

HOPE CORP · IKI · BẢN TẶNG MIỄN PHÍ

BỘ NÃO VẬN HÀNH

Cách một founder D2C HealthTech dựng doanh nghiệp
chạy bằng AI, từ sổ đơn hàng đến phòng gọi vốn



Tác giả

Nguyễn Văn Hưng

Founder, Chủ tịch HĐQT & CEO · HOPE CORP · IKI Beauty & Wellness

contact@ikihealing.com · ikihealing.com/founders

VÌ SAO NÊN ĐỌC CUỐN NÀY, VÀ TÁC GIẢ LÀ AI

Phần lớn sách về AI được viết từ bên ngoài doanh nghiệp: người viết quan sát, phân tích, dự đoán. Cuốn sách này được viết từ bên trong. Tôi là founder kiêm Chief AI Officer của HOPE, và những gì bạn sắp đọc là hệ thống tôi đang vận hành mỗi ngày, kèm sổ sách để kiểm chứng.

Bằng chứng, nêu ngắn gọn để bạn tự đánh giá:

- Tháng 10 năm 2026, HOPE là thành viên chương trình Claude Startups của Anthropic.
- Một đội 12 người, trong đó 9 người toàn thời gian, được vận hành bằng hệ thống AI ba lớp (điều hành, phòng ban, tác vụ). Hơn 60% công việc được tự động hoá.
- 1.294 khách trả tiền từ tháng 3 đến tháng 9 năm 2026. 40,5% khách mới quay lại mua; khách mua lặp tạo ra khoảng 66% doanh thu.
- Biên gộp khoảng 60 đến 65%. Doanh thu thuần chín tháng đầu năm 2026 khoảng 3,57 tỷ đồng, đã đối soát giữa đơn hàng, vận đơn và sao kê ngân hàng.
- Chi quảng cáo chỉ khoảng 1% doanh thu, vì khách đến chủ yếu từ cộng đồng: khoảng 240 nghìn người theo dõi và khoảng 9.700 thành viên Zalo.

Quy mô của HOPE còn nhỏ, và tôi nói thẳng như vậy. Nhưng đây là một doanh nghiệp thật, có khách trả tiền thật, có sổ sách đối soát được, và phần lớn việc hằng ngày do một hệ thống AI có kỷ luật đảm nhận. Giá trị của cuốn sách nằm ở đó: không phải lời hứa về một tương lai, mà là những thứ đã chạy, những thứ đã hỏng, và cách chúng tôi sửa.

Nếu bạn là founder D2C, bạn có một bản đồ để tự dựng. Nếu bạn là chuyên gia sức khoẻ có cộng đồng, bạn có cách nhân giọng nói của mình mà không đánh mất niềm tin. Nếu bạn là nhà đầu tư hay đối tác, bạn thấy được cách một đội nhỏ kiểm soát AI bằng cơ chế chứ không bằng lời dặn.

MỤC LỤC

Vì sao nên đọc cuốn này, và tác giả là ai

Lời mở: Con số 8,9 triệu

Phần 1: Tư duy

- Chương 1: Founder D2C sức khoẻ trong kỷ nguyên AI
- Chương 2: Vòng lặp LÀM, ĐO, HỌC
- Chương 3: Mô hình sáu mảnh

Phần 2: Dụng bộ não vận hành

- Chương 4: Một nguồn sự thật cho doanh thu
- Chương 5: Lead và chăm sóc khách, máy nhắc người làm
- Chương 6: Bot cố vấn 24/7
- Chương 7: Tự động hoá và nguyên tắc hồng phải kêu

Phần 3: Marketing và nội dung bằng AI cho ngành sức khoẻ

- Chương 8: Nhà máy nội dung và blog SEO, GEO
- Chương 9: Cộng đồng, Zalo và đường từ webinar đến đại lý

Phần 4: Rào pháp lý và đạo đức

- Chương 10: Rào pháp lý thực phẩm bổ sung, viết bằng code
- Chương 11: Dữ liệu cá nhân khi dùng AI
- Chương 12: Quyền hạn của AI, tiền và kho mã

Phần 5: AI cho gọi vốn

- Chương 13: Một bộ số cho mọi biểu mẫu

Phần 6: Lộ trình 90 ngày

- Chương 14: Lộ trình 90 ngày để tự dựng bộ não vận hành
- Chương 15: Dành cho chuyên gia sức khoẻ có cộng đồng

Lời kết Phụ lục A: Bộ prompt Phụ lục B: Bảng công cụ Phụ lục C: Thuật ngữ Về tác giả

LỜI MỞ: CON SỐ 8,9 TRIỆU

Một buổi sáng tháng 8 năm 2026, hệ thống cố vấn vận hành của tôi báo một con số: doanh thu tháng 8 mới được 8,9 triệu đồng. (Đây và các con số cùng loại trong sách là số đo tại thời điểm, không phải số hiện tại.)

Nếu tôi đọc con số đó mà không nghi ngờ, tôi sẽ tưởng công ty đang sụp. May là tôi biết số đơn hàng trong nhóm chat bán hàng lúc đó có 98 đơn, khoảng 179,3 triệu đồng. Con số 8,9 triệu không phải do AI kém thông minh. Nó đến từ chuyện khác: máy đã đọc nhầm một nguồn dữ liệu đã chết, rồi lùi về nguồn dự phòng là phần tiền thu hộ của hãng vận chuyển. Cổ máy trả lời rất tự tin, rất mạch lạc, và sai hoàn toàn.

Tôi nhớ rất rõ cảm giác lúc đó. Không phải giận cỡ máy, mà là nhận ra mình đã hiểu sai việc của mình. Mình tưởng việc cần làm là mua một bộ não AI giỏi hơn. Hoá ra việc cần làm là bảo đảm bộ não đó đọc đúng sự thật. Và để làm được điều đó, tôi cần ba thứ mà không cuốn sách AI nào dạy trọn vẹn: hiểu doanh nghiệp đủ sâu để biết con số nào đáng tin, biết phối các công cụ AI thành một dây chuyền chạy thật, và có kỷ luật an toàn để dây chuyền đó không làm hại khách hàng, không làm hại pháp nhân, không làm hại chính mình.

Ba thứ đó, ghép lại, chính là vai trò mà tôi muốn gọi tên trong cuốn sách này: người chịu trách nhiệm về AI trong một doanh nghiệp D2C sức khoẻ. Ở các công ty lớn người ta gọi là Chief AI Officer. Ở công ty nhỏ như của tôi, vai đó nằm ngay trên vai founder, và nếu founder không làm, không ai làm. Tôi là founder kiêm Chief AI Officer của HOPE: đó là vai trò tôi đang làm thật, mỗi ngày, ở chính công ty mình.

Vì sao tôi chọn ba chữ AI, D2C và HealthTech cùng một lúc

Tôi không chọn vì ba chữ này nghe hợp thời. Tôi chọn vì chúng khớp nhau theo một cách rất cụ thể.

D2C, tức bán thẳng cho người tiêu dùng, là mô hình sống nhờ sự lặp lại. Khách mua, dùng, hết, mua lại. Ở HOPE, trong số khách mua lần đầu từ tháng 3 đến tháng 6 năm 2026, 40,5% đã quay lại mua tiếp, và nhóm khách mua từ hai lần trở lên tạo ra khoảng 66% doanh thu. Một mô hình sống nhờ lặp lại cần một cỗ máy không bao giờ quên: nhớ ai đã mua gì, đến lúc nào thì sắp hết, ai đang chờ được trả lời. Con người quên rất nhiều. AI thì không quên, nếu bạn cho nó dữ liệu đúng.

Ngành sức khoẻ và sắc đẹp từ bên trong là ngành sống nhờ niềm tin. Khách không mua một món đồ, họ mua một thói quen mỗi ngày và một người đồng hành. Mất niềm tin một lần là mất cả khách lẫn người họ giới thiệu. Niềm tin lại rất dễ mất vì ngành này có một rủi ro riêng: chỉ cần một câu nói quá công dụng là vi phạm quy định quảng cáo, và AI viết nội dung rất giỏi trong việc nói quá. Cho nên ở đây, người điều hành AI không thể chỉ biết công nghệ. Phải biết luật, biết giọng nói của thương hiệu, biết lúc nào máy phải dừng và để người quyết định.

Còn AI, theo cách tôi dùng, là phép nhân. Một đội nhỏ, có hệ thống đúng, làm được khối lượng việc của một đội lớn hơn nhiều. Hiện hệ thống AI ba lớp của HOPE lo việc đơn hàng, chăm khách, nội dung, báo cáo và tính lương, tự động hoá hơn 60% công việc của một đội 12 người. Chi phí của chúng tăng theo phần mềm chứ không tăng theo đầu người. Nhưng phép nhân cũng nhân cả sai lầm. Một con số sai được nhân lên thành một bản báo cáo sai, rồi thành một quyết định sai. Chương nào trong cuốn sách này cũng quay về cùng một ý: nhân cái đúng trước, rồi mới nhân lên.

Chief AI Officer không cần là kỹ sư

Tôi xuất thân là kỹ sư phần mềm, từng làm việc nhiều năm trong môi trường doanh nghiệp Nhật, và hiện đang theo học thạc sĩ luật kinh tế. Tôi nói điều này không để khoe mà để nói thật: nền tảng đó giúp tôi nhiều, nhưng phần giá trị lớn nhất trong hệ thống của HOPE không đến từ việc tôi viết code giỏi. Nó đến từ việc tôi biết hỏi đúng câu: con số này lấy từ đâu, ai nhập, trễ bao lâu, nếu sai thì ai chịu.

Một người điều hành AI giỏi cần ba năng lực:

1. Hiểu business: biết doanh nghiệp kiếm tiền ở đâu, mất tiền ở đâu, con số nào là sự thật và con số nào chỉ là bóng của sự thật.
2. Phối công cụ: biết công cụ nào làm việc nào, nối chúng lại thành dây chuyền, và biết chỗ nào để người làm.
3. Giữ kỷ luật an toàn: biết AI được phép chạm vào cái gì (tiền, dữ liệu khách, kho mã, nội dung gửi ra công chúng) và chặn phần còn lại bằng cơ chế chứ không bằng lời dặn.

Năng lực thứ nhất và thứ ba, bạn không cần biết code để có. Năng lực thứ hai, ngày nay, có các trợ lý lập trình như Claude Code của Anthropic làm phần nặng thay bạn, miễn là bạn mô tả được rõ bạn muốn gì và đọc được kết quả đủ để kiểm tra.

Cuốn sách này là gì, và không phải là gì

Đây là sổ tay của một người đã vận hành thật, ghi lại những gì đã chạy, những gì đã hỏng, và những gì tôi sẽ làm khác nếu làm lại. Nó không phải cuốn lý thuyết về AI. Nó không phải tài liệu quảng cáo cho sản phẩm của HOPE. Và nó cũng không phải một bản pitch deck trá hình: số liệu của công ty chỉ xuất hiện ở chỗ nào nó giúp bạn hiểu một bài học.

Về quy mô, tôi muốn bạn có kỳ vọng đúng. HOPE là một doanh nghiệp nhỏ. Doanh thu thuần từ tháng 1 đến tháng 9 năm 2026 khoảng 3,57 tỷ đồng, với 1.294 khách mua trong giai đoạn từ tháng 3 đến tháng 9. Chi quảng cáo trả phí năm 2026 chỉ khoảng 1% doanh thu, vì khách đến chủ yếu từ cộng đồng. Đây không phải câu chuyện kỳ tích. Đây là câu chuyện vận hành, và giá trị của nó nằm ở chỗ gần như mọi thứ trong đó đều có thể làm lại ở quy mô của bạn. Nền tảng AI chính của tôi là Claude của Anthropic, bên cạnh đó có dùng Gemini của Google cho một số việc.

Một lưu ý về pháp lý: cuốn sách này kể lại cách tôi làm trong phạm vi sản phẩm thực phẩm bổ sung của mình. Quy định thay đổi theo thời gian và theo loại sản phẩm. Phần pháp lý trong sách là kinh nghiệm vận hành, không phải tư vấn pháp lý. Trước khi áp dụng cho sản phẩm của bạn, hãy hỏi một luật sư hoặc chuyên gia pháp chế am hiểu lĩnh vực của bạn.

Cách đọc

Sách có sáu phần. Phần 1 là tư duy: founder D2C sức khỏe trong kỷ nguyên AI, vòng lặp LÀM, ĐO, HỌC, và mô hình sáu mảnh. Phần 2, dày nhất, là bộ não vận hành: một nguồn sự thật cho doanh thu, máy nhắc chăm khách, bot cố vấn, và cơ chế hồng phải kêu. Phần 3 là marketing và nội dung bằng AI cho ngành sức khỏe. Phần 4 là rào pháp lý và đạo đức. Phần 5 là AI trong gọi vốn. Phần 6 là lộ trình 90 ngày, kèm một chương riêng cho chuyên gia sức khỏe có cộng đồng.

Mỗi chương đi theo một nhịp: câu chuyện thật, nguyên lý, cách làm từng bước, prompt mẫu, sai lầm thường gặp, checklist. Nếu bạn là founder D2C sức khỏe, đọc theo thứ tự. Nếu bạn là chuyên gia sức khỏe có cộng đồng, đọc Chương 1, 2, 8, 9, 10, 11 rồi sang Chương 15. Nếu bạn là nhà đầu tư hay đối tác, Chương 3, 7, 12 và 13 cho bạn thấy nhanh nhất cách tôi nghĩ về rủi ro và kỷ luật.

Mọi con số công ty trong sách đều lấy từ sổ sách và hệ thống đo của HOPE. Chỗ nào chưa đo được, tôi nói là chưa đo được. Những sự cố tôi kể là sự cố thật, và tôi kể vì chúng dạy được nhiều hơn các thành công.

Bắt đầu thôi.

PHẦN 1: TƯ DUY

CHƯƠNG 1: FOUNDER D2C SỨC KHOẺ TRONG KỶ NGUYÊN AI

Câu chuyện: tháng 7 tụt 43%, và đó là con số sai

Đầu tháng 8, trong một phiên làm việc với Claude để dựng bảng số nền cho các mục tiêu chiến dịch, tôi nhận được một nhận định rất gọn: doanh thu tháng 7 tụt 43% so với tháng 6. Bản phân tích có bảng, có phần trăm, có lời giải thích nguyên nhân. Đọc rất thuyết phục.

Tôi nghi ngờ vì trực giác vận hành: tháng 7 không có dấu hiệu gì của một cú tụt như thế. Tôi yêu cầu kiểm lại. Kết quả: tháng 7 không tụt, tháng 7 cao hơn tháng 6. Cái bị tụt là số đã vào sổ kế toán, vì người nhập sổ ghi chậm. Trong khi đó, vận đơn của hãng vận chuyển cho thấy 127 đơn đã giao xong mà chưa vào sổ. Con số "tụt 43%" là con số của quy trình nhập liệu, không phải của khách hàng.

Bài học tôi giữ lại không phải là "đừng tin AI". Bài học là: AI trả lời trên dữ liệu bạn đưa, và nó rất giỏi trong việc làm cho một dữ liệu sai nghe như một kết luận đúng. Vai trò của founder trong kỷ nguyên này đã đổi. Không còn là người làm ra các bản phân tích. Là người biết bản phân tích nào đáng tin và vì sao.

Nguyên lý 1: AI hạ chi phí thực thi, không đổi nhu cầu chiến lược

Trước đây, muốn có một bản báo cáo doanh thu hằng ngày, tôi cần một người dành vài giờ mỗi sáng. Muốn có nội dung đều đặn trên nhiều kênh, cần một đội. Muốn có một cố vấn trực 24 giờ, không có cách nào. Nay mỗi việc đó có thể chạy bằng máy với chi phí gần như bằng không so với thuê người.

Nhưng có một thứ AI không rẻ đi: việc quyết định làm gì. Chọn khách nào để phục vụ, chọn kênh nào, nói điều gì, từ chối điều gì. AI giúp bạn thực thi sai chiến lược nhanh hơn. Một doanh nghiệp đi sai hướng với tốc độ gấp mười lần chỉ đến nơi sai nhanh hơn mười lần.

