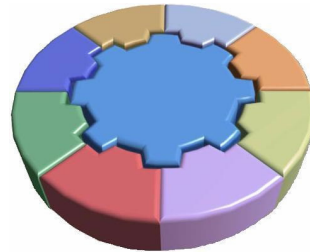


## **Kết quả khảo sát về Logistics năm 2008**

*Đánh giá tính hiệu quả sử dụng dịch vụ logistics và xu hướng tương lai tại Việt Nam*



## Mục lục

- 1 Dẫn nhập
- 1 Về những công ty tham gia khảo sát
- 2 Lời cảm ơn
- 3 Tóm lược dành cho các nhà quản trị
- 4 Nhu cầu các dịch vụ logistics
- 6 Sự cộng tác
- 8 Công nghệ
- 9 Kết luận
- 10 Về công ty SCM

## Dẫn nhập

Bộ phận Nghiên cứu và Tư vấn của công ty SCM đã tiến hành một cuộc khảo sát về logistics vào tháng 3 năm 2008. Cuộc khảo sát nhằm xác định nhu cầu sử dụng dịch vụ logistics hiện có và năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ logistics cũng như ghi nhận xu hướng tiêu biểu của các hoạt động thuê ngoài logistics tại Việt Nam.

Cuộc khảo sát được thực hiện thông qua thư điện tử và phỏng vấn trực tiếp. Bảng câu hỏi được thiết kế xoay quanh các hoạt động thuê ngoài, tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ, công nghệ phục vụ cho logistics. Cuộc khảo sát này đem lại cái nhìn thấu đáo về nhu cầu dịch vụ logistics tại Việt Nam.

## Về những công ty tham gia khảo sát

Bảng câu hỏi khảo sát được gửi đến đích danh các nhà điều hành logistics của 300 công ty nằm trong Top 500 công ty lớn nhất Việt Nam, phần lớn phản hồi nhận được đều từ những người có chức danh từ Trưởng phòng đến Giám đốc Chuỗi cung ứng hoặc Logistics. Năm nay có tổng cộng 60 công ty tham gia phản hồi (chiếm 20%) với quy mô doanh thu hàng năm từ 5 tỷ đến trên 100 tỷ đồng và phần lớn đến từ ngành hàng tiêu dùng đóng gói (xem Bảng 1).

**Bảng 1. Thông tin về các công ty tham gia**

### 1. Doanh thu hàng năm

Lớn hơn 100 tỷ đồng	86%
Từ 10,1 – 50 tỷ đồng	5%
Từ 5 – 10 tỷ đồng	9%

### 2. Phân loại theo loại hình công ty

Cty có vốn đầu tư nước ngoài	63%
Cty tư nhân/cổ phần	21%
Doanh nghiệp nhà nước	16%

### 3. Phân loại theo ngành nghề

Hàng tiêu dùng đóng gói	32%
Phân phối/Bán lẻ	20%
Điện tử tiêu dùng	14%
Thủy sản	14%
Công nghiệp ô tô	11%
Chế biến gỗ	9%

***Lời cảm ơn***

Công ty SCM chân thành cảm ơn các công ty đã dành thời gian tham gia vào cuộc khảo sát. Chúng tôi rất mong tiếp tục nhận được sự ủng hộ của quý vị cho các cuộc khảo sát tiếp theo.

Chúng tôi cũng xin cảm ơn các thành viên của bộ phận Nghiên cứu và Tư vấn đã dành thời gian thiết kế, tập hợp phản hồi và chuẩn bị báo cáo.

### ***Tóm lược dành cho các nhà quản trị***

Thông tin thu thập từ các công ty tham gia cung cấp một cái nhìn chuyên sâu về dịch vụ logistics tại Việt Nam như các hoạt động thuê ngoài, nhu cầu logistics, công nghệ liên quan đến logistics. Các kết quả có thể phục vụ việc đánh giá chiến lược cho các hoạt động logistics của công ty.

