



## Công nghệ số mang lại giá trị đột phá

**Đào Gia Hạnh**

Phó Giám đốc Công nghệ - FPT Information System

05/04/2021

# NỘI DUNG

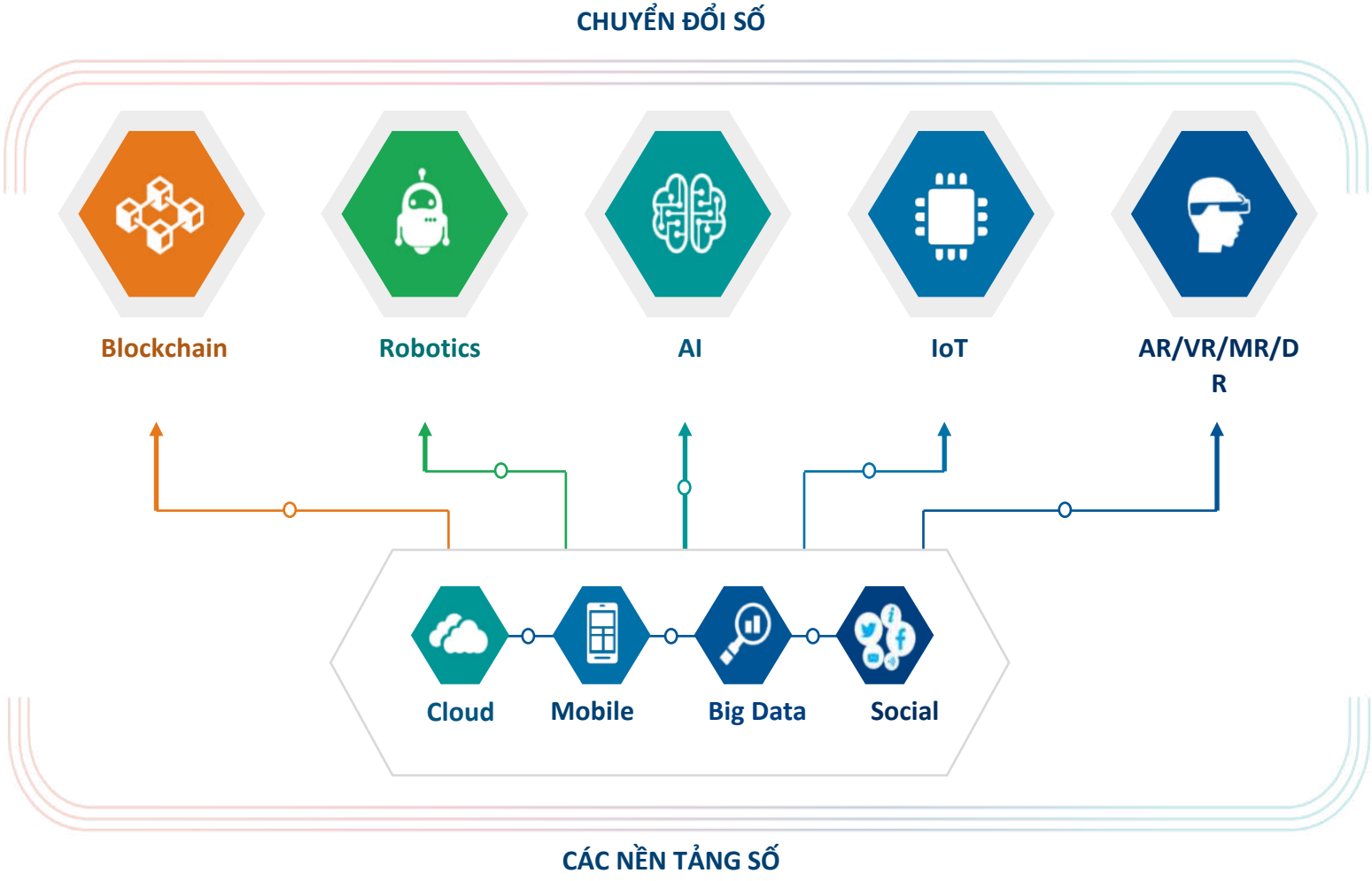
1. Công nghệ số tiên tiến
2. Công nghệ số và sản phẩm, ứng dụng từ tập đoàn FPT



# 1. Công nghệ số tiên tiến

The background is a solid dark blue color. On the right side, there is a cluster of various light blue geometric shapes, including triangles and squares, some of which are slightly blurred, creating a sense of depth and movement. The overall aesthetic is clean and modern.

# Công nghệ số tạo ra các giá trị mới thúc đẩy phát triển kinh tế và giải quyết các vấn đề xã hội

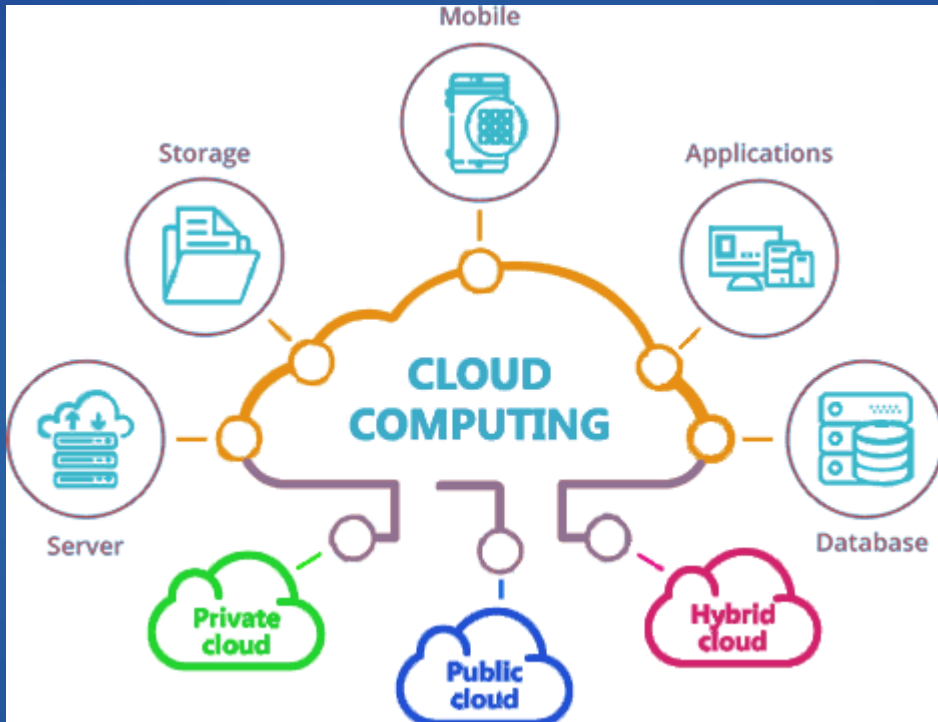


## 2. Công nghệ số và sản phẩm, ứng dụng từ tập đoàn FPT

# #1: Điện toán đám mây

## ĐỊNH NGHĨA

- Điện toán đám mây giống như hệ thống điện lưới quốc gia
- Công nghệ thông tin được cung cấp dưới dạng dịch vụ theo nhu cầu sử dụng
- Mô hình: Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud
- Dịch vụ cung cấp: Hạ tầng tính toán, nền tảng, ứng dụng



