

Hội thảo

# Cách tiếp cận xây dựng lộ trình chuyển đổi số cho doanh nghiệp kinh doanh, dịch vụ du lịch

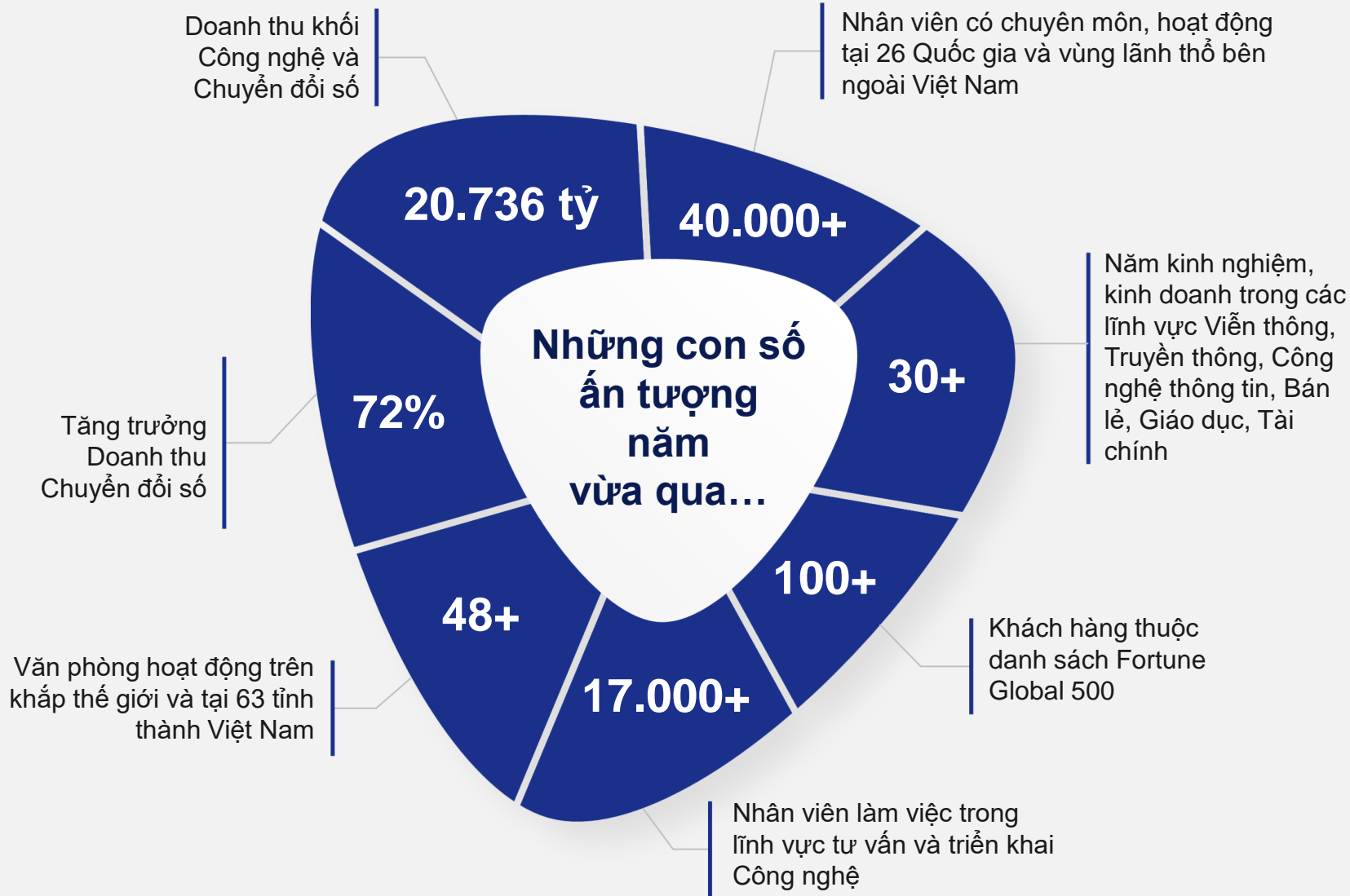
Tháng 08/2022

# Nội dung

- 1 Giới thiệu về FPT Digital
- 2 Bối cảnh chung và xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực kinh doanh, dịch vụ du lịch
- 3 Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ và cách tiếp cận xây dựng lộ trình chuyển đổi số

# 1 | Giới thiệu về FPT Digital

# FPT – Tập đoàn Công nghệ hàng đầu Việt Nam



## Giải Thưởng Tiêu Biểu



**Giải thưởng Sao Khuê 2022**  
Lĩnh vực: Chuyển đổi số  
- VINASA, 2022

**Top thương hiệu dẫn đầu trong các lĩnh vực kinh doanh tại Việt Nam**  
- Forbes, 2020

# FPT cung cấp dịch vụ tư vấn cho các Tổ chức và Doanh nghiệp trên toàn thế giới trong nhiều lĩnh vực

## Tư vấn theo Lĩnh vực

- Sản xuất
  - Bán lẻ
  - Nông nghiệp
  - Tài chính Ngân hàng
  - Bất động sản
  - Giao nhận & Bưu chính
  - Du lịch
  - Dầu khí
  - Công nghệ thông tin
- Chính phủ
  - Smart City
  - Tài chính công
  - Viễn thông
  - Y tế
  - Giao thông vận tải
  - Điện, nước, gas
  - Hàng không
  - Hàng tiêu dùng
  - Khai khoáng

