

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

TRUST AI

Nền tảng Trí tuệ Nhân tạo cho Cơ quan Nhà nước & Doanh nghiệp

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Dành cho cán bộ, công chức, người dùng cuối và quản trị viên

Phiên bản tài liệu: 2.0

Áp dụng cho phần mềm Trust AI phiên bản mới nhất

Tháng 6 năm 2026

Mã tài liệu: TAI-HDSD-2.0

PHÂN LOẠI: TÀI LIỆU NỘI BỘ

Trang kiểm soát tài liệu

Trang này ghi nhận các thông tin quản lý cấu hình của tài liệu. Mọi thay đổi nội dung phải được cập nhật vào Lịch sử sửa đổi và được phê duyệt theo quy trình của đơn vị triển khai trước khi ban hành.

Hạng mục	Nội dung
Tên tài liệu	Tài liệu Hướng dẫn sử dụng phần mềm Trust AI
Mã tài liệu	TAI-HDSD-2.0
Phiên bản	2.0
Ngày ban hành	Tháng 6 năm 2026
Trạng thái	Bản thảo trình duyệt
Phân loại bảo mật	Tài liệu nội bộ
Đối tượng áp dụng	Cán bộ, công chức; người dùng cuối; quản trị viên hệ thống
Phạm vi áp dụng	Các cơ quan, đơn vị triển khai nền tảng Trust AI
Bản quyền	© 2026 Trust AI. Lưu hành nội bộ.

Người soạn thảo, rà soát và phê duyệt

Vai trò	Họ và tên / Đơn vị	Chữ ký	Ngày
Soạn thảo			

Vai trò	Họ và tên / Đơn vị	Chữ ký	Ngày
Rà soát			
Phê duyệt			

Lịch sử sửa đổi

Bảng dưới đây theo dõi các phiên bản của tài liệu. Mỗi lần phát hành phiên bản mới cần ghi rõ nội dung thay đổi, người thực hiện và ngày hiệu lực.

Phiên bản	Ngày	Nội dung thay đổi chính	Người thực hiện
1.0	04/2026	Ban hành lần đầu (07 chương).	
1.3	04/2026	Cập nhật theo phiên bản phần mềm 1.3.	
2.0	06/2026	Tái cấu trúc chuẩn cấp quốc gia (10 chương, 04 phần, phụ lục tra cứu); cập nhật toàn bộ giao diện theo phiên bản Trust AI mới nhất; bổ sung Chương Bảo mật & Tuân thủ pháp lý (cập nhật theo Luật BVDLCN 2025, Luật BVBMNN 2025), Chương Hỗ trợ và các phụ lục.	

Lời nói đầu

Chuyển đổi số là một trong những định hướng chiến lược của Đảng và Nhà nước nhằm hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị xác định phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là đột phá quan trọng hàng đầu. Trong tiến trình đó, việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo một cách an toàn, có kiểm soát vào công việc hằng ngày của cán bộ, công chức là một bước đi thiết thực.

Trust AI là nền tảng trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI) được xây dựng để phục vụ riêng cho môi trường cơ quan nhà nước và doanh nghiệp, với các cơ chế phân quyền, quản lý tri thức và kiểm soát dữ liệu phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ và bảo mật. Nền tảng giúp cán bộ tra cứu thông tin, soạn thảo văn bản, tổng hợp dữ liệu và tự động hóa các tác vụ lặp lại, qua đó tiết kiệm thời gian và nâng cao chất lượng công việc.

Tài liệu Hướng dẫn sử dụng này cung cấp cho người dùng một cẩm nang đầy đủ, chính xác và dễ tra cứu về toàn bộ tính năng của Trust AI. Tài liệu

được trình bày theo trình tự từ tổng quan đến chi tiết, kèm hình ảnh minh họa thực tế, các bước thao tác cụ thể và ví dụ nghiệp vụ gắn với công việc của cán bộ ở các cấp.

Trong quá trình sử dụng, nếu phát hiện nội dung cần điều chỉnh hoặc tính năng mới chưa được phản ánh, người dùng vui lòng phản hồi về bộ phận hỗ trợ kỹ thuật để tài liệu được hoàn thiện trong các phiên bản tiếp theo.

Cách sử dụng tài liệu này

Cấu trúc tài liệu

Tài liệu gồm bốn phần và mười chương, kèm các phụ lục tra cứu:

Phần	Nội dung	Chương
Phần A — Tổng quan	Giới thiệu nền tảng và bắt đầu nhanh.	1 – 2
Phần B — Tính năng cốt lõi	Đăng nhập, Trợ lý AI, Quản lý tài liệu, Luồng công việc, Quản trị.	3 – 7
Phần C — Tuân thủ & Hỗ trợ	Bảo mật & pháp lý, FAQ, hỗ trợ.	8 – 10
Phần D — Phụ lục	Thuật ngữ, prompt mẫu, phím tắt, tra cứu, biểu mẫu, pháp lý, tình huống.	Phụ lục A – G

Quy ước trình bày

- Tên menu, nút bấm, nhãn trường **được in đậm**, ví dụ: nút **+ Tạo**, tab **Kho dữ liệu**.
- Đường dẫn thao tác biểu diễn bằng dấu mũi tên, ví dụ: **Quản lý tài liệu** → **Kho dữ liệu của tôi**.
- Mọi quy trình thao tác được trình bày thành các bước đánh số kèm kết quả hiển thị tương ứng.

- Mỗi hình ảnh được đánh số theo chương (ví dụ Hình 4.3) và liệt kê trong Danh mục hình ảnh; các bảng đánh số tương tự.
- Thuật ngữ chuyên môn được trình bày song ngữ Việt – Anh khi xuất hiện lần đầu và tổng hợp trong Phụ lục A.
- Các bảng tham chiếu thành phần giao diện liệt kê đầy đủ các trường/nút trên mỗi màn hình quan trọng.

Hệ thống ký hiệu chú thích (callout)

Tài liệu sử dụng thống nhất bốn loại hộp chú thích và một hộp ví dụ nghiệp vụ:

LƯU Ý

Cung cấp thông tin bổ sung giúp hiểu rõ hơn về tính năng đang trình bày.

CẢNH BÁO

Cảnh báo rủi ro hoặc thao tác không thể hoàn tác; cần đọc kỹ trước khi thực hiện.

MẸO

Gợi ý, mẹo sử dụng giúp khai thác tính năng hiệu quả hơn.

★ QUAN TRỌNG

Nội dung quan trọng, bắt buộc tuân thủ — đặc biệt liên quan đến bảo mật và phân quyền.

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Tra cứu nhanh một quy định

Một công chức cần tra cứu nhanh nội dung một văn bản đã có trong kho tri thức của đơn vị có thể sử dụng chế độ Tri thức nội bộ để nhận câu trả lời kèm trích dẫn nguồn (xem mục 4.5).

Lối đi theo vai trò

Tùy theo vai trò và nhu cầu công việc, người dùng có thể ưu tiên đọc các chương phù hợp theo gợi ý dưới đây thay vì đọc tuần tự toàn bộ tài liệu.

Vai trò người dùng	Chương nên đọc trước	Trọng tâm
Người dùng cuối	Chương 2, 3, 4	Đăng nhập, trò chuyện với trợ lý, chọn chế độ và soạn thảo phục vụ công việc hằng ngày (khai thác tri thức nội bộ qua trợ lý được chia sẻ).
Cán bộ nghiệp vụ / Nhà phát triển	Chương 4, 5, 6	Khai thác sâu trợ lý, xây dựng kho tri thức và tự động hóa quy trình bằng Luồng công việc.
Quản trị viên	Chương 3, 7, 8	Quản lý người dùng, tích hợp kênh, giám sát hệ thống và tuân thủ bảo mật, pháp lý.
Lãnh đạo đơn vị	Chương 1, 8, 10	Hiểu năng lực nền tảng, khung tuân thủ và cơ chế hỗ trợ để chỉ đạo triển khai.

LƯU Ý — Vai trò minh họa trong tài liệu

Các ví dụ nghiệp vụ được gắn với ba vai trò tiêu biểu trong khu vực công: cán bộ Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp xã; công chức Tư pháp – Hộ tịch; và lãnh đạo phòng tại

Sở/ban/ngành. Các ví dụ mang tính minh họa, giúp người đọc hình dung cách áp dụng tính năng vào công việc thực tế.

Mục lục

Trang kiểm soát tài liệu	ii
Người soạn thảo, rà soát và phê duyệt	ii
Lịch sử sửa đổi	iv
Lời nói đầu	v
Cách sử dụng tài liệu này	vii
Cấu trúc tài liệu.....	vii
Quy ước trình bày	vii
Hệ thống ký hiệu chú thích (callout)	viii
Lối đi theo vai trò	x
Mục lục.....	xii
Danh mục hình ảnh.....	xxv
Danh mục bảng.....	xxviii
CHƯƠNG 1 — GIỚI THIỆU TRUST AI.....	2
1.1. Tổng quan và định vị	2
1.2. Lợi ích khi sử dụng.....	3
1.3. Kiến trúc và bốn mô-đun chính.....	4
1.4. Các khái niệm AI nền tảng	5
1.5. Vai trò người dùng.....	6
1.6. Mô hình bảo mật tổng quan.....	7
1.7. Yêu cầu hệ thống	7
1.8. Tìm hiểu sâu hơn về các khái niệm AI	8
1.8.1. Mô hình ngôn ngữ lớn hoạt động thế nào	8
1.8.2. Vì sao cần kho tri thức và RAG	9
1.8.3. Token, Compute Block và tài nguyên	9
1.8.4. Agent và khả năng hành động	10
1.9. Triết lý thiết kế: AI có kiểm soát.....	10

1.10. Tóm tắt chương.....	11
CHƯƠNG 2 — BẮT ĐẦU NHANH	12
2.1. Tổng quan lộ trình 15 phút	12
2.2. Đăng nhập lần đầu	12
2.3. Nhận diện giao diện.....	13
2.4. Trò chuyện đầu tiên với trợ lý.....	13
2.5. Thử các thao tác cốt lõi	14
2.6. Bản đồ học tiếp.....	14
2.7. Tóm tắt chương.....	15
CHƯƠNG 3 — ĐĂNG NHẬP & QUẢN LÝ TÀI KHOẢN.....	18
3.1. Truy cập hệ thống.....	18
3.2. Quy trình đăng nhập.....	19
3.3. An toàn tài khoản.....	21
3.4. Thiết lập tài khoản cá nhân	22
3.4.1. Đổi mật khẩu.....	23
3.4.2. Đổi ngôn ngữ và chế độ hiển thị.....	23
3.5. Đăng xuất	24
3.6. Xử lý sự cố đăng nhập thường gặp	24
3.7. Hiểu về xác thực và quản lý phiên làm việc	25
3.7.1. Đặt mật khẩu mạnh.....	25
3.7.2. Nhận biết dấu hiệu bất thường	26
3.8. Tóm tắt chương.....	26
CHƯƠNG 4 — TRỢ LÝ AI	28
4.1. Xem danh sách trợ lý	28
4.1.1. Trợ lý mặc định	31
4.1.2. Hai cách một trợ lý xuất hiện trong danh sách	31
4.2. Thao tác với trợ lý	31
4.3. Tạo và cấu hình trợ lý.....	33

4.3.1. Tab Thiết lập — Thông tin cơ bản	33
4.3.2. Tab Kho dữ liệu — Kết nối nguồn tri thức	35
4.3.3. Tab Chia sẻ — Phân quyền truy cập	37
4.3.4. Tab Agents — Tích hợp tác nhân thông minh	38
4.4. Giao diện trò chuyện với trợ lý	42
4.4.1. Hộp nhập tin nhắn.....	43
4.5. Các chế độ chat.....	44
4.5.1. Hướng dẫn chọn chế độ theo nhu cầu	46
4.6. Trình soạn thảo tài liệu (Canvas)	47
4.6.1. Hai cách chỉnh sửa trong Canvas.....	50
4.6.2. Tải xuống tài liệu.....	51
4.7. Thao tác với tin nhắn và điều hướng	52
4.8. Quản lý cuộc trò chuyện và Dự án.....	53
4.8.1. Dự án	55
4.9. Mẫu lời nhắc và Tích hợp ứng dụng	57
4.10. Hai cách đưa tài liệu vào trợ lý.....	59
4.11. Hiểu cơ chế trả lời của trợ lý	60
4.12. Chi tiết các chế độ chat	62
4.12.1. Hỏi đáp nhanh.....	62
4.12.2. Hỏi đáp chuyên sâu	62
4.12.3. Tri thức nội bộ.....	63
4.12.4. Trợ lý đa năng.....	63
4.12.5. Tạo Canvas.....	64
4.12.6. Soạn thảo tài liệu	64
4.13. Thực hành tốt và lỗi thường gặp	65
4.13.1. Thực hành tốt.....	65
4.13.2. Lỗi thường gặp	66
4.14. Sử dụng nâng cao	67

4.14.1. Kết hợp nhiều kho tri thức cho một trợ lý	67
4.14.2. Sử dụng Dự án để duy trì bối cảnh	67
4.14.3. Xây dựng thư viện prompt cho đơn vị	68
4.14.4. Quy trình soạn thảo văn bản hai bước	68
4.14.5. Phối hợp trợ lý với tác nhân dịch vụ ngoài	69
4.15. Tóm tắt chương	69
CHƯƠNG 5 — QUẢN LÝ TÀI LIỆU / KHO TRI THỨC	71
5.1. Kho dữ liệu của tôi	71
5.2. Tạo kho dữ liệu mới	73
5.3. Bên trong kho dữ liệu	74
5.3.1. Cập nhật thông tin kho	75
5.4. Thêm tài liệu vào kho	76
5.4.1. Tải lên tài liệu / thư mục	78
5.4.2. Nhập từ website (crawl)	78
5.5. Thao tác với tài liệu	80
5.5.1. Thao tác hàng loạt	81
5.5.2. Các loại tài liệu được hỗ trợ	82
5.6. Chia sẻ kho dữ liệu	83
5.6.1. Ba chế độ truy cập	84
5.6.2. Chế độ Hạn chế	86
5.6.3. Chế độ Công khai	87
5.6.4. Mức độ truy cập (vai trò)	88
5.7. Chia sẻ với tôi	90
5.9. Chiến lược tổ chức kho tri thức	91
5.9.1. Nguyên tắc phân kho theo chủ đề	91
5.9.2. Nguyên tắc chất lượng tài liệu	92
5.9.3. Vòng đời tài liệu trong kho	93
5.10. Thực hành tốt và lỗi thường gặp	93

5.10.1. Thực hành tốt.....	93
5.10.2. Lỗi thường gặp	94
5.11. Tóm tắt chương.....	94
CHƯƠNG 6 — LUỒNG CÔNG VIỆC (WORKFLOW)	96
6.1. Khi nào nên dùng Luồng công việc	96
6.2. Ba mục quản lý luồng công việc.....	97
6.3. Các loại node.....	99
6.3.1. Tham chiếu các node thông dụng.....	100
6.4. Hai cách tạo luồng công việc mới	101
6.4.1. Trình kích hoạt.....	102
6.4.2. Tạo luồng bằng AI.....	103
6.4.3. Thêm node và liên kết thủ công.....	105
6.5. Cấu hình và thao tác node	107
6.6. Thanh công cụ canvas	110
6.6.1. Quản lý phiên bản.....	111
6.6.2. Lịch sử thực thi	112
6.6.3. Quản lý tệp.....	113
6.7. Tích hợp và Chia sẻ	114
6.8. Thực thi luồng công việc	116
6.9. Workflow mẫu.....	118
6.9.1. Workflow mẫu: Chuẩn bị họp toàn diện	119
6.9.2. Workflow mẫu: Xử lý phản ánh / kiến nghị của công dân....	120
6.11. Nguyên tắc thiết kế luồng công việc hiệu quả.....	121
6.11.1. Phân rã bài toán thành các bước rõ ràng.....	121
6.11.2. Đặt tên và ghi chú cho node	121
6.11.3. Kiểm thử từng bước trước khi chạy toàn luồng.....	121
6.11.4. Quản lý phiên bản kỷ luật	122
6.12. Gỡ lỗi luồng công việc.....	122

6.13. Quản trị và chia sẻ luồng trong đơn vị.....	123
6.14. Tham chiếu chi tiết từng nhóm node	124
6.14.1. Nhóm node Kích hoạt	124
6.14.2. Nhóm node AI & Tác vụ tự động	125
6.14.3. Nhóm node Tích hợp	125
6.14.4. Nhóm node Logic.....	126
6.14.5. Ví dụ thiết kế luồng nhiều bước.....	126
6.15. Tóm tắt chương.....	127
CHƯƠNG 7 — QUẢN TRỊ HỆ THỐNG.....	129
7.1. Quản lý người dùng.....	129
7.1.1. Mời và tạo người dùng	131
7.1.2. Thao tác với người dùng	134
7.2. Hoạt động người dùng	136
7.3. Hoạt động tổ chức	139
7.4. Tích hợp Zalo	140
7.5. Web Components.....	143
7.6. Quản lý Office Bot	145
7.7. Quản lý Agents & Công cụ	146
7.8. Chế độ chat	147
7.9. Giám sát tài liệu.....	148
7.10. Cấu hình hệ thống	150
7.11. Quy trình triển khai và onboarding	151
7.11.1. Giai đoạn chuẩn bị.....	151
7.11.2. Giai đoạn cấp tài khoản và cấu hình	151
7.11.3. Giai đoạn đào tạo và vận hành.....	152
7.12. Giám sát và quản trị tài nguyên.....	152
7.13. Thực hành tốt trong quản trị.....	153
7.14. Tóm tắt chương.....	154

CHƯƠNG 8 — BẢO MẬT, QUYỀN RIÊNG TƯ & TUÂN THỦ PHÁP LÝ

.....	157
8.1. Khung pháp lý tham chiếu	157
8.1.1. Nghị quyết 57-NQ/TW và chủ trương ứng dụng AI	158
8.1.2. Nghị định 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư.....	159
8.1.3. Luật Bảo vệ bí mật nhà nước 2025	159
8.1.4. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025.....	159
8.2. Phân loại dữ liệu khi sử dụng AI	160
8.3. Xử lý dữ liệu cá nhân của công dân.....	161
8.4. Quy trình xử lý khi nghi ngờ lộ lọt.....	162
8.5. Bảng phân định trách nhiệm.....	162
8.6. Khuyến nghị xây dựng quy chế sử dụng AI nội bộ	163
8.7. Phân tích sâu khung pháp lý áp dụng	164
8.7.1. Bảo vệ bí mật nhà nước trong môi trường AI.....	164
8.7.2. Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân	165
8.7.3. Tuân thủ thể thức văn bản khi dùng AI soạn thảo	166
8.8. Tình huống xử lý dữ liệu điển hình.....	166
8.9. Tóm tắt chương.....	167
CHƯƠNG 9 — XỬ LÝ SỰ CỐ & CÂU HỎI THƯỜNG GẶP.....	169
9.1. Câu hỏi chung	169
9.2. Đăng nhập và tài khoản.....	169
9.3. Trợ lý AI	170
9.4. Quản lý tài liệu.....	171
9.5. Luồng công việc	172
9.6. Quản trị và bảo mật.....	173
9.7. Bảng lỗi thường gặp.....	173
9.8. Câu hỏi nâng cao	174
9.9. Câu hỏi về tích hợp và triển khai.....	175

9.10. Câu hỏi thường gặp của lãnh đạo đơn vị.....	176
CHƯƠNG 10 — HỖ TRỢ, LIÊN HỆ & CẬP NHẬT PHIÊN BẢN	178
10.1. Kênh hỗ trợ.....	178
10.2. Quy trình báo lỗi	179
10.3. Cập nhật phiên bản	179
10.4. Nhận biết phiên bản	179
10.5. Tóm tắt chương.....	180
PHỤ LỤC A — THUẬT NGỮ VIỆT – ANH	182
PHỤ LỤC B — THƯ VIỆN PROMPT MẪU THEO NGHIỆP VỤ	186
B.1. Soạn thảo văn bản hành chính	186
B.1.1. Soạn công văn.....	186
B.1.2. Soạn báo cáo	186
B.1.3. Soạn giấy mời họp	186
B.2. Tra cứu và tổng hợp	187
B.2.1. Tra cứu quy định nội bộ.....	187
B.2.2. Tổng hợp nhiều văn bản	187
B.2.3. So sánh phương án.....	187
B.3. Phân tích và xử lý nghiệp vụ.....	187
B.3.1. Phân tích phản ánh công dân.....	187
B.3.2. Lập kế hoạch công việc.....	188
B.3.3. Dự thảo trả lời kiến nghị.....	188
B.4. Hỗ trợ cuộc họp	188
B.4.1. Chuẩn bị họp	188
B.4.2. Tóm tắt biên bản.....	188
B.5. Tự động hóa (dùng cho Workflow).....	189
B.5.1. Mô tả luồng tổng hợp tin tức	189
B.5.2. Mô tả luồng lưu văn bản mới.....	189
B.6. Hành chính – tổ chức.....	189

B.6.1. Dự thảo thông báo nội bộ.....	189
B.6.2. Dự thảo kế hoạch công tác	189
B.6.3. Tổng hợp ý kiến góp ý.....	190
B.7. Tư pháp – hộ tịch	190
B.7.1. Hướng dẫn thủ tục cho công dân.....	190
B.7.2. Dự thảo phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	190
B.8. Nội vụ – tổng hợp.....	190
B.8.1. Báo cáo sơ kết/tổng kết.....	190
B.8.2. Tổng hợp số liệu thành nhận định.....	191
PHỤ LỤC C — PHÍM TẮT & THAO TÁC NHANH	192
PHỤ LỤC D — BẢNG TRA TÁC VỤ NHANH.....	193
PHỤ LỤC E — MẪU BIỂU & CHECKLIST	195
E.1. Checklist trước khi đưa dữ liệu vào AI.....	195
E.2. Checklist rà soát văn bản do AI tạo	195
E.3. Checklist tạo trợ lý nghiệp vụ.....	195
E.4. Checklist đưa workflow vào vận hành.....	196
PHỤ LỤC F — KHUNG PHÁP LÝ THAM CHIẾU	197
PHỤ LỤC G — TÌNH HUỐNG NGHIỆP VỤ ĐIỂN HÌNH	198
G.1. Tra cứu nhanh một quy định nội bộ.....	198
G.2. Soạn và ban hành một công văn	198
G.3. Lập kho tri thức dùng chung cho phòng	199
G.4. Tự động hóa báo cáo tin tức hằng ngày	199
G.5. Xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân	200
G.6. Soạn báo cáo định kỳ từ dữ liệu bảng tính.....	200
G.7. Nhúng trợ lý hỏi đáp lên cổng thông tin.....	201
G.8. Phục vụ người dân qua Zalo OA	201
G.9. Tình huống chi tiết: Soạn báo cáo tổng kết quý	202
G.9.1. Chuẩn bị.....	202

G.9.2. Thực hiện	202
G.9.3. Kết quả mong đợi và lưu ý rà soát.....	203
G.10. Tình huống chi tiết: Thiết lập kênh hỏi đáp cho người dân	203
G.10.1. Chuẩn bị tri thức.....	203
G.10.2. Mở kênh phục vụ	204
G.10.3. Lưu ý vận hành	204
PHỤ LỤC H — CÂU HỎI ÔN TẬP THEO CHƯƠNG	206
H.1. Chương 1 – 3.....	206
H.2. Chương 4 – 5.....	207
H.3. Chương 6 – 8.....	207
PHỤ LỤC I — BẢNG TRA CỨU NHANH THEO MÀN HÌNH	209
PHỤ LỤC J — GIẢI THÍCH MỞ RỘNG CÁC KHÁI NIỆM.....	211
J.1. Trí tuệ nhân tạo và mô hình ngôn ngữ	211
J.2. Kho tri thức, tìm kiếm ngữ nghĩa và trích dẫn	212
J.3. Phân quyền: vì sao thiết kế ba chế độ và ba vai trò	212
J.4. Tự động hóa quy trình: từ thao tác thủ công đến luồng	213
J.5. Trích dẫn nguồn và khả năng kiểm chứng	213
J.6. Giới hạn của AI và vai trò con người.....	214
J.7. Nguyên tắc sử dụng AI có trách nhiệm	214
PHỤ LỤC K — HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI CHO ĐƠN VỊ.....	216
K.1. Lộ trình triển khai theo giai đoạn.....	216
K.2. Các yếu tố quyết định thành công.....	216
K.3. Rủi ro thường gặp và cách phòng ngừa	217
PHỤ LỤC L — KHUNG NĂNG LỰC NGƯỜI DÙNG.....	218
PHỤ LỤC M — BẢNG THAM CHIẾU CHI TIẾT THEO MÀN HÌNH	219
M.1. Màn hình Quản lý trợ lý	219
M.2. Cấu hình trợ lý (bốn tab)	219
M.3. Giao diện trò chuyện	220

M.4. Màn hình Quản lý tài liệu.....	220
M.5. Màn hình Luồng công việc	221
M.6. Mô-đun Quản trị.....	221
PHỤ LỤC N — CẨM NANG THAO TÁC THEO TÁC VỤ	223
N.1. Tạo một trợ lý hỏi đáp nội bộ hoàn chỉnh	223
N.2. Soạn một văn bản hành chính đúng thể thức.....	224
N.3. Tạo kho dùng chung cho phòng và phân quyền.....	225
N.4. Tự động hóa một báo cáo định kỳ	225
N.5. Cấp tài khoản và onboarding một nhóm người dùng	226
N.6. Xử lý một phản ánh của công dân theo workflow mẫu	227
PHỤ LỤC O — SỔ TAY XỬ LÝ SỰ CỐ THEO TÌNH HUỐNG	229
O.1. Không đăng nhập được.....	229
O.2. Trợ lý trả lời không như mong đợi.....	229
O.3. Canvas không mở hoặc không tải được tài liệu	230
O.4. Workflow lỗi khi chạy	231
O.5. Vấn đề phân quyền và chia sẻ	231
PHỤ LỤC P — BẢNG TRA CỨU TỪ KHÓA	232
PHỤ LỤC Q — BÀI THỰC HÀNH THEO CHƯƠNG.....	234
Q.1. Bài thực hành cơ bản (Chương 2 – 3)	234
Bài 1 — Đăng nhập và thiết lập tài khoản.....	234
Bài 2 — Trò chuyện đầu tiên	234
Q.2. Bài thực hành trung cấp (Chương 4 – 5).....	235
Bài 3 — Soạn một văn bản bằng Canvas.....	235
Bài 4 — Tạo kho tri thức và tra cứu.....	235
Bài 5 — Chia sẻ kho theo vai trò	235
Q.3. Bài thực hành nâng cao (Chương 6 – 7).....	236
Bài 6 — Tạo luồng công việc bằng AI.....	236
Bài 7 — Quản lý phiên bản và gỡ lỗi	236

Bài 8 — Quản trị (dành cho quản trị viên).....	236
Q.4. Bài thực hành tổng hợp (Chương 8)	237
Bài 9 — Áp dụng quy tắc dữ liệu	237
PHỤ LỤC R — DÀN Ý CÁC LOẠI VĂN BẢN THƯỜNG GẶP	238
R.1. Công văn.....	238
R.2. Báo cáo.....	239
R.3. Kế hoạch.....	239
R.4. Giấy mời	239
R.5. Thông báo.....	240
R.6. Phiếu hướng dẫn / trả lời công dân	240
PHỤ LỤC S — VÍ DỤ THAO TÁC CHI TIẾT (PROMPT VÀ KẾT QUẢ MONG ĐỢI)	242
S.1. Tra cứu quy định có trích dẫn	242
S.2. Soạn công văn đơn đốc	243
S.3. Tổng hợp số liệu thành nhận định	243
S.4. Phân tích phản ánh và đề xuất xử lý	244
S.5. Mô tả luồng công việc cho AI dựng	245
PHỤ LỤC T — CÁC MẪU LUỒNG CÔNG VIỆC THƯỜNG GẶP	246
T.1. Tổng hợp và phân phối định kỳ.....	246
T.2. Tiếp nhận và phân loại theo sự kiện	247
T.3. Thu thập và lưu trữ tri thức	247
T.4. Soạn thảo hỗ trợ theo yêu cầu.....	247
PHỤ LỤC U — CẨM NANG RA QUYẾT ĐỊNH NHANH.....	249
U.1. Chọn chế độ chat.....	249
U.2. Chọn cách đưa tài liệu vào trợ lý	249
U.3. Chọn chế độ chia sẻ	250
U.4. Chọn Chat hay Workflow	250
U.5. Chọn định dạng xuất văn bản	251

PHỤ LỤC V — DANH MỤC KIỂM TRA VẬN HÀNH	252
V.1. Kiểm tra trước khi đưa một trợ lý vào dùng chung	252
V.2. Kiểm tra trước khi đưa một workflow vào vận hành	252
V.3. Kiểm tra định kỳ chất lượng kho tri thức	253
V.4. Kiểm tra an toàn dữ liệu định kỳ	253
V.5. Kiểm tra trước khi ban hành văn bản do AI hỗ trợ.....	254
PHỤ LỤC W — THẺ THAM CHIẾU NHANH	255
W.1. Thẻ bắt đầu nhanh	255
W.2. Thẻ bốn chế độ chat	255
W.3. Thẻ ba vai trò chia sẻ.....	256
W.4. Thẻ an toàn dữ liệu	256
W.5. Thẻ tạo workflow	256
W.6. Thẻ xử lý sự cố nhanh	257
W.7. Thẻ liên hệ hỗ trợ	257
PHỤ LỤC X — TÀI LIỆU THAM CHIẾU & ĐỌC THÊM.....	259
X.1. Văn bản pháp luật.....	259
X.2. Nguồn tra cứu hiệu lực văn bản	260
X.3. Tài liệu nội bộ liên quan (do đơn vị bổ sung).....	260
PHỤ LỤC Y — PHIẾU GÓP Ý HOÀN THIỆN TÀI LIỆU	261

Danh mục hình ảnh

Màn hình chào — bắt đầu đăng nhập vào Trust AI	19
Màn hình nhập thông tin đăng nhập	20
Menu tài khoản — các tùy chọn cá nhân	22
Màn hình Quản lý trợ lý — hiển thị dạng lưới (Grid)	29
Màn hình Quản lý trợ lý — hiển thị dạng danh sách (List)	30
Menu thao tác trên thẻ trợ lý — Cấu hình và Xóa	32
Cấu hình trợ lý — tab Thiết lập	34
Cấu hình trợ lý — tab Kho dữ liệu (kết nối kho tri thức)	35
Cấu hình trợ lý — tab Chia sẻ (phân quyền truy cập)	37
Cấu hình trợ lý — tab Agents (danh sách tác nhân)	39
Cấu hình trợ lý — tab Agents, mục Công cụ (trạng thái kết nối)	40
Giao diện trò chuyện với trợ lý — màn hình bắt đầu	42
Nút “+” trong hộp nhập — tùy chọn đính kèm và quản lý tài liệu	43
Danh sách lựa chọn chế độ chat trên hộp nhập tin nhắn	45
Canvas mở cạnh khung chat — trình soạn thảo tài liệu ở bên phải	49
Chỉnh sửa tài liệu bằng cách bôi đen đoạn văn bản trong Canvas	51
Các thao tác với từng tin nhắn của trợ lý	52
Thanh điều hướng nhanh bên phải khung chat	53
Danh sách văn bản được sinh ra từ một cuộc trò chuyện	54
Chia sẻ cuộc trò chuyện — tạo liên kết chia sẻ	55
Tạo dự án mới để tổ chức các cuộc trò chuyện liên quan	56
Mẫu lời nhắc — tổ chức theo thư mục để tái sử dụng nhanh	57
Kết nối ứng dụng ngay trong giao diện trò chuyện	59
Màn hình Kho dữ liệu của tôi — danh sách các kho	72
Menu thao tác với một kho dữ liệu	73
Hộp thoại Tạo kho dữ liệu mới	74
Giao diện bên trong một kho dữ liệu cụ thể	75
Hộp thoại Cập nhật kho dữ liệu	76
Menu + Thêm — các cách đưa tài liệu vào kho	77
Hộp thoại Nhập trang web — cấu hình trích xuất nội dung	79
Menu thao tác với một tài liệu cụ thể	80
Chọn nhiều tài liệu để thao tác hàng loạt	81
Hộp thoại Di chuyển tài liệu sang thư mục khác	82

Các loại tài liệu được hỗ trợ trong kho dữ liệu.....	83
Cửa sổ Chia sẻ kho dữ liệu	84
Ba chế độ truy cập: Riêng tư, Hạn chế, Công khai.....	85
Chế độ truy cập Hạn chế — thêm người dùng và chọn vai trò.....	86
Chế độ truy cập Công khai — chia sẻ toàn tổ chức	88
Bảng mô tả quyền hạn của ba vai trò truy cập.....	89
Màn hình Chia sẻ với tôi — danh sách kho được chia sẻ	90
Màn hình Luồng công việc của tôi	98
Menu thao tác với một luồng công việc	99
Chọn trình kích hoạt khi tạo luồng công việc mới	102
Tạo luồng công việc mới bằng AI — panel mô tả bằng ngôn ngữ tự nhiên	104
Nhập prompt và trao đổi với AI để dựng luồng	105
Thêm node bằng cách nhấn vào điểm kết nối của một node	105
Bảng chọn nhóm node khi thêm mới	106
Thêm/xóa liên kết giữa hai node.....	107
Bảng cấu hình một node (ví dụ node LLM).....	108
Menu thao tác với một node	109
Chạy thử một node riêng lẻ và xem kết quả đầu ra	110
Tạo phiên bản mới của luồng công việc	112
Lịch sử thực thi của luồng công việc	113
Quản lý tệp đính kèm của luồng công việc	114
Kết nối dịch vụ ngoài cho luồng công việc	115
Chia sẻ luồng công việc.....	116
Luồng công việc đang thực thi.....	117
Luồng công việc thực thi thành công với kết quả đầu ra	118
Thư viện Mẫu luồng công việc	119
Màn hình Quản lý người dùng	130
Hộp thoại Mời người dùng	132
Hộp thoại Tạo người dùng mới.....	133
Tùy chọn tài khoản dùng thử khi tạo người dùng	134
Menu thao tác với một người dùng.....	135
Hộp thoại Cập nhật mật khẩu cho người dùng	136
Danh sách hoạt động người dùng	137
Lọc hoạt động theo loại hành động.....	138
Chi tiết hoạt động người dùng — biểu đồ theo mô hình và hành động	139

Báo cáo Hoạt động tổ chức	140
Màn hình Tích hợp Zalo — danh sách ứng dụng đã kết nối.....	141
Hộp thoại Thêm ứng dụng Zalo mới	142
Màn hình Quản lý Web Components	143
Hộp thoại Tạo Web Component.....	144
Xem trước Web Component (cửa sổ chat nhúng).....	145
Màn hình Quản lý Office Bot.....	146
Quản lý Agents & Công cụ — bật/tắt hiển thị theo Chat và Workflow ..	147
Màn hình Quản lý chế độ chat	148
Màn hình Giám sát tài liệu	149
Màn hình Cấu hình hệ thống.....	150

Danh mục bảng

So sánh Trust AI với công cụ AI công cộng	2
Bốn mô-đun chính của Trust AI	4
Các khái niệm AI nền tảng	5
Khả năng nhìn thấy mô-đun theo vai trò	6
Yêu cầu hệ thống	8
Các trường trong tab Thiết lập của trợ lý	34
So sánh các chế độ chat	45
So sánh hai cách đưa tài liệu vào trợ lý	59
Các định dạng tài liệu được hỗ trợ	83
Ba chế độ truy cập của kho dữ liệu	85
Quyền hạn của ba vai trò truy cập	89
Bốn nhóm node trong luồng công việc	99
Tham chiếu các node thông dụng	100
Ba vai trò tài khoản và phạm vi quyền	130
Khung pháp lý tham chiếu chính	157
Phân loại dữ liệu khi sử dụng AI	160
Bảng lỗi thường gặp và cách khắc phục	173
Thuật ngữ Việt – Anh	182
Khung năng lực người dùng	218

PHẦN A

TỔNG QUAN

Giới thiệu nền tảng Trust AI, các khái niệm nền tảng và hướng dẫn bắt đầu nhanh để người dùng mới sử dụng được ngay.

Chương 1 — Giới thiệu Trust AI

Chương 2 — Bắt đầu nhanh

CHƯƠNG 1 — GIỚI THIỆU TRUST AI

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Sau khi đọc chương này, người dùng nắm được: Trust AI là gì và định vị của nền tảng; lợi ích mang lại; kiến trúc bốn mô-đun; các khái niệm AI nền tảng; các vai trò người dùng; mô hình bảo mật tổng quan; và yêu cầu hệ thống.

1.1. Tổng quan và định vị

Trust AI là nền tảng trí tuệ nhân tạo được thiết kế đặc biệt cho doanh nghiệp và cơ quan nhà nước. Hệ thống cung cấp các công cụ giúp tự động hóa quy trình làm việc, quản lý tri thức và hỗ trợ ra quyết định thông qua các trợ lý AI thông minh có thể cấu hình theo nghiệp vụ của từng đơn vị.

Khác với các công cụ AI công cộng, Trust AI vận hành trong môi trường có kiểm soát: dữ liệu được quản lý nội bộ, có cơ chế phân quyền chặt chẽ và có thể kết nối với kho tài liệu riêng của đơn vị. Điều này giúp nền tảng phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ và bảo mật của khu vực công, đồng thời hỗ trợ trực tiếp cho mục tiêu chuyển đổi số quốc gia.

Bảng 1: So sánh Trust AI với công cụ AI công cộng

Đặc điểm	Công cụ AI công cộng	Trust AI
Quản lý dữ liệu	Trên hạ tầng nhà cung cấp.	Có kiểm soát, theo cấu hình tổ chức.

Đặc điểm	Công cụ AI công cộng	Trust AI
Phân quyền	Hạn chế.	Ba chế độ truy cập × ba vai trò; quản trị tập trung.
Tri thức nội bộ	Không có.	Kho tri thức riêng, truy vấn có trích dẫn (RAG).
Tự động hóa quy trình	Hạn chế.	Mô-đun Luồng công việc đầy đủ.
Tích hợp kênh phục vụ	Hạn chế.	Zalo OA, Web Components, Office Bot.

1.2. Lợi ích khi sử dụng

- Tiết kiệm thời gian cho các tác vụ tra cứu, tổng hợp và soạn thảo lặp lại.
- Nâng cao chất lượng và tính nhất quán của văn bản, báo cáo.
- Tập trung và khai thác hiệu quả tri thức nội bộ của đơn vị.
- Tự động hóa quy trình định kỳ, giảm sai sót thủ công.
- Mở rộng kênh phục vụ người dân (qua Zalo, website) mà vẫn kiểm soát nội dung.
- Hỗ trợ trực tiếp các mục tiêu chuyển đổi số theo định hướng của Nhà nước.

1.3. Kiến trúc và bốn mô-đun chính

Trust AI gồm bốn mô-đun, tương ứng với bốn mục trên thanh điều hướng phía trên của giao diện:

Bảng 2: Bốn mô-đun chính của Trust AI

Mô-đun	Chức năng chính	Đối tượng sử dụng
Trợ lý AI	Trò chuyện, tra cứu, soạn thảo văn bản, tích hợp công cụ ngoài.	Tất cả người dùng
Quản lý tài liệu / Kho tri thức	Tải lên, phân loại, chia sẻ và tìm kiếm tài liệu phục vụ trợ lý.	Nhà phát triển, Quản trị viên
Luồng công việc (Workflow)	Tạo và quản lý quy trình tự động hóa nhiều bước.	Tất cả người dùng
Quản trị hệ thống	Quản lý người dùng, tích hợp kênh, giám sát và cấu hình.	Quản trị viên

Bốn mô-đun này liên kết chặt chẽ với nhau: trợ lý khai thác tài liệu trong kho tri thức; luồng công việc sử dụng các node AI và công cụ tương tự trợ lý; quản trị hệ thống điều phối người dùng, quyền truy cập và tài nguyên cho toàn bộ nền tảng. Cơ chế phân quyền (ba chế độ truy cập × ba vai trò) áp dụng thống nhất cho cả trợ lý và kho tài liệu.

1.4. Các khái niệm AI nền tảng

Để khai thác hiệu quả Trust AI, người dùng nên nắm một số khái niệm cơ bản sau:

Bảng 3: Các khái niệm AI nền tảng

Khái niệm	Giải thích ngắn gọn
Mô hình ngôn ngữ lớn (LLM)	Large Language Model — mô hình AI xử lý và sinh ngôn ngữ tự nhiên, là “bộ não” trả lời câu hỏi và soạn văn bản.
RAG	Retrieval-Augmented Generation — kết hợp tìm kiếm tài liệu trong kho tri thức rồi đưa vào ngữ cảnh để AI trả lời kèm trích dẫn.
Embedding	Chuyển văn bản thành dạng số (vector) để hệ thống tìm kiếm theo ngữ nghĩa.
Token	Đơn vị xử lý văn bản của AI; dùng để đo lượng nội dung được xử lý.
Compute Block	Đơn vị đo tài nguyên tính toán mà hệ thống tiêu thụ khi xử lý yêu cầu.
Agent (Tác nhân)	Tác nhân AI chuyên biệt thực hiện một nhóm tác vụ và kết nối công cụ ngoài (Gmail, Sheets...).
Prompt (Lời nhắc)	Câu hỏi hoặc yêu cầu người dùng gửi đến trợ lý AI.
Canvas	Không gian soạn thảo tài liệu cạnh khung chat.

 **LƯU Ý** — Về độ tin cậy của câu trả lời AI

Khái niệm	Giải thích ngắn gọn
	AI có thể tạo ra thông tin chưa chính xác (“ảo giác”). Vì vậy, với mọi nội dung dùng cho công việc chính thức, người dùng cần kiểm chứng lại — đặc biệt là số liệu, căn cứ pháp lý và trích dẫn. Chế độ Tri thức nội bộ kèm trích dẫn giúp việc kiểm chứng thuận lợi hơn.

1.5. Vai trò người dùng

Trust AI phân biệt ba vai trò tài khoản ở cấp hệ thống, quyết định phạm vi chức năng mà người dùng nhìn thấy và thao tác được:

Vai trò	Phạm vi quyền
Quản trị viên	Toàn quyền quản lý hệ thống, người dùng, tích hợp kênh và giám sát; thấy đầy đủ bốn mô-đun.
Nhà phát triển	Truy cập Trợ lý AI, Quản lý tài liệu và Luồng công việc; không thấy mô-đun Quản trị.
Người dùng	Sử dụng Trợ lý AI và Luồng công việc theo phân quyền; không thấy mô-đun Quản lý tài liệu và Quản trị.

Bảng dưới đây tóm tắt khả năng nhìn thấy từng mô-đun theo vai trò:

Bảng 4: Khả năng nhìn thấy mô-đun theo vai trò

Mô-đun	Quản trị viên	Nhà phát triển	Người dùng
Trợ lý AI	Có	Có	Có
Luồng công việc	Có	Có	Có

Mô-đun	Quản trị viên	Nhà phát triển	Người dùng
Quản lý tài liệu	Có	Có	Không
Quản trị hệ thống	Có	Không	Không

LƯU Ý

Vai trò “Người dùng” không thấy mô-đun Quản lý tài liệu trên thanh điều hướng; người dùng này khai thác tri thức nội bộ thông qua các trợ lý đã được kết nối kho và chia sẻ cho họ (xem mục 4.3.2). Việc tạo và quản lý kho tri thức do Nhà phát triển và Quản trị viên thực hiện.

LƯU Ý

Vai trò tài khoản (cấp hệ thống) khác với vai trò chia sẻ (Chủ sở hữu / Người chỉnh sửa / Người xem) áp dụng cho từng kho dữ liệu và trợ lý — xem mục 5.6.

1.6. Mô hình bảo mật tổng quan

Trust AI bảo vệ dữ liệu qua nhiều lớp: xác thực tài khoản khi đăng nhập; phân quyền theo vai trò và chế độ truy cập; kết nối dịch vụ ngoài qua xác thực an toàn (OAuth) do chính người dùng thực hiện; và giám sát hoạt động ở cấp quản trị. Chi tiết về tuân thủ pháp lý và quy tắc dữ liệu được trình bày tại Chương 8.

1.7. Yêu cầu hệ thống

Trust AI hoạt động hoàn toàn trên trình duyệt web, không yêu cầu cài đặt phần mềm bổ sung.

Bảng 5: Yêu cầu hệ thống

Yêu cầu	Tối thiểu	Khuyến nghị
Trình duyệt	Chrome 90+, Firefox 88+, Edge 90+	Google Chrome phiên bản mới nhất
Kết nối mạng	Băng thông 2 Mbps	Băng thông 10 Mbps trở lên
Màn hình	1280 × 720 pixel	1920 × 1080 pixel

LƯU Ý

Khuyến nghị sử dụng Google Chrome để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất. Không khuyến khích dùng Internet Explorer.

1.8. Tìm hiểu sâu hơn về các khái niệm AI

Phần này mở rộng các khái niệm nền tảng đã giới thiệu ở mục 1.4, giúp người dùng hiểu bản chất để khai thác Trust AI một cách chủ động và an toàn. Không cần kiến thức kỹ thuật chuyên sâu; mục tiêu là nắm được nguyên lý hoạt động ở mức đủ dùng.

1.8.1. Mô hình ngôn ngữ lớn hoạt động thế nào

Mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) được huấn luyện trên khối lượng văn bản rất lớn để học các quy luật của ngôn ngữ. Khi nhận một đoạn văn bản đầu vào, mô hình dự đoán nội dung tiếp theo dựa trên xác suất, từ đó sinh ra câu trả lời mạch lạc. Điểm mạnh của LLM là khả năng hiểu yêu cầu diễn đạt bằng ngôn ngữ tự nhiên và tạo ra văn bản trôi chảy. Tuy nhiên, vì bản

chất là dự đoán dựa trên dữ liệu huấn luyện, mô hình không “biết” thông tin theo cách con người, và có thể trả lời sai khi câu hỏi nằm ngoài phạm vi dữ liệu hoặc khi thiếu ngữ cảnh.

1.8.2. Vì sao cần kho tri thức và RAG

Để khắc phục hạn chế trên trong môi trường công vụ — nơi đòi hỏi câu trả lời bám sát văn bản và có thể kiểm chứng — Trust AI sử dụng kỹ thuật RAG kết hợp với kho tri thức của đơn vị. Thay vì chỉ dựa vào kiến thức chung, hệ thống tìm các đoạn tài liệu liên quan trong kho rồi đưa vào ngữ cảnh để mô hình trả lời kèm trích dẫn. Nhờ đó, câu trả lời gắn với tài liệu thật của đơn vị, và cán bộ có thể đối chiếu nguồn. Đây là lý do việc xây dựng và duy trì kho tri thức chất lượng (Chương 5) có vai trò then chốt.

1.8.3. Token, Compute Block và tài nguyên

Khi xử lý văn bản, hệ thống chia nội dung thành các đơn vị nhỏ gọi là token; lượng token phản ánh khối lượng nội dung được xử lý. Compute Block là đơn vị đo tài nguyên tính toán mà hệ thống tiêu thụ. Hai chỉ số này được tổng hợp trong phần giám sát hoạt động (mục 7.2 – 7.3), giúp đơn vị theo dõi và phân bổ tài nguyên hợp lý. Người dùng thông thường không cần

bạn tâm chi tiết, nhưng hiểu khái niệm giúp lý giải vì sao câu hỏi quá dài hoặc yêu cầu quá phức tạp sẽ tiêu tốn nhiều tài nguyên hơn.

1.8.4. Agent và khả năng hành động

Khác với việc chỉ trả lời bằng văn bản, agent (tác nhân) cho phép trợ lý và luồng công việc thực hiện hành động với dịch vụ bên ngoài — như gửi email, ghi vào bảng tính, quản lý lịch. Khả năng này mở rộng đáng kể phạm vi tự động hóa, nhưng cũng đòi hỏi thận trọng: mọi kết nối tới dịch vụ ngoài đều phải do người dùng tự xác thực qua cơ chế an toàn (OAuth), và hành động tự động cần được rà soát để tránh sai sót.

1.9. Triết lý thiết kế: AI có kiểm soát

Trust AI được xây dựng theo định hướng “AI có kiểm soát” phù hợp với môi trường khu vực công. Triết lý này thể hiện qua ba trụ cột. Thứ nhất, kiểm soát dữ liệu: tổ chức quản lý tri thức nội bộ của mình và quyết định dữ liệu nào được đưa vào hệ thống. Thứ hai, kiểm soát truy cập: cơ chế phân quyền chặt chẽ (ba chế độ truy cập × ba vai trò) bảo đảm đúng người, đúng quyền. Thứ ba, con người ra quyết định: AI đóng vai trò hỗ trợ, còn việc thẩm định và chịu trách nhiệm cuối cùng luôn thuộc về cán bộ.

LƯU Ý

Ba trụ cột này định hình cách sử dụng Trust AI một cách an toàn và đúng đắn xuyên suốt tài liệu: kiểm soát dữ liệu (Chương 8), kiểm soát truy cập (Chương 5, 7) và con người ra quyết định (rà soát kết quả AI ở mọi chương).

1.10. Tóm tắt chương

- Trust AI là nền tảng AI có kiểm soát, dành cho cơ quan nhà nước và doanh nghiệp.
- Hệ thống gồm bốn mô-đun: Trợ lý AI, Quản lý tài liệu, Luồng công việc, Quản trị hệ thống.
- Các khái niệm nền tảng cần nắm: LLM, RAG, embedding, token, agent, prompt, Canvas.
- Ba vai trò tài khoản: Quản trị viên, Nhà phát triển, Người dùng.
- Nội dung AI cần được kiểm chứng trước khi dùng cho công việc chính thức.

LƯU Ý — Tự kiểm tra

1. Trust AI gồm mấy mô-đun? Kể tên.
2. RAG là gì và vì sao quan trọng trong khu vực công?
3. Ba vai trò tài khoản cấp hệ thống là gì?

CHƯƠNG 2 — BẮT ĐẦU NHANH

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Chương này giúp người dùng mới hoàn thành tác vụ đầu tiên với Trust AI trong khoảng 15 phút: đăng nhập, nhận diện giao diện, trò chuyện với trợ lý mặc định và thử một vài thao tác cốt lõi.

Chương Bắt đầu nhanh giúp người dùng làm quen với Trust AI ở mức tối thiểu để có thể sử dụng ngay cho công việc. Các nội dung chi tiết của từng tính năng được trình bày đầy đủ ở các chương sau và được dẫn chiếu tại mỗi bước.

2.1. Tổng quan lộ trình 15 phút

Phút	Việc cần làm	Mục tham chiếu
0 – 3	Đăng nhập và nhận diện giao diện.	2.2 – 2.3
3 – 8	Trò chuyện đầu tiên với trợ lý mặc định.	2.4
8 – 13	Thử đính kèm tài liệu và soạn thảo Canvas.	2.5
13 – 15	Xác định chương cần đọc tiếp theo.	2.6

2.2. Đăng nhập lần đầu

1. Mở trình duyệt và truy cập đường dẫn Trust AI do đơn vị cung cấp.
2. Đăng nhập bằng tài khoản được quản trị viên cấp khi onboarding (chi tiết tại Chương 3).

3. Sau khi đăng nhập thành công, hệ thống mở màn hình Quản lý trợ lý — đây là điểm bắt đầu.

2.3. Nhận diện giao diện

Thanh điều hướng phía trên có bốn mục chính. Góc trên bên phải là khu vực thông báo và tài khoản người dùng.

Mục	Mở mô-đun	Ai thấy
Trợ lý	Trợ lý AI	Tất cả
Quản lý tài liệu	Kho tri thức	Nhà phát triển, Quản trị viên
Luồng công việc	Workflow	Tất cả
Quản trị	Quản trị hệ thống	Chỉ Quản trị viên

2.4. Trò chuyện đầu tiên với trợ lý

Mỗi tài khoản có sẵn một trợ lý mặc định (ví dụ “TrustyBot Assistant”) dùng được ngay mà không cần cấu hình.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tại màn hình Trợ lý, nhấn vào trợ lý mặc định.	Giao diện trò chuyện mở ra.
2	Nhập một câu hỏi đơn giản vào hộp nhập và nhấn gửi.	Trợ lý trả lời.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
3	Thử đổi chế độ chat (góc dưới bên trái hộp nhập).	Quan sát sự khác biệt giữa các chế độ (mục 4.5).

2.5. Thử các thao tác cốt lõi

- **Đính kèm tài liệu:** nhấn nút “+” trong hộp nhập để tải lên một tệp và đặt câu hỏi liên quan (mục 4.10).
- **Soạn thảo với Canvas:** chọn chế độ Tạo Canvas và yêu cầu trợ lý soạn một văn bản, sau đó tải về DOCX/PDF (mục 4.6).
- **Tra cứu tài liệu nội bộ:** kết nối trợ lý với một kho tri thức rồi dùng chế độ Tri thức nội bộ (Chương 5).

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ mới trải nghiệm trong 15 phút

Cách làm: đăng nhập, mở trợ lý mặc định, hỏi “Tóm tắt giúp tôi các bước xử lý một công văn đến”, sau đó thử chế độ Tạo Canvas để yêu cầu soạn một giấy mời họp và tải về DOCX. Chỉ với vài thao tác, người dùng đã nắm được cách tương tác cơ bản.

2.6. Bản đồ học tiếp

Bạn muốn...	Xem chương / mục
Quản lý tài khoản, đổi mật khẩu, ngôn ngữ	Chương 3

Bạn muốn...	Xem chương / mục
Khai thác đầy đủ trợ lý, chế độ chat, Canvas	Chương 4
Tạo kho tri thức và chia sẻ tài liệu	Chương 5
Tự động hóa quy trình lặp lại	Chương 6
Quản trị người dùng và hệ thống	Chương 7
Bảo mật và tuân thủ pháp lý	Chương 8
Tra cứu nhanh thao tác	Phụ lục D
Dùng prompt mẫu theo nghiệp vụ	Phụ lục B

2.7. Tóm tắt chương

- Đăng nhập → nhận diện 4 mô-đun → trò chuyện với trợ lý mặc định là đủ để bắt đầu.
- Các thao tác cốt lõi: đính kèm tài liệu, soạn thảo Canvas, tra cứu nội bộ.
- Dùng bản đồ học tiếp để đi sâu vào từng tính năng theo nhu cầu.

LƯU Ý — Tự kiểm tra

1. Sau khi đăng nhập, hệ thống mở màn hình nào?
2. Thanh điều hướng có mấy mục chính?
3. Trợ lý mặc định dùng được ngay không?

PHẦN B

TÍNH NĂNG CỐT LÕI

Hướng dẫn chi tiết các mô-đun chính: đăng nhập, Trợ lý AI, Quản lý tài liệu, Luồng công việc và Quản trị hệ thống.

Chương 3 — Đăng nhập & Quản lý tài khoản

Chương 4 — Trợ lý AI

Chương 5 — Quản lý tài liệu / Kho tri thức

Chương 6 — Luồng công việc

Chương 7 — Quản trị hệ thống

CHƯƠNG 3 — ĐĂNG NHẬP & QUẢN LÝ TÀI KHOẢN

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Sau chương này, người dùng đăng nhập được vào Trust AI; biết thiết lập tài khoản cá nhân (chế độ hiển thị, ngôn ngữ, đổi mật khẩu); nắm các quy tắc an toàn tài khoản; và biết xử lý các tình huống đăng nhập thường gặp.

Đăng nhập là bước đầu tiên để sử dụng Trust AI. Chương này hướng dẫn chi tiết quy trình truy cập, các thiết lập cá nhân và những lưu ý bảo mật quan trọng. Vì tài khoản là cánh cửa vào toàn bộ dữ liệu và quyền hạn của người dùng trên hệ thống, việc tuân thủ các quy tắc an toàn trong chương này có ý nghĩa nền tảng cho toàn bộ quá trình sử dụng.

3.1. Truy cập hệ thống

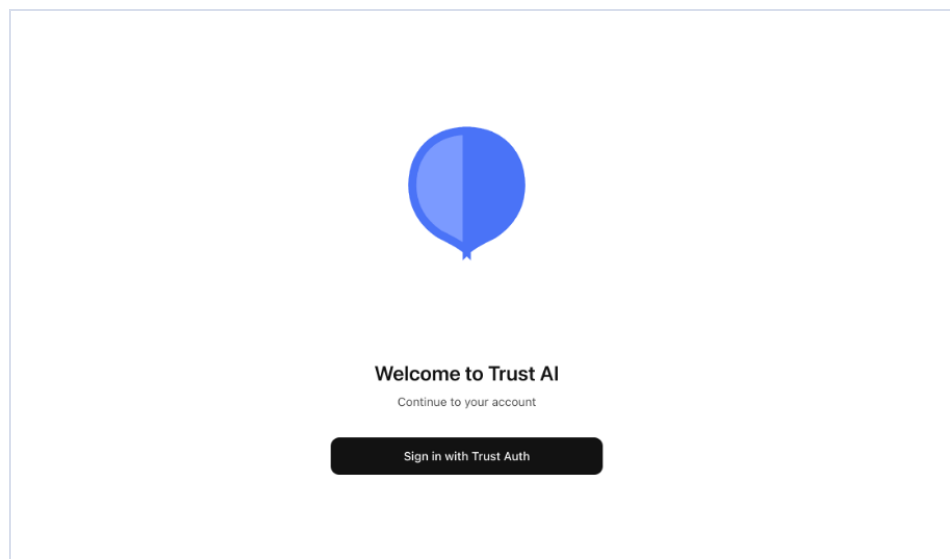
Trust AI hoạt động hoàn toàn trên trình duyệt web, không yêu cầu cài đặt phần mềm. Người dùng truy cập theo đường dẫn (URL) do đơn vị triển khai cung cấp; mỗi đơn vị có thể có tên miền riêng. Để có trải nghiệm tốt nhất, nên sử dụng trình duyệt được khuyến nghị và bảo đảm kết nối mạng ổn định.

Yêu cầu truy cập	Chi tiết
Trình duyệt khuyến nghị	Google Chrome phiên bản mới nhất (hoặc Microsoft Edge, Mozilla Firefox bản mới).

Yêu cầu truy cập	Chi tiết
Đường dẫn hệ thống	Theo thông báo của đơn vị triển khai khi onboarding.
Tài khoản	Tên đăng nhập và mật khẩu do quản trị viên cấp, hoặc qua email kích hoạt.
Kết nối mạng	Ổn định, băng thông tối thiểu 2 Mbps (khuyến nghị 10 Mbps).

3.2. Quy trình đăng nhập

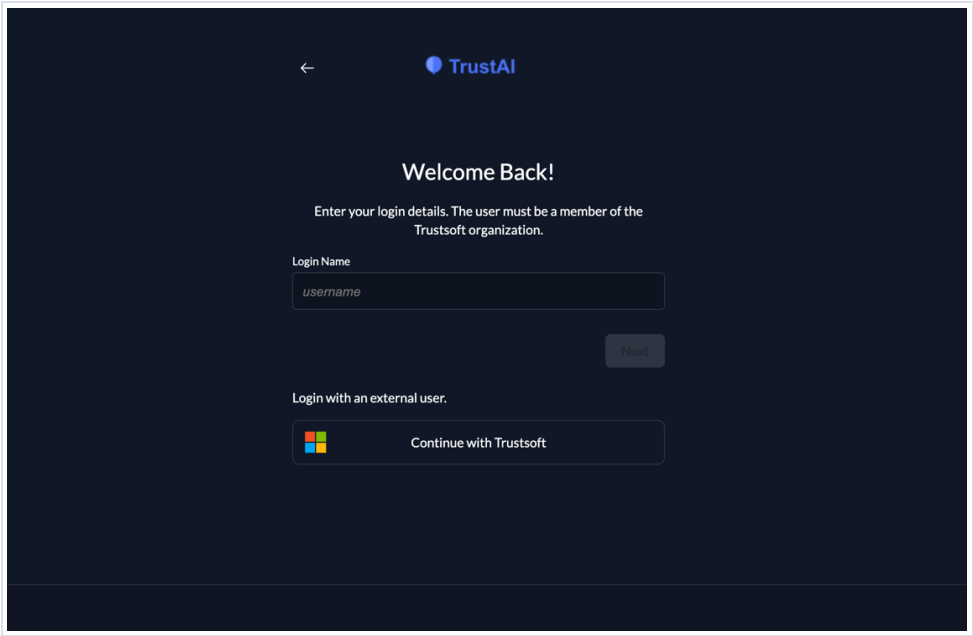
Màn hình chào hiển thị logo Trust AI cùng nút bắt đầu đăng nhập. Sau khi nhấn, hệ thống chuyển sang biểu mẫu nhập thông tin tài khoản.



Hình 1: Màn hình chào — bắt đầu đăng nhập vào Trust AI

Thực hiện theo các bước sau:

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở trình duyệt và truy cập đường dẫn hệ thống Trust AI của đơn vị.	Màn hình chào hiển thị.
2	Nhấn nút đăng nhập trên màn hình chào.	Chuyển sang biểu mẫu nhập thông tin tài khoản.
3	Nhập tên đăng nhập (Login Name).	Trường được điền; nút tiếp tục sẵn sàng.
4	Nhập mật khẩu và xác nhận đăng nhập.	Hệ thống xác thực thông tin.
5	Chờ hệ thống xác thực.	Đăng nhập thành công, mở màn hình Quản lý trợ lý.



Hình 2: Màn hình nhập thông tin đăng nhập

LƯU Ý

Tùy theo cấu hình của đơn vị, hệ thống có thể hỗ trợ đăng nhập qua tài khoản định danh tập trung của tổ chức. Khi đó, người dùng chọn phương thức đăng nhập tương ứng trên biểu mẫu.

3.3. An toàn tài khoản

Tài khoản Trust AI gắn với quyền truy cập dữ liệu nội bộ và nghiệp vụ của đơn vị. Người dùng có trách nhiệm bảo vệ thông tin đăng nhập của mình theo các quy tắc dưới đây.

⚠ CẢNH BÁO — Quy tắc bắt buộc về an toàn tài khoản

Không chia sẻ tên đăng nhập và mật khẩu với bất kỳ ai.

Đổi mật khẩu ngay trong lần đăng nhập đầu tiên nếu hệ thống yêu cầu.

Đặt mật khẩu mạnh (kết hợp chữ hoa, chữ thường, số, ký tự đặc biệt) và đổi định kỳ theo quy định của đơn vị.

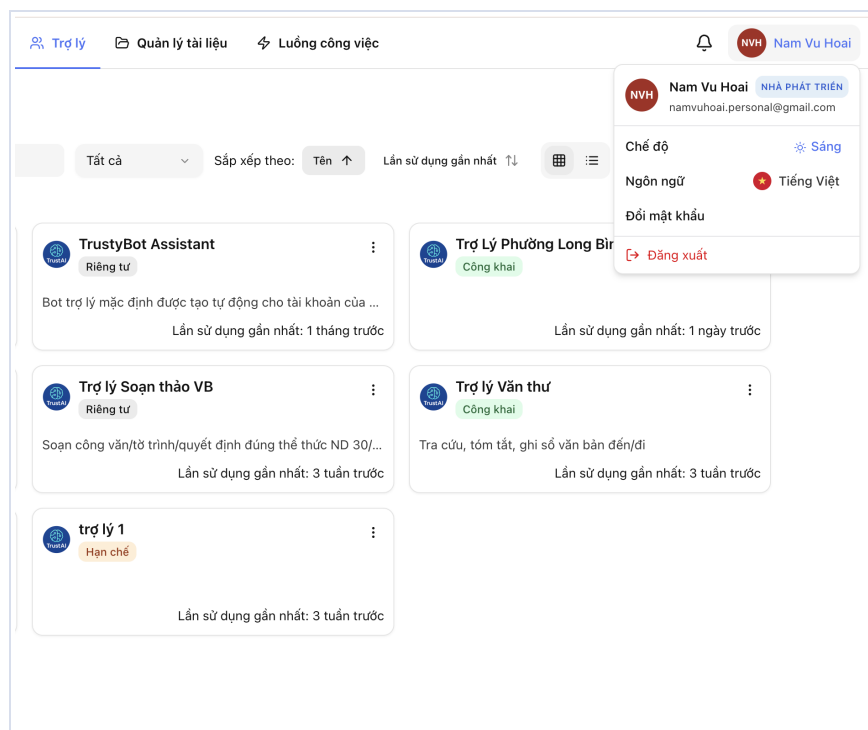
Luôn đăng xuất sau khi hoàn thành công việc, đặc biệt khi dùng máy tính chung.

