



(12) 发明专利

(10) 授权公告号 CN 108022082 B

(45) 授权公告日 2022.02.01

(21) 申请号 201711368613.0

G10L 15/22 (2006.01)

(22) 申请日 2017.12.18

(56) 对比文件

(65) 同一申请的已公布的文献号

CN 104715351 A, 2015.06.17

申请公布号 CN 108022082 A

CN 106500686 A, 2017.03.15

CN 103327440 A, 2013.09.25

(43) 申请公布日 2018.05.11

审查员 温兰兰

(73) 专利权人 北京三快在线科技有限公司

地址 100080 北京市海淀区北四环西路9号
2106-030

(72) 发明人 程龙 李婷

(74) 专利代理机构 北京曼威知识产权代理有限公司 11709

代理人 方志炜

(51) Int. Cl.

G06Q 10/10 (2012.01)

G06Q 50/10 (2012.01)

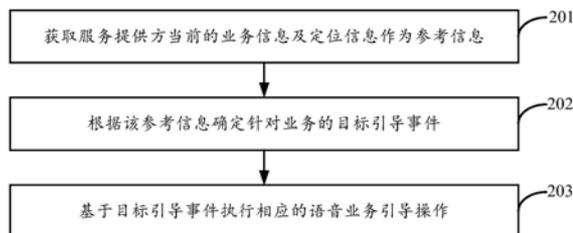
权利要求书3页 说明书11页 附图8页

(54) 发明名称

业务引导方法、装置、系统、服务器及电子设备

(57) 摘要

本申请提供一种业务引导方法、装置、系统、服务器及电子设备,所述方法的一具体实施方式包括:获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息;根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件;基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。该实施方式能够在服务提供方提供服务的过程中,采用语音形式对服务提供方进行业务引导操作,不仅提高了服务效率,也保障了服务提供方的安全。



1. 一种业务引导方法,其特征在于,所述方法包括:

获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息;业务信息对应的业务过程划分成多个业务阶段,每个业务阶段对应多个引导事件,每个业务阶段对应多个事件条件;

根据所述参考信息,从当前的业务阶段对应的事件条件中选取所述参考信息能满足的事件条件,确定所述满足的事件条件对应针对业务的目标引导事件,其中,所述满足的事件条件与所述参考信息包括的当前的目的地地点相匹配,同一目的地地点对应多个业务阶段,根据该参考信息中的定位信息确定所述服务提供方与所述目的地地点之间的距离,将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段;

基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。

2. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述根据所述参考信息,从当前的业务阶段对应的事件条件中选取所述参考信息能满足的事件条件,确定所述满足的事件条件对应针对业务的目标引导事件,包括:

若所述参考信息发生变更,根据所述参考信息确定当前的业务阶段;

根据所述业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件。

3. 根据权利要求2所述的方法,其特征在于,所述根据所述参考信息确定当前的业务阶段,包括:

根据所述参考信息中的所述业务信息确定针对当前的目的地地点;

根据所述参考信息中的所述定位信息确定当前服务提供方与所述目的地地点之间的距离;

将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段。

4. 根据权利要求2所述的方法,其特征在于,所述根据所述业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件,包括:

从所述业务阶段对应的事件条件中查找所述参考信息满足的事件条件;

将所述参考信息满足的事件条件对应的引导事件确定为备选引导事件;

根据所述备选引导事件确定目标引导事件。

5. 根据权利要求4所述的方法,其特征在于,所述根据所述备选引导事件确定目标引导事件,包括:

若有多个所述备选引导事件,确定每个所述备选引导事件对应的优先级;

基于每个所述备选引导事件对应的优先级,从所述备选引导事件中选取目标引导事件。

6. 根据权利要求5所述的方法,其特征在于,所述确定每个所述备选引导事件对应的优先级,包括:

从预存的优先级配置信息中查找每个所述备选引导事件对应的优先级。

7. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述语音业务引导操作包括:输出针对业务的语音引导信息的操作;

所述基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作,包括:

获取所述目标引导事件对应的目标语音引导信息;

发送所述目标语音引导信息。

8. 根据权利要求7所述的方法,其特征在于,所述语音业务引导操作还包括:进行针对

业务的语音引导交互的操作；

所述基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作，还包括：

获取并缓存所述目标引导事件对应的会话数据；

接收所述目标引导事件的交互信息，所述交互信息基于语音信息而得到；

基于所述交互信息以及所述会话数据进行预设的引导交互操作。

9. 一种业务引导方法，其特征在于，所述方法包括：

接收针对业务的目标语音引导信息，所述目标语音引导信息根据语音业务引导操作确定；

基于所述目标语音引导信息生成语音形式的引导信息；

播放所述语音形式的引导信息；

采用下述方法确定所述语音业务引导操作：

获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息，根据所述参考信息，从当前的业务阶段对应的事件条件中选取所述参考信息能满足的事件条件，确定所述满足的事件条件对应针对业务的目标引导事件，基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作；

其中，业务信息对应的业务过程划分成多个业务阶段，每个业务阶段对应多个引导事件，每个业务阶段对应多个事件条件；所述满足的事件条件与所述参考信息包括的当前的目地地点相匹配，同一目地地点对应多个业务阶段，根据该参考信息中的定位信息确定所述服务提供方与所述目地地点之间的距离，将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段。

10. 根据权利要求9所述的方法，其特征在于，所述方法还包括：

获取输入的语音操作信息；

基于所述语音操作信息生成所述目标引导事件的交互信息；

发送所述交互信息。

11. 一种业务引导系统，其特征在于，所述系统包括：服务端和客户端；

其中，所述服务端，用于获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息，业务信息对应的业务过程划分成多个业务阶段，每个业务阶段对应多个引导事件，每个业务阶段对应多个事件条件，根据所述参考信息，从当前的业务阶段对应的事件条件中选取所述参考信息能满足的事件条件，确定所述满足的事件条件对应针对业务的目标引导事件，其中，所述满足的事件条件与所述参考信息包括的当前的目地地点相匹配，同一目地地点对应多个业务阶段，根据该参考信息中的定位信息确定所述服务提供方与所述目地地点之间的距离，将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段，获取所述目标引导事件对应的目标语音引导信息，并向所述客户端发送所述目标语音引导信息；

所述客户端，用于接收所述服务端发送的所述目标语音引导信息，基于所述目标语音引导信息生成语音形式的引导信息，并播放所述语音形式的引导信息。

12. 根据权利要求11所述的系统，其特征在于，所述客户端，还用于获取输入的语音操作信息，基于所述语音操作信息生成所述目标引导事件的交互信息，并向所述服务端发送所述交互信息；

所述服务端，还用于获取并缓存所述目标引导事件对应的会话数据，接收所述目标引

导事件的交互信息,并基于所述交互信息以及所述会话数据进行预设的引导交互操作。

13. 一种业务引导装置,其特征在于,所述装置包括:

获取模块,用于获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,业务信息对应的业务过程划分成多个业务阶段,每个业务阶段对应多个引导事件,每个业务阶段对应多个事件条件;

确定模块,用于根据所述参考信息,从当前的业务阶段对应的事件条件中选取所述参考信息能满足的事件条件,确定所述满足的事件条件对应针对业务的目标引导事件,其中,所述满足的事件条件与所述参考信息包括的当前的目地地点相匹配,同一目地地点对应多个业务阶段,根据该参考信息中的定位信息确定所述服务提供方与所述目地地点之间的距离,将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段;

执行模块,用于基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。

14. 一种业务引导装置,其特征在于,所述装置包括:

接收模块,用于接收针对业务的目标语音引导信息,所述目标语音引导信息根据语音业务引导操作确定,采用下述方法确定所述语音业务引导操作:获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据所述参考信息,从当前的业务阶段对应的事件条件中选取所述参考信息能满足的事件条件,确定所述满足的事件条件对应针对业务的目标引导事件,基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作;其中,业务信息对应的业务过程划分成多个业务阶段,每个业务阶段对应多个引导事件,每个业务阶段对应多个事件条件;所述满足的事件条件与所述参考信息包括的当前的目地地点相匹配,同一目地地点对应多个业务阶段,根据该参考信息中的定位信息确定所述服务提供方与所述目地地点之间的距离,将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段;

第一生成模块,用于基于所述目标语音引导信息生成语音形式的引导信息;

