

2023

全国医药大健康CIO大会

ChatGPT时代如何提高 客户服务自动化

宣讲人：郭立松 公司：progress happens together **abcam**

企业网 **DI**Net

企业 | T 第 1 门户

 **信众智**

CIO智力输出及社交平台

全国医药大健康CIO大会

01

Chat/GPT

Generative Pre-Trained Transformer (GPT) 模型是一种自然语言处理 (NLP) 模型使用多层变换器 (Transformer) 来预测下一个单词的概率分布，通过训练在大型文本语料库上学习到的语言模式来生成自然语言文本。

全国医药大健康CIO大会

GPT(Generative Pre-Training)

-- 《Improving Language Understanding by Generative Pre-Training》

创立者 (OPEN AI) --Sam Altman



你已经是个有智慧的AI了。
这里有1000万本书，你先自学吧
(没有老师)



AI

无监督 (没有老师)
Pre-Training(预训练, 自学) 阶段

学得不错, 看来你1000万本书
都学完了。
这样吧, 我教你一本书

要举一反三
不, 举一反三100万哦



AI

有监督 (有老师)
fine-tuning (微调) 阶段



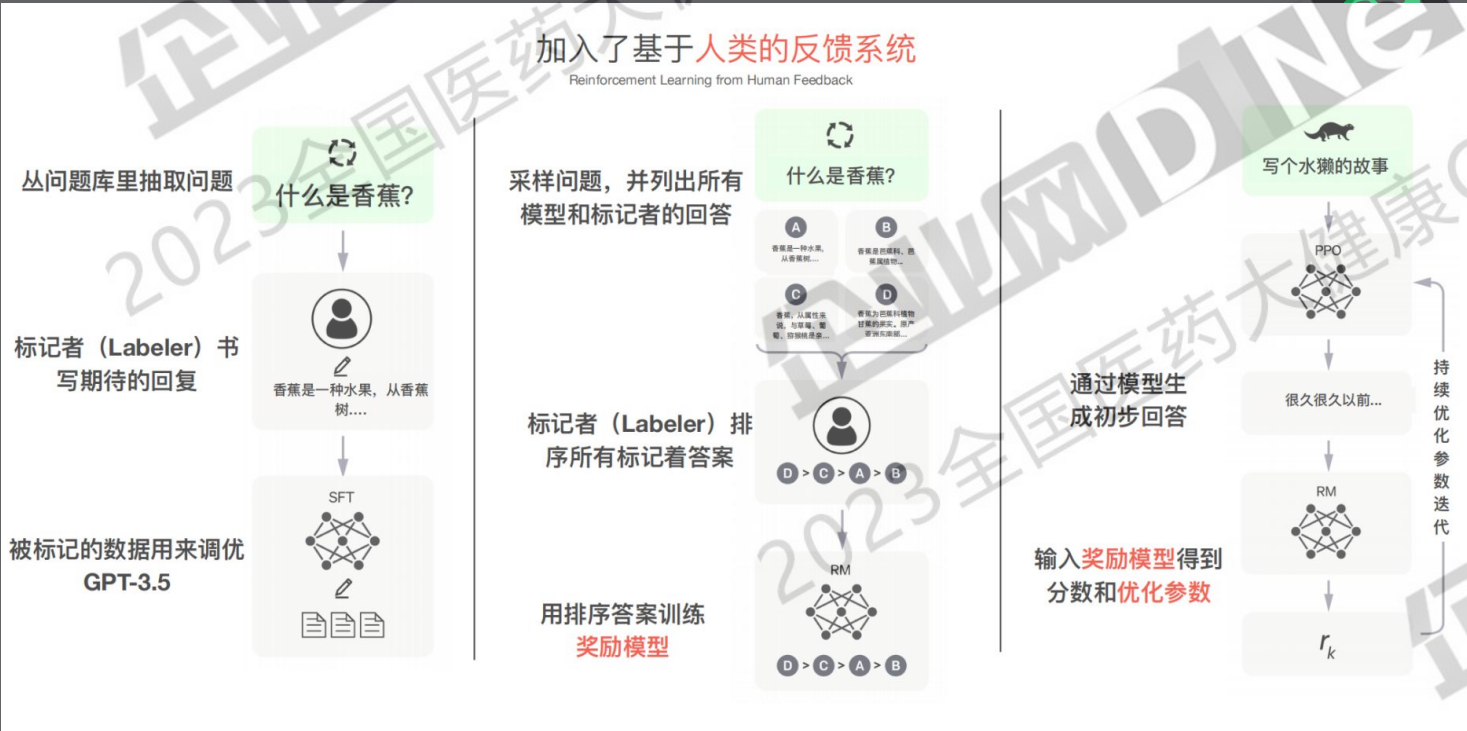
企业网D1Net

企业 | IT 第 1 门户

信众智

CIO智力输出及社交平台

全国医药大健康CIO大会



工作原理概述:
使用机器学习算法来分析和理解文本输入的含义, 然后根据该输入生成响应。该模型在大量文本数据上进行训练, 使其能够学习自然语言的模式和结构。细节 ChatGPT 模型使用一种称为人类反馈强化学习 (RLHF) 的机器学习进行训练, 可以模拟对话、回答后续问题、承认错误、挑战不正确的前提并拒绝不适当的请求。为了创建强化学习的奖励模型, OpenAI 收集了比较数据, 其中包含两个或多个按质量排序的响应模型。为了使生成的文本更容易被人理解, OpenAI 招募了人类训练师, 在训练过程中, 人类训练师扮演了用户和人工智能助手角色。模型在 Microsoft Azure 的超算设施上进行训练。