Không lưu mật khẩu trên trình duyệt của máy dùng chung.

Khuyến nghị	Lý do
Khóa màn hình khi rời máy tính	Tránh người khác thao tác trên phiên đăng nhập của bạn.
Kiểm tra đường dẫn trước khi nhập mật khẩu	Phòng tránh trang giả mạo thu thập thông tin đăng nhập.
Báo ngay khi nghi ngờ tài khoản bị truy cập trái phép	Để quản trị viên kịp thời khóa và rà soát.

3.4. Thiết lập tài khoản cá nhân

Nhấn vào tên tài khoản ở góc trên bên phải màn hình để mở menu thiết lập cá nhân. Tại đây người dùng tùy chỉnh giao diện, ngôn ngữ, đổi mật khẩu và đăng xuất.



Hình 3: Menu tài khoản — các tùy chọn cá nhân

Tùy chọn	Mô tả	Khi nào dùng
Chế độ hiển thị	Chuyển giao diện giữa chế độ Sáng và Tối.	Theo điều kiện ánh sáng và sở thích cá nhân.

Tùy chọn	Mô tả	Khi nào dùng
Ngôn ngữ	Tiếng Việt, Tiếng Anh hoặc Tiếng Nhật.	Khi cần đổi ngôn ngữ giao diện.
Đổi mật khẩu	Thay đổi mật khẩu đăng nhập.	Định kỳ hoặc khi nghi ngờ lộ mật khẩu.
Đăng xuất	Thoát khỏi phiên làm việc hiện tại.	Khi kết thúc công việc hoặc rời máy.

3.4.1. Đổi mật khẩu

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Nhấn tên tài khoản (góc trên phải) → chọn Đổi mật khẩu.	Hộp thoại đổi mật khẩu mở ra.
2	Nhập mật khẩu hiện tại.	Hệ thống xác minh mật khẩu cũ.
3	Nhập mật khẩu mới và nhập lại để xác nhận.	Hệ thống kiểm tra độ mạnh và sự trùng khớp.
4	Nhấn xác nhận lưu thay đổi.	Mật khẩu được cập nhật; áp dụng cho lần đăng nhập sau.

3.4.2. Đổi ngôn ngữ và chế độ hiển thị

Chọn Ngôn ngữ trong menu tài khoản rồi chọn ngôn ngữ mong muốn; giao diện chuyển ngay lập tức. Tương tự, chọn Chế độ hiển thị để chuyển giữa giao diện Sáng và Tối.

3.5. Đăng xuất

Nhấn tên tài khoản → Đăng xuất để kết thúc phiên làm việc an toàn. Trên máy tính dùng chung, đây là thao tác bắt buộc trước khi rời máy.

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Cán bộ Văn phòng UBND cấp xã dùng máy chung

Tình huống: nhiều cán bộ dùng chung một máy tính tại bộ phận một cửa.

Cách làm: mỗi người đăng nhập bằng tài khoản riêng, không lưu mật khẩu trên trình duyệt, và luôn đăng xuất khi xong việc để dữ liệu và quyền hạn không bị lẫn giữa các tài khoản.

3.6. Xử lý sự cố đăng nhập thường gặp

Tình huống	Hướng xử lý
Quên mật khẩu	Liên hệ quản trị viên để đặt lại mật khẩu (mục 7.1.2).
Đăng nhập báo sai thông tin	Kiểm tra lại tên đăng nhập/mật khẩu, chế độ gõ tiếng Việt, phím Caps Lock.
Không truy cập được trang	Kiểm tra kết nối mạng; thử trình duyệt khác; xác nhận đúng đường dẫn.
Tài khoản bị khóa / vô hiệu hóa	Liên hệ quản trị viên để kích hoạt lại (mục 7.1.2).
Không thấy mô-đun Quản trị	Mô-đun Quản trị chỉ hiển thị với Quản trị viên — bình thường với người dùng khác.

Tình huống	Hướng xử lý
Không thấy mô-đun Quản lý tài liệu	Mô-đun này chỉ hiển thị với Nhà phát triển và Quản trị viên; vai trò Người dùng không thấy — đây là thiết kế phân quyền bình thường.

3.7. Hiểu về xác thực và quản lý phiên làm việc

Khi đăng nhập thành công, hệ thống tạo một phiên làm việc gắn với tài khoản của người dùng. Mọi thao tác sau đó — truy cập trợ lý, kho tài liệu, luồng công việc — đều được thực hiện dưới danh nghĩa và quyền hạn của tài khoản đó. Vì vậy, bảo vệ phiên làm việc cũng quan trọng như bảo vệ mật khẩu. Trên máy tính dùng chung, một phiên chưa đăng xuất có thể bị người khác sử dụng để truy cập dữ liệu mà người dùng có quyền. Đây là lý do đăng xuất sau khi xong việc là một quy tắc bắt buộc, không phải tùy chọn.

3.7.1. Đặt mật khẩu mạnh

Mật khẩu mạnh là lớp bảo vệ đầu tiên cho tài khoản. Một mật khẩu mạnh nên đủ dài, kết hợp nhiều loại ký tự và không dễ đoán.

Nên	Không nên
Độ dài đủ lớn, kết hợp chữ hoa, chữ thường, số, ký tự đặc biệt.	Dùng thông tin dễ đoán (ngày sinh, tên, số điện thoại).

Nên	Không nên
Mỗi hệ thống một mật khẩu khác nhau.	Dùng chung một mật khẩu cho nhiều hệ thống.
Đổi mật khẩu định kỳ theo quy định đơn vị.	Để mật khẩu không đổi trong thời gian dài.
Ghi nhớ hoặc dùng công cụ quản lý mật khẩu an toàn.	Ghi mật khẩu ra giấy dán nơi dễ thấy.

3.7.2. Nhận biết dấu hiệu bất thường

- Hệ thống báo đăng nhập từ thiết bị/thời điểm mà mình không thực hiện.
- Phát hiện thao tác, nội dung lạ trong tài khoản của mình.
- Được yêu cầu nhập lại thông tin đăng nhập ở trang có đường dẫn đáng ngờ.

Khi gặp các dấu hiệu trên, người dùng cần đổi mật khẩu ngay và báo quản trị viên để rà soát; nếu nghi ngờ lộ lọt dữ liệu, thực hiện theo quy trình tại mục 8.4.

3.8. Tóm tắt chương

- Đăng nhập bằng tài khoản do quản trị viên cấp; tuân thủ nghiêm các quy tắc an toàn tài khoản.

- Menu tài khoản cho phép đổi chế độ hiển thị, ngôn ngữ, mật khẩu và đăng xuất.
- Luôn đăng xuất khi dùng máy tính chung để bảo vệ dữ liệu và quyền hạn.
- Các sự cố đăng nhập phổ biến đều có hướng xử lý nhanh; trường hợp khóa tài khoản hoặc quên mật khẩu cần liên hệ quản trị viên.

** LƯU Ý — Tự kiểm tra**

1. Vì sao phải đăng xuất khi dùng máy tính chung?
2. Đặc điểm của một mật khẩu mạnh là gì?
3. Khi quên mật khẩu cần làm gì?

CHƯƠNG 4 — TRỢ LÝ AI

LƯU Ý — Mục tiêu chương

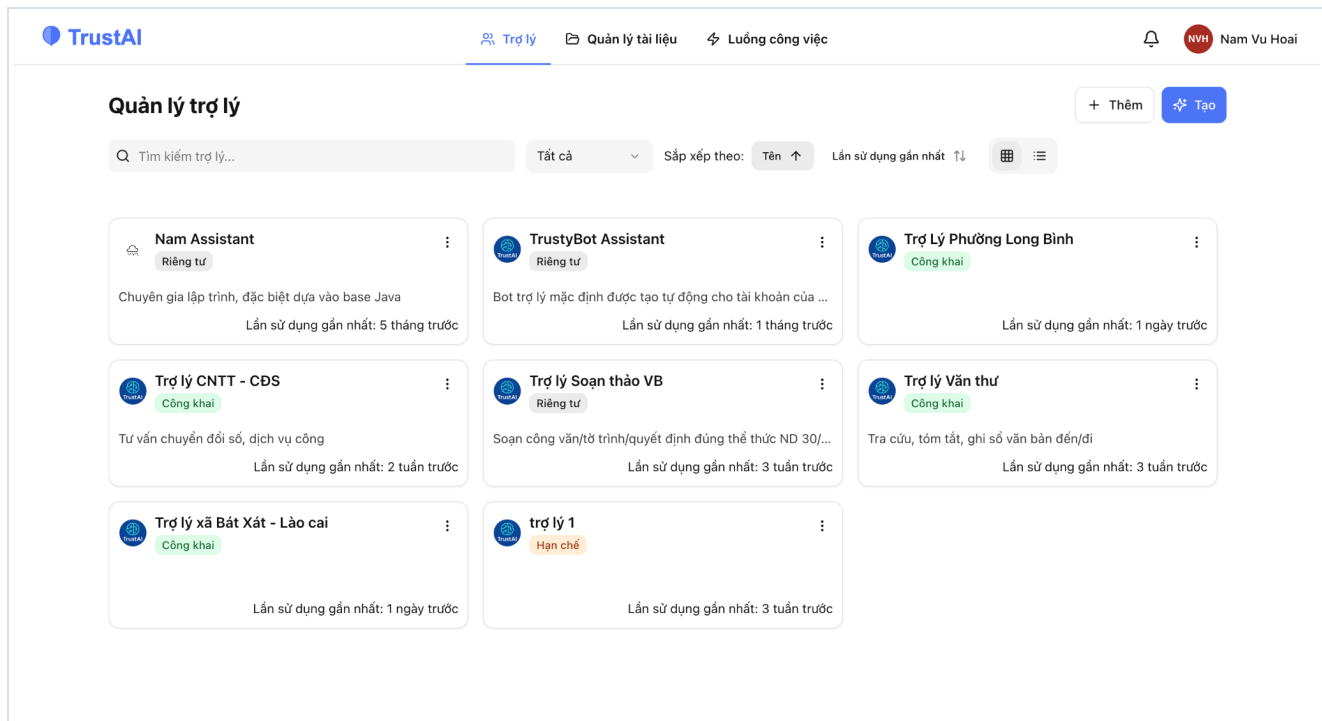
Sau chương này, người dùng có thể: quản lý danh sách trợ lý; tạo và cấu hình trợ lý qua bốn tab Thiết lập / Kho dữ liệu / Chia sẻ / Agents; trò chuyện và chọn đúng chế độ chat; sử dụng Canvas để soạn thảo; quản lý cuộc trò chuyện, dự án, mẫu lời nhắc; và phân biệt hai cách đưa tài liệu vào trợ lý.

Trợ lý AI là mô-đun trung tâm của Trust AI — nơi người dùng tương tác trực tiếp với các trợ lý thông minh được cấu hình theo nghiệp vụ. Mỗi trợ lý (thường gọi tắt là “bot”) là một cấu hình độc lập gồm: thông tin nhận diện, nguồn tri thức kết nối, phạm vi chia sẻ và các tác nhân tích hợp. Hiểu rõ cấu trúc này giúp người dùng khai thác trợ lý hiệu quả và an toàn.

Chương được tổ chức theo vòng đời sử dụng trợ lý: từ xem danh sách, tạo và cấu hình, đến trò chuyện và các thao tác nâng cao. Mỗi mục đều có hướng dẫn từng bước, bảng tham chiếu thành phần giao diện và ví dụ nghiệp vụ minh họa.

4.1. Xem danh sách trợ lý

Nhấn tab Trợ lý trên thanh điều hướng phía trên để mở màn hình Quản lý trợ lý — cũng là màn hình mặc định hiển thị ngay sau khi đăng nhập. Đây là điểm khởi đầu cho mọi thao tác với trợ lý.



Hình 4: Màn hình Quản lý trợ lý — hiển thị dạng lưới (Grid)

Màn hình cung cấp các công cụ tìm kiếm, lọc, sắp xếp và chuyển đổi cách hiển thị, mô tả trong bảng sau:

Thành phần / Trường	Mô tả
Ô tìm kiếm trợ lý	Tìm theo tên trợ lý.
Bộ lọc phạm vi truy cập	Lọc theo Tất cả / Riêng tư / Hạn chế / Công khai.
Sắp xếp theo	Sắp xếp danh sách theo Tên hoặc Lần sử dụng gần nhất.
Chuyển đổi hiển thị	Chuyển giữa dạng lưới (Grid) và dạng danh sách (List).

Thành phần / Trường	Mô tả
Nút + Thêm	Thêm trợ lý Công khai của tổ chức vào danh sách của mình.
Nút + Tạo	Tạo một trợ lý mới.

Ở dạng lưới, mỗi trợ lý là một thẻ gồm tên, nhãn phạm vi truy cập (Riêng tư / Hạn chế / Công khai), mô tả ngắn và thời điểm sử dụng gần nhất. Dạng danh sách trình bày cùng thông tin theo bảng, thuận tiện khi số lượng trợ lý lớn.

The screenshot shows the 'Quản lý trợ lý' (Manage Assistants) page in the TrustAI application. The page has a top navigation bar with 'Trợ lý' (Assistants) selected, and a user profile 'NVH Nam Vu Hoai'. Below the navigation, there's a search bar and filters. The main content is a table listing assistants.

Trợ lý ↑	Mô tả	Quyền truy cập	Lần sử dụng gần nhất ↑↓	Ngày tạo ↑↓	Thao tác
Nam Assistant	Chuyên gia lập trình, đặc biệt dựa vào base Java	Riêng tư	5 tháng trước	28/12/2025, 12:01	⋮
TrustyBot Assistant	Bot trợ lý mặc định được tạo tự động cho tài khoản...	Riêng tư	1 tháng trước	14/4/2026, 16:51	⋮
Trợ Lý Phường Long Bình		Công khai	1 ngày trước	15/5/2026, 16:05	⋮
Trợ lý CNTT - CDS	Tư vấn chuyển đổi số, dịch vụ công	Công khai	2 tuần trước	5/5/2026, 07:38	⋮
Trợ lý Soạn thảo VB	Soạn công văn/tờ trình/quyết định đúng thể thức N...	Riêng tư	3 tuần trước	5/5/2026, 07:35	⋮
Trợ lý Văn thư	Tra cứu, tóm tắt, ghi số văn bản đến/đi	Công khai	3 tuần trước	5/5/2026, 07:33	⋮
Trợ lý xã Bát Xát - Lào cai		Công khai	1 ngày trước	23/5/2026, 23:20	⋮

Hình 5: Màn hình Quản lý trợ lý — hiển thị dạng danh sách (List)

4.1.1. Trợ lý mặc định

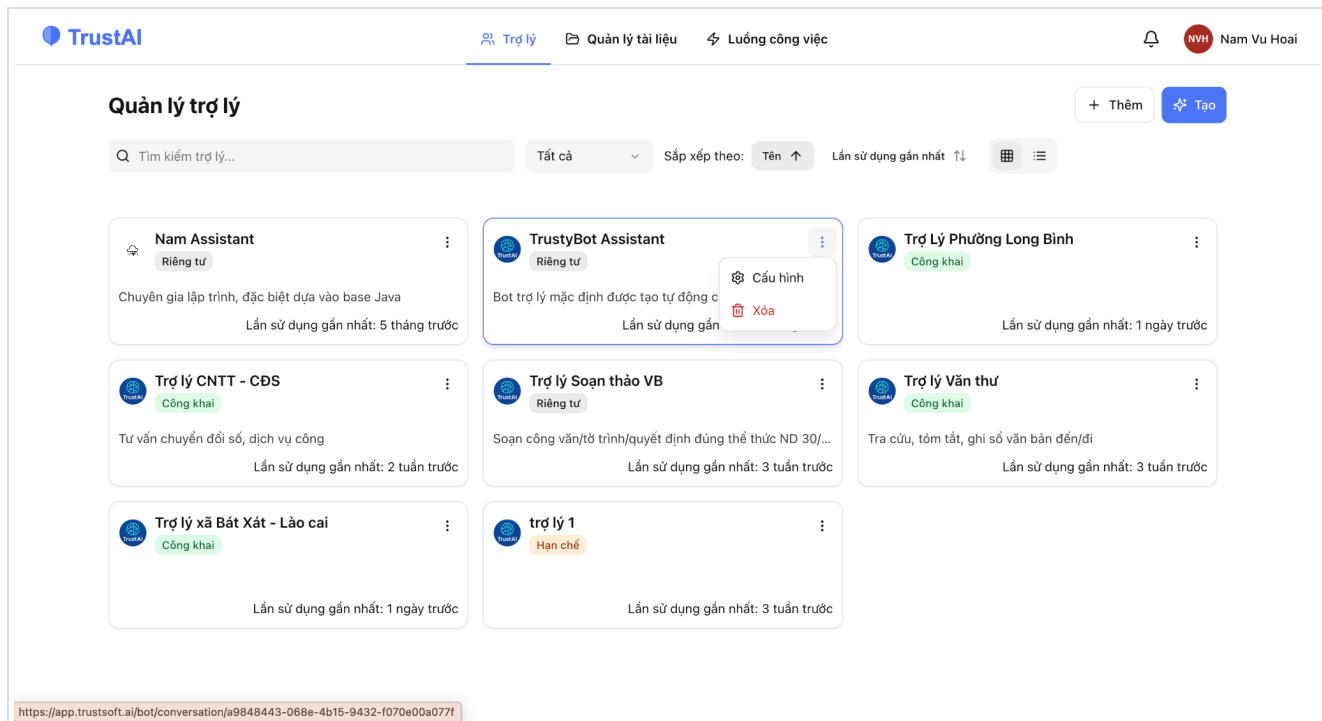
Mỗi tài khoản khi khởi tạo đã có sẵn một trợ lý mặc định (ví dụ “TrustyBot Assistant”) — trợ lý AI tổng quát, dùng được ngay mà không cần cấu hình, phù hợp với phần lớn nhu cầu hỏi đáp cơ bản.

4.1.2. Hai cách một trợ lý xuất hiện trong danh sách

Cách	Cơ chế	Thao tác của người dùng
Chủ động thêm	Đơn vị đã tạo sẵn các trợ lý Công khai.	Mở hộp thoại Thêm trợ lý và nhấn “+ Thêm”.
Tự động xuất hiện	Chủ trợ lý cấu hình chế độ Hạn chế và chia sẻ trực tiếp.	Không cần thao tác; trợ lý tự xuất hiện.

4.2. Thao tác với trợ lý

Nhấn biểu tượng ba chấm (:) trên thẻ trợ lý để mở menu thao tác.



Hình 6: Menu thao tác trên thẻ trợ lý — Cấu hình và Xóa

Thao tác	Mô tả	Quyền yêu cầu
Cấu hình	Mở cửa sổ cấu hình bốn tab để chỉnh sửa trợ lý.	Chủ sở hữu / Người chỉnh sửa
Xóa	Xóa trợ lý khỏi hệ thống (không hoàn tác).	Chỉ Chủ sở hữu

⚠ CẢNH BÁO

Chỉ Chủ sở hữu trợ lý mới có quyền Xóa. Thao tác xóa không thể hoàn tác; trước khi xóa cần bảo đảm không còn người dùng nào phụ thuộc vào trợ lý đó, và không có kênh tích hợp (Zalo, Web Component, Office Bot) đang ánh xạ tới trợ lý này.

4.3. Tạo và cấu hình trợ lý

Nhấn nút + Tạo để tạo trợ lý mới, hoặc chọn Cấu hình trên trợ lý hiện có để cập nhật. Cửa sổ cấu hình gồm bốn tab: Thiết lập, Kho dữ liệu, Chia sẻ và Agents. Quy trình tạo một trợ lý hoàn chỉnh thường gồm các bước:

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Nhấn + Tạo để mở cửa sổ cấu hình.	Cửa sổ cấu hình mở ở tab Thiết lập.
2	Nhập tên, tin nhắn chào mừng, mô tả; tải ảnh đại diện (tùy chọn).	Thông tin nhận diện được thiết lập.
3	Sang tab Kho dữ liệu, bật kết nối các kho tri thức cần dùng.	Trợ lý được phép truy vấn tài liệu trong kho.
4	Sang tab Chia sẻ, chọn chế độ truy cập và phân quyền.	Phạm vi sử dụng trợ lý được xác lập.
5	Sang tab Agents, bật và kết nối tác nhân/công cụ nếu cần.	Trợ lý có thể thao tác với dịch vụ ngoài.
6	Lưu cấu hình.	Trợ lý xuất hiện trong danh sách và sẵn sàng sử dụng.

4.3.1. Tab Thiết lập — Thông tin cơ bản

Cập nhật trợ lý

Thiết lập

Kho dữ liệu

Chia sẻ

Agents

Chọn ảnh đại diện cho trợ lý

Chọn hình ảnh

Tên

B O T

Tin nhắn chào mừng

Xin chào! Tôi có thể giúp gì được cho bạn?

Mô tả

THIS IS A NORMAL BOT, LIKE HUMAN IN THE LOOP. PLEASE USE THIS BOT EVERYDAY. THIS IS ZERO.

Hình 7: Cấu hình trợ lý — tab Thiết lập

Bảng 6: Các trường trong tab Thiết lập của trợ lý

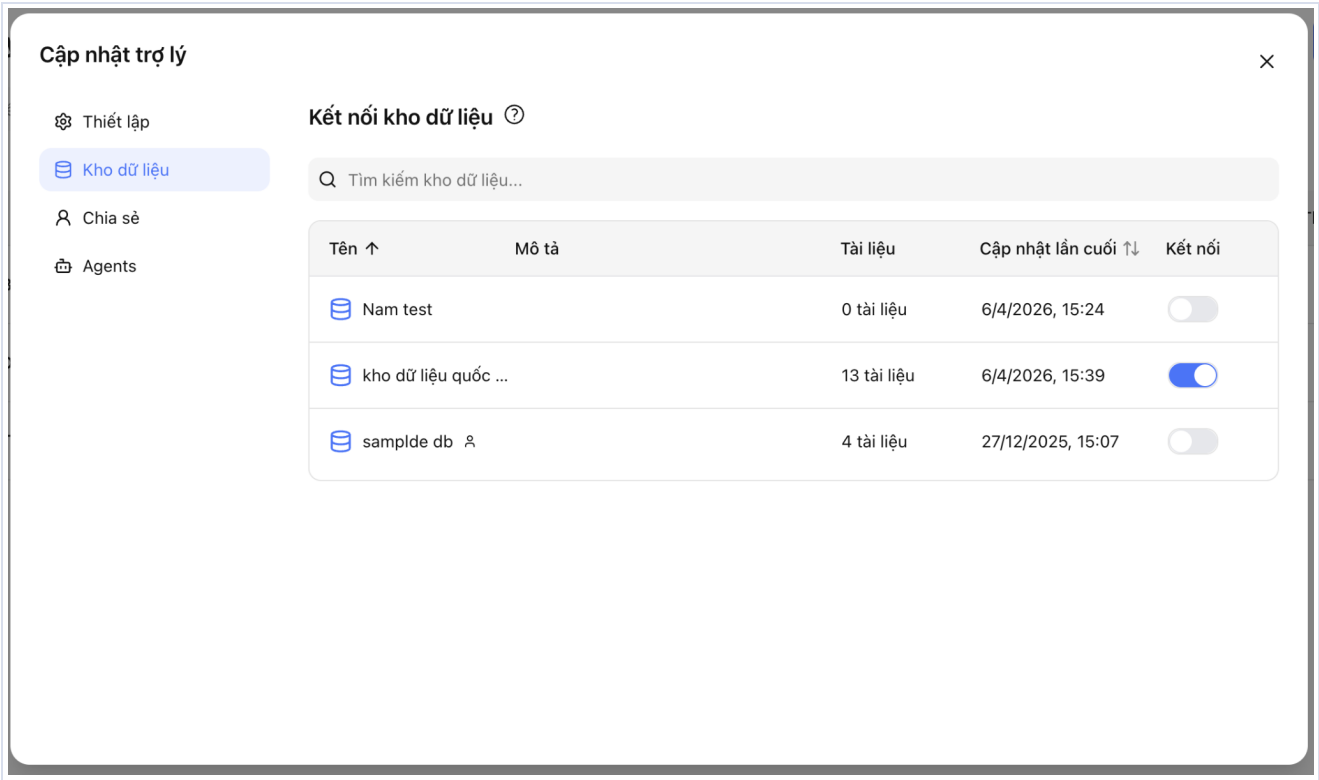
Trường	Mô tả	Bắt buộc
Ảnh đại diện	Hình ảnh nhận diện trợ lý, hiển thị trên thẻ và trong cuộc trò chuyện.	Không
Tên	Tên hiển thị của trợ lý trong hệ thống.	Có
Tin nhắn chào mừng	Nội dung trợ lý gửi khi bắt đầu cuộc trò chuyện mới.	Có
Mô tả	Mô tả ngắn về chức năng, phạm vi hỗ trợ của trợ lý.	Không

💡 MẸO

Đặt tên và mô tả rõ ràng theo nghiệp vụ (ví dụ “Trợ lý Soạn thảo VB”, “Trợ lý CNTT – CDS”) giúp người dùng khác dễ nhận biết và chọn đúng trợ lý cần dùng.

4.3.2. Tab Kho dữ liệu — Kết nối nguồn tri thức

Tab Kho dữ liệu cho phép kết nối trợ lý với một hoặc nhiều kho tri thức, để trợ lý trả lời dựa trên tài liệu nội bộ của đơn vị (kỹ thuật RAG). Mỗi kho có một công tắc Kết nối; gạt sang trạng thái bật để trợ lý được phép truy vấn tài liệu trong kho khi trả lời.



Hình 8: Cấu hình trợ lý — tab Kho dữ liệu (kết nối kho tri thức)

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở tab Kho dữ liệu trong cửa sổ cấu hình trợ lý.	Danh sách kho dữ liệu khả dụng hiển thị.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
2	Tìm kho cần kết nối (dùng ô tìm kiếm nếu nhiều kho).	Kho mong muốn hiển thị trong danh sách.
3	Gạt công tắc Kết nối của kho sang trạng thái bật.	Kho được liên kết với trợ lý.
4	Lập lại cho các kho khác nếu cần và lưu cấu hình.	Trợ lý có thể truy vấn tài liệu của các kho đã bật.

MẸO

Kết nối trợ lý với kho tri thức phù hợp để nâng cao độ chính xác. Ví dụ: trợ lý tư vấn thủ tục hành chính nên kết nối kho chứa văn bản quy phạm pháp luật liên quan. Đây là điều kiện để dùng hiệu quả chế độ chat Tri thức nội bộ (mục 4.5).

★ QUAN TRỌNG — Quan trọng về phạm vi truy cập qua trợ lý

Khi một trợ lý đã kết nối kho tri thức được chia sẻ (Hạn chế hoặc Công khai), người dùng có quyền sử dụng trợ lý đó sẽ khai thác được nội dung của kho đã kết nối thông qua trợ lý — kể cả khi họ KHÔNG được chia sẻ kho đó một cách trực tiếp.

Nói cách khác, việc kết nối kho vào một trợ lý và chia sẻ trợ lý sẽ gián tiếp mở quyền tiếp cận nội dung kho cho người dùng trợ lý. Đây là điểm cần đặc biệt lưu ý khi cấu hình.

CẢNH BÁO — Trách nhiệm của chủ sở hữu trợ lý

Trước khi đặt một trợ lý ở chế độ Công khai hoặc chia sẻ rộng, chủ sở hữu phải rà soát các kho tri thức đã kết nối với trợ lý đó.

Không kết nối kho chứa tài liệu nhạy cảm, nội bộ hạn chế hoặc dữ liệu cá nhân vào một trợ lý sẽ được chia sẻ rộng, vì người dùng trợ lý có thể truy vấn nội dung các kho này qua trợ lý dù không được cấp quyền trực tiếp với kho.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
		Khi cần phục vụ nhiều người nhưng kho có nội dung hạn chế, hãy cân nhắc tách riêng: chỉ kết nối phần tài liệu phù hợp để chia sẻ rộng vào trợ lý công khai.

4.3.3. Tab Chia sẻ — Phân quyền truy cập

Tab Chia sẻ xác định phạm vi truy cập trợ lý theo ba chế độ Riêng tư / Hạn chế / Công khai và phân quyền người dùng theo vai trò. Cơ chế ba chế độ truy cập và ba vai trò được trình bày chi tiết, thống nhất với kho dữ liệu, tại mục 5.6; bảng dưới đây tóm tắt áp dụng cho trợ lý.

Cập nhật trợ lý

Thiết lập

Kho dữ liệu

Chia sẻ

Agents

Chế độ truy cập

Hạn chế

Thêm người dùng

Nhập tài khoản người dùng

Người Xem

Thêm

Người dùng hiện tại

VHN

Vu Hoai Nam

bạn

namvh@trustsoft.com.vn

Chủ Sở Hữu

NVH

Nam Vu Hoai

namvuhoai.personal@gmail.com

Người Chính Sửa

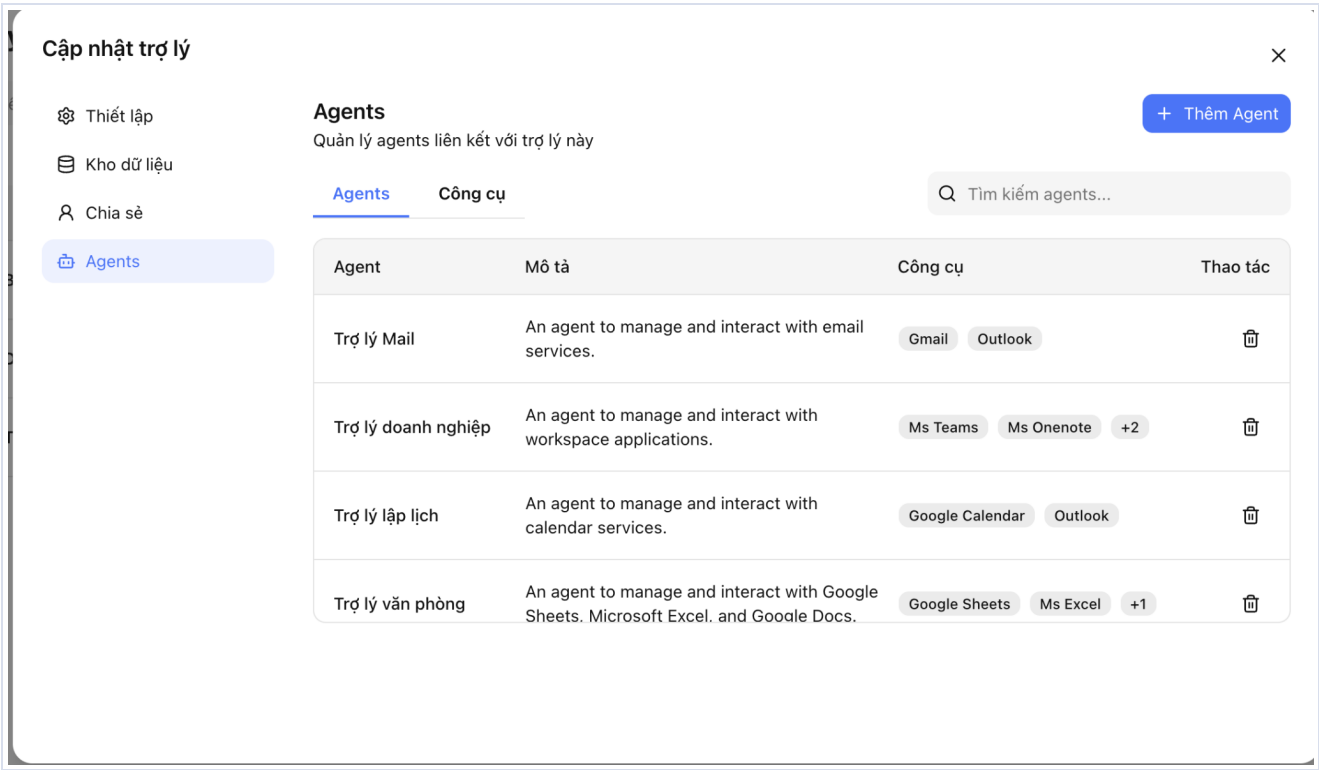
X

Hình 9: Cấu hình trợ lý — tab Chia sẻ (phân quyền truy cập)

Chế độ	Ai truy cập được	Dùng khi
Riêng tư	Chỉ Chủ sở hữu.	Trợ lý cá nhân, đang thử nghiệm.
Hạn chế	Chủ sở hữu + người được mời (theo vai trò).	Trợ lý dùng trong nhóm/phòng ban.
Công khai	Mọi tài khoản trong tổ chức.	Trợ lý dùng chung toàn đơn vị.

4.3.4. Tab Agents — Tích hợp tác nhân thông minh

Tab Agents quản lý các tác nhân (agent) dịch vụ ngoài liên kết với trợ lý, giúp trợ lý thực hiện thao tác với ứng dụng bên thứ ba (gửi email, ghi bảng tính, quản lý lịch...). Tab gồm hai mục con: Agents (danh sách tác nhân và công cụ tương ứng) và Công cụ (trạng thái kết nối của từng công cụ).

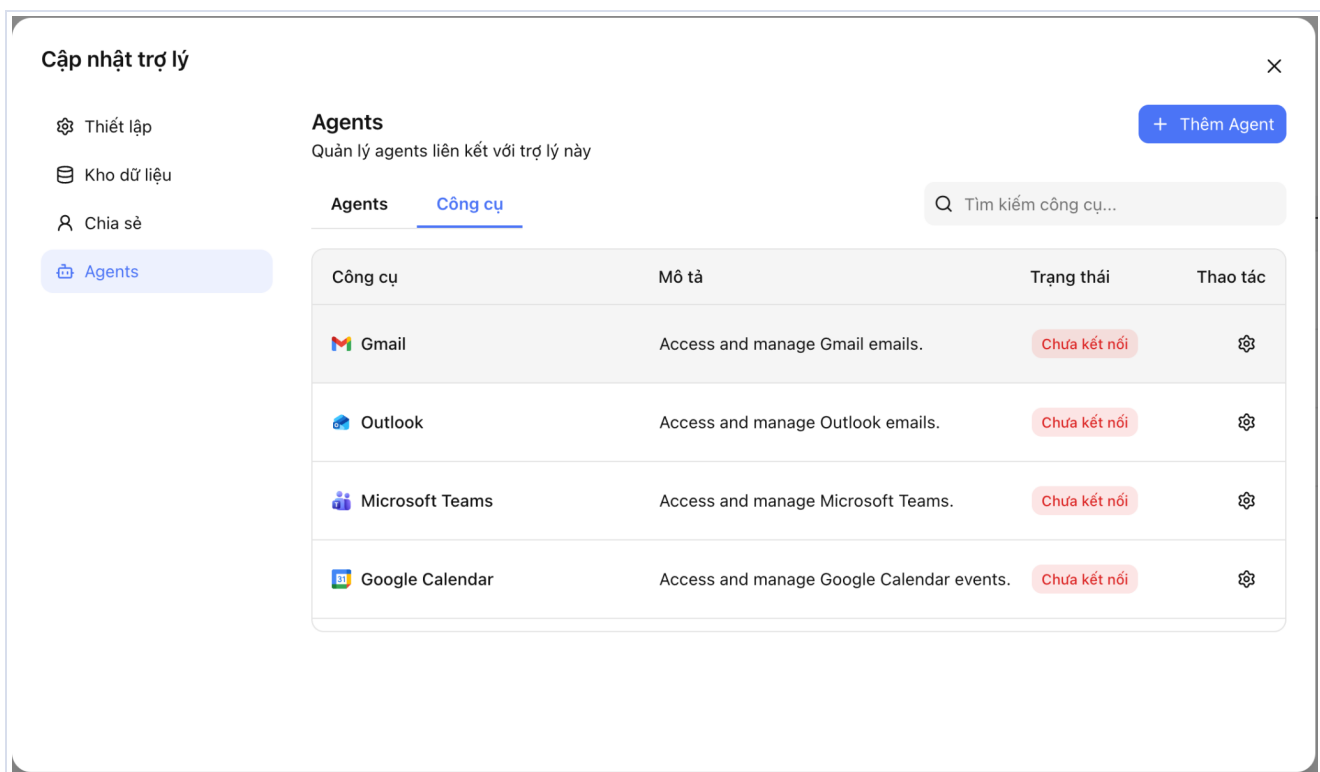


Hình 10: Cấu hình trợ lý — tab Agents (danh sách tác nhân)

Tác nhân (Agent)	Chức năng	Công cụ tiêu biểu
Trợ lý Mail	Quản lý và tương tác với dịch vụ thư điện tử.	Gmail, Outlook
Trợ lý doanh nghiệp	Tương tác với ứng dụng không gian làm việc.	MS Teams, OneNote...
Trợ lý lịch	Quản lý lịch làm việc và đặt lịch hẹn.	Google Calendar, Outlook
Trợ lý văn phòng	Làm việc với bảng tính và tài liệu.	Google Sheets, MS Excel...
Trợ lý mạng xã hội	Đăng và quản lý nội dung trên mạng xã hội.	(theo cấu hình tổ chức)

Tác nhân (Agent)	Chức năng	Công cụ tiêu biểu
Trợ lý phân tích	Hỗ trợ phân tích dữ liệu, tổng hợp số liệu.	(theo cấu hình tổ chức)

Mục Công cụ hiển thị trạng thái kết nối của từng dịch vụ (ví dụ “Chưa kết nối”). Người dùng nhấn biểu tượng cấu hình để thiết lập kết nối qua cơ chế xác thực an toàn (OAuth).



Hình 11: Cấu hình trợ lý — tab Agents, mục Công cụ (trạng thái kết nối)

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở tab Agents → mục Công cụ.	Danh sách công cụ và trạng thái kết nối hiển thị.
2	Nhấn biểu tượng cấu hình ở công cụ cần kết nối.	Hệ thống mở luồng xác thực (OAuth) của dịch vụ.
3	Đăng nhập và cấp quyền cho Trust AI trên trang dịch vụ.	Dịch vụ xác nhận cấp quyền.
4	Quay lại Trust AI.	Trạng thái công cụ chuyển sang Đã kết nối.

★ QUAN TRỌNG

Kết nối tới dịch vụ ngoài được lưu ở cấp tài khoản người dùng và dùng chung cho cả trợ lý và Luồng công việc. Sau khi xác thực thành công một lần, các tác nhân và node tạo sau đó tự dùng kết nối này. Việc xác thực luôn do người dùng tự thực hiện — hệ thống không thay người dùng đăng nhập dịch vụ ngoài.

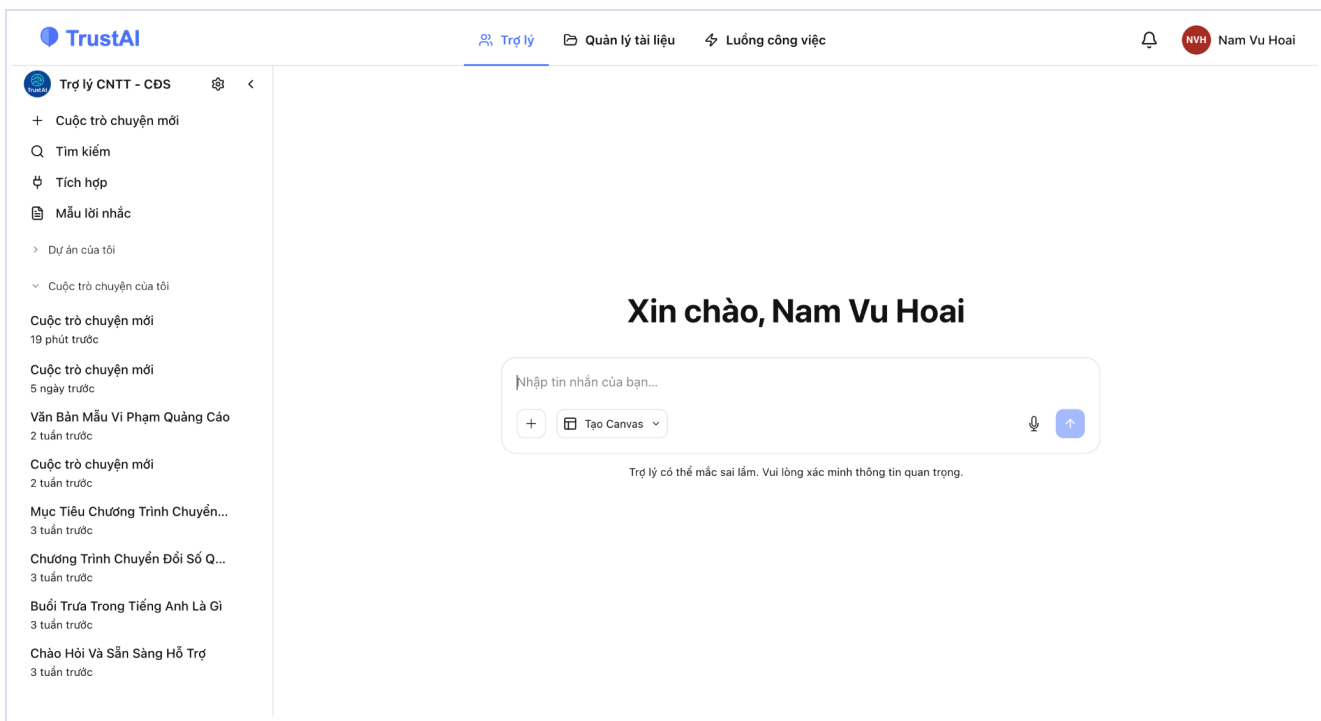
▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng Sờ Nội vụ lập trợ lý nghiệp vụ

Tình huống: muốn có một trợ lý chung cho phòng để tra cứu quy định và hỗ trợ soạn thảo.

Cách làm: tạo trợ lý, đặt tên và mô tả theo nghiệp vụ; kết nối kho văn bản của phòng ở tab Kho dữ liệu; đặt chế độ Hạn chế và thêm thành viên phòng ở tab Chia sẻ; bật tác nhân Mail/Văn phòng nếu cần ở tab Agents.

4.4. Giao diện trò chuyện với trợ lý

Nhấn vào tên một trợ lý hoặc chọn Cuộc trò chuyện mới để mở giao diện trò chuyện. Đây là không gian làm việc chính khi tương tác với trợ lý.



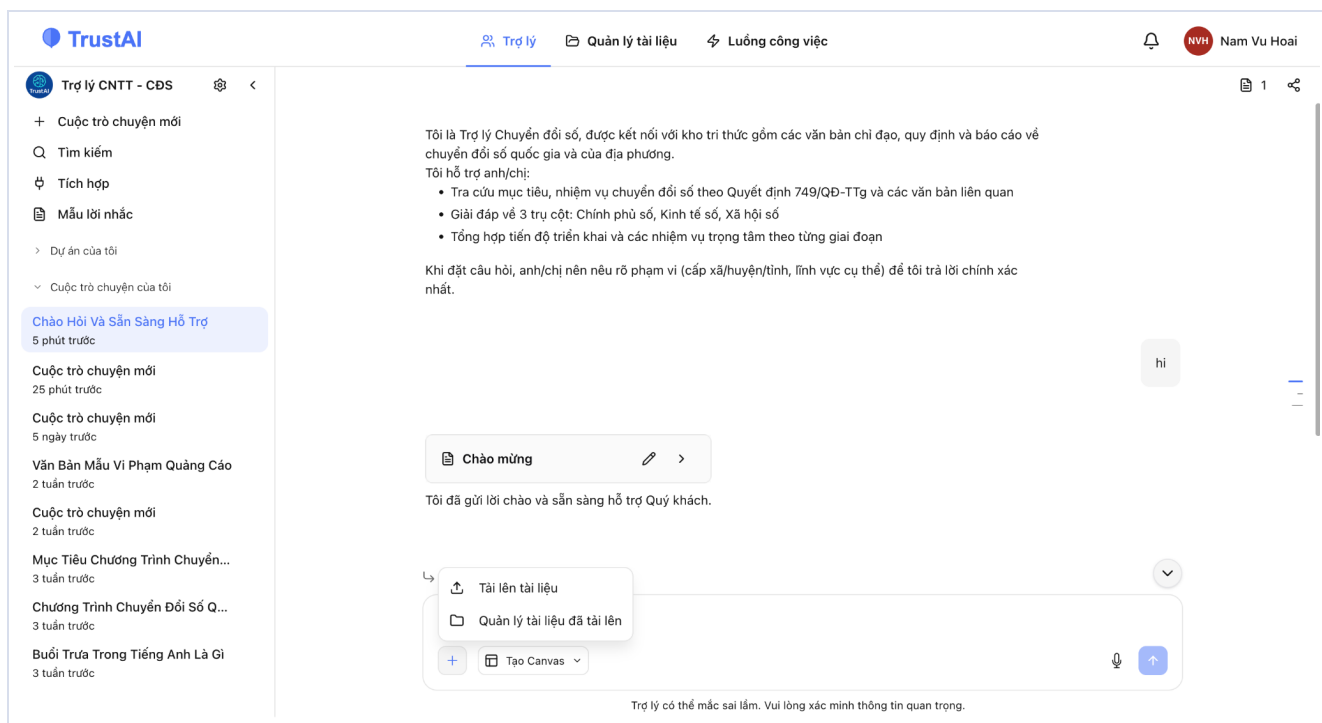
Hình 12: Giao diện trò chuyện với trợ lý — màn hình bắt đầu

Thành phần / Trường	Mô tả
Thanh bên trái	Cuộc trò chuyện mới, Tìm kiếm, Tích hợp, Mẫu lời nhắc, Dự án và lịch sử trò chuyện.
Vùng hội thoại (giữa)	Hiển thị tin nhắn qua lại giữa người dùng và trợ lý.
Hộp nhập tin nhắn (dưới)	Nơi nhập câu hỏi/yêu cầu; có nút “+”, chọn chế độ, ghi âm và gửi.

Thành phần / Trường	Mô tả
Thanh điều hướng nhanh (phải)	Di chuyển nhanh giữa các tin nhắn trong cuộc trò chuyện dài.
Số đếm tài liệu (badge)	Hiển thị số tài liệu được sinh ra trong cuộc trò chuyện.

4.4.1. Hộp nhập tin nhắn

Hộp nhập là nơi người dùng gõ câu hỏi hoặc yêu cầu gửi đến trợ lý. Các thành phần của hộp nhập:

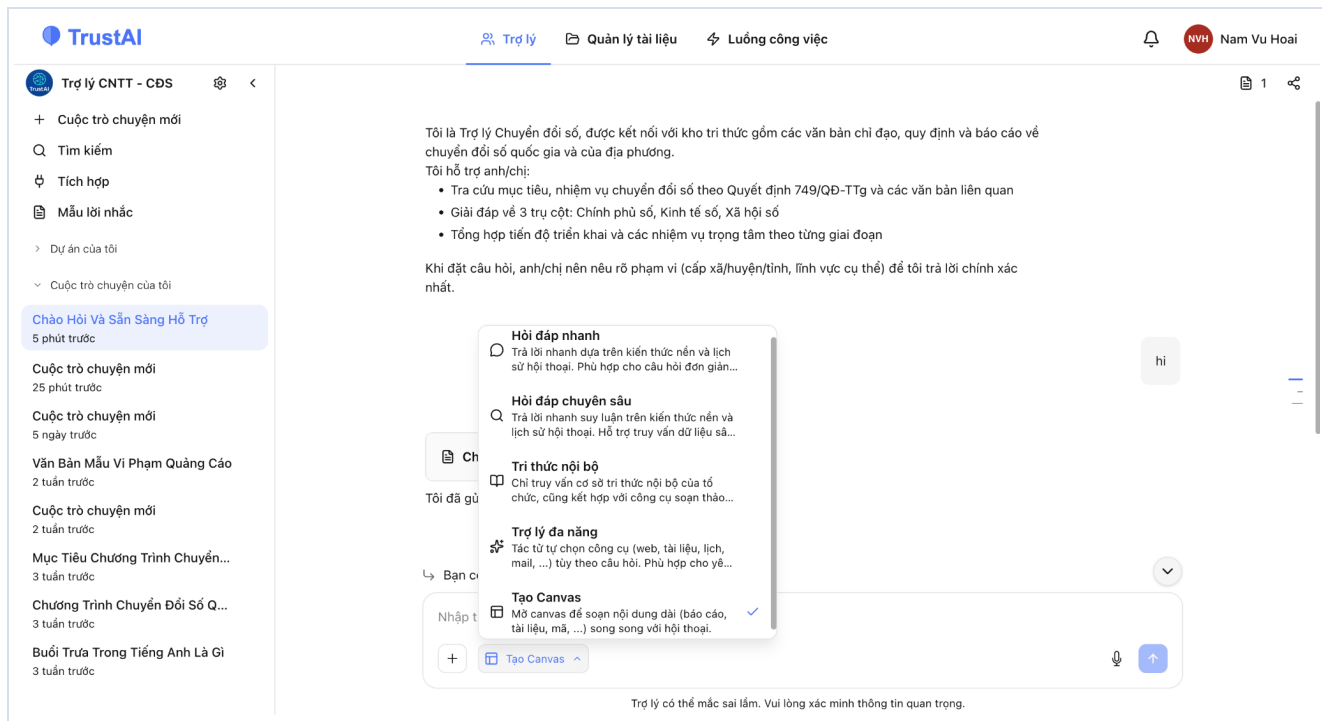


Hình 13: Nút “+” trong hộp nhập — tùy chọn đính kèm và quản lý tài liệu

Thành phần / Trường	Mô tả
Nút “+”	Mở tùy chọn đính kèm: Tải lên tài liệu và Quản lý tài liệu đã tải lên.
Nút chọn chế độ chat	Chuyển giữa các chế độ chat (góc dưới bên trái).
Nút ghi âm	Chuyển giọng nói thành văn bản nhập vào hộp.
Nút gửi	Gửi nội dung tới trợ lý.

4.5. Các chế độ chat

Trust AI cung cấp nhiều chế độ chat; mỗi chế độ kích hoạt một tổ hợp năng lực khác nhau (mô hình ngôn ngữ, tìm kiếm tài liệu nội bộ, tìm kiếm web, Canvas...) phù hợp với từng dạng yêu cầu. Việc chọn đúng chế độ là yếu tố quyết định chất lượng câu trả lời. Người dùng đổi chế độ ngay trên hộp nhập tin nhắn.



Hình 14: Danh sách lựa chọn chế độ chat trên hộp nhập tin nhắn

LƯU Ý

Các năng lực cốt lõi (mô hình ngôn ngữ, RAG, tìm kiếm web, Canvas) đã được tích hợp sẵn vào từng chế độ — không cần bật thêm. Chuyển chế độ tức là chọn một tổ hợp năng lực khác. Nếu trợ lý có cấu hình thêm tác nhân dịch vụ ngoài, các công cụ đó được dùng kèm trong các chế độ tương thích.

Bảng dưới đây tóm tắt các chế độ chat và phạm vi áp dụng. Quản trị viên có thể bật/tắt việc hiển thị từng chế độ ở cấp hệ thống (xem mục 7.8); người dùng thường thấy năm chế độ.

Bảng 7: So sánh các chế độ chat

Chế độ	Năng lực chính	Phù hợp cho
Hỏi đáp nhanh	Mô hình ngôn ngữ kết hợp tìm kiếm web nhanh; không truy vấn kho nội bộ.	Tra cứu nhanh, hỏi đáp đơn giản hằng ngày.
Hỏi đáp chuyên sâu	Phân tích, suy luận nhiều bước; hỗ trợ Canvas và biểu đồ; tìm kiếm web chuyên sâu.	Câu hỏi phức tạp, so sánh, lập luận nhiều bước.
Tri thức nội bộ	Ưu tiên truy vấn kho tri thức (RAG) kèm trích dẫn; có Canvas, biểu đồ, web.	Tra cứu quy định, văn bản, chính sách nội bộ.
Trợ lý đa năng	Hệ thống tự lựa chọn năng lực phù hợp nhất với yêu cầu.	Khi chưa chắc nên chọn chế độ nào.
Tạo Canvas	Mở không gian soạn thảo Canvas để tạo và biên tập tài liệu.	Soạn thảo văn bản, báo cáo, công văn.

 LƯU Ý — Lưu ý về tên gọi và chế độ mở rộng

Ở phiên bản trước, chế độ “Trợ lý đa năng” từng có tên “Trợ lý tự động”. Ngoài các chế độ trên, hệ thống còn có chế độ Soạn thảo tài liệu phục vụ biên tập chuyên sâu; chế độ này được quản trị viên bật/tắt tùy theo nhu cầu của đơn vị, nên người dùng có thể thấy năm hoặc sáu chế độ.

4.5.1. Hướng dẫn chọn chế độ theo nhu cầu

Nếu bạn cần...	Chọn chế độ
Câu trả lời nhanh cho một câu hỏi đơn giản	Hỏi đáp nhanh
Phân tích, so sánh, lập luận kỹ	Hỏi đáp chuyên sâu

Nếu bạn cần...	Chọn chế độ
Câu trả lời dựa trên văn bản nội bộ, có trích dẫn	Tri thức nội bộ
Soạn một văn bản, báo cáo hoàn chỉnh	Tạo Canvas (hoặc Soạn thảo tài liệu)
Không chắc nên chọn gì	Trợ lý đa năng

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Công chức Tư pháp – Hộ tịch soạn công văn

Tình huống: cần soạn công văn đơn đốc báo cáo theo đúng thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP.

Cách làm: chọn chế độ Tạo Canvas, nêu rõ loại văn bản, nội dung chính và thời hạn. Canvas mặc định trình bày theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP nên không cần yêu cầu thêm về thể thức; cán bộ chỉnh sửa trực tiếp rồi xuất DOCX/PDF (mục 4.6).

4.6. Trình soạn thảo tài liệu (Canvas)

Canvas là không gian soạn thảo xuất hiện ở bên phải màn hình chat, cho phép xem, chỉnh sửa và tải xuống tài liệu do trợ lý tạo ra ngay trong cùng giao diện. Canvas được mở tự động khi trợ lý tạo ra một tài liệu; một số đếm tài liệu (badge) hiển thị ở phía trên vùng chat.

💡 **MẸO** — Canvas mặc định soạn theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP

Khi soạn văn bản hành chính, Canvas của Trust AI mặc định trình bày theo thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư.

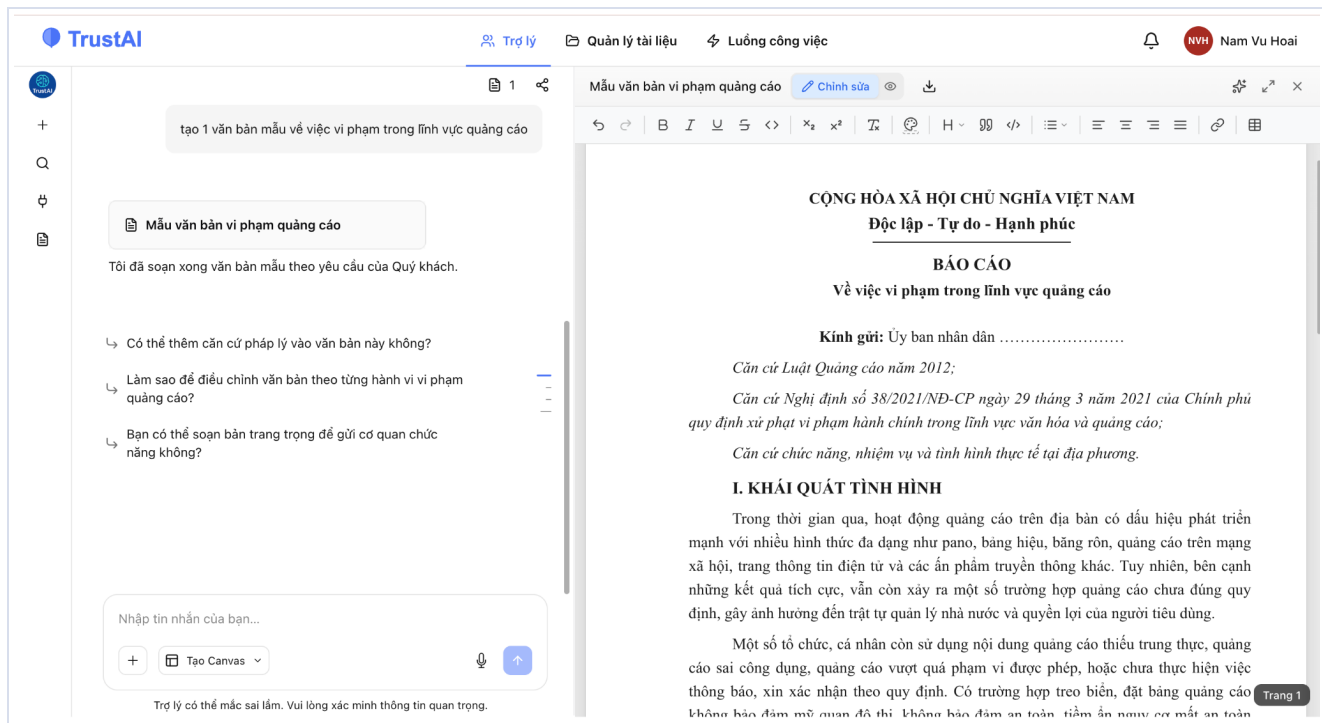
Nhờ đó, người dùng không cần yêu cầu thủ công “trình bày theo thể thức” trong từng lời nhắc — trợ lý tự bố cục các thành phần văn bản (quốc hiệu, tiêu ngữ, tên cơ quan, tên loại và trích yếu, phần nội dung, nơi nhận, chức vụ – chữ ký...) theo đúng cấu trúc chuẩn.

★ QUAN TRỌNG

Việc Canvas mặc định theo Nghị định 30/2020 áp dụng cho bố cục và cấu trúc thể thức. Các yếu tố hành chính cụ thể của từng văn bản — số, ký hiệu; địa danh, ngày tháng năm ban hành; chữ ký của người có thẩm quyền và dấu — vẫn do cán bộ hoàn thiện theo quy trình; trợ lý không tự sinh các yếu tố này. Người dùng vẫn cần rà soát thể thức chi tiết (phông chữ, cỡ chữ, căn lề, vị trí thành phần) trước khi ban hành.

⚠ CẢNH BÁO — Điều kiện kích hoạt Canvas

Canvas hoạt động ở hầu hết các chế độ chat: Hỏi đáp chuyên sâu, Tri thức nội bộ, Trợ lý đa năng, Tạo Canvas và Soạn thảo tài liệu. Riêng chế độ Hỏi đáp nhanh không hỗ trợ Canvas — ở chế độ này, Canvas sẽ không mở dù trợ lý có tạo nội dung dạng văn bản.



Hình 15: Canvas mở cạnh khung chat — trình soạn thảo tài liệu ở bên phải

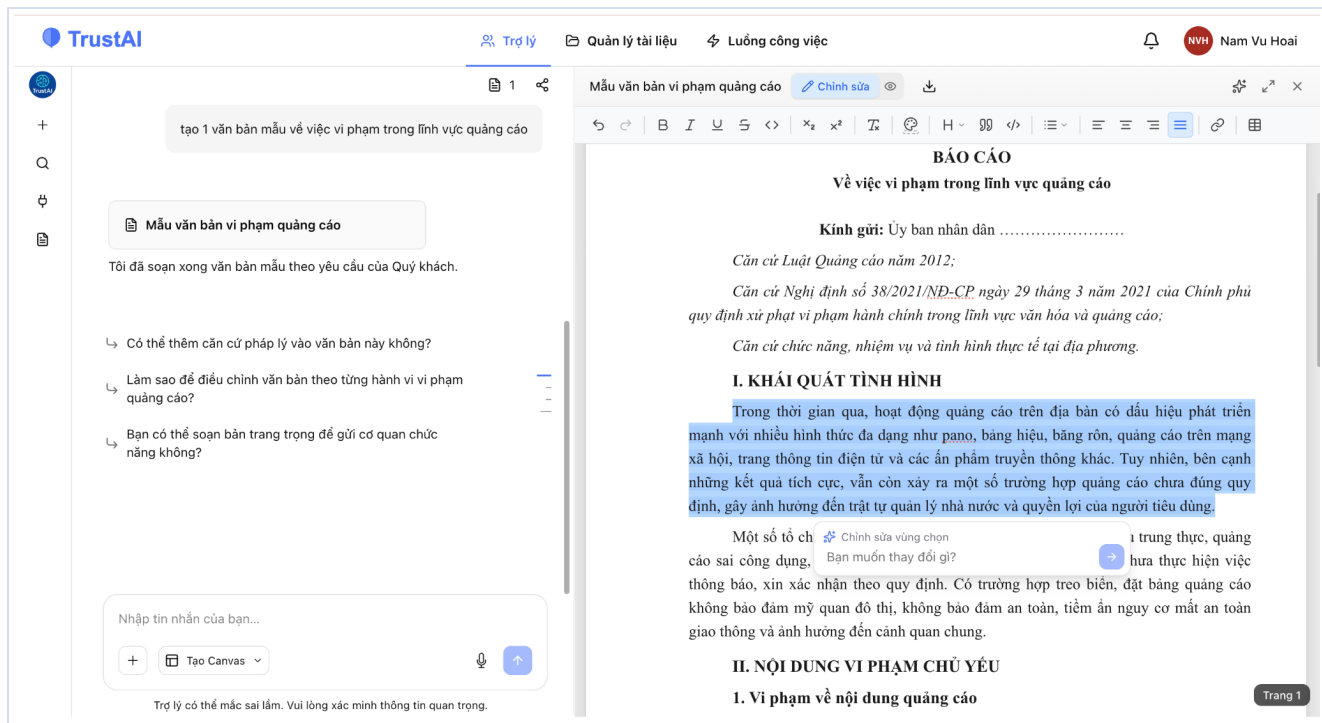
Canvas cung cấp bộ công cụ định dạng đầy đủ:

Thành phần / Trường	Mô tả
Hoàn tác / Làm lại	Quay lại hoặc khôi phục thao tác chỉnh sửa.
Định dạng ký tự	Đậm, nghiêng, gạch chân, gạch ngang, mã lệnh, chỉ số trên/dưới.
Căn lề	Căn trái, giữa, phải, đều hai bên.
Chèn liên kết và bảng	Thêm siêu liên kết và bảng vào tài liệu.
Cấu trúc nội dung	Tiêu đề các cấp, trích dẫn, khối mã, danh sách.
Tải xuống	Xuất tài liệu ra PDF hoặc DOCX.

4.6.1. Hai cách chỉnh sửa trong Canvas

Cách	Thao tác	Phù hợp khi
Chỉnh trực tiếp	Gõ và định dạng trực tiếp trên Canvas.	Sửa nhỏ, chỉnh câu chữ.
Yêu cầu trợ lý chỉnh	Nhập yêu cầu vào ô chat; trợ lý cập nhật tài liệu.	Thay đổi lớn về nội dung, bố cục.
Chỉnh theo vùng chọn	Bôi đen đoạn cần sửa, mô tả thay đổi.	Sửa chính xác một đoạn cụ thể.

Để chỉnh sửa chính xác một đoạn, người dùng bôi đen đoạn văn bản trong Canvas; một bảng thao tác Chỉnh sửa vùng chọn xuất hiện để mô tả thay đổi mong muốn, trợ lý sẽ cập nhật đúng đoạn được chọn.



Hình 16: Chỉnh sửa tài liệu bằng cách bôi đen đoạn văn bản trong Canvas

4.6.2. Tải xuống tài liệu

Nhấn biểu tượng tải xuống ở góc trên phải Canvas để xuất tài liệu.

