



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ

CBGD: ThS. Hà Lê Hoài Trung

Email: *trunghlh@uit.edu.vn*



GIỚI THIỆU MÔN HỌC

- ❖ **Số lượng tín chỉ: 4**
- ❖ **Hình thức học: trực tuyến**
- ❖ **Hình thức kiểm tra, đánh giá: 100%**
- ❖ **Tiểu luận**
- ❖ **1 nhóm 4 – 8 bạn | tuần 6 – 7**



MỤC TIÊU MÔN HỌC

- ❖ **Cung cấp kiến thức về quy trình nghiệp vụ**
- ❖ **Mô hình hóa quy trình nghiệp vụ**
- ❖ **Kỹ năng mô hình hóa quy trình**
- ❖ **Kỹ năng xây dựng ứng dụng quản lý điều hành theo các quy trình đã mô hình hóa**
- ❖ **Các ứng dụng hỗ trợ thiết kế, mô hình hóa quy trình**



BÀI 01

GIỚI THIỆU

CBGD: ThS. Hà Lê Hoài Trung

Email: trunghl@uit.edu.vn



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



BÀI 1: GIỚI THIỆU

1. Các khái niệm về qui trình, qui trình nghiệp vụ
2. Tổng quan về Hệ thống quản trị qui trình nghiệp vụ
3. Một số ứng dụng hỗ trợ xây dựng qui trình nghiệp vụ
4. Kết luận



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



BÀI 1: GIỚI THIỆU

- 1. Các khái niệm về qui trình, qui trình nghiệp vụ**
2. Tổng quan về Hệ thống quản trị qui trình nghiệp vụ
3. Một số ứng dụng hỗ trợ xây dựng qui trình nghiệp vụ
4. Kết luận



ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



<https://www.now.vn>



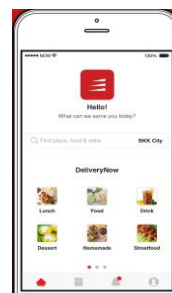
**Quy trình đặt
trà sữa trên
ứng dụng
Now
Delivery?**



<https://www.now.vn/>



ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

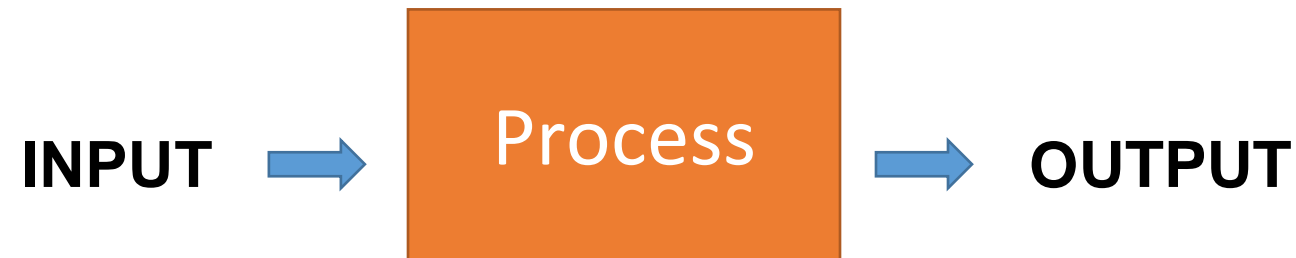




1. KHÁI NIỆM

1.1 Quy trình là gì?

Quy trình là một chuỗi ***các sự kiện và hành động*** nhằm tạo ra giá trị.





1. KHÁI NIỆM

1.2 Quản trị Quy trình là gì?

“**Process management**, based on a **view of an organization** as a **system** of **interlinked** processes involves concerted efforts to **map**, **improve**, and **adhere to organizational processes**” *Professor Mary J. Benner of University of Pennsylvania and Professor Michael L. Tushman of Harvard University*

Quản trị quy trình là **Một hệ thống các quy trình liên kết với nhau** bao gồm các hoạt động phối hợp để **thiết lập sự liên kết, cải tiến và tuân thủ các quy trình** tổ chức



1. KHÁI NIỆM

1.3 Quy trình kinh doanh là gì?

Một chuỗi các **sự kiện, hoạt động và quyết định** liên quan đến một số **tác nhân và đối tượng**, được kích hoạt bởi một **nhu cầu** và tạo ra một kết quả có giá trị cho **khách hàng**



