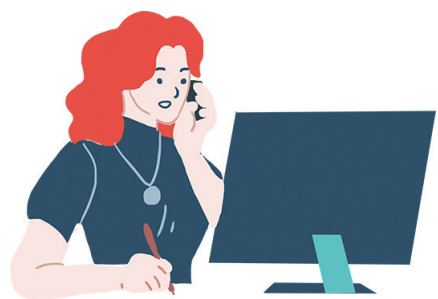


@焦点网谈

智能客服——

智能服务显便捷 人工辅助更安全



(资料图片)

随着互联网和人工智能技术的发展,智能化技术不断普及,对于智能客服的使用也变得越来越普遍。许多人在网购下单前,一般在智能客服中对商品的属性进行咨询和确认,比如买衣服问尺码,买电子设备问保修政策和一些参数设置,一输入关键词,就会有快速且精准的智能回复。但在使用过程中,智能客服不智能的现象依然存在,比较多的问题是智能客服回答生硬机械和不能准确理解提问,由此对购买产品产生一些偏差。那么智能客服究竟好不好用,是否还需要大调整大改动?为此,记者采访了我市使用过智能客服的网购用户以及相关的网店工作人员,看看他们对智能客服有什么看法?

智能客服够智能,就是网购利器!

根据百度百科定义,智能客服是在大规模知识处理基础上发展起来的一项面向行业应用的,以大规模知识处理技术、自然语言理解技术、知识管理技术、自动问答系统、推理技术等为支撑,具有行业通用性,不仅为企业提供了细粒度知识管理技术,还为企业与海量用户之间的沟通建立了一种基于自然语言的快捷有效的技术手段,还能够为企业提供精细化管理所需的统计分析信息。

在互联网不断发展的今天,各行各业都开启了智能化之路,智能客服的发展也在一定程度上,为客服行业智能化开启了一扇大门。在不少受访者看来,只要智能客服足够智能化,它就可以为网购者带来更好的服务保障,也能省去不少人工成本。

“你看啊,点击进入这个店铺,

与它的智能客服聊天,它就会跳出几个选项供你选择,不得不说这个用法真的很方便啊!”刚开始带孙子的王女士向记者展示她是怎么与智能客服聊天沟通的。王女士还向记者表示,这样轻轻一点就可以了解到相关商品属性,还会有相对应的视频或者语音讲解,这对于她们这些中老年网购者来说,就是一个福音。“比如有时候给孩子买玩具,我就点进一家玩具店,客服跟我聊天时就会自动弹出这是给几岁小朋友玩的,男孩子还是女孩子,就不用一个一个挑选了。”王女士告诉记者。

王女士的家人也表示,不少网店换上智能客服之后,网购也变得方便了许多,部分类似方便食品等网购商品的购买,只需要在与店铺客服的聊天中输入相关信息就有相关推荐了。“本来挑选网购商品要半天,现在这么智能,点一下就出来了,这么智能的东西,让我上班摸鱼都少了一个理由呢!”王女士的儿子笑着告诉记者。

客服回答生硬机械,好评度受影响!

对于每个网店用户来说,差评都是他们不想看到的,因此面对每一位网购者对产品提出的各种意见和建议,网店都会在第一时间以客服对话的形式予以回复,以求让客户得到最满意的答复。在这当中,离不开人工客服的努力,同时也需要智能客服给予足够多的帮助。但现在智能客服的AI水平并不能跟科幻电影中描绘的相提并论,生硬机械的回答、无法准确理解提问、时不时的答非所问等问题仍然会摆在网店用户和网购者面前。

作为第一次购买电竞椅的黄先生,他对于电竞椅的购买体验不是很好。一开始由于到货快、包装完整等优势,黄先生都想给店家一个五星好评,但由于是第一次组装电竞椅,有些步骤并不熟悉,单看视频也无法理解,黄先生只得求助于客服。

“我一开始问些细节问题的时候,网店的回复很快,但给我的还是一开始我看到的那个视频,多次询问下,给的都是同一个视频,似乎是只要问关于组装方面的问题,店家给的都是组装视频,没有给我任何帮助。”过于机械生硬的回答,让黄先生气愤不已。黄

先生表示,哪怕是智能客服,这样的AI水准也过于低了,很容易把客户折腾到给客服差评。

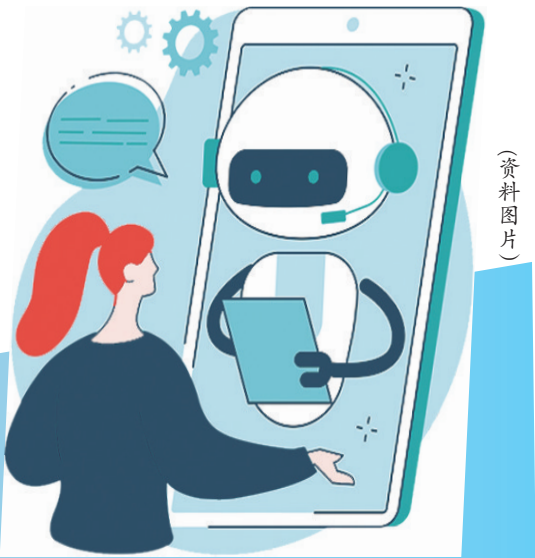
智能与人工相结合,未来的正道!

