

Các Chiến Lược Tăng Cường Sự Chấp Nhận ERP Của Người Dùng

Việc triển khai một hệ thống Hoạch định Nguồn lực Doanh nghiệp (ERP) là một cột mốc quan trọng đối với các doanh nghiệp đang thực hiện chuyển đổi số. Tuy nhiên, những lợi ích về năng suất, chất lượng dữ liệu và hiệu quả vận hành chỉ đạt được khi nhân viên thực sự sử dụng hệ thống. Việc khiến người dùng sẵn sàng đón nhận và sử dụng ERP hằng ngày là yếu tố then chốt, nhưng nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn ở điểm này. Việc giải quyết tốt quản lý thay đổi và đào tạo là điều cần thiết để đảm bảo quá trình chuyển đổi diễn ra suôn sẻ, đồng thời khai thác tối đa giá trị từ khoản đầu tư ERP trên toàn tổ chức.



Nội dung chính

Tại Sao Việc Người Dùng Chấp Nhận ERP Lại Quan Trọng?	3
Top 5 Thách Thức Trong Việc Triển Khai ERP	5
7 Chiến Lược Để Đảm Bảo Người Dùng Chấp Nhận ERP Thành Công	7
Kết luận	10



Tại sao sự chấp nhận của người dùng lại quan trọng?

1. ROI (Lợi Tức Đầu Tư)

Việc triển khai một hệ thống ERP đòi hỏi khoản đầu tư lớn mà doanh nghiệp phải chi trả. Tuy nhiên, nếu người dùng không chấp nhận và sử dụng hệ thống một cách đầy đủ, doanh nghiệp sẽ không thể đạt được toàn bộ ROI như kỳ vọng. Các nghiên cứu cho thấy nhiều dự án ERP không đạt được mức lợi nhuận dự kiến do mức độ sử dụng hệ thống kém.

//

“Chúng tôi đã đầu tư rất nhiều vào hệ thống, nhưng chỉ khi nhân viên thực sự tham gia và sử dụng thì giá trị mới được khai thác.” — Carlos Ghosn, Former Chairman and CEO, Nissan Motor Company

2. Efficiency and Productivity

Dữ liệu, tự động hóa và các quy trình làm việc trong hệ thống ERP được thiết kế để giúp nhân viên tiết kiệm thời gian và công sức. Tuy nhiên, nếu nhân viên vẫn phụ thuộc vào bảng tính và các quy trình thủ công cũ, các lợi ích về hiệu suất và năng suất sẽ bị hạn chế. Ngược lại, mức độ chấp nhận ERP cao có mối tương quan trực tiếp với những cải thiện rõ rệt trong các lĩnh vực này.

