

Traphaco
Con đường sức khỏe xanh

FPT Digital

Nội dung dự thảo sơ bộ
Vui lòng không chia sẻ rộng rãi

Bản tóm tắt

**BÁO CÁO KHẢO SÁT HIỆN TRẠNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG
XÂY DỰNG LỘ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ**

CÔNG TY CỔ PHẦN TRAPHACO

FPT Digital
Tháng 7 năm 2023



Nội dung báo cáo

- 1 Tóm tắt quá trình thực hiện dự án
- 2 Kết quả khảo sát hiện trạng và đánh giá mức độ trưởng thành số
- 3 Nghiên cứu một số xu hướng ngành sản xuất và kinh doanh phân phối Dược phẩm
- 4 Định hướng về bức tranh tương lai
Chuyển đổi số tại Traphaco

Phần 1 | Tóm tắt quá trình thực hiện dự án

Lịch trình tổng thể và tiến độ dự án thời điểm hiện tại



Tóm tắt những công việc và kết quả đã thực hiện

~50

Cán bộ lãnh đạo cấp cao và quản lý cấp trung của Traphaco đã tham dự Hội thảo Chuyển đổi số - ngày 1 tại trụ sở FPT Tower – Hà Nội.

64

Phiên làm việc xuyên suốt, thông qua hình thức trực tiếp với ban lãnh đạo, các phòng ban chức năng từ Tổng công ty, CTTV, khách hàng, đối tác.

100%

Tỉ lệ hoàn thành phiếu khảo sát trực tuyến DxRank™ trong tổng số 62 cán bộ nhân viên Traphaco.

592

Hoạt động khảo sát đã xác định 592 thách thức và cơ hội xuyên suốt chuỗi giá trị của Traphaco

25+

Sáng kiến số tiền khả thi đang được chuẩn bị, đánh giá nhằm xây dựng lộ trình chuyển đổi số cho Traphaco

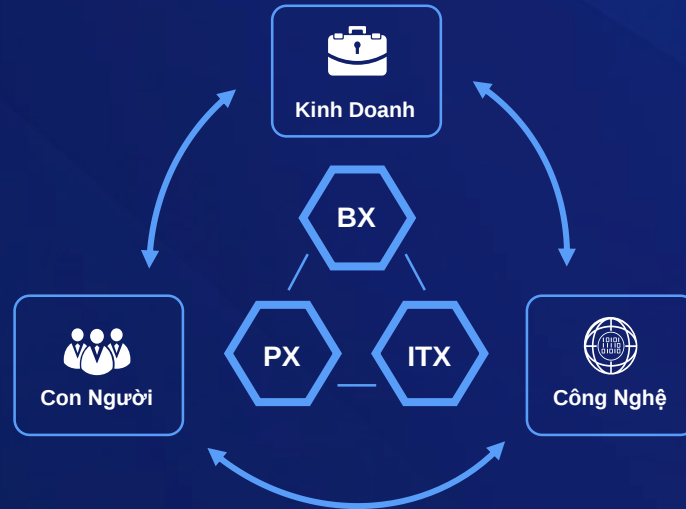


Phần 2 | **Báo cáo Khảo sát hiện trạng và Đánh giá mức độ trưởng thành số**

01 Báo cáo kết quả khảo sát hiện trạng

02 Báo cáo đánh giá mức độ trưởng thành số

Phương pháp luận FPT Digital Kaizen™ được áp dụng trong quá trình phân tích hiện trạng và xây dựng lộ trình chuyển đổi số



Kinh doanh, Công nghệ và Con người - 3 cấu phần chuyển đổi trong mối quan hệ tương tác lẫn nhau xuyên suốt quá trình Chuyển đổi số

- **BX (Business Transformation):** Ứng dụng CNTT trong các hoạt động kinh doanh - vận hành - sản xuất của doanh nghiệp để tối ưu việc tạo ra giá trị.
- **ITX (IT Transformation):** Chuyển đổi hệ thống, nền tảng CNTT làm nền tảng để phục vụ quá trình chuyển đổi số.
- **PX (People Transformation):** Xây dựng nguồn nhân lực với kỹ năng số, với văn hóa số để sẵn sàng và gắn kết với quá trình chuyển đổi.



Các bước xây dựng lộ trình Chuyển đổi số

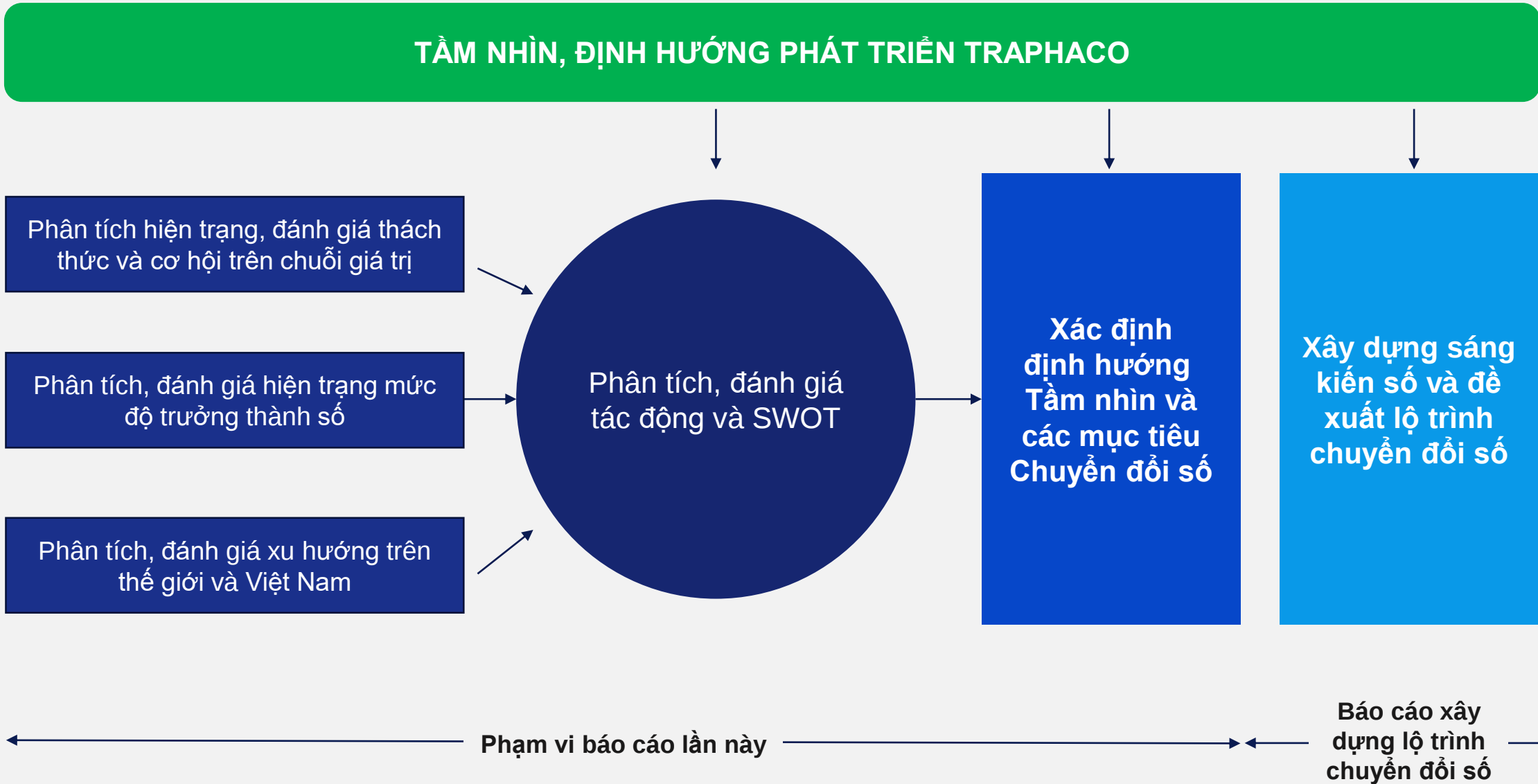
Xác định hiện trạng, nhu cầu CĐS

Tầm nhìn, mục tiêu yêu cầu lộ trình CĐS

Các nhiệm vụ, giải pháp CĐS

Lộ trình Chuyển đổi số

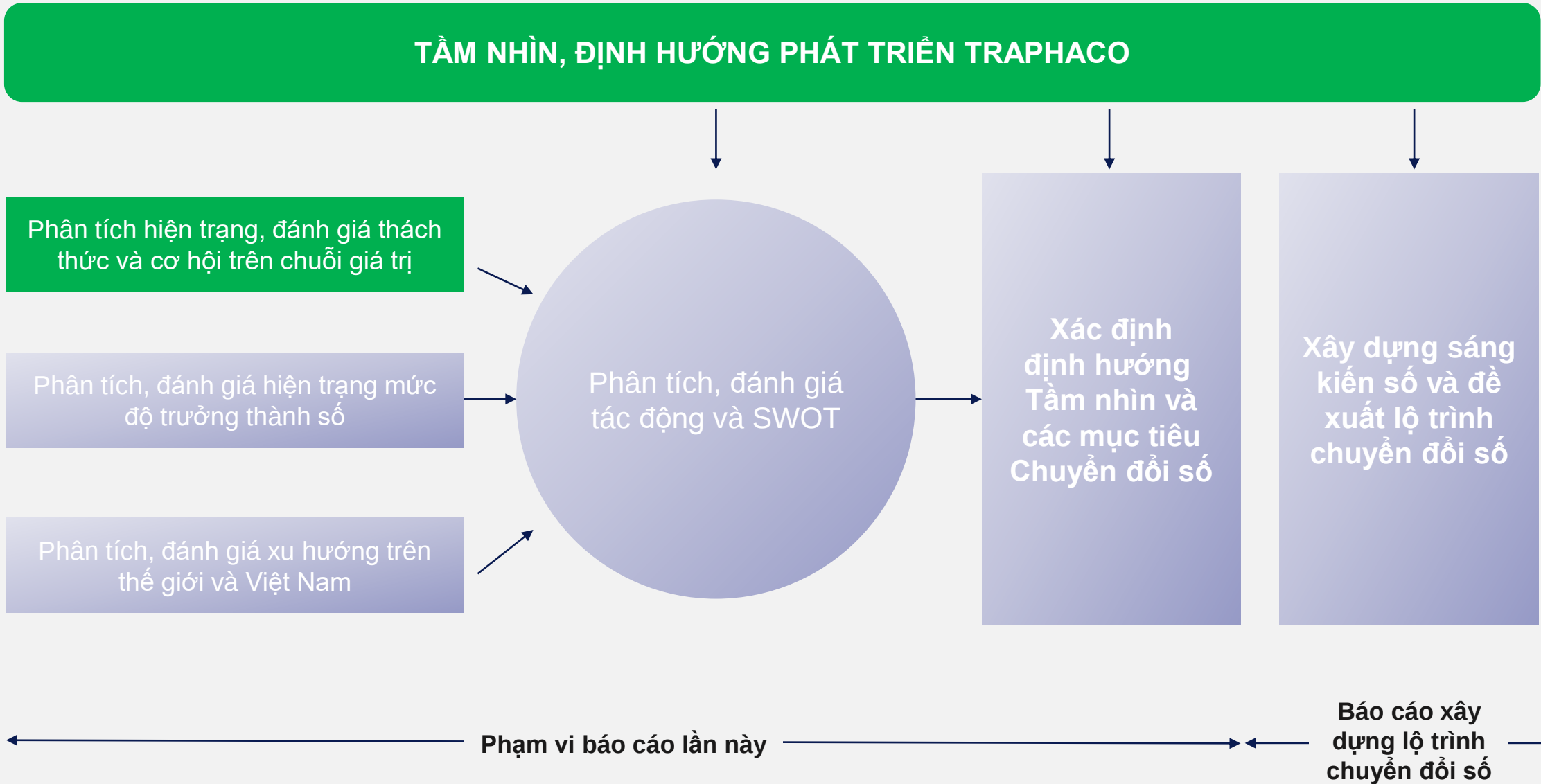
Các bước tiếp cận xây dựng lộ trình Chuyển đổi số tại Traphaco



01

Kết quả khảo sát hiện trạng tại Traphaco

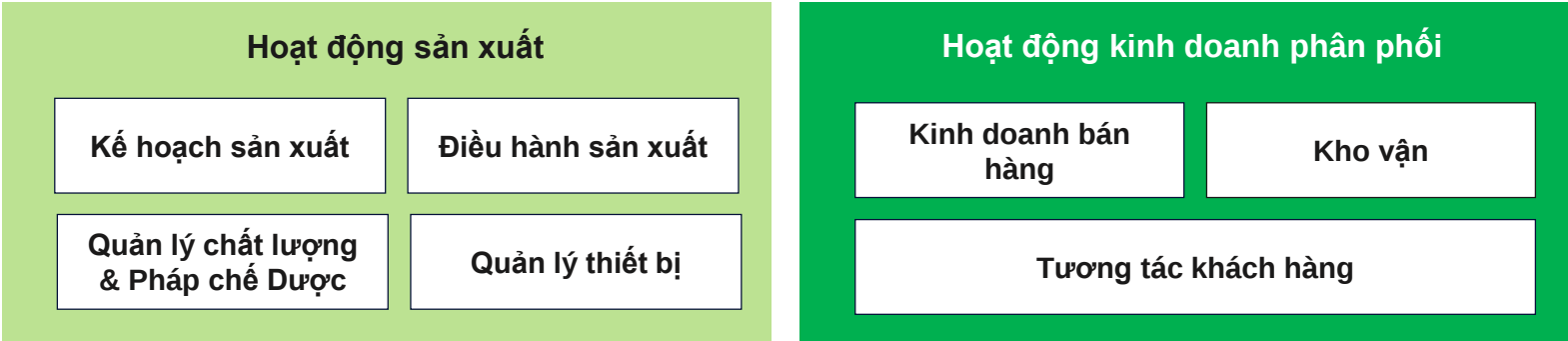
Các bước tiếp cận xây dựng lộ trình Chuyển đổi số tại Traphaco



Traphaco tầm nhìn trở thành Doanh nghiệp Dược số 1 Việt Nam về tốc độ tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận và hiện nay đã xây dựng chuỗi giá trị tương đối đầy đủ

Hoạt động chính trên chuỗi giá trị của Traphaco...

Hoạt động chính



Năng lực sản xuất

- 01 Nhà máy chiết xuất dược tiêu chuẩn WHO-GMP
- 03 Nhà máy sản xuất dược và thực phẩm bảo vệ sức khỏe đạt tiêu chuẩn GPs-WHO
- 05 vùng trồng/ thu hái dược liệu đạt GACP-WHO

Năng lực kinh doanh

- 28 Chi nhánh cấp 1 & cấp 2
- 03 Trung tâm phân phối
- 10+ Đối tác phân phối tỉnh
- 350 TDV & CTV bán hàng

Khách hàng

- 30.000 nhà thuốc**
- Bệnh viện
- Khách hàng trực tiếp (đối với SP bản địa)

Hoạt động hỗ trợ vận hành



* Hoạt động hỗ trợ khác bao gồm: quan hệ cổ đông, quản trị rủi ro, kiểm toán nội bộ, chính sách,...

** Số liệu trích từ báo cáo thường niên Traphaco 2022

... đang được đảm bảo bởi rất nhiều lợi thế cạnh tranh

Vị trí #1

Doanh thu đạt 2.400 tỷ, giữ vị thế số 1 về Đông Dược tại Việt Nam với thương hiệu hơn 50 năm hình thành và phát triển

30.000+

Mạng lưới phân phối trải rộng với hơn 30.000 khách hàng nhà thuốc

210+

Trung bình số lượng đăng ký sản phẩm hàng năm

GMP

Đạt các tiêu chuẩn WHO-GMP, GPs-WHO, đang nghiên cứu hướng đến tiêu chuẩn EU-GMP

05

Quản lý vùng trồng/ thu hái dược liệu đạt tiêu chuẩn GACP-WHO

Trong chiến lược chung, Traphaco và các công ty con đã cơ cấu nhiệm vụ và định hướng phát triển tương lai tương đối rõ ràng

	Hiện tại	Tương lai
Tổng công ty TRAPHACO	- Quyết định chính sách và chiến lược chung của Traphaco - Chủ trì các hoạt động Tiếp thị & Kinh doanh, phân phối (OTC, ETC, sản phẩm khai thác) - Xây dựng mô hình quản trị tập trung ở một số mảng: Kế hoạch, mua hàng, CNTT, quản trị rủi ro, xây dựng quy trình,... - Nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới - Vận hành nhà máy Hoàng Liệt, tập trung vào sản phẩm bảo vệ sức khỏe và gia công sản phẩm khai thác	- Đảm bảo các hoạt động triển khai chiến lược được thực thi xuyên suốt trong toàn bộ Traphaco - Tăng cường hoạt động kênh phân phối và đảm bảo trong hoạt động Tiếp thị & Kinh doanh phân phối (OTC, ETC, phát triển kênh bán hàng mới) - Phát huy hiệu quả mô hình quản trị tập trung ở các mảng công việc quan trọng (kế hoạch, tài chính, mua hàng, CNTT, nghiên cứu, quản trị rủi ro/ quy trình) - Chủ trì quá trình chuyển đổi số diễn ra xuyên suốt, đồng bộ
TRAPHACO Hưng Yên	- Vận hành nhà máy Hưng Yên, tập trung vào các sản phẩm ngoài Đông dược (Tân dược, sản phẩm bảo vệ sức khỏe) - Thực hiện chuyển giao công nghệ	- Mở rộng dây chuyền sản xuất sản phẩm ngoài Đông dược, đẩy mạnh chuyển giao công nghệ - Nghiên cứu nâng cấp dây chuyền sản xuất tiêu chuẩn EU-GMP - Là một trong những mắt xích quan trọng trong chiến lược, động lực tăng trưởng dài hạn của Traphaco
TRAPHACO Công nghệ cao	- Vận hành nhà máy CNC, tập trung các sản phẩm Đông dược - Nghiên cứu các sản phẩm để chào bán nội bộ - Thử nghiệm gia công một số sản phẩm TPCN từ đối tác	- Tối ưu hóa công tác lập kế hoạch, giám sát sản xuất và hiệu quả phối hợp liên phòng ban, đảm bảo tiến độ và chất lượng sản phẩm - Tăng cường hiệu quả nghiên cứu sản xuất các sản phẩm mới Đông dược, tăng cường phối hợp với Tổng công ty
TRAPHACO Sapa	- Cung cấp nguyên liệu đầu vào, phát triển vùng trồng tiêu chuẩn GACP-GMP, đáp ứng nhu cầu sản xuất của Traphaco - Hỗ trợ hoạt động bán hàng tại khu vực Lào Cai - Phát triển kinh doanh các sản phẩm bản địa	- Đảm bảo về số lượng và chất lượng nguồn nguyên liệu - Đảm bảo hoạt động bán hàng tại khu vực Lào Cai - Phát triển các sản phẩm bản địa, thử nghiệm bán hàng trên các nền tảng số nhằm tạo đột phá doanh thu và thương hiệu

Quá trình khảo sát đã thống kê “Top 5” lĩnh vực ưu tiên mà Traphaco và các công ty con quan tâm, mong muốn giải quyết

592

Khó khăn & mong muốn đã được ghi nhận từ trong quá trình khảo sát

90%

Khó khăn & mong muốn có thể được giải quyết bằng Chuyển đổi số

Top 5

Hoạt động trên chuỗi giá trị mà Traphaco quan tâm nhiều nhất

	Số ý kiến
• Kinh doanh bán hàng	109
• Quy trình liên phòng ban	97
• Điều hành sản xuất	71
• Tài chính kế toán	64
• Công nghệ thông tin	34

10% Khó khăn & Mong muốn không giải quyết bằng Chuyển đổi số bao gồm: thay đổi các quy định của Cục dược, biến động thị trường, kế hoạch xây dựng nhà máy chuẩn EU-GMP



* Khó khăn, mong muốn được thực hiện khi phỏng vấn trực tiếp với khách hàng OTC, ETC
** Hoạt động hỗ trợ khác bao gồm: quan hệ cổ đông, quản trị rủi ro, kiểm toán nội bộ, chính sách,...

