

VAI TRÒ CỦA DỮ LIỆU TRONG CHUYỂN ĐỔI KỸ THUẬT SỐ

● NGUYỄN THỊ PHƯƠNG DUNG

TÓM TẮT:

Bài viết tổng quan về chuyển đổi kỹ thuật số, dữ liệu trong chuyển đổi kỹ thuật số, để từ đó thấy được vai trò của dữ liệu trong chuyển đổi kỹ thuật số với doanh nghiệp trong giai đoạn hiện nay.

Từ khóa: dữ liệu, chuyển đổi kỹ thuật số, ứng dụng di động, kỹ thuật số.

1. Đặt vấn đề

Thuật ngữ “chuyển đổi kỹ thuật số” có nghĩa khác nhau đối với các tổ chức khác nhau. Ở cấp độ cơ bản nhất, ta có thể coi chuyển đổi kỹ thuật số là sự chuyển đổi các quy trình, hoạt động và công cụ từ môi trường ngoại tuyến truyền thống sang môi trường kỹ thuật số. Tuy nhiên, chuyển đổi kỹ thuật số có thể là bất cứ điều gì từ việc thiết lập một ứng dụng di động, trang web hoặc các quy trình - để định dạng lại và cho phép kỹ thuật số hóa toàn bộ doanh nghiệp.

Chuyển đổi kỹ thuật số với dữ liệu cụ thể là sự hỗ trợ và nâng cao kỹ thuật số trong một doanh nghiệp, mang lại giá trị thông qua sự hiểu biết, liên kết và hoạt động tốt hơn đối với dữ liệu kỹ thuật số và dữ liệu ngoại tuyến.

Vì vậy, chuyển đổi dữ liệu kỹ thuật số không chỉ giới hạn ở các thương hiệu ngoại tuyến truyền thống. Trên thực tế, vì nó hoạt động để mang các điểm và nền tảng dữ liệu bị phân mảnh lại với nhau trong hệ sinh thái rộng lớn hơn của tổ chức - cả trên mạng và cả ngoại tuyến nên chuyển đổi

dữ liệu kỹ thuật số tạo ra một cái nhìn tổng quan rõ ràng về cách nâng cao và mở rộng cũng như thấy được giá trị lớn hơn ngay cả đối với các thương hiệu đã trực tuyến.

Do vậy, bài viết nghiên cứu về “Vai trò của dữ liệu trong chuyển đổi kỹ thuật số” để thấy được sự quan trọng của việc chuyển đổi kỹ thuật số và vai trò của dữ liệu trong chuyển đổi kỹ thuật số đối với doanh nghiệp.

2. Chuyển đổi kỹ thuật số

Theo Công ty Nghiên cứu và Tư vấn công nghệ thông tin Gartner: “Chuyển đổi kỹ thuật số là việc ứng dụng công nghệ trong quá trình thay đổi mô hình kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó tạo thêm nhiều cơ hội và giá trị mới, giúp doanh nghiệp gia tăng tốc độ tăng trưởng và đạt doanh số tốt hơn”.

Theo Microsoft, chuyển đổi số là việc tái cấu trúc tư duy trong phối hợp giữa dữ liệu, quy trình và con người nhằm tạo ra nhiều giá trị mới.

Tóm lại, chuyển đổi kỹ thuật số (Digital Transformation) là quá trình sử dụng các ứng dụng công nghệ kỹ thuật số để tạo ra/điều chỉnh

các quy trình kinh doanh, văn hóa và trải nghiệm khách hàng hiện có nhằm đáp ứng các thay đổi kinh doanh và nhu cầu của thị trường trong thời đại kỹ thuật số.

Chuyển đổi kỹ thuật số ưu việt hơn các hình thức truyền thống như bán hàng, tiếp thị và dịch vụ khách hàng, bởi doanh nghiệp áp dụng các ứng dụng thông minh để quản lý doanh nghiệp, từ đó nhìn lại cách kinh doanh - cách thu hút khách hàng trên nền tảng công nghệ kỹ thuật số.

