

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME)

ThS. Lê Văn Lợi

Viện trưởng Viện Tin học Doanh nghiệp

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam

Tóm tắt:

Dựa trên phân tích một số đặc điểm của cộng đồng SME và khảo sát về ứng dụng CNTT trong những năm gần đây, bài tham luận này đề xuất mô hình ứng dụng CNTT cho một doanh nghiệp SME. Mô hình tập trung vào các khía cạnh chính là quản trị doanh nghiệp và phục vụ kinh doanh, xúc tiến thị trường.

Mục tiêu

Mục tiêu của nghiên cứu này là đưa ra một mô hình ứng dụng CNTT phổ quát sao cho các doanh nghiệp có thể lấy đó như một tham chiếu để đầu tư, phân bổ nguồn lực, tổ chức ứng dụng CNTT một cách tối ưu, hiệu quả.

Vấn đề đặt ra là liệu mô hình này có áp dụng được cho tất cả các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) hay không? Mô hình này có áp dụng cho tất cả các loại hình doanh nghiệp như Du lịch, khách sạn, Thủ công mỹ nghệ, Dệt may, da giày, Công nghệ thông tin, viễn thông, Xây dựng, giao thông vận tải, Sản xuất, chế biến nông sản thực phẩm, Sản xuất, chế biến thủy hải sản, Dược, y tế, hoá mỹ phẩm, Tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, Xuất/nhập khẩu và các loại hình khác?

Dưới góc độ ứng dụng CNTT trong sản xuất kinh doanh chúng tôi phân biệt các ứng dụng đặc thù và các ứng dụng phổ quát. Ứng dụng phổ quát là ứng dụng chung cho phần lớn các doanh nghiệp.

Chú ý rằng đối với một số ngành hàng thông thường có các hệ thống CNTT phục vụ **chuyên ngành** đó. Ví dụ: trong xây dựng, giao thông vận tải có các phần mềm thiết kế CAD/CAM, các phần mềm tính sức bền vật liệu. Trong chế biến nông sản, thủy, hải sản, thực phẩm có các hệ thống PLC có giao tiếp với máy tính. Trong tác nghiệp ngân hàng có core banking hay mobile banking. Trong dịch vụ viễn thông có các phần mềm quản lý thuê bao, ... Chúng tôi **không nghiên cứu các hệ thống đó trong bài này**.

Bài này chủ yếu đưa ra mô hình cơ bản nhất giúp **quản trị doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh, phát triển thị trường** thông qua ứng dụng CNTT.

1 Cộng đồng SME

Doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) hay còn gọi thông dụng là doanh nghiệp vừa và nhỏ là những doanh nghiệp có quy mô nhỏ bé về mặt vốn, lao động hay doanh thu. Doanh nghiệp nhỏ và vừa có thể chia thành ba loại cũng căn cứ vào quy mô đó là doanh nghiệp siêu nhỏ (micro), doanh nghiệp nhỏ và doanh nghiệp vừa. Theo tiêu chí của Nhóm Ngân hàng Thế giới, doanh nghiệp siêu nhỏ là doanh nghiệp có số lượng lao động dưới 10 người, doanh nghiệp nhỏ có số lượng lao động từ 10 đến dưới 50 người, còn doanh nghiệp vừa có từ 50 đến 300 lao động. Ở mỗi nước, người ta có tiêu

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- 05/2014

chí riêng để xác định doanh nghiệp nhỏ và vừa ở nước mình. Ở Việt Nam, theo Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/6/2009 của Chính phủ, qui định số lượng lao động trung bình hàng năm từ 10 người trở xuống được coi là doanh nghiệp siêu nhỏ, từ 10 đến dưới 200 người lao động được coi là Doanh nghiệp nhỏ và từ 200 đến 300 người lao động thì được coi là Doanh nghiệp vừa.

