

Xây dựng khối kinh doanh vận hành bằng AI

Cẩm nang cho lãnh đạo kinh doanh: vận hành một đội bán hàng hiệu quả cùng Claude

Mục lục

Lời mở đầu: từ vài phút tiết kiệm được đến tăng trưởng doanh thu	3
Nâng mức trưởng thành AI của tổ chức	4
Chuẩn bị cho một đợt triển khai Claude thành công	6
Cách cài đặt Claude cho đội kinh doanh	9
Kế hoạch triển khai Claude	13
Đo lường ROI	16
Rào cản thường gặp khi đưa vào dùng	19
Bắt tay vào làm	21
Câu hỏi thường gặp	23
Tài nguyên	26

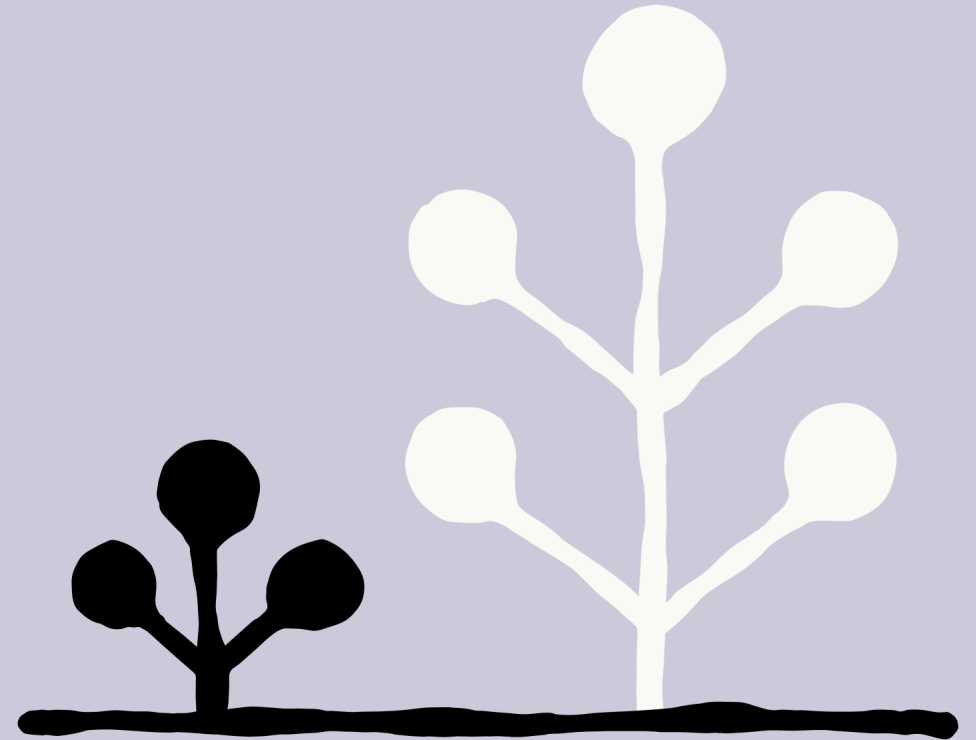
Lời mở đầu: từ vài phút tiết kiệm được đến tăng trưởng doanh thu

Với một đội kinh doanh, mỗi quý rút lại thành một câu hỏi: đạt hay không đạt chỉ tiêu doanh thu, và nếu không đạt thì vì sao, quý sau sửa thế nào. Muốn thấy AI tạo tác động ở tầm đó, tổ chức phải đưa nó vào hẳn quy trình của mình. Từng nhân viên tiết kiệm được thời gian mỗi ngày khi giao phần chuẩn bị trước cuộc gọi cho Claude, nhưng khi cả đội cùng dùng, cái được sẽ lớn hơn tổng phần tiết kiệm của từng người.

Triển khai Claude cho cả tổ chức khác với triển khai một phần mềm SaaS thông thường. Phần mềm SaaS thường tốn nhiều công sức lúc đầu rồi chuyển sang chế độ duy trì. Cấp cho mỗi người một suất dùng Claude rồi đào tạo mới chỉ là bước đầu để nó thành một phần của công việc hằng ngày; lợi ích lớn dần khi tổ chức mở thêm quyền truy cập và trao thêm niềm tin cho Claude. Xây một đội kinh doanh vận hành bằng AI là hành trình bốn bước: khởi đầu từ năng suất và thời gian tiết kiệm của từng người khi họ tự thử AI hoặc tham gia chương trình chạy thử, rồi tiến lên quy trình của đội và của phòng ban, cuối cùng dồn lại thành kết quả trên KPI hay OKR.

Cox Communications báo cáo mức hoàn vốn gấp 7 lần ngay trong năm đầu đầu tư vào AI, giảm 86% chi phí thẩm định và làm giàu dữ liệu khách hàng tiềm năng, đồng thời nâng độ chính xác từ 18% lên 97%. Tại **Cyera**, nơi 88% trong khoảng 1.500 nhân viên dùng Claude hằng tuần, đội BDR soạn thư tiếp cận bằng một skill dựng từ cách làm của những người giỏi nhất: vừa nhanh hơn, vừa chất lượng hơn. Tại Anthropic, **khoảng 80% đội kinh doanh của chính chúng tôi** đã dùng plugin Sales của Claude chỉ vài tháng sau khi nó ra mắt. **Một lãnh đạo kinh doanh của chúng tôi đang phụ trách danh mục 4.000 khách hàng** ước tính mỗi ngày tiết kiệm khoảng 90 phút cho những việc lặp lại như chuẩn bị trước cuộc gọi, và Claude chấm điểm toàn bộ danh mục đó qua một đêm: khối việc mà bình thường phải tốn hàng trăm giờ của RevOps, FP&A và marketing.

Cẩm nang này dành cho người lãnh đạo khối kinh doanh đang phụ trách chương trình AI của bộ phận mình. Chúng tôi sẽ đi qua cách nâng mức trưởng thành AI của tổ chức, rồi tới phần triển khai thật: cách cài đặt cho đội, connector, đo lường, những cái bẫy hay gặp, và khép lại bằng danh sách việc cần làm để bắt đầu.



Chương 1

Nâng mức trưởng thành AI của tổ chức

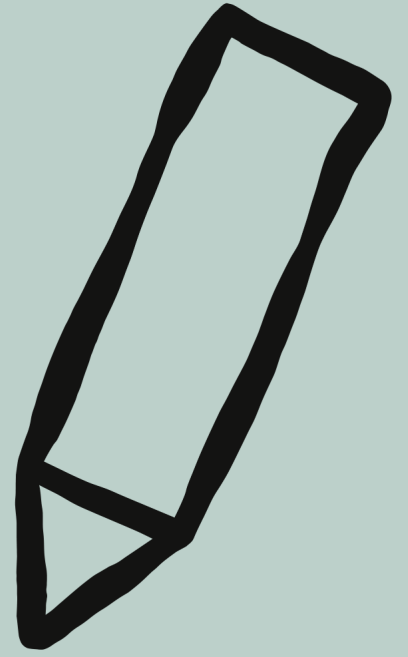
Nâng mức trưởng thành AI của tổ chức

Hai khối kinh doanh có thể cấp cho cùng một số lượng nhân viên quyền dùng Claude mà nhận về kết quả khác hẳn nhau. Cái mà một nhân viên nhận được từ Claude phụ thuộc vào những gì tổ chức dựng quanh nó: Claude đọc và ghi được vào hệ thống nào, được tin tưởng để làm trọn bao nhiêu phần việc, và cách làm hay nhất của đội đã được viết ra thành thứ ai cũng chạy được hay chưa. Trong những đợt triển khai chúng tôi quan sát, tác động tăng theo độ phức tạp của công việc Claude đảm nhận, mà độ phức tạp đó lại tăng theo mức quyền truy cập và niềm tin tổ chức trao cho Claude. Mô hình trưởng thành dưới đây cho thấy rõ lộ trình: tổ chức của bạn đang đứng ở đâu, và cần làm gì để lên bậc tiếp theo.



