

# THAM LUẬN

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN VNPT IOFFICE 5.0

### I. MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, các cơ quan, tổ chức ngày càng cần đến những giải pháp công nghệ để nâng cao hiệu suất làm việc, tối ưu hóa quy trình quản lý hành chính. Hệ thống quản lý văn bản là một trong những giải pháp công nghệ tiên tiến, giúp cơ quan, tổ chức xây dựng môi trường làm việc điện tử chuyên nghiệp, hiện đại.

Hệ thống này không chỉ giúp giảm thiểu việc sử dụng văn bản giấy mà còn đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong việc lưu trữ, tìm kiếm và xử lý văn bản. Việc triển khai hệ thống quản lý văn bản giúp tối ưu hóa các quy trình hành chính, giảm thiểu sai sót và tăng cường khả năng phối hợp giữa các đơn vị, từ đó nâng cao hiệu quả làm việc trong toàn bộ tổ chức. Hệ thống này đã được triển khai rộng rãi và chứng minh được tính hiệu quả trong việc cải thiện hiệu suất làm việc, đồng thời hỗ trợ tối đa công tác quản lý, điều hành.

Hiện nay, các đơn vị tại tỉnh An Giang vẫn đang sử dụng phiên bản VNPT iOffice 4.0, một hệ thống đã hỗ trợ tốt công tác quản lý văn bản trong thời gian qua. Tuy nhiên, trước sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số, nhu cầu nâng cấp lên VNPT iOffice 5.0 trở nên cấp thiết nhằm tận dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI) và Machine Learning để tối ưu hóa quy trình làm việc. Hệ thống mới không chỉ giúp nâng cao hiệu suất quản lý văn bản mà còn cải thiện đáng kể khả năng tìm kiếm, xử lý thông tin một cách thông minh và tự động.

Một trong những cải tiến quan trọng của phiên bản mới là tích hợp ChatBot Gen AI, giúp người dùng dễ dàng tra cứu và tìm kiếm thông tin từ các văn bản trên hệ thống một cách nhanh chóng, chính xác. Điều này góp phần giảm tải công việc thủ công cho cán bộ quản lý, tăng tính chính xác trong xử lý dữ liệu và nâng cao hiệu quả quản lý và điều hành công việc. Việc nâng cấp lên VNPT iOffice 5.0 không chỉ mang lại sự thuận tiện trong công tác quản lý văn bản mà còn tạo tiền đề cho sự chuyển đổi số toàn diện trong hoạt động của các đơn vị. Hệ thống mới không chỉ nâng cao hiệu suất quản lý văn bản mà còn giúp cải thiện khả năng tìm kiếm, xử lý thông tin một cách thông minh hơn. Một trong những cải tiến quan trọng của phiên bản mới là tích hợp ChatBot Gen AI, cho phép người dùng tra cứu và tìm kiếm thông tin từ các văn bản trên hệ thống một cách nhanh chóng và chính xác hơn, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và điều hành công việc.

Bài tham luận này sẽ đi sâu vào những lợi ích cốt lõi của hệ thống VNPT iOffice 5.0, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ mới trong

quản lý văn bản, đồng thời đề xuất một số ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm nâng cao tính thông minh và tự động hóa cho hệ thống.

## **II. HIỆU QUẢ VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA VNPT IOFFICE 5.0**

### **1. Tối ưu hóa quy trình xử lý văn bản**

VNPT iOffice 5.0 giúp số hóa toàn bộ quy trình xử lý văn bản, giúp các cơ quan giảm thiểu thời gian xử lý và hạn chế sai sót trong quá trình luân chuyển tài liệu. Hệ thống cho phép tạo lập, phê duyệt, ban hành và lưu trữ văn bản điện tử, thay thế hoàn toàn phương thức xử lý văn bản thủ công. Nhờ đó, việc xử lý văn bản trở nên nhanh chóng và dễ dàng hơn, giúp các cơ quan nhà nước, tổ chức và doanh nghiệp nâng cao hiệu suất làm việc.

