

网上中国

云中漫笔

沟通不畅，联系不上，机器不答

智能客服为啥不够智能

本报记者 何欣禹

想在某快递平台查询物流进展的吴女士最近遇到了烦心事，“在线客服是机器人，回答内容总一样，人工客服热线永远打不通，我的快递3天前就没进展了，不知道是不是丢了。”她上网一查，发现“吐槽”该商家快递客服“失联”的内容比比皆是。客服的目的是帮助客户解决问题，提高客户满意度以增加产品回购率。然而现实中，沟通不畅、联系不上客服的情况时有发生，本应处理消费者问题的客服反倒被消费者频频“吐槽”。



在某呼叫中心的值机区，数百名工作人员正在工作。

资料图片

“沟通成本太高了”

“尊敬的客户您好，当前人工坐席繁忙，您可通过自助语音或关注某某微信公众号等自助渠道办理相关业务……”对于有过联系客服经历的人来说，这句话一定不陌生。

上个月，来自湖北的彭女士向某商家客服投诉其商品质量问题，然而数十次拨打客服电话后，却被语音智能客服告知人工坐席繁忙，建议其在商品官网上登记信息和投诉问题。彭女士虽然着急更换，但也不得不登记。直到过了3天，才有人联系彭女士处理相关事宜。

如今，许多商家都设置了语音智能客服或文字智能客服，针对不同优先级的问题提供不同的服务。可对于很多人来说，智能客服往往有很大的局限。“它们都是根据你提到的字符或者你选择的数字提供固定答案，无法针对个性化需求及时提供服务。在这种情况下，我宁愿选择人工服务，可人工服务又很难联系上。”彭女士说。

这并非是她一人遇到的问题。“拨打语音智能客服时，你只能按照顺序听完每一句导引，可那样容易忘记，有时选错了还得返回上一层重新听一遍，没办法跳过。”61岁的王女士在几次联系客服后，选择向智能客服“投降”，“人工就

更别提了，有时转接到人工客服，智能语音告诉我人工客服忙，电话一下就断了，又得重新开始打。”

然而，打通电话并不意味着就能立马解决问题。有时，消费者还需要排队，时间长短不等。来自北京的李先生说，一次因为机票改签，他在电话接通的情况下等了15分钟才等来人工客服为他处理。而在客服处理的过程中，也时不时需要等待，等待时间不定。“沟通成本太高了。”李先生说。

“一线客服权限比较低”

智能客服往往能力有限、人工客服又常常无法接通，这是客服被消费者诟病的两大主要原因。然而在相关从业人员看来，“人工坐席忙”真的是客观情况而非主观故意。

国内某大型航空公司客服相关人员唐先生对本报记者说，“就拿民航运输行业来讲，航班延误、取消一般都集中在同一个时间，会影响到很多旅客，这种时候往往会造成进线拥堵、人工坐席繁忙。”

针对消费者与客服沟通时间长、成本高的情况，唐先生告诉本报记者：“一方面，因为一线客服权限比较低，碰到很多问题都需要向上层逐级反馈，然后根据上级指示再回复消费者，所以中间会耗费很多的沟通时间。另一方面，企业内部业务部门与客服部门没有建立很好的信息沟通机制，经常会碰到消费者问客服相关活动和相关业务的问题，但客服并不了解该业务的状况。”

“智能语音客服主要是为了分流，航司的客服是分业务板块的，有国内客票、国际客票和常客业务、贵宾业务，不可能所有人了解所有业务。所以前期

需要用智能语音来进行分流，把需求和服务提供方匹配上。”唐先生说。

“人工客服还不能全撤”

目前，大部分公司的客服系统主要采用智能客服与人工客服相结合的形式。智能客服的服务能力约等于无限，能够帮助企业节省成本、提高工作效率。可是，由于目前其在智能化和咨询内容方面还存在局限，不仅没能帮助消费者解决问题，反而让其徒增烦恼。还有一些公司为了节省人力成本，完全撤掉了人工客服。

对此，有业内人士认为：“目前的智能客服还不够智能，完全撤掉人工客服的做法并不可取。”本来能通过正常投诉途径“大事化小，小事化了”的事情，反而因为不智能的客服导致“小事化大”，最终走上司法途径、浪费司法资源。

不过，智能客服也在进一步优化与更新。目前的市场中，已经有基于html5（超文本标记语言）、人工智能等技术而开发的智能客服产品，比如网易七鱼、美洽等智能客服产品。以网易七鱼为例，它主要帮助大量中小企业解决传统客服人力成本居高不下的问题，能够精准回答包括物流、型号、价格等在内的诸多问题。除了在有限场景下解决典型问题之外，网易七鱼还对原有的智能云业务功能进行全新升级，如机器人、呼叫中心、工单系统，同时新增营销版块。在新增的营销版块中，企业可通过访客轨迹、访客名片等功能，来获取用户此前的消费记录及习惯，通过多维度的用户画像贯穿整个路径，提高消费者的转化与复购率。这标志着智能客服仍有巨大空间，未来还能朝着更前端的场景发展。

