**G7\_14**

**HỌ TÊN: VÕ VĂN ĐỨC MSSV: 20110709 KÝ TÊN:**

**TRƯỜNG: HCMUTE**

**MÔN: eCOM (TMĐT)**

**NGÀY: 5/12/2022 (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

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

Tùy vào hệ thống TMDT, số lượng và thành phần các bên liên quan có thể khác nhau nhưng phổ biến nhất là các bên sau:

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

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. **Nhiều trường hợp, phổ biến nhất là 2 trường hợp:**

+ Khách hàng 🡪 Người tiêu dùng/ eCOM dạng online sale, e-mart,…

+ Đối tác🡪 Nhà cung cấp/ nhà phân phối/ đối với các hệ thống eCom dạng chào mời nhà cung cung cấp thông qua các hình thức đấu giá hoặc đấu thầu trực tuyến = sàn giao dịch, đấu giá hoặc đấu thầu trực tuyến.

+ Công dân = eCOM dạng giao dịch hành chính công trực tuyến | chính phủ điện tử (e-GOV),..

+ Sinh viên/ học viện/ người học = eCOM dạng quản lý giáo dục, đào tạo trực tuyến

1. **Nhiệm vụ chính:**

+ Giao dịch: khách hàng 🡪 mua hàng

+ Đối tác 🡪 mua hàng

+ Phản hồi thông tin

+ Tiếp nhân thông tin

1. **Khách hàng/ đối tác mối quan hệ**

+ Không chịu trách nhiệm trong hệ thống thương mại điện tử

+ Không có quyền can tiệp vào thông tin hệ thống 🡪 họ tìm kiếm/ tham khảo/ tra cứu

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

Tùy vào quy mô hình thức của từng hệ thống eCOM ma đơn vi quanrlys có thể khác nhau, phổ biến hiện nay có các dạng sau đây,data center/ dịch vụ chự ảo, siêu thị ả đặc biệt đb online sale

Đối với hệ thống tmđt quty mô nhỏ như mua bán online, .. . thì đơn vị kinh doanh trực tiếp quản lý và vận hành

Các trường hợp có quy lơn như chợ ảo,… có các đơn vị chuyên ngiệp vận hành và quản lý

* 1. **Đơn vị cung cấp dịch vụ chứng thực giao dịch (CA Service = Certificate of Authorization S…):**
  2. **Đơn vị thiết kế phát triển Hệ thống thương mại điện tử (Kỹ thuật thương mại điện tử)**
  3. **Đơn vị thụ hưởng quyền lợi từ Hệ thống thương mại điện tử**
  4. **Chủ đầu tư tài chính hệ thống TMĐT**

**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 vào dạng quy mô, hình thức , lĩnh vực hệ thống, việc tổ chức các đơn vị vận hành các hệ thống eCOM có thể khác nhau, tuy nhiên phổ biến bao gồm:

+ Bộ phận kỹ thuật: . Dao dịch, csdl, trí tuệ nhân tạo, an ninh an toàn.

+ Bộ phận hành chính & và pháp lý: thủ tục giấy tờ, chứng t thủ tục pháp luật, cùng tham gia tranh chấp(nếu có)

+ Bộ phận marketing và tuyền thông = online marjeting, quảng cáo quagr bá trực tuyến và xử lý hiệu ứng đám đông và khủng hoảng truyền thông

+ Bộ phân xử lý đơn hàng và giao hàng

+ Bộ phân tài chính kế toán và thanh toán điện tử

+ Bộ phận kiểm soát và giám sát hệ thống: theo dõi qua trình hoạt động của hệ thống phát hiện sự cố và tìn giải pháp khắc phục/ kỹ thuật và thủ tục

+ Bộ phận hậu mãi và giả quết tranh chấp

+ Bộ phận kỹ thuật mạng internet và an ninh – an toàn hệ thống: bao gồm kỹ thuật cloud và app

+ Bộ phận đảm bảo công tác hành chính nhà nước🡪 phuh trách các chức năng về thủ tục hành chính với các cơ quan nhà nước.

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

### **Lựa chọn sản phẩm phù hợp**

Bất cứ doanh nghiệp nào khi bắt đầu kinh doanh đều phải chú trọng phát triển vào sản phẩm của mình, không chỉ kinh doanh thương mại điện tử mà trên tất cả các hình thức từ sản phẩm hữu hình, sản phẩm trực tuyến đến các dịch vụ.

### **Đa dạng hóa phân khúc sản phẩm**

Đa dạng hóa sản phẩm là quá trình cải tiến, biến hóa, phát triển, sáng tạo ra nhiều loại sản phẩm xoay quanh sản phẩm truyền thống của doanh nghiệp.

### **Xây dựng quy trình kinh doanh**

Dù bạn đang kinh doanh hay đang ấp ủ một quyết định kinh doanh nào, việc xây dựng một quy trình kinh doanh là điều quan trọng để mọi thứ trở nên thuận lợi, tránh trường hợp thất bại đáng tiếc.