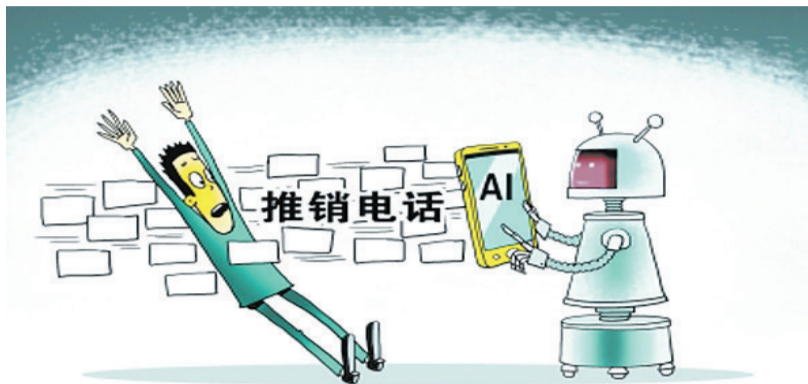


每天拨打800到1000次 AI助推销骚扰电话升级

## 电话机器人应用边界亟待规范



每天800到1000通电话,根据对方不同回应给出最佳应答,全程保持礼貌友好,没有任何负面情绪……AI技术的一路高歌猛进,让AI电话机器人正以公众难以察觉的高速,在保险、地产、教育、汽车、贷款等各个领域取代着曾为公众所熟知的电话推销人员。

与此同时,记者调查发现,AI电话机器人也在公众毫不知情的情况下,全程录音,收集信息,分析数据并打上相应的标签。不知疲倦的批量呼入,是否是披着AI外衣的电话骚扰升级?一键获取的海量意向线索,是否是AI时代对个人信息数据更肆意地侵犯?对此,业内专家表示,AI技术产品化的过程中,应保持对法律伦理的应有克制。

## 机器人一天1000通电话

“您好,河北不限购的黄金商铺您考虑一下吗?”市民唐女士最近陷入了被推销电话轰炸的苦恼中。出于礼貌和对电话从业人员的体谅,唐女士平常极少直接挂断电话,而是委婉拒绝或推托在忙。“让我惊讶的是,不管我口气多么不耐烦,对面的女声依旧耐心平稳。哪怕我说出三次不用了,对方仍孜孜不倦地向我推销楼盘的具体信息和价格,我只能无奈选择挂断,这太浪费我时间了。”

唐女士并没有意识到,这种声音逼真且甜美的推销电话,实际上是由AI电话机器人所拨出的。保险、地产、教育、汽车、贷款……它正以消费者难以察觉的高速,在各个领域取代着曾为公众所熟知的电话推销人员。批量上传号码数据,一天拨出800至1000通电话,根据对方不同回应给出最佳应答,支持通话过程中随时被客

户打断,是这些AI电话机器人的标准配置。除产品营销外,在用户调研、活动邀约、提醒催收、客服接待、售后咨询等方面,也都能看到AI电话机器人的身影。

“通过AI与呼叫中心技术,模拟真人与客户进行语音交互,能以更低的成本完成原来8至10倍的工作量,转化率和接通率与人工外呼也没什么差别。”某企业云通信服务商对记者介绍称,某国内大型房产开发商使用了他们的AI电话机器人后,同样1000通呼出量,每日运营成本从500多元下降到30多元,“更何况AI电话机器人工作稳定,无情绪波动,也不需要员工基本工资、提成、社保、场地费等。”

## 每段对话均将录音

每日不知疲倦地外呼推销电话,只是AI电话机器人被众多销售部门选择的理由之一。更让他们青睐的,是AI电话机器人背后的数据分析系统。从错号、空号等无效数据清洗,到通过机器人外呼判断客户意向并分等级,再到不断自我学习,提高话术应对策略,记者调查发现,AI电话机器人看似高效智能的方案的前提,却必须建立在对被推销人的信息数据收集基础之上。

“一开始每天呼出比如800个电话,能接通的、被直接挂断的、关机的、空号的、错号的,机器人后台都会一一标记,帮你这边完成电话号码数据库的清洗工作。”记者以公司的名义联系了一家深圳的科技公司,该公司销售人员汪小姐表示,类似错号、空号,AI电话机器人在下一轮群呼拨打中会自动去除,而那些能接通的号码则会被重点标记。这也从侧面解释了市民唐

女士为何AI推销电话越接越多。

更值得注意的,是AI电话机器人的客户意向分级功能。通过外呼与沟通,机器人可以判断目标客户群体的意向并分出不同等级,为企业进行数据初筛。“只要接通,我们与目标客户的每一段对话都会被录音,系统会根据内容把客户分为A类、B类、C类等,方便人工销售人员进一步联系。”汪小姐称,AI电话机器人每日通过这样的海量交互,也能不断自我学习,提高话术应对策略。“举个极端例子,以往客户骂脏话,机器人会再播放前一条话术,这会导致客户识破为AI,渐渐地,它学会了发出简单的笑声应对即可。”但显然,这一系列的分级、初筛、学习,被推销人在接听起呼人的那个陌生号码时,毫不知情。

## 避免AI侵犯伦理法律边界

更低廉的运营成本,更有效的号码呼入,更高效的信息整理,AI电话机器人未来似乎有着很大的商业空间。但值得深思的是,不知疲倦的批量呼入,工作时的全程录音,AI时代侵犯个人信息数据更加引人关注。

