

DIGITAL TRANSFORMATION

HƯỚNG DẪN TỔNG QUAN VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ CÁC LĨNH VỰC



I. GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC

Chuyển đổi kỹ thuật số là sự thay đổi về văn hóa, tổ chức và hoạt động của một doanh nghiệp, ngành công nghiệp hoặc hệ sinh thái thông qua tích hợp thông minh các công nghệ kỹ thuật số, quy trình và năng lực trên tất cả các cấp và chức năng theo cách dần dưng. Chuyển đổi kỹ thuật số (cũng là DX hoặc DT) tận dụng các công nghệ để tạo ra giá trị cho các bên liên quan khác nhau (khách hàng theo nghĩa rộng nhất có thể), đổi mới và thích ứng với hoàn cảnh thay đổi.

Mặc dù chuyển đổi kỹ thuật số chủ yếu được sử dụng trong bối cảnh kinh doanh, nó cũng tác động đến các tổ chức khác như chính phủ, cơ quan nhà nước và các tổ chức có liên quan đến việc giải quyết các thách thức xã hội như ô nhiễm và dân số già, bằng cách tận dụng một hoặc nhiều công nghệ hiện có và mới nổi này.

Ở một số quốc gia, chẳng hạn như Nhật Bản, chuyển đổi kỹ thuật số thậm chí còn nhằm mục đích tác động đến tất cả các khía cạnh của cuộc sống với sáng kiến Đất nước 5.0, vượt xa tầm nhìn hạn chế của Công nghiệp 4.0 ở các quốc gia khác.

Trong phạm vi tổng quan về chuyển đổi kỹ thuật số này, chúng tôi chủ yếu nhìn vào khía cạnh kinh doanh. Chuyển đổi kỹ thuật số là sự chuyển đổi sâu sắc các hoạt động, quy trình, năng lực và mô hình kinh doanh và tổ chức để tận dụng triệt để những thay đổi và cơ hội của sự kết hợp các công nghệ kỹ thuật số và tác động tăng tốc của chúng trên toàn xã hội theo hướng chiến lược và ưu tiên, trong tâm trí hiện tại và tương lai.

Sự phát triển của các năng lực mới xoay quanh các khả năng nhanh nhẹn hơn, hướng đến con người, đổi mới, lấy khách hàng làm trung tâm, sắp xếp hợp lý, hiệu quả và có thể tạo ra / tận dụng các cơ hội để thay đổi hiện trạng và khai thác vào các nguồn dữ liệu mới - và hướng vào dịch vụ doanh thu. Các nỗ lực và chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số thường cấp bách hơn và có mặt ở các thị trường có mức độ hàng hóa hóa cao.

Chuyển đổi kỹ thuật số không chỉ là về sự đột phá hoặc công nghệ. Nó nói về giá trị, con người, tối ưu hóa và thích ứng thông qua việc sử dụng công nghệ thông minh và định hướng con người.



Những thay đổi hiện tại và tương lai, dẫn đến sự cần thiết phải triển khai chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số nhanh hơn, có thể được gây ra bởi nhiều nguyên nhân, thường là cùng một lúc, về mức độ hành vi và kỳ vọng của khách hàng, thực trạng kinh tế mới, sự thay đổi xã hội (ví dụ như dân số già), sự gián đoạn hệ sinh thái / công nghiệp và (việc tăng tốc áp dụng liên quan đến đổi mới) các công nghệ kỹ thuật số mới nổi hoặc hiện có.

Trong thực tế, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng từ đầu đến cuối, linh hoạt và đổi mới hoạt động là những động lực và mục tiêu chính của chuyển đổi kỹ thuật số, cùng với việc phát triển các nguồn doanh thu mới và hệ sinh thái có giá trị thông tin, dẫn đến chuyển đổi mô hình kinh doanh và các hình thức mới quy trình kỹ thuật số. Tuy nhiên, trước khi đến đó, nó cũng có một số vấn đề cần giải quyết các thách thức nội bộ, trong số các hệ thống khác về mức độ, hệ thống kế thừa và mất kết nối trong các quy trình, theo đó các mục tiêu nội bộ là không thể tránh khỏi cho các bước tiếp theo.

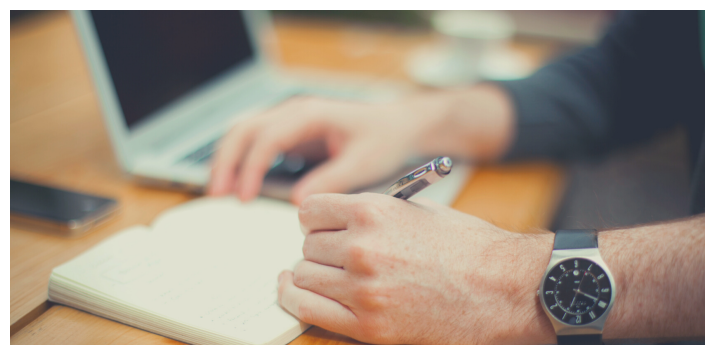
Chuyển đổi kỹ thuật số là một hành trình với nhiều mục tiêu trung gian được kết nối, cuối cùng, cố gắng tối ưu hóa liên tục qua các quy trình, bộ phận và hệ sinh thái kinh doanh của thời đại siêu kết nối, nơi xây dựng những cầu nối phù hợp (giữa văn phòng tiền sảnh và văn phòng hành chính, dữ liệu từ 'mọi thứ' và các quyết định, con người, đội nhóm, công nghệ, người chơi khác nhau trong hệ sinh thái, v.v.) trong chức năng của hành trình đó là chìa khóa để thành công.

"Lùi lại một bước, nhìn toàn diện, đặt câu hỏi về nhiều thay đổi và sáng kiến kỹ thuật số ở nhiều cấp trong các bộ phận khác nhau mở rộng trong toàn bộ tổ chức là chìa khóa cho thành công chuyển đổi kỹ thuật số"

Yếu tố con người là chìa khóa trong tất cả các cấp độ: trong các giai đoạn chuyển đổi như vậy (hợp tác, hệ sinh thái, kỹ năng, văn hóa, trao quyền, v.v.) và rõ ràng là trong các mục tiêu của chuyển đổi kỹ thuật số. Vì mọi người không muốn dùng 'kỹ thuật số cho tất cả mọi thứ và thực hiện giá trị tương tác giữa người với người và mặt đối mặt, sẽ luôn có một yếu tố "tiềm ẩn", tùy thuộc vào ngữ cảnh. Tuy nhiên, cũng trong các tương tác và giao dịch phi kỹ thuật số, chuyển đổi kỹ thuật số đóng một vai trò trong ý nghĩa trao quyền cho bất kỳ đơn vị nào đối mặt với khách hàng.

Chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số nhằm tạo ra các khả năng tận dụng triệt để các khả năng và cơ hội của các công nghệ mới và tác động của chúng nhanh hơn, tốt hơn và theo một cách sáng tạo hơn trong tương lai. Một hành trình chuyển đổi kỹ thuật số cần một cách tiếp cận theo giai đoạn với lộ trình rõ ràng, liên quan đến nhiều bên liên quan, ngoài các silo và các giới hạn bên trong, bên ngoài. Lộ trình này tính đến việc các mục tiêu cuối cùng sẽ tiếp tục di chuyển vì thực tế chuyển đổi kỹ thuật số là một hành trình đang diễn ra, cũng như thay đổi và đổi mới kỹ thuật số.

Trong tài liệu hướng dẫn này, chúng tôi khám phá bản chất của chuyển đổi kỹ thuật số như một tầm nhìn để thực hiện hành trình này, sự phát triển của nó và cách nó hiện diện trên các quy trình nghiệp vụ và ngành công nghiệp khác nhau.



II. NỘI DUNG CHI TIẾT:

1. Chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số - một cách tiếp cận toàn diện
 - 1.1 Chuyển đổi kỹ thuật số và siêu kết nối: tập trung vào các cạnh rìa
 - 1.2 Khu vực chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số
 - 1.3 Sự đột phá kỹ thuật số - sự đột phá là gì?
 - 1.4 Nguyên nhân của sự đột phá và chuyển đổi kỹ thuật số
 - 1.5 Tại sao bức tranh tổng thể lại quan trọng
 - 1.6 Nói cùng một ngôn ngữ
2. Chuyển đổi kỹ thuật số và các nghề vực - hãy cẩn thận của sự cường điệu
3. Chuyển đổi kỹ thuật số xảy ra ở mọi nơi
4. Lý thuyết và thực tế chuyển đổi kỹ thuật số
5. Sự phát triển của chuyển đổi kỹ thuật số: hướng tới một nền kinh tế DX.
 - 5.1 Chuyển từ công nghệ sang nền kinh tế chuyển đổi trong 5 giai đoạn
 - 5.2 Nền kinh tế chuyển đổi kỹ thuật số: DX chuyển sang cốt lõi của kinh doanh
 - 5.3 Tăng tốc đổi mới và chuyển đổi
6. Phản ứng nhanh và thích ứng chuyên nghiệp: tập trung vào tương lai và kết quả
7. Chuyển đổi kỹ thuật số, số hóa và các yếu tố cần thiết
 - 7.1 Thay đổi cách quản lý.
 - 7.2 Khuynh hướng và ưu tiên.
 - 7.3 Số hóa (Digitization)
 - 7.4 Rào cản, trách nhiệm và kỹ năng
8. Chuyển đổi kỹ thuật số: đi tìm chiến lược
 - 8.1 Để có câu trả lời đúng đòi hỏi câu hỏi đúng

- 8.2 Điểm chuẩn trưởng thành kỹ thuật số và chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số
- 8.3 Chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số - những gì, tại sao và ai?
9. Chuyển đổi kỹ thuật số và trải nghiệm khách hàng
10. Chuyển đổi và tiếp thị kỹ thuật số
11. Chuyển đổi kỹ thuật số và tối ưu hóa siêu kết nối
12. Chuyển đổi kỹ thuật số và vai trò chính của dữ liệu và thông tin
 - 12.1 Sự hỗn loạn thông tin và thông tin như một khả năng
 - 12.2 Chuyển đổi kỹ thuật số và thông tin thông minh
13. Chuyển đổi kỹ thuật số trên các ngành công nghiệp khác nhau
 - 13.1 Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngành bán lẻ
 - 13.2 Chuyển đổi kỹ thuật số trong sản xuất
 - 13.3 Chuyển đổi kỹ thuật số trong chính phủ và khu vực công
 - 13.4 Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngành công nghiệp tiện ích
 - 13.5 Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngành bảo hiểm
 - 13.6 Chuyển đổi kỹ thuật số trong chăm sóc sức khỏe
 - 13.7 Chuyển đổi số trong ngân hàng
 - 13.8 Chuyển đổi kỹ thuật số trong chuỗi cung ứng: hậu cần và vận chuyển
 - 13.9 Chuyển đổi kỹ thuật số và gia công quy trình nghiệp vụ
14. Chuyển đổi kỹ thuật số ngoài công nghệ: sự khác biệt của con người
15. Chuyển đổi kỹ thuật số và tư duy quản lý tuyến tính
16. Chuyển đổi kỹ thuật số - các cuộc thảo luận định nghĩa không thể tránh khỏi





1. Chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số - một cách tiếp cận toàn diện

Các công nghệ kỹ thuật số (Digital technologies) - và cách chúng ta sử dụng chúng trong cuộc sống cá nhân, công việc và xã hội - đã thay đổi bộ mặt kinh doanh và sẽ tiếp tục làm như vậy. Điều này luôn luôn là như vậy nhưng tốc độ mà nó đang diễn ra đang tăng tốc và nhanh hơn tốc độ chuyển đổi trong các tổ chức.

Chuyển đổi số (Digital transformation) có lẽ không phải là thuật ngữ tốt nhất để mô tả thực tế mà nó hàm chứa. Một số thích sử dụng thuật ngữ chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số, phù hợp hơn với khía cạnh kinh doanh. Tuy nhiên, như là một khái niệm bao trùm, chuyển đổi số cũng được sử dụng cho những thay đổi trong ý nghĩa mà không phải là về kinh doanh theo nghĩa hẹp mà là về diễn biến và thay đổi, ví dụ, chính phủ và xã hội, các quy định và điều kiện kinh tế trên phần mô tả ở trên của những thách thức đặt ra bởi cái gọi là “người mới đến gây rối”.

Đó là chìa khóa để nhận ra giới hạn thuật ngữ bao trùm của chuyển đổi kỹ thuật số trong mọi thời điểm. Trong khi các mô hình trưởng thành chuyển đổi số có thể giúp xác định tầm nhìn, chúng quá đơn giản nói chung trong thực tế.

Chuyển đổi kỹ thuật số bao gồm một số lượng lớn các quy trình, tương tác, giao dịch, phát triển công nghệ, thay đổi, các yếu tố bên trong và bên ngoài, các ngành công nghiệp và vv. Vì vậy, khi đọc lời khuyên về chuyển đổi kỹ thuật số hoặc đọc các báo cáo và dự đoán, nó rất cần thiết để ghi nhớ điều này. Mặc dù có những thách thức, mục tiêu và đặc điểm chung trong các tổ chức trên toàn cầu, nhưng cũng có những khác biệt rất lớn đối với mỗi ngành, khu vực và tổ chức. Điều gì có thể có ý nghĩa ở một khu vực này, nhưng một khu vực khác thì chưa chắc, ngay cả khi chúng ta chỉ nhìn vào môi trường pháp lý.

Hướng dẫn này chủ yếu là về chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số. Nói cách khác: về sự chuyển đổi trong bối cảnh kinh doanh kỹ thuật số, nơi có sự chuyển dịch tập trung vào các cạnh rìa của hệ sinh thái doanh nghiệp. Khách hàng theo nghĩa rộng nhất (cả bên ngoài và bên trong với biên giới giữa cả hai chưa rõ ràng) là một khía cạnh quan trọng trong phương trình này bao gồm: trải nghiệm khách hàng, sự hài lòng của nhân viên, giá trị / kết quả của các bên liên quan, quan hệ đối tác và cách tiếp cận lấy khách hàng làm trung tâm rõ ràng.

Sự thành công của công nghệ, tích hợp và hội tụ của các công nghệ phụ thuộc vào sự hợp tác đa dạng, trao quyền và sự tham gia của mọi người trong mọi mặt.

Công nghệ và cuộc cách mạng công nghệ từ đám mây, dữ liệu lớn, phân tích nâng cao, trí tuệ nhân tạo, học máy và di động đến IoT và thực tế những công nghệ mới nổi gần đây là nguyên nhân tạo ra:

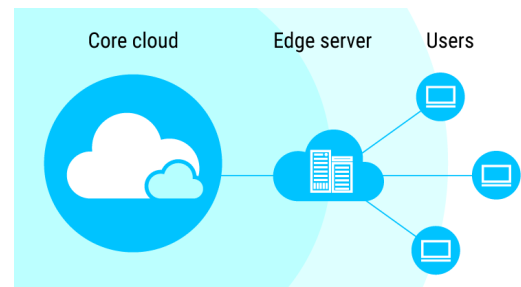
- 1) Bản thân công nghệ mới tạo ra sự chuyển đổi kỹ thuật số trực tiếp.
- 2) Công nghệ mới gián tiếp tạo ra nhu cầu chuyển đổi kỹ thuật số (khi chúng tác động đến hành vi của người tiêu dùng hoặc định hình lại toàn bộ các ngành công nghiệp, như trong chuyển đổi kỹ thuật số của sản xuất)
- 3) Công nghệ là một phần của công cuộc thúc đẩy đổi mới và chuyển đổi trong bức tranh tổng thể.

1.1 Chuyển đổi kỹ thuật số và siêu kết nối: tập trung vào các cạnh rìa

Quá trình đột phá thường xảy ra ở cạnh rìa liên quan đến: Khách hàng và trải nghiệm của khách hàng, đối tác, các bên liên quan, suy cho cùng là những mục tiêu, mục đích cuối cùng cũng chính là chìa khóa để chuyển đổi kỹ thuật số thành công. Đôi khi chuyển đổi kỹ thuật số thậm chí chỉ thu hẹp vào trải nghiệm của khách hàng, nhưng nói đúng ra, đây là một sai lầm, đã bỏ qua một số khía cạnh khác.

Tuy nhiên, mục tiêu cuối cùng của doanh nghiệp, khách hàng và các bên liên quan sẽ thúc đẩy chương trình chuyển đổi số. Vai trò trung tâm của tổ chức là kết nối các điểm nhỏ lẻ và vượt qua sự cô lập, riêng biệt bên trong, trong tất cả các lĩnh vực, để đạt được các mục tiêu khác nhau, cuối cùng tạo ra một siêu kết nối chuẩn mực. Nói cách khác: mặc dù sự tập trung dịch chuyển về phía các cạnh rìa, các khả năng trung tâm được hiện thực hóa để hoạt động nhanh hơn và tốt hơn ở các cạnh rìa. Điều này xảy ra ở tổ chức (tích hợp, hệ sinh thái), công nghệ (cách tiếp cận dịch vụ, dịch vụ đám mây và nhanh nhẹn) và ở cấp độ văn hóa.

