

AI 客服不能“挂羊头卖狗肉”

田闻之

据报道,如今大家接到的骚扰电话,不再是以人工为主,而更多的是AI客服上阵。它们自说自话、不知疲倦,令人不堪其扰又无可奈何。装修、卖房、培训、健身等行业是“重灾区”。

“营销骚扰”,堪称社会治理的顽疾。

为了尽可能获得客户,一些商家无所不用其极。从滥发短信到狂打电话,现在又搭上人工智能的“快车”,花样不断翻新。而后者更因成本低、效率高,可以

24小时在线,没有情绪波动,“优势”颇为突出。

相较于人工一天两三百个的拨打电话数量,机器人能打5000个,有公司甚至一年拨打了40多亿个骚扰电话。可客户要真遇到什么问题,寻求AI客服帮助,它们又往往“鸡同鸭讲”,成为沟通的“拦路虎”。

只重营销轰炸,服务意识如此淡薄,对客户谈何尊重?

在这一过程中,还有不少灰色产业链,非法清除标记、盗取

数据、买卖个人信息……这些违法违规行为蠢蠢欲动,令人防不胜防。

商家营销本无可厚非,“营销+AI”亦是一种尝试,问题在于,人工智能的滥用与无序已严重干扰人们的生活。甭管对方有无需求,无论通话时间合适与否,电话说来就来,好比被人沿路硬塞传单。可传单能拒绝、短信能屏蔽、人工能回怼,AI客服却在技术的加持下“骚扰力”倍增。

如果任其蔓延,不仅将对消费者造成极大困扰,还会影响市场的良性运转。

事实上,有人已自行琢磨应对之策——要么一听是AI电话就“秒挂断”,要么设置语音助手,让“魔法打败魔法”。只是如此一来,AI的技术价值被扭曲、被浪费,也与营销的初衷背道而驰,商家如同“赔了夫人又折兵”,白忙活一场。

技术,理应让生活更美好,而不是让人更闹心。

数据显示,2022年,中国智能客服市场规模已达到66.8亿元之巨。预计到2027年,中国智能客服的市场规模有望增至181.3亿元。AI客服如何实现“服务”到家、真正“智能”,这还有待于系统化的规范和更有力的规制。

有业内人士指出,“人工智能”一词,关键的不是智能,而是人工。尊重人,服务好,少搞些“挂羊头卖狗肉”的花活儿,才是商家的立身之本。

留言板

为省钱而囤货,最后却成了“冤大头”

【事件】

有人图便宜囤积食品,结果直到过期都没吃完;有人因商家大促入手了大量护肤品,此后3年都在与保质期“作斗争”;有人因为“薅羊毛”买反季衣服却忘了穿;有人因为药店促销而囤药,最后“过期即弃”……囤货给消费者带来一定的实惠,但也产生了超过实际需求的浪费。

(10月13日《沧州晚报》)

【留言板】

@工作顺利:有囤米面的,有囤粮油的,居然还有人大量囤药!

@跳舞的狐狸:“不买就是亏”的心态要不得!

@好了伤疤忘了疼:囤东西不如存钱!真到用钱的时候,东西不能马上变现。

@是瘦瘦啊:都是成年人了,消费习惯、消费心理

一定要成熟!

@可爱小神兽:好的消费习惯不是天生习得的,多学习、多总结,总会找到适合自己的。

@次第花开:还是多挣钱吧!一天天地光想着如何挣钱,就没功夫去花钱了。

@世界很甜:囤货是会会上瘾的!

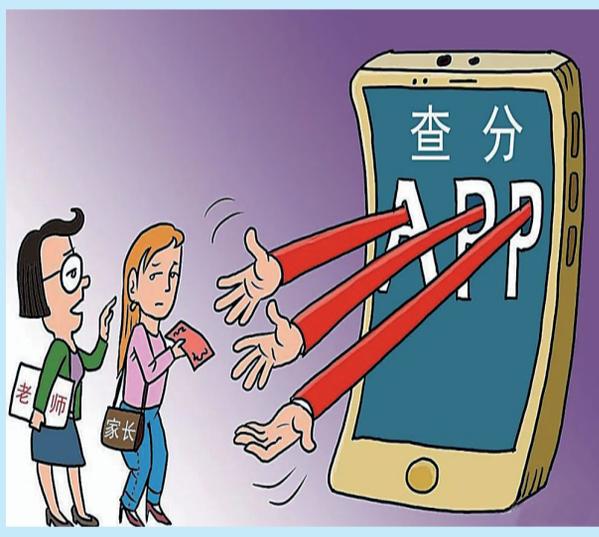
@之子于归:人的喜好是会变的,囤太多东西消费不完很麻烦。

@地主家的长工:不是刚需的不买,已有的不买,考虑超过3次的不买,好看不好用的不买……“断舍离”很有必要!

