

**BÁO CÁO MÔ HÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ
LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI – DỊCH VỤ**

CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247



**Địa chỉ: Số 182, Khóm Đông Thịnh 8, Phường Mỹ Phước,
Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang**

TÓM TẮT

Sau khi áp dụng mô hình CDS mới, CTy CP Y Tế Tại Gia 247 đã đạt được nhiều kết quả tích cực trên nhiều phương diện. Về mặt quản trị, các quy trình nội bộ như quản lý nhân sự, phân công công việc và báo cáo đã được số hóa, giúp ban lãnh đạo điều hành nhanh chóng và hiệu quả hơn. Việc tự động hóa dữ liệu giúp giảm sai sót và nâng cao năng suất.

Trong lĩnh vực chuyên môn, chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cải thiện rõ rệt. Hệ thống hồ sơ bệnh án điện tử, đặt lịch khám trực tuyến và tư vấn từ xa đã rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng mức độ hài lòng. Các công cụ công nghệ hỗ trợ chẩn đoán giúp đội ngũ y tế phục vụ bệnh nhân chính xác và hiệu quả hơn.

CDS cũng giúp doanh nghiệp tối ưu chi phí vận hành như giảm giấy tờ, nhân lực thủ công và thời gian xử lý nghiệp vụ. Đồng thời, các dịch vụ y tế trực tuyến mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng ở nhiều địa phương, giúp doanh thu tăng trưởng ổn định.

Bên cạnh đó, quá trình CDS đã thúc đẩy tinh thần đổi mới trong toàn doanh nghiệp. Nhân viên được đào tạo kỹ năng số, chủ động sử dụng công nghệ trong công việc và thích ứng nhanh với sự thay đổi. Văn hóa làm việc hiện đại, linh hoạt và hiệu quả hơn đã hình thành rõ nét.

Tóm lại, mô hình CDS mới đã giúp CTy CP Y Tế Tại Gia 247 nâng cao hiệu quả hoạt động, mở rộng thị trường, tối ưu nguồn lực và tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong giai đoạn tiếp theo.

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	6
DANH MỤC BẢNG	7
DANH MỤC HÌNH	8
I. GIỚI THIỆU VỀ CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247	10
I.1. Lý do chọn lựa triển khai mô hình CDS	10
I.2. Khái quát tình hình hoạt động	11
I.3. Tầm nhìn	13
I.4. Sứ mệnh	13
I.5. Định hướng phát triển 2023 -2025	14
II. CÔNG TY CỔ PHẦN TM DV PHƯỢNG HOÀNG.....	15
II.1. Giới thiệu về công ty.....	15
II.2. Hồ sơ năng lực	16
II.3. Lý do chọn Cty CP TM DV Phượng Hoàng	26
III. TỔNG QUAN VỀ MÔ HÌNH CHIẾN LƯỢC CDS	27
III.1. Mục tiêu chiến lược	27
III.2. Tầm nhìn và sứ mệnh	29
III.3. Mô hình tổng quan CDS cho Công ty Y Tế Tại Gia 247	30
IV. MÔ HÌNH CDS TẠI CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247	32
IV.1. Bối cảnh CDS ngành Y tế.....	33
a) CDS trong quản lý dữ liệu y tế	34
b) Ứng dụng công nghệ trong chẩn đoán và điều trị.....	34
c) CDS trong quản lý hệ thống y tế	34
d) Thách thức và cơ hội	35
IV.2. Hiện trạng và cách tiếp cận.....	35
IV.3. Khung CDS.....	39
a) Tầm nhìn số hóa.....	39
b) Trụ cột chiến lược	40
c) Cơ sở hạ tầng công nghệ.....	41
d) Tổ chức và quản lý	41
e) Chỉ số đánh giá hiệu quả (KPI)	42
IV.4. Lộ trình và kế hoạch CDS.....	48
a. Thời gian triển khai.....	48
b. Lộ trình các giai đoạn CDS	48
IV.5. Hệ thống Phần Mềm Quản Lý Phòng Khám Đa Khoa 247	62
IV.6. Hệ thống Trang Thông Tin Điện Tử ytetaigia247.com	69

IV.7.	Ứng dụng HomeCare247	71
IV.8.	Nguồn lực và kỹ năng:.....	75
IV.8.	Minh hoạ các sản phẩm trong CDS	77
V.	ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CDS.....	84
V.1.	Hiệu suất kinh doanh	84
V.2.	Hiệu quả vận hành hệ thống	85
V.3.	Tính bền vững và khả năng thích ứng	86
V.4.	Đánh giá kết quả khảo sát sau khi triển khai CDS.....	90
V.5	Tổ chức đoàn chuyên gia CDS đánh giá tại Công ty Y Tế Tại Gia 247	111
VI.	KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT	116
VI.1.	Kết luận.....	116
VI.2.	Đề xuất	118
PHỤ LỤC I: PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ CDS TRƯỚC KHI ÁP DỤNG MÔ HÌNH CDS MỚI.....		120
PHỤ LỤC II: PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ CDS SAU KHI ÁP DỤNG MÔ HÌNH CDS MỚI		
169		
PHỤ LỤC III: BIÊN BẢN ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN MÔ HÌNH CDS CHO CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247.....		190

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa
CĐS	Chuyển đổi số
CTy CP	Công ty Cổ phần
YTĐT	Y tế điện tử
ERP	Enterprise Resource Planning (Hoạch định Nguồn lực Doanh nghiệp)
CRM	Customer Relationship Management (Quản lý Quan hệ Khách hàng)
DMS	Document Management System (Hệ thống Quản lý Tài liệu)
AI	Artificial Intelligence (Trí tuệ Nhân tạo)
IoT	Internet of Things (Internet vạn vật)
EHR	Electronic Health Record (Hồ sơ Sức khỏe Điện tử)
P.HRM	Human Resource Management (Quản lý Nhân sự & Tiền lương)
P.TMS	Transport Management System (Hệ thống Quản lý Vận tải)
P.WMS	Warehouse Management System (Hệ thống Quản lý Kho hàng)
POS	Point of Sale (Hệ thống Quản lý Bán hàng)
HIS	Hospital Information System (Hệ thống Thông tin Bệnh viện)
SSL	Secure Sockets Layer (Giao thức bảo mật)
TLS	Transport Layer Security (Bảo mật Tầng Truyền tải)
KPI	Key Performance Indicator (Chỉ số Hiệu suất Chính)
IPO	Initial Public Offering (Phát hành Cổ phiếu Lần đầu)

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Một số sản phẩm tiêu biểu Cty CP TM DV Phương Hoàng.....	17
Bảng 2. Khách hàng và dự án tiêu biểu của Cty Cổ Phần TM DV Phương Hoàng.....	22
Bảng 3. Cảm nhận – Chuẩn bị – Khởi hành – Cảm nhận dấu hiệu thay đổi	78
Bảng 4. Đánh giá Môi trường Doanh nghiệp.....	79
Bảng 5. Xây dựng Chiến lược Doanh nghiệp Số.....	80
Bảng 6. Thiết kế Lợi ích và Giải pháp CDS	81
Bảng 7. Thiết lập Lộ trình và Triển khai CDS	83
Bảng 8. Đo lường, Đánh giá Kết quả và Cải thiện	84
Bảng 9. Bảng đánh giá một số chỉ tiêu sau quá trình CDS tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247.....	87
Bảng 10. Bảng khảo sát điểm số của các trụ cột sau khi áp dụng mô hình CDS mới tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247	92
Bảng 11. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 1.....	97
Bảng 12. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 2	98
Bảng 13. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 3	101
Bảng 14. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 4	105
Bảng 15. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 5	108
Bảng 16. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 6	111

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. Lịch sử hình thành và phát triển Cty CP TM DV Phương Hoàng.....	16
Hình 2. Phần mềm P.HOSPITAL.....	18
Hình 3. Phần mềm POS 123	18
Hình 4. Phần mềm ERP cho các doanh nghiệp	19
Hình 5. Phần mềm EDS	19
Hình 6. Phần mềm P.RS quản lý hệ thống chuỗi siêu thị (lớn, vừa).....	20
Hình 7. Phần mềm quản lý kho bãi và sản xuất P.WMS.....	20
Hình 8. Phần mềm quản lý vận chuyển hàng hóa P.TMS	21
Hình 9. Phần mềm quản lý nhân viên thị trường.....	21
Hình 10. Phần mềm quản lý nhân sự và tiền lương P.HRM.....	22
Hình 11. Danh sách khách hàng tiêu biểu	22
Hình 12. Các công nghệ thường dùng của Cty CP TM DV Phương Hoàng	26
Hình 13. Ưu điểm của các giải pháp phần mềm.....	27
Hình 14. Tiện ích triển khai và bảo trì phần mềm	27
Hình 15. Mô hình CDS tổng quan tại Cty CP Y Tế Tại Gia 247.....	32
Hình 16. Hệ thống CDS 247	33
Hình 17. Lộ trình triển khai hệ thống CDS 247	33
Hình 18. Sơ đồ Quản trị vận hành hiện tại của Cty CP Y Tế Tại Gia 247	37
Hình 19. Phân tích hành trình khách hàng của Cty CP Y Tế Tại Gia 247	38
Hình 20. Quy trình khám bệnh của khách hàng	39
Hình 21. Lộ trình doanh nghiệp chuyển đổi hướng đến trạng thái “Sẵn sàng thích ứng tương lai”	43
Hình 22. Đối tượng khách hàng mục tiêu sử dụng hệ thống	44
Hình 23. Chân dung khách hàng khi tiếp cận hệ thống thông tin CDS	45
Hình 24. Ngôi nhà CDS đề xuất cho Cty CP Y Tế Tại Gia 247	46
Hình 25. Hệ thống công nghệ thông tin tương ứng với tình hình thực tế	47
Hình 26. Sơ đồ phòng ban phối hợp thực hiện khi triển khai CDS	48
Hình 27. Lộ trình CDS 8 bước	53
Hình 28. Lộ trình CDS đề xuất trong 1 năm.....	54
Hình 29. Tổ chức bộ máy thực thi kế hoạch CDS	56
Hình 30. Sơ đồ hệ thống mạng.....	59
Hình 31. Mô hình hạ tầng kỹ thuật đã triển khai tại Công ty 247	63
Hình 32. Các phân hệ chức năng chính của hệ thống CNTT	63
Hình 33. Quy trình nghiệp vụ của luồng dữ liệu của hệ thống CNTT	64
Hình 34. Hệ thống thông tin đánh giá, khảo sát chất lượng của khách hàng	64
Hình 35. Kế hoạch triển khai theo phân hệ chức năng của hệ thống	65
Hình 36. Lộ trình triển khai thực tế kế hoạch CDS.....	66
Hình 37. Trang Thông Tin Điện Tử ytetaigia247.com	70
Hình 38. Con đường chuyển đổi số của doanh nghiệp.....	77
Hình 39. Mức độ CDS trên 6 khía cạnh hiện tại của doanh nghiệp.....	92
Hình 40. Biểu đồ kết quả khảo sát dựa trên mức độ hài lòng của khách hàng	94
Hình 41. Biểu đồ kết quả khảo sát dựa trên mức độ hài lòng của khách hàng dựa trên điểm đánh giá	95
Hình 42. Đánh giá dịch vụ trên nền tảng Google Map và Apple, CHPlay	96
Hình 43. Hệ thống sơ đồ mạng của Cty CP Y Tế Tại Gia 247.....	100
Hình 44. Hệ thống dữ liệu được bảo mật SSL; tuân thủ chính sách xét duyệt ứng dụng HomeCare247 của Cty CP Y Tế Tại Gia 247	104
Hình 45. Quảng bá hình ảnh Công ty tại các buổi triển lãm.....	109

Hình 46. Hình ảnh quảng báo, xúc tiến thương mại của CTy CP Y Tế Tại Gia 247	109
Hình 47. Hồ sơ doanh nghiệp được tạo trên trang DBI	115
Hình 48. Kết quả đánh giá mức độ CDS đạt Mức 2 của Cty Y tế Tại Gia 247	116
Hình 49. Kết quả đánh giá chi tiết mức độ CDS của Cty CP Y tế Tại Gia 247	116

I. GIỚI THIỆU VỀ CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247

I.1. Lý do chọn lựa triển khai mô hình CDS

CDS đang trở thành xu hướng tất yếu trong mọi lĩnh vực, đặc biệt là ngành y tế, nơi mà việc số hóa quy trình giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa vận hành và tăng cường trải nghiệm của bệnh nhân. Đối với CTy CP Y Tế Tại Gia 247, việc triển khai mô hình CDS xuất phát từ các lý do sau:

1. Mức độ sẵn sàng CDS đang ở Mức 0

Từ kết quả đánh giá của phiếu khảo sát mức độ sẵn sàng CDS theo Quyết định số 1970/QĐ-BTTTT ngày 13/12/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông [1], thì CTy CP Y Tế Tại Gia 247 hiện đang ở Mức 0 về mức độ sẵn sàng CDS. Trong đó công ty đang gặp một số khó khăn chính như sau:

- Công ty chưa có hệ thống dữ liệu được số hóa đồng bộ trong quản lý y tế, từ hồ sơ bệnh nhân, đặt lịch hẹn, khám chữa bệnh cho đến thanh toán.
- Quy trình vận hành vẫn chủ yếu dựa trên phương thức thủ công, chưa áp dụng công nghệ hiện đại để nâng cao hiệu quả làm việc.
- Hệ thống dữ liệu chưa được phân tích và thiết kế một cách toàn diện, gây khó khăn trong việc truy xuất và quản lý thông tin bệnh nhân.

Đây là một trong những lý do quan trọng thúc đẩy Công ty cần nhanh chóng triển khai mô hình CDS để theo kịp xu hướng và cải thiện hiệu quả hoạt động.

2. Quyết tâm đổi mới của doanh nghiệp

Ban lãnh đạo CTy CP Y Tế Tại Gia 247 có tầm nhìn chiến lược, mong muốn và cam kết mạnh mẽ trong việc ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, hiện đại hóa hệ thống quản lý và tạo ra giá trị bền vững.

3. Nhu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ y tế

- Việc CDS sẽ giúp tối ưu quy trình khám chữa bệnh, từ đặt lịch hẹn trực tuyến, lưu trữ bệnh án điện tử đến thanh toán không tiền mặt.

- Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ y tế từ xa thông qua telemedicine, giúp bệnh nhân nhận được tư vấn y khoa nhanh chóng và tiện lợi.

4. Tối ưu hóa vận hành và giảm chi phí

- Số hóa quy trình giúp giảm thiểu sử dụng giấy tờ, tiết kiệm thời gian xử lý hồ sơ, tối ưu nguồn lực nhân sự.

- Hệ thống quản lý bệnh nhân, quản lý nhà thuốc và kho dược giúp kiểm soát chặt chẽ nguồn cung và tránh lãng phí.

5. Bảo mật và quản lý dữ liệu y tế hiệu quả hơn

- Ứng dụng công nghệ giúp lưu trữ, bảo mật dữ liệu bệnh nhân tốt hơn, đồng thời dễ dàng truy xuất thông tin khi cần thiết.

- Đáp ứng các tiêu chuẩn bảo mật trong lĩnh vực y tế, hạn chế rủi ro mất mát hoặc rò rỉ thông tin quan trọng.

6. Xu hướng và yêu cầu thị trường

- Nhu cầu của bệnh nhân ngày càng cao, đòi hỏi các dịch vụ y tế phải nhanh chóng, tiện lợi và hiện đại hơn.

- Cạnh tranh trong ngành y tế ngày càng khốc liệt, việc CDS giúp doanh nghiệp tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững.

Với những lý do trên, việc triển khai mô hình CDS không chỉ là một lựa chọn mà còn là một yêu cầu cấp thiết để CTy CP Y Tế Tại Gia 247 phát triển bền vững, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe hiện đại và nâng cao trải nghiệm bệnh nhân.

I.2. Khái quát tình hình hoạt động

- CTy CP Y Tế Tại Gia 247 thành lập năm 2021 với số vốn Điều lệ ban đầu 15 tỷ VNĐ, trụ sở chính đặt tại số 182 Khóm Đông Thịnh 8, Phường Mỹ Phước, Thành Phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang. Hoạt động chuyên môn chính về

mảng dịch vụ y tế tại gia, doanh thu năm đầu là 554.253.172 VNĐ.

- Đến năm 2022 tăng Vốn Điều lệ lên 50 tỷ VNĐ, phát triển thêm các chi nhánh ở Thành Phố Cao Lãnh, Thành Phố Phú Quốc, Thành Phố Hồ Chí Minh. Đồng thời, khai trương đưa vào hoạt động Phòng Khám Đa Khoa 247 với trang thiết bị hiện đại tối tân, Khu trung tâm chăm sóc người cao tuổi (Dưỡng đường), hệ thống Nhà Thuốc 247, Dịch vụ vận chuyển bệnh nhân, ...

- Đầu năm 2023 tăng vốn điều lệ lên 80 tỷ, mở thêm chi nhánh tại Thành phố Cần Thơ.

- Doanh thu Báo cáo Tài chính kiểm toán 2022 là 10.549.975.046 VNĐ, lợi nhuận sau thuế là 1.280.682.711 VNĐ. Nguồn thu từ khám chữa bệnh riêng lẻ, khám sức khỏe định kỳ cho nhân viên, công nhân của các công ty, nhà máy, xí nghiệp, ngân hàng, ... mua bán trang thiết bị y tế, máy móc chuyên ngành, thuốc và thực phẩm chức năng, vận chuyển bệnh nhân, vật tư, các dịch vụ tiện ích khác (cà phê, hoa hồng từ các dịch vụ y tế...).

- Phương thức tiếp cận khách hàng qua các chương trình khám bệnh miễn phí cho người dân và các tổ chức, tài trợ kit test, hỗ trợ nhân viên y tế trong mùa Covid, đồng hành cùng Hiệp hội Doanh Nghiệp, Hội Doanh Nhân Trẻ, Hội Liên Hiệp Phụ Nữ, ... trong các chương trình.

- Quảng bá hình ảnh bằng pano trên các tuyến đường, roadshow, website: ytetaigia247.com, facebook, zalo, các kênh thông tin truyền thống, ... Mô hình cà phê thân thiện tại các chi nhánh tạo điều kiện cho lực lượng y tế tiếp xúc, tư vấn gần cho bệnh nhân để hiểu rõ về bệnh lý hoàn cảnh (không tạo cảm giác lo sợ khi gặp Bác sĩ) hiệu quả cho việc chuẩn đoán và điều trị.

- Với trung tâm là Thành Phố Hồ Chí Minh sẽ tiếp nhận bệnh nhân ở các chi nhánh vệ tinh qua hệ thống trực tuyến/ trực tiếp, từ đó hỗ trợ đưa bệnh nhân đến các chuyên khoa ở thành phố Hồ Chí Minh để khám chữa bệnh qua chương trình đã liên kết.

- Sau đó đưa bệnh nhân về địa phương sẽ có lực lượng Y Tế Tại Gia 247 tại đó chăm sóc theo chỉ định của bác sĩ tuyến trên.

I.3. Tầm nhìn

- Y tế hiện đại là y tế có thể đáp ứng được tất cả mọi sự chuyển mình của cơ thể con người. Với nhịp sống hối hả như hiện nay thì việc đợi bệnh mới khám là một tư tưởng rất lạc hậu. Để có thể chủ động trong cuộc sống thì việc phòng bệnh và thăm khám bệnh định kỳ thường niên là cách chăm sóc sức khỏe thông minh nhất. Nắm bắt được xu thế đó, Cty CP Y Tế Tại Gia 247 đã cho ra đời những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, xét nghiệm tại nhà, chẩn đoán hình ảnh, khám Nội Ngoại Sản Nhi, khám sức khỏe định kỳ, ... Và với một mô hình rất khả thi như thế chúng tôi không dừng lại việc phát triển ở một địa điểm quê hương An Giang mà còn cấm cờ phát triển tung bay ở khắp mọi miền tổ quốc. Với tiêu chí sử dụng những công nghệ tối tân nhất kết hợp với đội ngũ chuyên môn trẻ - khoẻ - năng lực đầy nhiệt huyết công ty càng ngày càng chuyên mình vượt bậc.

- Với kế hoạch mỗi năm mở 2 chi nhánh tại 2 tỉnh thành khác nhau thì đến nay chúng tôi đã vượt chỉ tiêu mở được 3 chi nhánh trong quý cuối cùng của năm tài chính đầu tiên. Dù là thời điểm đại dịch hoành hành năm 2021 hay là sự suy thoái kinh tế của năm 2022 chúng tôi cũng đều đạt chỉ tiêu về doanh số.

I.4. Sứ mệnh

- Mặc dù được thành lập trong thời điểm đại dịch Covid-19 bùng phát mạnh mẽ, đó lại là cơ hội thuận lợi để phát triển dịch vụ y tế. Khi các cơ sở y tế công lập quá tải, dịch vụ y tế tư nhân như công ty có thể dễ dàng mở rộng thị phần. Thay vì tập trung vào việc nhanh chóng thu lợi nhuận từ xu hướng này, chúng tôi đã chọn con đường ưu tiên y tế thiện nguyện làm kim chỉ nam. Bên cạnh việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho cộng đồng, công ty luôn chủ động tham gia các chương trình thiện nguyện tại địa phương. Công ty đã trao tặng nhiều vật tư y tế thiết yếu và cử nhân sự chuyên môn hỗ trợ công tác phòng, chống dịch tại địa phương.

- Xung phong tham gia hỗ trợ chuyển bệnh, chuyển viện, sơ cấp cứu giúp giảm tải sự ách tắc của nền y tế công. Trong thời bình thường mới thực hiện thiết

lập cuộc sống mới sau dịch, chúng tôi tiến hành các chương trình thăm khám tri ân cho quý thầy cô tại các điểm trường của địa phương. Nhằm đảm bảo số lượng học sinh được đến trường với sức khỏe an toàn và lành mạnh. Công ty tiếp tục thực hiện các chương trình thăm khám cho hàng ngàn học sinh. Nhận thấy ngoài việc thăm khám miễn phí trực tiếp để góp phần giúp cho nền giáo dục của địa phương được nhiều hướng sáng hơn, công ty đã một lần nữa trao tặng hàng chục suất bảo hiểm học đường.

- Đối với xã hội ngoài những chương trình thăm khám cho người nghèo, người cao tuổi, phụ nữ nghèo, người có gia đình thuộc diện chính sách thương binh xã hội, công ty còn trao tặng những mái nhà với tinh thần đại đoàn kết giúp bà con không chỉ được an sinh mà còn được cả lạc nghiệp.

Tất cả những chương trình thiện nguyện công ty làm đều không mang màu sắc lợi nhuận và đó là sự thể hiện sứ mệnh cao quý mà CTy CP Y Tế Tại Gia 247 luôn phấn đấu. Có thể được cống hiến và góp phần cho an sinh xã hội, đó cũng là một nghĩa vụ thiêng liêng, sứ mệnh vĩ đại của công ty.

I.5. Định hướng phát triển 2023 -2025

- Quý II năm 2023, Công ty đã đưa vào vận hành ứng dụng Homecare 247 trên hệ điều hành Android và iOS. Phạm vi hoạt động phủ sóng toàn quốc. Mục tiêu là kết nối lực lượng Y Bác Sĩ ngoài giờ trực tự tạo thêm thu nhập đồng thời bệnh nhân cũng có thể đặt lịch khám chữa bệnh online trên ứng dụng này.

- Quý III năm 2023, triển khai hệ thống xe cấp cứu tại các tỉnh có chi nhánh 247.

- Quý IV năm 2023, CTy CP Y Tế Tại Gia 247 phát triển thêm 10 chi nhánh ở Đồng Bằng Sông Cửu Long, tỉnh Bình Dương, tỉnh Đồng Nai. Mặt bằng tại các chi nhánh sẽ bổ sung thêm Nhà thuốc, Phòng xét nghiệm (tùy theo nhu cầu hệ sinh thái của từng địa phương).

- Năm 2024, triển khai mô hình xe chuyên dùng y tế tại những tỉnh thành

trọng điểm để đẩy mạnh mô hình thăm khám sức khỏe cho các tập thể, xí nghiệp, khu công nghiệp, ...

- Trong quá trình thăm khám, chăm sóc tại gia, Công ty đã từng bước đưa những sản phẩm dịch vụ “thiết yếu” đến từng giường bệnh và từng bệnh nhân qua sự chăm sóc tận tâm nhiệt tình của đội ngũ y tế 247.

- Mô hình Du lịch Y tế “Medical Tourism” đang được triển khai để đưa Khách hàng từ Campuchia và Lào về khám chữa bệnh tại các tỉnh thành trọng điểm của Việt Nam.

- Tăng cường công tác đào tạo, cung cấp nhân lực cho các cơ sở, doanh nghiệp, công trình công cộng y tế trong và ngoài nước.

- Đẩy mạnh chương trình quảng bá hình ảnh qua các kênh thông tin và sự kiện.

- Hội nhập và phấn đấu trở thành doanh nghiệp tiên phong trong lĩnh vực thúc đẩy CDS.

- Phấn đấu doanh thu tăng trưởng 100% trên mỗi năm.

- Đồng thời Công ty đang hoàn thiện hồ sơ nộp về Ủy ban chứng khoán nhà nước, Sở giao dịch Thành Phố Hồ Chí Minh. Phấn đấu hoàn tất IPO và niêm yết trong năm 2024.

II. CÔNG TY CỔ PHẦN TM DV PHƯỢNG HOÀNG

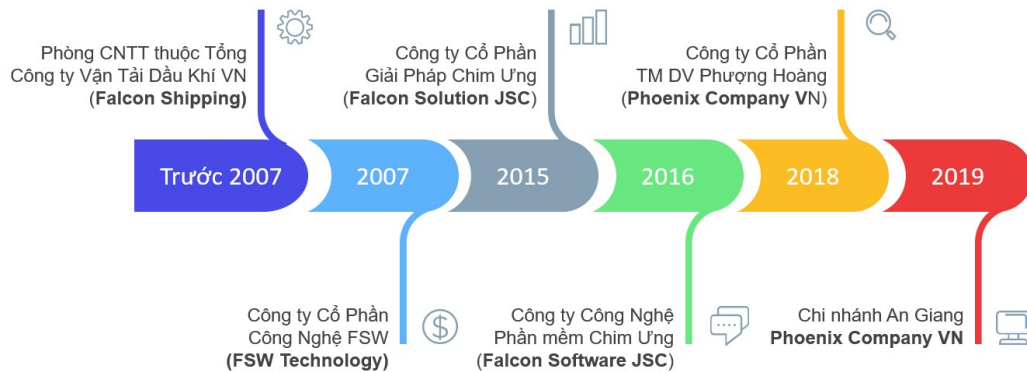
II.1. Giới thiệu về công ty

Công ty Cổ Phần TM DV Phượng Hoàng - PhoenixCompany VN (tiền thân là Công ty Cổ Phần Giải Pháp Chim Ưng - Falcon Solution JSC) thành lập từ năm 2007 là công ty chuyên xây dựng, tư vấn vận hành và phát triển các giải pháp quản lý Doanh nghiệp trong các lĩnh vực sau:

- Cung cấp phần mềm quản lý theo yêu cầu của doanh nghiệp.
- Tư vấn giải pháp CDS cho doanh nghiệp.

- Cung cấp phần mềm đóng gói có sẵn.
- Gia công phần mềm công ty nước ngoài (Úc, Mỹ).
- Thiết kế Website; Hosting; Email; Cloud Server.
- Dịch vụ chạy quảng cáo trên nền tảng Internet.

▪ **Lịch sử hình thành và phát triển**



Hình 1. Lịch sử hình thành và phát triển Cty CP TM DV Phượng Hoàng

▪ **Thông tin liên hệ:**

Công ty Cổ Phần TM DV Phượng Hoàng - Phoenix Company VN

- **Trụ sở chính:** Tầng 19 Indochina Park Tower, số 4 Nguyễn Đình Chiểu, phường Đa Kao, Quận 1, Tp.HCM.
- **Chi nhánh An Giang:** số 63 đường số 8, Khu đô thị Tây Sông Hậu, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang.
- **Số điện thoại:** 0978 876 379 – 0978 734 179
- **Email:** contact@phoenixcompany.vn.
- **Website:** www.phoenixcompany.vn.

II.2. Hồ sơ năng lực

▪ **Lĩnh vực cung cấp phần mềm/ giải pháp:**








- Lĩnh vực y tế: Bệnh viện, phòng khám, nhà thuốc.
- Lĩnh vực thương mại.
- Lĩnh vực bán lẻ: Cửa hàng nhỏ lẻ; Chuỗi siêu thị quy mô lớn và vừa.

- Quản lý kho bãi, sản xuất.
- Lĩnh vực vận chuyển hàng hóa Logistics.
- Lĩnh vực quản lý nhân viên thị trường.
- Lĩnh vực Nhân sự tiền lương.
- Ứng dụng trên điện thoại.
- Lĩnh vực khác theo yêu cầu khách hàng.

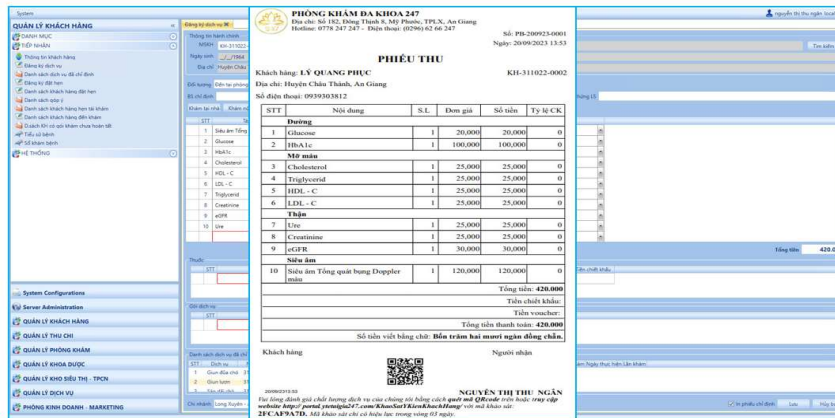
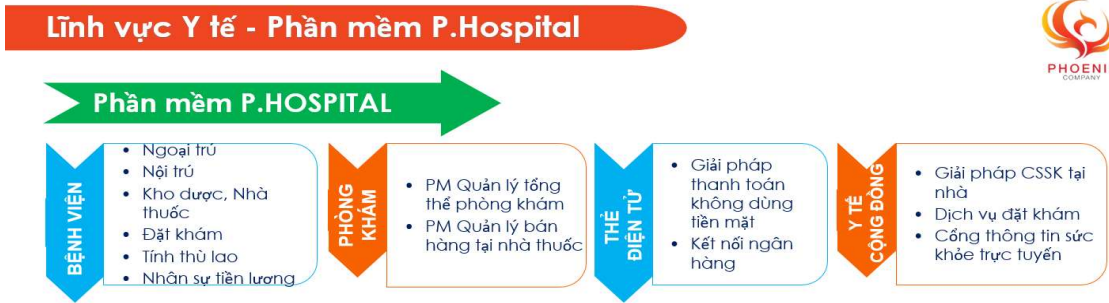
▪ **Sản phẩm của Cty CP TM DV Phụng Hoàng**

Một số sản phẩm tiêu biểu:

Bảng 1. Một số sản phẩm tiêu biểu Cty CP TM DV Phụng Hoàng

Giao diện	Nội dung sản phẩm
	P. HOSPITAL Hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện, phòng khám và y tế cộng đồng.
	P. EDS Phần mềm ERP cho doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại.
	POS.123 Phần mềm bán lẻ.
	P.WMS Phần mềm quản lý Kho bãi & Sản xuất.
	P.HRM Phần mềm quản lý Nhân sự & Tiền lương.
	P.TMS Phần mềm quản lý vận chuyển hàng hóa & Logistics.
	PCheck Ứng dụng quản lý nhân viên thị trường.

Thông tin tổng quan sản phẩm/ giải pháp:



Hình 2. Phần mềm P.HOSPITAL

Lĩnh vực bán lẻ - www.pos123.vn Link demo: www.app.pos123.vn

Phần mềm POS.123
www.pos123.vn

ĐỐI TƯỢNG

- Quản lý cửa hàng kinh doanh nhỏ
- Bao gồm: Café, ăn uống, nhà hàng, siêu thị mini & tạp hóa, thời trang, mỹ phẩm, mẹ và bé, nhà sách, Salon tóc nail & spa, vật liệu xây dựng, shop hoa

MÔI TRƯỜNG

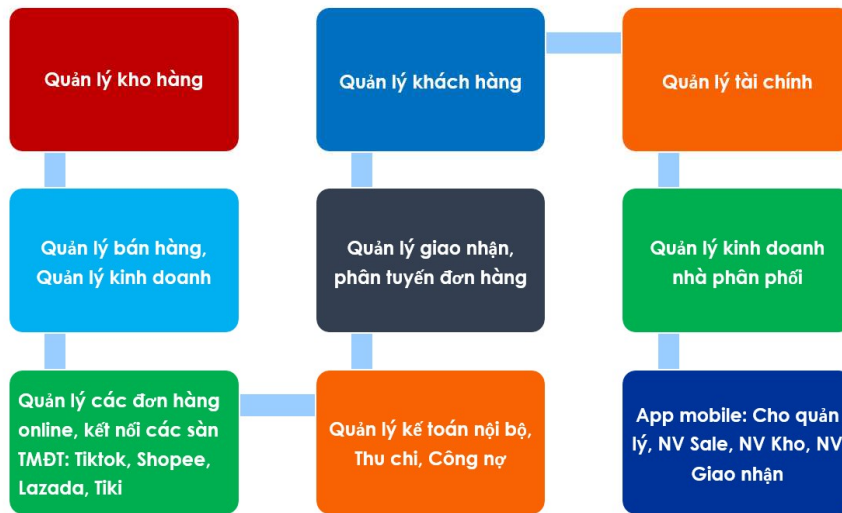
- Máy POS
- Web
- App mobile: Quản lý, Order, Khách hàng

Tải ứng dụng

Tổng danh sách các món đã ghép

Hình 3. Phần mềm POS 123

Phần mềm ERP cho các doanh nghiệp thương mại

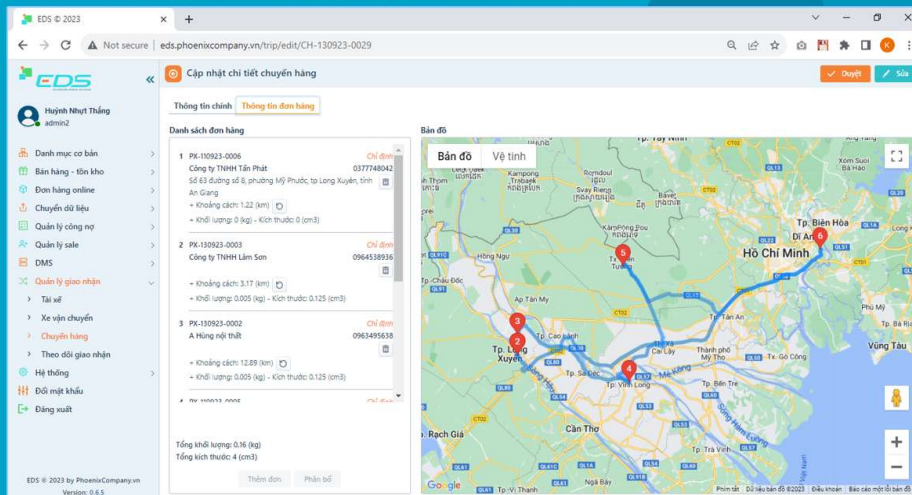


Hình 4. Phần mềm ERP cho các doanh nghiệp

Hình ảnh, video P.EDS



Link demo: www.eds.phoenixcompany.vn



Hình 5. Phần mềm EDS

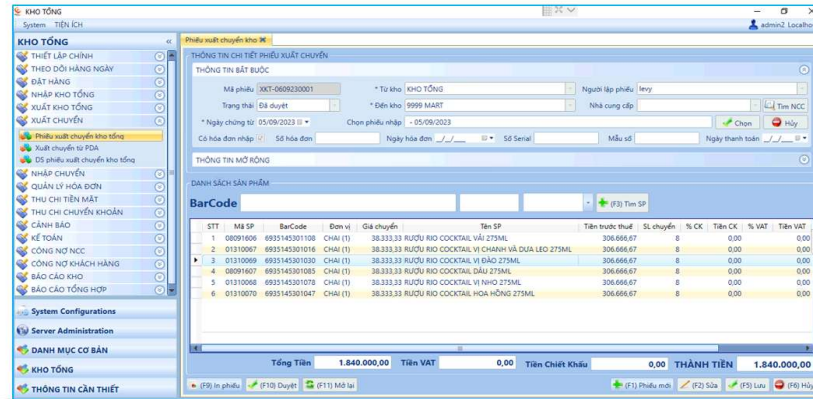
Phần mềm P.RS quản lý hệ thống chuỗi siêu thị (lớn, vừa)

KHO TỔNG

- Thiết lập NCC, Khách hàng, Sản phẩm, Áp giá
- Nhập kho tổng, Xuất kho, Chuyển hàng chi nhánh
- Quản lý hóa đơn, báo cáo thuế
- Quản lý kế toán thu chi, công nợ phải thu, phải chi
- Quản lý tài chính, kết quả kinh doanh
- Báo cáo doanh thu, báo cáo kho, thống kê...

CHI NHÁNH

- Nhập hàng; Xuất hàng; Xuất chuyển; Nhập chuyển
- Chương trình khuyến mãi
- Bán hàng thu ngân
- Kiểm kê, điều chỉnh tồn kho
- Quản lý thành viên
- Báo cáo doanh thu chi nhánh, báo cáo kho,....



Hình 6. Phần mềm P.RS quản lý hệ thống chuỗi siêu thị (lớn, vừa)

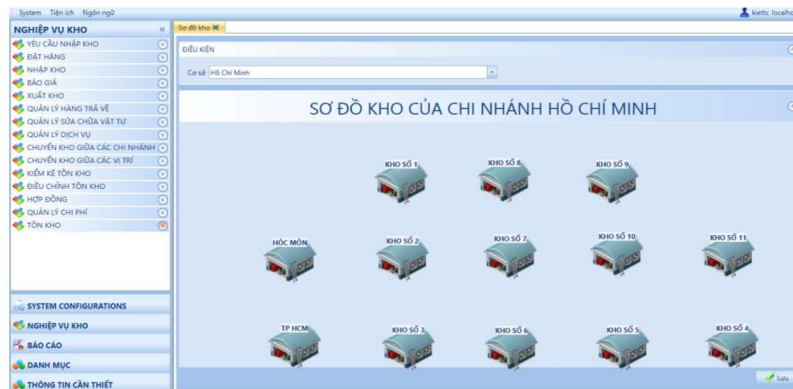
Phần mềm P.WMS

KHO BÃI

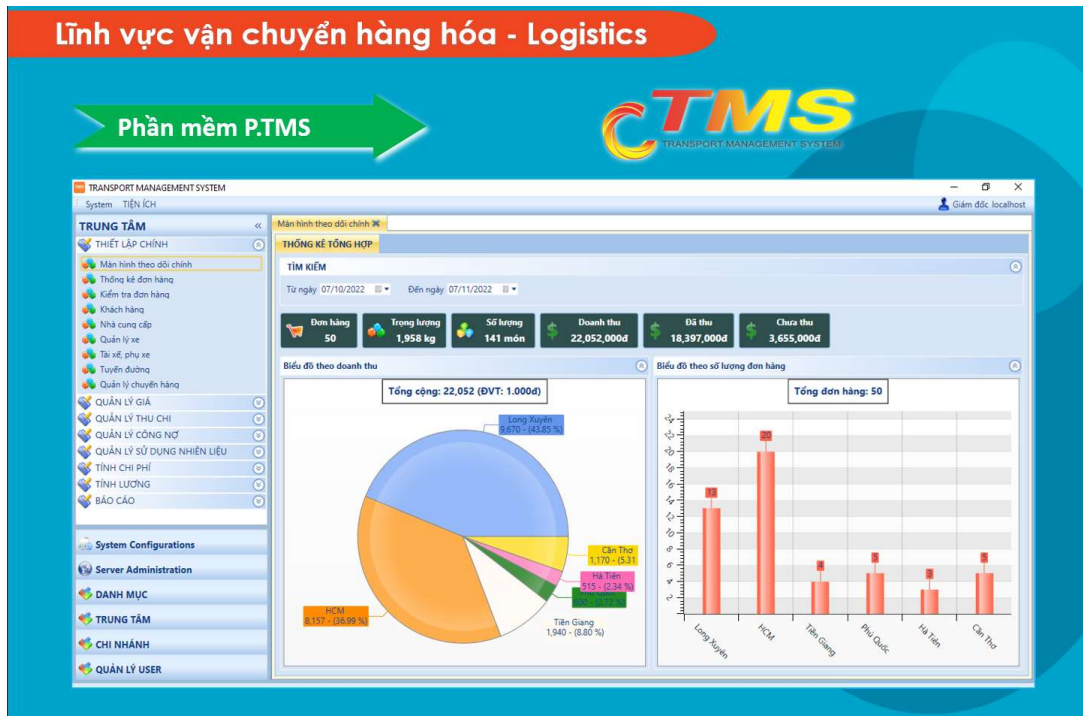
- Theo dõi tình hình tồn kho
- Thiết lập tồn kho tối đa / tối thiểu
- Dự phòng tồn kho
- Quản lý theo lô, hạn sử dụng, vị trí
- Phân tích SP theo đơn vị: hộp, thùng, pallet

SẢN XUẤT

- Tính toán nhu cầu vật tư
- Giám sát quá trình sản xuất
- Kiểm soát chi phí
- Tính giá thành
- Quản lý và theo dõi kế hoạch sản xuất



Hình 7. Phần mềm quản lý kho bãi và sản xuất P.WMS



Hình 8. Phần mềm quản lý vận chuyển hàng hóa P.TMS

Lĩnh vực quản lý nhân viên thị trường

Ứng dụng App P.CHECK

CHỨC NĂNG

- Phát triển thị trường/ tìm kiếm khách hàng mới
- Chăm sóc khách hàng
- Tạo đơn hàng/ theo dõi đơn hàng
- Nhập hàng, Xuất hàng, Kiểm kê
- Giám sát tiến độ công việc/ hoạt động
- Thu thập thông tin
- Checkin/check out
- Báo cáo công việc
- Theo dõi KPI

ĐỐI TƯỢNG

- NV Quản lý
- NV Kinh doanh
- NV Giám sát thị trường
- NV Chăm sóc khách hàng
- NV kho
- NV Giao nhận

Trang chủ

Trương Văn Tuấn Anh
Nhân viên Kinh Doanh

Tháng này | Quý này | Năm này

Doanh thu: 29,017,000

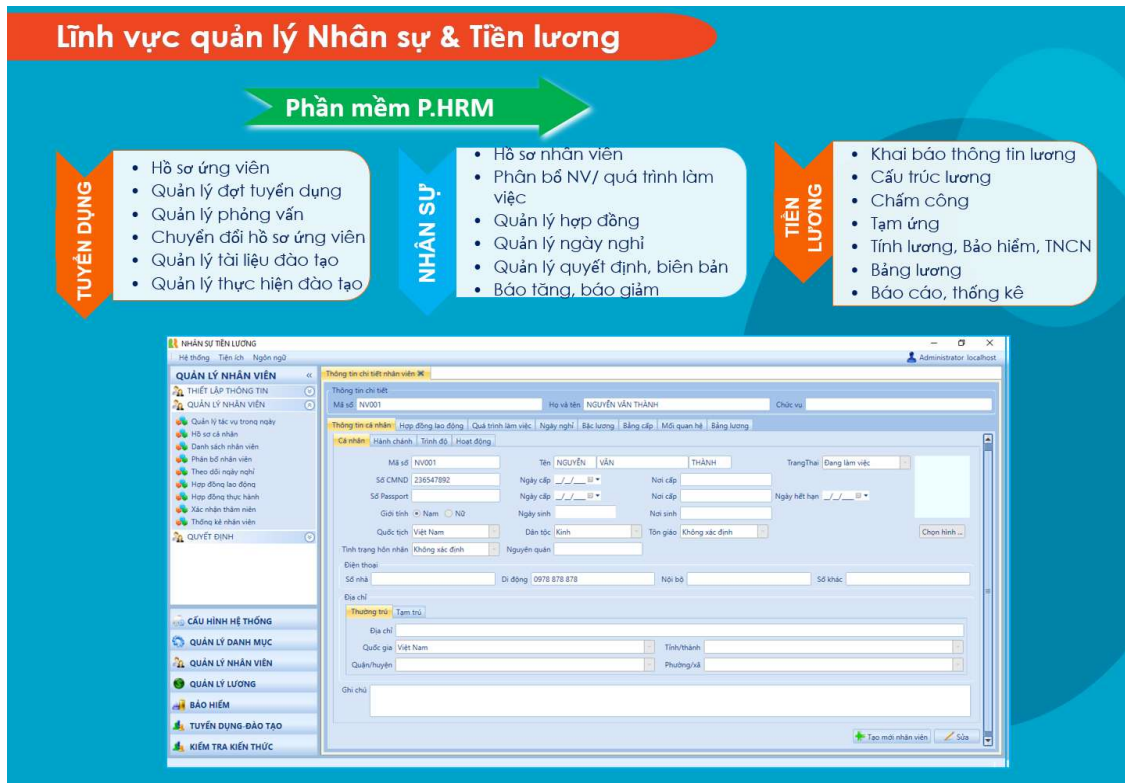
Đơn hàng: 6

Khách hàng | Khách hàng mới

Lịch làm việc | KPI

Tạo đơn hàng

Hình 9. Phần mềm quản lý nhân viên thị trường



Hình 10. Phần mềm quản lý nhân sự và tiền lương P.HRM


Khách hàng và dự án của công ty:



Hình 11. Danh sách khách hàng tiêu biểu

Bảng 2. Khách hàng và dự án tiêu biểu của Cty Cổ Phần TM DV Phương Hoàng

Khách hàng	Năm triển khai	Chức năng
Dự án tiêu biểu về Bệnh viện		
	2015	Bệnh Viện Đa Khoa Hạnh Phúc An Giang <ul style="list-style-type: none"> - Giải pháp thanh toán thẻ bệnh nhân điện tử, không dùng tiền mặt: Ngoại trú, nội trú, nhà thuốc, căn tin. - Hệ thống gọi số thứ tự. - Ứng dụng HappyCard: Đặt lịch khám online. - Dịch vụ lấy máu xét nghiệm tại nhà. - Phần mềm bán hàng tại căn tin, siêu thị mini, café. - Website, tivi LCD.
	2020	Bệnh Viện Da Liễu Tp. HCM <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống Phần mềm Quản lý khoa Thẩm Mỹ Da. - Hệ thống quản lý NSTL, Tính công, Thù lao bác sĩ. - Hệ thống quản lý hội nghị hội thảo.
	2008	Bệnh Viện Phụ Sản Mê Kông <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện(HIS). - Hệ thống thẻ bệnh nhân điện tử/ Thẻ thanh toán. - Hệ thống website đặt lịch khám.
	2016	Bệnh Viện Chợ Rẫy <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống thẻ bệnh nhân điện tử/ Thẻ thanh toán.

Khách hàng	Năm triển khai	Chức năng
	2017	Bệnh Viện Hùng Vương <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống thẻ bệnh nhân điện tử/ Thẻ thanh toán.
Dự án tiêu về ERP – Bán lẻ - Chuỗi siêu thị		
	2018	Cộng Đồng Bầu (OTB) <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý thông tin nội bộ (CDB ERP). - Ứng dụng Cộng Đồng Bầu, PGs, OTB.
	2017	Đại Phúc Vinh (Fuvico) <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống phần mềm quản lý sản xuất và kinh doanh (Fuvico ERP). - Ứng dụng Fuvico.
	2012	Hệ thống Siêu thị Queensland TP.HCM <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống phần mềm quản lý chuỗi siêu thị (11 siêu thị). - Ứng dụng Queensland.
	2019	Siêu thị 9999 Mart Cần Thơ <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống phần mềm quản lý chuỗi siêu thị. - Hệ thống quản lý nhà hàng Biển Đông Cần Thơ.
	2015	Siêu thị Bình An Hà Tiên <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống phần mềm quản lý chuỗi siêu thị (05 chi nhánh/ siêu thị).
Dự án tiêu biểu tại tỉnh An Giang		

Khách hàng	Năm triển khai	Chức năng
	2023	Phòng Khám/ Dịch Vụ Y Tế Tại Gia 247 <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống phần mềm quản lý Phòng khám, Nhà thuốc, Siêu thị TPCN. - Ứng dụng 247HomeCare. - Hệ thống website, Email.
	2023	Hệ thống chuỗi Nhà hàng 79 (Dê Tươi 79, Vua Gà 79, Ốc Vinh,...) <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý kinh doanh, bán hàng và POS thu ngân. - Ứng dụng Song Linh 79. - Hệ thống website.
	2023	XNK Mỹ phẩm Winlab Ba Xuyên <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý sản xuất và kinh doanh (Winlab ERP). - Ứng dụng Winlab.
	2023	Chành xe Mai Linh Tân Bình <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý giao nhận, vận chuyển hàng hóa (05 chi nhánh). - Ứng dụng Mai Linh Tân Bình.
	2023	Mina House <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý đặt phòng và nhận không chạm. - Hệ thống website đặt phòng.

Công nghệ của Cty CP TM DV Phượng Hoàng sử dụng:



Hình 12. Các công nghệ thường dùng của Cty CP TM DV Phượng Hoàng

II.3. Lý do chọn Cty CP TM DV Phượng Hoàng

Lý do chọn chúng tôi:

- Hơn 15 kinh nghiệm trong lĩnh vực phát triển phần mềm.
- Tư vấn giải pháp và cung cấp phần mềm theo yêu cầu của khách hàng.
- Khảo sát và tư vấn tận nơi hoàn toàn miễn phí với đội ngũ nhân viên kinh nghiệm, chuyên nghiệp.
- Chi phí linh hoạt tùy theo ngân sách của doanh nghiệp.
- Bảo trì trọn đời; theo tiêu chí luôn đồng hành cùng với sự phát triển của doanh nghiệp.

Sự khác biệt của sản phẩm ?



Hình 13. Ưu điểm của các giải pháp phần mềm

Triển khai & Bảo trì



Hình 14. Tiện ích triển khai và bảo trì phần mềm

III. TỔNG QUAN VỀ MÔ HÌNH CHIẾN LƯỢC CDS

III.1. Mục tiêu chiến lược

Nhằm cải thiện hiệu quả vận hành, nâng cao chất lượng chăm sóc y tế, và tối ưu hóa trải nghiệm bệnh nhân thông qua việc ứng dụng công nghệ số. Dưới

đây là các mục tiêu chiến lược cụ thể mà CTy CP Y Tế Tại Gia 247 muốn áp dụng:

- **Cải thiện quản lý dữ liệu và hồ sơ y tế:** Áp dụng hệ thống quản lý bệnh án điện tử để lưu trữ và truy cập thông tin bệnh nhân một cách nhanh chóng và chính xác, giúp cải thiện khả năng ra quyết định lâm sàng và theo dõi sức khỏe của bệnh nhân.