Mức độ số hóa các quy trình chính của Traphaco tương đối thấp, do đó còn rất nhiều tiềm năng để tăng tỷ lệ số hóa trong tương lai

Traphaco đang ứng dụng phần mềm ở 20% số lượng các quy trình chính (13/64)

STT	Quy trình	Số hóa hiện tại	Số hóa tương lai	Mức độ quan trọng
1	Quy trình kiểm soát tài liệu	L	H	H
2	Quy trình triển khai thực hiện kế hoạch năm	L	H	H
3	Quy trình lập kế hoạch ngân sách và dự báo	L	H	H
4	Quy trình thực hiện chế độ chính sách cho NLD	L	M	M
5	Đánh giá lựa chọn NCU	L	H	H
6	Quy trình Mua hàng hóa, dịch vụ	M	H	H
7	Quy trình Quản lý kho	M	H	H
8	Nghiên cứu và phát triển SP mới	L	M	H
9	Triển khai các hoạt động MKT	L	H	H
10	Quản lý thương hiệu	M	H	H
11	Bán hàng	M	H	H
12	Quan lý và chăm sóc khách hàng	M	H	H
13	Quản trị CNTT	L	H	H
14	Quy trình Kiểm toán nội bộ	L	M	M
15	Quy trình Triển khai thực hiện và kiểm soát sản xuất	M	H	H
16	Quy trình Logistics	L	H	H
17	Quy trình Quản lý quá trình thử nghiệm	L	H	H
18	Quản lý tiêu chuẩn chất lượng	L	H	H
19	An toàn vệ sinh lao động, môi trường và PCCC	L	M	M
20	Quản trị rủi ro	L	H	H
21	Kiểm soát sự tuân thủ	L	H	H
22	Quản lý các hoạt động pháp lý	L	H	H
23	Phát triển sản phẩm nhận chuyển giao công nghệ và nhân sản xuất gia công	L	H	H
24	Phối hợp công việc giữa Traphaco và Traphaco Hưng Yên	L	M	L
25	Quy trình đánh giá nội bộ	L	M	M
26	Quy trình hành động khắc phục	L	H	H
27	Quy trình kiểm kê	M	H	H
28	Quy trình tuyển dụng nhân sự	L	M	M
29	Quy trình Đào tạo	M	H	H
30	Quy trình quản lý công văn hợp đồng, VPP, Tài sản, CCDC	M	H	H
31	Quy trình kiểm soát hoạt động hành chính	M	H	M
32	Quy trình gia công trả thảo được Boganic	L	M	M

STT	Quy trình	Số hóa hiện tại	Số hóa tương lai	Mức độ quan trọng
33	Quy trình bảo dưỡng, sửa chữa nhà xưởng và TB văn phòng	L	H	H
34	Quy trình tạm ứng/thanh toán	M	H	H
35	Quy trình quản lý quỹ tiền mặt	M	H	H
36	Quy trình lập và theo dõi thực hiện KH	L	H	H
37	Quy trình xuất nhập khẩu	L	H	H
38	Quy trình theo dõi độ ổn định	L	H	H
39	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	L	H	H
40	Quy trình đánh giá thiết bị	L	H	H
41	Quản lý thiết bị và phương tiện đo	L	H	H
42	Quy trình Nghiên cứu và phát triển được liệu theo GACP- WHO	L	H	H
43	Quy trình quản lý NL, SP trong nghiên cứu thử nghiệm	L	H	H
44	Quy trình bảo trì, đánh giá hiệu năng ĐHKK (HVAC)	L	H	H
45	Quy trình vận hành hệ thống ĐHKK	L	H	H
46	Quy trình vận hành, bảo trì hệ thống RO	L	H	H
47	Quy trình vận hành, bảo trì hệ thống khí nén	L	H	H
48	Quy trình thẩm định quy trình sản xuất	L	H	H
49	Quy trình thẩm định quy trình vệ sinh	L	M	M
50	Quy trình quản lý hệ thống xử lý nước thải	L	H	H
51	Quy trình thẩm định nhiệt độ, độ ẩm kho và phương tiện vận chuyển	L	M	M
52	Quy trình đánh giá hiệu năng hệ thống khí nén	L	M	M
53	Quy trình đánh giá hiệu năng hệ thống lọc nước RO	L	M	M
54	Quy trình đánh giá tổng thể chất lượng sản phẩm	L	H	H
55	Quy trình kiểm soát sự thay đổi	L	H	H
56	QT Cảnh giác được	L	H	M
57	QT quản lý sản xuất, sử dụng giống cây thuốc	L	H	H
58	QT quản lý, duy trì và cải tiến sản phẩm đã cấp số đăng ký, số công bố	L	H	H
59	Quy trình kiểm soát sản phẩm nhập khẩu	L	H	H
60	Quy trình xây dựng hồ sơ thầu	L	H	H
61	Quy trình xuất hàng và thanh toán chi phí bệnh viện	M	H	H
62	QT Thanh toán bán hàng sửa Newzealand gold	L	L	L
63	QT Phối hợp phân phối & thanh toán chi phí bán sửa nhập khẩu	L	L	L
64	QT Phối hợp giữa Traphaco và Traphaco CNC	L	M	L

... cần đặt mục tiêu số hóa trong lộ trình chuyển đổi số tầm nhìn 2030

Trong đó, Traphaco cần ưu tiên lựa chọn số hóa sớm các quy trình có **Mức độ quan trọng*** ở mức Cao

>50%

Quy trình được số hóa **đến năm 2025**

>90%

Quy trình được số hóa **tầm nhìn 2030**

Đã có ứng dụng, phần mềm hỗ trợ một phần

Tiêu chí đánh giá mức độ số hóa

- L – Low (Thấp): Chưa số hóa hoặc chỉ sử dụng những công cụ đơn giản như word, excel và không được hỗ trợ bởi phần mềm
- M – Medium (Trung bình): Phần mềm hỗ trợ được một phần nghiệp vụ
- H – High (Cao): Một hoặc nhiều ứng dụng hỗ trợ đa số nghiệp vụ

***Mức độ quan trọng** được cân nhắc trên 2 yếu tố:

- Có tác động đến nhiều phòng ban
- Trực tiếp ảnh hưởng đến các hoạt động sản xuất kinh doanh chính của Traphaco

Nhìn trên toàn chuỗi giá trị, 03 nhóm hoạt động và Hệ thống công nghệ thông tin đã được đánh giá, phân tích sâu



01

Hoạt động Kinh doanh phân phối

02

**Hoạt động Sản xuất và nghiên cứu
phát triển sản phẩm**

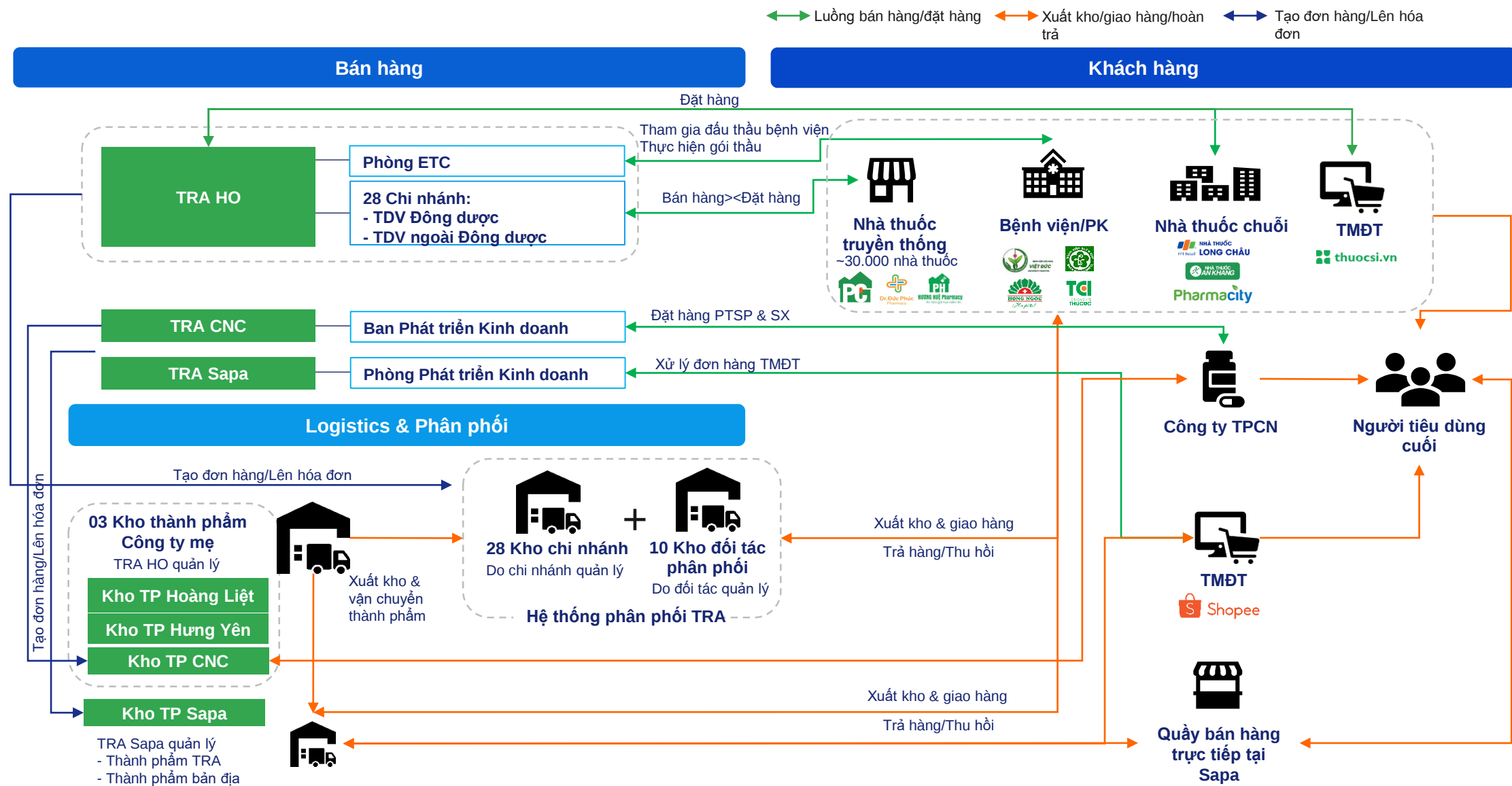
03

Hoạt động Quản trị vận hành nội bộ

04

Hệ thống công nghệ thông tin

Ghi nhận hiện trạng chuỗi Kinh doanh phân phối Traphaco



1

Hoạt động kinh doanh được số hóa một phần, còn nhiều tiềm năng khai thác sâu thông tin khách hàng và tối ưu hoạt động quản trị thông tin chuỗi cung ứng

Cấu phần

Nhận định

1.1



Hoạt động bán hàng

- **Sản phẩm:** Traphaco có danh mục sản phẩm phong phú, cần tăng cường phát triển sản phẩm mới trong Tân dược và Đông dược
- **Kênh bán hàng:** Kênh bán hàng truyền thống là thế mạnh cốt lõi, còn nhiều tiềm năng tăng doanh thu/ nhà thuốc nhờ thúc đẩy các hoạt động bán hàng, chăm sóc, tương tác khách hàng. Việc mở rộng kênh chuỗi nhà thuốc, thử nghiệm thương mại điện tử là hướng đi cần cân nhắc để tăng doanh thu. Bên cạnh đó, kênh bệnh viện/phòng khám sẽ là động lực phát triển trong tương lai, cần thêm nguồn lực về CNTT để phát triển
- **Đội ngũ bán hàng:** Traphaco cần ứng dụng công nghệ giúp đào tạo nâng cao năng lực, cung cấp công cụ số giúp hỗ trợ bán hàng
- **Quản lý kế hoạch & hoạt động bán hàng:** Traphaco đã số hóa quản lý bán hàng từ sớm, tuy nhiên việc lập kế hoạch bán hàng còn thủ công theo ngắn hạn và nhiều thay đổi. Trong tương lai, Traphaco cần số hóa quản trị kế hoạch, đơn hàng và hoạt động TDV nhằm tối ưu hiệu quả hoạt động.

1.2



Khách hàng

- **Tập khách hàng:** Traphaco duy trì ổn định thế mạnh về khách hàng nhà thuốc, tập trung phát triển khách hàng bệnh viện sẽ giúp đảm bảo phát triển bền vững trong tương lai. Traphaco có thể cân nhắc tăng cường tiếp cận người dùng cuối <35 tuổi - nhóm tuổi sử dụng nhiều kênh số
- **Trải nghiệm khách hàng:** Traphaco duy trì tốt trải nghiệm khách hàng theo phương thức truyền thống, từng bước ứng dụng công nghệ nhằm xây dựng trải nghiệm số cho khách hàng (ZaloOA, thanh toán không dùng tiền mặt).
- **Quản trị thông tin khách hàng (OTC, ETC):** Traphaco đã có hệ thống DMS lưu trữ thông tin khách hàng, nhưng chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu từ các phòng ban. Traphaco cần nâng cao năng lực quản trị thông tin và phân tích dữ liệu khách hàng, xây dựng góc nhìn đa chiều 360° về khách hàng nhằm đưa ra chiến lược tiếp cận phù hợp và hướng tới cá nhân hóa trải nghiệm

1.3



Tiếp thị và quản lý thương hiệu

- **Nghiên cứu thị trường:** Dữ liệu thị trường hiện tại đã có, nhưng chưa đủ đa chiều cho công tác dự báo, đánh giá tiềm năng thị trường nhằm xác lập chiến lược và định hướng sản xuất kinh doanh
- **Quản trị kế hoạch & hoạt động marketing:** Phân tích dự báo về thị trường và liên thông dữ liệu liên phòng ban là điểm cần cải thiện nhằm xác lập và triển khai kế hoạch sát với biến động bên ngoài và hạn chế tối đa các thay đổi có khả năng đem lại rủi ro cao
- **Quản trị thương hiệu:** Việc xây dựng và quản trị thương hiệu Traphaco đang chủ yếu thực hiện trên các kênh truyền thống, có thử nghiệm trên các kênh số nhưng chưa đầu tư khai thác nhiều. Traphaco cần bổ sung thêm quy trình quản trị thương hiệu số nhằm giảm thiểu tối đa rủi ro thương hiệu
- **Quản lý chính sách bán hàng:** Tập trung số hóa công tác quản lý và đầu tư các công cụ giúp phân tích, gợi ý chính sách bán hàng giúp Traphaco kiểm soát chặt hiệu quả doanh thu và chi phí của các chương trình bán hàng.

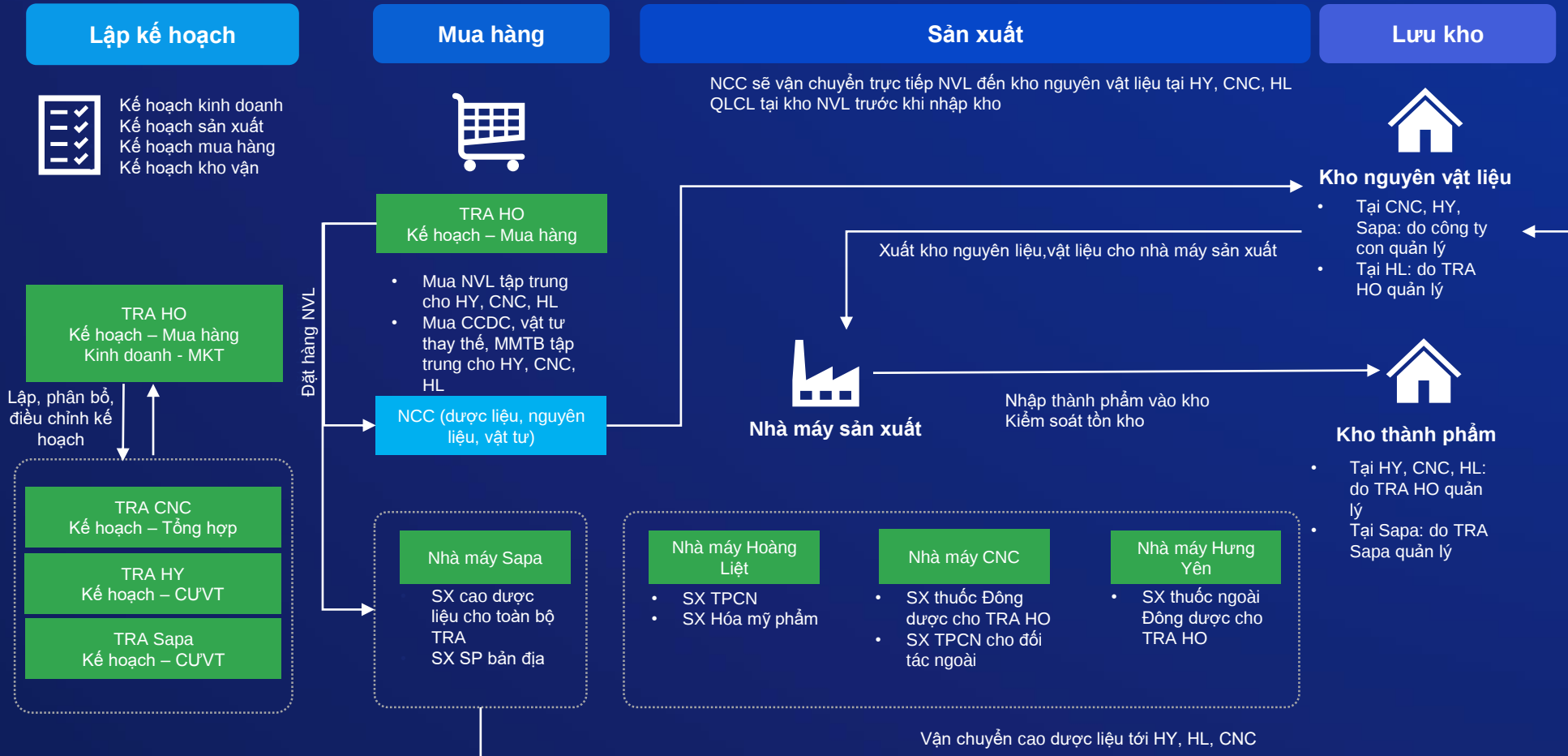
1.4



Kho vận

- **Quản lý tồn kho:** Traphaco đã thực hiện kiểm soát tồn kho sổ sách qua DMS từ sớm, tuy nhiên chưa thể kiểm soát tồn kho thực tế tại các chi nhánh nhằm tối ưu hiệu quả điều phối hàng tồn kho trên toàn bộ hệ thống. Ngoài ra, số liệu tồn kho của đối tác phân phối cung cấp không chính xác, ảnh hưởng hiệu quả kiểm soát. Đối với tồn kho tại nhà thuốc, Traphaco mong muốn thu thập dữ liệu để kiểm soát, tuy nhiên còn gặp một số rào cản nhất định.
- **Quản lý phân phối & vận chuyển:** Traphaco cần hợp nhất các dữ liệu bao gồm luồng thông tin hàng hóa - luồng thông tin trao đổi - luồng thông tin tài chính, đồng thời cần ứng dụng công nghệ nhằm tối ưu hiệu quả và đảm bảo cam kết về thời gian giao hàng. Hiện nay ứng dụng TMS đang được triển khai thử nghiệm, cần có quá trình đánh giá để vận hành tối ưu hơn

Ghi nhận hiện trạng hoạt động sản xuất tại Traphaco trong phạm vi khảo sát



Nghiên cứu phát triển



Quản lý chất lượng & Pháp chế dược



Hỗ trợ Sản xuất (Quản lý thiết bị, CSHT, năng lượng, môi trường, ATLĐ)



Khởi Back-office

2

Hoạt động điều hành sản xuất đang được hỗ trợ một phần bởi hệ thống ERP, tuy nhiên nhiều nghiệp vụ quan trọng vẫn đang tiến hành thủ công

Cấu phần

Nhận định

2.1



Điều hành sản xuất và các hoạt động hỗ trợ

- **Lập kế hoạch** còn thủ công và bị động, thiếu tính kết nối xuyên suốt với các kế hoạch thành phần khác trong chuỗi cung ứng (kế hoạch đặt hàng – cung ứng vật tư – sản xuất – kinh doanh/phân phối) gây ra thách thức lớn trong phối hợp và quản trị thay đổi. Tại khối sản xuất ghi nhận nhiều khó khăn khi kế hoạch bán hàng thay đổi
- **Quản lý, điều hành sản xuất** đa số còn thủ công, tương tác trên file excel gây ảnh hưởng tới khả năng giám sát tổng thể, đưa ra hành động kịp thời nhằm đảm bảo hiệu suất tối ưu của các nhà máy. Hệ thống ERP hiện nay cũng ghi nhận một số lỗi, chưa hoàn toàn được chuẩn hóa
- **Quản lý thiết bị & CSHT** hầu hết chưa được số hóa, chưa cung cấp được dữ liệu tức thời cho công tác điều hành sản xuất và tối ưu các chi phí bảo trì, bảo dưỡng
- **Quản lý năng lượng, môi trường và ATLĐ** chưa được số hóa, chưa phân tích các dữ liệu hiện có nhằm đánh giá tối ưu sử dụng năng lượng, giảm thiểu tác động môi trường và đảm bảo an toàn về tài sản và con người

2.2



Kiểm soát chất lượng và Pháp chế Dược

- **Kiểm soát chất lượng:** nghiệp vụ kiểm soát chất lượng có tỉ lệ số hóa thấp với đa phần các tác vụ phải xử lý thủ công, gây ra các khó khăn trong việc lưu trữ thông tin và phối hợp trong sản xuất.
- **Pháp chế dược:** đa số hồ sơ phải lưu trữ bản cứng theo quy định của ngành. Hiện nay hoạt động theo dõi, kiểm soát, cập nhật hồ sơ chủ yếu thao tác thủ công trên các file excel, gây ra nhiều bất tiện và rủi ro sai sót trong quá trình theo dõi, đăng ký hồ sơ

2.3



Nghiên cứu phát triển sản phẩm

- **Nghiên cứu phát triển:** Traphaco có năng lực NCPT đứng đầu về Đông dược, tuy nhiên mức độ đầu tư chuyển đổi số cho hoạt động này chưa cao. Công ty cần nhắc số hóa một số hoạt động như quản trị dự án nghiên cứu, xây dựng nền tảng dữ liệu tri thức nhằm hỗ trợ phát triển tối đa năng lực nghiên cứu và đẩy nhanh tốc độ phát triển sản phẩm mới
- Hoạt động quản lý dự án phát triển sản phẩm, chuyển giao công nghệ đa số thực hiện thủ công, gây khó khăn trong công tác kiểm soát dự án, phát triển sản phẩm mới
- **Hoạt động labo nghiên cứu:** Khâu quản lý và vận hành phòng labo cần được số hóa để kiểm soát tình trạng khai thác, sử dụng và quản lý thiết bị hiệu quả.

