

# DIGITAL TRANSFORMATION

## Chuyển đổi số là gì?



Có nhiều tổ chức khác nhau định nghĩa về chuyển đổi số, mỗi tổ chức sẽ có thiên hướng định nghĩa Chuyển đổi số dựa trên chiến lược phát triển của mình.

Sau đây là định nghĩa Chuyển đổi số của 1 số tổ chức:

### **TMForum:**

Là các sáng kiến chuyển đổi trong nội bộ nhằm tăng tính hiệu quả và sự linh hoạt thông qua tự động hóa; và các cải tiến bên ngoài tập trung vào trải nghiệm của khách hàng, cung cấp kênh trải nghiệm đồng nhất và các dịch vụ kỹ thuật số mới.

TMForum cũng khởi động 1 dự án Digital Maturity Model & Metrics (DMMM) nhằm đưa ra các tiêu chuẩn, kinh nghiệm và hướng dẫn Telco thực hiện chuyển đổi số.

*(Ref: DMM – Digital Maturity Model & Metrics Charter (R17.0) Project)*

### **Gartner:**

Ứng dụng các công nghệ kỹ thuật số để thay đổi 1 mô hình kinh doanh và cung cấp các cơ hội doanh thu và tạo ra giá trị mới; đó là quá trình chuyển sang kinh doanh số.

Theo khảo sát của Gartner thì có 3,160 CIO từ 98 quốc gia hoạt động trong 15 ngành công nghiệp chính, cho rằng Chuyển đổi số là mối quan tâm hàng đầu của họ.

*(Ref: Is Digital a Priority for Your Industry?)*

**Forrester:**

Digital không phải là kênh (channel) – và chuyển đổi không phải là 1 dự án. Mục đích cơ bản của Chuyển đổi số không phải là số hóa 1 tình trạng hiện có mà là tái tạo lại một mô hình kinh doanh hoàn toàn khác nhau, nơi đặt công nghệ làm cốt lõi.

Forrester đưa ra mô hình trưởng thành Digital Maturity Model 4.0.

**Open ROAD:**

Cách một doanh nghiệp áp dụng công nghệ kỹ thuật số và các quy trình để duy trì sự sáng tạo, cạnh tranh và gắn kết với khách hàng.

Open ROAD đưa ra mô hình tăng trưởng Open Digital Maturity Model.

**Microsoft:**

Tái tạo lại cách công ty tập hợp mọi người, dữ liệu và quy trình để tạo ra giá trị cho khách hàng của bạn và duy trì lợi thế cạnh tranh trong thế giới kỹ thuật số.

Theo các định nghĩa trên, có thể thấy Chuyển đổi số tập trung vào các mục tiêu:

- Chuyển đổi số về mặt khách hàng: chuyển dịch sang mô hình lấy khách hàng làm trung tâm
- Chuyển đổi số về điều hành: chuyển đổi mô hình để hoạt động hiệu quả hơn
- Sử dụng công nghệ để thúc đẩy quá trình chuyển đổi số

**Chuyển đổi số của các Telco**

Cách thức các doanh nghiệp viễn thông thực hiện chuyển đổi số:

**Vodafone**

EVO là tên chương trình chuyển đổi số về Tài chính, Quản lý chuỗi phân phối, Nguồn nhân lực. Dựng nền tảng SAP tập trung.

- Dự án triển khai 8 phiên bản, trong hơn 6 năm tới hơn 20 công ty con
- Triển khai tới hơn 85k người dùng
- Sử dụng công nghệ SAP SUP cho tính năng di động và SAP HANA cho phân tích dữ liệu
- Một nền tảng duy nhất cho Tài chính, Kênh phân phối và Nguồn lực
- 25 hệ thống, hơn 150 ứng dụng

EVO là một sự chuyển đổi kinh doanh mạnh mẽ, sâu rộng và đột phá. Giúp Vodafone hoạt động như một doanh nghiệp toàn cầu thực sự, tối đa hóa lợi ích của mô hình kinh doanh cốt lõi.

**China Mobile**

China Mobile Zhejiang thuộc China Mobile Group có hơn 50 triệu thuê bao thuộc tỉnh Chiết Giang. Nằm trong chiến lược “Big Connectivity” của tập đoàn, bắt đầu thực hiện chuyển đổi số từ 2014.

Một phần chính trong chuyển đổi số là khai thác cơ hội kinh doanh cho đối tác của họ. Năm 2015, họ ký thỏa thuận với Huawei để triển khai và quản lý nền tảng API B2B2X và hệ sinh thái đối tác chiến lược, với mục đích gia tăng lợi nhuận từ tài sản viễn thông hiện có.