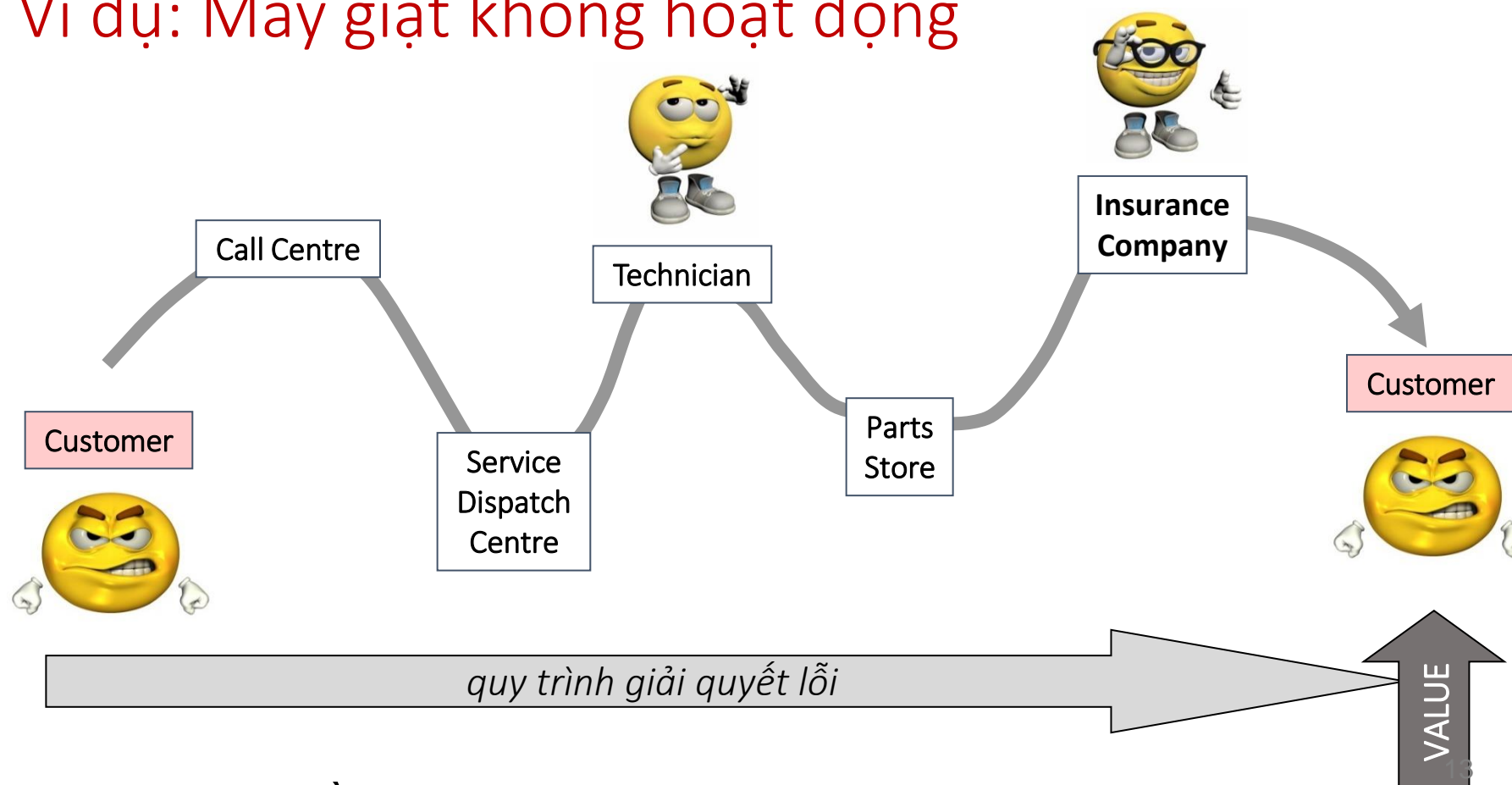


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



1. KHÁI NIỆM

Ví dụ: Máy giặt không hoạt động



Nguồn: Marlon Dumas, University of Tartu

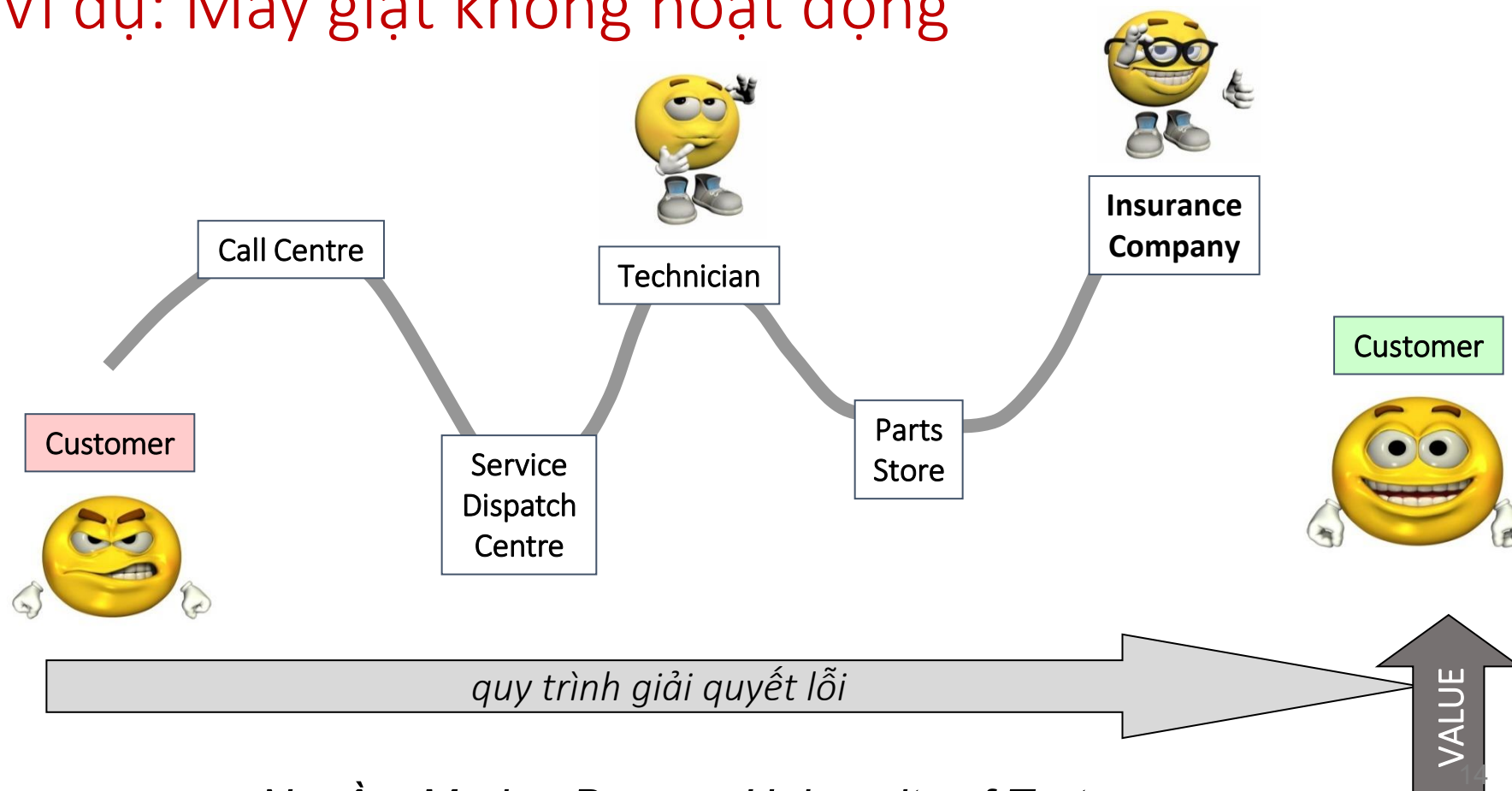


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



1. KHÁI NIỆM

Ví dụ: Máy giặt không hoạt động



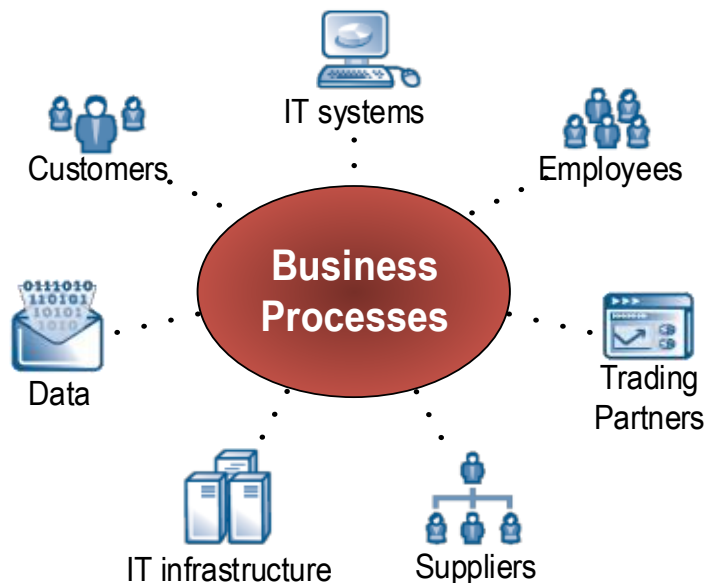
Nguồn: Marlon Dumas, University of Tartu



1. KHÁI NIỆM

1.4 Quản trị quy trình kinh doanh (BPM)?

- Là các phương pháp và công cụ để thiết kế, phân tích, thực hiện và giám sát các quy trình kinh doanh, với mục tiêu cải thiện hiệu suất của doanh nghiệp



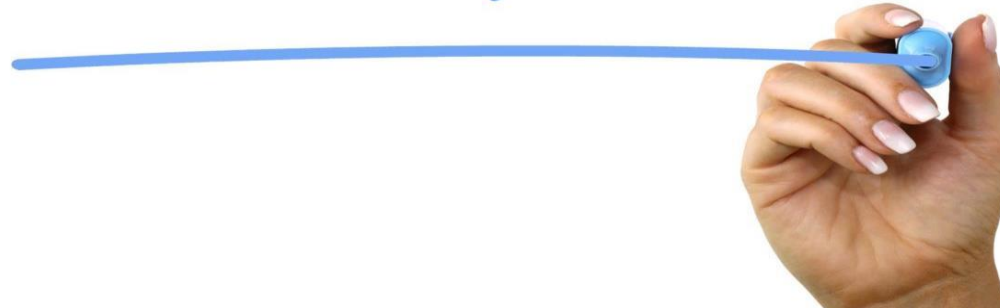


1. KHÁI NIỆM

1.4 Quản trị quy trình kinh doanh (BPM)?

Về mặt quản lý: BPM là cách tiếp cận có hệ thống nhằm giúp tổ chức, doanh nghiệp tiêu chuẩn hóa, tối ưu hóa tiến trình hoạt động với mục đích giảm chi phí, tăng chất lượng hoạt động nhằm đạt tới các mục tiêu chung

MANAGEMENT





1. KHÁI NIỆM

1.4 Quản trị quy trình kinh doanh (BPM)?

Về mặt kỹ thuật: là công cụ giúp tổ chức, doanh nghiệp thiết kế, mô hình hóa, triển khai, giám sát, vận hành và cải tiến các hoạt động kinh doanh một cách liên tục và linh hoạt





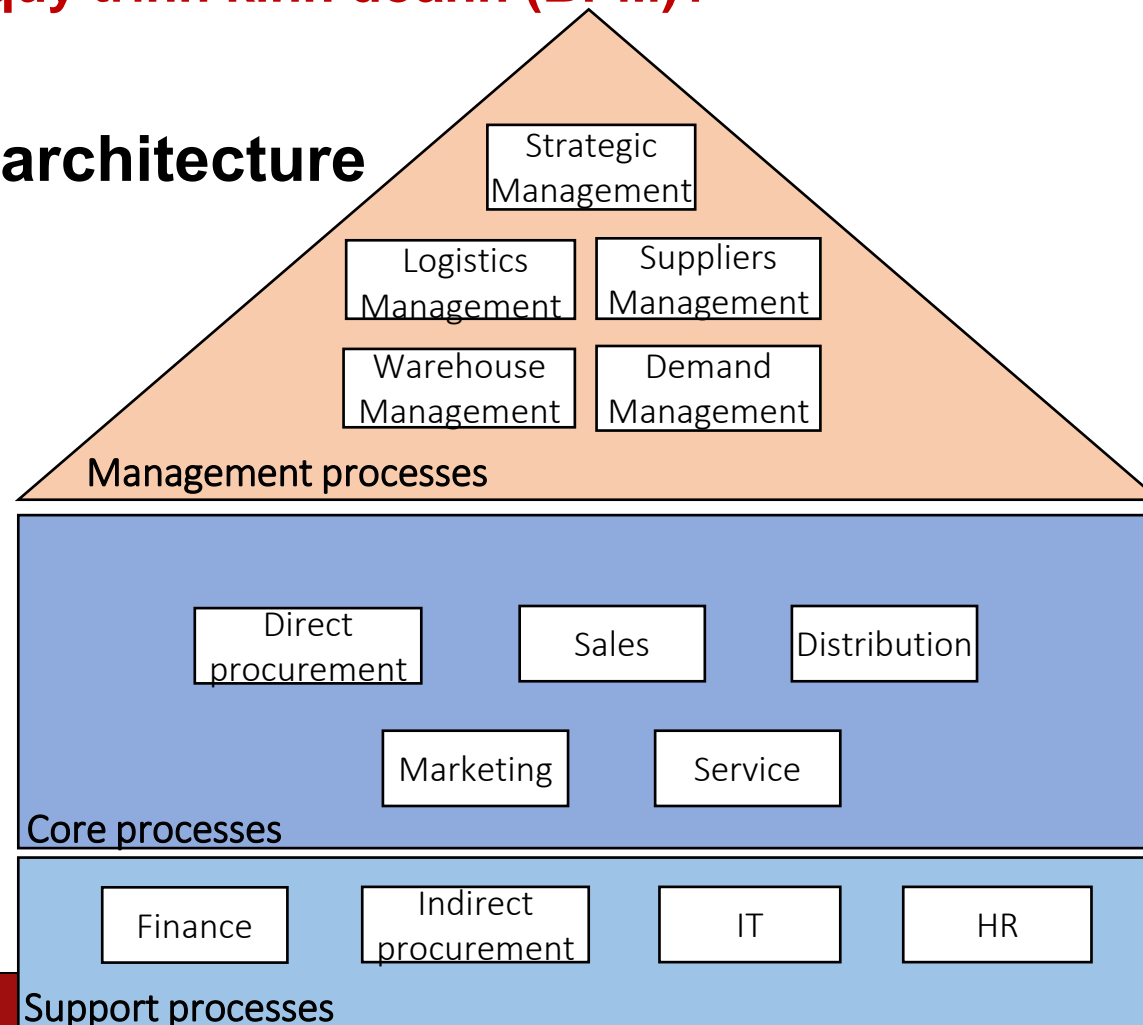
HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



