**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

A red and black shield with white logo

Description automatically generated

Học kỳ I 2024-2025

Môn học: Hoạch định nguồn lực doanh nghiệp

**BÁO CÁO CUỐI KỲ:**

**TRIỀN KHAI HỆ THỐNG ODDO PHIÊN BẢN COMMUNITY CHO CHUỖI CỬA HÀNG QUẦN ÁO DOUBLEK**

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Huỳnh Thanh Tuấn

ThS. Nguyễn Tuyên Linh

Mã học phần: 241\_71ISDT40703\_01

Thành Phố Hồ Chí Minh, tháng 10/2024

**THÀNH VIÊN NHÓM**

***-----0O0-----***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Mã số sinh viên** |
| 1 | Huỳnh Nguyễn Đức Khánh | 2274802010396 |
| 2 | Trần Vinh Khánh | 2274802010401 |
| 3 | Nguyễn Anh Vũ | 2274802011020 |

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

***-----0O0-----***

*TP.HCM, ngày tháng năm 2024*

Giáo viên hướng dẫn

MỤC LỤC

[DANH MỤC HÌNH ẢNH 7](#_Toc183985687)

[DANH MỤC BẢNG BIỂU 8](#_Toc183985688)

[LỜI NÓI ĐẦU 9](#_Toc183985689)

[CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT 10](#_Toc183985690)

[1.1. Hệ thống ERP 10](#_Toc183985691)

[1.1.1 Khái niệm và vai trò 10](#_Toc183985692)

[1.1.2 Chức năng của các modules chính 10](#_Toc183985693)

[1.2. Lợi ích và thách thức 12](#_Toc183985694)

[1.2.1 Lợi ích 12](#_Toc183985695)

[1.2.2 Nhược điểm 14](#_Toc183985696)

[1.3. Odoo phiên bản Community 15](#_Toc183985697)

[1.3.1 Giới thiệu 15](#_Toc183985698)

[1.3.2 Ưu điểm và hạn chế của Odoo 15](#_Toc183985699)

[1.3.3 Phân hệ chức năng trong phạm vi đồ án 16](#_Toc183985700)

[CHƯƠNG 2 BỐI CẢNH DOANH NGHIỆP HIỆN TẠI 21](#_Toc183985701)

[2.1. Giới thiệu tổng quan 21](#_Toc183985702)

[2.2. Bối cảnh hiện tại 22](#_Toc183985703)

[2.3. Đặt vấn đề 23](#_Toc183985704)

[CHƯƠNG 3 Quy trình nghiệp vụ trước khi áp dụng ERP 25](#_Toc183985705)

[3.1. Quy trình tổng quát 25](#_Toc183985706)

[3.1.1 Sơ đồ quy trình 25](#_Toc183985707)

[3.1.2 Mô tả quy trình 25](#_Toc183985708)

[3.2. Quy trình quản lý chuỗi cung ứng 25](#_Toc183985709)

[3.2.1 Sơ đồ quy trình 25](#_Toc183985710)

[3.2.2 Mô tả quy trình 26](#_Toc183985711)

[3.2.3 Các vấn đề gặp phải trong quy trình 26](#_Toc183985712)

[3.3. Quy trình bán hàng 27](#_Toc183985713)

[3.3.1 Sơ đồ quy trình 27](#_Toc183985714)

[3.3.2 Mô tả quy trình 27](#_Toc183985715)

[3.3.3 Các vấn dề gặp phải trong quy trình 28](#_Toc183985716)

[3.4. Quy trình quản lý kế toán-tài chính 29](#_Toc183985717)

[3.4.1 Mô tả quy trình 29](#_Toc183985718)

[3.4.2 Các vấn đề gặp phải trong quy trình 29](#_Toc183985719)

[3.5. Quy trình trả hàng 30](#_Toc183985720)

[3.5.1 Sơ đồ quy trình 30](#_Toc183985721)

[3.5.2 Mô tả quy trình 30](#_Toc183985722)

[3.5.3 Các vấn đề gặp phải trong quy trình 30](#_Toc183985723)

[3.6. Quy trình tuyển dụng 31](#_Toc183985724)

[3.6.1 Sơ đồ quy trình 31](#_Toc183985725)

[3.6.2 Mô tả quy trình 31](#_Toc183985726)

[3.6.3 Các vấn đề trong quy trình 32](#_Toc183985727)

[CHƯƠNG 4 BỐI CẢNH DOANH NGHIỆP SAU KHI ÁP DỤNG ERP 33](#_Toc183985728)

[4.1. Quy trình quản lý chuỗi cung ứng 33](#_Toc183985729)

[4.1.1 Sơ đồ quy trình 33](#_Toc183985730)

[4.1.2 Mô tả quy trình 33](#_Toc183985731)

[4.2. Quy trình bán hàng 34](#_Toc183985732)

[4.2.1 Sơ đồ quy trình 34](#_Toc183985733)

[4.2.2 Mô tả quy trình 34](#_Toc183985734)

[4.3. Quy trình quản lý kế toán-tài chính 35](#_Toc183985735)

[4.3.1 Sơ đồ quy trình 35](#_Toc183985736)

[4.3.2 Mô tả quy trình 35](#_Toc183985737)

[4.4. Quy trình trả hàng 36](#_Toc183985738)

[4.4.1 Sơ đồ quy trình 36](#_Toc183985739)

[4.4.2 Mô tả quy trình 36](#_Toc183985740)

[4.5. Quy trình tuyển dụng 37](#_Toc183985741)

[4.5.1 Sơ đồ quy trình 37](#_Toc183985742)

[4.5.2 Mô tả quy trình 37](#_Toc183985743)

[CHƯƠNG 5 TRIỂN KHAI HỆ THỐNG 38](#_Toc183985744)

[5.1. Đặt vấn đề 38](#_Toc183985745)

[5.2. Module quản lý đào tạo ứng viên thử việc 38](#_Toc183985746)

[CHƯƠNG 6 BÁO CÁO TỪ HỆ THỐNG ODOO 40](#_Toc183985747)

[6.1. Module Sale 40](#_Toc183985748)

[6.2. Module Accounting 41](#_Toc183985749)

[6.3. Module Dashboard 42](#_Toc183985750)

[6.4. Module Employee 43](#_Toc183985751)

[6.5. Module Recruitment 43](#_Toc183985752)

[CHƯƠNG 7 KẾT LUẬN 45](#_Toc183985753)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 46](#_Toc183985754)

# DANH MỤC HÌNH ẢNH

[3.1.1 Quy trình tổng quát 25](#_Toc184066137)

[3.2.1 Quy trình quản lý chuỗi cung ứng trước khi áp dụng ERP 26](#_Toc184066138)

[3.3.1 Quy trình bán hàng trước khi áp dụng ERP 27](#_Toc184066139)

[3.4.1 Quy trình quản lý kế toán-tài chính trước khi áp dụng ERP 29](#_Toc184066140)

[3.5.1 Quy trình trả hàng trước khi áp dụng ERP 30](#_Toc184066141)

[3.6.1 Quy trình tuyển dụng trước khi áp dụng ERP 31](#_Toc184066142)

[4.1.1 Quy trình quản lý chuỗi cung ứng sau khi triển khai ERP 33](#_Toc184066143)

[4.2.1 Quy trình bán hàng sau khi triển khai ERP 34](#_Toc184066144)

[4.3.1 Quy trình quản lý kế toán-tài chính sau khi triển khai ERP 35](#_Toc184066145)

[4.4.1 Quy trình trả hàng sau khi triển khai ERP 36](#_Toc184066146)

[4.5.1 Quy trình tuyển dụng sau khi triển khai ERP 37](#_Toc184066147)

[5.2.1 Giao diện các đơn hàng đã bán 40](#_Toc184066148)

[6.1.2 Giao diện chi tiết đơn hàng 41](#_Toc184066149)

[6.2.1 Giao diện trang chủ module Accounting 41](#_Toc184066150)

[6.2.2 Chi tiết hoá đơn 42](#_Toc184066151)

[6.3.1 Giao diện Dashboard 42](#_Toc184066152)

[6.4.1 Giao diện danh sách nhân viên 43](#_Toc184066153)

[6.5.1 Giao diện module Recruitment 43](#_Toc184066154)

[6.5.2 Các vòng trong Recruitment 44](#_Toc184066155)

# DANH MỤC BẢNG BIỂU

[1.1.1 Mô tả các chức năng (NetSuite, n.d.) 12](#_Toc183985864)

[1.3.1 Ưu điểm và hạn chế của Odoo Commnunity 16](#_Toc183985865)

[1.3.2 Mô tả phân hệ tài chính 17](#_Toc183985866)

[1.3.3 Mô tả phân hệ nhân sự 18](#_Toc183985867)

[1.3.4 Mô tả phân hệ bán hàng 19](#_Toc183985868)

[1.3.5 Mô tả phân hệ tồn kho và sản xuất 19](#_Toc183985869)

[1.3.6 Mô tả phân hệ quản lý và chất lượng 20](#_Toc183985870)

[2.1.1 Thông tin doanh nghiệp 21](#_Toc183985871)

# LỜI NÓI ĐẦU

Nhóm em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Huỳnh Thanh Tuấn và thầy Nguyễn Tuyên Linh vì những kiến thức quý báu và sự hỗ trợ tận tình trong suốt quá trình học. Thầy không ngừng dành thời gian và tâm huyết để chia sẻ những kiến thức, kinh nghiệm, cũng như niềm đam mê với chúng em. Thầy đã luôn là một người thầy tuyệt vời, tạo điều kiện cho chúng em phát triển và trau dồi kiến thức. Những bài giảng sáng tạo và phong phú của thầy đã giúp chúng em hiểu rõ hơn về môn học và áp dụng kiến thức vào thực tế.

Chúng em cũng xin cảm ơn thầy vì sự động viên, hỗ trợ và luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc của chúng em. Thầy đã tạo cơ hội để chúng em thảo luận, trao đổi và học hỏi, từ đó giúp chúng em tiếp thu kiến thức một cách tích cực và hiệu quả.

Không chỉ là một người thầy, thầy còn là người đồng hành và nguồn động lực lớn trong suốt quá trình học. Những gì nhóm học được từ thầy không chỉ ảnh hưởng đến môn học này mà còn ảnh hưởng đến cuộc sống của chúng em.

