



Chuyển đổi số

Dự án: Nâng cao năng lực số của chính quyền địa phương, doanh nghiệp và người dân - Hướng tới quốc gia số

<https://orcid.org/0000-0002-1092-7809>

Email: Trung.nguyen@rmit.edu.vn



PGS. Nguyễn Quang Trung

Trưởng nhóm nghiên cứu chuyển đổi thông minh
Trưởng khoa Quản trị
Đại học RMIT



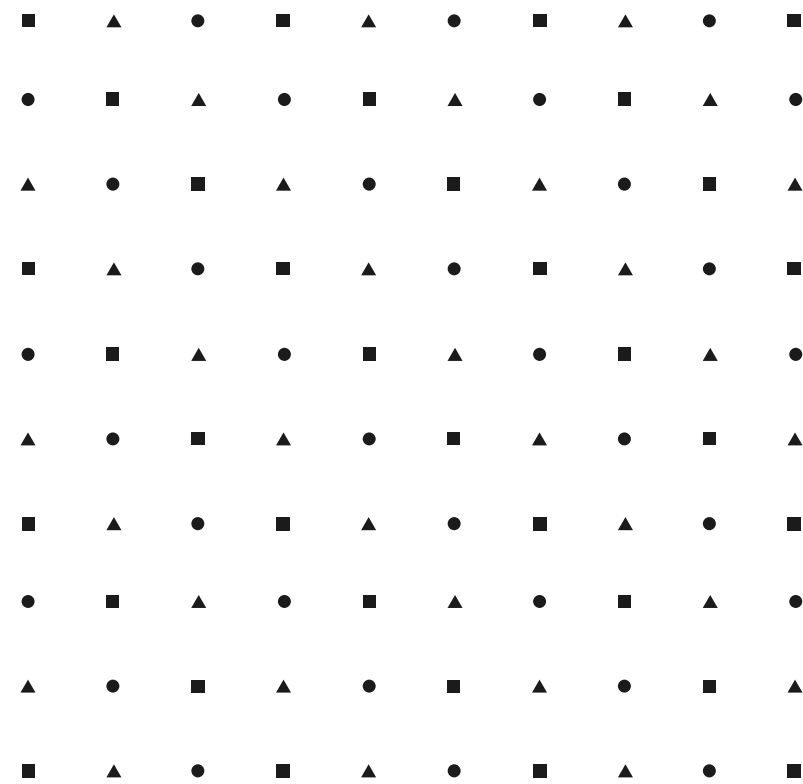
Chuyển đổi số

Dự án: Nâng cao năng lực số của chính quyền địa phương, doanh nghiệp và người dân - Hướng tới một quốc gia số

Ngày 1, buổi chiều



Nội dung chính



- 1 Tại sao doanh nghiệp cần thay đổi?
- 2 Các yếu tố năng lực cần để chuyển đổi số
- 3 Bắt đầu từ đâu?



Tại sao doanh nghiệp phải thay đổi?

1 Tại sao doanh nghiệp cần phải thay đổi?

2 Các yếu tố năng lực cần để chuyển đổi số

3 Bắt đầu từ đâu?

Các công ty dựa trên công nghệ đang phát triển



THE WORKSHOP

"Những người khôn ngoan hơn học hỏi từ thành công của người khác"

- John C. Maxwell -

Câu hỏi 1: Những thách thức mà doanh nghiệp phải đối mặt trong quá trình Chuyển đổi số?

