

智能客服系统给使用者添堵？ 老年人需要 “一键转人工”

□《北京晚报》记者 魏婧 徐英波

不同于年轻人对数字智能产品的使用逻辑,老人操作的每一步,可能都需要从头学习。遇到困难除了“麻烦子女”,他们也期待有明白人能问问。一份《移动互联网应用(App)适老化改造调研报告》显示,中老年人对App适老模式主要需求之一即是人工客服。但记者发现,寻找人工客服,如今在相当程度上仍是一种对耐心的考验。

问题没发完 对方已“断联”

65岁的康阿姨,平时爱追剧,为了方便,她付费158元购买了某平台的年度会员。最近不时出现“掉线”情况,重新登录很麻烦,康阿姨决定找客服问问,这一找,却让她犹如陷入了“迷宫”。

首先,想触达客服的入口就不容易。会员中心、订单、设置……戴着老花镜,康阿姨仔细辨认着页面上的小字,逐个点进去查看,许久才在“帮助与反馈”里,找到“在线客服”。

点击进入后,一个带着笑脸的“专属智能客服”弹窗跳了出来,列了一串

客服“藏”得深 有话难直说

面对消费者五花八门的需求,单凭机器程序显然无法胜任。遇到售后问题,王女士都尽量在对话框中“呼唤”出真人客服来沟通。“但在服务高峰期,人工客服可能无法及时响应,我又不能啥都不干一直等着。”和康阿姨遇到的情况类似,一旦没有及时与人工客服建立联系,对方很快就会结束对话。下次询问,又要经历从机器客服到人工客服的切换过程,并且呼唤出的“真人”往往已经不是之前那位客服了。一切问题又要重新叙述,令人耐心全无。

“还是打电话吧!”线上折腾了半个多小时,康阿姨实在不耐烦。相较

多“回合”召唤 还得排长队

如果说克服一系列麻烦,能够找到人工客服还算可以接受,还有一些平台,在经历一连串的播报和跳转后,也很难甚至无法接入人工客服。

例如,微店平台的售后模块,完全采用自助服务模式,无论点击什么问题,弹出来的都是更多问题的咨询列表。点击“在线客服”,弹出来的也是“智能助手”。

令人哑然失笑的是,记者尝试对着智能助手输入“人工客服”,对方竟

合理分配“人工”与“智能”

中国传媒大学信息与通信工程学院人工智能系副主任苗方建议,可以继续引入先进的辅助技术,让智能客服能够“像人一样思考”。在他看来,目前智能客服的这种对话大模型,是一种“你问我答”的被动状态。若引入类似“智能体”的技术,可以为其增加外部知识库,让大模型在回答问题时

“猜你想问”的问题。康阿姨皱着眉看了半天,没有适合自身情况的,只好打字输入“账号经常掉线,视频看不到了”。等待数秒,智能客户回复了一段模板文字:若您遇到账号使用问题,可尝试以下操作……这样的回复看得康阿姨云里雾里,想找位人工客服直接帮忙。

连续输入2次“转人工”后,终于接通“专享人工客服”,康阿姨赶紧开始打字。但老人眼神不好,手指又慢,还没描述完,页面就弹出提示:因您长时间未咨询问题,对话已经自动断开。

对着屏幕点点点,老年人更倾向“有话直说”。但通过“智能客服”问到的客服电话,拨通后传来的也是机器女声:“您好,请简单描述相关问题。”康阿姨描述一番后,对方却显然无法理解,继续播报“购买会员未生效请按1,观看提示付费请按2,会员还有广告请按3……”康阿姨十分无语,“就想直接问问真人,一步步教我怎么弄,有这么复杂吗?”

68岁的李阿姨,会用手机导航、刷短视频,偶尔也能线上购物,对网络操作算是较为熟悉,但想要“自助”找到真人客服也并不容易。令她印象深刻的是有一次联系物流网点,咨询自己

“劝说”起来:“亲,您先和我说说具体情况,说不定不需要进入人工客服啦”;“别着急转人工,我可是经过精心训练的”;“理解您的心情,但我真的有实力帮您”……足足三次“人工客服”的召唤下,对方才弹出转人工的链接,并称“前面还有40人排队,是否确认?”

在“铁路12306”App的“敬老版”模式下,有“在线订票”和“电话订票”两大功能。后者并不是很多人设想的,拨打后请工作人员帮忙订票,而是

检索外部知识,实现信息或知识的全面串联,深度解决用户的问题,更好地“听懂人话”。

互联网产业时评人张书乐认为,技术的使用不能失去人文关怀。企业降本增效的同时,不能牺牲消费者的消费体验。“人工客服有着智能客服无法替代的作用,尤其对老年人、残疾人



提示 找人工客服 试试这一招

对于老年人寻找人工客服的难题,已有一些平台予以关注



电子播报过程直接喊出“人工客服”反复几次即可

“我还没问完呢!怎么就断了?”康阿姨又气又急,“这到底是真人还是机器人啊?我们老人打字慢,就不能多等两分钟吗!”

