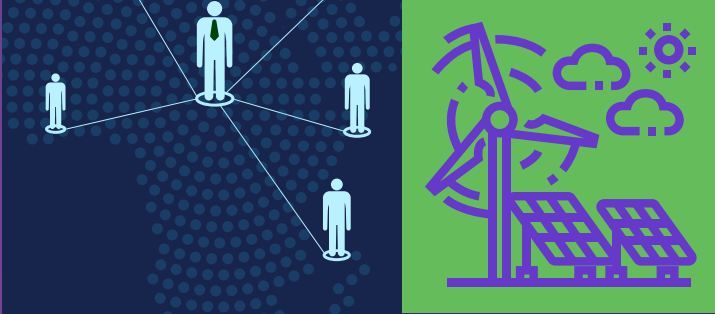
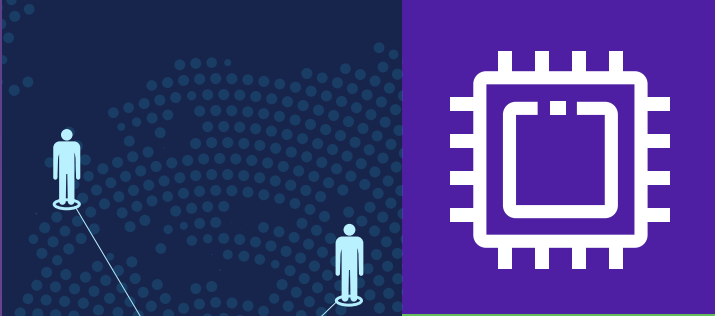
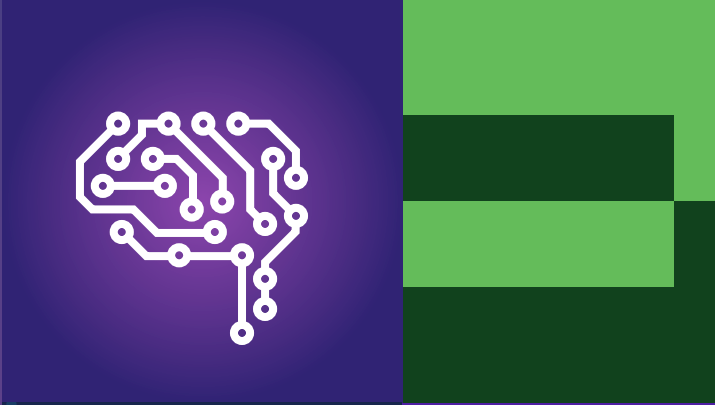




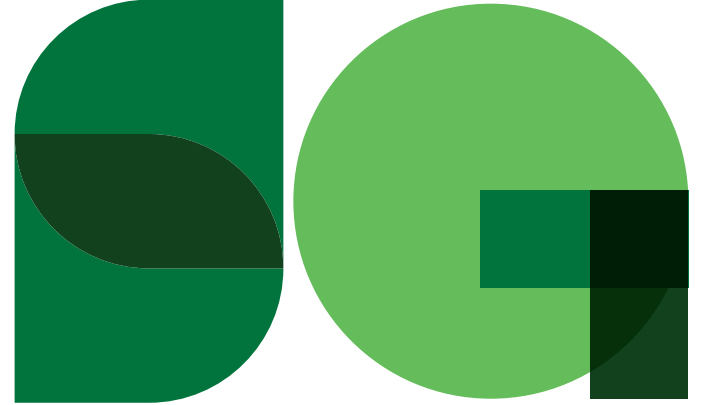
2024

ISSUE 07

Richard Moore Associates®



# ESGPath



## Ứng dụng AI trong ESG

## Tầm Quan Trọng của AI trong Triển Khai ESG

Việc ứng dụng AI trong các sáng kiến ESG đang đối mặt với nhiều thách thức cả ở cấp độ tổ chức lẫn toàn cầu.