Quy mô	Doanh nghiệp siêu nhỏ	Doanh nghiệp nhỏ		Doanh nghiệp vừa	
	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động
Khu vực					
I. Nông, lâm nghiệp và thủy sản	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 200 người	từ trên 20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	từ trên 200 người đến 300 người
II. Công nghiệp và xây dựng	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 200 người	từ trên 20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	từ trên 200 người đến 300 người
III. Thương mại và dịch vụ	10 người trở xuống	10 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 50 người	từ trên 10 tỷ đồng đến 50 tỷ đồng	từ trên 50 người đến 100 người

Thống kê đến năm 2011 (có thể vẫn đúng cho đến thời điểm hiện nay là năm 2014 do các biến động lớn về số doanh nghiệp phá sản, rời bỏ thị trường trong các năm 2012, 2013), chúng tôi thấy có trên 500.000 đang hoạt động và phân bố các loại hình theo bảng sau:

Trách nhiệm hữu hạn	43.15%
Cổ phần	16.16%
Doanh nghiệp tư nhân	13.95%
Đơn vị sự nghiệp, đơn vị vũ trang	12.66%
Khác	3.54%
Hợp tác xã	3.24%
C.ty nước ngoài không theo luật ĐTNN	2.13%
Nhà nước	2.13%
Đầu tư nước ngoài	1.78%
Tổ chức k.tế của các tổ chức chính trị	0.71%
Doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài	0.27%
Các cơ quan đại diện ngoại giao, tổ chức quốc tế tại Việt Nam	0.25%
Tổ hợp tác	0.04%

Nếu tính về số lượng doanh nghiệp thì SME chiếm một tỷ trọng rất lớn. Ví dụ ở Việt Nam SME chiếm trên 97%, còn ở Nhật Bản SME chiếm 99,7%.

Theo báo cáo của VCCI vào tháng 4/2014 thì Việt Nam đang khủng hoảng thiếu doanh nghiệp ở mức trung bình (missing the middle). Nghĩa là trừ các tập đoàn, các doanh nghiệp ở Việt Nam phần lớn là nhỏ và siêu nhỏ. Điều này dẫn đến là nguồn lực của một doanh nghiệp SME rất hạn chế, đặc biệt về tài chính và nhân lực.

Một trong những hệ quả của đặc điểm này là sức cạnh tranh của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam rất thấp. Khi hội nhập quốc tế, các doanh nghiệp Việt Nam được ví giống như một đội thuyền thúng trước biển lớn.

2 Ứng dụng CNTT trong cộng đồng SME

Vấn đề đầu tư CNTT: Do từng doanh nghiệp là nhỏ hoặc siêu nhỏ nên việc đầu tư các giải pháp CNTT gặp khó khăn. Ví dụ, các gói giải pháp có giá trị trên 10.000 USD sẽ gặp lực cản lớn vì các doanh nghiệp không đủ sức đầu tư hoặc cảm thấy không có hiệu quả nên họ sẽ không đầu tư.

Vấn đề nhân lực CNTT: Vì số lượng các doanh nghiệp là trên 500.000 và nếu chúng ta kỳ vọng mỗi doanh nghiệp có ít nhất 1 người có chuyên môn CNTT thì đội ngũ chuyên môn CNTT của Việt Nam ít nhất phải có 500.000 người. Hiện nay chúng ta chưa đủ nguồn nhân lực này. Thông thường các doanh nghiệp phải chọn giải pháp đào tạo ngắn hạn để có hiểu biết ở mức cơ bản và sơ đẳng về CNTT.

Vấn đề giải pháp CNTT: Trừ một số ít các phần mềm (phần mềm kế toán, quản lý bán hàng, phòng chống vi-rút, games, các phần mềm mang tính đặc thù...), các doanh nghiệp SME hầu như không mua phần mềm: phần mềm hệ điều hành: đi theo máy khi mua hoặc cài đặt thì bẻ khóa, phần mềm văn phòng: phần lớn là bẻ khóa, email: sử dụng email miễn phí. Tôn trọng bản quyền còn là vấn đề khá nan giải.

Viễn thông, Internet: Viễn thông và Internet ở Việt Nam trong những năm gần đây khá phát triển. Độ phủ của viễn thông và Internet gần như khắp cả nước. Tốc độ đường truyền tốt. Công nghệ 3G phát triển. Giá dịch vụ rẻ, hợp lý và có xu hướng tiếp tục giảm.

