**ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP**

***Đề xuất kỹ thuật***

|  |  |
| --- | --- |
| *Dự án* | **GIẢI PHÁP QUẢN LÝ PHÂN PHỐI VÀ BÁN HÀNG TRÊN NỀN TẢNG ĐIỆN TOÁN ĐÁM MÂY (CLOUD DMS)** |
| *Chủ đầu tư* | **CÔNG TY CỔ PHẦN DẦU CÁ CHÂU Á (AFO)** |
| *Nhà cung cấp* | **CÔNG TY CỔ PHẦN DMSPRO** |
| *Thời gian* | **03/2017** |



DMSpro JOINT STOCK COMPANY

Head Office: B6 Bach Dang street, Ward 2, Tan Binh District, HCMC., VN  
Website: [www.dmspro.vn](http://www.dmspro.vn) | Email: info@dmsprovn | Tax code: 0311 824 056 | Call center: 1900 55 88 89

MỤC LỤC

[LỜI GIỚI THIỆU 3](#_Toc477962828)

[1 PHẠM VI GIẢI PHÁP VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI ĐỀ XUẤT CHO AFO 6](#_Toc477962829)

[1.1 PHẠM VI giải pháp 6](#_Toc477962830)

[1.1.1 GIẢI PHÁP VỀ MÔ HÌNH TỔNG THỂ VÀ NGHIỆP VỤ 6](#_Toc477962831)

[1.1.2 CÁC TÍNH NĂNG SẼ TRIỂN KHAI 8](#_Toc477962832)

[1.1.3 PHẠM VI QUY TRÌNH 17](#_Toc477962833)

[1.1.4 PHẠM VI TÙY BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN TÍNH NĂNG BỔ SUNG 17](#_Toc477962834)

[1.1.5 PHẠM VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN 17](#_Toc477962835)

[1.1.6 TRIỂN KHAI 18](#_Toc477962836)

[1.1.7 PHẠM VI BÁO CÁO VÀ MÀN HÌNH 18](#_Toc477962837)

[1.1.8 CÁC CÔNG VIỆC KHÔNG NẰM TRONG BẢN ĐỀ XUẤT 18](#_Toc477962838)

[1.1.9 THỦ TỤC GIẢI QUYẾT THAY ĐỔI PHẠM VI DỰ ÁN 19](#_Toc477962839)

[1.1.10 THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH 20](#_Toc477962840)

[1.2 YÊU CẦU VỀ PHẦN CỨNG 20](#_Toc477962841)

[1.2.1 THIẾT BỊ BÁN HÀNG CẦM TAY (CẤU HÌNH TỐI THIỂU) 20](#_Toc477962842)

[1.2.2 PHẦN CỨNG MÁY TÍNH ĐỂ BÀN (CẤU HÌNH TỐI THIỂU) 20](#_Toc477962843)

[1.3 PHƯƠNG PHÁP LUẬN TRIỂN KHAI 22](#_Toc477962844)

[1.3.1 MÔ HÌNH TRIỂN KHAI DỰ ÁN 22](#_Toc477962845)

[1.3.2 KẾ HOẠCH TỔNG THỂ TRIỂN KHAI DỰ ÁN 23](#_Toc477962846)

[1.3.3 CÁC KẾT QUẢ CHUYỂN GIAO CỦA DỰ ÁN 24](#_Toc477962847)

[1.3.4 SƠ ĐỒ TỔ CHỨC DỰ ÁN 25](#_Toc477962848)

[1.3.5 QUY TRÌNH HỖ TRỢ SAU TRIỂN KHAI 34](#_Toc477962849)

[2 GIỚI THIỆU CÔNG TY 44](#_Toc477962850)

[2.1 THÔNG TIN CƠ BẢN 44](#_Toc477962851)

[2.2 GIỚI THIỆU 44](#_Toc477962852)

[2.3 ĐỐI TÁC & KHÁCH HÀNG 46](#_Toc477962853)

[2.3.1 ĐỐI TÁC 46](#_Toc477962854)

[2.3.2 KHÁCH HÀNG tiêu biểu 46](#_Toc477962855)

[2.4 THỊ TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG CỦA DMSPRO 47](#_Toc477962856)

[2.4.1 TẠI VIỆT NAM 47](#_Toc477962857)

[2.4.2 TRONG CỘNG ĐỒNG KINH TẾ ĐÔNG NAM Á (aec) 47](#_Toc477962858)

[BẢN QUYỀN & BẢO MẬT 48](#_Toc477962859)

# LỜI GIỚI THIỆU

Trong môi trường kinh doanh ngày càng khốc liệt như hiện nay, việc để sản phẩm được bao phủ rộng khắp và luôn sẵn sàng trong các kênh phân phối nhằm phục vụ người tiêu dùng mọi lúc, mọi nơi không chỉ đảm bảo vị thế cạnh tranh mà còn gia tăng đáng kể lợi nhuận, góp phần vào sự phát triển bền vững của mỗi doanh nghiệp. Để làm được điều này, doanh nghiệp không chỉ mở rộng hệ thống phân phối, xây dựng một đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp mà còn cần đầu tư một giải pháp quản lý mạnh mẽ và hiệu quả. Kinh nghiệm của nhiều doanh nghiệp cho thấy khi quy mô kinh doanh tăng lên mà thiếu một hệ thống quản lý chặt chẽ thì sẽ dễ dàng phát sinh tiêu cực, lãng phí và mất đi cơ hội kinh doanh.

Hiểu sâu sắc nỗi trăn trở nói trên của các lãnh đạo doanh nghiệp, cộng với kinh nghiệm dày dạn về giải pháp & công nghệ phần mềm, DMSpro đã phát triển giải pháp quản lý hệ thống phân phối theo chuẩn quốc tế, đúc kết các tinh hoa thực tiễn để bổ sung các chức năng phù hợp với thị trường ở mỗi quốc gia trong khu vực, nhằm phục vụ nhu cầu kiểm soát bộ máy bán hàng và thông tin thị trường trực quan theo thời gian thực của các cấp quản lý doanh nghiệp. Giải pháp này giúp ban lãnh đạo kiểm soát chặt chẽ dòng hàng hóa, dòng tiền đến từng cửa hiệu, đồng thời nắm bắt đầy đủ các thao tác kinh doanh của từng nhân viên bán hàng, đặc biệt là cách thức phục vụ, chăm sóc khách hàng. Qua đó, các báo cáo quản trị có thể được tổng hợp ngay tức thời với dữ liệu xác thực, giúp đẩy nhanh quá trình ra quyết định.

Với tinh thần “Không gì là không thể”, chúng tôi luôn sẵn sàng đồng hành cùng doanh nghiệp trên con đường chinh phục thị trường đầy thử thách.

Để quản lý hiệu quả việc phân phối sản phẩm từ Công ty ra thị trường DMSpro đề xuất giải pháp quản lý phân phối và bán hàng này cho Công ty cổ phần Dầu Cá Châu Á.

DMSpro cam kết đem lại một “Dịch vụ chuẩn mực”, luôn đáp ứng vượt mong đợi nhu cầu của khách hàng.

**KÝ HIỆU VIẾT TẮT**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Viết tắt**  **bằng tiếng Anh** | **Viết đầy đủ bằng tiếng Anh** | **Viết tắt**  **bằng tiếng Việt** | **Viết đầy đủ**  **bằng tiếng Việt** |
|  | DMS | Distributor Management System | DMS | Hệ thống quản lý phân phối |
|  | PO | Purchase Order | DDH | Đơn đặt mua hàng |
|  | SO | Sales Order | DBH | Đơn đặt bán hàng |
|  | IN | Inventory | KHO | Quản lý hàng hóa & tồn kho |
|  | AR | Accounts Receivable | KTPT | Kế toán phải thu |
|  | AP | Accounts Payable | KTPT | Kế toán phải trả |
|  | VMI | Vendor Managed Inventory | VMI | Quản lý đặt hàng tự động |
|  | TMK | Trade Marketing | HTTM | Hỗ trợ thương mại |
|  | KPI | Key Performance Indicator | KPI | Chỉ số bán hàng |
|  | MDM | Master Data Management | MDM | Quản lý dữ liệu dùng chung |
|  | SFA | Salesforce Automation | BHTĐ | Quản lý bán hàng trên thiết bị di động |
|  | DSR | Distributor Sales Rep | NVBH | Nhân viên bán hàng |
|  | DDM | Distributor Delivery Man | NVGH | Nhân viên giao hàng |
|  | DA | Distributor Admin | NVKT | Nhân viên kế toán |
|  | DWK | Distributor Warehouse Keeper | NVTK | Nhân viên thủ kho |
|  | HT | Personal Device Assistant | HT | Thiết bị bán hàng cầm tay |
|  | BOD | Board Of Director | BGD | Ban giám đốc |
|  | SOP | Sales Operation | TNKD | Tác nghiệp kinh doanh |
|  | SALESCAP | Sales Capability | NLBH | Năng lực bán hàng |
|  | FI | Finance | KT-TC | Kế toán tài chính |
|  | HR | Human Resource | NS | Nhân sự |
|  | NSD | National Sales Director | GDKD | Giám đốc kinh doanh |
|  | RSM | Region Sales Manager | RSM | Quản lý vùng |
|  | ASM | Area Sales Manager | ASM | Quản lý khu vực |
|  | SUP | Sales Supervisor | SUP | Giám sát bán hàng |
|  | DMSAdmin | DMS Administrator | DMSADMIN | Nhân viên vận hành hệ thống |
|  | DMSImp | DMS Implementation | DMSIMPLE | Nhân viên triển khai DMS |
|  | RPO | Recommended Purchase Order | ĐHĐN | Đơn đặt hàng để nghị |
|  | SKU | Stock Keeping Uniturc | SKU | Mã sản phẩm |
|  | Sell-in | Sell in | SELLIN | Sản lượng nhập hàng của NPP |
|  | Sell-out | Sell out | SELLOUT | Sản lượng bán hàng của NPP đến người tiêu dùng |
|  | DIST | Distributor | NPP | Nhà phân phối |
|  | Outlet | Outlet | KH | Khách hàng |
|  | VEN | Vendor | NCC | Nhà cung cấp |
|  | MCP | Master Coverage plan | KHBH | Kế hoạch bao phủ thị trường |
|  | Route | Route | TBH | Tuyến bán hàng |
|  | TC | Total Call | TONGVT | Tống số khách hàng phải viếng thăm. |
|  | SC | Successful call | DHTC | Đơn hàng thành công |
|  | %SC | % Successful call | TLBHTC | Tỷ lệ bán hàng thành công |
|  | FSKU | Focus SKU | SPTT | Sản phẩm trọng tâm |
|  |  | % Visit Call | TLVTTC | Tỷ lệ viếng thăm thành công |
|  | ASO | Active selling outlet | ASO | Khách hàng có phát sinh giao dịch |
|  | Coverage | Coverage | BAOPHU | Độ bao phủ |
|  | %Coverage | %Coverage | TLBAOPHU | Tỷ lệ bao phủ |
|  | DISC | Discount | CK | Chiết khấu |
|  | SL | Sales level | PLKH | Phân loại khách hàng |
|  | DS | Dropsize | SIZE | Độ lớn của 1 đơn hàng |
|  | SPO | SKU per Order | SP/ĐH | Số sản phẩm trên 1 đơn hàng |

# PHẠM VI GIẢI PHÁP VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI ĐỀ XUẤT CHO AFO

## PHẠM VI giải pháp

### GIẢI PHÁP VỀ MÔ HÌNH TỔNG THỂ VÀ NGHIỆP VỤ

Truy cập được bảo mật

Dữ liệu được mã hóa

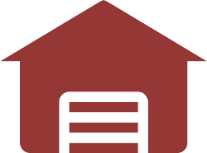
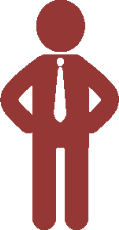
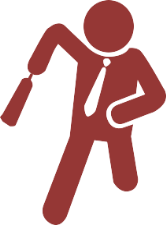
Truy cập được bảo mật

