

GIỚI THIỆU

TRỢ LÝ ẢO VIETTEL PHIÊN BẢN MỚI

MỤC LỤC

- 01 TRỢ LÝ ẢO
- 02 TRỢ LÝ ẢO PHIÊN BẢN MỚI
- 03 KINH NGHIỆM, LỢI THẾ
- 04 QUY TRÌNH TRIỂN KHAI
- 05 TRẢI NGHIỆM, DEMO
- 06 THẢO LUẬN

TRỢ LÝ ẢO

MỘT SỐ ỨNG DỤNG CỦA TRỢ LÝ ẢO

Trợ lý ảo là một phần mềm có thể thực hiện được các **tác vụ hoặc dịch vụ cho một cá nhân** dựa trên các **câu lệnh** hoặc **tra cứu thông tin** trong một hoặc một vài lĩnh vực.



Tích hợp vào loa thông minh, điều khiển TV thông minh

Amazon Echo, Google Home, Apple HomePod, Smart TV...

Hey Siri



Phần mềm trợ lý ảo cá nhân trên các HĐH, trình duyệt

Apple Siri, Google Assistant, Bing Chat, OpenAI ChatGPT



Tổng đài tự động bán hàng & chăm sóc khách hàng

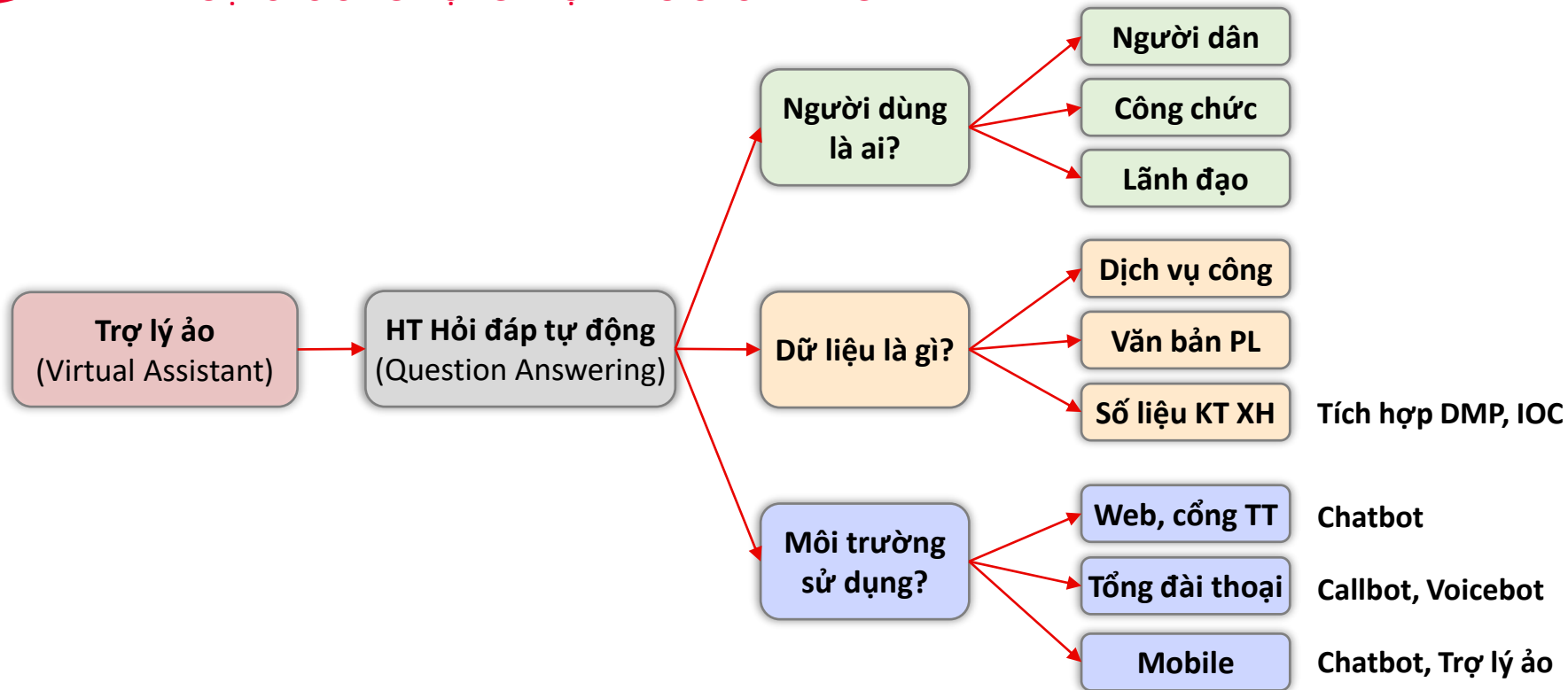
Ứng dụng trong viễn thông, ngân hàng, dịch vụ hành chính công...

