

BÀI GIẢNG

HỆ THỐNG THÔNG TIN DOANH NGHIỆP



CHƯƠNG II:

ỨNG DỤNG HTTT TRONG DOANH NGHIỆP

Giáo viên: Đỗ Ngọc Như Loan

Biên soạn: Nguyễn Thị Uyên Nhi

KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

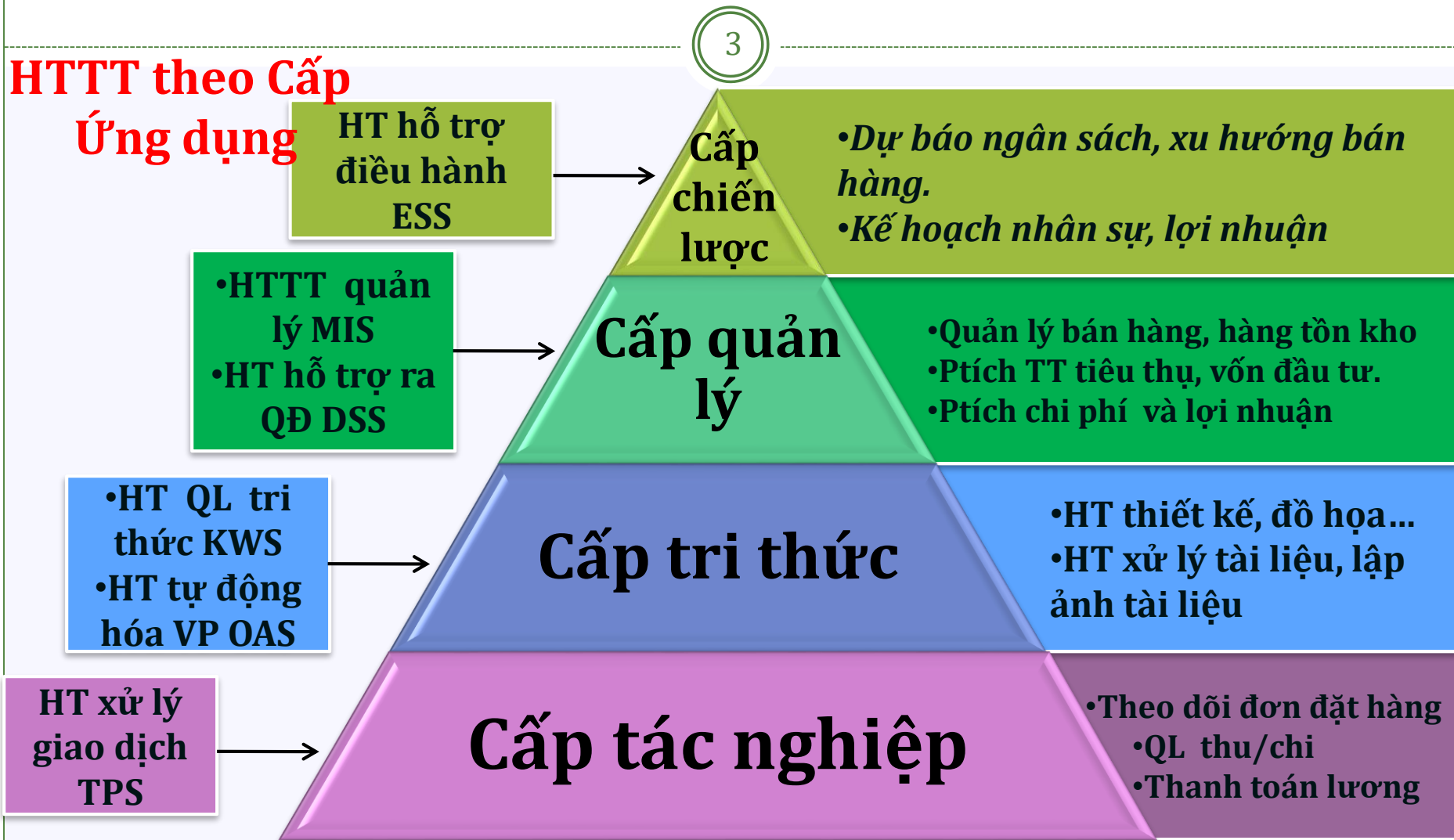
1. Phân loại HTTT trong DN

2

Hệ thống thông tin được phân loại:

- ❖ HTTT theo cấp ứng dụng
- ❖ HTTT theo chức năng nghiệp vụ
- ❖ HTTT theo quy mô tích hợp

1. Phân loại HTTT trong DN



1. Phân loại HTTT trong DN

Phân loại theo Chức năng



1. Phân loại HTTT trong DN

5

HTTT trong doanh nghiệp

Sản xuất

- Thiết kế bằng MT
- Điều khiển SX bằng MT
- Quản lý vật tư
- Lên kế hoạch NVL
- Kiểm soát quá trình
- Mua hàng và bán hàng

Marketing & Sales

- Quảng cáo sản phẩm
- Quản lý Marketing
- Nghiên cứu thị trường
- Quản lý sản phẩm
- Quản lý bán hàng
- Quản lý đặt hàng

Tài chính

- Lập ngân sách vốn
- Quản lý tiền mặt
- Quản lý tín dụng
- Dự báo và phân tích tài chính
- Quản lý danh sách đầu tư

Kế toán

- Kế toán các khoản phải trả
- Kiểm toán
- Sổ cái
- Kế toán chi phí
- Lập ngân sách
- Danh sách trả lương
- Kế toán thuế

Nhân lực

- Dự báo về nhu cầu nhân lực
- Phân tích nhu cầu đào tạo và phát triển
- Lưu dữ liệu về nhân sự
- Bồi dưỡng kỹ năng người lao động
- ...

1. Phân loại HTTT trong DN

6

Các loại HTTT		Kinh doanh – tiếp thị	Sản xuất	Tài chính	Kế toán	Nguồn nhân lực
Mức chiến lược	ESS	Dự báo định hướng	Kế hoạch tác nghiệp	Dự báo ngân sách	Lập kế hoạch về lợi nhuận	Kế hoạch về nhân sự
Mức quản lý	MIS	Quản lý kinh doanh	Kiểm kê tài sản	Quản lý ngân sách hàng năm	Phân tích vốn đầu tư	Phân tích, bố trí nhân lực
	DSS	Phân tích vùng kinh doanh	Phân tích chi phí SX	Phân tích lợi nhuận	Phân tích giá hợp đồng	
Mức tri thức	KWS	Phân loại đơn đặt hàng	Đồ họa và thiết kế	Phần mềm hỗ trợ VP	Phần mềm hỗ trợ VP	
	OAS	Xử lý văn bản	Quản lý dữ liệu đầu vào/ra.	Quản lý tài liệu	Quản lý tài liệu	Quản lý tài liệu
Mức tác nghiệp	TPS	- Theo dõi đơn đặt hàng	-Kiểm soát máy móc -Lập danh mục máy móc.	-Theo dõi bảo mật tài chính -QL kiểm soát tiền mặt	-Tiền lương -Thanh toán những khoản nợ/thu	-Đào tạo và phát triển -Bảo quản hồ sơ nhân viên

2. HTTT theo cấp ứng dụng

7

2.1. HTTT cấp tác nghiệp

2.2. HTTT cấp tri thức

2.3. HTTT cấp quản lý

2.4. HTTT cấp chiến lược

3. HTTT theo chức năng nghiệp vụ

8

- ❖ Hệ thống thông tin sản xuất
- ❖ Hệ thống thông tin marketing and sales
- ❖ Hệ thống thông tin Tài chính và kế toán
- ❖ Hệ thống thông tin quản trị nhân lực

3.1. HTTT sản xuất

9

a) Chức năng hệ thống thông tin sản xuất

- Cung cấp nguyên vật liệu và các yếu tố sản xuất khác
- Kiểm tra chất lượng nguyên vật liệu
- Tìm kiếm nguồn nhân lực phù hợp
- Hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu, nhân công, nhà xưởng thiết bị
- Sản xuất sản phẩm và các dịch vụ
- Kiểm tra chất lượng sản phẩm và dịch vụ đầu ra
- Kiểm tra và theo dõi việc sử dụng và chi phí các nguồn lực cần thiết

