

说话听不懂问题没解决 智能客服哪里智能了?

本报评论员 宋学敏

“您好,有什么可以帮您?”“转人工服务。”“人工座席繁忙,请稍后再拨……”近日,多名消费者向央广网反映,在回答用户问题时,常常遇到AI客服发来一堆答非所问的固定话术,并不能解决具体问题。当他们想联系人工客服,也会遭遇“重重阻碍”,甚至有些平台直接取消了人工客服这一选项,给用户带来诸多不便。

多年前,有一段名为《咨询热线》的相声,那个治百病咨询热线讽刺意味拉满,引人爆笑。没想到多年后,AI客服即智能客服,把调侃变成了现实,且有过之而无不及。智能客服24小时在线,礼貌热情,说话又好听,客户有怨气,口不择言,智能客服都不

带生气的。然而,看似充满和气与敬意,有问必答,有时却答非所问,令人哭笑不得。听不懂人话,更解决不了问题,智能客服成了智障客服。

提起智能客服,很多消费者就气不打一处来,都快被它整崩溃了。“想找客服解决问题,聊了半天却发现对方是机器人,机器人=机气人!”“我这几天都快被某某的智能客服折磨疯了,问个问题,怎么问都是反复给出同样的选择。”很多网友吐槽,如今想找一个真人客服,“比去西天取经还难”。网友发问:找个人工解答这么难吗?为何很多企业选择智能客服?

是啊,为什么呢?一个明面上的原因是:降本增效。网络交易具有海量、瞬间交易等特点,要满足用户全天候咨询需求和订单咨询,需要投入大量的客服力量。显然,雇用大量人

工客服会增加运营成本,而智能客服的成本优势就凸显了。结果就是,越来越多的企业为降本增效,选择使用智能客服,减少人工客服,甚至不用人工客服。

智能客服技术的成熟度不高,对于一些复杂问题,尤其在理解人类较为复杂的语言和情感表达方面能力不够。如果智能客服的训练数据不够丰富或不够准确,也可能无法准确理解用户的问题。结果就是,听不懂人话,所答非所问了。

而暗里的原因是智能客服更加“顺从”“听话”,能不遗余力地跟客户周旋,连推诿扯皮都省了,直接输出礼貌周到但无用的废话。有些企业拿智能客服冒充人工客服,说是转人工,其实是机器人在回答问题。明面上的原因可以理解,也只能理解,然

而,暗里的原因就让人不能理解,更不能接受了。机器人假装回答问题,不解决真正问题,利用程序和话术敷衍客户,这不是耍流氓,欺骗戏弄消费者吗?这种状况必须改变。

其实,解决问题的思路已经有了。一是,让智能客服学习训练得更智能更聪明,听得懂人话,解决得了问题。二是,智能客服再聪明,也不能完全替代人工客服,因为还有不少老年人、残疾人等一些特殊群体,不懂得或者不方便使用智能客服。这就要求企业保留或增加人工客服,简化转人工客服的流程。例如,设置“一键转人工服务”等选项。

仅有解决问题的思路还不够,一些企业未必愿意推进实施,相关部门应加强对智能客服滥用情况的监管,维护消费者合法权益。

镜界



雪后额尔古纳湿地

近日,位于内蒙古呼伦贝尔市的额尔古纳湿地迎来降雪。白雪覆盖下,河流蜿蜒流淌,景色如梦如幻。

新华社发

科普

记忆不仅存在于大脑中

长久以来,人们普遍认为学习和记忆通常只与大脑有关。美国一项新研究表明,身体中的其他组织细胞也具有类似功能。这为了解记忆形成过程开辟了新途径,并为治疗与记忆有关的疾病等带来新可能。

美国纽约大学研究人员研究了人类的两种非脑部细胞:一种来自神经组织,一种来自肾脏组织。他们让这些非脑细胞接触不同模式的化学信号,就像我们在学习新信息时脑细胞接触神经递质这种化学物质一样,以模拟随时间推移的学习过程。作为回应,非脑细胞会产生跟脑细胞相同的模式,开启一种“记忆基因”。

研究人员发现,这些非脑细胞能够识别化学脉冲(用以模拟大脑中神经递质的激增)的重复模式。当脉冲以间隔方式发送时,它们会比一次性发送相同数量的脉冲更强烈地激活“记忆基因”,激活持续时间也更长。这一现象与大脑中神经元的学习和记忆能力相似,表明非脑细胞同样具备学习和记忆功能。

