

Xu hướng phát triển phần mềm hỗ trợ quản lý và một số đề xuất giải pháp cho Việt Nam

Nguyễn Thu Hương

Trung tâm Phân tích và Dự báo, Viện Hàn lâm KHXH Việt Nam

Trong bối cảnh phát triển hiện đại, công nghệ thông tin (CNTT) đang hiện diện và đóng vai trò quan trọng không thể thiếu trong quá trình quản trị, điều hành các hoạt động sản xuất kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. Sự phát triển và ứng dụng của mạng Internet đã làm thay đổi mô hình và cách thức hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, mở ra vô vàn cơ hội mới khi các công việc thủ công trước kia đang từng bước được chuyển đổi sang giao dịch điện tử. Từ sản xuất, quản lý, bán hàng hay quá trình chăm sóc sau bán hàng, các ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại đã có thể giúp doanh nghiệp thực hiện, quản lý và giám sát từng khâu một cách tự động, chính xác và hiệu quả.

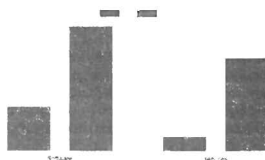
1. Xu hướng phát triển phần mềm hỗ trợ quản lý trên thế giới

Sự phát triển của công nghệ ngày nay, đặc biệt là công nghệ điện toán đám mây đã tạo điều kiện thuận lợi để các nhà sản xuất phần mềm khai thác thị trường phần mềm trên nền điện toán đám mây và nền web, với mức chi phí hợp lý thấp hơn. Đây là các giải pháp tập trung chủ yếu vào nhóm đối tượng là các các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cung cấp cho khách hàng hệ thống quản trị doanh nghiệp mà trước đây chỉ duy nhất các doanh nghiệp với quy mô lớn mới có đủ điều kiện và khả năng ứng dụng. Các dịch vụ phần mềm thay vì được cài đặt vào hệ thống máy tính của doanh nghiệp, từ thiết lập server đến cài đặt cho từng chiếc máy tính có quyền truy cập (offline), thì ngày nay, thiết lập một phần mềm quản lý doanh nghiệp trên nền tảng mạng Internet (web hay đám mây) dễ rất đáng và có chi phí rẻ chỉ bằng một phần nhỏ so với trước kia.

Như trong bất kỳ chuỗi giá trị nào, sự hợp tác giữa các tác nhân trong chuỗi giá trị bán hàng, bao gồm nhà bán lẻ, nhà cung cấp và khách hàng, là không thể tránh khỏi - đặc biệt là đối với các nhà bán lẻ độc lập, nếu muốn tồn tại trên thị trường bán lẻ hiện đại (ví dụ như Daif, 2001). Do những thay đổi hiện tại trong lĩnh vực bán lẻ và trong hành vi của người tiêu dùng, các nhà bán lẻ buộc phải hợp tác mạnh mẽ hơn với các bên (Berger và cộng sự., 2005). Chuỗi cung ứng có xu hướng chuyển đổi từ mô hình đẩy thành mô hình kéo trong đó khách hàng đóng vai trò chính. Việc chuyển đổi này đòi hỏi sự hợp tác sâu rộng giữa các đối tác tham gia trong chuỗi giá trị, và được hỗ trợ thêm nhờ có CNTT. Việc áp dụng các hệ thống POS và sự cập

thiết cho sự hợp tác và liên kết giữa các tổ chức trong lĩnh vực bán lẻ, lý giải cho sự tăng trưởng mạnh mẽ đối với thị trường phần mềm quản lý doanh nghiệp nói chung và phần mềm quản lý bán hàng nói riêng. Thị trường phần mềm ERP toàn cầu được định giá 35,81 tỷ đô la vào năm 2018 và dự kiến sẽ đạt 78,40 tỷ đô la vào năm 2026, tăng trưởng với tốc độ CAGR là 10,2% từ năm 2019 đến 2026.

Biểu 1. Thị trường phần mềm ERP bao gồm doanh thu từ phần mềm và các dịch vụ đi kèm



Nguồn: Báo cáo của ResearchAndMarkets.com

Ngành công nghiệp sản xuất chiếm lĩnh thị trường phần mềm ERP năm 2018 và dự kiến sẽ tiếp tục xu hướng này trong giai đoạn đến năm 2026. Điều này được lý giải bởi sự gia tăng số lượng tham gia vào thị trường sản xuất được phẩm, ô tô, may mặc và điện tử, hàng hóa tiêu dùng. Hơn nữa, sự gia tăng trong việc áp dụng các giải pháp đám mây và tăng tập trung vào việc tích lũy dữ liệu khách hàng để hỗ trợ quá trình ra quyết định thúc đẩy sự tăng trưởng của thị trường. Tuy nhiên, mô-đun nguồn nhân lực (HR) dự kiến sẽ chứng kiến sự tăng trưởng cao nhất, do sự mở rộng kinh doanh đang diễn ra ở các nền kinh tế đang phát triển, buộc các doanh nghiệp phải áp dụng các mô-đun ERP

HR để dễ dàng tích hợp và quản lý tất cả các thông tin cần thiết của lực lượng lao động hiện tại và bổ sung.

