

# Chương 5: Portal



# Nội dung

**1**

**Giới thiệu chung**

**2**

**Phân loại Portal**

# I. Giới thiệu chung

✓ **Portal** là cơ chế được sử dụng trong:

- ❖ thị trường trực tuyến,
- ❖ cửa hiệu trực tuyến,
- ❖ 1 số loại hình thương mại điện tử khác như: kinh doanh nội bộ, học trực tuyến,...

✓ Portal là cổng thông tin





# I. Giới thiệu chung

## ✓ Cổng thông tin (Portal)



# I. Giới thiệu chung (tt)

sự phát triển bùng nổ của  
mạng intranets, Internet

các tổ chức cố gắng kiểm soát  
lượng thông tin không lồ quá tải  
tài liệu, e-mail, cơ sở dữ liệu

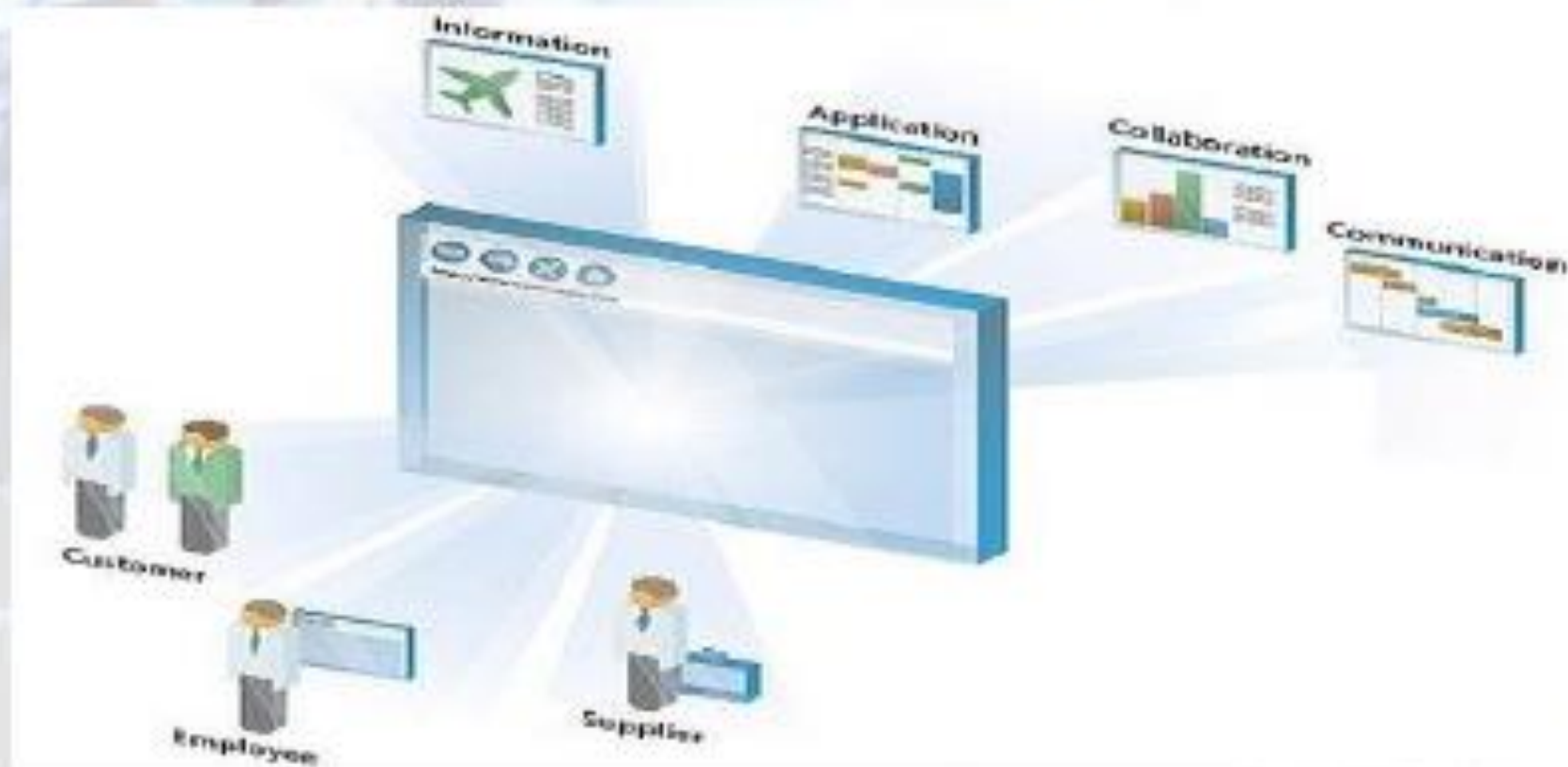
Kiểm soát ở nhiều vị trí khác  
nhau trong những hệ thống  
riêng biệt, ở nhiều mức độ



Sử dụng công  
thông tin

# I. Giới thiệu chung (tt)

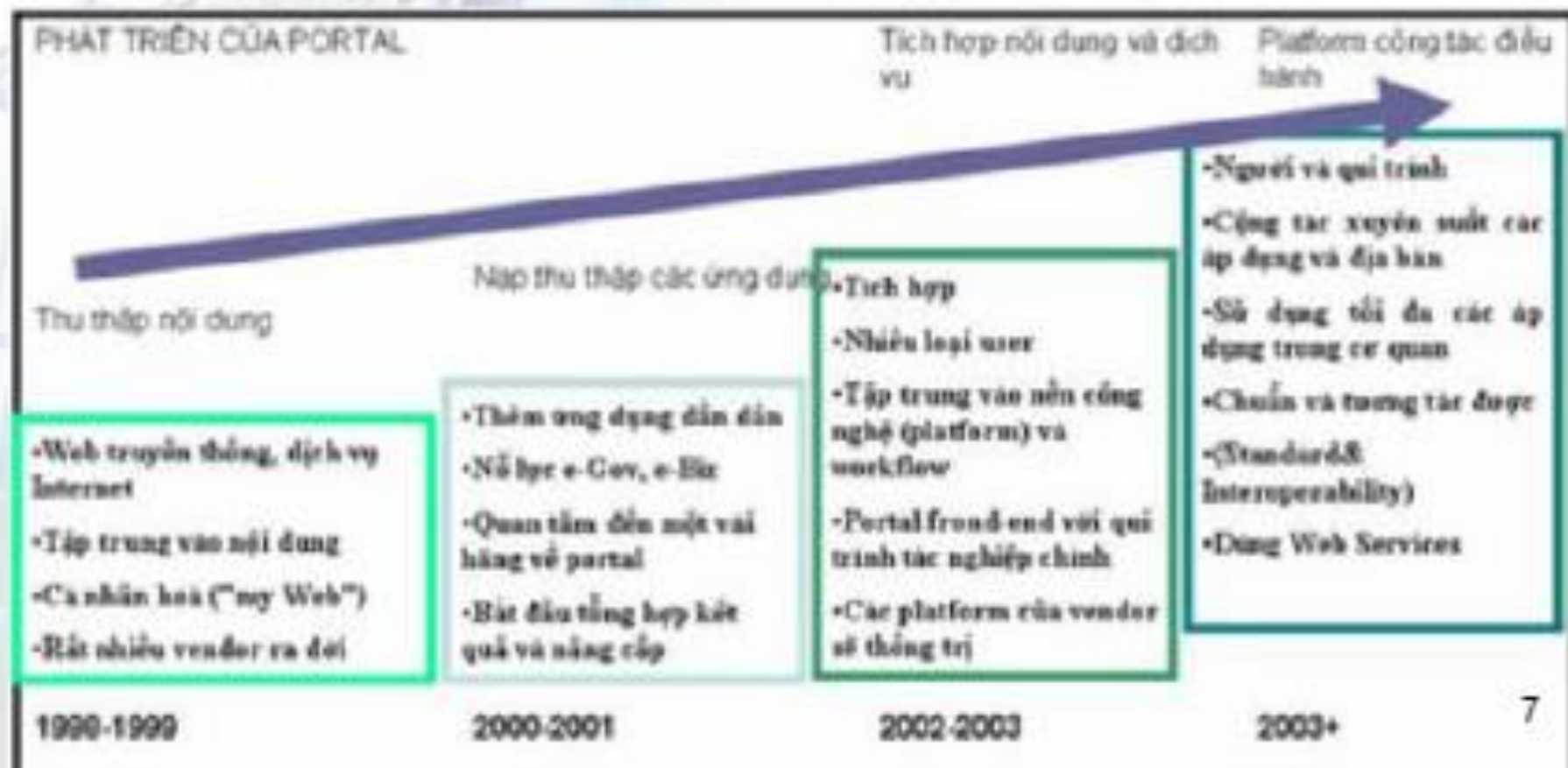
- ✓ **Information portal:** điểm truy xuất thông qua trình duyệt web đến thông tin kinh doanh ở bên trong lẫn bên ngoài tổ chức





# I. Giới thiệu chung (tt)

- ✓ Portal định hướng phục vụ (user-centric), khác với sự phát triển tự nhiên của web site truyền thống là định hướng trình bày thông tin (data-centric)



# I. Giới thiệu chung (tt)

## ✓ **Tính năng:**

- ❖ Khả năng cá nhân hoá (Customization hay Personalization)
- ❖ Tích hợp nhiều loại thông tin (Content aggregation)
- ❖ Xuất bản thông tin (Content syndication)
- ❖ Hỗ trợ nhiều môi trường hiển thị thông tin (Multidevice support)
- ❖ Khả năng đăng nhập một lần (Single Sign On - SSO)
- ❖ Quản trị portal (Portal administration)
- ❖ Quản trị người dùng (Portal user management)