我们有权对「被直播」说「不」

庞 晟

当直播越来越火，个人隐私权也频频遭受侵犯。截至2018年12月，网络直播用户规模达3.97亿。在这个被称为“全民直播”的时代，人人不仅有麦克风，人人还有摄像头。前不久，一家网红餐厅私自直播了食客的吃相，双方因此发生了争执。在不知情的情况下“被直播”，如今在生活中并不少见。

在遍布摄像头的餐厅、健身房等诸多公共场所，你的一举一动可能随时被拿到屏幕前供人围观。早前，就有媒体调查，不少直播平台都提供摄像头直播服务，内容涵盖街景、旅游景区等多个领域。在公共区域，一个摄像头24小时在网上直播，是绝大多数人都无法接受的。有业内人士指出，此类直播平台大多是基于智能摄像头的用户分享平台，不少直播平台甚至同时销售智能摄像头。

严格来讲，直播不仅仅是一种技术行为，它更关乎镜头前人们的权利问题。尤其是公共场所的直播，很容易侵犯他人的隐私权。随着互联网直播技术的发展，公共空间和私人空间的界限逐渐模糊。通过直播泄露、曝光他人的隐私，成为直播吸引流量的惯用手段。窥私欲加上利欲心的驱使，使得许多网络主播、商家、直播平台都对直播直播之若鹜。

需要注意的是，在人们不知情的情况下进行直播，本身涉嫌违法。据网络安全法规定，网络产品、服务具有收集用户信息功能的，其提供者应当向用户明示并取得同意。民法总则也明确规定，肖像权属于自然人的民事权利。以公民的肖像权作为盈利工具必须征得当事人的同意。有专家指出，即使没有盈利行为，如果直播可能对当事人产生形象、名誉、隐私等方面的损害，也要征得本人同意后才能播出。

直播，可以追求流量，但不能损害他人的权益。对商家而言，不能迷失在互联网的流量效应中。如果有需要通过直播方式宣传产品、品牌的行为，必须先征求“被直播者”的同意；对直播平台而言，要做好把关与管理，加强对直播内容的审核，对于涉嫌侵犯个人隐私的内容，必须予以关闭甚至封号。此外，平台要严格杜绝直播偷拍的违法行为，做好自查自纠；对相关管理部门而言，则应加强监管，规范直播平台的播出行为。关键是，我们自身要提高法律意识，当个人隐私权遭受侵害时，要大胆发声，积极用法律手段维护自身权益。在公共场所，比如商店、餐厅等“被直播”，消费者有权要求侵权者停止侵害、赔偿损失等，还可向消费者权益保护协会举报、向工商行政管理部门投诉。

忽然悄悄收费 取消困难重重

手机免费宽带真的很划算吗

李 贞 史静远 于林海

办理一个手机号，除了打电话、发短信之外，还能绑定宽带账号、获赠免费宽带——这样的“手机套餐+免费宽带”模式听起来实用又划算，受到不少消费者青睐。上海市民刘先生就选择了类似的通讯套餐，他告诉笔者，自己选择的首要原因就是“感觉很划算”。

但也有一些用户表示，在自己不知情的情况下，一年前办理的免费宽带开始悄悄收费了，想要取消却困难重重。“免费宽带”套餐究竟是真实惠还是有“陷阱”？选择此类业务时，消费者又该注意哪些问题？

“套餐”并非人人适用

数据显示，2018年末，中国固定互联网宽带接入用户达40738万户，比上年末增加5884万户。各大运营商大力推广的免费宽带、优惠套餐等功不可没。运营商通过免费宽带抢占市场份额，使得手机套餐赠送免费宽带日渐成为一种主流通信套餐类型。但不同消费者在选择这类套餐时，使用体验有很大差异。

家住河南郑州的王岩使用一项手机绑定宽带业务已有3年时间。“手机套餐里赠送的免费宽带，用起来也没什么问题，按月自动缴费的模式还给用户提供了方便。”王岩说，自己刚搬进新家时，在业务员的推荐下打包办理了套餐。“单独办宽带一个月要40元；绑定在一起，电话费和宽带加在一起每月只要68元，我感觉价格还是很实惠的。”

然而同样是“免费赠宽带”业务，武汉大学大三学生崔乐却很不满意。在通讯公司的宣传下，崔乐和几位舍友一同办理了一款套餐。但经过一段时间的使用，崔乐发现获赠的宽带业务很不适合在校内使用：无法使用学校购买的数据库，教学平台也登陆不了。但在办理业务之初，并没有人告知他们可能会出现这样的问题。连续扣费几个月后，崔乐和几位舍友都感觉“亏了”，只好同时去营业厅退订了业务、注销了手机号。

小心“默认自动续费”