- **Tăng cường an ninh thông tin:** Đảm bảo tính bảo mật và an toàn cho dữ liệu y tế thông qua các hệ thống bảo mật số, phòng chống rủi ro về mất mát hoặc lộ thông tin cá nhân của bệnh nhân.

- **Ứng dụng trí tuệ nhân tạo:** Sử dụng AI để hỗ trợ chẩn đoán, phân tích hình ảnh y tế, và cá nhân hóa điều trị, từ đó giảm sai sót y khoa và nâng cao độ chính xác trong điều trị.

- **Tối ưu hóa quy trình khám chữa bệnh:** Sử dụng các nền tảng quản lý trực tuyến để giảm thiểu thời gian chờ đợi, quản lý lịch khám bệnh hiệu quả và tạo điều kiện cho việc tư vấn y tế từ xa (telemedicine).

- **Nâng cao trải nghiệm bệnh nhân:** Phát triển các ứng dụng hoặc nền tảng số cho phép bệnh nhân dễ dàng truy cập vào lịch sử y tế, đặt lịch khám, và nhận thông báo về tình trạng sức khỏe, từ đó cải thiện trải nghiệm và sự hài lòng của bệnh nhân.

- **Tăng cường sự hợp tác nội bộ và giữa các đối tác y tế:** Sử dụng công nghệ số để kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa các phòng ban, chi nhánh, và các đối tác y tế nhằm nâng cao tính đồng bộ và hợp tác trong chăm sóc sức khỏe.

Những mục tiêu này giúp CTy CP Y Tế Tại Gia 247 chuyển đổi từ mô hình truyền thống sang mô hình vận hành thông minh hơn, tiết kiệm chi phí, đồng thời mang lại trải nghiệm tốt hơn cho bệnh nhân.

Trước mắt CTy CP Y Tế Tại Gia 247 tập trung vào việc nhanh chóng cải thiện các hoạt động cơ bản và vận hành hàng ngày để mang lại hiệu quả ngay lập

tức với các mục tiêu cụ thể:

- **Số hóa hồ sơ bệnh án:** Triển khai hệ thống quản lý phòng khám đa khoa để thay thế hoàn toàn việc sử dụng giấy tờ. Điều này giúp lưu trữ và tra cứu dữ liệu nhanh chóng, chính xác, giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên y tế.

- **Đặt lịch hẹn trực tuyến:** Áp dụng hệ thống đặt lịch khám bệnh qua ứng dụng HomeCare247 hoặc website, giúp bệnh nhân có thể đặt lịch nhanh chóng, giảm thời gian chờ đợi và tăng sự hài lòng của bệnh nhân.

- **Tư vấn y tế từ xa (telemedicine):** Bắt đầu cung cấp dịch vụ tư vấn y tế từ xa cho các trường hợp không cần thăm khám trực tiếp, giúp tiếp cận nhanh chóng với bệnh nhân ở xa hoặc có các bệnh mãn tính cần theo dõi thường xuyên qua ứng dụng HappyCare247.

- **Tích hợp thanh toán trực tuyến:** Triển khai các phương thức thanh toán không tiền mặt, cho phép bệnh nhân thanh toán trực tuyến qua các ứng dụng, giúp đơn giản hóa quy trình thanh toán và giảm thiểu sai sót trong quản lý tài chính.

- **Đào tạo nhân viên sử dụng công nghệ số:** Tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn cho nhân viên y tế về cách sử dụng các công nghệ và phần mềm mới, đảm bảo quá trình chuyển đổi diễn ra suôn sẻ và hiệu quả.

III.2. Tầm nhìn và sứ mệnh

Sau khi hoàn thành quá trình CDS, CTy CP Y Tế Tại Gia 247 trở thành một hệ thống các dịch vụ, phòng khám y tế tiên tiến và thông minh, cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện với chất lượng cao nhất, dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại và sự cá nhân hóa trải nghiệm cho từng bệnh nhân nhằm tạo ra lợi thế cạnh tranh, khẳng định vị thế hàng đầu ở Đồng Bằng Sông Cửu Long và xây dựng sự tin tưởng lâu dài từ bệnh nhân.

- **Ứng dụng công nghệ y tế hàng đầu:** CTy CP Y Tế Tại Gia 247 sẽ sử dụng các công nghệ tiên tiến để nâng cao chất lượng chẩn đoán và điều trị, giúp

đưa ra các phương pháp điều trị chính xác và hiệu quả.

- **Tối ưu hóa trải nghiệm bệnh nhân:** Bệnh nhân sẽ trải nghiệm một quá trình chăm sóc chu đáo, từ việc đặt lịch khám, nhận tư vấn y tế từ xa, đến việc theo dõi sức khỏe sau điều trị, tất cả đều được số hóa và tự động hóa, giúp tiết kiệm thời gian và tăng cường sự hài lòng.

- **Vận hành hiệu quả và bền vững:** Quản lý nội bộ được tối ưu hóa nhờ vào các hệ thống phần mềm quản lý hiện đại, giảm thiểu sai sót và chi phí vận hành, đồng thời nâng cao hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên.

- **Dẫn đầu trong lĩnh vực y tế số:** CTy CP Y Tế Tại Gia 247 sẽ trở thành một đơn vị dẫn đầu trong ngành y tế số, không chỉ đáp ứng nhu cầu hiện tại mà còn đi trước đón đầu các xu hướng y tế và công nghệ mới, tiếp tục phát triển và mở rộng quy mô.

III.3. Mô hình tổng quan CDS cho Công ty Y Tế Tại Gia 247

Mô hình tổng quan CDS cho doanh nghiệp nhỏ và vừa trong lĩnh vực y tế có thể được chia thành ba lớp chính: Hạ tầng số, Ứng dụng số, và Nền tảng quản trị (Hình 15). Dưới đây là sơ đồ và các yếu tố chính trong mỗi lớp:

1. Hạ tầng số

Cơ sở dữ liệu y tế: Lưu trữ hồ sơ bệnh án, dữ liệu lịch sử điều trị, và thông tin cá nhân của bệnh nhân.

Hệ thống mạng và bảo mật: Đảm bảo an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và kết nối ổn định.

Thiết bị y tế thông minh: Các thiết bị IoT như máy theo dõi sức khỏe, hệ thống xét nghiệm tự động, và thiết bị kết nối bệnh nhân-bác sĩ.

2. Ứng dụng số

Quản lý bệnh nhân: Lưu trữ, cập nhật và theo dõi thông tin của từng bệnh nhân, bao gồm lịch sử khám và đơn thuốc.

Quản lý dược phẩm: Kiểm soát lượng tồn kho, đảm bảo các thuốc được

bảo quản đúng quy chuẩn.

Dịch vụ tư vấn từ xa: Hỗ trợ bệnh nhân tiếp cận với bác sĩ qua video call hoặc chat.

Chăm sóc sức khỏe cá nhân hóa: Các ứng dụng và dịch vụ cá nhân hóa dựa trên dữ liệu bệnh án và tiền sử bệnh.

3. Nền tảng quản trị và phân tích dữ liệu

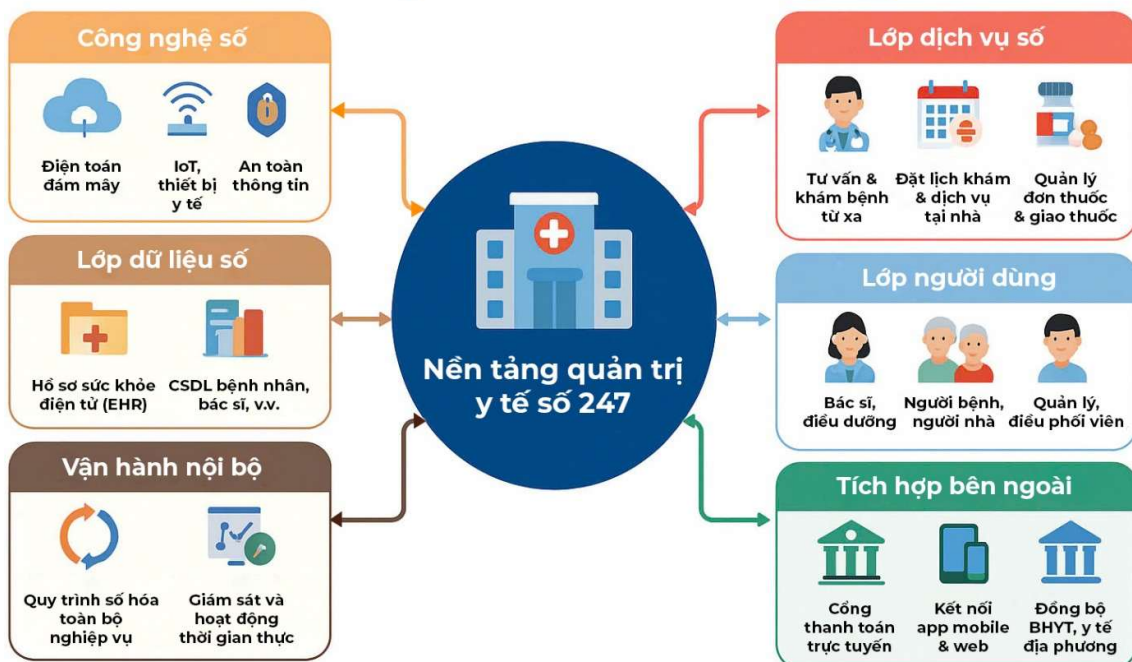
Quản lý vận hành: Điều phối lịch khám, lịch làm việc của nhân viên, và quản lý tài chính.

Phân tích dữ liệu sức khỏe: Áp dụng AI để phân tích xu hướng sức khỏe của bệnh nhân, hỗ trợ ra quyết định.

Báo cáo và dự báo: Hệ thống báo cáo tự động, dự đoán nhu cầu của từng dịch vụ và đề xuất cải thiện.

Từ mô hình trên, doanh nghiệp nhỏ và vừa có thể triển khai CDS từng bước, bắt đầu từ hạ tầng cơ bản đến các ứng dụng chuyên sâu và phân tích dữ liệu.

Mô hình chuyển đổi số Y tế tại gia 24/7



Hình 15. Mô hình CDS tổng quan tại Cty CP Y Tế Tại Gia 247

IV. MÔ HÌNH CDS TẠI CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247

Hệ thống CDS của Cty CP Y Tế Tại Gia 247 (CDS 247) triển khai là một giải pháp tổng thể, liên kết chặt chẽ với nhau để hỗ trợ vận hành các dịch vụ y tế và hoạt động chuyên môn của Cty CP Y Tế Tại Gia 247 (Hình 16). **Hệ thống CDS 247** – một hệ sinh thái công nghệ hỗ trợ dịch vụ y tế tại nhà, bao gồm ba thành phần chính được liên kết chặt chẽ với nhau:

- **Phần mềm Quản lý Phòng khám 247**

- Dành cho các cơ sở y tế sử dụng để quản lý lịch hẹn, bệnh nhân, hồ sơ khám chữa bệnh.
- Biểu tượng là một máy tính để bàn – đại diện cho công cụ chuyên dùng trong môi trường chuyên môn.

- **Trang thông tin YteTaiGia247.com**

- Là website cung cấp thông tin cho người dùng, bệnh nhân có thể truy cập để tìm hiểu dịch vụ, đặt lịch, hoặc theo dõi thông tin y tế.
- Hình ảnh laptop đại diện cho nền tảng truy cập mở rộng từ phía người dùng.

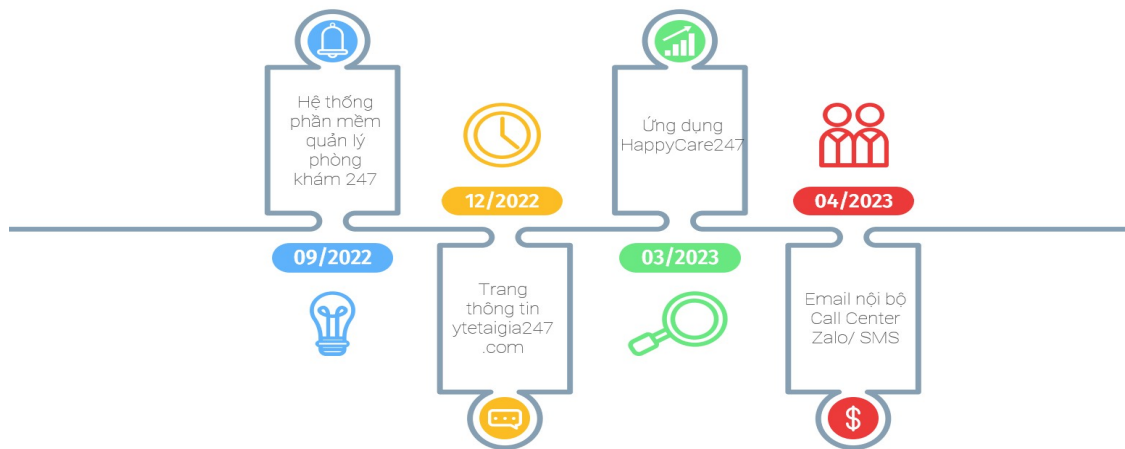
- **Ứng dụng HomeCare247:** Ứng dụng di động giúp bệnh nhân dễ dàng tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế tại nhà.



Hình 16. Hệ thống CDS 247

Hình 17 trình bày lộ trình triển khai hệ thống CDS 247 được thực hiện theo từng giai đoạn từ 09/2022 đến 04/2023, thể hiện sự phát triển đồng bộ giữa phần mềm quản lý, nền tảng thông tin, ứng dụng di động và các kênh giao tiếp nội bộ.

Lộ trình triển khai hệ thống CDS 247



Hình 17. Lộ trình triển khai hệ thống CDS 247

IV.1. Bối cảnh CDS ngành Y tế

CDS trong ngành Y tế đang trở thành một xu hướng quan trọng nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, cải thiện quy trình làm việc và tăng cường khả

năng tiếp cận dịch vụ y tế cho người dân. Bối cảnh CDS ngành Y tế có thể được chia thành các khía cạnh chính sau:

a) CDS trong quản lý dữ liệu y tế

Hồ sơ sức khỏe điện tử (EHR): Thay vì lưu trữ giấy tờ truyền thống, hồ sơ bệnh nhân được số hóa giúp thông tin y tế dễ dàng truy cập, chia sẻ giữa các cơ sở y tế.

Dữ liệu lớn (Big Data): Sử dụng dữ liệu lớn trong y tế giúp phân tích xu hướng bệnh tật, dự đoán dịch bệnh, và cá nhân hóa phương pháp điều trị.

Bảo mật thông tin: Bảo vệ dữ liệu bệnh nhân với các hệ thống bảo mật và mã hóa, phòng ngừa rò rỉ hoặc tấn công mạng.

b) Ứng dụng công nghệ trong chẩn đoán và điều trị

Trí tuệ nhân tạo: AI giúp cải thiện khả năng chẩn đoán, đặc biệt trong các lĩnh vực như hình ảnh y khoa, phát hiện sớm ung thư, hay xử lý nhanh chóng các ca cấp cứu.

Thiết bị y tế thông minh: Sử dụng các thiết bị đeo, cảm biến để theo dõi liên tục tình trạng sức khỏe của bệnh nhân từ xa (telehealth), giúp giảm tải cho bệnh viện.

Thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR): Được sử dụng trong đào tạo bác sĩ, phẫu thuật mô phỏng, và hỗ trợ bác sĩ trong các quy trình phẫu thuật phức tạp.

c) CDS trong quản lý hệ thống y tế

Telemedicine: Ứng dụng khám chữa bệnh từ xa, cho phép bệnh nhân được chẩn đoán và tư vấn từ các bác sĩ thông qua các nền tảng trực tuyến.

Tự động hóa quy trình: Sử dụng các công nghệ tự động hóa để tối ưu hóa quản lý bệnh viện, từ quản lý nhân sự, trang thiết bị đến quy trình thanh toán viện phí.

Hệ thống quản lý thông tin y tế (HIS): Được triển khai để quản lý toàn bộ các khâu từ đăng ký khám bệnh, điều trị, thanh toán, tới việc theo dõi kết quả điều trị.

d) Thách thức và cơ hội

Thách thức: Khó khăn trong việc đồng bộ hóa dữ liệu giữa các cơ sở y tế, yêu cầu đầu tư lớn về hạ tầng công nghệ, cùng với vấn đề bảo mật và quyền riêng tư của bệnh nhân.

Cơ hội: Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe, giảm tải cho hệ thống y tế công cộng, đồng thời giúp giảm chi phí vận hành và tối ưu hóa hiệu quả điều trị.

CDS trong ngành Y tế hứa hẹn mang lại nhiều lợi ích, từ việc cải tiến quy trình nội bộ cho tới nâng cao trải nghiệm của bệnh nhân, hướng tới một nền y tế thông minh và bền vững.

IV.2. Hiện trạng và cách tiếp cận

Chưa triển khai hoàn chỉnh: Nhiều quy trình quản lý, vận hành chưa được số hóa hoàn toàn. Ví dụ, các nghiệp vụ của khối văn phòng và tài chính mới chỉ sử dụng ứng dụng số/phần mềm một phần, trong khi các quy trình liên quan đến khách hàng và quản lý nguồn nhân lực chưa được ứng dụng triệt để.

Thiếu lộ trình cụ thể: Hiện tại, nhiều tổ chức trong lĩnh vực y tế đang triển khai cùng lúc nhiều phần mềm mà chưa có lộ trình cụ thể và thống nhất trong việc hướng đến mục tiêu CDS.

Chưa có sự đồng bộ giữa các bộ phận: Mức độ hiểu biết về CDS không đồng đều giữa các bộ phận và cấp bậc trong tổ chức, dẫn đến khó khăn trong việc triển khai và áp dụng rộng rãi.

Bảo mật và quản lý dữ liệu chưa đầy đủ: Chưa có các quy định, chính sách rõ ràng về việc bảo vệ và chia sẻ dữ liệu, đặc biệt là đối với thông tin nhạy cảm của bệnh nhân và các đối tác.

Cách tiếp cận CDS

Xây dựng nền tảng công nghệ: Đầu tiên, cần triển khai các hệ thống quản lý tích hợp như ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), và DMS (Document Management System) để tối ưu hóa hoạt động và quy trình quản lý. Đây là những nền tảng cơ bản giúp tổ chức số hóa quy trình làm việc và nâng cao hiệu quả.

Đào tạo nhân sự: Đào tạo đội ngũ nhân sự có kiến thức và kỹ năng về công nghệ số là bước quan trọng để đảm bảo sự hiểu biết đồng đều giữa các bộ phận. Điều này giúp cải thiện năng lực triển khai và sử dụng các công nghệ mới một cách hiệu quả.

Tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng: Việc sử dụng các ứng dụng di động và website tích hợp sẽ giúp bệnh nhân có trải nghiệm tốt hơn khi tiếp cận dịch vụ y tế, từ việc đặt lịch hẹn, theo dõi hồ sơ sức khỏe đến thanh toán trực tuyến.

Tăng cường bảo mật thông tin: Đảm bảo dữ liệu bệnh nhân được bảo vệ bởi các hệ thống bảo mật hiện đại và tuân thủ các quy định về an ninh thông tin. Điều này bao gồm việc áp dụng các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế và triển khai hệ thống giám sát dữ liệu.

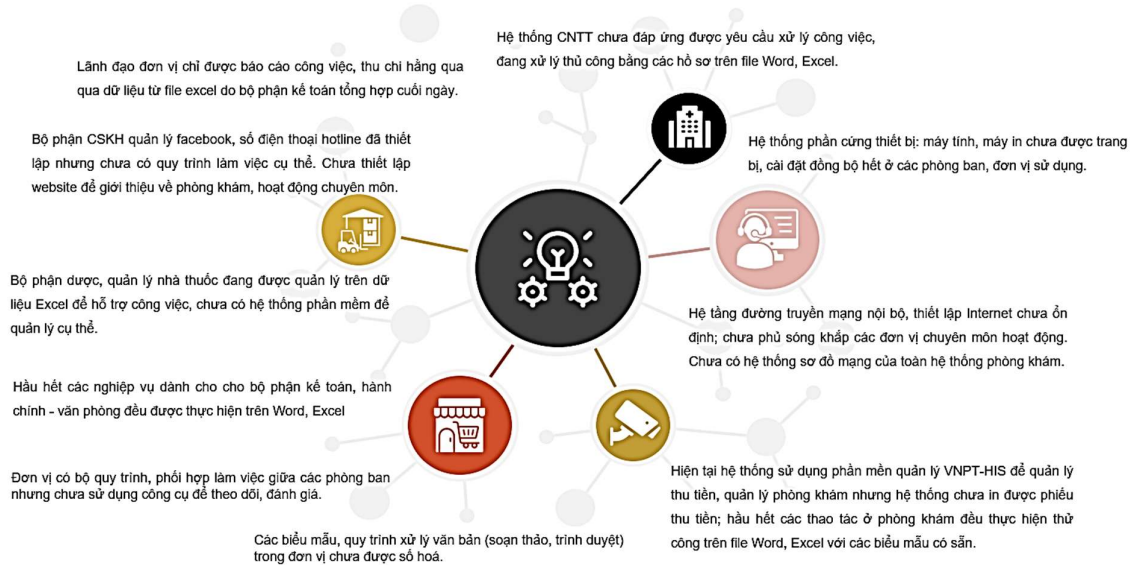
Lộ trình rõ ràng và từng bước: Một kế hoạch CDS có lộ trình rõ ràng, từng bước sẽ giúp tổ chức dễ dàng kiểm soát và đo lường hiệu quả. Lộ trình này nên bắt đầu từ các yếu tố cốt lõi như trải nghiệm khách hàng, sau đó mở rộng ra các hoạt động vận hành và tổ chức nội bộ.

Việc tiếp cận CDS trong ngành y tế cần dựa trên cơ sở hiểu rõ nhu cầu của bệnh nhân, kết hợp với sự đổi mới công nghệ và quản lý hiệu quả.

Hình 18 trình bày sơ đồ “Quản trị vận hành hiện tại” thể hiện rõ thực trạng số hóa còn hạn chế tại đơn vị Y Tế Tại Gia 247. Các hoạt động chủ yếu vẫn thực hiện thủ công bằng Excel và Word, thiếu hệ thống quản lý đồng bộ, phần mềm chuyên biệt và nền tảng CNTT ổn định. Cơ sở vật chất, kết nối mạng và công cụ

quản trị nội bộ chưa đáp ứng yêu cầu CDS, dẫn đến hiệu suất làm việc thấp và khó theo dõi, đánh giá toàn diện. Sơ đồ cho thấy sự cần thiết phải đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng số và quy trình hóa vận hành.

QUẢN TRỊ VẬN HÀNH HIỆN TẠI



Hình 18. Sơ đồ Quản trị vận hành hiện tại của Cty CP Y Tế Tại Gia 247

Hình 19 trình bày sơ đồ “Phân tích hành trình khách hàng” cho thấy trải nghiệm của khách hàng tại Y Tế Tại Gia 247 còn thiếu nhất quán và chưa tối ưu ở nhiều giai đoạn. Trong các pha “Nhận biết” và “Cân nhắc”, khách hàng cảm thấy bối rối do thiếu thông tin trực tuyến, kênh tư vấn yếu và chưa có quy trình đặt lịch rõ ràng. Ở giai đoạn “Trải nghiệm dịch vụ” và “Thanh toán”, khách hàng bất ngờ do còn tồn tại nhiều thao tác thủ công, thiếu đồng bộ và chậm trễ. Chỉ đến bước “Chăm sóc sau dịch vụ”, khách hàng mới cảm thấy hài lòng nhờ phản hồi nhanh và nhân viên tận tâm. Điều này cho thấy đơn vị cần cải thiện mạnh mẽ hạ tầng số, quy trình và trải nghiệm người dùng trên toàn bộ hành trình.

PHÂN TÍCH HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG

Phase of Journey	Facebook/ Website	Nhân viên tư vấn	Phòng khám/ Xét nghiệm	Hệ thống thanh toán	Nhân viên CSKH
	Awareness	Consider	Experience service	Paying	Loyalty
Emotional Experience	☹️ Confused	☹️ Confused	😊 Surprises	😊 Surprises	😊 Happy
Pain points	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa có website giới thiệu về các dịch vụ của Y tế tại gia 247. - Không có đội ngũ tư vấn trực tuyến. - Facebook chưa có nhiều thông tin, ít lượt follow, tương tác trên mạng xã hội. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đặt lịch khám bệnh qua điện thoại dễ bị trôi khi khách gọi đến nhưng không nghe máy. - Chưa có hệ thống quản lý phòng khám. - Nhân viên tư vấn có chuyên môn nhưng kém CNTT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các ca đi đến tại gia chỉ ghi nhận lại thủ công trên giấy, chưa có hệ thống ghi nhận. - Nhân viên đi tại gia không có thông tin thuốc, tồn kho thuốc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa có quy trình khám bệnh chuẩn. - Thủ tục thanh toán nhiều lần, mất thời gian, hoá đơn không 	<ul style="list-style-type: none"> - Các phản hồi của khách hàng không kịp xử lý. - Chưa có hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ. - Không có nhiều gói khám khuyến mãi.
Pleasure points	<ul style="list-style-type: none"> - Đội ngũ y bác sĩ có chuyên môn tốt. - Cơ sở vật chất đầy đủ, phòng khám rộng, bố trí sang trọng, tiện lợi cho khách hàng. - Có nhân viên y tế làm việc 24/7. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng khám có đa dạng dịch vụ khám bệnh, xét nghiệm, cận lâm sàng. - Nhân viên giàu kinh nghiệm, được đào tạo bài bản. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đội ngũ nhân viên có chuyên môn cao, nhiều năm kinh nghiệm trong dịch vụ chăm sóc sức khoẻ. - Phòng khám có đầu đủ máy móc, trang thiết bị hiện đại phục vụ khám chữa bệnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Có nhiều dịch vụ để lựa chọn. - Các gói khám bệnh đa dạng, phục vụ nhiều yêu cầu. - Chi phí dịch vụ phù hợp đa số khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - CSKH thường xuyên nhắc lịch hẹn khám bệnh, lịch hẹn tại gia. - Gọi điện thăm hỏi khách hàng đã từng đến khám hoặc từng sử dụng các dịch vụ của 247.

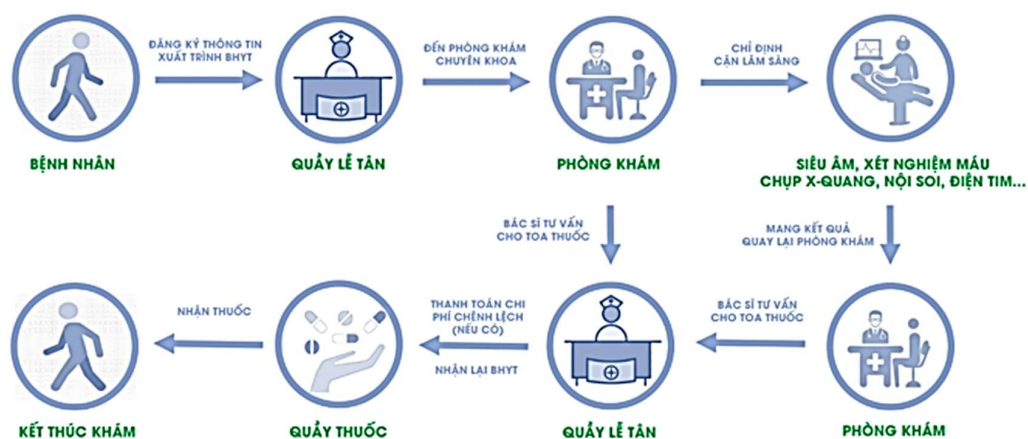
Hình 19. Phân tích hành trình khách hàng của Cty CP Y Tế Tại Gia 247

Hình 20 trình bày sơ đồ “Quy trình khám bệnh của khách hàng” mô tả hành trình khám chữa bệnh truyền thống với nhiều bước thủ công, từ đăng ký tại quầy lễ tân, khám chuyên khoa, chỉ định cận lâm sàng, quay lại nhận kết quả, kê đơn, thanh toán và nhận thuốc. Dễ thấy quy trình này gây mất thời gian, yêu cầu khách hàng di chuyển nhiều lần giữa các bộ phận, tiềm ẩn sai sót và thiếu tính liên thông dữ liệu.

Đây là một quy trình phù hợp để CDS, bằng cách:

- Tích hợp **đăng ký và đặt lịch trực tuyến**;
- Sử dụng **hồ sơ sức khỏe điện tử** liên thông giữa các phòng;
- **Tự động hóa** chỉ định cận lâm sàng và truy xuất kết quả qua hệ thống;
- Thanh toán **không dùng tiền mặt**;
- Quản lý **toa thuốc điện tử** và giao thuốc tận nhà.

QUY TRÌNH KHÁM BỆNH CỦA KHÁCH HÀNG



Hình 20. Quy trình khám bệnh của khách hàng

CÁC KHÓ KHĂN CẦN GIẢI QUYẾT

- Triển khai cùng lúc quá nhiều phần mềm, ứng dụng mà chưa có lộ trình cụ thể
- Mục đích CDS chưa rõ ràng, hướng vào khách hàng, mô hình kinh doanh mới
- Mức độ hiểu đúng về CDS không đồng đều giữa các bộ phận, giữa các cấp quản lý và nhân viên.
- Chưa có quy định về việc số hóa, lưu trữ, sắp xếp, chia sẻ dữ liệu. Quy trình làm việc chưa quan tâm đến các yếu tố CDS.
- Chưa có kế hoạch thực hiện CDS trong lĩnh vực kinh doanh.
- Năng lực đội ngũ nhân viên chưa đáp ứng yêu cầu CDS.

IV.3. Khung CDS

a) Tầm nhìn số hóa

Tầm nhìn: Trở thành tổ chức y tế tiên phong trong việc cung cấp dịch vụ y tế số, chất lượng cao, lấy khách hàng làm trung tâm và tích hợp công nghệ tiên tiến.

Sứ mệnh: Mang lại dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao, thuận tiện, an toàn cho bệnh nhân thông qua việc ứng dụng công nghệ số, tối ưu hóa quy trình y tế từ khám chữa bệnh, quản lý hồ sơ, cho đến các hoạt động chăm sóc sau điều trị.

b) Trụ cột chiến lược

Trải nghiệm khách hàng

Ứng dụng di động và web: Cung cấp trải nghiệm số hóa toàn diện từ việc đặt lịch hẹn, theo dõi hồ sơ y tế cá nhân, nhận kết quả khám bệnh đến việc thanh toán trực tuyến.

Dịch vụ khám chữa bệnh từ xa (Telemedicine): Phát triển các giải pháp khám chữa bệnh từ xa giúp bệnh nhân dễ dàng tiếp cận dịch vụ y tế mà không cần trực tiếp đến bệnh viện.

Chatbot và hỗ trợ khách hàng 24/7: Sử dụng chatbot và hệ thống tổng đài thông minh để hỗ trợ bệnh nhân bất cứ lúc nào, từ tư vấn trước điều trị đến giải đáp các thắc mắc sau khi điều trị.

Quản trị nội bộ

Hệ thống ERP (Quản trị nguồn lực doanh nghiệp): Số hóa các quy trình quản lý từ nhân sự, tài chính, kế toán đến quản lý kho và vận hành.

Hệ thống CRM (Quản lý quan hệ khách hàng): Tích hợp CRM để theo dõi, lưu trữ và quản lý thông tin bệnh nhân một cách toàn diện, đảm bảo trải nghiệm liền mạch từ khâu tiếp nhận cho đến sau điều trị.

Hệ thống quản lý tài liệu số (DMS): Lưu trữ và quản lý toàn bộ tài liệu y khoa, giấy tờ liên quan đến bệnh nhân trên môi trường số, đảm bảo bảo mật và dễ dàng truy cập khi cần.

Đổi mới sản phẩm và dịch vụ

Hệ sinh thái y tế số: Phát triển một hệ sinh thái y tế số với nhiều dịch vụ

bổ sung như quản lý sức khỏe cá nhân, theo dõi tình trạng bệnh, nhắc nhở uống thuốc, và tư vấn sức khỏe dinh dưỡng.

Công nghệ IoT trong y tế: Áp dụng các thiết bị thông minh để theo dõi từ xa tình trạng sức khỏe của bệnh nhân, đặc biệt đối với các bệnh mãn tính như tiểu đường, cao huyết áp, tim mạch.

Ứng dụng AI trong chẩn đoán và điều trị: Sử dụng AI để hỗ trợ các bác sĩ trong việc chẩn đoán hình ảnh, phát hiện bệnh sớm, và đưa ra phác đồ điều trị cá nhân hóa.

c) Cơ sở hạ tầng công nghệ

Hạ tầng dữ liệu

Data Lake và Data Warehouse: Xây dựng kho dữ liệu tập trung (Data Warehouse) và các hệ thống phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để lưu trữ, phân tích và quản lý dữ liệu y tế từ nhiều nguồn khác nhau.

Nền tảng đám mây (Cloud): Sử dụng công nghệ đám mây để lưu trữ thông tin bệnh nhân an toàn và thuận tiện, đồng thời giúp các bác sĩ và nhân viên y tế có thể truy cập dữ liệu mọi lúc, mọi nơi.

Bảo mật và quản lý dữ liệu

An ninh thông tin và bảo mật: Áp dụng các tiêu chuẩn an ninh mạng nghiêm ngặt như mã hóa dữ liệu, bảo mật thông tin bệnh nhân, và tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin y tế (HIPAA).

Chính sách và quy trình bảo mật: Xây dựng chính sách bảo mật cụ thể, từ việc lưu trữ, truy cập, đến chia sẻ dữ liệu, nhằm đảm bảo tính an toàn và quyền riêng tư của bệnh nhân.

d) Tổ chức và quản lý

Lộ trình CDS

Bước 1: Đánh giá hiện trạng và mức độ sẵn sàng CDS của các bộ phận.

Bước 2: Xây dựng kế hoạch chuyển đổi chi tiết với các mục tiêu cụ thể, bao gồm việc số hóa quy trình quản lý và chăm sóc bệnh nhân.

Bước 3: Thử nghiệm và triển khai trên diện rộng, ưu tiên các hệ thống liên quan đến bệnh nhân và quản lý nội bộ.

Bước 4: Đào tạo nhân sự và xây dựng đội ngũ hỗ trợ CDS.

Quản lý thay đổi

Đào tạo nhân viên: Tổ chức các khóa đào tạo, hội thảo về công nghệ số cho nhân viên y tế và quản lý nhằm tăng cường khả năng sử dụng công nghệ hiệu quả.

Thay đổi văn hóa tổ chức: Khuyến khích tinh thần sáng tạo, đổi mới, và chủ động ứng dụng công nghệ trong công việc hàng ngày.

e) Chỉ số đánh giá hiệu quả (KPI)

Tăng trưởng về số lượng bệnh nhân sử dụng dịch vụ số: Đo lường mức độ gia tăng số lượng bệnh nhân sử dụng các dịch vụ số như đặt lịch hẹn, thanh toán trực tuyến và khám chữa bệnh từ xa.

Cải thiện thời gian xử lý hồ sơ: Giảm thời gian xử lý hồ sơ bệnh nhân và các quy trình nội bộ nhờ vào việc sử dụng hệ thống số hóa.

Tăng hiệu quả vận hành: Đo lường sự cải thiện về hiệu quả quản lý và chi phí vận hành thông qua việc triển khai các hệ thống ERP và CRM.

Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân: Theo dõi chỉ số hài lòng của bệnh nhân sau khi trải nghiệm các dịch vụ y tế số.

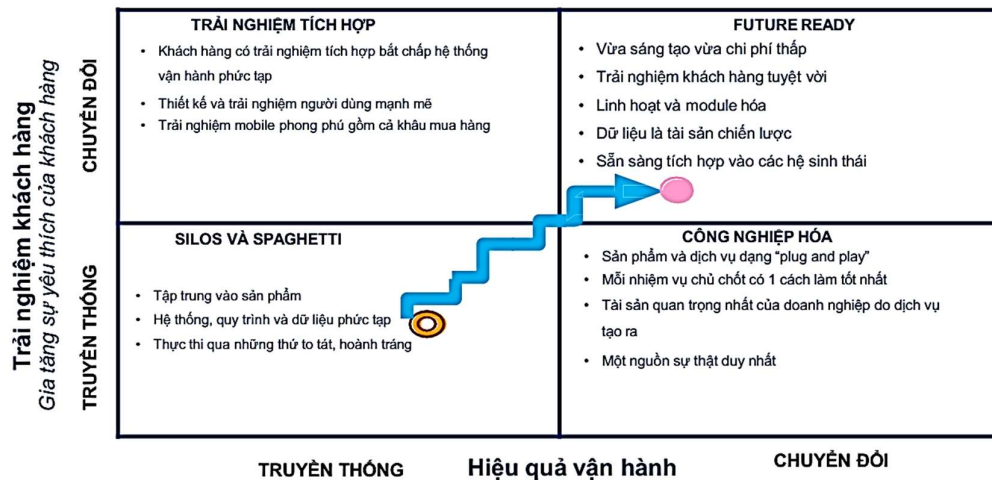
Khung CDS này tập trung vào việc tối ưu hóa trải nghiệm bệnh nhân, nâng cao hiệu quả quản lý và đảm bảo tính an toàn của thông tin y tế, giúp ngành y tế tiếp cận thành công cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Hình 21 minh họa lộ trình chuyển đổi của doanh nghiệp theo hướng “Sẵn sàng thích ứng tương lai – Future Ready” thông qua hai trục chính: trải nghiệm

khách hàng và hiệu quả vận hành. Mô hình chia doanh nghiệp thành bốn trạng thái, từ truyền thống (Silos và Spaghetti) đến chuyển đổi toàn diện (Future Ready), cho thấy quá trình tiến hóa không phải là sự thay đổi đột ngột mà là các bước chuyển đổi tuần tự và có chiến lược. Điểm nhấn của mô hình là nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cải thiện song song cả trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa vận hành để đạt được trạng thái linh hoạt, sáng tạo, và sẵn sàng tích hợp với hệ sinh thái trong tương lai.

Lộ trình doanh nghiệp chuyển đổi hướng đến trạng thái “Sẵn sàng thích ứng tương lai – Future ready”

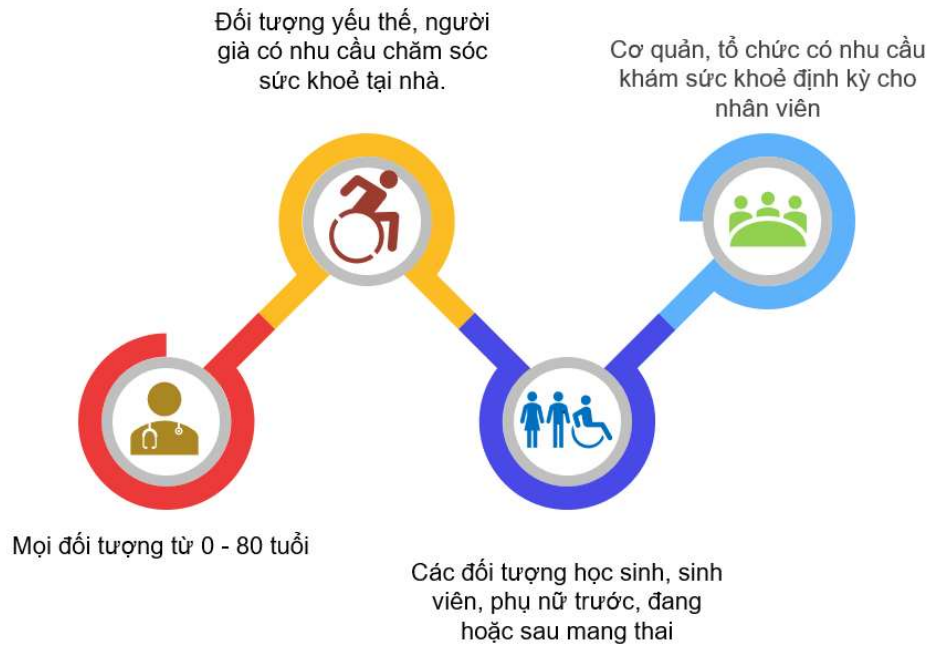
Lộ trình tiếp cận theo cách: chuyển đổi Công ty theo từng bước nhỏ xen kẽ, đầu tiên tập trung vào gia tăng trải nghiệm khách hàng sau đó cải thiện hoạt động điều hành, tìm ra các điểm phù hợp hiệu quả.



Hình 21. Lộ trình doanh nghiệp chuyển đổi hướng đến trạng thái “Sẵn sàng thích ứng tương lai”

Hình 22 trình bày rõ ràng các nhóm đối tượng khách hàng mục tiêu trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, bao gồm: mọi độ tuổi từ 0–80, nhóm yếu thế như người già cần chăm sóc tại nhà, học sinh – sinh viên – phụ nữ mang thai hoặc sau sinh, và các tổ chức, cơ quan có nhu cầu khám sức khỏe định kỳ cho nhân viên. Cách trình bày bằng biểu tượng trực quan, kết hợp màu sắc phân biệt giúp dễ dàng nhận diện từng nhóm, cho thấy dịch vụ chăm sóc sức khỏe được thiết kế bao quát và linh hoạt, đáp ứng đa dạng nhu cầu của cả cá nhân lẫn tổ chức.

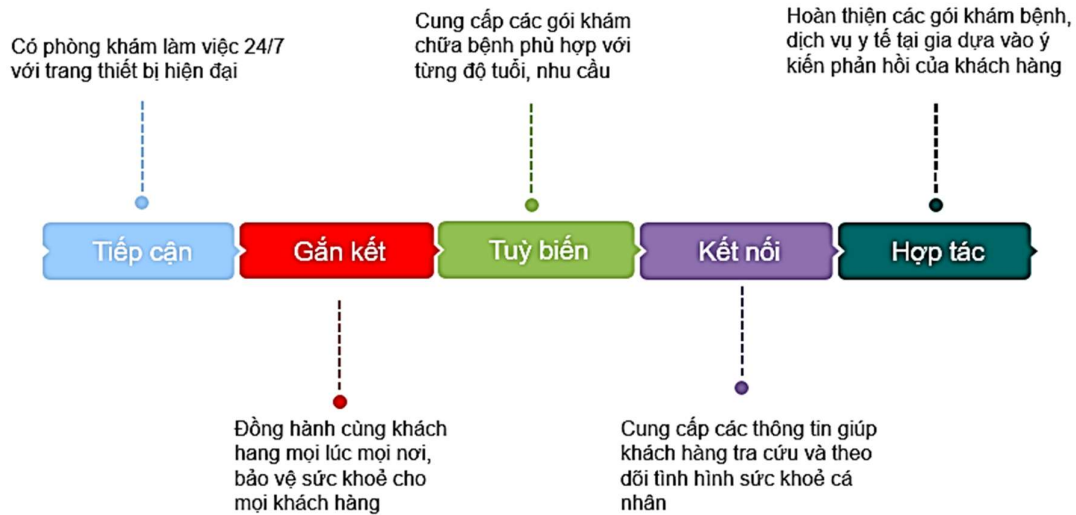
ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG



Hình 22. Đối tượng khách hàng mục tiêu sử dụng hệ thống

Hình 23 mô tả hành trình xây dựng chân dung khách hàng trong dịch vụ y tế, thông qua 5 giai đoạn: Tiếp cận, Gắn kết, Tùy biến, Kết nối và Hợp tác. Mỗi giai đoạn phản ánh một bước tiến trong việc thấu hiểu và chăm sóc khách hàng tốt hơn — từ việc tạo điều kiện dễ dàng tiếp cận dịch vụ (phòng khám 24/7), đồng hành và bảo vệ sức khỏe lâu dài, đến việc cung cấp dịch vụ cá nhân hóa phù hợp theo độ tuổi và nhu cầu. Cuối cùng, doanh nghiệp hoàn thiện dịch vụ thông qua việc lắng nghe phản hồi để tạo ra mối quan hệ hợp tác bền vững với khách hàng. Mô hình cho thấy chiến lược chăm sóc khách hàng không chỉ dừng ở cung cấp dịch vụ mà còn là quá trình xây dựng lòng tin và sự gắn bó lâu dài.

CHÂN DUNG KHÁCH HÀNG



Hình 23. Chân dung khách hàng khi tiếp cận hệ thống thông tin CDS

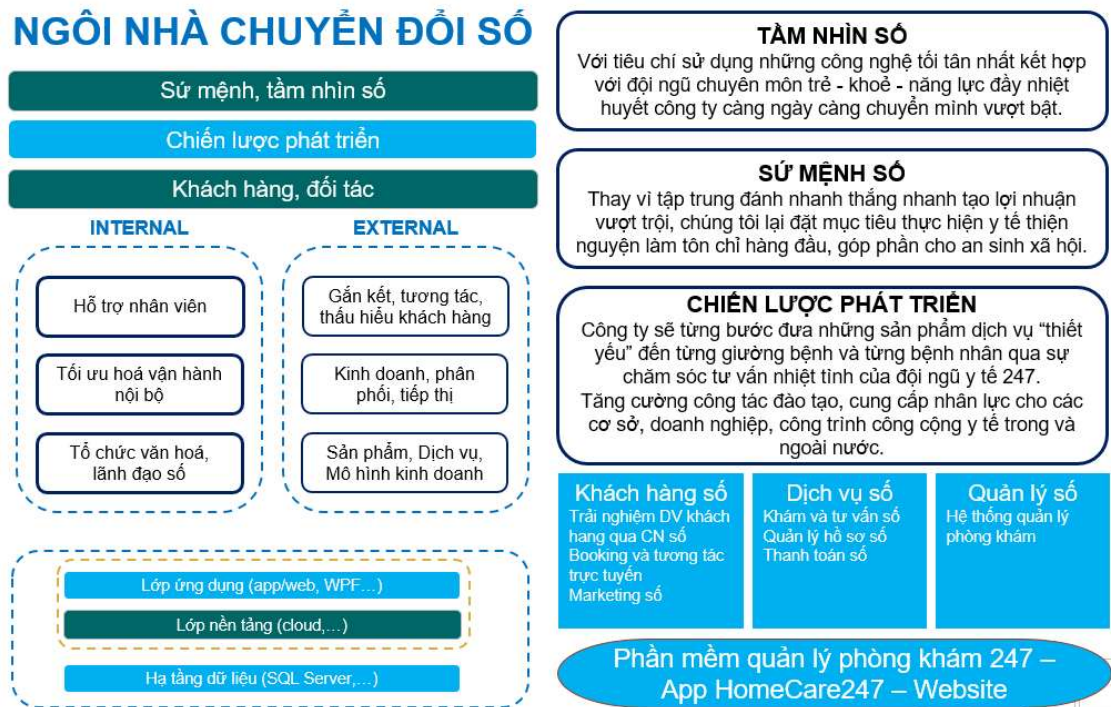
Mô hình “Ngôi nhà CDS” minh họa một cách trực quan và hệ thống lộ trình CDS toàn diện cho Cty CP Y Tế Tại Gia 247 (Hình 24). Cấu trúc mô hình gồm ba tầng rõ ràng: **nền móng**, **các trụ cột chính**, và **mái nhà**.

- **Nền móng** là các yếu tố hạ tầng thiết yếu như dữ liệu, nền tảng công nghệ, và thể chế quản trị – đóng vai trò như nền tảng cho mọi hoạt động số hóa. Việc nhấn mạnh đến “nền tảng tích hợp dữ liệu” và “bảo mật, an toàn thông tin” cho thấy công ty đặt trọng tâm vào việc xây dựng một hệ sinh thái số ổn định và bảo mật.

- **Các trụ cột giữa nhà** tượng trưng cho các lĩnh vực tác nghiệp chính như quản lý vận hành, chăm sóc khách hàng, nghiệp vụ chuyên môn, marketing – truyền thông, nhân sự – đào tạo,... Đây là nơi tập trung các giải pháp số hóa cụ thể nhằm tăng hiệu quả hoạt động và cải thiện trải nghiệm người dùng.

- **Mái nhà** đại diện cho tầm nhìn chiến lược và giá trị hướng đến như nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quy mô, cá nhân hóa trải nghiệm người bệnh. Mái nhà cũng hàm ý sự bảo trợ, thống nhất và định hướng chung cho toàn bộ hệ sinh thái CDS.

Tổng thể mô hình vừa phản ánh rõ tính chiến lược, vừa đảm bảo tính linh hoạt khi triển khai, có thể mở rộng dần theo mức độ trưởng thành số của doanh nghiệp. Đây là một cách tiếp cận phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp vừa và nhỏ trong lĩnh vực y tế tại gia, vốn cần sự cân bằng giữa đổi mới công nghệ và khả năng thực thi thực tế.



Hình 24. Ngôi nhà CĐS đề xuất cho Cty CP Y Tế Tại Gia 247

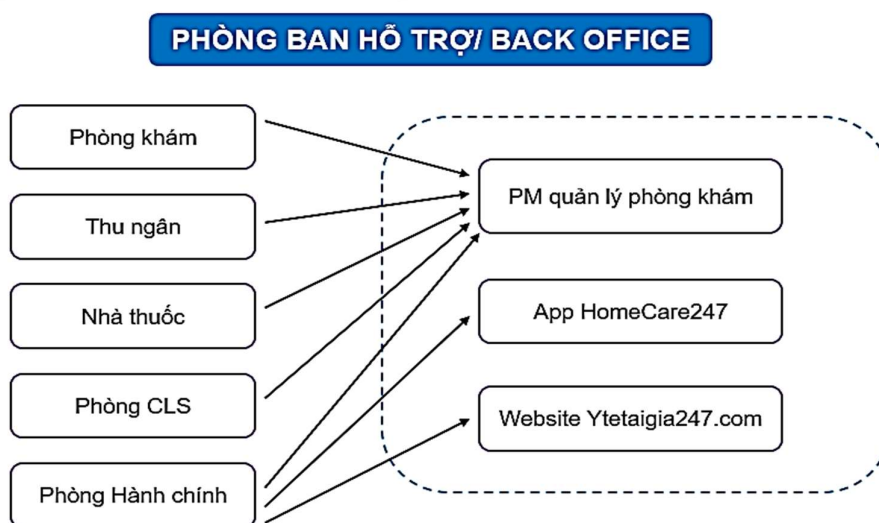
Hình 25 mô tả hệ thống công nghệ thông tin tương ứng cho các phòng ban hỗ trợ (Back Office) trong mô hình CĐS của Cty CP Y Tế Tại Gia 247. Sơ đồ minh họa mối liên kết giữa các phòng ban như: **Phòng khám, Thu ngân, Nhà thuốc, Phòng CLS, Phòng Hành chính** với các nền tảng công nghệ hỗ trợ như:

- **PM quản lý phòng khám:** quản lý dữ liệu vận hành chung của các bộ phận.
- **App HomeCare247:** hỗ trợ người dùng và nhân viên trong việc đặt lịch, chăm sóc, và quản lý dịch vụ tại nhà.
- **Website Ytetaigia247.com:** kênh thông tin, truyền thông và tiếp nhận

dịch vụ từ phía người dùng.

