



TRƯỜNG: ĐH CNTT - ĐHQG TP.HCM

## HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

GVHD: ThS. Hà Lê Hoài Trung

Nhóm sinh viên thực hiện:

- Trần Tiến - 24410239
- Nguyễn Tri Thủy Dương - 24410146
- Nguyễn Hoàng Tài - 24410221
- Võ Văn Quý - 24410219
- Đinh Hồng Châu - 24730177
- Bùi Anh Quốc - 24410218

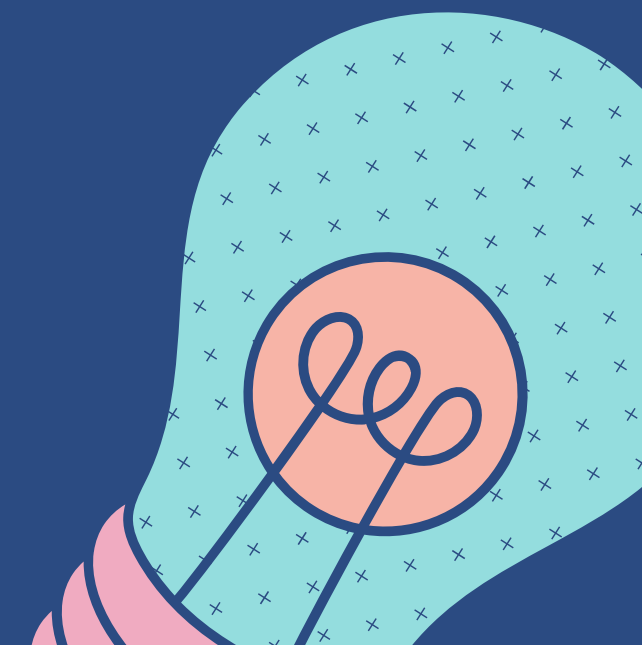
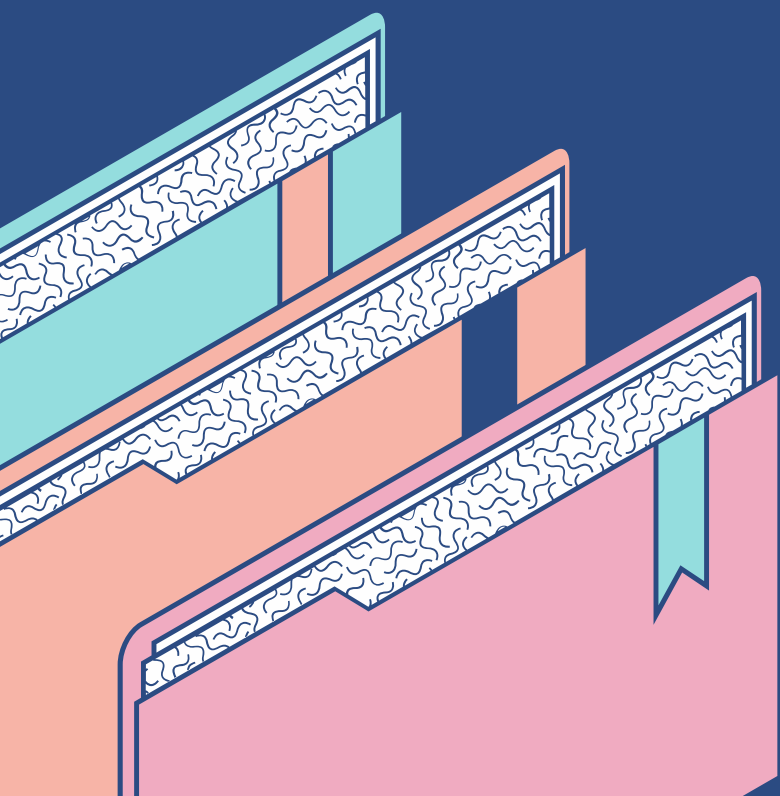
Công ty Cổ Phần Thương Mại - Dịch Vụ Phong Vũ  
Lĩnh vực: Bán lẻ các sản phẩm công nghệ thông tin



# Công ty Cổ Phần Thương Mại - Dịch Vụ Phong Vũ

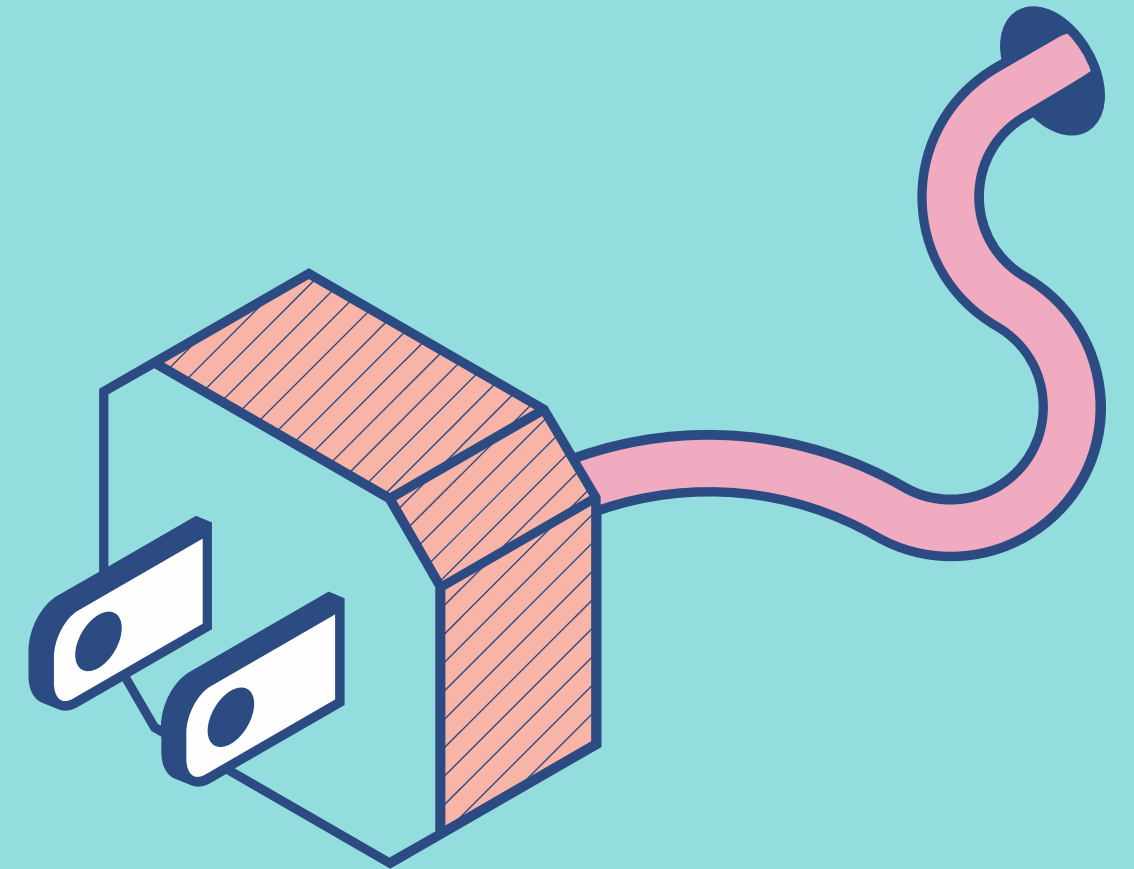
- ĐỊA CHỈ TRỤ SỞ CHÍNH:
- TẦNG 5, SỐ 117-119-121 NGUYỄN DU, PHƯỜNG BẾN THÀNH, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
- VĂN PHÒNG ĐIỀU HÀNH MIỀN BẮC:
- TẦNG 2, SỐ 47 PHỐ THÁI HÀ, PHƯỜNG TRUNG LIỆT, QUẬN ĐỐNG ĐA, THÀNH PHỐ HÀ NỘI
- VĂN PHÒNG ĐIỀU HÀNH MIỀN NAM:
- 677/2A ĐIỆN BIÊN PHỦ, PHƯỜNG 25, QUẬN BÌNH THẠNH, TP. HỒ CHÍ MINH

- THÀNH LẬP NĂM 1997 TẠI TP.HCM TỪ MỘT CỬA HÀNG NHỎ KINH DOANH MÁY TÍNH
- ĐẾN NĂM 2018, HỢP TÁC CÙNG TEKSHOP ĐỂ HIỆN ĐẠI HÓA HỆ THỐNG PHÂN PHỐI
- NGÀNH NGHỀ CHÍNH: BÁN LẺ THIẾT BỊ CÔNG NGHỆ, LINH KIỆN, THIẾT BỊ GAMING, THIẾT BỊ VĂN PHÒNG
- HỆ THỐNG SHOWROOM PHỦ KHẮP TOÀN QUỐC, HƠN 36 CHI NHÁNH TÍNH ĐẾN NĂM 2025
- ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC: DELL, HP, ASUS, APPLE, MSI, SAMSUNG, LOGITECH...
- TẦM NHÌN: TRỞ THÀNH NHÀ BÁN LẺ ĐA KÊNH HÀNG ĐẦU TẠI VIỆT NAM
- MÔ HÌNH KINH DOANH: OMNI-CHANNEL KẾT HỢP ONLINE (WEBSITE PHONGVU.VN) VÀ OFFLINE (SHOWROOM)



# CƠ CẤU TỔ CHỨC DOANH NGHIỆP

- **Cấu trúc tổ chức chia thành 2 khối lớn:**
  - a. **Khối cửa hàng:** tập trung vào vận hành trực tiếp với khách hàng
    - Bán hàng, kho, kỹ thuật, thu ngân, CSKH
  - b. **Khối văn phòng:** chịu trách nhiệm chiến lược, vận hành nội bộ
    - Gồm các phòng ban như: Kinh doanh, Marketing, Website, ERP, Tài chính, Nhân sự, IT
- Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc giữ vai trò điều hành chiến lược và kiểm soát
- Phối hợp giữa các phòng ban đảm bảo tính liên kết và hiệu quả hoạt động doanh nghiệp



