

AI 客服越来越普遍

人工客服为啥还被列为急需人才？

近年来, AI 客服的使用场景越来越丰富, 多地却把人工客服岗位列入紧缺技能职业目录。记者采访了解到, 人工客服从业者大多出身农村, 岗位工作压力大、强度高、人员流动频繁是普遍现象。那么, 人工客服短缺如何弥补? 对此, 专家建议, 应实现人工客服与 AI 客服协同互补, 同时做好人工客服的心理支持工作、保障从业者身心健康。

“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?

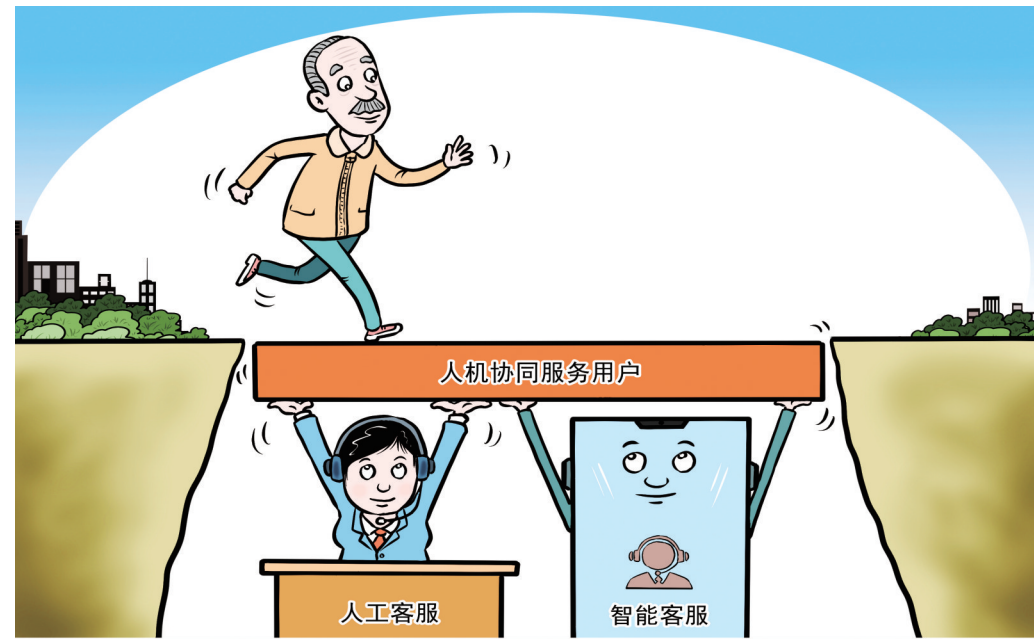
人工客服为何转接难？

“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



AI 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。

人工客服能够弥补 AI 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。

新华社发
刘道伟 作

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。

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。

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对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。”

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。”

据《工人日报》



“绿色生活，从我做起”
今天你低碳了吗

