**TÓM TẮT**

Thời đại công nghệ số 4.0 cùng với sự phát triển như vũ bão của Internet, xu hướng kinh doanh trực tuyến, bán hàng online đã đem lại hiệu quả kinh tế cho không ít lĩnh vực kinh doanh tại nước ta. Chính vì vậy, cụm từ “thương mại điện tử” hiện nay đã không còn quá xa lạ và lĩnh vực này còn được đánh giá là một lĩnh vực có tiềm năng phát triển mạnh mẽ song hành cùng với sự phát triển của Internet và nền tảng công nghệ thông tin ngày càng được hiện đại hoá.

Theo một kết quả thống kê cho thấy, có khoảng 64 triệu người dân Việt Nam đã sử dụng Internet và trung bình mỗi người sẽ truy cập Internet 2 giờ/ngày; Điều này cho thấy khả năng truy cập vào các website thương mại điện tử lớn hơn bao giờ hết. Đây chính là nền tảng để lĩnh vực Ecommerce phát triển mạnh ở nước ta.

Bên cạnh đó, người tiêu dùng Việt Nam cũng đang quen dần với lĩnh vực mua sắm trực tuyến khi các thiết bị điện tử đã không còn quá xa lạ. Ngoài ra, với sự thay đổi của xã hội và nhịp sống hiện đại đầy bận rộn, thời gian dành cho việc ra ngoài mua sắm sẽ hạn chế rất nhiều và thương mại điện tử sẽ trở thành lựa chọn phù hợp.

Dẫn đầu xu thế này trên thế giới nói chung có Amazon, Alibaba và Việt Nam nói riêng là Shopee, Lazada, Tiki. Do đó trong đề tài khóa luận tốt nghiệp này em muốn giới thiệu ShipXanh - bộ công cụ hỗ trợ người bán hàng trên Shopee để có thể tiết kiệm thời gian, chi phí, theo dõi vòng đời đơn hàng một cách nhanh chóng, hiệu quả nhất. Hiện tại là cho Shopee, tương lai là hỗ trợ cả Lazada, Tiki và tầm nhìn là mở rộng thị trường ra global, hỗ trợ cả Amazon, Alibaba.

**Từ khóa:** Ecommerce, thương mại điện tử, ShipXanh, công cụ, Shopee

**MỞ ĐẦU**

1. **Sơ lược về đề tài**

Là một công cụ hỗ trợ nhà bán hàng trên shopee thực hiện nhanh chóng những công việc lặp đi lặp lại giúp tiết kiệm thời gian. Đồng thời có thể quản lý đơn hàng một cách hiệu quả, tiết kiệm, chính xác nhất.

1. **Mục tiêu đề tài**

* Đăng một sản phẩm bất kì trên shopee về shop của mình (shopee, lazada). Cho phép chỉnh sửa trực quan trước khi đăng.
* Hỗ trợ lưu hàng loạt (như một content hub) vừa để phục vụ việc đăng hàng loạt vừa là nơi lưu nội dung, đề phòng việc sản phẩm bị xóa trên sàn.
* Hỗ trợ tìm kiếm nguồn hàng taobao, 1688 từ ảnh sản phẩm.
* Hỗ trợ tải hình ảnh, video của một sản phẩm bất kì trên shopee.
* Đồng bộ đơn hàng shopee để quản lý (Gom đơn đi nhặt, Theo dõi trạng thái, đối soát chênh lệch).

1. **Đối tượng nghiên cứu**

Trang thương mại điện tử Shopee, Lazada (shopee.vn, lazada.vn). Trang nhà bán của Shopee (banhang.shopee.vn), Open API Lazada (open.lazada.com).