- Cung cấp thông tin thời tiết
- Đặt báo thức, nhắc lịch hẹn
- Phát các nội dung giải trí, trò chuyện
- Tra cứu thông tin từ các trang tìm kiếm

- Hỗ trợ - giải đáp thông tin
- Thông báo, nhắc nhở
- Tư vấn sản phẩm
- Giám sát thông tin

TRỢ LÝ ẢO

PHÂN LOẠI CÁC ỨNG DỤNG TRỢ LÝ ẢO CHUYÊN NGÀNH



TRỢ LÝ ẢO

MỘT SỐ VỀ TRỢ LÝ ẢO CỦA VIỆT NAM



Trợ lý ảo là máy tìm kiếm thế hệ mới

Khi người dùng có một câu hỏi, máy tìm kiếm thế hệ cũ trả ra hàng triệu kết quả, trong khi đó Trợ lý ảo sẽ trả lời ngắn gọn, trả lời trực tiếp vào câu hỏi.



Trợ lý ảo giúp nâng tầm tri thức của người Việt

Trợ lý ảo giúp khai thác các tri thức ẩn, đây là loại tri thức rất khó được hệ thống hóa và gắn liền với bối cảnh và công việc cụ thể.



Trợ lý ảo hỏi đáp tri thức chuyên ngành trong lĩnh vực cụ thể

Trợ lý ảo thế giới giải quyết bài toán tri thức thế giới. Trợ lý ảo Việt Nam giải quyết bài toán trong phạm vi hẹp hơn, là tri thức chuyên ngành trong một lĩnh vực cụ thể.



Trợ lý ảo có thể cá thể hóa, càng dùng càng thông minh

Càng nhiều người dùng, người dùng càng nhiều thì Trợ lý ảo càng thông minh lên theo thời gian.

Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền thông

TRỢ LÝ ẢO

KHÁC BIỆT GIỮA CHATGPT VÀ TRỢ LÝ ẢO VIETTEL

Mục	ChatGPT	Trợ lý ảo VIETTEL
Mục tiêu	Trả lời các thông tin chung, kiến thức phổ thông, có tính tổng hợp phù hợp với câu hỏi.	Trả lời hoặc hỗ trợ thực hiện theo nghiệp vụ chuyên ngành một cách chính xác .
Phạm vi dữ liệu	Miền dữ liệu rộng , lấy từ các nguồn mở (website, mạng xã hội, bài báo, sách...)	Miền dữ liệu chuyên sâu theo phạm vi lĩnh vực, nghiệp vụ cụ thể.
Công nghệ áp dụng	Công nghệ sinh ngôn ngữ từ dữ liệu (Natural Language Generation)	Công nghệ hiểu ý định và tìm kiếm dữ liệu (Natural Language Understanding)
Yêu cầu về câu trả lời	Tập trung vào: Tính hợp lý & Độ tự nhiên của câu trả lời	Tập trung vào: Tính chính xác, Tính xác thực nguồn gốc, Tính cập nhật của thông tin
Chi phí, Tài nguyên	Tài nguyên huấn luyện và vận hành rất lớn (tương ứng với lượng dữ liệu lớn)	Tài nguyên huấn luyện vừa đủ cho các lĩnh vực, nghiệp vụ cụ thể