Một lần nữa, xin cảm ơn thầy rất nhiều vì tất cả những gì thầy đã làm cho chúng em trong suốt môn học. Chúng em sẽ luôn ghi nhớ những kiến thức và kỷ niệm quý giá này, và sẽ cố gắng áp dụng chúng trong tương lai. Chúc thầy luôn khỏe mạnh và thành công trong sự nghiệp giáo dục. Mong rằng chúng em sẽ có dịp được gặp lại và học hỏi thêm từ thầy trong những dịp sau.

# CƠ SỞ LÝ THUYẾT

## Hệ thống ERP

### Khái niệm và vai trò

Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) là các nền tảng tích hợp, toàn diện, có thể triển khai tại chỗ hoặc trên đám mây, giúp quản lý tất cả các hoạt động của doanh nghiệp sản xuất hoặc phân phối. Hơn nữa, các hệ thống ERP hỗ trợ tất cả các khía cạnh về quản lý tài chính, nhân sự, quản lý chuỗi cung ứng và sản xuất, cùng với chức năng kế toán cốt lõi của doanh nghiệp. (NetSuite, n.d.)

Các hệ thống ERP cũng cung cấp sự minh bạch trong toàn bộ quy trình kinh doanh bằng cách theo dõi mọi khía cạnh của sản xuất, hậu cần và tài chính. Những hệ thống tích hợp này hoạt động như trung tâm trung tâm của doanh nghiệp, cung cấp quy trình làm việc và dữ liệu từ đầu đến cuối, cho phép nhiều phòng ban khác nhau truy cập.

Phần mềm và hệ thống ERP hỗ trợ nhiều chức năng trong toàn doanh nghiệp, từ quy mô vừa đến nhỏ, bao gồm cả các tùy chỉnh phù hợp với ngành nghề của mỗi doanh nghiệp.

### Chức năng của các modules chính

Các module của ERP hỗ trợ các quy trình kinh doanh cụ thể, chẳng hạn như tài chính, thu mua hoặc sản xuất, và cung cấp cho nhân viên trong từng bộ phận các công cụ và thông tin cần thiết để thực hiện công việc. Tất cả các module đều được kết nối với hệ thống ERP, tạo ra một nguồn dữ liệu chính xác và duy nhất, được chia sẻ giữa các phòng ban.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | Module | Chức năng |
| 1 | Tài chính | Quản lý tài chính và kế toán, theo dõi các tài khoản phải trả và phải thu, quản lý sổ cái, tạo và lưu trữ các tài liệu tài chính quan trọng như bảng cân đối kế toán, biên lai thanh toán, và các báo cáo thuế. Tự động hóa các tác vụ như thanh toán nhà cung cấp, quản lý tiền mặt và đối chiếu tài khoản. |
| 2 | Mua sắm | Giúp doanh nghiệp mua nguyên vật liệu hoặc sản phẩm cần thiết để sản xuất và bán hàng. Quản lý danh sách nhà cung cấp, tự động yêu cầu báo giá và phân tích các báo giá nhận được. Theo dõi đơn hàng và cập nhật mức tồn kho khi đơn hàng được giao. |
| 3 | Sản xuất | Hỗ trợ lên kế hoạch sản xuất, đảm bảo có đủ nguyên vật liệu và năng lực máy móc cho các chu kỳ sản xuất đã lên kế hoạch. Theo dõi tình trạng hàng hóa trong quá trình sản xuất và so sánh sản lượng thực tế với sản lượng dự báo. |
| 4 | Quản lý tồn kho | Theo dõi số lượng và vị trí của hàng hóa trong kho, giúp doanh nghiệp kiểm soát chi phí tồn kho, tránh tình trạng thiếu hàng và đảm bảo cung ứng kịp thời. Quản lý các đơn mua, đơn bán và vận chuyển. |
| 5 | Quản lý đơn hàng | Theo dõi đơn hàng từ khi nhận đến khi giao hàng. Quản lý đơn hàng và tình trạng của chúng trong quá trình chuẩn bị, hoàn tất và giao hàng cho khách hàng, giúp tăng tỷ lệ giao hàng đúng hạn và giảm chi phí vận chuyển |
| 6 | Quản lý đơn hàng | Hướng dẫn nhân viên kho trong các quy trình như nhận hàng, chọn hàng, đóng gói và vận chuyển. Hỗ trợ các chiến lược lựa chọn hàng hóa hiệu quả và giúp tối ưu hóa quy trình kho hàng. |
| 7 | Quản lý chuỗi cung ứng | Theo dõi từng bước trong quá trình di chuyển hàng hóa từ nhà cung cấp đến khách hàng. Quản lý nguyên vật liệu và sản phẩm trả lại để hoàn tiền hoặc đổi mới. |
| 8 | CRM | Lưu trữ thông tin khách hàng và lịch sử giao tiếp, hỗ trợ quản lý các cơ hội bán hàng, theo dõi liên lạc và đề xuất các chiến lược tiếp thị, bán hàng phù hợp. |
| 9 | PSA | Quản lý các dự án dịch vụ, theo dõi tình trạng của các dự án, quản lý tài nguyên nhân sự và vốn, chuẩn bị và gửi hóa đơn cho khách hàng. |
| 10 | Quản lý lực lượng lao động | Giám sát chấm công và giờ làm việc của nhân viên, đo lường năng suất lao động và tỷ lệ vắng mặt. Tự động phân phối lương và quản lý các chi phí bồi thường. |
| 11 | HRM | Lưu trữ thông tin chi tiết về nhân viên, quản lý hồ sơ như đánh giá hiệu suất, mô tả công việc và thư mời làm việc. Theo dõi giờ làm việc, ngày nghỉ phép và các quyền lợi khác của nhân viên. |
| 12 | Thương mại điện tử | Hỗ trợ doanh nghiệp bán hàng trực tuyến, tích hợp với các ứng dụng ERP khác để đồng bộ hóa thông tin về thanh toán, đơn hàng và tồn kho. |
| 13 | Tự động hóa marketing | Quản lý các chiến dịch marketing trên các kênh kỹ thuật số như email, web, mạng xã hội và SMS. Tự động hóa việc gửi email theo các quy tắc chiến dịch, phân khúc khách hàng và cung cấp báo cáo chi tiết về hiệu quả chiến dịch. |

1.1. Mô tả các chức năng (NetSuite, n.d.)

## Lợi ích và thách thức

### Lợi ích

Việc áp dụng hệ thống ERP vào cấu trúc của doanh nghiệp sẽ hỗ trợ và giải quyết được rất nhiều vấn đề và khó khăn trong việc vận hành bao gồm:

1. **Cải thiện dịch vụ khách hàng**

Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh gay gắt, dịch vụ khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và giữ chân khách hàng. Một hệ thống ERP có thể giúp cải thiện quản lý mối quan hệ khách hàng (CRM) bằng cách tập trung tất cả thông tin khách hàng vào một nơi, giúp dịch vụ khách hàng nhanh chóng và cá nhân hóa hơn. ERP lưu trữ thông tin liên hệ, lịch sử đơn hàng, các vụ hỗ trợ trước đây và nhiều dữ liệu khác, giúp quá trình phục vụ khách hàng hiệu quả hơn. Việc theo dõi đơn hàng và tồn kho thời gian thực giúp đảm bảo khách hàng nhận đúng sản phẩm đúng thời gian, nâng cao khả năng họ quay lại mua sắm. (IBM, n.d.)

1. **Tùy chỉnh báo cáo**

Báo cáo dữ liệu thời gian thực là một trong những điểm mạnh của hệ thống ERP và là lý do tại sao nó vượt trội hơn các hệ thống quản lý kinh doanh khác. Với công cụ báo cáo của ERP, doanh nghiệp có thể tùy chỉnh báo cáo cho các chức năng khác nhau như tài chính, tồn kho, mua sắm và nhân sự, giúp tính toán các chỉ số quan trọng cho doanh nghiệp. ERP cung cấp dữ liệu cập nhật liên tục, giúp nhân viên làm việc với các số liệu chính xác, hỗ trợ ra quyết định kịp thời và chính xác trong môi trường kinh doanh thay đổi. (IBM, n.d.)

1. **Mở rộng sự hợp tác**

Các giải pháp ERP hỗ trợ hợp tác hiệu quả giữa các phòng ban khác nhau nhờ vào việc tích hợp dữ liệu và ứng dụng. Với hệ thống ERP, các nhóm trong tổ chức có thể làm việc cùng nhau trên một nền tảng chung, giúp giảm thiểu tình trạng trùng lặp công việc và tăng cường khả năng ra quyết định. Nhân viên có thể dễ dàng truy cập dữ liệu từ mọi phòng ban, hỗ trợ phát hiện các vấn đề và cải thiện quy trình làm việc. (IBM, n.d.)

1. **Tăng tính bền vững**

Trong bối cảnh kinh doanh ngày nay, các doanh nghiệp ngày càng chú trọng đến tính bền vững và giảm thiểu tác động tiêu cực từ phát thải carbon. Các tổ chức có triển khai ERP thành công thường đạt được kết quả tốt hơn về mặt tài chính và môi trường. ERP giúp các doanh nghiệp theo dõi và tối ưu hóa quy trình, từ đó giúp họ đạt được các mục tiêu phát triển bền vững. (IBM, n.d.)

1. **Cải thiện minh bạch và thông tin chi tiết**

ERP cung cấp cái nhìn toàn diện về mọi hoạt động và quy trình trong doanh nghiệp. Dữ liệu từ tất cả các phòng ban có thể được truy cập, giúp các lãnh đạo tổ chức có cái nhìn rõ ràng hơn về tình hình tài chính, tồn kho, sản xuất, và hoạt động kinh doanh. Nhờ vào khả năng dự báo chính xác, các doanh nghiệp có thể đưa ra chiến lược dựa trên dữ liệu và ra quyết định nhanh chóng hơn. (IBM, n.d.)

1. **Tăng tính linh hoạt và khả năng mở rộng**

ERP cung cấp các ứng dụng cho nhiều nhu cầu kinh doanh khác nhau như quản lý mua sắm, chuỗi cung ứng, tồn kho và quản lý dự án. Các ứng dụng ERP có thể hoạt động độc lập hoặc tích hợp vào toàn bộ hệ thống ERP, giúp doanh nghiệp dễ dàng mở rộng và điều chỉnh hệ thống theo nhu cầu phát triển. (IBM, n.d.)

1. **Tăng năng suất**

ERP giúp tự động hóa các công việc thủ công, giúp nhân viên tập trung vào các nhiệm vụ quan trọng hơn và tăng hiệu quả công việc. Việc tự động hóa các tác vụ cơ bản giúp giảm thời gian dành cho các công việc lặp đi lặp lại và giúp các nhân viên hoàn thành công việc nhanh chóng hơn. Các tính năng như trí tuệ nhân tạo , học máy và tự động hóa quy trình giúp tối ưu hóa năng suất. (IBM, n.d.)