Nguyên lý 2: ba lớp việc, người quyết, máy làm, máy kiểm

Sau nhiều lần va chạm, tôi chia mọi công việc trong doanh nghiệp thành ba lớp:

Lớp quyết: những việc phụ thuộc vào phán đoán, vào trách nhiệm pháp lý, vào quan hệ con người. Ví dụ: duyệt một bài đăng đi ra công chúng, quyết định tăng ngân sách quảng cáo, chốt lương, trả lời một khách đang bức xúc. Lớp này luôn thuộc về người.

Lớp làm: những việc lặp lại, có quy tắc, khối lượng lớn. Ví dụ: bóc đơn hàng từ tin nhắn thành sổ doanh thu, soạn nháp bài, soạn sẵn câu trả lời cho khách, tính lương theo công thức. Lớp này giao cho máy.

Lớp kiểm: những việc canh chừng chính máy. Ví dụ: kiểm từ cấm trước khi bài ra ngoài, đối chiếu sổ đơn với vận đơn, báo động khi một nguồn dữ liệu ngừng chạy. Lớp này cũng giao cho máy, nhưng do người thiết kế và người đọc kết quả.

Trong hệ thống của HOPE có một nguyên tắc ngăn mà tôi nhắc đi nhắc lại với mọi người trong đội: AI đọc rộng, ghi hẹp. Máy được phép đọc nhiều thứ để hiểu bức tranh. Nhưng quyền ghi, tức quyền thay đổi một thứ gì đó ngoài đời thật, được cấp rất hẹp và có người duyệt. Máy soạn nháp, người bấm duyệt. Máy đề xuất, người quyết.

Nguyên lý 3: ba đặc thù của D2C sức khỏe

Một, nhịp lặp lại: doanh thu bền đến từ lần mua thứ hai, thứ ba. Theo số đo tại thời điểm đầu tháng 8 năm 2026, khoảng 71% khách trong tệp có số điện thoại chỉ mua đúng một lần, nên chỗ rò lớn nhất là lần mua thứ hai, và AI nên dùng để nhớ và nhắc đúng lúc chứ không để để thêm bài đăng. Hai, niềm tin là tài sản chính: khách để ý từng chữ, và một lời hứa quá tay làm mất niềm tin nhanh hơn nhiều so với việc xây nó. Ba, pháp lý nghiêm: nếu bạn dùng AI viết nội dung mà chưa có cổng kiểm từ cấm, bạn đang chạy một máy in rủi ro (Phần 4).

Cách làm: lập bản đồ việc trong một buổi chiều

Bước 1: Liệt kê mọi việc lặp lại trong tuần của doanh nghiệp. Đừng bỏ sót việc nhỏ như nhắc khách, chép số, báo cáo cuối ngày.

Bước 2: Với mỗi việc, ghi bốn thứ: ai làm hiện nay, mất bao nhiêu giờ mỗi tuần, nếu sai thì hậu quả gì, dữ liệu đầu vào lấy từ đâu.

Bước 3: Phân vào ba lớp quyết, làm, kiểm.

Bước 4: Chọn đúng một nút thắt để làm đầu tiên, theo tiêu chí: tốn nhiều giờ, hậu quả sai vừa phải, và dữ liệu đầu vào đã có sẵn. Đừng chọn việc có hậu quả sai nặng làm việc đầu tiên.

Bước 5: Đặt một câu hỏi bắt buộc cho việc đã chọn: nếu máy làm sai, tôi sẽ phát hiện bằng cách nào, và sau bao lâu.

Prompt mẫu: lập bản đồ việc

Bạn là cố vấn vận hành cho một doanh nghiệp D2C thực phẩm bổ sung.

Tôi sẽ dán danh sách các việc lặp lại trong tuần. Với mỗi việc, hãy:

1. Phân loại: QUYẾT (cần phán đoán/trách nhiệm của người), LÀM (lặp lại, có quy tắc), KIỂM (cảnh chừng máy).
 2. Ước lượng hậu quả nếu máy làm sai: thấp / vừa / cao, kèm một câu giải thích.
 3. Liệt kê dữ liệu đầu vào cần có và nguồn lấy dữ liệu đó.
 4. Đề xuất cách tôi phát hiện máy làm sai.
- Cuối cùng, đề xuất ĐÚNG MỘT việc nên tự động hoá đầu tiên và giải thích vì sao.
Không được tự thêm việc mà tôi không liệt kê. Chỗ nào thiếu thông tin thì hỏi lại tôi.

DANH SÁCH VIỆC:

[dán danh sách]

Sai lầm thường gặp

Tự động hoá trước, hỏi dữ liệu sau. Máy chạy rất nhanh trên dữ liệu bẩn.

Không ghi ai chịu trách nhiệm khi máy sai. Máy không người giữ sẽ chết lặng.

Checklist chương 1

- Tôi đã liệt kê toàn bộ việc lặp lại và phân vào ba lớp quyết, làm, kiểm.
- Tôi đã chọn một nút thắt duy nhất để bắt đầu.
- Tôi biết dữ liệu đầu vào của việc đó nằm ở đâu và ai nhập.
- Tôi đã nghĩ trước cách phát hiện khi máy làm sai.
- Mỗi việc tự động có một người giữ cụ thể.

CHƯƠNG 2: VÒNG LẶP LÀM, ĐO, HỌC

Câu chuyện: 8.922 lượt hiển thị, 302 lượt nhấp, 0 chuyển đổi

Trong một đợt đo 30 ngày vào cuối tháng 7, các chiến dịch quảng cáo trên công cụ tìm kiếm cho nội dung blog của tôi tạo ra 8.922 lượt hiển thị, 302 lượt nhấp, tốn khoảng 1,44 triệu đồng, và không có một chuyển đổi nào được ghi nhận.

Phản xạ đầu tiên của đội là nghi ngờ phần đo: có lẽ thẻ theo dõi hỏng. Nếu tôi tin ngay câu trả lời đó thì tôi đã sửa sai chỗ. Thay vào đó chúng tôi đo lại chính đường đi của người đến từ quảng cáo. Kết quả: thẻ theo dõi hoạt động bình thường. Vấn đề nằm ở trang đích. Người

đọc bài thấy duy nhất một nút kêu gọi là tải ứng dụng, trong khi họ chỉ mới muốn đọc. Không có chỗ nào để họ để lại email hay hỏi thêm. Nguyên nhân là lời kêu gọi hành động sai, chứ không phải công cụ đo hỏng.

Từ bài học đó, mọi lời kêu gọi trên website được đổi sang thu email trước, rồi mới dẫn vào chuỗi nội dung. Tôi kể chuyện này vì nó minh họa một điều: đo mà không biết mình đang đo cái gì thì cũng như không đo.

Nguyên lý: LÀM, ĐO, HỌC, rồi lặp

Nguyên tắc vận hành của HOPE là một vòng lặp bốn bước.

LÀM: tạo ra một kết quả thật, kèm nguồn, rồi đối chiếu với thực tế của doanh nghiệp. Không làm để cho có.

ĐO: so với kế hoạch. Không so với cảm giác. Mọi việc quan trọng có một con số kỳ vọng được ghi trước khi làm.

HỌC: biến chênh lệch giữa kế hoạch và thực tế thành một bài học, rồi nạp bài học đó vào nơi mà người và máy cùng đọc được. Bài học không nằm trong đầu một người.

LẶP: làm lại, với bài học đã nạp.

Và có một câu tôi coi như kỷ luật: vá lu trước khi đổ nước. Đừng đổ thêm khách vào một cái phễu còn thủng. Trước khi chạy thêm quảng cáo, kiểm tra xem khách hiện có đang bị bỏ rơi ở khâu nào.

Hai cách đo sai mà tôi đã mắc

Một, đo việc bấm nút thay vì đo việc thật. Hệ thống ghi nhận cuộc gọi chăm sóc khách dựa vào việc nhân viên bấm một nút "đã gọi". Khi tôi nhìn con số, tôi suyết kết luận là không ai gọi. Thực tế nhân viên làm việc chủ yếu trong ứng dụng nhắn tin và gần như không ai bấm nút nào. Sau này tôi đổi cách đo: một khách được coi là đã được tư vấn khi trong hội thoại thật có tin nhắn do nhân viên gửi. Đo hành vi thật, không đo cờ đánh dấu.

Hai, so với một mốc sai. Một lần tôi đo thời điểm nhân viên phản hồi bằng cách so với thời điểm khách được giao cho họ trong hệ thống. Nhưng khách Zalo được kéo vào hệ thống từ hội thoại có sẵn, nên "ngày giao" chỉ là ngày máy nhìn thấy. Có khách đã được nhắn hàng chục tin từ buổi sáng mà hệ thống mới ghi nhận lúc chiều. Đo theo mốc đó thì gần như mọi khách đều bị kết luận sai là chưa ai chăm.

Cách làm: dựng vòng lặp cho một việc

Bước 1: Chọn một việc từ bản đồ ở Chương 1.

Bước 2: Viết ba dòng. Giả thuyết: tôi tin điều gì. Chỉ số: nếu đúng thì con số nào sẽ đổi.
Nguồn: con số đó lấy ở đâu, ai nhập, trễ bao lâu.

Bước 3: Ghi mức kỳ vọng và mốc thời gian kiểm tra trước khi làm.

Bước 4: Làm. Giữ nguyên các biến khác nếu có thể.

Bước 5: Đến mốc, so thực tế với kỳ vọng và viết một đoạn học: điều gì đúng, điều gì sai, điều gì chưa biết.

Bước 6: Nạp đoạn học vào trí nhớ chung. Với HOPE, đó là các tệp tri thức mà các máy cùng đọc, và một bộ nhớ chiến dịch ghi lại những bài đã thất bại: bài còn sót từ cấm, bài người duyệt bỏ, bài đăng hụt. Lần sau, máy viết nội dung tránh lặp lại đúng kiểu đã thất bại.

Prompt mẫu: tạo một vòng lặp

Tôi muốn chạy một thử nghiệm có kiểm soát cho doanh nghiệp D2C thực phẩm bổ sung.
Việc cần thử: [mô tả một việc]
Hãy giúp tôi điền khung sau và chỉ ra chỗ nào còn mơ hồ:

- Giả thuyết (một câu, kiểm chứng được)
- Chỉ số chính và cách đo (kèm nguồn dữ liệu, ai nhập, độ trễ)
- Mức kỳ vọng và mốc thời gian đánh giá
- Điều gì sẽ khiến tôi dừng sớm
- Điều tôi sẽ KHÔNG đổi trong lúc thử
- Hai cách mà phép đo này có thể đánh lừa tôi

Sau đó hỏi tôi đúng ba câu để làm rõ nếu còn thiếu.

Sai lầm thường gặp

Không ghi kỳ vọng trước khi làm. Khi đó mọi kết quả đều có thể giải thích là thành công.

Nhằm giữa tháng đang chạy và tháng đã chốt. Một tháng còn dang dở luôn trông thấp. Hệ thống của tôi gắn cờ cảnh báo riêng cho tháng đang chạy, vì không có cờ đó thì máy sẽ kết luận công ty đang sụp.

Checklist chương 2

- Mỗi việc quan trọng có giả thuyết, chỉ số, nguồn và kỳ vọng được ghi trước khi làm.
- Tôi biết chỉ số của mình đo hành vi thật hay chỉ đo một cờ đánh dấu.
- Tôi biết mốc so sánh của mình có công bằng không.
- Bài học sau mỗi vòng được nạp vào một nơi mà cả người lẫn máy đều đọc được.
- Tôi đã vá chỗ thủng trước khi đổ thêm khách vào phễu.

CHƯƠNG 3: MÔ HÌNH SÁU MẢNH

Câu chuyện: máy chạy hoàn hảo mà tổ chức vẫn khựng

Có giai đoạn hệ thống của tôi chạy rất tốt về kỹ thuật: đơn hàng được bóc tự động, lead được chia, nhắc việc được gửi đúng giờ. Vậy mà doanh số không nhích. Tôi mất một thời gian để hiểu rằng vấn đề không nằm ở máy. Nó nằm ở tổ chức xung quanh máy: người nhận nhắc việc không thấy mình được lợi gì khi làm theo, nên họ làm cho có.

Tôi cần một khung để nhìn tổ chức như một hệ thống, không chỉ nhìn phần mềm. Tôi dùng mô hình sáu mảnh: Tầm nhìn, Chiến lược, Năng lực, Phần thưởng, Nguồn lực, Khẩn thiết. Thiếu mảnh nào, tổ chức sinh ra triệu chứng tương ứng.

Nguyên lý: thiếu mảnh nào, ra triệu chứng đó

Thiếu	Triệu chứng
Tầm nhìn	Nhầm lẫn: mỗi người hiểu đích đến một kiểu
Chiến lược	Khởi động sai: làm nhiều việc mà không việc nào nổi thành đường
Năng lực	Lo ngại: người ta sợ làm sai vì chưa đủ kỹ năng
Phần thưởng	Hạn chế phản ứng: người ta biết nhưng không có lý do để làm
Nguồn lực	Nản lòng: muốn làm mà không đủ công cụ, thời gian, tiền
Khẩn thiết	Thờ ơ: mọi thứ được để lại cho ngày mai

Cách tôi diễn giải sáu mảnh, theo kinh nghiệm cá nhân, khác bản sách vở ở một số chỗ.

Tầm nhìn là nhìn trước ba đến năm năm, đủ rõ để nhân viên mới nghe xong biết công ty đang đi đâu. Chiến lược là mỗi năm chỉ chọn một đến ba mũi cốt lõi; càng nhiều mũi, càng ít mũi nào đủ lực. Năng lực là biến tổ chức thành một trường học: người đứng đầu học thật nhiều đúng thứ giải được bài toán con số hiện tại, rồi dạy lại; với AI, năng lực của đội là biết giao việc cho máy, đọc kết quả và nghi ngờ. Phần thưởng là xây một trò chơi, vì nếu bảng điểm chỉ ra một việc còn tiền thưởng chỉ ra việc khác, người ta theo tiền thưởng. Nguồn lực là đòn bẩy: đừng tự làm một trăm phần trăm. Khẩn thiết là tự dồn mình vào chân tường: một mục tiêu không có hạn là một ước muốn.

Cộng thêm một thành tố nền: phúc đức. Làm ăn tử tế, sản phẩm sạch, không nói quá công dụng. Trong một ngành sống nhờ niềm tin, đây không phải đạo lý suông mà là chiến lược rủi ro dài hạn.

Một ví dụ từ bảng điểm của đội bán hàng

Tôi làm phần thưởng thành một trò chơi có thiết kế. Bảng điểm hằng ngày của đội bán hàng không chấm mọi việc ngang nhau: việc lỗi doanh thu như gọi, chốt lead có trọng số 5; việc phủ thương hiệu như đăng bài, làm story có trọng số 2; việc học có trọng số 1. Nếu mọi việc bằng điểm nhau, đội sẽ chọn việc dễ nhất, làm story thật nhiều và bỏ quên việc gọi khách. Những mục máy đo được thì hiển thị cạnh số người ta tự khai và tô màu khi lệch. Tôi không bêu tên người lệch, vì lệch có thể do ghi nhận trễ.

Cách làm: chẩn đoán trong 45 phút

Bước 1: Viết ra một triệu chứng đang làm bạn khó chịu: ví dụ "đội biết việc cần làm nhưng không làm".

Bước 2: Chấm sáu mảnh từ một đến năm, bằng chứng cụ thể cho mỗi điểm, không bằng cảm giác.

Bước 3: Tìm mảnh thấp nhất. Đối chiếu với bảng triệu chứng. Triệu chứng của bạn có khớp không.

Bước 4: Chọn một hành động nhỏ nhất để nâng mảnh thấp nhất lên một bậc trong hai tuần.

Bước 5: Đo lại sau hai tuần.

Prompt mẫu: chẩn đoán sáu mảnh

Tôi sẽ mô tả một triệu chứng của tổ chức và bằng chứng cụ thể tôi đang thấy.