Vấn đề thương mại điện tử (TMĐT): Nền tảng cho TMĐT bao gồm hạ tầng Internet, thanh toán trực tuyến và giao vận.

- Internet: khá tốt (như ở trên);
- Thanh toán trực tuyến gồm ví điện tử (đã có khá nhiều) và thanh toán bằng thẻ. Thanh toán bằng thẻ có các đối tác Smartlink và Banknet. Smartlink được sử dụng khá phổ biến;
- Giao vận: dựa vào các công ty chuyển phát. Phần điều hành tự động giao vận chưa thấy (báo chí chưa đưa tin);
- Hình thức rất phổ biến hiện nay là B2C: Vật giá, Chợ điện tử, 123mua, Én Bạc, ... C2C: Rao vặt trên các báo điện tử và trên các mạng xã hội như Facebook, Zing, ... Mua chung: Khá phát triển trong thời gian gần đây. B2B chủ yếu vẫn dựa vào nước ngoài là sàn Alibaba.com. Một số sàn trong nước trước đây khá sôi nổi, hiện nay đã dừng hoạt động hoặc hoạt động không hiệu quả;

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- 05/2014

Các dịch vụ công trực tuyến nổi bật trong mấy năm gần đây có Hải quan điện tử và Thuế điện tử.

Vấn đề an ninh, an toàn thông tin: SME chủ yếu mua phần mềm phòng chống vi-rút và malware, chưa quan tâm hoặc không quan tâm các cyber attacks – tấn công mạng. Việc sao chép, backup dữ liệu nhìn chung không được chú ý.

3 Đề xuất mô hình ứng dụng

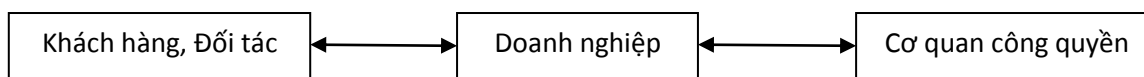
Chúng tôi thống nhất ký hiệu và phân loại doanh nghiệp SME như sau:

S: Siêu nhỏ (10 người trở xuống)

N: Nhỏ (10 đến 50 người)

V: Vừa (50 đến 300 người)

Mặt khác, mô hình nằm trong mối tương quan: Doanh nghiệp – (Khách hàng, Đối tác) – Cơ quan công quyền theo hình vẽ sau:



Vì vậy, hệ thống CNTT hỗ trợ tác nghiệp trong:

1. Quản trị nội bộ
2. Xúc tiến thị trường
3. Giao tiếp với công quyền

Ứng dụng CNTT được chia thành:

- Đầu tư CNTT
- Tổ chức ứng dụng CNTT
- Đánh giá hiệu quả hàng năm

Trong mô hình, chúng tôi ký hiệu S, N, V tương ứng với quy mô doanh nghiệp **Siêu nhỏ**, **Nhỏ** và **Vừa**.

3.1 Đầu tư CNTT

3.1.1 Quản trị nội bộ

- CNTT cơ bản [S, N, V]: Máy Fax, điện thoại bàn, máy tính, máy in;
- Tin học văn phòng [S, N, V]: Bộ phần mềm phục vụ công tác văn phòng;

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

- ANAT thông tin [S, N, V]: Phần mềm phòng, chống vi-rút và các phần mềm độc hại;
- Truyền thông cơ bản: [S, N, V]: ADSL, ưu tiên cáp quang; [N, V]: mạng LAN;
- Quản lý tài chính, kế toán [N, V]: Bộ phần mềm kế toán; [S]: Kế toán thuê ngoài hoặc sử dụng phần mềm kế toán tính dịch vụ theo thời gian sử dụng
- Quản lý nhân sự - tiền lương [N, V]: Bộ phần mềm quản lý nhân sự, tiền lương
- Nhân lực CNTT [N]: 1-2 người bán chuyên trách; [V]: 1-2 người chuyên trách; [S]: Thuê dịch vụ ngoài;

