

BÀI GIẢNG

HỆ THỐNG THÔNG TIN DOANH NGHIỆP



CHƯƠNG I:

KHÁI QUÁT VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN DOANH NGHIỆP

Giáo viên: Đỗ Ngọc Như Loan

Biên soạn: Nguyễn Thị Uyên Nhi

KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Mục tiêu học tập

2

1. Hiểu khái niệm hệ thống và HTTT
2. Hiểu vai trò quan trọng của hệ thống thông tin trong Doanh nghiệp.
3. Cho ví dụ minh họa những ứng dụng HTTT vào doanh nghiệp có thể hỗ trợ qui trình nghiệp vụ, quản trị ra quyết định, chiến lược cạnh tranh như thế nào.
4. Cung cấp những ví dụ về các loại hệ thống thông tin khác nhau trong thực tế tổ chức kinh doanh.

Mục tiêu học tập

3

5. Cung cấp các ví dụ về các thành phần của hệ thống thông tin thực tế.
6. Xác định các thách thức mà quản trị doanh nghiệp có thể phải đối diện trong việc phát triển các hệ thống thông tin sử dụng công nghệ thông tin.

Nội dung chính

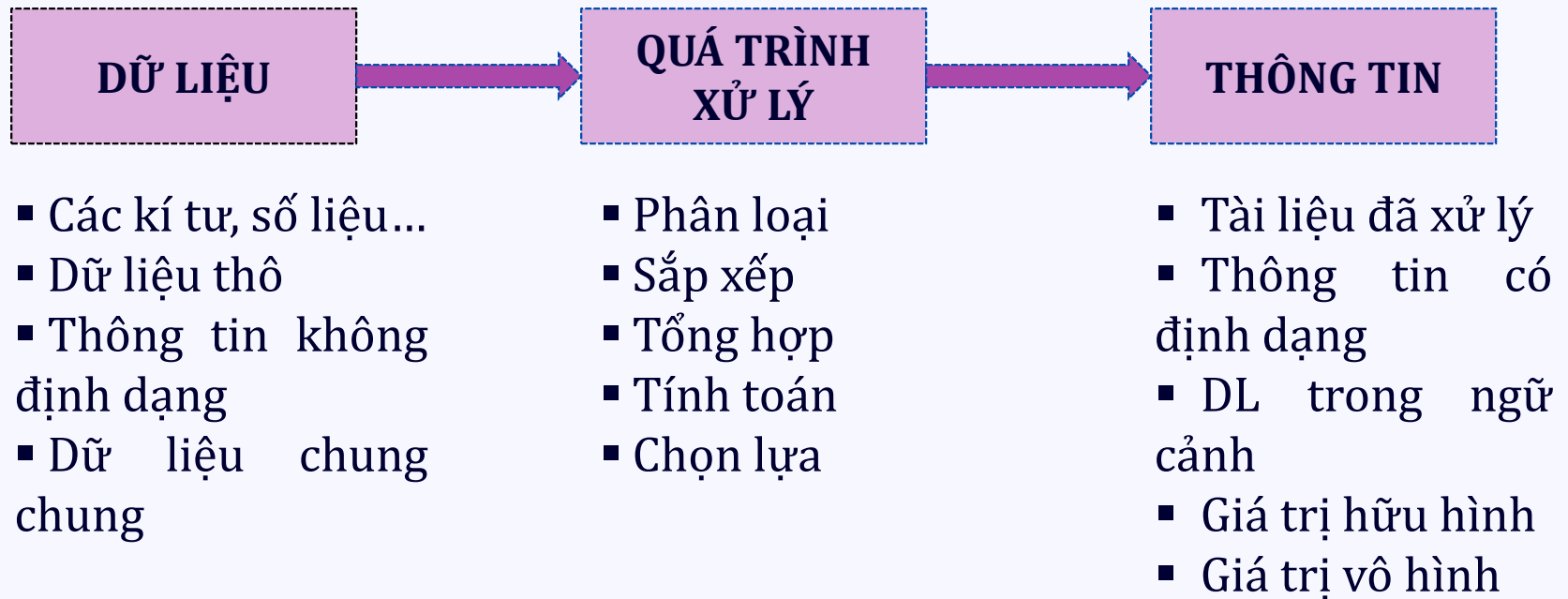
4

- 1) Các khái niệm chung về hệ thống thông tin.
- 2) Các thành phần của HTTT.
- 3) Vai trò của HTTT trong DN.
- 4) Xu hướng phát triển và các thách thức của HTTT

1. Các khái niệm chung về HTTT

5

❖ Quá trình tạo ra thông tin



1. Các khái niệm chung về HTTT

6

- Phân loại thông tin trong doanh nghiệp

Phân loại thông tin doanh nghiệp

Phân loại theo lĩnh vực hoạt động của thông tin:

- TT kinh tế trong sản xuất
- TT kinh tế trong quản lí

Phân loại theo nội dung mà thông tin phản ánh:

- TT kế hoạch
- TT đầu tư
- TT lao động tiền lương
- TT về lợi nhuận của doanh nghiệp...

1. Các khái niệm chung về HTTT

7

- ❖ Các dạng thông tin chủ yếu trong DN:
 - Thông tin chiến lược
 - Thông tin chiến thuật
 - Thông tin điều hành, tác nghiệp

1. Các khái niệm chung về HTTT

8

❖ Các nguồn thông tin của DN:

- Nguồn thông tin bên ngoài
 - Khách hàng
 - Đối thủ cạnh tranh
 - DN có liên quan
 - Các nhà cung cấp
 - Các VP của chính phủ và các tổ chức cung cấp TT
 - ...
- Nguồn thông tin bên trong
 - TT từ các sổ sách và báo cáo kinh doanh thường kì của doanh nghiệp

1. Các khái niệm chung về HTTT

9

Quản trị tri thức là gì?

