



Chuyển đổi lực lượng lao động với AI

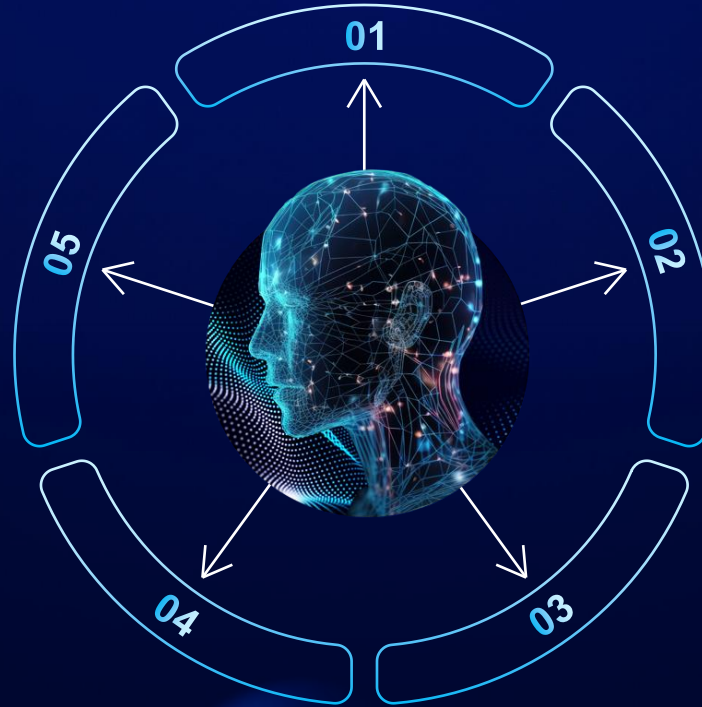
Tài liệu truyền đạt thông điệp chiến lược cho lãnh đạo

Ngày 25 tháng 7 năm 2025



Lực lượng lao động là phương tiện để hoàn thành công việc trong một tổ chức

Là sự kết hợp giữa người, các hệ thống tự động hóa, các mô hình bên ngoài và lao động thời vụ



...với mục tiêu là bảo đảm kết quả kỳ vọng thông qua việc tái cấu trúc và tối ưu lực lượng lao động.

...đồng thời luôn đặt yếu tố con người trong sự chuyển giao.

Lực lượng lao động do AI hỗ trợ được thiết kế để giúp các tổ chức tận dụng các đổi mới tiên tiến nhất từ GenAI nhằm tối ưu hóa lực lượng lao động của mình.

...theo từng vai trò hoặc phòng ban, trong từng chức năng riêng lẻ hoặc trên quy mô tổ chức.

Và Mô hình tổ chức nhân sự tích hợp AI là chìa khóa giúp bạn tái định hình các bộ phận chức năng và toàn bộ doanh nghiệp



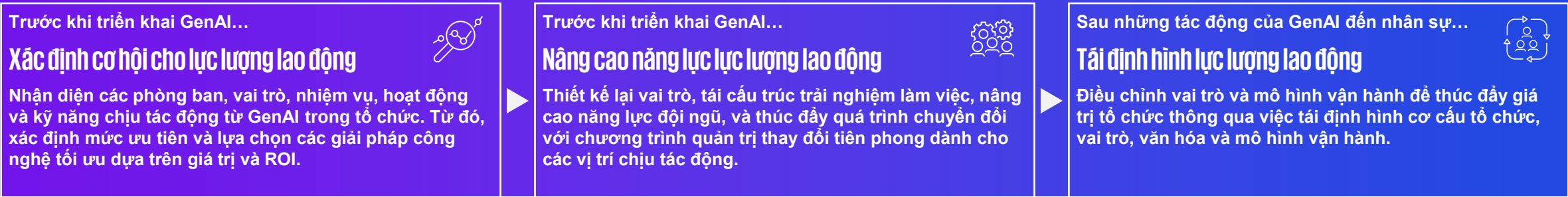
Khoản đầu tư vào GenAI sẽ chỉ thực sự mang lại giá trị khi bạn chuyển đổi thành phần con người trong một tổ chức.

Khi tập trung vào những thay đổi trong công việc và nhiệm vụ nhờ tự động hóa công nghệ — dù là GenAI hay các giải pháp tự động hóa khác — các công việc cụ thể của từng cá nhân và toàn bộ hoạt động của các phòng ban sẽ được mổ xẻ, phân tích chuyên sâu để từ đó xác định rõ ràng các cơ hội tiềm năng.

Chuyển đổi nhân sự với GenAI: Đặt con người ở trung tâm của đổi mới

Năng lực của KPMG trong việc định hình lại tổ chức và nhân sự với AI

KPMG có lợi thế đặc biệt trong việc triển khai lực lượng lao động ứng dụng AI, được điều chỉnh linh hoạt và phù hợp với đặc thù lực lượng lao động, mô hình vận hành và mức độ trưởng thành riêng của từng doanh nghiệp.