Dữ liệu được mã hóa

**Core DMS**

**e-Route**

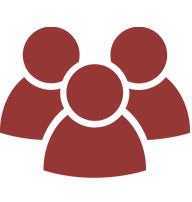
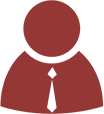
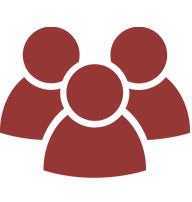
**SFA**



**AFO**

**NVBH**

**Giám sát bán hàng**



**Chi nhánh**

**Nhân viên HO**

**Nhân viên HO**

3G Wifi

Truy cập được bảo mật

Dữ liệu được mã hóa

Truy cập được bảo mật

Dữ liệu được mã hóa

Truy cập được bảo mật

Dữ liệu được mã hóa



* Hệ thống DMS là một hệ thống tập trung và quản lý theo thời gian thực giúp cho nhà sản xuất và nhà phân phối quản lý đồng nhất dữ liệu xuyên suốt chuỗi cung ứng đầu cuối, từ nhà sản xuất đến mỗi nhà bán lẻ, qua đó giúp họ đạt được quyền kiểm soát, mang lại hiệu suất và lợi nhuận.
* Dựa trên công nghệ điện toán đám mây (Cloud DMS), Core DMS của DMSpro là phương pháp tiếp cận hiện đại để làm mới cũng như tạo ra một bước thay đổi nhảy vọt trong quản lý phân phối.
* Những ưu điểm nổi bật của DMS ở DMSpro bao gồm khả năng bảo mật. Thiết lập và cài đặt nhanh. Chi phí Công nghệ thông tin (IT) thấp. Tương thích với công nghệ di động. Không giới hạn bản quyền người sử dụng. Liên tục được cải tiến, thêm mới chức năng.
* Giải pháp quản lý hệ thống phân phối gồm có: Core DMS, SFA, và eRoute.

**Khả năng bảo mật**

* Bảo mật phần cứng.
* Bảo mật đường truyền.
* Bảo mật ở tầng lưu trữ.
* Bảo mật tiếp cận.
* Bảo mật ở tầng cơ sở dữ liệu.
* Bảo mật ở tầng ứng dụng.

**Hiệu suất**

* Tốc độ truy cập đảm bảo như trên máy local.
* Xử lý hàng nghìn giao dịch cùng lúc

### CÁC TÍNH NĂNG SẼ TRIỂN KHAI

#### CLOUD DMS – NÊN TẢNG CỦA GIẢI PHÁP

Giải pháp quản lý phân phối DMSpro dựa trên nền tảng điện toán đám mây tiên tiến nhất để giúp đưa việc quản lý phân phối hàng hóa của khách hàng lên một tầm cao mới, đem lại khả năng kiểm soát trực quan toàn diện, chính xác theo thời gian thực và tăng tối đa lợi nhuận

| **STT** | **Tính năng** | **Mô tả tính năng** |
| --- | --- | --- |
| **A.   QUẢN LÝ DỮ LIỆU NỀN** | | |
| 1 | Quản lý thông tin địa lý bán hàng | Quản lý thông tin địa lý (Tình/TP, Quận/Huyện, Phường/Xã, Đường) cho hoạt động bán hàng *Thông tin địa lý bán hàng phục vụ cho mục đích báo cáo phân tích số liệu bán hàng ngoài thị trường theo nhu cầu của khách hàng.* |
| 2 | Quản lý khu vực bán hàng | - Thiết lập các mức phân cấp bán hàng trong tổ chức bán hàng (ví dụ, Sales Org 1 được tổ chức theo Quốc gia, Vùng, Miền, Khu vực) - Xây dựng các kênh phân phối và gán vào thư mục phân cấp bán hàng (ví dụ kênh GT sử dụng Sales Org 1, kênh MT sử dụng Sales Org 2) - Tạo chỉnh khu vực bán hàng và địa bàn phân phối, để hỗ trợ định tuyến bán hàng theo đúng định nghĩa địa bàn phân phối của chi nhánh / nhà phân phối. *Thông tin khu vực bán hàng phục vụ cho mục đích báo cáo phân tích số liệu bán hàng ngoài thị trường theo năng lực của đội ngũ nhân viên thị trường.* |
| 3 | Quản lý đội ngũ kinh doanh | - Quản lý thông tin danh mục đội ngũ kinh doanh và nhân viên bán hàng (GĐBH toàn quốc/chi nhánh/vùng/khu vực, GSBH, NVBH) - Gán đội ngũ kinh doanh vào khu vực bán hàng, phân công người phụ trách vào khu vực bán hàng, tuyến bán hàng - Chỉ định kho cho NVBH khi bán hàng theo xe *Một nhân viên có thể quản lý nhiều khu vực bán hàng và đảm bảo chỉ thấy dữ liệu do mình quản lý.* |
| 4 | Quản lý Chi Nhánh/ Nhà Phân Phối | Quản lý thông tin Chi Nhánh/ Nhà Phân Phối: Tên Chi Nhánh/NPP, Mã số thuế, số điện thoại, thông tin người liên hệ, địa chỉ kinh doanh, địa chỉ giao hàng, địa chỉ hóa đơn… |
| 5 | Quản lý Khách Hàng | Quản lý thông tin Khách hàng: Mã/Tên khách hàng, Mã liên kết với Chi nhánh/ NPP, thông tin người liên hệ, địa chỉ kinh doanh, thông tin giao hàng, tọa độ, ảnh đại diện … |
| 6 | Quản lý thông tin sản phẩm | - Xây dựng và quản lý danh mục sản phẩm, mã, tên, hệ số quy đổi, đơn vị bán, đơn vị lưu kho, quy cách đóng gói, trọng lượng, thể tích, hương vị, phương pháp xuất kho… - Quản lý truy xuất thông tin sản phẩm qua LOT, Serial |
| 7 | Quản lý kho | Cho phép định nghĩa nhiều vị trí kho trong 1 kho (vị trí kho hàng bán, vị trí kho hàng ký gửi…) Từng vị trí kho sẽ có các thuộc tính như: Cho phép bán, cho phép nhập, cho phép chuyển kho… |
| 8 | Thuộc tính DMS | - Định nghĩa thông tin thuộc tính DMS cho KH/NPP như Kênh phân phối, Ngành hàng, Phân Loại, Phân nhóm, Khu vực, Vị trí …, gán thuộc tính DMS cho khách hàng, NPP, chi nhánh - Quản lý thuộc tính và phân cấp sản phẩm (ngành hàng, ngành hàng phụ, nhãn hàng, nhãn hàng phụ…), gán thuộc tính DMS cho danh mục sản phẩm |
| 9 | Quản lý Giá | Quản lý thông tin giá bán:  - Giá bán được xây dựng trên cơ sở giá chuẩn cho sản phẩm - Giá bán có thể điều chỉnh theo loại nhóm giá khách hàng dựa trên giá cơ sở (ví dụ khách hàng sĩ sẽ mua = giá chuẩn +1,000 đ.; khách hàng lẻ sẽ mua = giá chuẩn + 1,500đ) - Định nghĩa giá bán đồng nhất cho tất cả NPP trong cùng 1 tỉnh |
| 10 | Quản lý Chu kỳ Bán Hàng | Khai báo lịch bán hàng theo tuần, tháng, quý, năm trên hệ thống (1 lịch bán hàng chỉ có 4 tuần, và 1 tuần có thể bắt đầu từ thứ Hai đến thứ Bảy, hoặc từ thứ Bảy tuần này đến thứ Sáu tuần sau tùy theo định nghĩa của từng khách hàng.) Khai báo các ngày nghỉ trong năm. |
| 11 | Quản lý Tuyến bán hàng | - Tuyến bán hàng là danh sách những cửa hàng được phân bổ cho NVBH phụ trách, quy định số lượng cửa hàng phải đi viếng thăm vào các ngày trong tuần. HO khởi tạo danh sách tuyến bán hàng của công ty, tại thời điểm khởi tạo, có thể chưa có thông tin NVBH mà chỉ biết tuyến bán hàng này thuộc về NPP nào, Area nào và do GSBH nào phụ trách . - Cho phép người dùng cập nhật những thay đổi lịch viếng thăm của tuyến bán hàng trong tương lai nhưng không ảnh hưởng đến lịch viếng thăm hiện tại. - Hỗ trợ chia tuyến trực quan, chỉnh sửa, sao chép, chuyển khách hàng giữa các tuyến, sắp xếp thứ tự khách hàng trong tuyến. |
| **B.    QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ THƯƠNG MẠI** | | |
| 1 | Quản lý chương trình khuyến mãi bán ra (cho khách hàng) | **Quản lý các chương trình khuyến mãi thông thường:** 1/ Khuyến mãi theo theo dòng sản phẩm, nhóm SP, bộ SP trên đơn hàng,  2/ Khuyến mãi giá trị đơn hàng,  3/ Khuyến mãi áp dụng điều kiện KM theo giá trị sản phẩm,  4/ Khuyến mãi áp dụng điều kiện KM theo SL mua, 5/ Hình thức tặng KM theo %, theo tiền cố định, theo hàng được chỉ định 6/ Cho phép giảm mức KM **Cơ chế tính khuyến mãi**: theo số lượng / theo giá trị **Khuyến mãi áp dụng:** theo danh sách khách hàng, loại khách hàng hoặc tất cả, hoặc theo khu vực, địa lý, khách hàng của NPP / chi nhánh |
| 2 | Quản lý chương trình trưng bày, tích lũy | Quản lý các chương trình hỗ trợ thương mai (trưng bày, tích lũy) cơ bản: - Định nghĩa danh sách các chương trình HTTM - Upload danh sách cửa hàng/khách hàng được phép tham gia chương trình HTTM - Upload kết quả thực hiện HTTM - Trả thưởng HTTM - Upload kết quả trả thưởng - Theo dõi kết quả trả thưởng  **Hình thức chương trình:** - Thưởng theo chỉ tiêu đăng ký (doanh số tích lũy, theo nhóm SP) trong chu kỳ đánh giá - Thưởng theo chỉ tiêu đăng ký (doanh số) và kết quả chất lượng trưng bày của sản phẩm |
| 3 | Quản lý vật phẩm trưng bày (POSM) | Quản lý thông tin vật phẩm trưng bày - Tạo chỉnh danh mục POSM - Xuất POSM cho cửa hàng theo đơn bán hàng - Xuất POSM cho cửa hàng không theo đơn bán hàng - Xuất POSM cho NVBH - Theo dõi NXT POSM - Thu hồi/luân chuyển POSM - Theo dõi danh sách cửa hàng đang giữ POSM |
| **C.    QUẢN LÝ NĂNG SUẤT BÁN HÀNG** | | |
| 1 | Quản lý năng suất bán hàng | Quản lý năng suất bán hàng của đội ngũ bán hàng và NPP thông qua các chỉ số bán hàng (KPIs) với các chức năng: - Thiết lập KPIs NPP  - Thiết lập KPIs NVBH và đội ngũ quản lý (SM, SS, ASM, RSM) - Thiết lập KPIs Route - Theo dõi tiến độ thực hiện KPIs theo chu kỳ đánh giá (hàng tháng, quý, năm) |
| **Danh sách KPIs:** - Tuyến bán hàng (Số outlet Salesman cần viếng thăm trong 1 chu kỳ) - MCP (Số lần viếng thăm mà Salesman cần viếng thăm trong 1 chu kỳ) - Doanh số - Đơn hàng thành công (Số đơn hàng mà Salesman lấy được trong 1 chu kỳ) - ASO (Số outlet có mua hàng từ Salesman trong 1 chu kỳ) - Số SKU (Tổng số mặt hàng trên đơn hàng trong 1 chu kỳ) - LPPC (Số SKU trung bình trên đơn hàng thành công trong 1 chu kỳ) - Drop-size (Giá trị đơn hàng trung bình trong chu kỳ) - VPO (Giá trị trung bình đã bán cho outlet trong chu kỳ) |
| **D.   QUẢN LÝ MUA HÀNG - PO** | | |
| 1 | Nhập đơn đặt mua hàng | Dùng để công ty nhập đơn đặt mua hàng từ NCC hoặc NPP/chi nhánh/đại lý đặt hàng về công ty. |
| 2 | Nhập đơn nhập hàng | Dùng để công ty nhập hàng vào kho theo phiếu giao hàng của NCC, hoặc NPP/chi nhánh/đại lý nhập hàng từ công ty |
| 3 | Nhập đơn trả hàng | Để công ty hủy đơn nhập sai, hoặc trả hàng lại cho NCC, hoặc NPP/chi nhánh/đại lý hủy trả hàng cho công ty |
| 4 | Phiếu đặt hàng | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| 5 | Phiếu nhập hàng | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| **E.    QUẢN LÝ BÁN HÀNG - SO** | | |
| 1 | Tạo chỉnh đơn bán hàng đặt trước giao sau | Để công ty xử lý các đơn đặt hàng từ NPP/chi nhánh/đại lý gửi lên từ hệ thống hoặc đặt hàng qua điện thoại/Email |
| 2 | Tạo chỉnh đơn bán hàng trực tiếp | Để công ty xử lý các đơn bán hàng trực tiếp tại kho công ty; hoặc NPP/chi nhánh/đại lý xử lý các đơn bán hàng tại kho NPP/đại lý/chi nhánh |
| 3 | Tạo chỉnh đơn bán hàng theo xe | Để Chi nhánh/NPP/Đại lý xử lý các đơn hàng do NVBH bán trực tiếp ngoài thị trường:  - Hàng được chuyển từ kho chính sang kho NVBH trước khi ra thị trường - NVBH bán hàng và thu tiền cho khách hàng ngoài thị trường, thông tin đơn hàng được tự động gởi về hệ thống và tự động xác nhận giao hàng thành công - Hàng được trả về kho chính nếu vẫn còn tồn kho sau khi đi thị trường |
| 4 | Tạo chỉnh đơn trả hàng | Để NPP/đại lý/chi nhánh hủy đơn nhập sai, hoặc nhận trả hàng lại từ khách hàng |
| 5 | Cập nhật kết quả giao hàng (bởi NVBH) | Hệ thống cho phép cập nhật lại kết quả giao hàng trường hợp cần điều chỉnh |
| 6 | Quản lý khuyến mãi trên đơn hàng | Tích hợp với chức năng khuyến mãi |
| 7 | Quản lý trả thưởng trên đơn hàng | Tích hợp với chức năng quản lý chương trình trưng bày và tích lũy: - Trả thưởng trực tiếp trên hàng của NVBH - Trả thưởng trong đơn hàng sau của NVGH |
| 8 | Quản lý POSM trên đơn hàng | Tích hợp với chức năng quản lý vật phẩm trưng bày |
| 9 | Phiếu giao nhận và thanh toán | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| **F.   QUẢN LÝ TỒN KHO – IN** | | |
| 1 | Nhập kho | Áp dụng khi nhập hàng vào kho mà không thông qua qui trình mua hàng |
| 2 | Xuất kho | Áp dụng khi xuất hàng khỏi kho mà không thông qua qui trình bán hàng |
| 3 | Chuyển kho | Để thực hiện việc chuyển kho từ kho này sang kho khác, hay chuyển từ vị trí kho này sang vị trí kho khác. |
| 4 | Kiểm kê | Áp dụng khi công ty muốn thực hiện kiểm kê trên hệ thống và hệ thống sẽ tự động điều chỉnh số lượng theo tồn kho thực tế |
| 5 | Điều chỉnh kho | Áp dụng khi công ty thực hiện kiểm kê ngoài hệ thống và khi có số chênh lệch, người dùng sẻ nhập số chênh lệch này vào hệ thống để điều chỉnh tồn kho |
| 6 | Phiếu nhập kho | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| 7 | Phiếu xuất kho | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| 8 | Phiếu chuyển kho | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| 9 | Biên bản kiểm kê | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| 10 | Biểu mẫu XNT theo NPP ( tính theo ngày xuất hàng) | Dùng để in ra nếu cần thiết |
| **G.     BÁO CÁO** | | |
|  | **Dữ liệu hệ thống** | |
| 1 | Danh sách sản phẩm | Thể hiện các thông tin liên quan đến sản phẩm của công ty |
| 2 | Danh sách Nhà phân phối | Thể hiện các thông tin liên quan đến NPP/Đại lý |
| 3 | Danh sách khách hàng | Thể hiện các thông tin liên quan đến khách hàng |
| 4 | Danh sách nhân viên bán hàng | Thể hiện các thông tin liên quan đến nhân viên bán hàng |
|  | **Số liệu thị trường** | |
| 1 | Báo cáo tổng hợp số liệu mua hàng | |
| 2 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo sản phẩm | |
| 3 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_Sản phẩm toàn miền | |
| 4 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo KH | |
| 5 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo ngày | |
| 6 | Báo cáo tổng hợp số liệu bán hàng\_theo tuyến | |
| 7 | Báo cáo xếp hạng NPP | |
| 8 | Báo cáo theo dõi tình trạng xử lý đơn hàng | |
| 9 | Báo cáo theo dõi tiến độ nhập-bán theo Doanh số | |
|  | **Hỗ trợ thương mại** | |
| 1 | Báo cáo theo dõi khuyến mãi\_Chi tiết | |
| 2 | Báo cáo theo dõi khuyến mãi\_Tổng hợp | |
| 3 | Báo cáo theo dõi chương trình trưng bày/tích lũy | |
| 4 | Báo cáo theo dõi trả thưởng trưng bày/tích lũy | |
|  | **Theo dõi chỉ số bán hàng** | |
| 1 | Báo cáo theo dõi chỉ tiêu bán hàng (KPI) | |
| 2 | Báo cáo tổng hợp NVBH-KPI | |
|  | **Báo cáo tồn kho** | |
| 1 | Báo cáo tồn kho hiện tại (xem mức toàn quốc) | |
| 2 | Báo cáo tổng hợp X-N-T (xem theo mức NPP) | |
| 3 | Báo cáo chi tiết nhập kho | |
| 4 | Báo cáo chi tiết xuất kho | |
| **H.          TÍNH NĂNG CHỐT SỐ LIỆU** | | |
|  | **Baseline (chốt số liệu):** Là tính năng chốt số liệu của hệ thống để đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu của hệ thống. -       Chốt số liệu ngày: các đơn bán hàng sẽ được tự động hoàn tất/hủy đơn bán hàng hàng ngày theo qui định. Số liệu hoàn tất sẽ được chuyển sang CSDL tổng hợp phục vụ cho mục đích xem báo cáo. -       Chốt số liệu tháng: các đơn bán hàng sẽ được tự động hoàn tất/hủy đơn bán hàng trong tháng vào ngày qui định. Số liệu hoàn tất sẽ được chuyển sang CSDL tổng hợp phục vụ cho mục đích xem báo cáo. Khi chốt số hàng ngày, hệ thống sẽ kiểm tra trạng thái của các đơn bán hàng phát sinh vào m ngày trước đó, (thông thường m = 3, với cơ chế hôm nay đặt, ngày mai giao và mốt có kết quả giao hàng) Cơ chế này có thể thay đổi tùy theo chính sách của CHI NHÁNH/NPP | |