“AI电话机器人在工作时全程录音即是对被通话对象的数据采集,根据相关规定,在录音前应征得被通话对象的明确授权。如导入的电话数据是通过网络爬虫等技术采集的,且数据并不是数据权利人自行公开并授权他人使用的,则涉及侵犯公民个人信息罪及隐私权。在个人未授权的情况下汇总和分析个人数据,同样涉嫌侵犯他人隐私。”上海汉盛律师事务所高级合伙人夏海波表示。

此外,夏海波还分析称,目前AI电话机器人处于一个开放式环境,法律法规对生产制造商的资质、准入并没有限制,对购买者使用者的身份也无任何特殊规定,这些都有待进一步规范,“我认为,AI电话机器人的生产制造商将其作为一款产品投放市场时,应对使用者提出使用限制警示,且从技术上禁止电话机器人出现‘转账’、‘打款’、‘账号信息’等话语,禁止电话机器人在一定范围内频繁呼叫同一个电话号码等。”

(来源:《北京晚报》)



## @微语录

**@独木舟:**人真的不必逼自己去去做不像自己的那种人,强大固然是好,但脆弱和柔软也没有什么过错。一个人不用活得像一支队伍,一个人只要活得像一个人就行了,有尊严,有追求,有梦想,也有软弱和颓废的时候。

**@饶雪漫:**把拿来嘲笑和数落他人的时间,用于认清和了解自己。小瞧他人并不能抬高自身,充其量得到点儿虚假的满足。所谓成功,也就是能让自己活得更自由,更宽容,更充满生机,更无所畏惧。

**@苏岑:**三十岁后我发现自己懒得去取悦谁了,跟谁在一起舒服就和谁在一起,脾气不合的就躲远一点。在交朋友这件事上,人不妨挑剔一点,不违心、不将就、不敷衍。有人说“人上了年纪就会性子变古怪”,可这种古怪的另一个名字叫爱自己。

**@辉姑娘:**拥有好心情的最佳方式就是“干正事”。如果一整天你都为理想付出切实努力:学会了规定的单词,读完了必读的书,收尾了工作,写完了稿子,签约了合同,坚持锻炼没有偷懒……那么遇到态度不好的出租车司机、多收钱的路边摊小贩、排队加塞的无良青年……基本也会一笑置之。心中充实,才有底气快乐。

(来源:新浪微博)

## @微趣图



妈妈,叼孩子不是这么叼的。

(来源:新浪微博)

## @微笑话

**@维克多刺猬:**晚上下班回来发现客厅灯泡坏了,买好正在换的时候,媳妇回来进门看到就说:“天都黑了,能看到吗?我把灯给你打开。”

**@一只小胖几啊:**老婆办了健身卡计划减肥,健身一个月后,她欣喜地对我说:“你看你看,我的皮带以前只能扣在第一个孔,今天可以扣到第二个孔了。”我看了看,说:“嗯,你的手动练大了。”

**@可乐:**去应聘,老板拿着我的简历看了很久欲言又止。我忍不住开口:“老板,有话不如直说!”老板尴尬地笑着说:“你的专业和工作经历非常符合我们公司,不是我不想用你,只是你这简历上写着你一年换了三家公司,离职原因不是公司倒闭就是老板跑路,我有点慌。”

(来源:新浪微博)

## 生活里,你遭遇过哪些“小确”紧张?

上课被数学老师点名上台做题、开会神游时被领导cue到、女友突然说“我们谈谈吧”、出门忘带手机、被长辈喊全名……

前段时间微博上发起了一个“通勤久容易抑郁”的话题,不少人提到:“正是这种日复一日接连不断的小型磨难,会让人不自觉地陷入焦虑和抑郁的情绪中。”

## 有种紧张叫“快到站了,我不在门边”

“根据网上调查‘这么多年来,你在乘坐公共交通时都有哪些‘小型紧张’?’显示,1063人选择‘快到站了,我不在门边’,635人选择‘到陌生地方特别怕听不见报站而坐过站’,其余的还有‘当刷不出手机二维码,但后面还有很多人在等着的时候’……”

**数玩研究所:**如今搭乘公共交通就像在打一场游戏,预判其他人的行动,并且据此作出决策优化自己的下一步动作,比如猜测下一个换乘站谁会跟自己一起下车。

## 演讲OS:“坚持住,讲完就能下台了”

“根据网上的一项‘演说时紧张度数据’调查显示,有28%的人演说时心里小鹿乱撞,但能掌控住,流畅完成演讲,只不过较少跟观众互动。近一半的人过度紧张,只能脱稿说‘大家好’,其余都要靠稿子和PPT来撑。”

**数玩研究所:**其实,紧张是动物感觉到威胁时,身体出现的自然防卫机制。谁还没有个在年终大会上突然被领导cue到,其紧张程度等同于被老

师点名上台做题的经历。

## 没事别打我电话,我对说话很紧张

“日前,美国发起一项针对年轻人的社交调查,35.6%的人患有重度电话恐惧症。《2017年通信业经济运行状况报告》中显示,2017年中国移动电话时长同比减少7.4%,其中,90后群体尤为突出,他们几乎不使用手机中的电话功能。”

**数玩研究所:**接/打电话明明几秒钟的事情,却需要至少10分钟的时间积攒勇气,而且每次说完之后的内心OS都是:有什么事不能微信说吗?

(来源:《江海晚报》)

