

# **Đề tài : Xây dựng dự án thành lập một website thương mại điện tử B2C**

## **BÀI LÀM**

### **I- LỜI MỞ ĐẦU**

Ngày nay, khi xu hướng phát triển của nền kinh tế gắn liền với sự phát triển của công nghệ thì việc bán hàng theo mô hình thương mại điện tử ngày càng trở nên phổ biến. Xây dựng một website để thực hiện việc giao dịch không còn quá khó khăn. Đó là những điều kiện thúc đẩy chúng tôi đưa ra ý tưởng về việc kinh doanh, buôn bán hoa trên mạng internet thông qua website chính là [www.hoatuoi24h.net](http://www.hoatuoi24h.net).

### **II- NỘI DUNG**

#### **1. Lập kế hoạch dự án**

##### ***1.1. Mục tiêu và phạm vi dự án:***

Dự án xây dựng website bán lẻ điện tử (B2C) [www.hoatuoi24h.net](http://www.hoatuoi24h.net) chuyên cung cấp các mặt hàng về hoa tươi đa dạng về mẫu mã, đảm bảo về chất lượng và đưa các dịch vụ hỗ trợ đi kèm đến với khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất. Dự án hướng tới việc xây dựng một website Thương mại điện tử B2C, khuyến khích khách hàng tiến hành hoạt động mua bán trên các kênh của doanh nghiệp bao gồm cả phương thức mua bán trực tuyến, bên cạnh đó, website cũng cung cấp đầy đủ thông tin sản phẩm, dịch vụ, xây dựng các tiện ích trực tuyến hỗ trợ tối đa cho khách hàng như đặt hàng, mua hàng trực tuyến, tư vấn, tham khảo...

Là một doanh nghiệp mới gia nhập thị trường về bán lẻ các sản phẩm về hoa cũng như mới tiếp cận với phương thức bán hàng trực tuyến, dự án hướng tới việc xây dựng cho mình một thương hiệu mới, củng cố và phát triển thị trường, bên cạnh đó cũng nhằm mục đích khảo sát thị trường, cung cấp dịch vụ sau mua, xây dựng các cộng đồng ảo, mang thông tin đến với khách hàng một cách dễ dàng và nhanh chóng hơn.

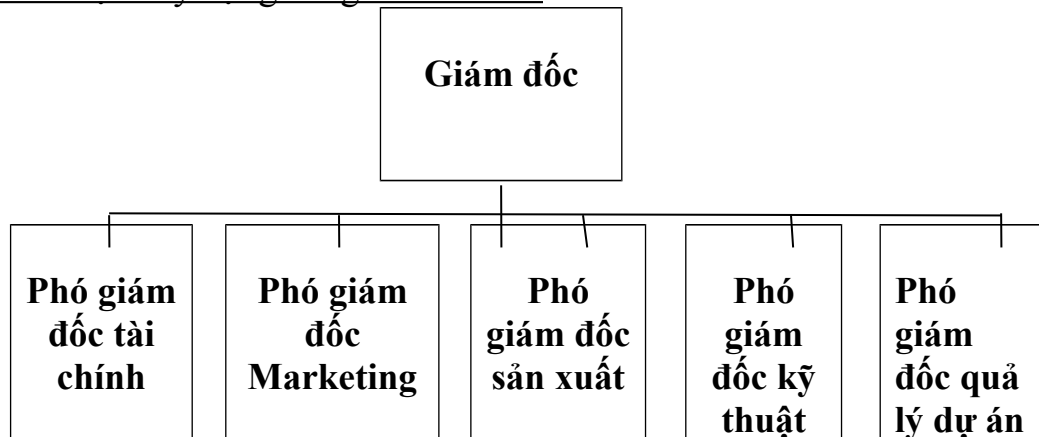
## ***1.2. Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp:***

- Tầm nhìn kinh doanh: Xây dựng [www.hoatuoi24h.com](http://www.hoatuoi24h.com) trở thành một website bán lẻ hàng đầu Việt Nam trong lĩnh vực cung cấp hoa tươi và các sản phẩm về hoa.
- Sứ mạng kinh doanh: Phát triển bền vững dựa trên nền tảng xây dựng chuỗi giá trị, mang lại tiện ích lớn nhất cho khách hàng
- Chiến lược về dịch vụ:
  - *Dịch vụ chăm sóc khách hàng*: Nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng, giải quyết thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng.
  - *Gia tăng các dịch vụ sau bán, dịch vụ kèm sản phẩm & các dịch vụ kinh doanh độc lập*.
- Chiến lược về hệ thống phân phối:
  - *Hệ thống phân phối*: Tiếp tục duy trì & gia tăng mối quan hệ thân thiết với các Đại lý, xây dựng mối quan hệ bền chặt với nhà cung cấp.
  - *Hậu cần cung ứng*: Ứng dụng hệ thống E-logistics vào hệ thống cung ứng hàng hóa.
  - *Đầu tư phát triển*: Phát triển thêm hệ thống đại lý ở Miền Trung & Miền Nam.
- Chiến lược về sản phẩm:
  - *Đa dạng hóa* các mặt hàng có thể cung cấp.
  - *Dịch vụ gia tăng*: Tăng cường chất lượng dịch vụ đi kèm sản phẩm.
  - *Kích thích tiêu thụ*: đối với những sản phẩm đặc biệt, sản phẩm có doanh thu thấp.
- Các hoạt động quảng bá: diễn ra liên tục
  - *Giới thiệu SP, DN*: Xây dựng các chương trình giới thiệu sản phẩm, giới thiệu công ty.
  - *Xây dựng các kênh quảng cáo*.
  - *Xây dựng các chính sách khách hàng hợp lý*.
- Đào tạo phát triển nhân viên:

- Chương trình đào tạo, tuyển dụng:
- *Đào tạo & phát triển NV*: Liên tục đào tạo đội ngũ nhân viên mới và nâng cao chất lượng nhân viên. Phát triển hỗ trợ nhân viên khi cần thiết. Xây dựng đội ngũ tư vấn viên ngay tại trung tâm, tiếp nhận trợ giúp cho khách hàng trên toàn quốc thông qua tổng đài điện thoại, mạng.
- *Chính sách đào tạo*: Xây dựng các chính sách đào tạo hằng năm tuyển dụng hợp lý đảm bảo tính khoa học, tránh hiện tượng thiếu hụt nhân sự cho công ty.
- Chương trình đãi ngộ:
- *Các chính sách đãi ngộ*: Xây dựng chính sách đãi ngộ với nhân viên mới, cũ. Xây dựng các chính sách thưởng, khuyến khích nâng cao chất lượng làm việc nhân viên.
- *Các phong trào thi đua*: Xây dựng thường niên những phong trào thi đua cho các nhân viên trong công ty.