### **Nhu cầu các dịch vụ logistics**

Các hoạt động logistics truyền thống gồm vận tải, kho bãi, khai quan và giao nhận vẫn là những hoạt động được thuê ngoài nhiều nhất. Trong số các công ty hiện chưa thuê ngoài, 50% cho biết sẽ thuê ngoài trong tương lai, 38% sẽ cân nhắc khả năng thuê ngoài trong khi 12% lại không muốn thuê ngoài vì lo lắng sẽ không giảm được chi phí và vì logistics là hoạt động cốt lõi. Hơn nữa, chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ cũng là một mối quan tâm khiến họ ngần ngại thuê ngoài. Các công ty phản hồi tiết lộ rằng thuê ngoài giúp giảm chi phí logistics bình quân 13%.

### **Sự cộng tác**

Để tăng cường mối quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ logistics và khách hàng, cả hai bên phải cùng tuân theo các mục đích và mục tiêu chung và thiết lập một kênh giao tiếp hiệu quả cho các vấn đề liên quan đến hoạch định, quản trị, thi hành, và đo lường hiệu quả hoạt động. Đa số các công ty phản hồi đều đồng ý rằng mối quan hệ tốt đem lại lợi ích rõ rệt, giảm chi phí logistics và cải thiện dịch vụ khách hàng.

### **Công nghệ**

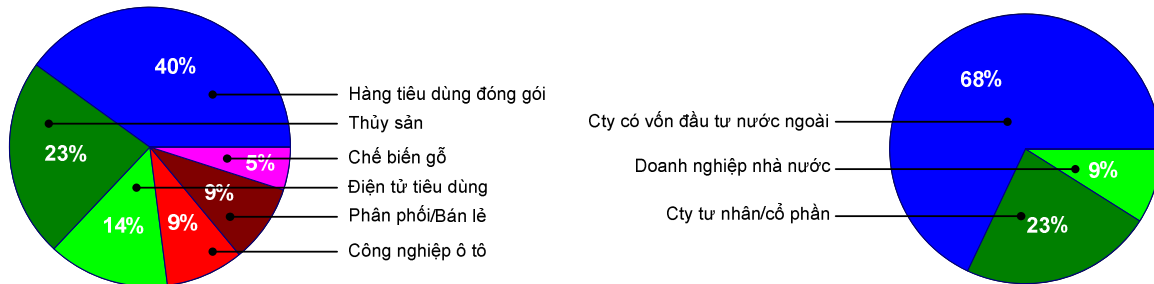
Năng lực công nghệ của nhà cung cấp dịch vụ vẫn nằm trong nhóm ba ưu tiên hàng đầu khi lựa chọn nhà cung cấp của các khách hàng. Hầu hết các công ty phản hồi đều chú trọng đến khả năng ứng dụng Hệ thống quản lý kho bãi (Warehouse Management System – WMS). Mặc dù kỳ vọng cho công nghệ định vị bằng sóng radio (Radio Frequency Identification - RFID) vẫn cao nhưng thật ra sử dụng RFID trong thực tế vẫn là thấp nhất trong các loại công nghệ. Những người tham gia cho chúng tôi biết là họ sẽ không đưa RFID vào các yếu tố cân nhắc của họ trong tương lai gần.

## Nhu cầu các dịch vụ logistics

### Ai thuê ngoài và ai không thuê ngoài

92% trong số các công ty phản hồi cho biết có thuê ngoài logistics. Thông tin về các công ty có thuê ngoài được tổng hợp trong Hình 1 dưới đây, và có thể thấy ngành hàng tiêu dùng đóng gói chiếm tỷ lệ thuê ngoài nhiều nhất.

