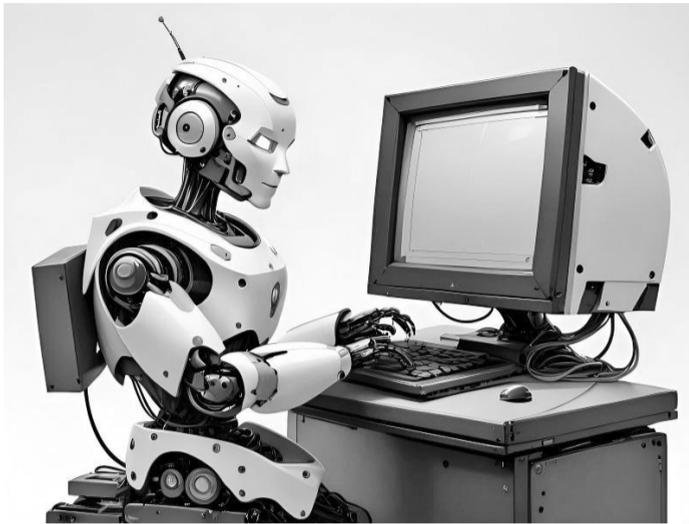


AI不解人意 人工要排长队

智能客服不“智能”遭吐槽

入口隐蔽、层层转接、答非所问……如今,智能客服已成为网购、快递、社交平台等行业的标配,商家利用智能语音等技术服务用户,一定程度实现了服务的标准、便捷,节约了人力成本。然而,许多消费者表示,一些智能客服不智能,识别不了个性化问题,智能客服的“智商”似乎还不够。

▶ 图片由记者通过AI软件绘制。



市民:智能客服难解决个性化问题

“亲,智能客服小薇为您服务,请问有什么可以帮您?”“我想在朋友生日当天再送货,请帮我备注一下。”

“对不起,请重新描述您的问题。”“请帮我备注‘三天后送货’。”

“对不起,请重新描述您的问题。”“转人工。”

“当前人工客服全忙,智能客服小薇为您服务,请问有什么可以帮您。”

这是市民李女士在一家电商平

台为朋友挑选礼物时,跟商家智能客服之间的对话。在多次跟智能客服沟通受阻后,李女士尝试拨通客服电话,才将自己的发货需求告知了商家。

相比李女士折腾一番后还能通过电话解决问题,孙女士的经历更让人“无语”,她告诉记者,孩子之前使用她的身份证和手机号注册了一款手机游戏的账号,她想给这个游戏账号设置防沉迷模式,结果找了一圈下来,发现无论是游戏公

司的官网、公众号,还是客服电话,都是清一色的智能客服,根本找不到人工客服这个选项。

“我都怀疑这家游戏公司到底有没有人工客服。”孙女士表示,这几年随着人工智能发展,网购、通信、银行、旅游等各行各业的客服岗位越来越多被智能客服占据,许多回答模板化、套路化,根本解决不了问题,有时候甚至还能接到智能客服的骚扰电话,简直要被智能客服搞崩溃了。

体验:转人工客服需“闯关”和等待

12月14日,记者通过一家游戏公司公众号联系客服,尝试解决账号异常问题。在问题选项中选取“账号问题”一项后,系统弹出二级页面显示了“账号密码修改”“账号无法登录怎么办”等11个问题,记者点击“其他问题”选项后,写下了自己的问题,提交后却没有任何结果。

随后,记者拨打该公司客服电话,发现是智能客服接听,根据语音提示选择账号问题选项进入后,依然是智能客服给出几个常见问题供

选择,接着根据语音提示选择“语音描述具体问题”后,智能客服始终无法解决。记者选择“转人工”,却被告知“当前人工客服忙,您可以通过微信公众号反映问题。”

当天,记者拨打了电商平台、银行、游戏公司等8家客服电话,发现所有电话接通后无一例外均为智能客服接听,如果询问“当前话费”“发货时间”等一些常规问题,智能客服均可以立即作出准确的答复,但如果询问一些较为个性化的问题,智