TRỢ LÝ ẢO PHIÊN BẢN MỚI

GIỚI THIỆU TRỢ LÝ ẢO VIETTEL PHIÊN BẢN MỚI

Trả lời tự nhiên,
mượt mà, thân thiện

1

Trả lời linh hoạt,
hiểu ý định câu hỏi

2

Ghi nhớ ngữ cảnh
hội thoại

3



4

Trả lời chính xác trong phạm vi
dữ liệu cho phép

5

Trả lời có trích dẫn cụ thể với
văn bản gốc

6

Tốc độ trả lời “tức tức” hơn

TRỢ LÝ ẢO PHIÊN BẢN MỚI

KHẢ NĂNG HỎI ĐÁP VƯỢT TRỘI SO VỚI TRƯỚC ĐÂY



1

Câu trả lời tự nhiên, mượt mà, không cứng nhắc theo kịch bản

2

Giảm thiểu thời gian, công sức làm dữ liệu cho TLA học

3

Khả năng hiểu câu hỏi theo nhiều cách diễn đạt khác nhau

4

Hỏi đáp linh hoạt, khai thác sâu các thông tin trong đoạn nội dung dữ liệu tìm được

5

Câu hỏi trích xuất, yes/no, tình huống có nhiều dữ kiện về nội dung văn bản

TRỢ LÝ ẢO PHIÊN BẢN MỚI

VÍ DỤ VỀ MỘT SỐ LOẠI CÂU HỎI



1

Câu hỏi liệt kê, tìm kiếm văn bản pháp luật theo chủ đề

Nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân?

2

Câu hỏi về thông tin chung của văn bản pháp luật

Nghị định 13/2023 có hiệu lực từ bao giờ?

3

Câu hỏi truy xuất thông tin từ nội dung văn bản

Dữ liệu cá nhân nhạy cảm bao gồm những gì?

4

Câu hỏi có/không, đúng/sai về nội dung văn bản

Địa chỉ email có phải là dữ liệu cá nhân nhạy cảm không?

