

TÁC ĐỘNG CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐẾN NÂNG CAO HIỆU SUẤT DOANH NGHIỆP

● NGUYỄN NGỌC LAN

Khoa Kế toán Kiểm toán,
Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

TÓM TẮT:

Bài viết đề cập đến vai trò của chuyển đổi số trong việc nâng cao hiệu suất doanh nghiệp, giúp tối ưu hóa quy trình vận hành, giảm chi phí và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, bài viết phân tích tác động của công nghệ số đối với doanh nghiệp thông qua các nghiên cứu và báo cáo thực tế, làm rõ lợi ích, cũng như những yếu tố quan trọng cần cân nhắc khi thực hiện chuyển đổi số.

Từ khóa: chuyển đổi số, hiệu suất doanh nghiệp, công nghệ số, tối ưu hóa, an toàn dữ liệu.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đang trở thành xu hướng tất yếu trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ, đặc biệt khi các doanh nghiệp đối mặt với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Theo Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam - VCCI (2020), qua khảo sát trên 400 doanh nghiệp, cho thấy kỳ vọng lớn của đại bộ phận doanh nghiệp Việt Nam đối với quá trình chuyển đổi số. Cụ thể có tới 98% số doanh nghiệp kỳ vọng có sự thay đổi trong hoạt động sản xuất, kinh doanh khi thực hiện chuyển đổi số, trong đó lớn nhất là khả năng giúp giảm chi phí (chiếm tỷ lệ hơn 71%), giúp doanh nghiệp hạn chế giấy tờ (61,4%) đưa thêm giá trị gia tăng vào trong sản phẩm, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ (45,3%).

Việc ứng dụng công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây và Internet vạn vật (IoT) không chỉ giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình mà còn nâng cao trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, việc triển khai chuyển đổi số không phải lúc nào cũng thuận lợi, khi nhiều

doanh nghiệp gặp khó khăn về chi phí, bảo mật dữ liệu và khả năng thích nghi của nhân sự. Vì vậy, bài viết này sẽ phân tích những tác động tích cực của chuyển đổi số đến hiệu suất doanh nghiệp, đồng thời đưa ra một số dẫn chứng thực tế về lợi ích doanh nghiệp có thể đạt được khi áp dụng thành công các giải pháp công nghệ số.

2. Đánh giá tác động của chuyển đổi số đến hiệu suất doanh nghiệp

2.1. Tác động tích cực của chuyển đổi số đến hiệu suất doanh nghiệp

Chuyển đổi số đã chứng minh được vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu suất doanh nghiệp thông qua nhiều nghiên cứu và báo cáo thực tế. Theo Báo cáo Chuyển đổi số toàn cầu của Deloitte (2023), các doanh nghiệp ứng dụng công nghệ số có mức tăng trưởng doanh thu trung bình cao hơn 26% so với các doanh nghiệp truyền thống. Điều đó cho thấy chuyển đổi số không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình vận hành mà còn tạo ra giá trị kinh tế rõ rệt.

Một trong những lợi ích quan trọng nhất của

chuyển đổi số là khả năng tự động hóa quy trình, giúp doanh nghiệp giảm thiểu thời gian xử lý công việc và tăng hiệu suất làm việc.

Bên cạnh đó, công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) và phân tích dữ liệu nâng cao đang giúp doanh nghiệp ra quyết định chính xác hơn. Nghiên cứu "Xu hướng công nghệ chiến lược hàng đầu cho năm 2023" của Gartner (2023) đã chỉ ra 72% doanh nghiệp có chiến lược dữ liệu mạnh mẽ đã đạt được lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ chưa tận dụng dữ liệu hiệu quả. Nhờ phân tích dữ liệu, doanh nghiệp có thể dự đoán xu hướng thị trường, cải thiện sản phẩm/dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Không chỉ tối ưu hóa nội bộ, chuyển đổi số còn giúp doanh nghiệp cải thiện trải nghiệm khách hàng. Theo khảo sát đưa ra trong báo cáo "State of the Connected Customer" (2023) của Salesforce, 80% khách hàng kỳ vọng các doanh nghiệp cung cấp trải nghiệm kỹ thuật số liền mạch và những công ty đáp ứng yêu cầu này thường có tỷ lệ giữ chân khách hàng cao hơn 30%. Các nền tảng như chatbot, trợ lý ảo và hệ thống CRM thông minh giúp cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, nâng cao mức độ hài lòng và trung thành với thương hiệu.

Ngoài ra, chuyển đổi số cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa chuỗi cung ứng và vận hành logistics. Báo cáo "The Global Supply Chain Report 2023" của World Economic Forum chỉ ra, các công ty ứng dụng công nghệ chuỗi cung ứng thông minh có thể giảm trung bình 25% chi phí vận hành và tăng tốc độ giao hàng lên đến 40%. Các giải pháp như trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu thời gian thực và blockchain giúp tăng cường tính minh bạch, tối ưu hóa quy trình vận chuyển và nâng cao khả năng dự báo nhu cầu, từ đó giảm thiểu rủi ro và tăng hiệu suất hoạt động. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ, đòi hỏi chuỗi cung ứng linh hoạt và hiệu quả hơn.

