

**Phụ lục 1: Bộ chỉ số đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số  
dành cho doanh nghiệp nhỏ và vừa**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BTTTT ngày tháng năm 2023  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**I. GIỚI THIỆU CHUNG**

**1. Bộ chỉ số**

“Bộ chỉ số đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số dành cho doanh nghiệp nhỏ và vừa” là một bộ các tiêu chí chung, hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa đánh giá toàn diện mức độ chuyển đổi số theo 07 trụ cột (khía cạnh) chính gồm:

STT	Trụ cột	Nội dung đánh giá
1	Định hướng chiến lược	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nhận thức của lãnh đạo đối với lợi ích và xu hướng chuyển đổi số đến hoạt động của doanh nghiệp.</li><li>- Mức độ tích hợp giải pháp chuyển đổi số vào chiến lược chung của doanh nghiệp.</li></ul>
2	Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mức độ áp dụng giải pháp chuyển đổi số vào tiếp thị, phân phối, bán hàng để nâng cao trải nghiệm khách hàng.</li><li>- Mức độ áp dụng giải pháp phân tích dữ liệu để đo lường và dự báo hiệu quả hoạt động kinh doanh.</li></ul>
3	Chuỗi cung ứng	<ul style="list-style-type: none"><li>- Khả năng áp dụng giải pháp chuyển đổi số để kết nối với nhu cầu của khách hàng và với các nhà cung cấp của doanh nghiệp;</li><li>- Mức độ áp dụng giải pháp chuyển đổi số vào các quy trình và hoạt động kinh doanh cốt lõi.</li></ul>
4	Hệ thống thông tin và quản trị dữ liệu	<ul style="list-style-type: none"><li>- Năng lực và khả năng tích hợp của hệ thống thông tin với các hệ thống khác để nâng cấp.</li><li>- Khả năng cập nhật các giải pháp chuyển đổi số mới trên thị trường.</li><li>- Các quy trình, chính sách về quản trị dữ liệu.</li></ul>
5	Quản lý rủi ro và an toàn thông tin mạng	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nhận thức về các rủi ro khi áp dụng các giải pháp chuyển đổi số.</li><li>- Mức độ áp dụng giải pháp phân tích dữ liệu và các giải pháp khác để đánh giá các rủi ro trong doanh nghiệp bao gồm cả rủi ro về an toàn thông tin mạng.</li></ul>

STT	Trụ cột	Nội dung đánh giá
6	Nghiệp vụ quản lý tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý và nhân sự	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ áp dụng giải pháp chuyển đổi số trong các nghiệp vụ quản lý, tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý, nhân sự.</li> <li>- Khả năng hỗ trợ của bộ phận tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý trong thực hiện chuyển đổi số cho doanh nghiệp.</li> </ul>
7	Con người và tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ linh hoạt của doanh nghiệp phản hồi lại với các thay đổi trong môi trường kinh doanh;</li> <li>- Năng lực của các nhân sự trong doanh nghiệp để thực hiện chuyển đổi số;</li> <li>- Mức độ áp dụng giải pháp chuyển đổi số để kết nối giữa các phòng ban trong doanh nghiệp.</li> </ul>

## 2. Đối tượng và mục đích áp dụng

Đối tượng tham gia đánh giá: lãnh đạo các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Mục đích:

- Giúp tự đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số của doanh nghiệp mình.
- Xem xét đề xuất các chính sách hỗ trợ phù hợp với năng lực tiếp nhận của doanh nghiệp nhỏ và vừa theo quy định tại Điều 11, Nghị định số 80/2021/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa.

## 3. Thang đo xếp hạng

Dựa vào phản hồi của người tham gia đánh giá, mức độ sẵn sàng chuyển đổi số của doanh nghiệp nhỏ và vừa được cụ thể hóa theo các cấp độ như sau:

- **Cơ bản:** Doanh nghiệp chưa ban hành mục tiêu cụ thể về chuyển đổi số, chưa triển khai bất kỳ giải pháp chuyển đổi số nào hoặc có thể đã thực hiện các giải pháp cơ bản số hóa một vài quy trình nội bộ hoặc một vài sản phẩm và dịch vụ.

