

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

TS. TRẦN TỰ LỰC; ThS. LÊ KHẮC HOÀI THANH

Trường Đại học Quảng Bình

ThS. LÊ THUẬN VŨ

Liên đoàn Lao động Quảng Bình

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong doanh nghiệp đang là một trong những mục tiêu được quan tâm hàng đầu ở Việt Nam nói chung và ở tỉnh Quảng Bình nói riêng. Các doanh nghiệp ở tỉnh Quảng Bình đang có nhiều điều kiện thuận lợi đối với công tác chuyển đổi số của các doanh nghiệp như: Chính quyền địa phương có sự quan tâm đến công tác chuyển đổi số và đã có nhiều cơ chế, chính sách thúc đẩy chuyển đổi số như phát triển hạ tầng viễn thông, hoàn thiện môi trường an ninh mạng; các doanh nghiệp đã có sự hiểu biết về các xu hướng chuyển đổi số, đã có sự quan tâm và áp dụng công nghệ số vào tiếp thị, kênh phân phối, bán hàng để nâng cao trải nghiệm cho khách hàng và đang hình thành các chính sách để phát triển chuyển đổi số cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, thực trạng chuyển đổi số trong các doanh nghiệp tỉnh Quảng Bình còn chậm; số doanh nghiệp ứng dụng công nghệ số và thực hiện chuyển đổi số còn chiếm tỷ lệ thấp trong tổng số doanh nghiệp; mức độ chuyển đổi số trong các doanh nghiệp đã thực hiện chuyển đổi số còn thấp;... Nhiều nguyên nhân ảnh hưởng đến thực trạng trên, trong đó nguyên nhân chính chủ yếu là gặp các khó khăn về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ; thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh và thiếu nhân lực để ứng dụng công nghệ số. Đặc biệt, doanh nghiệp ở tỉnh Quảng Bình trên 90% là doanh nghiệp vừa và nhỏ nên năng lực quản trị nội bộ, cơ cấu tổ chức thiếu sự chuẩn hóa dẫn đến thiếu đồng bộ khi triển khai chuyển đổi số; mức độ hiểu biết về phân tích dữ liệu, quản lý rủi ro và an ninh

mạng còn ở mức thấp; chiến lược phát triển doanh nghiệp gắn với mục tiêu chuyển đổi số chưa thống nhất; nguồn lực và các tài nguyên khác để phục vụ công tác chuyển đổi số còn thiếu hụt.

Xuất phát từ thực tiễn trên, bài viết “Thực trạng và giải pháp chuyển đổi số trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình” nhằm mục tiêu phân tích làm rõ thực trạng chuyển đổi số của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, phân tích những thuận lợi, khó khăn và đề xuất các giải pháp thúc đẩy nhanh chuyển đổi trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình thời gian tới.

2. Thực trạng chuyển đổi số trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

2.1. Kết quả điều tra khảo sát các doanh nghiệp và thực trạng chuyển đổi số của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

Kết quả điều tra khảo sát 500 doanh nghiệp ở trên địa bàn thành phố, huyện ở tỉnh Quảng Bình theo các lĩnh vực nông nghiệp; công nghiệp và xây dựng; thương mại, dịch vụ và du lịch. Trong đó, thành phố Đồng Hới điều tra 150 doanh nghiệp; các huyện, thị: Thị xã Ba Đồn, huyện Lệ Thủy và huyện Bố Trạch mỗi đơn vị điều tra 70 doanh nghiệp; các huyện Quảng Ninh, Quảng Trạch, Minh Hóa và Tuyên Hóa mỗi huyện điều tra 35 doanh nghiệp. Đặc điểm tình hình doanh nghiệp được điều tra: doanh nghiệp được điều tra có thời gian hoạt động trên 7 năm chiếm 36,4%; loại hình công ty trách nhiệm hữu hạn là chủ yếu, chiếm trên 90%; quy mô lao động của các doanh nghiệp dưới 50 người chiếm 82,8%;

doanh nghiệp có quy mô vốn dưới 10 tỷ chiếm trên 70%. Kết quả khảo sát cho thấy, các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ nên gặp nhiều khó khăn trong ứng dụng tiến bộ khoa học

công nghệ, chuyển đổi số.

Qua số liệu điều tra khảo sát cho thấy, các nội dung chuyển đổi số của các doanh nghiệp tập trung vào các hoạt động, lĩnh vực sau:

- Sử dụng Website/công thông tin điện tử.