Điểm nổi bật của sơ đồ là thể hiện được vai trò kết nối và hỗ trợ lẫn nhau giữa bộ phận vận hành và hệ thống công nghệ, đảm bảo hoạt động trơn tru, đồng bộ, nâng cao hiệu quả quản lý và chăm sóc sức khỏe toàn diện.

HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TƯƠNG ỨNG



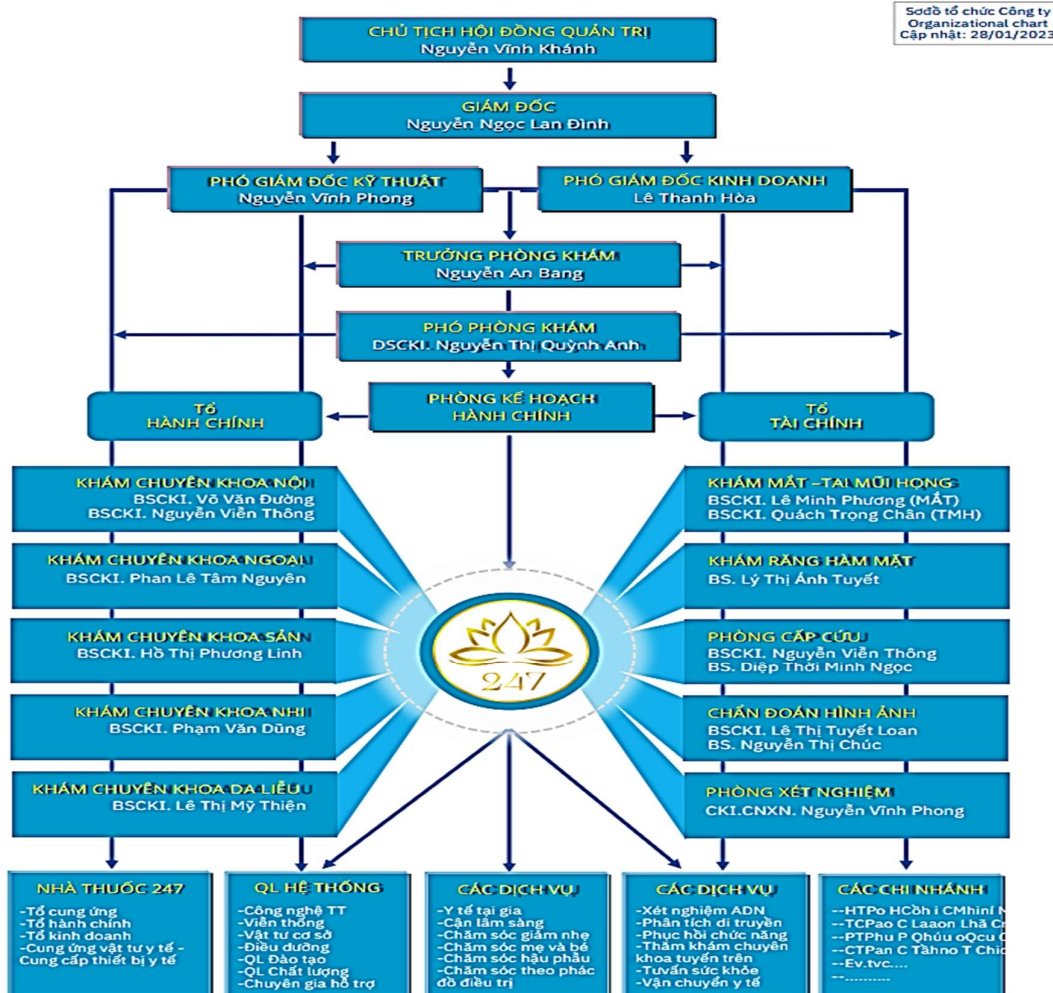
Hình 25. Hệ thống công nghệ thông tin tương ứng với tình hình thực tế

Sơ đồ tổ chức của Công ty Y tế 247 thể hiện cơ cấu quản lý rõ ràng, phân tầng theo chức năng và chuyên môn (Hình 26). Đứng đầu là **Chủ tịch Hội đồng Quản trị** và **Giám đốc công ty**, bên dưới là hai khối điều hành chính gồm **Phó Giám đốc Kỹ thuật** và **Phó Giám đốc Kinh doanh**. Hệ thống phòng khám được điều phối bởi **Trưởng phòng khám** và **Phó phòng khám**, liên kết với các tổ chuyên môn như **Tổ Hành chính**, **Phòng Kế hoạch Hành chính** và **Tổ Tài chính**.

Các khoa khám chuyên sâu bao gồm: **Nội, Ngoại, Sản, Nhi, Da liễu, Mắt - Tai Mũi Họng, Răng Hàm Mặt**, cùng các đơn vị hỗ trợ cấp cứu, chẩn đoán hình ảnh và xét nghiệm. Ngoài ra, công ty còn vận hành các bộ phận như: **Nhà thuốc 247, Quản lý hệ thống công nghệ thông tin**, và một loạt **dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, xét nghiệm ADN, phân tích di truyền**, v.v. Đặc biệt, mô

hình còn mở rộng ra nhiều **chi nhánh tại các tỉnh thành**, góp phần phục vụ cộng đồng trên diện rộng.

SƠ ĐỒ PHÒNG BAN PHỐI HỢP THỰC HIỆN



Hình 26. Sơ đồ phòng ban phối hợp thực hiện khi triển khai CDS

IV.4. Lộ trình và kế hoạch CDS

a. Thời gian triển khai

Từ 15/05/2023 đến nay (Hợp đồng tư vấn CDS Số 01/2023/HĐDVTV)

b. Lộ trình các giai đoạn CDS

Để triển khai thành công CDS trong ngành Y tế, lộ trình cần được thực hiện từng bước rõ ràng, từ giai đoạn đánh giá hiện trạng, xây dựng hạ tầng, đến giai

đoạn triển khai và tối ưu hóa. Lộ trình này giúp đảm bảo tính khả thi và hiệu quả, đồng thời giảm thiểu rủi ro trong quá trình triển khai.

Giai đoạn 1: Chuẩn bị và đánh giá hiện trạng (0-6 tháng)

Đánh giá hiện trạng tổ chức:

- Phân tích hệ thống quản lý hiện tại, khả năng sử dụng công nghệ, mức độ sẵn sàng của cơ sở vật chất và nguồn nhân lực.
- Đánh giá về cơ sở hạ tầng công nghệ, quy trình chăm sóc sức khỏe, mức độ số hóa và hiệu quả các hệ thống đang sử dụng.

Xác định mục tiêu CDS:

- Xác định tầm nhìn và mục tiêu cụ thể của CDS cho từng bộ phận, từ quản lý hành chính, chăm sóc bệnh nhân đến hệ thống quản lý dữ liệu.
- Đặt ra các chỉ số đo lường hiệu quả (KPI) như thời gian xử lý hồ sơ bệnh nhân, mức độ hài lòng của bệnh nhân, chi phí vận hành, và khả năng bảo mật dữ liệu.

Xây dựng lộ trình chi tiết:

- Thiết lập một lộ trình tổng thể cho quá trình CDS, với các mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
- Phân chia các giai đoạn thực hiện và phân bổ nguồn lực hợp lý để đảm bảo tiến độ và kết quả đạt được.

Giai đoạn 2: Xây dựng cơ sở hạ tầng và nền tảng công nghệ (6-12 tháng)

Xây dựng hạ tầng công nghệ:

- **Nền tảng dữ liệu (Data Lake và Data Warehouse):** Phát triển hệ thống lưu trữ dữ liệu tập trung, cho phép quản lý, phân tích dữ liệu y tế từ nhiều nguồn.
- **Nền tảng điện toán đám mây (Cloud):** Lưu trữ thông tin bệnh nhân, cho phép truy cập an toàn, dễ dàng và đảm bảo tính linh hoạt trong quản lý dữ

liệu.

Triển khai hệ thống quản lý tích hợp:

- **Hệ thống Quản lý tài chính, nhân sự, vận hành (ERP):** Triển khai để số hóa toàn bộ quy trình nội bộ từ quản lý tài chính, nhân sự đến quản lý kho bãi và cơ sở vật chất.

- **Hệ thống Quản lý quan hệ khách hàng (CRM):** Sử dụng để quản lý thông tin bệnh nhân, theo dõi và hỗ trợ chăm sóc bệnh nhân trước và sau điều trị.

- **Hệ thống quản lý tài liệu số (DMS):** Số hóa và lưu trữ tài liệu y khoa, hồ sơ bệnh nhân và các giấy tờ liên quan.

Phát triển ứng dụng di động và website:

- Xây dựng ứng dụng di động và website cung cấp dịch vụ đặt lịch hẹn, thanh toán trực tuyến, truy cập hồ sơ bệnh án và tư vấn sức khỏe từ xa.

Giai đoạn 3: Thử nghiệm và triển khai dịch vụ số (12-18 tháng)

Thử nghiệm quy mô nhỏ:

- Triển khai thí điểm các hệ thống công nghệ số tại một số cơ sở y tế (bệnh viện, trung tâm y tế) để kiểm nghiệm tính hiệu quả và sự phù hợp của công nghệ.

- Đo lường các chỉ số quan trọng như mức độ hài lòng của bệnh nhân, hiệu suất làm việc của nhân viên y tế, và hiệu quả quản lý.

Đào tạo nhân sự:

- Tổ chức các khóa đào tạo, hội thảo cho đội ngũ nhân sự về việc sử dụng các công nghệ mới như hệ thống ERP, CRM, và các công cụ số hóa khác.

- Đảm bảo tất cả nhân viên từ quản lý đến y bác sĩ đều nắm vững kiến thức và kỹ năng sử dụng các hệ thống mới.

Chính thức triển khai trên diện rộng:

- Sau khi thử nghiệm thành công, mở rộng triển khai các hệ thống số hóa và dịch vụ y tế số tại tất cả các cơ sở y tế.

- Ứng dụng hệ thống CRM và ERP vào toàn bộ quy trình khám chữa bệnh và quản lý nội bộ.

Giai đoạn 4: Tối ưu hóa và mở rộng dịch vụ số (18-36 tháng)

Tối ưu hóa quy trình và hệ thống:

- Tối ưu hóa các hệ thống quản lý và chăm sóc sức khỏe dựa trên dữ liệu thu thập được từ các giai đoạn trước.
- Cải tiến các chức năng của ứng dụng di động và website dựa trên phản hồi của người dùng, từ đó nâng cao trải nghiệm bệnh nhân.

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo và IoT:

- **AI trong chẩn đoán:** Triển khai các hệ thống AI để hỗ trợ chẩn đoán, phân tích hình ảnh y khoa, phát hiện bệnh sớm và cá nhân hóa phác đồ điều trị.
- Thiết bị IoT theo dõi sức khỏe: Sử dụng các thiết bị đeo thông minh (wearables) để theo dõi tình trạng bệnh nhân từ xa, đặc biệt là bệnh nhân mắc bệnh mạn tính như tim mạch, tiểu đường.

Tích hợp hệ sinh thái y tế số:

- Phát triển một hệ sinh thái số liên kết giữa các bệnh viện, phòng khám, nhà thuốc, và các dịch vụ y tế khác để tạo sự liên kết chặt chẽ trong việc quản lý sức khỏe cộng đồng.
- Mở rộng dịch vụ số đến các bệnh viện, trung tâm y tế địa phương để tăng khả năng tiếp cận dịch vụ của người dân.

Giai đoạn 5: Đánh giá và điều chỉnh (36 tháng trở đi)

Đánh giá hiệu quả:

- Tiến hành đánh giá toàn diện về các hệ thống đã triển khai, xem xét hiệu quả về chi phí, hiệu suất hoạt động, mức độ hài lòng của bệnh nhân và nhân viên y tế.
- Đánh giá sự phù hợp của các công nghệ mới được áp dụng và điều chỉnh

nếu cần thiết.

Điều chỉnh và cải tiến:

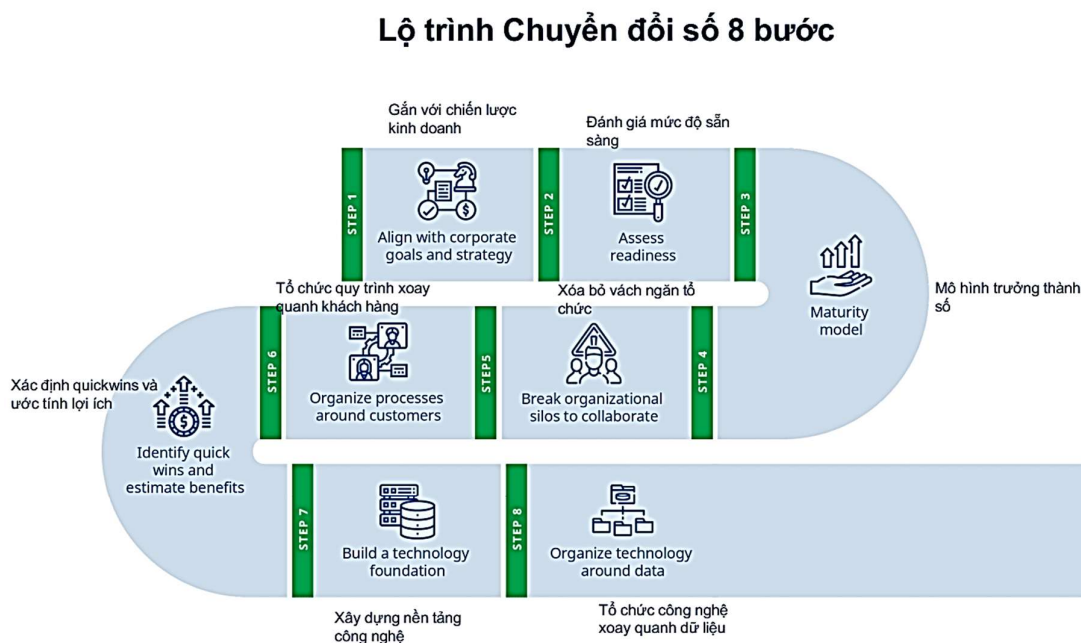
- Dựa trên các kết quả đánh giá, đưa ra các biện pháp cải tiến về quy trình, công nghệ và chiến lược CDS.
- Liên tục cập nhật và nâng cấp hệ thống để đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành y tế và công nghệ.
- Lộ trình này không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình nội bộ mà còn cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe, mang lại trải nghiệm tốt hơn cho bệnh nhân và nâng cao hiệu quả quản lý.

Lộ trình CDS 8 bước là khung hướng dẫn toàn diện giúp tổ chức triển khai quá trình CDS một cách có hệ thống, từ chiến lược đến vận hành (Hình 27). Quá trình này bao gồm:

- 1. Gắn với chiến lược kinh doanh** – Xác định rõ mục tiêu CDS phải phù hợp với định hướng chiến lược tổng thể.
- 2. Đánh giá mức độ sẵn sàng** – Phân tích năng lực hiện tại về con người, quy trình, công nghệ và văn hóa tổ chức.
- 3. Mô hình trưởng thành số** – Xác định vị trí hiện tại và mục tiêu CDS trên thang đo trưởng thành số.
- 4. Xóa bỏ vách ngăn tổ chức** – Thúc đẩy sự phối hợp liên phòng ban nhằm tăng tính linh hoạt và hiệu quả.
- 5. Tổ chức quy trình xoay quanh khách hàng** – Tái cấu trúc quy trình nội bộ theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm.
- 6. Xác định quick wins và ước tính lợi ích** – Ưu tiên các dự án dễ thực hiện nhưng mang lại giá trị rõ rệt.
- 7. Xây dựng nền tảng công nghệ** – Triển khai hệ thống công nghệ bền vững hỗ trợ toàn bộ hoạt động số hóa.

8. Tổ chức công nghệ xoay quanh dữ liệu – Tối ưu hóa việc thu thập, quản lý và sử dụng dữ liệu để ra quyết định hiệu quả.

Lộ trình này đảm bảo tính linh hoạt, khả năng đo lường và sự phù hợp với từng giai đoạn phát triển của tổ chức trong hành trình CDS.



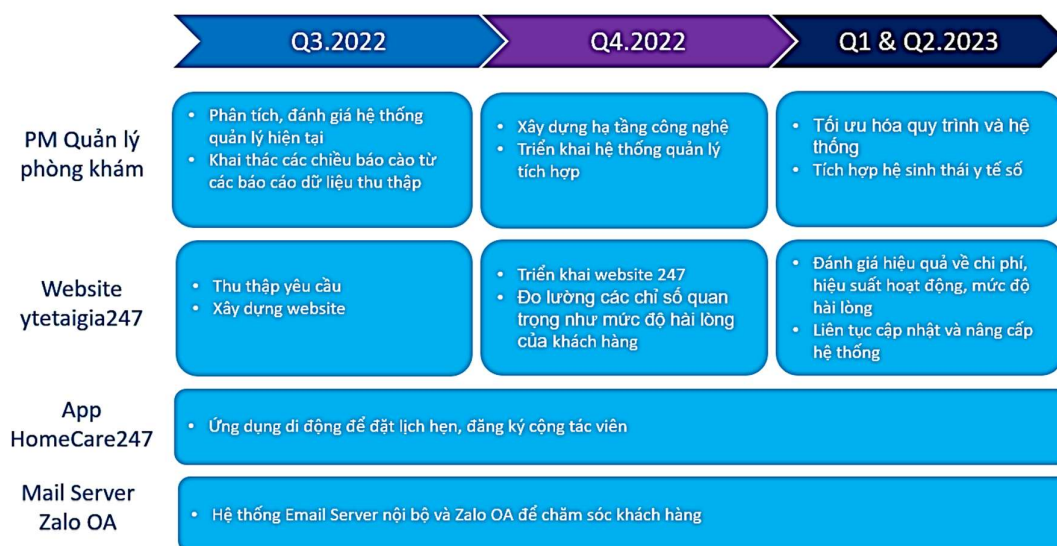
Hình 27. Lộ trình CDS 8 bước

Hình 28 trình bày **Lộ trình CDS trong 1 năm** của Y tế 247 được triển khai theo 3 giai đoạn chính từ Quý 3 năm 2022 đến Quý 2 năm 2023, tập trung vào các trụ cột nền tảng công nghệ và tối ưu vận hành:

- **Quý 3.2022:**
 - Tiến hành **phân tích, đánh giá hệ thống quản lý phòng khám hiện tại**, đồng thời **khai thác báo cáo dữ liệu** để hiểu rõ nhu cầu cải tiến.
 - **Thu thập yêu cầu** và bắt đầu **xây dựng website Ytetaigia247**.
 - Phát triển **ứng dụng HomeCare247** hỗ trợ đặt lịch hẹn và quản lý cộng tác viên.

- **Thiết lập hệ thống Email nội bộ và Zalo OA** để nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng.
- **Quý 4.2022:**
 - **Xây dựng hạ tầng công nghệ**, triển khai hệ thống quản lý phòng khám tích hợp.
 - **Triển khai website 247** và **đo lường các chỉ số hài lòng khách hàng**.
- **Quý 1 & 2.2023:**
 - Tập trung **tối ưu hóa quy trình, hệ thống**, tiến đến hình thành hệ sinh thái y tế số.
 - **Đánh giá hiệu quả vận hành** theo các tiêu chí về chi phí, hiệu suất và sự hài lòng của khách hàng.
 - **Liên tục cập nhật, nâng cấp hệ thống** nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển mở rộng.

LỘ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ CHO 1 NĂM



Hình 28. Lộ trình CDS đề xuất trong 1 năm

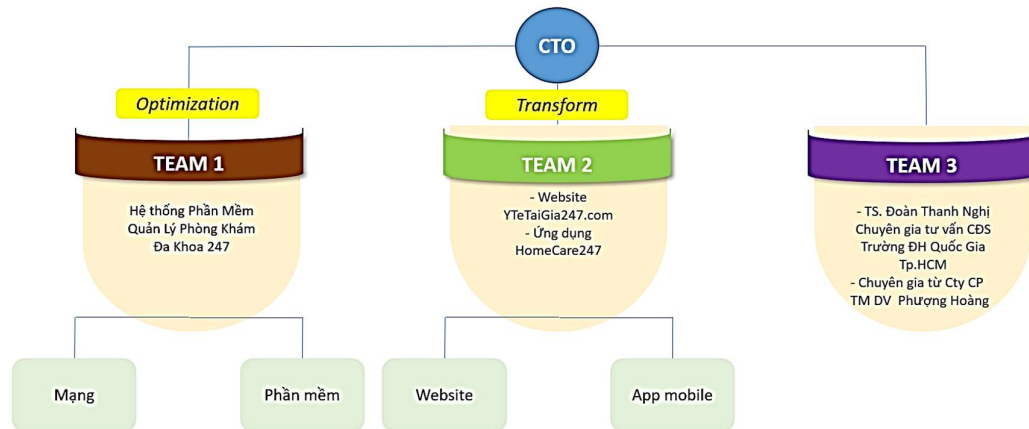
Tổ chức bộ máy thực thi CDS Y tế 247

Để đảm bảo triển khai hiệu quả chương trình CDS, Y tế 247 đã thiết lập bộ máy thực thi rõ ràng (Hình 29), với sự dẫn dắt của **CTO (Chief Technology Officer)** cùng 3 nhóm chuyên trách:

- **Team 1 – Optimization:** Tập trung vào tối ưu hóa vận hành hệ thống phần mềm hiện hữu như:
 - Hệ thống phần mềm quản lý phòng khám Đa khoa 247.
 - Hạ tầng mạng và các phần mềm vận hành liên quan.
- **Team 2 – Transform:** Chịu trách nhiệm đổi mới sáng tạo, xây dựng và triển khai các giải pháp CDS như:
 - Website YTeTaiGia247.com.
 - Ứng dụng HomeCare247.
 - Hạ tầng website và ứng dụng di động.
- **Team 3 – Cố vấn chuyên môn:** Gồm các chuyên gia CDS:
 - **PGS TS Đoàn Thanh Nghị**, tư vấn CDS thuộc mạng lưới Bộ Kế hoạch và Đầu tư, đến từ Trường Đại học An Giang, ĐH Quốc Gia TP.HCM.
 - Các chuyên gia từ **Cty CP TM-DV Phượng Hoàng**.

Bộ máy thực thi được tổ chức linh hoạt, kết hợp giữa **vận hành tối ưu (Optimization)** và **đổi mới chuyển đổi (Transform)**, bảo đảm CDS đi vào thực tiễn và mang lại hiệu quả rõ rệt.

TỔ CHỨC BỘ MÁY THỰC THI



Hình 29. Tổ chức bộ máy thực thi kế hoạch CDS

Lộ trình và hình ảnh triển khai CDS tại Cty CP Y Tế Tại Gia 247

Vào ngày 23 tháng 08 năm 2022 tại Cty CP Y Tế Tại Gia 247, PGS TS Đoàn Thanh Nghị cùng với các đơn vị phối hợp thực hiện như Trung tâm Tin học Trường Đại học An Giang, ĐHQG TPHCM; Công ty CP TM DV Phương Hoàng và Công Ty DV KT Công Nghệ Xanh An Giang đã tiến hành việc khảo sát nhu cầu ứng dụng mô hình CDS y tế tại doanh nghiệp.



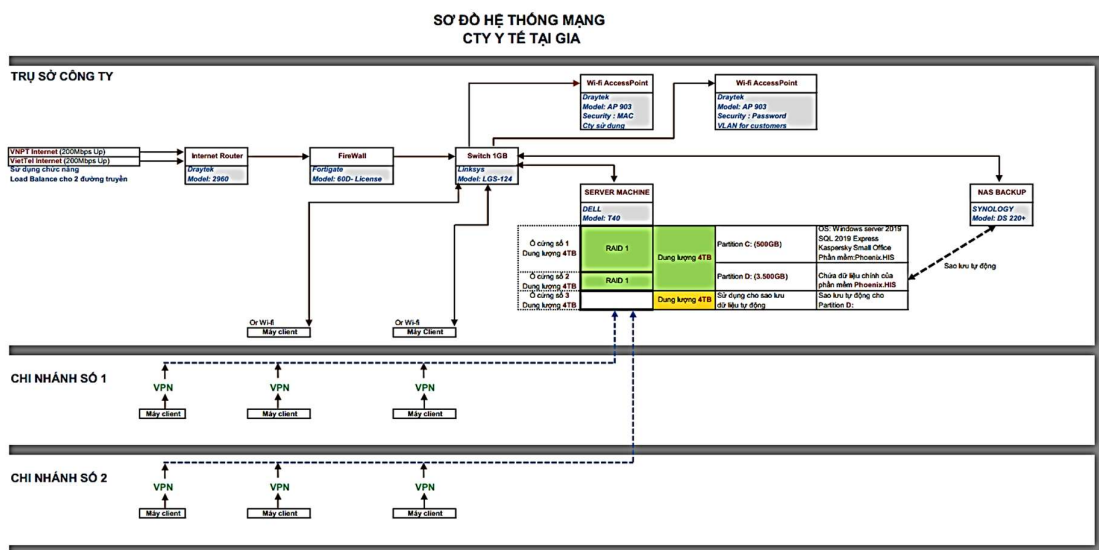
Vào ngày 30/08/2022 PGS TS Đoàn Thanh Nghị cùng đoàn chuyên gia của Công ty CP TM DV Phương Hoàng đã có buổi làm việc, giới thiệu về các phân hệ, giải pháp đề xuất triển khai tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247.

Ngày 06/09/2022, đoàn chuyên gia của Công ty CP TM DV Phương Hoàng đã có buổi khảo sát hạ tầng công nghệ thông tin; máy tính, mạng nội bộ, internet tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247.



Ngày 15/09/2022, đoàn chuyên gia của Công ty CP TM DV Phụng Hoàng đã tư vấn, cài đặt và triển khai hệ thống Server, mạng nội bộ cho Cty CP Y Tế Tại Gia 247.

Hình 30 mô tả sơ đồ hệ thống mạng của Công ty Y Tế Tại Gia thể hiện một kiến trúc mạng tập trung tại trụ sở chính, nơi sử dụng hai đường truyền Internet (VNPT và Viettel) với router hỗ trợ cân bằng tải (model 2960), firewall bảo mật (model 60D – License), và switch 16 port (LGS-124) để phân phối kết nối. Hệ thống máy chủ chính (Dell T40) cấu hình RAID 1 và RAID 5 với tổng dung lượng lưu trữ lớn, phân vùng chứa hệ điều hành Windows Server 2019, SQL 2019 Express và phần mềm HIS, cùng phân vùng riêng biệt để sao lưu dữ liệu tự động. Dữ liệu còn được sao lưu định kỳ qua NAS Synology (model DS 220+). Hệ thống WiFi sử dụng hai thiết bị UniFi AP với bảo mật WPA2, chia mạng riêng cho nhân viên và khách hàng. Các chi nhánh số 1 và số 2 kết nối về trung tâm thông qua VPN, đảm bảo truy cập dữ liệu tập trung an toàn và hiệu quả, giúp đồng bộ hoạt động toàn hệ thống.



Hình 30. Sơ đồ hệ thống mạng

Ngày 20/09/2022, đoàn chuyên gia của Công ty CP TM DV Phụng Hoàng bắt đầu triển khai Phần Mềm Quản Lý Phòng Khám Đa Khoa 247.



Ngày 25/09/2024, PGS TS Đoàn Thanh Nghị cùng đoàn chuyên gia của Công ty CP TM DV Phương Hoàng tiếp tục khảo sát và làm việc để cải tiến, nâng cấp mô hình, tiến hành đề xuất các giai đoạn tiếp theo trong CDS y tế tại Cty CP Y Tế Tại Gia 247.



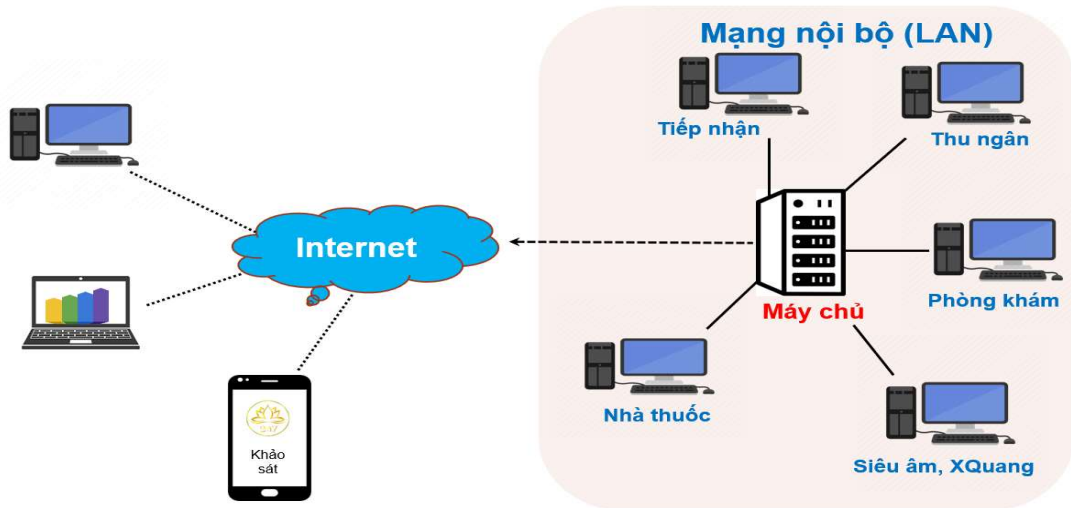


IV.5. Hệ thống Phần Mềm Quản Lý Phòng Khám Đa Khoa 247

- **Hệ thống đáp ứng cho các hoạt động:** khám và điều trị bệnh theo các chuyên khoa tại phòng khám, hỗ trợ liên thông tư vấn khám chữa bệnh với các chi nhánh trực thuộc, thực hiện khám chữa bệnh tại gia, khám chữa bệnh định kỳ cho doanh nghiệp, cộng đồng, hướng tới số hóa quản lý sức khỏe người bệnh...
- **Hệ thống bao gồm các phân hệ:** Tiếp nhận, Thu phí, Khám bệnh, Cận lâm sàng, Xét nghiệm, Khoa dược, ...
- **Quản lý quy trình hoạt động của kho thuốc:** thực hiện quá trình nhập, xuất thuốc; tích hợp mã QRCode, Barcode trong quản lý và bán lẻ thuốc.
 - Quản lý đầy đủ các khoản thu phí khám chữa bệnh của phòng khám.
 - Hỗ trợ đặt hẹn lịch khám chữa bệnh tại phòng khám và đặt lịch dịch vụ thực hiện tại gia.
 - Hỗ trợ chăm sóc khách hàng qua ứng dụng Zalo OA, trả kết quả xét nghiệm trực tuyến,...
 - Báo cáo thống kê chi tiết về tình hình hoạt động của phòng khám theo

từng ngày.

Mô hình hạ tầng kỹ thuật:



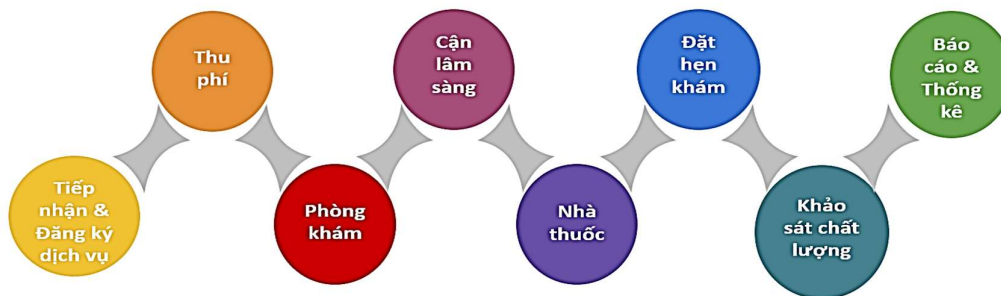
Hình 31. Mô hình hạ tầng kỹ thuật đã triển khai tại Công ty 247

Các phân hệ chức năng chính:



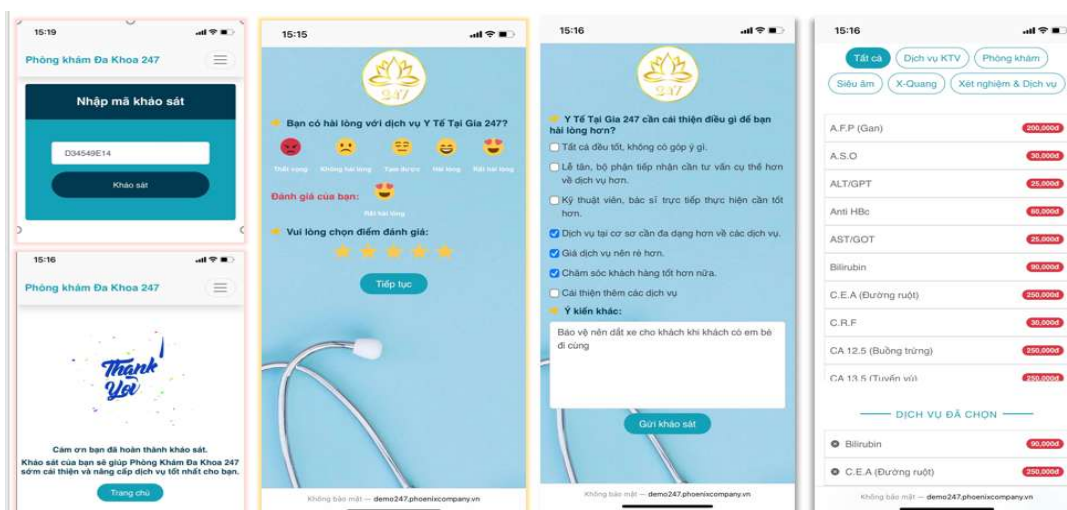
Hình 32. Các phân hệ chức năng chính của hệ thống CNTT

Quy trình nghiệp vụ của luồng dữ liệu:



Hình 33. Quy trình nghiệp vụ của luồng dữ liệu của hệ thống CNTT

Hệ thống đánh giá, khảo sát chất lượng của khách hàng:



Hình 34. Hệ thống thông tin đánh giá, khảo sát chất lượng của khách hàng

Kế hoạch triển khai theo phân hệ chức năng:

Hình 35 trình bày lộ trình triển khai hệ thống quản lý tại đơn vị Y tế bắt đầu từ giai đoạn 1 với các chức năng cốt lõi như quản lý bệnh nhân, thu phí, phòng khám, siêu âm và X-quang. Giai đoạn 2 mở rộng sang quản lý khoa Dược bao gồm bán thuốc theo toa, bán lẻ, nhập xuất kho và báo cáo tồn. Ở bước 3, hệ thống tích hợp quản lý đặt hẹn và khám bệnh tại nhà. Giai đoạn 4 tập trung vào khảo sát và đánh giá chất lượng dịch vụ. Giai đoạn 5 phát triển thêm chức năng quản lý thù lao, tính tiền công và báo cáo thống kê cho bác sĩ. Cuối cùng, giai đoạn 6 tích hợp phần mềm xét nghiệm và phần mềm quản lý nhân sự - tiền lương Phoenix.HRM, hoàn thiện hệ sinh thái phần mềm hỗ trợ vận hành toàn diện cho

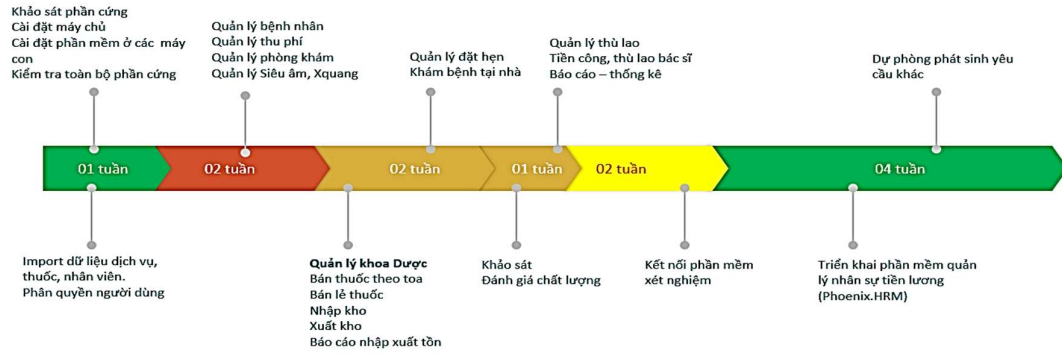
cơ sở y tế.



Hình 35. Kế hoạch triển khai theo phân hệ chức năng của hệ thống

Lộ trình triển khai thực tế:

Hình 36 trình bày lộ trình triển khai hệ thống phần mềm tại cơ sở y tế được chia thành 7 giai đoạn với tổng thời gian 14 tuần. Giai đoạn đầu tiên (1 tuần) bao gồm khảo sát phần cứng, cài đặt máy chủ, kiểm tra thiết bị và phân quyền người dùng. Giai đoạn thứ hai (2 tuần) triển khai các chức năng quản lý bệnh nhân, thu phí, phòng khám và cận lâm sàng như siêu âm, X-quang. Giai đoạn ba (2 tuần) tiếp tục với chức năng quản lý khoa Dược gồm bán thuốc, nhập - xuất kho và báo cáo tồn. Giai đoạn bốn (2 tuần) tích hợp chức năng quản lý đặt hẹn và khám tại nhà. Giai đoạn năm (1 tuần) tập trung khảo sát và đánh giá chất lượng. Giai đoạn sáu (2 tuần) bao gồm quản lý thù lao, báo cáo và kết nối phần mềm xét nghiệm. Cuối cùng, trong 4 tuần, hệ thống được hoàn thiện với phần mềm nhân sự - tiền lương Phoenix.HRM và xử lý các yêu cầu phát sinh khác.



Hình 36. Lộ trình triển khai thực tế kế hoạch CDS

Hình ảnh chức năng của hệ thống phần mềm quản lý phòng khám:



System Administrator 192.168.1.200

QUẢN LÝ KHÁM

Danh sách dịch vụ

Phòng khám | Tiêm truyền | Dịch vụ tại gia | Dịch vụ khác | Dịch vụ hotdeal | Dịch vụ voucher

Tất cả dịch vụ | Bộ chỉ định | Xét nghiệm | Siêu âm | X-Quang | Điện tim

Danh sách dịch vụ

Tên dịch vụ | Tìm kiếm

STT	Tên	Đơn giá
1		60.000
2	A.F.P (Ung thư gan)	200.000
3	A.S.O	30.000
4	Acid Uríc	25.000
5	Albumin	70.000
6	ALT/GPT	25.000
7	AST/GOT	25.000
8	Bilirubin T,D,I	120.000
9	Bình Oxy	200.000
10	C.E.A (Ung thư ruột)	250.000
11	CA 12.5 (Ung thư buồng trứng)	250.000
12	CA 15.3 (Ung thư vú)	250.000
13	CA 19.9 (Ung thư tụy)	250.000
14	CA 72.4 (Ung thư dạ dày)	250.000
15	Ca++, Na+, K+, Cl-	120.000
16	Cắt chỉ vết thương (5-15cm)	130.000
17	Cắt chỉ vết thương (Dưới 5cm)	100.000
18	Cắt chỉ vết thương (trên 15cm)	150.000
19	Cấy que ngừa thai	2.100.000
20	CHĂM SÓC BÉ - CA NGÀY	220.000
21	Chi phí đi lại < 5km	30.000

Danh sách dịch vụ đã chọn

STT	Tên dịch vụ	Đơn giá
1	CA 12.5 (Ung thư buồng trứng)	250.000
2	CA 19.9 (Ung thư tụy)	250.000
3	CA 72.4 (Ung thư dạ dày)	250.000
4	AST/GOT	25.000

Tổng cộng: 775.000

Đồng ý | Xóa

System Administrator 192.168.1.200

QUẢN LÝ KHOA DƯỢC

Tồn kho hiện hành

Kho: Nhà Thuốc | Hàng tồn: <-- Tất cả --> | Loại: <-- Tất cả --> | Xem

STT	Mã thuốc	Tên thuốc	Đơn vị	Số ló	Hạn dùng	Tồn kho	Định mức	Vị trí
1	T-4516	Ngừa Bocinor (Levonorgestrel) 1,5mg	Viên	085022	01/12/25	1	100	10000
2	T-4793	NGŨA Estraceptin (Desogestrel/Ethinyl Estradiol)	Hộp	F220596	01/06/25	1	100	106000
3	T-4893	12B - Vinaphar	Viên	11022	23/10/25	100	100	600
4	T-4557	3B Agi-Neurin	Viên	010324	21/03/26	35	100	1000
5	T-4453	A.T Pantoprazol 40mg - inj	Lo	405125	30/04/27	0	100	15000
6	T-4453	A.T Pantoprazol 40mg - inj	Lo	408117	27/08/27	15	100	15000
7	T-4481	A.T ZnC (Kẽm Gluconate) 10	Viên	211072	30/10/24	21	100	300
8	T-4985	Abmexic 15 (Meloxicam)	Viên	3730011	21/08/25	100	100	1800
9	T-4985	Abmexic 15 (Meloxicam)	Viên	3730011	01/08/25	2	100	1800
10	T-4986	Abmexic 7,5 (Meloxicam)	Viên	3760011	21/08/25	1	100	1400
11	PK2470154	Acehasan (Acetylcystein) 200mg caps	Viên	1822	28/12/25	77	50	800
12	T-4726	Acemuc Kids 200mg	Viên	DVH2058	04/12/25	13	100	3000
13	T-4449	Acetylcystein Boston 100	Gói	151122	19/11/25	33	100	1100
14	PK2470169	Adrenalin 1mg/1ml	Ống	141122	08/05/25	20	10	3800
15	PK2470169	Adrenalin 1mg/1ml	Ống	141122	01/05/25	21	10	3800
16	T-4204	Agi - Calci	Viên	341023	25/11/25	1.400	50	1500
17	T-4204	Agi - Calci	Viên	260923	27/09/25	120	50	1500
18	T-4204	Agi - Calci	Viên	301023	25/11/25	1.400	50	1500
19	T-4151	Agi-Bromhexine (Bromhexine) 8mg	Viên	031022	08/11/25	8	50	300
20	T-5230	Agi-Bromhexine 16 (Bromhexine)	Viên	040224	27/02/27	8	100	700
21	PK2470072	Agi-Calci (Calci) 0,6g	Gói	30622	07/06/25	77	50	2100
22	T-4445	Agicedol (Paracetamol) 500mg - AGIMEX	Viên	081123	30/11/26	76	100	400
23	PK2470029	Agicetam (Piracetam) 800mg	Viên	641123	14/12/26	130	50	1000
24	T-5105	Agicetam 400 (Piracetam 400mg) AGIMEX	Viên	291222	26/12/25	26	100	500

Tên thuốc | Tra cứu | Cập nhật tồn kho | In Excel Ko HD | Xuất Excel tồn kho căn định mức

System Administrator 192.168.1.200

>> Danh sách trả kết quả xét nghiệm ✕

Thông tin tìm kiếm

Từ ngày 23/10/2024 Đến ngày 23/10/2024 Họ tên

Danh sách trả kết quả xét nghiệm

STT	Ngày thực hiện	Khách hàng	Số ĐT, Số phiếu	BS thực hiện	Chẩn đoán Upload kết quả
1	23/10/2024 - 06 : 31	NGUYỄN TẤN LINH		KTV TRẦN THỊ TIỂU NHI	<input checked="" type="checkbox"/>
2	23/10/2024 - 07 : 51	ĐỖ VĂN HẠN		KTV TRẦN THỊ TIỂU NHI	<input checked="" type="checkbox"/>

Kết quả xét nghiệm

Chọn in	Tên xét nghiệm	
<input type="checkbox"/>	Glucose - Đường - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Glucose	6
<input checked="" type="checkbox"/>	Cholesterol - Mỡ máu - Sinh hóa	1
<input checked="" type="checkbox"/>	Cholesterol	5
<input type="checkbox"/>	Triglycerid - Mỡ máu - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Triglycerid	2
<input type="checkbox"/>	HDL - C - Mỡ máu - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	HDL-C	1
<input type="checkbox"/>	LDL - C - Mỡ máu - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	LDL-C	2
<input type="checkbox"/>	Ure - Thận - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ure	7
<input type="checkbox"/>	Creatinine - Thận - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Creatinine	1
<input type="checkbox"/>	AST/GOT - Gan mật - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	AST (SGOT)	2
<input type="checkbox"/>	ALT/GPT - Gan mật - Sinh hóa	
<input checked="" type="checkbox"/>	ALT (SGPT)	2

Xem trước khi in

System Administrator 192.168.1.200

>> Thu phí dịch vụ - thuốc ✕

Thông tin hành chính

MSKH Mã phụ SĐT Họ và tên
 Ngày sinh Giới tính TTHN Nghề nghiệp
 Địa chỉ Quốc tịch

Thu phí

Bác sĩ tư vấn

Dịch vụ Gói dịch vụ

STT	Tên dịch vụ	Số lượng	Thành tiền	Kỹ thuật viên 1	KTV tư vấn/Bác sĩ
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Thuốc

STT	Tên thuốc	Mã thuốc	Đơn giá	Hạn dùng - Kho - Tồn kho
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ghi chú

Tiền Voucher Số tiền CK **Số tiền cần thanh toán**

Thu ngân đăng nhập Voucher Loại thanh toán Tiền mặt

Danh sách BN chờ

Họ tên	Số tiền	Ngày lập



PHÒNG KHÁM ĐA KHOA 247

Địa chỉ: Số 182, Đường Thành S, Mỹ Phước, TPLX, An Giang

Hotline: 0778 247 247 - Điện thoại: (0296) 62 66 247

Website: <https://dichvutetaigia247.com> - Email: dichvutetaigia247@gmail.com

PHIẾU KẾT QUẢ XÉT NGHIỆM

Họ tên: **ĐỖ VĂN HẠN** MSBN: KH-231024-0001
 Năm sinh: / / 1989 Giới tính: Nam Số ĐT:
 Địa chỉ: Xã Thới Thuận, Huyện Thốt Nốt, Cần Thơ
 Bác sĩ chỉ định:
 Chẩn đoán:

STT	Tên xét nghiệm	Kết quả	Chỉ số bình thường	Đơn vị
Đường				
1	Glucose	6.0	3.9 - 6.4	mmol/l
		108	70 - 115	mg/dl
Mỡ máu				
2	Cholesterol	5.4	3.9 - 5.2	mmol/L
3	Triglycerid	2.0	0.46 - 1.88	mmol/L
4	HDL-C	1.6	≥ 0.9	mmol/L
5	LDL-C	2.9	≤ 3.4	mmol/L
Thận				
6	Ure	7.3	2.5 - 7.5	mmol/L
7	Creatinine	120	62 - 120	μmol/L
Gan mật				
8	AST (SGOT)	20.5	≤ 37	U/L
9	ALT (SGPT)	27.7	≤ 40	U/L
10	GGT	25.7	11 - 50	U/L
Vì trùng dạ dày				
11	Helicobacter pylori Ab		ÂM TÍNH	

Long Xuyên, ngày 23 tháng 10 năm 2024

Phòng xét nghiệm

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA 247
 Số 182, Đường Thành S, Mỹ Phước, TPLX, An Giang
 ĐT: 0778 247 247

CNXN. Nguyễn Vinh Phong

23/10/24 10:34



IV.6. Hệ thống Trang Thông Tin Điện Tử ytetaigia247.com

- Trang Thông Tin Điện Tử ytetaigia247.com cung cấp thông tin về chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, dịch vụ, sản phẩm, ngành nghề và thông tin khác phục vụ cho hoạt động của CTy CP Y Tế Tại Gia 247.
- Trang thông tin giới thiệu tổng quan về các dịch vụ của CTy CP Y Tế Tại Gia 247; hệ thống chi nhánh; hệ thống tin tức, hình ảnh về hoạt động khám chữa bệnh của công ty.
- Đối với khách hàng đã sử dụng dịch vụ của Y Tế Tại Gia 247: hệ thống trang thông tin điện tử còn hỗ trợ khách hàng tương tác, xem thông tin về quá trình khám chữa bệnh hoặc sử dụng dịch vụ của Y Tế Tại Gia 247. Ngoài ra, trang thông tin còn hỗ trợ khách hàng tra cứu kết quả khám bệnh, kết quả xét nghiệm trực tiếp trên website với thông tin, dữ liệu bảo mật nhất cho người sử dụng.
- Hệ thống còn tích hợp công cụ đánh giá chất lượng, góp ý, khảo sát về chất lượng dịch vụ của Y Tế Tại Gia 247 nhằm ghi nhận ký kiến khi sử dụng dịch vụ giúp Công ty hoàn thiện hơn nữa chất lượng khám chữa bệnh của mình.

Y TẾ TẠI GIA 247

TRANG CHỦ GIỚI THIỆU HỆ THỐNG THÔNG TIN HOẠT ĐỘNG CỘNG KHÁCH HÀNG TUYỂN DỤNG CHUYÊN GIA LIÊN HỆ

tại cơ sở và tại gia với các bước đăng ký dễ dàng và độ bảo mật thông tin cao, các dịch vụ nhận được rất nhiều sự tin tưởng, đánh giá cao về chất lượng phục vụ cũng như hiệu quả điều trị giúp bệnh nhân tiết kiệm thời gian và chi phí khám chữa bệnh.

[CHI TIẾT](#)

#1

Tiền phong về chất lượng

05

Chi nhánh trên cả nước

200+

Bác sĩ & nhân viên

133,026

Khách hàng được phục vụ

Hình 37. Trang Thông Tin Điện Tử ytetaigia247.com

Hình ảnh chức năng của Cổng thông tin nội bộ:

08:45 rtal.ytetaigia247.com

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA 247
MÃ THUỐC 247
CÁC CƠ SỞ DỊCH VỤ Y TẾ TẠI GIA 247
Số Tài Khoản Ngân Hàng: 0779.247.247

Nhập mã, tên thuốc...

Tồn kho nhà thuốc

STT	1
Mã thuốc	T-4453
Tên thuốc	A.T Pantoprazol 40mg - inj
Đơn vị tính	Lọ
Nhóm thuốc	
Tồn kho	10

STT	2
Mã thuốc	PK2470111
Tên thuốc	Acehasan

< 1 2 3 4 5 ... 24 25 26 >

08:45 rtal.ytetaigia247.com

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA 247
MÃ THUỐC 247
CÁC CƠ SỞ DỊCH VỤ Y TẾ TẠI GIA 247
Số Tài Khoản Ngân Hàng: 0779.247.247

Nhập mã, tên thuốc...