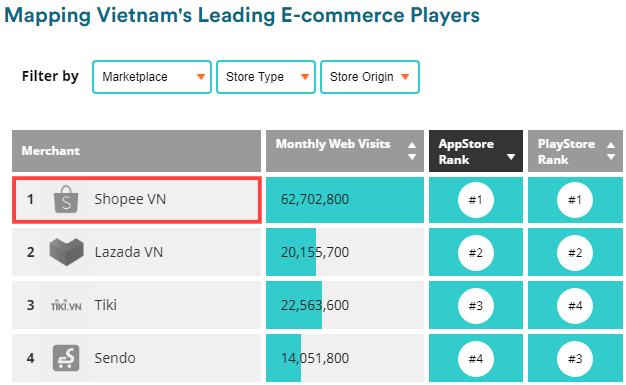
Các công nghệ sẽ sử dụng để xây dựng cũng như phát triển công cụ, chăm sóc khách hàng.

CHƯƠNG 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

* 1. SHOPEE - Thế Lực Đáng Gờm Trong Làng Thương Mại Điện Tử

Shopee (<https://shopee.vn>) là nền tảng thương mại điện tử hàng đầu tại khu vực Đông Nam Á có trụ sở tại Singapore và được vận hành bởi SEA (công ty công nghệ sở hữu các thương hiệu như: Garena , Foody, Now, Airpay). Hiện nay đã có mặt trên tổng cộng 7 nước khu vực châu á gồm: Singapore; Malaysia; Thái Lan; Đài Loan; Indonesia; Việt Nam, và Philipines.

Không ngoa khi nói rằng, trong giới Ecommerce, phương Tây có Amazon, Trung Quốc có Alibaba, còn Đông Nam Á có Shopee. Shopee mặc dù bước chân vào giới TMDT khá muộn (thành lập vào năm 2015 - vào thị trường Việt Nam từ năm 2016) nhưng tại thời điểm hiện tại lại đang là thế lực mạnh nhất trong lĩnh vực này tại Đông Nam Á. Theo một báo cáo hiện tại của iPrice, Shopee đứng đầu danh mục lượt tải và hoạt động trung bình hàng tháng của người dùng trong khu vực nói chung và tại Việt Nam nói riêng bất chấp tình hình dịch Covid-19 trên toàn cầu.



Hình 1.1 Top 4 sàn thương mại điện tử ở Việt Nam (dữ liệu quý 3 - 2020)

Đông Nam Á là một khu vực, nhưng mỗi quốc gia lại là một thị trường khác biệt từ ngôn ngữ cho đến tiền tệ, và cả về năng lực mua hàng, thị hiếu chọn hàng. Cho nên thay vì tất cả chung một ứng dụng, website thì Shopee đã tạo ra các phiên bản riêng cho mỗi thị trường. Theo ông Zhou Junjie (CEO của Shopee), điều này cho phép công ty giới thiệu những tính năng đặc trưng của mỗi thị trường để thu hút người dùng. Ví dụ như tại Indonesia, Shopee đã tạo nên một mục gồm các sản phẩm, dịch vụ nhằm phục vụ riêng cho thị trường với phần đông là người Hồi giáo này. Tại Thái Lan và Việt Nam, nơi mà sức ảnh hưởng của người nổi tiếng góp phần làm thay đổi thói quen của người tiêu dùng, Shopee đã mở các cửa hàng trực tuyến bán các mặt hàng được quản lý bởi những người nổi tiếng hàng đầu.

Giống như những đối thủ của mình, Shopee cũng chú ý đến xu hướng “mua sắm như việc giải trí” tăng trưởng có nguồn gốc từ Trung Quốc. Dựa vào kinh nghiệm phát hành trò chơi điện tử của SEA và Garena, Shopee áp dụng trò chơi trên di động, công nghệ phát trực tiếp, chức năng trò chuyện để tiếp cận người mua tốt hơn và khuyến khích họ mua sắm trực tiếp ngay trên nền tảng.