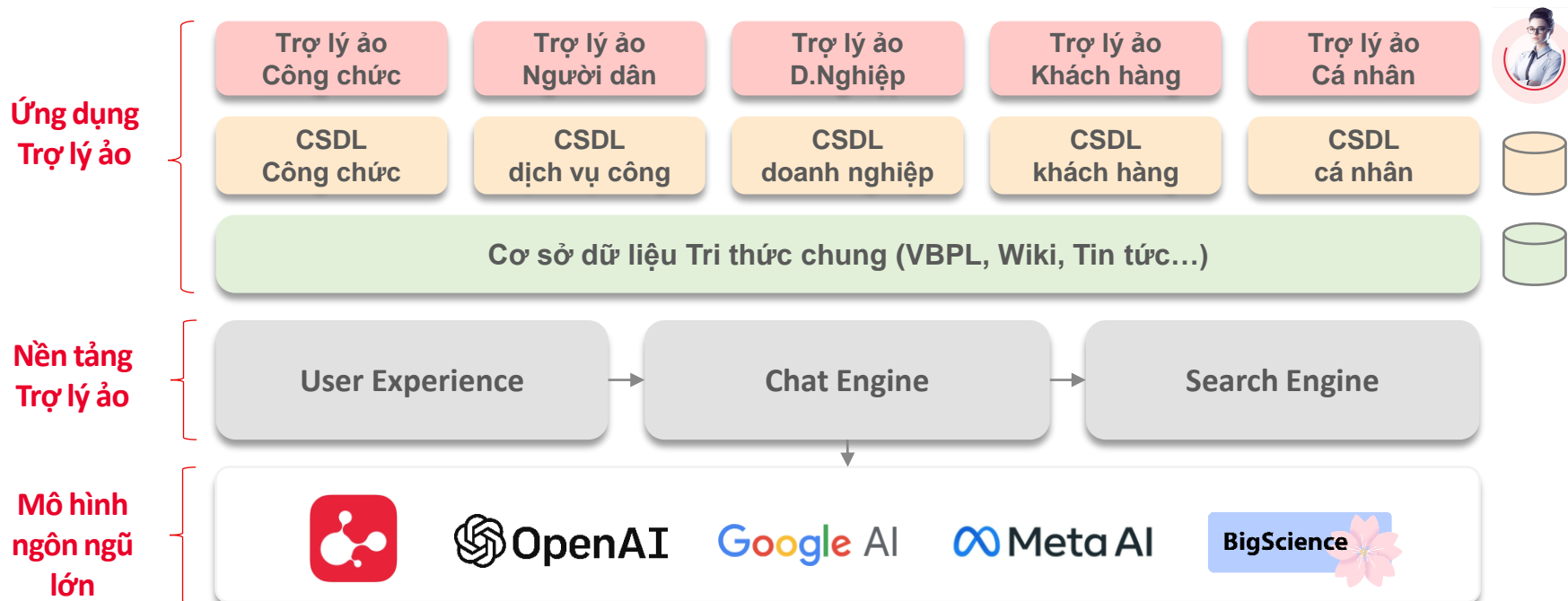
5

Câu hỏi tình huống có nhiều dữ kiện về nội dung văn bản

Quay trộm người khác đăng lên Tiktok có bị xử lý hình sự không?

TRỢ LÝ ẢO PHIÊN BẢN MỚI

KIẾN TRÚC NỀN TẢNG TRỢ LÝ ẢO



KINH NGHIỆM, LỢI THẾ

MỘT SỐ KINH NGHIỆM VÀ LỢI THẾ CỦA VIETTEL VỀ TRỢ LÝ ẢO (1)



Trợ lý ảo cho Tập đoàn Viettel hỗ trợ trả lời về:

- Thông tin cơ cấu tổ chức, danh bạ nhân sự
- Số liệu, chỉ tiêu điều hành về kinh doanh, tài chính, nhân lực, sản xuất tại Tập đoàn, Tổng công ty, Tỉnh, Huyện...



Trợ lý ảo tra cứu thông tin thủ tục Hành chính Công cho 26 Tỉnh/TP:

- Cung cấp thông tin 6.000+ thủ tục HCC các cấp
- Tra cứu thông tin, số liệu Kinh tế Xã hội của Tỉnh
- Tra cứu trạng thái xử lý hồ sơ của công dân
- Tích hợp trên Tổng đài/Website HCC của Tỉnh/Thành phố



Trợ lý ảo cho Tòa án nhân dân tối cao và Trợ lý ảo công chức cho Bộ TTTT hỗ trợ:

- Tra cứu Văn bản pháp luật, chỉ dẫn áp dụng
- Tra cứu Tình huống, Án lệ, Bản án tương tự
- Tiếp tục phát triển Khả năng đoán định tư pháp cung cấp cho người dân

KINH NGHIỆM, LỢI THẾ

MỘT SỐ KINH NGHIỆM VÀ LỢI THẾ CỦA VIETTEL VỀ TRỢ LÝ ẢO (2)

1

Các khách hàng đã triển khai (Ngân hàng, Tổ chức tài chính, Bộ ngành, Tòa án, Chính quyền tỉnh)

2

Đối tác chiến lược với NVIDIA, Microsoft, Google... có các tri thức, mô hình cập nhật nhất cho Trợ lý ảo

3

Đơn vị nghiên cứu chuyên sâu về Speech, NLP (Giải thưởng, sáng chế trong nước, quốc tế)

