

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHO DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI VIỆT NAM

● NGUYỄN ĐÌNH HUY

TÓM TẮT:

Bài viết bàn về thực trạng và những thách thức của việc tích hợp công nghệ vào hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) ở Việt Nam. Trong khi nhận thức về lợi ích của các giải pháp công nghệ ngày càng tăng, nhiều DNNVV phải đối mặt với những hạn chế trong khả năng tiếp cận cơ sở hạ tầng kỹ thuật số, khả năng chống lại sự thay đổi và gặp khó khăn trong việc quản lý và duy trì các giải pháp công nghệ. Ngoài ra, các DNNVV còn thiếu chuyên môn kỹ thuật và kinh phí để thực hiện và duy trì các giải pháp công nghệ. Tuy nhiên, cũng có những cơ hội cho các DNNVV tận dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả, giảm chi phí và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Để vượt qua những thách thức này, các DNNVV ở Việt Nam cần ưu tiên đầu tư công nghệ, phát triển chuyên môn kỹ thuật và tăng cường phối hợp với chính phủ, hợp tác với khu vực tư nhân để cải thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật số và khả năng tiếp cận nguồn vốn.

Từ khóa: tích hợp công nghệ, hạ tầng kỹ thuật số, mục tiêu kinh doanh, trải nghiệm khách hàng, SMEs.

1. Đặt vấn đề

Theo Dr. SME (2023), công nghệ có thể đóng một vai trò quan trọng trong sự thành công của các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) tại Việt Nam. Tích hợp công nghệ vào hoạt động của doanh nghiệp có thể mang lại nhiều lợi ích, chẳng hạn như tăng hiệu quả, giảm chi phí, cải thiện trải nghiệm của khách hàng và tăng cường cạnh tranh.

Ứng dụng công nghệ cho doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) tại Việt Nam là việc sử dụng các công cụ, nền tảng và giải pháp kỹ thuật số để cải thiện hoạt động, quy trình và năng suất kinh doanh của doanh nghiệp. Điều này có thể bao gồm việc áp

dụng phần mềm dựa trên đám mây để quản lý tài chính và kế toán, triển khai hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) để nâng cao trải nghiệm của khách hàng, tận dụng phân tích dữ liệu và trí tuệ nhân tạo (AI) để hiểu rõ hơn về hoạt động của họ và sử dụng nền tảng thương mại điện tử để mở rộng phạm vi tiếp cận và tiếp cận thị trường mới.

2. Những lợi ích của việc tích hợp công nghệ vào hoạt động của doanh nghiệp

Thứ nhất, tăng hiệu quả và năng suất.

Một trong những lợi ích chính của việc tích hợp công nghệ vào hoạt động của doanh nghiệp là khả năng tăng hiệu quả và năng suất. Bằng cách sử

dụng các công cụ và giải pháp kỹ thuật số để tự động hóa các nhiệm vụ thông thường và hợp lý hóa các quy trình, các DNNVV có thể giảm thời gian, công sức cần thiết để hoàn thành các nhiệm vụ này, giúp nhân viên có thời gian tập trung vào các hoạt động chiến lược hơn.

Ví dụ: bằng cách áp dụng phần mềm kế toán dựa trên đám mây, các DNNVV có thể loại bỏ nhu cầu nhập dữ liệu thủ công và giảm rủi ro sai sót. Điều này có thể tiết kiệm thời gian và giảm chi phí liên quan đến quy trình kế toán truyền thống. Tương tự, bằng cách triển khai hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM), các DNNVV có thể cải thiện mức độ tương tác và sự hài lòng của khách hàng bằng cách tự động hóa và tối ưu hóa các tương tác với khách hàng.

Thứ hai, tiết kiệm chi phí.

Việc áp dụng công nghệ cũng có thể giúp tiết kiệm chi phí cho các DNNVV. Bằng cách sử dụng các giải pháp kỹ thuật số để tự động hóa các quy trình và giảm nhu cầu lao động thủ công, các DNNVV có thể giảm chi phí lao động và nâng cao hiệu quả hoạt động. Ngoài ra, bằng cách tận dụng phân tích dữ liệu và AI, các DNNVV có thể tối ưu hóa việc quản lý hàng tồn kho, giảm lãng phí và đưa ra quyết định sáng suốt hơn về hoạt động của họ, giúp tiết kiệm chi phí và cải thiện lợi nhuận.

