

让AI客服添智不添堵

□筠溪

从概念到应用,人工智能似乎一夜之间渗透到了工作、生活的角角落落,各行各业大有“不AI就OUT”之势。其中,AI客服技术在网络交互式平台的应用,是公众直接与人工智能互动的常态化通道。

有网友戏言:“无论你愿不愿意,AI客服就在那里。”有数据为证,《2023中国智能客服市场报告》显示,中国智能客服行业以智能客服软件为主导,约占市场份额的80%。毫无疑问,身处数字时代,公众身边会出现越来越多的“数字服务员”。

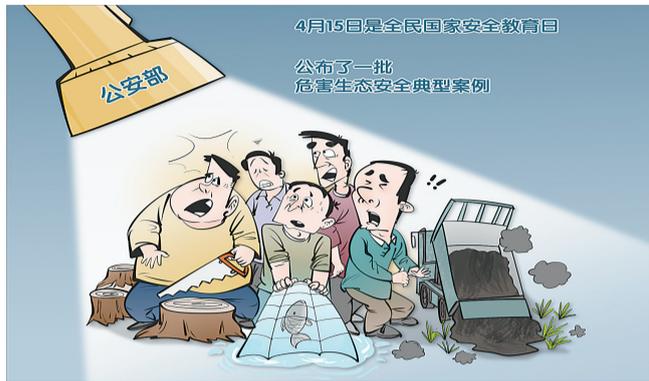
技术赋能让办事轻松。在处理价保申请、发票开具、送达时间查询等“规定动作”时,AI客服的及时应答、全天守候、快速响应、规范处理等优势,也是人工服务难以做到、做好的劣势。AI客服恰好弥补了日常服务中的这块短板,为企业和消费者提高了办事效率。

然而,如果AI客服运用不当,技术赋能也会变成技术负能。事实上,鉴于人工智能的发展阶段,“数字服务员”与有血、有肉、有感情的人类相比,其对语言、行为的感受能力十分有限,对人类言行背后的情绪表达及文化密码更是

“丈二和尚”。很多网友在与AI客服互动过程中,都遇到过“对牛弹琴”的尴尬。

如何让AI客服添智不添堵?相信各大公司都在想办法使人工智能持续“进化”,让AI客服更像个有灵魂的人。但从技术应用方面看,这个问题又回到了工具观和方法论的原点。新技术有优势、是趋势,但各行各业不宜一哄而上赶时髦,而忽视了传统业务的特点与完善。舞好人工智能这把“双刃剑”,还需要企业真正以“服务至上、解决问题”为中心,通过与用户之间相互磨合、交互反馈,使AI客服的应用恰到好处。此外,AI客服的大规模“上岗”,更不能以科技加持、减员增效为借口,变相消灭人工开支,冲击劳动力市场。而使用AI客服过程中,如何保护客户的隐私与数据安全,也是“数字服务员”是否称职的重要参考。

总之,让AI客服添智不添堵,一定要守住客户满意这条“金标准”。



公布典型案例

曹一作

4月15日是全民国家安全教育日,为进一步增强全社会维护国家生态安全意识,公安部公布了一批危害生态安全典型案例。(新华社发)

怀川快论

公益电影点亮农村夜生活

□赵改玲

随着文化惠民工程的深入推进,农村公益电影放映活动也在我市各行政村陆续展开,相信公益电影定能点亮农村夜生活。

露天电影曾是一代人的童年记忆。小时候,笔者曾在农村生活到8岁,记得那时的夏天,每年在村里的广场都会放露天电影。一块幕布、一台放映机、一束灯光,吸引着全村老老少少搬着小凳子,齐齐整整地看电影,就像过节一样快乐。

在新时代,农村公益电影依然有着很强的生命力。笔者曾跟随焦作惠民新农村数字电影院线有限公司的工作人员到农村放电影。放映员的到来,还是让村里的小孩、大人非常开心。那些

讲述农村生活的国产喜剧片,让现场充满了欢声笑语,大家都很享受免费的电影大餐。一部部光影交错的露天电影,让村民以往单调乏味的夜晚变得“有声有色”,不仅丰富了村民的精神文化生活,拉近了邻里间的距离,还增强了村集体的凝聚力和向心力。

农村公益电影放映是一项文化惠民工程。笔者认为,“送文化”能够在乡村营造出浓郁的氛围,“种文化”则能激活乡村文化“一池春水”。所以,我们在放映公益电影时,不仅“送文化”,还要“种文化”,让广大村民在家门口就能享受到公共文化带来的视觉体验,切实打通文化惠民“最后一公里”。

报网互动

恼人的飞絮又开始飘了

本报记者 李 锴

都说最美好人间四月天,但春暖花开时,飞絮也开始漫天飞舞。飞絮看似浪漫,实则恼人,不仅对过敏人群很不友好,还易引发火灾。不少网友表示:“飞絮比石楠花还讨厌!”“隔着屏幕都觉得痒!”看来,这场芳菲四月雪满天的“雪”着实不受欢迎啊!