近日,沃丰科技联合中国信息通信研究院云计算与大数据研究所发布了《智能客服数字化趋势及央企转型实践报告》,以数字化为关键词,从市场现状、技术趋势、应用场景、行业挑战等维度对智能客服行业进行剖析。

其中该报告就指出智能客服利用自然语言处理、语音识别等技术提升了文字、语言处理能力,在接入渠道、响应效率、数据管理分析等方面具有突出优势,提高了工作效率。然而该报告也强调说,虽然从早期的文本机器人到现在的语音对话机器人、智能外呼机器人,效果提升显著,但无论机器还是人工,客观上距离客户期望的“完美服务”还有一定差距,机器人客服的价值,更多是辅助人工更有效率工作。

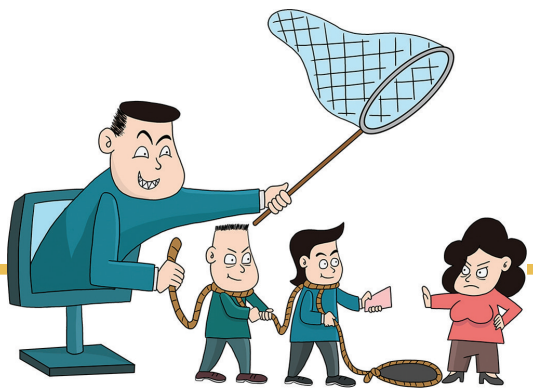
无论智能化程度高到何种地步,都是需要人来操控的。正在开设网店的杨先生对此也给记者提供了一些他自己的看法:“我现在开的店还不大,也就卖一些花花草草,但是目前客服这块都是我们自己在做,是有考虑过引入智能客服,但到头来再怎么智能的客服也需要我们人工进行操作,因此我觉得客服方面,智能化固然重要,人工操作也是必不可少的。”

◎本报记者 刘健宁



(资料图片)

网络骗局有花样 识骗防骗要有招



近年来,随着智能手机的普及,上网已成了人们生活中必不可少的一部分,然而,随着网民基数的增加,网络也随之成了不法分子觊觎的“阵地”。如今,各类传统犯罪加速向互联网蔓延,网络犯罪已成为危害我国数据安全、经济安全、社会安全的重大风险之一。贩卖网络个人信息、涉赌涉诈网络平台、涉诈网络游戏等危害群众人身财产安全。那么面对网络骗局,我们应当如何擦亮双眼?

网络骗局花样多

网络作为信息交流的媒介,给大家带来了便利的同时,也存在着风险。记者在漳州市反诈骗中心获悉,去年10月份,游某的手机突然收到一条来自“某交管局”的短信,称由于系统更新,他的车已被禁止高架通行,为了保证正常通行,请他点开一网站进行ETC认证。常年开车在高速公路行驶的游某信以为真,就打开网址,登录后通过对方提示绑定自己的银行卡,输入个人信息。结果,游某发现其银行卡被盗刷了9000多元。此时,游某意识到上当受骗,遂报警求助。

“这是不法分子利用网络进行诈骗的伎俩。许多不法分子经常针对不同的人群,在网络上布置一些诱饵,诱导市民点开陌生网站,并在网站上设置陷阱,让市民往陷阱里跳,最终引导市民在不法分子设置的网站中进行转账充值等操作,从而获取钱财。”市反诈骗中心民警告诉记者,“收到升级、认证类短信切勿轻信,不要随意点击陌生链接操作。如果涉及隐私要慎重,不要轻易在陌生网站上填写个人

重要信息,谨防掉入骗子的圈套。”

除了ETC诈骗外,贷款诈骗也是不法分子常用的手段之一。近日,来自南靖的林先生接到陌生人的推荐贷款电话,对方让其下载“京东金融”软件并开通了会员进行转账操作,随后,对方又让其下载一款“思密达”软件,并指导其填写贷款信息等,当林先生把所有流程操作完之后,发现所贷款项无法提现。对方称其银行卡被冻结,需要进行转账解冻。然而林先生转账后还是无法提现,这才意识到8万多元已被骗,于是报警。漳州市反诈骗中心接到报警后,紧急追查涉案资金,在涉案一级平安银行止付3万元。幸好民警及时出手相助,减少了被害人的经济损失。