输出模块,用于播放所述语音形式的引导信息。

15. 一种计算机可读存储介质,其特征在于,所述存储介质存储有计算机程序,所述计算机程序被处理器执行时实现上述权利要求1-10任一项所述的业务引导方法。

16. 一种服务器,包括存储器、处理器及存储在存储器上并可在处理器上运行的计算机程序,其特征在于,所述处理器执行所述程序时实现上述权利要求1-8中任一项所述的方法。

17. 一种电子设备,包括存储器、处理器及存储在存储器上并可在处理器上运行的计算机程序,其特征在于,所述处理器执行所述程序时实现上述权利要求9-10中任一项所述的方法。

业务引导方法、装置、系统、服务器及电子设备

技术领域

[0001] 本申请涉及互联网应用技术领域,特别涉及一种业务引导方法、装置、系统、服务器及电子设备。

背景技术

[0002] 随着互联网技术的不断发展,很多基于互联网的O2O(Online To Offline,线上到线下)服务(如即时配送服务,或者快递配送服务,或者网约车服务等)应运而生。在提供上述服务的过程中,服务提供方需要不断通过客户端查看其所承担的业务状况信息。然而,服务提供方有较长时间处于驾驶状态,并不方便进行信息的查看,因此,在服务提供方提供服务的过程中进行信息的查看与操作,不仅降低了服务效率,而且影响了驾驶安全。

发明内容

[0003] 为了解决上述技术问题之一,本申请提供一种业务引导方法、装置、系统、服务器及电子设备。

[0004] 根据本申请实施例的第一方面,提供一种业务引导方法,包括:

[0005] 获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息;

[0006] 根据所述参考信息确定针对业务的目标引导事件;

[0007] 基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。

[0008] 可选的,所述根据所述参考信息确定针对业务的目标引导事件,包括:

[0009] 若所述参考信息发生变更,根据所述参考信息确定当前的业务阶段;

[0010] 根据所述业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件。

[0011] 可选的,所述根据所述参考信息确定当前的业务阶段,包括:

[0012] 根据所述参考信息中的所述业务信息确定针对当前的目的地;

[0013] 根据所述参考信息中的所述定位信息确定当前服务提供方与所述目的地之间的距离;

[0014] 将与所述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段。

[0015] 可选的,所述根据所述业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件,包括:

[0016] 从所述业务阶段对应的事件条件中查找所述参考信息满足的事件条件;

[0017] 将所述参考信息满足的事件条件对应的引导事件确定为备选引导事件;

[0018] 根据所述备选引导事件确定目标引导事件。

[0019] 可选的,所述根据所述备选引导事件确定目标引导事件,包括:

[0020] 若有多个所述备选引导事件,确定每个所述备选引导事件对应的优先级;

[0021] 基于每个所述备选引导事件对应的优先级,从所述备选引导事件中选取目标引导事件。

[0022] 可选的,所述确定每个所述备选引导事件对应的优先级,包括:

[0023] 从预存的优先级配置信息中查找每个所述备选引导事件对应的优先级。

- [0024] 可选的,所述语音业务引导操作包括:输出针对业务的语音引导信息的操作;
- [0025] 所述基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作,包括:
- [0026] 获取所述目标引导事件对应的目标语音引导信息;
- [0027] 发送所述目标语音引导信息。
- [0028] 可选的,所述语音业务引导操作还包括:进行针对业务的语音引导交互的操作;
- [0029] 所述基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作,还包括:
- [0030] 获取并缓存所述目标引导事件对应的会话数据;
- [0031] 接收所述目标引导事件的交互信息,所述交互信息基于语音信息而得到;
- [0032] 基于所述交互信息以及所述会话数据进行预设的引导交互操作。
- [0033] 根据本申请实施例的第二方面,提供另一种业务引导方法,包括:
- [0034] 接收针对业务的目标语音引导信息;
- [0035] 基于所述目标语音引导信息生成语音形式的引导信息;
- [0036] 播放所述语音形式的引导信息。
- [0037] 可选的,所述方法还包括:
- [0038] 获取输入的语音操作信息;
- [0039] 基于所述语音操作信息生成所述目标引导事件的交互信息;
- [0040] 发送所述交互信息。
- [0041] 根据本申请实施例的第三方面,提供一种业务引导系统,包括:服务端和客户端;
- [0042] 其中,所述服务端,用于获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据所述参考信息确定针对业务的目标引导事件,获取所述目标引导事件对应的目标语音引导信息,并向所述客户端发送所述目标语音引导信息;
- [0043] 所述客户端,用于接收所述服务端发送的所述目标语音引导信息,基于所述目标语音引导信息生成语音形式的引导信息,并播放所述语音形式的引导信息。
- [0044] 可选的,所述客户端,还用于获取输入的语音操作信息,基于所述语音操作信息生成所述目标引导事件的交互信息,并向所述服务端发送所述交互信息;
- [0045] 所述服务端,还用于获取并缓存所述目标引导事件对应的会话数据,接收所述目标引导事件的交互信息,并基于所述交互信息以及所述会话数据进行预设的引导交互操作。
- [0046] 根据本申请实施例的第四方面,提供一种业务引导装置,包括:
- [0047] 获取模块,用于获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息;
- [0048] 确定模块,用于根据所述参考信息确定针对业务的目标引导事件;
- [0049] 执行模块,用于基于所述目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。
- [0050] 根据本申请实施例的第五方面,提供一种业务引导装置,包括:
- [0051] 接收模块,用于接收针对业务的目标语音引导信息;
- [0052] 第一生成模块,用于基于所述目标语音引导信息生成语音形式的引导信息;
- [0053] 输出模块,用于播放所述语音形式的引导信息。
- [0054] 根据本申请实施例的第六方面,提供一种计算机可读存储介质,所述存储介质存储有计算机程序,所述计算机程序被处理器执行时实现上述第一方面以及第二方面中任一所述的业务引导方法。

[0055] 根据本申请实施例的第七方面,提供一种服务器,包括存储器、处理器及存储在存储器上并可在处理器上运行的计算机程序,所述处理器执行所述程序时实现上述第一方面中任一项所述的业务引导方法。

[0056] 根据本申请实施例的第八方面,提供一种电子设备,包括存储器、处理器及存储在存储器上并可在处理器上运行的计算机程序,所述处理器执行所述程序时实现上述第二方面中任一项所述的业务引导方法。

[0057] 本申请的实施例提供的技术方案可以包括以下有益效果:

[0058] 本申请的实施例提供的业务引导方法和装置,通过获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件,并基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。从而能够在服务提供方提供服务的过程中,采用语音形式对服务提供方进行业务引导操作,不仅提高了服务效率,也保障了服务提供方的安全。

[0059] 应当理解的是,以上的一般描述和后文的细节描述仅是示例性和解释性的,并不能限制本申请。

附图说明

[0060] 此处的附图被并入说明书中并构成本说明书的一部分,示出了符合本申请的实施例,并与说明书一起用于解释本申请的原理。

[0061] 图1是应用本公开实施例的示例性系统架构示意图;

[0062] 图2是本申请根据一示例性实施例示出的一种业务引导方法的流程图;

[0063] 图3是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图;

[0064] 图4是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图;

[0065] 图5是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图;

[0066] 图6是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图;

[0067] 图7是本申请根据一示例性实施例示出的一种业务引导装置的框图;

[0068] 图8是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置的框图;

[0069] 图9是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置的框图;

[0070] 图10是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置的框图;

[0071] 图11是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置的框图;

[0072] 图12是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置的框图;

[0073] 图13是本申请根据一示例性实施例示出的一种业务引导系统框图;

[0074] 图14是本申请根据一示例性实施例示出的一种电子设备的结构示意图。

具体实施方式

[0075] 这里将详细地对示例性实施例进行说明,其示例表示在附图中。下面的描述涉及附图时,除非另有表示,不同附图中的相同数字表示相同或相似的要素。以下示例性实施例中所描述的实施方式并不代表与本申请相一致的所有实施方式。相反,它们仅是与如所附权利要求书中所详述的、本申请的一些方面相一致的装置和方法的例子。

[0076] 在本申请使用的术语是仅仅出于描述特定实施例的目的,而非旨在限制本申请。

在本申请和所附权利要求书中所使用的单数形式的“一种”、“所述”和“该”也旨在包括多数形式,除非上下文清楚地表示其他含义。还应当理解,本文中使用的术语“和/或”是指并包含一个或多个相关联的列出项目的任何或所有可能组合。

