

智能客服应把客户温馨体验放在首位

观点
提要

在人工智能技术尚不成熟的情况下,智能客服并不是“万能钥匙”,甚至会严重影响客户体验。目前来说,在客服领域,人工依然无法被替代,因为其仍旧是客户获得良好体验的保证。部分商家以智能客服敷衍客户是急功近利的表现——看似省了钱,实则牺牲了客户的温馨体验,迟早会对销售产生影响……

继洋说事

王继洋

据《中国青年报》报道,如今很多企业都采用了智能客服,但由于技术发展水平有限和管理不善等原因,智能客服常常不能顺利解决客户问题。《中国青年报》对2001名受访者进行的一项调查显示,91.9%的受访者使用过智能客服;57.9%的受访者直言智能客服会理解不了客户提出的问题,答非所问;49.3%的受访者认为智能客服会用固定的话术应付人,解决不了实际问题。

说到客服,我们首先想到的是专业、精准、快捷、高效,同时有情感、温度的服务。所以从人工成本角度来讲,客服不仅需要专业知识,还需要以饱满的热情处理大量超负荷的工作。从这一角度来讲,推广智能客服,处理一些简单、重复、机械的工作就显得很有必要。在这类工作上,智能客服的响应速度要比人工客服速度更快。

该如何评价当下的智能客服呢?简单来说,智能客服是一个不断进步没有限制的虚拟大脑,因为人工不会的东西机器人也不会,所以智能客服的智能化需要通过人工的知识培养与用户之间的磨合,逐步演变成客户想要的智能化。但这样的升级演化过程,前提不应该牺

牲客户体验,降低服务质量,而是先让智能客服作为人工客服的辅助,然后逐步摆脱对人工客服的依赖。

在目前人工智能技术尚不成熟的情况下,商家开发、维护一套智能客服系统并结合大数据的反馈不断升级,需要投入的人力物力成本并不比直接找人工成本低。那么,为什么还是有很多商家对智能客服趋之若鹜呢?原因很简单:他们多数只是购买通用版的软件,而不是深度定制一套系统软件。这样一来,面对客户的疑问,智能客服的回复自然也就没什么“营养价值”了。

其实商家对于这样的情况并非一无所知,但他们依然选择白开水一样的智能客服,更多还是出于减少人工成本的考虑。也有些商家会以智能客服为主,然后提示你智能客服解决不了的问题,最终可以交由人工客服解决,但实际体验后会发现自己像皮球一样被智能客服踢来踢去,根本找不到对接人工客服的路径。

在人工智能技术尚不成熟的情况下,智能客服并不是“万能钥匙”,甚至会严重影响客户体验。所以目前来说,在客服领域,人工依然无法被替代,因为其仍旧是客户获得良好体验的保证。部分商家以智能客服敷衍客户是急功近利的表现——看似省了钱,实则牺牲了客户的温馨体验,迟早会对销售产生影响……

大众报业集团十大名牌专栏
诗评画议

中考无缘升高中,培训机构瞎起哄。收费即可办学籍,骗局一场梦成空。



儿子没考上高中的王先生,在西安城西信德中学门口,向一家名为“汉迪”的教育培训机构交了3.5万元的借读费和学籍费后,于2017年8月进入信德中学上高中,结果今年11月高考报名时,被告知学籍是假的,无法报名。与王先生孩子情况一样的有20多人,他们觉得被汉迪和信德中学给骗了。据12月5日《华商报》

绘画 陶小莫 配诗 王继洋

邮箱:czmg668@126.com 来稿请注明联系方式,稿件一经采用,稿酬从优。

“清洁煤”中毒事件为何疑点重重

观点
提要

理论上,“清洁煤”易燃烧、热值高,相比传统散煤,应该更不容易中毒才是。在此前提下,唐山等地所发生的中毒事件,更显得疑窦丛生。

然玉

据央广网报道,近段时间,河北承德市兴隆县多名村民疑似燃烧当地政府推广的“清洁煤”后,因一氧化碳中毒身亡。随后,多名知情人士反映,唐山市一个多月内也连续出现6名村民因一氧化碳中毒身亡事件。此外,还有数十人同样原因被送往医院抢救、治疗。据多名死者家属介绍,死者生前都使用了当地政府推广的“清洁煤”来取暖,并且在使用不久后就中毒身亡。

“一氧化碳中毒”“人为操作不当”,这似乎是意外、是事故。然而,数据对比最能说明问题:入冬以来,唐山已有数十人燃煤取暖中毒,明显多于往年。在此类案例中,罪魁祸首无一不是所谓“清洁煤”。很遗憾,当地在推广“清洁煤”的同时,并未告知相应的注意事项和使用说明。事后来看,这几乎就是一种“致命失误”。下意识按照“老办法”烧煤的村民,付出了沉重代价。而这,又是谁的错呢?

试问,当地强推的“清洁煤”到底是哪里来的?其加工工艺是否过关?有没有经过严格的安全测试?产品本身是否存在对燃烧条件要求过高、更容易燃烧不充分等隐患?媒体调查发现,承德、唐山多地村庄所派发的“清洁煤”,其外包装粗陋不堪,厂商标识、风险提示、使用说明等关键信息残缺不全。两家主要的供煤厂商,一家数月才注册,另一家索性已经简易注销——种种不寻常的迹象都表明,这其中水深、有故事。

应该承认的是,当地职能部门在推广清洁煤时,并没有进行足够的“安全提示”和“使用指导”,这确乎属于严重失职;但也要看到,此前并没有证据表明,“清洁煤”比“传统散煤”更难用、更危险。避免中毒的道理大家都懂,也即保持通风、注意排烟。按说,就算村民按照旧经验使用“清洁煤”,也不应如此大概率中毒才是。那么,这到底是“人”的问题还是“煤”的问题?

理论上,“清洁煤”易燃烧、热值高,相比传统散煤,应该更不容易中毒才是。在此前提下,唐山等地所发生的中毒事件,更显得疑窦丛生。查清楚这一切,判定的重点,不该单纯集中于界定是“清洁煤”还是“传统煤”,而应首先分清楚是“合格煤”还是“劣质煤”。如果说,“清洁煤”有什么“危险因子”,那也在于其无烟无味,故而一旦“燃烧不完全”便更不易被察觉。为此,地方政府在推广“清洁煤”时,本该一同发放、配置一氧化碳报警器才是。

无论从哪个角度理解,“村民使用‘清洁煤’取暖中毒身亡”事件,都存在着太多的疑点。河北多地统一派发的燃煤品质是否符合国标?其间的招标采购是否合规、有无猫腻?在“清洁煤”推广过程中职能部门是否失职渎职?凡此种种,都必须彻查之后给出严肃回答。本着尊重生命的基本道义追问到底,当地绝不能躲在“意外事故”“操作不当”的挡箭牌下,试图搪塞过关。



绿色生活 点滴做起

提倡双面打印, 减少木材消耗

中宣部宣教局 中国文明网