Tồn kho nhà thuốc

STT	481
Mã thuốc	T-4177
Tên thuốc	Transamin 500mg
Đơn vị tính	Viên
Nhóm thuốc	căm máu
Tồn kho	24

STT	482
Mã thuốc	PK2470005
Tên thuốc	Travicol (Paracetamol)

< 1 2 3 ... 22 23 24 25 26 >

08:46 rtal.ytetaigia247.com

CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA 247
MÃ THUỐC 247
CÁC CƠ SỞ DỊCH VỤ Y TẾ TẠI GIA 247
Số Tài Khoản Ngân Hàng: 0779.247.247

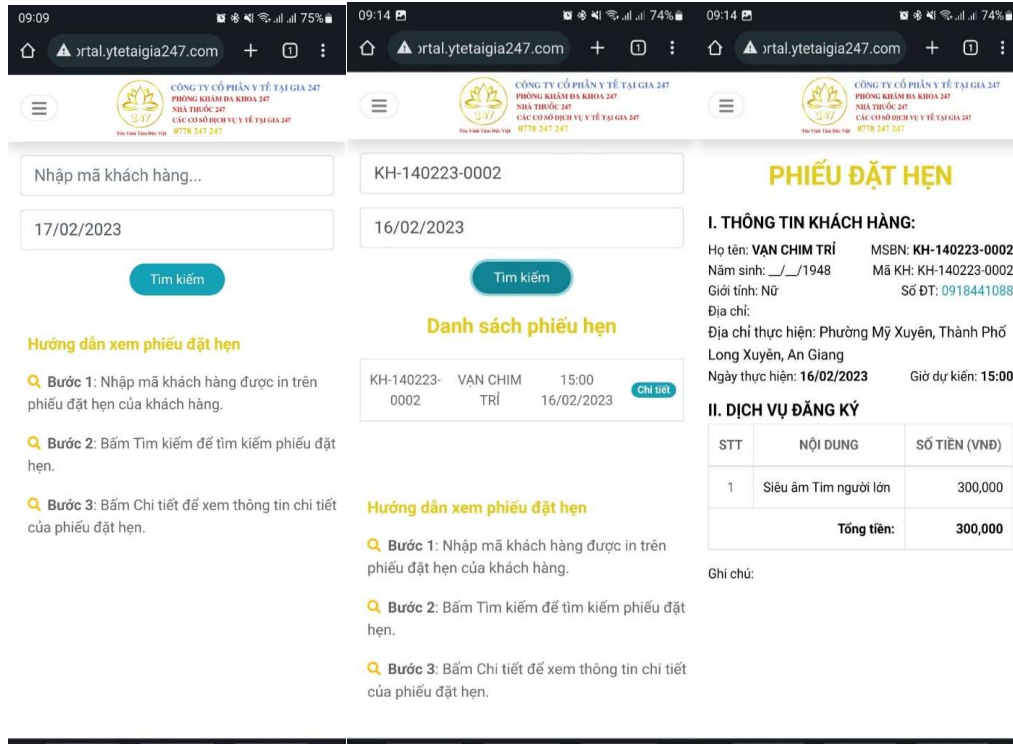
Acehasan

Tồn kho nhà thuốc

STT	1
Mã thuốc	PK2470111
Tên thuốc	Acehasan (Acetylcystein) 100mg
Đơn vị tính	Viên
Nhóm thuốc	Hô hấp
Tồn kho	57

STT	2
Mã thuốc	PK2470155

< 1 >



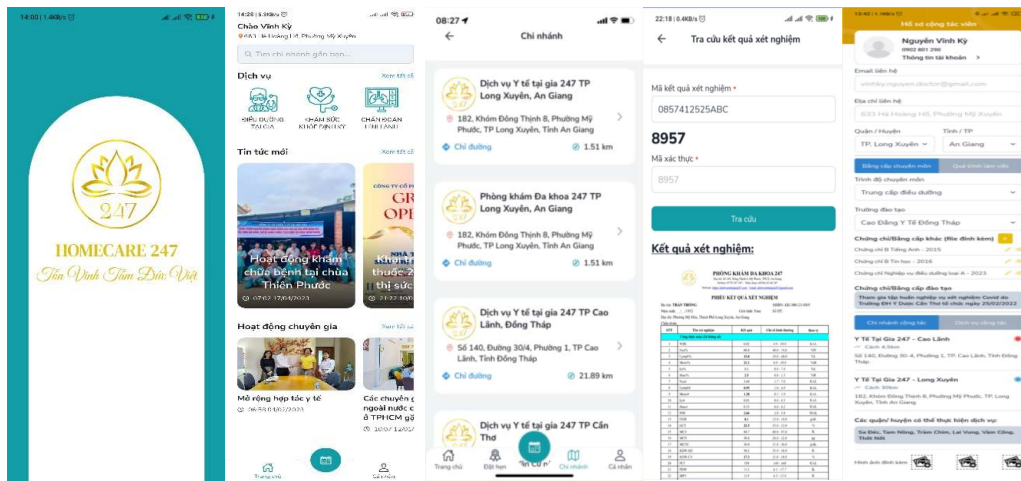
IV.7. Ứng dụng HomeCare247

- Ứng dụng HomeCare247 phục vụ cho tất cả các khách hàng, đội ngũ nhân viên, đối tác của CTy CP Y Tế Tại Gia 247.
- Ứng dụng HomeCare247 giúp người dùng xem kết quả khám bệnh trực tiếp ngay trên ứng dụng dễ dàng. Ngoài ra, người dùng cũng có thể đặt lịch hẹn khám, chữa bệnh với những bác sĩ có chuyên môn cao để khám và chữa bệnh cho bản thân hoặc gia đình tại Phòng khám Đa Khoa 247; hoặc sử dụng các dịch vụ y tế tại gia được cung cấp bởi CTy CP Y Tế Tại Gia 247.
- Ứng dụng HomeCare247 kết hợp với đội ngũ điều dưỡng, kỹ thuật viên và các bác sĩ thuộc nhiều chuyên khoa để đảm bảo quá trình cung cấp các dịch vụ khám, điều trị tại nhà đạt chất lượng cao nhất dưới sự hỗ trợ, kết nối và điều phối của CTy CP Y Tế Tại Gia 247.
- Ứng dụng HomeCare247 giúp người dùng tiết kiệm thời gian, không cần phải chờ đợi ở cơ sở y tế thông qua việc đặt lịch, hẹn lịch thực hiện dịch vụ tại gia

với tất cả các cộng tác viên của mạng lưới Y Tế Tại Gia 247.

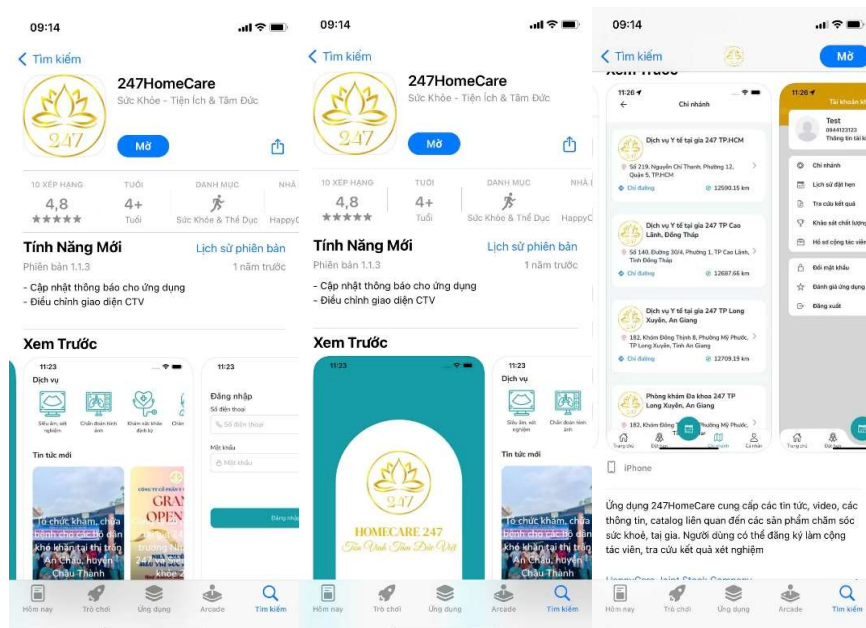
- Ứng dụng HomeCare247 hỗ trợ thông tin chi tiết về vị trí hiện tại của cộng tác viên, khách hàng với hệ thống chi nhánh của Y Tế Tại Gia 247 trên bản đồ Google map; hiện thị khoảng cách; chỉ dẫn đường đi từ vị trí của cộng tác viên đến khách hàng sử dụng dịch vụ tại gia.

Hình ảnh chức năng của ứng dụng HomeCare247:

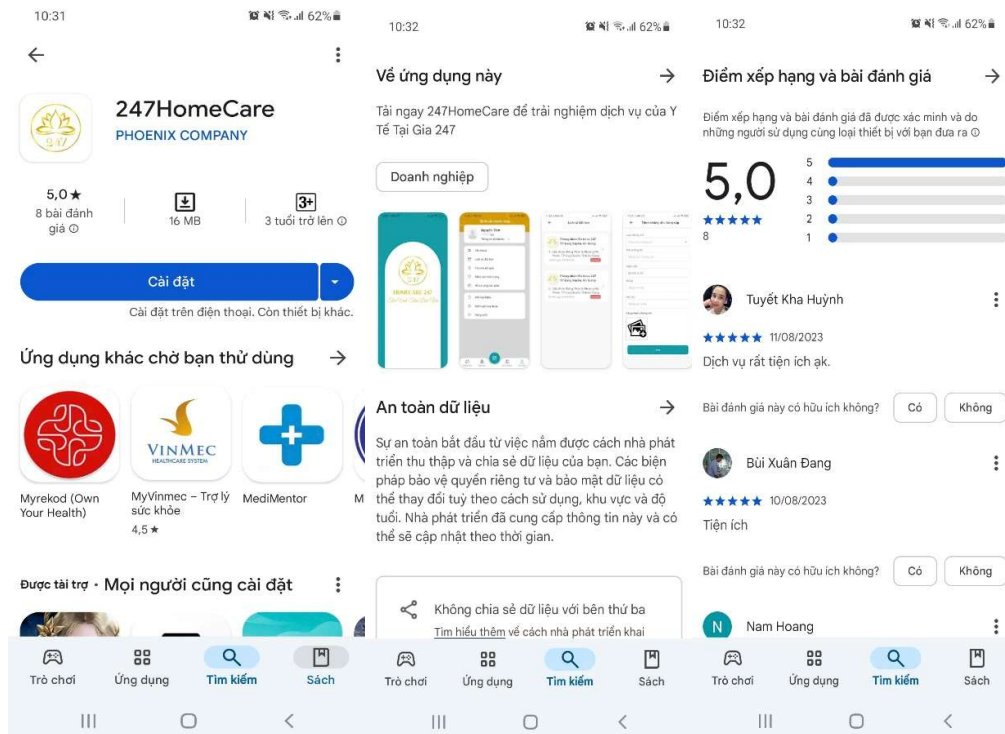


Ứng dụng HomeCare24 được đưa lên App Store và CH Play:

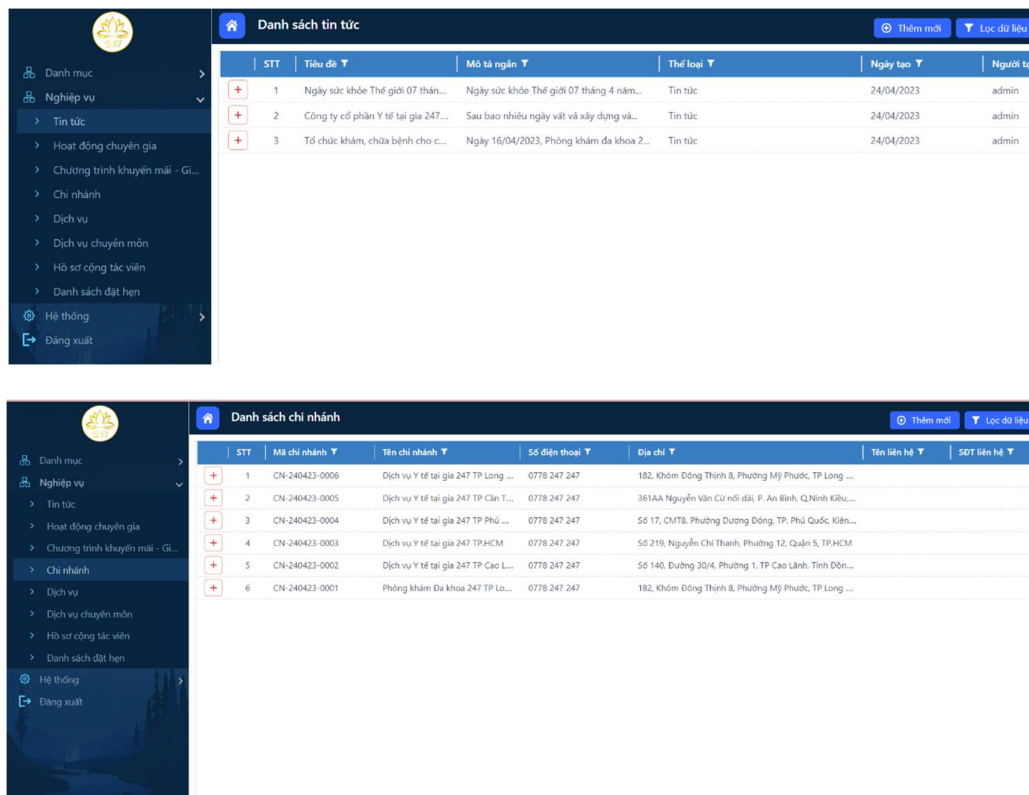
- App Store:



CH Play:



Hình ảnh chức năng quản trị của ứng dụng HomeCare247:



Thông tin đặt hẹn


[Cập nhật](#)
[Khóa hồ sơ](#)
[Xem vị trí](#)
[Gửi thông báo](#)

Thông tin đặt hẹn - B-200523-0018

Người liên hệ *	Điện thoại *	Chi nhánh	Tỉnh thành	Quận huyện	Ngày tạo
Nguyễn Tâm	0343039383	Phòng khám Đa khoa 24...	Tỉnh An Giang	--- Chọn ---	05/23/2023 04:14 PM
Giới tính	Ngày sinh	Địa chỉ thực hiện	Ngày sửa cuối	Người sửa cuối	
Nam	05/23/2023	Số 63 đường số 8	05/23/2023 04:14 PM	admin	
Ngày hẹn	Triệu chứng	Ngày duyệt	Người duyệt		
05/23/2023	phun khí khuẩn	05/23/2023 04:13 PM	admin		

Tinh trạng ban đầu	Tiền căn
Tinh trạng ban đầu	Tiền căn
Dịch vụ yêu cầu	Ghi chú khi đặt hẹn
Phun khí dung tại nhà	Ghi chú khi đặt hẹn

Hình ảnh
Xử lý/ Điều trị



▪ **Công nghệ, bảo mật và chất lượng sản phẩm:**

- Sử dụng công nghệ phát triển mới nhất của Microsoft.
- Hệ thống hoạt động độc lập, bảo mật, tất cả thông tin được kiểm duyệt chặt chẽ khi truy cập từ bên trong hay bên ngoài internet.
- Bảo mật đường truyền internet chuẩn SSL/TLS được cấp chứng chỉ bởi tổ chức bảo mật toàn cầu giúp bảo vệ dữ liệu toàn vẹn khi giao dịch trong môi trường mạng.
- Hệ thống bảo mật thông minh có khả năng nhận diện các giao dịch, truy cập bất thường để ngay lập tức chặn giao dịch, khóa tài khoản, đồng thời cảnh báo tới ban quản trị hệ thống.
- Đáp ứng đầy đủ nhu cầu quản lý của doanh nghiệp, hỗ trợ tối ưu chi phí quản lý và vận hành, giảm thiểu rủi ro về bảo mật thông tin.
- Sản phẩm không ngừng, cải tiến, nâng cấp liên tục để đáp ứng nhu cầu thay đổi trong quản lý và hoạt động của công ty.

▪ **Sự nổi trội, tính năng sáng tạo và đột phá của sản phẩm so với các sản phẩm khác cùng loại trên thị trường:**

- Hệ thống CDS 247 được nghiên cứu và phát triển riêng, đặc thù theo

thực tế hoạt động của CTy CP Y Tế Tại Gia 247 nên đáp ứng được nhu cầu hoạt động của công ty.

- Hệ thống CDS247 tiếp tục mở rộng hơn nữa, quản lý tốt thông tin sức khỏe từng khách hàng trên hồ sơ sức khỏe điện tử, dựa trên hoạt động công nghệ thông tin để thu thập, quản trị dữ liệu về sức khỏe, tình trạng bệnh tật, làm nền tảng trong cung ứng các dịch vụ y tế phù hợp, kịp thời và hiệu quả.

▪ **Sản phẩm thực tiễn, tiềm năng ứng dụng:**

- CTy CP Y Tế Tại Gia 247 phân đầu trở thành một trong những đơn vị đáp ứng tốt các dịch vụ y tế góp phần đảm bảo hiệu quả khám chữa bệnh, an toàn sức khỏe của từng người bệnh; xem việc chăm sóc sức khỏe người dân là một trách nhiệm đối với xã hội, đối với cộng đồng và là mục tiêu xuyên suốt quá trình hoạt động.

- Sứ mệnh của chúng tôi là giúp cho tất cả mọi người được hưởng một môi trường chăm sóc sức khỏe dễ dàng, tiện lợi và chất lượng.

- CTy CP Y Tế Tại Gia 247 sẽ tiếp tục mở rộng hơn nữa mạng lưới cộng tác viên để kết nối thuận lợi hơn trong quá trình sử dụng của khách hàng.

IV.8. Nguồn lực và kỹ năng:

Các kiến thức, yêu cầu cần bổ sung cho nguồn nhân lực để tham gia hiệu quả vào quá trình CDS tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247:

STT	Yêu cầu về nguồn nhân sự	Yêu cầu đáp ứng (Mức 1 - 5)
1	Kiến thức về công nghệ số Nhân viên cần có kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin, bao gồm việc sử dụng phần mềm quản lý, bệnh án điện tử, và các công cụ số khác.	Mức 2

STT	Yêu cầu về nguồn nhân sự	Yêu cầu đáp ứng (Mức 1 - 5)
2	<p>Khả năng thích ứng với thay đổi</p> <p>Nguồn nhân lực cần có khả năng linh hoạt, sẵn sàng học hỏi và thích ứng với những công nghệ, quy trình làm việc mới.</p>	Mức 3
3	<p>Kỹ năng quản lý dữ liệu</p> <p>Nhân viên cần biết cách quản lý, phân tích, và sử dụng dữ liệu để hỗ trợ việc ra quyết định trong chăm sóc sức khỏe. Điều này đặc biệt quan trọng khi thông tin bệnh án, dữ liệu y tế được số hóa và lưu trữ trực tuyến.</p>	Mức 2
4	<p>Kỹ năng giải quyết vấn đề và tư duy sáng tạo</p> <p>Quá trình CDS có thể gặp nhiều thách thức, vì vậy nhân lực tham gia cần có khả năng giải quyết vấn đề một cách sáng tạo và đưa ra các giải pháp tối ưu cho tổ chức.</p>	Mức 2
5	<p>Đào tạo liên tục:</p> <p>Nhân viên cần tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn, hướng dẫn sử dụng hệ thống phần mềm để cập nhật kiến thức mới liên quan đến quy trình, thao tác dữ liệu hoặc các thao tác chuyên môn liên quan đến công nghệ số.</p>	Mức 2
6	<p>Kỹ năng giao tiếp và hợp tác</p> <p>Nâng cao khả năng làm việc nhóm và giao tiếp hiệu quả giữa các phòng ban là yếu tố quan trọng để đảm bảo mọi người hiểu rõ và tuân thủ quy trình mới.</p>	Mức 3
7	<p>Hiểu biết về bảo mật thông tin</p> <p>Nguồn nhân lực cần nắm vững các quy định về bảo mật dữ liệu, đặc biệt trong y tế, nơi mà thông tin cá nhân của bệnh nhân phải được bảo vệ chặt chẽ khỏi rủi ro mất mát hoặc lộ thông tin.</p>	Mức 2

STT	Yêu cầu về nguồn nhân sự	Yêu cầu đáp ứng (Mức 1 - 5)
8	Khả năng quản lý thời gian Sự phức tạp của các hệ thống số hóa đòi hỏi nhân viên phải biết cách quản lý thời gian và công việc hợp lý, đặc biệt trong việc xử lý thông tin, dữ liệu số.	Mức 2

IV.8. Minh họa các sản phẩm trong CDS

Hình 38 minh họa lộ trình CDS doanh nghiệp qua bảy bước, được chia thành bốn giai đoạn chính: **Thấy Biết Đúng**, **Chú Ý Đúng**, **Hành Động và Chú Tâm Đúng**, và **Kết Quả Đúng**. Mỗi giai đoạn phản ánh một bước tiến rõ ràng từ nhận thức, đánh giá môi trường, xây dựng chiến lược, thiết kế và triển khai giải pháp, đến đo lường và cải thiện kết quả. Mô hình này giúp doanh nghiệp có cái nhìn tổng thể, tuần tự và có định hướng rõ ràng khi thực hiện CDS.



Hình 38. Con đường chuyển đổi số của doanh nghiệp

Bảng 3 phản ánh rõ tiến trình chuyển đổi nhận thức và hành động tại Công ty Y tế 247 qua bốn giai đoạn: Cảm nhận – Chuẩn bị – Khởi hành – Cảm nhận dấu hiệu thay đổi. Ở giai đoạn đầu (Cảm nhận), công ty bắt đầu nhận thấy những khó khăn trong quản lý hồ sơ bệnh nhân, hiệu quả vận hành thấp và áp lực từ nhu cầu số hóa, từ đó hình thành nhu cầu thay đổi. Sang giai đoạn Chuẩn bị, doanh nghiệp đã chủ động khảo sát hiện trạng, xây dựng kế hoạch chuyển đổi số, bố trí nhân sự chuyên trách và tìm kiếm đơn vị tư vấn phù hợp. Ở giai đoạn Khởi hành, công ty chính thức ký hợp đồng tư vấn chuyển đổi số, triển khai đào tạo nội bộ, ứng dụng thử nghiệm phần mềm quản lý và chuẩn hóa quy trình nội bộ. Cuối cùng, trong giai đoạn Cảm nhận dấu hiệu thay đổi, tổ chức đã bắt đầu ghi nhận những kết quả tích cực như tăng tính minh bạch, giảm thời gian xử lý hồ sơ và cải

thiện năng lực phối hợp giữa các bộ phận. Bảng này cho thấy Y tế 247 đã chuyển từ tư duy phản ứng sang hành động chủ động và đang trên đà đạt được các giá trị thực tiễn từ chuyển đổi số.

Bảng 3. Cảm nhận – Chuẩn bị – Khởi hành – Cảm nhận dấu hiệu thay đổi

Giai đoạn	Nội dung chính	Ví dụ/Dấu hiệu cụ thể từ thực tế triển khai
Cảm nhận	Nhận thức ban đầu về nhu cầu CDS, nhận thấy khó khăn của phương thức truyền thống	Nhân viên y tế gặp khó khăn trong việc lưu trữ hồ sơ bệnh án giấy
Chuẩn bị	Lên kế hoạch, tìm hiểu mô hình, đào tạo nhân lực, đầu tư cơ sở hạ tầng	Tổ chức tập huấn phần mềm quản lý bệnh viện, đầu tư mạng LAN nội bộ
Khởi hành	Triển khai thử nghiệm hoặc bắt đầu ứng dụng các công cụ CDS trong một số nghiệp vụ	Bắt đầu sử dụng phần mềm HIS tại phòng khám
Cảm nhận dấu hiệu thay đổi	Nhận thấy tác động tích cực như tiết kiệm thời gian, dữ liệu dễ truy xuất, tăng hiệu quả phục vụ	Thời gian khám bệnh giảm 30%, dễ dàng thống kê bệnh nhân

Bảng 4 đánh giá môi trường doanh nghiệp cho thấy Y tế 247 có nền tảng pháp lý rõ ràng và thị trường tiềm năng nhờ xu hướng chăm sóc sức khỏe tại nhà sau COVID-19, tuy nhiên vẫn gặp thách thức do khung pháp lý chưa cụ thể, nhân sự thiếu kỹ năng số và mức độ cạnh tranh gia tăng từ các đối thủ mạnh. Lợi thế của công ty nằm ở khả năng cung cấp dịch vụ cá nhân hóa, song cần cải thiện đồng bộ nội bộ và tăng cường truyền thông để vượt qua rào cản tâm lý xã hội về chất lượng dịch vụ tại nhà. Ngoài ra, công ty cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong vận hành, chuẩn hóa quy trình đào tạo nhân sự và tận dụng xu hướng chăm sóc chủ động của người dân để tạo dựng lợi thế cạnh tranh bền vững.

Bảng 4. Đánh giá Môi trường Doanh nghiệp

Tiêu chí	Đánh giá
Môi trường công nghệ	- Hệ thống phần mềm quản lý lịch khám và bệnh án điện tử bước đầu được triển khai.
	- Ứng dụng công nghệ đặt lịch trực tuyến, theo dõi từ xa còn đang hoàn thiện.
	- Cần tích hợp hệ thống CRM, AI hỗ trợ phân tích dữ liệu sức khỏe.
Môi trường pháp lý	- Đã đăng ký kinh doanh và tuân thủ các quy định Bộ Y tế.
	- Chưa có quy định rõ ràng về mô hình chăm sóc tại nhà, gây khó khăn khi mở rộng.
Môi trường nhân sự	- Nhân sự điều dưỡng có chuyên môn nhưng thiếu kỹ năng số.
	- Đã triển khai đào tạo CDS nội bộ nhưng chưa đồng bộ.
Môi trường thị trường	- Nhu cầu chăm sóc tại nhà tăng mạnh sau dịch COVID-19.
	- Thị trường tiềm năng nhưng mức độ cạnh tranh ngày càng cao.
Môi trường thương mại	- Đối thủ có thương hiệu (Jio Health, MedOn...) tạo áp lực cạnh tranh.
	- Y tế 247 có lợi thế dịch vụ cá nhân hóa và chăm sóc theo yêu cầu.
Môi trường văn hóa & xã hội	- Người dân ngày càng quan tâm đến chăm sóc sức khỏe chủ động.
	- Vẫn còn tâm lý e ngại về chất lượng dịch vụ tại nhà so với bệnh viện.

Bảng 5 mô tả một cách hệ thống các bước quan trọng trong quá trình xây dựng chiến lược doanh nghiệp số, cho thấy cách tiếp cận toàn diện từ xác định mục tiêu đến thực thi và đánh giá hiệu quả. Điểm nổi bật trong bảng là sự kết hợp giữa các yếu tố công nghệ (như chuyển đổi số, phân tích dữ liệu lớn) với yếu tố

con người (văn hóa doanh nghiệp, kỹ năng số), nhấn mạnh rằng chuyển đổi số không chỉ là vấn đề kỹ thuật mà còn là quá trình thay đổi tổ chức sâu rộng. Việc đặt trọng tâm vào “trải nghiệm khách hàng” và “mô hình kinh doanh số” cho thấy định hướng lấy khách hàng làm trung tâm, đồng thời tận dụng nền tảng công nghệ để mở rộng cơ hội kinh doanh. Bảng này cung cấp nền tảng thực tiễn hữu ích cho các doanh nghiệp đang tìm kiếm lộ trình số hóa phù hợp với bối cảnh cạnh tranh hiện nay.

Bảng 5. Xây dựng Chiến lược Doanh nghiệp Số

Thành phần chiến lược	Nội dung cụ thể
Tầm nhìn số	Trở thành nền tảng chăm sóc sức khỏe tại nhà hàng đầu, ứng dụng công nghệ để cá nhân hóa dịch vụ.
Sứ mệnh số	Cung cấp dịch vụ y tế chất lượng cao, thuận tiện, bảo mật và hiệu quả thông qua giải pháp số.
Mục tiêu chiến lược	- Số hóa 100% quy trình đặt lịch và quản lý hồ sơ bệnh án.
	- Ứng dụng công nghệ AI, IoT trong theo dõi sức khỏe từ xa.
	- Tăng 50% lượng khách hàng sử dụng dịch vụ định kỳ sau 2 năm.
Nền tảng công nghệ cốt lõi	- App chăm sóc sức khỏe tại nhà (mobile/web).
	- Hệ thống CRM và EMR (bệnh án điện tử).
	- AI hỗ trợ chẩn đoán ban đầu, chatbot tư vấn sức khỏe.
Nguồn lực số	- Đội ngũ IT nội bộ hoặc thuê ngoài.
	- Nhân sự y tế được đào tạo kỹ năng số.
	- Đối tác công nghệ (startup y tế, hệ sinh thái y tế số).
Quản trị & tổ chức	- Ban CDS nội bộ giám sát chuyển đổi số.
	- Lộ trình triển khai theo quý, gắn với KPIs số cụ thể.

Thành phần chiến lược	Nội dung cụ thể
Văn hóa số	- Khuyến khích học tập, sáng tạo, sử dụng công nghệ trong mọi cấp độ công việc.
Tài chính & đầu tư	- Ưu tiên ngân sách cho các dự án công nghệ trọng điểm trong 3 năm đầu (30–40% tổng chi phí đầu tư).
Đo lường & cải tiến	- Đánh giá định kỳ qua số lượng hồ sơ điện tử, tỷ lệ khách hàng hài lòng, thời gian xử lý dịch vụ.

Bảng 6 trình bày rõ ràng mối liên hệ giữa các lợi ích kỳ vọng và giải pháp chuyển đổi số cụ thể, cho thấy chiến lược của Y tế 247 tập trung vào nâng cao chất lượng dịch vụ, hiệu suất vận hành và sự hài lòng của khách hàng. Việc xác định các giải pháp như triển khai phần mềm quản lý bệnh án, hệ thống chăm sóc từ xa và tích hợp dữ liệu y tế không chỉ giúp giảm thời gian xử lý mà còn tăng tính minh bạch và hiệu quả trong quản lý. Cách tiếp cận này phản ánh sự đồng bộ giữa mục tiêu chiến lược và hành động thực tiễn, tạo nền tảng vững chắc cho doanh nghiệp tiến hành chuyển đổi số một cách hiệu quả và bền vững.

Bảng 6. Thiết kế Lợi ích và Giải pháp CDS

Lĩnh vực ứng dụng	Giải pháp chuyển đổi số	Lợi ích mang lại
Tiếp cận khách hàng	- Ứng dụng đặt lịch online (App/Web)	- Dễ dàng tiếp cận khách hàng mới
	- Tích hợp chatbot tư vấn ban đầu	- Tăng trải nghiệm khách hàng
Quản lý thông tin bệnh nhân	- Hệ thống quản lý bệnh án điện tử (EMR)	- Giám sai sót hồ sơ
	- Cơ sở dữ liệu tập trung	- Dễ dàng theo dõi bệnh sử và chăm sóc liên tục
Quản trị vận hành	- Hệ thống CRM quản lý khách hàng	- Tối ưu hóa lịch làm việc

Lĩnh vực ứng dụng	Giải pháp chuyển đổi số	Lợi ích mang lại
	- Dashboard theo dõi lịch trình nhân viên y tế	- Cải thiện hiệu suất phục vụ
Chăm sóc từ xa (Telehealth)	- Ứng dụng video call/AI tư vấn từ xa	- Mở rộng phạm vi dịch vụ
	- Theo dõi bệnh nhân bằng thiết bị IoT (nếu có)	- Giảm chi phí và thời gian đi lại cho bệnh nhân
Đào tạo & nâng cao năng lực	- Hệ thống LMS nội bộ (E-learning)	- Nâng cao chất lượng đội ngũ
	- Đào tạo kỹ năng số cho nhân viên y tế	- Thích ứng nhanh với công nghệ mới
Quản lý tài chính – kế toán	- Phần mềm kế toán – hóa đơn điện tử	- Minh bạch chi phí
	- Kết nối thanh toán online	- Rút ngắn quy trình thanh toán
Truyền thông & thương hiệu	- Social media marketing	- Gia tăng nhận diện thương hiệu
	- Tích hợp đánh giá dịch vụ trực tuyến	- Thu hút và giữ chân khách hàng
Phân tích dữ liệu & ra quyết định	- Tích hợp BI (Business Intelligence)	- Hỗ trợ ra quyết định nhanh và chính xác
	- Báo cáo dữ liệu theo thời gian thực	- Phát hiện sớm xu hướng thị trường

Bảng 7 thể hiện một cách có hệ thống các bước trong quy trình thiết lập lộ trình và triển khai chuyển đổi số, từ việc đánh giá hiện trạng, xác định tầm nhìn, lựa chọn công nghệ phù hợp, cho đến xây dựng kế hoạch hành động và theo dõi tiến độ thực hiện. Việc phân chia thành các giai đoạn cụ thể giúp đảm bảo tính khả thi và dễ dàng trong việc quản lý cũng như kiểm soát quá trình triển khai.

Đáng chú ý, bảng này phản ánh tư duy tiếp cận bài bản và có chiến lược, thay vì chỉ tập trung vào công nghệ. Nó nhấn mạnh vai trò của yếu tố con người, tổ chức và quy trình trong thành công của chuyển đổi số. Ngoài ra, sự hiện diện của bước đánh giá kết quả và điều chỉnh sau triển khai cho thấy tính linh hoạt và cam kết cải tiến liên tục trong suốt quá trình chuyển đổi.

Bảng 7. Thiết lập Lộ trình và Triển khai CDS

Giai đoạn	Thời gian thực tế	Nội dung triển khai chính
Giai đoạn 1: Khởi động và khảo sát	05/2023 – 12/2023	- Khảo sát hiện trạng hạ tầng, nhân sự và quy trình
		- Tổ chức truyền thông, đào tạo nhận thức về CDS
		- Xây dựng kế hoạch tổng thể triển khai CDS
Giai đoạn 2: Triển khai thí điểm	01/2024 – 12/2024	- Áp dụng thử nghiệm phần mềm quản lý khám chữa bệnh
		- Chuẩn hóa quy trình quản lý hồ sơ bệnh nhân
		- Kết nối dữ liệu giữa các bộ phận nội bộ
Giai đoạn 3: Mở rộng và tích hợp	01/2025 – 12/2026	- Mở rộng hệ thống sang các phòng khám liên kết
		- Tích hợp hệ thống với cơ quan BHYT, nhà thuốc, đối tác xét nghiệm
		- Ứng dụng AI hỗ trợ chẩn đoán và cảnh báo
Giai đoạn 4: Ổn định và tối ưu	2027 – 2030	- Giám sát chất lượng dịch vụ bằng dashboard số
		- Tối ưu hoá quy trình, chi phí và nguồn lực qua phân tích dữ liệu
		- Duy trì, cập nhật hệ sinh thái số

Bảng 8 đánh giá thể hiện hiệu quả bước đầu trong việc chuyển đổi số của một tổ chức, với những kết quả tích cực như tăng doanh thu qua kênh số (~20%), tỷ lệ sử dụng phần mềm quản lý cao (80%), và mức độ hài lòng khách hàng tương đối tốt (CSAT 4.2/5). Đồng thời, các chỉ số về kết nối dữ liệu và hiệu quả tài chính cũng cho thấy sự cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên, bảng cũng đề xuất các giải pháp cải tiến cần thiết như tối ưu SEO, đào tạo định kỳ, và chuẩn hóa API nhằm duy trì và phát triển kết quả đạt được một cách bền vững.

Bảng 8. Đo lường, Đánh giá Kết quả và Cải thiện

TT	Nội dung đánh giá	Kết quả đo lường cụ thể	Giải pháp cải thiện đề xuất
1	Doanh thu qua kênh số	Doanh thu từ website tăng ~20% sau 6 tháng triển khai	Tối ưu SEO, bổ sung chính sách TMĐT, tăng cường quảng bá
2	Mức độ ứng dụng phần mềm quản lý	80% bộ phận sử dụng hệ thống, giảm 30% thời gian xử lý hồ sơ	Đào tạo định kỳ, cải tiến giao diện phần mềm, hỗ trợ kỹ thuật kịp thời
3	Sự hài lòng khách hàng	Điểm khảo sát hài lòng (CSAT) đạt 4.2/5, NPS đạt +35	Cải tiến trải nghiệm người dùng, phản hồi nhanh phản ánh khách hàng
4	Kết nối dữ liệu với đối tác ngoài	Đã kết nối với 3 phòng khám, 1 nhà thuốc, đồng bộ dữ liệu BHYT	Chuẩn hóa API, thúc đẩy hợp tác với cơ sở y tế liên kết khác
5	Hiệu quả tài chính từ CDS	Chi phí vận hành giảm 15%, doanh thu online tăng 25% trong năm đầu	Rà soát chi phí, tối ưu vận hành qua tự động hóa, mở rộng dịch vụ trực tuyến

V. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CDS

V.1. Hiệu suất kinh doanh

Một số tác động nổi bật của CDS áp dụng tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247

góp phần tác động tích cực đến hiệu suất kinh doanh:

- **Tăng doanh thu:** Sự cải thiện trong hiệu suất vận hành và trải nghiệm khách hàng giúp tăng cường uy tín và thương hiệu của CTy CP Y Tế Tại Gia 247, từ đó thu hút thêm nhiều khách hàng hơn. Dịch vụ tư vấn y tế từ xa và các gói dịch vụ số hóa cũng mở ra các nguồn doanh thu mới.

- **Giảm chi phí vận hành:** Việc số hóa quy trình giúp giảm thiểu việc sử dụng giấy tờ, tối ưu hóa việc quản lý và phân bổ nguồn lực. Các công việc được phối hợp theo quy trình trên hệ thống giúp giảm chi phí cho các hoạt động không cần thiết, đồng thời tối ưu hóa chi phí điều trị và quản lý bệnh nhân.

- **Tăng cường hiệu quả vận hành:** Các quy trình được tự động hóa, từ quản lý hồ sơ bệnh án, tiếp nhận, thu phí, đặt lịch khám đến quản lý nhân sự, giúp giảm thiểu thời gian xử lý và nâng cao hiệu suất làm việc. Điều này giúp tiết kiệm nguồn lực và tăng tốc độ phục vụ bệnh nhân, từ đó cải thiện năng suất chung của tổ chức.

- **Nâng cao khả năng cạnh tranh:** Với việc áp dụng công nghệ số tiên tiến, tổ chức có thể cung cấp các dịch vụ y tế hiện đại, vượt trội hơn so với các đối thủ chưa CDS. Tính năng như chẩn đoán nhanh, chăm sóc từ xa, và hỗ trợ theo dõi sức khỏe liên tục giúp tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường.

- **Tăng cường trải nghiệm khách hàng:** Nhờ vào các công cụ số như hệ thống đánh giá, khảo sát chất lượng, và ứng dụng di động, giúp bệnh nhân có thể dễ dàng truy cập dịch vụ y tế, tương tác thông tin, nhận kết quả xét nghiệm, gọi hỗ trợ trực tiếp từ CTy CP Y Tế Tại Gia 247. Điều này giúp tăng cường sự hài lòng của khách hàng, từ đó giữ chân bệnh nhân cũ và thu hút bệnh nhân mới.

V.2. Hiệu quả vận hành hệ thống

Đây là yếu tố quan trọng giúp CTy CP Y Tế Tại Gia 247 tối ưu hóa quy trình làm việc, giảm thiểu chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế. Dưới đây là những điểm nổi bật về hiệu quả vận hành sau khi CDS:

- **Tự động hóa quy trình:** Các quy trình như đăng ký khám bệnh, lưu trữ hồ sơ bệnh án, quản lý thuốc, và theo dõi lịch hẹn được tự động hóa. Điều này

giúp giảm thiểu thời gian xử lý công việc thủ công, tăng tốc độ phục vụ và giảm sai sót trong quá trình làm việc.

- **Quản lý dữ liệu y tế hiệu quả:** Việc áp dụng hệ thống bệnh án hồ sơ bệnh án điện tử giúp lưu trữ và truy xuất thông tin bệnh nhân nhanh chóng và chính xác. Bác sĩ có thể truy cập thông tin bệnh án ở bất cứ đâu, giúp cải thiện chất lượng chăm sóc và ra quyết định điều trị hiệu quả hơn.

- **Giảm chi phí vận hành:** Số hóa quy trình giúp giảm thiểu chi phí sử dụng giấy tờ, chi phí nhân công, và tăng cường khả năng quản lý tài chính hiệu quả. Các công cụ số hỗ trợ quản lý hiệu quả nguồn nhân lực và vật tư, giúp tiết kiệm chi phí và tối ưu hóa nguồn lực.

- **Tối ưu hóa quy trình quản lý nội bộ:** Các hệ thống quản lý tự động giúp theo dõi công việc của nhân viên, quản lý thiết bị y tế, và điều phối công việc giữa các phòng ban. Điều này cải thiện sự phối hợp trong nội bộ, giảm thiểu thời gian chờ đợi và tăng cường hiệu quả làm việc.

- **Quản lý tài chính chính xác:** Việc thu chi, quản lý tài chính tất cả đều được báo cáo, thực hiện và theo dõi trên phần mềm giúp Ban Giám Đốc theo dõi được báo cáo thu chi, nguồn tiền công nợ, dự thu, dự chi để có kế hoạch chủ động trong việc định hướng kinh doanh.

V.3. Tính bền vững và khả năng thích ứng

CĐS giúp CTy CP Y Tế Tại Gia 247 hoạt động hiệu quả hơn, giảm chi phí, và nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh và nâng cao uy tín trong lĩnh vực y tế. Ngoài ra việc duy trì và mở rộng mô hình CĐS trong tương lai phụ thuộc vào một số yếu tố cốt lõi, bao gồm sự sẵn sàng về công nghệ, nguồn nhân lực, và chiến lược dài hạn. Dưới đây là các yếu tố quan trọng giúp phòng khám duy trì và mở rộng quá trình này:

- **Cập nhật và phát triển công nghệ liên tục:** Để duy trì CĐS, CTy CP Y Tế Tại Gia 247 không ngừng cập nhật các công nghệ y tế hiện đại và cải tiến liên tục hệ thống phần mềm quản lý đa khoa. Điều này giúp phòng khám không chỉ

giữ vững mà còn phát triển hệ thống số hóa để nâng cao hiệu quả hoạt động.

- **Phát triển nguồn nhân lực:** Nguồn nhân lực là yếu tố then chốt trong việc duy trì CDS. CTy CP Y Tế Tại Gia 247 sẽ tiếp tục đầu tư vào đào tạo nhân viên, giúp họ nâng cao kỹ năng công nghệ và khả năng làm việc trong môi trường số hóa. Nhân lực có trình độ sẽ giúp Công ty duy trì sự vận hành trơn tru và đẩy mạnh sự mở rộng của mô hình.

- **Mở rộng quy mô số hóa:** Khi hệ thống CDS đã được thiết lập và vận hành hiệu quả ở lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe, CTy CP Y Tế Tại Gia 247 đang xem xét mở rộng quy mô số hóa sang các dịch vụ khác như: dược liệu, du lịch khám chữa bệnh, ...

Bảng 9. Bảng đánh giá một số chỉ tiêu sau quá trình CDS tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247

STT	Tiêu chí	Kết quả (sau CDS)	Ghi chú
Hiệu suất kinh doanh			
1	Doanh thu		
	Doanh thu tổng	Tăng 17%	
	Doanh thu theo dịch vụ	Tăng 20%	
2	Chi phí hoạt động		
	Chi phí cố định	Giảm 20%	
	Chi phí biến đổi	Giảm 15%	
3	Tỷ suất lợi nhuận		
	Lợi nhuận gộp	Tăng 10%	
	Lợi nhuận ròng	Tăng 8%	
4	Tăng trưởng số lượng bệnh nhân		
	Số lượng bệnh nhân mới	Tăng 50%	

STT	Tiêu chí	Kết quả (sau CDS)	Ghi chú
	Tỷ lệ giữ chân bệnh nhân	Tăng 30%	
	Số lượng cuộc hẹn thành công	Tăng 2000 cuộc hẹn	
	Sự giảm thiểu tình trạng hủy hẹn	Không	
5	Mức độ hài lòng của khách hàng		
	Phản hồi và đánh giá của bệnh nhân	85% trên 4* (sao)	Theo khảo sát chất lượng
	Khả năng tiếp cận dịch vụ		
6	Hiệu suất làm việc của nhân viên		
	Số lượng bệnh nhân phục vụ mỗi ngày	Tăng 20%	
	Số lượng sáng kiến cải tiến	Tăng 15%	
	Tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên	Giảm 20%	
7	Hiệu quả sử dụng tài nguyên		
	Tỷ lệ sử dụng thiết bị y tế	Tăng 30%	
	Tỷ lệ sử dụng phòng khám	Tăng 25%	
Hiệu quả vận hành			
1	Chất lượng dịch vụ y tế		
	Tỷ lệ điều trị thành công	98%	
	Thời gian chờ đợi của bệnh nhân	10 phút	
	Mức độ tuân thủ các quy trình y tế	95%	
2	Sự hài lòng của bệnh nhân		
	Khảo sát trải nghiệm bệnh nhân	95% đánh giá Tốt	
	Phản hồi và đánh giá của bệnh nhân	85% hài lòng về chất lượng dịch vụ	

STT	Tiêu chí	Kết quả (sau CDS)	Ghi chú
3	Quản lý nhân lực		
	Năng suất làm việc của nhân viên y tế	Tăng 20%	
	Tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên	Giảm 20%	
4	Hiệu quả tài chính		
	Lợi nhuận và chi phí hoạt động	Tăng 20%	
	Tỷ lệ sử dụng tài nguyên y tế	Tăng 30%	
5	Hiệu quả quản lý hạ tầng và công nghệ		
	Tỷ lệ sử dụng thiết bị y tế	Tăng 30%	
	Mức độ ứng dụng công nghệ số	Đáp ứng hoàn toàn	
6	An toàn và bảo mật thông tin		
	Tỷ lệ tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn y tế	99%	
	Bảo mật thông tin bệnh nhân	Tuyệt đối	
7	Khả năng cải tiến và phát triển		
	Sáng kiến cải tiến quy trình	Tăng 50%	
	Đầu tư vào đào tạo nhân viên	Tăng 30%	
Quy trình quản lý nội bộ			
1	Hiệu quả công việc		
	Thời gian hoàn thành nhiệm vụ	Tùy công việc được giao; tiến độ hoàn thành tăng hơn 20% so với giai đoạn trước CDS	
	Số lượng nhiệm vụ hoàn thành	Tăng hơn 20%	
	Chỉ số giảm thiểu sai sót	Giảm 50%	

STT	Tiêu chí	Kết quả (sau CDS)	Ghi chú
2	Tính chính xác và kịp thời		
	Độ chính xác của dữ liệu	Tuyệt đối	
	Tốc độ xử lý	100% hiệu năng	
3	Hiệu suất sử dụng tài nguyên		
	Hiệu suất sử dụng nhân sự	88%	
	Hiệu quả sử dụng thiết bị và vật tư	75%	
4	Sự hài lòng của nhân viên và khách hàng		
	Phản hồi từ nhân viên	Tích cực	
	Phản hồi từ khách hàng/bệnh nhân	Hài lòng về chất lượng dịch vụ	
5	Quản lý thời gian và chi phí		
	Tiết kiệm chi phí	Giảm 15%	
	Tuân thủ ngân sách	100%	
6	Mức độ tự động hóa		
	Tỷ lệ tự động hóa	Tăng 25%	
	Tốc độ phản ứng với thay đổi	10%	

V.4. Đánh giá kết quả khảo sát sau khi triển khai CDS

Phần này trình bày đánh giá hiệu quả và tác động của việc triển khai CDS trong tổ chức: bao gồm các cải tiến, thách thức và phản hồi từ đội ngũ nhân viên sử dụng; phản hồi từ khách hàng sau một thời gian áp dụng các giải pháp số hóa. Tất cả các nhân viên trực tiếp sử dụng hệ thống CDS, bao gồm quản lý và nhân viên chuyên môn (bác sĩ, y tá, kỹ thuật viên, nhân viên phục vụ).

Sau khi đoàn chuyên gia CDS đã làm việc và đánh giá hiệu quả khi áp dụng mô hình CDS từ Mức 0 lên Mức 2 trong lĩnh vực thương mại – dịch vụ tại CTy

CP Y Tế Tại Gia 247. Thành phần tham dự gồm chuyên gia từ Sở Khoa học Công nghệ tỉnh An Giang; đại diện Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam – VNPT An Giang; đại diện Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội - Viettel An Giang; đại diện Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh An Giang; nhóm chuyên gia tư vấn gồm PGS TS Đoàn Thanh Nghị và TS Huỳnh Lý Thanh Nhân từ Trường Đại học Quốc gia TP.HCM và Trường Đại học An Giang; bà Nguyễn Ngọc Lan Đình, Giám đốc Cty CP Y Tế Tại Gia 247; cùng đại diện Công ty CP TM DV Phương Hoàng (đơn vị phối hợp thực hiện mô hình CDS tại Công ty CP Y tế Tại Gia 247, thuộc lĩnh vực thương mại – dịch vụ), được nhận xét đánh giá tại biên bản làm việc xem chi tiết tại PHỤ LỤC V: BIÊN BẢN ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN MÔ HÌNH CDS CHO CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247

Sau một thời gian triển khai áp dụng mô hình CDS mới, Công ty đã khai thác hiệu quả các lợi ích mang lại, từ việc nâng cao hiệu quả quản lý nội bộ đến cải thiện hoạt động đối ngoại; đặc biệt, chất lượng dịch vụ được khách hàng đánh giá cao, đáp ứng tốt kỳ vọng của Ban Giám đốc.

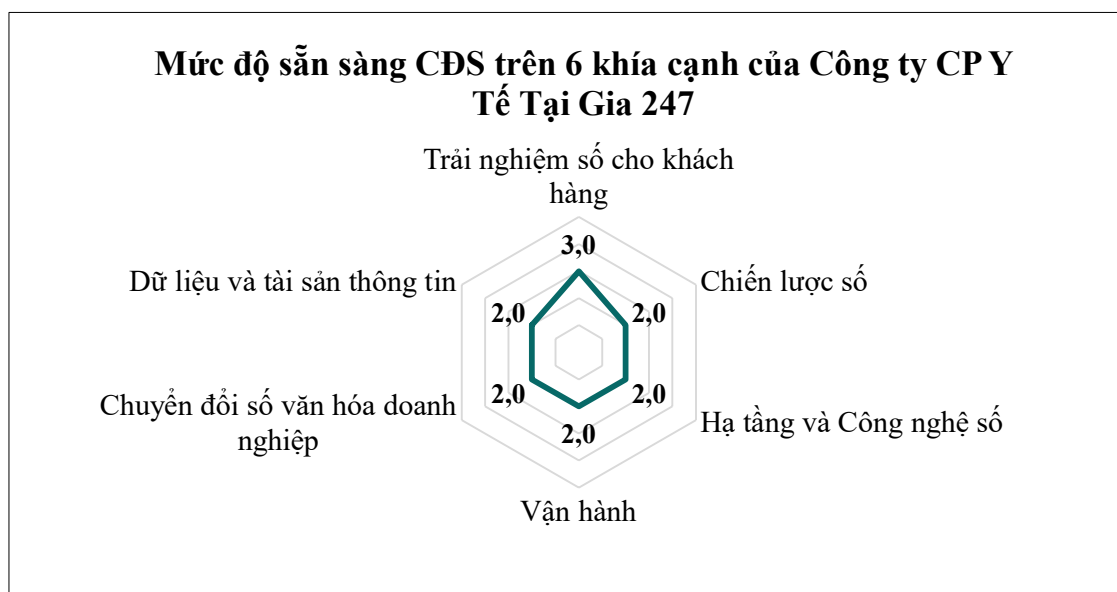
Dưới sự tư vấn của các chuyên gia gồm PGS TS Đoàn Thanh Nghị, TS Huỳnh Lý Thanh Nhân, ThS Phan Minh Trung và đội ngũ chuyên gia từ Công ty Phương Hoàng, quá trình CDS đã được thúc đẩy một cách hiệu quả, dựa trên sáu trụ cột trọng tâm (Bảng 10). Đối với các trụ cột đã đạt Mức độ 3, các chuyên gia đề xuất tập trung duy trì hiệu quả hiện có và phát triển thêm một số tiêu chí chi tiết nhằm tối ưu hóa kết quả. Đối với các trụ cột còn ở Mức độ 0, nhóm chuyên gia đã tư vấn các giải pháp chuyên đổi phù hợp, góp phần nâng cao giá trị CDS và đạt được kết quả ở Mức độ 2.