Hiện nay, chuyển đổi kỹ thuật số mang lại nhiều lợi ích cho các chính phủ, doanh nghiệp và người tiêu dùng nhưng cũng tạo ra những mâu thuẫn, thay đổi cơ bản với mô hình kinh doanh truyền thống, bởi những thay đổi quan trọng trong chuỗi giá trị các ngành công nghiệp cũng như chuỗi cung ứng toàn cầu buộc các doanh nghiệp và mô hình kinh doanh truyền thống phải có sự thay đổi mạnh mẽ để tồn tại và phát triển.

3. Dữ liệu của chuyển đổi kỹ thuật số

Tại cửa hàng, trên thiết bị di động, phương tiện truyền thông xã hội - với tư cách là nhà tiếp thị, đã ngày càng mở rộng các tùy chọn để kết nối với người tiêu dùng và truy cập vào khối lượng lớn dữ liệu người tiêu dùng. Với việc lập kế hoạch, tích hợp nền tảng và chiến lược dữ liệu phù hợp, đó là những gì mà chuyển đổi kỹ thuật số với dữ liệu mang lại.

Một sự chuyển đổi kỹ thuật số thực sự với dữ liệu sẽ hoạt động để triển khai và tinh chỉnh các công cụ hợp nhất, phù hợp, chiến lược dữ liệu, quản lý dữ liệu, quy trình và phân tích để cho phép thông tin chi tiết về dữ liệu chính xác - căn chỉnh và tinh chỉnh dữ liệu ngoại tuyến để hỗ trợ việc ra quyết định một cách thông minh trên toàn bộ việc kinh doanh. Tất nhiên, vì mọi tổ chức sẽ có những mục tiêu, ưu tiên và tham vọng khác nhau, nên không có 2 quy trình nào giống nhau - vì mỗi tổ chức sẽ có những điểm xuất phát và công nghệ khác nhau để thực hiện chuyển đổi kỹ thuật số.

4. Dữ liệu sẽ tạo một kế hoạch nhất quán cho chuyển đổi kỹ thuật số

Trước khi lập kế hoạch chuyển đổi kỹ thuật số, điều quan trọng là phải xem xét các mục tiêu và

hiểu lý do tại sao chiến lược chuyển đổi là cách tiếp cận phù hợp. Về cốt lõi, chuyển đổi kỹ thuật số phụ thuộc vào công nghệ và dữ liệu để:

- Tạo thông tin chi tiết và điểm dữ liệu sẽ cải thiện đáng kể trải nghiệm của khách hàng với mục đích tăng doanh số bán hàng, lòng trung thành và sự ủng hộ thương hiệu.

- Kích hoạt và mở khóa trí thông minh trong một tổ chức để làm nổi bật cách thức và nơi có thể dành thời gian và chi phí cho quá trình này, với mục đích giảm lãng phí và giảm chi phí kinh doanh. Thực chất, chuyển đổi kỹ thuật số là một quá trình được thiết kế để kết hợp, làm rõ và tích hợp các quy trình, dữ liệu và công nghệ thành một lớp thông tin, có thể hành động trong toàn doanh nghiệp.

Mặc dù nhiều tổ chức đã có dữ liệu mà họ cần để cung cấp thông tin chiến lược, nhưng thật khó để thu được giá trị khi dữ liệu đó bị khóa trong các nền tảng công nghệ bị che khuất. Chuyển đổi kỹ thuật số hoạt động để tích hợp tất cả thông tin đó, cung cấp dữ liệu rõ ràng hơn và thông báo hành động thành công trên nhiều lĩnh vực kinh doanh.

- Số hóa môi trường dữ liệu: Cấp độ đầu chuyển đổi kỹ thuật số là số hóa môi trường dữ liệu của thương hiệu, như chuyển từ tại chỗ sang đám mây.

- Giải quyết sự phân mảnh để chuyển đổi trải nghiệm khách hàng: Người tiêu dùng kỹ thuật số ngày nay mong đợi trải nghiệm thương hiệu liền mạch, công nhận họ với tư cách cá nhân, tuy nhiên họ chọn tương tác. Nhưng với số lượng các cách tương tác với thương hiệu ngày càng tăng theo cấp số nhân, hành trình của khách hàng ngày càng bị phân mảnh. Chuyển đổi kỹ thuật số giúp giải quyết vấn đề này vì nó thúc đẩy sự thay đổi và cung cấp tiếp thị theo hướng dữ liệu, mang tính chuyển đổi, mở ra cái nhìn sâu sắc bằng cách hợp nhất dữ liệu khách hàng bị phân mảnh trên các điểm tiếp xúc, ứng dụng và nền tảng.