#### SFA –TỰ ĐỘNG HÓA BÁN HÀNG

**SFA (Salesforce Automation)** là ứng dụng hỗ trợ tự động hóa quy trình bán hàng chạy trên thiết bị sử dụng hệ điều hành Android, được thiết kế để hỗ trợ đội ngũ bán hàng thực hiện các công việc ngoài thị trường như bán hàng, chấm trưng bày, khảo sát thị trường, v.v... , giúp cải thiện năng suất bán hàng, giảm thiểu thời gian cho các công việc thủ công giá trị thấp.

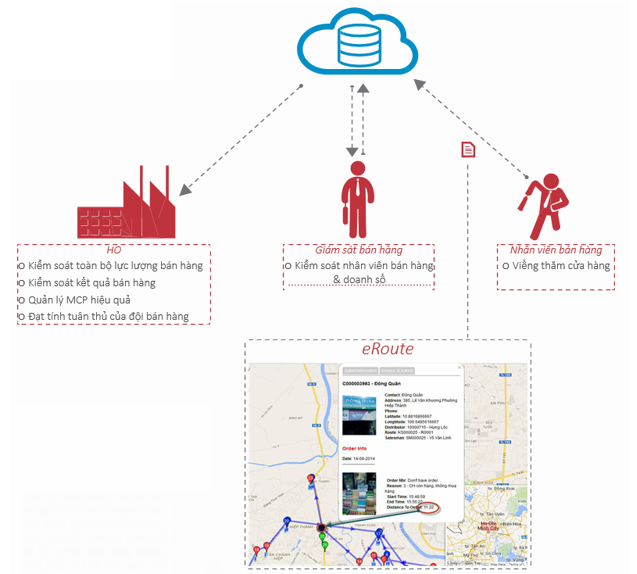


|  |  |
| --- | --- |
| **STT** | **Mô tả tính năng / Quy trình khi sử dụng SFA** |
| 1 | **Quy trình đồng bộ đầu ngày:** Cập nhập tất cả các thông tin cần thiết hỗ trợ cho hoạt động bán hàng ngoài thị trườnglên SFA. |
| 2 | **Quy trình chuẩn bị trước khi ra thị trường:** Kiểm tra các thông tin liên quan đến hoạt động bán hàng:   * Danh sách khách hàng có trả thưởng * Danh sách KPIs và tiến độ thực hiện * Danh sách đơn bán hàng quá khứ trong chu kỳ và tình trạng xử lý * Danh sách các CTKM đang có hiệu lực * Tồn kho nhân viên (Hàng bán/Hàng trả thưởng/Tạm ứng KM) |
| 3 | **Quy trình lấy tọa độ khi viếng thăm khách hàng:** Kiểm tra vị trí viếng thăm của NVBH và điểm bán  **Quy trình viếng thăm khách hàng**   * Chụp ảnh đại diện khách hàng * Kiểm tra tồn kho của khách hàng * Trình chiếu, giới thiệu   **Quy trình thực hiện các chương trình HTTM**   * Chụp hình cho các chương trình HTTM * Đăng ký tham gia cho các chương trình HTTM   **Quy trình xác nhận đơn hàng/giao hàng/trả thưởng**   * Đơn hàng đề nghị * Đề xuất tích lũy * Chỉnh sửa chi tiết đơn hàng * Thực thi CTKM trên đơn hàng * Thực thi POSM * Xác nhận đơn hàng * Trả thưởng cho khách hàng theo đơn hàng   **Quy trình tạo/cập nhật thông tin khách hàng**   * Ghi nhận thông tin khách hàng mới * Cập nhật thông tin khách hàng |
| 4 | **Các báo cáo nhanh trên SFA của NVBH**   * Thông tin tuyến bán hàng trong ngày * Báo cáo ngày * Báo cáo bán hàng * Báo cáo sản lượng * Danh sách đơn hàng * Báo cáo KPI của NVBH |

#### EROUTE – QUẢN LÝ BÁN HÀNG TRÊN BẢN ĐỒ SỐ

**eRoute**: Là hệ thống hỗ trợ giám sát trên bản đồ số cung cấp công cụ cho AFO và đội ngũ quản lý bán hàng của Chi nhánh/NPP/Đại lý công cụ để giám sát các hoạt động của đội ngũ NVBH ngoài thị trường để đảm bảo tính tuân thủ cũng như có báo cáo nhanh về năng lực bán hàng của đội ngũ.