4

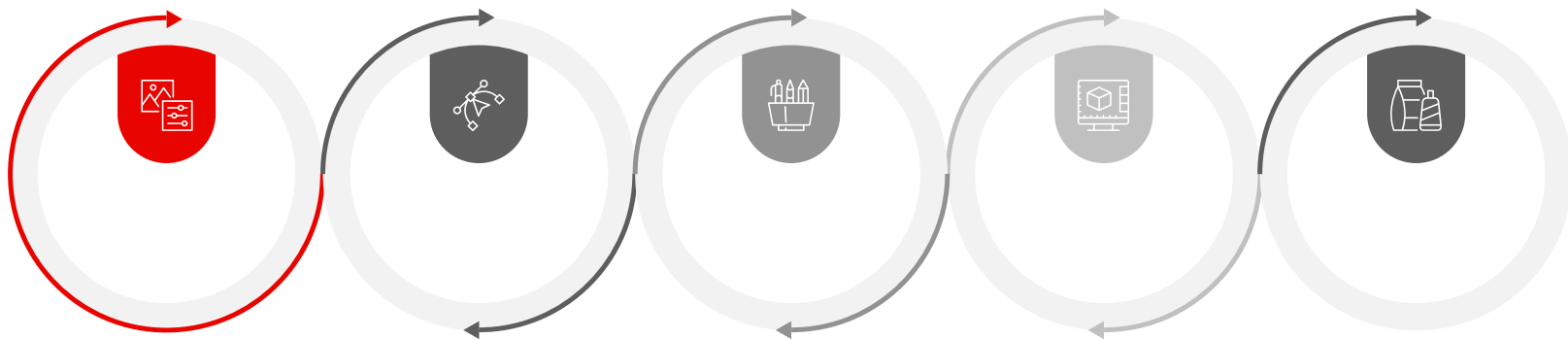
Hạ tầng huấn luyện AI lớn, sẵn sàng huấn luyện các model dành riêng tối ưu cho từng tổ chức

5

Kinh nghiệm triển khai với đa dạng hạ tầng khác nhau với quy mô người dùng lớn (hàng triệu cuộc gọi/ngày)

QUY TRÌNH TRIỂN KHAI

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN TRIỂN KHAI TRỢ LÝ ẢO TẠI KHÁCH HÀNG



KHẢO SÁT

Khảo sát chi tiết yêu cầu về dữ liệu và nghiệp vụ

NẠP DỮ LIỆU

Quy hoạch, xây dựng và nạp dữ liệu lên nền tảng TLA

TÍCH HỢP

Tích hợp TLA vào website hoặc ứng dụng mobile app

THỬ NGHIỆM

Sử dụng thử nghiệm và tùy chỉnh, tối ưu ứng dụng

CHÍNH THỨC

Triển khai chính thức cho người dùng, liên tục huấn luyện cải tiến

QUY TRÌNH TRIỂN KHAI

TƯ VẤN LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI MỞ RỘNG THEO GIAI ĐOẠN

1

Dữ liệu văn bản tĩnh

- ✓ Người dân hỏi đáp về thủ tục hành chính công
- ✓ Cán bộ, công chức hỏi đáp về các quy trình quy định chung

2

Dữ liệu động, số liệu

- ✓ Lãnh đạo, cán bộ hỏi đáp về nội dung về chỉ tiêu Kinh tế xã hội theo dõi của tỉnh
- ✓ Lãnh đạo, cán bộ hỏi đáp thông tin về các quy trình quy định nội bộ của Tỉnh
- ✓ Người dân hỏi về thông tin trạng thái xử lý hồ sơ

3

Các bài toán phân tích, nghiệp vụ nâng cao

- ✓ Ứng dụng công nghệ AI và Data Analytics hỗ trợ các nghiệp vụ chuyên sâu của tỉnh, sở ngành.

TRẢI NGHIỆM, DEMO

DỮ LIỆU CHUNG HIỆN CÓ CỦA TRỢ LÝ ẢO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC

01

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

Hiến pháp, Bộ luật, Luật của Quốc hội
Pháp lệnh, Nghị quyết của Quốc hội
Nghị định, Thông tư của Chính phủ

03

TRI THỨC TRÊN INTERNET

Danh nhân, địa danh
Lịch sử, văn hóa, xã hội
Các tổ chức, doanh nghiệp....

02

CHỦ ĐỀ THƯỜNG THỨC KHÁC

Thể thao, Giải trí
Du lịch, Giá cả, Tỷ giá thị trường
Thời tiết, Tử vi

04

MỘT SỐ NỘI DUNG HẠN CHẾ

Hạn chế trả lời về các chủ đề: tôn giáo,
sắc tộc, chính trị, giới tính, kỳ thị, văn hoá
phẩm đồi trụy

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Trung tâm Không gian mạng Viettel – Viettel Cyberspace

Địa chỉ: Tòa nhà NIC, số 7 Tôn Thất Thuyết, Cầu Giấy, Hà Nội

ĐT: 098 1900 911 – Email: viettelai@viettel.com.vn