- **Đang phát triển:** Mục tiêu chuyển đổi số của doanh nghiệp đã được xây dựng và ban hành. Bên cạnh đó, một số cá nhân/ bộ phận quản lý trong doanh nghiệp đã nhận thức được vai trò chuyển đổi số.

- **Phát triển:** Chuyển đổi số là một phần không thể thiếu trong chiến lược của doanh nghiệp. Các mục tiêu, nhiệm vụ, kế hoạch triển khai chuyển đổi số đã được hình thành, nhưng việc đo lường và quản lý công tác thực hiện vẫn còn nhiều thách thức, chưa thật sự hiệu quả.

- **Nâng cao:** Chuyển đổi số được tích hợp trong toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp, tuy nhiên việc mở rộng quy mô và triển khai thành công ở nhiều bộ phận vẫn còn gặp khó khăn.

- **Dẫn đầu:** Doanh nghiệp tiên phong trong lĩnh vực đổi mới, dẫn đầu về hoạt động chuyển đổi số của ngành và hướng tới trở thành doanh nghiệp số. Doanh nghiệp không ngừng đổi mới và phát triển thông qua việc nghiên cứu các mô hình kinh doanh và quản trị mới.

#### 4. Công thức tính điểm đánh giá mức độ sẵn sàng chuyển đổi số của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Điểm sẵn sàng của mỗi trụ cột bằng giá trị trung bình của tổng giá trị các điểm số thành phần tương ứng với câu trả lời thuộc trụ cột đó. Điểm sẵn sàng của doanh nghiệp được tính theo công thức sau đây:

$$R = \frac{A*a+B*b+C*c+D*d+E*e+F*f+G*g}{a+b+c+d+e+f+g}$$

Trong đó:

- R là mức độ sẵn sàng của toàn tổ chức
- A, B, ...G là điểm sẵn sàng của mỗi trụ cột
- a, b, ... g là trọng số của mỗi trụ cột (Trọng số sẽ được áp dụng trên Cổng thông tin dbi.gov.vn theo từng thời điểm khác nhau)

Điểm sẵn sàng của mỗi trụ cột	Trụ cột	Trọng số của mỗi trụ cột
A	Định hướng chiến lược	a
B	Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh	b
C	Chuỗi cung ứng	c
D	Hệ thống thông tin và quản trị dữ liệu	d
E	Quản lý rủi ro và an toàn thông tin mạng	e
F	Nghiệp vụ quản lý tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý và nhân sự	f
G	Con người và tổ chức	g
	<b>Tổng</b>	<b>100%</b>

## II. CHI TIẾT BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ SẴN SÀNG CHUYỂN ĐỔI SỐ CHO DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

### 1. Trụ cột Định hướng chiến lược

Trụ cột Định hướng chiến lược gồm 4 tiêu chí thành phần, cụ thể:

#### ***1.1. Lãnh đạo doanh nghiệp có hiểu biết về các xu thế, giải pháp chuyển đổi số trong lĩnh vực mà doanh nghiệp đang hoạt động.***

- **Mức 1:** Chưa từng tìm hiểu về các xu thế của chuyển đổi số.
- **Mức 2:** Đã tìm hiểu nhưng không quan tâm.
- **Mức 3:** Đã tìm hiểu sơ bộ và có quan tâm.
- **Mức 4:** Đã tìm hiểu nhiều và khá quan tâm, mong muốn áp dụng giải pháp chuyển đổi số trong hoạt động của doanh nghiệp.
- **Mức 5:** Đã tìm hiểu kỹ, rất quan tâm đến việc áp dụng giải pháp chuyển đổi số trong các hoạt động của doanh nghiệp.

