

热情、礼貌但“答非所问” AI 客服如何真正做到“懂你”？

“天选打工人”的AI 客服

近年来，AI 纷纷干起了“客服”，高效、热情还超长待机，被网友称为“天选打工人”。

9日，记者在某运动品牌线上旗舰店，将一款运动鞋链接发给客服，询问“运动鞋轻便吗”“容易脱胶吗”“发货时间”等问题，对方均以AI 客服作答，且回答内容较为精准。

“当前的AI 客服通常基于自然语言处理技术，包括语言识别、语义理解、对话管理等模块，这些其实都属于算法的范畴。”绍兴市人工智能协会副会长李军介绍。

北京理工大学校外硕士生导师、无界AI 联合创始人马千里表示，AI 客服的应用发展，得益于当

前大模型等技术的进步。与常见的问答型AI 类似，AI 客服能够通过不断学习用户的提问模式和偏好，从而提供更准确的回答，而且数据越多、训练量越大，其回答的准确性也就越高。

越来越多的AI 客服走进生活的各个场景。除了在线问答客服，AI 电话推销客服也频繁出现在手机的另一端。不仅在语调上更接近真人，甚至有的AI 客服还带有方言。“这是使用了文本转语音技术，系统可以根据不同的销售场景形成相应的文案，并将其转化为语音，同时模拟特定的音色进行播报，从而让其更像真人。”马千里解释道。

AI 客服已是大势所趋

高效、及时、提供全天24 小时服务，AI 客服的出现，让企业家看到了降本增效的可能。然而，相关技术应用仍面临一些问题。

在社交平台上搜索发现，人们对AI 客服不满的讨论不在少数。其中问题集中在不能准确理解问题“已读乱回”、沟通时间长等内容。

“目前各公司采用的AI 客服质量参差不齐。”李军表示，构建AI 客服的工程师需要具备该行业的专业知识，才能对知识库和 workflows 进行合理设置，否则AI 客服只能完成一些基础性的工作。

此外，AI 客服在语言理解方面仍存在不足，机器学习算法尚未完善，专业图谱的构建也不够成熟，这些问题都会导致AI 客服出现“已读乱回”的情况。

“当前的技术已经可以打造出

较为理想的AI 客服，但一些功能权限尚未放开，因此AI 客服难以发挥出应有的水平。”马千里说道。

不过，AI 客服的发展趋势无法改变。《2024 年中国智能客服市场研究报告》数据显示，2023 年中国整体市场规模为39.4 亿元，预计2022 年至2027 年复合增长率达到22.6%。

作为自然语言处理技术与算法模型的集合体，AI 客服系统具备全天候在线、快速响应用户需求，并高效处理大量重复性任务的能力。李军认为，这不仅能够帮助企业降低运营成本、提升工作效率，还为用户提供了更便捷的服务体验。“随着技术的不断进步，未来客服行业中可能有90% 的工作将由AI 完成，而人工客服或将逐渐成为一种稀缺的服务形式。”



图源：新华社客户端

AI 客服还需合理配置

将AI 应用于客服行业，本该更加高效减少人工客服的压力，如今AI 客服频出问题，却成了众矢之的。如何在推动“硬科技”进步的同时，确保用户的“软”体验也在线？

“未来企业在打造AI 客服时，应在确保数据合规性、安全的前提下，适当放开AI 客服权限的设置。”马千里表示，AI 客服的智能化水平提升需要通过算法和大数据学习不断优化，当没有足够的数据支持，也是“巧妇难为无米之炊”。

除了技术层面的调整优化、科学合理使用AI 也很重要。“智能客服的演进会沿着

从人(90%) + AI(10%) 到人(10%) + AI(90%) 这样的过程。但是现阶段来看，人的作用在智能客服的应用也是必不可少的。”李军表示，当前“人工客服”和“AI 客服”的配比上，还需根据实际情况进一步优化，不能一股脑地全设置为智能客服。

“智能服务和人工服务二者之间是相互补充、相互辅助的关系。”李军建议，不同领域有不同的需求，企业可以根据自身业务需求，灵活运用两种服务。例如常规型的咨询可由AI 客服处理，涉及售后服务、投诉等较为复杂的问题可以优先转接给人工客服。

智能家居暗藏泄密风险

小心，你的音箱可能正在“监听”

随着人工智能和物联网技术的普及，智能门锁、扫地机器人、智能全屋温控等智能家居逐渐普及，已经融入现代社会工作生活的方方面面，显著提升了人们的生活质量。值得注意的是，智能家居产品的敏感数据若被别有用心之人利用，可能造成信息泄露，对国家安全构成威胁。