Ví dụ: bằng cách sử dụng phân tích dữ liệu để theo dõi mức tồn kho và nhu cầu, các DNNVV có thể tối ưu hóa quy trình đặt hàng và bổ sung, giảm lãng phí và giảm thiểu rủi ro hết hàng. Tương tự, bằng cách sử dụng các chatbot do AI cung cấp, các DNNVV có thể tự động hóa các yêu cầu về dịch vụ khách hàng, giảm nhu cầu về nguồn nhân lực và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

Thứ ba, trải nghiệm khách hàng được cải thiện.

Việc tích hợp công nghệ vào hoạt động của các DNNVV cũng có thể giúp cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Bằng cách tận dụng các giải pháp kỹ thuật số để tăng cường tương tác với khách hàng, các DNNVV có thể cải thiện sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, cuối cùng dẫn đến tăng doanh thu và lợi nhuận.

Ví dụ: bằng cách triển khai nền tảng thương mại điện tử, các DNNVV có thể cung cấp cho khách hàng trải nghiệm mua sắm thuận tiện và liền mạch, tăng khả năng kinh doanh lặp lại. Tương tự, bằng cách sử dụng các hệ thống CRM để quản lý các tương tác và dữ liệu của khách hàng, các DNNVV có thể cá nhân hóa các nỗ lực tiếp thị và bán hàng của họ, cải thiện sự gắn kết và lòng trung thành của khách hàng.

Thứ tư, nâng cao năng lực cạnh tranh.

Cuối cùng, việc áp dụng công nghệ có thể giúp các DNNVV nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Bằng cách tận dụng các giải pháp kỹ thuật số để nâng cao hiệu quả, giảm chi phí và cải thiện trải nghiệm của khách hàng, các DNNVV có thể tạo sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh và định vị mình là người dẫn đầu trong ngành của họ.

Ví dụ: bằng cách thực hiện các chiến lược tiếp thị kỹ thuật số và tận dụng các nền tảng truyền thông xã hội, các DNNVV có thể tiếp cận đối tượng rộng hơn, quảng bá sản phẩm và dịch vụ của họ hiệu quả hơn, tăng khả năng hiển thị và khả năng cạnh tranh. Tương tự, bằng cách sử dụng phân tích dữ liệu và trí tuệ nhân tạo để hiểu rõ hơn về hoạt động của họ và đưa ra quyết định sáng suốt; các DNNVV có thể cải thiện khả năng ra quyết định và khả năng phản hồi, định vị bản thân để đạt được thành công lâu dài.

2. Thực trạng áp dụng tích hợp công nghệ của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam

2.1. Thực trạng

Tích hợp công nghệ của các DNNVV tại Việt Nam có nhiều thay đổi. Một mặt, nhận thức của các doanh nghiệp vừa và nhỏ về lợi ích của việc áp dụng công nghệ ngày càng tăng và nhiều doanh nghiệp đang tích cực tìm cách tích hợp công nghệ vào hoạt động của họ. Mặt khác, vẫn còn những thách thức và rào cản đáng kể đang cản trở việc áp dụng công nghệ của các DNNVV trong nước.

Theo Quyen.L (2023), một trong những thách thức chính là thiếu khả năng tiếp cận công nghệ và

cơ sở hạ tầng kỹ thuật số. Mặc dù Việt Nam đã đạt được những tiến bộ đáng kể trong những năm gần đây về việc mở rộng khả năng tiếp cận internet và thiết bị di động, nhưng vẫn còn nhiều khu vực của đất nước thiếu kết nối internet đáng tin cậy và mức giá hợp lý. Điều này có thể gây khó khăn cho các DNNVV khi truy cập các dịch vụ dựa trên đám mây và nền tảng trực tuyến, vốn rất quan trọng đối với nhiều ứng dụng công nghệ.

Một thách thức khác là thiếu nhận thức và hiểu biết về những lợi ích tiềm năng của việc áp dụng công nghệ. Nhiều DNNVV ở Việt Nam vẫn coi công nghệ là một thứ xa xỉ hơn là cần thiết và có thể không có kiến thức hoặc chuyên môn để đánh giá các giải pháp công nghệ khác nhau dành cho họ. Điều này có thể dẫn đến sự miễn cưỡng đầu tư vào công nghệ hoặc đầu tư vào các giải pháp không phù hợp với nhu cầu của họ.