## LỢI ÍCH

### • Tính hiệu quả

*Cloud:* Sử dụng tài sản (server) 60% - 70% tài nguyên

*Truyền thống:* Sử dụng tài sản (server) 30% tài nguyên

### • Tính linh hoạt

*Cloud:* tăng và giảm gần như tức thời đáp ứng dịch vụ

*Truyền thống:* cần nhiều năm để xây dựng trung tâm dữ liệu đáp ứng dịch vụ mới

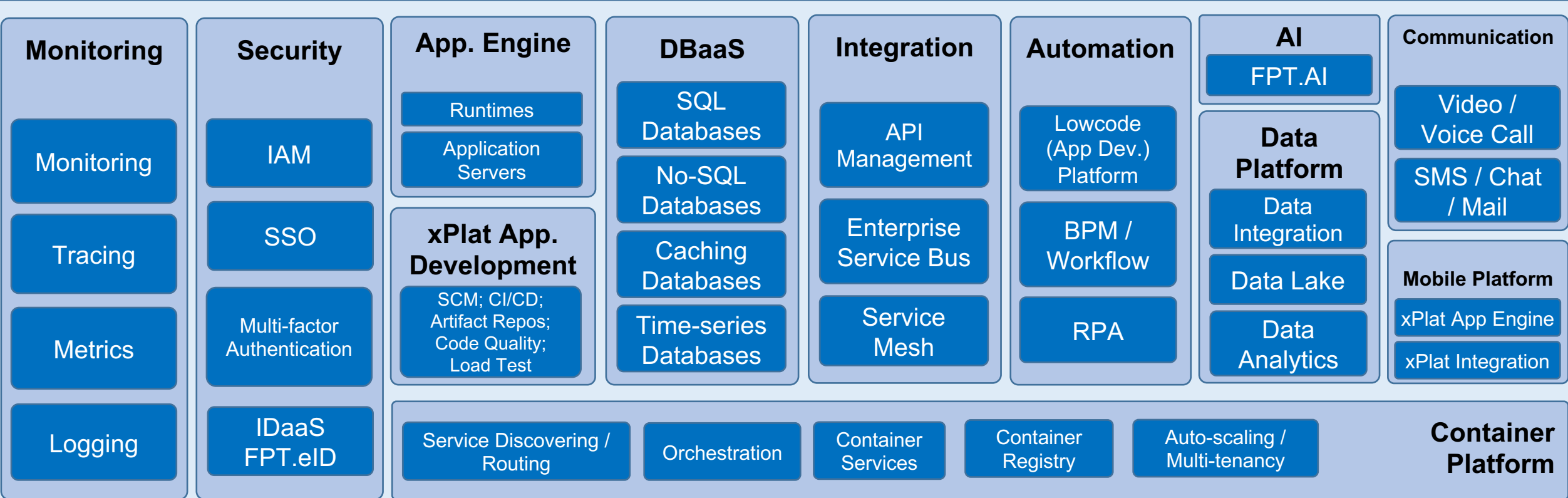
### • Tính sáng tạo

*Cloud:* tập trung vào dịch vụ

*Truyền thống:* tập trung vào quản lý tài sản

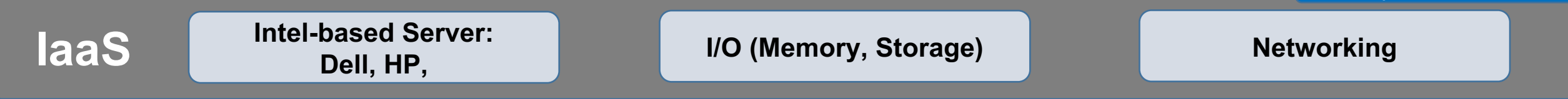


# #1: Điện toán đám mây Mô hình dịch vụ FPT



## PaaS

Multi Cloud / Hybrid Cloud



# #1: Điện toán đám mây Chuyển đổi cơ sở dữ liệu, lưu trữ trên môi trường Cloud

## BỐI CẢNH

Trong bối cảnh vận động nhanh chóng của ngành tài chính ngân hàng, khách hàng này nhận thấy cần phải chuyển đổi cơ sở hạ tầng hiện tại. Công ty đang tìm kiếm một cơ sở hạ tầng để mở rộng quy mô linh hoạt theo nhu cầu và giảm bớt rủi ro liên quan đến đầu tư tài sản cố định mà không cần quan tâm đến việc sửa chữa hoặc nâng cấp máy móc và máy chủ vật lý.

## GIẢI PHÁP:

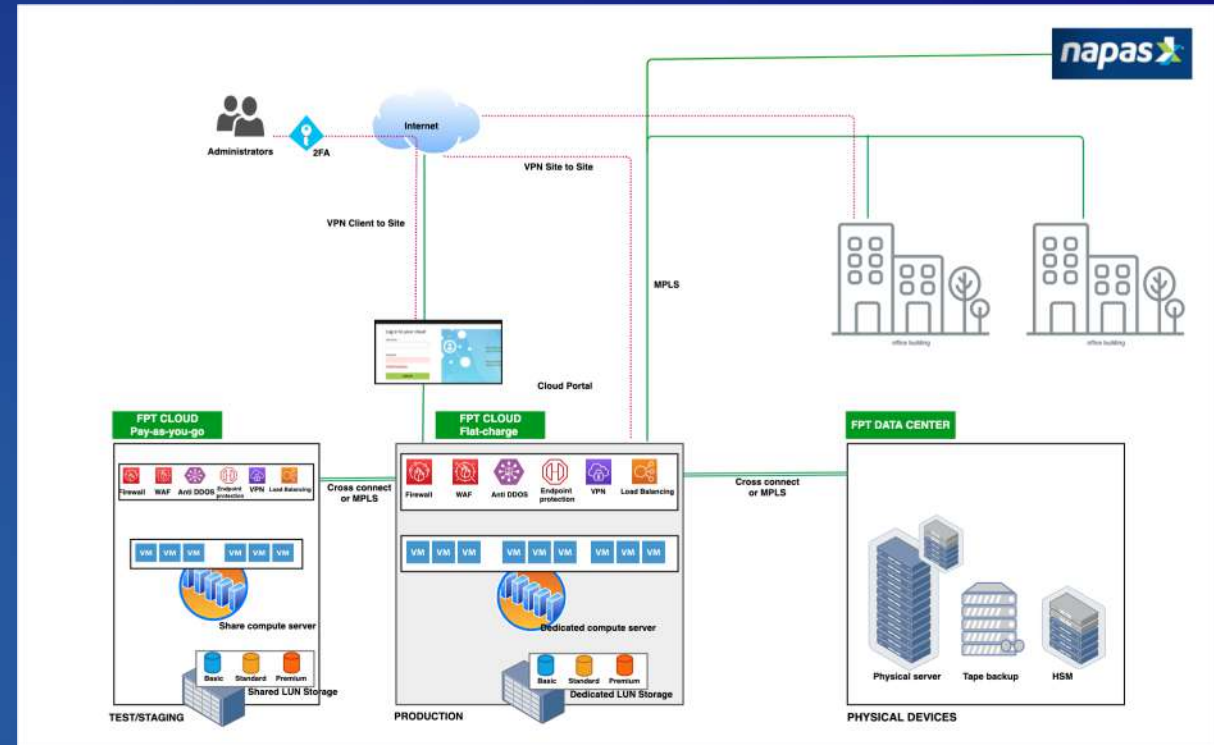
Tháng 11/2017, Khách hàng đã ký hợp đồng với FPT để sử dụng công nghệ đám mây tiên tiến và cơ sở hạ tầng đám mây của FPT. Điều này đưa khách hàng này trở thành công ty tài chính đầu tiên tại Việt Nam chuyển toàn bộ dữ liệu của mình lên đám mây.

## TÍNH NĂNG

1. Khả năng lưu trữ linh hoạt, đáp ứng nhu cầu tải đột biến
2. Thanh toán linh hoạt theo thực tế sử dụng
3. Cơ sở hạ tầng đảm bảo yêu cầu bảo mật khắt khe theo chuẩn quốc tế

## KẾT QUẢ

1. Chủ động trong việc truy cập dữ liệu mà không bị gián đoạn và tránh rủi ro
2. Giảm 40% chi phí và các trường hợp rủi ro so với việc đầu tư và tự quản lý một cơ sở hạ tầng





# #1: Điện toán đám mây Sử dụng Nền tảng Cloud để phát triển, quản lý ứng dụng tập trung

## BỐI CẢNH

- Khách hàng nhu cầu phát triển các hệ thống mới, sử dụng công nghệ Điện toán đám mây
- Các ứng dụng mới được phân cấp, không đồng nhất về mặt kỹ thuật và cần một Nền tảng chung thống nhất

## GIẢI PHÁP:

Lựa chọn nền tảng Paas của FPT để triển khai bởi

1. Nền tảng của FPT đáp ứng yêu cầu kĩ thuật đề ra
2. Năng lực triển khai của FPT
3. Độ tin cậy của hệ thống được chứng minh khi có rất nhiều ứng dụng đang chạy và phục vụ hàng triệu người dùng

## KẾT QUẢ

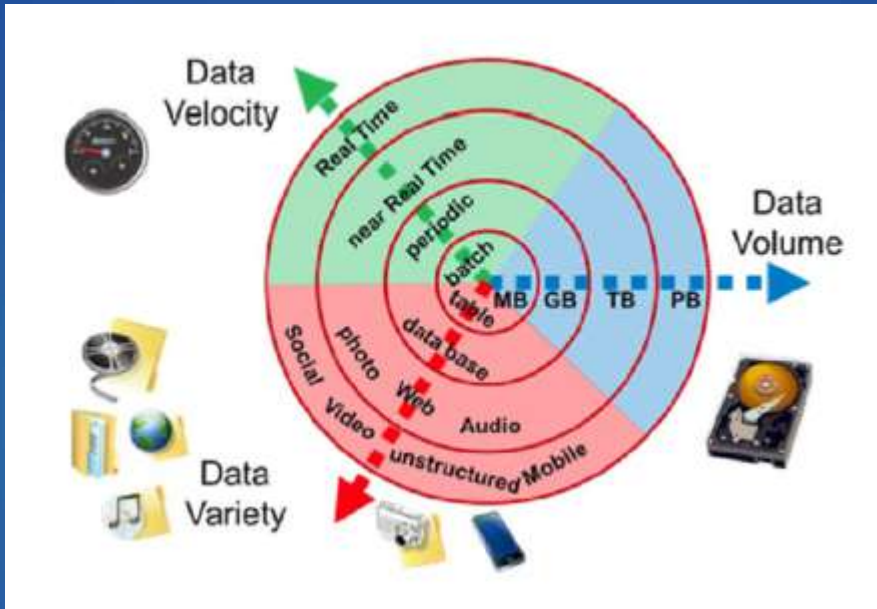
1. Đã đưa vào triển khai thực tế một số ứng dụng eBanking & SLS. Tiếp tục chuyển đổi các ứng dụng khác trên môi trường Cloud FPT
2. Tiết kiệm ngân sách
3. FPT cũng phát triển nhiều ứng dụng trên nền tảng Cloud để phục vụ cho Chính Phủ/Doanh nghiệp: Điện tử một cửa Hải Phòng/Bộ VHTT, Quản lý bệnh viện, Quản lý khách sạn, Số hóa quy trình, Đào tạo khảo thí trực tuyến, hóa đơn/hợp đồng điện tử....đem lại lợi ích cho khách hàng nhanh, an toàn, tiết kiệm