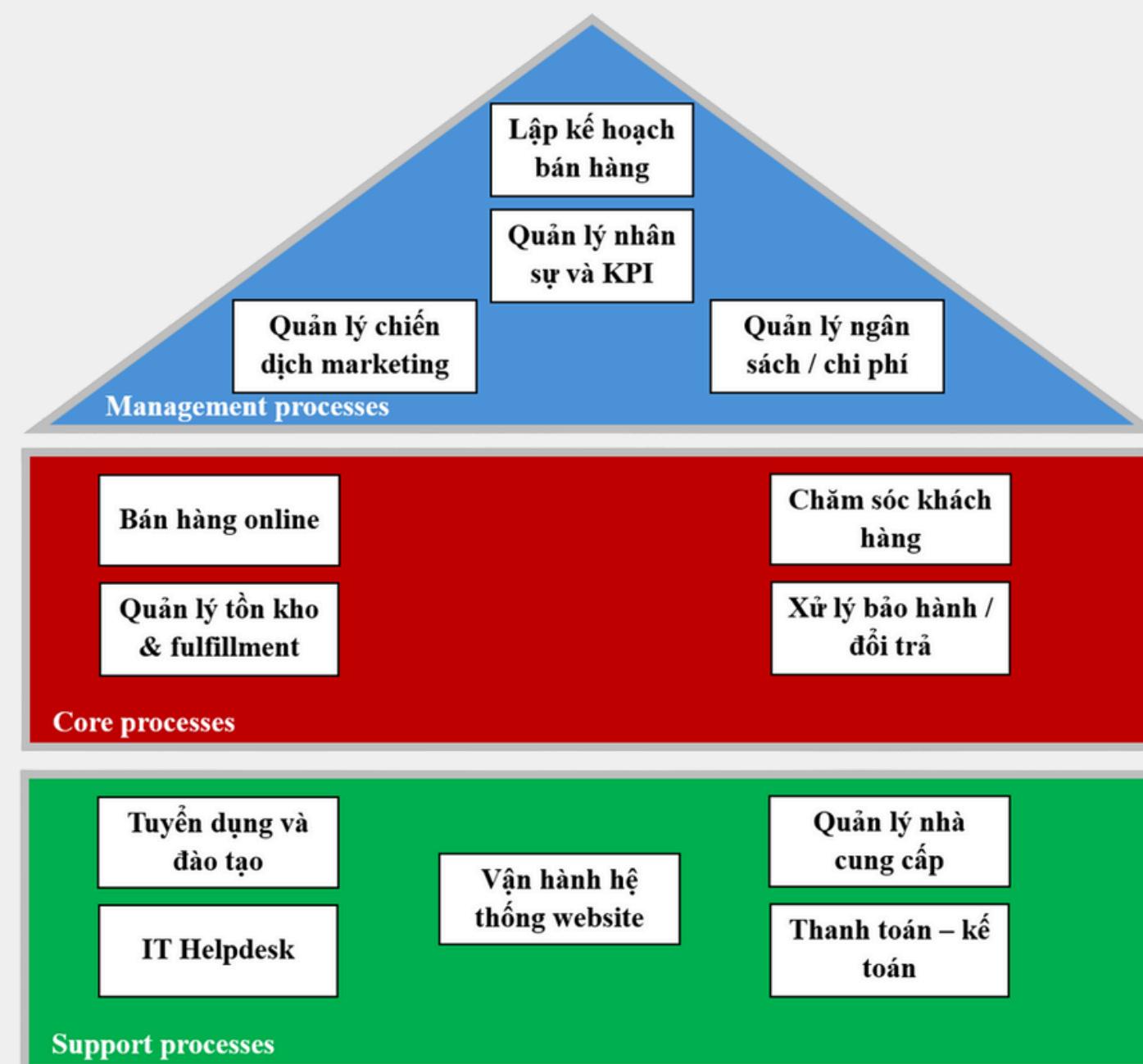


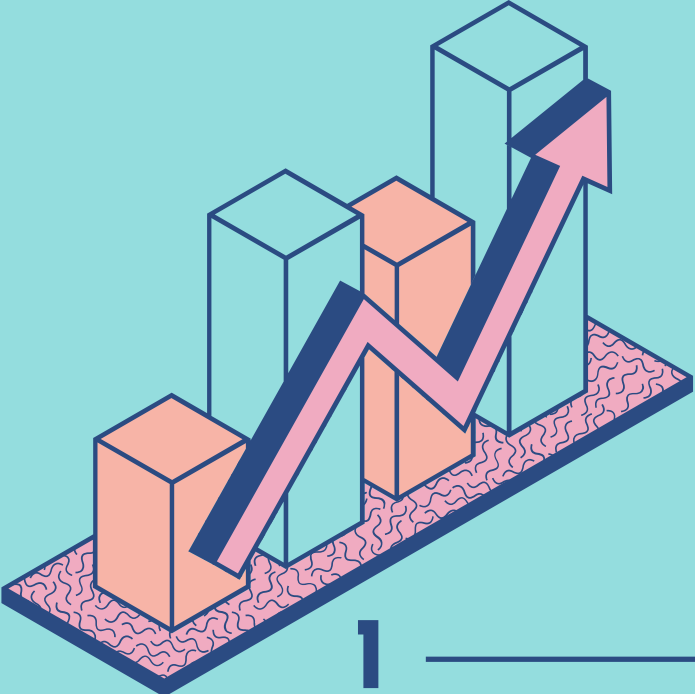
# KIẾN TRÚC HỆ THỐNG QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

Hệ thống quy trình nghiệp vụ được chia làm 3 nhóm chính:

- Quản lý: Kế hoạch bán hàng, chiến dịch marketing, KPI, ngân sách
- Lỗii: Bán hàng online, xử lý đơn, tồn kho, fulfillment, CSKH
- Hỗ trợ: IT Helpdesk, tuyển dụng, kế toán, quản lý NCC, quản trị hệ thống

Kiến trúc quy trình được thể hiện qua sơ đồ tổng thể giúp đảm bảo hoạt động xuyên suốt





# QUY TRÌNH 1 - BÁN HÀNG ONLINE

1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5 ————— 6

Bắt đầu khi khách hàng truy cập vào website hoặc app Phong Vũ để tìm kiếm sản phẩm

Nếu cần, khách có thể gửi yêu cầu tư vấn → chuyển đến bộ phận CSKH hỗ trợ

Khi đặt hàng, CSKH xác minh thông tin người nhận, thời gian, địa chỉ giao

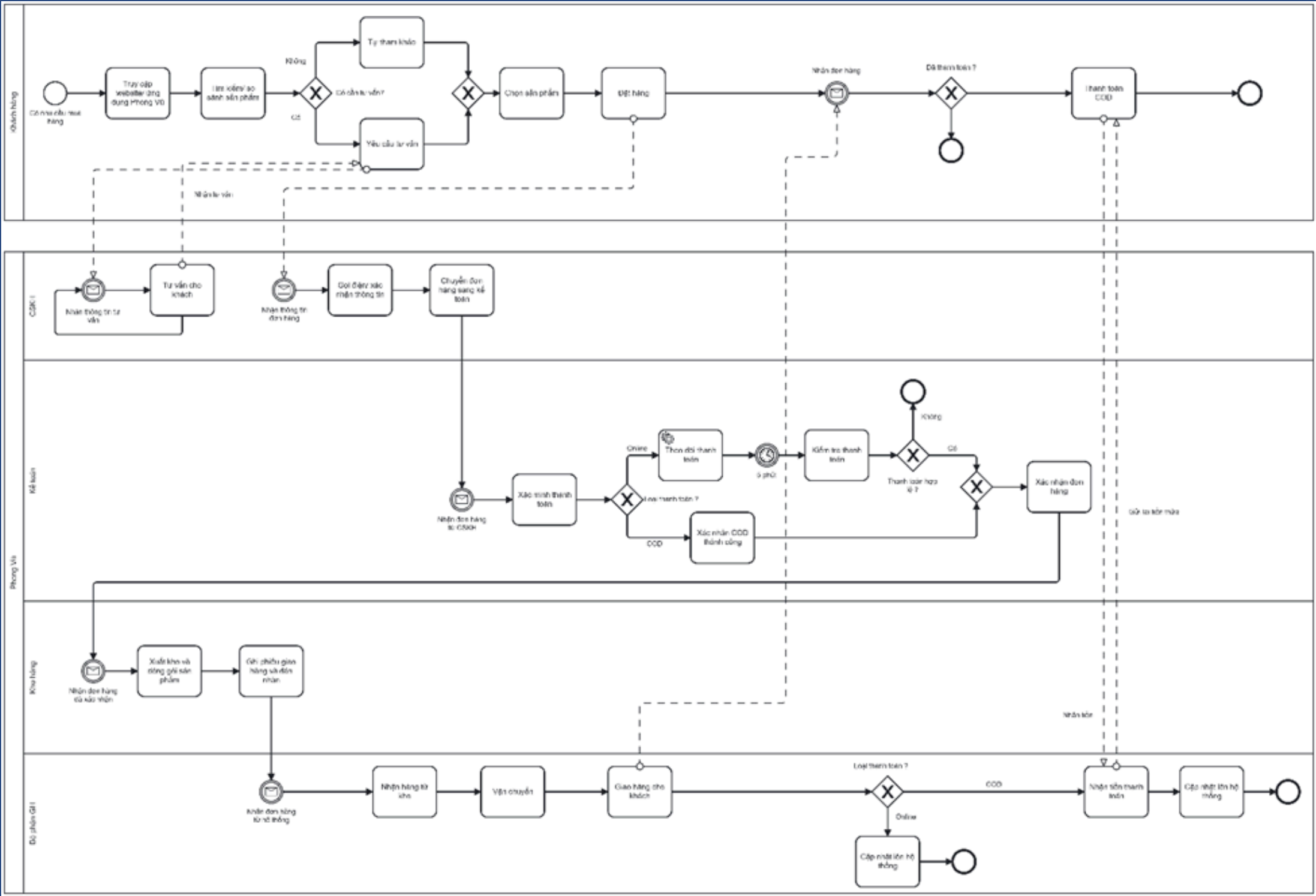
Kế toán kiểm tra phương thức thanh toán: nếu là COD → duyệt nhanh, nếu online → hệ thống theo dõi trạng thái giao dịch