THE WORKSHOP



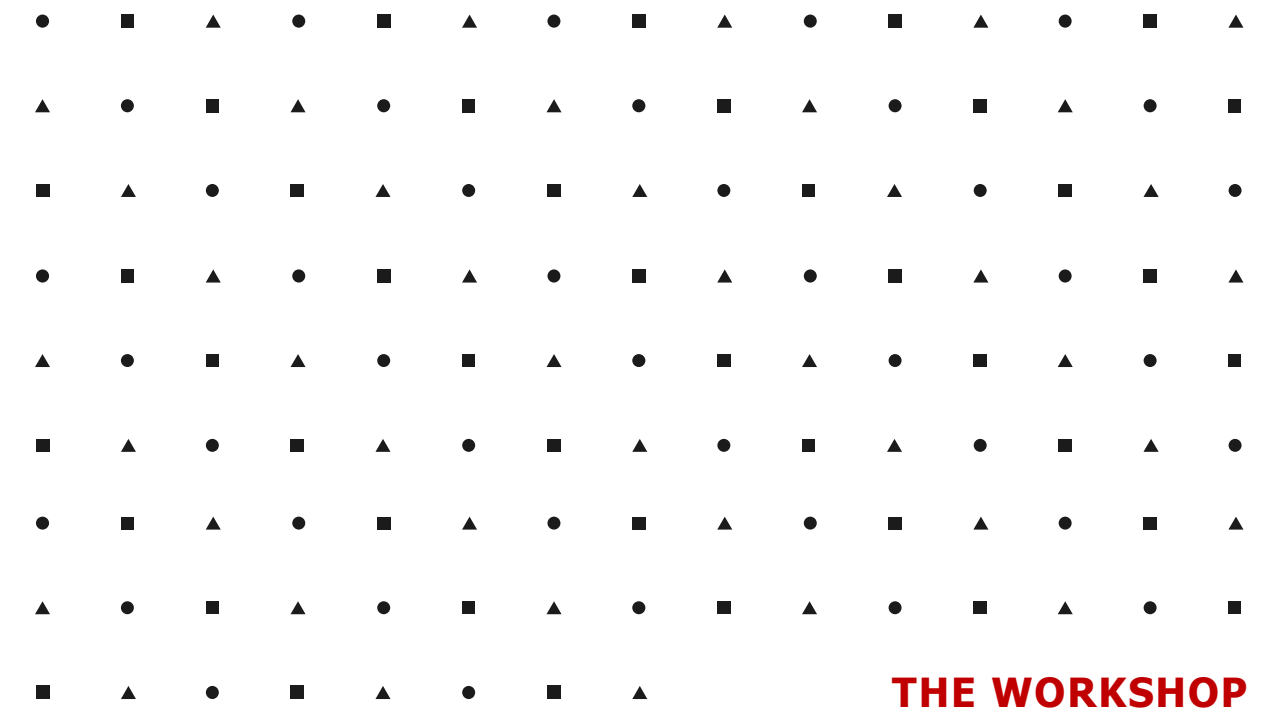
Quét mã QR

Link tham gia:

<https://www.menti.com/di9c6g845q>

Bắt đầu bằng câu hỏi “Tại sao?”

- Khách hàng đã thay đổi
- Trước khi bạn nhận ra, bạn đã trở nên không phù hợp
- Rất nhiều gã khổng lồ đã ra đi
- Ít nhân viên hơn nhưng phát triển theo cấp số nhân thông qua công nghệ (WhatsApp, YouTube, Instagram...)
- Hiện đang xảy ra trong tất cả các ngành
- Các đột phá đã trở thành bình thường mới



Chuyển đổi số tác động những gì?



