

DTSI

DIGITAL
TRANSFORMATION
STRATEGY
INSTITUTE

KINH TẾ SỐ - MỘT CÁI NHÌN TOÀN CẢNH

LÊ NGUYỄN TRƯỜNG GIANG

Viện trưởng
VIỆN CHIẾN LƯỢC CHUYỂN ĐỔI SỐ (DTSI)

01.2024

Copyright 2023 © . All rights reserved
All designs Content and DTSI logo
are trademarks of CSCI Group

www.dtsi.org.vn



Tất cả nội dung trong Tài liệu này chỉ dành giới thiệu đến các Đối tác, Khách hàng của DTST và không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác hoặc làm tài liệu thực hành cho bất kỳ người nào khác mà không có sự đồng ý bằng văn bản của DTST. Nội dung Tài liệu này có chứa thông tin thuộc bản quyền các phát minh, sáng tạo và tri thức của DTST. Các Đối tác của chúng tôi được khuyến khích tiến hành tìm hiểu và tự đánh giá sự phù hợp của mình trên các nội dung được trình bày trong Tài liệu này. Vui lòng không sao chép, phổ biến, hoặc sử dụng sai mục đích bất cứ nội dung nào của Tài liệu mà chưa có sự hướng dẫn hoặc đồng ý của DTST.

Sự mơ hồ của các ngôn từ
tạo nên ảo giác hiểu biết,
dẫn ta đến những chân trời mộng mơ,
với những định kiến thành tựu,
và hệ quả là những hành động lầm lạc!



Biết rõ

**Kinh tế số
là gì?**



Nắm chắc

**Kinh tế số
vận hành
như thế nào?**



Hiểu sâu

**Kinh tế số
tạo ra
giá trị
như thế nào?**



**Hành động
đúng**

**Tham gia vào
kinh tế số
như thế nào?**

Kinh tế số là gì?

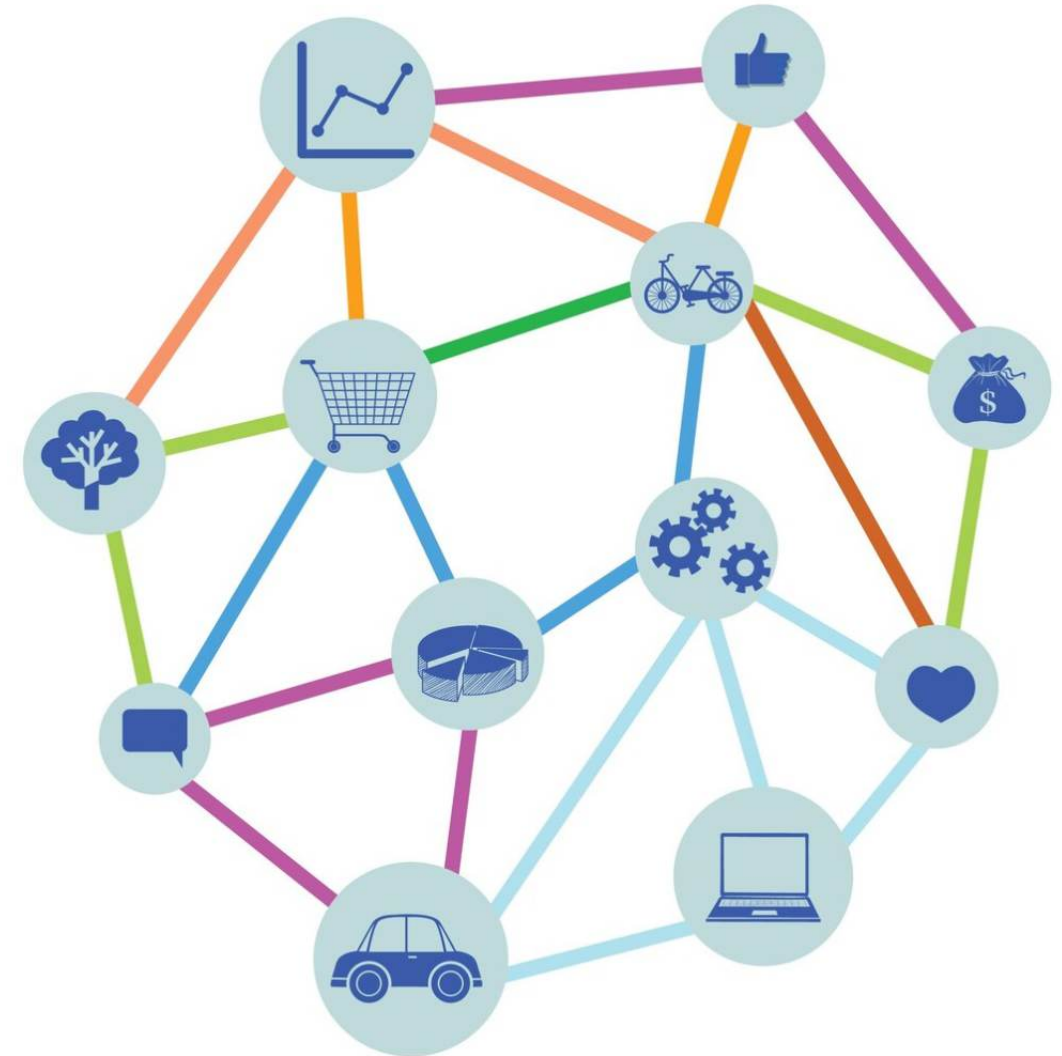
Một trong những thách thức lớn trong việc xây dựng các chủ trương, đường lối và chính sách, đó là làm rõ nội hàm của những khái niệm mang tính trụ cột.

Cách thông thường là tiếp cận mang tính liệt kê những khái niệm, định nghĩa hiện tồn để từ đó chọn ra cái được cho là phù hợp. Tuy nhiên, với cách thức này, sự phiến diện hay chủ quan duy ý chí thường xuất hiện, và với một sự tiếp cận mang tính chính sách, nó đưa đến những hệ lụy (consequences) không lường trước được rất lớn.



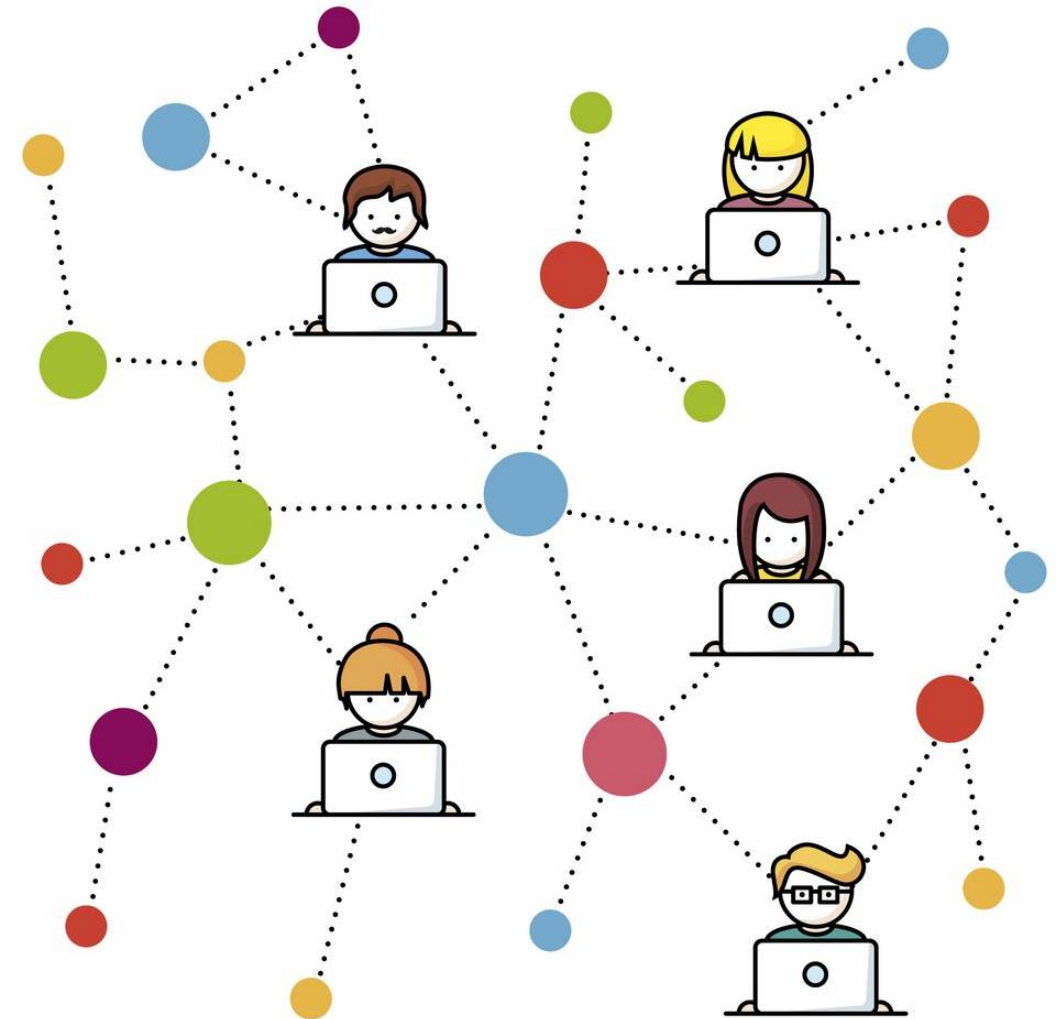
Với những thành tựu của cuộc cách mạng kỹ thuật số, chúng ta đang bước vào thực tại với những năng lực hoàn toàn mới về tư duy, cho phép chúng ta chuyển đổi sang một hình thái mới với tư duy số (digital thinking) trở thành một phương thức tư duy, soi chiếu thực tại từ chiều kích thứ bậc (hierarchy dimension) sang chiều kích ngang hàng (heterarchy dimension).

Đi cùng với đó, là sự chuyển đổi của hình thái (form) tiếp cận từ đơn tuyến (linear), đa tuyến (multilinear) sang phi tuyến (non-linear) và phức hợp (complex). Xã hội cũng chuyển dịch thành một xã hội mạng lưới (network society).

