

Xây dựng tiêu chuẩn quản lý trí tuệ nhân tạo - Công cụ thúc đẩy tăng năng suất doanh nghiệp

Trí tuệ nhân tạo (AI) ngày càng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy năng suất chất lượng và tối ưu hóa hoạt động của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, để AI thực sự phát huy hiệu quả, mang tính bền vững, việc phát triển các tiêu chuẩn quản lý AI trở thành các nhu cầu cấp thiết.

Tiêu chuẩn trí tuệ nhân tạo ngày càng cấp thiết

Trong kỷ nguyên số, công nghệ số, cách mạng công nghiệp lần thứ tư (4.0), AI đã và đang trở thành một trong những công nghệ nền tảng có sức ảnh hưởng mạnh mẽ nhất đối với các doanh nghiệp. Không chỉ giúp tăng cường năng suất lao động, AI còn giúp các tổ chức cắt giảm chi phí, tối ưu hóa nguồn lực và gia tăng khả năng cạnh tranh.

Theo báo cáo năm 2023 của hãng tư vấn toàn cầu McKinsey, AI tạo sinh như Chat GPT đang là một trong những lĩnh vực công nghệ được đầu tư mạnh mẽ nhất, với tốc độ tăng trưởng ấn tượng 75%. Đầu tư vào AI tạo sinh đạt tới 25 tỷ USD, với dự báo rằng, công nghệ này có thể mang lại giá trị lên tới 4.400 tỷ USD/năm vào tổng sản phẩm quốc nội (GDP) toàn cầu trong tương lai gần.



Gần đây, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 127/QĐ-TTg ngày 26/01/2021 về Chiến lược quốc gia nghiên cứu, phát triển và ứng dụng AI đến năm 2030. Quyết định này xác định AI là lĩnh vực công nghệ nền tảng, góp phần thúc đẩy phát triển bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Đến nay, Việt Nam đã ban hành một số tiêu chuẩn liên quan đến AI, như TCVN 13903:2023 về tính đáng tin cậy trong AI... Tuy nhiên, các tiêu chuẩn này mới chỉ cung cấp những thông tin cơ bản, chưa theo kịp tốc độ phát triển nhanh chóng của AI.

Theo TS Hà Minh Hiệp - Quyền Chủ tịch Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ đòi hỏi việc xây dựng các tiêu chuẩn phải diễn ra nhanh chóng và kịp thời. Bộ Khoa học và Công nghệ đã xác định 17 tiêu chuẩn quốc gia về AI sẽ được xây dựng trong giai đoạn 2024-2025, tập trung vào các lĩnh vực như an toàn thông tin, điện toán đám mây, dữ liệu lớn và Internet kết nối vạn vật (IoT). TS Hà Minh Hiệp cho biết, việc xây dựng tiêu chuẩn cho AI không chỉ giúp loại bỏ các rủi ro về an toàn hệ thống mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp tham gia thị trường, thúc đẩy năng suất, chất lượng, cắt giảm chi phí, nâng cao khả năng quản trị, ứng dụng công nghệ, thương mại hóa và cạnh tranh. Những tiêu chuẩn này sẽ hỗ trợ doanh nghiệp tận dụng tối đa tiềm năng của AI, đồng thời đảm bảo rằng các ứng dụng AI được phát triển và sử dụng một cách có trách nhiệm.

Trí tuệ nhân tạo ngày càng quan trọng với doanh nghiệp Việt Nam

Tại Việt Nam, xu hướng ứng dụng AI cũng đang được đẩy mạnh. Nhiều doanh nghiệp, tổ chức đã nhận ra giá trị mà AI mang lại trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động, đồng thời cải thiện khả năng cạnh tranh trên thị trường. Ông Trương Gia Bình - Chủ tịch Hội đồng Quản trị Tập đoàn FPT nhấn mạnh, nhu cầu về chuyển đổi số và chuyển đổi xanh ở Việt Nam và khu vực châu Á đang tăng cao. Các doanh nghiệp ngày càng quan tâm tới việc ứng dụng công nghệ AI để cải thiện hiệu suất và tạo ra giá trị mới.

Tuy nhiên, việc ứng dụng công nghệ này cũng đặt ra nhiều thách thức về quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu cá nhân và an ninh lao động. Vì vậy, việc xây dựng các tiêu chuẩn quản lý AI trở nên cần thiết để đảm bảo AI được phát triển và ứng dụng một cách an toàn, hiệu quả và bền vững.

Theo ông Lê Hồng Quang - Phó Tổng giám đốc Công ty Cổ phần MISA, AI có thể viết email gửi khách hàng nhanh gấp 36 lần so với con người, thiết kế bộ ảnh thời trang nhanh hơn 24 lần và lập trình giao diện website nhanh gấp 10 lần so với lập trình viên. Điều này cho thấy khả năng tối ưu hóa thời gian và chi phí mà AI mang lại là rất đáng kể.



AI giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình và tăng năng suất.

Ngoài ra, AI cũng được ứng dụng rộng rãi trong các lĩnh vực như viễn thông, ngân hàng, bán lẻ và thương mại điện tử. Tại Tập đoàn Viettel, AI được sử dụng để phát triển các trợ lý ảo, tự động hóa quy trình nghiệp vụ và phân tích dữ liệu khách hàng, giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa quá trình bán hàng. Ở lĩnh vực ngân hàng, trợ lý ảo giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng và cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng. Các hệ thống AI trong bán lẻ cũng giúp doanh nghiệp phân tích hành vi mua sắm của khách hàng và cá nhân hóa các dịch vụ, từ đó tăng cường hiệu quả kinh doanh.

Ông Lê Hồng Việt - Tổng Giám đốc FPT Smart Cloud cho biết, hệ thống AI của FPT đang thực hiện khoảng 20 triệu cuộc gọi cho khách hàng mỗi ngày. Tại các công ty tài chính như Home Credit, AI đã giúp giảm số lượng nhân viên tổng đài từ 1.000 người xuống còn khoảng 300 người, với hơn 50% công việc chăm sóc khách hàng được AI thực hiện. Tỷ lệ thành công trong các cuộc gọi đến tổng đài ảo đạt tới 98%.

Không chỉ trong lĩnh vực tài chính, AI còn được ứng dụng mạnh mẽ tại các chuỗi bán lẻ. Tại hệ thống Nhà thuốc Long Châu, trợ lý ảo AI Mentor đã giúp hơn 10.000 dược sỹ tư vấn cho khách hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn. AI không chỉ giúp nâng cao chất lượng tư vấn mà còn hỗ trợ dược sỹ trong việc nắm bắt thông tin về các loại dược phẩm, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ.

Trong bối cảnh hội nhập và phát triển, các nhà lãnh đạo công nghệ của doanh nghiệp lớn trên toàn cầu cho rằng, bên cạnh các nguồn lực như con người, tài chính, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, đặc biệt là AI sẽ là giải pháp quan trọng để thúc đẩy tăng trưởng, hướng tới sự phát triển nhanh và bền vững.

Duy Trinh

Nguồn: TẠP CHÍ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ VIỆT NAM.