**HỒ SƠ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP**

**DỰ ÁN:**

**TẠI**

**CÔNG TY**

TP.HCM, ngày 15 tháng 04 năm 2017

**MỤC LỤC**

[MỤC LỤC 2](#_Toc479587008)

[THUẬT NGỮ VIẾT TẮT 4](#_Toc479587009)

[1. LỜI NÓI ĐẦU 5](#_Toc479587010)

[2. TỔNG QUAN VỀ FPT 7](#_Toc479587011)

[2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN 7](#_Toc479587012)

[2.2. SẢN PHẨM, DỊCH VỤ VÀ GIẢI PHÁP 9](#_Toc479587013)

[2.3. NĂNG LỰC TRIỂN KHAI ERP 10](#_Toc479587014)

[3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP SAP ERP CHO VTI 14](#_Toc479587015)

[3.1. ĐỀ XUẤT KIẾN TRÚC GIẢI PHÁP CHO VTI 14](#_Toc479587016)

[3.2. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI 15](#_Toc479587017)

[3.2.1. Giai đoạn 1: Xây dựng nền tảng loyalty 15](#_Toc479587018)

[3.2.2. Giai đoạn 2: Mở rộng hệ thống Loyalty 17](#_Toc479587019)

[3.2.3. Giai đoạn 3: Đầu tư hệ thống core ERP tích hợp POS và Loyalty 18](#_Toc479587020)

[3.3. GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT CHI TIẾT CHO GIAI ĐOẠN 1 19](#_Toc479587021)

[3.3.1. GIẢI PHÁP IVEND LOYALTY QUẢN LÝ POS CHO HIGHLAND COFFEE 19](#_Toc479587022)

[**3.3.1.1.** **Giới thiệu về iVend Loyalty** 19](#_Toc479587029)

[**3.3.1.2.** **Chức năng** 20](#_Toc479587030)

[3.3.1.2.1. Tổng quan các chức năng của phần mềm iVend Loyalty 20](#_Toc479587031)

[3.3.1.2.2. Chi tiết các chức năng của phần mềm iVend Loyalty 21](#_Toc479587032)

[3.3.1.2.2.1. Chi tiết màn hình giao diện của iVend Loyalty 21](#_Toc479587033)

[3.3.1.2.2.2. Quy trình thực thiết lập một bộ danh mục quản lý Loyalty cho khách hàng trên iVend Loyalty 22](#_Toc479587034)

[**3.3.1.3.** **Lợi ích của iVend Loyalty mang lại cho khách hàng** 28](#_Toc479587035)

[3.3.2. HỆ THỐNG KHO DỮ LIỆU BW VÀ BÁO CÁO BOBJ CHO LÃNH ĐẠO 28](#_Toc479587036)

[3.3.2.1. Giới thiệu hệ thống báo cáo phục vụ lãnh đạo (SAP BOBJ) và Kho dữ liệu Business Data Warehouse (SAP BW) 28](#_Toc479587037)

[3.3.2.2. Một số mẫu Báo cáo Dashboard tổng hợp 35](#_Toc479587038)

[3.3.3.2.1. Dashboard Tổng quan: 36](#_Toc479587043)

[3.3.3.2.2. Dashboard tổng quan tình hình bán hàng 38](#_Toc479587044)

[3.3.3.2.3. Các mẫu Dashboard chạy trên thiết bị di động (ipad/ Mobile…) 40](#_Toc479587045)

[4. DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG ÁN TRIỂN KHAI 41](#_Toc479587046)

[4.1. PHƯƠNG PHÁP LUẬN TRIỂN KHAI 41](#_Toc479587047)

[4.2. KIỂM SOÁT DỰ ÁN – NỀN TẢNG QUẢN TRỊ FPT 44](#_Toc479587048)

[4.2.1. Hệ thống quản trị hỗ trợ triển khai dự án 44](#_Toc479587049)

[4.2.2. Hệ thống quản lý triển khai dự án JIRA 46](#_Toc479587050)

[4.3. PHƯƠNG PHÁP LUẬN QUẢN TRỊ DỰ ÁN 48](#_Toc479587051)

[4.3.1. Quản trị dự án 48](#_Toc479587052)

[4.3.2. Quản lý cấu hình 53](#_Toc479587053)

[4.3.3. Quản lý phạm vi 59](#_Toc479587054)

[4.3.4. Quản lý chất lượng 66](#_Toc479587055)

[4.3.5. Quản lý thay đổi 72](#_Toc479587056)

[4.3.6. Quản lý rủi ro 77](#_Toc479587057)

[4.3.6.1. Tổng quan 77](#_Toc479587058)

[4.3.6.2. Quy trình quản lý rủi ro 79](#_Toc479587059)

[4.3.6.3. Các loại rủi ro 81](#_Toc479587060)