#### ***1.2. Lãnh đạo doanh nghiệp đã đưa mục tiêu chuyển đổi số vào nhiệm vụ trọng tâm của doanh nghiệp.***

- **Mức 1:** Kế hoạch hoạt động trong vòng 02 năm của doanh nghiệp hoàn toàn không có nội dung về chuyển đổi số.
- **Mức 2:** Kế hoạch hoạt động trong vòng 02 năm của doanh nghiệp, giải pháp chuyển đổi số được định hướng áp dụng cho khoảng 30% các bộ phận bên trong doanh nghiệp.
- **Mức 3:** Kế hoạch hoạt động trong vòng 02 năm của doanh nghiệp, giải pháp chuyển đổi số được định hướng áp dụng cho khoảng 50% các bộ phận bên trong doanh nghiệp.
- **Mức 4:** Kế hoạch hoạt động trong vòng 02 năm của doanh nghiệp, giải pháp chuyển đổi số được định hướng áp dụng cho hơn 70% các bộ phận bên trong doanh nghiệp.
- **Mức 5:** Kế hoạch hoạt động trong vòng 02 năm của doanh nghiệp, giải pháp chuyển đổi số được định hướng áp dụng cho hơn 90% các bộ phận bên trong doanh nghiệp.

#### ***1.3. Doanh nghiệp có bố trí ngân sách cho các hoạt động đổi mới sáng tạo (ĐMST) hoặc các sáng kiến chuyển đổi số bên trong doanh nghiệp.***

- **Mức 1:** Chưa đầu tư khoản tiền nào cho hoạt động ĐMST hoặc các sáng kiến chuyển đổi số bên trong doanh nghiệp trong vòng 02 năm nay.

- **Mức 2:** Đã đầu tư khoảng 30% chi phí của quỹ đầu tư phát triển cho hoạt động ĐMST hoặc các sáng kiến chuyển đổi số bên trong doanh nghiệp trong vòng 02 năm nay.

- **Mức 3:** Đã đầu tư khoảng 50% chi phí của quỹ đầu tư phát triển cho hoạt động ĐMST hoặc các sáng kiến chuyển đổi số bên trong doanh nghiệp trong vòng 02 năm nay.

- **Mức 4:** Đã đầu tư khoảng 70% chi phí của quỹ đầu tư phát triển cho hoạt động ĐMST hoặc các sáng kiến chuyển đổi số bên trong doanh nghiệp trong vòng 02 năm nay.

- **Mức 5:** Đã đầu tư khoảng trên 90% chi phí của quỹ đầu tư phát triển cho hoạt động ĐMST hoặc các sáng kiến chuyển đổi số bên trong doanh nghiệp trong vòng 02 năm nay.

**1.4. Doanh nghiệp đã và đang áp dụng giải pháp chuyển đổi số và phân tích dữ liệu để hỗ trợ các quyết định mang tính chiến lược của doanh nghiệp như chuyển đổi mô hình kinh doanh, thay đổi sản phẩm dịch vụ, huy động vốn, tìm nhà đầu tư chiến lược.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng.

- **Mức 2:** Khoảng 30% các quyết định mang tính chiến lược của doanh nghiệp được hỗ trợ bởi giải pháp chuyển đổi số và phân tích dữ liệu.

- **Mức 3:** Khoảng 50% các quyết định mang tính chiến lược của doanh nghiệp được hỗ trợ bởi giải pháp chuyển đổi số và phân tích dữ liệu.

- **Mức 4:** Khoảng 70% các quyết định mang tính chiến lược của doanh nghiệp được hỗ trợ bởi giải pháp chuyển đổi số và phân tích dữ liệu.

- **Mức 5:** Khoảng trên 90% các quyết định mang tính chiến lược của doanh nghiệp được hỗ trợ bởi giải pháp chuyển đổi số và phân tích dữ liệu.

## **2. Trụ cột Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh**

Trụ cột Trải nghiệm khách hàng và bán hàng đa kênh có 5 tiêu chí thành phần, cụ thể:

**2.1. Doanh nghiệp đã và đang áp dụng các giải pháp chuyển đổi số hỗ trợ quá trình tiếp thị, phân phối, bán hàng để nâng cao trải nghiệm khách hàng, tạo ra lợi thế cạnh tranh trên thị trường.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào trong quá trình tiếp thị, phân phối, bán hàng sản phẩm, dịch vụ ra thị trường.