[0077] 应当理解,尽管在本申请可能采用术语第一、第二、第三等来描述各种信息,但这些信息不应限于这些术语。这些术语仅用来将同一类型的信息彼此区分开。例如,在不脱离本申请范围的情况下,第一信息也可以被称为第二信息,类似地,第二信息也可以被称为第一信息。取决于语境,如在此所使用的词语“如果”可以被解释成为“在……时”或“当……时”或“响应于确定”。

[0078] 参见图1,为应用本公开实施例的示例性系统架构示意图:

[0079] 如图1所示,系统架构100可以包括终端设备101、102、网络103和服务器104。应该理解,图1中的终端设备、网络和服务器的数目或类型仅仅是示意性的。根据实现需要,可以具有任意数目或类型的终端设备、网络和服务器的。

[0080] 网络103用于在终端设备、服务器之间提供通信链路的介质。网络103可以包括各种连接类型,例如有线、无线通信链路或者光纤电缆等等。

[0081] 终端设备101、102可以通过网络103与服务器进行交互,以接收或发送请求或信息等。终端设备101、102可以是各种电子设备,包括但不限于智能手机、平板电脑、智能穿戴设备以及个人数字助理等等。

[0082] 服务器104可以是提供各种服务的服务器。服务器可以对接收到的数据进行存储、分析等处理,也可以向终端设备或其它服务器发送控制命令或者请求等。服务器可以响应于用户的服务请求而提供服务。可以理解,一个服务器可以提供一种或多种服务,同一种服务也可以由多个服务器来提供。

[0083] 下面将结合具体的实施例对本公开进行详细描述。

[0084] 如图2所示,图2是根据一示例性实施例示出的一种业务引导方法的流程图,该方法可以应用于服务器中。该方法包括以下步骤:

[0085] 在步骤201中,获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息。

[0086] 在本实施例中,所涉及的服务可以是基于互联网的O2O服务,如即时配送服务,或者快递配送服务,或者网约车服务等,本申请对涉及的服务的具体形式或类型方面不限定。服务提供方可以是提供服务的用户,例如,在即时配送的服务中,服务提供方可以是配送外卖的配送员,在网约车服务中,服务提供方可以是网约车司机,本申请对此方面不限定。

[0087] 在本实施例中,所涉及的业务可以是服务提供方负责的订单业务,服务提供方当前的业务信息可以包括服务提供方当前负责的订单业务的相关信息。例如,以即时配送服务为例,服务提供方当前的业务信息可以包括配送员当前负责的配送订单的订单信息以及订单完成状态信息等等。

[0088] 在本实施例中,服务提供方当前的定位信息可以为服务提供方当前所处位置的信息,可以从服务提供方对应的客户端获取服务提供方当前的定位信息。

[0089] 在步骤202中,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件。

[0090] 在本实施例中,引导事件可以是对服务提供方进行业务引导的事件。以配送服务为例,引导事件可以包括但不限于配送服务过程中,指示配送员确认到店,播报商家详细地址,指示配送员电话联系顾客,播报路线引导信息,指示配送员进行任务完成确认操作等

等。可以理解,引导事件还可以包括其它的引导事件,本申请对此方面不限定。目标引导事件可以是业务过程中,需要具体执行的引导事件。

[0091] 具体来说,在一种实现方式中,可以预先针对每个引导事件设定一个相应的事件条件,并将这些事件条件进行存储。在确定目标引导事件时,可以直接遍历预先存储的每个事件条件,确定该参考信息所能满足的事件条件。将满足的事件条件所对应的引导事件作为备选引导事件,取部分或全部备选引导事件作为目标引导事件。

[0092] 在另一种实现方式中,还可以将整个业务过程划分成多个业务阶段,每个业务阶段可以对应多个引导事件。可以预先针对每个业务阶段的每个引导事件设定一个相应的事件条件,并将这些事件条件与相应的业务阶段进行关联的存储。在确定目标引导事件时,可以首先判断当前获取到的参考信息是否较之前获取到的参考信息发生了变更。如果参考信息已发生变更,则可以根据参考信息确定当前的业务阶段。然后,从预存的数据中取出该业务阶段对应的事件条件,从而从全部事件条件中筛选出部分事件条件。接着,从筛选出的部分事件条件中选取该参考信息所能满足的事件条件,将满足的事件条件所对应的引导事件作为备选引导事件,取部分或全部备选引导事件作为目标引导事件。

[0093] 在步骤203中,基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。

[0094] 在本实施例中,可以基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。其中,语音业务引导操作可以包括输出针对业务的语音引导信息的操作,还可以进一步包括进行针对业务的语音引导交互的操作。

[0095] 具体来说,在一种实现方式中,可以基于目标引导事件输出相应的语音引导信息。以配送服务为例,例如,当配送员到达商家附近时,服务器可以向配送员的客户端输出用于语音播报商家详细地址的数据。又例如,当配送员完成取货并到达顾客收货点附近时,服务器可以向配送员的客户端输出用于语音提醒给顾客打电话的数据。

[0096] 在另一种实现方式中,除了基于目标引导事件输出相应的语音引导信息以外,还可以进一步基于目标引导事件进行针对业务的语音引导交互的操作。以配送服务为例,例如,当配送员到达商家后,服务器可以向配送员的客户端输出语音提醒数据,该语音提醒数据可以用于语音提醒完成上报。配送员可以通过客户端采用语音形式输入语音操作信息,该语音操作信息可以用于完成上报操作。客户端将该语音操作信息上传至服务器,服务器可以根据该语音操作信息确定配送员已达到商家,并进一步执行相应的操作。

[0097] 又例如,当配送员到达顾客收货点附近后,服务器可以向配送员的客户端输出语音提醒数据,该语音提醒数据可以用于语音提醒拨打顾客电话。配送员可以通过客户端采用语音形式输入语音操作信息,该语音操作信息可以用于确认或者拒绝拨打顾客电话。客户端将该语音操作信息上传至服务器,服务器可以根据该语音操作信息进一步执行相应的操作。

[0098] 本申请的上述实施例提供的业务引导方法,通过获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件,并基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。从而能够在服务提供方提供服务的过程中,采用语音形式对服务提供方进行业务引导操作,不仅提高了服务效率,也保障了服务提供方的安全。

[0099] 如图3所示,图3根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图,该实

施例描述了根据参考信息确定针对业务的目标引导事件的过程,该方法可以应用于服务器中,包括以下步骤:

[0100] 在步骤301中,获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息。

[0101] 在步骤302中,若该参考信息发生变更,根据该参考信息确定当前的业务阶段。

[0102] 在本实施例中,可以将整个业务过程划分成多个业务阶段,每个业务阶段可以对应多个引导事件。预先针对每个业务阶段的每个引导事件设定一个相应的事件条件,并将这些事件条件与相应的业务阶段进行关联的存储。在确定目标引导事件时,首先判断当前获取到的参考信息是否较之前获取到的参考信息发生了变更。如果参考信息已发生变更,则可以根据参考信息确定当前的业务阶段。

[0103] 具体来说,可以通过如下方式根据参考信息确定当前的业务阶段:首先,根据该参考信息中的业务信息确定针对当前的目的地地点,接着,根据该参考信息中的定位信息确定当前服务提供方与目的地地点之间的距离,将与该距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段。以配送服务为例,可以根据配送员当前负责的所有订单业务信息确定配送员接下来需要进行的任务,并确定完成该任务需要到达的目的地地点。例如,配送员接下来需要进行的任务可以是到商家A取货,目的地地点可以是商家A的地点。可以预先设定距离阈值,使小于该距离阈值的距离与第一业务阶段相匹配,使大于或者等于该距离阈值的距离与第二业务阶段相匹配。计算当前配送员与商家A的地点之间的距离,可以将与该距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段。

[0104] 在步骤303中,根据该业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件。

[0105] 在本实施例中,可以从预存的数据中取出该业务阶段对应的事件条件,从该业务阶段对应的事件条件中选取该参考信息所能满足的事件条件,将该参考信息所能满足的事件条件所对应的引导事件作为备选引导事件,取部分或全部备选引导事件作为目标引导事件。

[0106] 具体来说,若有多个备选引导事件,可以确定每个备选引导事件的优先级,可以从预存的优先级配置信息中查找备选引导事件对应的优先级。接着,基于优先级从备选引导事件中选取目标引导事件。例如,可以按照优先级从高到低的顺序,选取一个或多个备选引导事件作为目标引导事件。也可以将优先级最高的一个或多个备选引导事件作为目标引导事件。可以理解,还可以通过其它任意合理的方式选取目标引导事件,本申请对基于优先级从备选引导事件中选取目标引导事件的具体方式方面不限定。

