

ChatGPT 带来的技术变革与客服行业应用落地

一、 课程大纲

课程名称：	ChatGPT带来的技术变革与客服行业应用落地
培训时长：	6 小时
课程大纲：	<p>第一部分 ChatGPT 的前世今生</p> <ul style="list-style-type: none">一. 快速感受 ChatGPT 的能力：对话、文字、图片、视频、多模态二. 各位科技大佬对 ChatGPT 的评价三. ChatGPT 重塑岗位和行业四. ChatGPT 带来第四次工业革命五. ChatGPT 是怎么来的？<ul style="list-style-type: none">1. AI 的基本研究框架2. 发展趋势3. ChatGPT 提升的核心点4. 大模型的发展史5.

神经网络模型

6.

OpenAI vs 其他大厂

六. ChatGPT是不是真的理解人类的意图？

七. 这一波 ChatGPT和前面两次 AI破圈有什么不一样？

八. ChatGPT和之前的聊天机器人有什么区别？

九. 人会不会被 ChatGPT替代？

第二部分 国内大模型介绍与应用案例

一. 百度——“文心一言”大模型

1.

九方智投：金融营销与服务

2.

海报新闻：媒体内容生产、融合创新、智能传播

3.

掌趣科技：精品游戏的全链路开发

二. 阿里——“通义千问”大模型

4.

星图比特：原生智能数字内容产生

5.

蓝凌软件：智能办公、智能客服、知识百科、代码助手

6.

石基集团：酒旅应用

三. 华为——“盘古”大模型

7.

中国软件：软件系统研发、深度学习

8.

昆仑数智：油气勘探、开发生产、经营管理

9.

朗新科技：电力行业大模型

四. 腾讯——“混元助手”大模型

五. 科大讯飞——“讯飞星火”大模型

六. 智谱——“智谱清言”大模型

第三部分 国内基于 ChatGPT 的知名创新项目

七. 妙鸭：照片美化

八. 硅基智能：数字人直播

九. 句子互动：AI客服

十. 循环智能：营销会话洞察、智能辅助

十一. 壹万卷 Chatlaw：法律咨询的 AI售前

十二. 左手医生：医疗场景的 ChatGPT

十三. ImageStoryAI：AIGC 的儿童绘本

十四. 新东方优编程：k12 教育

十五. 学而思 MathGPT：k12 数学教育

十六. 搭画快写：短视频 / 直播脚本、细分媒介的特定风格文章

十七. 弥知科技 AIKiviGPT：社交媒体

十八. 计算美学 AIYeahpix：游戏影视

十九. 上上签哈勃：合同解读和重点识别

第四部分 ChatGPT 对日常工作的颠覆

1. 更精炼更精准的“百科”
2. 快速入行
3. 头脑风暴
4. 创造性写作
5. 文章改写（扩写、缩写、改写、纠错、翻译、校验审核）
6. 文生图（图生图、文生图）
7. 精准定义产品
8. 快速写周报
9. 写工作邮件
10. 做个人计划
11. 做日程管理

12. 数据分析
13. 快速做 PPT
14. 写商业计划书
15. 写会议纪要

第五部分 ChatGPT 对产品研发的技术变革

1.
ChatGPT帮助写项目背景文档
2.
ChatGPT帮助写产品需求文档
3.
ChatGPT帮助写项目计划书
4.
ChatGPT帮助写 bug 问题报告

第六部分 ChatGPT 对代码编写的技术变革

5.
代码检查和校对
6.
代码自动补全
7.
代码生成
8.
代码重构
9.
设计算法
10. 代码转化

11. 问题解决
12. 编写单元测试
13. 风格约束
14. 代码注释
15. 写 api 文档
16. 迁移与架构
17. 快速掌握新技术
18. 写自动化测试
19. 写测试用例

第七部分 ChatGPT 对新媒体 / 运营的技术变革

1.
找选题
2.
出标题
3.
写大纲
4.
写文章 (新闻、书评、影评、电商好评、故事、诗歌)
5.
写 FAQ
6.
写营销短信
- 7.

写短视频脚本

8.

写直播脚本

9.

写社群运营话术（微信、小红书、知乎、 B 站）

10. 出活动策划

11. 关键词优化

12. 平面设计

第八部分 ChatGPT 对营销的技术变革

13. 行业研究

14. 竞品分析

15. 案例研究

16. 品牌定位

17. 做营销日历

18. 找传播渠道

19. 创意罗列

20. 营销方案细化

第九部分 ChatGPT 对人力 / 行政 / 财务 / 采购的技术变革

21. 财报分析 / 报告生成
22. 投资分析
23. 发票审核
24. 成本优化
25. 绩效设计
26. 简历分析
27. 写招聘需求 / 岗位说明书
28. 写公司制度
29. 出采购需求文档
30. 根据供货商报价表比价
31. 撰写 / 审核合同

第十部分 ChatGPT 如何融入到客服的工作流

32. 应用 ChatGPT 客服除了降本增效，还直接增收的案例
33. ChatGPT 客服的技术链路逻辑
34. ChatGPT 客服的三种形式：全自动、人机协作、机器推荐
35. 企业专有知识库导入

	36. 根据对话过程实时更新知识库
	37. 大模型中间件的解决方案
	38. 行业成熟客服工具介绍
	39. 部署流程介绍

注：培训中讲师会根据学员的情况进行适当的调整。

【课程收益】

1. 对 ChatGPT 有通识性理解；
2. 熟知职场常用 ChatGPT 的应用场景；
3. 对客服领域的 ChatGPT 未来发展有常识理解。

【课程特点】

1. 紧贴当前最新 ChatGPT 的趋势；
2. 结合丰富职场真实案例来讲解 ChatGPT 实践；
3. 注重学员操作，感知最佳实践；
4. 讲师为 ChatGPT 从业者、公司创始人、ChatGPT 客服产品总代理，有丰富的AI应用于职场 / 客服的经验。

二、 讲师介绍

卢森煌

- 毕业于北京邮电大学，自动化专业。
- 前阿里巴巴产品经理。
- 啊喔科技 CEO ，公司 18 个月完成 3 轮融资，公司旗下有基于 ChatGPT 的应用“万能 AI助手”“ AI英语口语陪练”“ AI短视频脚本”“ AI装修效果图生成”。
- 句子AI客服系统全国总代理，该公司获得了陆奇的投资。
- 豆瓣 7.8 分《产品经理面试攻略》作者、AI对话第一书《Prompt 魔法书》作者，均机械工业出版社出版。
- 被三节课（IDG投资）、量子教育（腾讯投资）、起点学院邀请研发了 ChatGPT 视频课且已上架，2 万人付费学习。被多所高中邀请举办 ChatGPT 科普讲座。
- 逆行求职特邀导师、爱思益特邀导师、圣商商学院讲师、实践家总裁班讲师。