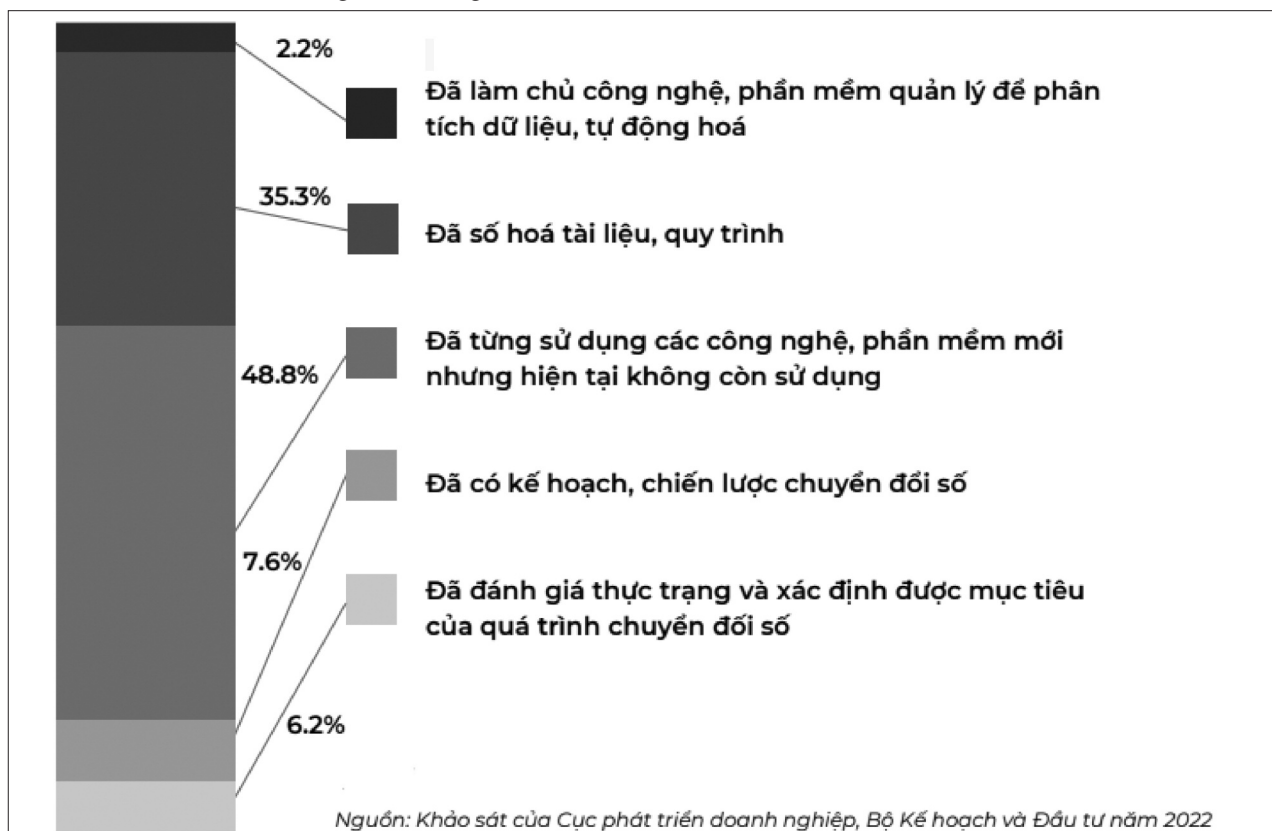
Ngoài ra, còn thiếu lao động lành nghề có chuyên môn về công nghệ, đặc biệt là trong các

lĩnh vực như phân tích dữ liệu, trí tuệ nhân tạo và an ninh mạng. Điều này có thể gây khó khăn cho các DNNVV trong việc tích hợp công nghệ vào hoạt động của họ một cách hiệu quả và có thể hạn chế khả năng cạnh tranh của họ với các công ty lớn hơn có nhiều nguồn lực hơn để đầu tư vào công nghệ và nguồn nhân lực.

