

CHATGPT & RELATION CLIENT

DÉCRYPTAGE DE L'IA ET CAS D'USAGE POUR LES ENTREPRISES EN 2023



Bonjour



Bonjour! Comment puis-je vous aider aujourd'hui?



SMART TRIBUNE, LEADER FRANÇAIS DU SELF-SERVICE



Smart Tribune, LEADER FRANÇAIS DU SELF-SERVICE ET ÉDITEUR SAAS D'AUTONOMIE CLIENT, équipe et conseille au quotidien plus de 150 clients grands comptes dans l'atteinte de leurs **OBJECTIFS D'EXPÉRIENCE CLIENT ET D'AUTOMATISATION DE LEUR SERVICE CLIENT**



Bureaux à Paris, Marseille & Londres



+50 experts du selfcare

DES RÉPONSES APPORTÉES À
4 MILLIONS DE FRANÇAIS CHAQUE MOIS

-40%
de réduction du volume de contacts

+20%
Sur le taux de conversion

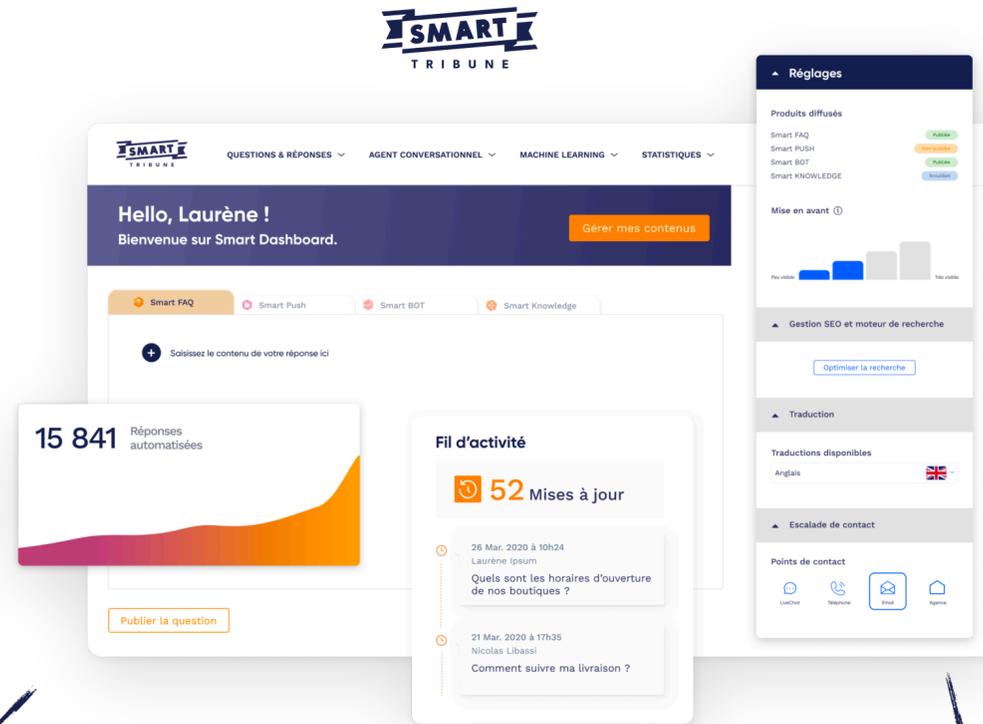
80%
de score moyen de satisfaction



SMART TRIBUNE DONNE À SES CLIENTS LES CLÉS DE LEURS SOLUTIONS DE SELF-CARE



🔑 1 BACK-OFFICE



📖 BASES DE CONNAISSANCES CLIENTS

Elles contiennent la connaissance propre à chaque industrie, les informations spécifiques à chaque entreprise et les scénarios d'usages liés à l'ensemble des parcours utilisateurs



🤝 UNE EXPERTISE MÉTIER ET SECTORIELLE

- + 20 secteurs d'activité et d'expertise
- 1 account manager dédié
- 1 suivi sur le long terme



SMART FAQ

Un centre d'aide dynamique et ses modules d'aide contextualisée

PROSPECTS et CLIENTS



SMART KNOWLEDGE

Une base de connaissances dynamique pour l'interne

CONSEILLERS CLIENTS



SMART BOT

Un chatbot conversationnel ou à actions scriptées

PROSPECTS et CLIENTS

CONSEILLERS CLIENTS

CONNAISSANCE

CONVERSATIONNEL



PRÉSENTATION

QU'EST-CE QUE CHATGPT ?



LE PHÉNOMÈNE CHATGPT 🤖

Femme Actuelle | Femme Actuelle

ChatGPT : quel est cet outil utilisé par certains élèves pour tricher et l'inquiétude ?

ouest france GROUPE SIPA Téléchargez notre application

Journal du Geek

SUR LE WEB

ChatGPT est plus révolutionnaire que le métavers, et c'est Bill Gates qui le dit

LesEchos

Nous avons testé ChatGPT pour écrire nos articles grâce à l'intelligence artificielle 🤖

ChatGPT a réussi un examen d'une université américaine : « C'était absolument génial »