## Tư vấn theo Chức năng

### Chiến lược Chuyển đổi số

- Vận hành xuất sắc
- Trải nghiệm khách hàng vượt trội
- Mô hình kinh doanh đổi mới

### Quy trình kinh doanh & Hệ thống CNTT

- Kiến trúc doanh nghiệp
- Quản trị dữ liệu, dữ liệu lớn
- Báo cáo thời gian thực
- Nghiên cứu và phát triển
- Lập kế hoạch tích hợp
- Bảo trì vận hành
- Thu mua
- Hỗ trợ sau bán hàng
- Chuỗi cung ứng
- Quản lý dòng tiền

### Tổ chức và nhân sự

- Chuyển đổi và phát triển tổ chức
- Quản trị sự thay đổi
- Văn hóa doanh nghiệp

### Bán hàng & Tiếp thị

- Quản lý thương hiệu
- Mở rộng kênh bán hàng
- Trải nghiệm khách hàng
- Quản trị khuyến mại
- Khách hàng trung thành

## Giải pháp công nghệ

### Vận hành xuất sắc



### Trải nghiệm KH



### Mô hình KD mới



# FPT cung cấp các dịch vụ tư vấn các Tổ chức và Doanh nghiệp Việt Nam trong nhiều lĩnh vực

Các khách hàng thuộc khối Doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam chúng tôi hợp tác Chuyển đổi số



Danh sách chưa đầy đủ

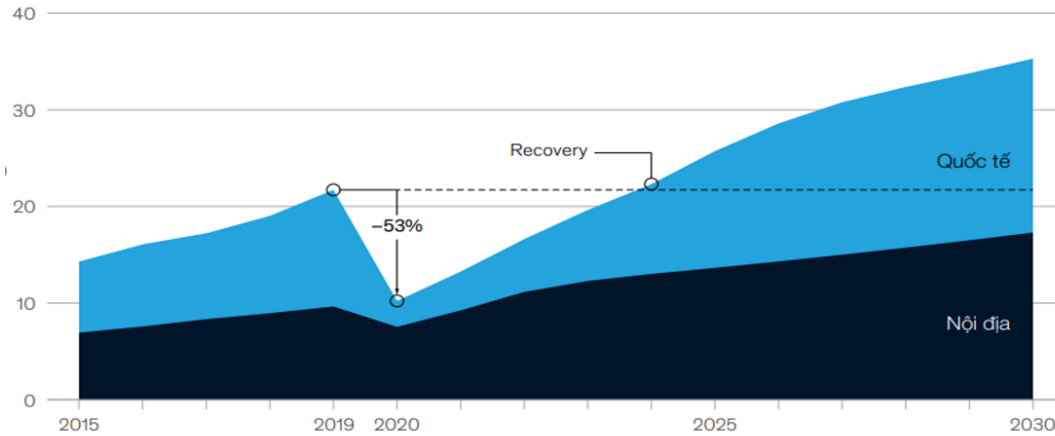
## Các Tỉnh và Khu vực trọng điểm chúng tôi tham gia tư vấn Quy hoạch phát triển kinh tế xã hội



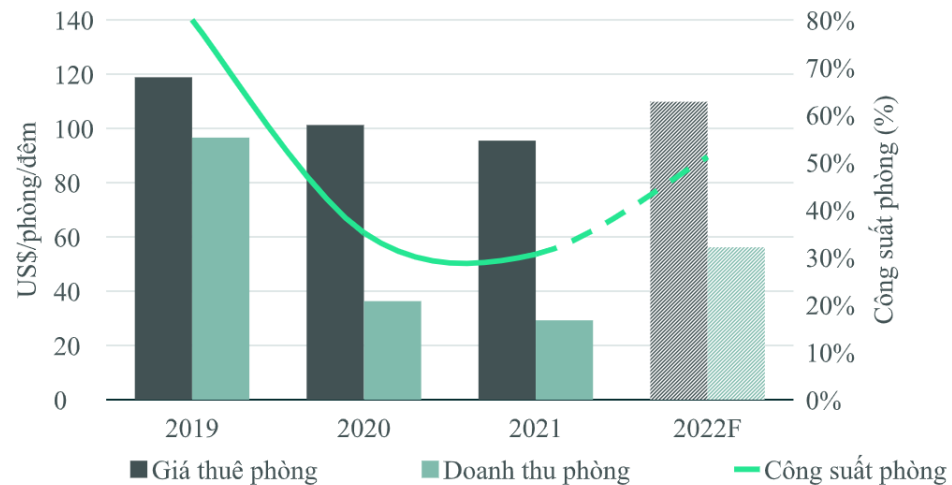
## **2 | Bối cảnh chung và xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực kinh doanh, dịch vụ du lịch**

# Ngành du lịch có nhiều thay đổi tích cực hậu dịch Covid-19 và là thời điểm quan trọng để doanh nghiệp phục hồi, bứt phá