Sự chuyển động về phía các cạnh cũng phản ánh trong các công nghệ và mô hình điện toán như điện toán biên và phân cấp các mô hình công việc và mô hình kinh doanh.



Điều gì xảy ra khi mà yêu cầu về khả năng quản lý và phân tích dữ liệu ở các điểm cạnh rìa, ngày càng đặt ra nhu cầu về xử lý thời gian thực tăng lên, trong khi điện toán đám mây phát triển ở lõi, phân cấp quản lý thông tin, thay đổi bảo mật ở các điểm cuối và hơn thế nữa.

Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là các quyết định chiến lược chuyển sang các cạnh rìa hoặc việc chuyển đổi kỹ thuật số chỉ có thể xảy ra trong các doanh nghiệp có mô hình tổ chức mới. Chuyển đổi kỹ thuật số toàn doanh nghiệp đòi hỏi phải có khả năng lãnh đạo, liên quan đến làm như thế nào để tổ chức toàn diện hướng đến mục tiêu mà phần cạnh rìa chiến ưu thế hơn so với giải quyết các rào cản, và các khoản cách giữa thực tế và nhận thức. Trên thực tế các dự án thí điểm một cách toàn diện thường xảy ra từ dưới lên, ngang hàng, hoặc trong các bộ phận cụ thể. Điều này là bình thường, điển hình trong giai đoạn đầu, nhưng nếu không được theo dõi ở cấp độ rộng hơn, nguy cơ tiềm ẩn ảnh hưởng đến thành công lâu dài.



1.2 Khu vực chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số

Chuyển đổi kỹ thuật số theo nghĩa tích hợp và kết nối nó đòi hỏi các khía cạnh khác nhau đều có thể đề cập đến chuyển đổi số:

Hoạt động / chức năng kinh doanh: tiếp thị, vận hành, nhân sự, quản trị, dịch vụ khách hàng, v.v.

Các quy trình nghiệp vụ: một hoặc nhiều, hoặc một bộ các hoạt động, vận hành được kết nối để đạt được mục tiêu kinh doanh cụ thể, nơi mà BPM, BPO, RPA (các công nghệ mới nổi) được hiện thực. Tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ hướng khách hàng, hoặc đạt được các mục tiêu nội bộ là điều cần thiết trong các chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số trong hầu hết các ngành được áp dụng ngày nay.

Mô hình kinh doanh: cách thức hoạt động của các doanh nghiệp, từ cách tiếp cận thị trường và đề xuất giá trị cho đến cách họ tìm cách kiếm tiền và chuyển đổi hiệu quả hoạt động kinh doanh cốt lõi của mình, khai thác các nguồn thu và cách tiếp cận mới, đôi khi thậm chí bỏ kinh doanh cốt lõi truyền thống sau một thời gian.

Hệ sinh thái kinh doanh: mạng lưới của các đối tác và các bên liên quan, cũng như các yếu tố bối cảnh ảnh hưởng đến doanh nghiệp, như các ưu tiên diễn biến về pháp lý hoặc kinh tế. Các hệ sinh thái mới được xây dựng giữa các công ty với nhiều nền tảng khác nhau dựa trên kết cấu chuyển đổi kỹ thuật số, thông tin, theo đó dữ liệu và trí thông minh có thể hành động là tài sản đổi mới.

Quản lý tài sản doanh nghiệp: Không chỉ tập trung vào các tài sản truyền thống, mà cả thông tin và khách hàng cũng cần được coi là tài sản thực sự trong mọi quan điểm như là: nâng cao trải nghiệm của khách hàng là mục tiêu hàng đầu của nhiều dự án chuyển đổi kỹ thuật số và thông tin là huyết mạch của doanh nghiệp, phát triển công nghệ và của bất kỳ mối quan hệ của con người.

Văn hóa tổ chức: theo đó phải có một mục tiêu rõ ràng như lấy khách hàng làm trung tâm, nhanh nhẹn, nhạy bén đạt được thông qua bằng năng lực lõi như: Độ trưởng thành số, khả năng lãnh đạo, lao động tri thức, v.v. Văn hóa cũng kết hợp với các quy trình, hoạt động kinh doanh, hợp tác và khía cạnh CNTT của chuyển đổi kỹ thuật số. Để đưa các ứng dụng nhanh hơn ra thị trường, cần phải thay đổi. Đó là bản chất của DevOps: phát triển và vận hành. Để làm cho IT và OT (Operational Technologies) hoạt động cùng nhau trong các doanh nghiệp / quy trình / hoạt động, cũng cần phải thay đổi (nó không chỉ là công nghệ thông tin và vận hành, mà còn là quy trình, văn hóa, cộng tác). V.v.

Các mô hình hệ sinh thái và quan hệ đối tác: cùng với sự phát triển của các phương pháp tiếp cận hệ thống kinh doanh hoàn toàn mới, khả năng hợp tác, đồng sáng tạo, cuối cùng không kém phần quan trọng là dẫn đến các mô hình kinh doanh và nguồn doanh thu mới. Các hệ sinh thái sẽ là chìa khóa trong nền kinh tế dịch vụ và đạt được thành công chuyển đổi kỹ thuật số.

Phương pháp tiếp cận khách hàng, nhân viên và đối tác: Chuyển đổi kỹ thuật số đặt vấn đề về con người và chiến lược trước công nghệ. Sự thay đổi hành vi, kỳ vọng và nhu cầu của bất kỳ bên liên quan nào là rất quan trọng. Điều này được thể hiện trong nhiều dự án thay đổi nhỏ, bằng cách lấy khách hàng làm trung tâm, trải nghiệm người dùng, trao quyền cho công nhân, mô hình nơi làm việc mới, thay đổi động lực của đối tác kênh, v.v. Điều quan trọng cần lưu ý là các công nghệ kỹ thuật số không bao giờ là câu trả lời duy nhất để giải quyết bất kỳ khía cạnh nào của con người, từ sự hài lòng của người lao động đến việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Mọi người liên quan, tôn trọng và trao quyền cho người khác ngay từ đầu, công nghệ là một yếu tố bổ sung và là một phần của phương trình lựa chọn và nhu cầu cơ bản.

Danh sách này không đầy đủ và trên thực tế, một số khía cạnh được đề cập được kết nối và chồng chéo. Chúng tôi xem xét một số hiện tượng 'chuyển đổi số' ít liên quan đến kinh doanh và ở cái gọi là sự đột phá nhưng trọng tâm là kinh doanh, cái mà được định nghĩa là một quan điểm chuyển đổi kỹ thuật số toàn diện, theo đó các khía cạnh như trải nghiệm khách hàng, phát triển công nghệ và đổi mới với mục đích rõ ràng, thay vì một từ thông dụng, là những yếu tố quan trọng.

Vì vậy, chuyển đổi kỹ thuật số chắc chắn không chỉ là sự đột phá hoặc về ứng dụng công nghệ đơn thuần. Nó thậm chí không phải là về việc chuyển đổi cho một thời đại kỹ thuật số. Có thể sau này, người ta phải nhận ra rằng thời đại kỹ thuật số này tồn tại từ khá lâu và tương đối mơ hồ.

Nhiều nguyên nhân tạo nên sự đột phá và cách chuyển đổi kỹ thuật số có thể là một câu trả lời chiến lược trong bối cảnh đột phá và các nhu cầu hoặc thách thức khác.



"Để chuyển đổi kỹ thuật số hướng đến thành công và bảo vệ chống lại đột phá kỹ thuật số, tất cả các tổ chức cần phát triển ba khả năng cốt lõi: siêu nhận thức, đưa ra quyết định và thực hiện nhanh chóng." theo giáo sư Michael Wade - Director of the Global Center for Digital Business Transformation (DBT), an IMD and Cisco Initiative



1.3 Sự đột phá kỹ thuật số - sự đột phá là gì?

Trên hết là một trong những điều khoản được thổi phồng nhất trong vài năm qua (cũng như chuyển đổi kỹ thuật số), sự đột phá kỹ thuật số chủ yếu được sử dụng theo nghĩa là một ngành công nghiệp, cách thức kinh doanh hoặc hệ sinh thái (ví dụ xã hội) bị thách thức đáng kể bởi các công ty hiện tại (chủ yếu là công nghệ), người mới hoặc người đương nhiệm đã thành thạo các kỹ năng kinh doanh kỹ thuật số và đưa ra các giải pháp, mô hình kinh doanh và phương pháp tiếp cận gây ra sự thay đổi đáng kể trong hành vi khách hàng và bối cảnh thị trường, đòi hỏi người chơi hiện tại (có thể bao gồm 'doanh nghiệp kỹ thuật số') để thay đổi chiến lược của họ là tốt.

Sự đột phá cuối cùng là sự thay đổi quyền lực trong các mối quan hệ (Charlene Li)

Tuy nhiên, sự đột phá chắc chắn không chỉ về những sáng kiến của những người mới hoặc những người đương nhiệm với các phương pháp phá vỡ mới. Sự đột phá cuối cùng là về con người, khách hàng.

Hay như Charlene Li nói: sự đột phá cuối cùng là sự thay đổi quyền lực trong các mối quan hệ. Sự đột phá, như một hiện tượng của con người, được gây ra bởi sự thay đổi, trong số những người khác, cách mọi người sử dụng công nghệ và về những thay đổi trong hành vi và mong đợi của họ. Những thay đổi này có thể được gây ra bởi các công nghệ mới và cách chúng được chấp nhận hoặc tận dụng bởi những người mới đột phá. Tuy nhiên, thay đổi cũng có thể có bối cảnh rộng hơn không liên quan gì đến công nghệ. Có phải đó vẫn là 'sự đột phá kỹ thuật số'? Tuy nhiên, trong một số trường hợp, các công nghệ kỹ thuật số có thể được tận dụng để giải quyết những thay đổi trong hành vi hoặc mong đợi / nhu cầu, v.v.

Như Sameer Patel chỉ ra, sự đột phá thường xảy ra ở chặng cuối (của trải nghiệm khách hàng). Chúng tôi sẽ nói rằng: Nói chung, sự đột phá thường xảy ra ở các khía cạnh khác nhau của doanh nghiệp; Những khía cạnh tương tự mà chúng ta vừa đề cập: dặm cuối cùng, khách hàng, hệ sinh thái rộng hơn, v.v. Trong phạm vi của hệ sinh thái rộng lớn hơn, cần phải xem xét hiệu ứng đột phá thay đổi thực tế kinh tế và các quy định, ví dụ, có thể một lần nữa nhấn mạnh sự cần thiết phải đưa lời khuyên chuyển đổi kỹ thuật số trong bối cảnh.

Ai sở hữu khán giả, sở hữu chặng cuối cùng. Gần nhất với khách hàng, gần nhất với sự đột phá. (Sameer Patel)

Thực tế là chuyển đổi kỹ thuật số thường tập trung vào các cạnh rìa như chúng tôi đã đề cập có vẻ rõ ràng khi bạn nhìn vào sự đột phá và kỳ vọng ngày càng tăng ở các cạnh (kỳ vọng của khách hàng, lao động tri thức ở cuối quy trình kinh doanh, v.v.), người sau đó thúc đẩy chuyển đổi kỹ thuật số.

Chúng tôi luôn nói rằng các công nghệ không bao giờ phá vỡ. Nhưng, thành thật mà nói, nó có một chút thách thức mọi người.

Chúng tôi muốn nói rằng đó là cách mà các công nghệ được áp dụng và tận dụng có thể gây đột phá, như đã đề cập. Tuy nhiên, rõ ràng, nếu chúng ta bỏ đi nhận xét nhỏ bé rằng các công nghệ như vậy không gây đột phá, thì rõ ràng một số công nghệ đã dẫn đến sự đột phá nhiều hơn các yếu tố khác. Chúng tôi đã đề cập đến một số. Xã hội là một thay đổi trò chơi lớn. Điện thoại di động, Đám mây. Dữ liệu lớn, Phân tích. Trên thực tế, tất cả cái gọi là công nghệ nền tảng thứ ba và sự tăng tốc của chúng, với vai trò chính là thông tin và trí tuệ nhân tạo.

Trong những năm gần đây, sự phát triển hướng tới Internet vạn vật (IoT) sẽ bắt đầu đóng một vai trò quan trọng trong chuyển đổi kỹ thuật số.

Internet vạn vật hay IoT, nơi mà chúng ta chuyển sang giai đoạn tiếp theo của Internet trong những ngày đầu. Như vậy, bản chất của Internet vạn vật như là một thuật ngữ bao phủ khác đại diện cho việc kết nối các thiết bị có khả năng kết nối và cảm biến dữ liệu được nhúng hoặc đính kèm, gửi, phân tích hoặc khả năng tiếp nhận bằng công nghệ Internet. Tuy nhiên, nó cũng là “chất keo” cho phần lớn các diễn biến Chuyển đổi. Trong các ứng dụng của người tiêu dùng, Internet of Things cho đến nay đã cung cấp rất ít giá trị hữu hình hoặc sự đổi mới thực sự. Giá trị chính được nhìn thấy trong Internet vạn vật là ở công nghiệp, theo đó các thị trường công nghiệp như sản xuất và hậu cần đang trở thành những người dẫn đầu trong việc chuyển đổi. Điều thứ hai cũng là do các công nghệ bắt đầu cho thấy tiềm năng đột phá của chúng, bao gồm sản xuất phụ gia và robot tiên tiến.

Có một giai đoạn sau đó? Chắc chắn là vậy. Đến bây giờ, chúng ta sẽ hoàn toàn lai trong tất cả các tình huống, cũng trong việc tích hợp các công nghệ kỹ thuật số trong bản thân con người của chúng tôi, những gì nền tảng thứ 4 sẽ diễn ra. Đáng sợ cho nhiều người và không chắc chắn cho một vài năm tới. Nhưng chúng tôi sẽ đến đó.

Nếu bạn hỏi chúng tôi những công nghệ đột phá lớn nhất sẽ là gì tiếp theo (tính đến thời điểm mà chúng tôi đề cập): đó là Internet vạn vật, Nhận thức/ Trí tuệ nhân tạo, Dữ liệu lớn và hệ thống thông minh. Trong khi đó, giai đoạn lai đã có ở đây, ví dụ, trong bối cảnh công nghiệp, hệ thống không gian mạng thực-ảo (Cyber-physical) và một lần nữa, IoT (công nghiệp) là thành phần chính của Công nghiệp 4.0 và Internet công nghiệp. Tuy nhiên, tại mọi thời điểm, giá trị con người và yếu tố vẫn là chính.

"Chuyển đổi kỹ thuật số liên quan đến việc quản lý doanh nghiệp hiện tại và xây dựng cho tương lai cùng một lúc, giống như thay đổi động cơ của máy bay khi đang bay (Ashutosh Bisht, IDC)"

1.4 Nguyên nhân của sự đột phá và chuyển đổi kỹ thuật số

Sự đột phá và sự chuyển đổi kỹ thuật số (kinh doanh) có thể được gây ra bởi nhiều yếu tố:

Đổi mới công nghệ: có tác động hơn bao giờ hết. Tuy nhiên, một lần nữa, nó không phải là công nghệ thúc đẩy sự đột phá hoặc biến đổi. Đó là cách nó được sử dụng và chấp nhận bởi khách hàng, đối tác, đối thủ cạnh tranh và các bên liên quan khác nhau. Các công nghệ có tiềm năng đột phá rõ ràng bao gồm IoT, trí tuệ nhân tạo, điện toán biên, thực tế ảo và tăng cường và blockchain. Tuy nhiên, tiềm năng đột phá nhất xảy ra khi chúng được kết hợp và kích hoạt các ứng dụng mới như chúng ta thấy trong sự hội tụ của AI, IoT và phân tích dữ liệu lớn. Trong chuyển đổi công nghiệp, sự hội tụ của IT và OT cũng là một yếu tố thay đổi cuộc chơi.

Hành vi và nhu cầu của khách hàng: Cái gọi là sự chuyển đổi và đột phá do khách hàng gây ra không nhất thiết liên quan đến công nghệ. Công nghệ thường cho phép hoặc, như vừa đề cập, gây ra nó, khi được thông qua và biến thành thách thức kinh doanh. Một ví dụ về một lực thúc đẩy chuyển đổi kỹ thuật số và không phải do công nghệ gây ra mà chỉ được củng cố bởi nó kết hợp với các yếu tố khác: nhu cầu của khách hàng để dễ sử dụng và đơn giản trong giao dịch với các doanh nghiệp đã cũ hơn rất nhiều so với ngày nay. Nó quay trở lại thời kỳ mà ngay cả Internet cũng không tồn tại. Theo nghĩa đó, chuyển đổi kỹ thuật số có thể đơn giản là bắt kịp vì các doanh nghiệp không còn có một lựa chọn nào khác (nó không như thể họ biết tầm quan trọng của việc tạo ra các tương tác và hỗ trợ cho khách hàng dễ dàng và không ma sát trong nhiều thập kỷ trước).

