

KỸ NĂNG GIAO TIẾP - NHU CẦU THIẾT YẾU ĐỂ PHÁT TRIỂN

Đa số

Đa số các nhà cung cấp phần mềm hiện đang nhắm đến thị trường Trung Quốc mới nổi, song có một số đã đưa ra cách tiếp cận song hành tỏ ra hấp dẫn phương Tây.

Khoảng hai năm trước, Kevin Miller cần một sự hỗ trợ để duy trì những phần mềm ứng dụng cũ và phát triển phần mềm mới cho các nhà sản xuất xe hơi. Ông đã quyết định tiến hành một dự án thí điểm sử dụng Cobol, một ngôn ngữ lập trình bậc cao dùng cho các chương trình ứng dụng trong kinh doanh, với Information Technology United Corp. (ITUC) – một công ty gia công phần mềm có trụ sở tại Bắc Kinh (Trung Quốc) và văn phòng tại Redwood, bang California (Mỹ).

Miller hiện đang phụ trách tư vấn hệ thống cho nhóm giải pháp ngành xe hơi của công ty Affiliated Computer Services (ACS) có trụ sở tại thành phố Dallas, bang Texas. Nhóm của ông đã từng làm việc với các nhà cung cấp Ấn Độ và Nga. Trung Quốc là một vùng đất mới nhưng ITUC lại có những kỹ năng phù hợp với yêu cầu của ACS về phát triển web, kinh nghiệm về công nghệ .net và chứng chỉ CMMI cấp độ 3, chứng tỏ các quy trình của họ đã vững chắc. “Và cơ cấu giá của họ thì rất cạnh tranh,” ông nói.

Nhưng ITUC là một ngoại lệ, không phải là một thông lệ. Nền công nghiệp gia công phần mềm của Trung Quốc, so với của Ấn Độ, vẫn còn non nớt và phân tán, chỉ một số ít công ty có được chứng chỉ quốc tế cấp độ cao. Hơn thế nữa, phần lớn các hoạt động gia công công nghệ thông tin đang tiến hành ở Trung Quốc hiện nay đều phục vụ cho thị trường nội địa, chẳng hạn như trong lĩnh vực dịch vụ tài chính.

Tuy vậy, các công ty Mỹ đang tìm các nhà cung cấp mới như ITUC, Freeborders Inc. và Achievo Corp. Những công ty loại này có bộ phận quản trị, tiếp thị và hỗ trợ đặt tại Mỹ kết hợp chặt chẽ với các chuyên viên lập trình ở Trung Quốc.

Hướng nội

Trong công nghiệp gia công phần mềm của Trung Quốc hiện nay, khách hàng nước ngoài chỉ chiếm khoảng 10 % tổng doanh số ; tỷ lệ này ở Ấn Độ là khoảng 70 % – đó là nhận xét của Giuseppe De Filippo, trợ lý giám đốc bộ phận công nghệ thông tin ở Thượng Hải của công ty tư vấn quản trị McKinsey & Co. (Mỹ).

Các chuyên viên gia công thường dịch các trang web và các ứng dụng sang tiếng Hoa hoặc các ngôn ngữ Á châu khác. Họ cũng có thể viết lại các phần mềm ứng dụng kinh doanh cho phù hợp với đơn vị tiền tệ địa phương hoặc cho phép nhập dữ liệu bằng phonetic của các loại chữ viết ở châu Á.

Tuy vậy, thị trường khổng lồ của Trung Quốc đang thu hút nguồn vốn đầu tư từ bên ngoài. James Lin, Tổng giám đốc điều hành các hoạt động tại Thượng Hải của Infosys Technologies Ltd., một công ty Ấn Độ chuyên gia công phần mềm nổi tiếng trên thế giới, cho biết Infosys đã cam kết đầu tư 65 triệu đô-la Mỹ trong vòng năm năm tới để xây dựng cơ sở tư vấn đầu tiên trong chuỗi cơ sở tư vấn của công ty ở Thượng Hải.