Chi tiêu cho du lịch tại Việt Nam, tỷ USD



Thị trường Khách sạn 4 – 5 sao, tình hình hoạt động, Hà Nội

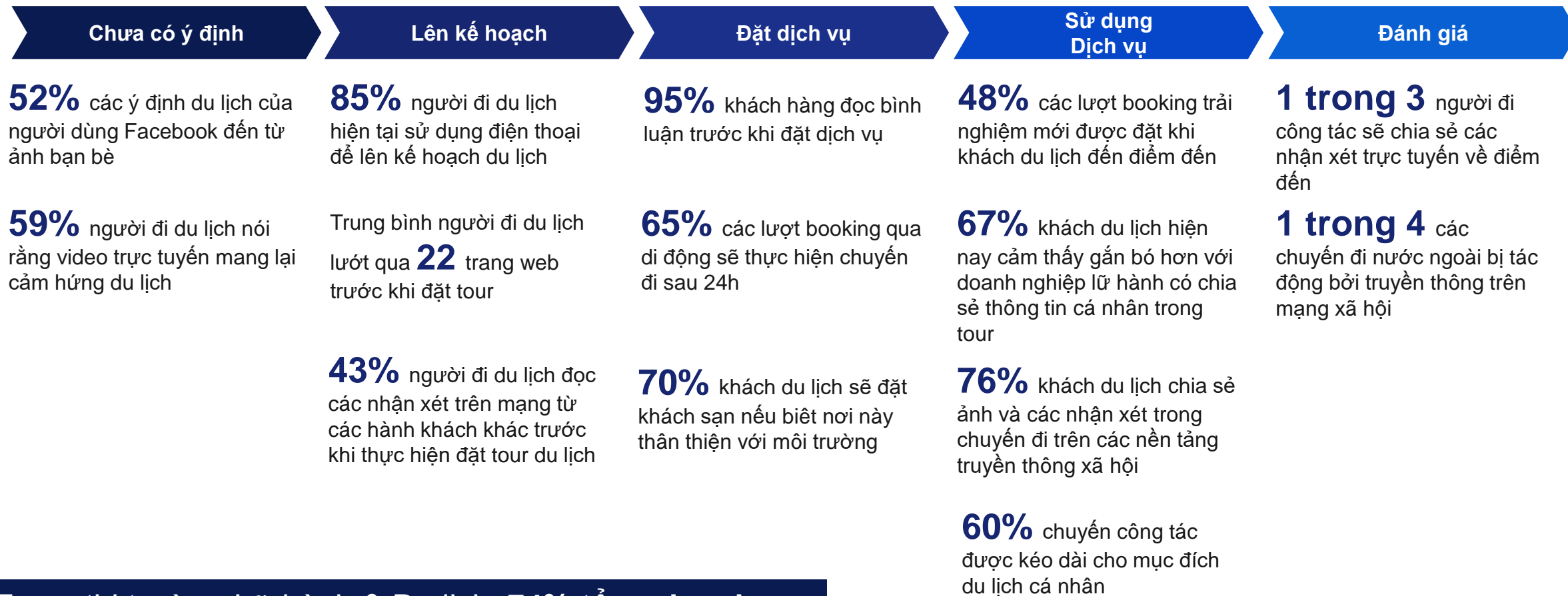


- 1 Kích cầu du lịch qua các gói dịch vụ, khuyến mại, voucher... hấp dẫn
- 2 Khách sạn linh hoạt ứng dụng công nghệ vào hệ thống quản lý khách sạn bao gồm các dịch vụ không chạm, thanh toán trực tuyến, nhận - trả phòng qua ứng dụng nhằm hạn chế tiếp xúc một cách tối đa
- 3 Phát triển du lịch qua các kênh quảng cáo trực tuyến (Marketing Online), thông qua cách quảng cáo trực tuyến, truyền thông xã hội (social media)
- 4 Xu thế chuyển đổi khách sạn thành mô hình căn hộ chia sẻ (co-living space)
- 5 Nhu cầu sử dụng các dịch vụ cao cấp tại các trang trại nghỉ dưỡng sẽ tăng do sự thu hút của mô hình du lịch nghỉ dưỡng sinh thái và chăm sóc sức khỏe kết hợp...
- 6 Phát triển du lịch bền vững: Các khu nghỉ dưỡng đã trở nên thân thiện với môi trường hơn sau thời gian dài vắng khách