1. KHÁI NIỆM

1.4 Quản trị quy trình kinh doanh (BPM)?

Process architecture



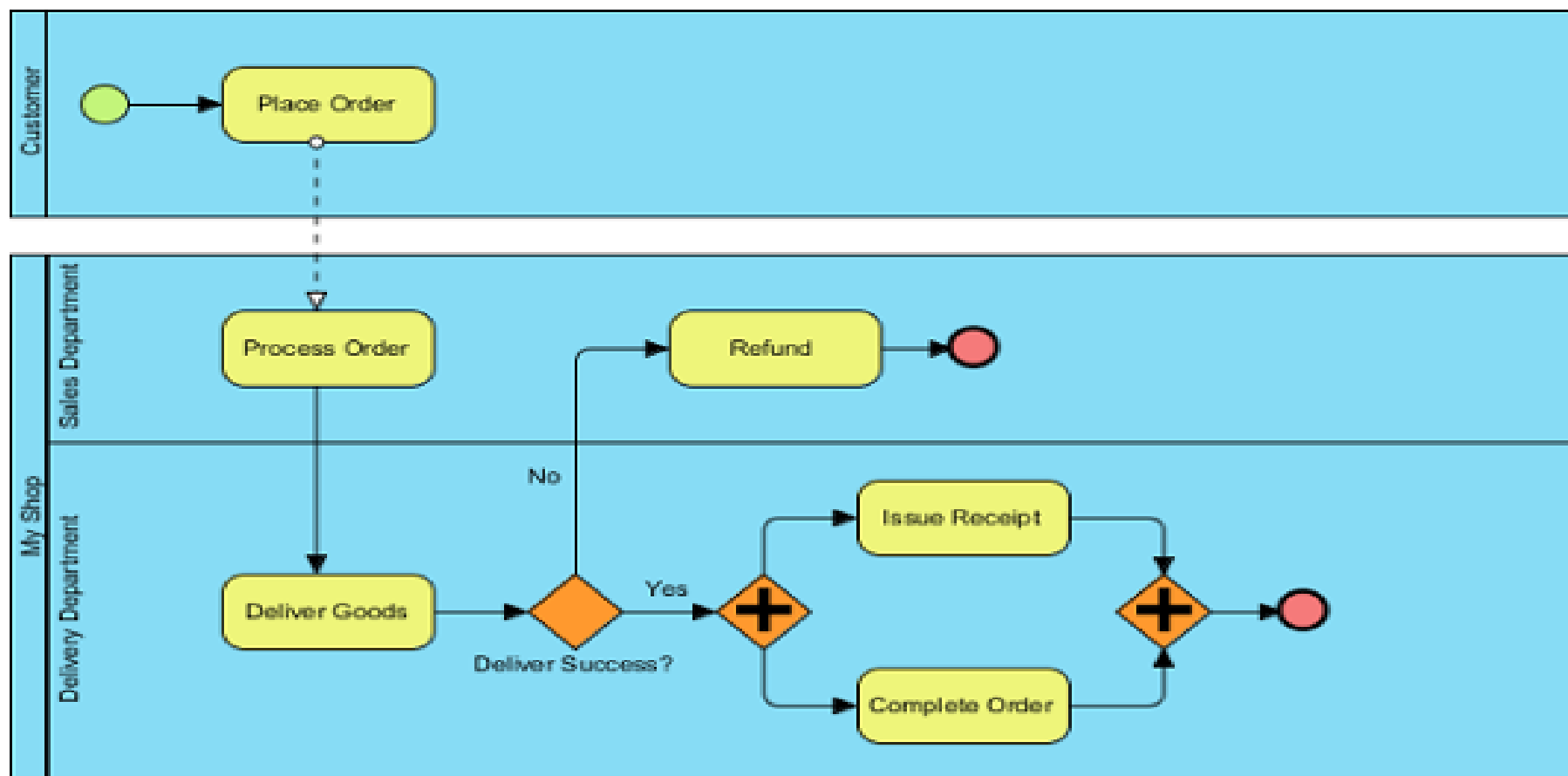


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



1. KHÁI NIỆM

1.4 Quản trị quy trình kinh doanh (BPM)?

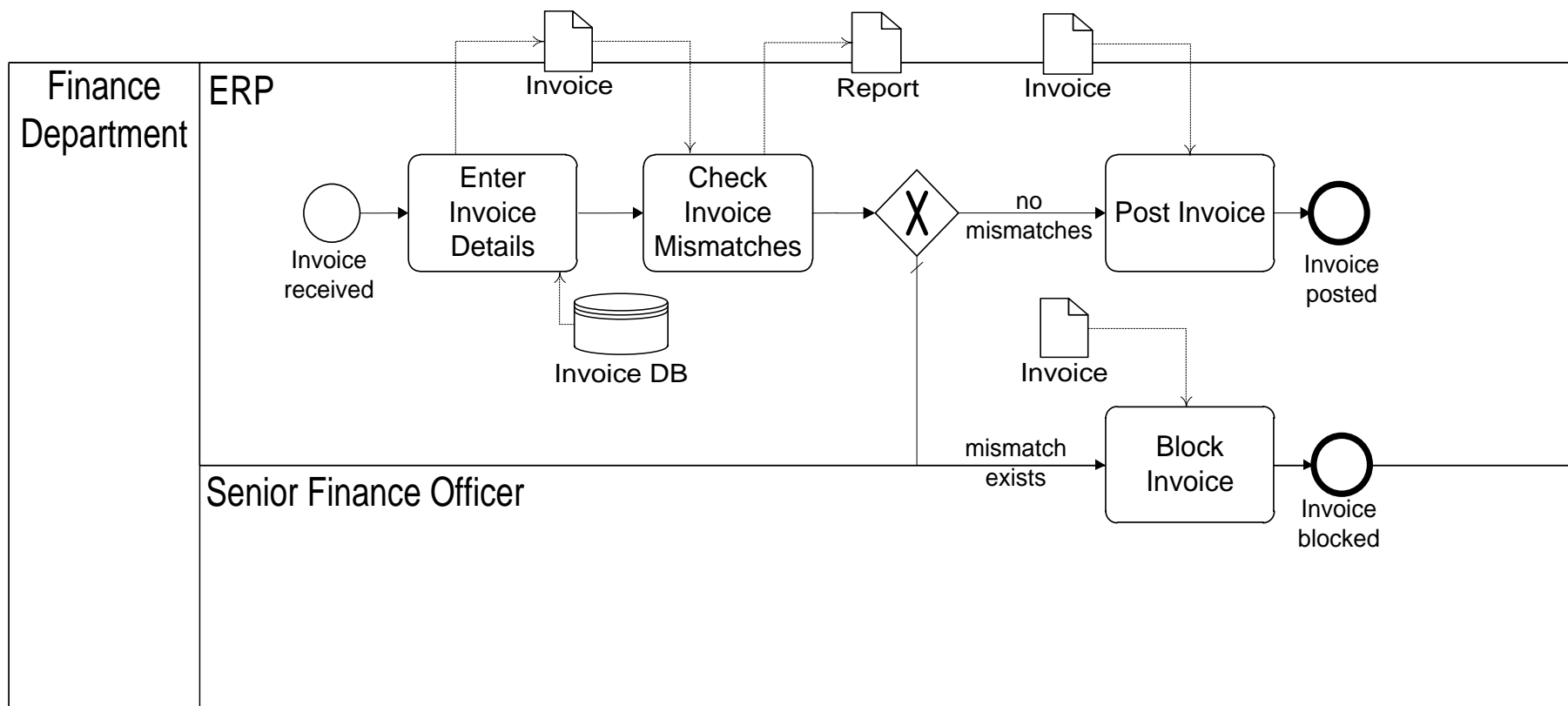




1. KHÁI NIỆM

1.4 Quản trị quy trình kinh doanh (BPM)?

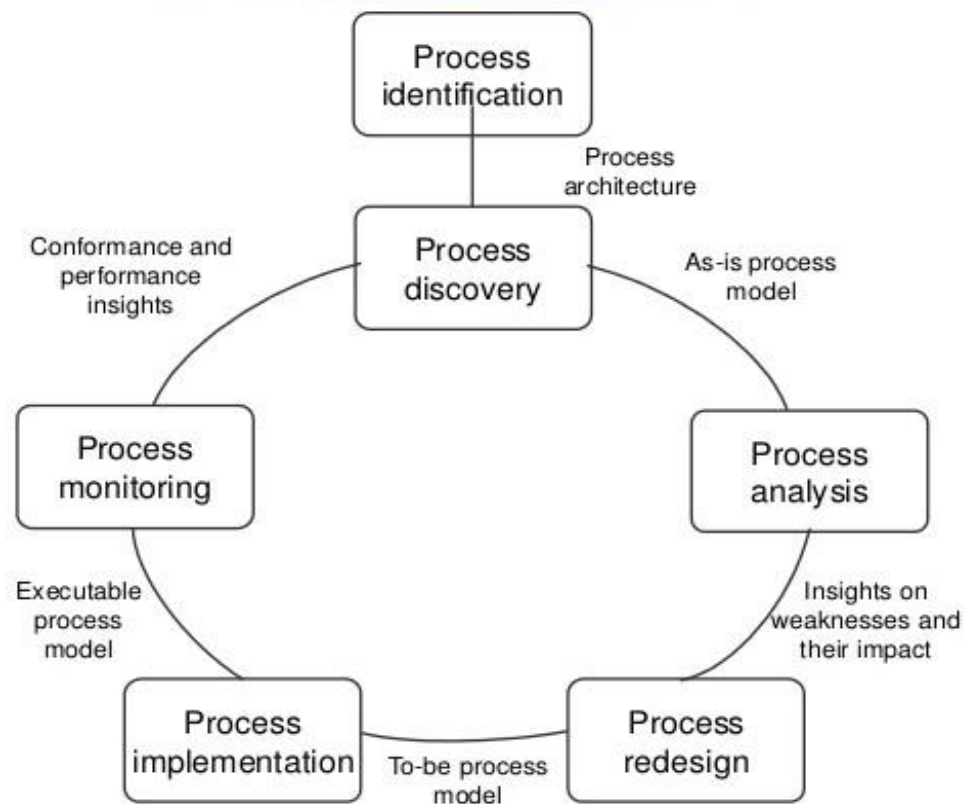
Quy trình Xử lý hóa đơn





1. KHÁI NIỆM

1.5 Vòng đời Quản trị quy trình kinh doanh?





1. KHÁI NIỆM

1.6 Đặc trưng Quản trị quy trình kinh doanh?

