

绕圈圈、冷冰冰、挡箭牌

部分不“走心”的智能客服惹人烦

阅读提示

随着智能时代的加快到来,对于智能客服的应用前景,各方均表示认可。不过,人工智能技术不是“万能钥匙”。客服行业的可持续发展,并不能依赖智能客服。



“请直接说出您要办理的业务。”拨打部分银行客服电话时,用户经常听到这样一句提示。当前,运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”,但记者采访发现,很多看起来高效的智能客服,“答非所问”是常见现象,用户体验参差不齐。

专家表示,客服智能化可以降低人工成本,但提升效率不能拿用户当“小白鼠”做实验。未来,相关行业应进一步探索人工客服和智能客服相结合,给用户提供更好的服务体验。

“听不懂人话”的智能客服 噱头大于实质

拨打招商银行客服热线,电话那头有机器人“小招”提醒用户,可通过语音直接说出要办理的业务,并举例称“查余额”“查开户网点”“咨询信用卡服务”等,记者尝试客服列举的这几种语音服务,输入相关卡号后,均办完相关业务。

然而,智能语音的客服体验并不全是美好的回忆。上海市民吴越表示,自己也曾尝试过直接说出要办的业务,但体验感觉一般。“还是和机器交流的感觉,而且你说的话一定要短,不然也得重来一遍。”

在京东、网易严选等电商平台,智能客服也广泛应用。“如今在电商平台上,想要找到活生生的人工客服太不容易了。”北京市民汤婷婷告诉记者,她对机器人式的客服“实在受够了”,“之前在某电商平台买鞋子后,商家一直没有发货,每次催发的时候,都是统一回复‘请您耐心等待呢’,次次如此,就没个人解释一下为什么没发货,大概要等多久。”

正如网友“冰烟”所“吐槽”的那样,现在智能客服的标准操作是:遇到问题、咨询客服、机器长聊、再转人工,“谁的时间不宝贵?开门见山地沟通不好吗?”

“对于大部分人来说,简单的事情与其找智能客服来回做选择题,还不如在网上搜一下来得便捷。”不少消费者表示,找客服很多时候是咨询比较个性化的问题,但想要跟人工客服咨询一下,却必须先忍受“智能”服务。“实在不知道智能客服是为了方便消费者解惑,还是为了方便商家偷懒?”

听到机器人声音 就想说一句“转人工”

当礼貌而亲切的问候变成了程式化的设定,用户的疑问只能在设定好的选项中自己寻找答案,智能客服被用户频频“吐槽”就并不令人意外了。

——技术成熟度有限,智能客服“答非所问”。拨打多家银行客服热线,按照智能客服提示,记者说出一些较为复杂的句子,如“今天收到一笔扣款,但我没有刷卡,这是怎么回事?”“我这个卡需要交年费吗?”,智能客服或回答“没有听到”或回答“好的,即

将为您转接人工服务”,答非所问的现象比较普遍。

一位银行工作人员表示,尽管语音识别技术已经很不错,但系统持续优化升级还需要大量的投入。此外,客服与用户的交流涉及隐私和账户安全,不适宜外包给第三方,所以金融机构深度发展智能客服并不容易。

——智能客服“冷冰冰”,让一些消费者感觉“不真诚”。不少消费者表示,相比冷冰冰的智能客服,能和客服人员直接沟通让人更踏实放心。“现在拨打客服电话,最烦的就是听到机器人的声音,只想说一句‘转人工’。”

“我之所以反感智能客服,并不是抵触技术进步或否定其合理性,而是智能客服有时候无法解决我的情绪问题。”青岛市民段先生表示,“与人沟通本身是一种情绪的释放,但面对理性甚至一丝不苟的智能客服,用户的情绪显然是被压抑的。”

——部分智能客服成商家拖延“挡箭牌”。网友“卡洛儿”表示,之前在某平台上点了一份外卖,结果将近两个小时都没有送到,拨打商家催单电话,结果发现是个智能客服。“说了一堆无关紧要的话,还让我体谅外卖员,可最后也没人给我回电。之前一通电话能解决的事情,有了智能客服倒成了商家迟迟不解决问题的挡箭牌了。”