### ***1.3. Xác định nguồn lực***

Cấu trúc ma trận xây dựng công tác tổ chức:



Phân chia nội dung công việc:

Công việc	Nguồn nhân lực	Kỹ năng cần có
- Xây dựng bố cục và giao diện trang web	- Thuê ngoài	- Thiết kế trang web
- Xây dựng nội dung trang web	- 1 nhân viên trong công ty – 2 giờ/ngày, làm việc trong vòng 3 tháng	- Khả năng tiếng Anh, hiểu biết về lịch sử công ty, sản phẩm và dịch vụ.
- Thu thập hình ảnh của công ty và các sản phẩm.	- 1 nhân viên của công ty	- Chụp hình
- Xử lý hình ảnh để đưa lên trang web	- Thuê ngoài	- Thiết kế trang web
- Kết nối Internet	- Thuê ngoài	- Mạng dữ liệu
- Cài đặt máy chủ web (phần cứng)	- Thuê ngoài	- Cài đặt phần cứng
- Cài đặt phần mềm máy chủ web	- Thuê ngoài	- Cài đặt và chỉnh cấu hình máy chủ web
- Cài đặt phần mềm quản lý nội dung	- Thuê ngoài	- Quản lý nội dung

Công việc	Nguồn nhân lực	Kỹ năng cần có
- Phát triển nhân lực công ty để duy trì nội dung trang web	- Thuê chuyên gia đào tạo	- Quản lý nội dung
- Phát triển nhân lực công ty để duy trì dịch vụ trang web	- Tuyển nhân viên mới	- Vận hành dịch vụ trang web
- Xây dựng quy trình giao tiếp với khách hàng nước ngoài	- Nhân viên của công ty – 1 giờ/ngày, sẵn sàng trong thời gian triển khai dự án.	- Quản lý khách hàng, hiểu biết quy trình nội bộ công ty
- Xây dựng các mẫu hội thoại, thư từ để liên lạc với khách hàng nước ngoài	- Nhân viên của công ty – 1 giờ/ngày, sẵn sàng trong thời gian triển khai dự án.	- Quản lý khách hàng
- Thiết lập nhân sự giao tiếp với khách hàng nước ngoài	- Tuyển nhân viên mới	- Quản lý khách hàng

Stt	Công việc	Tháng							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Xây dựng nội dung trang web								
2	Thu thập hình ảnh của công ty và các sản phẩm.								
3	Xử lý hình ảnh để đưa lên trang web								
4	Xây dựng bố cục và giao diện trang web								
5	Kết nối Internet								
6	Cài đặt máy chủ web (phần cứng)								
7	Cài đặt phần mềm máy chủ web								
8	Cài đặt phần mềm quản lý nội dung								
9	Phát triển nhân lực công ty để duy trì nội dung trang web								
10	Phát triển nhân lực công ty để duy trì dịch vụ trang web								
11	Xây dựng quy trình giao tiếp với khách hàng nước ngoài								
12	Xây dựng các mẫu hội thoại, thư từ để liên lạc với khách hàng nước ngoài								
13	Thiết lập nhân sự giao tiếp với khách hàng nước ngoài								

**\*Lập bản báo cáo cho mỗi công việc:**

Lập bản báo cáo theo tuần, được gửi cho các nhà quản lý dự án và bộ phận kiểm soát dự án.

Các bộ phận so sánh thực trạng công việc với trạng thái đã lập kế hoạch về định tính, định lượng và báo cáo cho người quản lý dự án hoặc bộ phận kiểm soát dự án.

**Các vấn đề cần tập trung:**

+Báo cáo hoạt động

+Báo cáo tiến độ

+Báo cáo thay đổi, vấn đề, rủi ro, hiện trạng của từng bộ phận

## 1.4. Kế hoạch thời gian và nguồn lực

Dự định triển khai dự án trong vòng 6 tuần

STT	Công việc	Tuần1	Tuần2	Tuần3	Tuần4	Tuần5	Tuần6
1	Lên kế hoạch	x					
2	Liên hệ chỗ mua		x				

	hoa						
3	Thiết lập website bán hoa		x				
4	Phát triển và gia tăng tính năng của website		x	x			
5	Chính sách đào tạo bó hoa		x	x	x		
6	Chính sách bảo quản cho hoa		x	x	x	x	x
7	Giới thiệu sản phẩm		x	x			
8	Kích thích tiêu thụ		x	x	x	x	x
9	Đào tạo nhân viên	x	x	x	x	x	x

\*) Nguồn lực

- Gồm một nhóm sinh viên của trường ĐH Thương Mại gồm 25 người

-Nguồn tài trợ: 2 Thầy cố vấn học tập

### ***1.5. Kiểm soát thực hiện dự án:***

- Đo tiến độ việc triển khai dự án theo các giai đoạn đã đề ra

- Người lãnh đạo là người thực hiện công tác kiểm soát trong mỗi giai đoạn

- Kịp thời ứng phó với những rủi ro có thể xảy ra và có những biện pháp thay thế nhất định.

