



## BPO xu hướng đang lên của CNTT

HỒNG ANH-MỸ PHỤNG

**B**PO (Business Process Outsourcing) là khái niệm được dùng để chỉ việc sử dụng các dịch vụ liên quan của các nhà cung cấp chuyên nghiệp bên ngoài thay vì tự tổ chức cung cấp (in-house) nhằm giảm chi phí và tăng khả năng cạnh tranh cũng như khả năng tập trung phát huy những mặt mạnh của doanh nghiệp.

Trong vài năm trở lại đây, BPO nổi lên như một làn sóng gia công thứ hai do nhu cầu cải tiến tổ chức, cải tiến quy trình, cắt giảm chi phí. BPO từng được xếp vào trong 8 xu hướng phát triển CNTT mạnh mẽ của thế giới. BPO từng là đòn bẩy thúc đẩy Trung Quốc, Ấn Độ phát triển và hiện tại được dự báo là động lực mới cho CNTT Việt Nam.

Tại Việt Nam, có nhiều cách nói khác nhau về BPO như "Thuê ngoài qui trình kinh doanh" hoặc "Dịch vụ nghiệp vụ doanh nghiệp" hoặc "Dịch vụ thuê ngoài". Khái niệm này được nhắc đến từ cuối năm 2005 nhưng theo khảo sát của Tập đoàn IDC thì tới năm 2007 chỉ có 17% các tổ chức, doanh nghiệp Việt Nam cho biết đã sử dụng dịch vụ BPO vào trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Một số dịch vụ BPO

được nhiều doanh nghiệp cung cấp chủ yếu như: Bảo vệ, kế toán tài chính, luật và dự án IT, data entry, call center, headhunter,... Ông Frank Schellenberg - Tổng Giám đốc GHP Far East cho biết BPO đang phát triển tại nhiều quốc gia trên thế giới trong đó Việt Nam - một thị trường mới nổi giàu tiềm năng phát triển. Những công ty hoạt động trên lĩnh vực IT ở Việt Nam có thể cung cấp dịch vụ BPO, đây cũng là xu hướng mới để phát triển trong thời buổi cạnh tranh của quá trình hội nhập. Các doanh nghiệp Việt Nam cần nhanh chóng nắm bắt, tận dụng để góp phần đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng một cách bền vững và đa dạng. Ông Hiromi Sugiyama - Phó Chủ tịch Hiệp hội CNTT Nhật Bản nhấn mạnh Việt Nam là một thị trường đầy tiềm năng và là đối tác gia công thứ 3 của Nhật Bản với nhiều lợi thế như chi phí hoạt động rẻ, khả năng đem lại lợi nhuận cao và nguồn nhân lực trẻ, khá dồi dào. Doanh nghiệp Nhật Bản hiện đang chú trọng đến việc hợp tác với các doanh nghiệp Việt, trong đó có lĩnh vực BPO vì đây là hoạt động đang được phát triển mạnh tại Nhật Bản và là xu hướng phát triển chung của nhiều quốc gia trong đó có Việt Nam.

Tuy nhiên, theo ông Frank

Schellenberg, để có thể cung cấp dịch vụ BPO thì trước tiên doanh nghiệp cần phải hội đủ 2 điều kiện: là hạ tầng và nguồn nhân lực chất lượng cao. Đồng thời, doanh nghiệp phải có khả năng thay đổi sáng tạo và hướng tới việc cung cấp dịch vụ với quy mô lớn, có thể chia sẻ mạo hiểm với khách hàng và có khả năng cung cấp các dịch vụ trọn gói, khả năng đảm bảo tốt về vấn đề an ninh dữ liệu.

Bàn về nguồn nhân lực trong hoạt động BPO, ông Lê Quang Lương - Giám đốc Công ty phần mềm Luvina cho biết Việt Nam cần đào tạo một đội ngũ nhân lực mạnh không những về số lượng mà còn là chất lượng, hoạt động mang tính chuyên nghiệp và tác phong công nghiệp, trình độ ngoại ngữ và những kỹ năng cần thiết, đặc biệt là văn hóa làm việc hiện đại, chuyên nghiệp. Trong tương lai, cùng với sự nỗ lực của các doanh nghiệp thì cũng cần có sự hỗ trợ từ phía chính quyền trong phát triển CNTT nói chung và BPO nói riêng. Ông Frank Schellenberg nhấn mạnh để phát triển BPO cần thêm sự quan tâm từ phía các cơ quan nhà nước, chẳng hạn trong việc giảm chi phí hạ tầng viễn thông, chi phí thuê mặt bằng, tư vấn về pháp luật, hành lang pháp lý,...