康阿姨的遭遇不是个例,记者调查发现,不少视频网站都存在类似情况。开通会员、续费等标识十分明显,“客服”入口却相当难找;部分平台的智能客服只能识别预设问题,若用户描述超出模板范围,仅能机械回复“请描述您的问题,我们好为您提供对应服务”,既不转接人工,也不提供其他解决方案。

的包裹有无派送的经历。按照物流显示电话拨打过去,耳边响起机器播报,“上门揽收请按1,业务咨询请按2,邮件查询请按3……”

“本来我以为应该是邮件查询,按了3后,发现无法接入人工服务。又返回上一层,从头听到尾,最后听到了人工服务。按键进入后,告诉了我一串数字,拨打了没人接。我就又重新听了一遍,换成了业务咨询,这才有人接电话。”李阿姨称,业务咨询的工作人员其实并不负责查邮件,但总算是个“真人”,帮着转到了查询部门。“折腾了半天,好在自己解决了问题,换个老人哪行啊!”

仅有“××功能请按×”的电子播报声。记者点击按键,逐层听取播报内容,未找到人工服务对应途径。并且该播报模式层级多、内容冗繁,需要精力更加集中、适时做出按键选择,对使用者能力其实有相当要求。

对此,有业内人士指出,用智能客服代替人工,可以为企业节省成本,背后算的是一笔经济账。未来客服系统应在此基础上不断优化,更便于老年人等特殊群体使用。

等特殊群体来说,人工客服显然更加便捷。企业在使用客服系统时,应合理分配智能客服和人工客服的占比,像“一键转人工”等服务选项是必不可少的,让客服系统真正成为服务的工具,而不是为使用者添堵。”

据《北京晚报》
冯晨清 制图

国防部新闻发言人 就澳军机侵闯 西沙领空答记者问

新华社北京10月22日电(记者王春涛)国防部新闻发言人蒋斌22日就澳大利亚军机侵闯西沙领空答记者问。

有记者问,澳大利亚国防部近日发布声明称,10月19日澳军P-8A巡逻机在南海巡逻时,中方军机对其采取“不安全和不专业互动”,施放干扰弹,对澳飞机和人员“构成危险”。请问中方对此有何评论?

“澳方有关声明颠倒黑白,对中方倒打一耙,妄图掩盖其军机非法侵闯中国领空的恶劣行径,我们对此强烈不满,已向澳方提出严正交涉。”蒋斌说,“需要强调的是,中国人民解放军南部战区组织兵力对侵闯中国西沙领空的澳军机坚决拦阻驱离,相关行动正当合法、专业克制。澳方对中方侵权挑衅,却反诬中方维权行动‘不安全’‘不专业’,这样的歪理谬论在哪儿都说不通。”

蒋斌表示,我们敦促澳方立即停止侵权挑衅和煽宣炒作,严格约束一线海空兵力行动,避免破坏中澳两国两军关系。中国军队将继续采取必要措施,坚决捍卫国家主权安全,坚定维护地区和平稳定。

乌克兰多地遭空袭 6人死亡

新华社基辅10月22日电(记者李东旭)乌克兰总统泽连斯基22日在社交媒体发文说,俄军再次对乌克兰发动大规模夜间空袭,袭击已造成6人死亡,另有17人受伤,俄军袭击主要目标是乌能源基础设施。

泽连斯基说,基辅市、基辅州、敖德萨州、切尔尼戈夫州、第聂伯彼得罗夫斯克州、基洛沃格勒州、波尔塔瓦州、文尼察州、切尔卡瑟州、扎波罗热州和苏梅州均遭袭击。

泽连斯基说,乌方期待美国和七国集团以及欧盟向乌方提供远程打击武器,并对俄方采取严厉制裁措施。

基辅市市长克利奇科22日在社交媒体发文说,空袭造成基辅市2人死亡,19人受伤,其中9人入院治疗。

基辅州州长卡拉什尼克当天在社交媒体发文说,基辅市东郊布罗瓦雷区一栋民房被爆炸物碎片击中起火,造成3人死亡。此外,布罗瓦雷区另有一名男子被爆炸物碎片击中身亡。

乌克兰能源部当天在社交媒体发文称,由于乌能源基础设施遭大规模无人机和导弹袭击,乌大部分州实施紧急停电,电力恢复工作正在进行中。

基辅市军事管理局当天在社交媒体发文称,按照乌国家电力公司要求,基辅市实施了紧急停电,电力技术人员正全力抢修设备以尽快恢复供电。

截至发稿时,乌空军尚未发布此次空袭的具体信息,乌空军在社交媒体发布的空袭预警显示,俄军攻击无人机正在哈尔科夫州、苏梅州、切尔尼戈夫州空域移动。