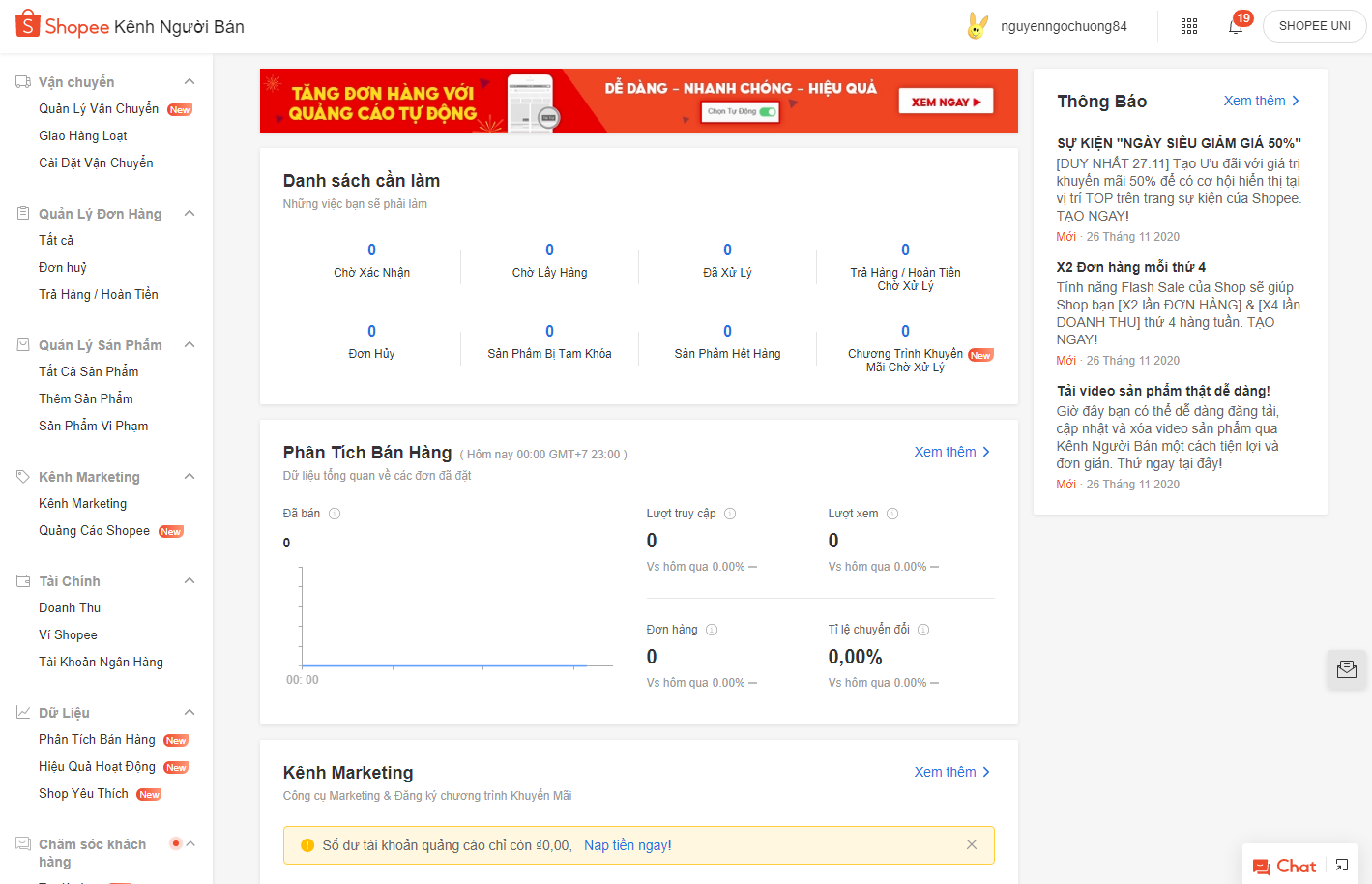
Khi tham gia vào chuỗi cung ứng sản phẩm, người bán hàng nhận được sự hỗ trợ tốt hơn về thanh toán, logistics và đặc biệt là nền tảng người dùng tích hợp. Đổi lại, Shopee kiếm tiền bằng việc chạy quảng cáo, tính phí cho các dịch vụ cung cấp cho người bán và cắt giảm phí giao dịch ở những thị trường nhất định.