Trải nghiệm khách hàng

Các điểm tiếp xúc với khách hàng

Kết nối tốt hơn với khách hàng

Hiểu khách hàng hơn

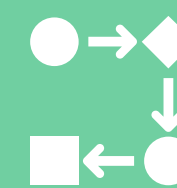


Hoạt động

Số hóa các quy trình

Hỗ trợ nhân viên

Quản lý hiệu suất



Mô hình kinh doanh

Chuyển đổi số toàn bộ hoạt động

Doanh nghiệp số

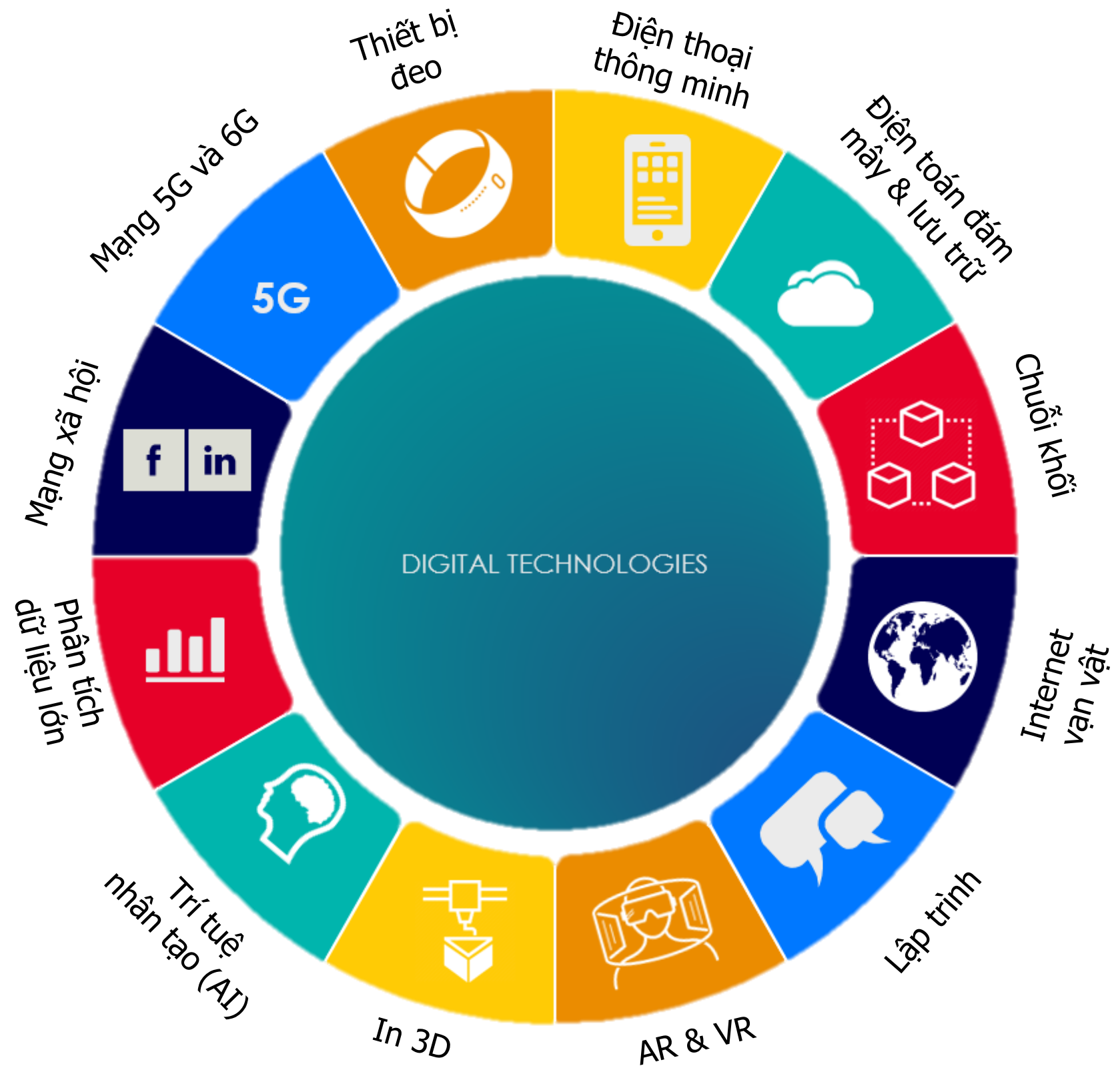
Toàn cầu hóa số

THE WORKSHOP

"Đến gần hơn bao giờ hết với khách hàng của bạn. Gần đến mức bạn nói cho họ biết họ cần gì trước khi họ tự nhận ra điều đó " **Steve Jobs**

Sử dụng công nghệ nào?

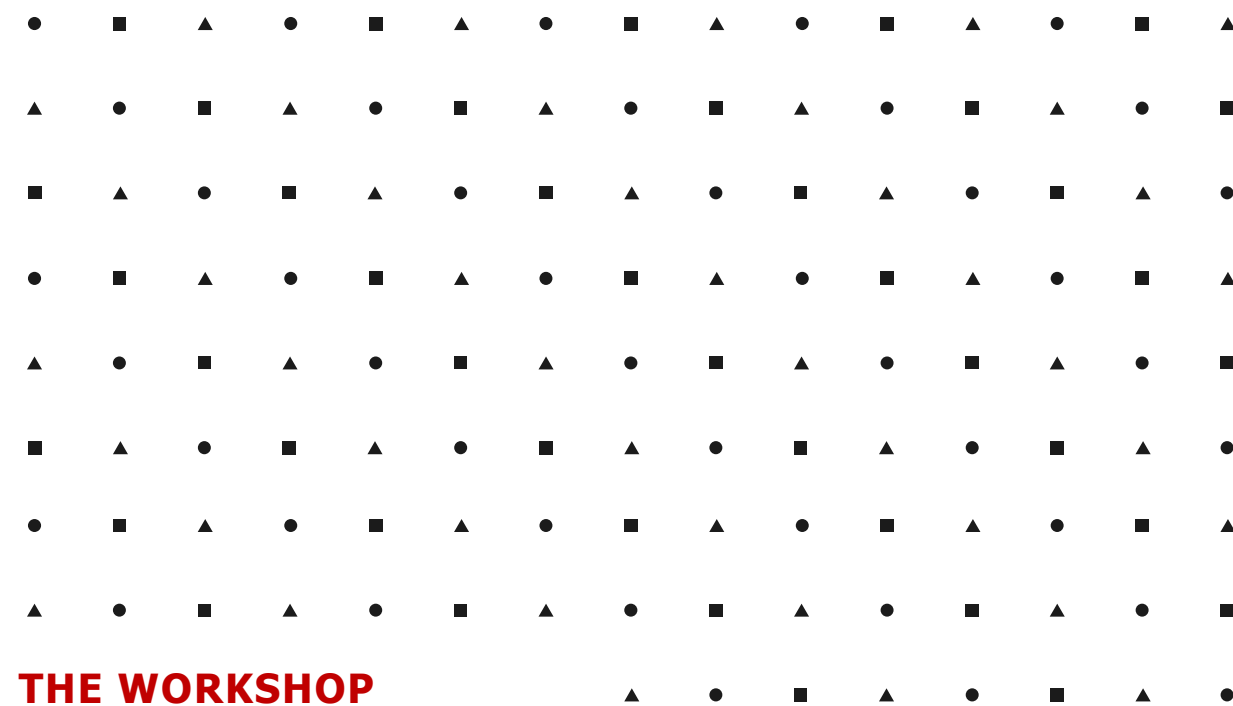
- Công nghệ mới đến nhanh hơn bạn nghĩ
- Tính phù hợp của công nghệ là thách thức thường trực



