**G8\_14**

**HỌ TÊN: Lê Hải Đăng MSSV:20110243**

**TRƯỜNG:** HCMUTE

**MÔN: eCOM (TMĐT)**

**NGÀY: 6/12/2022 (BUỔI HỌC SỐ 14):**

**BUỔI 14 = VẬN HÀNH HỆ THỐNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Dựa vào Hướng dẫn sau Hoạch định cho đề tài HT TMĐT đã đăng ký ĐAHP = Chương 4

1. **CÁC BÊN (CÁC ĐƠN VỊ) LIÊN QUAN TRONG MỘT HỆ THỐNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Tùy vào dạng, quy mô, hình thức, lĩnh vực của hệ thống tmđt mà các bên liên quan trong 1 hệ thống tmđt có thể khác nhau. Tuy nhiên thông thường có các bên cơ bản như sau:

* 1. **Khách hàng - đối tác – người tiêu dùng**

1. Nhiều trường hợp phổ biến:

+khách hàng= người tiêu dùng: thường có trên các dạng online sake, email,ebanking, epayment,..

+ đối tác: nhà cung cấp =nhà phân phối= đại lý=…/ eCOM dạng “chào mời” nhà cung cấp…=” đấu giá " đấu thầu trực tuyến. “sàn giao dịch đấu giá trực truyến”

+công dân/=eCOM dạng giao dịch hành chính công trực tuyến| chính phủ điện tử eGOV

+ sinh viên| học viên| người học…/ eCOM dạng quản lý giáo dục & đào tạo trực tuyến…

+Khán thính giả trực tuyến …/ eCOM dạng truyền thống & báo chí truyền thống

1. Nhiệm vụ chính:

+ Giao dịch: VD

Khách hàng : mua hàng.

Đối tác: cung cấp/ trao đổi/ phân phối.

+feedback: phản hồi thông tin

+ tiếp nhận thông tin

C. Vai trò của khách hàng/ đối tác … trong mối quan hệ với hệ thương mại điện tử;

Không chịu trách nhiệm về ht tmđt

Không có quyền can thiệp vào thông tin trên hệ thống=>họ chỉ tìm kiếm/ tham khảo/ tra cứu thông tin/ đặt mua hàng= thực hiện các giao dịch,…

Là mục tiêuhoạt dộng ht eCOM

Hỏi: So sánh [phân biệt] các cơ chế phản hồi thông tin (feedback): thương mại truyền thống & TMĐT? Anh/ chi đánh giá thế nào về tác dụng của việc phản hồi thông tin trong thương mại truyền thống & TMDT ?

* 1. **Đơn vị quản l‎ý Hệ thống thương mại điện tử**

Tuy quy mô, hình thức,… of từng HTeCOM cụ thể mà đ/v qlht có thể khác nhau; phổ biến nay có các dạng: data center& dịch vụ “chợ ảo”/ siêu thị ảo, đơn vị kd trực tiếp quản lý (đb online sale)

Quy mô nhỏ Như:online sale đv kinh doanh trực tiếp quản lý và vận hành

Quy mô lớn như: chợ ảo có đv chuyên nghiệp quản lý và vận hành.

Bộ máy vận hành ht eCOM thông thường phức tạp đòi hỏi chuyên môn cao (đb an toàn và bảo mật), đa phần hoạt động vận hành theo cơ chế online…=có thể có nhiều chuyên gia từ các nước khác trên thế giới tham gia vận hành mà không cần lưu trú tại vn(khác biệt cơ bản ht tmđt truyền thống)

* 1. **Đơn vị cung cấp dịch vụ chứng thực giao dịch (CA Service = Certificate of Authorization S…):**

\*) chứng nhận- xác thực tính pháp lý trong các giao dịch=… giải quyết một số vđ khi xảy ra tranh chấp.

* 1. **Đơn vị thiết kế phát triển Hệ thống thương mại điện tử (Kỹ thuật thương mại điện tử)**

\*) Nhiệm vụ thiết kế xây dựng hệ thống web site Ỏ app tmđt

Chất lượng hệ thống tmđt: phụ thuộc 3 đk của đơn vị này

Năng lực kỹ thuật công nghệ

Kinh nghiệm hệ thống phát triển hệ thống tmđt

Chất lượng đồ án: xây dựng phát triển hệ thống tmđt

* 1. **Đơn vị thụ hưởng quyền lợi từ Hệ thống thương mại điện tử**

Thụ hưởng =>hiệu quả của ht tmđt

* 1. **Chủ đầu tư tài chính hệ thống TMĐT**

Đầu tư xây dựng hệ thống

Đặt ra các yêu cầu xây dựng phát triển và khai thác sử dụng ht tmđt

Thông thường cũng chính là các đơn vị thụ hưởng

Dựa vào các biên tập trên -> xác ddingj các bên liên quan vai trò chức năng tên gọi các yêu cầu chuyên môn nếu có

**II. CÁC PHÂN HỆ CƠ BẢN CỦA HT TMĐT (Nhắc lại bài trước)**

* LẬP TRÌNH PT HT TMĐT = THÔNG THƯỜNG PHẢI CÓ NHƯNG PHÂN HỆ / e-COM

. Giao dịch của KH = "Giỏ hàng“ & "Phiếu đặt hàng“

. Marketing online + e-Marketing

. Quản lý hàng hóa dịch vụ: chính sách, giá cả..: NV = Thêm, Xóa[RBTV], Sửa Records DB

. Quản lý nguồn cung ứng & đối tác = thương hiệu & an toàn + sở hữu trí tuệ.

. Quản lý công nợ = hàng đang giao & đã giao (tiền)   
 -> tự động = |phải thủ - phải trả| ->chênh lệch: an toàn

. Quản lý kho hàng và giao hàng ->

. Thanh toán: cash , e-payment, . . .

. Quản lý nhân sự \_ Chấm công \_chính sách lương \_ tuyển dụng

. Hậu mãi + khiếu nại...

. Hệ thống (Admin)

. Bảo mật

. Khai phá dữ liệu và Datawarehouse => Big Data

**III. CÁC BỘ PHÂN (ĐƠN VỊ) CƠ BẢN VẬN HÀNH MỘT HỆ THỐNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Tùy dạng quy mô hình thức lĩnh vuacwj đặn vị vận hành có thể khác nhau cụ thể:

Bộ phận kỹ thuật= giao dịch, csdl và bigdata, ai và ml security và network,…

Bộ phận hành chính và pháp lý= thủ tục giấy tờ, chứng từ, thủ tục pháp luật, cùng tham gia gq tranh chấp

Bộ phận marketing à truyền thống = online maketing quảng cáo và quảng bá truyền thông xử ký hiệu ứng đám đông

Bộ phận xử lý đơn hàng và giao dịch

Bộ phận tài chính kế toán thanh toán điện tử

Bộ phận khắc ogucj kỹ thuật thủ tục quả lý rủi ro

Bộ phận hậu mãi và giải quyết tranh chấp

Bộ phận kỹ thuật mạng internet an ninh an toàn hệ thông

Bộ phận xử lý các công tác đảm bảo thủ tục hành chính nhà nước.

Ngoài ra tùy thường hợp cụ thể có thể có BP khác

**VI. MỘT SỐ KINH NGHIỆM VẬN HÀNH HỆ THỐNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**