网友“阿团”:一川烟草,满城风絮,梅子黄时雨。飞絮的美好只能停留在诗词里,现实生活中还是算了吧!

网友“派大星”:虽然有飞絮的春天是一种集齐了风花雪月的浪漫,但是有鼻炎的人可真是太痛苦啦!

网友“Nancy”:我名字就叫柳絮,每年我都要道歉,有没有叫杨絮的小伙伴和我一起?

网友“月亮”:我对飞絮过敏,每到这个季节,防护做得再好也会过敏。

网友“一叶菩提”:虽然我对这些玩意儿不过敏,可是飞来飞去好麻烦,落在地上还存在火灾隐患。

网友“渔歌子”:如果飞絮能变成棉花一样可以保暖会怎么样呢?

网友“小吴”:这天走在外面根本不敢吃东西,就怕一口吃下去全是絮。

网友“心安是我家”:看着随风飘扬的柳絮、杨絮,就像看大雪纷飞一样,我也只能口罩不离脸了!

网友“静心”:好期待无“絮”的日子啊!

网友“忆苦思甜”:人无完人,树亦是。杨树为我们提供了一路的荫蔽,不是夏日最美好的一件事吗?

网友“青春的尾巴”:杨树和柳树在防风固沙、城市绿化等方面发挥了重大作用,相比于飞絮的过敏,我觉得沙尘暴更可怕。

其实,每一种植物都有自己的优点,也有自己的缺点。任何城市,生物多样性是必须的,只有这样才是健康的生态系统。所以,针对春天里的飞絮之扰,建议大家室外活动尽量避开10时至16时飞絮飘飞高发时段,可选择早晨、傍晚或雨后等飞絮较少的时段。外出时可佩戴口罩、墨镜、纱巾等,作好个人防护,归来后及时清洗面部、鼻腔、口腔,及时更换、清洗落有飞絮的衣服。此外,飞絮容易被引燃,户外勿乱扔烟头;发现飞絮积存要及时清理,以防发生火情。

快人快语

心怀憧憬不如俯身实干

□史凯

怀揣“一夜暴富”梦想远赴国外“淘金”,却有可能走上“诈骗不归路”……南京市江宁经济技术开发区人民法院今年年初公开宣判的一起特大跨境电信网络诈骗案告诉我们:天上掉馅饼的事世间少有,幸福生活还是需要靠劳动得来。

警方侦查发现,2021年9月至2022年6月,共有189名受害人被诈骗资金2700余万元。这些受害人大多是40岁左右、无业或工作不稳定的女性,本想通过兼职赚钱,结果落入骗局。

目前,警方抓获的16名被告被判有期徒刑4年至12年不等,被追缴诈骗赃款200余万元。这些人主要是一线诈骗人员,出国前多数没有正式工作,一心想“挣大钱”“不劳而获”“一夜暴富”,不法分子正是利用他们这种心态哄骗其出国,最终成了诈骗团伙的“帮凶”“替罪羊”。

人有理想和憧憬是件好事,可以按照既定目标拼搏奋进,并不断鞭策和鼓励自己。然而,有的人把理想和憧憬当成了口号,所有行动只停留在口头上,选择性地保留美好愿望,而不愿意俯下身努力打拼,幻想着天上掉馅饼式的

“一夜暴富”。正所谓“天下没有免费的午餐”,这些人最终被自己的务虚和空想所害,实属不该。

反过来再看受害人,似乎也没有跑出想轻松吃大餐的“魔咒”。其中一位受害人周某,是一位离异“宝妈”,没有工作,一直在家带孩子。她在一个网络平台上看到一条兼职信息,说是关注一些微信公众号,就会有返现。她感觉事情简单,没风险,就留下了自己的姓名、电话号码。第二天,她就被拉进一个微信群,由此一步步落入骗子的圈套,最终被骗580万元。看到这些,笔者一时无语,真是“哀其不幸,怒其不争”。

被告和受害人看似都是普通人,然而,在一些不务实的思想左右下,他们不是被他人利用,就是掉入他人设好的圈套。归根结底,他们都犯在了“务虚”上,不愿意脚踏实地工作,只想轻松、无压力就能挣到钱。诈骗分子正是利用了受害人对快速致富的憧憬、对蝇头小利的欣喜实施诈骗。

请不要再心存侥幸,不要轻信天上掉馅饼的“好事”,靠勤劳的双手挣回来的才是最安心、最可靠的幸福生活。

网络传销要辨明

交钱拉人是特征

天花乱坠说破天 天上不会掉馅饼

广告