Nguyên nhân của sự đổi mới và phát minh: Các phương pháp tiếp cận hoàn toàn mới lạ đối với các thách thức của con người và doanh nghiệp, cũng như các sáng kiến và phát minh tạo ra một thực tế mới, cho dù đó là khoa học, kinh doanh, công nghệ hay thậm chí là một bối cảnh phi công nghệ của đổi mới thực sự có thể bị phá vỡ. Việc phát minh ra các loại thuốc làm thay đổi sức khỏe và xã hội (như đã xảy ra nhiều lần trong quá khứ), báo in, tàu hỏa, điều gì có thể tiếp theo? Đặt cược tốt nhất của bạn có lẽ là trong khoa học đời sống và ứng dụng công nghệ trong cơ thể và tâm trí con người.

Nguyên nhân do Hệ sinh thái: Thay đổi kinh tế, yêu cầu từ các đối tác muốn bạn thích nghi, phát triển theo hướng hợp tác trong hệ sinh thái kinh doanh chuyển đổi, thay đổi quy định (xem xét tác động chuyển đổi của Quy định bảo vệ dữ liệu chung GDPR chẳng hạn), thay đổi địa chính trị, danh sách là vô tận. Các nhà quản lý không chỉ nhìn vào tác động của các công nghệ kỹ thuật số từ góc độ bảo vệ dữ liệu cá nhân như họ làm với GDPR ở EU. Thế giới có đầy đủ các quy định mới và chúng yêu cầu các cách tiếp cận chuyển đổi về mức độ con người, quy trình, chiến lược và công nghệ vì bất kỳ ai nghiêm túc về tuân thủ GDPR đều có thể yêu cầu bạn. Có các cuộc kêu gọi để điều chỉnh IoT ở Hoa Kỳ và các quốc gia khác, các cuộc gọi để điều chỉnh blockchain, việc sử dụng IoT đã bị hạn chế trong Quy định bảo mật điện tử EU (và GDPR) sắp tới, tất cả các hiệu quả năng lượng và sinh thái trên toàn cầu đang thúc đẩy chương trình nghị sự trong các tòa nhà thông minh và thành phố thông minh (ví dụ Chỉ thị hiệu suất năng lượng sửa đổi của các tòa nhà ở EU, yêu cầu sử dụng các công nghệ thông minh và hỗ trợ bổ sung cho ô tô điện), các quy định ngân hàng đang thay đổi, danh sách này thực sự là vô tận.

Và khía cạnh hệ sinh thái này đưa chúng ta một lần nữa vào khía cạnh thiết yếu của chuyển đổi kỹ thuật số: sự phụ thuộc lẫn nhau và sự kết nối của mọi thứ. Tất cả chùng chéo và được liên kết; từ sự đột phá, quy trình và mô hình kinh doanh đến các hoạt động kinh doanh và từng hoạt động đơn lẻ của tổ chức và hệ sinh thái rộng lớn hơn mà nó hoạt động. Hiệu ứng cánh bướm trong hành động. Hãy suy nghĩ về cách hầu như tất cả các quy trình kinh doanh trên thực tế được liên kết với nhau, tính liên kết của các hoạt động kinh doanh từ góc độ khách hàng, cách thông tin chạy trên tất cả các chuyển đổi kỹ thuật số và nhiều hơn nữa.

1.5 Tại sao bức tranh tổng thể lại quan trọng

Vì vậy, trong khi chúng tôi chỉ tách ra một số khía cạnh của chuyển đổi kỹ thuật số (kinh doanh), thì nó có tầm quan trọng nhất để có được bức tranh tổng thể đó.

Các doanh nghiệp luôn luôn thay đổi và đổi mới, công nghệ luôn đi kèm với những thách thức và cơ hội, quy định và hệ sinh thái luôn phát triển. Điều đó không có gì mới.

Đó là ở mức độ kết nối và tăng tốc khác nhau, đòi hỏi sự thay đổi sâu rộng trong toàn doanh nghiệp, sự chuyển đổi kỹ thuật số (kinh doanh) đó được coi là nhiều hơn một từ thông dụng nhưng là một thách thức, nỗ lực và hầu hết mọi cơ hội cho các tổ chức, sẽ cho phép họ để đạt được năng lực kinh doanh cốt lõi mà họ cần để thành công trong môi trường thay đổi nhanh chóng, nơi tốc độ thay đổi chạm đến vô số hiện tượng, từ việc tăng tốc đổi mới công nghệ và phá vỡ thách thức hiện trạng của các mô hình kinh doanh, phổ biến đến nhu cầu xử lý tốc độ với sự thay đổi nhu cầu của khách hàng và đối tác trên toàn chuỗi giá trị và chuỗi cung ứng.

1.6 Nói cùng một ngôn ngữ

Để chắc chắn rằng chúng tôi nói cùng một ngôn ngữ, điều quan trọng là nhấn mạnh rằng chuyển đổi kỹ thuật số không chỉ là về:

- Tiếp thị kỹ thuật số, ngay cả khi đó là một phần quan trọng của các hoạt động kinh doanh và nếu nó là bối cảnh trong đó chuyển đổi kỹ thuật số thường được sử dụng.
- Hành vi khách hàng kỹ thuật số, mặc dù nó đóng một vai trò và khách hàng đang ngày càng tăng 'kỹ thuật số và di động.
- Sự gián đoạn về công nghệ bởi vì sự gián đoạn luôn liên quan đến khách hàng, lao động, thị trường, đối thủ cạnh tranh và các bên liên quan, ngay cả khi có liên quan đến sự phát triển công nghệ và biết rằng các công nghệ mới nổi thực sự có thể gây ra hiệu ứng đột phá.
- Việc chuyển đổi giấy thành thông tin kỹ thuật số như ban đầu cũng không phải là số hóa thông tin (dòng chảy) và quy trình kinh doanh, đơn giản chỉ là một điều kiện cần nhưng chưa đủ.

Cuối cùng, lý do tại sao chúng tôi muốn nói về chuyển đổi kinh doanh tăng tốc hoặc, nếu cần, chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số, là vì nó chỉ là vấn đề thời gian trước khi không ai phân biệt giữa kỹ thuật số và vật lý hoặc ngoại tuyến và trực tuyến. Chẳng hạn, khách hàng không nghĩ về các điều khoản này, cũng như về các kênh.



2. Chuyển đổi kỹ thuật số và các nghề vực - hãy cẩn thận của sự cường điệu

Chuyển đổi kỹ thuật số không chỉ là về công nghệ mà chắc chắn cũng không chỉ là về các công ty trong ngành công nghệ hay bối cảnh khởi nghiệp công nghệ. Đây là một lỗi thường mắc phải có thể được giải thích một phần bởi vì những nghi ngờ thông thường như vậy (Uber có lẽ là ví dụ được nhắc đến nhiều nhất - và gây tranh cãi nhất) thực sự là những người sử dụng công nghệ kỹ thuật số để thay đổi mô hình và thị trường hiện có và - ít nhất là quan trọng - nhận được nhiều sự chú ý.

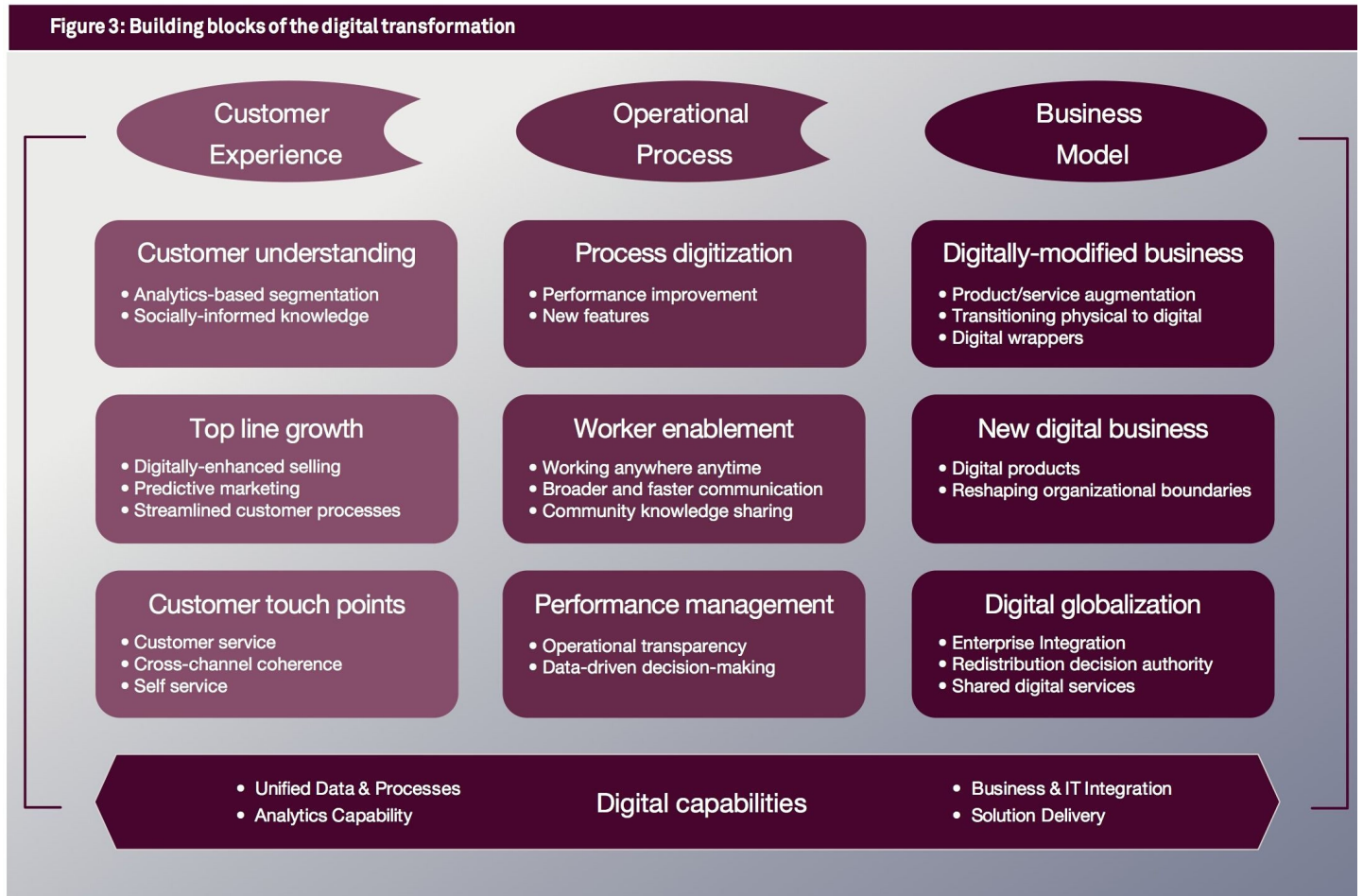
Tuy nhiên, đó là một sai lầm khi chỉ nhìn vào tất cả các công ty công nghệ ngoài kia mà chúng ta tiếp tục xem như là những ví dụ về chuyển đổi kỹ thuật số. Mặc dù một số người thực sự đã 'quậy phá' theo nghĩa là buộc những người chơi lớn hơn phải thích nghi hoặc chết và chúng ta có thể học hỏi từ những người khởi nghiệp này và những câu chuyện thành công về công nghệ mà mọi người nói đến, thật dễ dàng để đánh giá họ, chắc chắn khi so sánh với các tổ chức đã thành công trong việc chuyển đổi kỹ thuật số trong các lĩnh vực 'ít sexy hơn' nhưng đôi khi khó khăn và thú vị hơn nhiều.

Sự chú ý của các phương tiện truyền thông và người hâm mộ công nghệ đối với những đột phá như Uber và các nghi ngờ thông thường khác không phải là không có nguy hiểm và cường điệu. Các nhà lãnh đạo chuyển đổi kỹ thuật số có thể được tìm thấy trong hầu hết tất cả các ngành công nghiệp và thường không nằm trong số những người thân yêu của những người bị mê hoặc bởi các công nghệ và công ty kỹ thuật số như vậy. Chuyển đổi kỹ thuật số là không xác định và bắt đầu với các mục tiêu kinh doanh, thách thức, khách hàng và bối cảnh của tổ chức. Những người đương nhiệm cũng đang chuyển đổi, mặc dù không phải tất cả và ở các tốc độ khác nhau, và trong một số ngành công nghiệp như tài chính, có sự hợp tác chuyển đổi giữa những người đương nhiệm và những người mới đến. Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, những công ty được gọi là đột phá này có thể và sẽ bị phá vỡ bởi bất kỳ sự tiến hóa tiềm năng nào. Thành công của họ không được đảm bảo về lâu dài và người chơi thuần kỹ thuật số sớm hay muộn cũng đáp ứng nhu cầu tương tác của con người.

3. Chuyển đổi kỹ thuật số xảy ra ở mọi nơi

Vì vậy, chuyển đổi kỹ thuật số đánh vào từng ngành công nghiệp. Nhưng nó cũng có thể ảnh hưởng đến tất cả các hoạt động, bộ phận, chức năng và quy trình của tổ chức vì nó có thể tác động đến mô hình kinh doanh.

CapGemini Consulting là một trong những người đầu tiên đưa ra khái niệm về chuyển đổi kỹ thuật số và khung chuyển đổi kỹ thuật số như bạn có thể thấy dưới đây. Công ty đã làm như vậy với sự hợp tác của Trung tâm kinh doanh số MIT ‘trong một nghiên cứu kéo dài ba năm, trong đó xác định một chương trình chuyển đổi kỹ thuật số hiệu quả là một chương trình xem xét cái gì và như thế nào.



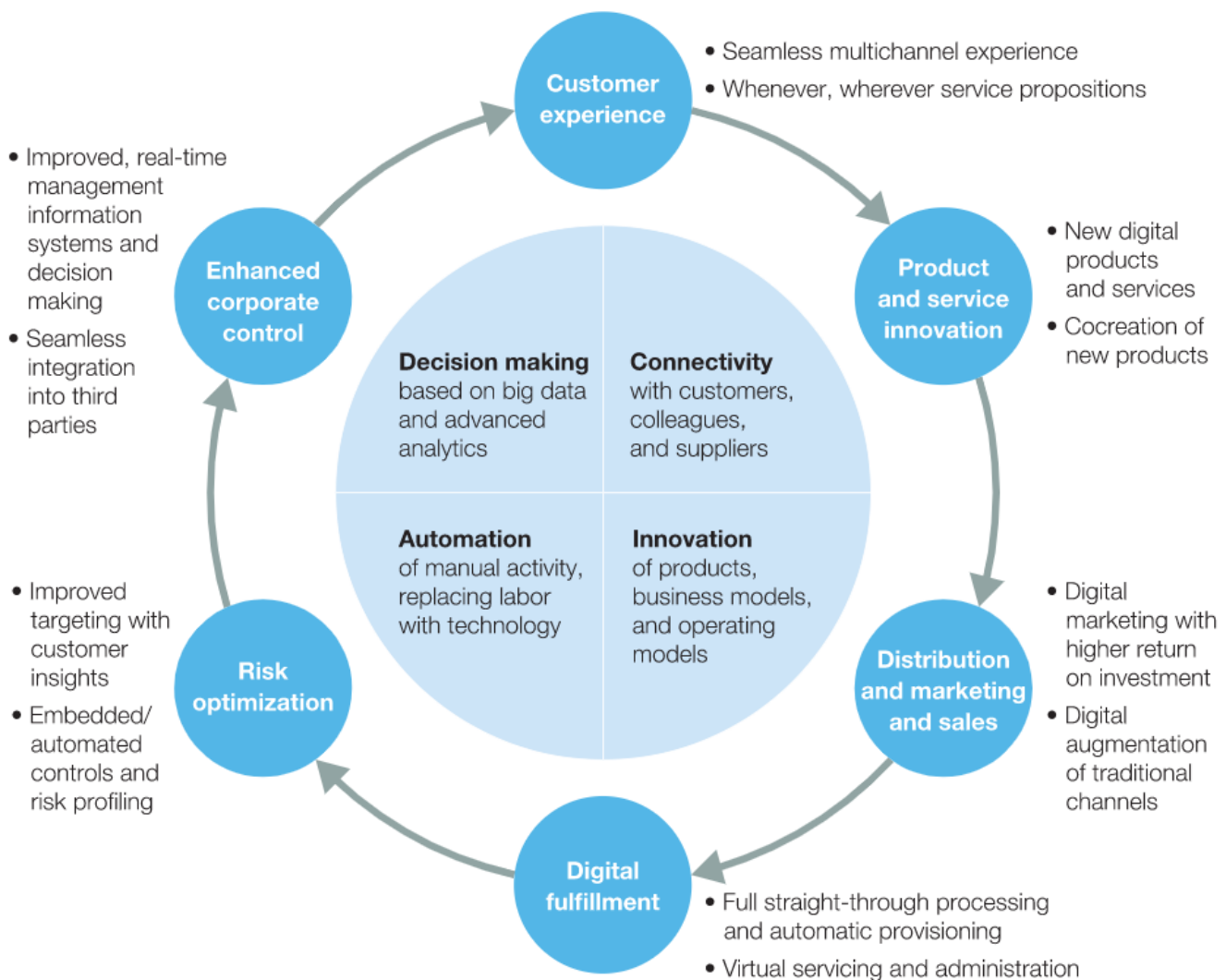
Biểu đồ McKinsey dưới đây cho thấy các khía cạnh mà chuyển đổi kỹ thuật số có thể vận dụng:

- Trải nghiệm khách hàng (kỹ thuật số) (như đã nói, thực tế là một yếu tố chính với nhiều biến đổi kỹ thuật số là sự pha trộn giữa tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng và cải tiến quy trình - và tiết kiệm chi phí).
- Đổi mới sản phẩm và dịch vụ, ví dụ, các mô hình đồng sáng tạo có thể được sử dụng.
- Phân phối, tiếp thị và bán hàng: một tình nghi thông thường khác và trong thực tế một khu vực (cùng với dịch vụ khách hàng) thường là một trong những lĩnh vực sớm nhất trải qua các chuyển đổi kỹ thuật số.
- Hoàn thành kỹ thuật số, tối ưu hóa rủi ro, tăng cường kiểm soát doanh nghiệp, v.v.