1. **Giảm chi phí duy trì**

Với hệ thống ERP, dữ liệu chỉ cần nhập một lần nhưng có thể phục vụ nhiều mục đích khác nhau trong tổ chức. Điều này giúp tiết kiệm thời gian và tiền bạc cho doanh nghiệp. Việc sử dụng một hệ thống ERP duy nhất có thể giảm thiểu chi phí công nghệ thông tin (IT) và yêu cầu đào tạo người dùng, từ đó gia tăng lợi nhuận và giảm gián đoạn công việc. (IBM, n.d.)

1. **Chuẩn hóa quy trình kinh doanh**

Mục tiêu của ERP là giúp tổ chức chuẩn hóa và tối ưu hóa quy trình công việc, từ đó giảm thiểu công việc thủ công và sai sót của con người. ERP giúp tạo ra quy trình công việc thống nhất và cải thiện sự hợp tác giữa các bộ phận, giúp giảm chi phí dự án và nâng cao hiệu quả công việc.

### Nhược điểm

Bên cạnh đó, nếu không có kinh nghiệm trong áp dụng ERP, doanh nghiệp có thể gặp phải những vấn đề sau:

1. **Tăng độ phức tạp**

ERP là công cụ quản lý doanh nghiệp toàn diện và có thể trở nên phức tạp. Việc triển khai ERP đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng và kế hoạch rõ ràng. Một số doanh nghiệp có thể thấy rằng ERP quá lớn và không phù hợp với nhu cầu của họ, dẫn đến hiệu quả đầu tư không cao.

1. **Chi phí ngắn hạn**

Việc chuyển sang một hệ thống ERP đòi hỏi chi phí không chỉ cho phần mềm mà còn cho thời gian và nguồn lực cần thiết để triển khai và đào tạo nhân viên. ERP cũng có chi phí vận hành liên tục, đặc biệt đối với các hệ thống ERP triển khai tại chỗ. Hệ thống ERP đám mây có thể giảm chi phí này vì nó là giải pháp phần mềm SaaS có thể sử dụng từ bất kỳ đâu.

1. **Tốn thời gian**

ERP là một hệ thống có thể được tùy chỉnh, và vì vậy quá trình triển khai có thể kéo dài và tốn thời gian. Việc chuyển đổi từ hệ thống cũ sang ERP mới đòi hỏi một kế hoạch triển khai rõ ràng và chi tiết, để tránh tình trạng chậm trễ trong quá trình chuyển đổi.

## Odoo phiên bản Community

### Giới thiệu

Odoo Community 17 là phiên bản mới nhất của phần mềm quản lý doanh nghiệp mã nguồn mở Odoo, cung cấp một loạt các công cụ tích hợp để giúp doanh nghiệp quản lý quy trình kinh doanh hiệu quả. Dưới đây là một số điểm nổi bật và tính năng chính của Odoo Community 17: (Odoo, n.d.)

**1. Giao Diện Người Dùng Cải Tiến** Giao diện trực quan và thân thiện với người dùng, giúp người dùng dễ dàng tương tác và sử dụng các chức năng.

**2. Tích Hợp Nhiều Ứng Dụng** Odoo cung cấp hàng trăm ứng dụng khác nhau cho các lĩnh vực như bán hàng, quản lý kho, kế toán, quản lý dự án, và CRM, cho phép người dùng tùy chỉnh theo nhu cầu cụ thể của doanh nghiệp.

**3. Quản Lý Dự Án** Công cụ theo dõi tiến độ dự án, phân công công việc và quản lý thời gian, giúp nâng cao hiệu quả làm việc của nhóm.

**4. Quản Lý Khách Hàng (CRM)** Tính năng CRM mạnh mẽ giúp quản lý mối quan hệ khách hàng, theo dõi các cơ hội và tương tác với khách hàng một cách hiệu quả.

**5. Bán Hàng và E-commerce** Các công cụ bán hàng tích hợp cho phép quản lý quy trình bán hàng từ việc tạo đơn hàng đến theo dõi doanh thu. Odoo cũng hỗ trợ thiết lập cửa hàng trực tuyến.

**6. Quản Lý Kho**Tính năng quản lý kho giúp theo dõi hàng tồn kho, tự động hóa quy trình nhập xuất hàng hó a và tối ưu hóa quy trình lưu kho.

**7. Báo Cáo và Phân Tích** Odoo cung cấp các công cụ báo cáo mạnh mẽ, cho phép người dùng tạo báo cáo tùy chỉnh để theo dõi hiệu suất và đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu.

**9. Hỗ Trợ Cộng Đồng** Odoo Community là một phần mềm mã nguồn mở, có một cộng đồng lớn hỗ trợ người dùng thông qua diễn đàn, tài liệu và các nguồn tài nguyên trực tuyến.

### Ưu điểm và hạn chế của Odoo

|  |  |
| --- | --- |
| Ưu điểm | Nhược điểm |
| **Giao diện người dùng.** Tối giản về giao diện nhưng nền tảng cực kỳ thân thiện với người dùng  **Module.** Nó được xây dựng trên một cấu trúc mô-đun, có nghĩa là các quy trình hoặc chức năng cụ thể có thể được xử lý bởi các mô-đun riêng biệt.  **Ít lỗi.** Các mô hình ERP hàng đầu tự hào về các lỗi tối thiểu hoặc không có lỗi nào cả. Họ thực hiện quá trình giải quyết theo định kỳ để thực hiện điều này.  **Tính linh hoạt, uyển chuyển.** Người dùng có thể bắt đầu với các mô-đun cơ bản và họ có thể thêm vào các mô-đun mới trong tương lai khi doanh nghiệp mở rộng.  **Tích hợp dễ dàng** Phần mềm Odoo được biết đến với bản chất dễ cấu hình. Nhiều hệ thống ERP phải đối mặt với các vấn đề về tính nhất quán dữ liệu và quy trình kinh doanh. | **Khả năng tương thích ngược.** Đây là một trong những lĩnh vực quan trọng được chú ý khi thiết kế nền tảng ERP và các đối thủ cạnh tranh như SAP luôn coi trọng khả năng tương thích ngược trong thiết kế của họ.  **Khả năng sử dụng. M**ột số người đã phàn nàn về việc thiếu một cách tiếp cận thành ngữ.  **Tài liệu** Cách nó được ghi nhận là không được đánh giá cao như các hệ thống thông thường. |

. Ưu điểm và hạn chế của Odoo Commnunity

### Phân hệ chức năng trong phạm vi đồ án

Phân hệ tài chính

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chức năng | Tổng quan | Tính năng |
| Kế toán | Có thể truy cập bất cứ địa điểm lúc nào  Thanh toán dễ dàng và nhanh chóng hơn  Tạo giao dịch báo cáo theo bạn thích | Ghi Nhận Tự Động  Phân Loại Giao Dịch |
| Ngân sách | Dự tính doanh thu và chi phí liên quan đến hoạt động hàng ngày.  Dự tính chi phí cho các dự án đầu tư và phát triển tài sản cố định.  Dự đoán dòng tiền vào và ra để đảm bảo | Xác định mục tiêu tài chính cụ thể và lập kế hoạch  Cung cấp ước lượng về doanh thu và chi phí  Xác định cách phân bổ nguồn lực tài chính.  Theo dõi và so sánh chi tiêu thực tế  Cung cấp thông tin để đánh giá hiệu quả các hoạt động |
| Tài sản | Tài sản ngắn hạn: Là tài sản có thể chuyển đổi thành tiền mặt hoặc tiêu thụ trong vòng một năm.  Tài sản dài hạn: Là tài sản có thời gian sử dụng lâu hơn một năm.  Tài sản hữu hình: Là tài sản có thể nhìn thấy và chạm vào  Tài sản vô hình: Là tài sản không có hình thức vật chất nhưng vẫn có giá trị. | Tài sản mang lại giá trị kinh tế cho doanh nghiệp để tiết kiệm chi phí. |
| Hóa đơn | Làm đơn giản hơn  Phân tích doanh số  Tích hợp hoàn toàn với các ứng dụng trên oddo | Mỗi hóa đơn đều có mã số duy nhất  Ngày tháng năm lập hóa đơn giúp xác định thời điểm giao dịch  Hóa đơn thường có chữ ký của người lập và dấu của công ty |
| Chi phí | Tiết kiệm được thời gian báo cáo chi phí  Không còn sợ mất hóa đơn | Quản lý chi tiêu hợp lý |

. Mô tả phân hệ tài chính

Phân hệ nhân sự

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chúc năng | Tổng quan | Tính năng |
| Tuyển dụng | Quản lý quy trình tuyển dụng từ việc đăng tin đến phỏng vấn và lựa chọn ứng viên. | Đăng tin tuyển dụng  Lịch phỏng vấn:  Đánh giá ứng viên:. |
| Hồ sơ nhân viên | Lưu trữ và quản lý thông tin cá nhân cũng như quá trình làm việc của nhân viên trong công ty. | Thông tin cá nhân  Lịch sử công tác  Quản lý tài liệu |
| Tiền lương | Tính toán và quản lý các khoản lương, thưởng, và phúc lợi cho nhân viên. | Tính lương tự động  Quản lý phúc lợi  Báo cáo chi phí nhân sự: |
| Hiệu suất | Đánh giá và theo dõi hiệu suất làm việc của nhân viên qua các chỉ tiêu đã đề ra. | Thiết lập chỉ tiêu  Đánh giá định kỳ  Phản hồi từ cấp trên |
| Thông tin nhân sự | Cung cấp thông tin tổng quan về cơ cấu tổ chức và nhân sự trong công ty. | Thống kê nhân sự:  Báo cáo nhân sự định kỳ: |

. Mô tả phân hệ nhân sự

Phân hệ bán hàng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chúc năng | Tổng quan | Tính năng |
| Quản lý khách hàng | Quản lý thông tin khách hàng trên cùng một nền tảng, | Quản lý thông tin khách hàng trên cùng một màn hình  Dữ liệu khách hàng tập trung trên một hệ thống  Lưu trữ, cập nhật, tìm kiếm theo bộ lọc các trường thông tin |
| Quản lý đơn hàng | Quản lý quy trình từ khi nhận đơn hàng đến khi giao hàng, đảm bảo tính chính xác và kịp thời. | Tạo đơn hàng  Theo dõi trạng thái đơn hàng  Chỉnh sửa đơn hàng |
| Quản lý sản phẩm | Quản lý danh mục sản phẩm, giá cả và thông tin liên quan để dễ dàng tiếp cận và bán hàng. | Danh mục sản phẩm  Quản lý giá bán  Tình trạng sản phẩm |
| Quản lý giá bán và khuyến mãi | Thiết lập và theo dõi các chương trình khuyến mãi để tăng doanh thu và thu hút khách hàng. | Chương trình khuyến mãi:  Thời gian khuyến mãi  Báo cáo hiệu quả khuyến mãi  Thông báo khuyến mãi |
| Thanh toán | Quản lý quy trình thanh toán để đảm bảo giao dịch diễn ra suôn sẻ và an toàn hơn trong giao dịch | Hóa đơn điện tử  Báo cáo doanh thu  Quản lý hoàn tiền |

