

Báo cáo xu hướng tầm nhìn ISO 2022: Mối liên hệ giữa số hóa và dịch vụ khách hàng

Công nghệ kỹ thuật số mang đến cơ hội ấn tượng nhưng chúng cũng đặt ra những thách thức, đặc biệt là trong lĩnh vực dịch vụ khách hàng.

Thế giới được kết nối hơn bao giờ hết với những con người, hệ thống, dịch vụ và trải nghiệm mới chỉ bằng một vài cú nhấp chuột. Trong khi đó, hình dạng của Internet đang thay đổi khi công nghệ di động, không dây trở thành những công cụ cơ bản của liên lạc và số lượng cũng như sự đa dạng của thiết bị kết nối Internet ngày càng tăng. Đến năm 2025, số lượng thiết bị kết nối Internet được dự báo sẽ đạt 50 tỷ thiết bị.

Thế giới ngày càng kết nối mang đến cơ hội và thách thức đòi hỏi tư duy hướng về phía trước để điều hướng. Đặc biệt đối với mối quan hệ giữa người tiêu dùng và nhà cung cấp dịch vụ. Không có gì thành công hơn khi sự phục vụ khách hàng chu đáo sẽ quyết định thành công lâu dài của một công ty.

Trên thực tế, dịch vụ khách hàng xuất sắc dẫn đến nhiều lợi ích khác nhau cho một công ty, tức là sự trung thành của khách hàng tốt hơn, doanh thu cao hơn và chi phí thấp hơn. Nhưng nếu phải tập trung vào khách hàng và trở thành một tổ chức theo định hướng dịch vụ, nó không chỉ đơn thuần là đủ để đạt được điểm khác, mà cần phải phấn đấu cho sự xuất sắc của dịch vụ để gạt hái những lợi ích từ nó.

ISO đang dẫn đầu những nỗ lực về dịch vụ xuất sắc. Các chuyên gia từ khắp nơi trên thế giới đang tham gia vào công việc của ủy ban kỹ thuật ISO/TC 312 để cung cấp sự hiểu biết được thống nhất quốc tế về sự xuất sắc trong dịch vụ và các mô hình để đạt được điều đó.

Thế giới chuyển sang kỹ thuật số

Sự trỗi dậy của Internet đánh dấu bước chuyển mình của thế giới, theo ước tính, ảnh hưởng của Internet trong vòng 15 năm tới sẽ vượt qua tác động của 50 năm cách mạng công nghiệp. Điều quan trọng là phải bắt kịp các "trận chiến" mới đang diễn ra trong bối cảnh thay đổi này.

Với sự gia tăng kết nối, tính dễ bị tổn thương đối với các cuộc tấn công mạng ngày càng tăng: từ cuộc tấn công quy mô nhỏ đến các cuộc tấn công lớn, gây tác động đối với an ninh của cơ sở hạ tầng quan trọng. Internet trở thành nguồn thông tin chính làm cho việc lan truyền thông tin sai lệch trở thành mối nguy hiểm mới, buộc các cơ quan quản lý phải cân bằng quyền tự do ngôn luận với nhu cầu chống lại nội dung có hại. Ngày nay, những người kiểm soát truy cập Internet càng có quyền lực rất lớn và trách nhiệm chính là không được sử dụng sai mục đích. Theo Diễn đàn Kinh tế Thế giới, ít nhất 23% quốc gia kiểm duyệt tin tức hoặc chặn hoàn toàn một số trang web nhất định.

Đồng thời, trong thế giới ngày càng số hóa này, ngành dịch vụ truyền thống như khách sạn và bảo hiểm càng có nhiều trách nhiệm đối với khách hàng của họ. Tất cả các nhà cung cấp sẽ phải đầu tư vào biện pháp an ninh mạng, có chính sách bảo vệ dữ liệu và xem xét khả năng truy cập dịch vụ kỹ thuật số của họ (ví dụ: ứng dụng cho các hệ điều hành di động khác nhau).



ISO đang dẫn đầu những nỗ lực về dịch vụ xuất sắc.