据新华社电

国内

陶寺遗址博物馆开馆

位于山西省临汾市襄汾县的陶寺遗址博物馆12日正式开馆,这是首次集中系统地向观众呈现距今约4300年至3900年的陶寺文明。

陶寺遗址是具备早期国家特征的都邑性遗址,也是探索中华文明起源的代表性遗址之一。陶寺遗址博物馆是依托陶寺文化建设的一座专题性遗址博物馆,展厅面积约5000平方米,展出陶器、玉器、骨器、铜器、漆木器等文物230件(套)。

据新华社电

广西发现植物新物种

记者从中国科学院广西植物研究所获悉,调查团队在广西乐业县开展西南岩溶国家公园创建区综合科学考察过程中,发现了杨柳科山羊角树属一高大乔木新物种“乐业山羊角树”。

2023年7月至9月,中国科学院广西植物研究所和广西林业勘测设计院组成的植物多样性调查团队在广西乐业县片区开展植物多样性专项调查时,发现一种正处于果期的山羊角树属植物。2024年5月,调查团队对该物种进行追踪调查并采集到花的标本。

据新华社电

国际

美国多地山火持续

路透社11日援引纽约州公园管理部门消息报道,纽约州西北方向约50公里处,一场山火在纽约州与新泽西州交界地区蔓延,过火面积达到2000公顷,火势仅部分受控。一架灭火飞机投入使用。纽约州长凯茜·霍楚尔说,国民警卫队还部署两架“黑鹰”直升机协助灭火。新泽西州森林防火部门过去一周报告大约10起山火。新泽西州自10月20日以来超过300处地点出现野火,而去年同期仅有28处。

据新华社电

荷兰首都再现暴力

荷兰首都阿姆斯特丹11日再度发生暴力事件,导致一辆有轨电车起火。

警方说,在阿姆斯特丹西部一广场,有数十人手持棍棒、爆竹等物品扰乱社会治安,其中多数为年轻人。他们点燃爆竹并朝多辆汽车投掷,导致一辆有轨电车起火,所幸当时车内无人,没有造成人员伤亡。

警方随即派防暴人员清理广场,同时敦促民众远离。

据新华社电

同一地区五人遭枪击死亡

美国堪萨斯州中部城市威奇托10日发生枪击事件。警方在该市南部同一地区三处房屋内共发现5名男性死者,均死于枪击,其中一名疑似枪手。警方认为这些枪击案件存在关联。

美联社11日援引威奇托警方消息报道,10日下午5时44分左右,警方出警处理一起报案时,发现一处住宅中有一名男子死亡。在调查过程中,警员们根据线索前往几个街区外的一处房屋,又发现3名死者。后来在同一社区排查时,发现第三处住宅内还有一名死者。

据新华社电

韩计划大力发展空中交通

韩国首尔市长吴世勋11日公布首尔城市空中交通发展计划。

如计划进展顺利,2035年后,首尔地区将建立完整的空中交通网络,将首尔南部的江南区和西部的麻浦区等客流量大的地区连接起来。届时,从京畿道板桥到首尔市中心光化门约25公里的路程,使用空中交通只需15分钟。首尔市政府说,通行时间缩短将带来巨大经济效益。

据新华社电

“湿狗抖动”

当一只湿漉漉的狗甩掉身上的水时,并不是故意把站在附近的人弄湿,这背后存在着一个复杂的神经机制。美国哈佛大学医学院的研究人员近日在美国《科学》杂志上发表论文说,他们在小鼠实验中确定了触发小鼠典型性“湿狗抖动”的神经回路,这涉及一类特定的触觉感受器以及连接脊髓和大脑的神经元。

“湿狗抖动”这种本能反应是许多哺乳动物共有的,如小鼠、猫、松鼠、狮子、老虎和熊等。哺乳动物毛茸茸的皮肤上分布着超过12种各具独特功能的感受器。研究人员选取一种名为C-LTMR的超敏感触觉检测感受器作为研究对象,这些感受器位于毛囊周围。

据研究人员介绍,在人体中,这些感受器与令人愉悦的触觉有关,例如轻柔的拥抱或舒缓的抚摸。而在小鼠等哺乳动物中,这些感受器则发挥着保护作用,提醒它们皮肤上存在着水、污垢或寄生虫等。研究人员表示,未来的研究还可以调查过度活跃的C-LTMR是否会导致猫的皮肤抽搐综合征等疾病,或者人类的皮肤过敏。

据新华社电