. Mô tả phân hệ bán hàng

Phân hệ tồn kho và sản xuất

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chúc năng | Tổng quan | Tính năng |
| Quản lý tồn kho | Theo dõi và quản lý lượng hàng hóa trong kho để cung cấp kịp thời và hiệu quả. | Theo dõi số lượng hàng  Thông báo tồn kho thấp: |
| Quản lý sản xuất | Quản lý quy trình sản xuất từ nguyên liệu đến sản phẩm hoàn thiện, đảm bảo hiệu suất và chất lượng. | Lập kế hoạch sản xuất:  Theo dõi tiến độ sản xuất:  Quản lý nguyên liệu.  Quản lý hàng hóa hư hỏng |
| Quản lý đơn đặt hàng | Quản lý đơn đặt hàng từ khách hàng và theo dõi quá trình thực hiện để đảm bảo giao hàng đúng hẹn. | Tạo và theo dõi đơn đặt hàng  Quản lý giao hàng  Xử lý đơn hàng  Báo cáo doanh thu |
| Báo cáo và phân tích | Cung cấp các báo cáo và phân tích về tồn kho và sản xuất để hỗ trợ kinh doanh. | Báo cáo tồn kho  Phân tích dữ liệu  Dự báo nhu cầu  Phân tích chi phí |
| Quản lý chắt lượng | Đảm bảo chất lượng sản phẩm và nguyên liệu trong suốt quá trình sản xuất để đáp ứng yêu cầu của khách hàng. | Kiểm tra chất lượng  Quản lý khiếu nại  Đào tạo nhân viên |

. Mô tả phân hệ tồn kho và sản xuất

Phân hệ quản lý chất lượng

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chúc năng | Tổng quan | Tính năng |
| Lập kế hoạch chất lượng | Xác định các mục tiêu chất lượng và tiêu chuẩn cần đạt để đảm bảo sản phẩm/dịch vụ phù hợp | Thiết lập mục tiêu chất lượng  Kế hoạch kiểm tra |
| Kiểm soát chất lượng | Đảm bảo rằng các sản phẩm và dịch vụ được kiểm soát chất lượng | Quy trình kiểm tra  Giám sát chất lượng  Kiểm tra định kì |
| Đánh giá chất lượng | Phân tích dữ liệu chất lượng để đưa ra quyết định cải tiến | Đánh giá nội bộ  Phân tích dữ liệu  Báo cáo đánh giá |
| Quản lý khiếu nại và phản hồi | Theo dõi và xử lý các vấn đề liên quan đến chất lượng từ khách hàng, | Tiếp nhận khiếu nại  Phân tích nguyên nhân  Biện pháp khắc phục |
| Đào tạo và phát triển | Cung cấp kiến thức và kỹ năng cho nhân viên về quy trình | Đánh giá hiệu quả đào tạo |
| Cải tiến | Thực hiện các phương pháp cải tiến để nâng cao chất lượng sản phẩm | Khảo sát định kì  Phân tích kết quả cải tiến |
| Báo cáo và phân tích | Cung cấp thông tin chi tiết về tình trạng chất lượng của sản phẩm và quy trình. | Báo cáo chất lượng |

. Mô tả phân hệ quản lý và chất lượng

# BỐI CẢNH DOANH NGHIỆP HIỆN TẠI

## Giới thiệu tổng quan

|  |  |
| --- | --- |
| Tên doanh nghiệp | DoubleK |
| Lĩnh vực | Thời trang |
| Giới thiệu | DoubleK là một chuỗi cửa hàng quần áo với hơn 10 chi nhánh ở Thành Phố Hồ Chí Minh. Chuỗi cửa hàng tập trung vào thị trường thời trang trực tuyến và POS tại Việt Nam. |
| Giá trị cốt lõi | DoubleK cung cấp các sản phẩm quần áo thời trang hiện đại, trẻ trung với giá cả hợp lý, đảm bảo chất lượng sản phẩm cao và thiết kế hợp xu hướng. Đồng thời, shop mang lại dịch vụ chăm sóc khách hàng trực tuyến nhanh chóng và chuyên nghiệp cùng chính sách giao hàng linh hoạt và đổi trả dễ dàng. |
| Phân khúc khách hàng | **Khách hàng chính**: Nam và nữ từ 18-30 tuổi, học sinh, sinh viên, nhân viên văn phòng yêu thích thời trang và mua sắm online.  **Khách hàng mở rộng**: Người mua quần áo nhóm, đồng phục công ty, hoặc khách hàng quốc tế quan tâm đến thời trang Việt Nam. |
| Kênh phân phối | Các kênh trực tuyến là website chính thức của DoubleK, ứng dụng di động, các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki, cùng các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Instagram, TikTok,.. |
| Hoạt động chính | DoubleK tập trung vào việc cung cấp và phân phối sản phẩm thời trang phù hợp với xu hướng, quản lý bán hàng online qua website và ứng dụng di động, đồng thời đẩy mạnh marketing qua các kênh mạng xã hội và livestream bán hàng. |
| Mục tiêu chiến lược | **Ngắn hạn (1-2 năm):** Xây dựng hệ thống online chuyên nghiệp và tăng trưởng doanh thu bán hàng trực tuyến.  **Trung hạn (3-5 năm):** Trở thành thương hiệu thời trang được yêu thích nhất tại Việt Nam và mở rộng thị trường sang các khu vực khác  **Dài hạn (trên 5 năm):** Phát triển thương hiệu toàn cầu với các dòng sản phẩm cao cấp và hướng đến thời trang bền vững theo xu hướng. |

. Thông tin doanh nghiệp

## Bối cảnh hiện tại

Những năm gần đây, DoubleK đã nhanh chóng mở rộng mạng lưới lên hơn 10 chi nhánh tại Thành phố Hồ Chí Minh và tạo dựng được chỗ đứng trong thị trường thời trang Việt Nam. Nhờ vào chất lượng sản phẩm và giá cả cạnh tranh, DoubleK không chỉ thu hút được khách hàng từ các cửa hàng trực tiếp mà còn phát triển mạnh trên các nền tảng thương mại điện tử.

Tuy nhiên, sau 5 năm hoạt động, DoubleK bắt đầu đối mặt với những thách thức về hiệu quả vận hành và doanh thu không đáp ứng được chi phí ngày càng tăng. Qua phân tích nội bộ, ban lãnh đạo đã xác định các vấn đề chính bao gồm:

1. Quy trình nhập hàng không tối ưu: Việc đặt hàng và kiểm soát hàng hóa từ nhà cung cấp còn bất cập, dẫn đến chi phí cao và hàng tồn không cần thiết.
2. Thiếu đồng bộ hoá giữa các bộ phận: Doanh nghiệp thường gặp khó khăn trong việc đồng bộ hóa và tương tác giữa các bộ phận khác nhau. Sự phối hợp giữa bộ phận bán hàng, quản lý kho, kế toán và các cửa hàng chưa hiệu quả, gây chậm trễ đến toàn bộ hệ thống. Thiếu thông tin và giao tiếp kém giữa các bộ phận có thể dẫn đến sự mất mát thông tin, sự không nhất quán và khó khăn trong việc quản lý quy trình.
3. Quản lý kho không hiệu quả: Việc kiểm soát hàng hóa nhập về và lưu trữ tại kho chưa được thực hiện tốt, dẫn đến tình trạng thừa hoặc thiếu sản phẩm, ảnh hưởng đến khả năng phục vụ khách hàng.
4. Chất lượng sản phẩm không đồng đều: Do thiếu quy trình kiểm tra kỹ lưỡng khi nhập hàng, một số sản phẩm không đáp ứng kỳ vọng của khách hàng, ảnh hưởng đến uy tín thương hiệu.
5. Khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường kém linh hoạt: DoubleK chưa tối ưu hóa việc lựa chọn và thay đổi danh mục hàng hóa để phù hợp với xu hướng thời trang liên tục thay đổi.
6. Khó khăn trong quản lý nguồn nhân lực: Doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc quản lý và tối ưu hóa nguồn nhân lực. Thiếu thông tin và công cụ để đánh giá và phát triển nhân viên có thể dẫn đến sự thiếu hụt kỹ năng và hiệu suất làm việc không đạt yêu cầu.
7. Hạn chế trong việc tối ưu hóa chi phí nhập hàng: Việc không tận dụng các mối quan hệ hoặc lợi ích từ nhà cung cấp đã khiến chi phí nhập hàng cao hơn so với đối thủ cạnh tranh.

Đứng trước những thách thức này, DoubleK cần một chiến lược tái cấu trúc mạnh mẽ, tập trung vào tối ưu hóa quy trình nhập hàng, quản lý kho và nâng cao chất lượng sản phẩm để đảm bảo khả năng cạnh tranh và duy trì niềm tin từ khách hàng.

## Đặt vấn đề

Vấn đề lớn nhất mà DoubleK đang gặp phải là sự thiếu liền mạch trong việc chia sẻ và xử lý thông tin giữa các phòng ban. Điều này khiến thông tin giữa các bộ phận như mua hàng, kho, bán hàng, và tài chính bị chậm trễ, gây ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng và vận hành doanh nghiệp.

Để khắc phục tình trạng này, DoubleK đã quyết định triển khai hệ thống ERP, cụ thể là Odoo. Việc áp dụng ERP được kỳ vọng sẽ giúp cải thiện toàn diện quy trình vận hành, từ quản lý thông tin đến tối ưu hóa nguồn lực, mang lại sự minh bạch và đồng bộ giữa các phòng ban.

Dưới đây là các bộ phận chính liên quan đến quy trình cốt lõi của DoubleK và sự thay đổi sau khi triển khai ERP:

**Bộ phận Cung ứng**

*Phòng Thu mua*: Quản lý thông tin nhà cung cấp và đơn đặt hàng hiệu quả hơn, giúp đảm bảo nguồn hàng ổn định.