Chuyển đổi kỹ thuật số mang lại sự thay đổi và tác động cho tất cả các tổ chức. Từ các thương hiệu ngoại tuyến mới bắt đầu hành trình kỹ thuật số, đến các thương hiệu đã trực tuyến nhưng muốn tìm hiểu thêm về khách hàng trực tuyến, ẩn danh

của họ - và hiểu tiềm năng tìm kiếm khách hàng thông minh hơn thông qua dữ liệu.

Chuyển đổi kỹ thuật số diễn hình liên quan gì?

Về cơ bản, chuyển đổi kỹ thuật số là việc xem xét cách các thương hiệu tổ chức cơ cấu và đội ngũ nhân viên của họ để tận dụng lợi thế của công nghệ siêu nhanh, tinh vi có thể làm được nhiều việc hơn, tốt hơn.

Vì lý do này, một chuyển đổi kỹ thuật số thực sự hiệu quả phải là sự kết hợp của công nghệ tinh vi, tiếp đến là thu thập và sắp xếp dữ liệu; sử dụng dữ liệu đó một cách thông minh để thông báo cho tổ chức thu thập dữ liệu đó và thứ ba; kết hợp thông tin chi tiết về công nghệ và dữ liệu để mang đến trải nghiệm thương hiệu khách hàng dựa trên dữ liệu, vượt trội.

Do đó, các lĩnh vực chính cần xem xét để chuyển đổi kỹ thuật số thực sự bao gồm: Chiến lược dữ liệu; Quản lý dữ liệu, hợp nhất và tích hợp dữ liệu; Sự riêng tư; Kích hoạt, tích hợp và tối ưu hóa MarTech; Và tất nhiên - trải nghiệm của khách hàng.

Có nên xem xét hợp tác chuyển đổi kỹ thuật số không?

Để đạt được kết quả từ quá trình chuyển đổi kỹ thuật số, một cách tiếp cận toàn diện và chiến lược, đáp ứng từng yếu tố trên sẽ là yếu tố thúc đẩy thành công. Trên thực tế, một hệ sinh thái phân mảnh, không xem xét các điểm này cùng nhau có xu hướng dẫn đến chuyển đổi không hiệu quả hoặc không hiệu quả cho doanh nghiệp.

5. Các mục tiêu phù hợp cho dữ liệu tổ chức

Nếu xem xét trong 20 - 30 năm qua, đã có một lượng lớn sự thay đổi công nghệ đáng kinh ngạc ảnh hưởng đến cuộc sống hàng ngày của chúng ta. Từ sự ra đời của internet, điện thoại di động,... công nghệ biến đổi, phát triển không chỉ thay đổi cuộc sống của người tiêu dùng, mà còn thúc đẩy sự thay đổi từ các thương hiệu.

Kết quả cho thấy những người ưu tiên chuyển đổi kỹ thuật số là những người nổi bật; cho dù họ là một doanh nghiệp đã kinh doanh trực tuyến, người cần một sáng kiến chuyển đổi để thu hút các thị trường mà họ chưa nhắm mục tiêu trước

đây - hay một thương hiệu ngoại tuyến truyền thống nhận ra rằng trải nghiệm thương hiệu kỹ thuật số tiêu cực có thể gây tổn hại cho công ty, lòng trung thành, danh tiếng,...

Ở cấp độ cơ bản nhất, đó là sự công nhận về nhu cầu thay đổi - sự thay đổi về công nghệ, thay đổi trong tư duy kinh doanh và văn hóa, sẽ thúc đẩy sự chuyển đổi hiệu quả. Hiểu rõ các cơ hội mà việc tận dụng thông tin chi tiết về dữ liệu có thể mang lại - để hợp lý hóa, cung cấp thông tin và tích hợp hoạt động trên tất cả các lĩnh vực của doanh nghiệp - các động lực đằng sau chuyển đổi kỹ thuật số là rất rõ ràng.

