



XÂY DỰNG AI WORKFORCE TRÊN ANTIGRAVITY

BẢN RÚT GỌN

NGUYỄN DUY TÙNG

VẤN ĐỀ THỰC TẾ CỦA DOANH NGHIỆP VIỆT NAM

Bạn có bao giờ gặp tình huống này: một nhân viên giỏi nghỉ việc, và bỗng nhiên cả phòng ban không ai biết cách xử lý những công việc mà người đó từng làm? Hoặc bạn phải giải thích đi giải thích lại cùng một quy trình cho từng nhân viên mới, mất hàng tuần mỗi lần?

Đây không phải vấn đề riêng của bạn. Đây là thực trạng chung của hầu hết doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam.

Cuốn sách này giới thiệu một cách tiếp cận mới: xây dựng **AI Workforce** – lực lượng lao động AI được quản lý như nhân sự thực sự. Thay vì xem AI là công cụ dùng rồi bỏ, chúng ta sẽ học cách "tuyển dụng", "đào tạo" và "quản lý" AI để nó ngày càng hiểu ý và làm việc hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU NÀY DÀNH CHO AI?

Tài liệu được viết cho những người muốn ứng dụng AI vào công việc thực tế nhưng chưa biết bắt đầu từ đâu – hoặc đã thử nhưng chưa thấy hiệu quả rõ ràng. Bạn không cần biết lập trình hay có nền tảng công nghệ. Những gì bạn cần là:

CÔNG VIỆC THỰC TẾ

Một công việc thực tế cần cải thiện năng suất

SẴN SÀNG THAY ĐỔI

Sẵn sàng thay đổi cách làm việc

KIÊN NHẪN XÂY DỰNG

Kiên nhẫn để xây dựng hệ thống từng bước

Nội dung được chia làm hai chương chính:

CHƯƠNG 1 – TƯ DUY TRIỂN KHAI

Trình bày nền tảng lý thuyết về AI Workforce, cấu trúc AI Agent, và cách triển khai trên nền tảng Antigravity.

CHƯƠNG 2 – THIẾT KẾ ỨNG DỤNG

Hướng dẫn thiết kế các thành phần KWSR (Knowledge, Workflow, Skill, Rule) và định hướng ứng dụng theo nhóm ngành cụ thể.

Đây là bản **tài liệu công khai** – cung cấp nền tảng phương pháp luận và tư duy, được trích xuất từ tài liệu khóa học "Xây dựng lực lượng lao động AI trên Antigravity".

CHƯƠNG 1

TƯ DUY TRIỂN KHAI



1.1 SONG SINH SỐ DOANH NGHIỆP

Bạn có bao giờ gặp tình huống này: một nhân viên giỏi nghỉ việc, và bỗng nhiên cả phòng ban không ai biết cách xử lý những công việc mà người đó từng làm? Hoặc bạn phải giải thích đi giải thích lại cùng một quy trình cho từng nhân viên mới?

Đây là thực trạng chung của hầu hết doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam. Tri thức sống trong đầu người – không được ghi chép, không được hệ thống hóa. Khi người đó rời đi, tri thức cũng mất theo.

SONG SINH SỐ LÀ GÌ?

Song Sinh Số Doanh Nghiệp (Enterprise Digital Twin) là bản sao kỹ thuật số của toàn bộ doanh nghiệp – bao gồm tri thức, quy trình, và cách làm việc. Đây không chỉ là số hóa tài liệu, mà là tạo ra một "bản sao thông minh" có thể:

- Lưu trữ vĩnh viễn** kinh nghiệm làm việc
- Trả lời câu hỏi** dựa trên tri thức doanh nghiệp
- Thực hiện công việc** theo quy trình đã chuẩn hóa
- Đào tạo** nhân viên mới nhanh chóng

NĂM TRỤ CỘT CỦA SONG SINH SỐ

Trụ cột	Ý nghĩa	Ví dụ
Tri thức	Tất cả những gì doanh nghiệp biết	Quy trình, chính sách, case study
Quy trình	Cách làm việc chuẩn	SOP, checklist, template
Con người	Ai làm gì, ai biết gì	Sơ đồ tổ chức, chuyên môn
Dữ liệu	Thông tin tích lũy	Báo cáo, hồ sơ, sổ liệu
Công cụ	Phương tiện làm việc	Phần mềm, nền tảng AI

AI WORKFORCE – LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG AI

Thay vì xem AI là công cụ dùng rồi bỏ, **AI Workforce** là cách tiếp cận xem AI như lực lượng lao động thực sự – cần được "tuyển dụng", "đào tạo" và "quản lý". **Điểm mấu chốt của AI Workforce là**

NHÂN BẢN NĂNG LỰC

Người giỏi nhất có thể "dạy" AI làm việc giống mình

LƯU GIỮ KINH NGHIỆM

Tri thức không mất khi nhân viên nghỉ việc

MỞ RỘNG QUY MÔ

Một "nhân viên AI" có thể làm việc cho nhiều dự án cùng lúc

CẢI THIỆN LIÊN TỤC

AI ngày càng hiểu ý và làm tốt hơn qua từng tương tác

Song Sinh Số không phải khái niệm trừu tượng. Để xây dựng, bạn cần:

01

TỔ CHỨC TRI THỨC

Tổ chức tri thức theo cấu trúc rõ ràng

02

THIẾT KẾ AI AGENT

Thiết kế AI Agent với System Prompt và Knowledge Base phù hợp

03

TRIỂN KHAI NỀN TẢNG

Triển khai trên nền tảng như Antigravity



1.2 CẤU TRÚC AI AGENT

CÔNG THỨC AI AGENT CHUYÊN MÔN

AI tổng quát như ChatGPT, Gemini rất thông minh, nhưng không biết gì về doanh nghiệp của bạn. Để AI làm việc hiệu quả trong ngữ cảnh cụ thể, cần biến nó thành **AI Agent chuyên môn**.

AI CHUYÊN MÔN = SHORTCUT TƯ DUY + SHORTCUT KIẾN THỨC

SHORTCUT TƯ DUY (SYSTEM PROMPT)

System Prompt là bộ hướng dẫn chi tiết về cách tiếp cận, cách nghĩ và cách xử lý tình huống. Thay vì giải thích lại mỗi lần, bạn viết một lần và AI áp dụng mãi mãi.

Ví dụ System Prompt cho Agent kế toán:

Bạn là chuyên gia kế toán với 10 năm kinh nghiệm. Khi phân tích số liệu, luôn làm tròn đến hàng nghìn đồng. Khi có nghi ngờ về tính chính xác, hãy hỏi lại thay vì đoán. Luôn giải thích ngắn gọn lý do đằng sau các con số.

