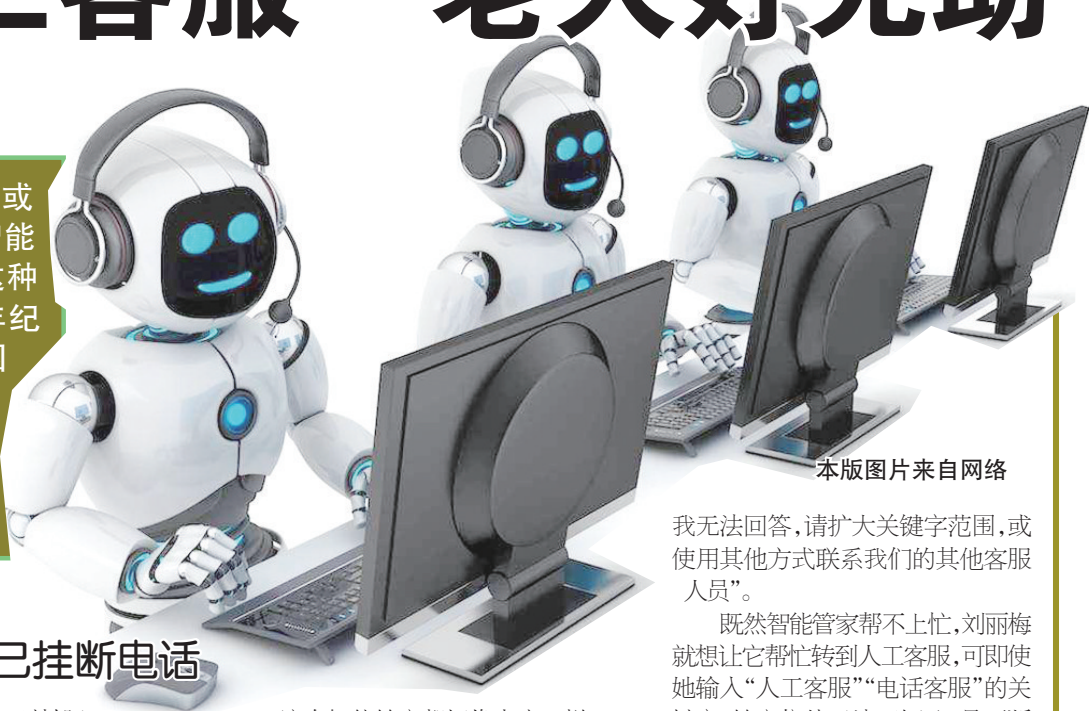


找不到人工客服 老人好无助

“您好,这里是您的客服小助手……”或为节省成本,或为提高效率,自动回答的智能客服已经被各家公司和平台广泛采用。这种方式对于年轻人还好,但对于一些上了年纪的老年人,操作过程中难免会出现各种困难。甚至在部分平台,老年人想找人工客服根本找不到,只能和机器人客服苦苦“纠缠”。结果是,经过一番折腾和努力,问题却无从解决。



本版图片来自网络

我无法回答,请扩大关键字范围,或使用其他方式联系我们的其他客服人员”。

既然智能管家帮不上忙,刘丽梅就想让它帮忙转到人工客服,可即使她输入“人工客服”“电话客服”的关键字,管家依然无法理解,还是不断让刘丽梅“描述你的问题”。

难打通 苦等半小时,只能自己挂断电话

“我给一个出入境服务热线打电话,几次都没打通。”北京退休职工张韦义前段时间想咨询港澳通行证的问题,在网上搜索发现一个咨询服务热线。张韦义说,他分时段打了好几次电话,但最后都无人接听。

这个热线这么难打?记者尝试拨通号码。一段开场语后,按照语音指令,记者按下代表“中国公民业务”的1号键,随后选择“京籍人员业务”。可按键后,语音服务还在继续给咨询者带来“温馨提示”,但因为提示语并非人工录制,而是机器人式的自助语音,有些断句和读法总让人感到一头雾水。最无语的,是系统用蹦字的方式播报一长串网址,根本记不下来。近一分钟提示的意思是提示

咨询者关于办证时拍照的相关信息。终于来到可选择咨询业务的步骤。“普通护照办理请按1,往来港澳通行证及签注办理请按2”,记者按了多次2键,系统却没跳转,依然往下播报,还提醒一堆关于内地居民前往港澳居民的注意事项,跟想咨询的事八竿子打不着。

近3分钟点选后,记者终于听到“人工服务请按0”,之后则是“正在为您转接,请稍候”。一等就是半个小时,这段时间里,记者不知听了多少段等候音乐,每隔一分钟,系统会跳出来讲上一段“您的来电对我们非常重要,现在是来电高峰,请您耐心等待,继续等待请按1”。即使手机屏幕上已按满1,电话最终还是未能打通。

这个智能管家都好像卡壳一样,一遍遍客气地道歉:“对不起,这个问题

玩套路 人工客服、智能客服画地为牢

“如果说刘丽梅咨询的智能管家只是“能力不足”,那还算老老实实地承认“听不懂”,而史永根遇到的情况,则不得不让人怀疑:智能客服是不是在故意玩套路。

在某网购平台上,史永根发现了一款“天天领现金”的活动,点击后,系统提示他“手气很好”,一下子抽中了499.90元的红包,还差1毛钱,就可以凑够500元进行提现。而凑整的办法,是让史永根把活动链接转给微信里的其他好友。但需要注意的是,凑整必须在24小时之内完成。