Sau khi xác nhận, đơn hàng chuyển sang kho để đóng gói sản phẩm

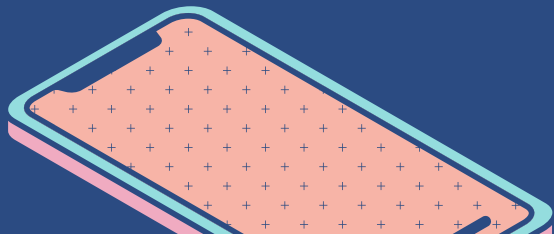
Giao hàng đến khách, cập nhật trạng thái đơn hàng là hoàn tất

# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH BÁN HÀNG ONLINE

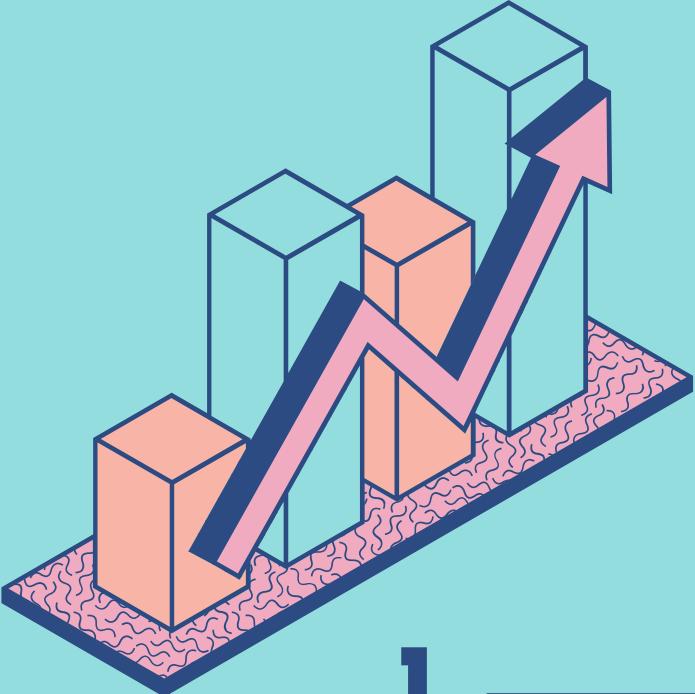
- TÁC NHÂN: KHÁCH HÀNG, CSKH, KẾ TOÁN, KHO, GIAO HÀNG
- THỜI GIAN XỬ LÝ ĐƠN TRUNG BÌNH: 81 PHÚT
- CHI PHÍ XỬ LÝ TRUNG BÌNH: ~73.300 VNĐ
- ƯU ĐIỂM: HỖ TRỢ ĐA KÊNH, QUY TRÌNH XỬ LÝ TỰ ĐỘNG HÓA MỘT PHẦN
- NHƯỢC ĐIỂM: VẪN PHỤ THUỘC XÁC NHẬN THỦ CÔNG TỪ CSKH, IN PHIẾU, DÁN NHÃN THỦ CÔNG
- LÃNG PHÍ CHÍNH: THỜI GIAN CHỜ XÁC NHẬN, XỬ LÝ LẬP, THAO TÁC GIẤY TỜ
- HIỆU SUẤT ĐẠT: 80.15%



BPMN Quy trình mua hàng online







## QUY TRÌNH 2 - QUẢN LÝ TỒN KHO & FULFILLMENT

1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5

Kích hoạt kiểm  
kê kho định kỳ  
(tháng/quý)  
hoặc kiểm kê  
đột xuất

Kho in báo cáo  
tồn kho từ hệ  
thống ERP →  
kiểm kê thực tế

Nếu số liệu lệch:  
lập biên bản  
chênh lệch, trình  
lên Ban giám  
đốc

Sau phê duyệt  
→ kế toán cập  
nhật số liệu hệ  
thống

Hỗ trợ các  
ng nghiệp vụ  
fulfillment: nhập  
hàng, xuất hàng,  
điều chuyển nội  
bộ

# Quy trình BPMN Quản lý tồn kho & Fulfillment

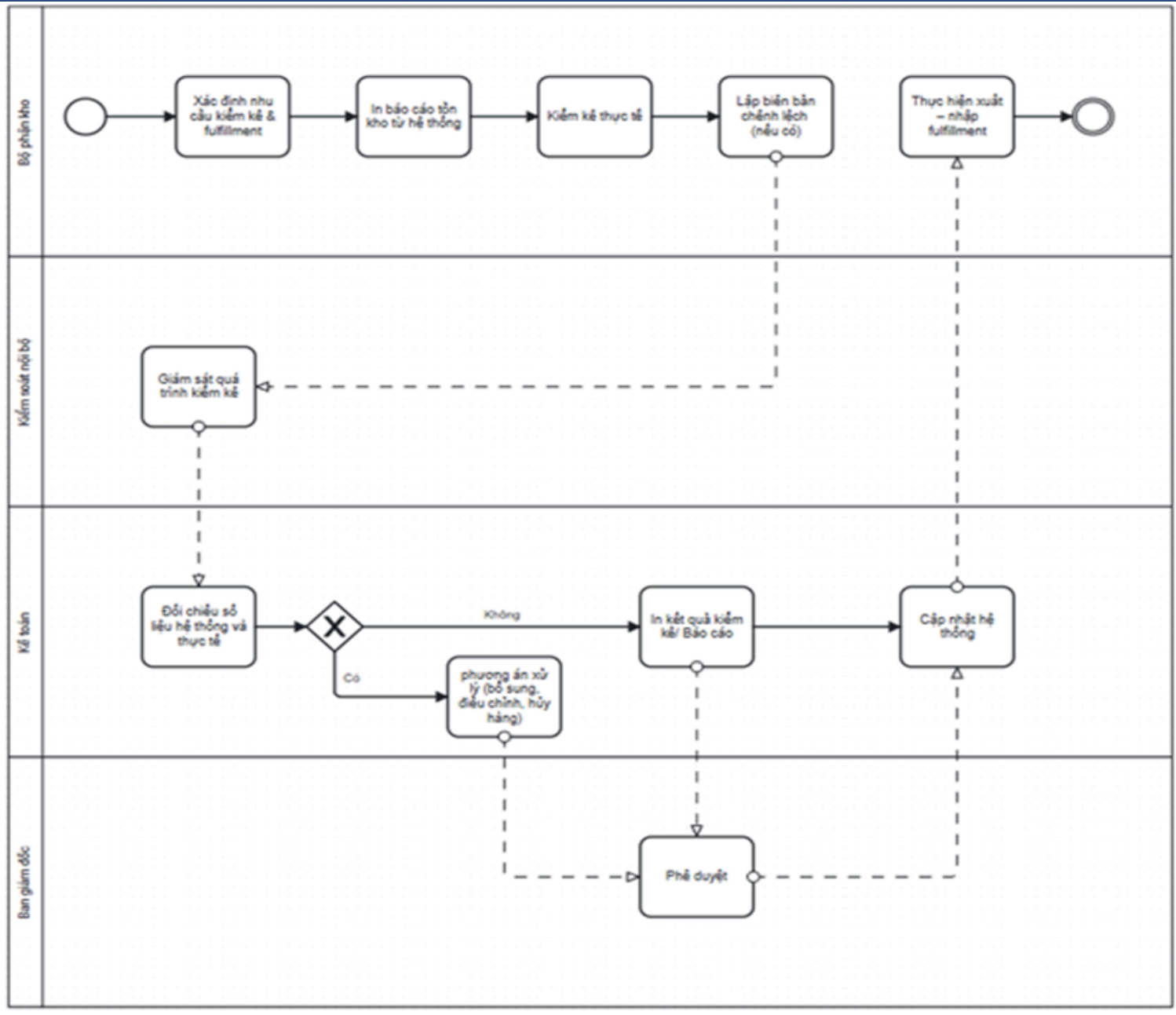
- TỔNG THỜI GIAN THỰC HIỆN: 12.1 GIỜ/LƯỢT KIỂM KÊ
- HIỆU SUẤT XỬ LÝ ĐẠT 100% (NẾU KHÔNG CÓ CHỜ PHÊ DUYỆT)
- CHI PHÍ NHÂN CÔNG: ~618.125 VNĐ

## 1. ƯU ĐIỂM:

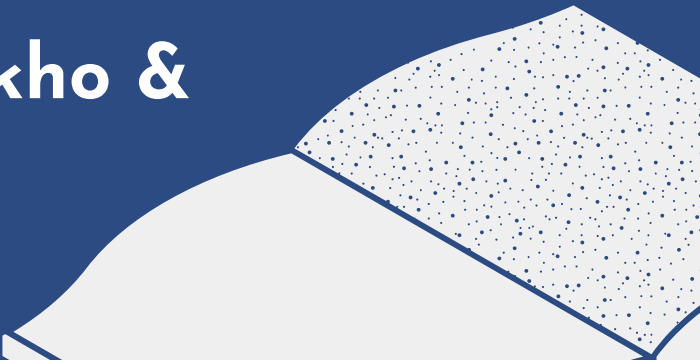
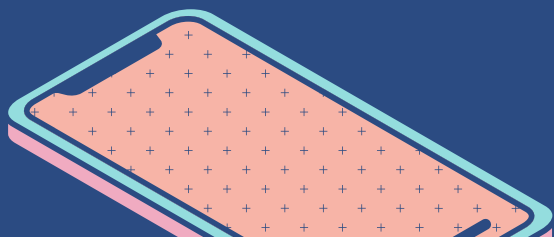
- QUẢN LÝ KHO CHÍNH XÁC, PHẢN ÁNH ĐÚNG TÌNH TRẠNG HÀNG HÓA
- DỮ LIỆU ĐƯỢC CẬP NHẬT KỊP THỜI VÀ LƯU TRỮ MINH BẠCH