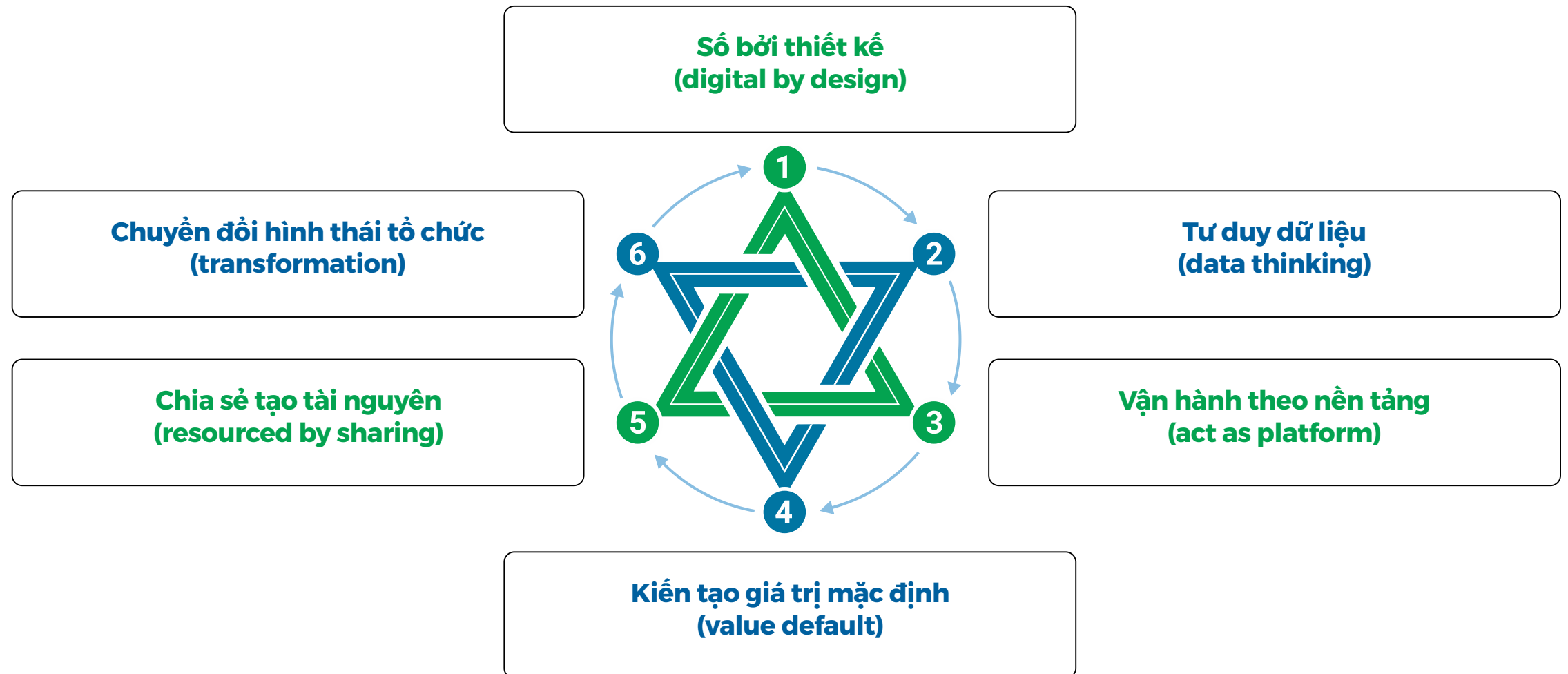


Trong môi trường mới này, việc xác lập nội hàm của các khái niệm đã chuyển từ trạng thái quy nạp sang trạng thái diễn dịch, tức là từ những “nội hàm mang tính đóng” sang “nội hàm mang tính mở”.

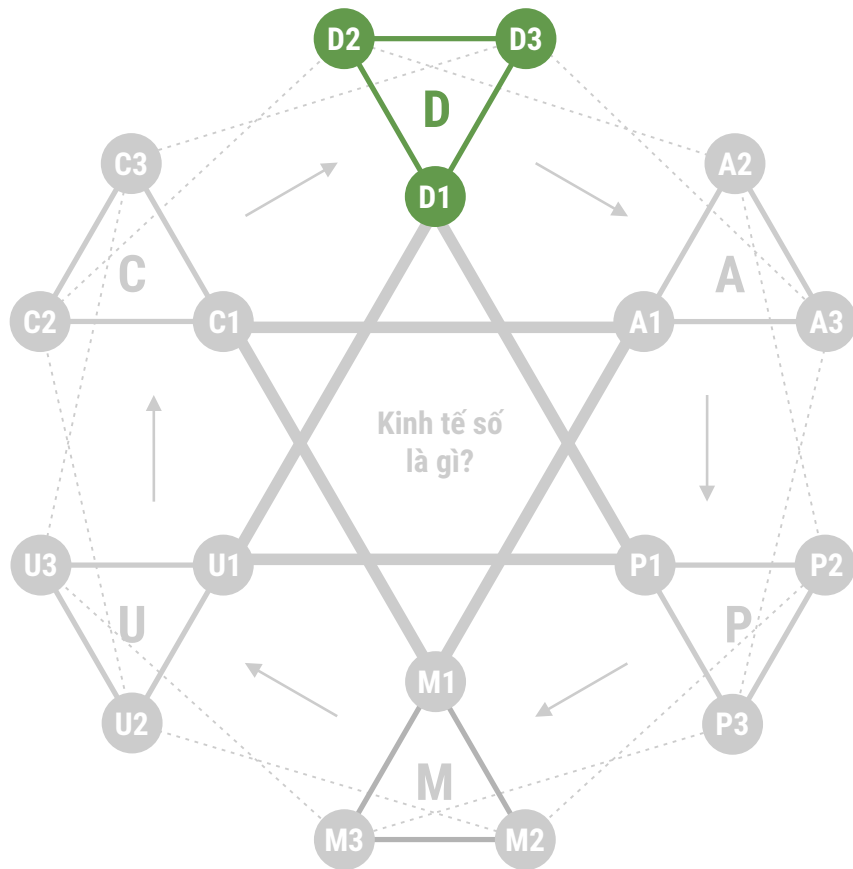
Những khái niệm không còn là những diễn giải cố định, mà trở thành một khung khổ cho phép tạo ra tính mở (openness), linh hoạt (flexible) và chủ động (proactive) trong việc tiếp cận với những đặc thù, nhưng vẫn đảm bảo tính thống nhất của toàn thể (holistic) bởi một kiến trúc mới – kiến trúc nền tảng (platform architecture).



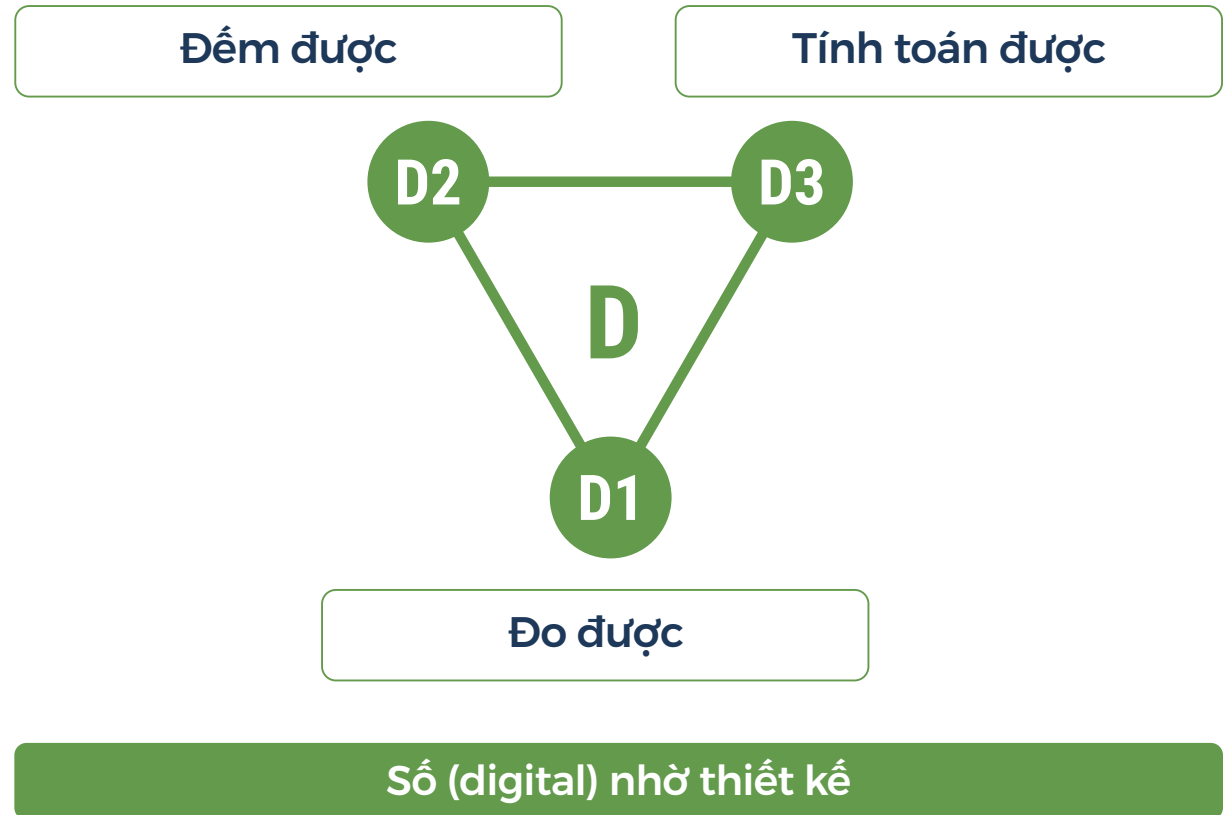
Kinh tế số tiếp cận theo khung khổ với nội hàm mang tính mở



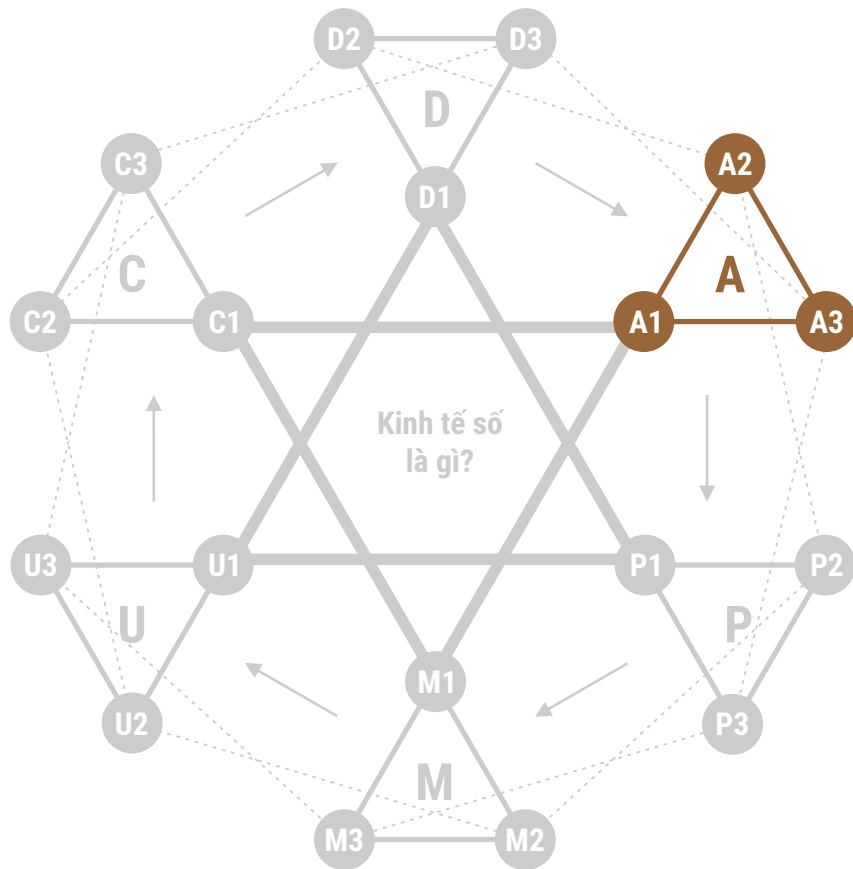
Số (digital) nhờ thiết kế là gì?