3.1. HTTT sản xuất

10

b) Các hệ thống thông tin sản xuất:

- ❖ Hệ thống thông tin sản xuất chiến lược:
 - ✓ Lập kế hoạch và định vị doanh nghiệp
 - ✓ Đánh giá và lập kế hoạch công nghệ
 - ✓ Xác định quy trình thiết kế sản phẩm và công nghệ
 - ✓ Thiết kế triển khai doanh nghiệp

3.1. HTTT sản xuất

11

❖ Hệ thống thông tin sản xuất chiến thuật:

- ✓ Hệ thống thông tin quản trị và kiểm soát hàng dự trữ
- ✓ Hệ thống hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu
- ✓ Các hệ thống thông tin dự trữ đúng thời điểm (Just – In – Time)
- ✓ Hệ thống thông tin hoạch định năng lực sản xuất
- ✓ Hệ thống thông tin điều độ sản xuất
- ✓ Hệ thống thông tin phát triển và thiết kế sản phẩm

3.1. HTTT sản xuất

12

- ❖ Hệ thống thông tin sản xuất tác nghiệp
 - ✓ Hệ thống thông tin mua hàng
 - ✓ Hệ thống thông tin nhận hàng
 - ✓ Hệ thống thông tin kiểm tra chất lượng
 - ✓ Hệ thống thông tin giao hàng
 - ✓ Hệ thống thông tin kế toán chi phí giá thành

3.1. HTTT sản xuất

13

c) Các phần mềm phục vụ quyết định sản xuất:

❖ Phần mềm đa năng

- ✓ Phần mềm quản trị CSDL
- ✓ Phần mềm quản lý dự án
- ✓ Phần mềm bảng tính
- ✓ Phần mềm thống kê

❖ Phần mềm chuyên dụng

- ✓ Phần mềm kiểm tra chất lượng
- ✓ Phần mềm sản xuất và thiết kế
- ✓ Phần mềm lựa chọn nguyên vật liệu
- ✓ Phần mềm hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu

3.2. HTTT tài chính – kế toán

14

a) Chức năng hệ thống thông tin tài chính – kế toán

- ❖ Kiểm soát và phân tích điều kiện tài chính của doanh nghiệp
- ❖ Quản trị các hệ thống kế toán
- ❖ Quản trị quá trình lập ngân sách, dự toán vốn
- ❖ Quản trị công nợ khách hàng
- ❖ Quản lý dòng tiền của doanh nghiệp
- ❖ Tính thuế hàng hoá và các loại thuế khác
- ❖ Quản trị bảo hiểm cho công nhân và tài sản doanh nghiệp
- ❖ Hỗ trợ quá trình kiểm toán
- ❖ Quản lý tài sản cố định, quỹ lương và các khoản đầu tư
- ❖ Đánh giá các khoản đầu tư

3.2. HTTT tài chính – kế toán

15

b) Các HTTT phục vụ quản trị tài chính:

- ❖ **Hệ thống thông tin tài chính chiến lược:** xác định các mục tiêu đầu tư và thu hồi đầu tư, tận dụng các cơ hội đầu tư mới hoặc kết hợp nguồn vốn đầu tư cho doanh nghiệp
 - ✓ Hệ thống phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp
 - ✓ Hệ thống dự báo dài hạn
- ❖ **Hệ thống thông tin tài chính chiến thuật:** hỗ trợ ra quyết định mức chiến thuật bằng các báo cáo tổng hợp định kỳ, đột xuất và các báo cáo đặc biệt
 - ✓ Hệ thống thông tin ngân sách
 - ✓ Hệ thống quản lý vốn bằng tiền
 - ✓ Hệ thống dự toán vốn
 - ✓ Hệ thống quản trị đầu tư