## 2. HẠN CHẾ:

- THỜI GIAN CHỜ PHÊ DUYỆT VẪN TỒN TẠI
- QUY TRÌNH IN PHIẾU VÀ ĐỐI CHIẾU THỦ CÔNG

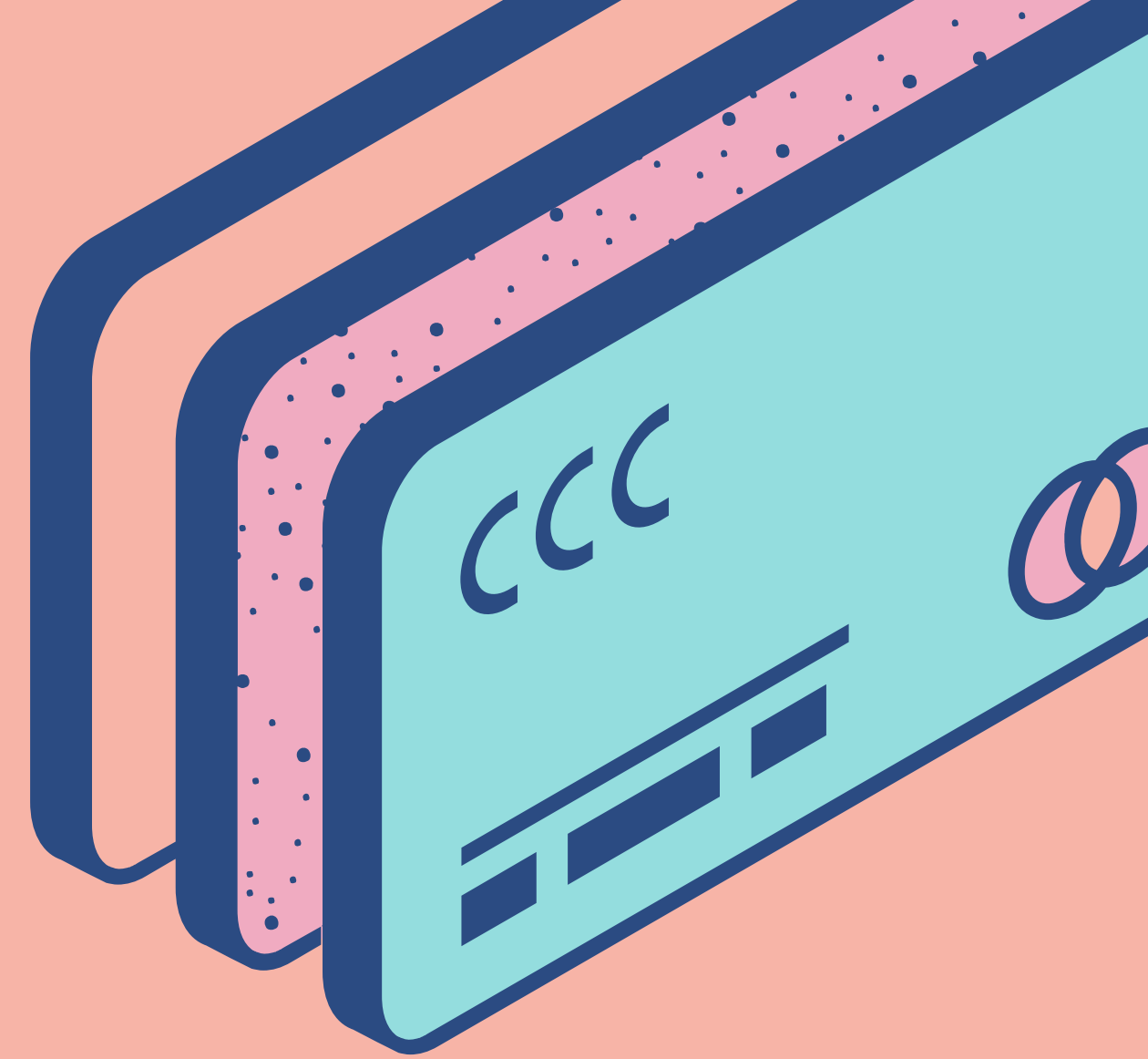
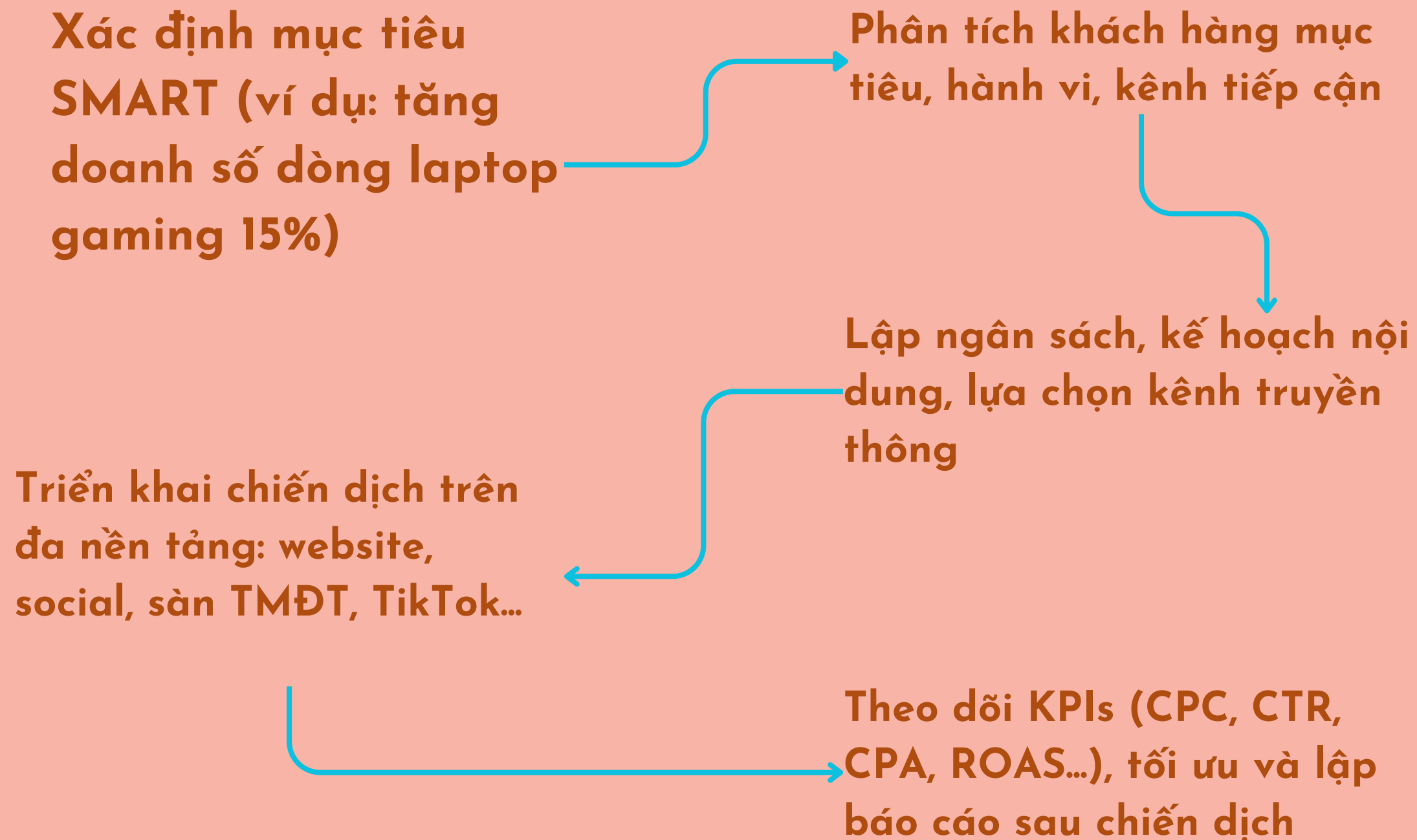


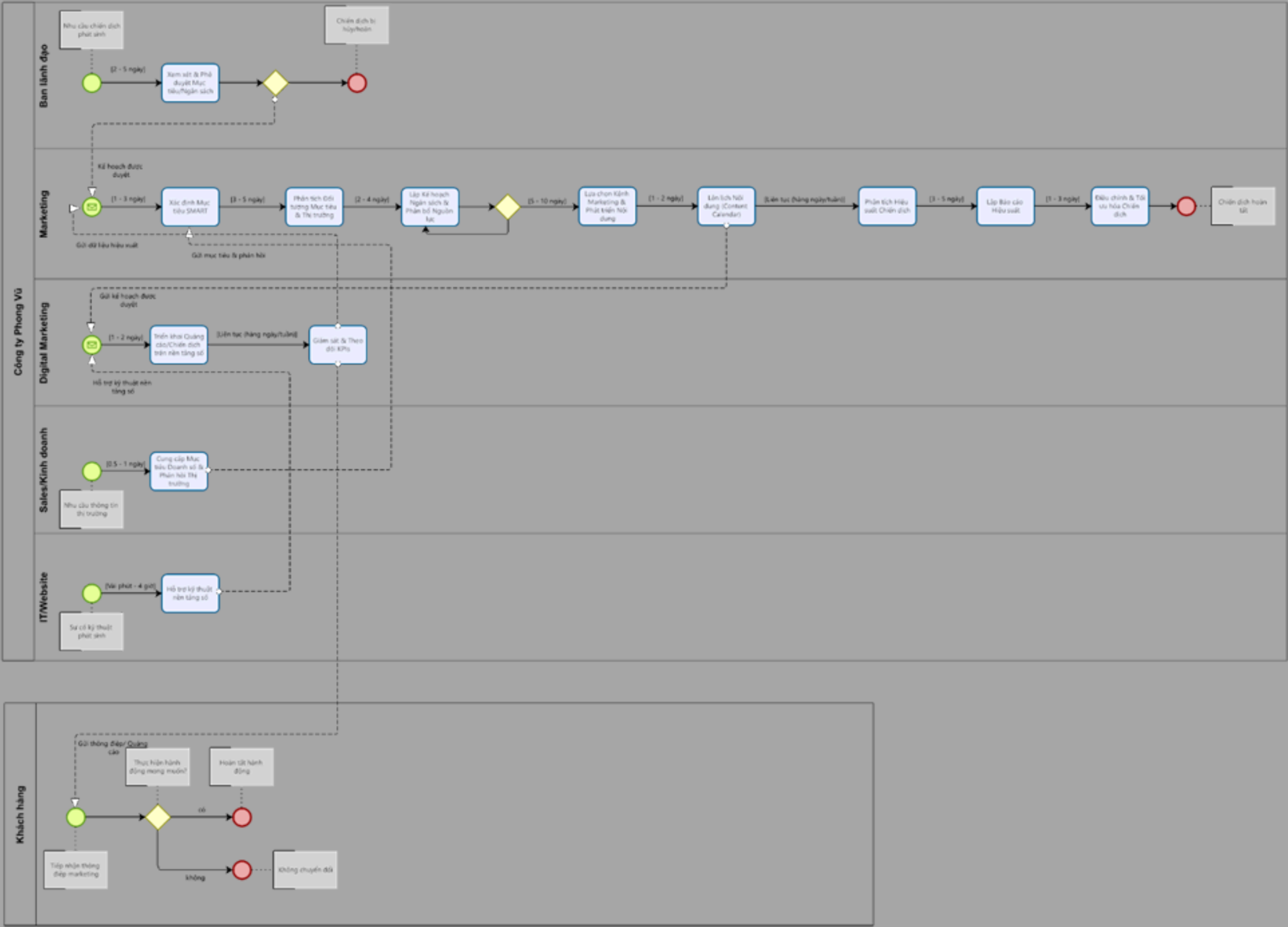
Quy trình BPMN Quản lý tồn kho & Fulfillment





