

## HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

### Chương 4: Các ứng dụng HTTT trong doanh nghiệp

**Võ Viết Minh Nhật**

**Đại học Huế**

vvmnhat@hueuni.edu.vn

## Mục tiêu

- Chương này nhằm cung cấp một số kiến thức về:
  - Cách mà hệ thống quản lý doanh nghiệp giúp doanh nghiệp đạt được hoạt động xuất sắc;
  - Cách mà hệ thống quản lý chuỗi cung ứng phối hợp lập kế hoạch, sản xuất và hậu cần với nhà cung ứng;
  - Cách mà hệ thống quản lý quan hệ khách hàng giúp các doanh nghiệp đạt được sự thân mật của khách hàng; và
  - Những thách thức của việc ứng dụng các HTTT trên vào doanh nghiệp.

2

## Nội dung

- 4.1 Hệ thống doanh nghiệp (ERP)
- 4.2 Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng (SCM)
- 4.3 Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM)
- 4.4 Cơ hội và thách thức của các HTTT hỗ trợ hoạt động kinh doanh
- 4.5 Tiểu kết

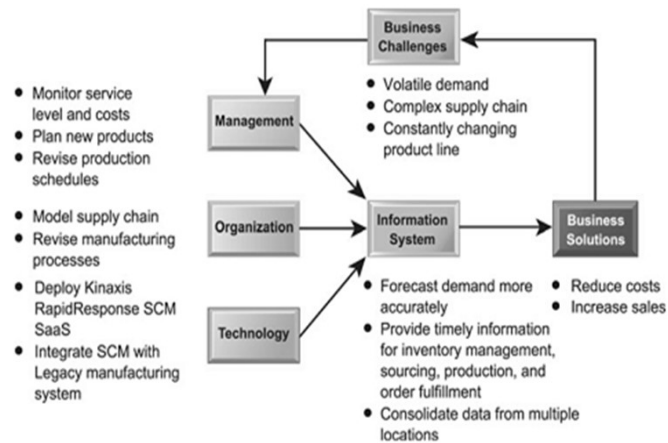
3

## 4.1. Hệ thống doanh nghiệp

- Các doanh nghiệp đang ngày càng trở kết nối, cả bên trong và bên ngoài
- Hệ thống quản lý doanh nghiệp sẽ cung cấp khả năng :
  - phản ứng lại các sự kiện, như có một đơn đặt hàng lớn hay một đơn hàng bị trì hoãn từ một nhà cung ứng;
  - đánh giá tác động của những sự kiện này đến các khu vực chức năng khác nhau của doanh nghiệp và
  - cách thức doanh nghiệp thực hiện nhiệm vụ tại một thời điểm bất kỳ.

4

## 4.1. Hệ thống doanh nghiệp

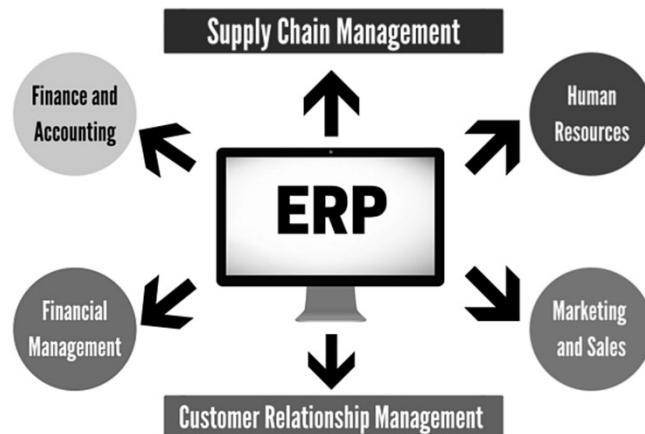


5

### 4.1.1. Khái niệm hệ thống doanh nghiệp

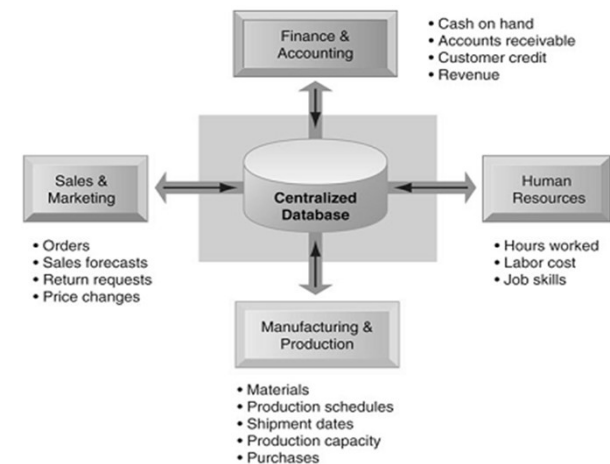
- Theo Laudon (2011), hệ thống doanh nghiệp, hay hệ thống lập kế hoạch nguồn lực doanh nghiệp (ERP), là hệ thống dựa trên các mô-đun phần mềm tích hợp và một CSDL chung.
- CSDL thu thập dữ liệu từ nhiều khu vực khác nhau, từ các bộ phận trong doanh nghiệp và từ một số lượng lớn các quy trình kinh doanh chính trong sản xuất, tài chính, kế toán, bán hàng và marketing và nhân sự.
- Khi thông tin mới được nhập vào bởi một quy trình, thông tin sẽ ngay lập tức khả dụng đối với các quy trình kinh doanh khác.

6



7

Hình 4.1: Cách thức hoạt động của ERP



8

### 4.1.2. Phần mềm doanh nghiệp

- Phần mềm doanh nghiệp được xây dựng với hàng ngàn quá trình kinh doanh được xác định trước, phản ánh thực tiễn doanh nghiệp một cách tốt nhất.



9

### Các quy trình kinh doanh được hỗ trợ bởi phần mềm ERP

**Quy trình kế toán và tài chính**, bao gồm quản lý số cái, tài khoản phải trả, tài khoản phải thu, tài sản, quản lý tiền mặt và dự báo, tính toán chi phí sản xuất, tính toán tài sản, tính thuế, quản lý tín dụng, báo cáo tài chính.

**Quy trình nhân sự**, bao gồm quản lý con người, tính lương, tính toán lợi ích phát triển và lập kế hoạch nguồn nhân lực, quản lý thời gian, quản lý hiệu suất làm việc...