Đi lên trên thang trưởng thành

Hầu hết tổ chức bắt đầu bằng việc cho nhân viên một trợ lý trò chuyện, và cái lợi cho từng người hiện ra rất nhanh. Mỗi tuần nhân viên tiết kiệm được vài giờ cho những việc như soạn email hay tra cứu. Nhưng các tổ chức đi lên được bậc cao hơn là những nơi kết nối Claude với hệ thống đội mình đang dùng, chẳng hạn Salesforce trong Claude (bản beta) và plugin Sales của Anthropic, rồi trao cho Claude đủ niềm tin để nhận việc phức tạp hơn. Nhân viên thạo dần, từ chỗ dùng Claude cho từng việc lẻ đến chỗ chạy song song nhiều quy trình. Quy trình cũng được mở thêm quyền truy cập và quyền tự quyết, từ chỗ nhân viên dán ghi chú cuộc gọi vào khung chat đến chỗ có một bản dự báo dựng thẳng từ dữ liệu CRM đang chạy. Tổ chức cần dựng cơ chế quản trị theo kịp cả hai hướng đó: ai được phát hành skill, mỗi quy trình chạm tới dữ liệu nào, và ai chịu trách nhiệm về kết quả. Khoản đầu tư này kéo dài suốt vòng đời chương trình. Ở những nơi triển khai sâu hơn, các phòng ban dựng lại quy trình thành plugin hoặc agent được quản lý, nhắm thẳng vào KPI hay OKR. Đích đến là để Claude chạy trọn quy trình từ đầu đến cuối, con người giám sát ở những chỗ cần.



Chương 2

Chuẩn bị cho một đợt
triển khai Claude thành công

Chuẩn bị cho một đợt triển khai Claude thành công

Trước khi đưa Claude tới đội kinh doanh, bạn cần chốt vài quyết định quan trọng:

Chỉ rõ ai chịu trách nhiệm

RevOps là nơi phù hợp để cầm trịch một đợt triển khai, vì họ nắm CRM và những hệ thống Claude sẽ kết nối vào, đồng thời cũng là nơi báo cáo pipeline và dự báo, tức là nơi kết quả chương trình được đo. Tại Cyera, đội AI xác định phạm vi dữ liệu và các tình huống sử dụng cùng với RevOps, bên nắm hệ thống và nắm nghiệp vụ.

Kết nối hệ thống

Nhân viên làm được bao nhiêu với Claude phụ thuộc vào việc nó nối được tới những hệ thống nào họ đang dùng. Nếu sau mỗi cuộc gọi nhân viên phải tự tải file bản ghi lời thoại lên Claude, họ đang mất thời gian cho thao tác tay mà Claude có thể tự lấy qua connector như Zoom, Granola hay Gong. Càng nối nhiều hệ thống vào Claude, nó càng tự làm trọn được nhiều việc. Chương 3 điểm qua những connector đội kinh doanh hay dùng nhất.



Kéo bộ phận IT vào cuộc

Đợt triển khai cần IT lo phần khởi tạo không gian làm việc, đăng nhập một lần (SSO) và những chấp thuận cấp quản trị để connector chạm được tới các hệ thống như Salesforce và Microsoft 365. Hãy chỉ định một người phụ trách bên IT đứng cạnh người phụ trách chương trình, đưa họ vào vòng rà soát bảo mật, và thống nhất lịch cấp quyền trước khi bạn chốt ngày chạy thử.

Kéo bộ phận bảo mật vào cuộc

Đội bảo mật sẽ cần rà soát Claude trước khi đợt chạy thử bắt đầu, nên hãy khởi động việc này sớm. Vòng rà soát thường xoay quanh ranh giới dữ liệu, mô hình phân quyền của connector, khả năng truy vết và việc xuất dữ liệu giám sát. Cẩm nang Triển khai Claude trên toàn tổ chức của chúng tôi đi qua từng bước, còn tài liệu bảo mật và tuân thủ của Anthropic nằm ở trust.anthropic.com.

Đặt thước đo thành công

Chọn một chỉ số hoạt động, ví dụ số bản tóm tắt chuẩn bị cuộc gọi được tạo ra hoặc số lần cập nhật cơ hội bán, và một chỉ số doanh thu, ví dụ pipeline trên mỗi nhân viên hoặc độ dài chu kỳ bán. Đo mức nền trước khi triển khai, rồi cam kết một lịch báo cáo. (Xem Chương 5: Đo lường ROI để biết khuyến nghị của chúng tôi về cách dựng mức nền.)

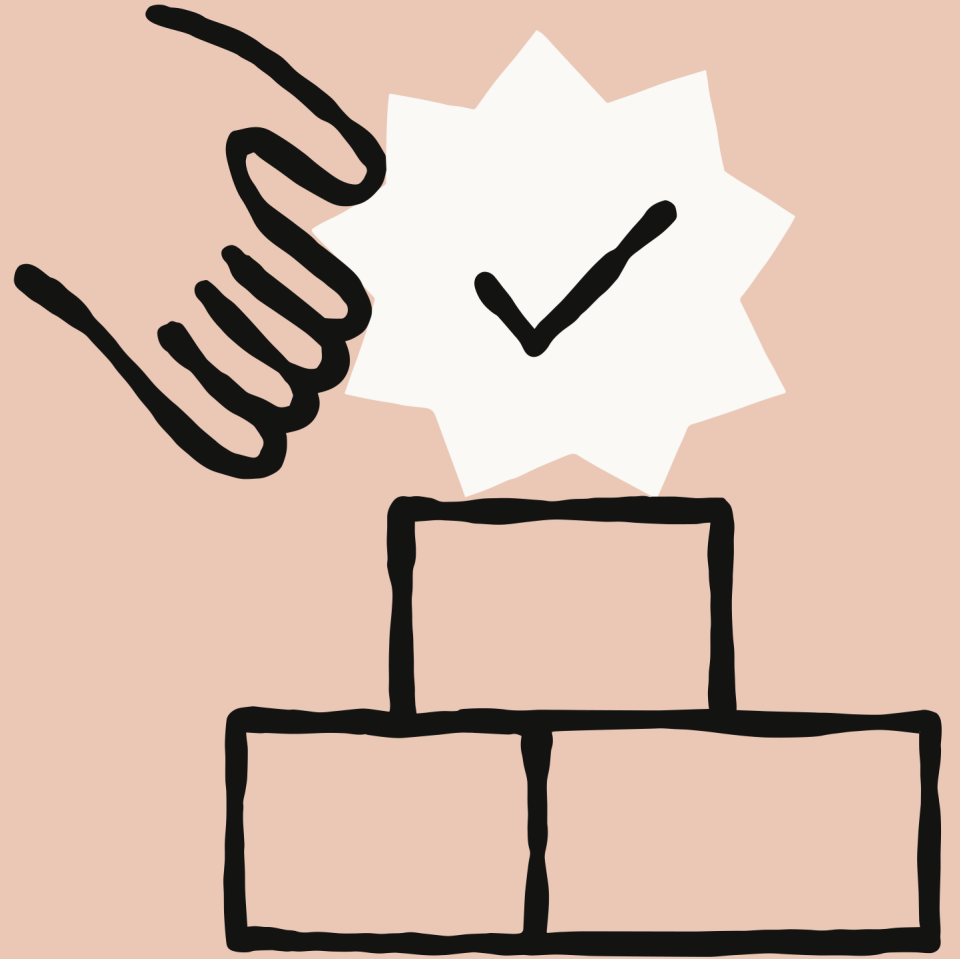
Nhìn rõ chi tiêu

Đặt hạn mức chi theo tổ chức, theo nhóm và theo từng người, giới hạn quyền dùng những tính năng tốn kém theo vai trò, và theo dõi số liệu sử dụng ngay từ ngày đầu thay vì đợi đến buổi báo cáo đầu tiên. Hãy cho nhóm hạt nhân, tức những người đi trước rồi kèm lại cho cả đội, hạn mức thoáng hơn mức mặc định; họ là người thử nghiệm để cả đội về sau thừa hưởng lại thành skill.

Chọn nhóm chạy thử

Hãy chọn hai hoặc ba đội có người dẫn dắt thật sự muốn làm, thay vì gom vài cá nhân tình nguyện rải rác khắp tổ chức. Và hãy cấp plugin ở cấp quản trị để đợt chạy thử không vỡ vụn thành những bộ cài riêng của từng người.