## II. Phân loại Portal

### Portal



**Commercial (public) portals**

**Corporate portals**

**Publishing portals**

**Personal portals**

**Mobile portals**

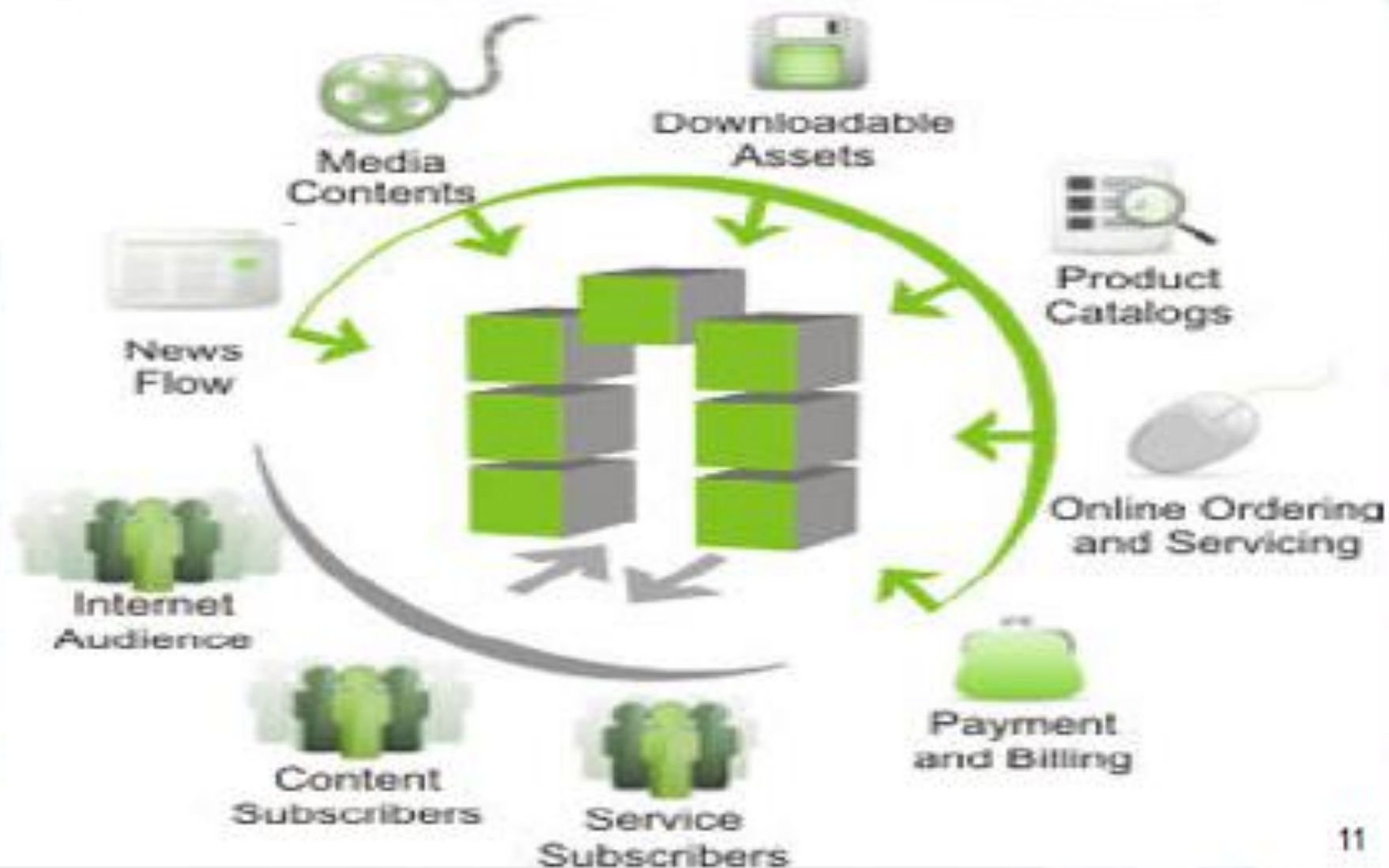
**Voice portals**

**Knowledge portals**

## II.1 Commercial (public) portals


- ✓ Những cổng này thường cung cấp nội dung cho cộng đồng mạng và là những cổng thông dụng trên Internet
- ✓ Có thể được người sử dụng tùy chỉnh cho phù hợp
- ✓ Được phát triển cho 1 lượng lớn người sử dụng và cung cấp nội dung khách quan 1 cách thường xuyên
- ✓ Ví dụ: yahoo.com, aol.com, msn.com

## II.1 Commercial (public) portals (tt)





## II.2 Corporate portals

- 
- 1 Định nghĩa
  - 2 Phân loại
  - 3 Các ứng dụng
  - 4 Tính hợp lý
  - 5 Phát triển công

## II.2.1 Định nghĩa

- ✓ Cung cấp con đường truyền truy cập nội dung của tổ chức trong 1 tổ chức nhỏ hoặc cộng đồng đối tác
- ✓ Ngoài ra còn có tên khác: Enterprise portal hoặc Enterprise information portal (cổng thông tin doanh nghiệp)
- ✓ Là con đường truy cập vào website của doanh nghiệp để giao tiếp, cộng tác truy xuất thông tin của công ty

## II.2.1 Định nghĩa (tt)





## II.2.2 Phân loại

1 Công dành cho nhà cung cấp và những thành phần khác

2 Công dành cho khách hàng

3 Công dành cho nhân viên

4 Công dành cho ban điều hành và giám sát

5 Công dành cho thiết bị di động



## II.2.2.1 Cổng dành cho nhà cung cấp và thành phần khác

✓ **Thông qua cổng này nhà cung cấp có thể:**

kiểm soát được lượng hàng tồn  
kho trực tuyến



Kiểm kê được lượng hàng  
đã cung cấp



Gửi nguyên liệu, hàng cung  
cấp cho doanh nghiệp



- Ví dụ: Samsung có hơn 110.000 đại lý phân phối và nhà bán lẻ
- Samsung phát triển cổng này nhằm quản lý mối quan hệ với đối tác
- Doanh thu tăng lên 30%, chi phí giảm 25%



## II.2.2.2 Cổng dành cho khách hàng

- ✓ Khách hàng có thể là cá nhân hoặc doanh nghiệp
- ✓ Thông qua cổng này, khách hàng có thể:
  - ❖ xem sản phẩm, dịch vụ để đặt hàng
  - ❖ Kiểm soát được tài khoản của mình ở bất cứ thời điểm nào
  - ❖ có thể trả tiền cho sản phẩm và dịch vụ cũng như lựa chọn các chế độ bảo hành và giao nhận hàng



## II.2.2.2 Cổng dành cho khách hàng (tt)



## II.2.2.3 Công dành cho nhân viên

✓ Được dùng để:

- ❖ tập huấn,
- ❖ phổ biến thông tin, tin tức,
- ❖ thảo luận nhóm,...

✓ Được sử dụng như là những hoạt động tự phục vụ giành cho nhân viên, chủ yếu là quản lý nguồn nhân lực như:

- ❖ thay đổi địa chỉ,
- ❖ khai thuế,
- ❖ xuất báo cáo,
- ❖ đăng ký các lớp học, hoàn trả học phí,...

## II.2.2.3 Công dành cho nhân viên (tt)

**Trong một số trường hợp, người ta  
đóng gói dạng sau:**

công dành cho  
nhân viên

công dành cho bộ  
phận giám sát

công dành cho lực  
lượng lao động



## II.2.2.4 Công dành cho ban điều hành và giám sát

- ✓ Dùng để quản lý và điều hành các tiến trình của lực lượng lao động từ việc quản ký ngân sách đến việc lập lịch trình lao động
  - ✓ Người quản lý có thể:
    - ❖ chia sẻ những kinh nghiệm tốt nhất cho đồng nghiệp
    - ❖ học hỏi kế hoạch kinh doanh
- => giúp đưa ra quyết định chính xác hơn

## II.2.2.5 Cổng dành cho thiết bị di động (Mobile portal)

- ✓ Cổng dùng để truy xuất dữ liệu thông qua các thiết bị di động như điện thoại di động hoặc thiết bị cầm tay
- ✓ Hầu hết các doanh nghiệp đều cung cấp truy xuất các cổng thông thường thông qua thiết bị không dây.
- ✓ Ví dụ: hệ thống trong máy bay, ngân hàng, hệ thống bán lẻ

## II.2.3 Các ứng dụng

- ✓ Là nơi chứa kiến thức nền tảng, công cụ học tập
- ✓ Hỗ trợ tiến trình kinh doanh
- ✓ Bán hàng trực tiếp cho khách hàng (không phải gặp mặt trực tiếp)
- ✓ Marketing
- ✓ Dịch vụ
- ✓ hỗ trợ hợp tác và quản lý dự án



## II.2.3 Các ứng dụng (tt)

- ✓ Công cụ tìm kiếm hiệu quả
- ✓ Ứng dụng bảo mật
- ✓ Nơi thực tập và cung cấp bài học tốt nhất
- ✓ hệ thống bảng thông báo
- ✓ Khẳng định chuyên nghiệp
- ✓ Tin tức
- ✓ Truy cập Internet

## II.2.4 Tính hợp lý của các cổng

- ✓ Người quản lý phải chứng minh được lợi sự hợp lý của cổng giao dịch bằng cách so sánh chi phí bỏ ra với các lợi ích đem lại, ví dụ:
  - ❖ Cung cấp 1 cổng giao dịch đơn giản cho người sử dụng tìm kiếm và xác định nội dung thông qua trình duyệt Web
  - ❖ Nâng cao truy cập vào doanh nghiệp về nội dung và tăng cường số người sử dụng các cổng để tìm kiếm thông tin, ứng dụng, con người

## II.2.4 Tính hợp lý của các cổng (tt)

- ❖ Cung cấp công cụ truy xuất đến các ứng dụng của doanh nghiệp từ bất cứ nơi nào, có thể sử dụng các thiết bị di động và không dây, nội dung có thể nhận được ở bất cứ đâu
- ❖ Cung cấp cơ hội sử dụng những phần mềm cơ sở độc lập (Java), và truy cập dữ liệu (XML)



## II.2.5 Phát triển các cổng

- ✓ Trước khi phát triển các cổng giao dịch của doanh nghiệp cần xác định mục đích và nội dung cần phải có tại các cổng
- ✓ Một số nhà cung cấp công cụ để xây dựng các cổng giao dịch doanh nghiệp như là dịch vụ lưu trữ: IBM, Microsoft, SAP, Oracle, BEA Systems, TIBCO, Computer Associates, Fujitsu, Vignette

## II.3 Publishing portals

- ✓ Cổng giao dịch được cung cấp cho cộng đồng với những lợi ích cụ thể
- ✓ Cung cấp 1 lượng nhỏ thông tin nội dung tùy chỉnh
- ✓ Ví dụ: techweb.com, zdnet.com

The screenshot shows the TechWeb.com website. At the top, there is a navigation bar with links for 'About Us' and 'Contact Us' on the left, and 'Welcome, Guest | Register | Log in' on the right. The main header features the UBM Tech logo, the slogan 'create your next customer' in large red text, and a sub-header 'Technology Marketing Insights and Solutions' with social media icons. Below this is a secondary navigation bar with links: HOME, INSIGHTS, RESEARCH, NEWS, BRANDS, PRODUCTS, and MARKETING SERVICES, followed by a search bar. The main content area is divided into three columns. The left column features the 'techweb' logo and a paragraph describing the portal as a hub for IT industry events and services. The middle column contains a 'QUICK LINKS' section with buttons for 'Online Rate Card', 'Online Ad Specs', and 'Contact us about TechWeb.com'. The right column has a 'Contact Us' section with a list of services (Contact Us, Submit an RFI, Media Kits, Campaign Wizard, Get Our Newsletter, PR Tools) and a photo of a woman. At the bottom, there is a 'UBM TECH COMMUNITY BRANDS' section with links for 'Follow Us on Facebook' and 'Follow Us on Twitter'.

UBM Tech

About Us | Contact Us

Welcome, Guest | Register | Log in

**create your next customer** ▶ Technology Marketing Insights and Solutions

HOME | INSIGHTS | RESEARCH | NEWS | BRANDS | PRODUCTS | MARKETING SERVICES

Search

**techweb**

TechWeb.com is the portal to all the businesses and services that comprise UBM's TechWeb business unit. From TechWeb.com, IT executives can register for the IT industry's top lineup of face-to-face events including Interop, Web 2.0 Expo, VoiceCon and Enterprise 2.0 and are able to log into any one of our websites through single sign-on that spans our network, and thereby join opt-in newsletter lists, and sign up for webcasts or whitepapers.