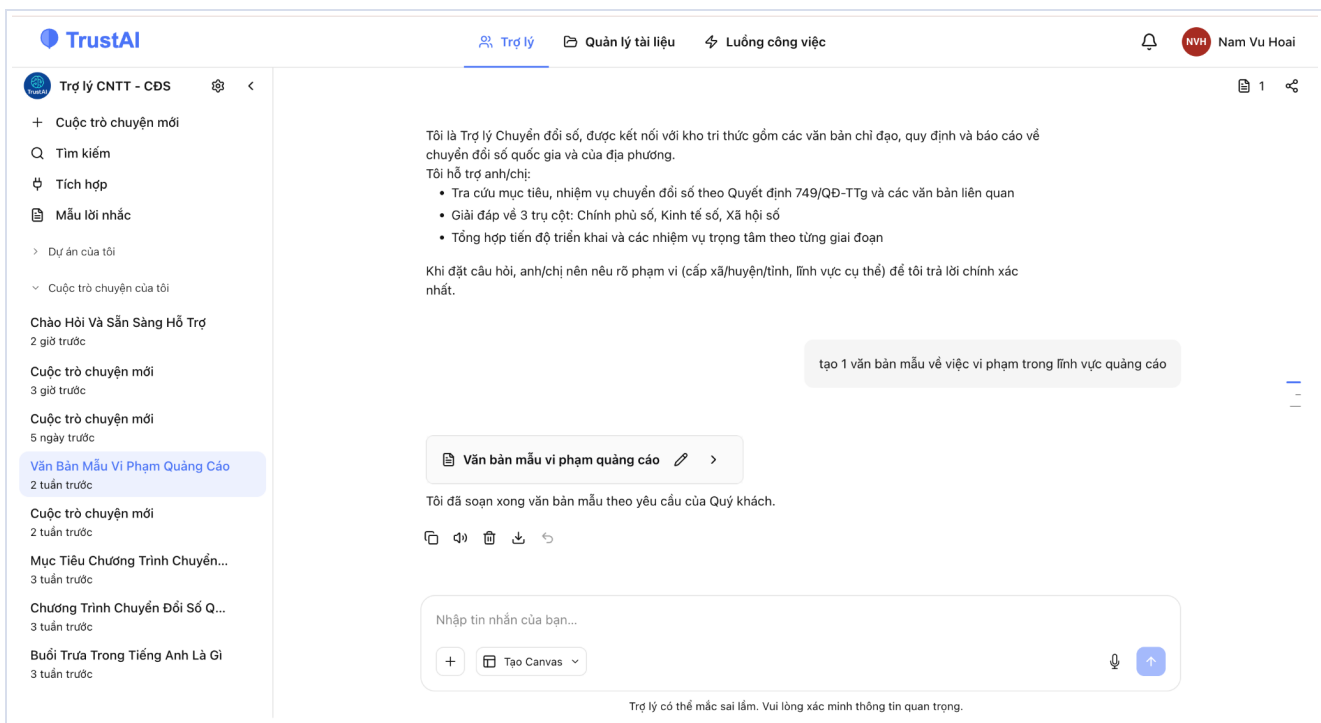
Định dạng	Phù hợp cho
PDF	In ấn, gửi và lưu trữ chính thức; giữ nguyên bố cục.
DOCX	Chỉnh sửa tiếp trong Word; tích hợp quy trình soạn thảo nội bộ.

⚠ CẢNH BÁO

Nội dung do AI tạo ra cần được người dùng xem xét, kiểm tra độ chính xác và điều chỉnh trước khi sử dụng cho văn bản chính thức. Tuy Canvas đã trình bày theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP, cán bộ vẫn cần bổ sung số ký hiệu, ngày tháng, nơi nhận, người ký và dấu, đồng thời rà soát lại thể thức chi tiết trước khi ban hành.

4.7. Thao tác với tin nhắn và điều hướng

Mỗi tin nhắn của trợ lý có một nhóm thao tác hiển thị khi di chuột vào tin nhắn.

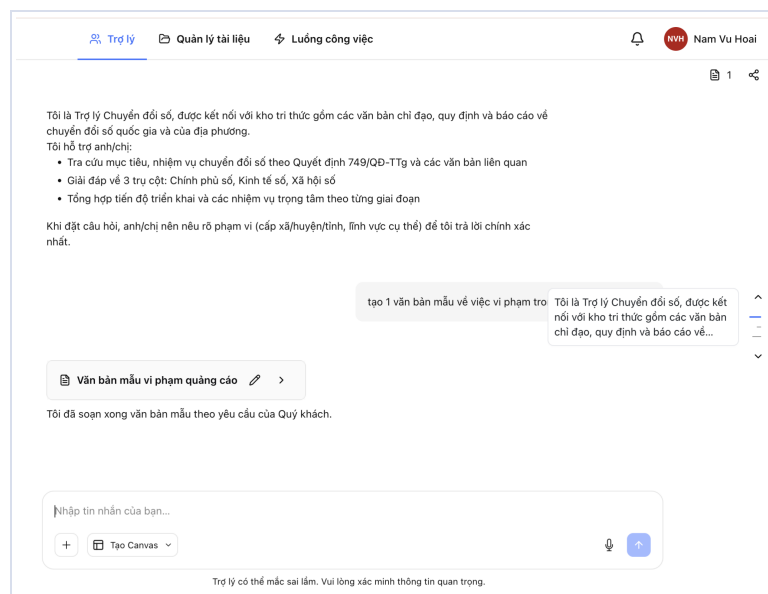


Hình 17: Các thao tác với từng tin nhắn của trợ lý

Thao tác	Mô tả
Sao chép	Sao chép nội dung tin nhắn.
Đọc	Chuyển văn bản thành giọng nói.
Xóa	Xóa tin nhắn khỏi cuộc trò chuyện.
Tải về	Tải nội dung dưới dạng PDF hoặc DOCX.

Thao tác	Mô tả
Quay lại đoạn hội thoại	Khôi phục về thời điểm của tin nhắn để tiếp tục theo hướng khác.

Thanh điều hướng nhanh bên phải khung chat giúp di chuyển nhanh giữa các tin nhắn trong một cuộc trò chuyện dài.



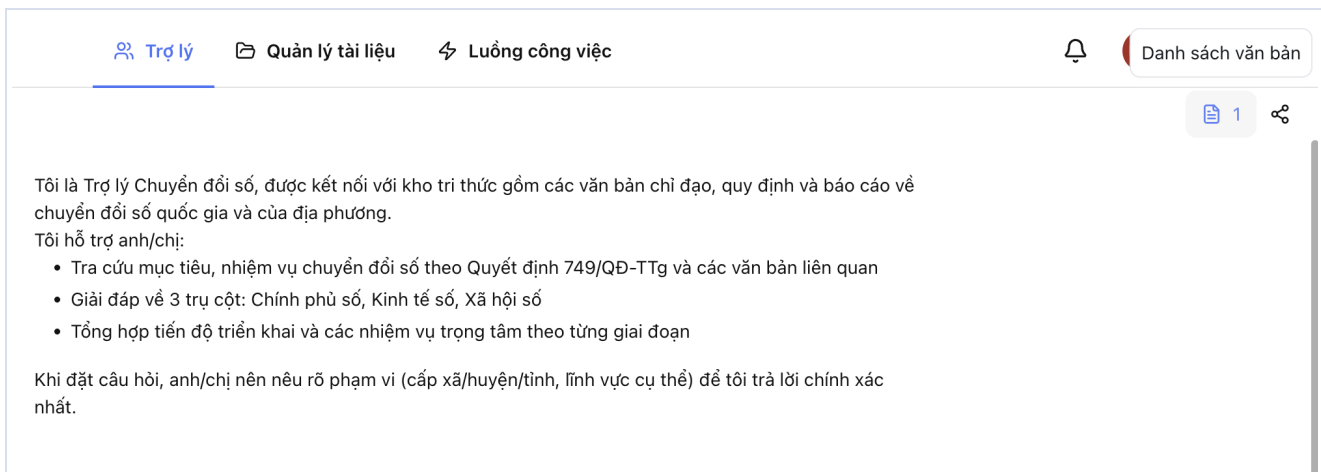
Hình 18: Thanh điều hướng nhanh bên phải khung chat

4.8. Quản lý cuộc trò chuyện và Dự án

Nhấn biểu tượng ba chấm (:) cạnh tên cuộc trò chuyện trong thanh bên trái để mở menu thao tác.

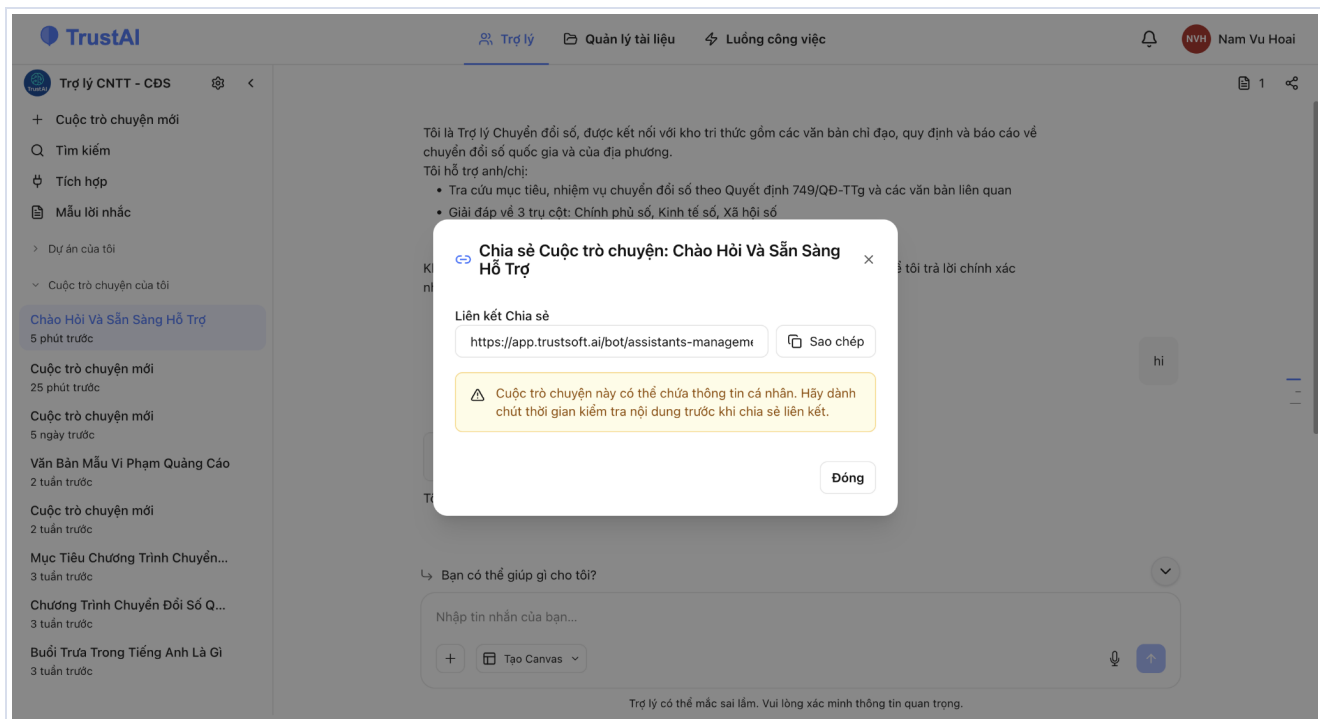
Thao tác	Mô tả
Chia sẻ	Tạo liên kết để gửi cho người khác xem lại nội dung.
Đổi tên	Đặt lại tên cuộc trò chuyện cho dễ tìm.
Di chuyển đến Dự án	Đưa cuộc trò chuyện vào một dự án để tổ chức.
Xóa	Xóa cuộc trò chuyện.

Danh sách văn bản được sinh ra trong một cuộc trò chuyện được hiển thị khi nhấn nút Danh sách văn bản phía trên vùng chat.



Hình 19: Danh sách văn bản được sinh ra từ một cuộc trò chuyện

Chức năng Chia sẻ cuộc trò chuyện tạo một liên kết để gửi cho người khác xem lại nội dung.



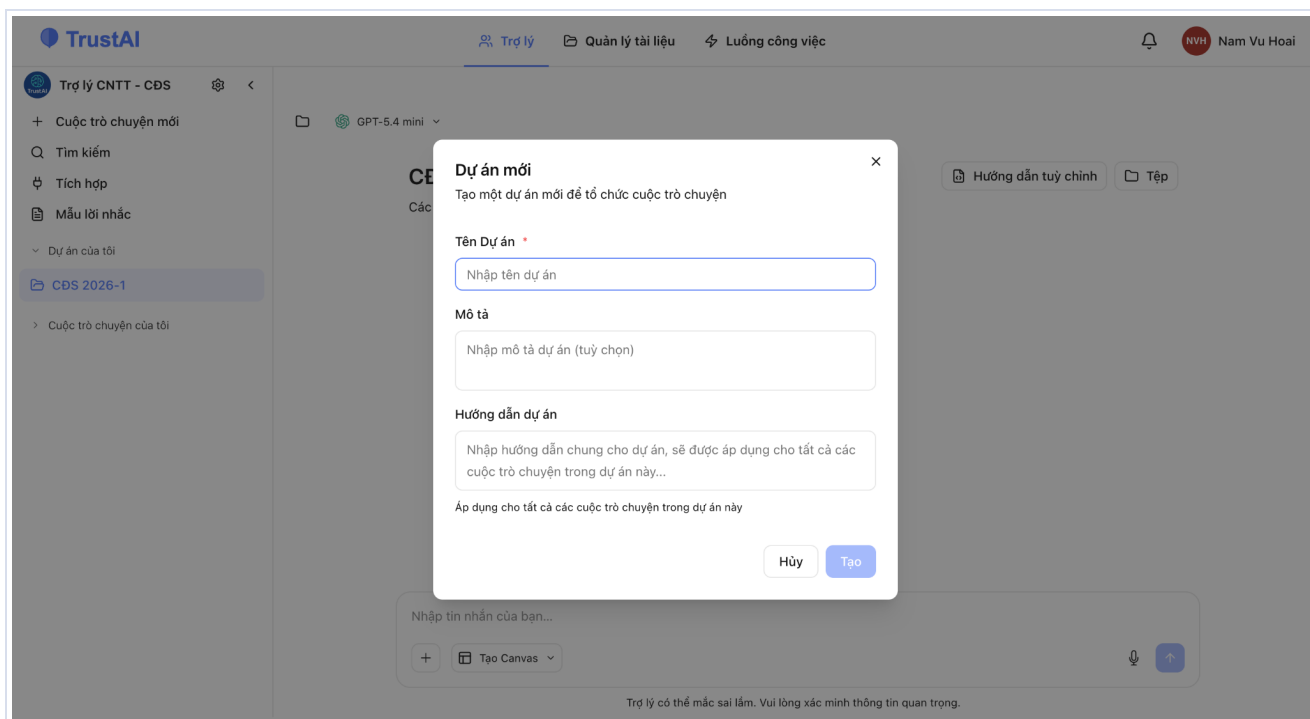
Hình 20: Chia sẻ cuộc trò chuyện — tạo liên kết chia sẻ

⚠ CẢNH BÁO

Kiểm tra kỹ nội dung cuộc trò chuyện trước khi tạo liên kết chia sẻ để tránh lộ thông tin nhạy cảm hoặc dữ liệu cá nhân.

4.8.1. Dự án

Dự án giúp tổ chức nhiều cuộc trò chuyện liên quan vào một nhóm. Mỗi dự án có Hướng dẫn tùy chỉnh áp dụng chung cho mọi cuộc trò chuyện trong dự án, và khu vực Tập đánh kèm dùng chung.



Hình 21: Tạo dự án mới để tổ chức các cuộc trò chuyện liên quan

Thành phần / Trường	Mô tả
Tên dự án	Tên định danh dự án.
Hướng dẫn tùy chỉnh	Chỉ dẫn áp dụng chung cho mọi cuộc trò chuyện trong dự án.
Tệp đính kèm	Tài liệu dùng chung cho cả dự án.

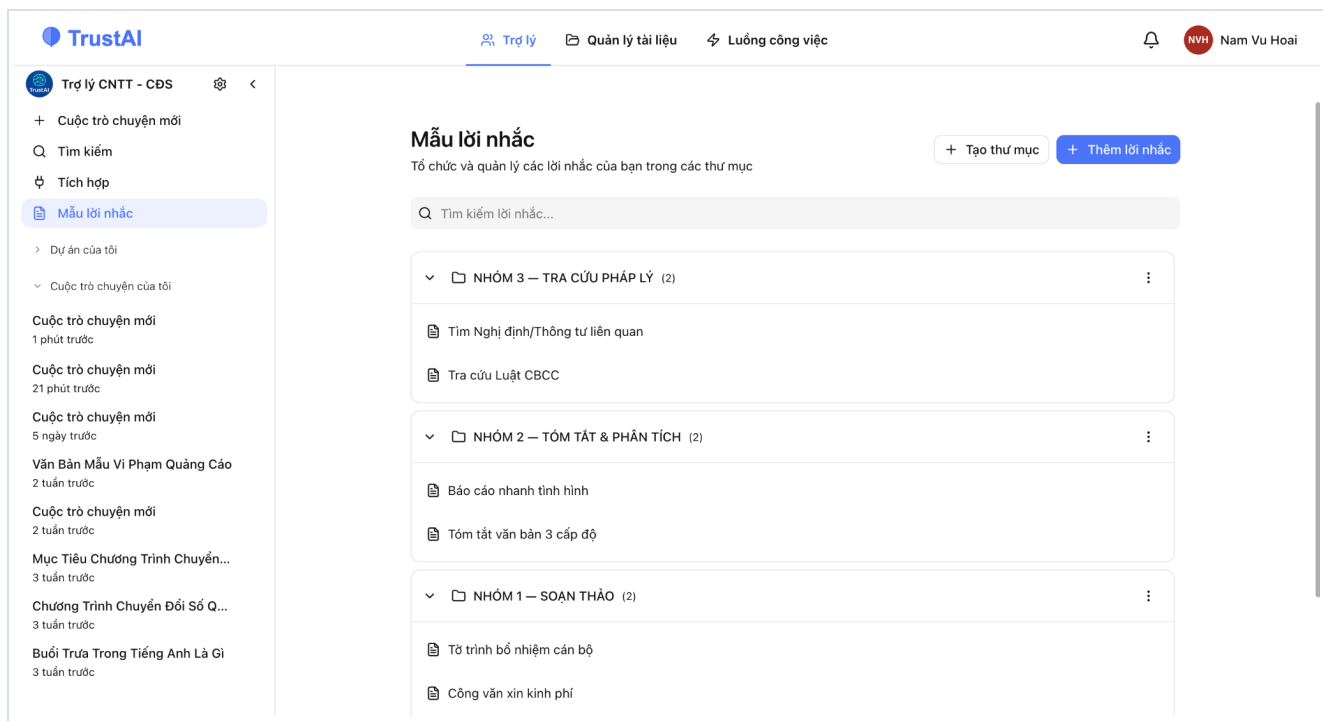
▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng theo dõi một đề án

Tình huống: nhiều cuộc trao đổi liên quan đến cùng một đề án chuyển đổi số.

Cách làm: tạo một dự án cho đề án, đặt Hướng dẫn tùy chỉnh nêu bối cảnh và phong cách trả lời, đính kèm tài liệu nền; mọi cuộc trò chuyện trong dự án đều kế thừa bối cảnh này.

4.9. Mẫu lời nhắc và Tích hợp ứng dụng

Mẫu lời nhắc là thư viện các câu hỏi/yêu cầu được chuẩn bị sẵn, tổ chức theo thư mục, giúp người dùng tái sử dụng nhanh các prompt hiệu quả.

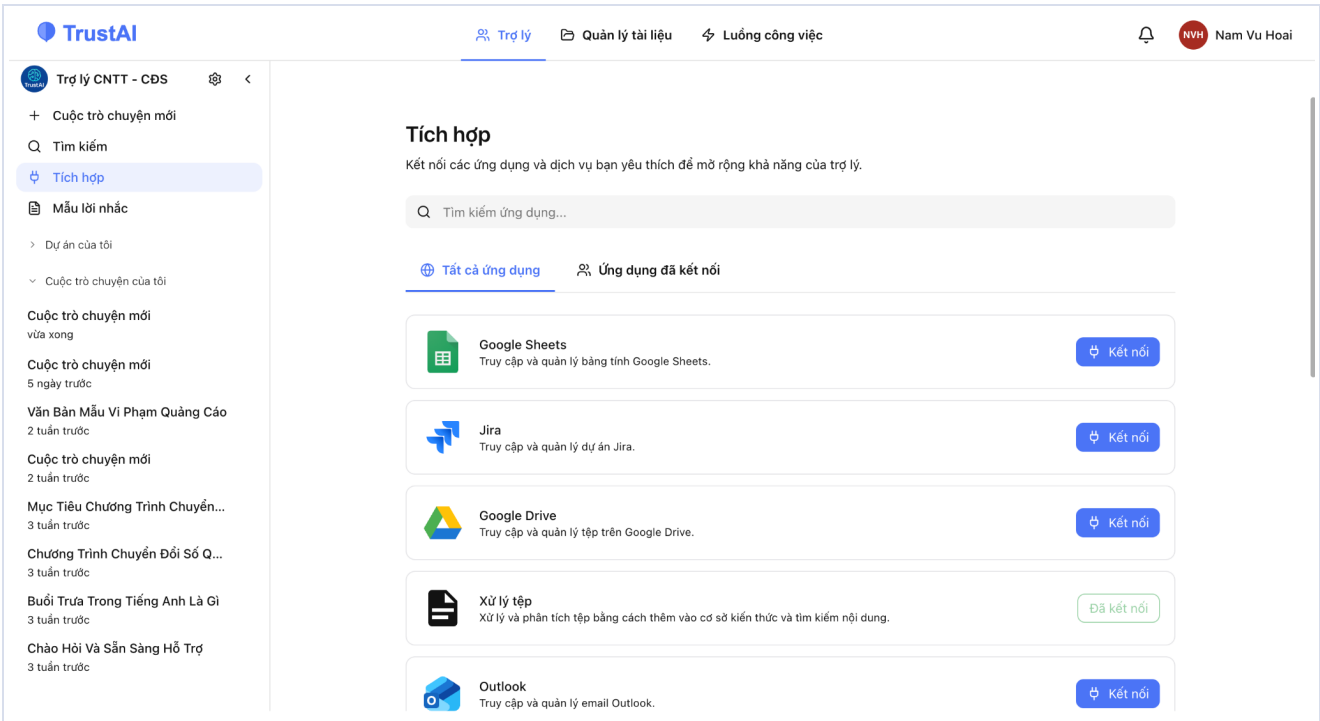


Hình 22: Mẫu lời nhắc — tổ chức theo thư mục để tái sử dụng nhanh

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở mục Mẫu lời nhắc trong thanh bên trái.	Danh sách thư mục và mẫu hiển thị.
2	Tạo thư mục mới để phân loại (nếu cần).	Thư mục được tạo.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
3	Thêm một mẫu lời nhắc với tiêu đề và nội dung.	Mẫu được lưu vào thư mục.
4	Khi cần dùng, nhấn vào mẫu để sao chép nội dung.	Nội dung được sao chép.
5	Dán vào hộp chat và điều chỉnh nếu cần, rồi gửi.	Trợ lý xử lý yêu cầu.

Mục Tích hợp trong giao diện trò chuyện cho phép kết nối nhanh các ứng dụng (Google Sheets, Google Drive, Outlook, Jira...) ngay trong phiên làm việc mà không cần vào phần cấu hình trợ lý.



Hình 23: Kết nối ứng dụng ngay trong giao diện trò chuyện

4.10. Hai cách đưa tài liệu vào trợ lý

Người dùng có thể cung cấp tài liệu cho trợ lý theo hai cách, khác nhau về cách trợ lý xử lý tệp chứ không phải về thời gian lưu trữ — cả hai đều lưu tệp ở cấp tài khoản. Việc chọn đúng cách giúp khai thác tài liệu hiệu quả.

Bảng 8: So sánh hai cách đưa tài liệu vào trợ lý

Tiêu chí	Đưa vào Kho tri thức	Tải trực tiếp vào ô chat
Cách xử lý	Chia đoạn và tạo embedding; truy vấn theo đoạn liên quan (RAG) kèm trích dẫn.	Nạp nguyên văn toàn bộ tệp vào ngữ cảnh để trợ lý đọc trực tiếp.
Độ dài phù hợp	Tài liệu lớn, nhiều trang.	Tệp ngắn đến vừa.
Kiểu phân tích	Tra cứu theo câu hỏi cụ thể, có trích dẫn nguồn.	Phân tích toàn diện toàn bộ nội dung.
Số lượng tệp	Nhiều tệp cùng chủ đề.	Một vài tệp tạm thời.
Chia sẻ	Chia sẻ được cho đồng nghiệp (theo vai trò).	Không chia sẻ được cho tài khoản khác.

 MẸO — Bốn tiêu chí lựa chọn

Cần nhắc theo: (1) độ dài tệp — ngắn thì tải vào chat, dài thì đưa vào kho; (2) yêu cầu phân tích — toàn diện thì chat, theo câu hỏi cụ thể thì kho; (3) số lượng tệp cùng chủ đề; (4) khả năng chia sẻ — dùng chung phòng/ban thì bắt buộc dùng kho.

 VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ Văn phòng UBND cấp xã tổng hợp nhiệm vụ

Tiêu chí	Đưa vào Kho tri thức	Tải trực tiếp vào ô chat
Tình huống: cần tổng hợp các nhiệm vụ trọng tâm về chuyển đổi số ở cấp xã trong năm, dựa trên văn bản đã có trong kho tri thức của đơn vị. Cách làm: kết nối trợ lý với kho chứa các văn bản chỉ đạo (mục 4.3.2), chọn chế độ Tri thức nội bộ, rồi yêu cầu trợ lý tổng hợp nhiệm vụ kèm căn cứ từ văn bản trong kho. Kết quả có trích dẫn nguồn để cán bộ đối chiếu.		

4.11. Hiểu cơ chế trả lời của trợ lý

Để sử dụng trợ lý một cách hiệu quả và an toàn, người dùng nên hiểu sơ lược cách trợ lý hình thành câu trả lời. Trợ lý AI của Trust AI dựa trên mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) — một mô hình được huấn luyện trên khối lượng văn bản rất lớn để có khả năng hiểu và sinh ngôn ngữ tự nhiên. Khi nhận một câu hỏi, mô hình dự đoán câu trả lời phù hợp nhất dựa trên ngữ cảnh được cung cấp. Ngữ cảnh này bao gồm: nội dung câu hỏi, lịch sử cuộc trò chuyện, tài liệu đính kèm (nếu có) và các đoạn tài liệu liên quan được truy hồi từ kho tri thức (nếu trợ lý được kết nối kho và sử dụng chế độ phù hợp).

Trong chế độ Tri thức nội bộ, hệ thống áp dụng kỹ thuật RAG (Retrieval-Augmented Generation — sinh có truy hồi). Quy trình gồm ba bước: thứ nhất, hệ thống chuyển câu hỏi thành vector và tìm trong kho tri thức những đoạn tài liệu gần nghĩa nhất; thứ hai, các đoạn này được đưa vào ngữ cảnh cùng câu hỏi; thứ ba, mô hình sinh câu trả lời dựa trên các đoạn đó và kèm trích dẫn nguồn. Nhờ cơ chế này, câu trả lời bám sát tài liệu nội bộ của đơn vị thay vì chỉ dựa trên kiến thức chung của mô hình, và người dùng có thể đối chiếu nguồn để kiểm chứng.

★ **QUAN TRỌNG** — Hiện tượng “ảo giác” và cách phòng tránh

Mô hình ngôn ngữ có thể tạo ra thông tin nghe hợp lý nhưng không chính xác — hiện tượng thường gọi là “ảo giác” (hallucination). Điều này dễ xảy ra hơn với các câu hỏi nằm ngoài phạm vi tài liệu được cung cấp.

Để phòng tránh: ưu tiên chế độ Tri thức nội bộ kèm trích dẫn khi cần độ chính xác; đặt câu hỏi cụ thể, có bối cảnh; và luôn đối chiếu số liệu, căn cứ pháp lý, trích dẫn với văn bản gốc trước khi đưa vào sản phẩm chính thức.

Việc hiểu cơ chế trên giúp người dùng đặt kỳ vọng đúng: trợ lý là công cụ hỗ trợ rất mạnh cho việc tra cứu, tổng hợp và soạn thảo, nhưng không thay thế vai trò thẩm định, quyết định và chịu trách nhiệm của cán bộ. Mức độ chính xác của câu trả lời phụ thuộc lớn vào chất lượng câu hỏi, chất lượng tài liệu trong kho và việc lựa chọn chế độ chat phù hợp.

4.12. Chi tiết các chế độ chat

Mục này mô tả chi tiết từng chế độ chat để người dùng lựa chọn chính xác.

Với mỗi chế độ, nội dung trình bày gồm: mục đích, thời điểm nên dùng, gợi ý cách đặt câu hỏi và lưu ý.

4.12.1. Hỏi đáp nhanh

Mục đích: cung cấp câu trả lời ngắn gọn, tức thời cho các câu hỏi đơn giản, có thể kèm tìm kiếm web nhanh. Đây là chế độ nhẹ, phản hồi nhanh, không truy vấn kho tri thức nội bộ.

Nên dùng khi: cần tra cứu nhanh một khái niệm, một thông tin chung, hoặc hỏi đáp thường ngày không đòi hỏi phân tích sâu hay căn cứ nội bộ. Cách đặt câu hỏi: ngắn gọn, một ý rõ ràng. Lưu ý: không phù hợp cho câu hỏi cần trích dẫn tài liệu nội bộ hoặc cần lập luận nhiều bước; ở chế độ này Canvas không mở.

4.12.2. Hỏi đáp chuyên sâu

Mục đích: xử lý các câu hỏi phức tạp đòi hỏi phân tích, suy luận nhiều bước; hỗ trợ Canvas, lập bảng và biểu đồ; có thể tìm kiếm web chuyên sâu. Nên dùng khi: cần so sánh phương án, phân tích ưu nhược điểm, lập luận có cấu trúc, hoặc soạn nội dung dài có lập luận. Cách đặt câu hỏi:

nêu rõ bối cảnh, các tiêu chí, và định dạng đầu ra mong muốn (ví dụ “trình bày dạng bảng so sánh theo ba tiêu chí”). Lưu ý: thời gian phản hồi có thể lâu hơn do mô hình thực hiện nhiều bước xử lý.

4.12.3. Tri thức nội bộ

Mục đích: trả lời dựa trên tài liệu trong kho tri thức của đơn vị (RAG), kèm trích dẫn nguồn; hỗ trợ Canvas, biểu đồ và web. Nên dùng khi: tra cứu quy định, quy chế, văn bản, chính sách nội bộ — những nội dung cần bám sát tài liệu gốc và có thể kiểm chứng. Điều kiện: trợ lý phải được kết nối với kho tri thức phù hợp (mục 4.3.2) và tài khoản có quyền truy cập kho đó. Cách đặt câu hỏi: nêu rõ chủ đề và yêu cầu trích dẫn (“cho biết quy định về... và trích dẫn điều khoản”). Lưu ý: nếu kho thiếu tài liệu liên quan, câu trả lời có thể không đầy đủ; khi đó cần bổ sung tài liệu vào kho.

4.12.4. Trợ lý đa năng

Mục đích: hệ thống tự động lựa chọn năng lực phù hợp nhất với từng yêu cầu, giúp người dùng không phải bận tâm chọn chế độ. Nên dùng khi: chưa chắc nên chọn chế độ nào, hoặc cuộc trò chuyện có nhiều loại yêu cầu đan xen. Lưu ý: đây chính là chế độ trước đây mang tên “Trợ lý tự

động”; kết quả phụ thuộc vào việc hệ thống nhận diện đúng ý định của câu hỏi, vì vậy vẫn nên diễn đạt yêu cầu rõ ràng.

4.12.5. Tạo Canvas

Mục đích: mở không gian soạn thảo Canvas để tạo và biên tập tài liệu hoàn chỉnh (công văn, báo cáo, kế hoạch...). Nên dùng khi: cần một văn bản có cấu trúc để chỉnh sửa và xuất ra DOCX/PDF. Cách dùng hiệu quả: mô tả rõ loại văn bản, dàn ý mong muốn, văn phong; Canvas mặc định trình bày văn bản hành chính theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP nên người dùng tập trung vào nội dung, sau đó tinh chỉnh trực tiếp trên Canvas hoặc yêu cầu trợ lý sửa theo vùng chọn. Lưu ý: bổ sung các yếu tố hành chính (số ký hiệu, ngày tháng, người ký, dấu) trước khi ban hành.

4.12.6. Soạn thảo tài liệu

Mục đích: hỗ trợ biên tập chuyên sâu, phù hợp với các tác vụ soạn thảo đòi hỏi định dạng và cấu trúc phức tạp. Chế độ này do quản trị viên bật/tắt (mục 7.8), nên có thể không hiển thị ở mọi đơn vị. Nên dùng khi: nghiệp vụ soạn thảo của đơn vị cần một chế độ chuyên biệt ngoài Tạo Canvas. Lưu ý: nếu không thấy chế độ này, người dùng vẫn có thể dùng Tạo Canvas cho phần lớn nhu cầu soạn thảo.

4.13. Thực hành tốt và lỗi thường gặp

Phần này tổng hợp các thực hành tốt giúp khai thác trợ lý hiệu quả và các lỗi thường gặp cần tránh, đúc kết từ kinh nghiệm sử dụng thực tế.

4.13.1. Thực hành tốt

- Diễn đạt yêu cầu rõ ràng, đầy đủ bối cảnh: nêu vai trò, nhiệm vụ, ràng buộc và định dạng đầu ra mong muốn.
- Chọn đúng chế độ chat theo bản chất yêu cầu (tra cứu nội bộ → Tri thức nội bộ; soạn thảo → Tạo Canvas; phân tích → Hỏi đáp chuyên sâu).
- Kết nối trợ lý với đúng kho tri thức trước khi tra cứu nội bộ; giữ kho gọn gàng, đúng chủ đề để tăng độ chính xác.
- Chia nhỏ yêu cầu phức tạp thành các bước; tận dụng tính năng quay lại đoạn hội thoại để thử các hướng khác nhau.
- Lưu các prompt hiệu quả vào Mẫu lời nhắc để tái sử dụng và chia sẻ trong đơn vị.
- Luôn rà soát, kiểm chứng kết quả trước khi sử dụng cho công việc chính thức.

4.13.2. Lỗi thường gặp

Lỗi thường gặp	Hệ quả	Cách khắc phục
Hỏi chung chung, thiếu bối cảnh	Câu trả lời lan man, không trúng ý	Bổ sung bối cảnh, ràng buộc, định dạng mong muốn.
Dùng Hỏi đáp nhanh để tra cứu nội bộ	Thiếu căn cứ, không trích dẫn	Chuyển sang Tri thức nội bộ và kết nối kho phù hợp.
Quên kết nối kho tri thức cho trợ lý	Không khai thác được tài liệu nội bộ	Bật kết nối kho ở tab Kho dữ liệu (mục 4.3.2).
Dùng kết quả AI mà không kiểm chứng	Rủi ro sai sót trong văn bản chính thức	Rà soát số liệu, căn cứ, trích dẫn trước khi dùng.
Đưa dữ liệu nhạy cảm vào chat tùy tiện	Rủi ro lộ lọt thông tin	Tuân thủ quy tắc dữ liệu tại Chương 8.

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Công chức Tư pháp – Hộ tịch tra cứu và soạn thảo kết hợp

Tình huống: cần trả lời một câu hỏi về thủ tục và soạn văn bản hướng dẫn cho công dân.

Cách làm hiệu quả: trước hết dùng chế độ Tri thức nội bộ để tra cứu quy định và lấy trích dẫn chính xác; sau đó chuyển sang Tạo Canvas, dán các căn cứ đã xác minh và yêu cầu trợ lý soạn văn bản hướng dẫn theo thể thức; cuối cùng rà soát và bổ sung yếu tố thể thức trước khi phát hành.

4.14. Sử dụng nâng cao

Phần này hướng dẫn các kỹ thuật giúp người dùng đã quen Trust AI khai thác trợ lý ở mức sâu hơn, nâng cao chất lượng và hiệu suất công việc.

4.14.1. Kết hợp nhiều kho tri thức cho một trợ lý

Một trợ lý có thể kết nối đồng thời nhiều kho tri thức (mục 4.3.2). Cách làm này phù hợp khi nghiệp vụ cần tham chiếu nhiều nguồn — ví dụ vừa văn bản quy phạm pháp luật, vừa quy chế nội bộ. Khi đó, trợ lý truy hỏi nội dung liên quan từ tất cả các kho đã bật mà tài khoản có quyền. Tuy nhiên, nên cân nhắc: kết nối quá nhiều kho không liên quan có thể làm loãng kết quả truy hỏi. Nguyên tắc là chỉ bật những kho thực sự phục vụ cho phạm vi nghiệp vụ của trợ lý đó.

4.14.2. Sử dụng Dự án để duy trì bối cảnh

Với các công việc kéo dài qua nhiều cuộc trò chuyện, Dự án (mục 4.8.1) là công cụ hữu ích để duy trì bối cảnh nhất quán. Phần Hướng dẫn tùy chỉnh của dự án được áp dụng cho mọi cuộc trò chuyện bên trong, giúp trợ lý hiểu bối cảnh và yêu cầu chung mà không phải lặp lại mỗi lần. Tập đính kèm dùng chung của dự án cung cấp tài liệu nền cho toàn bộ công việc. Đây là cách tổ chức hiệu quả cho các nhiệm vụ như theo dõi một đề

án, chuẩn bị một sự kiện lớn, hoặc xử lý một hồ sơ phức tạp qua nhiều bước.

4.14.3. Xây dựng thư viện prompt cho đơn vị

Mẫu lời nhắc (mục 4.9) không chỉ phục vụ cá nhân mà còn có thể trở thành tài sản tri thức chung của đơn vị. Khi một cán bộ tìm ra cách diễn đạt prompt cho kết quả tốt với một nghiệp vụ cụ thể, nên chuẩn hóa và chia sẻ để đồng nghiệp tái sử dụng. Theo thời gian, đơn vị hình thành một thư viện prompt theo nghiệp vụ — giúp chuẩn hóa chất lượng đầu ra và rút ngắn thời gian làm quen cho người mới. Phụ lục B của tài liệu này cung cấp bộ prompt mẫu khởi đầu cho mục đích đó.

4.14.4. Quy trình soạn thảo văn bản hai bước

Một quy trình hiệu quả cho soạn thảo văn bản hành chính là tách thành hai bước rõ ràng. Bước một — thu thập căn cứ: dùng chế độ Tri thức nội bộ để tra cứu và lấy trích dẫn chính xác từ văn bản trong kho. Bước hai — soạn thảo: chuyển sang chế độ Tạo Canvas, cung cấp các căn cứ đã xác minh và yêu cầu trợ lý soạn văn bản theo thể thức. Cách tách bước này giúp văn bản vừa đúng căn cứ, vừa đúng hình thức, đồng thời giảm rủi ro trợ lý đưa ra căn cứ không chính xác.

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng điều phối soạn thảo phức tạp

Tình huống: cần soạn một báo cáo lớn dựa trên nhiều văn bản và số liệu, qua nhiều ngày.

Cách làm: tạo một Dự án, đặt Hướng dẫn tùy chỉnh nêu mục tiêu và văn phong báo cáo, đính kèm tài liệu nền; dùng chế độ Tri thức nội bộ để thu thập căn cứ trong các phiên đầu; sau đó dùng Tạo Canvas để dựng và hoàn thiện báo cáo qua nhiều lần chỉnh sửa; cuối cùng rà soát và xuất DOCX.

4.14.5. Phối hợp trợ lý với tác nhân dịch vụ ngoài

Khi trợ lý được cấu hình tác nhân (tab Agents) và người dùng đã xác thực dịch vụ ngoài, trợ lý có thể thực hiện hành động như soạn và gửi email, ghi dữ liệu vào bảng tính, tra cứu lịch. Đây là bước chuyển từ “trợ lý trả lời” sang “trợ lý hành động”. Vì các hành động này tác động ra bên ngoài, người dùng cần kiểm tra kỹ nội dung trước khi xác nhận, đặc biệt với thao tác gửi đi hoặc ghi dữ liệu. Kết nối dịch vụ ngoài luôn do người dùng tự thực hiện qua cơ chế an toàn (mục 4.3.4).

4.15. Tóm tắt chương

- Trợ lý là cấu hình độc lập gồm thông tin nhận diện, kho tri thức, phạm vi chia sẻ và tác nhân tích hợp; mỗi tài khoản có sẵn một trợ lý mặc định.

- Cấu hình trợ lý qua bốn tab: Thiết lập, Kho dữ liệu, Chia sẻ, Agents.
- Lựa chọn chế độ chat phù hợp quyết định chất lượng câu trả lời; ưu tiên Tri thức nội bộ khi cần tra cứu tài liệu của đơn vị.
- Canvas hỗ trợ soạn thảo và xuất văn bản DOCX/PDF; nội dung do AI tạo cần được kiểm tra trước khi dùng chính thức.
- Kho tri thức dùng RAG (phù hợp tài liệu lớn, cần chia sẻ); tải trực tiếp vào chat nạp nguyên văn (phù hợp tệp ngắn—vừa, dùng riêng).

LƯU Ý — Tự kiểm tra

1. Bốn tab cấu hình trợ lý là gì và mỗi tab dùng để làm gì?
2. Khi nào nên dùng chế độ Tri thức nội bộ thay vì Hỏi đáp nhanh?
3. Canvas hoạt động ở những chế độ chat nào?
4. Phân biệt hai cách đưa tài liệu vào trợ lý và nêu trường hợp dùng mỗi cách.

CHƯƠNG 5 — QUẢN LÝ TÀI LIỆU / KHO TRI THỨC

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Chương này dành cho vai trò Nhà phát triển và Quản trị viên — những người trực tiếp quản lý kho tri thức. Sau chương này, người đọc biết tạo kho dữ liệu, thêm tài liệu bằng nhiều cách, thao tác với tài liệu (kể cả hàng loạt), chia sẻ kho theo ba chế độ truy cập và ba vai trò, và sử dụng mục Chia sẻ với tôi.

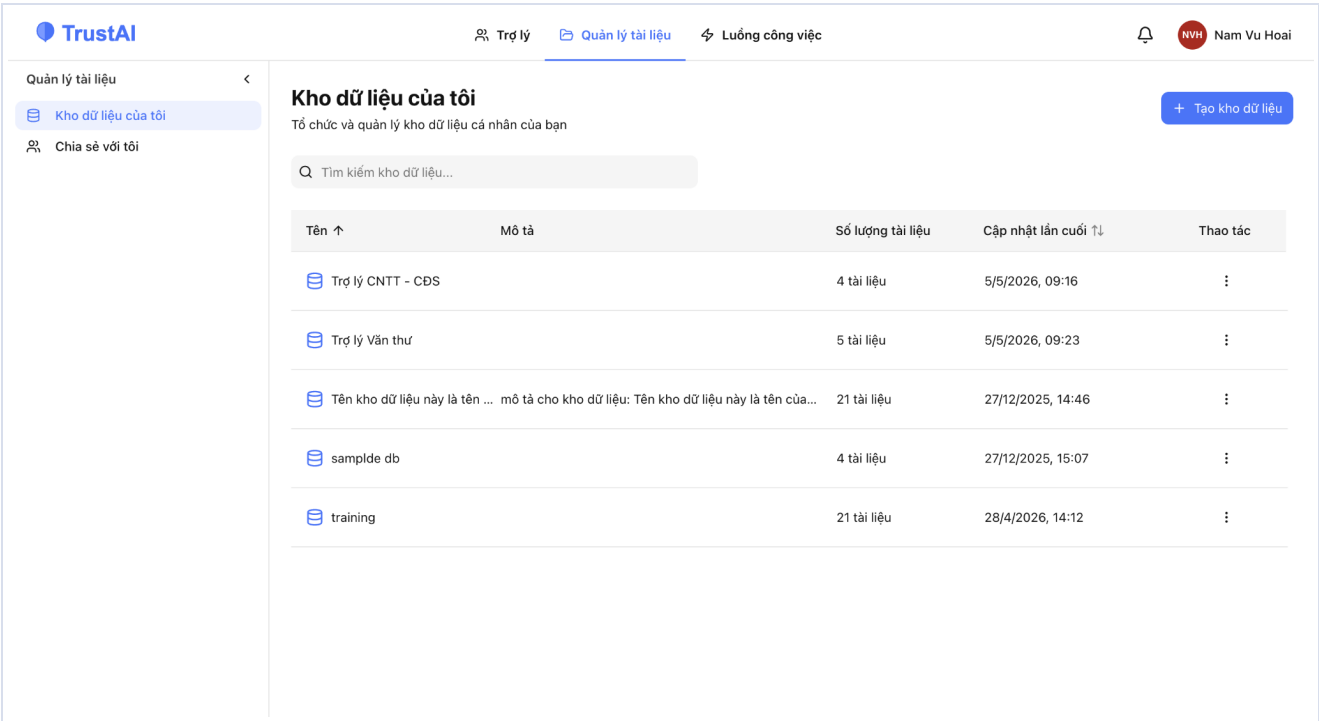
Mô-đun Quản lý tài liệu cho phép tổ chức, lưu trữ và chia sẻ tài liệu nội bộ phục vụ trợ lý AI tra cứu (qua kỹ thuật RAG). Đây là “bộ nhớ tri thức” của đơn vị: chất lượng và cách tổ chức kho tài liệu ảnh hưởng trực tiếp đến độ chính xác câu trả lời của trợ lý. Truy cập mô-đun qua menu Quản lý tài liệu trên thanh điều hướng.

★ QUAN TRỌNG — Phạm vi truy cập mô-đun

Mô-đun Quản lý tài liệu chỉ hiển thị với vai trò Nhà phát triển và Quản trị viên. Vai trò Người dùng không thấy mô-đun này trên thanh điều hướng; người dùng khai thác tri thức trong kho thông qua các trợ lý đã được kết nối kho và chia sẻ cho họ (mục 4.3.2). Do đó, chương này chủ yếu dành cho Nhà phát triển và Quản trị viên — những vai trò trực tiếp xây dựng và quản lý kho tri thức.

5.1. Kho dữ liệu của tôi

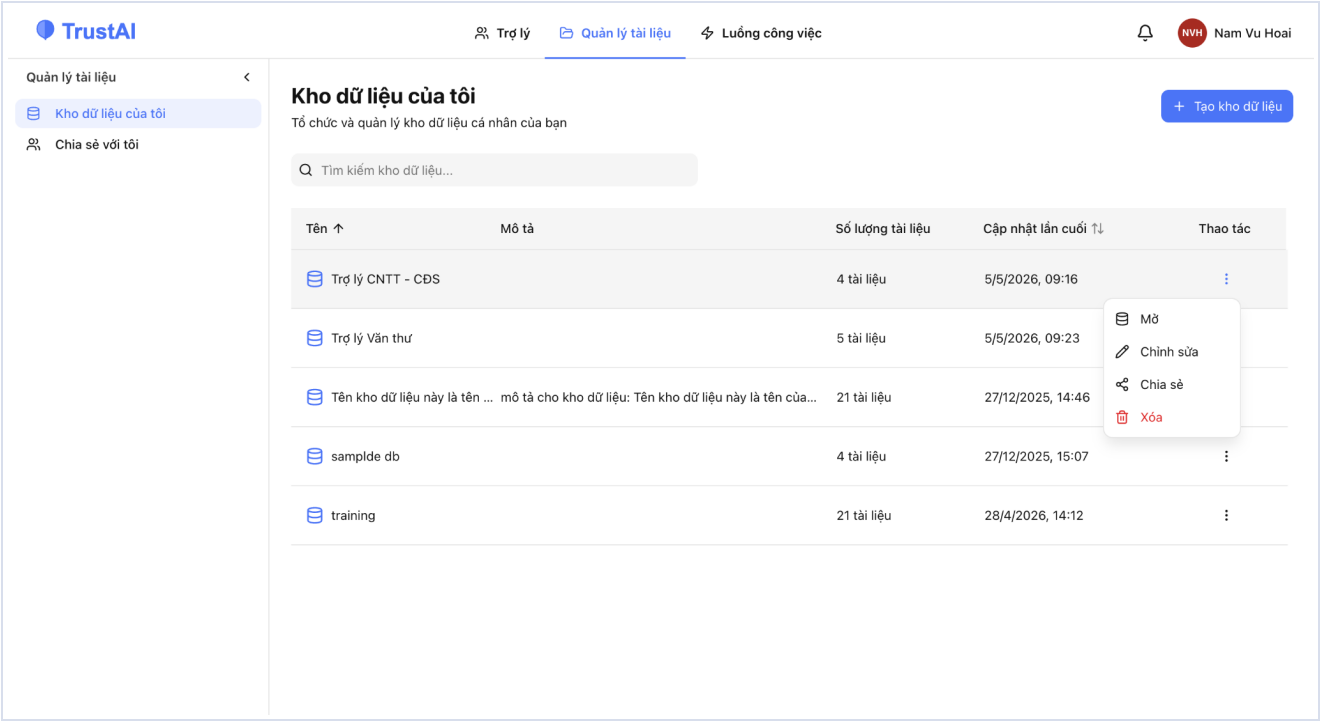
Mục Kho dữ liệu của tôi hiển thị danh sách các kho do người dùng tạo và sở hữu.



Hình 24: Màn hình Kho dữ liệu của tôi — danh sách các kho

Thành phần / Trường	Mô tả
Tên	Tên kho dữ liệu.
Mô tả	Mô tả ngắn về nội dung kho.
Số lượng tài liệu	Tổng số tài liệu trong kho.
Cập nhật lần cuối	Thời điểm thay đổi gần nhất.
Thao tác	Menu (:): Mở, Chỉnh sửa, Chia sẻ, Xóa.

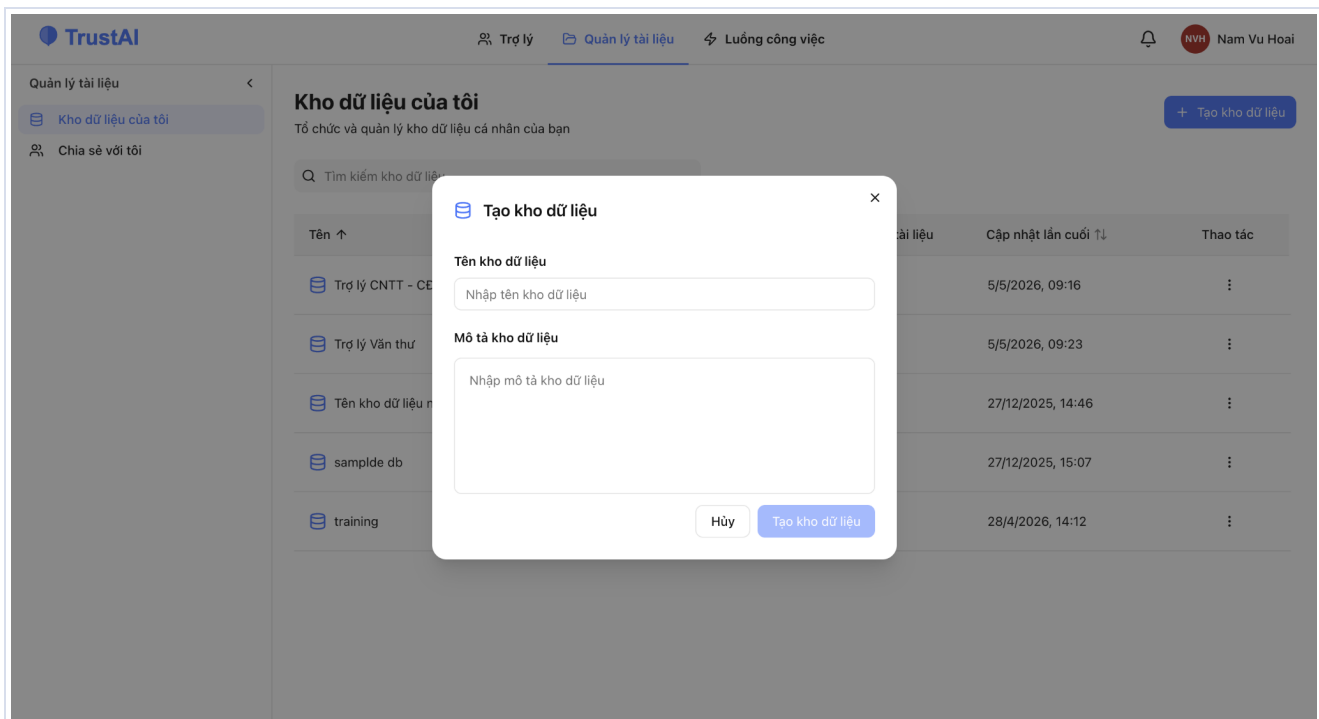
Nhấn biểu tượng ba chấm (:) ở cột Thao tác để mở menu thao tác với kho.



Hình 25: Menu thao tác với một kho dữ liệu

5.2. Tạo kho dữ liệu mới

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Nhấn nút + Tạo kho dữ liệu.	Hộp thoại tạo kho mở ra.
2	Nhập Tên kho.	Tên được ghi nhận.
3	Nhập Mô tả (tùy chọn).	Mô tả được ghi nhận.
4	Nhấn xác nhận tạo.	Kho mới xuất hiện trong danh sách, sẵn sàng thêm tài liệu.



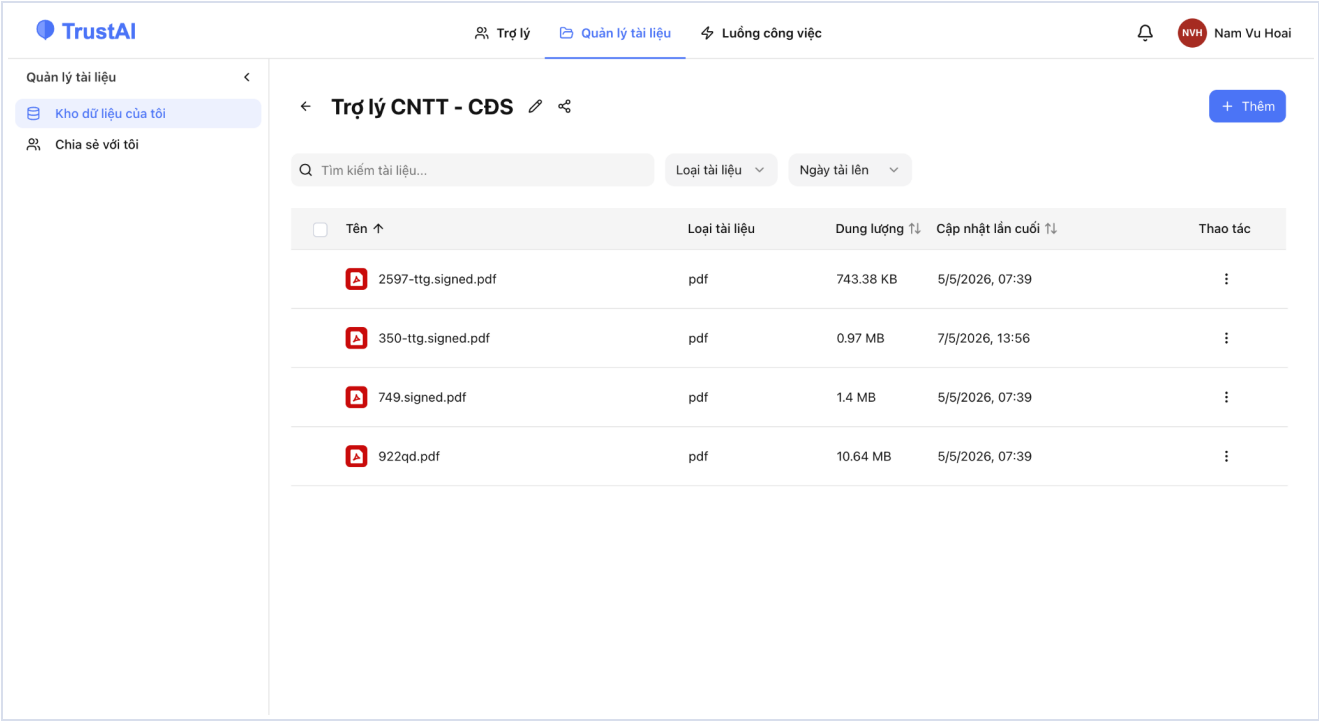
Hình 26: Hộp thoại Tạo kho dữ liệu mới

MẸO — Tổ chức kho dữ liệu

Phân loại tài liệu theo chủ đề hoặc năm ban hành để dễ quản lý và nâng cao độ chính xác khi tra cứu. Ví dụ: tách riêng kho “Văn bản pháp luật”, kho “Quy chế nội bộ”, kho “Biểu mẫu”.

5.3. Bên trong kho dữ liệu

Mở một kho để xem danh sách tài liệu cùng công cụ tìm kiếm và lọc.

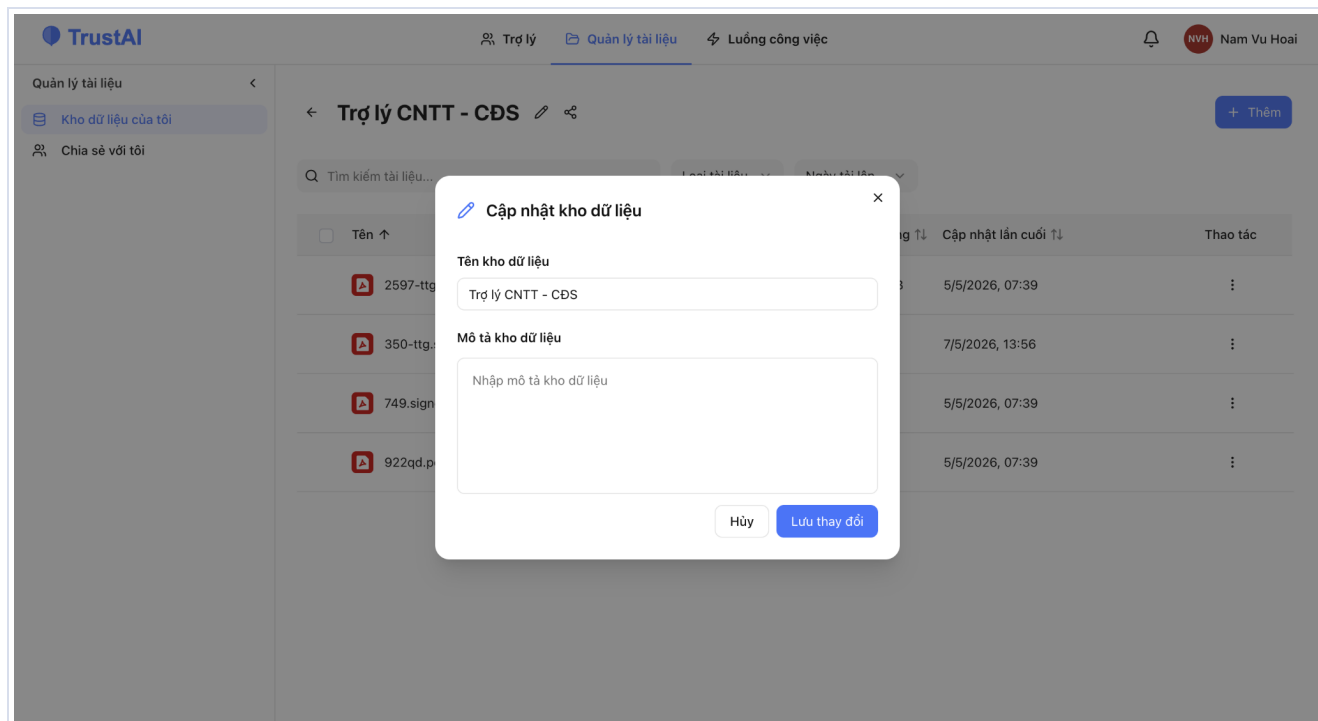


Hình 27: Giao diện bên trong một kho dữ liệu cụ thể

Thành phần / Trường	Mô tả
Cột Tên / Loại / Dung lượng / Cập nhật	Thông tin từng tài liệu.
Ô tìm kiếm	Tìm tài liệu theo tên.
Bộ lọc Loại tài liệu	Lọc theo định dạng (PDF, DOCX, ...).
Bộ lọc Ngày tải lên	Thu hẹp theo thời gian.
Nút + Thêm	Mở các phương thức thêm tài liệu.

5.3.1. Cập nhật thông tin kho

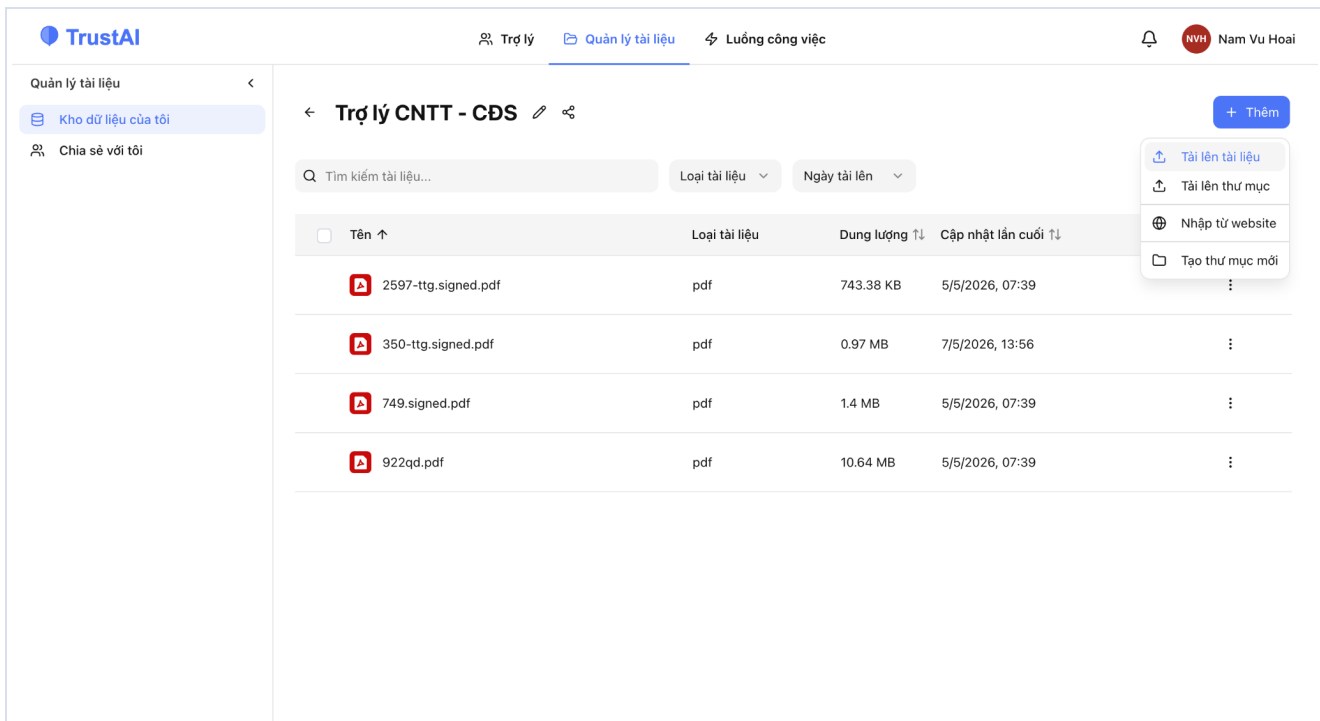
Chọn Chỉnh sửa từ menu thao tác (hoặc biểu tượng bút chì) để cập nhật Tên và Mô tả kho.



Hình 28: Hộp thoại Cập nhật kho dữ liệu

5.4. Thêm tài liệu vào kho

Nhấn nút + Thêm để mở các phương thức thêm tài liệu.