Thị trường phần mềm ERP toàn cầu được phân chia theo từng cấu phần hoạt động (phần mềm và dịch vụ), mô hình triển khai (offline, đám mây và kết hợp cả hai), chức năng kinh doanh (tài chính, nguồn nhân lực (HR), chuỗi cung ứng, quản lý khách hàng, quản lý hàng tồn kho...), liên kết ngành dọc, khách hàng (they quy mô doanh nghiệp nhỏ, vừa và lớn) và khu vực thị trường. Các ngành công nghiệp được đề cập trong nghiên cứu bao gồm sản xuất, BFSI, y tế, bán lẻ và phân phối, chính phủ và tiện ích, CNTT & viễn thông, xây dựng, hàng không vũ trụ và quốc phòng, và các ngành khác. Theo khu vực, nó được phân tích trên khắp Bắc Mỹ, Châu Âu, Châu Á - Thái Bình Dương và LAMEA.

Ở phân khúc cao cấp của thị trường vẫn là các giải pháp phần mềm mang tính bao quát, phù hợp hơn với các doanh nghiệp lớn, tập đoàn, tổng công ty với nhiều đơn vị con, chi nhánh, bao gồm các chức năng hoạch định nguồn lực doanh nghiệp, quản lý nội dung doanh nghiệp (ECM), quản lý quy trình kinh doanh (BPM) và quản lý vòng đời sản phẩm, quản lý khách hàng, quản lý bán hàng. Các ứng dụng này có phạm vi rộng và thường đi kèm với các mô-đun có thêm chức năng gốc hoặc kết hợp chức năng của các chương trình máy tính của bên thứ ba. Còn ở phân khúc thấp hơn, dành cho các doanh nghiệp, cửa hàng nhỏ, các giải pháp CRM, POS và quản lý bán hàng có thiết kế và chi phí phù hợp hơn. Nếu như trước đây, phân biệt ứng dụng phần mềm phục vụ quản lý doanh nghiệp như CRM, quản lý bán hàng vẫn còn khá rõ ràng, thì ngày nay, sự phát triển của công nghệ phần mềm đã dẫn đến xu hướng tích hợp rất nhiều chức năng của cả hai loại phần mềm này vào giải pháp phần mềm phục vụ doanh nghiệp. Tuy nhiên, một số nhà cung cấp ERP có cung cấp CRM và nhiều nhà cung cấp CRM đang ngày càng lấn chiếm sang phần ERP. Doanh nghiệp lớn cần một hệ thống CRM đầy đủ để quản lý bán hàng, hỗ trợ và một số chức năng tiếp thị của họ trên các thị trường quốc tế.

Quản lý bán hàng (retail management), POS (điểm bán hàng) và quản lý quan hệ khách hàng đang phát triển ra ngoài các chức năng của mình, tích hợp thêm nhiều các tính năng trước đây không có như quản lý công nợ, công cụ kế toán, quản lý kho, v.v...., vì vậy, để phân biệt rạch ròi giữa từng loại phần mềm ngày nay là rất khó. Các doanh nghiệp nhỏ, chủ cơ sở kinh doanh hoàn toàn có thể dùng CRM mà không cần chần chừ quản lý bán hàng, và ngược lại. Ngày nay, tuy vào nhu cầu của mỗi doanh nghiệp vừa và nhỏ, giải pháp phần mềm phù hợp sẽ có thể tích hợp được các chức năng từ quản lý kho đến kế toán, làm việc nhóm, quản lý dự án, quản lý quan hệ khách hàng, quản lý nhân sự, quản lý đối tác công ty, phần mềm chơi tạo khoản vay, phần mềm giới hàng, phần mềm

dịch vụ hiện trường và các ứng dụng nâng cao năng suất khác, v.v. Tuy nhiên, trên thực tế, vì hệ thống POS có rất nhiều tính năng thanh toán hiện đại tích hợp, nên đây là một lợi thế của phần mềm quản lý bán hàng. Bên cạnh đó, các hệ thống quản lý cửa hàng POS ngày nay đã trở thành nền tảng quản lý doanh nghiệp kiểm nền tảng bán hàng đa kênh, theo dõi từ quá trình cung cấp đến quá trình vận chuyển đến khách hàng.