- ❖ Tri thức thể hiện sự thật và vì vậy nó cung cấp, tạo ra những cơ sở đáng tin cậy cho hành động.
- ❖ Tri thức là kho tàng của sự hiểu biết và các kỹ năng được tạo ra từ trí tuệ của con người.

1. Các khái niệm chung về HTTT

10



1. Các khái niệm chung về HTTT

11

❖ Tại sao Doanh nghiệp cần phải quản lý tri thức?

- Tăng cường lợi nhuận, doanh thu
- Giữ lại kinh nghiệm của chuyên gia
- Tăng sự thỏa mãn của khách hàng
- Bảo vệ thị trường khi có đối thủ cạnh tranh mới
- Mở rộng thị trường
- Giảm thiểu chi phí
- Phát triển sản phẩm, dịch vụ mới
- Là nhân tố cạnh tranh chiến lược
- ...

1. Các khái niệm chung về HTTT

12

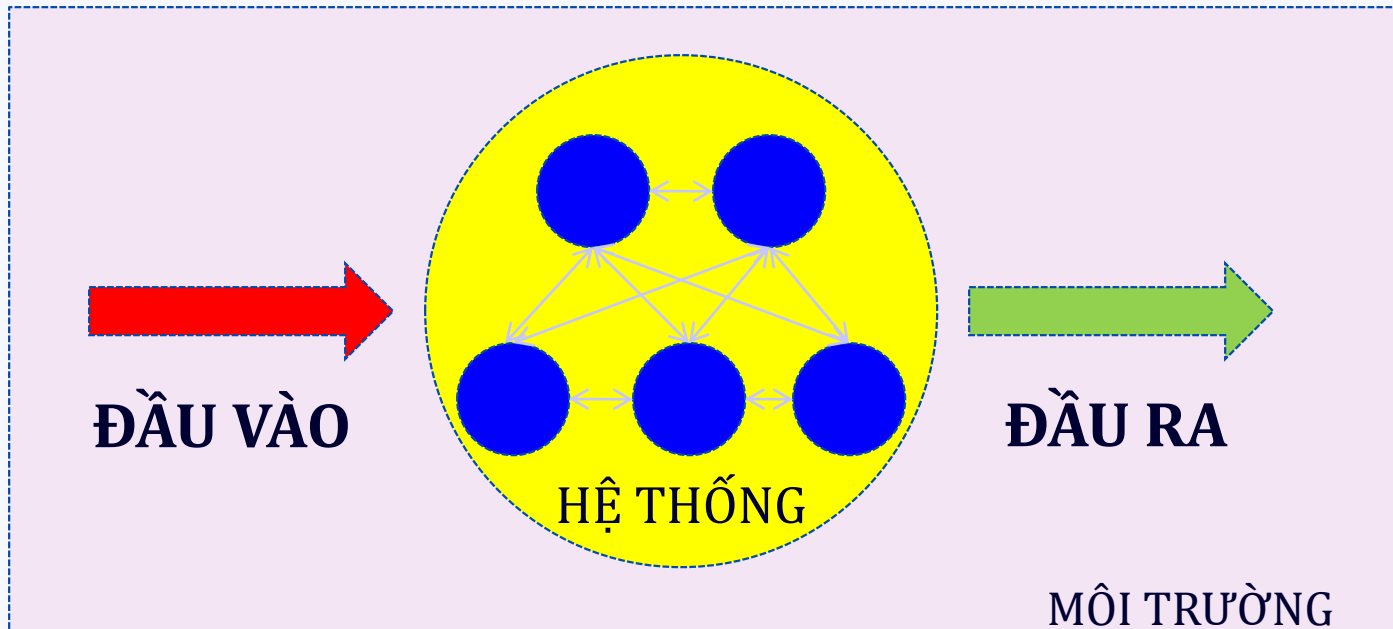
❖ Các dạng quản lý tri thức

- Kinh doanh thông minh BI (Business intelligence)
- Số hóa các tài liệu in ấn DIP (Document image processing).
- Khai thác dữ liệu

