智能客服如何更智能?

网购退换货、手机换套餐、银行问业务、宽带出问题、机票退改签，几乎你能想到的所有客服场景中，背后都有智能客服的身影。这些机器人24小时在线秒回，语气永远温暖，从不会闹脾气，然而头顶智能“光环”，却被吐槽“听不懂人话”，这究竟是怎么回事？用户体验差，企业却坚持要用，这又是为何？

智能客服槽点不少让人烦恼

家住天津的刘云发现自家的WiFi突然断了，于是她拨通了宽带运营商的客服电话，电话那头传来温柔女声，一长串的介绍之后是服务选择，有“查话费”“宽带不能使用”等，声音标准亲切，但却有点机械，56岁的刘云半天才反应过来，这是机器人的声音。

“俺家歪发（WiFi）不嫩（能）使了。”老家是山西的刘云普通话并不太标准。电话那头明显没听懂，重复了刚才的问题选项，刘云有点急了，“俺要人工客服”，可是听筒那边的机器女声依然甜美，重复着刚才的问题选项。刘云生气地挂断电话，只好找自己的女儿孙萌帮忙报修。

孙萌依照智能客服的层级问题，在人工客服全程未出现的情况下顺利报修，最后机器女声温柔提醒，“维修人员将尽快上门服务”。

孙萌说：“现在越来越普遍的智能客服有许多优点，但对老年人不太友好，不少老年人都有口音，如果客服听不懂，就会答非所问，鸡同鸭讲。”

人工客服不应缺失，她聊起最近的一次机票退改签遭遇智能客服的经历，“客服热线设置的层级问题太多，人工客服藏得太深，当我最后连接到人工客服的时候，用了快3分钟。”

随着语音识别技术的快速发展，智能客服已成为人工客服的得力助手，可是这一科技感满满的智能改革不少消费者却不太买账。

不少人想用客服电话快速解决问题，但却在“请按1、2、3”里兜来绕去，在层层叠叠的问题迷宫里寻找人工客服，当找到人工客服，却又只能在一遍又一遍漫长的“人工客服坐席忙”的等待音乐中放空。

今年上半年，江苏省消保委发布了《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》，对48个App平台进行服务调查，涉及公共服务、金融服务、出行旅游、生活服务等多个领域。

调查结果发现，71.2%的消费者表示遇到机器人“答非所问”、不智能的问题；23.6%的消费者表示无法找到人工客服或人工客服存在“踢皮球”等现象。八成以上在线人工客服藏得深，需要一次或多次输入“人工”或“转人工”字样才能转接。

智能客服行业亟待升级用户体验

在消费者吐槽智能客服不智能的另一面，是智能客服越来越受到企业的重视和青睐。依靠上岗快、成本低等优势，智能客服机器人用自己的标准话术解决消费者重复性较高的常见问题，使得有限的人力可以集中去解决更困难、更急迫的问题。然而，受制于不成熟的底层技术，智能客服仍存在较大的突破空间。

——缺乏共情能力。消费者拨通一通客服电话，是因为有解决问题的需求，他们期望收到更具针对性、更具人文关怀的客服服务，但情感计算是机器客服需要攻破的难点，冰冷的机器人技术流程很难识别消费者个性化的提问方式和语句结构，更无法灵敏捕捉用户的情感变化，影响到用户体验。

——人工智能技术有待提高。南开大学人工智能学院副教授梁潇表示，智能客服的底层算法逻辑是机器将语音转换成文字，将关键字和知识库中的内容进行比对，然后做出相应的反应回答，这就需要知识库中的知识量足够大，才能让智能客服做出更快更好的回答。知识库中有限的知识量和有待提升的人工智能自我学习能力是目前制约智能客服发展的重要方面。

——企业使用定制率低的智能客服产品。据一家共享经济电商平台的客服部门负责人刘先同透露，智能客服服务方案应该是定制化的，再加上电商服务场景多样、链条长，有的企业考虑成本，使用定制率低的产品，甚至使用价格低廉的通用型智能客服，就会导致消费者使用感受差。有的企业的智能知识库不够完善，导致智能客服与消费者多元的语言类型匹配程度很低，甚至无法匹配。

人机协同才能更好服务用户

智能客服绝不能单打独斗，一定要携手人工客服，共同服务用户，这已经成为多数业内人士的共识。

艾媒咨询分析师认为，未来人工客服仍将长期存在，人工客服能够弥补智能客服的不足，提出改进方向，这一过程也将凸显人工客服的重要性，提高其积极性，二者将形成良性互动循环。

刘先同也表示，智能客服只是辅助工具，“一键转接”或者“一触即达”的人工客服的入口十分必要，智能客服规范化标准化的特点应和人工客服实现双赢。企业应该意识到，客服服务升级势在必行，企业绝不能因降低成本而过度减少人工客服数量。此外智能客服应该在情感分析上多下功夫，识别出特殊投诉场景应第一时间转接人工客服。

梁潇认为，智能客服相关技术人员需要在深入了解商家个性化需求的基础上，对智能客服的知识库不断升级扩容，同时可以搭建更加智能的算法体系，让客服系统智能地扩容知识库。从前端语音识别来看，智能客服对方言的识别能力也应不断提升。

