



Kiến tạo tương lai Kinh doanh mới cùng Trí tuệ nhân tạo

Lê Hồng Việt
Tổng Giám đốc, FPT Smart Cloud, Tập đoàn FPT



AI – Công nghệ dẫn đầu cuộc đua số

Trí tuệ nhân tạo sẽ đóng góp **\$19,9 nghìn tỷ** vào nền kinh tế thế giới cho tới năm 2030, đồng thời góp phần tăng **3,5%** GDP toàn cầu vào năm 2030.

(McKinsey & IDC)

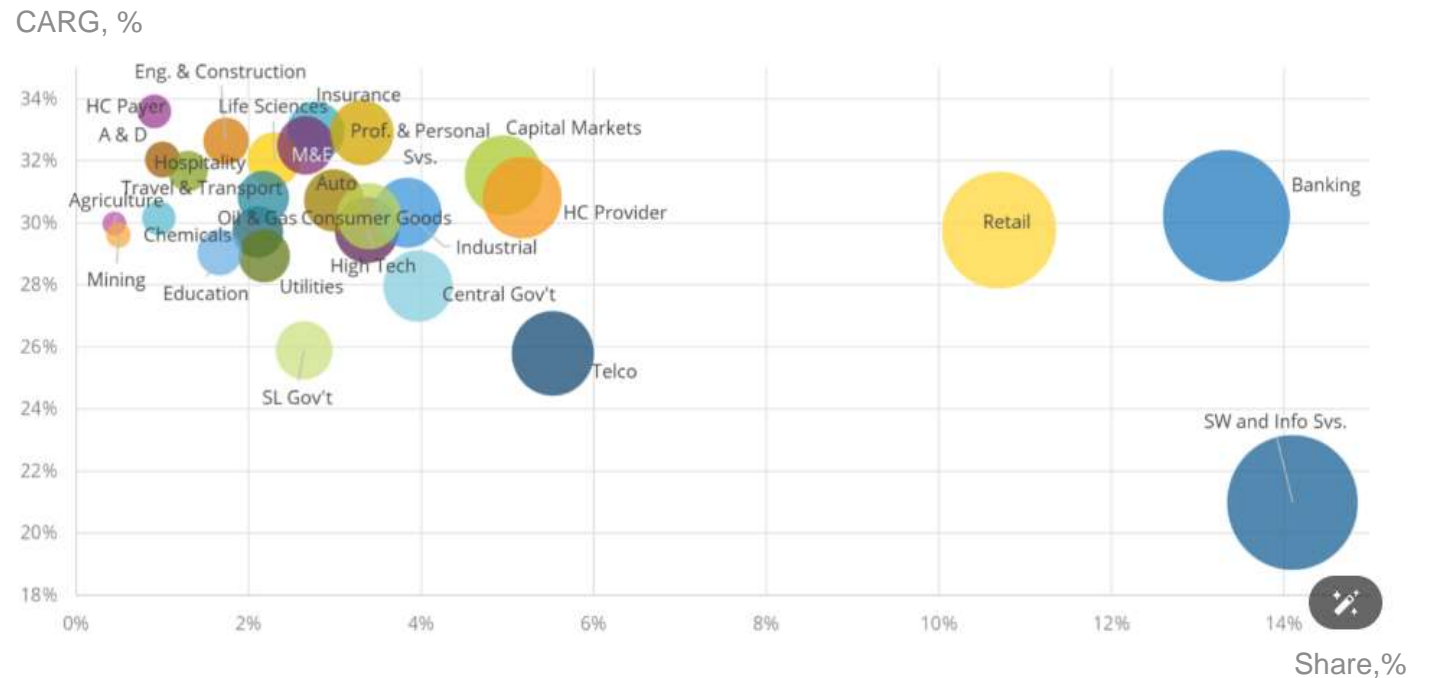
297 tỷ USD

Chi tiêu cho **phần mềm AI** đến 2027, tương đương tăng trưởng kép **14%** (IDC)

74 tỷ USD

Giá trị AI **tác động kinh tế** bởi công nghệ số tại **Việt Nam** mỗi năm. (Google)