3

Hoạt động quản trị vận hành chưa được hỗ trợ triệt để từ CNTT, dữ liệu phân tán tại nhiều phòng ban gây ra nhiều khó khăn trong công tác phối hợp

Cấu phần

Nhận định

3.1



Lập kế hoạch và quản lý mua hàng

- Dữ liệu đang bị phân tán, chưa được chuẩn hóa và chưa có cơ chế cập nhật phù hợp.
- Các công thức đang được lưu và điều chỉnh trên excel, có sự sai lệch, nhầm lẫn, do yếu tố con người.
- Phối hợp giữa các bộ phận trong công tác mua hàng vật tư còn chưa được hỗ trợ bởi CNTT, nhân sự gặp nhiều khó khăn trong công tác giám sát tiến độ giao hàng và quản lý phối hợp với các phòng ban
- Chưa có công cụ quản lý chi tiết nhà cung cấp (ví dụ: đánh giá chất lượng, chấm điểm mức độ đáp ứng hàng năm,...)

3.2



Tài chính kế toán và quản lý ngân sách

- Hệ thống ERP hiện tại mặc dù đã hỗ trợ một phần trong việc công tác TCKT, tuy nhiên vẫn có lỗi. Phạm vi của phần mềm/giải pháp KT cũng đang có sự khác nhau giữa Tổng công ty và các đơn vị thành viên.
- Nhiều nghiệp vụ thực hiện thủ công, sử dụng nhiều giấy tờ, chưa có sự thay đổi cách thức thực hiện quy trình, nghiệp vụ. Bên cạnh đó, nhiều dữ liệu phải thu thập và tính toán bên ngoài hệ thống để phục vụ cho các báo cáo quản trị
- Hệ thống CNTT hiện nay hỗ trợ đa phần công tác ghi sổ, hạch toán kế toán nhưng chưa hỗ trợ tối đa cho công tác kiểm soát, phân tích chi phí (ví dụ: giá vốn, chi phí bán hàng,...) và lập các báo cáo quản trị đa chiều, trực quan
- Công tác xây dựng kế hoạch hiện nay dựa nhiều vào kinh nghiệm cá nhân và còn gặp khó khăn do dữ liệu rải rác từ các phòng ban. Hiện nay công ty chưa có công cụ tổng hợp và theo dõi kế hoạch
- Công tác ngân sách mới thực hiện ở bước đầu, xác định các biểu mẫu, tuy nhiên công tác quản lý, kiểm soát ngân sách vẫn đang thực hiện thủ công, chưa hỗ trợ nhiều cho quá trình tiền kiểm ngân sách

3.3



Nhân sự hành chính

- Nhân sự có chuyên môn cao, kinh nghiệm và cống hiến lâu năm.
- Nguồn nhân lực CNTT còn thiếu, kiêm nhiệm nhiều, chưa đồng đều giữa các đơn vị, và gặp khó khăn trong việc tuyển dụng (do tính chất cạnh tranh ngành nghề cao ví dụ: yêu cầu mức lương, môi trường, tổ chức, yêu cầu công việc)
- Các công tác tính công lương và định mức lao động nhìn chung còn thủ công ở các đơn vị.
- Công tác hành chính đa số thực hiện thủ công, chưa có sự hỗ trợ của ứng dụng, phần mềm
- Phối hợp, tương tác thông tin giữa các phòng ban còn thiếu liên mạch, khó kiểm soát nội dung, tiến độ công việc giữa các phòng ban.

Tổng quan hiện trạng công nghệ thông tin tại Traphaco

Hệ thống CNTT chưa thiết kế theo kiến trúc doanh nghiệp tổng thể, các hạng mục đang được đầu tư, phát triển ở mức cơ bản dẫn đến thiếu tính đồng bộ và chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của nghiệp vụ



Chiến lược & Kiến trúc tổng thể

- Chưa có lộ trình, kế hoạch phát triển hệ thống CNTT cụ thể song hành với chiến lược kinh doanh của Traphaco.
- Hệ thống CNTT đang được xây dựng, phát triển rời rạc theo nhu cầu tại từng thời điểm, chưa có một kiến trúc tổng thể với các nguyên tắc xây dựng và mở rộng rõ ràng.

Ứng dụng & Phần mềm

- Các phần mềm cốt lõi phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh như ERP, DMS đã được quan tâm, đầu tư từ sớm
- Đã triển khai 14+ ứng dụng phần mềm khác nhau để phục vụ công tác số hoá các hoạt động kinh doanh vận hành, tuy nhiên thiếu sự liên kết tích hợp. Một vài phần mềm đã không còn phù hợp với nhu cầu hiện tại

Hạ tầng & Bảo mật

- Hạ tầng CNTT phát triển cục bộ, chưa có sự liên kết cao và hạn chế khả năng mở rộng, dẫn đến thiếu linh hoạt và có thể gặp rủi ro vận hành khi có các sự cố xảy ra.
- Công tác bảo đảm an toàn thông tin mới đang được đầu tư ở mức cơ bản với hệ thống tường lửa, phòng chống virus, hạn chế trong khả năng giám sát và chủ động phòng ngừa rủi ro an ninh thông tin

Dữ liệu & Báo cáo

- Dữ liệu hiện nay chưa quản lý tập trung, thay vào đó là quản lý theo từng ứng dụng, chia sẻ qua file server và quản lý riêng theo từng cá nhân, dẫn đến tình trạng dữ liệu bị phân tán
- Hệ thống DWH mới được thiết lập ở mức độ cơ bản, chưa được chuẩn hoá kiến trúc nên chưa tối ưu được hiệu quả phân tích dữ liệu.
- Hệ thống báo cáo đã phát triển theo hướng BI, tuy nhiên dữ liệu chưa sẵn sàng cho self-service

Quản trị & Vận hành hệ thống CNTT

- Nguồn nhân lực phục vụ CNTT còn thiếu, khó tuyển dụng phải kiêm nhiệm nhiều tác vụ dẫn tới nhiều nguy cơ khi có các sự cố.
- Mô hình tổ chức rời rạc và chưa đủ chuyên sâu ở các công ty thành viên khiến cho việc phối hợp theo ngành dọc trong các hoạt động CNTT bị cản trở.

Hiện trạng sử dụng ứng dụng, phần mềm tại Traphaco

Traphaco đã đầu tư một số ứng dụng CNTT cho các hoạt động kinh doanh, vận hành, dữ liệu và báo cáo

CÁC ỨNG DỤNG KINH DOANH & VẬN HÀNH CỐT LÕI



ỨNG DỤNG HỖ TRỢ



DỮ LIỆU & BÁO CÁO



* Chưa bao gồm một số phần mềm được triển khai riêng tại các công ty con

...tuy nhiên, hầu hết hoạt động rời rạc, liên kết chưa chặt chẽ và chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu (theo ghi nhận từ phòng ban nghiệp vụ), thể hiện ở một số điểm chính:

1. Khả năng tích hợp: Các hệ thống lõi đều được triển khai tại Traphaco, trừ một số ứng dụng được các công ty con triển khai riêng, do vậy khả năng tích hợp rất thuận lợi và dễ dàng. Tuy nhiên, việc tích hợp chưa thể cấu hình, thay vào đó phải chỉnh sửa source code, một vài hệ thống còn phải tích hợp gián tiếp qua database do tầng business chưa hỗ trợ các chuẩn tích hợp (như API).
2. Khả năng mở rộng chức năng: Các ứng dụng có khả năng mở rộng chức năng, nhưng cần nhiều nguồn lực để nâng cấp thông qua đội ngũ phát triển phần mềm, chưa có khả năng tùy chỉnh trên từng ứng dụng.
3. Master data: Đã hình thành và được quản lý tại các ứng dụng lõi như ERP, DMS. Tuy nhiên, ở mức độ Tổng công ty chưa có một hệ thống chung, duy nhất chịu trách nhiệm quản lý các dữ liệu nền này, dẫn đến phải đối sánh thủ công trong quá trình phát triển các tính năng tích hợp và xây dựng các báo cáo từ các công ty con.
4. Tính cập nhật: Khả năng cập nhật trên các phần mềm còn hạn chế (ngoài một số sản phẩm SaaS của bên thứ 3 như Office 365, PowerBI đã được tự động cập nhật bởi nhà cung cấp). Một số phần mềm đã triển khai quá lâu (trên 10 năm), không còn đáp ứng nhu cầu hiện nay như iHRP, Quản lý văn bản,...

Hiện trạng sử dụng ứng dụng, phần mềm tại Traphaco

#	Tên ứng dụng phần mềm	TCT Traphaco	Traphaco Hưng Yên	Traphaco CNC	Trapaco Sapa	Các chi nhánh
1	Quản trị nguồn lực doanh nghiệp (ERP)					
2	Quản lý phân phối hàng hoá (DMS)					
3	Quản lý vận chuyển (TMS)					
4	Quản trị nhân sự (iHRP)					
5	Chăm sóc khách hàng (CRM)					
6	Hoá đơn điện tử (e-Invoice)					
7	Quản lý văn bản					
8	E-Learning					
9	Báo cáo (BI)					
10	Office 365					
11	Quản lý đánh giá					
12	Quản lý thiết bị					
13	Truy xuất nguồn gốc					
14	MQT – Theo dõi phiếu kiểm nghiệm					

Nhận định và đánh giá

- Chưa có một quy trình quản lý tổng thể danh mục phần mềm, dẫn đến việc triển khai các phần mềm rời rạc, thiếu tính liên kết và không hỗ trợ số hoá các quy trình trọn vẹn
- Các ứng dụng phần mềm tương đối đa dạng, nhưng mới chỉ số hoá được một số nghiệp vụ nhất định trên toàn bộ quy trình của Traphaco. Điều này khiến các phòng ban nghiệp vụ vừa phải làm thủ công vừa phải nhập liệu trên các ứng dụng, tốn nhiều công sức và đem đến trải nghiệm không tốt cho người dùng.
- Trong quá trình sử dụng, các phòng ban nghiệp vụ đều phản ánh các chức năng được thiết kế trên các phần mềm chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu thực tế, trong bối cảnh thường xuyên thay đổi.
- Các phần mềm chưa có một hệ thống quản trị dữ liệu nền (master data) thống nhất, dẫn đến một số khó khăn trong việc đồng bộ trong dữ liệu

* Chưa bao gồm một số phần mềm được triển khai riêng tại các công ty con



Một số phòng ban dùng



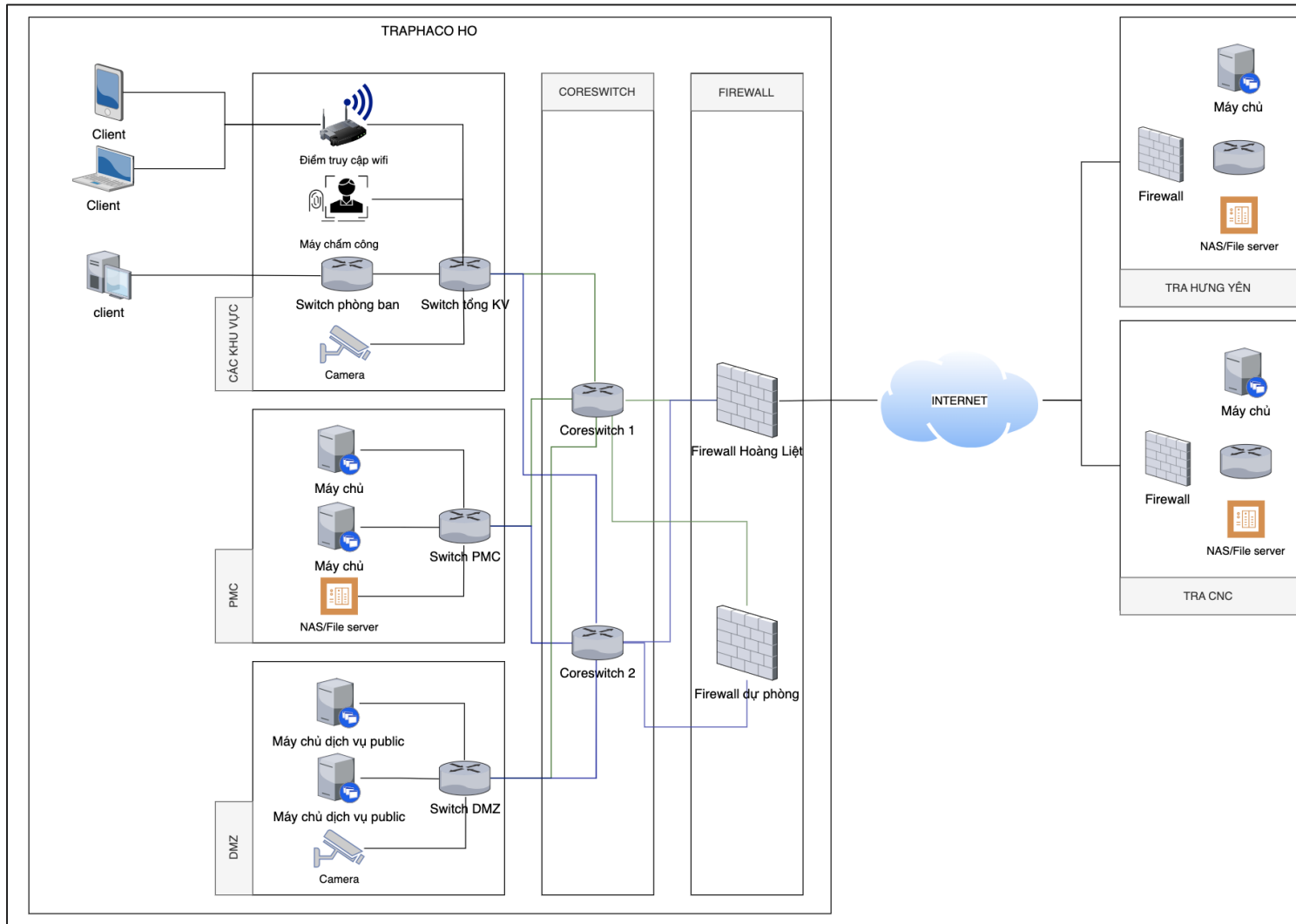
Đa số phòng ban dùng



Tất cả phòng ban dùng

Hệ thống hạ tầng CNTT tại Traphaco

Hạ tầng CNTT chưa bài bản, khả năng vận hành liên tục còn hạn chế, cần có thiết kế và lộ trình cụ thể nhằm cải thiện khả năng linh hoạt, mở rộng, đảm bảo tính bảo mật



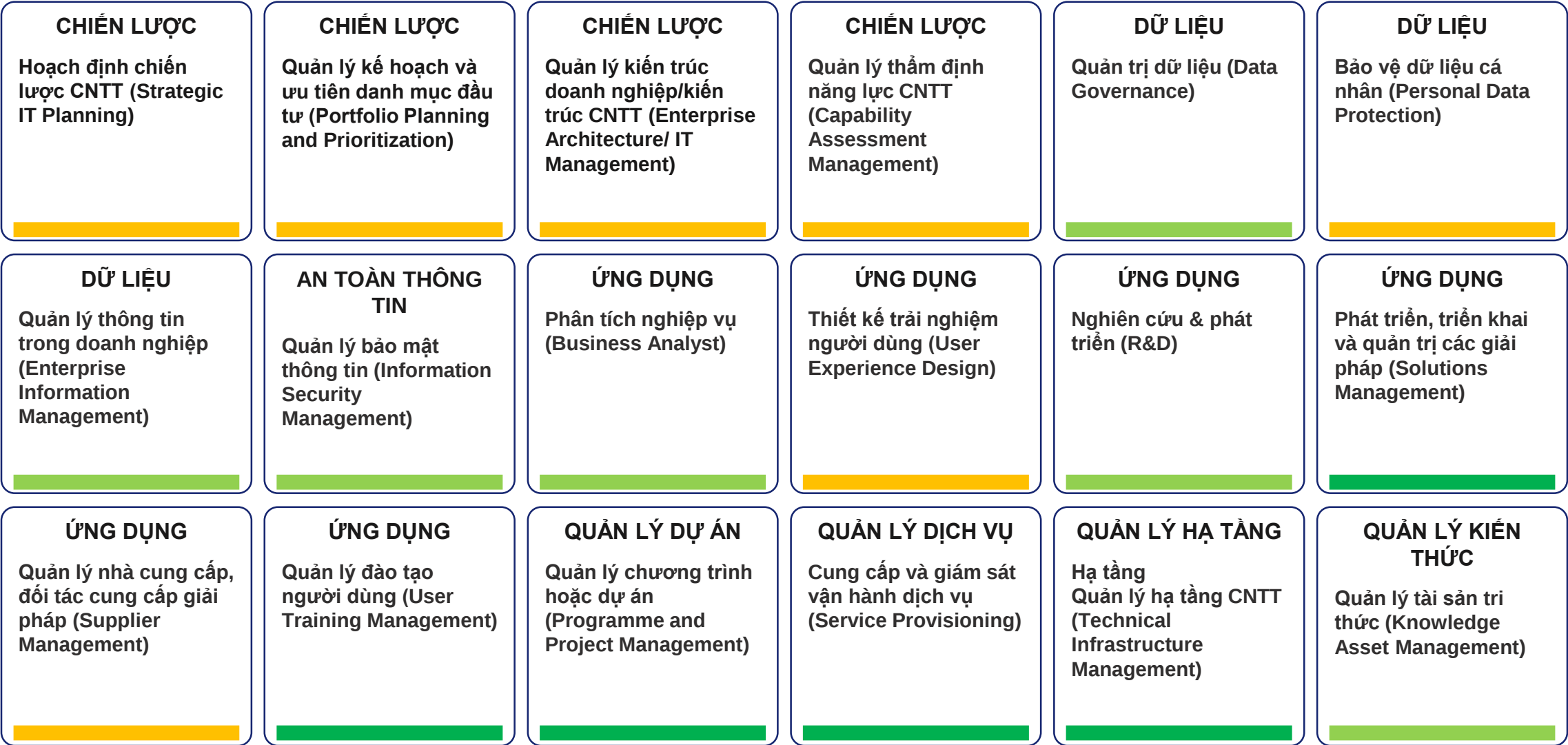
Sơ đồ logic tổng quan hạ tầng CNTT của Traphaco và các công ty thành viên

Nhận định và đánh giá

1. Hạ tầng CNTT hiện nay đáp ứng tốt việc duy trì, vận hành các hệ thống ứng dụng, phần mềm. Tuy nhiên khả năng vận hành liên tục (BCP) chưa đảm bảo do thiếu các phương án dự phòng thảm họa.
2. Giải pháp bảo vệ đầu cuối hiện tại vẫn đang thiếu nhiều tính năng bảo vệ quan trọng như: Kiểm soát thiết bị ngoại vi; Mã hóa dữ liệu; Kiểm soát truy cập Internet; và Phát hiện sớm, khoanh vùng nguy cơ.
3. Hạ tầng máy chủ và lưu trữ đã được ảo hóa bằng công nghệ Vmware, tạo ra sự linh hoạt nhất định, tuy nhiên chỉ dừng lại ở mức độ cấp phát tài nguyên.
4. An toàn thông tin và bảo mật chưa được đầu tư đúng mức tại Traphaco. Công tác này chỉ ở mức cơ bản với các firewall, ứng dụng diệt virus, chưa chủ động trong công tác phòng tránh.
5. Traphaco cần một lộ trình cụ thể trong phát triển hạ tầng CNTT, xây dựng một bản thiết kế làm nền móng cho việc phát triển và vận hành trong tương lai, để tránh việc đầu tư rời rạc, thiếu đồng bộ.

Quản trị và vận hành công nghệ thông tin tại Traphaco

Nhân lực trong lĩnh vực CNTT hiện nay còn thiếu, khó khăn trong công tác tuyển dụng dẫn đến nhân sự phải kiêm nhiệm nhiều vị trí có vai trò quan trọng, mức độ chuyên sâu chưa cao



Mức độ đáp ứng với vai trò tại vị trí của Traphaco

Thấp

Trung bình

Cao

Từ phân tích hiện trạng, tư vấn nhận định một số hướng đi cho Traphaco



Hoạt động kinh doanh phân phối

Thách thức chính

Mục tiêu của Traphaco là tăng doanh thu trên khách hàng, tuy nhiên hiện nay công ty đang **thiếu các công cụ hỗ trợ trình được viên khai thác sâu thông tin khách hàng, hỗ trợ bán hàng** (Ví dụ: thông tin sản phẩm, gợi ý bán hàng,...)
So với các doanh nghiệp phân phối, **hoạt động số hóa chuỗi cung ứng, kho vận** của Traphaco đang ở **mức độ tương đối thấp** gây ảnh hưởng đến chất lượng, thời gian cung ứng dịch vụ của Công ty

Hướng đi

Để gia tăng doanh thu trên các kênh truyền thống hiện có, Traphaco cần nâng cao hiệu quả **quản lý thông tin thị trường/ khách hàng, gia tăng trải nghiệm khách hàng**, cung cấp các **công cụ hỗ trợ, nâng cao năng lực** trình được viên (OTC, ETC) và đảm bảo **thông tin liền mạch trong hoạt động kho vận**
Traphaco có thể cân nhắc **phát triển các kênh mới** (ví dụ TMĐT,...) và **tối ưu hiệu quả** các chương trình marketing, chính sách bán hàng **dựa trên dữ liệu**



Hoạt động sản xuất và nghiên cứu

Sản xuất là hoạt động cốt lõi của Traphaco, tuy nhiên hiện nay mức độ đầu tư về CNTT chưa tương xứng với tầm nhìn. **Hầu hết các hoạt động lập kế hoạch, quản lý và điều hành sản xuất đang thực hiện thủ công**
Hoạt động nghiên cứu, phát triển sản phẩm hầu như chưa có các công cụ CNTT hỗ trợ

Thông tin, dữ liệu kịp thời về các hoạt động lập kế hoạch, sản xuất, tương tác liên phòng ban, quản trị sự thay đổi,... **là các ưu tiên quan trọng trong lĩnh vực sản xuất của Traphaco**
Số hóa quy trình sản xuất, kiểm soát chất lượng, quản lý hồ sơ lô điện tử là một trong số những hoạt động trung và dài hạn cần hướng đến để đạt được tầm nhìn về công ty Dược phẩm đạt các tiêu sản xuất cao thế giới (Ví dụ: EU-GMP, PICs GMP).