Hiện tại, ứng dụng này đang sử dụng bản đồ trực tuyến của Google: để sử dụng thì cần có kết nối internet để tải bản đồ của Google về thiết bị và lấy thông tin định vị của các NVBH ngoài thị trường gửi về eRoute.



|  |  |
| --- | --- |
| **STT** | **Mô tả tính năng** |
| 1 | **Dashboard:** Tổng hợp dữ liệu, cung cấp cái nhìn tổng quan về toàn bộ hoạt động bán hàng bán hàng nhằm giúp các cấp quản lý đưa ra những định hướng chiến lược hỗ trợ bán hàng kịp thời và hiệu quả |
|  | **Hiển thị hoạt động của NVBH trên bản đồ số**   * Vị trí của NPP trên bản đồ theo phân vùng quản lý * Lịch viếng thăm (MCP) trong ngày hoặc nhiều ngày của từng tuyến bán hàng, * Vị trí của NVBH trên bản đồ & Lộ trình viếng thăm của NVBH trên tuyến. * Theo dõi tình trạng viếng các khách hàng trên tuyến của NVBH trên tuyến (Phân biệt bằng màu sắc): * Màu xanh lá cây: Chưa viếng thăm * Màu đỏ: Đã viếng thăm và không có đơn hàng * Màu xanh nước biển: đã viếng thăm và có đơn hàng * Màu vàng: NVBH đang viếng thăm khách hàng |
| 2 | **Báo cáo:**  1/ Báo Cáo Viếng Thăm Chi Tiết  2/ BC Tình Hình Đồng Bộ Máy PDA  3/ Tự động gửi mail thông tin đồng bộ hàng ngày  4/ BC Đánh Giá Kết Quả Viếng Thăm  5/ BC Đánh Giá Chỉ Số Bán Hàng Trong Tháng  6/ BC viếng thăm theo lí do  7/ Báo cáo quản lý tổng hợp  8/ BC Danh sách CH chưa viếng thăm  9/ Danh Sách Cửa Hàng Chưa Có Tọa Độ |

### PHẠM VI QUY TRÌNH

Dự án bao gồm việc triển khai các tính năng của hệ thống DMS đã được nêu ở trên và tuân theo quy trình vận hành trên hệ thống mới dựa trên những giải pháp được xây dựng do AFO và DMSpro thống nhất trong các bộ tài liệu giải pháp (blueprint) trong giai đoạn Phân tích đầu tiên của dự án.

### PHẠM VI TÙY BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN TÍNH NĂNG BỔ SUNG

Với yêu cầu hoàn thành dự án trong khoảng thời gian dự kiến vừa đủ để giảm thiểu rủi ro và chi phí phát sinh, hai bên thống nhất sẽ tập trung triển khai và khai thác các chức năng chuẩn của giải pháp cũng như chỉ xem xét các nâng cấp kỹ thuật quan trọng, bắt buộc và có ưu tiên cao. Các nâng cấp kỹ thuật này sẽ được chỉ rõ trong các tài liệu phân tích dự án sau này.

### PHẠM VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Dự án sẽ tập trung xây dựng mô hình quản trị phân phối cho AFO, chi nhánh, nhà phân phối trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam:

* Việc tổ chức thực hiện triển khai dự án thử nghiệm theo giải pháp chuẩn của DMSpro được thực hiện tại văn phòng chính của AFO với khoảng 20 NVBH tại thành phố Hồ Chí Minh.
* Việc tổ chức thực hiện triển khai Mass Rollout được thực hiện tại các chi nhánh của AFO và tại các nhà phân phối có trong phạm vi dự án trong lãnh thổ Việt Nam. Kế hoạch triển khai cụ thể sẽ được thống nhất bởi 2 bên trươc khi thực hiện triển khai ít nhất 1 tháng.

### TRIỂN KHAI

Giai đoạn triển khai thử nghiệm:

* + Phạm vi triển khai chung
  + Đào tạo vận hành MDM (Master Data) cho DMS admin, HO
  + Hỗ trợ người dùng trong các thao tác nghiệp vụ hàng ngày tại HO.
  + Đào tạo cho người sử dụng tại các nhà phân phối và lực lượng nhân viên bán hàng.
  + Cập nhật lại số tồn kho trước go-live.
  + Đối tượng triển khai
    - Nhân viên quản lý vận hành hệ thống tại HO (DMS admin)
    - Nhân viên kế toán
    - Các cấp quản lý bán hàng (từ giám sát bán hàng trở lên)
    - Nhân viên bán hàng

Giai đoạn triển khai toàn quốc: Sẽ được ban dự án hai bên thống nhất thực hiện sau khi thử nghiệm thành công

*Ngoài phạm vi: Tất cả các chi nhánh và nhà phân phối khác (nếu phát sinh) không được nói đến ở trên sẽ được coi như là nằm ngoài phạm vi ảnh hưởng của dự án này. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ hỗ trợ trong việc chuẩn bị/ xem xét chiến lược nhân rộng những công ty mới trong tương lai khi có đề xuất mới từ ban lãnh đạo AFO.*

### PHẠM VI BÁO CÁO VÀ MÀN HÌNH

**Các báo cáo**: Hệ thống DMS trên nền tảng Acumatica cung cấp một loạt các báo cáo tiêu chuẩn trong từng ứng dụng để quản lý và hỗ trợ các quy trình hoạt động ở đó.

**Giao diện**: Các màn hình của hệ thống DMS được cung cấp có thể đáp ứng đủ các yêu cầu của AFO. Việc xây dựng và sửa chữa các màn hình liên quan sẽ được xem xét thực hiện khi AFO và DMSpro cùng phân tích nhu cầu sử dụng và phát triển thêm thông qua quy trình thủ tục thay đổi phạm vi dự án.

### CÁC CÔNG VIỆC KHÔNG NẰM TRONG BẢN ĐỀ XUẤT

Các yêu cầu bên dưới và tính năng/công việc không nằm trong các mục 1.2.1 đến 1.2.7 là không nằm trong bản đề xuất này.

### THỦ TỤC GIẢI QUYẾT THAY ĐỔI PHẠM VI DỰ ÁN

Để bảo đảm sự ổn định của hệ thống, thay đổi hệ thống cần được quản lý và kiểm soát chặt chẽ việc phát sinh các yêu cầu, công việc không nằm trong phạm vi dự án. Quy trình sau sẽ áp dụng để giải quyết việc thay đổi phạm vi dự án

* Trước nghiệm thu blueprint, CR (Change Request) được định nghĩa là những điều khoản, chức năng, yêu cầu, công việc không được đề cập đến trong Phạm vi công việc ở trên.
* Sau khi nghiệm thu blueprint, CR là những gì không được xác định bao gồm trong tài liệu blueprint.

### THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ PHÁT SINH

Trong các hoạt động hàng ngày của dự án, khi phát sinh các vấn đề đòi hỏi sự làm rõ về nội dung của Phạm vi công việc hoặc các tranh cãi giữa nhóm dự án của DMSpro và AFO, cơ chế xử lý sẽ như sau cho tới khi vấn đề được giải quyết:

* Thông qua thảo luận và trao đổi giữa hai nhóm dự án
* Thông qua thảo luận và trao đổi giữa hai phụ trách dự án
* Thông qua lãnh đạo hai công ty

## YÊU CẦU VỀ PHẦN CỨNG

### THIẾT BỊ BÁN HÀNG CẦM TAY (CẤU HÌNH TỐI THIỂU)

|  |  |
| --- | --- |
| Thông số kỹ thuật | Yêu cầu tối thiểu |
| Hệ điều hành | Android 4.4 |
| CPU | Dual-core 1.3GHz |
| Màn hình | 7 inches |
| Độ phân giải (pixel) | 600x1024 pixels |
| Camera chính | 2MP |
| Bộ nhớ (RAM) | 1 GB |
| Lưu trữ | 2 GB |
| Kết nối | 3G/Wifi |
| Hỗ trợ | SIM |
| Pin | 2.000 mAh |
| GPS | Có |

### PHẦN CỨNG MÁY TÍNH ĐỂ BÀN (CẤU HÌNH TỐI THIỂU)

|  |  |
| --- | --- |
| Thông số kỹ thuật | Yêu cầu tối thiểu |
| Operation system | Window 7 |
| CPU | Intel® Pentium® (2.5GHz/2-core/3MB/35W) Processor |
| Cache Memory | 3MB (1 x 3MB) L3 cache |
| Screen | 15 inches |
| Screen resolution (pixel) | 1280 x 1024 |
| HDD | 250 GB |
| 4 LFF NHP SATA HDD cage; includes 4 LFF hard drive carriers |  |
| Memory (RAM) | 2GB (1 x 2GB) PC3-12800E DDR3 UDIMM |
| Internal memory | 4 GB |

## PHƯƠNG PHÁP LUẬN TRIỂN KHAI

### MÔ HÌNH TRIỂN KHAI DỰ ÁN

Trong dự án này chúng ta sẽ sử dụng phương pháp triển khai theo chuẩn mực của DMSpro xây dựng và hoàn thiện qua sự kết hợp giữa phương pháp quản trị dự án IT chuẩn mực quốc tế và phương pháp tư vấn doanh nghiệp riêng cho lĩnh vực phân phối. Phương pháp triển khai này đã được DMSpro sử dụng trong các dự án thành công trước đây. Phương pháp này giúp chỉ rõ cho ban quản trị dự án những cách thức dự trù công việc, quản lý công việc và tạo nên sản phẩm có chất lượng cao. Phương pháp này, khi được kết hợp với nguồn nhân lực dự án có kinh nghiệm, được đào tạo bài bản sẽ giúp dự án hoàn thành đúng tiến độ và ngân sách.

Hình dưới cho thấy Mô hình phương pháp triển khai sẽ áp dụng cho dự án.

Phương pháp này có 6 giai đoạn: giai đoạn **Tiền triển khai**, giai doạn **Phân tích và Thiết kế**, giai đoạn **Cấu hình và** **Xây dựng**, giai đoạn **Triển khai**, giai đoạn **Vận hành** vàgiai đoạn **Kết thúc dự án**.

Giai đoạn **Tiền triển khai** là giai đoạn chuẩn bị trước khi dự án được thực sự triển khai, từ **Phân tích** cho đến **Vận hành** là 4 giai đoạn của quá trình triển khai, giai đoạn cuối cùng để tiến hành các bước kết thúc dự án.

Giai đoạn **Vận hành** cũng bao gồm các hoạt động sau triển khai và có ý nghĩa mở rộng vòng đời của một dự án sang giai đoạn khác là giai đoạn **Hỗ Trợ**.

Tuỳ theo diễn biến thực tế của dự án, chúng ta sẽ có những cải tiến và thay đổi phù hợp nhằm đảm bảo chất lượng và tiến độ dự án.