**QUICK LINKS**

- Online Rate Card
- Online Ad Specs
- Contact us about TechWeb.com

**Contact Us**

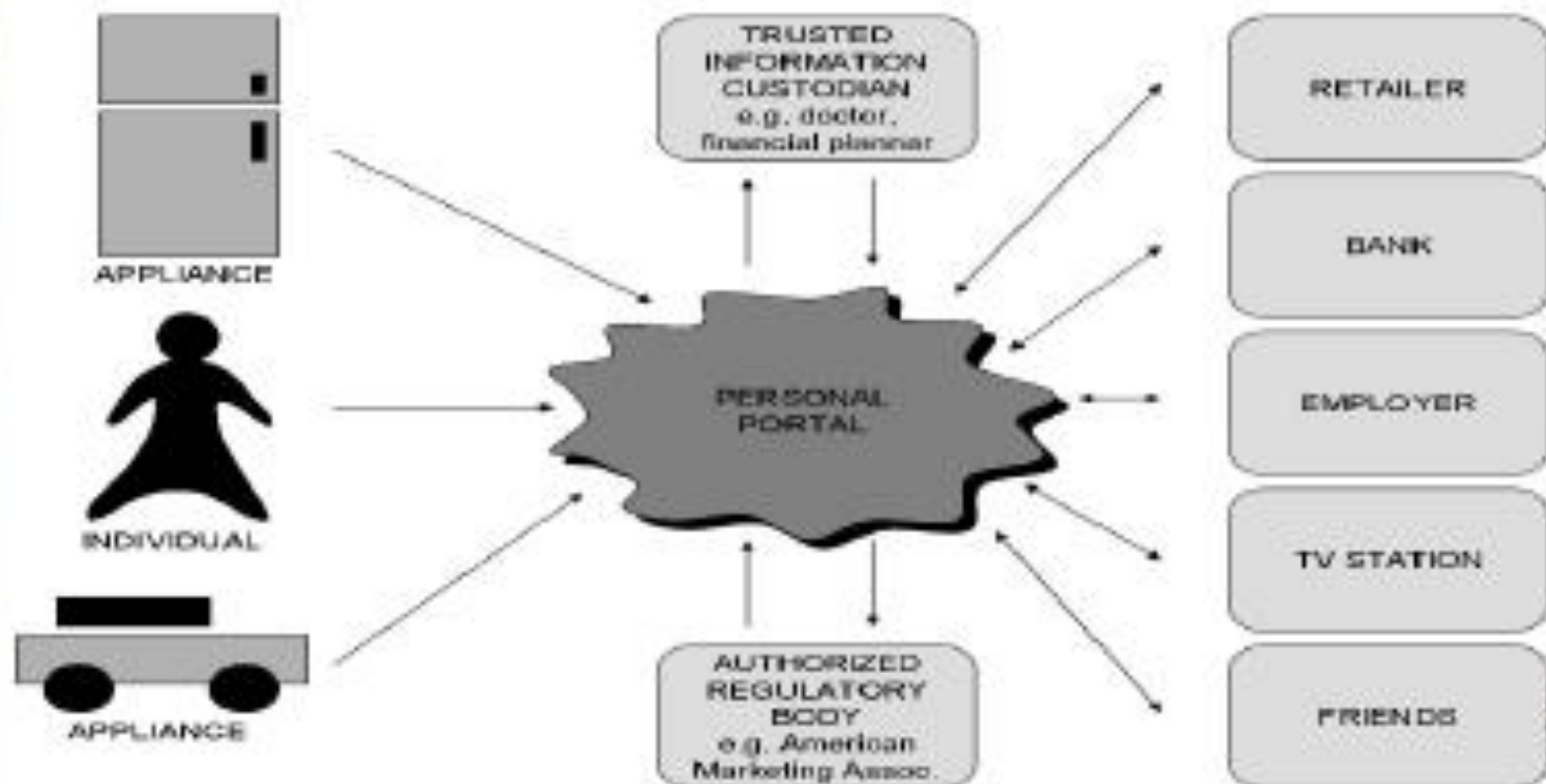
- ▶ Contact Us
- ▶ Submit an RFI
- ▶ Media Kits
- ▶ Campaign Wizard
- ▶ Get Our Newsletter
- ▶ PR Tools

**UBM TECH COMMUNITY BRANDS**

Follow Us on Facebook | Follow Us on Twitter

## II.4 Personal portals

- ✓ Chi lọc thông tin cho các cá nhân
- ✓ Nó cung cấp 1 lượng nội dung hẹp, thông thường như thông tin cá nhân





## II.5 Mobile portals

- ✓ Là các cổng thông tin được truy xuất bằng thiết bị di động
- ✓ Sự truy cập của khách hàng và kênh tương tác tập hợp nội dung, cung cấp dịch vụ cho người sử dụng điện thoại di động



## II.5 Mobile portals (tt)

✓ Công thông tin điện thoại di động cung cấp:

- ❖ tin tức thể thao
- ❖ giải trí
- ❖ thông tin du lịch
- ❖ nhà hàng
- ❖ các thông tin sự kiện
- ❖ dịch vụ giải trí liên quan (ví dụ: trò chơi, video)
- ❖ e-mail
- ❖ dịch vụ cộng đồng
- ❖ giao dịch chứng khoán.



## II.5 Mobile portals (tt)

**HOW-TO CHEAT SHEET**

# THE ALL-NEW ROGERS MOBILE INTERNET PORTAL

**EXPANDING AND ENHANCING YOUR DIGITAL WORLD**

The new Rogers Mobile Internet Portal offers you the most Rogers services and content on the go. And better yet, it's a free service available on your mobile phone. It's now available as your gateway to the mobile internet, and also the best for downloading content and services. For complete information on your Rogers mobile services, visit us online at [rogers.com](http://rogers.com).

**COMING SOON**

## UPGRADES, UPGRADES, UPGRADES

More than just a facility, the highlights of the new Rogers Mobile Internet Portal:

- 1. Improved navigation**  
The new Rogers Mobile Internet Portal makes it easier to find the services and content you need.
- 2. One-stop shop**  
Now you can find everything you need in one place. From Rogers mobile services to the latest news, you can find it all in one place.
- 3. Full service, full speed, full access**  
The new Rogers Mobile Internet Portal is available on all Rogers mobile devices, so you can access it from anywhere.

**Windows Live Office**  
The new Rogers Mobile Internet Portal is available on all Rogers mobile devices, so you can access it from anywhere.

**YOU CAN ACCESS BOTH THROUGH YOUR PHONE**

**Windows Live Office**  
The new Rogers Mobile Internet Portal is available on all Rogers mobile devices, so you can access it from anywhere.

## TAKE THE TOUR

There's a lot of ground to cover here, so let's take a tour of the features of the new Rogers Mobile Internet Portal. Simply click on the links below to explore your gateway to the internet. Shop the online store and My Account. To manage your online services.

### 1 HOME

The new Rogers Mobile Internet Portal is the best way to stay connected.

Services	Content	Applications
Check out the latest news, sports, and entertainment content.	Download the latest music, movies, and TV shows.	Access the latest games and applications.

### 2 SHOP

Now you can find everything you need in one place. From Rogers mobile services to the latest news, you can find it all in one place.

Services	Content	Applications
Check out the latest news, sports, and entertainment content.	Download the latest music, movies, and TV shows.	Access the latest games and applications.

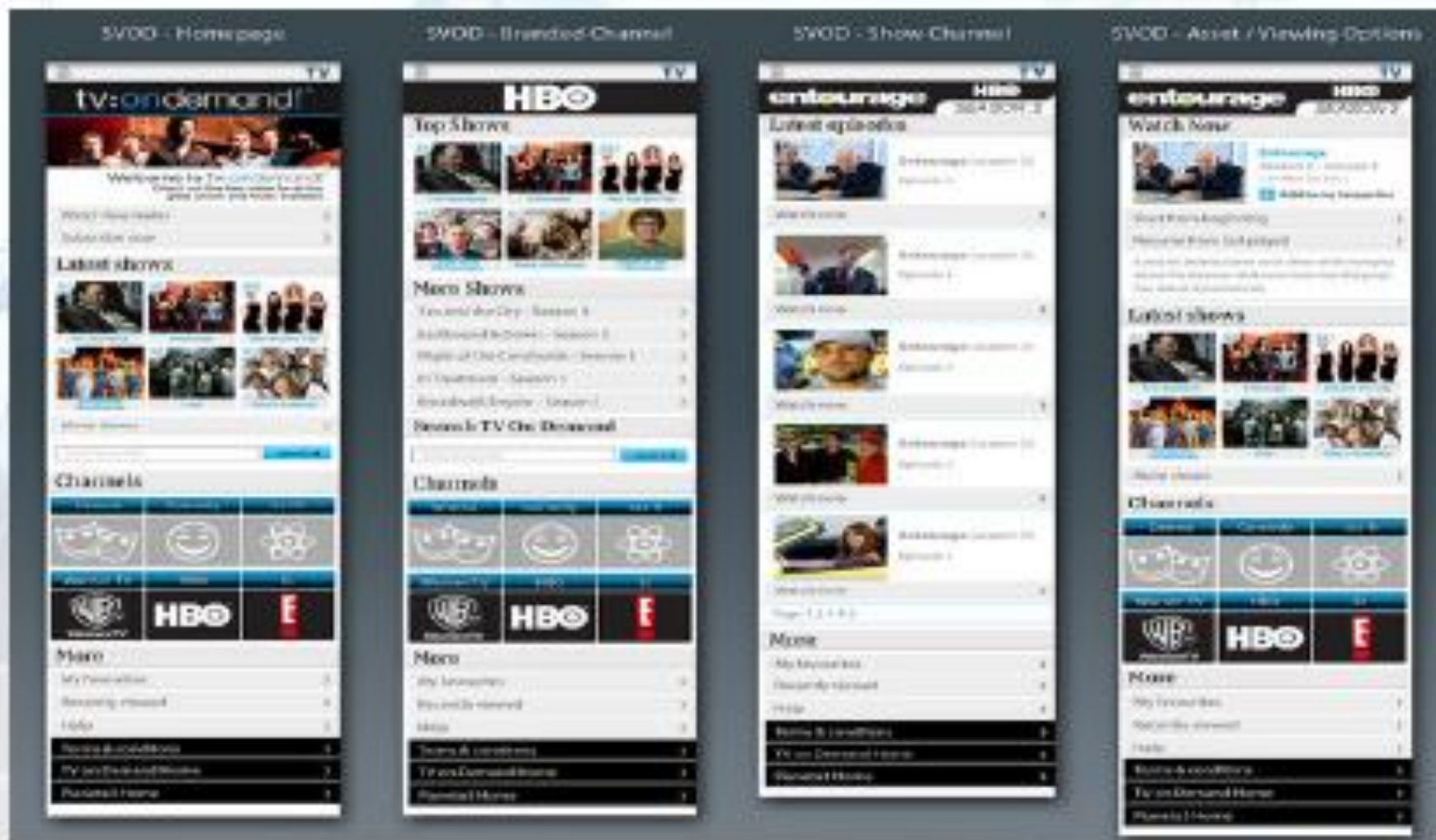
### 3 MY ACCOUNT

Now you can find everything you need in one place. From Rogers mobile services to the latest news, you can find it all in one place.