Những khía cạnh khác chúng tôi có thể thêm bao gồm:

- Quản lý thông tin thông minh (với thông tin, dữ liệu và các quy trình họ cung cấp là chính và tập trung vào kích hoạt).
- Dịch vụ khách hàng, quản lý trải nghiệm khách hàng và trung tâm liên lạc, quản lý quan hệ khách hàng.
- Công việc, nguồn nhân lực, cách thức hợp tác mới, tham gia và hỗ trợ lực lượng lao động (làm việc nhanh nhẹn, hợp tác xã hội, hợp tác doanh nghiệp, truyền thông hợp nhất, Hồi giáo).
- Học tập và giáo dục. Mua sắm, quản lý chuỗi cung ứng (với chuỗi cung ứng kỹ thuật số) và các mối quan hệ nhà cung cấp.
- V.v.

Điều quan trọng cần nhắc là trong bối cảnh chuyển đổi kỹ thuật số (và, đối với vấn đề kinh doanh kỹ thuật số), tất cả các khía cạnh, chức năng, quy trình, v.v ... được kết nối với nhau và có ít (hoặc không có) rào cản, không phải từ góc độ công nghệ mà hầu hết tất cả các khía cạnh nào từ quy trình đến con người.



4. Lý thuyết và thực tế chuyển đổi kỹ thuật số

Chuyển đổi kỹ thuật số là trên radar của nhiều tổ chức. Để gặt hái những lợi ích tương tự, điều quan trọng là phải tập trung vào các thách thức kinh doanh và khách hàng thực sự, có cách tiếp cận rõ ràng - thường được tiếp cận, ưu tiên và liên quan đến tất cả các bên liên quan trong bất kỳ quy trình chuyển đổi kỹ thuật số nào.

Đồ họa dưới đây từ Capgemini ([xem Sách điện tử từ Capgemini: Lợi thế kỹ thuật số: Làm thế nào các nhà lãnh đạo kỹ thuật số vượt trội so với các đồng cấp của họ trong mỗi ngành công nghiệp](#)), xua tan một số lý thuyết và đưa ra một số thực tế.

Figure 10. Myths and Realities of Digital Transformation

Myth	Reality
1 Digital is primarily about the customer experience	Huge opportunities exist also in efficiency, productivity and employee leverage
2 Digital primarily matters only to technology or B2C companies	Opportunities exist in all industries with no exceptions
3 Let a thousand flowers bloom; bottom-up activity is the right way to change	Digital transformation must be led from the top
4 If we do enough digital initiatives, we will get there	Transformation management intensity is more important for driving overall performance
5 Digital transformation will happen despite our IT	Business/IT relationships are key, and in many companies they must be improved
6 Digital transformation approach is different for every industry and company	Digital Leaders exhibit a common DNA
7 In our industry we can wait and see how digital develops	There are digital leaders outperforming their peers in every industry today

Lý thuyết và thực tế của chuyển đổi kỹ thuật số - nguồn Capgemini

Bốn thực tế chuyển đổi kỹ thuật số chúng tôi muốn nhấn mạnh:

- **Mối quan hệ IT & Business** là chìa khóa (thu hẹp khoảng cách giữa cả hai, tập trung vào cùng một mục tiêu và KHÔNG nhìn vào vai trò của CNTT).
- **Có một DNA chung giữa các nhà lãnh đạo kỹ thuật số** và con đường chuyển đổi kỹ thuật số cho thấy những đặc điểm chung (thậm chí bối cảnh vấn đề).
- **Như đã nói, mỗi ngành công nghiệp đều bị ảnh hưởng, bao gồm cả ngành của bạn.** Khách hàng, nhân viên, đối tác, cũng không phải đối thủ hay người chơi mới, đột phá, sẽ chờ doanh nghiệp bắt kịp, bất kể ngành nào.
- **Chuyển đổi kỹ thuật số được dẫn dắt từ phía trên** (hoặc ít nhất là đòi hỏi thỏa hiệp trong công ty từ trên xuống - và tất cả các bên liên quan nếu muốn thành công một cách toàn doanh nghiệp, thực tế nó cũng xảy ra từ dưới lên và từ trong các dự án cụ thể). Thường thì khởi nguồn từ Giám đốc điều hành, Giám đốc kỹ thuật số hoặc CIO, cũng có thể là CMO.

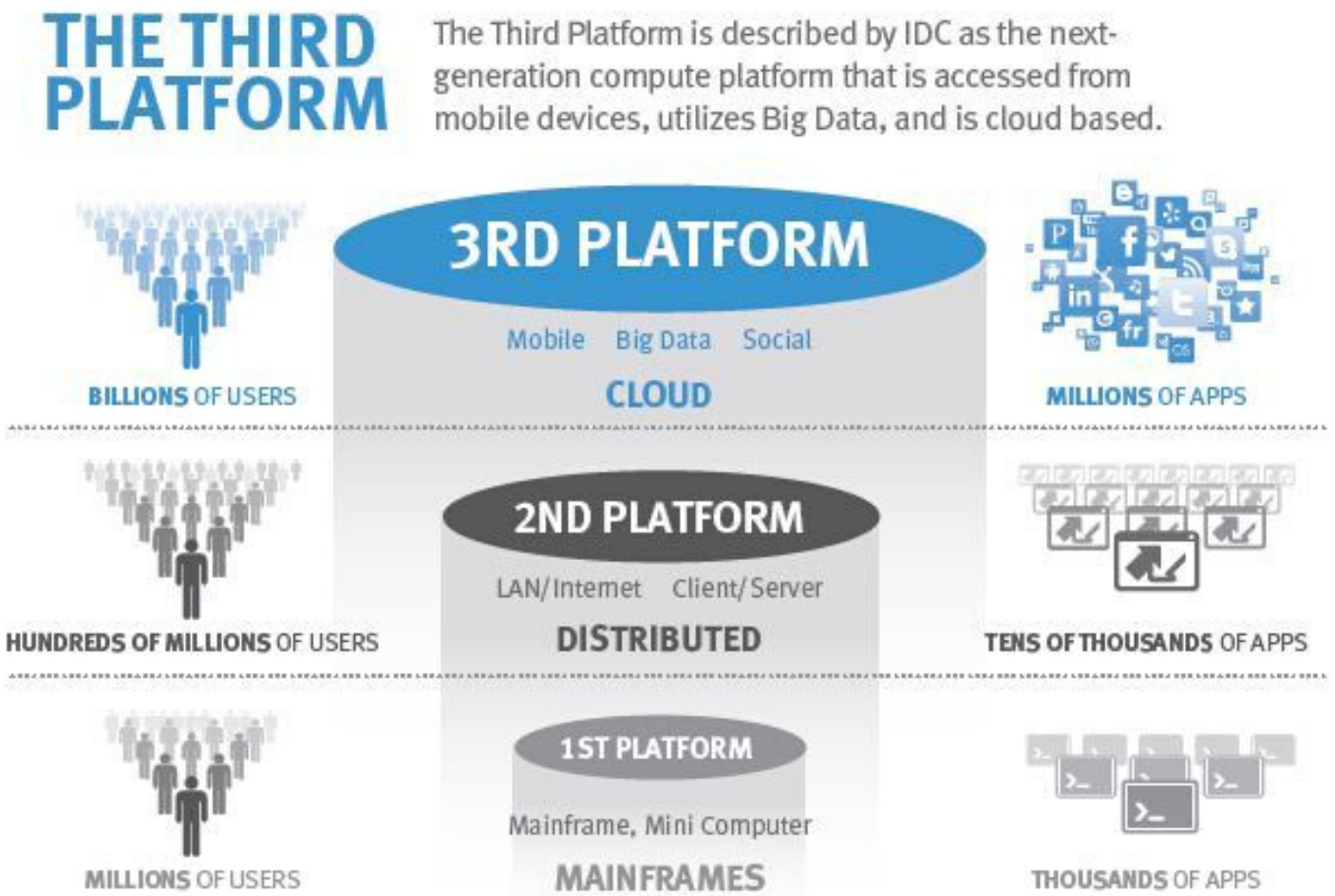
5. Sự phát triển của chuyển đổi kỹ thuật số: hướng tới một nền kinh tế DX

Với nguồn gốc mạnh mẽ trong việc tăng tốc áp dụng công nghệ Nền tảng thứ 3 (SMAC) và các tác động biến đổi của việc áp dụng này bởi các tổ chức, nhân viên, người tiêu dùng hoặc hãy nói với mọi người, vai trò của chuyển đổi kỹ thuật số đang phát triển.

Với sự tập trung rõ ràng vào trải nghiệm khách hàng (kỹ thuật số) và kinh nghiệm của các bên liên quan, đồng thời tối ưu hóa chi phí, đổi mới và tạo sự khác biệt cạnh tranh, chuyển đổi kỹ thuật số được thiết lập để trở thành nền tảng của nền kinh tế DX theo cách nói của IDC.

Thêm nhiều công nghệ vào Nền tảng thứ 3 và quan trọng hơn là chứng kiến một lớp được thêm vào các công nghệ cốt lõi và các công cụ thúc đẩy đổi mới và đổi mới, IDC nhìn thấy một tương lai, theo đó lớp này sẽ tối ưu hóa, chuyển đổi và đổi mới.

Và điều này sẽ dẫn tới một nền kinh tế DX. Nhưng đừng có phạm sai lầm về nó: mặc dù đã sử dụng tất cả các công nghệ còn về kinh nghiệm (kỹ thuật số) của khách hàng và các bên liên quan kinh nghiệm hoặc khía cạnh con người, được trao quyền bởi các quy trình, thông tin và sự phát triển của Nền tảng thứ 3 ngay từ đầu. Một lần nữa, chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số không chỉ là vấn đề công nghệ hay CNTT.



[Xem thêm mô tả nền tảng thứ ba trong các dự đoán IDC 2011](#)

5.1 Chuyển từ công nghệ sang nền kinh tế chuyển đổi trong 5 giai đoạn

Dựa vào sự chú ý vừa nói về công nghệ và IT, tất nhiên có một mối liên hệ rõ ràng với các công nghệ số. Hãy kiểm tra sự tiến hóa của cái thứ gọi là nền kinh tế biến đổi số này.

Giai đoạn 1: Nền tảng thứ 3 và kinh doanh kỹ thuật số

Năm 2007 IDC đã giới thiệu Nền tảng thứ 3, sau đó bao gồm bốn trụ cột công nghệ / kinh doanh: đám mây, dữ liệu lớn / phân tích, xã hội (kinh doanh) và di động. Gartner gọi nó là 'Nexus of Forces', những người khác gọi nó là SMAC (xã hội, di động, phân tích và đám mây). Bất kể tên là gì: điều quan trọng là các công nghệ này và quan trọng hơn là sự chấp nhận bởi người tiêu dùng nhân viên và doanh nghiệp, Sự thay đổi hành vi và cách họ hoạt động để đạt được nhiều mục tiêu khác nhau đã thay đổi hoàn toàn thực tế kinh doanh - một thực tế kinh doanh kỹ thuật số.

Giai đoạn 2: Tăng tốc đổi mới của nền tảng thứ ba

Ra đời sau các thời đại thứ nhất là máy tính mainframe, thời đại thứ 2 là client - server, thì nền tảng thứ 3 được kết hợp bởi nhiều công nghệ khác mà IDC gọi là Tăng tốc đổi mới. Chúng bao gồm robot, giao diện tự nhiên, In 3D, Internet vạn vật, hệ thống nhận thức và bảo mật thế hệ tiếp theo. Và chúng ta chủ yếu vẫn đang ở một trình độ công nghệ thứ 3 này nhưng tập trung rõ ràng hơn vào đổi mới kinh doanh và khách hàng (trên hết các mục tiêu tối ưu hóa truyền thống và vv).

Giai đoạn 3: từ giai đoạn chuyển đổi sang giai đoạn đổi mới

Những gì chúng ta thấy bây giờ, ít nhất là tại các công ty đã triển khai các sáng kiến với sự trưởng thành rõ ràng trong các lĩnh vực khác nhau và tầm nhìn dài hạn hơn, đó là sự đổi mới (về mô hình kinh doanh mới, cách thu hút khách hàng, xây dựng hệ sinh thái doanh thu mới, v.v.) trở thành chìa khóa như nền tảng, mục tiêu, chiến lược, văn hóa và tầm nhìn để làm như vậy được đưa ra. Với trải nghiệm khách hàng kỹ thuật số, đổi mới, cạnh tranh, khác biệt, tự động hóa, giảm chi phí, tối ưu hóa, tốc độ và kinh nghiệm của các bên liên quan với tư cách là người điều khiển doanh nghiệp, các công nghệ được đề cập và cách chúng được sử dụng dẫn đến làn sóng tiếp theo nổi tiếng hoặc lớp đổi mới bổ sung và chuyển đổi kỹ thuật số. Đến lượt mình, IDC nói, đã dẫn đến một giai đoạn đổi mới và thông tin là điều cần thiết để kích hoạt nó. Chuyển đổi kỹ thuật số đòi hỏi IT và thông tin xuất sắc trong cách tiếp cận từ đầu đến cuối.

Giai đoạn 4: tăng tốc đổi mới và chuyển đổi

Giai đoạn đổi mới và những thách thức xa hơn do các mô hình kinh doanh đột phá mang lại sẽ tăng tốc trong những năm tới. Nói cách khác: những gì chúng ta (sẽ) thấy là tốc độ đổi mới và chuyển đổi đang thay đổi và dẫn đến một giai đoạn mà tác động đột phá của chuyển đổi kỹ thuật số sẽ được cảm nhận trong mọi ngành công nghiệp khi các doanh nghiệp thay đổi và tăng quy mô lớn. Các sáng kiến chuyển đổi kỹ thuật số như Frank Gens của IDC đưa ra, để đảm bảo vai trò lãnh đạo trong 'cuộc cách mạng công nghiệp kỹ thuật số'.

Giai đoạn 5: chuyển đổi kỹ thuật số cốt lõi của nền kinh tế mới

Cuối cùng, đó là cuộc cách mạng công nghiệp kỹ thuật số, mà IDC gọi là nền kinh tế chuyển đổi kỹ thuật số hay nền kinh tế DX, sẽ đưa chuyển đổi kỹ thuật số vào trung tâm của các chiến lược tăng trưởng và đổi mới. Chúng sẽ nhanh chóng tác động đến tất cả các ngành công nghiệp thậm chí nhiều hơn và nhanh hơn chúng ta đã thấy trước đây. Và các công cụ tăng tốc đổi mới như Internet vạn vật, nhận thức (trí tuệ nhân tạo) sẽ là chìa khóa trong quá trình phát triển này, cũng như các xương sống truyền thống của Nền tảng thứ 3 (đám mây, dữ liệu lớn / phân tích, di động, v.v.)



5.2 Nền kinh tế chuyển đổi kỹ thuật số: DX chuyển sang cốt lõi của kinh doanh

Kỹ thuật số - và công nghệ nói chung - luôn có tác động sâu sắc đến doanh nghiệp và xã hội. Như đã đề cập, một trong những thay đổi mà chúng ta thấy trong những năm gần đây là tốc độ xảy ra. Những phát triển công nghệ và những thay đổi mà chúng mang lại cho chúng ta đang tăng tốc nhanh chóng, cho thấy sự tăng trưởng theo cấp số nhân - và hậu quả.

Tốc độ này là theo ngữ cảnh và cảm nhận khác nhau giữa các ngành công nghiệp khác nhau. Nó đi đôi với vai trò công nghệ mới trong ngành công nghiệp cụ thể, điều kiện thị trường, loại khách hàng và các bên liên quan (và cách tiếp cận thị trường) và nhiều hơn nữa. Tuy nhiên, tốc độ là rất quan trọng theo nhiều cách. Có một tổ chức trong bất kỳ ngành nào nhìn thấy và nắm bắt các cơ hội mà các đối thủ cạnh tranh thì không. Và trong một số bộ phận và chức năng của doanh nghiệp, việc thiếu tốc độ chỉ là một lựa chọn, bất kể ngành công nghiệp.

Cuối cùng, sự tăng trưởng theo cấp số nhân hoặc tốc độ thay đổi trong bất kỳ lĩnh vực nào (hành vi của khách hàng, khung pháp lý, công nghệ, v.v.) có thể xảy ra vào những thời điểm bất ngờ nhất.

