

VAI TRÒ VÀ LỢI ÍCH CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ

Trong doanh nghiệp^(*)

Chuyển đổi số đang tác động mạnh mẽ đến các lĩnh vực của nền kinh tế thế giới nói chung, Việt Nam nói riêng, thông qua việc sử dụng các ứng dụng công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu kỹ thuật số, kết nối và mạng... để tạo ra sự thay đổi đột phá cả về giá trị tạo ra, quy trình quản lý, sử dụng và phân phối. Theo số liệu tại Báo cáo kỹ thuật số tại Việt Nam năm 2022 (Kepios Pte.Ltd, We are Social, 2022), đã có 57,1% người dùng nghiên cứu thương hiệu trực tuyến trước khi mua hàng, 51,78 triệu người dùng thực hiện thanh toán kỹ thuật số, đối với lĩnh vực thương mại điện tử thì tổng chi phí mua hàng tiêu dùng trực tuyến đạt 12,42 tỷ USD năm 2021. Bên cạnh đó, số liệu thống kê tính đến cuối năm 2021 đã có 55% dân số thế giới tiếp cận và sử dụng internet di động với lưu lượng dữ liệu di động bình quân tháng tính trên mỗi người dùng trong năm 2021, đạt hơn 8,2GB (Delaport & Bahia, 2022). Với việc phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” của Thủ tướng Chính phủ với mục tiêu kép “vừa phát triển chính phủ số, kinh tế số, xã hội số, vừa hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực đi ra toàn cầu”, yêu cầu chuyển đổi số ngày càng cấp thiết cũng như ngày càng thể hiện rõ vai trò và lợi ích đối với các doanh nghiệp.



Vai trò của chuyển đổi số đối với hoạt động của doanh nghiệp

Chuyển đổi số là quá trình khách quan, dù muốn hay không thì chuyển đổi số vẫn đang diễn ra trong mọi mặt của đời sống xã hội. Vì vậy, nếu doanh nghiệp nào đứng ngoài quá trình này thì sẽ có khoảng cách lớn với những tổ chức, doanh nghiệp đang hằng ngày thực thi hoạt động chuyển đổi số của đơn vị mình. Quá trình chuyển đổi số đã khiến cho các vấn đề trong quản lý, vận hành doanh nghiệp thay đổi, gồm:

Thứ nhất, tư duy kinh doanh thay đổi trong quá trình chuyển đổi số

Với sự phát triển như vũ bão của công nghệ số đã khiến cho vai trò của dữ liệu lớn, điện toán đám mây và các sản phẩm phần mềm trở nên không thể thiếu trong mọi ngành, lĩnh vực của nền kinh tế thế giới. Từ đây, công việc kinh doanh đã có sự thay đổi từ việc đầu tư tập trung vào sản phẩm, đối thủ cạnh tranh chuyển sang tập trung lấy khách hàng là trung tâm, kịp thời chuyển dịch theo nhu cầu của khách hàng.

Thứ hai, mô hình kinh doanh của doanh nghiệp thay đổi

Khi công nghệ thay đổi, chuyển đổi số đã tạo ra được nhiều giá trị mới nhờ việc cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm mới. Điều này đã làm cho hành vi tiêu dùng của khách hàng có sự thay đổi lớn. Đây là động lực chính để các doanh nghiệp thay đổi mô hình kinh doanh của tổ chức theo cách thức tư duy mới, với mục tiêu tạo ra nhiều giá trị cho khách hàng trong thời đại chuyển đổi số.

Thứ ba, sự thay đổi trong kênh phân phối

Nhờ có chuyển đổi số mà thế giới đã từ “đi mua hàng” sang “nhấp, chạm để mua hàng”. Các doanh nghiệp đã kịp thời sử dụng kênh trực tuyến để bổ sung cho hệ thống kênh phân phối hiện có của tổ chức nhằm đạt được mục tiêu đa dạng hóa và tăng cường hiệu quả của kênh phân phối. Việc bổ sung kênh phân phối trực tuyến sẽ tạo ra những sản phẩm

khác biệt, bổ sung danh mục khách hàng mới và bổ sung cách mua hàng mới cho doanh nghiệp. Để có thể đạt được các mục tiêu kinh doanh, các doanh nghiệp cần phải có những giải pháp, nhằm hài hòa các kênh phân phối bằng việc cần có tư duy sáng tạo trong việc tìm ra sự cộng hưởng giữa kênh trực tuyến và kênh truyền thống, tạo ra trải nghiệm đa kênh hiệu quả cho người tiêu dùng.

Thứ tư, hoạt động quản trị nội bộ của doanh nghiệp thay đổi

Quá trình chuyển đổi số cũng có nghĩa là việc ứng dụng, sử dụng dữ liệu, trí tuệ nhân tạo và máy học vào toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp. Điều này cũng có nghĩa là yêu cầu về kỹ năng, năng lực của nhân lực trong doanh nghiệp cũng có nhiều sự thay đổi. Quá trình thay đổi này khiến cho việc quản lý nhân lực đã giảm đi tính chủ quan và thay vào đó là sự phụ thuộc nhiều hơn vào dữ liệu và các phần mềm ứng dụng quản lý.