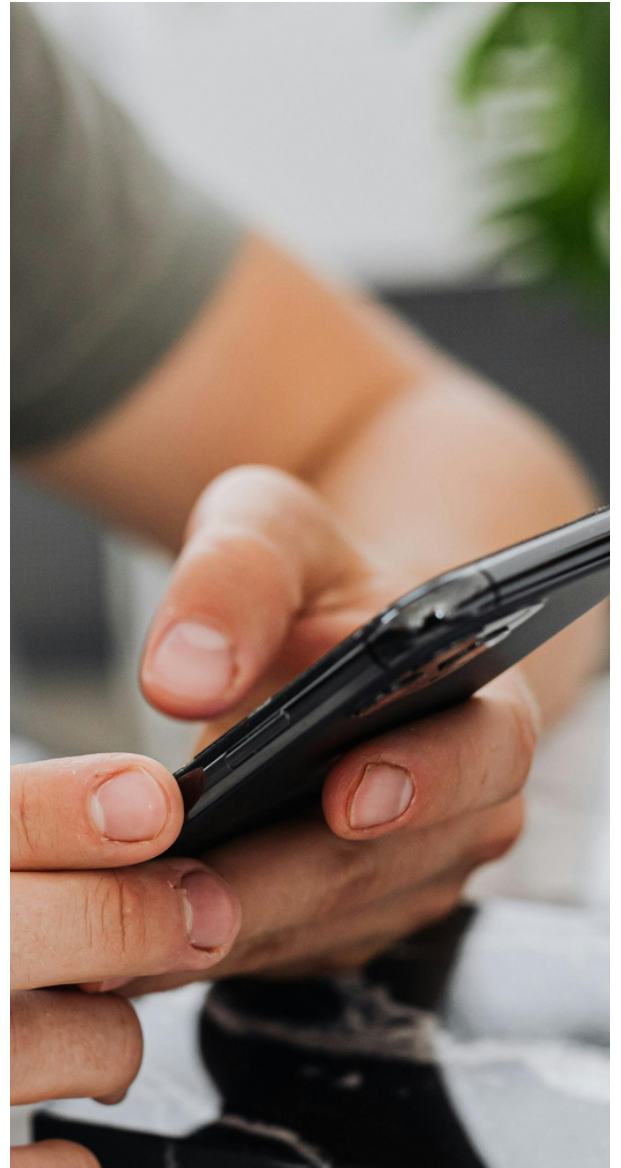
Nhân viên sử dụng hệ thống một cách nhất quán sẽ được hưởng lợi từ các quy trình được tinh gọn, khả năng truy cập dữ liệu tốt hơn và sự phối hợp hiệu quả hơn giữa các phòng ban. Điều này thúc đẩy tốc độ xử lý công việc nhanh hơn và nâng cao chất lượng công việc trên toàn tổ chức.

3. Chất Lượng Dữ Liệu

Nhiều hệ thống ERP đóng vai trò là nền tảng cốt lõi để quản lý thông tin doanh nghiệp. Tuy nhiên, nếu không được áp dụng đầy đủ, chất lượng và độ chính xác của dữ liệu sẽ bị ảnh hưởng. Ví dụ, nếu một số nhân viên kinh doanh sử dụng module CRM trong khi những người khác vẫn lưu trữ dữ liệu khách hàng riêng, sẽ dẫn đến sự không nhất quán, làm suy giảm chất lượng báo cáo và dự báo. Việc sử dụng hệ thống một cách nhất quán bởi tất cả các thành viên trong tổ chức đảm bảo rằng toàn bộ dữ liệu được luân chuyển đúng theo thiết kế, từ đó tạo ra một “nguồn dữ liệu duy nhất đáng tin cậy” (single source of truth). Mức độ toàn vẹn dữ liệu này là yếu tố thiết yếu để thực hiện phân tích hiệu quả, đơn giản hóa tuân thủ và nâng cao chất lượng ra quyết định.

4. Lợi Thế Cạnh Tranh

Hầu hết các tổ chức triển khai hệ thống ERP nhằm theo kịp đối thủ và xu hướng ngành. Tuy nhiên, để thực sự tạo ra lợi thế cạnh tranh, doanh nghiệp cần làm nhiều hơn việc chỉ cài đặt phần mềm, bạn phải thúc đẩy việc sử dụng hệ thống trên toàn bộ các nhóm người dùng. Các doanh nghiệp dẫn đầu hiểu rõ điều này và triển khai các chiến lược nhằm đào tạo, khuyến khích và theo dõi mức độ sử dụng của nhân viên. Những doanh nghiệp có mức độ người dùng tham gia cao nhất sẽ có vị thế tốt nhất để tận dụng ERP nhằm tạo ra những cải tiến mà đối thủ khó có thể bắt kịp, từ đó biến phần mềm doanh nghiệp trở thành một yếu tố khác biệt cạnh tranh thực sự.



“Việc người dùng chấp nhận sử dụng hệ thống là ‘kẻ giết người thầm lặng’ của phần mềm doanh nghiệp. Nếu nhân viên của bạn không thực sự yêu thích hệ thống, thì nó chỉ là một gánh nặng.” — Marc Benioff, CEO, Salesforce

5. Chuyển Đổi Số

Đối với nhiều doanh nghiệp ngày nay, chuyển đổi số không còn là lựa chọn mà là một yêu cầu bắt buộc để tồn tại và phát triển. Việc triển khai ERP là một cột mốc quan trọng trong hành trình chuyển đổi số.