差一毛钱就能领500块,还有时间限制,史永根十分着急,赶忙把链接发送给了自己的亲戚朋友。每有一个人点击,史永根都会在活动里获得一次转盘抽奖机会,转一下转盘,奖金就会上涨一点。很快,史永根的奖金就来到了499.99元,只差1分钱。

可在那之后,奖金却怎么也提不上去了。一天的时间里,即使又邀请了好多名好友,甚至连不常联系的人都

发送了活动邀请链接,史永根最终却还是没补上这1分钱。

花了大把精力,最终还是功亏一篑,史永根怎么想都觉得是平台的问题,想要找客服问个清楚。可等待他的,却是自动响应的智能客服。史永根在问题栏输入各种质疑,弹出的却是领现金活动的玩法攻略,似乎想让他再试一次。气急败坏的史永根甚至都打出了“活动骗人”“领现金骗人”,智能客服除了又推送了一遍活动攻略,甚至还用红色字体强调了活动“真实有效”,就像是在嘲讽史永根运气不好。

更让史永根无奈的是,他在平台里左找右找,就是没能找到人工客服的联系方式。最终还是在家人的帮助下,用搜索引擎找到了一通客服电话。但拨打过去之后,系统提示,这通电话只能处理在平台购物时的退换货等问题,如果要咨询天天领现金的活动,还是要转回到App上的智能客服进行询问。

找不着 说提供“联系方式”,却不了了之

72岁的梁士安早年因为个人原因没学车,看到一则老人可学车的新闻之后,动了去试一试的心思。

报道中提到,想学车的老人,必须事先在车管所做考验记忆力、判断力、反应力的“三力测试”,通过后才能去驾校报名。测试具体考什么?梁士安想打电话咨询车管所,可怎么也找不到车管所的联系方式。

“网上只能搜到12122的咨询号码。”拨号后,语音给出“机动车业务”“驾驶证业务”等选项。到了第五项,终于出来“车管总所和车管分所的地址及联系方式”,点选后,系统只有一长串的地址介绍,没有联系方式。而拨打12122的人工客服,客服专员也

没能给出车管所的联系电话,只是说现在找车管所只能打12122。问了半天,梁士安最终还是不知道怎么跟车管所联系,只能打车去现场咨询。

同样找不到联系方式的,还有银行的咨询热线。记者查询到,有不少人反馈想找某银行人工“根本找不到”。记者拨打了该银行的热线,向自助语音系统说出“信用卡”三个字,系统提示将“马上为您转接我行的信用卡中心”,随后是转接的嘟嘟声。本以为电话那头很快有专员接听,可没想到,接下来居然又出现了和之前一模一样的提示,无论怎么问,系统最终都无法给出该行信用卡中心的联系方式,也无法联系上人工客服。

听不懂 无论问什么,都回复“对不起”

许多App中的客服系统看似智能,实则无能。有时求助者问半天,系统总是答非所问,无法解决问题。

刘丽梅几个月前曾在某视频网站花100多元开了年度会员,最近几天再打开平台,却发现会员资格没了。“明明是年度会员,怎么几个月就到期?”她想找平台的客服问个明白。

点选帮助与客服后,一个智能客服“管家”弹出来。管家首先提供了

一栏自助服务,包括重置密码、更换手机号等,都不是刘丽梅要的。随后管家又给出热门咨询问题,刘丽梅点选“会员相关”后,出现了会员购买、关闭会员等选项,选择其中的“会员相关权益”,出现一长串名目各异的问题,其中还是没有刘丽梅想问的。

选项太多,刘丽梅有些头大。她注意到,屏幕下方还可以自己输入问题。但无论她用怎样的话语来表述,

期待着 长者专属客服进一步推广

除了上述问题,老年人在咨询客服时,有可能根本得不到回应。比如一些社交App,系统就没有设置人工客服电话,甚至连自动回答问题的智能客服都没有,只有一个反馈问题的界面。在这个界面中,使用者只能把自己的问题描述一番,发给系统后台,再留下自己的电话号码,期待平台能有所回应。但记者尝试在某些平台发送了问题后,一直没能收到回复。

苏州大学公共管理学副教授刘成良认为,为老人提供公共服务,不能盲目追求技术先进而忽视了服务对象的特质。事实上,面对老年人找客服难的问题,已经有平台作出了初步尝试,比如三大电信运营商。65岁以上的老人机主拨打运营商客服电

话时,会跳过语音步骤,直接进入人工专属通道。客服专员表示,老人机主已经在系统后台作出了特别标注,因此这项服务能够进展顺利。但这种专门面向老年人的服务还没能推广开来。许多其他平台的客服表示,无法判断来电者的年龄信息,也无法提供快速转人工的服务。

对此,有业内专家表示,“智能客服不智能”的无奈,降低了相关服务的品质,偏离了服务的宗旨。商家、企业、平台即便不能做到像“尊长专席”人工客服那样可以自动跨过机器人应答环节,也应在设置客服时多考虑各方面的情况,比如智能客服能有针对性地回答问题,在智能客服“失智”时,求助者可顺利找到人工客服。

来源:快乐老人报