*Phòng Kho*: Theo dõi lượng tồn kho chính xác, giảm thiểu hàng thừa hoặc thiếu.

*Phòng Logistics*: Tối ưu hóa quy trình vận chuyển và giao nhận hàng hóa đến các chi nhánh.

**Bộ phận Kinh doanh**

*Phòng Bán hàng (Sales)*: Tích hợp dữ liệu đơn hàng từ các chi nhánh và kênh trực tuyến, cải thiện tốc độ xử lý đơn hàng.

*Phòng Marketing*: Quản lý các chiến dịch marketing, theo dõi hiệu quả và tương tác khách hàng trên một nền tảng tập trung.

**Bộ phận Tài chính – Kế toán**

Tích hợp quản lý doanh thu, chi phí và báo cáo tài chính theo thời gian thực, tăng tính minh bạch và chính xác trong việc ra quyết định.

**Bộ phận Nhân sự**

Quản lý thông tin nhân viên, lịch làm việc và hiệu suất làm việc dễ dàng hơn.

Việc triển khai ERP giúp DoubleK không chỉ cải thiện hiệu suất nội bộ mà còn nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tạo tiền đề để mở rộng và phát triển bền vững trong tương lai.

# Quy trình nghiệp vụ trước khi áp dụng ERP

## Quy trình tổng quát

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a flowchart

Description automatically generated

. Quy trình tổng quát

### Mô tả quy trình

Quy trình tổng quát của cửa hàng bán lẻ bao gồm 6 bước chính, bắt đầu với quy trình mua hàng. Tại đây, cửa hàng xác định nhu cầu hàng hóa dựa trên tồn kho hiện tại hoặc kế hoạch kinh doanh, sau đó tìm nhà cung cấp phù hợp, thương lượng giá cả, và đặt hàng. Sau khi hàng được giao, nhân viên kiểm tra chất lượng, số lượng, nhập kho và cập nhật dữ liệu tồn kho. Tiếp theo là quản lý kho, nơi cửa hàng tổ chức lưu trữ, kiểm kê định kỳ để đảm bảo số liệu khớp thực tế, và theo dõi cảnh báo hàng tồn kho thấp. Quy trình bán hàng bao gồm việc tiếp nhận khách hàng tại cửa hàng hoặc trực tuyến, tư vấn, xử lý giao dịch, và cập nhật tồn kho. Sau bán hàng, cửa hàng thực hiện chăm sóc khách hàng, bao gồm tiếp nhận phản hồi, xử lý khiếu nại, và hỗ trợ đổi trả hàng nếu cần. Quản lý tài chính là một phần quan trọng để theo dõi doanh thu, chi phí, quản lý dòng tiền và thanh toán. Cuối cùng, cửa hàng tiến hành báo cáo và phân tích với mục tiêu tổng hợp số liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động, và hỗ trợ ra quyết định chiến lược nhằm tối ưu hóa kinh doanh.

## Quy trình quản lý chuỗi cung ứng

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a flowchart

Description automatically generated

. Quy trình quản lý chuỗi cung ứng trước khi áp dụng ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình nhận và xử lý đơn hàng của nhà cung cấp bao gồm các bước chính như sau. Đầu tiên, nhà cung cấp nhận đơn hàng từ khách hàng, thường thông qua hình thức thủ công như ghi chép hoặc qua điện thoại. Sau đó, nhà cung cấp tạo đơn hàng trong hệ thống. Khi đơn hàng được xác nhận, nhà cung cấp tiến hành giao hàng Tiếp theo, nhân viên cửa hàng kiểm tra số lượng và chất lượng hàng hóa sau khi nhận hàng. Trong trường hợp không đủ hàng, nhà cung cấp phải thông báo tình trạng này .Cuối cùng, nhà cung cấp cần gửi yêu cầu bổ sung hàng hóa nếu thiếu.

### Các vấn đề gặp phải trong quy trình

Các vấn đề gặp phải trong quy trình nhận và xử lý đơn hàng:

* 1. **Sai sót trong truyền đạt thông tin:**

Thông tin đơn hàng thường được ghi nhận thủ công hoặc qua điện thoại, dễ xảy ra lỗi như ghi sai số lượng, sản phẩm, hoặc thông tin khách hàng.

* 1. **Tốn thời gian trong việc tạo đơn hàng:**

Quy trình nhập liệu thủ công và xác nhận lại thông tin mất nhiều thời gian, làm chậm tiến độ xử lý đơn hàng.

* 1. **Theo dõi giao hàng không hiệu quả:**

Việc giám sát giao hàng bằng phương pháp thủ công dẫn đến nguy cơ giao hàng không đúng hẹn, ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

* 1. **Kiểm tra hàng hóa không đầy đủ:**

Kiểm tra số lượng và chất lượng hàng hóa không được thực hiện kịp thời hoặc chi tiết, có thể dẫn đến việc phát hiện lỗi muộn, gây khó khăn trong xử lý.

* 1. **Thông báo thiếu hàng chậm trễ:**

Khi không đủ hàng, nhà cung cấp thường báo cáo tình trạng không kịp thời, làm gián đoạn kế hoạch kinh doanh của khách hàng.

* 1. **Quy trình bổ sung hàng hóa kéo dài:**

Việc gửi yêu cầu và chờ phản hồi từ các bên liên quan làm tăng thời gian hoàn tất đơn hàng, ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường.

Những vấn đề trên không chỉ làm giảm hiệu quả vận hành mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng và hiệu suất kinh doanh tổng thể.

## Quy trình bán hàng

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a flowchart

Description automatically generated

. Quy trình bán hàng trước khi áp dụng ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình mua sắm trực tuyến bắt đầu khi khách hàng truy cập website để bắt đầu trải nghiệm mua sắm. Trong bước chọn sản phẩm, khách hàng tìm kiếm và chọn sản phẩm mong muốn nhưng có thể gặp khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin nếu hệ thống không hỗ trợ tốt chức năng lọc hoặc tìm kiếm. Tiếp theo, khách hàng đặt hàng bằng cách nhập thông tin đơn hàng, nhưng quá trình này có thể kéo dài nếu thông tin không đầy đủ hoặc giao diện phức tạp. Đơn hàng sau đó cần xác nhận từ nhân viên, dẫn đến sự chậm trễ nếu thiếu sự tự động hóa. Trong bước thanh toán, tình trạng thanh toán có thể không được cập nhật ngay lập tức, khiến khách hàng cảm thấy không chắc chắn về giao dịch của mình. Khi đến giai đoạn giao hàng, việc theo dõi và xử lý giao hàng có thể không hiệu quả nếu hệ thống thiếu công cụ tự động quản lý. Cuối cùng, trong hỗ trợ sau bán hàng, khách hàng có thể gặp khó khăn khi liên hệ hỗ trợ hoặc không nhận được phản hồi kịp thời.

### Các vấn dề gặp phải trong quy trình

1. **Khó khăn trong tìm kiếm sản phẩm:** Hệ thống không tối ưu hóa tìm kiếm và sắp xếp, gây trở ngại cho khách hàng.
2. **Quá trình đặt hàng kéo dài:** Thiếu hỗ trợ tự động hoàn thành thông tin hoặc giao diện không thân thiện làm tăng thời gian đặt hàng.
3. **Chậm trễ trong xác nhận đơn hàng:** Quy trình xác nhận thủ công làm giảm tốc độ xử lý và gây bất tiện cho khách hàng.
4. **Không chắc chắn về thanh toán:** Tình trạng giao dịch không được cập nhật kịp thời gây lo lắng cho khách hàng.
5. **Theo dõi giao hàng không hiệu quả:** Không có hệ thống theo dõi đơn hàng tự động khiến khách hàng không biết tình trạng giao hàng.
6. **Hỗ trợ sau bán hàng kém:** Khách hàng khó liên hệ hỗ trợ hoặc không nhận được phản hồi nhanh, ảnh hưởng đến trải nghiệm.

Những vấn đề này làm giảm trải nghiệm người dùng, ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín và doanh thu của doanh nghiệp.

## Quy trình quản lý kế toán-tài chính

A diagram of a work flow

Description automatically generated

. Quy trình quản lý kế toán-tài chính trước khi áp dụng ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình xử lý hóa đơn bắt đầu khi khách hàng nhận hóa đơn và thực hiện thanh toán khi nhận hàng hoặc chuyển khoản. Hóa đơn sau đó được gửi đến bộ phận kế toán qua email hoặc các phương tiện truyền thông khác. Tiếp theo, nhân viên kế toán kiểm tra thông tin trên hóa đơn để đảm bảo tính chính xác. Sau đó, kế toán thực hiện đối chiếu thanh toán giữa khoản thanh toán từ khách hàng và hóa đơn. Sau khi hoàn tất đối chiếu, nhân viên lưu hóa đơn vào hệ thống lưu trữ. Cuối cùng, vào cuối tháng, nhân viên kế toán lập báo cáo tài chính dựa trên các thông tin từ hóa đơn.

### Các vấn đề gặp phải trong quy trình

1. **Gửi hóa đơn thiếu tính hệ thống:** Hóa đơn được truyền qua các phương tiện không tập trung, dễ thất lạc và khó kiểm soát.
2. **Đối chiếu thủ công mất thời gian:** Việc kiểm tra và đối chiếu hóa đơn với thanh toán không được tự động hóa, dễ gây nhầm lẫn và sai sót.
3. **Lưu trữ không hiệu quả:** Phương pháp lưu trữ thủ công khiến việc truy xuất hóa đơn tốn thời gian và không đáng tin cậy.
4. **Lập báo cáo tài chính phức tạp:** Quá trình này phụ thuộc vào dữ liệu thủ công, mất nhiều thời gian và có nguy cơ sai lệch, ảnh hưởng đến độ chính xác của báo cáo.

Những vấn đề này không chỉ làm giảm hiệu suất làm việc của bộ phận kế toán mà còn tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến hoạt động tài chính của doanh nghiệp.