Worldwide AI and Generative AI Spending by Industry



Source: IDC's Worldwide AI and Generative AI Spending Guide, August (V2 2024)

AI quyết định năng lực cạnh tranh giữa các quốc gia và doanh nghiệp

AI có chủ quyền (Sovereign AI) thể hiện những nỗ lực của một quốc gia trong việc phát triển, triển khai và quản lý các công nghệ trí tuệ nhân tạo một cách chiến lược dựa trên các lợi ích mà nó mang lại

Lợi ích kinh tế

Lợi ích địa chính trị

Năng lực cạnh tranh trong kỷ nguyên AI



Năng suất của
con người



Năng lực của
AI Agent

Tác động của AI tới doanh nghiệp



Nâng tầm trải nghiệm
khách hàng



Tối ưu năng suất lao động



Tăng trưởng doanh thu

Chiến lược AI tại FPT



Kiến tạo tương lai với Trí tuệ nhân tạo cùng FPT



Đột phá năng suất vận hành



Nâng tầm chất lượng dịch vụ



Tối ưu phát triển năng lực nhân sự



Thúc đẩy sáng tạo không giới hạn

CON NGƯỜI – HẠ TẦNG SỐ – SẢN PHẨM – HỆ SINH THÁI

Xây dựng AI có chủ quyền

Hệ sinh thái toàn cầu



Nguồn nhân lực chất lượng cao

- 1.000+ Chuyên gia AI
- 50+ Nhà khoa học AI
- 400+ Kỹ sư AI
- 180+ Chuyên gia dữ liệu
- 500+ Chuyên gia ngành



50+
Tiến sĩ

80+
Công trình
nghiên cứu

50+
ấn phẩm trên
tạp chí uy tín

Sản phẩm AI tiên tiến

Đón đầu các xu hướng công nghệ mới nhất

Large Language
Model

Large Vision
Model

Large Code
Model

Code Summarization
Microsoft Benchmark No 1

US Patent
3D Point Cloud

Japan
Patent ViT



Hạ tầng: Trung tâm Dữ liệu & Dịch vụ Cloud

NVIDIA Hopper GPU
Dịch vụ AI toàn diện
vận hành trên Cloud

On-premises, hybrid, multi-cloud và
hơn thế nữa – phát triển các giải pháp
Cloud an toàn, sẵn sàng sử dụng



Đầu tư 200 triệu USD
NVIDIA Hopper GPU accelerators
cung cấp hiệu suất lên đến 400 teraflops



Tăng năng suất nhờ tự động hóa quy trình bồi thường

Câu chuyện khách hàng

Công ty TPA (Third Party Administrator) hàng đầu Việt Nam

Thách thức: Khối lượng hồ sơ claim bảo hiểm tăng nhanh đột biến 20% - 50% sau đại dịch Covid.

- Thông tin phức tạp, thời gian xử lý chậm
- Sai sót do con người
- Dữ liệu thiếu chuẩn hoá
- Rủi ro bảo mật dữ liệu nhạy cảm

Giải pháp

Hệ thống áp dụng Multimodal tự động nhận diện, xử lý và trích xuất thông tin từ hồ sơ bồi thường với **đa dạng cấu trúc, định dạng, chất lượng hình ảnh:**

- Nhận diện **10+** loại tài liệu (ID, giấy ra viện, bảng kê, đơn thuốc, hóa đơn, thẻ bảo hiểm, chứng nhận phẫu thuật, tóm tắt bệnh án...)
- Mã hóa chẩn đoán y tế tự động bằng NLP, LLM
- Nhận diện **chữ ký tay, dấu đỏ, các giấy tờ trùng lặp**
- Sắp xếp các trang hồ sơ theo phân loại giấy tờ

Hiệu quả

- Thời gian xử lý chỉ **1 – 5 giây/ảnh**
- Tăng **5** lần năng suất lao động cho nhân viên bộ phận xét duyệt bảo hiểm
- Giảm lỗi nhập liệu thủ công hơn **15%**
- Độ chính xác **95%+**



Đột phá trải nghiệm khách hàng trên đa điểm chạm

HOME
CREDIT

Câu chuyện khách hàng

Top 2 Tài chính tiêu dùng Việt Nam

Thách thức: Hơn **16M+** khách hàng cần được chăm sóc qua điện thoại với đa dạng tác vụ từ đơn giản tới phức tạp với số lượng tổng đài viên giới hạn.