Bất chấp những thách thức này, cũng có nhiều bước phát triển tích cực trong bối cảnh công nghệ dành cho các DNNVV ở Việt Nam. Ví dụ, có một hệ sinh thái đang phát triển gồm các công ty khởi nghiệp công nghệ và nhà cung cấp dịch vụ đang phát triển các giải pháp sáng tạo phù hợp với nhu cầu của các DNNVV.

Theo Bộ Thông tin và Truyền thông (2023), Chính phủ cũng đang thực hiện các bước để thúc đẩy việc áp dụng công nghệ trong các DNNVV, chẳng hạn như thông qua các chương trình và sáng kiến tài trợ để cải thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật số. (Hình 1)

Hình 1: Vị trí của doanh nghiệp trong lộ trình chuyển đổi số



2.2. Những hạn chế khi áp dụng tích hợp công nghệ vào vận hành của các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam

Thứ nhất, truy cập hạn chế vào cơ sở hạ tầng kỹ thuật số.

Ở nhiều vùng nông thôn của Việt Nam, kết nối internet bị hạn chế hoặc không có, điều này có thể gây khó khăn cho các DNNVV ở những khu vực này trong việc tận dụng các giải pháp công nghệ. Việc thiếu kết nối này cũng có thể hạn chế quyền truy cập vào thị trường trực tuyến và các nền tảng kỹ thuật số khác, đây có thể là nguồn khách hàng và doanh thu quan trọng cho các DNNVV.

Ngay cả ở các khu vực đô thị có kết nối internet tốt hơn, chất lượng và độ tin cậy của dịch vụ internet có thể là một thách thức. Tốc độ internet chậm và mất điện thường xuyên có thể khiến các DNNVV gặp khó khăn trong việc sử dụng hiệu quả các giải pháp công nghệ hoặc tham gia vào các hoạt động kinh doanh trực tuyến.

Ngoài khả năng kết nối internet, khả năng tiếp cận các giải pháp phần cứng và phần mềm cũng có thể bị hạn chế đối với các DNNVV ở Việt Nam. Nhiều DNNVV có thể thiếu tài nguyên để mua và bảo trì phần cứng, phần mềm của riêng họ, đồng thời có thể không có quyền truy cập vào các giải pháp dùng chung hoặc dựa trên đám mây có thể tiết kiệm chi phí và hiệu quả hơn.

Thứ hai, thay đổi chậm.

Một yếu tố có thể góp phần chống lại sự thay đổi là sự thiếu hiểu biết về những lợi ích tiềm năng của các giải pháp công nghệ. Một số chủ doanh nghiệp và nhân viên có thể do dự trong việc áp dụng công nghệ mới vì họ không hiểu đầy đủ cách nó có thể cải thiện hoạt động của họ hoặc đóng góp vào lợi nhuận của họ. Sự thiếu hiểu biết này có thể dẫn đến sự miễn cưỡng đầu tư vào các giải pháp công nghệ hoặc sử dụng không hiệu quả các công cụ sẵn có.

Một yếu tố khác có thể góp phần chống lại sự thay đổi là nỗi sợ mất việc làm hoặc những hậu quả tiêu cực khác. Nhân viên có thể lo ngại rằng các giải pháp công nghệ sẽ tự động hóa công việc

của họ hoặc khiến họ trở nên dư thừa, trong khi chủ doanh nghiệp có thể lo lắng về chi phí và rủi ro liên quan đến việc triển khai các giải pháp công nghệ mới.

Khả năng chống lại sự thay đổi cũng có thể do nhân viên thiếu đào tạo hoặc hỗ trợ. Nếu nhân viên không được đào tạo và hỗ trợ cần thiết để sử dụng hiệu quả các giải pháp công nghệ mới, họ có thể không muốn sử dụng chúng hoặc có thể sử dụng chúng không hiệu quả.

Thứ ba, thiếu kinh nghiệm trong việc áp dụng và quản lý.

Khó khăn trong việc quản lý và duy trì các giải pháp công nghệ là một thách thức khác mà các DNNVV ở Việt Nam có thể gặp phải khi áp dụng công nghệ mới. Việc quản lý và duy trì các giải pháp công nghệ có thể phức tạp và tốn thời gian, đồng thời có thể yêu cầu các kỹ năng và chuyên môn chuyên sâu mà các DNNVV có thể không có sẵn.