Tuy nhiên, mức độ chấp nhận sử dụng hệ thống là yếu tố then chốt để đạt được trạng thái mong muốn, nơi các quy trình được tự động hóa, dữ liệu được tập trung và các công nghệ đột phá như AI được áp dụng. Việc thay đổi cách thức làm việc hằng ngày của con người là điều không dễ dàng. Nhưng khi hệ thống ERP được sử dụng rộng rãi và xuyên suốt, quá trình chuyển đổi số của tổ chức sẽ được thúc đẩy nhanh chóng.





Top 5 Thách Thức Trong Việc Người Dùng Chấp Nhận ERP

1. Sự Kháng Cự Nội Bộ Từ Người Dùng Cuối

Việc triển khai ERP đại diện cho một sự thay đổi lớn, có thể khiến nhân viên cảm thấy không thoải mái. Người dùng có thể đã quen với các quy trình và hệ thống cũ, và xem hệ thống ERP mới như một sự gián đoạn không cần thiết. Một số stakeholder có thể lo ngại về sự an toàn công việc khi ERP tự động hóa một số tác vụ. Ngoài ra, nhân viên có thể đơn giản là không muốn học một hệ thống mới đòi hỏi thay đổi trong cách làm việc hằng ngày.

Kết quả của sự kháng cự này bao gồm:

- Tỷ lệ chấp nhận hệ thống thấp
- Mức độ tương tác kém
- Giảm năng suất kinh doanh

2. Tích Hợp Với Các Hệ Thống Hiện Có

Hầu hết các tổ chức triển khai ERP đều đã có sẵn nhiều hệ thống và ứng dụng khác nhau. Một thách thức lớn là làm thế nào để hệ thống ERP mới có thể tích hợp và giao tiếp với các hệ thống cũ này. Dữ liệu và quy trình thường trải dài trên nhiều nền tảng, vì vậy việc di chuyển tất cả một cách liền mạch vào hệ thống ERP mới là rất quan trọng.

Quá trình tích hợp cũng cần xác định cách các giao dịch và quy trình sẽ luân chuyển giữa hệ thống ERP mới và các hệ thống hiện có. Thường tồn tại những thách thức kỹ thuật phức tạp khi tích hợp các môi trường dữ liệu khác nhau.

3. Các Vấn Đề Về Tuân Thủ

Môi trường kinh doanh hiện nay đi kèm với hàng loạt yêu cầu tuân thủ liên quan đến kiểm soát tài chính, bảo mật dữ liệu và các quy định đặc thù theo ngành.

Việc áp dụng một hệ thống ERP mới có thể phát sinh các rủi ro tuân thủ nếu không được xử lý đúng cách.

Tổ chức của bạn phải đảm bảo rằng hệ thống ERP được cấu hình để đáp ứng tất cả các yêu cầu kiểm soát và kiểm toán bắt buộc. Điều này có thể yêu cầu các tùy chỉnh nhằm phản ánh các quy trình tuân thủ đã được tích hợp trong các hệ thống cũ. Quá trình di chuyển dữ liệu cũng cần được thực hiện theo cách tuân thủ, đặc biệt khi chuyển dữ liệu lên môi trường cloud.

Việc tuân thủ liên tục cần được tích hợp vào các quy trình vận hành dựa trên ERP, điều này đòi hỏi quá trình kiểm thử kỹ lưỡng. Việc bỏ qua các vấn đề tuân thủ trong quá trình triển khai ERP có thể dẫn đến các sai sót kiểm toán tốn kém về sau.

