

神奇客服

空无: 阿里人工智能客服小蜜之父

之 陶宝城

本报记者 朱银玲

韩庚

“淘宝城韩庚”，“梦想改造家”，当这两个词同时出现在一个人的标签上时，是不是瞬间就有了想见一见他的冲动？

此人，正是神奇客服之一的阿里人工智能客服小蜜之父——空无。他是阿里CCO线的第四个创始人，阿里巴巴集团客户体验事业群智能服务事业部总经理，也是将阿里客服智能化的主要人物。

一个明明很牛
却默默写博客的技术男

空无被同事形容为“一个明明很牛却默默写博客的技术男”。

就连阿里巴巴集团公关在做第一条人工智能客服“小蜜”的传播时，用的都是他博客里的内容。他不太爱说话，在博客里却尽显幽默。

其实，空无是个挺好玩的人。他不仅长得像韩庚，还是一个动手能力极强的程序员。他把家里做了一番改造，用一只手机就能控制家里所有带电的东西，是同事眼中称霸阿里西溪园区的“梦想改造家”。

来CCO线干的第一件事
是把集团客服业务数据化

2014年，阿里巴巴将各业务线的客服工作，整合成整体事业群，即阿里巴巴客户体验事业群。阿里巴巴柔军正式成体系。

也正是此时，空无来到CCO线，唯一的目的是怎么样能够把集团的客服业务数据化。“当时最快做的是极速退款，因为这是最集中的问题，占用时间长、体验差。同时，淘宝十年，积累了广泛的用户数据基础，完全可以用数据化分析，做出基于信用之上的极速退款，缓解平台人力压力。”

小蜜应运而生
还配上了“饲养员”

空无最大的“宝贝”是阿里人工智能客服

——小蜜。“谈到客服，人们很容易把‘接电话’与之划上等号；而在9年前，大多数人则认为手机只能接电话和发短信。那么未来5年，人们会怎么样理解‘客服’？”空无在自己的博客里这样写道。

2015年开始，他们着手在手机淘宝客户端推出了阿里小蜜。小二和小蜜有什么区别？

2015年以前，阿里巴巴主要客服方式以热线为主，还有一部分是PC端的在线客服。打电话成本很高，体验不爽，店小二一天到晚重复回答海量的基础问题，也让很多有价值的亟待解决的高级问题，排不上位。而这些问题，小蜜都可以帮助解答。基于体验优先的原则，机器解决不了问题的时候，小蜜的智能路由能够将问题无缝的流转到对应的人工服务。

除了阿里小蜜，还有供商家使用的店小蜜。比如，投入使用店小蜜之后，小米旗舰店，在2017年双11比往年少备了约400人。这使得客服效率大幅提升。

刚投放给商家的店小蜜机器人，大约是个5岁的机器人，空无和他的同事推出AI训练师，就是“机器人饲养员”，教会商家学会培训店小蜜，使其更加智能化。

未来，我们在逛淘宝店与客服沟通时，也有可能感受到带感情的机器人。“相声演员岳云鹏的网店，就曾找过我们，希望提供符合店面特色的智能服务。”这也让空无受到了启发，研发成功后，每个商家可以定义自己机器人的风格。

空无透露，在未来，店小蜜还会推出导购，还有语音客服机器人，消费者到这家店里直接通过语音对话，实时的去进行交流。

神奇客服

宗布: 他制定了客服规则, 每一次都是打破平衡

之 性社会学博士



见宗布的专业让人浮想翩翩——性社会学。而他的职位是阿里巴巴集团客户体验事业群的一名小二，也是平台服务规则的制定者。

宗布大学念是社会工作相关的专业，属于法学院。2008年，他选择考研，主攻中国人民大学社会学。

为什么要选性社会学？宗布告诉记者，很大的一个原因，是奔着他的导师去的。宗布的导师，潘绥铭，中国性学第一人。潘绥铭从1997年起，多次只身闯入中国23个“红灯区”，出版了研究中国地下性产业的专著《存在与荒谬》。

在宗布看来，性社会学的研究，对看待和处理社会问题，有深层的意义。他也不想跟导师一样，敢于打破世俗和常规的眼光。

2010年，宗布跟随导师开展了16岁以上中国人性行为和性关系的社会大调查。调

查人群遍布全国20多个省份，从偏远农村到现代化城市，人数有一万多人，各个年龄层都有。从这个角度，去看每个年代人对性的看法，看整个时代的变迁。

宗布目前做的工作，是制定淘宝平台服务规则。他说，做规则是很谨慎的，压力也很大，因为每做一次，就会打破一个平衡，只有坚持初衷。

这时，宗布的专业知识就有了体现。因为每一条规则的制定，都需要他们做扎实的市场和用户分析。这些规则涉及到交易链路的方方面面，非常复杂。

宗布说，规则的初衷是保护用户权益，要考虑消费者也要兼顾商家的利益，“规则是商业里的一环，不能单纯以法理的角度出发，而是兼顾。”

除此之外，还有一些“未知的违规”时常困扰着宗布和小伙伴，“比如，我们允许各种各样的营销活动，但是底线是要保障消费者利益，要确保这个权益是消费者能切实享受到的。”也因如此，他们常常会触及到一些商家的利益。他自己统计，自制定规则以来，单从服务层面，每年因为触犯规则被关店铺可有上百家。因此，宗布也被同事笑称，阿里“最拉仇恨”的小二。

去年，宗布跟同事花了一年时间重写了整个淘宝平台的争议处理规范。在宗布看来，服务可以多样化，但规则是底线。“规则是恒定的，但是场景一直要变。新业务新场景不断涌现，一年可能要写几十条新规。比如，最近我们就在做定制化商品的规则，淘宝直播达人的交易规则等等。”

本报记者 朱银玲

引社会贤达力挺教育 谋学校发展更上层楼



近日，湖州吴兴实验中学举行新校园启用仪式，校长金凯民向四位社会贤达人士颁发独立董事证书。四位

独立董事分别为：湖州市美欣达集团公司董事长单建明，湖州市永兴特钢董事长高兴江，原湖州中学校长、高中语文省特级教师沈培健，湖州市师范学院教育学院院长、教授、博士生导师舒志定。金校长说：“我们是一所公益性民办学校，引进独立董事能给我们带来新思想、新观念、新路径，让学校发展更上层楼。”

赵元英 钱冰冰