- Quy trình là tài sản của doanh nghiệp

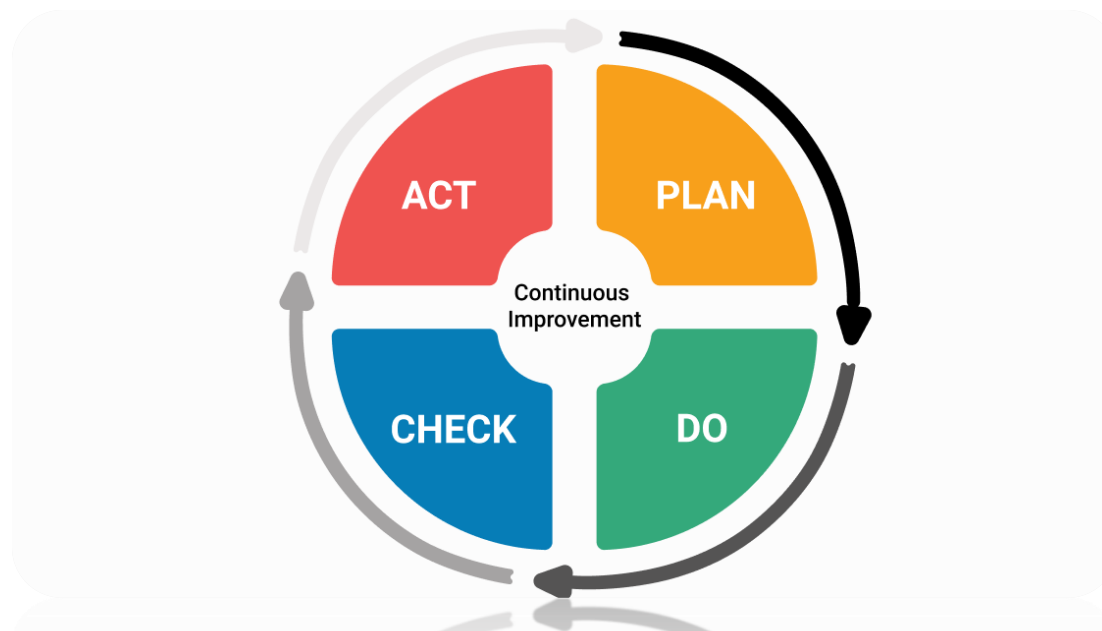




1. KHÁI NIỆM

1.6 Đặc trưng Quản trị quy trình kinh doanh?

- Các quy trình nên được quản lý và cải tiến liên tục



<https://quantrimang.com/pdca-la-gi-167663>



1. KHÁI NIỆM

1.6 Đặc trưng Quản trị quy trình kinh doanh?

- Công nghệ thông tin là yếu tố quan trọng





HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



BÀI 1: GIỚI THIỆU

1. Các khái niệm về quy trình, quy trình nghiệp vụ
- 2. Tổng quan về Hệ thống quản trị quy trình nghiệp vụ**
3. Một số ứng dụng hỗ trợ xây dựng quy trình nghiệp vụ
4. Kết luận



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 KHÁI NIỆM

- **Business Process Management System (BPMS)** là một hệ thống quản trị quy trình nghiệp vụ có **sự tích hợp** của các nguồn tài nguyên như: **con người, dữ liệu và hệ thống** nhằm phục vụ cho **hoạt động kinh doanh** của doanh nghiệp.
- **BPMS** được thiết kế để giúp các doanh nghiệp **tối ưu hóa quy trình** kinh doanh hàng ngày để đạt **hiệu quả và năng suất tối đa**.



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 ĐẶC TRƯNG CỦA BPMS

- Đảm bảo sự tham gia chặt chẽ của doanh nghiệp vào việc thiết kế quy trình
- Tích hợp con người và hệ thống vào quy trình kinh doanh
- Mô phỏng, tối ưu hóa các quy trình kinh doanh
- Giám sát, kiểm soát quy trình trong thời gian thực
- Hỗ trợ cải tiến quy trình tức thời



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 ĐẶC TRƯNG CỦA BPMS

- Cầu nối khoảng cách về CNTT trong doanh nghiệp
(*Bridging the Business Information Technology Gap*)





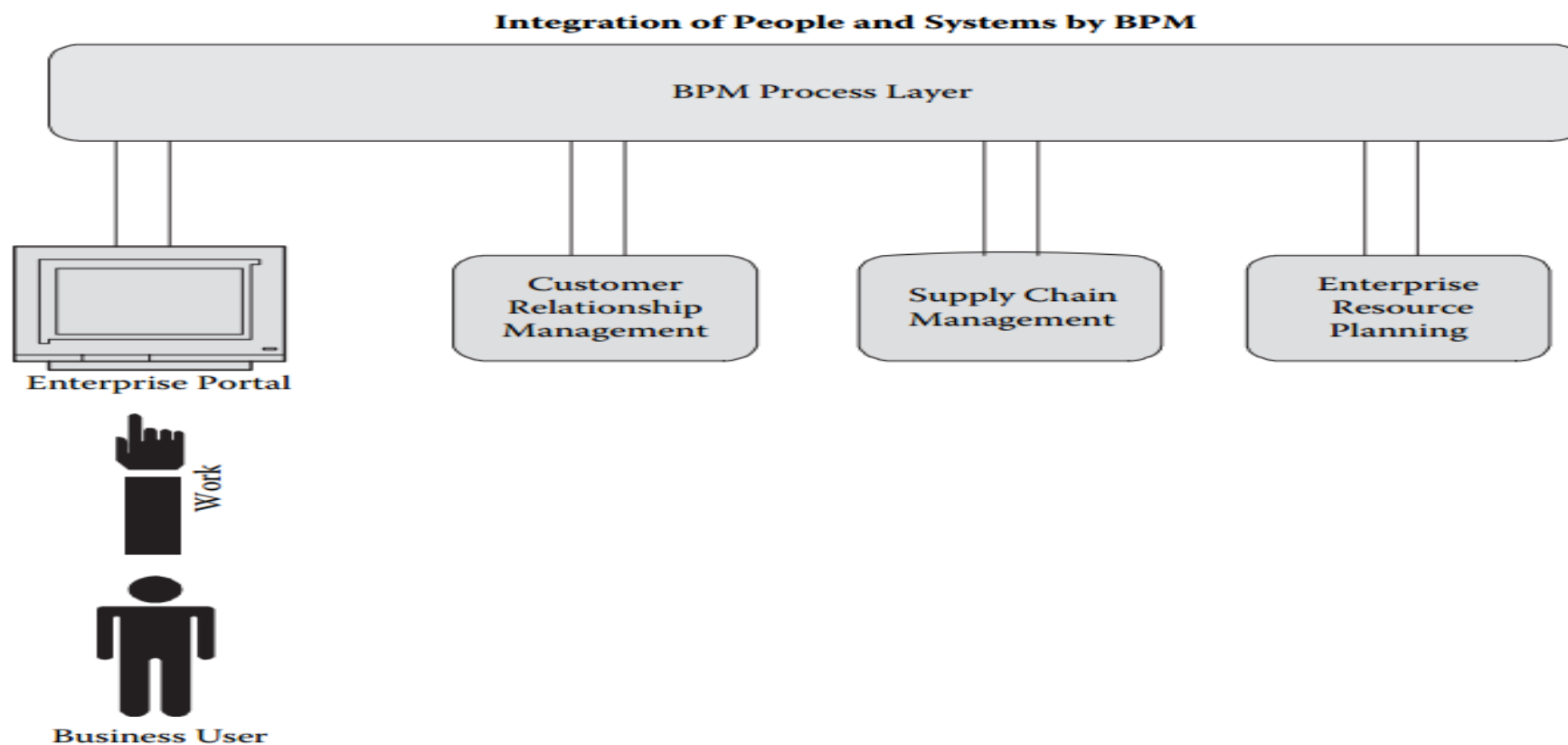
HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 ĐẶC TRƯNG CỦA BPMS

- Tích hợp quy trình trung tâm (Process-Centric Integration)