Hãy dùng mô hình sáu mảnh (Tầm nhìn, Chiến lược, Năng lực, Phần thưởng, Nguồn lực, Khẩn thiết) để:

1. Với mỗi mảnh, nêu câu hỏi kiểm tra ngắn tôi cần tự trả lời bằng bằng chứng.
 2. Dựa vào những gì tôi mô tả, suy luận mảnh nào có khả năng thiếu nhất và vì sao.
 3. Chỉ rõ chỗ bạn đang đoán vì tôi chưa cung cấp bằng chứng.
 4. Đề xuất MỘT hành động nhỏ, làm được trong hai tuần, để nâng mảnh thấp nhất.
- Đừng đưa ra kết luận chắc chắn khi thiếu bằng chứng.

TRIỆU CHỨNG VÀ BẰNG CHỨNG:

[mô tả]

Sai lầm thường gặp

Dùng mô hình như một bản án. Nó là công cụ chẩn đoán, không phải kết luận. Triệu chứng giống nhau có thể đến từ nhiều mảnh.

Đặt quá nhiều mũi chiến lược. Ba mũi là đã nhiều với một đội nhỏ.

Checklist chương 3

- Tôi đã chấm sáu mảnh bằng bằng chứng, không bằng cảm giác.
- Tôi biết mảnh thấp nhất và triệu chứng tương ứng.
- Tôi có một hành động hai tuần cho mảnh đó.
- Bảng điểm của đội đang thưởng đúng việc tôi thật sự cần.
- Chiến lược năm nay tối đa ba mũi.

PHẦN 2: DỰNG BỘ NÃO VẬN HÀNH

CHƯƠNG 4: MỘT NGUỒN SỰ THẬT CHO DOANH THU

Câu chuyện: luật viết bằng chữ, code vẫn đọc nguồn cũ

Tháng 8, tôi quyết định số bán hàng của công ty không còn lấy từ phần mềm kế toán nữa. Lý do đơn giản: người nhập tay, ghi trễ vài ngày, và riêng tháng 7 thiếu hơn một trăm đơn so với thực tế. Nguồn nhanh và gần sự thật hơn là nhóm chat nơi nhân viên đăng đơn hằng ngày, cộng với vận đơn của hãng vận chuyển.

Tôi ghi quyết định đó vào sổ tay vận hành bằng chữ. Năm ngày sau, tôi phát hiện hệ thống vẫn đọc dữ liệu từ phần mềm kế toán ở năm mươi ba chỗ khác nhau trong mã nguồn. Mỗi chỗ tự hỏi một lần, tự tính một kiểu. Công ty đã mù doanh thu chín ngày mà không ai kêu, vì ai cũng thấy con số hiện ra trên màn hình, chỉ không ai biết nó từ đâu.

Từ đó tôi có một luật cho mọi quyết định về dữ liệu: luật viết bằng chữ thì mã nguồn vẫn làm khác. Muốn chặn, phải chặn bằng cấu trúc. Chúng tôi dựng một cửa duy nhất để lấy doanh thu. Mọi nơi cần doanh thu đều đi qua cửa đó, không ai được tự hỏi nguồn.

Nguyên lý 1: một cửa, ba lớp, không trộn

Cửa doanh thu của HOPE trả về ba lớp, cố ý không gộp thành một con số, vì mỗi lớp trả lời một câu hỏi khác nhau:

Lớp 1, số đơn hàng: bán được bao nhiêu. Nguồn là các tin nhắn đặt đơn trong nhóm chat, được máy bóc ra thành từng dòng đơn.

Lớp 2, vận đơn: giao được bao nhiêu, thu hộ bao nhiêu. Nguồn là hệ thống của hãng vận chuyển.

Lớp 3, sao kê ngân hàng: tiền đã thật sự về kết chưa.

Khi chọn con số để báo cáo: có lớp 1 thì lấy lớp 1. Thiếu thì lùi về lớp 2, nhưng phải kèm cảnh báo. Không có gì thì trả về rỗng kèm cảnh báo. Và tuyệt đối không lạng lã lùi về nguồn đã bị loại. Luật "không lạng lã" này là cốt lõi: nguồn dự phòng được phép xuất hiện, nhưng phải nói to là nó đang được dùng.

Nguyên lý 2: các cờ cảnh báo là một phần của con số

Một con số không có ngữ cảnh là một con số nguy hiểm. Hệ thống của tôi mã hoá ba cờ vì thiếu chúng thì chắc chắn đọc sai:

Tháng đang chạy luôn thấp một cách giả tạo vì chưa hết ngày. Mừng sáu nhìn vào tháng đó thấy 8,9 triệu (số đo tại thời điểm), nếu không gắn cờ thì máy kết luận công ty đang sụp.

Tháng đầu tiên có dữ liệu vận đơn bị cắt vì hãng chỉ ghi từ giữa tháng. Và khi doanh thu và giá vốn đến từ hai nguồn khác nhau thì biên gộp chỉ mang tính tham khảo.

Có một cờ nữa đến từ sự cố thật. Tỷ lệ khớp giữa sổ đơn và vận đơn tụt sâu không có nghĩa là mất đơn. Khách chuyển khoản trước thì vận đơn ghi tiền thu hộ bằng không, nên tỷ lệ khớp thường chỉ quanh 80 đến 90 phần trăm. Nhưng khi tỷ lệ rơi xuống dưới 60 phần trăm và số vận đơn ít hơn 60 phần trăm số đơn, gần như chắc chắn là máy cào dữ liệu vận đơn đang đúng. Tháng 8, sổ có 98 đơn mà vận đơn mới ghi 7 (số đo tại thời điểm). Không có cờ này, người ta sẽ đi truy "thất thoát" không tồn tại.

Nguyên lý 3: một quy ước thuế, một chỗ duy nhất

Sổ đơn ghi số tiền khách thực trả, đã gồm thuế giá trị gia tăng. Báo cáo lãi lỗ cần số chưa thuế. Một lần chúng tôi đưa thẳng số thực trả vào báo cáo và thổi doanh thu lên 8%. Tệ hơn, doanh thu là cơ sở tính lương kinh doanh, nên chia sai chỗ này là trả thiếu lương nhân viên, và chuyện đó đã từng xảy ra trong kỳ lương tháng 7. Bây giờ phép chia 1,08 nằm đúng một nơi trong mã nguồn, và mọi nơi khác gọi nó.

Nguyên lý 4: đừng lấy tổng số dòng làm số liệu tháng

Có lần tôi được báo hệ thống đã có 9.256 lead. Khi lọc theo ngày tạo, thật ra có 9.098 dòng được nhập cùng một ngày trong một đợt nhập cục. Số liệu tháng phải lọc theo ngày tạo, trừ đợt nhập cục, và luôn xem phân bố theo ngày trước khi tin một con số tổng. Kho lead cũ ấy về sau hoá ra phần lớn là kho chết, không có số điện thoại: chặn thật sự của tăng trưởng nằm ở nguồn khách mới có thông tin liên hệ.

Cách làm từng bước

Bước 1: Liệt kê mọi nơi trong doanh nghiệp đang lấy doanh thu. Hỏi từng nơi: số này lấy ở đâu.

Bước 2: Với mỗi nguồn, ghi ba thứ: ai nhập, độ trễ, và hậu quả nếu nó sai. Xếp hạng nguồn theo độ gần sự thật.

Bước 3: Chọn nguồn chính. Với D2C bán qua tin nhắn, thường là nơi đơn được báo đầu tiên. Với D2C bán qua website, là cổng thanh toán.

Bước 4: Dựng cửa duy nhất. Nhờ trợ lý lập trình (tôi dùng Claude Code) tạo một hàm duy nhất trả doanh thu, và thay mọi nơi khác bằng lời gọi hàm này.

Bước 5: Khai báo thứ tự lùi nguồn và buộc mọi lần lùi phải kèm cảnh báo.

Bước 6: Khai báo quy ước thuế, quy ước phí vận chuyển, quy ước quà tặng ở một nơi.

Bước 7: Gắn thông tin độ tươi vào mọi bản tin: nguồn đã cập nhật tới ngày nào, còn bao nhiêu tin chưa bóc.

Prompt mẫu: dựng cửa doanh thu

Bạn là kỹ sư phần mềm làm việc trên mã nguồn của tôi. Mục tiêu: chỉ còn **MỘT** hàm duy nhất trả doanh thu.

Bước 1 (chỉ đọc, chưa sửa gì): tìm mọi đoạn mã đang truy vấn dữ liệu doanh thu hoặc đơn hàng. Liệt kê theo bảng: tệp, hàm, nguồn dữ liệu, cách tính (có trừ thuế không, có trừ quà tặng không).

Bước 2: đề xuất thiết kế cửa duy nhất gồm: thứ tự nguồn ưu tiên, điều kiện lùi nguồn, cảnh báo đi kèm mỗi lần lùi, tuổi nguồn (nguồn mới nhất cập nhật lúc nào).

Bước 3: chờ tôi duyệt thiết kế rồi mới sửa. Khi sửa: mỗi thay đổi một commit nhỏ, không đụng đến tệp ngoài phạm vi.

Quy tắc: không được âm thầm lùi về nguồn đã bị loại. Nếu không có dữ liệu, trả về rỗng kèm cảnh báo, không được bịa số.

Sau khi xong, viết một bài kiểm tra chứng minh rằng khi nguồn chính rỗng thì hàm trả về cảnh báo.

Sai lầm thường gặp

Tin vào luật viết bằng chữ. Hãy chặn bằng cấu trúc.

Gộp ba lớp thành một con số cho đẹp. Mỗi lớp trả lời một câu hỏi khác nhau.

Quên trừ thuế hoặc trừ sai chỗ.

Checklist chương 4

- Chỉ có một hàm duy nhất trả doanh thu, mọi nơi khác gọi hàm này.
- Mỗi nguồn có người nhập, độ trễ, và thứ tự ưu tiên.
- Mọi lần lùi nguồn đều kèm cảnh báo bằng chữ.
- Quy ước thuế nằm ở đúng một chỗ.

- Mọi bản tin có dòng độ tươi của dữ liệu.
- Tháng đang chạy luôn có cờ riêng.

CHƯƠNG 5: LEAD VÀ CHĂM SÓC KHÁCH, MÁY NHẮC NGƯỜI LÀM

Câu chuyện: một con số đẹp che một thói quen xấu

Các con số trong chương này là số đo tại thời điểm (cuối tháng 7 đến đầu tháng 8 năm 2026), không phải số hiện tại.

Máy chia lead đầu tiên của tôi hoạt động theo logic hợp lý: khách mới về, giao cho một nhân viên, quá 15 phút chưa chạm thì gặt sang người khác, ngoài 48 giờ thì giao lại, hết ba lượt thì đẩy tiếp. Trên giấy, đây là một hệ thống không bỏ sót khách.

Khi đo thật, tôi thấy hai điều. Một, máy đếm theo đồng hồ treo tường, không đếm theo giờ làm việc. Khách về lúc 21 giờ, đến 3 giờ sáng hệ thống kết luận "bị bỏ bê sáu tiếng" rồi gặt sang một nhân viên khác cũng đang ngủ. Kết quả là 1.059 lượt chuyển tay trong 16 giờ. Hai, hệ quả sâu hơn: nhân viên học được rằng tin nhắn từ bot không đáng tin, và bắt đầu lừa nó đi.

Tệ hơn nữa, tôi có thêm một phát hiện về khách Zalo: khách nhấn vào tài khoản của ai thì chỉ người đó mở được hội thoại, nhân viên khác không thấy gì. Vậy mà 83% lead Zalo đang đứng tên một người không cầm hội thoại. Chuyển khách sang người không mở được hội thoại chỉ đẩy khách vào khoảng không.

Tôi quyết định bỏ hẳn cơ chế gặt khách. Nguyên văn câu tôi nói với đội lúc đó: tôi không thích kiểu giành giật khách, nên bỏ cơ chế đẩy, thay vào đó push nhân viên phải chăm sóc khách sớm nhất có thể.

Nguyên lý 1: máy nhắc, người làm, không giành giật

Khách của ai người đó chăm. Máy không chuyển khách đi, máy chỉ nhắc đích danh người đang giữ. Ngoại lệ duy nhất: người giữ đã nghỉ việc, vì khách không được chết theo một tài khoản đã khoá.

Lưu ý một chi tiết kỹ thuật dễ sai: khi tắt cơ chế giành giật, đừng tắt luôn cả cụm có chứa nhịp nhắc. Chúng tôi đã đặt một cờ riêng cho việc "không chuyển tay" và cấm tắt bằng các cờ cũ, vì tắt cờ cũ là mất luôn nấc nhắc, đúng cái cần giữ nhất. Rồi viết một bộ kiểm tra 21 tình huống, vì ba chỗ từng đẩy khách nằm ở ba hàm khác nhau, bỏ sót một chỗ thì hệ thống vẫn xanh mà không ai thấy.

Nguyên lý 2: đo bằng tin nhắn thật

Nhân viên của tôi sống trong ứng dụng nhắn tin. Họ gần như không bao giờ bấm nút "đã liên hệ" trong hệ thống. Nếu đo theo nút bấm, 909 trên 909 lead Zalo đúng nguyên trạng thái mới, và máy nhắc cả những khách đã được chăm xong. Khi chuyển sang đọc hội thoại thật và coi một lead là đã tư vấn nếu có tin do nhân viên gửi, kết quả là 909 trên 909 đã được tư vấn, không lead nào bị bỏ.

Hai bẫy: không so thời điểm tin của nhân viên với thời điểm lead được giao vào hệ thống, vì lead Zalo được kéo từ hội thoại có sẵn nên "ngày giao" chỉ là ngày máy nhìn thấy; và phải soi mọi lead, không lọc theo trạng thái mới, vì lọc thì lượt sau ra không dòng nào và tắt luôn cái nhắc còn đúng.

Bây giờ tin nhắc Zalo chỉ nhắc điều đo được: khách nhắn câu cuối mà chưa ai đáp, gọi đích danh chủ hội thoại, vào ba khung giờ trong ngày. Lượt đo đầu tiên cho thấy 27 khách đang chờ, ca lâu nhất sáu ngày. Một con số khó chịu nhưng thật.

Nguyên lý 3: tài liệu phải nằm ở điểm hành động

Một tab tài liệu riêng gần như vô tác dụng. Chuỗi chăm sóc khách của chúng tôi được đặt ngay cạnh từng khách: gợi ý câu đúng mốc, nút sao chép, nút "đã gửi". Khi viết lại chuỗi này, tôi rà lại từng câu trong bản cũ qua rào pháp lý và sửa những chỗ chưa khớp nguyên tắc của chúng tôi, rồi phát hiện thêm một lỗi kỹ thuật: mốc "28-30 ngày" viết dạng chữ nên máy không đọc được, bước tái mua không bao giờ hiện ra.

Bản mới đặt mốc tái mua ở ngày 24, trước chu kỳ mua lại trung vị khoảng 27 ngày. Lời nhắn ngày 21 đổi từ xin khách đánh giá sang tặng một món quà tri ân không điều kiện.

Cách làm từng bước

Bước 1: Xác định ai đang giữ từng khách. Mỗi khách đúng một người giữ.

Bước 2: Xác định bằng chứng "đã chăm" là một hành vi thật trong hệ thống nhắn tin, không phải cờ bấm tay.

Bước 3: Đếm giờ chờ theo giờ làm việc.

Bước 4: Dựng nhắc đích danh, giới hạn tần suất, loại hội thoại nội bộ ra khỏi danh sách khách.

Bước 5: Viết chuỗi chăm sóc theo mốc vòng đời sản phẩm, đặt ngay cạnh khách.

Bước 6: Để máy soạn sẵn câu trả lời, người đọc và gửi. Chạy mọi câu qua cổng từ cấm.

Bước 7: Đo ba thứ: thời gian phản hồi, tỉ lệ khách chờ quá hạn, tỉ lệ mua lần hai.

Prompt mẫu: soạn nháp câu trả lời cho nhân viên duyệt

Bạn là trợ lý soạn nháp cho nhân viên chăm sóc khách của một thương hiệu thực phẩm bổ sung.

Nhiệm vụ: đọc hội thoại bên dưới và soạn MỘT câu trả lời nháp để nhân viên đọc, chỉnh và tự gửi. Bạn không được gửi gì cho khách.