Khung Năng lực Chuyển đổi Nhân lực theo AI của KPMG

Cơ hội tối ưu lực lượng lao động nhờ AI	Tái thiết kế vai trò và trải nghiệm nhân sự với AI	Gắn kết và thúc đẩy ứng dụng AI trong lực lượng lao động	Đào tạo và phát triển năng lực AI cho nhân sự	Định hình lực lượng lao động thời đại AI (Workforce Shaping.AI)	Chức năng nhân sự trong hệ sinh thái AI (Workforce Function.AI)
Liên tục xác định các cơ hội ứng dụng AI trên toàn bộ lực lượng lao động – bao gồm nhân sự chính thức, lao động thời vụ, dịch vụ thuê ngoài, trung tâm chia sẻ dịch vụ và lực lượng lao động số – với chiến lược ưu tiên và lộ trình chuyển đổi rõ ràng nhằm tối đa hóa giá trị tổ chức.	Thiết kế lại công việc, vai trò và chức năng theo hướng lấy con người làm trung tâm nhằm tối đa hóa giá trị từ AI – đồng thời xác định rõ các yếu tố dữ liệu, nội dung tri thức, tác động đến quy trình, chỉ số hiệu quả, an ninh thông tin và các yêu cầu tuân thủ.	Kích hoạt sự thay đổi ở mọi cấp độ trong tổ chức, xây dựng nhận thức, hiểu biết và cam kết đưa GenAI vào công việc hàng ngày. Phát triển các trải nghiệm cá nhân hóa theo từng nhóm đối tượng nhằm truyền cảm hứng và thúc đẩy nhân viên chủ động đón nhận GenAI.	Cung cấp chương trình đào tạo AI và GenAI được cập nhật liên tục, phù hợp với từng vai trò trong tổ chức. Đặt nền tảng vững chắc cho các khoản đầu tư công nghệ doanh nghiệp như Microsoft Copilot, đồng thời trao quyền cho lực lượng lao động khai thác hiệu quả các công cụ AI và phương thức làm việc mới.	Hiện thực hóa giá trị từ các khoản đầu tư vào AI và GenAI thông qua việc tái cấu trúc và điều chỉnh quy mô tổ chức. Xây dựng và mở rộng khung quản trị AI phù hợp với lộ trình chuyển đổi toàn doanh nghiệp. Tái phân bổ nguồn lực cho các lĩnh vực chiến lược mới và tối ưu hóa cơ cấu tổ chức.	Các dịch vụ chuyển đổi mô hình vận hành GenAI theo từng chức năng chuyên biệt của KPMG bao gồm: nhân sự, tài chính, công nghệ thông tin, bán hàng, mua sắm, M&A, quản trị rủi ro và an ninh mạng. Mỗi chức năng đều được tối ưu hóa với ba trụ cột: Lực lượng lao động AI, công nghệ và quản trị rủi ro.

Các giải pháp công nghệ Technology.AI

Các giải pháp Trust.AI

Chuyển đổi toàn diện nhân sự và mô hình vận hành chức năng nhờ GenAI

“

Việc khai thác giá trị từ GenAI đòi hỏi một cách tiếp cận hoàn toàn mới — **tập trung vào việc nhận diện và nâng cấp các tác vụ từng được xem là không thể tự động hóa. Việc thiếu đi chiến lược rõ ràng và bộ tiêu chí thành công cụ thể, nỗ lực chuyển đổi lực lượng lao động của tổ chức cũng sẽ có nguy cơ dàn trải, kém hiệu quả. Để thúc đẩy giá trị đầu tư vào GenAI, KPMG kiến nghị lộ trình 3 bước lấy con người làm trọng tâm, hướng đến chuyển đổi sâu và bền vững.**



Trước khi triển khai GenAI...

Xác định cơ hội cho lực lượng lao động

Đánh giá và xây dựng mô hình tác động của tự động hóa, đồng thời định hình các cơ hội nâng cao hiệu suất nhân sự.



Trong khi triển khai GenAI...

Nâng cao năng lực lực lượng lao động

Mở đầu quá trình nâng cấp năng lực và củng cố sự tiếp nhận thông qua việc tái thiết kế trải nghiệm nhân sự với định hướng chuyển đổi tương lai.



Sau những tác động của GenAI đến nhân sự...

Tái định hình lực lượng lao động

Tái thiết kế vai trò và mô hình vận hành để thúc đẩy giá trị tổ chức bền vững.

Chuyển đổi



- Xác định, **đo lường**, và **ưu tiên các hoạt động/nhiệm vụ** có thể được GenAI hỗ trợ.
- **Phân rã nhiệm vụ theo vai trò** và đối chiếu với giải pháp GenAI cùng yêu cầu dữ liệu liên quan.
- Làm rõ **tác động của từng vai trò** đối với **chiến lược tiếp nhận**.

- **Nâng cấp các hoạt động và nhiệm vụ hiện có** của từng vai trò bằng những trải nghiệm được tái định hình.
- Thiết lập các **thước đo giá trị về năng suất và năng lực** của nguồn nhân lực.
- Kích hoạt **kế hoạch thúc đẩy tiếp nhận theo vai trò một cách có chủ đích**.

- Minh chứng và **kiểm chứng giá trị đạt được về năng lực và năng suất**.
- **Tái cấu trúc và tổ chức lại các vai trò** nhằm tối ưu hóa hiệu quả, hiệu suất và trải nghiệm.
- Thiết lập **các chỉ số và quy trình quản trị tài năng mới**.

Triển khai và ứng dụng công nghệ GenAI



- Phân tích và chuẩn bị các khía cạnh công nghệ, dữ liệu, rủi ro và bảo mật.

- Xác định & thử nghiệm các giải pháp GenAI.
- Thử nghiệm thí điểm và triển khai các giải pháp GenAI.
- Giám sát và mở rộng quy mô công nghệ, dữ liệu, rủi ro và bảo mật.

- Nâng cao chất lượng dữ liệu, giám sát rủi ro và bảo mật.

Quá trình chuyển đổi bắt đầu bằng việc nhận diện các cơ hội nâng cao năng lực trong tổ chức

“

Việc khai thác giá trị từ GenAI đòi hỏi cách tiếp cận hoàn toàn mới — tập trung vào việc **nhận diện và nâng cấp các tác vụ từng được xem là không thể tự động hóa**. Để đẩy nhanh quá trình hiện thực hóa giá trị từ khoản đầu tư vào GenAI, KPMG bắt đầu bằng triển khai **Đánh giá Cơ hội trong Lực lượng Lao động** — thông qua việc đối chiếu chi tiết các nhiệm vụ và hoạt động thực tế của từng vai trò với một khung chuẩn đã được nghiên cứu và hệ thống hóa. Từ kết quả đối chiếu này, KPMG tiến hành phân tích chuyên sâu nhằm xây dựng **lộ trình triển khai cụ thể cho từng nhóm công việc**.