3.1.2 Xúc tiến thị trường

- Email [S, N, V]: Ưu tiên sử dụng trên nền Gmail; Skype [N,M]: Trូវng các bộ phận bắt buộc đăng ký; Facebook [S, N, V]: Nhân viên tiếp thị bắt buộc phải có;
- Website thương hiệu [N, V]: website giới thiệu về doanh nghiệp;
- Cửa hàng trực tuyến [N, V]: cần thiết đối với các doanh nghiệp bán hàng; Nên có thuê hosting riêng;
- Tham gia sàn B2B [N, V]: cần thiết đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu
- CRM [N, V]: cần thiết đối với các doanh nghiệp bán hàng;
- Tiếp thị trên các mạng xã hội [N, V]: cần thiết đối với các doanh nghiệp bán hàng;

3.1.3 Giao tiếp với công quyền

- Chứng thư số [N, V]: Chứng thư số là nền tảng cho các dịch vụ cần đến chứng thực, thay chữ ký và con dấu truyền thống;
- Thuế điện tử [S, N, V]: Tiến tới thuế điện tử bắt buộc đối với tất cả các doanh nghiệp;
- Hải quan điện tử: Cần thiết đối với các doanh nghiệp xuất, nhập khẩu;
- C/O điện tử: Cần thiết đối với các doanh nghiệp xuất, nhập khẩu;

3.2 Tổ chức ứng dụng CNTT

- [N, V] Chỉ định 1 lãnh đạo DN chịu trách nhiệm tổ chức và giám sát ứng dụng CNTT; [S]: Chủ DN chịu trách nhiệm tổ chức và giám sát ứng dụng CNTT;
- [N, V]: Đặt tiêu chí ứng dụng đơn giản và phổ cập lên hàng đầu (độ phổ cập phải đạt 80%+); [S]: Lập thành thói quen sử dụng email trong công việc;
- Hồ sơ nhân sự của tất cả nhân viên phải có:
 - Điện thoại di động [N, V]: trên website; [S]: trong danh bạ của mobile chủ DN

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

- Địa chỉ email [N, V]: trên website; [S]: trong danh bạ của email chủ DN
- [N, V]: Tất cả các nhân sự chủ chốt, ngoài ra phải có:
 - Yahoo Messenger ID
 - Skype ID; [S]: Chủ DN có Skype ID
- [N, V]: Tất cả các công văn trong nội bộ cần được trao đổi, thảo luận thông qua email trước khi gửi đi; [S]: Nên ưu tiên giao tiếp với đối tác, khách hàng bằng email
- [N, V]: Đưa ra các mẫu chuẩn giao tiếp với đối tác, khách hàng thông qua email (tiếng Việt, tiếng Anh)
- [N, V]: Lập các nhóm email theo từng đơn vị và các vụ việc để trao đổi với đối tác, khách hàng một cách hệ thống
- [S, N, V]: Tận dụng các công cụ để soát lỗi tiếng Việt, tiếng Anh khi soạn thư thông qua email
- [N, V]: Tổ chức phân công các nhóm, các cá nhân để trả lời email cho đối tác, khách hàng
- [N, V]: Thông tin trên website cần được cập nhật hàng tuần (lich công tác, tổ chức sự kiện, quảng bá sản phẩm, ...) – chỉ định đội ngũ văn phòng cập nhật vào cuối tuần cho tuần tiếp theo;
- [S, N, V]: Nên xây dựng hồ sơ năng lực của doanh nghiệp và đưa lên website để mọi người có thể tải xuống (nên để ở dạng .PDF);
- [S, N, V]: Các thông tin liên hệ cần là những thông tin “sống”. Nếu địa chỉ DN khó tìm thì cần có hướng dẫn phụ;
- [N, V]: Nếu có cửa hàng bán lẻ trực tuyến thì phải tổ chức giống hệt như khi bán hàng với một cửa hàng thông thường:
 - Bộ phận tiếp nhận hỏi đáp của khách hàng về các mặt hàng của cửa hàng
 - Bộ phận tiếp nhận yêu cầu mua hàng
 - Bộ phận giao vận
 - Bộ phận nhận hàng trả lại do không đạt yêu cầu
 - Bộ phận kỹ thuật
- [N, V]: Nếu có quản trị khách hàng (CRM) thì DN tổ chức các bộ phận như làm tiếp thị và xây dựng hình ảnh:
 - Bộ phận tiếp cận khách hàng