ChatGPT : un défi lancé à l'Europe

Probablement nulle part ailleurs qu'en France, l'apparition de ChatGPT - ce commentateur savant mû par une intelligence artificielle (IA) - n'a fait l'objet d'autant de commentaires acrimonieux : menace pour une infinité d'emplois, du journaliste à l'agent de centre d'appels en passant par le médecin, pour les professeurs qui ne savent plus distinguer la copie de l'élève studieux (mais peu original) de la machine savante, etc. Une inquiétude qui semble refléter l'inquiétude générale de nos concitoyens face au progrès en général, car c'est bien de cela qu'il s'agit. Il convient avant tout de saluer une formidable avancée, une démonstration radicale de la puissance de l'innovation de rupture. Car ce qui doit être célébré, c'est la vision devenue réalité de deux personnes, l'un fondateur du plus grand incubateur de start-up à succès au monde (Sam Altman, fondateur du Y Combinator) et l'autre, plus connue : Elon Musk. Le génie ici, ce n'est pas d'avoir cru à l'IA en soi. C'est d'avoir perçu qu'il y avait un gain exponentiel à faire un niveau d'investissement significatif, se chiffrant probablement un peu au-delà de 100 millions de dollars, pour implémenter et entraîner une architecture technologique d'un nouveau type. Les résultats sont si spectaculaires que certains analystes imaginent désormais Google mis en difficulté sur son métier de base, le moteur de recherche, et Bing revenir dans la course en adoptant ChatGPT. S'il fallait une preuve que les technologies informationnelles sont composées de grands cycles régulièrement remis en cause par l'avènement de nouvelles technologies, en voici une, éclatante. À nous, Européens, cela devrait inspirer plusieurs réflexions. La première : ChatGPT aurait-il pu être européen ? Oui, sur le plan technologique ; non, sur celui de la recherche et du financement. La deuxième : saurons-nous à présent nous en emparer ? Sans doute pas au niveau qu'il conviendrait tant que nous ne résoudrions nos problèmes de transition énergétique et les systèmes à même d'affronter un monde devenu plus incertain en raison de facteurs environnementaux et géopolitiques nouveaux. L'agriculture décarbonée, les logements bas carbone, les systèmes d'urgence, la régulation de la donnée, le décloisonnement des données, le respect de la vie privée, etc. Il faudra cependant accepter de rentrer dans une nouvelle ère où ce ne seront plus des processus industriels investis au XIX^e siècle qui caractériseront la création de valeur, mais des principes à base de données et d'intelligence artificielle.

pressecitron

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Google rappelle ses fondateurs en urgence pour mieux contrer ChatGPT

New York City schools ban AI chatbot that writes essays and answers prompts

ChatGPT tool will be forbidden across public schools over 'concerns about'

pressecitron

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

01net

ACTU TESTS ASTUCES TELECHARGER BONS PLANS

ChatGPT peut-il combattre la dépression ? Cette start-up a essayé... et provoqué un bad buzz

11 janvier 2023 à 10:00

JDN

Publicité

ChatGPT, un jour avant la révolution

ChatGPT: Chatbots can help rediscover the rich history of dialogue

Publié: 24 janvier 2023, 20:51 CET

Web & Tech > SEO

ChatGPT va-t-il remplacer Google ?

LE FIGARO étudiant

ChatGPT: des universités ont déjà commencé à modifier leurs examens pour éviter la triche

Par AFP agence • Publié le 16/01/2023 à 17:14 • Mis à jour le 17/01/2023 à 15:24

ChatGPT : les nouveaux enjeux de l'IA

Vendredi 20 janvier 2023

ÉCOUTER (59 MIN)

18 JAN 2023 NEWS

ChatGPT Creates Polymorphic Malware

IMPACT MÉTIER : LA CRÉATION DE CONTENU DISRUPTÉE



PÉDAGOGIE

Assistanat pédagogique
personnalisé

PRESSE & INFORMATION

Aide à l'écriture
Aide à la synthétisation

CRÉATION ARTISTIQUE

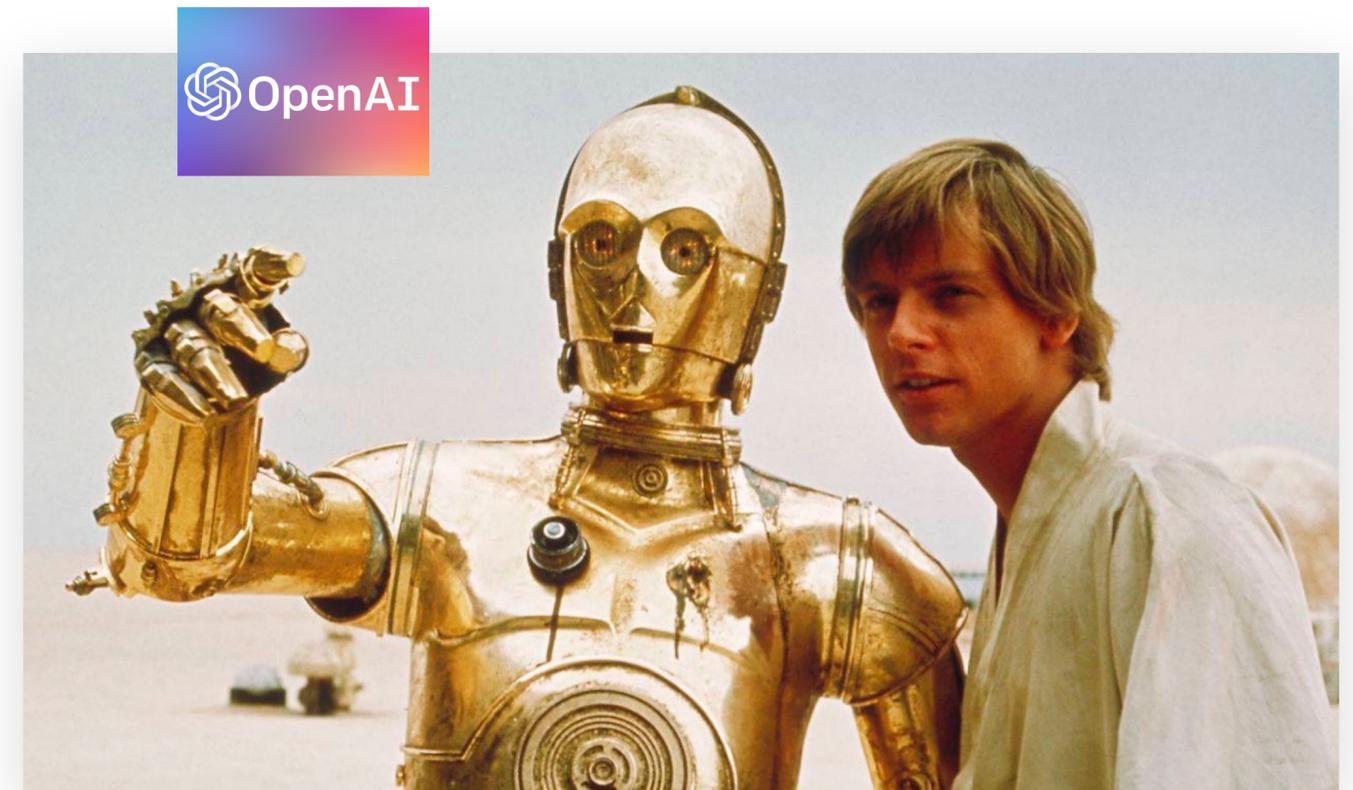
Dans l'édition : *livres, romans,*
couvertures...

