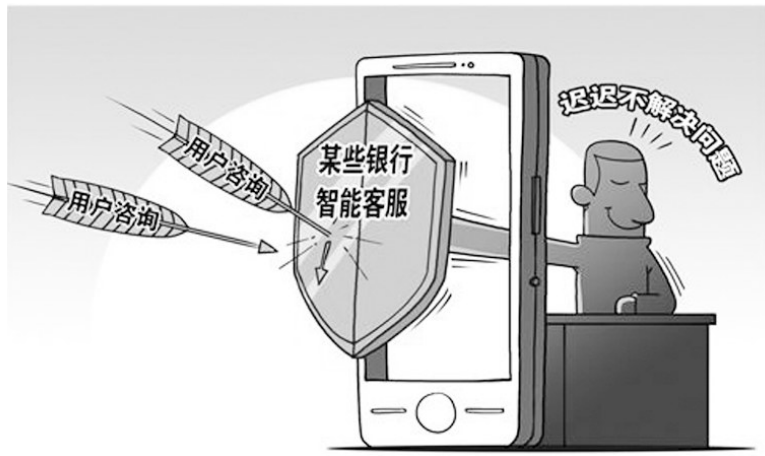


绕圈圈、冷冰冰、挡箭牌 部分智能客服不“走心”



新华社图

►“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,找客服很多时候是比较个性化的问题,但想要跟人工客服咨询一下,却必须要先忍受“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,能在毫秒内做出判断,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

拍卖公告

受委托,我公司定于2019年10月29日上午10时在淮阳南湖宾馆会议室举行机动车、摩托车、电动车、自行车等涉案物资一批拍卖会(详见清单)。

请有意竞买者于即日起向我公司咨询详细情况,于2019年10月28日下午17时前交纳规定数额的竞买保证金,并持有效证件到我公司办理竞买登记手续(以实际到账为准,不成交者保证金全额无息退还)。

展示时间:2019年10月27日-10月28日

咨询电话:0394-8860000
0394-8998000

河南奥客信拍卖有限公司

拍卖公告

河南省郑州高新技术产业开发区人民法院将于2019年11月7日10时起至2019年11月8日10时止(延时的除外)在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对被申请执行人刘晓泽名下位于河南省郑州市管城回族区尚庄路2号10号楼15层1501预告登记号1509070940、不动产产权证豫(2018)郑州市不动产权第0318494号]房产进行公开拍卖活动,详情请见网址: <http://sf.taobao.com/0371/13>(部分页面上法院简称为“开发区”)。同时公告通知案件当事人、优先权人按时参加竞买活动,拍卖标的的相关权利人及时向法院主张权利,逾期主张视为放弃权利。

郑州高新技术产业开发区人民法院
2019年10月21日

■简讯

10月18日,郑州客运段第三次党代会闭幕后,高铁二队党总支第一时间通过微信群传达会议精神,当天制定了学习会议精神的安排,将通过专题学习会、班前会,组织干部职工听报告、看专题片、座谈讨论等形式,将党代会报告精神原原本本、逐字逐句地传达到每一位党员和职工心中,进一步统一认识,明确方向,引导干部职工掀起学习报告精神的热潮。①陈楠楠



声明·公告

这里定会有您需要的信息

◆中牟县双红手机店营业执照正本丢失,信用代码:92410122MA449G0000 声明作废。

◆马大鹏不慎遗失警官证,警号:100979 现登报声明作废。

◆新密市银鑫珍珠岩厂营业执照正本丢失,注册号:410182600034936 声明作废。

◆郑州市郑东新区瑞佳办公用品商行营业执照正副本,注册号410101600016039 遗失作废。

◆河南思家客房地产营销策划有限公司公章(编码4101030158579)和财务专用章丢失,声明作废。

◆国寿财险以下单证丢失:发票代码041001900104,发票号31248013,声明作废。

◆由于本人余江华保管不慎将郑州亚新房地产开发有限公司开具的票据丢失,票号00180100,金额20000元;票号00768495,金额68000元声明作废。

◆孟津县麻屯小吃货麻辣烫馆营业执照正副本丢失,注册号:410322600115563,声明作废。

◆丁和平营业执照正副本,注册号411002604063916 遗失作废

◆洛阳市老城区小串江湖餐饮店营业执照正本丢失,代码92410302MA474BX53B 声明作废

◆郑州市郑东新区面匠的微笑餐饮店营业执照正本丢失,统一社会信用代码:92410100MA44UPCM6E 声明作废。

◆彭浩郑房权证字第0401051969号房屋所有权证遗失,特此声明。如无异议,发证机关将予以补发。

◆河南新启航照明电器有限公司统一社会信用代码91410105MA44E3YD5F,营业执照正本丢失声明作废。

◆郑州二七万达广场12-124业主韩永亮将向物业缴纳的装修保证金条(0002128)和拆改押金条(0002129)丢失声明作废。

◆郑州市盈正服饰有限公司遗失原法人章(张文英),发票章各一枚,声明作废

客服:56785066

声明公告 / 遗失声明 / 注销公告

电话:56785066、56780114