- **Mức 2:** Chỉ sử dụng website của doanh nghiệp và các phương pháp quảng cáo thông qua website để giới thiệu và cung cấp sản phẩm, dịch vụ ra thị trường.

- **Mức 3:** Sử dụng một số giải pháp chuyển đổi số có sẵn trên thị trường (qua kênh mạng xã hội, kênh thương mại điện tử) để giới thiệu và cung cấp sản phẩm, dịch vụ ra thị trường.

- **Mức 4:** Có đầu tư và áp dụng một số giải pháp chuyển đổi số có khả năng liên thông các dữ liệu bán hàng đa kênh, hỗ trợ quá trình giới thiệu và cung cấp sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp ra thị trường.

- **Mức 5:** Có đầu tư và áp dụng các giải pháp chuyển đổi số, ngoài khả năng liên thông các dữ liệu bán hàng đa kênh, còn có thể giúp doanh nghiệp tiếp nhận - tư vấn bán hàng - xử lý đơn hàng một cách tự động.

**2.2. Doanh nghiệp đã và đang áp dụng các giải pháp chuyển đổi số để tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng, tạo ra dịch vụ khách hàng khác biệt và tăng cường trải nghiệm khách hàng.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào cho mục tiêu tăng cường trải nghiệm khách hàng.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**2.3. Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) của doanh nghiệp có khả năng kết nối với các hệ thống khác để nâng cấp bổ sung thêm các chức năng khi cần.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa sử dụng phần mềm CRM trong hoạt động.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**2.4. Doanh nghiệp áp dụng giải pháp chuyển đổi số để phân tích dữ liệu, đo lường kết quả hoạt động tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ việc đo lường kết quả hoạt động tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**2.5. Doanh nghiệp áp dụng giải pháp chuyển đổi số để phân tích và dự báo kết quả bán hàng, từ đó làm căn cứ điều chỉnh phương pháp tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ việc đánh giá hoạt động kinh doanh và dự báo kết quả bán hàng.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**3. Trụ cột Chuỗi cung ứng**

Trụ cột Chuỗi cung ứng có 7 tiêu chí thành phần, cụ thể:

**3.1. Doanh nghiệp đã và đang sử dụng giải pháp chuyển đổi số để đánh giá hoạt động kinh doanh và dự báo kết quả bán hàng.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có phần mềm tự động nào hỗ trợ đánh giá hoạt động kinh doanh và dự báo kết quả bán hàng.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**3.2. Doanh nghiệp áp dụng giải pháp chuyển đổi số để hỗ trợ quá trình quản lý chuỗi cung ứng bao gồm dự báo nhu cầu thị trường, nguồn cung tại chỗ của doanh nghiệp và nguồn cung của các nhà cung cấp nguyên vật liệu.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có giải pháp chuyển đổi số nào để hỗ trợ quá trình quản lý chuỗi cung ứng bao gồm dự báo nhu cầu thị trường, nguồn cung tại chỗ của doanh nghiệp và nguồn cung của các nhà cung cấp nguyên vật liệu.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**3.3. Doanh nghiệp đã và đang áp dụng giải pháp chuyển đổi số để xây dựng kế hoạch ngân sách đồng bộ với kế hoạch kinh doanh và quản lý thực hiện kế hoạch.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ việc xây dựng kế hoạch ngân sách cho hoạt động sản xuất kinh doanh và theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**3.4. Doanh nghiệp có áp dụng giải pháp chuyển đổi số hỗ trợ quy trình vận hành chuỗi cung ứng của doanh nghiệp một cách linh hoạt, kịp thời với các biến động của thị trường.**



- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ quy trình vận hành chuỗi cung ứng của doanh nghiệp một cách linh hoạt, kịp thời với các biến động của thị trường.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

### ***3.5. Doanh nghiệp có áp dụng giải pháp chuyển đổi số hỗ trợ quá trình vận hành sản xuất bên trong doanh nghiệp được tự động hóa ở mức độ cao.***