3.2. HTTT tài chính – kế toán

16

❖ **Hệ thống thông tin tài chính tác nghiệp:** HTTT kế toán và HTTT kế toán tự động. Hệ thống thông tin kế toán gồm 4 nhóm chu trình nghiệp vụ chính:

- Chu trình tiêu thụ
- Chu trình cung cấp
- Chu trình sản xuất
- Chu trình tài chính

3.2. HTTT tài chính – kế toán

17

c) Các phần mềm quản lý tài chính :

- ❖ Phần mềm bảng tính
- ❖ Phần mềm thống kê và dự báo
- ❖ Phần mềm ngôn ngữ truy vấn và sinh báo cáo
- ❖ Các hệ thống kế toán tự động hoá
- ❖ Các hệ thống kiểm toán và an toàn tự động hoá
- ❖ Các phần mềm phân tích tài chính chuyên dụng

3.3. HTTT quản trị nhân lực

18

a) Chức năng của hệ thống quản trị nhân lực:

- ❖ Lưu giữ các thông tin các thông tin về nhân sự và lập báo cáo định kỳ.
- ❖ Cung cấp các công cụ mô phỏng, dự báo, phân tích thống kê, truy vấn thực hiện các chức năng xử lý nguồn nhân lực khác.

3.3. HTTT quản trị nhân lực

19

b) Các hệ thống thông tin quản trị nhân lực:

- ❖ Hệ thống thông tin nhân lực chiến lược:
 - ✓ Hệ thống dự báo cầu nguồn nhân lực
 - ✓ Hệ thống dự báo cung nguồn nhân lực

3.3. HTTT quản trị nhân lực

20

- ❖ Hệ thống thông tin nhân lực chiến thuật:
 - ✓ Hệ thống thông tin phân tích thiết kế công việc
 - ✓ Hệ thống thông tin tuyển chọn nhân lực
 - ✓ Hệ thống thông tin quản lý lương thưởng và bảo hiểm trợ cấp
 - ✓ Hệ thống thông tin đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

3.3. HTTT quản trị nhân lực

21

- ❖ Hệ thống thông tin nhân lực tác nghiệp:
 - ✓ Hệ thống thông tin quản lý lương
 - ✓ Hệ thống thông tin quản trị vị trí làm việc
 - ✓ Hệ thống thông tin quản lý người lao động
 - ✓ Hệ thống đánh giá tình hình thực hiện công việc và con người
 - ✓ Hệ thống thông tin báo cáo lên cấp trên
 - ✓ Hệ thống tuyển chọn nhân viên và sắp xếp công việc

3.3. HTTT quản trị nhân lực

22

c) Phần mềm hệ thống thông tin quản trị nhân lực:

- Phần mềm đa năng:
 - ❖ Phần mềm quản trị CSDL
 - ❖ Các CSDL trực tuyến
 - ❖ Phần mềm bảng tính
 - ❖ Phần mềm thống kê
- Phần mềm chuyên dụng:
 - ❖ Phần mềm hệ thống thông tin nhân lực thông minh
 - ❖ Phần mềm chức năng hữu hạn

3.4. HTTT Marketing & Sales

23

Marketing and Sales (M/S) là tâm điểm quan trọng trong các hoạt động của một DN.

- ❖ Chịu trách nhiệm bán sản phẩm
- ❖ Lên chiến lược và chiến thuật then chốt cho việc kinh doanh
- ❖ Tạo quyết định:
 - Nên sản xuất sản phẩm gì?
 - Giá thành sản xuất?
 - Quảng cáo và khuyến mãi?
 - Sự hài lòng của khách hàng?
 - Giá bán lẻ/sỉ?

