ĐƠN VỊ BẢO TRỢ

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

USAID
TỪ NHÂN DÂN MỸ

ĐƠN VỊ TRIỂN KHAI

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
CỤC PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

CHUYỂN ĐỔI SỐ DOANH NGHIỆP 2021

RÀO CẢN VÀ NHU CẦU CHUYỂN ĐỔI SỐ

VĂN PHÒNG CHUYỂN ĐỔI SỐ
CỤC PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP

www.digital.business.gov.vn

digital@mpi.gov.vn

080-43853

chuyendoisodn

LỜI MỞ ĐẦU

Các doanh nghiệp Việt Nam, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa đang phải đối mặt với những thách thức rất lớn từ cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và tác động bởi đại dịch Covid-19. Đại dịch Covid-19 đã và đang thay đổi cuộc sống, thói quen của con người, gây ra những khó khăn, thách thức chưa từng có, buộc các nhà sản xuất và người tiêu dùng phải thay đổi và thích ứng.

Trong bối cảnh đó, chuyển đổi số trong doanh nghiệp đã được Đảng và Nhà nước quan tâm, được Chính phủ, đặc biệt là Thủ tướng Chính phủ xác định là giải pháp quan trọng, là xu hướng tất yếu để các doanh nghiệp nâng cao năng lực, lợi thế cạnh tranh, tồn tại, tăng tốc và phát triển.

Chính vì vậy, từ tháng 01/2021, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã ban hành và triển khai Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025 với mong muốn các doanh nghiệp Việt Nam thay đổi, thích ứng với những điều kiện mới, nâng cao năng lực tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu.

Các hoạt động của Chương trình hướng tới (i) Chuyển đổi nhận thức, tầm nhìn, chiến lược của doanh nghiệp; (ii) Hỗ trợ số hóa các hoạt động kinh doanh; (iii) Hỗ trợ số hóa quy trình quản trị, quy trình công nghệ, sản xuất; và (iv) Hỗ trợ chuyển đổi số toàn diện để tạo ra sản phẩm, dịch vụ, mô hình mới cho doanh nghiệp.

Bộ Kế hoạch và Đầu tư tin tưởng rằng, với nỗ lực của các doanh nghiệp và sự đồng hành của Chính phủ, các địa phương, các cơ quan hỗ trợ, các tổ chức hiệp hội và cộng đồng doanh nghiệp công nghệ, mục tiêu chuyển đổi số trong doanh nghiệp sẽ đạt được những thành công tốt đẹp, góp phần thúc đẩy doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh, vượt qua khó khăn thách thức để cùng nhau tạo dựng đất nước độc lập, tự chủ và hùng cường.

Trân trọng,

Nguyễn Chí Dũng

Ủy viên BCHTW Đảng

Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư

LỜI CHÀO MỪNG

Trong những năm vừa qua, Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID), thông qua dự án Thúc đẩy cải cách và nâng cao năng lực kết nối của Doanh nghiệp nhỏ và vừa (LinkSME) do USAID tài trợ, đã và đang phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) của Việt Nam xây dựng mối quan hệ cung cứng với các doanh nghiệp lớn đang cung cấp sản phẩm vào các chuỗi cung ứng toàn cầu. Ngay tại thời điểm khi dự án bắt đầu năm 2018, chúng tôi nhận thấy các DNNVV cần thực hiện số hóa quy trình công việc nhiều hơn nữa để có thể tăng năng suất. Đại dịch COVID-19 đã cho thấy rõ nét nhu cầu chuyển đổi số đó khi mà các doanh nghiệp áp dụng chuyển đổi số đã vượt qua các khó khăn, thách thức của đại dịch tốt hơn nhiều so với các doanh nghiệp không áp dụng.

Để đáp ứng nhu cầu này, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã công bố chương trình thúc đẩy chuyển đổi số của doanh nghiệp và USAID vui mừng hỗ trợ nỗ lực này, đặc biệt là về chuyển đổi số cho các DNNVV. Báo cáo này - là một phần của sự hỗ trợ đó - miêu tả các nhu cầu cụ thể của doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số thông qua các cuộc khảo sát và phỏng vấn doanh nghiệp do các chuyên gia tư vấn của dự án USAID LinkSME thực hiện. Báo cáo cũng trình bày các hoạt động hỗ trợ của Bộ Kế hoạch và Đầu tư để đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số thông qua kế hoạch 5 năm kéo dài đến năm 2025.

Báo cáo này chắc chắn sẽ thu hút sự quan tâm của các DNNVV đang cân nhắc các phương án chuyển đổi số, cũng như các chuyên gia tư vấn mong muốn hỗ trợ hoạt động này. Các nhà hoạch định chính sách cũng có thể sẽ quan tâm đến báo cáo này trong quá trình nâng cao vai trò của nhà nước trong việc hỗ trợ DNNVV trên chặng đường chuyển đổi số.

USAID tự hào hỗ trợ Bộ Kế hoạch và Đầu tư và các DNNVV trong các nỗ lực thực hiện chuyển đổi số. Chúng tôi chúc các bạn mọi điều tốt đẹp nhất trong quá trình nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng phục hồi của DNNVV của Việt Nam.

Trân trọng,

Anne Marie Yastishock

Giám đốc quốc gia

USAID Việt Nam

GIỚI THIỆU DỰ ÁN USAID LINKSME

USAID Việt Nam triển khai Dự án Thúc đẩy cải cách và nâng cao năng lực kết nối của doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV), gọi tắt là Dự án USAID LinkSME, nhằm hỗ trợ DNNVV Việt Nam tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu thông qua tăng cường năng lực cho các tổ chức trung gian tại Việt Nam, như các hiệp hội doanh nghiệp, trung tâm hỗ trợ xuất khẩu, và các đơn vị xúc tiến DNNVV, để nâng cao khả năng tham gia vào chuỗi cung ứng sản xuất của DNNVV. Bên cạnh đó, đứng trước những biến động từ đại dịch thế giới COVID-19, các doanh nghiệp ở Việt Nam, đặc biệt là DNNVV đã phải trải qua nhiều khó khăn và thách thức. Với xu thế chuyển đổi số đang dần trở nên cần thiết hơn bao giờ hết, dự án mong muốn thúc đẩy các doanh nghiệp thay đổi để thích ứng với những điều kiện mới.

Hợp phần 3, một trong bốn hợp phần của dự án, được phối hợp triển khai cùng Cục Phát triển Doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư với tên gọi "Nâng cao năng lực cung ứng của DNNVV, và tăng cường liên kết kinh doanh giữa các DNNVV và chuỗi cung ứng toàn cầu". Sau quá trình đánh giá và tham vấn các bên liên quan, ưu tiên chính của dự án được xác định là hỗ trợ các DNNVV tại Việt Nam thực hiện chuyển đổi số để khôi phục và tạo đà tăng trưởng sau ảnh hưởng của đại dịch COVID-19. Để hỗ trợ DNNVV, Dự án sẽ đồng hành cùng Bộ Kế hoạch và Đầu tư triển khai Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp Chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025.

MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

Tài liệu này được thực hiện trong khuôn khổ Chương trình Hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, phối hợp Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) thông qua Dự án Thúc đẩy cải cách và nâng cao năng lực kết nối của doanh nghiệp nhỏ và vừa (USAID LinkSME) triển khai thực hiện. Nội dung của tài liệu này không phản ánh quan điểm của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, USAID hay Chính phủ Hoa Kỳ.

MỤC LỤC

	Danh mục bảng biểu, hình	6
Phần I.	Tổng quan	8
Phần II.	Mục tiêu tiếp cận kiến thức chuyển đổi số và các rào cản của doanh nghiệp	14
1.	Doanh nghiệp tiếp cận kiến thức chuyển đổi số để làm gì?	14
2.	Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp khi chuyển đổi số	16
a.	Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp siêu nhỏ	19
b.	Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp nhỏ	20
c.	Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp vừa	21
d.	Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp lớn	21
3.	Nhận xét chung	22
Phần III.	Nhu cầu chuyển đổi số và giải pháp công nghệ của doanh nghiệp	25
1.	Nhu cầu chuyển đổi số theo các khía cạnh của doanh nghiệp	25
2.	Nhu cầu giải pháp chuyển đổi số theo quy mô doanh nghiệp	26
3.	Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp mới bắt đầu chuyển đổi số	27
4.	Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp đang tăng tốc	27
5.	Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp có xu hướng xuất khẩu	28
Phần IV.	Chương trình Hỗ trợ doanh nghiệp Chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư	30

Danh mục bảng biểu, hình

Bảng biểu

		Trang
Bảng 1	Quy ước phân loại quy mô doanh nghiệp	12
Bảng 2	Mục đích tiếp cận kiến thức chuyển đổi số theo quy mô doanh nghiệp	15
Bảng 3	Nhu cầu chuyển đổi số theo quy mô doanh nghiệp	26

Hình

		Trang
Hình 1	Mô hình các giai đoạn trong chuyển đổi số	8
Hình 2	Các khía cạnh trọng tâm chuyển đổi số trong doanh nghiệp	9
Hình 3	Quy mô doanh nghiệp tham gia khảo sát	12
Hình 4	Mục đích tiếp cận kiến thức chuyển đổi số của doanh nghiệp	14
Hình 5	Những rào cản, khó khăn của doanh nghiệp khi chuyển đổi số	17
Hình 6	Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp siêu nhỏ	19
Hình 7	Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp nhỏ	20
Hình 8	Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp quy mô vừa	21
Hình 9	Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp quy mô lớn	22
Hình 10	Nhu cầu chuyển đổi số theo các nghiệp vụ của doanh nghiệp	25
Hình 11	Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp mới bắt đầu chuyển đổi số	27
Hình 12	Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp chuyển đổi số để tăng tốc phát triển	27
Hình 13	Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp có định hướng xuất khẩu	28

PHẦN I. TỔNG QUAN

PHẦN 1. TỔNG QUAN

Hiện nay, cả nước có khoảng 870 nghìn doanh nghiệp đang hoạt động với hơn 97% doanh nghiệp ở quy mô nhỏ và vừa. Trên thực tế, hoạt động chuyển đổi số trong doanh nghiệp đã diễn ra mạnh mẽ trong những năm gần đây như một nhu cầu tự nhiên của rất nhiều doanh nghiệp nhằm đáp ứng sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng của khách hàng cũng như nhu cầu quản lý. Nhiều doanh nghiệp đã ứng dụng các giải pháp phần mềm vào hoạt động quản lý bán hàng, tiếp thị trực tuyến, quản lý kênh phân phối, quản trị kinh doanh hoặc tạo ra những sản phẩm, dịch vụ mới.