## 2. Triển khai và tổ chức hoạt động dự án

### 2.1: Thu thập và tìm kiếm thông tin:

#### a. Khảo sát doanh nghiệp:

- Chiến lược kinh doanh: Xây dựng một website bán hoa trực tuyến. Ứng dụng hiệu quả hình thức giao dịch thương mại điện tử và thanh toán trực tuyến với mong muốn đem đến cho khách hàng nhiều tiện ích, tiết kiệm được thời gian quý báu. Tạo phong cách làm việc chuyên nghiệp, cung cấp sản phẩm và dịch vụ hoàn hảo, đồng thời chú trọng đến quyền lợi khách hàng.
- Đặc tính của doanh nghiệp:
  - + Tính chất sản phẩm: Hoa là món quà mang nhiều ý nghĩa, thích hợp để tặng những người mà bạn quan tâm. Hoa có thể thay bạn nói lời yêu, có thể thay bạn gửi lời chúc mừng đến những người thân yêu của bạn. Hoa cũng làm cho ngày cưới của bạn thêm phần long trọng và lãng mạn. Đây là loại sản phẩm được rất nhiều người lựa chọn và yêu thích.
  - + Phạm vi hoạt động: cung cấp tất cả các loại hoa như hoa tươi, hoa khô... trong các ngày bình thường và trong cả các dịp đặc biệt như cưới hỏi, hội nghị, lễ hội... và các sự kiện (event) quan trọng khác.
  - + Hình thức kinh doanh: Xây dựng một website bán hoa trực tuyến, lên kế hoạch ứng dụng thương mại điện tử vào kinh doanh thực tế, dùng internet để thay thế dần phương thức kinh doanh truyền thống.
- Thị trường và thị phần: xây dựng một mạng lưới đại lý cửa hàng hoa rộng khắp các tỉnh-thành trên toàn quốc, tập trung chủ yếu ở các trung tâm thị xã, thị trấn và các thành phố.
- Hạ tầng CNTT của doanh nghiệp: Hạ tầng công nghệ thông tin là một hệ thống hết sức quan trọng. Cần xây dựng một hệ thống hạ tầng đảm bảo các yếu tố như: Dễ quản lý: Hệ thống được thiết kế trên tiêu chuẩn dễ quản lý, thuận tiện cho công tác kiểm tra và vận hành hệ thống; Dễ dàng mở rộng: Hệ thống cho phép dễ dàng thi công mở rộng khi có nhu cầu để đáp ứng cho công việc. Tối ưu hóa chi phí đầu tư ban đầu; Dễ dàng lắp đặt, vận hành và sửa chữa: hệ thống phải cho phép dễ dàng và thuận tiện cho thi công và trong trường hợp có sự cố thì phải thuận tiện cho việc kiểm tra và sửa chữa; Đáp ứng tốt các yêu cầu của công nghệ: hệ thống đáp ứng tốt các nhu cầu kỹ thuật hiện tại và các nhu cầu phát triển công nghệ thông tin trong tương lai 15 năm; Đáp ứng tốt các nhu cầu trong hoạt động kinh doanh và thương mại của công trình; Hệ thống có tính linh hoạt và sẵn sàng cao, sử dụng vật tư thiết bị của các hãng sản xuất có uy tín, chất lượng trên thị trường và có đối tác tại Việt Nam. Quản lý Tài chính kế toán Quản lý

- nhân sự – tính lương (lương doanh số, lương văn phòng, lương sản xuất ...)
- Sự hiểu biết của nhân sự về CNTT và TMĐT: bán hoa trên mạng yêu cầu đội ngũ nhân sự cần phải có kiến thức về việc xây dựng và điều hành một website, thiết kế website sao cho thu hút được khách hàng, giao diện đẹp dễ dàng sử dụng, các thao tác mua hàng và thanh toán trực tuyến cần gọn nhẹ, dễ làm....
  - Khả năng duy trì hoạt động cho TMĐT: chi phí hoạt động cho một website bán hàng TMĐT là ít hơn nhiều so với một cửa hàng bán hoa truyền thống. Tuy không phải chịu chi phí mặt bằng nhưng website bán hoa cần phải thiết kế cho sao cho thật đẹp, và tạo dựng uy tín & cách phục vụ khách hàng, vận chuyển nhanh chóng không?, dịch vụ tốt không? Giá phù hợp không? chất lượng đảm bảo không?...nếu đảm bảo được điều này hoạt động TMĐT sẽ diễn ra liên tục và ngày càng phát triển...
  - Khả năng tài chính: cần đầu tư cho việc xây dựng và duy trì hoạt động của website. Bên cạnh đó cần đầu tư mua hoa, nên bỏ ra một số vốn nhất định để ký hợp đồng lâu dài với một nhà cung ứng hoa...

## **b. Khai thác những yếu tố bên ngoài:**

- Khách hàng: khách hàng mua hoa thuộc mọi lứa tuổi và mọi tầng lớp, phần lớn khách hàng đều yêu thích hoa và muốn tặng cho người thân của mình những bó hoa độc đáo, riêng biệt và đẹp nhất. Vì vậy phải tạo được phong cách riêng cho cửa hàng của mình đồng thời phải phát triển cả các dịch vụ kèm theo để chăm sóc khách hàng như: chuyên hoa tận nơi, giảm giá với khách hàng quen, miễn phí thiệp gửi kèm và có các thông tin hỗ trợ khách hàng như cách cắm hoa tươi lâu, cách trồng cây cảnh trong nhà...
- Sự ủng hộ của chính phủ và ngành: hình thức bán hàng trực tuyến TMĐT đang được nhà nước khuyến khích phát triển, đây là một điều kiện thuận lợi để xây dựng một website bán hoa...
- Bán hoa qua mạng giúp bạn bè thế giới biết nhiều hơn về hoa cũng như văn hóa Việt Nam, đồng thời giúp khách hàng trong nước có thể mua và biết đến nhiều hơn về các loại hoa trên thế giới, điều này tạo điều kiện cho các doanh nghiệp buôn bán hoa giữa các quốc gia khác nhau hợp tác trao đổi để tiến tới xuất khẩu và nhập khẩu hoa...



## **2.2. Chọn mô hình**

Website lựa chọn hình thức bán hàng thương mại điện tử B2C tức là xây dựng một website để tiến hành hoạt động thương mại điện tử giữa 2 đối tác một bên là công ty với bên kia là những khách hàng . Những hoạt động bao gồm:

- Khách hàng thu thập thông tin.
- Mua hàng bao gồm hoa khô, hoa tươi...
- Nhận hàng hóa số trên mạng.

Hình thức này có tỉ trọng lớn thứ hai trong các hình thức TMĐT và là loại hình có mặt trên thương trường sớm nhất.

Hình thức này đem lại những lợi ích:

✓ **VỚI KHÁCH HÀNG** :Giảm chi phí giao dịch như công sức tìm mua hoa, tăng khả năng tiếp cận với thông tin của nhiều người bán qua đó người mua có thể tìm được hàng muốn mua với giá thấp nhất.

✓ **VỚI CÔNG TY**:

- Chi phí cho việc mở một cửa hàng rất thấp so với việc mở một cửa hàng thực tế. Điều này giúp công ty tiết kiệm chi phí khởi nghiệp.
- Chi phí cho việc chuyển hàng hóa hấp dẫn hơn so với việc vận chuyển giao hàng thực tế.
- Giảm chi phí quảng cáo tiếp thị vì đăng thông tin trên mạng internet rẻ hơn cũng như đến được với nhiều khách hàng hơn cũng như hoạt động 24/7.
- Giảm chi phí liên lạc với khách hàng khi có vấn đề cần trao đổi với nhau như khiếu nại, thắc mắc hậu mãi...

## **2.3. Xây dựng website**

### **a. Thương thuyết với khách hàng.**

Tên miền: chính là địa chỉ xác định trên mạng “hoadep.com”. (lựa chọn tên riêng theo chủ đề, và cấp độ tên miền theo đối tượng tên miền theo phân loại quốc tế).