Services	Content	Applications
Check out the latest news, sports, and entertainment content.	Download the latest music, movies, and TV shows.	Access the latest games and applications.



## II.5 Mobile portals (tt)



## II.5 Mobile portals (tt)

✓ Một tỷ lệ đáng kể của công thông tin cũng cung cấp

- ❖ Dịch vụ tài tài liệu và tin nhắn
- ❖ các dịch vụ liên quan đến âm nhạc,
- ❖ sức khỏe
- ❖ hện hò
- ❖ thông tin công việc.



## II.5 Mobile portals (tt)

- ✓ Công thông tin điện thoại di động thường xuyên tính lệ phí hàng tháng:
  - ❖ truy cập dịch vụ thông tin cơ bản
  - ❖ lệ phí cho mỗi dịch vụ nội dung cao cấp, chẳng hạn như dự báo thời tiết dựa trên địa điểm hoặc tài tài liệu



## II.6 Voice portals

- ✓ Là những trang Web, sử dụng các cổng với giao diện là âm thanh
- ✓ Mọi người có thể truy xuất Voice portal bởi điện thoại hoặc điện thoại di động
- ✓ Ví dụ, [tellme.com](http://tellme.com) và [bevocal.com](http://bevocal.com) cho phép người gọi để yêu cầu thông tin về:
  - ❖ thời tiết,
  - ❖ nhà hàng địa phương,
  - ❖ giao thông hiện tại,
  - ❖ thông tin hữu ích khác



## II.6 Voice portals (tt)

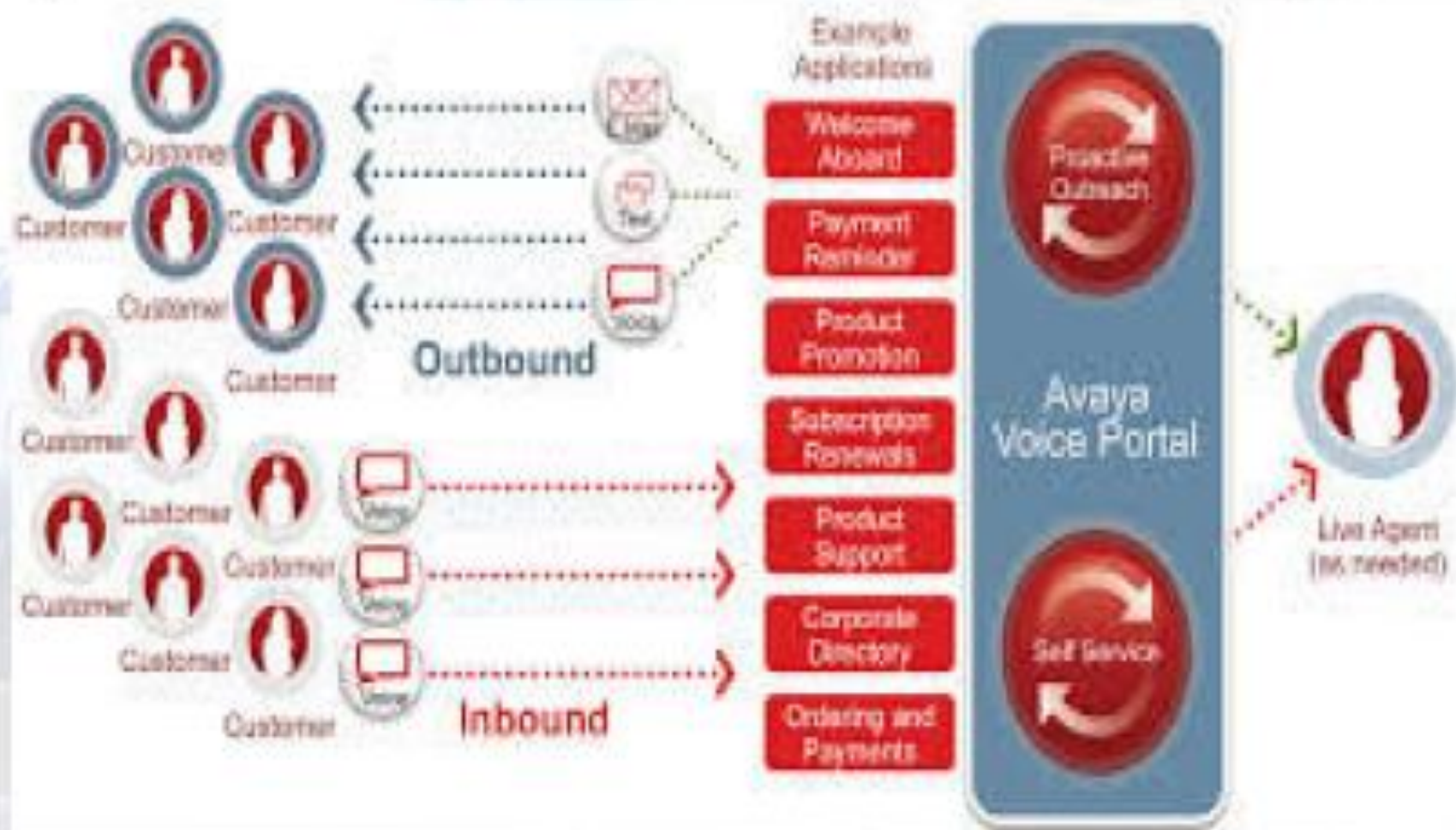
✓ Quy trình:

- Một khách hàng yêu cầu thông tin truy cập bằng cách nói
- các công thông tin bằng giọng nói tìm thấy các thông tin trên Web
- chuyển nó vào một máy tính tạo ra trả lời bằng giọng nói
- Máy tính cung cấp các câu trả lời bằng giọng nói



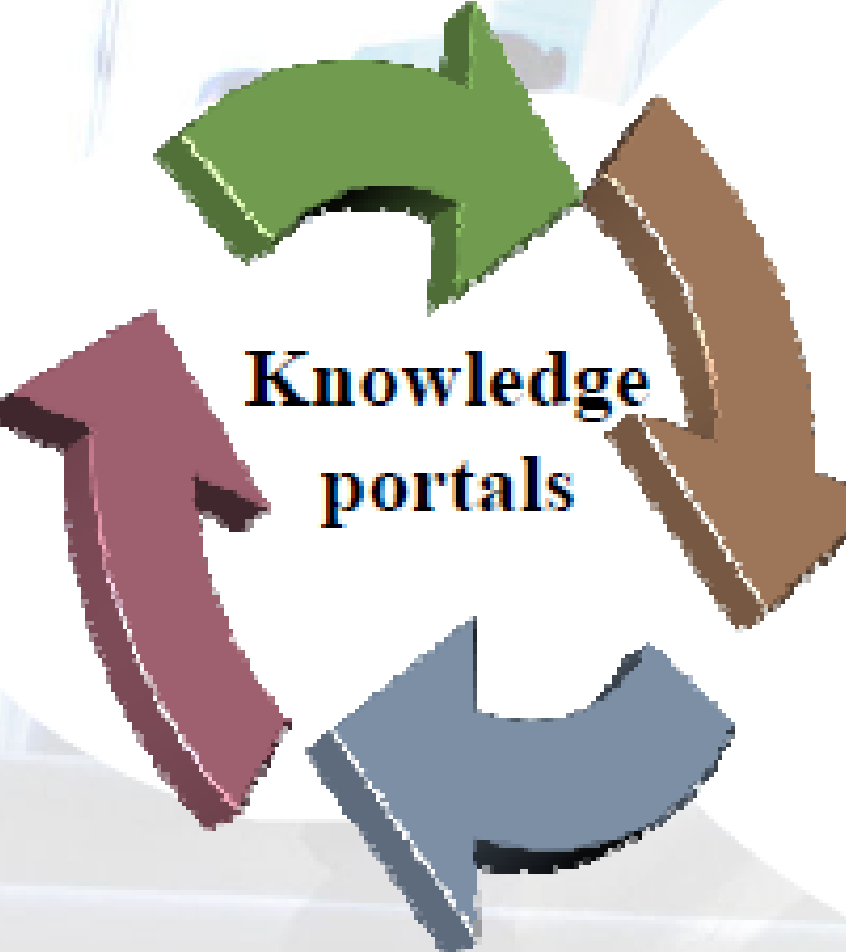


## II.6 Voice portals (tt)





## II.7 Knowledge portals



**Knowledge  
portals**

- Định nghĩa
- Thông tin thông minh
- Tư vấn trực tuyến
- Mạng tri thức của nhân viên và lời khuyên của chuyên gia tư vấn trong tổ chức