**Quy trình sản xuất**, bao gồm sản xuất, quản lý hàng tồn kho, mua nguyên vật liệu, giao hàng, lập kế hoạch sản xuất, lập lịch sản xuất, lập kế hoạch nguyên liệu yêu cầu, quản lý chất lượng, phân phối...

**Quy trình bán hàng và marketing**, bao gồm xử lý đơn đặt hàng, bán dự kế giá thị trường, hợp đồng, cấu hình sản phẩm, giá cả, hóa đơn, kiểm tra tín dụng, quản lý chiết khấu và lập kế hoạch bán hàng.

10

### 4.1.2. Phần mềm doanh nghiệp

- Để sử dụng phần mềm ERP, các doanh nghiệp cần thực hiện các bước :
  - Bước 1: Các doanh nghiệp muốn triển khai phần mềm đầu tiên phải chọn các chức năng của hệ thống mà họ muốn sử dụng và sau đó vạch ra những quy trình kinh doanh của doanh nghiệp trước khi xác định quy trình kinh doanh trong phần mềm.
  - Bước 2: Xác định các quy trình kinh doanh của doanh nghiệp sẽ thực hiện trong hệ thống và sau đó lập bản đồ và chuyển chúng vào phần mềm ERP.
  - Bước 3: Doanh nghiệp sẽ sử dụng bảng cấu hình được cung cấp bởi phần mềm để điều chỉnh mỗi khía cạnh cụ thể của hệ thống.

11

### 4.1.2. Phần mềm doanh nghiệp

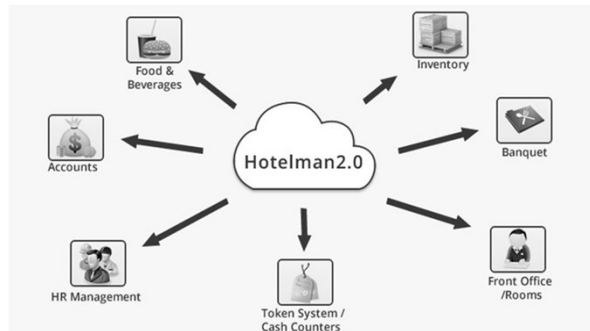
- Các nhà cung cấp phần mềm ERP bao gồm SAP, Oracle, Infor Global Solutions, và Microsoft.
- Mặc dù ban đầu hệ thống ERP được thiết kế để tự động hóa quy trình kinh doanh "back-office" nội bộ của doanh nghiệp, nhưng ngày nay hệ thống ngày càng trở nên theo định hướng bên ngoài và có khả năng giao tiếp với khách hàng, nhà cung ứng và các đơn vị khác.



12

### 4.1.3. Giá trị kinh doanh của ERP

- ERP cung cấp giá trị cả bằng cách tăng hiệu quả hoạt động và cung cấp thông tin tổng thể doanh nghiệp để giúp các nhà quản lý đưa ra quyết định tốt hơn.



13

### 4.1.3.1. ERP giúp tăng hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

- Các doanh nghiệp lớn với nhiều đơn vị hoạt động tại các địa điểm khác nhau đã sử dụng ERP để bắt buộc các đơn vị này tuân theo các thực tiễn và dữ liệu chuẩn để mọi đơn vị hoạt động kinh doanh theo một cách tương tự nhau.
  - Coca Cola, triển khai ERP để chuẩn hóa và phối hợp các quá trình kinh doanh quan trọng ở 200 quốc gia
- ERP giúp các doanh nghiệp đáp ứng nhanh các yêu cầu của khách hàng về thông tin, sản phẩm.
  - Sau khi triển khai ERP của Oracle, Alcoa, nhà sản xuất nhôm, đã loại bỏ nhiều quy trình, hệ thống dự phòng, giảm thời gian thanh toán, kiểm tra việc nhận hàng hóa tự động và tự động tạo ra biên lai thanh toán