**Hình 1. Phần trăm thuê ngoài theo ngành và theo loại hình công ty**



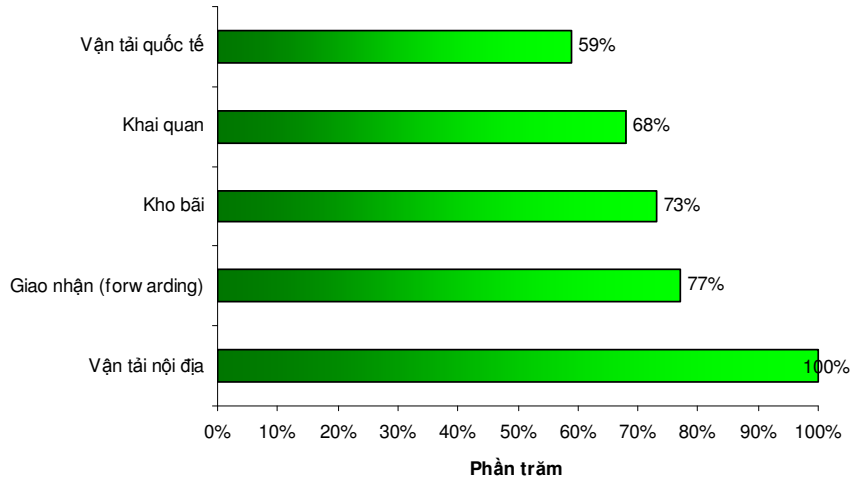
Các công ty không thuê ngoài logistics rơi vào nhóm ngành hàng tiêu dùng đóng gói, điện tử tiêu dùng, và thủy sản. Hầu hết các công ty không thuê ngoài là các doanh nghiệp nhà nước (chỉ có một công ty có vốn đầu tư nước ngoài).

### Các hoạt động logistics được thuê ngoài

Nhóm năm hoạt động được thuê ngoài nhiều nhất gồm vận tải nội địa (chiếm 100%), dịch vụ giao nhận, kho bãi, khai quan, và vận tải nội địa (xem Hình 2). Kết quả này phù hợp với xu hướng thuê ngoài của thế giới, được phản ánh trong Báo cáo hàng năm, ấn bản thứ 12 về tình hình thuê ngoài logistics của thế giới năm 2007<sup>1</sup>. Vận tải nội địa đòi hỏi vốn đầu tư lớn và quản lý tốt như đầu tư vào đội xe, quản lý tài xế và bảo trì đội xe; do đó, tất cả các khách hàng đều thuê ngoài từ các công ty vận tải nội địa.

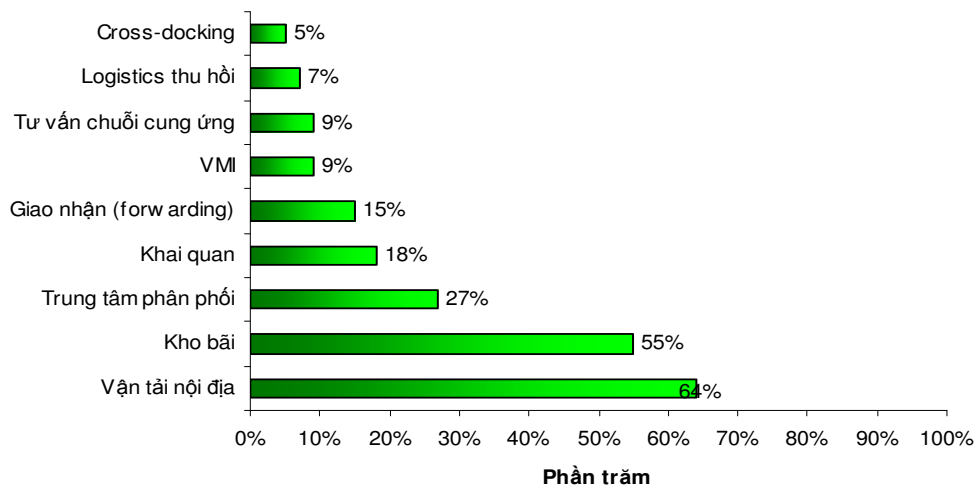
<sup>1</sup> Nguồn: 12th Annual Third-Party Logistics Study 2007 (Capgemini, Georgia Institute of Technology, SAP, DHL)

**Hình 2. Nhóm năm hoạt động logistics được thuê ngoài**



Các hoạt động logistics phức tạp hơn như quản lý đơn hàng, cross-docking, gom hàng, dịch vụ thanh toán và quản lý cước phí vận tải, ... đã không được lựa chọn. Thông tin liên quan đến các dịch vụ này vốn nhạy cảm và các công ty không muốn chia sẻ cho bên ngoài. Hơn nữa, chỉ những nhà cung cấp dịch vụ logistics thứ ba (3PLs) có chuyên môn và hệ thống công nghệ thông tin hiện đại mới có năng lực tiếp nhận các dịch vụ này. Tuy nhiên, trong tương lai, các công ty tham gia đang xem xét khả năng thuê ngoài một vài hoạt động phức tạp như Tồn kho quản lý bởi nhà cung cấp (Vendor Managed Inventory - WMI), logistics thu hồi, tư vấn chuỗi cung ứng (xem Hình 3).

