



Dịch vụ BPO của Công ty FPT. Ảnh: Hiếu Minh.

**(TBKTSG Online) - Thị trường gia công phần mềm quy trình kinh doanh (BPO) và số hóa dữ liệu tại Việt Nam đã hình thành từ năm 2000, nhưng đến nay dịch vụ này mới bắt đầu phát triển nhanh và trở thành một hướng đi mới trong ngành công nghệ.**

BPO và số hoá dữ liệu không đơn thuần là nhập liệu, mà bao gồm nhiều dịch vụ: từ gia công quy trình kinh doanh, quản lý và lưu trữ dữ liệu, cung cấp dịch vụ nội dung, chăm sóc khách hàng... Giữa những năm 2000, một số doanh nghiệp nước

ngoài đã vào Việt Nam mở trung tâm số hoá dữ liệu và cung cấp các dịch vụ gia công quy trình kinh doanh (BPO) chủ yếu cho các khách hàng nước ngoài.

Ông Frank Schellenberg, Tổng giám đốc Công ty GHP Far East, công ty chuyên về số hóa dữ liệu cho biết trong những năm gần đây, các hợp đồng BPO đang có xu hướng chuyển dịch về các nước đang phát triển như Việt Nam khi mà các trung tâm BPO của thế giới như Ấn Độ và Trung Quốc có chi phí nhân công ngày càng cao.

Theo ông Frank, thế mạnh và sự hấp dẫn của ngành BPO ở Việt Nam là dân số trẻ (trên 60% trong tuổi lao động), nguồn nhân lực có trình độ cao, năng động và ham học hỏi; chi phí hoạt động và giá thuê nhân công rẻ (chỉ bằng 1/3 so với Ấn Độ và chừng 1/2 so với Trung Quốc). Thêm vào đó là hạ tầng CNTT tại Việt Nam hiện đại khi cổng internet ra quốc tế đạt 130 Gbps giúp chuyển dữ liệu được nhanh chóng và đảm bảo.

Trong một báo cáo gần đây của Công ty Gartner (Mỹ) đánh giá Việt Nam đang đứng thứ tư về tiềm năng BPO của thị trường châu Á – Thái Bình Dương, sau Mỹ, Trung Quốc và Ấn Độ.

Ông Nguyễn Thế Trung, Tổng giám đốc Tập đoàn Công nghệ DTT, nói rằng BPO đang phát triển do Việt Nam sở hữu một lực lượng lao động dồi dào.

Theo ông Trung, dịch vụ BPO thường có giá rẻ nhất so với các dịch vụ gia công khác, nhưng bù lại BPO tạo ra khối lượng công việc lớn và đơn giản. Việc cung ứng nhân lực cho các công ty làm dịch vụ BPO cũng thuận lợi hơn vì thời gian đào tạo ngắn. Thông thường chỉ cần 4 đến 6 tháng là một lao động có thể thành thạo các quy trình nhập liệu.

Hiện, thị trường BPO đã có sự tham gia của Digi-Texx và GHP là hai công ty của Đức cung cấp dịch vụ này tại Việt Nam trong gần gần mười năm nay.

Nhiều doanh nghiệp trong nước như Lạc Việt, CMC, Tinh Vân... cũng đang thực hiện những dự án lớn từ các nguồn học liệu, tài liệu điều tra, chứng từ, dữ liệu mua bán trực tuyến... FPT đã mở trung tâm BPO tại Đà Nẵng thực hiện các hợp đồng cho đối tác Nhật Bản.

Các chuyên gia CNTT cho biết dù dịch vụ BPO mới phát triển một vài năm gần đây nhưng lại chưa nhận được sự ủng hộ của các nhà hoạch định chính sách. Từ đầu năm nay, Bộ Tài chính

đã áp thuế VAT 10% lên các hợp đồng BPO.

Các doanh nghiệp này nói rằng việc điều chỉnh thuế VAT ảnh hưởng lớn đến hoạt động của doanh nghiệp bởi có những hợp đồng doanh nghiệp đã ký từ lâu và nay họ trả tiền lại phải cộng thêm 10% nên khách hàng không đồng ý trả. Còn những đơn hàng mới thì bị cân nhắc có thực hiện ở Việt Nam hay không vì đơn giá bị tăng thêm 10%.

Ông Frank cho rằng nếu đánh thuế VAT 10% lên các hợp đồng BPO sẽ làm mất tính cạnh tranh của dịch vụ này so với thị trường Trung Quốc và Ấn Độ, nơi mà BPO được hưởng chính sách miễn thuế.