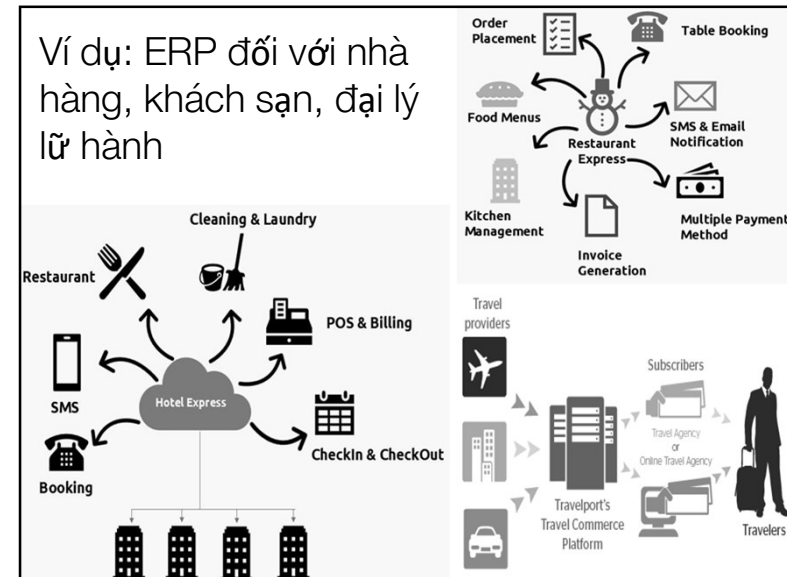
14

### 4.1.3.2. ERP cung cấp nhiều thông tin có giá trị cho việc ra quyết định quản lý

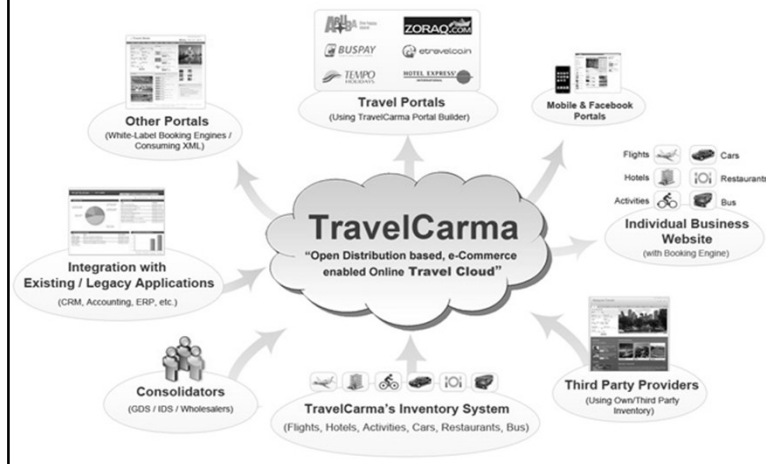
- ERP giúp nhà quản lý có quyền truy cập dữ liệu “từng phút” về doanh số bán hàng, hàng tồn kho, quá trình sản xuất và sử dụng các thông tin này để tạo ra dự báo bán hàng và sản xuất chính xác.
- ERP bao gồm các công cụ phân tích nhằm sử dụng những dữ liệu thu thập được bởi hệ thống để đánh giá hiệu suất tổng thể của doanh nghiệp.
- ERP cho phép quản lý cấp cao dễ dàng tìm ra một đơn vị kinh doanh cụ thể đang thực hiện nhiệm vụ bất cứ lúc nào, xác định sản phẩm có nhiều lợi nhuận hoặc ít lợi nhuận nhất, và tính toán chi phí tổng thể cho doanh nghiệp.

15

### Ví dụ: ERP đối với nhà hàng, khách sạn, đại lý lữ hành



## Travel Technology Company



18

## 4.2. Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng

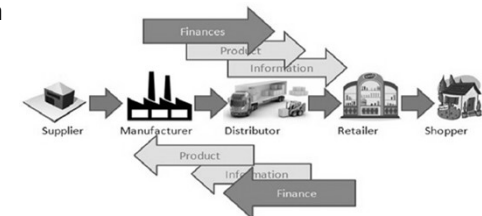
- Chuỗi cung ứng của một doanh nghiệp là một mạng lưới các tổ chức và quy trình kinh doanh mua sắm nguyên liệu; các nguyên liệu này được chuyển vào các bước trung gian và tạo ra thành phẩm, sau đó phân phối các sản phẩm hoàn chỉnh cho khách hàng.
- Chuỗi cung ứng liên kết nhà cung ứng, nhà máy sản xuất, trung tâm phân phối, cửa hàng bán lẻ và khách hàng để cung cấp hàng hóa và dịch vụ từ các nguồn thông qua tiêu thụ.



19

## 4.2. Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng

- Dòng nguyên liệu, thông tin và thanh toán chảy qua chuỗi cung ứng theo cả hai hướng.
- Hàng hóa bắt đầu là nguyên liệu thô, sau khi di chuyển qua chuỗi cung ứng được chuyển thành sản phẩm trung gian, cuối cùng tạo ra các sản phẩm hoàn chỉnh.
- Các sản phẩm hoàn chỉnh được vận chuyển đến trung tâm phân phối và từ đó đến các nhà bán lẻ, khách hàng.
- Feedback bao gồm thông tin và thanh toán chảy theo hướng ngược lại từ người mua đến người bán.

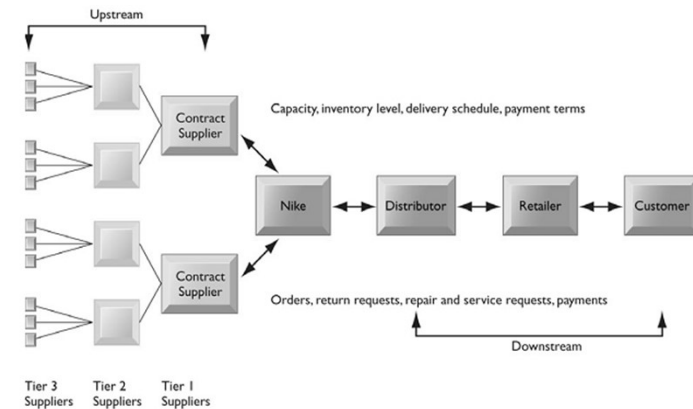


## 4.2. Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng

- Chuỗi cung ứng được chia thành 2 phần bao gồm: phần thượng nguồn và phần hạ lưu.
  - Phần thượng nguồn** bao gồm các nhà cung ứng của doanh nghiệp, các nhà cung ứng của nhà cung ứng và các quy trình để quản lý mối quan hệ với chúng. Phần thượng nguồn có thể có hàng ngàn nhà cung ứng với các cấp độ khác nhau.
  - Phần hạ lưu** bao gồm doanh nghiệp, các quy trình phân phối và cung cấp sản phẩm cho khách hàng cuối cùng. Nếu doanh nghiệp có nhiều nhà phân phối và hàng ngàn cửa hàng bán lẻ thì phần hạ lưu chuỗi cung ứng của nó cũng rất lớn và phức tạp.