Công cụ Đánh giá Hiệu quả Ứng dụng AI trong Lực lượng Lao động của KPMG

Dữ liệu đầu vào: Thông tin lực lượng lao động hiện tại của khách hàng

Dữ liệu minh họa:

- Chức danh công việc
- Hồ sơ công việc
- Mô tả công việc
- Nhóm nghề nghiệp
- Mức lương
- Cấp bậc
- Bộ phận / phân bộ chức năng
- Tên đơn vị kinh doanh



Chuẩn hóa và đối chiếu các nhiệm vụ từ mô tả công việc của khách hàng với hệ thống phân loại nhiệm vụ của KPMG.

Dữ liệu lực lượng lao động được phân tích và các vị trí công việc của khách hàng được đối chiếu với hệ thống phân loại công việc theo chuẩn thị trường.



Xây dựng liên kết công việc – nhiệm vụ

Các vai trò công việc đã phân rã được thiết kế lại dựa trên các nhiệm vụ đã được lượng hóa, từ đó xác định tiềm năng mở rộng và tối ưu hóa vai trò với GenAI.



Tính toán tác động của GenAI / Copilot

Căn chỉnh các nhiệm vụ phân tách với giải pháp GenAI và mức tăng năng lực, nhằm xác định và ưu tiên các cơ hội triển khai GenAI có giá trị cao nhất.



Kết quả: Vai trò công việc được tái cấu trúc để nhận diện cơ hội nâng cấp với GenAI:

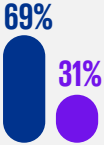
- Cái nhìn về cơ hội ứng dụng GenAI theo chức năng
- Cơ hội triển khai GenAI ở cấp vai trò theo từng chức năng
- Chấm điểm mức độ ưu tiên

Mô phỏng phân tích vai trò Quản lý Tài chính nhằm đánh giá khả năng tối ưu hóa với GenAI

Phân tích nhiệm vụ cụ thể

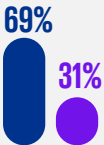
1. Đánh giá thông tin để bảo đảm tuân thủ theo đúng quy chuẩn

Phân tích dữ liệu chi phí để lập kế hoạch ngân sách. Rà soát báo cáo thu nhằm theo dõi tiến độ hồi và dư nợ còn lại.



2. Phân tích dữ liệu và thông tin

Đánh giá toàn diện hệ thống báo cáo tài chính, quy trình kế toán và hoạt động đầu tư nhằm đưa ra khuyến nghị cải tiến. Soạn thảo báo cáo vận hành và báo cáo rủi ro phục vụ công tác quản trị. Phân tích các báo cáo giao dịch chứng khoán hoặc dữ liệu giá để đánh giá xu hướng thị trường.



3. Theo dõi và điều phối nguồn lực tài chính

Quản lý dòng tiền và các công cụ tài chính.



4. Phân bổ và quản trị nhân sự trong tổ chức

Thực hiện công tác tuyển dụng.



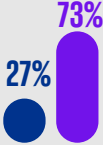
5. Thực hiện các tác vụ hành chính

Phân tích và phân loại rủi ro cũng như danh mục đầu tư để đánh giá tác động tiềm tàng đối với doanh nghiệp. Chuẩn bị các báo cáo tài chính hoặc báo cáo tuân thủ theo yêu cầu của pháp luật, cơ quan quản lý, hoặc hội đồng quản trị.



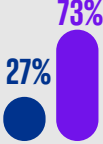
6. Thuyết phục và đàm phán với đối tác liên quan

Trực tiếp đàm phán và lựa chọn nhà môi giới hoặc đơn vị cung cấp bảo hiểm phù hợp. Thiết lập quy trình đảm bảo an toàn cho tài sản, hồ sơ, tài sản thể chấp hoặc chứng khoán. Chuyển các khoản nợ quá hạn đến bộ phận pháp lý hoặc cơ quan thu hồi nợ để xử lý.



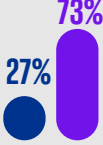
7. Giao tiếp chiến lược với các đối tác ngoài tổ chức

Trao đổi với cổ đông hoặc nhà đầu tư nhằm cung cấp thông tin tài chính hoặc huy động vốn. Tích cực xây dựng mạng lưới trong cộng đồng để tìm kiếm và thu hút cơ hội kinh doanh mới.



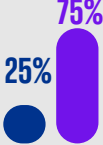
8. Xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác bền vững với các đối tác chiến lược

Trao đổi với cổ đông hoặc nhà đầu tư nhằm cung cấp thông tin tài chính hoặc huy động vốn. Tích cực xây dựng mạng lưới trong cộng đồng để tìm kiếm và thu hút cơ hội kinh doanh mới.



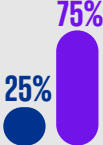
9. Ra quyết định và giải quyết vấn đề

Xem xét và phê duyệt, từ chối, hoặc phối hợp quy trình phê duyệt các hạn mức tín dụng, khoản vay thương mại, bất động sản hoặc tín dụng cá nhân.



10. Điều phối và tổ chức nguồn nhân lực

Lập kế hoạch và điều phối các hoạt động của nhân sự tại các chi nhánh, văn phòng hoặc phòng ban chức năng như ngân hàng chi nhánh, công ty môi giới, phòng quản lý rủi ro và bảo hiểm, hoặc bộ phận tín dụng. Phối hợp triển khai chương trình đào tạo.