1. Các khái niệm chung về HTTT

13

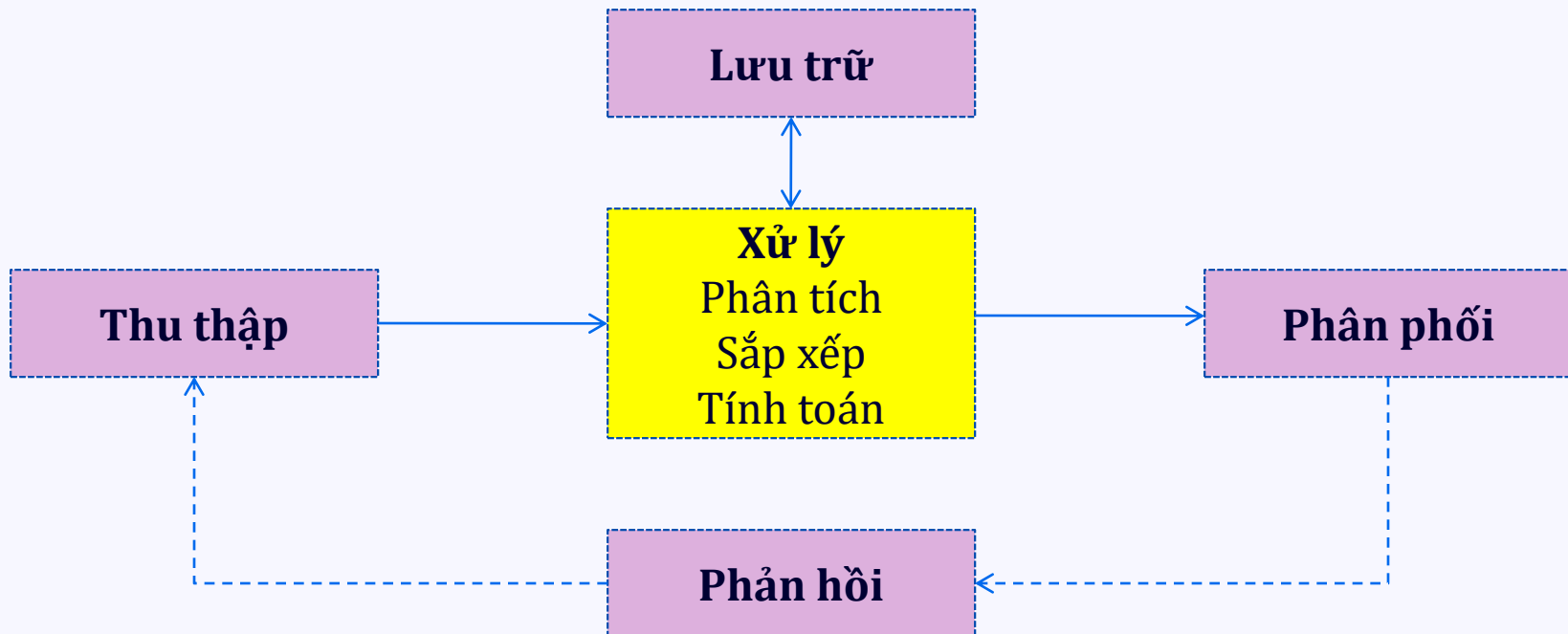
❖ Hệ thống và HTTT:



1. Các khái niệm chung về HTTT

14

- ❖ **Hệ thống thông tin** bao gồm các chức năng thu thập, xử lý, lưu trữ, phân phối và phản hồi thông tin nhằm phục vụ mục đích sử dụng của con người.



1. Các khái niệm chung về HTTT

15

❖ Các chức năng chính của HTTT:

- Nhập dữ liệu
- Xử lý dữ liệu
- Xuất dữ liệu
- Lưu trữ, điều khiển dữ liệu
- Cung cấp thông tin phản hồi

1. Các khái niệm chung về HTTT

16

Các công việc của HTTT trong kinh doanh của DN

Dự báo phát triển khoa học công nghệ
Dự báo nhu cầu thị trường
Dự báo kinh doanh
Dự báo mức độ cạnh tranh

Dự báo

Kế hoạch chiến lược (dài hạn)
Kế hoạch chiến thuật (trung hạn)
Kế hoạch tác nghiệp (ngắn hạn)

Kế hoạch

Hệ thống thông tin

Sử dụng các công cụ thống kê, kế toán để kiểm tra, đánh giá, phân tích mức độ thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh

Thực hiện

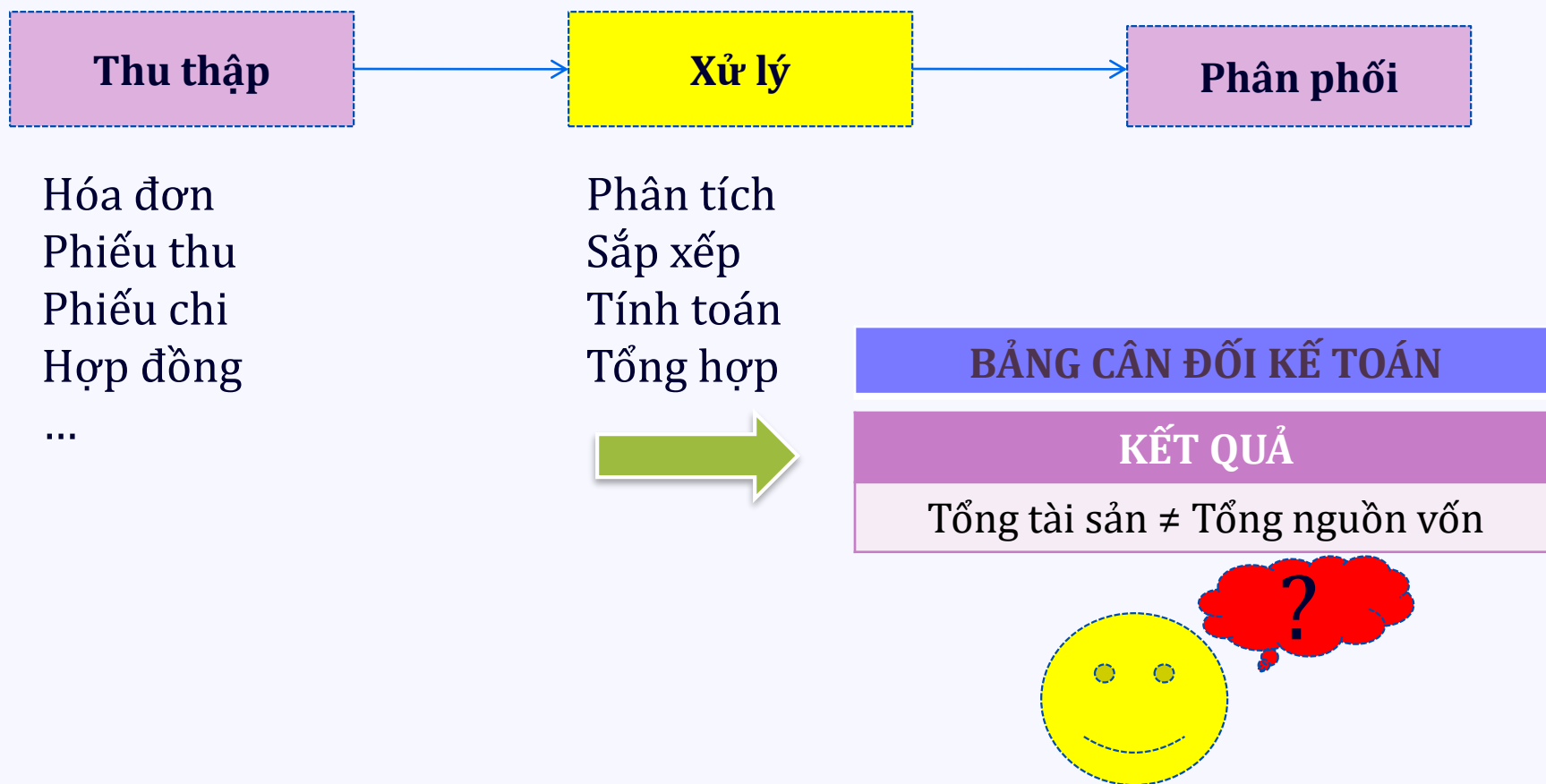
Khoa học

Khoa học cơ bản
Khoa học kĩ thuật
Khoa học kinh tế
Khoa học nhân văn.

1. Các khái niệm chung về HTTT

17

❖ Ví dụ: HTTT kế toán trong doanh nghiệp



1. Các khái niệm chung về HTTT

18

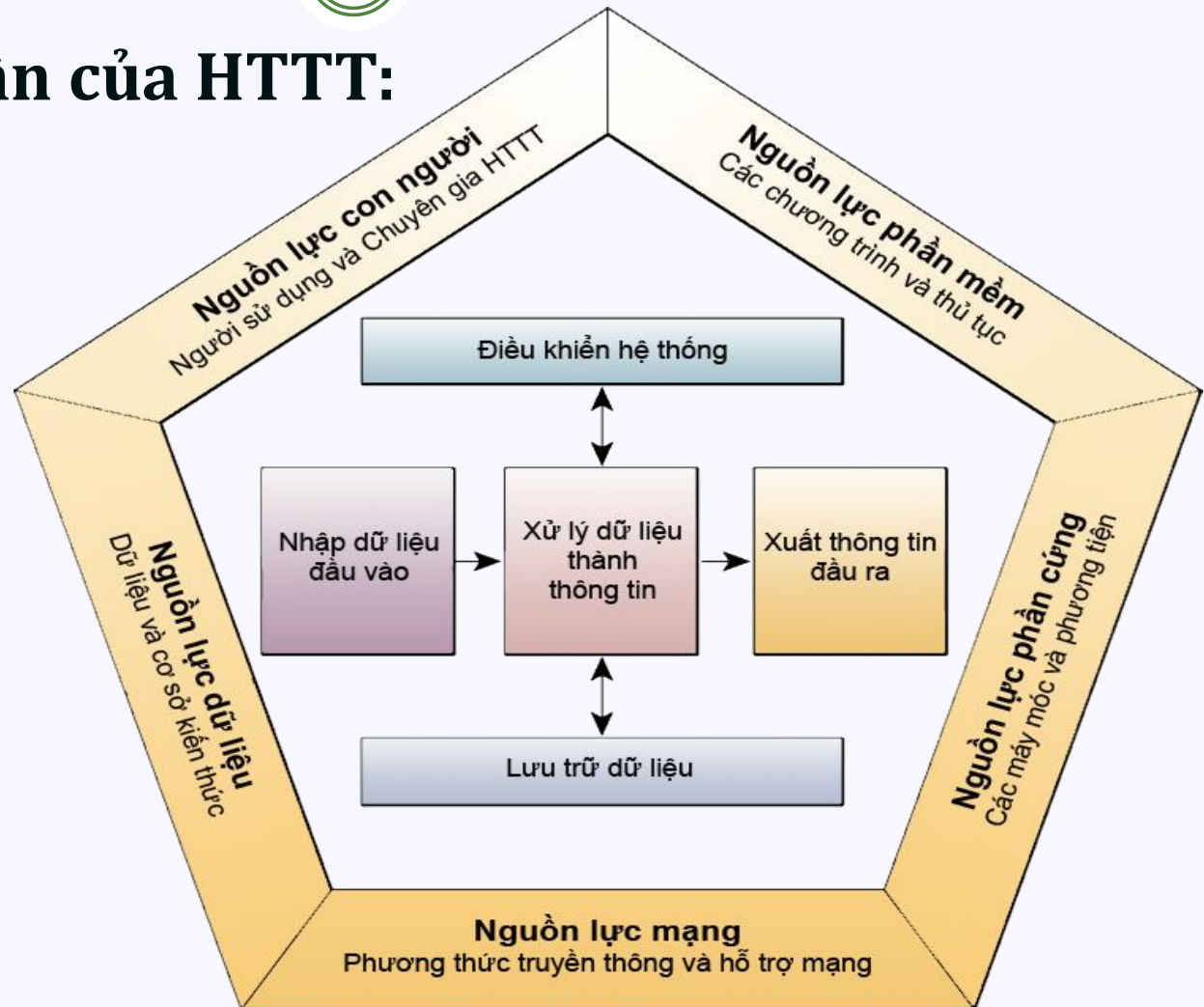
- ❖ Ví dụ HTTT kế toán trong doanh nghiệp:
 - Đầu vào: Phiếu thu, phiếu chi, hóa đơn,...
 - Xử lý: Phần mềm kế toán, bảng tính bằng Excel,...
 - Đầu ra: Bảng cân đối kế toán
 - Phản hồi: Tổng tài sản không bằng tổng nguồn vốn
 - Điều khiển: Thực hiện các nghiệp vụ hiệu chỉnh.

