

E-BOOK

# GIẢI QUYẾT BÀI TOÁN VẬN HÀNH BẰNG SỐ LIỆU THỰC



Tối Ưu Hóa Doanh Nghiệp & Cắt Giảm 80%  
Thời Gian Vận Hành Trên Nền Tảng Inforact

## MỤC LỤC

-  **Lời Nói Đầu:**  
Kỷ Nguyên Số Và Cơ Ác Mộng  
mang tên "Dữ Liệu Phân Mảnh"
-  **Chương 1:**  
Triết Lý "Số Liệu Thực" Trong  
Giải Quyết Bài Toán Vận Hành  
Doanh Nghiệp
-  **Chương 2:**  
Nhận Diện 3 "Điểm Ngăn"  
Dữ Liệu Kinh Điển Đang  
"Bào Mòn" Doanh Nghiệp
-  **Chương 3:**  
Inforact – Nền tảng tích hợp  
All – in – One
-  **Chương 4:**  
Kịch Bản Thực Tế (Case Study):  
Ứng Dụng Inforact Giải Quyết  
Bài Toán Vận Hành & Kiểm Soát
-  **Chương 5:**  
Lộ Trình 4 Bước Chuyển Đổi  
Số Toàn Diện Dựa Trên  
Số Liệu Thực
-  **Lời Kết:**  
Tương Lai Thuộc Về  
Doanh Nghiệp Quản Trị  
Bằng Dữ Liệu



TỐI ƯU HÓA  
DOANH NGHIỆP



CẮT GIẢM 80%  
THỜI GIAN VẬN HÀNH



QUẢN TRỊ  
BẰNG DỮ LIỆU



NỀN TẢNG TÍCH HỢP  
ALL – IN – ONE



# LỜI NÓI ĐẦU



## Kỷ Nguyên Số Và Cơ Ác Mộng Mang Tên “Dữ Liệu Phân Mảnh”

Trong tiến trình chuyển đổi số, dữ liệu được ví như “dầu mỏ mới” — là nguồn nhiên liệu thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp. Tuy nhiên, phần lớn doanh nghiệp Việt Nam hiện nay đang khai thác nguồn tài nguyên này theo cách cực kỳ thô sơ.

Hàng ngày, các nhà quản lý và nhân sự đang bị cuốn vào vòng xoáy của những công việc lặp đi lặp lại:

- Tổng hợp báo cáo từ hàng chục file Excel rời rạc.
- Đối soát số liệu thủ công giữa phòng Kinh doanh, Kế toán và Kho.
- Tìm kiếm lịch sử giao tiếp, tài liệu cũ trôi nổi trên các ứng dụng chat cá nhân (Zalo, Viber) hay các email chưa phân loại.

Hậu quả là lãnh đạo ra quyết định dựa trên “cảm giác” hoặc những số liệu trễ hẹn cả tuần, trong khi nhân sự kiệt quệ vì những tác vụ thủ công không tạo ra giá trị gia tăng.

Cuốn E-book này được thiết kế nhằm giúp doanh nghiệp thay đổi hoàn toàn tư duy quản trị: **Ngừng phỏng đoán, bắt đầu hành động dựa trên số liệu thực tế**. Đồng thời, chúng tôi giới thiệu **Inforact** — Nền tảng quản lý dữ liệu và công tác hợp nhất, giải pháp giúp doanh nghiệp cắt giảm tới **80% thời gian vận hành** nhờ tự động hóa dòng chảy dữ liệu.

# TRIẾT LÝ “SỐ LIỆU THỰC” TRONG GIẢI QUYẾT BÀI TOÁN VẬN HÀNH DOANH NGHIỆP



## 01

### PHÂN BIỆT “DỮ LIỆU CHẾT” VÀ “SỐ LIỆU THỰC” (DỮ LIỆU SỐNG)

Nhiều doanh nghiệp tự hào rằng họ có rất nhiều dữ liệu. Nhưng thực tế, đó thường là những “Dữ liệu chết”:

- Là những file Excel tĩnh được lưu cục bộ trên máy tính cá nhân.
- Là báo cáo tuần/tháng được làm thủ công bằng cách copy-paste, chỉ phản ánh quá khứ và có tỷ lệ sai sót do con người lên tới 15-20%.
- Là dữ liệu bị cô lập, phòng ban nào biết phòng ban đó.