SHORTCUT KIẾN THỨC (KNOWLEDGE BASE)

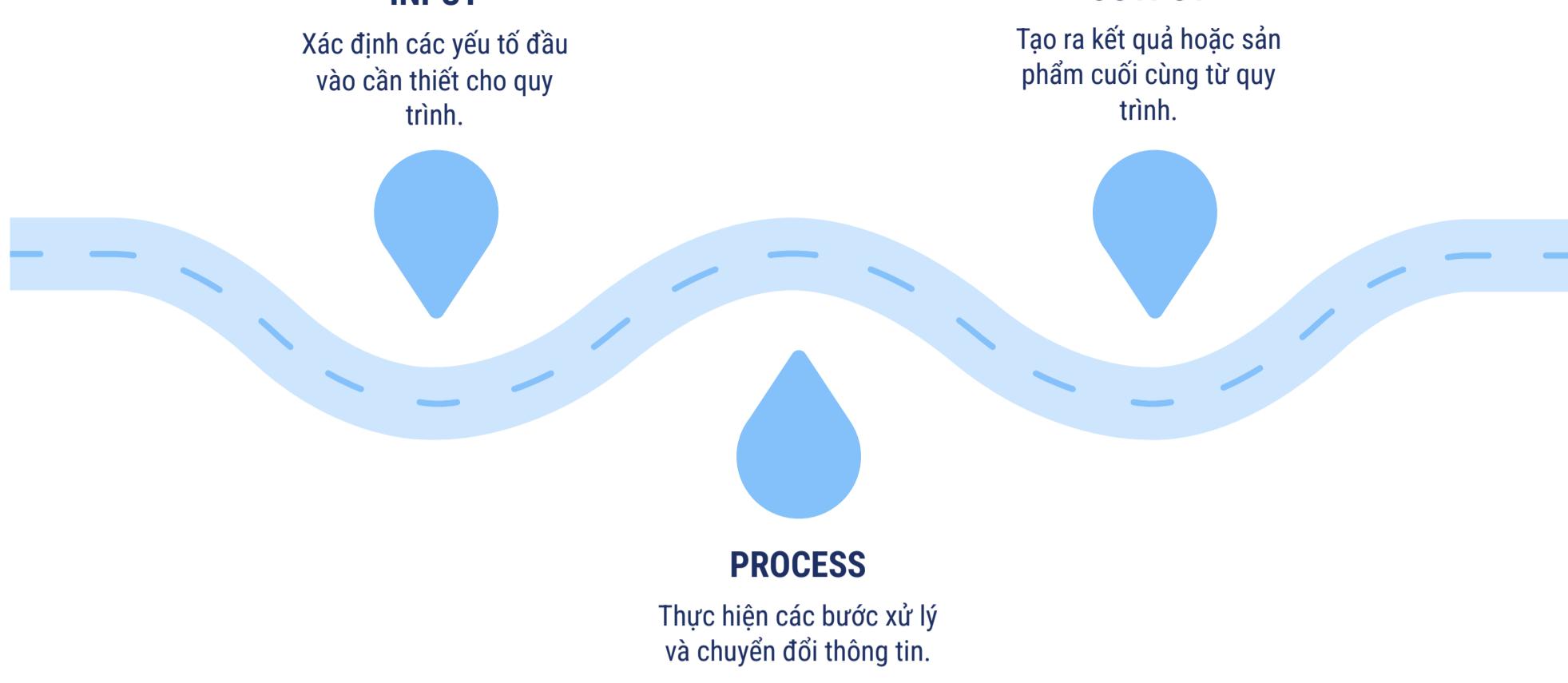
Knowledge Base là kho tri thức chứa kinh nghiệm thực tế, dữ liệu đặc thù, case study đã xảy ra. AI trả lời dựa trên thực tế doanh nghiệp thay vì lý thuyết chung chung.

Ví dụ Knowledge cho Agent kế toán:

- Danh sách mã tài khoản công ty
- Quy trình hạch toán nội bộ
- Các case study xử lý thuế đặc biệt
- Template báo cáo tài chính

MÔ HÌNH IPO – KHUNG TƯ DUY LÀM VIỆC VỚI AI

Mỗi tương tác với AI tuân theo ba bước:



Mô hình này giúp bạn hiểu rõ cách AI xử lý thông tin và kiểm soát chất lượng đầu ra.

INPUT (ĐẦU VÀO)

Input là mọi thông tin bạn cung cấp cho AI trước khi yêu cầu nó làm việc. Đây là thành phần mà hầu hết mọi người làm sai ngay từ đầu – họ cung cấp quá ít thông tin, hoặc cung cấp thông tin thiếu cấu trúc, khiến AI phải "đoán" những gì người dùng thực sự muốn. Ba yếu tố của Input hiệu quả gồm

DỮ LIỆU CHÍNH

Dữ liệu chính là thông tin cốt lõi cần xử lý – nguyên liệu thô mà AI sẽ làm việc. Đây có thể là một báo cáo doanh thu quý 4, một danh sách 500 khách hàng cần phân loại, một bản hợp đồng 20 trang cần tóm tắt, hoặc một chuỗi email trao đổi với đối tác cần tổng hợp. Không có dữ liệu, AI không có gì để xử lý.

NGỮ CẢNH

Ngữ cảnh là bối cảnh giúp AI hiểu ý nghĩa của dữ liệu. Đây là yếu tố thường bị bỏ qua nhất, nhưng lại quan trọng nhất. Cùng một báo cáo doanh thu, nhưng nếu biết nó phục vụ cho cuộc họp với CEO ngày mai để quyết định ngân sách năm sau, AI sẽ xử lý hoàn toàn khác so với khi nó chỉ dùng để lưu trữ nội bộ. Ngữ cảnh bao gồm: ai sẽ đọc kết quả, mục đích sử dụng là gì, deadline ra sao, và những thông tin nền tảng cần thiết khác.

RÀNG BUỘC

Ràng buộc là những giới hạn và yêu cầu đặc biệt. Ví dụ: báo cáo không quá 2 trang vì CEO không có thời gian đọc dài, phải có biểu đồ trực quan vì CEO thích nhìn số liệu qua hình ảnh, không được đề cập đến dự án X vì chưa được phê duyệt công khai. Ràng buộc giúp AI biết ranh giới – những gì không được phép làm cũng quan trọng như những gì cần làm.

PROCESS (XỬ LÝ)

Process là logic mà AI sử dụng để biến input thành output. Đây là thành phần mà nhiều người hoàn toàn bỏ qua – họ đưa input, kỳ vọng output, nhưng không nói gì về cách AI nên xử lý. Điều này giống như giao một đống tài liệu cho nhân viên mới rồi nói "làm đi" mà không giải thích họ cần làm gì với đống tài liệu đó.

AI có thể xử lý cùng một input theo nhiều cách khác nhau. Với một báo cáo tài chính, AI có thể: tóm tắt những con số chính, so sánh với quý trước, phân tích xu hướng qua các năm, tìm những bất thường cần chú ý, hoặc đề xuất hành động dựa trên số liệu. Nếu bạn không nói rõ muốn gì, AI sẽ chọn một cách ngẫu nhiên – và thường không phải cách bạn mong đợi.

Khi mô tả process rõ ràng, bạn đang "dạy" AI cách suy nghĩ theo logic của mình. Thay vì để AI tự quyết định, bạn định hướng từng bước xử lý. Điều này đặc biệt quan trọng khi công việc có nhiều bước, hoặc khi bạn có một "quy trình chuẩn" riêng mà AI không thể tự suy ra.

Một quy trình xử lý điển hình thường bao gồm các bước: đọc và phân tích dữ liệu đầu vào, xác định ý chính và insight quan trọng, loại bỏ chi tiết phụ không cần thiết, sắp xếp logic và cấu trúc kết quả, kiểm tra lại với yêu cầu ban đầu.

Tuy nhiên, mỗi loại công việc có process riêng. Phân tích tài chính cần các bước khác với viết nội dung marketing. Tóm tắt văn bản pháp lý cần logic khác với tóm tắt biên bản họp. Soạn email cho khách hàng mới cần tiếp cận khác với email cho khách hàng đã gắn bó lâu năm. Hãy mô tả process phù hợp với từng tác vụ cụ thể.

OUTPUT (ĐẦU RA)

Output là kết quả mà AI trả về sau khi xử lý. Đây là thành phần mà nhiều người nghĩ AI sẽ tự biết – "nó thông minh mà, sẽ biết trả lời như thế nào cho phù hợp." Nhưng thực tế không như vậy.