Ngoài ra, hệ thống còn cho phép người dùng truy cập và tra cứu văn bản ở bất kỳ đâu, ngay cả khi đang đi công tác. Với khả năng hoạt động trên máy tính cá nhân và các thiết bị thông minh như smartphone, tablet có kết nối mạng, hệ thống giúp cán bộ quản lý dễ dàng theo dõi, tìm kiếm thông tin cần thiết một cách nhanh chóng và thuận tiện. Điều này không chỉ nâng cao tính linh hoạt trong xử lý công việc mà còn giúp rút ngắn thời gian ra quyết định quan trọng trong quá trình điều hành.

### **2. Tiết kiệm thời gian và chi phí**

Một trong những ưu điểm lớn nhất của VNPT iOffice 5.0 là giúp giảm thiểu các chi phí vận hành liên quan đến việc in ấn, lưu trữ và phân phối văn bản. Với hệ thống điện tử, các cơ quan có thể tiết kiệm hàng triệu trang giấy mỗi năm, giảm đáng kể chi phí mực in và bảo trì thiết bị văn phòng. Việc loại bỏ nhu cầu sử dụng giấy không chỉ giúp giảm chi phí mà còn góp phần bảo vệ môi trường.

Ngoài ra, hệ thống còn được tích hợp với Trục liên thông văn bản quốc gia, giúp quá trình gửi nhận văn bản giữa các cơ quan địa phương và Bộ, Ngành Trung ương trở nên nhanh chóng và thuận tiện hơn. Trước đây, việc luân chuyển văn bản giữa các cấp quản lý đòi hỏi nhiều bước trung gian, kéo dài thời gian xử lý. Với khả năng liên thông trực tiếp này, văn bản có thể được gửi và nhận tức thời, đảm bảo thông tin được truyền đạt một cách chính xác, kịp thời, hỗ trợ hiệu quả cho công tác chỉ đạo, điều hành.

### **3. Nâng cao tính minh bạch và bảo mật**

VNPT iOffice 5.0 đảm bảo tính minh bạch trong quản lý văn bản thông qua cơ chế phân quyền chi tiết và lưu vết hoạt động của từng người dùng. Mọi thao tác trên văn bản đều được ghi nhận và có thể truy xuất lại khi cần, giúp đảm bảo tính minh bạch và tránh sai sót trong quản lý hồ sơ.

Hệ thống còn hỗ trợ mã hóa dữ liệu và xác thực hai lớp để bảo vệ thông tin quan trọng khỏi các nguy cơ xâm nhập trái phép. Việc tích hợp chữ ký số giúp đảm bảo tính pháp lý của các văn bản điện tử, đồng thời giảm thiểu nguy cơ giả mạo tài liệu, góp phần nâng cao độ tin cậy trong quá trình xử lý và lưu trữ thông tin. Đặc biệt, hệ thống hỗ trợ tích hợp đa dạng các loại chữ ký số từ các nhà cung cấp uy tín như Ban Cơ yếu Chính phủ, VNPT, Viettel, Misa,... giúp người dùng dễ dàng ký số trên mọi nền tảng, tăng cường tính linh hoạt và bảo mật trong quá trình xử lý văn bản điện tử.