Tạo các điều kiện để sẵn sàng cho sự phát triển nhanh chóng, lý tưởng thích hợp, dẫn đầu, thay đổi hiện trạng, là một phần của chuyển đổi kinh doanh.

5.3 Tăng tốc đổi mới và chuyển đổi

Trong khi một loạt các công nghệ đã tăng tốc sự đột phá, đổi mới kinh doanh và thay đổi hành vi của con người, thì sự tăng trưởng theo cấp số nhân và tốc độ thay đổi chỉ là một phần nhỏ của những gì chưa xảy ra.

Mặc dù chuyển đổi kinh doanh kỹ thuật số không phải là về công nghệ kỹ thuật số như vậy, nhưng rõ ràng việc áp dụng và cơ hội của các công nghệ dưới sự bảo trợ của kinh doanh xã hội, đám mây, di động, dữ liệu lớn (phân tích), điện toán nhận thức và Internet vạn vật sẽ luôn luôn tăng tốc độ thay đổi trên toàn xã hội.

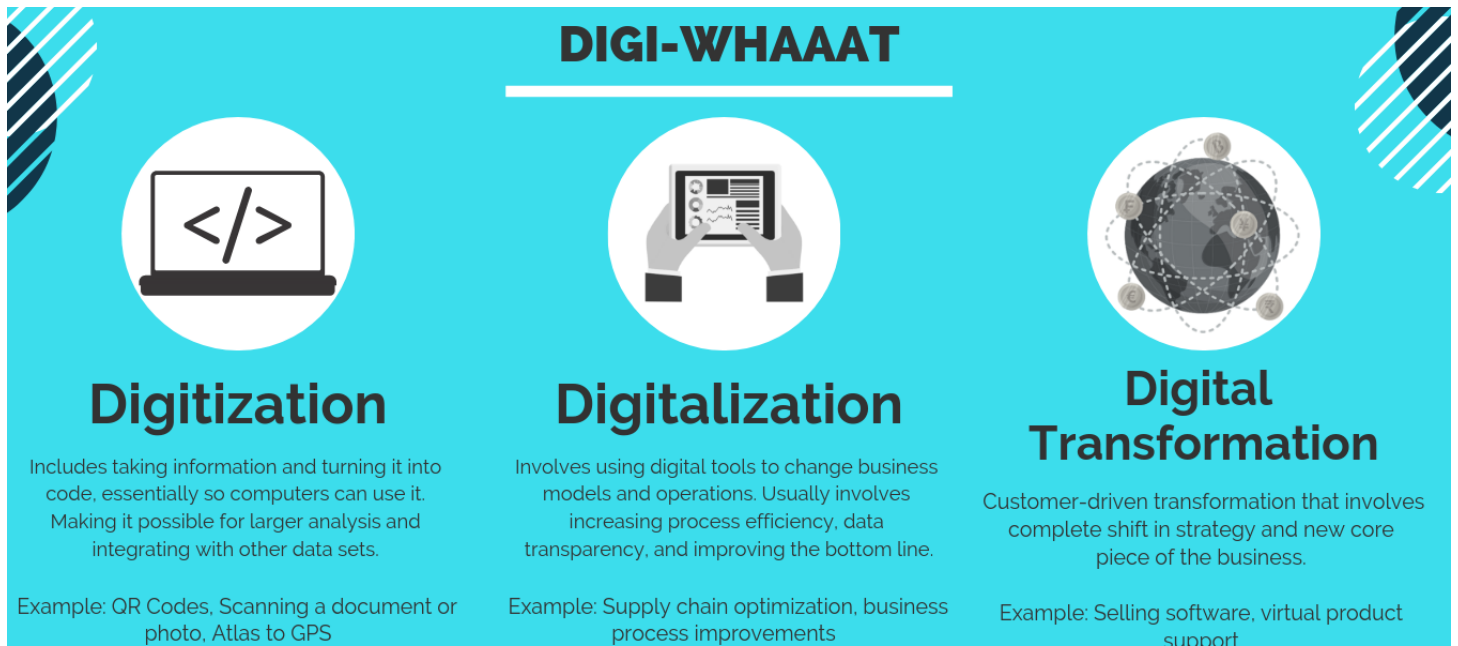
Tuy nhiên, tăng tốc thực sự xảy ra khi tăng tốc của đổi mới và biến đổi tăng theo cấp số nhân. Và đó là những gì mà các nhà phân tích nói về nền kinh tế chuyển đổi kỹ thuật số hoặc nền kinh tế DX: không chỉ là tăng tốc của sự đột phá và thay đổi mà còn là sự tăng tốc của các chuyển đổi và đổi mới kỹ thuật số thực tế mà các tổ chức hàng đầu sẽ trải qua, làm cho khoảng cách với sự tụt hậu càng lớn hơn.

6. Phản ứng nhanh và thích ứng chuyên nghiệp: tập trung vào tương lai và kết quả

Vượt ra ngoài khía cạnh thích ứng / nhanh nhẹn (và thích ứng và thường bắt kịp khách hàng và hệ sinh thái thay đổi nhanh hơn các tổ chức có thể) trong bối cảnh phát triển nhanh chóng (hãy nhớ: không tuyến tính nhưng theo cấp số nhân), thực tế đòi hỏi mức độ nhanh nhẹn và kết nối cao hơn, ngoài ra còn có một yếu tố khác.

Theo hướng đột phá thay vì bị phá vỡ. Thay đổi tư duy hướng về phía trước, dự đoán, đổi mới và chỉ đơn giản là suy nghĩ và làm việc ra khỏi hộp bình thường, quá khứ và hiện tại. Các kết quả của các phương pháp tiếp cận có khả năng đáp ứng nhanh như vậy là điều quan trọng nhất, đưa chúng ta đến điểm tiếp theo.

Tuy nhiên, để đạt được chúng, nhiều điều kiện cần phải được thực hiện theo cách tiếp cận thường được tiếp cận luôn liên quan đến con người, quy trình và công nghệ.



7. Chuyển đổi kỹ thuật số, số hóa và các yếu tố cần thiết

Trong lịch sử, chuyển đổi kỹ thuật số cũng được sử dụng theo nghĩa khác: cụ thể là số hóa giấy thành các định dạng kỹ thuật số và thành các quy trình.

Những khía cạnh số hóa của việc biến giấy thành thông tin số thành các quy trình theo cách đặc biệt hơn rõ ràng là cần thiết trong chuyển đổi kỹ thuật số theo nghĩa rộng. Các dự án chuyển đổi kỹ thuật số đòi hỏi một số yếu tố để thành công và số hóa là một phần của nó. Trong số nhiều yếu tố, chúng tôi đề cập đến bốn yếu tố liên quan đến công nghệ, con người và / hoặc quy trình.

Tuy nhiên, để đạt được chúng, nhiều điều kiện cần phải được thực hiện theo cách tiếp cận thường được tiếp cận luôn liên quan đến con người, quy trình và công nghệ.

7.1 Thay đổi cách quản lý

Vì hầu như tất cả các thay đổi có ảnh hưởng đều ảnh hưởng đến nhiều bên liên quan, các bộ phận, quy trình và công nghệ (bao gồm thực hiện phương pháp tính tỉ suất hoàn vốn tiếp thị toàn doanh nghiệp, chiến lược tiếp thị nội dung hoặc bất kỳ phương pháp tiếp thị tích hợp nào với CRM, tự động hóa tiếp thị, v.v.), không chỉ có cơ hội để thay đổi và xem xét những gì có thể được thực hiện tốt hơn và những gì nên được kết nối mà còn cần phải quản lý sự thay đổi.

" Nếu mọi thứ thay đổi quá nhanh đối với mọi người hoặc chúng ta không tính đến các cá nhân bị ảnh hưởng, cũng như mối quan tâm của họ, thì đây có thể là một công thức cho sự thất bại và ở quy mô rộng hơn thậm chí là kháng cự."

Biết vai trò của dữ liệu và phân tích trong chuyển đổi kỹ thuật số, thậm chí còn có nhiều cơ hội hơn để thay đổi và cần quản lý thay đổi. Điều này không mới: khi phân tích trang web trở nên phổ biến, chẳng hạn, việc triển khai và kết nối giữa các dữ liệu khác nhau và phân tích rào cản trong không gian tiếp thị / khách hàng, thường cho thấy nhu cầu rõ ràng về chuyển đổi kỹ thuật số theo hướng khách hàng và hướng tới các hoạt động của khách hàng, rất lâu trước khi thuật ngữ chuyển đổi kỹ thuật số được biết đến. Nắm bắt những cơ hội và giải quyết những thách thức. Con người và quy trình.

Tuy nhiên, quản lý thay đổi trước hết và quan trọng nhất là về khía cạnh con người: khách hàng nội bộ, các bên liên quan, hệ sinh thái rộng lớn hơn trong đó các tổ chức cư trú. Không có tổ chức, doanh nghiệp, quản trị hoặc NGO, có thể nhận ra một sự chuyển đổi kỹ thuật số sâu sắc mà không đặt mọi người lên hàng đầu và có người lên tàu. Nếu mọi thứ thay đổi quá nhanh đối với mọi người hoặc chúng ta không tính đến các cá nhân bị ảnh hưởng, cũng như mối quan tâm của họ, thì đây có thể là một công thức cho sự thất bại và ở quy mô rộng hơn thậm chí là kháng cự.

7.2 Khuynh hướng và ưu tiên

Thế giới đầy những lộ trình cho hầu như bất kỳ dự án chuyển đổi kỹ thuật số nào. Tuy nhiên, lộ trình là những gì họ đang có và mục đích, ưu tiên, điểm đau và nhu cầu thực tế cho doanh nghiệp, cá nhân và những người trong hệ sinh thái của nó, trong một thực tế rộng lớn hơn, quan trọng hơn.

Không bao giờ có một kích thước phù hợp với tất cả các giải pháp và mục đích, kết quả và ưu tiên chỉ đạo các nỗ lực chuyển đổi kỹ thuật số, trên hết các thông số thay đổi trong hệ sinh thái. Ưu tiên cũng có nghĩa là ưu tiên, bao gồm cả việc nhìn vào mục tiêu ngắn hạn để đạt được nhưng luôn luôn hướng đến những bước tiếp theo và mục tiêu cuối cùng trong đầu, khi biết được những mục tiêu này - và bối cảnh mà chúng được đặt ra - sẽ phát triển.

7.3 Số hóa (Digitization)

Chúng tôi đã đề cập trước đó nhưng nó rất quan trọng. Đó là một sai lầm khi nghĩ rằng các tổ chức đã thực sự sẵn sàng cho việc chuyển đổi kỹ thuật số sâu sắc theo một cách rộng rãi.

Vẫn còn quá nhiều khoảng trống liên quan đến số hóa (và tự động hóa) các quy trình hiện có và số hóa dữ liệu từ các hãng truyền thông giấy. Tồi tệ hơn: những gì đôi khi được gọi là chuyển đổi kỹ thuật số đôi khi chỉ là số hóa (chỉ biến giấy thành thông tin điện tử thành quy trình). Bạn cần số hóa để tối ưu hóa trong bối cảnh chuyển đổi kỹ thuật số nhưng số hóa không bằng chuyển đổi kỹ thuật số. Vấn đề là sự kết hợp, kết nối chiến lược và ưu tiên và các hành động bạn thực hiện để đạt được mục tiêu kinh doanh thông qua số hóa và kết hợp dữ liệu.

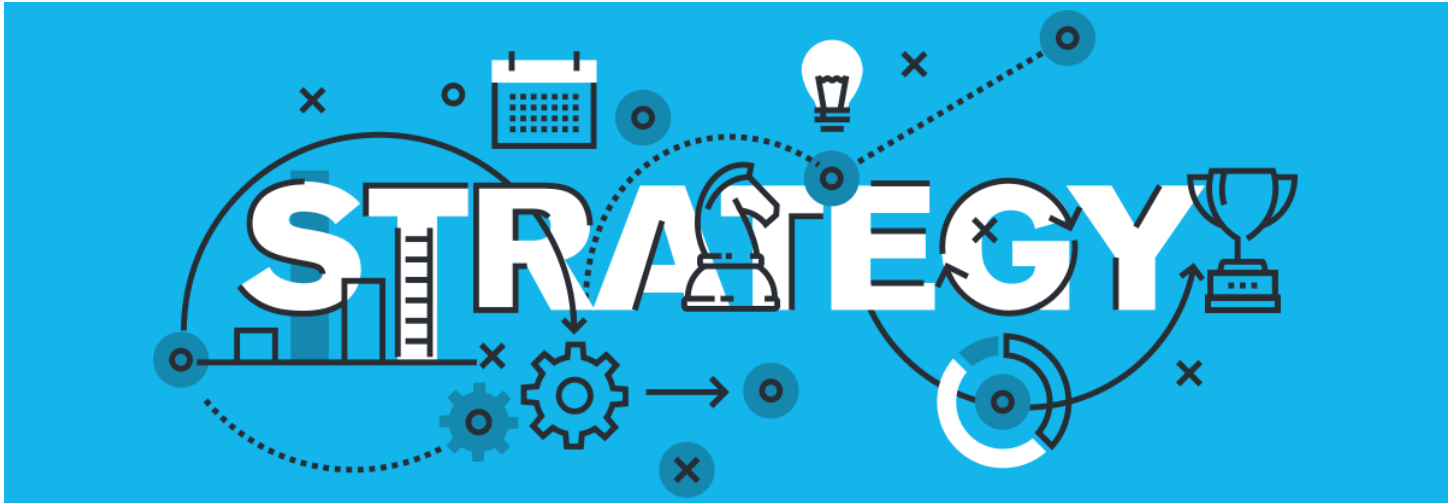
Hơn nữa, có một khoảng cách GAP thậm chí còn lớn hơn giữa các quy trình giữa văn phòng tiền sảnh và hành chính. Một ví dụ về hiện tượng này có thể được nhìn thấy trong ngành tài chính, nơi có sự mất kết nối cực kỳ mạnh mẽ giữa văn phòng hành chính và tiền sảnh. Có rất nhiều và rất nhiều những nỗ lực số hóa mà vẫn cần phải được thực hiện trong nhiều lĩnh vực kinh doanh và xã hội và chúng ta đều biết và cảm thấy nó, cho dù đó là trong kinh nghiệm hàng ngày của chúng tôi là "người kinh doanh" hoặc trong các nhiệm vụ hành chính thường hoàn toàn không cần thiết trong trường hợp các của chúng tôi liên quan hoặc tài chính liên quan đến 'nhiệm vụ' và tương tác với doanh nghiệp, nơi chúng tôi đang buộc phải sử dụng giấy, điện thoại hoặc các kênh mà chúng tôi thực sự không muốn sử dụng nữa.

7.4 Rào cản, trách nhiệm và kỹ năng

Chuyển đổi kỹ thuật số - giống như kinh doanh xã hội, kinh doanh kỹ thuật số và bất kỳ hình thức tiếp thị và kinh doanh lấy khách hàng làm trung tâm nào cũng đòi hỏi khả năng làm việc trên các rào cản. Trong nhiều trường hợp, chuyển đổi kỹ thuật số thậm chí là về việc làm lại hoàn toàn các cấu trúc tổ chức, có thể giống như các phương pháp hợp tác, mô hình trung tâm xuất sắc như loại bỏ các rào cản cụ thể.

Cuộc tranh luận về trách nhiệm đối với chuyển đổi kỹ thuật số nói chung và trong các chức năng và quy trình cụ thể theo nghĩa chuyển đổi thực sự đó là cổ lỗ sĩ, ngay cả khi cần phải được giữ vai trò là Giám đốc kỹ thuật số, CIO và các CxO khác đều đóng một vai trò. Ở đây một lần nữa, không có giải pháp lý tưởng liên quan đến trách nhiệm: bối cảnh mới là quan trọng.

Tiếp thị nên học hỏi từ IT và IT học hỏi từ tiếp thị. Bán hàng từ dịch vụ khách hàng, trung tâm liên lạc từ bán hàng, v.v.. Văn hóa am hiểu kỹ thuật số không phải là mục tiêu của chuyển đổi kỹ thuật số, nhưng ngày nay, CxO không chỉ cần hiểu biết về kỹ thuật số mà còn biết 1) những gì người khác đang làm và 2) kinh nghiệm, phương pháp và kỹ năng của họ. Đối với các cuộc tranh luận về trách nhiệm: ở đây cũng vậy, có nhiều tùy chọn tồn tại vì không có giải pháp nào phù hợp với tất cả.



8. Chuyển đổi kỹ thuật số: đi tìm chiến lược

Chuyển đổi kỹ thuật số toàn doanh nghiệp theo đúng như chúng ta đã định nghĩa trước đây, đòi hỏi một cách tiếp cận chiến lược. Hiểu biết nhiều thành phần, công nghệ, quy trình, con người, mục tiêu và tích hợp được yêu cầu, có vẻ như hầu như không thể thiết kế một chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số.

