

CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO HÀNG TIẾT KIỆM

Tham luận

**GHTK APP - NỀN TẢNG HẬU CẦN
PHỤC VỤ HÀNG TRIỆU NHÀ BÁN ONLINE**

Hà Nội, tháng 04/2023



GHTK APP - NỀN TẢNG HẬU CẦN PHỤC VỤ HÀNG TRIỆU NHÀ BÁN ONLINE

1. Thị trường Việt Nam, xu hướng gia tăng mạnh mẽ người tiêu dùng kỹ thuật số, đáng chú ý nhất là khu vực nông thôn

Thị trường TMĐT Việt Nam đang bùng nổ mạnh mẽ lượng người tiêu dùng mua sắm online, đặc biệt là trên các kênh thương mại mạng xã hội (social commerce), cho thấy **người dùng mua sắm đa kênh và đang có xu hướng yêu thích hình thức mua sắm online kết hợp giải trí (shoppertainment)**. Và cùng với sự bùng nổ phát triển của mạng xã hội, bất kỳ ai ở bất kỳ đâu đều có thể tự mình nắm bắt thông tin nhanh chóng, gia tăng sự hiểu biết về những chủ đề thông dụng, trở thành người tiêu dùng thông thái trong các lựa chọn của mình. Điều này cũng đồng nghĩa với việc **người tiêu dùng online sẽ luôn đòi hỏi chất lượng dịch vụ cao hơn, chủ động hơn trong việc được lựa chọn quyền mua, quyền được phục vụ...** so với các giao dịch mua bán truyền thống.

Theo Báo cáo của Facebook và GroupM Việt Nam năm 2021, **có tới 91% người dân nông thôn sử dụng Internet, trong đó 46% người tiêu dùng nông thôn đã mua hàng online**, cho thấy người tiêu dùng ở nông thôn rất thành thạo sử dụng điện thoại di động thông minh và dịch vụ kỹ thuật số. Như vậy, cho thấy xu hướng ngày càng gia tăng người tiêu dùng kỹ thuật số ở khu vực nông thôn và đây là khu vực tiềm năng cả về số lượng và sức mua, là dư địa để thúc đẩy TMĐT và mở rộng phát triển kinh tế số.

Thay vì chỉ dừng lại ở việc bán hàng online trên website hay sàn TMĐT thuần túy, những nhà bán online đã bắt kịp xu thế này để tạo nên đa dạng các mô hình kinh doanh, tận dụng sức mạnh của các kênh mạng xã hội và kết hợp bán hàng đa kênh, họ trở thành người sáng tạo nội dung số đi kèm tiếp thị sản phẩm, họ sử dụng cả các kênh miễn phí như xây dựng cộng đồng, tạo các mối quan hệ bạn bè và tính phí như chạy quảng cáo trên các trang mạng xã hội...

2. Nền tảng hậu cần GHTK App phục vụ hàng triệu nhà bán online

Nền tảng hậu cần GHTK App phục vụ những nhà bán online kiểu mới, năng động này, giúp họ hoàn thành những đơn hàng tiềm năng để mang về dòng tiền, dòng doanh thu thật. Chúng tôi tập trung vào việc đơn giản hoá mọi thứ, để giúp nhà bán online dễ tiếp cận thêm được nhiều khách hàng, càng mở rộng được mạng lưới và càng bán thêm được nhiều đơn hàng:

- **Nền tảng hậu cần GHTK App tạo nên trải nghiệm dịch vụ giao - nhận tận nơi (door to door) đồng nhất cho hàng triệu nhà bán và người mua hàng trên đa kênh thương mại mạng xã hội** để bất kỳ ai ở bất kỳ đâu dù là thành phố hay nông thôn, cũng có thể dễ dàng sử dụng dịch vụ và dễ dàng bán hàng online. Từ đó, GHTK App tạo nên tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ đồng nhất, xoá đi khoảng cách giữa thành phố - nông thôn, giữa đồng bằng - miền núi, góp phần gia tăng thu nhập và nâng mức sống ở tỉnh và nông thôn, kích thích kinh tế số nông thôn phát triển.
- **Nền tảng hậu cần GHTK App xoá bỏ nhiều rào cản truyền thống để hàng triệu người có thể bắt đầu khởi sự kinh doanh trong nền kinh tế số.** Nhà bán online không cần những điều kiện kinh doanh truyền thống như cửa hàng, kho bãi, phương tiện vận chuyển và thậm chí không cần sở hữu hàng hoá,