2. Các thành phần của HTTT

19

❖ Các thành phần của HTTT:

- Phần cứng
- Phần mềm
- Dữ liệu
- Mạng
- Con người



Bộ máy nhân sự HTTT trong DN

20

BỘ PHẬN HỆ THỐNG THÔNG TIN

Cơ sở hạ tầng IT

Phần cứng

Phần mềm

Mạng dữ liệu

Các chuyên gia hệ thống thông tin:

CIO

Nhà quản lý

Nhà phân tích

Nhà phát triển hệ thống

Nhà lập trình

Chuyên gia mạng

Nhà quản trị cơ sở dữ liệu

Thư ký văn phòng

Bộ máy nhân sự HTTT trong DN

21

- ❖ Giám đốc thông tin CIO (Chief Information Officer) chịu trách nhiệm về hiệu quả tổng thể của HTTT trong DN và quản lý các nguồn tài nguyên thông tin.
- ❖ Các chuyên gia HTTT: là nhà phân tích hệ thống, lập trình viên, nhà quản trị mạng, nhà quản trị CSDL, nhân viên đứng máy...
- ❖ Người dùng cuối: tất cả những người sử dụng HTTT trong DN, các cấp quản lý, cho đến các nhân viên tác nghiệp. Cần đào tạo sử dụng cho người dùng cuối các chức năng phần mềm được trang bị.

