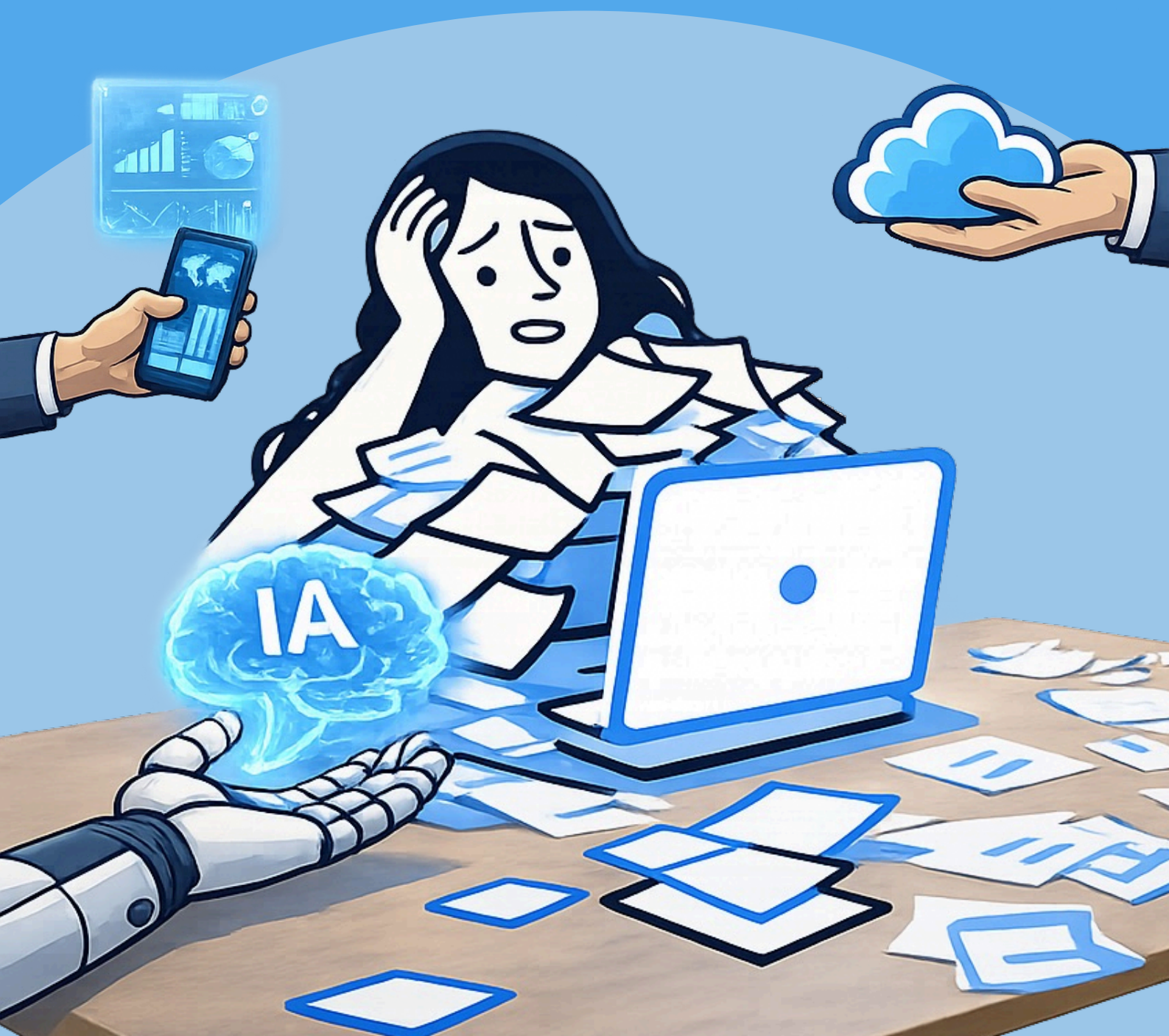


Bitrix24<sup>®</sup>

Tài nguyên

# Chuyển đổi số tại Việt Nam: sự pha trộn giữa hứng khởi và lo lắng



Năm 2026, chuyển đổi số ở Việt Nam không còn là một chiến lược treo trên slide. Nó đã trở thành trạng thái nền của doanh nghiệp – giống như internet: không ai bàn cãi có nên dùng hay không, chỉ là dùng nhiều đến mức nào.