人工智能不是“万能钥匙” 客服提效也应“走心”

随着智能时代的加快到来,对于智能客服的应用前景,各方均表示认可。来自携程的数据显示,当前客服机器人的日均服务量已突破千万人次,在机票、酒店售后客服总量的占比双双超过70%。

不过,人工智能技术不是“万能钥匙”。客服行业的可持续发展,并不能依赖智能客服。中央财经大学银行业研究中心主任郭田勇表示,银行客户咨询的很多问题具有相似性。智能客服把人工客服从重复劳动中解放出来,解放出来的人力应该投入到更复杂的个性化服务中。

携程首席执行官孙洁就表示:“当大面积的延误发生时,特别是复杂情况发生的时候,还是需要人工干预的。”通过对历史问题的收集,携程的后台系统对于常规问题,能在毫秒内作出判断,并给予相关答案;如果不能,就会转到人工服务。

中国社科院金融研究所银行研究室主任曾刚表示,就像线上银行业务越来越多,但无法取代线下银行网点一样。“不是简单的谁取代谁的问题,未来人工客服和智能客服的边界会慢慢模糊。用户那种具有共性的问题可以由智能客服来应对,而当用户需要面对面交流、需要疏导时,人工客服也应及时出现。最终的原则就是,以用户为中心,根据用户的实际需要来选择服务方式。”

据新华社

全球新闻速递

俄外长与美国务卿 就叙利亚局势等问题通电话

俄罗斯外交部长拉夫罗夫与美国国务卿蓬佩奥26日通电话,就叙利亚局势等问题进行磋商。据俄外交部网站26日消息,拉夫罗夫当天应邀与蓬佩奥进行电话交谈。双方就叙利亚局势进行了磋商,俄方强调有必要保持克制,勿采取可能破坏叙利亚主权与领土完整的行动。双方还讨论了双边关系领域部分问题。

朝鲜敦促美国 年底前拿出新方案

朝鲜亚太和平委员会委员长金英哲27日发表谈话,批评美国坚持对朝敌视政策,敦促美国今年年底前拿出新方案参与朝美对话。据朝中社27日报道,金英哲表示,近期,美国误判朝鲜耐心,在多个场合依然坚持对朝敌视政策。美国不但没有顺应朝鲜敦促其改变做法的要求,反而想用更“狡猾恶毒”的方法孤立和扼杀朝鲜。

叙利亚政府军 扩大在叙北部进驻范围

据叙利亚通讯社26日报道,叙政府军当天继续扩大在叙北部进驻区域,并进入北部边境重镇拉斯艾因的行政管辖范围。报道说,叙政府军26日进驻哈塞克省的8个村庄,进而抵达叙土边境地区。另据总部设于英国伦敦的“叙利亚人权观察组织”消息,超过2000名叙政府军士兵26日在连接哈塞克省和阿勒颇省的公路主干线区域进行部署,俄罗斯军事力量也参与了此次部署行动。

葡萄牙科斯塔新政府宣誓就职

以葡萄牙社会党总书记安东尼奥·科斯塔为总理的新一届政府26日在首都里斯本宣誓就职。这是科斯塔连任后组建的新一届政府,由总理、19名部长和50名国务秘书组成,任期4年。本届政府也是葡萄牙自1976年以来人数最多的一届。科斯塔领导的葡萄牙社会党在本月初的议会选举中,以较大优势获胜,在议会230个议席中获得108席,但未获得议会多数议席,只能组建少数党政府。

第18届不结盟运动峰会 呼吁共同推动多边主义

巴库消息:为期两天的第18届不结盟运动峰会26日在阿塞拜疆首都巴库闭幕。峰会通过了指导不结盟运动未来发展的巴库宣言,强调将进一步增强该组织的活力和效率,推动多边主义,促进地区和平与发展。作为峰会的主要成果,巴库宣言内容包括各成员国将继续坚持不结盟运动宗旨,努力适应当前世界新的地缘政治现实,增强不结盟运动的活力。各成员国决心团结一致共同维护发展中国家利益,致力于构建一个公正、包容、透明、高效的全球治理体系。

据新华社