chỉ cần có mỗi hàng là có thể tạo nội dung và bắt đầu bán hàng online trên mạng lưới quan hệ quen biết sẵn có. Đồng thời, nhà bán online cũng không cần có sẵn kiến thức kinh doanh hay kỹ năng kế toán, tất cả các khâu vận hành bán hàng đều dễ dàng được thao tác trên điện thoại di động. Nhà bán online có thể theo dõi realtime theo thời gian thực thông tin đơn hàng, hàng hoá, dòng tiền chi ngay trên một màn hình điện thoại di động. Và như vậy, bất kỳ ai cũng có thể ngồi ở nhà, bán hàng online đi khắp mọi nơi và tiền “ting ting” vào tài khoản.

- **Nền tảng hậu cần GHTK App đáp ứng linh hoạt đến từng nhu cầu cá nhân của hàng triệu nhà bán online và khách hàng của họ.** Bởi đặc tính của thị trường TMĐT là tiếp cận cộng đồng hàng triệu người dùng online cùng lúc, đòi hỏi cách thức bán hàng phục vụ hàng triệu nhu cầu khác nhau ấy. Hàng triệu người bán sẽ có hàng triệu chính sách bán hàng và cách thức vận hành, phục vụ khách hàng khác nhau như chính sách lấy - giao hẹn giờ, chính sách đơn hoàn, đơn đổi trả... Và hàng triệu người mua sẽ có hàng triệu thói quen, hành vi khác nhau như cho xem hàng, thử hàng, đồng kiểm hay giao một phần hoặc giao toàn bộ...
- **Và Nền tảng hậu cần GHTK App hình thành tầng lớp nhà bán online có kỹ năng làm việc số trong nền kinh tế số.** Do đặc tính bán hàng trên các kênh online, mạng xã hội và vận hành bán hàng trên ứng dụng di động, tạo nên kỹ năng làm việc với dữ liệu cho nhà bán online. Họ dễ dàng nắm bắt thói quen và hành vi của tệp khách hàng của mình và họ cũng có thể dựa trên thông tin dữ liệu về các mặt hàng đang bán chạy, giới tính khách hàng, khu vực địa lý nhận hàng... để thu thập thị hiếu khách hàng, phân tệp khách hàng hay quyết định phát triển mở rộng bán hàng ... nhằm tối ưu hiệu quả kinh doanh.

Từ kỹ năng làm việc với dữ liệu, nhà bán online trở nên nhanh nhạy thích ứng linh hoạt với những mô hình kinh doanh online mới, nắm bắt các xu hướng online ngay tức thì để chuyển đổi hoặc mở rộng thêm kênh bán hàng đáp ứng nhu cầu người dùng.

3. Nền tảng hậu cần GHTK App tạo nên tiêu chuẩn dịch vụ cao hơn cho người mua sắm online

Xu hướng phát triển kinh tế số đã đặt người mua sắm online vào thế chủ động, điều này có nghĩa sẽ có hàng triệu nhu cầu đa dạng khác nhau, phân tán ở mọi nơi trên môi trường online. Quyền lựa chọn đặt vào tay người mua, họ lựa chọn mua hàng bởi những bài đánh giá, lời bình luận, bởi nội dung thu hút hay bởi trải nghiệm giải trí mới lạ khi mua sắm...; họ lựa chọn nhiều kênh mua hàng trên đa kênh như chat, website hay sàn TMĐT và thậm chí chỉ cần để lại dấu (.) trong bình luận, hay tương tác qua hình ảnh/video/livestream... là nhà bán online đã xuất hiện tư vấn ngay tức thì.