AI đã có mặt trong phòng kinh doanh.

CRM trở thành “bộ nhớ ngoài” của đội bán hàng.

Các nền tảng cộng tác, quản lý công việc và báo cáo thời gian thực phủ kín ngày làm việc. Nhìn từ bên ngoài, bức tranh này mang màu sắc tiến bộ, thậm chí rất lạc quan.

Nhưng ở bên trong, cảm xúc của con người lại phức tạp hơn.

Song song với sự hưng khởi là một trạng thái âm ỉ: mệt mỏi, phân tán và thiếu cảm giác kiểm soát.

[Các nghiên cứu gần đây](#) tại Việt Nam chỉ ra một nghịch lý đáng chú ý: trong kỷ nguyên số, vấn đề lớn nhất của doanh nghiệp không còn là thiếu công cụ, mà là cách con người phải sống và làm việc giữa quá nhiều công cụ cùng lúc.

**Việt Nam không thiếu công nghệ –  
nhưng đang thiếu hệ sinh thái  
số tập trung**

Chính phủ cũng thể hiện rõ tham vọng công nghệ: AI được đưa vào chiến lược tăng trưởng quốc gia, các trung tâm R&D về AI và digital twin được mở tại Hà Nội, mạng lưới nghiên cứu công nghệ lượng tử [VNQuantum](#) ra đời với mục tiêu biến Việt Nam từ “người dùng” thành “người tạo ra” công nghệ.

Ở cấp doanh nghiệp, tốc độ còn nhanh hơn. Mỗi năm, hệ sinh thái phần mềm lại dày thêm: CRM mới, công cụ quản lý dự án mới, nền tảng chat mới, dashboard mới. Mỗi công cụ đều hợp lý khi đứng riêng lẻ. Nhưng khi đặt cạnh nhau, chúng tạo ra một môi trường làm việc ngày càng phân mảnh.

[Nghiên cứu](#) về quá tải kỹ thuật số (digital overload) tại Việt Nam trong ngành ngân hàng và doanh nghiệp dịch vụ cho thấy quá tải thông tin và quá tải giao tiếp có mối liên hệ trực tiếp với căng thẳng, xung đột công việc – gia đình và giảm mức độ hài lòng trong công việc. [Một nghiên cứu khác](#) chỉ ra rằng số hóa doanh nghiệp làm gia tăng rõ rệt tình trạng quá tải trách nhiệm và kiệt sức, đặc biệt ở nhân sự trẻ.

Nói cách khác: hệ thống ngày càng tối ưu, nhưng con người thì ngày càng “đuối”. Bitrix24 quyết định tiến hành nghiên cứu xu hướng này một cách chi tiết hơn trong giới người dùng nền tảng tại Việt Nam.

# Khi màn hình đầy app, còn đầu óc thì đầy việc

Khảo sát người dùng của Bitrix24 cho thấy một tín hiệu rất đỗi. Gần **45%** người tham gia thừa nhận rằng họ đã từng muốn xóa bớt ứng dụng chỉ để có một không gian làm việc gọn gàng hơn.

Khoảng **27%** người dùng cảm thấy CRM quá phức tạp, số người trả lời tương tự khác mệt mỏi vì các nền tảng quản lý công việc với quá nhiều thông báo. Email và Excel – hai công cụ quen thuộc – tiếp tục là nguồn áp lực âm thầm.

## Ứng dụng muốn xóa đầu tiên



Điều này không có nghĩa là CRM hay công cụ quản lý công việc thất bại. Vấn đề nằm ở kiến trúc tổng thể. Khi dữ liệu nằm rải rác, khi nhân sự phải liên tục chuyển ngữ cảnh giữa các nền tảng, hiệu suất thực tế bị bào mòn. Các nghiên cứu [quốc](#) tế ước tính việc context switching liên tục có thể làm mất 15–25 phút trong ngày làm việc hiệu quả – một con số rất đáng kể với các đội kinh doanh và vận hành.