Hoạt động quản trị vận hành

Hoạt động **vận hành thủ công, rời rạc**, thiếu các công cụ hỗ trợ làm việc tương tác liên phòng ban và **thiếu dữ liệu hoặc dữ liệu phân tán** dẫn đến giảm năng suất và cản trở trong các công tác điều hành, ra quyết định
Khả năng ứng dụng CNTT còn nhiều hạn chế và **còn tồn tại nhiều thói quen, cách làm việc cũ** gây khó khăn trong quá trình chuyển đổi

Số hóa quy trình và xây dựng lộ trình quản trị dữ liệu, hướng tới một nền tảng dữ liệu chung toàn vẹn, được chia sẻ giữa các phòng ban và hỗ trợ công tác điều hành, ra quyết định.
Đồng thời **năng lực đội ngũ nhân sự cũng cần được phát triển, thay đổi tư duy, cách làm việc cũ** song song với quá trình chuyển đổi,



Hệ thống công nghệ thông tin

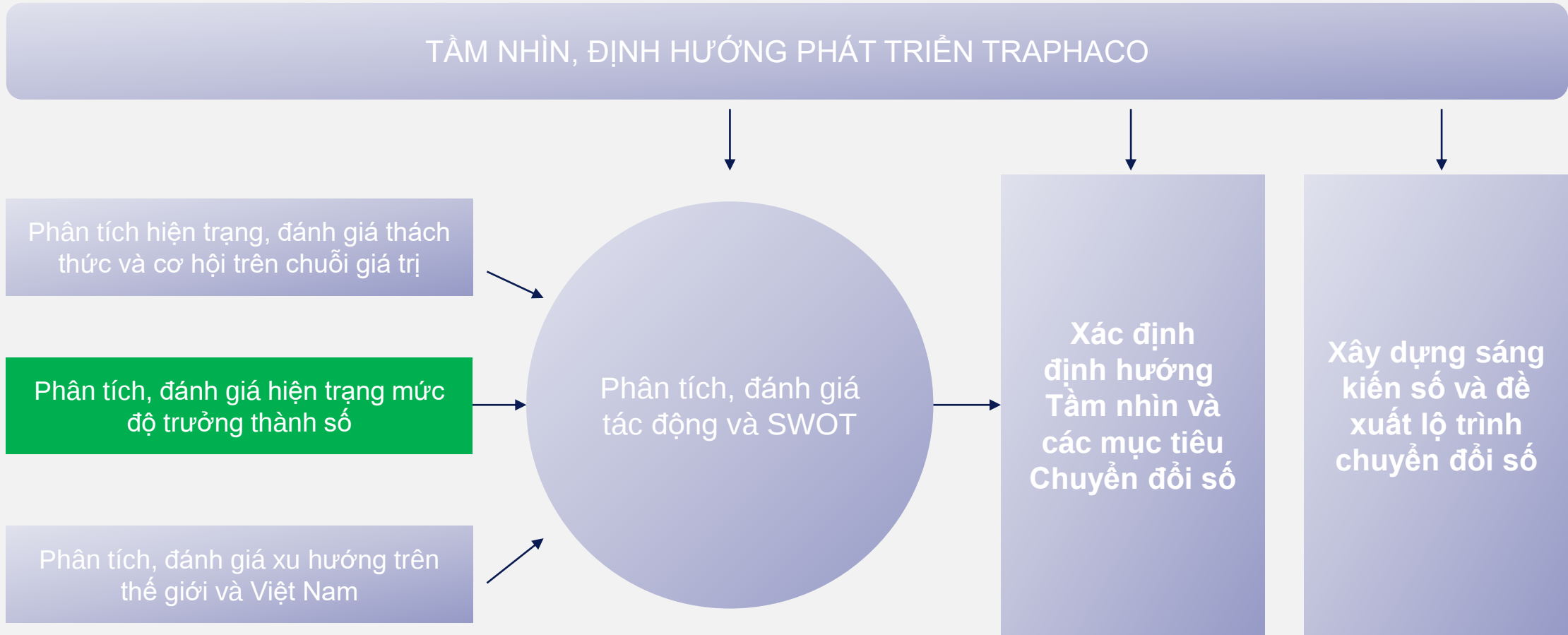
Hệ thống CNTT và đầu tư **qua nhiều thời kỳ, rời rạc** và **thiếu một bản thiết kế kiến trúc công nghệ đầy đủ**
Đội ngũ nhân lực **thiếu, kiêm nhiệm nhiều**, một số vị trí quan trọng chưa được chuyên môn hóa

Quy hoạch lại hệ thống CNTT với đầy đủ các cấu phần từ chiến lược, nguyên tắc, cơ cấu tổ chức vn ậ hành đến nền tảng hạ tầng CNTT, an toàn thông tin, hệ thống phần mềm ứng dụng và quản trị dữ liệu để chuẩn hoá sẽ là yếu tố quan trọng trong giai đoạn chuyển đổi số sắp tới. Đồng thời, Traphaco cần có **kế hoạch và lộ trình nhân sự CNTT phù hợp** với lộ trình CDS trong tương lai

02

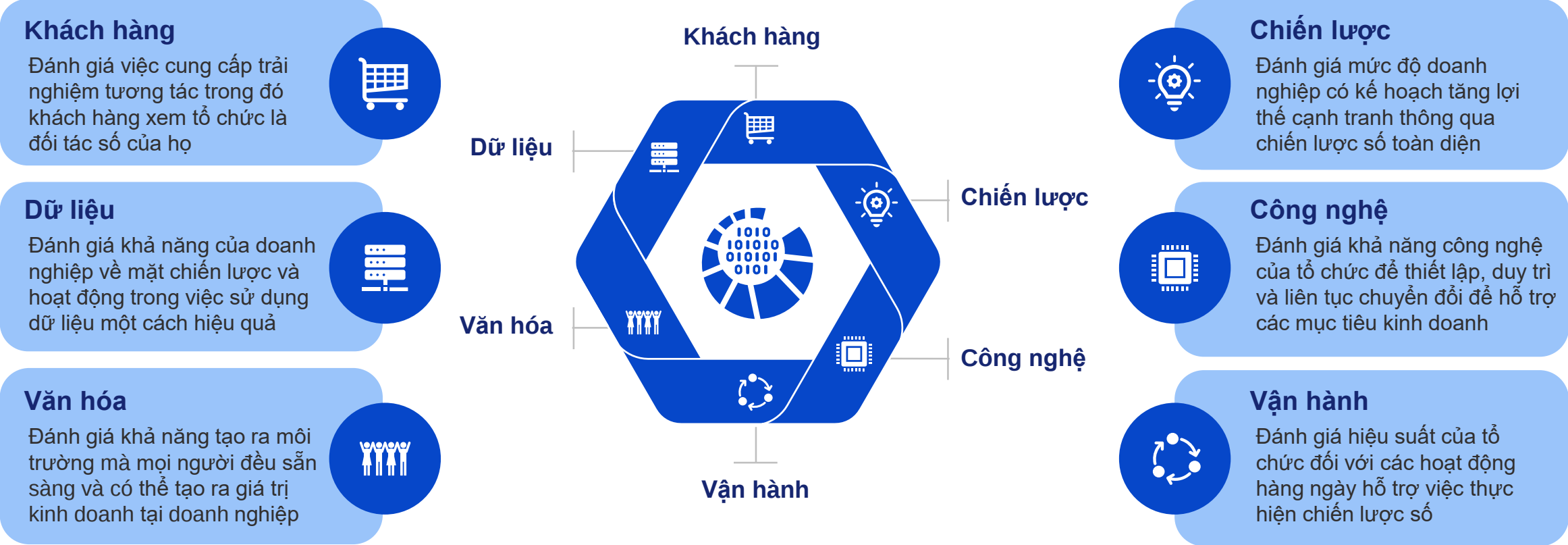
Kết quả đánh giá mức độ trưởng thành số

Các bước tiếp cận xây dựng lộ trình Chuyển đổi số tại Traphaco



← Phạm vi báo cáo lần này → Báo cáo xây dựng lộ trình chuyển đổi số →

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



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

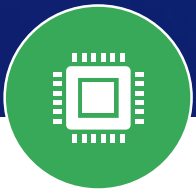


Đánh giá thực tế tại hơn 100 doanh nghiệp khách hàng của FPT



Mô hình đánh giá mức độ trưởng thành số tham chiếu Quyết định 1970/QĐ-BTTTT năm 2021

06 hạng mục lớn bao gồm 25 hạng mục thành phần, với tổng số 139 tiêu chí



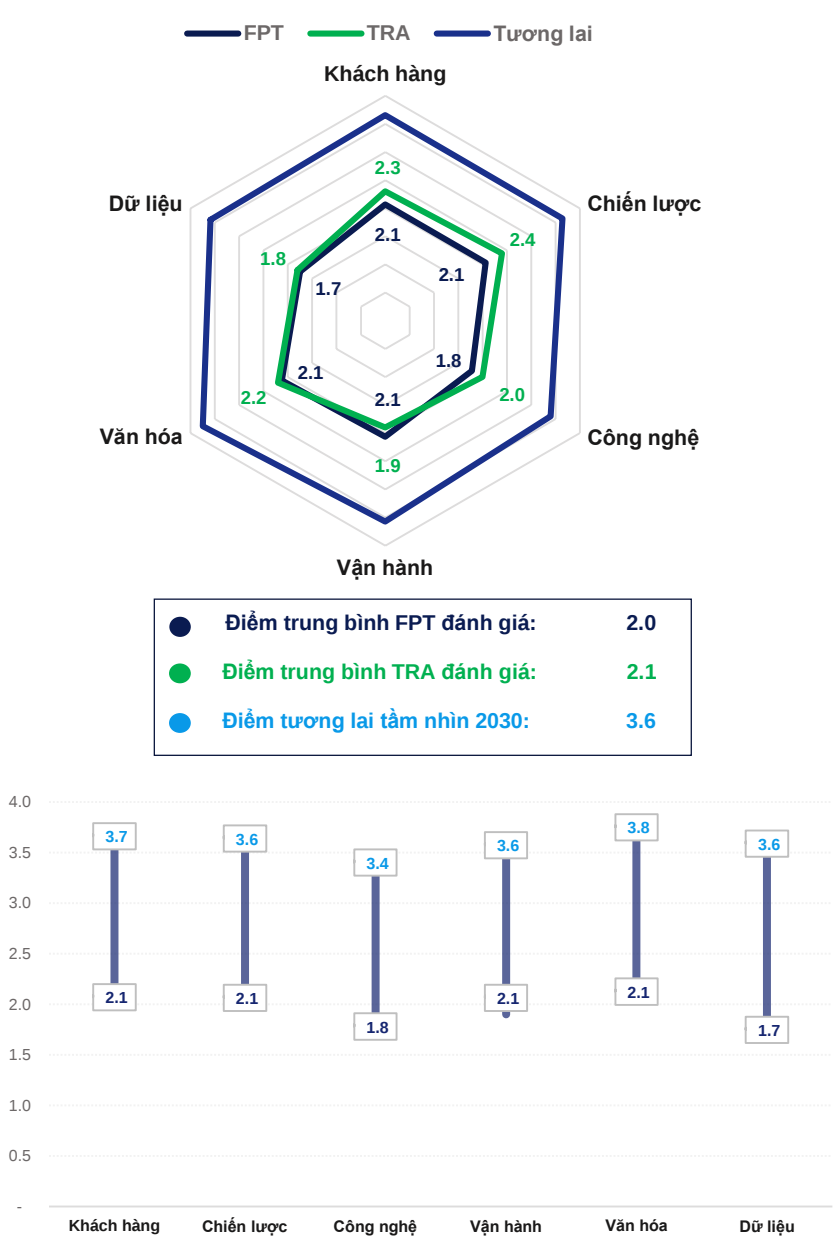
Khách hàng	Chiến lược	Công nghệ	Vận hành	Văn hóa	Dữ liệu
25 hạng mục thành phần					
Góc nhìn khách hàng từ bên ngoài	Marketing & Quản lý thương hiệu	Quản trị công nghệ	Quản trị vận hành	Giá trị tổ chức	Quản trị dữ liệu
Quản lý trải nghiệm khách hàng	Quản lý hệ sinh thái	Kiến trúc công nghệ & Ứng dụng	Thiết kế & Đổi mới dịch vụ	Quản lý tài năng	Kỹ thuật xử lý dữ liệu
Thông tin chi tiết về khách hàng	Bảo trợ tài chính	Bảo mật	Chuyển đổi/ Triển khai dịch vụ	Hỗ trợ lực lượng lao động	Hiện thực hóa giá trị từ dữ liệu
Niềm tin khách hàng	Hiểu biết về thị trường	Ứng dụng & Nền tảng	Giám sát điều hành dịch vụ		
	Quản lý danh mục đầu tư	Kết nối & Tính toán			
	Quản lý chiến lược				

Thang điểm đánh giá cho mỗi tiêu chí gồm 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



Điểm trưởng thành số của Traphaco đạt 2/5, công ty đã đầu tư một số ứng dụng riêng lẻ phục vụ nhu cầu của một số phòng ban



Khách hàng

Traphaco là thương hiệu lâu đời và duy trì chữ tín thương hiệu tốt về chất lượng sản phẩm đối với khách hàng. Tuy nhiên, mối liên hệ giữa Traphaco và khách hàng (nhà thuốc, ETC) còn thông qua nhiều vào kênh trung gian, **thiếu sự hỗ trợ từ các giải pháp số**. Đối với người tiêu dùng cuối cùng, mức độ gắn kết còn hạn chế do thiếu mối liên hệ trực tiếp giữa doanh nghiệp và người dùng.

Trong tương lai, Traphaco nên cân nhắc xây dựng, cải thiện các trải nghiệm hành trình thông qua việc **tăng cường gắn kết, tăng cường hiệu quả tại các điểm chạm số dựa trên nền tảng CNTT thu thập, quản lý, phân tích dữ liệu khách hàng**.

Chiến lược

Traphaco đã xác định chiến lược kinh doanh dài hạn, tuy nhiên **chưa có kế hoạch, lộ trình chuyển đổi số và danh mục đầu tư CNTT đồng bộ**. Hiện tại, đầu tư CNTT chỉ **đang phát sinh theo nhu cầu riêng lẻ của từng đơn vị/ bộ phận, phòng ban**

Chiến lược số của Traphaco cần phân bổ hợp lý nguồn lực đầu tư nhằm giải quyết các vấn đề trọng tâm trong các hoạt động chính (kinh doanh bán hàng, sản xuất, cung ứng, vận hành) và trong dài hạn hướng đến xây dựng nền tảng dữ liệu đồng nhất, toàn vẹn phục vụ cho công tác quản trị điều hành.

Công nghệ

Traphaco chưa có **một nền tảng hay cơ chế, quy trình trong việc xây dựng và phát triển hoạt động quản trị công nghệ** được ghi nhận tại Traphaco. Điều này có dẫn đến **hệ thống CNTT thiếu đồng bộ** và không tuân theo một kiến trúc nào. Bên cạnh đó, các ứng dụng phần mềm tuy đã và đang tiếp tục được triển khai nhưng chưa thoả mãn được nhu cầu của các bộ phận nghiệp vụ.

Hạ tầng CNTT & cơ chế, chính sách trong quản lý hoạt động bảo mật, an toàn dữ liệu chỉ ở mức cơ bản, cần chuẩn hoá và liên tục nâng cấp.

Vận hành

Hoạt động vận hành tại Traphaco đặc biệt chú trọng vào tính tuân thủ với các quy định, quy trình đảm bảo các quy định, chất lượng sản phẩm. Tuy nhiên các phòng ban **chưa phối hợp với nhau trên không gian số**. Công tác lập, triển khai, điều chỉnh kế hoạch có xu hướng điều chỉnh theo thị trường nhưng chưa được tự động hóa ở nhiều khâu, gây mất thời gian để thu thập, xử lý dữ liệu.

Các công tác kế toán, nhân sự, hành chính chưa được hỗ trợ đầy đủ bởi CNTT, gây ra một số khó khăn nhất định việc vận hành chung. Các nghiệp vụ thư kí, trình kí, phê duyệt cũng chủ yếu trên bản giấy và có thể cải thiện trong thời gian tới.

Văn hóa

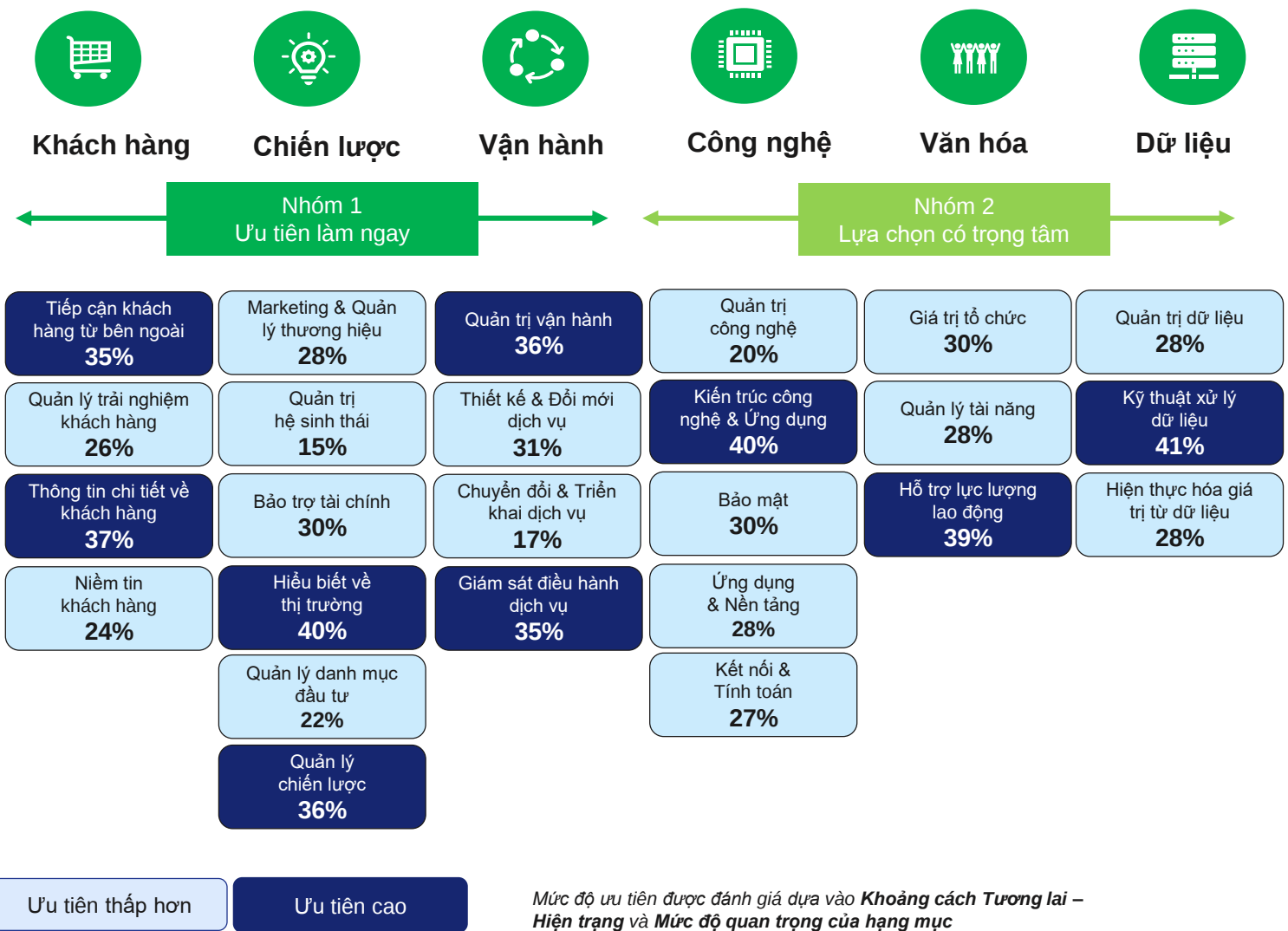
Traphaco đã có định hướng hành động nhằm hỗ trợ chiến lược chuyển đổi số và toàn thể nhân viên tin tưởng vào chiến lược của lãnh đạo. Tuy nhiên **hạn chế mức độ hiểu sâu, chính xác về chuyển đổi số**, mới diễn ra ở một bộ phận người lao động. Như vậy, công ty cần **đầu tư nguồn lực và xây dựng chương trình hành động cụ thể nhằm thay đổi tư duy cũ và hình thành văn hóa đổi mới sáng tạo**. Đây sẽ là nền tảng vững chắc tạo đà cho doanh nghiệp chuyển đổi số thành công.