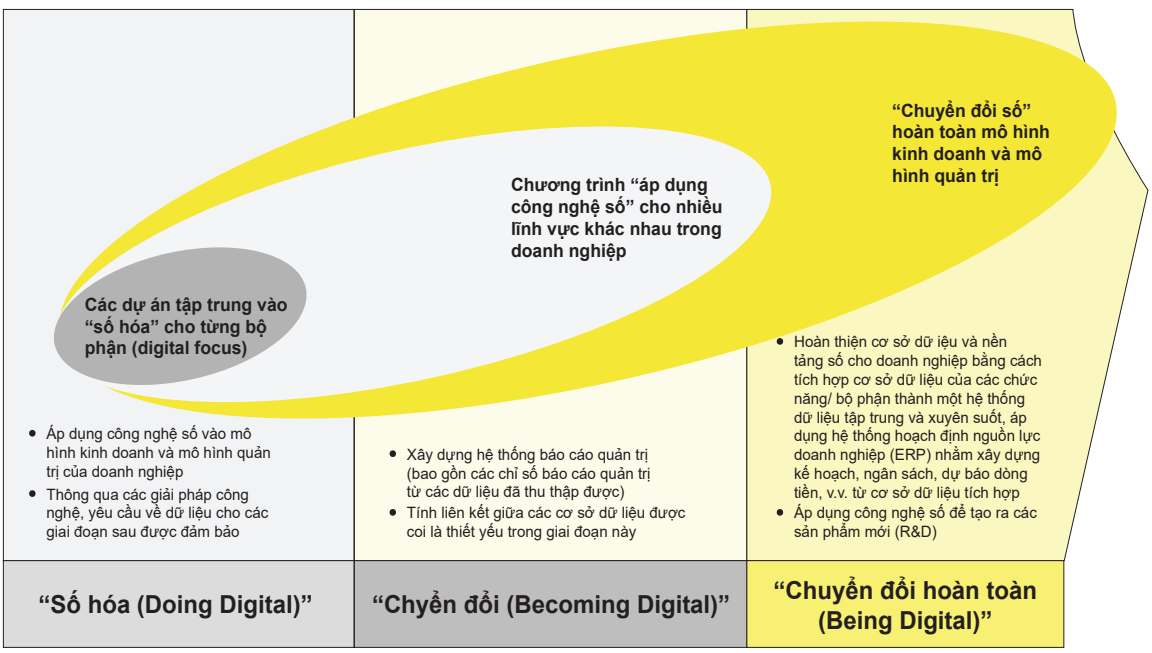
Tuy nhiên, dịch COVID-19 diễn ra từ đầu năm 2020 đã khiến các doanh nghiệp chịu ảnh hưởng nặng nề. Các doanh nghiệp Việt Nam với sức cạnh tranh còn thấp càng trở nên khó khăn hơn bao giờ hết. Nhu cầu chuyển đổi số trở nên cấp thiết để các doanh nghiệp đổi mới mô hình, chuyển dần các hoạt động kinh doanh trên các nền tảng số, tìm kiếm thêm thị trường, cắt giảm chi phí và nâng cao hiệu quả hoạt động, khả năng cạnh tranh, thích ứng với bối cảnh mới.

Khái niệm chuyển đổi số trong doanh nghiệp:

Chuyển đổi số trong doanh nghiệp được định nghĩa là việc tích hợp, áp dụng công nghệ số để nâng cao hiệu quả kinh doanh, hiệu quả quản lý, nâng cao năng lực, sức cạnh tranh của doanh nghiệp và tạo ra các giá trị mới.

Các hoạt động chuyển đổi số có thể bao gồm từ việc số hóa dữ liệu quản lý, kinh doanh của doanh nghiệp, áp dụng công nghệ số để tự động hóa, tối ưu hóa các quy trình nghiệp vụ, quy trình quản lý, sản xuất kinh doanh, quy trình báo cáo, phối hợp công việc trong doanh nghiệp cho đến việc chuyển đổi toàn bộ mô hình kinh doanh, tạo thêm giá trị mới cho doanh nghiệp. Chuyển đổi số trong doanh nghiệp không chỉ đơn giản là đưa công nghệ số vào, mà cần kết hợp với chuẩn hóa quy trình kinh doanh, quy trình quản trị doanh nghiệp.

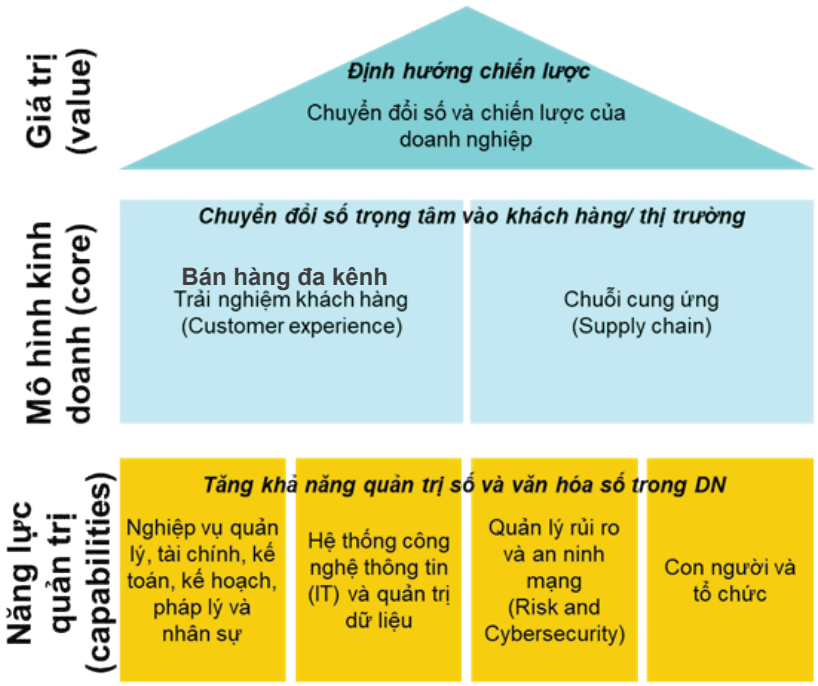
Hình 1. Mô hình các giai đoạn trong chuyển đổi số



(Nguồn Ernst & Young)

Các doanh nghiệp cần nhận thức rõ chuyển đổi số là sự thay đổi của doanh nghiệp ở nhiều khía cạnh, có thể đòi hỏi phải điều chỉnh cấu trúc, quy trình hoặc văn hóa kinh doanh. Nhưng chuyển đổi số sẽ mang lại tác động tích cực lớn đến sự phát triển lâu dài và bền vững của doanh nghiệp ở 07 khía cạnh trọng tâm của doanh nghiệp.

Hình 2. Các khía cạnh trọng tâm chuyển đổi số trong doanh nghiệp



Lợi ích của chuyển đổi số

Đối với doanh nghiệp, chuyển đổi số tác động tích cực tới các yếu tố bên ngoài về kinh doanh, thị trường, khách hàng và cả các yếu tố bên trong về quản trị, vận hành, nhân sự, an toàn, hạ tầng sản xuất.

(i) Chuyển đổi số giúp phát triển mô hình kinh doanh và sáng tạo ra các sản phẩm, dịch vụ mới đáp ứng nhu cầu thị trường.

Một doanh nghiệp muốn phát triển thì cần phải xác định tầm nhìn, chiến lược và mô hình kinh doanh. Doanh nghiệp cần trả lời các câu hỏi như khách hàng của mình là ai? Giá trị của mình mang lại cho khách hàng là gì? Cách thức quản lý quan hệ với khách hàng và nâng cao trải nghiệm khách hàng là gì? v.v.

Các giải pháp công nghệ số hiện nay cho phép doanh nghiệp giải quyết được các câu hỏi trên để hoàn thiện và phát triển mô hình kinh doanh, cụ thể:

- **Chuyển đổi số giúp phát triển kênh bán hàng, mở rộng tập khách hàng và phân phối đến các thị trường tiềm năng:**

Ngày nay, với sự hỗ trợ của công nghệ, doanh nghiệp không những có thể thực hiện bán hàng theo các kênh vật lý truyền thống (offline) một cách hiệu quả hơn mà còn có thể triển khai đa dạng các kênh bán hàng trực tuyến (online) bao gồm website thương mại điện tử, sàn thương mại điện tử, mạng xã hội, các kênh tiếp thị liên kết, mạng lưới cộng tác viên, v.v.

Bán hàng đa kênh đang ngày trở thành một xu hướng tất yếu giúp doanh nghiệp tối ưu hóa hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, chuyển đổi số giúp doanh nghiệp có khả năng tiếp cận khách hàng mà không chịu sự giới hạn về địa lý, giúp tương tác với các khách hàng ở xa và vươn tới thị trường rộng lớn hơn. Với các thuật toán xử lý dữ liệu, các công nghệ học máy, học sâu, trí tuệ nhân tạo, các nền tảng quảng cáo giúp phân tích và đánh giá được nhu cầu của khách hàng, qua đó kết nối với các doanh nghiệp có nhu cầu quảng bá, bán hàng để gợi ý cho các khách hàng.

● **Chuyển đổi số giúp doanh nghiệp gia tăng trải nghiệm khách hàng:**

Ngày nay, các hoạt động ứng dụng công nghệ số, các nền tảng số giúp quản trị hiệu quả các điểm chạm, đo đạc mức độ quan tâm, hài lòng của khách hàng, giúp tương tác, trả lời và giải quyết các yêu cầu của khách hàng, từ đó gia tăng trải nghiệm, nâng cao sự hài lòng của khách hàng cũng như khả năng tái sử dụng dịch vụ hoặc hiệu ứng lan toả của khách hàng.

● **Chuyển đổi số giúp doanh nghiệp thiết kế, sáng tạo ra các sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu thị hiếu khách hàng:**

Khi tích hợp các giá trị công nghệ vào trong các sản phẩm, dịch vụ, doanh nghiệp có thể nâng cao giá trị của sản phẩm, dịch vụ đó hoặc thậm chí tạo thành các sản phẩm, dịch vụ mới. Ví dụ như các công nghệ IoT, Telemetrics tích hợp trong sản phẩm giúp khách hàng có thể quản trị được việc khai thác sử dụng, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng và khai thác, phát triển thêm các dịch vụ mới hoặc chuyển đổi mô hình kinh doanh cho doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, việc sử dụng các kênh trực tuyến kết hợp với những kỹ thuật "thử nghiệm nhanh" giúp doanh nghiệp tối ưu việc thiết kế sản phẩm. Hình thức này giúp doanh nghiệp có thể cung cấp hình ảnh, đặc tính của sản phẩm trên website, fanpage, v.v. và tiếp nhận phản hồi của khách hàng để nhận biết sản phẩm nào đáp ứng thị hiếu của khách hàng, từ đó thiết kế, phát triển thêm những sản phẩm, dịch vụ mới.

Không chỉ tối ưu doanh thu, chi phí, mở rộng thị trường, tập khách hàng, chuyển đổi số còn là động lực thay đổi, sáng tạo ra các sản phẩm, dịch vụ mới hoặc thậm chí thay đổi hoàn toàn mô hình kinh doanh, mô hình vận hành của doanh nghiệp.

(ii) Chuyển đổi số giúp nâng cao hiệu quả quản trị, sử dụng tài nguyên và khả năng ra quyết định.

Nếu như trước đây công nghệ số chỉ đóng vai trò hỗ trợ trong kinh doanh là chủ yếu, thì hiện nay doanh nghiệp có thể chuyển đổi số hệ thống quản trị bằng cách ứng dụng các phần mềm công nghệ vào bộ máy hoạt động của doanh nghiệp, bắt đầu từ lớp nguồn lực và sau đó lan tỏa sự thay đổi sang lớp điều hành và tổ chức.

● **Chuyển đổi số giúp tối ưu chi phí vận hành, đặc biệt là chi phí nhân sự:**

Với sự phát triển của công nghệ di động, 4G/5G, v.v. khả năng làm việc của con người tăng lên đáng kể và không còn bị ràng buộc bởi vấn đề không gian, giúp tiết kiệm thời gian khi nhân viên có thể làm việc từ xa, mang lại hiệu quả lớn hơn cho doanh nghiệp và cả người lao động. Việc trao đổi thông tin, làm việc, cộng tác được thực hiện trên các môi trường số cũng giúp công việc được thực hiện một cách nhanh chóng hơn.

Không chỉ vậy, ứng dụng công nghệ số có thể giúp doanh nghiệp tự động hóa quy trình, giảm thiểu nhân công tiến tới tối ưu chi phí vận hành. Các công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), công nghệ học máy (ML), các hệ thống nhúng, các bộ vi xử lý trên các máy móc, thiết bị còn có thể tăng cường tự động hóa, thay thế các công việc của con người, thậm chí cả việc ra quyết định với các cách thức nhanh chóng và hiệu quả hơn nhiều lần, giúp giảm thiểu rủi ro, sai sót do yếu tố con người cũng như khả năng làm việc liên tục với cường độ cao.