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào để hỗ trợ việc tự động hóa quá trình vận hành sản xuất sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

### ***3.6. Doanh nghiệp áp dụng giải pháp chuyển đổi số vào quá trình quản lý hàng tồn kho đạt mức tự động hóa cao, hiệu quả đáp ứng nhanh hoạt động sản xuất kinh doanh và giúp giảm lãng phí chi phí hoạt động cho doanh nghiệp.***

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào vào việc tự động hóa quá trình quản lý hàng tồn kho.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu (đạt mức tự động hóa cao, hiệu quả đáp ứng nhanh hoạt động sản xuất kinh doanh và giúp giảm lãng phí chi phí hoạt động cho doanh nghiệp).

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**3.7. Giải pháp chuyển đổi số có khả năng phân tích dữ liệu liên quan đến mua sắm, sản xuất, bán hàng để xác định các vấn đề phát sinh và giúp doanh nghiệp đưa ra các kế hoạch hành động phù hợp dựa trên dữ liệu đã được phân tích.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào để hỗ trợ việc thu thập, phân tích dữ liệu và phát hiện các vấn đề phát sinh trong quá trình quản lý chuỗi cung ứng và hàng tồn kho của doanh nghiệp.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**4. Trụ cột Nghiệp vụ quản lý tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý và nhân sự**

Trụ cột Nghiệp vụ quản lý tài chính, kế toán, kế hoạch, pháp lý và nhân sự có 3 tiêu chí thành phần, cụ thể:

**4.1. Giải pháp chuyển đổi số mà doanh nghiệp đang áp dụng có khả năng đo lường, đánh giá và phân tích về mặt chi phí và lợi nhuận để đưa ra các đề xuất tối ưu về mặt kinh tế cho các quyết định kinh doanh của doanh nghiệp.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào để hỗ trợ việc đo lường, đánh giá và phân tích về mặt chi phí và lợi nhuận để đưa ra các đề xuất tối ưu về mặt kinh tế cho các quyết định kinh doanh của doanh nghiệp.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**4.2. Giải pháp chuyển đổi số có khả năng hỗ trợ việc quản trị các nghiệp vụ về nhân sự một cách tự động, kịp thời, hiệu quả và khách quan, đạt sự hài lòng của đội ngũ nhân sự ở các bộ phận liên quan.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ việc quản trị các nghiệp vụ về nhân sự một cách tự động, kịp thời, hiệu quả và khách quan, đạt sự hài lòng của đội ngũ nhân sự ở các bộ phận liên quan.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**4.3. Giải pháp chuyển đổi số cung cấp đủ thông tin giúp doanh nghiệp chủ động nhận diện được các rủi ro và đánh giá được các mức độ ảnh hưởng của chúng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ việc cung cấp đủ thông tin giúp doanh nghiệp chủ động nhận diện được các rủi ro và đánh giá được các mức độ ảnh hưởng của chúng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

## **5. Trụ cột Hệ thống thông tin và quản trị dữ liệu**

Trụ cột Hệ thống thông tin và quản trị dữ liệu có 5 tiêu chí thành phần, cụ thể:

**5.1. Giải pháp chuyển đổi số có khả năng tự động cập nhật các giải pháp công nghệ mới nhất từ các nhà cung cấp trên thị trường, giúp doanh nghiệp chủ động nghiên cứu các xu hướng công nghệ mới nổi.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng giải pháp chuyển đổi số nào hỗ trợ việc tự động cập nhật các giải pháp công nghệ mới nhất từ các nhà cung cấp trên thị trường, giúp doanh nghiệp chủ động nghiên cứu các xu hướng công nghệ mới nổi.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**5.2. Việc áp dụng các công nghệ số mới nổi (điện toán đám mây, công nghệ di động, trí tuệ nhân tạo, học máy và dữ liệu lớn...) giúp doanh nghiệp giảm thiểu chi phí và cải thiện hiệu quả hoạt động quản lý sản xuất kinh doanh.**

- **Mức 1:** Chưa áp dụng công nghệ số mới nổi (điện toán đám mây, công nghệ di động, trí tuệ nhân tạo, học máy và dữ liệu lớn...) giúp doanh nghiệp giảm thiểu chi phí và cải thiện hiệu quả hoạt động quản lý sản xuất kinh doanh.

