

人工智能客服自说自话惹人烦

机器人来电,接还是挂?



耳边传来的虽是人声,但想要打断或是询问,对方又置若罔闻,继续自说自话。不知不觉间,随时响起的AI(人工智能)来电,取代了以往的人工客服。当消费者需要咨询人工客服时,AI仿佛成了“拦路虎”。

A 烦恼

AI客服令人不堪其扰

“您好,这里是专为北京客户打造的精装修……”“您好,这里是××客服,请问您是否已经收到派送的包裹……”“好久不见,××平台给您发了一张优惠券,记得来看看哦!”

隔三差五,市民余先生就能接到类似来电,它们都是由AI客服打来的。这些“数字员工”通过软件自动运行、不

知疲倦。由于怕漏接工作相关来电,余先生每个电话都会接听,AI客服令他不堪其扰。

社交平台上,有类似感受的网友纷纷投诉。金融房产、物流通信、消费旅游等行业,由于需要大规模拓客沟通,是AI客服电话的重灾区。

与此同时,真要遇到什么问题,想

主动寻求客服帮助,人们发现,无论通过网络平台还是拨打电话,AI客服依旧“挡”在前面。要么列出数个问题,要么播报一串功能,供消费者挑选。如果用户想咨询的内容不在其中,便是鸡同鸭讲,只能对着机械弹出的预设回复暗自憋气。

B 市场

“数字员工”成为企业新宠

AI应用于客服领域的市场规模正不断扩大,不仅是人们的直观感受,也有着数据支持。《2023中国智能客服市场报告》显示,中国智能客服行业以智能客服软件为主导,约占市场份额的80%。2022年中国智能客服市场规模达到66.8亿元,预计到2027年,市场规模有望增长至181.3亿元。

另一边,是人工客服数量的每况愈下。以金融领域为例,记者查阅中国银行业协会发布的《中国银行业客服中心与远程银行发展报告》,发现2021年客服中心与远程银行从业人员在此前连续5年增长后,数量首次下跌为5.02万人,2022年银行业金融机构客服从业人员继续大幅降至4.38万人。

数据一升一降的背后,显然是一笔经济账。

嗅到市场商机,大小科技软件公司不遗余力推广自家“数字员工”。北京一家科技公司业务经理陈严(化名)感慨,“AI客服?太火了,只要是家公司,都在往上扑!”

陈严介绍,公司客户较为集中在两大类产品上。一为智能在线客服,为客户搭建机器人词语库。先搭建好专业术语、闲聊库等,后期依顾客反馈继续填充知识库,让机器人回答得更精准。根据版本,每年软件维护费用从5000元到5万元不等。

另一类“主动出击”的产品,业内则称作智能外呼。为客户提供研发好的

系统,经真人录音,录入一些话术。再将后台流程设置好,即可通过虚拟运营商号段,自动拨出电话对客户进行回访、通知等业务。通话过程中,系统还能捕捉关键词,为客户打上不同“标签”,区分优先级,每年维护费用仅三四千元。

相较一位真人工员的用工成本,一年“工资”仅几千几万元的AI赢面十足。不仅如此,智能客服可以24小时在线,随时响应咨询。推广营销时,更不惧被骂、不消极怠工,效率极高。央视曾在3·15晚会中披露,有企业平台开发AI骚扰系统,相较人工一天两三百的拨打电话数量,机器人一天能打5000个电话,有公司甚至一年拨打了40多亿个骚扰电话。

C 对策

适度营销避免用户反感

为减少被AI电话骚扰,又不希望漏接重要电话,不少用户选择设置语音助手,帮助自己接听电话并将录音转成文字。当AI遇到AI,有时还会“攀谈”起来,令人啼笑皆非,可谓“一物降一物”。

“以前接到的营销推广电话,需要专门雇佣人力来拨打,随着技术提升,智能外呼的应用已经很普遍了。”对AI客服应用越来越广的趋势,数字经济学者刘兴亮深有体会。“有时真的分不清是真人还是AI,要是真人嘛,还可以吐

槽两句,对着AI发火,对面只会停顿一下继续说。”

即便如此,刘兴亮强调,技术本身是中性的。最受诟病的骚扰电话,其根源也并不是AI。“例如精准地知道用户刚买房需要装修,刚生了小孩需要奶粉等,问题依旧出在信息泄露上。”

在他看来,AI客观上能为企业节省大量成本,提升效率,一定是未来发展的趋势,投资人也普遍看好这一赛道。“从大的数据上来说,90%的消费者,打

电话其实是询问非常简单的问题,AI客服应对起来绰绰有余,AI在今后的广泛应用是无法逆转的。”

刘兴亮认为,在势不可挡的AI浪潮下,企业应掌握好营销的“度”,避免用户反感,防范信息泄露与技术滥用的风险。与此同时,发展越来越智慧的产品,可以让智能客服真正变得好用。“随着新技术纷纷涌现,行业态势发展非常好,今后也会不断朝着更便利更智能的方向演变。”

据《北京晚报》

求解特定问题比超算快一亿亿倍!