● **Chuyển đổi số giúp tăng hiệu suất kinh doanh và sản xuất của doanh nghiệp, từ đó tăng năng lực cạnh tranh và tỷ suất lợi nhuận:**

Chuyển đổi số giúp nhiều doanh nghiệp khởi nghiệp với chi phí thấp, thay đổi mô hình từ đầu tư (Capex) sang chi phí vận hành (Opex). Lợi thế của các công nghệ quảng cáo giúp doanh nghiệp có thể dễ dàng tiếp cận với hàng triệu khách hàng mà gần như không phải mất các khoản đầu tư, doanh nghiệp chỉ phải trả chi phí khi có các kết quả, điều mà trước kia các mô hình kinh doanh truyền thống không thể thực hiện được.

● **Chuyển đổi số hỗ trợ đưa ra các phân tích chính xác và kịp thời nhằm rút ngắn thời gian đưa ra các quyết định kinh doanh:**

Nhờ áp dụng công nghệ số và phân tích dữ liệu vào hoạt động sản xuất kinh doanh và báo cáo quản trị, lãnh đạo doanh nghiệp sẽ nắm bắt được các số liệu sản xuất, kinh doanh một cách nhanh chóng, chính xác nhất nhờ các hệ thống báo cáo tự động tổng hợp kết quả theo thời gian thực thay vì phải đợi hàng tuần, hàng tháng. Việc đưa ra quyết định dựa vào các chỉ số kinh doanh, phân tích tình huống để xác định các điểm rủi ro, v.v. có trên hệ thống có thể cải thiện hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh và gia tăng tính cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Báo cáo thường niên 2021

Trong quá trình triển khai các hoạt động của Chương trình hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025, Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã tiến hành khảo sát 1.300 doanh nghiệp ở các quy mô khác nhau, từ nhiều lĩnh vực ngành nghề trong nền kinh tế (cơ khí, chế biến, chế tạo, sản xuất, nông nghiệp, thực phẩm, logistics, du lịch khách sạn, nhà hàng, dệt may, thời trang, tiếp thị, thương mại, bán lẻ, xây dựng, bất động sản …).

Các doanh nghiệp đã cung cấp thông tin thực tiễn về những rào cản, khó khăn mà doanh nghiệp đang gặp phải khi chuyển đổi số, cũng như nhu cầu về các giải pháp công nghệ theo từng giai đoạn phát triển.

Căn cứ trên kết quả khảo sát, các hoạt động của Chương trình trong thời gian vừa qua, Cục Phát triển doanh nghiệp phối hợp với Dự án USAID LinkSME xây dựng Báo cáo thường niên Chuyển đổi số doanh nghiệp 2021: Rào cản và nhu cầu chuyển đổi số.

Báo cáo thường niên chuyển đổi số doanh nghiệp 2021 là ấn phẩm đầu tiên, do đó không thể tránh khỏi những thiếu sót, Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư mong nhận được ý kiến đóng góp của các cơ quan, các nhà nghiên cứu và người đọc trong nước và quốc tế để các ấn phẩm tiếp theo phục vụ tốt hơn nhu cầu sử dụng thông tin.

Đối tượng khảo sát

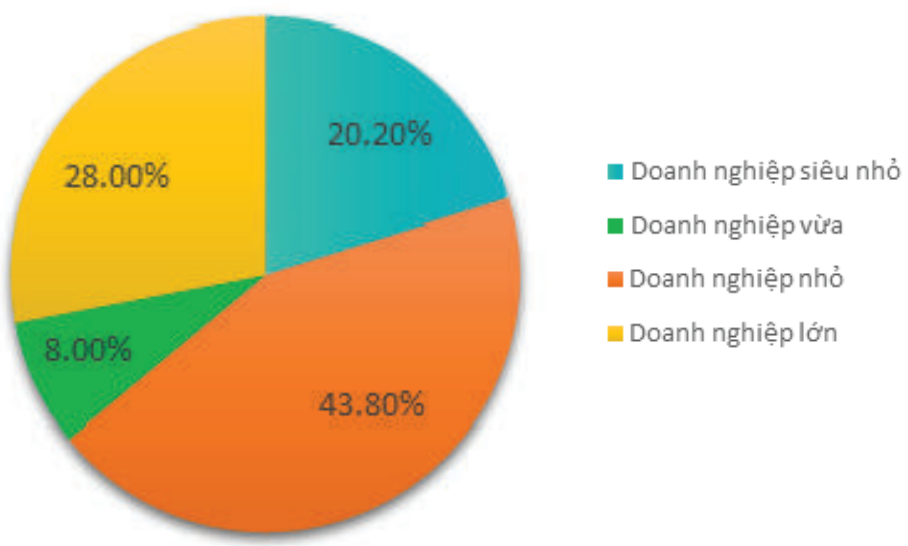
Trong phạm vi báo cáo này, quy mô doanh nghiệp tham gia khảo sát được phân loại theo tiêu chí lao động như sau:

Bảng 1. Phân loại quy mô doanh nghiệp

	Quy mô nhân sự *(số lao động tham gia BHXH)*	Phân loại doanh nghiệp
1	0-10 lao động	Doanh nghiệp siêu nhỏ
2	11-100 lao động	Doanh nghiệp nhỏ
3	101-200 lao động	Doanh nghiệp vừa
4	Trên 200 lao động	Doanh nghiệp lớn

Trong 1.300 doanh nghiệp tham gia khảo sát, có 20,2% doanh nghiệp có quy mô siêu nhỏ, 43,8% doanh nghiệp có quy mô nhỏ, 8,0% doanh nghiệp có quy mô vừa và 28,0% doanh nghiệp có quy mô lớn.

Hình 3. Quy mô doanh nghiệp tham gia khảo sát



(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

PHẦN II.
MỤC TIÊU TIẾP CẬN KIẾN THỨC CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ CÁC RÀO CẢN CỦA DOANH NGHIỆP

PHẦN II. MỤC TIÊU TIẾP CẬN KIẾN THỨC CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ CÁC RÀO CẢN CỦA DOANH NGHIỆP

1. Doanh nghiệp tiếp cận kiến thức chuyển đổi số để làm gì?

Tháng 6/2021, trong khuôn khổ Chương trình Hỗ trợ Doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã phối hợp với Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) thông qua Dự án Thúc đẩy cải cách và nâng cao năng lực kết nối của doanh nghiệp nhỏ và vừa (USAID LinkSME) xây dựng Tài liệu Hướng dẫn chuyển đổi số cho doanh nghiệp Việt Nam nhằm cung cấp kiến thức nền tảng, góp phần giúp các doanh nghiệp có thêm các thông tin, kiến thức và các chỉ dẫn công nghệ về chuyển đổi số để có thể chủ động, tự tin hơn khi triển khai chuyển đổi số cho doanh nghiệp mình.

Các doanh nghiệp tiếp cận kiến thức chuyển đổi số với các mục tiêu khác nhau. Cụ thể như sau:

Học tập và nghiên cứu: Doanh nghiệp CHƯA có nhu cầu chuyển đổi số tại thời điểm tham gia khảo sát và muốn học tập và nghiên cứu trước khi quyết định có tiến hành chuyển đổi số hay không.

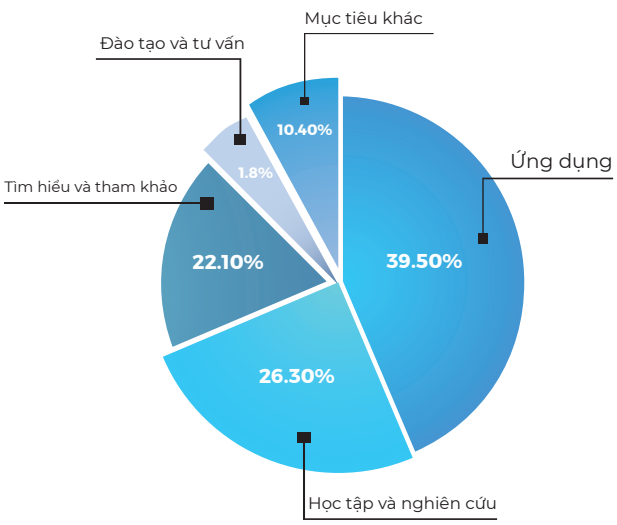
Tìm hiểu và tham khảo: Doanh nghiệp ĐÃ có nhu cầu chuyển đổi số tại thời điểm tham gia khảo sát và muốn tìm hiểu, tham khảo thông tin và cách làm để lên kế hoạch triển khai.

Ứng dụng: Doanh nghiệp ĐANG tiến hành chuyển đổi số và muốn áp dụng các kiến thức về chuyển đổi số trong quá trình triển khai tại doanh nghiệp mình.

Đào tạo và tư vấn: Doanh nghiệp có mục đích sử dụng các kiến thức về chuyển đổi số để thực hiện đào tạo nội bộ, đào tạo và tư vấn cho các bên thứ ba có nhu cầu.

Mục tiêu khác.

Hình 4. Mục đích tiếp cận kiến thức chuyển đổi số của doanh nghiệp



(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Hình 4 cho thấy có tới 39,5% tổng số doanh nghiệp tham gia khảo sát nhằm mục đích sử dụng các kiến thức chuyển đổi số để ứng dụng cho doanh nghiệp của mình. Có thể nhận thấy các doanh nghiệp đã có nhận thức khá tốt về sự cần thiết phải chuyển đổi số, kết quả mà chuyển đổi số mang lại và bước đầu thực hiện chuyển đổi số tại doanh nghiệp của mình nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh nói chung.

Hai mục đích phổ biến tiếp theo của doanh nghiệp khi tham gia khảo sát là Học tập và nghiên cứu, Tìm hiểu và tham khảo với lần lượt 26,3% và 22,1% tổng số doanh nghiệp tham gia khảo sát. Điều này cho thấy các doanh nghiệp đều đang trong quá trình tìm hiểu để triển khai chuyển đổi số cho doanh nghiệp, trong đó số lượng doanh nghiệp đã có ý định triển khai chuyển đổi số và số lượng doanh nghiệp chưa có ý định triển khai chuyển đổi số là gần tương đương nhau.

Trong số các doanh nghiệp tham gia khảo sát, có chưa đến 2% tổng số doanh nghiệp có mục đích sử dụng các kiến thức chuyển đổi số để đào tạo nội bộ hoặc tư vấn cho các bên thứ ba có nhu cầu. Các doanh nghiệp có nhu cầu này chủ yếu là các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đào tạo, tư vấn về chuyển đổi số cho các doanh nghiệp khác. Tỷ lệ này duy trì ở mức rất thấp do để có thể thực hiện đào tạo, tư vấn chuyển đổi số đòi hỏi doanh nghiệp phải có trình độ cao về mặt công nghệ, nguồn nhân lực chất lượng cao để thực hiện tư vấn chiến lược, tư vấn triển khai chuyển đổi số cho các bên thứ ba cũng như hiểu biết về các giải pháp công nghệ và các nhà cung cấp hiện có trên thị trường.

Kết quả khảo sát cho thấy các doanh nghiệp ở các quy mô khác nhau sẽ có nhu cầu tiếp cận kiến thức chuyển đổi số khác nhau. Kết quả khảo sát như tại Bảng 2 dưới đây.