# #2: Dữ liệu lớn (Big Data)

## ĐỊNH NGHĨA

- Dữ liệu lớn là kho dữ liệu số khổng lồ có 3 đặc tính
  - ✓ **Dung lượng (volume) rất lớn:** Kích thước thường lớn hơn terabyte và petabyte
  - ✓ **Dữ liệu đa dạng (Variety):** Ngoài dữ liệu truyền thống là dữ liệu cấu trúc, còn xử lý dữ liệu phi cấu trúc như video, audio, photo, thông tin mạng xã hội, thông tin từ điện thoại ...
  - ✓ **Tốc độ xử lý (Velocity):** xử lý real-time



## LỢI ÍCH

- **Dữ liệu lớn là thời gian mang lại**

60% thời gian làm việc trong ngày của cán bộ/nhân viên tri thức được sử dụng để tìm kiếm và quản lý dữ liệu. Dữ liệu lớn mang đến khả năng báo cáo kịp thời ngay lập tức.

- **Dữ liệu lớn là khả năng truy cập**

50% CEO/Lãnh đạo cấp cao chỉ ra rằng việc truy cập vào dữ liệu chính xác thường rất khó khăn

- **Dữ liệu lớn là toàn diện**

Thay cho dữ liệu bị phân tán và cô lập ở những nơi khác nhau trong tổ chức



# #2: Dữ liệu lớn (Big Data)

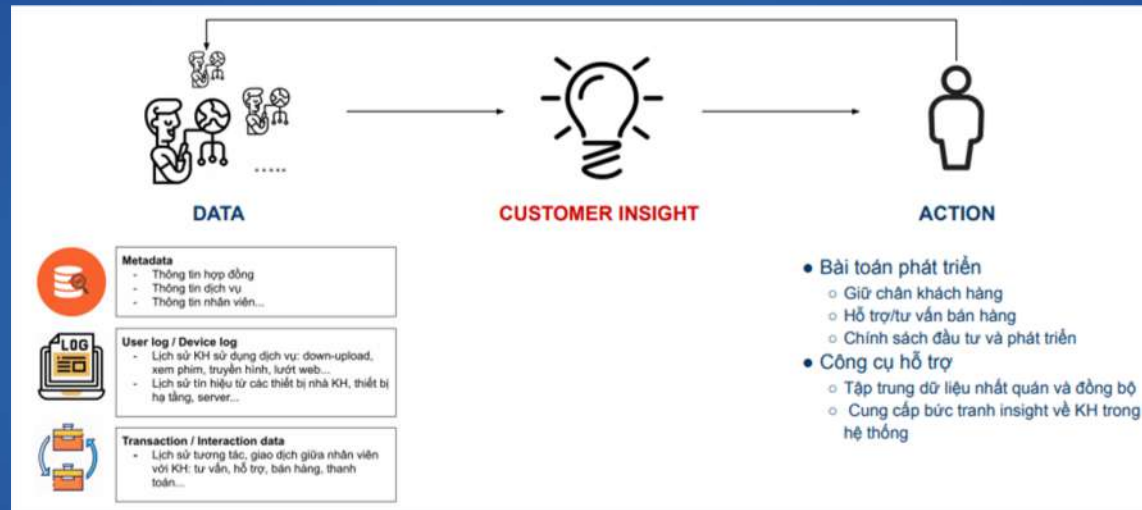
## Ứng dụng : Nâng cao trải nghiệm khách hàng bằng Big Data

### BỐI CẢNH

#### Khách hàng cá nhân

- Chăm sóc không đúng nhu cầu cá nhân hóa
- Tư vấn/hỗ trợ bán hàng không đúng nhu cầu
- Không được hưởng chính sách phù hợp với đối tượng khách hàng

### GIẢI PHÁP: Phân tích dữ liệu lớn



### KẾT QUẢ

- Hiệu quả



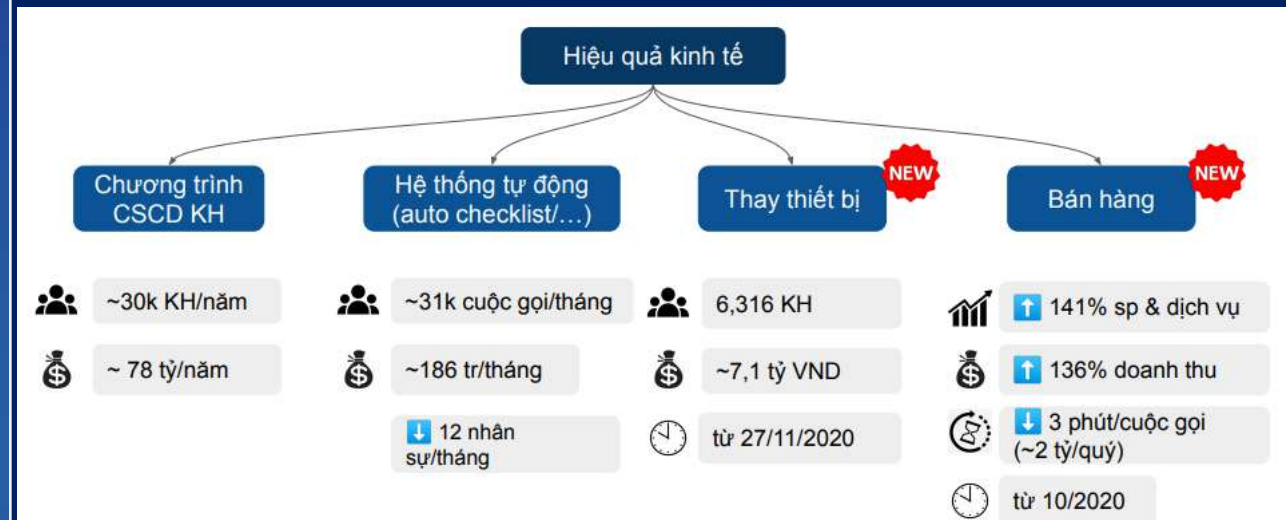
Giảm tỷ lệ rời mạng



Tăng doanh số bán hàng  
Đem lại **88 tỷ lợi ích** cho FPT trong thời gian ngắn sử dụng



Giảm thời gian chăm sóc khách hàng



Chủ động giữ lại 30k khách hàng có ý định rời mạng

Loại bỏ 31k cuộc gọi hàng tháng vì có insight khách hàng đưa ra action luôn

Thay mới modem

Gợi ý bán thêm sản phẩm cho khách hàng dựa trên insight

# #2: Big Data (dữ liệu lớn)

## Ứng dụng: quản lý kinh doanh trực tuyến

### BỐI CẢNH

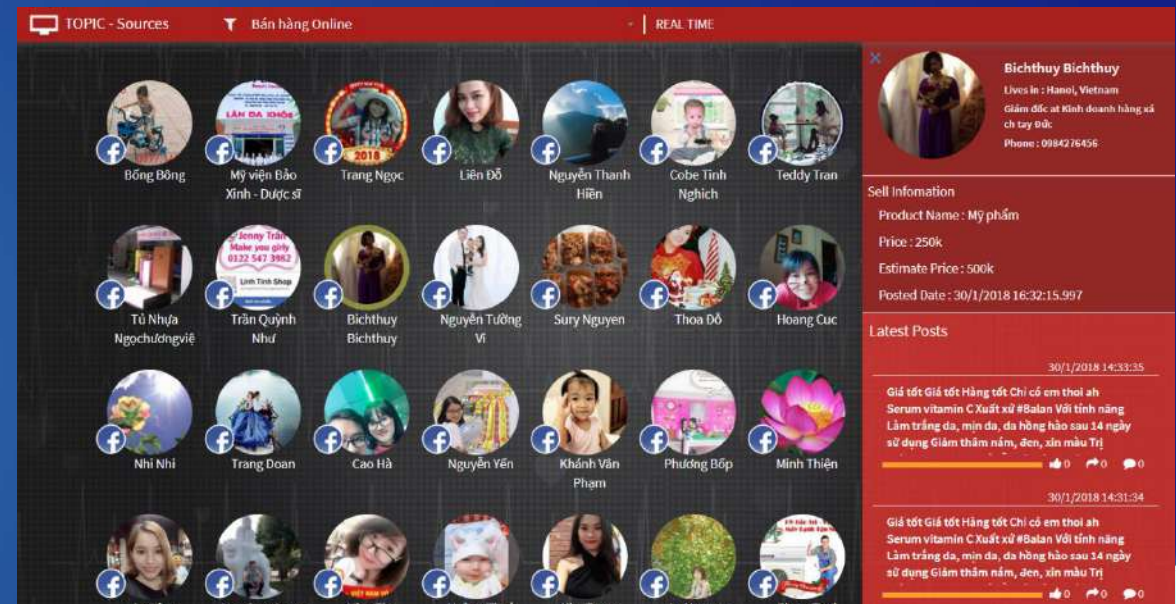
- Cá nhân kinh doanh trực tuyến (Facebook, sàn điện tử) không kê khai, nộp thuế; hoặc kê khai thiếu