能客服往往答非所问,而人工客服似乎在跟客户“躲猫猫”,选项大多被隐藏在二级甚至三级菜单中。

不仅如此,即使你能闯过层层“关卡”转到人工客服,还需要经历漫长的等待。记者拨打的8家客服电话中,转人工客服后均提示“人工客服忙”,最短的等待48秒后接通,最长的则等待3分2秒才接通。有一家客服在记者等待3分钟后,语音再次提示“当前人工客服忙,请稍后再拨”之后自动挂断。

调查:不少市民吐槽智能客服沟通难

记者采访中发现,市民对于智能客服的不满主要集中在两个方面。一是智能客服可供选择的预设问题往往是一些最基础、最常见的问题,这些问题对于大多数消费者来说属于“不需要找客服咨询”的常识,而真正需要解决的问题,智能客服无法准确理解用户需求;二是转人工客服流程很麻烦,人工客服难以接通。

此外,一些客服电话的智能客服必须听完全部语音提示后,才可以进行下一步操作,一旦选错了按键,就不得不返回上级菜单,即使之前听过一遍,已经知道应该按哪个按键,却还是被迫重新听一遍冗长的语音提示才能继续操作。一些商家售前“人工”,售后“智能”,在使用人工客服推销产品成交后,消费者再找售后时往往只能找到

智能客服。

某研究机构2023年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示,在2022年中国用户认为智能客服现存缺点中:51.4%的消费者表示除固定话术外,不能解决个性化问题;47.9%的消费者表示不能准确理解提问的问题,答非所问;43%的消费者表示回答生硬机械,交流缺乏情感。

业内:需要合理分配AI和人工端口

对于智能客服不“智能”的问题,在北京从事计算机编程工作的覃卓介绍,尽管同样是AI,但“智商”并不相同。不同的企业采用的大语言模型的算力不一样,对于AI进行文档“喂养”的选择也不一样,AI的智能识别能力就不一样。

“智能客服需要更人性化,就需要在投入之前设置更多的用户范

本、问句,提升数据的多样性,并且要根据用户新反馈的问题,不断优化迭代,这对于企业来说需要投入更多成本。”覃卓说,消费者可能并不在意处理问题的是AI还是真人,但是大多数企业使用智能客服就是为了降低人工成本,因此不可能对AI的成本投入过多。

对于智能客服的使用,覃卓认

为,目前智能客服还谈不上完全成熟,其功能并未强大到可以完全代替人工客服,企业客服不能依赖AI,而应该将AI作为人工客服的补充,对二者的端口进行合理分配,常规性问题通过AI自动回复,而对于一些个性化问题,系统要能直接转人工人工客服解决。

本报记者 文晨

近期,一种新兴的写真形式“虹膜写真”受到年轻人追捧。记者搜索发现,南京已经有多家店铺提供该服务。近日,记者来到南京新街口一家口碑榜TOP3店铺,见到门口陈列着许多风格各异、流光溢彩的虹膜写真照,十分吸睛。

这种写真不仅因其独特性吸引了众多消费者,也因其潜在的安全和隐私问题引发了广泛的讨论。

年轻人流行给眼睛拍艺术照

“虹膜写真”会泄露个人隐私吗

年轻人为一“眼”心动买单

虹膜写真是通过高分辨率相机捕捉人眼虹膜的细节,再经过后期渲染,得到一幅独一无二的照片。店铺工作人员告诉记者,“虹膜写真需要先进行眼部微距拍摄,再通过后期艺术处理,才能呈现出不一样的效果。”