AI có thể trình bày cùng một nội dung theo hàng chục cách khác nhau: văn xuôi dài, bullet points ngắn gọn, bảng so sánh, sơ đồ, email formal, email casual, báo cáo executive summary, hay phân tích chi tiết. Nếu không định nghĩa rõ output mong muốn, bạn sẽ nhận được kết quả ngẫu nhiên – có thể quá dài khi cần ngắn, quá casual khi cần formal, quá chi tiết khi chỉ cần tổng quan. Bốn yếu tố của Output hiệu quả gồm

ĐỊNH DẠNG

Định dạng là cấu trúc kết quả mong muốn. Bạn cần bảng để so sánh, bullet points để dễ scan nhanh, văn xuôi để thuyết phục, hay kết hợp nhiều dạng? Định dạng ảnh hưởng trực tiếp đến cách AI tổ chức thông tin và cách người đọc tiếp nhận.

ĐỘ DÀI

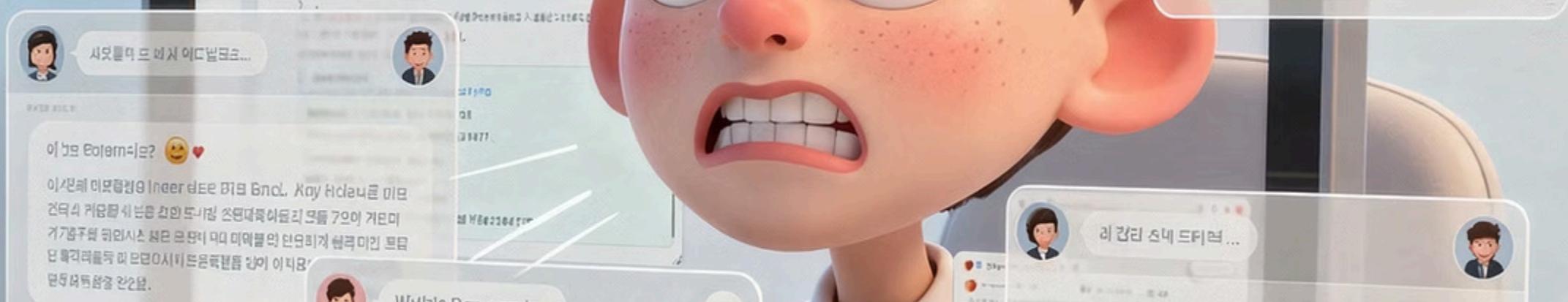
Độ dài xác định kết quả ngắn gọn hay chi tiết. Một bản tóm tắt 100 từ cho CEO bận rộn hoàn toàn khác với một phân tích 2000 từ cho team chuyên môn. Thiếu thông tin về độ dài, AI thường trả về kết quả quá dài – vì nó "an toàn" hơn là bỏ sót thông tin.

GIỌNG ĐIỆU

Giọng điệu phù hợp với đối tượng đọc. Báo cáo cho hội đồng quản trị cần formal, súc tích, tập trung vào con số. Nội dung cho team nội bộ có thể casual, chi tiết hơn, có chỗ cho humor. Email cho khách hàng mới cần thân thiện nhưng chuyên nghiệp, thể hiện sự nhiệt tình. Email cho khách hàng VIP lâu năm có thể

HÀNH ĐỘNG TIẾP THEO

Hành động tiếp theo là gợi ý về bước kế tiếp. Với báo cáo phân tích, đó có thể là những quyết định cần đưa ra. Với đề xuất chiến lược, đó có thể là các action items cụ thể với người phụ trách và deadline. Output không chỉ là thông tin – nó nên dẫn đến hành động.



1.3 TRIỂN KHAI TRÊN ANTIGRAVITY

Khi ChatGPT ra mắt năm 2022, AI trở nên dễ tiếp cận với mọi người. Nhưng sau làn sóng hào hứng, ba giới hạn bắt đầu lộ diện:

GIỚI HẠN 1

Chatbot chỉ sống trong cửa sổ chat.

Muốn xử lý file, phải copy-paste từng file vào chat. 50 file báo cáo? Lặp lại 50 lần.

GIỚI HẠN 2

Kết quả chỉ là văn bản trong chat. AI viết báo cáo hoàn chỉnh, nhưng muốn lưu thành Word? Tự copy ra, paste vào, format lại.

GIỚI HẠN 3

Mỗi cuộc trò chuyện là khởi đầu mới.

Hôm nay giải thích quy trình, ngày mai mở chat mới lại phải giải thích lại từ đầu.

Vấn đề cốt lõi không phải khả năng xử lý – mà là quản lý vòng đời dữ liệu: thu thập, xử lý, đóng gói, lưu trữ, phân phối, tái sử dụng.

ANTIGRAVITY – QUẢN LÝ TOÀN BỘ VÒNG ĐỜI DỮ LIỆU

Antigravity của Google (ra mắt cùng Gemini 3, tháng 11/2025) giải quyết toàn bộ vòng đời dữ liệu:

Giai đoạn	Chatbot	AI Agent 2025	Antigravity
Thu thập	✗ Copy-paste	⚠ Chỉ file local	✓ File local + Web
Xử lý	✓ Trong chat	✓ Trên file	✓ Trên file
Đóng gói	✗ Văn bản chat	✓ Tạo file	✓ File + Artifacts
Lưu trữ	✗	✗	✓ Lưu đúng vị trí
Phân phối	✗	⚠	✓ Cloud sync
Tái sử dụng	✗	⚠	✓ KWSR

ĐIỂM KHÁC BIỆT CỐT LÕI

TRÌNH DUYỆT TÍCH HỢP

Agent có thể mở website, điều hướng, thu thập thông tin – không chỉ làm việc với file có sẵn.

LƯU TRỮ TỰ ĐỘNG

Agent lưu file vào đúng vị trí bạn chỉ định. "Lưu báo cáo vào Projects/2026/Báo cáo tháng 1" – Agent làm đúng như vậy.

TÁI SỬ DỤNG

Định nghĩa một lần, dùng nhiều lần qua Knowledge, Workflow, Skill, Rule.

KIẾN TRÚC HAI TẦNG - GLOBAL VÀ WORKSPACE

Antigravity giải quyết hai nhu cầu khác biệt:

- **Nhất quán cá nhân:** Phong cách viết, ngôn ngữ, thói quen – áp dụng mọi nơi
- **Linh hoạt theo dự án:** Khách hàng A dùng font Arial, khách hàng B dùng Times New Roman

CẤP GLOBAL (~/.GEMINI/)

Lưu trữ mọi thứ thuộc về cá nhân – áp dụng cho tất cả dự án.

```
~/.gemini/
├── GEMINI.md      # Quy tắc cá nhân
└── antigravity/
    ├── brain/      # Lịch sử hội thoại
    ├── knowledge/   # Tri thức tích lũy
    ├── skills/      # Skills toàn cục
    └── global_workflows/ # Workflows dùng mọi nơi
```

CẤP WORKSPACE (.AGENT/)

Lưu trữ mọi thứ thuộc về dự án cụ thể – chỉ có hiệu lực khi làm việc trong project đó.

```
D:\MyProject\
├── .agent/
|   ├── rules/      # Quy tắc riêng dự án
|   ├── workflows/  # Quy trình dự án
|   └── skills/     # Skills riêng
├── 01_Inputs/    # Dữ liệu đầu vào
├── 02_Process/   # Vùng xử lý
└── 03_Outputs/  # Sản phẩm cuối
```

Nguyên tắc ưu tiên: Workspace thắng Global. Khi có xung đột, Agent ưu tiên Workspace vì đó là ngữ cảnh cụ thể đang làm.