- **Mức 2:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 30% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 3:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 50% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 4:** Đã áp dụng, nhưng chỉ đạt yêu cầu khoảng 70% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

- **Mức 5:** Đã áp dụng, đạt yêu cầu trên 90% so với kỳ vọng hoặc mục tiêu.

**5.3. Các giải pháp chuyển đổi số hiện tại mà doanh nghiệp đang áp dụng có khả năng tích hợp với các giải pháp mới một cách thuận lợi, dễ dàng mà không phải đầu tư lại từ đầu.**

- **Mức 1:** Không có giải pháp chuyển đổi số hiện tại nào có khả năng tích hợp với các giải pháp công nghệ mới khác.

- **Mức 2:** Có khả năng tích hợp, nhưng mức độ tích hợp chỉ ở khoảng 30%.

- **Mức 3:** Có khả năng tích hợp, nhưng mức độ tích hợp chỉ ở khoảng 50%.

- **Mức 4:** Có khả năng tích hợp, nhưng mức độ tích hợp chỉ ở khoảng 70%.

- **Mức 5:** Có khả năng tích hợp, mức độ tích hợp có khả năng trên 90%.

**5.4. Doanh nghiệp đã sẵn sàng khả năng về mặt nguồn lực (nhân lực và tài chính) cho việc nâng cấp, đổi mới hệ thống thông tin và phần mềm khi cần thiết.**

- **Mức 1:** Hoàn toàn chưa chuẩn bị sẵn sàng khả năng.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**5.5. Doanh nghiệp đã có sẵn các chính sách và hệ thống quy trình vận hành của từng bộ phận nghiệp vụ để sẵn sàng cho quá trình chuyển đổi số.**

- **Mức 1:** Hoàn toàn chưa có sẵn chính sách và hệ thống quy trình vận hành của từng bộ phận nghiệp vụ để sẵn sàng cho quá trình chuyển đổi số.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**6. Trụ cột Quản lý rủi ro và an toàn thông tin mạng**

Trụ cột Quản lý rủi ro và an toàn thông tin mạng có 4 tiêu chí thành phần, cụ thể:

**6.1. Doanh nghiệp nhận thức rõ về các rủi ro trong quá trình chuyển đổi số, bao gồm rủi ro về quản lý dữ liệu và rủi ro về an toàn thông tin mạng.**

- **Mức 1:** Hoàn toàn chưa nhận thức rõ về các rủi ro trong quá trình chuyển đổi số, bao gồm rủi ro về quản lý dữ liệu và rủi ro về an toàn thông tin mạng.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**6.2. Giải pháp chuyển đổi số hỗ trợ việc quản lý hệ thống thông tin và phân tích dữ liệu bên trong doanh nghiệp có khả năng phát hiện sớm các rủi ro về quản lý thông tin và mạng dữ liệu, đánh giá và đưa ra giải pháp hướng dẫn doanh nghiệp phòng tránh các rủi ro.**

- **Mức 1:** Hoàn toàn chưa có giải pháp chuyển đổi số nào đáp ứng khả năng hỗ trợ việc quản lý hệ thống thông tin và phân tích dữ liệu bên trong doanh nghiệp có khả năng phát hiện sớm các rủi ro về quản lý thông tin và mạng dữ liệu, đánh giá và đưa ra giải pháp hướng dẫn doanh nghiệp phòng tránh các rủi ro.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**6.3. Các giải pháp chuyển đổi số về quản lý thông tin và an toàn thông tin mạng doanh nghiệp đang áp dụng có khả năng rà soát, đánh giá các rủi ro về an toàn hệ thống một cách định kỳ tự động và kịp thời đưa ra các cảnh báo khi phát hiện các bất thường về hệ thống thông tin.**