Hiệu quả đạt được

Trợ lý ảo FPT.AI được tích hợp vào các kênh **tổng đài, HC Official Fanpage, Website, Mobile App, Zalo OA**, giúp cải thiện **50%** hiệu quả hoạt động CSKH.

- Số lượng cuộc gọi: **12.000.000+** cuộc/tháng
- Bot tự động xử lý **98%** cuộc gọi đến
- Lợi ích/tháng: tiết kiệm **60%** chi phí (chỉ số tương đương toàn thời gian (FTE) và chi phí viễn thông)

Khối lượng Service-to-Sales: tăng gấp đôi từ \$1,38 triệu đến **\$2,58 triệu**

- 20%** doanh thu từ kênh telesales
- Đóng góp 6%** vào tổng doanh thu

Nghịệp vụ

Voicebot Inbound

FAQ

- Thẻ
- Khoản vay
- Nội dung khác

Tra cứu

- Thông tin thẻ
- Thông tin hợp đồng/ đơn hàng

Self service

- Khóa/kích hoạt thẻ

Support

- Báo lỗi
- Góp ý
- Khiếu nại

Voicebot Outbound

CSKH

- Welcome Call
- CSAT

Thu hồi nợ

- Nhắc lịch thanh toán
- Nhắc lịch thanh toán quá hạn

Telesales

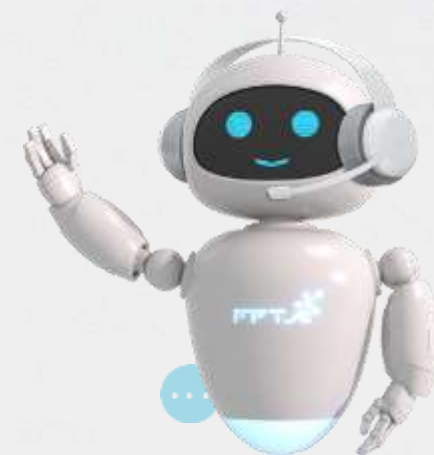
- Khoản vay/ Thấu chi

Chatbot

CSKH

- Khoá thẻ
- Thông tin khoản vay
- Thông tin thẻ

Service-to-sales



Nâng cao kiến thức nghiệp vụ của nhân viên

Thông tin khách hàng



1.800+ nhà thuốc tại 63 tỉnh thành

Tổng hơn **14.000+** dược sĩ

Thách thức

Nhà thuốc Long Châu sở hữu nhiều chi nhánh nhà thuốc và số lượng nhân sự lớn, cùng đặc thù ngành đòi hỏi việc tư vấn, hỗ trợ khách hàng cần đảm bảo chính xác.

Theo đó, Long Châu tìm kiếm giải pháp ứng dụng công nghệ tiên tiến, giúp nhanh chóng **nâng cao kiến thức và năng lực nhân sự**, giúp **đảm bảo năng suất vận hành** kinh doanh.

Giải pháp

FPT AI Mentor được tích hợp vào kênh Zalo, cung cấp các bài đánh giá hàng ngày, đa dạng nội dung về kiến thức dược phẩm, y tế về các loại thuốc và triệu chứng...

Sau khi triển khai FPT AI Mentor

- **95% của 14.000** dược sĩ thường xuyên tham gia mỗi tháng với lộ trình học tập riêng
- Tăng **15%** năng lực nhân sự
- Nhận diện đúng bệnh, Cắt liều chính xác, nâng cao năng suất trung bình lên **30%**
- Tiết kiệm **80%** nguồn lực triển khai đào tạo