Nguồn: Tổng hợp và phân tích từ FPT Digital



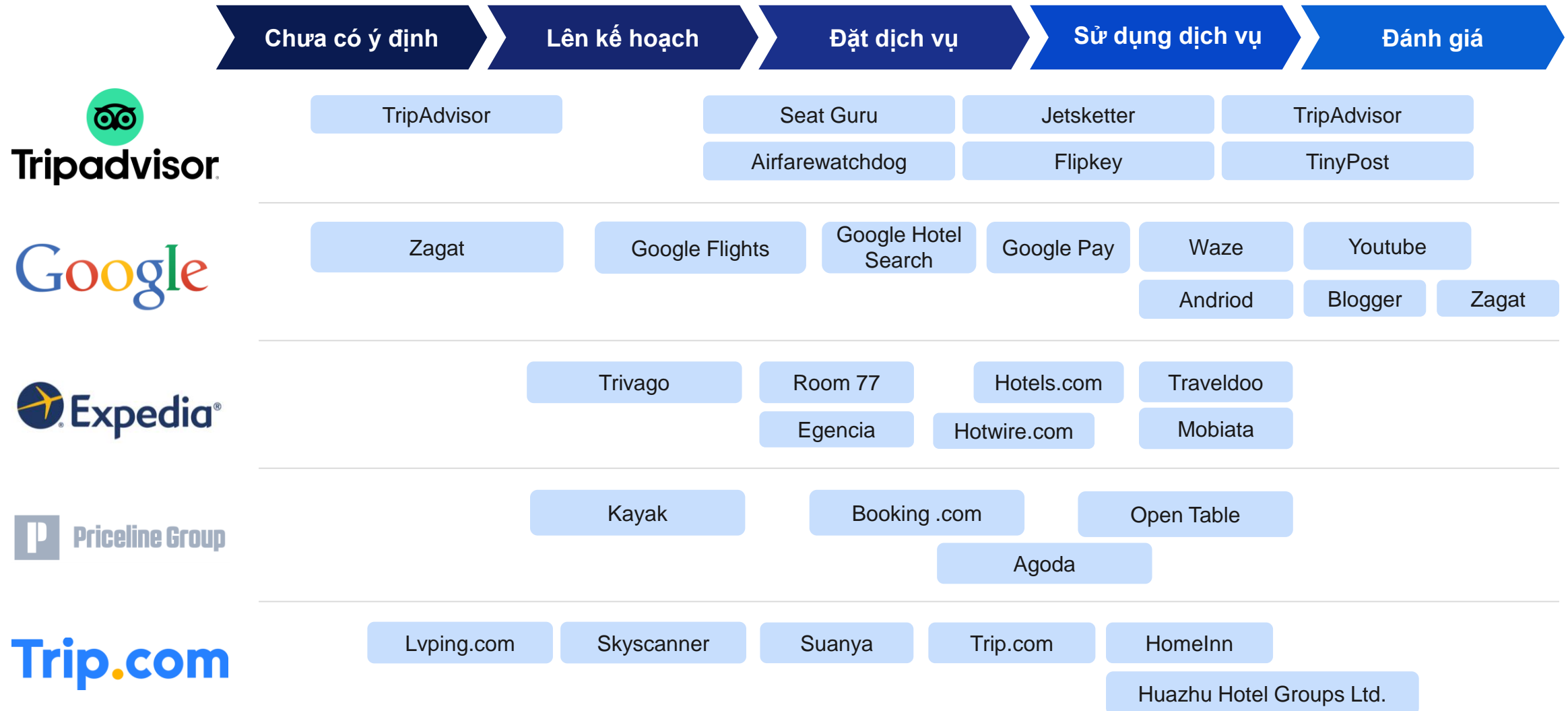
# Trong ngành du lịch & lữ hành: Trải nghiệm khách hàng và công nghệ là yếu tố quan trọng quyết định hành vi mua hàng



Trong thị trường Lữ hành & Du lịch, **74% tổng doanh thu** sẽ được tạo ra thông qua bán hàng trực tuyến vào năm 2026.

Nguồn: Tổng hợp và phân tích từ FPT Digital

# Trải nghiệm khách hàng càng ngày càng được các doanh nghiệp du lịch và công ty công nghệ tập trung hướng đến để thay đổi



# Doanh nghiệp du lịch có thể tập trung vào 3 chiến lược chính để vượt trội trong giai đoạn phát triển của du lịch Việt Nam

1

**Tối ưu hóa hoạt động vận hành và tăng cường trải nghiệm khách hàng**

Thông qua việc ứng dụng công nghệ để tự động hóa các quy trình **giảm thiểu chi phí vận hành và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng**

2

**Khai thác hệ sinh thái giúp nâng cao doanh thu trên mỗi khách hàng**

Khai thác hiệu quả các nguồn dữ liệu sẵn có từ nhiều CTTV, chi nhánh, hệ sinh thái để thúc đẩy bứt phá trong kinh doanh

3

**Kiến tạo nguồn doanh thu mới thông qua các mô hình kinh doanh đột phá**

Dựa trên những điểm mạnh trong mô hình kinh doanh cốt lõi để tạo ra các mô hình phù hợp với tương lai

Mức độ ưu tiên theo **Quy mô** và **Mục tiêu kinh doanh** của doanh nghiệp kinh doanh, dịch vụ du lịch

# Ứng dụng công nghệ và Bài học thành công trên thế giới

## Chiến lược

## Ứng dụng công nghệ

## Bài học thành công

1

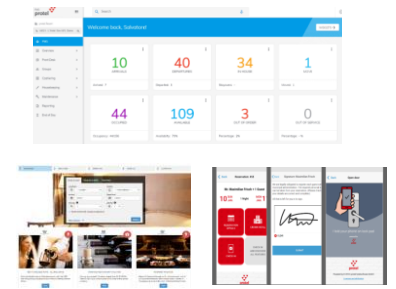


**Tối ưu hóa vận hành & tăng trải nghiệm khách hàng**

- Dự đoán hành vi khách hàng trên dữ liệu lớn
- Thương mại điện tử, kết hợp với các OTA (Online Travel Agency)
- Digital Marketing & Social Marketing
- Digital Workforce, tăng cường khả năng làm việc từ xa cho nhân viên
- Chatbots, xử lý booking hỗ trợ khách hàng