5.1. Các thách thức mà doanh nghiệp phải đối mặt giải quyết trong quá trình chuyển đổi kỹ thuật số

Phạm vi chuyển đổi kỹ thuật số có thể rất rộng lớn. Tuy nhiên, những thách thức chung mà các tổ chức có thể tìm cách giải quyết bằng chuyển đổi kỹ thuật số là:

- *Giải quyết sự phân mảnh dữ liệu và quản lý dữ liệu được lưu trữ.*

Trải nghiệm khách hàng hiện đại, hiệu quả được trải rộng trên nhiều điểm tương tác, nền tảng và kênh. Ưu điểm của thương hiệu là công nhận khách hàng là cá nhân trên các điểm tiếp xúc đã chọn của họ bất kỳ lúc nào, với thông điệp phù hợp, cộng hưởng, mặc dù các đường dẫn đến mua hàng ngày càng bị phân mảnh - cùng một người có thể ghé thăm cửa hàng, trang web của bạn, tương tác qua các kênh xã hội hoặc bản tin, sau đó cuối cùng mua hàng thông qua quảng cáo trên trang web của bên thứ ba - và mong đợi trải nghiệm nhất quán xuyên suốt.

Chuyển đổi kỹ thuật số có thể giúp giải quyết tình trạng phân mảnh dữ liệu đó cho các thương hiệu và chuyển đổi trải nghiệm của khách hàng - bằng cách cung cấp cơ sở hạ tầng dữ liệu, chiến lược và công nghệ để giúp các thương hiệu thống nhất, tổ chức, sắp xếp và quản lý dữ liệu của họ.

- *Liên kết với nhau giữa dữ liệu ngoại tuyến và ngoại tuyến, đồng thời số hóa.*

Hầu hết các thương hiệu ngày nay - theo ngành dọc - đều nhận thức được sự cần thiết phải điều

chính dữ liệu ngoại tuyến và trực tuyến của họ cũng như số hóa môi trường dữ liệu mà họ có - để tận dụng các khả năng thời gian thực, giải quyết tình trạng phân mảnh và hơn thế nữa. Mục tiêu chuyển đổi kỹ thuật số ban đầu có thể chỉ đơn giản là cho phép cơ sở hạ tầng và quy trình dữ liệu phù hợp để di chuyển dữ liệu sang môi trường kỹ thuật số - ví dụ: chuyển từ tại chỗ sang đám mây.

Có nền tảng công nghệ tiếp thị phù hợp - và cung cấp năng lượng bằng dữ liệu thời gian thực, chính xác, không bị xáo trộn, để thúc đẩy hành động sáng suốt, là một thách thức quan trọng khác thúc đẩy chuyển đổi kỹ thuật số.

Số hóa ngày càng tăng đã tạo ra nhiều lựa chọn cho người tiêu dùng hơn bao giờ hết và tạo ra khối lượng, tốc độ, sự đa dạng và tính xác thực của dữ liệu ngày càng tăng. Để giải quyết luồng dữ liệu khổng lồ đó, trung bình một tổ chức làm việc để quản lý và tích hợp nhiều nền tảng và ứng dụng MarTech cùng một lúc. Thách thức ở đây là đảm bảo sử dụng đúng công nghệ, được tích hợp, tối ưu hóa và căn chỉnh để mở khóa giá trị và không tạo ra các silo. Xét cho cùng, ngay cả khi bạn có công nghệ phù hợp và dữ liệu phù hợp, thật khó để thu được giá trị nếu dữ liệu đó bị khóa trong các nền tảng bị che khuất!

Chuyển đổi kỹ thuật số có thể cung cấp hỗ trợ, chiến lược và sự thống nhất của MarTech giữa các ứng dụng để tích hợp dữ liệu, cho phép dữ liệu rõ ràng và cung cấp thông tin hành động trong toàn doanh nghiệp. Quản lý, kích hoạt và kích hoạt dữ liệu.

Quản lý dữ liệu và chiến lược cũng là những thách thức cốt lõi đối với nhiều thương hiệu đang muốn thực hiện chuyển đổi kỹ thuật số. Việc biết cách kích hoạt, kích hoạt và triển khai dữ liệu phù hợp, ở đúng vị trí, quy mô và thời gian thực là rất phức tạp. Để thúc đẩy giá trị tốt nhất từ khoản đầu tư của họ, nhiều thương hiệu chọn một đối tác chuyển đổi dữ liệu kỹ thuật số có thể phân tích và tư vấn về cách tốt nhất để tối ưu hóa hệ sinh thái dữ liệu của họ và cung cấp thông tin chi tiết có kinh nghiệm về các công cụ và nền tảng tốt nhất mà một thương hiệu cụ thể có thể cần.