Một trong những mối quan ngại lớn là sự thiên lệch vô tình được đưa vào hệ thống AI. Điều này xuất phát từ việc AI học từ dữ liệu lịch sử, vốn thường phản ánh các định kiến xã hội về chủng tộc hoặc giới tính. Kết quả là, các quyết định liên quan đến tuyển dụng hoặc đánh giá hiệu suất có thể bị sai lệch. Bên cạnh đó, sự thiếu sót dữ liệu đầu vào hoặc quan điểm hạn chế trong quá trình phát triển cũng có thể làm giảm tính tin cậy của AI. Một số hệ thống AI còn gặp khó khăn trong việc nhận biết và sửa chữa sai sót của chính mình, gây ra những hậu quả đáng kể nếu không được kiểm soát chặt chẽ.

Việc triển khai AI cũng thường đòi hỏi tái cấu trúc lực lượng lao động, dẫn đến nguy cơ mất việc làm hoặc thay đổi vai trò, dễ gây dư luận tiêu cực nếu không được quản lý khéo léo. Điều này cũng có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hút và giữ chân nhân tài của tổ chức. Đối với các doanh nghiệp nhỏ, hạn chế về chuyên môn kỹ thuật có thể cản trở việc áp dụng AI một cách hiệu quả. Vì vậy, họ nên cân nhắc thuê nhân sự có kinh nghiệm hoặc hợp tác với các đơn vị tư vấn bên ngoài, tùy theo khả năng ngân sách của mình.

## Những Thông Lệ Tốt Trong Việc Triển Khai AI

Làm thế nào để giảm thiểu những trở ngại tiềm tàng này? Một cách tiếp cận hiệu quả là xây dựng một khung chiến lược cân bằng giữa nhu cầu của tổ chức, các bên liên quan và khả năng của AI. Dưới đây là sáu bước tổng quát giúp định hướng quy trình:

- Xác Định Mục Tiêu:** Định hình cách AI hỗ trợ các mục tiêu ESG cụ thể và phù hợp với chiến lược tổ chức, đảm bảo vai trò giám sát của con người trong việc ra quyết định.
- Thiết Lập Hướng Dẫn Đạo Đức:** Xây dựng các nguyên tắc sử dụng AI dựa trên sự công bằng, minh bạch và trách nhiệm, cùng với một cơ chế quản trị để đảm bảo tuân thủ.
- Ưu Tiên Bảo Mật Dữ Liệu:** Áp dụng các biện pháp bảo vệ dữ liệu và an ninh mạng, đồng thời tiến hành kiểm tra định kỳ để phát hiện các lỗ hổng.
- Thúc Đẩy Tính Minh Bạch:** Sử dụng các mô hình AI có khả năng giải thích rõ ràng cách thức ra quyết định và thiết lập các quy trình chịu trách nhiệm với kết quả AI.
- Tương Tác với Các Bên Liên Quan:** Giao tiếp cởi mở về việc sử dụng AI trong các sáng kiến ESG, lắng nghe và giải quyết các mối quan tâm từ các bên liên quan, đồng thời cập nhật các thay đổi về quy định.
- Áp Dụng Thực Hành Bền Vững:** Lựa chọn vận hành AI tiết kiệm năng lượng, quản lý phần cứng AI một cách có trách nhiệm và thường xuyên đánh giá tác động lên các mục tiêu ESG để cải tiến liên tục.

Tập trung vào những lĩnh vực liên kết chặt chẽ này sẽ giúp các tổ chức tích hợp AI vào chiến lược ESG một cách hiệu quả, đồng thời giảm thiểu rủi ro tiềm ẩn.