Bảng 2. Mục đích tiếp cận kiến thức chuyển đổi số theo quy mô doanh nghiệp

		Quy mô nhân sự			
		Tỷ lệ trong DN siêu nhỏ	Tỷ lệ trong DN nhỏ	Tỷ lệ trong DN vừa	Tỷ lệ trong DN lớn
Mục đích tiếp cận kiến thức CĐS	Học tập và nghiên cứu	28,6%	22,8%	23,8%	29,7%
	Tìm hiểu và tham khảo	19,7%	24,0%	23,8%	20,8%
	Đào tạo và tư vấn	1,2%	2,0%	3,0%	1,4%
	Ứng dụng	40,9%	41,3%	41,6%	36,4%
	Khác	9,6%	9,9%	7,8%	11,7%

(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Theo Bảng 2, có thể nhận thấy mục đích tiếp cận kiến thức chuyển đổi số có sự khác nhau giữa các doanh nghiệp có quy mô nhân sự khác nhau, tuy nhiên có xu hướng khá tương đồng. Cụ thể, phần lớn doanh nghiệp, bất kể quy mô, đều có tiếp cận kiến thức chuyển đổi số với mục đích áp dụng vào trong doanh nghiệp của mình. Tỷ lệ này dao động trong khoảng 40% đối với các doanh nghiệp có quy vừa và nhỏ và thấp nhất đối doanh nghiệp có quy mô lớn với 36,4%.

Các mục đích còn lại, bao gồm Học tập và nghiên cứu, Tìm hiểu và tham khảo có tỷ lệ khá tương đương nhau ở các quy mô doanh nghiệp, dao động trong khoảng từ 20% đến 30% số doanh nghiệp tham gia khảo sát theo quy mô nhân sự.

2. Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp khi chuyển đổi số

Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư tiến hành khảo sát những khó khăn, rào cản mà doanh nghiệp gặp phải trong quá trình chuyển đổi số, cụ thể theo 09 rào cản sau[1]:

1. Rào cản về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ: Doanh nghiệp cho rằng chi phí đầu tư vào các giải pháp công nghệ số và chi phí triển khai, duy trì công nghệ tương đối cao so với các chi phí khác mà doanh nghiệp đang phải chịu, trong khi hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh không thể hiện rõ trong thời gian ngắn hạn

2. Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh: Chuyển đổi số đòi hỏi phải thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh trong khi yếu tố này được coi là lâu dài, khó khăn khi thực hiện thay đổi, phụ thuộc nhiều vào người đứng đầu doanh nghiệp

3. Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số: Thiếu chuyên gia, nhân lực nội bộ am hiểu về công nghệ số là điểm nghẽn đối với doanh nghiệp, khiến khả năng đạt thành công trong chuyển đổi số thấp hơn

4. Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số: Hạ tầng công nghệ số được coi là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu khi doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số. Tuy nhiên hệ quả của chi phí đầu tư cao có thể dẫn đến việc thiếu hụt cơ sở hạ tầng cần thiết để doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số một cách hiệu quả và toàn diện

5. Thiếu thông tin về công nghệ số: Các giải pháp và công nghệ số rất đa dạng, phong phú và liên tục được cập nhật theo nhu cầu của thị trường. Việc không nắm được thông tin về các giải pháp và công nghệ hiện có và mức độ phù hợp với doanh nghiệp có thể khiến doanh nghiệp gặp khó khăn khi bước đầu áp dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh của mình

1-Tham khảo các rào cản tại khảo sát của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Tổ chức Xúc tiến thương mại Nhật Bản (JETRO) với hơn 400 doanh nghiệp tại Việt Nam năm 2020

6 Khó khăn trong tích hợp các giải pháp công nghệ số: Việc sử dụng các phần mềm quản lý, phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh một cách rời rạc và không có quy hoạch khiến doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong việc tích hợp các giải pháp công nghệ thành một hệ thống xuyên suốt, gây khó khăn cho doanh nghiệp khi thực hiện chuyển đổi số

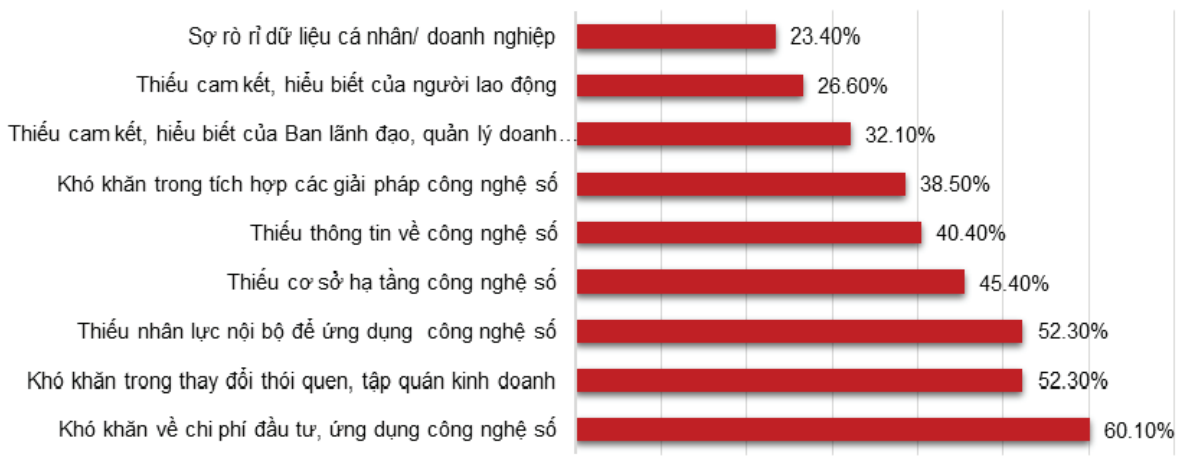
7 Thiếu cam kết, hiểu biết của Ban lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp: Để chuyển đổi số một cách hiệu quả cần phải có sự cam kết của lãnh đạo từ cấp giám đốc điều hành cho đến cán bộ quản lý cấp trung. Do vậy, đây là một trong các yếu tố quan trọng để tránh việc chuyển đổi số được triển khai dang dở hoặc chưa được đầu tư đúng mức

8 Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động: Để dẫn dắt và triển khai chuyển đổi số thành công, người lao động cần phải được đào tạo đầy đủ nhận thức về tầm quan trọng của chuyển đổi số. Việc người lao động không chấp nhận rủi ro, ngại thay đổi và bước ra "vùng an toàn" có thể khiến việc triển khai chuyển đổi số trở nên gian nan hơn

9 Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/ doanh nghiệp: Chuyển đổi số không còn là khái niệm mới, tuy nhiên e ngại về vấn đề bảo mật thông tin khi sử dụng các giải pháp công nghệ, v.v. khiến các doanh nghiệp chưa dám bước ra khỏi giới hạn an toàn để thay đổi

Tỷ trọng các rào cản mà doanh nghiệp phản ánh khi chuyển đổi số như sau:

Hình 5. Những rào cản, khó khăn của doanh nghiệp khi chuyển đổi số



(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Kết quả khảo sát cho thấy, có đến 60,1% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết rào cản mà họ gặp phải khi áp dụng công nghệ số là bởi chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ còn cao. Điều này một phần cũng do tác động bởi đại dịch Covid-19 khiến các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn về giảm doanh thu, thiếu hụt nguồn vốn nói chung, trong đó ảnh hưởng đến chi phí đầu tư, triển khai, duy trì các giải pháp cho chuyển đổi số cho chuyển đổi số.

Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh được coi là rào cản lớn thứ hai khiến doanh nghiệp gặp khó khăn, chiếm tỷ lệ 52,3% số doanh nghiệp khảo sát. Qua phản ánh của các doanh nghiệp, việc chuyển đổi số sẽ thay đổi thói quen và cách làm việc của người lao động. Một số doanh nghiệp đã ứng dụng phần mềm nhưng nhân viên, người lao động không ứng dụng, hoặc chỉ ứng dụng một phần, khiến mục tiêu chuyển đổi số của doanh nghiệp không đạt được mục tiêu đề ra.

Tiếp đến, khó khăn về thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số là rào cản thứ ba, chiếm 52,3% số doanh nghiệp tham gia khảo sát. Trong một năm qua, nhận thức về chuyển đổi số của doanh nghiệp đã được cải thiện nhiều, nhiều doanh nghiệp đã có ý định, nhu cầu chuyển đổi số. Khi doanh nghiệp bắt đầu mục tiêu chuyển đổi số, thì bắt gặp khó khăn về việc thiếu các cán bộ có kinh nghiệm, kiến thức, kỹ năng để triển khai dự án chuyển đổi số cho doanh nghiệp mình.

Rào cản lớn thứ tư đối với doanh nghiệp chính là thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số, được 45,4% doanh nghiệp phản ánh. Thiếu thông tin về công nghệ số và Khó khăn trong tích hợp các giải pháp công nghệ số là hai rào cản chính tiếp theo, chiếm tỷ lệ lần lượt là 40,4% và 38,5%.

Các rào cản còn lại như Thiếu cam kết, hiểu biết của Ban lãnh đạo và quản lý doanh nghiệp; Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động; và Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân, doanh nghiệp xếp ở mức thấp nhấp với tỷ lệ lần lượt là 32,1%, 26,6% và 23,4%.

Rảo cản, khó khăn của doanh nghiệp theo các quy mô khác nhau

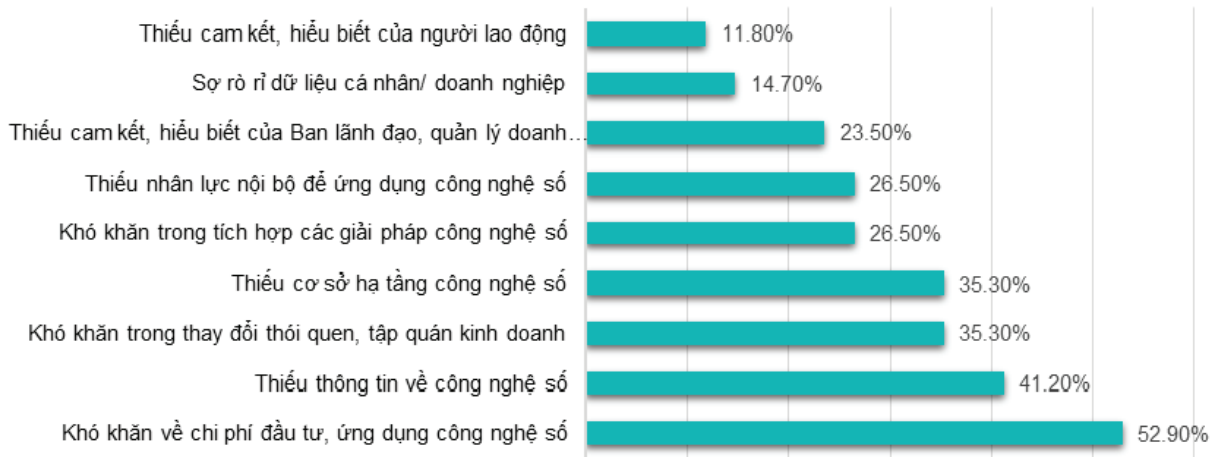
Khi phân tích sâu hơn theo quy mô doanh nghiệp, thứ tự các rào cản có phần khác nhau giữa các doanh nghiệp quy mô siêu nhỏ, doanh nghiệp quy mô nhỏ với doanh nghiệp quy mô vừa và doanh nghiệp quy mô lớn.

Nhìn chung, các doanh nghiệp quy mô nhỏ và siêu nhỏ, có tiềm lực tài chính hạn chế nên gặp khó khăn nhiều nhất về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ.