**Lựa chọn dịch vụ hosting: Dịch vụ lưu trữ website ( hosting ) sử dụng của**

- Tất cả các gói hosting đều được miễn phí phí khởi tạo
- Máy chủ hosting cấu hình cao được đặt tại trung tâm dữ liệu FPT , VDC cho tốc độ tốt nhất đối với những website có lượng lớn người truy cập tại Việt Nam
- Máy chủ hosting cấu hình cao đặt tại Mỹ , Singapore cho tốc độ tốt nhất

đối với những website có lượng lớn người truy cập tại nước ngoài  
( Website du lịch )

## b. Thiết kế website.

Thuê ngoài của Công Ty TNHH Phần Mềm Ndot - 418 Đường La  
Thành, Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại : 04-35123054 \* Hotline : 0906200983

Email : [ndot@ndot.com.vn](mailto:ndot@ndot.com.vn) \*Website :<http://ndot.com.vn> ,

<http://taoweb123.com>

Đơn hàng:

Đặt mua website	
Thông tin khách hàng	
Họ tên *	Lương Hải Ly
Công ty / cửa hàng *	nhóm 7 - QTDA
Địa chỉ liên hệ *	nhóm 7 lớp 1101CEMG421 quản trị dự án - phòng V303 nhà V - trường đại học thương mại
Điện thoại *	01689973698
Email *	nhom7.qtda@gmail.com
Nick chat yahoo	nhom7_qtda
Nick chat skype	nhom7_qtda

### Thông tin dịch vụ

Mã website	00254
Phí khởi tạo	1.000.000 VNĐ
Đăng ký tên miền	Tôi muốn đăng ký tên miền quốc tế .com / .net - Miễn phí khởi tạo , 200.0
Nhập tên miền	hoadep.com <a href="#">Xem bảng giá tên miền ( cửa sổ mới )</a>
Hình thức hỗ trợ kỹ thuật	Hỗ trợ qua điện thoại , remote control - 500.000 VNĐ / năm
Dung lượng / băng thông dịch vụ	700.000 Mb - 15G / tháng 1.000.000 VNĐ / năm

### Thông tin khác

Thiết kế giao diện	Tôi muốn nhận được phiên bản gốc theo mẫu giao diện
Logo, nhận dạng thương hiệu	Tôi sẽ gửi logo , đề nghị Taoweb123 thay sau khi khởi tạo dịch vụ
Banner	Tôi muốn Taoweb123 thiết kế banner mới - Chi phí 1.000.000 VNĐ
Tên công ty trên banner	nhóm 7 - QTDA
Slogan	luôn tươi, không héo là hoa của chúng tôi
Bản quyền nhà cung cấp dịch vụ	Tôi muốn để dưới chân website bản quyền http://taoweb123.com
Lời nhắn	<p>đền với chúng tôi để bạn được phục vụ tốt nhất, nhanh nhất với hoa đẹp nhất</p> <p>Gửi đơn hàng Soạn lại</p>

Chi phí tổng cho việc mua website = 3.700.000 VNĐ.

Giao diện của website là:

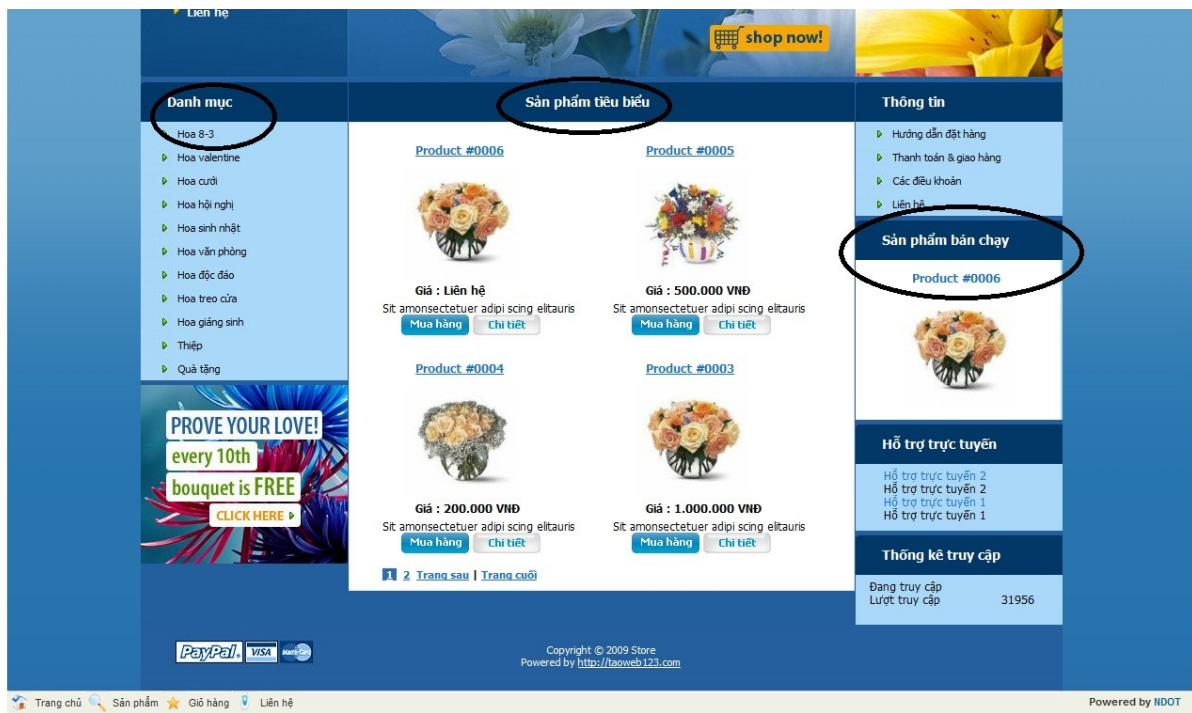


Các yếu tố cần tính đến khi xây dựng website:

- Khả năng điều dẫn
  - Khả năng điều dẫn được hiểu là khả năng người dùng mạng có thể đi lại trong site một cách dễ dàng.
  - Mục tiêu then chốt của thiết kế điều dẫn tốt là tối thiểu hóa việc đi lại, chiều sâu, cũng như sự rườm rà khi di chuyển trong site. Quá trình này có thể đưa người dùng trở lại trang chủ từ bất kì trang nào.
  - Việc di chuyển trong hoadep.com tương đối dễ dàng, nhanh chóng. Thiết kế thanh menu nằm ngang ở bên trên và module hai bên, rất thuận tiện cho KH tùy chỉnh nội dung xem, có khả năng quay lại trang chủ hoặc đến trang sản phẩm, mục sản phẩm ngay lập tức mà không phải tìm kiếm lâu mất thời gian..
- Tính tương tác
  - Tính tương tác được coi là sự tương tác giữa người dùng web và bản thân web , cụ thể:

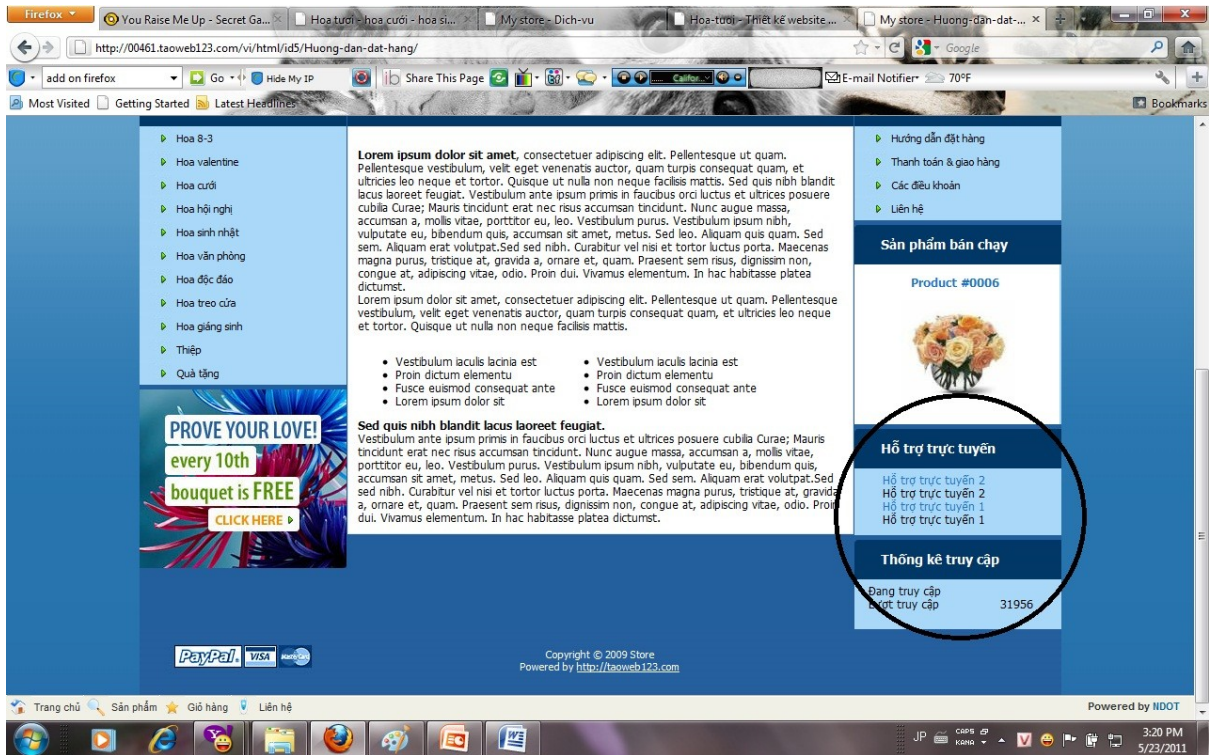
- Website có các công cụ giao tiếp truyền thông tới KH; đó chính là mục thông tin của web gồm các thông tin về hướng dẫn đặt hàng, thanh toán và giao hàng...
- Có truyền thông 2 chiều tốt, có trang giới thiệu về doanh nghiệp, giúp KH hiểu rõ về DN. Site thuận lợi hóa thông tin phản hồi của KH đến DN qua phần “liên hệ”
- Bất kỳ câu hỏi thắc mắc nào của KH cũng đều được giải đáp nhanh chóng qua mục hỗ trợ trực tuyến luôn thường trực hỗ trợ 24/24h..
- Sắp xếp các menu:
  - Không gian đẹp, màu xanh dễ chịu, bắt mắt tạo cảm giác thân thiện và tràn đầy sức sống cho người truy cập, phù hợp với 1 cửa hàng bán hoa trực tuyến.
  - Loại hình sắp xếp là phối hợp hình vĩ và dòng tự do: giúp KH di chuyển dễ dàng, thuận tiện.
    - Sắp xếp menu:

Trang chủ:



Hỗ trợ trực tuyến






## Giới thiệu về website và doanh nghiệp.



## Hướng dẫn đặt hàng:

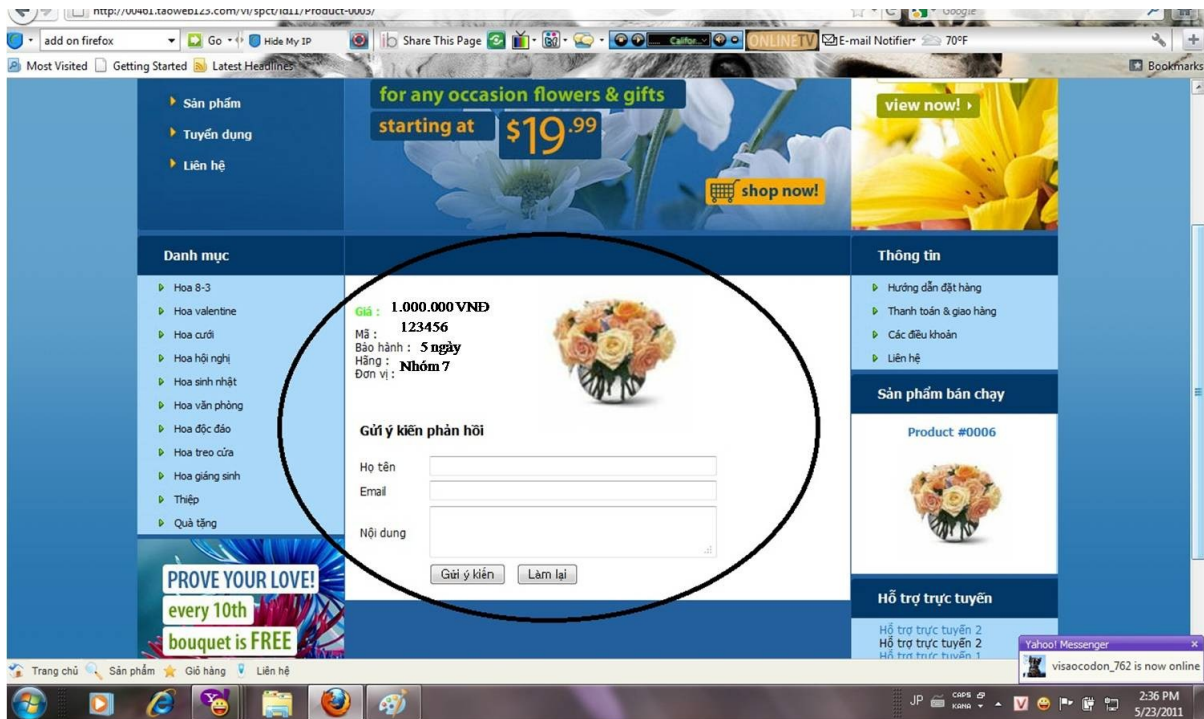


Trang chủ sản phẩm:

Danh mục	Sản phẩm	Thông tin
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hoa 8-3</li> <li>▶ Hoa valentine</li> <li>▶ Hoa cưới</li> <li>▶ Hoa hội nghị</li> <li>▶ Hoa sinh nhật</li> <li>▶ Hoa văn phòng</li> <li>▶ Hoa độc đáo</li> <li>▶ Hoa treo cửa</li> <li>▶ Hoa giáng sinh</li> <li>▶ Thiệp</li> <li>▶ Quà tặng</li> </ul>	<p><a href="#">Hoa 8-3</a></p> <p><a href="#">Hoa valentine</a></p> <p><a href="#">Hoa cưới</a></p> <p><a href="#">Hoa hội nghị</a></p> <p><a href="#">Hoa sinh nhật</a></p> <p><a href="#">Hoa văn phòng</a></p> <p><a href="#">Hoa độc đáo</a></p> <p><a href="#">Hoa treo cửa</a></p> <p><a href="#">Hoa giáng sinh</a></p> <p><a href="#">Thiệp</a></p> <p><a href="#">Quà tặng</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hướng dẫn đặt hàng</li> <li>▶ Thanh toán &amp; giao hàng</li> <li>▶ Các điều khoản</li> <li>▶ Liên hệ</li> </ul> <p><b>Sản phẩm bán chạy</b></p> <p>Product #0006</p>  <p><b>Hỗ trợ trực tuyến</b></p> <p>Hỗ trợ trực tuyến 2</p> <p>Hỗ trợ trực tuyến 2</p>

Chi tiết sản phẩm:





⇒ Với việc mua website này chỉ mất 15 phút để khởi tạo trang web, đáp ứng nhanh nhu cầu có cửa hàng điện tử, khi trang web đi vào sử dụng sẽ dần được phát triển và bổ sung các tính năng và tiện ích mới, góp phần nâng cao tính hấp dẫn cũng như khả năng điều dẫn của website.

### c. Admin.

Có một nhóm người chuyên cập nhập và chỉnh sửa dữ liệu trên website.

Có hệ thống xử lý thông tin: số lần truy cập và số lượt người truy cập.

## 2.4. Duy trì và phát triển website.

Có riêng 1 đội ngũ nhân viên chuyên quản trị thông tin cho web, cập nhật, xử lý đơn hàng.

cập nhật thông tin về các sản phẩm mới, tình trạng số lượng hàng có thể cung cấp.

Xử lý các đơn hàng của khách hàng, cũng như kiểm tra các lỗi khi khách hàng đặt đơn hàng có thể xảy ra.

Có thể phát hiện các lỗi của web (nếu có), đồng thời có khả năng thêm các tiện ích cho web khi có yêu cầu phát triển: tạo forum, tích hợp với facebook, yahoo, google, thanh liên kết với các trang web khác.

### **2.5. Yêu cầu hỗ trợ.**

Hỗ trợ từ phía các đối tác:

Nhà cung cấp website: tư vấn các website có thể đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp, cùng các chi phí kèm theo các dịch vụ mà doanh nghiệp chọn.

Nhà cung cấp hoa: thời gian cung cấp hoa, giá cả, vận chuyển, ưu đãi...

Cả 2 bên đều có hợp đồng quy định rõ ràng qua các điều khoản và các điều khoản phạt nếu vi phạm hợp đồng. Cũng như các ưu đãi cũng được quy định rõ ràng để nếu xảy ra tranh chấp có căn cứ để giải quyết.

### **2.6. Chuẩn bị hàng và kho hàng**

-Chuẩn bị hàng: chuẩn bị hàng là khâu đầu tiên chuẩn bị cho việc triển khai và tổ chức hoạt động dự án thành lập website. 1 website muốn đi vào hoạt động và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cần thực hiện tốt việc chuẩn bị hàng hóa.

-Quan hệ đối tác: đối tác là người hoặc những nhóm người có ảnh hưởng đáng kể đến sự sống còn và phát triển của website. Vì vậy cần tạo lập 1 mối quan hệ tốt với các đối tác. Doanh nghiệp cần tổ chức tiếp xúc với các đối tác một cách hệ thống và có kế hoạch. Chúng ta có thể lên lịch làm việc định kỳ với các đối tác để thu thập ý kiến đánh giá, nhu cầu của họ. Nhiều khi doanh nghiệp chỉ cần thể hiện sự quan tâm và tôn trọng ý kiến của đối tác cũng đã làm tăng đáng kể mức độ hài lòng của họ.

-Chuẩn bị kho hàng ở các địa phương/chi nhánh

-Các phương tiện vận chuyển: xe máy, ô tô...

-Các phương thức giao hàng

\* GIAO HÀNG TRỰC TIẾP:

+ Tại nhà khách hàng: dựa vào thông tin (địa chỉ, số điện thoại, Tên) của Quý khách và giao trong khoảng thời gian đã trao đổi khi đặt hàng.

\* GIAO HÀNG ĐI XA

+ Bưu điện: dựa vào thông tin (địa chỉ, số điện thoại, Tên) của Quý khách và giao trong khoảng thời gian đã trao đổi khi đặt hàng - Với cách này SẢN PHẨM sẽ được nhân viên bưu điện giao tận nhà cho bạn.

+ Gửi theo xe: dựa vào thông tin (địa chỉ, số điện thoại, Tên) của Quý khách và giao trong khoảng thời gian đã trao đổi khi đặt hàng - Với cách này SẢN PHẨM sẽ được gửi tới địa chỉ bên dịch vụ tương ứng với XE khi gửi đến.

Họ sẽ trực tiếp gọi cho bạn khi hàng tới, các bạn chỉ cần làm theo hướng dẫn của họ để nhận hàng..

## **2.7. Marketing trực tuyến**

- Lưu trữ cơ sở dữ liệu từ khách hàng và đối tác.

- Triển khai các chương trình marketing trực tuyến

  - +Quảng cáo qua email

  - +Các chương trình xúc tiến bán:khuyến mãi,tiếp thị trực tiếp,quảng cáo...

  - +Trao đổi banner:trao đổi banner là một kênh miễn phí để trao đổi và liên kết các website lại với nhau.Hoạt động này giúp website đưa sản phẩm đến các website khác,được nhiều khách hàng biết đến hơn.