Một thách thức mà các DNNVV có thể gặp phải là lựa chọn các giải pháp công nghệ phù hợp với nhu cầu cụ thể của họ. Với rất nhiều giải pháp công nghệ khác nhau hiện có, các DNNVV có thể gặp khó khăn trong việc xác định các giải pháp đáp ứng tốt nhất nhu cầu và ngân sách của họ. Lựa chọn sai có thể dẫn đến lãng phí tài nguyên và sử dụng công nghệ không hiệu quả.

Khi các giải pháp công nghệ đã được triển khai, các DNNVV có thể gặp phải những thách thức trong việc quản lý và duy trì chúng. Điều này có thể bao gồm các tác vụ như cập nhật phần mềm, khắc phục sự cố và đảm bảo rằng dữ liệu được bảo mật và sao lưu. Những nhiệm vụ này có thể tốn nhiều thời gian và có thể yêu cầu các kỹ năng, chuyên môn mà các DNNVV có thể không có trong nội bộ.

3. Đề xuất quy trình tích hợp thành công công nghệ vào hoạt động của các doanh nghiệp vừa và nhỏ

3.1. Đánh giá việc sử dụng công nghệ hiện tại

Bước đầu tiên trong quy trình là đánh giá việc sử dụng công nghệ hiện tại trong tổ chức. Điều này bao gồm việc xác định những giải pháp công

nghe nào hiện đang được sử dụng, chúng đang được sử dụng như thế nào và điểm mạnh cũng như điểm yếu của những giải pháp đó là gì. Đánh giá này có thể giúp xác định các lĩnh vực mà các giải pháp công nghệ có thể được cải thiện hoặc mở rộng.

3.2. Xác định mục tiêu kinh doanh

Bước tiếp theo là xác định mục tiêu kinh doanh mà các giải pháp công nghệ có thể giúp đạt được. Điều này có thể bao gồm các mục tiêu như nâng cao hiệu quả, giảm chi phí hoặc nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Bằng cách xác định các mục tiêu kinh doanh, các DNNVV có thể đảm bảo rằng các giải pháp công nghệ phù hợp với các mục tiêu chiến lược tổng thể của họ.

3.3. Nghiên cứu các giải pháp công nghệ

Khi đã xác định được mục tiêu kinh doanh, DNNVV có thể nghiên cứu các giải pháp công nghệ có thể giúp đạt được các mục tiêu đó. Điều này có thể bao gồm nghiên cứu các ứng dụng phần mềm, thiết bị phần cứng hoặc giải pháp dựa trên đám mây khác nhau. Điều quan trọng là phải xem xét các yếu tố như chi phí, khả năng mở rộng và dễ sử dụng khi đánh giá các giải pháp công nghệ khác nhau.

3.4. Xây dựng kế hoạch triển khai

Khi đã xác định được giải pháp công nghệ, DNNVV có thể xây dựng kế hoạch triển khai. Kế hoạch này nên phác thảo các bước sẽ được thực hiện để thực hiện các giải pháp công nghệ mới, cũng như bất kỳ mốc thời gian và ngân sách nào. Điều quan trọng là phải thu hút sự tham gia của các bên liên quan chính trong quá trình phát triển kế hoạch để đảm bảo sự ủng hộ và ủng hộ.

3.5. Triển khai các giải pháp công nghệ

Với kế hoạch triển khai đã có, các DNNVV có thể bắt đầu triển khai các giải pháp công nghệ mới. Điều này có thể bao gồm các nhiệm vụ như mua phần cứng hoặc phần mềm, cấu hình hệ thống và đào tạo nhân viên về cách sử dụng các giải pháp mới. Quan trọng là phải giám sát chặt chẽ tiến độ trong quá trình thực hiện để đảm bảo đáp ứng các mốc thời gian và ngân sách.

3.6. Kiểm tra và tinh chỉnh

Sau khi các giải pháp công nghệ đã được triển khai, các DNNVV nên kiểm tra và tinh chỉnh chúng để đảm bảo chúng hoạt động bình thường và đạt được các mục tiêu kinh doanh mong muốn. Điều này có thể liên quan đến việc thu thập phản hồi từ nhân viên hoặc khách hàng, phân tích dữ liệu và thực hiện các điều chỉnh khi cần thiết.