Chương 3

Cách cài đặt Claude cho đội kinh doanh

Cách cài đặt Claude cho đội kinh doanh

Trong những buổi trao đổi với lãnh đạo khối kinh doanh, chúng tôi nghe đi nghe lại cùng mấy nỗi khổ: nửa đội gần như không đụng tới AI họ đang có, người bán giỏi nhất tự dựng skill và prompt riêng mà không ai khác dùng lại, còn người mua thì không nhìn thấy gì về mức sử dụng và chi tiêu thật. Bối cảnh khách hàng nằm rải rác trong Salesforce, email, bản ghi Gong và Slack, nên trước mỗi cuộc gọi người bán phải ngồi ghép lại. Có khi mất ba mươi phút chuẩn bị cho mười lăm phút nói chuyện, nhân lên với một danh mục hàng trăm khách hàng.

Trong một khối kinh doanh vận hành bằng AI, nhân viên có thể giao toàn bộ phần việc hành chính đó cho Claude, bằng các lệnh và skill có sẵn trong **plugin Sales của Anthropic**.

Các lệnh có trong plugin Sales của Anthropic:

Lệnh	Mô tả
<code>/call-summary</code>	xử lý ghi chú hoặc bản ghi lời thoại của cuộc gọi, rút ra việc cần làm, soạn thư theo sau và tạo bản tóm tắt nội bộ
<code>/forecast</code>	dựng dự báo có trọng số từ dữ liệu pipeline
<code>/pipeline-review</code>	chấm điểm sức khỏe và rủi ro của thương vụ

Các skill có trong plugin Sales của Anthropic:

Skill	Mô tả
<code>account-research</code>	Tìm hiểu một công ty hoặc một người: tra cứu trên web thông tin doanh nghiệp, đầu mối quan trọng, tin tức gần đây, dấu hiệu tuyển dụng
<code>call-prep</code>	Chuẩn bị cho cuộc gọi bán hàng: bối cảnh khách hàng, thông tin người tham dự, gợi ý chương trình buổi họp, câu hỏi khai thác
<code>daily-briefing</code>	Bản tin công việc mỗi ngày đã xếp theo ưu tiên: lịch họp, cảnh báo pipeline, email cần xử lý trước, hành động gợi ý
<code>draft-outreach</code>	Tiếp cận sau khi đã tìm hiểu: nghiên cứu khách hàng tiềm năng rồi soạn email và tin nhắn LinkedIn riêng cho từng người
<code>competitive-intelligence</code>	Nghiên cứu đối thủ: so sánh sản phẩm, thông tin về giá, bản phát hành gần đây, ma trận khác biệt, kịch bản nói chuyện
<code>create-an-asset</code>	Tạo tài liệu bán hàng riêng: landing page, bộ slide, tờ một trang, bản demo quy trình may đo cho từng khách hàng tiềm năng

Cài đặt lần đầu

Ở lần cài đầu tiên, plugin Sales của Anthropic sẽ hỏi nhân viên vài câu và ghi lại tên, chỉ tiêu, định vị sản phẩm và danh sách đối thủ vào một file cấu hình. Plugin vẫn dùng được khi chưa nối Claude với hệ thống nào (nó sẽ tra cứu trên web và dựa vào những gì nhân viên dán vào), nhưng chỉ thật sự phát huy khi cả đội kết nối công cụ của mình, để các skill lấy được dữ liệu sống.

Claude lấy gì từ mỗi hệ thống

CRM

Hồ sơ khách hàng, cơ hội bán, dữ liệu pipeline



HubSpot



Salesforce

Ghi âm cuộc gọi

Bản ghi lời thoại để tóm tắt, soạn thư theo sau và rút tin hiệu huấn luyện



Fireflies



Granola



Gong



Zoom

Làm giàu dữ liệu

Đầu mối đã xác thực, sơ đồ tổ chức, tín hiệu mua hàng



Clay



ZoomInfo

Email và lịch

Luồng thư đang chờ trả lời, chuẩn bị họp, bối cảnh đặt lịch



Gmail



Outlook



Google Calendar

Kho nội dung

Bộ slide, tờ một trang, cẩm nang để tạo tài liệu



Google Workspace



Microsoft 365



Notion

Bảo mật

Connector tôn trọng đúng quyền sẵn có của từng nhân viên trong hệ thống gốc, nên Claude chỉ chạm được tới những gì người đó vốn được phép xem. Nếu tổ chức của bạn dùng Salesforce, quản trị viên có thể cấp Salesforce trong Claude, khi đó danh mục khách hàng của nhân viên nằm ngay trong Claude và Claude chạy trọn các quy trình bán hàng từ đầu đến cuối, gồm chuẩn bị gia hạn, dựng slide QBR, theo dõi độ phủ pipeline và việc cần làm sau cuộc họp. Vì plugin đã kèm sẵn connector tới Salesforce và Slack, dữ liệu CRM sống có ngay khi plugin được cài.

Nhân rộng cách làm hay bằng skill

Nhân viên cũng có thể tự viết skill của mình và nhân rộng cách làm hay cho cả đội. Nếu một người giỏi nhất viết ra quy trình chuẩn bị gia hạn hay cách dựng dự báo của mình thành một file skill, quản trị viên có thể đưa nó vào bộ skill dùng chung của đội, để người mới vào đã có ngay cách làm đã được kiểm chứng từ ngày đầu. Skill là file sửa được, nên khi cẩm nang bán hàng thay đổi, chỉ cần sửa file là skill của cả đội đổi theo. Xem thêm về các tính năng bảo mật và quản trị mới nhất của Anthropic dành cho skill trong [hướng dẫn này](#).

Biên dịch & Việt hóa bởi Phong Hồ • Bản dịch cộng đồng

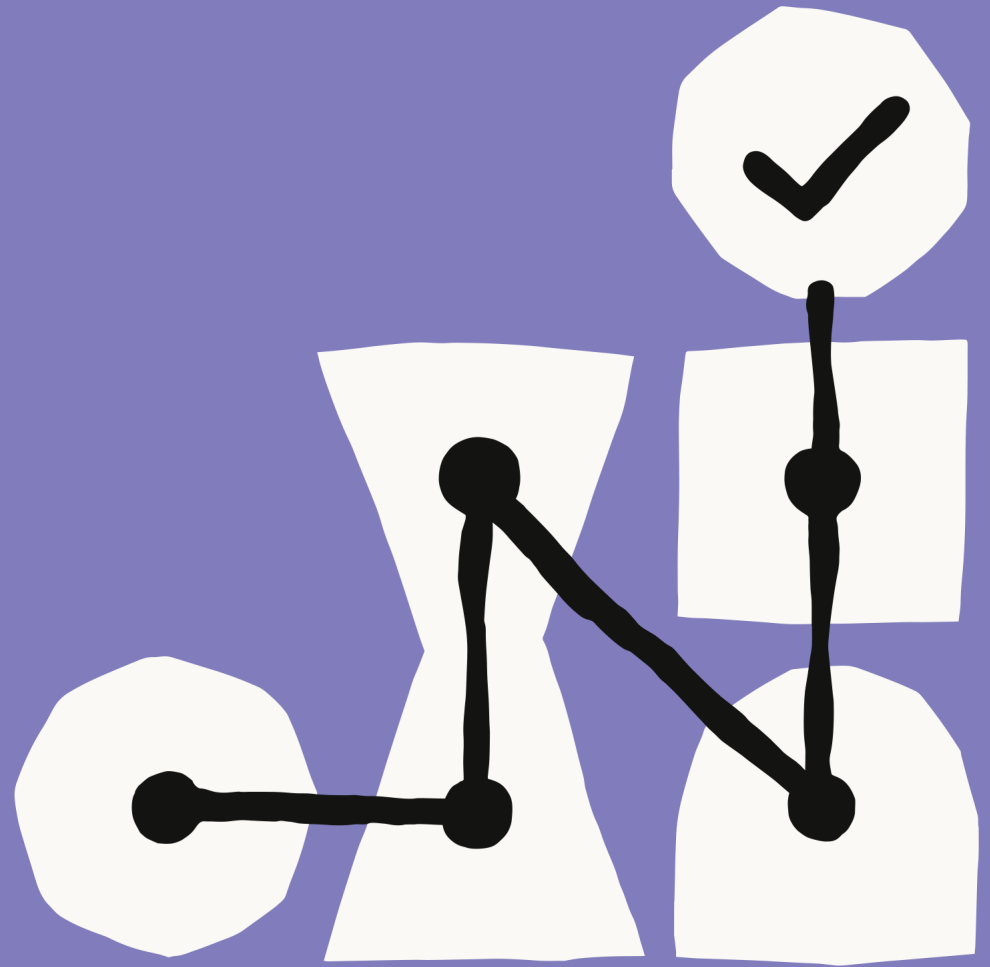
11

Claude có mặt ngay trong công cụ nhân viên đang dùng

Plugin Sales và plugin Salesforce mới chỉ là hai mảnh trong một bộ cài rộng hơn. Claude còn chạy ngay bên trong những hệ thống đội bạn dùng hằng ngày: Claude cho Excel để làm mô hình chỉ tiêu và lương thưởng, Claude cho PowerPoint để dựng bộ slide đề xuất và QBR, và Claude Tag (bản beta) cho những câu hỏi hoặc việc phát sinh ngay trong Slack. Dưới đây là các cửa ngõ vào Claude và khi nào nên dùng cái nào:

Việc cần làm	Dùng cái nào
Một câu hỏi nhanh, một đoạn viết lại, một lần nghĩ ý trước cuộc gọi	 Claude máy tính, web hoặc điện thoại
Tra cứu, phân tích, hoặc một tài liệu hoàn chỉnh dựng từ file của bạn và công cụ đã kết nối: tóm tắt khách hàng, bản tin mỗi ngày, lệnh chạy theo lịch	 Claude máy tính, web hoặc điện thoại
Mô hình chỉ tiêu hoặc lương thưởng, hoặc phân tích ngay trong file bảng tính	 Claude cho Excel
Bộ slide đề xuất hoặc QBR dựng thẳng trong chính file đó	 Claude cho PowerPoint
Một câu hỏi về thương vụ ngay trong kênh Slack của đội	 Claude Tag
Code: tự động hóa CRM, tích hợp, đường dẫn dữ liệu	 Claude Code

Dùng plugin Sales tại Anthropic, nhân viên của chúng tôi có bản tóm tắt chuẩn bị cuộc gọi trong khoảng hai phút, việc trước đây tốn ba mươi phút lục lọi ghi chú CRM, luồng email và file ghi âm. Sau mỗi cuộc gọi, Claude soạn thư theo sau và ghi thẳng phần cập nhật cơ hội bán vào CRM. Nhờ vậy, bản dự báo hằng tuần dựa trên dữ liệu hiện tại, và mọi câu hỏi phát sinh về pipeline từ ban lãnh đạo hay các đội khác cũng vậy.



Chương 4

Kế hoạch triển khai Claude

Kế hoạch triển khai Claude

Một đội kinh doanh có thể đi từ những suất dùng đầu tiên đến chỗ cả đội được cấp đủ và cùng chạy bộ skill chung, qua ba giai đoạn: một đợt cài đặt ngắn, một đợt chạy thử trên hai hoặc ba đội, rồi giai đoạn mở rộng ra phần còn lại của tổ chức. Kế hoạch nhìn tổng thể như sau:



Trong giai đoạn cài đặt, hai nhóm làm song song: quản trị viên IT lo khởi tạo không gian làm việc và SSO, còn RevOps cấu hình các connector đầu tiên và cấp plugin ở cấp quản trị, dựa trên những quyết định về quyền truy cập từ vòng rà soát bảo mật.

Cùng lúc đó, bạn cần chọn nhóm hạt nhân để dẫn đợt chạy thử. Hãy hỏi ý các quản lý kinh doanh, họ biết ai đang tự mày mò AI và đội nào có người dẫn dắt thật sự muốn làm. Tính khoảng hai hoặc ba người hạt nhân cho mỗi phòng ban, hoặc một người cho mỗi 25 đến 50 người dùng, và dành hẳn cho họ một quỹ thời gian để làm việc này. Trong đợt chạy thử, họ sẽ demo trên khách hàng thật, trực các giờ hỗ trợ và viết những skill đầu tiên. Số skill do nhóm hạt nhân tạo ra mà các đội chạy thử dùng đều đặn chính là tín hiệu sớm tốt nhất cho biết việc mở rộng sẽ thuận

hay không.

Biên dịch & Việt hóa bởi Phong Hồ • Bản dịch cộng đồng

Cách làm hay từ thực tế:

Cyera mở màn bằng một buổi livestream trọn ngày với 20 phiên riêng cho từng phòng ban, sau đó duy trì giờ trực hỗ trợ hai lần mỗi tuần suốt đợt triển khai.

Cox gieo người hạt nhân vào khắp các đội rồi mở rộng theo kiểu người đi trước đào tạo người đi sau.

Tổ chức của bạn đón nhận AI tốt đến đâu phụ thuộc nhiều vào lần đầu họ tự tay dùng nó. Muốn dễ vào hơn, hãy chuẩn bị sẵn một gói plugin và skill hợp đúng cách đội bạn làm việc. Nếu bạn đưa plugin Sales của Anthropic vào, hãy nạp sẵn file cấu hình trước lần đăng nhập đầu tiên, để nhân viên nào cũng có một câu lệnh chạy được ngay ngày đầu. Với plugin Salesforce, một skill cài đặt do quản trị viên bật lên sẽ làm trọn phần này ngay trong lần chạy đầu: nó nhận diện công cụ và connector của từng người rồi tự cấu hình plugin cho họ.

Sang giai đoạn mở rộng, những skill nhân viên viết trong đợt chạy thử sẽ chuyển vào bộ dùng chung của đội, và phần còn lại của đội được cấp quyền theo từng đợt (25 suất, rồi 150, rồi toàn bộ là nhíp chúng tôi thấy khá thường xuyên). Đây cũng là lúc các đội bắt đầu mang kết quả từ Claude vào những buổi họp định kỳ và các kênh trao đổi chung: nhân viên mang bản dự báo từ `/forecast` tới buổi chốt dự báo hằng tuần, quản lý dựng slide QBR bằng Claude trong PowerPoint, và nhiều việc tương tự.

Câu chuyện thành công từ thực tế:

Sau một đợt chạy thử ngắn, **đội AI của Cyera đưa Claude ra toàn công ty trong 17 ngày**, với 40 công cụ được kết nối. Trước khi triển khai, đội đã làm các bài tập lập bản đồ dữ liệu: Claude sẽ nối vào hệ thống nào, hệ thống nào chứa dữ liệu vận hành thật, và Cyera sẽ theo dõi hoạt động ra sao. Nhờ phối hợp chặt với đội dữ liệu và RevOps, công cụ mang lại giá trị thật cho nhiều nhóm nhân viên khác nhau.

Tình huống sử dụng theo từng vai trò

Mỗi đội chạy thử bắt đầu với hai hoặc ba tình huống sử dụng; phần còn lại để dành cho giai đoạn mở rộng. Dưới đây là những tình huống chúng tôi thấy các đội kinh doanh dùng nhiều nhất, và ai được lợi nhất từ mỗi cái:



Chuẩn bị mỗi ngày

Bản tin công việc mỗi ngày: các cuộc họp kèm phần chuẩn bị, cảnh báo pipeline, email cần xử lý trước

AE

SDR



Chuẩn bị và theo sau cuộc gọi

Bản tóm tắt trước cuộc gọi dựng từ CRM, email và lịch sử trao đổi; sau cuộc gọi là thư theo sau và phần cập nhật CRM

AE



Hồ sơ tìm hiểu khách hàng

Một bản tóm tắt đã tra cứu kỹ về bất kỳ công ty hay đầu mối nào, từ tìm kiếm web cộng với dữ liệu làm giàu và CRM

AE

SDR



Tiếp cận trên diện rộng

Email và tin nhắn LinkedIn đã tìm hiểu trước, viết riêng cho từng người, từ skill draft-outreach

SDR

BDR



Chấm điểm khách hàng

Mọi khách hàng trong danh mục được chấm điểm qua đêm theo tiêu chí của bạn

RevOps



Soát pipeline và dự báo có trọng số

/pipeline-review báo cờ sức khỏe thương vụ và /forecast dựng dự báo có trọng số trước buổi chốt dự báo

RevOps

Lãnh đạo kinh doanh



Báo cáo kinh doanh và QBR

Slide QBR và báo cáo dựng bằng Claude trong PowerPoint, lấy từ dữ liệu CRM và số liệu sử dụng

Quản lý

RevOps



Slide đề xuất và tài liệu riêng

Bộ slide, tờ một trang và tài liệu demo riêng cho từng khách hàng tiềm năng, từ skill create-an-asset

AE



Cẩm nang của đội thành một skill

Cách làm của những người giỏi nhất được viết thành skill dùng chung cho cả đội chạy

Lãnh đạo kinh doanh

RevOps



Quay giải đáp thương vụ

Câu hỏi về thương vụ được Claude Tag trả lời ngay trong kênh Slack của đội

Cả đội



Chương 5

Đo lường ROI

Đo lường ROI

Rất ít khối kinh doanh đã định nghĩa được thước đo ROI cho AI, trong khi thứ bạn lãnh đạo hay hỏi nhất lại là mức hoàn vốn theo từng chức năng. Vì bạn đã cam kết theo dõi một chỉ số hoạt động và một chỉ số doanh thu trong đợt chạy thử, bạn có thể đưa lên lãnh đạo những báo cáo rõ ràng, vừa chỉ ra điểm nghẽn và chỗ lãng phí, vừa nêu được kết quả tốt để đẩy thêm mức sử dụng.

