

Tài liệu thực hiện giai đoạn khai thác yêu cầu ban đầu và đưa ra đề
xuất nghiệp vụ sơ bộ về giải pháp ERP cho Công ty Cổ phần
Thương mại và Dịch vụ An Phát

Mục lục

1.	Giai đoạn khai thác yêu cầu ban đầu	1
1.1.	Đề bài.....	1
1.2.	Xác định phạm vi và mục tiêu:	1
1.3.	Thu thập thông tin chi tiết (ví dụ về các câu hỏi cần đặt ra):	2
1.4.	Phân tích nghiệp vụ và quy trình hiện tại:	2
2.	Đề xuất nghiệp vụ sơ bộ về giải pháp ERP	3
2.1.	Các phân hệ nghiệp vụ chính được đề xuất	3
2.1.1.	Phân hệ Quản lý Kho (Inventory Management - IM)	3
2.1.2.	Phân hệ Quản lý Bán hàng (Sales Management - SM)	3
2.1.3.	Phân hệ Quản lý Mua hàng (Procurement Management - PM)	4
2.1.4.	Phân hệ Kế toán và Tài chính (Accounting and Finance - FA)	4
2.1.5.	Phân hệ Báo cáo và Phân tích (Reporting & Analytics).....	5
2.2.	Đề xuất quy trình nghiệp vụ cải tiến (ví dụ quy trình bán hàng).....	5
2.3.	Sơ đồ BPMN dự kiến	7

1. Giai đoạn khai thác yêu cầu ban đầu

1.1. *Đề bài*

Bối cảnh doanh nghiệp:

Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ An Phát là một doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) chuyên phân phối các mặt hàng thiết bị điện tử gia dụng (điện thoại, máy tính bảng, phụ kiện) từ các nhà cung cấp lớn đến các cửa hàng bán lẻ và khách hàng cá nhân (qua kênh online và offline).

Hiện tại, An Phát đang sử dụng các công cụ quản lý rời rạc:

- Excel: Để quản lý tồn kho, theo dõi đơn hàng bán, và ghi chép sổ sách kế toán.
- Phần mềm kế toán đơn giản: Chỉ dùng để hạch toán cuối kỳ và làm báo cáo thuế.
- Zalo/Email: Để trao đổi thông tin với khách hàng và nhà cung cấp.

Các vấn đề An Phát đang gặp phải:

- Quản lý tồn kho kém hiệu quả: Thường xuyên xảy ra tình trạng sai lệch số liệu giữa thực tế và trên Excel, dẫn đến tồn kho ảo, thiếu hàng cục bộ hoặc tồn đọng hàng chậm luân chuyển.
- Xử lý đơn hàng chậm: Việc kiểm tra tồn kho thủ công và lập hóa đơn, phiếu xuất kho bằng tay khiến quy trình xử lý đơn hàng lâu, ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.
- Thiếu cái nhìn tổng quan về tài chính: Dữ liệu phân tán, việc đối chiếu công nợ nhà cung cấp/khách hàng mất nhiều thời gian, khó khăn trong việc lập báo cáo tài chính tức thời để đưa ra quyết định kinh doanh.
- Khó khăn trong truy xuất thông tin: Khi cần kiểm tra lịch sử giao dịch với một khách hàng hay nhà cung cấp cụ thể, phải tìm kiếm thủ công qua nhiều file Excel và email.

YÊU CẦU: Thực hiện giai đoạn khai thác yêu cầu ban đầu và đưa ra đề xuất nghiệp vụ sơ bộ về giải pháp ERP.

1.2. *Xác định phạm vi và mục tiêu:*

- Phạm vi: Tập trung vào các nghiệp vụ cốt lõi hiện đang gây khó khăn cho An Phát, bao gồm: Quản lý kho, quản lý bán hàng (đơn hàng, hóa đơn), quản lý mua hàng, quản lý công nợ (phải thu, phải trả), và tích hợp dữ liệu tài chính.
- Mục tiêu cụ thể:
 - Giảm thiểu sai lệch tồn kho xuống dưới 5%.
 - Rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng từ lúc nhận đến lúc xuất kho xuống còn tối đa 30 phút.
 - Có thể lập báo cáo công nợ và báo cáo tài chính cơ bản tức thời.

- Tối ưu hóa khả năng truy xuất lịch sử giao dịch.