### GIẢI PHÁP

- Dùng công nghệ dữ liệu lớn thu thập dữ liệu Facebook, dữ liệu trên các sàn thương mại điện tử, websites...
- Xác định được thông tin định danh cá nhân online, thông tin liên lạc...
- Ước tính quy mô bán hàng

### KẾT QUẢ

- Cơ quan Thuế có thông tin đơn đốc đăng ký và kê khai thuế, nộp thuế
- Nâng cao tinh thần tự giác đăng ký thuế, kê khai thuế đúng





# #3: Trí tuệ nhân tạo (AI)

## Ứng dụng: Công an Quảng Ninh xử lý vi phạm giao thông bằng Camera

### BỐI CẢNH

- Có 27 điểm cần giám sát vi phạm trên phạm vi trải dài
- Khó khăn trong việc giám sát biển số, truy vết phương tiện

### GIẢI PHÁP:

Dùng camera giao thông kết hợp trí thông minh nhân tạo (AI/Deep Learning) giúp

- ✓ Phát hiện tự động và hỗ trợ quy trình xử lý vi phạm cho 27 điểm
- ✓ Giám sát biển số và truy vết phương tiện 24/7 cho 25 vị trí
- ✓ Trung bình 250 vi phạm / ngày



### KẾT QUẢ

# #3: Trí tuệ nhân tạo

## Ứng dụng: Tổng đài AI tự động tiếp nhận cuộc gọi về sự cố điện

### Khách hàng

Điện lực Miền Trung – Tổng công ty Điện lực Việt Nam (EVN)

Thách thức: Những ngày xảy ra sự cố điện, lượng khách hàng gọi về Trung tâm CSKH của Điện lực miền Trung tăng đột biến, hệ thống tổng đài viên không thể đáp ứng được.

### Giải pháp

Công ty điện lực miền Trung đã ứng dụng Trợ lý Ảo tích hợp trên kênh tổng đài điện thoại giúp tự động tiếp nhận các cuộc gọi đến với những kịch bản

- Thông báo lý do mất điện, thời gian dự kiến có điện trở lại
- IVR thông minh với các tác vụ phức tạp khác
- Trả lời những câu hỏi thường gặp về điện lực



### Lợi ích

Số lượng cuộc gọi tự động mỗi tháng: **45,895+**

Số ngày công cắt giảm tương đương: **420 ngày**

Số tiền tiết kiệm mỗi năm: **600 triệu đồng +**



# #3: Trí tuệ nhân tạo (AI) Ứng dụng: Trợ lý ảo COVID-19

## Bộ Y tế

**Thách thức:** Người dân cần một kênh thông tin chính thống cung cấp thông tin về tình trạng dịch tễ theo thời gian thực, theo địa phương, đặc điểm lây nhiễm, các thông tin liên quan khác

## Giải pháp

Trợ lý Ảo phòng dịch Covid-19 do các chuyên gia FPT.AI phát triển cùng với các bác sĩ, chuyên gia tại Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung Ương. Triển khai trên nền tảng web của Bộ Y tế, Cục CNTT – Bộ Y Tế, chuyên trang dịch bệnh Covid-19 Bộ Y tế, Sở Y tế TP.HCM với khả năng:

- Tra cứu thông tin về đặc điểm, triệu chứng, cách phòng chống dịch Covid-19
- Tra cứu số lượng bệnh nhân mắc phải (tại các ổ dịch lớn, theo tỉnh thành, theo quốc gia)
- Tra cứu các thông tin bên lề (thời gian học sinh nghỉ học, thời gian mở cửa cảng hàng không, các địa điểm y tế gần nhất)
- Trao đổi trực tiếp và khai báo trực tuyến tình trạng bệnh với chuyên gia y tế.

## Lợi ích

Số lượng tin nhắn trả lời tự động: **1,182,531+**

Số lượng tin nhắn lúc cao điểm: **68,000+**





# #3: Trí tuệ nhân tạo (AI) Ứng dụng: Trợ lý ảo chăm sóc khách hàng

## Câu chuyện khách hàng

### #1 Hãng hàng không Việt Nam

Thách thức: Tìm kiếm một giải pháp tự động cho phép tư vấn, trả lời và chăm sóc cho hàng nghìn khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác bằng tiếng Anh và tiếng Việt.

## Giải pháp

Xây dựng một “trợ lý ảo” với khả năng xử lý hàng trăm cuộc hội thoại đồng thời, 24/7. Giải pháp được tích hợp trên website của khách hàng với khả năng:

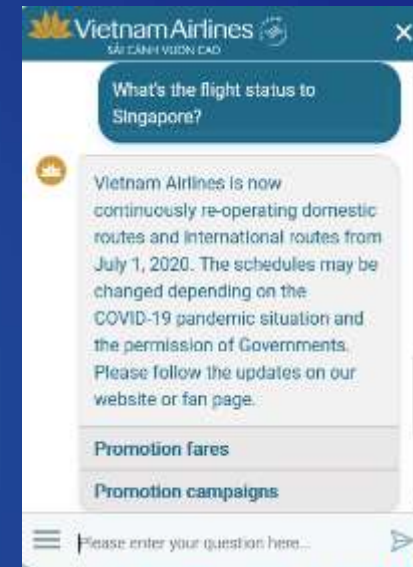
- Kiểm tra tình trạng chuyến bay, tình trạng đặt chỗ
- Đặt vé trực tuyến
- CSKH trong lĩnh vực hàng không

## Hiệu quả

Năng suất tăng: **45%**

Tổng số lượng khách hàng tương tác: **+94,550/tháng**

Tổng số tin nhắn xử lý: **+ 1,200,000/tháng**



# #3: Trí tuệ nhận tạo (AI) Ứng dụng: Số hóa văn bản, trích xuất thông tin

## Câu chuyện khách hàng

### Ứng dụng đặt xe #1 khu vực Đông Nam Á

Thách thức: Doanh nghiệp tìm kiếm giải pháp xác thực và trích xuất thông tin tài xế giúp đẩy nhanh quá trình đăng kí cho hơn **2,8 triệu** đối tác.

### Giải pháp

Giải pháp nhận dạng được tích hợp trong ứng dụng điện thoại, giúp thực hiện:

- Nhận dạng **25 loại giấy tờ** cá nhân như CMND, Hộ chiếu, Bằng lái xe các loại.
- Triển khai tại **07 quốc gia** (Tiếng Việt, Tiếng Malaysia, Tiếng Indonesia, Tiếng Thái, Tiếng Anh), tích hợp vào dữ liệu doanh nghiệp.

### Hiệu quả

- Năng suất cải thiện: **60%**
- Lỗi nhập liệu giảm **10%**
- Thời gian xử lý chỉ từ **0.5-1 giây/ảnh**
- Độ nhận diện chính xác cao: **+95%**

CMND



Hộ chiếu



Bằng lái xe



# #3: Trí tuệ nhân tạo (AI) Ứng dụng: Định danh khách hàng trực tuyến eKYC

## BỐI CẢNH

### Người dùng cá nhân

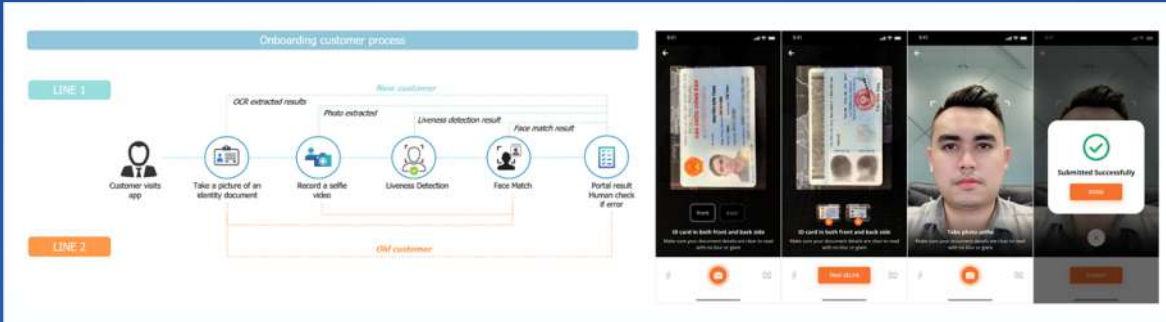
- Mất thời gian đợi chờ, đi lại.
- Covid tránh tiếp xúc

### Doanh nghiệp/Tổ chức

- Sức ép phải có thêm khách hàng mới, trong điều kiện tránh tiếp xúc trực tiếp
- Tháng 7/2020 Ngân hàng Nhà nước cho phép khoảng 10 ngân hàng được thử nghiệm eKYC

## GIẢI PHÁP

Sử dụng AI để định danh khách hàng bằng phương thức điện tử mà không cần gặp mặt trực tiếp