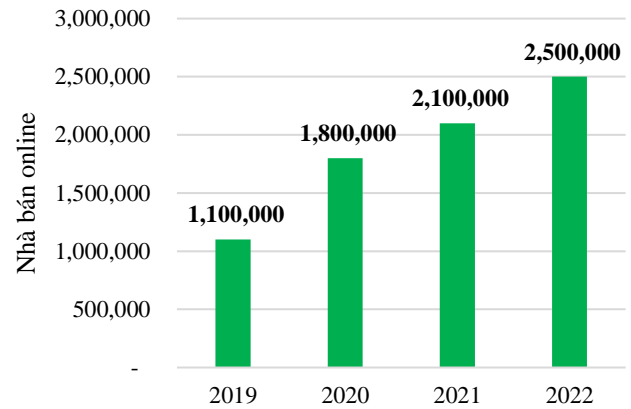
Và Nền tảng hậu cần GHTK App giúp cho nhà bán online phục vụ hàng triệu nhu cầu ấy bằng cách cá nhân hoá, để cho người mua sắm online được chọn cách họ muốn được phục vụ và linh hoạt thay đổi ở mọi khâu bán hàng, thanh toán, giao hàng, hoàn hàng, đổi - trả hàng... tạo nên một tiêu chuẩn dịch vụ cao hơn, đồng nghĩa với việc nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng độ tin nhiệm và danh tiếng cho nhà bán online.

4. Nền tảng hậu cần GHTK App tăng trưởng cùng với sự phát triển của nền kinh tế số Việt Nam

- Nền tảng hậu cần GHTK App trở thành nền tảng làm việc số của hơn 3,5 triệu nhà bán online, trên khắp Việt Nam.

Số lượng nhà bán online hoạt động trên Nền tảng hậu cần GHTK App đã tăng 127% trong giai đoạn 2019 - 2022.

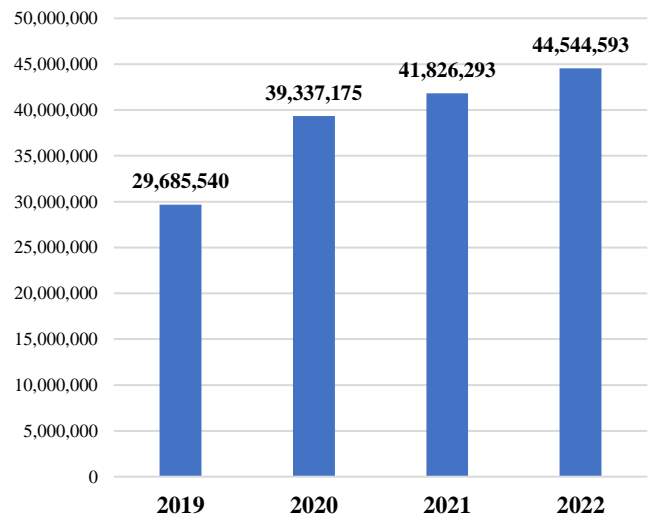
Tổng số lượng nhà bán online



- Và trong 1 thập kỷ phát triển, Nền tảng hậu cần GHTK App phục vụ hơn 70 triệu người mua sắm online.

Tính riêng, năm 2022, đã có hơn 44 triệu người mua sắm online, gia tăng gần 15 triệu người chỉ sau 4 năm (2019).

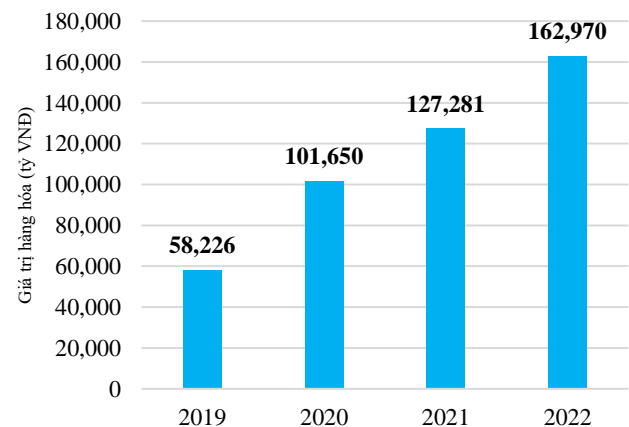
Số lượng người mua sắm online



- Tổng giá trị hàng hoá được thực hiện trên Nền tảng hậu cần GHTK App ước tính đạt tới 570 nghìn tỷ đồng, trong đó năm 2022 đạt tới 163 nghìn tỷ đồng.