## Tầm Quan trọng của AI Trong việc Triển khai ESG Hiệu quả

Tác động của các công cụ AI lên việc triển khai ESG luôn được lưu tâm. Các thương hiệu toàn cầu như Coca-Cola, Amazon, Microsoft, và Starbucks rất tự hào về những thành tích về ESG mà họ đạt được khi sử dụng các công cụ AI tiên tiến nhất. Tuy nhiên, các doanh nghiệp với đa dạng quy mô và ngân sách đều có thể sử dụng các công cụ AI nhằm hỗ trợ triển khai kế hoạch ESG của mình. Việc áp dụng những công cụ này sẽ giúp hình ảnh thương hiệu của bạn thêm phần bền vững, đáng tin cậy, minh bạch, và thu hút hơn. Điều này có thể mang đến phản hồi tích cực từ truyền thông và công chúng nói chung. Ngày nay, người tiêu dùng và doanh nghiệp đều ưu chuộng các thương hiệu ưu tiên mục tiêu ESG và có những hành động ý nghĩa thúc đẩy tính bền vững và trách nhiệm xã hội ở cấp độ địa phương và toàn cầu.

## Kể câu chuyện Hấp dẫn về Mục tiêu Môi trường (E)

Mục tiêu môi trường thường được thể hiện thông qua các dữ liệu, con số, và biểu đồ. Các yếu tố môi trường chính như:



Dấu chân carbon



Tối ưu hoá tài nguyên



Đánh giá rủi ro môi trường



Báo cáo phát triển bền vững



Số liệu quản lý chuỗi cung ứng

đều được theo dõi dễ dàng bởi các công cụ AI. Hơn nữa, khả năng phân tích lượng dữ liệu khổng lồ của chúng đã làm thay đổi cục diện các hệ thống quản lý môi trường. Các hệ thống AI tiên tiến có thể mô hình hoá các tình huống khác nhau và đưa ra dự báo giúp các tổ chức giảm tác động sinh thái của mình trong hiện tại và tương lai.

Việc sử dụng công cụ AI nhằm thực hiện các mục tiêu môi trường mang đến những thông điệp tích cực, và điều này có thể trở nên rất thu hút. Tuy nhiên, điều quan trọng cần xem xét chính là cách những thông điệp này được truyền tải tới công chúng.

Ngày nay, một trong những mục tiêu quan trọng của các công ty là giảm lượng khí thải carbon và hướng tới hành trình phi carbon hoá. Nỗ lực này của các doanh nghiệp được hỗ trợ bởi các quy định toàn cầu như Thỏa thuận Paris và Thỏa thuận Xanh Châu Âu, đều nhằm thúc đẩy chúng ta hành động vì một tương lai bền vững hơn. AI mang đến những công cụ báo cáo chính xác, giúp các tổ chức có một phương pháp rõ ràng trong việc ưu tiên những kế hoạch giảm thiểu carbon này. Một cuộc khảo sát gần đây của Milieu Insight, Singapore, kết luận rằng: 'Người tiêu dùng sẽ không tin những tuyên bố về phát triển bền vững của bạn.' Nếu muốn thay đổi hành vi của người tiêu dùng, bất cứ tuyên bố nào của các công ty và thương hiệu đều phải dựa trên dữ liệu thực tế và kết quả rõ ràng. Công cụ AI hỗ trợ chúng ta thực hiện điều này bằng cách cho phép các thương hiệu kể những câu chuyện hấp dẫn về việc thực hành phát triển bền vững của mình. Điều này có đóng góp rất lớn trong việc nâng cao uy tín thương hiệu, giúp bạn định vị bản thân là một người có suy nghĩ tiến bộ và là nhà lãnh đạo có ý thức về môi trường.



**Thực tế triển khai  
Ứng dụng AI của Tập đoàn Điện lực  
Việt Nam (EVN)**



Vietnam Electricity (EVN)  
Nguồn: Website EVN (1) và (2)

**EVN**

**Phương thức**

EVN đang tích hợp AI để tối ưu hóa lưới điện quốc gia, cải thiện phân phối điện và giảm thiểu lãng phí. Hệ thống AI giúp quản lý hiệu quả việc phân phối, dự đoán nhu cầu bảo trì, và phát hiện bất thường, từ đó giảm thiểu thời gian gián đoạn và tăng độ tin cậy của dịch vụ.