CẤU HÌNH AGENT

CHỌN MÔ HÌNH AI

Mô hình	Điểm mạnh	Phù hợp cho
Gemini 3 Pro	Suy luận sâu, 2M+ token context	Phân tích phức tạp, quy trình đa bước
Gemini 3 Flash	Nhanh, 78% SWE-bench	Lập trình hàng ngày, hỏi đáp nhanh
Claude Sonnet	Văn phong tự nhiên	Viết content, email, tài liệu
Claude Opus	80.9% SWE-bench (cao nhất)	Lập trình phức tạp, debug khó

CHỌN CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC

PLANNING MODE

Agent lập kế hoạch trước, chờ bạn duyệt rồi mới thực hiện. Dùng cho tác vụ phức tạp, quan trọng.

FAST MODE

Agent thực hiện ngay. Dùng cho tác vụ đơn giản, quen thuộc.

NĂNG LỰC XỬ LÝ FILE

BA NHÓM THEO ĐỘ TIN CẬY

CAO

(tin tưởng hoàn toàn)

- File văn bản thuần: TXT, CSV, Markdown, JSON
- File code: Python, JavaScript, HTML, CSS

TRUNG BÌNH

(cần kiểm tra với file quan trọng)

- Excel (.xlsx), Word (.docx)
- PDF có chữ số (không phải scan)

THẤP

(luôn kiểm tra lại)

- File ảnh: PNG, JPG
- PDF scan từ giấy
- Video, audio

Khi xử lý nên:

- Ưu tiên file văn bản thuần:** CSV và Markdown là hai format Agent xử lý tốt nhất
- Chuyển đổi trước khi xử lý:** Excel → CSV, Word → Markdown
- Đặt tên file có ý nghĩa:** BaoCao_DoanhThu_Q1_2026.csv thay vì data.csv
- Giữ file gốc:** Luôn backup vào thư mục riêng

Bắt đầu đơn giản bằng cách

01

MỞ ANTIGRAVITY

Mở Antigravity, "Add Folder" trả đến thư mục dự án. Không cần cấu hình gì.

02

BẮT ĐẦU LÀM VIỆC

Bắt đầu làm việc. Agent tự động lưu lịch sử và học tri thức.

03

TẠO GLOBAL RULE (GEMINI.MD)

Sau vài ngày, tạo global rule (GEMINI.md) để định nghĩa quy tắc cá nhân.

Hệ thống hoạt động ngay cả khi không có file cấu hình – mặc định đủ hợp lý cho hầu hết trường hợp.

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ ỨNG DỤNG



2.1 MÔ HÌNH TIẾN HÓA NĂNG LỰC AGENT (KWSR) NGHỊCH LÝ CỦA SỰ TRƯỞNG THÀNH AI

Bạn vừa triển khai một Agent để hỗ trợ xử lý báo cáo định kỳ. Tuần đầu tiên, bạn hướng dẫn chi tiết từng bước: vào đâu lấy dữ liệu, trích xuất cột nào, tính toán ra sao. Agent làm rất tốt, cho ra kết quả chính xác.

Nhưng đến tuần thứ hai, khi bạn yêu cầu "Làm báo cáo như cũ", Agent lại hỏi những câu cơ bản như một người mới hoàn toàn: "Lấy dữ liệu ở đâu?", "Format như thế nào?". Bạn buộc phải giải thích lại từ đầu.

Đây là nghịch lý mà nhiều doanh nghiệp gặp phải khi triển khai AI. Agent rất thông minh trong việc trả lời câu hỏi, nhưng lại "non nớt" trong việc tích lũy kinh nghiệm để tự chủ hơn. Vấn đề không nằm ở trí tuệ của AI, mà nằm ở **cơ chế kết tinh tri thức**. Agent có khả năng xử lý thông tin, nhưng cần một lộ trình để chuyển hóa những xử lý rời rạc đó thành kinh nghiệm tái sử dụng được.

SỰ TƯƠNG ĐỒNG VỚI PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ

Trong quản lý nhân sự, không ai kỳ vọng nhân viên mới làm việc hoàn hảo ngay từ ngày đầu. Chúng ta thường thấy một lộ trình phát triển tự nhiên qua bốn giai đoạn:

GIAI ĐOẠN 1 – QUAN SÁT VÀ HỌC HỎI

Nhân viên mới quan sát đồng nghiệp, hỏi han và ghi chú. Họ làm việc dựa trên sự hướng dẫn trực tiếp, chưa có quy trình cố định.

GIAI ĐOẠN 2 – NHẬN DIỆN QUY TRÌNH

"À, việc này luôn bắt đầu bằng bước A, rồi đến B, kết thúc ở C." Họ hình thành quy trình làm việc trong đầu, không còn lúng túng như ban đầu.

GIAI ĐOẠN 3 – THÀNH THẠO KỸ NĂNG

Khi quy trình đã nhuần nhuyễn, họ tập trung vào chất lượng – biết cách làm sao cho báo cáo đẹp nhất, chính xác nhất, tuân thủ đúng chuẩn mực mà không cần ai nhắc nhở.

GIAI ĐOẠN 4 – THẤU HIỂU RẠNH GIỚI

Cuối cùng, họ hiểu rõ những nguyên tắc an toàn và bảo mật bảo vệ lợi ích của tổ chức – đây là đường đỏ không được chạm vào.

AI Agent cũng cần một hành trình tương tự để chuyển dịch từ một công cụ hỗ trợ thụ động thành một trợ lý đắc lực và đáng tin cậy.

BỐN TẦNG TRI THỨC

Mô hình KWSR (Knowledge → Workflow → Skill → Rule) trong Antigravity được thiết kế để mô phỏng lại quá trình trưởng thành này. Đây không phải là tính năng tự động ngẫu nhiên, mà là công cụ tư duy dành cho người vận hành – giúp bạn trả lời những câu hỏi quản trị then chốt.

TẦNG KNOWLEDGE (GIAI ĐOẠN KHÁM PHÁ)

Knowledge tương đương với kinh nghiệm làm việc thực tế – loại tri thức được tích lũy dần qua quá trình tương tác, giống như cách nhân viên mới "học lỏm" văn hóa và thói quen của sếp.

Trong quá trình làm việc, Agent sẽ ghi nhận các mẫu hình: cách bạn muốn trình bày dữ liệu (sở thích cá nhân), cấu trúc thư mục dự án và thuật ngữ chuyên ngành (ngữ cảnh làm việc), những việc bạn thường làm vào các thời điểm cố định (thói quen hàng ngày).

Ưu điểm: Linh hoạt, không cần chuẩn bị tài liệu hướng dẫn phức tạp ngay từ đầu.

Hạn chế: Khó áp dụng rộng rãi – Agent "hiểu ý" bạn chưa chắc đã làm việc tốt với đồng nghiệp.

TẦNG WORKFLOW (GIAI ĐOẠN CHUẨN HÓA)

Khi bạn nhận thấy mình đang phải hướng dẫn Agent thực hiện cùng một chuỗi hành động lặp đi lặp lại (ví dụ: trên ba lần), đó là tín hiệu để chuyển từ Knowledge sang Workflow.

Workflow giống như Quy trình Vận hành Tiêu chuẩn (SOP) – một danh sách các bước tuần tự phải thực hiện. Người dùng phải chủ động kích hoạt bằng một lệnh cụ thể (ví dụ: /bao-cao-tuan).

Điểm quan trọng: Workflow là quy trình "mềm dẻo" – bạn có thể yêu cầu Agent chạy Workflow nhưng bỏ qua một số bước, hoặc thay đổi nguồn dữ liệu đầu vào, hoặc kết hợp nhiều Workflow.

TẦNG SKILL (GIAI ĐOẠN CHUYÊN SÂU)

Nếu Workflow trả lời "Làm bước nào trước, bước nào sau?", thì Skill trả lời "Làm như thế nào mới là tốt?".