Dữ liệu

Các dữ liệu tại Traphaco chưa được quản lý, quản trị tập trung. **Hệ thống báo cáo chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu, trong khi đó kỹ thuật xử lý dữ liệu yếu**, dẫn đến hoạt động tự tổng hợp từ nhiều nguồn, xây dựng các báo cáo một cách thủ công làm cản trở khả năng hiện thực hoá các giá trị dựa trên dữ liệu.

Trong giai đoạn tới cần đẩy mạnh việc phát triển nền tảng quản trị dữ liệu, bổ sung các năng lực còn thiếu để tạo đà cho chuyển đổi số.

Traphaco cần xác định lộ trình Chuyển đổi số rõ ràng với những ưu tiên quan trọng nhất để phân bổ nguồn lực hợp lý, sớm đem lại hiệu quả



Nhận định

Nhóm 1 (Ưu tiên cần phải làm): Nhóm Khách hàng, Chiến lược, Vận hành ưu tiên các hoạt động hỗ trợ hoạt động bán hàng và số hóa chuỗi cung ứng

- Nhóm Chiến lược và Khách hàng:** Traphaco cần có một lộ trình chuyển đổi số được đồng phát triển giữa kinh doanh và công nghệ, cung cấp các thông tin quản trị kịp thời về thị trường, thông tin khách hàng, phát triển các công cụ số gắn kết khách hàng để đảm bảo các mục tiêu tăng trưởng doanh thu
- Nhóm Vận hành:** Chuyển đổi số tập trung vào hoạt động chuỗi cung ứng, tương tác liên phòng ban hiệu quả và quản trị, cảnh báo rủi ro trong quá trình vận hành

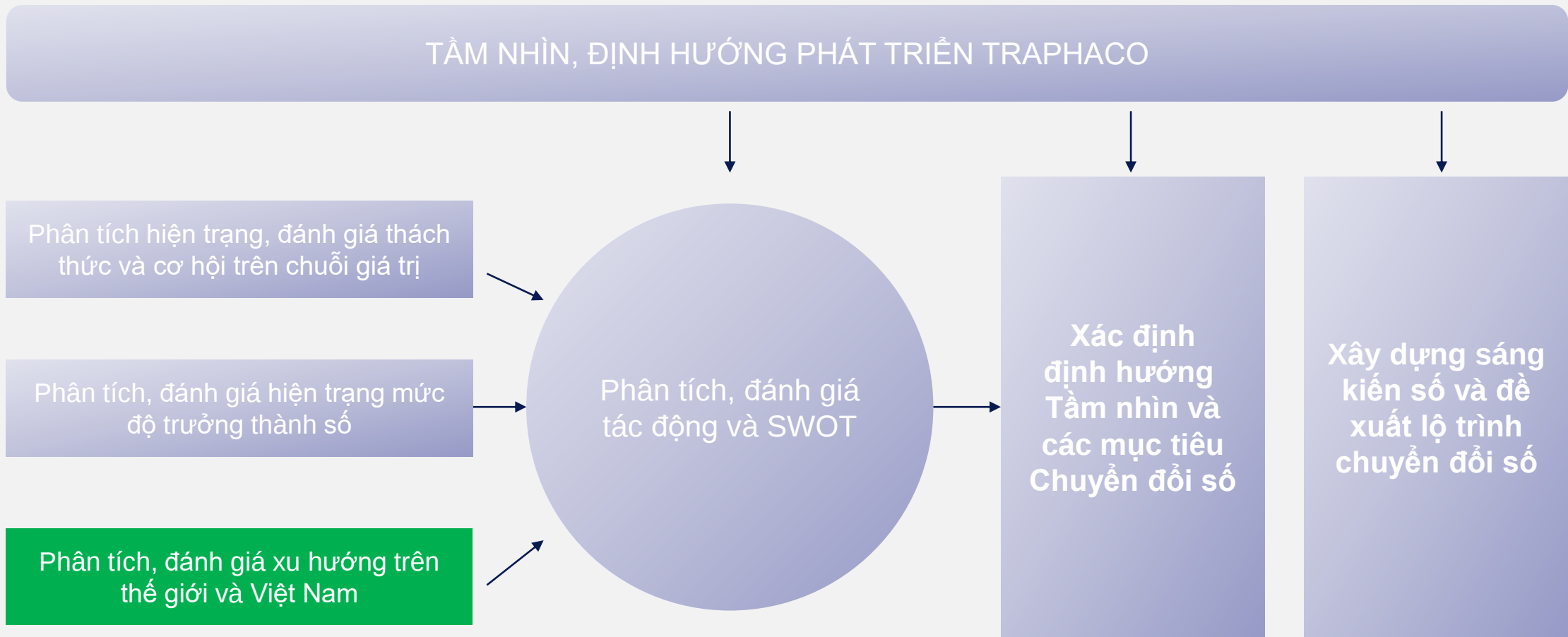
Nhóm 2 (Lựa chọn có trọng tâm): Nhóm Công nghệ, Văn hóa, Dữ liệu cần chọn lọc để cân đối nguồn lực

- Nhóm Công nghệ:** Traphaco cần có xây dựng kiến trúc công nghệ và hệ thống ứng dụng với các chức năng phù hợp, đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh
- Văn hóa số:** Traphaco triển khai các công cụ hỗ trợ, phát triển năng lực số, thay đổi tư duy, cách làm việc cũ và tạo lập môi trường giúp phát huy khả năng đổi mới sáng tạo của nhân sự
- Dữ liệu:** Thu thập, quản lý và sử dụng dữ liệu nhằm tạo ra thông tin toàn diện, toàn vẹn và được chia sẻ giữa các phòng ban. Xây dựng các kho dữ liệu, hướng đến nền tảng quản trị & xử lý dữ liệu bao gồm bộ công cụ phân tích

Phần 3

Nghiên cứu một số xu hướng ngành sản xuất
và kinh doanh phân phối Dược phẩm

Các bước tiếp cận xây dựng lộ trình Chuyển đổi số tại Traphaco



← Phạm vi báo cáo lần này → Báo cáo xây dựng lộ trình chuyển đổi số →

Những xu hướng lớn trên thế giới đang tác động mạnh mẽ đến ngành sản xuất và kinh doanh phân phối Dược phẩm

	 Tiếp cận người dùng cuối	 Hệ sinh thái cộng tác mở rộng	 Minh bạch, toàn vẹn và khả năng truy xuất	 Chuyển dịch mô hình chuỗi phân phối
Xu hướng	Các mô hình đổi mới tiếp cận trực tiếp với khách hàng (online, bán hàng hợp kênh Omni-channel,...) giúp mang lại sự linh hoạt, trải nghiệm cá nhân hóa và tăng mức độ tương tác của công ty Dược với người dùng cuối	Tăng cường năng lực cộng tác giữa những đơn vị trong và ngoài hệ sinh thái. Hoạt động bao gồm chiến lược mở rộng hệ sinh thái hoặc tham gia vào các hệ sinh thái khác để cùng, tăng doanh thu, phát triển mô hình kinh doanh mới hoặc giảm chi phí	Tính minh bạch, toàn vẹn dữ liệu và khả năng truy xuất nguồn gốc ngày càng được khách hàng và các cơ quan quản lý đặc biệt chú trọng Các quốc gia phát triển chấp nhận và đã ban hành quy định chặt chẽ về hồ sơ lô điện tử (eBR)	Chuyển dịch mô hình cung ứng sang hoạt động phân phối thông qua bên thứ 3 và xu hướng chuỗi phát triển
Tác động doanh nghiệp Dược	Nâng cao hình ảnh, mức độ nhận biết thương hiệu trên môi trường số và mở ra các cơ hội kinh doanh, kênh bán hàng mới, từ đó tăng doanh số bán hàng	Tăng hiệu quả trong hoạt động vận hành, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở ra mô hình kinh doanh mới, kênh bán hàng mới cho doanh nghiệp	Doanh nghiệp Dược cần đầu tư mạnh mẽ và có trách nhiệm trong việc cung cấp khả năng truy xuất nguồn gốc và đảm bảo hoạt động điều hành sản xuất, quản trị dựa trên dữ liệu toàn vẹn	Doanh nghiệp tập trung vào nghiên cứu, sản xuất trong khi tối ưu hóa các hoạt động phân phối (kho bãi, vận chuyển,...) nhờ chia sẻ một phần nguồn lực với các đơn vị thứ ba
Câu chuyện thành công	 PillPack by amazon pharmacy Amazon chi 1 tỷ USD để mua lại PillPack, một start-up về phân phối, bán lẻ thuốc trực tuyến. Sản phẩm thuốc được đóng vào gói theo liều và gửi trực tiếp cho khách hàng	 Pfizer  AliHealth 阿里健康 Pfizer hợp tác với Ali Health thiết lập cửa hàng trực tuyến trên TMall, cho các loại thuốc OTC, giúp Pfizer tiếp cận được nhiều đối tượng hơn tại thị trường Trung Quốc	 MERCK Merck KGaA Healthcare kết hợp cùng nền tảng Tracelink kết nối nhà sản xuất, hậu cần, bán buôn, phân phối,... Để kiểm soát thông tin và luồng hàng hóa trên 1 nền tảng kỹ thuật số	 Cipla Công ty Dược Ấn Độ doanh thu 1.4 tỷ USD duy trì đội ngũ trình dược viên bán hàng, quản lý hơn 6.500 nhà phân phối trong khi liên kết, thuê ngoài trên 90% hoạt động kho vận

Câu chuyện thành công TONGRENTANG (Tập đoàn Đồng Nhân Đường)

“Nuôi dưỡng lòng nhân từ, đạo đức và
chăm sóc sức khỏe cho thế giới”

1426 tỷ RMB

Lợi nhuận ròng năm 2022

↑ 15.17%

Mức tăng trưởng hàng năm

Đồng Nhân Đường Bắc Kinh là thương hiệu lâu đời nổi tiếng trong ngành y học Trung Quốc với hơn 350 năm lịch sử. Phát triển trên 5 lĩnh vực chính bao gồm: dược phẩm (là cốt lõi), chăm sóc sức khỏe, chăm sóc y tế và người cao tuổi, bán lẻ thương mại và ngành dược phẩm quốc tế.

Tập đoàn hiện có 7 công ty thành viên, trong đó 3 công ty niêm yết trong và ngoài nước, 2 bệnh viện và công ty con trực thuộc, 2400 điểm bán lẻ và cơ sở y tế, hơn 110 dây chuyền sản xuất hiện đại nằm trong 36 cơ sở sản xuất. Sản phẩm của công ty bao gồm 6 nhóm, với hơn 20 dạng bào chế và hơn 2600 loại thuốc và thực phẩm tốt cho sức khỏe.



Chuyển đổi số giúp Đồng Nhân Đường khẳng định vị thế và dẫn dắt thị trường thuốc truyền thống tại Trung Quốc



Bán hàng

Đẩy mạnh công tác bán hàng thông qua việc thiết lập các kênh bán hàng **trực tuyến và trực tiếp**. Kết hợp và giữ mối quan hệ chặt chẽ với các sàn thương mại điện tử đồng thời phát triển kênh bán hàng riêng để tương tác trực tiếp với khách hàng.



Sản xuất

Ứng dụng số hoá nâng cao hiệu quả sản xuất, **lập kế hoạch, giám sát sản xuất, thu thập dữ liệu**. Từ 2003, Tongrentang Pharmaceutical Co., đã hợp tác Siemens nhằm xây dựng nhà máy thông minh tích hợp mô hình sản xuất **C2M (Customer-to-Manufacturing)**

Đẩy mạnh công tác **nghiên cứu, ứng dụng AI xây dựng cơ sở dữ liệu Hệ thống bản đồ kiến thức y học cổ truyền Trung Quốc** Tongrentang Beijing



Digital Marketing

Ứng dụng số trong công tác **tiếp thị với hệ sinh thái Digital Marketing** bao gồm việc **kết hợp với nền tảng OMO (Online-Merge-Offline Marketing)**.

Đa dạng hoá các hình thức tiếp thị với các chương trình đa dạng tới từng đối tượng, **hướng tới mô hình “một sản phẩm, một chính sách”**.



Dịch vụ

Kết hợp y học cổ truyền Trung Quốc cùng ứng dụng **smart cloud và công nghệ AI** thiết lập nền tảng bệnh viện internet để cung cấp các dịch vụ y tế giá trị gia tăng.

Bài học từ kinh nghiệm thế giới

Chuyển đổi số là hướng đi giúp các doanh nghiệp Dược trên thế giới chuyển đổi mạnh mẽ nhằm ứng biến linh hoạt, nắm bắt các cơ hội thị trường

Bối cảnh vĩ mô đang tác động đến thị trường sản xuất và kinh doanh phân phối Dược phẩm thế giới

Thị trường thế giới	x10 Chi tiêu cho sản phẩm Dược và sản phẩm chăm sóc sức khỏe tăng 10 lần trong giai đoạn 2002 - 2023
Chuỗi cung ứng	Chậm Phục hồi chuỗi cung ứng toàn cầu diễn ra chậm, đặc biệt các thị trường Ấn Độ, Trung Quốc. Rủi ro trong việc biến động chuỗi cung ứng
Tốc độ thay đổi và mức độ đầu tư vào công nghệ tăng theo cấp số nhân	x3 Đầu tư trong công nghệ của các doanh nghiệp Dược. Dự báo đến năm 2030, mức đầu tư BQ sẽ đạt 4.5 tỷ USD/năm
Chính sách bảo hộ Dược phẩm tại các quốc gia	Cao Chính sách bảo hộ sản xuất sản phẩm Dược tăng mạnh, tạo cơ hội cho các DN sản xuất trong nước

Các doanh nghiệp Dược phẩm toàn cầu đang thay đổi để thích nghi như thế nào?	
Quá khứ	Tương lai
- Cấu trúc vận hành thiếu sự linh hoạt và nhiều quy trình báo cáo phức tạp, không kịp thời - Ứng phó chậm với các biến động từ thị trường do quy trình thủ công, thiếu dữ liệu - Nguồn doanh thu phụ thuộc vào các hoạt động sản xuất - kinh doanh trên các kênh truyền thống - Tiêu tốn thời gian hàng tháng/năm để lên kế hoạch triển khai các giải pháp số - CNTT chỉ là bộ phận hỗ trợ vận hành	Cấu trúc phẳng, rõ ràng, dữ liệu toàn vẹn, thông tin minh bạch kịp thời Vận hành linh hoạt được hỗ trợ bởi việc ra quyết định dựa trên dữ liệu Chủ động kiểm soát thông tin, ứng biến với biến động từ thị trường cùng với sự trợ giúp một cách minh bạch từ dữ liệu - Các mô hình kinh doanh mới và hình thành liên kết, mở rộng giữa các hệ sinh thái - Chuỗi giá trị chuyển dịch sang nghiên cứu, phát triển sản phẩm Xây dựng Bộ Phận chuyên trách Chuyển đổi số và quản trị Agile nhằm liên tục thử nghiệm các sáng kiến mới theo kịp tốc độ phát triển của công nghệ. Xây dựng văn hóa đổi mới sáng tạo, phát triển kỹ năng số nhằm thay đổi tư duy, cách làm việc cũ và chuẩn bị nội lực cho dài hạn

Các doanh nghiệp có mức độ trưởng thành số cao

- Liên tục có những sáng kiến và thử nghiệm các công nghệ mới
- Linh hoạt & Vững chắc
- Liên tục tối ưu hóa
- Sở hữu chuỗi giá trị thông minh

...và đạt được những kết quả kinh doanh vượt trội



Bài học từ kinh nghiệm thế giới

Chuyển đổi số giúp tối ưu quy trình, nâng cao hiệu quả khai thác dữ liệu trên chuỗi giá trị, từ đó giúp tăng chỉ số doanh thu lợi nhuận cho các Công ty Dược

 Nghiên cứu	 Phát triển và Đăng ký	 Sản xuất	 Kinh doanh phân phối	 Hỗ trợ vận hành
- Tăng cường hiểu biết về bệnh, xác định mục tiêu - Tối ưu khả năng lựa chọn hoạt chất phù hợp - Lựa chọn chỉ tiêu lâm sàng hiệu quả - Xây dựng phương thức điều trị phù hợp - Quản trị danh mục nghiên cứu SP toàn diện	- Đẩy nhanh kế hoạch phát triển sản phẩm dựa trên dữ liệu - Lập kế hoạch và tiến hành thử nghiệm lâm sàng - Quản trị danh mục phát triển sản phẩm toàn diện - Giám sát an toàn thuốc chủ động	- Lập kế hoạch xuyên suốt sản xuất và cung ứng xuyên suốt - Tối ưu hiệu suất sản xuất và chuỗi cung ứng - Tối ưu mua hàng - Tối ưu mạng lưới nhà cung cấp - Quản lý chất lượng & tuân thủ hiệu quả	- Nâng cao hiệu quả đội ngũ trình dược viên - Tối ưu lợi nhuận - Tối ưu chi phí bán hàng - Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng - Hiểu biết/Tối ưu hiệu quả đời thực của SP - Hiểu rõ thông tin đối thủ	- Văn phòng không giấy tờ, giúp tăng năng suất - Giải quyết các vấn đề nhức nhối, hỗ trợ người lao động - Nâng cao năng lực phân tích, dự báo - Quản trị rủi ro toàn diện - Thúc đẩy văn hóa số và phát triển năng lực nhân sự
↑ Tăng 10-20% Xác xuất thành công của sản phẩm (POS) ↑ Tăng 5-15% POS của toàn bộ danh mục	↑ Tăng 15% Tốc độ triển khai thử nghiệm ↓ Giảm 10-15% Chi phí thử nghiệm ↑ Tăng 10-15% POS trong giai đoạn thử nghiệm	↓ Giảm 5-10% Chi phí mua hàng ↓ Giảm 10-20% Chi phí sản xuất ↓ Giảm 10-15% Chi phí POS trong giai đoạn thử nghiệm	↑ Tăng 5-10% Doanh thu thuần ↓ Giảm 10-20% Chi phí bán hàng ↑ Tăng 5-10% Giá trị vòng đời khách hàng	↑ Tăng 15-20% Năng suất lao động ↓ Giảm 70% Giấy tờ và các quy trình thủ công ↓ Giảm 50% Tỉ lệ nghỉ việc của CBNV có năng lực cao

Trong bối cảnh Việt Nam, bản thiết kế chiến lược phân tích rõ nét 6 yếu tố khách quan tác động tới hoạt động và quá trình chuyển đổi số tại Traphaco

- Tăng cường đầu tư cho sản xuất
- Đầu tư Chuyển đổi số
- Đầu tư nghiên cứu sản phẩm và chuyển giao công nghệ
- Cloud & An toàn thông tin
- Dữ liệu lớn & Trí tuệ nhân tạo
- Tự động hoá & Giám sát từ xa
- Chuỗi khối (Blockchain)
- Bảo hộ sản xuất trong nước
- Thắt chặt Quản lý và kiểm tra trong phân phối Dược
- Quy định kiểm tra chặt chẽ về hồ sơ sản xuất



- Tiềm năng tăng trưởng thị trường
- Chuyển dịch kênh bán hàng mới
- Cạnh tranh gián tiếp sản phẩm chăm sóc sức khỏe
- Tăng cường gắn kết khách hàng
- Tăng cường trải nghiệm cá nhân hoá
- Đẩy mạnh kênh tương tác số
- Tối ưu hệ sinh thái trong ngành Dược
- Mở rộng sang các hệ sinh thái khác

1. Xu hướng Thị trường thúc đẩy các doanh nghiệp Dược phẩm nâng cao khả năng nắm bắt thông tin nhanh chóng và tạo động lực chuyển dịch mới



Tiềm năng tăng trưởng thị trường

Ngành dược được dự báo có tiềm năng tăng trưởng với CAGR (2020 – 2025) khoảng 7%/năm, trong đó:

- Thuốc không kê đơn OTC tăng trưởng khoảng 6%/ năm.
- Đến năm 2025, thuốc kê đơn ETC được dự báo chiếm 76.6% tổng doanh thu, tăng trưởng bình quân CAGR (2020 – 2025) 8,4%/ năm

Chi tiêu cho dược phẩm tại Việt Nam tăng gấp 10 lần trong giai đoạn (2002 -2021) – bình quân 73 USD/ người và được dự báo tiếp tục tăng trưởng



Chuyển dịch kênh bán hàng mới

- Xu hướng chuỗi nhà thuốc có tốc độ phát triển cao, dự kiến chiếm 16% tổng doanh thu dược phẩm vào năm 2025 với hơn 7.000 cửa hàng.
- Bán hàng trực tuyến trong lĩnh vực Dược phẩm/ Sản phẩm bảo vệ sức khỏe là xu hướng mới với mức tăng trưởng 8,1% toàn cầu và 49% tại Đông Nam Á. Tại Việt Nam, các nền tảng kinh doanh Dược phẩm trực tuyến được áp dụng: B2B Online (thuocsi.vn, khoduonline.com,...), B2C (Long Châu, nền tảng TMĐT,...).