3.4. HTTT Marketing & Sales

24

HTTT trong doanh nghiệp

Sản xuất

- Thiết kế bằng MT
- Điều khiển SX bằng MT
- Quản lý vật tư
- Lên kế hoạch NVL
- Kiểm soát quá trình
- Mua hàng và bán hàng

Marketing & Sales

- Quảng cáo sản phẩm
- Quản lý Marketing
- Nghiên cứu thị trường
- Quản lý sản phẩm
- Quản lý bán hàng
- Quản lý đặt hàng

Tài chính

- Lập ngân sách vốn
- Quản lý tiền mặt
- Quản lý tín dụng
- Dự báo và phân tích tài chính
- Quản lý danh sách đầu tư

Kế toán

- Kế toán các khoản phải trả
- Kiểm toán
- Sổ cái
- Kế toán chi phí
- Lập ngân sách
- Danh sách trả lương
- Kế toán thuế

Nhân lực

- Dự báo về nhu cầu nhân lực
- Phân tích nhu cầu đào tạo và phát triển
- Lưu DL về nhân sự
- Bồi dưỡng kỹ năng người lao động
- ...

3.4. HTTT Marketing & Sales

25

❖ Chức năng của Marketing & Sales:

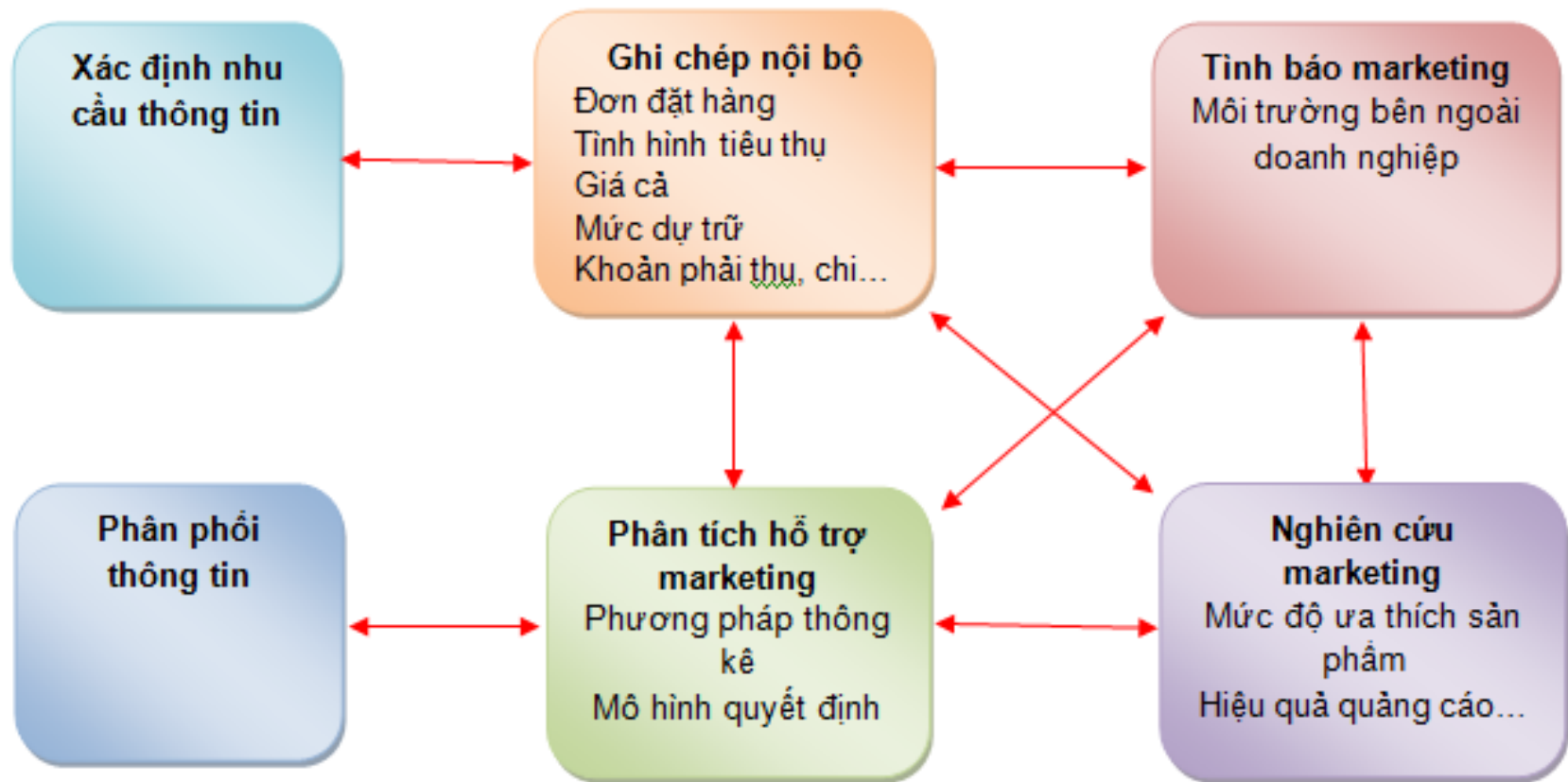
- Nghiên cứu thị trường
- Xác định khách hàng hiện tại, tương lai
- Xác định nhu cầu khách hàng
- Lập kế hoạch phát triển sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng nhu cầu khách hàng
- Định giá sản phẩm và dịch vụ
- Xúc tiến bán hàng
- Phân phối sản phẩm và dịch vụ đến khách hàng