Hình 29: Menu + Thêm — các cách đưa tài liệu vào kho

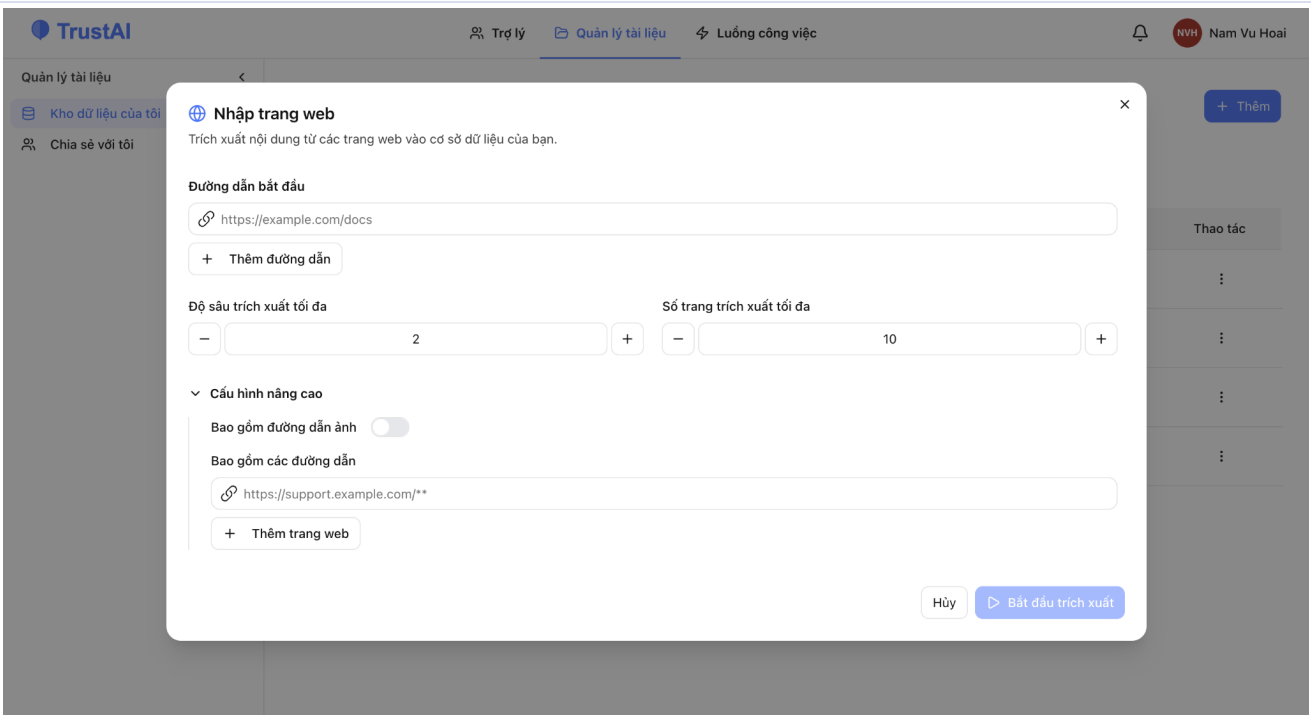
Phương thức	Mô tả	Phù hợp khi
Tải lên tài liệu	Chọn tệp từ máy tính.	Có sẵn tệp rời.
Tải lên thư mục	Tải toàn bộ thư mục và tệp con.	Có nhiều tệp đã sắp xếp theo thư mục.
Nhập từ website	Trích xuất nội dung từ trang web (crawl).	Nguồn tri thức nằm trên web.
Tạo thư mục mới	Tạo cấu trúc thư mục để phân loại.	Cần tổ chức tài liệu trong kho.

5.4.1. Tải lên tài liệu / thư mục

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Nhấn + Thêm → Tải lên tài liệu (hoặc Tải lên thư mục).	Hộp thoại chọn tệp/thư mục mở ra.
2	Chọn tệp hoặc thư mục từ máy tính.	Hệ thống nhận tệp và bắt đầu tải lên.
3	Chờ tải lên và xử lý.	Tài liệu chuyển qua các trạng thái xử lý (xem mục 7.9).
4	Kiểm tra tài liệu xuất hiện trong kho.	Tài liệu sẵn sàng cho trợ lý sử dụng khi ở trạng thái Đã xử lý.

5.4.2. Nhập từ website (crawl)

Chức năng Nhập trang web trích xuất nội dung từ các trang web vào kho.



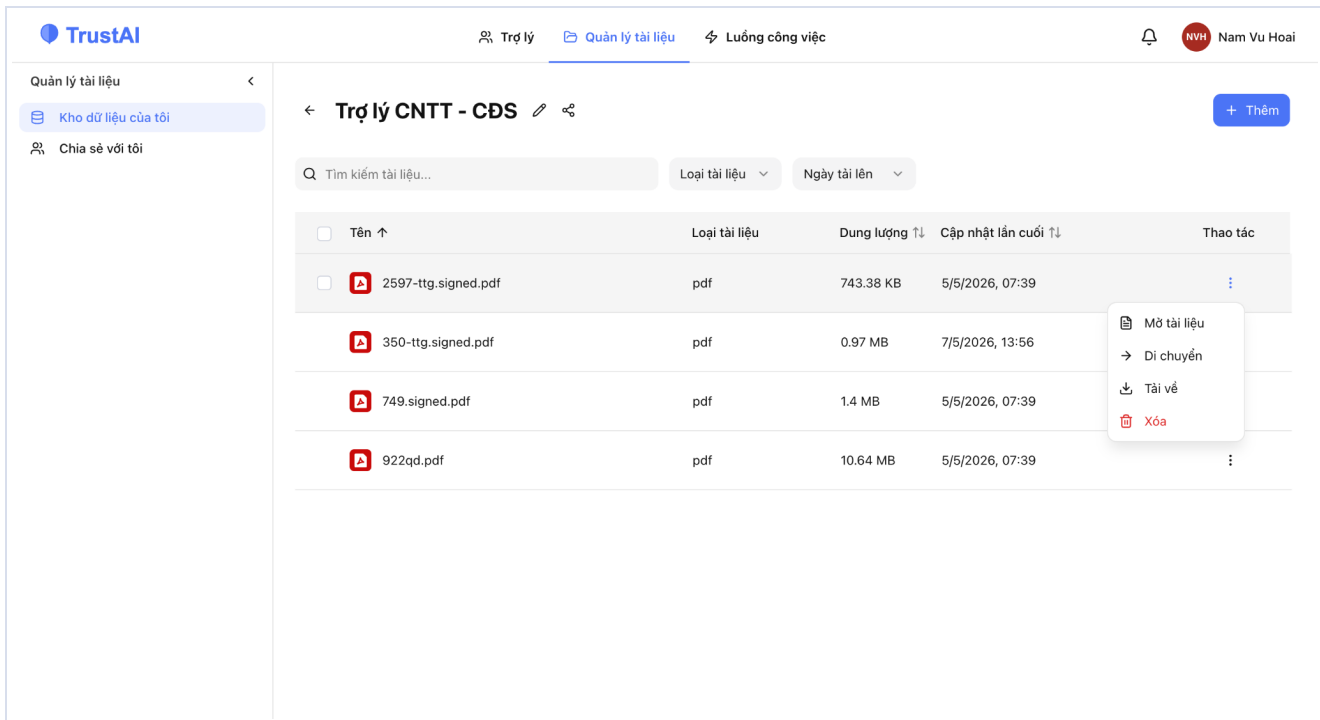
Hình 30: Hộp thoại Nhập trang web — cấu hình trích xuất nội dung

Thành phần / Trường	Mô tả
Đường dẫn bắt đầu	URL gốc để bắt đầu trích xuất.
Độ sâu trích xuất tối đa	Số cấp liên kết con được đi theo.
Số trang trích xuất tối đa	Giới hạn tổng số trang.
Bao gồm đường dẫn ảnh	Có lấy ảnh trong nội dung hay không.
Giới hạn đường dẫn cho phép	Chỉ trích xuất trong các đường dẫn được chỉ định.

MẸO
Đặt độ sâu và số trang hợp lý để tránh trích xuất quá nhiều nội dung không liên quan.
Ưu tiên các trang chính thống, ổn định.

5.5. Thao tác với tài liệu

Nhấn biểu tượng ba chấm (:) trên một tài liệu để mở menu thao tác.

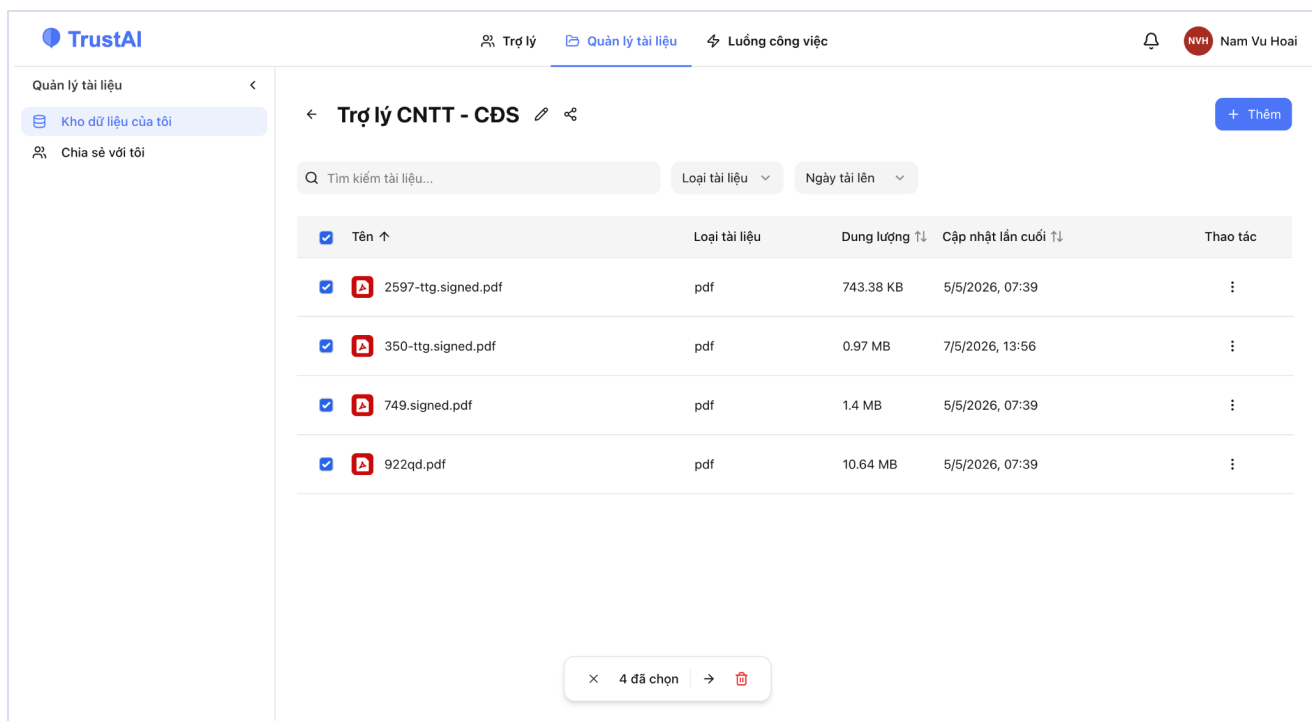


Hình 31: Menu thao tác với một tài liệu cụ thể

Thao tác	Mô tả
Mở tài liệu	Xem nội dung tài liệu.
Di chuyển	Chuyển tài liệu sang thư mục khác.
Tải về	Tải tài liệu về máy.
Xóa	Xóa tài liệu khỏi kho.

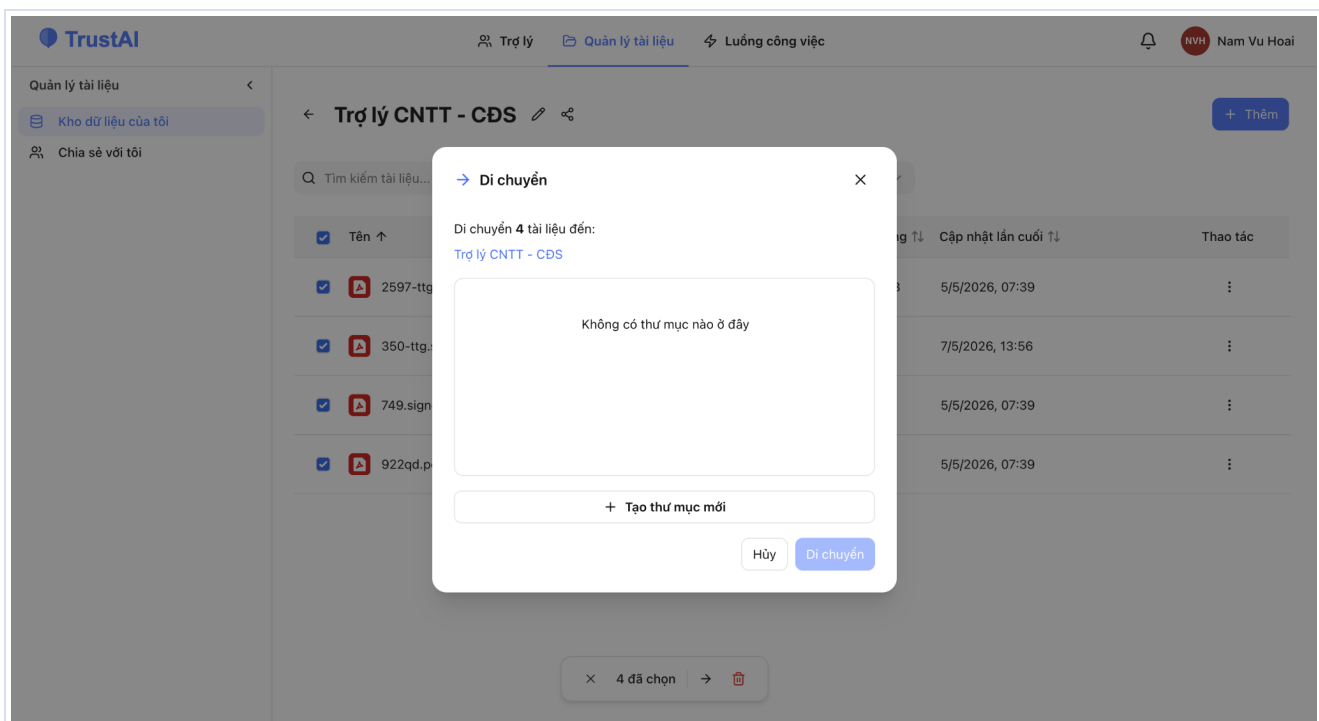
5.5.1. Thao tác hàng loạt

Có thể chọn nhiều tài liệu cùng lúc bằng các ô đánh dấu; một thanh thao tác hàng loạt xuất hiện cho phép Di chuyển hoặc Xóa các tài liệu đã chọn.



Hình 32: Chọn nhiều tài liệu để thao tác hàng loạt

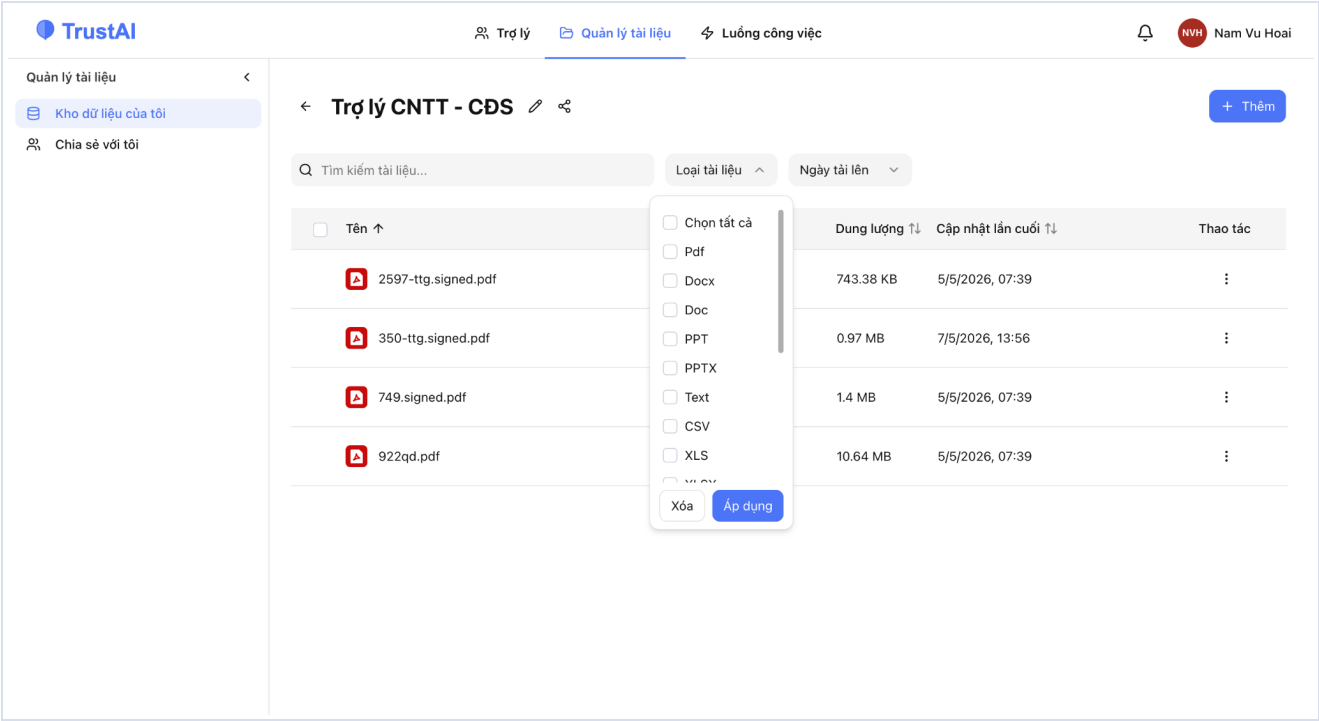
Khi Di chuyển, hệ thống hiển thị cây thư mục đích và cho phép Tạo thư mục mới ngay tại đó.



Hình 33: Hộp thoại Di chuyển tài liệu sang thư mục khác

5.5.2. Các loại tài liệu được hỗ trợ

Bộ lọc Loại tài liệu cho thấy các định dạng được hỗ trợ.



Hình 34: Các loại tài liệu được hỗ trợ trong kho dữ liệu

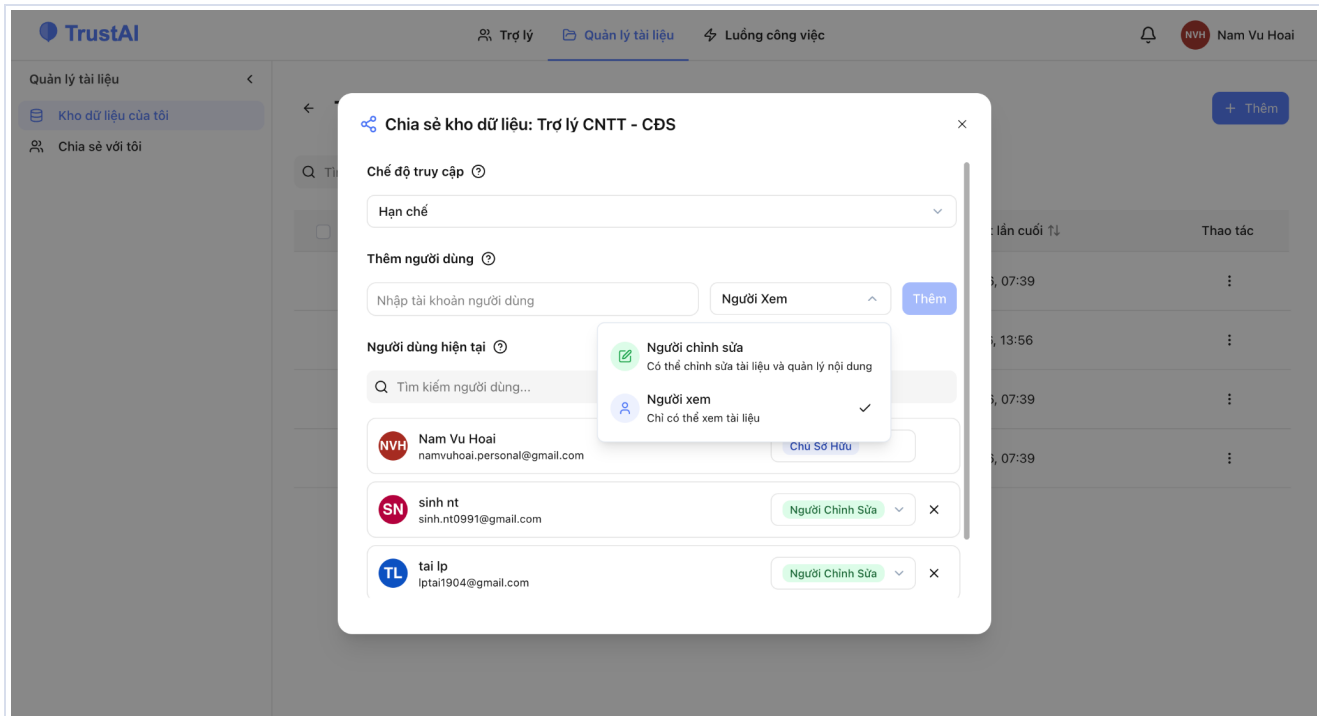
Bảng 9: Các định dạng tài liệu được hỗ trợ

Nhóm	Định dạng
Văn bản	PDF, DOCX, DOC, Text, Markdown
Trình chiếu	PPT, PPTX
Bảng tính / dữ liệu	XLS, XLSX, CSV, JSON
Mã nguồn	Code (các tệp mã nguồn)
Hình ảnh	JPEG, JPG, PNG, WEBP, GIF

5.6. Chia sẻ kho dữ liệu

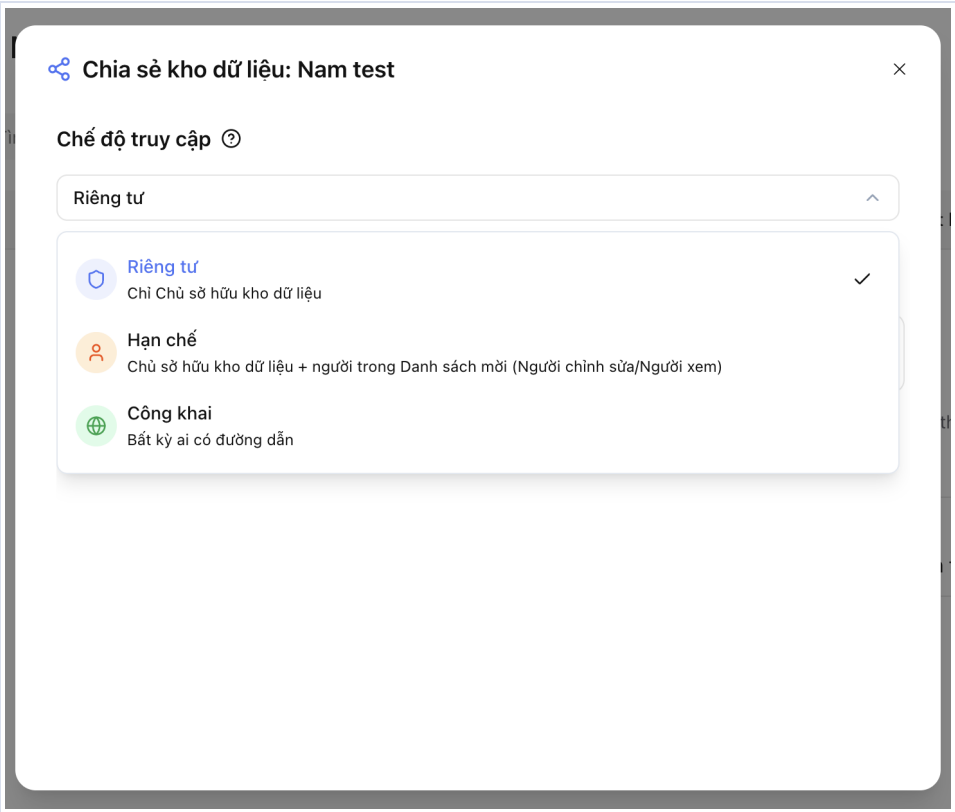
Nhấn biểu tượng chia sẻ trên đầu kho hoặc chọn Chia sẻ từ menu thao tác để mở cửa sổ phân quyền. Cơ chế chia sẻ gồm ba chế độ truy cập kết

hợp với ba mức vai trò — đây là cơ chế phân quyền cốt lõi, áp dụng thống nhất cho cả kho dữ liệu và trợ lý.



Hình 35: Cửa sổ Chia sẻ kho dữ liệu

5.6.1. Ba chế độ truy cập



Hình 36: Ba chế độ truy cập: Riêng tư, Hạn chế, Công khai

Bảng 10: Ba chế độ truy cập của kho dữ liệu

Chế độ	Mô tả	Khi nào sử dụng
Riêng tư	Chỉ Chủ sở hữu kho được truy cập.	Tài liệu cá nhân, mật.
Hạn chế	Chủ sở hữu cộng danh sách người được mời (Người chỉnh sửa / Người xem).	Tài liệu nhóm, phòng ban.
Công khai	Tất cả tài khoản trong tổ chức có thể truy cập.	Tài liệu chung, quy định nội bộ.

5.6.2. Chế độ Hạn chế

Ở chế độ Hạn chế, người dùng thêm từng tài khoản cụ thể và chọn vai trò Người Xem hoặc Người Chỉnh Sửa cho từng người. Danh sách Người dùng hiện tại hiển thị toàn bộ người đã được cấp quyền.

Chia sẻ kho dữ liệu: Nam test

Chế độ truy cập

Hạn chế

Thêm người dùng

Nhập tài khoản người dùng Người Xem Thêm

Người dùng hiện tại

Q Tìm kiếm người dùng...

VHN Vu Hoai Nam bạn namvh@trustsoft.com.vn Chủ Sở Hữu

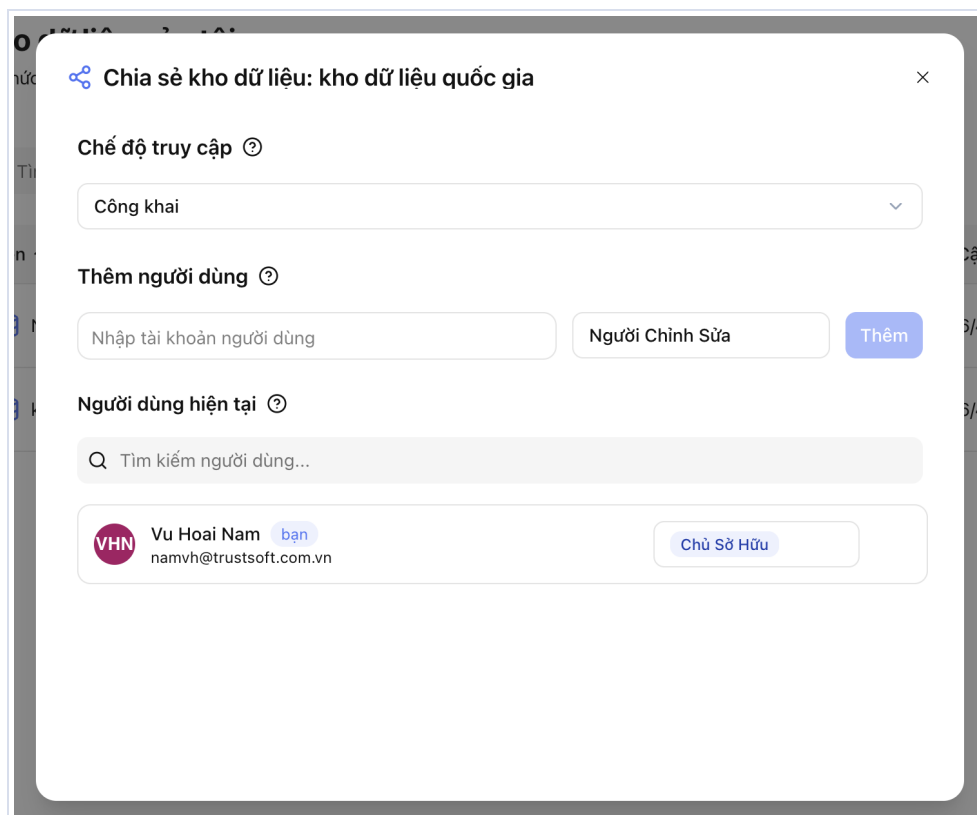
Hình 37: Chế độ truy cập Hạn chế — thêm người dùng và chọn vai trò

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Chọn chế độ Hạn chế trong cửa sổ chia sẻ.	Khu vực thêm người dùng hiển thị.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
2	Nhập email/tên người cần thêm.	Hệ thống gợi ý tài khoản phù hợp.
3	Chọn vai trò Người xem hoặc Người chỉnh sửa.	Vai trò được gán cho người đó.
4	Lưu thay đổi.	Người được thêm xuất hiện trong danh sách Người dùng hiện tại.

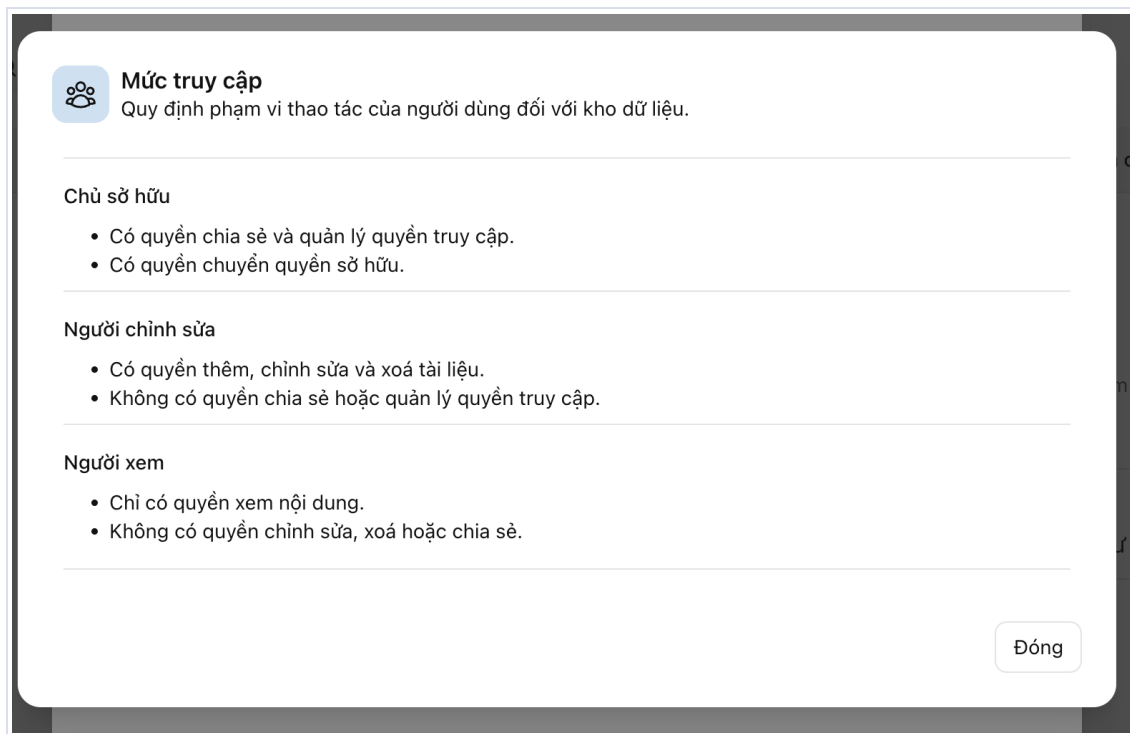
5.6.3. Chế độ Công khai

Ở chế độ Công khai, kho tự động được chia sẻ tới mọi tài khoản trong tổ chức với vai trò mặc định do chủ sở hữu thiết lập.



Hình 38: Chế độ truy cập Công khai — chia sẻ toàn tổ chức

5.6.4. Mức độ truy cập (vai trò)



Hình 39: Bảng mô tả quyền hạn của ba vai trò truy cập

Bảng 11: Quyền hạn của ba vai trò truy cập

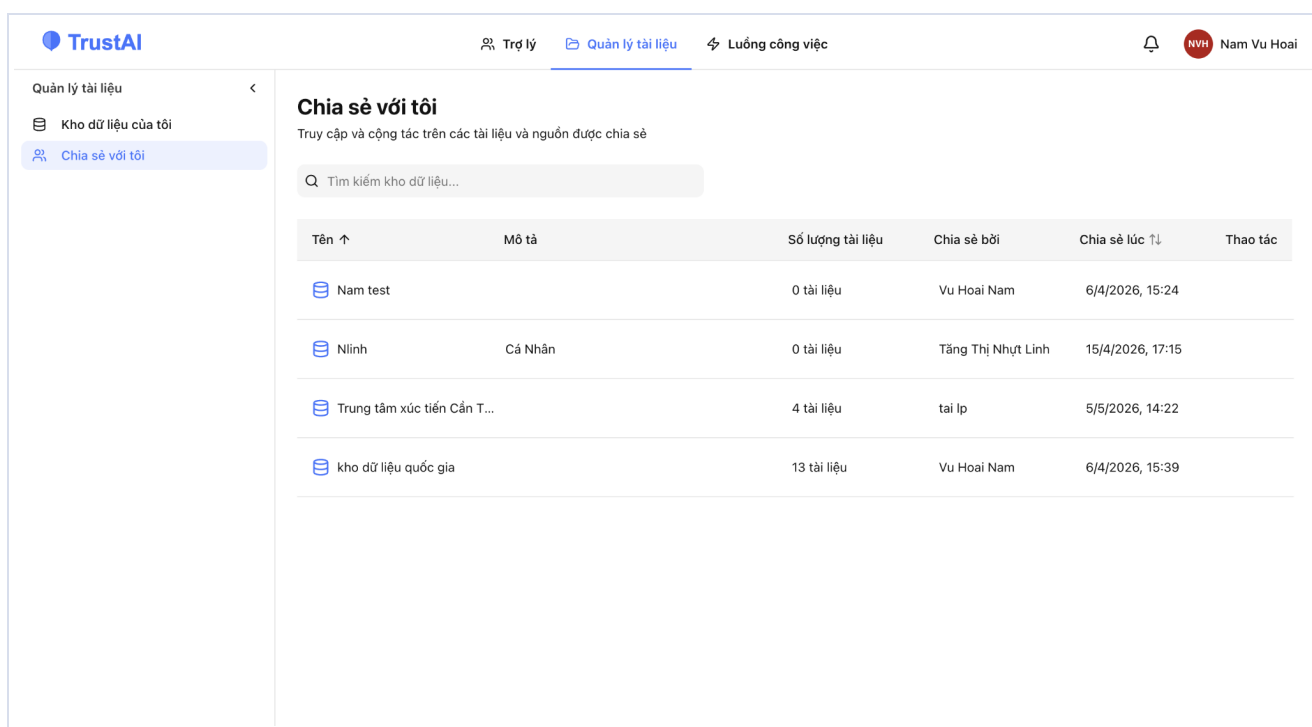
Vai trò	Xem	Chỉnh sửa	Chia sẻ & quản lý	Chuyển sở hữu
Chủ sở hữu	Có	Có	Có	Có
Người chỉnh sửa	Có	Có	Không	Không
Người xem	Có	Không	Không	Không

★ QUAN TRỌNG

Cơ chế ba chế độ truy cập và ba vai trò này áp dụng thống nhất cho cả kho dữ liệu và trợ lý (tab Chia sẻ — mục 4.3.3). Nhớ vững một lần là dùng được cho cả hai mô-đun.

5.7. Chia sẻ với tôi

Mục Chia sẻ với tôi hiển thị các kho dữ liệu người khác đã chia sẻ cho mình, kèm thông tin người chia sẻ và thời điểm chia sẻ. Quyền thao tác trên các kho này phụ thuộc vào vai trò được cấp.



Hình 40: Màn hình Chia sẻ với tôi — danh sách kho được chia sẻ

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng Sờ Nội vụ lập kho dùng chung

Tình huống: muốn cả phòng cùng tra cứu một bộ văn bản quy định.

Cách làm: tạo một kho, tải lên bộ văn bản, đặt chế độ Hạn chế và thêm các thành viên phòng với vai trò Người xem; các chuyên viên

phụ trách cập nhật được cấp vai trò Người chỉnh sửa. Khi cần phổ biến rộng toàn đơn vị, chuyển sang chế độ Công khai.

5.9. Chiến lược tổ chức kho tri thức

Chất lượng và cách tổ chức kho tri thức quyết định trực tiếp đến độ chính xác của câu trả lời khi trợ lý tra cứu (RAG). Một kho được tổ chức tốt giúp hệ thống tìm đúng đoạn tài liệu liên quan, từ đó trả lời chính xác và có trích dẫn rõ ràng. Ngược lại, kho lộn xộn, trùng lặp hoặc chứa tài liệu lỗi thời sẽ làm giảm chất lượng và gây nhầm lẫn. Phần này trình bày các nguyên tắc tổ chức kho hiệu quả.

5.9.1. Nguyên tắc phân kho theo chủ đề

Nên chia tài liệu thành nhiều kho theo chủ đề hoặc lĩnh vực nghiệp vụ, thay vì gom tất cả vào một kho lớn. Việc phân kho giúp người dùng kết nối trợ lý với đúng phạm vi tri thức cần thiết, đồng thời thuận tiện cho phân quyền chia sẻ. Ví dụ, một đơn vị có thể tổ chức các kho: “Văn bản quy phạm pháp luật”, “Quy chế và quy trình nội bộ”, “Biểu mẫu hành chính”, “Tài liệu chuyên môn theo lĩnh vực”.

Cách tổ chức	Ưu điểm	Phù hợp khi
Theo chủ đề/lĩnh vực	Tra cứu trùng phạm vi; dễ phân quyền.	Đơn vị có nhiều mảng nghiệp vụ.
Theo năm/giai đoạn ban hành	Dễ tách tài liệu cũ/mới; kiểm soát hiệu lực.	Văn bản thay đổi theo thời gian.
Theo phòng/ban	Phân quyền theo cơ cấu tổ chức.	Mỗi phòng có tri thức riêng.

5.9.2. Nguyên tắc chất lượng tài liệu

- Ưu tiên tài liệu nguồn chính thống, đã được phê duyệt; tránh đưa bản nháp gây nhầm lẫn.
- Cập nhật và loại bỏ tài liệu đã hết hiệu lực để tránh trợ lý trích dẫn nội dung lỗi thời.
- Tránh trùng lặp nhiều phiên bản của cùng một tài liệu trong một kho.
- Ưu tiên tài liệu có cấu trúc rõ ràng (tiêu đề, mục, điều khoản) để hệ thống truy hỏi chính xác hơn.
- Đặt tên tài liệu có ý nghĩa, dễ nhận biết để thuận tiện tìm kiếm và đối chiếu.



MẸO

Khi một quy định được thay thế, nên gỡ tài liệu cũ khỏi kho đang dùng cho tra cứu hiện hành (hoặc chuyển sang kho lưu trữ riêng) để trợ lý luôn trả lời theo văn bản còn hiệu lực.

5.9.3. Vòng đời tài liệu trong kho

Mỗi tài liệu sau khi tải lên đi qua một chuỗi trạng thái xử lý trước khi sẵn sàng cho trợ lý sử dụng: đang chờ, đang xử lý, đang tạo embedding và đã xử lý (chi tiết tại mục 7.9). Người dùng chỉ nên kỳ vọng trợ lý khai thác được tài liệu khi nó đã ở trạng thái đã xử lý. Khi tài liệu báo lỗi, cần kiểm tra định dạng và chất lượng tệp gốc rồi tải lại.

5.10. Thực hành tốt và lỗi thường gặp

5.10.1. Thực hành tốt

- Đặt tên và mô tả kho rõ ràng theo nghiệp vụ; phân kho theo chủ đề.
- Kiểm soát hiệu lực tài liệu; định kỳ rà soát và làm sạch kho.
- Phân quyền tối thiểu cần thiết: chỉ chia sẻ cho người thực sự cần, với vai trò phù hợp.
- Dùng chế độ Hạn chế cho tài liệu nhóm; chỉ dùng Công khai cho tài liệu chung toàn đơn vị.
- Đối với tài liệu nhạy cảm, cân nhắc kỹ trước khi đưa vào kho và không đặt ở chế độ Công khai.

5.10.2. Lỗi thường gặp

Lỗi thường gặp	Hệ quả	Cách khắc phục
Gom mọi tài liệu vào một kho lớn	Tra cứu kém chính xác; khó phân quyền	Phân kho theo chủ đề/lĩnh vực (mục 5.9.1).
Để lẫn tài liệu hết hiệu lực	Trợ lý trích dẫn nội dung lỗi thời	Rà soát, gỡ hoặc tách sang kho lưu trữ.
Đặt kho ở chế độ Công khai khi chứa dữ liệu nhạy cảm	Rủi ro lộ thông tin nội bộ	Chuyển sang Hạn chế; rà soát nội dung (Chương 8).
Kỳ vọng dùng được tài liệu ngay khi vừa tải	Trợ lý chưa truy hồi được nội dung	Chờ trạng thái Đã xử lý (mục 7.9).

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng chuẩn hóa kho tri thức của phòng

Tình huống: kho của phòng tích tụ nhiều tài liệu qua thời gian, trong đó có bản cũ đã được thay thế.

Cách làm: tách thành kho “hiện hành” và kho “lưu trữ”; chỉ kết nối trợ lý của phòng với kho hiện hành; phân quyền Người chỉnh sửa cho một vài chuyên viên phụ trách cập nhật, còn lại là Người xem; định kỳ rà soát hiệu lực tài liệu.

5.11. Tóm tắt chương

- Tạo kho, thêm tài liệu bằng tải lên tệp/thư mục, nhập từ website hoặc tạo thư mục.

- Thao tác với tài liệu: mở, di chuyển, tải về, xóa; hỗ trợ thao tác hàng loạt.
- Hỗ trợ nhiều định dạng: văn bản, trình chiếu, bảng tính, dữ liệu, mã nguồn, hình ảnh.
- Chia sẻ kho theo ba chế độ (Riêng tư/Hạn chế/Công khai) và ba vai trò (Chủ sở hữu/Người chỉnh sửa/Người xem).
- Cơ chế chia sẻ thống nhất giữa kho dữ liệu và trợ lý.

 LƯU Ý — Tự kiểm tra

1. Có những cách nào để thêm tài liệu vào kho?
2. Ba chế độ truy cập khác nhau ở điểm nào?
3. Người chỉnh sửa và Người xem khác nhau về quyền hạn ra sao?
4. Vì sao nên phân kho theo chủ đề và kiểm soát hiệu lực tài liệu?

CHƯƠNG 6 — LUỒNG CÔNG VIỆC (WORKFLOW)

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Sau chương này, người dùng hiểu Luồng công việc là gì và khi nào dùng; biết các loại node và tham chiếu từng node; tạo luồng bằng AI và thủ công; cấu hình và thao tác node; quản lý phiên bản, lịch sử thực thi, tệp; tích hợp và chia sẻ; thực thi luồng; và sử dụng các workflow mẫu.

Mô-đun Luồng công việc cho phép tạo và quản lý các quy trình tự động hóa, kết nối nhiều tác vụ AI và công cụ thành một chuỗi xử lý liên tục, giảm thao tác thủ công lặp lại. Khác với chat (mỗi câu hỏi một lần trả lời), workflow là chuỗi bước lập sẵn, tự chạy theo lịch hoặc theo trình kích hoạt. Đây là công cụ mạnh để chuẩn hóa và tự động hóa các nghiệp vụ định kỳ của đơn vị.

6.1. Khi nào nên dùng Luồng công việc

Workflow phù hợp với các tác vụ có quy luật, lặp lại đều đặn. Một số ví dụ điển hình trong khu vực công:

- Mỗi sáng tổng hợp tin tức theo chủ đề và gửi qua email cho lãnh đạo.
- Mỗi tuần xuất báo cáo từ dữ liệu trong bảng tính và lưu vào kho.
- Khi có văn bản mới trên trang quy phạm pháp luật thì tự động lưu vào kho tri thức.

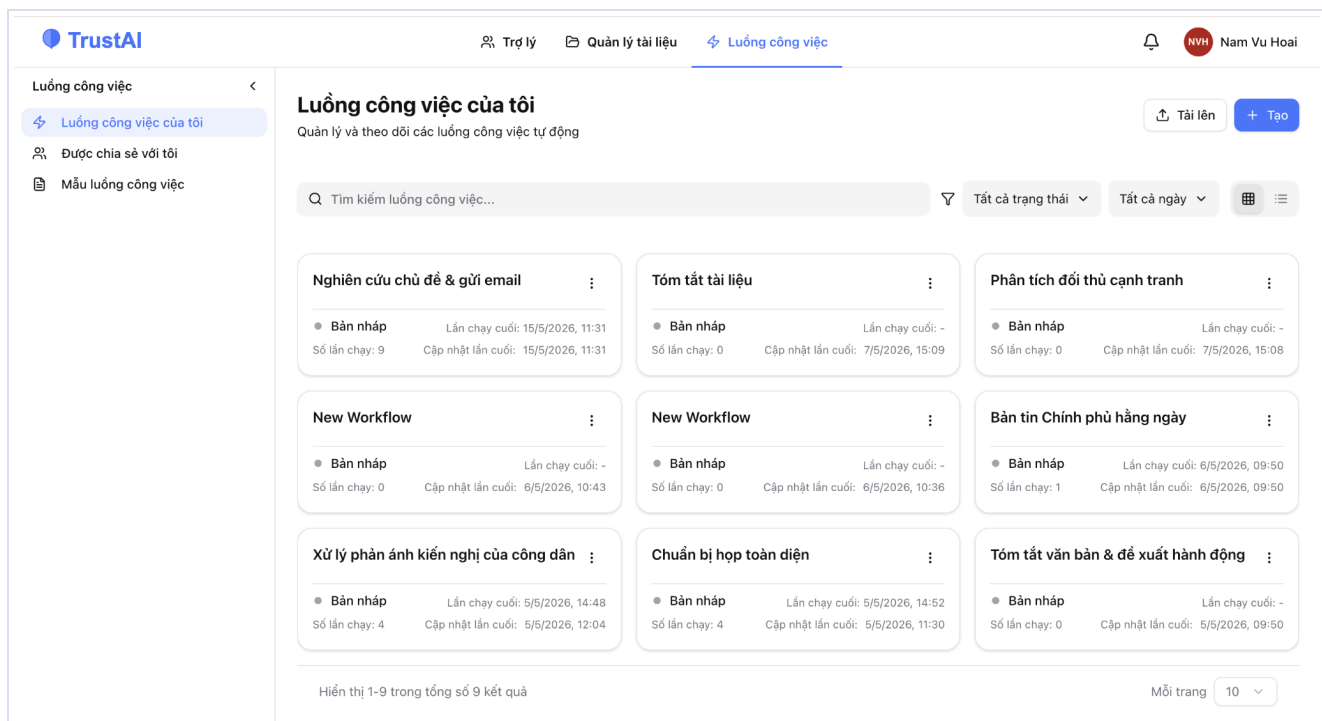
- Khi nhận yêu cầu qua kênh tích hợp thì phân loại và phản hồi sơ bộ.
- Định kỳ rà soát và nhắc các nhiệm vụ đến hạn.

Tiêu chí	Nên dùng Chat	Nên dùng Workflow
Tần suất	Một lần, tùy hứng.	Lặp lại đều đặn.
Số bước	Một yêu cầu — một trả lời.	Nhiều bước nối tiếp/phân nhánh.
Tính tự động	Người dùng chủ động hỏi.	Tự chạy theo lịch hoặc trình kích hoạt.

6.2. Ba mục quản lý luồng công việc

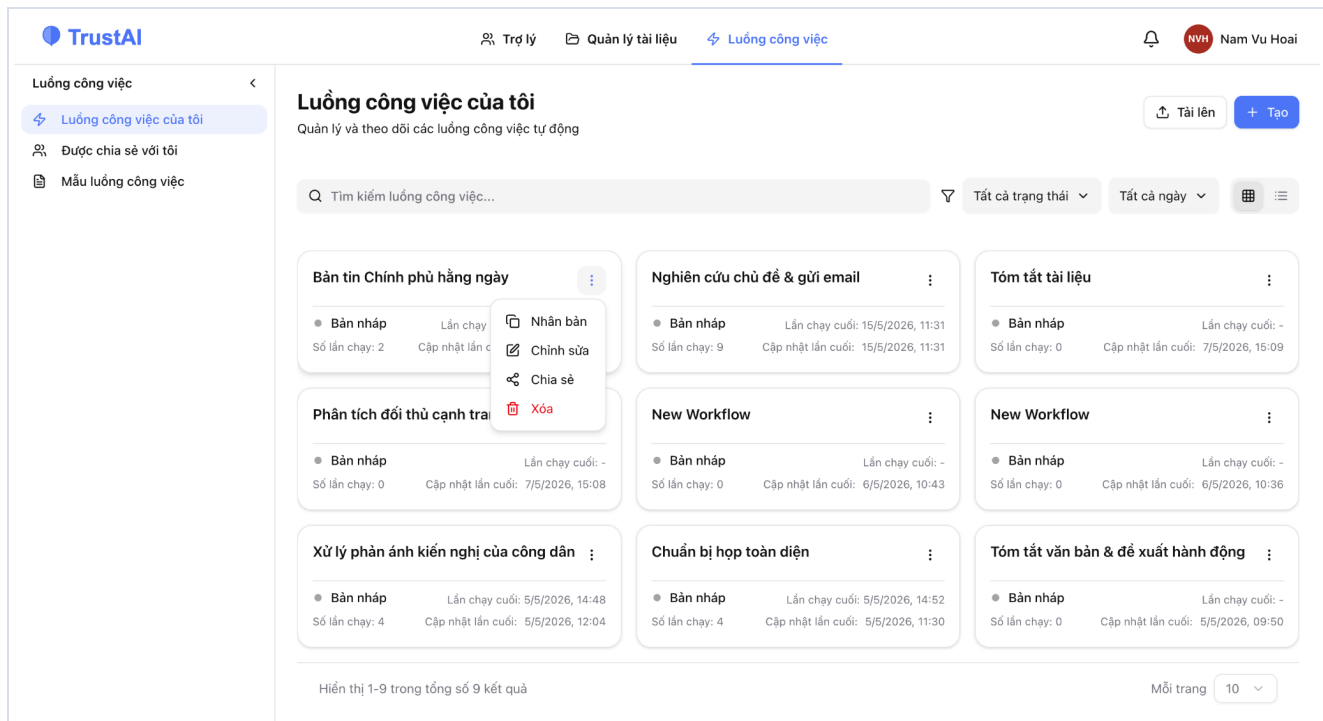
Thanh bên trái của mô-đun gồm ba mục:

Mục	Nội dung
Luồng công việc của tôi	Các workflow do chính người dùng tạo và sở hữu.
Được chia sẻ với tôi	Workflow do đồng nghiệp chia sẻ trực tiếp.
Mẫu luồng công việc	Workflow mẫu của tổ chức; có thể sao chép về tài khoản để dùng.



Hình 41: Màn hình Luồng công việc của tôi

Nhấn biểu tượng ba chấm (:) trên một thẻ workflow để mở menu thao tác.



Hình 42: Menu thao tác với một luồng công việc

Thao tác	Mô tả
Nhân bản	Tạo bản sao của luồng để chỉnh sửa độc lập.
Chỉnh sửa	Mở canvas thiết kế để chỉnh sửa luồng.
Chia sẻ	Chia sẻ luồng cho người dùng khác.
Xóa	Xóa luồng công việc.

6.3. Các loại node

Node là đơn vị xây dựng cơ bản của một luồng; mỗi node thực hiện một tác vụ. Các node được chia thành bốn nhóm chính:

Bảng 12: Bốn nhóm node trong luồng công việc

Nhóm node	Vai trò	Node tiêu biểu
Kích hoạt	Điểm bắt đầu và kích hoạt luồng.	Bắt đầu, Lập lịch, Kích hoạt tích hợp
AI & Tác vụ tự động	Xử lý bằng mô hình AI và tác nhân.	LLM, Trợ lý lập lịch, Trợ lý tạo tệp, Trợ lý dữ liệu tích hợp, Trợ lý Mail, Trợ lý văn phòng
Tích hợp	Kết nối và gửi/nhận dữ liệu với dịch vụ bên thứ ba.	Gửi tin nhắn, Gmail...
Logic	Kiểm soát luồng và phân nhánh.	Điều kiện, Vòng lặp, Chờ...

6.3.1. Tham chiếu các node thông dụng

Bảng 13: Tham chiếu các node thông dụng

Node	Chức năng	Đầu vào / Đầu ra tiêu biểu
Bắt đầu	Khởi điểm khi chạy thủ công.	Đầu ra: tín hiệu bắt đầu, tham số đầu vào.
Lập lịch	Tự chạy theo lịch định sẵn.	Đầu vào: cấu hình ngày/giờ. Đầu ra: tín hiệu kích hoạt.
Kích hoạt tích hợp	Chạy khi nhận tín hiệu từ kênh ngoài.	Đầu vào: sự kiện từ dịch vụ. Đầu ra: dữ liệu sự kiện.
LLM	Xử lý ngôn ngữ: tóm tắt, phân tích, soạn thảo.	Đầu vào: prompt + ngữ cảnh. Đầu ra: văn bản kết quả.

Node	Chức năng	Đầu vào / Đầu ra tiêu biểu
Trợ lý tạo tệp	Tạo tệp (văn bản/bảng) từ nội dung.	Đầu vào: nội dung. Đầu ra: tệp.
Trợ lý Mail	Gửi/đọc email qua dịch vụ đã kết nối.	Đầu vào: nội dung, người nhận. Đầu ra: trạng thái gửi.
Trợ lý văn phòng	Ghi/đọc bảng tính, tài liệu.	Đầu vào: dữ liệu. Đầu ra: kết quả ghi.
Điều kiện	Phân nhánh theo điều kiện.	Đầu vào: giá trị so sánh. Đầu ra: nhánh Đúng/Sai.
Vòng lặp	Lặp xử lý trên danh sách.	Đầu vào: danh sách. Đầu ra: kết quả từng phần tử.
Chờ	Tạm dừng theo thời gian/điều kiện.	Đầu vào: thời lượng/điều kiện. Đầu ra: tiếp tục luồng.

6.4. Hai cách tạo luồng công việc mới

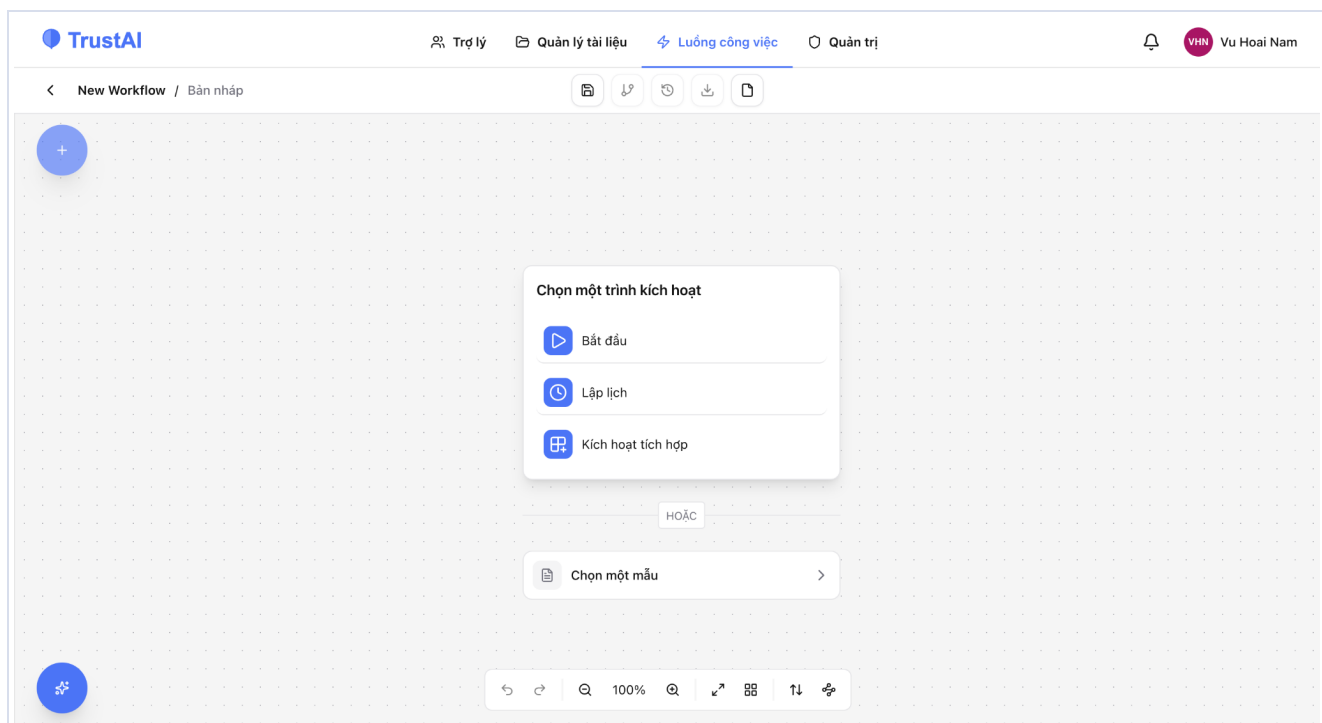
Nhấn + Tạo để mở canvas thiết kế. Trust AI cung cấp hai cách dựng luồng, phù hợp với trình độ và nhu cầu khác nhau.

Cách tạo	Đặc trưng	Phù hợp khi
Dùng AI (mô tả tự nhiên)	Mô tả luồng bằng tiếng Việt vào panel Trò chuyện; AI tự dựng các node.	Người mới, chưa quen các node.

Cách tạo	Đặc trưng	Phù hợp khi
Thủ công / tải lên JSON	Tự kéo thả từng node trên canvas, hoặc nhập từ tệp JSON đã có.	Đã quen node, cần cấu hình chi tiết.

6.4.1. Trình kích hoạt

Khi tạo luồng, hệ thống yêu cầu chọn một trình kích hoạt để bắt đầu, hoặc chọn một mẫu có sẵn.

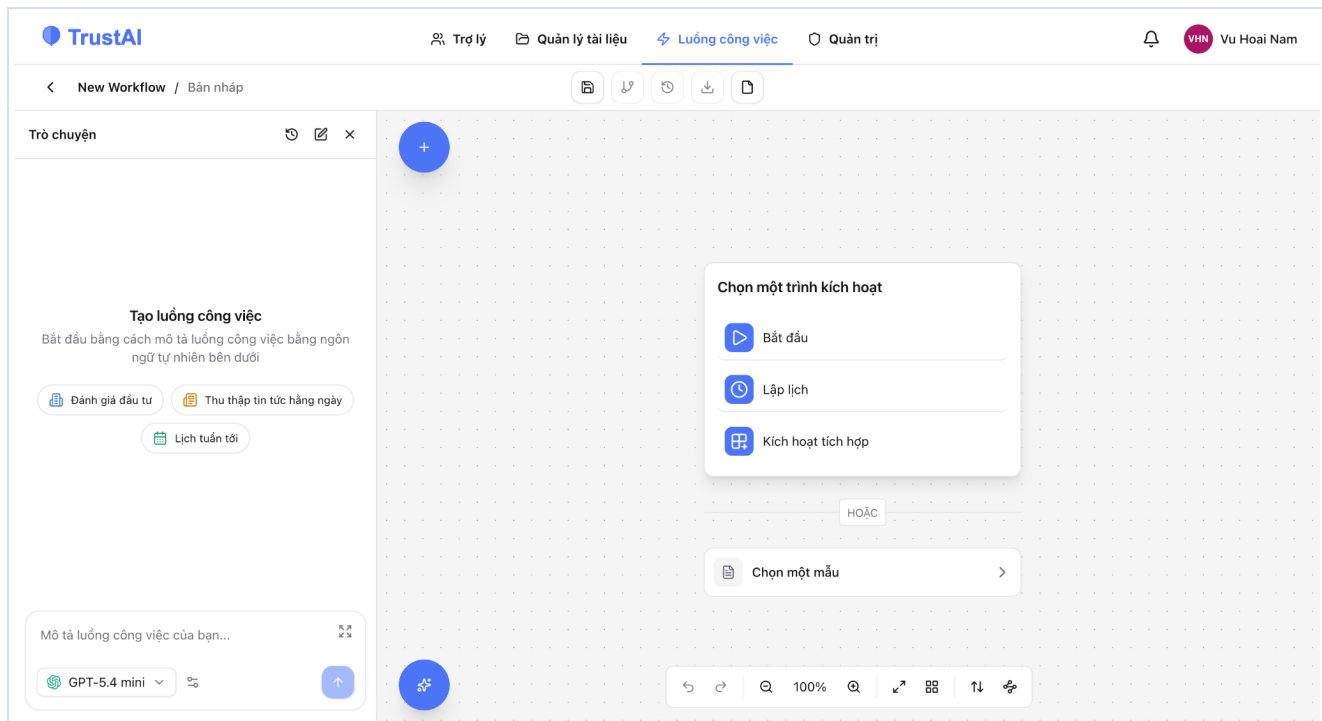


Hình 43: Chọn trình kích hoạt khi tạo luồng công việc mới

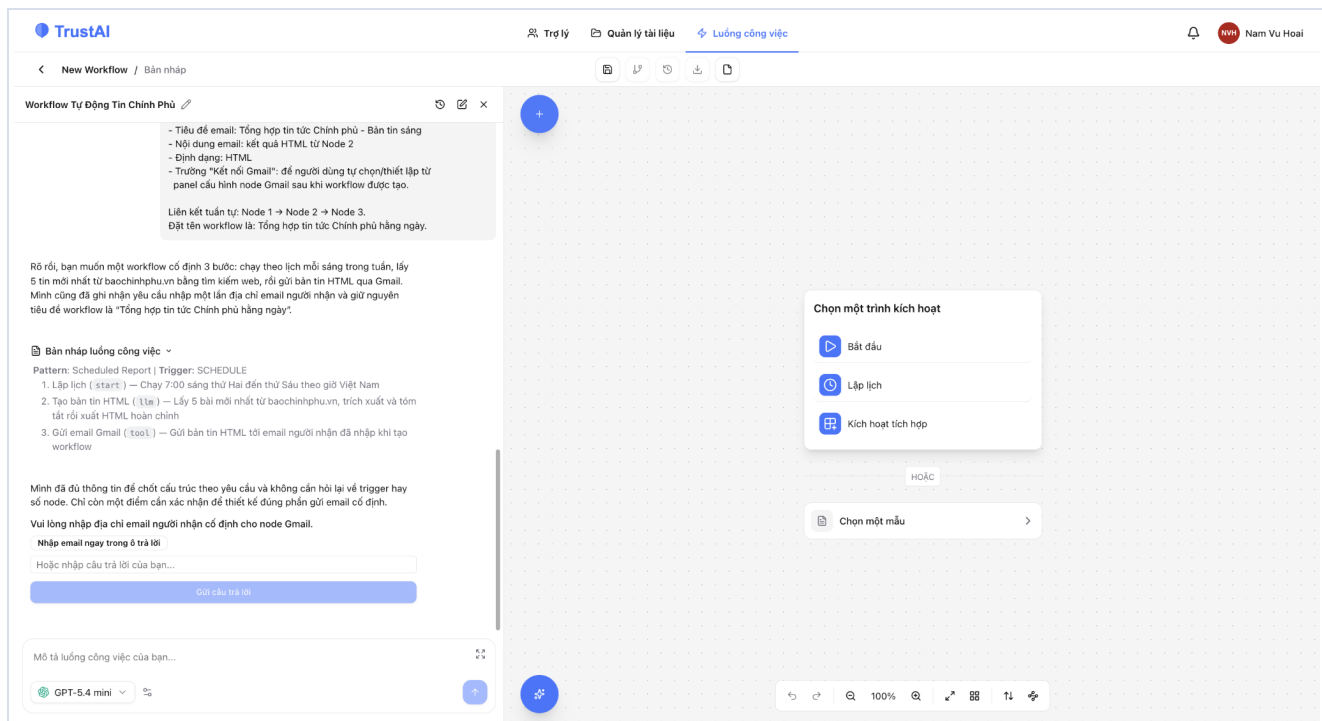
Trình kích hoạt	Mô tả	Ví dụ sử dụng
Bắt đầu	Kích hoạt thủ công khi người dùng nhấn Thực thi.	Chạy báo cáo theo yêu cầu.
Lập lịch	Tự động chạy theo lịch định sẵn.	Tổng hợp tin tức 7h sáng hằng ngày.
Kích hoạt tích hợp	Kích hoạt khi nhận tín hiệu từ kênh tích hợp.	Xử lý khi có yêu cầu mới từ kênh ngoài.