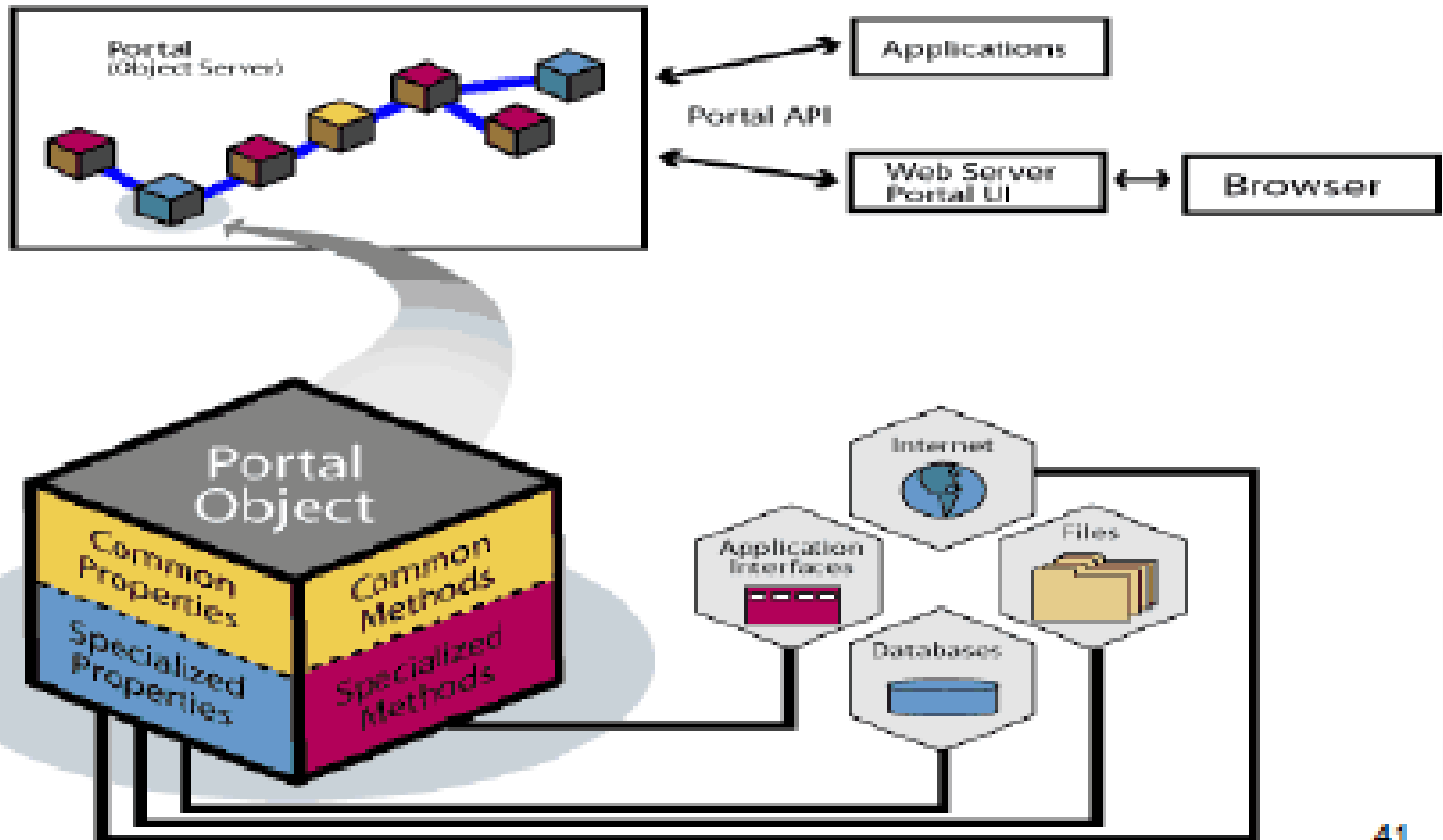
## II.7.1 Định nghĩa

- ✓ Là hệ thống phần mềm dùng để truy xuất tri thức hoặc chia sẻ thông tin cho cộng đồng nhân viên từ 1 điểm nào đó
- ✓ Truy xuất tri thức bởi những người làm công việc tri thức và các đối tượng hợp tác liên quan
- ✓ Công tri thức được định nghĩa là công thông tin được sử dụng bởi những người làm việc tri thức



## II.7.1 Định nghĩa

### Enterprise Knowledge Portal





## II.7.1 Định nghĩa (tt)

Công tri thức hỗ trợ nhiều nhiệm vụ khác nhau được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên trí thức

Tập hợp, tổ chức,  
tìm kiếm, phân  
tích thông tin

Tổng hợp các  
giải pháp

Chia sẻ và cùng  
xây dựng những  
cái đã được học

Truy xuất thông tin nhanh chóng, hỗ trợ  
cộng đồng nhân viên trí thức

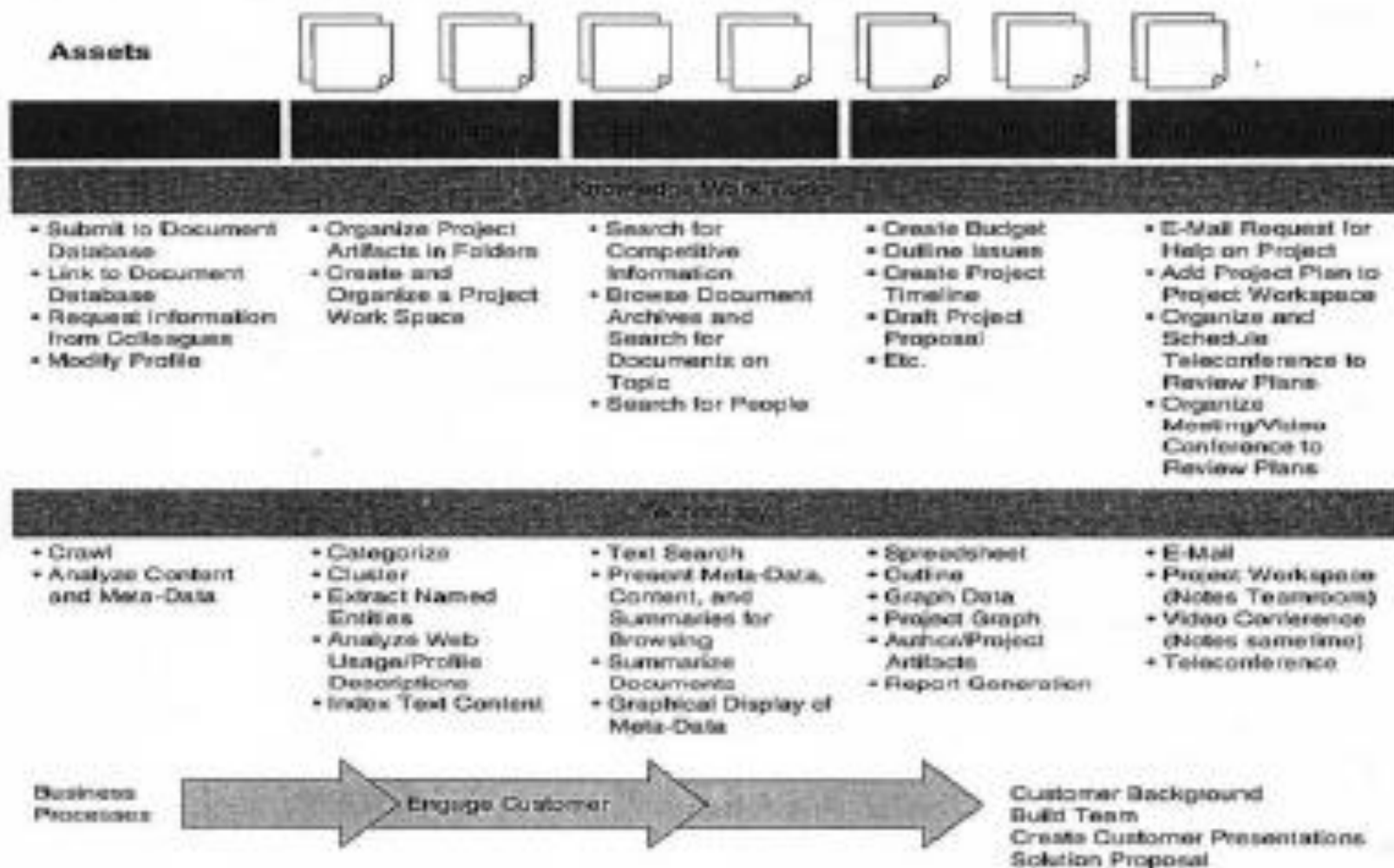


## II.7.2 Thông tin thông minh

- ✓ Là dạng thông tin, dữ liệu, tri thức, cấu trúc ngữ nghĩa được tổ chức lại nhằm tạo ra cho nhiều ứng dụng hơn cho doanh nghiệp
  - ✓ Nó tạo ra nền tảng để tạo lợi ích cho việc:
    - ❖ phân tích thông tin,
    - ❖ tạo khuôn mẫu,
    - ❖ tổng hợp lại
- => rút ra giá trị của doanh nghiệp từ những tri thức bên trong và ngoài tổ chức

## II.7.2 Thông tin thông minh (tt)

**EXHIBIT 8.6 Knowledge Work Tasks with Examples of Supporting Technology**

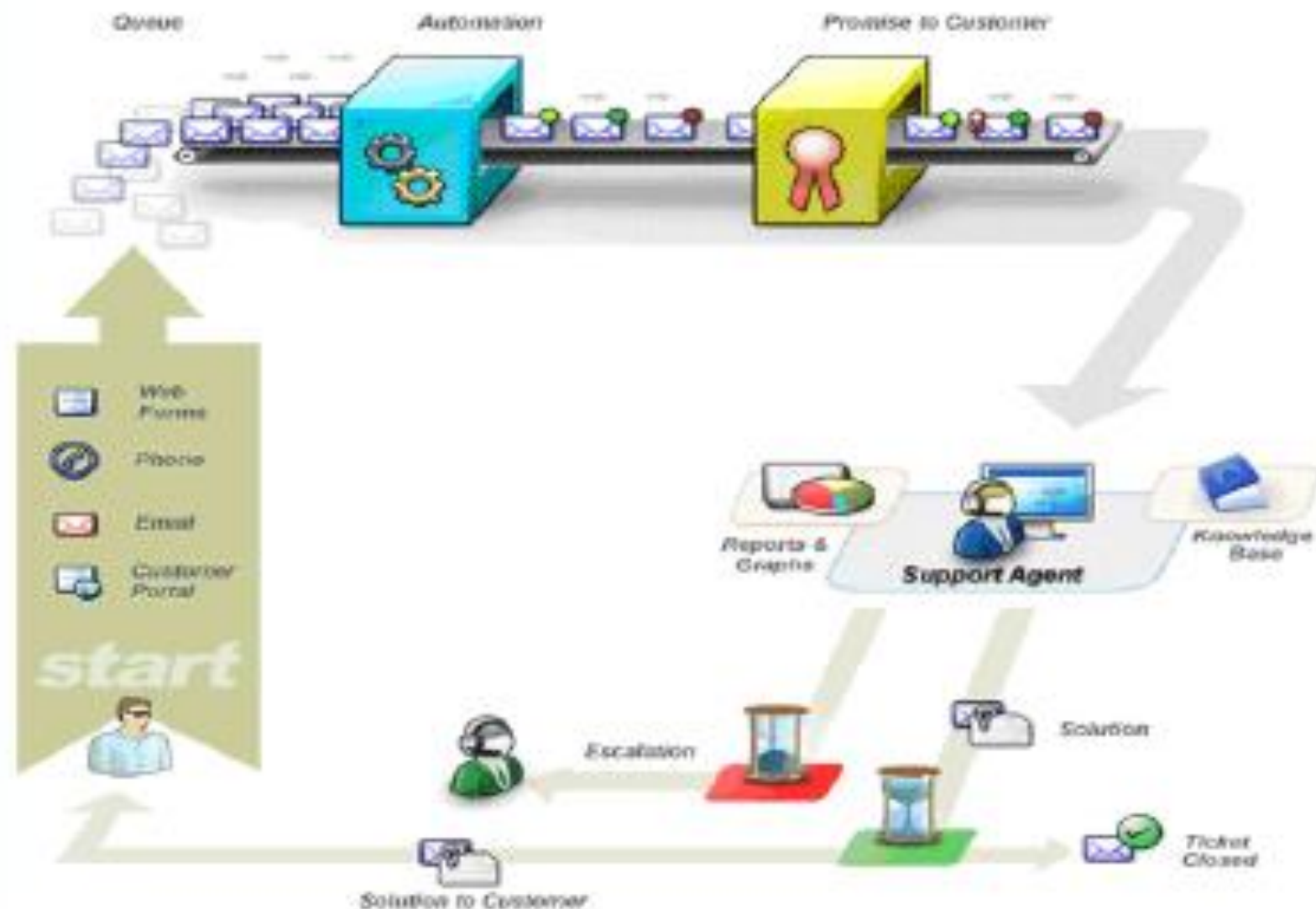




## II.7.3 Tư vấn trực tuyến

- ✓ Một số người sử dụng tri thức trực tuyến như là dịch vụ cung cấp lời khuyên, tư vấn
- ✓ Dịch vụ này phát triển chóng mặt gồm hơn 10.000 chuyên gia trong các lĩnh vực khác nhau
- ✓ Dịch vụ này đưa ra nhiều lựa chọn, tuy nhiên người sử dụng cần cẩn thận chọn lựa những dịch vụ cung cấp lời khuyên có uy tín

## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ **Lời khuyên về y học:**

- ❖ công ty như WebMD ([webmd.com](http://webmd.com)) và 1 số công ty khác ([kasamba.com](http://kasamba.com)) cung cấp dịch vụ tư vấn sức khỏe với những chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực y học
- ❖ Khách hàng có thể đặt câu hỏi về lĩnh vực chuyên môn và nhận được câu trả lời trong 1 vài ngày
- ❖ Ngoài ra trang này còn cung cấp lời khuyên và bí quyết cho khách hàng là người đi du lịch



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Lời khuyên về y học:

The screenshot shows the WebMD website interface. At the top, there's a navigation bar with the WebMD logo, a search bar, and links for 'My WebMD', 'Sign In', and 'Sign Up'. Below this is a horizontal menu with categories: 'Healthy A-Z', 'Drugs & Supplements', 'Living Healthy', 'Family & Pregnancy', and 'News & Experts'. On the left side, there's a 'WebMD symptom checker' section with a 'Go' button and a list of 'Health Conditions' including ADHD, Allergies, Anxiety Disorders, Arthritis, Asthma, Back Pain, and Blood Disorders. The main content area features a large article titled 'Why We Forget' with a sub-headline 'The age when we start losing brain cells is ...'. To the right of this article are three smaller featured articles: '15 Mouth Problems' (with an image of a person's mouth), 'Hair Dye' (with an image of a person's head), and '7 Best Exercises' (with an image of a person doing a plank). At the bottom, there's a section for 'Today's Health News & Features' and an 'RSS Feed' link. The page number '48' is visible in the bottom right corner.

WebMD

Search

My WebMD Sign In Sign Up Why WebMD?

Symptoms Doctors Health Insurance

Healthy A-Z Drugs & Supplements Living Healthy Family & Pregnancy News & Experts

WebMD symptom checker

Go

Health Conditions

- ADHD
- Allergies
- Anxiety Disorders
- Arthritis
- Asthma
- Back Pain
- Blood Disorders

Why We Forget

The age when we start losing brain cells is ...

15 Mouth Problems

Learn about common, and not-so-common, mouth problems.

Hair Dye

Do you color your hair? Better read this.

7 Best Exercises

Get results with these moves.

Today's Health News & Features

RSS Feed

48

## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Tư vấn quản lý:

- ❖ Nhiều chuyên gia tư vấn đang bán chuyên môn tích lũy của họ từ cơ sở tri thức của tổ chức.
- ❖ Một người tiên phong trong lĩnh vực này là Andersen Consulting (bây giờ là Accenture tại [accenture.com](http://accenture.com)).
- ❖ Tư vấn quản lý khác mà bán kiến thức trực tuyến là Aberdeen ([aberdeen.com](http://aberdeen.com)) và Forrester Research ([forresterresearch.com](http://forresterresearch.com)).
- ❖ Bởi vì lệ phí tư vấn của họ cao, dịch vụ này chủ yếu được sử dụng bởi các tổ chức



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Tư vấn quản lý:

The screenshot shows the Aberdeen Group website. The header includes the company logo, a search bar, and navigation links. The main banner features a large number '8' and text for 'The 8th Annual Chief Service Officer Summit' held on October 22-23, 2013, at the Seaport Hotel in Boston. Below the banner are three promotional boxes: 'Research in Highlight', 'Introducing AberdeenAccess', and 'Complimentary Executive Diagnostic Tools'. The footer contains additional information about the company and its services.

aberndeen.com

ag Started

My Aberdeen | Research Library | Contact Us | Careers | Privacy | Sitemap & Cookies | Terms of Use

Aberdeen Group  
A Forster-Hartel Company

Search Research Library

CHOOSE BY PRACTICE

RESEARCH LIBRARY | RESEARCH PRACTICES | ANALYSTS | EVENTS | PRESS/NEWS/BLOGS | ABOUT US

The 8th Annual  
Chief Service Officer Summit  
October 22-23, 2013 • Seaport Hotel, Boston

Attend the Summit

Network with and Learn from the Best-in-Class

Research in Highlight

Download and read our full research report on...

Powering Innovation, Resilience, and Agility with Enterprise-Grade Collaboration

As a result of the rising dominance of the global Social-Mobility-Cloud construct, GoMoCloud, powered by Fast-World technology, is reshaping the world, and is being rapidly and broadly adopted. Competition...

Summits to Optimize Field Service for Better Customer Experiences

Introducing AberdeenAccess

AberdeenAccess  
Research at Hand — Complimentary

Aberdeen Group is pleased to announce the launch of AberdeenAccess, a program offering complimentary access to its research and analysis.

Complimentary Executive Diagnostic Tools

Missing the Hidden Sales Cycle? Digital Strategies for Navigating the New B2B Buyer's Journey

San Francisco, CA • October 17, 2013

Join Aberdeen Group and Volkswagen/22 for dinner and lively discussion around the best practices in current marketing, search engine optimization (SEO), and digital information.



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Lời khuyên về luật pháp:

- ❖ Cung cấp các tư vấn pháp lý cho các cá nhân và doanh nghiệp của dịch vụ tư vấn có triển vọng đáng kể.
- ❖ Ví dụ: công ty luật trụ sở tại Atlanta Alston & Bird
- ❖ Công ty này phối hợp tư vấn pháp luật với 12 công ty luật cho một công ty lớn chuyên chăm sóc sức khỏe và nhiều khách hàng khác nhau

## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Lời khuyên về luật pháp:

- ❖ Công ty đã tạo ra một cơ sở tri thức tổ chức có thông tin từ một số các công ty luật tốt nhất trong cả nước.
- ❖ Thông tin này sau đó được cung cấp cho tất cả 12 công ty luật trong nhóm tư vấn.
- ❖ Ngoài ra, nhiều luật sư cung cấp dịch vụ tư vấn giá rẻ trực tuyến.

## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Lời khuyên về luật pháp:

The screenshot displays the homepage of the law firm Alston & Bird LLP. The browser's address bar shows the URL [www.alston.com](http://www.alston.com). The page features a prominent banner with the title "Full-Spectrum Strategy" and the subtitle "A&B Well-Positioned to Navigate the New Patent Post-Grant Framework". Below the banner is a "READ MORE" link with a plus icon. The navigation menu includes links for "FIRM", "BLOGS", "DIVERSITY", "PRO BONO", "CAREERS", "OFFICES", "SERVICES", "PROFESSIONALS", and "RESOURCES". The footer is divided into three sections: "Your Business" with a link to "See More >", "News & Events" with a link to "View More News >", and "A&B Spotlight" featuring a portrait of a man and text about an interview with the firm's Managing Director, David J. Pines.

www.alston.com

eg Started

ALSTON & BIRD LLP

VIEW FOLDER (0)

SEARCH

FIRM BLOGS DIVERSITY PRO BONO CAREERS OFFICES

SERVICES PROFESSIONALS RESOURCES

**Full-Spectrum Strategy**

A&B Well-Positioned to Navigate the New Patent Post-Grant Framework

READ MORE +

**Your Business**

Corporate Expands Data Breach Notification Law to Include Breaches of User Names and Email Addresses for Online Accounts – Alston Privacy & Security Blog

[View More >](#)

**News & Events**

Senator Dole Discusses Cybersecurity Shutdown with New York Times

Alston & Bird Litigation Team Proudly Ranked in 2013 BTI Litigation Outlook

[View More News >](#)

**A&B Spotlight**

Interview with Law Director, David J. Pines, Managing Director, David J. Pines

53



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Dịch vụ hỏi đáp:

- ❖ Một số trang web cung cấp dịch vụ hỏi đáp chuyên nghiệp rất đa dạng, đôi lúc được miễn phí
- ❖ Ví dụ:
  - Guru.com chuyên cung cấp các lời khuyên trong lĩnh vực nghề nghiệp một cách chuyên nghiệp về luật pháp, tài chính, thuế, kỹ thuật, phong cách sống,...
  - Answers.com, answers.yahoo.com, catholic.com, healthanswers.com, wineanswers.com,...: cung cấp các câu trả lời miễn phí và có tốn phí đối với những dịch vụ cao cấp hơn

## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Dịch vụ hỏi đáp:

The screenshot shows the Yahoo! Answers homepage. At the top, there's a navigation bar with links like Home, Mail, News, Sports, Finance, Weather, Games, Groups, Answers, Screen, Flickr, and More. Below this is a search bar with 'Search Answers' and 'Search Web' buttons. The main content area features a 'Special Feature' section with a question: 'What would you do if you found a backpack full of money?' asked by 'Yahoo Answers Team'. To the right, there's a 'Ask a question' box with a text input field and an 'Ask' button. Below the main content, there's a 'Recent' and 'Popular' section with a question: 'If all forms of Government were gone for 30 Days...could you survive without it?'. At the bottom right, there's an advertisement for Sapporo beer with the text 'THƯ TÀI LÂM BIA VÀ GIÀNH'.

Answers Home  
My Activities  
All Categories  
Arts & Humanities  
Beauty & Style  
Business & Finance  
Cars & Transport  
Computers & Internet  
Consumer Electronics  
Dining Out  
Education & Reference

Special Feature 1 of 5

A homeless man from Boston found and returned a backpack full of \$42,000. He turned the bag over to the Boston police after seeing "a lot of hundred-dollar bills." So what would you do if you found a bag full of money? Be honest!

**What would you do if you found a backpack full of money?**  
asked by Yahoo Answers Team

Answer this question Send to friend

Recent Popular

All English questions

If all forms of Government were gone for 30 Days...could you survive without it?  
Imagine, doing things for yourself... isn't that a trip?  
asked by Patrick in Politics 14 hours ago

Does Mobile Review Websites Actually buy Mobile to review?

Ask a question New topic

What would you like to ask today? Ask

e.g. How to make sushi - Where to buy the best ground coffee - Which is the best phase of a relationship?

Your New Answers Experience! Take a Tour

SAPPORO  
THƯ TÀI LÂM BIA  
VÀ GIÀNH



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Một số dịch vụ tư vấn khác:

- ❖ Một số dịch vụ khác xuất hiện trực tuyến dưới 2 hình thức:
  - Miễn phí
  - Tính phí
- ❖ Ví dụ: [guestfinder.com](http://guestfinder.com) đưa ra nhữn lời khuyên dễ dàng cho người hoạt động trong lãnh vực truyền thông tìm kiếm đối tượng và nguồn phóng sự



## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Lời khuyên về tài chính:

The screenshot shows the Merrill Lynch Wealth Management website. The browser address bar displays [wealthmanagement.mell.com/wealth/solutions.aspx](http://wealthmanagement.mell.com/wealth/solutions.aspx). The page features a dark blue header with the Merrill Lynch logo, contact information (1-800-MERRILL), and a search bar. Below the header is a navigation menu with links: Home, What Matters Most to You, Working With Merrill Lynch, Research & Insights, and Solutions. The main content area is a grid of advisor portraits. On the right side of the grid is a video player with the text "Life's better when we're connected. See what that means. In our own words." and a play button icon. Below the grid are three columns: "MERRILL LYNCH ANSWERS" with the text "The insights and solutions you need on the topics and issues that are most important to you.", "CLIENT SOLUTIONS" with the text "Merrill Lynch Advisors can draw upon a wealth of offerings from Merrill Lynch and Bank of America.", and "WORKING WITH US" with the text "Working with a Merrill Lynch Advisor means working with someone who'll cultivate a deep understanding of the life you want to live."

wealthmanagement.mell.com/wealth/solutions.aspx

Merrill Lynch  
Wealth Management

1-800-MERRILL | Email | Find a Branch or a Financial Advisor | Client Login

Search Go

Home | What Matters Most to You | Working With Merrill Lynch | Research & Insights | Solutions

Life's better when we're connected  
See what that means.  
In our own words.