8.1 Để có câu trả lời đúng đòi hỏi câu hỏi đúng

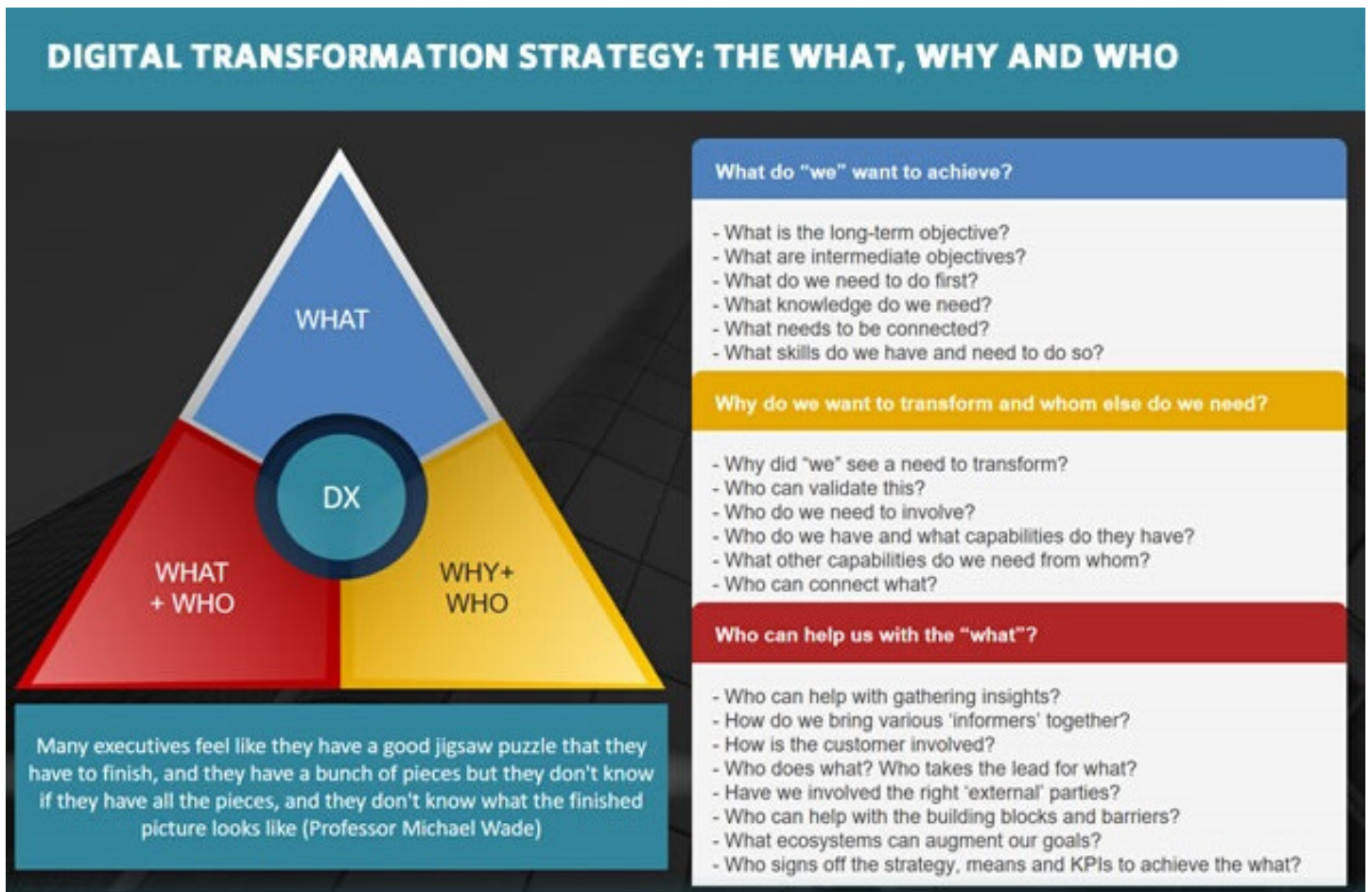
Nó có lẽ là một trong những lý do tại sao có rất nhiều mô hình trường thành chuyển đổi kỹ thuật số và khung chung. Tuy nhiên, vì mỗi doanh nghiệp khác nhau, bạn bắt đầu như thế nào với chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số hoạt động cho tương lai, mục tiêu của bạn, sự đột phá tiềm năng, nhân viên, thị trường và khách hàng của bạn?

Những thách thức phức tạp và những câu hỏi phức tạp hiếm khi có thể được trả lời bằng những câu trả lời và khuôn khổ dễ dàng. Tuy nhiên, trong thực tế, chúng ta thấy rằng câu trả lời dễ dàng cũng thiếu bởi vì các câu hỏi dễ dàng không được yêu cầu để bắt đầu. Đây là một chủ đề định kỳ mà chúng ta thấy trong nhiều lĩnh vực kinh doanh và công nghệ. Trong chuyển đổi kỹ thuật số, trong các dự án Internet vạn vật, trong tiếp thị, bạn đặt tên cho nó: khi công nghệ có liên quan, chúng ta dường như quên đi những điều cơ bản.

8.2 Điểm chuẩn trường thành kỹ thuật số và chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số

Khung trường thành kỹ thuật số và điểm chuẩn trở nên có giá trị. Chúng chỉ ra rằng chuyển đổi kỹ thuật số là một hành trình hướng tới việc có được một bộ khả năng và thay đổi một loạt các quy trình, chức năng, mô hình và hơn thế nữa với mục đích (có thể) thúc đẩy những thay đổi và cơ hội của công nghệ kỹ thuật số và tác động của chúng trên toàn xã hội trong một cách chiến lược và ưu tiên, như chúng tôi đã xác định chuyển đổi kỹ thuật số trước đó. Điều này đi kèm với một số hậu quả:

- **Chuyển đổi kỹ thuật số không chỉ là về một dự án cụ thể, quá trình hoặc bài tập tối ưu hóa.** DX một cách toàn diện được đưa ra và nó không xảy ra qua một đêm. Có nhiều thành phần và mục tiêu trung gian. Nó xảy ra trong các bước tăng dần, bởi các quan điểm trường thành kỹ thuật số.
- **Các giai đoạn, các bước, dự án khác nhau trong bối cảnh chuyển đổi kỹ thuật số có một hoặc nhiều mục tiêu như vậy,** nhưng đồng thời phù hợp với mục đích rộng lớn hơn mà chúng ta vừa thiết lập bằng cách tham khảo (một phần) định nghĩa của chúng tôi. Nói cách khác: bạn có một lộ trình và mục tiêu cuối cùng trong tâm trí.
- **Mặc dù nghe có vẻ giống như một mâu thuẫn ở chặn cuối, mục tiêu cuối cùng của chuyển đổi kỹ thuật số thay đổi, biến nó thành một hành trình.** Các công nghệ mới sẽ mang đến những cơ hội và thách thức mới, cũng như thay đổi điều kiện thị trường, cảnh quan cạnh tranh, v.v. Trong khi chuyển đổi kỹ thuật số có một mục tiêu là chuẩn bị chúng ta cho những việc đó, đồng thời mục tiêu đó có thể thay đổi.
- **Thay đổi là một hằng số.** Từ góc độ chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số, điều này có nghĩa là sự không chắc chắn, rủi ro và thay đổi được đưa vào từng bước tăng dần và các mục tiêu rộng hơn nhưng cũng có nghĩa là chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số đi kèm với khả năng thay đổi nhanh chóng, nhờ kiểm tra và cân bằng trung gian và 'siêu nhận thức' khả năng cải tiến hoặc thay đổi liên tục (cả hai đều không giống nhau).



8.3 Chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số - những gì, tại sao và ai?

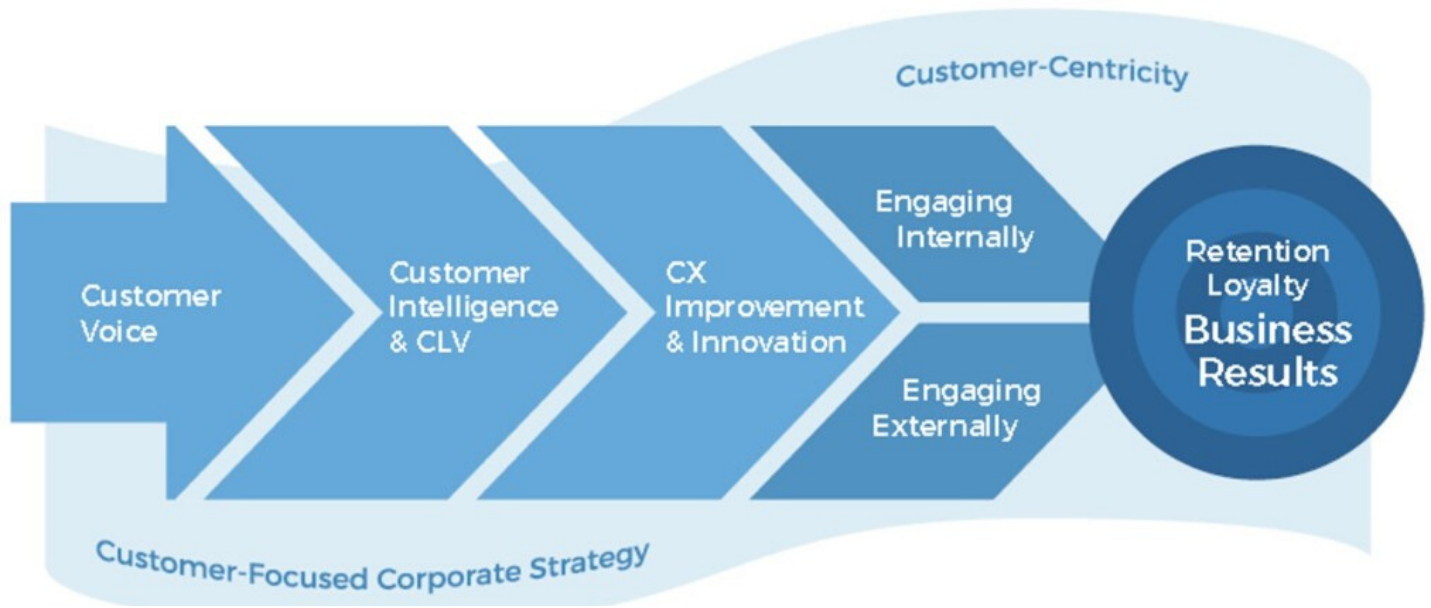
Bước đầu tiên của chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số

Những điều cơ bản được đề cập trước đây là về những bước đầu tiên trong việc xác định và triển khai chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số. Và, như mọi khi người ta nói về những gì, tại sao và như thế nào.

Một số người coi đó là một hoặc nhiều dự án trong bối cảnh số hóa digitization (mà nó không phải) và của số hóa digitalization (mà nó có thể). Trong những trường hợp này, những gì, tại sao và làm thế nào có thể được điền vào rất khác nhau, tùy thuộc vào tính chất và phạm vi của (các) dự án.

Những người khác, bao gồm cả chúng tôi, xem chuyển đổi kỹ thuật số là chuyển đổi toàn diện này như chúng tôi đã định nghĩa nó. Trong trường hợp này, mục tiêu (cái được hỗ trợ bởi lý do tại sao) là khả năng chuyển đổi kỹ thuật số như vậy, ở cốt lõi của doanh nghiệp, theo đó, chuyển đổi kỹ thuật số trở thành điều kiện và tạo ra khả năng thúc đẩy hoàn toàn các thay đổi và cơ hội của (kỹ thuật số) công nghệ và tác động của chúng.

Tuy nhiên, như đã đề cập, điều này không xảy ra qua đêm và đòi hỏi một loạt các bước tăng dần. Và đây là mục tiêu hay, cái gì, tại sao và làm thế nào để trở thành sự pha trộn giữa các mục tiêu trung gian và các mục tiêu rộng lớn hơn trong đó chúng có được nhiều ý nghĩa hơn.



9. Chuyển đổi kỹ thuật số và trải nghiệm khách hàng

Trong hầu hết các dự án chuyển đổi kỹ thuật số, trải nghiệm của khách hàng và trải nghiệm người dùng (hãy nhớ cả hai đều không giống nhau) chiếm vị trí trung tâm. Tuy nhiên, trải nghiệm của khách hàng là chất xúc tác và là động lực của nhiều nỗ lực chuyển đổi kỹ thuật số.

Trải nghiệm khách hàng không chỉ thuộc về một bộ phận và cách tiếp cận chuyển đổi, theo định nghĩa bao gồm một số bên liên quan, bao gồm cả khách hàng.

Mặc dù các công nghệ đã ảnh hưởng đến hành vi và mong đợi của khách hàng, một mặt và cho phép chuyển đổi, mặt khác trọng tâm là con người và quy trình. Để thực sự nâng cao trải nghiệm của khách hàng theo cách toàn diện và toàn diện cho doanh nghiệp, một số yếu tố, bộ phận, cảnh báo, quy trình và công nghệ cần phải được tính đến.

Tuy nhiên, khía cạnh con người có lẽ và rõ ràng quan trọng nhất trong tất cả các bối cảnh trải nghiệm khách hàng và khách hàng. Trải nghiệm khách hàng có lẽ cũng là một trong những lĩnh vực quan trọng mà doanh nghiệp và IT gặp nhau trong một viễn cảnh chuyển đổi số.

10. Chuyển đổi và tiếp thị kỹ thuật số

Giống như trải nghiệm khách hàng là chất xúc tác trong nhiều dự án chuyển đổi kỹ thuật số, nó cũng đã trở thành mấu chốt trong các quy trình tiếp thị, dịch vụ và tiếp cận khách hàng.

Tiếp thị là một trong nhiều lĩnh vực diễn ra chuyển đổi kỹ thuật số (thậm chí dẫn đến nhầm lẫn trong đó chuyển đổi tiếp thị kỹ thuật số được sử dụng thay thế cho chuyển đổi kỹ thuật số).

Hành trình khách hàng kỹ thuật số, tiếp thị hướng dữ liệu và dữ liệu, Social CRM, trung tâm liên lạc và một lần nữa trải nghiệm khách hàng là những yếu tố quan trọng trong vấn đề này. Bắt buộc chuyển đổi tiếp thị kỹ thuật số được thúc đẩy bằng cách thay đổi hành vi và mong đợi của khách hàng trước bất cứ điều gì khác. Với sự kết thúc của kênh bán hàng và sự phân mảnh đang diễn ra trong thực tế khách hàng ngày càng kỹ thuật số, theo đó sự kiểm soát đã thay đổi, tiếp thị không có lựa chọn nào khác ngoài việc chuyển đổi và hợp tác chặt chẽ hơn với các bộ phận khác như CNTT và dịch vụ khách hàng (chỉ đề cập đến hai bộ phận, thực tế là nhiều). Điều này cũng có ảnh hưởng cho chức năng tiếp thị và thay đổi vai trò của CMO.

Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, nhu cầu chuyển đổi tiếp thị kỹ thuật số đi đôi với các mục tiêu tối ưu hóa được kết nối.

11. Chuyển đổi kỹ thuật số và tối ưu hóa siêu kết nối

Bất kể các phát triển công nghệ và sự tăng tốc và tác động của việc áp dụng chúng, một lý do cốt lõi để chuyển đổi kỹ thuật số là yêu cầu cấp thiết để có một cách tiếp cận rất toàn diện và kết nối hướng tới tối ưu hóa (lấy khách hàng làm trung tâm).

Đối với tất cả các nỗ lực tối ưu hóa quá lâu, cho dù đó là quy trình kinh doanh, tối ưu hóa tiếp thị cải thiện mức độ dịch vụ khách hàng, đã xảy ra theo cách bị ngắt kết nối và bưng bít.

Trong một môi trường ngày càng kết nối và phức tạp của khách hàng, nhân viên, đối tác và các bên liên quan khác, điều này không thể xảy ra nữa. Tối ưu hóa toàn diện nhìn vào bức tranh cải tiến rộng hơn, không chỉ bằng cách xem mọi thứ trong 'chuỗi' tối ưu hóa được kết nối thực tế như thế nào mà bằng cách thực sự thiết lập chuyển động, các biến đổi và đổi mới cần thiết để tối ưu hóa theo cách rộng hơn và liên kết với nhau hơn bao giờ hết: ngoài các chức năng, bộ phận, rào cản và bất cứ điều gì làm cho việc tối ưu hóa từ đầu đến cuối và trải nghiệm không thể thực hiện được.

Sự tập trung này vào tối ưu hóa thông qua chuyển đổi kỹ thuật số được liên kết trực tiếp với các mục tiêu nâng cao trải nghiệm (khách hàng) và sự tham gia của các bên liên quan. Nó đi đôi với tối ưu hóa quy trình, thường tự động hóa và hiệu quả chi phí.

12. Chuyển đổi kỹ thuật số và vai trò chính của dữ liệu và thông tin

Ngay cả khi thông tin là trung tâm của chuyển đổi kỹ thuật số, liên kết giữa quản lý thông tin và chuyển đổi kỹ thuật số thường không được thực hiện đủ. Nếu chúng ta nhìn vào các yếu tố khác ở trung tâm của chuyển đổi kỹ thuật số thì đây là một điều đáng tiếc.