Cái Claude mang lại thường hiện ra theo bốn chặng: mức sử dụng nhích lên trước, rồi đến sản phẩm công việc, rồi đến kết quả bạn theo dõi được trong CRM, và cuối cùng là chi phí.

Đo cái gì

Chỉ số ví dụ

Đọc ở đâu

1 Mức sử dụng

Tỷ lệ suất dùng hoạt động hằng tuần, số connector mỗi người đã cấp quyền, số lần chạy skill mỗi người mỗi tuần

Số liệu sử dụng trong bảng quản trị

2 Hoạt động

Số bản tóm tắt chuẩn bị cuộc gọi, số lần cập nhật cơ hội bán, số bản đề xuất được soạn, mỗi thứ đi kèm một phép kiểm chất lượng như độ chính xác dự báo hoặc tỷ lệ bản nháp còn giữ lại sau khi nhân viên sửa

Số liệu sử dụng ghép với các lần kiểm ngẫu nhiên

3 Kết quả

Pipeline trên mỗi nhân viên, số khách hàng mỗi người phủ được, độ dài chu kỳ bán, tỷ lệ chốt, thời gian vào guồng của người mới

CRM, so nhóm có dùng với nhóm chưa dùng

4 Chi phí

Chi tiêu mỗi người mỗi ngày, chi phí trên mỗi đơn vị công việc (mỗi bản tóm tắt, mỗi lần cập nhật cơ hội bán)

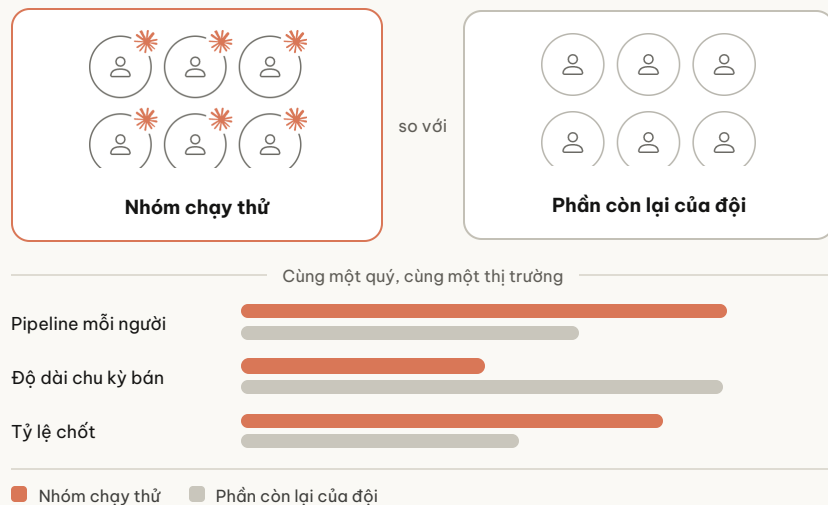
Số liệu sử dụng ghép với số lượng hoạt động

Hãy xếp cái nhận về thành ba nhóm: hiệu suất, mở rộng, và năng lực mới.

- **Hiệu suất** là cùng một việc nhưng làm nhanh hơn: tại Workato, khâu chuẩn bị thương vụ rút từ ba bốn tiếng xuống 45 phút.
- **Mở rộng** nghĩa là cùng một đội nhưng làm ra nhiều hơn, chẳng hạn phủ được nhiều khách hàng hơn và pipeline trên mỗi người cao hơn.
- **Năng lực mới** mở ra những việc trước đây đơn giản là không được làm, ví dụ tiếp cận nhóm khách hàng ở phần đuôi mà chẳng nhân viên nào từng có thời gian đụng tới.

Trong giai đoạn chạy thử, nhóm chạy thử bán hàng cùng Claude còn các đội khác thì chưa, và CRM của bạn theo dõi cùng bộ chỉ số cho cả hai. Thay vì so kết quả của một đội trước và sau khi dùng Claude, hãy đặt hai nhóm cạnh nhau để thấy ROI của đợt chạy thử trên nhiều chỉ số, gồm pipeline trên mỗi người, độ dài chu kỳ bán và tỷ lệ chốt trong cùng một quý. Cả hai nhóm bán vào cùng một thị trường trong cùng một mùa, nên chênh lệch để quy về chương trình hơn là so quý này với quý kia.

So song song, đừng so trước với sau

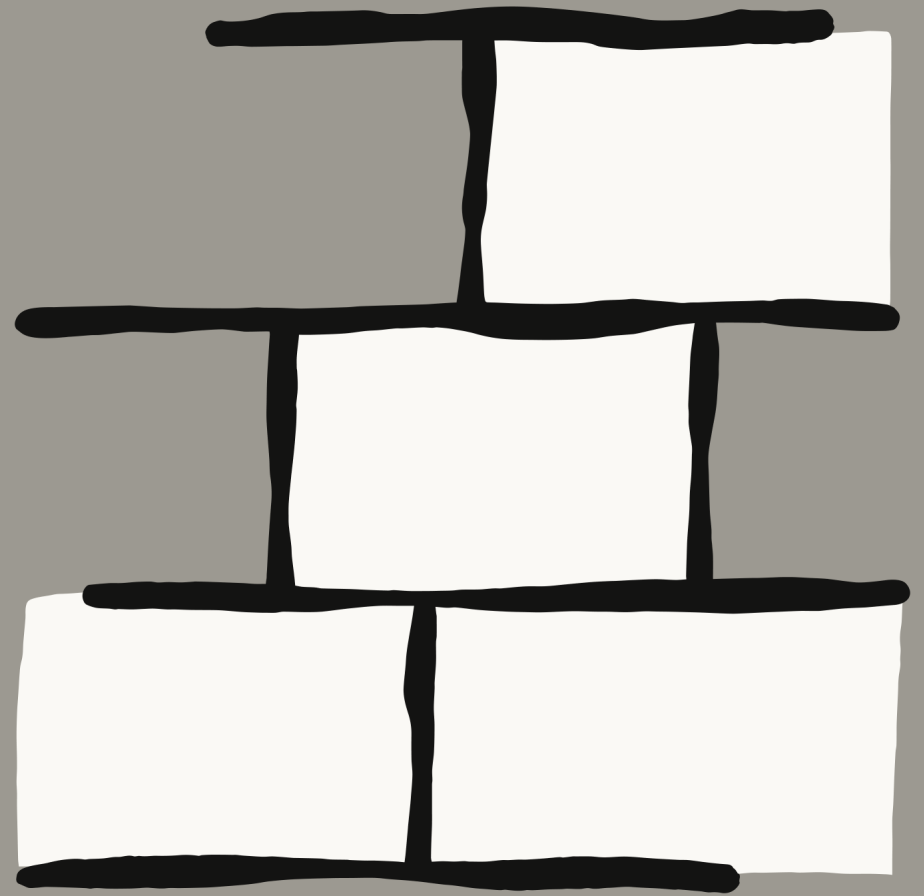


Khi khép lại đợt chạy thử, có ba tín hiệu cho phép bạn đi tiếp sang giai đoạn mở rộng: nhân viên vẫn làm ra kết quả sau khi cái mới đã hết hấp dẫn, các phép kiểm chất lượng vẫn đứng vững, và các đội chạy thử đang nhìn hơn trên chỉ số kết quả bạn đã chọn, dù khoảng cách còn nhỏ.