* 1. Nhà Bán Hàng Trên Shopee - Cơ Hội và Thách Thức

Như đã nói ở trên, nhà bán hàng trên shopee được hỗ trợ rất nhiều cả về mặt kinh tế lẫn vận chuyển như không mất phí ship hoàn hàng, shipper đến tận nơi lấy hàng, bộ phận chăm sóc, khiếu nại cũng khá chỉnh chu. Chính vì slogan “Ở đâu rẻ hơn, chúng tôi hoàn tiền” mà Shopee càng hướng đến những nhà bán nhỏ, lẻ, không chính thức. Bởi lẽ thời gian đầu, để tạo dựng thị trường thì rất cần lượng sản phẩm phong phú, rẻ. Nên cơ hội cho những nhà bán lẻ là rất lớn.

Thách thức đầu tiên phải kể đến khi Shopee mở rộng mô hình nhà bán hàng nhỏ lẻ đó chính là chất lượng sản phẩm. Cái này Shopee đang xử lý thông qua kiểm duyệt sản phẩm và Shopee Mall. Tuy nhiên vẫn không tránh được những sản phẩm kém chất lượng do lượng nhà bán tạp nham vẫn đang khá nhiều.

Thách thức thứ hai là cạnh tranh giữa các nhà bán khi lượng nhà bán đang tăng lên từng ngày. Một ví dụ có thể kể đến như mới đây Shopee đã thay đổi thuật toán tìm kiếm sản phẩm. Khi mà ngày trước, những sản phẩm có lượng bán cao được ưu tiên hiển thị lên đầu, thì nay những sản phẩm mới cũng được ưu tiên hơn. Thách thức mỗi nhà bán hàng phải tự đánh giá, cải biến lại mô hình hoạt động sao cho hiệu quả hơn. Và một trong những chiến lực của các nhà bán hàng trên Shopee hiện nay là “phủ sản phẩm”. Tuy nhiên, khi bạn muốn lập một shop khác trên Shopee, bạn sẽ phải đăng lại tất cả các sản phẩm mà mình đang bán lên shop mới này. Nếu chỉ có nhỏ hơn 10 sản phẩm thì đăng thủ công không phải là điều quá khó khăn. Nhưng nếu bạn có trên 10 sản phẩm thì đây sẽ là điều khá rắc rối. Và các sản phẩm cũng không được giống nhau y hệt, nên việc clone hàng loạt rất mất thời gian.



Hình 1.2 Trang quản trị dành cho nhà bán trên Shopee

Thách thức thứ ba là việc quản lý, theo dõi đơn hàng của mình trên Shopee. Mặc dù Shopee đã có trang quản lý bán hàng riêng, nhưng như thế là chưa đủ. Ví dụ như việc gom đơn để đi nhặt, một nhà bán hàng thường có nhiều shop trên Shopee. Vì thế không thể đăng xuất qua lại để đi nhặt hàng, sẽ rất tốn thời gian. Và trên trang bán hàng thậm chí còn không hiện ảnh riêng của phân loại (gây khó khăn cho những nhân viên đi nhặt hàng mới).

