

机器人客服能取代人工客服吗？ 网络时代人工客服正在被边缘化



今年两会期间，有不少代表带来好提案、好建议，都在关注现实存在的问题和弊端。这也引发了一波波的网上讨论热潮，网民乐此不疲地参与其中。就像全国人大代表鲁曼专门递交的《关于互联网金融服务平台成立紧急人工客服的建议》，将矛头对准愈发突出的互联网平台客户服务这一问题。

在鲁曼看来，很多互联网企业广泛采用机器人客服是“降级”的表现。那么，机器人客服究竟有哪些弊端，人工客服又为何在被边缘化呢？

机器人客服大行其道，体验在降级

机器人客服，正在被广泛应用于互联网企业平台上。电商、旅游、出行、游戏等互联

网企业，基本都采用着机器人客服。而在很多互联网企业看来，用机器人客服代替人工客服，是体验升级的表现。

比如阿里的阿里小蜜、千牛店小蜜，都属于机器人客服的代表性产品。而京东、滴滴、美团、携程等互联网企业，也无一例外地采用机器人客服。机器人客服有很多让互联网企业青睐的特性：能够自动接待咨询客户、完成一定的咨询话题、7x24小时全天在线、搞定很多可以自动处理的服务等。

但在互联网企业眼中“完美”、“任劳任怨”的机器人客服，对消费者来说却远没有那么优秀。消费者抱怨最多的一点，就是机器人客服不能解决很多更为实际，或关系到

细节体验的问题。甚至面对很多问题，机器人客服成为“摆设”，到最后还得人工客服出马。

对于机器人客服的体验不够好，我也深有感触。这段时间，荣耀智慧屏 X1 大火。我想买一台荣耀智慧屏 65 英寸版本挂在卧室，但网上很多人说这款电视比较厚不能挂墙。针对这个问题，我咨询了京东上的客服。但机器人客服完全理解不了这个问题，一会儿问我究竟是哪个问题，一会给我说参数、包装箱标配等。兜兜转转了很多次后，才不“情愿”地给我转接人工客服。

相信类似机器人客服带来的不好体验，很多人都经历过。从解决问题不够“聪明”这个角度看，机器人客服带来的体验的确是在降级。

省成本、逃避责任……人工客服被边缘化

既然机器人客服并不能带来全面优质体验，那么为何其还能在互联网平台大行其道？按照鲁曼的观点，这是因为部分互联网企业在“降低成本，漠视用户权益”。

一方面，很多互联网企业希望将更多业务交给机器处理，以降低人工成本。毕竟机器人客服是一次性投入，就可使用很长时间。以某企业提供的在线机器人智能服务为例，共分为标准版、专业版、旗舰版三个档次，价格为 5888 元/年、28888 元/年、158888 元/年。一般的小互联网企业，用专业版即可。

要知道的是，28888 元/年的价格可聘请不到一位全职的人工客服。更何况，机器人客服还能不知疲倦地全年工作，能承担更大工作量？相对于人工客服而言，机器人客服

太廉价了，绝对是互联网企业降低成本的好方法。

另一方面，少数互联网企业还故意通过机器人客服来逃避应负的责任。尤其是某些互联网金融平台，更是喜欢和消费者“捉迷藏”。他们有的故意设置前几次电话不会转到人工受理，有的甚至让消费者根本找不到人工客服入口。

按照鲁曼的说法，“关键时刻找不到人工客服，成为电信诈骗受害者普遍遇到的问题。移动支付转接人工服务响应时间相对较长，甚至无响应。”而通过人工客服的缺席，部分互联网金融平台实际上是想逃避自身应付的责任。

最终，在省成本、逃避责任等因素的推动下，人工客服被边缘化。

一切从消费者需求出发！客服问题应被重视

其实说到底，客服这一问题一切都应该从消费者的实际需求出发。对于互联网企业来说，目前所要做的是准备掌握机器人客服与人工客服之间的平衡点。

不能否认的是，机器人客服有其优势，人工客服也有其劣势。在这种情况下，互联网企业不应该过于依赖机器人客服。他们应该让机器人客服与人工客服相辅相成、互补不足，进而迸发出更大能量。

从这个角度看，部分互联网企业漠视用户声音、服务意识淡薄的态度要不得。想在竞争更为激烈的大环境下站稳脚跟，互联网企业应对具备更为优秀的服务理念。只有这样，才能把消费者服务好并提升自身的竞争力。