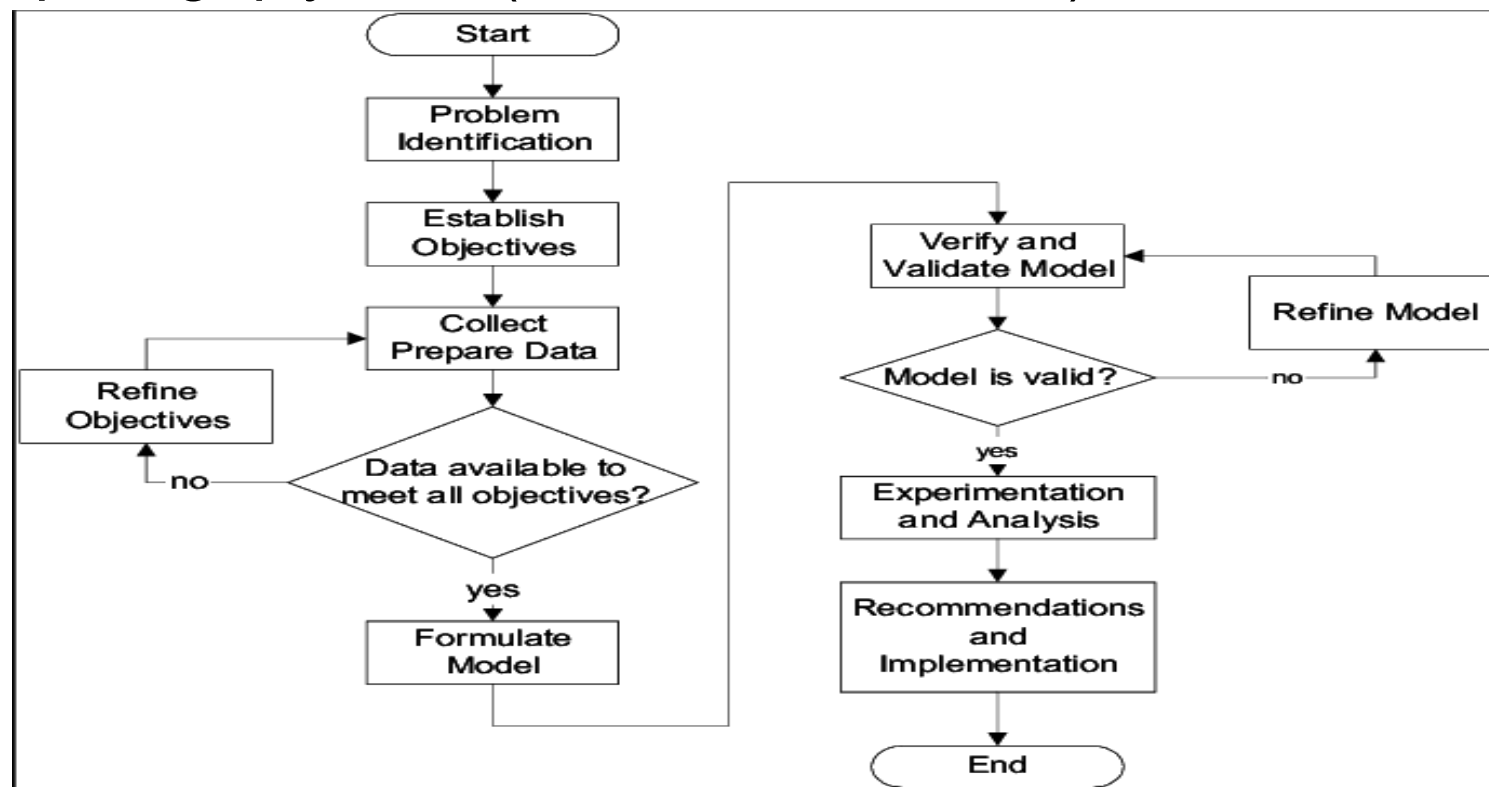




2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 ĐẶC TRƯNG CỦA BPMS

- Mô phỏng quy trình (Process Simulation)





2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 ĐẶC TRƯNG CỦA BPMS

- Quản trị quy trình (Process Mamagement)
 - + Giám sát hệ thống (Supervisor system)
 - + Providing tools (Cung cấp công cụ): giám sát, điều khiển và cải tiến quy trình
 - + Khám phá dữ liệu (Discovery Data)



<https://bi-survey.com/data-discovery>



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.1 ĐẶC TRƯNG CỦA BPMS

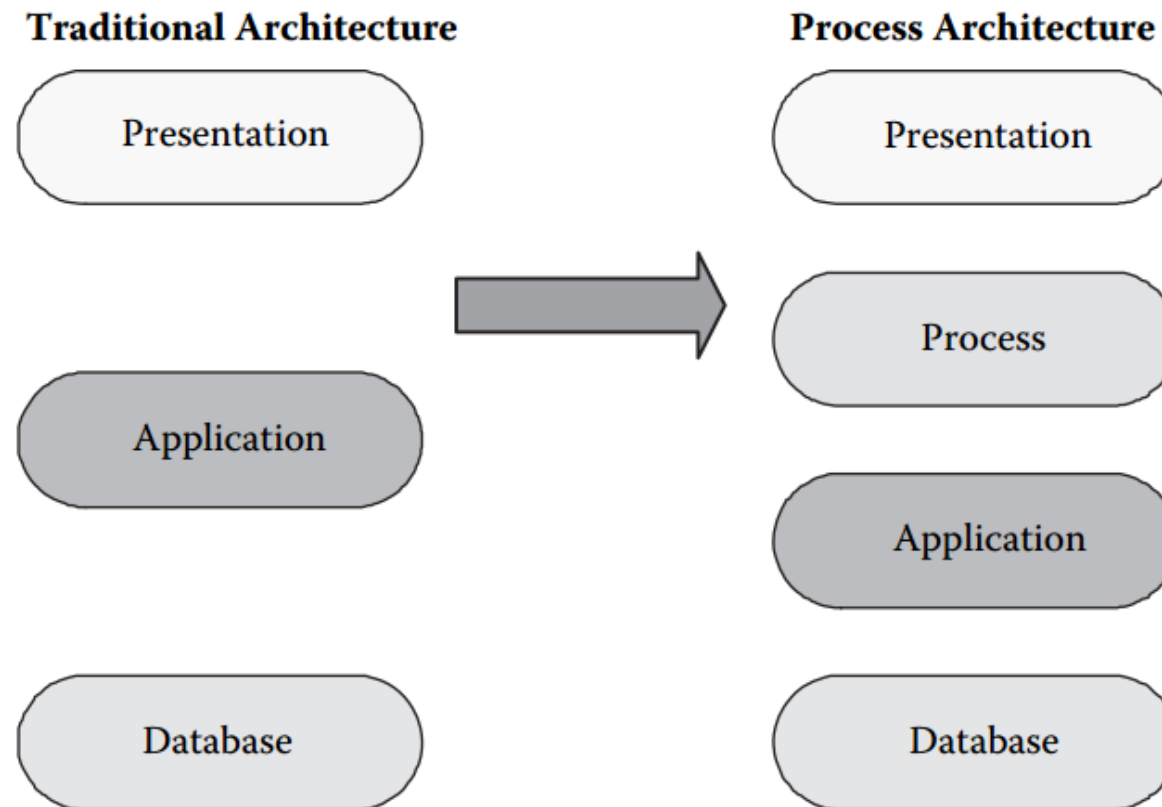
- Cải tiến tức thời (Real-Time Process Improvement)





2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.2 Giới thiệu về các lớp quy trình BPMS