专家着重指出，要帮助老年人、残疾人等共享数字生活，针对这类人士应该研发出更为精细的服务技术。业内人士表示，随着5G技术商用时代的来临，将为智能客服带来丰富的想象空间，为客户带来更温情且交互性更强的服务场景。 **据新华社**

武汉:长江上空传来“工地交响曲”

在武汉绿地中心项目建设现场近500米高的“云端”，近百名中建三局二公司的工人，伴着脚下的长江波涛，稳步推进工程建设，仿佛演奏着“交响曲”。这些建设者中有不少参与过武汉火神山、雷神山医院的建设。武汉绿地中心项目目前进入收尾阶段，预计将按原计划完成建设任务。图为11月15日，中建三局二公司工人在武汉绿地中心项目建设现场近500米的高空施工。 **新华社发**

重庆连续推出纾困举措累计惠企上千亿元

新华社电 纾解部分行业企业经营困难、加强金融惠企、促进就业稳定、保障产业链供应链稳定、优化涉企服务……重庆市15日再次推出17条政策措施为企业纾困解难。据悉，2020年以来，重庆已多次出台助企纾困政策措施，截至9月底累计惠企近1100亿元。

具体来看，在纾解部分行业企业经营困难方面，重庆此次将实施缓缴四季度制造业中小微企业税款；制造业企业研发费用加计扣除比例提高到100%；对煤电、供热企业四季度实现的税款实施缓缴。在加强金融惠企方面，重庆提出将运用再贷款支持小微企业申请优惠利率贷款；对2021年12月31日前到期的普惠小微企业贷款实施阶段性延期还本付息；加大政府性融资担保对小微企业的支持力度。

在促进就业稳定方面，重庆提出，对中小微企业新招用应届高校毕业生并符合相关条件的，继续按2000元/人的标准给予一次性吸纳就业补贴。在保障产业链供应链稳定方面，重庆将制定“大企业产品需求清单”和“中小企业产品（服务）供给清单”，针对性组织开展供需对接，并着力缓解用箱困难，探索推广海运、铁路集装箱互认。

自2020年以来，重庆先后出台了“支持中小企业20条”“支持企业复工复产40条”“助力市场主体健康发展45条”“促进生产经营27条”等助企纾困政策措施。

拜登签署万亿美元基础设施投资法案

新华社电 美国总统拜登15日在白宫签署总额约1万亿美元的跨党派基础设施投资法案。经济学家认为，此项法案不足以填补美国巨大的基础设施融资缺口，对经济增长的拉动作用有限。

拜登在法案签字仪式上表示，这项法案将对美国道路、桥梁、铁路和公共交通等基础设施进行数十年来最大规模的投资，创造大量就业岗位，缓解供应链瓶颈。

该法案包括为现有联邦公共工程项目提供资金，同时在5年内新增约5500亿美元基建投资。与拜登最初提议的约2.25万亿美元基建计划相比，法案投资规模大幅缩水。

美国耶鲁大学经济学教授雷·费尔的研究显示，从上世纪70年代开始，美国基础设施投资占国内生产总值的比重一直呈下滑态势，导致美国基建投资严重不足。他认为当前法案规模“相当温和”。

分析人士认为，基建项目投资规模大、建设周期长、回报见效慢，短期内对经济增长的拉动作用有限。长期来看，基建法案会推高美国政府债务并造成对私人投资的挤出效应，可能抵消公共投资的积极效果。

据美国国会预算办公室估计，该法案将在未来10年内推高联邦预算赤字约2560亿美元。

美国商务部预估数据显示，受新冠疫情持续、供应瓶颈限制和通胀高企等因素影响，今年第三季度美国实际国内生产总值按年率计算增长2%，增幅远不及第二季度的6.7%。

欧盟高官:将对白俄罗斯实施新制裁

新华社电 欧盟外长会15日在比利时首都布鲁塞尔举行。欧盟外交与安全政策高级代表博雷利在会后举行的新闻发布会上称，欧盟将对白俄罗斯实施新制裁。

博雷利说，新制裁将对某些个人和实体产生影响，具体制裁措施将在未来几日公布。他指责白俄罗斯“鼓励”移民进入欧盟领土，称欧盟边境不会无限制开放，难民应通过合法途径进入欧盟。

白俄罗斯总统卢卡申科当天与德国总理默克尔通电话，讨论白俄罗斯与欧盟国家边境难民问题，双方同意继续就此保持对话。据白俄罗斯媒体报道，这是自去年白俄罗斯总统选举以来卢卡申科首次与西方国家领导人通电话。

此外，俄罗斯总统普京当天与法国总统马克龙通电话时表示，他与卢卡申科就白俄罗斯与欧盟边境难民危机进行了沟通，认为欧盟应与白俄罗斯直接就难民问题进行讨论。

另据白俄罗斯通讯社15日报道，卢卡申科表示，白俄罗斯正致力于遣返滞留在白俄罗斯与波兰边境的难民，但并不容易。

近期，数以千计难民试图从白俄罗斯进入波兰、立陶宛等欧盟国家，最终前往西欧，其中多数人来自中东。波兰等国强化边境管控，严防非法入境，导致大量移民滞留边境。波兰等国指责白俄罗斯策划这场危机，以此报复欧盟先前对白俄罗斯施加的制裁。白方则表示，制裁使白俄罗斯无法控制移民流入。