**Protel**, một công ty hàng đầu trong thị trường phần mềm khách sạn đã **hợp tác với RateBoard** một nền tảng phân tích dữ liệu. RateBoard sẽ thu thập, lưu trữ và phân tích các thông tin bao gồm tình hình đặt phòng, đối thủ cạnh tranh, cầu thị trường, thời tiết, sự kiện, để đưa ra các đề xuất về giá cả cho khách hàng. Các khách sạn đã tăng doanh thu 8-15%/ năm



2

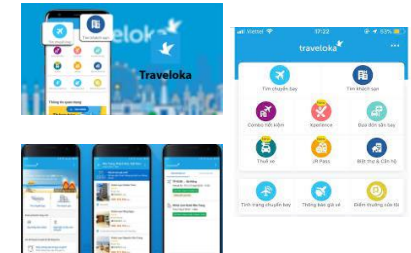


**Khai thác hệ sinh thái số**

- Siêu ứng dụng kết nối các đối tượng hệ sinh thái
- Ứng dụng blockchain xây dựng chương trình khách hàng thân thiết
- Xây dựng chân dung khách hàng duy nhất trên nền tảng trải nghiệm khách hàng CDP
- Nền tảng thông tin kết nối giữa các doanh nghiệp với sàn TMĐT



**Traveloka** là một kỳ lân dịch vụ du lịch tại Indonesia, cung cấp giải pháp du lịch và tiện ích sống từ đặt vé máy bay, khách sạn, vé vui chơi, giải trí Xperience, dịch vụ ăn uống, làm đẹp và nhiều trải nghiệm khác trên một nền tảng



3

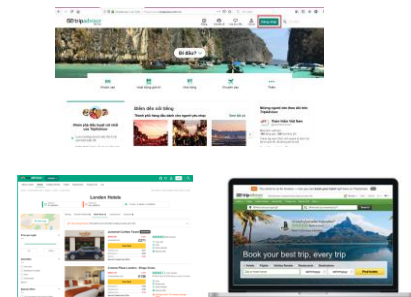


**Mô hình kinh doanh đột phá**

- Tạo ra mô hình kinh doanh mới
- Du lịch ảo virtual tourism và ứng dụng AR/VR tăng cường trải nghiệm khách hàng
- Phát triển kinh tế chia sẻ dựa trên công nghệ
- Game hóa các sản phẩm du lịch
- Đầu tư phi tập trung các sản phẩm du lịch



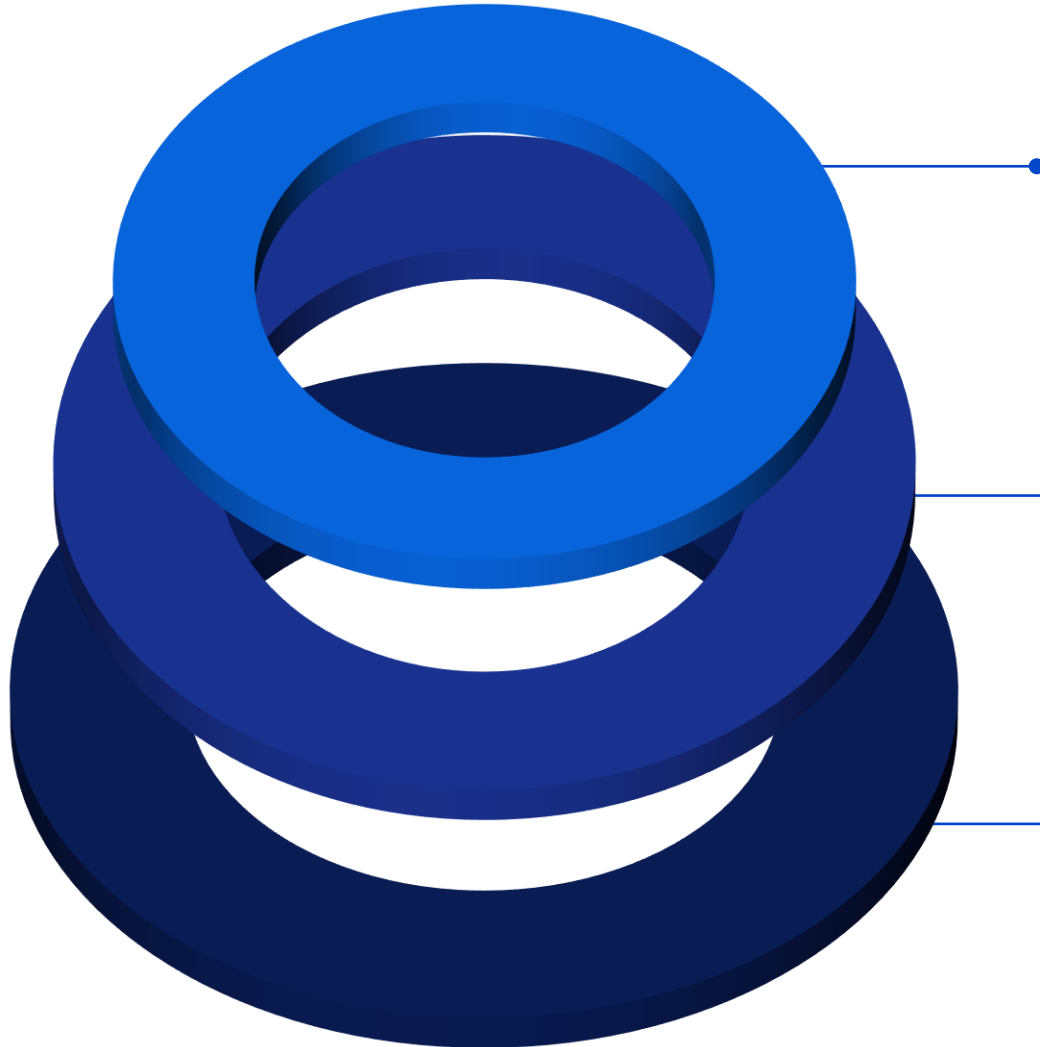
Trip Advisor cung cấp các đánh giá liên quan đến du lịch, sử dụng **nội dung do người dùng tạo ra**. Các dịch vụ của trang web sẽ miễn phí cho người dùng, và người dùng cung cấp lại hầu hết nội dung, và trang web thu nhập từ kinh doanh quảng cáo