#### **4. Khả năng tích hợp linh hoạt**

Hệ thống VNPT iOffice 5.0 được phát triển theo hướng mở rộng linh hoạt có thể tích hợp với các nền tảng khác nhằm nâng cao hiệu quả làm việc, đồng bộ dữ liệu và tạo ra hệ sinh thái chuyển đổi số hoàn chỉnh. Hệ thống hỗ trợ tích hợp với các hệ thống quản lý hành chính công như hệ thống một cửa điện tử, hệ thống theo dõi nhiệm vụ của Văn phòng Chính phủ, ... giúp các hệ thống phần mềm kết nối thông tin một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Bên cạnh đó, VNPT iOffice 5.0 còn có khả năng đồng bộ dữ liệu với các hệ thống quản lý hồ sơ, giúp tự động hóa các tác vụ liên quan và giảm thiểu công việc thủ công cho cán bộ quản lý. Thông qua việc tích hợp này, hệ thống có thể tự động thu thập, phân loại và cập nhật thông tin, giúp quá trình xử lý dữ liệu diễn ra nhanh chóng, hiệu quả. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian mà còn nâng cao độ chính xác trong xử lý thông tin, hạn chế sai sót và đảm bảo tính nhất quán giữa các bộ phận trong tổ chức.

#### **5. Theo dõi, giám sát các nhiệm vụ (Phân hệ Chỉ đạo điều hành)**

Hệ thống VNPT iOffice 5.0 cung cấp phân hệ Chỉ đạo điều hành giúp UBND tỉnh theo dõi và giám sát chặt chẽ việc thực hiện nhiệm vụ của các Sở, Ban, Ngành trên địa bàn tỉnh. Với chức năng này, lãnh đạo UBND tỉnh có thể dễ dàng kiểm soát tiến độ xử lý văn bản, nắm bắt tình hình thực hiện nhiệm vụ của từng đơn vị, đảm bảo các chỉ đạo được triển khai đúng hạn và đạt hiệu quả cao.

Phân hệ này còn cung cấp cơ chế cảnh báo tự động khi các nhiệm vụ đến hạn hoặc quá hạn, giúp lãnh đạo UBND tỉnh kịp thời đưa ra chỉ đạo điều chỉnh, nhắc nhở các đơn vị liên quan nhằm bảo đảm tiến độ và chất lượng xử lý công việc. Đồng thời, hệ thống hỗ trợ báo cáo tổng hợp chi tiết về tình hình thực hiện nhiệm vụ, giúp UBND tỉnh có cái nhìn toàn diện về công tác điều hành, từ đó có cơ sở để đánh giá, xếp loại và nâng cao trách nhiệm thực hiện của các Sở, Ban, Ngành. Nhờ tính năng này, lãnh đạo các cơ quan, tổ chức có thể dễ dàng kiểm

soát tiến độ xử lý văn bản, xác định các nhiệm vụ sắp đến hạn hoặc quá hạn để có biện pháp can thiệp kịp thời.

Phân hệ này cung cấp cảnh báo tự động, giúp cán bộ quản lý có thể nhanh chóng đưa ra quyết định chấn chỉnh, nhắc nhở các bộ phận liên quan, đảm bảo rằng văn bản được xử lý đúng tiến độ, nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành. Đồng thời, hệ thống hỗ trợ báo cáo tổng hợp về tình hình xử lý văn bản, giúp lãnh đạo có cái nhìn tổng quan về tiến độ công việc, từ đó đưa ra các chiến lược quản lý hợp lý và hiệu quả hơn.

## **6. Theo dõi lịch công tác cơ quan, lãnh đạo**

Hệ thống VNPT iOffice 5.0 được tích hợp với ứng dụng Google Calendar, giúp đồng bộ lịch công tác của cơ quan và lãnh đạo một cách hiệu quả. Tính năng này cho phép các cấp quản lý dễ dàng theo dõi lịch làm việc, các cuộc họp quan trọng và các sự kiện đã được lên kế hoạch mà không cần chuyển đổi giữa nhiều nền tảng khác nhau.

Việc tích hợp lịch công tác giúp tăng cường khả năng phối hợp giữa các phòng ban, đảm bảo mọi thông tin về lịch trình đều được cập nhật theo thời gian thực, hạn chế tối đa các trường hợp trùng lặp hoặc bỏ sót lịch họp quan trọng. Người dùng có thể truy cập và điều chỉnh lịch trình trực tiếp từ hệ thống VNPT iOffice 5.0, giúp tối ưu hóa công tác quản lý thời gian và nâng cao hiệu suất làm việc.