21

Hình 4.2: Chuỗi cung ứng của giày thể thao NIKE

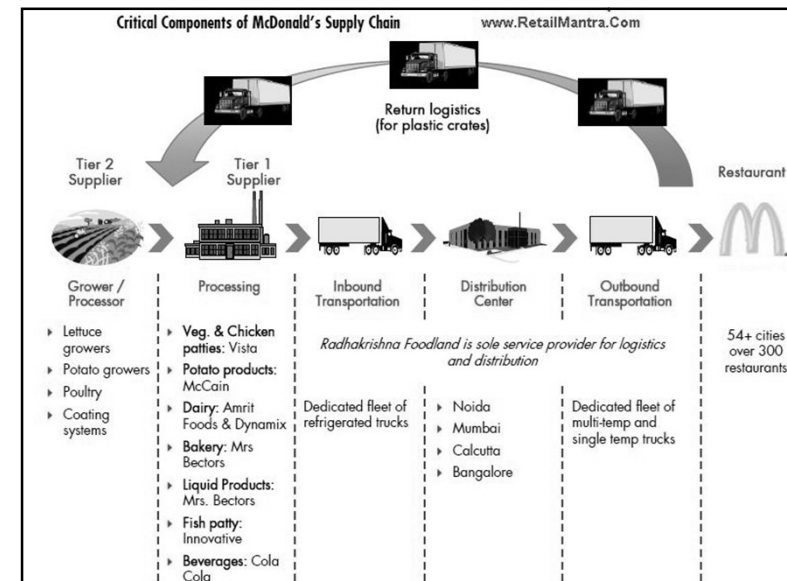


22

## Chuỗi cung ứng của giày thể thao NIKE

- Nike chuyên thiết kế, mua và bán các sản phẩm thể thao như giày, vớ, quần áo và các phụ kiện thể thao.
- Các nhà cung ứng của Nike là các nhà sản xuất hợp đồng có nhà máy ở Trung Quốc, Thái Lan, Indonesia, Brazil...
- Các nhà cung ứng hợp đồng của Nike không sản xuất giày thể thao từ đầu mà họ có được các thành phần cho các đôi giày thể thao như dây buộc, lỗ khâu dây, mũ giày, và đế giày từ các nhà cung ứng khác và sau đó lắp ráp chúng thành đôi giày thể thao hoàn chỉnh.
- Chuỗi cung ứng của Nike cho sản phẩm giày thể thao cho thấy dòng chảy của thông tin và nguyên liệu giữa các nhà cung ứng, Nike, nhà phân phối của Nike, nhà bán lẻ, và khách hàng.

23



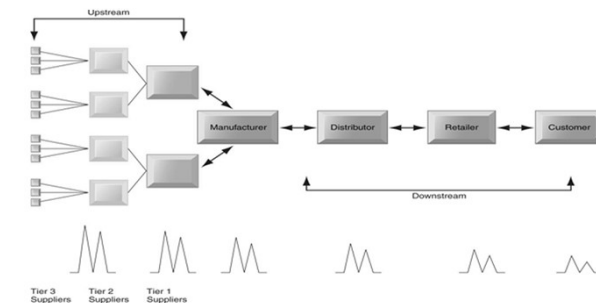
### 4.2.2. HTTT và quản lý chuỗi cung ứng

- Một số khó khăn thường gặp trong quản lý chuỗi cung ứng :
  - Thông tin không chính xác hoặc không kịp thời;
    - dẫn đến sự thiếu hiệu quả trong chuỗi cung ứng, chẳng hạn như thiếu các bộ phận để sản xuất, nhà máy sử dụng hết công suất, hàng tồn kho thành phẩm quá nhiều, hoặc chi phí vận chuyển cao.
  - Những bất ổn phát sinh do nhiều sự kiện không thể đoán trước;
    - Những phát sinh không đoán trước được như nhu cầu sản phẩm không chắc chắn, nhà cung ứng gửi hàng đến trễ, thiếu thành phần/phụ tùng hay nguyên liệu thô, hay quá trình sản xuất sản phẩm bị hư hỏng.

25

### 4.2.2. HTTT và quản lý chuỗi cung ứng

- “hiệu ứng bullwhip” (hiệu ứng cái roi da)
  - đề cập đến việc trong đó thông tin về nhu cầu đối với một sản phẩm bị bóp méo khi đi từ một thực thể này đến thực thể khác trên toàn chuỗi cung ứng. Những thay đổi nhẹ trong suốt chuỗi cung ứng sẽ phóng đại việc lập kế hoạch các đơn đặt hàng, tạo ra tồn kho, lưu kho, và chi phí vận chuyển vượt mức.



26

### Vai trò của HTTT trong quản lý chuỗi cung ứng

- Quyết định sản xuất cái gì và khi nào, lưu trữ, vận chuyển
- Truyền thông các đơn đặt hàng một cách nhanh chóng
- Theo dõi tình trạng các đơn hàng
- Kiểm tra tình trạng hàng tồn kho và giám sát mức hàng tồn kho
- Giảm chi phí hàng tồn kho, vận chuyển và xếp hàng vào kho
- Theo dõi việc gửi hàng hóa
- Lập kế hoạch sản xuất dựa vào nhu cầu thực của khách hàng
- Truyền thông nhanh chóng những thay đổi trong thiết kế sản phẩm

27

### 4.2.3. Phần mềm QL chuỗi cung ứng

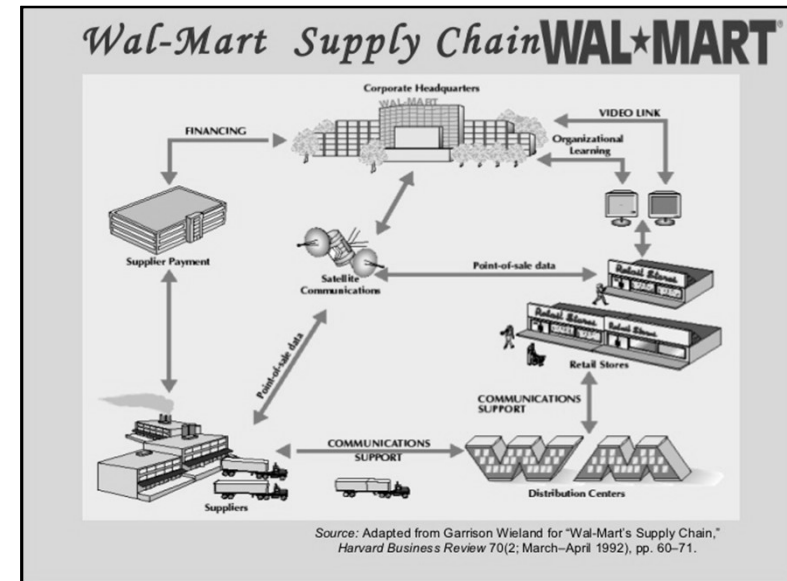
- Chức năng của phần mềm QL chuỗi cung ứng:
  - lập kế hoạch chuỗi cung ứng
  - thực hiện chuỗi cung ứng.
- Phần mềm lập kế hoạch chuỗi cung ứng cho phép DN mô hình hóa chuỗi cung ứng hiện có, tạo ra nhu cầu dự báo sản phẩm, tìm nguồn cung ứng, phát triển và lập kế hoạch sản xuất tối ưu.
- Phần mềm giúp doanh nghiệp ra quyết định tốt hơn về sản xuất lượng sản phẩm trong một khoảng thời gian nhất định; thiết lập mức tồn kho nguyên vật liệu, sản phẩm trung gian và thành phẩm/ sản phẩm hoàn chỉnh; xác định nơi lưu trữ thành phẩm; và xác định chế độ vận chuyển để sử dụng cho việc phân phối sản phẩm.