6.4.2. Tạo luồng bằng AI

Mở panel Trò chuyện, nhập mô tả luồng bằng ngôn ngữ tự nhiên; có thể đính kèm ngữ cảnh (tệp đính kèm hoặc kho tài liệu). AI tự dựng cấu trúc luồng trên canvas để người dùng kiểm tra và chỉnh sửa.



Hình 44: Tạo luồng công việc mới bằng AI — panel mô tả bằng ngôn ngữ tự nhiên

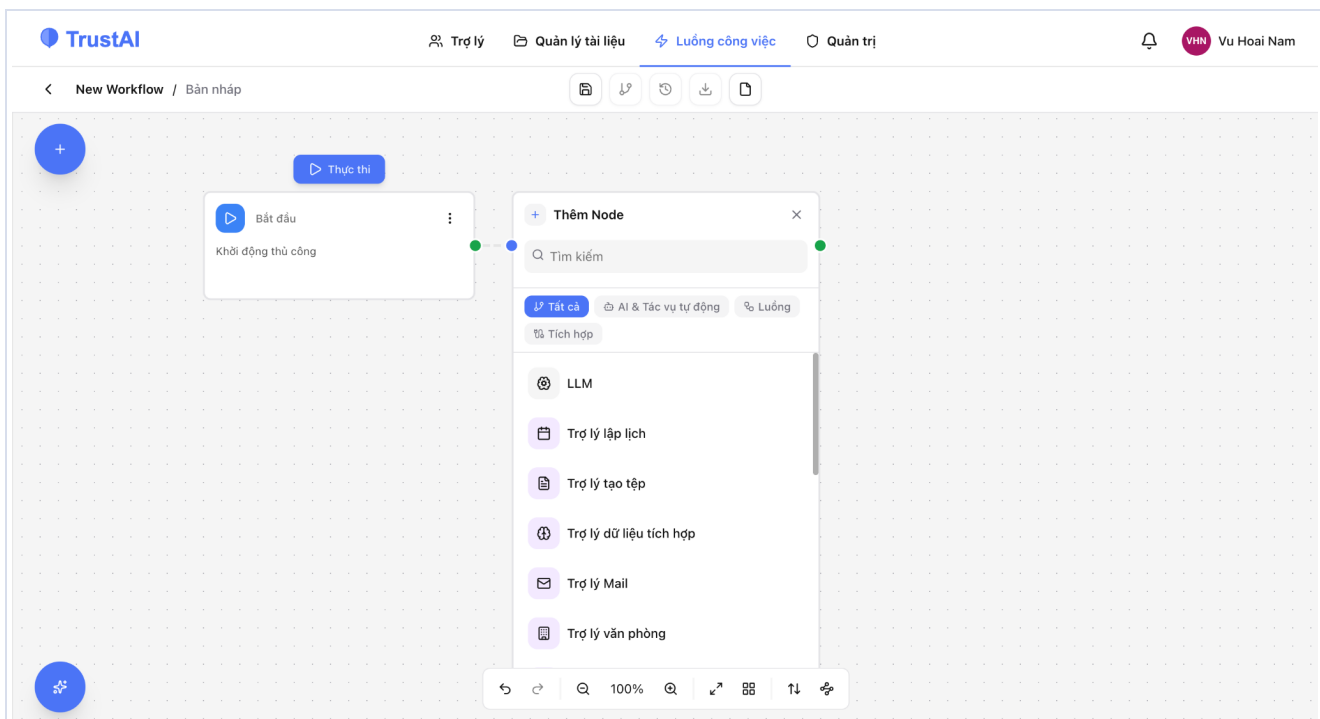


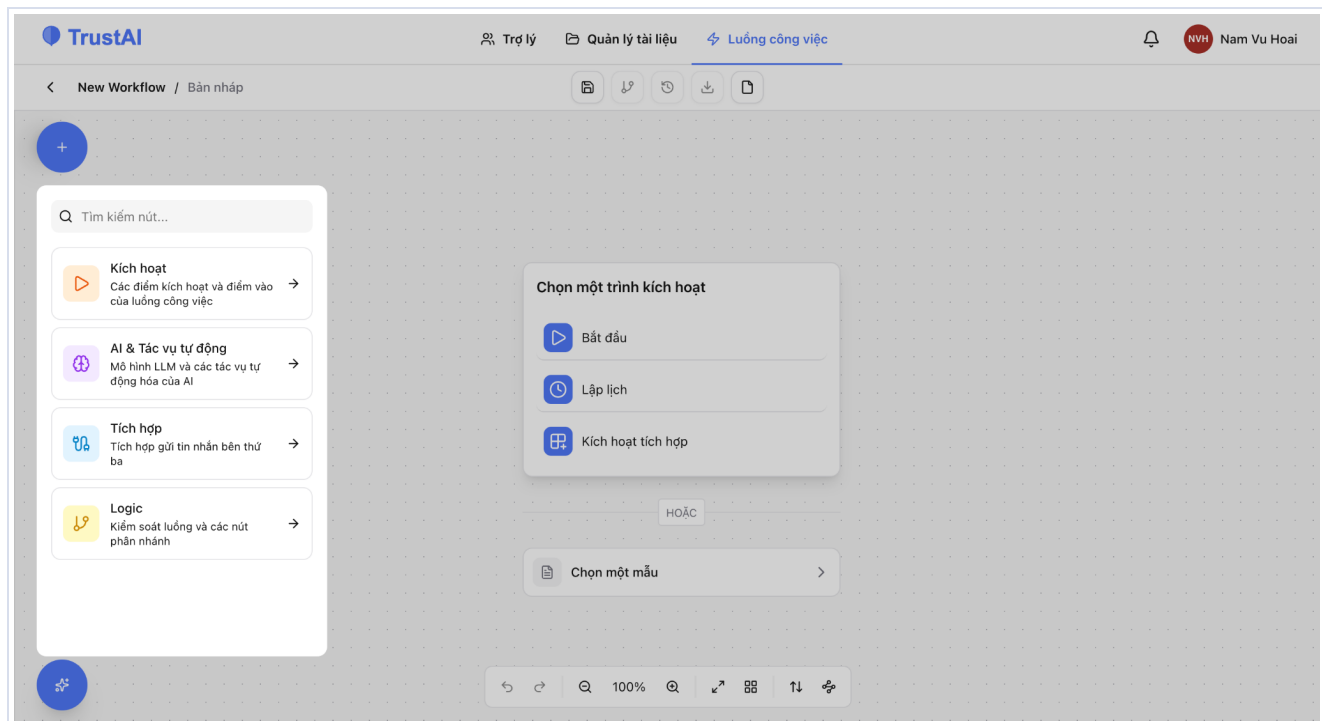
Hình 45: Nhập prompt và trao đổi với AI để dựng luồng**MẸO**

Mô tả càng chi tiết, AI dựng luồng càng chính xác. Nên nêu rõ: số node, loại trình kích hoạt, mô hình, nguồn dữ liệu và yêu cầu đầu ra. Ví dụ: “Tạo luồng tự động đọc tin từ các nguồn X, Y; tóm tắt theo ba ý; gửi báo cáo qua email cho phòng lúc 7 giờ sáng hằng ngày.”

6.4.3. Thêm node và liên kết thủ công

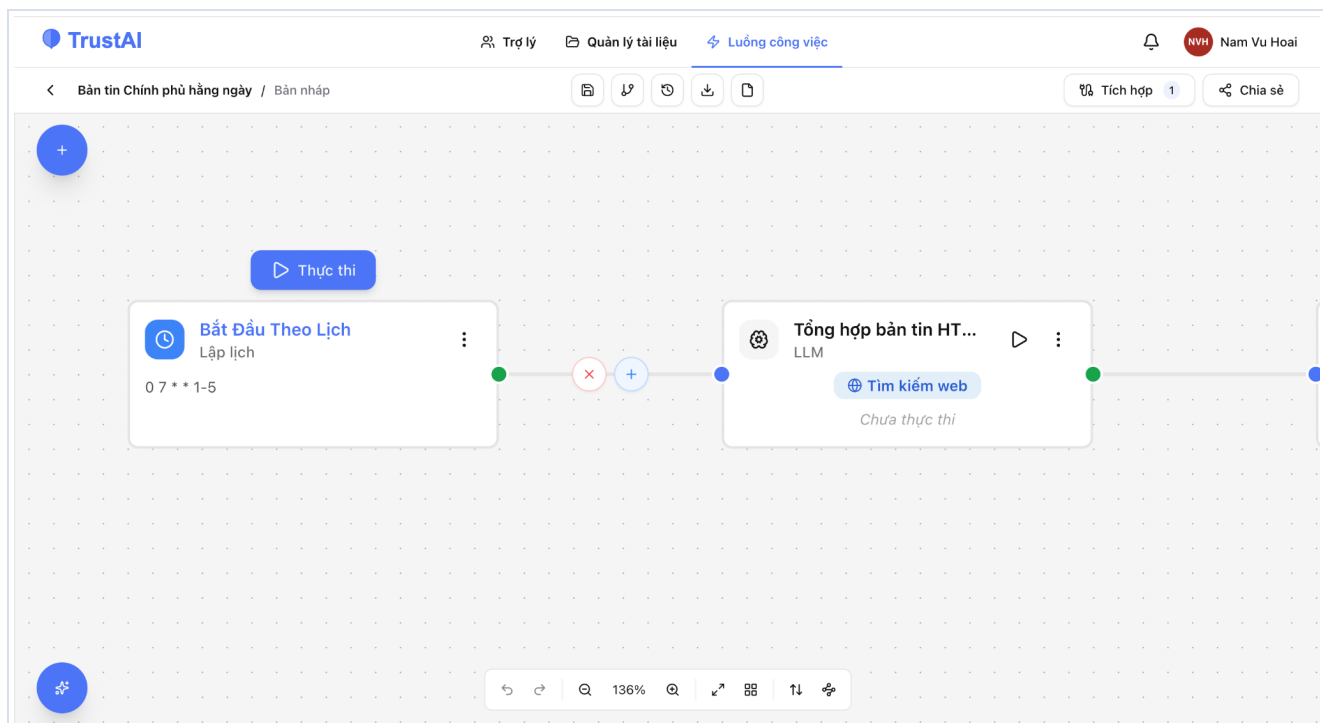
Thêm node bằng nút “+” ở góc trái trên cùng, hoặc bằng cách nhấn vào điểm kết nối (output port) của một node bất kỳ. Bảng Thêm Node hiển thị các nhóm và cho phép tìm kiếm node theo tên.

**Hình 46:** Thêm node bằng cách nhấn vào điểm kết nối của một node



Hình 47: Bảng chọn nhóm node khi thêm mới

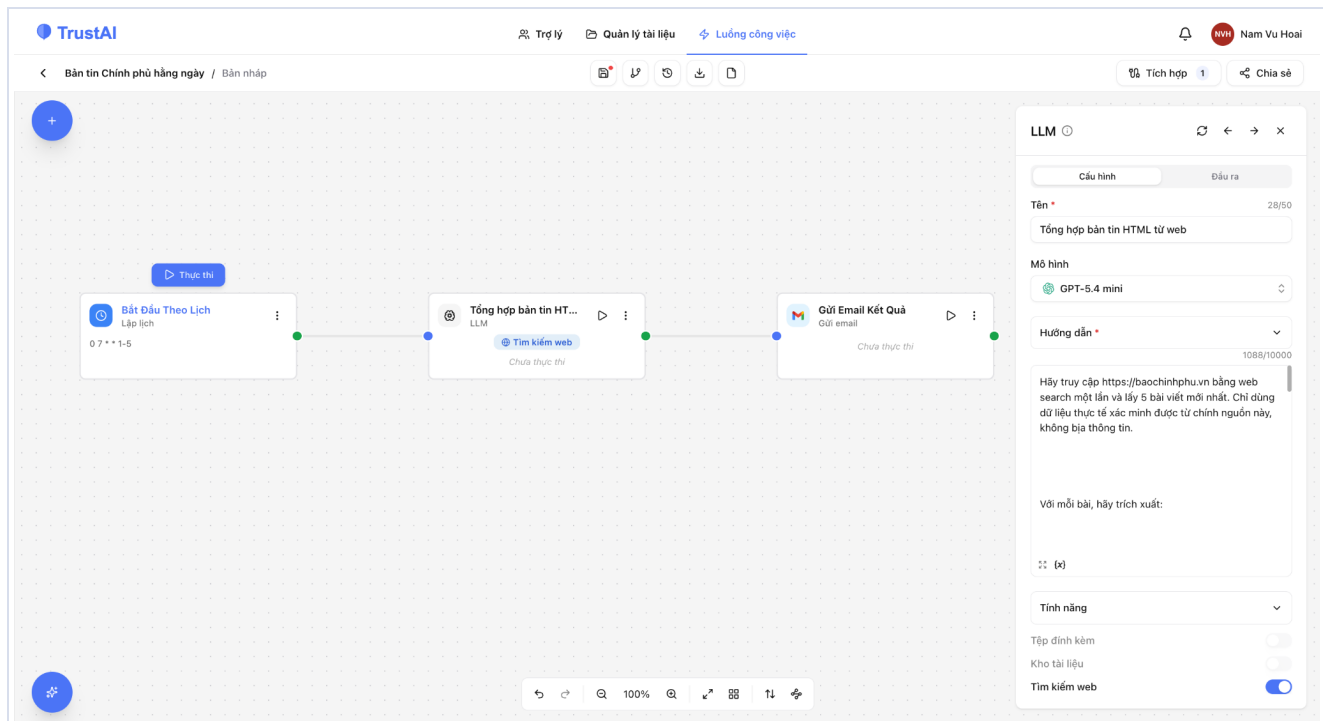
Để thêm hoặc xóa liên kết giữa hai node, sử dụng các nút trên đường nối (biểu tượng “+” để chèn node, “x” để xóa liên kết).



Hình 48: Thêm/xóa liên kết giữa hai node

6.5. Cấu hình và thao tác node

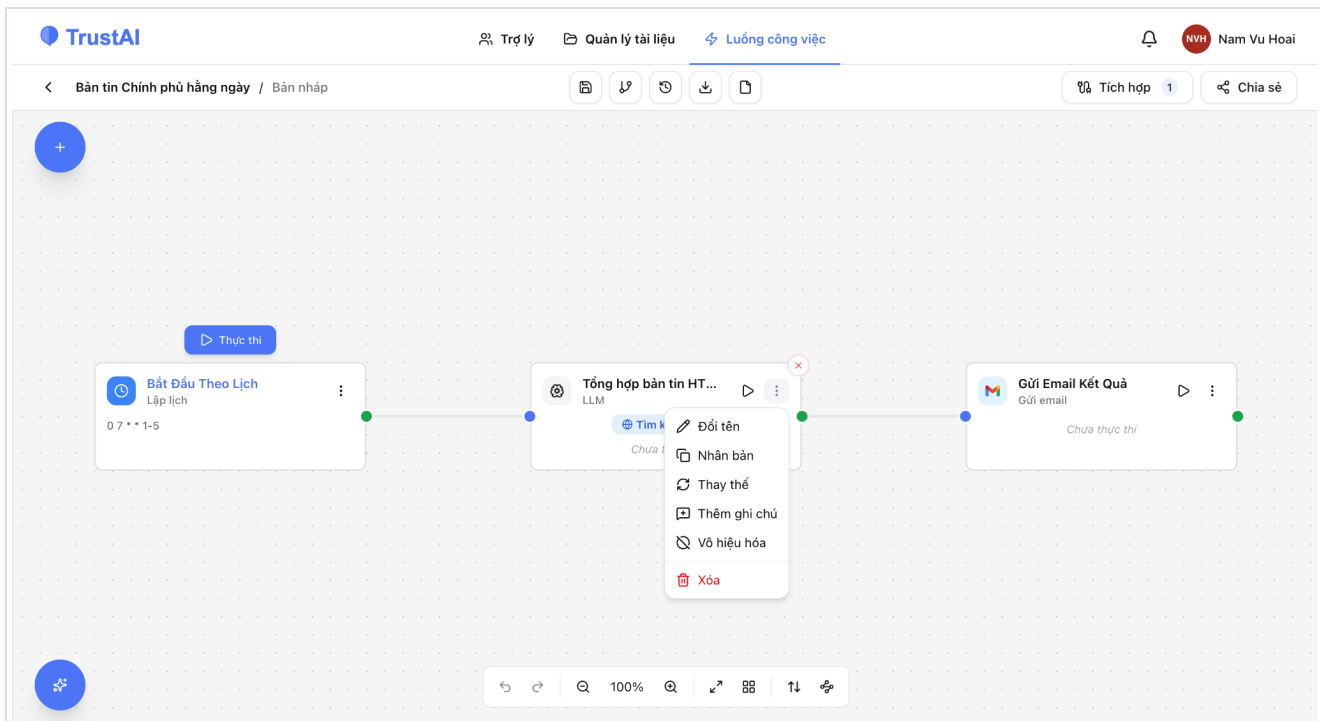
Nhấn vào một node để mở bảng cấu hình bên phải màn hình.



Hình 49: Bảng cấu hình một node (ví dụ node LLM)

Trường	Mô tả
Tên	Tên định danh cho node trong luồng.
Mô hình	Chọn mô hình LLM xử lý tác vụ.
Hướng dẫn	Chỉ dẫn / prompt cho node AI thực hiện.
Tính năng	Bật các năng lực mở rộng (ví dụ tìm kiếm web).
Tệp đính kèm / Kho tài liệu	Cung cấp nguồn dữ liệu cho node khi xử lý.
Đầu vào / Đầu ra	Xác định dữ liệu nhận vào và trả ra của node.

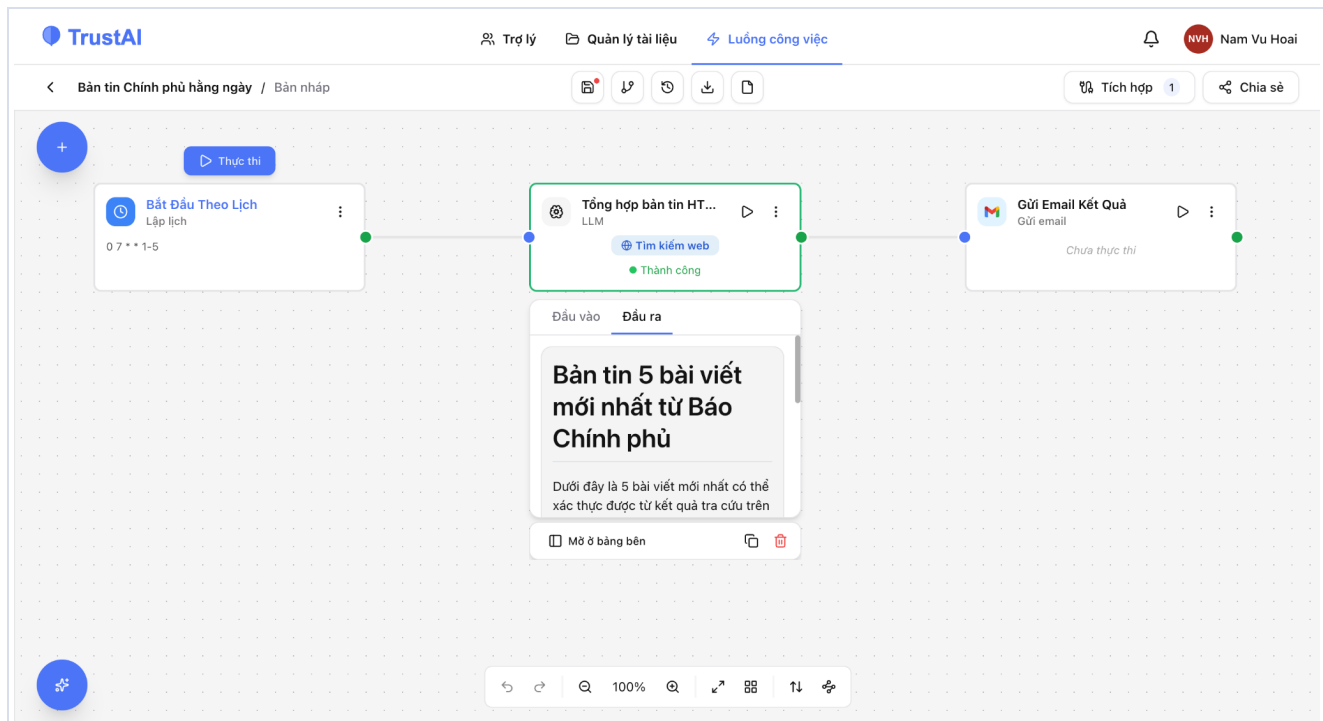
Nhấn biểu tượng ba chấm (:) trên node để mở menu thao tác.



Hình 50: Menu thao tác với một node

Thao tác	Mô tả
Đổi tên	Đặt lại tên hiển thị cho node.
Nhân bản	Tạo bản sao của node (giữ nguyên cấu hình).
Thay thế	Thay node hiện tại bằng node khác, giữ nguyên kết nối.
Thêm ghi chú	Thêm ghi chú mô tả mục đích của node.
Vô hiệu hóa	Tạm thời tắt node khỏi luồng mà không xóa.
Xóa	Xóa node khỏi luồng.

Người dùng có thể chạy thử một node riêng lẻ để xem đầu vào/đầu ra của node đó trước khi chạy cả luồng — rất hữu ích khi gỡ lỗi.



Hình 51: Chạy thử một node riêng lẻ và xem kết quả đầu ra

6.6. Thanh công cụ canvas

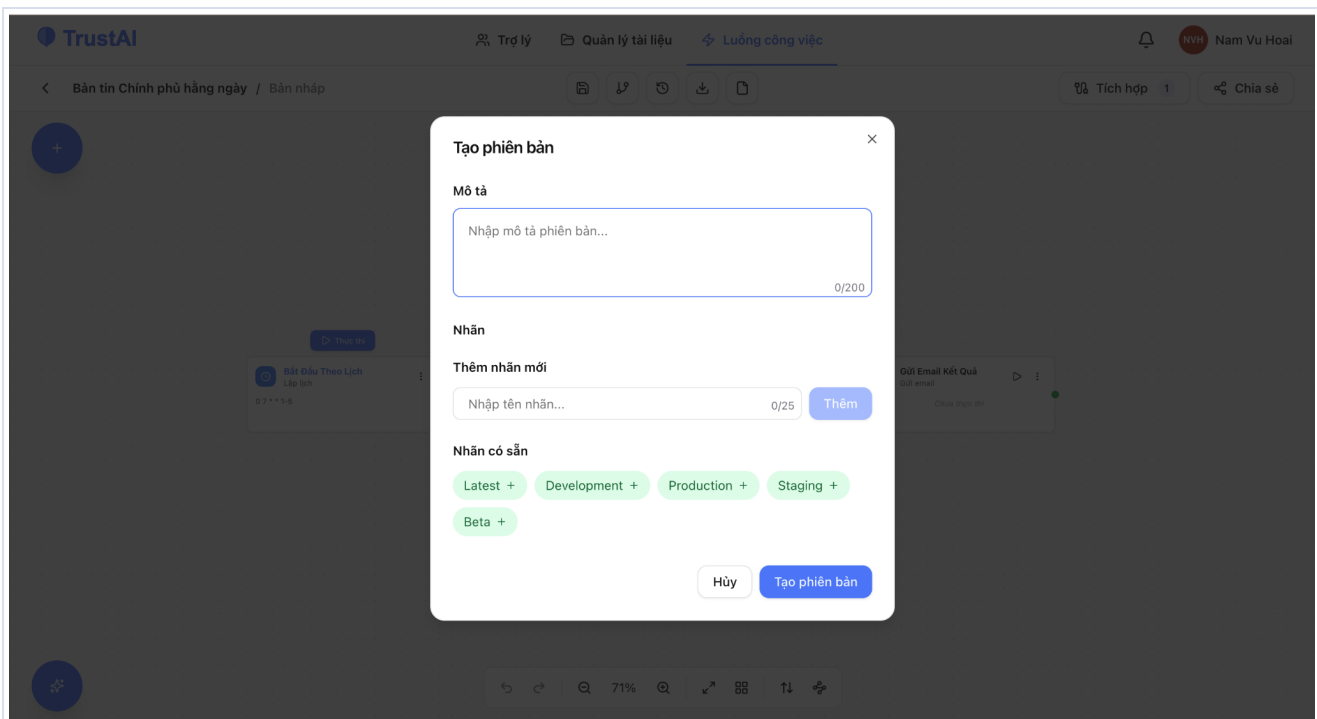
Thanh công cụ phía trên canvas gồm: Lưu, Quản lý phiên bản, Lịch sử thực thi, Tải về (.json), Quản lý tệp; góc phải có nút Tích hợp và Chia sẻ. Thanh công cụ phía dưới gồm: Hoàn tác, Làm lại, thu/phóng, Fit View, Tự động sắp xếp, chuyển đổi bố cục ngang ↔ dọc và chuyển kiểu cạnh nối vuông góc ↔ bo cong.

Công cụ	Chức năng
Lưu	Lưu trạng thái hiện tại của luồng.

Công cụ	Chức năng
Quản lý phiên bản	Tạo, xem và khôi phục các phiên bản của luồng.
Lịch sử thực thi	Xem các lần chạy và kết quả từng node.
Tải về (.json)	Xuất định nghĩa luồng ra tệp JSON.
Quản lý tệp	Quản lý tài liệu đính kèm phục vụ luồng.
Tích hợp / Chia sẻ	Kết nối dịch vụ ngoài / chia sẻ luồng.
Fit View, Tự động sắp xếp	Xem toàn cảnh và sắp xếp node gọn gàng.

6.6.1. Quản lý phiên bản

Tạo phiên bản mới của luồng với phần Mô tả thay đổi và Nhãn phân loại (Latest, Development, Production, Staging, Beta hoặc nhãn tùy chỉnh), giúp theo dõi lịch sử và khôi phục khi cần.



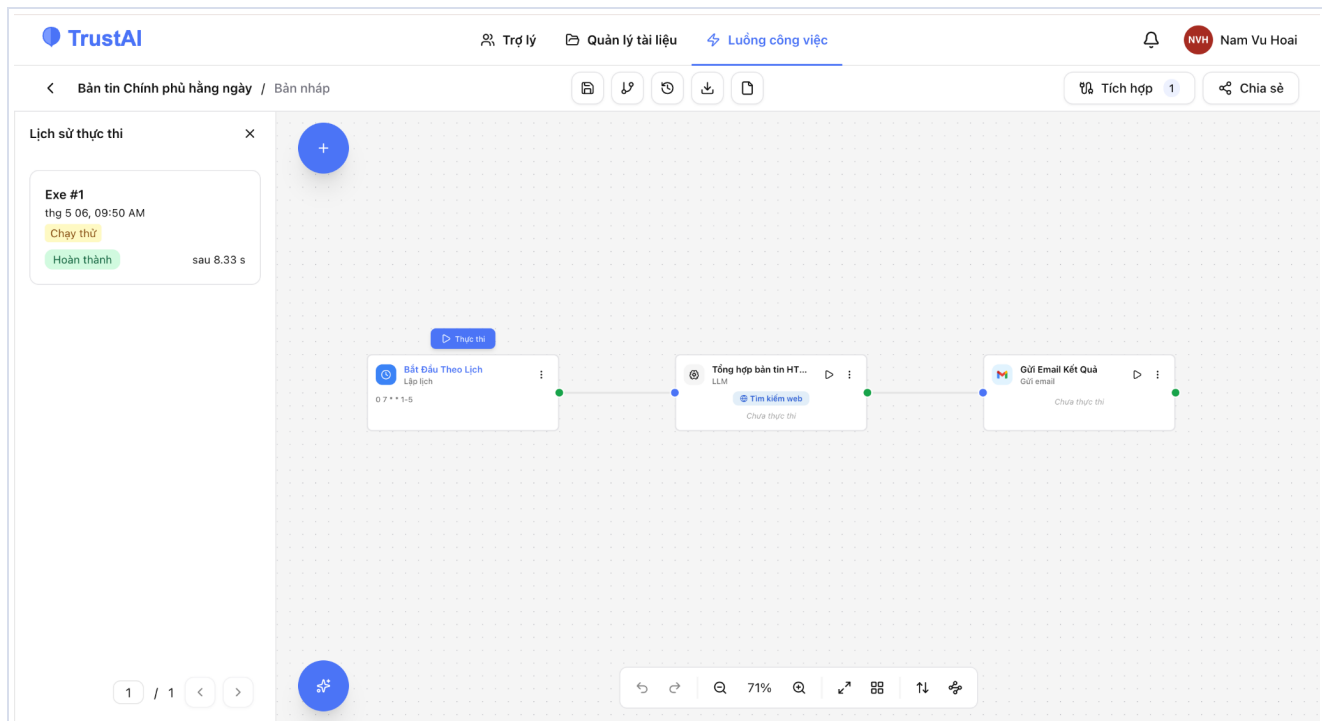
Hình 52: Tạo phiên bản mới của luồng công việc

MẸO

Luôn tạo phiên bản trước khi chỉnh sửa lớn. Gắn nhãn Production cho phiên bản chạy chính thức, Development cho phiên bản thử nghiệm để dễ phân biệt và khôi phục.

6.6.2. Lịch sử thực thi

Xem lại các lần chạy luồng với mã thực thi, thời gian, trạng thái (Thành công / Tạm dừng / Lỗi) và kết quả đầu ra của từng node, giúp phát hiện và khắc phục lỗi nhanh chóng.

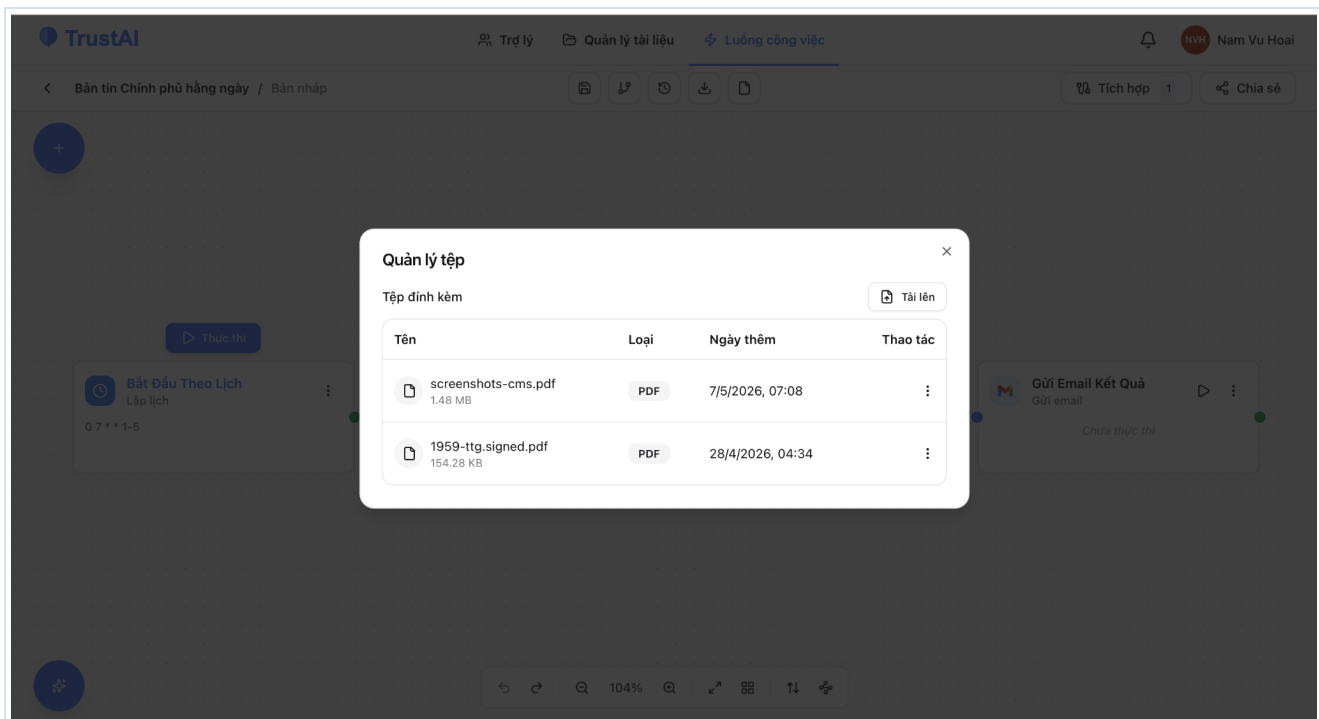


Hình 53: Lịch sử thực thi của luồng công việc

6.6.3. Quản lý tệp

Quản lý các tài liệu đính kèm phục vụ luồng; nhấn Tải lên để thêm tệp mới.

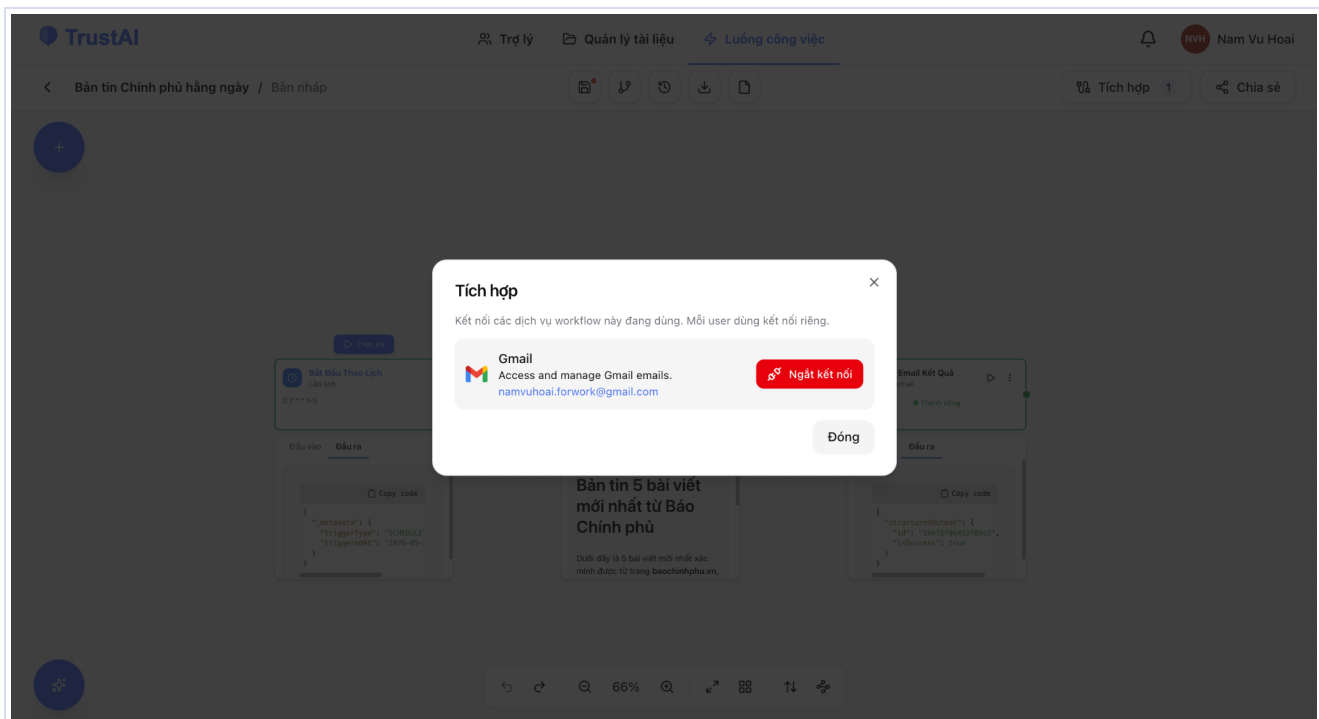
Các tệp này được các node trong luồng sử dụng khi xử lý.



Hình 54: Quản lý tệp đính kèm của luồng công việc

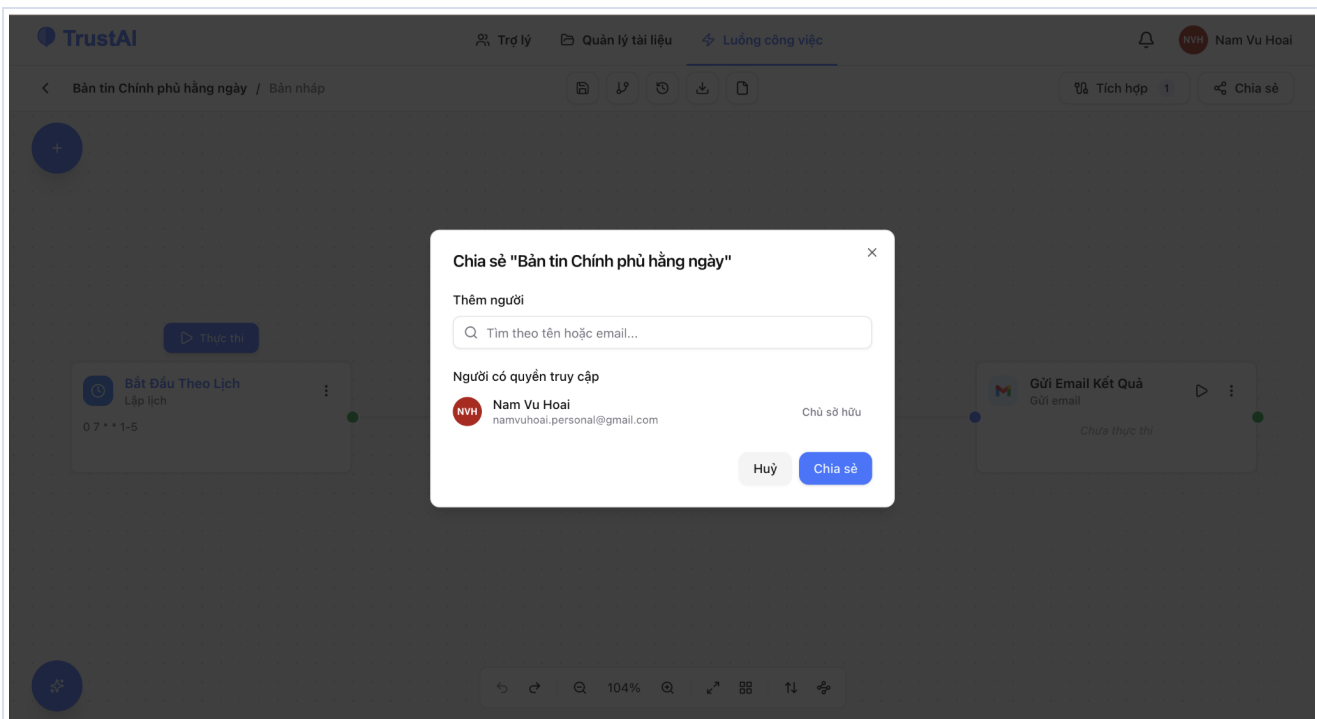
6.7. Tích hợp và Chia sẻ

Nút Tích hợp mở cửa sổ kết nối dịch vụ (ví dụ Gmail) phục vụ các node tương ứng; kết nối được lưu ở cấp tài khoản và dùng chung cho cả trợ lý và workflow.



Hình 55: Kết nối dịch vụ ngoài cho luồng công việc

Nút Chia sẻ cho phép chia sẻ luồng công việc cho người dùng khác.



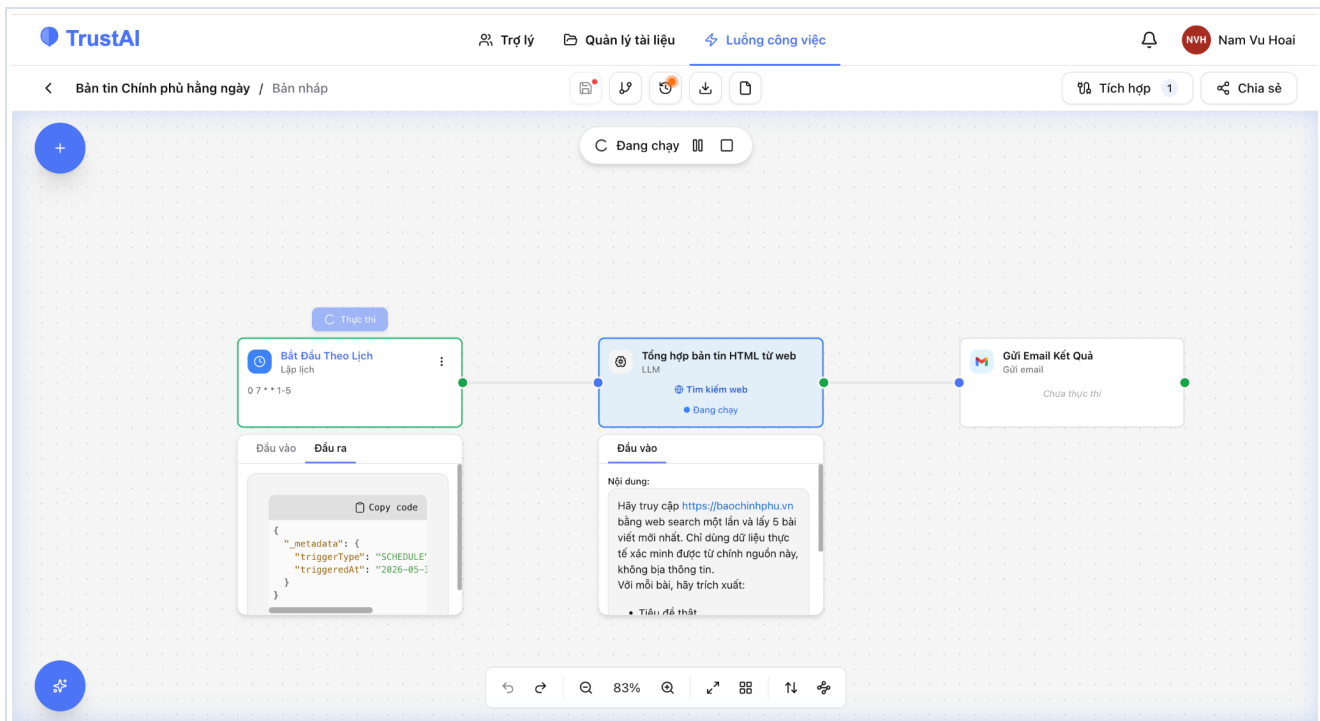
Hình 56: Chia sẻ luồng công việc

★ **QUAN TRỌNG** — Kết nối dịch vụ ngoài luôn do người dùng tự xác thực

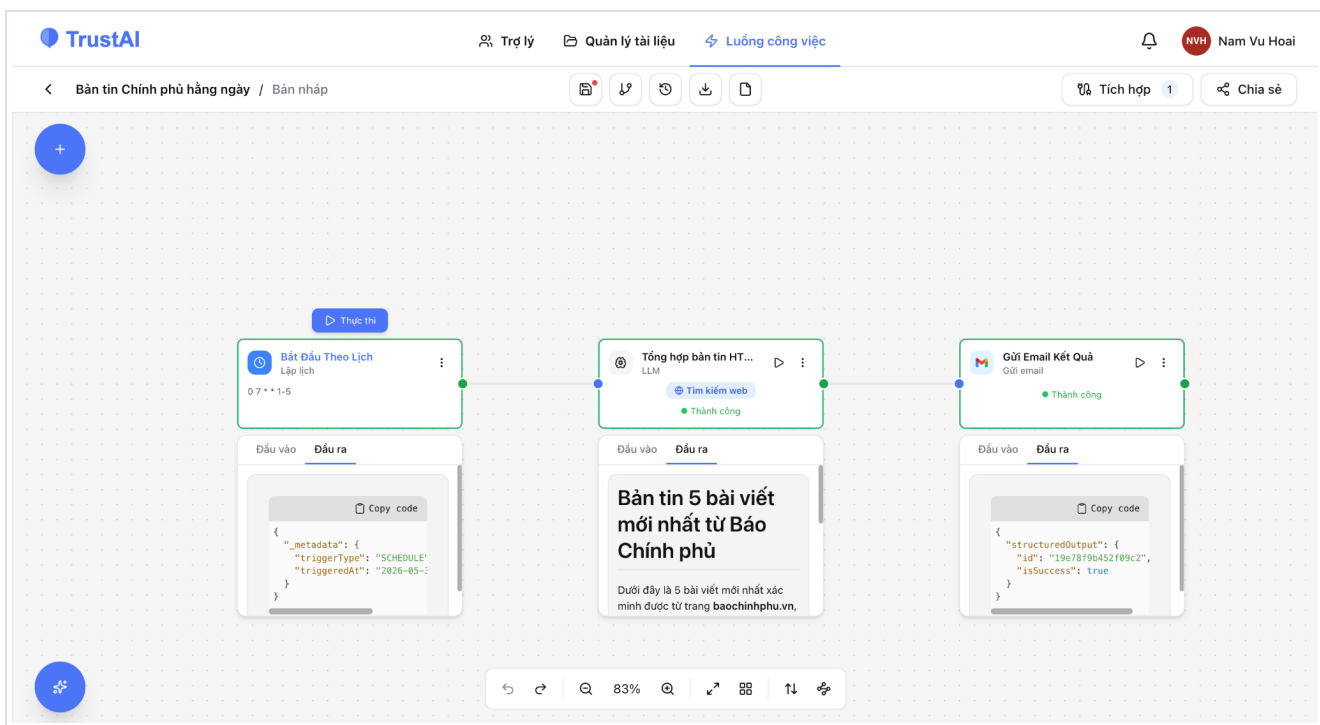
Workflow tạo bằng AI không tự kết nối dịch vụ ngoài thay người dùng — đây là thao tác bảo mật bắt buộc xác thực qua OAuth. Có thể kết nối ngay tại node tương ứng hoặc qua nút Tích hợp trên canvas. Nếu tài khoản đã có kết nối từ trước, node mới tự dùng kết nối có sẵn.

6.8. Thực thi luồng công việc

Nhấn nút Thực thi để chạy luồng. Trong khi chạy, mỗi node hiển thị trạng thái Đang chạy; khi hoàn tất, các node chuyển sang trạng thái Thành công kèm kết quả đầu ra.



Hình 57: Luồng công việc đang thực thi

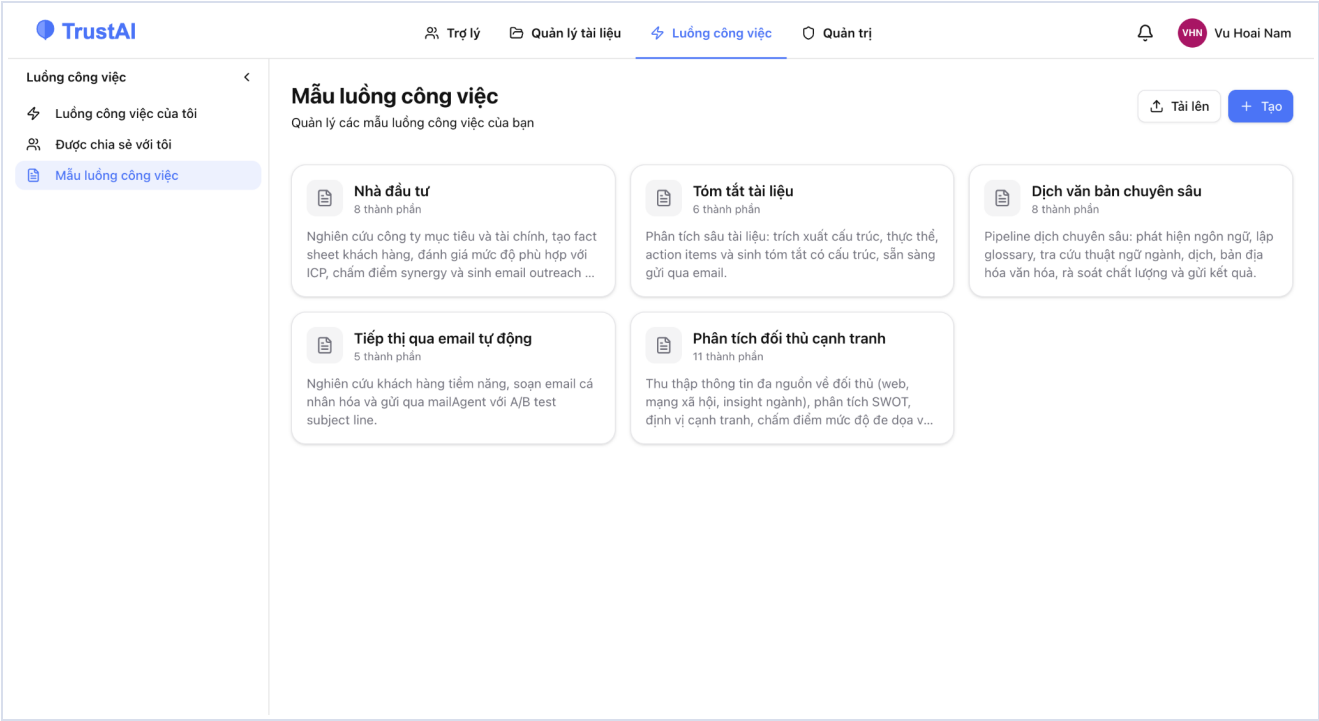


Hình 58: Luồng công việc thực thi thành công với kết quả đầu ra

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Kiểm tra cấu hình các node và kết nối dịch vụ cần thiết.	Luồng sẵn sàng chạy.
2	Nhấn Thực thi.	Luồng bắt đầu chạy; node đầu chuyển sang Đang chạy.
3	Theo dõi trạng thái từng node.	Các node lần lượt chuyển Thành công hoặc báo Lỗi.
4	Xem kết quả đầu ra ở node cuối.	Kết quả luồng hiển thị; có thể đối chiếu Lịch sử thực thi.

6.9. Workflow mẫu

Mục Mẫu luồng công việc cung cấp các workflow mẫu của tổ chức; người dùng sao chép về tài khoản để dùng ngay theo nguyên tắc “sao chép và chạy”, sau đó tùy chỉnh theo nhu cầu.



Hình 59: Thư viện Mẫu luồng công việc

6.9.1. Workflow mẫu: Chuẩn bị họp toàn diện

Hỗ trợ chuẩn bị một cuộc họp đầy đủ trong một lần chạy, tiết kiệm phần lớn thời gian so với chuẩn bị thủ công. Người dùng nhập bốn thông tin đầu vào và nhận một tài liệu thống nhất gồm năm phần.

Đầu vào	Đầu ra (trong một tài liệu)
Tên cuộc họp	Chương trình họp chi tiết theo giờ.
Mục tiêu và nội dung	Dự thảo phát biểu khai mạc và kết luận.
Thành phần tham dự	Bộ câu hỏi trọng tâm và tình huống.
Thời lượng	Checklist hậu cần; template biên bản họp.

6.9.2. Workflow mẫu: Xử lý phản ánh / kiến nghị của công dân

Hỗ trợ cán bộ tiếp công dân xử lý phản ánh, kiến nghị một cách hệ thống và đúng pháp luật. Người dùng nhập ba thông tin: Nội dung phản ánh, Thông tin công dân, Bối cảnh thêm. Workflow phân tích nội dung, xác định thẩm quyền giải quyết, tra cứu căn cứ pháp lý trên các nguồn chính thống, đề xuất các bước xử lý và soạn hai dự thảo văn bản: công văn trả lời công dân (theo thể thức Nghị định 30/2020) và phiếu chỉ đạo nội bộ.

⚠ CẢNH BÁO — Rà soát trước khi sử dụng chính thức

Mọi văn bản dự thảo do AI tạo ra cần được cán bộ phụ trách rà soát, kiểm tra lại căn cứ pháp lý (đối chiếu trên nguồn chính thống để bảo đảm còn hiệu lực) và bổ sung số ký hiệu, ngày tháng, người ký trước khi trình ký. Với tình huống nhạy cảm, cần xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo cấp trên.

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ Văn phòng UBND cấp xã chạy workflow tin tức

Tình huống: muốn mỗi sáng nhận bản tổng hợp tin tức theo chủ đề và gửi qua email.

Cách làm: dùng AI tạo luồng ba node tuần tự (Lập lịch → LLM tổng hợp → Trợ lý Mail gửi email), kết nối tài khoản email qua OAuth, chạy thử từng node, lưu phiên bản Production rồi đưa vào chạy theo lịch 7 giờ sáng.

6.11. Nguyên tắc thiết kế luồng công việc hiệu quả

Một luồng công việc tốt không chỉ chạy được mà còn dễ hiểu, dễ bảo trì và đáng tin cậy khi vận hành lâu dài. Phần này trình bày các nguyên tắc thiết kế đúc kết từ thực tế.

6.11.1. Phân rã bài toán thành các bước rõ ràng

Trước khi dựng luồng, nên phác thảo trên giấy hoặc bằng lời các bước nghiệp vụ: điều gì kích hoạt luồng, các bước xử lý trung gian, và kết quả cuối cần đạt. Mỗi bước nên tương ứng với một node có trách nhiệm rõ ràng. Tránh dồn quá nhiều việc vào một node, vì sẽ khó kiểm soát và gỡ lỗi.

6.11.2. Đặt tên và ghi chú cho node

Đặt tên node theo chức năng nghiệp vụ (ví dụ “Tổng hợp tin”, “Soạn email báo cáo”) thay vì để tên mặc định. Sử dụng tính năng Thêm ghi chú để mô tả mục đích của các node quan trọng. Việc này giúp người khác — và chính người tạo sau một thời gian — hiểu nhanh luồng khi cần chỉnh sửa.

6.11.3. Kiểm thử từng bước trước khi chạy toàn luồng

Tận dụng tính năng chạy thử node riêng lẻ (mục 6.5) để kiểm tra đầu vào/đầu ra của từng bước. Cách làm tăng dần này giúp phát hiện sớm

điểm sai, thay vì chạy cả luồng rồi mới dò lỗi. Sau khi từng node hoạt động đúng, mới chạy toàn luồng và đối chiếu kết quả.

6.11.4. Quản lý phiên bản kỷ luật

Luôn tạo phiên bản trước mỗi lần chỉnh sửa lớn và gắn nhãn rõ ràng: Production cho phiên bản đang chạy chính thức, Development cho phiên bản thử nghiệm. Khi một thay đổi gây lỗi, có thể nhanh chóng khôi phục về phiên bản ổn định gần nhất (mục 6.6.1).

MẸO

Với luồng chạy theo lịch phục vụ công việc quan trọng, nên theo dõi Lịch sử thực thi trong những lần chạy đầu để bảo đảm luồng hoạt động ổn định trước khi tin tưởng giao phó hoàn toàn.

6.12. Gỡ lỗi luồng công việc

Khi một luồng chạy không như mong đợi, quy trình gỡ lỗi có hệ thống giúp khoanh vùng và khắc phục nhanh nguyên nhân.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở Lịch sử thực thi, xác định node nào báo lỗi hoặc cho kết quả sai.	Khoanh vùng được điểm có vấn đề.
2	Xem đầu vào/đầu ra của node đó để hiểu dữ liệu thực tế.	Nhận diện nguyên nhân (thiếu dữ liệu, sai cấu hình, chưa kết nối).

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
3	Chạy thử riêng node sau khi điều chỉnh cấu hình.	Xác nhận node đã hoạt động đúng.
4	Chạy lại toàn luồng và đối chiếu kết quả.	Luồng vận hành đúng mong đợi.
Triệu chứng	Nguyên nhân thường gặp	Hướng xử lý
Node tích hợp báo chưa kết nối	Dịch vụ ngoài chưa xác thực OAuth	Kết nối tại node hoặc qua nút Tích hợp (mục 6.7).
Kết quả AI không đúng kỳ vọng	Hướng dẫn (prompt) cho node chưa rõ	Tinh chỉnh phần Hướng dẫn; bổ sung ngữ cảnh/kho.
Luồng dừng giữa chừng	Một node lỗi chặn các node sau	Sửa node lỗi; cân nhắc thêm node Điều kiện xử lý ngoại lệ.
Luồng theo lịch không chạy	Cấu hình lịch sai hoặc luồng chưa lưu/đưa vào vận hành	Kiểm tra trình kích hoạt Lập lịch; lưu và kích hoạt luồng.

6.13. Quản trị và chia sẻ luồng trong đơn vị

Khi luồng công việc được dùng chung trong phòng/ban hoặc toàn đơn vị, cần lưu ý các khía cạnh quản trị để vận hành an toàn và bền vững. Việc chia sẻ luồng (mục 6.7) nên đi kèm thỏa thuận rõ về người chịu trách nhiệm bảo trì và cập nhật. Các kết nối dịch vụ ngoài gắn với tài khoản người tạo, do đó khi chia sẻ cần tính đến việc người sử dụng có thể phải tự thiết lập

kết nối của mình. Với các luồng quan trọng, nên lưu một bản định nghĩa (.json) để sao lưu và tái sử dụng.

★ QUAN TRỌNG

Workflow có thể thực hiện hành động tự động (gửi email, ghi dữ liệu) thay người dùng. Vì vậy, trước khi đưa một luồng vào chạy tự động theo lịch, cần rà soát kỹ để tránh gửi nhầm, ghi nhầm hoặc xử lý dữ liệu nhạy cảm ngoài ý muốn. Tuân thủ quy tắc dữ liệu tại Chương 8 trong mọi luồng có xử lý thông tin cá nhân.

6.14. Tham chiếu chi tiết từng nhóm node

Phần này mô tả chi tiết hơn từng nhóm node và cách dùng, bổ trợ cho bảng tham chiếu nhanh tại mục 6.3.1. Hiểu rõ vai trò từng node giúp người dùng thiết kế luồng chính xác và xử lý sự cố hiệu quả.

6.14.1. Nhóm node Kích hoạt

Node kích hoạt là điểm khởi đầu của mọi luồng, quyết định luồng chạy khi nào. Node Bắt đầu dùng cho luồng chạy thủ công — người dùng nhấn Thực thi để khởi động, phù hợp với các tác vụ chạy theo yêu cầu. Node Lập lịch cho phép luồng tự chạy theo thời gian định sẵn (hàng ngày, hàng tuần...), phù hợp với báo cáo và tổng hợp định kỳ. Node Kích hoạt tích hợp khởi động luồng khi nhận tín hiệu từ một kênh bên ngoài, phù hợp với

các quy trình phản ứng theo sự kiện. Mỗi luồng cần có ít nhất một node kích hoạt làm điểm vào.

6.14.2. Nhóm node AI & Tác vụ tự động

Đây là nhóm node thực hiện phần xử lý thông minh của luồng. Node LLM là node xử lý ngôn ngữ trung tâm: nhận đầu vào (prompt kèm ngữ cảnh, có thể gồm tệp hoặc kho tài liệu) và trả ra kết quả văn bản — dùng để tóm tắt, phân tích, phân loại, soạn thảo. Các node trợ lý chuyên biệt (Trợ lý tạo tệp, Trợ lý Mail, Trợ lý văn phòng, Trợ lý lịch...) thực hiện các tác vụ tương ứng, thường kết nối với dịch vụ ngoài. Khi cấu hình node LLM, phần Hướng dẫn (prompt) có vai trò quyết định chất lượng đầu ra; nên diễn đạt rõ nhiệm vụ, ngữ cảnh và định dạng kết quả mong muốn.

6.14.3. Nhóm node Tích hợp

Node tích hợp kết nối luồng với các dịch vụ bên thứ ba để gửi hoặc nhận dữ liệu — ví dụ gửi email, gửi tin nhắn, ghi vào bảng tính. Các node này yêu cầu kết nối dịch vụ đã được xác thực qua OAuth (mục 6.7). Khi một node tích hợp báo trạng thái chưa kết nối, cần thực hiện xác thực trước khi luồng có thể chạy qua node đó.

6.14.4. Nhóm node Logic

Node logic kiểm soát dòng chảy của luồng. Node Điều kiện phân nhánh luồng theo kết quả so sánh: nếu điều kiện đúng đi một hướng, nếu sai đi hướng khác — cho phép luồng phản ứng khác nhau theo tình huống. Node Vòng lặp lặp lại xử lý trên từng phần tử của một danh sách — phù hợp khi cần xử lý nhiều mục tương tự. Node Chờ tạm dừng luồng theo thời gian hoặc cho đến khi một điều kiện được thỏa mãn. Kết hợp khéo léo các node logic giúp xây dựng những luồng phức tạp, linh hoạt.

Tình huống thiết kế	Node nên dùng
Chạy định kỳ tự động	Lập lịch
Xử lý khác nhau theo điều kiện	Điều kiện
Xử lý lặp trên danh sách	Vòng lặp
Tạm dừng chờ mốc thời gian	Chờ
Tóm tắt/soạn thảo nội dung	LLM
Gửi kết quả ra ngoài	Trợ lý Mail / Tích hợp
Sinh tệp đầu ra	Trợ lý tạo tệp

6.14.5. Ví dụ thiết kế luồng nhiều bước

Để minh họa cách phối hợp các node, xét luồng tổng hợp và phân phối báo cáo tin tức hằng ngày. Luồng có thể được thiết kế gồm: một node Lập

lich (kích hoạt 7 giờ sáng) → node LLM (đọc và tổng hợp tin theo chủ đề) → node Trợ lý tạo tệp (tạo bản báo cáo) → node Trợ lý Mail (gửi báo cáo tới danh sách người nhận). Nếu muốn chỉ gửi khi có tin mới, có thể chèn thêm node Điều kiện sau bước tổng hợp để kiểm tra có nội dung hay không trước khi gửi. Thiết kế từng bước rõ ràng như vậy giúp luồng dễ kiểm thử và bảo trì.

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ nghiệp vụ xây luồng phân loại văn bản đến

Tình huống: muốn tự động phân loại văn bản đến theo lĩnh vực và lưu vào kho phù hợp.

Cách làm: thiết kế luồng: Kích hoạt tích hợp (nhận văn bản mới) → node LLM (phân loại theo lĩnh vực) → node Điều kiện (rẽ nhánh theo lĩnh vực) → các node lưu vào kho tương ứng. Kiểm thử từng node, tạo phiên bản Production rồi đưa vào vận hành.

6.15. Tóm tắt chương

- Workflow tự động hóa các tác vụ lặp lại theo lịch hoặc theo trình kích hoạt.
- Node chia bốn nhóm: Kích hoạt, AI & Tác vụ tự động, Tích hợp, Logic.
- Hai cách tạo: bằng AI (mô tả tự nhiên) hoặc thủ công (kéo thả node / nhập JSON).

- Hỗ trợ quản lý phiên bản, lịch sử thực thi, tệp, tích hợp và chia sẻ.
- Kết nối dịch vụ ngoài luôn do người dùng tự xác thực; văn bản AI cần rà soát trước khi dùng chính thức.

** LƯU Ý — Tự kiểm tra**

1. Khi nào nên dùng Workflow thay vì Chat?
2. Kể tên bốn nhóm node và vai trò của mỗi nhóm.
3. Quy trình gỡ lỗi một luồng gồm những bước nào?
4. Vì sao nên tạo phiên bản trước khi chỉnh sửa lớn?

