目前许多服务行业都设置了人工客服，每天都会面临大量的问题去处理，在这大量的服务工作下存在的问题主要如下：

1. 工作人员太多无法实时检测工作人员的态度，
2. 人工检测费时费力，需要耗费大量人力物力
3. 工作太多无法判断哪些人可以发展为潜在客户，以及哪些人不解决他们的问题的话可能会进行投诉，无法实时处理可能出现的问题
4. 无法判断客服人员是否严格遵守了业务规则，