

客服 4.0：ChatGpt 带来的技术变革与客服行业应用落地

【课程背景】

2023 年 1 月，以 ChatGpt 为代表的对话/聊天机器人，AIGC 不断刷爆网络，其强大的内容生成能力给人们带来了巨大的震撼。学术界和产业界也都形成共识：AIGC 绝非昙花一现，其底层技术和产业生态已经形成了新的格局。

AIGC 产业生态当前在文本、音频、视频等多模态交互功能上持续演化升级，奠定了多场景的商用基础。跨模态生成技术也有望成为真正实现认知和决策智能的转折点。

回顾当前人工智能的发展，客服成为人工智能落地应用的重要行业，目前在语音、文本、视频、图片等方面，客服行业都实现了规模化应用。但是，受限于人工智能技术，在智能客服机器人的训练、应用方面当前也进入了瓶颈期，在语音识别准确率、语义识别准确率、意图识别、上下文关联、知识管理等方面都无法进一步提升。各行业在智能客服的训练上投入了大量的人力和物力，但智能客服在业务分流、问题解决、客户体验方面却无法进一步提升。

ChatGpt 的出现，对整个客服行业在智能化训练和应用方面给出了新的解决方案，基于 ChatGpt 技术的优势，有望在智能机器人训练、标注、识别、知识管理、应答能力提升，同时在多种智能化应用上进行突破。

同时，ChatGpt 的出现将影响我们的服务体系。

本课程，将全面介绍 ChatGPT 技术以及对客服行业的影响。

从 2017 年开始，杨茂林老师工作室分别在北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、香港等地先后分别举办了《互联网时代的客户数据及智能服务应用》和《人工智能在服务营销领域的应用与最佳实践》《人工智能时代服务迭代与智能客服运营管理》、《智能服务体系搭建》等 30 多期公开课和 100 多期内训课程，并帮助金融、电力、运营商、生产制造、互联网等行业客户开展了智能客服运营咨询项目。

【课程收益】

- 1、客服行业的发展与智能机器人应用；
- 2、ChatGpt 全面介绍；
- 3、ChatGpt 会带来哪些变化；
- 4、当前智能客服应用痛点与 ChatGpt
- 5、ChatGpt 在客户行业的应用落地。

【课程对象】

- 1、客服中心总经理、总监、高级管理人员
- 2、主管服务的相关领导
- 3、智能服务相关岗位

【课程时长】：2 天

【课程大纲】

单元	大纲	内容	效益
单元一	客服行业的发展与智能机器人应用	1、客服 1.0：1-2G 时代技术与客服行业应用 2、客服 2.0：2-3G 时代技术与客服行业落地 3、客服 3.0：3-4G 时代技术突破与智能机	理清技术发展与客服行业的关系

		<p>器人行业应用</p> <p>4、客服 4.0：4-5G 时代众多技术带来革命性变革</p> <p>案例：各阶段自助与智能化应用</p> <p>案例：当前智能化服务的问题</p>	
单元二	ChatGpt 会带来哪些变化	<p>1、ChatGPT 会给服务带来哪些变化</p> <p>2、从人工智能训练师到 AI 提示工程师</p> <p>3、ChatGPT 在客服行业应用的关键点</p> <p>4、ChatGpt 的前世今生</p> <p>5、技术：基于人类反馈系统，助力跨模态 AI 生成应用</p> <ul style="list-style-type: none"> -技术的演化与模型能力 -Transformer 的价值 -GPT-1 到 GPT-3 -InstructGPT 模型 <p>6、行业：AIGC 多模态交互功能奠定多场景商用基础</p>	<p>全面了解 ChatGpt 技术、发展过程以及对客户行业带来的变化</p>
单元三	当前智能客服应用痛点与 ChatGpt	<p>1、当前智能客服应用痛点</p> <ul style="list-style-type: none"> -语料处理 -标注 -知识库搭建 -答案输出 <p>2、训练的关键</p> <ul style="list-style-type: none"> -知识类目 -定位结构 -知识内容 <p>3、ChatGpt 如何解决这些痛点</p> <p>4、ChatGpt 使用需要注意的问题</p>	<p>ChatGpt 如何解决当前智能客服机器人的问题</p>
单元四	ChatGpt 在客服行业应用创新与落地	<p>1、智能客服现状</p> <p>2、ChatGpt 在客服行业应用构想</p> <p>3、对智能服务的改变—智能服务能力提升</p> <p>4、ChatGpt 在客服行业的应用解决方案</p> <ul style="list-style-type: none"> -应用场景及产品结合 -AI 自动应答 -问题自动回复 <p>5、AIGC 产生内容在客服行业的应用</p> <ul style="list-style-type: none"> -视频生成对于客服的价值 -代码生成 -文本问答 -图片生成 <p>6、ChatGpt 对服务体系的影响</p> <ul style="list-style-type: none"> -可能对服务体系和组织结构带来的影响 -对自助和智能的影响 -对互助服务的影响 -对人工服务的影响 -对主动服务的影响 -对异常问题监控的影响 -对体验改进与提升的影响 -对舆情分析的影响 	<p>ChatGpt 在客服行业的具体应用和落地</p>

		7、ChatGpt 对内服务应用 -员工助手 -智能训练应用 -制作资料	
--	--	---	--