[0107] 在步骤304中,基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。

[0108] 需要说明的是,对于与图2实施例中相同的步骤,在上述图3实施例中不再进行赘述,相关内容可参见图2实施例。

[0109] 本申请的上述实施例提供的业务引导方法,在获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息后,若该参考信息发生变更,根据该参考信息确定当前的业务阶段,根据该业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件,并基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。由于本实施例在参考信息发生变更后,根据该参考信息确定当前的业务阶段,并根据该业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件,从而能够从全部事件条件中筛选出部分事件条件,无需遍历全部事件条件,就可以确定目标引导事件。降低了业务引导时的数据处理量,提高了业务引导的效率。

[0110] 如图4所示,图4根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图,该实施例详细描述了基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作的过程,该方法可以应用于服务器中,包括以下步骤:

[0111] 在步骤401中,获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息。

[0112] 在步骤402中,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件。

[0113] 在步骤403中,获取目标引导事件对应的目标语音引导信息。

[0114] 在步骤404中,发送该目标语音引导信息。

[0115] 在本实施例中,服务器在确定针对业务的目标引导事件后,可以获取目标引导事件对应的目标语音引导信息。以配送服务为例,例如,当配送员到达商家附近时,目标引导事件可以是语音播报商家详细地址,目标引导事件对应的目标语音引导信息可以是用于播报商家详细地址的数据信息。又例如,当配送员完成取货并到达顾客收货点附近时,目标引导事件可以是语音提醒拨打顾客电话,目标引导事件对应的目标语音引导信息可以是用于语音提醒拨打顾客电话的数据信息。接着,服务器可以向服务提供方对应的客户端发送该目标语音引导信息,以使客户端基于该目标语音引导信息输出语音形式的引导信息。

[0116] 在本实施例中,目标语音引导信息可以是任意能够用于输出语音形式的信息,例如,目标语音引导信息可以是音频形式的信息,也可以是TTS(Text To Speech,从文本到语音)形式的信息,可以理解,目标语音引导信息还可以是其它形式的信息,本申请对目标语音引导信息的具体形式方面不限定。

[0117] 需要说明的是,对于与图2和图3实施例中相同的步骤,在上述图4实施例中不再进行赘述,相关内容可参见图2和图3实施例。

[0118] 本申请的上述实施例提供的业务引导方法,通过获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件,获取目标引导事件对应的目标语音引导信息,并发送该目标语音引导信息。能够在服务提供方提供服务的过程中,向服务提供方输出语音引导信息,无需手动查看业务信息,从而有助于提高服务效率,并有助于保障服务提供方的安全。

[0119] 如图5所示,图5根据一示例性实施例示出的另一种业务引导方法的流程图,该实施例详细描述了基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作的过程,该方法可以应用于服务器中,包括以下步骤:

[0120] 在步骤501中,获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息。

[0121] 在步骤502中,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件。

[0122] 在步骤503中,获取目标引导事件对应的目标语音引导信息。

[0123] 在步骤504中,获取并缓存目标引导事件对应的会话数据。

[0124] 在步骤505中,发送该目标语音引导信息。

[0125] 在步骤506中,接收目标引导事件的交互信息,该交互信息基于语音信息而得到。

[0126] 在步骤507中,基于交互信息以及会话数据进行预设的引导交互操作。

[0127] 在本实施例中,服务器在确定针对业务的目标引导事件后,可以获取目标引导事件对应的目标语音引导信息,并且,可以进一步获取并缓存目标引导事件对应的会话数据,该会话数据可以用于交互。以配送服务为例,例如,当配送员到达商家后,目标引导事件可以是语音提醒完成上报,目标引导事件对应的目标语音引导信息可以是用于语音提醒完成

上报的数据信息。目标引导事件对应的会话数据配送员可以是用于基于语音完成上报的交互信息。

[0128] 接着,服务器可以向服务提供方对应的客户端发送该目标语音引导信息,以使客户端基于该目标语音引导信息输出语音形式的引导信息。服务提供方可以通过客户端执行语音操作,客户端根据该语音操作生成接收交互信息,并将该交互信息上传至服务器,服务器根据该交互信息以及会话数据进行预设的引导交互操作。

[0129] 需要说明的是,对于与图2-图4实施例中相同的步骤,在上述图5实施例中不再进行赘述,相关内容可参见图2-图4实施例。

[0130] 本申请的上述实施例提供的业务引导方法,通过获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件,获取目标引导事件对应的目标语音引导信息,获取并缓存目标引导事件对应的会话数据,发送该目标语音引导信息,接收目标引导事件的交互信息,并基于交互信息以及会话数据进行预设的引导交互操作。能够在服务提供方提供服务的过程中,与服务提供方通过语音的形式进行交互,无需手动进行业务更新操作,从而有助于提高服务效率,并有助于保障服务提供方的安全。

[0131] 如图6所示,图6是根据一示例性实施例示出的一种业务引导方法的流程图,该方法可以应用于终端设备中。在本实施例中,为了便于理解,结合能够安装第三方应用程序的终端设备来举例说明。本领域技术人员可以理解,该终端设备可以包括但不限于诸如智能手机的移动终端设备、智能穿戴式设备、平板电脑、个人数字助理等等。该方法包括以下步骤:

[0132] 在步骤601中,接收针对业务的目标语音引导信息。

[0133] 在步骤602中,基于目标语音引导信息生成语音形式的引导信息。

[0134] 在步骤603中,播放该语音形式的引导信息。

[0135] 在本实施例中,服务器可以向上述终端设备发送针对业务的目标引导事件所对应的目标语音引导信息,其中,该目标引导事件基于服务提供方当前的业务信息及定位信息而确定。终端设备接收该目标语音引导信息,基于该目标语音引导信息生成语音形式的引导信息,并播放该语音形式的引导信息。

[0136] 在本实施例中,服务提供方还可以进一步通过终端设备输入语音操作信息,终端设备可以获取输入的语音操作信息。基于该语音操作信息生成目标引导事件的交互信息,并向服务器发送该交互信息。

[0137] 本申请的上述实施例提供的业务引导方法,通过接收针对业务的目标语音引导信息,基于目标语音引导信息生成语音形式的引导信息,并播放该语音形式的引导信息。从而能够在服务提供方提供服务的过程中,采用语音形式对服务提供方进行业务引导操作,不仅提高了服务效率,也保障了服务提供方的安全。

[0138] 应当注意,尽管在附图中以特定顺序描述了本申请方法的操作,但是,这并非要求或者暗示必须按照该特定顺序来执行这些操作,或是必须执行全部所示的操作才能实现期望的结果。相反,流程图中描绘的步骤可以改变执行顺序。附加地或备选地,可以省略某些步骤,将多个步骤合并为一个步骤执行,和/或将一个步骤分解为多个步骤执行。

[0139] 与前述业务引导方法实施例相对应,本申请还提供了业务引导装置的实施例。

[0140] 如图7所示,图7是本申请根据一示例性实施例示出的一种业务引导装置框图,该装置可以包括:获取模块701,确定模块702以及执行模块703。

[0141] 其中,获取模块701,用于获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息。

[0142] 确定模块702,用于根据参考信息确定针对业务的目标引导事件。

[0143] 执行模块703,用于基于目标引导事件执行相应的语音业务引导操作。

[0144] 如图8所示,图8是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置框图,该实施例在前述图7所示实施例的基础上,确定模块702可以包括:第一确定子模块801和第二确定子模块802。

[0145] 其中,第一确定子模块801,用于在参考信息发生变更时,根据参考信息确定当前的业务阶段。

[0146] 第二确定子模块802,用于根据该业务阶段对应的事件条件确定目标引导事件。

[0147] 如图9所示,图9是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置框图,该实施例在前述图8所示实施例的基础上,第一确定子模块801可以包括:地点确定子模块901,距离确定子模块902和业务确定子模块903。

[0148] 其中,地点确定子模块901,用于根据参考信息中的业务信息确定针对当前的目的地地点。

[0149] 距离确定子模块902,用于根据该参考信息中的定位信息确定当前服务提供方与目的地地点之间的距离。

[0150] 业务确定子模块903,用于将与上述距离匹配的业务阶段确定为当前的业务阶段。

[0151] 如图10所示,图10是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置框图,该实施例在前述图8所示实施例的基础上,第二确定子模块802可以包括:查找子模块1001,第一事件确定子模块1002和第二事件确定子模块1003。