# QUY TRÌNH 3 - QUẢN LÝ CHIẾN DỊCH MARKETING

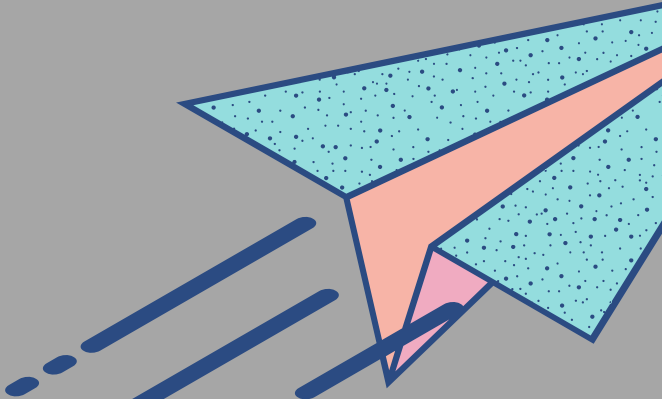


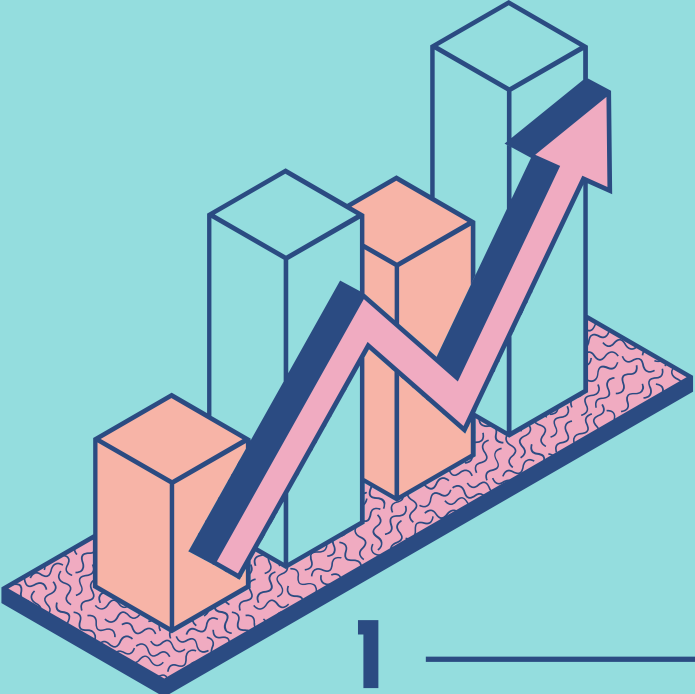


# PHÂN TÍCH CHIẾN DỊCH MARKETING

- CHU KỲ: 17-34 NGÀY/CHIẾN DỊCH
- HIỆU SUẤT THỜI GIAN TRUNG BÌNH: 72.5%
- CHI PHÍ NHÂN CÔNG ƯỚC TÍNH: ~31 TRIỆU VNĐ/CHIẾN DỊCH
- ƯU ĐIỂM:
  - TĂNG NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU VÀ CHUYỂN ĐỔI DOANH SỐ
  - HỆ THỐNG KPI GIÚP ĐO LƯỜNG HIỆU QUẢ RÕ RÀNG
- HẠN CHẾ:
  - CHỜ DUYỆT NỘI DUNG VÀ NGÂN SÁCH LÂU
  - PHÂN TÍCH QUÁ SÂU CÁC CHIẾN DỊCH NHỎ GÂY MẤT CÂN BẰNG

Quy trình BPMN Quản lý chiến dịch marketing





# QUY TRÌNH 4 - LẬP KẾ HOẠCH BÁN HÀNG

1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5 ————— 6

Bắt đầu bằng việc thu thập dữ liệu: doanh thu lịch sử, xu hướng, hàng tồn

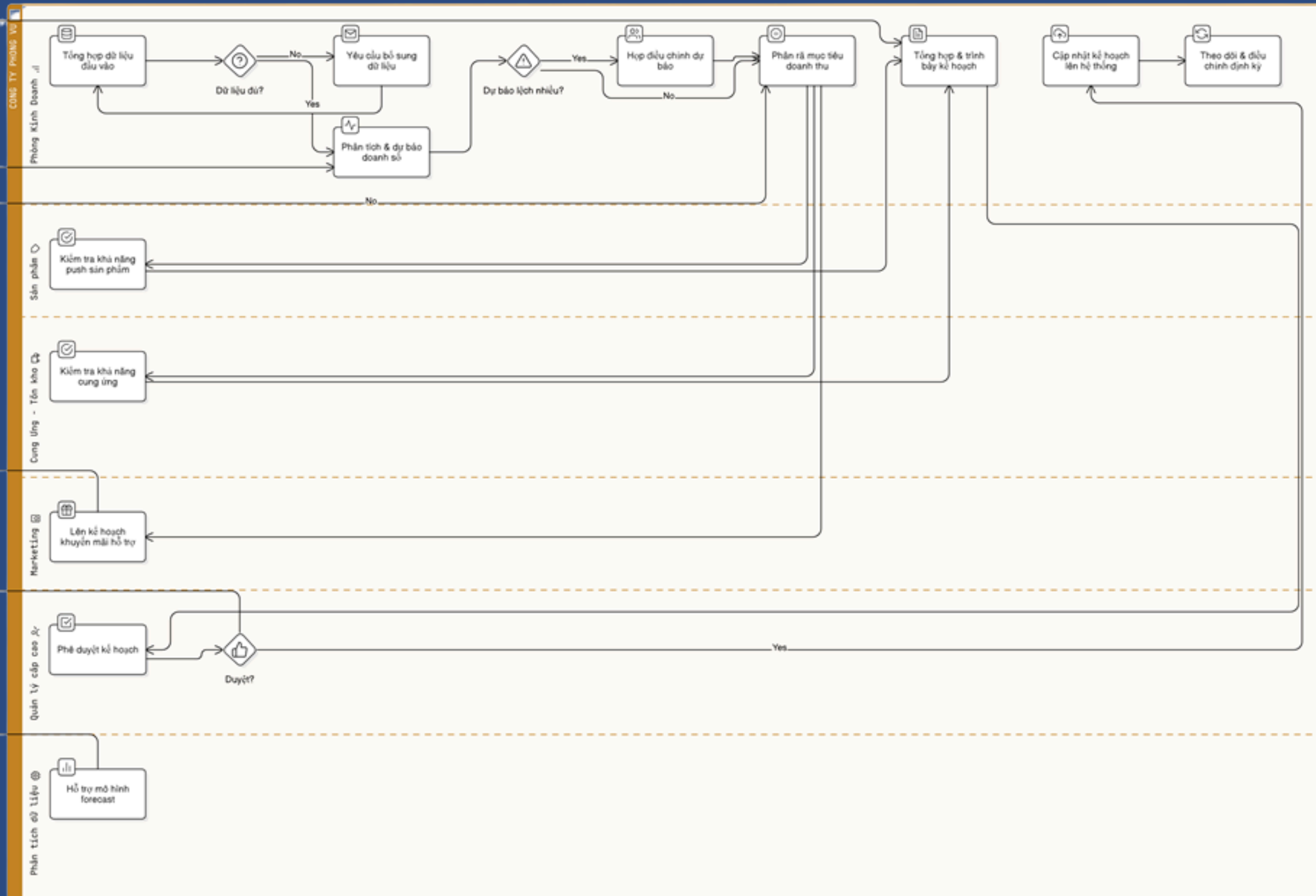
Dự báo nhu cầu bằng mô hình hoặc ước lượng kinh nghiệm

Phân rã chỉ tiêu theo: danh mục, kênh bán, khu vực

Họp để phối hợp các bộ phận: sản phẩm, tồn kho, marketing, tài chính

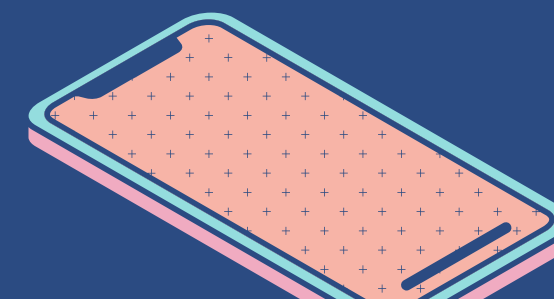
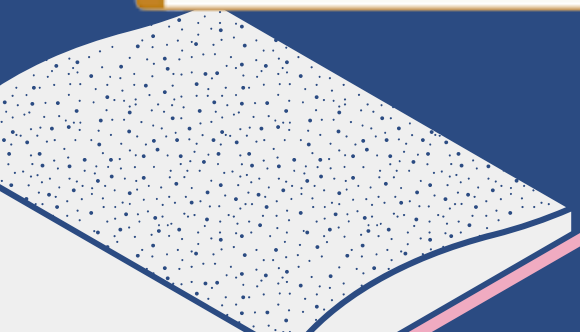
Tổng hợp thành kế hoạch → Ban lãnh đạo phê duyệt