FPT.AI – Nền tảng Trí tuệ nhân tạo toàn diện

Tăng doanh thu

Tức thì, 24/7

Omni-channel

Tiết kiệm 47% chi phí

Tăng 67% năng suất

GIẢI PHÁP

NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM NHÂN SỰ

TĂNG NĂNG SUẤT VẬN HÀNH

Trợ lý tài chính

Chiến dịch Marketing tự động

AI Telesales

Đánh giá chất lượng cuộc gọi

Tự động hóa đào tạo

Trợ lý ảo nội bộ

Auto-Claim

Xử lý tài liệu thông minh

Định danh điện tử

Nhận diện & đánh giá tổn thất xe

Trợ lý bán lẻ

Agent-Assist

Phân tích insight khách hàng

Quản lý tri thức doanh nghiệp

SẢN PHẨM

FPT AI Engage

FPT AI Agents

FPT AI Chat

FPT AI Enhance

FPT AI Mentor

FPT AI Knowledge Explore

FPT AI Read

FPT AI eKYC

FPT AI Car Damage

NỀN TẢNG

NỀN TẢNG AI THÚC ĐẨY TRẢI NGHIỆM

NLU

Quản lý hội thoại

IDP

NLG

Voice Engines

Face Engines

FPT GenAI CHO DOANH NGHIỆP

Tùy biến mô hình

Prompt Engineering Support

Guardrails

Học tăng cường từ phản hồi của người dùng

NỀN TẢNG VẬN HÀNH VỚI AI

Hệ tri thức số hóa

Tích hợp dữ liệu và AI

MÔ HÌNH NGÔN NGỮ

Foundation Models

Ngân hàng

Chứng khoán

Tài chính

Bảo hiểm

Bán lẻ

Mô hình theo lĩnh vực doanh nghiệp

HẠ TẦNG

GPU

Storage & Database

Container

Security



Network

CPU

Memory

AI FACTORY



Hợp tác chiến lược toàn diện để thành lập các nhà máy AI Cung cấp nền tảng điện toán đám mây cho nghiên cứu và phát triển AI và đẩy nhanh chủ quyền AI tại Việt Nam

Xây dựng Nhà máy AI (AI Factory)

- Đầu tư 200 triệu đô la để xây dựng Nhà máy AI được thúc đẩy bởi công nghệ mới nhất của NVIDIA, bao gồm phần mềm và khung NVIDIA AI Enterprise và GPU NVIDIA H100 Tensor Core
- Thúc đẩy quá trình phát triển các ứng dụng và giải pháp AI, tập trung vào AI tạo sinh, Xe tự hành và Chuyển đổi xanh
- Nghiên cứu phát triển Sovereign Cloud tại Việt Nam

Bồi đắp lực lượng lao động sẵn sàng cho tương lai

- Đưa chương trình của NVIDIA vào chương trình đào tạo của FPT ở bậc đại học và phổ thông, với mục tiêu đào tạo 30.000 sinh viên trong 5 năm

Đối tác phát triển dịch vụ trên quy mô toàn cầu

- Tham gia Mạng lưới Đối tác của NVIDIA với vai trò Đối tác phát triển Dịch vụ
- Cung cấp các dịch vụ điện toán đám mây, hạ tầng phần cứng, phần mềm và giải pháp AI Tạo Sinh (Generative AI), tập trung vào các lĩnh vực Ô tô, Sản xuất và Tài chính - Ngân hàng - Bảo hiểm (BFSI)
- Phát triển mô hình AI Innovation Labs của FPT đồng thời giới thiệu các ứng dụng phần mềm mới.

Phát triển Cloud Gaming

- Phát triển nền tảng chơi Cloud Gaming và tạo nội dung số cho GeForce NOW tại Việt Nam.