USAGES DÉTOURNÉS

Aide à l'écriture de malwares
Augmentation de la qualité des spams

REPRENONS AU DÉBUT : QU'EST-CE QU'OPENAI ?

- ▶ **2015 (San Francisco)** : naissance d'OpenAI → Fondation conçue comme un laboratoire de recherche
- ▶ **2019** : transformation en entreprise à « but lucratif plafonné »
- ▶ C'est l'un des pionniers de **l'IA et de l'apprentissage par renforcement**
- ▶ Projet d'aider à concevoir une **AGI (Intelligence Artificielle Générale)** capable d'égaliser ou même de surpasser l'humain, pour **promouvoir et développer une intelligence artificielle à visage humain qui bénéficierait à toute l'humanité**



FAIRE DE LA SCIENCE FICTION LA RÉALITÉ

FOCUS SUR LA PUISSANCE DE GPT-3

GPT-3 est un **LLM** (« *Large Language Model* ») :

Modèle d'apprentissage automatique de modélisation de la langue qui a été entraîné au préalable sur un volume incommensurable de données.

« **G** » pour « *Generative* »

« **P** » pour « *Pre-Trained* »

« **T** » pour « *Transformers* »

Le concept : **être capable de générer** (*prédire*) **le mot d'après** (*le plus probable*) **depuis les mots précédents** (*c.-à-d. suivant un contexte*)

=

**MODÈLE GÉNÉRATIF
AUTORÉGRESSIF**

GPT-3 a appris à écrire du contenu textuel en considérant tous les codes de la langue naturelle (orthographe, syntaxe, grammaire, etc.) via l'analyse statistique de milliards d'exemples, ce qui la rend **capable de continuer une phrase ou bien de générer (raconter) des histoires**

175 milliards de paramètres

Obtenus depuis l'étude d'environ **499 milliards de mots**

CONTENTS OF GPT-3

- Wikipedia (facts) (3.49%)
- Books1/BookCorpus (Smashwords) (7.8%)
- Books2 (Libgen or similar) (8.1%)
- WebText (Reddit links) (18.86%)
- Common Crawl (www) (61.75%)