Cập nhật hệ thống và theo dõi điều chỉnh theo tuần

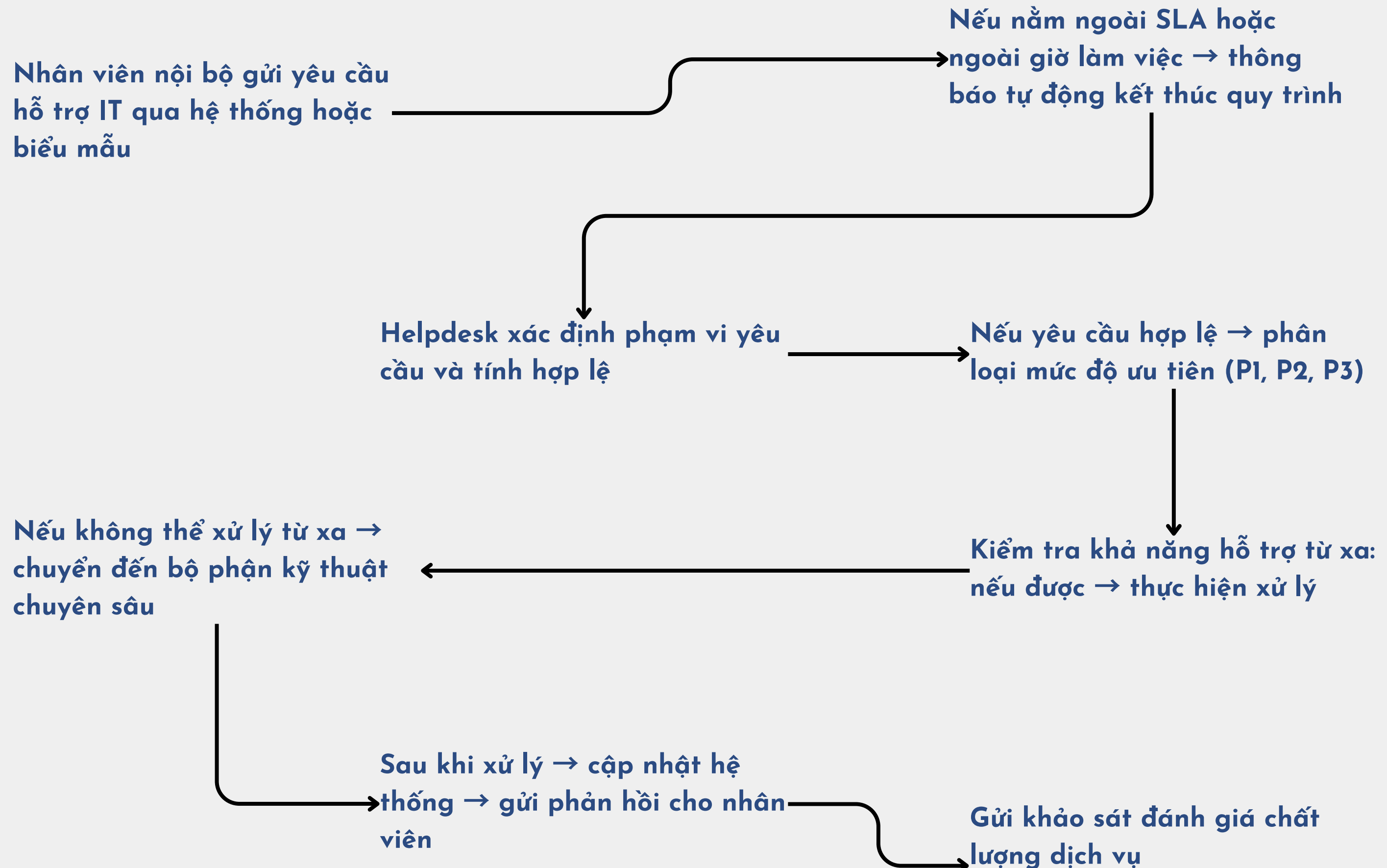


## PHÂN TÍCH KẾ HOẠCH BÁN HÀNG

- Thời gian xử lý: 240 phút/kỳ kế hoạch
- Chi phí nhân sự: ~1.62 triệu/lượt
- Ưu điểm:
  - Tăng tỷ lệ đạt KPI bán hàng >90%
  - Đồng bộ nhiều bộ phận giúp điều phối tốt hơn
- Hạn chế:
  - Chờ duyệt từ cấp quản lý, dễ trễ tiến độ
  - Phụ thuộc chất lượng forecast và nguồn dữ liệu