## KẾT QUẢ

### Hiệu quả:



Giảm **70%** thời gian mở thẻ khi dùng eKYC



Nâng cao trải nghiệm khách hàng vì khách hàng **hoàn toàn chủ động**



Nâng cao độ chính xác định danh lên **95.4%**



Giảm lỗi nhập liệu: **25%**

### Khách hàng



## SỐ LIỆU (tính đến giữa tháng 9/2020)



TPBank có lượng tài khoản mới từ eKYC tương đương **85%** lượng tài khoản mới tại quầy



HDBank và VPBank cũng có khoảng **15k** xác thực eKYC



Viet Capital Bank có tỷ lệ đăng ký tài khoản mới tới tháng 8/2020 gấp **3 lần** so với tháng 1/2020



## #3: Trí tuệ nhân tạo (AI)

### Ứng dụng: Tổng đài AI tự động chăm sóc khách hàng trên kênh thoại

#### BỐI CẢNH

Công ty đứng thứ 2 về vay tiêu dùng tại Việt Nam có **+12 triệu** khách hàng cần được phục vụ nhưng số lượng nhân viên CSKH tại tổng đài lại hạn chế

#### GIẢI PHÁP

- Nền tảng trí tuệ nhân tạo toàn diện với khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, nhận diện giọng nói và phân tích dữ liệu
- Nền tảng hỗ trợ và thay thế các nhân viên CSKH, cho phép thực hiện các cuộc đối thoại như với người thật 24/7

#### KẾT QUẢ



Tăng **40%** năng suất  
Các tổng đài viên nay trở  
thành các chuyên gia



Xử lý **2 triệu**  
Cuộc gọi/tháng

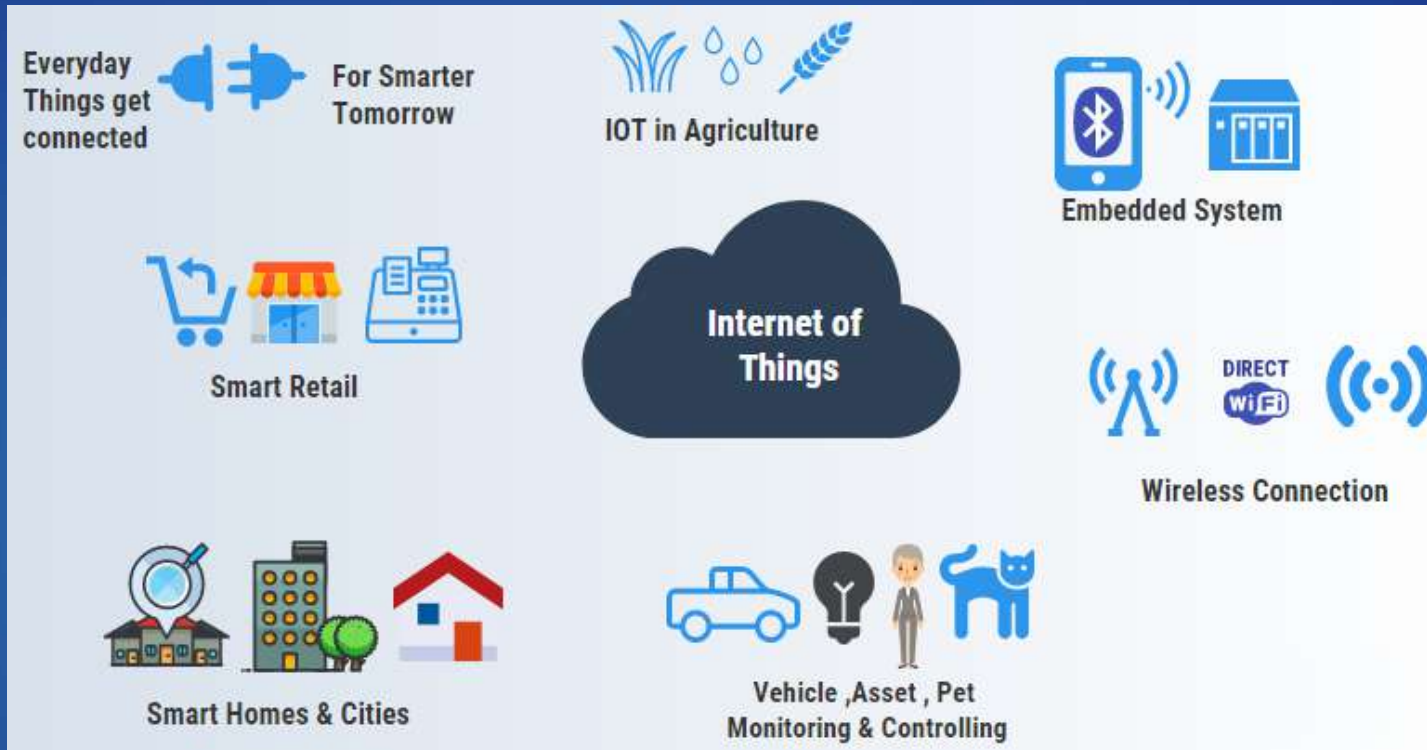


Giảm **50%**  
chi phí nhân sự và  
chi phí viễn thông

# #4: IoT (internet of Thing: Internet kết nối vạn vật)

## ĐỊNH NGHĨA

- Internet vạn vật (IoT) là mạng Internet các đối tượng vật lý
- Các đối tượng vật lý này được cảm biến, kết nối và trao đổi dữ liệu với các thiết bị và hệ thống khác qua Internet



## LỢI ÍCH

- **Giảm chi phí**  
Do IoT chỉ ra sự kém hiệu quả trong hoạt động
- **Nâng cao dịch vụ**  
Cải thiện tốc độ và hiệu quả của dịch vụ do cung cấp thông tin thời gian thực, kịp thời
- **Thực thi hiệu quả hơn theo các quy định**  
Các quy định hiệu quả hơn do khả năng giám sát các hoạt động từ xa



# #4: IoT (Internet vạn vật)

Ứng dụng: Nâng cao Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng TP HCM dựa trên phân tích dữ liệu lớn, IoT

## BỐI CẢNH

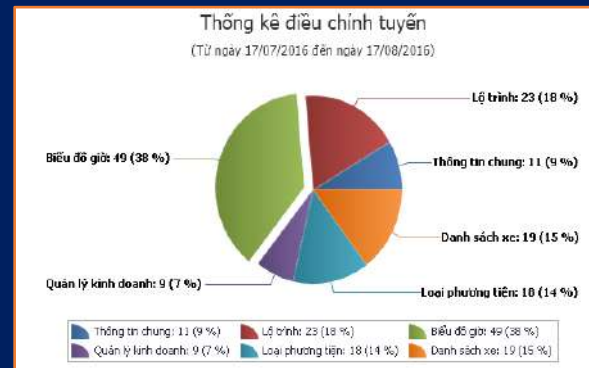
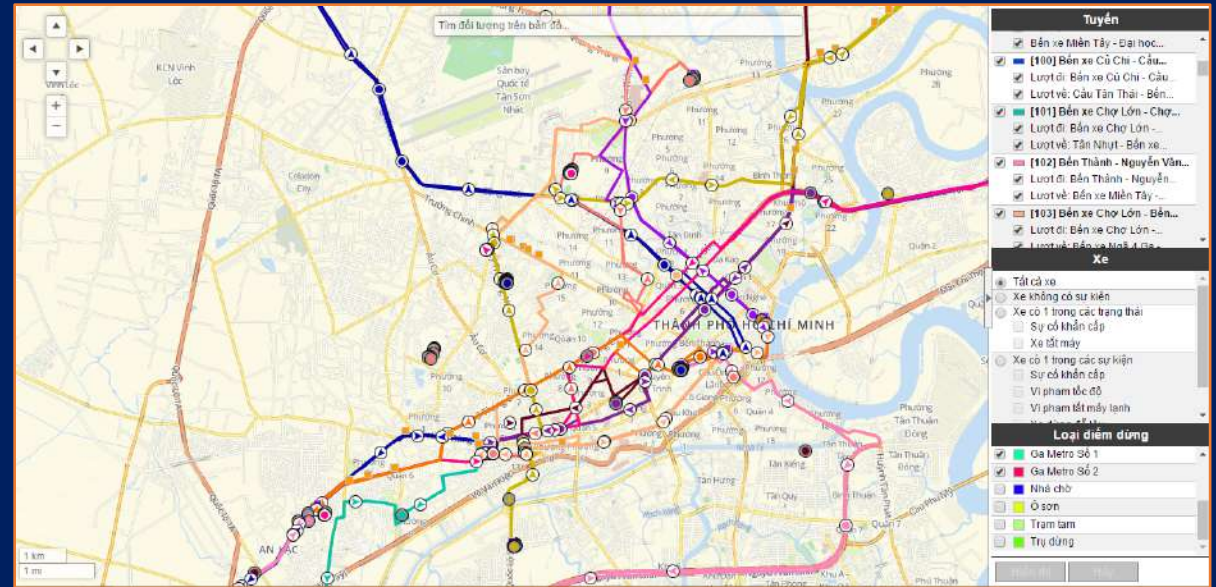
- Quy mô, số lượng xe buýt: > 4000 xe
- Số điểm dừng, đầu bến được quản lý > 5000
- Số lượng tuyến: ~ 150 tuyến
- Cung cấp và quản lý nội dung cho ~ 250 bảng LED nhà chờ

