



## ALIBABA KHỞI NGUỒN MÔ HÌNH “DOANH NGHIỆP THÔNG MINH”

*(Tiếp theo và hết)*

### **Bước 3. Thúc đẩy lưu thông dữ liệu**

Trong các hệ sinh thái với nhiều thành phần kết nối, các quyết định kinh doanh đòi hỏi sự phối hợp phức tạp. Ví dụ, các hệ thống máy gợi ý (recommendation engine) của Taobao cần phải làm việc với hệ thống quản lý hàng tồn kho của người bán và với hệ thống lập hồ sơ người tiêu dùng của nhiều nền tảng truyền thông xã hội khác nhau. Các hệ thống giao dịch của nó cần phải làm việc với các chương trình giảm giá và chương trình khách hàng thân thiết, cũng như tích hợp vào hệ thống logistics của Alibaba.

Các chuẩn giao tiếp, như TCP / IP và các giao diện lập trình ứng dụng (API) giữ vai trò rất quan trọng trong việc lưu thông dữ liệu giữa những thành phần tham gia đồng thời đảm bảo kiểm soát chặt chẽ ai có thể truy cập và chỉnh sửa dữ liệu trong toàn hệ sinh thái. API, một bộ công cụ cho phép các hệ thống phần mềm khác nhau “nói chuyện” và phối hợp trực

tuyến với nhau, là trọng tâm của việc phát triển của Taobao. Khi nền tảng phát triển từ một diễn đàn nơi người mua và người bán có thể gặp gỡ và bán hàng hóa để trở thành trang web thương mại điện tử thống trị của Trung Quốc, các thương nhân trên trang web sẽ cần hỗ trợ ngày càng nhiều từ các nhà phát triển bên thứ ba. Phần mềm mới phải tương thích rộng rãi với tất cả các phần mềm khác trên nền tảng. Vì vậy, tới năm 2009, Taobao đã bắt đầu phát triển các API để các nhà cung cấp phần mềm độc lập sử dụng. Ngày nay, tính trung bình các thương nhân trên Taobao đăng ký hơn 100 mô-đun phần mềm, và các dịch vụ dữ liệu trực tiếp của Taobao đã làm giảm mạnh chi phí kinh doanh của thương nhân.

Tạo dựng một cơ sở hạ tầng kỹ thuật chuẩn chỉ là bước khởi đầu. Alibaba đã rất nỗ lực xây dựng một tiêu chuẩn chung để dữ liệu có thể được sử dụng và diễn giải theo cùng một cách trên tất cả các đơn vị kinh doanh của Alibaba. Ngoài ra, tìm ra các cơ cấu

khuyến khích phù hợp để thuyết phục các công ty chia sẻ dữ liệu mà họ có là một thách thức quan trọng và cần phải nỗ lực hơn. Tất nhiên, mức độ mà các công ty có thể đổi mới trong lĩnh vực này sẽ phụ thuộc một phần vào các quy định quản lý việc chia sẻ dữ liệu ở các quốc gia mà công ty hoạt động. Nhưng hướng đi rất rõ ràng: Càng nhiều dữ liệu lưu thông trên mạng, thì doanh nghiệp càng “thông minh” hơn và hệ sinh thái tạo ra giá trị cao hơn.

#### **Bước 4. Áp dụng các thuật toán**

Khi doanh nghiệp hoạt động trực tuyến, doanh nghiệp này sẽ “ngập” trong dữ liệu. Để đồng hóa, diễn giải và sử dụng dữ liệu một cách có lợi, công ty phải tạo ra các mô hình và thuật toán làm rõ logic sản phẩm cơ bản hoặc động lực thị trường mà doanh nghiệp đang cố gắng tối ưu hóa. Đây là một công việc mang tính sáng tạo cao đòi hỏi nhiều kỹ năng mới, do đó rất cần các nhà kinh tế và khoa học dữ liệu. Nhiệm vụ của họ là xác định phần công việc máy móc sẽ thực hiện, và họ phải nắm rất rõ về những thành phần tạo nên một công việc được thực hiện tốt trong một môi trường kinh doanh cụ thể.

Ngay từ đầu, mục tiêu của Alibaba đối với Taobao là điều chỉnh nó theo nhu cầu của từng cá nhân. Mục tiêu này sẽ không thể thực hiện được nếu không có tiến bộ trong lĩnh vực học máy. Ngày nay, khi khách hàng đăng nhập, họ sẽ thấy một trang web được tùy chỉnh với một số sản phẩm được lựa chọn từ hàng tỷ lời quảng cáo của hàng triệu người bán của Alibaba. Việc lựa chọn diễn ra tự động bởi hệ thống máy gợi ý mạnh của Taobao. Các thuật toán của nó, được thiết kế để tối ưu hóa tỷ lệ chuyển đổi của mỗi lượt truy cập, dữ liệu được tạo ra trên nền tảng của Taobao, từ các hoạt động vận hành, tới dịch vụ khách hàng cho đến bảo mật.