[0152] 其中,查找子模块1001,用于从业务阶段对应的事件条件中查找参考信息满足的事件条件。

[0153] 第一事件确定子模块1002,用于将参考信息满足的事件条件对应的引导事件确定为备选引导事件。

[0154] 第二事件确定子模块1003,用于根据备选引导事件确定目标引导事件。

[0155] 在另一些可选实施方式中,第二事件确定子模块1003被配置用于:在有多个备选引导事件时,确定每个备选引导事件对应的优先级,并基于每个备选引导事件对应的优先级,从备选引导事件中选取目标引导事件。

[0156] 在另一些可选实施方式中,第二事件确定子模块1003通过如下方式确定每个备选引导事件对应的优先级:从预存的优先级配置信息中查找每个备选引导事件对应的优先级。

[0157] 在另一些可选实施方式中,语音业务引导操作可以包括:输出针对业务的语音引导信息的操作。

[0158] 其中,执行模块703被配置用于:获取目标引导事件对应的目标语音引导信息,并发送目标语音引导信息。

[0159] 在另一些可选实施方式中,语音业务引导操作还可以包括:进行针对业务的语音

引导交互的操作。

[0160] 其中,执行模块703还被配置用于:获取并缓存目标引导事件对应的会话数据,接收目标引导事件的交互信息,该交互信息基于语音信息而得到,并基于该交互信息以及该会话数据进行预设的引导交互操作。

[0161] 应当理解,上述装置可以预先设置在服务器中,也可以通过下载等方式而加载到服务器中。上述装置中的相应模块可以与服务器中的模块相互配合以实现业务引导方案。

[0162] 如图11所示,图11是本申请根据一示例性实施例示出的一种业务引导装置框图,该装置可以包括:接收模块1101,第一生成模块1102以及输出模块1103。

[0163] 其中,接收模块1101,用于接收针对业务的目标语音引导信息。

[0164] 第一生成模块1102,用于基于目标语音引导信息生成语音形式的引导信息。

[0165] 输出模块1103,用于播放该语音形式的引导信息。

[0166] 如图12所示,图12是本申请根据一示例性实施例示出的另一种业务引导装置框图,该实施例在前述图11所示实施例的基础上,该装置还可以进一步包括:获取模块1104,第二生成模块1105和发送模块1106。

[0167] 其中,获取模块1104,用于获取输入的语音操作信息。

[0168] 第二生成模块1105,用于基于语音操作信息生成目标引导事件的交互信息。

[0169] 发送模块1106,用于发送该交互信息。

[0170] 应当理解,上述装置可以预先设置在终端设备中,也可以通过下载等方式而加载到终端设备中。上述装置中的相应模块可以与终端设备中的模块相互配合以实现业务引导方案。

[0171] 对于装置实施例而言,由于其基本对应于方法实施例,所以相关之处参见方法实施例的部分说明即可。以上所描述的装置实施例仅仅是示意性的,其中所述作为分离部件说明的单元可以是或者也可以不是物理上分开的,作为单元显示的部件可以是或者也可以不是物理单元,即可以位于一个地方,或者也可以分布到多个网络单元上。可以根据实际的需要选择其中的部分或者全部模块来实现本申请方案的目的。本领域普通技术人员在不付出创造性劳动的情况下,即可以理解并实施。

[0172] 如图13所示,图13是本申请根据一示例性实施例示出的一种业务引导系统框图,该系统可以包括:服务端1301和客户端1302。

[0173] 其中,服务端1301,用于获取服务提供方当前的业务信息及定位信息作为参考信息,根据该参考信息确定针对业务的目标引导事件,获取目标引导事件对应的目标语音引导信息,并向客户端1302发送目标语音引导信息。

[0174] 客户端1302,用于接收服务端1301发送的目标语音引导信息,基于目标语音引导信息生成语音形式的引导信息,并播放该语音形式的引导信息。

[0175] 在另一些可选实施方式中,客户端1302,还用于获取输入的语音操作信息,基于语音操作信息生成目标引导事件的交互信息,并向服务端1301发送该交互信息。

[0176] 服务端1301,还用于获取并缓存目标引导事件对应的会话数据,接收目标引导事件的交互信息,并基于交互信息以及会话数据进行预设的引导交互操作。

[0177] 本申请实施例还提供了一种计算机可读存储介质,该存储介质存储有计算机程序,计算机程序可用于执行上述图2至图6任一实施例提供的业务引导方法。

[0178] 对应于上述的业务引导方法,本申请实施例还提出了图14所示的根据本申请的一示例性实施例的电子设备的示意结构图。请参考图14,在硬件层面,该电子设备包括处理器、内部总线、网络接口、内存以及非易失性存储器,当然还可能包括其他业务所需要的硬件。处理器从非易失性存储器中读取对应的计算机程序到内存中然后运行,在逻辑层面上形成业务引导装置。当然,除了软件实现方式之外,本申请并不排除其他实现方式,比如逻辑器件抑或软硬件结合的方式等等,也就是说以下处理流程的执行主体并不限定于各个逻辑单元,也可以是硬件或逻辑器件。

[0179] 本领域技术人员在考虑说明书及实践这里公开的发明后,将容易想到本申请的其它实施方案。本申请旨在涵盖本申请的任何变型、用途或者适应性变化,这些变型、用途或者适应性变化遵循本申请的一般性原理并包括本申请未公开的本技术领域中的公知常识或惯用技术手段。说明书和实施例仅被视为示例性的,本申请的真正范围和精神由下面的权利要求指出。

[0180] 应当理解的是,本申请并不局限于上面已经描述并在附图中示出的精确结构,并且可以在不脱离其范围进行各种修改和改变。本申请的范围仅由所附的权利要求来限制。