  - +Tăng khả năng tìm kiếm các từ khóa của các công cụ tìm kiếm qua meta tag

  - +Tự động trả lời email

  - +Đăng ký tại các công cụ tìm kiếm: Nếu website của bạn muốn thu hút traffic từ các công cụ tìm kiếm,một điều chắc chắn mà bạn phải làm là hãy cho các Search Engine biết sự tồn tại của website bạn trên mạng Internet.Google,Yahoo,MSN,AOL,Ask là những cái tên phổ biến nhất trên thế giới công cụ tìm kiếm.Để được các công cụ tìm kiếm biết đến website của bạn,công việc đầu tiên của bạn là phải submit (đăng ký) trang web của bạn vào các Search Engine đó.Công việc này còn gọi là Search Engine Submission.

## **3. Kiểm soát thực hiện dự án**

**B2C** là loại hình giao dịch giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng qua các phương tiện điện tử. Doanh nghiệp sử dụng các phương tiện điện tử để bán hàng hóa, dịch vụ tới người tiêu dùng. Người tiêu dùng thông qua các phương tiện điện tử để lựa chọn, mặc cả, đặt hàng, thanh toán, nhận hàng. Giao dịch B2C tuy chiếm tỷ trọng ít (khoảng 10%) trong TMĐT nhưng có sự phạm vi ảnh hưởng rộng. Để tham gia hình thức kinh doanh này, thông thường doanh nghiệp sẽ thiết lập website, hình thành cơ sở dữ liệu về hàng hoá, dịch vụ; tiến hành các quy trình tiếp thị, quảng cáo, phân phối trực tiếp tới người tiêu dùng. TMĐT B2C đem lại lợi ích cho cả doanh nghiệp lẫn người tiêu dùng. Doanh nghiệp tiết kiệm nhiều chi phí bán hàng do không cần phòng trưng bày hay thuê người giới thiệu bán hàng, chi phí quản lý cũng giảm hơn. Người tiêu dùng sẽ cảm thấy thuận tiện vì không phải tới tận cửa hàng, có khả năng lựa chọn và so sánh nhiều mặt hàng cùng một lúc.

### ***3.1. Kiểm soát tiến độ***

#### **Mục đích**

- Nhận báo cáo từ các bộ phận khác về tiến độ thực hiện dự án thành lập website và đưa web đi vào hoạt động, cung ứng sản phẩm hoa đến với khách hàng.
- Tình trạng tiến hành dự án so với kế hoạch đã được vạch ra
- Phát hiện ra những vấn đề còn tồn tại không hợp lý qua đó đề ra biện pháp giải quyết để dự án hoàn thành kịp tiến độ

#### **Quy trình**

##### ***\* Dự kiến thời gian cần thiết để hoàn thành mỗi công tác***

Thời gian dự kiến cho việc hoàn thành dự án là 6 tuần với 9 công tác. Thời gian dự định bắt đầu cũng như hoàn thành mỗi công tác như sau:

Tên công tác	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
Lên kế hoạch	Tuần 1	1 Tuần
Liên hệ địa chỉ mua hoa	Tuần 2	1 Tuần
Thiết lập website bán hoa	Tuần 2	1 Tuần
Phát triển và gia tăng tính năng của website	Tuần 2	2 Tuần
Chính sách đào tạo bó hoa	Tuần 2	3 Tuần
Chính sách bảo quản cho hoa	Tuần 2	5 Tuần
Giới thiệu sản phẩm	Tuần 2	2 Tuần
Kích thích tiêu thụ	Tuần 2	5 Tuần
Đào tạo nhân viên	Tuần 1	6 Tuần

##### ***\* Kiểm tra các nguồn lực để thực thi các công tác***

Điều này rất quan trọng đối với dự án nó không những quyết định đến tiến độ hoàn thành dự án hay không ? mà nó còn quyết định đến việc thành bại của dự án. Các công tác như lên kế hoạch, liên hệ địa điểm mua hoa là những công tác không cần đến nhiều nguồn lực của doanh nghiệp nhưng nó lại rất quan trọng trong dự án là những công tác đi đầu là tiền đề để những công tác tiếp theo được thực hiện. Các công tác tiếp theo cần nhiều nguồn lực về tài chính cũng như con người là những công tác cốt lõi quyết định tính hiệu quả của dự án

##### ***\* Xác định trình tự cần thiết cho các hoạt động***

Bước 1: Lên kế hoạch

Bước 2: Liên hệ địa chỉ mua hoa, Đào tạo nhân viên, Chính sách đào tạo bó hoa, Chính sách bảo quản cho hoa

Bước 3 Thiết lập website bán hoa, Phát triển và gia tăng tính năng của website

Bước 4 Giới thiệu sản phẩm, Kích thích tiêu thụ

#### **\* Theo dõi tiến độ**

Phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, nắm bắt công việc thời gian của từng công tác so sánh với thời gian trong kế hoạch, qua đó kịp thời điều chỉnh thời gian cũng như các nguồn lực.

### **3.2 Kiểm soát nguồn lực**

+Theo dõi hợp đồng mua bán hoa khô trên web, tình trạng hàng đã bán, hàng tồn kho..

+nắm rõ các nguồn lực về thời gian: thời gian chuẩn bị sản phẩm, thời gian giao hàng. về số lượng hàng hoá, về chất lượng sản phẩm.

Tìm hiểu những sai sót trong quá trình lập web và quá trình bán:

Như dự tính sai về thời gian, ngân sách cho việc lập web, việc nhập sản phẩm. tìm hiểu nguyên nhân của sai sót này: do nóng vội và chưa có nhiều kỹ năng trong thiết kế và triển khai web B2C, bên cạnh đó lĩnh vực bán hoa khô còn khá mới mẻ với thị trường trong nước nên gặp những khó khăn ban đầu.

Các yếu tố khác:

Khả năng thuê ngoài: là yếu tố có thể mang lại lợi thế cạnh tranh cho sản phẩm của công ty so với các công ty khác, nếu thuê ngoài rẻ có thể tiết kiệm được chi phí cho cty.

chọn công ty để đặt hàng : chọn công ty chuyên về công nghệ thông tin để có thể tạo web nhanh và hiệu quả, chọn đối tác giao hàng chất lượng tốt. ở đây chúng ta chọn .....

thương lượng đặt hàng:...

quản lý hợp đồng mua bán:....

-quản lý tổ chức và nhân viên dự án thương mại điện tử:

+các bộ phận tham gia dự án hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. bộ phận thiết kế và triển khai web: thiết kế và tạo lập web, đưa web đến với người tiêu dùng nhanh nhất, hiệu quả nhất. bộ phận sản phẩm: cung cấp sản phẩm, chăm sóc khách hàng..