Nền tảng gồm 3 tính năng chính:

- Cho phép China Mobile Zhejiang quản lý được việc cung cấp tài nguyên mạng lưới ra ngoài;
- Xây dựng một nền tảng Open API;
- Phát triển hệ sinh thái cộng tác

Sau chuyển đổi, họ đạt được một số thành tựu:

- Nền tảng này cho phép tạo ra các mô hình kinh doanh và dịch vụ tiêu dùng sáng tạo với hơn 1,000 đối tác, phục vụ nhiều ngành dọc.
- Cuối 2016, họ có hơn 200 APIs trên nền tảng, hỗ trợ 8 triệu giao dịch hàng ngày
- Thời gian để tiếp thị cho các dịch vụ B2B giảm 90%
- Doanh thu từ nền tảng là 100 triệu nhân dân tệ đến cuối 2016

## **HKT**

Dựa trên các đánh giá về chuyển đổi số Dịch vụ, quy trình và mạng lưới, HKT đã triển khai dự án Earch về chuyển đổi số dựa trên mô hình trưởng thành về chuyển đổi số Open ROAD với 5 mục tiêu (ROADS):

- **Real-Time**: Không khoảng cách, một lần chạm, cho phép người dùng tận hưởng dịch vụ trong 1 giây từ tạo đơn hàng đến thanh toán và đến cấu hình hệ thống;
- **On-Demand**: cho phép người dùng tùy chỉnh dịch vụ dựa trên nhu cầu;
- **All-Online**: người dùng quen thuộc với tất cả kênh trực tuyến, bỏ dần thói quen tới điểm giao dịch;
- **Diy**: cho phép người dùng tham dịch phát triển và tối ưu dịch vụ;
- **Social**: cho phép người dùng chia sẻ kinh nghiệm về dịch vụ trực tuyến của HKT.

Các kết quả đạt được sau 1.5 năm:

- HKT có một Omni-Channel cho các dịch vụ kỹ thuật số;
- Hỗ trợ các dịch vụ IoT, SmartCity, BigData, AI, thực tế ảo
- Sẵn sàng các tính năng về một hệ sinh thái trong tương lai

## **Telefónica**

Jose Manuel Gacon Carus, Giám đốc Chiến lược & Quản trị CNTT toàn cầu, Telefónica Global IT, chia sẻ những thành công lớn và những bước đi từ sáng kiến chuyển đổi đa quốc gia của công ty cho đến nay

Áp lực đối với các công ty viễn thông ngày càng tăng, với nhiều doanh nghiệp mới, những cách thức mới để kinh doanh và kỳ vọng gia tăng của khách hàng. Ngoài ra, các doanh

ngành đã Chuyển đổi số tạo ra áp lực lớn đến doanh thu và giữ chân khách hàng của Telefónica ngay cả khi họ không cạnh tranh trực tiếp.

Để cạnh tranh trong thế giới kỹ thuật số, Telefónica đã phát triển một chương trình cấp công ty để biến mình thành một doanh nghiệp kỹ thuật số hoàn toàn – end-to-end digital business, tập trung vào khách hàng & dữ liệu; và sẵn sàng cạnh tranh trong một hệ sinh thái mở.

### **Chuyển đổi số đầy đủ**

Chuyển đổi kỹ thuật đầy đủ (End-to-end digitalization) là một sự biến đổi hoàn toàn do doanh nghiệp thực hiện nhằm phát triển cách họ tương tác với khách hàng; các sản phẩm và dịch vụ; và cách họ việc nội bộ. Đây không chỉ là về CNTT; nó bao gồm tổ chức, con người, quy trình, công nghệ ... Điều này đòi hỏi một cách tiếp cận toàn diện và phối hợp nhịp nhàng để mọi người đều đóng góp cho sự chuyển đổi. Telefónica đang hợp nhất quan điểm của khách hàng và công ty, nhằm đạt được hai mục tiêu chính:

- Bất kỳ tương tác nào trên màn hình bất kỳ – Any interaction on any screen
- Không có văn phòng – Zero back office

### **Làm thế nào để chuyển đổi số**

Telefónica dựa chủ yếu vào Khung quy trình nghiệp vụ (eTOM), Khung ứng dụng (TAM), Khung thông tin (SID) và Khung tích hợp (Integration Framework) để thực thi một quy trình đầy đủ (Full Stack) đáp ứng hầu hết các vùng BSS (BSS Domain) trong TAM và bao phủ được tổng thể quy trình