Kết quả khảo sát mức độ CDS của doanh nghiệp được đánh giá dựa trên sáu trụ cột chính, phản ánh sự chuẩn bị và triển khai các yếu tố số hóa trong hoạt động kinh doanh. Đặc biệt, trụ cột “Trải nghiệm số cho khách hàng” ghi nhận điểm số cao nhất, đạt mức độ sẵn sàng là 3, cho thấy nỗ lực đáng kể trong việc cải thiện trải nghiệm khách hàng thông qua công nghệ. Bảng 10 cung cấp thông tin

tổng số điểm khảo sát đạt 102 điểm, và chi tiết mức độ sẵn sàng và điểm số khảo sát của từng trụ cột, bao gồm chiến lược số, hạ tầng và công nghệ số, vận hành, văn hóa doanh nghiệp, cùng dữ liệu và tài sản thông tin, với mức độ sẵn sàng dao động từ 1,0 đến 3,0. Điều này được minh họa rõ ràng trong biểu đồ thể hiện mức độ CDS trên 6 khía cạnh hiện tại của doanh nghiệp (Hình 39), giúp hình dung trực quan hơn về tiến trình và những ưu tiên cải thiện trong tương lai.

Bảng 10. Bảng khảo sát điểm số của các trụ cột sau khi áp dụng mô hình CDS mới tại CTy CP Y Tế Tại Gia 247

STT	Trụ cột	Mức độ sẵn sàng	Số điểm khảo sát	Mức độ CDS DN
1	Trải nghiệm số cho khách hàng	3,0	102	2
2	Chiến lược số	2,0		
3	Hạ tầng và Công nghệ số	2,0		
4	Vận hành	2,0		
5	CĐS văn hóa doanh nghiệp	2,0		
6	Dữ liệu và tài sản thông tin	2,0		



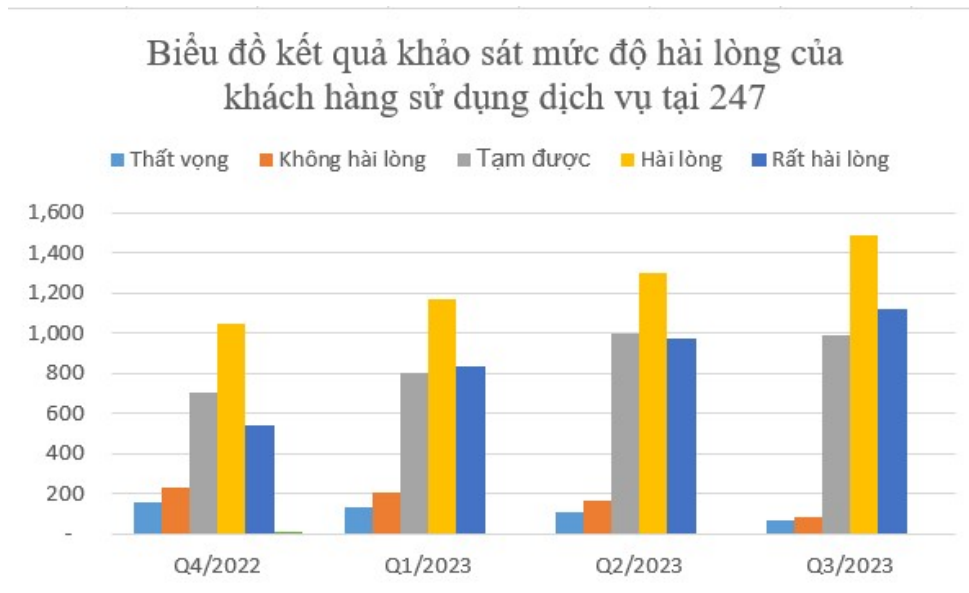
Hình 39. Mức độ CDS trên 6 khía cạnh hiện tại của doanh nghiệp

Trụ cột 1: Chuyên gia tư vấn nâng cao giá trị về sự trải nghiệm của khách hàng từ Mức độ 3: CTy CP Y Tế Tại Gia 247 xác định khách hàng là trọng tâm phục vụ của Công ty nên việc tối đa trải nghiệm của khách hàng là nhiệm vụ cấp thiết. Đơn vị phối hợp thực hiện thông qua sự đồng ý của Ban Giám đốc công ty đã xây dựng website giới thiệu về hoạt động công ty, quảng bá rộng rãi về dịch vụ, sản phẩm mà công ty cung cấp; giới thiệu quy trình hoạt động và đội ngũ chuyên gia tư vấn,... đảm bảo trải nghiệm của khách hàng khi truy cập vào website sẽ hiểu rõ về các dịch vụ chất lượng mà công ty cung cấp để liên hệ tư vấn tốt hơn.

Sau khi hoàn thiện website, số lượt quan tâm của khách hàng nhiều hơn thông qua tỷ lệ người dùng truy cập hệ thống website có sự gia tăng đáng kể giúp thu hút nhiều khách hàng hơn.

Ngoài ra hệ thống CDS còn thiết lập hệ thống trả kết quả xét nghiệm trực tuyến thông qua website của đơn vị, giúp khách hàng sau khi khám tại phòng khám sẽ tiết kiệm thời gian, không cần chờ đợi kết quả; dữ liệu được bảo mật thông tin, bác sĩ tư vấn từ xa về kết quả khám bệnh, điều này nhận được sự đánh giá rất cao của khách hàng về dịch vụ tại Công ty.

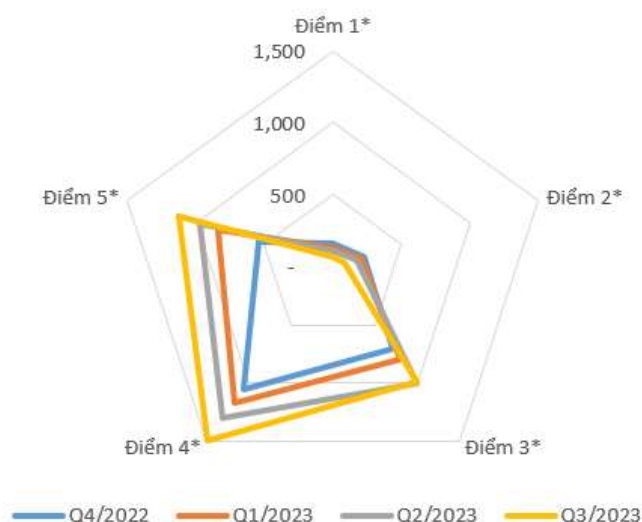
Khảo sát ý kiến khách hàng là một công cụ quan trọng giúp doanh nghiệp hiểu khách hàng, cải thiện dịch vụ, nâng cao trải nghiệm và duy trì lợi thế cạnh tranh (Hình 40). Việc thu thập và phân tích dữ liệu từ khảo sát giúp doanh nghiệp đưa ra quyết định chính xác và phát triển bền vững hơn. Công ty đã triển khai đồng bộ ý kiến đánh giá cho tất cả khách hàng đến trải nghiệm dịch vụ. Kết quả khảo sát đã được cải thiện nâng cao theo từng ngày (Hình 41).



Hình 40. Biểu đồ kết quả khảo sát dựa trên mức độ hài lòng của khách hàng

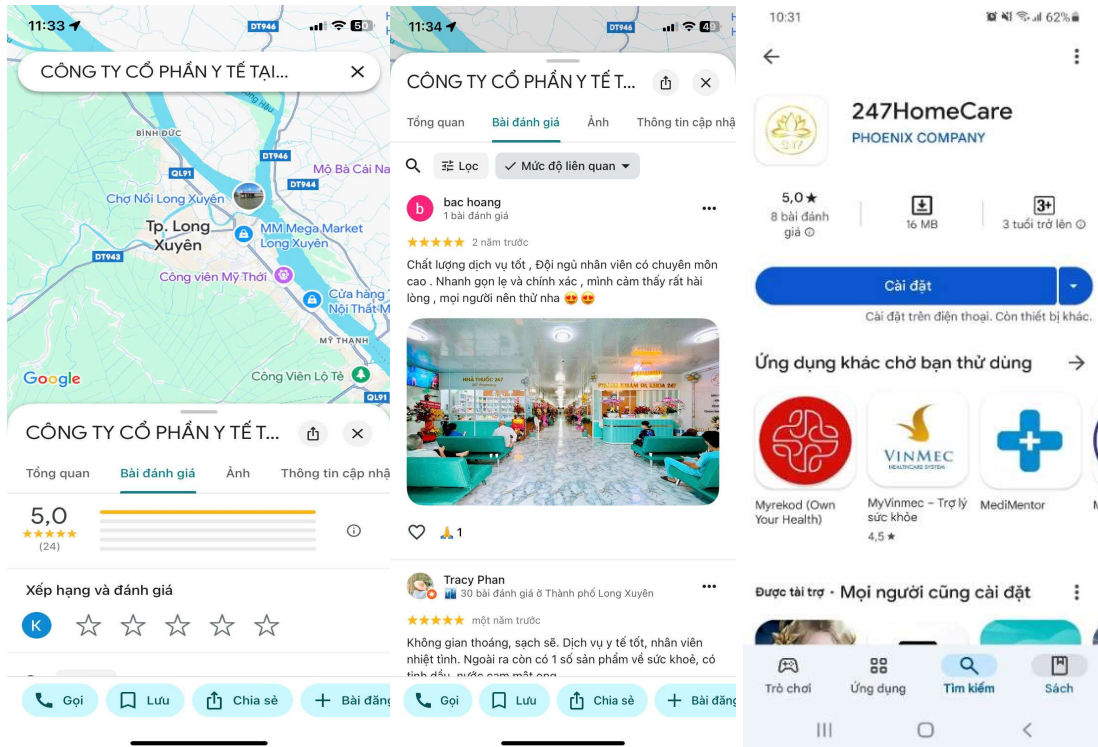
Hình 41 là biểu đồ thể hiện kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng theo các mức điểm đánh giá từ 1* đến 5* qua bốn quý: Q4/2022, Q1/2023, Q2/2023 và Q3/2023. Dễ thấy xu hướng tích cực khi điểm 4* và 5* tăng dần theo thời gian, đặc biệt rõ nét ở Q3/2023 với số lượng đánh giá ở hai mức này vượt trội, trong khi các mức điểm thấp (1*, 2*) giảm xuống. Điều này phản ánh sự cải thiện rõ rệt về mức độ hài lòng của khách hàng qua từng quý, cho thấy các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đã có hiệu quả.

Biểu đồ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng theo điểm đánh giá



Hình 41. Biểu đồ kết quả khảo sát dựa trên mức độ hài lòng của khách hàng dựa trên điểm đánh giá

Việc đánh giá sao trên Google Maps và ứng dụng HomeCare247 đóng vai trò quan trọng trong việc phản ánh chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách hàng và độ uy tín của một địa điểm hoặc doanh nghiệp. Chuyên gia tư vấn đã tư vấn đề Công ty có chiến lược thực hiện và cải thiện từng bước thứ hạng tìm kiếm và đánh giá trên các nền tảng (tất cả nền tảng đều được đánh giá 4.8* trở lên). Hình 42 minh họa các đánh giá tích cực của người dùng đối với dịch vụ y tế trên nền tảng Google Map và ứng dụng di động (CHPlay, Apple Store). Các đánh giá đều đạt mức 5 sao, phản ánh sự hài lòng cao về chất lượng dịch vụ, nhân viên chuyên nghiệp, không gian sạch đẹp và quy trình thuận tiện. Việc xuất hiện trên các nền tảng số phổ biến với đánh giá tốt không chỉ nâng cao uy tín đơn vị y tế mà còn thể hiện sự chủ động trong CDS, tăng khả năng tiếp cận và tương tác với người dân.



Hình 42. Đánh giá dịch vụ trên nền tảng Google Map và Apple, CHPlay

Ngoài ra, Công ty còn chủ động thiết lập tổng đài hotline, hỗ trợ chăm sóc khách hàng 24/24 để thực hiện các dịch vụ cấp cứu, nhu cầu cấp thiết về bệnh của khách hàng tại mỗi thời điểm.

Bảng 11 cho thấy những cải tiến rõ nét trong Trụ cột 1 thông qua việc điều chỉnh và nâng cấp các tiêu chí đánh giá liên quan đến hạ tầng và nền tảng số trong y tế. Các tiêu chí được cập nhật đã phản ánh tốt hơn thực tế CDS hiện nay, đặc biệt nhấn mạnh đến vai trò của hệ thống phần mềm thống nhất, cơ sở dữ liệu y tế tập trung và mức độ tích hợp giữa các hệ thống. Việc cải tiến này không chỉ nâng cao chất lượng đánh giá mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ sở y tế trong việc lập kế hoạch và theo dõi quá trình CDS một cách chính xác và hiệu quả hơn.

Bảng 11. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 1

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
1.1.7. Tần suất doanh nghiệp cập nhật danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số	Doanh nghiệp KHÔNG cung cấp danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số	Doanh nghiệp CÓ cung cấp danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số với tần suất Ít nhất một lần trong tuần
1.1.9. Khả năng của doanh nghiệp trong việc cung cấp công cụ /tiện ích số để khách hàng lựa chọn sản phẩm theo ý muốn	Doanh nghiệp KHÔNG cung cấp công cụ/ tiện ích số cho khách hàng không	Doanh nghiệp CÓ cung cấp công cụ/ tiện ích số cho khách hàng, trong đó Cho phép tùy chỉnh các thuộc tính bên ngoài và tính năng sản phẩm

Trụ cột 2: Chuyên gia CDS đã tư vấn để trụ cột chiến lược từ Mức độ 0 lên Mức độ 2. Trước đây doanh nghiệp chưa xây dựng được phần mềm quản lý phòng khám tại đơn vị; hoạt động chuyên môn tại đơn vị chủ yếu thực hiện thủ công; quản lý thu chi không rõ ràng, minh bạch, gây thất thoát tài chính; nghiệp vụ quản lý kho dược, nhà thuốc, tồn kho đều quản lý trên file excel, không kiểm soát được tồn kho/ hạn dùng, làm ảnh hưởng đến chất lượng lưu trữ và bảo quản thuốc; công ty chưa có website giới thiệu quảng bá dịch vụ rộng rãi.

Sau khi được các chuyên gia tư vấn CDS, Công ty đã tiến hành áp dụng và triển khai chiến lược CDS. Công ty đã xác định trọng tâm tập trung chuyển đổi số vào trải nghiệm của khách hàng và các hệ thống quản lý nội bộ của Công ty.

Đối với khách hàng: Xây dựng các giải pháp tập trung vào tiếp cận và phục vụ khách hàng, lấy trải nghiệm của khách hàng là yêu cầu hàng đầu: khách hàng đến phòng khám được thực hiện nhanh nhất, thủ tục đơn giản nhất; chất lượng dịch vụ tốt nhất; trả kết quả nhanh nhất; ghi nhận ý kiến từ khách hàng sớm nhất; đồng thời quảng bá rộng rãi hoạt động của công ty thông qua website, Facebook, Google map,...

Đối với hệ thống quản lý phục vụ nội bộ:

- Hệ thống quản lý phòng khám: đáp ứng được yêu cầu chuyên môn về khám chữa bệnh; đảm bảo vận hành ổn định, đáp ứng được các yêu cầu về quản lý phòng khám của Bộ Y Tế.

- Quản lý dược, kho thuốc: nhập xuất tồn rõ ràng, minh bạch, hệ thống quản lý cảnh báo tồn kho, quá hạn, ... phải được quản lý chặt chẽ, thực hiện tốt tiêu chuẩn Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc (GPP), Thực hành tốt bảo quản thuốc (GSP).

- Đẩy mạnh các công cụ quản lý khác, tiến tới xây dựng ứng dụng HomeCare247, đồng thời mở rộng số hoá sang quản lý kho siêu thị, thực phẩm chức năng.

Trước khi áp dụng CDS Công ty chưa có ý tưởng cụ thể về việc triển khai CDS, thiếu kế hoạch và chiến lược rõ ràng, dẫn đến hoạt động kinh doanh còn phụ thuộc nhiều vào phương pháp truyền thống, kém hiệu quả và khó mở rộng. Sau khi áp dụng CDS Công ty đã xác định được định hướng và bắt đầu triển khai một số hoạt động CDS, giúp cải thiện hiệu suất vận hành, tăng cường ứng dụng công nghệ vào quy trình làm việc, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường, chi tiết được trình bày tại Bảng 12.

Bảng 12. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 2

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
2.1.1. Xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số của doanh nghiệp	Chưa có ý tưởng làm gì về CDS	Đã xây dựng chiến lược/ kế hoạch CDS

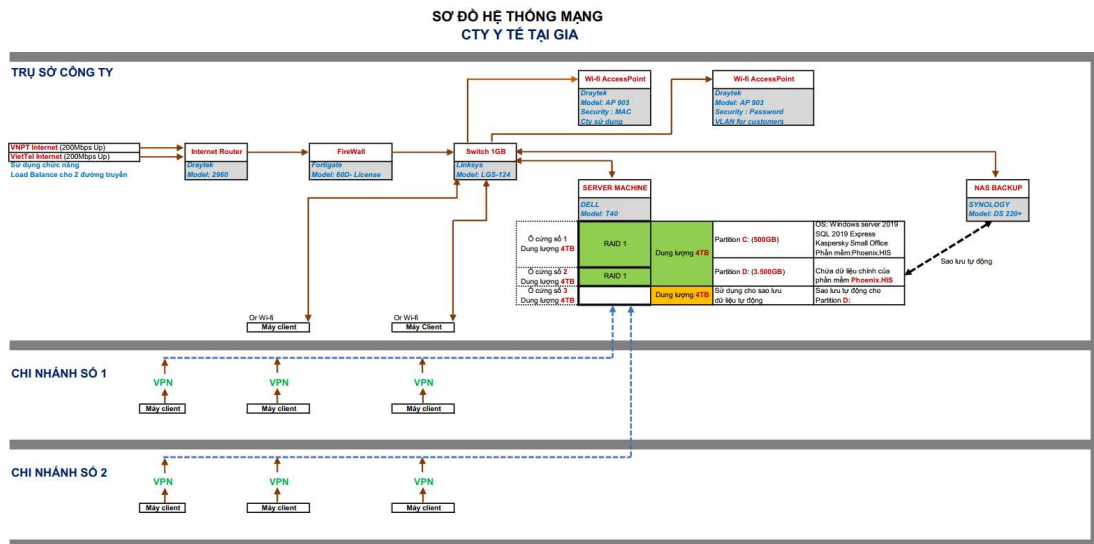
Trụ cột 3: Chuyên gia đã tư vấn thay đổi cách nhìn cho Công ty khi ứng dụng CDS cho trụ cột Hạ tầng và Công nghệ số từ Mức độ 1 lên Mức độ 2; Trước tiên sử dụng hệ thống mạng internet không dây cho tất cả các bộ phận hoạt động tại công ty; chuyển các hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử; tất cả các chức năng đều

thao tác, xử lý trên phần mềm quản lý; lưu trữ dữ liệu và chia sẻ dữ liệu cho các bộ phận bằng hệ thống phần mềm quản lý; phân quyền người dùng để phân chia rõ chức năng, quyền hạn khi thao tác hoặc xem báo cáo dữ liệu. Công ty cũng đã đầu tư hạ tầng cùng lúc 2 đường truyền (Viettel và VNPT) với băng thông tốc độ 80-100 Mbps.

Cụ thể sử dụng wifi tốc độ cao tại tất cả phòng ban và phục vụ công việc, tất cả các bộ phận của công ty được sử dụng mạng LAN với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin đồng thời công ty có có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số kết nối tất cả phòng, ban, cho phép kết xuất báo cáo theo các biểu mẫu quy định. Công ty dành một đường truyền internet riêng dành cho khách hàng sử dụng và trải nghiệm tốt nhất khi đến Công ty.

Ở Trụ cột 3, Hệ thống hạ tầng (máy chủ, máy con, hệ thống mạng nội bộ) là đầu não, nền tảng cơ bản nhất của hệ thống CDS 247. Do đặc thù quản lý, hệ thống này phải chạy nội bộ, không publish hoàn toàn ra ngoài internet để đảm bảo hoạt động của hệ thống phần mềm quản lý (chỉ publish các thông tin được phép và kiểm soát chặt chẽ về mặt dữ liệu nhằm phục vụ cho hoạt động chia sẻ nội bộ ở Công ty). Doanh nghiệp đã thuê đơn vị tư vấn, xây dựng hệ thống hạ tầng mạng máy tính an toàn, bảo mật, đảm bảo tốc độ cho hệ thống hoạt động truy cập từ bên trong hoặc bên ngoài internet.

Hình 43 thể hiện sơ đồ hệ thống mạng của Công ty Y tế Tại Gia thể hiện một mô hình mạng nội bộ kết nối giữa trụ sở chính và hai chi nhánh thông qua VPN. Tại trụ sở, hệ thống sử dụng hai đường truyền Internet (Load Balance), router, firewall (có bản quyền), và switch để phân phối kết nối. Máy chủ trung tâm (Server Machine Dell T40) được cấu hình với hai ổ cứng RAID (RAID 1 và RAID 5) nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu và hiệu suất hoạt động. Ngoài ra, dữ liệu còn được sao lưu tự động qua NAS Synology để tăng cường bảo mật. Các chi nhánh truy cập hệ thống qua VPN, giúp đảm bảo tính bảo mật và liên thông dữ liệu trong toàn bộ hệ thống công ty.



Hình 43. Hệ thống sơ đồ mạng của CTy CP Y Tế Tại Gia 247

Bảng 13 cho thấy tại Trụ cột 3 – Hạ tầng số, các tiêu chí đã được cải tiến đáng kể nhằm tạo nền tảng kỹ thuật vững chắc cho CDS ngành y tế. Cụ thể, hạ tầng mạng nội bộ và Internet tại các cơ sở y tế đã được nâng cấp để bảo đảm đường truyền ổn định và tốc độ cao, hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động khám chữa bệnh và quản lý thông tin. Các đơn vị cũng đã triển khai phần mềm dùng chung, như phần mềm quản lý bệnh án điện tử và kết nối dữ liệu với Cổng thông tin ngành, góp phần liên thông, chia sẻ dữ liệu nhanh chóng và chính xác. Bên cạnh đó, thiết bị công nghệ thông tin như máy tính, máy in và thiết bị lưu trữ được đầu tư mới hoặc thay thế đồng bộ, nâng cao năng suất làm việc. Đặc biệt, một số đơn vị bắt đầu áp dụng các giải pháp bảo mật thông tin như tường lửa, phần mềm chống virus và phân quyền truy cập nhằm bảo vệ hệ thống và dữ liệu người bệnh. Những cải tiến này đã giúp nâng cao hiệu quả vận hành, giảm thiểu rủi ro và từng bước hiện thực hóa mục tiêu CDS toàn diện trong lĩnh vực y tế.

Bảng 13. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 3

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
<p>3.1.1. Mức độ sử dụng đường truyền Internet băng thông rộng cố định của doanh nghiệp</p>	<p>Internet tốc độ chậm, chỉ có một đường truyền, khi xảy ra sự cố mạng thì hoạt động bị ảnh hưởng</p> <p>Tốc độ từ 80-100 Mbps</p>	<p>Đầu tư 2 đường truyền internet của 2 nhà cung cấp riêng biệt (VNPT và Viettel) tốc độ 80 – 100 Mbps; hỗ trợ dự phòng, backup cho nhau khi một đường truyền bị lỗi.</p> <p>Phân chia rõ đường truyền internet dành cho khách hàng và đường truyền internet dành cho hoạt động nội bộ.</p> <p>Tốc độ trên 120Mbps</p>
<p>3.1.2. Mức độ sử dụng Internet không dây (wifi) của doanh nghiệp</p>	<p>Mạng thường xuyên chậm, bị virus xâm nhập làm tê liệt hệ thống.</p> <p>Sử dụng Wifi tại tất cả phòng ban</p>	<p>Sử dụng Wifi tốc độ cao và có phân vùng mạng để quản lý, thao tác riêng mạng của các bộ phận quan trọng, có phân quyền truy cập và có kiểm soát theo đúng phân quyền.</p>
<p>3.2.1. Mức độ sử dụng sử dụng mạng nội bộ (Lan, Intranet) của doanh nghiệp</p>	<p>Sử dụng mạng LAN ở một số bộ phận</p>	<p>Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin và mạng Intranet cho một số bộ phận</p>
<p>3.2.4. Mức độ sử dụng giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số của doanh nghiệp</p>	<p>Doanh nghiệp KHÔNG giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số (chủ yếu thao tác gửi thủ công)</p>	<p>Doanh nghiệp CÓ giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số kết nối tất cả phòng, ban, cho phép kết xuất báo</p>

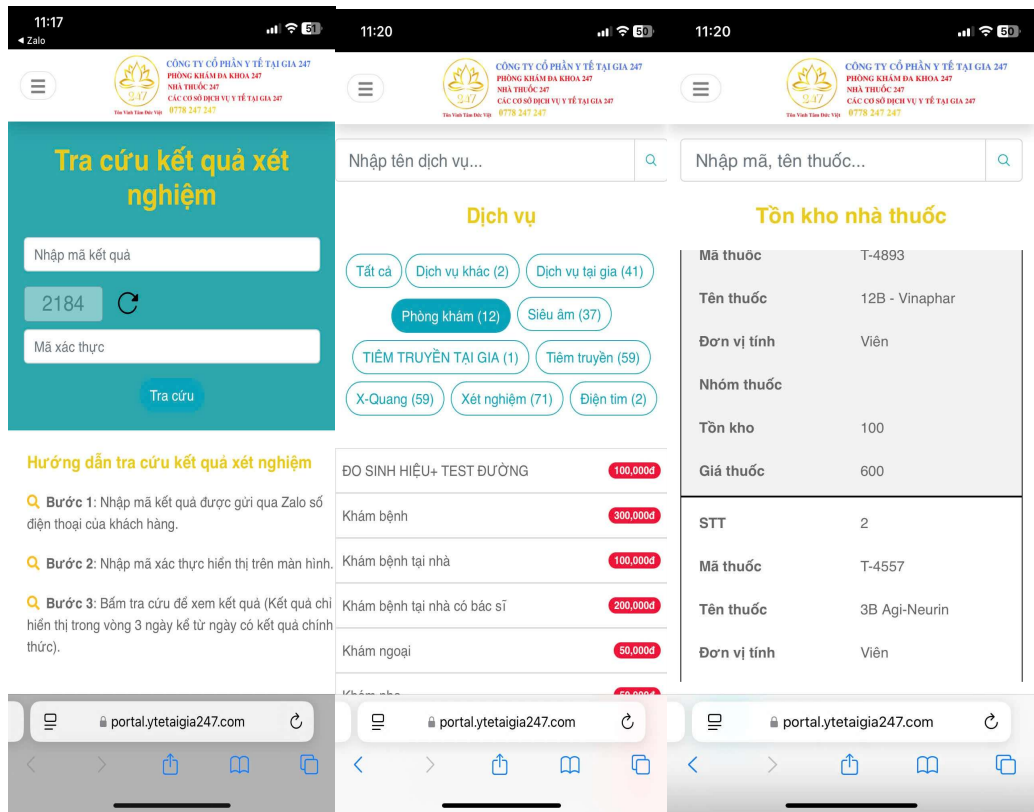
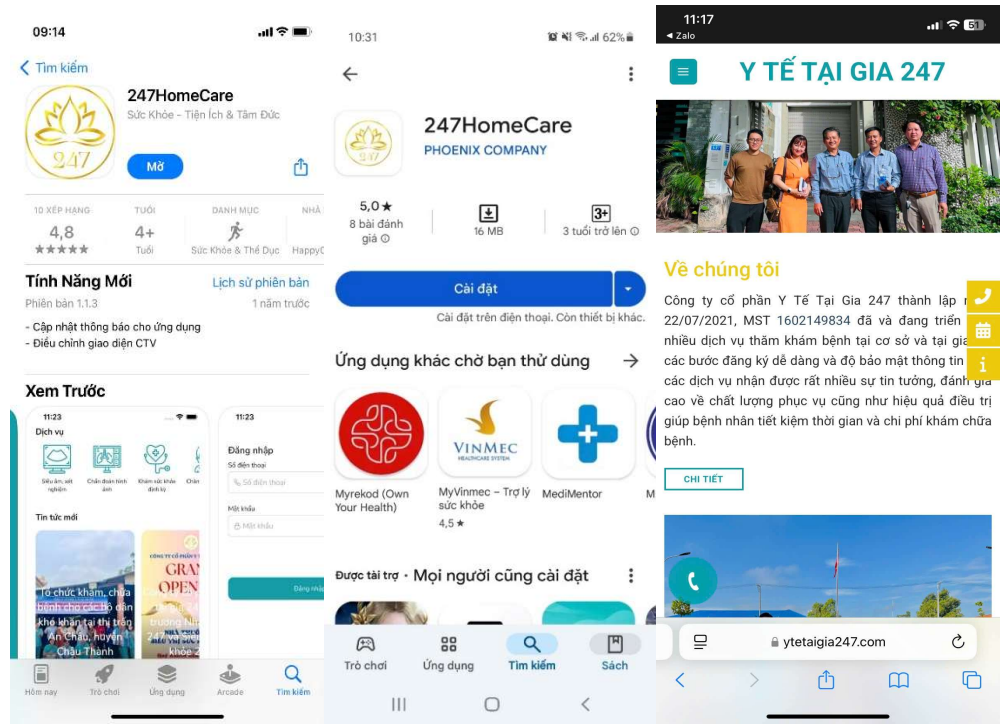
Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
	giữa người gửi và người nhận báo cáo)	cáo theo các biểu mẫu quy định
3.2.5. Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây không? (ví dụ việc sử dụng máy chủ, lưu trữ, cơ sở dữ liệu, phần mềm, phân tích, v.v.,)	Doanh nghiệp KHÔNG sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây	Một số bộ phận sử dụng chung dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho hoạt động chung của doanh nghiệp
3.2.6. Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm quản trị và nghiệp vụ (ví dụ ERP) không?	Doanh nghiệp KHÔNG sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ	Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ phục vụ cho hoạt động của mình
3.2.7. Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm khách hàng và thị trường (ví dụ CRM) không?	Doanh nghiệp KHÔNG sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường	Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường phục vụ cho hoạt động của mình
3.2.8. Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm hạ tầng công nghệ và an ninh mạng (Ví dụ tường lửa) không?	Doanh nghiệp KHÔNG sử dụng hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng (ví dụ như tường lửa, nền tảng giám sát an toàn mạng,...)	Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng để đảm bảo an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp
3.2.9. Doanh nghiệp có sử dụng thiết bị, giải pháp IoT không?	Doanh nghiệp KHÔNG sử dụng thiết bị, giải pháp IoT	Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
		hoạt động chung của doanh nghiệp
3.2.13. Doanh nghiệp có sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng (ví dụ: RFID,...)	Doanh nghiệp KHÔNG sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng	Sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của ít nhất một sản phẩm, dịch vụ của mình.

Trụ cột 4: Để đảm bảo hệ thống hay bộ máy hoạt động tốt đòi hỏi doanh nghiệp phải chú trọng đến quá trình vận hành là không thể thiếu trong phần CDS cho Công ty, hiện tại mức độ CDS đã được cải thiện từ Mức độ 1 lên Mức độ 2:

Công ty xây dựng chính sách bảo mật ở mức độ cao nhất cho các hệ thống phần mềm quản lý nội bộ; cập nhật chứng chỉ bảo mật SSL cho tất cả các hệ thống website giới thiệu công ty, cổng thông tin nội bộ, cổng thông tin khảo sát của khách hàng; các chính sách về bảo mật thông tin, dữ liệu đều được xét duyệt phù hợp cho ứng dụng HomeCare247 trên Apple và CHPlay.

Hình 44 cho thấy hệ thống ứng dụng HomeCare247 của CTy CP Y Tế Tại Gia 247 được xây dựng với tiêu chuẩn bảo mật cao, cụ thể là sử dụng giao thức SSL để bảo vệ dữ liệu người dùng. Ứng dụng không chỉ được duyệt chính thức trên CHPlay mà còn tích hợp các tính năng tiện ích như tra cứu kết quả xét nghiệm, theo dõi tồn kho thuốc và đặt lịch dịch vụ y tế tại nhà. Giao diện thân thiện, dễ sử dụng cùng việc minh bạch thông tin dịch vụ thể hiện sự chuyên nghiệp và cam kết của đơn vị trong việc ứng dụng công nghệ vào chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Hệ thống cũng cho phép người dùng truy cập nhanh các cổng thông tin và hỗ trợ kết nối dịch vụ một cách linh hoạt, minh bạch. Đây là minh chứng rõ ràng cho quá trình CDS toàn diện trong lĩnh vực y tế tại nhà, giúp nâng cao trải nghiệm và sự tin tưởng của người dân.



Hình 44. Hệ thống dữ liệu được bảo mật SSL; tuân thủ chính sách xét duyệt ứng dụng HomeCare247 của Cty CP Y Tế Tại Gia 247

Ngoài ra, công ty cũng xây dựng được hệ thống backup, quản lý dữ liệu an toàn của hệ thống; đảm bảo cao nhất về thông tin, cơ sở dữ liệu khách hàng điều này mang lại sự tin cậy, sự an tâm cho khách hàng khi truy cập và sử dụng các dịch vụ trực tuyến của Công ty.

Hàng năm Công ty đầu tư một khoản chi phí để nâng cấp hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin như nâng cấp các tính năng của phần mềm, đăng ký tham gia các khóa đào tạo nhằm nâng cao trình độ hiểu biết về lĩnh vực công nghệ thông tin. Công ty tích cực tham gia các khóa đào tạo về ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong kinh doanh (Chatgpt, bán hàng trực tuyến trên Tiktok do Hiệp hội Doanh nghiệp An Giang, Sở Công Thương kết hợp với VCCI tổ chức các khóa học). Ngoài ra, các nhân viên của công ty được tạo điều kiện để tham gia khóa học kỹ năng bán hàng trực tuyến hoặc bảo mật thông tin dữ liệu do Trung tâm tin học An Giang thuộc Trường Đại học Quốc gia TP HCM, Trường Đại học An Giang tổ chức.

Bảng 14 thể hiện các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 4 – Hạ tầng và công nghệ phục vụ CDS, với trọng tâm là hoàn thiện nền tảng kỹ thuật nhằm đáp ứng yêu cầu vận hành số trong ngành y tế. Các tiêu chí được điều chỉnh để phản ánh rõ hơn về chất lượng hệ thống mạng nội bộ, kết nối Internet ổn định, khả năng mở rộng và ứng dụng công nghệ hiện đại như điện toán đám mây và nền tảng dữ liệu tập trung. Đồng thời, các nội dung liên quan đến bảo mật thông tin cũng được tăng cường, bao gồm triển khai hệ thống tường lửa, chính sách bảo mật và đào tạo cán bộ phụ trách an ninh mạng. Những cải tiến này góp phần nâng cao tính hiệu quả, an toàn và bền vững của hệ thống CDS trong các cơ sở y tế.

Bảng 14. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 4

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
4.1.1. Doanh nghiệp có chính sách bảo mật ICT (Công nghệ thông tin và truyền thông) không?	Doanh nghiệp KHÔNG có chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng	CÓ quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật,

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
		bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng
4.1.2. Doanh nghiệp có chính sách bảo vệ dữ liệu	Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu trong bộ phận mình	Nhiều bộ phận áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu trong bộ phận mình
4.1.3. Doanh nghiệp có chính sách bảo đảm chất lượng	Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng trong bộ phận mình	Nhiều bộ phận áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng trong bộ phận mình
4.1.4. Doanh nghiệp có chính sách cho việc đánh giá hiệu quả hoạt động	Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động	Nhiều bộ phận áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động trong bộ phận mình
4.1.5. Tần suất doanh nghiệp nâng cấp hoặc cập nhật phần cứng/ phần mềm	Doanh nghiệp trong 3 năm gần nhất KHÔNG có nâng cấp phần cứng/phần mềm	Cập nhật, nâng cấp phần cứng/ phần mềm theo chu kỳ từ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp và có cán bộ/bộ phận chuyên môn theo dõi, đánh giá hiệu năng hoạt động của các phần cứng/ phần mềm sử dụng trong doanh nghiệp để thường xuyên khuyến nghị,

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
		thực hiện cập nhật, nâng cấp

Trụ cột 5: CDS văn hóa doanh nghiệp ở mức độ 1 lên mức độ 2 là khâu khá quan trọng sự phát triển bền vững của doanh nghiệp, hiện tại tất cả các bộ phận văn phòng đều sử dụng máy tính để xử lý công việc hằng ngày và điện thoại thông minh để truy cập cổng thông tin nội bộ và theo dõi thông tin làm việc với khách hàng; công ty còn đẩy mạnh việc giao tiếp với khách hàng qua hệ thống email nội bộ của công ty.

- **Về mặt sử dụng ICT:** tất cả nhân viên của công ty đều sử dụng máy tính hoặc điện thoại thông minh cho công việc; tất cả nhân viên chuyên môn đều sử dụng cổng thông tin nội bộ để theo dõi thông tin và làm việc với khách hàng, tất cả nhân viên văn phòng doanh nghiệp sử dụng internet cho công việc, đồng thời mỗi nhân viên, bộ phận đều cũng có email riêng,... và biết ứng dụng các giải pháp trực tuyến trong thời đại công nghệ số.

- **Cơ sở hạ tầng R&D (Nghiên cứu và phát triển):** Công ty có bộ phận R&D và có sở hữu 02 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng. Về năng lực đổi mới trong nội bộ của doanh nghiệp lúc ban đầu là kém, tuy nhiên sau khi được tư vấn đã được vượt lên một trung bình.

Ở Trụ cột 5, có 1 tiêu chí được cải tiến, cụ thể như: từ công ty có năng lực đổi mới nội bộ ở mức kém, chưa có sự sáng tạo và cải tiến trong quy trình làm việc. Việc ứng dụng công nghệ còn hạn chế, dẫn đến hiệu suất thấp và khó thích ứng với những thay đổi của thị trường, sau khi áp dụng mô hình chuyên số thì công ty đã đổi mới nội bộ đã được nâng lên mức khá công ty bắt đầu áp dụng các công nghệ số để cải thiện quy trình vận hành. Khả năng thích nghi với sự thay đổi được cải thiện, thúc đẩy sáng tạo và nâng cao hiệu suất làm việc.

Hiện nay, công ty luôn tham gia tốt cho việc quảng bá hình doanh nghiệp và tiếp thị sản phẩm tại một số tất cả tỉnh thành do Bộ Y tế, Bộ Công Thương chủ trì ; mở rộng giao thương giới thiệu tổ chức tại các tỉnh lân cận, thành phố Hồ Chí Minh.

Bảng 15 phản ánh rõ nét sự cải thiện về **năng lực đổi mới trong nội bộ doanh nghiệp (tiêu chí 5.2.4)** sau khi áp dụng mô hình CDS. Trước đó, doanh nghiệp chỉ đạt mức “khá”, cho thấy khả năng sáng tạo, áp dụng công nghệ và đổi mới quy trình còn hạn chế. Tuy nhiên, sau quá trình tư vấn và triển khai CDS, tiêu chí này đã được nâng lên mức “tốt”. Điều này minh chứng cho hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ số trong việc nâng cao khả năng thích ứng với thị trường, cải tiến quy trình vận hành, cũng như thúc đẩy tư duy đổi mới trong toàn bộ tổ chức. Sự thay đổi này không chỉ nâng cao hiệu suất làm việc mà còn tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển dài hạn của doanh nghiệp trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao.

Bảng 15. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 5

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
5.2.4 Đánh giá về năng lực đổi mới trong nội bộ của doanh nghiệp?	Khá	Tốt



Hình 45. Quảng bá hình ảnh Công ty tại các buổi triển lãm



Hình 46. Hình ảnh quảng báo, xúc tiến thương mại của Cty CP Y Tế Tại Gia

Trụ cột 6: CDS về dữ liệu và tài sản của công ty ở Mức độ 1 lên Mức độ 2 công ty đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận, bao gồm việc xây dựng phần mềm quản lý phòng khám để quản lý khách hàng tập trung; giúp bác sĩ, nhân viên chuyên môn thao tác nhanh chóng, an toàn; đồng thời tăng cường bảo mật và quản lý quyền truy cập. Sự liên kết giữa các khoa phòng chuyên môn đều được số hoá trên hệ thống, nên tất cả dữ liệu đều được luân chuyển, phân quyền giữa các bộ phận; thông tin về hình ảnh, dữ liệu khám bệnh đều được mã hoá; thông tin hiển thị cho khách hàng được số hóa và lưu trữ tập trung, đảm bảo truy xuất kịp thời cho các hoạt động nội bộ hoặc báo cáo cơ quan quản lý. Những kết quả này không chỉ cải thiện hiệu quả quản lý dữ liệu và nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn đặt nền móng vững chắc cho sự phát triển bền vững và mở rộng quy mô của công ty trong tương lai.

Tuy nhiên, để tiếp tục cải thiện hiệu quả công việc và đáp ứng nhu cầu phát triển trong tương lai, cần có những định hướng và giải pháp cụ thể nhằm tối ưu hóa hơn nữa các hệ thống dữ liệu và quy trình làm việc. Trong phần kết luận và đề xuất dưới đây, chúng tôi sẽ đưa ra những khuyến nghị nhằm phát huy tối đa tiềm năng của hệ thống dữ liệu, đồng thời xác định các yếu tố cần cải tiến để đạt được mục tiêu phát triển bền vững và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Bảng 16 thể hiện tiêu chí 6.1.6 về việc doanh nghiệp sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh đã có sự cải tiến đáng kể trong Trụ cột 6 – Dữ liệu và tài sản thông tin. Trước khi áp dụng mô hình CDS (CDS) mới, việc sử dụng phần mềm chỉ diễn ra ở một số bộ phận riêng lẻ, gây ra sự phân tán trong quản lý dữ liệu và thiếu sự phối hợp đồng bộ. Sau khi áp dụng mô hình CDS, tất cả các bộ phận trong doanh nghiệp đều được kết nối và sử dụng chung các hệ thống phần mềm thông minh, từ phân tích và biểu thị dữ liệu đến quản trị tri thức. Điều này không chỉ giúp tối ưu hoá hiệu quả vận hành mà còn nâng cao năng lực phối hợp nội bộ, khả năng ra quyết định dựa trên dữ liệu và trình độ số của lực lượng lao

động. Đây là minh chứng rõ rệt cho sự nâng cao năng lực kỹ thuật số trong môi trường doanh nghiệp hiện đại.

Bảng 16. Các tiêu chí đã được cải tiến tại Trụ cột 6

Tiêu chí	Trước khi áp dụng mô hình CDS mới	Sau khi áp dụng mô hình CDS mới
<p>6.1.6 Doanh nghiệp có sử dụng sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu; công cụ quản trị tri thức</p>	<p>Một số bộ phận sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức phục vụ quy trình, nghiệp vụ hoạt động của từng bộ phận</p>	<p>Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động của doanh nghiệp, tối ưu hóa hoạt động của doanh nghiệp</p>

V.5 Tổ chức đoàn chuyên gia CDS đánh giá tại Công ty Y Tế Tại Gia 247

1. Thời gian: 9 giờ, ngày 22 tháng 03 năm 2025.

2. Địa điểm: CTy CP Y Tế Tại Gia 247, Địa chỉ Số 182, Khóm Đông Thịnh 8, Phường Mỹ Phước, Thành phố Long Xuyên.

3. Thông tin mô hình

- **Tên mô hình:** Mô hình CDS cho doanh nghiệp trong lĩnh vực Thương mại – dịch vụ trên địa bàn tỉnh An Giang.

- **Mô tả ngắn gọn:** Áp dụng các giải pháp được tư vấn từ chuyên gia CDS.

- **Đơn vị thực hiện:** Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia TPHCM.

4. Thành phần tham dự: Đại diện Sở KH-CN, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh

An Giang, doanh nghiệp, địa phương và các chuyên gia tư vấn CDS

5. Thành phần Chuyên gia đánh giá: Theo Kế hoạch số 282/KH-ĐHAG ngày 06/03/2025 của Trường Đại học An Giang về “Tổ chức đánh giá mô hình CDS doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang” và Công văn số 1787/SKHHCN-QLKH ngày 30/10/2024 của Sở Khoa học Công nghệ An Giang về việc gia hạn thời gian thực hiện đề tài KH&CN cấp tỉnh “Nghiên cứu giải pháp CDS của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh An Giang”, bao gồm các thành viên từ Sở Thông tin và Truyền thông An Giang (sau này được thay thế bởi chuyên gia CDS của Sở KHHCN AG), VNPT An Giang, Viettel An Giang, chuyên gia thuộc nhóm nghiên cứu, chuyên gia độc lập.

6. Nội dung đánh giá: Đánh giá 6 trụ cột CDS theo Quyết định 1970/QĐ-BTTTT [1], chi phí quản lý, doanh thu từ CDS.

7. Kết quả đánh giá: Mức CDS được nâng từ Mức 0 lên Mức 2 (có phiếu đánh giá và biên bản đính kèm)

Một số hình ảnh trong buổi đánh giá mô hình CDS tại Cty Y tế Tại Gia 247

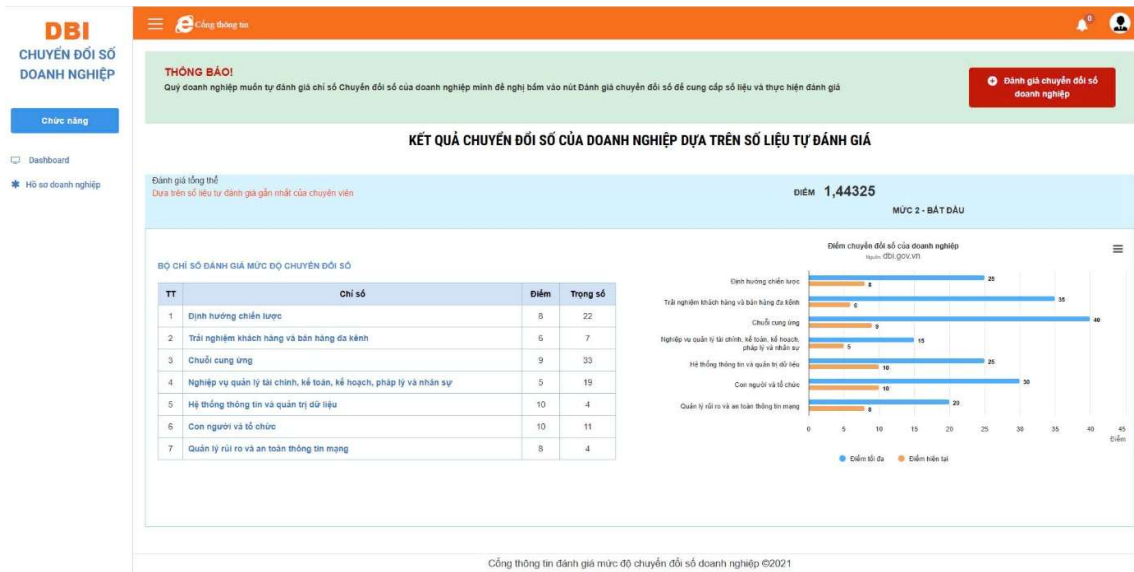




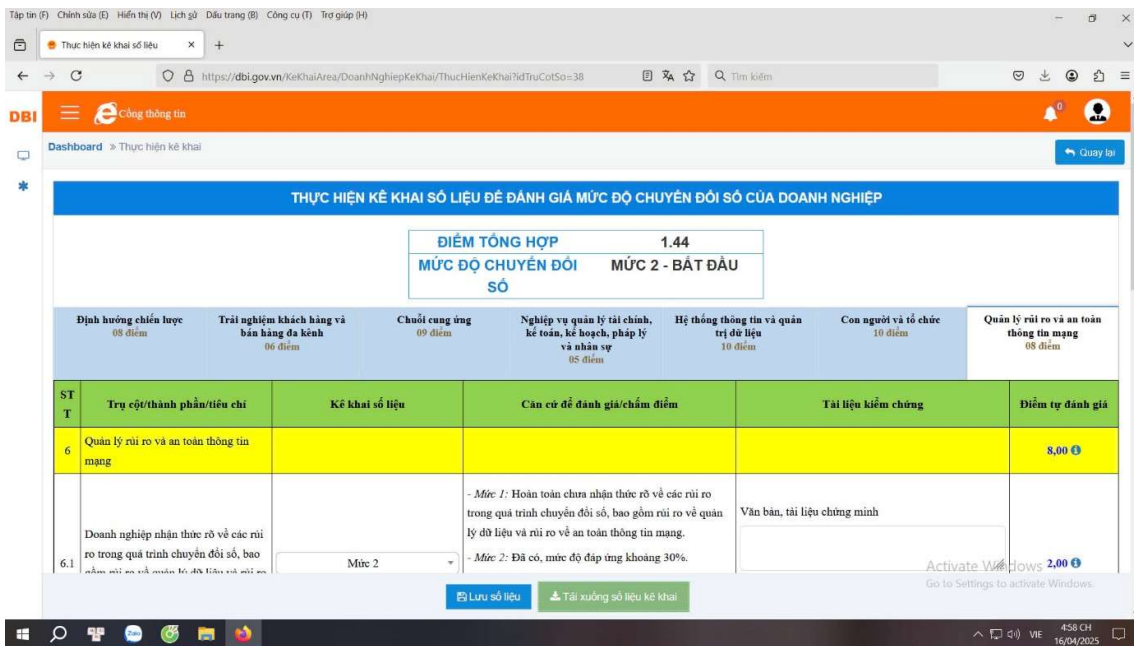
Hình 47 và Hình 48 trình bày hồ sơ doanh nghiệp và kết quả đánh giá mức độ CDS của Cty CP Y Tế Tại Gia 247, đạt **Mức 2** theo Bộ chỉ số đánh giá mức độ CDS của doanh nghiệp, ban hành kèm theo Quyết định số 1970/QĐ-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông [1], được công bố trên trang <https://dbi.gov.vn/>. Trong đó, Hình 49 trình kết quả đánh giá chi tiết mô tả nội dung, tài liệu minh chứng mức độ CDS của Cty CP Y Tế Tại Gia 247 theo từng trụ cột, tiêu chí cụ thể.