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

- Bộ phận triển khai bán hàng khi có khách hàng
- Bộ phận bảo hành và chăm sóc khách hàng
- Bộ phận nhận hàng trả lại do không đạt yêu cầu
- Bộ phận kỹ thuật về mặt hàng kinh doanh
- [N, V]: Nếu DN có tham gia sàn TMĐT B2B thì phải tuân theo các đặc điểm của sàn TMĐT đó, nhưng thông thường có:
 - Bộ phận tiếp thị trên sàn
 - Bộ phận tiếp nhận hỏi hàng (inquiries)
 - Bộ phận tiếp nhận các đơn hàng
- [N, V]: Nếu DN có tham gia sàn TMĐT B2C thì phải tuân theo các đặc điểm của sàn TMĐT đó, nhưng thông thường có:
 - Bộ phận trưng bày sản phẩm trên gian hàng của DN
 - Bộ phận tiếp nhận hỏi hàng (inquiries)
 - Bộ phận tiếp nhận các đơn hàng
 - Bộ phận giao vận, thủ tục hải quan, xin C/O
 - Bộ phận nhận hàng trả lại do không đạt yêu cầu
 - Bộ phận kỹ thuật về mặt hàng kinh doanh

3.3 Đánh giá hiệu quả hàng năm

- [N, V]: Đánh giá định tính
 - Đánh giá mức độ phổ cập của tất cả việc tổ chức triển khai ứng dụng CNTT (phải từ 80% trở lên)
 - Điều tra khách hàng của DN về mức độ hài lòng
 - Thăm dò trong nội bộ về tính hiệu quả của việc tổ chức triển khai ứng dụng
- [N, V]: Đánh giá định lượng
 - Dựa trên doanh thu của từng bộ phận và tổng thể của DN
 - Dựa trên số lượng tăng trưởng khách hàng của từng bộ phận

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

- Dựa trên số lượng khách hàng quay trở lại mua hàng, ký bảo hành, bảo trì và số lượng khách hàng giới thiệu khách hàng mới

4 Áp dụng cho doanh nghiệp làng nghề

Doanh nghiệp, cơ sở làng nghề có đặc điểm gì đáng chú ý khi ứng dụng CNTT? Có thể chia các DN làng nghề thành 2 khối:

1. Khối sản xuất: tạo ra các sản phẩm làng nghề;
2. Khối kinh doanh: gồm bán hàng và tiếp thị;

Chú ý rằng phần lớn các doanh nghiệp chỉ thuộc vào 1 trong 2 khối này: hoặc chỉ chuyên sản xuất, hoặc chỉ chuyên kinh doanh. Có thể coi các DN sản xuất là nơi cung cấp hàng cho DN kinh doanh.

Chúng tôi chọn doanh nghiệp kinh doanh để khuyến nghị mô hình ứng dụng CNTT, lấy từ khuyến nghị tổng thể và lược bỏ các phần không cần thiết.

4.1 Đầu tư CNTT

4.1.1 Quản trị nội bộ

4.1.2 CNTT cơ bản: Máy Fax, điện thoại bàn, máy tính xách tay, máy in có chức năng scanner;

- Tin học văn phòng: Bộ phần mềm phục vụ công tác văn phòng (MS Office, OpenOffice);
- ANAT thông tin: Phần mềm phòng, chống vi-rút và các phần mềm độc hại;
- Truyền thông cơ bản: ADSL, ưu tiên cáp quang;
- Quản lý tài chính, kế toán: Bộ phần mềm kế toán;
- Nhân lực CNTT : chủ DN bán chuyên trách; [V]:

4.1.3 Xúc tiến thị trường

- Email: Ưu tiên sử dụng trên nền Gmail; Skype [N,M]: Trưởng các bộ phận bắt buộc đăng ký;
- Website thương hiệu: website giới thiệu về doanh nghiệp;
- Cửa hàng trực tuyến: Nên tham gia một số sàn TMĐT, học cách lập shop riêng trên các sàn đó;
- Tiếp thị trên các mạng xã hội: Nên tham gia Facebook và giới thiệu hàng trên đó;

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

4.1.4 Giao tiếp với công quyền

- Chứng thư số: Nên có chứng thư số;
- Thuế điện tử: Nên tham gia kê khai thuế điện tử;
- Hải quan điện tử: Nếu có xuất khẩu sản phẩm nên cử người học VNACCS;
- C/O điện tử: Nên học cách khai báo C/O qua mạng;

4.2 Tổ chức ứng dụng CNTT

- Chủ DN chịu trách nhiệm tổ chức và giám sát ứng dụng CNTT;
- Lập thành thói quen sử dụng email trong công việc;
- Hồ sơ nhân sự của tất cả nhân viên phải có trong danh bạ của mobile chủ DN và trong trong danh bạ của email chủ DN
- Chủ DN có Skype ID
- Nên ưu tiên giao tiếp với đối tác, khách hàng bằng email
- Tận dụng các công cụ để soát lỗi tiếng Việt, tiếng Anh khi soạn thư thông qua email
- Tổ chức phân công các nhóm, các cá nhân để trả lời email cho đối tác, khách hàng
- Thông tin trên website cần được cập nhật khi có thay đổi;
- Nên xây dựng hồ sơ năng lực của doanh nghiệp và đưa lên website để mọi người có thể tải xuống (nên để ở dạng .PDF) – song ngữ Việt và Anh;
- Các thông tin liên hệ cần là những thông tin “sống”. Nếu địa chỉ DN khó tìm thì cần có hướng dẫn phụ;

4.3 Đánh giá hiệu quả hàng năm

- Đánh giá định tính: Điều tra khách hàng của DN về mức độ hài lòng
- Đánh giá định lượng: doanh thu và số lượng tăng trưởng khách hàng

5 Áp dụng cho doanh nghiệp xuất khẩu

Doanh nghiệp xuất khẩu có đặc điểm gì đáng chú ý khi ứng dụng CNTT? Doanh nghiệp xuất khẩu có thể hiểu bao gồm 2 khối:

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

1. Khối sản xuất: tạo ra các sản phẩm để xuất khẩu;
2. Khối chuyên xuất khẩu: tìm kiếm thị trường, làm các thủ tục hải quan và giao vận cho khách hàng;

Chúng tôi chọn khối xuất khẩu để khuyến nghị mô hình ứng dụng CNTT, lấy từ khuyến nghị tổng thể và chú trọng đến các ứng dụng TMĐT phục vụ tiếp thị và chăm sóc khách hàng.

5.1 Đầu tư CNTT

5.1.1 Quản trị nội bộ

- CNTT cơ bản [S, N, V]: Máy Fax, điện thoại bàn, máy tính, máy in; Trưởng các bộ phận nên có máy tính xách tay hoặc và máy tính bảng;
- Tin học văn phòng [S, N, V]: Bộ phần mềm phục vụ công tác văn phòng: nên thống nhất bộ phần mềm văn phòng và thống nhất phiên bản: nên chọn phiên bản thấp;
- ANAT thông tin [S, N, V]: Phần mềm phòng, chống vi-rút và các phần mềm độc hại: nên thống nhất 1 giải pháp và đồng bộ;
- Truyền thông cơ bản: [S, N, V]: ADSL, ưu tiên cáp quang; [N, V]: mạng LAN: 1 switch riêng cho 1 bộ phận;
- Quản lý tài chính, kế toán [N, V]: Bộ phần mềm kế toán: nên đồng bộ hóa phần mềm kế toán với quản lý xuất, nhập khẩu;
- Quản lý nhân sự - tiền lương [N, V]: Nên có bộ phần mềm quản lý nhân sự, tiền lương và giao cho bộ phận hành chính quản lý phần mềm này;
- Nhân lực CNTT: Nên có từ 2 người trở lên chuyên trách và phụ trách luôn các mảng ứng dụng TMĐT;