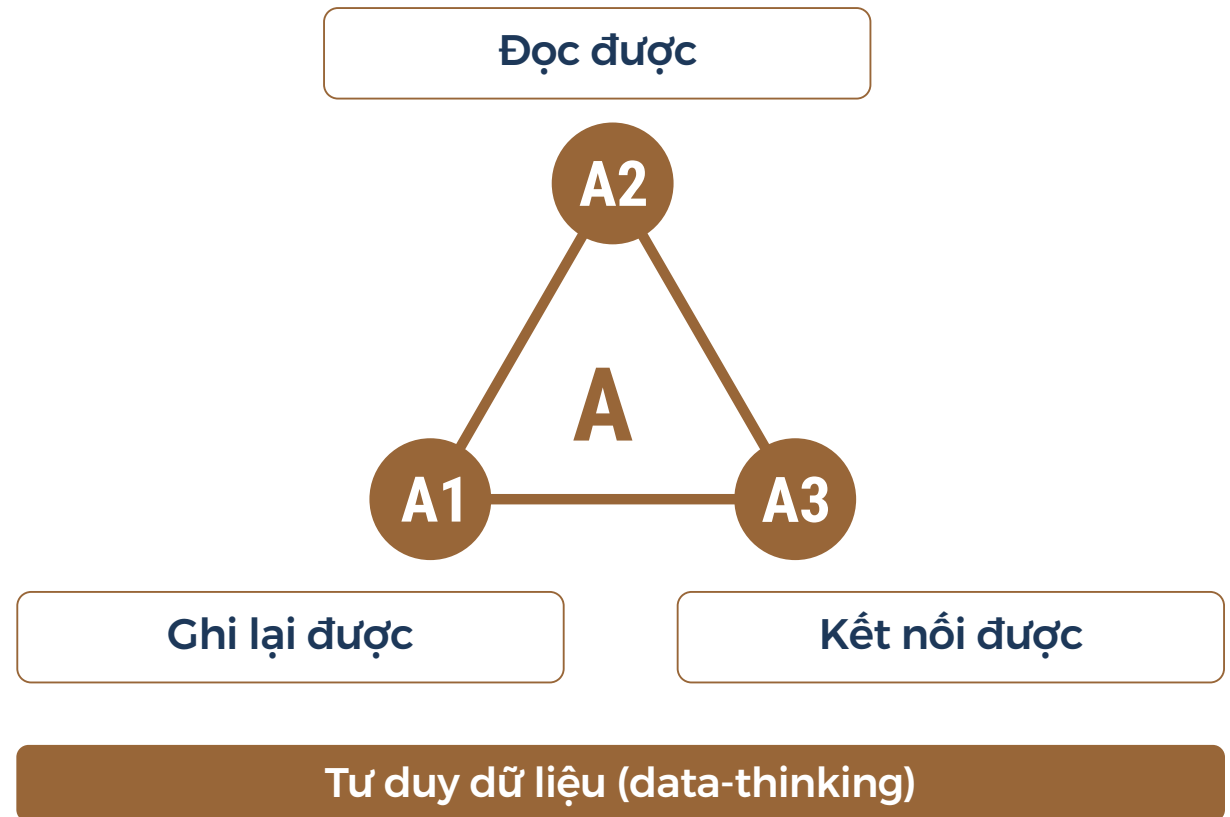
Là mọi thứ (everything) trong hệ thống đều có thể:



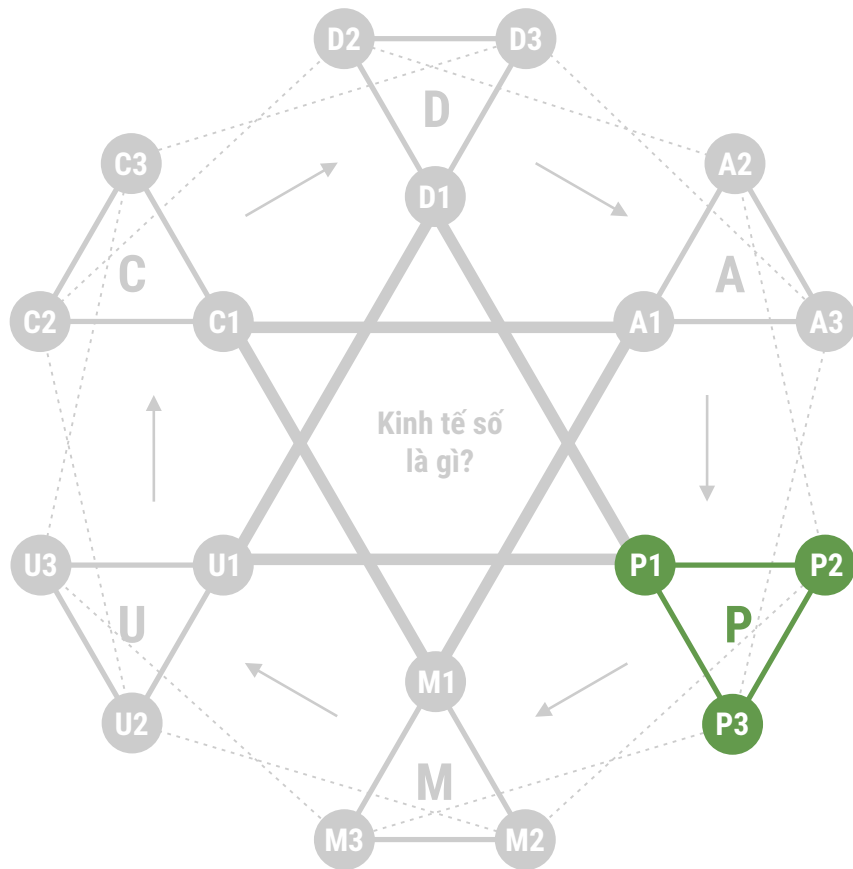
Tư duy dữ liệu (data-thinking) là gì?



Là mọi thứ (everything) trong hệ thống đều có thể:



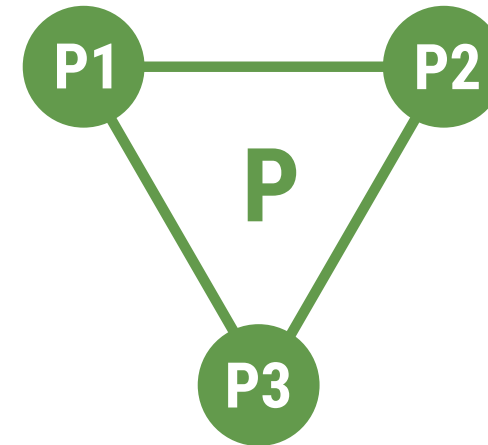
Vận hành theo nền tảng (act as platform) là gì?



Là mọi thứ (everything) trong hệ thống đều có thể:

Mạng lưới hóa

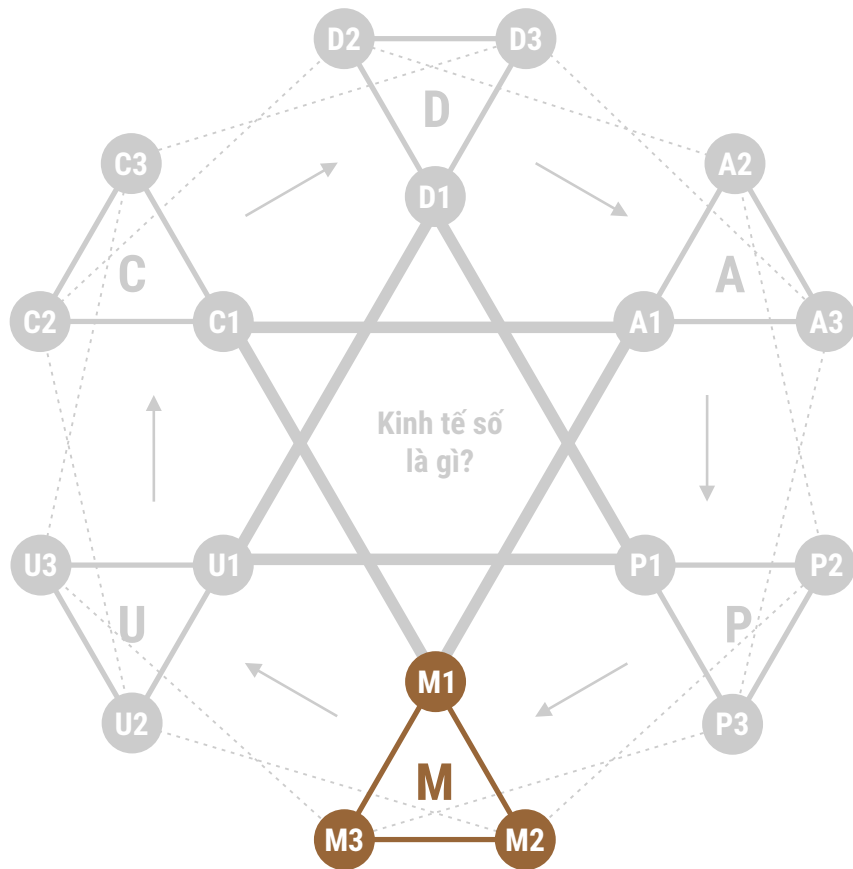
Đồng bộ



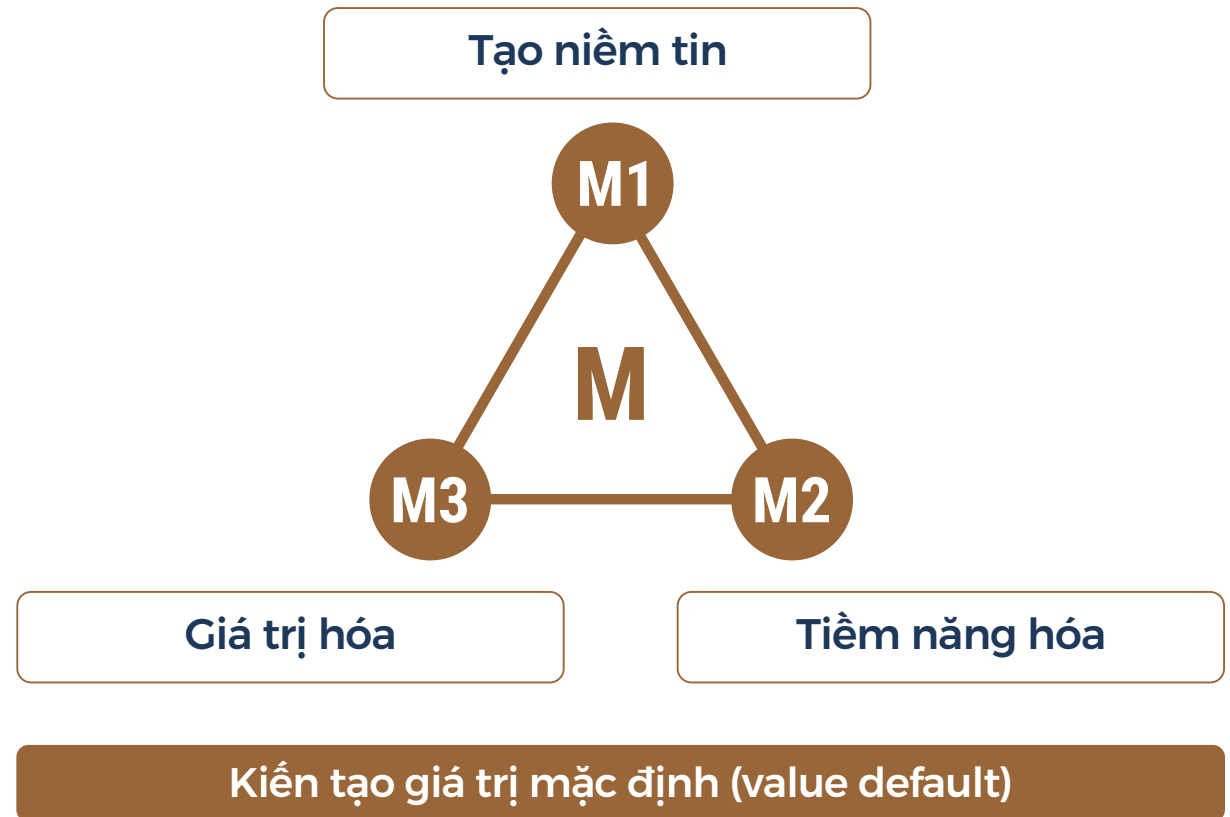
Định hướng trung tâm

Vận hành theo nền tảng (act as platform)

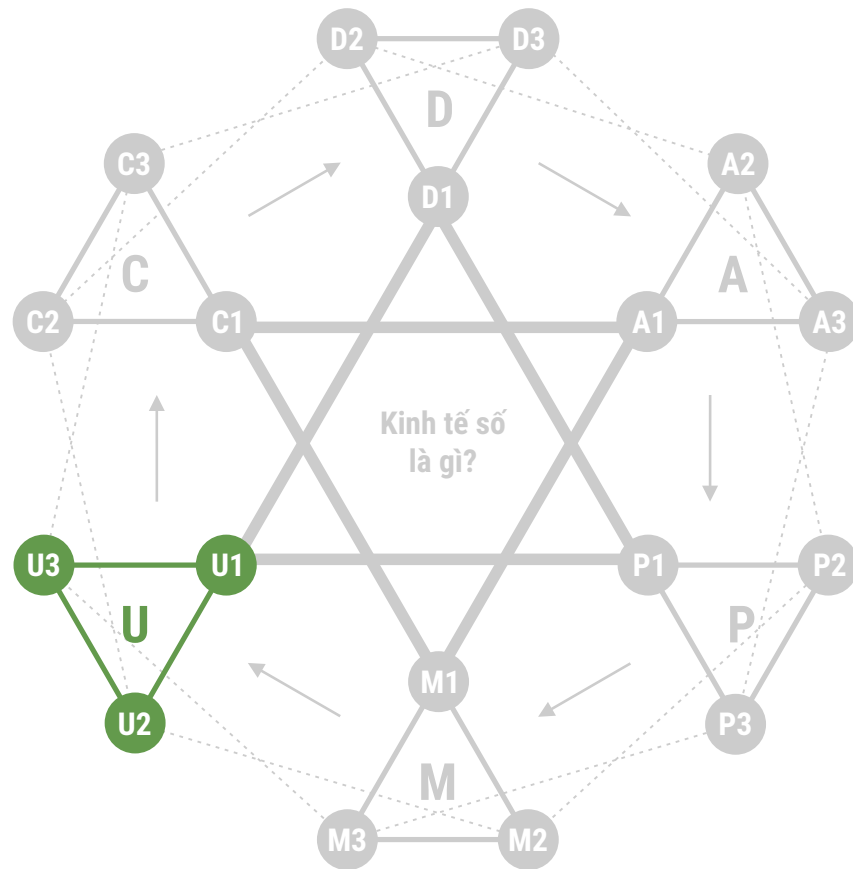
Kiến tạo giá trị mặc định (value default) là gì?



Là mọi thứ (everything) trong hệ thống đều có thể:



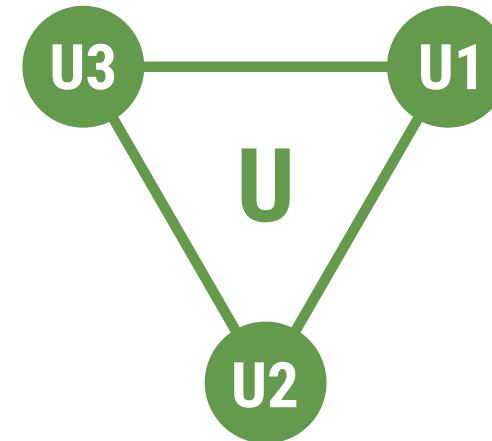
Chia sẻ tạo tài nguyên (resourced by sharing) là gì?



Là mọi thứ (everything) trong hệ thống đều có thể:

Danh mục hóa

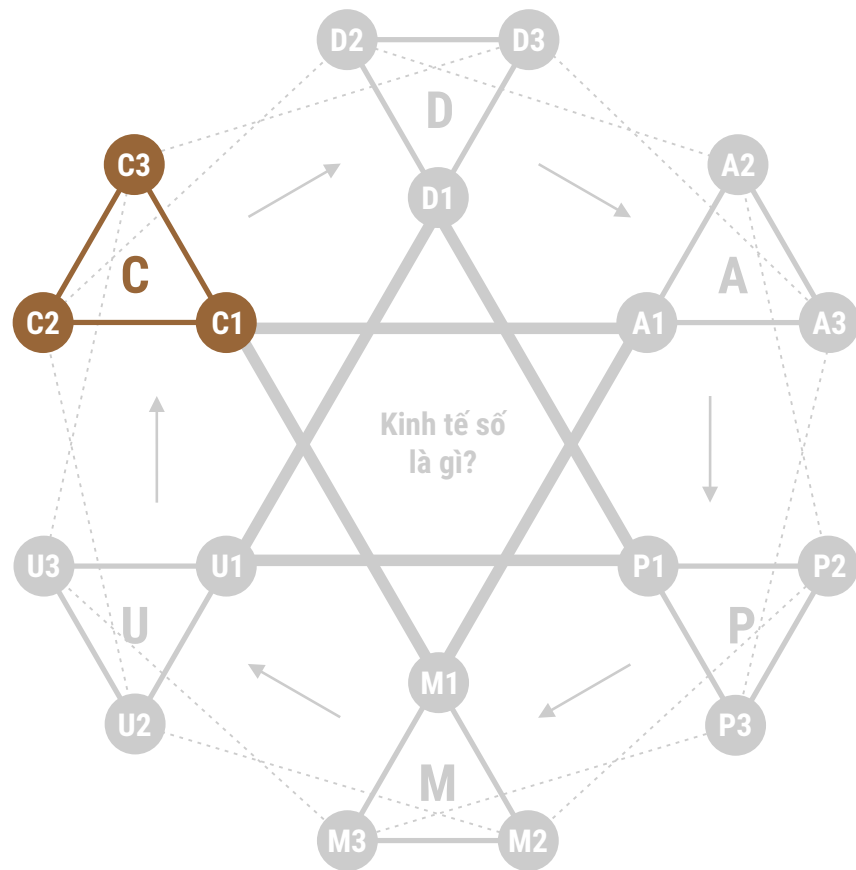
Dữ liệu hóa



Tối ưu hóa

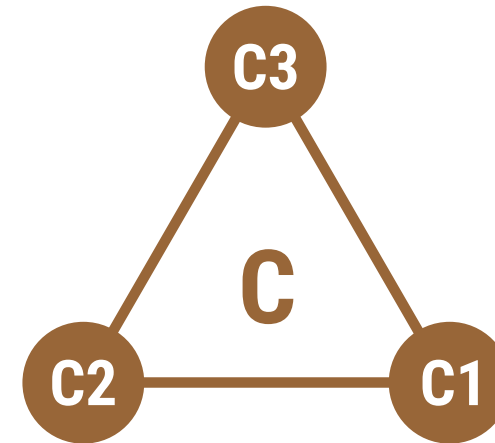
Chia sẻ tạo tài nguyên (resourced by sharing)

Chuyển đổi hình thái tổ chức (transformation) là gì?



Là mọi thứ (everything) trong hệ thống đều có thể:

Kiến trúc nền tảng



Mô hình hoạt động

Mô hình kinh doanh

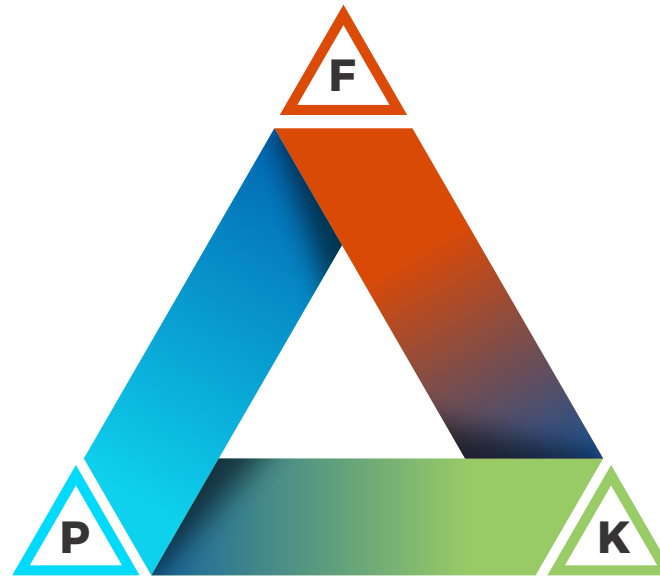
Chuyển đổi hình thái tổ chức (transformation)

Kinh tế số vận hành như thế nào?