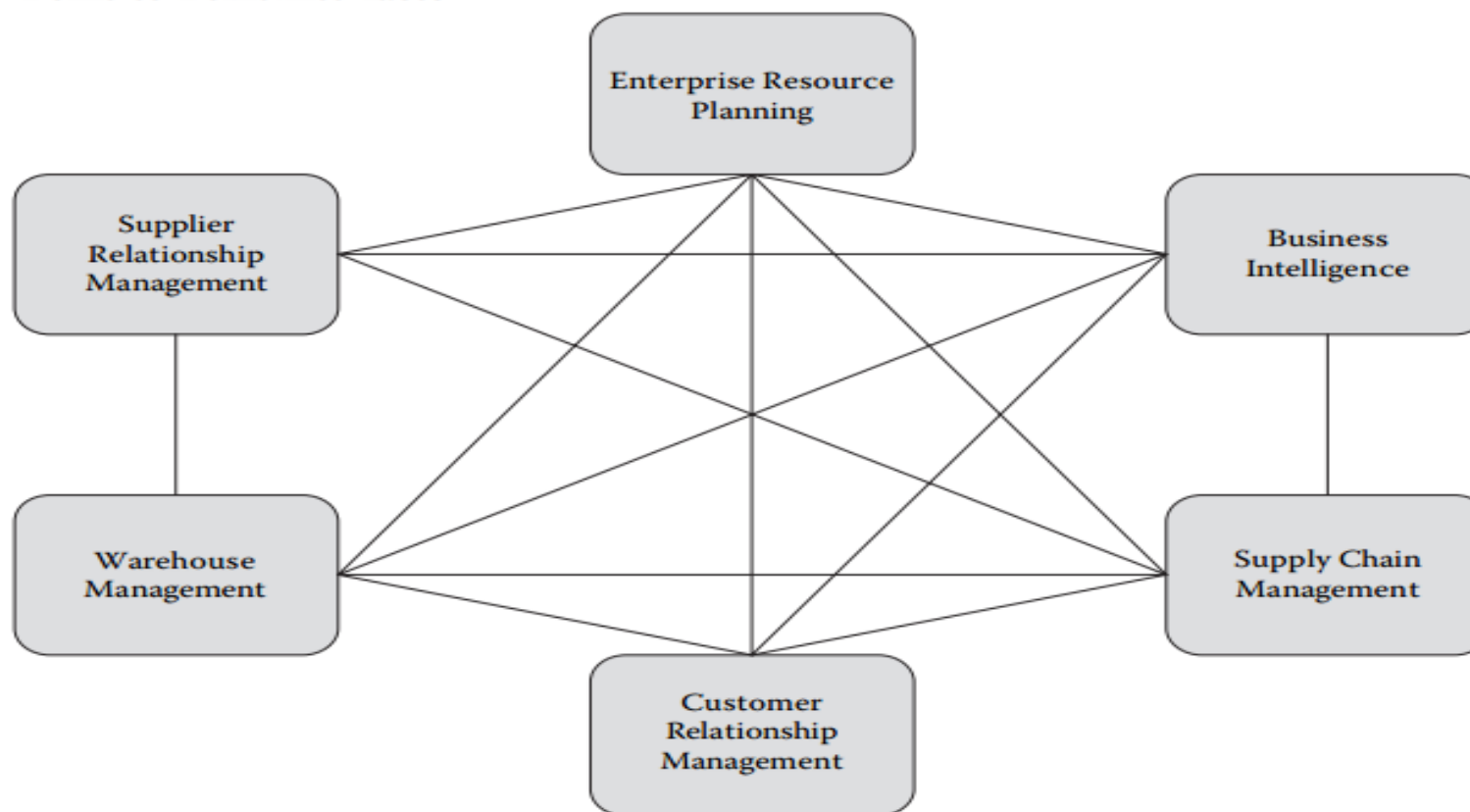




2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.2 Giới thiệu về các lớp quy trình BPMS

Point-to-Point Interfaces





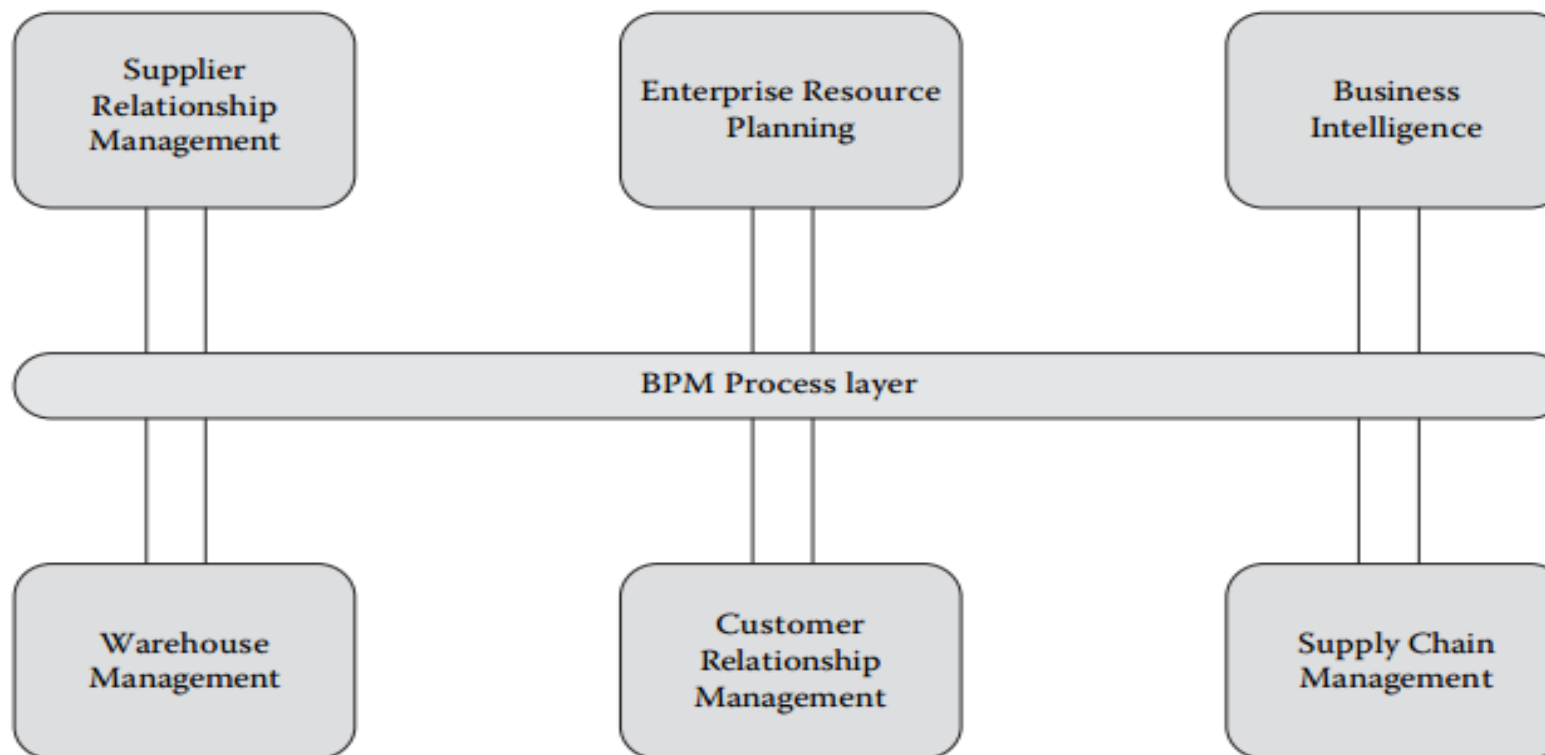
HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.2 Giới thiệu về các lớp quy trình BPMS

Process Layer Application Integration





2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.3 Mô hình hóa quy trình nghiệp vụ là gì (BPMN)?

Business Process Modeling Notation (BPMN)

Là ngôn ngữ mô hình hóa trực quan cho các ứng dụng phân tích nghiệp vụ và chỉ định quy trình công việc của quy trình doanh nghiệp, là ký hiệu tiêu chuẩn mở cho lưu đồ đồ họa được sử dụng để xác định quy trình công việc của quy trình nghiệp vụ



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.4 Vai trò của BPMN ?

- Cung cấp cho các doanh nghiệp khả năng xác định và hiểu các thủ tục của họ thông qua các lưu đồ quy trình kinh doanh
- Cung cấp một ký hiệu tiêu chuẩn để hiểu bởi tất cả các bên liên quan kinh doanh
- Để thu hẹp khoảng cách giao tiếp thường xảy ra giữa thiết kế quy trình và thực hiện
- Đơn giản nhưng đủ mạnh để mô tả sự phức tạp tiềm năng của một quy trình kinh doanh



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

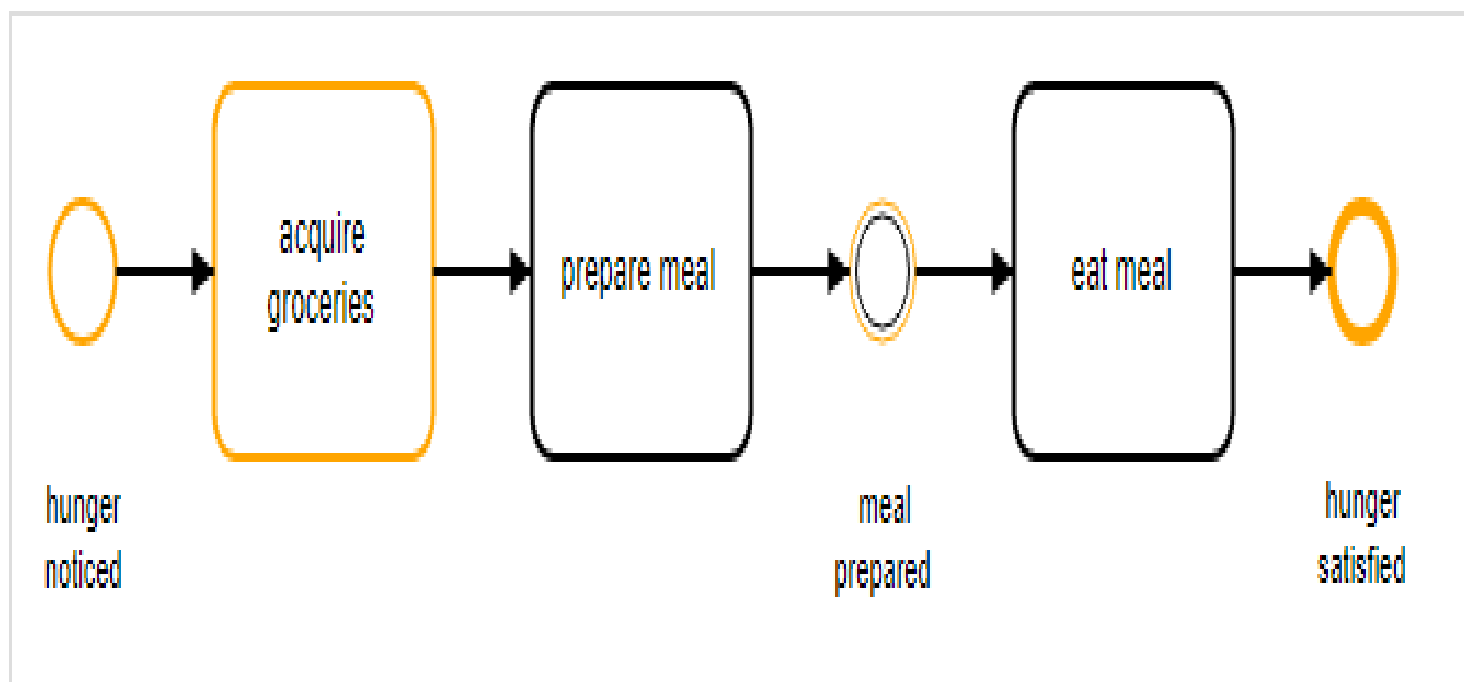
2.5 Mục tiêu của BPMN ?

