



每天拨打1000次骚扰电话,不管对方多不耐烦始终保持礼貌

电话机器人 是创新还是骚扰?

专家:AI技术产品化应保持对法律伦理的应有克制



资料图片

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,北京晚报记者调查发现,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的侵犯?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。

□据北京晚报

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。”

自然语言处理算法、深度学习算法、卷积神经网络算法……乍一看,市面上的AI电话机器人声称的算法模型深奥且专业。但多家科技公司的销售人员对记者承认,关键词匹配交互仍是核心,这也让话术成为AI电话机器人的关键。“一套话术整理售价为2000元,分为主流、公共问题、特殊问题等。主流就是机器人一开始主动介绍项目内容,主要是如价格、位置、详细信息等。特殊问题则是与项目无关的问题,甚至包括脏话等。”某科技公司的销售人员透露称,客户提交的话术内容越详细,交互效果就越好,“我们有从事英语教育培训的客户,整理出的话术达到1000多条,能基本应对各种交互。”

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。

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。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入的那个陌生号码时,毫不知情。

此外,记者发现,一些企业云通信服务商除了提供AI电话机器人外,还能提供线路代采购服务。“目前AI电话机器人有很多线路可以接入,主要为95开头的呼叫中心虚拟号码和170开头的虚拟运营手机号码。95开头的号码不固定,每次随机生成,每分钟9分钱左右通话成本,但容易被标记。170开头的手机号需要办理手机卡,收取32元的开卡费,4元的月租和每分钟八分钱的通话成本,虽然费用更贵,但接听率也更高。”该服务商对记者表示。

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,且该数据并非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时间内频繁呼叫同一个电话号码等。”

“如果AI在未来会用于拨打电销骚扰电话,那我觉得我也需要给手机装一个能接电话的AI,来帮我自动抵挡和处理这些骚扰。”某网友的玩笑话却实实在在折射出AI技术产品化的过程中,技术使用方和被使用方的权利不均等。这也提醒着众多科技公司,在技术产品化的过程中,应保持对法律伦理的应有克制。毕竟,用户并不希望接收AI不知疲倦拨打的一通又一通推销骚扰电话。