Xét cho cùng, bất kể hình thức tối ưu hóa, giao tiếp, hợp tác, tương tác, kinh nghiệm, đổi mới, v.v.: thông tin (hoặc nội dung hoặc dữ liệu) là yếu tố thành công quan trọng để thực hiện (trên hết các yếu tố con người, lãnh đạo, quy trình, tổ chức vv mà cũng yêu cầu thông tin).

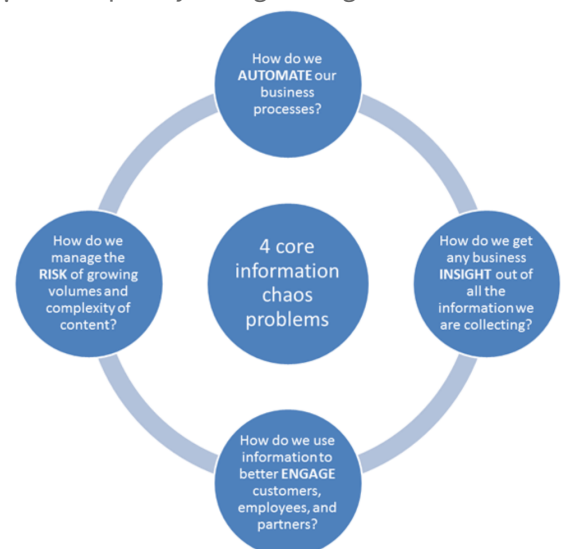
12.1 Sự hỗn loạn thông tin và thông tin như một khả năng

Có bốn cái gọi là thách thức hỗn loạn thông tin theo John Mancini của AIIM (hiệp hội các chuyên gia quản lý thông tin):

- Làm thế nào để chúng ta tối ưu hóa các quy trình kinh doanh?
- Làm thế nào để chúng tôi có được bất kỳ cái nhìn sâu sắc kinh doanh trong tất cả các thông tin chúng tôi thu thập?
- Làm thế nào để chúng ta sử dụng thông tin để thu hút khách hàng, nhân viên và đối tác tốt hơn (cũng nghĩ về trải nghiệm đa kênh)?
- Làm thế nào để chúng ta quản lý rủi ro tăng khối lượng và độ phức tạp của nội dung? Biến những sự cố hỗn loạn thông tin này thành các giải pháp liên kết giữa chuyển đổi kỹ thuật số và quản lý thông tin là gì.

Nhưng có nhiều hơn nữa. Quản lý thông tin đóng vai trò như một yếu tố hỗ trợ chuyển đổi kỹ thuật số và trong từng bước để đạt được các mục tiêu chuyển đổi kỹ thuật số như tăng tính trung tâm của khách hàng, sự hỗ trợ của các nhân viên tri thức hiệu quả và hoạt động xuất sắc.

Quản lý thông tin và thông tin cũng là chìa khóa trong cả ba phần công cụ được nhiều người biết đến tam giác: 1) con người, 2) quy trình, 3) công nghệ.



12.2 Chuyển đổi kỹ thuật số và thông tin thông minh

Trong bối cảnh chuyển đổi kỹ thuật số, quản lý thông tin và dữ liệu là rất quan trọng nhưng nó không đủ. Trong ngày hôm nay, ngày mai và ngày kia, doanh nghiệp dựa trên thông tin và dữ liệu, thông tin chi tiết, thông minh và hành động quan trọng nhất: tạo ra kết quả.

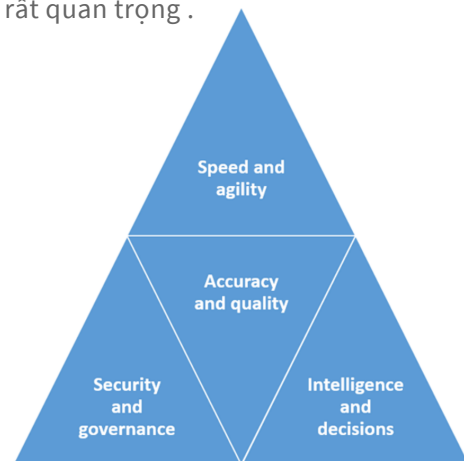
Đó là nơi mà bối cảnh, ngữ nghĩa, trí tuệ nhân tạo được kích hoạt xuất hiện. Với Internet of Things và Web 3.0, chúng ta trở nên quan trọng hơn trong việc hiểu ý nghĩa của thông tin phi cấu trúc, tự động hóa và các thiết bị được kết nối và đưa thông tin vào công việc. Đó là lý do tại sao chúng ta nói về kích hoạt thông tin thông minh.

Khi chúng ta chuyển sang các tổ chức dựa trên thông tin và thông tin đã trở thành một phần vốn và tài sản kinh doanh của doanh nghiệp, một phương pháp quản lý thông tin thông minh đi vào phòng họp. Đồng thời, các hoạt động xung quanh và giá trị của dữ liệu được xem xét từ góc độ tham gia, kết quả và chặng cuối cùng.

Làm cho dữ liệu trở nên khả thi, giới thiệu các thiết bị (IoT) trong bối cảnh dữ liệu ngày càng phức tạp và ngày càng phát triển, sự tăng trưởng mạnh mẽ của dữ liệu phi cấu trúc, rút ra ý nghĩa và hiểu biết từ thông tin và tận dụng nó đúng lúc và đúng thời điểm vì những lý do và hành động đúng đắn đều rất quan trọng.

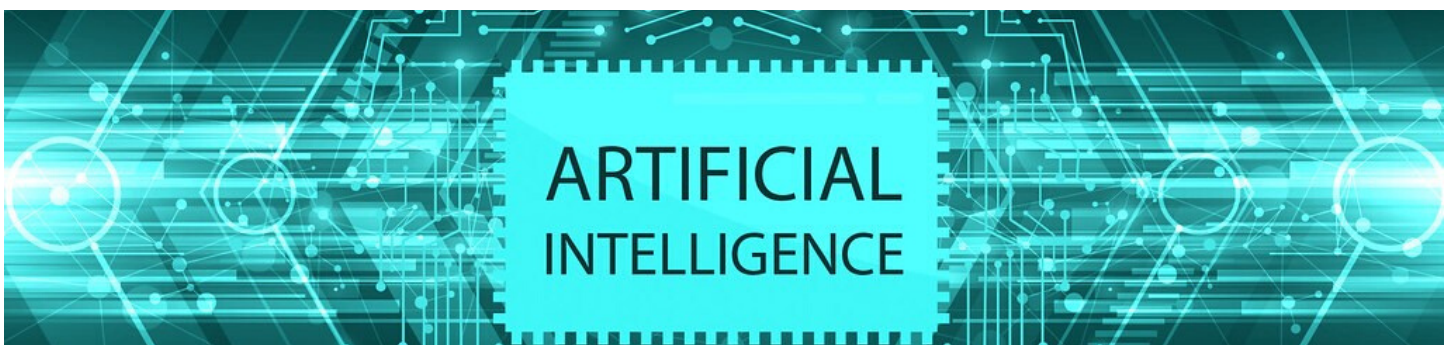
Từ quản lý thông tin đến kích hoạt thông tin thông minh

Đây không phải là chỉ là về 'quản lý' thông tin theo nghĩa truyền thống nữa. Nó cũng không chỉ là về hệ thống và dữ liệu kết nối hay thậm chí kết nối thông qua thông tin. Với sự ra đời của Internet of Things, sự cần thiết phải đảm bảo chất lượng dữ liệu và nhu cầu ngày càng tăng đến việc sử dụng và mở khóa nhanh hơn, mặc dù khối lượng tăng nhanh, bổ sung thêm một số yếu tố để các phương trình thông tin và chuyển đổi.



Trong số đó là: trí thông minh (như trong trí tuệ nhân tạo là cách duy nhất để thêm và trích xuất ý nghĩa từ nhiều dữ liệu hơn và là cách duy nhất để sử dụng thông tin và dữ liệu trong bối cảnh IoT và giữa các thiết bị), tốc độ (với tốc độ là trải nghiệm của khách hàng và thậm chí là lợi ích cạnh tranh), một cách tiếp cận bảo mật toàn diện (với thông tin và dữ liệu là tài sản), nhu cầu số hóa và thu thập dữ liệu dựa trên giấy (chuyển đổi kỹ thuật số yêu cầu số hóa và do đó quét) gần hơn với nguồn, chủ sở hữu và quy trình để không mất giấy (giấy làm chậm chuyển đổi kỹ thuật số), và tập trung ngày càng tăng về độ chính xác, chất lượng và kết quả.

Tất cả điều này có nghĩa là gì và nó sẽ phát triển như thế nào? Trước sự tồn tại của hệ thống hồ sơ và hệ thống tham gia - cả hai đều cần thiết - chúng tôi đang chuyển sang hệ thống thông minh và tự động hóa và tối ưu hóa thông minh, hệ sinh thái mã, thuật toán, điện toán nhận thức (hiểu và hơn thế nữa) và dữ liệu nhanh / thông minh như những cách để thành công với chuyển đổi kỹ thuật số và ngược lại, những thách thức dựa trên thông tin như các trình điều khiển chuyển đổi.





13. Chuyển đổi kỹ thuật số trên các ngành công nghiệp khác nhau

Mỗi doanh nghiệp là khác nhau. Tuy nhiên, nhiều bài học chúng ta học được từ các công ty hàng đầu cho thấy chuyển đổi kỹ thuật số cho thấy các khía cạnh rất giống nhau giữa các ngành công nghiệp. Tuy nhiên, nó cũng quan trọng để xem xét doanh nghiệp của bạn và tất nhiên cả ngành công nghiệp của bạn nữa.

13.1 Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngành bán lẻ

Bán lẻ là một trong những ngành thay đổi nhanh nhất trên toàn thế giới và thường đi đầu trong tiến bộ công nghệ để theo kịp nhu cầu phát triển của cơ sở khách hàng 24/7.

Đó là thông điệp chuyển đổi kỹ thuật số rõ ràng từ công ty tư vấn độc lập OVUM liên quan đến việc thay đổi khách hàng bán lẻ. Chúng tôi có thể, nhưng đồng ý và thậm chí sẽ thêm rằng chuyển đổi kỹ thuật số có mặt ở khắp mọi nơi trong ngành công nghiệp bán lẻ. Từ tối ưu hóa dữ liệu và thông tin, số hóa chuỗi cung ứng, quy trình chuyển giao từ văn phòng hành chính cho đến văn phòng tiền sảnh nơi mà sự mong đợi của khách hàng là cần thiết để chuyển đổi và cải tiến liên quan đến trải nghiệm khách hàng không liên tục.

Đừng nhầm lẫn: cửa hàng vẫn rất quan trọng trong lĩnh vực bán lẻ nhưng ở đây, người tiêu dùng cũng mong đợi những trải nghiệm sáng tạo, là cầu nối cho hành trình vật lý trong cửa hàng và kỹ thuật số, dù sao cũng không tồn tại trong mắt người tiêu dùng.

Trên các công nghệ nền tảng thứ 3 truyền thống như đám mây và dữ liệu lớn, có vô số công nghệ bổ sung đang thay đổi hoàn toàn bộ mặt bán lẻ. Các nhà phân tích nhận thấy vai trò ngày càng tăng của Internet of Things trong bán lẻ, chủ yếu là trong các bảng hiệu kỹ thuật số và các kịch bản xuyên kênh. Rõ ràng, các trường hợp sử dụng này có liên quan chặt chẽ với các công nghệ được đề cập. Cũng mong đợi sự thay đổi liên tục của các thay đổi trong cửa hàng thông tin kết hợp một số công nghệ nhưng chủ yếu nhìn vào những thứ thiết yếu mà khách hàng bán lẻ muốn như nhân viên được trao quyền có công cụ cung cấp thông tin nhanh và chính xác về sản phẩm. Các nhà bán lẻ chiến thắng tập trung vào những kỳ vọng và cách thức thiết yếu của khách hàng để thay đổi cách họ được cung cấp, kết hợp với một số đổi mới tìm kiếm tương lai hơn khi chúng ta thấy chúng xuất hiện trong các cửa hàng khái niệm nhưng trong đó một số sẽ chứng minh là không đủ giá trị.



13.2 Chuyển đổi kỹ thuật số trong sản xuất

Theo các thuật ngữ chung như Công nghiệp 4.0 (một thuật ngữ điển hình của châu Âu) hoặc Internet công nghiệp (cuộc cách mạng công nghiệp thứ ba qua con mắt của Hiệp hội Internet công nghiệp), sự chuyển đổi kỹ thuật số của sản xuất đang tiến triển ở các tốc độ khác nhau với sự tích hợp / hội tụ của IT và OT là chìa khóa để nâng cao hiệu quả và tốc độ.

Trong khi các nhà lãnh đạo trong sản xuất chuyển đổi để tối ưu hóa hoạt động, tăng cường tập trung vào khách hàng, giải quyết rủi ro, đổi mới, tăng doanh thu và, nhất là, tiếp cận các luồng doanh thu hoàn toàn mới với các mô hình kinh doanh mới, xoay quanh thông tin và dịch vụ, những người chậm trễ tiếp tục tập trung vào khía cạnh tối ưu hóa. Đây là một sai lầm thiết yếu vì không có quan điểm chuyển đổi kỹ thuật số toàn diện hơn, các nhà sản xuất hàng đầu sẵn sàng trở thành người đột phá.

Tuy nhiên, mọi thứ đang thay đổi và những thách thức chính đối với cách tiếp cận Công nghiệp 4.0 hoặc Internet công nghiệp, đang trở nên rõ ràng hơn (sự khác biệt giữa quan điểm của một cuộc cách mạng công nghiệp thứ tư như trong Công nghiệp 4.0 và thứ ba như trong Internet công nghiệp thực sự chỉ là một vấn đề chi tiết).

Vào năm 2019, 35% các nhà sản xuất toàn cầu lớn với các sáng kiến sản xuất thông minh sẽ tích hợp các hệ thống IT và OT để đạt được những lợi thế về hiệu quả và thời gian đáp ứng (IDC)

Trước những thách thức và cơ hội liên quan đến lỗ hổng kỹ năng, chuỗi cung ứng được kết nối, nhu cầu và sự không chắc chắn của nền kinh tế thời gian thực, gây ra bởi thay đổi kinh tế vĩ mô và địa chính trị, những thách thức / cơ hội tồn tại vượt ra ngoài chiều tối ưu hóa đơn thuần và thực sự biến đổi thành cốt lõi khi khách hàng và dữ liệu đang ở trung tâm.

Sự chuyển đổi kỹ thuật số trên toàn doanh nghiệp khá chậm được bù đắp bởi vị trí hàng đầu của ngành, trong một khía cạnh biến đổi quan trọng của hệ thống công nghệ và dịch vụ cải tiến dữ liệu và vật lý công nghiệp 4.0: Internet công nghiệp. Hai khái niệm quan trọng hơn trong chuyển đổi kỹ thuật số của sản xuất: sinh đôi kỹ thuật số (digital twins) và phương pháp tiếp cận hệ thống vật lý không gian mạng (cyber-physical) đã đề cập / Ngành công nghiệp sản xuất dẫn đầu trong không gian Internet of Things và ngày càng có nhiều công ty tận dụng các cơ hội lớn. Ngoại trừ những người chậm trễ hoặc những người thiếu hiểu biết / chiến lược rõ ràng. Để thành công trong Công nghiệp 4.0, những trở ngại cần được giải quyết. Tổng quan về các cơ hội, thách thức và tiến hóa chuyển đổi kỹ thuật số, với lời khuyên về khía cạnh chiến lược và con người thông qua nút bên dưới.



13.3 Chuyển đổi kỹ thuật số trong chính phủ và khu vực công

Vai trò và cấu trúc của chính quyền quốc gia và địa phương, các cơ quan chính phủ, các tổ chức do nhà nước tài trợ và các tổ chức khu vực công khác nhau giữa các quốc gia.

Tuy nhiên, bất kể các lĩnh vực điển hình mà chính phủ tham gia như y tế công cộng, giao thông, cơ sở hạ tầng công cộng, chính sách và quốc phòng, dịch vụ công dân hay quy định, đều có nhiều điểm chung trong các thách thức và ưu tiên, không phải từ ít nhất là từ quan điểm chuyển đổi kỹ thuật số.

Mặc dù từ góc độ kinh nghiệm của người dân, vai trò của chuyển đổi kỹ thuật số trở nên rõ ràng trong các lĩnh vực như chính phủ điện tử và chương trình nhận dạng kỹ thuật số, trong nhiều lĩnh vực khác, tính minh bạch, hiệu quả và phối hợp là chìa khóa trong việc số hóa các quy trình và quản lý dự án. Nghiên cứu cho thấy rằng phần lớn các chuyên gia khu vực công nhận ra tác động đột phá của các công nghệ kỹ thuật số đối với chính phủ.