笔者调查发现，消费者对“手机套餐+免费宽带”模式的不满，主要体现在以下几个方面：

免费宽带难以满足特定群体的需求。像崔乐一样，很多在校生活遭遇过免费宽带与校园网不兼容的困扰，导致明明宿舍内有宽带却要跑去图书馆“蹭网”的无奈。

免费宽带套餐大多默认自动续费，这对于不想连续使用宽带的用户来说很不合理。网友“杨帆”就在社交网络上“吐槽”自己的话费不知为何涨到了每月300元，查询后才知道，原来是此前获赠的免费宽带已经到期，但该业务并没有终止，而是继续扣款。

对于想办理退订、更换套餐或者“携号转网”等业务的用户来说，流程相对麻烦。在中央美术学院就读的小张2018年初就向运营商提出改换较低资费套餐的申请，但至今仍未改换成功。“业务员先是在电话里说帮我改换、次月生效，但随后我却发现此前的套餐已自动续约一年，要解约只能本人去号码归属地的营业厅办理。我的手机号码是河南老家的，不可能只为了改个套餐就特意从北京回去一趟。”

“携号转网”倒逼运营商

消费者能否在享受优惠的同时避免以上种种麻烦呢？采访中，中国联通工作人员徐丽建议，消费者最好先充分了解套餐和合约内容后再购买。“为避免不必要的麻烦，用户一定要在办理此类捆绑套餐前或办理过程中，仔细阅读套餐合约条款，问清楚提前解约、‘携号转网’、到期收费等方面的处理方法，再结合自己的情况做出选择。”徐丽说。

针对自动扣费的问题，同济大学法学院副教授刘春彦指出，手机运营商与用户之间签订的是服务合同。运营商如果未对用户进行告知，由免费变成收



之前办理的免费宽带开始悄悄收费，想取消却困难重重。
新华社发 程 硕作

费，则为单方面变更合同，属于违反合同约定，构成违约。进一步而言，单方采取自动扣款的形式，也侵害了用户的财产权，构成侵权。

“携号转网”的推进，也在倒逼各大运营商尽快提高网络质量、提升服务水平。5月21日，在国务院政策例行吹风会上，工信部副部长陈肇雄指出，保障用户充分享有“携号转网”的权益，确保今年11月30日之前在全国范围内实现“携号转网”，真正做到“号码在手，说走就走”。

徐丽认为，“携号转网”给运营商带来了较大挑战。“我们将来要更多站在用户角度去优化套餐、简化产品。”王岩感慨：“‘携号转网’时代要来了，运营商要更多思考怎样做好产品。应该把套餐条款更透明地告知用户，而不该用‘免费宽带’等噱头来绑定用户。”

互联网大咖秀

吉米·威尔士：

让每个人“书写历史”

海外网 刁世峰



提到维基百科（Wikipedia），很多人并不陌生。这个全球最大且最受欢迎的互联网“工具书”，目标是向全人类提供自由的百科全书，并希望各地民众能够使用自己选择的语言来参与编辑条目。18年前，吉米·威尔士创办了维基百科。在上世纪末的互联网大潮中，这个出生在美国阿拉巴马州边陲小镇、深耕经济的“好好青年”决定离开学术界转而从商，在一家小型网络公司开始了自己的互联网掘金之旅。

威尔士对于“任何人都可以编辑的在线百科全书”这个概念非常痴迷，他是看着父母贴满了书签的世界百科全书长大的。1999年，《大英百科全书》开始在网上免费开放查询与下载功能，这给了威尔士很大的启发，令他萌生了建立一个真正开放且免费的网络百科全书的想法。威尔士由此开始了新的探索，一个名叫Nupedia的线上百科全书应运而生，其中的词条由有关专家参与撰写，同时也会受到大众和同行的评审，这就是维基百科的前身。

不过，随着经营的深入，威尔士发现Nupedia上线后依赖专家和资深人士撰写词条的“精英模式”逐渐走入死胡同。直到威尔士发现了一个名为“维基”且源代码开放的合作软件，这些问题才迎刃而解。2001年1月15日，维基百科问世。时至今日，维基百科已经有了285种不同语言的版本，每月有超过200亿的浏览量约5.16亿个独立访客。

维基百科自创立以来一直标榜“免费”与“开放内容”的概念，它是一个让用户共同创造、添加以及编辑内容的网站。在这里，至少有超过100万人曾编辑过至少一个词条。据估算，如果维基百科要刊登广告，其价值最高可达50亿美元。不过，与之相矛盾的是，作为开放的内容平台，维基百科词条来源于用户的创造，其准确性与专业性也依赖于用户与志愿者的把关。将这些人的劳动成果进行商业贩卖，的确不是威尔士想看到的。

威尔士为科技、文化甚至社会文明所做出的努力值得被记住。曾有人这样评价威尔士和他的得意之作：“维基百科是能折射出互联网世界本质的一面镜子。以前人们都说，胜利者才能书写历史，而如今，每个人都拥有了这个权利。”