2. Tiềm năng cho thị trường phần mềm hỗ trợ quản lý ở Việt Nam

Sự bùng nổ của khoa học công nghệ, các thiết bị di động thông minh, công nghệ viễn thông mạng Internet và công nghệ điện toán đám mây đã mở ra một thị trường rất mới mà trước đây không thể tồn tại, đó chính là thị trường công nghệ phần mềm quản lý phục vụ cho các đối tượng khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể, chủ cơ sở kinh doanh. Trước đây, chi phí đầu tư cho một hệ thống công nghệ thông tin quản lý doanh nghiệp đòi hỏi mức chi phí rất lớn, mà chỉ các doanh nghiệp, tập đoàn hàng đầu thế giới mới có khả năng đầu tư và sử dụng. Tiếp đến, khi các phần mềm hỗ trợ doanh nghiệp liên tục ra đời và được cải thiện, các doanh nghiệp nhỏ giờ đây đã có nhiều lựa chọn công nghệ để giúp xử lý công việc quản lý, không nhất thiết phải đầu tư cho cả một hệ thống công nghệ thông tin đồng bộ đồ sộ và tốn kém. Ngày nay, cùng với xu hướng của các doanh nghiệp siêu nhỏ (micro-companies) và sự chuyên nghiệp hóa của đơn vị kinh doanh nhỏ lẻ (các hộ kinh doanh cá thể, cơ sở kinh doanh, v.v...), thị trường cung cấp các giải pháp phần mềm quản lý đang rất sôi nổi với hàng loạt các giải pháp phần mềm hướng tới phân khúc khách hàng này trước đây từng bị bỏ ngỏ. Công nghệ điện toán đám mây giải quyết được mức chi phí khổng lồ doanh nghiệp phải chi trả trước đây cho hệ thống server máy chủ được xây dựng riêng cho từng công ty. Giờ đây, chỉ với chi phí từ một trăm nghìn đồng mỗi tháng, các chủ cơ sở kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ đã có thể tận hưởng dịch vụ theo dõi mọi khâu sản xuất, kinh doanh của mình trên một nền tảng công nghệ duy nhất.

Với 1,3 triệu cửa hàng bán lẻ với giá trị thị trường 142 triệu đô la Mỹ năm 2018 và dự báo đến năm 2020, thị trường bán lẻ Việt Nam sẽ đạt 180 tỷ USD, thị trường thương mại điện tử ở Việt Nam cũng được đánh giá là một trong những thị trường tiềm năng nhất khu vực châu Á. Theo tốc độ tăng trưởng ngành đạt 25% và sẽ còn tiếp tục duy trì trong cả giai đoạn 2018-2020. Báo cáo của Google-Temasek năm 2018, thương mại điện tử (TMDT) Việt Nam đạt tốc độ tăng trưởng kép 35% trong giai đoạn 2015-2018 và có giá trị 2,8 tỷ USD (chỉ tính riêng giá trị của kênh Doanh nghiệp tới người tiêu dùng-B2C). Đây chính là lĩnh vực cần được Chính phủ quan tâm, thúc đẩy ứng dụng tiếp cận CNTT để triển

khai kế hoạch số hóa, song song với quá trình chuyển đổi số hóa của bộ máy quản lý Nhà nước.

Để đạt được mục tiêu chuyển đổi nền kinh tế Việt Nam sang một nền kinh tế số hoá, cần trước mắt bắt đầu từ những lĩnh vực khai thác được lợi thế tiếp cận CNTT cao của một bộ phận người dân như lĩnh vực bán lẻ, dịch vụ, kinh doanh nhà hàng, khách sạn, vui chơi giải trí. Tính đến tháng 1/2019, Việt Nam ghi nhận 143,3 triệu thuê bao, 64 triệu người dùng Internet, 62 triệu người thường xuyên sử dụng mạng xã hội và 58 triệu người sử dụng mạng xã hội trên điện thoại di động.

Các giải pháp công nghệ thông tin ứng dụng vào quản lý doanh nghiệp khi xuất hiện ở Việt Nam thời gian đầu là do đội ngũ phát triển phần mềm của nước ngoài thực hiện và cũng chỉ triển khai ở các doanh nghiệp có vốn nước ngoài. Tuy nhiên, với đặc thù của nền kinh tế Việt Nam với hơn 90% là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể, các giải pháp phần mềm có thể tìm thấy trên thị trường phần mềm quản lý giờ đây đã đa dạng, phong phú, có giao diện dễ dùng và chi phí thấp hơn rất nhiều. Phần mềm quản lý bán hàng có thể được xem là phiên bản rút gọn, với chức năng xử lý đơn hàng cơ bản, dễ dùng và tiện lợi đối với người dùng, cho phép kết nối thông tin ở nhiều quy trình kinh doanh khác nhau từ nhập hàng, quản lý hàng hóa cho đến ra đơn hàng, vận chuyển và quản lý thông tin khách hàng.