2023全国医药大健康CIO大会

全国医药大健康CIO大会

发展趋势



手写规则，简单粗暴
只能处理非常少量数据

找到一些函数或参数
分类固定量数据

像人脑一样学习
开始尝试大量数据

优化人脑学习过程
关注重点而非全部

提前标记一些数据
根据大量数据分类学习一个复杂的参数集合

GPT3

ChatGPT

投喂
海量的学习数据

人对结果的反馈
成为学习过程的一部分

无需分类数据

1200 万美金



全国医药大健康CIO大会

02

客户服务自动化

商业应用畅想

全国医药大健康CIO大会



1. 必然会有中国版的“ChatGPT”落地

2. 成本降低, 可迅速商用

3. 产品应用创新

4. 新的工种 岗位 数字化转型

全国医药大健康CIO大会

企业网D1Net
2023全国医药大健康CIO大会

Universal Mode

数据宽泛,无控制
互联网级别应用,无偏差性
合规问题
行业细分,商业场景无微调

Segment Mode

能力明确
产出价值高
针对性强
业务或行业细分
可商用

人机交互

多种可能
用户决策

机器优势

学习速度快
记忆准确
使用越多调优性越强

海量数据

无“人”可比

企业网D1Net

企业IT第一门户

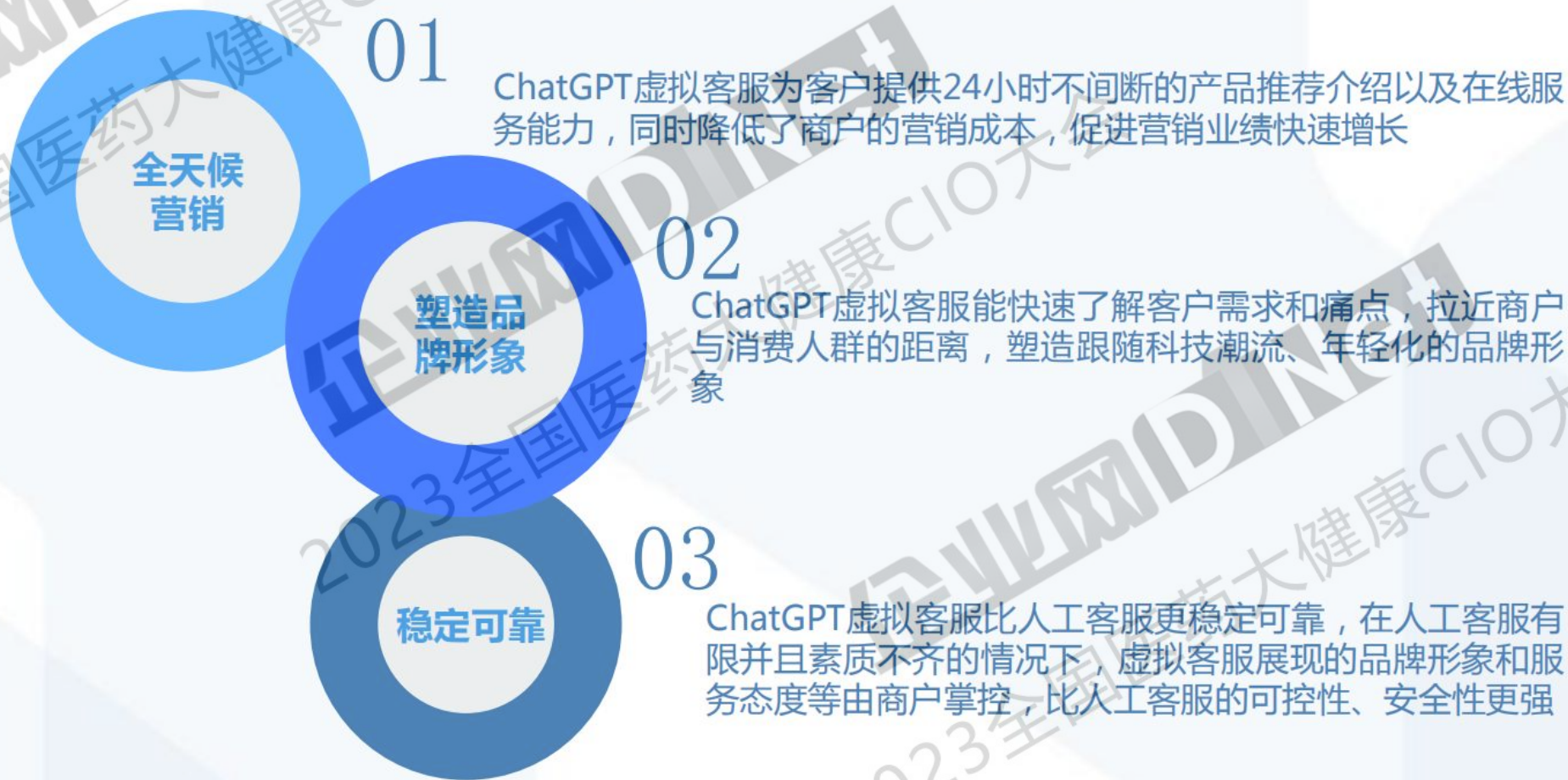
信众智

CIO智力输出及社交平台

全国医药大健康CIO大会

■ ChatGPT 可以打造虚拟客服，助力产品营销

图71：利用ChatGPT打造的虚拟客服，具备无可比拟的营销优势



全国医药大健康CIO大会

- 如何协助客户做实验

- 如何协助客户查阅文献

- 如何协助客户比较产品

- 如何协助客户发paper

- 其他任何可以解放笔杆子的工作



全国医药大健康CIO大会

结束语:开启 Mr. Jarvis 时代



2023

全国医药大健康CIO大会

谢谢观看!

宣讲人：郭立松 公司：progress happens together **abcam**

企业网 **D1Net**

企业 | T 第 1 门户

 **信众智**

CIO智力输出及社交平台