

AI 客服越来越多 人工客服为啥还被列为急需人才

专家表示,两类客服应实现协同互补,同时加强从业者权益保障



“可以先告诉我您的问题”“如需转人工客服请耐心等待”……随着人工智能技术的迭代更新,电商、物流、电信等行业AI客服的使用越来越广泛。而不少用户却抱怨AI客服往往答非所问,无法有效解决实际问题,在选择转人工客服时步骤繁琐,等待时间较长。

与此同时,全国多地公布的紧缺技能人才职业参考目录中,“客户服务管理员”名列其中。AI客服越来越普遍,人工客服却依然存在缺口,两种客户服务形式如何才能实现协同互补?

(CFP)

A

人工客服为何转接难?

“现在转人工客服太难了,我连续发多次‘人工客服’都没有转接成功。”1月初,贵州贵阳的任女士在某电商平台购买的药品迟迟未发货。“我选择退款后系统自动拒绝,卖家表示退款需要联系到平台的人工客服。人工客服找不到,AI客服不智能,我把问题换了多种表述方式,都得不到解决方案,回复的都是固定话术。”任女士说。

“目前而言,AI客服技术成熟度还不够高,对于复杂问题的表述尚不能精准识别和回复。随着AI客服的不断普及,客户对其要求也随之增高,AI客服不智能的问题就会显现出来。”北京邮电大学人工智能学院副教授梁孔明表示。

工业和信息化部发布的2024年第一、第二、第三季度电信服务质量通告显示,互联网信息服务投诉平台收到的互联网用户投诉中,四个投诉类别里客服渠道类投诉占比连续三个季度占比排名第二。

中国人民大学劳动人事学院教授李育辉认为,转人工客服越来越难,一方面是因为企业出于业务转型的考虑,需要通过一些策略性的手段引导用户使用AI客服。另一方面是随着企业的数智化转型,人工席位减少,这就使得在某些高峰时段转人工较为困难。

广东深圳某企业的客服主管乔先生告诉记者,企业选择哪种客服方式与客单价有一定关系。“客单价高的类目对销售额的影响较大,平台更倾向于用人工为客户提供更优质的服务;而客单价低的类目成交过程相对简单,AI客服能应对大部分的问题,因此更倾向于AI客服。”乔先生说。

B

客服从业者对AI客服褒贬不一

记者采访多位客服从业人员了解到,人工客服岗位工作压力大、强度高、人员流动频繁是普遍现象,从业者大多出身农村,对AI客服的认可度也不相同。

“AI客服在一定程度上减轻了我们人工客服的压力,比如针对客户反馈的常规性问题能快速给出解决方案。”山东青岛的容先生从事网约车客服已经有两年时间,工作内容是处理司机与乘客之间发生的问题。关单量和好评率是对其考核的重要指标。面对五花八门的矛盾纠纷,对于容先生来说要承担较大的心理压力。“双方一旦出现问题,心情往往很焦急。如果AI客服能把客户的问题精准识别并分门别类,之后再转到人工处理,这样能提高工作效率,帮助我们完成考核指标。”容先生表示。

同样从事客服工作的吴女士却认为,AI客服并不能有效帮助到人工客服。“AI客服是遵照底层逻辑运行的,客户的很多问题AI无法覆盖。”吴女士认为,客户找客服的目的是希望尽快解决问题,如果AI客服不能在短时间内满足客户的需求,转人工后,客服不仅要解决问题还要安抚客户情绪,工作量反而会增加。

“退货不上传退货单号”“出现问题不提供视频证明”“衣服穿了3个月要退货”……吴女士每天面对的客户问题繁杂且棘手。“我们店铺有一款产品只有3个按键,操作很简单,但我用了一个多小时才教会一位客户如何使用,这类问题AI客服解决不了,最终都要人工客服处理。我身边很多同事因为承受不了客户的指责甚至辱骂最终选择了转行。”吴女士说。

C

如何弥补人工客服短缺?

吴女士同事的经历在各地公布的急需职业中得到印证:目前多地把人工客服列为紧缺技能岗位。辽宁省、广东省广州市发布的2024年第三季度急需职业目录,以及河北省人力资源和社会保障厅发布的《2024年河北省民营企业人才需求目录》,都把“客户服务管理员”列入其中。广东省江门市发布的《江门市急需紧缺产业人才目录(2024年)》,客服经理岗位被列为家电产业急需人才。

对此李育辉认为,尽管AI客服技术不断进步,但在处理复杂问题和个性化服务方面仍有局限,而与之相对的是客户需求的多样化和企业客户关系管理的愈发重视。“同时,客户服务管理员需要具备相关行业知识和技能、团队合作能力、沟通能力等多样化技能,而目前国内企业大多把客户服务做成了标准化的工作,加之从业人员素质参差不齐,无法满足企业发展需求,因此客户服务管理员仍存在缺口。”李育辉表示。

对于如何弥补人工客服的短缺,梁孔明认为,应实现人工客服与AI客服协同互补。“针对答案不明确的问题,AI客服可以先给出解决方案,之后应由人工客服介入;针对表述复杂的问题,则应以人工客服为主,并将问答数据更新到AI客服模型中,持续强化AI客服回复问题的精准性。”梁孔明认为。

此外,李育辉认为,对人工客服的权益保障同样重要。“人工客服在工作中需要提供情绪价值,同时容易受到客户负面情绪的影响、心理压力大,因此应在其薪酬中体现对其价值的肯定,同时做好心理支持工作、保障从业者身心健康。”(《工人日报》邵亚章)