5.1.2 Xúc tiến thị trường

- Email [S, N, V]: Ưu tiên sử dụng trên nền Gmail; Skype [N,M]: Trưởng các bộ phận bắt buộc đăng ký; Facebook [S, N, V]: Nhân viên tiếp thị bắt buộc phải có;
- Website thương hiệu [N, V]: website giới thiệu về doanh nghiệp, kết hợp với quảng bá về các sản phẩm xuất khẩu (ưu tiên tiếng Anh);
- Tham gia sàn B2B [N, V]: Nên tham gia một số sàn TMĐT B2B;
- CRM [N, V]: Cân nhắc về số lượng khách hàng: nếu > 500: nên có phần mềm;
- Tiếp thị trên các mạng xã hội [N, V]: Bộ phận tiếp thị nên có 1 trang của doanh nghiệp trên Facebook;

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- **05/2014**

5.1.3 Giao tiếp với công quyền

- Chứng thư số [N, V]: Cần có chứng thư số;
- Thuế điện tử [S, N, V]: Tham gia đầy đủ các dịch vụ của Tổng cục Thuế về thuế điện tử;
- Hải quan điện tử: Cần cử người đi học và nắm vững các yêu cầu của hệ thống của Tổng cục Hải quan, của Cục Hải quan nơi doanh nghiệp tiếp xúc thường xuyên;
- C/O điện tử: Cần cử người đi học và nắm vững các khai báo C/O qua mạng và C/O điện tử của các cơ quan cấp C/O;

5.2 Tổ chức ứng dụng CNTT

- [N, V] Chỉ định 1 lãnh đạo DN chịu trách nhiệm tổ chức và giám sát ứng dụng CNTT;
- [N, V]: Đặt tiêu chí ứng dụng đơn giản và phổ cập lên hàng đầu (độ phổ cập phải đạt 80%+);
- Hồ sơ nhân sự của tất cả nhân viên phải có:
 - Điện thoại di động [N, V]: trên website;
 - Địa chỉ email [N, V]: trên website;
- [N, V]: Tất cả các nhân sự chủ chốt, ngoài ra phải có:
 - Yahoo Messenger ID
 - Skype ID
- [N, V]: Tất cả các công văn trong nội bộ cần được trao đổi, thảo luận thông qua email trước khi gửi đi;
- [N, V]: Đưa ra các mẫu chuẩn giao tiếp với đối tác, khách hàng thông qua email (tiếng Việt, tiếng Anh): tổ chức tập huấn viết email theo chuẩn riêng của doanh nghiệp;
- [N, V]: Lập các nhóm email theo từng đơn vị và các vụ việc để trao đổi với đối tác, khách hàng một cách hệ thống: trách nhiệm thuộc các cán bộ chuyên trách CNTT và cần nhắc nhở thường xuyên bởi lãnh đạo phụ trách CNTT;
- [S, N, V]: Tận dụng các công cụ để soát lỗi tiếng Việt, tiếng Anh khi soạn thư thông qua email (như các công cụ của Gmail – đặc biệt cần bật soát lỗi chính tả cả tiếng Việt và tiếng Anh);
- [N, V]: Tổ chức phân công các nhóm, các cá nhân để trả lời email cho đối tác, khách hàng một cách hệ thống; Lãnh đạo CNTT phải nằm trong email loop của tất cả các nhóm này;