**Hình 3. Các hoạt động logistics sẽ tiếp tục được thuê ngoài**



### Tại sao một số công ty không thuê ngoài

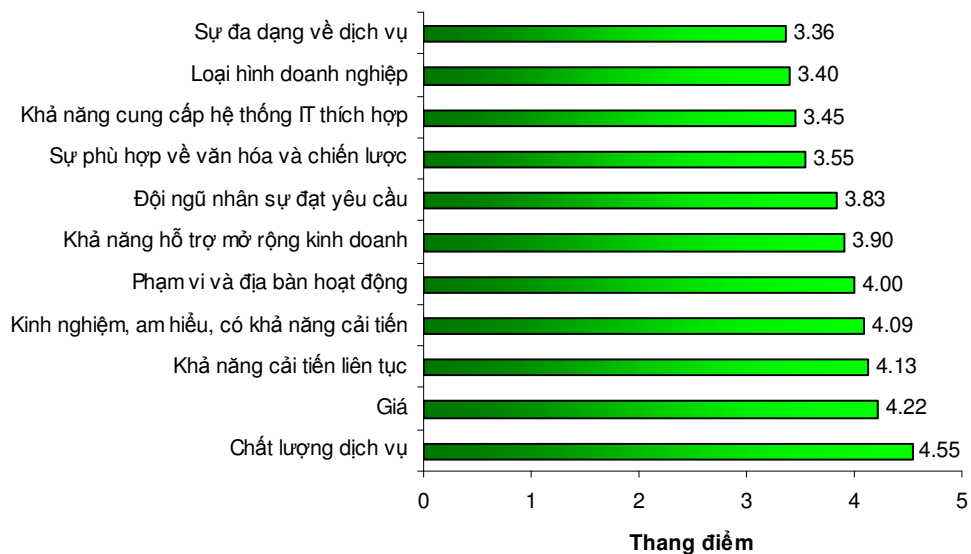
“Không giảm được chi phí” là lý do đầu tiên mà các công ty không thuê ngoài (chiếm 48%). Vị trí tiếp theo thuộc về lý do “mất khả năng kiểm soát hoạt động logistics” (chiếm 32%) và “chất lượng dịch vụ không đúng như cam kết” (chiếm 20%). Trong số những công ty không thuê ngoài này, có 50% cho biết có dự định sẽ thuê ngoài trong tương lai; đa phần là các công ty thuộc nhóm hàng tiêu dùng đóng gói. 38% cho biết sẽ cân nhắc việc thuê ngoài, 12% còn lại sẽ không thuê ngoài. Lý do được lựa chọn nhiều nhất là do “logistics là hoạt động cốt lõi nên không thể thuê ngoài”.

### Sự cộng tác

#### Các tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ logistics

Các công ty đã xếp hạng 11 tiêu chí theo mức độ quan trọng<sup>2</sup> khi lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ logistics. Xếp vị trí đầu tiên là giá và dịch vụ (xem Hình 4). Điều này không có gì ngạc nhiên vì hai tiêu chí này luôn được đem ra bàn thảo khi ký kết hợp đồng. Tuy nhiên, tất cả các tiêu chí khác đều có vị trí quan trọng tương đương khi các khách hàng đánh giá tổng thể về nhà cung cấp của mình.