来源：央视

“无声的监听者”

智能音箱设备如被别有用心人员或组织恶意植入木马程序，可能绕开使用授权和监管要求，在未被唤醒状态下记录用户语音，并将非法收集获取的用户数据上传至云端存储。不法分子可能会通过远程操控，持续记录用户日常对话内容，侵犯个人隐私，让家里的智能音箱变成“无声的监听者”。

·这种智能音箱设备一旦被放置在涉密敏感场所，并被境外间谍情报机关操控掌握，很有可能于无形中泄露国家秘密。

“暗中的窥探者”

智能摄像头如在云端视频加密、用户身份验证、密码设置等方面技术防范不到位，则有可能被不法

分子通过技术手段获取摄像头的控制权，进而导致用户信息或视频内容泄露，甚至在不知不觉中进行实时监控。

·如果安装在涉密敏感场所的视频采集设备存在安全漏洞并接入互联网，将造成泄密风险。

“隐形的潜入者”

智能门锁可通过密码、生物特征识别或手机APP 控制开关，人们不再需要随身携带钥匙，为工作生活提供了极大便利。但个别劣质智能门锁因存在设计缺陷，攻击者可以通过简单的工具在几秒钟内将其破解并打开。

·如果这类智能门锁设备被用于保护涉密场所，一旦不法分子通过网络攻击或物理手段将其破解，就能在敏感区域“畅行无阻”，对国家安全造成威胁。

尽可能规避风险

身处万物互联时代，在享受智能家居给工作生活带来便利的同时，也要提高防范意识，树牢保密观念，不给境外间谍情报机关通过智能家居设备漏洞危害国家安全的可乘之机。

注意挑选合规设备

在购买智能家居设备时，注意选择正规品牌、通过正当渠道，优先挑选通过国家安全认证(如CCC 标志)或符合国际安全标准的产品。

妥善设置隐私权限

在使用智能家居设备时，应为智能家居设置保密性较高的强密码，关闭非必要的收集和共享个人信息的权限及

远程控制功能，及时安装官方补丁修补设备漏洞。

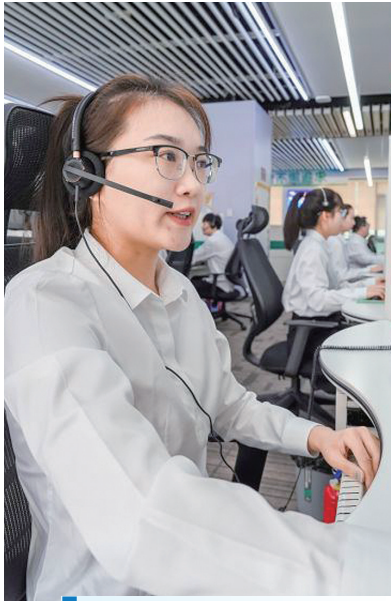
了解掌握安防知识

在使用智能家居设备时，要自觉提高学习意识和风险意识，持续关注最新数字安全风险和防御策略，主动学习如何识别数据信息泄露、恶意钓鱼攻击等常见的数字安全威胁场景，积极向家庭成员、身边朋友普及如何安全使用智能家居设备的知识，尽可能地规避相关风险。

提高安全意识

家居智能化是科技改变生活的潮流，是人类生活便利化的途径。过好生活，也应过安全的好生活。大家在尽享智能家居产品带来便利时，也

要提高智能家居产品使用的安全意识，尤其要避免将不符合保密要求的智能设备应用于涉密敏感场所，共同筑牢维护国家安全的人民防线。



图源：新华社客户端
网友吐槽，如今想找个真人客服有点难

“对不起，我没听懂您的问题。”“您可以再和我描述一下吗？”“人工坐席繁忙，请您稍后再拨。”……想找客服解决问题，聊半天，却发现是AI 客服，而且听不懂问题。近日，不少网友在社交媒体上吐槽，如今想找个真人客服，“比登天还难”。

一边是新兴技术快速普及，AI 客服应用于各行各业；另一边是用户抱怨沟通困难，消费体验大打折扣。为什么AI 客服频频“智障”，听不懂问题？如何在应用AI 技术的同时，确保其真正发挥效用并提升用户体验？

来源：潮新闻



智能家居在提升生活质量的同时，可能造成信息泄露

视觉中国供图