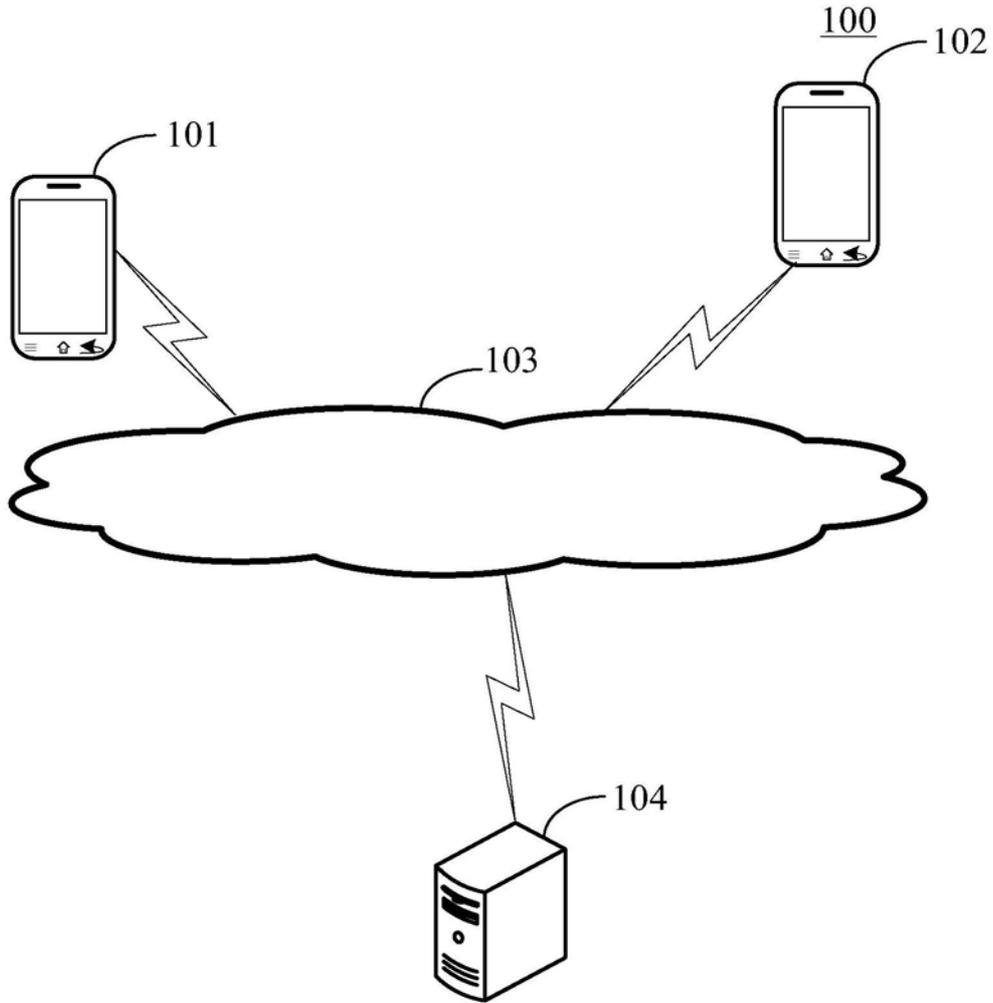


图1

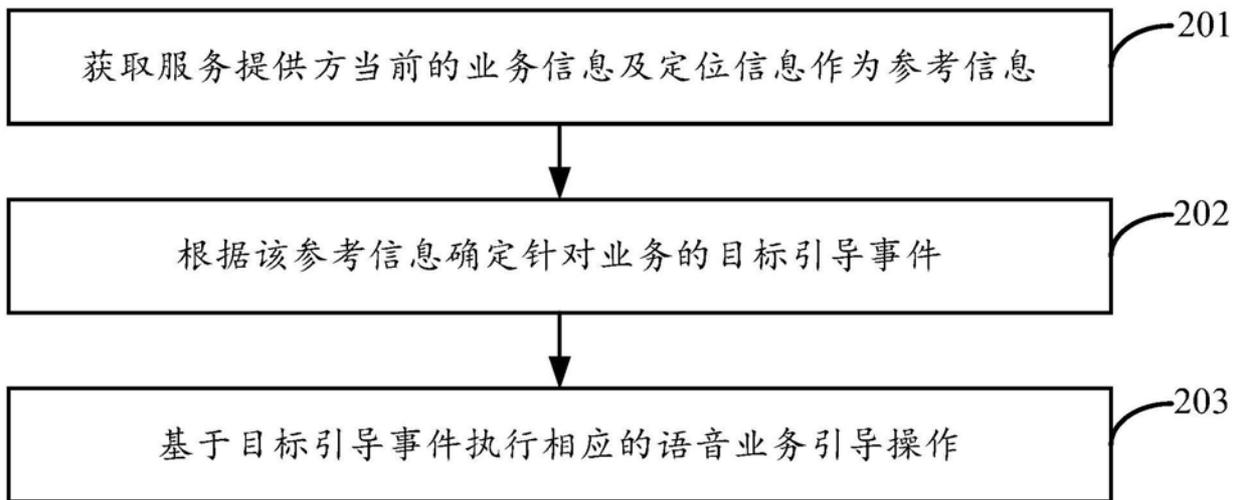


图2

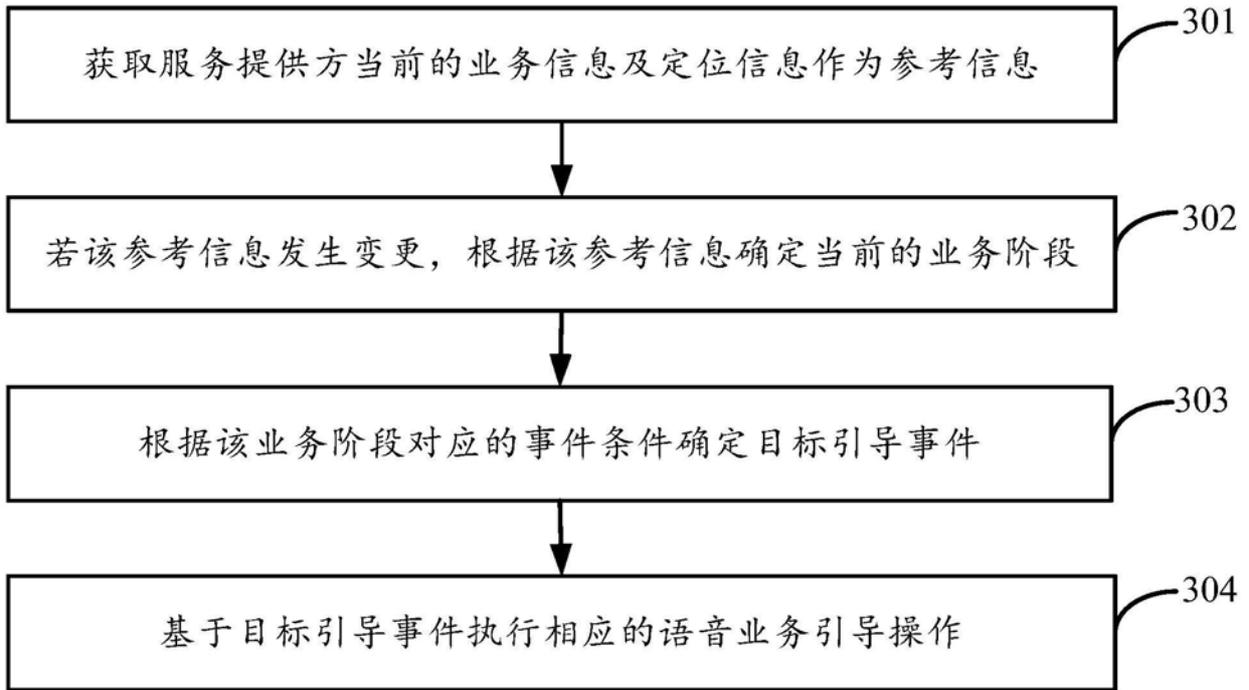


图3

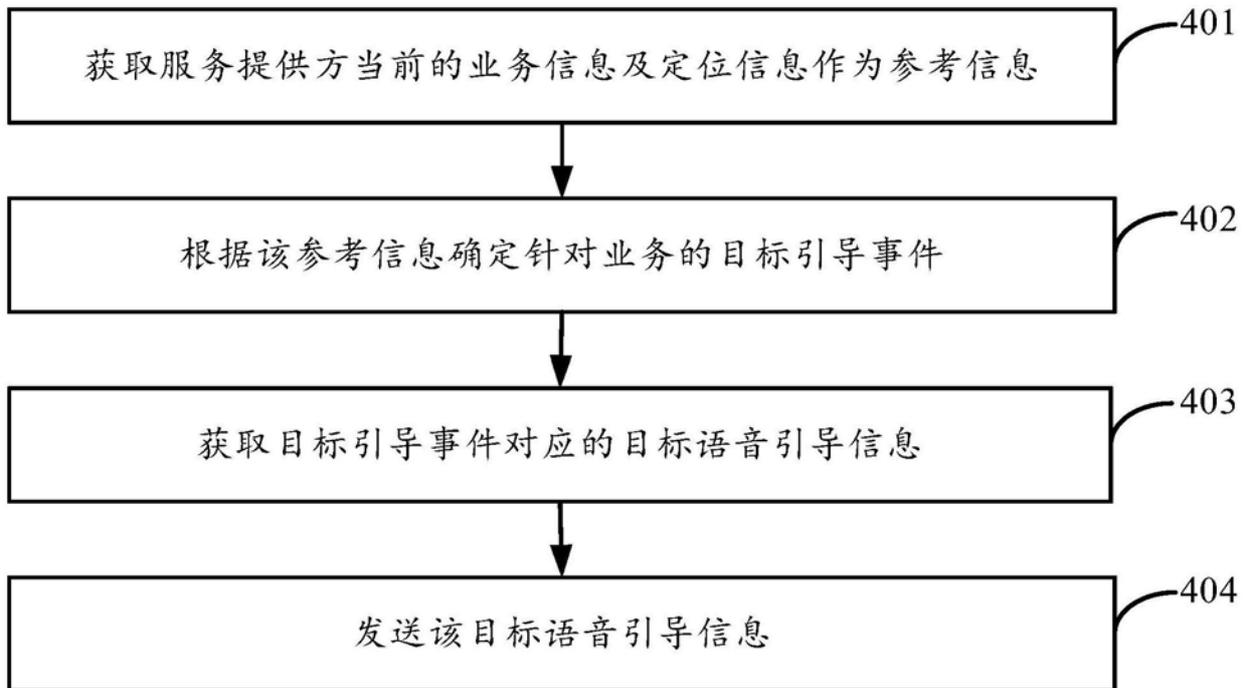


图4

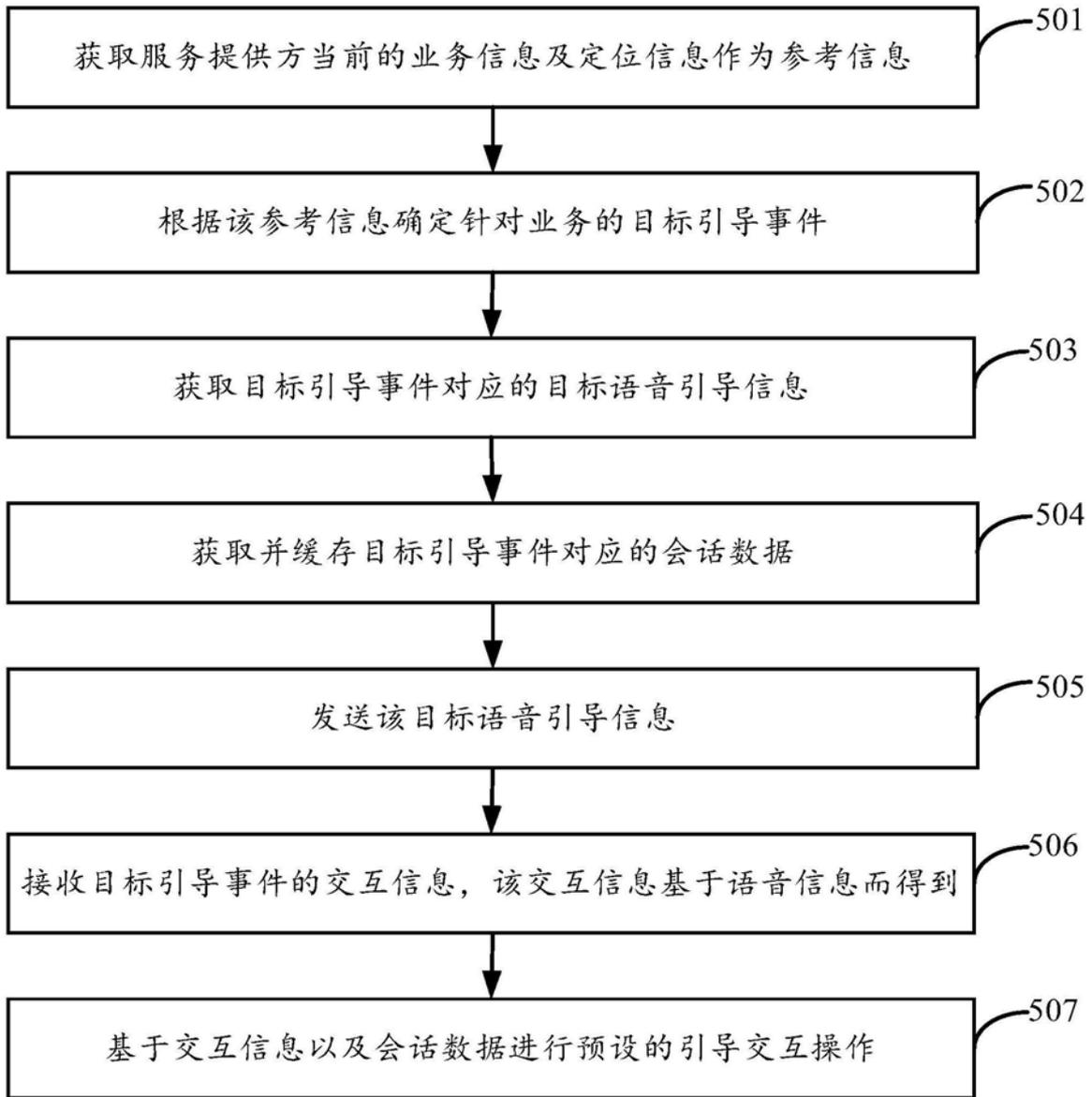


