

AI时代,老年人仍需“人工直连”

“拿AI客服冒充人工客服”“直接取消人工客服选项”“人工客服还设置了交流时限”……最近,一篇题为《客服电话转人工,咋越来越难了》的报道,引发了大家对智能客服这一话题的讨论。

近年来,随着人工智能技术(AI)应用日益成熟,越来越多的商家使用人工智能电话客服,在线文字客服取代人工客服。对于商家而言,人工智能客服有效降低了企业成本,同时随问随答缩短响应的时间。但不少老年消费者反映,许多人工智能客服不仅不够智能,还成了咨询问题的“拦路虎”。

《人民日报》:智能客服并不能完全取代人工客服。目前的智能客服,是把常见问题加以整合,提前储备好答案,通过捕捉识别客户提问的关键词进行答复。一旦遇到超出“储备答案”的问题,智能客服就无法给出解决方案。此外,

智能客服也难以感知人的语音、语气等变化,可能在沟通过程中闹出笑话、造成误解,使客户体验感大打折扣。让智能客服更“聪慧”,需要通过技术研发、系统升级等方式,帮其理解复杂问题、提升服务质量。

智能客服“搞不定”、人工客服“找不到”的现象,也值得关注。有些行业是售前“人工”、售后“智能”,产品出了问题后得不到及时有效解决,这也成为消费者权益保护的热点问题。应当给客户多项选择,合理配置智能客服和人工客服的服务时段和方式,对于客户急需解决的问题,最好设置“一键转接、一触即达”的人工客服。

《南方日报》:一声又一声的“转人工”,折射了多少无奈。要么界面藏得深不可寻,要么还得先过AI客服这一关。更让人恼火的是,层层跳转之后,“迷宫”还是未能走出,问题依然悬而未决。

AI客服的最大优势,就是24小时在线,可以快速响应。可大多数消费者其实并不指望它能解决一切,更多时候是没得选、被迫适应。主要的问题,不在于AI客服不够灵活,现阶段还很难摆脱“关键词限定”,提供个性化的解答。而在于,无论是线上平台还是热线电话,在技术尚未成熟之时,都在仓促地“全员上马”,并美其名曰“智能”。

无论技术还是服务,核心都是以人为本。诉求千差万别,仅靠一套代码去回应,既不可能也不现实。多保留人工通道,多听听消费者的呼声,根据问题的类型、紧急程度等,有针对性地优化规则,让“智能”和“人工”各得其所、各展其长,相信也不是什么难事。

《天津日报》: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。而智能客服技术的成熟度不高,对于一些复杂

问题,尤其在理解较为复杂的语言和情感表达方面能力不够。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,还有不少老年人、残疾人等特殊群体,不懂得或者不方便使用智能客服。这就要求商家保留或增加人工客服,简化转人工客服流程。

而仅有解决问题的思路还不够,一些商家未必愿意推进实施,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。近年来,工信部陆续制定发布相关政策文件,推动互联网企业建立客服热线,在网站、APP等显著位置公示客服热线电话号码,简化人工服务转接程序,为老年人提供“人工直连”电话服务。鼓励客服热线月均响应时限最长为30秒,人工服务应答率超过85%。

石家庄王银海:《“药神”王振义:百岁院士一生为患者》是一篇生动感人的好文章。王振义勤奋学习、刻苦钻研,攻克了一种致死率很高的血液病,并且放弃申请专利,只为患者能看得起病。王振义通过言传身教,还把研究成果发表在国际期刊上,成为“新中国对世界医学的八大贡献”,造就了“人才森林”,还培养了“一门四院士”的传奇,真不愧是“共和国勋章”的获得者。

石家庄董天恩:11月20日刊登的《百岁老爸的长寿三法》读来甚为有趣。文章内容丰富,语言朴素,简明扼要,仅用几百字就把作者父亲的三种长寿方法介绍得一清二楚。文章介绍,其父的长寿方法是积德行善、顺其自然,从而活过了百岁。长寿,是每个人追求的目标,但是长寿的因素有很多,除了作者介绍的三点以外,还与生活方式、周围环境、精神状态等有关,这类文章老年人很爱看。

山东临朐马玉顺:读了11月18日刊登的《供暖期需防“暖气病”》,我非常感谢编辑的及时提醒和贴心关怀。每年冬季,都是一些疾病的高发期,尤其是老人和孩子,经常出现头晕、喉咙痛、燥热不安等症状,供暖期间通风少、室内干燥等是重要原因。如何避免“暖气病”,这篇文章给出了具体方法,通风半小时、多拖地等都非常实用,效果不错,大家不妨一试。

保定安国张礼恒:我只会用微信“扫一扫”功能付款和添加好友。读了《微信“扫一扫”实用功能多》一文我才知道,将扫描窗口对准某商品,即可获取相关信息;碰到不认识的动植物,点击识物结果,就可以识别参考;此外还能翻译文章。没想到“扫一扫”有这么多功能,此文让我受益匪浅。