Skill tương ứng với kỹ năng chuyên sâu đã được rèn giũa. Khi nhân viên đã làm việc đủ lâu, họ không chỉ nhớ quy trình mà còn hình thành các tiêu chuẩn chất lượng riêng: font chữ phải chuẩn, bố cục phải thoáng, số liệu phải chính xác đến từng đơn vị.

Điểm khác biệt so với Workflow:

- Workflow tập trung vào **logic thực hiện** – các bước cần làm
- Skill tập trung vào **chất lượng sản phẩm** – đầu ra như thế nào

Skill có khả năng **tự động kích hoạt** – khi Agent nhận diện yêu cầu khớp với khả năng của một Skill, nó sẽ tự động áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng đó.

TẦNG RULE (GIAI ĐOẠN KIỂM SOÁT)

Có những tình huống mà việc "làm đúng quy trình" và "làm tốt chuyên môn" vẫn có thể dẫn đến thảm họa. Đó là khi hành động của Agent vi phạm các nguyên tắc an toàn.

Ví dụ: yêu cầu trích xuất dữ liệu khách hàng gửi ra email cá nhân. Về quy trình, Agent biết cách trích xuất và gửi email. Về kỹ năng, Agent format file rất đẹp. Nhưng về an toàn, đây là hành động rò rỉ dữ liệu nghiêm trọng.

Rule đóng vai trò như hệ thống luật pháp – không hướng dẫn cách làm việc, mà quy định **những gì không được phép làm**. Rule hoạt động như những chốt chặn an toàn (guardrails), luôn thường trực và kiểm tra mọi hành động.

VÍ DỤ

Sau vài tuần làm việc, Agent nhận ra rằng mỗi sáng thứ Hai bạn thường yêu cầu "xem tình hình doanh thu tuần trước". Agent tự động ghi nhớ: nguồn dữ liệu là file CRM export, cột cần tổng hợp là "Giá trị đơn hàng", và bạn thích xem theo từng nhân viên. Lần sau chỉ cần nói "báo cáo tuần" – Agent đã hiểu.

VÍ DỤ

Bạn tạo /bao-cao-tuan với các bước: (1) Đọc file CRM → (2) Tổng hợp theo nhân viên → (3) So sánh với tuần trước → (4) Xuất PDF. Giờ đây, bất kỳ ai trong team gõ /bao-cao-tuan đều nhận được workflow giống nhau – không phụ thuộc vào việc Agent có "hiểu ý" họ hay không.

VÍ DỤ

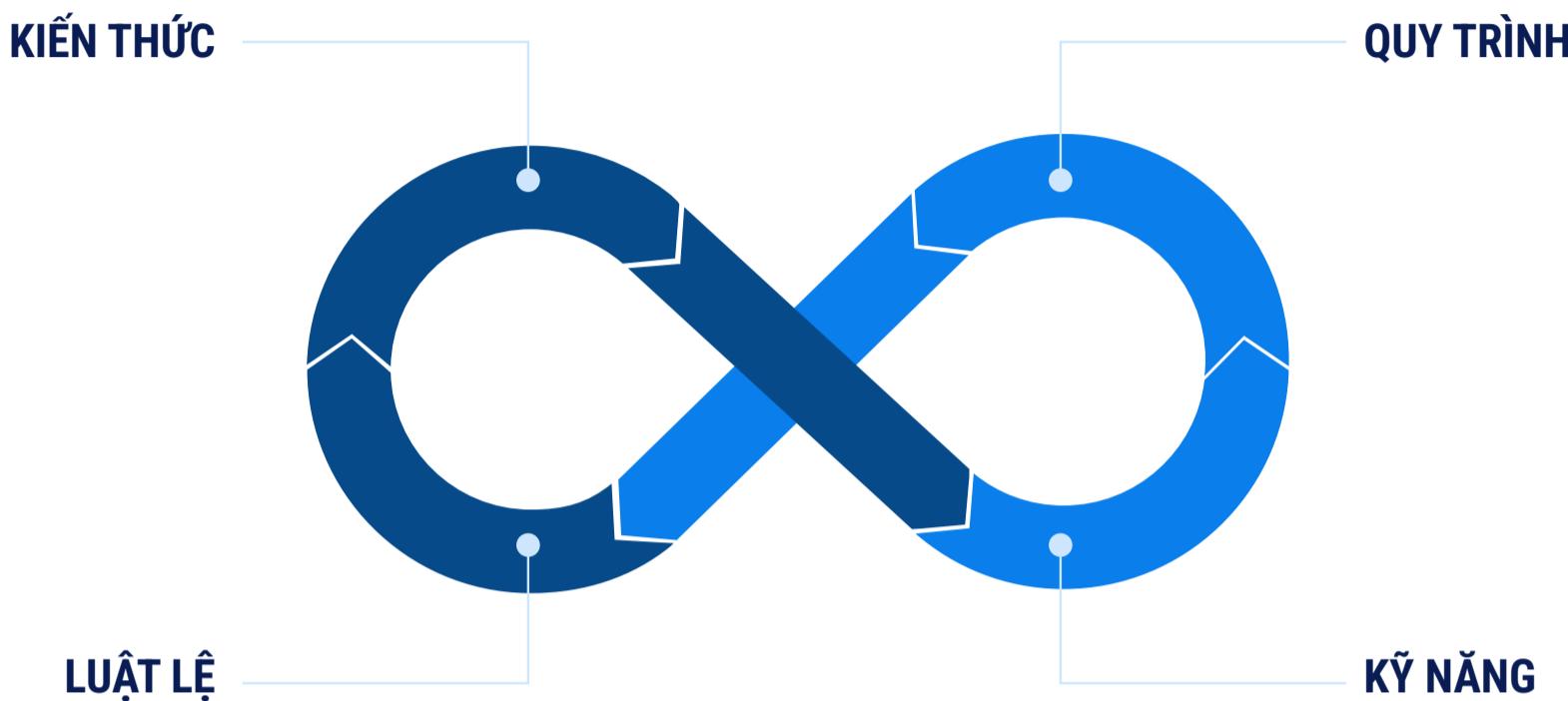
Bạn đóng gói skill viet-bao-cao-chuyen-nghiep với các tiêu chuẩn: font Times New Roman 13pt, heading bôi đậm, số liệu căn phải, tổng cộng bôi đậm. Giờ đây, mỗi khi Agent viết báo cáo – dù là báo cáo tuần, báo cáo tháng, hay báo cáo dự án – đều tự động áp dụng các tiêu chuẩn này mà không cần nhắc.

VÍ DỤ

Bạn thiết lập Rule: "KHÔNG BAO GIỜ gửi file chứa thông tin khách hàng ra email có domain khác @congty.com.vn". Dù ai yêu cầu, dù quy trình nào, Agent đều từ chối – và giải thích lý do vi phạm Rule.

CƠ CHẾ TIẾN HÓA HAI CHIỀU

Hệ thống KWSR thoạt nhìn có vẻ là một đường thẳng tuyến tính: học việc → quy trình → kỹ năng → luật lệ. Tuy nhiên, trong thực tế, môi trường kinh doanh luôn biến động. Một quy trình hoàn hảo hôm nay có thể trở nên lỗi thời vào ngày mai do thay đổi nhân sự, thay đổi công nghệ, hoặc thay đổi chiến lược. Khi đó, hệ thống cần khả năng "học lại".



Quá trình Tiến hóa (Evolution): Biến kinh nghiệm rời rạc (Knowledge) thành quy trình chuẩn (Workflow/Skill/Rule).

Quá trình Thích nghi (Adaptation): Đi ngược lại – khi Rule hoặc Skill không còn phù hợp, phá vỡ nó và đưa Agent trở lại trạng thái học hỏi (Knowledge) để tìm cách làm mới.