Kết nối thế hệ tiếp theo

5G, thế hệ công nghệ di động tiếp theo sẽ kết nối không chỉ con người mà còn cả mọi thứ trong một mạng lưới rộng lớn, nơi lượng lớn dữ liệu thời gian thực được trao đổi gần như ngay lập tức: Internet Vạn vật (IoT). Điều này được kỳ vọng sẽ đưa các ứng dụng IoT như ô tô không người lái trở thành xu hướng phổ biến. 5G có thể đóng góp tới 12,3 nghìn tỷ USD vào sản lượng kinh tế toàn cầu trong thập kỷ tới.

5G đã đến các quốc gia gồm Hàn Quốc, Mỹ, Anh và Đức. Các nước đang phát triển sẽ cần đầu tư đáng kể để bắt kịp tốc độ, đến năm 2025, tỷ lệ 5G trong tổng số kết nối dự kiến sẽ đạt 59% ở Hàn Quốc, nhưng chỉ 8% ở Mỹ Latinh và 3% ở châu Phi cận Sahara. Nếu không có sự thay đổi về hướng đi, 5G và các lợi ích của nó sẽ vẫn nằm ngoài tầm với của hầu hết thế giới. Để duy trì sự xuất sắc của dịch vụ, các nhà cung cấp cần thu hẹp khoảng cách giữa người tiêu dùng có quyền truy cập vào 5G và những người không có quyền truy cập.

Dịch vụ số hóa

Các dịch vụ đang chuyển sang trực tuyến, được thúc đẩy nhanh chóng bởi đại dịch COVID-19, với ngay cả các ngành “trực tiếp” theo thói quen như du lịch và ngành bán lẻ truyền thống cũng chuyển sang cung cấp nhiều dịch vụ kỹ thuật số hơn. Điều này tăng cường khả năng tiếp cận, hiệu quả và khả năng chi trả, nhưng cũng tạo ra trách nhiệm mới, chẳng hạn như quản lý dữ liệu khách hàng một cách có trách nhiệm và tăng sự chấp nhận của khách hàng đối với các dịch vụ kỹ thuật số mới.

Khi dịch vụ trở nên kỹ thuật số, các doanh nghiệp và tổ chức khác sẽ phải đối mặt với những thách thức mới từ việc thay đổi kỳ vọng của khách hàng, chẳng hạn như kỳ vọng tương đối gần đây đối với tất cả doanh nghiệp là cung cấp trải nghiệm khách hàng liền mạch và vượt trội trên các kênh liên hệ.

Mọi cấp độ của Kim tự tháp “Dịch vụ xuất sắc” - nơi đưa ra cách các tổ chức có thể cải thiện dịch vụ của họ để vượt quá mong đợi của khách hàng - sẽ được định hình lại bằng kỹ thuật số hóa. Các tổ chức có thể thấy mình phải vượt lên trên để cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc, chẳng hạn như tạo ứng dụng và sử dụng công nghệ như trí tuệ nhân tạo, máy học, thực tế tăng cường, trợ lý ảo và blockchain.

Sự tiến bộ đối với các dịch vụ kỹ thuật số mang lại cơ hội tuyệt vời cho doanh nghiệp ở các nước đang phát triển để cạnh tranh trên trường quốc tế. Điều này đã được xác định bởi nhiều chính phủ muốn nắm bắt cơ hội này, ở châu Phi, các quốc gia đang chi trung bình 1% GDP cho các khoản đầu tư kỹ thuật số. Kenya chẳng hạn, được công nhận với ngành dịch vụ ngân hàng di động đang phát triển mạnh.

Hình dạng của số hóa

Với tất cả mọi thứ, từ các tập đoàn đến tổ chức chuyển sang trực tuyến, cần xem xét để đảm bảo rằng sự thay đổi này được tiến hành một cách an toàn và công bằng. Ví dụ, tranh cãi gần đây về việc lưu trữ dữ liệu người dùng của các công ty Internet và nhu cầu xây dựng lòng tin đã nhanh chóng khiến việc xử lý dữ liệu có trách nhiệm trở thành dịch vụ cốt lõi của nhiều tổ chức.

Trong những năm tới, đây có thể sẽ trở thành lĩnh vực chín muồi để tiêu chuẩn hóa. Tương lai kết nối đang hình thành và các tiêu chuẩn sẽ là bước quan trọng để đảm bảo rằng nó hoạt động cho tất cả mọi người. Những người được hưởng lợi đặc biệt là khách hàng, người sẽ nhận được dịch vụ xuất sắc.

Nguồn: Bộ Khoa học và Công nghệ (MOST).