➡ Marketing & Sales là một chức năng quan trọng trong việc điều hành DN. Phát triển HTTT Marketing & Sales nhằm kết nối các thông tin từ các hoạt động Marketing khác nhau.

3.4. HTTT Marketing & Sales

26

- ❖ **Khái niệm:** HTTT Marketing & Sales là hệ thống hoạt động thường xuyên có sự tương tác giữa con người, thiết bị và các phương pháp dùng để thu thập, phân loại, phân tích, đánh giá và truyền đi những thông tin chính xác, cần thiết và kịp thời cho người phụ trách Marketing sử dụng chúng với mục đích thiết lập và tổ chức thực hiện, điều chỉnh và kiểm tra các kế hoạch Marketing.
- ❖ **Mục tiêu** của hệ thống thông tin Marketing & Sales nhằm thỏa mãn nhu cầu và ý muốn khách hàng



Hệ thống thông tin marketing (MIS)

3.4. HTTT Marketing & Sales

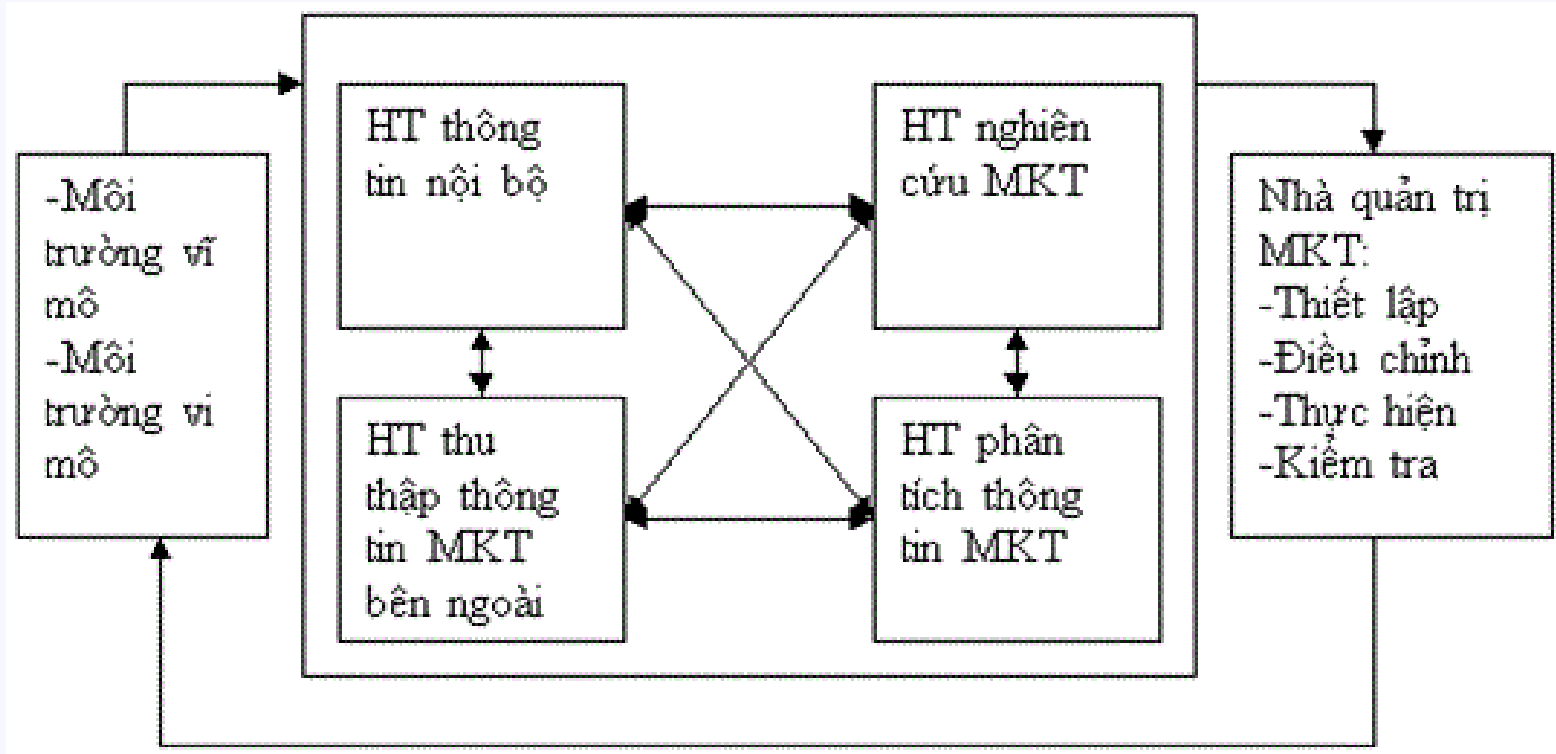
28

- ❖ Vai trò của HTTT Marketing & Sales:
 - ❖ Đánh giá và phân phối kịp thời các thông tin cần thiết cho nhà quản lý
 - ❖ Lên kế hoạch và định giá sản phẩm
 - ❖ Thiết kế các chiến dịch quảng cáo, khuyến mãi.
 - ❖ Nghiên cứu và dự báo thị trường tiềm năng cho sản phẩm mới, cũ
 - ❖ Xác định các kênh phân phối
 - ❖ Phân phối hàng hóa và dịch vụ