- Chuyên gia kỹ thuật chịu trách nhiệm thực hiện quy trình
- Các nhà phân tích kinh doanh tạo ra và cải thiện các quy trình
- Các nhà quản lý giám sát và kiểm soát các quy trình



2. TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ (BPMS)

2.6 Ví dụ BPMN





HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



BÀI 1: GIỚI THIỆU

1. Các khái niệm về qui trình, qui trình nghiệp vụ
2. Tổng quan về Hệ thống quản trị qui trình nghiệp vụ
- 3. Một số ứng dụng hỗ trợ xây dựng qui trình nghiệp vụ**
4. Kết luận



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMS VÀ BPMN

The image shows the Lucidchart logo, which consists of a white icon of three connected dots and the word "Lucidchart" in a white sans-serif font. The background is a gradient of orange and red, decorated with faint, stylized geometric shapes like diamonds and rectangles, some of which contain internal lines or patterns.

Lucidchart



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



**3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ
XÂY DỰNG BPMN**

ARIS
Platform



<https://www.ariscommunity.com/business-process>

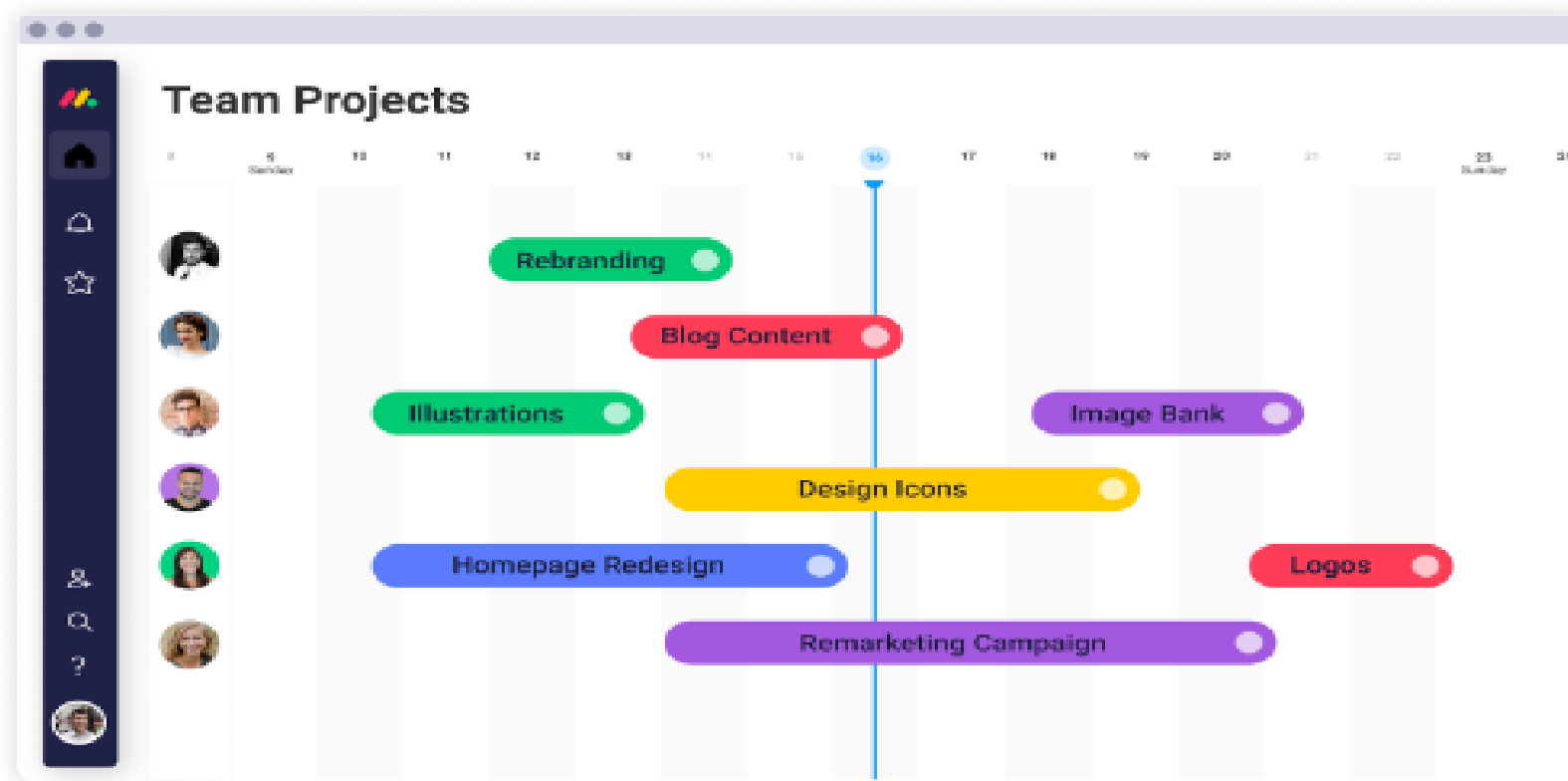


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

1. monday.com – Award-winning, visually intuitive tool for managing and automating your business process with ease.





HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

2. **Kissflow** – *Easy visual process elements, customizable forms, and robust access control used by over 10,000 customers, including Pepsi, Sega, and Comcast.*

The screenshot displays the Kissflow form builder interface. On the left is a sidebar with icons for different form elements: Text, Text Area, Number, Currency, Date, Date & Time, Image, Dropdown, User, and Rating. The main area shows a form titled 'Basic Details'. It includes a 'Text' field, a 'Text Area' field, a 'Number' field, a 'Currency' field (labeled 'Order Rate' with a dollar sign icon), a 'Requester's Name' field, a 'Yes/No' field (with 'Yes' and 'No' buttons), a 'Product Sample' field (with an 'Add Image' button), a 'Vendor Master' dropdown menu, a 'Request Date' field, and a 'Purchase Order Number' field. The 'Order Rate' field is highlighted with an orange box and an arrow pointing to it.



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

3. Process Street

Secure | https://app.process.st/checklists/vQghTQntgUiPZYuykVGHW/tasks/kP9H3tZKSgRsvs5AhGhG6w

Home | Inbox 19 | Manhattan Management Co. | Show Menu

Home > HR > Hiring Process

John Legend

1 Candidate Interview: >

2 ✓ Contact the candidate <

3 Conduct Development Interview <

Did the candidate pass the development interview?

✓ Select an option

Yes

No

Candidate Portfolio Example

Type URL here... >

Candidate Technical Example

Upload file...

Candidate Git Link

Type URL here... >

Review Notes



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

4. ProWorkflow

14 Aug 11:20 AM Project Site Hello John Roderick. (Logout) Viewing ALL Work

ProWorkflow

Contact ProWorkflow Support

Home Projects Tasks Time Contacts Notes Quotes Invoices Reports Settings Search... Star ?

+ Projects Page Project Archive Project Requests Collapse All Show Time Category

3 Projects 0 Overdue

Category Priority Manager

START DONE DUE

2014 AUGUST 2014

1 Project

Current Projects

No. #	Title	Client	Priority	Start	Due	Project Manager
PWP001	Click here to learn more about ProWorkflow	Sample Client Company (CLIENT)	Very High	14 Aug 2014	14 Aug 2014	John Roderick

Views 20

On Hold

No. #	Title	Client	Priority	Start	Due	Project Manager
PWP002	Sample Small Project	Sample Client Company (CLIENT)	Medium	14 Aug 2014	21 Aug 2014	John Roderick
PWP003	Sample Detailed Project	Sample Client Company (CLIENT)	High	14 Aug 2014	28 Aug 2014	John Roderick

Views 20

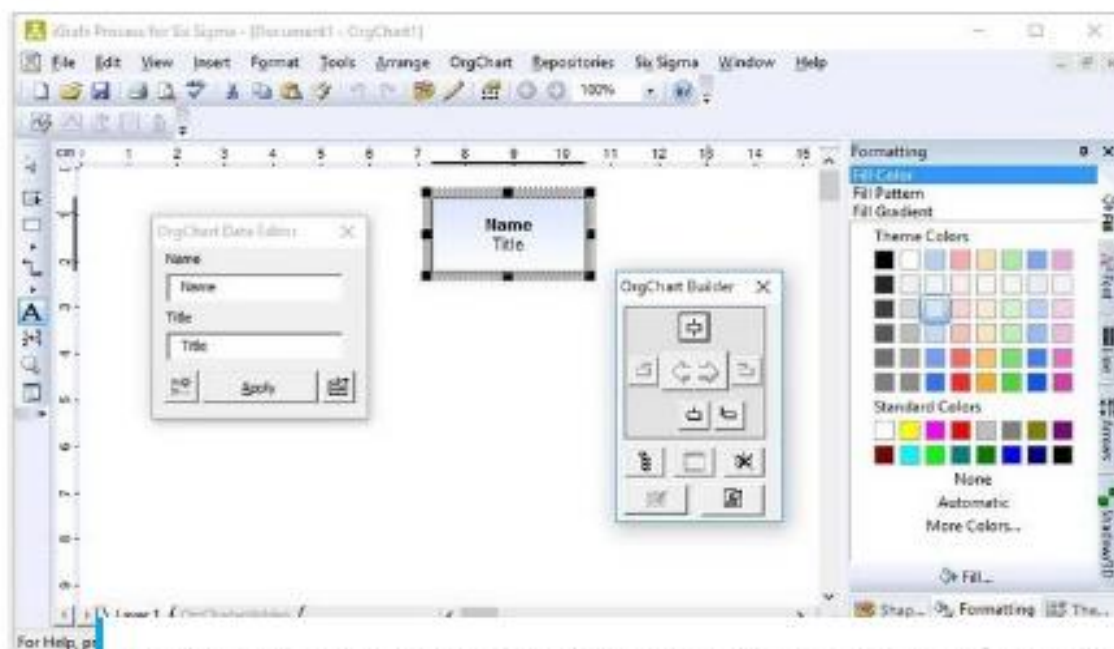


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

5. **iGrafx** – *Capture, communicate, improve and optimize business processes like HR, IT resources, performance tracking, and more.*



Build business process charts with a simple and intuitive Microsoft-esc interface.