Khi nào triển khai?



- Bạn đang thúc đẩy sự thay đổi hay bạn đang bị thúc đẩy bởi nó?
- Chuyển đổi hoạt động kinh doanh cốt lõi
- Tìm kiếm một mô hình mới
- Công nghệ không còn là điều xa xỉ mà là điều cần thiết



Làm như thế nào?



Tập trung vào DNA của quá trình chuyển đổi số

■ **Năng lực quản trị chuyển đổi**

■ **Năng lực số**

The background features a person's hands typing on a laptop keyboard. A semi-transparent yellow rectangle is centered over the image, containing the text. The overall aesthetic is modern and digital, with faint blue and white geometric patterns overlaid on the scene.

Kết quả Khảo sát nhanh



Các yếu tố năng lực cần để chuyển đổi số

1 Tại sao doanh nghiệp cần thay đổi?

2 Các yếu tố năng lực cần để chuyển đổi số

3 Bắt đầu từ đâu?

Bộ công cụ đánh giá mức độ chuyển đổi số của doanh nghiệp

Khoa học > Khoa học trong nước

Thứ năm, 21/1/2021, 20:22 (GMT+7)

Phát triển bộ công cụ đánh giá mức độ chuyển đổi số doanh nghiệp

Nguồn: <https://vnexpress.net/phat-trien-bo-cong-cu-danh-gia-muc-do-chuyen-doi-so-doanh-nghiep-4224663.html>

DBI CÔNG THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP

Tim kiếm kết quả ...

CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP

Nguồn: <https://dbi.gov.vn/danh-gia-chuyen-doi-so?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

Năng lực quản trị chuyển đổi

Quản trị

- Nhận thức của lãnh đạo
- Cam kết phân bổ nguồn lực
- Chuyên gia số
- Truyền thông
- Sự hợp tác

Chiến lược

- Đổi mới mô hình kinh doanh
- Lập kế hoạch rõ ràng
- Xác định vai trò và trách nhiệm
- Xác định KPIs
- Tính nhất quán

Văn hoá

- Văn hóa chia sẻ
- Văn hóa chấp nhận rủi ro
- Đón nhận thách thức và thất bại
- Đồng sáng tạo
- Cởi mở để học hỏi

Năng lực số

Công nghệ & An ninh mạng

- Công nghệ mới
- Nền tảng
- Khả năng thí điểm các công nghệ mới
- Tương tác đa kênh
- Sản phẩm & dịch vụ số
- Công cụ bảo mật mạng
- Đối tác gia công giải pháp số

Phân tích dữ liệu

- Chuẩn hóa dữ liệu
- Dữ liệu dưới dạng nội dung
- Dữ liệu vận hành
- Dữ liệu theo thời gian thực
- Phân tích dữ liệu khách hàng
- Doanh nghiệp dựa trên dữ liệu về khách hàng
- Cá nhân hóa

Năng lực

- Nhân viên am hiểu công nghệ
- Đào tạo lại kỹ năng
- Nâng cao kỹ năng
- Chuyên môn số
- Quan hệ đối tác

Sơ cấp (Primary)

Giai đoạn sơ cấp – Mô tả

Quản trị

- Ít hoặc không có nhận thức về Chuyển đổi số (CĐS)
- Không có cơ chế tài trợ và phân bổ nguồn lực rõ ràng cho CĐS

Chiến lược

- Không có kế hoạch rõ ràng và nhất quán rõ ràng
- Vai trò và trách nhiệm không được xác định