28

#### 4.2.3.1. Lập kế hoạch chuỗi cung ứng

- Ví dụ: nếu một khách hàng đặt một đơn hàng lớn hơn bình thường hoặc thay đổi đặt hàng trong thời gian ngắn, nó có thể tác động đến toàn bộ chuỗi cung ứng:
  - Nguyên liệu bổ sung hoặc kết hợp các nguyên liệu có thể cần phải đặt hàng từ các nhà cung ứng.
  - Sản xuất có thể phải thay đổi lịch trình công việc.
  - Chuyên chở có thể phải sắp xếp lại việc giao hàng.
- Phần mềm lập kế hoạch chuỗi cung ứng giúp tạo ra các điều chỉnh cần thiết để lập kế hoạch sản xuất và phân phối. Thông tin về những thay đổi được chia sẻ giữa các thành viên trong chuỗi cung ứng, do đó công việc của họ có thể được phối hợp.

29



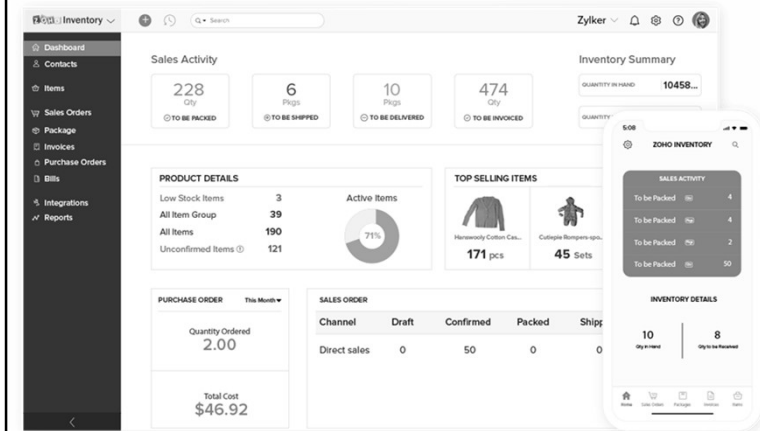
#### 4.2.3.2. Thực hiện chuỗi cung ứng

- Phần mềm thực hiện chuỗi cung ứng giúp quản lý dòng chảy của sản phẩm thông qua trung tâm phân phối và kho hàng để đảm bảo rằng các sản phẩm được giao cho đúng vị trí theo cách hiệu quả nhất.
- Các phần mềm này giúp theo dõi tình trạng vật lý của hàng hóa, quản lý vật liệu, kho bãi, vận chuyển và thông tin tài chính liên quan đến tất cả các bên tham gia chuỗi cung ứng.



#162131839

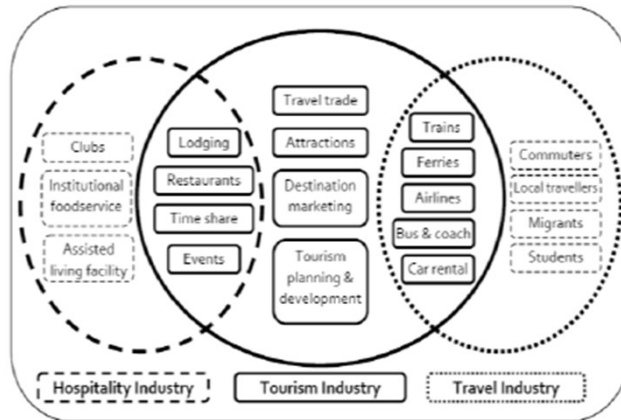
#### Inventory Management Software



32

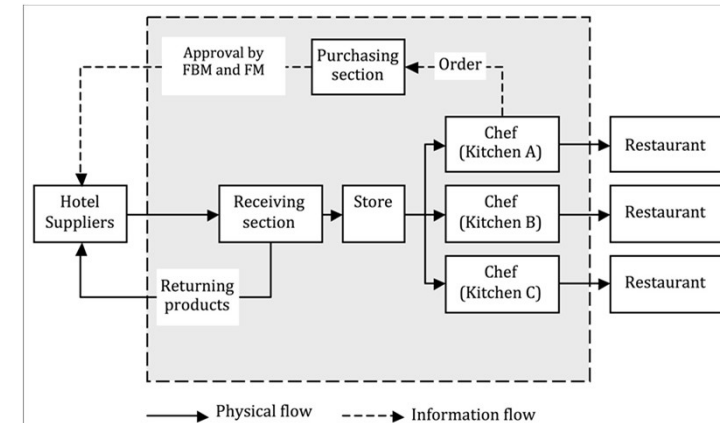


## Tourism Service Supply Chain System



33

## Supply Chain Costs of Hotels



34

### 4.2.4. Internet và chuỗi cung ứng toàn cầu

- Trước khi có Internet, việc điều phối chuỗi cung ứng bị cản trở bởi những khó khăn
  - của dòng chảy thông tin nội bộ bên trong hệ thống chuỗi cung ứng trong việc mua hàng, quản lý vật tư, sản xuất và phân phối.
  - của chia sẻ thông tin với các chuỗi cung ứng của các đối tác bên ngoài, vì các hệ thống của các nhà cung ứng, nhà phân phối, hoặc nhà cung ứng dịch vụ hậu cần dựa trên nền tảng công nghệ và tiêu chuẩn không tương thích.

35

### 4.2.4. Internet và chuỗi cung ứng toàn cầu

- Bằng cách tích hợp công nghệ internet vào việc quản lý chuỗi cung ứng, một giao diện web được sử dụng để truy cập vào hệ thống của nhà cung ứng nhằm xác định hàng tồn kho và khả năng sản xuất các sản phẩm của doanh nghiệp.
- Đối tác kinh doanh sử dụng các công cụ quản lý chuỗi cung ứng trên nền web để dự báo.
- Đại diện bán hàng sẽ truy cập vào lịch trình sản xuất của nhà cung ứng và thông tin hậu cần để theo dõi tình trạng đặt hàng của khách hàng.