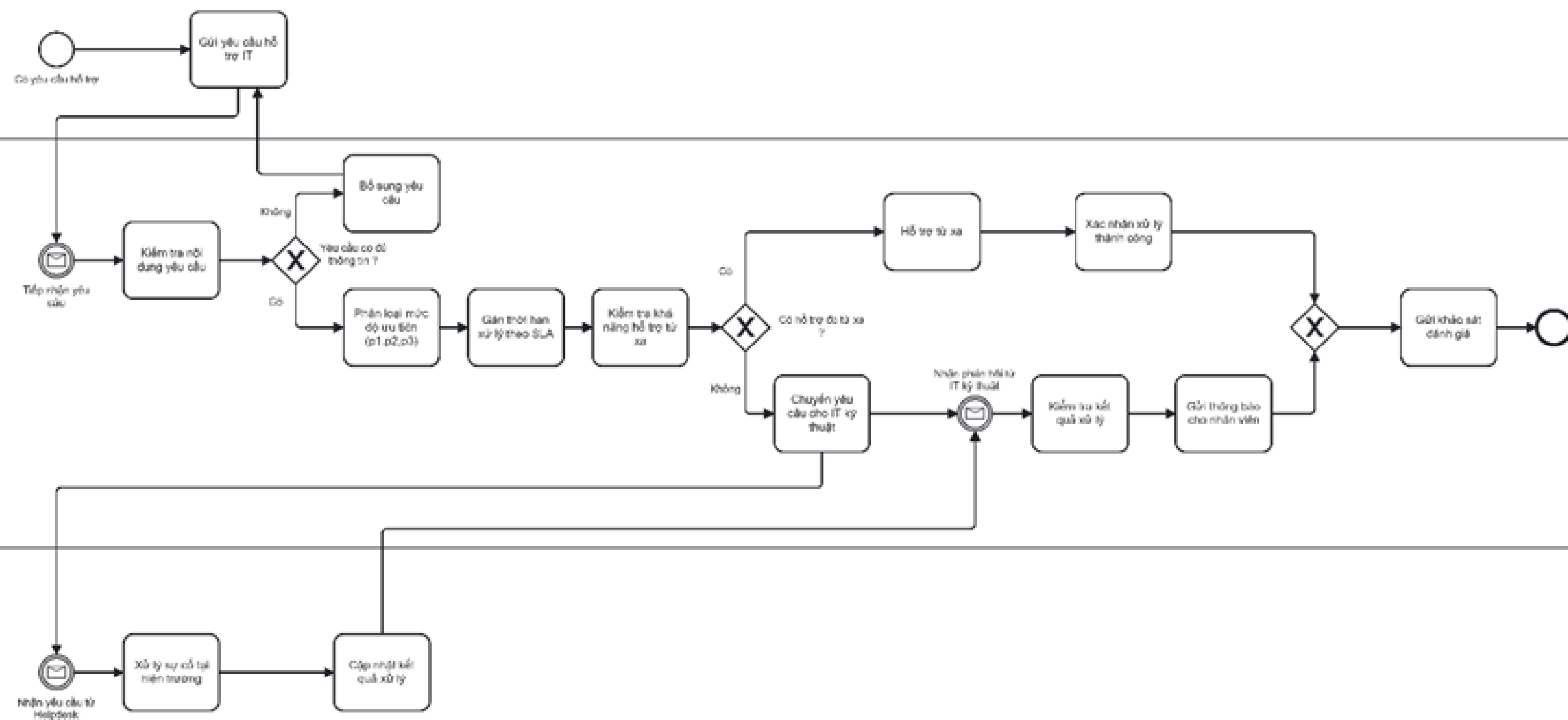
# QUY TRÌNH 5 - IT HELPDESK



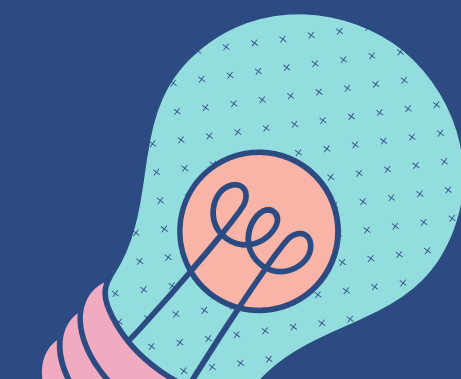
Nhân viên VB

IT Helpdesk

IT Kỹ thuật



# BPMN QUY TRÌNH IT HELPDESK



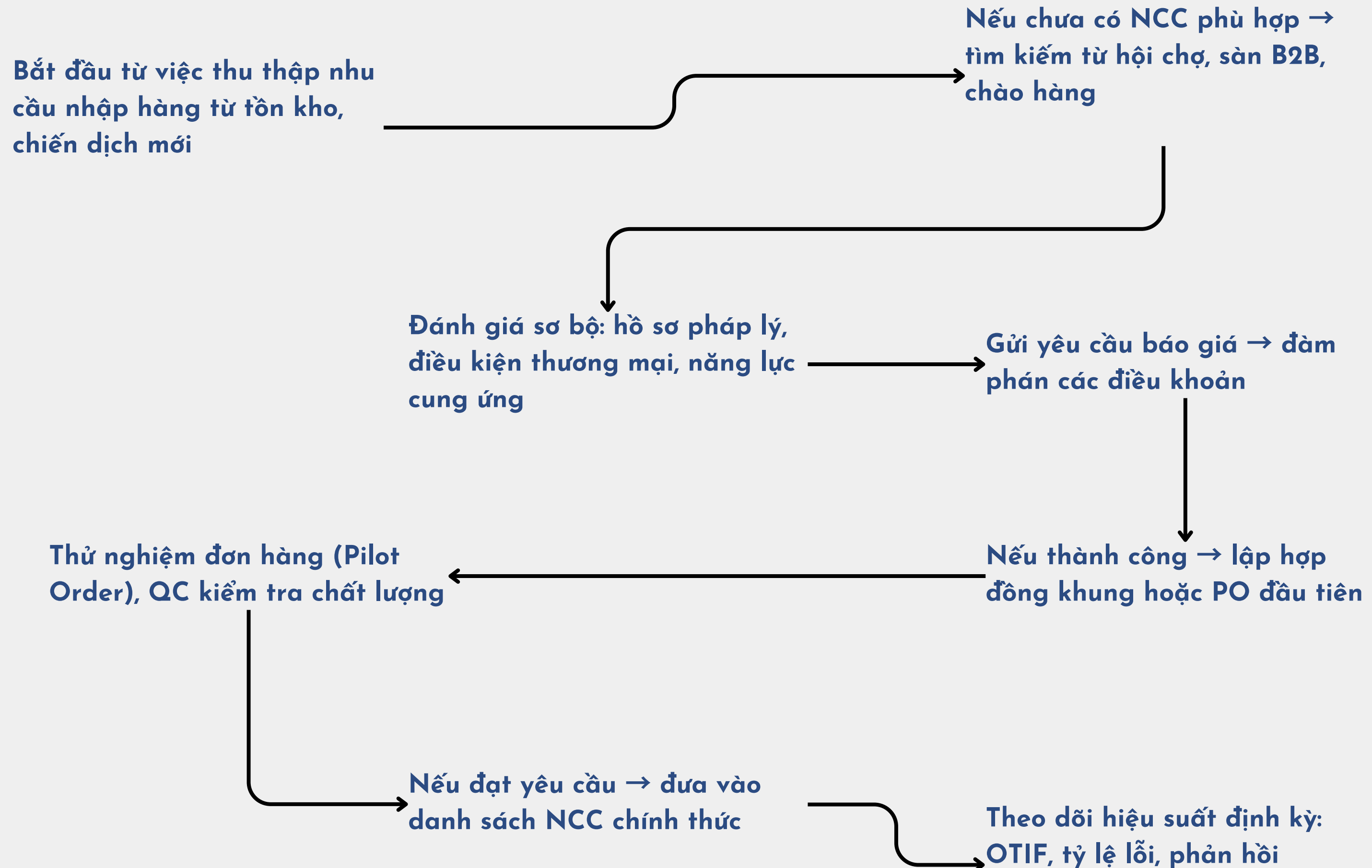


# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH IT HELPDESK

- Thời gian xử lý trung bình: 76 phút/yêu cầu
  - Hiệu suất thời gian đạt: 95%
  - Chi phí trung bình: ~204.000 VNĐ/yêu cầu
  - Ưu điểm:
    - Có SLA rõ ràng, quy trình phân tuyến tốt
    - Hỗ trợ linh hoạt từ xa hoặc trực tiếp
  - Hạn chế:
    - Vòng lặp yêu cầu bổ sung thông tin gây mất thời gian
- Thiếu mẫu chuẩn đầu vào → khó đánh giá chính xác ngay ban đầu



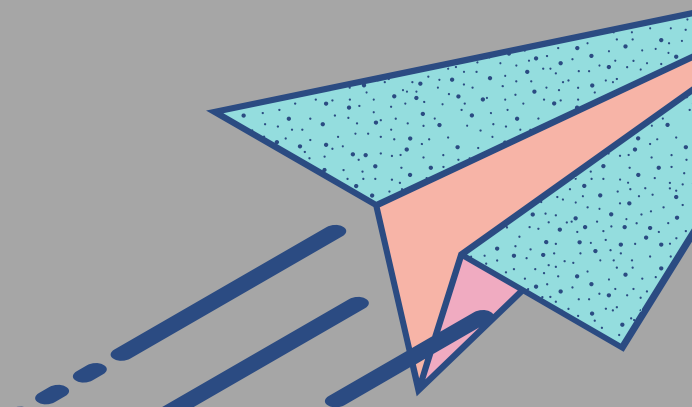
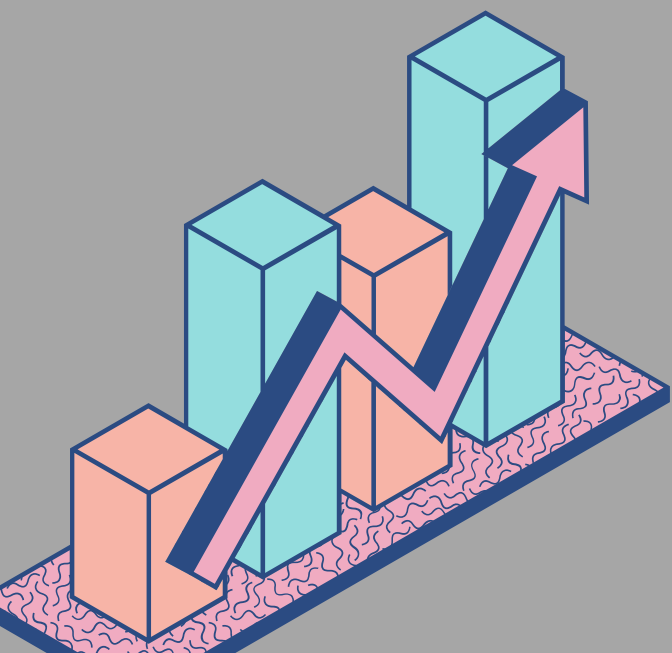
# QUY TRÌNH 6 - QUẢN LÝ NHÀ CUNG CẤP





# PHÂN TÍCH QUY TRÌNH NHÀ CUNG CẤP

- TỔNG THỜI GIAN XỬ LÝ: ~510 PHÚT/LƯỢT ĐÁNH GIÁ NCC
- CHI PHÍ TRUNG BÌNH: ~2.94 TRIỆU VNĐ/LƯỢT
- ƯU ĐIỂM:
- HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ MINH BẠCH: PILOT ORDER, SCORECARD
- TĂNG OTIF TỪ 70% → 92%, GIẢM ĐƠN HÀNG LỖI TỪ 8% → 3%
- NHƯỢC ĐIỂM:
- PHẢN HỒI CHẬM TỪ NCC, THIẾU CHUẨN HÓA HỒ SƠ
- PHỤ THUỘC ĐÁNH GIÁ CẢM TÍNH NẾU KHÔNG CÓ DỮ LIỆU LỊCH SỬ



# TỔNG KẾT HỆ THỐNG QUY TRÌNH PHONG VŨ

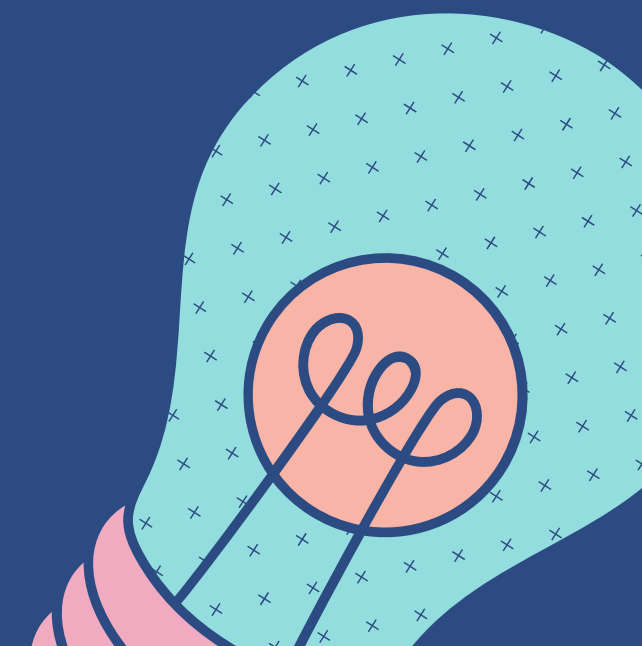
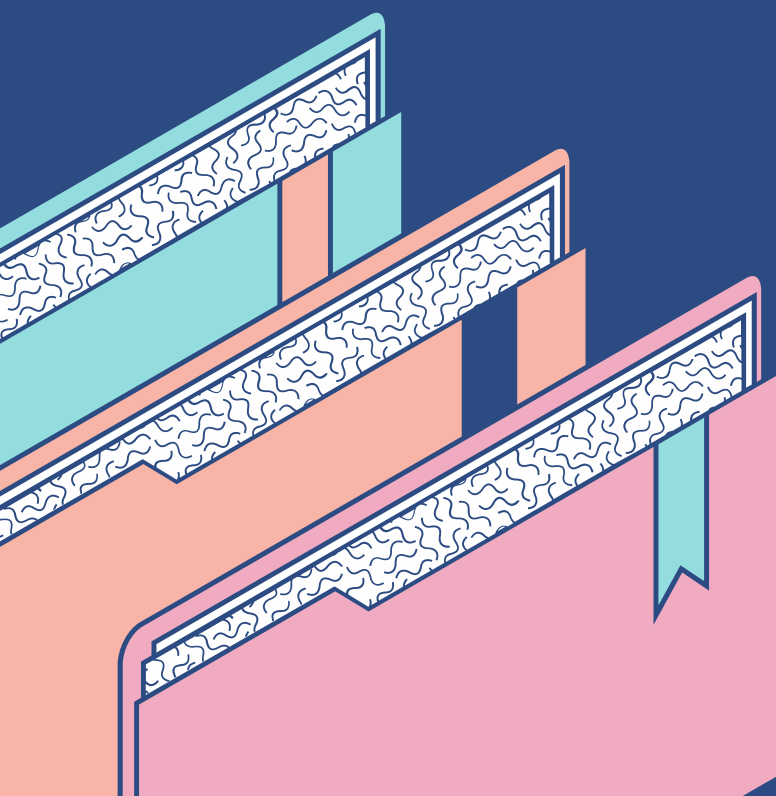
- TỔNG CỘNG 6 QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ ĐƯỢC MÔ HÌNH HÓA BPMN VÀ PHÂN TÍCH ĐỊNH TÍNH + ĐỊNH LƯỢNG

