TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Doanh nghiệp Việt hưởng lợi gì trước làn sóng AI tạo sinh?

13:09 10/01/2024

AI tạo sinh nói chung, mô hình ngôn ngữ lớn (Large Language Model/LLM) nói riêng đang trở thành “nguồn lực mới” mà bất cứ doanh nghiệp hay quốc gia nào cũng mong muốn sở hữu, nhằm đột phá hiệu quả quản trị, kinh doanh, vận hành và giành phần thắng trong cuộc đua số hóa.

Theo báo cáo của McKinsey (2023), Tài chính - Ngân hàng, Bảo hiểm và Logistics nằm trong những nhóm ngành được hưởng lợi nhiều nhất khi ứng dụng AI tạo sinh vào hoạt động. Công nghệ này giúp doanh nghiệp tự động hóa các tác vụ đòi hỏi phán đoán, suy luận và hỗ trợ ra quyết định lên tới 70%, tiết kiệm chi phí và thời gian, đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh lên 10%.

AI tạo sinh: Định nghĩa lại các giải pháp số hóa truyền thống

Trước đây, một số doanh nghiệp từng ngần ngại khi tích hợp các giải pháp tương tác tự động như chatbot, callbot, trợ lý ảo vào hệ thống chăm sóc khách hàng. Với mô hình AI truyền thống, tương tác dựa trên kịch bản được cài đặt sẵn chưa thực sự tự nhiên, linh hoạt, đôi khi mang lại cảm giác máy móc và chưa thể đáp ứng hoàn toàn nhu cầu tư vấn hay truy xuất thông tin của khách hàng.

Ví dụ, trong ngành ngân hàng, một chatbot truyền thống có thể trả lời câu hỏi: "Chính sách mở thẻ credit", nhưng sẽ gặp khó khăn khi khách hàng yêu cầu tư vấn: "Tôi thu nhập một tháng 30 triệu và thỉnh thoảng phát sinh nhu cầu mua trả góp thì nên mở thẻ gì?".

Ngược lại, chatbot tích hợp mô hình ngôn ngữ lớn và AI tạo sinh hoàn toàn có thể xử lý tốt các tình huống này, cùngkhả năng trích xuất, phân tích thông tin để đưa ra tư vấn chuyên sâu cho khách hàng.



Hay trong lĩnh vực Bảo hiểm, AI tạo sinh có thể được tích hợp trong hệ thống chăm sóc khách hàng để tư vấn các gói bảo hiểm hoặc giải quyết thắc mắc/khiếu nại có liên quan. Trong trường hợp khách hàng muốn tạm ứng từ chính gói bảo hiểm mà mình tham gia, AI tạo sinh có thể tự động dựa vào lịch sử của khách và chính sách ưu đãi để đưa ra tính toán số tiền mà khách hàng có thể nhận được.

Thậm chí, đối với các doanh nghiệp vận tải, tổng đài ứng dụng AI tạo sinh là "trợ thủ mới" giúp tự động tiếp nhận các cuộc gọi đặt xe, chuyển tới hệ thống tập trung và đặt lệnh điều xe tới đúng địa chỉ mong muốn trong thời gian ngắn.

Đây cũng chính là cách tiếp cận tiên tiến mà đội ngũ VinBigdata đã ứng dụng để phát triển ViGPT - "ChatGPT phiên bản Việt" vừa được ra mắt vào cuối tháng 12/2023. Sản phẩm được giới thiệu với hai phiên bản dành cho cộng đồng và dành cho doanh nghiệp. ViGPT phiên bản doanh nghiệp được tích hợp trong nền tảng VinBase 2.0, với các giải pháp ViChat (trợ lý ảo kênh văn bản), ViVoice (trợ lý ảo kênh tổng đài) và trợ lý ảo ViVi thế hệ mới. Nền tảng được xây dựng dựa trên kho dữ liệu thuần Việt và hệ tri thức đa ngành nghề, có thể hỗ trợ linh hoạt nhiều nghiệp vụ khác nhau của doanh nghiệp.