Tóm lại, chuyển đổi số mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho doanh nghiệp, giúp nâng cao hiệu suất hoạt động, tối ưu hóa quy trình và gia tăng lợi thế cạnh tranh. Tuy nhiên, quá trình này đối mặt với nhiều thách thức đáng kể, đặc biệt tại Việt Nam.

2.2. Thách thức doanh nghiệp phải đối mặt khi thực hiện chuyển đổi số

Một trong những thách thức đầu tiên là thiếu chiến lược chuyển đổi số rõ ràng. Nhiều doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs), chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của chuyển đổi số và không có kế hoạch cụ thể để triển khai. Theo Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2022), nhiều doanh nghiệp vẫn chưa có chiến lược chuyển đổi số rõ ràng, dẫn đến việc triển khai thiếu hiệu quả và lãng phí nguồn lực. Việc thiếu một lộ trình cụ thể khiến doanh nghiệp dễ rơi vào tình trạng áp dụng công nghệ một cách rời rạc, không đồng bộ, dẫn đến hiệu quả không như mong đợi.

Bên cạnh đó, văn hóa doanh nghiệp chưa sẵn sàng cho sự thay đổi cũng là một rào cản lớn. Nhiều nhân viên lo ngại, việc áp dụng công nghệ mới có thể ảnh hưởng đến công việc hiện tại hoặc thậm chí dẫn đến mất việc làm. Sự lo lắng này thường xuất phát từ việc thiếu hiểu biết về lợi ích của chuyển đổi số và lo sợ về khả năng thích ứng với công nghệ mới. Văn hóa doanh nghiệp chưa sẵn sàng cho sự thay đổi là một trong những thách thức lớn trong chuyển đổi số. Để vượt qua thách thức này, lãnh đạo doanh nghiệp cần tạo ra môi trường làm việc khuyến khích sự đổi mới, đào tạo nhân viên về kỹ năng số và truyền đạt rõ ràng về lợi ích của chuyển đổi số.

Hạn chế về nguồn lực tài chính và nhân sự cũng là một thách thức không nhỏ. Đặc biệt, các doanh nghiệp vừa và nhỏ thường thiếu kinh phí để đầu tư vào công nghệ hiện đại và đào tạo nhân viên. Theo Vũ Trọng Nghĩa (2021), hạn chế về nguồn lực tài chính và nhân sự là một trong những thách thức lớn trong chuyển đổi số. Việc đầu tư vào hạ tầng công nghệ, phần mềm quản lý và đào tạo nhân sự đòi hỏi chi phí lớn, điều mà nhiều doanh nghiệp nhỏ khó có thể đáp ứng. Hơn nữa, việc thiếu nhân sự có kỹ năng số cũng khiến quá trình chuyển đổi số gặp nhiều khó khăn. Để giải quyết vấn đề này, doanh nghiệp có thể tìm kiếm các giải pháp công nghệ phù hợp với ngân sách, tận dụng các chương trình hỗ trợ từ chính phủ và hợp tác với các đối tác công nghệ uy tín.

Thiếu hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ và an ninh mạng chưa được đảm bảo là một thách thức khác. Nhiều doanh nghiệp chưa đầu tư đủ vào hạ tầng công nghệ, dẫn đến việc triển khai chuyển đổi số không hiệu quả. Hơn nữa, an ninh mạng chưa được chú trọng đúng mức, khiến doanh nghiệp dễ bị tấn công mạng, gây mất mát dữ liệu và ảnh hưởng đến uy tín.

Cuối cùng, sự thiếu hụt nhân lực có kỹ năng số là một vấn đề nghiêm trọng. Nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên có trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin, ảnh hưởng đến khả năng triển khai và vận hành các giải pháp số hóa. Sự thiếu hụt nhân lực có kỹ năng số là một trong những thách thức lớn trong CDS. Để giải quyết vấn đề này, doanh nghiệp cần đầu tư vào đào tạo nội bộ, hợp tác với các tổ chức giáo dục và tham gia các chương trình phát triển kỹ năng số.

3. Giải pháp thúc đẩy chuyển đổi số hướng đến nâng cao hiệu suất lao động tại doanh nghiệp

Trong bối cảnh công nghệ phát triển không ngừng, chuyển đổi số là chìa khóa giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu suất lao động và tăng cường khả năng cạnh tranh. Để đạt được điều này, doanh nghiệp cần áp dụng một loạt giải pháp chiến lược, đồng bộ và toàn diện.