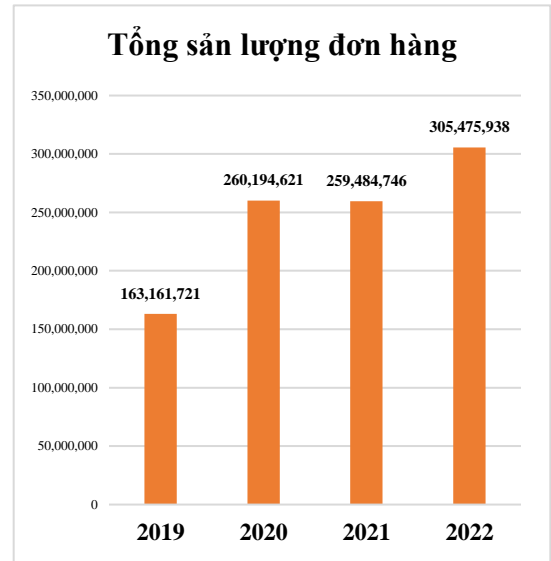
Tổng giá trị hàng hoá tăng mạnh mẽ qua các năm, ước tính tăng gấp 3 lần trong giai đoạn 2019 - 2022.

Tổng giá trị hàng hóa

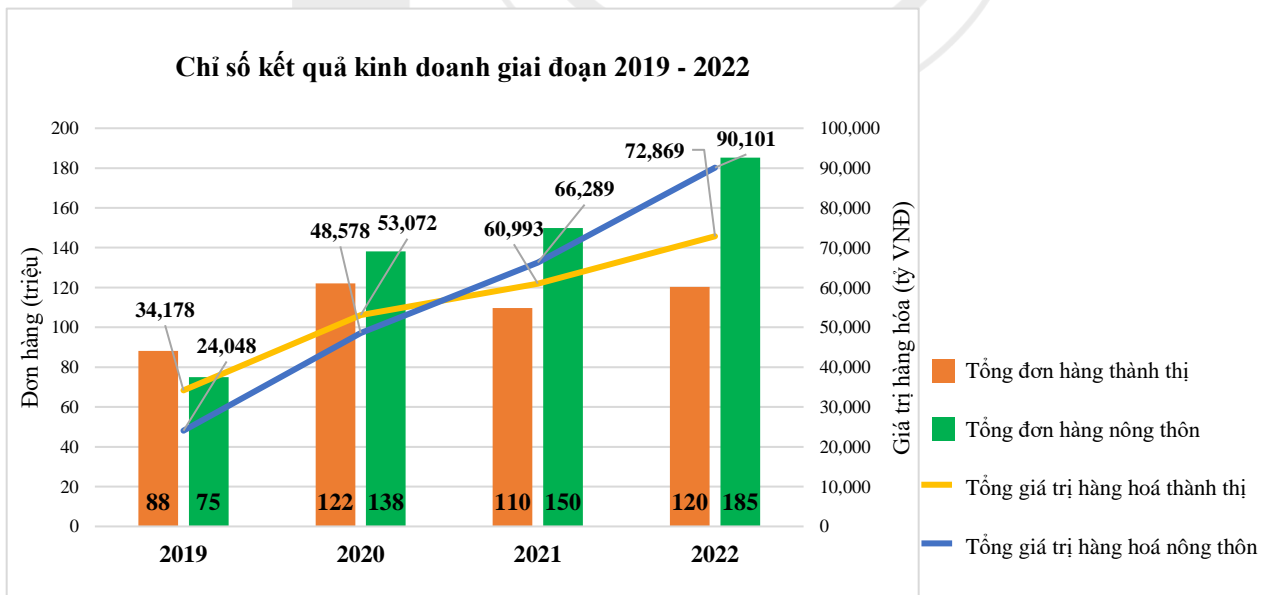


- Nền tảng hậu cần GHTK App đã cán mốc hơn 1 tỷ đơn hàng.