ĐIỂM MẠNH:

- PHÂN VAI RÕ RÀNG GIỮA CÁC BỘ PHẬN
- CÓ SỰ KẾT NỐI GIỮA CHIẾN LƯỢC - VẬN HÀNH - KHÁCH HÀNG
- HỆ THỐNG ERP VÀ WEBSITE LÀ NỀN TẢNG SỐ HÓA HIỆU QUẢ

HẠN CHẾ:

- MỘT SỐ BƯỚC CÒN THỦ CÔNG, QUY TRÌNH PHÊ DUYỆT CHẬM
- THIẾU TÍCH HỢP LIÊN BỘ PHẬN, DỮ LIỆU PHÂN TÁN
- TỒN TẠI LÃNG PHÍ: WAITING, OVER-PROCESSING, DELAY



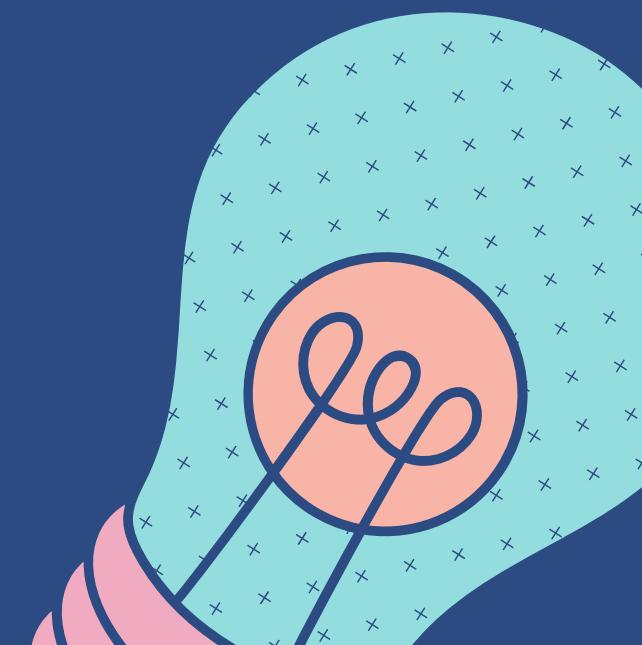
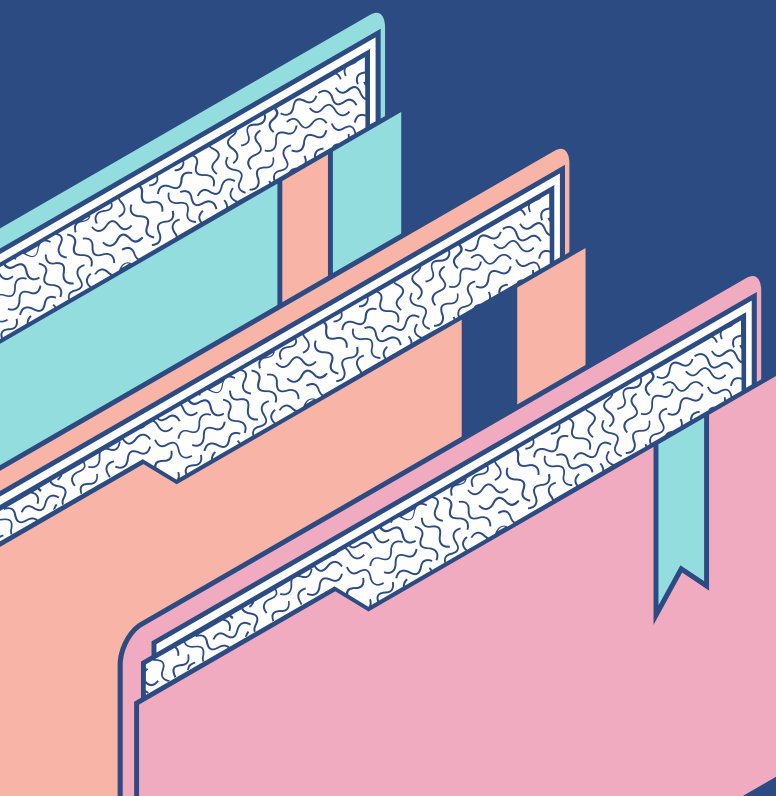
# ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUY TRÌNH

ÁP DỤNG TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH:

- SỬ DỤNG HỆ THỐNG PHÊ DUYỆT ONLINE THAY CHO EMAIL THỦ CÔNG
  - KẾT NỐI LIÊN PHÒNG BAN BẰNG DASHBOARD TÍCH HỢP KPI
- CHUẨN HÓA FORM ĐẦU VÀO: PHIẾU IT, MẪU ĐÁNH GIÁ NCC, MẪU KẾ HOẠCH BÁN HÀNG

TRIỂN KHAI THÊM CÔNG CỤ HỖ TRỢ:

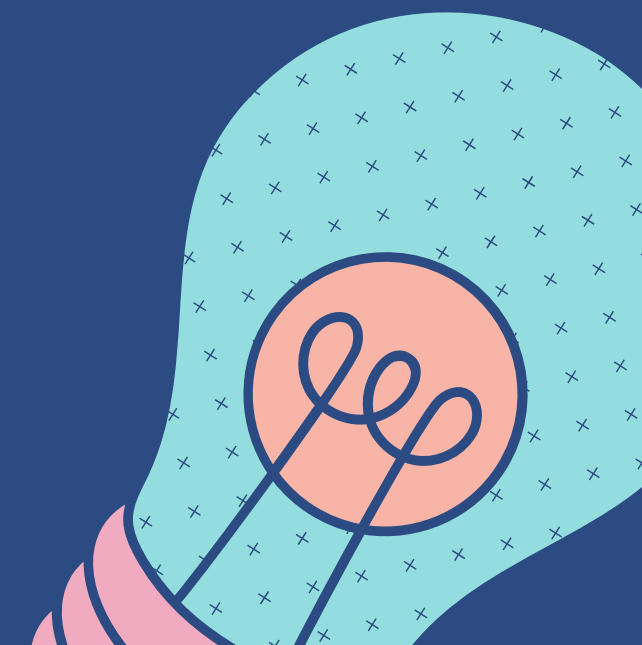
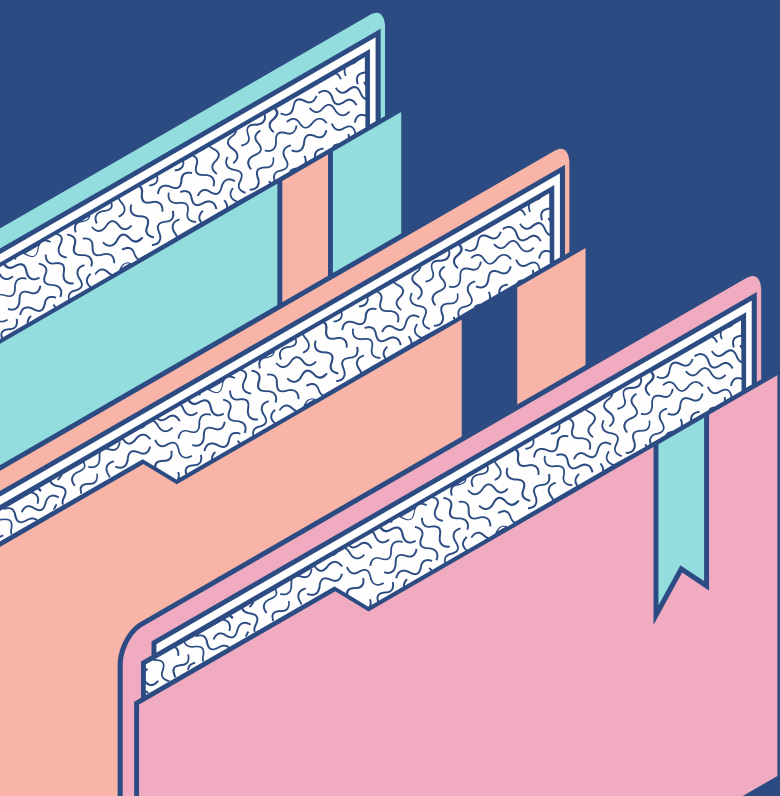
- POWER BI: THEO DÕI KPI REAL-TIME
- DAM (DIGITAL ASSET MANAGEMENT): QUẢN LÝ TÀI LIỆU MARKETING
- CAMPAIGN MANAGEMENT SYSTEM: KIỂM SOÁT TOÀN BỘ CHIẾN DỊCH





## LỢI ÍCH TỪ CẢI TIẾN QUY TRÌNH

- RÚT NGẮN THỜI GIAN XỬ LÝ QUY TRÌNH TỪ 10-25%
- GIẢM CHI PHÍ VẬN HÀNH DO TIẾT KIỆM THỜI GIAN VÀ NHÂN LỰC
- TĂNG SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG, ĐỘ CHÍNH XÁC TRONG GIAO HÀNG
- CẢI THIỆN CÁC CHỈ SỐ KPI:
  - ROAS, CTR, CPA, OTIF, AOV, SLA
- TẠO LỢI THẾ CẠNH TRANH TRƯỚC CÁC ĐỐI THỦ LỚN NHƯ CELLPHONES, TGDĐ



## KẾT LUẬN

- Hệ thống quy trình nghiệp vụ của Phong Vũ có nền tảng bài bản, mô hình hóa rõ ràng
- Tuy nhiên, một số khâu còn hạn chế cần tối ưu bằng công nghệ
- Việc cải tiến sẽ giúp doanh nghiệp:
- Tăng hiệu suất nội bộ
- Giảm chi phí và thời gian
- Nâng cao trải nghiệm khách hàng
- Đây là hướng đi bắt buộc để Phong Vũ giữ vững và phát triển vị thế trên thị trường bán lẻ công nghệ tại Việt Nam