Ngược lại, “Số liệu thực” (Dữ liệu sống) mang các đặc tính:



**Thời gian thực (Real-time):** Được cập nhật ngay khi giao dịch hoặc tác vụ phát sinh.



**Đồng bộ hóa (Synchronized):** Kết nối liền mạch giữa các khâu bán hàng, kho, tài chính.



**Trực quan (Visualized):** Hiển thị dưới dạng biểu đồ (dashboard) giúp nhìn thấy ngay điểm nghẽn mà không cần đọc hàng ngàn dòng bảng biểu.

## 02

### CÔNG THỨC GIẢI QUYẾT BÀI TOÁN CÔNG NGHỆ BẰNG SỐ LIỆU THỰC

Để áp dụng công nghệ thành công, doanh nghiệp cần đi qua chuỗi giá trị 3 bước:



#### 1. ĐO LƯỜNG

Thu thập và chuẩn hóa dữ liệu thực tế.



#### 2. PHÂN TÍCH

Phân tích để tìm ra nguyên nhân gốc rễ.



#### 3. TỰ ĐỘNG HÓA

Tự động hóa quy trình để tối ưu và cải thiện.

Nếu không có “Số liệu thực” ở bước đầu tiên, mọi giải pháp công nghệ đưa vào ở bước ba đều giống như việc xây nhà trên cát — tốn kém nhưng không mang lại hiệu quả thực chất.



## CHƯƠNG 2

# NHẬN DIỆN 3 “ĐIỂM NGHẼN” DỮ LIỆU KINH ĐIỂN ĐANG “BÀO MÒN” DOANH NGHIỆP



| ĐIỂM NGHẼN                                                                                                                                                           | BIỂU HIỆN                                                                                                                                   | TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>1</div> <div></div> <div>Vấn nạn<br/>“Một số liệu,<br/>nhiều phiên bản”</div> | Doanh số tháng của phòng Sale lệch với số liệu của phòng Kế toán; tồn kho trên hệ thống khác thực tế tại kho.                               | <div></div> <div>Mất thời gian tranh cãi nội bộ, lãnh đạo không biết tin vào con số nào để ra quyết định nhập hàng hay đầu tư.</div>                    |
| <div>2</div> <div></div> <div>Bẫy nhập liệu<br/>&amp; đối soát thủ công</div>     | Nhân viên mất 2-3 ngày cuối tuần để gom dữ liệu từ CRM, <b>Shopee</b> , <b>Lazada</b> , ERP và mất <b>file Excel</b> tổng rồi đối soát tay. | <div></div> <div>Lãng phí 80% thời gian vận hành vào việc không sinh lời. Dễ xảy ra sai sót, thất thoát tiền bạc mà không rõ nguyên nhân.</div>        |
| <div>3</div> <div></div> <div>Truyền thông<br/>&amp; dữ liệu phân mảnh</div>      | Trao đổi công việc qua <b>Zalo</b> , tài liệu lưu trên <b>Google Drive</b> cá nhân, báo cáo gửi qua <b>Gmail</b> .                          | <div></div> <div>Thông tin dễ bị trôi, mất mát khi nhân sự nghỉ việc. Không thể truy xuất nhanh lịch sử xử lý sự cố hoặc yêu cầu của khách hàng.</div> |



## CHƯƠNG 3

# INFORACT - NỀN TẢNG TÍCH HỢP ALL-IN-ONE

Inforact ra đời như một hệ điều hành doanh nghiệp thế hệ mới, giải quyết triệt để bài toán phân mảnh dữ liệu bằng cách thiết lập một nguồn sự thật duy nhất.



### TÍNH NĂNG NỔI BẬT

1

#### 1. TỰ ĐỘNG HÓA TOÀN BỘ QUY TRÌNH BÁO CÁO



Thay vì tổng hợp thủ công, Inforact kết nối trực tiếp thông qua API hoặc các công cụ tích hợp với mọi nguồn dữ liệu hiện có của doanh nghiệp (CRM, ERP, phần mềm bán hàng POS, cổng thanh toán...).

- Tính năng Automation tự động thu thập, chuẩn hóa dữ liệu theo tần suất thời gian thực.
- Trình bày thông tin trực quan qua Dashboard thông minh. Lãnh đạo chỉ cần mở Inforact là có ngay bức tranh toàn cảnh để ra quyết định.

