

电话机器人进入电销岗位效果如何

产品名称	电话机器人进入电销岗位效果如何
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

在人工智能的影响下，很多传统行业开始向智能化方向转型，其中明显的就是语音方面的工作，在智能语音发展比较成熟的现在，众多智能语音产品如雨后春笋般涌现出来，无论是生活中还是工作上，智能语音已经彻底融入到人们的周边。

我们总是心怀疑问人工智能到底能为我们做什么，这个问题的答案很广泛也很专业，单纯地回到语音服务这个专业上，很多企业都会有属于自己的外呼中心。

曾几何时，外呼中心一直被视作劳动力密集产业，是很难被机器取代的岗位，虽然这项工作给予的待遇并不高，但因为大量的需求，也就有大量的人力投入，这就让很多企业在外呼中心的问题上感到很头疼。

然而近几年语音识别技术和语言理解技术快速发展，机器已经可以开始智能处理一些简单的人类对话，这让很多外呼中心看到了希望。当然，如今看来也确实让人工智能技术在外呼中心当中得到了体现。

人工智能加入外呼中心会让这个岗位发生怎样的改变？

1.取代人工

在外呼中心工作过的人一定都有这样一种感触，每天需要花费很多时间在回答问题和拨打电话的过程中来回反复。通常很多客户的问题都是类似的，但是人工坐席依旧要一遍遍不厌其烦的回答着，还有手上不断重复的拨打动作，只是想象一下那个画面也让人觉得身心俱疲。

自从人工智能应用之后，通过大数据把常见问题整合，通过自定义的方式让智能语音机器人自行回答客户提出的问题，不仅不会觉得心烦，更不会影响工作心情和效率。遇到意向客户可以自动后台分类，或

者转接人工专线，这样既省时间又省人力。

2.辅助人工

AI的快速发展让人们担心自己的工作会被取代，但是鉴于发展速度和没有攻克的难题来看，人工智能是无法全面取代人类的。但是在重复的工作上，人工智能却可以很好地帮助人类去完成。当然，在面对复杂的条款和商品内容时，人的精力是有限的，无法短时间的大量记忆，而这些交给智能去完成就非常容易了。

3.重新定义电销

目前人工坐席在电销的岗位上还是无法被全面取代，但是随着科技的进步，人工智能的理解能力和学习能力也会不断加强，从而解放更多的人力，让他们去做更多有意义的事。从某种角度上讲，人工智能的这一发展是让人回归人的价值。