Sau trọn một quý sử dụng, chương trình sẽ đủ dữ liệu để bạn nhìn chi phí bên cạnh kết quả: mỗi ngày một nhân viên tiêu bao nhiêu cho Claude, đặt cạnh pipeline trên mỗi người, độ dài chu kỳ bán và tỷ lệ chốt. Hãy mang những con số đó vào các cuộc bàn ngân sách cho năm sau, và mở đầu bằng phần mở rộng cùng năng lực mới. Nếu bạn xây lập luận cho AI chỉ dựa trên số giờ tiết kiệm được, giá trị sẽ dừng lại ở đúng chi phí của số giờ đó, vì CFO chỉ có thể định giá "thời gian được giải phóng" bằng đúng số tiền doanh nghiệp trả cho quảng thời gian ấy.

Lần đầu kéo báo cáo chi tiêu, bạn dễ chú ý ngay vào những người tiêu nhiều nhất. Riêng con số đó không nói lên điều gì đáng tin. Thay vào đó, hãy đọc mức chi của từng người trong bối cảnh họ làm ra được gì: bản tóm tắt, cập nhật cơ hội bán, bản đề xuất. Một người hạt nhân nằm gần đầu bảng mà ngày nào cũng làm ra kết quả chính là chương trình đang chạy đúng thiết kế; phần hạn mức thoáng hơn cấp cho nhóm hạt nhân lúc cài đặt sinh ra chính là để vậy. Khi một người tiêu nhiều mà làm ra ít, hãy bắt đầu bằng việc kèm cặp: nhờ một người hạt nhân dẫn họ đi qua các lệnh, skill và connector đáng lẽ họ nên dùng. Chỉ hạ hạn mức của họ nếu kèm cặp rồi mà kết quả vẫn không đổi.





Rào cản thường gặp
khi đưa vào dùng

Rào cản thường gặp khi đưa vào dùng

Bạn hoàn toàn có thể chạy thử thành công mà vẫn kẹt lại ở giai đoạn mở rộng ra toàn tổ chức. Chúng tôi thấy vài kiểu lặp đi lặp lại, và bạn có thể lường trước ngay từ lúc cài đặt:

Chạy thử mà không đặt ngày kết thúc

Đợt chạy thử suôn sẻ nên đội cứ thế chạy tiếp. Chuyện này xảy ra khi chưa ai chốt ngày ra quyết định chuyển sang giai đoạn mở rộng, hoặc chưa chỉ định ai là người quyết. Vị lãnh đạo bảo trợ rồi sẽ bận sang ưu tiên của quý sau, còn phần còn lại của tổ chức chẳng bao giờ được cấp quyền. Một năm sau chương trình vẫn dừng ở 25 suất, và cái nó mang lại quá nhỏ để lọt vào những con số CFO đọc.

Cách tránh, làm ngay từ lúc cài đặt: đặt ngày ra quyết định mở rộng vào lịch của vị lãnh đạo bảo trợ, chỉ rõ ai là người quyết, và thống nhất trước xem một câu "đồng ý" cần dựa trên những gì, trước khi bạn bắt đầu đưa ra toàn tổ chức.

Mở rộng số suất mà không mở rộng nhóm hạt nhân

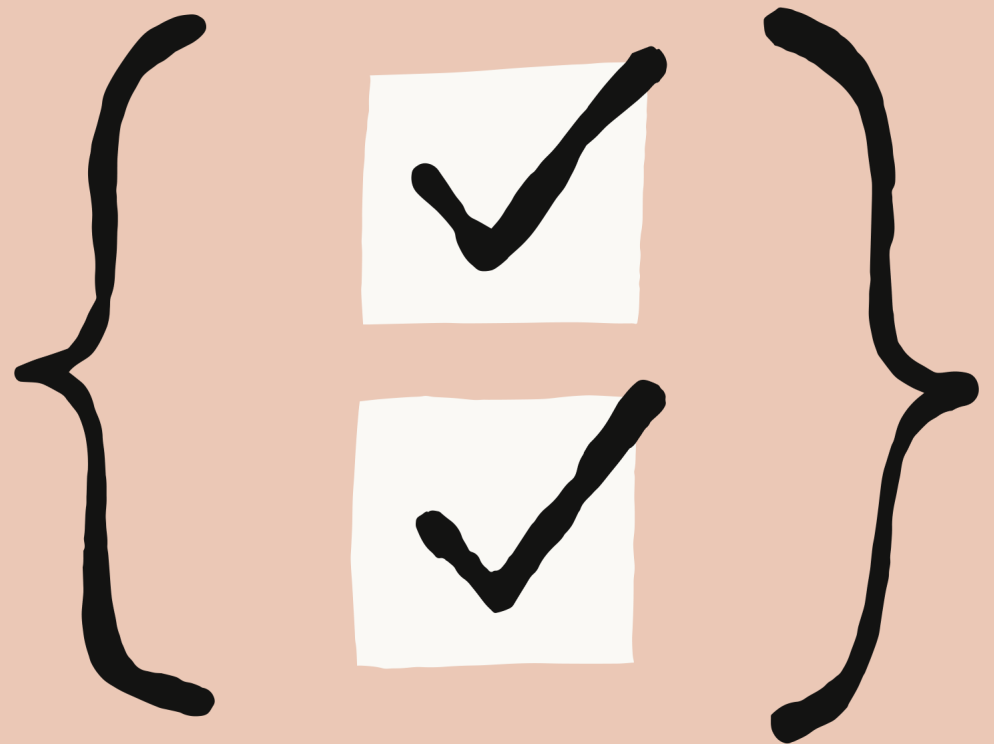
Hai hoặc ba người hạt nhân đủ đỡ cho một đợt chạy thử 25 suất. Sai lầm là nâng lên 150 suất mà số người hạt nhân vẫn dừng ở ba: giờ trực hỗ trợ không kham nổi ngần ấy người, và những nhân viên được cấp quyền ở các đợt sau để có một tuần đầu tẽ vì chẳng có ai bên cạnh để giúp họ vào guồng.

Hãy giữ đúng tỷ lệ qua từng đợt mở rộng, một người hạt nhân cho mỗi 25 đến 50 người dùng. Trước mỗi đợt cấp quyền, người phụ trách chương trình nên yêu cầu quản lý của các đội sắp vào chỉ định người hạt nhân của họ, để nhóm hạt nhân hiện tại kịp đào tạo.

Bỏ mặc chi tiêu cho tới khi nhận hóa đơn đầu tiên

Với cách tính tiền theo mức sử dụng, chi phí hằng tháng tăng lên khi có thêm người được cấp quyền và làm nhiều việc hơn. Sai lầm hay gặp ở đây là không đặt cơ chế kiểm soát chi: nếu không ai đặt hạn mức hoặc đọc số liệu sử dụng đều đặn, người giữ ngân sách sẽ biết chi phí qua hóa đơn cuối tháng. Khi con số đó cao hơn dự tính, phản xạ thường thấy là siết quyền hoặc cắt bớt người dùng, làm đứt đoạn việc đưa vào dùng ngay giữa giai đoạn mở rộng.

Hãy đặt hạn mức chi theo tổ chức, theo nhóm và theo từng người trước khi chạy thử, rồi đọc số liệu sử dụng hằng tuần. Người giữ ngân sách mà theo dõi được đường chi tiêu đi lên sẽ kịp dự trù trước khi hóa đơn tới.