石家庄康昌清:看了老年报刊登的《干祖望养生八字箴言》一文,我很感兴趣。干老活了百余岁,80岁时爬16层楼梯,查房诊病,气息平稳,90多岁能步行数里。这是他坚持践行“童心,蚁食,龟欲,猴行”八字箴言的成果。“天真无邪,食欲有节,淡薄无争,多动戒惰”才能达到养生长寿的目的,值得我们学习借鉴。

读者交流

读报了解家乡美景

郑州李朝云:我出生在邢台市巨鹿县的农村,因当兵十几岁就到河南郑州,并且已经在此定居42年了。小时候,我就听长辈说过,太行山区风景秀丽,很想去看一看,但由于家庭条件不好,路途比较远,一直没有机会去。这些年每次回老家时,也有去周边转转的想法,可因为不顺路而且时间有限,总是未能如愿。

当我读了《燕赵老年报》的《我游我乐》版,发现里面刊登了不少通讯员采写的有关邢台西部太行山区自然美景的游记。例如游览邢台大峡谷、云梦山、天河山等。文中对景区描写非常详细。从字里行间,我领略到了家乡山水的秀丽。

大千世界 鸡毛蒜皮 想说就说

来信地址:石家庄市中山路313号燕赵老年报读者茶座
电子信箱:yzlnbdzcz@163.com

读者说事

和孙女玩飞花令

重庆陈建素:孙女被中央广播电视总台的《2024年中国诗词大会》栏目深深吸引了,每期必看。我借此机会,和孙女玩起了飞花令。我们一同到书店把《唐诗三百首》《宋词三百首大全集》买回家,还网购了《中国诗词大会》(1-6季)的图书。现在,

书房里到处都是与古诗词相关的书籍。

前段时间,我和孙女约定以“春”字作为飞花令的主题,随后便开始着手准备。最近,我见孙女在笔记本上抄录了一句句含“春”字的诗词。我询问孙女能否说出这首诗的作者和含义,孙女辩

解道,比赛时不是每人说一句诗词吗?我耐心地对她讲,玩飞花令是为了学习更多的诗词,急功近利、囫圇吞枣可不行。

就这样,我们又把含“春”的诗词和作者都背了下来,理解了诗词表达的含义、意境和情感等。

报纸情缘

我拥有“双重”身份

石家庄杨鸿恩:我喜欢读报,也爱写作。退休后,订阅过不少报刊,但20年来坚持订阅的只有《燕赵老年报》。自老年报创刊以来,我一期都没有漏看。多年来,我已为老年报投稿400多篇,就连投递员都开玩笑地说:“您既是《燕赵老年报》的铁杆订户,也是老牌通讯员。”为什么我对老年报情有

独钟呢?因为这张报纸很合我们老年人的口味。每期报纸送到后,我都要简略看看《新闻一句话》,只需扫上几眼,就能大概了解国内外形势、省内外要闻。其他版面的内容也很接地气,都是老年人经常遇到或感同身受的问题。比如《记者串门》中的家庭烦恼、邻里矛盾,《保健养生》中关于健康的注意事项,

《生活互动》版的各类互动话题……老年报作为平台,让读者通过文字交流,聊聊天里话,相互启迪,集思广益能解决很多实际问题。我对《生活互动》的话题和《忆往昔》的文章尤其感兴趣,从中受到了不少启发,也给这两个版面提供了不少稿件,有些文章刊登后还被其他报刊转载。

新闻超市

组织培训

11月28日上午,石家庄市裕华区民政局组织召开全区高龄津贴认证工作培训。此次培训,采取集中授课+现场解答的方式,集中学习了高龄津贴认证工作相关文件,对高龄津贴发放对象、发放时间等内容进行了重点学习。(刘畅)

消防演练

近日,石家庄公交201路车队,组织了以“全民消防 生命至上”为主题的消防宣传和消防应急演练活动。(王子杰)

文艺演出

近日,石家庄市新华区第三十一届“彩色周末”闭幕式暨“四季村晚”冬季示范展演活动,在新华区文体中心举办。舞蹈、京东大鼓等一个个精彩纷呈的节目依次亮相。(伊清华)

服务入户

近日,石家庄市长安区桃园镇高远霖霖城社区启动“医保服务入户”活动。针对行动不便的老年人,社区组织志愿者提供上门服务,面对面、手把手地帮助居民网上缴费。(长安)

巧手制作纽扣花

11月27日下午,石家庄市新华区西苑街道妇联、校园社区妇联联合德仁社工在校园社区开展了手工制作纽扣花活动。

活动开始后,志愿者耐心讲解了做纽扣花的注意事项,随后,手把手指导大家将纽扣、塑料花瓣等巧妙结合,组合成独具匠心的纽扣花。

此次手工制作活动,锻炼了大家的肢体协调能力,又活跃了社区居民的生活。



通讯员 高双亮 报道