

AI客服真的智能吗？

一年前，AI模型ChatGPT的问世在社会各界激起了广泛的讨论和关注。时光荏苒，转眼间AI行业已经发生了翻天覆地的变化。近日，某人工智能公司发布文生视频人工智能模型Sora，引发了各界高度关注，其可以按照文字指令生成视频的强大能力，使得AI(人工智能)或机器人将取代人类工种的担忧再次成为热门话题。近年来，人工智能已逐渐进入人们的生活，特别是客户服务方面，从日常生活的购物、售后、通讯到银行、保险等，AI客服已经广泛应用于各行各业。



@ 微语录

@李筱懿:当我花时间去具体的事情,而不是无谓地担心,当我把热情留给家人、工作、睡眠和书籍,留给花草树木和大自然,焦虑和烦恼自然消散。愿我们以豁达之心,不知不觉通关生活。

@苏岑:一个人开始变好,是从作息渐渐规律开始的。每天准时睡觉、适度饮食,这些看似微不足道的小事,却预示着生活开始走向健康积极。至于为什么?大概是,当一个人静下心来了,生活会变得规律,心思也会朝着积极的方向去努力。

@周国平:遇到让你不愉快的人和事,应该怎么办?我觉得无非是两个办法,一个是面对它,一个是逃避它。逃避就是不要老想着这件事情、这个人,去换点你喜欢的事情做,去和你喜欢的人交往;面对就是去分析这件事情、这个人,我经常用的是这个办法。遇到让我不愉快的人和事,我会想这是一个机会,通过分析去认识人性,认识社会,那时候我就会写日记,记下自己的观察、感受和思考。

@ 微趣图



贴心好保姆。

@ 微笑话

@山茶:去朋友家做客,她很严肃地再三提醒我,任何吃的喝的都不要离开自己的视线,一旦离开了,就不要了。我心想咱们都多少年交情了,也不至于戒备到这种程度吧。所以我始终没当回事,直到我看见她养的猫舔了我切盘的水果,然后把爪子伸进我的水杯,洗了个脚……

@讽刺与幽默:小琳在学小提琴,每次她练琴的时候,睡在地上铺的室友都会伸出头看着她。有一次,小琳练完琴后问室友:“你每次都这么看我,是不是被我的琴声吸引了?”室友回答:“我不看着你,就总感觉你在锯我的床腿。”

@李德勇:在校园运动会的颁奖典礼上,校长宣布第一名上台领奖,可是连续叫了好几次名字之后,获奖学生才慢慢地走上去。颁奖典礼结束后,老师问学生:“你刚才怎么了?是身体不舒服还是没听清楚?”学生回答:“我没事,我是怕其他同学没听清楚。”

据新浪微博



AI客服太过冰冷

AI客服的好,大家当然清楚:对消费者来说,24小时在岗、随时响应、处理程序性事务快捷高效;对企业和商家来说,成本低、功能全、管理起来还不费事。可是,当前的AI客服真的能解决我们的需求吗?

王女士对AI客服充满了抱怨:“以前打客服电话,我都可以非常熟练地先按1然后一直按0。这样就可以快速接入人工客服。不知道从哪天开始,AI客服接管了各个行业的客服电话,这导致每一次我都要对着手机大喊人工客服且需要重复很多遍。有的时候可能是系统的问题,说了很多遍也没有反应,AI客服依然自顾自地播报,我只能挂断电话重新拨打。我不喜欢跟AI客服对

接,觉得其没有温度,太过冰冷。”

对于AI客服的体验不佳,在网络上也引起了很大的共鸣。不少网友表示碰到过类似情况。

网友@七月:“我现在最害怕的就是订单出现问题去在线咨询,因为AI客服总是答非所问,要求转接人工客服,AI客服一直说‘当前人工客服繁忙’,如果你按照它提供的程序一个个点进去,什么问题都解决不了,又回到了最初的界面。进行投诉,AI客服没完没了‘道歉’,就是不解决问题。”

网友@百慕大肥鹅:“每次打客服电话一听一个机械的电子音让我按按键挂电话我都要晕过去了,现在科技是发达了,AI都能飞入寻常百姓家了,但我

就不配跟真人对话了吗?”

网友@小小:“AI客服简直就是迷宫式回答,根据它的提示选择问题,总是在绕圈圈。虽说态度客气,可就是解决不了问题,答非所问第一名。”

网友@零的笔记:“很多时候找客服是带有情绪的,但AI客服永远无法感知这种情绪,简直鸡同鸭讲。”很多网友分享了自己的经历,对AI客服答非所问却得不到解决,态度很好却总在道歉,永远在排队中的人工服务等深感苦恼。

就当前而言,AI客服还远未达到人工客服能够撒手不管的程度。尤其是那些需要提供更多情绪价值的服务,AI很多时候不仅发挥不了作用,反而可能产生反效果。



AI客服骚扰电话不断

除了AI的线上智能客服外,各种AI客服骚扰电话也让人苦不堪言。

“我经常接到一些AI客服打来的电话,开始还以为是人呢,接通后停顿几秒对方就开始介绍产品了。最初我都会等待对方说话,之后知道是AI客服了,每次我就直接挂断了。有时候人工客服打来电话我都无法辨别了,真的很烦恼。”网友任女士谈到AI客服打来的电话很是无奈。

“您好,这里是XX客服,我们有款新上市的……”“好久不见,XX平台给您发了一张优惠券……”“您好,这里是专为客户定制的……”类似的来电很多都是由AI客服打来的,骚扰电话是困扰大家的老问题,相比传统的人工拨打骚扰电话,AI客服骚扰电话效率更高、更

频繁。商家推荐产品和服务没有问题,但滥用AI技术不合适,也涉嫌违法,每个骚扰电话的背后都是对个人信息的非法收集和使用。

科技发展是为了赋能生活,不是为了给人添堵。降低成本、便捷高效是AI客服受到青睐的重要因素,然而AI客服的理想与现实总是存在落差。目前的大部分AI客服只能帮助回复一些常见的问题,对于超出常规的问题,AI客服无法给出准确得当的回应,客户特殊的问题,依旧需要人工客服来进行处置回应。记者认为,一家负责任的企业,应该有一个负责的客服部门。只有妥善分配AI客服和人工客服的比例,精细化区分具体使用场景,从客户的角度出发真正解决问

题,而不是仅仅从自身节约成本、提升效率的角度出发,才能体现企业“以人为本”的理念,才能体现新技术为人类带来的便利。

在智能技术日新月异、广泛应用的今天,不只是商业服务领域,几乎所有领域都面临着类似追问:如何更好应用智能技术?在多大程度上应用智能技术?AI客服的“困境”带来的更深层次启示在于:新技术赋能治理与服务的同时,永远不要忽视人类最本真的情感、最真实的需求。

AI智能客服的出现是为了给我们提供更便捷的服务,我们希望科技进步能真正解决更多实际生活中的问题,让AI智能科技更好服务于人类。

七月