Infosys không đơn độc. Nhiều công ty phương Tây như Accenture, IBM và Hewlett-Packard, và các công ty Ấn Độ như Wipro và Tata Services cũng đang hướng tới Trung Quốc. Họ hy vọng rằng việc có mặt sớm tại đây sẽ mang lại cho họ một vị trí tốt đáp ứng nhu cầu đang tăng nhanh của thị trường nội địa, phục vụ mạng lưới cung ứng toàn cầu và thu hút những khách hàng Hàn Quốc và Nhật.

Những thách thức

Theo công ty nghiên cứu thị trường Analysys International, trong quý đầu của năm 2006, khách hàng Nhật chiếm khoảng 60 % sản phẩm gia công xuất khẩu, trong khi khách hàng Hồng Kông chiếm khoảng 10 %, khách hàng Mỹ và châu Âu khoảng 22 %.

Các công ty Trung Quốc gặp nhiều thách thức, chủ yếu là vấn đề giao tiếp, khi tìm kiếm khách hàng bên ngoài. Vì thế, việc mở văn phòng ở Mỹ và có các quản trị viên người Âu-Mỹ là một lợi thế về thương mại. Đó cũng là một trong những yếu tố tạo nên sự hấp dẫn của ITUC. "ITUC pha trộn rất tốt những quản trị viên người phương Tây với quản trị viên người Trung Quốc và mọi công việc trong nội bộ đều sử dụng tiếng Anh," Miller cho biết.

Dù vậy, trong số các nhân viên ITUC đang làm việc cho nhóm của Miller, chỉ có người quản lý dự án là có khả năng giao tiếp tốt bằng tiếng Anh. "Các nhân viên còn lại có thể viết được nhưng các kỹ năng nghe và nói còn nhiều hạn chế," Miller nói.

Sự khác biệt về văn hóa cũng làm cho việc giao tiếp trở nên phức tạp. "Các nhân viên người Trung Quốc thường đồng ý với bạn gần như mọi lúc mọi nơi chứ họ không nói với bạn : 'Không, đó không phải là một ý hay,'" Miller nói.

Theo ông, giải pháp cho vấn đề này là đào tạo. "Một phần chương trình của chúng tôi là giúp họ hiểu rằng, chúng tôi, với tư cách là một tập thể, thường nhìn lại công việc của mình, sửa sai để làm cho dự án được tốt hơn chứ không phải là phê phán," Miller nói. "Phải mất một thời gian họ mới trở nên cởi mở hơn và bắt đầu đưa ra nhận xét về công việc của người khác."

Một vấn đề khác nữa là làm sao giữ chân những nhân viên người Trung Quốc có khả năng. Theo James Lin, tỷ lệ thay đổi việc làm của chuyên viên công nghệ thông tin ở Trung Quốc là vào

khoảng 15-20 % so với mức 10 % ở các nơi khác.

Nhưng những thách thức đó không ngăn được Ellie Mae Inc. thử thời vận ở quốc gia có dân số hơn 1,3 tỷ người này. Công ty tin học có trụ sở tại Dublin, bang California với 240 nhân viên này chuyên cung cấp phần mềm và dịch vụ thể chấp. Nhiều cán bộ quản lý của công ty là người gốc Hoa hoặc gốc Ấn, vì thế hai nước này là những ứng viên hàng đầu khi công ty có nhu cầu đặt gia công một số công việc về phát triển và bảo hiểm chất lượng.

Có được những nhân viên biết nói tiếng Hoa cũng là một lợi thế nhưng không phải tất cả mọi người ở Ellie Mae đều nói được tiếng Hoa. Vì vậy, việc chọn được một nhà cung cấp có những kỹ năng ngôn ngữ phù hợp là điều quan trọng.