Bộ máy nhân sự HTTT trong DN

22

Mô hình đóng góp
nhân lực và vai trò
của nhà quản lý

Tăng cường vai trò của nhà quản lý

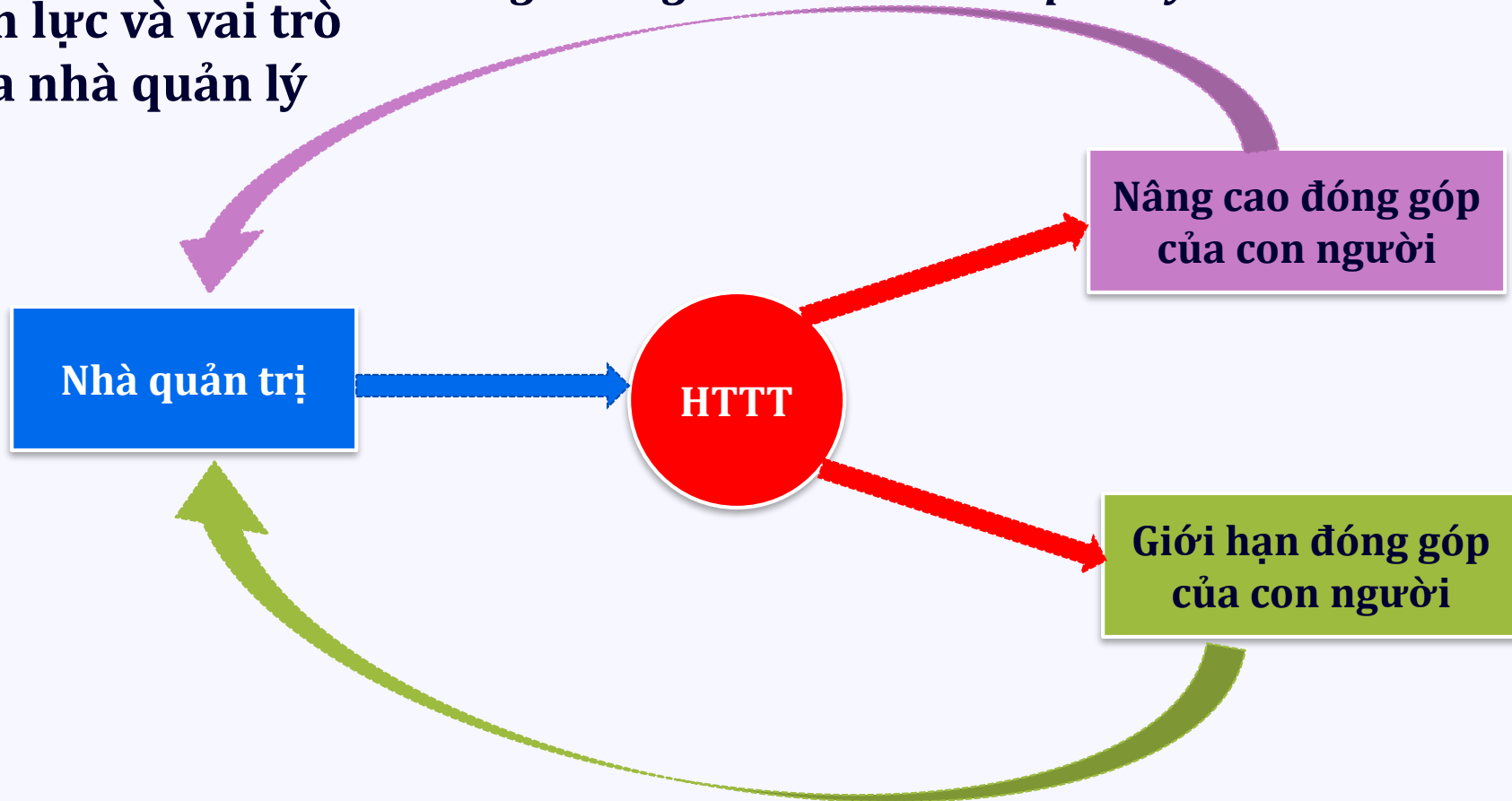
Nhà quản trị

HTTT

Nâng cao đóng góp
của con người

Giới hạn đóng góp
của con người

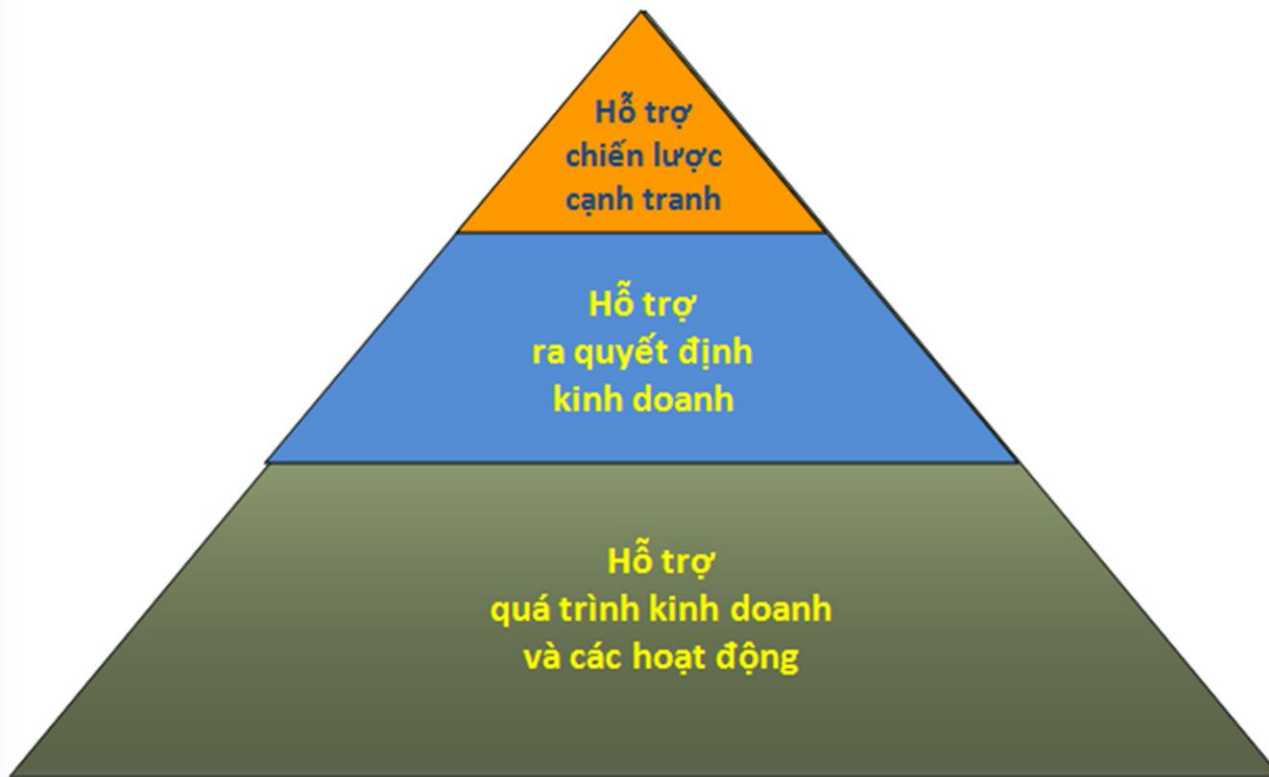
Làm giảm vai trò của nhà quản lý



3. Vai trò của HTTT trong DN

23

Hệ thống thông tin

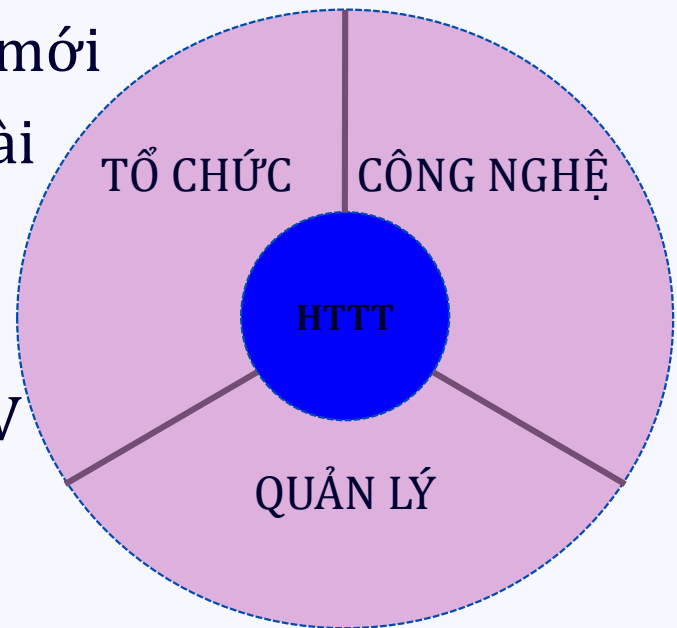


3. Vai trò của HTTT trong DN

24

❖ HTTT giúp DN:

- Cải thiện dịch vụ khách hàng
- Đạt được lợi thế cạnh tranh và tránh bất lợi cạnh tranh
- Hỗ trợ cho các chức năng kinh doanh cốt lõi
- Tác động đến DN thông qua sự đổi mới
- Cải thiện liên lạc nội bộ và bên ngoài
- Cải thiện quản lý thông tin
- Cải thiện chất lượng sản phẩm
- Nâng cao hiệu quả công việc cho NV
- ...



3. Vai trò của HTTT trong DN

25

Vai trò chiến lược của HTTT trong DN

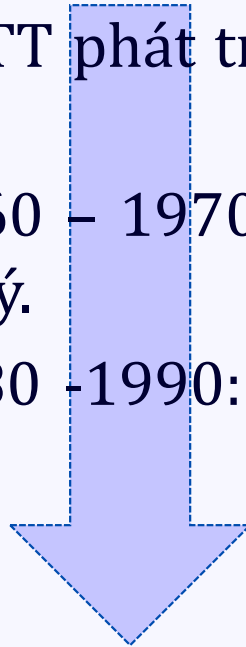
- ❖ Tạo ra một khung quản lý thông tin thiết thực giúp quản lý HTTT và các công nghệ hỗ trợ lâu dài.
- ❖ Xác định rõ nhu cầu TT hiện tại và tương lai của DN, phản ánh sự phù hợp của chiến lược KD và chiến lược ứng dụng CNTT.
- ❖ Xác định các chính sách quản lý, thiết lập, duy trì, kiểm soát và truy cập nguồn TT của doanh nghiệp
- ❖ Đảm bảo rằng chức năng HTTT là hướng ngoại và không chỉ tập trung vào các vấn đề về công nghệ.

4. Xu hướng phát triển và các thách thức của HTTT

26

❖ Phạm vi của HTTT:

- Những năm 1950: HTTT phát triển theo hướng thay đổi về mặt kỹ thuật.
- Trong những năm 1960 – 1970: HTTT còn được áp dụng trong điều hành quản lý.
- Trong những năm 1980 -1990: HTTT trở thành hoạt động cốt lõi của DN.



**PHẠM VI TÁC ĐỘNG CỦA HTTT LÊN DN
NGÀY CÀNG GIA TĂNG**

4. Xu hướng phát triển và các thách thức của HTTT

27

- ❖ Nâng cao tốc độ bộ vi xử lý và tính tiện dụng;
- ❖ Kết nối và liên kết giữa các thiết bị máy tính và công nghệ truyền thông;
- ❖ Sử dụng các thông tin đã được số hóa và đa phương tiện;
- ❖ Sử dụng những phần mềm mới, tốt hơn, và thân thiện với người sử dụng;
- ❖ HTTT điều hành, cung cấp thông tin có tính quyết định cho quản lý cấp cao.
- ❖ Phát triển kinh doanh điện tử và thương mại điện tử.

4. Xu hướng phát triển và các thách thức của HTTT

28

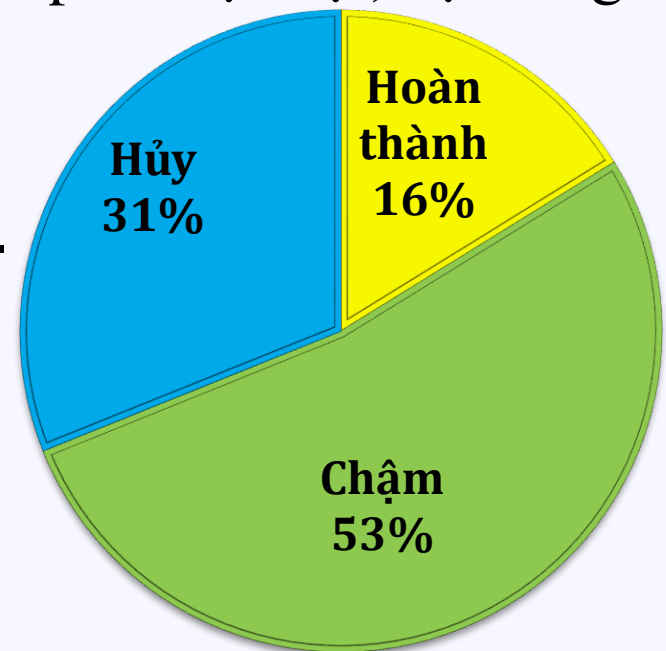
- ❖ Phần cứng máy tính: nhanh hơn, nhỏ hơn và rẻ hơn.
- ❖ Phần mềm: Được chuẩn hóa và tích hợp
 - Nhiều DN sản xuất dịch vụ ứng dụng;
 - Thường được thiết kế riêng theo tính chất của mỗi ngành.
 - Tích hợp dữ liệu qua các kênh truyền thông và kênh truyền qua Internet nhằm phục vụ người dùng nội bộ, khách hàng, và các nhà cung cấp.
- ❖ Mạng truyền thông: Độ rộng băng thông lớn, mạng toàn cầu và không dây.