Mô hình "may đo" cho thị trường Việt Nam

So với các giải pháp AI tạo sinh do nước ngoài phát triển, ưu điểm nổi trội của ViGPT phiên bản doanh nghiệp là tính tối ưu về khả năng triển khai cho doanh nghiệp Việt Nam. Từ cơ sở dữ liệu, kích thước mô hình, nghiệp vụ hỗ trợ đến tính bảo mật dữ liệu, tất cả đều được đội ngũ VinBigdata "may đo" sao cho phù hợp với bài toán của từng doanh nghiệp Việt, ở đa dạng quy mô và ngành nghề.

Nguyễn Kim Anh, Giám đốc sản phẩm VinBigdata (Tập đoàn Vingroup), cho biết: *"Các mô hình ngôn ngữ lớn trên thế giới có những hạn chế nhất định khi ứng dụng với tiếng Việt, bao gồm: dữ liệu tiếng Việt chưa được cập nhật đầy đủ, thông tin cung cấp có thể không chính xác, khó tích hợp nghiệp vụ, không triển khai on-premise (hỗ trợ lưu trữ dữ liệu tại chỗ, vì hạ tầng cực lớn nên chủ yếu dùng Cloud), và có thể không đáp ứng bảo mật thông tin và quyền riêng tư".*



ViGPT được phát triển dựa trên mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) với số lượng tham số 1.6 tỷ nhưng vẫn mang lại hiệu quả vượt trội hơn so với các mô hình nhiều tham số khác trên thị trường. Với thiết kế tối ưu, mô hình mang lại sự chủ động về tài nguyên cho doanh nghiệp sử dụng. *"Trước đó, ViGPT cũng đã thử nghiệm các mô hình 7 tỷ tham số và lớn hơn.Trong tương lai, VinBigdata sẽ cho ra mắt thêm các phiên bản với số lượng tham số nhiều hơn (3 tỷ và 11 tỷ) để phục vụ các bài toán phức tạp cho doanh nghiệp"*, TS. Nguyễn Kim Anh chia sẻ thêm.

Hiện tại, VinBigdata cũng đang ứng dụng ViGPT phiên bản doanh nghiệp trong các sản phẩm ra mắt gần đây như Trợ lý ảo hỗ trợ dịch vụ công, thử nghiệm

cùng Trung tâm Thông tin (Bộ TT&TT) để cung cấp những thông tin liên quan đến văn bản pháp luật, chính sách, quy định về các thủ tục hành chính trong lĩnh vực Thông tin và Truyền thông. Trong thời gian tới, Trợ lý ảo ViVi trên các dòng xe điện của VinFast cũng sẽ được nâng cấp với AI tạo sinh, mang đến những trải nghiệm công nghệ độc đáo cho người lái.

Theo kế hoạch, trong thời gian tới, VinBigdata sẽ cung cấp các phiên bản ViGPT miễn phí cho các tổ chức phi lợi nhuận như trường học, quỹ xã hội, tổ chức phi chính phủ... giúp người dùng tra cứu những thông tin về lịch sử, văn hoá đặc trưng của người Việt Nam.

Ứng dụng và sử dụng AI tạo sinh như một "vũ khí" thay vì "công cụ" có thể giúp doanh nghiệp Việt đi tắt đón đầu, nâng cao vị thế trên thế giới. Hơn nữa, việc phát triển và làm chủ công nghệ được phát triển trong nước như ViGPT có thể đáp ứng được nhu cầu trải nghiệm ngày càng cao của người dùng tại Việt Nam.

Ngày 27/12/2023 vừa qua, VinBigdata chính thức ra mắt ViGPT với hai phiên bản dành cho cộng đồng và dành cho doanh nghiệp. Với phiên bản cộng đồng, ViGPT - “ChatGPT phiên bản Việt” đầu tiên dành cho người dùng cuối được mở cho 10.000 người dùng đầu tiên trải nghiệm, tập trung vào các tính năng tra cứu thông tin, sáng tạo nội dung về những chủ đề đặc trưng của Việt Nam.

Với phiên bản doanh nghiệp, ViGPT sở hữu hệ tri thức ngành sâu rộng được tích hợp trong nền tảng trí tuệ nhân tạo đa nhận thức VinBase 2.0, mang đến cho doanh nghiệp các giải pháp tích hợp AI tạo sinh, làm thay đổi thói quen vận hành và nâng tầm hiệu quả kinh doanh.

Tìm hiểu thêm về ViGPT tại đây

Trúc Mai