**Thành tựu**

EVN ứng dụng AI để giám sát năng lượng mặt trời trên mái nhà, cho phép dự báo chính xác công suất điện. Điều này hỗ trợ phân bổ năng lượng hiệu quả và quản lý tổn thất điện năng tốt hơn. Những nỗ lực này giúp EVN nâng cao hiệu quả vận hành và thúc đẩy một tương lai năng lượng bền vững cho Việt Nam.



FPT Corporation  
Source: Báo cáo ESG thường niên 2023

**Phương thức và Tác động:**

FPT đã phát triển các giải pháp AI trong năm qua, với 5 yếu tố chính được nhấn mạnh trong báo cáo ESG thường niên của công ty:

- Tạo ra các lộ trình học tập cá nhân hóa cho nhân viên, nâng cao khả năng phát triển kỹ năng và năng suất làm việc.
- Phân tích dữ liệu để quản lý rủi ro tài chính, nhận diện các rủi ro tiềm ẩn và đề xuất các chiến lược giảm thiểu.
- Tự động hóa quy trình xác nhận nợ và thanh toán, giúp tối ưu hóa hoạt động và giảm sự phụ thuộc vào can thiệp của con người.
- Tối ưu hóa quy trình mua sắm thông qua việc nhận diện sản phẩm, gợi ý nhà cung cấp và theo dõi các giao dịch nghi ngờ.
- FPT ứng dụng AI để dự báo việc khách hàng có thể rời bỏ dịch vụ và xác định lý do chấm dứt hợp đồng, hỗ trợ đội ngũ chăm sóc khách hàng thực hiện các chương trình duy trì khách hàng chủ động và nâng cao tỷ lệ giữ chân khách hàng.

**Làm rõ sự Nhầm lẫn về Mục tiêu Xã hội với AI (S)**

Mục tiêu xã hội trong ESG thường bị hiểu sai, và điều này có thể khiến cho những mục tiêu này mất đi sự hiệu quả. Một sai lầm phổ biến là khi các doanh nghiệp chỉ tập trung vào số liệu nhưng lại bỏ qua yếu tố con người và nguyên nhân gốc rễ của vấn đề. Điều này có thể dẫn tới sự tuân thủ hời hợt làm xấu đi hình ảnh của bạn, và không phải là một giải pháp khả thi lâu dài giúp đạt được bình đẳng xã hội. Để tránh khỏi những cạm bẫy này, công cụ AI có thể giúp đào sâu những sự thật ngầm hiểu (insights) và thúc đẩy tương tác với khán giả của bạn.

**Đa dạng, Bình đẳng & Hoà nhập (DEI)**

Công cụ AI không chỉ phân tích các chỉ số về sự đa dạng, mà còn nâng cao sự công bằng và hoà nhập trong văn hoá công sở. Bằng việc áp dụng kỹ thuật phân tích quan điểm và xử lý ngôn ngữ tự nhiên của con người (NLP), các tổ chức có thể hiểu rõ hơn về những ý kiến và cảm xúc được thể hiện qua dữ liệu văn bản phi cấu trúc như các bình luận, bài viết hoặc blogs. Trong khi kỹ thuật phân tích quan điểm đánh giá cảm xúc trong văn bản là tích cực, tiêu cực, hay trung lập, xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) cho phép máy móc hiểu và giải thích ngôn ngữ của con người. Khi kết hợp hai công nghệ này, các doanh nghiệp có thể đánh giá trải nghiệm của nhân viên, đồng thời xác định những lĩnh vực cần cải thiện, như sức khỏe tinh thần hoặc thể chất.

Để củng cố vị thế của mình, thương hiệu cần chủ động triển khai các cam kết DEI, và công cụ AI có thể giúp thương hiệu chia sẻ quá trình đó một cách minh bạch.