### KẾ HOẠCH TỔNG THỂ TRIỂN KHAI DỰ ÁN

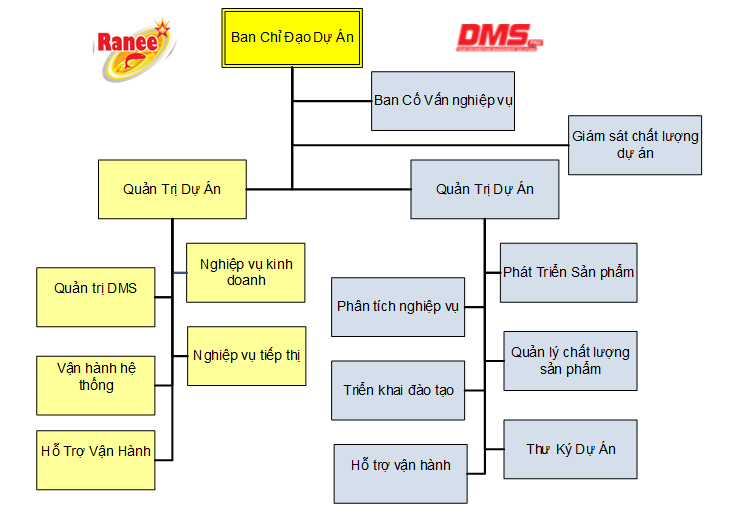
Ghi chú: Kế hoạch triển khai này áp dụng cho dự án triển khai chuẩn của DMSpro chưa bao gồm phạm vi chỉnh sửa tính năng theo yêu cầu đặc thù của AFO (nếu có)

### CÁC KẾT QUẢ CHUYỂN GIAO CỦA DỰ ÁN

| **Giai đoạn** | **Công việc / kết quả chuyển giao** | **Trách nhiệm** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Phân tích** | Kế hoạch dự án chi tiết | DMSpro và AFO |
| **& Thiết Kế** | Điều lệ dự án đã phê duyệt | DMSpro |
|  | Tài liệu giải pháp (Blueprint) | DMSpro |
|  |  |  |
| **Cấu hình và** | Kịch bản và tình huống kiểm thử | DMSpro và AFO |
| **Phát triển** | Kết quả Người dùng Kiểm thử (UAT) | DMSpro và AFO |
|  | Tài liệu đào tạo / Tài liệu Hướng dẫn sử dụng | DMSpro |
|  | Hệ thống sẵn sàng cho vận hành thí điểm | DMSpro |
|  |  |  |
| **Vận hành** | Biên bản nghiệm thu vận hành thí điểm | DMSpro và AFO |
|  | Danh sách theo dõi vấn đề dự án | DMSpro |
|  |  |  |
| **Triển khai** | Kế hoạch triển khai mở rộng | DMSpro và AFO |
|  | Biên bản nghiệm thu tại từng địa điểm triển khai | DMSpro và AFO |
|  |  |  |
| **Kết thúc dự án** | Biên bản nghiệm thu tổng thể dự án | DMSpro và AFO |

### SƠ ĐỒ TỔ CHỨC DỰ ÁN

#### Sơ đồ tổ chức triển khai dự án



#### Vai trò và trách nhiệm

##### Ban Chỉ Đạo Dự Án

* Thành phần bao gồm các thành viên trong hội đồng quản trị, trong ban Tổng Giám Đốc hoặc được chỉ định bởi tổng giám đốc AFO và DMSpro.
* Trách nhiệm của Ban Chỉ Đạo dự án là đảm bảo đạt được các mục tiêu của dự án đúng thời hạn và đúng ngân sách đã phân bổ, cụ thể là:
  + Mục tiêu và phạm vi dự án phải được định nghĩa chính xác;
  + Xem xét và phê chuẩn các kế hoạch chất lượng và kế hoạch của dự án do Giám đốc dự án đệ trình lên;
  + Giải quyết các vướng mắc nảy sinh mà đội dự án hai bên không tự xử lý hoặc quyết định được;
  + Tham dự các cuộc họp tổng kết giai đoạn thực hiện và chỉ đạo.

##### Ban Cố Vấn

* Thành phần bao gồm các thành viên có kinh nghiệm triển khai dự án ở AFO hoặc nằm trong ban tổng giám đốc để hỗ trợ kịp thời cho Giám đốc dự án giải quyết vấn đề
* Hỗ trợ Quản Trị Dự Án giải quyết các xung đột trong dự án
* Về phía AFO, là người quyết định cuối cùng về qui trình nghiệp vụ tương lai khi hai đội dự án không thống nhất được ý kiến

##### Quản Trị Dự Án

* Thành phần bao gồm các thành viên có kinh nghiệm triển khai dự án hoặc nằm trong Ban Giám Đốc, được chỉ định bởi tổng giám đốc AFO và DMSpro.
* Quản Trị Dự Án chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện dự án theo đúng cam kết, đúng tiến độ, kế hoạch và trong phạm vi ngân sách dự án. Cụ thể:

1. **AFO:**
   * Đảm bảo việc nghiệm thu và ký kết giao nhận sản phẩm bàn giao của dự án diễn ra theo đúng kế hoạch;
   * Đảm bảo các nguồn lực của AFO, như đã nêu ra trong kế hoạch dự án và kế hoạch quản lý chất lượng, sẽ sẵn sàng tham gia dự án vào thời điểm xác định;
   * Tổ chức phối hợp thực hiện các trách nhiệm phía bên AFO;
   * Giám sát tiến độ công việc dự án; giám sát việc sử dụng ngân sách, nhân lực, và phương pháp triển khai dự án của DMSpro;
   * Giám sát quy trình quản lý thay đổi, đảm bảo có những trao đổi cần thiết trong công ty liên quan đến tất cả các khía cạnh chịu ảnh hưởng của thay đổi;
   * Xác nhận các kế hoạch của dự án được chuẩn bị bởi Quản Trị Dự Án DMSpro, và các trưởng nhóm;
   * Xác nhận các kết quả chuyển giao của dự án; phê duyệt hóa đơn
   * Xác nhận Biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng;
   * Cùng với Quản Trị Dự Án của DMSpro quản lý rủi ro và các vấn đề phát sinh từ các nhóm dự án.
   * Tham dự các cuộc họp dự án hàng tuần, các cuộc họp của Ban Giám Đốc;
2. **DMSpro:**
   * Xây dựng phương pháp tiếp cận của dự án, chiến lược quản lý rủi ro, kế hoạch kiểm duyệt chất lượng và tổ chức dự án;
   * Phát triển các kế hoạch/lịch trình dự án cùng với các trưởng nhóm;
   * Quản lý và giao nhiệm vụ cho thành viên dự án;
   * Làm việc với Quản Trị Dự Án của AFO để đảm bảo rằng các nguồn lực của AFO được cung cấp đầy đủ để DMSpro có thể hoàn thành những cam kết và nghĩa vụ với AFO;
   * Quản lý, giải quyết các vấn đề được trình lên từ các nhóm dự án;
   * Kiểm soát nhân sự và tiến độ đối chiếu với kế hoạch dự án và kiểm soát các sản phẩm bàn giao đối chiếu với tiêu chuẩn trong kế hoạch quản lý chất lượng;
   * Phê duyệt các hạng mục bàn giao của dự án, bảo đảm chất lượng và sự hoàn thành đúng tiến độ của tất cả các sản phẩm bàn giao;
   * Thường xuyên báo cáo về tiến độ dự án. Nhấn mạnh các vấn đề cần phải đưa lên Ban Giám Đốc Dự Án, Ban Chỉ Đạo Dự Án, đặc biệt là những vấn đề có ảnh hưởng đến phạm vi dự án dẫn tới những tác động về chi phí và tiến độ dự án.
   * Tham dự các buổi họp của Ban quản lý dự án.

##### DMSpro – Giám sát chất lượng dự án

* Thành viên là cán bộ Giám Sát Chất Lượng Dự Án của DMSpro, có trách nhiệm chính là hỗ trợ Ban Dự Án kiểm tra tính tuân thủ trong quá trình triển khai dự án và chất lượng sản phẩm bàn giao, cụ thể:
* Phối hợp với Quản Trị Dự án để kiểm tra chất lượng các tài liệu dự án theo quy trình triển khai chuẩn của DMSpro.
* Phối hợp với Quản Trị Dự án để kiểm tra chất lượng các sản phẩm bàn giao theo yêu cầu và tiến độ dự án.
* Ghi nhận, đánh giá và đưa ra các đề xuất cho Ban Quản Trị Dự Án để đảm bảo dự án đi theo đúng quy trình, tiến độ, nguồn lực và ngân sách.
* Báo cáo kết quả cho Ban Dự Án và Ban Chỉ Đạo Dự Án.

##### AFO - Quản trị DMS

* Là các thành viên kết nối giữa phòng IT với kinh nghiệm triển khai thực tế và phòng bán hàng với kinh nghiệm về quản lý Chi nhánh/NPP và bán hàng
  + - * Làm việc với các phòng ban để chuẩn bị danh sách người dùng tham gia đào tạo, kiểm thử và triển khai trong dự án
* Phối hợp với phòng Kinh Doanh để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình chuẩn bị triển khai
* Phối hợp với DMSpro để tiến hành khảo sát độ hài lòng của người dùng cuối về hệ thống
* Chuẩn bị các dữ liệu đầu vào cần thiết cho hệ thống (cấu trúc mặt hàng, cấu trúc CHI NHÁNH/NPP, cấu trúc vùng bán hàng, cấu trúc hệ thống nhân viên mãi vụ, danh sách mặt hàng, ...)
* Liên lạc làm việc với DMSpro trường hợp hỗ trợ vận hành mà đội ngũ hỗ trợ của AFO không xử lý được.

##### AFO – Nghiệp vụ Kinh Doanh

* + - * Đại diện phòng Kinh Doanh là nhóm hoặc cá nhân đang nắm vững quy trình nghiệp vụ bán hàng hiện tại ở AFO và Chi nhánh/NPP
      * Phối hợp với đội giải pháp của DMSpro để xây dựng qui trình nghiệp vụ tương lai cho DMS & SFA & eTool (eRoute, Visibility, e-Calendar)
      * Xem xét và phê duyệt qui trình nghiệm vụ tương lai của DMS & SFA & eTool (eRoute, Visibility, e-Calendar)
* Tham gia kiểm thử và nghiệm thu các giải pháp trên.

##### AFO – Nghiệp vụ Tiếp Thị

* + - * Phối hợp với đội giải pháp của DMSpro để xây dựng qui trình nghiệp vụ tương lai cho giải pháp quản lý chương trình trưng bày, khảo sát
      * Xem xét và phê duyệt qui trình nghiệp vụ tương lai của giải pháp quản lý chương trình trưng bày, khảo sát
* Tham gia kiểm thử và nghiệm thu các giải pháp trên

##### AFO – Hỗ Trợ vận hành hệ thống

* Là các thành viên tham gia dự án từ đầu, hiểu rõ giải pháp, chức năng & nắm vững quy trình nghiệp vụ DMS mà công ty đang triển khai. Là các thành viên hỗ trợ huấn luyện, đào tạo và hỗ trợ người dùng sau này khi hệ thống triển khai và chạy thật
* Hổ trợ người dùng tại AFO trong quá trình vận hành
  + - * Liên hệ với đội phát triển sản phẩm của DMSpro để xử lý các lỗi phát sinh của chương trình trong quá trình sử dụng
* Báo cáo cho Quản Trị Dự Án của AFO về các yêu cầu thay đổi hệ thống do người dùng yêu cầu.

##### AFO –Vận Hành Hệ Thống

* Hỗ trợ người dùng tại trụ sở và NVBH trong việc sử dụng và điều hành hệ thống DMS và SFA theo đúng quy trình nghiệp vụ yêu cầu của AFO
* Báo cáo kết quả cho Quản Trị Dự Án bên AFO

##### DMSpro – Phân tích Nghiệp Vụ

* Phối hợp với các đội bên AFO để đưa ra các quy trình nghiệp vụ tương lai theo yêu cầu của dự án.
* Phối hợp với các đội bên DMSpro để hiệu chỉnh/phát triển các giải pháp được mô tả bởi các quy trình nghiệp vụ tương lai đã được nghiệm thu bởi AFO.
* Đảm bảo các chức năng trong hệ thống phù hợp với giải pháp đã được phê duyệt và nghiệm thu trước khi bàn giao hệ thống cho AFO.
* Báo cáo tiến độ, vấn đề phát sinh cho Quản Trị Dự Án của DMSpro.