@大凡小易:我的纸巾,超过柜子的容量就不买了,无论多便宜都不会再买。这样做,既满足了我日常纸巾的消耗,又满足了我囤货的安全感。

画中话

付费查分 有违教育本义



“四川巴中一中学向学生家长收费,用于在APP查看分数和错题”一事有了新进展。

日前,当地教科体局已责成学校立即终止与涉事APP平台合作,并退还所有费用,并对涉事中学主要负责人进行约谈,给予该校分

管负责人、年级组长警告处分和诫勉谈话处理。

本就包含在学校正常教学内容中的查分、看错题,却需要家长下载APP、付费解锁,学校如此做法,将应尽的义务“折现”,有违教育本义。

据@上游新闻

回音壁

偷的榴莲是生的 竟敢找店家退钱

近日,浙江湖州一名老人在路过水果店时,趁店家不备,将离店门口最近的一个榴莲装进包里“顺走”。回到家后发现榴莲不熟,她竟然找店家要求退钱。店家当天没卖出去一个榴莲,所以找她要小票,老人谎称小票扔掉了。店家又让她找儿女来退货,老人谎称自己没有手机,也不记得儿女的手机号码。见店家如此坚持,她知道自己行迹败露,榴莲也没拿自己就走了。

据@辽沈晚报

回音:胆子真大!

外地“遥控”110 “查岗”丈夫被拘留

河南南阳女子闫某长期居住在新疆,离家3000多公里。因怀疑丈夫有外遇,近日,她连续5次酒后拨打报警电话,谎称丈夫有违法行为,要求公安机关上门查处。民警核实后均为不实信息并向闫某反馈,但闫某不相信。目前,闫某因虚构事实扰乱公共秩序,被依法行政拘留5日。

据@梨视频

回音:为自己的无知埋单!

今世缘 婚介

统一社会信用代码
92130903MACPAWNH98

地址:沧州市针织一厂院内(市政府对过)解放西路46号

更多会员资料
请打电话或者加微信

电话:
15530745006
15531718570

公司成立近二十年已为更多的单身朋友搭建了广阔而有效的征婚平台,所有会员资料真实可靠,我们始终如一的保持以诚信负责任的态度为宗旨为单身朋友服务,已积累上万名会员资料,不同层次不同年龄段的会员供你参考选择,真心实意帮你找到有缘人!

优秀征婚女士

- 1号 未婚 25岁 1.72米 本科 央企科员 肤白高雅
- 2号 未婚 25岁 1.65米 大专 小学教师 文静优雅
- 3号 未婚 27岁 1.66米 本科 事业单位 肤白漂亮
- 5号 未婚 29岁 1.63米 研究生 中学教师 文静聪慧
- 6号 未婚 29岁 1.70米 本科 事业单位 文静善良
- 7号 未婚 29岁 1.60米 研究生 大学教师 肤白高雅
- 8号 未婚 33岁 1.66米 本科 回族 事业单位 品貌佳
- 9号 离未育 37岁 1.68米 本科 事业单位 文静漂亮

- 10号 离异 37岁 1.66米 大专 国企单位 稳重雅致
- 11号 离异 43岁 1.62米 大专 中学教师 肤白优雅
- 12号 离异 48岁 1.60米 本科 大夫 肤白文静
- 13号 离异 53岁 1.66米 大专 回族 教师 高雅靓丽
- 15号 丧偶 57岁 1.62米 事业单位 退休 稳重高雅
- 16号 离异 58岁 1.70米 事业单位 退休 文静优雅
- 17号 丧偶 63岁 1.68米 国企 退休 气质佳 身材好
- 18号 离异 64岁 1.62米 事业单位 退休 温柔体贴
- 19号 离异 65岁 1.60米 公务员 退休 容貌好 气质佳

- 20号 丧偶 67岁 1.65米 事业单位 退休 心地善良
 - 21号 丧偶 70岁 1.60米 退休 教师 独居 容貌好
 - 22号 离异 75岁 1.60米 事业单位 退休 可住女方
 - 23号 丧偶 75岁 1.66米 本科 退休 教师 气质好
 - 25号 丧偶 77岁 1.60米 退休 教师 健康乐观
- #### 优秀征婚男士
- 1号 未婚 28岁 1.70米 本科 央企职工 沉稳洒脱
 - 2号 未婚 28岁 1.78米 本科 公司科员 文静帅气
 - 3号 未婚 28岁 1.80米 大专 央企职工 沉稳干练

- 5号 未婚 28岁 1.78米 研究生 回族 天津公务员 品貌优秀
- 6号 未婚 31岁 1.75米 本科 事业单位 英俊洒脱
- 7号 未婚 32岁 1.74米 大专 国企科员 文静干练
- 8号 未婚 33岁 1.76米 本科 事业单位 潇洒帅气
- 9号 未婚 34岁 1.78米 大专 公司职员 文雅帅气
- 10号 未婚 37岁 1.85米 大专 回族 司机 洒脱帅气
- 11号 离异 37岁 1.78米 中 专 离未育 37岁 1.78米 大专 事业单位 品貌优秀
- 12号 离未育 37岁 1.78米 大专 事业单位 品貌优秀
- 13号 未婚 44岁 1.78米 研究生 经商 无不良嗜好
- 15号 离异 44岁 1.82米 本

- 科 行政公务员 洒脱帅气
- 16号 丧偶 51岁 1.76米 本科 事业单位 沉稳帅气
- 17号 离异 52岁 1.76米 本科 事业单位 潇洒帅气
- 18号 离异 54岁 1.78米 本科 行政公务员 家境优越
- 19号 离异 54岁 1.80米 国企 且经商 稳重洒脱
- 20号 丧偶 56岁 1.80米 大专 国企职工 沉稳干练
- 21号 离异 62岁 1.75米 本科 退休 干部 儒雅帅气
- 22号 离异 66岁 1.80米 事业单位 退休 稳重儒雅
- 23号 丧偶 66岁 1.74米 央企 退休 健康精神 性格好
- 25号 丧偶 69岁 1.72米 行政 退休 且经商 家境优越