## Quy trình trả hàng

### Sơ đồ quy trình

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Quy trình trả hàng trước khi áp dụng ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình trả hàng bắt đầu khi khách hàng mang sản phẩm đến cửa hàng và gửi yêu cầu trả hàng cùng hóa đơn hoặc bằng chứng mua hàng. Nhân viên cửa hàng sau đó tiến hành kiểm tra hóa đơn để xác minh tính hợp lệ. Nếu hóa đơn không hợp lệ, quy trình kết thúc với việc thông báo từ chối yêu cầu cho khách hàng. Nếu hóa đơn hợp lệ, nhân viên tiếp tục kiểm tra sản phẩm trả lại để đánh giá tình trạng sản phẩm (độ mới, lỗi, v.v.) và đối chiếu với chính sách trả hàng. Nếu sản phẩm không đáp ứng chính sách, khách hàng cũng được thông báo từ chối yêu cầu. Trong trường hợp yêu cầu trả hàng cần sự phê duyệt đặc biệt, quản lý cửa hàng sẽ tham gia để xem xét và quyết định. Nếu tất cả yêu cầu đều được đáp ứng, nhân viên cửa hàng xử lý hoàn tiền hoặc đổi sản phẩm tùy theo mong muốn của khách hàng. Quy trình kết thúc sau khi hoàn tất các thủ tục trả hàng.

### Các vấn đề gặp phải trong quy trình

1. **Xác minh hóa đơn thủ công:** Việc kiểm tra hóa đơn hoặc bằng chứng mua hàng bằng tay dễ xảy ra sai sót hoặc kéo dài thời gian xử lý.
2. **Kiểm tra sản phẩm không rõ ràng:** Tiêu chí đánh giá sản phẩm có thể không đồng nhất, dẫn đến các quyết định không minh bạch và gây bất mãn cho khách hàng.
3. **Chính sách trả hàng phức tạp:** Nếu chính sách không rõ ràng hoặc thiếu thông tin công khai, khách hàng dễ cảm thấy bị thiệt thòi khi yêu cầu bị từ chối.
4. **Phê duyệt thủ công:** Trong trường hợp cần sự phê duyệt từ quản lý, quy trình có thể bị chậm trễ nếu quản lý không có mặt hoặc thiếu thông tin.
5. **Xử lý tài chính thủ công:** Hoàn tiền hoặc đổi sản phẩm được thực hiện thủ công, dễ xảy ra sai sót và thiếu minh bạch.
6. **Thiếu thông tin theo dõi:** Toàn bộ quá trình không được ghi nhận một cách hệ thống, gây khó khăn trong việc xử lý các tranh chấp hoặc kiểm tra sau này.

Những vấn đề này không chỉ làm chậm quy trình trả hàng mà còn có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng và uy tín của cửa hàng.

## Quy trình tuyển dụng

### Sơ đồ quy trình

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Quy trình tuyển dụng trước khi áp dụng ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình tuyển dụng bắt đầu khi bộ phận yêu cầu tuyển dụng đề xuất nhu cầu và cung cấp thông tin chi tiết như mô tả công việc và số lượng cần tuyển. Nhân sự tiếp nhận yêu cầu, sau đó trình lên quản lý cấp cao để kiểm tra và phê duyệt nhằm đảm bảo phù hợp với ngân sách và nhu cầu. Nếu được phê duyệt, nhân sự tiến hành soạn thảo và đăng tin tuyển dụng trên các kênh phù hợp. Sau khi thu thập hồ sơ, nhân sự sàng lọc để lựa chọn ứng viên đáp ứng yêu cầu cơ bản, đồng thời gửi thông báo từ chối cho hồ sơ không đạt. Ứng viên đạt yêu cầu sẽ được mời tham gia phỏng vấn do nhân sự tổ chức, với sự tham gia đánh giá của quản lý trực tiếp. Kết quả phỏng vấn quyết định ứng viên có được chuyển sang giai đoạn thử việc hay không. Trong thời gian thử việc, ứng viên thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu và được quản lý trực tiếp đánh giá hiệu suất. Nếu ứng viên đạt yêu cầu, quy trình tiếp tục với việc ký hợp đồng chính thức. Ngược lại, ứng viên sẽ nhận được thông báo chấm dứt thử việc. Quy trình kết thúc khi ứng viên ký hợp đồng chính thức hoặc từ chối lời mời làm việc.

### Các vấn đề trong quy trình

1. **Thời gian phê duyệt kéo dài:** Quá trình duyệt yêu cầu tuyển dụng từ quản lý cấp cao có thể chậm trễ, ảnh hưởng đến thời gian triển khai tuyển dụng.
2. **Sàng lọc hồ sơ chưa hiệu quả:** Khối lượng lớn hồ sơ ứng viên đôi khi khiến nhân sự khó đảm bảo độ chính xác, dẫn đến bỏ sót ứng viên tiềm năng hoặc chọn sai người không phù hợp.
3. **Quản lý thông tin chưa đồng bộ:** Thông tin từ các bước như phê duyệt, sàng lọc, và đánh giá có thể không được chia sẻ kịp thời giữa các bên liên quan, gây khó khăn trong việc phối hợp.
4. **Quy trình phỏng vấn thiếu nhất quán:** Đôi khi không có tiêu chí đánh giá rõ ràng hoặc sự không đồng nhất giữa quản lý trực tiếp và nhân sự trong việc nhận xét ứng viên.
5. **Giai đoạn thử việc chưa tối ưu:** Việc đánh giá hiệu suất trong thời gian thử việc có thể không rõ ràng hoặc thiếu sự hướng dẫn cụ thể, dẫn đến quyết định tuyển dụng không chính xác.
6. **Ứng viên từ chối lời mời:** Nếu không xử lý tốt các bước tương tác với ứng viên, có thể dẫn đến việc họ từ chối cơ hội sau khi được chọn.

# BỐI CẢNH DOANH NGHIỆP SAU KHI ÁP DỤNG ERP

## Quy trình quản lý chuỗi cung ứng

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a flowchart

Description automatically generated

. Quy trình quản lý chuỗi cung ứng sau khi triển khai ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình xử lý đơn hàng bắt đầu khi nhà cung cấp nhận đơn đặt hàng từ khách hàng thông qua hệ thống ERP, đảm bảo ghi nhận thông tin tự động để giảm sai sót và tăng tốc độ xử lý. Tiếp theo, hệ thống kiểm tra tính khả dụng của hàng hóa và xác nhận đơn hàng một cách nhanh chóng, chính xác. Đơn hàng sau đó được gửi đến quản lý để phê duyệt thông qua tính năng phê duyệt trực tuyến, giúp rút ngắn thời gian chờ đợi. Sau khi phê duyệt, nhà cung cấp chuẩn bị và giao hàng, với quá trình được giám sát qua hệ thống ERP để đảm bảo thời gian giao hàng chính xác. Khi hàng hóa được nhận, nhân viên kiểm tra số lượng và chất lượng, đồng thời cập nhật kết quả kiểm tra vào hệ thống để phát hiện vấn đề kịp thời. Thông tin về tình trạng đơn hàng được đồng bộ hóa tự động, đảm bảo các bộ phận liên quan đều nắm rõ trạng thái. Cuối cùng, hệ thống gửi thông báo tự động đến các bên liên quan.

## Quy trình bán hàng

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a flowchart

Description automatically generated

. Quy trình bán hàng sau khi triển khai ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình mua sắm trực tuyến qua hệ thống ERP bắt đầu khi khách hàng truy cập website với giao diện thân thiện, được tối ưu hóa để tìm kiếm và chọn sản phẩm dễ dàng. Hệ thống cung cấp bộ lọc thông minh và gợi ý sản phẩm dựa trên hành vi của khách hàng, với thông tin chi tiết, hình ảnh chất lượng và đánh giá rõ ràng. Sau khi chọn sản phẩm, khách hàng thực hiện đặt hàng. Hệ thống ERP tự động kiểm tra tính đầy đủ của thông tin, thông báo ngay nếu có thiếu sót, và tích hợp các phương thức thanh toán đa dạng. Tình trạng thanh toán được cập nhật ngay lập tức, và khách hàng nhận thông báo qua email hoặc trên trang web.

Khi đơn hàng được thanh toán, hệ thống ERP kích hoạt quy trình xác nhận tự động, giúp nhân viên giảm thời gian xử lý và đảm bảo khách hàng nhận được thông tin xác nhận ngay lập tức. Giai đoạn giao hàng được quản lý và theo dõi chặt chẽ qua hệ thống ERP, cho phép khách hàng cập nhật trạng thái đơn hàng trực tuyến và nhận thông báo về thời gian giao hàng dự kiến. Sau khi giao hàng, hệ thống hỗ trợ dịch vụ sau bán hàng qua nhiều kênh như chat trực tuyến, email hoặc điện thoại, giúp giải quyết các vấn đề phát sinh nhanh chóng và hiệu quả.

## Quy trình quản lý kế toán-tài chính

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a mail

Description automatically generated

. Quy trình quản lý kế toán-tài chính sau khi triển khai ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình quản lý hóa đơn sau khi triển khai hệ thống ERP bắt đầu khi khách hàng thanh toán thông qua hình thức thanh toán khi nhận hàng hoặc chuyển khoản. Ngay sau khi thanh toán được thực hiện, hóa đơn sẽ được tự động gửi vào hệ thống ERP, loại bỏ sự phụ thuộc vào nhập liệu thủ công và giảm thiểu sai sót. Hệ thống ERP ghi nhận và lưu trữ thông tin hóa đơn một cách hiệu quả, cho phép nhân viên kế toán dễ dàng truy cập và kiểm tra thông tin khi cần.

Hệ thống cũng tự động đối chiếu thanh toán từ khách hàng với các hóa đơn đã ghi nhận, giúp quy trình đối chiếu diễn ra nhanh chóng, chính xác và giảm thiểu rủi ro sai sót. Các hóa đơn sau đó được lưu trữ tự động trong hệ thống, đảm bảo dữ liệu được tổ chức chặt chẽ và thuận tiện cho việc tra cứu sau này. Định kỳ, hệ thống ERP tự động tổng hợp và tạo báo cáo tài chính dựa trên các dữ liệu đã ghi nhận, giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả quản lý tài chính.

## Quy trình trả hàng

### Sơ đồ quy trình

A diagram of a diagram

Description automatically generated

. Quy trình trả hàng sau khi triển khai ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình xử lý trả hàng bắt đầu khi khách hàng mang sản phẩm đến cửa hàng và cung cấp thông tin giao dịch như hóa đơn, số điện thoại hoặc mã đơn hàng. Nhân viên sử dụng module Sales hoặc POS (Point of Sale) của Odoo để tra cứu lịch sử mua hàng và kiểm tra hóa đơn cùng các điều kiện trả hàng dựa trên chính sách được cấu hình sẵn trong hệ thống. Sau đó, nhân viên tiến hành kiểm tra sản phẩm trả lại theo các tiêu chí như tình trạng sản phẩm và thời gian trả hàng, với kết quả được ghi nhận trực tiếp trên Odoo.

