



客服降级成消费升级拦路虎

□ 夏熊飞

话外音
宋鹏伟

随着人工智能技术的发展,智能客服越来越多。在企业看来,智能客服成本低,可以解决人工客服人手不足、问题类型化、重复率较高等问题。但对消费者而言,机械的、尚未完全智能化的服务是智能客服的一个痛点,一些智能客服不仅无法有效解决问题,反而“答非所问”“重复同样的话”,给消费者添堵。(《工人日报》6月1日)

对于当下的企业客服“猫腻”,有媒体用如下话语作了总结:智能客服不智能、线上客服较隐蔽、人工客服藏得深、客服电话难打通。真可谓字字珠玑、一针见血。相信前述猫腻,绝大多数消费者都有过切身体验。

随着“互联网+”的不断普及,消费也在不断升级,越来越多消费者首选的消

费场所从线下转到了线上,线上消费的确方便快捷,但看得见摸不着的特性也决定了无论是消费前的咨询还是消费后的维权,消费者都需要更多借助企业客服来实现。

得益于人工智能技术的发展,越来越多的企业开始推出人工智能客服。人工智能客服确有其独特优势,如大大降低了人力成本,能确保24小时在线,还能满足大量消费者同时咨询等。但人工智能客服不智能,甚至有些时候略显“智障”也令消费者抓狂,如问题难解决、答非所问、重复死循环等。

人工智能客服失智,如若消费者能转向人工客服表达诉求也能让人接受。可伴随着人工智能客服一道推广的往往是人工客服的“消失”,不是压根就没有人工

客服,就是人工客服通道难寻以及经过九曲十弯,等待着消费者的却是永远的“请等待”忙音。要通过一些不智能的智能客服或者“深藏不露”的人工客服解决消费过程中遇见的问题,熟练掌握互联网应用的年轻人再也不敢打包票,那年龄偏大的消费者恐怕只能望客服兴叹了。

客服是企业所提供的服务中重要的一环,只想着如何让消费者掏钱,掏完钱后的服务质量就借着人工智能的名义大打折扣,这不仅是对消费者正当权益的侵害,也必将对企业形象、产品销量产生负面影响。良好的企业客服质量,对于企业、品牌美誉度有着不可小觑的影响,在这方面只想着降低客服用工成本的企业,恐怕是因小失大算错了经济账。

(作者为湖南自由撰稿人)



王怀申/漫画

画中话

“吃药靠掰,用量靠猜”不少父母在给孩子喂药时,都有过这样的经历。为了解决儿童专用药品短缺的问题,很多时候医生只能选择将成人药物按比例划分出合适的剂量给儿童。但在实际操作中,这增加了儿童用药的风险隐患。近年来,因儿童过量服药而造成药物中毒的事件并不鲜见。

(《人民日报》6月2日)

户外经营
莫忘文明文明
微评

□ 梁云祥

天热了,街边大排档生意也火爆了。然而,浓烟呛鼻、占道经营、垃圾遍地、噪声扰民却让大排档周边的居民苦不堪言,这就不应该了。

想赚钱没有错,但摊主们应该做到换位思考、将心比心。摊主们如果能自觉安装排烟系统,注意环境卫生,尽量给附近居民一个洁净环境的话,相信就不会被周边居民举报,执法部门也就不会多次找上门了。

管理要加强。街边大排档扰民现象是“老大难”问题,有关部门要从制度上抓管理,拿出行之有效的办法来。同时,食客也要文明用餐,不大声喧哗、乱扔垃圾,少制造噪音和污染,让美食和安宁的环境共存。

新闻:自6月1日起,我国在天津、成都、苏州3个城市试点发放机动车电子驾驶证。驾驶人可通过全国统一的“交管12123”手机App申领,在办理交管业务、接受执法检查时使用。(《工人日报》6月2日)

旁白:期待更多的证照电子化。

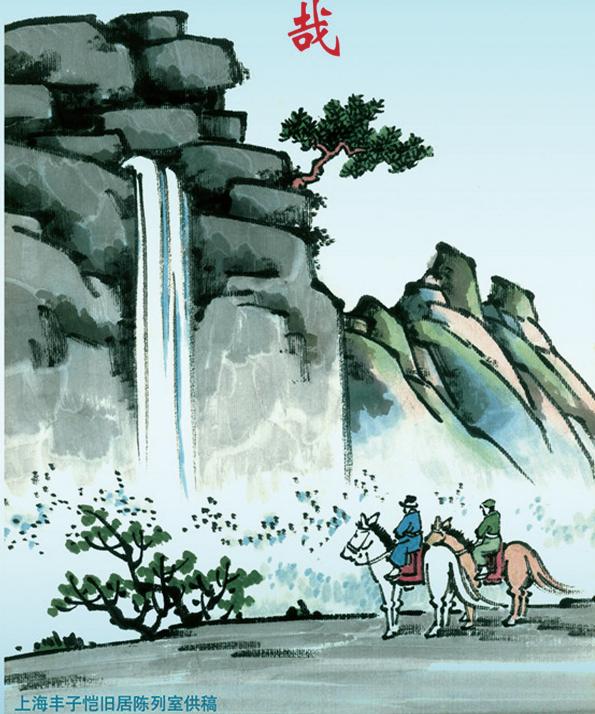
新闻:因售卖狗肉与爱狗人士发生纠纷后,四川男子向某遭非法拘禁,被逼下跪自扇耳光、遭殴打近4小时。5月26日,中国裁判文书网公布了这起案件的一审判决书,四川省广元市利州区法院一审以非法拘禁罪判处被告人孟某、李某、程某、王某、杨某等五人拘役四个月,宣告缓刑六个月。(澎湃新闻6月2日)

旁白:滥用私刑当被严惩。

投稿邮箱:tywbplb@163.com

图说
我们的
价值观中华河山
美哉壮哉

诚信 爱国 公正 自由 文明 富强
友善 敬业 法治 平等 和谐 民主



上海丰子恺旧居陈列室供稿

图说
我们的
价值观

友诚信 爱法公平自和文民富
善信业国治正等由谐明主强

春光无限好
正是读书时

上海丰子恺旧居陈列室供稿

太原市精神文明建设指导委员会办公室

广告 太原日报社

太原市精神文明建设指导委员会办公室

广告 太原日报社

太原市精神文明建设指导委员会办公室

广告 太原日报社

中宣部宣教局 中国文明网

中宣部宣教局 中国文明网