Cơ hội theo đầu người (FTE)



39%

Tổng dung lượng công việc có thể tối ưu



62 giờ

Số giờ tối ưu tiềm năng mỗi tháng



\$66k

Giá trị lượng hàng năm có thể tiết kiệm

Tổng tiềm năng tối ưu hóa công việc cho vai trò này



10

Số lượng nhân sự đảm nhiệm vai trò này



624 giờ

Tổng số giờ tối ưu tiềm năng mỗi tháng



\$660k

Tổng giá trị lượng hàng năm có thể tối ưu

Key: ● Cơ hội từ GenAI ● Nhân sự

Nâng cao lực lượng lao động thông qua triển khai Microsoft hoặc các công nghệ GenAI khác

“

Cách tiếp cận tái thiết kế vai trò lấy con người làm trọng tâm giúp nhận diện các điểm xung đột tiềm ẩn khi tích hợp nền tảng số, bao gồm sự rời rạc giữa các hệ thống trong quy trình công việc, cùng với các yếu tố phức tạp về dữ liệu, rủi ro và tuân thủ. Những yếu tố này có thể ảnh hưởng đến mức độ ứng dụng GenAI thành công và giá trị thực sự mà tổ chức đạt được.

Đảm bảo quá trình tiếp nhận diễn ra tích cực, dựa trên **tác động và trải nghiệm đặc thù của từng vai trò.**

Áp dụng **khung thiết kế đặt con người làm trung tâm**, được xây dựng trên Cơ hội Triển khai GenAI (GenAI Opportunity Offering), nhằm đảm bảo **các tác động giá trị nhất đến người lao động được thúc đẩy thông qua trải nghiệm tích cực** trong chương trình ứng dụng GenAI.



Đo lường năng lực và giá trị theo vai trò ở các cấp độ: cơ bản, đã triển khai và đã được phát triển toàn diện bằng AI.

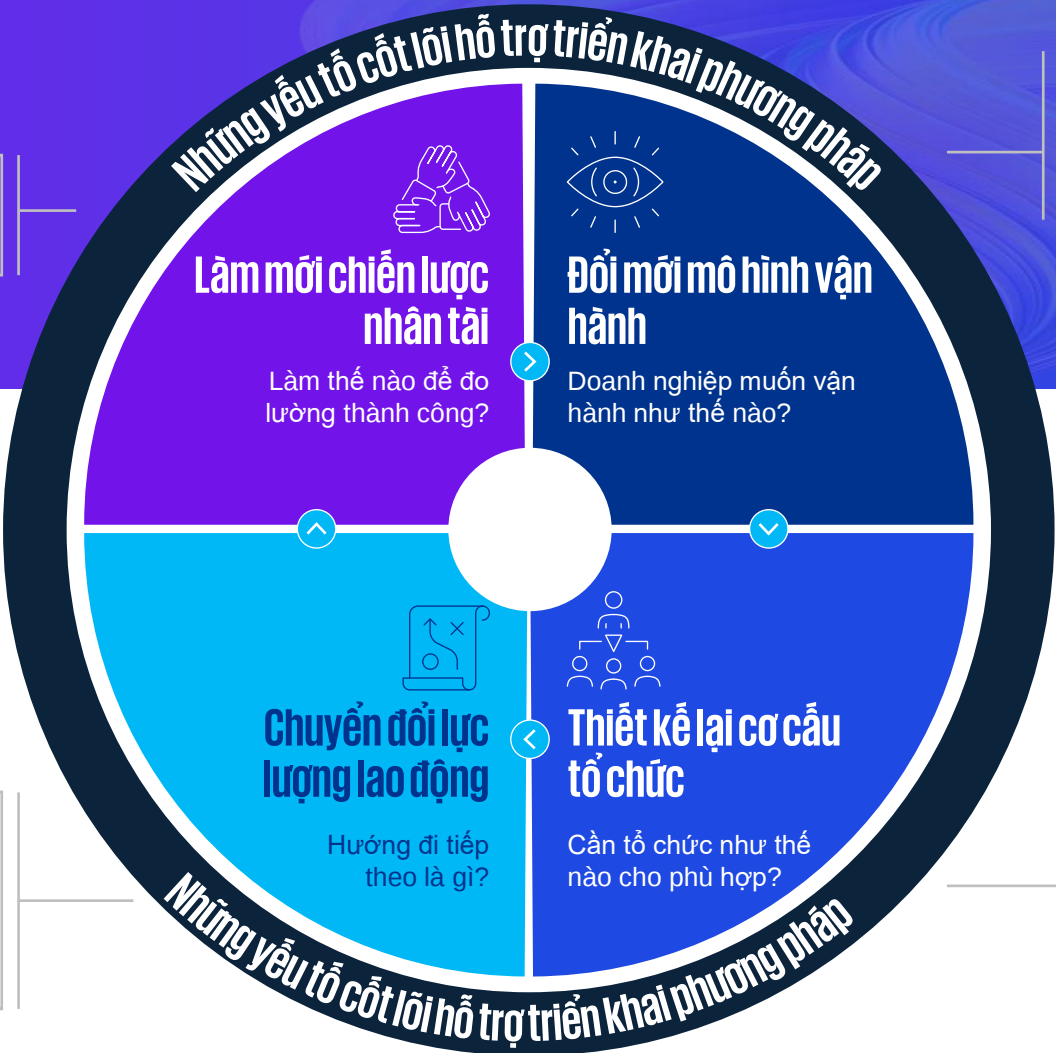
Tái cấu trúc lực lượng nhân sự để khai thác trọn vẹn giá trị đầu tư



Tổ chức cần tái cấu trúc và làm mới hệ sinh thái nhân tài để thích ứng và duy trì sự đổi mới trong lực lượng lao động.

- Tính toán hiệu quả đầu tư và thiết lập các chiến lược phát triển bền vững.

- Áp dụng phương pháp lập kế hoạch theo chân dung nhằm cá nhân hóa hình thức hỗ trợ phù hợp với từng nhóm vai trò, đảm bảo sát với nhu cầu thực tế.