保护个人信息至关重要

“我是xx售楼部,请问您最近有在看房子吗?”“您好,是xx家长吗?我这里是补习班,请问您小孩最近有报补习班的打算吗?”大部分人经常会接到类似推销电话,如此精准的推销很多人心中都有这样的疑问:“销售是如何知道我的电话号码的?”事实上,这只是泄露个人信息事件中的冰山一角。信息社会,任何个体在使用信息交流工具、社交媒介、网络购物时,都不可避免会留下一些个人信息。一旦这些个人信息被恶意收集或者泄露,将会给个人隐私乃至人身安全带去巨大的风险。

网络购物对于我们来说是司空见惯的事情,一张快递单背后其实可以延伸出很多个人信息。“如今,网络很便利,然而许多不法分子无孔不入,利用网络设置各种圈套,着实让人防不

胜防。”市民王先生感叹道。“我会用钥匙划掉快递单上的姓名、电话号码、家庭地址等信息,因为别人通过电话号码可以搜索到我的微信、支付宝等账号信息。”一向做事谨慎的市民林艺华对记者说。小心驶得万年船这话不是没有道理,当我们快递单上的信息被诈骗分子窃取后,他们通常会冒充成为“电商客服”或“快递员”,通过向商家发送退货链接,骗取购物者银行账号信息,又或者假装快递遗失、商品质量有问题等方法骗取商家赔偿。所以,市民保护好网络个人信息至关重要。

如何防止被“宰”

由于成本低廉、获利丰厚,许多不法分子铤而走险,将网络诈骗当作牟利手段。网络安全的乱象影响着每个网民的生活,在网络世界生存,似乎没有人能够“独善其身”。许多人迫切希望整治网络乱象,还网络“一片晴空”。

对于网络诈骗屡屡得逞,网友深受其害的事实,安全专家提醒网民,无论是现实还是互联网的虚拟社会,保护好个人隐私、防止信息泄露都很重要,如今的很多诈骗都跟事主个人信息的泄露有莫大关系。

如何有效防止网络被“宰”事件发生?漳州市反诈骗中心建议,广大网民应树立正确的网络安全观并增强法律意识,树立正确的赚钱理财观念,莫贪小便宜、走捷径,勤劳才能致富。应加强防范意识,保护好个人隐私,不要随意点击陌生网站,警惕网络诈骗陷阱,如遇诈骗,应第一时间报警求助。如若发现被不法分子诱导,应尽快退出网站,以免遭受更大的经济损失。只要大家保持清醒,树立网络文明意识,营造清朗的网络空间就不会是一句空话。

◎本报记者 王炜艺

漳州市工会开展线上“工会伴您过大年”系列活动

本报讯(邵爱霖)春节即将来临,漳州市、县(区)总工会结合疫情防控需要,将组织开展线上“工会伴您过大年”丰富多彩、形式多样的系列文体活动,在寓教于乐中活跃职工节日期间的业余文化生活。

市总工会为深化“中国梦·劳动美”主题宣传教育,搭建职工文化交流平台,展现新时代职工新风采,日前已面向全市职工线上征集选拔原创文艺作品,并将于2月1日至7日在“漳州市总工会”微信公众号推送获奖作品进行展播;开展名师讲座听书打卡活动,依托市总工会微信公众号在2月1日至14日开展

活动,激发职工阅读、思考、求知兴趣,打造“书香工会”;推出职工福利0元抢活动,于春节前与漳州信产集团合作,在“漳州惠工汇”平台上举办此项线上活动。

龙海区总工会依托工会微信公众号开展线上灯谜有奖竞猜活动;开办新《工会法》线上“微课堂”学习活动,设置“学习《工会法》有奖过大年”知识竞答。

诏安县总工会于春节前后分别举办一期“党的十九届六中全会精神和省第十一次党代会精神”网上有奖答题活动,一期“新工会法,法律知识宣传”网上有奖答题活动。

@一周辟谣

中央网信办出台《互联网企业上市及投融资操作规范》?

谣言内容:近日,网上流传了一则“中央网信办出台《互联网企业上市及投融资操作规范》”信息。

真相:经向中央网信办相关部门负责人核实,中央网信办从未出台此文件,信息内容不实。

(来源:“网信中国”微信公众号、中国互联网联合辟谣平台)

汤加火山爆发会导致扇贝涌入獐子岛?

谣言内容:近日,有媒体报道“汤加火山喷发和海啸导致太平洋扇贝涌入獐子岛今年收益将获得增长100%+”等相关传闻。

真相:獐子岛1月18日在互动平台上表示,上述报道及传闻严重失实,公司管理层未接受上述问题的任何相关采访、回复,公司保留通过法律途径保护自身权益的权利。

(来源:证券时报e公司)