Quy tắc:

- Giọng ấm áp, ngắn gọn, xưng hô theo ngữ cảnh hội thoại.
- Chỉ nói về sản phẩm như thực phẩm bổ sung. Không hứa kết quả sức khỏe, không so với thuốc, không hứa theo số ngày.
- Khuyến mãi chỉ là tặng quà, không nói giảm giá phần trăm.
- Nếu khách hỏi về bệnh, triệu chứng, thuốc đang dùng, hoặc đang mang thai: KHÔNG tư vấn, soạn câu lịch sự khuyên khách hỏi bác sĩ và đánh dấu [CẦN NGƯỜI XEM].
- Nếu thiếu thông tin về giá hay tồn kho, ghi [THIẾU THÔNG TIN], không tự đoán.

HỘI THOẠI:

[dán]

Sai lầm thường gặp

Đếm giờ chờ theo đồng hồ treo tường.

Đo bằng nút bấm trong khi đội làm việc ở nơi khác.

Để máy tự gửi tin cho khách khi chưa có kiểm soát nội dung. Với ngành sức khỏe, tin nhắn là nội dung quảng cáo trực tiếp.

Checklist chương 5

- Mỗi khách có đúng một người giữ và máy chỉ nhắc, không chuyển.
- "Đã chăm" được đo bằng tin nhắn thật.
- Giờ chờ tính theo giờ làm việc.
- Chuỗi chăm sóc nằm cạnh khách, đã qua cổng từ cấm.
- Mốc tái mua đặt trước chu kỳ mua lại trung vị.
- Đã có bộ kiểm tra tự động cho logic không chuyển tay.

CHƯƠNG 6: BOT CỖ VẤN 24/7

Câu chuyện: nhóm chat có cả người ngoài công ty

Trợ lý AI của HOPE tên Tiểu Nhã, và cố vấn vận hành chạy cả ngày lẫn đêm tên Alex, đều là bot trong ứng dụng nhắn tin. Chúng có thể được kéo vào bất kỳ nhóm chat nào, và tôi cho bot tự mở quyền ở mọi nhóm được mời vì tiện. Một ngày rà soát, tôi thấy bot đang trả lời ở 10 nhóm, trong đó có nhóm có người ngoài công ty. Tôi đóng vai người trong nhóm đó và hỏi một câu tiếng Việt bình thường về tài chính cá nhân của lãnh đạo. Bot truy hồi và trả về những đoạn đầu của kho tài chính cá nhân. Không cần hack, chỉ cần gõ một câu.

Lỗi hỏng này không do bot ngu, mà do tôi cho nó đọc chung một kho cho mọi chat. Tôi và hai lớp. Lớp một là khoá cứng ở khâu truy hồi: ba kho riêng của lãnh đạo bị cắt khỏi kết quả ở mọi nơi trừ chat riêng. Lớp hai là rào trong prompt, cấm nói về lương, giá vốn, định giá, nợ cá nhân. Lớp hai một mình vô nghĩa vì lời dặn thì mô hình có thể lách. Lớp một mới là chốt.

Nguyên lý 1: phân quyền theo nơi nói chuyện và theo người nói

Chat riêng của CEO nhìn thấy tất cả. Nhóm quản lý nhìn thấy số liệu vận hành. Nhóm có người ngoài chỉ thấy kiến thức công khai. Bot phải biết nó đang nói ở đâu.

Với kỹ năng của bot, tức khả năng thật sự làm gì đó như giao việc, chạy nghiên cứu, tạo chiến dịch, chúng tôi chia ba mức quyền: mức mở, không ghi gì vào hệ thống; mức quản lý, có ghi hoặc tốn tài nguyên; mức CEO. Một kỹ năng mới chưa khai báo quyền mặc định rơi vào mức CEO, tức mức chặt nhất. Sai theo hướng chặt thì tôi gõ một câu là mở. Sai theo hướng lỏng thì không ai biết cho đến khi có chuyện.

Khi bị chặn, bot nói rõ ai làm được. Im lặng là người ta tưởng bot hỏng.

Nguyên lý 2: lệnh nhanh không được cướp câu

Bot có vài nhánh bắt từ khoá chạy trước bộ não, ví dụ chữ "quảng cáo" kích hoạt danh sách chiến dịch. Vấn đề: câu nào chứa từ khoá là bị nuốt. Tôi hỏi "quảng cáo tháng này có ăn thua không?" thì nhận về danh sách chiến dịch kèm nút bấm tiền thay vì một câu trả lời; "hôm nay đừng tạo bài nữa" vẫn kích hoạt tạo bài. Đây mới là thứ làm trợ lý trông ngu, không phải bộ não yếu. Luật: thả bỏ sót lệnh còn hơn cướp câu. Bỏ sót thì tôi gõ lại một từ; cướp câu thì tôi mất cả câu trả lời và tưởng máy hỏng. Chúng tôi gác bằng một hàm nhận diện: câu dài thì không phải lệnh, câu kết thúc bằng dấu hỏi là đang hỏi, câu có chữ phủ định không phải lệnh.

Nguyên lý 3: bot nói thật về chính nó

Có lần tôi duyệt một việc cần chạy trên máy cá nhân, bot trả lời "sẽ nhận trong ít phút" trong khi máy đã tắt ba ngày. Nửa nhận việc nằm trên đám mây, nửa làm việc nằm trên máy tôi, và đám mây không biết nửa kia còn sống. Không phải bot lừa, bot mù. Chúng tôi vá bằng nhịp tim: máy làm việc ghi một dấu mốc kể cả khi không có việc, để phân biệt "không có việc" với "máy tắt". Bot đọc nhịp đó và nói thật tình trạng. Chốt canh chỉ kêu khi có việc chờ quá 45 phút, vì báo động cho điều không ai định sửa lúc hai giờ sáng là báo động giả.

Nguyên lý 4: cố vấn phải dám phản biện

Một cố vấn chỉ gột đầu thì vô dụng. Chỉ dẫn gốc của Alex buộc nó phản biện trước, dẫn số liệu thật và chỉ ra nút thắt thật. Khi tôi nói định gấp đôi ngân sách quảng cáo vì doanh số chậm, Alex từ chối, chỉ ra nút thắt nằm ở khách đã có mà chưa được chạm và khách đang chờ trả lời, kèm số liệu. Đó là loại phản biện tôi muốn.

Nguyên lý 5: có bộ đề chấm cho từng máy

Mỗi máy AI quan trọng có một bộ đề chấm tự động, lấy từ ca thật, chạy mỗi Chủ nhật: cố vấn vận hành 22 ca, chia lead 16 ca, trả lời khách Zalo 15 ca, chấm chất lượng bán hàng 13 ca. Điểm gần nhất tính đến 10/10/2026: 20 trên 22, 16 trên 16, 15 trên 15, 12 trên 13. Nguyên tắc: một máy chỉ được giao thêm việc, hoặc đổi sang mô hình AI mới, khi điểm chấm bằng hoặc hơn. Trong bộ đề có các ca cố tình dụ AI nói sai luật để kiểm tra rào pháp lý. Điều này biến chuyện "AI có ổn không" từ cảm giác thành con số.

Cách làm từng bước

Bước 1: Xác định các nhóm chat nơi bot được phép nói và phân loại từng nhóm theo mức độ tin cậy.

Bước 2: Chia kho tri thức theo mức nhạy cảm. Cắt kho nhạy cảm ở khâu truy hồi, không chỉ ở prompt.

Bước 3: Khai báo quyền cho từng kỹ năng, mặc định chặt nhất.

Bước 4: Viết cổng nhận diện lệnh, ưu tiên bỏ sót hơn cướp câu.

Bước 5: Viết 10 đến 20 ca thật, kèm đáp án mong muốn, thành bộ đề chấm. Chạy hằng tuần.

Bước 6: Cho bot khả năng nói thật về tình trạng của chính nó.

Prompt mẫu: chỉ dẫn gốc cho cố vấn vận hành

Bạn là cố vấn vận hành của một doanh nghiệp D2C thực phẩm bổ sung.

Nguyên tắc trả lời:

1. Dựa vào số liệu được cung cấp. Nếu số liệu thiếu hoặc cũ, nói rõ nguồn tới ngày nào, không suy diễn thành kết luận.
 2. Khi người dùng đề xuất một hành động (tăng ngân sách, đổi chiến dịch), hãy phản biện trước: chỉ ra nút thắt thật, dẫn số, rồi mới đưa ý kiến.
 3. Kết thúc mỗi báo cáo bằng **ĐỀ XUẤT** cụ thể, không chỉ báo số.
 4. Bạn đang trả lời ở: [chat riêng / nhóm quản lý / nhóm có người ngoài]. Ở nhóm có người ngoài, tuyệt đối không nói về lương, giá vốn, định giá, nợ, dữ liệu khách.
 5. Không bao giờ tự thực hiện hành động chi tiền. Chỉ đề xuất.
 6. Không dùng định dạng đánh dấu nếu kênh không hỗ trợ.
- Nếu bị hỏi điều ngoài quyền hạn, nói rõ ai có thể giúp, không im lặng.

Sai lầm thường gặp

Chỉ dẫn bằng prompt thay vì cắt ở khâu truy hỏi.

Không bao giờ chấm điểm bot. Bot xuống cấp rất âm thầm khi đổi mô hình hoặc đổi dữ liệu.

Checklist chương 6

- Bot biết nó đang nói ở nhóm nào và quyền tương ứng.
- Kho nhạy cảm bị cắt ở khâu truy hỏi.
- Kỹ năng mới chưa khai quyền thì mặc định chặt nhất.
- Có cổng nhận diện lệnh chống cướp câu.
- Có nhíp tim cho máy làm việc và bot nói thật khi máy tắt.
- Có bộ đề chấm hằng tuần cho mỗi bot.

CHƯƠNG 7: TỰ ĐỘNG HOÁ VÀ NGUYÊN TẮC HỎNG PHẢI KÊU

Câu chuyện: số 1.481 bị ghi đè bằng số không

Một máy cào dữ liệu của chúng tôi, mỗi ngày lấy số liệu về khách đang hoạt động từ phần mềm chăm sóc khách. Một hôm phiên đăng nhập hết hạn. Máy không báo lỗi. Nó đọc về một bảng trống, coi đó là sự thật, và ghi con số không đè lên con số 1.481 đã có. Cả bảng điều khiển sau đó hiển thị rằng công ty có không khách hoạt động.

Không có gì bị phá. Chỉ là một con số sai trong một bảng. Nhưng nếu tôi không để ý, sáng hôm sau cố vấn sẽ đọc con số đó và tư vấn cho tôi những quyết định đúng trên dữ liệu sai.

Bài học hình thành hai luật. Một: hỏng phải kêu. Script cào ra không dòng nào thì thoát với mã lỗi và ghi cờ vào cấu hình. Route lỗi không được trả mã thành công. Nguồn dữ liệu mới phải được cắm vào hệ canh gác. Hai: cào trắng thì dừng, không ghi. Giữ nguyên số cũ, ghi trạng thái hỏng ra chỗ khác.

Nguyên lý 1: hỏng phải kêu, và phải kêu đúng chỗ

Có một bẫy sâu hơn mà chúng tôi đã dính. Một tài khoản nhắn tin của đội bị ngắt kết nối mấy ngày, nhưng mọi bảng đều xanh. Lý do: các chỉ báo chỉ trả lời câu hỏi "script có chạy không", không trả lời "dữ liệu có đúng không". Phần mềm vẫn trả về kho hội thoại cũ nó lưu. Sai theo cả hai chiều: khách nhắn vào tài khoản đó không vào hệ thống, và những hội thoại cũ vẫn nằm trong danh sách "đang chờ trả lời", mỗi ngày già thêm, đủ để đẻ ra một cuộc truy trách nhiệm về thứ không có thật. Chúng tôi bổ sung một phép đo trực tiếp trạng thái từng tài khoản và canh tuổi của tin nhắn cuối.

Luật: mỗi phép đo phải kiểm đúng chỗ dữ liệu thật nằm. Thêm một nguồn thì hỏi luôn: thứ này có thể hỏng theo mấy hướng.

Nguyên lý 2: cảnh báo phải thành việc

Một ngày tôi nhận hai tin cảnh báo liệt kê sáu nguồn dữ liệu đang chết, mỗi dòng kèm sẵn câu lệnh khắc phục. Không ai làm gì. Chỗ hỏng không nằm ở khâu phát hiện mà ở khâu bàn giao: một dòng chữ trong nhóm chat không phải một việc, không có chủ, không có hạn, tin sau đẩy tin trước đi.

Bây giờ mỗi nguồn chết tự biến thành đúng một việc trong sổ việc, có chủ. Bốn ràng buộc cố ý: mỗi nguồn chỉ một việc đang mở, để máy không đẻ mười hai việc mỗi ngày cho một nguồn; nguồn sống lại thì máy tự đóng việc; việc leo thang theo số ngày chết, đến ngày thứ ba câu chữ đổi từ "chạy lại script" sang "quyết đi: sửa dứt điểm hay chốt bỏ hẳn"; nguồn đã chốt là chỉ tham khảo thì không đẻ việc.

Nguyên lý 3: chạy bù, nhưng biết im lặng

Một đêm mất mạng, các lịch chạy vẫn gọi đủ nhưng script nào cũng chết ngay vì không có mạng, và không ai chạy lại. Sáng ra 13 nguồn bị kêu chết. Chốt "cào trắng thì dừng" giữ số cũ khỏi hỏng, nhưng không ai đi lấy lại số mới. Lớp chạy bù đọc mốc thời gian mà mỗi máy cào tự ghi, nguồn nào quá hạn thì chạy lại. Ràng buộc: mất mạng thì im, vì kêu mỗi lần rút wifi là báo động giả; chạy tuần tự có khoá vì nhiều job dùng chung hồ sơ trình duyệt; không đụng những nguồn chết vì phiên đăng nhập; giới hạn số việc mỗi lượt.

Nguyên lý 4: canh nhịp, không chỉ canh có hay không

Một hệ canh gác chỉ hỏi "hôm nay có đăng bài không" sẽ mù khi hỏng theo hướng thừa. Tháng 8, một commit mang nhãn "thêm 4 bài" thật ra thêm 305 bài blog, vì số bài đã nằm sẵn trên đĩa mà chưa vào kho mã. Một tên miền trẻ bỗng mọc ra 300 địa chỉ trong một ngày, sau đó hơn 300 trang bị công cụ tìm kiếm xếp vào trạng thái "đã phát hiện, chưa lập chỉ mục". Chúng tôi cắt nhịp đăng blog xuống còn khoảng 10 bài mỗi tuần, giảm 92%, và thêm ba chốt: một chốt chặn ngay lúc commit nếu thêm quá 5 bài, một quy định đếm số bài đúng và ghi đúng số đó vào nhãn commit, và một chốt canh đếm số bài trên web mỗi ngày, kêu nếu tăng quá 5 bài.

Cách làm từng bước

Bước 1: Liệt kê mọi nguồn dữ liệu và mọi máy chạy ngầm trong doanh nghiệp.

Bước 2: Mỗi nguồn ghi một dấu mốc "lần cuối chạy thành công" và một dấu mốc "lần cuối có dữ liệu".

Bước 3: Quy tắc cào trắng thì dừng cho mọi máy cào.

Bước 4: Dựng một chỗ canh gác duy nhất, mỗi nguồn có ngưỡng tuổi riêng.

Bước 5: Nối cảnh báo thành việc có chủ.

Bước 6: Mỗi quý, mô phỏng thử một sự cố để xem chuỗi kêu có chạy không.

Prompt mẫu: rà một máy tự động

Tôi sẽ dán mã của một script/máy chạy tự động. Hãy rà theo checklist "hỏng phải kêu":

1. Nếu nguồn dữ liệu trả về rỗng hoặc lỗi, script có ghi đề dữ liệu cũ không? Chỉ ra dòng cụ thể.
 2. Script có thoát với mã lỗi khi hỏng không, hay nuốt lỗi?
 3. Có chỗ nào return/exit sớm làm bỏ qua các bước kiểm tra phía sau không?
 4. Có ghi dấu mốc "lần cuối thành công" không? Có phân biệt "chạy rồi" với "có dữ liệu" không?
 5. Hỏng theo hướng THỪA (nhiều hơn bình thường) có bị phát hiện không?
 6. Đề xuất sửa nhỏ nhất cho mỗi vấn đề. Không refactor phần không liên quan.
- Nếu không chắc, nói rõ là không chắc.