图5

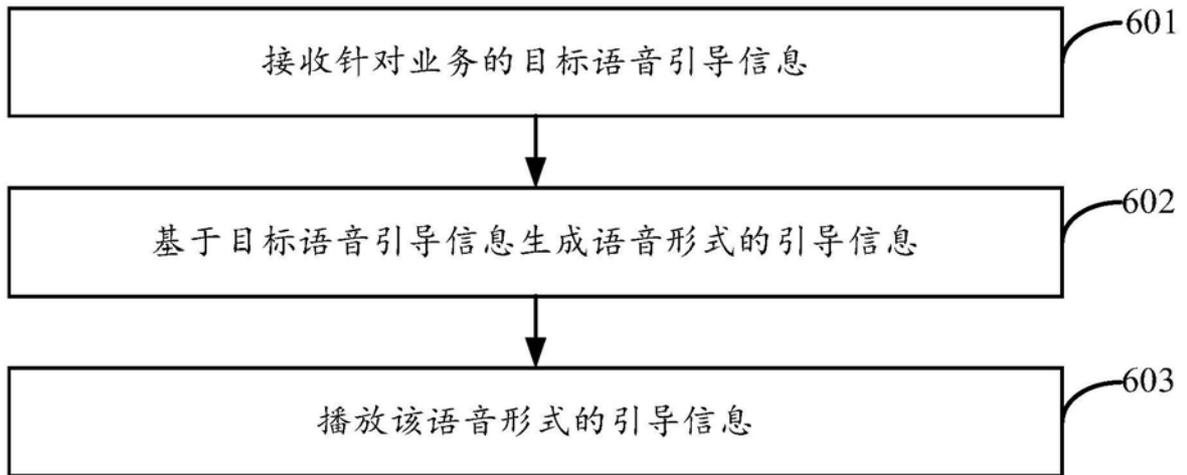


图6

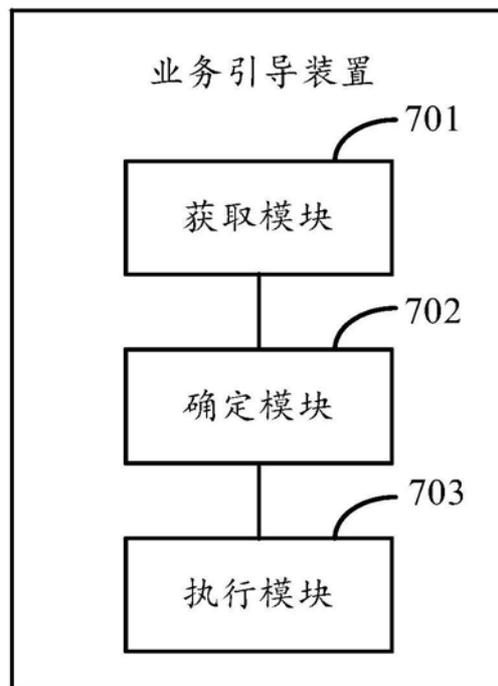


图7

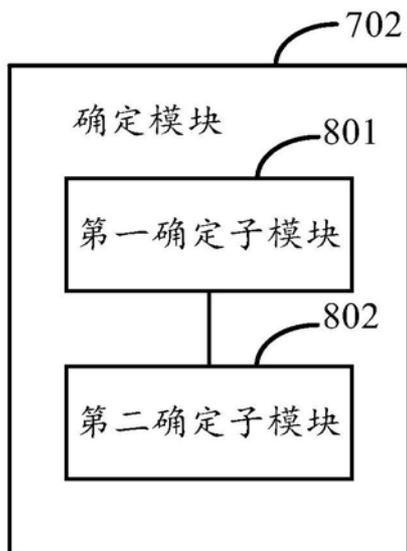


图8

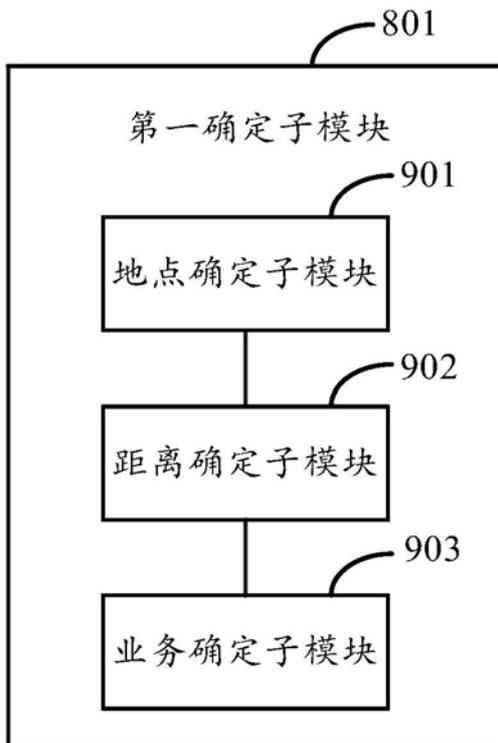


图9