3.7. Cung cấp hỗ trợ và bảo trì liên tục

Các DNNVV nên cung cấp hỗ trợ và bảo trì liên tục cho các giải pháp công nghệ. Điều này có thể bao gồm các tác vụ như cập nhật phần mềm, khắc phục sự cố và đảm bảo rằng dữ liệu được bảo mật và sao lưu. Điều quan trọng là phải có sẵn một kế hoạch hỗ trợ và bảo trì liên tục để đảm bảo rằng các giải pháp công nghệ tiếp tục hoạt động hiệu quả theo thời gian.

Nhìn chung, việc tích hợp công nghệ vào hoạt động của các DNNVV ở Việt Nam có thể là một quá trình phức tạp, nhưng bằng cách làm theo các bước này, các DNNVV có thể triển khai thành công các giải pháp công nghệ mới và đạt được các mục tiêu kinh doanh của mình.

4. Kết luận

Tóm lại, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng tích hợp công nghệ kỹ thuật số đã trở thành một khía cạnh quan trọng của các DNNVV (SMEs) tại Việt Nam. Nghiên cứu nhấn mạnh những cơ hội và thách thức khác nhau mà các DNNVV phải đối mặt khi tích hợp công nghệ kỹ thuật số vào hoạt động của tổ chức.

Nhìn chung, nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tích hợp công nghệ kỹ thuật số đối với các DNNVV ở Việt Nam để duy trì tính cạnh tranh và phát triển mạnh trong thời đại kỹ thuật số. Các nhà hoạch định chính sách và các bên liên quan phải làm việc cùng nhau để tạo ra một môi trường thuận lợi hỗ trợ các DNNVV trong hành trình chuyển đổi kỹ thuật số. Những người nắm bắt công nghệ kỹ thuật số sẽ gặt hái được những lợi ích của việc tăng hiệu quả và lợi nhuận, trong khi những người chống lại rủi ro bị bỏ lại phía sau ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Thông tin và Truyền thông (2022). Chuyển đổi số DNNVV: “Vũ khí” để đổi mới và phục hồi sau đại dịch. Truy cập tại: https://www.mic.gov.vn/mic_2020/Pages/TinTuc/152554/Chuyen-doi-so-doanh-nghiep-vua-va-nho---Vu-khi--de-doi-moi-va-phuc-hoi-sau-dai-dich.html
2. Dr.SME (2022). Sự trỗi dậy của SME -công nghệ giúp các SME cạnh tranh và hiệu quả hơn. Truy cập tại: <https://drsme.edu.vn/su-troi-day-cua-sme-cong-nghe-giup-cac-sme-cananh-tranh-va-hieu-qua-hon/>
3. Quyên, N. T. L. (2023). Thực trạng và nhu cầu ứng dụng công nghệ số trong nghiệp vụ hoạt động của một số doanh nghiệp Việt Nam giai đoạn 2021-2025. Truy cập tại: <https://digital.business.gov.vn/thuc-trang-va-nhu-cau-ung-dung-cong-nghe-so-trong-nghiep-vu-hoat-dong-cua-mot-so-doanh-nghiep-viet-nam/>

Ngày nhận bài: 19/3/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/3/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 3/4/2023

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN ĐÌNH HUY

Công ty TNHH Dịch vụ Tháp Vàng

Trung tâm IELTS Master Bình Dương

INTEGRATING TECHNOLOGY SOLUTIONS INTO THE OPERATION OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN VIETNAM

● Master. **NGUYEN DINH HUY**

Golden Tower Service Co., Ltd, Binh Duong IELTS Master Center

ABSTRACT:

This study presents the current technology integration into the operation of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Vietnam. Although SMEs' awareness of the benefits of technology solutions is increasing, many enterprises are facing challenges in terms of digital infrastructure, resistance to change, managing and maintaining technology solutions. In addition, some enterprises lack technical expertise and funds to implement and maintain technology solutions. However, there are opportunities for SMEs to take advantage of technology to improve efficiency, reduce costs, and enhance customer experience. To overcome the above-mentioned challenges, it is important for SMEs in Vietnam to prioritize technology investment, technical expertise development and also to work with state management agencies and partners from the private sector to improve their digital infrastructure and access to capital sources.

Keywords: technology integration, digital infrastructure, business goals, customer experience, SMEs.