# **3 | Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ và cách tiếp cận xây dựng lộ trình chuyển đổi số**

# Quan điểm của FPT Digital về Chuyển đổi số

Chuyển đổi số được thực hiện liên tục với nhiều giai đoạn công việc



## Số hóa toàn diện – Digital Transformation

Chuyển đổi số là sự thay đổi mang tính căn bản về công nghệ và tâm lý, tạo ra sự đột phá và chuyển đổi quy trình cả bên trong và bên ngoài doanh nghiệp, xã hội

## Số hóa quy trình – Digitalization

Số hóa quy trình là việc áp dụng công nghệ để tự động hóa quy trình hiện tại, giúp giảm chi phí vận hành và tăng hiệu quả

## Số hóa thông tin – Digitization

Số hóa thông tin là việc chuyển đổi dữ liệu từ dạng vật lý (analog) sang dạng kỹ thuật số (digital)

# Quan điểm của FPT Digital về Chuyển đổi số

Chuyển đổi số là một hành trình dài hạn, cần cách tiếp cận bài bản nhằm tránh rơi vào “Bẫy” chuyển đổi



“Bẫy” chuyển đổi

Nhiều doanh nghiệp chỉ khai phá, triển khai rời rạc một số ứng dụng và **cho rằng mình đã Chuyển đổi số** chứ chưa chạm tới sự thay đổi về tư duy, nhận thức và mô hình kinh doanh, vận hành.



## Chưa tiếp cận

Hoạt động gặp nhiều khó khăn trong việc kiểm soát và cung cấp trải nghiệm số



## Khai phá

Hoạt động vẫn còn nhiều điểm thiếu đồng bộ vì các dự án số triển khai còn rời rạc và chưa thống nhất



## Sử dụng

Hoạt động vận hành tối ưu và cung cấp trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng, nhưng chưa khai thác được tiềm năng đột phá của Chuyển đổi số