Thách thức thứ tư là những bất cập liên quan đến nhà vận chuyển. Shopee là bên trung gian liên kết giữa nhà vận chuyển (Giao Hàng Tiết Kiệm, J&T Express,...) nên đôi lúc không tránh khỏi những vấn đề như nhà vận chuyển làm mất hàng, delay cập nhật trạng thái, không đến lấy hàng. Mặc dù Shopee là trung gian sẽ đứng ra phân xử, nhưng lại yêu cầu bằng chứng cụ thể. Gây khó khăn cho những nhà bán hàng mới bước chân vào con đường kinh doanh online

Thách thức thứ năm là việc quản lý doanh thu, hiện tại Shopee đang thu phí mặc định là 2% trên mỗi đơn hàng (chưa kể các loại phụ phí của các chương trình khuyến mãi). Cho nên việc quản lý số tiền vào ra của một đơn là rất quan trọng, vừa để thống kê doanh thu lời lãi, vừa để lên kế hoạch sắp xếp tiền để vào hàng. Hơn nữa còn phải kiếm kê, đối soát số tiền Shopee thanh toán với số tiền thực nhận trên mỗi đơn để khiếu nại đòi lại đủ tiền.

* 1. Thị Trường Phần Mềm Hỗ Trợ Người Bán Hàng Trên Shopee

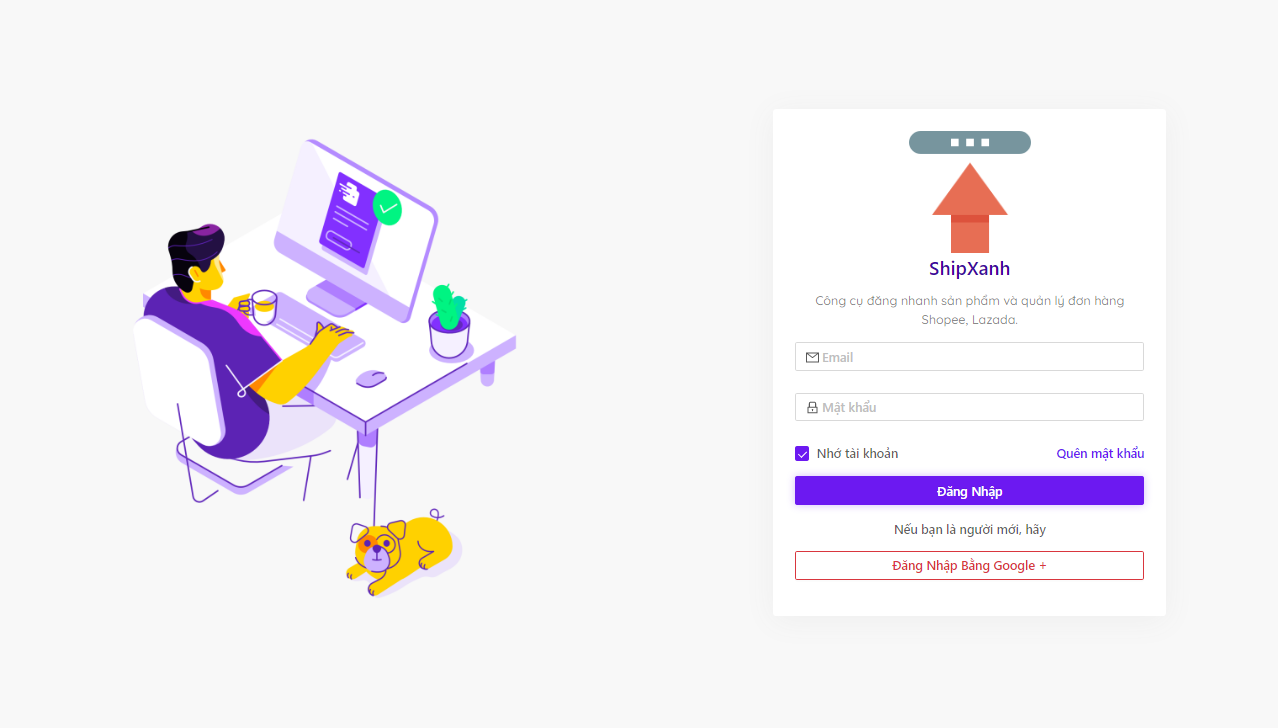
Có cung ắt có cầu, khi lượng nhà bán hàng trên Shopee tăng mạnh thì thị trường tool, app hỗ trợ cũng từ đó mà xuất hiện nhiều như Sapo, Nhanh.vn. Ưu điểm của các phần mềm này là có tên tuổi và thương hiệu, chăm sóc khách hàng ổn (nếu bạn bán hàng trên Shopee thì chắc chắn ít nhất một lần sẽ được tư vấn sale của các app này một lần gọi điện hỏi thăm), quy mô lớn, dùng được cho nhiều loại kinh doanh online lẫn bán hàng quầy.