## GIẢI PHÁP

- Dùng công nghệ phân tích dữ liệu lớn giúp nâng cao quản lý và điều hành theo thời gian thực
- ~10 triệu dữ liệu GPS được xử lý và lưu trữ mỗi ngày
- Sản lượng: ~20.000 chuyến/ngày (~7.2 triệu chuyến/năm)



## KẾT QUẢ



### Thống kê vận hành trong ngày theo doanh nghiệp vận tải

Đã lọc theo: DNVT, Công ty TNHH Vận tải Thành Phố Hồ Chí Minh, Ngày: 16/08/2016

DNVT	Tuyến	Số xe hiện có	Số xe đang vận hành	Số chuyến đi	Số chuyến đến	Số xe tại bến chờ	Tổng chuyến
[142]	Đến Thành - Nguyễn Văn Linh - Cầu Lộ - Cầu Ông Thìn	0	4	85	5	5	100
[143]	Tuyến xe buýt Quận 2 - Quận 7	0	6	4	4	11	23
[144]	Đến xe Quận 5 - Bến Nghé 1 km	0	18	0	0	44	76
[145]	Đến xe Quận Tân - Đ. Tân Thuận	0	6	0	0	1	1
Công ty TNHH vận tải Thành Phố	Đến Thành - Nguyễn Văn Linh - Cầu Lộ - Cầu Ông Thìn - Cầu Ông Thìn	0	20	9	7	56	100
[146]	Công ty TNHH Vận tải Thành Phố	0	22	0	0	24	26

# #4: IoT

## Ứng dụng: Quản lý xét nghiệm thông minh không giấy tờ


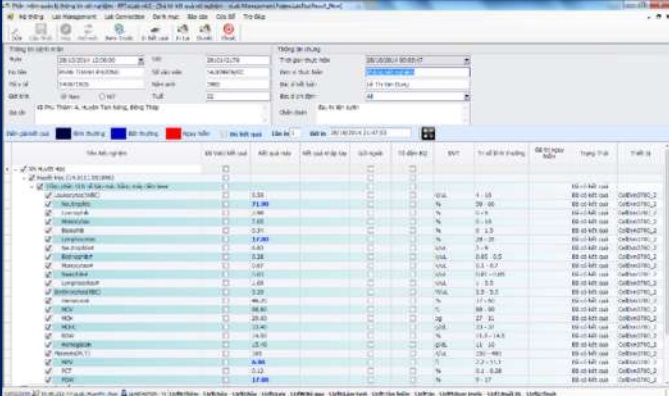
### BỐI CẢNH

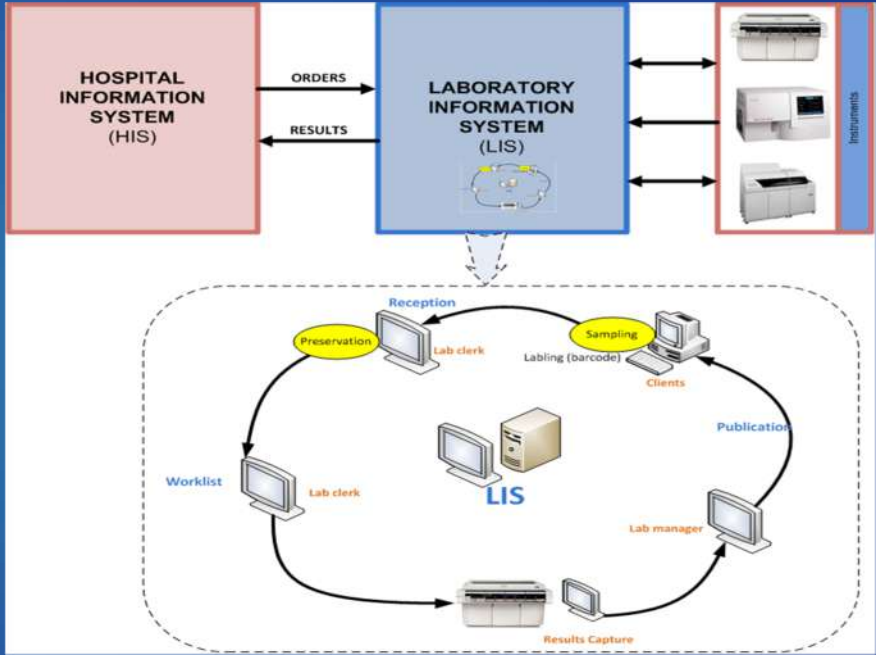
- Các bước xét nghiệm khi người bệnh đến bệnh viện
  - Bác sỹ chỉ định xét nghiệm
  - Người bệnh đến phòng xét nghiệm
  - Người bệnh chờ kết quả được in ra
  - Người bệnh mang kết quả lại cho bác sỹ đánh giá

### GIẢI PHÁP

- Máy xét nghiệm kết nối IoT
- Truyền thông tin ngay cho bác sỹ không cần in ra
- Thông tin được số hóa dễ dàng tái sử dụng và quản lý

### KẾT QUẢ


➔


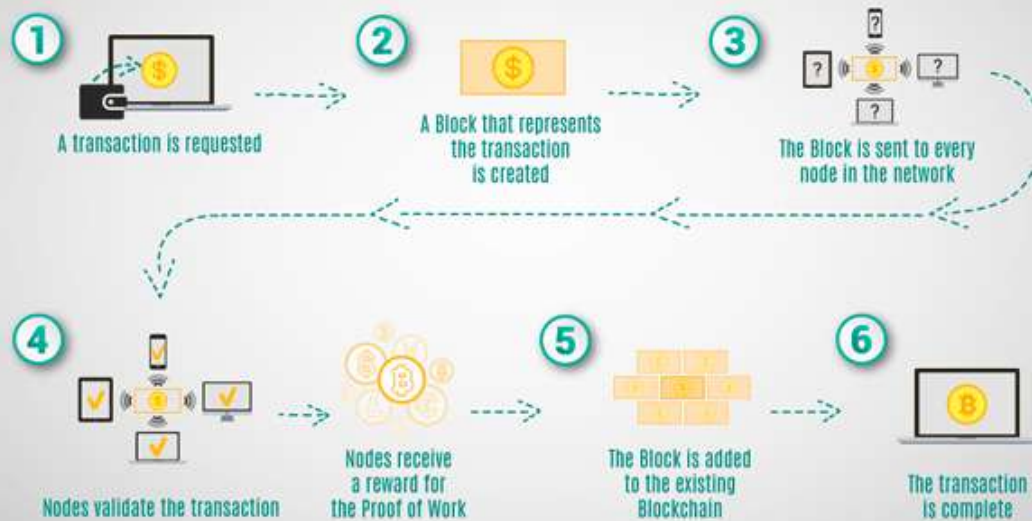


# #5: Blockchain (công nghệ chuỗi khối)

## ĐỊNH NGHĨA

- Blockchain là mạng lưới các khối (block) lưu trữ thông tin được phi tập trung hóa
- Các khối (block) ghi nhận tất cả các giao dịch ngang hàng
- Mỗi giao dịch được ghi nhận duy nhất, toàn vẹn, định danh vào một khối (block)

## HOW BLOCKCHAIN WORKS



## LỢI ÍCH

### • Tăng tính minh bạch

Do khả năng lưu trữ phi tập trung đem lại

### • Tăng cường bảo mật

Mỗi giao dịch được mã hóa và có liên kết thích hợp đến giao dịch cũ bằng công nghệ mã hóa (hàm băm)

### • Giảm chi phí

Do không cần phải chi phí cho bên thứ 3 để xác nhận giao dịch

### • Truy xuất nguồn gốc thực sự

Blockchain cho phép mọi bên truy nguyên hàng hóa và đảm bảo rằng hàng hóa đó không bị thay thế hoặc sử dụng sai mục đích trong quá trình chuỗi cung ứng