- Xây dựng nguyên tắc cốt lõi và thúc đẩy cam kết từ lãnh đạo.
- Đồng bộ chiến lược kinh doanh và chiến lược nhân tài.

- Đẩy nhanh tiến trình với các phương pháp tiên tiến và công cụ hỗ trợ đổi mới.
- Phân tích và tái định nghĩa công việc từ cấp độ vi mô để làm nền tảng cho thiết kế tổ chức hiệu quả hơn.

AI Hành trình học tập và phát triển

Hành trình tiến đến thành công trong lĩnh vực AI và phát triển sự nghiệp của bạn sẽ khởi đầu bằng một trải nghiệm học tập hiện đại, giúp nâng cao năng suất, tối ưu hiệu quả và hiện thực hóa các mục tiêu kinh doanh, thông qua việc ứng dụng AI một cách an toàn và đáng tin cậy.

Nền tảng AI

Được thiết kế để giúp bạn và các nhóm của bạn bắt đầu Hành trình GenAI. Khóa học bao gồm kiến thức nền tảng về AI đáng tin cậy, các nguyên tắc cơ trong cách đặt lệnh (prompting), và trí tuệ nhân tạo tạo sinh là gì.



Hình thức học tập kỹ thuật số tương tác, kết hợp với các buổi thảo luận có hướng dẫn chuyên sâu

Các tình huống ứng dụng thực tế



Hoạt động suy ngẫm và đối chiếu



Tương tác cộng đồng và chia sẻ giữa đồng nghiệp



Nền tảng kiến thức



Chứng nhận từ KPMG

Ứng dụng AI mang tính thực hành cao

- Khám phá các tình huống ứng dụng thực tiễn của AI:
 - Theo ngành: Hàng tiêu dùng, dịch vụ tái chính, chăm sóc sức khỏe, v.v.
 - Theo chức năng: Tài chính, nhân sự, chuỗi cung ứng, v.v.

Chương Trình Đào Tạo M365 Copilot

- Khám phá cách M365 Copilot có thể nâng cao và tăng cường năng suất
- Phát triển kỹ năng vận dụng M365 Copilot để đạt hiệu suất tối ưu, đồng thời mở rộng năng lực sáng tạo.

- Tiếp tục khai thác khả năng sáng tạo nội dung với M365 Copilot, đồng thời mở rộng sang thao tác chỉnh sửa và tương tác với các tệp tin cùng nội dung hiện có.

Chiến lược và triển khai AI

- Xác lập chiến lược đầu tư giải pháp công nghệ GenAI dựa trên tiềm năng tạo ra giá trị kinh doanh.
- Hòa nhập GenAI vào chiến lược tổng thể của tổ chức, gắn kết với giá trị cốt lõi, mục tiêu tài chính và nguồn lực con người.

Chuyên gia công nghệ AI

- Áp dụng cho những người tham gia phát triển, hoàn thiện, xây dựng, vận hành hoặc duy trì các ứng dụng và quy trình AI.
- Kỹ thuật xây dựng prompt cho lập trình viên
- Lập trình AI với GitHub Copilot

Các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu, nhằm đảm bảo sự tôn trọng tuyệt đối quyền riêng tư của người dùng và tránh việc khai thác dữ liệu vượt quá mục đích đã định.

KPMG có thể thiết kế trải nghiệm cá nhân hóa để thúc đẩy quá trình chuyển đổi

KPMG thiết kế và xây dựng các hành trình trải nghiệm dành riêng cho từng nhân viên, giúp họ thích nghi qua từng giai đoạn chuyển đổi và chủ động đón nhận AI (như ví dụ về Jan bên dưới).

Cách tiếp cận của KPMG giúp Jan thích nghi và ứng dụng AI

Tầm nhìn và mục đích rõ ràng

Hành trình AI được trình bày rõ ràng

Làm rõ vai trò trong quá trình chuyển đổi

Trải nghiệm nhân viên

Huấn luyện, làm gương & chia sẻ thành công

Mạng lưới chia sẻ trải nghiệm ứng dụng AI

Khen thưởng và ghi nhận

Đổi mới AI & học tập không ngừng

Kiến tạo hành trình trải nghiệm



Hiểu rõ vấn đề	Bất an	Cân nhắc	Tham gia	Truyền cảm hứng	Được trao quyền	Được ghi nhận	Cải thiện
Tôi đã tham gia một buổi thảo luận hội đồng nơi các lãnh đạo chia sẻ tầm quan trọng của việc ứng dụng AI và một lộ trình AI rõ ràng, cùng với nội dung marketing cá nhân hóa.	Tôi đã truy cập vào cổng thông tin nội bộ để tìm hiểu về Chiến lược và Kế hoạch triển khai AI của công ty. Video đã truyền tải rất rõ ràng tầm nhìn và lộ trình AI, giúp tôi hình dung được những cột mốc thay đổi sẽ diễn ra khi nào và ảnh hưởng ra sao.	Tôi đã có một buổi 1:1 với quản lý của mình để thảo luận về các kỳ vọng trong công việc. Tôi được giới thiệu về AI để giúp xây dựng các tài liệu marketing chất lượng cao hơn nhanh chóng hơn và với ít vòng chỉnh sửa hơn.	Tôi đã thử nghiệm công cụ mới tại buổi họp Marketing All Hands trực tiếp. Tôi nhận ra AI có thể giúp loại bỏ rất nhiều công việc hành chính đang khiến tôi xao nhãng khỏi chiến lược và triển khai tiếp thị thực tế.	Tôi đã tham gia các phiên AI Insight do các đại sứ AI dẫn dắt, nơi tôi được lắng nghe chia sẻ về cách AI đang góp phần thúc đẩy thành công của họ. Huấn luyện viên AI cá nhân đã hỗ trợ 1:1 cho tôi, giúp tôi tự tin hơn trong việc áp dụng AI.	Tôi là thành viên của nhóm AI khu vực – nơi chúng tôi gặp nhau hằng tuần theo từng nhóm nhỏ để chia sẻ kinh nghiệm, thành công và cả những thất bại, nhằm cùng nhau học hỏi và phát triển trong hành trình ứng dụng AI.	Tôi đã đạt được huy hiệu công nhận vì đã sử dụng AI để làm việc hiệu quả hơn. Lãnh đạo của tôi đã mời tôi trình bày về cách chúng tôi có thể sử dụng AI để tạo ra các chiến lược marketing sáng tạo, hiệu quả hơn.	Tôi đã tham gia một cuộc thi AI Hackathon nơi nhóm của tôi cùng nhau đề xuất các cách ứng dụng mới mẻ và thực tế để giải quyết các thách thức tiếp thị hiện tại. Tôi chủ động khuyến khích các thành viên chia sẻ ý tưởng thông qua nhóm cộng đồng về Generative AI.