36

#### 4.2.4.1. Các vấn đề liên quan đến chuỗi cung ứng toàn cầu

- Ngày càng có nhiều doanh nghiệp gia nhập vào thị trường quốc tế, hoạt động gia công sản xuất và có được nguồn cung cấp từ các nước khác cũng như bán ra nước ngoài.
- Chuỗi cung ứng được mở rộng trên nhiều quốc gia và khu vực. Điều đó dẫn đến nhiều phức tạp và thách thức đối với việc quản lý chuỗi cung ứng toàn cầu.
- Chuỗi cung ứng toàn cầu kéo dài khoảng cách địa lý hơn và có sự khác biệt thời gian so với các chuỗi cung ứng trong nước đối những doanh nghiệp tham gia từ các quốc gia khác nhau.

37

#### 4.2.4.1. Các vấn đề liên quan đến chuỗi cung ứng toàn cầu

- Mặc dù giá bán một mặt hàng có thể thấp hơn ở nước ngoài, nhưng có thêm chi phí vận chuyển, hàng tồn kho và các loại thuế, lệ phí địa phương.
- Tiêu chuẩn hiệu suất cũng có thể thay đổi từ vùng này đến vùng khác hoặc từ quốc gia này đến quốc gia khác.
- Quản lý chuỗi cung ứng có thể cần phải phản ánh quy định của chính phủ nước ngoài và khác biệt văn hóa.
- Tất cả những yếu tố trên tác động đến đơn đặt hàng, kế hoạch phân phối, kích thước kho bãi và quản lý hậu cần trong và ngoài nước. Internet giúp doanh nghiệp quản lý nhiều khía cạnh của chuỗi cung ứng toàn cầu, bao gồm tìm nguồn cung ứng, vận chuyển, thông tin liên lạc, và tài chính quốc tế.

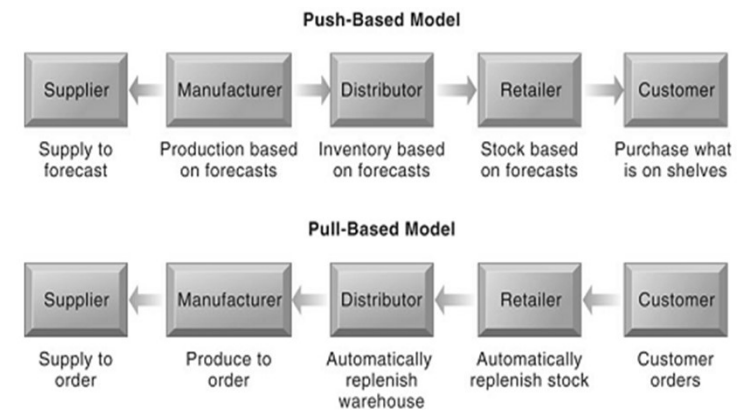
38

#### 4.2.4.2. Chuỗi cung ứng Demand-Driven

- Trong **mô hình đẩy**, tiến độ sản xuất tổng thể được lập dựa trên dự báo hay dự đoán tốt nhất về nhu cầu đối với sản phẩm và các sản phẩm được “đẩy” cho khách hàng.
- Với khả năng lưu chuyển thông tin được thực hiện trên nền web, quản lý chuỗi cung ứng dễ dàng để theo đuổi **mô hình kéo**, còn được gọi là một mô hình demand-driven hoặc xây dựng theo đơn đặt hàng, trong đó khách hàng thực sự đặt hàng hoặc mua hàng sẽ kích hoạt sự kiện trong chuỗi cung ứng.

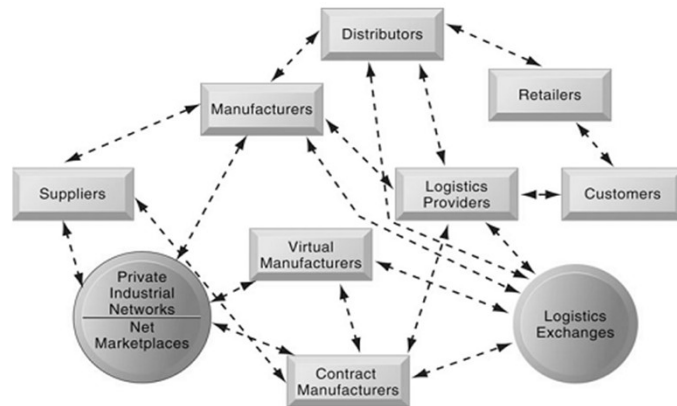
39

#### Mô hình đẩy và kéo trong chuỗi cung ứng



40

#### Chuỗi cung ứng dựa vào Internet trong tương lai



41

#### 4.2.5. Giá trị kinh doanh của hệ thống quản lý chuỗi cung ứng

- Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng cho phép các doanh nghiệp sắp xếp cả quá trình chuỗi cung ứng nội bộ và bên ngoài, đồng thời cung cấp thông tin quản lý chính xác hơn về những gì đang được sản xuất, lưu trữ và di chuyển trong chuỗi cung ứng.
- Bằng cách thực hiện quản lý chuỗi cung ứng và tích hợp internet vào hệ thống một cách phù hợp, các doanh nghiệp đã cung cấp sản phẩm đúng với nhu cầu của khách hàng, giảm hàng tồn kho, cải thiện dịch vụ giao hàng, thời gian đưa sản phẩm ra thị trường tốc độ nhanh hơn, sử dụng tài sản hiệu quả hơn.

42

#### 4.2.5. Giá trị kinh doanh của hệ thống quản lý chuỗi cung ứng

- Tổng chi phí chuỗi cung ứng chiếm phần lớn các chi phí hoạt động của nhiều doanh nghiệp, thậm chí đến 75% tổng ngân sách hoạt động của một số ngành công nghiệp. Giảm chi phí chuỗi cung ứng có thể có ảnh hưởng lớn đến lợi nhuận của doanh nghiệp.
- Ngoài giảm chi phí, hệ thống quản lý chuỗi cung ứng còn giúp tăng doanh thu. Nếu một sản phẩm không có sẵn khi khách hàng muốn nó, khách hàng thường cố gắng mua nó từ đơn vị khác. Kiểm soát chính xác hơn chuỗi cung ứng sẽ làm tăng cường khả năng của doanh nghiệp có sản phẩm phù hợp cho việc mua của khách hàng vào đúng thời điểm.