Bảng 1: Kết quả tổng hợp điều tra khảo đánh giá về mức độ sẵn sàng chuyển đổi số của các doanh nghiệp

Chỉ tiêu	Tỷ lệ đánh giá theo thang đo (%)					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
1. Các lãnh đạo của doanh nghiệp có hiểu biết về các xu hướng chuyển đổi số liên quan đến thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, cơ quan quản lý trong ngành mà doanh nghiệp đang hoạt động.	0	23	55	15	7	3,06
2. Doanh nghiệp đã quan tâm và áp dụng công nghệ số vào tiếp thị, kênh phân phối, bán hàng để nâng cao trải nghiệm cho khách hàng.	3	12	58	18	9	3,18
3. Doanh nghiệp đã áp dụng phân tích dữ liệu để đo lường và dự báo hiệu quả hoạt động kinh doanh.	5	22	57	16	0	2,84
4. Doanh nghiệp có khả năng áp dụng công nghệ số để kết nối với nhu cầu của khách hàng với các nhà cung cấp của doanh nghiệp.	0	18	62	15	5	3,07
5. Doanh nghiệp đã áp dụng công nghệ và phân tích dữ liệu vào các quy trình và hoạt động kinh doanh cốt lõi.	5	25	55	15	0	2,8
6. Doanh nghiệp có năng lực và khả năng tích hợp của hệ thống công nghệ thông tin với các hệ thống khác để nâng cấp.	0	27	62	8	3	2,87
7. Doanh nghiệp có khả năng cập nhật các giải pháp công nghệ mới trên thị trường.	6	27	59	6	2	2,71
10. Doanh nghiệp có nhận thức về các rủi ro khi thực hiện chuyển đổi số.	5	24	63	5	3	2,77
9. Doanh nghiệp có khả năng áp dụng phân tích dữ liệu và các công cụ khác để đánh giá các rủi ro trong doanh nghiệp bao gồm cả rủi ro về an ninh mạng.	15	35	50	0	0	2,35
10. Doanh nghiệp có khả năng áp dụng công nghệ số vào các nghiệp vụ quản lý, tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý, nhân sự.	9	32	46	13	0	2,63
11. Năng lực của các nhân sự trong doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số.	7	29	45	17	2	2,78

Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát và tính toán của tác giả, năm 2022

- Ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh toán.

- Sử dụng chữ ký điện tử, chữ ký số trong giao dịch sát có sử dụng.

- Khai thác, sử dụng dữ liệu của doanh nghiệp.

- Sử dụng các công nghệ nền tảng mới để phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Ứng dụng các phần mềm trong các hoạt động của doanh nghiệp.

2.2. Đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số của các doanh nghiệp

Kết quả điều tra đánh giá sự sẵn sàng chuyển đổi số của các doanh nghiệp được thể hiện qua Bảng 1.

Qua Bảng 1 cho thấy, mức độ đánh giá của các doanh nghiệp về sự sẵn sàng chuyển đổi số là chưa cao, hầu như các chỉ tiêu đánh giá chỉ ở mức dưới 3,5 trong khung đánh giá từ 1 đến 5 (1 - *Rất không đồng ý*; 5 - *Rất đồng ý*). Trong đó, chỉ có 3 tiêu chí có mức đánh giá với điểm trung bình từ 3 điểm trở lên là các tiêu chí: (1) Các lãnh đạo của doanh nghiệp có hiểu biết về các xu hướng chuyển đổi số...; (2) Doanh nghiệp đã quan tâm và áp dụng công nghệ số... và (3) Doanh nghiệp có khả năng áp dụng công nghệ số... Trong các tiêu chí đánh giá sự sẵn sàng chuyển đổi số, tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất là tiêu chí (9) Doanh nghiệp có khả năng áp dụng phân tích dữ liệu và các công cụ khác... với điểm trung bình là 2,35 trong thang điểm từ 1 đến 5.

3. Các giải pháp thúc đẩy nhanh chuyển đổi số trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

Kết quả phân tích đánh giá thực trạng chuyển đổi số và sự sẵn sàng chuyển đổi số của các doanh nghiệp cho thấy mức độ ứng dụng công nghệ số và chuyển đổi số của doanh nghiệp chưa cao; các doanh nghiệp còn gặp nhiều khó khăn trong công tác chuyển đổi số và sự sẵn sàng chuyển đổi số của các doanh nghiệp là chưa cao. Vì vậy, đề thúc đẩy nhanh chuyển đổi số trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, cần thực hiện các nhóm

giải pháp sau:

3.1. Nhóm giải pháp đổi mới với cơ quan quản lý nhà nước hữu quan

Thứ nhất, thay đổi nhận thức người lãnh đạo cấp chính quyền địa phương và doanh nghiệp đối với công tác chuyển đổi số.

Thứ hai, xây dựng cơ chế, chính sách; đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số.

Thứ ba, phát triển hạ tầng kỹ thuật và đảm bảo an toàn an ninh thông tin.

Thứ tư, xây dựng và phát triển chính quyền số.

Thứ năm, xây dựng và phát triển xã hội số.