MÃ:

[dán]

Sai lầm thường gặp

Chỉ canh "có chạy không", bỏ qua "dữ liệu có đúng không".

Dừng báo động rồi không ai nhận. Cảnh báo không có chủ là cảnh báo chết.

Canh cả nguồn mà chính bạn đã quyết định bỏ. Đó là báo động giả có chủ ý.

Checklist chương 7

- Mọi máy cào đều có luật trắng thì dừng và thoát lỗi khi hỏng.
- Mỗi nguồn có dấu mốc lần cuối thành công và lần cuối có dữ liệu.
- Cảnh báo tự thành việc có chủ, một nguồn một việc.
- Có lớp chạy bù và biết im lặng khi mất mạng.
- Hệ canh gác canh cả hướng thừa.
- Đã mô phỏng thử ít nhất một sự cố trong quý.

PHẦN 3: MARKETING VÀ NỘI DUNG BẰNG AI CHO NGÀNH SỨC KHOẺ

CHƯƠNG 8: NHÀ MÁY NỘI DUNG VÀ BLOG SEO, GEO

Câu chuyện: một mẻ ba bài, 34.323 ký tự, không bài nào dùng được

Nhà máy nội dung của tôi từng được thiết kế để viết ba bài trong một lượt gọi mô hình AI cho tiết kiệm. Một hôm tôi đo trên hệ thống thật: mô hình tuôn ra 34.323 ký tự mà không đóng nổi cấu trúc dữ liệu, nên hệ thống vớt được đúng không bài nào. Mất trắng cả mẻ. Điều khó chịu là chạy thử cùng prompt trên máy mình lại qua, hai lần liền. Lỗi ngẫu nhiên theo lượt, nên một lần chạy tay chẳng chứng minh được gì.

Có thêm một chuyện ngẫm hơn: số token mô hình dùng để suy nghĩ được tính cùng hạn mức với chữ trả lời, và mỗi lượt khác nhau, nên lỗi cụt bài chập chờn. Ở hai chỗ khác nó làm hỏng lạng lẽ: cổng chấm giọng thương hiệu hết quota trước khi chấm và luôn rơi về "tạm cho qua", nên nhiều tuần bài không hề được chấm giọng; bộ phân loại bình luận trả về rỗng, nên mọi bình luận bị coi là câu hỏi thường, kể cả câu hỏi về bệnh lý ra phải để người xem.

Hai bài học: viết từng bài một, cấm gộp; và khi cần mô hình nghĩ thì nói cả trần chữ kèm theo.

Nguyên lý 1: nội dung đi theo lịch chiến dịch, không đi theo cảm hứng

Nhà máy hỏi lịch chiến dịch trước khi viết. Mỗi ngày có chỉ tiêu: hai bài đầu phiếu thu hút, một bài giữa phiếu, hai bài cuối phiếu thúc đẩy hành động. Viết xong đánh dấu "đã nháp", duyệt và đăng xong đánh dấu "đã đăng", và các dấu chỉ tiến, không lùi. Con số tôi thích nhìn nhất trên lịch là tỉ lệ thực thi: bao nhiêu phần trăm đã đăng trên đã xếp. Xếp nhiều mà đăng ít nghĩa là vấn đề không nằm ở khâu lập kế hoạch, và dựng thêm lịch không cứu được.

Khi nhà máy viết, nó được nạp ngữ cảnh: bộ DNA thương hiệu, kho kiến thức, các bài từng thắng và từng thua, và bộ nhớ chiến dịch ghi lại những bài đã thất bại. Nhờ đó máy tránh lặp kiểu thất bại cũ.

Nguyên lý 2: người duyệt, không tự đăng hoàn toàn

Bài do máy viết đi qua cổng từ cấm rồi đến tay người duyệt bằng một chạm trên điện thoại: đã đăng hoặc bỏ. Chúng tôi cố ý không tự đăng hoàn toàn bằng máy, vì hai lý do: nền tảng mạng xã hội bóp phạm vi hiển thị của bài đăng qua công cụ tự động, và rủi ro vi phạm quy định quảng cáo khó chịu hơn nhiều so với tiện lợi của việc không phải bấm. Nhân viên sao chép bài và đăng tay. Việc này tốn vài phút mỗi bài, đổi lấy một lớp kiểm soát có người nhìn.

Máy ảnh cũng có luật riêng: ảnh tĩnh vật hoặc bối cảnh, không cận mặt người vì công cụ miễn phí hay bóp méo mặt và tay, không chữ trong ảnh, không bao bì sản phẩm. Ảnh có chữ thì dùng công cụ vẽ chữ riêng để dấu tiếng Việt luôn đúng.

Nguyên lý 3: lớp tự bù, nhưng bù từng bài một

Khi lướt viết theo giờ hồng, một lớp bù chạy vào trưa, chiều và tối, đếm bài trong ngày, thiếu thì viết bù tối đa ba bài mỗi lượt, đủ thì im lặng. Chỉ khi cả lớp bù hồng mới kêu, vì lúc đó cả ngày trắng bài. Trước đó cách duy nhất để có bài là tôi tự gõ "tạo bài". Một máy đi hỏi người là một máy đang làm sai việc.

Nguyên lý 4: blog cho cả công cụ tìm kiếm lẫn công cụ trả lời bằng AI

Blog của chúng tôi có hơn một trăm bài tiếng Việt, kèm bản dịch tiếng Anh và tiếng Nhật cho các bài chính. Tôi viết cho hai đối tượng độc giả cùng lúc.

Độc giả thứ nhất là công cụ tìm kiếm truyền thống. Độc giả thứ hai là các công cụ trả lời bằng AI, những hệ thống đọc nhiều trang và tổng hợp thành một câu trả lời kèm nguồn. Với độc giả thứ hai, mọi thứ giúp máy trích dẫn dễ hơn đều có lợi: định nghĩa rõ ở đầu bài, cấu trúc hỏi và đáp, số liệu gốc có nguồn, ngày cập nhật, và một tệp mô tả site dành cho máy đọc.

Ba điều tôi rút ra: số liệu gốc là tài sản khác biệt duy nhất, nên các báo cáo số liệu hằng tuần được giữ nguyên nhíp ngay cả khi cắt phần còn lại; nhíp quan trọng hơn khối lượng, vì ngân sách thu thập của công cụ tìm kiếm là cái bánh cố định chia theo thẩm quyền tên miền, và khi đã có hàng trăm trang xếp hàng bị từ chối thì mỗi bài mới vừa vô ích vừa đẩy bài mình muốn lên hạng ra rìa (câu chuyện 305 bài ở Chương 7); và mỗi bài phải nối được vào một việc, ưu tiên bài có ý định mua, nối vào trang sản phẩm, mọi lời kêu gọi đưa về thu email để vào chuỗi nội dung ba mươi ngày.

Cách làm từng bước

Bước 1: Viết bộ DNA thương hiệu thành một tệp mà máy đọc được: giọng nói, từ nên dùng, từ cấm, cách xưng hô.

Bước 2: Dựng lịch chiến dịch theo ba nhịp quý, tháng, ngày. Chỉ tiêu ngày chia theo phễu.

Bước 3: Dựng quy trình viết từng bài một, có cổng từ cấm, rồi đến người duyệt.

Bước 4: Lưu và nạp lại bài thắng, bài thua, bài thất bại.

Bước 5: Với blog, lập danh sách chủ đề theo ý định mua và theo câu hỏi thật của khách. Viết bài dài, có cấu trúc hỏi đáp, có số liệu gốc, có ngày.

Bước 6: Đặt trần nhịp đăng và chốt chặn khi thêm quá nhiều bài.

Prompt mẫu: brief viết một bài có căn cứ

Bạn là biên tập viên nội dung cho thương hiệu thực phẩm bổ sung. Viết MỘT bài, không viết nhiều bài.

Thông tin đầu vào:

- Chủ đề / câu hỏi khách hay hỏi: [..]
- Giai đoạn phễu: [đầu / giữa / cuối]
- Sản phẩm liên quan (chỉ dùng thông tin dưới đây, không tự thêm công dụng): [..]
- Giọng thương hiệu và từ cấm: [dán bộ DNA]

Yêu cầu:

1. Mở bằng một câu định nghĩa hoặc câu trả lời trực tiếp.
2. Có phần hỏi đáp ngắn cuối bài.
3. Mọi số liệu phải có nguồn do tôi cung cấp. Thiếu nguồn thì ghi [CẦN NGUỒN], không tự bịa.
4. Sản phẩm là thực phẩm bổ sung. Không nói công dụng y học, không so với thuốc, không hứa kết quả theo số ngày, khuyến mãi chỉ là tặng quà.
5. Kết bài bằng một lời kêu gọi nhẹ về thu email.
6. Cuối bài, tự liệt kê các câu bạn thấy rủi ro pháp lý để tôi xem.

Sai lầm thường gặp

Xuất bản hàng loạt vì "có sẵn". Nhịp mới là điều công cụ tìm kiếm đọc.

Để AI tự do đưa số liệu. Số liệu không nguồn là rủi ro cả về uy tín lẫn pháp lý.

Tự đăng hoàn toàn trong ngành có rào pháp lý nặng.

Checklist chương 8

- Có bộ DNA thương hiệu và từ cấm nạp cho máy.

- Nội dung đi theo lịch chiến dịch, có chỉ tiêu theo phễu.
- Viết từng bài một, qua cổng từ cấm, qua người duyệt.
- Có lớp bù và biết im lặng khi đủ chỉ tiêu.
- Blog có cấu trúc hỏi đáp, số liệu gốc, ngày cập nhật.
- Có trần nhịp đăng và chốt chặn.

CHƯƠNG 9: CỘNG ĐỒNG, ZALO VÀ ĐƯỜNG TỪ WEBINAR ĐẾN ĐẠI LÝ

Câu chuyện: nhóm càng đông càng im lặng

Tôi vẫn nghĩ cộng đồng là tài sản lớn nhất của mình: khoảng 240.000 người theo dõi trên các nền tảng và khoảng 9.700 thành viên trong các nhóm Zalo. Khi quyết định đo thật, kết quả (số đo tại thời điểm giữa tháng 8 năm 2026) khiến tôi phải ngồi xuống.

Ở các nhóm cộng đồng lớn, chúng tôi đăng năm đến sáu bài mỗi ngày. Tỷ lệ khách lên tiếng chỉ từ 0 đến 4%. Có bốn nhóm với tổng cộng 1.872 người, trong đó một trăm tin nhắn gần nhất đều là bài của chúng tôi và không có một khách nào nói. Ngược lại, một nhóm đăng chỉ 0,3 bài mỗi ngày lại có 5,59% người lên tiếng, cao nhất hệ thống.

Sau khi loại 16 nhóm không phải tệp khách (nhóm ngoài công ty, nhóm làm việc nội bộ và hai nhóm tên gọi đánh lừa), số chốt là 41 nhóm, 9.612 khách, 3,78% lên tiếng trung bình. Chia ba tầng: cộng đồng lớn từ 100 thành viên đạt 1,59%; các lớp học viên 2,91%; nhóm nhỏ 11,58%. Tần suất đăng của ba tầng giống nhau. Nhóm càng đông càng im.

Điểm tôi muốn bạn lưu ý nhất là những gì chúng tôi chưa dám kết luận. Tương quan giữa tần suất đăng và độ im lặng yếu: có nhóm đăng sáu bài mỗi ngày vẫn có hơn 4% lên tiếng. Chưa đủ để nói đăng nhiều làm nhóm im. Muốn biết, phải thử cắt tần suất rồi đo.

Nguyên lý 1: đo cái đo được, nói thẳng cái không đo được

Có ba chỗ chúng tôi không đo được và cấm mình bịa số: thả tim và cảm xúc, vì hệ thống trả giá trị rỗng cho toàn bộ tin nhắn, nghĩa là không đo được chứ không phải không ai thả tim; chuyển đổi từ thành viên nhóm sang đơn hàng, vì không lấy được số điện thoại thành viên; và việc phân biệt người nhà với khách, mà chúng tôi xử lý bằng một luật gần đúng: một mã người dùng có mặt ở ít nhất ba nhóm là người nhà. Không có bước này, tỷ lệ lên tiếng bị thổi lên, vì một nhóm đã từng có 21 trong 66 tin "của khách" thật ra là một tài khoản đăng lại bài của chính công ty.

Nguyên lý 2: khoá gộp phải là thứ luôn có

Chúng tôi từng gộp nhóm bằng một mã nhận diện, nhưng khi công cụ chập chờn, bản đọc được và bản không đọc được của cùng một nhóm rơi vào hai khoá, và 57 nhóm phình thành 98. Khoá gộp phải là thứ luôn có. Và khi cắt ngưỡng để trình bày thì phải liệt kê phần bị cắt: các lớp học viên từng rơi khỏi bảng tổng chỉ vì nhỏ hơn ngưỡng, và tôi đã mất niềm tin vào bảng đó một lúc.

Nguyên lý 3: tệp ấm nhất là người đã trả tiền để học

Các lớp học viên, nơi khách đã trả tiền tham gia khoá ngắn, hoá ra là tệp ấm nhất. Một lớp đạt 10,34%, cao nhất toàn hệ thống, trong khi một cộng đồng 651 người có 0% lên tiếng. Mà máy vẫn đối xử với lớp 30 người y hệt cộng đồng 886 người lạ. Đề xuất đang chờ chốt: đừng cắt tần suất ở các lớp, cắt ở các cộng đồng lớn đang im; giao một người phụ trách cả cụm lớp; nội dung ở lớp hỏi chuyện sau khoá chứ không gửi lại bài nhập môn.

Nguyên lý 4: đường từ webinar đến đại lý

Tôi mô tả một khung đường đi chứ chưa công bố số, vì phần này chưa được đối soát đủ. Webinar là cửa mở cho người đang cân nhắc; người đăng ký để lại thông tin có đồng ý rõ ràng; sau đó họ vào chuỗi nội dung và một nhóm nhỏ nơi tương tác cao; ai hỏi sâu về làm đại lý thì được một người phụ trách nói chuyện trực tiếp, với chính sách rõ ràng. Khuyến mãi luôn là quà tặng, không phải chiết khấu phần trăm. Mỗi khâu phải đo được: số đăng ký, số xem, số vào nhóm, số hỏi đại lý, số ký. Chỗ nào chưa đo được thì ghi là chưa đo được.

Cách làm từng bước

Bước 1: Lập danh sách mọi nhóm cộng đồng, loại nhóm nội bộ và nhóm ngoài công ty ra khỏi tệp khách. Chỉ người trong cuộc phân biệt được những nhóm có tên đánh lừa.

Bước 2: Đo từng nhóm: số thành viên, số bài của bạn, số tin của khách, tỉ lệ lên tiếng.

Bước 3: Phân ba tầng, rồi thử thay đổi tần suất ở một tầng, đo lại sau hai đến bốn tuần.

Bước 4: Với lớp học viên, giao một người phụ trách và dùng nội dung hỏi chuyện sau khoá.

Bước 5: Dựng đường webinar đến đại lý, với đồng ý rõ ràng ở đầu.

Prompt mẫu: phân tích sức sống cộng đồng

Tôi sẽ dán bảng số liệu các nhóm cộng đồng (tên nhóm, số thành viên, số bài của thương hiệu trong 30 ngày, số tin của khách).

Hãy:

1. Tính tỉ lệ lên tiếng của khách cho từng nhóm. Trình bày bảng CHI TIẾT từng nhóm trước, bảng tổng sau.
 2. Phân nhóm thành các tầng theo quy mô, tính tỉ lệ trung bình mỗi tầng.
 3. Nêu rõ những gì số liệu KHÔNG cho phép kết luận (ví dụ tương quan chưa phải nhân quả).
 4. Đề xuất MỘT thử nghiệm thay đổi tần suất đăng ở một tầng, kèm chỉ số và thời gian đo.
 5. Nếu có nhóm tôi đã loại khỏi bảng, liệt kê tên nhóm và lý do loại.
- Không được tự suy ra số điện thoại, tên khách, hay chuyển đổi ra đơn nếu tôi không cung cấp.

