

智能客服不智能,人工客服藏太深;处理问题找不到,办理业务才现身

客服绕圈圈,是技术不成熟还是企业在装傻?

业内人士:技术升级,服务意识更应升级

本报记者 卢越

刘先生最近打电话报修宽带,却感到有些糟心。接电话的智能客服“不智能”,无法沟通,人工客服又忙。他连打了4次电话,问题一点儿没能解决。

智能客服“猜你想问”,但没一个能回答你的问题;按照程序一步步听完,之前的内容却忘了;人工客服“隐藏”太深,要么就是接不通……近来,一些企业的智能客服屡屡被消费者吐槽。本应提供更便捷优质服务的客服电话,和消费者玩起了绕圈圈。

连打4次电话,问题没能解决

8月12日,因为报修宽带,刘先生拨打了企业客服电话,接听的是智能客服。

“第1次拨打,让口述需要的服务。我说了宽带报修,等待后让输入报修宽带号码,给我的账号是8位,输入后说我录入的位数不正确。第2次拨打,系统直接转了人工,提示我人工服务忙,挂机了。第3次拨打,重复第1次的内容,无果。第4次说我拨打次数超标,直接不让拨打了。”刘先生说。

互联网平台卖保险要实力更要责任

本报记者 杜鑫

日前印发的《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》(以下简称《指导意见》)明确,允许有实力有条件的互联网平台申请保险兼业代理资质。

尽管加了“有实力有条件”的限定要求,且暂时没有对此明确解释,但这一消息仍被视为互联网保险行业的重大利好。

从互联网平台来看,一些想要卖保险却苦于没有牌照的互联网平台此番看到了曙光。根据2015年下发的《互联网保险业务监管暂行办法》,第三方网络平台经营开展保险业务的,应取得保险业务经营资格。

从互联网保险业来看,经历过一轮爆发式增长后陷入发展瓶颈的互联网保险需要一个政策利好消息来刺激其取得新突破。艾瑞咨询发布的《中国互联网保险行业研究报告(2019年)》显示,互联网保险在2012年~2015年4年间,保费收入增长近20倍,互联网保险渗透率2015年达到了9.2%。然而从2016年开始,互联网保险保费规模增长陷入停滞并开始减少,渗透率连年下滑,到了2018年渗透率仅为5%。究其原因,是受保险业政策影响,行业发展出现短期阵痛。

政策利好只是一个助推,互联网平台卖保险有其客观需要和自身优势。

首先,依靠营销员人海战术卖保险的方式已经不好使了。粗放的发展模式不能适应保险行业的未来发展,其需要在产品和渠道创新上深耕细作,同时提升服务水平。

其次,互联网经历了多年的发展,积累了大量的用户,特别是年轻且消费潜力待挖掘的用户。流量通过卖保险来变现,对互联网平台和保险公司来说是双赢的选择。而伴随着互联网成长的80后、90后,



宁夏推进企业安全生产标准化建设

重点突出煤矿等事故易发多发行业

本报讯(记者马学礼)近日,宁夏回族自治区政府审议通过了《关于进一步推进企业安全生产标准化建设工作的实施意见》,提出在全区各行业领域全面推进安全生产标准化对标建设工程,建立起企业安全生产规范管理的长效机制。

据介绍,《实施意见》将重点突出煤矿、非煤矿山(含油田服务、地质勘探)、危险化学品、交通运输、建筑施工、金属冶炼、建材、机械、轻工等事故易发多发的行业。《实施意见》同时规定,煤矿、非煤矿山、危险化学品生产企业和规

域部分企业服务热线体验式调查报告》显示,在47个企业服务热线的4301个体验样本中,服务热线人工服务转接等待时长是所有体验环节中消费者评价最低的。报告还提到,互联网出行领域转接人工服务响应时间相对较长,转人工服务中所出现的忙音、长时间等待、转接后无声音、自动挂断等现象已经严重影响到客户体验。

对此,有消费者质疑:一些企业是否把智能客服推在前面拖延搪塞消费者?智能客服不智能,究竟是技术不成熟,还是企业在装傻充愣?

此前有媒体报道,在北京某事业单位上班的消费者李彤(化名)售后维权时“只见机器不见人”。李彤在某网上直播间买了一件衣服,但发现质量有问题,怀疑店家虚假宣传。但联系客服维权时才发现,这家店的客服都是智能机器人。尝试了多种途径后,李彤始终没有联系上人工客服。而那件衣服,她再也没有穿过。

成都消费者曾雪峰给记者讲述了他的一次经历。他之前在某在线旅行平台预定了一张机票,收到平台寄来的行程单后发现上面显示的机票价格和实际不一致,便致电该平台反映问题。

“我一开始就想找人工客服,但打过去后是智能客服。它给出好几个选项,根据提示按键后又解决不了我的问题。”曾雪峰说,“我怕听漏,连着打了3次,前后花了10分钟左右,就是没听到人工客服入口。”

后来同事提出了一个办法,让曾雪峰试试选择办理一项业务。没想到,曾雪峰随便选了一项业务办理,人工客服就接通了。两三分钟后,问题解决了。曾雪峰发出疑问:“为什么处理问题时找不到人工客服,一要办理业务人工客服就出现了?”

