

绕圈圈、冷冰冰、挡箭牌——

这些不“走心”的智能客服惹人烦

“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’。”

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。”

(据新华网)