Văn hoá

- Văn hóa phục vụ CĐS là rất ít

Công nghệ & An ninh mạng

- Có rất ít hoặc không có đầu tư vào cơ sở hạ tầng CNTT

Phân tích dữ liệu

- Có rất ít tài sản công nghệ để tạo ra dữ liệu
- Không có giá trị nào được tạo ra từ dữ liệu

Năng lực

- Năng lực về công nghệ và xử lý dữ liệu rất thấp

Cấp trung (Intermediate)

Giai đoạn cấp trung – Mô tả

Quản trị

- Có trách nhiệm quản lý và sẵn sàng cho CDS, nhưng chủ yếu ở mức chiến thuật
- Xuất hiện có sự tập trung cho chuyển đổi số, chủ yếu trong ngắn hạn

Chiến lược

- Bắt đầu có một số chiến thuật và chiến lược chuyển đổi số
- Các chiến lược ngắn hạn và khó tương thích tầm nhìn số dài hạn

Văn hoá

- Hầu hết nhân viên mọi cấp độ sẵn lòng áp dụng công nghệ số

Công nghệ & An ninh mạng

- Các quy trình và sáng kiến kỹ thuật số bắt đầu được áp dụng để tạo ra giá trị
- Cơ sở hạ tầng CNTT được phát triển trong các mô-đun riêng biệt

Phân tích dữ liệu

- Dữ liệu được thu thập, chủ yếu cho các nhu cầu cấp bách và ngắn hạn
- Dữ liệu còn biệt lập (silos)

Năng lực

- Nhân viên chưa thực sự thông suốt về hiểu và sử dụng tốt các công cụ số
- Chưa có các khóa đào tạo kỹ năng số chính thức cho nhân viên

Giai đoạn đã phát triển (Advanced)

Giai đoạn đã phát triển – Mô tả

Quản trị

- Có chính sách ưu tiên
- Lãnh đạo chịu trách nhiệm về kết quả CDS
- Rủi ro và cơ hội chuyển đổi số được xem xét kỹ càng ở hội đồng quản trị

Chiến lược

- Chương trình chuyển đổi số được chia sẻ trong toàn tổ chức
- KPIs của quá trình chuyển đổi số được thiết lập tốt
- Mối quan hệ giữa các KPIs và động lực kinh doanh thiết lập rõ

Văn hoá

- Trao đổi kỹ năng số trở thành một phần trong văn hóa của tổ chức
- Sẵn lòng và sẵn sàng đón nhận cái mới trở thành một phần trong giá trị của tổ chức

Công nghệ & An ninh mạng

- Công nghệ và doanh nghiệp mang mối quan hệ hợp tác
- Mô hình kinh doanh nền tảng được đón nhận
- Có các quy trình quản trị hệ thống
- Có các giao thức để quản lý quyền truy cập dữ liệu

Phân tích dữ liệu

- Dữ liệu được thu thập và chia sẻ
- Dữ liệu được phân tích để tối ưu hóa quy trình kinh doanh
- Thông tin khách hàng được thu thập để làm tốt hơn trải nghiệm khách hàng

Năng lực

- Các hoạt động đào tạo và học tập được thúc đẩy mạnh mẽ
- Quan hệ đối tác được thiết lập để chủ động kiến tạo kiến thức mới

Giai đoạn trưởng thành (Digitally matured)

Giai đoạn Trưởng thành - Mô tả

Quản trị

- Giải pháp số trên hết và trước hết được áp dụng cho tất cả các vấn đề kinh doanh
- Phát triển số được tích hợp chặt chẽ ở tất cả các cấp của tổ chức
- Hướng tới xây dựng một doanh nghiệp số

Chiến lược

- Có trách nhiệm giải trình rõ trong chiến lược và kế hoạch chuyển đổi số
- Đầu tư cho công nghệ số và chuyển đổi số trở thành một khoản đầu tư đáng kể và là một phần quan trọng trong kế hoạch chiến lược của công ty
- Đảm bảo tính nhất quán và rõ ràng tuyệt đối của tầm nhìn số của tổ chức

Văn hoá

- Văn hóa số là thường trực trong tổ chức
- Thận trọng để đảm bảo an ninh số là một phần của văn hóa tổ chức

Công nghệ & An ninh mạng

- Các công cụ có thể tự động làm việc dựa trên thông tin nhận được
- Các công cụ số có thể tương tác với nhau để tối ưu hóa quy trình
- Doanh nghiệp và công nghệ tương thích hoàn toàn
- Tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình an ninh mạng

Phân tích dữ liệu

- Lấy thông tin về khách hàng là trọng tâm và trở thành lợi thế cạnh tranh cốt lõi
- Dữ liệu minh bạch và được chia sẻ trong toàn tổ chức
- Dữ liệu đóng vai trò chính yếu trong việc ra quyết định

Năng lực

- Nhân viên có thể sử dụng các công cụ số thuần thục và nhất quán trong công việc hàng ngày
- Thực thi chiến lược đào tạo nghiêm túc và có chiều sâu
- Quan hệ đối tác được thiết lập để chủ động kiến tạo kiên thức mới

Câu hỏi 2: Doanh nghiệp của các anh chị đang ở giai đoạn nào của Chuyển đổi số?