Jan
Thiếu chiến lược quản trị thay đổi hiệu quả

Giai đoạn then chốt định hình chuyển đổi

Nghi ngờ	Mơ hồ	Bị đe dọa	Bất lực	Không cần thiết	Từ bỏ
Quản lý của tôi chưa thể xác định rõ cách thức AI sẽ tái định hình công việc của tôi ra sao.	Tôi chưa thấy rõ mối liên hệ giữa các công cụ AI và công việc tiếp thị hằng ngày của mình – cũng như lý do khiến tôi nên thay đổi cách làm vốn đã hiệu quả.	Tôi đã có cách làm hiệu quả rồi – vì sao phải thay đổi?	Dù được yêu cầu sử dụng các công cụ tiếp thị mới, tôi cảm thấy mình như bị bỏ lại một mình.	Tôi ước gì có ai đó lắng nghe ý tưởng của tôi về cách AI có thể giúp chúng ta phát triển hơn.	Tôi chưa thấy giá trị rõ ràng từ việc áp dụng AI vào công việc hiện tại.



Tại sao chọn KPMG?

Sở hữu đội ngũ chuyên gia dày dặn kinh nghiệm, KPMG là đối tác đáng tin cậy của doanh nghiệp trong hành trình chuyển đổi AI toàn diện, đặc biệt trong việc tái định hình lực lượng lao động nhằm thích ứng và phát huy giá trị từ AI.

Đặt con người ở trung tâm chuyển đổi

Khai mở giá trị của AI đòi hỏi một cách tiếp cận mang tính nhân văn và đổi mới. Các giải pháp của chúng tôi cho phép các chuyên gia KPMG tăng cường hiệu quả lực lượng lao động của bạn một cách thành công, đồng thời giúp bạn xây dựng năng lực mới và truyền cảm hứng để nhân viên của bạn tích hợp AI vào công việc hàng ngày.

Tầm vóc và quy mô toàn cầu

KPMG có các công ty thành viên tại 145 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới, với 235.000 nhân viên. Với mạng lưới quan hệ đối tác liên minh toàn cầu, chúng tôi có thể phục vụ mọi nhu cầu của bất kỳ doanh nghiệp nào trên phạm vi toàn cầu.

Kết nối

Các chuyên gia của KPMG hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng và triển khai AI một cách toàn diện, từ chiến lược, thiết kế đến vận hành thực tế. Nhờ tận dụng hiệu quả sức mạnh của AI, doanh nghiệp có thể rút ngắn thời gian tạo ra giá trị và đảm bảo tính tin cậy trong suốt quá trình chuyển đổi.

Từ chính hành trình của chúng tôi

Với vai trò là những người tiên phong trong lĩnh vực AI và đối tác liên minh toàn cầu của Microsoft, các công ty thành viên của KPMG là những người đi đầu trong việc áp dụng và dẫn dắt thị trường. Khi chúng tôi tự chuyển đổi chính mình, chúng tôi đồng thời giúp chuyển đổi khách hàng và đưa AI vào mọi hoạt động hàng ngày cho tất cả mọi người.

Dẫn dắt bởi chiến lược, thúc đẩy bởi công nghệ



Một liên minh giúp khách hàng nắm bắt tương lai **nhANH hơn.**



Phụ lục



GenAI tạo cơ hội mới để khai mở giá trị

Cơ hội...

...để tạo giá trị*

...trên các chức năng



Nâng cao năng suất

Loại trừ các điểm nghẽn để nâng cao hiệu suất và chuẩn hóa vận hành



Nâng cao năng suất

Kích hoạt các chiến lược linh hoạt và hoạt động vận hành nhanh nhạy hơn.



Nâng cao năng suất

Cải thiện sự hài lòng trong công việc và nâng cao trải nghiệm khách hàng.



Nâng cao năng suất

Thúc đẩy việc phân bổ đầu tư một cách nhanh nhạy và tối ưu hơn

- 40 - 70% gia tăng năng lực
- Hơn 5 lần hiệu quả hợp tác và đổi mới

- 30 - 40% giảm chi phí cho các chức năng cốt lõi
- 10 - 20% cải thiện biên lợi nhuận hoạt động

- 15 - 25% giảm tỷ lệ nghỉ việc tự nguyện
- 20 - 30%+ Cải thiện điểm NPS

- 25 - 50%+ CAGR (Tỷ lệ tăng trưởng kép hằng năm)
- 3 - 4x lợi tức đầu tư

Tài chính

Kinh doanh & Tiếp thị

Chuỗi cung ứng & Vận hành

Thu mua

Công nghệ

Nhân sự

Pháp lý & Tuân thủ

*Nguồn: Giá trị tiềm năng ước tính dựa trên phân tích KPMG AI & Công nghệ và khảo sát đa ngành về tác động của AI trong 24 - 36 tháng tới.