Trong khi các doanh nghiệp quy mô vừa và lớn có tiềm lực tài chính tốt hơn thì gặp rào cản nhiều nhất về thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh. Điều này một phần do các doanh nghiệp quy mô vừa và lớn có bộ máy, quy trình phức tạp hơn các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ, vì thế sẽ khó khăn hơn khi thích ứng với thay đổi.

a. Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp siêu nhỏ (quy mô nhân sự từ 1 đến 10 lao động)

Hình 6. Rào cản chuyển đổi số trong doanh nghiệp siêu nhỏ



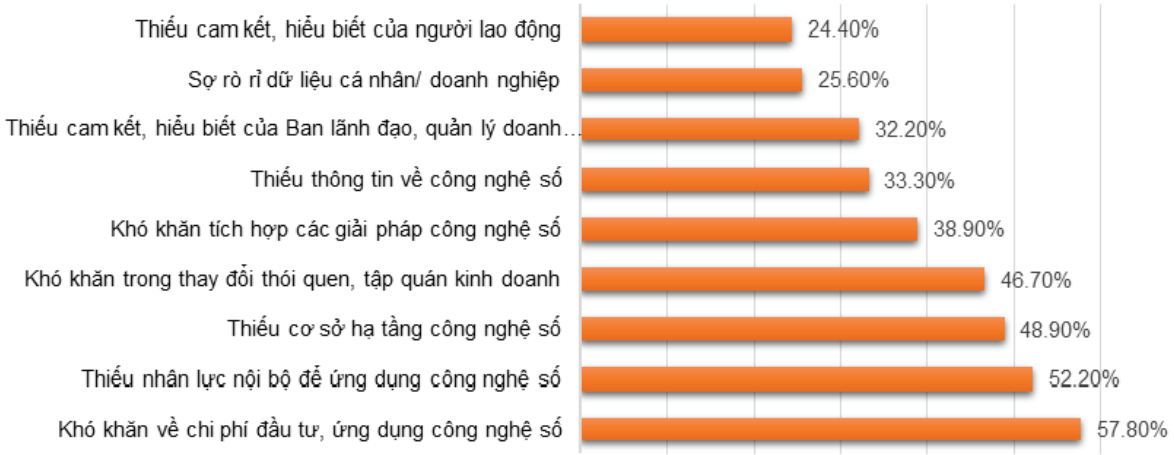
(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Kết quả khảo sát cho thấy, 52,9% doanh nghiệp siêu nhỏ tham gia khảo sát cho rằng rào cản lớn nhất đến từ Chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ cao. Các rào cản được đánh giá phổ biến khác bao gồm Thiếu thông tin về công nghệ số; Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh và Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số với lần lượt 41,2%, 35,3% và 35,3% doanh nghiệp siêu nhỏ tham gia khảo sát lựa chọn.

Trong khi đó, chỉ có 11,8% và 14,7% doanh nghiệp siêu nhỏ tham gia khảo sát cho rằng việc Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động và Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp là rào cản chuyển đổi số đối với doanh nghiệp của mình.

b. Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp nhỏ (quy mô nhân sự từ 11 đến 100 lao động)

Hình 7. Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp nhỏ



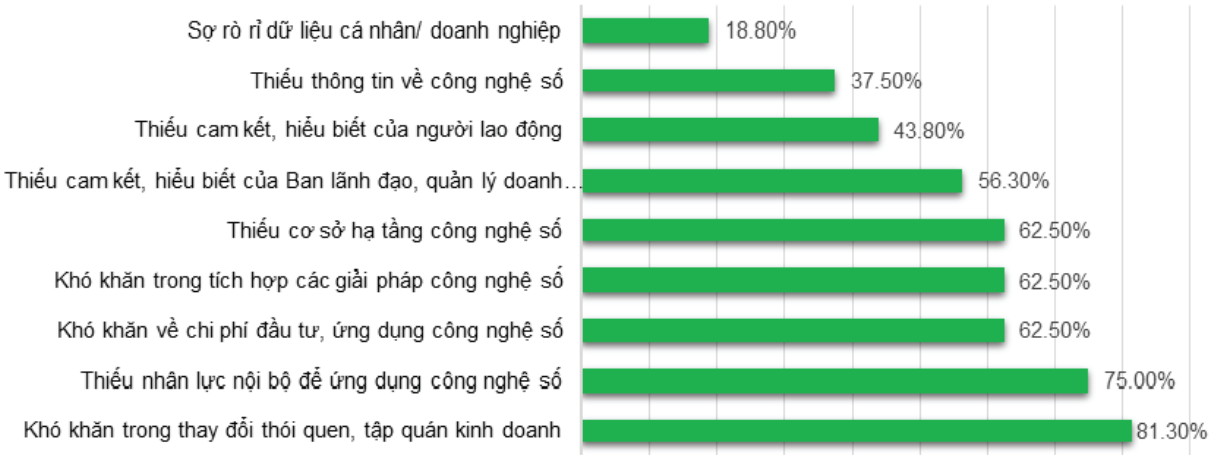
(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Kết quả khảo sát cho thấy, 57,8% doanh nghiệp nhỏ tham khảo sát cho rằng rào cản lớn nhất đến từ Chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ cao. Các rào cản được đánh giá là phổ biến khác bao gồm Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số, Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số và Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh với lần lượt 52,2%, 48,9% và 46,7% doanh nghiệp nhỏ tham gia khảo sát lựa chọn.

Trong khi đó, chỉ có 24,4% và 25,6% doanh nghiệp nhỏ tham gia khảo sát cho rằng việc Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động và Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp là rào cản chuyển đổi số đối với doanh nghiệp của mình.

c. Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp vừa (quy mô nhân sự từ 101 đến 200 lao động)

Hình 8. Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp quy mô vừa



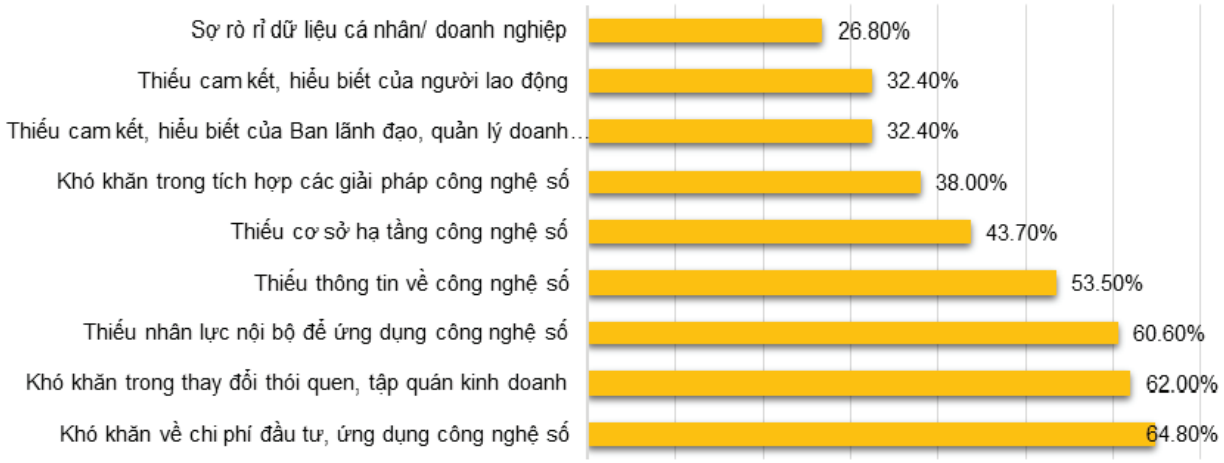
(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Kết quả khảo sát cho thấy, 81,3% doanh nghiệp vừa tham khảo sát cho rằng rào cản lớn nhất đến từ Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh. Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số được đánh giá là rào cản phổ biến thứ hai với 75% số doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn. Đặc biệt, 62,5% doanh nghiệp quy mô vừa gặp khó khăn về Tích hợp các giải pháp công nghệ số, nhiều hơn doanh nghiệp ở các quy mô khác.

Trong khi đó, chỉ có 37,5% và 18,8% doanh nghiệp vừa tham gia khảo sát cho rằng việc Thiếu thông tin về công nghệ số và Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp là rào cản chuyển đổi số đối với doanh nghiệp của mình.

d. Rào cản, khó khăn của doanh nghiệp lớn (quy mô nhân sự trên 200 lao động)

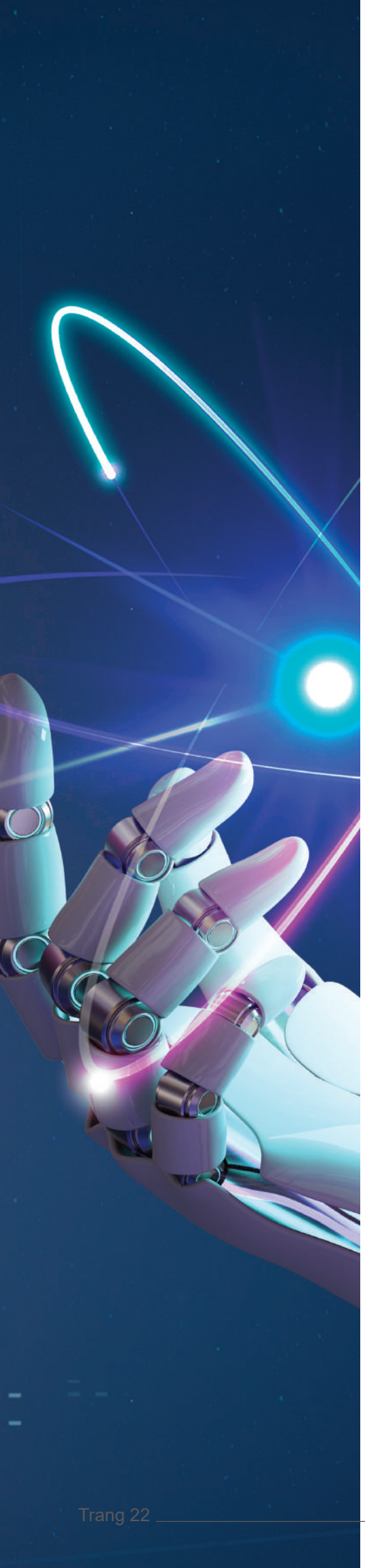
Hình 9. Rào cản chuyển đổi số của doanh nghiệp quy mô lớn



(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Đối với doanh nghiệp quy mô lớn, 64,8% cho rằng rào cản lớn nhất đến từ Chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ cao. Các doanh nghiệp lớn hiện đã chuyển đổi số từng phần, ứng dụng công nghệ số trong từng nghiệp vụ sản xuất kinh doanh cụ thể. Tuy nhiên, chi phí để tích hợp hệ thống, tiến tới chuyển đổi số toàn diện theo mục tiêu của doanh nghiệp đòi hỏi đầu tư khá nhiều chi phí, thời gian và nhân lực triển khai.

Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh được đánh giá là rào cản lớn thứ hai với 62% số doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn. Các rào cản được đánh giá là phổ biến khác bao gồm Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số, Thiếu thông tin về công nghệ số, và Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số với lần lượt 60,6%, 53,5% và 43,7% doanh nghiệp lớn tham gia khảo sát lựa chọn.



3. NHẬN XÉT CHUNG

Nhìn chung, qua kết quả khảo sát cũng như qua phỏng vấn chuyên sâu khi xây dựng Lộ trình chuyển đổi số cho một số doanh nghiệp, Chương trình Hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư nhận diện một số hạn chế, khó khăn của doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số như sau:

◆ **Hạn chế về nguồn tài chính triển khai chuyển đổi số:**

Các dự án chuyển đổi số có thể tốn nhiều chi phí đầu tư, trong khi năng lực tài chính của các doanh nghiệp, đặc biệt là DNNVV còn khá hạn chế. Chi phí triển khai chuyển đổi số không chỉ bao gồm chi phí đầu tư thêm các công nghệ số, mà có thể phát sinh thêm các chi phí như:

- Chi phí thay đổi quy trình, đào tạo nhân sự để thích ứng với quy trình mới;

- Chi phí đầu tư cho hạ tầng công nghệ thông tin: Việc phải triển khai một số hệ thống công nghệ thông tin sẽ dẫn tới việc tăng đầu tư và các chi phí vận hành hệ thống công nghệ thông tin; trong nhiều trường hợp, thách thức sẽ lớn hơn nếu phải thay đổi, xóa bỏ các hệ thống truyền thống.