4. Tùy Chỉnh (Customization)

Phần mềm ERP cung cấp nhiều tùy chọn cấu hình để phù hợp với quy trình và nhu cầu của tổ chức. Tùy chỉnh là một lợi thế, nhưng nếu lạm dụng sẽ gây ra vấn đề. Doanh nghiệp có thể tùy chỉnh nhiều hơn mức cần thiết, dẫn đến hệ thống phức tạp, tốn kém và khó nâng cấp. Giải pháp là đánh giá nhu cầu một cách cẩn trọng để kiểm soát mức độ tùy chỉnh. Các phương pháp như phân lớp cấu hình (configuration layering) cũng giúp tách mã tùy chỉnh khỏi phần mềm lõi.

Để khai thác tối đa hệ thống ERP mới, cần cân bằng giữa các chức năng có sẵn (out-of-the-box) và tùy chỉnh. Doanh nghiệp cần phân tích nhu cầu và duy trì kỷ luật để tránh việc “over-engineering”. Mục tiêu là đảm bảo khả năng của phần mềm phù hợp với yêu cầu kinh doanh cụ thể mà không vượt quá mức cần thiết.

5. Thiếu Chiến Lược Triển Khai Và Áp Dụng

Một trong những trở ngại phổ biến nhưng hoàn toàn có thể tránh được khi triển khai ERP là thiếu một kế hoạch triển khai và áp dụng rõ ràng. Doanh nghiệp có thể đánh giá thấp nỗ lực cần thiết để triển khai ERP một cách đúng đắn. Ngoài ra, có thể bỏ qua các bước quan trọng như đánh giá sau go-live, đào tạo người dùng và chuẩn bị truyền thông cho các stakeholder.

Nếu các hoạt động kinh doanh quan trọng không được ưu tiên chuyển sang hệ thống ERP mới ngay từ đầu, tổ chức có thể bỏ lỡ các “quick wins”. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng có thể thiếu sự bảo trợ từ lãnh đạo cấp cao để thúc đẩy việc áp dụng hệ thống trong đội ngũ quản lý. Một kế hoạch triển khai ERP bài bản giúp xác định các chỉ số đo lường hiệu quả dự án, thiết lập mục tiêu hợp lý và ước tính chính xác nguồn lực cần thiết. Cách hiệu quả nhất để duy trì động lực triển khai ERP là áp dụng phương pháp tiếp cận có hệ thống trong việc lập kế hoạch và quản trị dự án.



7 Chiến Lược Để Đảm Bảo Người Dùng Chấp Nhận ERP Thành Công

1. Chương Trình Đào Tạo Toàn Diện

Một chương trình đào tạo toàn diện là yếu tố thiết yếu để đảm bảo nhân viên hiểu cách sử dụng hệ thống ERP mới. Đào tạo không chỉ dừng lại ở việc hướng dẫn cách thao tác phần mềm, mà còn cần giúp nhân viên hiểu các quy trình kinh doanh được ERP hỗ trợ và vai trò của họ trong toàn bộ quy trình đó.

Chương trình đào tạo nên bao gồm sự kết hợp giữa các lớp học trực tiếp có giảng viên, các module đào tạo trực tuyến, tài liệu hướng dẫn/người dùng và các diễn đàn hỗ trợ liên tục để đặt câu hỏi. Cần quy định đào tạo là bắt buộc đối với tất cả người dùng thay vì chỉ mang tính tùy chọn. Đảm bảo nội dung đào tạo được thiết kế phù hợp với từng vai trò người dùng, giúp mỗi người học được các chức năng ERP liên quan trực tiếp đến công việc của họ.

2. Nhấn Mạnh Lợi Ích

Mọi người có xu hướng chấp nhận một hệ thống mới cao hơn khi họ hiểu rõ những lợi ích mà hệ thống mang lại. Cần truyền đạt rõ ràng cách hệ thống ERP giúp công việc trở nên dễ dàng hơn, cải thiện hiệu quả, cung cấp insight tốt hơn và giúp nhân viên làm việc năng suất hơn. Hãy cho thấy ERP là một sự cải tiến so với các hệ thống cũ.