Với doanh nghiệp Việt Nam đang tăng trưởng nhanh, chi phí này thường bị bỏ qua. Nhưng về dài hạn, nó tích lũy thành sự mệt mỏi tổ chức.

## Chúng ta không sợ AI. Chúng ta sợ không theo kịp.

Một chi tiết thú vị từ khảo sát của Bitrix24: chỉ 9,09% người dùng thực sự lo ngại AI sẽ “tự lập” hoặc vượt khỏi kiểm soát. Ngược lại, **54,55%** người tham gia lo rằng doanh nghiệp và đội ngũ của họ không theo kịp tốc độ thay đổi. **45,45%** người lo ngại về an toàn và kiểm soát dữ liệu.

Điều này phản ánh rất rõ tâm thế của doanh nghiệp Việt Nam hiện nay. AI không còn là thứ gì đó xa lạ, nhưng khoảng cách giữa công nghệ và khả năng hấp thụ của tổ chức vẫn còn lớn.

### Mối lo ngại hàng đầu trong chuyển đổi số



9.09%

AI ngày càng tự lập

18.18%

Công nghệ phức tạp hơn công việc

27.27%

Nguy cơ mất việc

45.45%

Khó bảo vệ dữ liệu

54.55%

Không theo kịp tốc độ sự thay đổi

Các nghiên cứu về triển khai AI trong doanh nghiệp cho thấy ROI cao nhất không đến từ những dự án AI “hoành tráng”, mà đến từ những ứng dụng rất nền: tự động hóa tác vụ lặp lại, hỗ trợ ưu tiên công việc, phân tích dữ liệu để ra quyết định nhanh hơn. Khi AI làm tốt phần “hậu trường”, con người có thêm không gian cho những công việc cần tư duy, cảm xúc và sáng tạo.

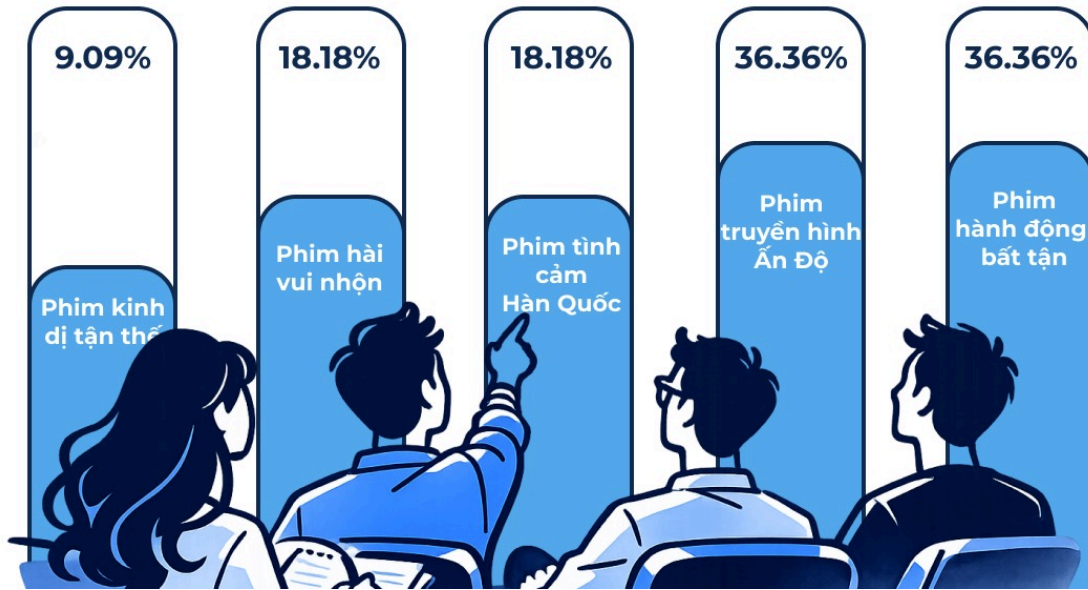
Với doanh nghiệp Việt Nam, điều này gợi mở một hướng tiếp cận thực tế hơn: không cần chạy đua AI, mà cần làm cho AI trở nên quen thuộc, dễ dùng và đáng tin.