**Hình 4. Các tiêu chí được xếp hạng khi lựa chọn nhà cung cấp**



<sup>2</sup> Thang điểm: 5 là quan trọng nhất, 1 là ít quan trọng nhất

### Lợi ích thu được khi sử dụng nhà cung cấp dịch vụ

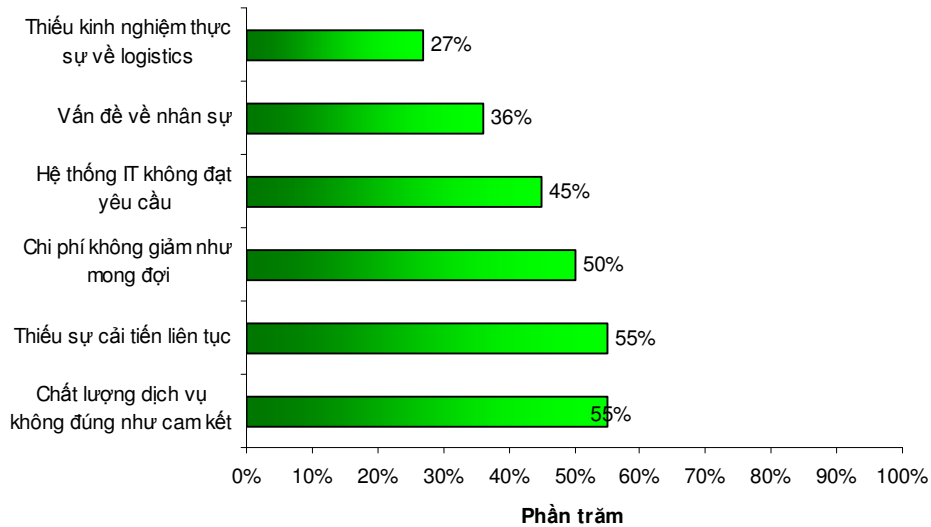
Kết quả khảo sát chỉ ra rằng đa phần các công ty phản hồi đều khá hài lòng với những gì mà các nhà cung cấp dịch vụ mang lại. Kết quả được thống kê trong Bảng 2 bên dưới cho thấy chi phí logistics giảm bình quân 13%, tổng tài sản cố định giảm bình quân 11% và vòng quay đơn hàng giảm bình quân 6 ngày. Các con số này thấp hơn so với mức bình quân của thế giới (tương ứng 18%, 13%, từ 10 đến 14 ngày).

**Bảng 2. Kết quả đạt được khi thuê ngoài**

Ngành hàng	Mức giảm chi phí logistics (%)	Mức giảm Tổng tài sản cố định (%)	Giảm Vòng quay đơn hàng (số ngày)
Hàng tiêu dùng đóng gói	13	15	7
Phân phối/Bán lẻ	16	14	5
Công nghiệp Ôtô	10	11	3
Chế biến gỗ	10	9	9
Hàng điện tử tiêu dùng	15	8	8
Thủy sản	11	10	6
<b>Trung bình</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

Mặc dù có được một số lợi ích như trên nhưng các công ty cũng cho biết vẫn còn một số trục trặc khi làm việc với các nhà cung cấp (được tổng hợp trong Hình 5). Đứng đầu là các vấn đề muôn thuở - “chất lượng dịch vụ không đúng như cam kết” (chiếm 55%), “thiếu sự cải tiến liên tục từ phía nhà cung cấp” (chiếm 55%) và “chi phí không giảm như mong đợi” (chiếm 50%).