Nếu cần phê duyệt từ quản lý, yêu cầu sẽ được gửi qua module Approvals, cho phép quản lý phê duyệt hoặc từ chối trực tiếp trên hệ thống, giảm thiểu thời gian chờ. Sau khi phê duyệt, nhân viên cập nhật trạng thái sản phẩm trả về kho thông qua module Inventory và thực hiện hoàn tiền hoặc đổi hàng qua module Accounting hoặc POS, đảm bảo tất cả thông tin được tự động ghi nhận. Cuối cùng, hệ thống tự động gửi email hoặc SMS thông báo cho khách hàng về trạng thái xử lý trả hàng. Ngoài ra, các dữ liệu liên quan đến trả hàng được phân tích qua module Reporting hoặc BI để đánh giá nguyên nhân, tỷ lệ trả hàng và các vấn đề liên quan, hỗ trợ cải thiện quy trình và dịch vụ.

## Quy trình tuyển dụng

### Sơ đồ quy trình

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Quy trình tuyển dụng sau khi triển khai ERP

### Mô tả quy trình

Quy trình tuyển dụng qua Odoo bắt đầu khi bộ phận yêu cầu gửi đề xuất tuyển dụng bằng module Recruitment, kèm theo mô tả công việc và số lượng cần tuyển. Yêu cầu này được quản lý cấp cao phê duyệt trực tiếp trên hệ thống sau khi nhận thông báo tự động. Nếu được duyệt, module Recruitment tự động đăng tin tuyển dụng trên các kênh tích hợp như website công ty, LinkedIn, hoặc các trang tuyển dụng. Hồ sơ ứng viên sau đó được gửi trực tiếp vào hệ thống Odoo, nơi nhân sự sàng lọc và đánh giá để chọn ra những ứng viên phù hợp.

Nhân sự sử dụng Odoo để lên lịch phỏng vấn, thông báo đến ứng viên và ban phỏng vấn, đồng thời ghi nhận kết quả đánh giá của quản lý trực tiếp trong hệ thống. Các ứng viên đạt yêu cầu sẽ được chuyển sang giai đoạn thử việc, nơi quản lý trực tiếp theo dõi và nhập nhận xét về kết quả thử việc vào hệ thống thông qua module HR. Nếu thử việc đạt yêu cầu, quy trình tiếp tục với việc chuẩn bị hợp đồng chính thức. Module Recruitment hỗ trợ tạo hợp đồng tự động, gửi qua email hoặc hệ thống để ứng viên ký số, hoàn tất quá trình tuyển dụng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

# TRIỂN KHAI HỆ THỐNG

## Đặt vấn đề

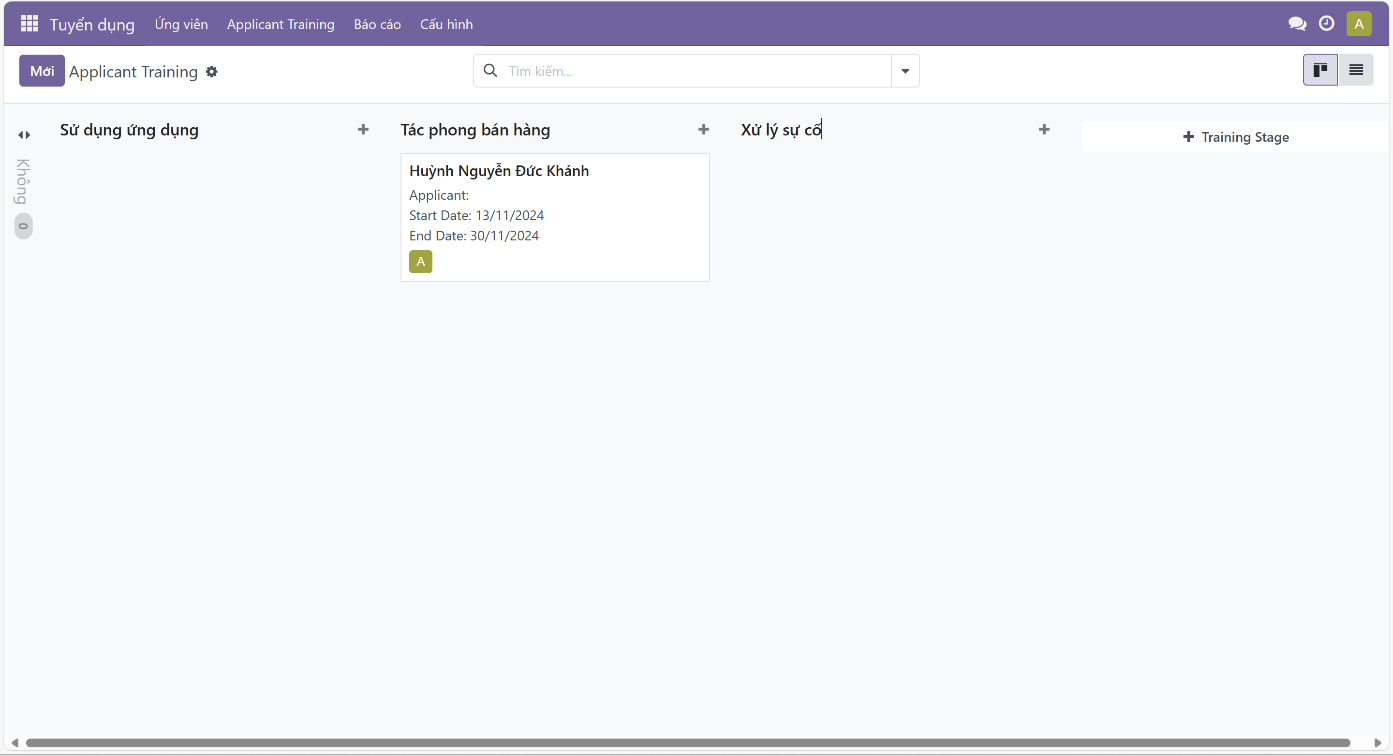
DoubleK, một chuỗi cửa hàng quần áo phát triển mạnh mẽ, đang đối mặt với thách thức quản lý một lượng lớn ứng viên ứng tuyển và nhân viên mới. Với quy mô ngày càng mở rộng, việc đảm bảo chất lượng đào tạo cho nhân viên là ưu tiên hàng đầu. Trước đây, DoubleK chưa có quy trình đào tạo cụ thể, dẫn đến sự thiếu đồng nhất về kỹ năng và kiến thức giữa các nhân viên tại các cửa hàng. Vì vậy, DoubleK cần một công cụ quản lý đào tạo hiệu quả, tích hợp trong hệ thống hiện có, để tối ưu hóa nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

## Module quản lý đào tạo ứng viên thử việc

Việc phát triển một module quản lý training tích hợp trong hệ thống quản lý nhân sự và tuyển dụng sẽ mang lại giải pháp toàn diện. Module này cần có các tính năng như:

1. **Lập kế hoạch đào tạo**: Hỗ trợ tạo các khóa học tiêu chuẩn hóa cho nhân viên, từ kỹ năng bán hàng, kiến thức sản phẩm đến dịch vụ khách hàng.
2. **Theo dõi tiến độ và đánh giá**: Cung cấp công cụ theo dõi tiến độ tham gia khóa học của từng nhân viên, ghi nhận kết quả và đánh giá hiệu quả đào tạo.
3. **Phân quyền và cá nhân hóa**: Phân quyền cho các bộ phận phụ trách đào tạo tại từng chi nhánh và tùy chỉnh nội dung đào tạo phù hợp với từng vị trí công việc.
4. **Tự động hóa quy trình**: Kết nối trực tiếp với module Recruitment, tự động đăng ký nhân viên mới vào các chương trình đào tạo bắt buộc sau khi họ được tuyển dụng.
5. **Báo cáo và phân tích**: Tổng hợp dữ liệu để phân tích hiệu quả của các khóa đào tạo, giúp cải thiện nội dung và quy trình trong tương lai.

Module này sẽ không chỉ giúp DoubleK chuẩn hóa quy trình đào tạo mà còn đảm bảo mỗi nhân viên đều được trang bị kiến thức và kỹ năng cần thiết, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh và tạo ra sự đồng bộ trong văn hóa phục vụ của chuỗi cửa hàng.