Các yếu tố then chốt quyết định thành công khi triển khai Generative AI

“

Việc triển khai GenAI hiệu quả đòi hỏi sự đồng bộ giữa công nghệ, tác động đến lực lượng lao động và các cơ hội chuyển đổi, cùng với việc đảm bảo các yếu tố rủi ro và nguyên tắc AI có trách nhiệm. ”



Trải nghiệm

- Doanh nghiệp cần định hình lại tư duy và vận hành, với trọng tâm là tối ưu hóa trải nghiệm làm việc được hỗ trợ bởi GenAI – coi đây là một kết quả kinh doanh cần đạt được. Từ đó xác định rõ các năng lực nhân sự trong tương lai để hiện thực hóa giá trị của chương trình chuyển đổi lực lượng lao động với GenAI.



ROI và giá trị kinh doanh

- Cân nhắc các yếu tố như tiết giảm chi phí, nâng cao trải nghiệm khách hàng để đánh giá mức độ hoàn vốn đầu tư (ROI) và giá trị kinh doanh mà GenAI có thể mang lại.



Chất lượng và khả dụng của dữ liệu

- Chất lượng và tính sẵn có của dữ liệu là điều kiện tiên quyết để AI hoạt động chính xác. Doanh nghiệp cần chú trọng đến độ đầy đủ, chính xác và bảo mật dữ liệu nhằm phục vụ quá trình học và đưa ra dự đoán đáng tin cậy từ AI.



Kích hoạt chuyển đổi

- Xây dựng nhận thức rõ ràng và thống nhất về tầm nhìn cũng như hành trình GenAI, đồng thời liên tục nâng cao kỹ năng để nhân sự thích nghi với cách làm việc mới.
- Để nhân viên nhanh chóng đón nhận AI, cần làm rõ lợi ích nghề nghiệp, cơ hội phát triển và gỡ bỏ các rào cản như: thiếu niềm tin, lo ngại mất quyền chủ động, hoặc ảnh hưởng đến văn hóa tổ chức.



Công nghệ và hạ tầng

- Đánh giá các giải pháp công nghệ hiện tại để xác định xem doanh nghiệp có cần đầu tư bổ sung nhằm xây dựng một hạ tầng AI vững chắc hay không.
- Dù doanh nghiệp có thể đã triển khai nền tảng ERP, việc tích hợp các tính năng mới hoặc các giải pháp bổ trợ cần được lên lộ trình một cách nhanh chóng và bền vững.



Nhân lực GenAI

- Đánh giá năng lực AI hiện có trong nội bộ, hoặc xác định nhu cầu tuyển dụng bên ngoài, hợp tác với chuyên gia hoặc luân chuyển nhân sự nội bộ.
- Việc triển khai các vai trò được tăng cường bởi AI đòi hỏi nâng cao năng lực cho những vị trí bị ảnh hưởng trực tiếp và những vai trò hỗ trợ công nghệ mới.



Tác động đến Mô hình Vận hành

- Quản lý các thay đổi lớn trong quy trình, vai trò, hệ thống và văn hóa tổ chức để thúc đẩy việc áp dụng và gắn kết với AI.
- Xác định cụ thể tác động theo từng vai trò giúp đơn giản hóa công tác quản lý thay đổi và cho phép điều chỉnh mô hình vận hành trong khi vẫn vận hành, thay vì thay đổi đồng loạt nhiều quy trình cùng lúc.