Cuộc cách mạng kỹ thuật số đã đưa đến đồng thời ba cuộc cách mạng:

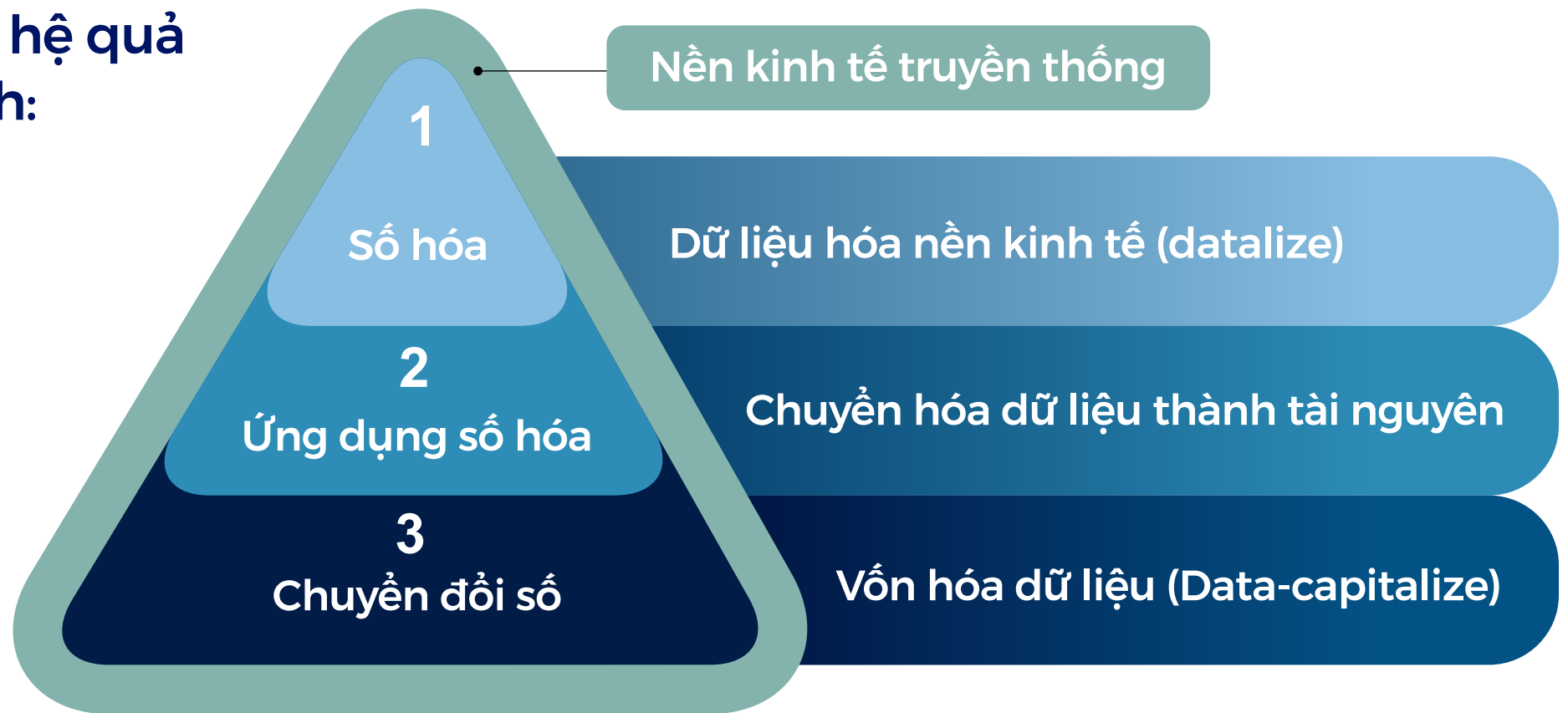
Cuộc cách mạng phức hợp
(complex revolution)

Cuộc cách mạng phân giải
(resolution revolution)



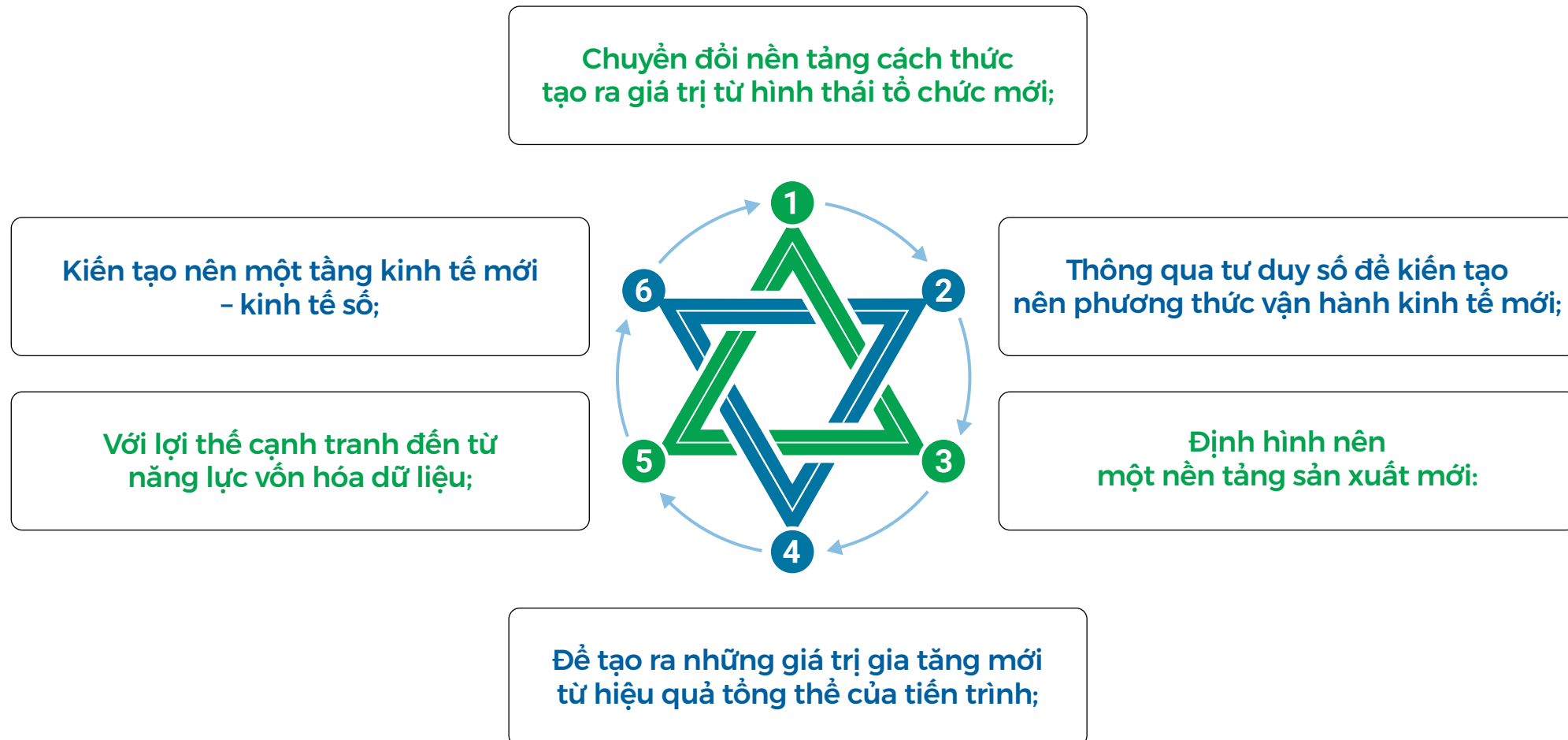
Cuộc cách mạng hội tụ
(convergence revolution)

**Kinh tế số là hệ quả
của tiến trình:**





Do vậy, bản chất của kinh tế số trong tiến trình chuyển đổi số cũng là:



Kinh tế số tạo ra giá trị như thế nào?

Máy móc – nền tảng – cộng đồng

Ba xu hướng đang định hình lại thế giới kinh doanh:

1

Xu hướng đầu tiên là khả năng mở rộng và phát triển nhanh chóng của máy móc.

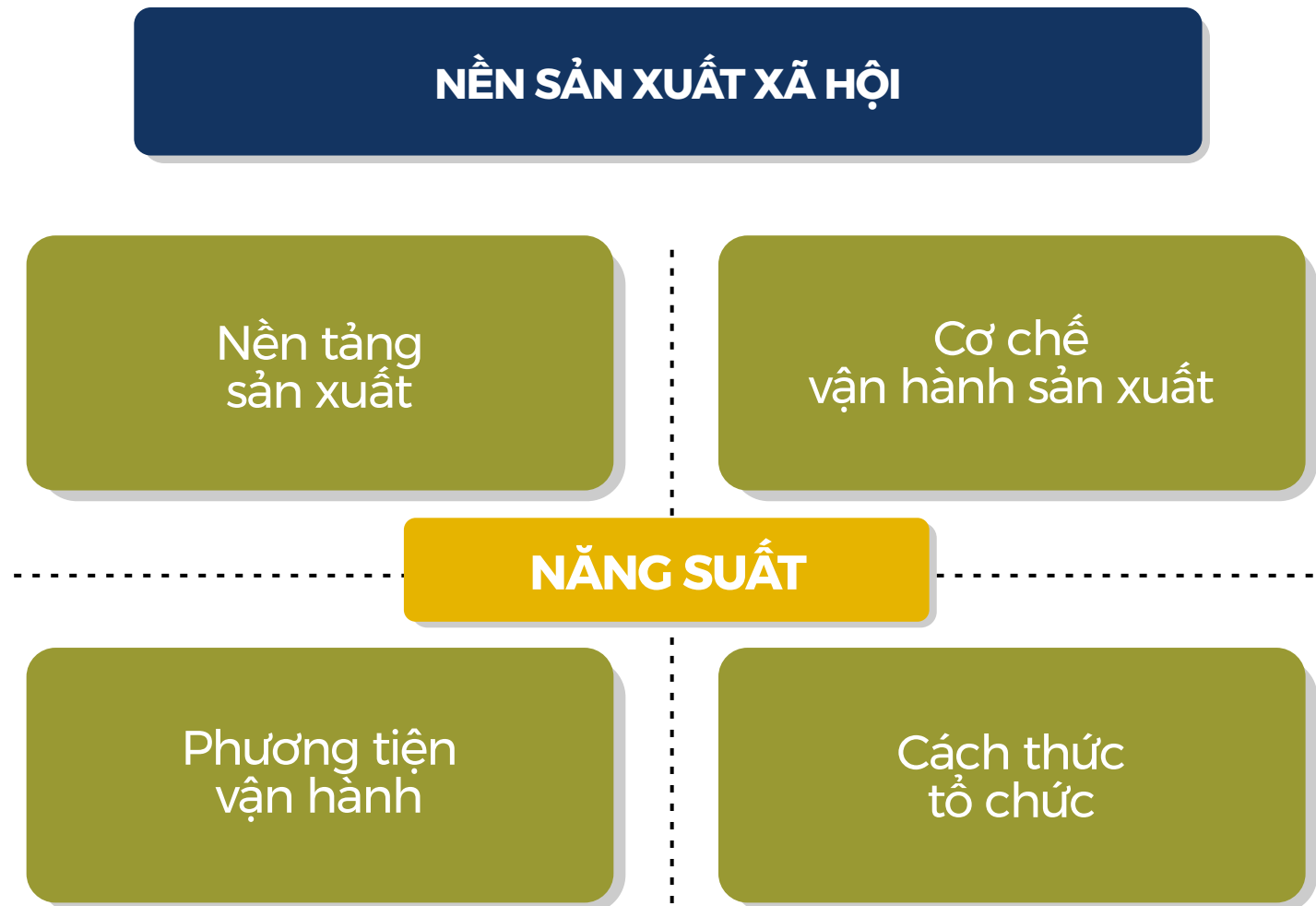
2

Xu hướng thứ hai là sự phát triển của các công ty nền tảng (platform) với năng lực phát triển nhanh chóng, có tầm ảnh hưởng và tác động sâu sắc đến các công ty lâu đời.

