

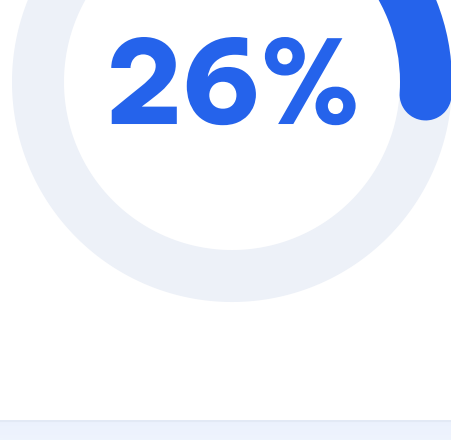
Doanh nghiệp **AI-first**: SME Việt Nam chuyển đổi toàn diện thế nào?

Dữ liệu từ Gartner và khảo sát AWS 2026, cùng lộ trình 4 chặng để SME Việt đi từ “thử AI” đến “vận hành bằng AI”.

6 dự báo Gartner

Khảo sát 1.000 DN Việt

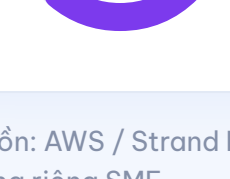
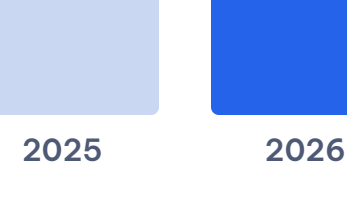
Lộ trình 12 tháng



doanh nghiệp Việt Nam đã ứng dụng AI năm 2026, khoảng **245.000** doanh nghiệp.

Cứ 4 doanh nghiệp thì có 1 đã dùng AI. Khoảng 75.000 doanh nghiệp mới bắt đầu chỉ trong một năm.

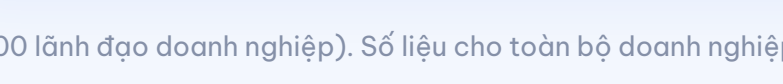
TỶ LỆ ỨNG DỤNG AI



doanh nghiệp đã dùng AI **vẫn đang ở giai đoạn thử nghiệm**, chưa đưa AI vào vận hành.



Mức độ dùng **AI agent** trong quy trình



Nguồn: AWS / Strand Partners, “Unlocking Việt Nam’s AI Potential 2026” (1.000 lãnh đạo doanh nghiệp). Số liệu cho toàn bộ doanh nghiệp, không riêng SME.

1 Làn sóng toàn cầu: AI chuyển từ “trợ lý” sang “tác tử”

Gartner dự báo thế giới đang bước vào giai đoạn **agentic AI**, khi AI không chỉ trả lời mà tự thực hiện công việc. Đây là hướng đi của thị trường mà SME Việt sẽ gặp trong 2–3 năm tới.



+49,5% so với 2025

\$2,7 nghìn tỷ USD

chỉ tiêu cho AI toàn cầu năm 2026, và dự báo đạt **\$3,6 nghìn tỷ** năm 2027.

Gartner, 16/9/2026

\$1,8T

2025

\$2,7T

2026

\$3,6T

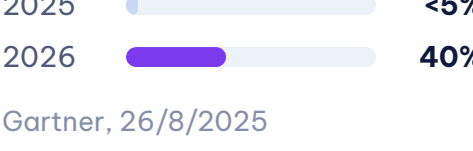
2027 (dự báo)



đến 2026

40%

ứng dụng doanh nghiệp sẽ tích hợp **AI agent chuyên biệt**.



Gartner, 26/8/2025



đến 2029

80%

vấn đề CSKH phổ biến được agentic AI **tự giải quyết**, giúp **giảm 30%** chi phí vận hành.



Gartner, 5/3/2025



đến 2028

60%

thương hiệu dùng agentic AI cho **tương tác 1-1** với khách hàng xuyên suốt marketing, bán hàng, CSKH.



Gartner, 15/1/2026

2 Khoảng cách: dùng AI ≠ vận hành bằng AI

Ngay cả doanh nghiệp lớn trên thế giới cũng chưa vượt qua giai đoạn thử nghiệm. Ở Việt Nam, khoảng cách nằm ở **chiến lược, đo lường và con người**.