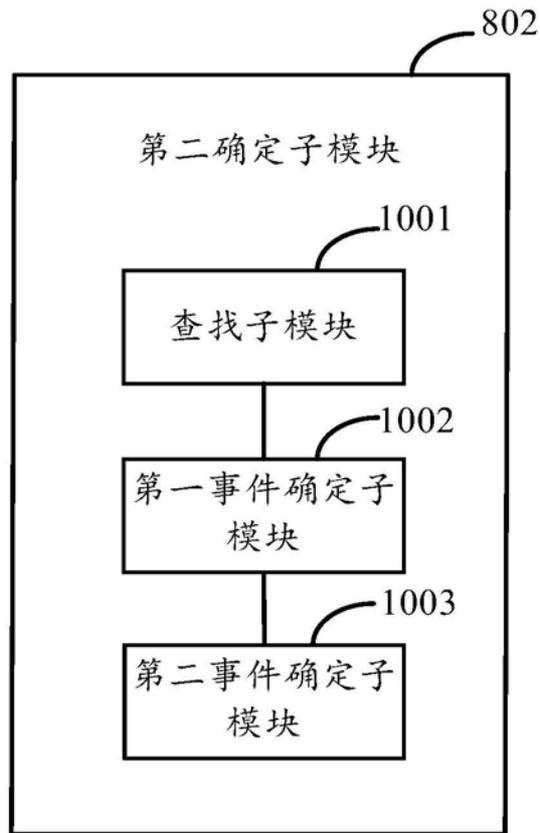


图10

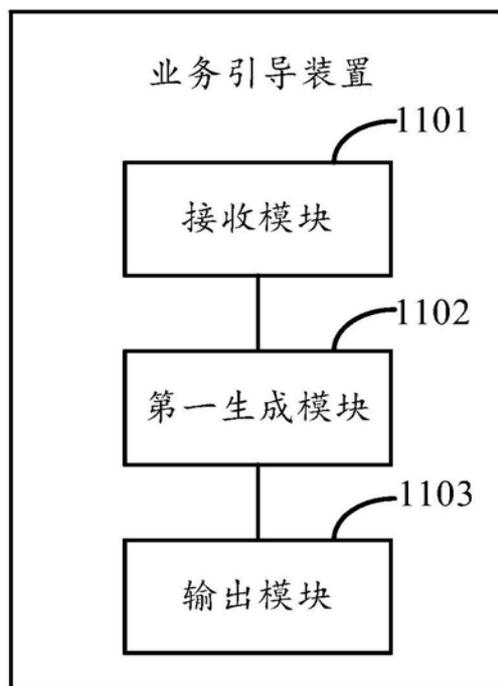


图11

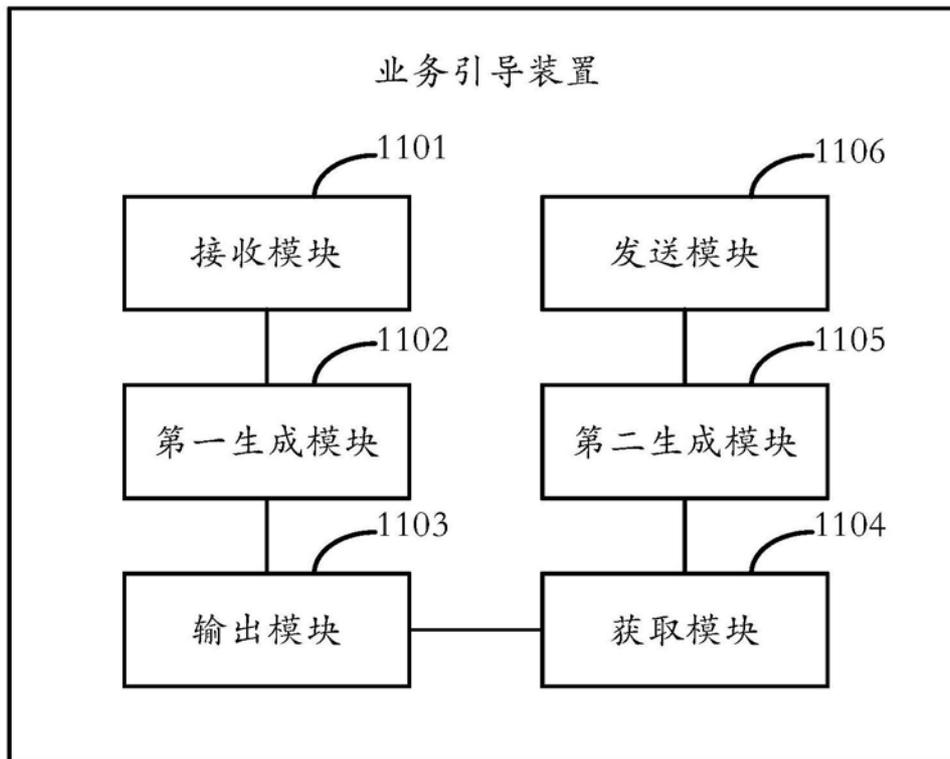


图12

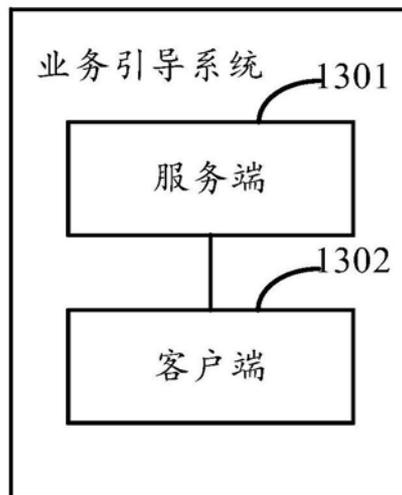


图13

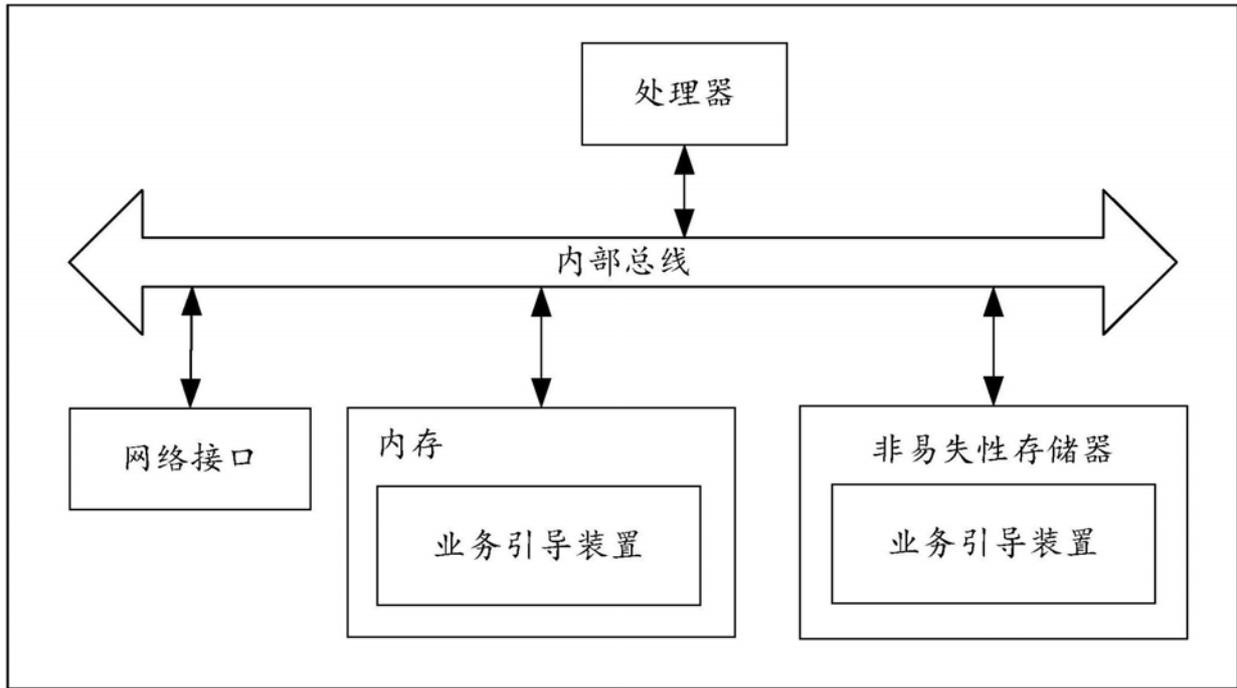


图14