**Hình 5. Các vấn đề gặp phải khi làm việc với nhà cung cấp dịch vụ logistics**

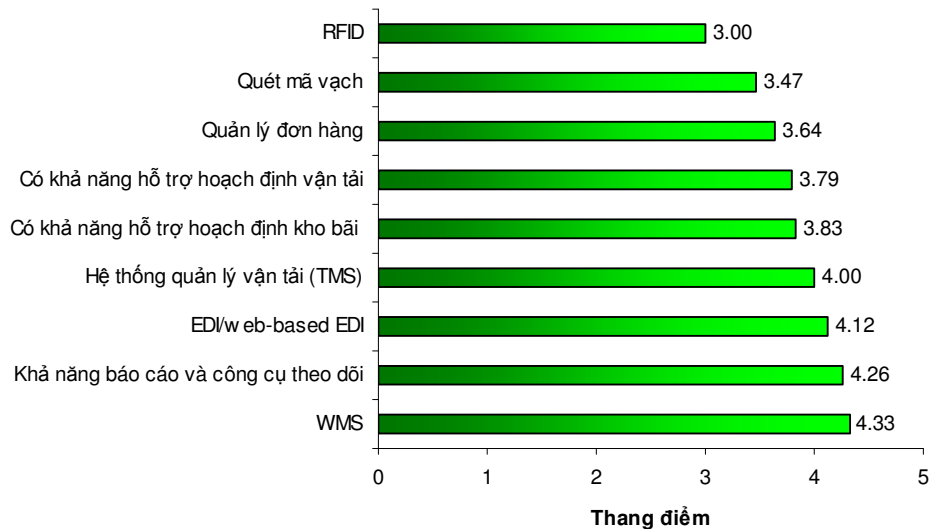


### **Công nghệ**

Công nghệ thông tin (IT) đóng vai trò quan trọng trong quản lý logistics và có mối quan hệ mật thiết với các hoạt động logistics liên quan. Các yêu cầu về IT và các ứng dụng phụ thuộc vào nhu cầu cụ thể cũng như năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ logistics. Khi được yêu cầu xếp hạng về mức độ quan trọng<sup>3</sup> cho các ứng dụng công nghệ mà các công ty cung cấp dịch vụ logistics cần có thì Hệ thống quản lý kho bãi (WMS), Khả năng cung cấp báo cáo và công cụ theo dõi toàn bộ chuỗi logistics (reporting and visibility tools), và Khả năng kết nối/trao đổi dữ liệu (EDI/Web-based EDI) là những công nghệ được cho là quan trọng nhất trong khi những công nghệ tiên tiến như RFID, quét mã vạch, và quản lý đơn hàng lại được xếp hạng thấp. Kết quả này nhất quán với những hoạt động được thuê ngoài được tổng hợp trong Hình 2.

<sup>3</sup> Thang điểm: 5 là quan trọng nhất, 1 là ít quan trọng nhất

**Hình 6. Xếp hạng ứng dụng công nghệ**



### ***Kết luận***

Bản báo cáo này nêu bật quan điểm của các nhà sử dụng dịch vụ logistics đến từ các ngành chính tại Việt Nam. Một cách tóm lược, bản báo cáo này cho thấy:

- Các ngành hàng có thuê ngoài vẫn chủ yếu là ngành hàng tiêu dùng đóng gói, ngành hàng điện tử tiêu dùng, và ngành thủy sản.
- Các hoạt động logistics truyền thống như vận tải, kho bãi, khai quan và giao nhận vẫn được thuê ngoài nhiều nhất. Triển vọng thuê ngoài các hoạt động logistics tiên tiến đang có chiều hướng tăng.
- Cắt giảm chi phí một cách hiệu quả vẫn là chuẩn đo lường hiệu quả hoạt động quan trọng nhất để thuyết phục các khách hàng. Giá và chất lượng dịch vụ vẫn là các nhân tố đầu tiên và đứng đầu khi ký kết hợp đồng dịch vụ.
- Các công ty sử dụng thuê ngoài ngày càng mong đợi có các hệ thống công nghệ thông tin hỗ trợ cho các hoạt động logistics truyền thống.
- Xu hướng thuê ngoài tiếp tục gia tăng trong tương lai.

Thông qua các đúc kết chính này, gồm các lý do thuê ngoài, tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp, IT phục vụ cho logistics, người đọc có thể tự điều chỉnh và cải tiến các năng lực logistics của chính mình.

### **Về công ty SCM**

Công ty SCM được biết đến như một công ty tư vấn chuyên về quản trị logistics và chuỗi cung ứng tại Việt Nam, bao gồm phát triển chiến lược chuỗi cung ứng/logistics, ứng dụng trong thực tế, đào tạo và truyền thông. Tư vấn chuyên môn và phương pháp tiên về cộng tác giúp các khách hàng phát triển các giải pháp chuỗi cung ứng mang tính chiến lược, thực tiễn, hiệu quả về mặt chi phí và chú trọng vào cải thiện sự thỏa mãn của khách hàng. Để biết thêm thông tin, xin vui lòng liên lạc với chúng tôi qua địa chỉ thư điện tử: [admin@scmvietnam.com](mailto:admin@scmvietnam.com)