(科技新发现 康斯坦丁/文)

美国 or 欧洲，谁是中国制造的最佳目标？

现在，全球的疫情有点儿意兴阑珊的味道，人们的心情从单纯的恐惧正变得“不耐烦”，同时，各国纷纷开始盘点疫情期间的损失和收获。其中，中国收获的点赞数最多，尤其是在硬核隔离方面，完胜其他国家。而生产口罩的速度和能力，也使得我们有资本驰援其他国家，比如日本在中国疫情最严重的时候，送来一些口罩，附带赠言：岂曰无衣、与子同袍；当他们的疫情也开始爆发时，我们送去接近十倍数量的口罩，充分诠释：滴水之恩、涌泉相报。此外，美国总统的幽默桥段，欧美国家的“全民免疫”，都令西方人体会到现行制度的缺陷，越来越多的小弟国家开始崇拜中国，这是好事儿，但也是催生出一些不良的国内情绪，最糟糕的就是“天朝上国”之错觉。

中国管理制度正在全面战胜西方资本管理制度？显然，这是一个宏大的课题，也是一个伪命题。平心而论，中国在前沿科技、基础学科，要远远落后于欧美国家，就连引以为傲的 Made in China，也没有绝对优势。

工信部部长苗圩说：中国制造并不如我们想象的那样强大，而西方工业也没有衰退到依赖中国的地步。所谓口罩依赖中国进口，也只是短期现象。事实上，无论是中国国内，还是欧美任何的国家，只要稍微认真准备，就能实现口罩量产。相比之下，呼吸机的研发以及生产，中国基本依赖西方进口，利润率更是顶得上一火车的口罩。总之，一次疫情，可以令各国自我反思，但尚不足以改变格局，这需要时间和目标。

全球制造四梯队，中国仅排在老三位置？

纵观全球制造业，可大致分为四个梯队：美国坐拥最高端的制造以及科技创新中心，是毫无争议的大哥大；其次是英国、瑞士、法国等欧洲国家，他们擅长高精度的制造加工，有自己的命根子；第三梯队就是依靠密集劳动的制造国家，最典型的代表就是中国，靠流水线的变态效率，做“别人受不了”的工作，赚辛苦钱；最后是刚刚建造起生产基地的新型国家，他们的劳动力更加廉价，但产能、效率以及管理方面，无法同中国相提并论。相信如此排名，会打破很多人的