 - ❖ Tạo ra các báo cáo thường xuyên và cần thiết

3.4. HTTT Marketing & Sales

29

MÔ HÌNH HTTT MARKETING & SALES



3.4. HTTT Marketing & Sales

30

❖ Các HTTT Marketing & Sales theo cấp quản lý:

Chiến lược

HTTT dự báo bán hàng
- HTTT lập KH & phát triển

Chiến thuật

HTTT quản lý bán hàng
HTTT định giá sản phẩm
HTTT xúc tiến bán hàng
HTTT phân phối

Tác nghiệp

HTTT bán hàng
HTTT phân phối
HTTT kinh tế tài chính tác nghiệp hỗ trợ

a. HTTT Marketing & Sales tác nghiệp

31

❖ HTTT bán hàng:

- HTTT liên hệ khách hàng: cung cấp thông tin về khách hàng , về sở thích đối với sản phẩm và dịch vụ và số liệu về quá trình mua hàng trong quá khứ
- HTTT khách hàng tương lai: cung cấp danh mục khách hàng theo địa điểm, loại sản phẩm , doanh thu gộp, các chỉ tiêu khác quan trọng đối với lực lượng bán hàng.
- HTTT hướng dẫn hỏi đáp/khiếu nại: ghi nhận, xử lý và lưu trữ lại các khiếu nại phục vụ phân tích quản lý
- HTTT tài liệu: cung cấp tài liệu cho nhân viên marketing sử dụng
- HTTT bán hàng qua điện thoại
- HTTT quảng cáo qua thư: Danh sách được gửi từ tập tin DL khách hàng, công nợ phải thu, khách hàng tương lai và cơ sở DL thương mại