Quét mã QR

Link tham gia:

<https://www.menti.com/sy4yj3yne4>

Mức độ chuyển đổi số của các DN hoạt động tại Việt Nam



Năng lực quản trị chuyển đổi

A person's hand is visible on the right side, typing on a laptop keyboard. The background is a blurred image of a laptop screen and keyboard. A large yellow rectangular overlay is centered on the image, containing the text 'Kết quả Khảo sát nhanh' in bold black font. The text is arranged in two lines: 'Kết quả' on the top line and 'Khảo sát nhanh' on the bottom line.

Kết quả Khảo sát nhanh



Bắt đầu từ đâu?

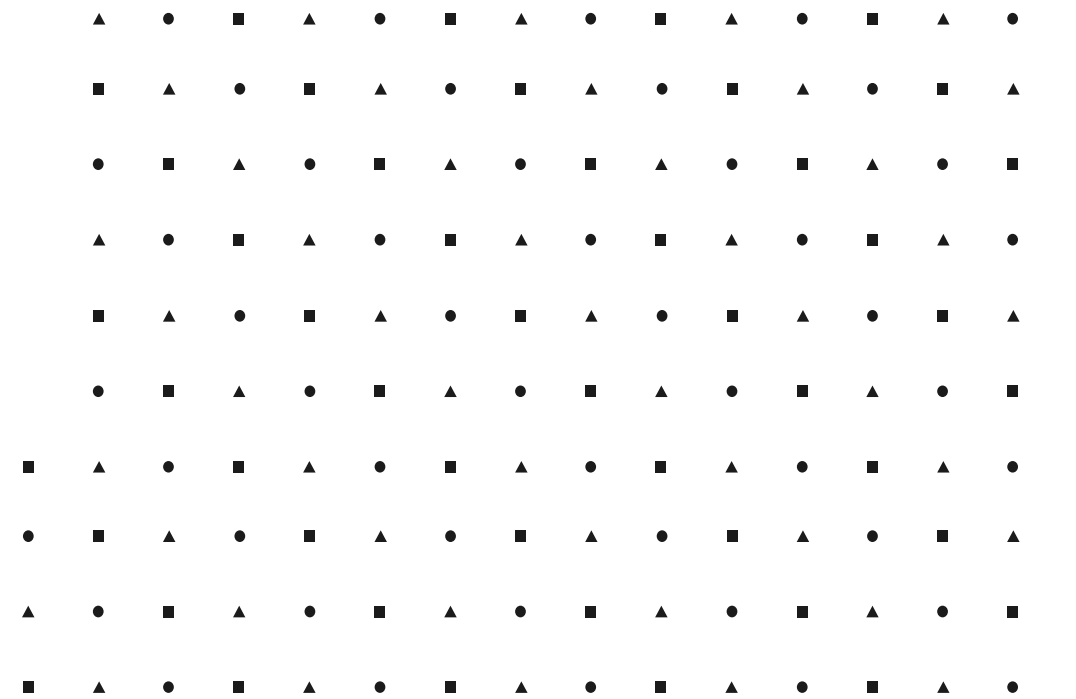
1 Tại sao doanh nghiệp cần thay đổi?

2 Các yếu tố năng lực cần để chuyển đổi số

3 Bắt đầu từ đâu?

Bắt đầu với người lãnh đạo!

- Cách tiếp cận từ trên xuống và CEO chứ không phải CTO
- Chân thành và làm gương
- Phát triển một chiến lược số đúng đắn dựa trên năm nhóm yếu tố
- Xây dựng một đội ngũ tốt
- Tạo ra một nền văn hóa số








Các nhà quản lý và lãnh đạo phải luôn hỏi câu hỏi này:

THE WORKSHOP

Lần cuối cùng ta học được điều gì đó mới mẻ là khi nào?