5.2. Cách thức hỗ trợ chuyển đổi và xây dựng tình huống kinh doanh trong chuyển đổi kỹ thuật số

Thách thức lớn nhất với sự chuyển đổi là sự hiểu biết và kiến thức chuyên môn để biết hành động ở đâu và như thế nào. Chỉ triển khai một công nghệ mới và hy vọng vào điều tốt nhất là chưa đủ trong quá trình chuyển đổi kỹ thuật số, nên các thương hiệu cần nắm rõ dữ liệu, công cụ, kho chứa và hiểu cách thức, địa điểm và lý do áp dụng chuyển đổi kỹ thuật số.

Đồng thời, phải đảm bảo sự mua vào của tổ chức và giải quyết các rào cản đối với sự thay đổi của tổ chức. Bước sang thế giới kỹ thuật số là một thay đổi đáng kể đối với một doanh nghiệp, đặc biệt nếu họ chưa phải là kỹ thuật số. Con người và tổ chức là thách thức lớn nhất.

Một sáng kiến chuyển đổi kỹ thuật số được lập kế hoạch và thực hiện tốt sẽ thúc đẩy nỗ lực của thương hiệu nhằm làm cho trải nghiệm của khách hàng trở nên cá nhân, phù hợp, đo lường và tác động hơn. Một chiến lược dữ liệu vững chắc với dữ liệu của bên thứ nhất, thứ 2 và thứ 3 ở đúng vị trí cung cấp động lực để làm cho nó hoạt động, sự thông minh để làm cho nó đúng và đường mòn dữ liệu để đo lường tác động.

6. Kết luận

Ngay cả khi tổ chức của bạn đang trải qua một hoặc nhiều thách thức ở trên, rất khó để đánh giá liệu chuyển đổi kỹ thuật số hoàn toàn có phải là câu trả lời hay không.

Rốt cuộc, chuyển đổi kỹ thuật số có rất nhiều ý nghĩa. Đối với một thương hiệu, đó có thể là về việc khởi chạy thương mại điện tử hoặc ứng dụng dành cho thiết bị di động. Đối với một số người, nó có thể là về việc cải thiện trải nghiệm web. Đối với những người khác, nó sẽ là về hỗ trợ công nghệ hoặc số hóa các quy trình hoạt động và kinh doanh chính để giảm thời gian và chi phí. Bạn có thể đơn giản biết rằng bạn có nhu cầu xem xét và cải thiện hệ sinh thái dữ liệu của mình để thấy giá trị lớn hơn - thực tế là tất cả những điều này thực chất là chuyển đổi dữ liệu kỹ thuật số ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Reddy, S. and Werner Reinartz. (2017). Digital Transformation and Value Creation: Sea Change Ahead. *GfK Marketing Intelligence Review*, 9(1), 11-17.
2. Swen Nadkarni and Reinhard Prugl. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71, 233-341.
3. Chuyển đổi số - digital transformation là gì? (2021). Truy cập tại <https://magenest.com/vi/chuyen-doi-so-digital-transformation-la-gi/>
4. Chuyển đổi số là gì? Tầm quan trọng của chuyển đổi số hiện nay. Truy cập tại <https://issi.vn/kien-thuc/chuyen-doi-so/chuyen-doi-so-la-gi-tam-quan-trong-cua-chuyen-doi-so-hien-nay/>

Ngày nhận bài: 12/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/3/2022

Thông tin tác giả:

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG DUNG

Học viện Ngân hàng

THE ROLE OF DATA IN THE DIGITAL TRANSFORMATION PROCESS

● **NGUYEN THI PHUONG DUNG**

Banking Academy

ABSTRACT:

This paper presents an overview on the digital transformation and data for the digital transformation process in order to highlight the role of data in the digital transformation process of businesses in the current period.

Keywords: data, digital transformation, mobile apps, digital.