Thông tin doanh nghiệp			
Tên doanh nghiệp	CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247	Trụ sở chính	An Giang
Mã số thuế	1602149834	Ngày hoạt động	22/07/2021
Trạng thái kiểm duyệt	Hồ sơ đã duyệt		
Loại hình doanh nghiệp	Công ty cổ phần	Quy mô doanh nghiệp	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
Ngành nghề kinh doanh chính	85 - Hoạt động y tế	Ngành nghề kinh doanh khác	Q - Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội, 95 - Hoạt động dịch vụ phục vụ cá nhân khác
Tên viết tắt/Tên thương hiệu		Tên tiếng Anh	247 HEALTHCARE CORPORATION
Quy mô nhân sự (Có H&E)	30 nhân sự		
Thông tin liên hệ/Dịa chỉ			
Email	thachngoc040699@gmail.com	Điện thoại	0778247247
Fax		Website	Ytetagia247.com
Địa chỉ	182, Đồng Thịnh 8, Mỹ Phước, Long Xuyên, An Giang		
Thông tin người đại diện			
Họ tên	NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH	Chức vụ	Giám đốc
CMND	089194020000	Nơi cấp	An Giang
Địa chỉ Email	nm01184@gmail.com	Điện thoại	0939397341
Địa chỉ	32/9B, Thủ Khoa Hứa, Mỹ Bình, Long Xuyên, An Giang		
Địa chỉ nơi cấp	Cục cảnh sát QLHC về TTXH		
Thông tin cán bộ đầu mối đánh giá chuyển đổi số của doanh nghiệp			
Họ tên	THẠCH KIM NGOC	Số điện thoại	0829494918
Chức vụ	Nhân viên Marketing	Tài khoản	1602149834
Email	thachngoc040699@gmail.com		

Hình 47. Hồ sơ doanh nghiệp được tạo trên trang DBI



Hình 48. Kết quả đánh giá mức độ CDS đạt Mức 2 của Cty Y tế Tại Gia 247



Hình 49. Kết quả đánh giá chi tiết mức độ CDS của Cty CP Y tế Tại Gia 247

VI. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

VI.1. Kết luận

Quá trình CDS tại Cty CP Y Tế Tại Gia 247 đã mang lại nhiều hiệu quả tích cực như tăng cường hiệu quả vận hành, cải thiện trải nghiệm khách hàng và ra quyết định dựa trên dữ liệu. Tuy nhiên, để thành công, phòng khám cần vượt

qua các điểm yếu như chi phí đầu tư cao, khả năng thích ứng của nhân viên và rủi ro bảo mật, đảm bảo một chiến lược CDS dài hạn và bền vững.

Điểm mạnh:

- **Hiệu quả vận hành cao:** CDS giúp phòng khám tự động hóa quy trình, từ quản lý bệnh nhân, hẹn lịch khám, lưu trữ hồ sơ bệnh án đến quản lý tài chính. Điều này không chỉ giảm thời gian xử lý công việc mà còn tăng tính chính xác, giảm thiểu sai sót, giúp cải thiện hiệu quả hoạt động chung.

- **Cải thiện trải nghiệm khách hàng:** Với các công cụ số như tư vấn từ xa, đặt lịch trực tuyến, và theo dõi sức khỏe qua ứng dụng, bệnh nhân có thể truy cập dễ dàng vào dịch vụ y tế, cải thiện sự hài lòng và tạo ra lợi thế cạnh tranh cho phòng khám.

- **Ra quyết định dựa trên dữ liệu:** Hệ thống số hóa cung cấp dữ liệu chính xác và kịp thời giúp quản lý và bác sĩ có thể ra quyết định dựa trên thông tin thực tế, tối ưu hóa dịch vụ chăm sóc sức khỏe và quản lý tài chính.

- **Tăng cường bảo mật thông tin:** Số hóa quy trình giúp phòng khám bảo vệ tốt hơn thông tin bệnh nhân, tuân thủ các quy định pháp lý về bảo mật dữ liệu, từ đó nâng cao lòng tin từ khách hàng.

Điểm yếu:

- **Chi phí đầu tư ban đầu cao:** Quá trình CDS đòi hỏi đầu tư lớn vào công nghệ, hạ tầng, và đào tạo nhân lực, điều này có thể gây khó khăn cho các phòng khám có quy mô nhỏ hoặc nguồn tài chính hạn chế.

- **Khả năng thích ứng của nhân viên:** Một trong những thách thức lớn là sự kháng cự với thay đổi của đội ngũ nhân viên khi phải học hỏi và thích nghi với công nghệ mới. Nếu không có đào tạo liên tục, sự thiếu hiểu biết về công nghệ có thể ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành.

- **Rủi ro về bảo mật và an ninh mạng:** Mặc dù CDS mang lại nhiều lợi ích, nhưng cũng tiềm ẩn nguy cơ về bảo mật, đặc biệt khi hệ thống số hóa không

được bảo vệ đầy đủ trước các mối đe dọa an ninh mạng.

- **Phụ thuộc vào công nghệ:** Việc quá phụ thuộc vào công nghệ cũng là một điểm yếu nếu hệ thống gặp sự cố, mất dữ liệu hoặc gián đoạn dịch vụ do các yếu tố kỹ thuật, ảnh hưởng đến hiệu suất của phòng khám và trải nghiệm của bệnh nhân.

VI.2. Đề xuất

- **Cải thiện các công cụ đã xây dựng thành công:**

- **Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:** Tiếp tục đầu tư vào đào tạo đội ngũ nhân viên, đảm bảo họ có kỹ năng cần thiết để sử dụng các công nghệ số nhằm nâng cao khả năng thích ứng của nhân viên, giúp họ tự tin hơn trong việc sử dụng công nghệ và nâng cao năng suất làm việc.

- **Tăng cường bảo mật thông tin:** Đầu tư thêm vào các hệ thống bảo mật mạnh mẽ như mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố và hệ thống giám sát an ninh mạng. Đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin y tế để bảo vệ dữ liệu bệnh nhân nhằm giảm rủi ro bị tấn công mạng và đảm bảo an toàn cho dữ liệu nhạy cảm của bệnh nhân, đồng thời tăng cường lòng tin của khách hàng.

- **Nâng cấp hạ tầng công nghệ:** Cải tiến nâng cấp hệ thống máy chủ, lưu trữ đám mây, và các phần mềm quản lý bệnh án điện tử tiên tiến hơn. Đảm bảo cơ sở hạ tầng công nghệ có khả năng mở rộng và đáp ứng nhu cầu trong tương lai. Mặt khác, phải xây dựng phương án để tăng cường tốc độ xử lý thông tin, giảm thiểu rủi ro gián đoạn dịch vụ, và chuẩn bị tốt hơn cho sự mở rộng quy mô.

- **Tối ưu hóa quy trình nội bộ:** Tiếp tục số hóa hoàn toàn các quy trình nội bộ, từ quản lý hồ sơ bệnh nhân, theo dõi tài chính, đến quản lý vật tư y tế. Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu để tối ưu hóa hoạt động hàng ngày và dự đoán nhu cầu bệnh nhân nhằm thời gian chờ đợi, tối ưu hóa nguồn lực và tăng cường hiệu quả vận hành của phòng khám.

- **Phát triển thêm các lĩnh vực mới:**

- **Phát triển dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (telemedicine):** mở rộng

các dịch vụ tư vấn trực tuyến, giúp bệnh nhân có thể nhận được tư vấn y tế, khám bệnh từ xa thông qua các nền tảng video, ứng dụng di động để tiếp cận đến bệnh nhân ở xa và tăng cường sự hài lòng của khách hàng.

- **Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong chẩn đoán và điều trị:** Khám phá việc ứng dụng AI để hỗ trợ bác sĩ trong việc phân tích dữ liệu y tế, chẩn đoán bệnh và đề xuất các phương pháp điều trị cá nhân hóa. Tích hợp các công cụ có thể hỗ trợ trong việc theo dõi tiến độ điều trị và đưa ra cảnh báo sớm về tình trạng sức khỏe nhằm tăng độ chính xác và hiệu quả trong chẩn đoán và điều trị, đồng thời giúp cải thiện trải nghiệm chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân.

- **Tích hợp với hệ thống y tế quốc gia:** tích hợp dữ liệu của hệ thống với hệ thống y tế quốc gia, tạo ra một mạng lưới y tế kết nối. Điều này có thể hỗ trợ bệnh nhân có hồ sơ y tế liên tục và được chia sẻ giữa các bác sĩ, bệnh viện khi cần thiết.

▪ **Chiến lược dài hạn cho phát triển bền vững:**

- **Xây dựng chiến lược CDS linh hoạt:** Thiết lập một kế hoạch chiến lược linh hoạt để đảm bảo quá trình CDS liên tục được điều chỉnh và cải thiện dựa trên phản hồi và thay đổi của thị trường. Phát triển lộ trình dài hạn để triển khai các công nghệ mới một cách hiệu quả giúp CTy CP Y Tế Tại Gia 247 luôn cập nhật và sẵn sàng đối phó với thay đổi, đảm bảo sự phát triển bền vững.

- **Tìm kiếm đối tác và hợp tác công nghệ:** Xây dựng quan hệ đối tác với các công ty công nghệ y tế và các nhà cung cấp dịch vụ công nghệ để tối ưu hóa và mở rộng hệ thống số hóa của phòng khám nhằm tiếp cận những công nghệ tiên tiến và các giải pháp hỗ trợ hiệu quả từ các đối tác chuyên nghiệp, từ đó cải thiện năng lực cạnh tranh.

PHỤ LỤC I: HỢP ĐỒNG TƯ VẤN CHUYÊN ĐỔI SỐ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG TƯ VẤN CHUYỂN ĐỔI SỐ

Số: 01/2023/HĐDVTV

Hôm nay, ngày 15 tháng 05 năm 2023, tại văn phòng Công ty Cổ phần Y Tế Tại gia 247

Chúng tôi gồm có:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (BÊN A):

CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247

Địa chỉ: 182, khóm Đông Thịnh 8, Phường Mỹ Phước, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang

MST: 1602149834

Điện Thoại: 0778 247 247

Email: dichvuytetaigia247@gmail.com

Do bà: **NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH**

Chức vụ: Giám đốc

BÊN CUNG ỨNG DỊCH VỤ (BÊN B):

Ông **ĐOÀN THANH NGHỊ**

Địa chỉ: 167-169 Nguyễn Tất Thành, Phường Mỹ Phước, Thành phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang

Điện thoại: 0939 222 535

Hai bên thống nhất và ký kết hợp đồng này với các điều khoản sau đây:

Điều 1: Đối tượng của Hợp đồng

Bên B tư vấn xây dựng mô hình, lộ trình, kế hoạch chuyển đổi số, đề xuất ý tưởng và chiến lược thực hiện chuyển đổi số theo yêu cầu của bên A với nội dung chi tiết nêu tại Điều 2 và với Phí tư vấn nêu tại Điều 3 của Hợp đồng này.

Điều 2. Phạm vi tư vấn; Phương thức tư vấn và Thời hạn tư vấn

2.1 Phạm vi tư vấn:



Đ)Tc quét b

Phạm vi tư vấn gồm các công việc sau đây:

- Khảo sát và đánh giá mức độ sẵn chuyển đổi số của đơn vị
- Tư vấn và xây dựng lộ trình và kế hoạch chuyển đổi số
- Tư vấn và xây dựng mô hình chuyển đổi số
- Tư vấn và xây dựng các giải pháp chuyển đổi số theo từng giai đoạn
- Đánh giá hiệu quả sau khi doanh nghiệp chuyển đổi số

2.2 Phương thức tư vấn:

- Tư vấn trực tiếp cho Bên A.
- Tư vấn bằng văn bản cho Bên A.

2.3 Thời hạn tư vấn: Thời hạn tư vấn được tính từ thời điểm ký hợp đồng đến thời điểm hai bên ký biên bản thanh lý hợp đồng.

Điều 3. Phí tư vấn và Phương thức thanh toán

- Phí tư vấn: Phí tư vấn cho các công việc nêu tại các Điều 2 được tính trọn gói là **2.000.000đ** (bằng chữ: Hai triệu đồng chẵn), đã bao gồm 10% thuế giá trị gia tăng.
- Thời hạn thanh toán phí tư vấn: 03 tháng.
- Phí tư vấn sẽ được Bên A thanh toán cho Bên B thành 01 đợt như sau: Bên A sẽ thanh toán cho Bên B số tiền 100% giá trị hợp đồng là **2.000.000đ** (bằng chữ: Hai triệu đồng chẵn) sau khi bên B bàn giao kết quả theo yêu cầu cho bên A.
- Hình thức thanh toán: Chuyển khoản hoặc Tiền mặt.
- Đồng tiền thanh toán: VND.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của các bên

Ngoài các quyền và nghĩa vụ thuộc về từng bên được quy định tại các Điều khoản khác của Hợp đồng này, mỗi bên còn có các quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều này, cụ thể như sau:

4.1 Quyền và nghĩa vụ của Bên A:

4.1.1 Quyền của Bên A

- Yêu cầu bên cung ứng dịch vụ thực hiện công việc theo đúng chất lượng, số lượng, thời hạn, địa điểm và thỏa thuận khác.
- Trường hợp bên cung ứng dịch vụ vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ thì bên sử dụng dịch vụ có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng và yêu cầu bồi thường thiệt hại.



Đã quét bằng CamScanner

4.1.2 Nghĩa vụ của Bên A

- Cung cấp cho Bên B đầy đủ các thông tin và tài liệu kèm theo theo hướng dẫn của Bên B. Tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực, chính xác về các nội dung liệu cung cấp cho Bên B.
- Thanh toán cho Bên B phí tư vấn đầy đủ, đúng thời hạn, đúng phương thức mà hai bên thống nhất tại Điều 3 của Hợp đồng.
- Phối hợp kịp thời với Bên B trong việc tiến hành các hạng mục công việc yêu cầu sự cố mật bắt buộc của Bên A.

4.2 Quyền và nghĩa vụ của Bên B:

4.2.1 Quyền của Bên B

- Yêu cầu bên sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin, tài liệu và phương tiện để thực hiện công việc.
- Được thay đổi điều kiện dịch vụ vì lợi ích của bên sử dụng dịch vụ mà không nhất thiết phải chờ ý kiến của bên sử dụng dịch vụ, nếu việc chờ ý kiến sẽ gây thiệt hại cho bên sử dụng dịch vụ, nhưng phải báo ngay cho bên sử dụng dịch vụ.
- Yêu cầu bên sử dụng dịch vụ trả tiền dịch vụ.

4.2.2 Nghĩa vụ của Bên B:

- Thực hiện đúng và đủ các nội dung tư vấn đã quy định trong hợp đồng với Bên A.
- Được nhận thanh toán đủ và đúng thời hạn từ Bên A phí tư vấn.
- Bàn giao cho Bên A kết quả công việc với điều kiện Bên A tuân thủ quy định về việc thanh toán Phí tư vấn và phối hợp kịp thời với Bên B.
- Bảo quản và giao lại cho khách hàng tài liệu và phương tiện được giao để thực hiện dịch vụ sau khi hoàn thành công việc;
- Thông báo ngay cho khách hàng trong trường hợp thông tin, tài liệu không đầy đủ, phương tiện không bảo đảm để hoàn thành việc cung ứng dịch vụ;
- Giữ bí mật về thông tin mà mình biết được trong quá trình cung ứng dịch vụ nếu có thoả thuận hoặc pháp luật có quy định.

Điều 5. Sửa đổi, bổ sung và chấm dứt hiệu lực của hợp đồng

5.1 Hợp đồng này sẽ được sửa đổi, bổ sung theo thoả thuận bằng văn bản có chữ ký xác nhận của hai Bên;

5.2 Hợp đồng này sẽ hết hiệu lực khi một trong các trường hợp sau xảy ra:

1802
CÔNG TY
PHÁP
TẾ
SIA 247
BEN-T.N



DWc quét b

- Thời hạn của Hợp đồng đã hết nhưng không được gia hạn thêm;
- Một trong các Bên bị phá sản, giải thể. Trong trường hợp này, việc chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng này sẽ được các Bên thỏa thuận và thực hiện theo các quy định của pháp luật về giải thể và phá sản và các quy định pháp luật khác có liên quan;
- Bên A không thực hiện việc thanh toán theo như quy định tại Điều 4 của Hợp đồng này trong thời gian 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Bên A có nghĩa vụ thanh toán cho Bên B theo như quy định tại Hợp đồng này. Trong trường hợp này, Bên B có toàn quyền tự động đơn phương chấm dứt Hợp đồng.
- Hợp đồng được chấm dứt trước thời hạn theo đề nghị bằng văn bản của các Bên. Trong trường hợp này, Bên đề nghị chấm dứt Hợp đồng phải gửi văn bản đề nghị cho Bên kia trước 15 (mười lăm) ngày. Thời điểm Hợp đồng được chấm dứt là 15 ngày sau, kể từ ngày gửi đề nghị chấm dứt Hợp đồng cho Bên kia. Hai bên sẽ lập biên bản thanh lý Hợp đồng.

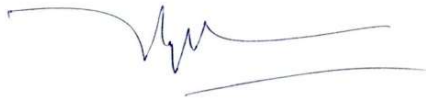
Điều 6. Giải quyết tranh chấp

Trong trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến Hợp đồng này, các Bên trước hết sẽ giải quyết trên cơ sở đàm phán, thương lượng hoặc hoà giải. Nếu các Bên vẫn không đạt được thỏa thuận bằng đàm phán hoặc hòa giải, vụ việc sẽ được đệ lên Tòa án có thẩm quyền giải quyết.

Điều 7. Điều khoản cuối cùng

Hợp đồng này được lập thành (04) bốn bản gốc có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi bên giữ (02) hai bản gốc. Hai bên đã đọc lại và thống nhất các nội dung, đồng thời ký xác nhận dưới đây.

BÊN CUNG ỨNG DỊCH VỤ



ĐOÀN THANH NGHỊ

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ



NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH



ĐWc quét bTng CamScanner

PHỤ LỤC II: HỢP ĐỒNG CUNG CẤP GIẢI PHÁP PHẦN MỀM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP
XÂY DỰNG WEBSITE YTETAIGIA247.COM
SỐ: 10/PHOENIX – PK247/2022

- Căn cứ Bộ Luật Dân Sự của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam được Quốc hội khóa 11 thông qua ngày 14/6/2005;
- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2005 của Quốc hội nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam;
- Các quy định của pháp luật Việt Nam về Internet;
- Căn cứ nhu cầu sử dụng và khả năng của mỗi bên.

Hôm nay ngày .10. tháng 8 năm 2023, chúng tôi gồm:

Bên A: CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247

Địa chỉ : số 182, khóm Đông Thịnh 8, Phường Mỹ Phước, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang
Đại diện : Bà NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH Chức vụ: Giám đốc
Mã số thuế : 1602149834

Bên B: CÔNG TY CỔ PHẦN TM DV PHƯỢNG HOÀNG (PHOENIX)

Địa chỉ : Tầng 19, Indochina Park Tower, 04 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
Đại diện : Ông TRẦN MINH KHÁNH Chức vụ: Giám đốc điều hành
Mã số thuế : 0311956694

Số tài khoản : 145090429 mở tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Trương Định

Hai bên thống nhất thỏa thuận ký kết hợp đồng này với nội dung như sau:

ĐIỀU 1: NỘI DUNG VÀ GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG

Bên B nhận cung cấp dịch vụ “Xây dựng website ytetaigia247.com” (gọi tắt là Phần mềm) triển khai tại Phòng khám Đa Khoa 247 tại địa chỉ: Số 182, khóm Đông Thịnh 8, phường Mỹ Phước, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang với chi phí như sau:

1. Chi phí xây dựng website www.ytetaigia247.com

STT	Nội dung chi tiết	Thành tiền
1	Xây dựng website www.ytetaigia247.com	20.000.000
2	Chi phí triển khai và cài đặt	Miễn phí
Tổng cộng		20.000.000
Phần mềm không tính thuế VAT		/

2. Chi phí mua tên miền và hosting (mua tại nhà cung cấp dịch vụ Mắt Bão):

STT	Nội dung chi tiết	Thành tiền	Ghi chú
1	Tên miền chính: www.ytetaigia247.com	650.000	Gia hạn hằng năm. Thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ (Mắt Bão).
2	Tên miền phụ: www.ytetaigia247.vn	770.000	
3	Hosting để lưu trữ website	1.668.000	
Tổng cộng		3.088.000	
VAT (10%)		308.800	
Thành tiền sau thuế		3.396.800	

Tổng trị giá hợp đồng: 23.396.800

Bằng chữ: Hai mươi ba triệu, ba trăm chín mươi sáu ngàn, tám trăm đồng chẵn.

- Nội dung chi tiết Phần mềm được thể hiện trong Phụ lục HĐ 10/Phoenix – PK247/2022 đính kèm với Hợp đồng này. Trong trường hợp phát sinh thêm các yêu cầu ngoài phạm vi Phụ lục 01, Bên A và Bên B cùng nhau thỏa thuận chi phí để thực hiện.
- Dịch vụ tên miền, hosting: được vận hành, bảo trì, bảo dưỡng theo quy định của nhà cung cấp dịch vụ là Công Ty Cổ Phần Mắt Bão.
- Chi phí duy trì tên miền chính/ phụ, hosting sẽ được gia hạn hằng năm theo đơn giá của Công ty Cổ Phần Mắt Bão thông báo. Khi sắp hết hạn tên miền/ hosting việc gia hạn sẽ được tiến hành theo các bước sau:
 - Bên B sẽ chủ động liên hệ với Công ty Cổ Phần Mắt Bão để làm thủ tục gia hạn và báo giá chi phí gia hạn này cho Bên A.
 - Nếu Bên A đồng ý gia hạn: Bên B sẽ làm việc với Công ty Cổ Phần Mắt Bão để xác nhận gia hạn và thanh toán chi phí cho nhà cung cấp dịch vụ.
 - Bên A chuyển khoản thanh toán lại chi phí gia hạn này cho Bên B; Bên B sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng cho Bên A theo đúng các khoản mục.
- Tên miền là tài sản gắn liền với thương hiệu kinh doanh (đã xác thực) của Bên A; Bên B chỉ xây dựng website cho Bên A theo đúng nội dung trong hợp đồng đã ký giữa hai bên. Khi website xây dựng xong, hai bên sẽ tiến hành nghiệm thu, Bên B sẽ hướng dẫn, chuyển giao hệ thống website lại cho Bên A quản lý và vận hành (trừ khi hai bên có thỏa thuận hợp tác khác).

ĐIỀU 2: QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Quy trình cài đặt, triển khai được mô tả dưới đây:

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện dự kiến
1	<ul style="list-style-type: none">- Thống nhất các yêu cầu- Thực hiện chức năng- Cài đặt	20 ngày (được tính từ lúc bắt đầu thực hiện chức năng)



	- Hướng dẫn quản trị - Kiểm tra và chạy thực tế	
--	--	--

ĐIỀU 3: ĐIỀU KHOẢN THANH TOÁN

Giá trị hợp đồng được thanh toán thành 02 đợt như sau:

- Đợt 1: Sau khi ký hợp đồng, Quý khách hàng sẽ thanh toán trước 70% giá trị hợp đồng, trị giá 16.377.760đ (Mười sáu triệu, ba trăm bảy mươi bảy ngàn, bảy trăm sáu mươi đồng).
 - Đợt 2: Sau khi triển khai xong sẽ thanh toán 30% còn lại của giá trị hợp đồng, trị giá 7.019.040đ (Bảy triệu, không trăm mười chín ngàn, bốn mươi đồng).
- Bộ chứng từ Hợp lệ khi thanh toán đợt 2 gồm:
 - Hóa đơn GTGT liên 2;
 - Biên bản nghiệm thu phần mềm
 - Bên A thanh toán theo hình thức chuyển khoản cho Bên B theo thông tin:
 - Công ty Cổ Phần TM DV Phương Hoàng
 - Số tài khoản: 145090429 Mở tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Trương Định.

ĐIỀU 4: ĐIỀU KIỆN NGHIỆM THU

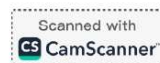
Tất cả các công việc được nêu trong Điều 1 và Điều 2 được xác nhận hoàn thành khi Bên B thực hiện xong:

- Việc khảo sát thiết kế đặc thù và hai bên xác nhận hồ sơ khảo sát.
- Phát triển, chỉnh sửa, cài đặt, hướng dẫn sử dụng chương trình và hai bên xác nhận chương trình đã sẵn sàng hoạt động.
- Ngay sau khi bàn giao sản phẩm, hai bên có trách nhiệm tiến hành chạy thử để đảm bảo phần mềm được xây dựng phù hợp với yêu cầu đã được hai bên thống nhất. Trong thời gian chạy thử, bất kỳ lỗi phát sinh nào liên quan đến nội dung trong hợp đồng này sẽ được Bên B khắc phục. Hợp đồng được xem là hoàn tất sau khi Bên A chạy thử phần mềm trong vòng 07 ngày liên tục mà không phát hiện lỗi và sai sót khác, Bên B sẽ gửi biên bản nghiệm thu và xuất hóa đơn qua Bên A. Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Bên B gửi biên bản nghiệm thu, nếu Bên A không phản hồi thì Hợp đồng mặc nhiên được nghiệm thu cùng với ngày ghi trên hóa đơn.
- Sau khi 2 bên ký biên bản nghiệm thu Hợp đồng, Bên B sẽ thực hiện chuyển giao tất cả tài liệu hướng dẫn sử dụng; tài khoản quản trị liên quan đến Phần mềm cho bộ phận Công nghệ thông tin Bên A nắm giữ.

ĐIỀU 5: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN A

- Không cho phép chỉnh sửa chương trình khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Bên B.
- Bên A có trách nhiệm cung cấp miễn phí các thông tin, tài liệu cần thiết cho quá trình xây dựng, hoàn thiện website và tạo điều kiện thuận lợi cho Bên B thực hiện công việc của mình. Bố trí nhân sự liên quan phối hợp cùng bên B trong quá trình triển khai thực hiện.
- Thanh toán chi phí cho Bên B đúng hạn.
- Trường hợp Bên A tuyển dụng nhân viên Bên B, Bên A phải bồi thường phí đào tạo cho Bên B, chi phí đào tạo sẽ được thỏa thuận giữa hai bên.

1/3
C
P
T
H



ĐIỀU 6: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN B

- Bố trí nhân sự đủ năng lực để thực hiện hợp đồng.
- Tuân thủ các điều khoản hợp đồng.
- Cung cấp hóa đơn tài chính cho Bên A theo điều khoản thanh toán.

ĐIỀU 7. HIỆU CHỈNH, BỔ SUNG HỢP ĐỒNG.

Bất kỳ sự thay đổi và/hoặc bổ sung các điều khoản hoặc Phụ lục chỉ có hiệu lực khi được Hai Bên thoả thuận bằng văn bản và được đại diện có thẩm quyền của Hai Bên ký kết, đóng dấu.

Trong trường hợp có bất kỳ điều khoản nào trong Hợp đồng này bị tuyên là vô hiệu hoặc không có khả năng thực hiện theo pháp luật Việt Nam thì chỉ có điều khoản đó bị vô hiệu mà không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác trong Hợp đồng này.

ĐIỀU 8. BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ PHẠT VI PHẠM

8.1. Bồi thường thiệt hại: Trừ trường hợp bất khả kháng, nếu một trong hai Bên không thực hiện một phần hay toàn bộ nội dung công việc theo hợp đồng trong thời hạn đã nêu trong hợp đồng thì phải bồi thường cho Bên bị vi phạm số tiền tương đương với giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm.

8.2. Phạt vi phạm: Ngoài việc bồi thường thiệt hại trên đây, Bên vi phạm phải chịu số tiền phạt vi phạm Hợp đồng là 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm của hợp đồng, cụ thể như sau:

Nếu việc thanh toán bị chậm trễ do lỗi của Bên A thì Bên A sẽ phải chịu phạt chậm trả theo lãi suất 3%/tháng tính trên số ngày quá hạn và số tiền chậm trả nhưng tổng giá trị phạt không quá 8% giá trị nghĩa vụ hợp đồng vi phạm.

Nếu Bên B không đáp ứng đúng thời gian thực hiện hợp đồng thì Bên B sẽ phải chịu phạt theo lãi suất 3%/ tháng tính trên số ngày trễ hạn dựa trên tổng giá trị của hợp đồng và số ngày hợp đồng bị chậm nhưng tổng giá trị phạt không quá 8% giá trị hợp đồng.

8.3. Nếu bên A để lộ mã nguồn hoặc sử dụng mã nguồn trong các sản phẩm thương mại khác thì phải bồi thường cho Bên B số tiền gấp 03 (ba) lần giá trị hợp đồng trừ trường hợp bị hacker.

ĐIỀU 9. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG.

9.1. Bên A hoặc Bên B có thể chấm dứt hợp đồng nếu một trong hai bên có vi phạm cơ bản về hợp đồng như sau:

a) Vi phạm một trong những nghĩa vụ được quy định trong Hợp đồng này mà không khắc phục hoặc không khắc phục được vi phạm đó trong khoảng thời gian được gia hạn kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản từ Bên kia chỉ rõ sự vi phạm và yêu cầu khắc phục sự vi phạm;

b) Bên B bị phá sản, giải thể;

c) Các hành vi khác (nếu có).

9.2. Trong trường hợp Bên B vi phạm hợp đồng theo điểm a khoản 1 Điều này, Bên A có thể ký hợp đồng với nhà cung cấp khác để thực hiện phần hợp đồng mà Bên B đã không thực hiện. Bên B sẽ chịu trách nhiệm bồi thường cho Bên A những chi phí vượt trội cho việc thực hiện phần hợp

đồng này. Tuy nhiên, Bên B vẫn phải tiếp tục thực hiện phần hợp đồng mà mình đang thực hiện và chịu trách nhiệm bảo hành phần hợp đồng đó, kể cả bồi thường dữ liệu bị mất.

9.3. Trong trường hợp bên A chấm dứt hợp đồng theo điểm b khoản 1 Điều này, Bên A không phải chịu bất cứ chi phí đền bù nào. Việc chấm dứt hợp đồng này không làm mất đi quyền lợi của Bên A được hưởng theo quy định của hợp đồng và pháp luật.

9.4. Một Bên có quyền chấm dứt Hợp đồng này trước hạn bằng cách gửi thông báo bằng văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng cho Bên kia trước 03 (ba) tháng kể từ ngày dự kiến chấm dứt và được sự đồng ý của bên còn lại.

9.5. Khi chấm dứt Hợp đồng, Hai Bên có trách nhiệm hoàn tất các quyền, nghĩa vụ với nhau theo quy định Hợp đồng tính đến thời điểm chấm dứt.

ĐIỀU 10. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

Trong hợp đồng này, bất khả kháng được hiểu là những sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát và khả năng lường trước của các bên, chẳng hạn như: chiến tranh, bạo loạn, đình công, hỏa hoạn, thiên tai, lũ lụt, dịch bệnh, cách ly do dịch bệnh...., mặc dù Hai Bên đã cố gắng hết sức áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép để ngăn cản, hạn chế nhưng không thể tránh được và không thể khắc phục được và sự kiện này là nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng tới việc thực hiện Hợp Đồng này.

10.1. Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải kịp thời thông báo bằng văn bản cho Bên kia trong vòng 3 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng về sự kiện đó và nguyên nhân gây ra sự kiện. Đồng thời, chuyển cho bên kia giấy xác nhận về sự kiện bất khả kháng đó được cấp bởi một tổ chức có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự kiện bất khả kháng.

10.2. Trong Hợp Đồng này, sự kiện bất khả kháng còn bao gồm các trường hợp sau:

- Bên B không thể cung cấp dịch vụ cho Bên A đúng như thỏa thuận trong Hợp Đồng này vì lý do thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh, bạo động, phá hủy, đình công, hoặc lý do khác ngoài tầm kiểm soát mà không do lỗi và hành động cố ý của Bên B;
- Bên B không thể cung cấp dịch vụ cho Bên A đúng như thỏa thuận trong Hợp Đồng này do lỗi của các bên khác không tham gia ký kết Hợp Đồng này gây ra, bao gồm các nguyên nhân như: cúp điện đột xuất do hệ thống mạng điện bị sự cố, hệ thống thông tin liên lạc gặp sự cố và các nguyên nhân tương tự khác.
- Bên B không được phép cung cấp dịch vụ theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

10.3. Trong khoảng thời gian không thể thực hiện hợp đồng do điều kiện bất khả kháng, Bên B theo hướng dẫn của Bên A vẫn phải tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ hợp đồng của mình theo hoàn cảnh thực tế cho phép và phải tìm mọi biện pháp hợp lý để thực hiện các phần việc không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên A phải xem xét để bồi hoàn cho

Bên B các khoản phụ phí cần thiết và hợp lý mà họ phải gánh chịu.

10.4. Một bên không hoàn thành nhiệm vụ của mình do trường hợp bất khả kháng sẽ không phải bồi thường thiệt hại, bị phạt hoặc bị chấm dứt hợp đồng. Tuy nhiên, nếu Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng không nỗ lực đến mức tối đa để thực hiện Hợp Đồng này và khắc phục hoặc hạn chế thiệt hại xảy ra thì vẫn bị coi là vi phạm Hợp Đồng này.

10.5. Trường hợp phát sinh tranh chấp giữa các bên do sự kiện bất khả kháng xảy ra hoặc kéo dài thì tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 15 của hợp đồng này.

ĐIỀU 11. TÍNH HỢP LỆ CỦA PHẦN MỀM

Bên B đảm bảo phần mềm và dịch vụ cung cấp (kể cả tên miền, hosting) theo Điều 1 của hợp đồng là hoàn toàn hợp pháp và đáp ứng các yêu cầu theo quy định tại Phụ lục 01.

ĐIỀU 12. KIỂM TRA VÀ THỬ NGHIỆM PHẦN MỀM

Bên A hoặc đại diện của Bên A có quyền kiểm tra, đánh giá chất lượng phần mềm/dịch vụ, kiểm tra thử nghiệm phần mềm để đảm bảo các tính năng kỹ thuật và chức năng phù hợp với yêu cầu trong Phụ lục số 01.

ĐIỀU 13. BẢN QUYỀN VÀ BẢO HIỂM PHẦN MỀM

Bên B phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại phát sinh do việc khiếu nại của bên thứ ba về việc vi phạm bản quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến phần mềm mà Bên B đã cung cấp cho Bên A.

ĐIỀU 14. BẢO HÀNH VÀ BẢO TRÌ

- Bên B có trách nhiệm cung cấp dịch vụ bảo hành phần mềm trong thời gian 06 tháng, kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu với Bên A và theo đúng quy định tại phụ lục số 01.
- **Phương thức bảo hành:**
Sau khi nhận được thông báo của Bên A, Bên B sẽ tiến hành khắc phục sự cố theo một trong các phương thức sau đây:
 - Xử lý trực tuyến: Ngay sau khi nhận được thông báo sự cố trong thời gian làm việc, nhân viên hỗ trợ khách hàng của bên B sẽ tiến hành khắc phục sự cố trực tuyến;
 - Trong vòng 08 giờ làm việc: Hướng dẫn người sử dụng sửa lỗi chương trình qua điện thoại, fax hoặc e-mail; hoặc các ứng dụng mạng xã hội Zalo, Facebook, Google Meet, ...
 - Trong vòng 12 giờ làm việc: cử cán bộ kỹ thuật trực tiếp đến sửa lỗi tại địa điểm cài phần mềm nếu không khắc phục được sự cố.
- Trong thời hạn bảo hành, Bên B sẽ cử nhân viên đến kiểm tra và hỗ trợ bảo dưỡng chương trình phần mềm tại Bên A theo từng tháng.

ĐIỀU 15. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

15.1. Luật áp dụng: Pháp luật của nước CHXHCN Việt Nam.

15.2. Hai Bên có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa hai bên thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp khó khăn hoặc có sự cố khách quan ảnh hưởng đến việc thực hiện

hợp đồng, hai bên sẽ cùng nhau bàn bạc tìm phương hướng giải quyết trên tinh thần hợp tác, bình đẳng để tháo gỡ khó khăn. Khi có vấn đề hai bên không tự giải quyết được, sẽ phân xử qua Tòa án có thẩm quyền và phán quyết của Tòa là điều kiện thực hiện bắt buộc với cả hai bên. Bên thua kiện sẽ phải chịu toàn bộ chi phí liên quan đến việc khởi kiện kể cả chi phí luật sư.

ĐIỀU 16: BẢO MẬT THÔNG TIN

16.1. Trong suốt thời gian hiệu lực của hợp đồng này Bên A và Bên B thống nhất rằng tất cả những thông tin, ngày tháng đã ghi và cung cấp cho mỗi bên bao gồm các điều khoản, điều kiện của bản hợp đồng này được lưu trên giấy tờ hoặc lưu dưới dạng khác như lưu trong thiết bị ngoại vi và các thông tin khác liên quan đến Bên A... sẽ được giữ hết sức bí mật, vì vậy một Bên không được tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Hợp đồng này cho Bên thứ ba, trừ trường hợp việc tiết lộ đó được Bên kia đồng ý bằng văn bản hoặc việc tiết lộ là bắt buộc theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp một bên vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin quy định, bên đó phải chịu bồi thường toàn bộ thiệt hại mà bên kia phải gánh chịu do việc tiết lộ thông tin gây ra.

16.2. Hai Bên được quyền công bố với các đối tác là các nhà cung cấp dịch vụ về sự tồn tại của Hợp đồng này.

16.3. Điều khoản bảo mật này sẽ kéo dài suốt thời gian hiệu lực của Hợp đồng và tiếp tục vẫn có hiệu lực trong thời gian năm (05) năm sau khi Hợp đồng đã chấm dứt, dù bất cứ nguyên nhân gì, trừ khi các bên có thỏa thuận khác.

ĐIỀU 17. ĐIỀU KHOẢN CHUNG.

17.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.

17.2. Một /hoặc Hai Bên không được chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của mình tại Hợp đồng này cho Bên thứ ba nếu chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của các Bên/hoặc một Bên còn lại.

17.3. Hai Bên đồng ý rằng các Phụ lục được Hai Bên ký kết đính kèm Hợp đồng này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng này, không mâu thuẫn và có giá trị tương đương với Hợp đồng này. Trường hợp có mâu thuẫn, Hợp đồng được ưu tiên áp dụng.

17.4. Hợp đồng hết hiệu lực sau khi hai bên tiến hành thanh lý hợp đồng theo luật định.

17.5. Hợp đồng được làm thành 04 bản; Bên A giữ 02 bản, Bên B giữ 02 bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH

ĐẠI DIỆN BÊN B

TRẦN MINH KHÁNH

PHỤ LỤC 01PL/10/PHOENIX- PK247/2022
(Kèm theo hợp đồng số: 10/PHOENIX – PK247/2022)

MÔ TẢ CHI TIẾT CHỨC NĂNG CỦA WEBSITE:

STT	NỘI DUNG CHÍNH
Thiết kế website ytetaigia247.com bao gồm các chức năng:	
1	<p>Trang chủ</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giới thiệu thông tin tổng quan về Công ty Cổ Phần Y Tế Tại Gia 247. + Hiện thị thông tin địa chỉ, liên hệ, số điện thoại tất cả các chi nhánh của hệ thống Y Tế Tại Gia 247. + Hiện thị hình ảnh nổi bật về các hoạt động của Hệ thống Y Tế Tại Gia 247. + Thông tin tổng quan về đội ngũ chuyên gia/bác sĩ của Hệ thống Y Tế Tại Gia 247. + Thông tin về các dịch vụ nổi bật của Hệ thống Y Tế Tại Gia 247. + Hiện thị hình ảnh/ video clip về cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật của Hệ thống Y Tế Tại Gia 247.
2	<p>Giới thiệu/ Về chúng tôi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tầm nhìn. - Sứ mệnh. - Giá trị cốt lõi và khác biệt. - Sơ đồ tổ chức. - Đội ngũ bác sĩ/ chuyên gia. - Ban giám đốc.
3	<p>Hệ thống/ Chi nhánh Y tế tại gia 247</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiện thị thông tin tổng quan của chi nhánh (giới thiệu, địa chỉ, số điện thoại, hotline). - Hiện thị địa điểm của chi nhánh trên google map. - Đội ngũ chuyên gia; dịch vụ của chi nhánh. - Cơ sở hoạt động, trang thiết bị của chi nhánh. - Hình ảnh hoạt động của chi nhánh.
4	<p>Dịch vụ/ Chuyên khoa của Y tế tại gia 247</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu về các dịch vụ. - Giới thiệu về các chuyên khoa. - Bảng giá dịch vụ tham khảo.
5	<p>Thông tin hoạt động / Tin tức</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tin tức y tế. - Tin tức nội bộ (Y tế tại gia 247). - Tin hình ảnh. - Tin video.
6	<p>Công khách hàng/ Dành cho khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn về các quy trình khám, sử dụng dịch vụ tại 247. - Đặt lịch hẹn. - Xem lịch khám.

	- Khảo sát – Đánh giá chất lượng dịch vụ (Kết nối với hệ thống khảo sát chất lượng từ phần mềm quản lý).
7	Tuyển dụng - Hiện thị thông tin tuyển dụng mới nhất. - Danh sách tin tuyển dụng trên toàn hệ thống.
8	Thông tin Dược – Vật tư y tế - Hiện thị danh mục thuốc – VTYT. - Các thông tin liên quan dược lâm sàng. - Tư vấn sử dụng thuốc.
9	Liên hệ - Hiện thị vị trí của tất cả các chi nhánh trên bản đồ google map. - Hiện thị thông tin liên hệ cho từng chi nhánh. - Mục gửi câu hỏi nhanh. - Chức năng góp ý, phản hồi - Tư vấn sức khỏe.
Các chức năng chi tiết khác:	
	- Hỗ trợ đa ngôn ngữ (tiếng Việt và tiếng Anh) - Hỗ trợ giao diện trên điện thoại (phù hợp với mọi thiết bị) - Chức năng gọi điện nhanh từ số hotline của hệ thống. - Chat trên web: Chat trực tiếp, Chat qua Messenger, Zalo, Skype - Liên kết đến các site theo yêu cầu của khách hàng. - Liên kết đến Facebook, Instagram, Youtube của khách hàng.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP
HỆ THỐNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ PHÒNG KHÁM 247
SỐ: 09/PHOENIX – PK247/2022**

- Căn cứ Bộ Luật Dân Sự của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam được Quốc hội khóa 11 thông qua ngày 14/6/2005;
- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2005 của Quốc hội nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam;

Hôm nay ngày 10.. tháng 10 năm 2023 chúng tôi gồm:

Bên A: CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247

Địa chỉ : số 685, khóm Đông Thịnh 9, Phường Mỹ Phước, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang
Đại diện : Bà NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH Chức vụ: Phó Giám đốc
Mã số thuế : 1602149834

Bên B: CÔNG TY CỔ PHẦN TM DV PHƯƠNG HOÀNG

Địa chỉ : Tầng 19, Indochina Park Tower, 04 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Đa Kao, Quận 1,
Tp. Hồ Chí Minh

Đại diện : Ông TRẦN MINH KHÁNH Chức vụ: Giám đốc điều hành
Mã số thuế : 0311956694

Số tài khoản : 145090429 mở tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Trương Định

Hai bên thống nhất thỏa thuận ký kết hợp đồng này với nội dung như sau:

ĐIỀU 1: NỘI DUNG VÀ GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG

Bên B nhận xây dựng và cung cấp “Hệ thống phần mềm quản lý phòng khám đa khoa 247” (gọi tắt là **Phần mềm**) triển khai tại Phòng khám Đa Khoa 247 tại địa chỉ: Số 182, khóm Đông Thịnh 8, phường Mỹ Phước, Tp. Long Xuyên, tỉnh An Giang với chi phí như sau:

Đơn vị tính: VND

STT	Nội dung	Thành tiền
1	Hệ thống phần mềm quản lý phòng khám đa khoa 247	50.000.000
2	Chi phí triển khai và cài đặt	Miễn phí
Tổng trị giá		50.000.000
Giá trị phần mềm trước thuế		50.000.000
VAT (phần mềm miễn thuế)		
Giá trị phần mềm sau thuế		50.000.000
Bằng chữ: Năm mươi triệu đồng chẵn		



- Nội dung chi tiết Phần mềm được thể hiện trong Phụ lục HD 09/Phoenix – PK247/2022 đính kèm với Hợp đồng này. Trong trường hợp phát sinh thêm các yêu cầu ngoài phạm vi Phụ lục 01, Bên A và Bên B cùng nhau thỏa thuận chi phí để thực hiện.
- Trị giá hợp đồng này không bao gồm: chi phí và bản quyền phần mềm cài đặt ở máy chủ và các máy con; chi phí đăng ký và sử dụng dịch vụ nhắn tin SMS brandname (nếu có); chi phí đăng ký gửi/ nhận email chăm sóc khách hàng (nếu có).

ĐIỀU 2: QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Quy trình cài đặt, triển khai được mô tả dưới đây:

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện dự kiến
1	- Khảo sát hệ thống, yêu cầu nghiệp vụ	02 tuần
2	- Phân tích thiết kế hệ thống	
3	- Phát triển hệ thống	05 tuần
4	- Cài đặt phần mềm - Hướng dẫn sử dụng - Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng	03 tuần
5	- Triển khai hệ thống	

ĐIỀU 3: ĐIỀU KHOẢN THANH TOÁN

Giá trị hợp đồng được thanh toán thành 02 đợt như sau:

- **Đợt 1:** Sau khi ký hợp đồng, Bên A sẽ thanh toán trước 70% giá trị Hợp đồng, trị giá 35.000.000đ (Ba mươi lăm triệu đồng chẵn).
- **Đợt 2:** Sau khi các chức năng được hướng dẫn sử dụng, vận hành chính thức hai bên tiến hành nghiệm thu phần mềm, Bên A hoàn tất thanh toán 30% giá trị còn lại của Hợp đồng, trị giá 15.000.000đ (Mười lăm triệu đồng chẵn).
- Bộ chứng từ Hợp lệ khi thanh toán đợt 2 gồm:
 - Hóa đơn GTGT liên 2;
 - Biên bản nghiệm thu phần mềm
- Bên A thanh toán theo hình thức chuyển khoản cho Bên B theo thông tin:
 - Công ty Cổ Phần TM DV Phụng Hoàng
 - Số tài khoản: **145090429** Mở tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Trương Định.

ĐIỀU 4: ĐIỀU KIỆN NGHIỆM THU

Tất cả các công việc được nêu trong Điều 1 và Điều 2 được xác nhận hoàn thành khi Bên B thực hiện xong:

- Việc khảo sát thiết kế đặc thù và hai bên xác nhận hồ sơ khảo sát.
- Phát triển, chỉnh sửa, cài đặt, hướng dẫn sử dụng chương trình và hai bên xác nhận chương trình đã sẵn sàng hoạt động.



- Ngay sau khi bàn giao sản phẩm, hai bên có trách nhiệm tiến hành chạy thử để đảm bảo phần mềm được xây dựng phù hợp với yêu cầu đã được hai bên thống nhất. Trong thời gian chạy thử, bất kỳ lỗi phát sinh nào liên quan đến nội dung trong hợp đồng này sẽ được Bên B khắc phục. Hợp đồng được xem là hoàn tất sau khi Bên A chạy thử phần mềm trong vòng 07 ngày liên tục mà không phát hiện lỗi và sai sót khác. Bên B sẽ gửi biên bản nghiệm thu và xuất hóa đơn qua Bên A. Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày Bên B gửi biên bản nghiệm thu, nếu Bên A không phản hồi thì Hợp đồng mặc nhiên được nghiệm thu cùng với ngày ghi trên hóa đơn.
- Sau khi 2 bên ký biên bản nghiệm thu Hợp đồng, Bên B sẽ thực hiện chuyển giao tất cả tài liệu hướng dẫn sử dụng; tài khoản quản trị liên quan đến Phần mềm cho bộ phận Công nghệ thông tin Bên A nắm giữ.

ĐIỀU 5: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN A

- Không cho phép chỉnh sửa chương trình khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Bên B.
- Bên A có trách nhiệm cung cấp miễn phí các thông tin, tài liệu cần thiết cho quá trình và tạo điều kiện thuận lợi cho Bên B thực hiện công việc của mình. Bố trí nhân sự liên quan phối hợp cùng bên B trong quá trình triển khai thực hiện.
- Thanh toán chi phí cho Bên B đúng hạn.
- Trường hợp Bên A tuyển dụng nhân viên Bên B, Bên A phải bồi thường phí đào tạo cho Bên B, chi phí đào tạo sẽ được thỏa thuận giữa hai bên.

ĐIỀU 6: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN B

- Bố trí nhân sự đủ năng lực để thực hiện hợp đồng.
- Tuân thủ các điều khoản hợp đồng.
- Cung cấp hóa đơn tài chính cho Bên A theo điều khoản thanh toán.

ĐIỀU 7. HIỆU CHỈNH, BỔ SUNG HỢP ĐỒNG.

Bất kỳ sự thay đổi và/hoặc bổ sung các điều khoản hoặc Phụ lục chỉ có hiệu lực khi được Hai Bên thoả thuận bằng văn bản và được đại diện có thẩm quyền của Hai Bên ký kết, đóng dấu.

Trong trường hợp có bất kỳ điều khoản nào trong Hợp đồng này bị tuyên là vô hiệu hoặc không có khả năng thực hiện theo pháp luật Việt Nam thì chỉ có điều khoản đó bị vô hiệu mà không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác trong Hợp đồng này.

ĐIỀU 8. BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ PHẠT VI PHẠM

8.1. Bồi thường thiệt hại: Trừ trường hợp bất khả kháng, nếu một trong hai Bên không thực hiện một phần hay toàn bộ nội dung công việc theo hợp đồng trong thời hạn đã nêu trong hợp đồng thì phải bồi thường cho Bên bị vi phạm số tiền tương đương với giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm.

8.2. Phạt vi phạm: Ngoài việc bồi thường thiệt hại trên đây, Bên vi phạm phải chịu số tiền phạt vi phạm Hợp đồng là 8% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm của hợp đồng, cụ thể như sau:

Nếu việc thanh toán bị chậm trễ do lỗi của Bên A thì Bên A sẽ phải chịu phạt chậm trả theo lãi suất 3%/tháng tính trên số ngày quá hạn và số tiền chậm trả nhưng tổng giá trị phạt không quá 8% giá trị nghĩa vụ hợp đồng vi phạm.

Nếu Bên B không đáp ứng đúng thời gian thực hiện hợp đồng thì Bên B sẽ phải chịu phạt theo lãi suất 3%/ tháng tính trên số ngày trễ hạn dựa trên tổng giá trị của hợp đồng và số ngày hợp đồng bị chậm nhưng tổng giá trị phạt không quá 8% giá trị hợp đồng.

8.3. Nếu bên A để lộ mã nguồn hoặc sử dụng mã nguồn trong các sản phẩm thương mại khác thì phải bồi thường cho Bên B số tiền gấp 03 (ba) lần giá trị hợp đồng trừ trường hợp bị hacker.

ĐIỀU 9. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG.