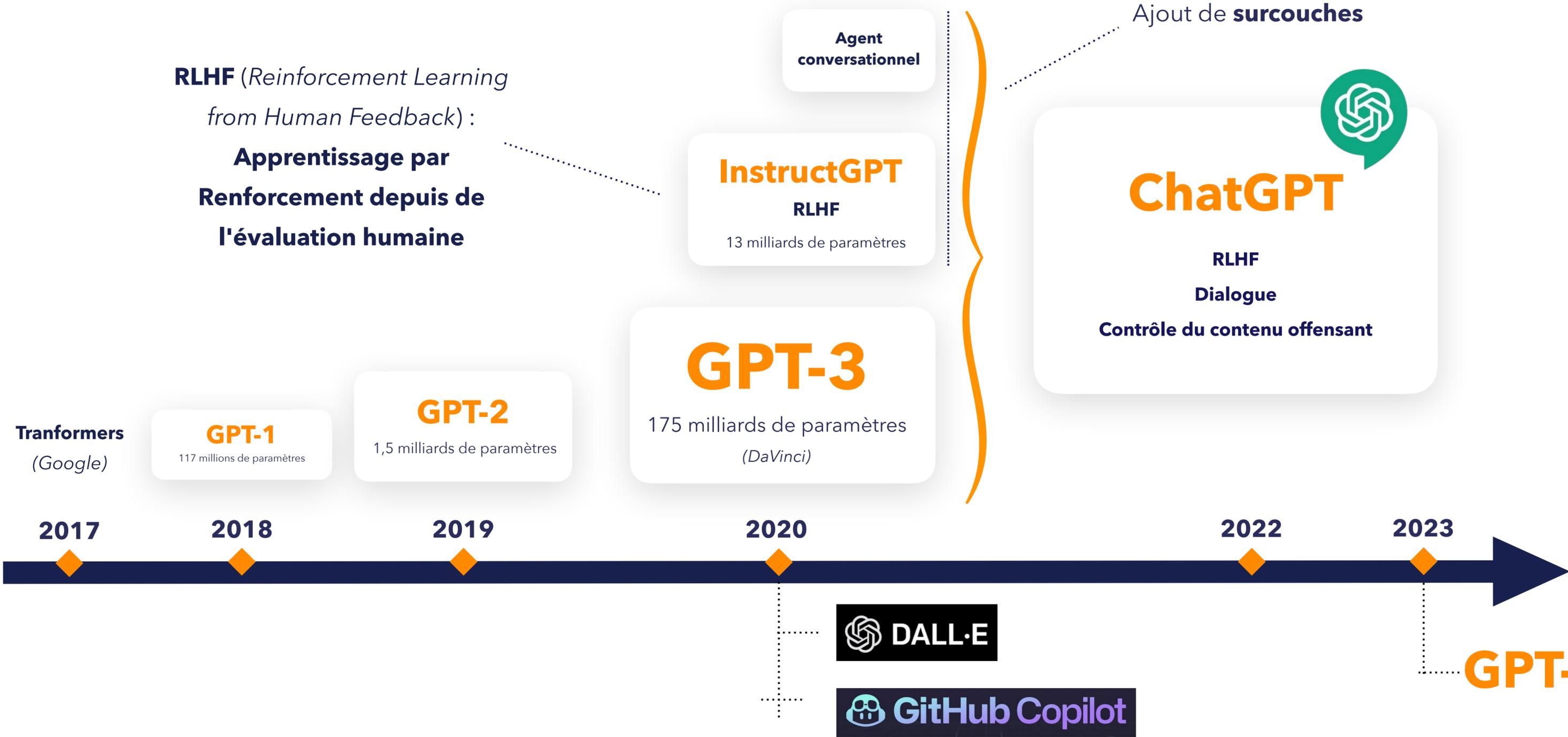


- Not to scale.
- Effective size by weighting (as % of total).
- Deduplication has been considered for Wikipedia.

Sources:
GPT3: <https://arxiv.org/abs/2005.14165>
The Pile v1: <https://arxiv.org/abs/2101.00027>
C4: <https://arxiv.org/abs/2104.08758>
Domains: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249993.t001>

Alan D. Thompson, July 2021.
<https://lifearchitct.com.au/ai/>

L'HISTOIRE DE CHATGPT ? LA TECHNOLOGIE D'OPEN AI 🔍



QU'EST-CE QUE CHATGPT ?

CHATGPT EST UN SYSTÈME DE DIALOGUE proposé par OpenAI, **MIS À DISPOSITION DU GRAND PUBLIC VIA UNE INTERFACE CONVIVIALE ET UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR ADAPTÉE.** On peut dialoguer avec lui mais également lui demander de traduire des contenus, de synthétiser des textes, de raconter une histoire...





**LES « SUPER
POUVOIR » DE
CHATGPT** 🦾



LE CONCEPT 🔍

Être capable de **générer** (*prédire*) le mot **d'après** (*le plus probable*) **depuis les mots précédents** (*c.-à-d.* d'après un contexte)

- ▶ ✍️ **Aide à la rédaction**
- ▶ 🌐 **Aide à la Traduction**
- ▶ ⚒️ **Aide à l'extraction d'informations**
- ▶ 📖 **Classification**
- ▶ ⚙️ **Résumé automatique**
- ▶ 💡 **Illustration de présentation**
- ▶ ❤️ **Analyse de sentiment**

QUELQUES CONSEILS POUR UN PROMPT EFFICACE 💡

💪 INDISPENSABLE

- ▶ Commencez par **une phrase d'instructions claire et concise**
- ▶ **Soyez précis** dans vos demandes
- ▶ Utilisez **des mots-clés pertinents**
- ▶ Utilisez **des phrases courtes et simples**

😏 OPTIONNEL

- ▶ **Fournir des exemples** (*pour orienter ses réponses*)
- ▶ Ne pas hésiter à **ajouter des adjectifs pour qualifier** la demande
- ▶ **Reformuler le prompt** et l'adapter (*si non satisfaction du résultat obtenu*)



✗ QU'EST-CE QUE CHATGPT N'EST PAS?

- **Ce n'est pas une base de connaissances**

- il est capable de se tromper et d'écrire des choses **FAUSSES** : nous vous conseillons de relire les textes qu'il génère
- le concept de véracité lui est étranger mais cela peut ressembler à de la vérité

- **Ce n'est pas un moteur de recherche**

- il est possible de lui faire extraire de l'information
- mais sans vigilance, il peut créer l'information que vous lui demandez (*phénomène d'**Hallucination***)

- **Ce n'est pas LE correcteur d'orthographe ultime**

- il fait parfois des fautes, très peu pour un modèle de génération, mais il fait des fautes

- **Il n'a pas conscience de ce qu'il ne sait pas !**

- **Il a un historique limité** (à juin 2021 mais aussi à votre échange avec lui)

- **Ce n'est pas quelque chose d'actualisé en temps réel**

- il n'a pas la connaissance des événements après sa date d'entraînement (juin 2021 pour l'itération actuelle)

X UNE TECHNOLOGIE INCROYABLE, ET DES CHALLENGES...