Một mốc quan trọng trong sự phát triển của Taobao trong năm 2009, đó là nâng cấp từ trình duyệt đơn giản, hoạt động tốt khi nền tảng có ít lượt truy cập và xử lý ít sản phẩm, lên thành công cụ tìm

kiếm được hỗ trợ bởi thuật toán học máy và có khả năng xử lý khối lượng yêu cầu lớn. Taobao cũng đã thử nghiệm các thuật toán tìm kiếm nhận dạng thị giác, cho phép chụp ảnh một mặt hàng mong muốn do khách hàng cung cấp và kết nối nó với các sản phẩm có sẵn trên nền tảng. Mặc dù Alibaba vẫn đang trong giai đoạn đầu sử dụng công nghệ này để thúc đẩy doanh số bán hàng, nhưng chức năng này đã trở nên rất phổ biến với khách hàng, với 10 triệu lượt truy cập hàng ngày.

Năm 2016, Alibaba đã giới thiệu chatbot hoạt động bằng AI để hỗ trợ các truy vấn của khách hàng. Chatbot này khác với các nhà cung cấp dịch vụ cơ học quen thuộc với hầu hết mọi người đó là nó được lập trình để kết nối các truy vấn của khách hàng với các câu trả lời trong danh mục của họ. Các chatbot của Alibaba được “đào tạo” bằng những thương gia tiêu biểu, dày dặn kinh nghiệm của Taobao. Họ nắm rõ các sản phẩm trong danh mục của họ và thông thạo về những cơ chế của các nền tảng của Alibaba: chính sách trả lại, chi phí phân phối, cách thay đổi đơn đặt hàng; và những yêu cầu thông thường khác của khách hàng. Sử dụng rất nhiều công nghệ học máy, ví dụ như hiểu ngữ nghĩa, đối thoại ngữ cảnh, đồ thị tri thức, khai thác dữ liệu và học sâu, các chatbot nhanh chóng cải thiện khả năng tự động dự đoán và khắc phục các vấn đề về khách hàng, thay vì chỉ đơn giản đưa ra những phản hồi tĩnh buộc người tiêu dùng phải thực hiện thêm hành động. Những chatbot này đảm bảo với khách hàng giải pháp được đưa ra là chuẩn xác và sau đó thực hiện giải pháp đó mà không cần xảy ra bất cứ thao tác con người nào của Alibaba hay các thương gia. Các chatbot cũng đóng góp rất lớn vào việc đưa mặt hàng trở thành hàng bán chạy nhất. Ví dụ, thương hiệu may mặc Senma bắt đầu sử dụng chatbot một năm trước và nhận thấy rằng doanh thu của bot cao gấp 26 lần so với doanh thu của nhân viên bán hàng hàng đầu.

Mặc dù vẫn luôn cần phải có nhân viên chăm sóc



khách hàng là con người để đối phó với các vấn đề cá nhân hoặc phức tạp, nhưng khả năng xử lý các truy vấn thông thường bằng chatbot rất hữu ích, đặc biệt là vào những ngày có các chương trình khuyến mãi đặc biệt. Trước đây, hầu hết những thương nhân lớn trên nền tảng của Alibaba sẽ thuê nhân công tạm thời để xử lý các yêu cầu của người tiêu dùng trong các sự kiện lớn. Giờ đây không còn tình trạng này nữa. Trong ngày giảm giá lớn nhất của Alibaba vào năm 2017, chatbot đã xử lý hơn 95% câu hỏi của khách hàng, đáp ứng khoảng 3,5 triệu người tiêu dùng.

Bốn bước nêu trên là cơ sở để tạo ra một doanh nghiệp thông minh: Thúc đẩy dữ liệu hóa một cách sáng tạo nhằm làm phong phú thêm nguồn dữ liệu mà doanh nghiệp sử dụng để trở nên thông minh hơn; phần mềm kinh doanh để đưa các luồng công việc và thành phần thực hiện thiết yếu vào trực tuyến; các tiêu chuẩn và các API để cho phép lưu thông và phối hợp dữ liệu theo thời gian thực; và áp dụng các thuật toán học máy để tạo ra các quyết định kinh doanh “thông minh”. Tất cả các hoạt động liên quan đến bốn bước này là những năng lực mới quan trọng

đòi hỏi một loại hình lãnh đạo mới.