1.3. Thu thập thông tin chi tiết (ví dụ về các câu hỏi cần đặt ra):

- Về quản lý tồn kho:
 - Quy trình nhập/xuất kho hiện tại diễn ra như thế nào? Ai là người chịu trách nhiệm?
 - Tần suất kiểm kê kho hiện tại là bao nhiêu? Sử dụng phương pháp kiểm kê nào?
 - Các loại mặt hàng nào thường xuyên bị sai lệch số liệu nhất?
 - Có phân loại hàng hóa theo nhóm, mã vạch hay không?
- Về xử lý đơn hàng:
 - Quy trình tiếp nhận đơn hàng từ khách hàng (online, offline) như thế nào?
 - Cách thức kiểm tra tồn kho và xác nhận đơn hàng với khách hàng?
 - Ai là người tạo hóa đơn và phiếu xuất kho?
 - Quy trình giao hàng và xác nhận hoàn thành đơn hàng?
 - Có hệ thống quản lý khách hàng hiện tại không?
- Về quản lý tài chính & công nợ:
 - Quy trình đối soát công nợ với nhà cung cấp và khách hàng diễn ra như thế nào?
 - Tần suất lập báo cáo tài chính và báo cáo công nợ?
 - Những khó khăn cụ thể khi lập các báo cáo này?
 - Có nhu cầu quản lý dòng tiền, ngân sách hay không?
- Về dữ liệu và hệ thống hiện tại:
 - Các file Excel quản lý tồn kho, đơn hàng được thiết kế như thế nào?
 - Phần mềm kế toán đơn giản đang sử dụng có những tính năng gì và hạn chế ra sao?
 - Mức độ sẵn sàng của nhân sự trong việc thay đổi và tiếp nhận hệ thống mới?

1.4. Phân tích nghiệp vụ và quy trình hiện tại:

- Vẽ sơ đồ quy trình hiện tại (ví dụ: quy trình bán hàng, quy trình nhập kho) bằng BPMN để thấy rõ các bước, điểm nghẽn và sự rời rạc trong luồng thông tin.
- Xác định các bên liên quan chính (phòng kinh doanh, kế toán, kho vận).

2. Đề xuất nghiệp vụ sơ bộ về giải pháp ERP

Giải pháp ERP cho An Phát cần tích hợp các phân hệ chính để giải quyết triệt để các vấn đề hiện tại.

2.1. Các phân hệ nghiệp vụ chính được đề xuất

2.1.1. Phân hệ Quản lý Kho (Inventory Management - IM)

- Mục tiêu: Nâng cao độ chính xác tồn kho, tối ưu hóa lưu chuyển hàng hóa.
- Các chức năng chính:
 - Quản lý thông tin vật tư: Mã hóa và phân loại hàng hóa chi tiết (điện thoại, máy tính bảng, phụ kiện) với các thuộc tính như SKU, mã vạch, đơn vị tính, nhà cung cấp, giá vốn, giá bán.
 - Quản lý nhập/xuất/chuyển kho: Tự động cập nhật số liệu tồn kho ngay khi phát sinh các giao dịch nhập kho (từ nhà cung cấp, nhập lại từ khách hàng trả), xuất kho (bán hàng, xuất hủy, chuyển kho nội bộ).
 - Theo dõi tồn kho theo thời gian thực: Cung cấp thông tin tồn kho chính xác tại mọi thời điểm, giúp loại bỏ tình trạng tồn kho ảo.
 - Quản lý vị trí kho: Xác định vị trí cụ thể của từng mặt hàng trong kho để dễ dàng tìm kiếm và kiểm soát.
 - Hỗ trợ kiểm kê kho: Hỗ trợ các công cụ kiểm kê định kỳ hoặc đột xuất, tự động đối chiếu số liệu thực tế với hệ thống và ghi nhận chênh lệch.
 - Cảnh báo tồn kho tối thiểu/tối đa: Tự động đưa ra cảnh báo khi số lượng hàng hóa đạt đến ngưỡng tối thiểu (cần nhập thêm) hoặc tối đa (tránh tồn đọng).
 - Báo cáo tồn kho: Cung cấp các báo cáo về vòng quay hàng tồn kho, hàng chậm luân chuyển, giá trị tồn kho.

2.1.2. Phân hệ Quản lý Bán hàng (Sales Management - SM)

- Mục tiêu: Tối ưu hóa quy trình xử lý đơn hàng, nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Các chức năng chính:
 - Quản lý thông tin khách hàng (CRM cơ bản): Lưu trữ thông tin chi tiết khách hàng, lịch sử giao dịch, công nợ.
 - Quản lý báo giá: Tạo và gửi báo giá điện tử cho khách hàng.
 - Quản lý đơn đặt hàng (Sales Order): Ghi nhận đơn hàng từ các kênh (online, offline), kiểm tra tồn kho tức thời ngay khi lên đơn. Nếu đủ hàng, tự động giữ chỗ (reserve) hàng trong kho.