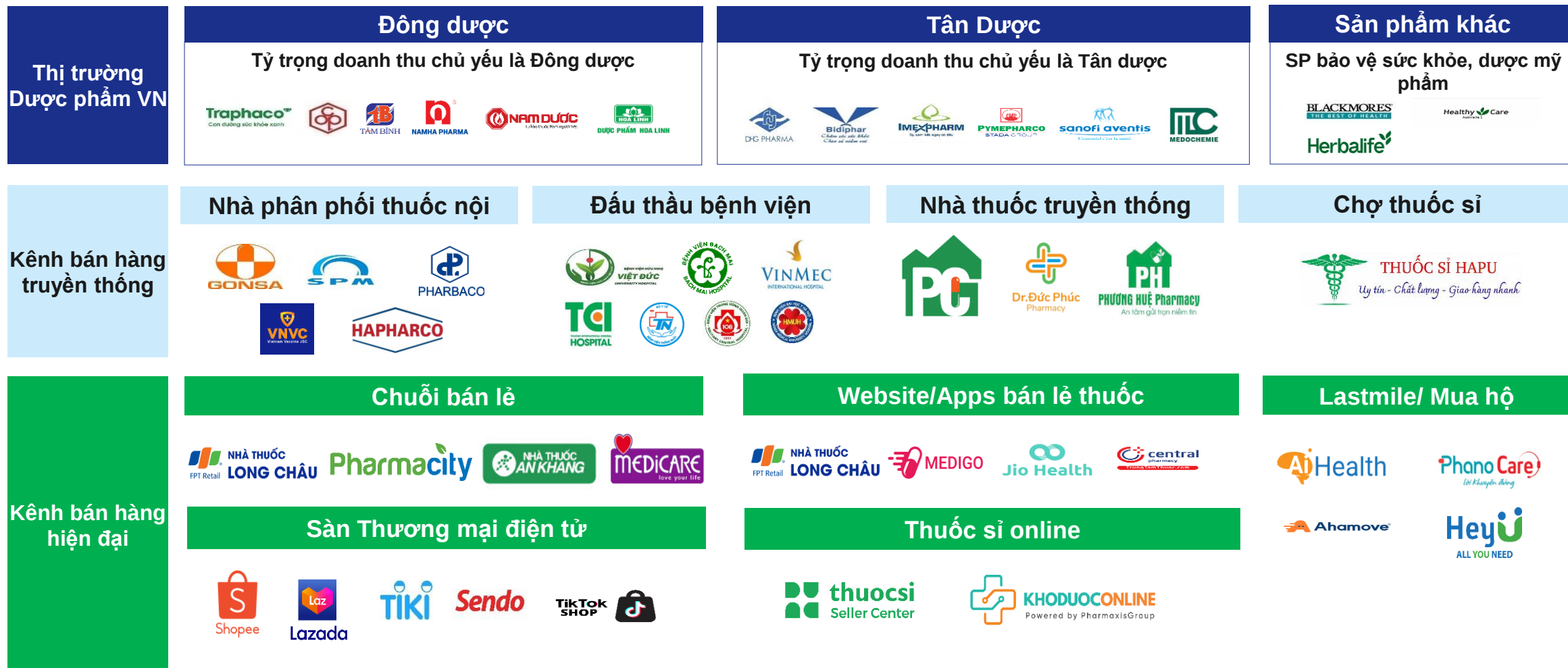


Cạnh tranh gián tiếp sản phẩm chăm sóc sức khỏe

Thị trường thực phẩm chức năng Việt Nam đang tăng trưởng 15%/năm, tỉ lệ người sử dụng TPCN (bao gồm thực phẩm bảo vệ sức khỏe, thực phẩm bổ sung, thực phẩm tăng cường...) đã lên đến hơn 80% dân số (năm 2021).

Phân tích xu hướng thị trường

Thị trường phân phối Dược có sự xuất hiện đa dạng và tăng trưởng mạnh các kênh bán hàng hiện đại



2. Xu hướng Khách hàng tạo nhu cầu để các doanh nghiệp Dược tìm kiếm cơ hội bán hàng mới và tăng doanh thu trên khách hàng



Tăng cường gắn kết khách hàng

Giao tiếp với khách hàng và tăng cường mức độ gắn bó với khách hàng là hoạt động không thể thiếu đối với các doanh nghiệp. Bên cạnh các phương thức trao đổi thông thường thông qua các kênh mạng xã hội, email, hotline, doanh nghiệp còn cần tiến hành thực hiện các chương trình có tác dụng gợi nhớ liên tục đến mình thông qua hệ thống thành viên, tích điểm và duy trì thông tin liên tục đối với khách hàng.

Tăng cường trải nghiệm cá nhân hoá

Nhu cầu được chăm sóc và hỗ trợ của khách hàng ngày một tăng cao. Việc thu thập, phân tích và sử dụng dữ liệu khách hàng đúng đắn giúp mang lại các thông tin hữu ích trong việc giúp khách hàng dễ dàng đưa ra quyết định mua hàng, nắm bắt thông tin và đoán biết được các khó khăn để kịp thời hỗ trợ khách hàng.

Đẩy mạnh kênh tương tác số

Cùng với xu hướng phát triển và tăng trưởng của ngành thương mại điện tử nói chung, ngành phân phối thuốc trực tiếp thông qua kênh số đang dần được hình thành tại các thị trường phát triển và Việt Nam cũng không nằm ngoài xu hướng này.

3. Xu hướng Đối thủ tạo sức ép nâng cao năng lực sản xuất, đổi mới tư duy và chuyển đổi số để cạnh tranh với các đối thủ truyền thống và phi truyền thống



Tăng cường đầu tư cho sản xuất, hướng đến các tiêu chuẩn sản xuất cao cấp (EU-GMP, Japan-GMP,...)

Điều 56, Luật đấu thầu 22/2023/QH15 ưu tiên đấu thầu thuốc sản xuất trong nước, tạo ra nhiều cơ hội để doanh nghiệp Dược nội địa. Xu hướng hiện nay các doanh nghiệp Dược đầu tư để dẫn đầu về hoạt động sản xuất, từ đó tạo cơ hội bán hàng trong kênh ETC.

- Nhiều nhà máy có thể mạnh sản phẩm ETC, thuốc Generics đã đầu tư dây chuyền đạt tiêu chuẩn EU-GMP hoặc tương đương.
- Cuối năm 2022 đã có 12 doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn EU-GMP hoặc tương đương, trong khi có 228 doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn WHO-GMP. Do đó, còn nhiều cơ hội để cân nhắc đầu tư dây chuyền EU-GMP tại Việt Nam



Đầu tư vào chuyển đổi số

Doanh nghiệp Dược tiên phong chuyển đổi số để tạo đà bứt phá, tăng mức độ cạnh tranh trên thị trường và nâng cao hiệu quả quản trị

- Đầu tư vào các hệ thống core lõi chuẩn tiêu chuẩn quốc tế SAP-ERP (DBD, OPC), Microsoft ERP (DHG) và hầu hết đầu tư vào các ứng dụng quản lý phân phối DMS
- Một số doanh nghiệp Dược có vốn đầu tư nước ngoài đầu tư các hệ thống quản lý, điều hành sản xuất MES/MOM (Oishii Pharma)



Đầu tư nghiên cứu sản phẩm và chuyển giao công nghệ

Dưới quy định, chính sách nhà nước nhằm hỗ trợ phát triển dược phẩm phát minh và chuyển giao công nghệ, các doanh nghiệp dược đang đẩy mạnh đầu tư hoạt động chuyển giao công nghệ nhằm gia tăng cơ hội đấu thầu, nâng cao uy tín trong giới điều trị và tạo điều kiện thuận lợi cho xuất khẩu thông qua hợp tác với các đối tác nước ngoài (Nhật, Hàn,...). Thống kê năm 2022, có 85.7% doanh nghiệp Dược phẩm tăng chi cho nghiên cứu và phát triển (theo Vietnam Report)

4. Xu hướng mở rộng Hệ sinh thái được hình thành dựa trên khả năng kết nối mạnh mẽ dựa trên dữ liệu và kiểm soát thông tin đa chiều hiệu quả

Xu hướng	Diễn giải	Tác động đến doanh nghiệp Dược
Tối ưu hệ sinh thái trong ngành Dược	Về RnD, xu hướng phối hợp nghiên cứu và M&A là một lựa chọn đáng cân nhắc để tối ưu nguồn lực nghiên cứu của các bên cả về kiến thức, kết quả lẫn thiết bị và nhân lực	Cần có sự liên kết chặt chẽ với các tổ chức nghiên cứu Dược, chủ động phối hợp đầu tư hoặc mua lại các dự án khả thi và cho ra các biệt dược gốc đáng quý.
Mở rộng sang các hệ sinh thái khác	Về bán hàng, chia sẻ dữ liệu chủ động giữa công ty Dược và các chuỗi nhà thuốc giúp gia tăng hiệu quả trong việc tăng trưởng doanh số và dịch vụ khách hàng. Bảo hiểm nhân thọ và Bảo hiểm sức khỏe, mặc dù là các định chế tài chính, nhưng lại có sự liên hệ mật thiết với ngành Dược phẩm và y tế. Trong xu hướng cá nhân hóa Bảo hiểm đang phát triển rất nhanh, các loại thuốc tốt, giá cả hợp lý sẽ góp phần quan trọng vào việc giảm phí Bảo hiểm và các lợi ích đi kèm khác.	Các công ty Dược cần sẵn sàng hạ tầng CNTT và các kết nối cần thiết để kết nối với cơ sở dữ liệu của các chuỗi bán lẻ cũng như khả năng phân tích bán lẻ.



5. Cơ chế chính sách đặc thù trong ngành Dược có tác động tới hoạt động và quá trình chuyển đổi số tại Traphaco



**Bảo hộ sản xuất
trong nước**



**Thắt chặt Quản lý và kiểm tra
trong phân phối Dược**



**Quy định kiểm tra chặt chẽ
về hồ sơ sản xuất**



Dự thảo chiến lược phát triển ngành Dược đến năm 2030 tầm nhìn 2040 và Điều 56, Luật đấu thầu số 22/2023/QH15 đặt ra mục tiêu việc phát triển bền vững và ưu đãi sản xuất thuốc trong nước

Đây là cơ hội để các công ty Dược nội địa đầu tư vào nghiên cứu, chuyển giao công nghệ, phát triển các sản phẩm chất lượng cao để tận dụng các lợi thế về chính sách



Tần suất và phạm vi thanh kiểm tra các cơ sở phân phối thuốc, nhà thuốc cao hơn. Trong ngắn hạn đây là thách thức với các nhà thuốc truyền thống nhưng lại là cơ hội với các chuỗi nhà thuốc. Đây cũng là cơ hội để các công ty Dược tăng trưởng doanh thu cùng với các chuỗi nhà thuốc, nhưng cũng là thách thức để các công ty Dược tăng cường kiểm soát thông tin khách hàng nhà thuốc

Ngược lại, hạn chế phân phối đối với các doanh nghiệp nước ngoài là cơ hội cho doanh nghiệp trong nước tăng trưởng



Các Quy định pháp luật Việt Nam hiện chưa có các điều khoản hoặc hướng dẫn rõ ràng, cụ thể đối với hồ sơ lô điện tử hoặc các yêu cầu đối với phần mềm/giải pháp để xử lý hồ sơ lô điện tử. Tuy có ủng hộ nhưng chính sách và áp dụng thực tế lại chưa cởi mở với hồ sơ lô điện tử.

Trên thế giới hiện các phần mềm hồ sơ lô điện tử cho ngành Dược đang được sử dụng ngày càng nhiều. Các công ty Dược cần chuẩn hóa dữ liệu, chuẩn bị sẵn sàng các cơ sở hạ tầng IT cần thiết, sẵn sàng kết nối ngay khi điều kiện pháp lý cho phép

6. Xu hướng công nghệ nổi bật với các doanh nghiệp sản xuất phân phối nói chung và các doanh nghiệp trong ngành dược phẩm nói riêng



Cloud & An toàn thông tin



Dữ liệu lớn & Trí tuệ nhân tạo



Tự động hoá & Giám sát từ xa



Chuỗi khối (Blockchain)

Xu hướng

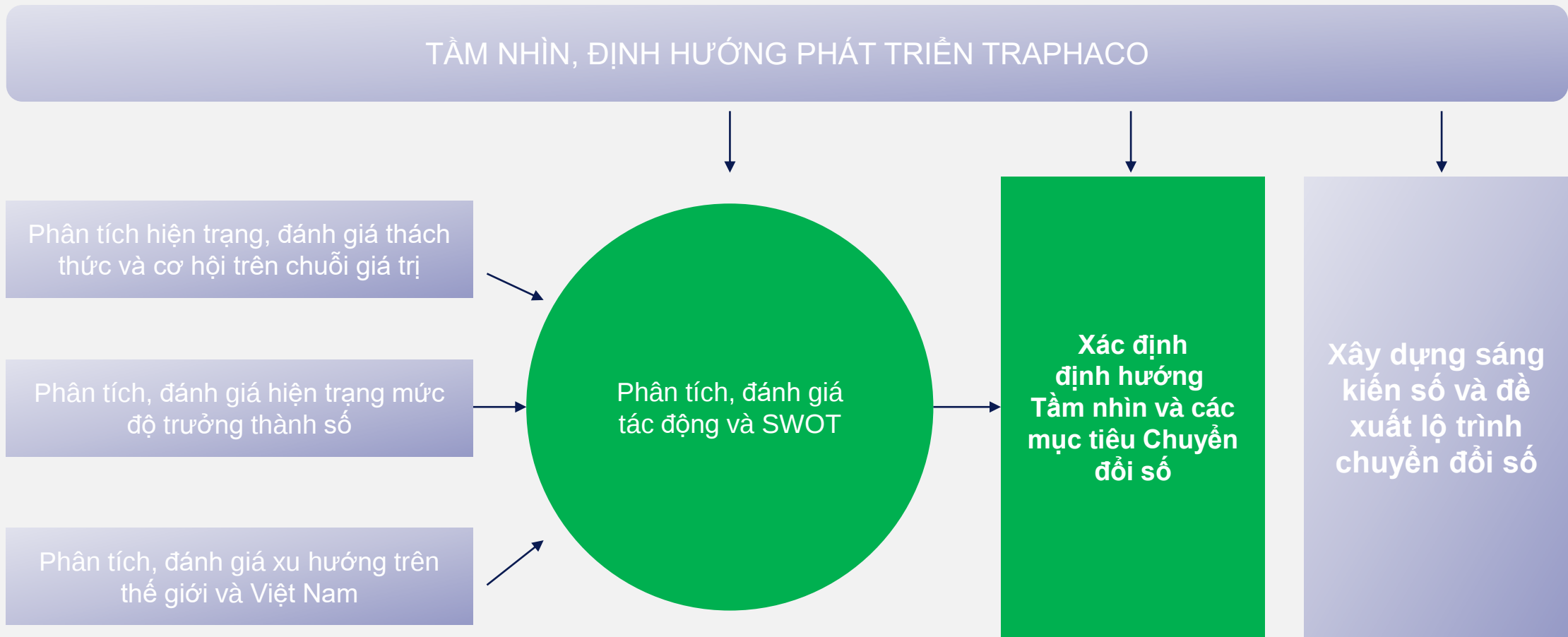
- Điện toán đám mây đem đến cho doanh nghiệp một nền tảng hạ tầng CNTT vững mạnh và linh hoạt
- Chủ động phòng thủ và khoanh vùng nguy cơ là xu hướng của an toàn thông tin trong việc đảm bảo an toàn thông tin cho doanh nghiệp
- Làm chủ nền tảng dữ liệu lớn là chìa khoá để thúc đẩy tối ưu hoá và thấu hiểu khách hàng, qua đó mang đến những trải nghiệm tốt nhất thúc đẩy sự trung thành của họ
- Trí tuệ nhân tạo là xu hướng công nghệ gắn liền với dữ liệu lớn, giúp khai thác tối đa giá trị dữ liệu mang lại
- IOT cho biết hiện trạng hoạt động của máy móc thiết bị, phương tiện theo thời gian thực đem đến khả năng tự động giám sát hoàn hảo
- Robotic là xu hướng được áp dụng hàng đầu trong tự động hoá sản xuất tại các nhà máy
- Truy xuất nguồn gốc là một trong những yêu cầu bắt buộc đối với các ngành nghề, đặc biệt là dược phẩm. Xu hướng sử dụng blockchain trong hoạt động này ngày càng trở nên phổ biến

Tác động đến Traphaco

- Tăng cường sự linh hoạt, sức mạnh của nền tảng hạ tầng CNTT
- Duy trì khả năng vận hành liên tục trong mọi hoàn cảnh
- Hạn chế tối thiểu các nguy cơ từ mất mát thông tin và các sự cố bảo mật
- Có đầy đủ thông tin đa chiều từ mọi góc độ: khách hàng, CBCNV, hoạt động vận hành, quản trị doanh nghiệp..
- Cho phép xây dựng các mô hình phân tích dữ liệu từ đơn giản đến phức tạp để đánh giá đúng thực tiễn dựa trên dữ liệu
- Cung cấp các gợi ý phù hợp
- Theo dõi tình trạng hoạt động của toàn bộ các máy móc thiết bị theo thời gian thực
- Tối đa hoá khả năng tự động trong các dây chuyền sản xuất
- Hạn chế sự can thiệp của con người trong các hoạt động sản xuất
- Kiểm soát tốt toàn bộ chuỗi cung ứng
- Đem đến sự tin tưởng của khách hàng thông qua sự minh bạch về thông tin.
- Chuỗi khối còn tạo tiền đề cho việc tham gia các hệ sinh thái cộng sinh khác

Phần 4 | Định hướng về bức tranh tương lai Chuyển đổi số tại Traphaco

Các bước tiếp cận xây dựng lộ trình Chuyển đổi số tại Traphaco



← Phạm vi báo cáo lần này → Báo cáo xây dựng lộ trình chuyển đổi số →

Chuyển đổi số là công việc phải làm để Traphaco hoạt động hiệu quả, duy trì vị thế, và từng bước tiệm cận những tiêu chuẩn cao hơn trong chuỗi giá trị

RỦI RO Từ Chậm chuyển đổi số

CƠ HỘI Từ Tiên phong chuyển đổi số

Hoạt động chính Traphaco

Kinh doanh

Sản xuất

Vận hành



Mất vị thế cạnh tranh, chậm linh hoạt hơn trong việc tiếp cận, nắm bắt thị trường so với các đối thủ đã thực hiện chuyển đổi số



Nguy cơ **giảm doanh thu**, do không đáp ứng kịp thời nhu cầu thường xuyên thay đổi của khách hàng



Tiếp tục **tồn tại các vấn đề nhức nhối**, gây khó khăn, **cản trở trong quá trình vận hành**



Không có quá trình tích lũy, chuẩn bị nội lực để tiệm cận tiêu chuẩn cao hơn trong chuỗi giá trị



Nguy cơ cao **gia tăng chi phí** do thiếu các hoạt động **kiểm soát, phân tích, phòng ngừa** kịp thời



Tăng vị thế cạnh tranh, tính linh hoạt trong sản xuất kinh doanh và xa hơn nữa là **minh bạch, dẫn dắt thị trường** nhờ thấu hiểu khách hàng dựa trên dữ liệu



Chuyển đổi số giúp **đảm bảo các mục tiêu** doanh thu và cơ hội **tạo thêm nguồn doanh thu mới**



Hỗ trợ người lao động tăng năng suất, giảm công việc thủ công, thúc đẩy **phát triển năng lực, tăng năng lực cạnh tranh và thu nhập**



Chuyển đổi số là một cấu phần không thể thiếu để **mở rộng, nâng cấp chuỗi giá trị** Traphaco



Tiết kiệm hoặc nâng cao hiệu quả chi phí nhờ các hoạt động kiểm soát, phân tích dựa trên dữ liệu

Phân tích SWOT cung cấp góc nhìn đa chiều về tiềm năng, cơ hội của Traphaco trong hành trình Chuyển đổi số đến năm 2030



Điểm mạnh (Strengths)

1. Lãnh đạo có quyết tâm và bảo trợ cho các hoạt động Chuyển đổi số
2. Đã ứng dụng phần mềm tại lĩnh vực kinh doanh (DMS), phân phối (TMS) mang lại nhiều kết quả tích cực
3. Nhân sự có tính tuân thủ cao



Điểm yếu (Weaknesses)

1. Các hệ thống thực hiện triển khai chưa đồng bộ, chưa có lộ trình tổng thể, chủ yếu xuất phát từ các yêu cầu của từng phòng ban
2. Đa số quy trình còn được thực hiện thủ công, chưa đảm bảo tính chính xác và toàn vẹn của dữ liệu
3. Các thông tin phục vụ hoạt động lập kế hoạch – quản lý điều hành còn rời rạc, chủ yếu được thực hiện dựa trên kinh nghiệm



Cơ hội (Opportunities)

1. Nâng cao năng lực thấu hiểu, tăng cường trải nghiệm trên mỗi khách hàng (OTC, ETC, người dùng cuối)
2. Triển khai nền tảng và hạ tầng tự động hóa, giúp tiêu chuẩn hóa các số liệu liên quan, nâng cao độ chính xác của các số liệu đo đạc, báo cáo
3. Thúc đẩy toàn bộ các quy trình trên môi trường số, nâng cao hiệu quả lao động của các đơn vị liên phòng ban, đối tác, khách hàng



Nguy cơ (Threats)

1. Chưa xây dựng đúng đầu bài cần thiết trong việc ứng dụng CNTT, thiếu tính liên kết với yêu cầu kinh doanh
2. Thiếu chuyên trách trong việc kiểm soát các dự án Chuyển đổi số tác động đến việc triển khai, gây tổn thất đến nguồn lực và tài chính
3. Nhận thức về chuyển đổi số và chậm thay đổi cách làm việc dẫn đến cản trở
4. Các quy trình công nghệ mới không được áp dụng triệt để do các yếu tố pháp lý
5. Mức độ phức tạp tích hợp hệ thống và yêu cầu về kiểm soát năng lực nhà thầu

Nhận định về hoạt động Chuyển đổi số Traphaco

Lĩnh vực kinh doanh

- Hệ thống DMS đang hỗ trợ tương đối tốt các hoạt động bán hàng, tuy nhiên còn một số những hạn chế cần khắc phục hoặc bổ sung
- Traphaco có cơ hội tăng doanh thu thông qua các hoạt động tăng cường trải nghiệm khách hàng, nhận diện thương hiệu số trên các kênh
- Đầu tư các ứng dụng hỗ trợ đội ngũ TDV trong bán hàng sẽ giúp tăng hiệu quả bán hàng.