Pour une mise à l'échelle et un usage massif de la technologie, des challenges globaux à relever, ils relèveront d'avancées technologiques, mais il faut garder à l'esprit :

- **Consommation de ressources**
 - une empreinte écologique importante (refroidissement/eau, énergie/consommation électrique)
- **Disponibilité des composants**
 - L'IA demande des **composants spécifiques** et **coûteux** dans un contexte de pénurie sur les semi-conducteurs (*pénurie des cartes graphiques GPU pendant le confinement, pénurie sur les puces pour l'automobile, quel arbitrage sur les processeurs Tesla pour la conduite autonome et ceux de l'IA ?*)
- **Rapidité d'exécution et temps de réponse** pour une UX satisfaisante
- **Actualisation des données :**
 - l'entraînement des modèles prend du temps de calcul ! L'actualisation **en temps réel** sera un challenge technologique
- **Des coûts d'infrastructure**, la mise à disposition du modèle, des estimations diverses
 - coût de la mise à disposition de chatGPT par OpenAI serait de \$100,000 / jour ou \$3 millions / mois



**QUELS USAGES POUR
LA RELATION CLIENT ?**

→ AIDE À LA GÉNÉRATION DE TEXTE

👉 LES ENJEUX RELATION CLIENT

- « *Je dois écrire les réponses de ma FAQ* »
- « *En combien de temps puis-je avoir les contenus ?* »
- « *Comment optimiser mes réponses ?* »

📝 PROMPT →

 Peux-tu me proposer un modèle de réponse FAQ pour la question "Comment lire les informations de mon RIB" ?

💬 RÉPONSE →

 Voici un modèle de réponse pour la question "Comment lire les informations de mon RIB" : 👍

Pour lire les informations de votre RIB (Relevé d'Identité Bancaire), vous devez d'abord localiser le document. Votre RIB se trouve généralement dans votre carnet de chèques ou vous pouvez le demander à votre banque.

Une fois que vous avez votre RIB sous les yeux, voici comment lire les informations qui y figurent :

1. Numéro de compte : C'est un numéro de huit chiffres qui identifie votre compte bancaire. Il se trouve généralement en haut à gauche de votre RIB.
2. Clé RIB : C'est un numéro de deux chiffres qui permet de vérifier la validité du RIB. Il se trouve généralement juste à côté du numéro de compte.
3. Code banque : C'est un numéro de cinq chiffres qui identifie votre banque. Il se trouve en haut à droite de votre RIB.
4. Code guichet : C'est un numéro de cinq chiffres qui identifie le guichet de votre banque. Il se trouve juste en dessous du code banque.
5. Numéro de compte interbancaire (IBAN) : C'est un numéro de vingt-quatre caractères qui permet de identifier votre compte bancaire de manière unique au niveau international. Il se trouve en bas à gauche de votre RIB.
6. Nom et adresse de votre banque : Vous trouverez ces informations en bas à droite de votre RIB.

✅ LES AVANTAGES

Écriture sans effort de contenu **de bases de connaissances** (ex : *FAQ dynamique*) **ou de scénarios de chatbot**. Avec la possibilité de demander à ChatGPT **de remplir certains critères** : *informations, SEO, clarté de l'explication, mise en forme de réponses...*

👉 LES ENJEUX RELATION CLIENT

- ▶ « *Je dois mettre en forme des informations pour donner une réponse claire et précise* »
- ▶ « *Je dois mettre en forme un process de manière claire* »



✅ LES AVANTAGES

Depuis un texte, **l'IA peut instantanément mettre en forme ce contenu en un simple clic**

 **PROMPT** ➔

 Peux-tu mettre en forme ce contenu de réponse FAQ avec des étapes : 'Pour récupérer votre mot de passe que vous avez personnalisé, veuillez cliquer sur le lien « Mot de passe oublié » sur la page d'accueil de notre site ou dans la rubrique « Mon Compte ». Nous vous demanderons ensuite de fournir la réponse à votre question secrète et nous vous enverrons un e-mail avec un nouveau mot de passe. Dès la réception de cet e-mail, vous pouvez modifier ce nouveau mot de passe dans la rubrique « Mon Compte ».

 **RÉPONSE** ➔

 Voici les étapes pour récupérer votre mot de passe personnalisé :

1. Cliquez sur le lien "Mot de passe oublié" sur la page d'accueil de notre site ou dans la rubrique "Mon Compte".
2. Entrez la réponse à votre question secrète.
3. Vous recevrez un e-mail avec un nouveau mot de passe.
4. Accédez à la rubrique "Mon Compte" et modifiez votre nouveau mot de passe.

➔ AIDE À LA REFORMULATION ET À LA SYNTHÉTISATION

👉 LES ENJEUX RELATION CLIENT

- ▶ « Mon texte est trop long. J'ai besoin de le résumer »
- ▶ « J'ai besoin de reformuler mon texte »



✅ LES AVANTAGES

L'IA peut reformuler et/ou synthétiser instantanément en un simple clic

- ▶ en lui donnant le nombre de caractères ou lignes souhaité
- ▶ en lui demandant de reformuler d'une certaine manière

 **PROMPT** ➔



Pourrais-tu reformuler le texte ci-dessous comme si tu devais l'expliquer à un enfant ? 

Comme toutes les informations fournies à MaPetiteEntreprise, vos données personnelles MaPetiteEntreprise sont strictement confidentielles.
Elles font l'objet d'un traitement informatique destiné à MaPetiteEntreprise et à ses prestataires afin de gérer votre adhésion au programme de fidélité MaPetiteEntreprise, traiter vos commandes de cadeaux et toutes autres opérations de gestion de la relation client.
Elles ne seront jamais transmises à des tiers.
Elles sont conservées durant le délai légal conformément au respect des dispositions en vigueur.
Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des informations qui vous concernent ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement que vous pouvez exercer en contactant le Service Client MaPetiteEntreprise du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.
Par téléphone au 01 02 03 04 05.