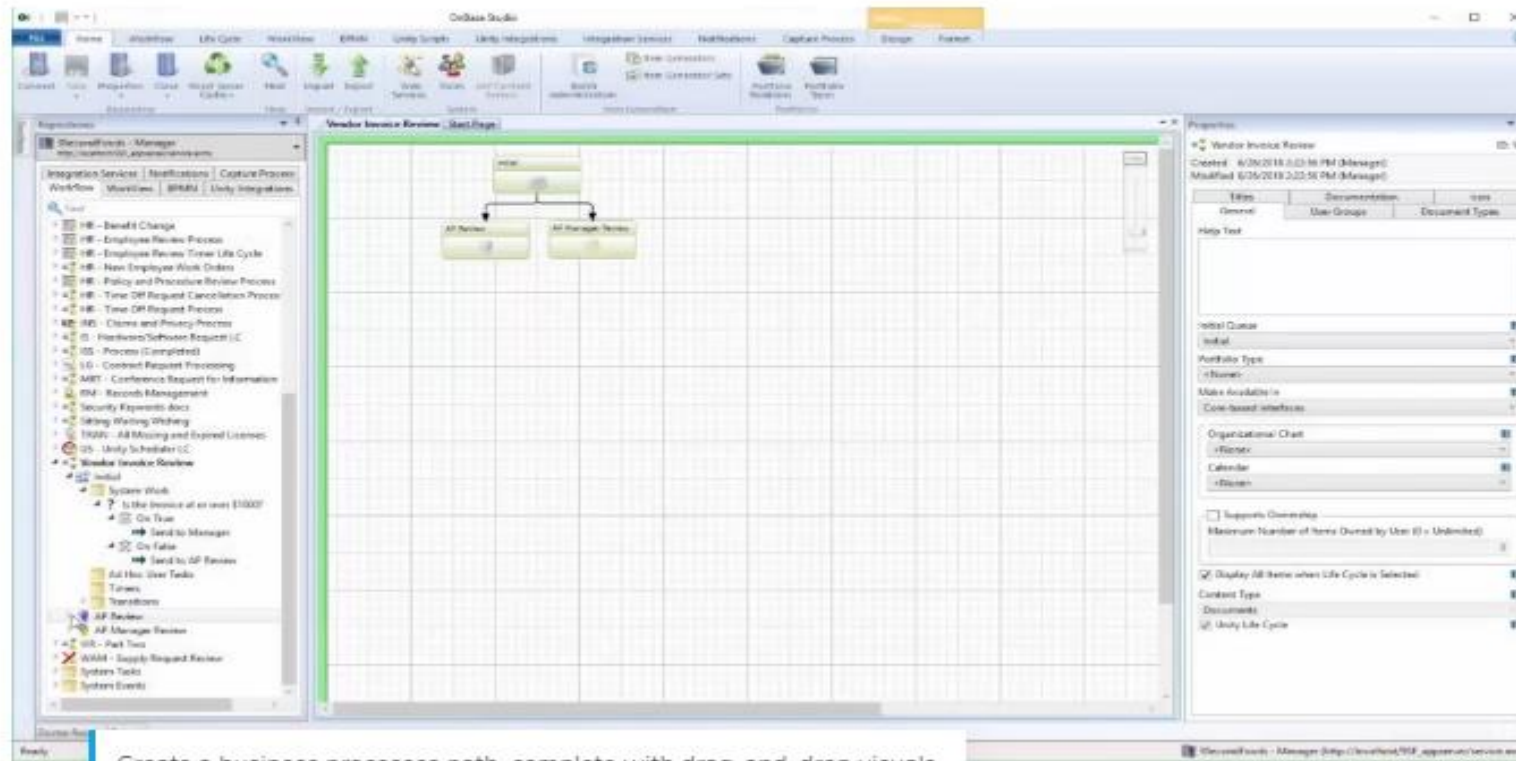


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

7. **OnBase by Hyland** – *Single platform for building content-enabled applications while complementing your other core business systems.*



Create a business processes path, complete with drag-and-drop visuals.

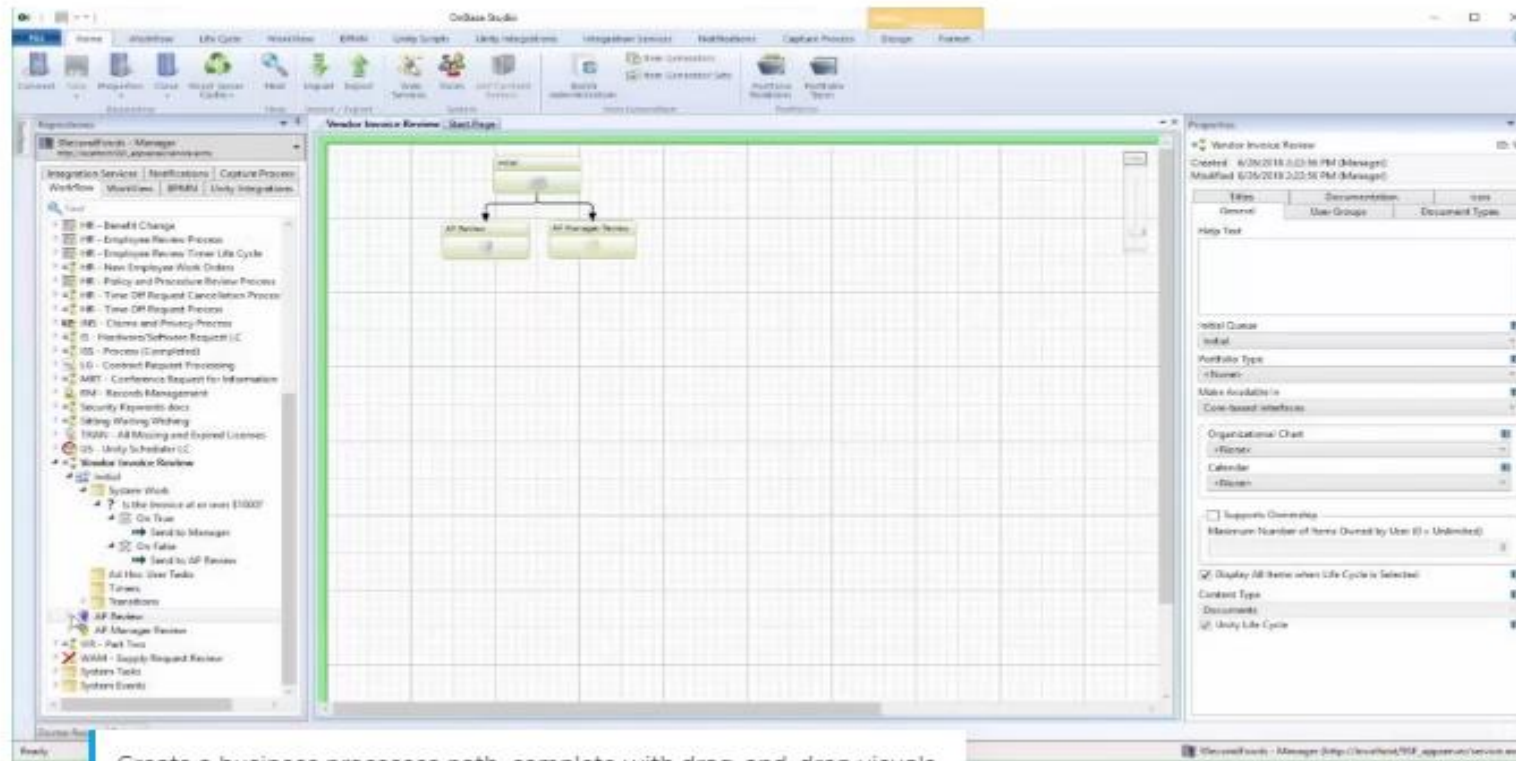


HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ



3. MỘT SỐ ỨNG DỤNG HỖ TRỢ XÂY DỰNG BPMN

7. **OnBase by Hyland** – *Single platform for building content-enabled applications while complementing your other core business systems.*



Create a business processes path, complete with drag-and-drop visuals.



4. KẾT LUẬN

- Các khái niệm về quy trình, quy trình kinh doanh
- Tìm hiểu về quản trị quy trình kinh doanh
- Tổng quan về hệ thống quản trị quy trình nghiệp vụ
- Vòng đời của một BPM
- Các vai trò của BPM trong doanh nghiệp
- Các ứng dụng hỗ trợ xây dựng BPM và BPMS trong học tập và công việc



HỆ THỐNG QUẢN TRỊ QUI TRÌNH NGHIỆP VỤ





Management Information Systems