中国科学家成功研制“九章三号”量子计算原型机

记者从中国科学技术大学获悉,该校潘建伟、陆朝阳等组成的研究团队与中国科学院上海微系统与信息技术研究所、国家并行计算机工程技术研究中心合作,近期成功构建255个光子的量子计算原型机“九章三号”,再度刷新光量子信息技术世界纪录,求解高斯玻色取样数学问题比目前全球最快的超级计算机快一亿亿倍,在研制量子计算机之路上迈出关键一步。

1981年,诺贝尔奖获得者理查德·费曼提出量子计算构想。作为信息技术“后摩尔时代”一种新型计算范式,量子计算在原理上具有超快并行计算能力,可通过特定算法产生超越传统计算机的算力,解决重大经济社会问题。

2020年,潘建伟团队成功构建76个光子的量子计算原型机“九章”,处理高斯玻色取样问题的速度比当时最快的超级计算机快一百万亿倍,使中国成为全球第二个实现“量子优越性”的国家。2021年,他们进一步成功研制113个光子的“九章二号”和66比特的“祖冲之二号”量子计算原型机,使中国成为唯一在光学和超导两条技术路线都实现“量子优越性”的国家。

据新华社

非法改装电动自行车明知故犯罚5万元

明知道从事经营性拼装、改装电动自行车属违法行为,却仍给销售的电动自行车加装中箱,加长座椅。近日,通州区市场监管局查处一起非法拼装、改装电动自行车的行为,当事人因明知故犯受到了罚款5万元的高限处罚。

前不久,通州区市场监管局接到情况反馈,称通州区潞邑街道一家商店涉嫌存在非法改装电动自行车的行为。执法人员立即赶赴现场开展调查。执法人员发现,店内一辆电动自行车中部被加装了中箱,致使驾驶人没有腿部放置空间;另一辆电动自行车的座椅变成了可以乘坐两人的加长型座椅。

店长李某称,两辆电动自行车是店内员工按照购买者要求从网上购置配件进行改装的,改装工作已经全部完成正等待买方取走。

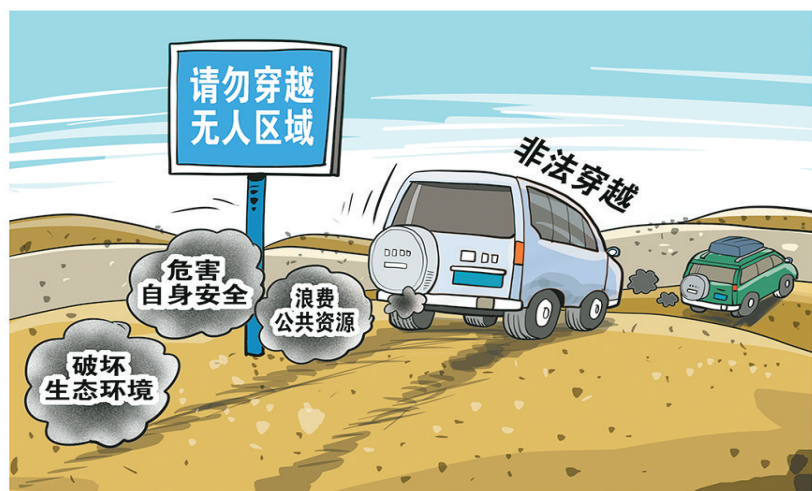
经调查,通州区市场监管局发现当事人销售的电动自行车经过拼装、改装后与出厂认证证书内容不一致,存在危害人体健康和生命安全的隐患,违反了《北京市非机动车管理条例》相关规定。同时当事人已经明知非法拼装、改装电动自行车的危害和后果,仍然对其销售的电动自行车进行非法改装,属于明知故犯,通州区市场监管局依法对其作出了罚款5万元的高限处罚。

据《北京晚报》

“生命禁区”不是“猎奇专区”

“探索秘境”“寻访冰川”“打卡无人区”……随着近年来自驾游不断升温,一些游客追求冒险刺激,前往青海、新疆、甘肃等地生态保护红线内的无人区,结果频频发生被困甚至遇难事件。业内人士表示,“生命禁区”不是“猎奇专区”,需加强对无人区非法穿越的监管。

据新华社



多重隐患

新华社发 朱慧卿 作