

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,却感到有些槽心。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”,但没一个能回答你个问题;按照程序一步步听完,之前的内容却忘了;人工客服“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次说我家拨打次数超标,直接不让拨打了。”刘先生说。

对此,刘先生连发3问:“花这么多钱,不能弄一个好的系统吗?系统好不用能测试一下吗?在系统不好用的情况下,不能人工服务并存吗?”

遇到类似问题的不仅是刘先生。在采访中,不少消费者反映拨打客服电话时都有不愉快的经历:“智能客服‘驴唇不对马嘴’,几次识别不出我的问题后干脆自动挂机”“业务功能分类模糊,选项全听完了也不知选哪个”“不知道咋转人工服务,接过去了也要等半天”“中途不时还会插入广告”……

银行的客服电话成为许多消费者吐槽的对象。有消费者告诉记者,银行的智能语音客服系统操作繁琐。“如果是普通业务还好,要是遇到紧急挂失等情况,真是令人抓狂。”

记者拨打了10家银行的客服电话,接听的都是智能语音客服。智能客服会报出六七个菜单选项,最多的达9个,等待时间几乎都在30秒以上。有8家银行在智能客服报完全部选项后,没有提供人工服务入口。有2家在听完数个选项后,最后出现人工服务入口。

办理业务人工客服就出现了

中消协2018年12月发布的《重点服务领

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,服务热线人工服务接转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,互联网出行领域接转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、接转后无声音、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?对此,有消费者反映:“花这么多钱,不能弄一个好的系统吗?系统好不用能测试一下吗?在系统不好用的情况下,不能人工服务并存吗?”

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,却发现质量有问题,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

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“藏”太深,唐德权分析:“一是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,才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。

长三角再增中小微企业

投融资服务平台

新华社上海8月19日电 (记者李荣)上海联合产权交易所近日与银联商务上海分公司合作,联手多家金融机构共同打造面向长三角中小企业的投融资服务平台。

据了解,此平台将为长三角地区广大中小微商户提供专业一站式投融资交易服务,进一步拓宽中小微企业多层次的投融资渠道。在首次上海站的对接活动中,长三角100多家中小微企业的代表与建设银行、宁波银行、上海农商银行等多家专业金融机构进行了互动与交流。

银联商务作为行业领先的综合支付和信息服务机构,服务全国超过800万家的商户,其中95%都是小微企业。而上海联合产权交易所在服务国资国企的基础上,也正将服务范围逐步扩大,探索普惠金融服务的有效途径。此次双方优势互补,发挥产权市场集合直接融资和间接融资为一体的平台优势,进一步拉近金融机构与企业之间的距离,在展示金融产品的同时,收集中小微企业的融资需求,提升撮合的效率,共同打造服务中小微企业投融资的“生态圈”。

长三角中小微企业投融资服务平台未来将在江苏、浙江、安徽多地开展对接服务,将此“直接融资+间接融资”的合作模式在长三角地区推广。

北京世园会上演花艺大赛

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妫汭3号剧场继续比赛。20日,2019世界花艺大赛将决出冠亚军。

据悉,2019世界花艺大赛初赛18日在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”的世界花艺盛宴。

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性花艺大赛,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会,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件“一证通关”服务。使用二代身份证件购买机票的旅客,在完成选座值机后,仅需出示身份证件,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“纸质登机凭证补打处”。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。

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,互联网保险业在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%。究其主要原因,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,依靠营销员大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,

已经培养了对互联网的信任,且他们的风险意识更强。

此外,相比较营销员以产品为主的营销模式,互联网平台更善于以用户为中心来卖保险。掌握大量数据的互联网平台,可以根据用户画像为消费者更加精准地推荐保险产品,提升营销效果。反过来,也可以根据用户需求,倒逼保险公司设计更加适合消费者的产品。随着互联网经济的蓬勃发展,越来越多的交易场景也将催生更多创新保险产品。比如,电商领域的退运险,就是在网购场景中根据用户需求设计出的创新产品,且由于其价格低、理赔便捷,渐渐变成人们网购必买的保险产品。