Kết nối các lợi ích với từng vai trò công việc để nhân viên thấy được ERP hỗ trợ họ trong công việc hằng ngày như thế nào. Ví dụ, cho đội tài chính thấy hệ thống giúp cải thiện báo cáo và tuân thủ, hoặc giải thích cho đội bán hàng cách hệ thống cung cấp khả năng hiển thị tốt hơn về tồn kho và thông tin khách hàng.

3. Thu Hút Sự Tham Gia Của Người Dùng Cuối

Người dùng cuối là những người sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp bởi hệ thống ERP. Do đó, những insight và góc nhìn của họ là vô cùng quan trọng trong việc lựa chọn giải pháp ERP phù hợp, có thể đáp ứng các nhu cầu cụ thể của từng nhóm. Bằng cách đưa người dùng cuối từ các phòng ban khác nhau tham gia vào quá trình lựa chọn, tổ chức có thể có được cái nhìn toàn diện về quy trình làm việc và các điểm đau (pain points).

Những thông tin này sau đó có thể được sử dụng để lựa chọn một hệ thống ERP phù hợp với yêu cầu, đồng thời cung cấp đầy đủ chức năng cần thiết. Việc chủ động thu hút sự tham gia của người dùng cuối giúp tạo ra cảm giác sở hữu và trách nhiệm trong nhân viên, từ đó tăng động lực để họ chấp nhận và sử dụng hệ thống ERP thành công.

4. Cải Tiến Liên Tục

Việc triển khai hệ thống ERP chỉ là điểm khởi đầu. Để tối đa hóa giá trị đầu tư ERP trong dài hạn, cần tập trung thúc đẩy mức độ chấp nhận thông qua các cải tiến và nâng cấp liên tục. Chủ động thu thập phản hồi của người dùng thông qua khảo sát, cuộc họp, nhóm thảo luận và các kênh khác.

Theo dõi mức độ sử dụng hệ thống để xác định các khoảng trống trong việc áp dụng. Sau đó, sử dụng các insight này để liên tục tinh chỉnh cấu hình, quy trình kinh doanh và chương trình đào tạo nhằm tối ưu hệ thống ERP theo nhu cầu người dùng đang thay đổi. Khi nhân viên thấy ý kiến của họ dẫn đến những cải tiến tích cực, điều đó sẽ thúc đẩy sự tham gia. Vòng phản hồi này giúp hệ thống ERP ngày càng phù hợp với tổ chức trong hiện tại và tương lai.

5. Hỗ Trợ và Đào Tạo Liên Tục

Việc áp dụng ERP không dừng lại sau đào tạo ban đầu. Người dùng ERP cần được hỗ trợ liên tục để xử lý sự cố, học các chức năng mới và giải quyết các vấn đề phát sinh. Việc cung cấp các nguồn hỗ trợ như help desk, diễn đàn người dùng, FAQ và các chương trình đào tạo bổ sung giúp người dùng luôn có nơi để tìm kiếm sự hỗ trợ.

Khuyến khích các hình thức self-service như tài liệu hướng dẫn, tip sheets, knowledge base và video hướng dẫn để tăng tính chủ động, đồng thời giảm tải các yêu cầu hỗ trợ cơ bản. Việc duy trì hỗ trợ sẵn có thể hiện cam kết của doanh nghiệp đối với thành công của người dùng. Không để nhân viên phải tự xoay sở khi gặp khó khăn với hệ thống ERP, hãy đảm bảo có đầy đủ nguồn lực để họ khai thác tối đa giá trị từ khoản đầu tư này.