Thứ sáu, bảo đảm nguồn lực chuyển đổi số.

Thứ bảy, tăng cường hợp tác trong lĩnh vực chuyển đổi số.

3.2. Nhóm giải pháp đổi mới với các doanh nghiệp

Đề nâng cao sự sẵn sàng và thúc đẩy nhanh chuyển đổi số, các doanh nghiệp cần xác định mục tiêu chuyển đổi số theo 3 mục tiêu, định hướng chính: (1) *Tối ưu hoạt động của doanh nghiệp*: Với định hướng này, doanh nghiệp cần tối ưu hóa và tự động hóa quy trình, tăng tính cạnh tranh của sản phẩm, tăng hiệu quả để giảm chi phí. Đồng thời, doanh nghiệp cần phải nâng cao mức hài lòng của nhân viên và tìm ra phương thức mới để tăng doanh thu. (2) *Nâng cao trải nghiệm khách hàng*: Doanh nghiệp cần xác định đúng khách hàng, nâng cao trải nghiệm và thắt chặt quan hệ với khách hàng. (3) *Chuyển đổi mô hình kinh doanh*: Mục tiêu này đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng nền tảng số, con đường kinh doanh mới và đem đến những sản phẩm số mới.

Để thực hiện các mục tiêu, định hướng trên, các doanh nghiệp cần thực hiện các giải pháp sau:

Thứ nhất, giải pháp công nghệ giúp tối ưu hoạt động kinh doanh

Để tối ưu hóa quy trình vận hành, doanh nghiệp cần tận dụng tối đa nguồn lực, tái sử dụng nguồn tài nguyên cũ. Đồng thời, doanh nghiệp ứng dụng linh hoạt công nghệ trong các

khâu hoạt động để đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận trong doanh nghiệp. Cụ thể:

- Xây dựng chuỗi cung ứng số: Là áp dụng các công nghệ tiên tiến như IoT, Big Data, Robotics, Blockchain, Computer Vision, Machine Learning... để đẩy mạnh hoạt động cung ứng tại các doanh nghiệp sản xuất.

- Xây dựng nhà máy thông minh: Doanh nghiệp tối ưu hóa và tự động hóa nhà máy để nâng cao hiệu quả cho quy trình sản xuất.

- Đơn giản hóa hoạt động back office: Doanh nghiệp cần ứng dụng công nghệ phần mềm RPA (Robotic Process Automation) vào trung tâm chia sẻ để tự động hóa các quy trình hoạt động từ tài chính, kế toán đến chăm sóc khách hàng. Đồng thời, quy trình cũng cần tích hợp thêm AI và Data Analytics để tối ưu hóa, thực hiện nhanh các nhiệm vụ và tiết kiệm chi phí.

Thứ hai, giải pháp cho mục tiêu hướng tới trải nghiệm khách hàng

- Phát triển nhiều kênh bán hàng khác nhau để tăng khả năng tiếp cận và phù hợp với nhu cầu sử dụng của khách hàng.

- Tăng cường tương tác, giao tiếp và quản lý thông tin, nghiên cứu hành vi tiêu dùng của khách hàng để đưa ra các sản phẩm, dịch vụ tốt hơn.

- Các chương trình thiết kế trải nghiệm phải tiếp cận theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm, quan tâm đến cảm xúc, nhu cầu của khách hàng.

- Trải nghiệm cá nhân hóa: doanh nghiệp có thể áp dụng các công nghệ hiện đại như phân tích dữ liệu, công nghệ thực tế ảo, AI để cá nhân hóa các sản phẩm, dịch vụ của chính mình. Điều này giúp mang đến các sản phẩm, dịch vụ phù hợp hơn với từng khách hàng và những trải nghiệm tốt nhất.

- Luôn luôn lắng nghe ý kiến khách hàng, phân tích phản hồi của họ để đưa ra phương án khắc phục nhược điểm và mang đến giá trị mới cho khách hàng. Đồng thời, nhanh chóng xử lý các yêu cầu, phản hồi, khiếu nại của khách

hàng, đảm bảo sự hài lòng và tăng sự trung thành với thương hiệu...

Thứ ba, giải pháp công nghệ hỗ trợ chuyển đổi mô hình kinh doanh

- Xây dựng nền tảng kinh doanh số hợp lý nhất: nền tảng kinh doanh số sẽ đóng vai trò kết nối cơ sở hạ tầng sẵn có của công ty với các quy trình kinh doanh mới và sắp xếp chúng một cách hợp lý. Tất cả kết hợp với năng lực công nghệ thiết yếu giúp chuyển đổi số thành công.

- Thiết kế phòng thử nghiệm sáng tạo giúp đội ngũ thực hiện sẽ không cảm thấy bị gò bó, thỏa sức sáng tạo những ý tưởng mới và hiện thực hóa ý tưởng đến khi chúng thành công và được tích hợp vào trong kinh doanh.