 **RÉPONSE** ➔



Chez MaPetiteEntreprise, on prend soin de toutes les informations que tu nous donnes, comme ton nom, ton adresse et ton numéro de téléphone. On utilise ces informations pour te faire des cadeaux et pour mieux te connaître. On ne les donne jamais à d'autres personnes et on les garde seulement le temps qu'il faut. Si tu veux voir ces informations, les changer ou les supprimer, tu peux nous appeler et on t'aidera. On est là pour toi du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30, tu peux nous joindre au 01 02 03 04 05.  

👉 LES ENJEUX RELATION CLIENT

▶ « Comment expliquer un concept de manière simple et compréhensible ? »



✅ LES AVANTAGES

Grâce à la connaissance acquise par l'IA de ChatGPT et/ou grâce à l'accès à une base de connaissances, une réponse peut être générée automatiquement, prête à être publiée.

 **PROMPT** ➔

 Qu'est-ce qu'une authentification à double facteur ?

 **RÉPONSE** ➔

 L'authentification à double facteur (ou double authentification) est un système de sécurité qui permet de vérifier l'identité d'un utilisateur en demandant deux méthodes de vérification distinctes. Le but de cette méthode est de rendre plus difficile pour un tiers de se faire passer pour l'utilisateur en question. 

Voici comment fonctionne généralement l'authentification à double facteur :

1. L'utilisateur entre son nom d'utilisateur et son mot de passe.
2. Le système envoie un code à un appareil de l'utilisateur, généralement un téléphone portable, par SMS ou par une application de messagerie sécurisée.
3. L'utilisateur entre le code reçu pour compléter l'authentification.

Il existe différentes façons de mettre en place l'authentification à double facteur, mais le principe reste le même : utiliser deux méthodes de vérification distinctes pour s'assurer que l'utilisateur est bien celui qu'il prétend être. L'authentification à double facteur est souvent utilisée pour protéger des comptes sensibles, tels que des comptes bancaires en ligne ou des comptes de réseaux sociaux.

👉 LES ENJEUX RELATION CLIENT

- ▶ *Besoin d'un ou plusieurs traducteur(s) ?*
- ▶ *En combien de temps, les contenus peuvent-ils être traduits ?*

✅ LES AVANTAGES

Un gain de temps dans la traduction des contenus
de base de connaissances et des conversations

PROMPT →

Peux tu traduire ce contenu en anglais et en espagnol en le mettant en forme : "Une fois votre commande validée, il ne sera plus possible de la modifier. Cependant, vous disposez d'un délai de 30 minutes après sa validation pour l'annuler :
- Rendez-vous dans votre espace "Mon compte" rubrique "Mes commandes" ou si vous ne disposez pas de compte client, veuillez vous rendre sur la rubrique "Suivi de commande".
- Au delà de ce délai de 30 minutes et si vous ne souhaitez plus recevoir votre commande, nous vous conseillons de refuser votre colis à la livraison ou vous pourrez nous renvoyer sous 30 jours, à l'aide de l'étiquette prépayée, les articles souhaités.
Le remboursement sera déclenché dans un délai de 4 à 10 jours dès réception de votre colis par l'entrepôt."

RÉPONSE →

English: 👍 🗨
"Once your order is confirmed, it will no longer be possible to modify it. However, you have a 30-minute window after confirmation to cancel it:

• Go to your "My Account" section under "My Orders" or if you do not have a customer account, please go to the "Order Tracking" section.
• Beyond this 30-minute window and if you no longer wish to receive your order, we recommend that you refuse delivery or you can return the items within 30 days using the prepaid label.
A refund will be initiated within 4 to 10 days upon receipt of your package by the warehouse."

Español:
"Una vez confirmado su pedido, ya no será posible modificarlo. Sin embargo, tiene 30 minutos después de la confirmación para cancelarlo:

• Vaya a la sección "Mi cuenta" en "Mis pedidos" o si no tiene una cuenta de cliente, por favor vaya a la sección "Seguimiento de pedido".
• Más allá de este plazo de 30 minutos y si ya no desea recibir su pedido, le recomendamos que rechace la entrega o puede devolver los artículos dentro de los 30 días utilizando la etiqueta prepagada.
Se iniciará un reembolso en un plazo de 4 a 10 días una vez recibido su paquete por el almacén."

➔ AIDE À LA CATÉGORISATION

👉 LES ENJEUX RELATION CLIENT

▸ *Besoin d'aide pour définir des listes ou catégoriser des éléments ?*



✅ LES AVANTAGES

Une aide précieuse pour définir des catégories de bases de connaissances, des verbatims (et donc d'écoute client...)

PROMPT ➔

Liste 20 matières textiles sous forme de liste, et pour chaque matière propose sa nature "synthétique" ou "naturelle". Pour chaque matière naturelle ajoute les origines de la matière (nom de l'animal, nom de l'arbre ou matière végétale) et pour les matières synthétiques ajoute sa matière de base.

RÉPONSE ➔

- 
1. Coton - Naturelle - Origine végétale (plante de coton)
 2. Soie - Naturelle - Origine animale (soie de ver à soie)
 3. Laine - Naturelle - Origine animale (laine de mouton)
 4. Lin - Naturelle - Origine végétale (lin)
 5. Cuir - Naturelle - Origine animale (peau d'animal)
 6. Nylon - Synthétique - Matière de base : polyamide
 7. Polyester - Synthétique - Matière de base : polyester
 8. Acrylique - Synthétique - Matière de base : acrylique
 9. Spandex - Synthétique - Matière de base : élasthanne
 10. Tencel - Naturelle - Origine végétale (pulp de bois de eucalyptus)
 11. Bambou - Naturelle - Origine végétale (bambou)
 12. Chanvre - Naturelle - Origine végétale (chanvre)
 13. Sisal - Naturelle - Origine végétale (sisal)
 14. Satin - Naturelle ou Synthétique - Matière de base : soie ou polyester
 15. Velours - Naturelle ou Synthétique - Matière de base : laine ou acrylique
 16. Organza - Naturelle ou Synthétique - Matière de base : soie ou nylon
 17. Tulle - Naturelle ou Synthétique - Matière de base : soie ou nylon
 18. Dentelle - Naturelle ou Synthétique - Matière de base : coton ou polyester
 19. Fausse fourrure - Synthétique - Matière de base : acrylique
 20. Gore-Tex - Synthétique - Matière de base : polytétrafluoroéthylène (PTFE) et polyester.
- 