3. Một số đề xuất, giải pháp

Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội giai đoạn 2016-2020 và Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021-2030 đang trong quá trình xây dựng đều đưa ra sự quyết tâm và định hướng về đẩy mạnh quá trình số hóa tại Việt Nam trong giai đoạn tới, thông qua việc đề ra các mục tiêu công nghệ như chi tiêu cụ thể, trong đó các nội dung về phát triển chính phủ điện tử, thúc đẩy nhanh quá trình số hóa đối với doanh nghiệp và lĩnh vực thuộc quản lý Nhà nước, khuyến khích phát triển thương mại điện tử, v.v... là những nội dung chính của các kế hoạch này. Để có thể duy trì được tốc độ tăng trưởng kinh tế bình quân 5 năm là 6,5 - 7%/năm để đến năm 2020, GDP bình quân đầu người đạt khoảng 3.200 - 3.500 USD trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghệ đang làm thay đổi bối cảnh thế giới nói chung và tình hình phát triển kinh tế xã hội của mỗi nước nói riêng, chuyển đổi sang nền kinh tế số là một hướng đi bắt buộc, và điều này đòi hỏi phải có sự chuyển đổi của cả bộ máy chính phủ, doanh nghiệp và người dân.

Trong bối cảnh tăng cường hội nhập quốc tế, phát triển công nghệ ngày càng được đẩy nhanh, quá trình chuyển đổi số hóa là một hướng đi bắt buộc đối với doanh nghiệp Việt nếu muốn tồn tại và phát triển trong bối cảnh mới. Với đặc thù của nền kinh tế là các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam hiện đang là trụ cột của nền kinh tế, chiếm đến hơn 95% trên tổng số doanh nghiệp trên cả nước, đóng góp khoảng 40% cho

GDP cả nước và chiếm một nửa lực lượng lao động, những đóng góp của họ sẽ tiếp tục tạo ra những đóng góp đáng kể cho sự phát triển kinh tế của Việt Nam; tuy nhiên, rào cản lớn nhất hiện nay của những doanh nghiệp này là làm sao để số hoá quy trình, hệ thống vận hành vốn còn dang được thực hiện khá thủ công. Để không bị đào thải và tụt lại phía sau cũng như vươn tầm thế giới, các doanh nghiệp Việt cần phải áp dụng công nghệ số vào các hoạt động của doanh nghiệp mình. Tuy nhiên, tùy thuộc vào mỗi doanh nghiệp và lĩnh vực hoạt động, ngành nghề sản xuất — kinh doanh mà có chiến lược số hóa khác nhau.

Bên cạnh việc đảm bảo một hệ thống viên thông có thể đáp ứng được với bối cảnh và xu hướng phát triển công nghệ, Chính phủ cần xây dựng được khung thể chế và các chính sách phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân có thể tham gia và hưởng lợi từ công nghệ số hóa. Một nền tảng công nghệ hạ tầng không thể xuất hiện luôn và ngay, mà đòi hỏi phải vượt qua một số thách thức kéo dài: làm thế nào để tạo môi trường kinh doanh lành mạnh, làm thế nào để khuyến khích doanh nghiệp nâng cao trình độ và ứng dụng công nghệ số, đồng thời xây dựng hệ thống giáo dục và đào tạo hiệu quả để trang bị cho người dân và người lao động các kỹ năng số cần thiết. Đầu tư cho khoa học công nghệ và đảm bảo rằng thành quả nghiên cứu khoa học phải được bảo vệ và chia sẻ bằng một hệ thống pháp lý công bằng và hiệu quả cũng sẽ góp phần chia sẻ rộng rãi quá trình chuyển đổi số giữa tất cả các bên liên quan./

Tài liệu tham khảo

- Panorama Consulting (2019), "Clash of the Titans 2019", truy cập tại <https://www.panorama-consulting.com/what-does-our-2019-erp-report-reveal-about-the-erp-industry/>
- Zion Market Research (2019), Global Point of Sale Software Market Will Reach USD 30.9 Billion By 2024, truy cập tại <https://www.globenewswire.com/news-release/2018/12/14/1667085/0/en/Global-Point-of-Sale-Software-Market-Will-Reach-USD-30-9-Billion-By-2024-Zion-Market-Research.html>
- Mai Lan (2013), Phần mềm CRM đầu tiên của Việt Nam được triển khai cho ngân hàng, truy cập tại <https://enternews.vn/phan-mem-crm-dau-tien-cua-viet-nam-duoc-trien-khai-cho-ngan-hang-19035.html>
- Faceworks (2017), ERP — thị trường đầy tiềm năng tại Việt Nam truy cập tại <https://faceworks.vn/chi-tiet/erp-thi-truong-day-tiem-nang-tai-viet-nam/>