- Kiểm nghiệm ý tưởng mới: Trước khi phát triển ý tưởng mới rộng hơn, doanh nghiệp cần triển khai các dự án ngắn hạn để kiểm nghiệm ý tưởng mới và kiểm thử sáng kiến số trên một phạm vi nhỏ. Sau khi kiểm nghiệm và kiểm thử, doanh nghiệp sẽ nhận định mức độ ảnh hưởng, đánh giá lợi tức đầu tư và tiềm năng của ý tưởng.

Thứ tư, tìm kiếm các nhà tư vấn giải pháp chuyển đổi số hiệu quả

Để có thể tìm ra và ứng dụng các giải pháp chuyển đổi số phù hợp, doanh nghiệp nên sử dụng dịch vụ tư vấn của các đơn vị cung cấp như FPT Digital. Khi sử dụng dịch vụ này, doanh nghiệp sẽ được chuyên gia tư vấn trực tiếp, kịp thời ngay vào vấn đề cấp thiết, định hướng mục tiêu và chiến lược chuyển đổi số...

Nhờ sử dụng dịch vụ tư vấn giải pháp chuyển đổi số mà quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp diễn ra đúng hướng, nhanh, mạnh hơn. Hơn nữa, doanh nghiệp còn tiết kiệm được thời gian, chi phí và tránh được những sai lầm đáng tiếc.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu thực trạng và sự sẵn sàng chuyển đổi số trong của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình cho thấy, các doanh nghiệp bước đầu đã có nhận thức khá cao về tầm quan trọng của chuyển đổi số; đa dạng trong các kênh bán hàng, tiếp thị; khả

năng kết nối thông tin và áp dụng công nghệ đã được nâng cao,... Chính phủ và chính quyền địa phương các cấp đã có các chương trình và chiến lược chuyển đổi số tạo nên môi trường nhằm thúc đẩy khả năng chuyển đổi số cho các doanh nghiệp. Đồng thời, hành vi tiêu dùng của người Việt nói chung và Quảng Bình nói riêng đang chuyển biến tích cực và sự phục hồi của các chuỗi cung ứng trên toàn tỉnh sau thời kỳ hậu Covid-19. Bên cạnh những mặt đạt được đó, thực trạng chuyển đổi số trong các doanh nghiệp ở tỉnh Quảng Bình còn bộc lộ nhiều hạn chế, khả năng sẵn sàng chuyển đổi số toàn diện của các doanh nghiệp còn thấp. Các doanh nghiệp còn gặp nhiều khó khăn để thực hiện chuyển đổi số như: Khó khăn về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ; khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh; thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ

số; thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số; thiếu thông tin về công nghệ số; khó khăn trong tích hợp các giải pháp công nghệ số; thiếu cam kết, hiểu biết của ban lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp; thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động; sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp.

Để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những khó khăn nhằm nâng cao khả năng và sự sẵn sàng chuyển đổi số trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình cần thiết phải nghiên cứu đề xuất các nhóm giải pháp cụ thể là các giải pháp đối với cơ quan quản lý nhà nước hữu quan.

Với những nhóm giải pháp trên, trong thời gian tới, hoạt động chuyển đổi số trong các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình sẽ đạt kết quả cao, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội tỉnh nhà ■

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Khoa học và Công nghệ, Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ quốc gia (2022), Những cân nhắc chính sách hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ, chuyển đổi số và tăng cường bảo mật kỹ thuật số, *Tổng luận Khoa học - Công nghệ - Kinh tế*, số 3.
2. Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Bình (2020), *Nghị quyết số 165/NQ-HĐND ngày 9/12/2020 về việc thông qua Đề án phát triển Chính quyền điện tử và dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021-2025, định hướng đến 2030*.
3. Khương P.T.V.M (2019), Dự báo tác động của chuyển đổi số tới kết quả sản xuất - kinh doanh của 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Việt Nam*, số 10/2019.
4. Đỗ Mỹ Linh (2021), *Giải pháp cho doanh nghiệp nhỏ và vừa - Số hóa doanh nghiệp 4.0*. <https://cole.vn/blog/giai-phap-cho-doanh-nghiep-vua-va-nho/>.
5. Thủ tướng Chính phủ (2019), *Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 7/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025*.
6. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 3/6/2020 về phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*.
7. Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030”*.
8. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg, Phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*.
9. Tổng cục Thống kê (2022), *Niên giám thống kê 2021*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
10. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình (2021), *Kế hoạch số 262/KH-UBND ngày 1/3/2021 của UBND tỉnh về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình*.
11. Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình (2021), *Kế hoạch số 1247/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 165/NQ-HĐND*.