

“对不起,人工座席目前全忙……”

转接人工客服,为何就这么难?

不知道你有没有过这样的经历?拨打客服热线或点开一个网站的客服功能,出现的总是一位“AI客服”。对话时,“AI客服”听不懂话、解决不了问题,当你一遍遍呼唤“转人工”的时候,等待的却是一次次的“对不起,人工座席目前全忙”……

人工智能客服系统的初衷,是想代替一部分人工客服来理解用户需求、回答相关问题、提供解决方案,但人工智能客服为何频频“不智能”地破坏用户体验,甚至劝退用户?

据央视新闻12月14日报道

AI客服成沟通“围墙”影响用户体验

当想咨询的内容不在AI客服列出的常规选项中,用户往往会寄希望于转接人工服务,但这时AI客服似乎像一面“会说话的围墙”,挡住了用户与平台有效沟通的渠道。

消费者马女士就有多次被AI客服“劝退”的经历,让她印象深刻的是一次办理宽带过户业务。马女士拨通运

营商客服电话后,在AI客服提供的选项里找不到自己要咨询的问题,只能申请转接人工,转接了4次才最终接通人工服务。

尽管各个平台上这些AI客服能够在一定程度上代替人工回答一些预设的高频问题,但仍有大量用户反馈,某些场景下,AI客服出现了答

非所问、自说自话、模板化明显等问题。

记者近日对主流电商、社交、金融、物流等10多家平台客服系统实测发现,无论是在在线客服还是电话客服,AI客服都存在较明显的理解能力不足,而人工客服接入障碍重重,严重影响用户体验。

过度追求“降本增效”导致AI客服“失语”

对于AI客服系统目前存在的种种“智能”问题,业内专家认为,当前一些企业和技术服务商在价值导向上的偏差以及技术上的欠缺,让AI客服的服务“失语”成为普遍现象。

IT行业专家丁少将称,现在很多企业过度降本增效,把客服定义为成本部门,技术投入不足,用“拦截率”偷换“解决率”作为KPI(关键绩效指标),形成恶性循环。

人工智能行业从业者余先生观察发现,在很多企业或商家的认知里,这些“不智能”的AI客服提示客户——“你的问题并不重要,你不要来找我”。但在余先生看来,他们正在使用的是一种“昂贵的低成本工具”,这种工具是以客户失望为代价。

人工智能从业者表示,从技术层面上,对于使用AI客服系统的企业或商家来讲,未来的突破点仍在于“人机协同”,即通过持续的调优,让AI客服读懂客户。另一方面,在用户体验方面,商家也应该更多考虑消费者的需求。现阶段,AI客服缺少解决问题的诚意,缺乏人类本身具备的情绪感知能力,这不仅仅是技术层面的缺失,更是技术背后商家对消费者服务“温度”的缺失。

AI客服号称低价降本 实则水平良莠不齐

尽管AI客服存在诸多问题,但还是有许多企业、店铺选择购买AI客服系统。在各社交媒体上,宣称低价且好用的AI客服服务商不在少数。

一家服务商的销售人员福先生向记者介绍,AI客服产品首月试用只需299元,6999元服务包年,按同等工

作量计算,要比雇佣人工客服划算得多。“它是自动学习型的,你只要把店铺需要的话术‘喂’给它就行,如果你没有特殊要求,我们也有自带的行业话术包。”

一些基础版的AI客服系统产品只能应对简单的咨询,回复用户时容易产生“模板”感。要想让AI客服的“智

商”高起来、表现得更为人性化,需要在丰富和“投喂”知识库上花额外成本。

一位科技公司技术人员李先生介绍,机器人好比新员工,你需要对它进行培训。“培训师每年都会对机器人进行调优,费用是一年5000元。如果不进行调优,机器人就比较‘傻’了。”

企业设置“兜底回复”策略 制造转接人工难度

专业人士表示,目前消费者普遍反映的转接人工困难重重的问题,实际上也是一种技术手段。一家专为企业提供在线客服系统、智能客服机器人等产品的科技公司技术人员告诉记者,企业能自主决定用户“寻找”人工客服的难易程度,而技术人员可以根据企业需求,为AI客服系统设置“兜底回复”策略。

李先生解释,很多企业会为了降低人工成本,主动设置一些跳转至人工座席的障碍——既然AI客服在现阶段无法从根本上解决用户问题,那么便将其部分功能调整为“拦截用户请求”。

“比如几轮对话后转人工,或者客户急了,可以直接转到人工进行沟通。如果能用AI解决的,一般不让他转人工,转人工不是要花人工

客服的钱嘛。”

而这样的“服务”思路在小商家群体中更为显著,有电商从业者在社交媒体上透露,平台对商家回复时效有严格要求,规定时间内未回复就要扣分,考虑到人工客服工作强度高、流动性大,招聘、培训都要成本,无论AI客服够不够智能,都不得不用性价比更高的它来“应付”客户。