Chính vì thế mà nó mô hình chung trở thành nhược điểm cho những nhà bán hàng mới trên Shopee. Thứ nhất là về tính năng, vì nó được sinh ra để quản lý không chỉ trên Shopee nên gây tình trạng loãng phần mềm, quá nhiều thứ người dùng không sử dụng hết. Thứ hai là về giá cả (thường mua theo tháng), với những nhà bán hàng đã có thị trường riêng thì chắc chắn không ngại đầu tư cho những công cụ hỗ trợ, tuy nhiên với những nhà bán hàng mới thì vẫn còn nhiều băn khoăn trước một khoản chi như thế.

Với các tool không chính thức thì có rất nhiều (AutoShopee, ShopeePlus,…) với những ưu điểm như các tính năng tập trung cho Shopee, giá thành rẻ. Tuy nhiên để có được dữ liệu thì đa phần đều yêu cầu người dùng đăng nhập tài khoản Shopee trực tiếp vào phần mềm gây nhiều rủi ro liên quan đến tài khoản mà Shopee vẫn thường xuyên cảnh báo trong các tin nhắn thông báo.

CHƯƠNG 2. SỰ RA ĐỜI CỦA SHIPXANH

Nắm bắt được những thách thức kể trên, ShipXanh được sinh ra với một sứ mệnh là giúp nhà bán hàng quản lý thông mình hơn, nhanh chóng, hiệu quả, giảm thiểu các thao tác tay càng nhiều càng tốt. Trong kinh doanh, việc quan trọng nhất vẫn là làm thế nào để có được đơn hàng. Nếu không có đơn hàng, những công việc khác coi như vô nghĩa. Chính vì vậy, việc quan trọng nhất của shop là tìm kiếm đơn hàng, những khó khăn khác đã có ShipXanh !