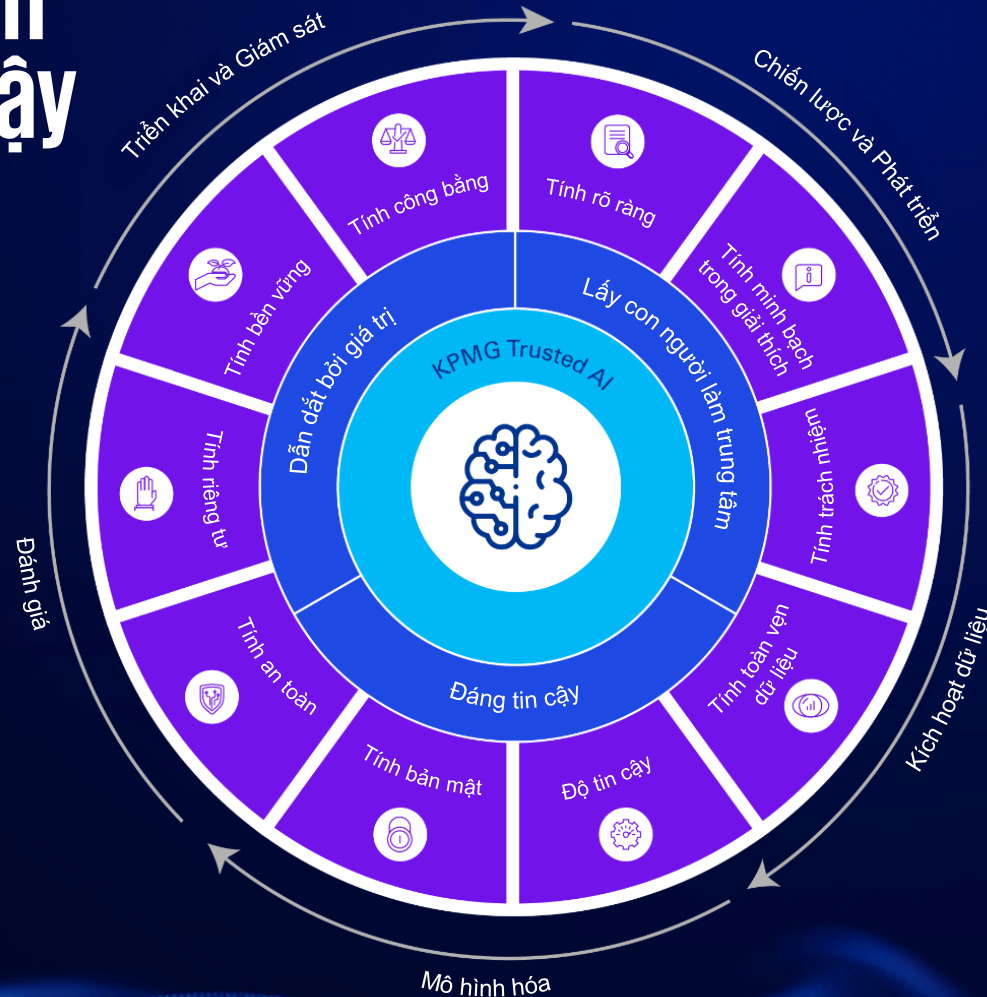
Rủi ro và tuân thủ

- Thiết kế các hệ thống AI có trách nhiệm, tuân thủ các khung pháp lý, chuẩn mực đạo đức và đảm bảo an ninh mạng.
- KPMG nhận thấy rằng việc hiện đại hóa các chính sách, tiêu chuẩn và cơ chế kiểm soát cũng cần được tiến hành song song với quá trình thay đổi mô hình vận hành theo từng vai trò, nhằm đảm bảo sự bền vững và kiểm soát rủi ro.

Cách tiếp cận AI đáng tin cậy của KPMG

Chúng tôi hiểu rằng việc xây dựng AI đáng tin cậy và có đạo đức là một thách thức phức tạp về mặt kinh doanh, pháp lý và kỹ thuật. KPMG cam kết đồng hành cùng doanh nghiệp trong việc đưa các nguyên tắc này vào thực tiễn, nhằm phát triển các hệ thống AI hoạt động minh bạch, có trách nhiệm và phù hợp quy định.

Các chuyên gia KPMG có năng lực phát triển và triển khai một chương trình AI đáng tin cậy xuyên suốt vòng đời AI/ML.



Tính công bằng

Các giải pháp AI cần được thiết kế để loại bỏ hoặc giảm thiểu thành kiến (thiên vị) đối với các cá nhân, cộng đồng và nhóm khác nhau.



Tính rõ ràng

Các giải pháp AI nên bao gồm việc công bố thông tin có trách nhiệm để cung cấp cho các bên liên quan sự hiểu biết rõ ràng về những gì đang diễn ra trong từng giai đoạn của vòng đời AI.



Tính minh bạch trong giải thích

Các giải pháp AI nên được phát triển và cung cấp theo cách trả lời được các câu hỏi về việc làm thế nào và tại sao một kết luận cụ thể được rút ra từ giải pháp.



Tính trách nhiệm

Việc giám sát và trách nhiệm của con người nên được lồng ghép vào toàn bộ vòng đời AI để quản lý rủi ro và tuân thủ các luật lệ, quy định hiện hành.



Tính toàn vẹn dữ liệu

Dữ liệu được sử dụng trong các giải pháp AI cần được thu thập tuân thủ luật pháp và quy định, đồng thời được đánh giá về độ chính xác, đầy đủ, phù hợp và chất lượng để thúc đẩy các quyết định đáng tin cậy.



Độ tin cậy

Các giải pháp AI nên hoạt động nhất quán theo mục đích sử dụng và phạm vi dự kiến, với mức độ chính xác mong muốn.



Tính bảo mật

Các biện pháp mạnh mẽ và kiên cường cần được thực hiện để bảo vệ các giải pháp AI khỏi các hành vi xấu, thông tin sai lệch hoặc sự kiện bất lợi.



Tính an toàn

Các giải pháp AI nên được thiết kế và triển khai để bảo vệ chống lại những tổn hại cho con người, doanh nghiệp và tài sản.



Tính riêng tư

Các giải pháp AI phải tuân thủ các luật bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư hiện hành.



Tính bền vững

Các giải pháp AI nên được thiết kế để tiêu thụ năng lượng hiệu quả, giảm lượng khí thải carbon và hỗ trợ một môi trường trong sạch hơn.



Trân trọng cảm ơn

Email: info@kpmg.com.vn



Quét mã QR để truy cập website: kpmg.com.vn

Một vài hoặc tất cả các dịch vụ được miêu tả trong tài liệu này có thể sẽ không được phép cung cấp cho khách hàng kiểm toán của KPMG và các công ty liên kết hoặc các công ty liên quan của các khách hàng đó.

Mọi thông tin trong tài liệu này đều là thông tin chung và không nhằm mục đích cung cấp tư vấn cho trường hợp cụ thể của bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào. Mặc dù chúng tôi cố gắng cung cấp thông tin chính xác và cập nhật nhất một cách có thể, chúng tôi không thể đảm bảo rằng những thông tin này còn chính xác lúc người đọc nhận được hoặc sẽ duy trì tính chính xác này trong tương lai. Bất cứ ai cũng không nên quyết định hành động dựa trên những thông tin trong tài liệu này nếu không có sự tư vấn phù hợp từ các chuyên gia sau khi xem xét từng tình huống cụ thể.

Tên và biểu tượng KPMG là nhãn hiệu thương mại được cấp phép sử dụng cho các công ty thành viên độc lập của tổ chức các công ty KPMG toàn cầu.

© 2025 Công ty TNHH Thuế và Tư vấn KPMG là công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên được thành lập tại Việt Nam và là công ty thành viên trong tổ chức toàn cầu của các công ty KPMG độc lập, liên kết với KPMG International Limited, một công ty trách nhiệm hữu hạn theo bảo lãnh được thành lập tại Vương Quốc Anh. Tất cả các quyền được bảo hộ.

Phân loại tài liệu: Công khai