Và giai đoạn 2019 - 2022, **tổng sản lượng đã tăng gần gấp đôi chỉ trong 4 năm**, đặc biệt tăng vọt trong năm 2020, tăng gần 100 triệu đơn so với năm 2019.



- Và xét trong giai đoạn bùng nổ thương mại điện tử từ 2019 - 2022, số lượng người mua sắm online tăng trưởng nhanh, dẫn tới tổng sản lượng đơn hàng và tổng giá trị hàng hoá của thị trường nông thôn¹ đều tăng mạnh mẽ hơn so với thành thị, cụ thể:
 - Năm 2022, người mua sắm online ở nông thôn tăng vọt tới 200% so với năm 2019, trong khi khu vực thành thị tăng hơn 30% trong cùng kỳ.
 - Năm 2022, tổng sản lượng đơn hàng khu vực nông thôn đã tăng 147% so với năm 2019, trong khi tổng sản lượng đơn hàng khu vực thành thị tăng 36% trong cùng kỳ.
 - Và năm 2022, tổng giá trị hàng hoá khu vực nông thôn tăng 2,7 lần so với năm 2019, trong khi tổng giá trị hàng hoá khu vực thành thị tăng gấp đôi trong cùng kỳ.



¹ Nông thôn là khu vực địa giới hành chính không bao gồm địa bàn phường thuộc thị xã, quận và thành phố (Theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Nghị định 57/2018/NĐ-CP về cơ chế, chính sách khuyến khích doanh nghiệp đầu tư vào nông nghiệp)

5. GHTK & Những chiến lược phát triển công nghệ

Từ giai đoạn đầu phát triển, GHTK đã chủ trương **tự chủ nghiên cứu và phát triển công nghệ, làm chủ các thiết kế lõi công nghệ trên cả phần mềm, phần cứng, thiết bị**; và tất cả công nghệ này được ứng dụng vào công cuộc chuyển đổi số sâu rộng trên tất cả các đối tượng trên toàn bộ hệ thống vận hành GHTK, bởi đội ngũ hơn 500 kỹ sư, chuyên gia người Việt.

Dữ liệu lớn - Đảm bảo cho dữ liệu trở thành nguồn tài nguyên để tiếp cận

- Dữ liệu tác động đến toàn bộ hệ thống vận hành của GHTK, tất cả dữ liệu được lưu trữ, xử lý và cập nhật realtime theo thời gian thực trên toàn bộ các đối tượng trong hệ thống vận hành GHTK. Nguồn thông tin dữ liệu này là cơ sở nền tảng để phát triển các ứng dụng, tối ưu & cá nhân hoá các tính năng sản phẩm theo nhu cầu và hành vi người dùng.

Đội ngũ GHTK chú trọng hàng đầu trong việc tự nghiên cứu và phát triển các công nghệ lõi về xử lý dữ liệu như là machine learning, data mining, AI...