Động lực đầu tiên của chuyển đổi kỹ thuật số trong chính phủ và khu vực công là tiết kiệm chi phí trong một thế giới nơi dân số đang già hóa và sự pha trộn của các dịch chuyển địa phương, quốc gia và địa chính trị đòi hỏi phải lựa chọn và thay đổi, theo đó, minh bạch chi phí và giảm chi phí là chìa khóa. Động lực thứ hai của chuyển đổi kỹ thuật số trong chính phủ là đáp ứng nhu cầu của một công dân 'kỹ thuật số và nâng cao trải nghiệm của công dân. Nhu cầu của công dân đang phát triển bởi vì nhu cầu của mọi người đang phát triển, cho dù đó là năng lực của họ với tư cách là công nhân, người tiêu dùng hay công dân. Cải thiện trải nghiệm công dân của một công dân đầu tiên ngày càng kỹ thuật số và di động có lối sống kỹ thuật số không phù hợp với thực tế thường xuyên làm giấy tờ vẫn còn quá nổi trội và gây ra sự thất vọng là ưu tiên hàng đầu.

13.4 Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngành công nghiệp tiện ích

Các công ty tiện ích phải đối mặt với những thách thức to lớn. Tuy nhiên, họ đồng thời hoạt động trong một ngành công nghiệp mà việc chuyển đổi kỹ thuật số có thể giúp tiết kiệm chi phí rất lớn, dịch vụ mới, mô hình định giá thay thế, tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng và thậm chí cả những cách thức kinh doanh mới triệt để, gắn kết với khách hàng và chính doanh nghiệp của họ mô hình.

Từ quan điểm công nghệ, Internet vạn vật, Dữ liệu lớn và mọi thứ liên quan đến 'thông minh đóng vai trò quan trọng. Hơn nữa, các khoản đầu tư và đổi mới trong việc khiến khách hàng nhận thức được mức tiêu thụ của họ và cho phép họ kiểm soát nó theo những cách vô hình làm tăng thêm nhiều khả năng trong các lĩnh vực như sinh thái / môi trường và thay đổi chuỗi cung ứng.



13.5 Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngành bảo hiểm

Ngành bảo hiểm có nhiều cơ hội để tận dụng các công nghệ theo những cách chuyển đổi. Trong số các lĩnh vực điển hình thường được đề cập là viễn thông, Internet of Things, sử dụng phân tích dự báo (rủi ro) và mô hình kinh doanh mới và phương pháp bảo hiểm trả tiền bao nhiêu khi bạn sử dụng bấy nhiêu (pay-as-you-go).

Ví dụ, phần lớn người tiêu dùng sẽ sẵn sàng gắn cảm biến vào xe hơi hoặc nhà của họ nếu điều này gây ra giảm phí bảo hiểm. Tuy nhiên, cũng giống như các công nghệ cung cấp các cơ hội to lớn đang ngày càng được các công ty bảo hiểm nắm bắt, cũng có những thách thức. Những kỳ vọng thay đổi của chính sách chủ sở hữu và người tiêu dùng trẻ tuổi đóng một vai trò quan trọng ở đây. Hơn nữa, có rất nhiều công việc trong quy trình nghiệp vụ thiết yếu như quản lý yêu cầu bảo hiểm, dịch vụ khách hàng và đáp ứng các quy định thay đổi. Trên hết là sự nổi lên của InsurTech và thực tế là người tiêu dùng mua bảo hiểm từ các nhà cung cấp phi truyền thống, bao gồm cả các nhà bán lẻ.

13.6 Chuyển đổi kỹ thuật số trong chăm sóc sức khỏe

Sự chuyển đổi kỹ thuật số của chăm sóc sức khỏe giữa những người khác được thúc đẩy bởi thách thức dân số già / gia tăng, sự gia tăng của các bệnh mãn tính, tăng chi phí và sự thay đổi kỳ vọng và hành vi của mọi người, theo đó sức khỏe kỹ thuật số đóng vai trò ngày càng quan trọng.

Những thay đổi kỳ vọng và mô hình hành vi rõ ràng cũng tác động đến chúng ta với tư cách là bệnh nhân, một trong nhiều lý do tại sao có sự tập trung gia tăng vào trung tâm bệnh nhân. Tuy nhiên, hãy để chắc chắn cũng không quên các nhân viên y tế cũng thể hiện hành vi thay đổi và sử dụng các nền tảng kỹ thuật số và di động, điều này dẫn đến một dịch vụ chăm sóc sức khỏe dựa trên nhiều thông tin hơn.

Điện thoại di động (khả năng di động), đã thay đổi hoàn toàn bộ mặt chăm sóc sức khỏe, theo đó tăng năng suất và sự hài lòng của nhân viên là một thách thức khác. Các bác sĩ, chuyên gia và y tá thường phải làm việc trong hoàn cảnh ngày càng khó khăn trong bối cảnh cắt giảm ngân sách.

Điều đó đưa chúng ta đến nhu cầu về hiệu quả và truy cập nhanh vào thông tin chăm sóc sức khỏe cho tất cả những lợi ích rõ ràng. Một thách thức khác liên quan đến việc tài trợ cho chăm sóc sức khỏe và do đó, cũng là đòn bẩy của các công nghệ kỹ thuật số để không chỉ tiết kiệm chi phí mà còn tăng doanh thu. Ví dụ, ở một số quốc gia, du lịch chăm sóc sức khỏe thậm chí còn là ưu tiên quốc gia khi họ phát triển theo hướng kinh tế theo định hướng dịch vụ hơn (nhìn vào một số quốc gia GCC).

Khi chúng ta tiến tới một dịch vụ chăm sóc sức khỏe được kết nối nhiều hơn, Internet of Things trở thành một công cụ thay đổi cuộc chơi quan trọng để giải quyết nhiều thách thức và phát minh lại của các mô hình chăm sóc sức khỏe.

Chắc chắn có nhiều thách thức hơn - và cơ hội - cho việc chuyển đổi kỹ thuật số về chăm sóc sức khỏe và chúng tôi đi sâu hơn vào một số vấn đề trên trang của chúng tôi về chuyển đổi kỹ thuật số trong chăm sóc sức khỏe, nơi chúng tôi cũng xem xét các dự báo cho đến năm 2020 và, trong số những người khác, thấy sự gia tăng của robot quan tâm đến các nhiệm vụ dễ dàng trong bệnh viện, vai trò ngày càng tăng của giám sát sức khỏe từ xa và các mô hình chăm sóc sức khỏe mới, liên kết với dữ liệu về lối sống của chúng ta. Và tất nhiên, có một vai trò quan trọng đối với thông tin và khá nhiều công việc trong không gian số hóa hồ sơ sức khỏe (EHR / EMR).



13.7 Chuyển đổi số trong ngân hàng

Một ví dụ khác về ngành / ngành đối mặt với những thách thức chuyển đổi kỹ thuật số khẩn cấp, mặc dù có sự khác biệt theo ngữ cảnh, là ngân hàng.

Chuyển đổi kỹ thuật số trong ngân hàng bán lẻ.

Mặc dù có một số thay đổi, sự gián đoạn và chuyển đổi kỹ thuật số (thách thức) trong ngân hàng bán lẻ, một số hạn chế (hoặc quan trọng hơn / ít quan trọng hơn) đối với các khu vực địa lý cụ thể được đưa ra, ví dụ như các yếu tố xã hội quy định, liên quan đến người tiêu dùng, thậm chí rộng hơn. Thông tin thêm về những khác biệt về địa lý trong dịch vụ ngân hàng bán lẻ trên mạng: tầm quan trọng ngày càng tăng của các kênh trực tiếp và kỹ thuật số.

Các ngân hàng bán lẻ đang ngày càng hợp tác với FinTech vì họ không bỏ qua tốc độ, công nghệ, sự nhanh nhẹn, công nghệ (không phải di sản) và đôi khi cả kỹ năng trải nghiệm của khách hàng và hiểu sâu về khách hàng của FinTech. Trong một số vùng, những nỗ lực hợp tác này quan trọng hơn so với những người khác nhưng chúng ta thấy rõ sự hội tụ của FinTech và những người đương nhiệm ở nhiều dạng và hình dạng.

Chuyển đổi kỹ thuật số trong các ngân hàng khu vực và 'nhỏ hơn

Tất nhiên chuyển đổi kỹ thuật số không chỉ dành cho các ngân hàng bán lẻ, chứ đừng nói đến các ngân hàng lớn.

Một khung ngân hàng kỹ thuật số tốt đẹp cho các ngân hàng khu vực và ngân hàng cộng đồng trên thực tế, tập trung vào ngân hàng di động và triển khai dần dần nền tảng ngân hàng đa kênh như mô tả ở trên, có thể tìm thấy các công cụ như điện thoại di động, chatbot, thanh toán kỹ thuật số và công nghệ Fintech một bài viết của Konstantin Didur trong bối cảnh ngân hàng cộng đồng, mặc dù nó cho thấy các giai đoạn triển khai có thể phù hợp với các ngân hàng lớn hơn.

90% người tiêu dùng thích các dịch vụ ngân hàng trực tuyến, bất kể tuổi tác, thu nhập, nơi cư trú hoặc loại ngân hàng

14. Chuyển đổi kỹ thuật số ngoài công nghệ: sự khác biệt của con người

Để hiểu về chuyển đổi kỹ thuật số, nó là chìa khóa để đưa con người và xử lý công nghệ lên trên, ngay cả khi công nghệ là tác nhân thay đổi - hoặc ít nhất là cách chúng ta sử dụng nó để phát triển, đổi mới, thích nghi và cải tiến.

Chuyển đổi kỹ thuật số là sử dụng các công nghệ kỹ thuật số để cải thiện (và kết nối và thường xuyên thay đổi hoàn toàn) các quy trình, nâng cao trải nghiệm của khách hàng, tập trung vào lĩnh vực mà giá trị doanh nghiệp và khách hàng gặp gỡ và nhìn thấy các khả năng mới và tốt hơn, trong khi sử dụng các cách thức chuyên sâu và kỹ thuật số khác để nhận ra họ. Chuyển đổi kỹ thuật số thậm chí còn vượt xa việc sử dụng các công nghệ kỹ thuật số để hỗ trợ hoặc cải thiện các quy trình và phương pháp hiện có. Đó là một cách để thay đổi và thậm chí xây dựng các mô hình kinh doanh mới, sử dụng các công nghệ kỹ thuật số. Theo nghĩa đó, nó cũng vượt ra ngoài số hóa (mặc dù điều đó thường là điều kiện để biến nó thành hiện thực) và chắc chắn vượt ra ngoài một kỹ năng và hiểu biết kỹ thuật số, không gì khác hơn là phải có trong thời đại của một khách hàng ngày càng không biết kênh và kỹ thuật số.

Tuy nhiên, cái gọi là văn hóa kỹ thuật số này không phải là khởi đầu hay bản chất của chuyển đổi kỹ thuật số. Chuyển đổi kỹ thuật số cũng là để đáp ứng với những thay đổi mà công nghệ kỹ thuật số đã gây ra - và sẽ tiếp tục gây ra - trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta, các doanh nghiệp và tổ chức cá nhân, các ngành công nghiệp và các phân khúc khác nhau của xã hội. Những thay đổi này rõ ràng không phải do chính các công nghệ mang lại cho chúng ta. Khía cạnh con người không chỉ là trọng tâm quan trọng của chuyển đổi kỹ thuật số, nó là chất xúc tác mà theo đó cách chúng ta sử dụng và nhìn thấy công nghệ kỹ thuật số có thể gây ra những hậu quả rất bất ngờ, bất kể nó liên quan đến hành vi của người tiêu dùng / khách hàng hay năng lực đổi mới của các công ty đột phá (gần như luôn luôn Một sự pha trộn), cuối cùng cũng có người.

Cuối cùng, suy nghĩ, nói gì đến thuật ngữ mơ hồ 'văn hóa, và cách tiếp cận chúng ta cần là một trong những tối ưu hóa liên tục, cải thiện toàn diện và tập trung vào những gì mọi người cần, vượt xa bối cảnh kỹ thuật số.

15. Chuyển đổi kỹ thuật số và tư duy quản lý tuyến tính

Với việc chuyển đổi kỹ thuật số là một thực tế rất kết nối trên các cấp độ kinh doanh và công nghệ của con người, xã hội và khác nhau, tư duy quản lý tuyến tính và phương pháp tiếp cận im lặng tạo ra các quan điểm hệ sinh thái lai, tích hợp, toàn diện và vượt ra ngoài mô hình doanh nghiệp mở rộng cổ điển. Trong thực tế điều này có nghĩa là các giám đốc điều hành cần phải có sự hiểu biết và kỹ năng tốt hơn nhiều về các lĩnh vực khác nhau có liên quan đến các quy trình chuyển đổi kỹ thuật số.

Một CIO cần phải hiểu trung tâm khách hàng. Một CEO cần biết về nhiều phần của quá trình tái cấu trúc doanh nghiệp, an ninh mạng, CNTT và nhiều hơn nữa. Danh sách này không kết thúc ở đó. Khi các động lực của đổi mới công nghệ cũng định hình các hướng mà các nền kinh tế và doanh nghiệp di chuyển (và ngược lại) khả năng kết nối các dấu chấm và tránh xa quan điểm tuyến tính theo hướng tiếp cận đàn hồi và lai. Hiểu được tác động của các biến đổi trong rất nhiều lĩnh vực có lẽ là một trong những thách thức chính đối với các giám đốc điều hành. Chào mừng các nhà điều hành đến thế giới hỗn độn và dễ thay đổi.



16. Chuyển đổi kỹ thuật số - các cuộc thảo luận định nghĩa không thể tránh khỏi

Các định nghĩa rất quan trọng. Nếu không có định nghĩa chung, chúng tôi không biết những gì chúng ta nói về khi chúng ta nói về nó. Đó là lý do tại sao trong những năm qua chúng tôi đã viết một định nghĩa nội dung tiếp thị, một định nghĩa kinh doanh xã hội, định nghĩa Internet of Things (luôn đề cập đến định nghĩa của người khác), danh sách này tiếp tục.

Một trong nhiều chủ đề chúng tôi đã viết ra một định nghĩa là chuyển đổi kỹ thuật số. Trớ trêu thay, vì những lý do mà chúng tôi bỏ qua, khi bạn tìm kiếm thuật ngữ chuyển đổi kỹ thuật số trực tuyến trên Google, một phần của trang này xuất hiện đầu tiên (điều đó có thể đã thay đổi khi bạn đọc nó). Nó có thể là lý do tại sao bạn ở đây để bắt đầu.

Rõ ràng là phần đó (mà bạn thấy trên Google) chỉ là một phần của những gì mà viết trên trang này và như bạn có thể nhận thấy, chúng tôi đã nói 'đây là định nghĩa của chúng tôi về chuyển đổi kỹ thuật số. Hơn nữa, nếu bạn nhập định nghĩa chuyển đổi kỹ thuật số (digital transformation definition), bạn sẽ thấy Wikipedia chứ không phải trang này. Kể từ khi chúng tôi bắt đầu viết về chuyển đổi kỹ thuật số, nhiều người đã nhìn vào mô tả của Google. Một số thích nó, một số nghĩ rằng nó quá mơ hồ và chúng tôi đã ngạc nhiên khi thấy những gì nó có tác động. Trong trường hợp bạn muốn có một định nghĩa về chuyển đổi kỹ thuật số, thì đối với chúng tôi, nó ở đâu đó ẩn trong trang này và không chỉ trong đoạn đầu tiên.

Chúng tôi quyết định không viết một định nghĩa chính thức về chuyển đổi kỹ thuật số vì thuật ngữ này được sử dụng bởi rất nhiều lý do và từ nhiều góc độ đến nỗi nó trở thành một thuật ngữ bao trùm. Có thể một ngày nào đó chúng tôi sẽ thêm một danh sách các định nghĩa có hoặc không có bình luận, có thể không. Điều quan trọng với chúng tôi là chuyển đổi kỹ thuật số có tính đến tất cả các tham số cần thiết để thành công, tùy thuộc vào chiến lược, lộ trình, mục tiêu, các bên liên quan, bối cảnh, v.v. Điều quan trọng đối với chúng tôi là bạn không nên nhìn vào chuyển đổi kỹ thuật số từ một công nghệ thuần túy hay tiếp thị thuần túy hay bất kỳ góc độ nào khác.

Lý do chúng tôi bổ sung thêm phần bổ sung này vào các định nghĩa chuyển đổi kỹ thuật số thực sự là vì bạn có thể tưởng tượng được có bao nhiêu cuộc thảo luận về định nghĩa của chúng tôi (ngay cả khi chúng tôi chưa bao giờ viết một) và có bao nhiêu người hoàn toàn muốn chúng tôi đưa ra định nghĩa của họ.

Bốn điều về vấn đề này: 1) chúng tôi không sở hữu Google, 2) 90% nội dung trên trang web này được viết bởi một người trong khoảng thời gian nhiều năm, 3) chúng tôi có quan điểm và ý kiến nhưng không yêu cầu để giữ sự thật và 4) định nghĩa quan trọng nhưng những gì bạn làm với tổ chức của mình cho tổ chức, khách hàng, nhân viên và tương lai của bạn và v.v. thì quan trọng hơn nhiều.

Team tổng hợp dịch ITAN: <https://www.facebook.com/groups/ITAdvisoryNetwork/>

Anh/Chị thấy tài liệu hữu ích có thể ủng hộ Team bằng cách dùng MOMO Quét QR Code trong hình bên dưới.