##### DMSpro – Phát Triển Sản Phẩm

* + - * Quản lý tiến độ hiệu chỉnh/phát triển các giải pháp được thực hiện bởi các đội bên dưới
      * Phối hợp với đội Đảm Bảo Qui Trình để đảm bảo các đội thực hiện công việc theo qui trình phát triển phần mềm của công ty
      * Phối hợp với đội Đảm Bảo Chất Lượng để xây dựng qui trình kiểm thử phần mềm nội bộ trước khi kiểm thử tại khách hàng
      * Báo cáo tiến độ, vấn đề phát sinh cho Quản Trị Dự Án của DMSpro

##### DMSpro – Quản lý Chất Lượng Sản Phẩm

* + - * Xây dựng kịch bản để kiểm thử hệ thống dựa trên quy trình nghiệp vụ tương lai.
      * Thực hiện việc kiểm thử hệ thống.
      * Báo cáo kết quả cho DMSpro – Phát Triển Giải Pháp và Phát Triển Sản Phẩm, Quản Trị Dự Án

##### DMSpro – Triển Khai

* + - * Cùng với AFO lên kế hoạch đào tạo, triển khai cho các Chi nhánh/NPP.
      * Xây dựng các tài liệu đào tạo, tài liệu Hướng Dẫn và tài liệu triển khai cho GSBH, NVBH và người dùng AFO và của Chi nhánh/NPP.
      * Thực hiện việc đào tạo cho người dùng tại AFO và người dùng tại Chi nhánh/NPP theo kế hoạch dự án.
      * Đảm bảo việc triển khai theo đúng kế hoạch đã được duyệt tại Chi nhánh/NPP và theo đúng quy trình triển khai của DMSpro.
      * Ghi nhận và báo cáo các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai cho trưởng nhóm và Quản Trị Dự Án.

##### DMSpro – Hỗ Trợ vận hành hệ thống

* Hổ trợ người dùng tại AFO trong quá trình vận hành theo phạm vi công việc được định nghĩa trong Chương 8 của Phụ lục này
* Báo cáo cho Quản Trị Dự Án của AFO về các yêu cầu thay đổi hệ thống do người dùng yêu cầu.

##### DMSpro – Thư Ký Dự Án

* + - * Quản lý hợp đồng
      * Theo dõi tiến độ thanh toán và thông báo cho Quản Trị Dự Án
      * Hỗ trợ công tác hậu cần cho dự án
      * Thực hiện thủ tục tạm ứng, hoàn ứng cho các thành viên của dự án.

#### Qui trình trao đổi thông tin

* + - * Tất cả các tài liệu dự án, báo cáo tiến độ được lưu trữ tại máy chủ trung tâm của công ty DMSpro và nội bộ DMSpro truy cập.
      * Để thuận lợi và tránh cập nhật thiếu thông tin, dự án sử dụng các nhóm mail sau đây để liên lạc với DMSpro trong quá trình thực hiện dự án

|  |  |
| --- | --- |
| **Địa chỉ nhóm mail** | **Ý nghĩa** |
| [AFO.dms@dmspro.vn](mailto:kyvy.dms@dmspro.vn) | Các thông tin cần trao đổi sẽ được gửi cho toàn bộ thành viên chủ chốt trong dự án |
| [trienkhai@dmspro.vn](mailto:trienkhai@dmspro.vn) | Các thông tin cần trao đổi sẽ được gửi cho toàn bộ thành viên trong nhóm triển khai |
| [support@dmspro.vn](mailto:support@dmspro.vn) | Các thông tin cần trao đổi sẽ được gửi cho toàn bộ thành viên trong nhóm hỗ trợ |

* Giao tiếp trong dự án
  + - Email, Skype, điện thoại
    - Họp hàng tuần theo ngày chỉ định của Ban Dự Án
    - Giao tiếp với bên ngoài Email, bảng Q&A
    - Báo cáo tiến độ mỗi 1 tuần
    - Họp với Ban Chỉ Đạo Dự Án mỗi tháng 1 lần

Thành phần tham gia: Quản Trị Dự Án, các trưởng nhóm của DMSpro và các tư vấn nghiệp vụ của AFO

#### Qui tắc trao đổi email

| **Nội dung** | **Gửi đến (Sent To)** | **Thông Báo đến (Cc)** | **Thời gian phản hồi** | **Phương pháp** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Hóa đơn | AFO: Phòng Kế toán | AFO: Trưởng Dự án  DMSpro: Trưởng Dự án | Tối đa 24h | Email, Điện thoại |
| Báo cáo tiến độ dự án | AFO: Trưởng dự án | AFO: Ban quản trị dự án.  DMSpro: Ban chỉ đạo dự án. | Tối đa 24h | Email |
| Trao đổi thông tin  Mô tả chức năng  Vấn đề kỹ thuật | AFO: Trưởng nhóm   * Tùy theo các nhóm liên quan | AFO: Ban quản trị dự án  DMSpro: Trưởng nhóm   * Tùy theo các nhóm liên quan | Tối đa 24h | Email  Điện thoại |
| Tài liệu quy trình nghiệp vụ | AFO: Trưởng nhóm   * Tùy theo các nhóm liên quan | AFO: Trưởng nhóm liên quan  DMSpro: Trưởng nhóm liên quan | Tối đa 3 ngày | Email |
| Biên bản nghiệm thu tài liệu quy trình nghiệm vụ | AFO: Trưởng dự án | AFO: Ban quản trị dự án  DMSpro: Ban chỉ đạo dự án | Tối đa 3 ngày | Email |
| Biên bản nghiệm thu giai đoạn | AFO: Trưởng dự án | AFO: Ban quản trị dự án  DMSpro: Ban chỉ đạo dự án | Tối đa 3 ngày | Email |

#### Quy định Quản lý xét duyệt

Quy định được đưa ra để đảm bảo các xét duyệt và nghiệm thu được thực hiện bởi cá nhân hoặc cấp có thẩm quyền đã được bổ nhiệm / phân công:

* Các tài liệu chuyển giao / nghiệm thu đều phải đề cập cá nhân / cấp thẩm quyền xét duyệt.
* Đảm bảo người xét duyệt được phân công – là những người có tham gia giai đoạn cung cấp thông tin, xây dựng tài liệu hoặc sản phẩm nghiệm thu.
* Người được phân công xét duyệt chịu trách nhiệm chính đến nội dung và kết quả xét duyệt. Trong trường hợp được ủy quyền, người được ủy quyền sẽ chịu trách nhiệm chính trên – tuyệt đối tránh trường hợp tranh chấp sau xét duyệt.
* Trong trường hợp thay đổi nhân sự trong thời gian đánh giá và nghiệm thu thì Ban chỉ đạo dự án là người chịu trách nhiệm đánh giá và xét duyệt để đảm bảo tiến độ dự án.

Danh sách các tài liệu và trách nhiệm trong việc xét duyệt, nghiệm thu:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Mô tả** | **Tạo Bởi** | **Xem xét** | **Phê duyệt** |
| 1 | + Tài liệu quản trị dự án  (1) Kế hoạch dự án chi tiết  (2) Điều lệ dự án | + DMSpro  **Quản trị dự án** | + AFO:  **Quản trị dự án** | + AFO:  **Quản trị dự án**  + DMSpro:  **Quản trị dự án** |
| 2 | + Các bộ tài liệu qui trình nghiệp vụ liên quan đến vận hành hệ thống theo phạm vi giải pháp | + DMSpro  **Trưởng nhóm Phân tích nghiệp vụ** | + AFO:  **Trưởng nhóm các nhóm Nghiệp Vụ** | + AFO:  **Trưởng nhóm Nghiệp vụ**  **Quản Trị Dự Án**  + DMSpro:  **Quản Trị Dự Án** |
| 3 | Biên bản nghiệm thu bộ tài liệu quy trình giải pháp | + DMSpro  **Quản trị dự án** | + AFO:  **Quản trị dự án** | + AFO:  **Quản Trị Dự Án**  + DMSpro:  **Quản Trị Dự Án** |
| 4 | Biên bản nghiệm thu kiểm thử hệ thống (UAT) | + DMSpro  **Trưởng nhóm Phân tích nghiệp vụ** | + AFO:  **Trưởng nhóm các nhóm Nghiệp Vụ** | + AFO:  **Quản Trị Dự Án**  + DMSpro:  **Quản Trị Dự Án** |
| 5 | + Biên bản nghiệm thu giai đoạn chạy thử nghiệm | + DMSpro:  **Trưởng nhóm triển khai đào tạo** | + AFO:  **Quản trị dự án**  + DMSpro:  **Quản trị dự án** | + AFO:  **Quản Trị Dự Án**  + DMSpro:  **Quản Trị Dự Án** |
| 6 | + Biên bản nghiệm thu triển khai tại từng đơn vị | + DMSpro – Nhân viên triển khai | + Đại diện đơn vị triển khai | + AFO:  **Đại diện công ty triển khai** |
| 7 | + Biên bản nghiệm thu giai đoạn triển khai đồng loạt | + DMSpro:  **Trưởng nhóm triển khai đào tạo** | + AFO:  **Quản trị dự án**  + DMSpro:  **Quản trị dự án** | + AFO:  **Quản trị dự án**  + DMSpro:  **Quản trị dự án** |

### QUY TRÌNH HỖ TRỢ SAU TRIỂN KHAI

#### MÔ HÌNH TỔ CHỨC

**DỊCH VỤ HỖ TRỢ HỆ THỐNG**

**TỔNG QUAN**



**TỔNG ĐÀI HỖ TRỢ |1900 xx xx xx**

* Cung cấp dịch vụ hỗ trợ người dùng ở nhà phân phối, đội ngũ bán hàng & các đối tượng sử dụng tại văn phòng trung tâm của khách hàng
* DMSpro có 3 trung tâm hỗ trợ khách hàng tại Hồ Chí Minh, Đà Nẵng & Hà Nội
* Tổng Đài tiếp nhận cuộc gọị được xây dựng trên nền tảng & giải pháp AVAYA, hệ thốngđứng đầu thế giới về các hệ thống, ứng dụng, và dịch vụ công nghệ thông tin.
* Hệ thống ghi nhận các yêu cầu hỗ trợ theo chuẩn ITIL, đảm bảo chất lượng dịch vụ và KPI hỗ trợ
* **THỜI GIAN LÀM VIỆC:** 07:30 đến 18:00 từ thứ 2 đến thứ 7 hàng tuần
* **PHÂN CẤP HỖ TRỢ:** Hỗ trợ cấp 1 (giải đáp quy trình nghiệp vụ) & Hỗ trợ cấp 2 (hỗ trợ kỹ thuật xử lý các yêu cầu nâng cao)



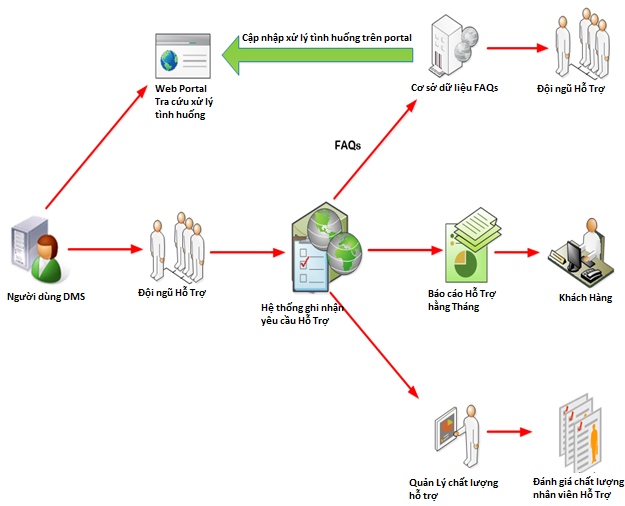
Hỗ trợ giải đáp nghiệp vụ

Hỗ trợ kỹ thuật

(\*) **GHI CHÚ:** Tổng đài 1900 hoặc 1800 do Khách hàng lựa chọn khi ký kết hợp đồng hỗ trợ với DMSpro

* **Đầu số tổng đài 1900**: sẽ tính phí cho người gọi
* **Đầu số tổng đài 1800**: sẽ miễn phí cho người gọi & tính phí cho Khách hàng. Hằng tháng bên cung cấp dịch vụ sẽ tổng kết số phút đàm thoại & gửi hóa đơn thanh toán cho Khách hàng.