- Chi phí trong việc xây dựng hệ thống, đảm bảo an ninh, an toàn và phòng chống rủi ro: So với các mô hình kinh doanh truyền thống thì việc chuyển đổi số, áp dụng nhiều công nghệ, lưu trữ và phân tích dữ liệu sẽ dẫn tới việc cần thiết phải bảo vệ an ninh, an toàn dữ liệu của các hệ thống.

Việc phải trang bị, đầu tư mà chưa nhìn rõ kết quả, lợi ích của chuyển đổi số trong tương lai là một thách thức rất lớn để các chủ doanh nghiệp quyết định đầu tư ngân sách cho chuyển đổi số.

◆ **Thách thức trong thay đổi, điều chỉnh văn hóa tổ chức:**

Các dự án chuyển đổi số có thể tác động đến mô hình hoạt động của doanh nghiệp, các quy trình, hoạt động cụ thể và có thể tác động đến cơ cấu tổ chức, nhân sự và văn hóa của doanh nghiệp, thói quen và cách làm việc. Doanh nghiệp cần phải sẵn sàng để có những điều chỉnh cần thiết và phù hợp. Đối với doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ, đây không phải là khó khăn quá lớn. Nhưng đối với doanh nghiệp quy mô vừa và lớn, cơ cấu tổ chức phức tạp với nhiều phòng ban, bộ phận và nhiều cấp quản lý thì đây là một rào cản rất lớn. Điều đó khiến việc tích cực truyền thông, đào tạo về chuyển đổi số trong các doanh nghiệp quy mô vừa và lớn là điều cần thiết.

- **Hạn chế về nhận thức, năng lực triển khai:**

Với rất nhiều doanh nghiệp chưa có nhiều kinh nghiệm về ứng dụng, khai thác công nghệ thì việc quyết định thực hiện chuyển đổi số như thế nào, lựa chọn các giải pháp nào là một rào cản rất lớn. Chuyển đổi số nếu chỉ trong kế hoạch mà không có nhân lực phù hợp triển khai thì cũng thành vô nghĩa. Để dẫn dắt, triển khai được chuyển đổi số, nhân sự thường phải có kiến thức và kinh nghiệm về cả kinh doanh và công nghệ, được sự tin tưởng của cả bộ máy lãnh đạo. Các doanh nghiệp quy mô càng lớn thì thách thức này càng khó khăn, phức tạp.

- **Hạn chế về thông tin các giải pháp chuyển đổi số:**

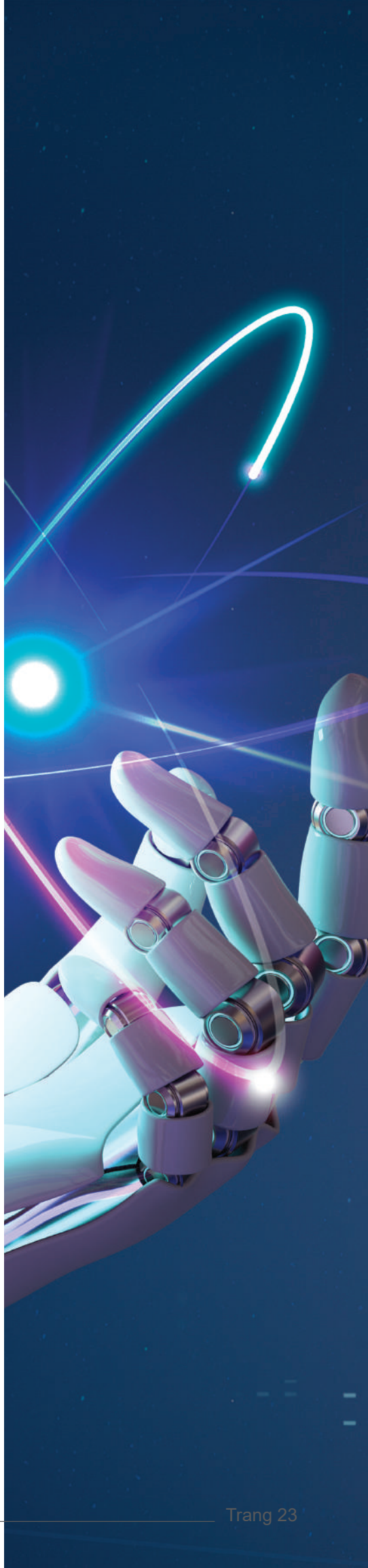
Hiện nay, các giải pháp số trên thị trường của các nhà cung cấp trong nước và quốc tế rất đa dạng và phong phú. Tuy nhiên, để xác định được đâu là giải pháp phù hợp với điều kiện, nhu cầu của cơ sở sản xuất kinh doanh không phải là đơn giản, nhất là các doanh nghiệp quy mô vừa và lớn, cần các giải pháp công nghệ phức tạp và tốn kém chi phí.

Hầu hết các doanh nghiệp quyết định lựa chọn mua giải pháp thông qua tư vấn của các nhà cung cấp giải pháp công nghệ và đôi khi chưa khách quan và phù hợp nhất với cơ sở sản xuất kinh doanh. Qua trao đổi, phỏng vấn chuyên sâu với các doanh nghiệp, các nhu cầu sau được các doanh nghiệp phản ánh khi triển khai chuyển đổi số:

- Cần có các cơ quan, tổ chức đóng vai trò như một kênh độc lập để đánh giá khách quan ưu, nhược điểm của các giải pháp công nghệ để các cơ sở sản xuất kinh doanh có đủ thông tin về các giải pháp công nghệ số để quyết định lựa chọn. Đồng thời, đây cũng là những thông tin hữu ích để hỗ trợ doanh nghiệp cung cấp giải pháp hoàn thiện các giải pháp của mình.

- Cung cấp đầy đủ thông tin, minh bạch và phân tích cho các cơ sở sản xuất kinh doanh trong quá trình chuyển đổi số về tất cả các khía cạnh trong chuyển đổi số (về tính sẵn sàng, hiệu quả của giải pháp kinh doanh số, phân tích các công nghệ số, rủi ro, kinh phí đầu tư, v.v.).

- Nghiên cứu các ví dụ thành công điển hình để lan tỏa, truyền cảm hứng, chia sẻ.

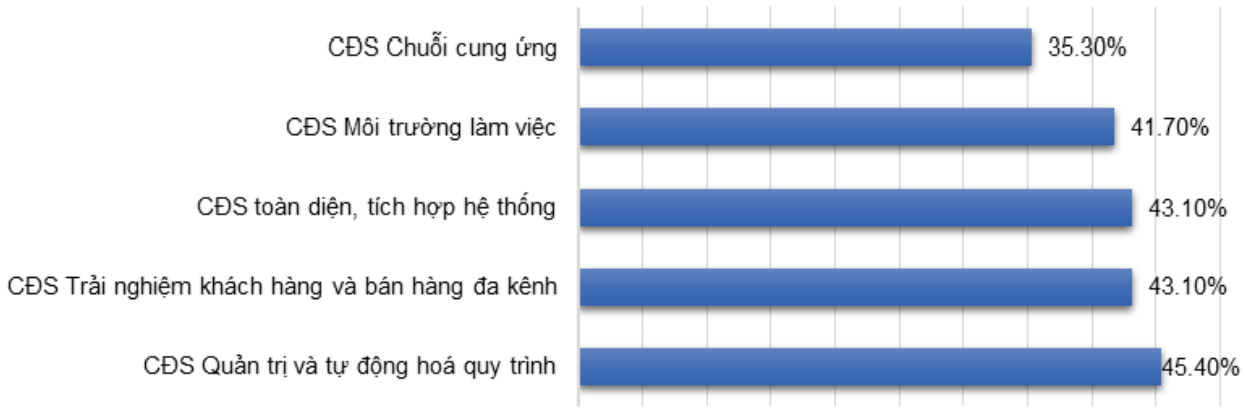


PHẦN III.
NHU CẦU CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ CỦA DOANH NGHIỆP

1. Nhu cầu chuyển đổi số theo các khía cạnh của doanh nghiệp

Dựa vào các nghiệp vụ của doanh nghiệp, Chương trình Hỗ trợ Doanh nghiệp Chuyển đổi số giai đoạn 2021 – 2025 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư xác định 05 nhóm nhu cầu chuyển đổi số/ giải pháp công nghệ, cụ thể như sau:

Hình 10. Nhu cầu chuyển đổi số theo các nghiệp vụ của doanh nghiệp



(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Theo kết quả khảo sát, 45,4% số doanh nghiệp tham gia khảo sát có nhu cầu Chuyển đổi số Quản trị và tự động hoá quy trình. Hai nhu cầu tiếp theo là Chuyển đổi số Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh và Chuyển đổi số toàn diện, tích hợp hệ thống với cùng 43,1% số doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn. Chuyển đổi số Môi trường làm việc và Chuyển đổi số Chuỗi cung ứng lần lượt được 41,7% và 35,3% số doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn.

2. Nhu cầu giải pháp chuyển đổi số theo quy mô doanh nghiệp

Bảng 3. Nhu cầu chuyển đổi số theo quy mô doanh nghiệp

		Quy mô nhân sự			
		Tỷ lệ trong DN siêu nhỏ	Tỷ lệ trong DN nhỏ	Tỷ lệ trong DN vừa	Tỷ lệ trong DN lớn
Nhu cầu CĐS/ giải pháp CN	CĐS Chuỗi cung ứng	29,4%	37,8%	50,0%	32,4%
	CĐS Quản trị và tự động hoá quy trình	32,4%	46,7%	68,8%	49,3%
	CĐS Môi trường làm việc	26,5%	44,4%	75,0%	43,7%
	CĐS Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh	32,4%	40,0%	50,0%	49,3%
	CĐS toàn diện, tích hợp hệ thống	32,4%	50,0%	56,3%	39,4%

(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Theo Bảng 3, nhu cầu chuyển đổi số/ giải pháp công nghệ có sự khác nhau giữa các doanh nghiệp có quy mô nhân sự khác nhau. Cụ thể:

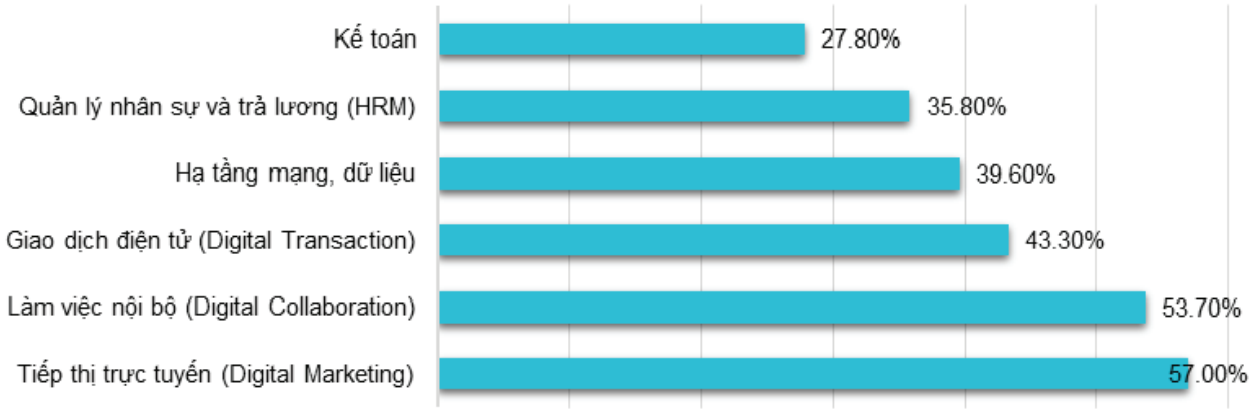
Đối với doanh nghiệp quy mô siêu nhỏ, Chuyển đổi số trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh, Chuyển đổi số quản trị và tự động hóa quy trình, Chuyển đổi số toàn diện, tích hợp hệ thống là các nhu cầu lớn nhất. Điều này được lý giải là doanh nghiệp quy mô siêu nhỏ với số lao động ít, thường có nhu cầu giải pháp toàn diện, giải quyết hầu hết các vấn đề trong quá trình hoạt động. Doanh nghiệp quy mô nhỏ có nhu cầu khá tương đồng với doanh nghiệp quy mô siêu nhỏ.