Sai lầm thường gặp

Đếm người nhà vào tệp khách.

Đọc giá trị rỗng như "không có". Rỗng nghĩa là chưa đo được.

Dựng đường đại lý trước khi có chính sách rõ và đồng ý của người đăng ký.

Checklist chương 9

- Tệp khách đã loại nhóm nội bộ và nhóm ngoài công ty.
- Mỗi nhóm có tỉ lệ lên tiếng, bảng chi tiết đi trước bảng tổng.
- Biết rõ ba chỗ không đo được và không bịa số.
- Đã có một thử nghiệm tần suất đăng được ghi kỳ vọng trước.
- Đường webinar đến đại lý có đồng ý rõ ràng và chỉ số từng khâu.

PHẦN 4: RÀO PHÁP LÝ VÀ ĐẠO ĐỨC

CHƯƠNG 10: RÀO PHÁP LÝ THỰC PHẨM BỔ SUNG, VIẾT BẰNG CODE

Câu chuyện: trang sản phẩm nói một đằng, sản phẩm là một nẻo

Tháng 8, tôi rà lại toàn bộ mô tả sản phẩm cũ trên cửa hàng trực tuyến của mình bằng một script đọc từng trang. Kết quả: có những câu vượt rào pháp lý mà chính chúng tôi đặt ra, từ ngôn ngữ nghe như điều chỉnh chỉ số bệnh lý đến ngôn ngữ diệt khuẩn.

Những mô tả này không do AI viết. Chúng do con người viết từ trước, không ai rà lại. Bài học đầu tiên: rào pháp lý cần cho cả kho nội dung cũ, không chỉ nội dung mới do AI sinh ra. Chúng tôi rà lại mô tả sản phẩm cũ và sửa những câu vượt rào, về sau gỡ hàng trăm bài đăng cũ không còn phù hợp quy định quảng cáo hiện hành.

Bài học thứ hai đến sau: nếu bạn không có công kiểm chạy tự động, bạn sẽ chỉ phát hiện vi phạm lúc đã quá muộn, và thường là qua một nhân viên thị trường hay một đối thủ chỉ ra cho bạn.

Nguyên lý 1: định vị trước, từ ngữ sau

HOPE và IKI là thực phẩm bổ sung. Không phải thuốc, không phải phương pháp điều chỉnh bệnh lý, và không được nói như thế. Từ định vị đó, bốn loại chữ bị chặn trong mọi nội dung đi ra ngoài:

Một, các từ khẳng định khả năng làm hết bệnh hoặc xử lý bệnh, và các từ chỉ việc đưa độc tố ra khỏi cơ thể theo nghĩa y học.

Hai, cam kết kết quả kèm số ngày.

Ba, khoe kết quả sức khỏe của khách làm bằng chứng, như ca trước và sau.

Bốn, khuyến mãi dưới dạng chiết khấu phần trăm. Khuyến mãi của chúng tôi chỉ là tặng quà.

Cố ý, tôi không in danh sách từ cụ thể trong cuốn sách này. Một danh sách từ cấm mà không do pháp chế của bạn xác nhận là thứ nguy hiểm khi sao chép. Và chính cuốn sách này cũng đã được rà theo các quy tắc đó trước khi đến tay bạn. Danh sách của bạn nên do người có chuyên môn pháp lý trong lĩnh vực của bạn xác nhận.

Nguyên lý 2: một cửa kiểm duy nhất

Mọi nội dung do máy sinh ra, từ bài đăng, bài blog, câu trả lời cho khách đến chuỗi chăm sóc, đều đi qua một cổng từ cấm duy nhất. Một cổng thì sửa một chỗ; hai cổng thì có hai bản luật lệch nhau. Cổng phải xử lý ba điều tinh tế mà chúng tôi trả giá mới biết.

Phủ định không phải vi phạm. Một câu rào như "sản phẩm này không thay thế tư vấn y khoa" chứa một cụm nằm trong danh sách cấm, và cổng ngây thơ sẽ gắn cờ đỏ mọi bài sạch có câu rào đó. Tôi đã thấy ba bài sạch trên ba bị cờ đỏ. Hậu quả không phải bài bị chặn, mà là người duyệt chai với cờ đỏ và bấm qua một từ cấm thật. Cách xử lý: lột câu rào hợp lệ ra trước rồi mới soi, không nói lỏng danh sách.

Hashtag viết không dấu lọt cửa, vì cổng đọc chữ có dấu thì mù với chữ không dấu. Chúng tôi thêm bước soi riêng hashtag sau khi bỏ dấu.

Nội dung cũ không tự sạch: chuỗi chăm sóc viết trước khi có cổng chứa ba chỗ vi phạm mà không ai thấy (Chương 5).

Nguyên lý 3: người duyệt vẫn là chốt cuối

AI soạn, cổng kiểm, người duyệt. Bộ đề chấm hằng tuần có các ca cố tình dụ AI nói sai luật, để kiểm tra rào còn đứng vững sau mỗi lần đổi mô hình hay đổi prompt.

Cách làm từng bước

Bước 1: Viết một trang định vị: sản phẩm là gì và không phải là gì. Cho pháp chế hoặc luật sư xác nhận.

Bước 2: Gom danh sách từ cấm và các mẫu câu cấm, có phân loại theo bốn nhóm bên trên, do người có chuyên môn xác nhận.

Bước 3: Dựng một cổng kiểm duy nhất và gọi nó ở mọi đường ra của nội dung.

Bước 4: Quét toàn bộ kho nội dung cũ qua cổng.

Bước 5: Viết bộ ca thử, gồm ca sạch, ca có câu rào hợp lệ, ca có từ cấm thật, ca viết lách bằng không dấu hoặc viết tắt.

Bước 6: Chạy lại bộ ca mỗi khi đổi prompt hoặc mô hình.

Prompt mẫu: rà một trang theo rào pháp lý

Tôi sẽ dán nội dung một trang sản phẩm hoặc bài đăng của thương hiệu thực phẩm bổ sung. Quy tắc rà (do pháp chế của tôi cung cấp, danh sách đầy đủ ở dưới):

[dán danh sách từ cấm và mẫu câu cấm của bạn]

Hãy:

1. Liệt kê từng câu vi phạm, trích nguyên văn, kèm điều quy tắc nào bị vi phạm.
 2. Phân biệt câu phủ định hoặc câu rào hợp lệ với câu vi phạm thật.
 3. Đề xuất một cách viết lại cho mỗi câu vi phạm, giữ nguyên ý định truyền thông nhưng bỏ công dụng y học và lời hứa kết quả.
 4. Đánh dấu những chỗ bạn không chắc để người có chuyên môn pháp lý quyết.
- Không tự thêm công dụng không có trong dữ liệu sản phẩm.

Sai lầm thường gặp

Chỉ canh nội dung do AI viết, bỏ quên kho nội dung cũ do người viết.

Có nhiều cổng khác nhau cho từng kênh.

Nói lỏng danh sách để tránh báo động giả, thay vì liệt câu rào.

Checklist chương 10

- Có trang định vị sản phẩm và bản danh sách từ cấm do pháp chế xác nhận.
- Mọi đường ra của nội dung đi qua đúng một cổng.
- Cổng xử lý được câu rào, hashtag không dấu.
- Kho nội dung cũ đã được quét.
- Có bộ ca thử chạy lại mỗi khi đổi mô hình.

CHƯƠNG 11: DỮ LIỆU CÁ NHÂN KHI DÙNG AI

Câu chuyện: rà các đường chạm vào khách

Đầu tháng 9, sau khi một văn bản mới của Chính phủ về xử phạt trong lĩnh vực an ninh mạng và dữ liệu cá nhân có hiệu lực, tôi cho rà lại các đường mà hệ thống chạm vào khách. Khi rà soát, chúng tôi thấy một số biểu mẫu chưa có ô đồng ý, một số thư gửi hàng loạt chưa có đường huỷ đăng ký, và chính sách trên trang web có một câu chưa chính xác về nơi lưu trữ dữ liệu. Chúng tôi đã vá cả ba.

Hầu hết doanh nghiệp D2C nhỏ ở Việt Nam đang ở đúng vị trí đó, và AI làm vấn đề lớn nhanh hơn: một máy gửi thư không mệt, nên nó có thể vi phạm mười nghìn lần trong một đêm.

Nguyên lý 1: đồng ý, mục đích, quyền từ chối

Nghị định 13 năm 2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân đặt nền tảng: thu thập có đồng ý, nói rõ mục đích, và coi dữ liệu liên quan đến sức khoẻ là loại nhạy cảm cần cẩn trọng hơn. Văn bản về xử phạt có hiệu lực từ tháng 8 năm 2026 cụ thể hơn với đội vận hành: tin nhắn, thư điện tử và cuộc gọi quảng cáo cần đồng ý trước; có khung giờ được phép và giới hạn số tin mỗi ngày; có cách từ chối đơn giản và nhận diện diện quảng cáo; đồng ý không được tick sẵn, phải tách theo mục đích và lưu sổ. Tôi tóm lại theo cách người vận hành hiểu, không phải cách luật sư viết. Phần này là kinh nghiệm vận hành, không phải tư vấn pháp lý; hãy hỏi luật sư cho trường hợp của bạn.

Nguyên lý 2: một cửa cho mọi đường nhắn

Cũng như doanh thu và từ cấm, nhắn tin cho khách phải đi qua một cửa. Mọi đường nhắn, gọi, gửi thư đều phải kiểm: khách này đã từ chối chưa, đang trong khung giờ cho phép chưa, thư quảng cáo đã có nhãn và đường huỷ chưa. Mọi biểu mẫu mới phải gửi kèm khối ghi nhận đồng ý. Khi một khách từ chối, một bản ghi duy nhất được ghi và mọi kênh đọc bản ghi đó.

Nguyên lý 3: AI chỉ thấy thứ nó cần thấy

Số điện thoại và email khách được che trước khi đưa vào mô hình hay vào báo cáo; nhật ký chỉ đếm số lượt gọi và số token, không lưu nội dung. Trợ lý chỉ nói trong nhóm được cho phép, và kho nhạy cảm bị cắt ở những nơi có người ngoài. Một chốt chặn trên kho mã từ chối commit chứa danh sách số điện thoại, khoá bí mật hay tệp cấu hình bí mật. Với hồ sơ tuyển dụng, chỉ nhận người tự gửi qua biểu mẫu có đồng ý, không cào hồ sơ từ nền tảng hay mạng xã hội, và lưu chữ trích thay vì tệp gốc.

Cách làm từng bước

Bước 1: Lập sơ đồ dữ liệu: bạn thu thập gì, từ đâu, lưu ở đâu, ai xem, gửi cho ai, kể cả các công cụ AI.

Bước 2: Mỗi nơi thu thập có đồng ý rõ ràng, tách mục đích, không tick sẵn.

Bước 3: Dựng một bảng và một hàm duy nhất cho "đã từ chối". Mọi đường nhắn kiểm tra hàm này.

Bước 4: Che dữ liệu nhận dạng trước khi vào mô hình, và quyết định rõ mô hình nào được nhận loại dữ liệu nào.

Bước 5: Cắm chốt chặn khi commit.

Bước 6: Chỉ định một người chịu trách nhiệm về dữ liệu cá nhân, dù là công ty rất nhỏ.

Prompt mẫu: lập sơ đồ dữ liệu

Tôi điều hành doanh nghiệp D2C thực phẩm bổ sung ở Việt Nam. Tôi sẽ mô tả các công cụ tôi dùng để thu thập và xử lý dữ liệu khách.

Hãy lập bảng sơ đồ dữ liệu: loại dữ liệu cá nhân, mục đích, cơ sở đồng ý đang có (có/không/chưa rõ), nơi lưu, ai được truy cập, có đi vào công cụ AI không.

Sau đó:

1. Liệt kê các điểm mà dữ liệu sức khỏe hoặc dữ liệu nhạy cảm có thể đi vào hệ thống.
2. Chỉ ra các đường nhấn tin hoặc gọi khách đang thiếu kiểm tra từ chối hoặc khung giờ.
3. Đề xuất thứ tự ưu tiên khắc phục theo mức rủi ro.

Ghi rõ đây là rà soát vận hành và cần luật sư xác nhận trước khi áp dụng.

MÔ TẢ CÔNG CỤ VÀ QUY TRÌNH:

[dán]

Sai lầm thường gặp

Tick sẵn ô đồng ý cho tiện.

Đưa nguyên bản ghi khách vào một công cụ AI bên ngoài mà không biết công cụ đó lưu gì.

Quên rằng nhân viên dùng công cụ AI cá nhân ngoài hệ thống, nơi không ai kiểm soát.

Checklist chương 11

- Có sơ đồ dữ liệu, kể cả các công cụ AI.
- Mọi biểu mẫu có ô đồng ý không tick sẵn, tách mục đích.
- Có một hàm duy nhất cho "đã từ chối", mọi kênh nhấn kiểm tra.
- Dữ liệu nhận dạng được che trước khi vào mô hình.
- Có chốt chặn commit cho dữ liệu cá nhân và khoá bí mật.
- Có người chịu trách nhiệm dữ liệu cá nhân.

CHƯƠNG 12: QUYỀN HẠN CỦA AI, TIỀN VÀ KHO MÃ

Câu chuyện: một lệnh gom commit và dữ liệu khách trên kho mã

Có lần, một phiên làm việc với trợ lý lập trình (Claude Code) thực hiện một lệnh quen thuộc để gom mọi thay đổi vào một lần lưu: `git add -A`. Một lệnh gom commit như thế từng đưa dữ liệu khách lên kho mã. Chúng tôi phát hiện, gỡ và dựng chốt chặn tự động.

Tôi bị một cú sốc rất thực: một dòng lệnh, do máy chạy, đưa dữ liệu khách ra khỏi nhà. Đó là lúc tôi hiểu mình không được phép coi nhẹ chuyện này. Điều khiến tôi suy nghĩ lâu hơn là mình đã có luật cấm lệnh đó, viết hàng hoàng trong sổ tay. Luật viết bằng chữ không chặn được lệnh. Sau sự cố, chúng tôi cấm một chốt chặn ngay lúc commit: nó từ chối commit nếu có từ năm số điện thoại khác nhau trở lên, hay khoá bí mật, hay tệp cấu hình bí mật. Muốn qua phải gõ một lệnh dài cố ý, để không thành thói quen.

Không lâu sau có một cảnh báo cùng họ: trong một đêm, bốn lượt đưa bản mới lên chạy thật của một phiên đã đưa luôn cả việc đang viết dở của ba phiên khác lên, vì lệnh đó đẩy cả thư mục làm việc chứ không chỉ phần đã commit. Không ai biết bản chạy thật đang chứa gì.

Nguyên lý 1: tiền là vùng cấm tự động

Chế độ tự chạy quảng cáo của HOPE mặc định tắt: máy chỉ đo hiệu quả và đề xuất, và chỉ bật khi chính tôi nói rõ. Trần ngân sách mỗi ngày là một con số cấu hình, kẹp mọi lần tăng ngân sách, cả bấm tay lẫn tự động, tại đúng một nơi trong mã nguồn; không vá trần ở từng nơi gọi. Nút đổi tiền chỉ có trong chat riêng của tôi; nhóm chat quảng cáo có nhân viên chỉ nhận báo cáo và ý tưởng sáng tạo. Máy không tự tạo quảng cáo, người đăng tay rồi báo cho máy. Ai không có quyền chuyển khoản. Khi một hệ thống an toàn chặn đoạn mã liên quan đến tiền tự động, nó là lan can chứ không phải trở ngại để lách; chỉ thay đổi làm giảm rủi ro, như hạ trần hay siết ngưỡng cắt lỗ, mới nên được cho qua.

Nguyên lý 2: kho mã có luật như kho tiền

Bộ luật thường trực cho mọi người và mọi trợ lý làm việc trên kho mã: chỉ đưa bản mới lên chạy thật từ commit đã đẩy, ngay trước lệnh phải lấy bản mới nhất, không còn thay đổi chưa commit (kể cả tệp chưa theo dõi) và commit nằm trong nhánh chính, sai một điều thì không đưa lên và không có cờ bỏ qua. Không xoá thứ của người khác, không đẩy đè, không khôi phục cứng, không cắt tạm; mỗi việc một thư mục làm việc riêng. Không in bí mật hay dữ liệu cá nhân ra bất cứ nơi nào. Không gửi tin cho khách hay nhân viên khi chưa cho phép rõ, và không soạn chữ đi tới khách, chỉ chép nguyên văn chữ đã duyệt. Hỏng sau khi đưa lên thì quay về bản trước rồi sửa bằng commit mới.