### • Cải thiện tốc độ và hiệu quả cao

Do khả năng tự động hóa của Blockchain mang lại



# #5: Blockchain (công nghệ chuỗi khối)

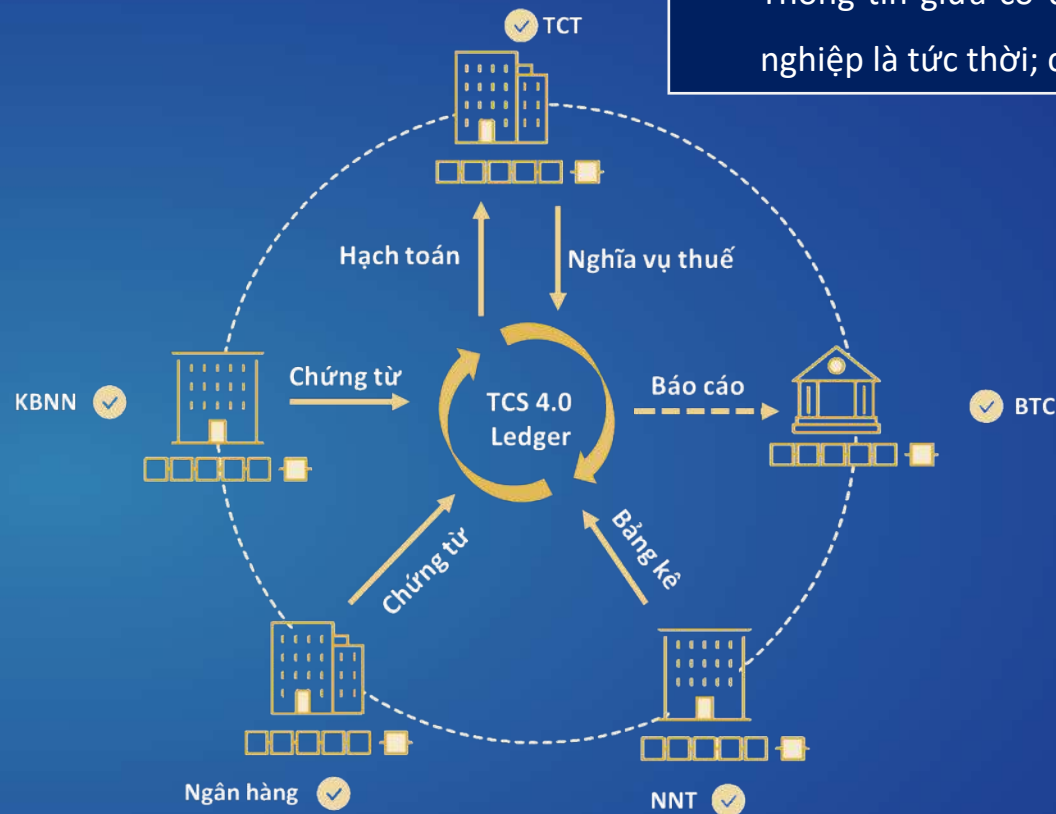
## Ứng dụng: Thu thuế trực tuyến

### BỐI CẢNH

- Người nộp thuế nộp tại ngân hàng
- Kho bạc NN nhận chứng từ và truyền thông tin xác nhận về Tổng cục Thuế
- Kho bạc NN phải đối chiếu với ngân hàng cuối ngày
- Thời gian xác nhận nghĩa vụ Thuế cho người dân/ doanh nghiệp chậm trễ

### GIẢI PHÁP

- Dùng công nghệ Blockchain và Cloud cho phép người dân nộp thuế qua mạng
- Đảm bảo an toàn, riêng tư, đúng pháp luật



### KẾT QUẢ

- Kho bạc nhà nước không còn phải đối chiếu
- Người dân theo dõi được thông tin lưu chuyển quy trình nộp thuế (minh bạch)
- Thông tin giữa cơ quan Thuế, Kho bạc NN, Ngân hàng và người dân/doanh nghiệp là tức thời; cho phép giảm thời gian hoàn thành thủ tục nộp thuế



## #5: Blockchain (công nghệ chuỗi khối)

Ứng dụng: Utop đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách hàng



### BỐI CẢNH

- Khách hàng hình thành thói quen hạn chế tiếp xúc và tụ tập đông người do dịch bệnh.
- Từ đó phát sinh nhu cầu mới đặt hàng online và tự đến lấy (pickup).

### GIẢI PHÁP

- Đặt món và tự đến lấy (pick up) tại các cửa hàng qua Smart Menu. Thanh toán trực tiếp thông qua ví điện tử hoặc thẻ tín dụng để được hoàn Utop ngay 10% cùng nhiều ưu đãi khác.



### KẾT QUẢ (sau 5 tháng ra mắt)



Trên 5000 lượt giao dịch mỗi ngày



Tổng giá trị giao dịch qua nền tảng (GMV) đạt trên 500K USD



2000+ đối tác liên kết



# #6: RPA: Tự động hóa quy trình dùng phần mềm robot (Robotics Process Automation)

## ĐỊNH NGHĨA

- RPA là công nghệ cho phép con người cấu hình phần mềm máy tính hay robot, mô phỏng tích hợp các hành động của con người tương tác trong các hệ thống kỹ thuật số để thực hiện các quy trình nghiệp vụ
- RPA sử dụng giao diện người dùng để thu thập dữ liệu, thao tác với các ứng dụng giống như con người
- RPA: Không bao giờ ngủ và không bao giờ mắc lỗi



## LỢI ÍCH

- **Không mắc lỗi như con người thường mắc phải**

*Con người* thường hay mắc lỗi và bị chi phối bởi cảm xúc, sức khỏe

- **Hoạt động được liên tục 24/7**

Robot là máy nên hoạt động liên tục không cần nghỉ ngơi như con người

- **Hỗ trợ con người làm những việc lặp đi, lặp lại nhàm chán**

- **Tăng tốc thời gian xử lý**

Do dung năng lực xử lý của máy tính nên các tác vụ được xử lý rất nhanh chóng, thời gian tính bằng giây, không như con người phải mất nhiều thời gian để thực hiện

# #6: RPA

## RPA kết hợp với số hóa quy trình nội bộ, nâng cao năng suất lao động

### BỐI CẢNH

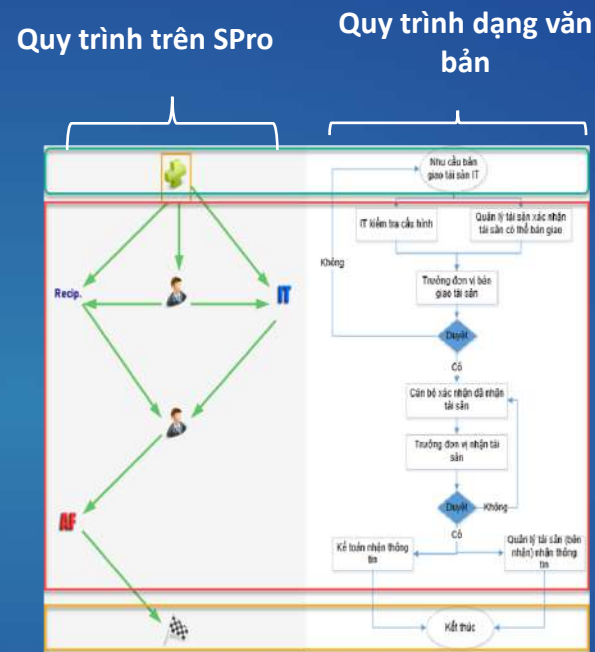
- Quy trình nội bộ **mất thời gian** để xử lý
- **Khó đo lường**, đánh giá được tiến độ, chất lượng và hiệu quả của nhân viên, đặc biệt là liên phòng ban
- **Lãnh đạo** cần phê duyệt nhanh, mọi lúc, mọi nơi

### GIẢI PHÁP: Số hóa quy trình

Ứng dụng: Tập đoàn FPT

- 30.000** Nhân viên
- 5.6 triệu** Tác vụ
- 1.2 triệu** Ticket nội bộ
- 947** Quy trình/dịch vụ nội bộ được số hóa và vận hành/cải tiến thành công

**13 lĩnh vực khác nhau:** QA, IT, Hàng hóa, Hành chính, Phong trào, Kế toán, Kinh doanh, Mua sắm, Nhân sự, Tổ chức, Quản lý tòa nhà, Truyền thông, Xây dựng cơ bản



### KẾT QUẢ

#### Hiệu quả (FPT)



**Giảm 65%** thời gian trung bình để xử lý các quy trình phức tạp



**Tăng 150%** năng suất phục vụ của khối hỗ trợ



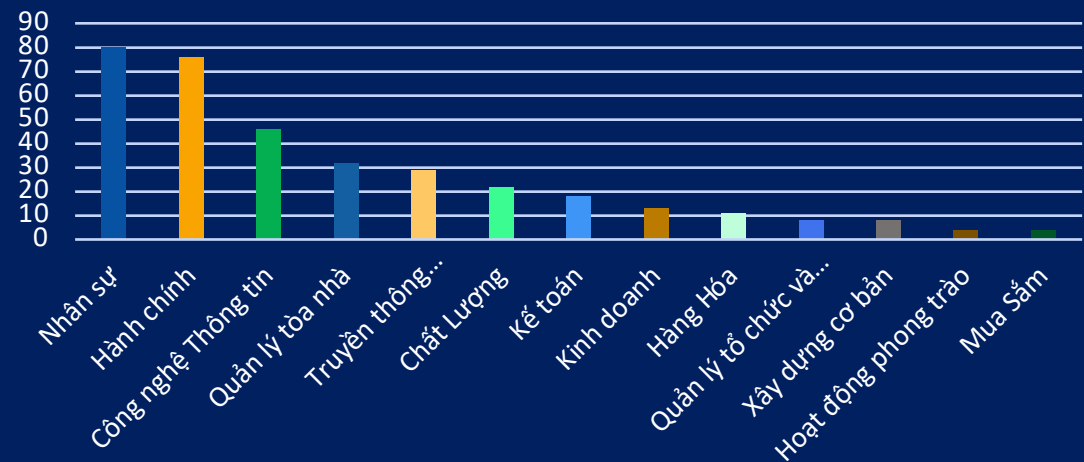
**50%** tác vụ được tự động hóa dùng akaBot với thời gian giảm **98.79%** so với con người thực hiện