Khả năng linh hoạt chuyển đổi giữa các trạng thái này giúp hệ thống Agent luôn sống động và phù hợp với thực tế.

- 💡 **Ví dụ:** Công ty chuyển từ hệ thống CRM cũ sang HubSpot mới. Workflow /bao-cao-tuan cũ không còn hoạt động vì cấu trúc dữ liệu thay đổi. Thay vì sửa Workflow ngay, bạn "hạ cấp" Agent về trạng thái Knowledge – để Agent tự khám phá cấu trúc mới, rồi sau đó tái tạo Workflow phù hợp.

Điểm mấu chốt của mô hình KWSR đó là **sự trưởng thành của Agent phản chiếu sự rõ ràng trong tư duy quản lý của bạn**:

LÀM VIỆC TÙY HỨNG

Nếu bạn làm việc tùy hứng → Agent mãi dừng ở mức Knowledge rời rạc

TƯ DUY QUY TRÌNH

Nếu bạn có tư duy quy trình → Agent trở thành cỗ máy vận hành hiệu quả (Workflow)

CHÚ TRỌNG CHẤT LƯỢNG

Nếu bạn chú trọng chất lượng → Agent thành chuyên gia (Skill)

QUẢN TRỊ RỦI RO

Nếu bạn có tư duy quản trị rủi ro → Agent trở thành trợ lý đáng tin cậy (Rule)

Đừng kỳ vọng phép màu xảy ra ngay lập tức. Hãy kiên nhẫn dẫn dắt Agent đi qua từng giai đoạn của mô hình tiến hóa.



2.2 THIẾT KẾ THÀNH PHẦN KWSR

TỪ LÝ THUYẾT ĐẾN THỰC TIỄN

Ở mục trước, chúng ta đã hiểu bốn tầng tri thức của mô hình KWSR: Knowledge là kinh nghiệm tích lũy tự nhiên, Workflow là quy trình chuẩn hóa, Skill là kỹ năng chuyên sâu, và Rule là ranh giới an toàn. Nhưng hiểu lý thuyết mới chỉ là bước đầu. Câu hỏi thực tế là: **làm thế nào để thiết kế các thành phần này trong Antigravity?**

Trong phần này, chúng ta sẽ tìm hiểu nguyên tắc chung cho việc thiết kế từng thành phần, cùng với một số ví dụ minh họa.

THIẾT KẾ KNOWLEDGE VÀ WORKSPACE

Một kịch bản phổ biến: bạn yêu cầu Agent phân tích báo cáo tài chính. Agent có thể mất nhiều thời gian để hiểu ngữ cảnh, trích xuất dữ liệu và cho ra kết quả đúng. Tuyệt vời. Nhưng khi chu kỳ báo cáo tiếp theo đến, Agent lại phải bắt đầu từ con số không: hỏi lại các tham số, làm lại quy trình, và bạn phải tốn công hướng dẫn lại từ đầu.

Đây là lỗ hổng trong quản lý tri thức số – và là lý do Antigravity thiết kế hệ thống Brain-Knowledge-Database.

MÔ HÌNH BA TẦNG TRI THỨC

Tương tự như bộ não con người có trí nhớ ngắn hạn và dài hạn, Agent được thiết kế với ba cơ chế quản lý thông tin:

TẦNG BRAIN (TRÍ NHỚ NGẮN HẠN)

Lưu trữ toàn bộ lịch sử tương tác thô – mọi câu hỏi, câu trả lời, và thao tác xử lý file đều được ghi lại tự động. Dữ liệu này chưa được cấu trúc, chỉ dùng để tham khảo lại lịch sử khi cần.

TẦNG KNOWLEDGE (TRÍ NHỚ DÀI HẠN)

Là nơi lưu trữ các tri thức đã được chắt lọc và cấu trúc hóa. Khi Agent nhận diện một quy trình xử lý hiệu quả (ví dụ: cách đọc sao kê ngân hàng VCB), nó sẽ tạo ra một Knowledge Item. Lần sau gặp tác vụ tương tự, Agent sẽ tự động truy xuất knowledge này để áp dụng mà không cần hướng dẫn lại.

TẦNG DATABASE (KHÔNG GIAN LÀM VIỆC)

Là nơi lưu trữ dữ liệu nguồn và sản phẩm đầu ra, do người dùng tự tổ chức và kiểm soát.

CẤU TRÚC WORKSPACE CHUẨN (IPO MODEL)

Tầng	Quản lý bởi	Thời hạn	Mục đích
Brain	🤖 Hệ thống (Tự động)	Ngắn hạn	Lưu vết lịch sử tương tác
Knowledge	🤖 Hệ thống (Tự động)	Dài hạn	Tái sử dụng kinh nghiệm
Database	👉 Người dùng (Thủ công)	Dài hạn	Tổ chức dữ liệu dự án

Để đảm bảo an toàn dữ liệu và hiệu quả vận hành, nên áp dụng mô hình luồng dữ liệu một chiều cho Antigravity là: **Input → Process → Output**.

MyProject/	
—— GEMINI.md	# Văn bản định hướng (Context & Rules)
—— .agent/	# Cấu hình hành vi Agent
—— rules/	# Nguyên tắc tuân thủ
—— workflows/	# Quy trình chuẩn hóa
—— skills/	# Kỹ năng chuyên môn
—— 01_Inputs/	# Dữ liệu đầu vào (READ-ONLY)
—— 02_Process/	# Khu vực xử lý tạm thời
—— 03_Outputs/	# Sản phẩm đầu ra (FINAL)

Nguyên tắc quan trọng:

- Input là READ-ONLY** – Agent không được phép chỉnh sửa trực tiếp file gốc
- Process là vùng an toàn** – mọi thao tác xử lý, tính toán, nhập đều diễn ra ở đây
- Output chỉ chứa sản phẩm hoàn chỉnh** – kết quả cuối cùng sau khi hoàn thiện

Nếu quá trình xử lý gấp lối, bạn chỉ cần xóa thư mục Process và chạy lại từ đầu mà không bao giờ lo mất dữ liệu gốc.

💡 Ví dụ: Công ty kế toán ABC tổ chức thư mục như sau:
KhachHang_XYZ/ —— 01_Inputs/ —— SaoKe_VCB_T12.pdf # Sao kê ngân hàng (không sửa) —— HoaDon_T12/ # Folder hóa đơn gốc —— 02_Process/ —— TrichXuat_SaoKe.xlsx # File tạm khi Agent xử lý —— 03_Outputs/ —— BaoCao_TheuT12.docx # Báo cáo hoàn chỉnh

THIẾT KẾ WORKFLOW

KHI NÀO CẦN WORKFLOW?

Khi bạn nhận thấy mình đang giải thích cùng một chuỗi hành động cho Agent nhiều lần (thường từ 3 lần trở lên), đó là tín hiệu để tạo Workflow. Thay vì dựa vào trí nhớ ("Làm giống lần trước nhé"), bạn cần một bản hướng dẫn rõ ràng và có thể kích hoạt bằng một lệnh đơn giản.

CẤU TRÚC WORKFLOW

Trong Antigravity, Workflow được định nghĩa bằng file Markdown với cấu trúc:

```
---
description: Mô tả ngắn gọn workflow
---
# Tên Workflow
```

Hướng dẫn chi tiết từng bước:

1. Bước đầu tiên...
2. Bước thứ hai...
3. Bước cuối cùng...

Người dùng kích hoạt Workflow bằng lệnh /ten-workflow trong cuộc hội thoại.