Lợi ích của chuyển đổi số đối với doanh nghiệp

Chuyển đổi số là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới sự thành công của tất cả các doanh nghiệp hiện đại. Các hoạt động kinh doanh được kích hoạt thông qua nền tảng kỹ thuật số đã giúp các doanh nghiệp mở rộng quy mô, phạm vi và tốc độ giao dịch. Thông qua quá trình chuyển đổi số, tính minh bạch thông tin được cải thiện, giúp doanh nghiệp giảm chi phí và rút ngắn thời gian tìm kiếm khách hàng, nghiên cứu thị trường tiêu thụ sản phẩm. Những lợi ích của chuyển đổi số

trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp có thể tóm tắt như sau:

Thứ nhất, chuyển đổi số góp phần gia tăng sự hài lòng của khách hàng thông qua việc cải thiện trải nghiệm của khách

Một trong những lợi thế của chuyển đổi số chính là cho phép khách hàng tiếp cận được với nhiều dịch vụ và hỗ trợ của doanh nghiệp thông qua các phương thức tương tác khác nhau. Doanh nghiệp có thể kích hoạt sự hỗ trợ đa kênh như: khách hàng có thể liên hệ qua điện thoại, trò chuyện trực tiếp trên trang web, email, sử dụng các ứng dụng cho thiết bị di động hoặc thông qua diễn đàn để hỗ trợ. Từ đây, các doanh nghiệp hoàn toàn có thể tạo ra nhiều điểm tiếp xúc với khách hàng, từ đó giúp doanh nghiệp thu thập được nhiều thông tin phản hồi từ khách hàng, đồng thời cũng giúp khách hàng dễ dàng sử dụng các dịch vụ của doanh nghiệp cung cấp. Chuyển đổi số đã góp phần giúp việc thu thập, phân tích dữ liệu sản phẩm, dữ liệu tiêu thụ thị trường một cách nhanh chóng, giúp các doanh nghiệp dự đoán kịp thời về thay đổi nhu cầu thị trường sản phẩm, từ đó kịp thời có những điều chỉnh thích ứng tối ưu với nhu cầu, thị hiếu người dùng. Việc đẩy mạnh tiếp thị kỹ thuật số, dịch vụ kỹ thuật số qua các nền tảng truyền thông mới giúp khách hàng có thể tiếp cận sản phẩm một cách nhanh chóng, đảm bảo trải nghiệm của người dùng.

Thứ hai, chuyển đổi số gia tăng tính linh hoạt và khả năng mở rộng thị trường cho doanh nghiệp

Các quy trình và phần mềm hiện đại ngày nay rất dễ tích hợp và tạo nhiều điều kiện thuận lợi để có thể kết nối các bộ phận khác nhau trong doanh nghiệp, giúp tổ chức sử dụng hiệu quả nguồn thông tin cũng như rút ngắn được thời gian xử lý thông tin trong doanh nghiệp. Việc chuyển đổi sang hoạt động kỹ thuật số đã cho phép tăng

cường sự linh hoạt và phản ứng nhanh, từ đó tổ chức có thể tập trung nguồn lực cần thiết để mở rộng quy mô thị trường, khách hàng cho doanh nghiệp.

Thứ ba, chuyển đổi số giúp doanh nghiệp hạn chế và loại bỏ các quy trình thủ công tốn thời gian thông qua tự động hóa quy trình kinh doanh

Tự động hóa quy trình kinh doanh chính là một trong những đặc trưng quan trọng của quá trình chuyển đổi số. Đây cũng là kết quả giúp doanh nghiệp giảm bớt những khâu, bước công việc trước đây thực hiện bằng thủ công, hợp lý hóa được các quy trình cho các nhiệm vụ có khối lượng công việc lớn, có tính chất lặp lại với độ chính xác cao hơn và giảm chi phí hơn do tiết kiệm được mức độ tham gia của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Thứ tư, chuyển đổi số giúp doanh nghiệp có thể cải thiện việc ra quyết định hiệu quả hơn thông qua thu thập dữ liệu

Nhờ có khả năng thu thập dữ liệu với các kho dữ liệu trung tâm không lồ, có thể kết nối với mọi thông tin của nội bộ cũng như ngoài tổ chức. Nhờ đó, việc khai thác và phân tích thông tin nhằm tìm ra những điểm tắc nghẽn trong quy trình công việc, nắm bắt thông số chính xác về hiệu suất công việc của nhân viên và điều quan trọng là có thể thu thập dữ liệu về sở thích, hành vi của khách hàng. Việc thu thập được nhiều dữ liệu hơn với độ chính xác thông tin cao giúp cho việc ra quyết định nhanh hơn và chính xác hơn./.

(*) Nguồn: Kỳ yếu Hội thảo “Vai trò của cơ sở giáo dục và doanh nghiệp trong việc thực hiện mục tiêu phát triển bền vững” tổ chức tháng 8/2023.