#### Khách hàng đang sử dụng SPro



#### Khả năng đáp ứng: 350+ quy trình FPT đã thiết kế sẵn từ đúc kết thực tiễn

Loại dịch vụ được số hóa quy trình



# #7: Nền tảng di động Mobility, siêu ứng dụng Mega Apps

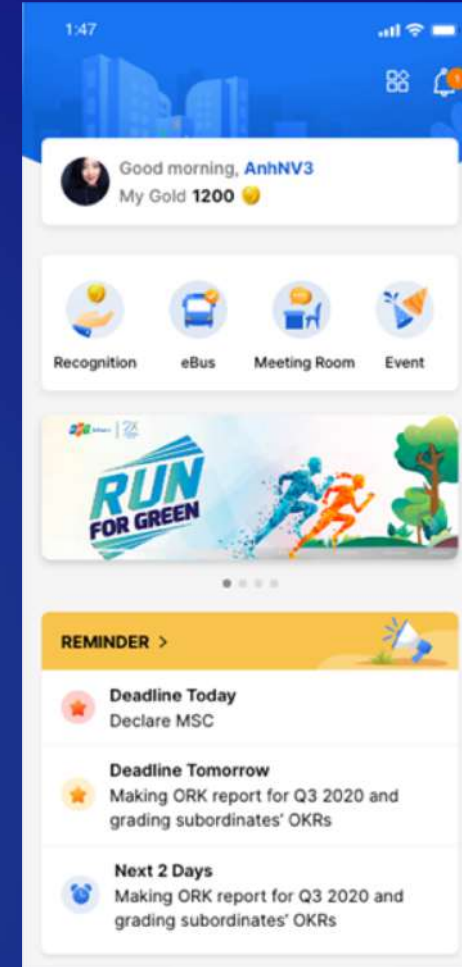
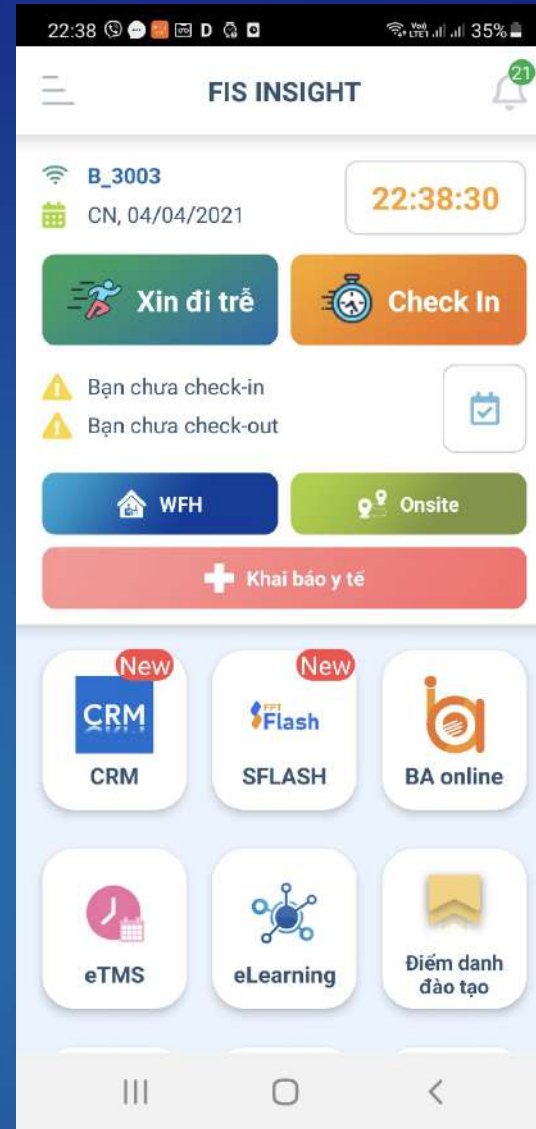
## BỐI CẢNH

- Người dùng hệ thống di chuyển thường xuyên nhưng cần truy cập hệ thống xử lý công việc mọi lúc mọi nơi
- Khó khăn trong việc phải cài đặt và nhớ quá nhiều ứng dụng trên thiết bị di động

**GIẢI PHÁP: Mega App trên thiết bị di động**  
FIS Insight, My FPT

## LỢI ÍCH

- Một ứng dụng cho nhiều mục đích
- Mega App cho người dùng 1 nơi duy nhất để vào tất cả các ứng dụng của tổ chức doanh nghiệp trên nền tảng thiết bị di động
- Người dùng chỉ cần đăng nhập 1 lần để vào tất cả các ứng dụng ở dưới
- Tùy biến mở rộng tăng giảm số lượng ứng dụng bên trong, thiết kế giao diện cho những ứng dụng ưu tiên
- Tương tác nhanh chóng mọi lúc mọi nơi, không bao giờ bỏ lỡ thông tin



# #8: An toàn thông tin

## EagleEye – Giảm tối đa tổn thất do sự cố mất an toàn thông tin

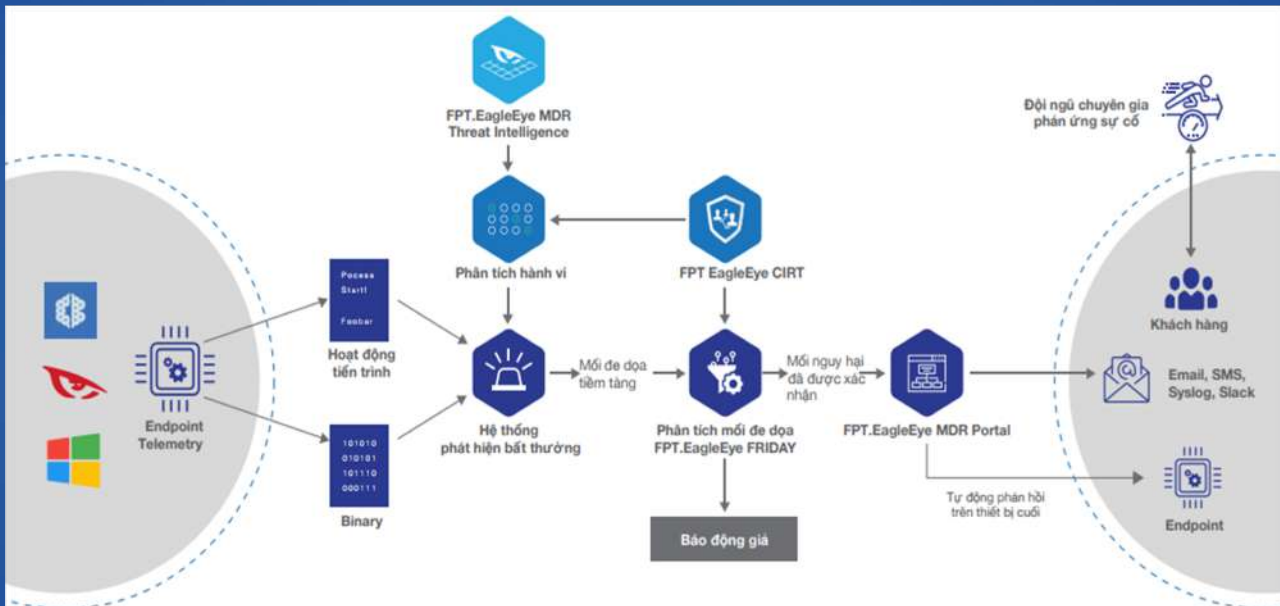


### BỐI CẢNH

- Rủi ro nhiều đến từ bên trong (nhiều loại thiết bị, phần mềm khác nhau), bên ngoài
- Nguồn lực nhân sự ANTT thiếu hụt hơn 400,000 chuyên gia trên thế giới
- Không có sự giám sát liên tục
- Không có công cụ để chủ động tìm kiếm, phát hiện và xử lý sự cố bảo mật
- Từ 4 lý do trên dẫn đến thời gian xử lý lâu khi có vấn đề bảo mật dẫn đến tổn thất lớn,

### GIẢI PHÁP

**FPT.EagleEye MDR (Managed Detection and Response):** Đảm bảo an toàn thông tin do không có điểm mù nào tại lớp endpoint



### KẾT QUẢ

#### Hiệu quả



Giảm tối thiểu **2 tháng/năm** thời gian phát hiện và xử lý sự cố (FPT)



Giảm **tổn thất** do sự lây lan được ngăn chặn ngay (tách IP lây nhiễm ra khỏi mạng ngay)



Giảm **80% nguồn nhân sự** do làm việc hiệu quả và rút ngắn thời gian



Tăng **10 lần** thời gian tập trung xử lý sự cố do tự động hóa 60% quy trình xử lý sự cố



**24/7 Robot** sẽ giám sát và tự động gọi điện thoại tới cán bộ chuyên trách khi có cảnh báo

#### Khách hàng



Phát hiện và xử lý truy vết tìm ra kẻ tấn công đã chiếm 2 triệu \$ của Bank



#### Khả năng đáp ứng

- Đang giám sát **gần 100,000 endpoint**
- Domain: Ngân hàng, Chính phủ, Bán lẻ, Chứng khoán, Tài chính...



**Xin cảm ơn!**