Watch the video >

**MERRILL LYNCH ANSWERS**  
The insights and solutions you need on the topics and issues that are most important to you.

**CLIENT SOLUTIONS**  
Merrill Lynch Advisors can draw upon a wealth of offerings from Merrill Lynch and Bank of America.

**WORKING WITH US**  
Working with a Merrill Lynch Advisor means working with someone who'll cultivate a deep understanding of the life you want to live.

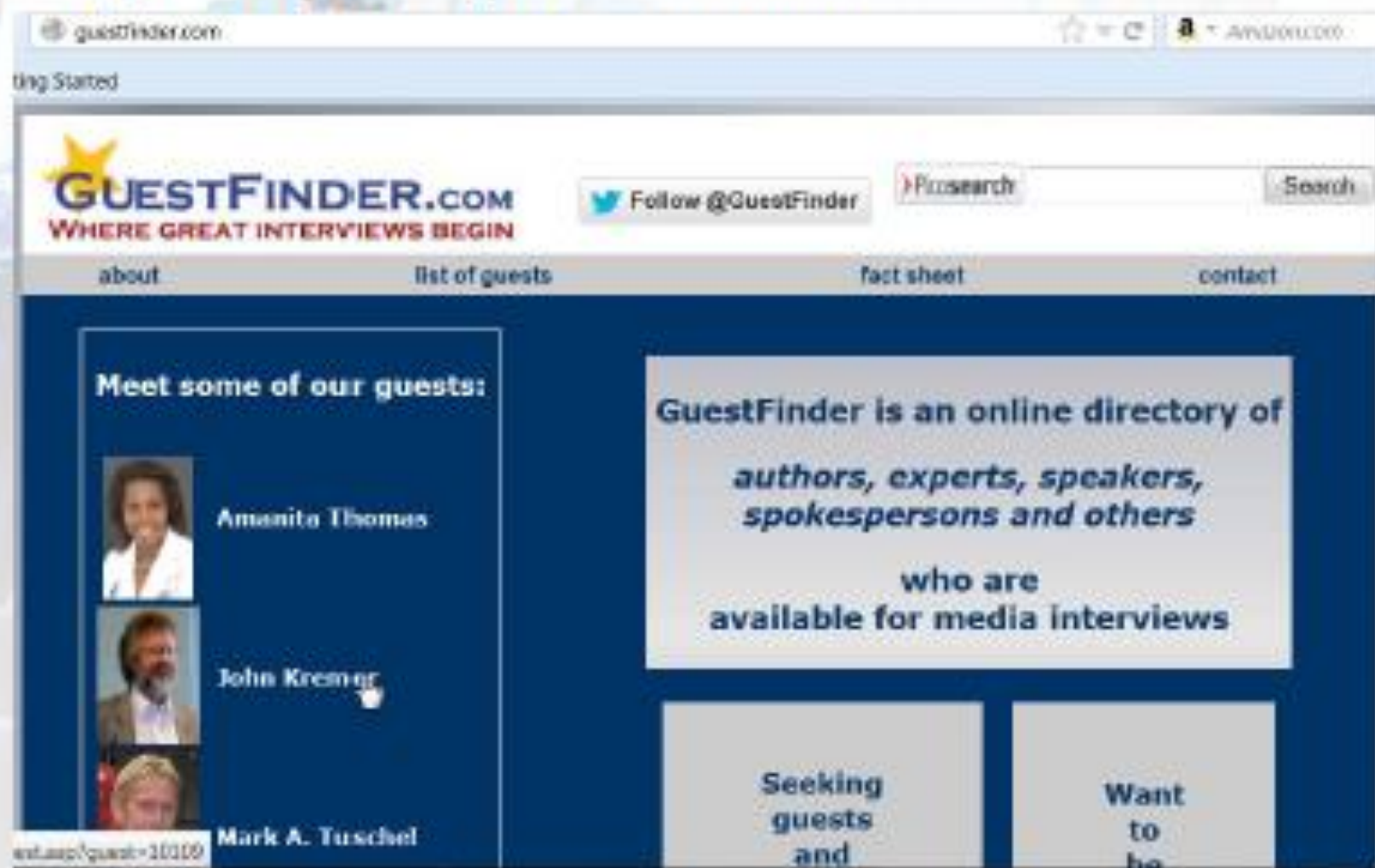
## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Một số dịch vụ tư vấn khác:

- ❖ Một số dịch vụ khác xuất hiện trực tuyến dưới 2 hình thức:
  - Miễn phí
  - Tính phí
- ❖ Ví dụ: [guestfinder.com](http://guestfinder.com) đưa ra những lời khuyên dễ dàng cho người hoạt động trong lĩnh vực truyền thông tìm kiếm đối tượng và nguồn phóng sự

## II.7.3 Tư vấn trực tuyến (tt)

### ✓ Một số dịch vụ tư vấn khác:



The screenshot shows the GuestFinder.com website. The browser address bar displays "guestfinder.com". The website header includes the logo "GUESTFINDER.COM" with the tagline "WHERE GREAT INTERVIEWS BEGIN". Navigation links include "about", "list of guests", "fact sheet", and "contact". A search bar with a "Search" button and a Twitter follow button for "@GuestFinder" are also present. The main content area features a section titled "Meet some of our guests:" with three profile pictures and names: Amenita Thomas, John Kremer, and Mark A. Tuschel. A large text box states: "GuestFinder is an online directory of authors, experts, speakers, spokespersons and others who are available for media interviews". At the bottom, there are two buttons: "Seeking guests and" and "Want to be".

guestfinder.com

ting Started

**GUESTFINDER.COM**  
WHERE GREAT INTERVIEWS BEGIN

Follow @GuestFinder

Prosearch Search

about list of guests fact sheet contact

Meet some of our guests:

Amenita Thomas

John Kremer

Mark A. Tuschel

GuestFinder is an online directory of  
*authors, experts, speakers,  
spokespersons and others*  
who are  
available for media interviews

Seeking  
guests  
and

Want  
to  
be



## II.7.4 Mạng tri thức của nhân viên và lời khuyên của chuyên gia tư vấn trong tổ chức

Sự tư vấn của chuyên gia có thể được cung cấp trong một tổ chức trong nhiều cách khác nhau

Chuyên môn cao của con người có được rất hiếm



các công ty cố gắng để bảo vệ nó bằng điện tử trong cơ sở tri thức của công ty

**hệ thống chuyên gia điện tử được sử dụng**

Expert system



## II.7.4 Mạng tri thức của nhân viên và lời khuyên của chuyên gia tư vấn trong tổ chức (tt)

✓ Lợi ích:

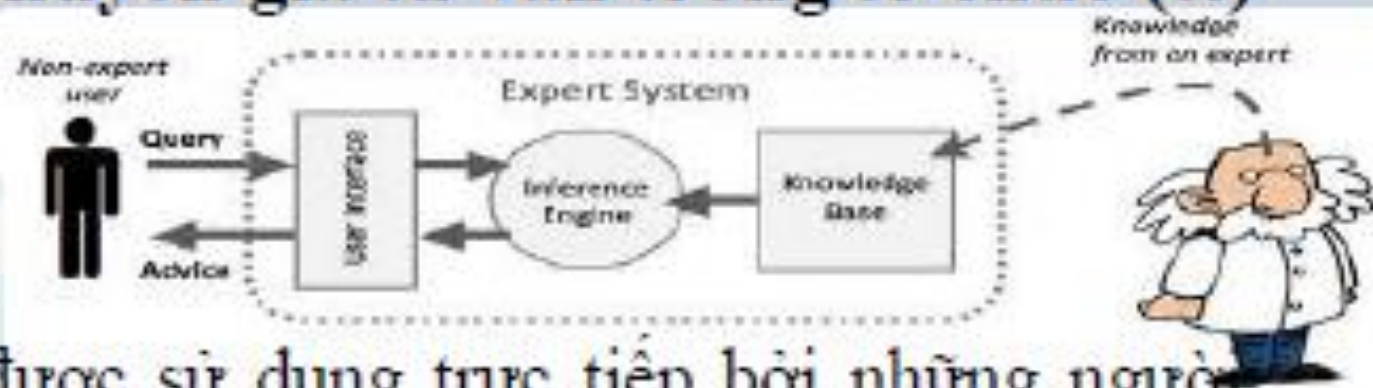
- ❖ hữu ích

- ❖ có thể được sử dụng trực tiếp bởi những người không phải là chuyên gia

✓ Hạn chế:

- ❖ Những người không phải chuyên gia không thể giải quyết tất cả các vấn đề, đặc biệt là những người mới.

- ❖ Đối với trường hợp như vậy, các chuyên gia là con người rất cần thiết.