- GHTK chủ động trong nghiên cứu và xây dựng GHTK AI platform, nền tảng để ứng dụng machine learning một cách nhanh chóng và dễ dàng cho việc khai thác dữ liệu.
 - Đặc biệt, công nghệ lõi xử lý dữ liệu được ứng dụng trên toàn bộ Nền tảng hậu cần GHTK App để thấu hiểu và cá nhân hoá vận hành của hàng triệu nhà bán online như phân loại ngành hàng, đánh giá khách hàng và thói quen, hành vi sử dụng dịch vụ, mức độ tín nhiệm, khả năng rời bỏ dịch vụ.. của hơn 70 triệu khách hàng của họ.
 - Công nghệ AI được ứng dụng phân tích hơn 100 triệu địa chỉ trên toàn mạng lưới nhằm tối ưu tuyến đường, chi phí, thời gian giao nhận hàng.
 - Công nghệ machine learning được nghiên cứu và giải quyết các dự đoán, phát hiện bất thường hỗ trợ các quyết định vận hành, kinh doanh, đảm bảo an toàn, an ninh trên toàn hệ thống.
 - Công nghệ computer vision được phát triển ứng dụng theo dõi hàng triệu đơn hàng mỗi ngày, giải quyết các vấn đề nhận diện khuôn mặt cho toàn bộ định danh hơn 30.000 người lao động của GHTK; đọc thông tin trong thẻ CCCD, hộ chiếu, bằng lái xe, hoá đơn chứng từ.
- Với nền tảng dữ liệu lớn, GHTK bình dân hoá dữ liệu nhằm mục đích bất kỳ đối tượng nào ở trong hệ thống vận hành GHTK đều có thể dễ dàng tiếp cận dữ liệu, tạo ra giá trị kinh tế từ dữ liệu; không phân biệt lứa tuổi, vùng miền hay trình độ học vấn, ngay cả đội ngũ lao động phổ thông như nhân viên giao nhận hàng hóa hay nhà bán online, người tiêu dùng... ở các vùng quê xa xôi cũng có thể tận dụng và sử dụng một cách hiệu quả nhất.

Di động hoá mobility - Giúp cho mọi đối tượng (con người và thiết bị) trong hệ thống vận hành đều là điểm tạo dữ liệu ở mọi lúc mọi nơi

- Mạng lưới vận hành GHTK được tạo nên bởi các điểm chạm trên tất cả vị trí công việc và GHTK mobile hoá toàn bộ thao tác công việc ấy trên ứng dụng di động. Và màn hình làm việc của mỗi người đều được cá nhân hoá, nhằm mục đích vừa tăng năng suất lao động, vừa là điểm tạo nên dữ liệu. Từ đây, càng nhiều dữ liệu được thu thập, càng cung cấp dữ liệu cho nền tảng dữ liệu lớn.

- Song song với tất cả các điểm chạm vị trí công việc của con người là điểm chạm của hệ thống máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải trên toàn bộ mạng lưới GHTK. GHTK tích hợp hoàn chỉnh hệ thống này vào ứng dụng di động, kết nối đồng bộ và tích lũy dữ liệu, đẩy dữ liệu về nền tảng dữ liệu lớn.

Công nghệ bản đồ - Tạo nên hạ tầng cho rất nhiều ứng dụng phục vụ mạng lưới vận hành

- GHTK đầu tư nghiên cứu và tự mình phát triển bản đồ riêng - GHTK Maps, là trụ cột quan trọng trong mạng lưới vận hành, tạo nên hạ tầng cho rất nhiều ứng dụng phục vụ hoạt động vận hành liên quan tới nỗ điểm, tính khoảng cách, giám sát hành trình, giám sát tài xế, giám sát mạng lưới...
- GHTK kết hợp công nghệ xử lý dữ liệu và nguồn dữ liệu thật dựa trên lợi thế quy mô với hơn 30.000 nhân viên giao nhận hàng hoá trên toàn quốc, dữ liệu GHTK Maps liên tục được cập nhật ngày càng chính xác hơn và được làm giàu bởi thông tin địa chỉ hay tọa độ realtime theo thời gian thực từ nguồn dữ liệu lớn của hàng triệu giao dịch mua bán online mỗi ngày.

6. Kết luận

Một thập kỷ đồng hành và chứng kiến sự lớn lên của thị trường TMĐT và thế hệ nhà bán online Việt Nam, cùng với sự phát triển của mạng xã hội đã tạo nên một môi trường kinh doanh cởi mở, một nền kinh tế số năng động với hàng triệu nhu cầu kinh doanh phân tán ở trên khắp các kênh mua sắm online; Nền tảng hậu cần GHTK App, bằng cách phục vụ hàng triệu nhu cầu ấy tạo nên tiêu chuẩn dịch vụ chất lượng cao hơn và đồng nhất cho cả hai bên người mua sắm và nhà bán online, góp phần thúc đẩy nền kinh tế số tăng trưởng, đặc biệt là thị trường nông thôn tiềm năng còn rộng lớn.