CHƯƠNG 7 — QUẢN TRỊ HỆ THỐNG

★ QUAN TRỌNG — Phân quyền

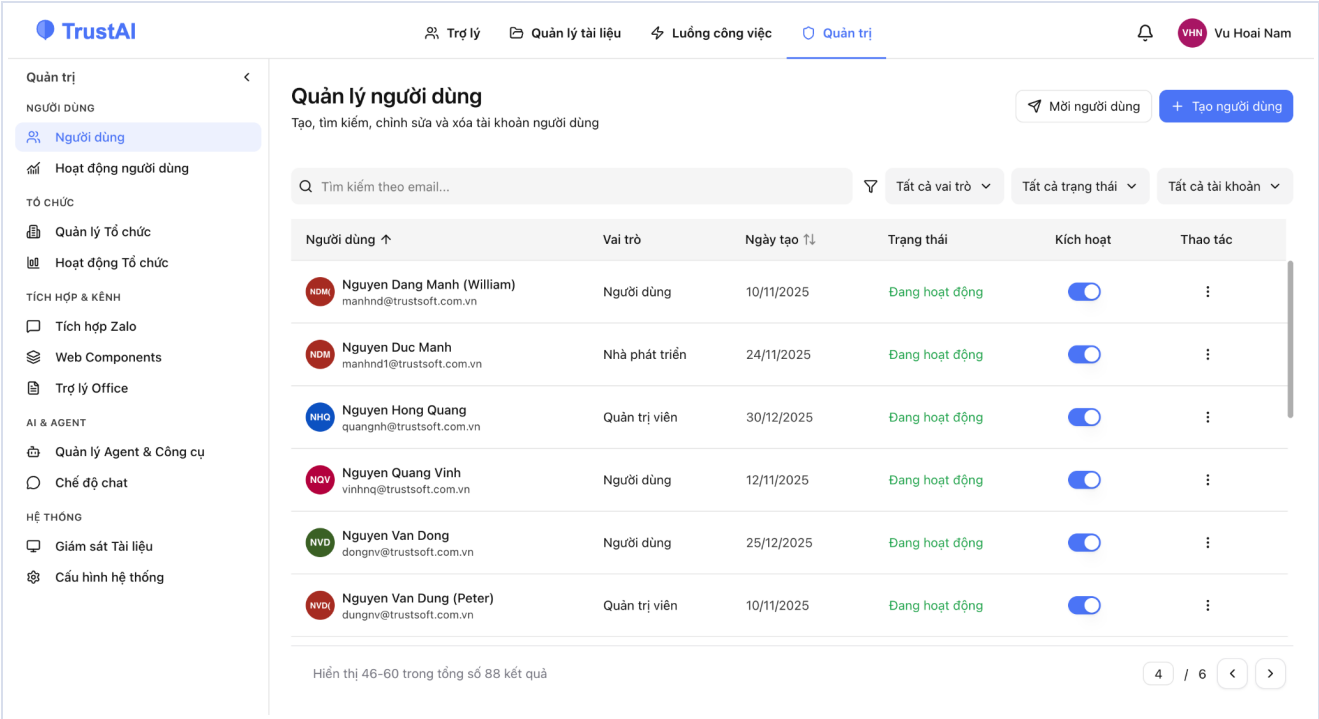
Mô-đun Quản trị chỉ hiển thị với tài khoản Quản trị viên. Mọi thao tác cần thực hiện cẩn thận vì ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống và người dùng.

📘 LƯU Ý — Mục tiêu chương

Sau chương này, quản trị viên biết quản lý người dùng; theo dõi hoạt động người dùng và tổ chức; tích hợp Zalo, Web Components, Office Bot; quản lý Agents & Công cụ; cấu hình chế độ chat; giám sát tài liệu; và thiết lập cấu hình hệ thống.

7.1. Quản lý người dùng

Màn hình Quản lý người dùng cho phép tạo, mời, tìm kiếm, chỉnh sửa và xóa tài khoản. Thanh tìm kiếm theo email và bộ lọc theo vai trò, trạng thái, loại tài khoản giúp thu hẹp danh sách.



Hình 60: Màn hình Quản lý người dùng

Thành phần / Trường	Mô tả
Cột Người dùng	Tên và email tài khoản.
Cột Vai trò	Quản trị viên / Nhà phát triển / Người dùng.
Cột Ngày tạo	Thời điểm tạo tài khoản.
Cột Trạng thái	Đang hoạt động / đã vô hiệu hóa.
Công tắc Kích hoạt	Bật/tắt trạng thái hoạt động của tài khoản.
Cột Thao tác	Menu (:): Chỉnh sửa, Cập nhật mật khẩu, Chuyển dùng thử, Xóa.

Bảng 14: Ba vai trò tài khoản và phạm vi quyền

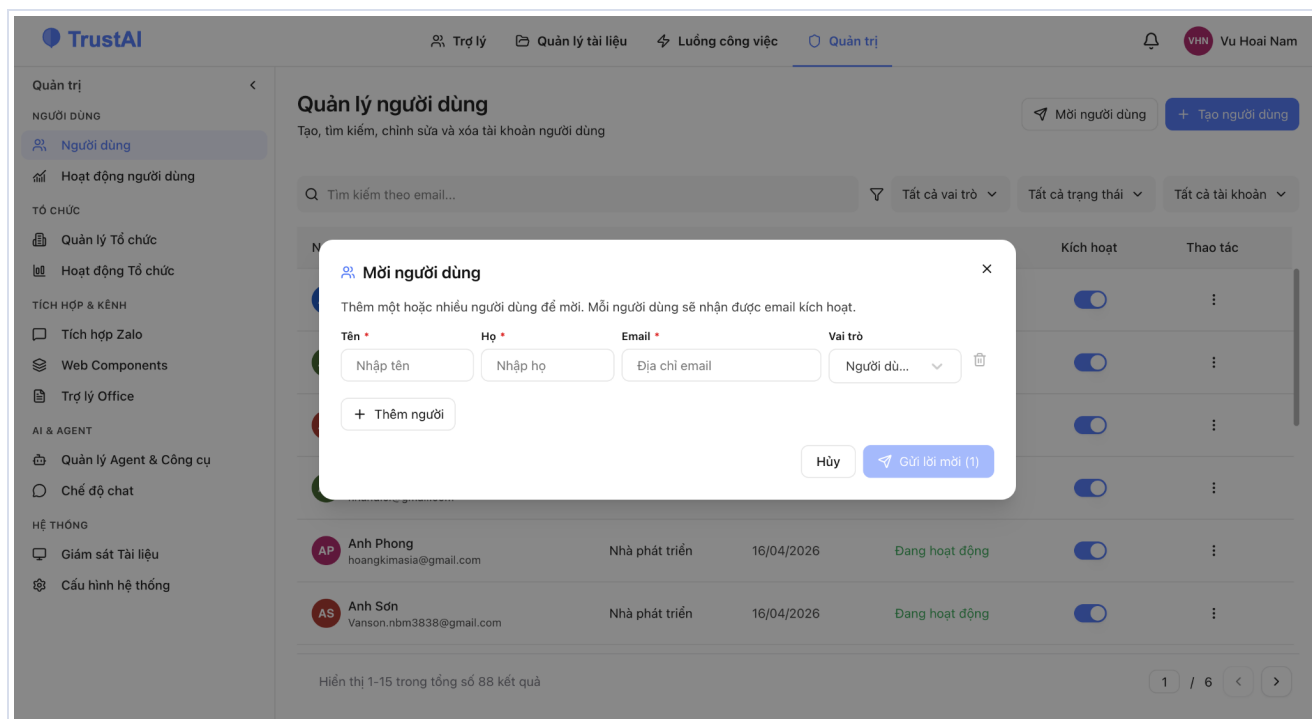
Vai trò	Phạm vi quyền
Quản trị viên	Toàn quyền quản lý hệ thống và người dùng; thấy đầy đủ bốn mô-đun.
Nhà phát triển	Truy cập Trợ lý AI, Quản lý tài liệu và Luồng công việc; không thấy mô-đun Quản trị.
Người dùng	Sử dụng Trợ lý AI và Luồng công việc theo phân quyền; không thấy mô-đun Quản lý tài liệu và Quản trị.

LƯU Ý

Vì vai trò “Người dùng” không thấy mô-đun Quản lý tài liệu, việc xây dựng và duy trì kho tri thức thuộc về Nhà phát triển và Quản trị viên. Người dùng khai thác tri thức nội bộ qua các trợ lý đã kết nối kho và được chia sẻ cho họ (mục 4.3.2).

7.1.1. Mời và tạo người dùng

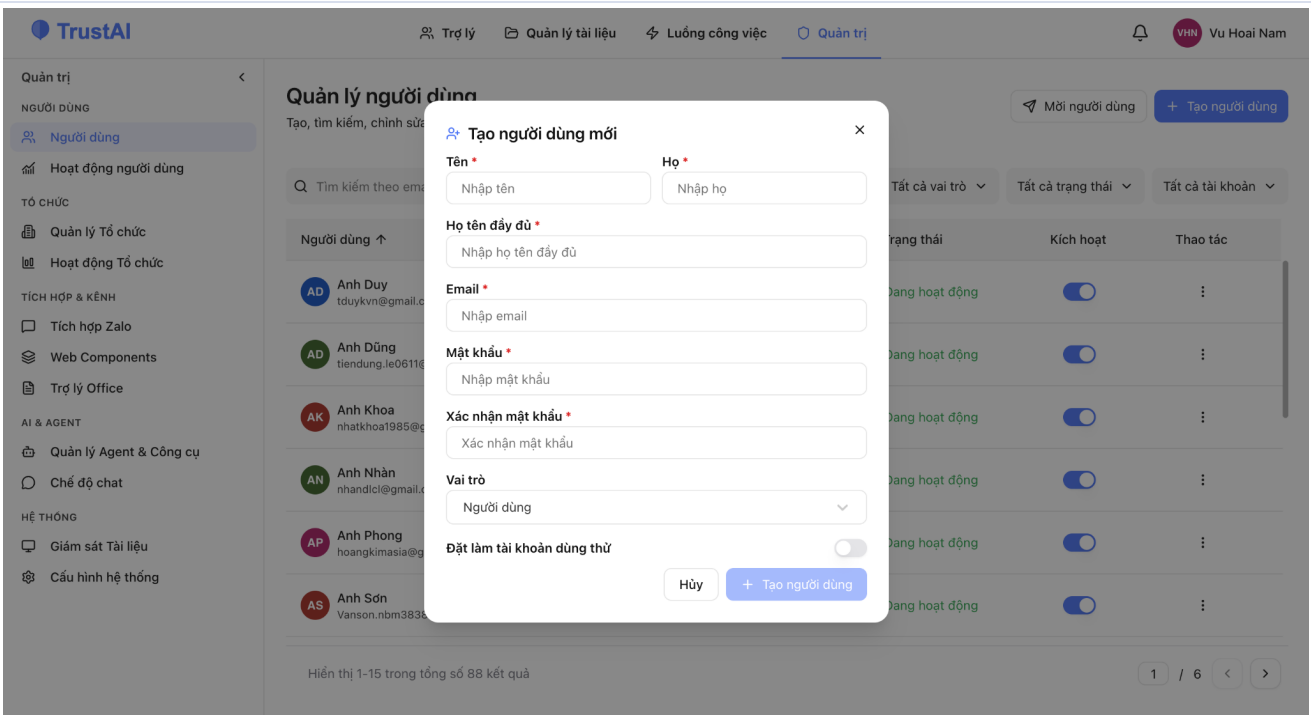
Có hai cách thêm người dùng vào hệ thống:



Hình 61: Hộp thoại Mời người dùng

4. Mời người dùng: nhấn Mời người dùng, nhập một hoặc nhiều email; mỗi người nhận email kích hoạt để tự đặt mật khẩu.

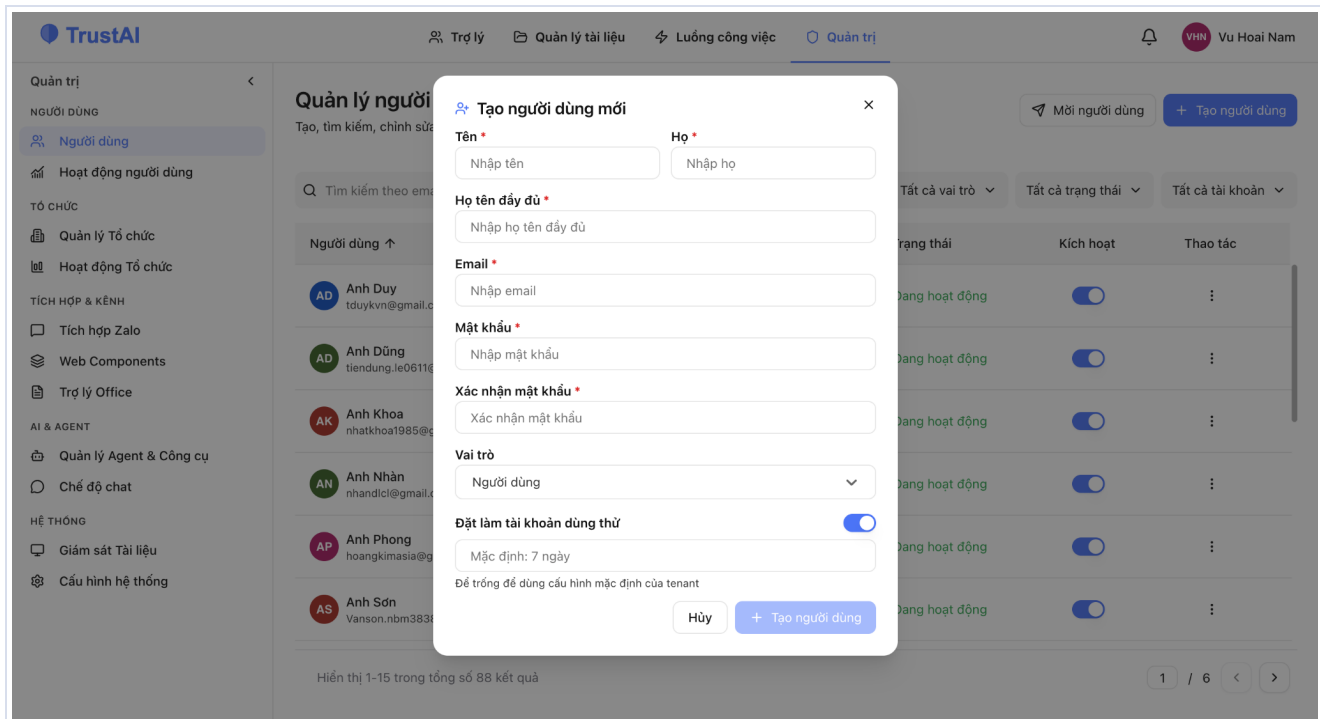
5. Tạo người dùng trực tiếp: nhấn + Tạo người dùng và điền đầy đủ thông tin.



Hình 62: Hộp thoại Tạo người dùng mới

Trường	Mô tả	Bắt buộc
Tên / Họ / Họ tên đầy đủ	Thông tin định danh người dùng.	Có
Email	Địa chỉ email đăng nhập và nhận thông báo.	Có
Mật khẩu	Mật khẩu khởi tạo cho tài khoản.	Có
Vai trò	Quản trị viên / Nhà phát triển / Người dùng.	Có
Tài khoản dùng thử	Bật để đặt thời hạn dùng thử (số ngày).	Không

Khi tạo người dùng, có thể bật tùy chọn Đặt làm tài khoản dùng thử và chỉ định số ngày dùng thử (để trống sẽ áp dụng cấu hình mặc định của tổ chức — xem mục 7.10).



Hình 63: Tùy chọn tài khoản dùng thử khi tạo người dùng

7.1.2. Thao tác với người dùng

Nhấn biểu tượng ba chấm (:) ở cột Thao tác để mở menu.

TrustAI | Trợ lý | Quản lý tài liệu | Luồng công việc | Quản trị | Vu Hoai Nam

Quản lý người dùng
Tạo, tìm kiếm, chỉnh sửa và xóa tài khoản người dùng

Mời người dùng | + Tạo người dùng

Quản trị

NGƯỜI DÙNG

Người dùng

Hoạt động người dùng

TỔ CHỨC

Quản lý Tổ chức

Hoạt động Tổ chức

TÍCH HỢP & KÊNH

Tích hợp Zalo

Web Components

Trợ lý Office

AI & AGENT

Quản lý Agent & Công cụ

Chế độ chat

HỆ THỐNG

Giám sát Tài liệu

Cấu hình hệ thống

Quản lý người dùng

Tìm kiếm theo email...

Tắt cả vai trò | Tắt cả trạng thái | Tắt cả tài khoản

Người dùng ↑	Vai trò	Ngày tạo ↑↓	Trạng thái	Kích hoạt	Thao tác
TDV Toi Dinh Van vantoi.hut@gmail.com	Người dùng	14/04/2026	Đang hoạt động	☒	⋮
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Quản trị viên	22/02/2026	Đang hoạt động	☒	⋮
TVH Tran Viet Hai haitv@trustsoft.com.vn	Nhà phát triển	11/11/2025	Đang hoạt động	☒	⋮
TMT Truong Minh Thong thongtm@trustsoft.com.vn	Nhà phát triển	29/11/2025	Đang hoạt động	☒	⋮
TN Truong NN truongnnce171514@fpt.edu.vn	Người dùng	14/04/2026	Đang hoạt động	☒	⋮
TN Truong NN truongnn021203@gmail.com	Nhà phát triển	16/12/2025	Không hoạt động	☐	⋮

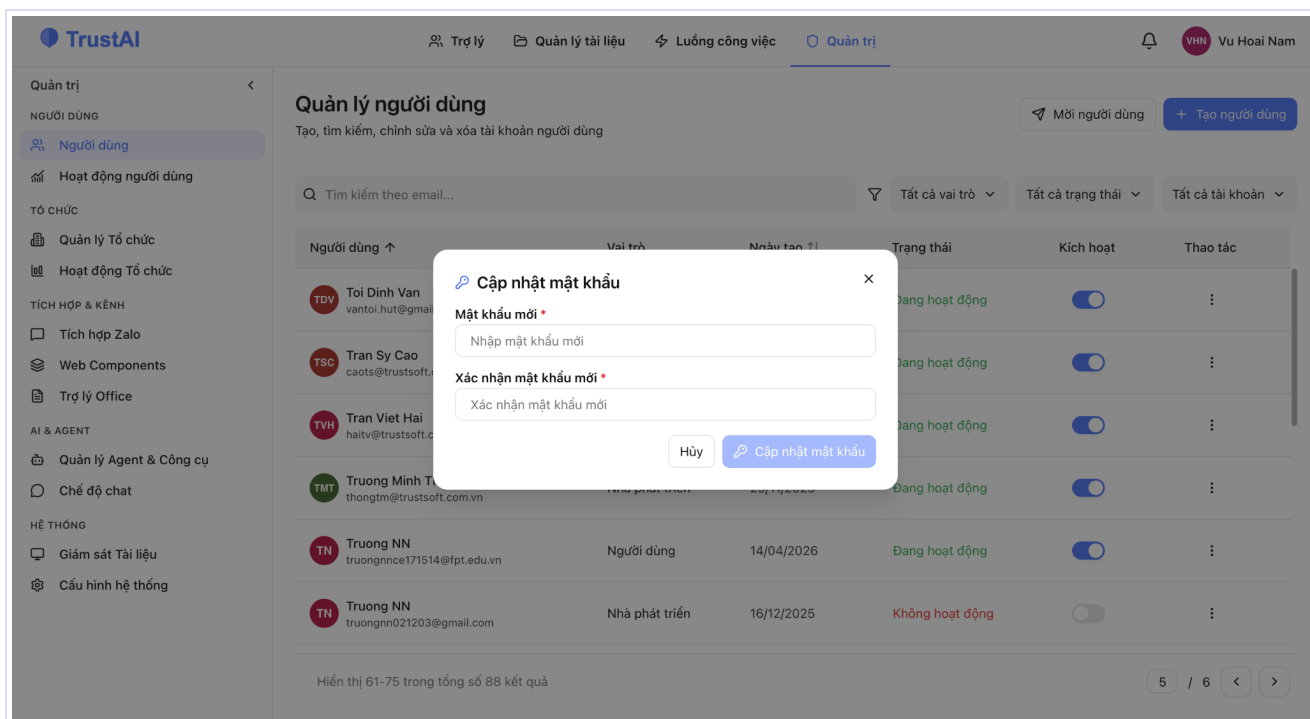
Chỉnh sửa
Cập nhật mật khẩu
Chuyển sang chế độ dùng thử
Xóa

Hiện thị 61-75 trong tổng số 88 kết quả

5 / 6 < >

Hình 64: Menu thao tác với một người dùng

Thao tác	Mô tả
Chỉnh sửa	Cập nhật thông tin và vai trò người dùng.
Cập nhật mật khẩu	Đặt lại mật khẩu cho người dùng (ví dụ khi quên).
Chuyển sang dùng thử	Đặt tài khoản về chế độ dùng thử có thời hạn.
Xóa	Xóa tài khoản (không hoàn tác).



Hình 65: Hộp thoại Cập nhật mật khẩu cho người dùng

⚠ CẢNH BÁO

Thao tác xóa tài khoản không thể hoàn tác. Trước khi xóa, xác nhận người dùng không còn sở hữu dữ liệu quan trọng (trợ lý, kho tài liệu, luồng công việc) hoặc đã chuyển quyền sở hữu cho người khác.

7.2. Hoạt động người dùng

Theo dõi và phân tích mức tiêu thụ tài nguyên (token, Compute Block) của từng người dùng theo thời gian. Hỗ trợ lọc theo người dùng, mô hình AI, hành động và ngày.

TrustAI | Trợ lý | Quản lý tài liệu | Luồng công việc | **Quản trị** | Vu Hoai Nam

Quản trị

NGƯỜI DÙNG

Người dùng

Hoạt động người dùng

TỔ CHỨC

Quản lý Tổ chức

Hoạt động Tổ chức

TÍCH HỢP & KÊNH

Tích hợp Zalo

Web Components

Trợ lý Office

AI & AGENT

Quản lý Agent & Công cụ

Chế độ chat

HỆ THỐNG

Giám sát Tài liệu

Cấu hình hệ thống

Hoạt động người dùng

Theo dõi và phân tích mức tiêu thụ token của người dùng theo thời gian

Danh sách hoạt động người dùng | Chi tiết hoạt động người dùng

Chọn người dùng | Chọn mô hình | Chọn hành động | Chọn ngày | Xóa

Người dùng	Mô hình - Hành động	Token	Compute Block	Ngày
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 553	8.365	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 823	9.580	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 614	8.640	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 400	7.677	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 518	8.208	28/5/2026, 22:50

10 / 726 < >

Hình 66: Danh sách hoạt động người dùng

Bộ lọc Chọn hành động cho phép xem theo từng loại tác vụ AI (ví dụ phân loại, tổng hợp, đánh giá độ liên quan...).

TrustAI | Trợ lý | Quản lý tài liệu | Luồng công việc | **Quản trị** | Vu Hoai Nam

Hoạt động người dùng
Theo dõi và phân tích mức tiêu thụ token của người dùng theo thời gian

Danh sách hoạt động người dùng | Chi tiết hoạt động người dùng

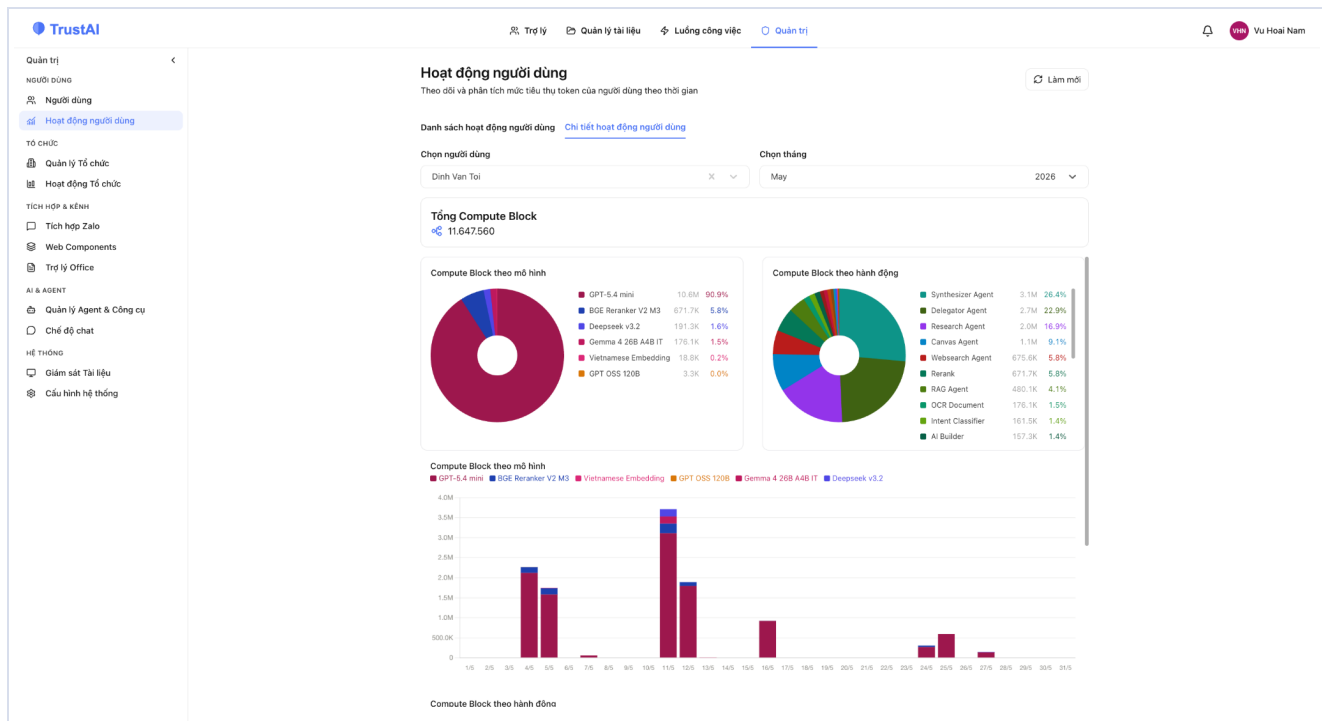
Chọn người dùng | Chọn mô hình | Chọn hành động | Chọn ngày | Xóa

Người dùng	Mô hình - Hành động	Token	Ngày
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.8 Đầu ra: 553	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.8 Đầu ra: 823	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.8 Đầu ra: 614	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 400	28/5/2026, 22:50
TSC Tran Sy Cao caots@trustsoft.com.vn	Mô hình: GPT-5.4 mini Hành động: Phân loại tài liệu	Đầu vào: 7.834 Đầu ra: 518	28/5/2026, 22:50

10 / 726 < >

Hình 67: Lọc hoạt động theo loại hành động

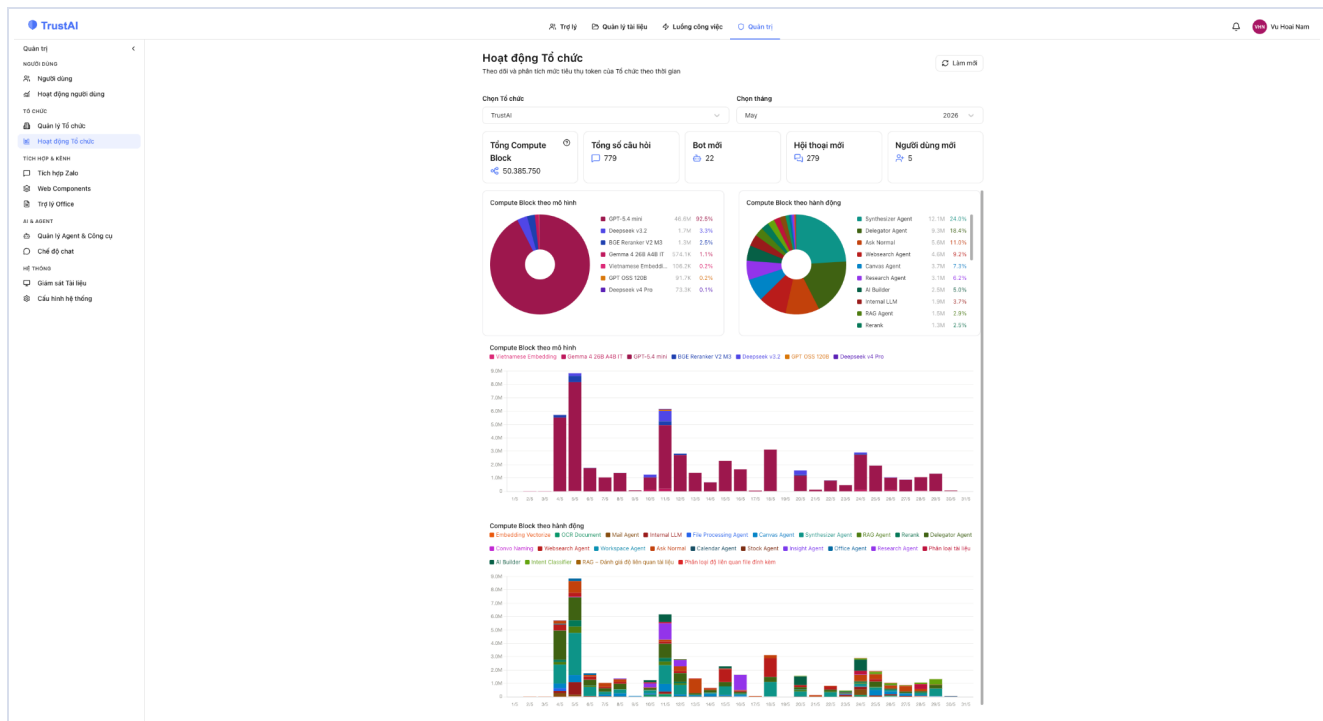
Tab Chi tiết hoạt động người dùng trình bày trực quan tổng Compute Block, phân bổ theo mô hình và theo hành động qua các biểu đồ, hỗ trợ quản trị viên đánh giá mức sử dụng và tối ưu tài nguyên.



Hình 68: Chi tiết hoạt động người dùng — biểu đồ theo mô hình và hành động

7.3. Hoạt động tổ chức

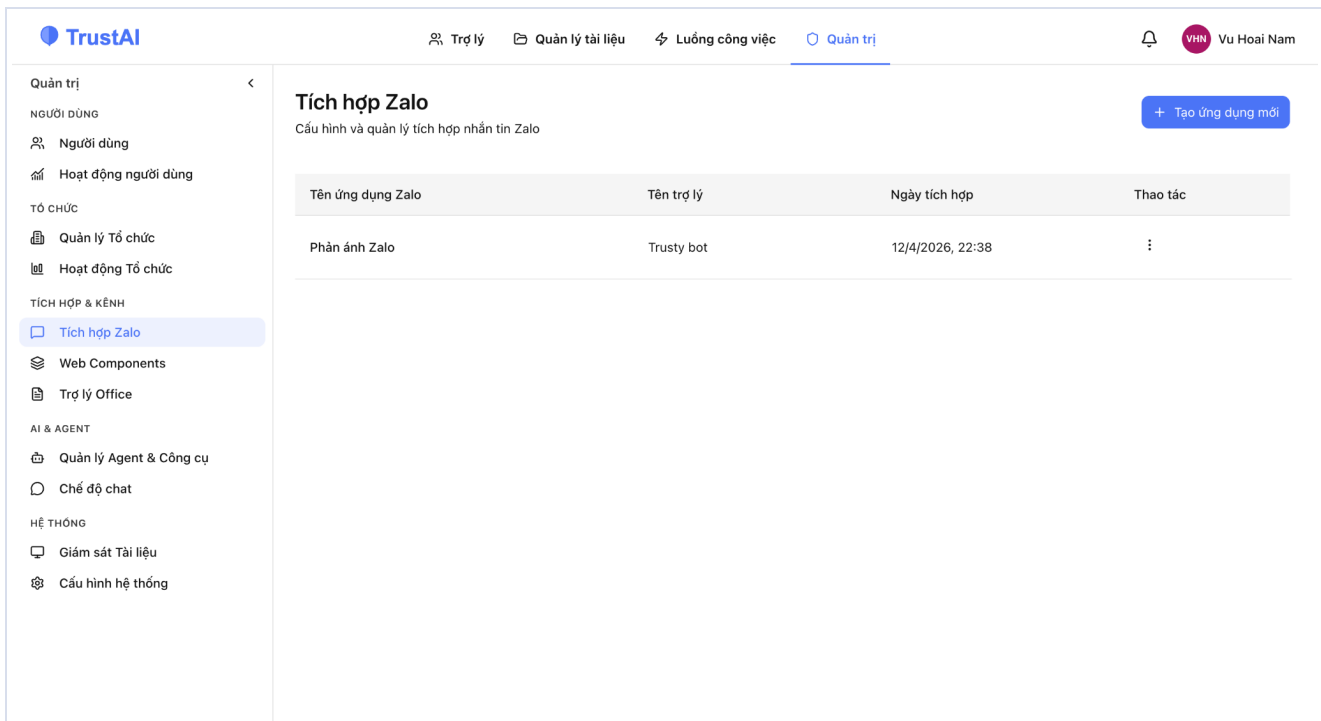
Báo cáo tổng hợp mức tiêu thụ tài nguyên của toàn tổ chức theo tháng: tổng Compute Block, tổng số câu hỏi, số người dùng mới..., thể hiện qua biểu đồ tròn và cột theo mô hình và theo loại hành động. Đây là cơ sở để lập kế hoạch sử dụng và phân bổ tài nguyên.



Hình 69: Báo cáo Hoạt động tổ chức

7.4. Tích hợp Zalo

Cho phép kết nối Trust AI với Zalo Official Account (OA) của tổ chức để người dùng Zalo tương tác trực tiếp với trợ lý AI qua nền tảng nhắn tin Zalo — mở rộng kênh phục vụ người dân.



Tích hợp Zalo

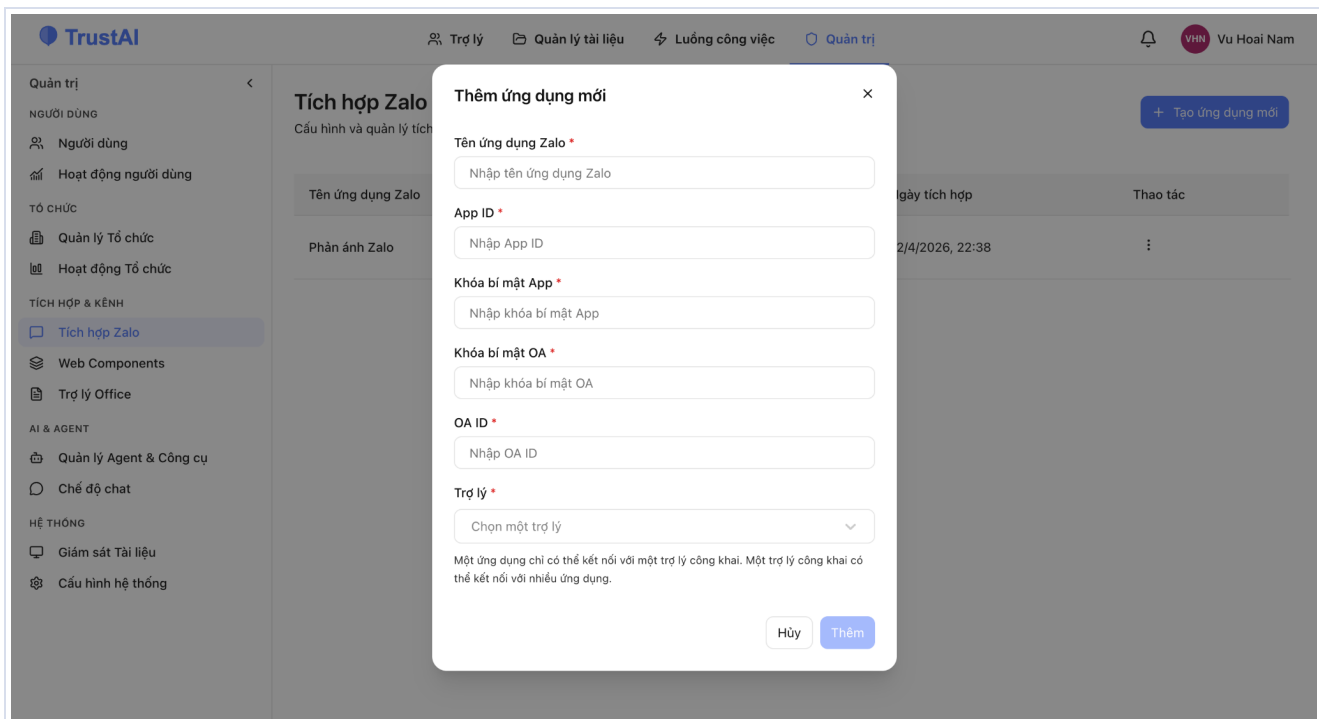
Cấu hình và quản lý tích hợp nhắn tin Zalo

+ Tạo ứng dụng mới

Tên ứng dụng Zalo	Tên trợ lý	Ngày tích hợp	Thao tác
Phản ánh Zalo	Trusty bot	12/4/2026, 22:38	:

Hình 70: Màn hình Tích hợp Zalo — danh sách ứng dụng đã kết nối

Nhấn + Tạo ứng dụng mới và điền thông tin kết nối.

**Hình 71:** Hộp thoại Thêm ứng dụng Zalo mới

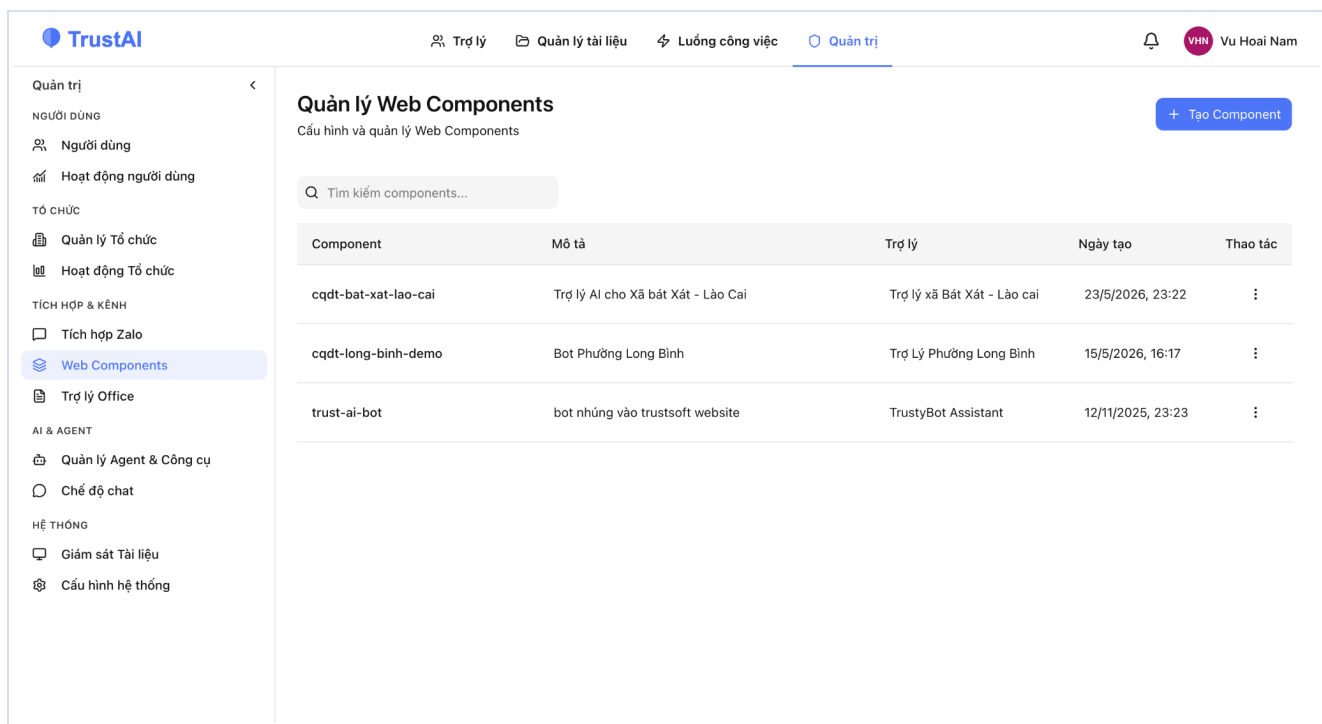
Thành phần / Trường	Mô tả
Tên ứng dụng Zalo	Tên định danh ứng dụng.
App ID / Khóa bí mật App	Thông tin ứng dụng Zalo.
Khóa bí mật OA / OA ID	Thông tin tài khoản OA.
Trợ lý	Trợ lý được ánh xạ để trả lời tin nhắn Zalo.

LƯU Ý

Một ứng dụng Zalo chỉ kết nối với một trợ lý; một trợ lý có thể kết nối nhiều ứng dụng. Thông tin khóa bí mật là dữ liệu nhạy cảm, cần bảo quản cẩn thận.

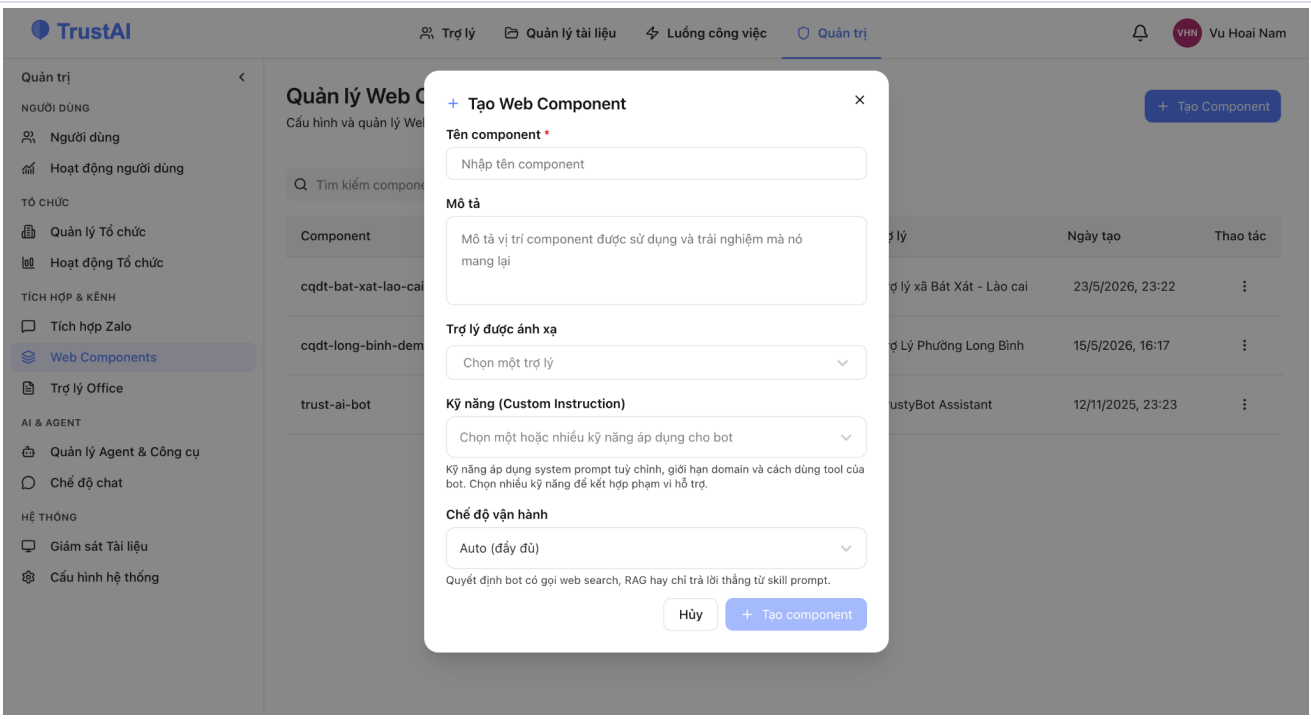
7.5. Web Components

Cho phép tạo và nhúng giao diện chat AI vào website hoặc cổng thông tin điện tử của tổ chức, để người dùng bên ngoài tương tác với trợ lý mà không cần đăng nhập.



Hình 72: Màn hình Quản lý Web Components

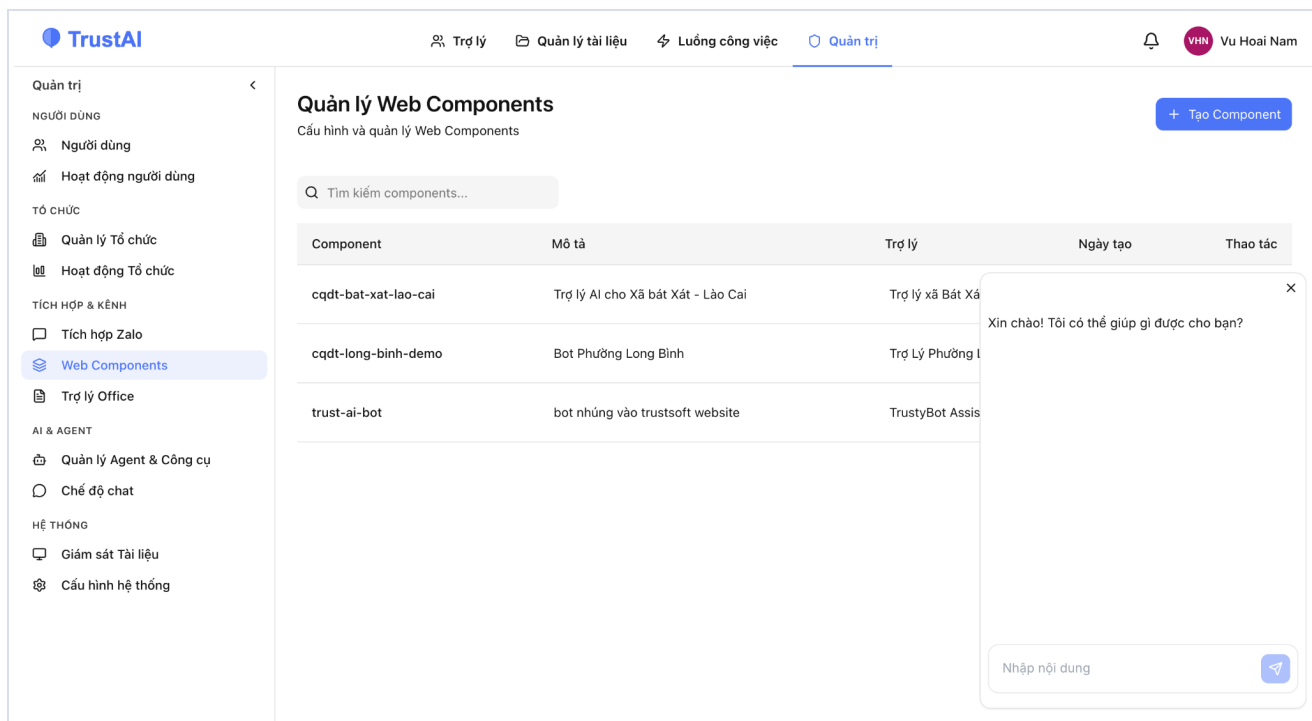
Nhấn + Tạo Component và cấu hình thông tin.



Hình 73: Hộp thoại Tạo Web Component

Thành phần / Trường	Mô tả
Tên component / Mô tả	Thông tin nhận diện component.
Trợ lý được ánh xạ	Trợ lý xử lý hội thoại trên website.
Kỹ năng (Custom Instruction)	Chỉ dẫn tùy chỉnh cho component.
Chế độ vận hành	Ví dụ Auto — chế độ trả lời tự động.

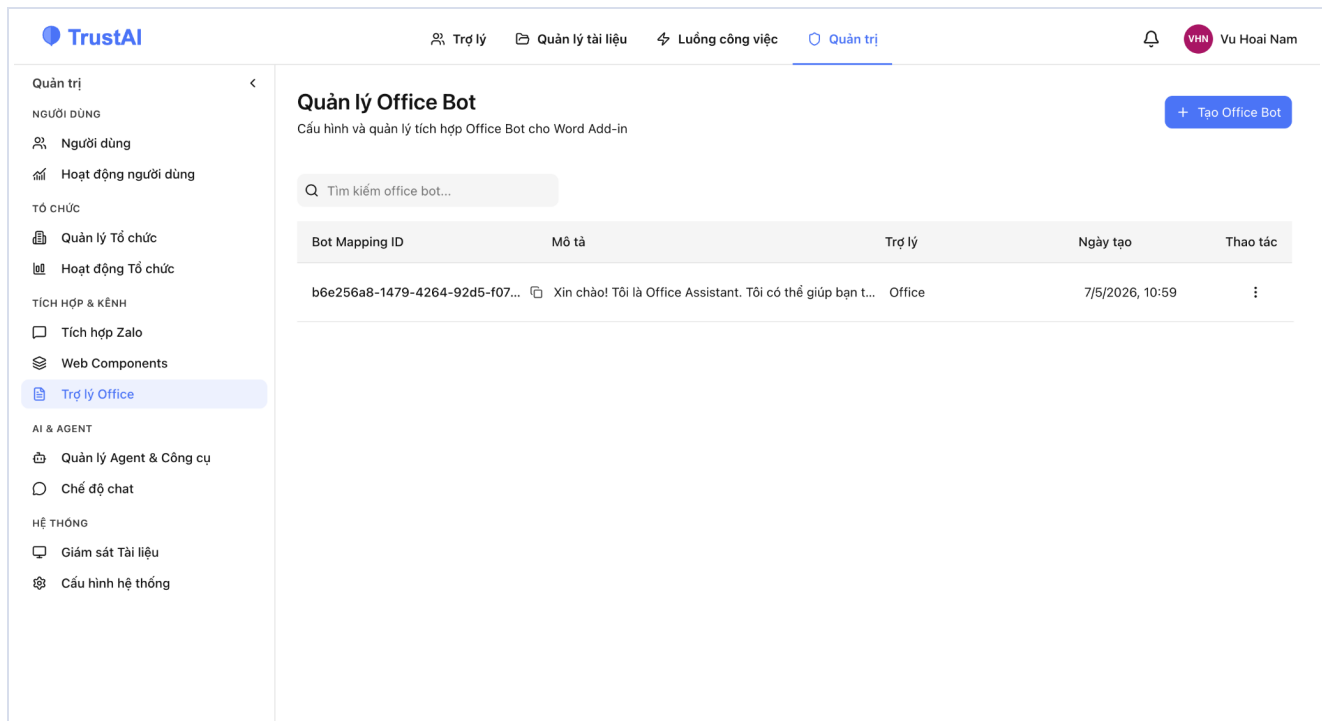
Sau khi tạo, có thể Xem trước, Chỉnh sửa, Tải đoạn mã nhúng hoặc Xóa component.



Hình 74: Xem trước Web Component (cửa sổ chat nhúng)

7.6. Quản lý Office Bot

Mục Trợ lý Office cấu hình và quản lý tích hợp Office Bot cho Word Add-in, cho phép sử dụng trợ lý ngay trong Microsoft Word. Nhấn + Tạo Office Bot, nhập Mô tả và chọn Trợ lý được ánh xạ; sau đó có thể Chỉnh sửa hoặc Xóa.

**Hình 75:** Màn hình Quản lý Office Bot

7.7. Quản lý Agents & Công cụ

Cho phép bật/tắt hiển thị các Agent và Công cụ cho từng ngữ cảnh sử dụng — riêng cho Chat và riêng cho Workflow. Khi tắt, người dùng ở mọi tài khoản trong tổ chức sẽ không thấy mục đó khi tạo trợ lý hoặc luồng mới. Đây là công cụ để chuẩn hóa và kiểm soát phạm vi tích hợp trong toàn đơn vị.

TrustAI | Trợ lý | Quản lý tài liệu | Luồng công việc | **Quản trị** | Vu Hoai Nam

Quản trị

- NGƯỜI DÙNG
 - Người dùng
 - Hoạt động người dùng
- TỔ CHỨC
 - Quản lý Tổ chức
 - Hoạt động Tổ chức
- TÍCH HỢP & KÊNH
 - Tích hợp Zalo
 - Web Components
 - Trợ lý Office
- AI & AGENT
 - Quản lý Agent & Công cụ**
 - Chế độ chat
- HỆ THỐNG
 - Giám sát Tài liệu
 - Cấu hình hệ thống

Quản lý Agent & Công cụ

Bật/tắt hiển thị các Agent và Công cụ. Khi tắt, người dùng ở mọi tenant sẽ không thấy mục đó khi tạo trợ lý mới.

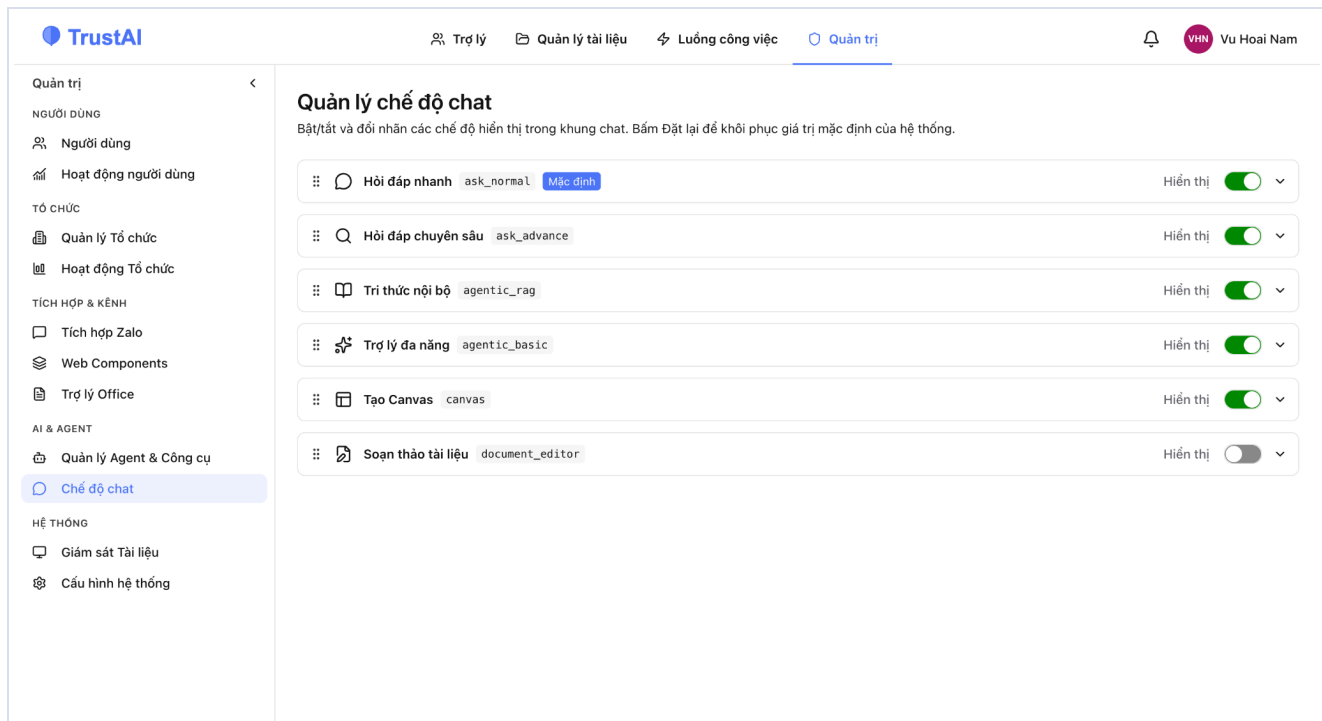
Agent | Công cụ |

Tên	Mã	Mô tả	Hiển thị (Chat)	Hiển thị (Workflow)
BMS Agent	bmsAgent	An agent specialized in interacting with Odoo ERP systems using BMS tools.	☐	☐
Calendar Agent	calendarAgent	An agent to manage and interact with calendar services.	☒	☒
File Processing Agent	fileProcessingAgent	An agent that turns free-form input (markdown, plain text, JSON, HTML, upstream node output) into a stored Word (.docx) or plai...	☒	☒
Insight Agent	insightAgent	An agent to access and analyze documents and files in Google Drive, OneDrive, and process them for insights.	☒	☒
Mail Agent	mailAgent	An agent to manage and interact with email services.	☒	☒
Office Agent	officeAgent	An agent to manage and interact with Google Sheets, Microsoft Excel, and Google Docs.	☒	☒
Social Media Agent	socialMediaAgent	An agent to manage and interact with social media platforms.	☐	☐
Statistic Agent	statisticAgent	An Agent for statistical analysis and data processing.	☐	☐
Stock Agent	stockAgent	An agent specialized in managing and analyzing stock market	☐	☒

Hình 76: Quản lý Agents & Công cụ — bật/tắt hiển thị theo Chat và Workflow

7.8. Chế độ chat

Cho phép bật/tắt và đặt mặc định các chế độ hiển thị trong khung chat (Hỏi đáp nhanh, Hỏi đáp chuyên sâu, Tri thức nội bộ, Trợ lý đa năng, Tạo Canvas, Soạn thảo tài liệu). Mỗi chế độ có Tên hiển thị, Biểu tượng và Mô tả tùy chỉnh; có thể đặt một chế độ làm mặc định của hệ thống.



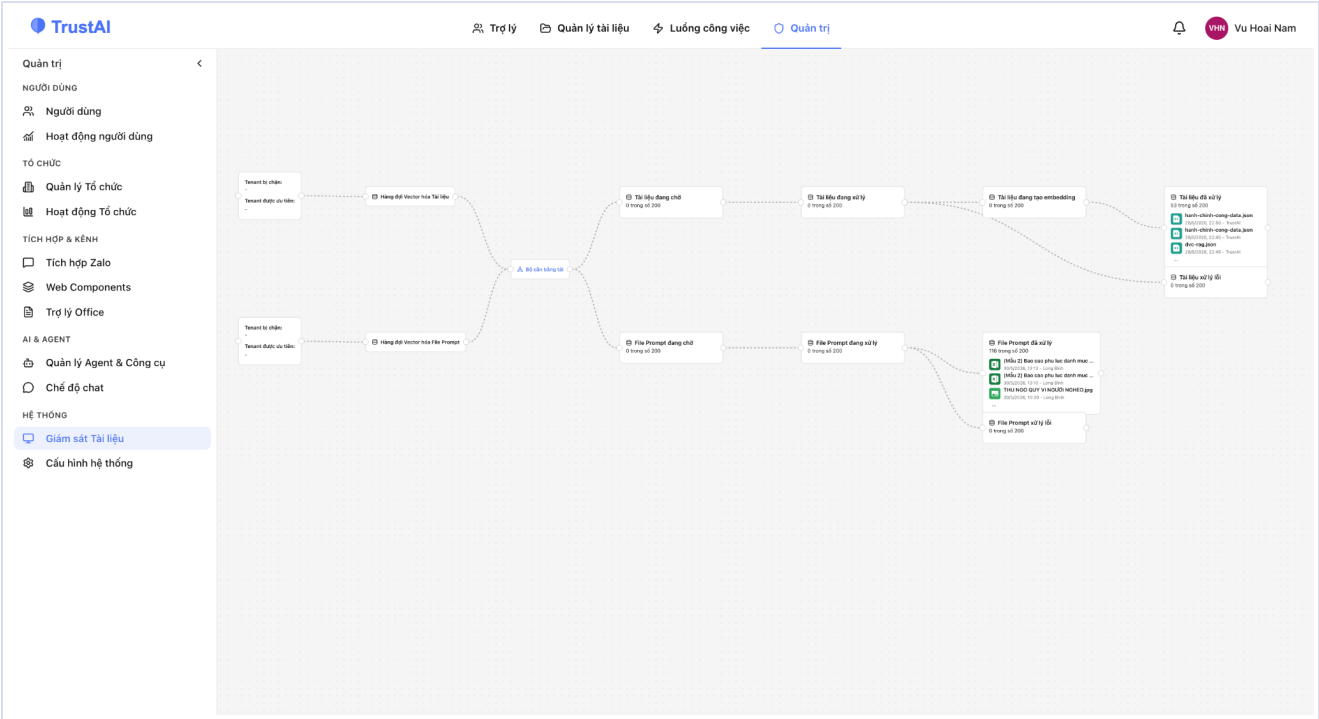
Hình 77: Màn hình Quản lý chế độ chat

MẸO

Tắt các chế độ không phù hợp với nghiệp vụ của đơn vị để giao diện gọn và tránh nhầm lẫn cho người dùng. Đặt chế độ phù hợp nhất làm mặc định để người dùng mới dùng ngay đúng cách.

7.9. Giám sát tài liệu

Cung cấp cái nhìn trực quan về trạng thái xử lý tài liệu trong toàn hệ thống theo pipeline, giúp quản trị viên phát hiện tài liệu lỗi hoặc tồn đọng.



Hình 78: Màn hình Giám sát tài liệu

Trạng thái	Ý nghĩa	Hành động khi cần
Tài liệu đang chờ	Đã tải lên, đang trong hàng đợi xử lý.	Chờ hệ thống xử lý.
Tài liệu đang xử lý	Đang phân tích và trích xuất nội dung.	Chờ hoàn tất.
Đang tạo embedding	Đang chuyển nội dung thành vector.	Chờ hoàn tất.
Tài liệu đã xử lý	Hoàn tất, sẵn sàng cho AI sử dụng.	Có thể dùng ngay.
Tài liệu lỗi	Xử lý thất bại.	Kiểm tra tệp gốc, định dạng; tải lại.

7.10. Cấu hình hệ thống

Thiết lập các tham số vận hành điều chỉnh theo từng tổ chức (tenant), ví dụ: số ngày dùng thử mặc định cho người dùng và số ngày dùng thử mặc định cho tổ chức (trong khoảng 1–365 ngày).

The screenshot displays the 'TrustAI' management interface. On the left is a sidebar with a tree view containing categories like 'Quản trị', 'NGƯỜI DÙNG', 'TỔ CHỨC', 'TÍCH HỢP & KÊNH', 'AI & AGENT', and 'HỆ THỐNG'. The 'Cấu hình hệ thống' (System Configuration) page is active, showing two configuration items:

- Số ngày dùng thử mặc định (người dùng)**: A text input field containing the value '7'. Below it, a note states: 'Số ngày áp dụng khi admin kích hoạt dùng thử cho người dùng mà không chọn số ngày cụ thể (1-365)'. A blue 'Lưu cấu hình' (Save configuration) button is present.
- Số ngày dùng thử mặc định (tổ chức)**: A text input field containing the value '30'. Below it, a note states: 'Số ngày áp dụng khi root admin kích hoạt dùng thử cho một tổ chức mà không chọn số ngày cụ thể. Chỉ có tác dụng ở tổ chức gốc (1-365)'. A blue 'Lưu cấu hình' (Save configuration) button is present.

Hình 79: Màn hình Cấu hình hệ thống

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Quản trị viên onboarding một phòng mới

Tình huống: cần cấp tài khoản cho cả phòng và chuẩn hóa giao diện.

Cách làm: dùng Mời người dùng nhập danh sách email; đặt vai trò phù hợp; tắt các chế độ chat/agent không cần ở mục 7.7–7.8 để giao

diện gọn; thiết lập số ngày dùng thử mặc định ở mục 7.10 nếu áp dụng.

7.11. Quy trình triển khai và onboarding

Quản trị viên đóng vai trò then chốt khi đưa Trust AI vào sử dụng trong đơn vị. Phần này trình bày một quy trình triển khai tham khảo, từ chuẩn bị đến vận hành ổn định.

7.11.1. Giai đoạn chuẩn bị

- Xác định phạm vi triển khai: phòng/ban tham gia, nghiệp vụ ưu tiên áp dụng.
- Rà soát và chuẩn bị tài liệu nguồn để xây dựng kho tri thức ban đầu.
- Tham mưu lãnh đạo ban hành quy chế sử dụng AI nội bộ (mục 8.6).
- Lập danh sách người dùng và vai trò tương ứng.

7.11.2. Giai đoạn cấp tài khoản và cấu hình

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mời hoặc tạo tài khoản cho người dùng, gán vai trò phù hợp.	Người dùng có thể đăng nhập.
2	Tắt các chế độ chat, agent, công cụ không phù hợp với đơn vị.	Giao diện gọn, đúng nhu cầu (mục 7.7 – 7.8).