a. HTTT Marketing & Sales tác nghiệp

32

- ❖ **HTTT phân phối:** theo dõi hàng hóa và dịch vụ phân phối nhằm xác định và sửa chữa những sai sót trong phân phối và giảm thời gian phân phối.
- ❖ **HTTT kinh tế tài chính tác nghiệp hỗ trợ:**
 - HTTT xử lý đơn đặt hàng: Báo cáo về tình hình đặt hàng theo thời kỳ, theo người bán, theo sản phẩm và theo địa điểm → dự báo bán hàng
 - HTTT hàng tồn kho: thông tin về hàng tồn kho, tình hình xuất nhập tồn, hàng hư hỏng → hướng điều chỉnh phương thức bán hàng
 - HTTT tín dụng: thông tin về tín dụng tối đa cho phép của khách hàng

b. HTTT Marketing & Sales chiến thuật

33

- ❖ Hỗ trợ nhà quản lý Marketing quản lý và kiểm tra lực lượng bán hàng, các kỹ thuật xúc tiến bán hàng, giá cả, phân phối và cung cấp hàng hóa và dịch vụ
- ❖ Cung cấp thông tin tổng hợp
- ❖ Bao gồm nguồn DL bên trong và bên ngoài
- ❖ Xử lý DL khách quan và chủ quan

b. HTTT Marketing & Sales chiến thuật

34

- ❖ **HTTT quản lý bán hàng:** cung cấp DL lịch sử về quá trình kinh doanh của mỗi nhân viên bán hàng, mỗi địa điểm kinh doanh, mỗi sản phẩm và mỗi phân khúc thị trường
- ❖ **HTTT định giá sản phẩm:** theo giá cộng lãi vào chi phí/giá cầu/giá bám chắc thị trường/giá hút ngọn → mô hình giá
- ❖ **HTTT xúc tiến bán hàng:** thông tin lịch sử của thị trường, hiệu quả của quảng cáo và khuyến mãi, lịch sử kinh doanh các sản phẩm trên thị trường, lịch sử các hãng truyền thông
- ❖ **HTTT phân phối:** cung cấp thông tin về nhu cầu và tồn kho, chi phí của việc sử dụng, mức độ tin cậy và sự bảo hòa của phân khúc thị trường trên các kênh phân phối khác nhau

c. HTTT Marketing & Sales chiến lược

35

- ❖ Hoạt động chiến lược: phân khúc thị trường thành những nhóm khách hàng tiềm năng, lựa chọn thị trường mục tiêu, lập kế hoạch sản phẩm và dịch vụ thỏa nhu cầu khách hàng, dự báo bán hàng đối với thị trường và sản phẩm
- ❖ HTTT bao gồm :
 - ❖ **HTTT dự báo bán hàng:** cho 1 ngành công nghiệp, cho 1 doanh nghiệp, cho 1 loại sản phẩm/dịch vụ → phân nhóm theo địa điểm kinh doanh và theo bộ phận bán hàng
 - ❖ **HTTT lập kế hoạch và phát triển sản phẩm:** cung cấp thông tin về sự ưa chuộng của khách hàng thông qua nghiên cứu thị trường để phát triển sản phẩm mới

Phần mềm máy tính dành cho Marketing

36

➤ Các phần mềm ứng dụng cho chức năng Marketing

- ❖ Phần mềm truy vấn và sinh báo cáo
- ❖ Các phần mềm đồ họa và hệ thống đa phương tiện
- ❖ Phần mềm thống kê
- ❖ Phần mềm quản trị tệp và cơ sở DL
- ❖ Phần mềm xử lý văn bản và chế bản điện tử
- ❖ Phần mềm bảng tính điện tử
- ❖ Phần mềm điện thoại và thư điện tử

Phần mềm máy tính dành cho Marketing

37

➤ Phần mềm Marketing chuyên biệt

- ❖ Phần mềm trợ giúp nhân viên bán hàng
- ❖ Phần mềm quản lý bán hàng
- ❖ Phần mềm Marketing qua điện thoại
- ❖ Phần mềm trợ giúp khách hàng
- ❖ Phần mềm Marketing tích hợp cho nhiều hoạt động bán hàng và Marketing

➤ CSDL Marketing trực tuyến