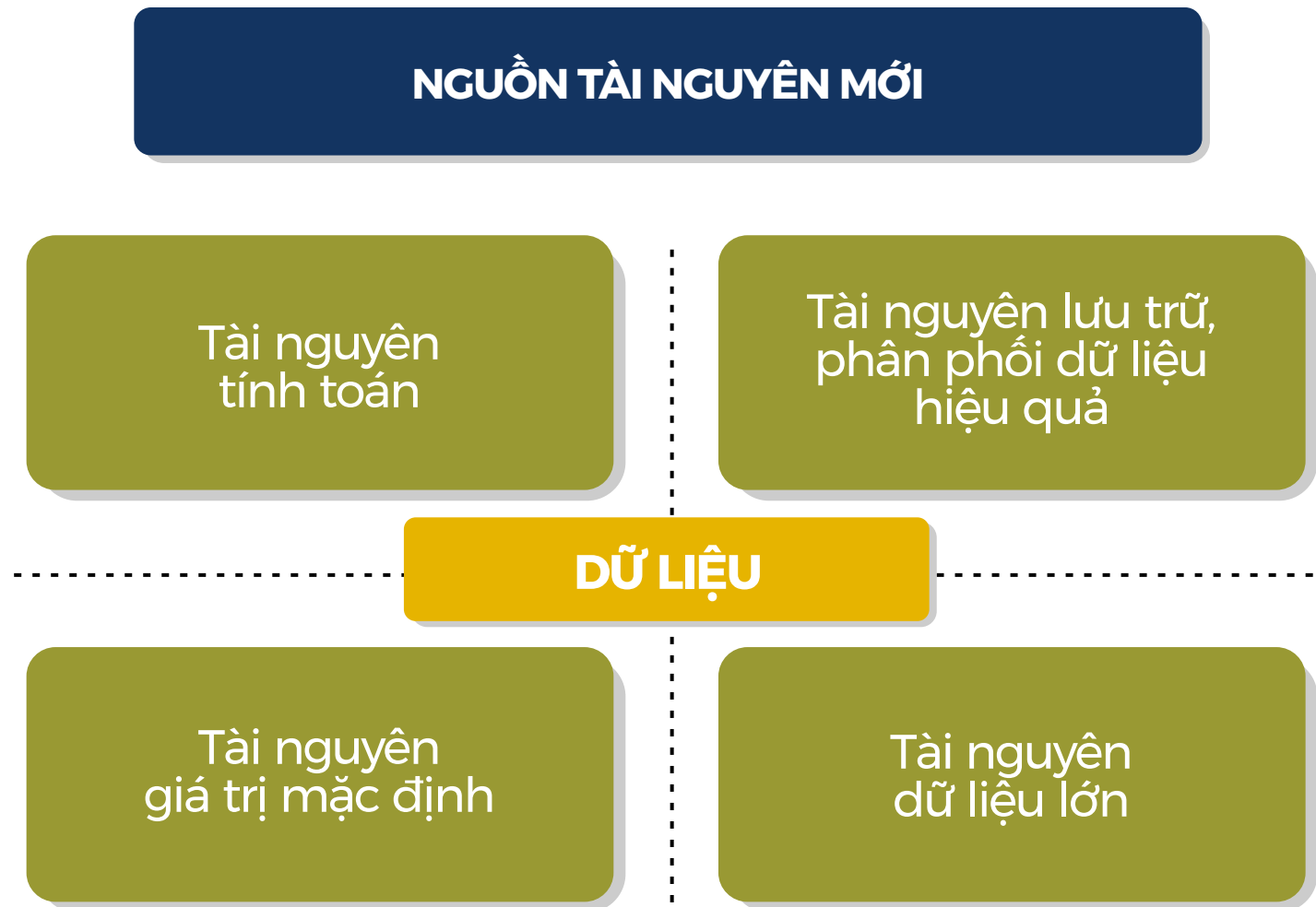
3

Xu hướng thứ ba là cách thức phát triển từ cộng đồng (wikinomics) tạo nên những cách thức đồng tư duy, đồng cộng tác, đồng sáng tạo.

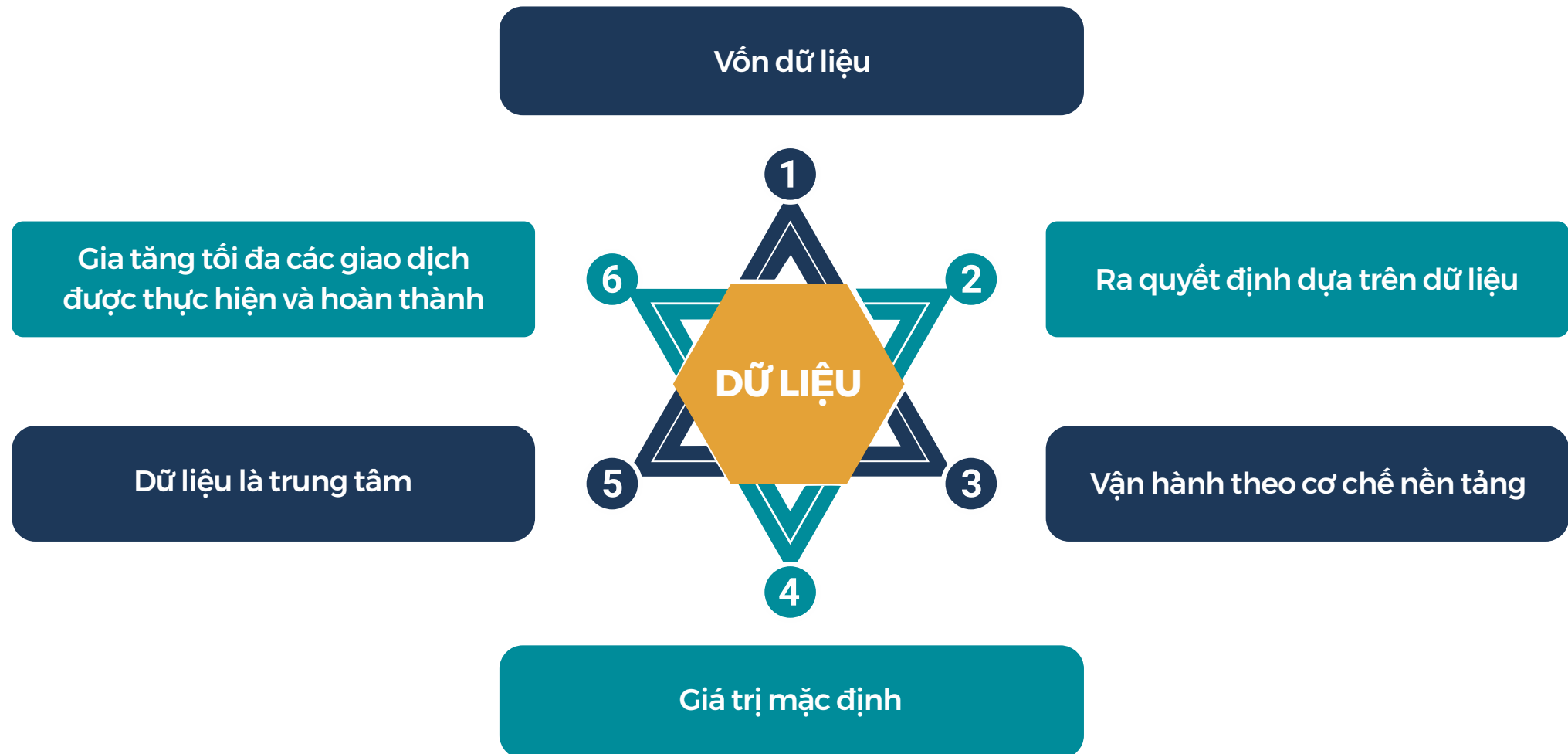
Định hình nên một nền tảng sản xuất mới



Giá trị hình thành từ kinh tế số



Hình thành nên những cách thức sản xuất mới



Các đặc trưng của nền kinh tế số

Dữ liệu trở thành nhân tố sản xuất chủ chốt định hướng cho tăng trưởng kinh tế:

Dữ liệu từng bước **trở thành một tài sản mang tính chiến lược quan trọng**. Các nguồn dữ liệu **trở thành trung tâm sức mạnh** của các doanh nghiệp và **tạo nên lợi thế cạnh tranh**. Cũng như đất đai và lao động trong kỷ nguyên nông nghiệp; công nghệ và vốn trong kỷ nguyên công nghiệp; **dữ liệu trở thành nhân tố sản xuất quan trọng nhất trong kỷ nguyên số**.

Hạ tầng số trở thành một loại hình hạ tầng mới:

Trong kỷ nguyên công nghiệp, các hoạt động kinh tế dựa trên các nền tảng hạ tầng vật chất như đường sá, sân bay, bến cảng, hạ tầng điện,... **Sự xuất hiện của công nghệ số và dữ liệu số đã từng bước hình thành nên hạ tầng thông tin** (information infrastructure) và cùng với tiến trình chuyển đổi số đã hình thành nên **hạ tầng số là sự kết hợp của hạ tầng thông tin và sự chuyển đổi số các hạ tầng vật chất, tạo thành một hạ tầng tổng thể cho phép nền kinh tế phát triển**.

Năng lực số trở thành một đòi hỏi mới đối với người lao động và người tiêu dùng:

Khi công nghệ số thâm nhập vào các lĩnh vực khác nhau của đời sống kinh tế - xã hội, nó ngày càng đòi hỏi **người lao động phải có năng lực kép: cả kỹ năng số và kỹ năng chuyên môn**. Do vậy, việc đòi hỏi có **năng lực số trở thành một nhân tố quan trọng** để trở thành một người lao động giỏi trong kỷ nguyên số. Người tiêu dùng cũng vậy, nếu không có năng lực số tốt, cũng sẽ trở thành một “kẻ mù mờ” trong kỷ nguyên số khi không có khả năng tiếp cận và sử dụng hiệu quả các công nghệ số và dữ liệu số để ra quyết định chọn lựa và bảo vệ các quyền cơ bản của mình trong quá trình tiêu dùng và sử dụng các sản phẩm-dịch vụ.