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
3	Thiết lập kho tri thức ban đầu và phân quyền.	Tri thức nội bộ sẵn sàng cho tra cứu.
4	Thiết lập các kênh tích hợp cần thiết (Zalo, Web, Office Bot).	Mở rộng kênh phục vụ nếu có nhu cầu.
5	Cấu hình tham số hệ thống (thời hạn dùng thử...).	Hệ thống vận hành theo chính sách đơn vị (mục 7.10).

7.11.3. Giai đoạn đào tạo và vận hành

- Phổ biến tài liệu Hướng dẫn sử dụng này theo lối đi phù hợp từng vai trò.
- Hướng dẫn người dùng các thao tác cốt lõi qua Chương 2 (Bắt đầu nhanh).
- Theo dõi mức sử dụng qua Hoạt động người dùng/tổ chức để hỗ trợ kịp thời.
- Thu thập phản hồi để hoàn thiện kho tri thức và quy chế sử dụng.

7.12. Giám sát và quản trị tài nguyên

Trust AI cung cấp các công cụ giám sát ở cấp người dùng và tổ chức (mục 7.2 – 7.3), giúp quản trị viên nắm được mức tiêu thụ tài nguyên (token, Compute Block) và phân bổ hợp lý. Việc giám sát định kỳ phục vụ ba mục

đích: phát hiện sớm bất thường trong sử dụng; đánh giá hiệu quả áp dụng theo từng nghiệp vụ; và làm cơ sở lập kế hoạch tài nguyên cho giai đoạn tiếp theo.

Chỉ số theo dõi	Ý nghĩa quản trị
Tổng Compute Block theo kỳ	Mức tiêu thụ tài nguyên tính toán tổng thể.
Phân bổ theo mô hình	Cơ cấu sử dụng các mô hình AI khác nhau.
Phân bổ theo hành động	Loại tác vụ nào được dùng nhiều nhất.
Số người dùng mới	Tốc độ mở rộng phạm vi sử dụng.
Tổng số câu hỏi	Mức độ tương tác của người dùng.

MẸO

Khi nhận thấy một nhóm hành động tiêu thụ tài nguyên lớn bất thường, quản trị viên có thể rà soát cách sử dụng và hướng dẫn người dùng tối ưu (chọn chế độ phù hợp, đặt câu hỏi gọn hơn) thay vì hạn chế cứng nhắc.

7.13. Thực hành tốt trong quản trị

- Áp dụng nguyên tắc quyền tối thiểu: chỉ cấp vai trò và quyền truy cập thực sự cần thiết.
- Chuẩn hóa giao diện toàn đơn vị bằng cách tắt các chế độ/agent không dùng đến.

- Rà soát định kỳ danh sách người dùng; vô hiệu hóa kịp thời tài khoản không còn sử dụng.
- Thiết lập kênh tích hợp (Zalo, Web Component) với thông tin khóa bí mật được bảo quản cẩn thận.
- Phối hợp xử lý nhanh khi có nghi ngờ lộ lọt theo quy trình tại mục 8.4.
- Định kỳ giám sát tài liệu để phát hiện tệp lỗi hoặc tồn đọng (mục 7.9).

CẢNH BÁO

Thao tác xóa tài khoản, xóa tài liệu và thay đổi phân quyền ở cấp quản trị có ảnh hưởng rộng và thường không thể hoàn tác. Cần kiểm tra kỹ và, với thay đổi lớn, nên có phê duyệt của lãnh đạo theo quy chế đơn vị.

7.14. Tóm tắt chương

- Quản lý người dùng: mời, tạo (kể cả tài khoản dùng thử), chỉnh sửa, đặt lại mật khẩu, xóa.
- Theo dõi hoạt động người dùng và tổ chức theo token/Compute Block.
- Tích hợp kênh: Zalo OA, Web Components, Office Bot (Word Add-in).
- Quản lý Agents & Công cụ, chế độ chat, giám sát tài liệu và cấu hình hệ thống.

- Mọi thao tác quản trị ảnh hưởng toàn hệ thống — cần thực hiện cẩn trọng.

** LƯU Ý — Tự kiểm tra**

1. Có những cách nào để thêm người dùng vào hệ thống?
2. Ba vai trò tài khoản khác nhau về quyền ra sao?
3. Kể tên các kênh tích hợp phục vụ người dân/đơn vị.
4. Giám sát tài liệu giúp phát hiện vấn đề gì?

PHẦN C

TUÂN THỦ & HỖ TRỢ

Bảo mật, quyền riêng tư và tuân thủ pháp lý; câu hỏi thường gặp; và cơ chế hỗ trợ, cập nhật.

Chương 8 — Bảo mật, quyền riêng tư & tuân thủ pháp lý

Chương 9 — Xử lý sự cố & câu hỏi thường gặp

Chương 10 — Hỗ trợ, liên hệ & cập nhật

CHƯƠNG 8 — BẢO MẬT, QUYỀN RIÊNG TƯ & TUÂN THỦ PHÁP LÝ

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Sau chương này, người dùng nắm khung pháp lý liên quan; biết phân loại dữ liệu nào được/không được đưa lên AI; biết quy tắc xử lý dữ liệu cá nhân công dân; quy trình xử lý nghi ngờ lộ lọt; và trách nhiệm của các bên.

Việc ứng dụng AI trong khu vực công phải song hành với bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước và quyền riêng tư của công dân. Chương này tổng hợp khung pháp lý hiện hành (cập nhật đến tháng 6/2026) và quy tắc sử dụng an toàn Trust AI. Nội dung mang tính hướng dẫn; khi áp dụng, đơn vị cần đối chiếu văn bản gốc và quy chế nội bộ.

8.1. Khung pháp lý tham chiếu

Các văn bản pháp luật chính liên quan đến việc sử dụng Trust AI trong cơ quan nhà nước:

Bảng 15: Khung pháp lý tham chiếu chính

Văn bản	Số hiệu · Ngày · Hiệu lực	Nội dung liên quan
Nghị quyết về đột phá phát triển KHCN, ĐMST và chuyển đổi số quốc gia	57-NQ/TW · 22/12/2024 · Bộ Chính trị	Định hướng chiến lược chuyển đổi số quốc gia; cơ sở chủ trương ứng dụng AI.

Văn bản	Số hiệu · Ngày · Hiệu lực	Nội dung liên quan
Nghị định về công tác văn thư	30/2020/NĐ-CP · 05/3/2020 · hiệu lực 05/3/2020	Thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản hành chính — áp dụng khi dùng Trust AI soạn thảo.
Luật Bảo vệ bí mật nhà nước	117/2025/QH15 · thông qua 10/12/2025 · hiệu lực 01/3/2026	Bảo vệ bí mật nhà nước; có quy định về sử dụng AI, công nghệ mới (thay Luật 29/2018/QH14).
Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân	91/2025/QH15 · thông qua 26/6/2025 · hiệu lực 01/01/2026	Bảo vệ dữ liệu cá nhân; hướng dẫn bởi Nghị định 356/2025/NĐ-CP (thay Nghị định 13/2023/NĐ-CP).

★ QUAN TRỌNG

Khung pháp lý có thể thay đổi. Từ ngày 01/01/2026, Nghị định 13/2023/NĐ-CP đã hết hiệu lực và được thay bằng Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 cùng Nghị định 356/2025/NĐ-CP; từ 01/3/2026, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước 2025 thay cho Luật 2018. Đơn vị cần cập nhật theo văn bản mới nhất khi áp dụng.

8.1.1. Nghị quyết 57-NQ/TW và chủ trương ứng dụng AI

Nghị quyết 57-NQ/TW xác định phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là đột phá quan trọng hàng đầu, là động lực chính để phát triển nhanh lực lượng sản xuất hiện đại và đổi mới phương thức quản trị quốc gia. Việc triển khai Trust AI trong cơ quan, đơn vị là một hoạt động cụ thể hóa chủ trương này, gắn ứng dụng AI với cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ.

8.1.2. Nghị định 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư

Khi dùng Trust AI để soạn thảo văn bản hành chính, cán bộ phải bảo đảm sản phẩm cuối cùng tuân thủ thể thức và kỹ thuật trình bày theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP (gồm 7 chương, 38 điều). Trust AI hỗ trợ việc này ở mức cao: Canvas mặc định soạn văn bản hành chính theo thể thức của Nghị định 30/2020, giúp dự thảo có bố cục chuẩn ngay từ đầu. Tuy vậy, việc hoàn thiện các yếu tố hành chính (số, ký hiệu; ngày tháng; nơi nhận; ký ban hành và dấu) cùng việc rà soát thể thức chi tiết vẫn thuộc trách nhiệm của người soạn thảo và người có thẩm quyền.

8.1.3. Luật Bảo vệ bí mật nhà nước 2025

Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15 (hiệu lực 01/3/2026) thay thế Luật năm 2018. Đáng chú ý, Luật mới có quy định liên quan đến việc triển khai, sử dụng hệ thống trí tuệ nhân tạo và công nghệ mới trong hoạt động bảo vệ bí mật nhà nước. Do đó, tuyệt đối không đưa thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước vào bất kỳ hệ thống AI nào, kể cả Trust AI, trừ khi có quy định và biện pháp bảo đảm riêng theo pháp luật.

8.1.4. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 (hiệu lực 01/01/2026) cùng Nghị định 356/2025/NĐ-CP thiết lập khung pháp lý thống nhất về bảo vệ

dữ liệu cá nhân, thay cho Nghị định 13/2023/NĐ-CP (đã hết hiệu lực). Luật quy định rõ các nguyên tắc về sự đồng ý hợp lệ, mục đích xử lý, tối thiểu hóa dữ liệu và trách nhiệm của bên kiểm soát, bên xử lý dữ liệu — đều áp dụng khi cán bộ xử lý dữ liệu cá nhân qua Trust AI.

8.2. Phân loại dữ liệu khi sử dụng AI

Trước khi đưa bất kỳ thông tin nào vào Trust AI (qua chat, kho tri thức hoặc workflow), cán bộ phải xác định loại dữ liệu và tuân thủ nguyên tắc dưới đây:

Bảng 16: Phân loại dữ liệu khi sử dụng AI

Nhóm dữ liệu	Nguyên tắc xử lý
Bí mật nhà nước	TUYỆT ĐỐI KHÔNG đưa vào AI dưới mọi hình thức; tuân thủ Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và quy chế của đơn vị.
Dữ liệu cá nhân của công dân	Hạn chế tối đa; chỉ xử lý khi có cơ sở pháp lý, đúng mục đích, tối thiểu hóa dữ liệu; ẩn danh/lược bỏ thông tin định danh khi không cần thiết.
Thông tin nội bộ nhạy cảm	Cân nhắc kỹ; ưu tiên đưa vào kho tri thức có phân quyền thay vì chat công khai; không chia sẻ ngoài phạm vi cần thiết.
Thông tin công khai	Được phép sử dụng bình thường (văn bản đã ban hành công khai, tin tức chính thống...).

Nhóm dữ liệu	Nguyên tắc xử lý
⚠ CẢNH BÁO Khi không chắc chắn về mức độ nhạy cảm của một thông tin, hãy mặc định coi đó là thông tin cần bảo vệ và xin ý kiến người phụ trách trước khi đưa vào hệ thống.	

8.3. Xử lý dữ liệu cá nhân của công dân

Khi nghiệp vụ bắt buộc phải xử lý dữ liệu cá nhân (ví dụ giải quyết phản ánh, thủ tục hộ tịch), cán bộ tuân thủ các nguyên tắc của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025:

- Hợp pháp, đúng mục đích: chỉ xử lý dữ liệu cho mục đích nghiệp vụ đã xác định, có cơ sở pháp lý.
- Tối thiểu hóa: chỉ đưa vào AI những trường dữ liệu thực sự cần thiết; lược bỏ thông tin định danh không cần thiết.
- Ẩn danh khi có thể: thay tên, số định danh, địa chỉ cụ thể bằng ký hiệu khi nội dung vẫn xử lý được.
- Không lưu trữ vượt mức: không đưa hồ sơ cá nhân công dân vào kho chia sẻ rộng hoặc chế độ Công khai.
- Bảo đảm quyền của chủ thể dữ liệu: tôn trọng các quyền theo luật định khi xử lý dữ liệu cá nhân.

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Công chức Tư pháp – Hộ tịch xử lý phản ánh

Khi dùng workflow xử lý phản ánh công dân, cán bộ có thể ghi “khuyết danh” hoặc lược bớt thông tin định danh không cần thiết trong phần nội dung đưa vào AI, chỉ giữ lại các yếu tố cần cho việc phân tích và xác định thẩm quyền.

8.4. Quy trình xử lý khi nghi ngờ lộ lọt

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Ngừng ngay thao tác đang thực hiện.	Không đưa thêm dữ liệu vào hệ thống.
2	Ghi nhận sự việc (thời điểm, nội dung, phạm vi ảnh hưởng).	Có hồ sơ ban đầu phục vụ xử lý.
3	Báo cáo người phụ trách an toàn thông tin / lãnh đạo trực tiếp.	Kích hoạt quy trình xử lý theo quy chế.
4	Phối hợp quản trị viên rà soát quyền truy cập, thu hồi chia sẻ.	Khoanh vùng và hạn chế ảnh hưởng.
5	Thực hiện khắc phục và báo cáo theo quy định pháp luật nếu cần.	Hoàn tất xử lý sự cố.

8.5. Bảng phân định trách nhiệm

Chủ thể	Trách nhiệm chính
Người dùng / cán bộ	Phân loại dữ liệu trước khi đưa vào AI; tuân thủ quy tắc bảo mật; rà soát kết quả AI trước khi sử dụng chính thức.

Chủ thể	Trách nhiệm chính
Quản trị viên	Phân quyền hợp lý; giám sát hoạt động; cấu hình kênh tích hợp an toàn; xử lý sự cố.
Lãnh đạo đơn vị	Ban hành quy chế sử dụng AI nội bộ; phê duyệt phạm vi dữ liệu; chỉ đạo xử lý sự cố.
Đơn vị triển khai Trust AI	Bảo đảm an toàn nền tảng; hỗ trợ kỹ thuật; cập nhật tính năng và tài liệu.

8.6. Khuyến nghị xây dựng quy chế sử dụng AI nội bộ

Để triển khai an toàn, đơn vị nên ban hành quy chế nội bộ về sử dụng AI, bao gồm tối thiểu các nội dung:

- Phạm vi dữ liệu được phép và không được phép đưa vào AI.
- Quy định phân quyền và phê duyệt khi chia sẻ kho/trợ lý ở chế độ Công khai.
- Quy trình rà soát, phê duyệt văn bản do AI hỗ trợ soạn thảo trước khi ban hành.
- Quy trình báo cáo và xử lý sự cố an toàn thông tin.
- Trách nhiệm cập nhật theo thay đổi của pháp luật.

8.7. Phân tích sâu khung pháp lý áp dụng

Phần này phân tích cụ thể hơn cách từng nhóm văn bản pháp luật chi phối việc sử dụng Trust AI, giúp cán bộ và quản trị viên áp dụng đúng trong thực tế. Nội dung mang tính hướng dẫn; khi áp dụng cho trường hợp cụ thể, cần đối chiếu văn bản gốc còn hiệu lực và quy chế nội bộ.

8.7.1. Bảo vệ bí mật nhà nước trong môi trường AI

Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025 (số 117/2025/QH15, hiệu lực 01/3/2026) kế thừa và phát triển các quy định của Luật năm 2018, đồng thời bổ sung nội dung liên quan đến việc ứng dụng công nghệ mới, trong đó có trí tuệ nhân tạo. Điểm cốt lõi đối với người dùng Trust AI là: thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước phải được bảo vệ theo chế độ riêng và tuyệt đối không được đưa vào hệ thống AI thông thường. Việc xác định một thông tin có thuộc bí mật nhà nước hay không căn cứ vào danh mục do cấp có thẩm quyền ban hành; khi chưa rõ, cán bộ phải áp dụng nguyên tắc thận trọng và xin ý kiến người phụ trách.

Trong thực tế sử dụng, nguyên tắc này được cụ thể hóa thành các quy tắc thao tác: không sao chép nội dung văn bản mật vào ô chat; không tải tài liệu mật lên kho tri thức; không cấu hình luồng công việc xử lý dữ liệu mật

qua các dịch vụ ngoài. Quản trị viên cần phổ biến rõ ràng quy tắc này và đưa vào quy chế sử dụng AI nội bộ.

8.7.2. Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân

Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 (số 91/2025/QH15, hiệu lực 01/01/2026) cùng Nghị định 356/2025/NĐ-CP xác lập khung pháp lý thống nhất, thay thế Nghị định 13/2023/NĐ-CP. Đối với việc xử lý dữ liệu qua Trust AI, các nguyên tắc quan trọng cần ghi nhớ gồm: tính hợp pháp và minh bạch trong xử lý; gắn với mục đích xác định và chính đáng; tối thiểu hóa dữ liệu (chỉ thu thập và xử lý dữ liệu thực sự cần thiết); bảo đảm tính chính xác; giới hạn thời gian lưu trữ; và bảo đảm an toàn, bảo mật. Bên cạnh đó, cần tôn trọng các quyền của chủ thể dữ liệu theo quy định.

Nguyên tắc	Áp dụng cụ thể khi dùng Trust AI
Hợp pháp, đúng mục đích	Chỉ xử lý dữ liệu cá nhân cho nghiệp vụ có cơ sở pháp lý rõ ràng.
Tối thiểu hóa	Chỉ đưa vào AI các trường dữ liệu cần thiết; lược bỏ phần dư thừa.
Chính xác	Kiểm tra dữ liệu đầu vào; không để AI suy đoán thông tin cá nhân.

Nguyên tắc	Áp dụng cụ thể khi dùng Trust AI
Giới hạn lưu trữ	Không lưu hồ sơ cá nhân trong kho chia sẻ rộng quá mức cần thiết.
An toàn, bảo mật	Phân quyền chặt; không đặt dữ liệu cá nhân ở chế độ Công khai.

8.7.3. Tuân thủ thể thức văn bản khi dùng AI soạn thảo

Nghị định 30/2020/NĐ-CP quy định thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính. Trust AI hỗ trợ tuân thủ ngay từ khâu soạn thảo: Canvas mặc định trình bày văn bản hành chính theo thể thức của Nghị định này, giúp giảm đáng kể công chuẩn hóa bố cục. Dù vậy, trách nhiệm bảo đảm văn bản cuối cùng đúng quy định vẫn thuộc về người soạn thảo và người có thẩm quyền ký. Các yếu tố như số, ký hiệu, ngày tháng năm ban hành, nơi nhận, chữ ký và dấu phải do cán bộ hoàn thiện theo quy trình; AI không thay thế các khâu này.

8.8. Tình huống xử lý dữ liệu điển hình

Các tình huống dưới đây minh họa cách áp dụng nguyên tắc dữ liệu vào thao tác cụ thể.

Tình huống	Cách xử lý đúng
Cần nhờ AI tóm tắt một đơn thư có thông tin công dân	Lược bỏ/ẩn danh thông tin định danh không cần thiết trước khi đưa vào; chỉ giữ nội dung cần phân tích.
Muốn đưa một văn bản nội bộ vào kho để cả phòng tra cứu	Kiểm tra mức độ nhạy cảm; nếu phù hợp, đưa vào kho ở chế độ Hạn chế và phân quyền theo nhu cầu.
Được giao xử lý tài liệu nghi thuộc bí mật nhà nước	Không đưa vào AI; xử lý theo chế độ bảo vệ bí mật nhà nước và xin ý kiến người phụ trách.
Soạn công văn trả lời công dân	Dùng AI dựng dự thảo; rà soát căn cứ, hoàn thiện thể thức và thông tin định danh khi ban hành.

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Cán bộ Văn phòng UBND cấp xã cân nhắc dữ liệu

Tình huống: nhận một tập hồ sơ có thông tin cá nhân và cần tổng hợp tình hình.

Cách làm đúng: tổng hợp ở mức số liệu, xu hướng, không nêu danh tính cụ thể trong nội dung đưa vào AI; nếu buộc phải dẫn trường hợp cụ thể thì ẩn danh; không đặt tập hồ sơ ở kho Công khai.

8.9. Tóm tắt chương

- Không đưa bí mật nhà nước vào AI dưới mọi hình thức.
- Xử lý dữ liệu cá nhân theo nguyên tắc hợp pháp, đúng mục đích, tối thiểu hóa, ẩn danh khi có thể.
- Tuân thủ khung pháp lý cập nhật: Luật BVDLCN 2025, Luật BVBMNN 2025, Nghị định 30/2020.

- Khi nghi ngờ lộ lọt: ngừng thao tác, ghi nhận, báo cáo, phối hợp khắc phục.
- Nên ban hành quy chế sử dụng AI nội bộ để chuẩn hóa và kiểm soát.

** LƯU Ý — Tự kiểm tra**

1. Loại dữ liệu nào tuyệt đối không được đưa vào AI?
2. Nêu các nguyên tắc xử lý dữ liệu cá nhân khi dùng Trust AI.
3. Khi nghi ngờ lộ lọt dữ liệu cần làm gì đầu tiên?
4. Trách nhiệm bảo đảm văn bản đúng thể thức thuộc về ai?

CHƯƠNG 9 — XỬ LÝ SỰ CỐ & CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Chương này tổng hợp các câu hỏi thường gặp theo từng mô-đun và bảng lỗi thường gặp kèm hướng khắc phục, giúp người dùng tự xử lý nhanh các tình huống phổ biến.

9.1. Câu hỏi chung

Câu hỏi	Giải đáp
Trust AI có cần cài đặt phần mềm không?	Không. Trust AI chạy trên trình duyệt web; chỉ cần đường dẫn và tài khoản.
Tôi nên dùng trình duyệt nào?	Khuyến nghị Google Chrome bản mới nhất; Edge/Firefox bản mới cũng được hỗ trợ.
Dữ liệu của tôi có an toàn không?	Hệ thống vận hành có kiểm soát với phân quyền chặt chẽ; tuy nhiên người dùng phải tuân thủ quy tắc dữ liệu tại Chương 8.
AI có thể trả lời sai không?	Có thể. Luôn kiểm chứng nội dung quan trọng, đặc biệt số liệu và căn cứ pháp lý, trước khi dùng chính thức.

9.2. Đăng nhập và tài khoản

Câu hỏi	Giải đáp
Tôi không đăng nhập được vào hệ thống?	Kiểm tra lại tên đăng nhập/mật khẩu, kết nối internet và trình duyệt được khuyến nghị. Nếu quên mật khẩu, liên hệ quản trị viên để đặt lại.
Làm sao đổi mật khẩu?	Nhấn tên tài khoản (góc trên phải) → Đổi mật khẩu.

Câu hỏi	Giải đáp
Đổi ngôn ngữ giao diện ở đâu?	Nhấn tên tài khoản → Ngôn ngữ → chọn Tiếng Việt / Tiếng Anh / Tiếng Nhật.
Tôi không thấy mô-đun Quản trị?	Mô-đun Quản trị chỉ hiển thị với tài khoản Quản trị viên. Liên hệ bộ phận IT nếu cần quyền.
Tôi không thấy mô-đun Quản lý tài liệu?	Mô-đun Quản lý tài liệu chỉ hiển thị với vai trò Nhà phát triển và Quản trị viên. Vai trò Người dùng không thấy mô-đun này; bạn vẫn tra cứu được tài liệu nội bộ qua các trợ lý đã kết nối kho và được chia sẻ cho bạn (mục 4.3.2).
Tài khoản của tôi bị khóa?	Liên hệ quản trị viên để kích hoạt lại (mục 7.1.2).

9.3. Trợ lý AI

Câu hỏi	Giải đáp
Trợ lý trả lời không chính xác?	Kiểm tra trợ lý đã kết nối kho dữ liệu phù hợp chưa; đặt câu hỏi cụ thể hơn; thử chế độ chat phù hợp (Tri thức nội bộ khi tra cứu nội bộ).
Vì sao Canvas không mở?	Canvas hoạt động ở mọi chế độ trừ Hỏi đáp nhanh. Nếu cần Canvas, hãy chuyển khỏi chế độ Hỏi đáp nhanh sang một chế độ khác (ví dụ Hỏi đáp chuyên sâu, Tri thức nội bộ, Trợ lý đa năng hoặc Tạo Canvas).
Tôi nên dùng kho tri thức hay tải tệp vào chat?	Tệp ngắn–vừa cần phân tích toàn diện thì tải vào chat; tài liệu lớn, nhiều tệp, cần trích dẫn hoặc chia sẻ thì đưa vào kho (mục 4.10).

Câu hỏi	Giải đáp
Làm sao chia sẻ cuộc trò chuyện?	Nhấn (:) cạnh tên cuộc trò chuyện → Chia sẻ → sao chép liên kết.
Khác biệt giữa các chế độ chat?	Xem bảng so sánh tại mục 4.5 và bảng chọn chế độ tại mục 4.5.1.
Văn bản Canvas tạo ra có theo thể thức văn bản hành chính không?	Có. Canvas mặc định soạn văn bản hành chính theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP. Cán bộ chỉ cần bổ sung số ký hiệu, ngày tháng, người ký, dấu và rà soát trước khi ban hành (mục 4.6).
Trợ lý đa năng là gì? Có phải Trợ lý tự động cũ?	Đúng. “Trợ lý đa năng” là tên mới của chế độ trước đây gọi là “Trợ lý tự động”; hệ thống tự chọn năng lực phù hợp.
Tôi có thể đổi mô hình AI không?	Trong workflow, node LLM cho phép chọn mô hình. Trong chat, năng lực gắn theo chế độ.

9.4. Quản lý tài liệu

Câu hỏi	Giải đáp
Tài liệu đã tải lên nhưng AI không tìm được?	Tài liệu cần qua xử lý (embedding) trước khi dùng. Kiểm tra trạng thái trong Giám sát tài liệu (quản trị viên) hoặc đợi tới trạng thái Đã xử lý.
Các định dạng tài liệu nào được hỗ trợ?	PDF, DOCX, DOC, PPT, PPTX, Text, CSV, XLS, XLSX, Markdown, JSON, Code và các định dạng ảnh (mục 5.5.2).

Câu hỏi	Giải đáp
Ai có quyền chỉnh sửa kho được chia sẻ?	Tùy vai trò được cấp: Người chỉnh sửa có quyền thêm/sửa/xóa tài liệu; Người xem chỉ xem (mục 5.6.4).
Chia sẻ Công khai nghĩa là gì?	Mọi tài khoản trong tổ chức đều truy cập được kho; chỉ dùng cho tài liệu chung.
Có thể nhập nội dung từ website không?	Có, dùng chức năng Nhập trang web (crawl) — mục 5.4.2.
Xóa tài liệu có khôi phục được không?	Cẩn thận trọng; thao tác xóa nên được coi là không hoàn tác.

9.5. Luồng công việc

Câu hỏi	Giải đáp
Vì sao workflow không gửi được email?	Node email cần kết nối dịch vụ qua OAuth. Kết nối tại node hoặc qua nút Tích hợp trên canvas (mục 6.7).
Làm sao khôi phục phiên bản cũ của luồng?	Dùng Quản lý phiên bản trên thanh công cụ để xem và khôi phục (mục 6.6.1).
Workflow chạy lỗi ở một bước?	Mở Lịch sử thực thi để xem node nào lỗi và kết quả đầu ra, từ đó điều chỉnh cấu hình node (mục 6.6.2).
Tôi mới dùng, nên tạo workflow thế nào?	Dùng cách tạo bằng AI: mô tả mong muốn bằng tiếng Việt để AI tự dựng luồng (mục 6.4.2).
Làm sao chạy luồng tự động hằng ngày?	Dùng trình kích hoạt Lập lịch và đặt thời điểm chạy (mục 6.4.1).

Câu hỏi	Giải đáp
Có thể chạy thử một bước riêng không?	Có. Chạy thử từng node để kiểm tra đầu vào/đầu ra trước khi chạy cả luồng (mục 6.5).

9.6. Quản trị và bảo mật

Câu hỏi	Giải đáp
Tạo tài khoản dùng thử thế nào?	Khi tạo người dùng, bật Đặt làm tài khoản dùng thử và chỉ định số ngày (mục 7.1.1).
Theo dõi mức sử dụng tài nguyên ở đâu?	Quản trị → Hoạt động người dùng / Hoạt động tổ chức (mục 7.2, 7.3).
Dữ liệu nào không được đưa vào AI?	Bí mật nhà nước tuyệt đối không; dữ liệu cá nhân phải tối thiểu hóa và ẩn danh khi có thể (Chương 8).
Có được nhúng trợ lý vào website không?	Có, qua Web Components (mục 7.5).
Dùng trợ lý ngay trong Word được không?	Có, qua Office Bot — Word Add-in (mục 7.6).
Kết nối Zalo cho người dân hỏi đáp thế nào?	Tạo ứng dụng Zalo và ánh xạ tới một trợ lý (mục 7.4).

9.7. Bảng lỗi thường gặp

Bảng 17: Bảng lỗi thường gặp và cách khắc phục

Hiện tượng	Nguyên nhân thường gặp	Cách khắc phục
Không tải được trang	Mất kết nối mạng hoặc trình duyệt cũ	Kiểm tra mạng; dùng trình duyệt được khuyến nghị; tải lại trang.
AI không trả lời / chờ lâu	Tải hệ thống cao hoặc yêu cầu quá phức tạp	Thử lại; chia nhỏ yêu cầu; đổi chế độ chat phù hợp.
Tài liệu ở trạng thái Lỗi	Tệp hỏng hoặc định dạng không hỗ trợ	Kiểm tra tệp gốc; chuyển sang định dạng được hỗ trợ; tải lại.
Node workflow báo chưa kết nối	Dịch vụ ngoài chưa xác thực	Kết nối dịch vụ qua OAuth tại node hoặc nút Tích hợp.
Không thấy trợ lý/kho mong đợi	Chưa được chia sẻ hoặc thiếu quyền	Đề nghị chủ sở hữu chia sẻ hoặc cấp quyền phù hợp.
Canvas không xuất hiện	Đang ở chế độ Hỏi đáp nhanh (chế độ duy nhất không hỗ trợ Canvas)	Chuyển sang bất kỳ chế độ nào khác.
Câu trả lời thiếu căn cứ nội bộ	Chưa kết nối kho hoặc sai chế độ	Kết nối kho phù hợp và dùng chế độ Tri thức nội bộ.

9.8. Câu hỏi nâng cao

Câu hỏi	Giải đáp
Trợ lý có thể kết nối nhiều kho cùng lúc không?	Có. Bật kết nối nhiều kho ở tab Kho dữ liệu; nên chỉ bật kho liên quan để tránh loãng kết quả (mục 4.14.1).

Câu hỏi	Giải đáp
Làm sao duy trì bối cảnh qua nhiều cuộc trò chuyện?	Dùng Dự án với Hướng dẫn tùy chỉnh và tệp đính kèm chung (mục 4.8.1, 4.14.2).
Có thể chia sẻ prompt hiệu quả cho cả đơn vị không?	Có. Chuẩn hóa và lưu vào Mẫu lời nhắc để tái sử dụng; xem Phụ lục B (mục 4.14.3).
Quy trình soạn văn bản nào cho kết quả tốt nhất?	Hai bước: tra cứu căn cứ bằng Tri thức nội bộ, rồi soạn bằng Tạo Canvas (mục 4.14.4).
Trợ lý có tự gửi email được không?	Khi đã cấu hình tác nhân và xác thực dịch vụ; cần kiểm tra nội dung trước khi xác nhận gửi (mục 4.14.5).
Vì sao kết quả truy hồi nội bộ chưa sát?	Có thể do kho thiếu tài liệu liên quan, tài liệu lỗi thời, hoặc câu hỏi chưa cụ thể. Bổ sung/làm sạch kho và đặt câu hỏi rõ hơn (mục 5.9).

9.9. Câu hỏi về tích hợp và triển khai

Câu hỏi	Giải đáp
Một ứng dụng Zalo kết nối được mấy trợ lý?	Một ứng dụng Zalo ánh xạ tới một trợ lý; một trợ lý có thể nhận nhiều ứng dụng (mục 7.4).
Web Component có cần người dùng đăng nhập không?	Không; component phục vụ người dùng bên ngoài tương tác mà không cần đăng nhập (mục 7.5).
Làm sao dùng trợ lý trong Word?	Qua Office Bot (Word Add-in) do quản trị viên cấu hình (mục 7.6).
Triển khai cho cả đơn vị nên bắt đầu từ đâu?	Theo lộ trình theo giai đoạn ở Phụ lục K và quy trình onboarding mục 7.11.

Câu hỏi	Giải đáp
Làm sao kiểm soát chế độ/agent hiển thị toàn đơn vị?	Quản trị viên bật/tắt ở mục 7.7 (Agents & Công cụ) và 7.8 (Chế độ chat).

LƯU Ý

Nếu câu hỏi của bạn chưa có trong danh mục này, hãy tham khảo bảng tra tác vụ (Phụ lục D), bảng tra theo màn hình (Phụ lục I, M) hoặc liên hệ hỗ trợ theo Chương 10.

9.10. Câu hỏi thường gặp của lãnh đạo đơn vị

Câu hỏi	Giải đáp
Trust AI hỗ trợ gì cho mục tiêu chuyển đổi số của đơn vị?	Hỗ trợ tra cứu, soạn thảo, tổng hợp và tự động hóa quy trình; góp phần hiện đại hóa nền hành chính theo định hướng tại Nghị quyết 57-NQ/TW (Chương 1, 8).
Triển khai cho đơn vị mất bao lâu và gồm những bước nào?	Theo lộ trình theo giai đoạn (chuẩn bị, thiết lập, thí điểm, mở rộng, duy trì) tại Phụ lục K và quy trình onboarding mục 7.11.
Làm sao bảo đảm an toàn dữ liệu khi dùng AI?	Tuân thủ khung pháp lý và quy tắc dữ liệu tại Chương 8; ban hành quy chế sử dụng AI nội bộ; áp dụng phân quyền theo nguyên tắc quyền tối thiểu.
Có theo dõi được mức sử dụng và hiệu quả không?	Có. Báo cáo Hoạt động người dùng và Hoạt động tổ chức cung cấp số liệu để đánh giá và lập kế hoạch (mục 7.2 – 7.3).

Câu hỏi	Giải đáp
Cần chuẩn bị nguồn lực gì để áp dụng hiệu quả?	Tài liệu nguồn cho kho tri thức; người phụ trách duy trì kho và quy trình; kế hoạch đào tạo người dùng theo vai trò (Phụ lục K, L).
Văn bản do AI hỗ trợ soạn có dùng chính thức được không?	Được, sau khi cán bộ rà soát, kiểm chứng căn cứ và hoàn thiện thể thức theo Nghị định 30/2020; trách nhiệm cuối cùng thuộc về người có thẩm quyền.

** LƯU Ý — Chủ đề nhạy cảm**

Nếu sự cố liên quan đến lộ lọt dữ liệu cá nhân hoặc bí mật nhà nước, thực hiện ngay quy trình tại mục 8.4 và báo cáo người phụ trách.

CHƯƠNG 10 — HỖ TRỢ, LIÊN HỆ & CẬP NHẬT PHIÊN BẢN

LƯU Ý — Mục tiêu chương

Chương này hướng dẫn cách nhận hỗ trợ, quy trình báo lỗi, cách cập nhật và cách nhận biết phiên bản phần mềm/tài liệu.

10.1. Kênh hỗ trợ

Khi cần hỗ trợ, người dùng liên hệ theo thứ tự ưu tiên: quản trị viên hệ thống của đơn vị; bộ phận IT/hỗ trợ nội bộ; và bộ phận hỗ trợ kỹ thuật của đơn vị triển khai Trust AI. Thông tin liên hệ cụ thể do đơn vị cung cấp khi onboarding.

Kênh	Phù hợp cho	Thông tin liên hệ
Quản trị viên đơn vị	Cấp/khôi phục tài khoản, phân quyền, sự cố sử dụng hằng ngày.	(đơn vị cung cấp)
Bộ phận IT nội bộ	Sự cố mạng, thiết bị, trình duyệt.	(đơn vị cung cấp)
Hỗ trợ kỹ thuật Trust AI	Lỗi nền tảng, tính năng, tích hợp nâng cao.	(đơn vị cung cấp)

10.2. Quy trình báo lỗi

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Ghi nhận hiện tượng: thao tác, thông báo lỗi, thời điểm.	Có thông tin ban đầu.
2	Chụp màn hình minh họa (tránh lộ dữ liệu nhạy cảm).	Có bằng chứng trực quan.
3	Mô tả các bước tái hiện lỗi.	Bộ phận hỗ trợ tái hiện được.
4	Gửi tới kênh hỗ trợ phù hợp (mục 10.1).	Yêu cầu được tiếp nhận.
5	Theo dõi và phản hồi bổ sung khi được yêu cầu.	Sự cố được xử lý.

10.3. Cập nhật phiên bản

Trust AI hoạt động trên nền tảng web nên các bản cập nhật tính năng được triển khai tập trung — người dùng không cần cài đặt thủ công. Khi có thay đổi lớn ảnh hưởng đến cách sử dụng, tài liệu Hướng dẫn sử dụng sẽ được phát hành phiên bản mới tương ứng.

10.4. Nhận biết phiên bản

- Phiên bản tài liệu: ghi tại bìa và Trang kiểm soát tài liệu (hiện tại là 2.0, tháng 6/2026).

- Phiên bản phần mềm: theo thông báo của đơn vị triển khai; tài liệu này áp dụng cho phiên bản Trust AI mới nhất tại thời điểm phát hành.
- Khi tài liệu và giao diện có khác biệt do phần mềm đã cập nhật, ưu tiên theo giao diện thực tế và phản hồi để tài liệu được cập nhật.

10.5. Tóm tắt chương

- Liên hệ hỗ trợ theo thứ tự: quản trị viên → IT nội bộ → hỗ trợ kỹ thuật Trust AI.
- Báo lỗi kèm mô tả, ảnh minh họa và các bước tái hiện.
- Cập nhật tính năng tập trung trên nền web; tài liệu phát hành phiên bản mới khi có thay đổi lớn.

PHẦN D

PHỤ LỤC

Các phụ lục tra cứu: thuật ngữ, thư viện prompt, phím tắt, bảng tra tác vụ và màn hình, biểu mẫu, khung pháp lý, tình huống, câu hỏi ôn tập, cẩm nang thao tác, xử lý sự cố, tra cứu từ khóa, bài thực hành và dàn ý văn bản.

Phụ lục A – R

PHỤ LỤC A — THUẬT NGỮ VIỆT – ANH

Bảng thuật ngữ tổng hợp các khái niệm và tính năng chính, trình bày song ngữ Việt – Anh kèm giải thích ngắn gọn. Các khái niệm nền tảng được giải thích sâu hơn tại Phụ lục J.

Bảng 18: Thuật ngữ Việt – Anh

Thuật ngữ (Việt)	Tiếng Anh	Giải thích
Trợ lý AI	AI Assistant	Trợ lý thông minh cấu hình theo nghiệp vụ để trò chuyện và xử lý tác vụ.
Kho tri thức / Kho dữ liệu	Knowledge Base	Tập hợp tài liệu phục vụ trợ lý tra cứu.
Luồng công việc	Workflow	Chuỗi bước tự động hóa chạy theo lịch hoặc trình kích hoạt.
Mô hình ngôn ngữ lớn	Large Language Model (LLM)	Mô hình AI xử lý và sinh ngôn ngữ tự nhiên.
Sinh có truy hồi	Retrieval-Augmented Generation (RAG)	Kết hợp tìm tài liệu liên quan rồi sinh câu trả lời kèm trích dẫn.
Vector hóa	Embedding	Chuyển văn bản thành vector để tìm kiếm ngữ nghĩa.
Đơn vị xử lý	Token	Đơn vị đo lường văn bản AI xử lý.

Thuật ngữ (Viết)	Tiếng Anh	Giải thích
Khối tính toán	Compute Block	Đơn vị đo tài nguyên tính toán tiêu thụ.
Tác nhân	Agent	Tác nhân AI chuyên biệt kết nối công cụ ngoài.
Lời nhắc	Prompt	Câu hỏi/yêu cầu gửi đến trợ lý.
Trình kích hoạt	Trigger	Điều kiện bắt đầu một luồng công việc.
Node	Node	Đơn vị xây dựng một bước trong luồng công việc.
Canvas	Canvas	Không gian soạn thảo tài liệu cạnh khung chat.
Dự án	Project	Nhóm các cuộc trò chuyện liên quan, dùng chung hướng dẫn và tệp.
Mẫu lời nhắc	Prompt Template	Thư viện prompt chuẩn bị sẵn để tái sử dụng.
Chủ sở hữu	Owner	Vai trò chia sẻ có toàn quyền với kho/trợ lý.
Người chỉnh sửa	Editor	Vai trò chia sẻ có quyền xem và chỉnh sửa.
Người xem	Viewer	Vai trò chia sẻ chỉ có quyền xem.

Thuật ngữ (Viết)	Tiếng Anh	Giải thích
Tài khoản chính thức Zalo	Zalo Official Account (OA)	Tài khoản Zalo chính thức của tổ chức.
Thành phần web	Web Component	Giao diện chat AI nhúng vào website.
Trợ lý Office	Office Bot	Tích hợp trợ lý trong Microsoft Word (Add-in).
Đăng nhập	Login	Xác thực để truy cập hệ thống.
Phiên làm việc	Session	Khoảng thời gian tài khoản được xác thực và hoạt động.
Xác thực mở	OAuth	Cơ chế cấp quyền an toàn cho dịch vụ ngoài mà không lộ mật khẩu.
Ảo giác	Hallucination	Hiện tượng AI tạo thông tin nghe hợp lý nhưng không chính xác.
Tìm kiếm ngữ nghĩa	Semantic Search	Tìm theo ý nghĩa thay vì chỉ khớp từ khóa.
Chế độ truy cập	Access Mode	Riêng tư / Hạn chế / Công khai.
Trình kích hoạt tích hợp	Integration Trigger	Node bắt đầu luồng khi nhận tín hiệu từ kênh ngoài.
Phiên bản (luồng)	Version	Trạng thái được lưu của một luồng công việc.

Thuật ngữ (Việt)	Tiếng Anh	Giải thích
Lịch sử thực thi	Execution History	Bản ghi các lần chạy luồng và kết quả node.
Giám sát tài liệu	Document Monitoring	Theo dõi trạng thái xử lý tài liệu toàn hệ thống.
Tin nhắn chào mừng	Welcome Message	Lời chào trợ lý gửi khi bắt đầu trò chuyện.

PHỤ LỤC B — THƯ VIỆN PROMPT MẪU THEO NGHIỆP VỤ

Phụ lục này cung cấp các mẫu lời nhắc (prompt) gợi ý theo từng nhóm nghiệp vụ. Người dùng điều chỉnh nội dung trong [ngoặc vuông] cho phù hợp; luôn rà soát kết quả trước khi sử dụng chính thức. Các mẫu có thể lưu vào Mẫu lời nhắc (mục 4.9) để tái sử dụng.

B.1. Soạn thảo văn bản hành chính

B.1.1. Soạn công văn

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Công chức Tư pháp – Hộ tịch

Gợi ý prompt: “Soạn dự thảo công văn [tên loại văn bản] của [tên cơ quan] gửi [nơi nhận], nội dung [tóm tắt nội dung], thời hạn [ngày], trình bày theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP. Để trống số ký hiệu, ngày tháng và người ký.”

B.1.2. Soạn báo cáo

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng Sở Nội vụ

Gợi ý prompt: “Soạn báo cáo [chủ đề] cho giai đoạn [thời gian], gồm các mục: tình hình, kết quả, khó khăn, kiến nghị. Văn phong hành chính, trang trọng, súc tích.”

B.1.3. Soạn giấy mời họp

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ Văn phòng UBND cấp xã

Gợi ý prompt: “Soạn giấy mời họp [tên cuộc họp], thời gian [ngày giờ], địa điểm [địa điểm], thành phần [danh sách], nội dung [tóm tắt]. Trình bày theo thể thức văn bản hành chính.”

B.2. Tra cứu và tổng hợp

B.2.1. Tra cứu quy định nội bộ

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Chế độ Tri thức nội bộ

Gợi ý prompt: “Dựa trên tài liệu trong kho, cho biết quy định về [chủ đề] và trích dẫn văn bản, điều khoản liên quan.”

B.2.2. Tổng hợp nhiều văn bản

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ nghiệp vụ

Gợi ý prompt: “Tổng hợp các quy định về [chủ đề] từ các văn bản trong kho thành bảng: tên văn bản, điều khoản, nội dung chính.”

B.2.3. So sánh phương án

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng

Gợi ý prompt: “So sánh [phương án A] và [phương án B] theo các tiêu chí [tiêu chí 1, 2, 3]; trình bày dạng bảng và nêu đề xuất lựa chọn kèm lý do.”

B.3. Phân tích và xử lý nghiệp vụ

B.3.1. Phân tích phản ánh công dân

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Công chức tiếp công dân

Gợi ý prompt: “Phân tích nội dung phản ánh sau: [nội dung, đã lược thông tin định danh không cần thiết]. Xác định thẩm quyền giải quyết, căn cứ pháp lý liên quan và đề xuất các bước xử lý.”

B.3.2. Lập kế hoạch công việc

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ nghiệp vụ

Gợi ý prompt: “Lập kế hoạch triển khai [nhiệm vụ] gồm: mục tiêu, các bước, thời gian, phân công, kết quả cần đạt. Trình bày dạng bảng.”

B.3.3. Dự thảo trả lời kiến nghị

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Công chức

Gợi ý prompt: “Dự thảo văn bản trả lời kiến nghị về [chủ đề] theo hướng [hướng xử lý], viện dẫn căn cứ [văn bản]. Lịch sự, đúng thể thức.”

B.4. Hỗ trợ cuộc họp

B.4.1. Chuẩn bị họp

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ Văn phòng

Gợi ý prompt: “Chuẩn bị tài liệu cho cuộc họp [tên], mục tiêu [mục tiêu], thành phần [thành phần], thời lượng [phút]: chương trình theo giờ, câu hỏi trọng tâm, checklist hậu cần, mẫu biên bản.”

B.4.2. Tóm tắt biên bản

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Thư ký cuộc họp

Gợi ý prompt: “Tóm tắt nội dung sau thành biên bản họp gồm: thành phần, nội dung thảo luận, kết luận, phân công: [nội dung].”

B.5. Tự động hóa (dùng cho Workflow)

B.5.1. Mô tả luồng tổng hợp tin tức

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ Văn phòng

Gợi ý prompt: “Tạo luồng tự động: mỗi sáng 7 giờ đọc tin từ [nguồn], tóm tắt theo [số] ý chính theo chủ đề [chủ đề], gửi báo cáo qua email cho [người nhận].”

B.5.2. Mô tả luồng lưu văn bản mới

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ nghiệp vụ

Gợi ý prompt: “Tạo luồng: khi có văn bản mới trên [nguồn], tải về và lưu vào kho tri thức [tên kho], gắn nhãn [chủ đề].”

B.6. Hành chính – tổ chức

B.6.1. Dự thảo thông báo nội bộ

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ Văn phòng

Gợi ý prompt: “Soạn thông báo nội bộ về [nội dung], gửi [đối tượng], yêu cầu [hành động cần thực hiện] trước [thời hạn]. Ngắn gọn, rõ ràng, đúng thể thức.”

B.6.2. Dự thảo kế hoạch công tác

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Lãnh đạo phòng

Gợi ý prompt: “Lập kế hoạch công tác [tháng/quý] cho [đơn vị], gồm: mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm, phân công, mốc thời gian, dự kiến kết quả. Trình bày dạng bảng.”

B.6.3. Tổng hợp ý kiến góp ý

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Cán bộ nghiệp vụ

Gợi ý prompt: “Tổng hợp các ý kiến góp ý sau thành bảng theo nhóm vấn đề, kèm đề xuất tiếp thu/giải trình: [danh sách ý kiến].”

B.7. Tư pháp – hộ tịch

B.7.1. Hướng dẫn thủ tục cho công dân

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Công chức Tư pháp – Hộ tịch

Gợi ý prompt: “Dựa trên quy định trong kho, soạn hướng dẫn từng bước cho công dân thực hiện thủ tục [tên thủ tục]: hồ sơ cần có, trình tự, thời hạn, lệ phí (nếu có). Trích dẫn căn cứ.”

B.7.2. Dự thảo phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Công chức

Gợi ý prompt: “Soạn phiếu hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ [tên thủ tục], nêu rõ giấy tờ còn thiếu/chưa hợp lệ: [danh sách].”

B.8. Nội vụ – tổng hợp

B.8.1. Báo cáo sơ kết/tổng kết

▣ **VÍ DỤ NGHIỆP VỤ** — Lãnh đạo phòng Sở Nội vụ

Gợi ý prompt: “Soạn báo cáo [sơ kết/tổng kết] công tác [lĩnh vực] [kỳ], theo bố cục: đặc điểm tình hình, kết quả đạt được, tồn tại – nguyên nhân, phương hướng – nhiệm vụ, kiến nghị.”

B.8.2. Tổng hợp số liệu thành nhận định

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Cán bộ tổng hợp

Gợi ý prompt: “Từ bảng số liệu đính kèm, phân tích xu hướng và viết ba đoạn nhận định: kết quả nổi bật, vấn đề cần lưu ý, khuyến nghị.”

📘 LƯU Ý — Kỳ vọng đầu ra và cách tinh chỉnh

Các prompt trên tạo ra bản nháp ban đầu. Để nâng chất lượng, sau khi nhận kết quả hãy yêu cầu trợ lý tinh chỉnh: rút gọn/cụ thể hơn một mục, đổi văn phong, bổ sung căn cứ, hoặc trình bày lại dạng bảng. Với nội dung cần căn cứ pháp lý, hãy dùng chế độ Tri thức nội bộ và kết nối kho phù hợp để có trích dẫn.

💡 MẸO — Nguyên tắc viết prompt hiệu quả

Nêu rõ: (1) vai trò/bối cảnh; (2) nhiệm vụ cụ thể; (3) định dạng đầu ra mong muốn; (4) ràng buộc (thể thức, độ dài, văn phong). Càng cụ thể, kết quả càng sát yêu cầu.

📘 LƯU Ý — Về thể thức văn bản hành chính

Với văn bản hành chính, Canvas đã mặc định trình bày theo thể thức Nghị định 30/2020/NĐ-CP, nên cụm “trình bày theo thể thức” trong các prompt mẫu là tùy chọn (có thể bỏ qua). Phần “để trống số ký hiệu, ngày tháng, người ký” vẫn nên giữ để cán bộ tự hoàn thiện các yếu tố này khi ban hành.

PHỤ LỤC C — PHÍM TẮT & THAO TÁC NHANH

Một số thao tác nhanh thường dùng trong Trust AI:

Thao tác nhanh	Mô tả
Kéo và thả tệp	Kéo tệp vào kho hoặc vào ô chat để tải lên nhanh.
Dùng mẫu lời nhắc	Nhấn vào một mẫu để sao chép nội dung, sau đó dán vào hộp chat.
Ghi âm	Chuyển giọng nói thành văn bản trong hộp nhập.
Bôi đen trong Canvas	Bôi đen đoạn văn bản để chỉnh sửa đúng vùng chọn bằng AI.
Fit View (workflow)	Xem toàn cảnh luồng công việc trên canvas.
Tự động sắp xếp (workflow)	Sắp xếp các node gọn gàng.
Chuyển bố cục ngang/dọc	Đổi hướng trình bày luồng công việc.

PHỤ LỤC D — BẢNG TRA TÁC VỤ NHANH

Tra cứu nhanh nơi hướng dẫn cho từng tác vụ thường gặp.

Tôi muốn...	Xem mục
Đăng nhập, đổi mật khẩu, ngôn ngữ	Chương 3
Xem và quản lý danh sách trợ lý	Mục 4.1 – 4.2
Tạo trợ lý mới	Mục 4.3
Kết nối trợ lý với kho tri thức	Mục 4.3.2
Chọn chế độ chat phù hợp	Mục 4.5 – 4.5.1
Soạn thảo và xuất văn bản DOCX/PDF	Mục 4.6
Quản lý cuộc trò chuyện và Dự án	Mục 4.8
Tạo kho tri thức và thêm tài liệu	Mục 5.2 – 5.4
Nhập nội dung từ website	Mục 5.4.2
Chia sẻ kho/trợ lý theo vai trò	Mục 5.6 (và 4.3.3)
Tạo luồng công việc bằng AI	Mục 6.4.2
Tham chiếu các loại node	Mục 6.3.1
Kết nối Gmail cho workflow	Mục 6.7
Quản lý phiên bản luồng	Mục 6.6.1
Tạo tài khoản người dùng	Mục 7.1.1

Tôi muốn...	Xem mục
Theo dõi mức sử dụng tài nguyên	Mục 7.2 – 7.3
Tích hợp Zalo	Mục 7.4
Nhúng trợ lý vào website	Mục 7.5
Dùng trợ lý trong Word	Mục 7.6
Quy tắc dữ liệu được/không được đưa vào AI	Mục 8.2
Báo lỗi / nhận hỗ trợ	Chương 10

PHỤ LỤC E — MẪU BIỂU & CHECKLIST

E.1. Checklist trước khi đưa dữ liệu vào AI

- Đã xác định nhóm dữ liệu (công khai / nội bộ / cá nhân / bí mật nhà nước)?
- Đã loại bỏ bí mật nhà nước và thông tin cá nhân không cần thiết?
- Đã chọn đúng nơi lưu (chat tạm thời hay kho có phân quyền)?
- Đã đặt đúng chế độ chia sẻ và vai trò cho kho/trợ lý?

E.2. Checklist rà soát văn bản do AI tạo

- Nội dung chính xác, không sai lệch thông tin?
- Căn cứ pháp lý còn hiệu lực (đối chiếu nguồn chính thống)?
- Đúng thể thức, đã bổ sung số ký hiệu, ngày tháng, người ký?
- Đã được người có thẩm quyền rà soát trước khi ban hành?

E.3. Checklist tạo trợ lý nghiệp vụ

- Đặt tên và mô tả rõ ràng theo nghiệp vụ?
- Đã kết nối đúng kho tri thức cần dùng?
- Đã đặt chế độ chia sẻ và phân quyền phù hợp?

- Đã bật/kết nối tác nhân (nếu cần) và xác thực dịch vụ ngoài?

E.4. Checklist đưa workflow vào vận hành

- Đã chạy thử từng node và cả luồng?
- Đã kết nối các dịch vụ ngoài cần thiết qua OAuth?
- Đã tạo phiên bản và gắn nhãn (Production/Development)?
- Đã kiểm tra lịch chạy và người nhận kết quả?

PHỤ LỤC F — KHUNG PHÁP LÝ THAM CHIẾU

Danh mục văn bản pháp luật tham chiếu (cập nhật đến tháng 6/2026; đề nghị đối chiếu nguồn chính thống khi áp dụng):

Văn bản	Số hiệu	Ngày / Hiệu lực
Nghị quyết về đột phá KHCN, ĐMST và chuyển đổi số quốc gia	57-NQ/TW	22/12/2024
Nghị định về công tác văn thư	30/2020/NĐ-CP	05/3/2020
Luật Bảo vệ bí mật nhà nước	117/2025/QH15	hiệu lực 01/3/2026
Nghị định hướng dẫn Luật Bảo vệ bí mật nhà nước	63/2026/NĐ-CP	28/02/2026
Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân	91/2025/QH15	hiệu lực 01/01/2026
Nghị định hướng dẫn Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân	356/2025/NĐ-CP	hiệu lực 01/01/2026

★ **QUAN TRỌNG**

Văn bản pháp luật có thể được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế. Trước khi viện dẫn trong văn bản chính thức, cần kiểm tra hiệu lực hiện hành trên các nguồn chính thống (Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật, Công báo).

PHỤ LỤC G — TÌNH HUỐNG NGHIỆP VỤ ĐIỂN HÌNH

Phụ lục này trình bày các tình huống nghiệp vụ điển hình theo trình tự thực hiện end-to-end, giúp người dùng vận dụng tổng hợp các tính năng đã học. Mọi kết quả do AI hỗ trợ cần được rà soát trước khi sử dụng chính thức.

G.1. Tra cứu nhanh một quy định nội bộ

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở trợ lý đã kết nối kho văn bản của đơn vị.	Giao diện trò chuyện sẵn sàng.
2	Chọn chế độ Tri thức nội bộ.	Trợ lý ưu tiên truy vấn kho.
3	Hỏi về quy định cần tra cứu.	Nhận câu trả lời kèm trích dẫn nguồn.
4	Đối chiếu trích dẫn với văn bản gốc.	Xác nhận tính chính xác trước khi dùng.

G.2. Soạn và ban hành một công văn

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Chọn chế độ Tạo Canvas, mô tả yêu cầu công văn.	Trợ lý mở Canvas và soạn dự thảo.
2	Chỉnh sửa nội dung và thể thức trong Canvas.	Dự thảo hoàn thiện theo Nghị định 30/2020.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
3	Tải về DOCX để bổ sung số ký hiệu, ngày, người ký.	Văn bản sẵn sàng trình ký.
4	Trình người có thẩm quyền rà soát, ký ban hành.	Công văn được ban hành đúng quy trình.

G.3. Lập kho tri thức dùng chung cho phòng

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo kho, đặt tên và mô tả theo nghiệp vụ.	Kho mới được tạo.
2	Tải lên bộ tài liệu (tệp/thư mục).	Tài liệu được xử lý và sẵn sàng.
3	Đặt chế độ Hạn chế, thêm thành viên phòng theo vai trò.	Phân quyền hoàn tất.
4	Kết nối kho với trợ lý của phòng.	Cả phòng tra cứu được qua trợ lý.

G.4. Tự động hóa báo cáo tin tức hằng ngày

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo luồng bằng AI: mô tả yêu cầu tổng hợp tin và gửi email.	AI dựng luồng trên canvas.
2	Kết nối tài khoản email qua OAuth.	Node email sẵn sàng gửi.
3	Đặt trình kích hoạt Lập lịch (7 giờ sáng).	Luồng chạy tự động hằng ngày.
4	Chạy thử, tạo phiên bản Production.	Luồng vận hành ổn định.

G.5. Xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở workflow mẫu Xử lý phản ánh và nhập thông tin (đã tối thiểu hóa dữ liệu cá nhân).	Workflow tiếp nhận đầu vào.
2	Chạy luồng để phân tích, xác định thẩm quyền, tra cứu căn cứ.	Nhận đề xuất xử lý và dự thảo văn bản.
3	Rà soát căn cứ pháp lý và hai dự thảo (công văn, phiếu chỉ đạo).	Bảo đảm chính xác, đúng thể thức.
4	Bổ sung thông tin định danh khi ban hành, trình ký.	Hồ sơ xử lý hoàn tất đúng quy định.

 CẢNH BÁO — Lưu ý xuyên suốt

Trong mọi tình huống, tuân thủ quy tắc dữ liệu tại Chương 8: không đưa bí mật nhà nước vào AI; tối thiểu hóa và ẩn danh dữ liệu cá nhân; rà soát kết quả trước khi sử dụng chính thức.

G.6. Soạn báo cáo định kỳ từ dữ liệu bảng tính

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tải bảng tính số liệu vào ô chat hoặc kết nối Trợ lý văn phòng.	Trợ lý đọc được dữ liệu.
2	Chọn chế độ Hỏi đáp chuyên sâu, yêu cầu phân tích và lập báo cáo.	Nhận bản phân tích kèm nhận định.
3	Mở Canvas để biên tập báo cáo và chèn bảng/biểu đồ.	Báo cáo hoàn thiện.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
4	Tải về DOCX/PDF và trình lãnh đạo.	Báo cáo sẵn sàng sử dụng.

G.7. Nhúng trợ lý hỏi đáp lên cổng thông tin

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Quản trị viên tạo Web Component, ảnh xạ tới trợ lý phù hợp.	Component được tạo.
2	Cấu hình kỹ năng và chế độ vận hành; xem trước.	Kiểm tra hoạt động đúng.
3	Tải đoạn mã nhúng và gửi cho bộ phận quản trị website.	Mã sẵn sàng nhúng.
4	Nhúng vào trang và kiểm thử trên môi trường thật.	Người dân hỏi đáp trực tiếp trên cổng.

G.8. Phục vụ người dân qua Zalo OA

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Quản trị viên tạo ứng dụng Zalo, nhập thông tin OA.	Ứng dụng được kết nối.
2	Ảnh xạ ứng dụng tới trợ lý đã kết nối kho thủ tục hành chính.	Trợ lý sẵn sàng trả lời.
3	Kiểm thử hỏi đáp trên Zalo OA.	Phản hồi đúng nội dung.
4	Công bố kênh cho người dân sử dụng.	Mở rộng kênh phục vụ.

G.9. Tình huống chi tiết: Soạn báo cáo tổng kết quý

Tình huống này minh họa một quy trình hoàn chỉnh, từ chuẩn bị đến sản phẩm cuối, vận dụng nhiều tính năng. Bối cảnh: lãnh đạo phòng cần soạn báo cáo tổng kết công tác quý dựa trên số liệu và các văn bản chỉ đạo.

G.9.1. Chuẩn bị

- Tập hợp số liệu công tác trong quý (bảng tính) và các văn bản chỉ đạo liên quan.
- Bảo đảm các văn bản nền đã có trong kho tri thức của phòng.
- Xác định bố cục báo cáo theo yêu cầu của đơn vị.

G.9.2. Thực hiện

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo Dự án “Báo cáo quý”, đặt Hướng dẫn tùy chỉnh về văn phong và bố cục, đính kèm số liệu.	Bối cảnh chung được thiết lập.
2	Dùng chế độ Tri thức nội bộ tra cứu các chỉ tiêu, nhiệm vụ đã đề ra trong quý kèm trích dẫn.	Có căn cứ chính xác để đối chiếu kết quả.
3	Chuyển sang Tạo Canvas, yêu cầu dựng báo cáo theo bố cục, chèn phân tích số liệu.	Có bản dự thảo báo cáo.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
4	Tinh chỉnh từng phần trên Canvas (chỉnh theo vùng chọn cho các đoạn cần sửa).	Báo cáo hoàn thiện về nội dung.
5	Rà soát số liệu và căn cứ; bổ sung thể thức; tải về DOCX.	Báo cáo sẵn sàng trình ký.

G.9.3. Kết quả mong đợi và lưu ý rà soát

Sản phẩm là một báo cáo tổng kết quý có bố cục chuẩn, số liệu được phân tích và nhận định, căn cứ bám sát văn bản chỉ đạo. Trước khi trình ký, người soạn cần kiểm tra lại tính chính xác của số liệu (đối chiếu nguồn gốc), tính cập nhật của căn cứ pháp lý/chỉ đạo, và sự phù hợp của các nhận định với thực tế công tác.

G.10. Tình huống chi tiết: Thiết lập kênh hỏi đáp cho người dân

Bối cảnh: đơn vị muốn cung cấp kênh hỏi đáp tự động về thủ tục hành chính cho người dân qua website và Zalo.

G.10.1. Chuẩn bị tri thức

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo kho “Thủ tục hành chính”, tải lên các quy định, hướng dẫn thủ tục.	Kho tri thức sẵn sàng.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
2	Tạo trợ lý chuyên hỏi đáp thủ tục, kết nối kho trên, đặt văn phong phù hợp với người dân.	Trợ lý trả lời đúng phạm vi.
3	Kiểm thử nội bộ bằng các câu hỏi thường gặp.	Xác nhận chất lượng trả lời.

G.10.2. Mở kênh phục vụ

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Quản trị viên tạo Web Component ánh xạ tới trợ lý, lấy mã nhúng.	Sẵn sàng nhúng lên cổng thông tin.
2	Tạo ứng dụng Zalo ánh xạ tới cùng trợ lý.	Mở thêm kênh trên Zalo OA.
3	Kiểm thử trên cả hai kênh ở môi trường thật.	Phản hồi đúng, ổn định.
4	Công bố kênh cho người dân.	Mở rộng phục vụ trực tuyến.