2

#### 2. XÓA BỎ NHẬP LIỆU TRÙNG LẬP NHỜ ĐỒNG BỘ TỰ ĐỘNG



Mọi luồng dữ liệu trên Inforact được liên kết chặt chẽ. Khi một đơn hàng được xác nhận trên hệ thống bán hàng, Inforact Data lập tức ghi nhận, tự động khấu trừ tồn kho và cập nhật báo cáo doanh thu tức thời. Không còn tình trạng nhân viên phải nhập lại dữ liệu đơn hàng từ nền tảng này sang nền tảng khác.

3

#### 3. HỢP NHẤT GIAO TIẾP VÀ DỮ LIỆU VẬN HÀNH



Inforact xóa nhòa ranh giới giữa "làm việc" và "trao đổi" nhờ tích hợp sâu bộ công cụ:

- Inforact Chat: Nhắn tin và tạo luồng thảo luận trực tiếp trên từng đầu việc hoặc từng dòng dữ liệu cụ thể.
- Inforact Cloud & Mail: Lưu trữ tập trung tài liệu, liên kết trực tiếp với luồng trao đổi nội bộ và email khách hàng.
- Nhân sự không cần gửi đi gửi lại tài liệu, sếp không cần hỏi lại tiến độ vì mọi thứ đã được chuẩn hóa và hiển thị trên một không gian chung.

4

#### 4. AI ASSISTANT - TRỢ LÝ XỬ LÝ MỌI TÁC VỤ



Khác với các công cụ AI độc lập, AI Assistant của Inforact được tích hợp trực tiếp với hệ thống dữ liệu và các quy trình Automation của doanh nghiệp.



### LỢI ÍCH MANG LẠI



#### NHÌN RÕ TOÀN CẢNH

Những nội dung nêu trên càng phần nào chứng minh rằng trong ngành tài chính, Contact Center đang trải qua một sự chuyển dịch mang tính cấu trúc.



#### VẬN HÀNH HIỆU QUẢ

Sự thay đổi này không đến từ công nghệ đơn thuần, mà đến từ cách doanh nghiệp nhìn nhận dữ liệu.



#### TỐI ƯU CHI PHÍ

Khi dữ liệu Contact Center được thu thập, hợp nhất và phân tích một cách có hệ thống, doanh nghiệp không chỉ hiểu khách hàng tốt hơn, mà còn có khả năng liên kết trực tiếp hoạt động vận hành với các chỉ số kinh doanh cốt lõi.



#### RA QUYẾT ĐỊNH NHANH HƠN

Cụ thể, dữ liệu tương tác cho phép doanh nghiệp: nhận diện chính xác nhu cầu và kỳ vọng của từng nhóm khách hàng, tối ưu chi phí vận hành thông qua tự động hóa có chọn lọc, thay vì mở rộng quy mô nhân sự, đo lường và kiểm soát tác động của từng tương tác đến các chỉ số như doanh thu, tỷ lệ chuyển đổi, tỷ lệ duy trì và giá trị vòng đời khách hàng.



#### THÍCH ỨNG LINH HOẠT

Khi được khai thác đúng cách, dữ liệu không chỉ giúp tối ưu vận hành, mà còn thay đổi cách doanh nghiệp cạnh tranh trên thị trường.



#### TẠO LỢI THẾ CẠNH TRANH BỀN VỮNG

Từ góc độ chiến lược, lợi thế cạnh tranh không còn nằm ở việc doanh nghiệp có bao nhiêu dữ liệu, mà nằm ở khả năng chuyển hóa dữ liệu thành hành động nhanh hơn và chính xác hơn đối thủ.



#### KIẾN TẠO TĂNG TRƯỞNG BỀN VỮNG

Trong dài hạn, Contact Center vì vậy không chỉ là một bộ phận hỗ trợ, mà trở thành một hệ thống tạo giá trị liên tục - nơi mỗi tương tác khách hàng đều có thể được đo lường, tối ưu và chuyển hóa thành kết quả kinh doanh cụ thể.



Inforact AI Assistant chính là cầu nối giữa dữ liệu và hành động, biến dữ liệu doanh nghiệp thành những quyết định và tác vụ được thực hiện ngay lập tức chỉ bằng một câu hỏi hoặc một yêu cầu đơn giản.



## CHƯƠNG 4

# KỊCH BẢN THỰC TẾ (CASE STUDY): ỨNG DỤNG INFORACT GIẢI QUYẾT BÀI TOÁN VẬN HÀNH & ĐỐI SOÁT

Để thấy rõ sức mạnh của việc giải quyết bài toán công nghệ bằng số liệu thực, hãy cùng phân tích một kịch bản chuyển đổi số thực tế của một doanh nghiệp phân phối mỹ phẩm đa kênh.



