**TƯ DUY KINH DOANH TRONG GIAI ĐOẠN CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA CÁC DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM.**

Th.s Mai Thị Quỳnh Như

Khoa Kế toán – Đại học Duy Tân.

Đại dịch Covid-19 đã cướp đi sinh mạng của hàng triệu người, gây thiệt hại nghiêm trọng cho nền kinh tế của thế giới, đe dọa sự vận hành nền chính trị quốc gia, phá vỡ hệ thống quốc tế kiểm soát các sự kiện thế giới. Vì vậy, **trật tự thế giới tài chính cũng có sự thay đổi lớn, theo nhận định của ngân hàng thế giới,** nền kinh tế toàn cầu bị suy giảm 5,2% do đại dịch Covid-19, từ đó làm cho nhu cầu của khách hàng, doanh nghiệp cũng thay đổi và dịch chuyển dần sang kênh số cho những giao dịch và chỉ đến tương tác trực tiếp cho những nhu cầu phức tạp hơn.

Từ khóa: kinh doanh, chuyển đổi số, Covid -19

**1.Đặt vấn đề**

Tư duy số là một khái niệm mới mẻ và quan trọng trong chủ đề chuyển dịch số hiện nay. Đó là một tập hợp cách suy nghĩ, thái độ làm việc và hành vi cho phép nhân sự và tổ chức thấy trước và thích ứng, nắm bắt những thay đổi mà doanh nghiệp sẽ trải qua trong kỷ nguyên số. Khi được trang bị tư duy số, các cá nhân và người quản lý có thể đối mặt với thay đổi, hay những gián đoạn của tổ chức một cách bình tĩnh, chủ động và tích cực.



Tư duy số bao gồm 5 yếu tố cơ bản: tư duy hợp tác, tư duy mở, tiếp cận với kỹ thuật và công nghệ, tư duy giải quyết vấn đề và phản biện, văn hóa ra quyết định dựa trên dữ liệu thu thập được. Bên cạnh đó, tư duy số còn đề cập đến những người, nhóm người luôn nghĩ đến việc tậ n dụng công nghệ kỹ thuật số để giải quyết vấn đề của mình một cách tốt hơn. Bài viết sẽ tập trung phân tích đánh giá xu hướng thay đổi sang sử dụng công nghệ số của khách hàng và doanh nghiệp trong vấn đề tương tác và hoạt động kinh doanh sau đại dịch.

**2.Xu hướng của công nghệ số được các doanh nghiệp áp dụng**

Các doanh nghiệp hoạt động trên thị trường đầu tư nhiều hơn cho công cuộc chuyển đổi số: tăng tốc tạo ra các sáng kiến kinh doanh số, vận hành hoạt động kinh doanh thông qua các sản phẩm số, tăng ngân sách chuyển đổi số, mở rộng kinh doanh sản phẩm số…

Các doanh nghiệp quyết định chuyển đổi số sớm bước đầu đã gặt hái được những thành quả: mô hình kinh doanh mới, sản phẩm dịch vụ mới, cải tiến được sản phẩm dịch vụ hiện hữu, tăng trải nghiệm của khách hàng, tinh gọn tổ chức, tiết kiệm chi phí và vận hành hiệu quả. Doanh nghiệp ưu tiên áp dụng các công nghệ giúp thúc đẩy tăng trưởng, tạo trải nghiệm cho các khách hàng hoàn hảo

Các công nghệ đó phải thúc đẩy tự động hóa, giúp ra quyết định thông minh, giúp tối ưu hóa hoạt động và tạo ra khác biệt.Công nghệ phải đáp ứng hiệu quả hoạt động: nền tảng dữ liệu kết nối, nền tảng ứng dụng và hạ tầng đam mây phải linh hoạt, dễ mở rộng, bảo mật.

1. **Định hướng, chiến lược của các doanh nghiệp trong công cuộc chuyển đổi số**

Trong công cuộc chuyển đổi số, các doanh nghiệp tập trung vào hai nội dung chính như sau:

Tối ưu hóa hoạt động kinh doanh hiện hữu bằng cách ứng dụng chuyển đổi số và công nghệ giúp tăng giá trị sản phẩm, giá trị dịch vụ dành cho khách hàng mà không làm thay đổi mô hình kinh doanh của doanh nghiệp. Đầu tiên doanh nghiệp phải cải thiện được dòng doanh thu của hoạt động kinh doanh hiện tại, doanh nghiệp có thể áp dụng công nghệ số để phân tích về giá dịch vụ của mình, so sánh về mặt giá với các doanh nghiệp cùng loại trên thị trường, so sánh về mặt chất lượng sản phẩm dịch vụ từ đó đưa ra được mức giá tối ưu dành cho khách hàng. Chi phí vận hành cũng phải được cắt giảm bằng các giải pháp, công cụ tự động hóa, hoặc cung cấp dịch vụ qua kênh số, online… Tăng năng suất lao động, tăng lượng giao dịch của khách hàng bằng công nghệ AI, RPA sẽ giúp cho doanh nghiệp tiết giảm được chi phí và gia tăng hiệu quả lao động. Cải thiện trải nghiệm của khách hàng thông qua việc tối ưu và tăng chất lượng của các sản phẩm công nghệ số.

Mở rộng chi nhánh và chuyển đổi hoàn toàn sang kinh doanh số bằng cách thay đổi hoạt động kinh doanh, thay đổi sản phẩm dịch vụ cung cấp để tạo ra hệ khách hàng mới, nguồn thu mới và mô hình kinh doanh số mới. Doanh nghiệp muốn tiến hành số hóa triệt để theo hướng này đầu tiên phải tiến hành nghiên cứu thị trường khách hàng, xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng để khai thác nhằm bán sản phẩm dịch vụ số đang triển khai này đến đúng hệ khách hàng mục tiêu. Các sản phẩm dịch vụ số mới này phải là những sản phẩm mang về lợi nhuận cao cho doanh nghiệp khi áp dụng tức là nó phải thỏa mãn các tiêu chí về tự động hóa, áp dụng công nghệ mới. Doanh nghiệp cũng có thể áp dụng các sản phẩm dịch vụ theo hướng “đo ni đóng giày”, tức là xây dựng mô hình dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng bằng cách áp dụng AI cho số lượng sản phẩm dịch vụ cung cấp. Cấu trúc hoạt động của doanh nghiệp cũng phải được chuyển đổi sang vận hành trên nền tảng số bằng cách tạo hệ sinh thái dựa trên công nghệ đám mây… từ đó có thể mở ra được cơ cấu vận hành doanh nghiệp mới, sản phẩm mới và hệ khách hàng hoàn toàn mới.

**Tài liệu tham khảo:**

1.https://vietnamnet.vn/vn/tuanvietnam/viet-nam-hung-cuong/tu-duy-so-khong-con-cho-cho-tinh-than-huu-chi-phoi-711683.html, truy cập ngày 13 tháng 1 năm 2022.

2.https://vnmedia.vn/cong-nghe/201904/5-tu-duy-can-co-trong-cong-so-thoi-40-632038/, truy cập ngày 14 tháng 1 năm 2022.

3.https://ictvietnam.vn/trao-doi-voi-gs-dang-hung-vo-ve-tu-duy-so-2021050610300926.htm, truy cập ngày 14 tháng 1 năm 2022.