

“机器人”打推销电话是创新还是骚扰

“先生,买房吗?”“姐,最近有学习英语的需求吗?”……移动通信时代,被推销电话骚扰已成为很多人都经历过的烦恼。最近一段时间,不少饱受骚扰电话之苦的读者发现,各家销售公司似乎更新换代了技术,自己接到骚扰电话好像不是真人打来的。

记者调查发现,目前市面上已经出现了用人工智能代替真人客服进行电话推销的软件。软件研发方介绍,使用 AI 拨打推销电话,不仅可以做到声音和真人毫无区别,效率也可以大幅提高,“每天可以拨出 800 到 1000 个电话,是传统人工的 4 到 5 倍。”不少网友因此表示担忧:成本低了、效率高了,那自己接到骚扰电话的频率会不会越来越高?



现象

“机器人”打来推销电话 不少人感觉被骚扰

11 月底,苏先生接到一通“特殊”的推销电话。他介绍,一开始这通房地产推销电话并没有什么特别之处,“就是一上来就问我有无买房需求,被拒绝后仍坚持可以先了解一下。”但很快,苏先生发现打电话的人似乎不太对劲,“我说啥,他都是‘您不用这么迅速回答,我们这边肯定有适合您的房子’这一句,感觉是个‘机器人’。”

与苏先生类似,在北京实习的大学生张霖(化名)最近几天也经常接到“机器人”打来的推销电话。“有‘男’有‘女’,从声音上听不出来和真人有什么区别,我问了几个问题后对方完全不回复,只是自顾自地继续说下去才让我意识到:咦,好像接了个‘机器人’的电话。”张霖说,自己一开始接到“机器人”打来的电话还觉得

有些新鲜,后来就觉得有些烦,“不像真人,被拒绝之后会主动挂了。‘机器人’会一直说,不太容易礼貌地拒绝,自己只能直接挂电话。”除此之外,张霖还担心,用了“机器人”后,电话推销是不是效率会更高?自己接到骚扰电话的频率是不是也会因此增加?“最近这段时间,每天至少 3 个吧,有卖房子的、学英语的,还有问要不要贷款的,感觉频率比之前提高了不少,光靠拉黑都有些来不及。”

记者搜索发现,最近在社交网络爆料称自己接到“机器人”销售电话的网友不在少数。有网友戏称,“现在连骚扰电话都接不到真人打来的了。”但更多人对于这一现象还是表示担忧和不满:“一点诚意都没有,憋一肚子火没处发不说,接到骚扰的次数还越来越多了。”

争议

推销电话用 AI 技术进步还是烦恼之源?

记者搜索发现,目前市面上已经推出的 AI 自动拨号系统不在少数。大部分系统以降低成本、提高效率等作为自己宣传的重点。某 AI 自动拨号系统客服人员称,相比传统电话销售行业的运营模式,使用 AI 可以弥补真人销售“专业不足导致跟进困难、培训成本高、员工离职快、重复单调性工作引发员工情绪不稳定”等常见问题。他介绍说,除了电话销售外,问卷调查、客户关怀、身份认证、售后服务等领域也很适合使用 AI 系统。不过,他也坦承,目前使用该系统最多的行业还是房地产、金融机构、教育培训机构等电话销售比较集中的领域。

有从业者提出,AI 拨打一个电话的成本在 2 毛钱左右,相比人力,成本被大幅压缩,因此可能会带来电话销售领域的巨大变革。但也有声音认为,销售电话已经成为困扰代人的主要

骚扰来源,贸然使用 AI 只能加剧烦恼。

12 月 7 日,记者就骚扰电话能否提前拦截咨询了移动、联通、电信三家运营商的客服,获悉目前除移动可开通“白名单”服务外,其他运营商都无法提前阻拦骚扰电话。联通、电信两家公司的客服人员介绍,用户如果遇到骚扰电话,可以使用手机系统自带的拉黑功能,避免再次被骚扰。而移动提供“白名单”服务则是指,除用户“白名单”内电话可以直接打电话联系用户外,其他电话均需要进行身份认证才能拨通,如此就能避免接到机器打来的骚扰电话。此外,对于一条电话线路是否可以每天不限次对外拨号,三家运营商均表示目前对线路每天的呼叫次数并无限制。换句话说,只要 AI 能够来得及拨号,就可以使用一个电话号码无限次对外拨号。

调查

网售“机器人自动营销神器” 宣称每天可打近千个电话

12 月 7 日,记者以消费者身份咨询了一家网售“机器人自动营销神器”的软件公司。据公司客服人员介绍,所谓“机器人自动营销神器”,其实是一款可以实现批量外呼的人工智能系统。利用该系统,可以实现自动拨号、智能应答、智能记录、客户管理等多重功能。

为证实系统实际功能,客服人员还为记者专门安排了一次实际体验。在记者提供自己的手机号码后,很快就接到了一个自称某地产公司销售人员的来电。仅靠声音判断,对方应该是一名年轻女性,说话流畅、毫无异常。除了常规的楼盘介绍外,面对记者“周围有学校吗”“出行是否方便”的提问,该销售人员也能够很快回答,且用词准确、礼貌,如果不是已经知道对方是 AI,很难发现对方不是真人。不过,AI 也并非毫无破绽,在记者提问“周末方便去看房吗”时,这名由 AI“扮演”的销售人员再次重复了对楼盘周边交通情况的介绍,终于露出马脚。记者注意到,电话挂断前,AI 还专门提到“方便提

供下微信号码吗?后续可以通过微信再向您详细介绍”。后经询问,添加客户微信的工作也可以由该系统自动完成。

客服人员介绍,目前一条 AI 控制的电话线路每天可拨打 800 到 1000 个电话,效率为传统人力的 4 到 5 倍。费用方面,每条线路每季度 2500 元、每半年 4000 元、每年 6800 元,其中包括协助话术优化及录音、1 名专属客服、2 名技术工程师随时跟进等配套服务。据他介绍,AI 仅负责拨出电话、与客户进行初步沟通、挑选出有购买意向的客户并进行记录,至于拨打哪些号码,则需要使用者提前录入,研发方并不提供相关数据。“AI 会对客户进行等级划分,有意向的客人还需要使用方再安排人手进行跟进。”记者注意到,在对方提供的电话录音范本中,AI 如何回复其实是基于关键词触发机制,只要识别到某个具体关键词,AI 就会回复已经提前录好的语音进行回复。那智能体现在哪里?对此,客服人员称,该系统自己具备学习功能。

骚扰电话涉嫌侵犯个人隐私 侵权的是使用者而不是 AI

就网友对 AI 进入电话销售领域是否会加剧骚扰电话泛滥的问题,记者采访了朝阳法院罗曼法官。罗曼法官表示,对于骚扰电话而言,背后势必会涉及对个人隐私权的侵犯,“如果电话是我自己主动愿意提供的,肯定就谈不上骚扰。但现在的情况是,很多时候大家还不知道自己的电话是怎么泄露出去的,就已经接到了各种推销电话。”罗曼法官说,按照相关法律,用户提供给商家的联系方式应该仅限于特定服务,然而现实生活中

不少商家会将用户电话挪作他用,以便后续推销,其行为已经涉嫌侵犯个人隐私。

至于 AI 在其中的作用,罗曼法官说:“侵权的是人,而不是技术。没有 AI 以前,骚扰电话就已经很多了,AI 只不过是提供了另一种实现途径。”她建议,用户在遭遇频繁的电话骚扰后可以选择报警,由警方调查骚扰电话来源,“个人的话,想要溯源骚扰电话来源可能会比较困难”。

(据《北京青年报》)