## Công việc như một bộ phim dài tập – và không ai biết tập cuối ở đâu

**36,36%** người tham gia khảo sát ví công việc của mình như một bộ phim hành động không hồi kết. **36,36%** người dùng khác thấy nó giống phim truyền hình dài tập — nhiều tình tiết, nhiều tuyến nhân vật và kéo dài lâu. Điểm chung của hai hình ảnh này là cảm giác kéo dài và thiếu điểm dừng. Công việc nối tiếp công việc. KPI chồng KPI. Báo cáo chồng báo cáo. Mỗi ngày đều bận rộn, nhưng khó trả lời câu hỏi: “Hôm nay mình đã tạo ra giá trị gì?”

Đây là một chỉ báo quan trọng cho nguy cơ burnout. Khi công việc thiếu nhịp điệu rõ ràng, động lực dễ suy giảm, đặc biệt trong các đội kinh doanh – nơi áp lực kết quả luôn hiện hữu.

## Thể loại phim mô tả công việc



Các doanh nghiệp đang bắt đầu nhận ra rằng chuyển đổi số không chỉ là tối ưu quy trình, mà còn là thiết kế lại trải nghiệm làm việc. Minh bạch tiến độ, giảm báo cáo thủ công, giúp nhân sự nhìn thấy kết quả công việc theo thời gian thực – tất cả đều ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ gắn kết và hiệu suất.

Tuy nhiên, **18,18%** người trả lời chọn phim hài, như một cách thích nghi và giữ tinh thần tích cực. **18,18%** người tham gia khảo sát khác liên tưởng đến phim tình cảm Hàn Quốc, nơi cảm xúc và các mối quan hệ đóng vai trò quan trọng. Chắc là những người này biết cách sống hạnh phúc và vui vẻ trong thời đại mới!

## Chuyển đổi số 2026: tư duy chọn một nền tảng “ít gây mệt”

Ngày nay, ROI với các CEO Việt Nam đo bằng “chi phí cho từng quy trình kinh doanh”. Nếu để hoàn tất một giao dịch, nhân viên phải chuyển đổi qua nhiều công cụ, doanh nghiệp ngay lập tức mất lợi nhuận và giảm hiệu quả hoạt động.

Trong bối cảnh đó, các nền tảng all-in-one ngày càng được doanh nghiệp Việt Nam quan tâm – không phải vì có thêm tính năng, mà vì giúp giảm bớt sự phân mảnh. Thay vì để CRM, tác vụ, chat, tự động hóa và báo cáo không kết nối với nhau, doanh nghiệp nên chọn một không gian làm việc thống nhất. Điều này giúp nhân sự không phải liên tục chuyển ngữ cảnh, dữ liệu không bị đứt gãy, và AI có thể hoạt động đúng vai trò hỗ trợ thay vì gây áp lực.

## Kết luận

Việt Nam đang đi rất nhanh trên hành trình chuyển đổi số. Hạ tầng đã sẵn sàng. AI đã bước vào doanh nghiệp. Công nghệ không còn là rào cản lớn nhất. Thách thức thực sự nằm ở thiết kế cách con người làm việc trong môi trường số. Khi số lượng công cụ tăng nhanh hơn khả năng hấp thụ của tổ chức, chi phí không nằm ở giấy phép phần mềm, mà nằm ở thời gian, sự tập trung và năng lượng con người.

Trong giai đoạn tới, doanh nghiệp thành công có thể không phải là doanh nghiệp ứng dụng nhiều công nghệ nhất, mà là doanh nghiệp quản lý tốt “chi phí của từng quy trình”: giảm chuyển ngữ cảnh, giảm thao tác dư thừa, và để công nghệ âm thầm hỗ trợ phía sau.

Chuyển đổi số, suy cho cùng, không phải là câu chuyện của máy móc. Đó là câu chuyện về việc giúp con người làm việc rõ ràng hơn, ít hỗn loạn hơn và bền bỉ hơn – trong một thế giới số ngày càng nhanh và phức tạp.

# Bitrix24<sup>Ⓜ</sup>

Không gian làm việc lý tưởng.