Khác với các doanh nghiệp quy mô nhỏ và siêu nhỏ, doanh nghiệp quy mô vừa có nhu cầu Chuyển đổi số Môi trường làm việc nhiều nhất với 75% doanh nghiệp vừa tham gia khảo sát lựa chọn, tiếp theo là nhu cầu Chuyển đổi số Quản trị và tự động hoá quy trình với 68,8%.

Đối với doanh nghiệp quy mô lớn, 49,3% có nhu cầu về Chuyển đổi số Quản trị và tự động hoá quy trình, Chuyển đổi số Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh. Tiếp theo là Chuyển đổi số Môi trường làm việc với 43,7% doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn. Hai nhu cầu còn lại là Chuyển đổi số Chuỗi cung ứng và Chuyển đổi số toàn diện, tích hợp hệ thống lần lượt được 32,4% và 39,4% doanh nghiệp lớn tham gia khảo sát lựa chọn.

3. Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp mới bắt đầu chuyển đổi số

Hình 11. Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp mới bắt đầu chuyển đổi số



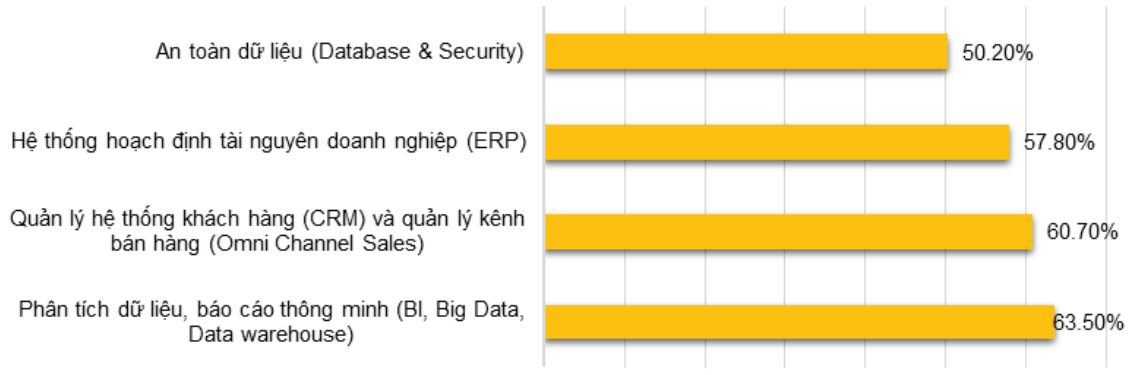
(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Theo kết quả khảo sát, đối với các doanh nghiệp mới bắt đầu chuyển đổi số, 57% doanh nghiệp tìm kiếm các giải pháp Tiếp thị trực tuyến, 53,7% doanh nghiệp có nhu cầu về các giải pháp về Làm việc nội bộ. Tiếp đến là các giải pháp Giao dịch điện tử (43%) và Hạ tầng mạng, dữ liệu (39,6%).

4. Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp đang tăng tốc phát triển

Đối với các doanh nghiệp đang tăng trưởng và có nhu cầu chuyển đổi số để tăng tốc, các hỗ trợ và giải pháp chuyển đổi số mà doanh nghiệp quan tâm bao gồm:

Hình 12. Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp chuyển đổi số để tăng tốc phát triển



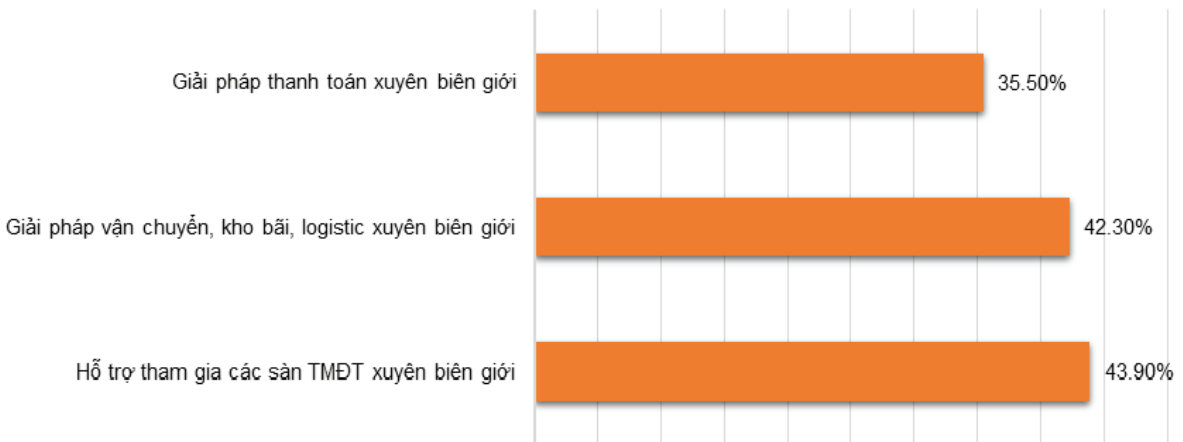
(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

Theo Hình 12, nhu cầu lớn nhất của các doanh nghiệp trong giai đoạn tăng trưởng là giải pháp về Phân tích dữ liệu, báo cáo thông minh (BI, Big Data, Data warehouse) với 63,5% tổng số doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn. 60,7% tổng số doanh nghiệp khảo sát có nhu cầu, giải pháp về Quản lý hệ thống khách hàng (CRM) và Quản lý kênh bán hàng (Omni Channel Sales). Hai giải pháp còn lại bao gồm Hệ thống hoạch định tài nguyên doanh nhiệp (ERP) và An toàn dữ liệu (Database & Security) có nhu cầu tương đương nhau với lần lượt 57,8% và 50,2% số doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn.

5. Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp có xu hướng xuất khẩu

Đối với các doanh nghiệp muốn chuyển đổi số để thúc đẩy xuất khẩu, có tới 43,9% doanh nghiệp có nhu cầu hỗ trợ từ các sàn thương mại điện tử xuyên biên giới như hướng dẫn việc khởi tạo và duy trì tài khoản, xây dựng mô hình kinh doanh, tiếp thị, vận chuyển khi tham gia các sàn thương mại điện tử; 42,3% có nhu cầu hỗ trợ về các giải pháp vận chuyển, kho bãi, logistics xuyên biên giới và 35,5% doanh nghiệp tìm kiếm các giải pháp thanh toán xuyên biên giới.

Hình 13. Nhu cầu giải pháp công nghệ với doanh nghiệp có định hướng xuất khẩu



(Nguồn: Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021)

PHẦN IV.
CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP CHUYỂN ĐỔI SỐ GIAI ĐOẠN 2021-2025 CỦA BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

PHẦN IV. CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP CHUYỂN ĐỔI SỐ GIAI ĐOẠN 2021-2025 CỦA BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

Ngày 03/12/2020, Bộ Kế hoạch và Đầu tư phối hợp với Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) đã công bố bắt đầu triển khai Chương trình Hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025.

Ông Nguyễn Chí Dũng, Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Bà Ann Marie Yastishock, Giám đốc Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) tại Việt Nam đồng chủ trì Lễ công bố

CÁC KẾT QUẢ CỦA CHƯƠNG TRÌNH:

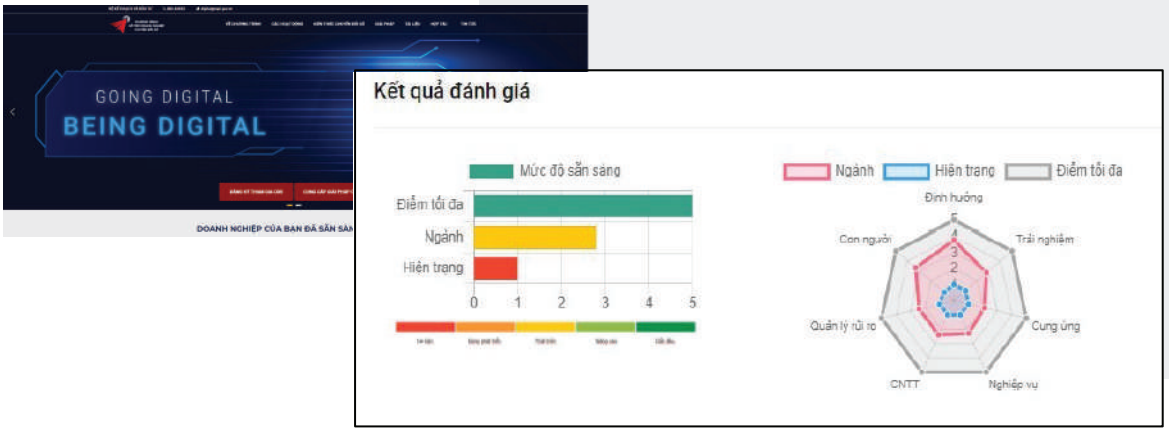
Sau 01 năm thực hiện, Chương trình đã phối hợp với các đối tác trong nước và quốc tế triển khai nhiều hoạt động, với hàng triệu lượt tiếp cận các hoạt động, thông tin Chương trình, trong đó:

- **Gần 200.000 lượt đã tiếp cận các tài liệu hướng dẫn nhằm nâng cao nhận thức về chuyển đổi số.**
- **Hơn 500 doanh nghiệp được đánh giá mức độ sẵn sàng.**
- **Khoảng 100 doanh nghiệp đang được hỗ trợ tư vấn chuyên sâu 1-1 để giải quyết những vấn đề cụ thể của doanh nghiệp khi chuyển đổi số.**

MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG CỤ THỂ:

1/2021

Xây dựng công cụ đánh giá Mức độ sẵn sàng chuyển đổi số để doanh nghiệp tự đánh giá, công bố trên Cổng thông tin điện tử của Chương trình tại địa chỉ http://digital.business.gov.vn. Đến nay đã có hơn 3000 doanh nghiệp đăng ký trải nghiệm, trong đó hơn 500 doanh nghiệp đã ứng dụng công cụ để tự đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số tại doanh nghiệp. Hiện tại, Chương trình vẫn đang tiếp tục cải tiến, phát triển các công cụ chuyên sâu phục vụ cho công tác đánh giá, hỗ trợ các doanh nghiệp chuyển đổi số hiệu quả hơn.



Cổng thông tin Chương trình và Công cụ đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số

1/2021

Phối hợp với Dự án USAID LinkSME tổ chức hội thảo: "Chuyển đổi số cho doanh nghiệp nhỏ và vừa; Cơ hội, thách thức và giải pháp" tại thành phố Hồ Chí Minh với hơn 300 doanh nghiệp tham dự nhằm nâng cao nhận thức, kết nối các doanh nghiệp có nhu cầu chuyển đổi số với các chuyên gia, giải pháp công nghệ chuyển đổi số.

Ông Trần Duy Đông, Thứ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư phát biểu tại sự kiện

3/2021

Kêu gọi rộng rãi và tuyển chọn tư vấn vào Mạng lưới chuyên gia chuyển đổi số của Chương trình (đợt 1). Đến nay, Chương trình đã sàng lọc, tuyển chọn được 20 chuyên gia ban đầu tham gia Mạng lưới. Đồng thời, Chương trình tổ chức những buổi chia sẻ, kết nối chuyên gia của Chương trình với các doanh nghiệp có nhu cầu tư vấn về chuyển đổi số.

Kết nối chuyên gia của Chương trình với doanh nghiệp

4/2021

Phối hợp với Trung tâm Đổi mới sáng tạo Quốc gia (NIC), Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thừa Thiên Huế tổ chức 02 khóa đào tạo về chuyển đổi số tại thành phố Hà Nội và tỉnh Thừa Thiên Huế nhằm nâng cao năng lực triển khai các dự án chuyển đổi số cho doanh nghiệp (thu hút khoảng 100 doanh nghiệp tham gia mỗi lớp).