Ngoài ra, tính năng này còn hỗ trợ thông báo tự động, nhắc nhở về các cuộc họp và sự kiện sắp diễn ra, giúp người dùng luôn chủ động trong việc sắp xếp công việc và đảm bảo không bỏ lỡ bất kỳ lịch trình quan trọng nào.

## **III. ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (AI) TRONG HỆ THỐNG VNPT IOFFICE 5.0**

### **1. Tích hợp ChatBot Gen AI tra cứu văn bản**

VNPT iOffice 5.0 không chỉ dừng lại ở việc số hóa quản lý văn bản mà còn ứng dụng các công nghệ AI tiên tiến để nâng cao hiệu suất làm việc. Trên thế giới, các nền tảng AI chatbot đang phát triển mạnh mẽ, điển hình như ChatGPT của OpenAI, Gemini của Google, Copilot của Microsoft hay DeepSeek, mang đến những trải nghiệm tìm kiếm và xử lý thông tin nhanh chóng, thông minh hơn bao giờ hết.

Bắt kịp xu hướng này, VNPT đã phát triển ChatBot Gen AI, một sản phẩm hoàn toàn do VNPT nghiên cứu và phát triển, nhằm tối ưu hóa việc tra cứu và tìm kiếm thông tin trong hệ thống quản lý văn bản. ChatBot Gen AI có khả năng xử

lý các câu hỏi tự nhiên, hỗ trợ người dùng tìm kiếm văn bản theo nội dung, từ khóa một cách nhanh chóng và chính xác. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian tra cứu thông tin mà còn giảm tải công việc thủ công cho cán bộ văn thư, nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý văn bản điện tử.

## 2. Nhận dạng ký tự quang học (OCR)

Bên cạnh đó, công nghệ nhận dạng ký tự quang học (OCR) được tích hợp để trích xuất thông tin từ văn bản giấy, giúp số hóa tài liệu nhanh chóng và chính xác. Hệ thống OCR có thể tự động nhận diện và trích xuất các trường thông tin quan trọng như số ký hiệu, trích yếu, ngày ban hành và cơ quan ban hành. Việc này giúp văn thư nhập liệu nhanh chóng mà không cần thao tác thủ công, giảm thiểu tối đa sai sót do con người gây ra.

Nhờ khả năng tự động hóa này, hiệu suất làm việc của bộ phận văn thư được cải thiện đáng kể. Họ có thể xử lý số lượng lớn văn bản trong thời gian ngắn, đảm bảo thông tin được nhập chính xác và kịp thời vào hệ thống quản lý. Điều này không chỉ tăng cường hiệu quả làm việc mà còn giúp hiện đại hóa quy trình quản lý tài liệu, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu và lưu trữ một cách khoa học hơn. Ngoài ra, hệ thống AI còn có khả năng tự động phân loại văn bản, xác định các văn bản quan trọng, cảnh báo các tài liệu khẩn cấp để giúp lãnh đạo xử lý kịp thời.

## IV. ĐỀ XUẤT

VNPT iOffice 4.0 đã chứng minh được vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số của các cơ quan, tổ chức trong tỉnh An Giang. Tuy nhiên, để tiếp tục nâng cao hiệu quả, cần đẩy mạnh ứng dụng AI để tăng cường tính thông minh và tự động hóa của hệ thống. Nhận thấy nhu cầu nâng cấp và hiện đại hóa hệ thống quản lý văn bản, **VNPT cam kết sẵn sàng hỗ trợ các đơn vị trong tỉnh An Giang đang sử dụng hệ thống VNPT iOffice 4.0 nâng cấp lên VNPT iOffice 5.0 trong quý II/2025.**

Việc nâng cấp này sẽ giúp các cơ quan, tổ chức tận dụng được những công nghệ tiên tiến nhất, cải thiện hiệu suất làm việc và tối ưu hóa quy trình xử lý văn bản. Với đội ngũ kỹ thuật viên giàu kinh nghiệm và hệ thống hạ tầng hiện đại, VNPT đảm bảo quá trình chuyển đổi sẽ diễn ra thuận lợi, không làm gián đoạn hoạt động của các đơn vị. Đồng thời, VNPT cũng cam kết hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn sử dụng nhằm giúp người dùng nhanh chóng làm quen và khai thác tối đa các tính năng mới của hệ thống.