4. Xu hướng phát triển và các thách thức của HTTT

29

Những thách thức khi ứng dụng HTTT

- ❖ HTTT không thực hiện được như mong muốn, không vận hành được vào một thời điểm thời gian nào đó
- ❖ Thiết kế tồi, dữ liệu thiếu chính xác, chi phí vượt trội, hệ thống bị gián đoạn giữa chừng.
- ❖ Sự thay đổi của môi trường KD, tái lập lại cơ cấu DN, mở rộng phạm vi hoặc TT.
⇒ Yêu cầu phải xây dựng lại HTTT



4. Xu hướng phát triển của HTTT

30

❖ Những thách thức mà DN gặp phải:

▪ Sức ỳ của một tổ chức:

- ✦ Những thay đổi có thể tạo ra những ảnh hưởng tốt đối với bộ phận này, nhưng có thể gây ra ảnh hưởng xấu tới bộ phận khác.
- ✦ Xu hướng tự nhiên của các tổ chức và cá nhân là chống lại sự thay đổi

⇒ Để vượt qua được sức ỳ của tổ chức cần phải nỗ lực trong tất cả các giai đoạn của chu trình phát triển hệ thống.

- Khó xây dựng, tích hợp và chỉnh sửa các HTTT
- Thiếu tổ chức khi phát triển hệ thống
- Tính không chuyên nghiệp, thiếu kinh nghiệm của NSD
⇒ lựa chọn thiết kế HTTT với chất lượng thấp.

PHỤ LỤC

Tình hình phát triển của HTTT của các DN VN

31

Số lượng máy tính trong các doanh nghiệp Việt Nam



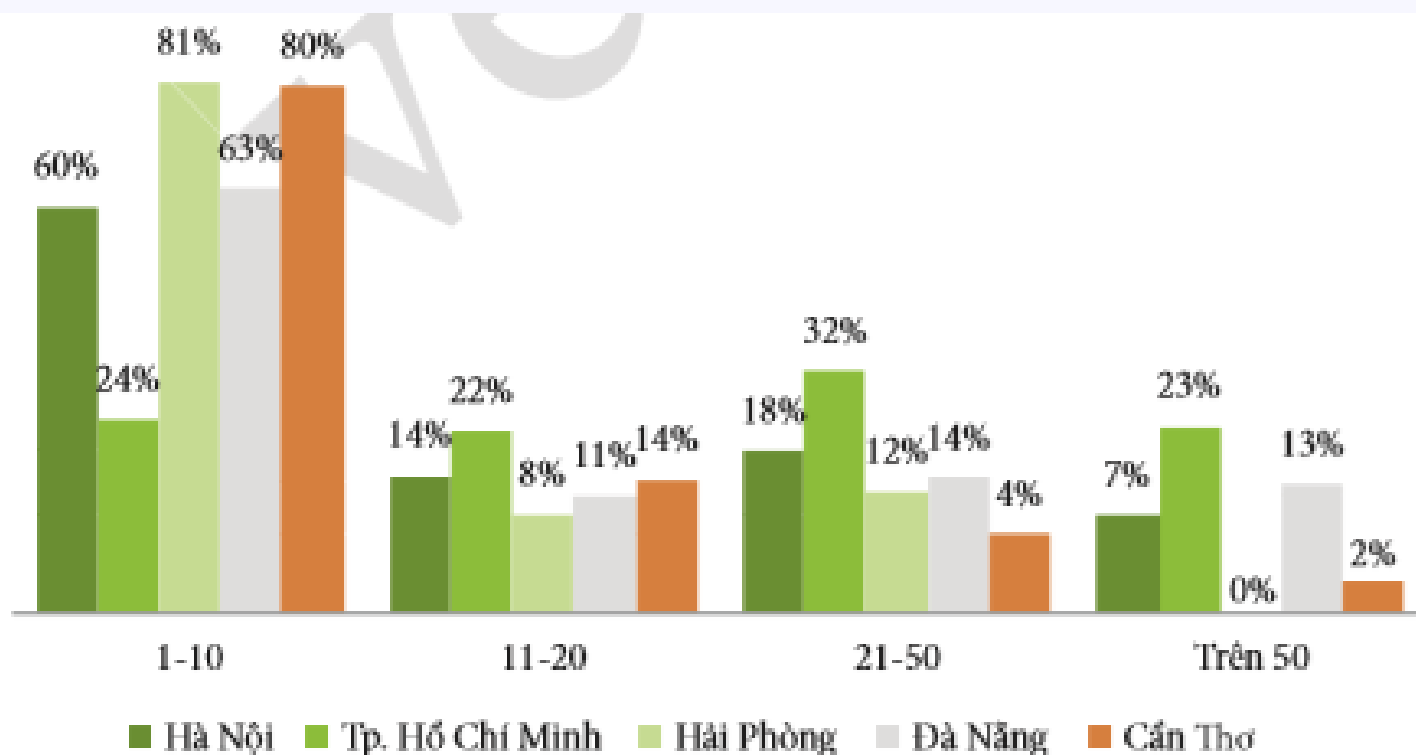
Nguồn: Theo báo cáo TMĐT, Bộ công thương, 2013

PHỤ LỤC

Tình hình phát triển của HTTT của các DN VN

32

Số lượng máy tính trong các doanh nghiệp Việt Nam



Nguồn: Theo báo cáo TMĐT, Bộ công thương, 2013