+đánh giá nhân viên trong các bộ phận: dựa vào doanh số bán hàng, phản ánh tình hình của khách hàng về phong cách phục vụ của nhân viên.

### **3.3 Quản lý mua sắm**

**Mục đích:**

- Nắm được tầm quan trọng của việc quản lý trang thiết bị trong dự án và việc gia tăng sử dụng linh kiện cho dự án
- Nắm được qui trình QL Mua sắm trang thiết bị trong dự án như lên kế hoạch mua sắm trang thiết bị, Lập Kế hoạch mời gọi, Mời gọi, Chọn Nhà cung cấp, QL Hợp đồng và Kết thúc hợp đồng
- Giới thiệu một số kỹ thuật và công cụ hỗ trợ QL Mua sắm trang thiết bị trong dự án
- Giới thiệu về những loại phần mềm có sẵn giúp cho việc quản lý trang thiết bị dự án

### **Lập kế hoạch mua sắm**

- Xác định những vấn đề liên quan tới kế hoạch mua sắm mà dự án cần nhất trong việc sử dụng sản phẩm hay những dịch vụ từ bên ngoài.

Bao gồm:

- Có mua hay không
- Mua bằng cách nào
- Mua cái gì
- Mua bao nhiêu
- Khi nào mua

Trong website [www.hoakhobachhop.com](http://www.hoakhobachhop.com) sử dụng dịch vụ thuê gia công các sản phẩm ở bên ngoài, chủ yếu từ các làng nghề thủ công, mỹ nghệ.

**Phân tích Làm/Mua:** xác định một dịch vụ hay một sản phẩm cụ thể nào đó có thể tự sản xuất hay mua hoặc thực hiện trong công ty hay mua từ bên ngoài. Thường liên quan tới phân tích tài chính.

### **Lập kế hoạch mời thầu:**

Kế hoạch mời thầu liên quan tới việc chuẩn bị một văn bản

- Yêu cầu đề xuất: để mời gọi từ những nhà cung cấp tương lai
- Yêu cầu báo giá: để xem xét tính chất của sự mua sắm đã ấn định mời thầu hay đàm phán và phúc đáp lại chủ thầu đầu tiên cung là một phần của kế hoạch mời thầu

Việc mời thầu liên quan tới việc thu thập những đề nghị hay sự bỏ thầu từ những nhà cung cấp tương lai. Những công ty có thể thông báo nhu cầu mua sắm hàng hóa và dịch vụ theo một số cách:

- Tiếp cận với một số nhà cung cấp uy tín
- Tiếp cận với một số nhà cung cấp tiềm năng
- Quảng bá tới những đối tượng quan tâm

### **Sử dụng phần mềm hỗ trợ QL mua sắm trang thiết bị dự án**

Phần mềm xử lý văn bản giúp soạn thảo những đề xuất và hợp đồng, bảng tính giúp đánh giá nhà cung cấp, dữ liệu giúp ta thấy hoạt động của nhà cung cấp, và phần mềm trình bày giúp thể hiện thông tin liên quan tới việc mua sắm

### **3.4 Kiểm soát chi tiêu**

Quy trình kiểm soát chi tiêu trong dự án nhằm đảm bảo cho dự án hoàn tất trong sự đảm bảo của ngân sách. Gồm có:

- Lập kế hoạch cho nguồn tài nguyên
- Ước lượng chi phí để hoàn tất dự án
- Dự toán chi phí, phân bổ toàn bộ chi phí vào từng hạng mục công việc
- Kiểm soát- Điều chỉnh chi phí: Điều chỉnh thay đổi chi phí dự án

### **3.5 Kiểm soát chất lượng**

**Mục đích :** Đảm bảo chất lượng hoa đến tay khách hàng là tốt nhất nhằm tạo niềm tin của công ty đối với khách hàng

**Quy trình :-** Kiểm tra chất lượng sản phẩm loại bỏ nhưng loại hoa không đạt yêu cầu về kiểu dáng, độ tươi của hoa ..., quy trình bó hoa dung kĩ thuật thẩm mĩ

- Tính toán chi phí chất lượng từ việc mua sản phẩm từ nhà cung ứng đến lợi nhuận đem lại khi bán sản phẩm đến tay khách hàng
- Quản lý toàn diện các hoạt động liên quan đến chất lượng, kiểm soát các nguồn lực , đo lường phân tích và cải tiến các công tác trong quy trình xây dựng dự án .

### **3.6 Kiểm soát rủi ro**

**Xác định những rủi ro khi thực hiện dự án:** Dự án là xây dựng website bán hoa lên yếu tố sản phẩm quyết định đến sự thành công của dự án

- Các rủi ro về sản phẩm :
  - + Nguồn cung ứng hoa hạn chế điều này ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng sản phẩm đối với khách hàng. Có nhiều nguyên nhân xảy ra tình trạng này như ảnh hưởng của thời tiết làm cho nguồn cung ứng hoa bị hạn chế...
  - + Chất lượng hoa không đảm bảo: làm ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp trong mắt khách hàng
- Các rủi ro khác :
  - + ảnh hưởng lạm phát làm giá sản phẩm tăng làm chi phí của dự án tăng
  - + Website không thu hút được khách hàng điều này làm cho doanh thu của doanh nghiệp bị hạn chế

+ Sản phẩm không thỏa mãn được tiêu chí khác hàng

**Đề xuất các giải pháp khắc phục các rủi ro**

- Đối với rủi ro về sản phẩm biện pháp được đặt ra là liên hệ với nhiều nhà cung ứng khác nhau, đa dạng hóa các loại hoa tìm ra nhưng loại hoa có thể thay thế sản phẩm mà khách hàng yêu cầu khi mà nguồn cung ứng bị hạn chế, kiểm tra kỹ chất lượng đầu vào của sản phẩm loại bỏ nhưng sản phẩm không đạt yêu cầu
- Đối với rủi ro về lạm phát, rủi ro này đòi hỏi doanh nghiệp phải tối ưu hóa chi phí, khi giá hoa đầu vào tăng theo một quy luật cung cầu tất yếu thì doanh nghiệp buộc phải tăng giá bán hoa để đảm bảo doanh thu nhưng phải phù hợp với xu hướng của thị trường
- Website cần phải thiết kế hợp lý, bắt mắt thu hút được nhiều khách hàng, cải tiến được nhưng quy trình phức tạp như đặt hàng, đơn hàng, giỏ hàng tạo thuận lợi cho khách hàng tiếp cận với sản phẩm của doanh nghiệp, có các chính sách marketing quảng cáo về doanh nghiệp cũng như sản phẩm, đề xuất các chương trình khuyến mại thu hút khách hàng