9.1. Bên A hoặc Bên B có thể chấm dứt hợp đồng nếu một trong hai bên có vi phạm cơ bản về hợp đồng như sau:

a) Vi phạm một trong những nghĩa vụ được quy định trong Hợp đồng này mà không khắc phục hoặc không khắc phục được vi phạm đó khoảng thời gian được gia hạn kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản từ Bên kia chi rõ sự vi phạm và yêu cầu khắc phục sự vi phạm:

b) Bên B bị phá sản, giải thể;

c) Các hành vi khác (nếu có).

9.2. Trong trường hợp Bên B vi phạm hợp đồng theo điểm a khoản 1 Điều này, Bên A có thể ký hợp đồng với nhà cung cấp khác để thực hiện phần hợp đồng mà Bên B đã không thực hiện. Bên B sẽ chịu trách nhiệm bồi thường cho Bên A những chi phí vượt trội cho việc thực hiện phần hợp đồng này. Tuy nhiên, Bên B vẫn phải tiếp tục thực hiện phần hợp đồng mà mình đang thực hiện và chịu trách nhiệm bảo hành phần hợp đồng đó, kể cả bồi thường dữ liệu bị mất.

9.3. Trong trường hợp bên A chấm dứt hợp đồng theo điểm b khoản 1 Điều này, Bên A không phải chịu bất cứ chi phí đền bù nào. Việc chấm dứt hợp đồng này không làm mất đi quyền lợi của Bên A được hưởng theo quy định của hợp đồng và pháp luật.

9.4. Một Bên có quyền chấm dứt Hợp đồng này trước hạn bằng cách gửi thông báo bằng văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng cho Bên kia trước 03 (ba) tháng kể từ ngày dự kiến chấm dứt và được sự đồng ý của bên còn lại.

9.5. Khi chấm dứt Hợp đồng, Hai Bên có trách nhiệm hoàn tất các quyền, nghĩa vụ với nhau theo quy định Hợp đồng tính đến thời điểm chấm dứt.

ĐIỀU 10. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

Trong hợp đồng này, bất khả kháng được hiểu là những sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát và khả năng lường trước của các bên, chẳng hạn như: chiến tranh, bạo loạn, đình công, hỏa hoạn, thiên tai, lũ lụt, dịch bệnh, cách ly do dịch bệnh..... mặc dù Hai Bên đã cố gắng hết sức áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép để ngăn cản, hạn chế nhưng không thể tránh được và không thể khắc phục được và sự kiện này là nguyên nhân trực tiếp ảnh hưởng tới việc thực hiện Hợp Đồng này.

10.1. Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải kịp thời thông báo bằng văn bản cho Bên kia trong vòng 3 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả

03
C
CỐ F
PHỤ
ÁNH PH

kháng về sự kiện đó và nguyên nhân gây ra sự kiện. Đồng thời, chuyển cho bên kia giấy xác nhận về sự kiện bất khả kháng đó được cấp bởi một tổ chức có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự kiện bất khả kháng.

10.2. Trong Hợp Đồng này, sự kiện bất khả kháng còn bao gồm các trường hợp sau:

- Bên B không thể cung cấp dịch vụ cho Bên A đúng như thỏa thuận trong Hợp Đồng này vì lý do thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh, bạo động, phá hủy, đình công, hoặc lý do khác ngoài tầm kiểm soát mà không do lỗi và hành động cố ý của Bên B;
- Bên B không thể cung cấp dịch vụ cho Bên A đúng như thỏa thuận trong Hợp Đồng này do lỗi của các bên khác không tham gia ký kết Hợp Đồng này gây ra, bao gồm các nguyên nhân như: cúp điện đột xuất do hệ thống mạng điện bị sự cố, hệ thống thông tin liên lạc gặp sự cố và các nguyên nhân tương tự khác.
- Bên B không được phép cung cấp dịch vụ theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

10.3. Trong khoảng thời gian không thể thực hiện hợp đồng do điều kiện bất khả kháng, Bên B theo hướng dẫn của Bên A vẫn phải tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ hợp đồng của mình theo hoàn cảnh thực tế cho phép và phải tìm mọi biện pháp hợp lý để thực hiện các phần việc không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên A phải xem xét để bồi hoàn cho Bên B các khoản phụ phí cần thiết và hợp lý mà họ phải gánh chịu.

10.4. Một bên không hoàn thành nhiệm vụ của mình do trường hợp bất khả kháng sẽ không phải bồi thường thiệt hại, bị phạt hoặc bị chấm dứt hợp đồng. Tuy nhiên, nếu Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng không nỗ lực đến mức tối đa để thực hiện Hợp Đồng này và khắc phục hoặc hạn chế thiệt hại xảy ra thì vẫn bị coi là vi phạm Hợp Đồng này.

10.5. Trường hợp phát sinh tranh chấp giữa các bên do sự kiện bất khả kháng xảy ra hoặc kéo dài thì tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 15 của hợp đồng này.

ĐIỀU 11. TÍNH HỢP LỆ CỦA PHẦN MỀM

Bên B đảm bảo phần mềm và dịch vụ cung cấp theo Điều 1 của hợp đồng là hoàn toàn hợp pháp và đáp ứng các yêu cầu theo quy định tại Phụ lục 01.

ĐIỀU 12. KIỂM TRA VÀ THỬ NGHIỆM PHẦN MỀM

Bên A hoặc đại diện của Bên A có quyền kiểm tra, đánh giá chất lượng phần mềm/dịch vụ, kiểm tra thử nghiệm phần mềm để đảm bảo các tính năng kỹ thuật và chức năng phù hợp với yêu cầu trong Phụ lục số 01.

ĐIỀU 13. BẢN QUYỀN VÀ BẢO HIỂM PHẦN MỀM

Bên B phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại phát sinh do việc khiếu nại của bên thứ ba về việc vi phạm bản quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến phần mềm mà Bên B đã cung cấp cho Bên A.



ĐIỀU 14. BẢO HÀNH VÀ BẢO TRÌ

- Bên B có trách nhiệm cung cấp dịch vụ bảo hành phần mềm trong thời gian 06 tháng, kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu với Bên A và theo đúng quy định tại phụ lục số 01.
- Sau khi hết thời gian bảo hành, hai bên sẽ ký hợp đồng bảo trì hệ thống phần mềm hàng tháng với trị giá 5.000.000đ/ tháng. Đây là chi phí bên B dùng để trả cho ít nhất một nhân viên túc trực, hỗ trợ vận hành; nâng cấp chức năng phần mềm trong suốt quá trình hoạt động của bên A.
- **Phương thức bảo hành:**
Sau khi nhận được thông báo của Bên A, Bên B sẽ tiến hành khắc phục sự cố theo một trong các phương thức sau đây:
 - Xử lý trực tuyến: Ngay sau khi nhận được thông báo sự cố trong thời gian làm việc, nhân viên hỗ trợ khách hàng của bên B sẽ tiến hành khắc phục sự cố trực tuyến;
 - Trong vòng 08 giờ làm việc: Hướng dẫn người sử dụng sửa lỗi chương trình qua điện thoại, fax hoặc e-mail; hoặc các ứng dụng mạng xã hội Zalo, Facebook,...
 - Trong vòng 12 giờ làm việc: cử cán bộ kỹ thuật trực tiếp đến sửa lỗi tại địa điểm cài phần mềm nếu không khắc phục được sự cố.
- Trong thời hạn bảo hành, Bên B sẽ cử nhân viên đến kiểm tra và hỗ trợ bảo dưỡng chương trình phần mềm tại Bên A theo từng tháng.

ĐIỀU 15. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

15.1. Luật áp dụng: Pháp luật của nước CHXHCN Việt Nam.

15.2. Hai Bên có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa hai bên thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp khó khăn hoặc có sự cố khách quan ảnh hưởng đến việc thực hiện hợp đồng, hai bên sẽ cùng nhau bàn bạc tìm phương hướng giải quyết trên tinh thần hợp tác, bình đẳng để tháo gỡ khó khăn. Khi có vấn đề hai bên không tự giải quyết được, sẽ phân xử qua Tòa án có thẩm quyền và phán quyết của Tòa là điều kiện thực hiện bắt buộc với cả hai bên. Bên thua kiện sẽ phải chịu toàn bộ chi phí liên quan đến việc khởi kiện kể cả chi phí luật sư.

ĐIỀU 16: BẢO MẬT THÔNG TIN

16.1. Trong suốt thời gian hiệu lực của hợp đồng này Bên A và Bên B thống nhất rằng tất cả những thông tin, ngày tháng đã ghi và cung cấp cho mỗi bên bao gồm các điều khoản, điều kiện của bản hợp đồng này được lưu trên giấy tờ hoặc lưu dưới dạng khác như lưu trong thiết bị ngoại vi và các thông tin khác liên quan đến Bên A... sẽ được giữ hết sức bí mật, vì vậy một Bên không được tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Hợp đồng này cho Bên thứ ba, trừ trường hợp việc tiết lộ đó được Bên kia đồng ý bằng văn bản hoặc việc tiết lộ là bắt buộc theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp một bên vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin quy định, bên đó phải chịu bồi thường toàn bộ thiệt hại mà bên kia phải gánh chịu do việc tiết lộ thông tin gây ra.

16.2. Hai Bên được quyền công bố với các đối tác là các nhà cung cấp dịch vụ về sự tồn tại của Hợp đồng này.



16.3. Điều khoản bảo mật này sẽ kéo dài suốt thời gian hiệu lực của Hợp đồng và tiếp tục vẫn có hiệu lực trong thời gian năm (05) năm sau khi Hợp đồng đã chấm dứt, dù bất cứ nguyên nhân gì, trừ khi các bên có thỏa thuận khác.

ĐIỀU 17. ĐIỀU KHOẢN CHUNG.

17.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.

17.2. Một /hoặc Hai Bên không được chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của mình tại Hợp đồng này cho Bên thứ ba nếu chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của các Bên/hoặc một Bên còn lại.

17.3. Hai Bên đồng ý rằng các Phụ lục được Hai Bên ký kết đính kèm Hợp đồng này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng này, không mâu thuẫn và có giá trị tương đương với Hợp đồng này. Trường hợp có mâu thuẫn, Hợp đồng được ưu tiên áp dụng.

17.4. Hợp đồng hết hiệu lực sau khi hai bên tiến hành thanh lý hợp đồng theo luật định.

17.5. Hợp đồng được làm thành 04 bản; Bên A giữ 02 bản, Bên B giữ 02 bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A


NGUYỄN NGỌC LAN ĐÌNH

ĐẠI DIỆN BÊN B


TRẦN MINH KHÁNH

5 / 5 / T N D A C

PHỤ LỤC 01PL/03/PHOENIX- PK247/2022
(Kèm theo hợp đồng số: 03/PHOENIX – PK247/2022)

YÊU CẦU HỆ THỐNG:

- Phần mềm chạy trên máy PC, hệ điều hành:
 - Server: Window Server 2012 trở lên.
 - Client: Windows 7 trở lên.
- Hệ quản trị cơ sở dữ liệu: Microsoft SQL Server 2008 trở lên.
- Hỗ trợ xuất file Excel, Word, Pdf.
- Hỗ trợ import dữ liệu từ file Excel.

THÔNG TIN TỔNG QUÁT PHẦN MỀM:

- Quản lý thông tin khách hàng.
- Quản lý thu phí, thù lao - hoa hồng.
- Quản lý phòng khám.
- Quản lý cận lâm sàng.
- Quản lý khoa dược.
- Quản lý đặt hẹn và khám bệnh tại nhà.
- Khảo sát và đánh giá chất lượng.
- Báo cáo, thống kê.
- Phần mềm được cài đặt theo mô hình Server-Client:
 1. Server: 01 server tổng.
 2. Client: các máy Client tại phòng khám sẽ kết nối vào Server tổng.

MÔ TẢ CHI TIẾT CÁC MODULE:

I. QUẢN TRỊ HỆ THỐNG VÀ PHẦN QUYỀN:

a. Quản trị nhóm user:

- Cho phép thêm, sửa, xóa các nhóm user trong hệ thống.
- Cho phép xác định quyền hạn cho mỗi nhóm user.
- User được phân theo nhóm: Tiếp tân, Thu phí, Phòng khám, Cận lâm sàng, Y tá, Bác sĩ, ...
- Mỗi nhóm sẽ được có các màn hình tương ứng.

b. Quản trị user:

- Cho phép thêm, sửa, xóa các user (user được phân quyền vào nhóm nào thì sẽ có toàn quyền của nhóm user đó).
- Cho phép 1 user thuộc 2 hoặc nhiều nhóm (trong trường hợp user được kiêm nhiệm nhiều công việc của các nhóm khác nhau, khi đó quyền cao nhất của các nhóm đó sẽ được áp dụng cho user).

c. Phân quyền cho user:

d. Sao lưu và phục hồi dữ liệu.

II. THIẾT LẬP CHÍNH:

- Nhóm dịch vụ.
- Dịch vụ.
- Gói dịch vụ.
- Phòng khám.
- Loại nhân viên.
- Nhân viên.
- Thiết lập, cấu hình giá dịch vụ, gói dịch vụ.
- Thiết lập, cấu hình thù lao cho bác sĩ, nhân viên, điều dưỡng thực hiện.
- Thiết lập, cấu hình hoa hồng cho đối tác giới thiệu, người dẫn bệnh.

III. NGHIỆP VỤ:

1. Quản lý thông tin khách hàng:

- Quản lý thông tin khách hàng.
- Tra cứu thông tin, tìm kiếm khách hàng cũ (mã số, số điện thoại, sinh nhật, họ tên, địa chỉ, ...).
- Phân loại khách hàng thân thiết/ VIP; tích lũy điểm, nâng điểm thành viên.
- Phân loại nguồn khách hàng.
- In thẻ khách hàng, thẻ định danh khách hàng với mã barcode, qrcode.
- Hiện thị, thông báo danh sách sinh nhật khách hàng.
- Import danh sách khách hàng từ file Excel.

2. Quản lý thu phí, tính thù lao:

- Tạo và in phiếu thu dịch vụ.
- Tạo và in phiếu thu gói dịch vụ.
- Hoàn trả phiếu thu dịch vụ.
- Hoàn trả phiếu thu gói dịch vụ.
- Phân quyền thu phí theo dịch vụ, cận lâm sàng, nhà thuốc.
- Cho phép giảm giá theo phần trăm/ theo số tiền khi thu phí.
- Quyết toán thu phí theo ca/ theo nhân viên.
- Quản lý thu tiền khách hàng phân theo: tiền mặt, tiền cà thẻ, tiền chuyển khoản, voucher, ghi nợ khách hàng.
- Quản lý công nợ khách hàng, lịch sử trả nợ.
- Quản lý và tính thù lao cho nhân viên; hoa hồng cho đối tác, người giới thiệu.
- Báo cáo doanh thu; tổng doanh thu; thù lao – hoa hồng; nợ, trả nợ.
- Báo cáo thống kê dạng biểu đồ.

3. Quản lý phòng khám:

- Cấp số thứ tự khám theo từng phòng khám.
- Quản lý và nhập thông tin khám bệnh.
- Chức năng chỉ định và in phiếu chỉ định.
- Chức năng cấp toa và in toa thuốc; hiện thị số lượng tồn kho thực tế ở nhà thuốc; cảnh báo tồn kho, hạn dùng, tương tác thuốc.
- Định nghĩa phác đồ điều trị (toa thuốc mẫu); bộ gõ tắt.
- Theo dõi lịch sử điều trị của khách hàng (tiền sử bệnh).

- Quản lý upload hình ảnh điều trị của khách hàng.
 - Thống kê số lượt khám, chuyên khoa khám trong ngày.
- 4. Quản lý cận lâm sàng:**
- Cấp số thứ tự cận lâm sàng theo từng dịch vụ, nhóm dịch vụ
 - Hiện thị danh sách bệnh nhân chờ, đã thực hiện.
 - Nhập thông tin chi tiết kết quả dịch vụ đã thực hiện.
 - Quản lý hình ảnh thực hiện cận lâm sàng của khách hàng.
 - Quản lý thông tin thực hiện dịch vụ: bác sĩ/ kỹ thuật viên/ điều dưỡng/ y tá thực hiện → tính thù lao.
 - Định nghĩa mẫu template kết quả dịch vụ.
 - Hỗ trợ in kết quả với nhiều hình ảnh.
 - Thống kê số lượng dịch vụ thực hiện theo phòng, theo nhân viên thực hiện.
- 5. Quản lý đặt hẹn & Khám bệnh tại nhà:**
- Quản lý đặt hẹn, khám bệnh tại nhà cho khách hàng.
 - Theo dõi danh sách đặt hẹn và in phiếu hẹn.
 - Chức năng tính tiền phí đi chuyên dựa vào số km quãng đường.
 - Chức năng tra cứu dịch vụ, giá dịch vụ từ website khảo sát của phòng khám.
 - Chức năng xem phiếu đặt hẹn từ website khảo sát của phòng khám.
 - Chức năng thêm dịch vụ phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ tại nhà khách hàng.
 - Chức năng tự động tạo phiếu đăng ký để thu tiền từ phiếu đặt hẹn.
- 6. Quản lý khoa dược:**
- Quản lý danh mục thuốc, hoạt chất, nhóm quản lý; nhà cung cấp; quy cách đơn vị, ...
 - Phân quyền chức năng quản lý theo: kế toán dược, quản ký kho, nhà thuốc.
 - Quản lý nhập kho: nhập từ hóa đơn mua hàng, nhập điều chỉnh, trả thuốc.
 - Quản lý xuất kho: phiếu chuyển nội bộ, xuất điều chỉnh, bán thuốc (theo toa, bán lẻ cho khách, bán thuốc online).
 - Cảnh báo thuốc cận date: thuốc có tồn kho nhỏ hơn cơ số; thuốc có giá kho thay đổi khi nhập kho.
 - Áp giá bán thuốc (theo tỷ lệ) và theo dõi lịch sử thay đổi giá.
 - Báo cáo nhập kho, xuất kho, nhập xuất tồn, thẻ kho, thuốc cận date.
- 7. Khảo sát – Đánh giá chất lượng dịch vụ:**
- Khai báo câu hỏi khảo sát sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ.
 - Chức năng khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ của phòng khám.
 - Kiểm tra kết quả khảo sát từ hệ thống website khảo sát.
 - Chức năng ghi nhận ý kiến, góp ý của khách hàng.
 - Báo cáo, thống kê kết quả khảo sát, mức độ hài lòng.

PHỤ LỤC III: PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ CDS TRƯỚC KHI ÁP DỤNG MÔ HÌNH CDS MỚI

Trong khuôn khổ đề tài "Nghiên cứu giải pháp chuyển đổi số của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh An Giang", chúng tôi xin chân thành kính mời quý doanh nghiệp hỗ trợ thực hiện khảo sát mức độ chuyển đổi số tại doanh nghiệp. Mọi thông tin của quý doanh nghiệp khi thực hiện khảo sát sẽ được bảo mật theo đúng qui định của pháp luật. Rất mong quý doanh nghiệp dành chút ít thời gian quý báu để hỗ trợ chúng tôi hoàn thành nhiệm vụ. Xin chân thành cảm ơn!

Nội dung 1: Điều tra, khảo sát và thu thập thông tin, phân tích thực trạng và xác định điểm nghẽn trong chuyển đổi số của các DNNVV tỉnh An Giang

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần A TỔNG HỢP THÔNG TIN CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP

(Theo quyết định số 1970/QĐ-BTTTT, ngày 13 tháng 12 năm 2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc “Phê duyệt đề án xác định chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số doanh nghiệp và hỗ trợ thúc đẩy doanh nghiệp chuyển đổi số”)

I. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ ĐẠI GIA LỢI

Người đại diện: Nguyễn Ngọc Lan Bình

Lĩnh vực hoạt động: Chăm sóc sức khỏe, dịch vụ y tế

Ngày thành lập:

Địa chỉ: 132, Đường Thành P, Mỹ Phú, Lx, AG

Điện thoại: 0778.247.247 Fax:

E-mail: haachng.dich.vuytetaigialoi@gmail.com

II. Chi tiết phiếu khảo sát

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống.

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
1	Trải nghiệm số cho khách hàng	
1.1	Hiện diện trực tuyến	
<i>Tiếp thị điện tử</i>		
1.1.1	Tần suất doanh nghiệp cập nhật website riêng	Doanh nghiệp có trang web riêng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tần suất cập nhật thông tin trên website: <input type="checkbox"/> Không được cập nhật trong vòng 6 tháng gần nhất <input type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong 6 tháng <input type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong quý <input checked="" type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong tháng <input type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong tuần
1.1.2	Tần suất doanh nghiệp có hoạt động trên mạng xã hội	Doanh nghiệp có tương tác trên mạng xã hội không? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết tần suất tương tác trên mạng xã hội</p> <p><input type="checkbox"/> Tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng lớn hơn 7 ngày</p> <p><input type="checkbox"/> Tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng trong tuần</p> <p><input type="checkbox"/> Có nhân viên tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng trong tuần</p> <p><input type="checkbox"/> Có nhân viên tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng trong vòng 4 tiếng</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Có nhân viên tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng ngay lập tức</p>
1.1.3	Tỷ lệ đầu tư vào hoạt động tiếp thị số của doanh nghiệp	<p>Tổng đầu tư vào hoạt động tiếp thị số:..... 0</p> <p>Tổng đầu tư vào hoạt động tiếp thị:.....</p>
Thương mại điện tử		
1.1.4	Tần suất doanh nghiệp sử dụng sàn thương mại điện tử để bán sản phẩm (B2C, B2B, B2G)	<p>Tổng số giao dịch bán sản phẩm trên sàn thương mại điện tử trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:..... 0</p> <p>Tổng số giao dịch bán sản phẩm của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....</p>
1.1.5	Tỷ lệ doanh thu của mảng thương mại điện tử của doanh nghiệp hàng năm	<p>Tổng doanh thu từ thương mại điện tử của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:..... 0</p> <p>Tổng doanh thu của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....</p>
1.1.6	Tỷ lệ doanh thu của mảng thương mại điện tử xuyên biên giới của doanh nghiệp hàng năm	Tổng doanh thu từ thương mại điện tử xuyên biên giới của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:..... 0
1.1.7	Tần suất doanh nghiệp cập nhật danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số	<p>Doanh nghiệp có cung cấp danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết tần suất cập nhật danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số</p> <p><input type="checkbox"/> Không cập nhật trong 6 tháng</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong 6 tháng</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong quý</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong tháng</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong tuần</p>
1.1.8	Mức độ giao tiếp của doanh nghiệp với khách hàng thông qua các kênh số	<p>Tổng số các cuộc giao tiếp với khách hàng thông qua các kênh số:..... 0</p> <p>Tổng số các cuộc giao tiếp với khách hàng:.....</p>
1.1.9	Khả năng của doanh nghiệp trong việc cung cấp công cụ /tiện ích số để khách hàng lựa chọn sản phẩm theo ý muốn	<p>Doanh nghiệp có cung cấp công cụ /tiện ích số cho khách hàng không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết khả năng cung cấp công cụ /tiện ích số để khách hàng lựa chọn sản phẩm theo ý muốn</p>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Cho phép lựa chọn hạn chế các thuộc tính bên ngoài theo danh mục một số ít thuộc tính cố sẵn <input type="checkbox"/> Cho phép lựa chọn các thuộc tính bên ngoài theo danh mục đa dạng thuộc tính cố sẵn <input type="checkbox"/> Cho phép tùy chỉnh các thuộc tính bên ngoài <input type="checkbox"/> Cho phép tùy chỉnh các thuộc tính bên ngoài và tính năng sản phẩm <input type="checkbox"/> Có công cụ/tiện ích số để khách hàng đưa ra yêu cầu sản phẩm theo ý muốn
1.2	Hoạt động trực tuyến	
	<i>Hoạt động trực tuyến</i>	
1.2.1	Tần suất doanh nghiệp tương tác nghiệp vụ với doanh nghiệp khác trên môi trường số.	Doanh nghiệp có tương tác nghiệp vụ với doanh nghiệp khác trên môi trường số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tần suất tương tác nghiệp vụ với doanh nghiệp khác trên môi trường số <input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất lớn hơn 1 tháng <input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tháng <input checked="" type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tuần
1.2.2	Tần suất doanh nghiệp tương tác nghiệp vụ với cơ quan nhà nước trên môi trường số	Doanh nghiệp có tương tác nghiệp vụ với cơ quan nhà nước trên môi trường số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tần suất tương tác nghiệp vụ với cơ quan nhà nước trên môi trường số <input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất lớn hơn 1 tháng <input checked="" type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tháng <input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tuần
1.2.3	Tần suất doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến	Doanh nghiệp có sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tần suất sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến <input type="checkbox"/> Sử dụng với tần suất lớn hơn 1 tháng <input type="checkbox"/> Sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến hàng tháng <input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến hàng tuần
1.2.4	Mức độ doanh nghiệp mua sắm hàng hóa trực tuyến.	Tổng chi phí mua sắm trực tuyến hàng hoá phục vụ hoạt động của doanh nghiệp trong 3 tháng liền kề:..... Tổng chi phí mua sắm hàng hoá phục vụ hoạt động của doanh nghiệp trong 3 tháng liền kề:.....
2	Chiến lược	
2.1	Chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số	
	<i>Chiến lược chuyển đổi số</i>	

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
2.1.1	Xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có quan tâm đến chuyển đổi số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Chưa có ý tưởng làm gì để chuyển đổi số <input type="checkbox"/> Có những ý tưởng về chuyển đổi số và bắt đầu xây dựng phương án thực hiện <input type="checkbox"/> Có định hướng và triển khai một số hoạt động chuyển đổi số <input checked="" type="checkbox"/> Đã xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số <input type="checkbox"/> Ban hành chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số và triển khai thực hiện
3	Hạ tầng và Công nghệ số	
3.1	Kết nối mạng	
Kết nối tới mạng Internet bằng thông rộng		
3.1.1	Mức độ sử dụng đường truyền Internet băng thông rộng cố định của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có kết nối internet không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tốc độ đường truyền internet mà doanh nghiệp sử dụng <input type="checkbox"/> Tốc độ <50Mbps <input type="checkbox"/> Tốc độ từ 50-80 Mbps <input checked="" type="checkbox"/> Tốc độ từ 80-100 Mbps <input type="checkbox"/> Tốc độ từ 100-120 Mbps <input type="checkbox"/> Tốc độ trên 120Mbps
Kết nối internet không dây		
3.1.2	Mức độ sử dụng Internet không dây (wifi) của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng wifi không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng wifi của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tại một số phòng ban <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tại tất cả phòng ban <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tốc độ cao tại tất cả phòng ban và phục vụ công việc <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tốc độ cao và có phân vùng mạng để quản lý, thao tác riêng mạng của các bộ phận quan trọng <input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tốc độ cao và có phân vùng mạng để quản lý, thao tác riêng mạng của các bộ phận quan trọng, có phân quyền truy cập và có kiểm soát theo đúng phân quyền
3.2	Cơ sở hạ tầng Công nghệ thông tin - truyền thông	
Công nghệ số cơ bản		
3.2.1	Mức độ sử dụng sử dụng mạng nội bộ (Lan, Intranet) của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng mạng nội bộ không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng mạng nội bộ của doanh nghiệp

14

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở một số bộ phận <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin và mạng Intranet cho một số bộ phận <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng Intranet ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin
3.2.2	Mức độ sử dụng giải pháp lưu trữ bản ghi hồ sơ điện tử của doanh nghiệp	Tổng số bản ghi hồ sơ điện tử được doanh nghiệp lưu trữ:..... Tổng số bản ghi hồ sơ được doanh nghiệp lưu trữ:.....
3.2.3	Mức độ sử dụng hóa đơn điện tử của doanh nghiệp	Tổng số hoá đơn điện tử được doanh nghiệp phát hành trong kỳ đánh giá:..... Tổng số hoá đơn được doanh nghiệp phát hành trong kỳ đánh giá:.....
3.2.4	Mức độ sử dụng giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng giải pháp chia sẻ thông tin dữ liệu số <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số chỉ trong nội bộ một số phòng, ban <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số trong nội bộ một số phòng, ban và giữa một số phòng, ban với nhau <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số giữa tất cả phòng, ban <input checked="" type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số kết nối tất cả phòng, ban, cho phép kết xuất báo cáo theo các biểu mẫu quy định <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số kết nối tất cả phòng, ban, cho phép kết xuất báo cáo và biểu đồ theo yêu cầu của từng cá nhân.
Công nghệ số nâng cao		
3.2.5	Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây không? (ví dụ việc sử dụng máy chủ, lưu trữ, cơ sở dữ liệu, phần mềm, phân tích, v.v..)	Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây phục vụ cho hoạt động của mình <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho hoạt động chung của doanh nghiệp

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Các hoạt động sản xuất kinh doanh chính của doanh nghiệp được thống nhất chung, tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa dựa trên sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây <input type="checkbox"/> Tất cả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp đều trên điện toán đám mây, sử dụng thống nhất dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp
3.2.6	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm quản trị và nghiệp vụ (ví dụ ERP) không?	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ phục vụ cho hoạt động của mình <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp được đồng nhất, tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa dựa trên sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp. Các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp được thống nhất, tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa dựa trên sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Tất cả các cá nhân, bộ phận trong doanh nghiệp đều sử dụng thành thạo, khai thác hiệu quả, chuyên nghiệp hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa toàn bộ hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung
3.2.7	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm khách hàng và thị trường (ví dụ CRM) không?	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống/ nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống công nghệ nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường phục vụ cho hoạt động của mình

6

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường (bán hàng, marketing, trải nghiệm khách hàng, phát triển thị trường, chăm sóc khách hàng và các hoạt động khác)</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường. Hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng, thị trường và CSDL khách hàng, thị trường của doanh nghiệp thống nhất, cập nhật, đồng bộ, liên thông để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường.</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường. Hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng, thị trường và CSDL khách hàng, thị trường của doanh nghiệp thống nhất, cập nhật, đồng bộ, liên thông để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường. Tất cả các cá nhân, bộ phận liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến khách hàng và thị trường trong doanh nghiệp đều sử dụng thành thạo, khai thác hiệu quả, chuyên nghiệp hệ thống hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường.</p>
3.2.8	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm hạ tầng công nghệ và an ninh mạng (Ví dụ tường lửa) không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng (ví dụ như tường lửa, nền tảng giám sát an toàn mạng,...) không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng phục vụ cho hoạt động của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng để đảm bảo an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất chung hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng để bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất chung hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng để bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp. Các hệ thống công nghệ của doanh nghiệp thường xuyên được giám sát, kiểm tra đánh giá an toàn an ninh mạng</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất chung hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng để bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp. Các hệ thống công nghệ của doanh nghiệp thường xuyên được giám sát,</p>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		Kiểm tra đánh giá an toàn an ninh mạng và doanh nghiệp được bảo vệ an toàn an ninh mạng theo mô hình 4 lớp
3.2.9	Doanh nghiệp có sử dụng thiết bị, giải pháp IoT không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng thiết bị, giải pháp IoT không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng thiết bị, giải pháp IoT</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập thiết bị, giải pháp IoT phục vụ cho hoạt động của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng các thiết bị, giải pháp IoT để chia sẻ dữ liệu phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Thiết bị IoT được sử dụng trong tất cả các quy trình, hoạt động chính của doanh nghiệp và tất cả các dữ liệu từ các thiết bị IoT đều được phân tích, xử lý chuyên nghiệp và sử dụng để ra các quyết định điều hành hoạt động cũng như điều chỉnh quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhằm tối ưu hóa hoạt động</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung. Thiết bị IoT được sử dụng trong tất cả các quy trình, hoạt động chính của doanh nghiệp và tất cả các dữ liệu từ các thiết bị IoT đều được phân tích, xử lý chuyên nghiệp và sử dụng để ra các quyết định điều hành hoạt động cũng như điều chỉnh quy trình sản xuất kinh doanh, và doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng IoT vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để tối ưu hóa, nâng cao năng suất, hiệu quả toàn bộ hoạt động</p>
3.2.10	Doanh nghiệp có sử dụng công nghệ Blockchain không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng công nghệ Blockchain không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng công nghệ Blockchain tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng công nghệ Blockchain trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng công nghệ Blockchain trong các hoạt động nghiệp vụ của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với Blockchain đều có áp dụng công nghệ Blockchain để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với Blockchain đều có áp dụng công nghệ Blockchain để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p>

9

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với Blockchain đều có áp dụng công nghệ Blockchain để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung. Doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng công nghệ Blockchain vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của mình
Công nghệ số phục vụ sản xuất		
3.2.11	Doanh nghiệp có sử dụng robot hoặc máy in 3D không?	Doanh nghiệp có sử dụng robot hoặc máy in 3D không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng robot hoặc máy in 3D tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng robot hoặc máy in 3D trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng robot hoặc máy in 3D trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với robot hoặc máy in 3D đều có áp dụng robot hoặc máy in 3D để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với robot hoặc máy in 3D đều có áp dụng robot hoặc máy in 3D để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với robot hoặc máy in 3D đều có áp dụng công nghệ robot hoặc máy in 3D để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng robot hoặc máy in 3D vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của mình
3.2.12	Doanh nghiệp có áp dụng các quy trình tự động hóa?	Doanh nghiệp có sử dụng quy trình tự động hóa không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng các quy trình tự động hóa tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Có ít nhất một bộ phận sử dụng độc lập quy trình tự động hóa trong các hoạt động nghiệp vụ sản xuất, kinh doanh <input type="checkbox"/> Có nhiều bộ phận sử dụng độc lập quy trình tự động hóa trong các hoạt động nghiệp vụ sản xuất, kinh doanh <input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng quy trình tự động hóa cho tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình sản xuất, kinh doanh phù hợp để tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng quy trình tự động hóa cho tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình sản xuất, kinh doanh phù hợp

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p>đề tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp và tự động hóa được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng quy trình tự động hóa cho tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình sản xuất, kinh doanh phù hợp để tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp và tự động hóa được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng quy trình tự động hóa vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh để nâng cao năng suất lao động, tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp</p>
3.2.13	Doanh nghiệp có sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng (ví dụ RFID...) không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng sản phẩm, dịch vụ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của ít nhất một sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của nhiều sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ</p>
3.2.14	Doanh nghiệp có quản lý chuỗi cung ứng hoặc các đối tác hỗ trợ thông qua các giải pháp số hóa không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống công nghệ nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống công nghệ nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng trong sản phẩm, dịch vụ</p> <p><input type="checkbox"/> Có sử dụng hệ thống công nghệ nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho ít nhất một sản phẩm, dịch vụ của mình</p>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho nhiều sản phẩm, dịch vụ của mình <input type="checkbox"/> Có giải pháp, kế hoạch tổng thể về sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình <input type="checkbox"/> Có giải pháp, kế hoạch tổng thể về sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng <input type="checkbox"/> Có giải pháp, kế hoạch tổng thể về sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu việc áp dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình
4	Vận hành	
4.1	Chính sách Công nghệ thông tin - truyền thông	
<i>Chính sách Công nghệ thông tin - truyền thông</i>		
4.1.1	Doanh nghiệp có chính sách bảo mật ICT (Công nghệ thông tin và truyền thông) không?	Doanh nghiệp có chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng trong bộ phận mình <input type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng trong bộ phận mình <input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng <input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng cho toàn bộ doanh nghiệp
4.1.2	Doanh nghiệp có chính sách bảo vệ dữ liệu không?	Doanh nghiệp có chính sách bảo vệ dữ liệu không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>

11

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và xây dựng, đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo vệ dữ liệu cho toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và xây dựng, đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo vệ dữ liệu cho toàn bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo vệ dữ liệu cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.3	Doanh nghiệp có chính sách bảo đảm chất lượng không?	Doanh nghiệp có chính sách bảo đảm chất lượng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo đảm chất lượng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo đảm chất lượng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo đảm chất lượng cho toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo đảm chất lượng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo đảm chất lượng cho toàn bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo đảm chất lượng cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.4	Doanh nghiệp có chính sách cho việc đánh giá hiệu quả hoạt động không?	Doanh nghiệp có chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động</p> <p><input type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế đánh giá hiệu quả hoạt động theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế đánh giá hiệu quả hoạt động theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về đánh giá hiệu quả hoạt động cho toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế đánh giá hiệu quả hoạt động theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về đánh giá hiệu quả hoạt động cho toàn bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về đánh giá hiệu quả hoạt động cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.5	Tần suất doanh nghiệp nâng cấp hoặc cập nhật phần cứng/phần mềm?	Doanh nghiệp trong 3 năm gần nhất có nâng cấp phần cứng/phần mềm không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết tần suất nâng cấp hoặc cập nhật phần cứng/phần mềm trong 3 năm gần nhất</p> <p><input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ 2 năm đến < 3 năm</p> <p><input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ 1 năm đến < 2 năm</p> <p><input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp và có cán bộ/bộ phận chuyên trách theo dõi, đánh giá hiệu năng hoạt động của các phần cứng/phần mềm sử dụng trong doanh nghiệp để thường xuyên khuyến nghị, thực hiện cập nhật, nâng cấp.</p> <p><input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp và có cán bộ/bộ phận chuyên trách theo dõi, đánh giá hiệu năng hoạt động của các phần cứng/phần mềm sử dụng trong doanh nghiệp để thường xuyên khuyến nghị, thực hiện cập nhật, nâng cấp. Doanh nghiệp dành một ngân quỹ riêng phục vụ việc thường xuyên cập nhật, nâng cấp phần cứng, phần mềm</p>
4.1.6	Tỷ lệ đầu tư của doanh nghiệp vào việc cải thiện hoặc nâng cấp cơ sở hạ tầng ICT?	<p>Tổng đầu tư vào mảng nâng cấp kiến trúc ICT:.....0.....</p> <p>Tổng đầu tư của doanh nghiệp:.....</p>
4.2	Nguồn nhân lực	

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
Cơ cấu tổ chức nhân sự		
4.2.1	Doanh nghiệp có bộ phận IT (Công nghệ thông tin) chuyên trách không?	Tổng số cán bộ chuyên trách IT (Công nghệ thông tin)/chuyên đội số của doanh nghiệp: <u>1</u>
4.2.2	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp tốt nghiệp các khóa học liên quan đến ICT (Công nghệ thông tin và truyền thông), lập trình hoặc STEM (các ngành liên quan đến khoa học, công nghệ, kỹ thuật và toán học)?	Tổng số nhân viên tốt nghiệp STEM của doanh nghiệp: <u>0</u>
		Tổng số nhân viên của doanh nghiệp:.....
4.2.3	Tỷ lệ nhân viên đảm nhiệm vai trò chuyên gia kinh doanh của doanh nghiệp?	Tổng số nhân viên phụ trách kinh doanh của doanh nghiệp: <u>5</u>
4.2.4	Doanh nghiệp có sử dụng giải pháp làm việc từ xa?	Doanh nghiệp có giải pháp làm việc từ xa không? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng giải pháp làm việc từ xa tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận có áp dụng giải pháp làm việc từ xa</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có áp dụng giải pháp làm việc từ xa</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều có kế hoạch, quy trình, giải pháp/nền tảng số làm việc từ xa sẵn sàng cho từng nhân viên có thể làm việc từ xa một cách bình thường, hiệu quả, dài ngày như làm việc trực tiếp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều có kế hoạch, quy trình, giải pháp/nền tảng số làm việc từ xa sẵn sàng cho từng nhân viên có thể làm việc từ xa một cách bình thường, hiệu quả, dài ngày như làm việc trực tiếp. Doanh nghiệp có giải pháp/nền tảng làm việc từ xa chuyên nghiệp, tối ưu hóa, cho phép nhiều nhân viên thường xuyên làm việc từ xa</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều có kế hoạch, quy trình, giải pháp/nền tảng số làm việc từ xa sẵn sàng cho từng nhân viên có thể làm việc từ xa một cách bình thường, hiệu quả, dài ngày như làm việc trực tiếp. Doanh nghiệp có giải pháp/nền tảng làm việc từ xa chuyên nghiệp, tối ưu hóa, cho phép nhiều nhân viên thường xuyên làm việc từ xa và có cán bộ chuyên trách phục vụ công tác làm việc từ xa và có một lực lượng nhân viên, công tác viên thường xuyên làm việc từ xa</p>
4.2.5	Doanh nghiệp có đào tạo nhân viên về lĩnh vực ICT (Công nghệ thông tin và Truyền thông)?	Tổng số nhân viên được tham dự ít nhất một khoá đào tạo về kỹ năng số hoặc về lĩnh vực ICT (Công nghệ thông tin và Truyền thông) của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá: <u>0</u>
4.2.6	Doanh nghiệp có tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp đào tạo trực tuyến	Tổng số nhân viên được tham dự ít nhất một khoá học trực tuyến của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá: <u>273</u>
4.2.7	Doanh nghiệp có xây dựng kho tri thức và chuyên môn	Tổng số nhân viên thường xuyên truy cập kho tri thức và chuyên môn trực tuyến của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá: <u>273</u>
5	Chuyển đổi số văn hóa doanh nghiệp	

14

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
5.1 Sử dụng ICT		
<i>Sử dụng ICT</i>		
5.1.1	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng máy tính hoặc điện thoại thông minh cho công việc?	Tổng số nhân viên sử dụng máy tính (để bàn, xách tay) hoặc các ứng dụng chuyên môn trên điện thoại thông minh, máy tính bảng phục vụ cho công việc của doanh nghiệp:..... 95%
5.1.2	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng internet cho công việc?	Tổng số nhân viên sử dụng mạng máy tính, internet phục vụ cho công việc của doanh nghiệp:..... 100%
5.1.3	Có email tên miền Doanh nghiệp không?	Tổng số nhân viên thường xuyên sử dụng email tên miền doanh nghiệp trong công việc của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:..... 90%
5.1.4	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng các ứng dụng cơ bản hoặc phần mềm office cho công việc?	Tổng số nhân viên sử dụng ứng dụng/ phần mềm cơ bản:..... 80%
5.1.5	Doanh nghiệp sử dụng các giải pháp họp trực tuyến?	Tổng số cuộc họp có áp dụng giải pháp họp trực tuyến:..... 100%
		Tổng số cuộc họp của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá, bao gồm họp nội bộ (trong doanh nghiệp, trong từng bộ phận, các bộ phận, họp với đối tác, khách hàng, ...):.....
5.2 Cơ sở hạ tầng R&D (Nghiên cứu và phát triển)		
<i>Cơ sở hạ tầng nghiên cứu và phát triển</i>		
5.2.1	Doanh nghiệp có bộ phận R&D không?	Tổng số lượng cán bộ chuyên trách nghiên cứu phát triển (R&D) của doanh nghiệp:..... 4
5.2.2	Tỷ lệ doanh nghiệp đầu tư hàng năm cho mảng R&D?	Tổng kinh phí đầu tư cho R&D trong năm gần nhất (triệu đồng) :..... 0
		Tổng kinh phí đầu tư của doanh nghiệp trong năm gần nhất (triệu đồng) :.....
5.2.3	Doanh nghiệp có sở hữu bằng sáng chế/ nhãn hiệu riêng không?	Doanh nghiệp có sở hữu bằng sáng chế/ nhãn hiệu riêng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết số lượng bằng sáng chế/ nhãn hiệu riêng mà doanh nghiệp sở hữu <input type="checkbox"/> Sở hữu 01 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input checked="" type="checkbox"/> Sở hữu 02 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input type="checkbox"/> Sở hữu 03 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input type="checkbox"/> Sở hữu 04 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input checked="" type="checkbox"/> Sở hữu 05 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng trở lên
5.2.4	Đánh giá về năng lực đổi mới trong nội bộ của doanh nghiệp?	Vui lòng cho biết năng lực đổi mới trong nội bộ của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Rất kém <input type="checkbox"/> Kém <input type="checkbox"/> Trung bình <input checked="" type="checkbox"/> Khá

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Rất tốt (xuất sắc)
5.2.5	Doanh nghiệp có hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp khác để cho ra những sản phẩm và dịch vụ đột phá không?	Doanh nghiệp có hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác không? hoặc có hợp tác nhưng chưa cho ra sản phẩm, dịch vụ nào thực sự đột phá (về doanh thu hoặc về số người sử dụng hoặc được giải cao trong các cuộc thi uy tín trong nước hoặc quốc tế về sản phẩm, dịch vụ liên quan trong năm gần nhất) không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết số lượng sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá của doanh nghiệp khi hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 01 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 02 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input checked="" type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 03 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 04-05 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra trên 05 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá
6	Dữ liệu và tài sản thông tin	
6.1	Sử dụng và quản trị dữ liệu	
Sử dụng và quản trị dữ liệu		
6.1.1	Doanh nghiệp có sở hữu cơ sở dữ liệu riêng của mình không?	Tổng số nhân viên thường xuyên truy cập sử dụng cơ sở dữ liệu riêng của doanh nghiệp phục vụ công việc của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá 0
6.1.2	Doanh nghiệp có thu thập và sử dụng dữ liệu lớn không?	Doanh nghiệp có thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết mức độ thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình <input type="checkbox"/> Một số bộ phận thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với BigData đều có áp dụng thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với BigData đều có áp dụng thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn

16

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p>BigData để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với BigData đều có áp dụng thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData, doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng công nghệ BigData vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp</p>
6.1.3	Doanh nghiệp có sử dụng phần mềm/ứng dụng quản lý cơ sở dữ liệu không?	Tổng số nhân viên thường xuyên sử dụng phần mềm/ứng dụng quản lý cơ sở dữ liệu để truy cập cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp phục vụ công việc trong kỳ đánh giá:.....○.....
6.1.4	Doanh nghiệp có phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận đều sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình để tối ưu hóa hoạt động và cập nhật vào cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp để chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận đều sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình để tối ưu hóa hoạt động và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có quy trình, hướng dẫn, yêu cầu tất cả các bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ phục vụ cho các hoạt động chung của mình.</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận đều sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình để tối ưu hóa hoạt động và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có quy trình, hướng dẫn, yêu cầu tất cả các bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ phục vụ cho các hoạt động chung. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách hướng dẫn, đôn đốc tất cả các bộ phận thường xuyên sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của mình</p>
6.1.5	Doanh nghiệp đã tạo ra/nâng cao doanh thu từ việc khai thác dữ liệu của mình chưa?	Tổng doanh thu trong năm gần nhất từ các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp mà việc tạo ra các sản phẩm, dịch vụ đó có khai thác sử dụng các dữ liệu của doanh nghiệp (triệu đồng) :.....○.....

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		Tổng doanh thu của doanh nghiệp trong năm gần nhất (triệu đồng)
6.1.6	Doanh nghiệp có sử dụng sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu; công cụ quản trị tri thức	Doanh nghiệp có sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh (dashboard), công cụ quản trị tri thức phục vụ sản xuất kinh doanh? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức phục vụ sản xuất kinh doanh tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức phục vụ quy trình, nghiệp vụ hoạt động của từng bộ phận</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức để chia sẻ dữ liệu, phục vụ quy trình, nghiệp vụ hoạt động của từng bộ phận và các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động của doanh nghiệp, tối ưu hóa hoạt động của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức được sử dụng chung, thống nhất, cập nhật, đồng bộ, liên thông để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức được sử dụng chung và có cán bộ/bộ phận chuyên trách thúc đẩy sử dụng các phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức trong doanh nghiệp</p>
6.1.7	Doanh nghiệp có sử dụng công cụ/tiện ích hỗ trợ ra quyết định không?	<p>Tổng số quyết định ban hành có sử dụng công cụ/tiện ích phân tích dữ liệu để hỗ trợ ra quyết định của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:.....0.....</p> <p>Tổng số quyết định ban hành của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:.....</p>

./.