Thế giới · Gartner

DN doanh thu từ 50 triệu USD; khảo sát CIO 2026

Dự kiến triển khai agentic AI trong 12 tháng **71%**

Đã mở rộng AI ra nhiều bộ phận hoặc AI-first **22%**

Có năng lực quản trị agentic AI **21%**



Việt Nam · AWS 2026

Toàn bộ doanh nghiệp được khảo sát

Thiếu kỹ năng số và AI **54%**

Có chiến lược AI bài bản **23%**

Đo lường ROI của AI nhất quán **13%**



Bài học cho SME: lợi thế không đến từ việc có AI, mà từ việc **gắn AI vào quy trình và đo được kết quả** ngay từ ngày đầu.

3 Phần thưởng cho người đi trước

Trong số doanh nghiệp Việt đã ứng dụng AI, kết quả đã hiện rõ:

72%

ghi nhận **năng suất tăng**

năm trước: 66%

64%

báo cáo **doanh thu tăng**

trung bình +15%

71%

đã **hòa vốn hoặc có lãi** từ đầu tư AI

ROI dương

Nguồn: AWS / Strand Partners, 2026. Tỷ lệ tính trên doanh nghiệp đã ứng dụng AI.

4 SME AI-first trông như thế nào?

AI agent làm việc trên chính công cụ SME Việt đang dùng: **Zalo, Facebook, MISA, KiotViet**. Con người duyệt các bước quan trọng.

BỘ PHẬN	TRƯỚC	AI-FIRST
Bán hàng & CSKH Zalo, Facebook, website	Nhân viên trực từng kênh rời rạc; khách nhân ngoài giờ phải chờ đến sáng.	→ Một hộp thư hợp nhất . AI agent trả lời 24/7, chuyển cho người khi cần.
Marketing Zalo OA	Gửi tin hàng loạt cho mọi khách, đoán nhu cầu.	→ Phân nhóm khách từ hội thoại , chăm sóc đúng lúc.
Tài chính & kế toán MISA	Nhập hóa đơn tay, gọi điện đòi công nợ.	→ Agent tạo chứng từ, nhắc nợ quá hạn ; kế toán chỉ duyệt.
Kho & đơn hàng KiotViet, MISA	Kiểm tồn cuối ngày bằng Excel, hết hàng mới biết.	→ Đối chiếu tồn kho tự động , cảnh báo trước khi hết hàng.
Quản lý Báo cáo, vận hành	Tổng hợp báo cáo tay mỗi cuối tuần.	→ Báo cáo tự động mỗi sáng ; quản lý tập trung ra quyết định.

Minh họa mô hình vận hành; kết quả thực tế tùy từng doanh nghiệp.

5 Lộ trình AI-first 4 chặng cho SME



0–30 NGÀY

Gom kênh về một nơi

Hộp nhất Zalo, Facebook, website vào một hộp thư. Đo thời gian phản hồi hiện tại làm mốc.

30–90 NGÀY

AI agent đầu tiên vào việc

Agent trả lời câu hỏi lặp lại về giá, tồn kho, giao hàng. Người duyệt tình huống khó.

90–180 NGÀY

Nối hội thoại với quy trình

Kết nối CRM, MISA, KiotViet: agent tạo đơn, lập chứng từ, nhắc công nợ.

6–12 THÁNG

Đo ROI và nhân rộng

Theo dõi kết quả hàng tháng, mở rộng sang bộ phận mới. Hiện chỉ 13% DN Việt đo ROI nhất quán.

6 3 nguyên tắc để AI an toàn

Gartner cảnh báo rủi ro AI đang tăng nhanh hơn giá trị AI tạo ra: **71%** tổ chức sắp triển khai agentic AI, nhưng chỉ **21%** có năng lực quản trị.



Con người duyệt bước quan trọng

Hóa đơn, thanh toán, giảm giá: agent chuẩn bị, người quyết định.



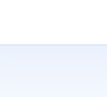
Bảo vệ dữ liệu khách hàng

Chỉ cấp cho agent đúng dữ liệu cần dùng, tuân thủ quy định về dữ liệu cá nhân.



Ghi lại mọi hành động

Mỗi việc agent làm đều có nhật ký để kiểm tra và đo hiệu quả.



Luật Trí tuệ nhân tạo của Việt Nam có hiệu lực từ **1/3/2026**, phân loại ứng dụng AI theo mức độ rủi ro thấp, trung bình và cao.

AI-first không bắt đầu từ mô hình AI. Nó bắt đầu từ **hộp thư khách hàng, nơi doanh thu thật sự diễn ra.**

Góc nhìn của Aura

Biến hội thoại thành quy trình tự động

Aura kết nối Zalo, Facebook, MISA, KiotViet với AI agent, để SME vận hành AI-first ngay từ tháng đầu.

auracrm.net



Hộp thư đa kênh



AI agent 24/7



Kết nối MISA, KiotViet



Người duyệt cuối