使用智能客服降低总体成本

唐德权从事智能客服软件开发和提供工作,目前有2000多家企业使用他所在企业提供的智能服务。他告诉记者,之所以越来越多企业使用智能客服机器人,提高客服效率和降低总体成本是两个重要原因。

“智能客服机器人现在总体上可以回答访客85%以上的重复性同质性问题,并且24小时在线。”唐德权说,“采用‘智能客服机器人+人工客服坐席’的协作模式,1年的系统费用约几千元。如果完全依靠人工



8月19日,“机上人员”在海关工作人员带领下出舱。

当日,由海关总署和重庆市人民政府主办的“口岸突发公共卫生事件应急演练”在重庆江北国际机场举行。演练模拟情景为我国驻某国企业暴发群体性不明原因疾病,重庆海关接报后,快速反应、沉着应对、科学处置,顺利完成医疗包机入境卫生检疫工作。

新华社记者 唐奕摄

内蒙古实现疫苗全过程可追溯

全区1839个预防接种单位将实现疫苗全周期流通追溯

本报讯(记者李玉波)记者从内蒙古自治区卫生健康委员会获悉,内蒙古自治区免疫规划信息管理系统日前全面上线,该系统可实现每一支疫苗最小包装的全过程可追溯。

努力实现河畅、水清、岸绿、景美的管护目标

青海发布总河湖长令强化河湖管护

本报讯(记者邢生祥)青海日前发布2019年1号总河湖长令,全面深化河湖长制,坚决扛起保护“中华水塔”重大政治责任,进一步压实责任,强化河湖管护工作,维护河湖健康生命。

青海是长江、黄河、澜沧江等大江大河发源地,河流众多,被誉为“中华水塔”。全省流域面积50平方公里以上的河流共3518条,常年水面面积1平方公里以上的湖泊共242个。

青海将河湖管理范围内乱占、乱堆、乱建、乱采的“四乱”问题清理整治,河湖管理范围划定等工作作为强化河湖管护的重要抓手,细化工作措施,加大工作力度,坚持遏制增量、削减存量的原则,年底前将基本实现河湖“四乱”问题全部销号清零,按期完成河湖管理范围划定工作。

本报记者 丛民
本报通讯员 翟成新

早晨5点,《工人日报》记者在中国鸭梨之乡山东阳信老城看到:从百货大楼到卫生局大楼1公里的公路两边,众多来自南京、天津、北京等地的客商在进行金蝉交易。

在阳信菜市场、园亭商场、梨园路边也有大批买卖金蝉者。每天交易者达万人,交易量达30多吨,远销全国十几个省、市、自治区,阳信小金蝉“爬”遍大半个中国。据市场管理部门查询,阳信已成全国最大的金蝉市场,是全国金蝉市场价格的风向标。

近几年,阳信县20万亩梨园和经济林下大力发展林下养蝉,既解决了剩余劳动力就业问题,又增加了林农收入。目前,林下养蝉风靡全县各个乡镇,成为农民发家致富的低成本高收益项目。

2003年,从粮所下岗的张树彪在水落坡镇河北张村承包了30亩地,种植苗木,树下“种”上金蝉,并获得成功。他说,一亩地1年能产2万只金蝉,收入1万多元。2012年,张树彪投资40万元,在劳店镇承包了118亩林地,开始“种植”金蝉。

据张树彪介绍,每年的秋后和冬季他收购“卵枝”,即金蝉产上卵的枯萎枝条。来年夏季,他将卵枝放在25℃以上的室内孵化1个月。

“一般雌金蝉能产200个卵,将有卵寄生的枝条扎成一捆放起来。”在张树彪的金蝉养殖场里,记者看到,一处平房便是金蝉的“孵化室”。掀开帘子走进去,一股湿热的空气迎面而来。由于金蝉孵化需要高温,孵化室配置空调定时调节温度。几副铁制框架上放置着一捆捆寄生着蝉卵的树条,掰开一根树条,可以看到树枝里有一粒粒白色的卵。而在架子下面,一块块塑料布将其兜了起来,从缝隙里望去,塑料布里有一些白色的虫体正在蠕动。

“这就是金蝉的幼虫,孵化出来的幼虫会掉到塑料布上面,我们再集中收起来。”张树彪介绍,这些卵需要在25℃以上的孵化室内孵化1个月才能成为幼虫,幼虫虫体只有小米粒大小。