Ellie Mae đã chọn Achievo là đối tác và sự giao tiếp đóng vai trò thiết yếu trong quyết định đó. Limin Hu, Giám đốc công nghệ của Ellie Mae, cho biết Achievo có chính sách thực hiện mọi giao dịch thương mại bằng tiếng Anh và nhiều nhân viên của họ ở Trung Quốc đã từng công tác ở nước ngoài.

“Họ đã làm rất tốt việc đưa phong cách Mỹ vào một công ty Trung Quốc. Nhờ thế, việc giao tiếp đã rất thành công, ngay cả giao tiếp giữa các nhân viên nói tiếng Anh với nhóm cộng tác người bản xứ,” Hu nói.

Quy mô nhỏ

Achievo là một trong các nhà cung cấp dịch vụ gia công phần mềm lớn nhất của Trung Quốc hướng tới thị trường Mỹ. Họ có khoảng 1.000 nhân viên trên khắp thế giới và một số khách hàng là các tập đoàn có tên trong danh sách 1.000 công ty lớn nhất thế giới do tạp chí Fortune bình chọn, bao gồm DaimlerChrysler, Fujitsu, Mercedes-Benz, Siemens, Hitachi, NEC, Pioneer, NTT Data và Toshiba.

Tuy nhiên, các hoạt động gia công quy mô lớn phục vụ các khách hàng Mỹ hiện vẫn chưa bén rễ được trong thị trường còn non trẻ này. Eugene Wee, chuyên viên phân tích của tập đoàn IDG, nói rằng thị trường gia công phần mềm của Trung Quốc tăng trưởng mỗi năm khoảng 30 % nhưng đến cuối năm 2005 vẫn mới chỉ đạt 586 triệu đô-la. “Thị trường gia công công nghệ thông tin của Trung Quốc vẫn còn trong giai đoạn phôi thai,” ông nói.

Một nhà cung cấp dịch vụ gia công nhỏ khác hoạt động ở Trung Quốc là Freeborders có trụ sở tại San Francisco (Mỹ), sử dụng 500 nhân viên làm việc ở thành phố Thâm Quyến, miền Nam Trung Quốc.

Công ty Invista (trước kia là DuPont Textiles), một trong những nhà sản xuất sợi vải lớn nhất thế giới có trụ sở tại thành phố Wichita, bang Kansas, bắt đầu sử dụng dịch vụ của Freeborders năm 2001 để tạo ra một thư viện vải sợi trực tuyến. “Họ làm việc với chúng tôi suốt 24 giờ mỗi ngày và có khả năng giao hàng không chỉ đúng hạn mà còn trước cả thời hạn,” Norman Beveridge, quản lý bộ phận kinh doanh vải sợi trực tuyến toàn cầu của Invista, nói. “Trong những năm tới quan hệ

giữa chúng tôi với Freeborders sẽ được tăng cường.”

Tổng giám đốc điều hành của Freeborders, John Cestar, cho biết giao tiếp là chìa khóa mở vào tương lai cho dịch vụ gia công hướng ra bên ngoài của Trung Quốc.

Để cải thiện kỹ năng tiếng Anh của nhân viên, ông đã tuyển dụng bốn giáo viên làm việc toàn thời gian. “Nghề nghiệp của chúng tôi là cung ứng dịch vụ cho một thế giới rộng lớn hơn và chìa khóa chính là sự tinh thông về ngôn ngữ,” ông giải thích. “Trong ngành nghề của chúng tôi, một số công ty đã bị phá sản vì vấn đề này nên không thể coi nhẹ tầm quan trọng của sự hội nhập về văn hóa,” ông giải thích.

Đào tạo về ngôn ngữ và các kỹ năng mà nhân viên phải có khi làm việc cho các công ty phương Tây cũng làm cho nhân viên cảm thấy hạnh phúc, Cestar nói. Dù doanh số hằng năm của Freeborders chỉ tăng 3 %, song năm ngoái công ty đã nhận được 20.000 hồ sơ xin việc, ông cho biết.

Maria Trombly và Bill Marcus
(Thái Bình dịch)