Đào tạo chuyển đổi số cho doanh nghiệp tại thành phố Hà Nội và tỉnh Thừa Thiên Huế

4-12/2021

Liên tục phối hợp với các công ty công nghệ để chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm và thông tin giải pháp chuyển đổi số với cộng đồng doanh nghiệp có nhu cầu chuyển đổi số.

Các chuyên gia của Oracle chia sẻ về các giải pháp quản lý và bảo mật dữ liệu trên nền tảng số

6/2021

Phối hợp với Dự án USAID LinkSME xây dựng và công bố tài liệu Hướng dẫn chuyển đổi số cho doanh nghiệp tại Việt Nam nhằm cung cấp kiến thức nền tảng, khuyến nghị lộ trình và các giải pháp công nghệ chuyển đổi số một cách độc lập cho doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa tham khảo. Đến nay đã có hơn 3.000 lượt cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp tải ấn phẩm điện tử với nhiều mục đích khác nhau như: tìm hiểu kiến thức để áp dụng chuyển đổi số cho doanh nghiệp, đào tạo nội bộ, nghiên cứu, phục vụ giảng dạy và tư vấn.

Tài liệu hướng dẫn chuyển đổi số cho doanh nghiệp tại Việt Nam

Chương trình cũng tiến hành truyền thông rộng rãi qua hệ thống các cơ quan đăng ký kinh doanh, trung tâm dịch vụ hành chính công tại 63 địa phương. Một số địa phương như Kon Tum, Đăk Lắk, Lạng Sơn,… đã rất tích cực phổ biến tới các doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trong địa bàn tỉnh thông qua các cấp huyện, xã để tất cả cộng đồng cơ sở sản xuất kinh doanh có thể tiếp cận được kiến thức về chuyển đổi số.

6/2021

Phối hợp với Cơ quan Phát triển DN Singapore (ESG), Trung tâm Hỗ trợ DNNVV phía Nam, Viện Phát triển kinh tế số Việt Nam và Hiệp hội các doanh nghiệp khu công nghiệp thành phố Hồ Chí Minh tổ chức Hội thảo quốc tế: “Chuyển đổi số từ các nhà sản xuất - Góc nhìn từ Singapore”, thu hút hơn 400 doanh nghiệp Việt Nam và Singapore tham dự nhằm chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm chuyển đổi số trong lĩnh vực sản xuất.

6/2021

Phối hợp với Tập đoàn Facebook tổ chức Khoá học trực tuyến "Chiến lược tiếp thị và nội dung để thành công trên nền tảng số", đồng thời video hóa tài liệu khóa học để chia sẻ rộng rãi cho cộng đồng.

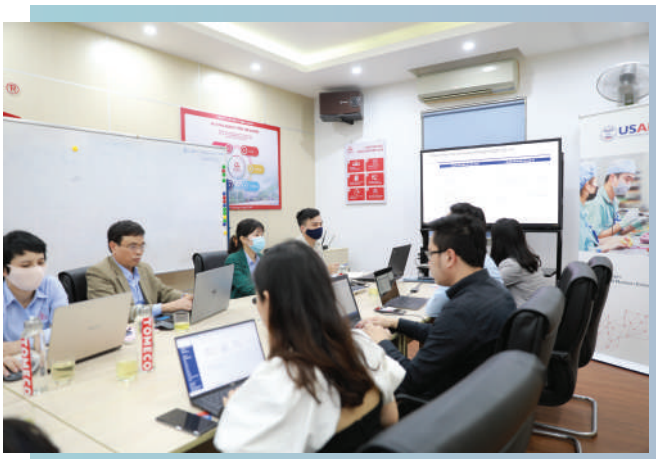
8-12/2021

Phối hợp với Amazon Global Selling Việt Nam sàng lọc và triển khai hỗ trợ cho 70 doanh nghiệp có nhu cầu xuất khẩu trên Sàn thương mại điện tử xuyên biên giới Amazon xây dựng mô hình kinh doanh, tối ưu hóa kinh doanh trên Amazon. Đây là một hoạt động thuộc gói hỗ trợ Go Digital – Go Global cho các doanh nghiệp có định hướng xuất khẩu mà Chương trình đang xây dựng.

Sau 3 tháng hỗ trợ, 30% doanh nghiệp đã bắt đầu mở tài khoản và lên kế hoạch kinh doanh chi tiết trên Amazon. Theo các chuyên gia, đây là một tỷ lệ thành công cao, có được từ nỗ lực rất lớn của các doanh nghiệp tham gia Chương trình.

9-12/2021

Phối hợp với Dự án USAID LinkSME tìm kiếm, sàng lọc được 11 doanh nghiệp phù hợp cho đợt 1 (chủ yếu các doanh nghiệp quy mô vừa, trong lĩnh vực sản xuất, chế biến chế tạo, nông nghiệp, chế biến thực phẩm) để hỗ trợ xây dựng Lộ trình chuyển đổi số cho 11 doanh nghiệp này.



Công bố Lộ trình chuyển đổi số cho Công ty Tomeco

10/2021

Phối hợp với Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam xây dựng video đào tạo tổng quan về chuyển đổi số, sử dụng công nghệ số như AI, người dẫn chương trình ảo (MC ảo) để nâng cao hiệu quả truyền thông. Đến nay, video đã đạt được hơn 115.000 lượt xem, cung cấp kiến thức nền tảng về chuyển đổi số cho cộng đồng.

Video đào tạo tổng quan về chuyển đổi số, đạt 100.000 lượt xem sau 10 ngày công bố

10/2021

Phối hợp với UBND tỉnh Đắk Lắk và Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) đã tổ chức Hội thảo "Chuyển đổi số Doanh nghiệp tại địa bàn Đắk Lắk" với sự tham gia của hơn 300 doanh nghiệp, hợp tác xã trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk và 15 điểm cầu trực tuyến.

Tại sự kiện, Tập đoàn VNPT đã giới thiệu về nền tảng chuyển đổi số oneSME (http://onesme.vn) với các giải pháp công nghệ để chuyển đổi số phù hợp cho các DNNVV. Đồng thời, VNPT cũng đã giới thiệu Cổng thông tin "Kết nối cung cầu sản phẩm nông sản, thực phẩm an toàn tỉnh Đắk Lắk" và các chính sách ưu đãi lớn, đa dạng của VNPT dành cho DNNVV ứng dụng tiện ích chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

Ông Nguyễn Tuấn Hà, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh Đắk Lắk phát biểu tại hội thảo

11/2021

Kêu gọi rộng rãi và tuyển chọn tư vấn tham gia Mạng lưới chuyên gia chuyển đổi số của Chương trình (đợt 2).

12/2021

Phối hợp với Dự án USAID LinkSME thiết kế 3 gói hỗ trợ chuyển đổi số: **Start Digital, Grow Digital, Go Digital - Go Global**, dự kiến triển khai trong năm 2022.

Hỗ trợ các doanh nghiệp mới bắt đầu chuyển đổi số.

Các giải pháp số trong gói này bao gồm: các công cụ, giải pháp số về tiếp thị trực tuyến, giao dịch số, hỗ trợ cộng tác - môi trường làm việc số, quản lý tài chính, quản lý nhân sự, dữ liệu và bảo mật và các giải pháp khác theo nhu cầu của cơ sở sản xuất kinh doanh.

Hỗ trợ các doanh nghiệp chuyển đổi số để tăng tốc phát triển.

Các giải pháp số trong gói này bao gồm: các công cụ, giải pháp số về hoạch định tổng thể tài nguyên doanh nghiệp, quản lý khách hàng, báo cáo và phân tích kinh doanh thông minh, dữ liệu và bảo mật và các giải pháp khác theo nhu cầu để tăng tốc chuyển đổi số.

Hỗ trợ các doanh nghiệp chuyển đổi số để thúc đẩy xuất khẩu, phát triển thương hiệu và sản phẩm trên thị trường quốc tế.

Các giải pháp số trong gói này bao gồm: các công cụ, giải pháp số nghiên cứu và phân tích thị trường, xuất bản nội dung số, tiếp cận thị trường, hỗ trợ nghiệp vụ xuất khẩu, tham gia các nền tảng thương mại điện tử xuyên biên giới và các giải pháp khác theo nhu cầu để vươn ra thị trường toàn cầu.

Ngoài ra, Chương trình cũng đã và đang phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân mở rộng mạng lưới hợp tác, huy động nguồn lực và thúc đẩy hệ sinh thái hỗ trợ chuyển đổi số cho doanh nghiệp.

Chương trình hy vọng nhận được sự đồng hành của các địa phương, doanh nghiệp, tổ chức và các chuyên gia nhằm hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số. Mọi thông tin xin liên hệ:

VĂN PHÒNG CHUYỂN ĐỔI SỐ - CỤC PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP
BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

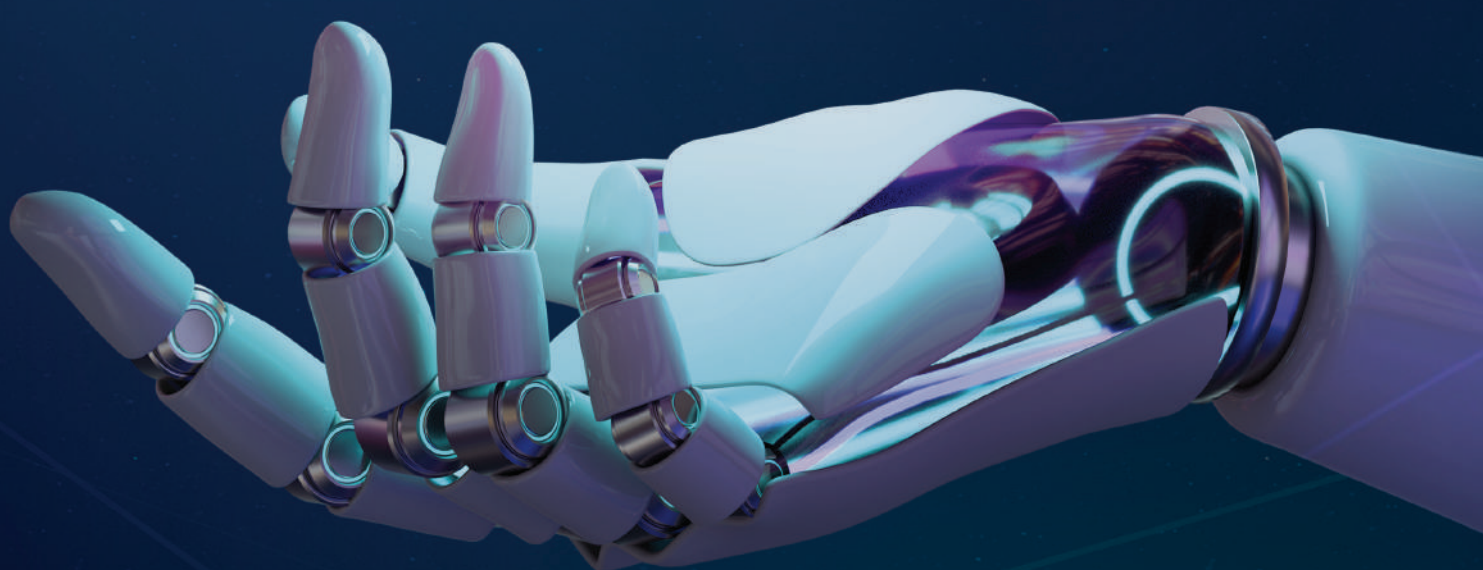
BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
CỤC PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP

www.digital.business.gov.vn

chuyendoiso.mpi@gmail.com

digital@mpi.gov.vn

080-43853

chuyendoisodn