Lĩnh vực sản xuất và cung ứng

- Chuyển đổi số hỗ trợ công tác lập kế hoạch hiệu quả
- Traphaco có cơ hội nâng cao hiệu quả nhờ số hóa, quản trị thông tin sản xuất kịp thời
- Đảm bảo luồng thông tin hàng hóa xuyên suốt, minh bạch, được chia sẻ trên toàn bộ chuỗi giá trị là yếu tố quan trọng giúp Traphaco đáp ứng tốt dịch vụ KH

Lĩnh vực quản trị vận hành & CNTT

- Chuẩn hóa và số hóa quy trình cần được ưu tiên thực hiện, làm tiền đề cho các hoạt động khác
- Traphaco hướng tới việc chuẩn hóa quy trình tích hợp, liên thông dữ liệu và sử dụng hiệu quả hỗ trợ công tác quản lý, điều hành
- Traphaco cần có kế hoạch nâng cấp hệ thống CNTT, đảm bảo đồng bộ và đáp ứng với lộ trình chuyển đổi số trong tương lai
- Phát triển đội ngũ nhân sự chuyển đổi số

Tốc độ và Số hóa Kết nối để thành công

... Kết hợp những ghi nhận về ưu tiên lớn nhất từ Ban điều hành Traphaco trong chuyển đổi số

- 1** Chuyển đổi số tạo đà mạnh mẽ để Traphaco hướng đến tầm nhìn trở thành Doanh nghiệp Dược phẩm có năng lực tiệm cận với thế giới từ nghiên cứu - sản xuất – kinh doanh phân phối
- 2** Chuyển đổi số hỗ trợ hoạt động bán hàng, quản lý bán hàng, gia tăng trải nghiệm khách hàng nhằm tăng doanh thu trên khách hàng OTC, phát triển mạnh kênh ETC
- 3** Chuyển đổi số hướng đến các hoạt động số hóa chuỗi cung ứng (quản lý sản xuất, kế hoạch, logistic, phân phối) và cải thiện hệ thống phân phối
- 4** Ban Điều hành quan tâm đến một số quick-win nhằm tạo động lực cho chuyển đổi số, tạo tâm lý tích cực cho toàn thể cán bộ nhân viên
- 5** Chương trình chuyển đổi số tạo động lực cho văn hóa đổi mới sáng tạo, thay đổi tư duy cách làm việc cũ, chấp nhận và linh hoạt quản trị sự thay đổi
- 6** Chương trình chuyển đổi số giúp quản lý dữ liệu, xây dựng kho tri thức nhằm hỗ trợ hoạt động nghiên cứu – hoạt động cốt lõi của doanh nghiệp Dược
- 7** Traphaco cần có một kiến trúc tổng thể với tầm nhìn dài hạn bao gồm các hệ thống core lõi tiêu chuẩn hoạt động ổn định và hệ thống các ứng dụng vệ tinh tích hợp phục vụ nhu cầu

Chuyển đổi số là một hành trình, hỗ trợ sự chuyển dịch mô hình kinh doanh và nâng cao năng lực vận hành của Traphaco trong hiện tại, tương lai và xa hơn nữa



Tầm nhìn chuyển đổi số của Traphaco tập trung vào 03 trụ cột phát triển và 02 yếu tố đòn bẩy chính

 Tầm nhìn Chuyển đổi số	Chuyển đổi số hỗ trợ và thúc đẩy quá trình kinh doanh, tối ưu phương thức hoạt động, nâng cao năng lực quản trị vận hành và thay đổi tư duy, tạo đà bứt phá		
 Trụ cột phát triển	A Công nghệ hỗ trợ thúc đẩy kinh doanh Cung cấp công cụ số giúp nâng cao năng lực bán hàng cho trình dược viên, khả năng thấu hiểu khách hàng dựa trên dữ liệu, và tìm kiếm cơ hội mở rộng mô hình bán hàng mới	B Tối ưu điều hành sản xuất, nghiên cứu, hướng tới tiêu chuẩn EU-GMP Quản lý thông tin, dữ liệu toàn diện trên môi trường số, nâng cao hiệu quả điều hành sản xuất hướng tới tiêu chuẩn EU-GMP	C Số hóa để nâng cao năng lực quản trị vận hành Văn phòng số không giấy tờ, quản trị dựa trên dữ liệu kết nối liên phòng ban
 Yếu tố đòn bẩy	Dữ liệu chuỗi giá trị Traphaco		
	D Hiện đại hóa nền tảng Công nghệ thông tin	E Thay đổi tư duy và phát triển năng lực số	

Để thực hiện thành công, Traphaco cần đặt các mục tiêu chuyển đổi số rõ ràng cho từng hoạt động sản xuất, kinh doanh theo các giai đoạn cụ thể

	Mục tiêu đến 2025	Tầm nhìn đến năm 2030
A Công nghệ hỗ trợ thúc đẩy kinh doanh	Hoạt động lập kế hoạch, quản lý, kiểm soát, ra quyết định kinh doanh được tối ưu hóa nhờ dữ liệu toàn vẹn. Hoạt động trải nghiệm khách hàng và nâng cao năng lực phân phối được hỗ trợ tối đa từ ứng dụng CNTT	Dẫn dắt thị trường, linh hoạt thích ứng thay đổi và có khả năng chủ động tìm kiếm, tiên phong ứng dụng các mô hình kinh doanh mới từ Chuyển đổi số
B Tối ưu điều hành sản xuất, nghiên cứu	Đáp ứng nhu cầu thông tin kịp thời, đầy đủ trong điều hành sản xuất và giảm giấy tờ thủ công. Kết nối thông tin liên phòng ban, đảm bảo thời gian, số lượng và chất lượng trong cung ứng	Tiệm cận các tiêu chuẩn sản xuất tiên tiến, minh bạch hóa thông tin sản xuất – cung ứng, có khả năng mở rộng, hình thành chuỗi cung ứng số với nhiều bên liên quan (đối tác đầu vào, phân phối, vận chuyển,...)
C Số hóa để nâng cao năng lực quản trị vận hành	Số hóa quy trình và cải thiện tương tác liên phòng ban, hướng tới xây dựng dữ liệu đồng nhất, toàn vẹn phục vụ công tác quản lý điều hành	Đa số quy trình được số hóa, tương tác trao đổi trên môi trường số và hầu hết các quyết định của doanh nghiệp đều được hỗ trợ bởi dữ liệu
D Hiện đại hóa nền tảng Công nghệ thông tin	Đổi mới, hiện đại hóa công nghệ thông tin	Hệ thống công nghệ thông tin linh hoạt, song hành cùng hoạt động kinh doanh
E Thay đổi dư duy và phát triển năng lực số	Cán bộ công nhân hiểu, sẵn sàng tham gia hoạt động đổi mới sáng tạo và có tâm lý tích cực với hoạt động chuyển đổi số	Văn hóa số là một phần của văn hóa doanh nghiệp. Cán bộ nhân viên chủ động phát triển các kỹ năng số, tạo ra các giá trị mới cho Traphaco

A. Phát triển kinh doanh phân phối: Nâng cao năng lực đội ngũ bán hàng, thấu hiểu khách hàng dựa trên dữ liệu và tìm kiếm mô hình bán hàng mới

Bài toán nghiệp vụ*	Hoạt động Chuyển đổi số chính	Lợi ích tiềm năng
Làm sao để nâng cao năng lực đội ngũ trình dược viên và hỗ trợ thông tin đầy đủ cho bán hàng	Quản lý đội ngũ bán hàng hiệu quả Ứng dụng số hỗ trợ đội ngũ trình dược viên bán hàng 1. Ứng dụng hỗ trợ trình dược viên (App bán hàng) - Hệ thống quản lý tri thức bán hàng (thông tin sản phẩm, kịch bản bán hàng, quy trình, kỹ năng bán hàng,...) (nghiên cứu tích hợp cùng e-learning đang triển khai) – Quick-win - Giám sát nội dung, chất lượng bán hàng – Quick-win - Gợi ý bán hàng, gợi ý chương trình KM, xem hàng tồn, lịch sử mua hàng của khách hàng,... 2. Ứng dụng quản lý, giám sát tiến độ giao hàng (TMS) – <i>đã thực hiện</i> – Quick-win	- Tăng doanh thu trên khách hàng nhờ thấu hiểu khách hàng dựa trên dữ liệu - Trình dược viên được hỗ trợ thông tin đầy đủ trong hoạt động bán hàng (thông tin khách hàng, CTKM, tồn kho, thông tin sản phẩm, gợi ý bán hàng,...), từ đó đẩy nhanh và thúc đẩy hiệu quả bán hàng - Nắm bắt xu hướng mới, tiên phong mở rộng kênh bán hàng (mở thêm kênh bán hàng hoặc tham gia vào các hệ sinh thái của các đối tác) và thúc đẩy nhận diện thương hiệu trên các nền tảng số
Làm sao có thể thấu hiểu khách hàng dựa trên dữ liệu, từ đó gia tăng hiệu quả chính sách bán hàng, chăm sóc khách hàng	3. Hợp đồng điện tử (khách hàng, đối tác, nội bộ) – Quick-win 4. Ứng dụng hỗ trợ hoạt động điều phối 5. Ứng dụng quản lý, tối ưu chương trình khuyến mại	Phát triển kinh doanh bền vững, tăng kết nối với khách hàng nhờ các chương trình thúc đẩy lòng trung thành của khách hàng
Làm sao chuyển đổi, tối ưu, cải tiến công tác điều phối và kiểm soát thông tin nhằm đảm bảo tiến độ giao hàng và cung ứng sản phẩm	Thấu hiểu, nâng cao trải nghiệm khách hàng Quản trị thông tin khách hàng và nâng cao trải nghiệm số 1. Hỗ trợ kênh OTC: CRM nhà thuốc – Quick-win 2. Hỗ trợ kênh ETC: Công cụ thu thập tự động, quản lý dữ liệu đấu thầu (Quick-win) và Ứng dụng e-Detailing kênh ETC 3. Tương tác số với khách hàng (ZaloOA, cổng thông tin) – <i>đã thực hiện</i> 4. Thanh toán không tiền mặt – <i>đã thực hiện</i> – Quick-win	- Tăng cường dịch vụ khách hàng, tăng doanh thu nhờ cam kết đáp ứng đúng, đủ thời gian giao hàng - Tối ưu hóa hoạt động kênh phân phối
Làm sao có thể tạo ra các mô hình kinh doanh mới, đột phá và mở rộng hệ sinh thái sản xuất kinh doanh của Traphaco	Hoạt động hướng đến người tiêu dùng cuối Chuyển đổi số trong các hoạt động cho người tiêu dùng cuối 1. Phát triển mô hình kinh doanh online 2. Tăng cường tiếp thị thương hiệu trên môi trường số 3. Chương trình khách hàng trung thành cho kênh nhà thuốc/ người dùng cuối + Kết hợp Gamification (nghiên cứu phát triển cùng ZaloOA)	Học hỏi từ các doanh nghiệp 

*Chi tiết các khó khăn, thách thức, bài toán nghiệp vụ được tổng hợp trong các tài liệu đính kèm

B. Tối ưu điều hành sản xuất và nghiên cứu: Quản lý thông tin, dữ liệu toàn diện trên môi trường số, nâng cao hiệu quả điều hành sản xuất

Bài toán nghiệp vụ*	Hoạt động Chuyển đổi số chính	Lợi ích tiềm năng
Làm sao có thể cập nhật thông tin kịp thời nhằm đáp ứng các công tác lập kế hoạch, quản lý điều hành và ra quyết định trong sản xuất Làm sao có thể kiểm soát hoạt động sản xuất tại từng công đoạn (điều phối SX, kiểm soát chất lượng, bảo trì, thiết bị, tồn kho...), hướng dữ liệu sản xuất tức thời, minh bạch, toàn vẹn, đồng bộ và được chia sẻ nhiều bộ phận Làm sao có thể nâng tầm công nghiên cứu, phát triển sản phẩm và lưu trữ, kế thừa tài sản tri thức của Traphaco cho tương lai	Chuyển đổi số quản lý, điều hành sản xuất Số hóa thông tin điều hành sản xuất - Số hóa quản lý thiết bị và quản lý hoạt động bảo trì bảo dưỡng - Quản lý thông tin trong sản xuất (MOM/MES), số hóa hồ sơ lô điện tử - Nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng Đầu tư nghiên cứu, phát triển sản phẩm Số hóa, hỗ trợ hoạt động nghiên cứu, phát triển sản phẩm - Giải pháp mô phỏng công thức và quản lý thông tin hoạt động nghiên cứu	- Theo dõi, phân tích hoạt động sản xuất theo thời gian thực, giúp quản trị hiệu quả chi phí sản xuất, kiểm soát chất lượng và có đề xuất cải tiến dựa trên dữ liệu - Dữ liệu minh bạch, đáp ứng các tiêu chuẩn cao nhất của nhà máy sản xuất Dược (Ví dụ: EU-GMP) - Kho tri thức, quản lý dữ liệu nghiên cứu là tài sản số quý báu, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra sản phẩm mới hoặc thúc đẩy các quá trình đưa sản phẩm mới vào thị trường hiệu quả
		Học hỏi từ các doanh nghiệp 

*Chi tiết các khó khăn, thách thức, bài toán nghiệp vụ được tổng hợp trong các tài liệu đính kèm

C. Nâng cao hiệu quả quản trị vận hành: Văn phòng số không giấy tờ, quản trị dựa trên dữ liệu kết nối liên phòng ban

Bài toán nghiệp vụ*

Làm sao giảm giấy tờ thủ công, số hóa quy trình hoạt động và tăng cường khả năng tương tác liên phòng ban trên môi trường số

Làm sao số hóa, hiện đại hóa công tác TCKT, tăng cường hiệu quả công tác kiểm soát ngân sách.

Làm sao xây dựng kho dữ liệu chung, đảm bảo toàn vẹn dữ liệu và hướng tới các báo cáo quản trị nâng cao, cung cấp thông tin đa chiều, tức thời hỗ trợ điều hành

Làm sao tăng cường công tác lập và giám sát thực hiện kế hoạch xuyên suốt từ kinh doanh – sản xuất – cung ứng.

*Chi tiết các khó khăn, thách thức, bài toán nghiệp vụ được tổng hợp trong các tài liệu đính kèm

Hoạt động Chuyển đổi số chính

Văn phòng số

1. Số hóa thông tin nội bộ, văn phòng không giấy tờ – **Quick-win**
 - Số hóa quy trình nội bộ phục vụ công tác quản trị vận hành
 - Quản lý dự án/công việc, cộng tác làm việc trên môi trường số
 - Chữ ký số và các tiện ích hành chính, văn phòng
 - Quản lý tài liệu

Cải thiện công tác TCKT, kiểm soát ngân sách

Quản trị thông tin tài chính của Tổng công ty và các đơn vị thành viên

1. Ứng dụng quản lý hóa đơn đầu vào – **Quick-win**
2. Lập kế hoạch và quản lý kế hoạch ngân sách
3. Nâng cấp/ đầu tư mới hệ thống ERP

Kiểm soát và tối ưu công tác lập, giám sát kế hoạch

1. Lập kế hoạch kinh doanh, phân phối - sản xuất – mua hàng dựa trên dữ liệu
2. Quản lý đối tác/ Mua sắm và quá trình mua hàng

Phát triển nguồn nhân lực trong Chuyển đổi số

Số hóa hoạt động nhân sự hành chính và hướng tới xây dựng văn hóa số tại Traphaco

1. Ứng dụng hỗ trợ tính lương, phân tích năng suất lao động
2. Thử nghiệm và mở rộng triển khai iHub

Lợi ích tiềm năng

- Giảm giấy tờ, quy trình thủ công và tăng cường hiệu quả tương tác, giám sát hoạt động liên phòng ban
- Quản trị hiệu quả tài chính và ngân sách
- Hỗ trợ việc ra quyết định thông qua dữ liệu và các báo cáo quản trị thông minh, đa chiều, theo thời gian thực
- Tạo tâm lý tích cực, thúc đẩy phong trào đổi mới sáng tạo trong công ty

Học hỏi từ các doanh nghiệp



Cần làm, xuất phát từ nhu cầu hiện tại của Traphaco

Cần nhắc xem xét, dựa trên phân tích xu hướng và kinh nghiệm thế giới

D. Hiện đại hóa nền tảng CNTT: Hướng đến mô hình dịch vụ, cung cấp các năng lực cốt lõi một cách linh hoạt, liên tục đổi mới phục vụ tương lai

NHIỆM VỤ	1. Nâng cấp và phát triển hệ thống thông tin hiện tại trở thành hệ thống thông tin hai tốc độ 2. Hệ thống thông tin đảm bảo hỗ trợ tốt cho lộ trình chuyển đổi số 3. Nâng cao năng lực công nghệ thông tin định hướng chuyển đổi sang mô hình công nghệ thông tin hướng dịch vụ			
NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN	Tạo ra môi trường số mới để hỗ trợ xây dựng văn hóa số	Đặt lợi ích cho sự phát triển của tổ chức lên hàng đầu	Tối đa việc tận dụng các dịch vụ điện toán đám mây	Các giải pháp công nghệ phải xuất phát từ nhu cầu thực tiễn kinh doanh
MỤC TIÊU	DỊCH VỤ Dịch vụ CNTT đa dạng và đổi mới phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh và làm tăng trải nghiệm người dùng	AN TOÀN THÔNG TIN Nền tảng và hạ tầng CNTT an toàn đảm bảo tin cậy	GIÁ TRỊ Đầu tư CNTT một cách thông minh làm tăng các giá trị đồng thời tối ưu được chi phí	LINH HOẠT Một hạ tầng CNTT linh hoạt, kết nối liên tục và đội ngũ có đầy đủ năng lực với các công cụ hiện đại
CHIẾN LƯỢC THỰC HIỆN	PHÁT TRIỂN CÁC NĂNG LỰC CỐT LÕI - Hiện đại hóa các dịch vụ công nghệ thông tin - Điện toán đám mây - Nền tảng dữ liệu lớn - Chia sẻ thông tin	BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN - Cyber Security - Chủ động phòng thủ - Cô lập vùng sự cố - Tăng cường nhận thức & sự hiểu biết	QUẢN TRỊ HỆ THỐNG THÔNG TIN - Chuẩn hóa mô hình quản trị hệ thống CNTT - Kinh nghiệm thực tiễn - Liên tục đổi mới	PHƯƠNG THỨC HOẠT ĐỘNG MỚI - Nâng cao năng lực đội ngũ - Sử dụng các công cụ hợp tác làm việc hiện đại - Thúc đẩy văn hóa số

E. Thay đổi dư duy và nâng cao năng lực số cần tập trung vào 4 yếu tố: đào tạo, truyền thông nội bộ, xây dựng đội ngũ và quản trị sự thay đổi

Trong tương lai, Traphaco cần chủ động ứng dụng công nghệ nhằm lập và thực hiện kế hoạch hiệu quả cho việc nâng cao năng lực của đội ngũ CNTT chuyên trách; đào tạo và trang bị kỹ năng số và kỹ năng mềm (khả năng phối hợp, giao tiếp, quản lý) cần thiết cho CBCNV, tuyển dụng bổ sung các tài năng số, nhằm tạo dựng đội ngũ nhân lực số tinh nhuệ.

Trong chuyển đổi số, đội ngũ lãnh đạo có vai trò dẫn dắt và hình mẫu trong tổ chức nhằm xây dựng tư duy, cách thức làm việc mới; nâng cao nhận thức chuyển đổi số; thúc đẩy đổi mới sáng tạo nội bộ; đặt khách hàng là trung tâm; coi mỗi CBCNV là hạt nhân trong môi trường làm việc đổi mới với cơ hội nghề nghiệp và phát triển bản thân rõ ràng.