43

#### 4.3. HT quản lý quan hệ khách hàng

- Theo Laudon (2011), hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) nắm bắt và tích hợp dữ liệu khách hàng từ khắp nơi trên tổ chức, củng cố dữ liệu, phân tích dữ liệu, và sau đó phân phối các kết quả đến các hệ thống khác nhau và các điểm tiếp xúc khách hàng trên toàn doanh nghiệp.
- Điểm tiếp xúc khách hàng là một phương pháp tương tác với khách hàng, chẳng hạn như điện thoại, e-mail, quầy dịch vụ khách hàng, thư truyền thống, web, thiết bị không dây hoặc cửa hàng bán lẻ.

44

### 4.3. HT quản lý quan hệ khách hàng

- CRM được thiết kế nhằm cung cấp cho doanh nghiệp có cái nhìn duy nhất về khách hàng, nên hữu ích cho việc cải thiện cả việc bán hàng và dịch vụ khách hàng.
- CRM cũng cung cấp cho khách hàng một cái nhìn duy nhất về doanh nghiệp không mà không phụ thuộc vào điểm tiếp xúc mà khách hàng sử dụng.



45

### 4.3.2. Phần mềm CRM

- Gói phần mềm thương mại có các công cụ thích hợp để thực hiện các chức năng hạn chế, như trang web cá nhân hóa cho các khách hàng; ứng dụng doanh nghiệp quy mô lớn thu nhận vô số các tương tác với khách hàng, phân tích với các công cụ báo cáo tinh vi, và liên kết đến các ứng dụng doanh nghiệp khác, như quản lý chuỗi cung ứng và hệ thống quản lý doanh nghiệp.
- Các gói phần mềm toàn diện hơn bao gồm: quản lý mối quan hệ đối tác (PRM) và quản lý quan hệ lao động (ERM).

46

### Quản lý mối quan hệ đối tác (PRM)

- PRM sử dụng nhiều dữ liệu, công cụ tương tự CRM để tăng cường sự hợp tác giữa DN và đối tác bán hàng.
- Nếu một DN không bán trực tiếp cho khách hàng mà chỉ hoạt động thông qua các nhà phân phối, bán lẻ, PRM sẽ:
  - giúp các kênh bán cho khách hàng trực tiếp;
  - cung cấp khả năng kinh doanh và phân phối thông tin khách hàng tiềm năng và dữ liệu về khách hàng;
  - tích hợp các chức năng định giá, khuyến mãi, đặt hàng;
  - cung cấp các công cụ để đánh giá hiệu suất của các đối tác để có thể chắc chắn rằng đối tác tốt nhất của mình nhận được sự hỗ trợ cần thiết để kinh doanh tốt hơn.

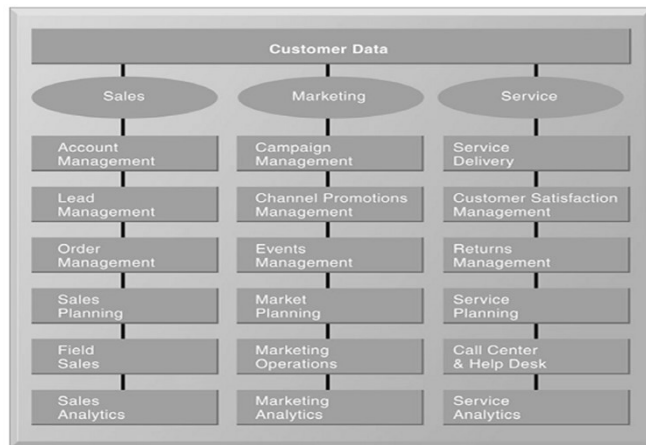
47

### Quản lý quan hệ lao động (ERM)

- ERM giải quyết với các vấn đề có liên quan đến mối quan hệ với nhân viên, như thiết lập mục tiêu, quản lý người lao động, bồi thường và đào tạo nhân viên.
- Các ví dụ về CRM: Oracle-owned Siebel Systems và PeopleSoft, SAP, Salesforce.com và Microsoft Dynamics CRM.
- Hệ thống CRM thường cung cấp phần mềm và công cụ trực tuyến cho bán hàng, dịch vụ khách hàng và marketing.

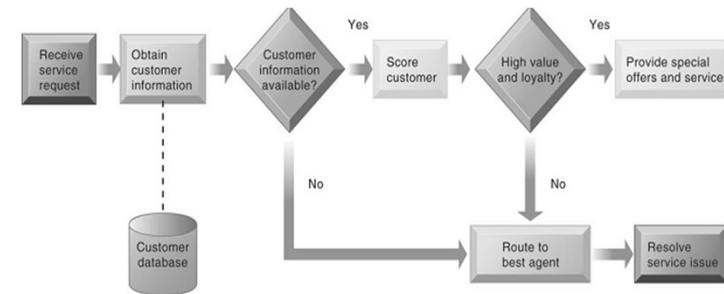
48

## Các chức năng của CRM



49

## Sơ đồ quy trình quản lý khách hàng trung thành



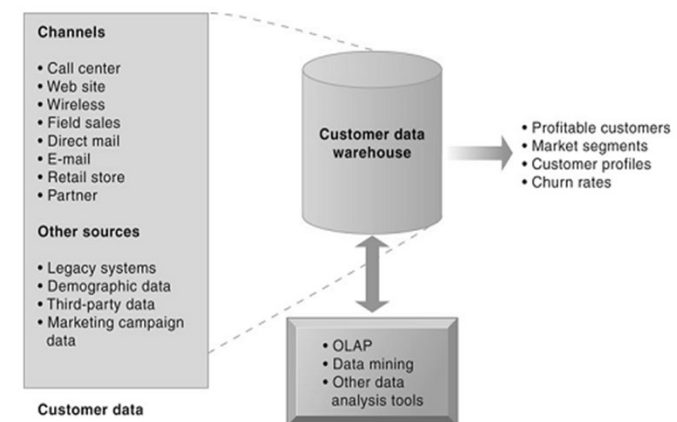
50

### 4.3.3. CRM hoạt động và CRM phân tích

- **CRM hoạt động** bao gồm các ứng dụng với khách hàng, như các công cụ tự động hóa lực lượng bán hàng, tổng đài điện thoại và hỗ trợ dịch vụ khách hàng, tự động hóa marketing.
- **CRM phân tích** bao gồm các ứng dụng phân tích dữ liệu khách hàng được tạo ra bởi ứng dụng CRM hoạt động để cung cấp thông tin nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

51

## Kho dữ liệu CRM phân tích



52

#### 4.3.4. Giá trị kinh doanh của hệ thống quản lý quan hệ khách hàng

- Lợi ích của CRM:
  - Tăng sự hài lòng của khách hàng
  - Giảm chi phí marketing trực tiếp
  - Marketing hiệu quả hơn, và
  - Chi phí thấp hơn cho mua lại và duy trì khách hàng
  - tăng doanh thu bán hàng bằng cách xác định các khách hàng mang lại lợi nhuận cao nhất và phân đoạn để tiếp thị tập trung và bán chéo.
  - Giảm tỷ lệ khách hàng rời bỏ, được đo lường số lượng khách hàng ngừng sử dụng hoặc mua sản phẩm hoặc dịch vụ của một doanh nghiệp.