UN OUTIL D'ANALYSE DE « SENTIMENTS »

👉 CUSTOMER RELATIONSHIP ISSUES

▸ Aujourd'hui, les avis et feedbacks (prospects, clients et collaborateurs) sont précieux pour les marques mais sont de plus en plus nombreux. Les analyser peut s'avérer chronophage...

✅ LES AVANTAGES

- **Gagner un temps précieux dans l'analyse des sentiments** de vos prospects, clients et collaborateurs
- **Identifier** les priorités

Exemple : dans l'analyse des feedbacks adossées Q/R de vos bases de connaissances

PROMPT →

Ajoute à chaque phrase ci-dessous une analyse de sentiment qui correspond à "avis positif", "avis neutre" et "avis négatif"

- 1: ce film était vraiment nul
- 2: j'ai pas aimé regarder cette série, elle est trop violente
- 3: l'acteur qui joue le héros est bof, le scénario est assez moyen
- 4: un acteur vraiment dans son rôle et une intrigue bien ficelée

RÉPONSE →

- 1: Avis négatif
2: Avis négatif
3: Avis négatif
4: Avis positif

PROMPT →

présente ces données dans un tableau synthétique

RÉPONSE →

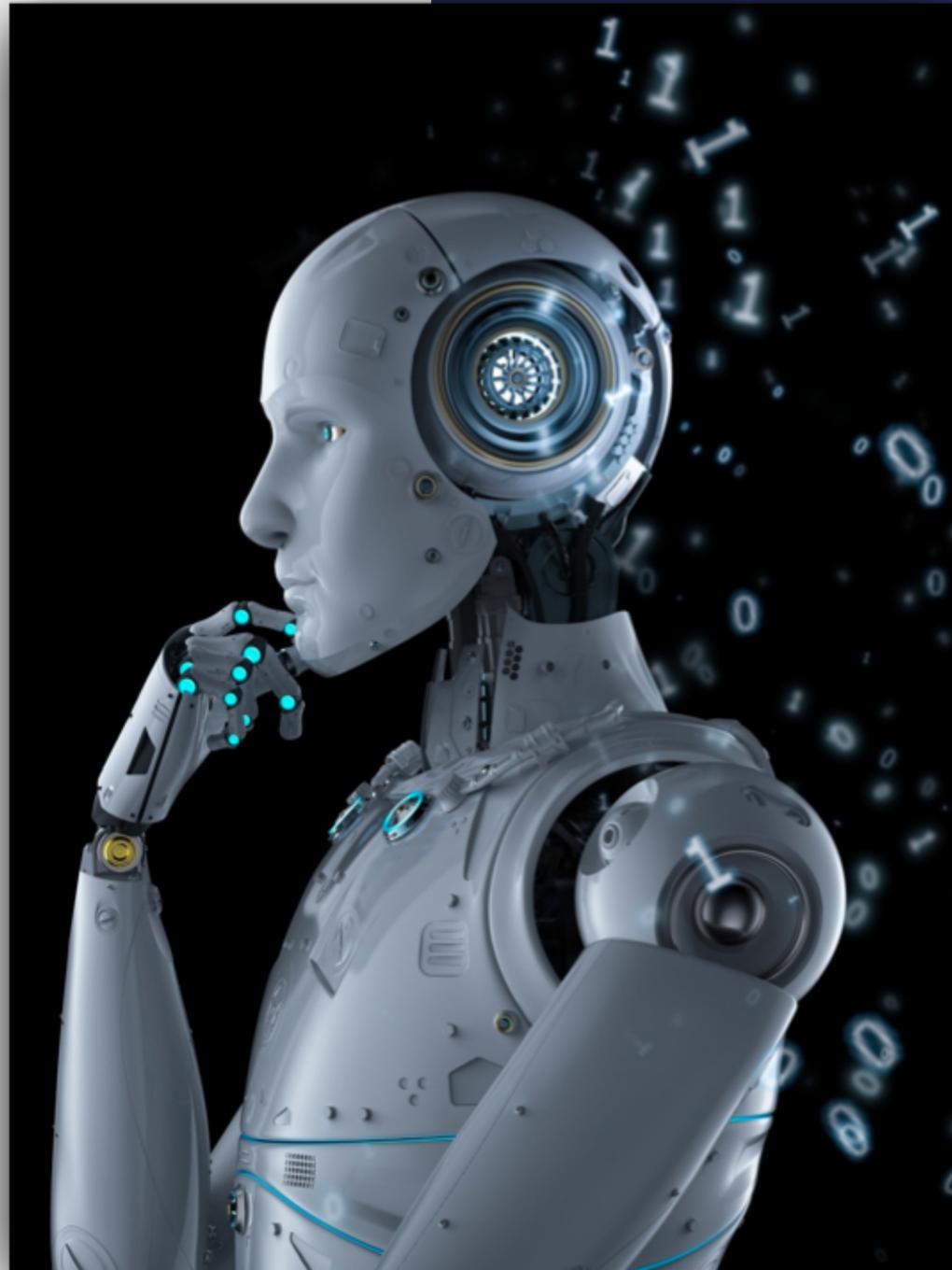
Phrase	Analyse de sentiment
Ce film était vraiment nul	Avis négatif
J'ai pas aimé regarder cette série, elle est trop violente	Avis négatif
L'acteur qui joue le héros est bof, le scénario est assez moyen	Avis négatif
Un acteur vraiment dans son rôle et une intrigue bien ficelée	Avis positif