6. Đào Tạo Cá Nhân Hóa

Mặc dù đào tạo toàn diện là rất quan trọng, nhưng cách tiếp cận “một chương trình cho tất cả” sẽ không thúc đẩy mức độ chấp nhận ERP hiệu quả. Mỗi phòng ban và vai trò công việc có quy trình, điểm đau và nhu cầu đào tạo khác nhau. Vì vậy, đào tạo theo vai trò là yếu tố thiết yếu. Cần thực hiện phân tích chi tiết về trách nhiệm và quy trình làm việc của từng nhóm người dùng. Xây dựng các tài liệu đào tạo chuyên biệt, tập trung vào các chức năng ERP phù hợp với từng nhóm như tài chính, vận hành, bán hàng,...

Bổ sung các tài nguyên hỗ trợ theo ngữ cảnh như tài liệu hướng dẫn, job aids, checklist và tip sheets cho từng vai trò. Khi nhân viên được đào tạo phù hợp với nhu cầu cụ thể thay vì các nội dung tổng quan chung chung, quá trình chấp nhận ERP sẽ diễn ra thuận lợi hơn. Đào tạo cá nhân hóa giúp người dùng có được các kỹ năng cần thiết để sử dụng ERP một cách hiệu quả.

//

“Khi các nhà quản lý lựa chọn một giải pháp ERP để triển khai, họ đang ‘mua vào’ cách nhìn của nhà cung cấp ERP về các thực tiễn tốt nhất trong một ngành cụ thể và dựa vào hệ thống để hỗ trợ việc áp dụng các thực tiễn đó.”— Marianne Bradford, Professor, North Carolina State University

7. Sử Dụng Nhân Viên Làm Người Đào Tạo

Việc tận dụng chuyên môn nội bộ như một phương thức thúc đẩy hiệu quả việc chấp nhận ERP là một chiến lược hữu ích. Các chuyên gia nội bộ (subject matter experts) trong từng phòng ban có thể được chỉ định làm người đào tạo và cố vấn cho người dùng mới, hỗ trợ onboarding và cung cấp hỗ trợ liên tục. Những nhân sự này được tiếp cận hệ thống ERP từ rất sớm và có thể chia sẻ kiến thức đã học với các đồng nghiệp.

Bằng cách sử dụng nhân viên làm người đào tạo, tổ chức có thể xây dựng môi trường học tập ngang hàng (peer-to-peer), thúc đẩy sự hợp tác và chia sẻ kiến thức. Nhân viên thường dễ học hỏi từ trải nghiệm và khó khăn của nhau hơn vì họ có thể đồng cảm. Ngoài ra, việc sử dụng người đào tạo nội bộ còn giúp tăng cảm giác sở hữu và cam kết đối với hệ thống ERP, khi nhân viên trở thành những người ủng hộ cho phương thức làm việc mới này.

Kết luận

Tóm lại, việc người dùng chấp nhận sử dụng hệ thống là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của một dự án triển khai ERP. Bằng cách giải quyết các thách thức, triển khai các chiến lược hiệu quả và tận dụng các công cụ hỗ trợ áp dụng ERP, tổ chức của bạn có thể nâng cao mức độ chấp nhận của người dùng. Điều này giúp tối đa hóa ROI, cải thiện hiệu quả vận hành, nâng cao chất lượng dữ liệu và tạo ra lợi thế cạnh tranh. Việc ưu tiên đào tạo và cung cấp hỗ trợ liên tục là những yếu tố quan trọng để đạt được các kết quả này.

Tại A1 Consulting, đội ngũ chuyên gia ERP của chúng tôi không chỉ hỗ trợ trong quá trình lựa chọn và triển khai ERP, chúng tôi còn đồng hành cùng doanh nghiệp để xây dựng chiến lược áp dụng ERP toàn diện, được thiết kế phù hợp với nhu cầu và mục tiêu cụ thể của bạn. Thông qua các phương pháp đã được kiểm chứng và đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm, chúng tôi giúp giải quyết sự kháng cự tiềm ẩn, thúc đẩy sự đồng thuận của người dùng và trang bị cho đội ngũ của bạn các kỹ năng cần thiết cùng sự hỗ trợ liên tục để khai thác tối đa tiềm năng của hệ thống ERP mới.