**MÔ HÌNH HỖ TRỢ**



#### HỖ TRỢ CẤP 1 (LEVEL 1 SUPPORT)

* Là bộ phận trực tiếp nhận các yêu cầu cần hỗ trợ từ người dùng thông qua các kênh giao tiếp như: Tổng đài hỗ trợ, Email, chat, hoặc giao tiếp qua các phương tiện khác dựa trên sự thỏa thuận với khách hàng.
* Nhân sự hỗ trợ cấp 1 là các nhân sự nắm rõ về quy trình nghiệp vụ, thao tác trên các ứng dụng của Nhà cung cấp & cách xử lý tình huống để tư vấn, hướng dẫn cho người dùng khi có yêu cầu hỗ trợ
* Ghi nhận & phản hồi các yêu cầu hỗ trợ trên hệ thống quản lý yêu cầu hỗ trợ (Call Log system). Tùy vào mức độ ảnh hưởng của từng loại yêu cầu, quản lí hỗ trợ cấp 1 sẽ sắp xếp thứ tự ưu tiên đối với các yêu cầu hỗ trợ,.
* Đối với các yêu cầu mà hỗ trợ cấp 1 không hỗ trợ xử lý được trên giao diện ứng dụng. Hỗ trợ cấp 1 sẽ áp dụng quy trình leo thang yêu cầu (escalate Ticket) để nhờ bộ phận hỗ trợ cấp 2 trợ giúp.

1. **TRUNG TÂM HỖ TRỢ CẤP 1:** Có 3 Trung Tâm hỗ trợ Khách hàng được bố trí tại 3 thành phố lớn

* **Trung Tâm hỗ trợ HCM :** B6 Bạch Đằng, Phường 2, Quận Tân Bình, Hồ Chí Minh
* **Trung Tâm hỗ trợ Hà Nội :** Tầng 12 Tòa nhà TTXVN -79 Lý Thường Kiệt, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
* **Trung Tâm hỗ trợ Đà Nẵng :** Tầng 3 Tòa nhà SAVICO – 66 Võ Văn Tần, Quận Thanh Khê, Đà Nẵng

**Hệ thống Tổng đài ghi nhận cuộc gọi** : **Avaya System**

**Hệ thống ghi nhận yêu cầu hỗ trợ** : **CRM - ACUMATICA**

1. **TỔNG ĐÀI HỖ TRỢ:** Tổng đài 1900 hoặc 1800 do Khách hàng lựa chọn khi ký kết hợp đồng hỗ trợ với DMSpro

* **Đầu số tổng đài 1900**: sẽ tính phí cho người gọi
* **Đầu số tổng đài 1800**: sẽ miễn phí cho người gọi & tính phí cho Khách hàng. Hằng tháng bên cung cấp dịch vụ sẽ tổng kết số phút đàm thoại & gửi hóa đơn thanh toán cho Khách hàng.

1. **QUY TRÌNH HỖ TRỢ CẤP 1:**



1. Thời gian làm việc: (Vietnam Time – GMT+7)

* Từ thứ Hai đến Thứ 7 hàng tuần, không bao gồm các ngày nghỉ Lễ theo quy định của nhà nước Việt Nam.
* Bắt đầu: 07:30 – Kết thúc: 18:00 (Thời gian nghỉ trưa: 11:30-13:00)
* Đối với các sự cố Khẩn cấp ngoài thời gian làm việc, DMSpro sẽ hỗ trợ ngoài giờ làm việc & cả ngày nghỉ để khắc phục sự cố. Tuy nhiên hình thức này chỉ áp dụng cho các tình huống khẩn cấp.

1. Khi có yêu cầu cần hỗ trợ, Nhà phân phối & đội ngũ bán hàng sẽ liên lạc với Trung Tâm hỗ trợ qua Tổng Đài Hỗ Trợ hoặc Email

* Thời gian làm việc: 07:30 đến 18:00 từ thứ 2 đến thứ 7. Đối với các tình huống khẩn cấp ngoài thời gian làm việc, khách hàng có thể liên lạc thông qua các số di động HOTLINE cá nhân được bố trí tại mỗi Trung Tâm Hỗ Trợ
* Tất cả yêu cầu qua Email đều được phản hồi trong 3 giờ làm việc.

1. Tất cả cuộc gọi đến & đi từ Tổng đài sẽ được ghi âm để phục vụ việc rà soát & nâng cao chất lượng hỗ trợ người dùng
2. Khi tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, nhân viên hỗ trợ sẽ ghi nhận tất cả yêu cầu vào hệ thống ghi nhận và quản lý yêu cầu (Call Log system) & cố gắng giải quyết trực tiếp tất cả các yêu cầu và các vấn đề qua đường dây điện thoại khi có thể.
3. Trong trường hợp không thể giải quyết vấn đề, nhân viên của Trung tâm Hỗ trợ cấp 1 sẽ thông báo lại thời gian phản hồi xử lý yêu cầu dự kiến cho khách hàng và làm 1 bảng mô tả & phân tích yêu cầu cần hỗ trợ (RCA) leo thang lên nhóm hỗ trợ cấp 2 (escalate Ticket to L2 support) có trụ sở tại Việt Nam. Nhân sự hỗ trợ cấp 1 có trách nhiệm theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu & cập nhập thông tin định kỳ cho khách hàng.
4. Dựa theo bảng mô tả và phân tích yêu cầu hỗ trợ cấp 1 (RCA), bộ phận kỹ thuật hỗ trợ cấp 2 sẽ xử lý & cung cấp lại thông tin để bộ phận hỗ trợ cấp 1 phản hồi cho khách hàng.
5. Cập nhập kết quả hỗ trợ, phương án xử lý vào hệ thống quản lý yêu cầu hỗ trợ (Call Log System)**.**
6. **BÁO CÁO HỖ TRỢ:** Vào ngày 05 hàng tháng,Trung tâm sẽ cung cấp các báo cáo phân tích thống kê liên quan đến yêu cầu hỗ trợ cho Khách hàng

* Tổng số cuộc gọi, theo mức độ ưu tiên, bởi các nhà phân phối
* Tổng số cuộc gọi được giải quyết ngay
* Tổng số cuộc gọi được giải quyết trong các mục tiêu dịch vụ, theo mức độ ưu tiên, bởi các nhà phân phối
* Tổng số cuộc gọi được giải quyết trên các mục tiêu dịch vụ, theo mức độ ưu tiên, bởi các nhà phân phối
* Thời gian trung bình để giải quyết cuộc gọi đóng theo tháng, YTD, theo mức độ ưu tiên, phân phối

1. **PHẠM VI HỖ TRỢ CẤP 1**

**Phạm vi nghiệp vụ hỗ trợ cấp 1**

* Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ từ người dùng liên quan đến phần mềm ứng dụng mà DMSpro cung cấp
* Giải đáp thắc mắc của người dùng về qui trình nghiệp vụ
* Hỗ trợ khắc phục lỗi làm sai của người dùng, lỗi nhập liệu của người dùng
* Ghi nhận & tổng hợp ý kiến người dùng về hệ thống
* Thông báo cho khách hàng khi có sự cập nhập & thay đổi trên hệ thống
* Cung cấp tài liệu đào tạo (hướng dẫn sử dụng, xử lý tình huống thường gặp về xác lỗi phổ biến) cho người dùng
* Theo dõi tình trạng hệ thống các ứng dụng để thông báo nhanh cho các bên có liên quan khi có sự cố xảy ra
* Làm bảng phân tích và mô tả lỗi của hệ thống & Escalate Ticket qua hỗ trợ cấp 2

**Các công việc không bao gồm trong phạm vi hỗ trợ cấp 1**

* + - Huấn luyện cho người dùng mới
    - Huấn luyện lại cho người dùng sau khi đã có biên bản bàn giao kết quả triển khai (thời điểm kết thúc triển khai)
    - Cài đặt thêm các tính năng không bao gồm trong phạm vi công việc của dự án.
    - Cập nhập, tạo lại dữ liệu bán hàng (danh sách khách hàng, tuyến bán hàng, vận hành MDM)
    - Hỗ trợ các phần cứng không mua từ dự án nhưng có cái đặt phần mềm cung cấp bởi dự án.
    - Chuyển số liệu hiện có từ nhà phân phối này sang nhà phân phối khác
    - Sát nhập số liệu của hai hoặc nhiều nhà phân phối.
    - Các yêu cầu liên quan đến truy xuất, cập nhập dữ liệu liên quan đến database

#### HỖ TRỢ CẤP 2 (LEVEL 2 SUPPORT)

* Là các chuyên viên kỹ thuật nắm rõ thiết kế hệ thống & có nhiều kinh nghiệm hơn đội hỗ trợ cấp 1.
* Tiếp nhận các yêu cầu cần Hỗ trợ từ bộ phận hỗ trợ cấp 1, hỗ trợ xử lý để đảm bảo chất lượng dịch vụ đã cam kết với khách hàng (SLA support)
* Đối với các sự cố mà bộ phận hỗ trợ cấp 2 không giải quyết được. Bộ phận hỗ trợ cấp 2 sẽ liên hệ với với nhà sản xuất để hỗ trợ tư vấn giải quyết

1. **PHẠM VI HỖ TRỢ CẤP 2**

**Phạm vi nghiệp vụ hỗ trợ cấp 2**

* Hỗ trợ tư vấn kỹ thuật
  + Tiếp nhận các yêu cầu cần hỗ trợ về hệ thống từ bộ phận hỗ trợ cấp 1
  + Hỗ trợ tư vấn cho đội hỗ trợ cấp 1 kiến thức để giải quyết các yêu cầu từ khách hàng
  + Hỗ trợ tư vấn cho đội hỗ trợ cấp 1 các xử lý tình huống để ngăn chặn lỗi trong tương lai
  + Phân tích, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yêu cầu đối với hệ thống
  + Phối hợp với các bộ phận/ khách hàng để phân tích & xử lý sự cố khi cần thiết
* Xử lý sự cố
  + Đưa ra các giải pháp xử lý tạm thời để xử lý các sự cố phát sinh, đảm bảo hoạt động bán hàng tại nhà phân phối & đội nghĩ bán hàng không bị gián đoạn trong khi chờ đợi Nhà sản xuất sửa lỗi (Hỗ trợ cấp 3)
  + Phân tích & làm rõ các sự cố kỹ thuật với Nhà sản xuất, đưa ra các đề xuất vá lỗi ngăn chặn sự cố trong tương lai
  + Phối hợp với Nhà sản xuất để phân tích và đánh giá các ảnh hưởng liên quan đến hệ thống khi cần thiết
  + Phối hợp với IT để xử lý sự cố liên quan đến hardware/ network /FW /VPN /infrastructure /…
* Giám sát tính toàn vẹn dữ liệu
  + Theo dõi tính toàn vẹn dữ liệu giữa các ứng dụng DMS và ứng dụng trên PDA (dữ liệu nguồn, dữ liệu giao dịch)
  + Hỗ trợ chiết xuất thông tin các ứng dụng có trên PDA để kiểm tra ngẫu nhiên khi có yêu cầu từ khách hàng.
* Hỗ trợ bảo trì
  + Quản lý hệ thống: Môi trường PRO, QAS. Kiểm tra tình trạng ổ cứng, sao lưu dữ liệu định kỳ
  + Quản lý cấu hình hệ thống: Môi trường PRO, QAS
  + Quản lý các thay đổi trên hệ thống: Môi trường PRO, QAS
  + Cập nhập các thay đổi, vá lỗi theo yêu cầu từ Nhà sản xuất