 **Ví dụ:** Team kinh doanh cần báo cáo doanh thu hàng tuần. Thay vì giải thích lại mỗi tuần, tạo file .agent/workflows/bao-cao-tuan.md:

```
---
description: Tạo báo cáo doanh thu tuần từ dữ liệu CRM
---
# Báo cáo Tuần

1. Đọc file `01_Inputs/crm_export.xlsx`
2. Tổng hợp cột "Doanh thu" theo "Nhân viên"
3. So sánh với file tuần trước (nếu có)
4. Tạo biểu đồ cột
5. Xuất PDF vào `03_Outputs/BaoCao_Tuan_[YYYYMMDD].pdf`
```

Giờ ai cũng có thể gõ /bao-cao-tuan để chạy đúng quy trình.

THIẾT KẾ SKILL

KHÁC BIỆT GIỮA WORKFLOW VÀ SKILL

WORKFLOW

"Làm những bước gì" (quy trình)

SKILL

"Làm như thế nào cho tốt" (chất lượng)

Workflow tập trung vào trình tự các bước và được kích hoạt thủ công. Skill tập trung vào tiêu chuẩn chất lượng và được kích hoạt tự động khi Agent nhận diện yêu cầu phù hợp.

CẤU TRÚC SKILL

Skill phức tạp hơn Workflow vì nó đóng gói nhiều quy tắc chất lượng. Trong Antigravity, Skill được tổ chức theo thư mục với cấu trúc chuẩn:

```
.agent/skills/
└── ten-skill/
    ├── SKILL.md # File chính - Router/Orchestrator
    ├── foundation/ # Quy tắc nền tảng (bắt buộc)
    |   └── quy-tac-co-ban.md
    ├── process/ # Các bước xử lý (tùy chọn)
    |   └── xu-ly-du-lieu.md
    └── output/ # Phương pháp đầu ra
        └── dinh-dang-bao-cao.md
```

CẤU TRÚC FILE SKILL.MD

File SKILL.md bắt buộc có frontmatter YAML:

```
---
name: ten-skill
description: Mô tả ngắn về skill và khi nào tự động kích hoạt
---

# Tên Skill

## Khi Nào Dùng Skill Này

Skill tự động kích hoạt khi:
- User yêu cầu [điều kiện 1]
- User muốn [điều kiện 2]

## Cách Skill Hoạt Động

1. [Bước 1]
2. [Bước 2]
...
```

KHI NÀO CẦN SKILL?

Bạn nên nâng cấp Workflow thành Skill khi:

- Quy trình đã ổn định và ít thay đổi các bước
- Bạn có yêu cầu khắt khe về định dạng và chất lượng đầu ra
- Bạn muốn tái sử dụng năng lực này cho nhiều dự án hoặc chia sẻ cho nhiều người

 **Ví dụ:** Công ty tư vấn CMI cần đảm bảo mọi báo cáo tuân thủ format chuẩn. Tạo skill .agent/skills/bao-cao-cmi/:

```
bao-cao-cmi/
├── SKILL.md          # Router chính
├── foundation/
|   └── quy-tac-trinh-bay.md # Font, margin, header chuẩn
└── output/
    └── format-bao-cao.md # Template báo cáo
```

File SKILL.md:

```
---
name: bao-cao-cmi
description: Tạo báo cáo theo chuẩn format CMI. Tự động kích hoạt khi user yêu cầu "viết báo cáo", "tạo báo cáo" trong dự án CMI.
---

# Báo cáo CMI

## Khi Nào Dùng

Skill tự động kích hoạt khi user yêu cầu tạo báo cáo trong workspace CMI.

## Cách Hoạt Động

1. Load foundation/quy-tac-trinh-bay.md
2. Load output/format-bao-cao.md
3. Áp dụng tiêu chuẩn vào nội dung
```

THIẾT KẾ RULE

VAI TRÒ CỦA RULE

Rule không hướng dẫn cách làm việc – nó quy định những gì **không được phép làm**. Đây là tầng bảo vệ cuối cùng, đảm bảo rằng dù có sai sót hay nhầm lẫn, những ranh giới an toàn cốt lõi vẫn được bảo vệ.

CÁC NHÓM RULE PHỔ BIẾN

BẢO MẬT DỮ LIỆU

- Cấm gửi dữ liệu nhạy cảm ra ngoài domain công ty
- Cấm lưu mật khẩu dưới dạng văn bản rõ

TOÀN VẸN HỆ THỐNG

- Không được xóa hoặc ghi đè lên file gốc
- Luôn tạo bản sao dự phòng (backup) trước khi chỉnh sửa

TUÂN THỦ QUY ĐỊNH

- Ẩn thông tin cá nhân (PII) trong các báo cáo xuất ra ngoài
- Ghi lại nhật ký cho mọi thao tác truy xuất dữ liệu

 **Ví dụ:** Công ty tài chính tạo .agent/rules/bao-mat-du-lieu.md:

description: Quy tắc bảo mật dữ liệu khách hàng

Bảo mật Dữ liệu

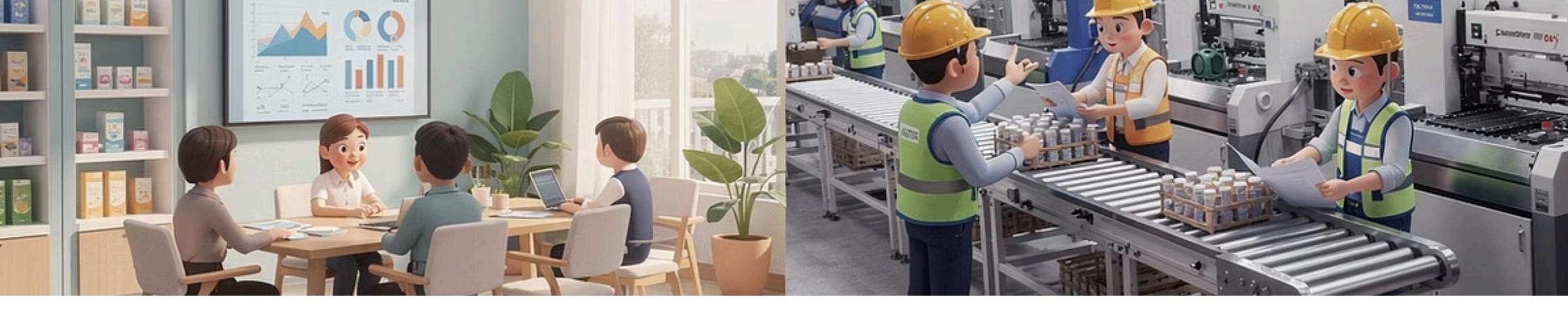
KHÔNG ĐƯỢC:

- Gửi file chứa CMND/CCCD ra email ngoài @abc-finance.com
- Lưu số tài khoản ngân hàng vào file không mã hóa
- In thông tin khách hàng ra file PDF không có watermark

PHẢI:

- Che 4 số cuối tài khoản khi hiển thị (VD: ****1234)
- Thêm watermark "NỘI BỘ" vào mọi báo cáo chứa PII

Dù ai yêu cầu gì, Agent đều kiểm tra và từ chối nếu vi phạm.



2.3 ỨNG DỤNG THEO NHÓM NGÀNH

Mô hình KWSR (Knowledge, Workflow, Skill, Rule) là khung tư duy chung, áp dụng được cho mọi loại doanh nghiệp. Tuy nhiên, **nội dung cụ thể** của từng thành phần sẽ khác nhau tùy theo đặc thù ngành nghề.

Một công ty thương mại có những quy trình và tiêu chuẩn khác với công ty xây dựng. Một doanh nghiệp dịch vụ tư vấn cần AI Agent với năng lực khác với doanh nghiệp sản xuất.