G.10.3. Lưu ý vận hành

- Định kỳ cập nhật kho khi thủ tục thay đổi để tránh trả lời lỗi thời.
- Theo dõi chất lượng trả lời và bổ sung tài liệu cho các câu hỏi chưa được phục vụ tốt.
- Không đưa dữ liệu cá nhân của người dân vào kho dùng chung; tuân thủ Chương 8.

⚠ CẢNH BÁO

Kênh phục vụ người dân cung cấp thông tin tham khảo dựa trên tài liệu trong kho; với các trường hợp cụ thể cần giải quyết theo thẩm quyền, cần hướng dẫn người dân liên hệ bộ phận chức năng. Nên có thông điệp làm rõ điều này trên kênh.

PHỤ LỤC H — CÂU HỎI ÔN TẬP THEO CHƯƠNG

Phụ lục này cung cấp câu hỏi ôn tập kèm đáp án ngắn, giúp người dùng tự kiểm tra mức độ nắm vững nội dung từng chương. Đáp án dẫn chiếu mục liên quan để tra cứu chi tiết.

H.1. Chương 1 – 3

Câu hỏi	Đáp án / Tham chiếu
Trust AI gồm mấy mô-đun chính? Kể tên.	Bốn: Trợ lý AI, Quản lý tài liệu, Luồng công việc, Quản trị (mục 1.3).
RAG là gì?	Kỹ thuật tìm tài liệu liên quan rồi sinh câu trả lời kèm trích dẫn (mục 1.4).
Có mấy vai trò tài khoản cấp hệ thống?	Ba: Quản trị viên, Nhà phát triển, Người dùng (mục 1.5).
Vì sao phải kiểm chứng nội dung AI?	AI có thể tạo thông tin chưa chính xác; cần kiểm chứng số liệu, căn cứ (mục 1.4).
Đổi ngôn ngữ giao diện ở đâu?	Menu tài khoản → Ngôn ngữ (mục 3.4).
Cần làm gì khi dùng máy tính chung?	Đăng nhập tài khoản riêng, không lưu mật khẩu, luôn đăng xuất (mục 3.3, 3.5).

H.2. Chương 4 – 5

Câu hỏi	Đáp án / Tham chiếu
Trợ lý được cấu hình qua mấy tab? Kể tên.	Bốn: Thiết lập, Kho dữ liệu, Chia sẻ, Agents (mục 4.3).
Khi nào nên dùng chế độ Tri thức nội bộ?	Khi cần tra cứu tài liệu nội bộ, có trích dẫn (mục 4.5).
Canvas hoạt động ở những chế độ nào?	Hỏi đáp chuyên sâu, Trợ lý đa năng, Tạo Canvas, Soạn thảo tài liệu (mục 4.6).
Hai cách đưa tài liệu vào trợ lý khác nhau thế nào?	Kho tri thức dùng RAG, chia sẻ được; tải vào chat nạp nguyên văn, dùng riêng (mục 4.10).
Kho dữ liệu chia sẻ theo mấy chế độ, mấy vai trò?	Ba chế độ (Riêng tư/Hạn chế/Công khai) và ba vai trò (mục 5.6).
Tài liệu cần ở trạng thái nào để AI dùng được?	Đã xử lý (đã tạo embedding) — xem Giám sát tài liệu (mục 7.9).

H.3. Chương 6 – 8

Câu hỏi	Đáp án / Tham chiếu
Node chia thành mấy nhóm?	Bốn: Kích hoạt, AI & Tác vụ tự động, Tích hợp, Logic (mục 6.3).
Hai cách tạo workflow là gì?	Bằng AI (mô tả tự nhiên) và thủ công/nhập JSON (mục 6.4).
Kết nối dịch vụ ngoài do ai thực hiện?	Người dùng tự xác thực qua OAuth (mục 6.7).

Câu hỏi	Đáp án / Tham chiếu
Mô-đun Quản trị ai thấy được?	Chỉ Quản trị viên (mục 7).
Dữ liệu nào tuyệt đối không đưa vào AI?	Bí mật nhà nước (mục 8.2).
Luật BVDLCN hiện hành là văn bản nào?	Luật 91/2025/QH15, hiệu lực 01/01/2026 (mục 8.1).

PHỤ LỤC I — BẢNG TRA CỨU NHANH THEO MÀN HÌNH

Bảng tra cứu giúp xác định nhanh có thể làm gì trên mỗi màn hình chính và xem hướng dẫn ở đâu.

Màn hình	Thao tác chính	Mục
Đăng nhập	Truy cập hệ thống, thiết lập tài khoản.	Ch.3
Quản lý trợ lý	Xem/tạo/cấu hình/chia sẻ trợ lý.	4.1 – 4.3
Trò chuyện	Hỏi đáp, chọn chế độ, đính kèm, Canvas.	4.4 – 4.7
Kho dữ liệu của tôi	Tạo kho, thêm/thao tác tài liệu, chia sẻ.	5.1 – 5.6
Chia sẻ với tôi	Xem kho được chia sẻ.	5.7
Luồng công việc	Tạo/sửa/chạy luồng, phiên bản, lịch sử.	6.2 – 6.9
Quản lý người dùng	Mời/tạo/sửa/xóa tài khoản.	7.1
Hoạt động người dùng/tổ chức	Theo dõi tài nguyên sử dụng.	7.2 – 7.3
Tích hợp Zalo / Web / Office	Cấu hình kênh phục vụ.	7.4 – 7.6
Chế độ chat / Agents & Công cụ	Bật/tắt chế độ, agent, công cụ.	7.7 – 7.8
Giám sát tài liệu	Theo dõi trạng thái xử lý tài liệu.	7.9
Cấu hình hệ thống	Thiết lập tham số tổ chức.	7.10

PHỤ LỤC J — GIẢI THÍCH MỞ RỘNG CÁC KHÁI NIỆM

Phụ lục này giải thích kỹ hơn các khái niệm nền tảng, dành cho người dùng muốn hiểu sâu để khai thác Trust AI chủ động hơn. Nội dung trình bày ở mức phổ thông, không đòi hỏi kiến thức kỹ thuật chuyên sâu.

J.1. Trí tuệ nhân tạo và mô hình ngôn ngữ

Trí tuệ nhân tạo (AI) là lĩnh vực giúp máy tính thực hiện những tác vụ vốn cần trí tuệ con người, như hiểu ngôn ngữ, nhận dạng hình ảnh hay ra quyết định. Trong Trust AI, công nghệ trung tâm là mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) — loại mô hình chuyên xử lý và sinh ngôn ngữ tự nhiên. Mô hình được huấn luyện bằng cách học quy luật từ khối lượng văn bản khổng lồ, qua đó hình thành khả năng trả lời câu hỏi, tóm tắt, dịch, soạn thảo và phân tích văn bản. Cần lưu ý rằng mô hình không tra cứu một “cơ sở dữ liệu sự thật” khi trả lời, mà sinh nội dung dựa trên quy luật đã học; vì vậy việc cung cấp ngữ cảnh tốt (tài liệu, câu hỏi rõ) và kiểm chứng kết quả là rất quan trọng.

J.2. Kho tri thức, tìm kiếm ngữ nghĩa và trích dẫn

Kho tri thức là tập hợp tài liệu của đơn vị được nạp vào Trust AI. Để trợ lý có thể tìm đúng nội dung, mỗi tài liệu được chia thành các đoạn và chuyển thành dạng số (embedding) biểu diễn ý nghĩa. Khi người dùng đặt câu hỏi, hệ thống cũng chuyển câu hỏi thành dạng số và tìm các đoạn có ý nghĩa gần nhất — gọi là tìm kiếm ngữ nghĩa, khác với tìm kiếm theo từ khóa thuần túy. Các đoạn tìm được đưa vào ngữ cảnh để mô hình trả lời và kèm trích dẫn nguồn. Cơ chế này (RAG) là nền tảng của chế độ Tri thức nội bộ, cho phép câu trả lời bám sát tài liệu thật và có thể kiểm chứng.

J.3. Phân quyền: vì sao thiết kế ba chế độ và ba vai trò

Mô hình phân quyền của Trust AI tách bạch hai câu hỏi: “Ai có thể tiếp cận?” (ba chế độ truy cập: Riêng tư, Hạn chế, Công khai) và “Tiếp cận thì làm được gì?” (ba vai trò: Chủ sở hữu, Người chỉnh sửa, Người xem). Cách tách bạch này giúp diễn đạt linh hoạt hầu hết nhu cầu thực tế: một kho có thể Công khai nhưng đa số chỉ ở vai trò Người xem; hoặc Hạn chế với một vài Người chỉnh sửa và nhiều Người xem. Việc áp dụng thống nhất mô hình này cho cả kho dữ liệu và trợ lý giúp người dùng chỉ cần nắm một

lần là vận dụng được cho cả hai mô-đun, giảm nhầm lẫn và sai sót phân quyền.

J.4. Tự động hóa quy trình: từ thao tác thủ công đến luồng

Nhiều công việc hành chính có tính lặp lại và theo quy luật: tổng hợp, phân loại, soạn thông báo, gửi báo cáo định kỳ. Tự động hóa bằng luồng công việc chuyển các bước thủ công thành một chuỗi node chạy tự động theo lịch hoặc theo trình kích hoạt. Lợi ích không chỉ là tiết kiệm thời gian, mà còn là chuẩn hóa: mỗi lần chạy đều theo đúng các bước đã thiết kế, giảm sai sót do thao tác thủ công. Tuy nhiên, vì luồng có thể hành động thay người dùng, việc thiết kế cẩn thận, kiểm thử và rà soát (Chương 6) là điều kiện để tự động hóa an toàn.

J.5. Trích dẫn nguồn và khả năng kiểm chứng

Một điểm phân biệt quan trọng của Trust AI trong môi trường công vụ là khả năng trích dẫn nguồn khi trả lời dựa trên kho tri thức. Trích dẫn cho phép cán bộ truy ngược về tài liệu gốc để xác minh, thay vì tin tưởng câu trả lời một cách thụ động. Đây là cơ chế nền tảng bảo đảm tính kiểm chứng — yêu cầu cốt lõi khi sử dụng thông tin cho công việc hành chính. Người

dùng nên hình thành thói quen đối chiếu trích dẫn, đặc biệt với các nội dung sẽ đưa vào văn bản chính thức hoặc dùng làm căn cứ ra quyết định.

J.6. Giới hạn của AI và vai trò con người

Hiểu rõ giới hạn của AI giúp sử dụng công cụ đúng cách. Mô hình ngôn ngữ không có khả năng tự nhận biết khi nào mình sai; không cập nhật thông tin mới ngoài dữ liệu và ngữ cảnh được cung cấp; và có thể bị ảnh hưởng bởi cách diễn đạt câu hỏi. Vì vậy, AI phù hợp với vai trò hỗ trợ — tăng tốc tra cứu, soạn thảo, tổng hợp — nhưng không thay thế phán đoán chuyên môn, thẩm quyền và trách nhiệm của cán bộ. Trong mọi quy trình, con người vẫn là người quyết định cuối cùng và chịu trách nhiệm về kết quả.

J.7. Nguyên tắc sử dụng AI có trách nhiệm

Để sử dụng Trust AI một cách có trách nhiệm trong khu vực công, người dùng và đơn vị nên quán triệt các nguyên tắc sau, vốn cũng phù hợp với định hướng chung về ứng dụng AI an toàn:

6. Con người làm chủ: AI hỗ trợ, con người quyết định và chịu trách nhiệm.

7. Minh bạch và kiểm chứng: ưu tiên câu trả lời có trích dẫn; luôn đối chiếu nguồn khi cần.
8. Bảo vệ dữ liệu: không đưa bí mật nhà nước vào AI; tối thiểu hóa và bảo vệ dữ liệu cá nhân.
9. Đúng mục đích: sử dụng AI cho công việc chính đáng, đúng thẩm quyền.
10. Công bằng và khách quan: thận trọng với kết quả có thể thiên lệch; rà soát trước khi áp dụng.
11. Tuân thủ pháp luật: bám sát khung pháp lý hiện hành (Chương 8) và quy chế của đơn vị.
12. Cải tiến liên tục: phản hồi, cập nhật kho tri thức và quy trình để nâng cao chất lượng.

★ **QUAN TRỌNG**

Các nguyên tắc này nên được cụ thể hóa trong quy chế sử dụng AI nội bộ của đơn vị (mục 8.6) và được phổ biến tới mọi người dùng như một phần của quá trình onboarding.

PHỤ LỤC K — HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI CHO ĐƠN VỊ

Phụ lục này tổng hợp các bước và lưu ý khi một đơn vị đưa Trust AI vào sử dụng, bổ trợ cho mục 7.11. Đây là khung tham khảo; mỗi đơn vị điều chỉnh theo điều kiện thực tế.

K.1. Lộ trình triển khai theo giai đoạn

Giai đoạn	Hoạt động chính	Kết quả mong đợi
Chuẩn bị	Xác định phạm vi, chuẩn bị tài liệu nguồn, dự thảo quy chế.	Sẵn sàng về tổ chức và dữ liệu.
Thiết lập	Cấp tài khoản, cấu hình giao diện, dựng kho tri thức.	Hệ thống sẵn sàng sử dụng.
Thí điểm	Áp dụng ở một nhóm/ngành vụ ưu tiên; thu thập phản hồi.	Rút kinh nghiệm, hiệu chỉnh.
Mở rộng	Nhân rộng ra toàn đơn vị; bổ sung kho và workflow.	Sử dụng phổ biến, ổn định.
Duy trì	Giám sát, cập nhật tài liệu, rà soát phân quyền định kỳ.	Vận hành bền vững, an toàn.

K.2. Các yếu tố quyết định thành công

- Cam kết và chỉ đạo của lãnh đạo; ban hành quy chế sử dụng AI nội bộ.
- Chất lượng kho tri thức ban đầu; phân công người duy trì, cập nhật.

- Đào tạo người dùng theo lối đi phù hợp từng vai trò.
- Phân quyền hợp lý theo nguyên tắc quyền tối thiểu.
- Cơ chế phản hồi và cải tiến liên tục.

K.3. Rủi ro thường gặp và cách phòng ngừa

Rủi ro	Phòng ngừa
Người dùng dùng sai chế độ, kết quả kém	Đào tạo theo Chương 2, 4; phổ biến bảng chọn chế độ.
Kho tri thức lộn xộn, lỗi thời	Áp dụng chiến lược tổ chức kho (mục 5.9); rà soát định kỳ.
Lộ lọt dữ liệu do phân quyền lỏng	Nguyên tắc quyền tối thiểu; hạn chế chế độ Công khai (Chương 8).
Phụ thuộc kết quả AI thiếu kiểm chứng	Quy định rà soát bắt buộc trước khi ban hành (mục 8.6).
Workflow tự động gây sai sót	Kiểm thử và rà soát trước khi vận hành (Chương 6).

PHỤ LỤC L — KHUNG NĂNG LỰC NGƯỜI DÙNG

Phụ lục này gợi ý các mức năng lực sử dụng Trust AI, hỗ trợ đơn vị xây dựng chương trình đào tạo và đánh giá. Người dùng có thể tự đối chiếu để xác định nội dung cần học thêm.

Bảng 19: Khung năng lực người dùng

Mức	Năng lực đạt được	Nội dung cần nắm
Cơ bản	Đăng nhập, trò chuyện, đính kèm tài liệu, soạn thảo Canvas.	Chương 2, 3, mục 4.1 – 4.7
Thành thạo	Tạo và cấu hình trợ lý, xây dựng và chia sẻ kho tri thức, chọn đúng chế độ.	Chương 4, 5 đầy đủ
Nâng cao	Xây dựng và vận hành luồng công việc; tích hợp dịch vụ ngoài.	Chương 6
Quản trị	Quản lý người dùng, tích hợp kênh, giám sát, cấu hình hệ thống.	Chương 7
Tuân thủ	Áp dụng đúng quy tắc dữ liệu và pháp lý trong mọi tác vụ.	Chương 8

 MẸO

Đơn vị có thể dùng khung này để thiết kế các buổi tập huấn theo nhóm đối tượng, kết hợp với câu hỏi ôn tập ở Phụ lục H để đánh giá kết quả.

PHỤ LỤC M — BẢNG THAM CHIẾU CHI TIẾT THEO MÀN HÌNH

Phụ lục này tổng hợp đầy đủ các thành phần giao diện chính của từng màn hình, phục vụ tra cứu nhanh khi thao tác. Mỗi mục liệt kê thành phần và chức năng; tham chiếu chương/mục để xem hướng dẫn chi tiết.

M.1. Màn hình Quản lý trợ lý

Thành phần	Chức năng
Ô tìm kiếm	Tìm trợ lý theo tên.
Bộ lọc phạm vi truy cập	Lọc Tất cả / Riêng tư / Hạn chế / Công khai.
Sắp xếp	Theo Tên hoặc Lần sử dụng gần nhất.
Chuyển đổi hiển thị	Lưới (Grid) ↔ Danh sách (List).
Nút + Thêm	Thêm trợ lý Công khai của tổ chức.
Nút + Tạo	Tạo trợ lý mới.
Menu (:) trên thẻ	Cấu hình / Xóa trợ lý.

M.2. Cấu hình trợ lý (bốn tab)

Tab	Thành phần chính
Thiết lập	Ảnh đại diện, Tên, Tin nhắn chào mừng, Mô tả.
Kho dữ liệu	Danh sách kho, ô tìm kiếm, công tắc Kết nối từng kho.

Tab	Thành phần chính
Chia sẻ	Chọn chế độ truy cập; thêm người dùng và vai trò.
Agents	Mục Agents (danh sách tác nhân) và Công cụ (trạng thái kết nối).

M.3. Giao diện trò chuyện

Khu vực	Thành phần chính
Thanh bên trái	Cuộc trò chuyện mới, Tìm kiếm, Tích hợp, Mẫu lời nhắc, Dự án, lịch sử.
Vùng hội thoại	Tin nhắn qua lại; thao tác từng tin nhắn; số đếm tài liệu.
Hộp nhập	Nút +, chọn chế độ, ghi âm, gửi.
Canvas (khi mở)	Công cụ định dạng, chỉnh sửa, tải xuống DOCX/PDF.
Thanh điều hướng phải	Di chuyển nhanh giữa các tin nhắn.

M.4. Màn hình Quản lý tài liệu

Khu vực	Thành phần chính
Kho dữ liệu của tôi	Danh sách kho; nút + Tạo kho; menu (:): Mở/Chỉnh sửa/Chia sẻ/Xóa.
Bên trong kho	Danh sách tài liệu; tìm kiếm; lọc loại/ngày; nút + Thêm.
Thêm tài liệu	Tải lên tài liệu/thư mục; Nhập từ website; Tạo thư mục.
Chia sẻ kho	Ba chế độ truy cập; thêm người dùng; ba vai trò.
Chia sẻ với tôi	Kho được chia sẻ; người chia sẻ; thời điểm.

M.5. Màn hình Luồng công việc

Khu vực	Thành phần chính
Danh sách luồng	Của tôi / Được chia sẻ / Mẫu; menu (:): Nhân bản/Chỉnh sửa/Chia sẻ/Xóa.
Canvas thiết kế	Thêm node, liên kết, cấu hình node, panel Trò chuyện (tạo bằng AI).
Thanh công cụ trên	Lưu, Phiên bản, Lịch sử thực thi, Tải .json, Quản lý tệp, Tích hợp, Chia sẻ.
Thanh công cụ dưới	Hoàn tác/Làm lại, thu phóng, Fit View, Tự sắp xếp, đổi bố cục/cạnh.
Thực thi	Nút Thực thi; trạng thái node Đang chạy/Thành công/Lỗi.

M.6. Mô-đun Quản trị

Màn hình	Thành phần chính
Quản lý người dùng	Danh sách, tìm/lọc, Mời, + Tạo, menu (:) thao tác, công tắc Kích hoạt.
Hoạt động người dùng	Danh sách hoạt động; bộ lọc; tab Chi tiết với biểu đồ.
Hoạt động tổ chức	Báo cáo tổng hợp theo tháng; biểu đồ theo mô hình/hành động.
Tích hợp Zalo	Danh sách ứng dụng; + Tạo; trường App ID/OA/Trợ lý.
Web Components	Danh sách; + Tạo; Xem trước; mã nhúng.
Office Bot	Danh sách; + Tạo; Mô tả; Trợ lý ánh xạ.

Màn hình	Thành phần chính
Agents & Công cụ	Bật/tắt hiển thị theo Chat và Workflow.
Chế độ chat	Bật/tắt, đặt mặc định; Tên/Biểu tượng/Mô tả từng chế độ.
Giám sát tài liệu	Trạng thái xử lý theo pipeline.
Cấu hình hệ thống	Tham số tổ chức (thời hạn dùng thử...).

PHỤ LỤC N — CẨM NANG THAO TÁC THEO TÁC VỤ

Phụ lục này trình bày chi tiết các tác vụ thường gặp dưới dạng cẩm nang thao tác đầy đủ, gồm mục tiêu, điều kiện cần, các bước và lưu ý. Khác với phần thân tài liệu (trình bày theo tính năng), phụ lục này tổ chức theo tác vụ để người dùng tra cứu nhanh khi cần làm một việc cụ thể.

N.1. Tạo một trợ lý hỏi đáp nội bộ hoàn chỉnh

Mục tiêu: có một trợ lý trả lời được các câu hỏi dựa trên tài liệu nội bộ, kèm trích dẫn. Điều kiện cần: đã có (hoặc sẽ tạo) kho tri thức chứa tài liệu liên quan.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo kho tri thức và tải lên tài liệu nội bộ cần tra cứu.	Kho sẵn sàng (tài liệu ở trạng thái Đã xử lý).
2	Nhấn + Tạo để tạo trợ lý; đặt tên, mô tả theo nghiệp vụ.	Trợ lý được khởi tạo.
3	Ở tab Kho dữ liệu, bật kết nối kho vừa tạo.	Trợ lý truy vấn được tài liệu trong kho.
4	Ở tab Chia sẻ, đặt chế độ và phân quyền phù hợp.	Đúng người dùng được dùng trợ lý.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
5	Mở trò chuyện, chọn chế độ Tri thức nội bộ, kiểm thử câu hỏi.	Trợ lý trả lời kèm trích dẫn.
6	Đối chiếu trích dẫn với tài liệu gốc.	Xác nhận chất lượng trước khi đưa vào dùng chung.

 MẸO

Nếu trợ lý trả lời thiếu căn cứ, kiểm tra: kho đã kết nối chưa, tài liệu đã ở trạng thái Đã xử lý chưa, và câu hỏi đã đủ cụ thể chưa.

N.2. Soạn một văn bản hành chính đúng thể thức

Mục tiêu: tạo dự thảo văn bản hành chính bám thể thức Nghị định 30/2020 để hoàn thiện và trình ký.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	(Tùy chọn) Dùng Tri thức nội bộ tra cứu căn cứ cần viện dẫn.	Có căn cứ chính xác kèm trích dẫn.
2	Chọn chế độ Tạo Canvas; mô tả loại văn bản, nội dung, yêu cầu thể thức.	Trợ lý mở Canvas và dựng dự thảo.
3	Chỉnh sửa nội dung trực tiếp hoặc theo vùng chọn trên Canvas.	Dự thảo hoàn thiện về nội dung.
4	Tải về DOCX; bổ sung số ký hiệu, ngày tháng, nơi nhận, người ký.	Văn bản đúng thể thức.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
5	Trình người có thẩm quyền rà soát và ký ban hành.	Văn bản được ban hành đúng quy trình.

N.3. Tạo kho dùng chung cho phòng và phân quyền

Mục tiêu: thiết lập một kho tài liệu để cả phòng cùng tra cứu, với phân quyền hợp lý.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo kho, đặt tên/mô tả; tải lên bộ tài liệu (tệp hoặc thư mục).	Kho có nội dung.
2	Mở Chia sẻ; chọn chế độ Hạn chế.	Khu vực thêm người dùng hiển thị.
3	Thêm thành viên phòng; gán Người xem cho đa số, Người chỉnh sửa cho người phụ trách cập nhật.	Phân quyền theo nhu cầu.
4	Lưu; thông báo cho phòng và kết nối kho với trợ lý chung (nếu có).	Cả phòng tra cứu được.

N.4. Tự động hóa một báo cáo định kỳ

Mục tiêu: thiết lập luồng tự chạy theo lịch để tạo và gửi báo cáo định kỳ.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Tạo luồng bằng AI: mô tả rõ nguồn dữ liệu, nội dung báo cáo, người nhận, thời điểm gửi.	AI dựng luồng trên canvas.
2	Rà soát các node; kết nối dịch vụ ngoài (email...) qua OAuth.	Luồng đủ điều kiện chạy.
3	Đặt trình kích hoạt Lập lịch theo tần suất mong muốn.	Luồng sẽ tự chạy theo lịch.
4	Chạy thử từng node và cả luồng; kiểm tra kết quả.	Xác nhận luồng đúng.
5	Tạo phiên bản Production và đưa vào vận hành.	Báo cáo được tạo và gửi tự động.

N.5. Cấp tài khoản và onboarding một nhóm người dùng

Mục tiêu (quản trị viên): đưa một nhóm cán bộ mới vào sử dụng hệ thống.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Vào Quản lý người dùng; dùng Mời người dùng nhập danh sách email.	Người dùng nhận email kích hoạt.
2	Gán vai trò phù hợp cho từng tài khoản.	Phân quyền hệ thống đúng.
3	Tắt các chế độ chat/agent không cần (mục 7.7 – 7.8).	Giao diện gọn, đúng nhu cầu.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
4	Chuẩn bị kho tri thức và trợ lý dùng chung cho nhóm.	Sẵn tài nguyên để làm việc.
5	Hướng dẫn nhóm theo Chương 2 và lối đi theo vai trò.	Nhóm bắt đầu sử dụng hiệu quả.

N.6. Xử lý một phản ánh của công dân theo workflow mẫu

Mục tiêu: xử lý phản ánh một cách hệ thống, đúng pháp luật, có dự thảo văn bản.

Bước	Thao tác	Kết quả hiển thị
1	Mở workflow mẫu Xử lý phản ánh; nhập nội dung (đã tối thiểu hóa dữ liệu cá nhân).	Workflow tiếp nhận đầu vào.
2	Chạy luồng; xem phân tích, thẩm quyền, căn cứ pháp lý và dự thảo.	Có kết quả xử lý ban đầu.
3	Rà soát căn cứ pháp lý (đối chiếu hiệu lực) và nội dung dự thảo.	Bảo đảm chính xác, đúng thể thức.
4	Hoàn thiện thông tin, trình ký theo thẩm quyền.	Phản ánh được xử lý đúng quy trình.

⚠ CẢNH BÁO

Trong mọi tác vụ có xử lý thông tin công dân, tuân thủ nghiêm quy tắc dữ liệu tại Chương 8: tối thiểu hóa, ẩn danh khi có thể, không đặt ở kho Công khai, và rà soát kết quả AI trước khi sử dụng chính thức.

PHỤ LỤC O — SỔ TAY XỬ LÝ SỰ CỐ THEO TÌNH HUỐNG

Phụ lục này hướng dẫn xử lý sự cố theo lối “tình huống → nguyên nhân có thể → cách kiểm tra → cách khắc phục”, bổ trợ cho bảng lỗi tại mục 9.7. Người dùng lần lượt kiểm tra các khả năng từ phổ biến đến ít gặp.

O.1. Không đăng nhập được

Bước kiểm tra	Hành động
Kết nối mạng	Kiểm tra internet; thử mở trang khác.
Thông tin đăng nhập	Kiểm tra tên đăng nhập/mật khẩu; tắt Caps Lock; chú ý chế độ gõ tiếng Việt.
Trình duyệt	Dùng trình duyệt được khuyến nghị; xóa bộ nhớ đệm; thử cửa sổ ẩn danh.
Đường dẫn	Xác nhận đúng địa chỉ hệ thống của đơn vị.
Tài khoản	Nếu vẫn lỗi, có thể tài khoản bị khóa — liên hệ quản trị viên.

O.2. Trợ lý trả lời không như mong đợi

Khả năng	Cách kiểm tra	Khắc phục
Sai chế độ chat	Xem chế độ đang dùng	Chuyển chế độ phù hợp (Trình thức nội bộ để tra cứu nội bộ).

Khả năng	Cách kiểm tra	Khắc phục
Chưa kết nối kho	Kiểm tra tab Kho dữ liệu	Bật kết nối kho liên quan (mục 4.3.2).
Tài liệu chưa xử lý	Kiểm tra trạng thái tài liệu	Chờ trạng thái Đã xử lý (mục 7.9).
Câu hỏi chưa rõ	Xem lại cách diễn đạt	Bổ sung bối cảnh, ràng buộc, định dạng mong muốn.
Kho thiếu/lỗi thời	Rà soát nội dung kho	Bổ sung tài liệu; gỡ bản lỗi thời (mục 5.9).

O.3. Canvas không mở hoặc không tải được tài liệu

Khả năng	Khắc phục
Đang ở chế độ Hỏi đáp nhanh	Chuyển sang chế độ khác bất kỳ (Hỏi đáp chuyên sâu, Tri thức nội bộ, Trợ lý đa năng, Tạo Canvas) vì Hỏi đáp nhanh không hỗ trợ Canvas (mục 4.6).
Nội dung chưa được tạo dưới dạng tài liệu	Yêu cầu trợ lý tạo văn bản hoàn chỉnh để mở Canvas.
Định dạng tải xuống chưa phù hợp	Chọn PDF cho in ấn, DOCX cho chỉnh sửa tiếp.

O.4. Workflow lỗi khi chạy

Khả năng	Cách kiểm tra	Khắc phục
Dịch vụ ngoài chưa kết nối	Trạng thái node tích hợp	Xác thực dịch vụ qua OAuth (mục 6.7).
Cấu hình node sai	Lịch sử thực thi; chạy thử node	Sửa cấu hình; chạy lại node (mục 6.12).
Prompt node AI chưa rõ	Đầu ra của node LLM	Tinh chỉnh phần Hướng dẫn của node.
Lịch chạy sai	Cấu hình trình kích hoạt Lập lịch	Đặt lại lịch; lưu và kích hoạt luồng.

O.5. Vấn đề phân quyền và chia sẻ

Tình huống	Khắc phục
Không thấy kho/trợ lý mong đợi	Đề nghị chủ sở hữu chia sẻ hoặc cấp quyền phù hợp.
Không chỉnh sửa được tài liệu được chia sẻ	Cần vai trò Người chỉnh sửa; đề nghị nâng quyền (mục 5.6.4).
Lo ngại chia sẻ quá rộng	Chuyển từ Công khai sang Hạn chế; rà soát danh sách người dùng.

★ QUAN TRỌNG

Nếu sự cố liên quan đến lộ lọt dữ liệu cá nhân hoặc nghi ngờ thông tin mật bị đưa vào hệ thống, dừng thao tác và thực hiện ngay quy trình tại mục 8.4, đồng thời báo cáo người phụ trách.

PHỤ LỤC P — BẢNG TRA CỨU TỪ KHÓA

Bảng tra cứu giúp tìm nhanh nơi trình bày một chủ đề trong tài liệu.

Từ khóa	Vị trí
Agent / Tác nhân	1.4, 1.8.4, 4.3.4, 6.14.2
Bảo mật / An toàn thông tin	1.6, Chương 8
Bí mật nhà nước	8.1.3, 8.2, 8.7.1
Canvas	4.6, 4.12, Phụ lục N.2
Chế độ chat	4.5, 4.12, 7.8
Chia sẻ / Phân quyền	4.3.3, 5.6, 1.8.3
Compute Block / Token	1.4, 1.8.3, 7.2 – 7.3
Dữ liệu cá nhân	8.1.4, 8.3, 8.7.2
Dự án (Project)	4.8.1, 4.14.2
Đăng nhập / Tài khoản	Chương 3
Embedding / Tìm kiếm ngữ nghĩa	1.4, 1.8.2, Phụ lục J.2
Kho tri thức	Chương 5, 1.8.2, 4.3.2
Luồng công việc / Workflow	Chương 6
Mẫu lời nhắc / Prompt	4.9, 4.14.3, Phụ lục B

Từ khóa	Vị trí
Node	6.3, 6.14
Office Bot	7.6
Quản trị người dùng	7.1, Phụ lục N.5
RAG	1.4, 1.8.2, 4.11
Soạn thảo văn bản	4.6, 8.7.3, Phụ lục N.2
Thẻ thức văn bản (NĐ 30/2020)	8.1.2, 8.7.3
Tích hợp dịch vụ ngoài	4.3.4, 6.7, 4.14.5
Trích dẫn nguồn	4.5, 4.11, 1.8.2
Triển khai / Onboarding	7.11, Phụ lục K
Web Components	7.5
Zalo OA	7.4

PHỤ LỤC Q — BÀI THỰC HÀNH THEO CHƯƠNG

Phụ lục này cung cấp các bài thực hành có hướng dẫn, giúp người dùng và đơn vị tổ chức tập huấn theo hình thức “học qua làm”. Mỗi bài nêu mục tiêu, yêu cầu và tiêu chí hoàn thành. Các bài được sắp xếp theo độ khó tăng dần, bám theo nội dung từng chương.

Q.1. Bài thực hành cơ bản (Chương 2 – 3)

Bài 1 — Đăng nhập và thiết lập tài khoản

Mục tiêu: làm quen với đăng nhập và các thiết lập cá nhân. Yêu cầu: đăng nhập vào hệ thống; đổi ngôn ngữ giao diện và thử chế độ hiển thị Sáng/Tối; đổi mật khẩu (nếu được phép); đăng xuất an toàn. Tiêu chí hoàn thành: thực hiện trọn vẹn các thao tác trên và giải thích được vì sao cần đăng xuất khi dùng máy chung.

Bài 2 — Trò chuyện đầu tiên

Mục tiêu: tương tác với trợ lý mặc định. Yêu cầu: mở trợ lý mặc định; đặt một câu hỏi đơn giản; thử lần lượt hai chế độ chat khác nhau và quan sát khác biệt. Tiêu chí hoàn thành: nhận biết được khi nào nên dùng Hỏi đáp nhanh và khi nào nên dùng Hỏi đáp chuyên sâu.

Q.2. Bài thực hành trung cấp (Chương 4 – 5)

Bài 3 — Soạn một văn bản bằng Canvas

Mục tiêu: sử dụng Canvas để soạn thảo. Yêu cầu: dùng chế độ Tạo Canvas yêu cầu trợ lý soạn một giấy mời họp; chỉnh sửa trực tiếp một đoạn; chỉnh một đoạn khác bằng cách bôi đen và mô tả thay đổi; tải về DOCX. Tiêu chí hoàn thành: có tệp DOCX với nội dung đã chỉnh sửa theo hai cách.

Bài 4 — Tạo kho tri thức và tra cứu

Mục tiêu: xây dựng kho và tra cứu nội bộ. Yêu cầu: tạo một kho; tải lên một vài tài liệu; chờ tới trạng thái Đã xử lý; tạo (hoặc cấu hình) một trợ lý kết nối kho; dùng chế độ Tri thức nội bộ đặt câu hỏi và kiểm tra trích dẫn. Tiêu chí hoàn thành: nhận được câu trả lời có trích dẫn và đối chiếu được với tài liệu gốc.

Bài 5 — Chia sẻ kho theo vai trò

Mục tiêu: thực hành phân quyền. Yêu cầu: đặt kho ở chế độ Hạn chế; thêm một đồng nghiệp với vai trò Người xem và một người khác với vai trò Người chỉnh sửa. Tiêu chí hoàn thành: giải thích đúng sự khác biệt quyền hạn giữa hai vai trò.

Q.3. Bài thực hành nâng cao (Chương 6 – 7)

Bài 6 — Tạo luồng công việc bằng AI

Mục tiêu: dựng và chạy một luồng đơn giản. Yêu cầu: dùng cách tạo bằng AI mô tả một luồng ba bước (lập lịch → tổng hợp → gửi/ghi kết quả); chạy thử từng node; chạy cả luồng. Tiêu chí hoàn thành: luồng chạy tới trạng thái Thành công và cho kết quả đúng mong đợi.

Bài 7 — Quản lý phiên bản và gỡ lỗi

Mục tiêu: thực hành vận hành luồng. Yêu cầu: tạo một phiên bản gắn nhãn; cố ý cấu hình sai một node rồi dùng Lịch sử thực thi để tìm và sửa lỗi; khôi phục phiên bản trước nếu cần. Tiêu chí hoàn thành: xác định đúng node lỗi và đưa luồng về trạng thái chạy được.

Bài 8 — Quản trị (dành cho quản trị viên)

Mục tiêu: thực hành tác vụ quản trị. Yêu cầu: mời/tạo một tài khoản thử nghiệm với vai trò phù hợp; tắt một chế độ chat không dùng; xem báo cáo Hoạt động tổ chức. Tiêu chí hoàn thành: tài khoản mới đăng nhập được; chế độ đã tắt không còn hiển thị với người dùng.

Q.4. Bài thực hành tổng hợp (Chương 8)

Bài 9 — Áp dụng quy tắc bảo mật và dữ liệu cá nhân

Mục tiêu: vận dụng quy tắc bảo mật và dữ liệu cá nhân. Yêu cầu: cho một đoạn nội dung giả định có thông tin cá nhân, hãy xác định các trường cần ẩn danh/lược bỏ trước khi đưa vào AI; xác định kho và chế độ chia sẻ phù hợp. Tiêu chí hoàn thành: nêu đúng nguyên tắc tối thiểu hóa và ẩn danh, và lý giải lựa chọn chế độ chia sẻ.

MẸO

Đơn vị có thể kết hợp các bài thực hành này với khung năng lực ở Phụ lục L và câu hỏi ôn tập ở Phụ lục H để thiết kế một chương trình tập huấn hoàn chỉnh, có đánh giá đầu ra.

PHỤ LỤC R — DÀN Ý CÁC LOẠI VĂN BẢN THƯỜNG GẶP

Phụ lục này cung cấp dàn ý tham khảo cho một số loại văn bản hành chính thường soạn với sự hỗ trợ của Trust AI. Người dùng có thể dựa vào dàn ý để mô tả yêu cầu cho trợ lý (chế độ Tạo Canvas) và để rà soát tính đầy đủ của dự thảo. Canvas mặc định trình bày theo thể thức và kỹ thuật trình bày của Nghị định 30/2020/NĐ-CP; dàn ý dưới đây tập trung vào bố cục nội dung để người dùng kiểm tra mức độ đầy đủ.

R.1. Công văn

- Quốc hiệu, tiêu ngữ; tên cơ quan ban hành; số, ký hiệu; địa danh, ngày tháng.
- Tên loại và trích yếu nội dung.
- Kính gửi (nơi nhận chính).
- Phần mở đầu: nêu căn cứ, lý do, bối cảnh.
- Phần nội dung: trình bày vấn đề, yêu cầu/đề nghị cụ thể, thời hạn (nếu có).
- Phần kết: đề nghị phối hợp/thực hiện.

- Nơi nhận; quyền hạn, chức vụ người ký; chữ ký, dấu.

R.2. Báo cáo

- Phần thể thức như văn bản hành chính chung.
- Đặc điểm tình hình / bối cảnh.
- Kết quả đạt được (theo từng nội dung/chỉ tiêu).
- Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.
- Phương hướng, nhiệm vụ và giải pháp thời gian tới.
- Kiến nghị, đề xuất.

R.3. Kế hoạch

- Căn cứ xây dựng kế hoạch.
- Mục đích, yêu cầu.
- Nội dung và nhiệm vụ cụ thể (kèm phân công, thời gian).
- Tổ chức thực hiện.
- Kinh phí (nếu có) và điều kiện bảo đảm.

R.4. Giấy mời

- Phần thể thức như văn bản hành chính chung.

- Nội dung: trân trọng kính mời (đối tượng).
- Nội dung/chủ đề cuộc họp, sự kiện.
- Thời gian, địa điểm.
- Đề nghị về xác nhận tham dự, tài liệu mang theo (nếu có).

R.5. Thông báo

- Phần thể thức như văn bản hành chính chung.
- Nội dung cần thông báo (rõ ràng, ngắn gọn).
- Đối tượng áp dụng/đối tượng nhận.
- Yêu cầu, thời hạn thực hiện (nếu có).

R.6. Phiếu hướng dẫn / trả lời công dân

- Thông tin tiếp nhận (số, ngày; bộ phận tiếp nhận).
- Tóm tắt nội dung yêu cầu/phản ánh của công dân.
- Căn cứ pháp lý áp dụng (viện dẫn chính xác, còn hiệu lực).
- Nội dung hướng dẫn/trả lời cụ thể.
- Hướng dẫn bước tiếp theo và bộ phận liên hệ (nếu cần).

★ QUAN TRỌNG

Các dàn ý trên chỉ hỗ trợ bảo đảm đầy đủ nội dung. Việc trình bày đúng thể thức (phông chữ, cỡ chữ, căn lề, vị trí các thành phần) và hoàn thiện số ký hiệu, ngày tháng, người ký, dấu phải thực hiện theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP và quy định của đơn vị trước khi ban hành.

PHỤ LỤC S — VÍ DỤ THAO TÁC CHI TIẾT (PROMPT VÀ KẾT QUẢ MONG ĐỢI)

Phụ lục này trình bày một số ví dụ thao tác đầy đủ: bối cảnh, prompt gợi ý, kết quả mong đợi và lưu ý rà soát. Mục tiêu là giúp người dùng hình dung cụ thể cách diễn đạt yêu cầu và cách đánh giá kết quả. Các giá trị trong [ngoặc vuông] cần thay bằng thông tin thực tế; nội dung minh họa, không phải dữ liệu thật.

S.1. Tra cứu quy định có trích dẫn

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Bối cảnh

Công chức cần biết trình tự một thủ tục đã có quy định trong kho tri thức của đơn vị; chọn chế độ Tri thức nội bộ, trợ lý đã kết nối kho phù hợp.

ℹ LƯU Ý — Prompt gợi ý

“Dựa trên tài liệu trong kho, cho biết trình tự thực hiện thủ tục [tên thủ tục]: các bước, hồ sơ cần có, thời hạn giải quyết. Trích dẫn văn bản và điều khoản tương ứng cho từng ý.”

Kết quả mong đợi: trợ lý trả lời theo trình tự, mỗi bước/yêu cầu kèm trích dẫn nguồn (tên văn bản, điều khoản). Lưu ý rà soát: mở tài liệu gốc theo trích dẫn để xác nhận nội dung và kiểm tra văn bản còn hiệu lực; nếu thiếu căn cứ, bổ sung tài liệu vào kho rồi hỏi lại.

S.2. Soạn công văn đơn đốc

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Bối cảnh

Cần soạn công văn đơn đốc các đơn vị gửi báo cáo đúng hạn; chọn chế độ Tạo Canvas.

LƯU Ý — Prompt gợi ý

“Soạn dự thảo công văn của [tên cơ quan] gửi [các đơn vị], đơn đốc gửi báo cáo [tên báo cáo] trước ngày [hạn]. Nêu căn cứ là [văn bản chỉ đạo]. Văn phong hành chính, trình bày theo thể thức Nghị định 30/2020; để trống số ký hiệu, ngày tháng và người ký.”

Kết quả mong đợi: một dự thảo công văn mở trong Canvas với bố cục đúng (căn cứ, nội dung đơn đốc, thời hạn, đề nghị thực hiện), sẵn sàng để chỉnh sửa và tải về DOCX. Lưu ý rà soát: kiểm tra tính chính xác của căn cứ, bổ sung số ký hiệu, ngày tháng, nơi nhận và người ký; chuẩn hóa thể thức trước khi trình ký.

S.3. Tổng hợp số liệu thành nhận định

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Bối cảnh

Có một bảng số liệu công tác trong kỳ; cần phần nhận định cho báo cáo; tải bảng vào ô chat, chọn Hỏi đáp chuyên sâu.

LƯU Ý — Prompt gợi ý

“Từ bảng số liệu đính kèm, phân tích xu hướng theo [tiêu chí] và viết ba đoạn nhận định: (1) kết quả nổi bật; (2) vấn đề cần lưu ý; (3) khuyến nghị. Trình bày khách quan, có dẫn số liệu cụ thể.”

Kết quả mong đợi: ba đoạn nhận định mạch lạc, có dẫn số liệu từ bảng.

Lưu ý rà soát: đối chiếu các con số trợ lý dẫn với bảng gốc để bảo đảm chính xác; điều chỉnh nhận định cho phù hợp thực tế công tác và định hướng của đơn vị.

S.4. Phân tích phản ánh và đề xuất xử lý

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Bối cảnh

Cán bộ tiếp công dân cần phân tích một phản ánh và đề xuất hướng xử lý; đã lược thông tin định danh không cần thiết.

i LƯU Ý — Prompt gợi ý

“Phân tích nội dung phản ánh sau và đề xuất hướng xử lý: xác định vấn đề chính, thẩm quyền giải quyết, căn cứ pháp lý liên quan và các bước xử lý đề nghị. Nội dung: [nội dung đã ẩn danh].”

Kết quả mong đợi: bản phân tích có cấu trúc (vấn đề, thẩm quyền, căn cứ, các bước). Lưu ý rà soát: kiểm tra căn cứ pháp lý còn hiệu lực; xác nhận thẩm quyền theo quy định; với trường hợp phức tạp hoặc nhạy cảm, xin ý kiến chỉ đạo trước khi xử lý.

S.5. Mô tả luồng công việc cho AI dựng

▣ VÍ DỤ NGHIỆP VỤ — Bối cảnh

Cán bộ muốn tự động hóa việc tổng hợp và gửi báo cáo tin tức hằng ngày; dùng cách tạo luồng bằng AI.

ℹ LƯU Ý — Prompt gợi ý

“Tạo luồng tự động: hằng ngày lúc 7 giờ sáng, đọc tin từ [nguồn], tóm tắt theo ba chủ đề [chủ đề 1, 2, 3], mỗi chủ đề ba ý chính; tạo một tài liệu báo cáo và gửi qua email cho [người nhận].”

Kết quả mong đợi: AI dựng một luồng gồm node Lập lịch, node tổng hợp (LLM), node tạo tệp và node gửi email, để người dùng kiểm tra và tinh chỉnh. Lưu ý rà soát: kết nối email qua OAuth; chạy thử từng node; kiểm tra nội dung báo cáo trước khi đưa vào chạy tự động.

★ QUAN TRỌNG

Trong tất cả các ví dụ, kết quả do AI tạo ra là bản hỗ trợ ban đầu. Người dùng chịu trách nhiệm rà soát, kiểm chứng và hoàn thiện trước khi sử dụng cho công việc chính thức, đồng thời tuân thủ quy tắc dữ liệu tại Chương 8.

PHỤ LỤC T — CÁC MẪU LUỒNG CÔNG VIỆC THƯỜNG GẶP

Phụ lục này mô tả một số mẫu thiết kế luồng công việc phổ biến trong khu vực công, dưới dạng chuỗi node và mục đích sử dụng. Người dùng có thể tham khảo để mô tả yêu cầu cho AI hoặc tự dựng luồng. Mỗi mẫu nêu chuỗi node tiêu biểu và lưu ý áp dụng.

T.1. Tổng hợp và phân phối định kỳ

Mục đích: tạo và gửi báo cáo tổng hợp theo lịch. Chuỗi node tiêu biểu: Lập lịch → LLM (tổng hợp) → Trợ lý tạo tệp → Trợ lý Mail (gửi). Lưu ý: kết nối email qua OAuth; có thể thêm node Điều kiện để chỉ gửi khi có nội dung; theo dõi Lịch sử thực thi trong các lần chạy đầu.

Node	Vai trò trong mẫu
Lập lịch	Kích hoạt theo thời điểm định sẵn.
LLM	Đọc nguồn và tổng hợp nội dung theo yêu cầu.
Trợ lý tạo tệp	Tạo tài liệu báo cáo từ nội dung tổng hợp.
Trợ lý Mail	Gửi báo cáo tới danh sách người nhận.

T.2. Tiếp nhận và phân loại theo sự kiện

Mục đích: xử lý tự động khi có dữ liệu/yêu cầu mới. Chuỗi node tiêu biểu: Kích hoạt tích hợp → LLM (phân loại) → Điều kiện (rẽ nhánh) → các node xử lý theo nhánh. Lưu ý: thiết kế các nhánh rõ ràng; kiểm thử từng nhánh với dữ liệu mẫu; tuân thủ quy tắc dữ liệu nếu nội dung có thông tin cá nhân.

Node	Vai trò trong mẫu
Kích hoạt tích hợp	Bắt đầu khi nhận tín hiệu/dữ liệu mới.
LLM	Phân loại nội dung theo tiêu chí.
Điều kiện	Rẽ nhánh xử lý theo kết quả phân loại.
Node xử lý theo nhánh	Thực hiện hành động phù hợp từng loại.

T.3. Thu thập và lưu trữ tri thức

Mục đích: tự động đưa nội dung mới vào kho tri thức. Chuỗi node tiêu biểu: Kích hoạt (lịch hoặc sự kiện) → thu thập nội dung → xử lý/định dạng → lưu vào kho. Lưu ý: kiểm soát nguồn để bảo đảm chất lượng và độ tin cậy; tránh đưa nội dung trùng lặp hoặc không liên quan vào kho.

T.4. Soạn thảo hỗ trợ theo yêu cầu

Mục đích: tạo dự thảo văn bản theo đầu vào người dùng cung cấp. Chuỗi node tiêu biểu: Bắt đầu (nhận đầu vào) → LLM (soạn thảo theo thể thức)

→ Trợ lý tạo tệp (xuất văn bản). Lưu ý: bổ sung yếu tố thể thức và rà soát trước khi ban hành; kết hợp tra cứu căn cứ trước khi soạn để bảo đảm chính xác.

 MẸO

Khi mô tả luồng cho AI dựng, nêu rõ chuỗi node mong muốn theo các mẫu trên sẽ giúp AI tạo đúng cấu trúc hơn. Sau đó luôn kiểm thử và tinh chỉnh trước khi đưa vào vận hành chính thức.

PHỤ LỤC U — CẨM NANG RA QUYẾT ĐỊNH NHANH

Phụ lục này tổng hợp các bảng “khi nào dùng gì” để người dùng nhanh chóng lựa chọn đúng tính năng cho từng tình huống, tránh thử sai. Đây là phần tra cứu cô đọng, tổng hợp lại các hướng dẫn rải rác trong tài liệu.

U.1. Chọn chế độ chat

Nhu cầu	Chế độ nên dùng	Vì sao
Tra cứu nhanh thông tin chung	Hỏi đáp nhanh	Phản hồi tức thì, đủ cho câu hỏi đơn giản.
Phân tích, so sánh, lập luận	Hỏi đáp chuyên sâu	Suy luận nhiều bước, hỗ trợ Canvas/biểu đồ.
Tra cứu văn bản nội bộ	Tri thức nội bộ	Bám tài liệu kho, có trích dẫn để kiểm chứng.
Soạn văn bản hoàn chỉnh	Tạo Canvas	Không gian soạn thảo, xuất DOCX/PDF.
Chưa chắc chọn gì	Trợ lý đa năng	Hệ thống tự chọn năng lực phù hợp.

U.2. Chọn cách đưa tài liệu vào trợ lý

Tình huống	Cách nên dùng
Tài liệu lớn, nhiều trang, cần trích dẫn	Đưa vào Kho tri thức (RAG).

Tình huống	Cách nên dùng
Tệp ngắn–vừa, cần phân tích toàn diện	Tải trực tiếp vào ô chat.
Nhiều tệp cùng chủ đề, dùng lâu dài	Đưa vào Kho tri thức.
Cần chia sẻ cho đồng nghiệp	Đưa vào Kho tri thức (chia sẻ theo vai trò).
Một tệp tạm thời cho một câu hỏi	Tải trực tiếp vào ô chat.

U.3. Chọn chế độ chia sẻ

Tình huống	Chế độ nên dùng
Tài liệu/trợ lý cá nhân, đang thử nghiệm	Riêng tư.
Dùng trong nhóm/phòng ban xác định	Hạn chế (gán vai trò từng người).
Dùng chung toàn đơn vị	Công khai (cân nhắc kỹ nếu có dữ liệu nhạy cảm).

U.4. Chọn Chat hay Workflow

Tình huống	Nên dùng
Một yêu cầu, một lần, tương tác trực tiếp	Chat (Trợ lý AI).
Tác vụ lặp lại đều đặn theo lịch	Workflow (Lập lịch).
Phản ứng tự động theo sự kiện	Workflow (Kích hoạt tích hợp).
Quy trình nhiều bước nối tiếp/phân nhánh	Workflow.

U.5. Chọn định dạng xuất văn bản

Mục đích	Định dạng
In ấn, gửi, lưu trữ chính thức	PDF (giữ nguyên bố cục).
Chỉnh sửa tiếp trong Word	DOCX.

★ QUAN TRỌNG

Dù chọn cách nào, nguyên tắc xuyên suốt không đổi: rà soát, kiểm chứng kết quả AI trước khi sử dụng chính thức và tuân thủ quy tắc dữ liệu tại Chương 8.

PHỤ LỤC V — DANH MỤC KIỂM TRA VẬN HÀNH

Phụ lục này tập hợp các danh mục kiểm tra (checklist) chi tiết cho các hoạt động vận hành quan trọng, bổ trợ cho Phụ lục E. Đơn vị có thể in ra và sử dụng trực tiếp trong công việc hằng ngày.

V.1. Kiểm tra trước khi đưa một trợ lý vào dùng chung

- Tên và mô tả trợ lý rõ ràng, đúng nghiệp vụ.
- Đã kết nối đúng các kho tri thức cần thiết, không thừa kho không liên quan.
- Đã đặt chế độ chia sẻ và phân quyền phù hợp với phạm vi sử dụng.
- Đã kiểm thử với các câu hỏi tiêu biểu và kiểm tra trích dẫn.
- Nếu có tác nhân: đã xác thực dịch vụ ngoài và kiểm thử thao tác.
- Đã thông báo và hướng dẫn người dùng trong phạm vi chia sẻ.

V.2. Kiểm tra trước khi đưa một workflow vào vận hành

- Đã phác thảo và xác nhận đúng các bước nghiệp vụ.
- Mỗi node có tên và (nếu cần) ghi chú rõ ràng.
- Đã chạy thử từng node và cả luồng với dữ liệu mẫu.

- Đã kết nối và kiểm thử các dịch vụ ngoài (OAuth).
- Đã đặt đúng trình kích hoạt và lịch chạy (nếu có).
- Đã tạo phiên bản và gắn nhãn (Production/Development).
- Đã xác định người chịu trách nhiệm theo dõi và bảo trì.

V.3. Kiểm tra định kỳ chất lượng kho tri thức

- Rà soát và gỡ tài liệu đã hết hiệu lực hoặc lỗi thời.
- Kiểm tra tài liệu ở trạng thái lỗi và xử lý/tải lại.
- Bổ sung tài liệu cho các chủ đề người dùng hỏi nhiều nhưng kho còn thiếu.
- Kiểm tra trùng lặp và hợp nhất nếu cần.
- Rà soát phân quyền kho theo nguyên tắc quyền tối thiểu.

V.4. Kiểm tra an toàn dữ liệu định kỳ

- Không có tài liệu mật hoặc dữ liệu cá nhân không cần thiết trong các kho dùng chung.
- Các kho/trợ lý ở chế độ Công khai đều phù hợp để chia sẻ rộng.

- Danh sách người dùng được rà soát; vô hiệu hóa tài khoản không còn dùng.
- Thông tin khóa bí mật của kênh tích hợp được bảo quản an toàn.
- Quy chế sử dụng AI nội bộ được cập nhật theo thay đổi của pháp luật.

V.5. Kiểm tra trước khi ban hành văn bản do AI hỗ trợ

- Nội dung chính xác, không sai lệch thông tin.
- Căn cứ pháp lý còn hiệu lực (đã đối chiếu nguồn chính thống).
- Đúng thể thức theo Nghị định 30/2020; đã bổ sung số, ký hiệu, ngày tháng, nơi nhận, người ký.
- Đã được người có thẩm quyền rà soát.
- Không chứa dữ liệu nhạy cảm ngoài phạm vi cần thiết.

MẸO

Việc duy trì thói quen dùng các danh mục kiểm tra này giúp chuẩn hóa chất lượng, giảm sai sót và bảo đảm an toàn dữ liệu trong toàn đơn vị.

PHỤ LỤC W — THẺ THAM CHIẾU NHANH

Phụ lục này cung cấp các thẻ tham chiếu cô đọng, phù hợp để in và đặt tại nơi làm việc, giúp người dùng tra cứu tức thì các thao tác và lựa chọn thường gặp.

W.1. Thẻ bắt đầu nhanh

Việc	Thao tác
Đăng nhập	Truy cập đường dẫn đơn vị → nhập tài khoản.
Mở trợ lý	Tab Trợ lý → chọn trợ lý → trò chuyện.
Đổi chế độ chat	Nút chọn chế độ ở góc dưới trái hộp nhập.
Đính kèm tài liệu	Nút “+” trong hộp nhập → Tải lên.
Soạn văn bản	Chọn Tạo Canvas → mô tả yêu cầu → tải DOCX/PDF.
Đổi mật khẩu/ngôn ngữ	Tên tài khoản (góc trên phải) → tùy chọn.
Đăng xuất	Tên tài khoản → Đăng xuất.

W.2. Thẻ bốn chế độ chat

Chế độ	Một dòng ghi nhớ
Hỏi đáp nhanh	Câu hỏi đơn giản, trả lời tức thì.
Hỏi đáp chuyên sâu	Phân tích, lập luận, có Canvas.
Tri thức nội bộ	Tra cứu kho, có trích dẫn.

Chế độ	Một dòng ghi nhớ
Trợ lý đa năng	Hệ thống tự chọn năng lực.
Tạo Canvas	Soạn thảo văn bản hoàn chỉnh.

W.3. Thẻ ba vai trò chia sẻ

Vai trò	Quyền
Chủ sở hữu	Toàn quyền: xem, sửa, chia sẻ, chuyển sở hữu.
Người chỉnh sửa	Xem và chỉnh sửa nội dung.
Người xem	Chỉ xem.

W.4. Thẻ an toàn dữ liệu

Nhóm dữ liệu	Nguyên tắc
Bí mật nhà nước	Tuyệt đối không đưa vào AI.
Dữ liệu cá nhân	Tối thiểu hóa, ẩn danh khi có thể.
Thông tin nội bộ nhạy cảm	Hạn chế; không để chế độ Công khai.
Thông tin công khai	Được phép sử dụng bình thường.

W.5. Thẻ tạo workflow

Bước	Ghi nhớ
1	Mô tả luồng bằng AI hoặc kéo thả node.
2	Chọn trình kích hoạt (Bắt đầu/Lập lịch/Tích hợp).

Bước	Ghi nhớ
3	Kết nối dịch vụ ngoài qua OAuth (nếu cần).
4	Chạy thử từng node và cả luồng.
5	Tạo phiên bản Production rồi đưa vào vận hành.

W.6. Thẻ xử lý sự cố nhanh

Hiện tượng	Việc kiểm tra đầu tiên
Không đăng nhập được	Mạng, tài khoản/mật khẩu, trình duyệt, đường dẫn.
Trợ lý trả lời kém	Đúng chế độ chưa; đã kết nối kho chưa; câu hỏi đủ rõ chưa.
Canvas không mở	Có đang ở chế độ Hỏi đáp nhanh không (chế độ duy nhất không có Canvas).
Tài liệu chưa dùng được	Trạng thái đã ở Đã xử lý chưa.
Node tích hợp lỗi	Đã xác thực dịch vụ qua OAuth chưa.
Không thấy kho/trợ lý	Đã được chia sẻ/cấp quyền chưa.

W.7. Thẻ liên hệ hỗ trợ

Loại vấn đề	Liên hệ
Tài khoản, phân quyền, sử dụng hằng ngày	Quản trị viên đơn vị.
Mạng, thiết bị, trình duyệt	Bộ phận IT nội bộ.

Loại vấn đề	Liên hệ
Lỗi nền tảng, tính năng, tích hợp	Hỗ trợ kỹ thuật Trust AI.
Nghi ngờ lộ lọt dữ liệu	Thực hiện ngay quy trình mục 8.4 và báo người phụ trách.

** LƯU Ý**

Các thẻ trên là bản tóm lược; nội dung đầy đủ xem tại các chương và phụ lục tương ứng. Khi có khác biệt, ưu tiên nội dung chi tiết trong phần thân tài liệu.

PHỤ LỤC X — TÀI LIỆU THAM CHIẾU & ĐỌC THÊM

Phụ lục này liệt kê các văn bản và nguồn tham chiếu được sử dụng hoặc liên quan trong tài liệu, phục vụ việc tra cứu và cập nhật. Người dùng nên kiểm tra hiệu lực hiện hành của các văn bản pháp luật trên nguồn chính thống trước khi viện dẫn.

X.1. Văn bản pháp luật

Văn bản	Số hiệu	Ghi chú
Nghị quyết về đột phá phát triển KHCN, ĐMST và chuyển đổi số quốc gia	57-NQ/TW (22/12/2024)	Cơ sở chủ trương ứng dụng AI, chuyển đổi số.
Nghị định về công tác văn thư	30/2020/NĐ-CP (05/3/2020)	Thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản hành chính.
Luật Bảo vệ bí mật nhà nước	117/2025/QH15 (hiệu lực 01/3/2026)	Thay Luật 29/2018; có quy định về AI, công nghệ mới.
Nghị định hướng dẫn Luật Bảo vệ bí mật nhà nước	63/2026/NĐ-CP (28/02/2026)	Hướng dẫn thi hành.
Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân	91/2025/QH15 (hiệu lực 01/01/2026)	Khung pháp lý về dữ liệu cá nhân.
Nghị định hướng dẫn Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân	356/2025/NĐ-CP (hiệu lực 01/01/2026)	Thay Nghị định 13/2023 (đã hết hiệu lực).

X.2. Nguồn tra cứu hiệu lực văn bản

- Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.
- Công báo của Chính phủ và công báo địa phương.
- Cổng thông tin điện tử của cơ quan ban hành văn bản.

X.3. Tài liệu nội bộ liên quan (do đơn vị bổ sung)

Loại tài liệu	Ghi chú
Quy chế sử dụng AI nội bộ	Do đơn vị ban hành theo khuyến nghị mục 8.6.
Danh mục bí mật nhà nước áp dụng	Theo quy định của cấp có thẩm quyền.
Quy trình nghiệp vụ của đơn vị	Phục vụ xây dựng kho tri thức và workflow.

LƯU Ý — Cập nhật tài liệu

Tài liệu này được biên soạn dựa trên phiên bản phần mềm và khung pháp lý tại thời điểm phát hành (tháng 6/2026). Khi phần mềm hoặc pháp luật thay đổi, các phần liên quan sẽ được cập nhật trong phiên bản tài liệu kế tiếp. Người dùng phản hồi về bộ phận hỗ trợ kỹ thuật để góp phần hoàn thiện tài liệu.

PHỤ LỤC Y — PHIẾU GÓP Ý HOÀN THIỆN TÀI LIỆU

Để tài liệu ngày càng hữu ích, đề nghị người dùng góp ý theo phiếu dưới đây và gửi về bộ phận hỗ trợ kỹ thuật của đơn vị triển khai Trust AI. Góp ý có thể về nội dung chưa rõ, tính năng mới chưa được phản ánh, hoặc đề xuất bổ sung.

Hạng mục	Nội dung góp ý
Họ và tên / Đơn vị	
Chương / mục liên quan	
Nội dung góp ý	
Đề xuất chỉnh sửa / bổ sung	
Mức độ ưu tiên (cao/trung bình/thấp)	
Ngày góp ý	

Mọi góp ý đều được ghi nhận và xem xét trong quá trình cập nhật phiên bản tiếp theo của tài liệu. Trân trọng cảm ơn sự đóng góp của người dùng.

TRUST AI

— Hết tài liệu —

Mọi thắc mắc xin liên hệ bộ phận Hỗ trợ kỹ thuật của đơn vị triển khai Trust AI.