行业平均水平,大大提高了用户体验及处理时效。

元保“数智员工”亮眼成绩单: 服务能力、覆盖场景均达行业领先

元保“数智员工”服务水平已经超过一半的人工水平,用户意图理解准确率达到92%以上,平均在线响应时长仅为20ms,问题解决率高于65%,即使在用户咨询量骤增时,用户进线接通率也能保持在95%以上,智能客服的服务满意度近95%,达到行业领先水平。

目前,元保“数智员工”覆盖80%以上的保险业务场景。在售前咨询、售前营销、售后客服、理赔咨询等场景中,“数智员工”都能广泛发挥科技实力,满足用户个性化、差异化的需求,不仅极大提升了用户体验,让服务更能“温暖人心”,也实现了企业的降本增效。

一直以来,元保以用户为中心,以推动保险业数智化转型、高品质发展为驱动,不断加大人工智能(AI)技术的研发与应用,完成了人工智能从感知应用、分析应用到决策应用的跃迁,数智化实力已跻身业内前列。

凭借技术优势,元保集团各项业务快速发展,广受行业好评与认可。2021年获评“毕马威中国领先金融科技50企业”,是榜单内最年轻的上榜企业;2021年、2022年和2023年连续三年入选“胡润全球瞪羚企业·未来独角兽”,是中国区唯一入选的保险领域企业。与此同时,元保集团还获得了国家级“高新技术企业”、北京市“专精特新”中小企业等荣誉,亦受邀担任清华大学五道口金融学院中国保险与养老金研究中心理事单位,与瑞士再保险等共同成为六大理事单位之一。

元保持续在人工智能领域发力: 用技术创新为保险业创新发展机遇

今年以来,美国OpenAI公司发布的大模型产品——ChatGPT引起了全球关注并成为热门话题。早在创立之初,元保就对不同公司推出的大模型产品,如Google的bert模型和OpenAI的GPT2进行了深入研究,元保也完成了诸多关于大模型、强化学习、自指令学习、多模态交互等方向的研究与实现工作,基于清华开源的百亿参数大模型GLM、斯坦福的70亿规模的“羊驼”模型,做了大量的研究和落地探索。

截至目前,元保将在保险、医疗领域积累的大量对话数据融入到保险领域相关知识中,并结合以上模型,应用在客服、营销、质检、保险条款自动解析、理赔等环节,效果显著。

未来,元保将继续加大对人工智能技术研究的力度,不断推动人工智能在保险行业的应用,用技术创新为行业带来更多新的机遇和发展空间。