#### **LÃNH ĐẠO LÀ NGƯỜI TRUYỀN LỬA**

Khác với lãnh đạo của những tập đoàn công nghiệp lớn, phát triển lâu đời như CitiGroup, Toyota hay General Electric vốn là những CEO kín tiếng, hầu hết những CEO của các gã công nghệ khổng lồ mới nổi như Tesla, Alibaba, Amazon... đều là những người nổi tiếng. Đằng sau sự nổi tiếng này là một lý do đặc biệt. Không giống như GE, Toyota và CitiGroup chuyên cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ thông qua các chuỗi cung ứng tối ưu hóa, các công ty kỹ thuật số phải huy động một mạng lưới để thực hiện tầm nhìn của họ. Để làm được điều đó, các nhà lãnh đạo của những công ty này phải truyền cảm hứng cho các nhân viên, đối tác và khách hàng tạo nên mạng lưới đó. Họ phải là những người nhìn xa trông rộng và là những người truyền niềm tin vào kỹ thuật số, theo cách mà các lãnh đạo của những công ty truyền thống thường không thực hiện.

Ở cấp độ cao nhất, những người truyền niềm tin vào kỹ thuật số phải hiểu tương lai sẽ như thế nào và ngành công nghiệp của họ sẽ phát triển ra sao để đáp ứng với những biến đổi về xã hội, kinh tế và công

nghệ. Họ không thể mô tả các bước cụ thể để thực hiện mục tiêu của công ty của họ bởi vì môi trường thường quá biến động và năng lực mà họ yêu cầu là không thể biết trước được. Thay vào đó, họ phải xác định công ty tìm cách đạt được gì và tạo ra một môi trường trong đó người lao động có thể nhanh chóng kết hợp các sản phẩm và dịch vụ thử nghiệm với nhau, thử nghiệm thị trường và triển khai các ý tưởng gợi ra phản hồi tích cực. Các nhà lãnh đạo kỹ thuật số không còn quản lý; thay vào đó, họ cho phép người lao động đổi mới sáng tạo và tạo điều kiện cho vòng phản hồi cốt lõi của người dùng đối với các quyết định và thực hiện.

Trong mô hình kinh doanh thông minh, các thuật toán học máy học đảm nhận phần lớn nhiệm vụ cải tiến gia tăng bằng cách tự động thực hiện các điều chỉnh làm tăng hiệu quả toàn hệ thống. Do đó, công việc quan trọng nhất của nhà lãnh đạo là thúc đẩy tính sáng tạo. Nhiệm vụ của họ là tăng tỷ lệ thành công của sự đổi mới sáng tạo hơn là cải thiện hiệu quả hoạt động.

## **KẾT LUẬN**

Các công ty kỹ thuật số như Alibaba có lợi thế là được sinh ra khi môi trường trực tuyến và dữ liệu hóa đã sẵn sàng, vì vậy quá trình chuyển đổi thành doanh nghiệp thông minh của những công ty này diễn ra tự nhiên. Giờ đây, khi những công ty này đã chứng minh mô hình này hoạt động và đang làm chuyển hóa nền kinh tế công nghiệp cũ, đã đến lúc tất cả các công ty nên hiểu và áp dụng logic kinh doanh mới này. Thương mại hóa điện toán đám mây và các công nghệ trí tuệ nhân tạo đã tạo ra năng lực tính toán và năng lực phân tích quy mô lớn mà bất kỳ ai cũng có thể tiếp cận được. Thật vậy, chi phí lưu trữ và tính toán số lượng lớn dữ liệu đã giảm đáng kể trong thập kỷ qua. Điều này có nghĩa là các ứng dụng thời gian thực của học máy hiện tại đã trở nên khả thi và với chi phí phù hợp với nhiều môi trường. Sự phát triển thần tốc của công nghệ internet vạn vật sẽ tiếp tục số

## **HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHÍNH CỦA ALIBABA**

### **Các chợ bán lẻ Trung Quốc**

- Chợ Taobao
- Tmall
- Taobao Nông thôn

### **Các chợ xuyên biên giới và toàn cầu**

- AliExpress
- Tmall Global
- Lazada

### **Thương mại bán buôn**

- 1688.com (Trung Quốc)
- Alibaba.com (toàn cầu)

### **Truyền thông kỹ thuật số và giải trí**

- Youku Tudou (video trực tuyến)
- Alibaba Ảnh
- Alibaba Nhạc
- Alibaba Thể thao
- UC (trình duyệt di động)

### **Các dịch vụ khác**

- AutoNavi (vẽ bản đồ và điều hướng)
- Koubei (dịch vụ địa phương)
- Ele.me (giao hàng)

### **Tài chính**

- Ant Financial (bao gồm Alipay)
- MYbank

### **Logistics**

- Cainiao Network

### **Điện toán đám mây**

- Alibaba Cloud

hóa môi trường vật chất xung quanh và cung cấp dữ liệu nhiều hơn bao giờ hết. Khi những đổi mới này tích tụ trong những thập kỷ tới, những người chiến thắng sẽ là những công ty thông minh hơn so với đối thủ cạnh tranh.

*Phuong Anh (Alibaba and the Future of Business, Harvard Business Review, số tháng 9-10/2018)*