Chương 7

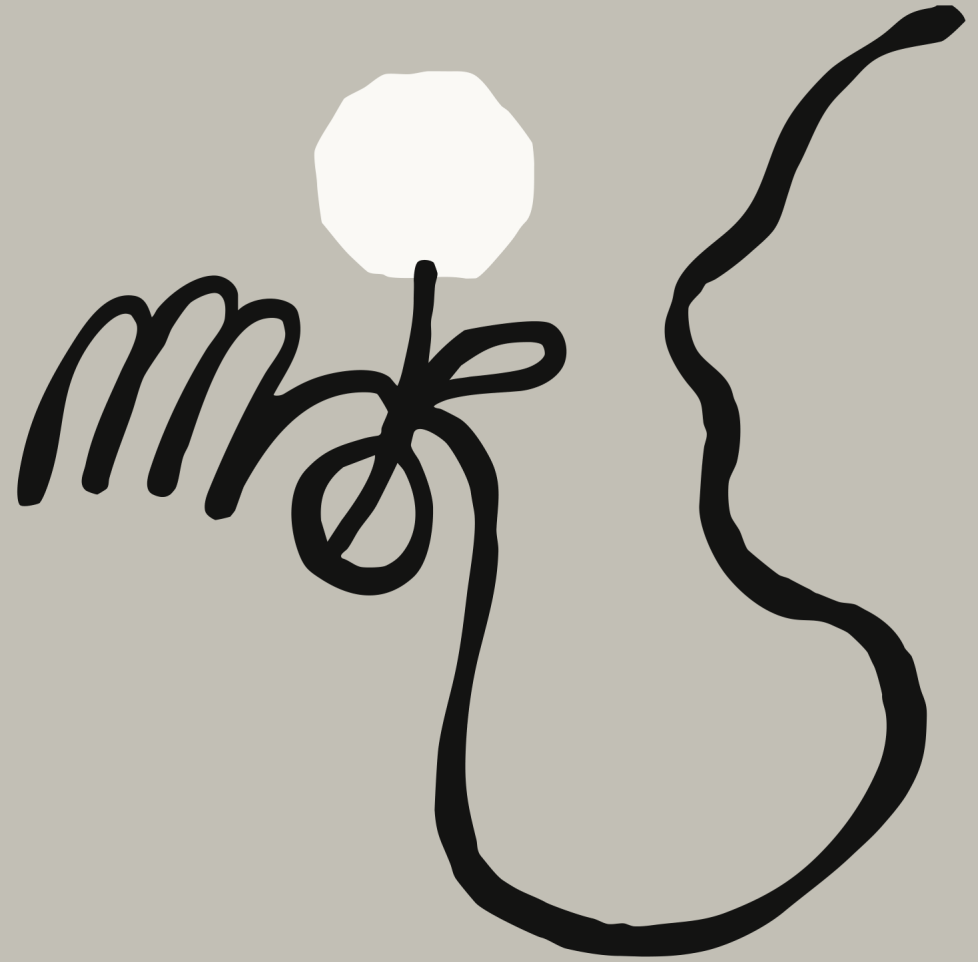
Bắt tay vào làm

Bắt tay vào làm

Để bắt đầu, hãy làm theo các bước dưới đây. Nếu đội bạn đã dùng Claude rồi, hãy nhảy thẳng tới bước khớp với chỗ đội đang đứng hôm nay.

Giai đoạn	Việc cần làm	Xong khi
1 Cài đặt	Hoàn tất danh sách việc cài đặt	☐ Mọi nhân viên trong nhóm chạy thử đều có suất dùng chạy được kèm plugin và đã chạy câu lệnh đầu tiên
1 Chỉ định người phụ trách chương trình và lãnh đạo bảo trợ CRO		☐ Cả hai đã được chỉ định và thông báo ra toàn tổ chức
2 Chỉ định người phụ trách bên IT và lên lịch cấp quyền	Người phụ trách chương trình, cùng lãnh đạo IT	☐ Đã có người phụ trách bên IT và lịch cấp quyền đã nằm trên lịch của IT
3 Đặt lịch rà soát bảo mật	Người phụ trách chương trình, cùng đội bảo mật	☐ Buổi rà soát đã có lịch và phạm vi đã được thống nhất
4 Chọn một chỉ số hoạt động và một chỉ số doanh thu	Người phụ trách chương trình và RevOps	☐ Cả hai chỉ số đã được ghi lại, kèm mốc đọc số ở ngày 30, 60 và 90, và mỗi chặng đều có ngày đọc số riêng
5 Đặt ngày ra quyết định mở rộng vào lịch	Người phụ trách chương trình	☐ Lãnh đạo bảo trợ đã có ngày đó, và người ra quyết định đã được chỉ định
6 Đặt hạn mức chi và bật theo dõi số liệu sử dụng	RevOps hoặc quản trị viên IT	☐ Hạn mức đã đặt theo tổ chức, nhóm và từng người; người giữ ngân sách xem được số liệu
7 Chọn hai hoặc ba đội chạy thử và người hạt nhân của họ	Người phụ trách chương trình, cùng các quản lý kinh doanh	☐ Nhóm hạt nhân đã được chỉ định, kèm quỹ thời gian dành riêng
8 Cấp quyền cho nhóm chạy thử	IT và RevOps	☐ Mọi nhân viên trong nhóm đều có suất dùng chạy được, SSO, các connector đầu tiên, plugin Sales của Anthropic và Salesforce trong Claude đã cài ở cấp quản trị
9 Chạy những buổi demo trực tiếp đầu tiên	Nhóm hạt nhân	☐ Mọi nhân viên trong nhóm chạy thử đã chạy câu lệnh đầu tiên trên một khách hàng thật. bắt đầu bằng <code>account-research</code>

Giai đoạn	Việc cần làm	Xong khi
2 Chạy thử	Nhóm hạt nhân demo trên khách hàng thật, trực giữ hỗ trợ và viết những skill đầu tiên; mỗi đội chạy thử chạy hai hoặc ba tình huống sử dụng của mình	☐ Các buổi báo cáo hằng tuần đang chạy và những skill đầu tiên do nhóm hạt nhân viết đã được dùng
3 Trong lúc chạy thử	Đọc mức sử dụng và hoạt động; số suất hoạt động hằng tuần, số bản tóm tắt và lần cập nhật làm ra, mỗi thứ kèm phép kiểm chất lượng	☐ Mức sử dụng đang nhích lên; CRM dĩ ngang ở chặng này là chuyện bình thường
4 Chạy thử	Duy trì việc đào tạo hỗ trợ; theo dõi skill nào của nhóm hạt nhân được các đội dùng đều đặn; ghi lại kết quả tốt và những người từ hoài nghi chuyển sang tin	☐ Tỷ lệ dùng hằng tuần vượt 70% tính đến tuần thứ tư; ít nhất ba kết quả tốt được ghi lại; ít nhất một người từ hoài nghi chuyển sang tin
5 Kết thúc chạy thử	Người ra quyết định đã chỉ định đưa ra quyết định mở rộng, dựa trên tiêu chí đã thống nhất lúc cài đặt	☐ Một câu "đồng ý" thì mở rộng cấp quyền; một câu "chưa" thì dùng hoặc chỉnh lại đợt chạy thử, kèm lý do được ghi lại
6 Mở rộng ra tổ chức	Cấp quyền theo từng đợt; giữ đúng tỷ lệ người hạt nhân (một người cho mỗi 25 đến 50 người dùng); quản lý để cũ, nhóm hạt nhân hiện tại đào tạo; đưa skill do nhân viên viết vào bộ dùng chung của đội; đọc chỉ tiêu hằng tuần	☐ Cả đội đã được cấp quyền và bộ skill chung phủ được những cách bán cốt lõi của đội
7 Triển khai xong	Đặt chỉ phí cạnh kết quả: chỉ tiêu mỗi người mỗi ngày bên cạnh pipeline trên mỗi người, độ dài chu kỳ bán và tỷ lệ chốt	☐ Lập luận ngân sách cho năm sau đã được viết ra, mở đầu bằng phần mở rộng và năng lực mới
8 Liên tục	Phân công việc quản trị và trông coi thư viện skill; người mới vào đã có plugin ngay ngày đầu; mỗi quý rà lại skill theo cảm nang bán hàng	☐ Liên tục



Chương 8

Câu hỏi thường gặp

Câu hỏi thường gặp

Plugin Sales của Anthropic có chạy được với CRM và dữ liệu cuộc gọi của chúng tôi không?

Plugin Sales của Anthropic nối được với những công cụ như HubSpot, Clay, ZoomInfo, Fireflies và Microsoft 365. Salesforce có plugin riêng là Salesforce trong Claude, đã kèm sẵn phần kết nối tới Salesforce, nên dữ liệu CRM sống có ngay khi plugin được cài. Công cụ ghi âm cuộc gọi nối theo cách tương tự, nhờ vậy bản ghi lời thoại chảy thẳng vào phần tóm tắt cuộc gọi và tín hiệu huấn luyện. Connector tôn trọng đúng quyền sẵn có của từng nhân viên trong các hệ thống đó, và danh mục connector luôn giữ danh sách mới nhất.