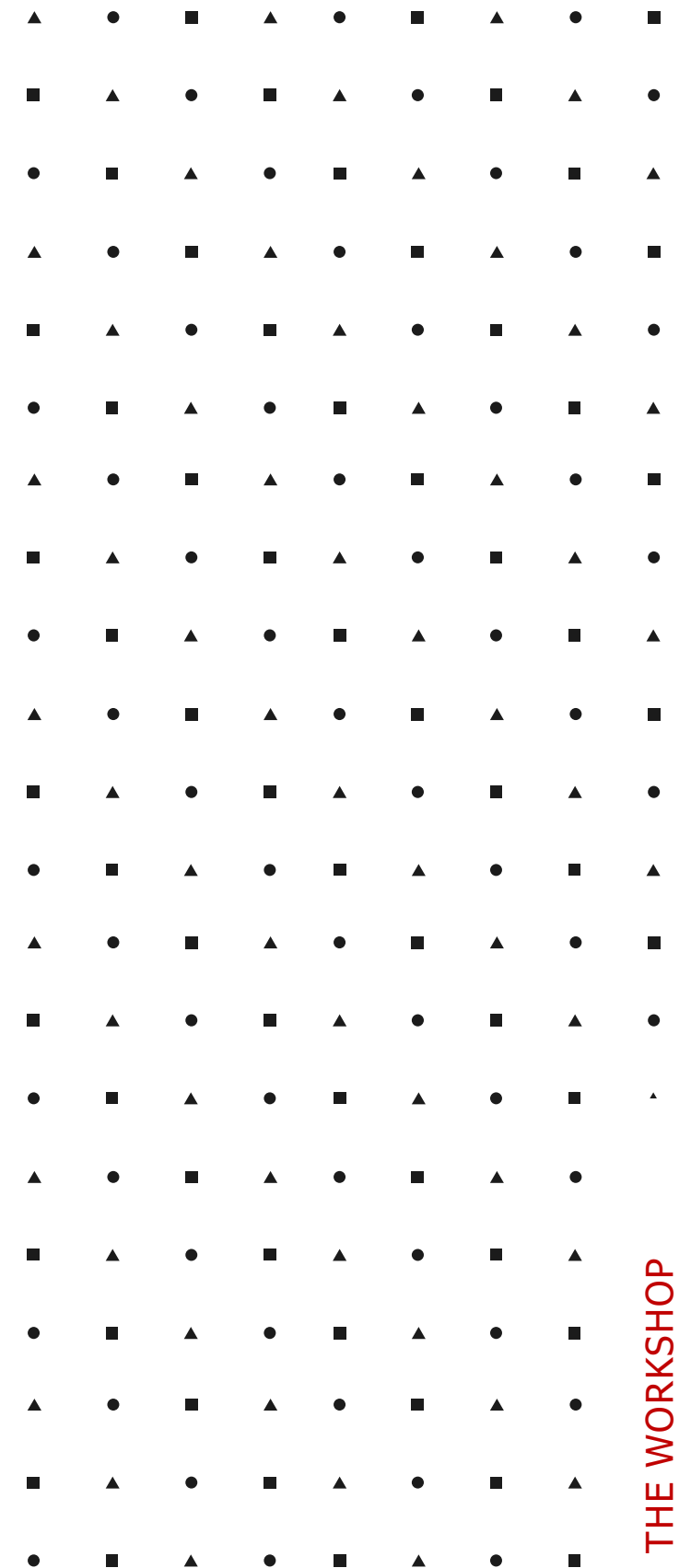
Tập trung vào 5 yếu tố của Chuyển đổi số

	 Khách hàng	 Cạnh tranh	 Dữ liệu	 Đổi mới	 Giá trị
Mô hình truyền thống ↓	Thị trường đại chúng với các giao dịch một chiều: (Công ty - khách hàng)	Đối thủ với công ty tương tự trong các ngành được xác định rõ ràng bằng ranh giới cố định	Sử dụng dữ liệu có cấu trúc để cải thiện và quản lý hoạt động	Chỉ kiểm tra thành phẩm. Giảm thiểu sự thất bại trong đổi mới	Cải thiện hoặc tinh chỉnh mô hình kinh doanh hiện có
Mô hình số	Các hệ thống động và các thông tin liên lạc hai chiều	Ranh giới giữa các ngành và giữa các đối tác và đối thủ là không rõ ràng (vừa là bạn vừa là đối thủ)	Sử dụng dữ liệu lớn hoặc dữ liệu phi cấu trúc trong thời gian thực để giải quyết vấn đề và thúc đẩy sự đổi mới	Thử nghiệm các ý tưởng mới một cách nhanh chóng/chi phí thấp qua học tập và thử nghiệm lặp đi lặp lại	Giá trị có thể thay đổi để luôn phù hợp với nhu cầu khách hàng và sự phát triển
	Khai thác trải nghiệm khách hàng	Xây dựng nền tảng, không chỉ các sản phẩm	Chuyển đổi dữ liệu thành tài sản	Đổi mới với thử nghiệm nhanh	Điều chỉnh đề xuất các giá trị mới

Source: David Rogers 2016

Tin tốt!