- Tạo hóa đơn & phiếu xuất kho: Tự động sinh hóa đơn bán hàng và phiếu xuất kho từ đơn đặt hàng đã được xác nhận.
- Theo dõi trạng thái đơn hàng: Cập nhật trạng thái đơn hàng từ lúc tiếp nhận đến khi giao hàng thành công và thanh toán.
- Quản lý chính sách giá và chiết khấu: Áp dụng tự động các chính sách giá, chiết khấu theo khách hàng, số lượng, chương trình khuyến mãi.
- Báo cáo doanh thu: Phân tích doanh thu theo sản phẩm, khách hàng, kênh bán hàng.

2.1.3. *Phân hệ Quản lý Mua hàng (Procurement Management - PM)*

- Mục tiêu: Hợp lý hóa quy trình mua hàng, quản lý tốt nhà cung cấp.
- Các chức năng chính:
 - Quản lý thông tin nhà cung cấp: Lưu trữ thông tin chi tiết nhà cung cấp, điều khoản thanh toán, lịch sử giao dịch.
 - Quản lý yêu cầu mua hàng: Tạo yêu cầu mua hàng dựa trên nhu cầu tồn kho (cảnh báo từ IM) hoặc nhu cầu bán hàng.
 - Quản lý đơn đặt hàng mua (Purchase Order): Tạo và gửi đơn đặt hàng cho nhà cung cấp.
 - Theo dõi trạng thái đơn hàng mua: Theo dõi quá trình giao hàng từ nhà cung cấp.
 - Quản lý nhập kho từ nhà cung cấp: Tự động cập nhật tồn kho khi hàng về.
 - Đối soát công nợ phải trả: Tự động đối chiếu công nợ với nhà cung cấp dựa trên các hóa đơn và phiếu nhập.

2.1.4. *Phân hệ Kế toán và Tài chính (Accounting and Finance - FA)*

- Mục tiêu: Cung cấp cái nhìn tổng quan về tài chính, tự động hóa các nghiệp vụ kế toán cơ bản.
- Các chức năng chính:
 - Quản lý Sổ cái (General Ledger): Tự động hạch toán các nghiệp vụ phát sinh từ các phân hệ khác (bán hàng, mua hàng, kho).
 - Quản lý Công nợ phải thu (Accounts Receivable - AR): Tự động ghi nhận công nợ của khách hàng, theo dõi thời hạn thanh toán, nhắc nhở công nợ.
 - Quản lý Công nợ phải trả (Accounts Payable - AP): Tự động ghi nhận công nợ với nhà cung cấp, theo dõi thời hạn thanh toán, lập kế hoạch thanh toán.

- ### 2.1.5. Phân hệ Báo cáo và Phân tích (Reporting & Analytics)

- ## 2.2. Đề xuất quy trình nghiệp vụ cải tiến (ví dụ quy trình bán hàng)

[illegible]

Để minh họa, dưới đây là mô tả quy trình bán hàng sau khi triển khai ERP, được trình bày dưới dạng văn bản trước khi chuyển hóa thành BPMN chi tiết:

Diễn giải Quy trình Bán hàng sau ERP:

1. Tiếp nhận Đơn hàng:

- Khách hàng đặt hàng qua Online (Website/App) hoặc Offline (Tại cửa hàng, điện thoại).
- Nhân viên Kinh doanh hoặc hệ thống tự động ghi nhận đơn hàng vào ERP (Phân hệ Sales Management).

2. Kiểm tra Tồn kho & Xác nhận:

- ERP (SM) tự động kiểm tra số lượng tồn kho theo thời gian thực từ Phân hệ Quản lý Kho (IM).
- ERP hiển thị thông báo về tình trạng đủ/thiếu hàng.
- Nếu đủ hàng: ERP tự động giữ chỗ (reserve) số lượng hàng cho đơn hàng đó.
- Nếu thiếu hàng:
 - ✓ Nhân viên Kinh doanh thông báo cho khách hàng và đề xuất giải pháp (đặt hàng bổ sung, thay thế sản phẩm khác, đợi hàng về).
 - ✓ Thông tin được chuyển đến Phân hệ Mua hàng (PM) để tạo yêu cầu mua hàng (nếu cần).

3. Tạo Hóa đơn & Phiếu xuất kho:

- Sau khi đơn hàng được xác nhận (đủ hàng hoặc khách hàng đồng ý giải pháp), Nhân viên Kinh doanh yêu cầu ERP (SM) tạo Hóa đơn Bán hàng (Sales Invoice) và Phiếu xuất kho (Delivery Note).
- ERP (FA) tự động ghi nhận nghiệp vụ công nợ phải thu từ hóa đơn.