### TRƯỚC KHI ÁP DỤNG INFORACT (VẬN HÀNH BẰNG CẢM TÍNH & THỦ CÔNG)



#### Quy trình:

Đơn hàng đến từ **Website**, **Shopee** và Fanpage. Nhân viên Sale dùng **file Excel** riêng để lên đơn, cuối ngày gửi cho thủ kho. Thủ kho đồng hàng rồi gửi dữ liệu cho Kế toán đối soát phí **ship** và **COD** từ các đơn vị vận chuyển (GHTK, GHN).

#### Nỗi đau:



Thường xuyên lệch sổ sách giữa Kế toán và Kho (lệch trung bình 5-7% doanh số/tháng).



Nhân viên mất 4 tiếng mỗi ngày chỉ để copy mã đơn hàng và đối soát trạng thái giao hàng.



Hàng hoàn về kho không được cập nhật kịp thời dẫn đến việc báo "hết hàng" ảo cho khách trong khi kho thực tế vẫn còn.



### SAU KHI CHUYỂN ĐỔI SANG HỆ SINH THÁI INFORACT



**KẾT NỐI NGUỒN DỮ LIỆU THỰC:** Toàn bộ đơn hàng từ **Website**, **Shopee**, **Lazada** được đồng bộ tự động về **Inforact Data**.



#### XỬ LÝ TỰ ĐỘNG:

- Trạng thái đơn hàng từ các đơn vị vận chuyển được Inforact tự động cập nhật liên tục qua **webhook**.
- Khi phát hiện đơn hàng bị hoàn giao quá 3 ngày, hệ thống tự động cảnh báo qua **Inforact Chat** tới nhân sự phụ trách để kịp thời xử lý với bưu tá.



#### ĐỐI SOÁT TỰ ĐỘNG:

Hệ thống tự động so khớp tiền COD nhận về từ tài khoản ngân hàng/vi của đơn vị vận chuyển với giá trị đơn hàng trên Inforact. Sai lệch được gom lại và hiển thị trên một tab riêng biệt để kế toán chỉ cần xử lý đúng các trường hợp lỗi (giảm 95% khối lượng công việc đối soát).



### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG ĐƯỢC BẰNG CON SỐ THỰC:



#### THỜI GIAN VẬN HÀNH:

Cắt giảm

# 82%

thời gian làm báo cáo và đối soát (từ 4 giờ/ngày xuống còn 40 phút/ngày).



#### ĐỘ CHÍNH XÁC DỮ LIỆU:

Đạt

# 99.9%

(triệt tiêu hoàn toàn lỗi do nhầm số liệu bằng tay).



#### TỐC ĐỘ XỬ LÝ ĐƠN:

Thời gian từ lúc khách đặt hàng đến khi đóng gói giảm từ

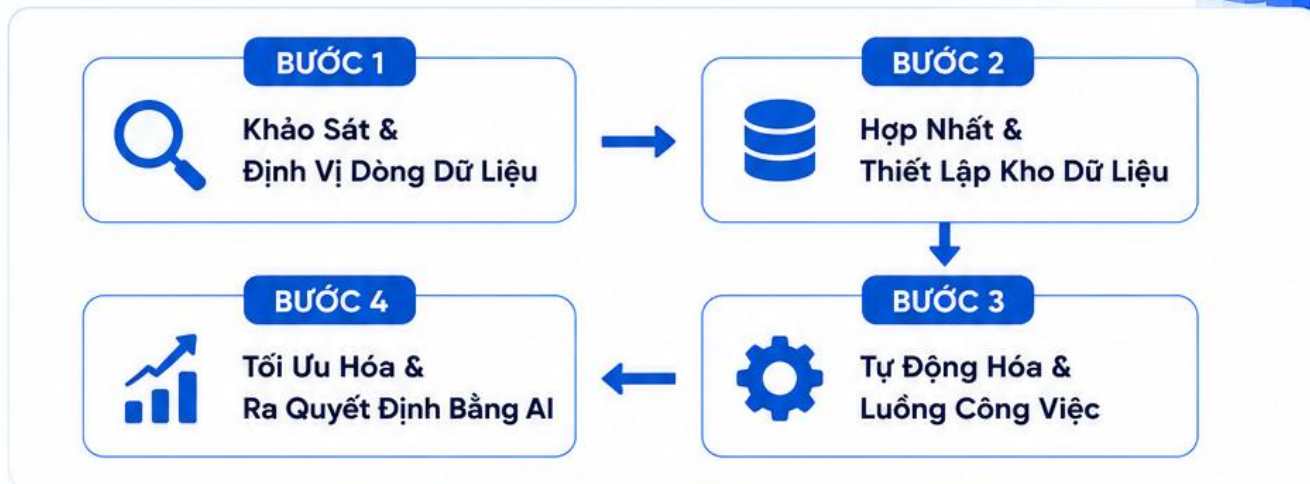
# 120 PHÚT

xuống còn **15 PHÚT**.