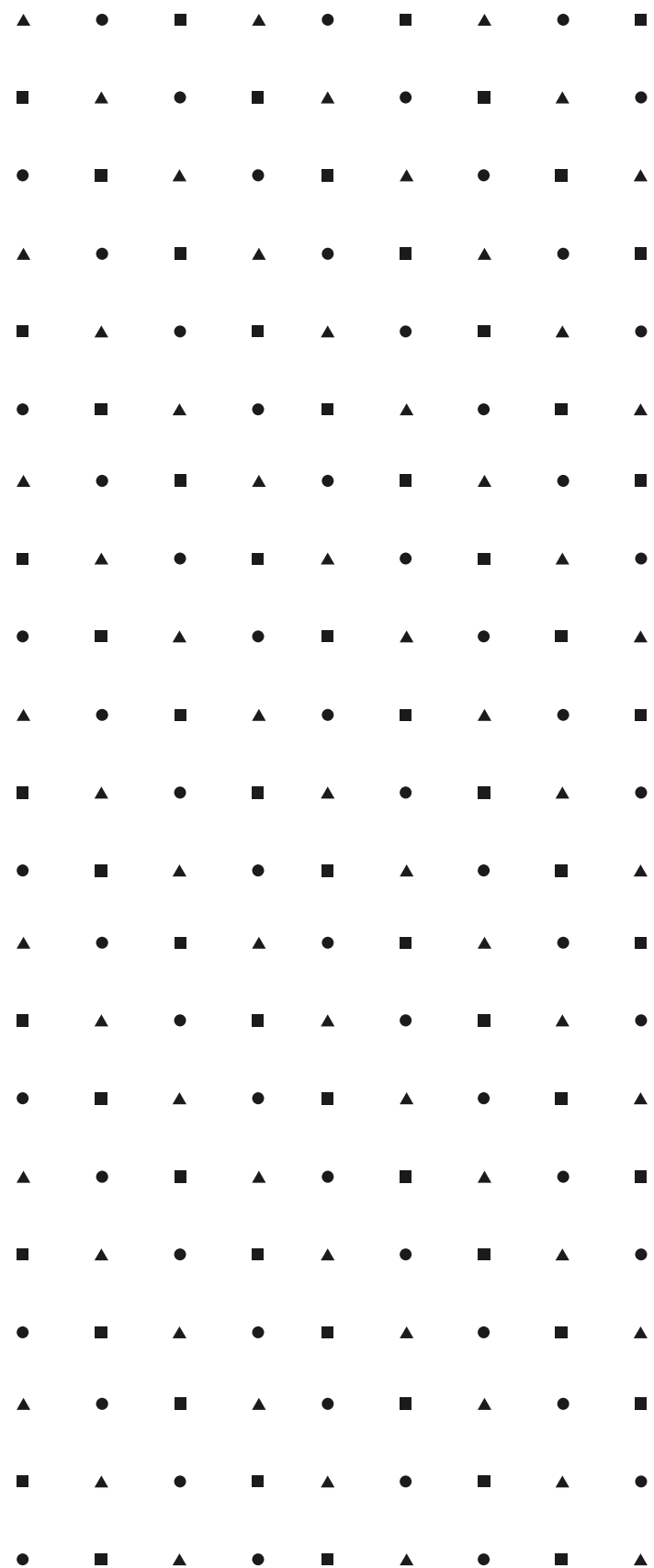
- Công nghệ không thể thay thế con người
- Một số công việc bị mất nhưng sẽ có thêm nhiều công việc mới
- Xem thêm trong bài viết này [“5 lý do thất bại trong chuyển đổi số của các doanh nghiệp Việt Nam”](#)
- Các công ty quy mô nhỏ có thể linh hoạt hơn các công ty lớn
- Chúng ta nhận thức được những thách thức
- Chúng ta không còn có thể nói: "chúng tôi không biết những gì chúng tôi không biết"





Kết luận

- 1 Thay đổi trước khi buộc phải thay đổi
- 2 Năng lực số và năng lực quản trị chuyển đổi
- 3 Tập trung vào năm nhóm yếu tố để bắt đầu



Chân thành cảm ơn!



Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

Bản thuyết trình này do Chính phủ Australia hỗ trợ thông qua Quỹ Hỗ trợ Cựu sinh viên Australia. Mọi quan điểm và nhận định trình bày trong bản thuyết trình này là của cá nhân tác giả và không nhất thiết thể hiện quan điểm của Chính phủ Australia.