“我一直都以为虹膜写真上那些不同颜色的瞳孔是后期调色出来的,但我亲身体验后才发现,那些蓝色、黄色的瞳孔都是真实拍摄出来的。”网友冷布

丁是虹膜写真的“尝鲜者”,她和男友在南京新街口的一家虹膜写真店拍摄了情侣照,费用是268元。“拍摄很快,几分钟就好了,主要是摄影师需要调整参数,以确保能够清晰地拍摄出眼球中的沟沟壑壑。”网友冷布告诉记者,拍摄虹膜写真时,需要将下巴搭在特定的设备上,保持眼睛静止不动。摄影师会利用专业的相机和光源,捕捉眼球中的细节。

“虹膜写真与虹膜识别不同”

当天中午,记者在新街口一家拍虹膜写真的店铺里,发现前来店铺拍摄的人并不多,一位年轻男子在店内墙壁上的放大镜处正仔细观察自己的虹膜,“比较有特色!”他表示,在网上看到很火后,想来“尝尝鲜”!店员则告诉记者,工作日客流量不算大,周末会比较忙,情侣、闺蜜以及亲子居多。

记者了解到,“虹膜写真”在保留虹膜纹理基础的同时,可供选择的特效有很多,比如“波涛”“潮汐”“交融”“星河”“莫比乌斯环”等,这也是其受欢迎的原因之一。“不同的特效价格基本一样,价格高低主要取决于底片大小、相框,以及定制钥匙扣等。”店员建议记者网上团购,价格会更划算,“团购一次单眼价大约59元,双眼贵一点,200元不等。”

沟通过程中,记者表示了对

虹膜写真隐私安全的担忧,工作人员称,“拍摄使用的是微单相机拍虹膜,不会泄露隐私。”工作人员解释道:“虹膜写真是静态的,和平常拍照一样,只是把眼睛模样记录下来,拍完还用PS进行二次创作修改,没办法提取生物特征。”

当被问及是否担心个人隐私泄露时,网友冷布丁表示:“还没有达到需要用虹膜解锁的程度,目前没有那种顾虑。”她坦言,拍摄虹膜写真更多的是为了留存纪念,记录下自己眼中的独特世界。

记者在网搜索发现南京目前已有多家专门从事虹膜拍摄的店铺。根据照片尺寸和不同风格,写真价格一般在59元—368元不等,根据照片还可以设计手串、手机壳等周边产品,甚至还可以为宠物拍摄虹膜写真。

提醒:尽量不在公共场合展示

“虹膜跟指纹一样,它具有唯一性,不过这种差别其实非常微小。”南京市儿童医院眼科副主任姚家奇告诉记者,虹膜位于眼球里面,在眼角膜的下方,虹膜在眼睛中扮演着类似窗帘的角色,通过调节瞳孔的大小来控制进入眼睛的光线量。在光线强烈的情况下,虹膜会收缩,使瞳孔变小,减少光线的进入,避免眼睛受到过度刺激。而在光线较暗的环境中,虹膜会放松,使瞳孔变大,允许更多的光线进

入眼睛,以便我们能看得更清楚。此外,虹膜还有一些免疫相关功能,姚家奇介绍,眼底照相是眼科最常见的一种眼底检查方式。眼前节拍照可以拍角膜、虹膜,目的是拍摄异常或病变,“虹膜写真与医院的眼底拍照不同,医院的设备更注重功能性,而虹膜写真则追求细节和艺术效果。”姚家奇提醒说,虹膜是个人生物特征的一部分,尽量不要在公共场合展示,避免个人信息的泄露。

非专业拍摄可能存在潜在风险

专家指出,当下“虹膜写真”采用微焦距的形式拍摄,并放大虹膜结构,与临床上拍眼底照片类似。但非专业眼底拍摄或存在潜在风险,这三点危害需警惕:一是拍摄过程中,如若无法准确“定位”虹膜,长时间强光,可能对视网膜造成一定的光损

伤,容易引起黄斑变性;二是拍摄速度慢,长时间光照、拍摄,容易造成视疲劳、干眼症等;三是微焦距拍摄,镜头容易触碰到睫毛、角膜或结膜,在没有专业的消毒流程下,容易造成感染,引发角膜炎等。

据《扬子晚报》