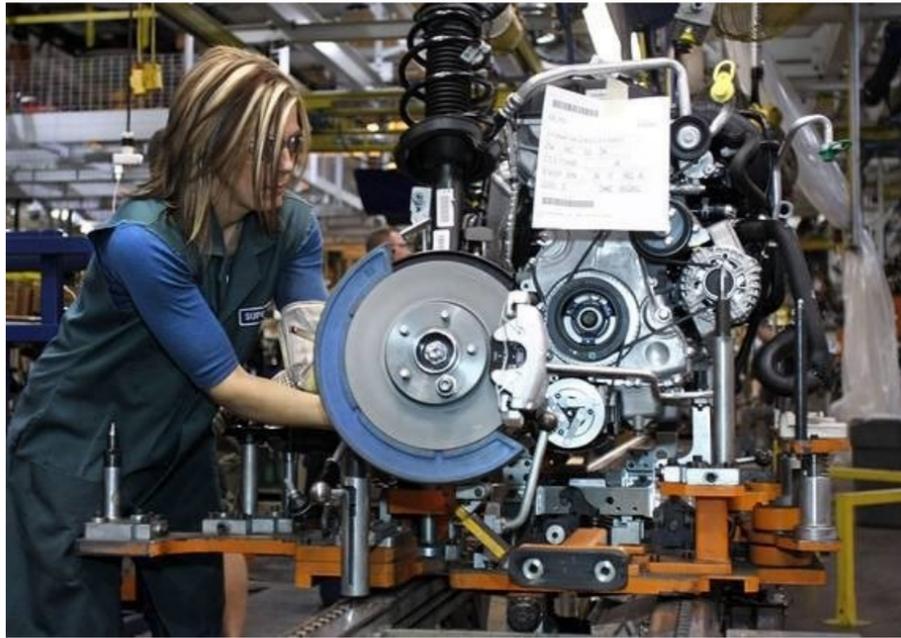
固有印象，但这基本是事实。

首先，在本次疫情中，丑态百出的美国以及美国总统，依旧是地球上最强大的国家一级管理首脑，他们输出了大量的制造品牌，掌控着全球的制造产业链。

全球闻名的 iPhone 手机、耐克鞋帽产生了源源不断的订单，一位美国的管理者曾经对着中国工厂说：要取代你们，我只需要一个晚上的时间。挺嚣张，也有底气。事实上，美国自八十年代开始，就筹划产业链分工，把低利润、低技术、污染环境的产业交到了第三世界国家，自己却专注于高端制造业，他们的从业人数在过去三十年减少了 60%，但制造业产值却翻了好几番，比如美国制造的传统强项是飞机制造，波音飞机的产能和技术都是全球首屈一指的，航电、发动机、起落架等等都包含着非常密集的技术。此外，美国的战斗机生产能力也非常强大，基于此，特朗普最不怕的就是战争。在一些资源开发领域，美国制造也颇有造诣，如深井钻探、页岩压裂、水平钻探等等，都有着无可替代的技术……如此厚实的制造底蕴，再配上哈佛、麻省理工、耶鲁、斯坦福等众多名校以及庞大的诺贝尔奖人群，可以说，美国不仅赢了现在，更赢了未来。

其次，欧洲作为近现代文明的发源地，启迪了人们的思想，也是现代制造业最重要的发祥地之一。两次工业革命把人类文明推进到新的高度，欧洲制造不可小觑。

拿英国来说，曾经的日不落帝国，虽然在经济上并不突出、互联网领域也少有建树，但在钢铁、制药、生物育种、机械、微电子、军工行业都处在世界一流之列。还有，英国的汽车工业非常发达，是全球最大的零配件供应地区和装配基地，几乎全部的世界知名品牌都在英国设有分支机构。更重要的是，英国早早地识破了制造业本质，提出“高价值制造”战略，经过三十年的发展，已经完成转型；欧洲人杰地灵，毗邻英国的瑞士也是高端制造的代名词，他们依靠智慧和工匠精神，把稀有的钢材打磨成精密的手表，在准确性、完整性、协调性、耐用性、实用性以及设计的美观性方面都特别讲究，每一次打磨都是 0.1mm 级别的，如此极致使得瑞士工匠自信地说道：别人无法复制。



基于如上描述，中国制造在过去三十年，虽然取得非常不错的成绩，也让整体经济上了一个台阶，但在内功修炼以及未来规划方面，远落后于欧美。或许，我们真要耐心下来，做出相应之对比，找一个“靠谱点儿”的目标，奋起直追。

师夷长技，欧洲制造或是中国的最佳目标

如前文所述，美国制造强项在于军工业，有强烈的战争欲望，同时，他们依靠优质的教育体系，掌控着全球制造业的枢纽核心。有一篇权威报道：按照科技含量计算，全球排名前 20 名的大学，有 17 所都在美国，而中国最好的清华大学排名是 600 位之后。加之，美国的主体是科技创新，然后创造出大量的订单给中国、印度、越南去生产。平心而论，中国以美国为目标，有些好高骛远，无论是大学质量，还是创新能力都有超过 30 年的差距。而且，我们也不能丢掉现在的制造订单，只能加以改良。

基于整体的格局来看，中国制造以欧洲国家作为目标更加合适，既不影响现有的订

单，又能逐步升级流程体系，从低端的制造领域向“高价值制造”迈进。

本次疫情是最好的试金石，东南沿海的中小型企业仅仅两个月就大规模倒闭，如此窘境的罪魁祸首就是：缺乏技术底蕴，利润率低下，大大降低了中小型制造企业的抗风险能力。其实，中国制造改革首先要完成资源整合，降低中小制造业的数量，把有限的订单集中于一些大型的巨头。一来可以提高土地、设备、管理人员的利用率，二来也能杜绝一些不健康的恶性杀价竞争。资源整合完成之后，利润率会有相对的起色，企业经营更应该着手未来。自动化、系统化、智能化是未来制造业的主流趋势，但要把这些高新技术融入到制造业中，使其落地，需要经历长期的验证和投资。唯有目光长远的领导者才有可能忽视短期的 ROI，当然，也只有目光长远的领导者才会想着如何培养“高效管理组织”和优质工匠，这些东西中国最缺乏，欧洲去比比皆是。

(科技新发现 康斯坦丁/文)