- **Mức 1:** Hoàn toàn chưa có giải pháp chuyển đổi số nào đáp ứng khả năng rà soát, đánh giá các rủi ro về an toàn hệ thống một cách định kỳ tự động và kịp thời đưa ra các cảnh báo khi phát hiện các bất thường về hệ thống thông tin.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**6.4. Các quy trình xử lý sự cố về công nghệ thông tin và an toàn thông tin mạng đang được áp dụng được đánh giá đạt hiệu quả về độ liên thông và an toàn.**

- **Mức 1:** Hoàn toàn chưa có quy trình xử lý sự cố về công nghệ thông tin và an toàn thông tin mạng nào đang được áp dụng, đáp ứng khả năng rà soát, đánh giá các rủi ro về an toàn hệ thống một cách định kỳ tự động và kịp thời đưa ra các cảnh báo khi phát hiện các bất thường về hệ thống thông tin.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

## **7. Trụ cột Con người và tổ chức**

Trụ cột Con người và tổ chức có 6 tiêu chí thành phần, cụ thể:

**7.1. Đội ngũ nhân sự tham gia vào quá trình chuyển đổi số có khả năng thích ứng với sự thay đổi một cách nhanh chóng và tích cực.**

- **Mức 1:** Đội ngũ nhân sự tham gia vào quá trình chuyển đổi số hoàn toàn chưa có khả năng thích ứng với sự thay đổi một cách nhanh chóng và tích cực.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**7.2. Cơ cấu tổ chức bên trong doanh nghiệp được bố trí có khả năng đáp ứng linh hoạt các sự thay đổi biến động bên trong lẫn bên ngoài của doanh nghiệp.**

- **Mức 1:** Cơ cấu tổ chức bên trong doanh nghiệp chưa được bố trí có khả năng đáp ứng linh hoạt các sự thay đổi biến động bên trong lẫn bên ngoài của doanh nghiệp.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**7.3. Đội ngũ nhân sự tham gia vào quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp đã đáp ứng đủ về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm về các hoạt động chuyển đổi số.**

- **Mức 1:** Đội ngũ nhân sự tham gia vào quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp chưa đáp ứng đủ về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm về các hoạt động chuyển đổi số.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**7.4. Doanh nghiệp đã có các chính sách hiệu quả về thu hút, tuyển dụng và sử dụng phát triển nhân sự công nghệ thông tin có năng lực gắn bó làm việc lâu dài với tổ chức.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có các chính sách hiệu quả về thu hút, tuyển dụng và sử dụng phát triển nhân sự công nghệ thông tin có năng lực gắn bó làm việc lâu dài với tổ chức.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**7.5. Doanh nghiệp có các chương trình/ công cụ đào tạo nội bộ hiệu quả hướng đến việc chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao kỹ năng, trình độ, kinh nghiệm cho đội ngũ phát triển nghề nghiệp chuyên môn.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có các chương trình/ công cụ đào tạo nội bộ hiệu quả hướng đến việc chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao kỹ năng, trình độ, kinh nghiệm cho đội ngũ phát triển nghề nghiệp chuyên môn.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.

**7.6. Hệ thống giải pháp chuyển đổi số doanh nghiệp có khả năng chia sẻ thông tin dữ liệu một cách liên thông và liên tục, kịp thời, hỗ trợ hiệu quả cho quá trình quản lý các hoạt động bên trong và bên ngoài của doanh nghiệp.**

- **Mức 1:** Doanh nghiệp chưa có hệ thống giải pháp chuyển đổi số doanh nghiệp có khả năng chia sẻ thông tin dữ liệu một cách liên thông và liên tục, kịp thời, hỗ trợ hiệu quả cho quá trình quản lý các hoạt động bên trong và bên ngoài của doanh nghiệp.

- **Mức 2:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 30%.

- **Mức 3:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 50%.

- **Mức 4:** Đã có, mức độ đáp ứng khoảng 70%.

- **Mức 5:** Đã có, mức độ đáp ứng trên 90%.