

WORKBOOK THỰC HÀNH

AI ứng dụng cho Vận hành

Chuẩn hóa quy trình trước, sau đó mới tự động hóa phần lặp lại có kiểm soát.

CÁCH SỬ DỤNG

Một phiên làm việc 60 phút, một đầu ra có thể dùng

Không cần hoàn thành mọi ô ngay. Mục tiêu là biến một vấn đề thật thành thử nghiệm nhỏ, có kiểm soát và có chỉ số.

01

Chọn một tác vụ

Dùng việc đang làm trong tuần, không chọn ý tưởng chung chung.

02

Điền canvas

Ghi dữ kiện hiện có; đánh dấu phần còn là giả thuyết.

03

Chạy câu lệnh

Chỉ đưa dữ liệu được phép và yêu cầu AI nếu giới hạn.

04

Kiểm tra đầu ra

Dùng quality gate trước khi đưa kết quả vào công việc.

05

Chốt thử nghiệm

Có owner, đường cơ sở, chỉ số và điều kiện dừng.

Quy tắc dữ liệu

Ẩn hoặc thay dữ liệu cá nhân, bí mật kinh doanh và thông tin khách hàng trước khi dùng công cụ AI. Chỉ dùng nền tảng đã được tổ chức phê duyệt.

TRANG LÀM VIỆC

Canvas AI cho Vận hành

Điền bằng câu ngắn và dữ kiện cụ thể. Nếu chưa biết, ghi rõ cần hỏi ai hoặc cần bổ sung nguồn nào.

1 1. Trigger và kết quả

Sự kiện nào bắt đầu quy trình? Kết quả hoàn tất được định nghĩa thế nào?

2 2. Đầu vào và quy tắc

Biểu mẫu, dữ liệu, chính sách và phiên bản nguồn nào được sử dụng?

3 3. Các bước và ngoại lệ

Bước chuẩn, điểm chờ, vòng lặp và trường hợp đặc biệt?

4 4. AI và tự động hóa

Bước nào AI hỗ trợ? Bước nào có thể tự chạy sau khi đã thử nghiệm?

5 5. Kiểm soát và chuyển tuyến

Ngưỡng lỗi, quyền duyệt, log, cảnh báo và đường chuyển cho con người?

6 6. Hiệu suất và độ tin cậy

Chu kỳ, lỗi, làm lại, SLA, chi phí và mức độ sử dụng?

CÂU LỆNH CÓ KIỂM SOÁT

Từ yêu cầu mơ hồ đến đầu ra có thể kiểm tra

CÂU LỆNH KHỞI ĐẦU

Hãy chuyển mô tả quy trình thành SOP có: trigger, đầu vào, từng bước, owner, thời hạn, ngoại lệ, bảng chứng hoàn tất và điểm chuyển tuyến. Đánh dấu bước nào AI chỉ hỗ trợ, bước nào có thể tự động hóa sau pilot và bước nào luôn cần con người phê duyệt.

Trước khi gửi

- ☐ Mục tiêu và người dùng đầu ra
- ☐ Nguồn dữ liệu được phép
- ☐ Định dạng đầu ra mong muốn
- ☐ Tiêu chí chất lượng
- ☐ Điều AI không được làm