Biên giới giữa cung và cầu ngày càng trở nên mờ nhạt đi:

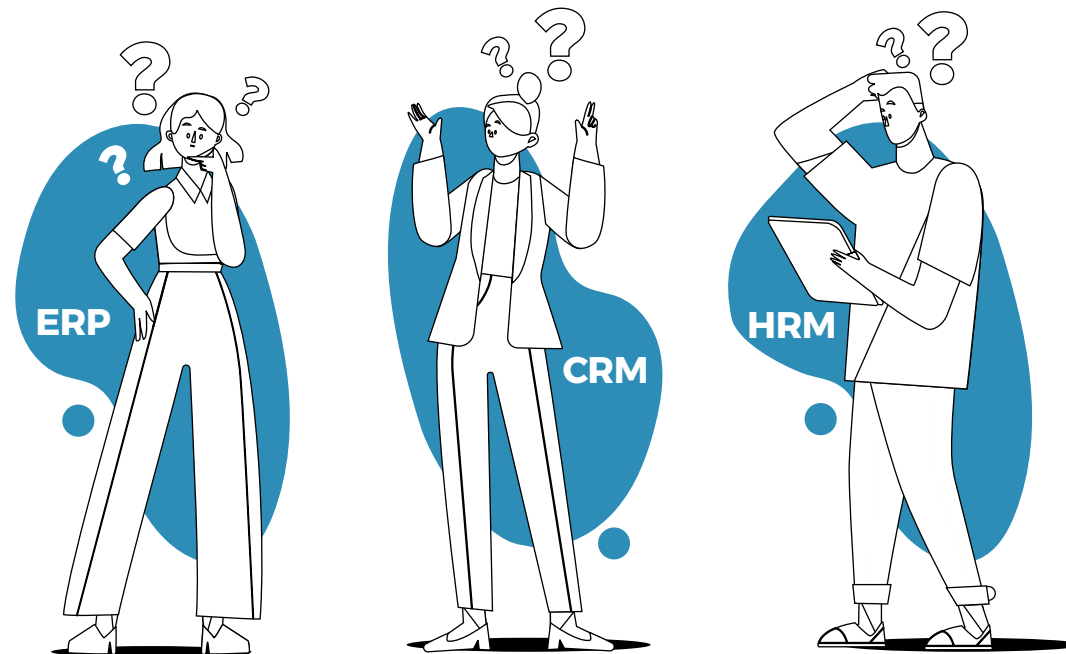
Trong các hoạt động kinh tế truyền thống, có một biên giới rõ ràng giữa bên cung và bên cầu. **Trong nền kinh tế số, biên giới này trở nên mờ nhạt, và có thể bị xóa nhòa, nhà cung cấp và người tiêu dùng tiến tới tích hợp thành cái gọi là “nhà tiêu dùng” (prosumer)**. Điều này sẽ làm **đảo lộn cũng như thay đổi hoàn toàn cách thức vận hành của nền kinh tế trước đây** theo một hướng hoàn toàn khác, đồng thời cũng **tạo nên một môi trường kinh tế (kinh doanh) mới** với sự giảm thiểu tối đa sự bất đối xứng thông tin thông qua phương thức kinh tế chia sẻ.

Tham gia vào **Kinh tế số** như thế nào?



Câu chuyện về
**gia tăng trải nghiệm
khách hàng (CX)**

Chúng ta sẽ thường nghĩ đến việc áp dụng một phần mềm, hoặc hệ thống phần mềm nào đó?



Hay chúng ta đặt ra những câu hỏi

Làm thế nào để gia tăng
trải nghiệm khách hàng (CX)?

Làm thế nào để
truyền thông tiếp thị (marcom) tốt hơn?

Làm thế nào để
quản trị bán hàng tốt hơn?

...

Nhưng thực sự để gia tăng trải nghiệm khách hàng (CX) trong bối cảnh kinh tế số đòi hỏi phải có một cách tiếp cận phức hợp.

Để gia tăng trải nghiệm khách hàng bằng cách ứng dụng công nghệ số và dữ liệu số vào các hoạt động, các sản phẩm-dịch vụ, cần phải tích hợp:



Yếu tố vật lý
vận hành

P

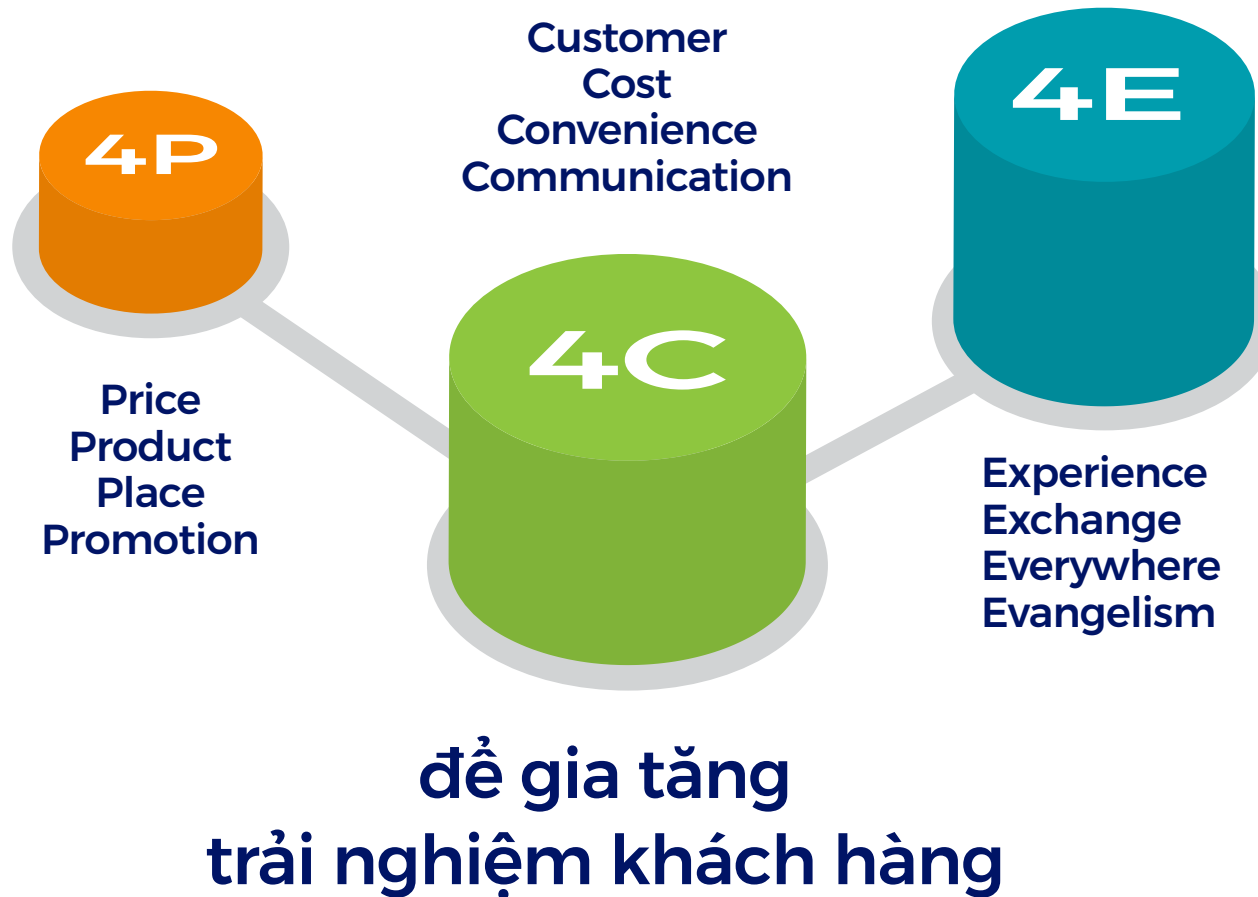
Yếu tố
con người –
giao thức

C

Yếu tố
trải nghiệm
các phương tiện,
công cụ

E

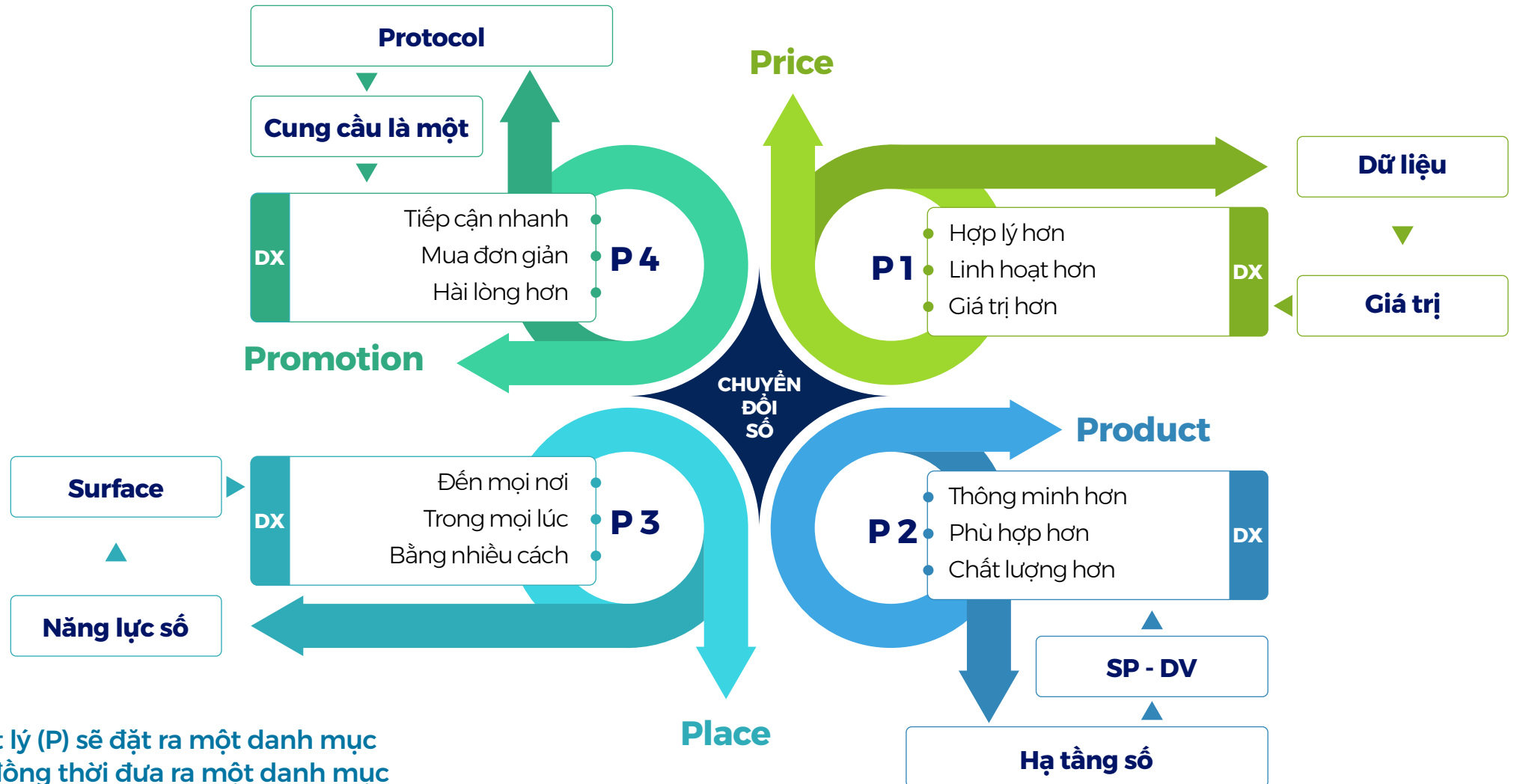
Cần phải tích hợp cả 4P - 4C - 4E



Sự tích hợp này đòi hỏi các giải pháp đề xuất (ứng dụng (app), phần mềm (software), các thiết bị ngoại vi (divices), các cơ sở dữ liệu (database), các phần cứng (hardware) và giải pháp (solution)) phải tích hợp với nhau thành một tổng thể mới có thể đem lại hiệu quả, gia tăng hiệu suất và đặc biệt là tạo ra sự đột phá về năng suất.