Việc nâng cấp này không chỉ giúp nâng cao chất lượng quản lý văn bản mà còn tạo nền tảng vững chắc để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, hướng đến một nền hành chính hiện đại, minh bạch và hiệu quả hơn.

## **V. KIẾN NGHỊ**

Để đảm bảo quá trình chuyển đổi sang hệ thống VNPT iOffice 5.0 diễn ra hiệu quả và đáp ứng tốt nhu cầu của các cơ quan hành chính tại tỉnh An Giang, cần thực hiện các bước triển khai có kế hoạch và đồng bộ. VNPT An Giang có một số kiến nghị như sau:

1. Kiến nghị Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh An Giang phối hợp với VNPT An Giang triển khai thử nghiệm hệ thống VNPT iOffice 5.0 tại các đơn vị trực thuộc Sở. Việc thử nghiệm này nhằm đánh giá hiệu quả thực tế của hệ thống, đặc biệt là các tính năng mới như ứng dụng AI hỗ trợ tra cứu văn bản, nhận diện ký tự quang học (OCR) và ChatBot Gen AI. Qua đó, các đơn vị có thể đưa ra các phản hồi thực tế giúp hoàn thiện hệ thống trước khi triển khai chính thức.

2. Dựa trên kết quả thử nghiệm, đề xuất xây dựng kế hoạch triển khai chính thức việc nâng cấp hệ thống VNPT iOffice 5.0 trong toàn tỉnh vào Quý II năm 2025. Việc triển khai cần có lộ trình cụ thể để đảm bảo quá trình chuyển đổi diễn ra suôn sẻ, tránh ảnh hưởng đến hoạt động điều hành của các đơn vị. Các bước thực hiện bao gồm: nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, đào tạo cán bộ sử dụng hệ thống và hỗ trợ kỹ thuật trong giai đoạn đầu triển khai.

3. Tổ chức các chương trình đào tạo và tập huấn dành cho cán bộ, công chức, viên chức nhằm giúp họ làm quen và khai thác tối đa các tính năng mới của hệ thống. Đặc biệt, cần tập trung hướng dẫn sử dụng các công cụ AI hỗ trợ tra cứu, tìm kiếm thông tin và tự động hóa quy trình xử lý văn bản. Điều này sẽ giúp tăng cường hiệu suất làm việc, giảm tải công việc thủ công cho cán bộ văn thư và nâng cao tính chính xác trong xử lý văn bản.

4. Tăng cường hợp tác giữa VNPT An Giang và Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh An Giang để thường xuyên cập nhật và triển khai các giải pháp công nghệ tiên tiến. Điều này giúp hệ thống VNPT iOffice 5.0 luôn được cải tiến, đáp ứng kịp thời yêu cầu chuyển đổi số và nâng cao hiệu quả quản lý hành chính công trong tỉnh.

## **VI. KẾT LUẬN**

Việc triển khai nâng cấp phiên bản VNPT iOffice 5.0 không chỉ giúp hiện đại hóa công tác quản lý văn bản mà còn tạo nền tảng vững chắc để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số tại tỉnh An Giang. Một hệ thống quản lý văn bản hiện đại, ứng

dụng các công nghệ tiên tiến như AI, OCR, và ChatBot Gen AI sẽ góp phần nâng cao hiệu suất làm việc, tăng cường tính minh bạch và nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của UBND tỉnh và các đơn vị trực thuộc.

VNPT An Giang