## II.7.4 Mạng tri thức của nhân viên và lời khuyên của chuyên gia tư vấn trong tổ chức (tt)



**Hệ thống tìm kiếm chuyên gia**



## II.7.4.1 Tìm kiếm các chuyên gia điện tử

Những người cần sự giúp đỡ gửi vấn đề của họ để yêu cầu giúp đỡ



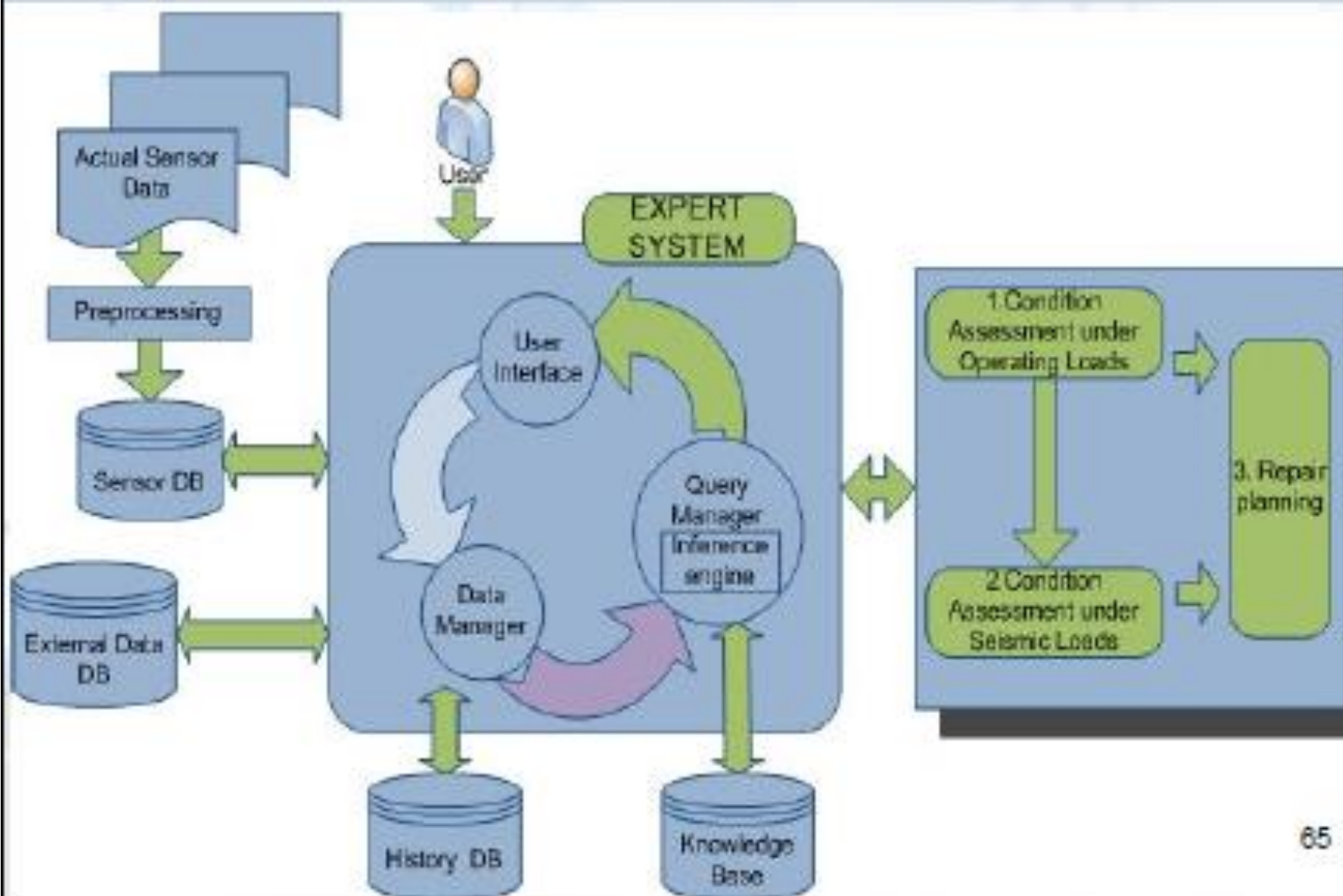
Đôi khi có được hàng trăm ý tưởng hữu ích trong một vài ngày

## II.7.4.2 Hệ thống tìm kiếm chuyên gia

- ✓ Hệ thống tìm kiếm chuyên gia là hệ thống tương tác bằng máy tính
- ✓ Giúp nhân viên tìm và kết nối với các đồng nghiệp có chuyên môn cần thiết cho vấn đề cụ thể bất kể vị trí địa lý nào
- ✓ Nhằm mục đích giải quyết các vấn đề kinh doanh quan trọng cụ thể trong vài giây
- ✓ Một số công ty phần mềm cụ thể như: AskMe, RightNow Technologies, Tacit Knowledge Systems Inc



## II.7.4.2 Hệ thống tìm kiếm chuyên gia (tt)





## II.7.4.2 Hệ thống tìm kiếm chuyên gia (tt)

✓ Ví dụ: doanh nghiệp AskMe

- ❖ là 1 giải pháp phần mềm cho việc triển khai mạng lưới tri thức nhân viên
- ❖ giúp các tổ chức vận dụng triệt để kiến thức và chuyên môn của nhân viên nhằm đổi mới và nâng cao khả năng làm việc cao nhất của nhân viên

✓ Hầu hết các hệ thống tìm kiếm chuyên gia làm việc gần giống nhau:

- ❖ nó khám phá tri thức dựa trên những câu trả lời sẵn có (nếu đã từng tồn tại trước đó)
- ❖ hoặc đi tìm kiếm các chuyên gia có trình độ

## II.7.4.2 Hệ thống tìm kiếm chuyên gia(tt)

### ✓ Cách 1 hệ thống tìm kiếm chuyên gia làm việc

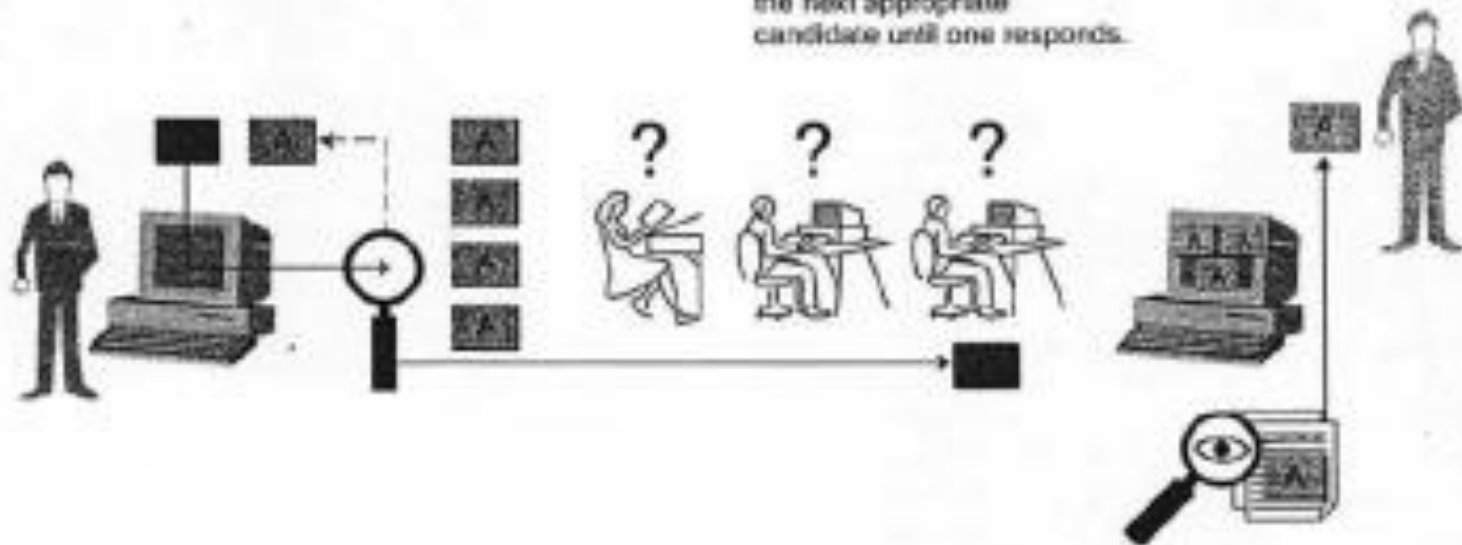
#### EXHIBIT 8.7 How Expert Location Systems (Save) Work

**Step 1:**  
An employee submits a question into the expertise location management system.

**Step 2:**  
The software searches its database to see if an answer to the question already exists. If it does, the info (research reports, spreadsheets, etc.) is returned to the employee. If not, the software searches documents and archived communications for an "expert."

**Step 3:**  
Once a qualified candidate is located, the system asks if he is able to answer a question from a colleague. If so, he submits a response. If the candidate is unable (perhaps he is in a meeting or otherwise indisposed), he can elect to pass on the question. The question is then routed to the next appropriate candidate until one responds.

**Step 4:**  
After the response is sent, it is reviewed for accuracy and sent back to the querist. At the same time, it is added to the knowledge database. This way, if the question comes up again, it will not be necessary to seek real time assistance.





### II.7.4.3 Tìm kiếm nội bộ

- ✓ **Trình tìm kiếm nội bộ** (Desktop search) là tên gọi các công cụ tìm kiếm nội dung tập tin trên máy tính của người dùng, thay vì tìm kiếm trên internet.
- ✓ Các công cụ này được thiết kế để tìm kiếm thông tin trên máy tính của người dùng, bao gồm:
  - ❖ lịch sử trình duyệt web,
  - ❖ thư điện tử,
  - ❖ văn bản, tập tin âm thanh, hình ảnh và video,
  - ❖ tập tin nội bộ, cơ sở dữ liệu.





### II.7.4.3 Tìm kiếm nội bộ (tt)

- ✓ Một trong những ưu điểm chính của chương trình tìm kiếm nội bộ là kết quả tìm kiếm xuất hiện trong một vài giây
- ✓ Một loạt các chương trình tìm kiếm nội bộ như: Google Desktop, Copernic Desktop Search, X1 Enterprise

## II.7.4.3 Tìm kiếm nội bộ (tt)

✓ Google Desktop:



## II.7.4.3 Tìm kiếm nội bộ (tt)

### ✓ Copernic Desktop Search:

The screenshot displays the Copernic Desktop Search - Professional application window. The interface includes a top menu bar with 'File', 'Edit', 'View', 'My Searches', 'Tools', and 'Help'. Below the menu is a toolbar with icons for 'The Web', 'All', 'Files', 'Emails', 'Organizer', 'Contacts', 'Favorites', and a Copernic logo. The main search bar on the left contains the text 'Flower' and a 'Go' button. Below the search bar is a 'Categories' list with icons and checkboxes for File, Email, Organizer, Contacts, Favorites, History, Music, Pictures, and Videos. At the bottom left is a 'My Searches' section with an 'Add' button and a message: 'There is no saved search for this category.' The main search results area on the right shows '11 matching documents - [More in the Web](#) | Date -'. The results are categorized into 'Files (2 items)', 'Emails (2 items)', and 'Pictures (7 items)'. Under 'Files', two items are listed: 'Flowers.zip' (Desktop\Flowers) and 'Flowers.doc' (Desktop), both dated 7/25/2009. Under 'Pictures', three image thumbnails are shown: 'Flower 7.jpg', 'Flower 6.jpg', and 'Flower 5.jpg', all dated 7/25/2009. A 'View more results' link is present below the thumbnails. At the bottom of the results area is a 'Preview' section with a small icon.

Copernic Desktop Search - Professional

File Edit View My Searches Tools Help

**Search** [Go](#)

Flower

**Categories**

- ☐ File
- ☐ Email
- ☐ Organizer
- ☐ Contacts
- ☐ Favorites
- ☐ History
- ☐ Music
- ☐ Pictures
- ☐ Videos

**My Searches** [Add](#)

There is no saved search for this category.

**11 matching documents - [More in the Web](#) | Date -**

**Files (2 items)**

File Name	Location	Date
Flowers.zip	Desktop\Flowers	7/25/2009 2:45:05 PM
Flowers.doc	Desktop	7/25/2009 2:02:40 PM

**Emails (2 items)**

**Pictures (7 items)**

Image Name	Date
Flower 7.jpg	7/25/2009
Flower 6.jpg	7/25/2009
Flower 5.jpg	7/25/2009

[View more results](#)

**Preview**

11 matching documents

Preview will occur after 15 seconds of idle time





**Thank You!**