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- 05/2014

- [N, V]: Thông tin trên website cần được cập nhật hàng tuần (lịch công tác, tổ chức sự kiện, quảng bá sản phẩm, ...) – chỉ định đội ngũ văn phòng cập nhật vào cuối tuần cho tuần tiếp theo;
- [S, N, V]: Nên xây dựng hồ sơ năng lực của doanh nghiệp và đưa lên website để mọi người có thể tải xuống (nên để ở dạng .PDF): một bản tiếng Việt và một bản tiếng Anh riêng;
- [S, N, V]: Các thông tin liên hệ cần là những thông tin “sống”. Nếu địa chỉ DN khó tìm thì cần có hướng dẫn phụ;
- [N, V]: Nếu có cửa hàng bán lẻ trực tuyến thì phải tổ chức giống hệt như khi bán hàng với một cửa hàng thông thường:
 - Bộ phận tiếp nhận hỏi đáp của khách hàng về các mặt hàng của cửa hàng
 - Bộ phận tiếp nhận yêu cầu mua hàng
 - Bộ phận giao vận
 - Bộ phận nhận hàng trả lại do không đạt yêu cầu
 - Bộ phận kỹ thuật
- [N, V]: Nếu có quản trị khách hàng (CRM) thì DN tổ chức các bộ phận như làm tiếp thị và xây dựng hình ảnh:
 - Bộ phận tiếp cận khách hàng
 - Bộ phận triển khai bán hàng khi có khách hàng
 - Bộ phận bảo hành và chăm sóc khách hàng
 - Bộ phận nhận hàng trả lại do không đạt yêu cầu
 - Bộ phận kỹ thuật về mặt hàng kinh doanh
- [N, V]: Nếu DN có tham gia sàn TMĐT B2B thì phải tuân theo các đặc điểm của sàn TMĐT đó, nhưng thông thường có:
 - Bộ phận tiếp thị trên sàn
 - Bộ phận tiếp nhận hỏi hàng (inquiries)
 - Bộ phận tiếp nhận các đơn hàng
- [N, V]: Nếu DN có tham gia sàn TMĐT B2C thì phải tuân theo các đặc điểm của sàn TMĐT đó, nhưng thông thường có:
 - Bộ phận trưng bày sản phẩm trên gian hàng của DN

Đề xuất mô hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) --- 05/2014

- Bộ phận tiếp nhận hỏi hàng (inquiries)
- Bộ phận tiếp nhận các đơn hàng
- Bộ phận giao vận, thủ tục hải quan, xin C/O
- Bộ phận nhận hàng trả lại do không đạt yêu cầu
- Bộ phận kỹ thuật về mặt hàng kinh doanh

5.3 *Đánh giá hiệu quả hàng năm*

- [N, V]: Đánh giá định tính
 - Đánh giá mức độ phổ cập của tất cả việc tổ chức triển khai ứng dụng CNTT (phải từ 80% trở lên)
 - Điều tra khách hàng của DN về mức độ hài lòng
 - Thăm dò trong nội bộ về tính hiệu quả của việc tổ chức triển khai ứng dụng
- [N, V]: Đánh giá định lượng
 - Dựa trên doanh thu của từng bộ phận và tổng thể của DN
 - Dựa trên số lượng tăng trưởng khách hàng của từng bộ phận
 - Dựa trên số lượng khách hàng quay trở lại mua hàng, ký bảo hành, bảo trì và số lượng khách hàng giới thiệu khách hàng mới

6 **Kết luận**

Mô hình mà chúng tôi đưa ra khó có thể đúng cho mọi trường hợp. Chúng tôi hy vọng đây chỉ là một tham chiếu để các doanh nghiệp có thể tham khảo, đặc biệt là đối với các chủ doanh nghiệp khi đặt vấn đề đầu tư ứng dụng CNTT để nâng cao tính cạnh tranh của doanh nghiệp mình.

Các chủ DN cần lưu ý rằng khách hàng, đặc biệt là khách hàng nước ngoài, đánh giá DN không chỉ đơn thuần là chất lượng sản phẩm mà họ còn đánh giá ở chất lượng dịch vụ, chất lượng trong hỗ trợ họ khi gặp vấn đề về sản phẩm và tính chuyên nghiệp khi hỗ trợ.

Các công việc tưởng chừng tầm thường như trao đổi email, nhưng để tổ chức một cách hệ thống, bài bản là không dễ dàng.

Đừng nên quan niệm đầu tư ứng dụng CNTT chỉ là đầu tư máy móc thiết bị, phần mềm. **Tổ chức ứng dụng CNTT một cách hệ thống** mới là mấu chốt thành công.