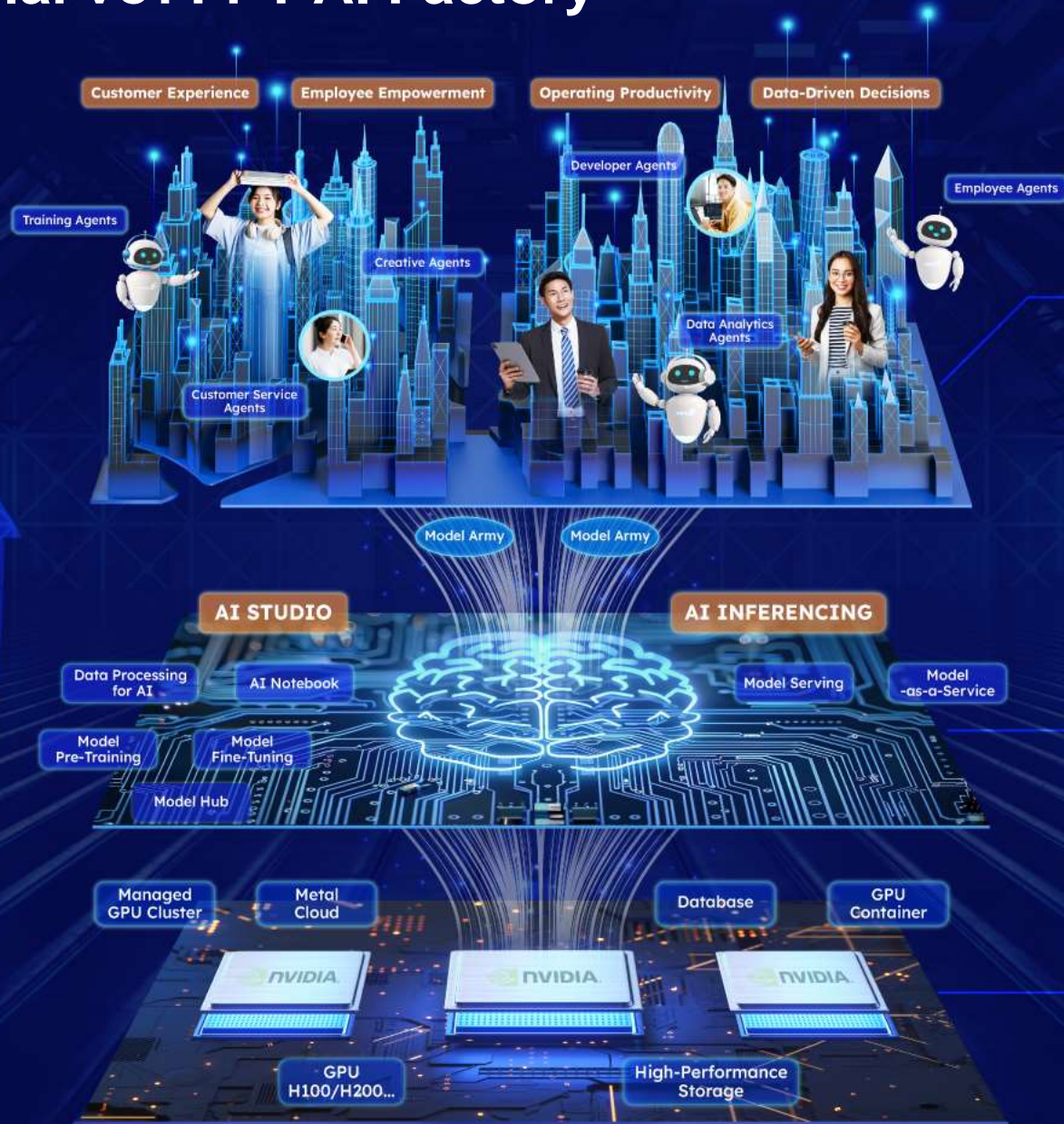
🌐 Kiến tạo tương lai với FPT AI Factory

Dịch vụ triển khai tại



Intelligence Out

Data In



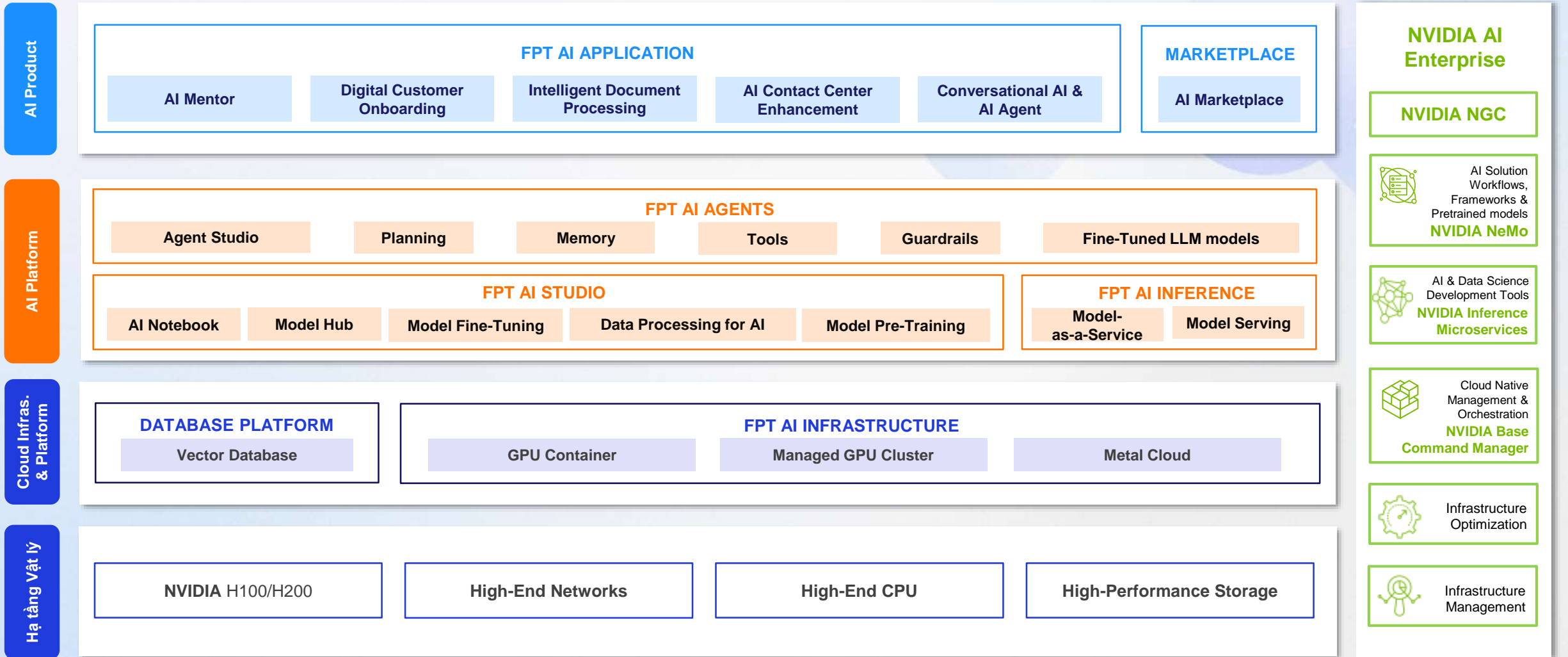
AI Agent x Human Economy

AI Platform

AI Infrastructure

FPT AI Factory

FPT AI Factory cung cấp các dịch vụ từ Hạ tầng, Nền tảng và Ứng dụng AI, hỗ trợ toàn bộ quy trình từ khởi tạo tới phát triển các sản phẩm/ứng dụng/giải pháp AI, kết hợp với các công nghệ tiên tiến hàng đầu thế giới của NVIDIA.



Sản phẩm / Dịch vụ dành cho Khách hàng Doanh nghiệp

Quản lý bởi

Nền tảng AI & Cloud hàng đầu khu vực Đông Nam Á

FPT Smart Cloud cung cấp dịch vụ AI & Cloud toàn diện đẳng cấp thế giới cùng nền tảng xử lý dữ liệu tiên tiến, tạo nên bước nhảy vọt về năng suất và sự linh hoạt; từ đó thúc đẩy tự động hóa quy trình kinh doanh và xây dựng mối quan hệ hợp tác hiệu quả giữa nhân sự con người và nhân sự số.

04

Siêu trung tâm dữ liệu Tier III

80+

Dịch vụ Điện toán đám mây

20+

Sản phẩm / Giải pháp AI

3,000+

Khách hàng doanh nghiệp trong nước & quốc tế

30+

Đối tác quốc tế

Khách hàng của chúng tôi



Đối tác chiến lược



Chứng chỉ & Giải thưởng về dịch vụ AI & Cloud



20+ International Certificates

Prestigious Awards



Thank you!