Hiểu được điểm chung để áp dụng framework, và hiểu được điểm riêng để customize – đó là chìa khóa để triển khai AI hiệu quả trong môi trường thực tế. Dựa trên đặc điểm quy trình vận hành, chúng ta có thể phân loại các doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam thành sáu nhóm chính:

NHÓM 1: THƯƠNG MẠI VÀ BÁN LẺ

Đặc điểm: Quy trình xoay quanh mua - bán - tồn kho. Tần suất giao dịch cao, dữ liệu khách hàng phong phú.

KWSR tiềm năng:

- Knowledge:** Thông tin sản phẩm, lịch sử giá cả, sở thích khách hàng
- Workflow:** Quy trình nhập hàng, đổi chiết đơn hàng, báo cáo doanh thu
- Skill:** Phân tích xu hướng bán hàng, dự báo tồn kho, tạo báo giá
- Rule:** Không được bán dưới giá vốn, kiểm tra hạn mức công nợ trước khi xuất hàng

VÍ DỤ

Cửa hàng điện tử thiết lập Rule "Nếu công nợ khách hàng > 50 triệu → cảnh báo trước khi tạo đơn mới". Agent tự động kiểm tra khi nhận yêu cầu xuất hàng.

NHÓM 2: DỊCH VỤ TƯ VẤN VÀ CHUYÊN MÔN

Đặc điểm: Sản phẩm là tri thức và expertise. Quy trình liên quan đến nghiên cứu, phân tích, và tạo báo cáo.

KWSR tiềm năng:

- Knowledge:** Case study, pháp luật liên quan, best practice ngành
- Workflow:** Quy trình nghiên cứu dự án mới, quy trình review tài liệu
- Skill:** Viết báo cáo chuyên môn, phân tích pháp lý, tóm tắt tài liệu
- Rule:** Bảo mật thông tin khách hàng, kiểm tra conflict of interest

VÍ DỤ

Công ty luật tạo Skill phân-tích-hop-dong kèm template checklist 20 điểm kiểm tra. Mỗi khi có hợp đồng mới, Agent tự động áp dụng checklist này.

NHÓM 3: SẢN XUẤT VÀ CÔNG NGHIỆP

Đặc điểm: Quy trình sản xuất phức tạp, nhiều công đoạn. Quan trọng về tiêu chuẩn chất lượng và an toàn.

KWSR tiềm năng:

- Knowledge:** Thông số kỹ thuật, nhà cung cấp, lịch sử sự cố
- Workflow:** Quy trình kiểm tra chất lượng, quy trình bảo trì định kỳ
- Skill:** Lập kế hoạch sản xuất, phân tích hiệu suất máy móc
- Rule:** Tuân thủ tiêu chuẩn an toàn, quy trình xử lý sự cố

VÍ DỤ

Nhà máy thiết lập Workflow /kiem-tra-buoi-sang gồm: kiểm tra nhiệt độ máy, ghi log vận hành, báo cáo bất thường. Mỗi sáng ca trưởng chỉ cần gõ lệnh.

NHÓM 4: XÂY DỰNG VÀ CÔNG TRÌNH

Đặc điểm: Dự án kéo dài, nhiều bên liên quan, tài liệu kỹ thuật phức tạp.

KWSR tiềm năng:

- Knowledge:** Định mức đơn giá, nhà thầu phụ, quy chuẩn xây dựng
- Workflow:** Quy trình nghiệm thu khối lượng, quy trình lập hồ sơ hoàn công
- Skill:** Bóc tách khối lượng, lập tiến độ, phân tích chênh lệch dự toán
- Rule:** Tuân thủ quy chuẩn an toàn lao động, quy trình phê duyệt thay đổi thiết kế

VÍ DỤ

Công ty xây dựng đóng gói Knowledge về "Định mức đơn giá Hà Nội 2025". Khi Agent lập dự toán, tự động tra cứu đúng định mức thay vì dùng số tổng quát.

NHÓM 5: TÀI CHÍNH VÀ KẾ TOÁN

Đặc điểm: Yêu cầu cao về độ chính xác và tuân thủ pháp luật. Dữ liệu số liệu lớn, báo cáo định kỳ.

KWSR tiềm năng:

- Knowledge:** Chế độ kế toán, quy định thuế, lịch sử kiểm toán
- Workflow:** Quy trình đóng sổ cuối kỳ, quy trình đối chiếu công nợ
- Skill:** Phân tích báo cáo tài chính, lập dự báo ngân sách
- Rule:** Tuân thủ chuẩn mực kế toán, quy trình xử lý giao dịch bất thường

VÍ DỤ

Phòng kế toán tạo Workflow /doi-chieu-cong-no gồm: export sổ công nợ → so sánh với sao kê ngân hàng → liệt kê chênh lệch → gửi email nhắc nợ tự động.

NHÓM 6: NHÂN SỰ VÀ ĐÀO TẠO

Đặc điểm: Quy trình liên quan đến con người, cần sự cân bằng giữa quy chuẩn và linh hoạt.

KWSR tiềm năng:

- Knowledge:** Chính sách nhân sự, quy chế nội bộ, lịch sử ứng viên
- Workflow:** Quy trình tuyển dụng, quy trình onboarding nhân viên mới
- Skill:** Đánh giá năng lực, xây dựng lộ trình đào tạo
- Rule:** Bảo mật thông tin cá nhân, tuân thủ luật lao động

VÍ DỤ

HR tạo Workflow /onboarding cho nhân viên mới: tạo email công ty → cấp quyền hệ thống → gửi handbook → lên lịch đào tạo tuần đầu. Agent theo dõi checklist đến khi hoàn thành.

NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI CHUNG

Dù ở ngành nào, việc triển khai AI Agent đều tuân theo một số nguyên tắc chung:

01

BẮT ĐẦU TỪ PAIN POINT RÕ RÀNG NHẤT

Thay vì cố gắng số hóa toàn bộ quy trình cùng lúc, hãy chọn một điểm đau cụ thể – nơi mà sự cải thiện sẽ mang lại giá trị rõ ràng và đo lường được.

Câu hỏi gợi ý:

- Công việc nào mất nhiều thời gian nhất mỗi tuần?
- Công việc nào hay sai sót nhất?
- Công việc nào phụ thuộc vào một người cụ thể?

02

ĐẦU TƯ VÀO KNOWLEDGE TRƯỚC

Trước khi thiết kế Workflow hay Skill phức tạp, hãy đảm bảo Agent có đủ ngữ cảnh về doanh nghiệp của bạn: thuật ngữ chuyên ngành, cấu trúc tổ chức, quy ước đặt tên file và thư mục, các tài liệu tham khảo quan trọng.

03

TIẾN HÓA DẦN DẦN

Đừng kỳ vọng Agent hoàn hảo ngay từ đầu. Chu trình tự nhiên là: Tuần 1-2 (Agent làm việc ở mức Knowledge), Tháng 1-2 (Xây dựng Workflow), Tháng 3+ (Đóng gói Skill), Liên tục (Bổ sung Rule).

 **Ví dụ:** Thay vì "Số hóa toàn bộ quy trình kế toán", hãy bắt đầu với "Tự động đổi chiếu sao kê ngân hàng với sổ công nợ" – việc mất 2 giờ mỗi tuần và hay sai do làm tay.

Mô hình KWSR là **khung tư duy** – không phải **công thức cố định**. Mỗi doanh nghiệp cần tự trả lời câu hỏi:

KNOWLEDGE QUAN TRỌNG

Với ngành nghề của tôi, đâu là những Knowledge quan trọng nhất?

WORKFLOW ƯU TIÊN

Quy trình nào cần được chuẩn hóa thành Workflow trước?

SKILL CẦN ĐÓNG GÓI

Tiêu chuẩn chất lượng nào cần được đóng gói thành Skill?

RULE AN TOÀN

Ranh giới an toàn nào cần được thiết lập thành Rule?