# LỘ TRÌNH 4 BƯỚC CHUYỂN ĐỔI SỐ TOÀN DIỆN DỰA TRÊN SỐ LIỆU THỰC

Để chuyển đổi số thành công cùng Inforact, doanh nghiệp không nên triển khai ồ ạt mà cần đi theo lộ trình bài bản sau:



01



## BƯỚC 1: KHẢO SÁT & ĐỊNH VỊ DÒNG CHẢY DỮ LIỆU (AUDIT)

- Liệt kê tất cả các điểm chạm phát sinh dữ liệu (Form đăng ký, Chatbot, CRM, File Excel nội bộ...).
- Xác định ai là người tạo ra dữ liệu, ai là người sử dụng và dữ liệu đó đang được lưu trữ ở đâu.
- Tìm ra các "silo dữ liệu" cần phải phá bỏ.

02



## BƯỚC 2: HỢP NHẤT DỮ LIỆU TRÊN INFORACT (INTEGRATE)

- Đưa toàn bộ các nguồn dữ liệu rời rạc vào Inforact Data để tạo ra "Một nguồn sự thật duy nhất".
- Chuẩn hóa cấu trúc trường dữ liệu (ví dụ: định dạng số điện thoại, tên khách hàng, mã sản phẩm) để đảm bảo tính đồng nhất.

03



## BƯỚC 3: TỰ ĐỘNG HÓA LUỒNG CÔNG VIỆC (AUTOMATE)

- Cấu hình các kịch bản tự động hóa (Automation Triggers). Ví dụ: "Nếu có khách hàng đăng ký mới trên Website → Tự động tạo Lead trên Inforact Data → Gửi tin nhắn thông báo vào nhóm Inforact Chat của phòng Sale".
- Thiết lập các Dashboard động hiển thị các chỉ số hiệu suất cốt lõi (KPIs) của doanh nghiệp theo thời gian thực.

04



## BƯỚC 4: TỐI ƯU HÓA & RA QUYẾT ĐỊNH DỰA TRÊN SỐ LIỆU (OPTIMIZE)

- Tổ chức các buổi họp vận hành định kỳ dựa trên Dashboard của Inforact thay vì slide báo cáo tự làm.
- Nhìn vào số liệu thực để phát hiện các bất thường (Ví dụ: tỷ lệ chuyển đổi giảm ở bước nào trong phễu bán hàng; sản phẩm nào đang bị tồn kho lâu nhất) để đưa ra điều chỉnh chiến lược kịp thời.



Lộ trình 4 bước này giúp doanh nghiệp xây dựng nền tảng dữ liệu vững chắc, tiến tới vận hành tự động và ra quyết định thông minh dựa trên dữ liệu thực.

## LỜI KẾT



# TƯƠNG LAI THUỘC VỀ DOANH NGHIỆP QUẢN TRỊ BẰNG DỮ LIỆU



Chuyển đổi số không phải là một khẩu hiệu xa vời, cũng không phải là việc mua sắm những phần mềm đắt đỏ để rồi bỏ hoang.

Bản chất của chuyển đổi số là sự thay đổi trong cách vận hành hàng ngày: dịch chuyển từ quản trị bằng “**kinh nghiệm và cảm tính**” sang quản trị bằng “**số liệu thực tế và tự động hóa**”.



Với hệ sinh thái dữ liệu hợp nhất của **Inforact**, doanh nghiệp của bạn không chỉ tiết kiệm được hàng trăm giờ làm việc vô nghĩa, mà quan trọng hơn, bạn đang xây dựng một nền móng vững chắc cho sự tăng trưởng bền vững và bứt phá trong tương lai.

“

Hãy để số liệu thực lên tiếng,  
và để **Inforact** đồng hành cùng bạn  
hành trình tối ưu hóa vận hành  
của bạn ngay hôm nay!