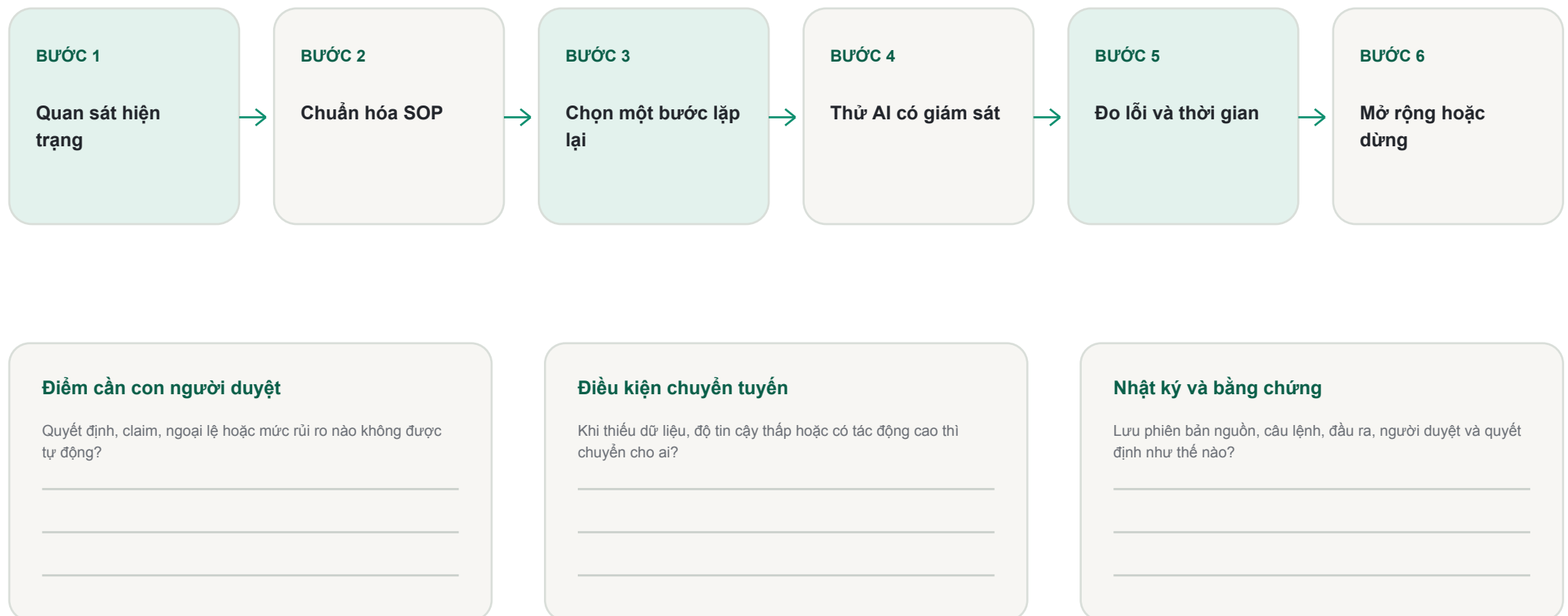
Cổng kiểm tra chất lượng - chỉ dùng đầu ra khi đạt đủ

- ☐ Có trigger và kết quả rõ
- ☐ Nguồn/chính sách đúng phiên bản
- ☐ Ngoại lệ được xử lý
- ☐ Có log và đường chuyển tuyến
- ☐ SLA và chất lượng đều được đo

THIẾT KẾ QUY TRÌNH

Trợ lý AI không chỉ là một câu lệnh

Mỗi bước phải có đầu vào, người chịu trách nhiệm, tiêu chí hoàn tất và đường chuyển tuyến khi AI không chắc chắn.



KẾ HOẠCH 30 NGÀY

Từ bài học miễn phí đến một thử nghiệm đo được

Chỉ mở rộng khi tốc độ tốt hơn mà chất lượng và rủi ro vẫn đạt ngưỡng đã thống nhất.

Tuần 1

Đo hiện trạng

Chọn một tác vụ, ghi đường cơ sở, dữ liệu và người chịu trách nhiệm.

Tuần 2

Thiết kế và thử

Điền canvas, chạy trên mẫu nhỏ, ghi lỗi và điều chỉnh prompt.

Tuần 3

Chạy có giám sát

Áp dụng trên phạm vi thật nhưng mọi đầu ra vẫn được kiểm tra.

Tuần 4

Review và quyết định

So sánh trước-sau; mở rộng, điều chỉnh hoặc dừng.

Chỉ số nên chọn tối đa ba

- ☐ Thời gian chu kỳ
- ☐ Tỷ lệ đúng hạn
- ☐ Tỷ lệ lỗi/làm lại
- ☐ Số lần chuyển tuyến
- ☐ Thời gian tiết kiệm sau kiểm tra

Quyết định sau 30 ngày

Thử nghiệm nào được mở rộng, cần sửa hay dừng? Bằng chứng nào dẫn đến quyết định? Ai chịu trách nhiệm bước tiếp theo?

NGUỒN VÀ NGUYÊN TẮC

Cách dùng workbook có trách nhiệm

Các biểu mẫu là phần biên soạn ứng dụng của Aptus AI, không phải bản dịch hoặc chứng nhận của tổ chức nguồn.

1

NIST AI Risk Management Framework<https://www.nist.gov/itl/ai-risk-management-framework>

2

OECD AI Principles<https://www.oecd.org/en/topics/ai-principles.html>

3

ISO/IEC 42001:2023<https://www.iso.org/standard/42001.html>**Ba nguyên tắc không được bỏ qua**

1. Không đưa dữ liệu nhạy cảm vào công cụ chưa được phê duyệt. 2. Không dùng AI thay quyết định có tác động cao. 3. Không mở rộng nếu chưa có đường cơ sở, kiểm tra chất lượng và người chịu trách nhiệm.