PROMPT →

groupe les analyses de sentiments en les comptant mais garde le tableau, les colonnes sont analyse de sentiment et la quantité

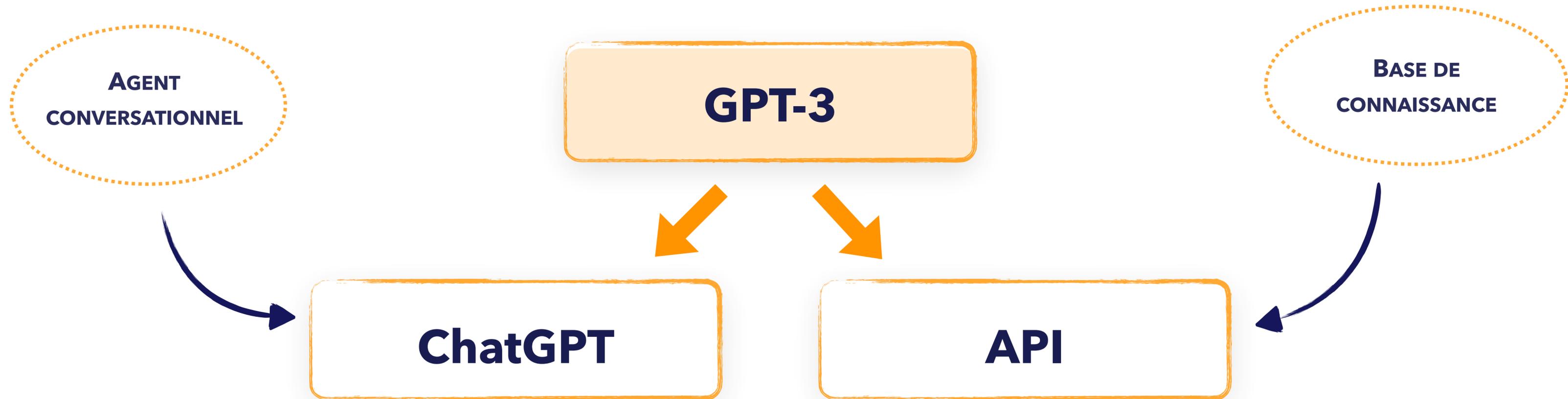
RÉPONSE →

Analyse de sentiment	Quantité
Avis négatif	3
Avis positif	1



**FACILITER AU
QUOTIDIEN LA
CRÉATION DE
CONTENU DE BASES
DE CONNAISSANCES**

CHATGPT ET API : QUELLES DIFFÉRENCES ? 🤔



- ▶ **Interface grand public**
- ▶ **Prototype de chatbot avec possibilité de dialogue**
- ▶ **Contraintes pré-configurées**

- ▶ **Usage réservé**
- ▶ Permet d'intégrer des fonctionnalités **de génération de texte en langage naturel** dans le Back Office



2023 : LA COURSE À L'IA



2023 LA COURSE À L'IA ... VERS L'INFINI ET AU DELÀ

Enjeu : **Intelligence Artificielle Générale (AGI)**

(I.A. capable d'égaliser l'humain dans ses tâches cognitives ou créationnelles)

Étapes actuelles : **Reinforcement Learning from Human Feedback**

(apprentissage par renforcement depuis des retours humains)



deux modèles ? Un modèle et un chatbot ? 2 produits certains :

- **LaMDA** (Language Model for Dialogue Applications)

non public/diffusé, annoncée en mai 2021

un LLM orienté dialogue conversationnel



- **Sparrow** un agent conversationnel connecté à Google avec un

focus sur une **référence étayée** par une **source/lien**

une "bêta privée" **annoncée récemment** pour 2023



la suite : **GPT-4 ?**

Sam Altman (CEO) (18 janv. 2023) : **"It'll come out at some point, when we are confident we can do it safely and responsibly,"**

"The GPT-4 rumor mill is a ridiculous thing"

Nous pouvons juste supposer : + de données sources (+ actualités live ?)

+ de paramètres + de contexte + de contrôles

et surtout + d'améliorations obtenues **grâce à l'expérience** ChatGPT

IDÉES : Se servir de **ces modèles LLM**, bénéficier de leurs forces sous-jacentes **et ajouter des surcouches dédiées à vos et nos besoins**



Éditeur SaaS Français de solutions selfcare :

- ▶ +50 collaborateurs entre Paris, Marseille et Londres
- ▶ Expertise selfcare multi-sectorielle
- ▶ +400 projets selfcare réalisés
- ▶ 3 KPIs sur lesquels nous travaillons : réduction des demandes au service client / la conversion / la satisfaction client
- ▶ 4 solutions technologiques : FAQ dynamique, chatbot, box d'aide contextualisée, base de connaissances en interne
- ▶ Accompagne +150 grandes marques :



NOTRE SITE INTERNET :
www.smart-tribune.com

NOTRE BLOG DE LA RELATION CLIENT :
blog.smart-tribune.com

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



@SmartTribune



smart-tribune

**OBTENEZ UN ENTRETIEN DÉCOUVERTE
PERSONNALISÉ AVEC L'UN DE NOS EXPERTS :**

 **DÉMO PRODUIT**