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần B
CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

(Jerry Watkins, Nguyen Quang Trung, Mathews Nkhoma, Vo Khanh Thien, Nguyen Le Hoang Long, Centre of Digital Excellence RMIT University Vietnam, 2020)

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247

Người đại diện: Nguyễn Ngọc Lan Bình

Lĩnh vực hoạt động: Dịch vụ y tế, Chăm sóc sức khỏe

Ngày thành lập:

Địa chỉ: 182, Đường Thích Sĩ, Mỹ Phước, LX, AG

Điện thoại: 0778 247247 Fax:

E-mail: nichiuytetatgia247@gmail.com

2. Ngày hoàn thành/cập nhật phiếu:

3. Nội dung

Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
	1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phân vân	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
I. Quản trị: lãnh đạo trong việc hướng dẫn và kiểm soát chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số của doanh nghiệp					
Nhận thức về tác động của chuyển đổi số đối với doanh nghiệp và hệ sinh thái của doanh nghiệp					✓
Ủy thác, giao quyền cho các cấp thuộc doanh nghiệp được tham gia, thực hiện các dự án chuyển đổi số.					✓
Phân bổ nguồn lực bao gồm một lịch trình khả thi để con người và hệ thống quyết tâm, cam kết thực hiện chuyển đổi số					✓
Truyền tải thông điệp lãnh đạo cần truyền đạt, lan tỏa được chiến lược, khích lệ các sáng kiến chuyển đổi số tới nhân viên ở mọi cấp					✓
Cộng tác giữa các bộ phận và các nhà cung cấp dịch vụ để tiến hành chuyển đổi số					✓
II. Chiến lược: lập kế hoạch, thực hiện và đo lường chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số					
Lập kế hoạch – doanh nghiệp có hay không một lộ trình rõ ràng để chuyển đổi kỹ thuật số					✓
Sự nhất quán – doanh nghiệp duy trì chiến lược được một chuyển đổi kỹ thuật số nhất quán theo thời gian					✓
Khả năng tương thích của mô hình kinh doanh với chiến lược chuyển đổi số					✓
Trách nhiệm, quyền lợi được phân công rõ ràng với hệ thống vai trò - trách nhiệm được xác định					✓

Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
	1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phần vẫn	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
Đánh giá – Xác định các chỉ số đánh giá (KPI) cụ thể để giám sát, đánh giá quá trình chuyển đổi kỹ thuật số			✓		
III. Văn hóa: cách thức nhân viên, ban quản lý và các bên liên quan tương tác với nhau trong đề xuất, thực hiện các sáng kiến, kiến thức về chuyển đổi số trong doanh nghiệp					
Chia sẻ kiến thức về đổi mới sáng tạo và bài học kinh nghiệm			✓		
Đón nhận đổi mới sáng tạo và thay đổi			✓		
Sử dụng hiệu quả các hệ thống kỹ thuật số			✓		
Hướng ứng quá trình chuyển đổi số ở mọi cấp độ trong toàn doanh nghiệp			✓		
Đồng sáng tạo – văn hóa đồng sáng tạo được khuyến khích, hỗ trợ ở mọi cấp độ			✓		
IV. Công nghệ và kết nối: tiến trình của doanh nghiệp trong việc triển khai công nghệ và kết nối để chuyển đổi số					
Chuẩn hóa dữ liệu cho phép chia sẻ thông tin một cách đồng bộ và cộng tác hiệu quả giữa các phòng ban và các nhà cung cấp đáng tin cậy			✓		
Các hệ thống và nền tảng cho phép truy cập nhanh chóng, đáng tin cậy và an toàn vào bộ dữ liệu toàn doanh nghiệp			✓		
Thí điểm kỹ thuật số để thử nghiệm các hệ thống mới nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số			✓		
Đa dạng hóa các kênh thu thập và phân tích dữ liệu			✓		
Tích hợp các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp trong các hệ thống kỹ thuật số			✓		
V. Công nghệ và kết nối: mức độ mà doanh nghiệp có thể gia tăng giá trị và hiệu hơn về lợi nhuận thông qua việc nắm bắt và phân tích dữ liệu hiệu suất chính đã được sử dụng					
Dữ liệu là tài sản – hiểu được cách tạo ra giá trị tiềm năng thông qua dữ liệu			✓		
Kết quả phân tích từ dữ liệu khách hàng được tận dụng để thúc đẩy, định hướng chiến lược chuyển đổi số của công ty			✓		
Dữ liệu về hoạt động của doanh nghiệp (doanh thu, khách hàng, hiệu suất của nhà máy, v.v.) được tích hợp và phân tích			✓		
Dữ liệu theo thời gian thực – dữ liệu, phân tích liên quan ảnh hưởng tức thời đến các quyết định trong doanh nghiệp			✓		
VI. Nhân lực: năng lực của cả nhân viên và đội ngũ quản lý trong việc sử dụng các hệ thống kỹ thuật số hiện có và/hoặc áp dụng các hệ thống kỹ thuật số mới; cũng như mức độ liên kết với đối tác bên ngoài để hỗ trợ đào tạo và nâng cao kỹ năng					

Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
	1- hoàn toàn không đồng ý	2-phần lớn không đồng ý	3- phần vừa	4-phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
Trình độ về kỹ thuật số – nhân viên có đủ năng lực trong việc sử dụng các hệ thống kỹ thuật số hiện có không?			✓		
Sẵn sàng học hỏi – nhân viên có sẵn sàng chấp nhận các hệ thống kỹ thuật số mới không?			✓		
Nâng cao kỹ năng – doanh nghiệp đầu tư vào nâng cao kỹ năng và năng lực kỹ thuật số cho nguồn nhân lực			✓		
Chuyên môn kỹ thuật số của lãnh đạo và đội ngũ quản lý			✓		
Hợp tác với các trung tâm đào tạo, trường đại học và các tổ chức uy tín khác để nâng cao năng lực số trong toàn doanh nghiệp; và tuyển dụng nhân viên mới và các nhà lãnh đạo doanh nghiệp tương lai			✓		

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần C

RÀO CẢN CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp:

Người đại diện:

Lĩnh vực hoạt động:

Ngày thành lập:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

2. Nội dung

TT	Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
		1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phần vừa	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
1.	Rào cản về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ <i>(Doanh nghiệp cho rằng chi phí đầu tư vào các giải pháp công nghệ số và chi phí triển khai, duy trì công nghệ tương đối cao so với các chi phí khác mà doanh nghiệp đang phải chịu, trong khi hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh không thể hiện rõ trong thời gian ngắn hạn)</i>			✓		
2.	Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh <i>(Chuyển đổi số đòi hỏi phải thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh trong khi yếu tố này được coi là lâu dài, khó khăn khi thực hiện thay đổi, phụ thuộc nhiều vào người đứng đầu doanh nghiệp)</i>			✓		
3.	Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số <i>(Thiếu chuyên gia, nhân lực nội bộ am hiểu về công nghệ số là điểm nghẽn đối với doanh nghiệp, khiến khả năng đạt thành công trong chuyển đổi số thấp hơn)</i>			✓		
4.	Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số			✓		

TT	Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
		1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phân vân	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
	<i>(Hạ tầng công nghệ số được coi là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu khi doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số. Tuy nhiên hệ quả của chi phí đầu tư cao có thể dẫn đến việc thiếu hụt cơ sở hạ tầng cần thiết để doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số một cách hiệu quả và toàn diện)</i>					
5.	Thiếu thông tin về công nghệ số <i>(Các giải pháp và công nghệ số rất đa dạng, phong phú và liên tục được cập nhật theo nhu cầu của thị trường. Việc không nắm được thông tin về các giải pháp và công nghệ hiện có và mức độ phù hợp với doanh nghiệp có thể khiến doanh nghiệp gặp khó khăn khi bước đầu áp dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh của mình)</i>			✓		
6.	Khó khăn trong tích hợp các giải pháp công nghệ số <i>(Việc sử dụng các phần mềm quản lý, phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh một cách rời rạc và không có quy hoạch khiến doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong việc tích hợp các giải pháp công nghệ thành một hệ thống xuyên suốt, gây khó khăn cho doanh nghiệp khi thực hiện chuyển đổi số)</i>			✓		
7.	Thiếu cam kết, hiểu biết của Ban lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp <i>(Để chuyển đổi số một cách hiệu quả cần phải có sự cam kết của lãnh đạo từ cấp giám đốc điều hành cho đến cán bộ quản lý cấp trung. Do vậy, đây là một trong các yếu tố quan trọng để tránh việc chuyển đổi số được triển khai dang dở hoặc chưa được đầu tư đúng mức)</i>			✓		
8.	Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động <i>(Để dẫn dắt và triển khai chuyển đổi số thành công, người lao động cần phải được đào tạo đầy đủ nhận thức về tầm quan trọng của chuyển đổi số. Việc người lao động không chấp nhận rủi ro, ngại thay đổi và bước ra "vùng an toàn" có thể khiến việc</i>			✓		

TT	Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
		1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phần vừa	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
	<i>triển khai chuyên đổi số trở nên gian nan hơn)</i>					
9.	Sự rò rỉ dữ liệu cá nhân/ doanh nghiệp <i>(Chuyên đổi số không còn là khái niệm mới, tuy nhiên e ngại về vấn đề bảo mật thông tin khi sử dụng các giải pháp công nghệ, v.v. khiến các doanh nghiệp chưa dám bước ra khỏi giới hạn an toàn để thay đổi)</i>			✓		

3. Đề nghị hoặc khó khăn khác (nếu có)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

26

PHỤ LỤC IV: PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ CDS SAU KHI ÁP DỤNG MÔ HÌNH CDS MỚI

Trong khuôn khổ đề tài "Nghiên cứu giải pháp chuyển đổi số của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh An Giang", chúng tôi xin chân thành kính mời quý doanh nghiệp hỗ trợ thực hiện khảo sát mức độ chuyển đổi số tại doanh nghiệp. Mọi thông tin của quý doanh nghiệp khi thực hiện khảo sát sẽ được bảo mật theo đúng qui định của pháp luật. Rất mong quý doanh nghiệp dành chút ít thời gian quý báu để hỗ trợ chúng tôi hoàn thành nhiệm vụ. Xin chân thành cảm ơn!

Nội dung 1: Điều tra, khảo sát và thu thập thông tin, phân tích thực trạng và xác định điểm nghẽn trong chuyển đổi số của các DNNVV tỉnh An Giang

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần A

TỔNG HỢP THÔNG TIN CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP

(Theo quyết định số 1970/QĐ-BTTTT, ngày 13 tháng 12 năm 2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc "Phê duyệt đề án xác định chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số doanh nghiệp và hỗ trợ thúc đẩy doanh nghiệp chuyển đổi số")

I. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: *NGU CENH VY CP Y TẾ TẠI GIA 247*

Người đại diện: *Nguyễn Ngọc Lan Hương*

Lĩnh vực hoạt động: Nông nghiệp Thương mại – dịch vụ Công nghiệp – xây dựng

Ngành nghề kinh doanh: *Dịch vụ Y tế*

Quy mô DN: Siêu nhỏ (< 10 lao động) Nhỏ (11- 100 lao động) Vừa (101 – 200 lao động)

Ngày thành lập: *22/07/2021*

Địa chỉ: *182, Khóm Ông Thìn S, P. Mỹ Xuyên, TP. Long Xuyên, An Giang*

Điện thoại: *0778.247247* Fax:

E-mail: *nichucy247@gmail.com*

II. Chi tiết phiếu khảo sát

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống.

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
1		Trải nghiệm số cho khách hàng
1.1		Hiện diện trực tuyến
		<i>Tiếp thị điện tử</i>
1.1.1	Tần suất doanh nghiệp cập nhật website riêng	Doanh nghiệp có trang web riêng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tần suất cập nhật thông tin trên website: <input type="checkbox"/> Không được cập nhật trong vòng 6 tháng gần nhất <input type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong 6 tháng <input type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong quý <input checked="" type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong tháng (website: https://vtetaigia247.com/ , cổng portal: https://portal.vtetaigia247.com/) <input type="checkbox"/> Ít nhất 1 lần trong tuần

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
1.1.2	Tần suất doanh nghiệp có hoạt động trên mạng xã hội	Doanh nghiệp có tương tác trên mạng xã hội không? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết tần suất tương tác trên mạng xã hội</p> <input type="checkbox"/> Tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng lớn hơn 7 ngày <input type="checkbox"/> Tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng trong tuần <input type="checkbox"/> Có nhân viên tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng trong tuần <input type="checkbox"/> Có nhân viên tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng trong vòng 4 tiếng <input checked="" type="checkbox"/> Có nhân viên tương tác với khách hàng trên mạng xã hội với tần suất kiểm tra và trả lời khách hàng ngay lập tức
		https://www.facebook.com/share/15xAaXpQH4/?mibextid=wwXlfr https://www.facebook.com/people/D%E1%BB%8Bch-v%E1%BB%A5-y-t%E1%BA%BF-t%E1%BA%A%li-gia-247/10007625277562/?rdc=1&rdcr#
1.1.3	Tỷ lệ đầu tư vào hoạt động tiếp thị số của doanh nghiệp	Tổng đầu tư vào hoạt động tiếp thị số:.....
		Tổng đầu tư vào hoạt động tiếp thị:.....
Văn bản		
Thương mại điện tử		
1.1.4	Tần suất doanh nghiệp sử dụng sàn thương mại điện tử để bán sản phẩm (B2C, B2B, B2G)	Tổng số giao dịch bán sản phẩm trên sàn thương mại điện tử trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....
		Tổng số giao dịch bán sản phẩm của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....
1.1.5	Tỷ lệ doanh thu của mảng thương mại điện tử của doanh nghiệp hàng năm	Tổng doanh thu từ thương mại điện tử của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....
		Tổng doanh thu của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....
1.1.6	Tỷ lệ doanh thu của mảng thương mại điện tử xuyên biên giới của doanh nghiệp hàng năm	Tổng doanh thu từ thương mại điện tử xuyên biên giới của doanh nghiệp trong 03 tháng liền kề thời điểm đánh giá:.....
1.1.7	Tần suất doanh nghiệp cập nhật danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số	Doanh nghiệp có cung cấp danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết tần suất cập nhật danh mục sản phẩm dịch vụ trên môi trường số</p> <input type="checkbox"/> Không cập nhật trong 6 tháng <input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong 6 tháng <input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong quý <input type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong tháng <input checked="" type="checkbox"/> Ít nhất một lần trong tuần

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
1.1.8	Mức độ giao tiếp của doanh nghiệp với khách hàng thông qua các kênh số	Tổng số các cuộc giao tiếp với khách hàng thông qua các kênh số:.....
		Tổng số các cuộc giao tiếp với khách hàng:.....
1.1.9	Khả năng của doanh nghiệp trong việc cung cấp công cụ /tiện ích số để khách hàng lựa chọn sản phẩm theo ý muốn	Doanh nghiệp có cung cấp công cụ/ tiện ích số cho khách hàng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết khả năng cung cấp công cụ /tiện ích số để khách hàng lựa chọn sản phẩm theo ý muốn
		<input type="checkbox"/> Cho phép lựa chọn hạn chế các thuộc tính bên ngoài theo danh mục một số ít thuộc tính có sẵn
		<input type="checkbox"/> Cho phép lựa chọn các thuộc tính bên ngoài theo danh mục đa dạng thuộc tính có sẵn
		<input type="checkbox"/> Cho phép tùy chỉnh các thuộc tính bên ngoài
		<input checked="" type="checkbox"/> Cho phép tùy chỉnh các thuộc tính bên ngoài và tính năng sản phẩm
		<input type="checkbox"/> Có công cụ/tiện ích số để khách hàng đưa ra yêu cầu sản phẩm theo ý muốn
1.2	Hoạt động trực tuyến	
<i>Hoạt động trực tuyến</i>		
1.2.1	Tần suất doanh nghiệp tương tác nghiệp vụ với doanh nghiệp khác trên môi trường số.	Doanh nghiệp có tương tác nghiệp vụ với doanh nghiệp khác trên môi trường số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết tần suất tương tác nghiệp vụ với doanh nghiệp khác trên môi trường số
		<input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất lớn hơn 1 tháng <input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tháng <input checked="" type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tuần
1.2.2	Tần suất doanh nghiệp tương tác nghiệp vụ với cơ quan nhà nước trên môi trường số	Doanh nghiệp có tương tác nghiệp vụ với cơ quan nhà nước trên môi trường số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết tần suất tương tác nghiệp vụ với cơ quan nhà nước trên môi trường số
		<input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất lớn hơn 1 tháng <input checked="" type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tháng <input type="checkbox"/> Tương tác với tần suất hàng tuần
1.2.3	Tần suất doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến	Doanh nghiệp có sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết tần suất sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến
		<input type="checkbox"/> Sử dụng với tần suất lớn hơn 1 tháng <input type="checkbox"/> Sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến hàng tháng <input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến hàng tuần
1.2.4	Mức độ doanh nghiệp mua sắm hàng hóa trực tuyến.	Tổng chi phí mua sắm trực tuyến hàng hoá phục vụ hoạt động của doanh nghiệp trong 3 tháng liền kề:.....
		Tổng chi phí mua sắm hàng hoá phục vụ hoạt động của doanh nghiệp trong 3 tháng liền kề:.....
2	Chiến lược	
2.1	Chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số	
<i>Chiến lược chuyển đổi số</i>		

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
2.1.1	Xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có quan tâm đến chuyển đổi số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết mức độ xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Chưa có ý tưởng làm gì để chuyển đổi số <input type="checkbox"/> Có những ý tưởng về chuyển đổi số và bắt đầu xây dựng phương án thực hiện <input type="checkbox"/> Có định hướng và triển khai một số hoạt động chuyển đổi số <input type="checkbox"/> Đã xây dựng chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số <input checked="" type="checkbox"/> Ban hành chiến lược/kế hoạch chuyển đổi số và triển khai thực hiện
3	Hạ tầng và Công nghệ số	
3.1	Kết nối mạng	
Kết nối tới mạng Internet băng thông rộng		
3.1.1	Mức độ sử dụng đường truyền Internet băng thông rộng cố định của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có kết nối internet không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết tốc độ đường truyền internet mà doanh nghiệp sử dụng <input type="checkbox"/> Tốc độ <50Mbps <input type="checkbox"/> Tốc độ từ 50-80 Mbps <input type="checkbox"/> Tốc độ từ 80-100 Mbps <input type="checkbox"/> Tốc độ từ 100-120 Mbps <input checked="" type="checkbox"/> Tốc độ trên 120Mbps
Kết nối internet không dây		
3.1.2	Mức độ sử dụng Internet không dây (wifi) của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng wifi không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng wifi của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tại một số phòng ban <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tại tất cả phòng ban <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tốc độ cao tại tất cả phòng ban và phục vụ công việc <input type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tốc độ cao và có phân vùng mạng để quản lý, thao tác riêng mạng của các bộ phận quan trọng <input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng Wifi tốc độ cao và có phân vùng mạng để quản lý, thao tác riêng mạng của các bộ phận quan trọng, có phân quyền truy cập và có kiểm soát theo đúng phân quyền
3.2	Cơ sở hạ tầng Công nghệ thông tin - truyền thông	
Công nghệ số cơ bản		
3.2.1	Mức độ sử dụng sử dụng mạng nội bộ (Lan, Intranet) của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng mạng nội bộ không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng mạng nội bộ của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở một số bộ phận <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận <input type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin <input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng mạng LAN ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin và mạng Intranet cho một số bộ phận

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Sử dụng mạng Intranet ở tất cả bộ phận với đầy đủ các chính sách, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin
3.2.2	Mức độ sử dụng giải pháp lưu trữ bản ghi hồ sơ điện tử của doanh nghiệp	Tổng số bản ghi hồ sơ điện tử được doanh nghiệp lưu trữ:..... Tổng số bản ghi hồ sơ được doanh nghiệp lưu trữ:.....
3.2.3	Mức độ sử dụng hóa đơn điện tử của doanh nghiệp	Tổng số hoá đơn điện tử được doanh nghiệp phát hành trong kỳ đánh giá:..... Tổng số hoá đơn được doanh nghiệp phát hành trong kỳ đánh giá:.....
3.2.4	Mức độ sử dụng giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số của doanh nghiệp	Doanh nghiệp có giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng giải pháp chia sẻ thông tin dữ liệu số <input checked="" type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp chia sẻ thông tin, dữ liệu số chỉ trong nội bộ một số phòng, ban <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số trong nội bộ một số phòng, ban và giữa một số phòng, ban với nhau <input checked="" type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số giữa tất cả phòng, ban <input checked="" type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số kết nối tất cả phòng, ban, cho phép kết xuất báo cáo theo các biểu mẫu quy định <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp có giải pháp kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu số kết nối tất cả phòng, ban, cho phép kết xuất báo cáo và biểu đồ theo yêu cầu của từng cá nhân.
Công nghệ số nâng cao		
3.2.5	Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây không? (ví dụ việc sử dụng máy chủ, lưu trữ, cơ sở dữ liệu, phần mềm, phân tích, v.v.,)	Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây phục vụ cho hoạt động của mình <input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Các hoạt động sản xuất kinh doanh chính của doanh nghiệp được thống nhất chung, tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa dựa trên sử dụng dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây <input type="checkbox"/> Tất cả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp đều trên đám mây, sử dụng thống nhất dịch vụ/giải pháp điện toán đám mây để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp
3.2.6	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm quản trị và nghiệp vụ (ví dụ ERP) không?	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ <input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ phục vụ cho hoạt động của mình

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp được đồng nhất, tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa dựa trên sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp. Các hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung của doanh nghiệp được đồng nhất, tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa dựa trên sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các cá nhân, bộ phận trong doanh nghiệp đều sử dụng thành thạo, khai thác hiệu quả, chuyên nghiệp hệ thống công nghệ/nền tảng số quản trị và nghiệp vụ để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa toàn bộ hoạt động quản trị và nghiệp vụ chung</p>
3.2.7	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên biệt thuộc nhóm khách hàng và thị trường (ví dụ CRM) không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống/ nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường phục vụ cho hoạt động của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường (bán hàng, marketing, trải nghiệm khách hàng, phát triển thị trường, chăm sóc khách hàng và các hoạt động khác)</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường. Hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng, thị trường và CSDL khách hàng, thị trường của doanh nghiệp thống nhất, cập nhật, đồng bộ, liên thông để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường.</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường. Hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng, thị trường và CSDL khách hàng, thị trường của doanh nghiệp thống nhất, cập nhật, đồng bộ, liên thông để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường. Tất cả các cá nhân, bộ phận liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến khách hàng và thị trường trong doanh nghiệp đều sử dụng thành thạo, khai thác hiệu quả, chuyên nghiệp hệ thống hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý khách hàng và thị trường để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động liên quan đến khách hàng và thị trường.</p>
3.2.8	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/ công cụ tích hợp/chuyên	Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an toàn an ninh mạng (ví dụ như tường lửa, nền tảng giám sát an toàn mạng,...) không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>



STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
	biệt thuộc nhóm hạ tầng công nghệ và an ninh mạng (Ví dụ tường lửa) không?	<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an ninh mạng tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập hệ thống/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an ninh mạng phục vụ cho hoạt động của mình</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng chung hệ thống/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an ninh mạng để đảm bảo an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất chung hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an ninh mạng để bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất chung hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an ninh mạng để bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp. Các hệ thống công nghệ của doanh nghiệp thường xuyên được giám sát, kiểm tra đánh giá an ninh mạng</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều sử dụng thống nhất chung hệ thống/nền tảng/giải pháp về hạ tầng công nghệ và an ninh mạng để bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động của doanh nghiệp. Các hệ thống công nghệ của doanh nghiệp thường xuyên được giám sát, kiểm tra đánh giá an ninh mạng và doanh nghiệp được bảo vệ an toàn an ninh mạng theo mô hình 4 lớp</p>
3.2.9	Doanh nghiệp có sử dụng thiết bị, giải pháp IoT không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng thiết bị, giải pháp IoT không? Có <input checked="" type="checkbox"/>/Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng thiết bị, giải pháp IoT</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng độc lập thiết bị, giải pháp IoT phục vụ cho hoạt động của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng các thiết bị, giải pháp IoT để chia sẻ dữ liệu phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Thiết bị IoT được sử dụng trong tất cả các quy trình, hoạt động chính của doanh nghiệp và tất cả các dữ liệu từ các thiết bị IoT đều được phân tích, xử lý chuyên nghiệp và sử dụng để ra các quyết định điều hành hoạt động cũng như điều chỉnh quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhằm tối ưu hóa hoạt động</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng IoT trong tất cả các bộ phận để giám sát, đo lường, phân tích, chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động chung. Thiết bị IoT được sử dụng trong tất cả các quy trình, hoạt động chính của doanh nghiệp và tất cả các dữ liệu từ các thiết bị IoT đều được phân tích, xử lý chuyên nghiệp và sử dụng để ra các quyết định điều hành hoạt động cũng như điều chỉnh quy trình sản xuất kinh doanh, và doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng IoT vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để tối ưu hóa, nâng cao năng suất, hiệu quả toàn bộ hoạt động</p>
3.2.10	Doanh nghiệp có sử dụng công nghệ Blockchain không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng công nghệ Blockchain không? Có <input type="checkbox"/>/Không <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng công nghệ Blockchain tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng công nghệ Blockchain trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng công nghệ Blockchain trong các hoạt động nghiệp vụ của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với Blockchain đều có áp dụng công nghệ Blockchain để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với Blockchain đều có áp dụng công nghệ Blockchain để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với Blockchain đều có áp dụng công nghệ Blockchain để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung. Doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng công nghệ Blockchain vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của mình
Công nghệ số phục vụ sản xuất - Hoạt động DV		
3.2.11	Doanh nghiệp có sử dụng robot hoặc máy in 3D không?	Doanh nghiệp có sử dụng robot hoặc máy in 3D không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng robot hoặc máy in 3D tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng robot hoặc máy in 3D trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng robot hoặc máy in 3D trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với robot hoặc máy in 3D đều có áp dụng robot hoặc máy in 3D để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với robot hoặc máy in 3D đều có áp dụng robot hoặc máy in 3D để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với robot hoặc máy in 3D đều có áp dụng công nghệ robot hoặc máy in 3D để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng robot hoặc máy in 3D vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của mình
3.2.12	Doanh nghiệp có áp dụng các quy trình tự động hóa?	Doanh nghiệp có sử dụng quy trình tự động hóa không? Có <input type="checkbox"/> /Không <input checked="" type="checkbox"/> Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng các quy trình tự động hoá tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Có ít nhất một bộ phận sử dụng độc lập quy trình tự động hóa trong các hoạt động nghiệp vụ sản xuất, kinh doanh <input type="checkbox"/> Có nhiều bộ phận sử dụng độc lập quy trình tự động hóa trong các hoạt động nghiệp vụ sản xuất, kinh doanh <input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng quy trình tự động hóa cho tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình sản xuất, kinh doanh phù hợp để tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng quy trình tự động hóa cho tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình sản xuất, kinh doanh phù hợp để tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp và tự động hóa được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển <input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng quy trình tự động hóa cho tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình sản xuất, kinh doanh phù hợp để tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động của doanh nghiệp và tự động hóa được xác định là

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng quy trình tự động hóa vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh để nâng cao năng suất lao động, tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp
3.2.13	Doanh nghiệp có sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng (ví dụ RFID...) không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng các công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng sản phẩm, dịch vụ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của ít nhất một sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của nhiều sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp tổng thể về sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng sử dụng công nghệ nhận diện thương hiệu và sản phẩm tự động/chuyên biệt trong chuỗi cung ứng của tất cả các sản phẩm, dịch vụ</p>
3.2.14	Doanh nghiệp có quản lý chuỗi cung ứng hoặc các đối tác hỗ trợ thông qua các giải pháp số hóa không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng trong sản phẩm, dịch vụ</p> <p><input type="checkbox"/> Có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho ít nhất một sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho nhiều sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp, kế hoạch tổng thể về sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp, kế hoạch tổng thể về sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng</p> <p><input type="checkbox"/> Có giải pháp, kế hoạch tổng thể về sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình và sử dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng được xác định là ưu tiên quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ và tối ưu hóa chuỗi cung ứng. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách thường xuyên nghiên cứu việc áp dụng hệ thống công nghệ/nền tảng số quản lý chuỗi cung ứng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ của mình</p>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
4	Vận hành	
4.1	Chính sách Công nghệ thông tin - truyền thông	
<i>Chính sách Công nghệ thông tin - truyền thông</i>		
4.1.1	Doanh nghiệp có chính sách bảo mật ICT (Công nghệ thông tin và truyền thông) không?	Doanh nghiệp có chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ an toàn an ninh mạng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO 27001 về an toàn an ninh mạng cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.2	Doanh nghiệp có chính sách bảo vệ dữ liệu không?	Doanh nghiệp có chính sách bảo vệ dữ liệu không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu trong bộ phận mình</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách bảo vệ dữ liệu trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và xây dựng, đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo vệ dữ liệu cho toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo mật, bảo vệ dữ liệu theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và xây dựng, đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo vệ dữ liệu cho toàn bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo vệ dữ liệu cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.3	Doanh nghiệp có chính sách bảo đảm chất lượng không?	Doanh nghiệp có chính sách bảo đảm chất lượng không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng trong bộ phận mình</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách bảo đảm chất lượng trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo đảm chất lượng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo đảm chất lượng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo đảm chất lượng cho toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế bảo đảm chất lượng theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo đảm chất lượng cho toàn bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về bảo đảm chất lượng cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.4	Doanh nghiệp có chính sách cho việc đánh giá hiệu quả hoạt động không?	Doanh nghiệp có chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Ít nhất một bộ phận áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nhiều bộ phận áp dụng chính sách đánh giá hiệu quả hoạt động trong bộ phận mình</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế đánh giá hiệu quả hoạt động theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế đánh giá hiệu quả hoạt động theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về đánh giá hiệu quả hoạt động cho toàn bộ doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Có quy định chi tiết và thực hiện áp dụng nghiêm ngặt chính sách, quy chế đánh giá hiệu quả hoạt động theo các tiêu chuẩn chuyên nghiệp trong toàn bộ doanh nghiệp và doanh nghiệp xây dựng và đạt chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về đánh giá hiệu quả hoạt động cho toàn bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp định kỳ đánh giá cập nhật đầy đủ chứng chỉ ISO/tiêu chuẩn chuyên nghiệp về đánh giá hiệu quả hoạt động cho toàn bộ doanh nghiệp</p>
4.1.5	Tần suất doanh nghiệp nâng cấp hoặc cập nhật phần cứng/phần mềm?	Doanh nghiệp trong 3 năm gần nhất có nâng cấp phần cứng/phần mềm không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết tần suất nâng cấp hoặc cập nhật phần cứng/phần mềm trong 3 năm gần nhất</p> <p><input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ 2 năm đến < 3 năm</p> <p><input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ 1 năm đến < 2 năm</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp</p>

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ từ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp và có cán bộ/bộ phận chuyên trách theo dõi, đánh giá hiệu năng hoạt động của các phần cứng/phần mềm sử dụng trong doanh nghiệp để thường xuyên khuyến nghị, thực hiện cập nhật, nâng cấp. <input checked="" type="checkbox"/> Cập nhật, nâng cấp phần cứng/phần mềm theo chu kỳ < 1 năm hoặc theo khuyến nghị của nhà cung cấp và có cán bộ/bộ phận chuyên trách theo dõi, đánh giá hiệu năng hoạt động của các phần cứng/phần mềm sử dụng trong doanh nghiệp để thường xuyên khuyến nghị, thực hiện cập nhật, nâng cấp. Doanh nghiệp dành một ngân quỹ riêng phục vụ việc thường xuyên cập nhật, nâng cấp phần cứng, phần mềm
4.1.6	Tỷ lệ đầu tư của doanh nghiệp vào việc cải thiện hoặc nâng cấp cơ sở hạ tầng ICT?	Tổng đầu tư vào mảng nâng cấp kiến trúc ICT:..... Tổng đầu tư của doanh nghiệp:.....
4.2	Nguồn nhân lực	
<i>Cơ cấu tổ chức nhân sự</i>		
4.2.1	Doanh nghiệp có bộ phận IT (Công nghệ thông tin) chuyên trách không?	Tổng số cán bộ chuyên trách IT (Công nghệ thông tin)/chuyển đổi số của doanh nghiệp: <u>4</u>
4.2.2	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp tốt nghiệp các khóa học liên quan đến ICT (Công nghệ thông tin và truyền thông), lập trình hoặc STEM (các ngành liên quan đến khoa học, công nghệ, kỹ thuật và toán học)?	Tổng số nhân viên tốt nghiệp STEM của doanh nghiệp:..... Tổng số nhân viên của doanh nghiệp: <u>30</u>
4.2.3	Tỷ lệ nhân viên đảm nhiệm vai trò chuyên gia kinh doanh của doanh nghiệp?	Tổng số nhân viên phụ trách kinh doanh của doanh nghiệp: <u>2</u>
4.2.4	Doanh nghiệp có sử dụng giải pháp làm việc từ xa?	Doanh nghiệp có giải pháp làm việc từ xa không? Có <input checked="" type="checkbox"/> / Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng giải pháp làm việc từ xa tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Một số bộ phận có áp dụng giải pháp làm việc từ xa <input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có áp dụng giải pháp làm việc từ xa <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều có kế hoạch, quy trình, giải pháp/nền tảng số làm việc từ xa sẵn sàng cho từng nhân viên có thể làm việc từ xa một cách bình thường, hiệu quả, dài ngày như làm việc trực tiếp <input checked="" type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều có kế hoạch, quy trình, giải pháp/nền tảng số làm việc từ xa sẵn sàng cho từng nhân viên có thể làm việc từ xa một cách bình thường, hiệu quả, dài ngày như làm việc trực tiếp. Doanh nghiệp có giải pháp/nền tảng làm việc từ xa chuyên nghiệp, tối ưu hóa, cho phép nhiều nhân viên thường xuyên làm việc từ xa

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		<input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều có kế hoạch, quy trình, giải pháp/nền tảng số làm việc từ xa sẵn sàng cho từng nhân viên có thể làm việc từ xa một cách bình thường, hiệu quả, dài ngày như làm việc trực tiếp. Doanh nghiệp có giải pháp/nền tảng làm việc từ xa chuyên nghiệp, tối ưu hóa, cho phép nhiều nhân viên thường xuyên làm việc từ xa và có cán bộ chuyên trách phục vụ công tác làm việc từ xa và có một lực lượng nhân viên, công tác viên thường xuyên làm việc từ xa
4.2.5	Doanh nghiệp có đào tạo nhân viên về lĩnh vực ICT (Công nghệ thông tin và Truyền thông)?	Tổng số nhân viên được tham dự ít nhất một khoá đào tạo về kỹ năng số hoặc về lĩnh vực ICT (Công nghệ thông tin và Truyền thông) của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá: 4.....
4.2.6	Doanh nghiệp có tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp đào tạo trực tuyến?	Tổng số nhân viên được tham dự ít nhất một khoá học trực tuyến của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá: 2.....
4.2.7	Doanh nghiệp có xây dựng kho tri thức và chuyên môn?	Tổng số nhân viên thường xuyên truy cập kho tri thức và chuyên môn trực tuyến của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:.....
5	Chuyển đổi số văn hóa doanh nghiệp	
5.1	Sử dụng ICT	
<i>Sử dụng ICT</i>		
5.1.1	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng máy tính hoặc điện thoại thông minh cho công việc?	Tổng số nhân viên sử dụng máy tính (để bàn, xách tay) hoặc các ứng dụng chuyên môn trên điện thoại thông minh, máy tính bảng phục vụ cho công việc của doanh nghiệp: 10.....
5.1.2	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng internet cho công việc?	Tổng số nhân viên sử dụng mạng máy tính, internet phục vụ cho công việc của doanh nghiệp: 10.....
5.1.3	Có email tên miền Doanh nghiệp không?	Tổng số nhân viên thường xuyên sử dụng email tên miền doanh nghiệp trong công việc của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:.....
5.1.4	Tỷ lệ nhân viên của doanh nghiệp sử dụng các ứng dụng cơ bản hoặc phần mềm office cho công việc?	Tổng số nhân viên sử dụng ứng dụng/ phần mềm cơ bản:.....
5.1.5	Doanh nghiệp sử dụng các giải pháp họp trực tuyến?	Tổng số cuộc họp có áp dụng giải pháp họp trực tuyến: 90%..... Tổng số cuộc họp của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá, bao gồm họp nội bộ (trong doanh nghiệp, trong từng bộ phận, các bộ phận, họp với đối tác, khách hàng, ...):.....
5.2	Cơ sở hạ tầng R&D (Nghiên cứu và phát triển)	
<i>Cơ sở hạ tầng nghiên cứu và phát triển</i>		
5.2.1	Doanh nghiệp có bộ phận R&D không?	Tổng số lượng cán bộ chuyên trách nghiên cứu phát triển (R&D) của doanh nghiệp: 10.....
5.2.2		Tổng kinh phí đầu tư cho R&D trong năm gần nhất (triệu đồng):.....



STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
	Tỷ lệ doanh nghiệp đầu tư hàng năm cho mảng R&D?	Tổng kinh phí đầu tư của doanh nghiệp trong năm gần nhất (triệu đồng):.....
5.2.3	Doanh nghiệp có sở hữu bằng sáng chế/ nhãn hiệu riêng không?	<p>Doanh nghiệp có sở hữu bằng sáng chế/ nhãn hiệu riêng không? <input checked="" type="checkbox"/> Có / <input type="checkbox"/> Không</p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết số lượng bằng sáng chế/ nhãn hiệu riêng mà doanh nghiệp sở hữu</p> <p><input type="checkbox"/> Sở hữu 01 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input checked="" type="checkbox"/> Sở hữu 02 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input type="checkbox"/> Sở hữu 03 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input type="checkbox"/> Sở hữu 04 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng <input type="checkbox"/> Sở hữu 05 bằng sáng chế/nhãn hiệu riêng trở lên</p>
5.2.4	Đánh giá về năng lực đổi mới trong nội bộ của doanh nghiệp?	<p>Vui lòng cho biết năng lực đổi mới trong nội bộ của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Rất kém <input type="checkbox"/> Kém <input type="checkbox"/> Trung bình <input type="checkbox"/> Khá <input checked="" type="checkbox"/> Tốt <input type="checkbox"/> Rất tốt (xuất sắc)</p>
5.2.5	Doanh nghiệp có hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp khác để cho ra những sản phẩm và dịch vụ đột phá không?	<p>Doanh nghiệp có hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác không? hoặc có hợp tác nhưng chưa cho ra sản phẩm, dịch vụ nào thực sự đột phá (về doanh thu hoặc về số người sử dụng hoặc được giải cao trong các cuộc thi uy tín trong nước hoặc quốc tế về sản phẩm, dịch vụ liên quan trong năm gần nhất) không? <input checked="" type="checkbox"/> Có / <input type="checkbox"/> Không</p>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết số lượng sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá của doanh nghiệp khi hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác</p> <p><input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 01 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 02 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input checked="" type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 03 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra được 04-05 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá <input type="checkbox"/> Hợp tác sáng tạo với các doanh nghiệp, đối tác khác và cho ra cho ra trên 05 sản phẩm hoặc dịch vụ đột phá</p>
6	Dữ liệu và tài sản thông tin	
6.1	Sử dụng và quản trị dữ liệu	
<i>Sử dụng và quản trị dữ liệu</i>		
6.1.1	Doanh nghiệp có sở hữu cơ sở dữ liệu riêng của mình không?	Tổng số nhân viên thường xuyên truy cập sử dụng cơ sở dữ liệu riêng của doanh nghiệp phục vụ công việc của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá

STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
6.1.2	Doanh nghiệp có thu thập và sử dụng dữ liệu lớn không?	Doanh nghiệp có thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData không? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		<p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData trong các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với BigData đều có áp dụng thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với BigData đều có áp dụng thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData để tối ưu hóa hoạt động và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận có các nghiệp vụ, quy trình phù hợp với BigData đều có áp dụng thu thập và sử dụng công nghệ dữ liệu lớn BigData, doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách thường xuyên nghiên cứu áp dụng công nghệ BigData vào các hoạt động nghiệp vụ, quy trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp</p>
6.1.3	Doanh nghiệp có sử dụng phần mềm/ứng dụng quản lý cơ sở dữ liệu không?	Tổng số nhân viên thường xuyên sử dụng phần mềm/ứng dụng quản lý cơ sở dữ liệu để truy cập cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp phục vụ công việc trong kỳ đánh giá:.....
6.1.4	Doanh nghiệp có phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số không?	<p>Doanh nghiệp có sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số không? Có <input checked="" type="checkbox"/>/Không <input type="checkbox"/></p> <p>Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ độc lập của mình</p> <p><input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình và chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận đều sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình để tối ưu hóa hoạt động và cập nhật vào cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp để chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận đều sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình để tối ưu hóa hoạt động và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có quy trình, hướng dẫn, yêu cầu tất cả các bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ phục vụ cho các hoạt động chung của mình.</p> <p><input type="checkbox"/> Hầu hết các bộ phận đều sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình để tối ưu hóa hoạt động và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ lẫn nhau phục vụ cho các hoạt động chung của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có quy trình, hướng dẫn, yêu cầu tất cả các bộ phận sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số</p>



STT	Trụ cột/ Thành phần/ Tiêu chí	Câu hỏi/Kê khai số liệu
		phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của mình và cập nhật vào cơ sở dữ liệu để chia sẻ phục vụ cho các hoạt động chung. Doanh nghiệp có cán bộ/bộ phận chuyên trách hướng dẫn, đôn đốc tất cả các bộ phận thường xuyên sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu riêng thông qua các kênh số để tối ưu hóa toàn bộ hoạt động của mình
6.1.5	Doanh nghiệp đã tạo ra/nâng cao doanh thu từ việc khai thác dữ liệu của mình chưa?	Tổng doanh thu trong năm gần nhất từ các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp mà việc tạo ra các sản phẩm, dịch vụ đó có khai thác sử dụng các dữ liệu của doanh nghiệp (triệu đồng):..... Tổng doanh thu của doanh nghiệp trong năm gần nhất (triệu đồng):.....
6.1.6	Doanh nghiệp có sử dụng sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu; công cụ quản trị tri thức	Doanh nghiệp có sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh (dashboard); công cụ quản trị tri thức phục vụ sản xuất kinh doanh? Có <input checked="" type="checkbox"/> /Không <input type="checkbox"/>
		Nếu có, vui lòng cho biết mức độ sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức phục vụ sản xuất kinh doanh tại các bộ phận (phòng, ban, đơn vị) của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức phục vụ quy trình, nghiệp vụ hoạt động của từng bộ phận <input type="checkbox"/> Một số bộ phận sử dụng phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức để chia sẻ dữ liệu, phục vụ quy trình, nghiệp vụ hoạt động của từng bộ phận và các hoạt động chung của doanh nghiệp <input checked="" type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức để chia sẻ dữ liệu, phục vụ cho các hoạt động của doanh nghiệp, tối ưu hóa hoạt động của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức được sử dụng chung, thống nhất, cập nhật, đồng bộ, liên thông để tối ưu hóa, đồng bộ hóa và trực tuyến hóa các hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp <input type="checkbox"/> Tất cả các bộ phận đều thống nhất sử dụng chung phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức được sử dụng chung và có cán bộ/bộ phận chuyên trách thúc đẩy sử dụng các phần mềm hỗ trợ kinh doanh thông minh, công cụ phân tích và biểu thị dữ liệu kinh doanh; công cụ quản trị tri thức trong doanh nghiệp
6.1.7	Doanh nghiệp có sử dụng công cụ/tiện ích hỗ trợ ra quyết định không?	Tổng số quyết định ban hành có sử dụng công cụ/tiện ích phân tích dữ liệu để hỗ trợ ra quyết định của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:..... Tổng số quyết định ban hành của doanh nghiệp trong kỳ đánh giá:.....

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần B
CHUYÊN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

(Jerry Watkins, Nguyen Quang Trung, Mathews Nkhoma, Vo Khanh Thien, Nguyen Le Hoang Long, Centre of Digital Excellence RMIT University Vietnam, 2020)

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: *CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247*
 Người đại diện: *Nguyễn Ngọc Lan Anh*
 Lĩnh vực hoạt động: *ĐIỀU TRỊ Y TẾ*
 Ngày thành lập:
 Địa chỉ: *182, Khóm Dõng Thôn 8, P. Mỹ Thuận, TP Long Xuyên, An Giang*
 Điện thoại: Fax: E-mail:

2. Ngày hoàn thành/cập nhật phiếu:

3. Nội dung

Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
	1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phân vân	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
I. Quản trị: lãnh đạo trong việc hướng dẫn và kiểm soát chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số của doanh nghiệp					
Nhận thức về tác động của chuyển đổi số đối với doanh nghiệp và hệ sinh thái của doanh nghiệp					X
Ủy thác, giao quyền cho các cấp thuộc doanh nghiệp được tham gia, thực hiện các dự án chuyển đổi số.					X
Phân bổ nguồn lực bao gồm một lịch trình khả thi để con người và hệ thống quyết tâm, cam kết thực hiện chuyển đổi số					X
Truyền tải thông điệp lãnh đạo cần truyền đạt, lan tỏa được chiến lược, khích lệ các sáng kiến chuyển đổi số tới nhân viên ở mọi cấp					X
Cộng tác giữa các bộ phận và các nhà cung cấp dịch vụ để tiến hành chuyển đổi số					X
II. Chiến lược: lập kế hoạch, thực hiện và đo lường chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số					
Lập kế hoạch – doanh nghiệp có hay không một lộ trình rõ ràng để chuyển đổi kỹ thuật số					X
Sự nhất quán – doanh nghiệp duy trì chiến lược được một chuyển đổi kỹ thuật số nhất quán theo thời gian			X		
Khả năng tương thích của mô hình kinh doanh với chiến lược chuyển đổi số			X		
Trách nhiệm, quyền lợi được phân công rõ ràng với hệ thống vai trò - trách nhiệm được xác định					X
Đánh giá – Xác định các chỉ số đánh giá (KPI) cụ thể để giám sát, đánh giá quá trình chuyển đổi kỹ thuật số					X



Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
	1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phần vừa	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
III. Văn hóa: cách thức nhân viên, ban quản lý và các bên liên quan tương tác với nhau trong đề xuất, thực hiện các sáng kiến, kiến thức về chuyển đổi số trong doanh nghiệp					
Chia sẻ kiến thức về đổi mới sáng tạo và bài học kinh nghiệm					X
Đón nhận đổi mới sáng tạo và thay đổi					X
Sử dụng hiệu quả các hệ thống kỹ thuật số			X		
Hưởng ứng quá trình chuyển đổi số ở mọi cấp độ trong toàn doanh nghiệp					X
Đồng sáng tạo – văn hóa đồng sáng tạo được khuyến khích, hỗ trợ ở mọi cấp độ					X
IV. Công nghệ và kết nối: tiến trình của doanh nghiệp trong việc triển khai công nghệ và kết nối để chuyển đổi số					
Chuẩn hóa dữ liệu cho phép chia sẻ thông tin một cách đồng bộ và cộng tác hiệu quả giữa các phòng ban và các nhà cung cấp đáng tin cậy			X		
Các hệ thống và nền tảng cho phép truy cập nhanh chóng, đáng tin cậy và an toàn vào bộ dữ liệu toàn doanh nghiệp					X
Thí điểm kỹ thuật số để thử nghiệm các hệ thống mới nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số					X
Đa dạng hóa các kênh thu thập và phân tích dữ liệu					X
Tích hợp các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp trong các hệ thống kỹ thuật số					X
V. Công nghệ và kết nối: mức độ mà doanh nghiệp có thể gia tăng giá trị và hiệu hơn về lợi nhuận thông qua việc nắm bắt và phân tích dữ liệu hiệu suất chính đã được sử dụng					
Dữ liệu là tài sản – hiểu được cách tạo ra giá trị tiềm năng thông qua dữ liệu			X		
Kết quả phân tích từ dữ liệu khách hàng được tận dụng để thúc đẩy, định hướng chiến lược chuyển đổi số của công ty					X
Dữ liệu về hoạt động của doanh nghiệp (doanh thu, khách hàng, hiệu suất của nhà máy, v.v.) được tích hợp và phân tích			X		
Dữ liệu theo thời gian thực – dữ liệu, phân tích liên quan ảnh hưởng tức thời đến các quyết định trong doanh nghiệp			X		
VI. Nhân lực: năng lực của cả nhân viên và đội ngũ quản lý trong việc sử dụng các hệ thống kỹ thuật số hiện có và/hoặc áp dụng các hệ thống kỹ thuật số mới; cũng như mức độ liên kết với đối tác bên ngoài để hỗ trợ đào tạo và nâng cao kỹ năng					
Trình độ về kỹ thuật số – nhân viên có đủ năng lực trong việc sử dụng các hệ thống kỹ thuật số hiện có không?			X		
Sẵn sàng học hỏi – nhân viên có sẵn sàng chấp nhận các hệ thống kỹ thuật số mới không?					X
Nâng cao kỹ năng – doanh nghiệp đầu tư vào nâng cao kỹ năng và năng lực kỹ thuật số cho nguồn nhân lực					X
Chuyên môn kỹ thuật số của lãnh đạo và đội ngũ quản lý					X

Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
	1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phân vân	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
Hợp tác với các trung tâm đào tạo, trường đại học và các tổ chức uy tín khác để nâng cao năng lực số trong toàn doanh nghiệp; và tuyển dụng nhân viên mới và các nhà lãnh đạo doanh nghiệp tương lai					X

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần C

RÀO CẢN CHUYÊN ĐỔI SỐ TRONG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ ĐẠI GIA 247

Người đại diện: NGUYỄN NGỌC LAN BÌNH

Lĩnh vực hoạt động: Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe

Ngày thành lập: 22/07/2021

Địa chỉ: 182, Tổng Thống 8, Mỹ Phước, Long Xuyên. AG

Điện thoại: 0748.247.247. Fax:

E-mail: Dichvuylt247@gmail.com

2. Nội dung

TT	Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
		1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phần vừa	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
1.	Rào cản về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ (Doanh nghiệp cho rằng chi phí đầu tư vào các giải pháp công nghệ số và chi phí triển khai, duy trì công nghệ tương đối cao so với các chi phí khác mà doanh nghiệp đang phải chịu, trong khi hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh không thể hiện rõ trong thời gian ngắn hạn)			X		
2.	Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh (Chuyển đổi số đòi hỏi phải thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh trong khi yếu tố này được coi là lâu dài, khó khăn khi thực hiện thay đổi, phụ thuộc nhiều vào người đứng đầu doanh nghiệp)					X
3.	Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số (Thiếu chuyên gia, nhân lực nội bộ am hiểu về công nghệ số là điểm nghẽn đối với doanh nghiệp, khiến khả năng đạt thành công trong chuyển đổi số thấp hơn)					X
4.	Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số (Hạ tầng công nghệ số được coi là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu khi doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số. Tuy nhiên hệ quả của chi phí đầu tư cao có thể dẫn đến việc thiếu hụt cơ sở hạ tầng cần thiết để doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số một cách hiệu quả và toàn diện)			X		
5.	Thiếu thông tin về công nghệ số (Các giải pháp và công nghệ số rất đa dạng, phong phú và liên tục được cập nhật theo nhu cầu của thị trường. Việc không nắm được thông tin về các giải					X

TT	Câu hỏi	Mức độ (Đánh dấu X vào 1 trong 5 ô bên dưới)				
		1- hoàn toàn không đồng ý	2- phần lớn không đồng ý	3- phần vừa	4- phần lớn không đồng ý	5- hoàn toàn đồng ý
	<i>pháp và công nghệ hiện có và mức độ phù hợp với doanh nghiệp có thể khiến doanh nghiệp gặp khó khăn khi bước đầu áp dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh của mình)</i>					
6.	Khó khăn trong tích hợp các giải pháp công nghệ số <i>(Việc sử dụng các phần mềm quản lý, phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh một cách rời rạc và không có quy hoạch khiến doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong việc tích hợp các giải pháp công nghệ thành một hệ thống xuyên suốt, gây khó khăn cho doanh nghiệp khi thực hiện chuyển đổi số)</i>					X
7.	Thiếu cam kết, hiểu biết của Ban lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp <i>(Để chuyển đổi số một cách hiệu quả cần phải có sự cam kết của lãnh đạo từ cấp giám đốc điều hành cho đến cán bộ quản lý cấp trung. Do vậy, đây là một trong các yếu tố quan trọng để tránh việc chuyển đổi số được triển khai dang dở hoặc chưa được đầu tư đúng mức)</i>					X
8.	Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động <i>(Để dẫn dắt và triển khai chuyển đổi số thành công, người lao động cần phải được đào tạo đầy đủ nhận thức về tầm quan trọng của chuyển đổi số. Việc người lao động không chấp nhận rủi ro, ngại thay đổi và bước ra "vùng an toàn" có thể khiến việc triển khai chuyển đổi số trở nên gian nan hơn)</i>					X
9.	Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/ doanh nghiệp <i>(Chuyển đổi số không còn là khái niệm mới, tuy nhiên e ngại về vấn đề bảo mật thông tin khi sử dụng các giải pháp công nghệ, v.v. khiến các doanh nghiệp chưa dám bước ra khỏi giới hạn an toàn để thay đổi)</i>					X

3. Đề nghị hoặc khó khăn khác (nếu có)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 01 – Phần D
Ý KIẾN CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHUYÊN ĐỔI SỐ

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN Y TẾ TẠI GIA 247

Người đại diện: Nguyễn Ngọc Lan Anh

Lĩnh vực hoạt động: Dịch vụ y tế

Ngày thành lập: 22/07/2021

Địa chỉ: 182, Khuôn Đất Thịnh 8, P. Mỹ Phước, TP. Long Xuyên, An Giang

Điện thoại: 0778.247247 Fax:

E-mail: Dichvu.yte.247@gmail.com

2. Nhu cầu hiện nay về dịch vụ/ giải pháp Công nghệ thông tin/Chuyển đổi số

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Hỏi/ đáp hoặc đề xuất

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**PHỤ LỤC V: BIÊN BẢN ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN MÔ HÌNH
CDS CHO CTY CP Y TẾ TẠI GIA 247**