孵化出来的幼虫必须及时播种到土地里,不然会因为缺少营养大片死去。每天

客服,一位人工客服1个月的成本也会超过这个费用。”

针对“智能客服不智能”的现象,唐德权说:“自然语言理解等技术本身还有很多需要改进和完善的地方。”

关于消费者吐槽人工客服“隐藏”太深,唐德权分析:“一是有有的单位把客户服务完全委托给机器人,没有安排人工客服,使得消费者从根本上无法享受人工客服服务;二是人工客服的质量问题,即使系统提供了人工客服功能,但是人工客服没有在线,使得消费者无法触达人工客服。当然,也不排除人工客服虽然在线,但是没有及时、认真地应对消费者的情况。”

在唐德权看来,随着人工智能技术的发展,智能客服作为一个面向未来的方向会不断得到普及。但是,客户服务是一个富有有人文色彩,也需要灵活创新的工作,人工客服所拥有的人文关怀和创新精神在很长时间内都是难以替代的。

“所以,我们始终更应该关注的是,智能客服与人工客服怎样密切协作,能给消费者带来更好的体验。”唐德权说,技术升级,服务意识更应升级,以人为本的经营理念不能变。



本报北京8月19日电(记者北梦原)经过昨日初赛的激烈角逐,来自世界各地的17位花艺师拿到世界花艺大赛的决赛资格。今天,17位花艺师齐聚北京世园会妨沟3号剧场继续比赛。20日,2019世界花艺大赛将决出冠军季军。

据悉,2019世界花艺大赛初赛18日在北京世园会国际馆举行,来自31个国家及地区的33位优秀花艺师用一整天的时间,制作完成了自选作品——“美丽家园”、餐桌花艺——“融合绽放”和瓶花作品——“北京风范”命题作品。33组99件初赛作品风格多样、创意新颖,不论是架构设计、材料选择,还是花材品种、制作手法,都带着浓厚的地域文化特色,展现着当前的国际潮流趋势。选手们用精巧构思和精湛技艺,演绎了一场美轮美奂的“世园群英汇聚,鲜花传播美好”的世界花艺盛事。

大赛主办方中国花卉协会相关负责人表示,大赛以“绿色生活美丽家园”为主题,是首次在国际园艺生产者协会批准的A1级世园会期间组织开展的国际化花艺大赛,也是中国境内举办的最大规模、最高水准、最有影响力的国际花艺赛事。

为了让游客有更多的机会一睹花艺风采,共享花艺界奥林匹克盛事,8月19日至26日,本次大赛初赛和决赛的百余件作品将在北京世园会国际馆B区开放展示。

世园直击

深圳机场国内航班“一证通关”

本报讯(记者刘友婷)记者从深圳机场了解到,近日,深圳机场全面试行国内航班身份证“一证通关”服务。使用二代身份证购买机票的旅客,在完成选座值机后,仅需出示身份证,即可直接办理行李托运、安检和登机手续,全程无须再出示登机牌。

由于免去了登机牌,考虑到部分旅客需要纸质乘机凭证报销等,深圳机场还在国内安检区后方设置了“纸质登机凭证补到处”。同时,机场方面还同步推出了“深圳机场”微信小程序,旅客扫码完成注册后,可快速办理线上选座值机,并及时掌握航班动态信息。

中国航空产业大会9月举行

本报讯(记者卢翔)记者日前从有关方面获悉,2019中国航空产业大会将于9月4日至6日在“中国直升机的摇篮”——江西省景德镇市举行。

2019中国航空产业大会以“新时代、新趋势、新动能”为主题,聚焦通航产业及航空小镇发展、航空发动机、航空产业投融资、航空产业国际化等热点问题,汇聚国内外航空资深专家和学者、地方政府官员、社会投融资机构代表等,通过“会、展、赛、现场考察”四位一体的形式,共同推动我国航空产业发展。

全县金蝉专业合作社已发展社员200多家,总体收益突破亿元

山东阳信小金蝉“爬”遍大半个中国

上午,张树彪和工人们都会集中收拢孵化出来的幼虫,将它们收纳在塑料盆中,把树下的土壤耕得松软了,再将它们逐一播撒到地里。3年之后,这些幼虫才会长大成为金蝉。目前,全县的金蝉专业合作社已发展社员200多家,遍及阳信县的10个乡镇,建立育种、养殖基地5万多亩,总体收益突破亿元。

搞林下金蝉养殖,农民最关心的就是效益和销路。目前,金蝉每只售价0.7元左右,并且还有上升的趋势。一般林下每亩每年可收金蝉3万升,毛收入2万元左右。扣除各种费用,每亩林地果园能赚1.5万元左右。