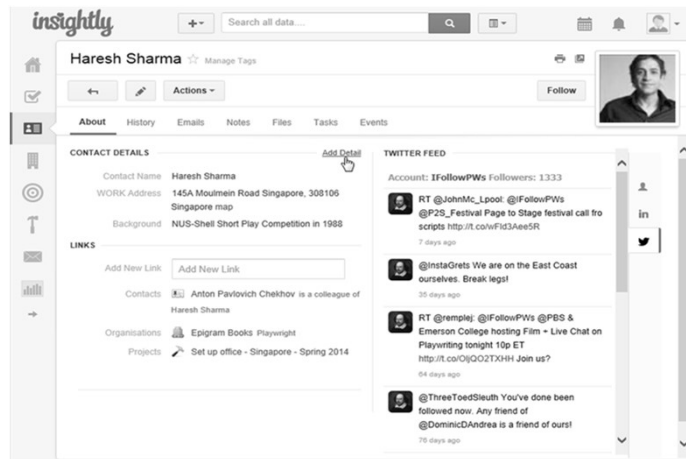
53

#### CRM for Small Business



54

#### CRM for Small Business



55

#### 4.4. Thách thức của các HTTT hỗ trợ hoạt động kinh doanh

- Các phần mềm cho các hệ thống hỗ trợ hoạt động kinh doanh cho doanh nghiệp rất tốn kém để mua và thực hiện;
- Xây dựng các HTTT hỗ trợ kinh doanh đòi hỏi không chỉ thay đổi công nghệ sâu sắc mà còn thay đổi cơ bản trong cách thức hoạt động kinh doanh.
- Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng đòi hỏi nhiều tổ chức chia sẻ thông tin và quy trình kinh doanh.
- Một số doanh nghiệp gặp phải các vấn đề rất lớn về điều hành và thiệt hại khi họ lần đầu tiên thực hiện các HTTT này bởi vì họ không hiểu được yêu cầu thay đổi tổ chức.
- Chi phí chuyển đổi là rất lớn
- Xây dựng HTTT hỗ trợ kinh doanh dựa trên việc xác định dữ liệu trong toàn bộ tổ chức.

56

### 3.3. Tiểu kết

- Hệ thống doanh nghiệp (ERP) có thể giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu quản lý hoạt động một cách xuất sắc.
- Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng (SCM) hỗ trợ phối hợp lập kế hoạch, sản xuất, và hậu cần với nhà cung cấp.
- Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) giúp các doanh nghiệp đạt được sự thân mật với khách hàng.

57

### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Hệ thống quản lý doanh nghiệp giúp doanh nghiệp quản lý hoạt động bằng cách nào?
  - Hệ thống quản lý doanh nghiệp là gì và giải thích cách thức phần mềm quản lý doanh nghiệp hoạt động.
  - Mô tả các giá trị mà hệ thống quản lý doanh nghiệp cung cấp cho doanh nghiệp.

58

### CÂU HỎI ÔN TẬP

2. Cách thức hệ thống quản lý chuỗi cung ứng phối hợp lập kế hoạch, sản xuất, và hậu cần với nhà cung cấp?
  - Định nghĩa chuỗi cung ứng và xác định các thành phần của chuỗi cung ứng.
  - Giải thích cách thức hệ thống quản lý chuỗi cung ứng giúp giảm hiệu ứng bullwhip và mô tả các giá trị mà hệ thống quản lý chuỗi cung ứng cung cấp cho doanh nghiệp.
  - Mô tả hệ thống lập kế hoạch chuỗi cung ứng và hệ thống thực hiện chuỗi cung ứng.
  - Mô tả những thách thức của chuỗi cung ứng toàn cầu và công nghệ Internet có thể giúp công ty quản lý chuỗi cung ứng toàn cầu tốt hơn như thế nào.
  - Phân biệt giữa mô hình đẩy và mô hình kéo trong quản lý chuỗi cung ứng và giải thích cách hệ thống quản lý chuỗi cung ứng hiện nay tạo điều kiện thực hiện mô hình kéo (pull).

59

### CÂU HỎI ÔN TẬP

3. Làm thế nào để hệ thống quản lý quan hệ khách hàng giúp các doanh nghiệp đạt được sự thân mật với khách hàng?
  - Quản lý quan hệ khách hàng là gì? Giải thích tại sao mối quan hệ khách hàng là vấn đề quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngày nay?
  - Mô tả mối quan hệ quản lý đối tác (PRM) và mối quan hệ quản lý lao động (ERM) có liên quan đến quản lý quan hệ khách hàng (CRM).
  - Mô tả các công cụ và khả năng của phần mềm quản lý quan hệ khách hàng cho bán hàng, marketing và dịch vụ khách hàng.
  - Phân biệt giữa CRM hoạt động và phân tích.

60

## CÂU HỎI ÔN TẬP

4. Những thách thức của các ứng dụng HTTT trong doanh nghiệp là gì?
  - Liệt kê và mô tả những thách thức của các ứng dụng doanh nghiệp.
  - Những thách thức này có thể được giải quyết như thế nào.
5. Xác định những cơ hội mới cho các ứng dụng kinh doanh trong doanh nghiệp?
  - Xác định nền tảng dịch vụ và mô tả công cụ để tích hợp dữ liệu từ các ứng dụng doanh nghiệp.
  - Những thuận lợi của điện toán đám mây, công nghệ không dây, Web 2.0, và công nghệ mã nguồn mở hỗ trợ các ứng dụng doanh nghiệp như thế nào?

61

## Cám ơn các bạn đã chú ý lắng nghe!



62