## Chuyển đổi số

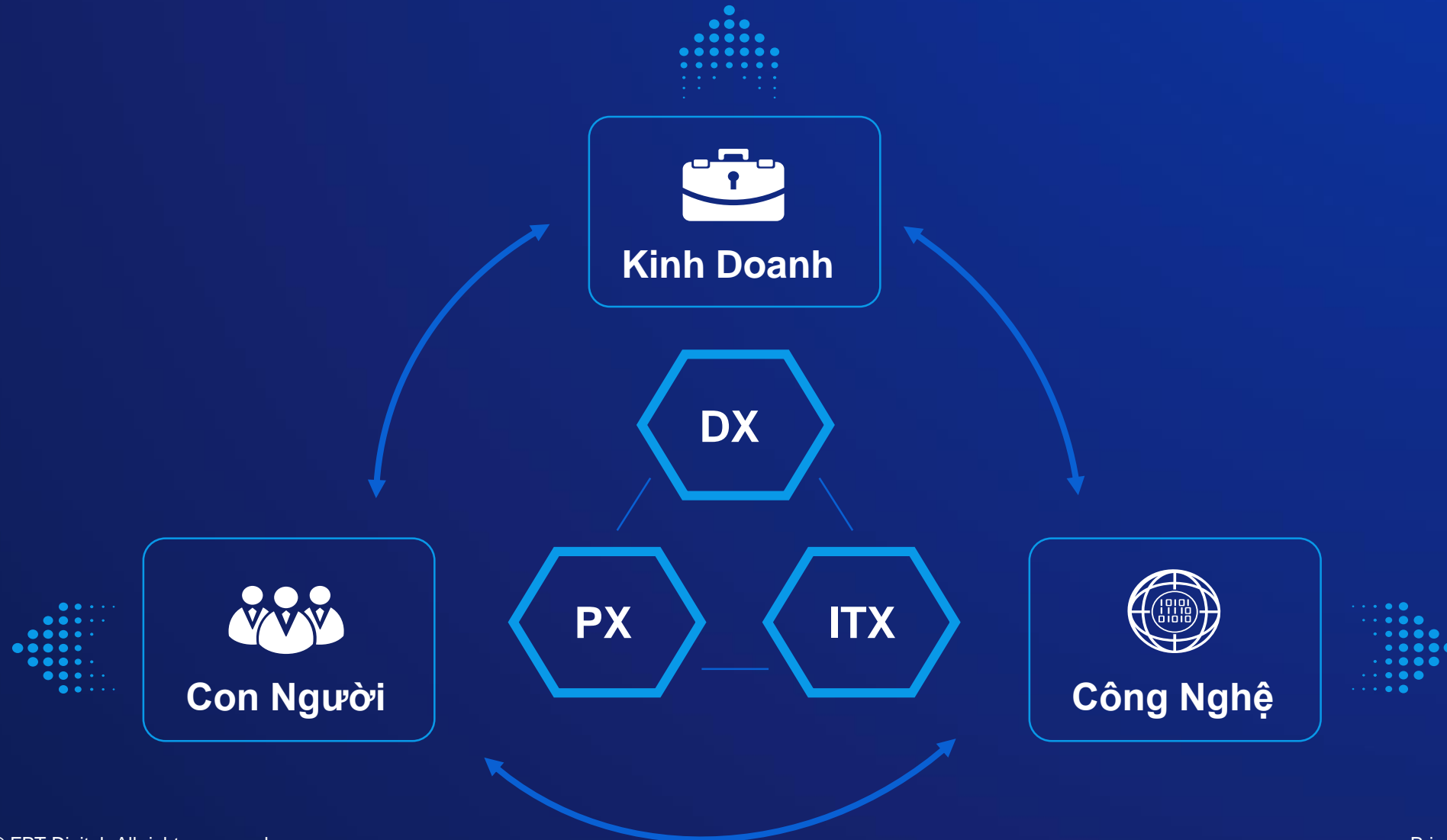
Hoạt động được tối ưu ở mức độ cao; đồng thời dẫn đầu thị trường thông qua việc cung cấp trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng



## Đột phá

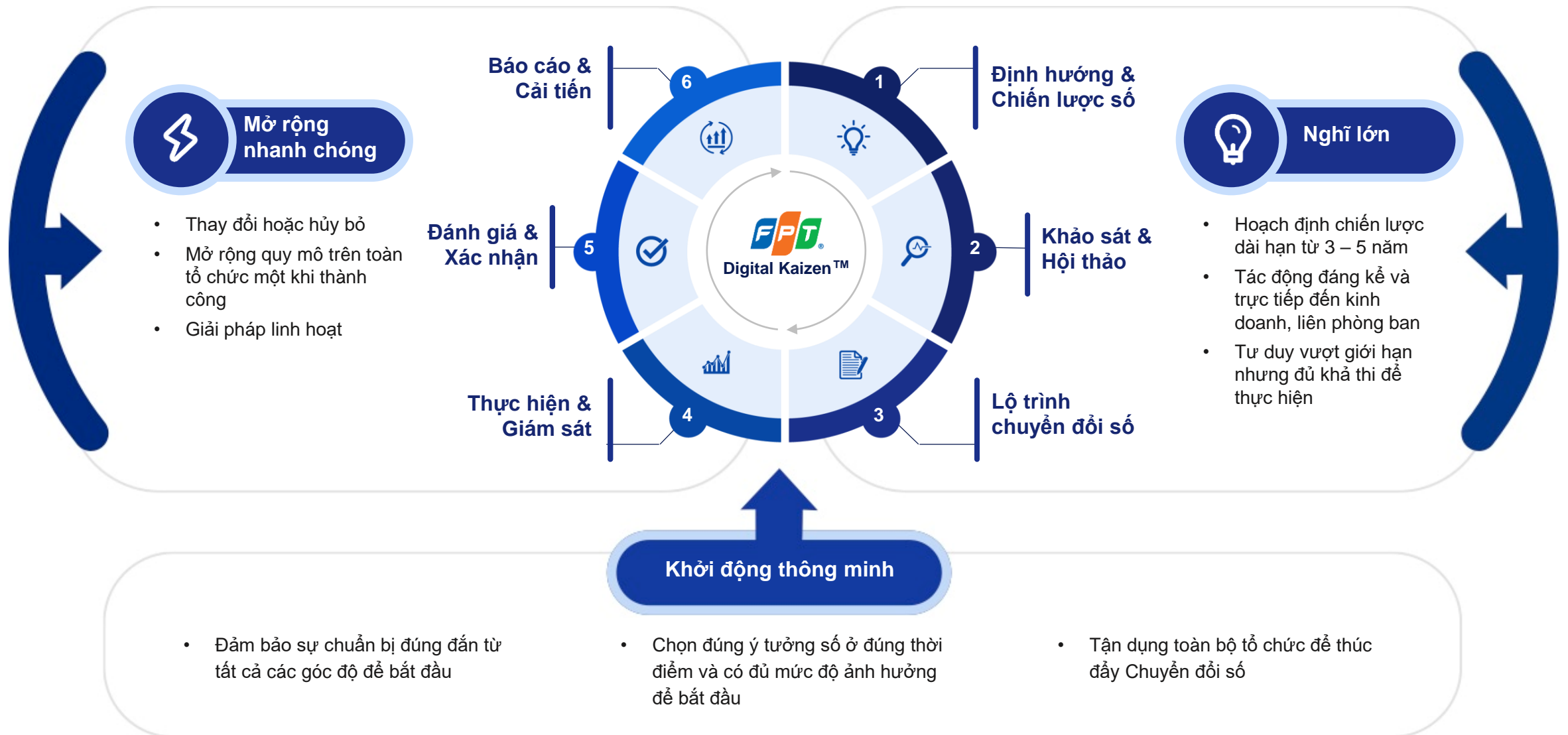
Doanh nghiệp đóng vai trò là người dẫn dắt, thay đổi thị trường, có khả năng tạo ra các sản phẩm mới hoặc mô hình kinh doanh mới

# Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ thực hiện Chuyển đổi số đảm bảo sự liên kết giữa kinh doanh, công nghệ và con người





# FPT Digital Kaizen™ đảm bảo thành công cho Chuyển đổi số



Để đảm bảo một lộ trình thành công, FPT Digital sẽ đồng hành cùng doanh nghiệp trên các giai đoạn tư vấn



Doanh nghiệp



1

Đánh giá  
mức độ  
trường  
thành số

2

Xác định  
chiến lược  
CĐS

3

Phân tích  
khoảng  
cách đến  
mục tiêu

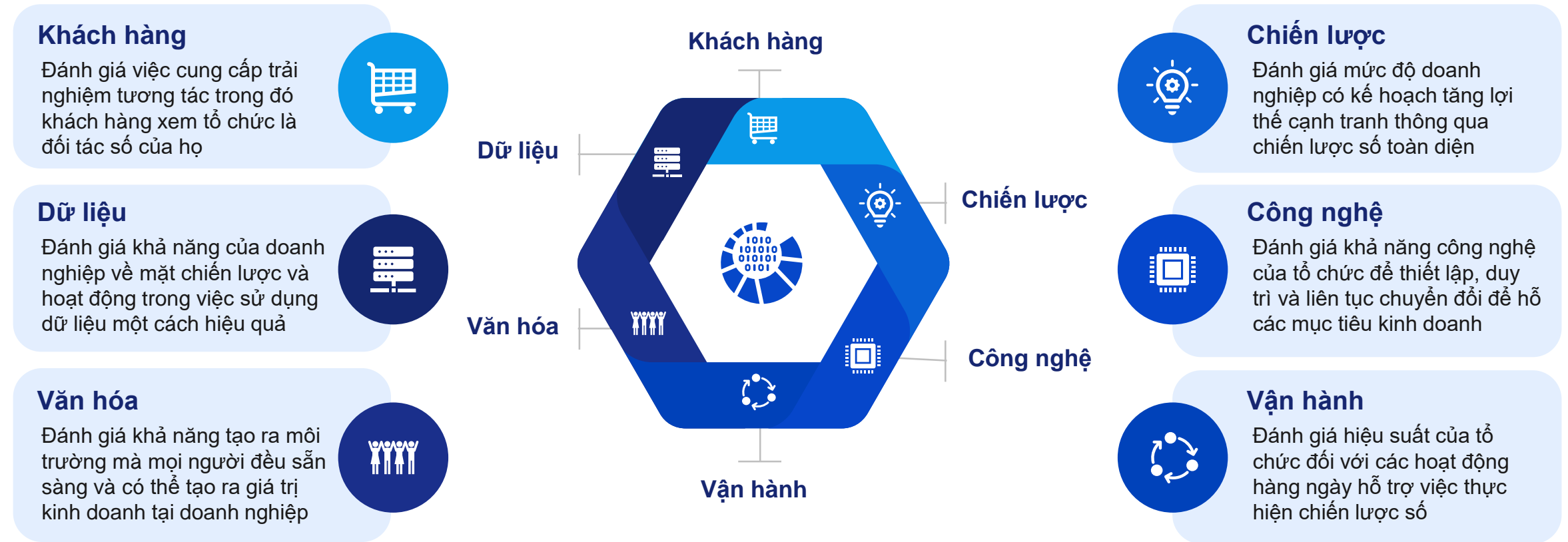
4

Xây dựng  
sáng kiến  
số để hiện  
thực hóa  
mục tiêu

5

Xây dựng lộ  
trình CĐS  
giúp thực  
hiện mục  
tiêu

# Mô hình đánh giá mức độ trưởng thành số đo lường toàn diện các khía cạnh trong hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp



Mô hình được tham chiếu từ nhiều tổ chức trong và ngoài nước



Đánh giá thực tế tại hơn 100 doanh nghiệp khách hàng của FPT



Thang điểm đánh giá mỗi tiêu chí theo 5 cấp độ, mỗi cấp độ thể hiện một mức độ trưởng thành, điểm càng cao mức độ trưởng thành càng cao

Mức độ trưởng thành số tăng lên theo cấp độ



**Xin cảm ơn!**



**Imagine. Innovate. Lead.**