Nguyên lý 3: chữ không chặn được lệnh, cấu trúc mới chặn được

Mỗi luật quan trọng cần một cơ chế: chốt chặn commit, tệp lệnh bắt đọc trạng thái trước khi đưa bản mới lên, hàm kẹp trần ngân sách, cổng từ cấm. Luật nào chỉ nằm trong tài liệu thì xem như chưa có.

Cách làm từng bước

Bước 1: Liệt kê mọi thứ AI hoặc trợ lý lập trình của bạn có thể chạm vào: tiền, dữ liệu khách, kho mã, kênh gửi ra công chúng, hạ tầng.

Bước 2: Với mỗi thứ, quyết định ba mức: đọc, đề xuất, thực thi. Mặc định cho AI là đọc và đề xuất.

Bước 3: Với mỗi mức thực thi được cấp, đặt một giới hạn bằng cấu trúc: trần, người duyệt, nơi duy nhất.

Bước 4: Viết luật thường trực thành tệp hướng dẫn mà trợ lý lập trình đọc đầu mỗi phiên. Giữ ngắn.

Bước 5: Cho mỗi luật một cơ chế chặn.

Bước 6: Mỗi quý mô phỏng thử vi phạm một luật để xem cơ chế có chặn không.

Prompt mẫu: tệp luật thường trực cho trợ lý lập trình

LUẬT THƯỜNG TRỰC (đọc đầu mỗi phiên):

1. Không gom mọi thay đổi bằng lệnh chung. Chỉ thêm từng tệp do chính bạn sửa. Đọc trạng thái trước khi commit.
 2. Không đưa bản mới lên chạy thật trừ khi: đã lấy bản mới nhất, không còn thay đổi chưa commit, commit đã đẩy lên nhánh chính.
 3. Không xóa, không đẩy đè, không khôi phục cứng, không cắt tạm.
 4. Không in bí mật, số điện thoại, email, tên khách ra bất cứ nơi nào. Báo số đếm thay vì bản ghi.
 5. Không gửi tin cho khách hay nhân viên. Không soạn chữ đi tới khách; chỉ chép chữ đã duyệt.
 6. Không tạo bảng dữ liệu mới hay chạy thay đổi cấu trúc; để tệp đề xuất và ghi "chờ duyệt".
 7. Cuối việc báo cáo: XONG / XONG MỘT PHẦN / BỊ CHẶN, kèm cách kiểm tra lại.
- Khi luật nào chặn bạn, nói rõ luật nào. Không tìm đường vòng.

Sai lầm thường gặp

Viết luật không có cơ chế.

Cho AI quyền ghi vì "tiện".

Kiểm chứng bằng báo cáo của chính trợ lý thay vì chạy thật.

Checklist chương 12

- Chế độ tự chạy quảng cáo mặc định tắt, có trần kẹp tại một nơi, nút tiền chỉ ở chat riêng của người có quyền.

- Mọi thứ AI chạm vào có mức: đọc, đề xuất, thực thi.
- Có chốt chặn commit và quy trình đưa bản mới lên chạy thật.
- Trợ lý lập trình đọc luật thường trực mỗi phiên.
- Mỗi luật có một cơ chế chặn, đã thử vi phạm.

PHẦN 5: AI CHO GỌI VỐN

CHƯƠNG 13: MỘT BỘ SỐ CHO MỌI BIỂU MẪU

Câu chuyện: hai con số quy mô thị trường lệch nhau hơn mười lần

Khi bắt đầu gọi vốn, tôi nộp hồ sơ cho nhiều nơi: các chương trình ương tạo, các cuộc thi khởi nghiệp, các quỹ, và một hồ sơ dữ liệu cho nhà đầu tư. Mỗi nơi hỏi những câu gần giống nhau theo cách hơi khác. Tôi trả lời từng nơi bằng tay, vào các thời điểm khác nhau, từ các tệp khác nhau.

Một buổi rà soát cho tôi thấy cái giá của cách làm này. Quy mô thị trường trong bản thuyết trình và trong bản hỏi đáp lệch nhau hơn mười lần. Cơ cấu cổ phần và quỹ quyền chọn nhân viên có hai cách ghi. Ba kịch bản tài chính trong ba tệp không khớp. Mỗi con số đều có lý do tại thời điểm viết. Nhưng đặt cạnh nhau thì một nhà đầu tư tinh ý sẽ hỏi ngay: con số nào là con số của anh?

Điều tôi không lường trước: nhà đầu tư giờ dùng AI để đọc hồ sơ. Họ dán bản thuyết trình, hồ sơ dữ liệu và biểu mẫu vào một trợ lý AI và hỏi "các tài liệu này có mâu thuẫn nhau ở đâu". Một mâu thuẫn trước đây cần một người đọc kỹ mới thấy, giờ lộ ra trong vài giây.

Nguyên lý 1: mỗi con số có một nhà duy nhất

Chúng tôi dựng một kho trả lời cho nhà đầu tư. Mỗi câu trả lời có các trường: mã định danh, nhóm, câu hỏi, câu trả lời, nguồn, ngày duyệt, trạng thái, bản cũ, và bản tiếng Anh. Trạng thái có bốn mức: đã chốt, đã nộp, cần cập nhật, cần chữ. Kho có gần tám mươi câu. Mỗi biểu mẫu mới được trả lời bằng cách rút từ kho, không viết lại từ đầu. Khi một số thay đổi, chỉ sửa ở kho, các biểu mẫu sau tự đúng. Với biểu mẫu đã nộp, kho giữ bản cũ để biết đã nói gì với ai.

Bộ số đã chốt ngày 10 tháng 10 năm 2026 gồm vòng gọi vốn đầu tiên 250.000 đô la Mỹ cho 20% cổ phần, doanh thu thuần chín tháng đầu năm khoảng 3,57 tỷ đồng, 1.294 khách mua từ tháng 3 đến tháng 9, và định vị hệ sinh thái chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp từ bên trong cho phụ nữ Việt. Tôi nêu để bạn thấy hình dạng một bộ số: ít, rõ, có nguồn, có ngày.

Nguyên lý 2: chỉ công bố số đã đối soát

Tôi chỉ công bố doanh thu của năm 2026, vì đó là giai đoạn có sổ đối soát giữa đơn hàng, vận đơn và sao kê. Với các năm trước, tôi không có sổ đối soát nên không công bố, và ghi rõ trong kho là không công bố. Tương tự, tôi không đo được khả năng giữ chân dài hạn vì không có dữ liệu năm 2025 đã đối soát, và tôi nói thẳng điều đó. Nhà đầu tư giỏi tôn trọng một câu "tôi chưa đo được" hơn một con số đẹp không có nền.

Nguyên lý 3: AI là một phần câu chuyện, và nhà đầu tư sẽ hỏi

Với công ty vận hành bằng AI, nhà đầu tư sẽ hỏi sáu điều. Tôi chuẩn bị sẵn từng câu và chúng nằm trong kho:

Công ty dùng AI ở đâu. Ai duyệt đầu ra của AI trước khi có tác động thật. Dữ liệu khách được bảo vệ ra sao. Đo chất lượng của AI thế nào. AI có tự tiêu tiền không. Làm sao đảm bảo nội dung AI sinh ra tuân thủ quy định quảng cáo.

Các câu trả lời của tôi đều là những cơ chế đã nằm trong sách này: AI đọc rộng ghi hẹp; nội dung gửi khách do máy soạn và người duyệt; số điện thoại và email được che trước khi vào AI; mỗi máy có bộ đề chấm mỗi tuần; chế độ tự chạy quảng cáo mặc định tắt và có trần; mọi nội dung đi qua một cổng từ cấm. Đây là chỗ mà kỷ luật vận hành trở thành lợi thế gọi vốn. Một công ty chỉ nói "chúng tôi dùng AI" thì chẳng khác ai. Một công ty trả lời được sáu câu trên bằng cơ chế thật thì khác.

Nguyên lý 4: viết cho hai độc giả, người và máy

Hồ sơ của bạn sẽ được một người đọc, và có thể được một máy tóm tắt trước đó. Vì vậy mỗi số đi kèm ngày và nguồn, thuật ngữ được định nghĩa một lần và dùng nhất quán, câu trả lời mở bằng ý chính, và không có cùng một khái niệm mang hai tên. Điều giúp máy tóm tắt đúng cũng giúp người đọc nhanh. AI chỉ giúp sắp xếp và kiểm tra, không giúp thổi phồng: tôi tự đối chiếu từng số, và chưa lần nào gửi đi một số mà tôi không chỉ ra được nguồn.

Cách làm từng bước

Bước 1: Gom mọi biểu mẫu, bản thuyết trình, hồ sơ dữ liệu bạn đã gửi và sẽ gửi.

Bước 2: Rút ra danh sách mọi con số xuất hiện, kèm nơi xuất hiện. Tìm chỗ lệch.

Bước 3: Với mỗi số lệch, quyết định số đúng và truy về sổ sách. Ghi nguồn, ngày duyệt.

Bước 4: Dựng kho trả lời với các trường ở trên. Gán trạng thái.

Bước 5: Mỗi biểu mẫu mới: rút từ kho, bản nào cần chữ mới thì ghi "cần chữ".

Bước 6: Chạy một lượt AI đóng vai nhà đầu tư dò mâu thuẫn trước khi nộp.

Prompt mẫu: dò mâu thuẫn như nhà đầu tư

Bạn đóng vai một nhà đầu tư thận trọng đang dùng AI để rà hồ sơ.

Tôi sẽ dán nhiều tài liệu của cùng một công ty (bản thuyết trình, hồ sơ dữ liệu, biểu mẫu).

Hãy:

1. Lập bảng mọi con số lặp lại giữa các tài liệu, kèm tài liệu nào nói gì.
 2. Chỉ ra mọi chỗ lệch, dù nhỏ (đơn vị, kỳ đo, cách định nghĩa).
 3. Chỉ ra các câu khẳng định không có nguồn hoặc ngày.
 4. Nêu 10 câu hỏi sâu nhất bạn sẽ hỏi founder dựa trên chỗ lệch hoặc chỗ thiếu.
 5. Đánh dấu những số bạn nghi là chưa đối soát.
- Đừng suy diễn thêm số nào không có trong tài liệu.

Sai lầm thường gặp

Trả lời từng biểu mẫu từ đầu.

Công bố số chưa đối soát vì "để trông đủ".

Dùng AI để làm đẹp thay vì để kiểm tra.

Đề hai tên cho cùng một chỉ số.

Checklist chương 13

- Có một kho trả lời với nguồn, ngày duyệt, trạng thái cho mỗi câu.
- Mỗi con số xuất hiện ở nhiều tài liệu đã được đối chiếu.
- Chỉ công bố số đã đối soát và nói rõ số chưa đo được.
- Đã chuẩn bị sáu câu trả lời về AI.
- Đã cho AI đóng vai nhà đầu tư dò mâu thuẫn trước khi nộp.

PHẦN 6: LỘ TRÌNH 90 NGÀY

CHƯƠNG 14: LỘ TRÌNH 90 NGÀY ĐỂ TỰ DỰNG BỘ NÃO VẬN HÀNH

Câu chuyện: tôi không dựng trong 90 ngày, và bạn không cần thế

Hệ thống của HOPE không ra đời theo một bản kế hoạch gọn gàng. Nó lớn lên qua nhiều sự cố, từng lớp một. Nếu tôi được làm lại, tôi sẽ không thử dựng tất cả cùng lúc. Tôi sẽ đi theo thứ tự mà sự cố đã dạy tôi: dữ liệu đúng trước, canh gác tiếp theo, rồi mới đến chăm khách, nội dung, bot.

Lộ trình 90 ngày dưới đây là thứ tự đó, rút gọn cho một founder D2C sức khoẻ đang bắt đầu, không cần đội kỹ thuật.

Nguyên lý: mỗi giai đoạn có một tiêu chí qua cửa

Không có tiêu chí qua cửa thì mọi giai đoạn đều có thể kéo dài mãi. Mỗi giai đoạn dưới đây có một thứ phải chạy thật, và một thứ bạn phải tự kiểm tra bằng tay.

Giai đoạn 1: ngày 1 đến 14, bản đồ và nguồn sự thật

Việc cần làm: bản đồ việc theo ba lớp quyết, làm, kiểm (Chương 1). Liệt kê mọi nơi lấy doanh thu, chọn nguồn chính, ghi ai nhập và độ trễ (Chương 4). Chọn một nút thắt đầu tiên.

Qua cửa khi: bạn trả lời được "doanh thu tháng này là bao nhiêu và con số từ đâu" bằng một nguồn, kèm độ tươi.

Giai đoạn 2: ngày 15 đến 30, cửa doanh thu và canh gác

Việc cần làm: dựng cửa doanh thu duy nhất, ba lớp, có cờ cảnh báo. Mỗi nguồn dữ liệu có dấu mốc lần cuối thành công. Luật cào trắng thì dừng. Một bản tin sáng gửi cho chính bạn, có dòng độ tươi.

Qua cửa khi: bạn tắt thử một nguồn và nhận được một cảnh báo thành việc có chủ trong vòng một ngày.

Giai đoạn 3: ngày 31 đến 45, khách và chăm sóc

Việc cần làm: mỗi khách đúng một người giữ. Đo "đã chăm" bằng tin nhắn thật. Nhắc đích danh theo giờ làm việc. Chuỗi chăm sóc theo mốc vòng đời sản phẩm, đặt cạnh khách (Chương 5).

Qua cửa khi: bạn biết có bao nhiêu khách đang chờ trả lời và ca lâu nhất là bao lâu, bằng số thật.

Giai đoạn 4: ngày 46 đến 60, rào pháp lý và dữ liệu cá nhân

Việc cần làm: trang định vị sản phẩm, danh sách từ cấm do pháp chế xác nhận, cổng kiểm duy nhất, quét kho nội dung cũ (Chương 10). Sơ đồ dữ liệu, biểu mẫu có đồng ý, hàm "đã từ chối", chốt chặn commit (Chương 11, 12).

Qua cửa khi: một ca thử có từ cấm thật bị chặn, một ca thử có câu rào hợp lệ không bị chặn, và một khách đã từ chối không nhận được tin nhắn nào.

Giai đoạn 5: ngày 61 đến 75, nội dung

Việc cần làm: bộ DNA thương hiệu, lịch chiến dịch, viết từng bài một qua cổng và người duyệt. Chỉ tiêu một bài mỗi ngày là đủ. Bắt đầu blog theo ý định mua, nhịp thấp, có trần (Chương 8).

Qua cửa khi: bảy ngày liền có bài đã duyệt mà bạn không phải nhắc máy.

Giai đoạn 6: ngày 76 đến 90, bot cố vấn, bộ đề chấm, bộ số gọi vốn

Việc cần làm: một bot cố vấn đọc số liệu sống, chỉ dẫn gốc có phản biện và đề xuất, phân quyền theo nơi nói chuyện (Chương 6). Mười đến hai mươi ca thật thành bộ đề chấm. Kho trả lời nhà đầu tư với một bộ số (Chương 13).

Qua cửa khi: bot từ chối một đề xuất sai của bạn bằng số liệu, và một người ngoài hỏi bot về lương hay giá vốn thì bị từ chối.

Về thời gian và chi phí

Tôi không đưa con số chi phí chung vì nó phụ thuộc vào công cụ bạn chọn. Hãy bắt đầu bằng công cụ có sẵn và gói thấp, đo chi phí thật mỗi tháng, chỉ nâng khi con số cho thấy cần. Hạn mức dùng AI theo tuần hay tháng là ràng buộc thật hơn tiền. Dành khoảng một giờ mỗi ngày cho giai đoạn đầu, đặt khung giờ cố định, vì việc không có giờ luôn thua việc gấp.