4. Xuất kho & Giao hàng:

- Nhân viên Kho nhận Phiếu xuất kho từ ERP.
- Nhân viên Kho thực hiện xuất hàng thực tế, cập nhật vào ERP (IM).
- ERP (IM) tự động giảm số lượng tồn kho.
- Nhân viên Giao hàng thực hiện giao hàng cho khách.

5. Thu tiền & Hoàn tất:

- Nhân viên Giao hàng hoặc Kế toán thu tiền từ khách hàng.
- Kế toán ghi nhận nghiệp vụ thu tiền vào ERP (FA - Cash/Bank Management).

- ERP (FA) tự động đối trừ công nợ phải thu.
- ERP (SM) cập nhật trạng thái đơn hàng là "Hoàn thành".

2.3. Sơ đồ BPMN dự kiến

Dưới đây là mô tả chi tiết quy trình bán hàng sau khi An Phát triển khai giải pháp ERP, được thiết kế để bạn có thể dễ dàng vẽ trên draw.io.

Các Pool và Lane chính:

- Pool 1: Khách hàng
- Pool 2: An Phát
 - Lane 2.1: Kênh Bán hàng (Website/Cửa hàng/Nhân viên Kinh doanh)
 - Lane 2.2: Hệ thống ERP (Phân hệ Sales Management - SM)
 - Lane 2.3: Hệ thống ERP (Phân hệ Inventory Management - IM)
 - Lane 2.4: Hệ thống ERP (Phân hệ Finance & Accounting - FA)
 - Lane 2.5: Kho Vận
 - Lane 2.6: Kế toán

Các sự kiện (Events):

- Start Event (Vòng tròn mỏng):
 - "Tiếp nhận Yêu cầu mua hàng" (tại Pool Khách hàng)
- Intermediate Event (Vòng tròn đôi):
 - "Đơn hàng được xác nhận" (Sau khi ERP kiểm tra tồn kho)
 - "Chờ thanh toán từ khách hàng" (Sau khi giao hàng)
- End Event (Vòng tròn dày):
 - "Nhận hàng & Thanh toán thành công" (tại Pool Khách hàng)
 - "Hoàn tất Đơn hàng" (tại Lane Hệ thống ERP (SM))

Các hoạt động (Tasks):

- Khách hàng:
 - "Tìm kiếm & Lựa chọn sản phẩm"
 - "Đặt hàng (Online/Offline)"
 - "Nhận hàng"
 - "Thanh toán"

- Kênh Bán hàng:
 - "Tiếp nhận Đơn hàng từ Khách hàng"
 - "Tạo Đơn đặt hàng (Sales Order) trên ERP"
- Hệ thống ERP (SM):
 - "Kiểm tra Tồn kho (gửi yêu cầu đến IM)"
 - "Thông báo Tình trạng Tồn kho (đủ/thiếu)"
 - "Giữ chỗ (Reserve) Hàng trong kho (nếu đủ)"
 - "Tạo Hóa đơn Bán hàng (Sales Invoice)"
 - "Tạo Phiếu xuất kho (Delivery Note)"
 - "Cập nhật Trạng thái Đơn hàng"
- Hệ thống ERP (IM):
 - "Xác minh số lượng tồn kho thực tế"
 - "Cập nhật số lượng tồn kho (giảm sau xuất kho)"
- Hệ thống ERP (FA):
 - "Ghi nhận Công nợ Phải thu"
 - "Ghi nhận Thu tiền"
 - "Đối trừ Công nợ"
- Kho Vận:
 - "Chuẩn bị & Xuất hàng theo Phiếu xuất kho"
 - "Bàn giao hàng cho Đơn vị vận chuyển/Khách hàng"
- Kế toán:
 - "Xác nhận Thu tiền từ Khách hàng"

Các Gateway (Công - Hình thoi):

- Exclusive Gateway:
 - "Tồn kho đủ?" (Sau hoạt động "Thông báo Tình trạng Tồn kho" từ ERP (SM))
 - Yes: Đi đến "Giữ chỗ Hàng trong kho"
 - No: Đi đến "Xử lý thiếu hàng (thông báo KH/đặt hàng bổ sung)" (Hoạt động này có thể cần thêm một Lane khác hoặc một mô tả chi tiết hơn tùy thuộc vào mức độ phức tạp mong muốn)

- "Khách hàng phản hồi giải pháp bên bán hàng đề xuất?" (Sau hoạt động "Liên hệ khách hàng để thông báo tình trạng, đề xuất giải pháp" từ Kênh bán hàng)
 - Yes: Đi đến "Tạo đơn mua hàng" và chuyển sang quy trình mua hàng từ nhà cung cấp
 - No: Đi đến "Hủy đơn hàng")"