**Các yêu cầu ngoài phạm vi hỗ trợ cấp 2**

* + - Yêu cầu thay đổi hệ thống
    - Chiết xuất dữ liệu theo yêu cầu
    - Cập nhập dữ liệu theo yêu cầu
    - Đào tạo kỹ thuật nghiệp vụ cấp 2
    - Bảo hành, bảo trì máy chủ
    - Cập nhập dữ liệu theo yêu cầu

Các yêu cầu ngoài phạm vi hỗ trợ cấp 2 được xem như là yêu cầu dịch vụ cộng thêm, các yêu cầu này sẽ được tính phí dịch vụ khi hỗ trợ

1. **QUY TRÌNH HỖ TRỢ**

**Thời gian làm việc (Vietnam time – GMT+7):**

* Từ thứ Hai đến Thứ 6 hàng tuần, không bao gồm các ngày nghỉ Lễ theo quy định của nhà nước Việt Nam.
* Bắt đầu: 07:30 – Kết thúc: 18:00 (Thời gian nghỉ trưa: 11:30-13:00)
* Đối với các sự cố Khẩn cấp ngoài thời gian làm việc, DMSpro sẽ hỗ trợ ngoài giờ làm việc & cả ngày nghỉ để khắc phục sự cố. Tuy nhiên hình thức này chỉ áp dụng cho các tình huống khẩn cấp.

**Quy trình:**



#### TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

| Mức độ ưu tiên | Phương pháp hỗ trợ | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Không tại hiện trường | | | Tại hiện trường | | |
| Thời gian phản ứng | Thời gian giải quyết | KPI mục tiêu | Thời gian phản ứng | Thời gian giải quyết | KPI mục tiêu |
| Khẩn Cấp | 30 phút | **4 giờ** | **85%** | <30km: 2 giờ  30km-100km: 4 giờ  100km–200km: 6 giờ  200km–400km: 1 ngày | **8 giờ** | **85%** |
| Cao | 1 giờ | **1 ngày** | **95%** | <30km: 2 giờ  30km-100km: 4 giờ  100km–200km: 6 giờ  200km–400km: 1 ngày | **1 ngày** | **85%** |
| Trung bình | 1 ngày | **5 ngày** | **100%** |  |  |  |
| Thấp | 3 ngày | **12 ngày** | **100%** |  |  |  |

* ***Thời gian phản ứng****: Là khoảng thời gian làm việc từ lúc nhận cuộc gọi đến lúc nhân viên hỗ trợ khởi hành đi đến Chi nhánh/nhà phân phối trong trường hợp hỗ trợ tại Chi nhánh/nhà phân phối.*
* ***Thời gian xử lý****: Thời gian bắt đầu xử lý tới khi hoàn thành.*
* ***Mục tiêu KP:*** *Tổng số cuộc gọi được xử lý đúng giờ/ tổng cuộc gọi trong thời gian hỗ trợ.*
* ***Chỉ tiêu ưu tiên:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ưu tiên | Mô tả | Hậu quả | Ví dụ |
| Khẩn Cấp | Hoạt động của cơ sở phân phối bị gián đoạn | Tất cả người dùng không thể làm việc. Ảnh hưởng trực tiếp tới công việc | Không truy cập được vào hệ thống |
| Cao | Cơ sở phân phối hoạt động với độ trễ nhất định | Một số người dùng không thể làm việc.  Một số tiến trình bị trễ vài giờ | Thông tin sản phẩm mới bị sai. |
| Trung bình | Cơ sở phân phối có thể làm việc với các tiến trình dự phòng | Khó đánh giá kết quả công việc | Báo cáo được xuất ra ở định dạng không mong muốn |
| Thấp | Không yêu cầu sửa hoặc nâng cấp ngay lập tức |  |  |

# GIỚI THIỆU CÔNG TY

## THÔNG TIN CƠ BẢN

**Tên doanh nghiệp**: Công ty Cổ Phần DMSpro, Viết tắt: **DMSpro**

**Mã doanh nghiệp**: 0311824056

**Website**: <http://www.dmspro.vn> Email: [info@dmspro.vn](mailto:info@dmspro.vn)

**Trụ sở chính:**

* B6 Bạch Đằng, Phường 2, Quận Tân Bình, Tp.HCM.
* Tel: (+84) 8 3547 0606
* Fax: (+84) 8 3547 0260

**Trung tâm phát triển ứng dụng:**

* Tầng 16 ,tòa nhà Blue Sky, số 1 Bạch Đằng, Phường 2, Q. Tân Bình, Tp.HCM.
* Tel: (+84) 8 3547 0606
* Fax: (+84) 8 3547 0260

**Trung tâm hỗ trợ T.P. Hồ Chí Minh:**

* B1 ,tòa nhà Blue Sky, số 1 Bạch Đằng, Phường 2, Q. Tân Bình, Tp.HCM.
* Tel: (+84) 8 3547 0606
* Fax: (+84) 8 3547 0260

**Trung tâm hỗ trợ Hà Nội:**

* Lầu 12 tòa nhà Thông Tấn Xã Việt Nam, 79 Lý Thường Kiệt, Hoàn Kiếm, Hà Nội.
* Tel: (+84) 4 3513 0606
* Fax: (+84) 4 3513 0909

**Trung tâm hỗ trợ Đà Nẵng:**

* Lầu 3, Tòa nhà Savico, 66 Võ Văn Tần, P. Chính Gián, Quận Thanh Khê, Đà Nẵng.
* Tel: (+84) 511 383 0606
* Fax: (+84) 511 374 9283

## GIỚI THIỆU

Được thành lập năm 2012 tại Việt Nam, Công ty Cổ phần DMSpro là đơn vị tiên phong sử dụng công nghệ điện toán đám mây trong quản lý hệ thống phân phối (DMS). Đội ngũ nhân sự của DMSpro là những chuyên gia giàu kinh nghiệm nhất trong triển khai giải pháp quản trị hệ thống phân phối tại Việt Nam và tại Đông Nam Á, từng tham gia các dự án triển khai tại các doanh nghiệp lớn như Samsung, P&G, Unilever, Vinamilk, Jonhson&Jonhson, tập đoàn Tân Hiệp Phát, TH True Milk, ... Với nền tảng công nghệ hàng đầu, chúng tôi sẵn sàng giúp các doanh nghiệp đang phát triển và cả các tập đoàn lớn đẩy mạnh việc kinh doanh thông qua các giải pháp công nghệ thông tin. Được tin tưởng bởi các tập đoàn hàng đầu như Samsung, P&G, TH True Milk, Tân Hiệp Phát, SamSung, SCG, Beiersoft, ... giải pháp của DMSpro đang là sự lựa chọn hàng đầu của các doanh nghiệp quan tâm đầu tư vào hệ thống DMS.

DMSpro là đối tác vàng của Acumatica, một trong những công ty đầu tiên trên thế giới phát triển giải pháp quản trị tổng thể doanh nghiệp (ERP) trên nền tảng điện toán đám mây (Cloud computing) cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Dựa trên nền tảng hệ thống Acumatica, Công ty Cổ phần DMSpro cung cấp các giải pháp quản lý hệ thống phân phối tập trung và thông tin cập nhật theo thời gian thực giúp khách hàng kiểm soát hiệu quả và tăng lợi nhuận.

Với kinh nghiệm chuyên sâu về hệ thống quản lý phân phối DMS, Công ty Cổ phần DMSpro chỉ tập trung vào lĩnh vực DMS, bên cạnh giải pháp DMS trên nền tảng Acumatica, bắt đầu từ năm 2016 DMSpro được SAP tin tưởng trao quyền làm đối tác OEM phát triển DMS trên nền tảng SAP B1 trên toàn cầu.

Trong năm 2015 DMSpro đã vinh dự nhận được nhiều giải thưởng lớn của VINASA như giải Sao Khuê 2015 (giải thưởng danh giá nhất cho các doanh nghiệp về phần mềm và công nghệ thông tin ở Việt Nam), liên tiếp 3 năm (2013, 2014, 2015) liền nhận được giải thưởng từ Acumatica, của Hội Tin Học Thành Phố HCM như giải Doanh Nghiệp Thành Công, . . .

## ĐỐI TÁC & KHÁCH HÀNG

### ĐỐI TÁC



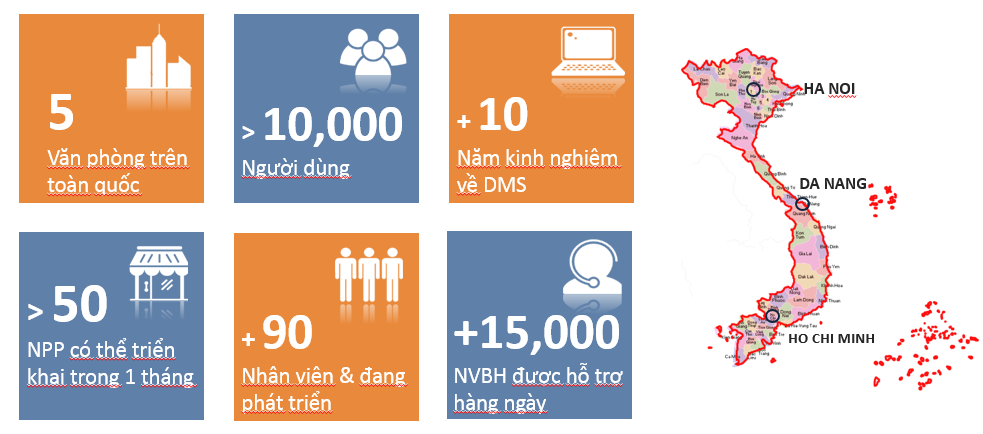


### KHÁCH HÀNG tiêu biểu

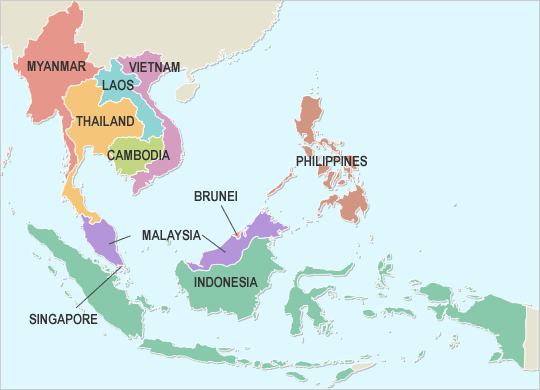


## THỊ TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG CỦA DMSPRO

### TẠI VIỆT NAM



### TRONG CỘNG ĐỒNG KINH TẾ ĐÔNG NAM Á (aec)



**Ngôn ngữ địa phương**

**Tiếng Anh**



**BẢN QUYỀN & BẢO MẬT**

Tài liệu đề xuất này là tài sản của DMSpro. AFO phải bảo mật tài liệu này và không được làm lộ tất cả thông tin, tài liệu liên quan đến đề xuất này cho đối tác khác mà không được sự đồng ý bằng văn bản của DMSpro. AFO giúp DMSpro trong việc xác định và ngăn ngừa việc sử dụng, sao chép hoặc phát tán một phần thông tin của đề xuất.