**Sự tương tác với Các bên liên quan**

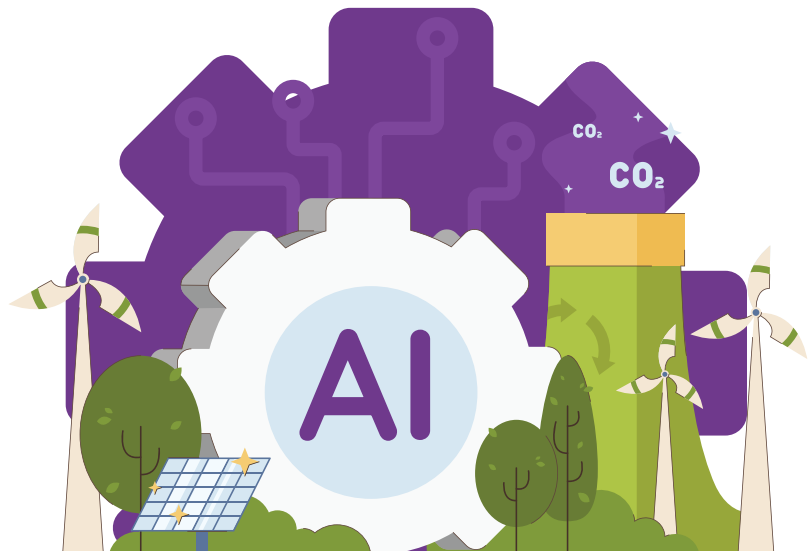
Từ khi mạng xã hội xuất hiện, và khi các công ty ngày càng nỗ lực cho các tương tác có ảnh hưởng lâu dài, sự tương tác với các bên liên quan là chủ đề luôn được quan tâm. Cho đến nay, những nỗ lực này mới chỉ dừng lại ở năng lực con người và các chatbot đơn giản, dù thường gây khó chịu cho người dùng. Các công cụ AI hiện mang đến một phương pháp giúp ta có thể tương tác với nhiều nhóm liên quan hơn bao giờ hết, đồng thời hỗ trợ phân tích và đo lường quan điểm của công chúng theo thời gian thực.

Những tiến bộ công nghệ này giúp các công ty có cơ hội theo dõi và phân tích những tác động thực sự mà sáng kiến của họ mang lại, đồng thời đảm bảo rằng những sáng kiến này không chỉ phản ánh các mục tiêu hay ý tưởng nội bộ, mà còn đáp ứng nhu cầu của cộng đồng. Chúng ta cần lưu ý rằng, cách nhìn nhận sự thành công của bản thân có thể sẽ rất khác so với thực tế. Các chiến lược cần phải được điều chỉnh liên tục để theo kịp sự thay đổi về nhận thức công chúng. Các công cụ AI đã đẩy nhanh đáng kể thời gian hành động, đòi hỏi phân hồi nhanh chóng đối với những thay đổi trong nhận thức công chúng.

Các chiến dịch truyền thông mục tiêu nhằm chia sẻ kết quả với bằng chứng hữu hình sẽ có tác động lâu dài trong việc cải thiện nhận thức thương hiệu, cũng như tạo dựng niềm tin và lòng trung thành với cộng đồng.

**Quản trị Doanh nghiệp dựa trên AI (G)**

Việc triển khai các mục tiêu quản trị phù hợp với giá trị thương hiệu nghe khá đơn giản, nhưng bạn sẽ làm gì sau khi triển khai các mục tiêu này? Làm thế nào để theo dõi các mục tiêu và truyền thông những thành tựu này ra thị trường?



## Thực tế triển khai Ứng dụng AI trong ESG và vận hành



MOMO  
Source: vietnam.vn + Daibieunhandan

### Phương thức

MoMo, một trong những công ty fintech hàng đầu tại Việt Nam, ứng dụng AI để hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ (SMEs và MSMEs) trong quá trình chuyển đổi số, cung cấp cho họ cơ hội tiếp cận hệ sinh thái MoMo với chi phí thấp. Điều này giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và quản lý tài nguyên. MoMo cũng đầu tư vào AI và học sâu để phòng ngừa gian lận, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn an ninh mạng quốc tế.