码头过磅合规 上路却成“巨兽”

导报讯(记者 崔晓旭 通讯员 郭晨)12月4日晚,马青路上,厦门市交通执法支队海沧大队执法人员发现一辆运载双柜的重型半挂牵引车行驶异常迟缓,轮胎明显下沉。经执法检查,该车装载两个带有海关封签的货柜,从海沧某货运码头驶往泉州,驾驶员无法出示《超限运输车辆通行证》。

超限运输车辆禁止驶出货运码头,这辆“巨兽”是怎么出码头的?面对追问,驾驶员道出实情:出码头时,他拉的仅是单个合规货柜。驶离监管视线后,他上演“乾坤大挪移”,将两个货柜驳载至一车,意图“多拉快跑”,再次上路行驶并遇到执法检查。经引导至东孚超限运输检测站过磅,车货总重73.25吨,远超49吨的限重标准,超限24.25吨,超限率高达49.49%,属严重超限违法行为。

目前,该车因严重超限运输违法行为,将面临交警部门做出的扣分、罚款处罚。

被白色泡沫“吞没” 货车变4米高“小山”

导报讯(记者 崔晓旭 通讯员 许传伟)“前方车辆载着大量泡沫货物,怎么还在摇摇晃晃,看不到车辆轮廓?!”近日,厦门市交通执法支队海沧大队执法人员在灌新路开展日常巡查时,一幕惊险场景映入眼帘,执法人员立即上前示意车辆安全靠边停车接受检查。

走近后执法人员才发现,这堆“巨型泡沫”下方,是一辆普通轻型货车。因为所载的泡沫“堆积如山”,强烈对比下,车身就像一辆玩具车一样被完全遮盖。经执法人员现场勘验测量,该车车货总高达到4.1米、总宽2.6米、总长10.1米,而对照车辆行驶证标注的原始尺寸——高2.08米、宽1.93米、长5.46米,各项数据均超出近一倍,不仅远超车辆自身登记尺寸,而且也超出道路运输法规规定的车货总高4米、总宽2.55米的限值标准,属于车辆违法超限运输(几何超限)的违法行为。

执法人员护送该车至出发地,责令驾驶员整改后方可重新上路行驶,并依据《超限运输车辆行驶公路管理规定》的相关规定,适用简易程序对郑某当场作出罚款200元的行政处罚。

退休年龄已到,退休待遇为何“迟到”?

导报讯(记者 陈捷 通讯员 同法)辛苦工作大半辈子,达到法定退休年龄的李阿姨,本满心期待退休生活,却在办理退休手续时遭遇“晴天霹雳”——因社保断档无法正常领取退休金。近日,同安区人民法院新民法庭仅用20天便促成双方确认劳动关系、补缴社保,让李阿姨的退休待遇得以顺利实现,该案还在今年厦门市妇女儿童维权案例评选中荣获“萤火守护奖”。

经查,李阿姨2014年2月8日至2016年8月31日期间就职于A公司任业务员,但该公司未为其缴纳此期间社保,

导致社保断档。为顺利办理退休,李阿姨需先确认该时间段与A公司的劳动关系,遂向厦门市同安区劳动人事争议仲裁委员会申请劳动仲裁,却因已超过法定退休年龄,被认定不属于仲裁受案范围而不予受理。

无奈之下,李阿姨向同安法院起诉,诉求确认上述期间与A公司的劳动关系,并提交了银行流水、工作物品、微信聊天记录等证据。法庭审理后发现,李阿姨的核心诉求是通过确认劳动关系补缴社保,进而享受退休待遇。而同安法院与税务机关建立的社保补缴会商机制,恰好为该案化

解提供了路径——法院出具的劳动关系确认法律文书,可作为社保补缴依据。

考虑到李阿姨急于办理退休手续,承办法官第一时间与社保机构协调,了解到若双方能就劳动关系达成一致,再提交生效法律文书,可缩短社保补缴流程。随后,承办团队联系A公司,该公司对李阿姨的就职情况未予否认,但因离职时间久配合意愿不足。法官耐心释法明理,告知为劳动者缴纳社保是公司法定义务,最终促使A公司接纳意见,同意确认劳动关系并按缴费比例补缴社保。

为推动纠纷实质化解,承

办团队组建微信群,吸纳李阿姨及A公司人事、财务人员,实时督促相关事宜。在各方配合下,A公司如期为李阿姨补办社保登记并补缴了相应社保。得知社保补缴成功后,李阿姨通过微信向承办团队表达感谢,言语中满是对退休生活的期待与满足。

从立案到结案仅20天,该案不仅高效保障了李阿姨的退休待遇,也最大程度降低了对A公司的负面影响。当法院文书化作老人手中的养老金,这份“老有所依”的守护,既保障了晚年生活的体面,也彰显了司法为民的温度。