Trước tiên, doanh nghiệp cần xây dựng một chiến lược chuyển đổi số rõ ràng và phù hợp với mục tiêu phát triển của mình. Việc này đòi hỏi doanh nghiệp phải xác định các lĩnh vực ưu tiên, đặt ra lộ trình cụ thể và đảm bảo các nguồn lực cần thiết để triển khai hiệu quả. Một kế hoạch chuyển đổi số bài bản sẽ giúp doanh nghiệp tránh tình trạng đầu tư dàn trải, thiếu trọng tâm và tối ưu hóa quá trình chuyển đổi.

Song song với đó, đầu tư vào hạ tầng công nghệ hiện đại là yếu tố quan trọng giúp tối ưu hóa quy trình làm việc. Việc ứng dụng công nghệ điện toán đám mây, trí tuệ nhân tạo (AI), tự động hóa quy trình bằng robot (RPA) hay dữ liệu lớn (Big Data) không chỉ giúp doanh nghiệp vận hành linh hoạt, mà còn nâng cao hiệu suất làm việc và giảm

thiếu sai sót. Ngoài ra, doanh nghiệp cần chú trọng đến an ninh mạng, đảm bảo hệ thống công nghệ được bảo vệ trước các nguy cơ tấn công mạng và rò rỉ dữ liệu.

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực số cũng là một yếu tố then chốt trong quá trình chuyển đổi số. Nhân viên cần được trang bị kiến thức và kỹ năng công nghệ phù hợp để có thể làm chủ các công cụ số và tối ưu hóa hiệu suất làm việc. Doanh nghiệp có thể tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ, hợp tác với các tổ chức giáo dục hoặc tham gia các khóa học trực tuyến nhằm nâng cao năng lực số cho đội ngũ nhân sự.

Bên cạnh đó, thay đổi tư duy và văn hóa doanh nghiệp để sẵn sàng đón nhận công nghệ mới là một giải pháp quan trọng. Một môi trường làm việc linh hoạt, khuyến khích sự đổi mới và sáng tạo sẽ giúp nhân viên cởi mở hơn với các công cụ số, từ đó nâng cao hiệu suất làm việc. Ban lãnh đạo cần đóng vai trò dẫn dắt, truyền cảm hứng và tạo động lực để toàn bộ nhân sự trong doanh nghiệp chủ động tham gia vào quá trình chuyển đổi số.

Ngoài ra, doanh nghiệp nên hợp tác với các đối tác công nghệ uy tín để tận dụng giải pháp tiên tiến và tối ưu chi phí đầu tư. Việc này không chỉ giúp doanh nghiệp tiếp cận với công nghệ hiện đại một cách nhanh chóng, mà còn giảm thiểu rủi ro khi triển khai các hệ thống số hóa.

Cuối cùng, doanh nghiệp cần có hệ thống đo lường và đánh giá hiệu quả của chuyển đổi số thông qua các chỉ số hiệu suất cụ thể. Việc theo dõi và phân tích dữ liệu liên tục giúp doanh nghiệp nhận diện các điểm mạnh, khắc phục điểm yếu và điều chỉnh chiến lược để đạt được hiệu quả tối ưu.

Tóm lại, để nâng cao hiệu suất lao động thông qua chuyển đổi số, doanh nghiệp cần có chiến lược rõ ràng, đầu tư vào hạ tầng công nghệ, phát triển nguồn nhân lực số, thay đổi văn hóa doanh nghiệp, hợp tác với đối tác công nghệ và liên tục đánh giá hiệu quả. Khi các giải pháp này được thực hiện đồng bộ, doanh nghiệp sẽ tối ưu hóa hoạt động, gia tăng năng suất và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) (2020), khảo sát “Thực trạng chuyển đổi số trong doanh nghiệp trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19”.

Deloitte (2023), báo cáo Chuyển đổi số toàn cầu.

Gartner (2023), Xu hướng công nghệ chiến lược hàng đầu cho năm 2023, truy cập tại <https://cmccloud.vn/tin-tuc/xu-huong-cong-nghe-chien-luoc-hang-dau-cho-nam-2023-bao-cao-tu-gartner-71?utm>

Salesforce (2023), báo cáo "State of the Connected Customer" (2023).

World Economic Forum (2023), Báo cáo "The Global Supply Chain Report 2023".

Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2022), “Báo cáo thường niên chuyển đổi số doanh nghiệp 2022”.

Vũ Trọng Nghĩa (2021), Chuyển đổi số tại các doanh nghiệp Việt Nam: Thực trạng và thách thức, Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, Số 12, tháng 5/2021.

Ngày nhận bài: 8/1/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/1/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/2/2025

**THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION
ON ENHANCING BUSINESS PERFORMANCE**

● **NGUYEN NGOC LAN**

Faculty of Accounting and Auditing,
University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

This study explores the role of digital transformation in enhancing business performance by optimizing operational processes, reducing costs, and improving customer experience. It also analyzes the impact of digital technologies on enterprises through research findings and practical case studies, highlighting the benefits achieved and identifying key factors that businesses must consider for successful digital transformation initiatives.

Keywords: digital transformation, business performance, digital technology, optimization, data security.