### Thành tựu

Những sáng kiến này đã giúp MoMo phục vụ hơn 30 triệu người dùng và đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế số bền vững. Việc tập trung vào chuyển đổi số và các biện pháp an ninh mạng khẳng định cam kết của MoMo đối với một hệ sinh thái tài chính an toàn tại Việt Nam.

### Theo dõi và Phân tích Quản trị

Các công cụ AI quản trị doanh nghiệp thường tập trung vào quản lý tuân thủ, đánh giá phương pháp quản trị bao gồm đa dạng hoá, và giảm thiểu rủi ro liên quan đến thất bại quản trị. Các công cụ này có thể tạo ra những chỉ số hữu ích và quan trọng mà các công ty có thể sử dụng trong chiến dịch truyền thông của họ. Các chỉ số như, giảm số lỗi liên quan đến tuân thủ, tăng hiệu quả hoạt động, hoặc cải thiện quản lý rủi ro, là những con số mà các nhà đầu tư và bên liên quan sẽ quan tâm.

Mặt khác, các công cụ AI có thể xác định và báo cáo các thất bại quản trị như những hành vi tham nhũng và lừa đảo. Do đó, điều này giúp gia tăng sự minh bạch trong một số văn hoá (làm việc), nhưng có thể gặp phải sự phản đối khi trách nhiệm giải trình tăng. Các công cụ AI sẽ giúp ích cho việc 'dọn dẹp' và cải thiện các vấn đề nội bộ nếu cần thiết.

### Dự đoán & Thay đổi Quan điểm

Công cụ AI đang mở đường cho các công ty, giúp họ giải thích và dự đoán sự thay đổi của dư luận theo một cách chưa từng có. AI có thể sử dụng các công cụ NLP để giải thích và phân tích truyền thông trong thời gian thực. Hãy tưởng tượng một công ty đang phải đối mặt với những thách thức và sự giám sát kỹ lưỡng từ công chúng. Những sự thay đổi về quan điểm và xu hướng đều được xác định dễ dàng, và các thông điệp hoặc chiến lược có thể được điều chỉnh nhanh chóng nhằm giảm thiểu sự giám sát và lấy lại lòng tin của công chúng.

### Tránh Sai lầm Tốn kém

Việc thu thập dữ liệu AI cho phép mô phỏng các tình huống khác nhau nhằm kiểm tra, hoặc dự đoán, tác động của những thay đổi trong tương lai tới chính sách của công ty. Cách tiếp cận này chủ động giúp công ty phát hiện ra những đánh giá sai lầm tiềm ẩn, và cho phép doanh nghiệp có những điều chỉnh phù hợp, nhằm tăng cường uy tín của thương hiệu trong mắt công chúng.

### Cam kết Hành động

Khi bắt đầu hành trình này, cần lưu ý rằng việc tích hợp các công cụ AI vào việc triển khai ESG không chỉ là sự nâng cấp về công nghệ, mà cần phải dựa trên các mục tiêu và ý định vững chắc để thành công.



## Xin chân thành cảm ơn anh/chị đã quan tâm đến các hoạt động ứng dụng ESG và bản tin ESGPath của Richard Moore Associates.

- Cùng chia sẻ thông tin đến những người quan tâm đến chủ đề ESG.
- Cập nhật những tin tức mới nhất về thương hiệu tại [www.BrandDance.vn](http://www.BrandDance.vn)
- [Đăng ký](#) danh sách nhận bản tin điện tử ESGPath (danh sách này hoàn toàn bảo mật)

Bạn có thắc mắc, phản hồi hay đề xuất ý tưởng về chủ đề cho các bài viết trong tương lai?

Vui lòng gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [ESGPath@RmooreA.com](mailto:ESGPath@RmooreA.com)