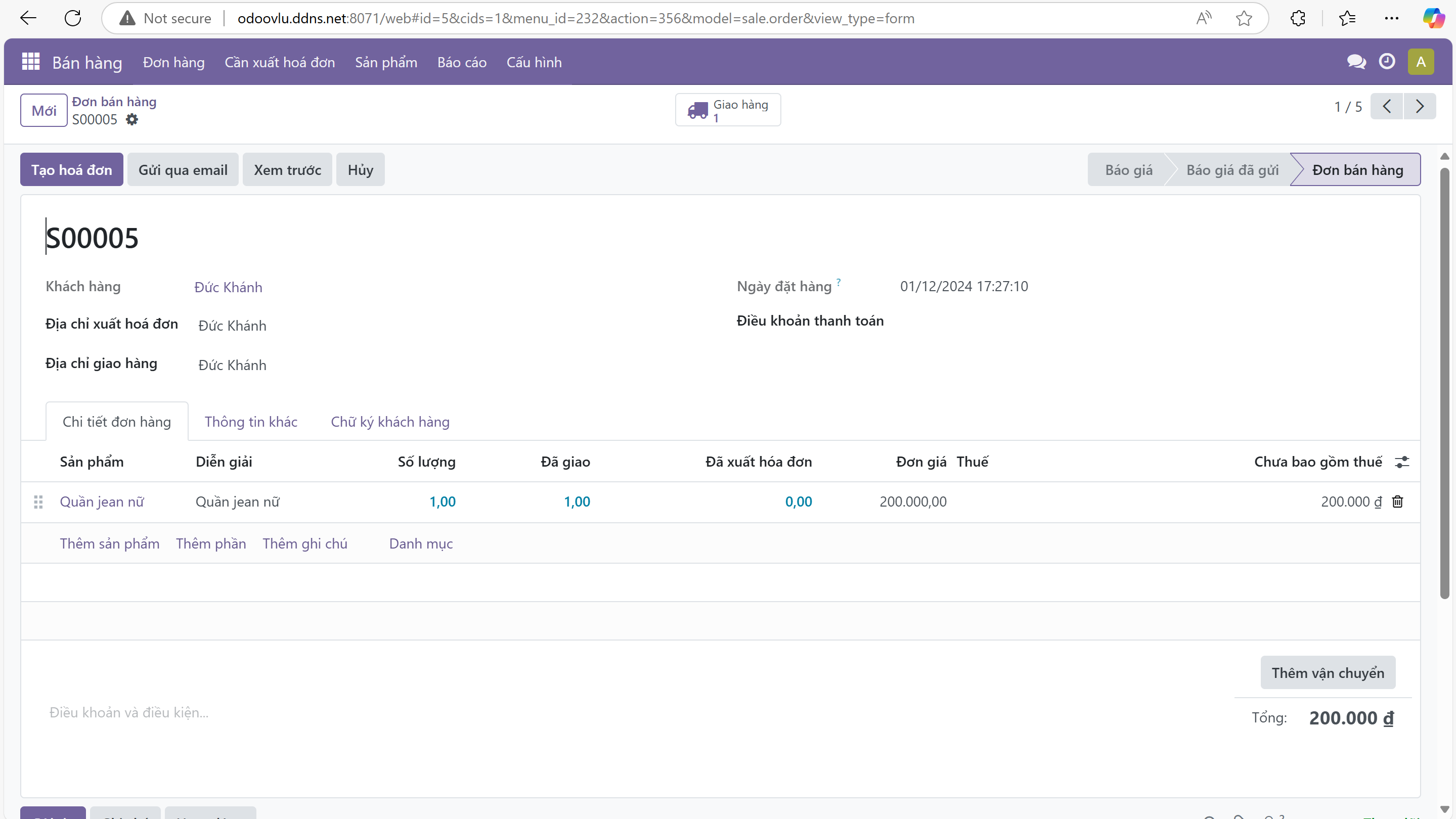
. Giao diện module quản lý training

Mô tả: Sau khi trải qua vòng phỏng vấn, ứng viên sẽ đến với giai đoạn thử việc. Ở mỗi cột là tiêu chí đánh giá theo tửng giao đoạn. Nếu ứng viên hoàn thành giai đoạn đó thì mới được chuyển qua giai đoạn tiếp theo. Nếu ứng viên đi qua hết được cái giai đoạn thì sẽ hoàn thành vòng thử việc này.

# BÁO CÁO TỪ HỆ THỐNG ODOO

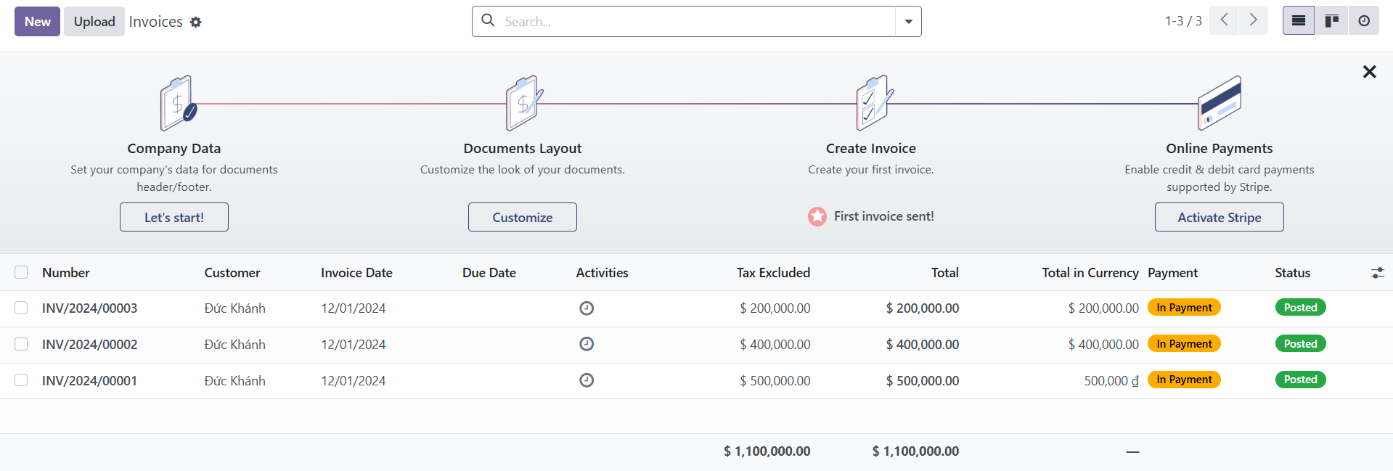
## Module Sale

. Giao diện các đơn hàng đã bán



. Giao diện chi tiết đơn hàng

## Module Accounting



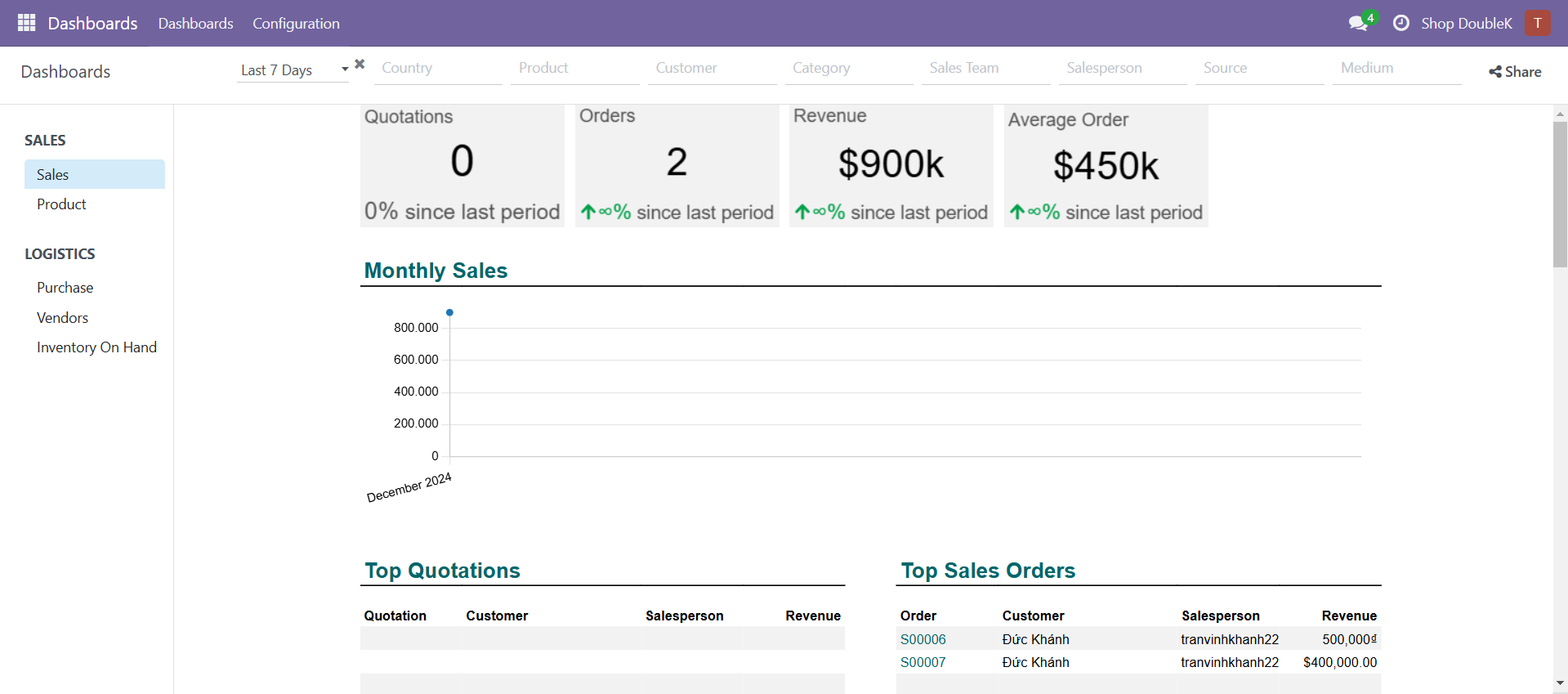
. Giao diện trang chủ module Accounting

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Chi tiết hoá đơn

## Module Dashboard



. Giao diện Dashboard

## Module Employee

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Giao diện danh sách nhân viên

## Module Recruitment

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Giao diện module Recruitment

A screenshot of a computer

Description automatically generated

. Các vòng trong Recruitment

# KẾT LUẬN

Hệ thống ERP (Enterprise Resource Planning) đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa quy trình kinh doanh bằng cách tự động hóa và tích hợp các phòng ban, chức năng trong doanh nghiệp. Sự tích hợp này giúp tăng hiệu suất làm việc, giảm thiểu sai sót và cải thiện tính nhất quán trong quy trình. Với ERP, doanh nghiệp có thể quản lý hiệu quả các nguồn lực, lập kế hoạch sản xuất, kiểm soát kho hàng, tài chính, bán hàng và nhiều hoạt động khác một cách liền mạch.

Bên cạnh đó, ERP cung cấp các công cụ phân tích và báo cáo chi tiết về hiệu quả hoạt động kinh doanh. Nhờ vào những dữ liệu toàn diện này, ban lãnh đạo và quản lý có thể dễ dàng đánh giá hiệu suất, lợi nhuận và các chỉ số quan trọng khác của doanh nghiệp. Điều này hỗ trợ việc đưa ra các quyết định chiến lược, đồng thời điều chỉnh linh hoạt các kế hoạch kinh doanh để phù hợp với tình hình thực tế.

Đối với cá nhân, việc học và làm quen với ERP mang lại nhiều lợi ích thiết thực. Hệ thống này không chỉ giúp chúng ta quản lý và tổ chức công việc hiệu quả mà còn cung cấp kiến thức sâu rộng về các quy trình kinh doanh và cách các bộ phận trong doanh nghiệp được tích hợp. Hơn nữa, làm việc với ERP đòi hỏi kỹ năng phân tích dữ liệu và ra quyết định dựa trên thông tin mà hệ thống cung cấp, nâng cao năng lực quản lý của mỗi cá nhân.

Tóm lại, ERP là công cụ quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả kinh doanh, cung cấp thông tin phân tích chi tiết và hỗ trợ ra quyết định chiến lược. Đồng thời, việc sử dụng ERP còn giúp cá nhân phát triển các kỹ năng cần thiết trong quản lý và tổ chức công việc một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

**HẾT**

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

(n.d.).

IBM. (n.d.). *Enterprise Resource Planning (ERP): Advantages and Disadvantages*. Retrieved from IBM Think: https://www.ibm.com/think/insights/enterprise-resource-planning-advantages-disadvantages

NetSuite. (n.d.). *ERP Modules*. Retrieved from NetSuite: https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/erp-modules.shtml

Odoo. (n.d.). *Tài liệu Odoo 17*. Retrieved from Odoo Documentation: https://www.odoo.com/documentation/17.0/vi/