Phần 5 | **Phụ lục các giải pháp triển khai nhanh**

Hệ thống quản lý tri thức (KMS)

Mô tả

Hệ thống quản lý kiến thức KMS là hệ thống CNTT lưu trữ và truy xuất kiến thức để cải thiện sự hiểu biết, cộng tác và liên kết quy trình trong nội bộ tổ chức/ phòng ban. Traphaco có thể sử dụng hệ thống KMS để lưu trữ và cho phép trình duyệt viên tra cứu, cập nhật thông tin về sản phẩm, kịch bản bán hàng, quy trình, các câu hỏi thường gặp,...nhằm giúp trình duyệt viên nâng cao kiến thức, tối ưu hiệu quả chào hàng.

Lợi ích đem lại

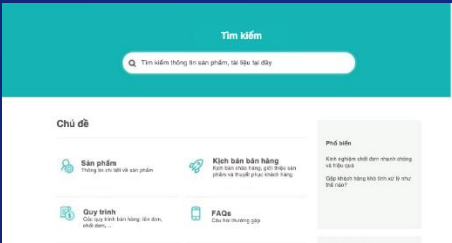
- Đảm bảo toàn bộ kiến thức, tài liệu được cập nhật và chia sẻ thống nhất, đồng bộ trên nền tảng duy nhất.
- Giúp nhân viên kinh doanh dễ dàng tra cứu thông tin sản phẩm, kịch bản sales, từ đó nâng cao tỉ lệ chốt đơn, gia tăng sự hài lòng khách hàng.
- Tiết kiệm thời gian, chi phí đào tạo nhân viên sales
- Khuyến khích việc chia sẻ kiến thức kinh nghiệm chung giữa các nhân viên.

Quy mô & phạm vi triển khai

- Áp dụng cho nhân viên kinh doanh, nhân viên chăm sóc khách hàng

Khái quát chức năng chính

- Tạo và quản lý tài liệu (thông tin giới thiệu, video sản phẩm, quy trình bán hàng, kịch bản bán hàng,...)
- Tìm kiếm tài liệu
- Phân quyền sử dụng cho từng đối tượng
- Thông báo tới người sử dụng khi tài liệu có sự thay đổi, cập nhật mới.



Titan Industries, Bangalore, Ấn Độ, là nhà sản xuất đồng hồ tích hợp lớn thứ năm trên thế giới
Đầu năm 2006, các nhà lãnh đạo của Titan đã xác định hai lĩnh vực có tiềm năng to lớn cho sự thành công liên tục của doanh nghiệp: quản lý tri thức và bán hàng.

Trước khi phát triển KMS, hầu hết các tài liệu nội bộ đều được lưu trữ và truy xuất thủ công, việc tìm kiếm thông tin, tài liệu gặp nhiều khó khăn. Titan đã triển khai KMS như một thành phần của SAP Netweaver là sự kết hợp của cổng thông tin, cộng đồng và tạp chí nội bộ với sự chú trọng vào chia sẻ kiến thức bán hàng.

Kết quả đạt được

- Tăng tốc hơn nữa khả năng đáp ứng khách hàng để cho phép hãng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ sáng tạo cho khách hàng của mình.
- Tiếp thị và bán hàng đã được cải thiện đáng kể.
- SAP Ấn Độ đã công nhận dự án này và trao giải thưởng SAP ACE 2007 cho Titan.

Ứng dụng hỗ trợ quản lý và huấn luyện đội ngũ bán hàng

Ghi nhận vấn đề/cơ hội tại Traphaco

Việc quản lý đội ngũ bán hàng hiện nay chưa có giải pháp tự động tổng hợp và kiểm soát kế hoạch và chất lượng thực hiện công việc của từng TDV. Ngoài ra, nhiều TDV cũng không nắm bắt hết các thông tin sản phẩm và chương trình bán hàng trong khi thao tác trên hệ thống DMS chưa thân thiện với TDV, ảnh hưởng đến chất lượng tư vấn cho khách hàng và doanh số bán hàng.

Mô tả sáng kiến

Số hóa công tác quản lý và huấn luyện đội ngũ bán hàng

Lợi ích đem lại

- Quản trị kế hoạch, chất lượng công việc và KPI của đội ngũ bán hàng theo thời gian thực
- Quản trị chủ động đưa ra các hành động điều chỉnh, hướng dẫn, đào tạo kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả bán hàng của TDV
- Cung cấp thông tin nhanh chóng về khách hàng, sản phẩm, chương trình, hỗ trợ TDV bán hàng
- Nâng cao năng lực bán hàng cho TDV

Quy mô & phạm vi triển khai

- Áp dụng với toàn bộ TDV và các cấp quản lý kinh doanh tại TRA HO & các chi nhánh

Khái quát chức năng chính

- Quản lý công việc (tác vụ cá nhân, giao việc & đánh giá, kế hoạch, KPI)
- Thư viện tri thức bán hàng (khách hàng, sản phẩm, chương trình, quy trình bán hàng)
- Quản lý huấn luyện (kế hoạch, giám sát hiệu quả huấn luyện)
- Báo cáo giám sát công việc



Sanofi Pasteur là đơn vị thành viên chuyên về vắc xin của tập đoàn Sanofi với 15.000 nhân viên và doanh thu 4,74 tỷ Euro.

Sanofi Pasteur gặp thách thức trong việc thúc đẩy doanh số do thiếu hệ thống quản lý toàn bộ hoạt động bán hàng tập trung và sự phân mảnh của dữ liệu kinh doanh (bán hàng/khách hàng/cơ hội kinh doanh). Do đó, công ty đã đầu tư số hóa hoạt động quản lý bán hàng nhằm gia tăng khả năng quản trị toàn diện và thúc đẩy doanh thu.

► Kết quả đạt được

- Tăng hiệu quả bán hàng và năng suất
- Dịch vụ khách hàng tốt hơn, nhất quán hơn
- Cải tiến quy trình bán hàng và hiểu rõ hơn về các vấn đề và quy trình bán hàng quan trọng

Hợp đồng điện tử

Mô tả

Giải pháp số “Hợp đồng điện tử (eContract)” là giải pháp giúp số hoá quy trình ký kết hợp đồng trong nội bộ Traphaco hoặc thực hiện việc ký kết hợp đồng với các đơn vị bên ngoài như đối tác, nhà thuốc mà không cần gặp mặt trực tiếp. Đồng thời, giải pháp giúp Traphaco tối ưu năng lực quản lý số lượng lớn 30.000 hợp đồng hiện tại và đảm bảo giá trị pháp lý, bảo mật và tiện dụng.

Lợi ích đem lại

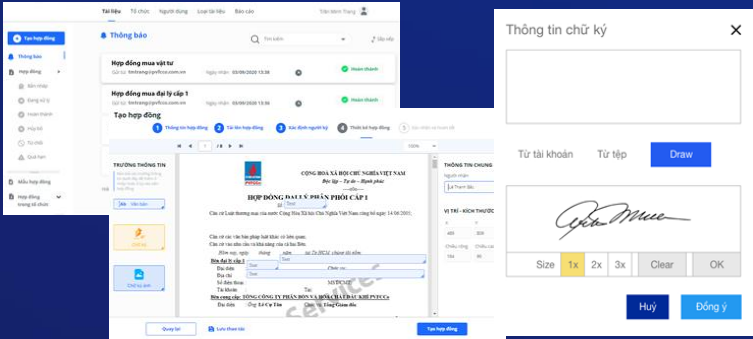
- Nâng cao hiệu suất ký kết hợp đồng với quy trình nhanh chóng, chính xác, minh bạch
- Dễ dàng truy cập dữ liệu, quản lý và theo dõi hết hạn hợp đồng, chất lượng pháp lý nhà thuốc
- Giúp cho lãnh đạo thực hiện ký kết hợp đồng tiện lợi và tốn ít thời gian do có thể thực hiện lúc mọi nơi, ký một lần cho cả lô hợp đồng

Quy mô & phạm vi triển khai

- Phạm vi triển khai: Tổng công ty

Khái quát chức năng chính

- Tạo lập, quản lý, lưu trữ và tìm kiếm hợp đồng
- Thiết kế, quản lý luồng ký giữa các bên liên quan đóng vai trò như người xem xét, ký duyệt
- Quản lý ký số, ký điện tử giữa các bên liên quan



Tập đoàn sản xuất thực phẩm đảm bảo kinh doanh không gián đoạn ứng dụng với ứng dụng Hợp đồng điện tử

Bối cảnh: Covid-19 gây ra ảnh hưởng mạnh mẽ cho các ngành sản xuất, công ty cần chuyển dịch mô hình làm việc từ offline sang online mà vẫn đảm bảo doanh thu và hiệu quả. Với quy mô 40 đơn vị gồm các chi nhánh, nhà máy, trang trại, kho vận và các công ty con, công ty liên kết trong và ngoài nước, doanh nghiệp sản xuất và chế biến sản phẩm sữa khó khăn trong ký hợp đồng với nhà cung cấp, đại lý,...khó ký được giấy tờ kiểm tra, kiểm kê hàng hóa, đối soát nội bộ với quy trình ký phức tạp nhiều cấp phê duyệt.

Kết quả

5 ngày → 1 ngày

Thời gian ký kết hợp đồng với khách hàng

Xử lý 1000 tài liệu/ tháng

được ký kết thành công hàng tháng trên nền tảng ký kết Hợp đồng điện tử

Cổng thu thập dữ liệu đấu thầu bệnh viện tự động

Ghi nhận vấn đề/cơ hội tại Traphaco

Phòng ETC hiện nay đang thu thập các dữ liệu đấu thầu và thông tin công bố về ngân sách y tế địa phương một cách thủ công, dẫn tới rủi ro bị bỏ sót thông tin hoặc phát hiện thông tin muộn ảnh hưởng tới cơ hội kinh doanh

Mô tả sáng kiến

Tự động thu thập dữ liệu đấu thầu và ngân sách mua sắm (trang web của cơ quan chức năng/bệnh viện công, cổng đấu thầu quốc gia) và thông báo, cập nhật thông tin kịp thời cho nhân sự kinh doanh ETC.

Lợi ích đem lại

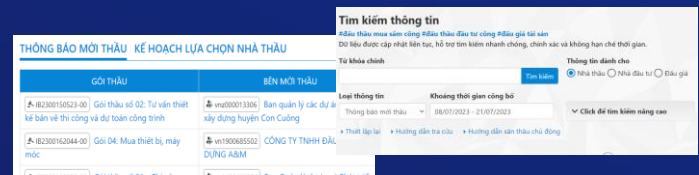
- Thu thập thông tin, dữ liệu về mua sắm, đấu thầu, ngân sách kịp thời để chủ động lập kế hoạch và sẵn thầu
- Thu thập dữ liệu về hành vi đấu thầu của đối thủ nhằm chủ động ứng phó
- Gia tăng khả năng tận dụng cơ hội kinh doanh tối đa trên kênh ETC

Quy mô & phạm vi triển khai

- Phòng ETC tại Traphaco HO

Khái quát chức năng chính

- Thu thập dữ liệu đấu thầu tự động (thông báo mời thầu, kết quả mở thầu, kết quả lựa chọn nhà thầu)
- Thu thập lịch sử đấu thầu đối thủ (dữ liệu trúng thầu, giá trị thầu đã trúng)
- Thông báo hỗ trợ cung cấp, tổng hợp thông tin đấu thầu tự động cho đội ngũ kinh doanh



Số hóa tương tác và ấn phẩm giới thiệu được phẩm dành cho đối tượng y bác sĩ (e-Detailing)

Ghi nhận vấn đề/cơ hội cho Traphaco

Traphaco định hướng đẩy mạnh phát triển kênh bệnh viện và phòng khám. Y bác sĩ có thời gian hạn hẹp nên việc tiếp xúc trực tiếp sẽ khó hiệu quả, do đó cần kết hợp tương tác số và số hóa nội dung giới thiệu về sản phẩm cho y bác sĩ để tăng hiệu quả tư vấn và thuyết phục về sản phẩm.

Mô tả sáng kiến

E-detailing giúp số hóa tương tác và xây dựng các bài thuyết trình về sản phẩm khi tiếp xúc với y bác sĩ, nhằm thuyết phục đối tác về tính hữu hiệu và ưu điểm vượt trội của sản phẩm, từ đó tăng số lượng toa kê.

Lợi ích đem lại

- Gia tăng chất lượng tương tác và khả năng nhớ sản phẩm của y bác sĩ với các nội dung phong phú, truy cập mọi lúc, mọi nơi
- Tiết kiệm thời gian cho cả đội ngũ bán hàng và y bác sĩ
- Gia tăng số lượng toa kê đối với sản phẩm tân dược
- Theo dõi các nội dung/chủ đề được quan tâm để chủ động thiết kế tài liệu thuyết trình

Quy mô & phạm vi triển khai

- Đội ngũ bán hàng kênh ETC, MKT, NCPT

Khái quát chức năng chính

- Quản lý tương tác số với bác sĩ (Tích hợp với CRM)
- Quản lý nội dung thuyết trình sản phẩm
- Báo cáo thống kê



Novo Nordisk Mexico (công ty dược hàng đầu thế giới thuốc trị bệnh tiểu đường) cần mở rộng phạm vi tiếp cận và cung cấp dịch vụ cho các y bác sĩ ở các địa điểm xa xôi về mặt địa lý ở Mexico, nơi họ không có đội ngũ bán hàng tại địa phương.

Mục tiêu là làm cho các sản phẩm điều trị bệnh tiểu đường và bệnh béo phì loại 2 được ưu tiên hàng đầu khi kê đơn tại bệnh viện/phòng khám với thông tin rõ ràng về đặc tính và ưu điểm vượt trội của sản phẩm.

Kết quả đạt được

86%

Y bác sĩ ưu chuộng tham gia lịch tư vấn sản phẩm trực tuyến với trình dược viên

96%

Y bác sĩ hài lòng với nội dung thuyết trình/thông tin được cung cấp

+40%

Gia tăng số lượng kê đơn các sản phẩm của Novo Nordisk

Xây dựng góc nhìn toàn diện 360° về khách hàng

Ghi nhận vấn đề/cơ hội tại Traphaco

Traphaco mới ứng dụng CRM cho tổ TVTT, chưa ứng dụng chức năng quản lý bán hàng và marketing. Trong tương lai, Traphaco có cơ hội nâng cao năng lực quản trị thông tin và phân tích dữ liệu khách hàng nhà thuốc và bệnh viện nhằm thấu hiểu, xây dựng chiến lược tiếp cận, chăm sóc, bán hàng phù hợp trên mọi điểm chạm với khách hàng.

Mô tả sáng kiến

Tập trung khai thác hiệu quả các chức năng hiện có của hệ thống CRM, đồng thời bổ sung các chức năng mới nhằm chuẩn hóa, số hóa về mặt quy trình quản lý bán hàng, quản lý marketing, chăm sóc khách hàng trên mọi điểm chạm, nhằm quản trị thông tin và trải nghiệm khách hàng hiệu quả và khai thác giá trị từ dữ liệu khách hàng.

Lợi ích đem lại

- Chuẩn hóa và hợp nhất dữ liệu về khách hàng OTC & ETC trên một nền tảng duy nhất
- Phân tích dữ liệu và phân tập khách hàng giúp thấu hiểu khách hàng nhằm chủ động bán hàng và chăm sóc
- Gia tăng khả năng quản trị bao quát và phối hợp liên phòng ban xuyên suốt hoạt động bán hàng, tiếp thị, dịch vụ khách hàng
- Hợp nhất trải nghiệm khách hàng đa kênh

Quy mô & phạm vi triển khai

- Áp dụng với đội ngũ bán hàng, MKT, tổ TVTT tại công ty mẹ

Khái quát chức năng chính

- Quản lý bán hàng (thông tin/hợp đồng-thanh toán/sản phẩm/đội ngũ bán hàng/cơ hội)
- Quản lý marketing đa kênh
- Chăm sóc khách hàng đa kênh (tổng đài/Facebook/Zalo OA/email)
- Báo cáo phân tích



Pfizer là công ty sản xuất dược phẩm và dược phẩm dựa trên nghiên cứu lớn nhất thế giới, có chi nhánh hiện diện tại Malaysia và Singapore để hỗ trợ hoạt động tiếp thị và bán hàng trong khu vực.

Pfizer cập nhật, đồng bộ và phân tích dữ liệu bán hàng để điều hành hoạt động bán hàng hàng ngày, quản trị KPI của đội ngũ bán hàng minh bạch, tự động hóa marketing và quản lý thông tin toàn diện 360° khách hàng hiệu quả nhằm chủ động tư vấn và duy trì quan hệ tích cực với đối tượng y bác sĩ tại các bệnh viện và phòng khám.

► Kết quả đạt được

+23%

Tỉ lệ chuyển đổi khách hàng BV/PK thành công

-16%

Giảm chi phí bán hàng (đi lại, tiếp xúc trực tiếp với y bác sĩ)

+35%

Hiệu quả tiếp thị với các nhóm y bác sĩ

+60%

Năng suất lao động của đội ngũ bán hàng

Tăng cường môi trường làm việc, cộng tác trên nền tảng số (Digital Office)

Mô tả

Số hóa các văn bản giấy lên hệ thống, số hóa quy trình các phòng ban, quản lý luồng công việc theo sơ đồ đã thiết kế, hỗ trợ phê duyệt trực tuyến. Đồng thời, giải pháp giúp theo dõi, kiểm soát tiến độ công việc và đề xuất các cải tiến hiệu quả trong việc thiết kế quy trình.

Lợi ích đem lại

- Các quy trình công việc được giao nhận, thực hiện, xử lý, phê duyệt ký số, giám sát và lưu trữ tập trung trên môi trường số
- Quản lý văn bản, quy trình, công việc tập trung trên cùng một nền tảng
- Các công tác hành chính – văn phòng được số hóa & quản trị tập trung
- Nâng cao khả năng cộng tác ảo

Quy mô & phạm vi triển khai

- Áp dụng với toàn bộ CBNV văn phòng từ công ty mẹ tới công ty con

Khái quát chức năng chính

- Quản lý số hóa, hệ thống hóa quy trình liên phòng ban
- Quản lý văn bản
- Quản lý công việc/tiến độ, giao việc tự động
- Tiện ích & các tác vụ hành chính – văn phòng
- Báo cáo



Takeda là công ty **top 15** về dược phẩm sinh học toàn cầu có trụ sở tại Nhật Bản, với gần **30 tỷ USD** doanh thu, **~50.000** nhân viên tại **80** quốc gia và khu vực.

Takeda xây dựng **môi trường làm việc số** với mức độ liên thông quy trình và dữ liệu cao nhất, nhằm hỗ trợ chính sách làm việc kết hợp tại văn phòng và tại nhà, thúc đẩy **đổi mới sáng tạo, học tập suốt đời**, cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa và **trao quyền** cho nhân viên.

► Kết quả đạt được

-10,2tr \$	-39k giờ
Chi phí tiết kiệm được/năm	Thời gian làm việc tiết kiệm/năm
+95%	+60%
Khả năng thu nhận kiên thức của nhân viên	Mức độ sẵn sàng của môi trường làm việc
+70%	-4%
Gia tăng hiệu suất làm việc của nhân viên	Tỉ lệ nhân sự rời bỏ

Quản lý hóa đơn đầu vào (Digital Accounting)

Mô tả

Số hóa quá trình quản lý hóa đơn đầu vào giúp tự động hóa các bước kiểm tra tính pháp lý của Hóa đơn, giảm rủi ro khi thanh tra kiểm tra và giảm các công tác nhập liệu thủ công nên phát sinh nhiều nguồn lực xử lý và phát sinh rủi ro sai sót dữ liệu. Ứng dụng giúp dễ dàng quản lý, lưu trữ hóa đơn và giảm 70% thời gian của Kế toán dành cho việc nhập liệu và xử lý hóa đơn

Lợi ích đem lại

- Số hóa quy trình thu thập, lưu trữ, trích xuất hóa đơn
- Toàn bộ quy trình xử lý hóa đơn được rút ngắn xuống còn 20s-30s
- 100% Hóa đơn và chữ ký số (HĐĐT) sẽ được kiểm tra đầy đủ tính pháp lý
- Dữ liệu hóa đơn được lưu trữ trên Cloud và được bảo mật qua nhiều lớp
- Giúp doanh nghiệp tối ưu nguồn lực và chi phí xử lý và lưu trữ hóa đơn

Khái quát chức năng chính

- Tự động thu thập, lưu trữ hóa đơn qua đa phương tiện
- Tự động trích xuất thông tin hóa đơn với độ chính xác >97%
- Tự động kiểm tra, xác thực tính pháp lý, hợp lệ của Hóa đơn
- Dễ dàng đối chiếu, xác nhận dữ liệu hóa đơn
- Dễ dàng tích hợp với các phần mềm kế toán/ERP của doanh nghiệp



Quy mô & phạm vi triển khai

- Áp dụng với toàn bộ CBNV văn phòng từ công ty mẹ tới công ty con



Ứng dụng được áp dụng cho hơn 600 cửa hàng FPT Shop, F. Studio và hơn 1000 cửa hàng thuộc chuỗi kinh doanh thuốc FPT Long Châu. Số lượng hóa đơn xử lý lên đến hơn 60.000 hóa đơn/ tháng.

Kết quả đạt được

-50%

chi phí lưu trữ và xử lý hóa đơn

+30%

Năng suất nhân sự của bộ phận kế toán

100%

Hóa đơn được kiểm tra và lưu trữ đầy đủ trên hệ thống

Cung cấp cho một phương thức thu thập hóa đơn hiện đại, thuận tiện và tức thời

Trân trọng!



Imagine. Innovate. Lead.