Prompt mẫu: kế hoạch 90 ngày cho doanh nghiệp của bạn

Tôi điều hành doanh nghiệp D2C thực phẩm bổ sung. Quy mô: [số nhân viên, doanh thu tháng, kênh bán hàng chính].

Hãy dựa vào lộ trình sáu giai đoạn sau, và điều chỉnh cho doanh nghiệp của tôi:

1) bản đồ và nguồn sự thật, 2) cửa doanh thu và cạnh góc, 3) khách và chăm sóc, 4) pháp lý và dữ liệu cá nhân, 5) nội dung, 6) bot cố vấn và bộ số gọi vốn.

Với mỗi giai đoạn, nêu: việc cụ thể theo tuần, thứ tôi phải tự làm bằng tay, thứ có thể nhờ AI, tiêu chí qua cửa đo được, và rủi ro lớn nhất.

Chỉ ra giai đoạn nào tôi nên làm trước hoặc bỏ qua, dựa trên thông tin tôi cung cấp. Hỏi tôi nếu thiếu thông tin quan trọng.

Sai lầm thường gặp

Bắt đầu từ bot vì nó nhìn hấp dẫn nhất. Bot đứng trên dữ liệu, không thay được dữ liệu.

Bỏ qua giai đoạn pháp lý để "làm sau". Rủi ro pháp lý nhân lên theo số bài.

Làm tất cả cùng lúc. Một giai đoạn một lúc, có tiêu chí qua cửa.

Checklist chương 14

- Tôi đã chọn thứ tự giai đoạn phù hợp với doanh nghiệp.
- Mỗi giai đoạn có tiêu chí qua cửa đo được.
- Tôi có khung giờ cố định mỗi ngày.
- Tôi đo chi phí công cụ thật mỗi tháng.
- Tôi có một người có chuyên môn pháp lý để hỏi ở giai đoạn 4.

CHƯƠNG 15: DÀNH CHO CHUYÊN GIA SỨC KHOẺ CÓ CỘNG ĐỒNG

Câu chuyện: cộng đồng lớn không đồng nghĩa với cộng đồng nói

Chương này viết cho một nhóm người mà tôi gặp thường xuyên: chuyên gia dinh dưỡng, thực dưỡng, huấn luyện viên sức khỏe, những người có một cộng đồng lớn nghe mình mỗi ngày. Đồng sáng lập của tôi, một chuyên gia thực dưỡng dẫn dắt cộng đồng của HOPE, là người tôi nghĩ tới nhiều nhất khi viết.

Điều chuyên gia hay gặp: nhu cầu nội dung vượt xa thời gian của một người. Hôm nay cần bài đăng, mai cần video, kia cần trả lời hàng trăm bình luận. Cám dỗ là nhờ AI viết thay, đăng nhiều lên. Chương 9 cho thấy ở các nhóm đông, dù đăng đều năm đến sáu bài mỗi

ngày, khách vẫn im.

Cách khác: dùng AI để nhân giọng nói thật của chuyên gia, không phải để thay chuyên gia.

Nguyên lý 1: chuyên gia là lớp quyết, AI là lớp làm

Phần giá trị nhất của chuyên gia là phán đoán và niềm tin cộng đồng đặt vào đó. Phần này không giao cho máy. Phần máy làm được: biến những gì chuyên gia đã nói thành nhiều định dạng khác nhau.

Một buổi chia sẻ trực tiếp một giờ có thể thành một bài dài, một chuỗi ngắn, một bản tóm tắt cho nhóm, và một danh sách câu hỏi thường gặp. Chuyên gia nói một lần, máy chuyển thể, chuyên gia duyệt. Điều quan trọng là nguyên liệu phải thật. AI viết từ một insight thật của chuyên gia cho ra bài có hồn. AI tự nghĩ chủ đề cho ra bài chung chung.

Nguyên lý 2: ranh giới giữa giáo dục dinh dưỡng và tư vấn y khoa

Đây là điểm chuyên gia sức khỏe có cộng đồng dễ vượt nhất, vì người ta hỏi mình về bệnh của họ mỗi ngày. Quy tắc tôi áp dụng:

Nội dung giáo dục nói về thói quen, thực phẩm, lối sống, ở mức tổng quát.

Khi một người hỏi về bệnh cụ thể, thuốc đang dùng, mang thai, trẻ nhỏ, hay một triệu chứng, câu trả lời của chuyên gia hoặc của máy soạn nháp phải khuyên họ gặp bác sĩ. Máy phải đánh dấu những câu này để người xem.

Không kể ca của khách làm bằng chứng. Không dùng ca trước và sau.

Máy không bao giờ trả lời thay chuyên gia ở những câu thuộc nhóm này.

Nguyên lý 3: minh bạch và nhóm nhỏ ấm

Giữ ba điều với cộng đồng: bài do chuyên gia duyệt thì mới mang tên chuyên gia; nhận là có hỗ trợ bằng AI nếu cộng đồng hỏi, vì giấu thì sớm muộn bị phát hiện; và không để AI đặt vào miệng chuyên gia điều chuyên gia chưa từng nói, vì một câu trích dẫn do máy tự nghĩ là rủi ro uy tín lẫn pháp lý. Từ số liệu Chương 9, nhóm nhỏ đạt tỉ lệ lên tiếng 11,58%, nhóm lớn 1,59%. Hãy tạo những nhóm nhỏ quanh một mục tiêu cụ thể, với một người phụ trách, nội dung hỏi chuyện, và để AI lo việc lập: nhắc lịch, tóm tắt, soạn nháp.

Cách làm từng bước

Bước 1: Ghi âm hoặc gõ bằng các buổi chia sẻ thật của bạn. Đây là kho nguyên liệu gốc.

Bước 2: Viết một tệp giọng nói: cách bạn xưng hô, từ bạn hay dùng, từ bạn không bao giờ dùng, ba ví dụ bài bạn thích nhất.

Bước 3: Lập danh sách các loại câu hỏi và quyết định loại nào máy được soạn nháp, loại nào chỉ người trả lời, loại nào phải chuyển cho bác sĩ.

Bước 4: Quy trình: bạn nói, máy chuyển thể, cổng từ cấm, bạn duyệt, đăng.

Bước 5: Dựng một cổng từ cấm cá nhân theo hướng dẫn của luật sư hoặc pháp chế.

Bước 6: Một nhóm nhỏ thử nghiệm, một người giữ, đo tỉ lệ lên tiếng sau bốn tuần.

Prompt mẫu: chuyển thể một buổi chia sẻ

Tôi là chuyên gia dinh dưỡng có cộng đồng. Dưới đây là bản gõ băng một buổi chia sẻ thật của tôi, và tệp giọng nói của tôi.

Hãy chuyển thể thành:

1. Một bài dài khoảng 600 chữ.
2. Năm đoạn ngắn đăng riêng.
3. Một danh sách 8 câu hỏi thường gặp kèm câu trả lời, chỉ dùng điều tôi đã nói trong buổi chia sẻ.

Quy tắc nghiêm ngặt:

- Không thêm bất kỳ khẳng định, số liệu hay trích dẫn nào tôi chưa nói. Chỗ nào cần thêm, ghi [TÔI CẦN XÁC NHẬN].
- Chỉ nói về thực phẩm bổ sung và lối sống ở mức giáo dục. Không nói công dụng y học, không hứa kết quả theo số ngày, không kể ca khách.
- Giọng theo tệp giọng nói. Khuyến mãi chỉ là tặng quà.
- Cuối cùng liệt kê các câu bạn thấy rủi ro để tôi duyệt.

TỆP GIỌNG NÓI:

[dán]

BẢN GỖ BĂNG:

[dán]

Sai lầm thường gặp

Để máy viết chủ đề mới thay vì chuyển thể điều bạn đã nói.

Trả lời bình luận về bệnh bằng máy.

Checklist chương 15

- Tôi có kho gõ băng gốc và một tệp giọng nói.
- Tôi đã phân loại câu hỏi: máy soạn nháp, chỉ người trả lời, chuyển bác sĩ.
- Mọi bài mang tên tôi đều do tôi duyệt.
- Tôi có cổng từ cấm do người có chuyên môn pháp lý xác nhận.

- Tôi đang thử một nhóm nhỏ và đo tỉ lệ lên tiếng.

LỜI KẾT

Nếu phải gói cả cuốn sách vào một câu, tôi sẽ nói: AI nhân lên mọi thứ, nên việc của người điều hành là bảo đảm thứ được nhân lên là sự thật, là luật, và là sự tử tế với khách.

Tôi làm vai trò Chief AI Officer ở HOPE, bên cạnh vai trò founder. Vai trò đó cho doanh nghiệp D2C sức khỏe, theo cách tôi hiểu và đang làm hằng ngày, không phải là người giỏi nhất về mô hình. Đó là người biết con số nào đáng tin, biết ghép công cụ thành dây chuyền, và dám đặt giới hạn cho máy trước khi sự cố đặt giúp. Ba việc này không đòi hỏi bằng cấp công nghệ. Chúng đòi hỏi kỷ luật, và sẵn sàng kể lại sai lầm của mình.

Nếu bạn dựng được một nguồn sự thật cho doanh thu, một cổng kiểm cho nội dung, và một hệ canh gác biết kêu khi hỏng, bạn đã đi được phần khó nhất. Phần còn lại là lặp: làm, đo, học.

Chúc bạn dựng được bộ não vận hành của riêng mình.

PHỤ LỤC A: BỘ PROMPT

Mỗi prompt đầy đủ nằm ở chương tương ứng. Bảng dưới là chỉ mục, kèm hai prompt bổ sung.

Việc	Chương
Lập bản đồ việc theo ba lớp quyết, làm, kiểm	1
Thiết kế một vòng lặp LÀM, ĐO, HỌC	2
Chẩn đoán tổ chức bằng sáu mảnh	3
Dựng cửa doanh thu duy nhất	4
Soạn nháp câu trả lời cho nhân viên duyệt	5
Chỉ dẫn gốc cho cố vấn vận hành	6
Rà một máy tự động theo luật hồng phải kêu	7
Brief viết một bài có căn cứ	8
Phân tích sức sống cộng đồng	9
Rà một trang theo rào pháp lý	10
Lập sơ đồ dữ liệu cá nhân	11
Tập luật thường trực cho trợ lý lập trình	12
Dò mâu thuẫn như nhà đầu tư	13
Kế hoạch 90 ngày	14
Chuyển thể buổi chia sẻ của chuyên gia	15

Prompt bổ sung 1: tóm tắt bài học sau mỗi vòng lặp

Dưới đây là kỳ vọng tôi ghi trước khi làm và kết quả thật. Hãy viết một đoạn "bài học" không quá 120 chữ gồm: điều đúng, điều sai, điều chưa biết, và một thay đổi cụ thể cho vòng sau. Không tô vẽ kết quả. Nếu dữ liệu không đủ để kết luận, nói rõ.
KỲ VỌNG: [...] KẾT QUẢ: [...]

Prompt bổ sung 2: dò nguồn của một con số

Tôi sẽ đưa một con số trong báo cáo của mình. Hãy giúp tôi truy ngược: (1) con số này có thể đến từ những nguồn nào, (2) mỗi nguồn do ai nhập và trễ bao lâu, (3) tôi cần kiểm tra điều gì để chắc chắn nó đúng, (4) các cách nó có thể sai một cách thuyết phục. Chưa kết luận nó đúng hay sai.

PHỤ LỤC B: BẢNG CÔNG CỤ

Bảng mô tả vai trò của từng loại công cụ trong hệ thống của tôi. Tôi không nêu giá vì giá thay đổi và tùy gói.

Loại công cụ	Vai trò	Ghi chú
Trợ lý AI dạng hội thoại: Claude (Anthropic) là nền chính, Gemini (Google) bổ trợ	Suy nghĩ chiến lược, phân tích, soạn nháp	Dùng cho việc cần phán đoán và lặp qua lại
Trợ lý lập trình trong terminal (Claude Code)	Dựng và sửa ứng dụng nội bộ, script, kiểm tra	Cần luật thường trực và chốt chặn (Chương 12)
Mô hình AI gọi trong sản phẩm (dòng Claude: Opus, Sonnet, Haiku)	Cố vấn, trả lời, chấm hàng loạt	Chọn mô hình theo việc: câu chiến lược dùng mô hình mạnh, việc thường dùng mô hình vừa, chấm hàng loạt dùng mô hình nhẹ
Cơ sở dữ liệu và xác thực	Lưu đơn, khách, cấu hình, nhật ký	Dữ liệu nhỏ có thể dùng một bảng cấu hình
Nền tảng triển khai	Chạy ứng dụng và các lịch tự động	Đưa bản mới lên chỉ từ commit đã đẩy
Ứng dụng nhắn tin có bot	Cố vấn 24/7, báo cáo, nút duyệt	Phân quyền theo nơi nói chuyện
Phần mềm chăm sóc khách và hội thoại	Nguồn tin nhắn thật để đo	Đo hành vi thật, không đo cờ bấm
Hãng vận chuyển	Lớp đối soát đơn	Đơn khách chuyển khoản trước có thu hộ bằng không
Cổng thanh toán	Nguồn doanh thu cho kênh web	Tự xác nhận thanh toán

PHỤ LỤC C: THUẬT NGỮ

AI đọc rộng, ghi hẹp: máy được đọc nhiều nguồn nhưng chỉ được thay đổi thế giới thật ở phạm vi hẹp có người duyệt.

Bộ đề chấm: tập ca thật có đáp án mong muốn, chạy định kỳ để chấm một máy AI.

Cào trắng: lần lấy dữ liệu trả về rỗng.

Chief AI Officer: người chịu trách nhiệm về cách doanh nghiệp dùng AI, gồm giá trị, an toàn và kỷ luật.

Cổng từ cấm: bước kiểm tự động chặn từ và mẫu câu vi phạm trước khi nội dung đi ra.

Cửa duy nhất: một điểm vào duy nhất cho một loại dữ liệu hay hành động.

D2C: bán thẳng cho người tiêu dùng.

Dataroom: kho tài liệu có phân quyền dành cho nhà đầu tư rà soát.

GEO: tối ưu nội dung để các công cụ trả lời bằng AI dễ trích dẫn.

Hông phải kêu: mọi lỗi phải để lại dấu và báo ra, không được im lặng.

Mô hình sáu mảnh: Tầm nhìn, Chiến lược, Năng lực, Phần thưởng, Nguồn lực, Khẩn thiết.

Nhịp tim: dấu mốc một máy ghi định kỳ, kể cả khi không có việc, để biết nó còn sống.

Truy hồi: bước tìm các đoạn kiến thức liên quan để đưa cho mô hình trước khi trả lời.

Vá lu trước khi đổ nước: sửa chỗ rò của phễu trước khi tăng lượng khách đưa vào.

VỀ TÁC GIẢ

Nguyễn Văn Hưng học ngành Khoa học Thông tin (kỹ thuật phần mềm) tại Đại học Sojo, Kumamoto, Nhật Bản. Năm nào ông cũng nhận học bổng, tốt nghiệp với luận văn xuất sắc, và là người Việt duy nhất trong một khoa có hơn 150 sinh viên.

Ông có hơn 12 năm làm việc trong doanh nghiệp Nhật, tại FPT Software Japan và Scuti Japan. Trong đó có hơn 7 năm làm Kỹ sư cầu nối (BrSE), rồi chuyển sang vị trí Quản lý kinh doanh. Hiện ông đang theo học Thạc sĩ Luật Kinh tế.

Ngày 23 tháng 8 năm 2023, ông thành lập HOPE CORP, đơn vị phát triển thương hiệu IKI Healing tại ikihealing.com. Ông là Founder, Chủ tịch Hội đồng quản trị, CEO kiêm COO của công ty. Ông trực tiếp dẫn dắt nghiên cứu và phát triển (R&D), vận hành doanh nghiệp bằng AI và gọi vốn. HOPE đang gọi vốn vòng Pre-seed.

Liên hệ: contact@ikihealing.com. Thông tin dành cho nhà đầu tư và đối tác: ikihealing.com/founders/.

Cuốn sách được tặng miễn phí. Bạn được chia sẻ nguyên văn kèm ghi nguồn. Mọi góp ý và phản biện, đặc biệt là những chỗ bạn thấy tôi đã làm sai, đều rất đáng quý.