



智能机器人客服“不智能” 还有的平台刻意隐藏客服通道

“热线坐席忙”竟是假象

互联网平台的服务如今已覆盖到生活的方方面面,从打车、买菜、订酒店到银行转账,都可以通过手机操作来实现。但在这个过程中如果遇到问题,要找客服帮忙,可能不一定那么方便。江苏省消费者权益保护委员会发布的《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》显示,超过一半的消费者表示遇到过智能机器人客服“答非所问”、“不智能,客服“踢皮球”等问题;超过一半的平台电话热线不好找;还有个别平台的电话语音提示涉嫌“套路”消费者,提示排队人数较多,可稍后拨打,但如果不挂断电话,等待几秒就能接通。



或被踢皮球或遇答非所问 过半消费者遭遇客服难题

江苏省消保委的调查采用投诉和舆情大数据分析、线上问卷调查和体验式消费调查相结合的方式,其中线上征集有14136人参与,体验调查选取48个手机应用平台,包括电力、通信等公共服务类,银行和第三方支付等金融服务类,打车、订票等出行服务类,购物、餐饮、娱乐等生活服务类,每个平台由2名体验员体验在线客服和电话客服的通畅、便利及智能化水平。

结果显示,有52.9%的消费者表示遇到过“机器人”答非所问,客服“踢皮球”、投诉层层转接浪费精力却不解决问题、投诉无门等情形,六成以上的线上客服通道较为隐蔽,八成以上的平台需要通过与智能客服在线对话才可以转接人工客服。江苏省消保委监督部主任赵鑫介绍说:“数据显示近九成的线上人工客服需要手动输入转接,超过六成的平台需要按键2次

以上才能够转到电话人工客服。”

个别平台电话语音提示 涉嫌“套路”消费者

而传统的电话客服,也不够畅通。调查显示,有15%的电话人工客服需要排队等待。其中,体验人员在5个平台遇到等待时间2分钟以上才能连通人工客服的情况,1个电话热线等待超过10分钟无法接通。调查报告还提到多个客户服务通道间存在互相推诿现象,普通问题线上智能客服答非所问,电话客服提示“人工坐席忙,建议联系线上客服”,而此前线上人工沟通也没有及时、有效回复,甚至没有回复。还有个别平台电话语音提示人工客服需要长时间等待,但其实并不需要。

赵鑫指出,在货拉拉等平台的电话语音提示中,涉嫌“套路”消费者。提示排队人数较多,有较长的时间等待,可以稍后拨打,但是如果此时不挂断电话等待10秒钟以内电话即可接通。记者也拨打了货拉

拉平台的客服电话,出现的是语音提示:当前排队人数较多,为了减少您的排队时间,建议您通过在线客服进行咨询。在线客服无需等待,我已经将在线客服链接发至您的手机……不过,在提示之后,电话很快就接通了。客服人员证实,这句提示是默认播放。

记者发现,还有不少平台的电话热线会用类似的方式,将用户引导到线上平台。

智能客服节约人力成本 有企业甚至取消人工服务

江苏省消保委表示,相比人工客服,智能客服可以节约人力成本,提高客服系统反应速度、延长服务时间,在一定程度上降低企业成本。但一些企业在使用智能客服后大规模减少人工客服岗位,或者将人工客服外包,又不跟进评价与培训制度,甚至有些企业直接取消人工服务,影响用户体验。赵鑫说:“目前互联网业务的不断发展,互联网产品与服务业态也日新月异,现有的智能技术仍然很难完全满足

多元化、个性化的咨询需求。人工客服不能缺位,智能客服与人工客服之间并非互相取代的关系,而是通过人机协作来提高为消费者服务的效率和满意度,更好地回应消费者诉求。”

国务院办公厅去年11月印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》。这次调查发现,已经有4个平台设置了老年人服务。其中中国移动、中国联通和中国电信开放65岁以上的用户直接接通人工客服,百度电话客服接通后的按键“1”是老年人和青少年专线。江苏省消保委副秘书长居上表示:“江苏省消保委建议将老年人‘一键呼入’或专项服务推广到更多的平台,利用实名制与大数据分析,让老年人可以跨过智能应答环节,迅速进入人工客服。建议相关部门可以将企业客户服务纳入消费者满意度评价体系,定期开展检查测试,对于一些企业刻意隐藏客服通道、投诉热线,取消人工客服或故意设定‘坐席忙’‘排队’等假象问题,及时予以纠正并披露。”

据央广网

“讲文明 树新风”公益广告 倡导文明健康绿色环保生活方式

齐鲁晚报·齐鲁壹点

关住每一滴

一个滴水的龙头,每天至少浪费5升水
5升水可以保障2个成人身体一天的需要