Tôi có tin được những con số dự báo và nội dung đề xuất Claude làm ra không?

Claude dựng dự báo từ chính dữ liệu pipeline trong CRM của bạn, nên mọi con số đều truy về được một bản ghi mà đội bạn mở ra xem được. Hãy giữ nguyên các phép kiểm chất lượng bạn đã dựng ở phần đo lường: theo dõi độ chính xác dự báo theo thời gian, và để nhân viên rà lại trước khi bất kỳ thứ gì ra tới khách hàng.

Cái này khác gì với AI đã có sẵn trong bộ phần mềm chúng tôi đang dùng?

Một trợ lý gắn trong một ứng dụng thì giúp được trong phạm vi ứng dụng đó. Claude làm việc xuyên qua các hệ thống mà một thương vụ đi qua: CRM, bản ghi cuộc gọi, email và kho nội dung của bạn, rồi từ đó làm ra sản phẩm hoàn chỉnh: bản tóm tắt, cập nhật cơ hội bán, slide đề xuất. Cách làm của chính đội bạn trở thành skill dùng chung, nên bộ cài càng ngày càng tốt lên khi những người giỏi nhất viết lại điều gì hiệu quả.

Chúng tôi dự trù và khống chế chi tiêu thế nào?

Hãy đặt hạn mức chi theo tổ chức, theo nhóm và theo từng người trước khi chạy thử, đồng thời giới hạn quyền dùng những tính năng tốn kém theo vai trò. Số liệu sử dụng cho thấy mức chi theo từng người và từng skill ngay từ tuần đầu, nên người giữ ngân sách thấy đường chi tiêu đi lên từ rất sớm, trước khi hóa đơn tới. Hãy cho nhóm hạt nhân hạn mức thoáng hơn mức mặc định của đội; những gì họ thử nghiệm rồi sẽ thành skill của cả đội.

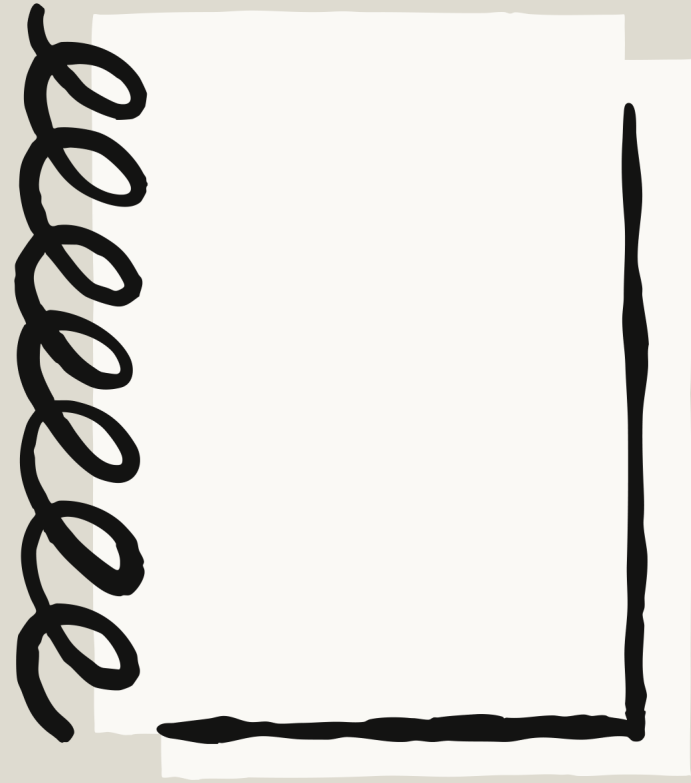
Ngoài thời gian tiết kiệm được, các đội còn thấy gì?

Số giờ tiết kiệm mới chỉ là mức sàn. Phần lớn hơn nằm ở mở rộng, tức là cùng số người mà phủ được nhiều khách hàng hơn và pipeline trên mỗi người cao hơn, và ở năng lực mới, tức là những việc trước đây không ai làm, ví dụ mọi khách hàng trong danh mục đều được chăm điểm qua đêm. Vài ví dụ cụ thể:

- Cyera nhân rộng AI dạng agent cho 1.500 nhân viên với Claude Enterprise
- Cox Communications đạt mức hoàn vốn gấp 7 lần nhờ AI trên toàn phổ B2B, cùng Claude và Accenture
- Workato kết nối agent AI doanh nghiệp với hệ thống nghiệp vụ bằng Claude
- Một lãnh đạo kinh doanh của Anthropic dùng Claude Cowork để quản danh mục 4.000 khách hàng
- và nhiều câu chuyện khác trong thư viện khách hàng của Anthropic

CIO và CISO của chúng tôi có duyệt không?

Đó chính là vòng rà soát bảo mật đội bạn chạy trước đợt chạy thử. Chương 2, Chuẩn bị cho một đợt triển khai Claude thành công, nêu rõ những gì họ sẽ hỏi: ranh giới dữ liệu, mô hình phân quyền của connector, khả năng truy vết và việc xuất dữ liệu giám sát. Claude chỉ chạm tới được những gì từng nhân viên vốn đã được phép chạm tới, vì connector thừa hưởng đúng quyền của hệ thống gốc. Cẩm nang **Triển khai Claude trên toàn tổ chức** của chúng tôi đi qua toàn bộ vòng rà soát, còn tài liệu bảo mật và tuân thủ của Anthropic nằm ở **trust.anthropic.com**.



Chương 9

Tài nguyên

Tài nguyên

Câu chuyện khách hàng

[Cyera nhân rộng AI dạng agent cho 1.500 nhân viên với Claude Enterprise](#)

[Cyera nói về việc biến Claude thành cửa ngõ vào 40 công cụ \(hỏi đáp\)](#)

[Cox Communications đạt mức hoàn vốn gấp 7 lần nhờ AI trên toàn phổ B2B, cùng Claude và Accenture](#)

[Workato kết nối agent AI doanh nghiệp với hệ thống nghiệp vụ bằng Claude](#)

[Toàn bộ thư viện câu chuyện khách hàng của Anthropic](#)

Anthropic bán hàng cùng Claude ra sao

[Một lãnh đạo kinh doanh của Anthropic quản danh mục 4.000 khách hàng thế nào](#)

[Hội thảo trực tuyến: đội kinh doanh của Anthropic chạy một tuần làm việc cùng Claude ra sao](#)

[Đội phát triển kinh doanh của Anthropic dùng Claude để chạy inbound và outbound trên diện rộng](#)

[Hội thảo trực tuyến: Claude cho nhân sự phát triển kinh doanh](#)

[Một người bán hàng ở Anthropic đã dựng lại quy trình cho cả đội thế nào](#)

[Một người làm marketing thị trường ở Anthropic dùng Claude Code để gửi bản cập nhật riêng hàng tuần cho từng nhân viên kinh doanh](#)

Cài đặt và mở rộng Claude cho tổ chức của bạn

[Plugin Sales của Anthropic](#)

[Dùng Claude để tìm hiểu khách hàng](#)

[Nhân rộng quy trình cùng Claude trong tổ chức của bạn](#)

[Cẩm nang cho quản trị viên Claude Enterprise](#)

[Hướng dẫn nhìn rõ và kiểm soát chi phí trong Claude](#)

[Triển khai Claude trên toàn tổ chức](#)

[Tài liệu bảo mật và tuân thủ](#)

[Nhân rộng quy trình cùng Claude trong tổ chức của bạn](#)

Sẵn sàng đưa Claude tới khối kinh doanh của bạn? [Liên hệ đội kinh doanh](#).

Bản tiếng Việt được biên dịch và việt hóa bởi **Phong Hồ**.

Bản biên dịch này dành cho học viên các khóa học của Phong Hồ.

✍️ Theo dõi thêm bài viết & tài nguyên hữu ích về AI →

phongminhho.substack.com

Nội dung gốc thuộc bản quyền Anthropic. Đây là bản dịch phi thương mại dành cho cộng đồng, không phải ấn phẩm chính thức và không có liên kết tài trợ với Anthropic.