4P

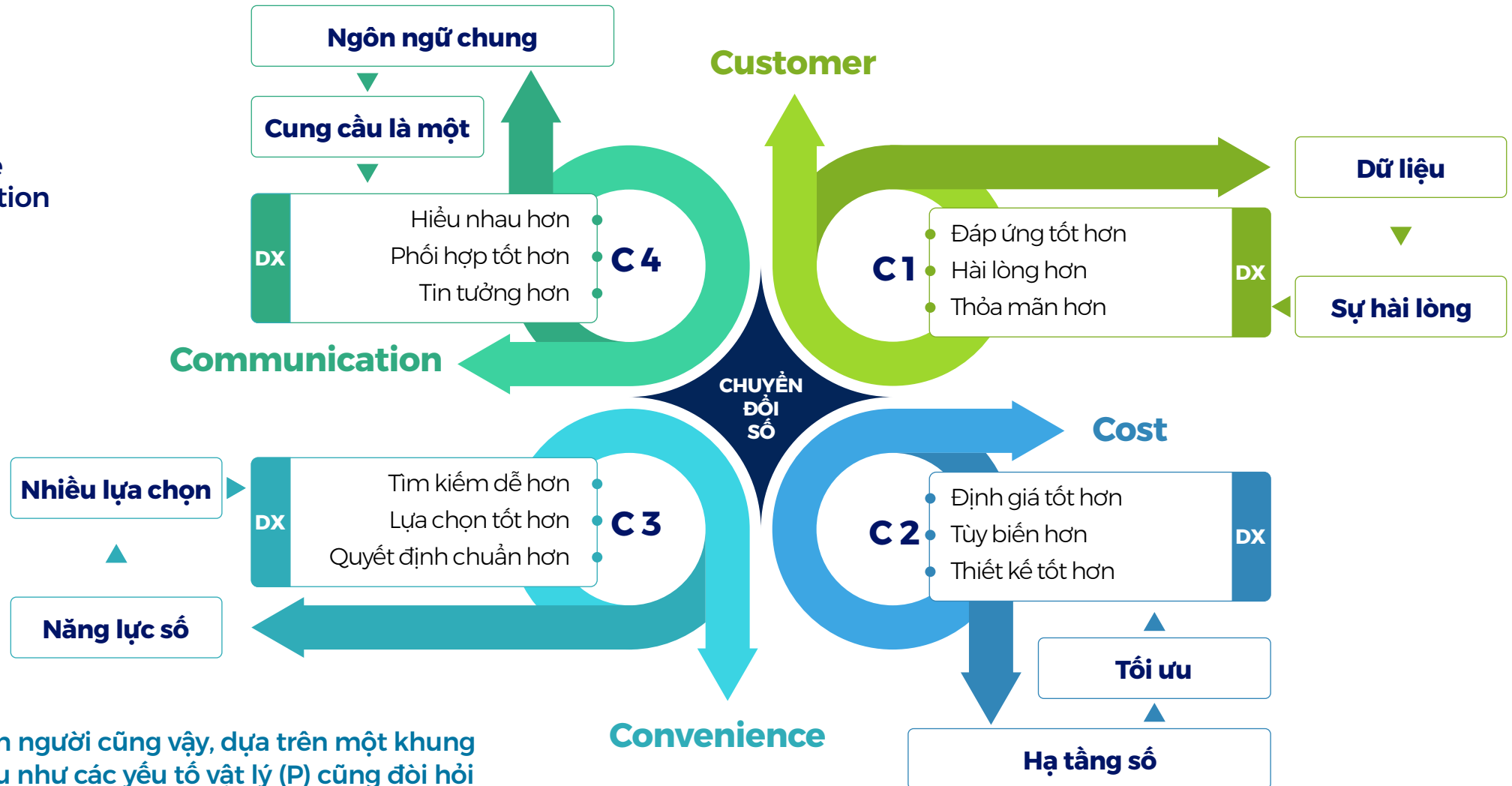
Price
Product
Place
Promotion



Các yếu tố vật lý (P) sẽ đặt ra một danh mục các yêu cầu, đồng thời đưa ra một danh mục các yếu tố đầu ra/kết quả kỳ vọng.

4C

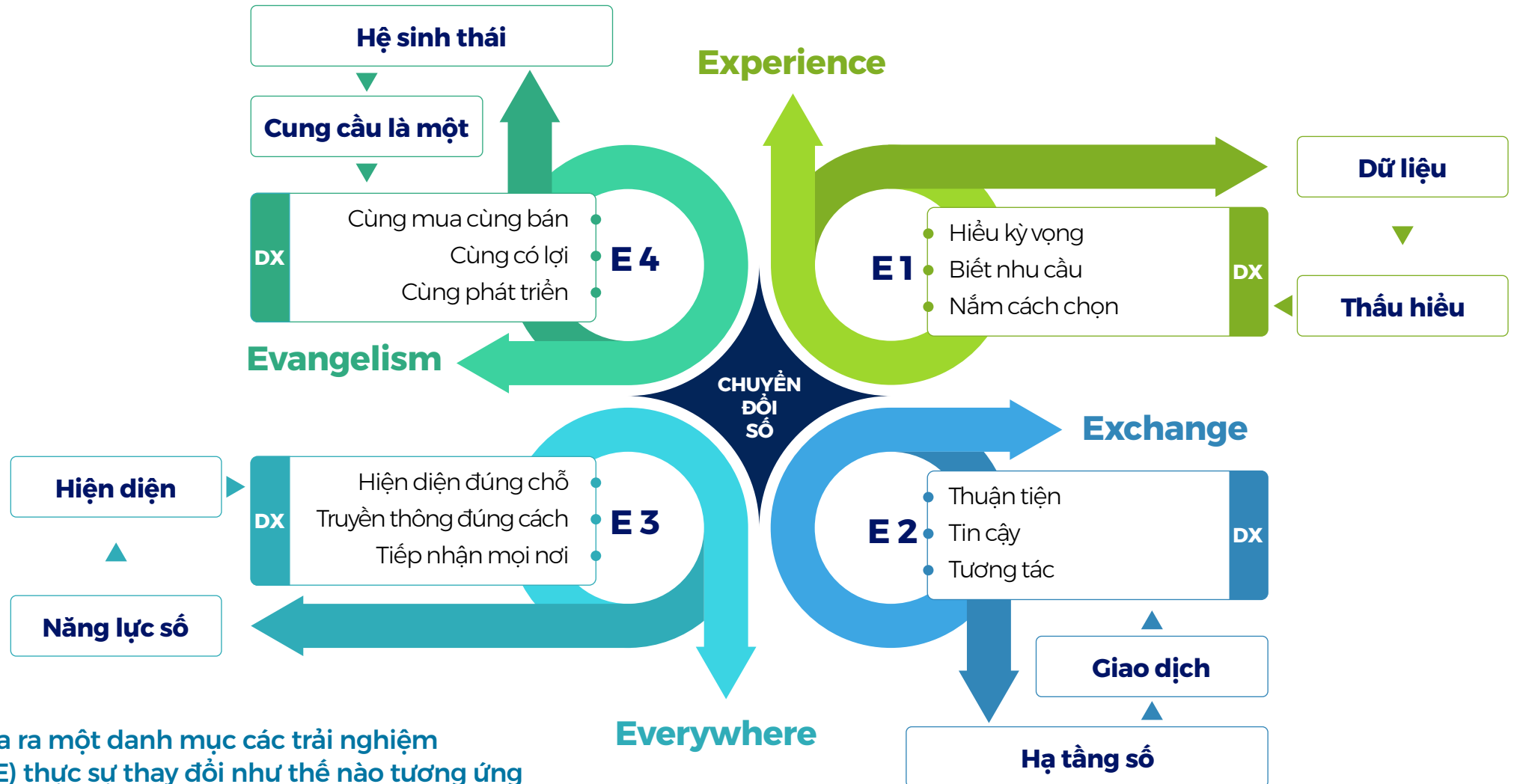
Customer
Cost
Convenience
Communication



Các yếu tố con người cũng vậy, dựa trên một khung đầu ra yêu cầu như các yếu tố vật lý (P) cũng đòi hỏi một danh mục những yêu cầu và đầu ra tương ứng.

4E

Experience
Exchange
Everywhere
Evangelism



Từ đó mới đưa ra một danh mục các trải nghiệm khách hàng (E) thực sự thay đổi như thế nào tương ứng với các yếu tố vật lý (P) và các yếu tố con người (C).

Tạo ra một khung khổ định hình thiết kế trải nghiệm khách hàng trong kinh tế số

P1	Dữ liệu	Giá trị	C1	Dữ liệu	Sự hài lòng	E1	Dữ liệu	Thấu hiểu
	<ul style="list-style-type: none"> Hợp lý hơn Linh hoạt hơn Giá trị hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Đáp ứng tốt hơn Hài lòng hơn Thỏa mãn hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Hiểu kỳ vọng Biết nhu cầu Nắm cách chọn 	
P2	Hạ tầng số	SP - DV	C2	Hạ tầng số	Tối ưu	E2	Hạ tầng số	Giao dịch
	<ul style="list-style-type: none"> Thông minh hơn Phù hợp hơn Chất lượng hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Định giá tốt hơn Tùy biến hơn Thiết kế tốt hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Thuận tiện Tin cậy Tương tác 	
P3	Năng lực số	Surface	C3	Năng lực số	Nhiều lựa chọn	E3	Năng lực số	Hiện diện
	<ul style="list-style-type: none"> Đến mọi nơi Trong mọi lúc Bằng nhiều cách 			<ul style="list-style-type: none"> Tìm kiếm dễ hơn Lựa chọn tốt hơn Quyết định chuẩn hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Hiện diện đúng chỗ Truyền thông đúng cách Tiếp nhận mọi nơi 	
P4	Protocol	Cung cầu là một	C4	Ngôn ngữ chung	Cung cầu là một	E4	Hệ sinh thái	Cung cầu là một
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp cận nhanh Mua đơn giản Hài lòng hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Hiểu nhau hơn Phối hợp tốt hơn Tin tưởng hơn 			<ul style="list-style-type: none"> Cùng mua cùng bán Cùng có lợi Cùng phát triển 	

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN



VIỆN CHIẾN LƯỢC CHUYỂN ĐỔI SỐ



Thông tin liên hệ

VIỆN CHIẾN LƯỢC CHUYỂN ĐỔI SỐ

45 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm,
TP. Hà Nội

www.dtsi.org.vn