可以预见的是,在政策利好之下,会有更多的互联网平台加入到卖保险的队伍中。入局者多了,规矩应该早点定,相关责任也应该明确。《指导意见》要求,明确平台在经营者信息核验、产品和服务质量、平台(含APP)索权、消费者权益保护、网络安全、数据安全、劳动者权益保护等方面的责任。

一方面,互联网保险本身发展过程中存在诸多问题,需要明确各方责任。另一方面,随着监管思路由事前审批向事中、事后监管转变,有实力有条件的平台都有机会卖保险,相应的责任更应该明确化,甚至是强化,让后期监管有法可依。

互联网平台卖保险,对于破解传统保险业的痛点,提高保险的普惠性,是一个有益的尝试,也是大势所趋。消费者期待除了便捷、精准之外,能够放心购买、安心理赔。

深度观察

外汇局:7月银行结售汇和涉外收支更趋平衡

7月
银行结售汇逆差
61亿美元
环比减少68%
企业、个人等
非银行部门涉外收支
小幅逆差21亿美元

7月银行结售汇和涉外收支更趋平衡,外汇市场运行保持稳定

新华社发(朱禹摄)

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 (记者马乐礼)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创建工程,建立起企业安全生产标准化管理的长效机制。

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



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

作,保障了同胞的生命健康安全。演练旨

在提升口岸应对重大疫情和处置突发公

共卫生事件的能力。

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追溯

据了解,内蒙古从2018年开始启动新一阶段免疫规划信息化建设工作的“安全接种”放在首要位置,实现了“受种者、疫苗、接种服务”信息统一对应、数据实时共享。疫苗从企业出厂、验收入库、厂家配送、接种单位验收和保存管理等流程都有规范化管理,统一管理疫苗追溯码、疫苗产品编码、接种儿童代码,做到儿童异地接种、接种证系统查验、疫苗流通过程可追溯、疫苗冷链运输温度记录可追溯。

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

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。

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

监控终端。此次系统全面上线后,全区1839个预防接种单位将实现疫苗全周期追溯。

内蒙古免疫规划信息化建设工作将“安全接种”放在首要位置,实现了“受种者、疫苗、接种服务”信息统一对应、数据实时共享。疫苗从企业出厂、验收入库、厂家配送、接种单位验收和保存管理等流程都有规范化管理,统一管理疫苗追溯码、疫苗产品编码、接种儿童代码,做到儿童异地接种、接种证系统查验、疫苗流通过程可追溯、疫苗冷链运输温度记录可追溯。

为压实工作责任,青海要求各级总河湖长履行辖区河湖管护第一责任人职责,高度重视、密切关注、亲自过问、调度督导河湖“四乱”问题清理整治、河湖管理范围划定工作。各级责任河湖长要履行直接责任,依工作需求整合公安、检察、水利、生态环境、交通运输、自然资源等部门力量,合力攻坚,抓好落实。

此外,青海各地对照“一市(州)一单”问题清单,综合考虑防洪、生态安全和流域经济高质量发展需求,科学论证、分类施策、逐条整改。省河长制湖长制办公室还将随机组织开展暗查暗访,坚决杜绝不担当、不作为、被动应付现象发生,实现河畅、水清、岸绿、景美的管护目标,确保一江清水向东流。

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。

本报记者 丛 民

本报通讯员 翟成新

早晨5点,《工人日报》记者在中国银川市兴庆区阳信街看到: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。

在阳信街菜市场、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。

《实施意见》围绕解决企业安全生产各个环节中不规范、不标准等突出问题,提出经济激励、创建结果应用、差别化安全监管等10条激励措施。同时,在资金支持、评审优评和诚信管理方面也做出若干规定。

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”