Hình 2.1 Màn hình đăng nhập công cụ ShipXanh

2.1 Các Mốc Thời Gian

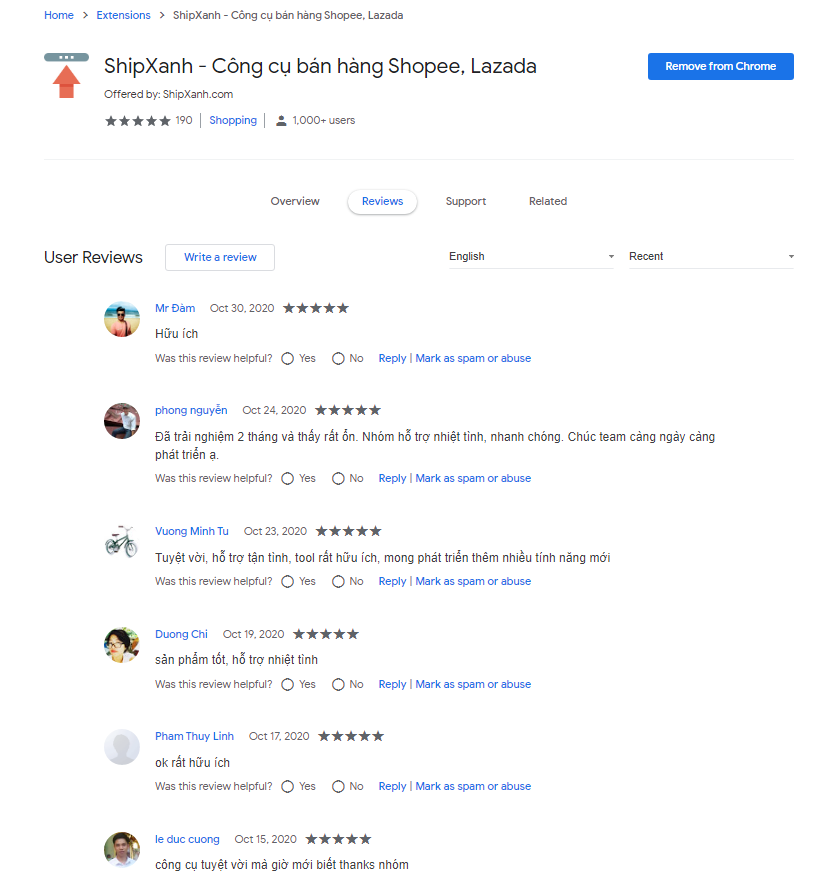
* 04/2020: Lên ý tưởng, nghiên cứu đối thủ, thị trường.
* 05/2020: Bắt tay vào xây dựng và phát triển.
* 08/2020: Hoàn thành cơ bản, bắt đầu triển khai với khách hàng thực tế để fix lỗi, thay đổi một số tính năng để phù hợp với người dùng hơn.
* 09/2020 - hiện tại: Hoàn thiện sản phẩm, seeding đến nhiều người dùng hơn. Hỗ trợ kĩ thuật và hướng dẫn sử dụng, tạo dựng cộng đồng thông qua fanpage, group ShipXanh trên facebook.

2.2 Đối Tượng Sử Dụng

* Các nhà bán hàng quy mô nhỏ (0 ~ 400 đơn hàng một ngày).
* Các nhà bán hàng mới, chưa có nhiều kinh nghiệm chinh chiến.
* Cộng tác viên đăng bài theo yêu cầu cho các shop.

2.3 Báo Cáo Tăng Trưởng

Cho đến thời điểm hiện tại, đang có xấp xỉ 2000 khách hàng sử dụng, trong đó có khoảng gần 1000 khách hàng sử dụng thường xuyên với 200 đánh giá 5\*.



Hình 2.2 Đánh giá của người dùng trên cửa hàng Chrome Extension

2.4 Mục Tiêu và Tầm Nhìn

Mục tiêu đầu tiên đó chính là sản phẩm để hoàn thành kì khóa luận tốt nghiệp lần này với một kết quả tốt.

Tiếp đó là, hiện tại ShipXanh mới đang chỉ hỗ trợ người dùng tại thị trường Việt Nam. Tuy nhiên Shopee có mặt ở các quốc gia khác như Singapore, Thái Lan. Chính vì thế mà trong tương lai, ShipXanh sẽ cho ra mắt phiên bản global hỗ trợ ngôn ngữ quốc tế cũng như người dùng ở các quốc gia Shopee đang hoạt động.

Một nhà bán hàng khi đã ổn định, có những kinh nghiệm ra đơn nhất định sẽ tính đến chuyển bước chân sang thêm các sàn thương mại điện tử khác như Lazada, Sendo, Tiki,…. Chính vì thế trong tương lai, ShipXanh sẽ hỗ trợ quản lý đơn hàng trên đa sàn. Bởi khi trên Shopee chạy ổn định thì sẽ có kinh nghiệm để tích hợp thêm các sàn mới.

Mở rộng thị trường, tăng lượng khách hàng sử dụng hàng tháng. Đưa ShipXanh từ một ý tưởng khởi nghiệp lên thành một công ty đa quốc gia, hỗ trợ các nhà bán hàng, kinh doanh online trong nhiều lĩnh vực không chỉ riêng copy sản phẩm và quản lý đơn hàng trong một tương lai không xa.