[4.3.6.4. Một số rủi ro tiêu biểu và các chiến lược phòng ngừa rủi ro 82](#_Toc479587061)

[4.3.7. Tiêu chuẩn ISO 27000 & bảo mật thông tin 91](#_Toc479587062)

[4.4. CÔNG CỤ, HỆ THỐNG HỖ TRỢ TRIỂN KHAI 96](#_Toc479587063)

[4.4.1. SAP Legacy System Migration Workbench (LSMW) 96](#_Toc479587064)

[4.4.2. SAP Solution Manager 96](#_Toc479587065)

[4.4.3. Client Copy 98](#_Toc479587066)

[4.4.4. System Copy 98](#_Toc479587067)

[4.4.5. Transport Management System (TMS) 98](#_Toc479587068)

[4.4.6. SAP Enteprise Support 98](#_Toc479587069)

[4.4.7. SAP kết hợp với FPT trong quá trình thực hiện dự án SAP 99](#_Toc479587070)

[4.4.8. Công cụ hỗ trợ & thư viện kiểm soát và triển khai dự án của FPT 99](#_Toc479587071)

[4.4.9. Công cụ hỗ trợ triển khai dự án FPT Business Process System 102](#_Toc479587072)

[5. QUY TRÌNH ĐẢM BẢO VÀ KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG 103](#_Toc479587073)

[6. PHƯƠNG PHÁP THIẾT KẾ HỆ THỐNG 106](#_Toc479587074)

[7. PHƯƠNG PHÁP KIỂM THỬ HỆ THỐNG 108](#_Toc479587075)

[8. PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHUYỂN ĐỔI 110](#_Toc479587076)

[8.1. CHUYỂN ĐỔI HỆ THỐNG 110](#_Toc479587077)

[8.2. CHUYỂN ĐỔI DỮ LIỆU 120](#_Toc479587078)

[8.3. SAP KIỂM TRA HỆ THỐNG TRƯỚC KHI GOLIVE 127](#_Toc479587079)

[9. ĐÀO TẠO VÀ CHUYỂN GIAO 128](#_Toc479587080)

[9.1. TỔNG QUAN 128](#_Toc479587081)

[9.2. PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO 129](#_Toc479587082)

[9.3. ĐỐI TƯỢNG ĐÀO TẠO 132](#_Toc479587083)

[9.4. DANH SÁCH CÁC KHÓA ĐÀO TẠO 137](#_Toc479587084)

[9.5. CHUẨN BỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT ĐÀO TẠO 139](#_Toc479587085)

[10. BẢO HÀNH, BẢO TRÌ 140](#_Toc479587086)

[10.1. PHẠM VI HỖ TRỢ 140](#_Toc479587087)

[10.2. NGUỒN LỰC HỖ TRỢ 141](#_Toc479587088)

[11.2.1 Trung tâm hỗ trợ 141](#_Toc479587092)

[11.2.2 Nguồn nhân lực bảo trì hệ thống 141](#_Toc479587093)

[11.2.3 Ứng dụng trình độ thế giới trong các hoạt động hỗ trợ và bảo trì 142](#_Toc479587094)

[10.3. CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 143](#_Toc479587095)

[11.3.1 Các điều kiện chung 143](#_Toc479587097)

[11.3.2 Phân loại yêu cầu hỗ trợ theo độ nghiêm trọng 144](#_Toc479587102)

[11.3.3 Bảng cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) 144](#_Toc479587103)

[10.4. TỔ CHỨC HỖ TRỢ VÀ BẢO TRÌ 146](#_Toc479587104)

[11.4.1 Tổng quan mô hình hỗ trợ 146](#_Toc479587108)

[11.4.2 Quy trình hỗ trợ và bảo trì 149](#_Toc479587109)

[11.4.3 Đề xuất tổ chức đội hỗ trợ và bảo trì 151](#_Toc479587110)

[10.5. FPT VÀ SAP KẾT HỢP HỖ TRỢ CHỦ ĐỘNG THÔNG QUA SOLUTION MANAGE 153](#_Toc479587111)

[10.6. QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU QUA WEB SUPPORT CỦA FPT 154](#_Toc479587112)

# THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

| STT | Thuật ngữ / Từ viết tắt | Diễn giải |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | VTI | Viet Thai International joint stock company |
|  | AP | Account Payables – Công nợ phải trả |
|  | BAPI | Business Application Programming Interface |
|  | AR | Account Receivables – Công nợ phải thu |
|  | ASAP | Accelerated SAP – Phương pháp luận chuẩn triển khai SAP |
|  | BTS | Business Transform Study – Tài liệu của SAP đánh giá hiệu quả ứng dụng ERP của các khách hàng |
|  | CN | Chi nhánh |
|  | CNTT | Công nghệ thông tin |
|  | CO | Controlling – Phân hệ quản lý kế toán quản trị |
|  | CSDL | Cơ sở dữ liệu |
|  | ERP | Enterprise Resource Planning – Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp |
|  | FI | Financial Accounting – Phân hệ quản lý kế toán tài chính |
|  | FPT IS | FPT Information System - Công ty Hệ thống thông tin FPT |
|  | HSDT | Hồ sơ dự thầu |
|  | IT | Information Technology – Công nghệ thông tin |
|  | MM | Materials Management – Phân hệ quản lý mua hàng và kho |
|  | SAP | Hãng phần mềm ERP hàng đầu hiện nay |
|  | SD | Sales and Distribution – Phân hệ quản lý bán hàng |

# LỜI NÓI ĐẦU

*TP.HCM, ngày 15 tháng 04 năm 2017*

**KÍNH GỬI: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT THÁI QUỐC TẾ (VIET THAI INTERNATIONAL JOINT STOCK COMPANY – VTI)**

Lời đầu tiên, **Công ty TNHH Hệ Thống Thông Tin FPT (FPT)** chân thành cảm ơn **Ban Lãnh Đạo - Ban Dự Án ERP của Công ty cổ phần Việt Thái Quốc tế** đã tạo điều kiện cho FPT trình bày giải pháp, và rất mong nhận được sự quan tâm, hỗ trợ, xem xét đánh giá về đề xuất giải pháp của chúng tôi cho dự án: **Cung cấp giải pháp ứng dụng CNTT “Hoạch định và quản trị nguồn lực doanh nghiệp ERP *(Enterprise Resource Planning)*** của Quý Công ty trong thời gian tới.

FPT có kinh nghiệm hơn 25 năm trong lĩnh vực Công nghệ thông tin (CNTT), hơn 15 năm triển khai thành công hơn 150 dự án ERP cho nhiều loại hình Doanh nghiệp tại Việt Nam, đặc biệt là trong lĩnh vực sản xuất, hàng tiêu dùng, bán lẻ và phân phối như: Cafe Trung Nguyên, Sữa Vinamilk, Nhựa Đại Đồng Tiến, Tân Hiệp Phát, Bánh kẹo Phạm Nguyên, Bánh kẹo Bibica, Cáp Thịnh Phát, Thủy sản Minh Phú, Petrolimex, Dược Bidiphar, chuỗi của hàng bán lẻ 7-Eleven, Siêu thị Điện máy Thiên Hòa, Big C…. Điểm mạnh của FPT chính là hiểu biết sâu sắc các đặc thù về quy trình quản lý của doanh nghiệp Việt Nam, có nguồn lực tư vấn, triển khai ERP dày dặn kinh nghiệm và nhiều nhất thị trường Việt Nam hiện nay, FPT cung cấp trọn gói toàn bộ các dịch vụ liên quan đến ERP như cung cấp bản quyền phần mềm, dịch vụ tư vấn triển khai, cung cấp hạ tầng mạng, trung tâm dữ liệu (Data Center), dịch vụ tích hợp hệ thống.

Sau khi xem xét, cân nhắc, nghiên cứu kỹ lưỡng yêu cầu của Quý Công ty, FPT hân hạnh đề xuất triển khai giải pháp quản trị hệ thống nguồn lực SAP ERP. Chúng tôi tin tưởng với năng lực, kinh nghiệm triển khai của FPT, với giải pháp quản trị nguồn lực hàng đầu thế giới SAP, dự án sẽ thành công và đem lại hiệu quả đầu tư cao nhất cho VIET THAI INTERNATIONAL. Ngoài ra, SAP là giải pháp đa ngành nghề, đa quốc gia, vì thế trong tương lai khi VIET THAI INTERNATIONAL muốn mở rộng hệ thống quản lý hoặc mở thêm công ty, chi nhánh tại nước ngoài… SAP hoàn toàn đáp ứng khả năng mở rộng và phù hợp. Hiện nay,FPT là đối tác cao cấp nhất của Hãng SAP tại Việt Nam. FPT là đơn vị duy nhất thực hiện Việt hóa giải pháp SAP và là đơn vị có kinh nghiệm triển khai thành công nhiều dự án SAP nhất thị trường Việt Nam.

Sau đây, chúng tôi hân hạnh gửi tới VIET THAI INTERNATIONAL đề xuất giải pháp cho dự án: Cung cấp giải pháp ứng dụng CNTT “Hoạch định và quản trị nguồn lực doanh nghiệp ERP” (Enterprise Resource Planning). Đề xuất này được thực hiện căn cứ vào những thông tin có được từ hồ sơ mời thầu của VIET THAI INTERNATIONAL, từ thông tin trao đổi trong buổi trình bày khảo sát của FPT tại VIET THAI INTERNATIONAL, cùng với kinh nghiệm triển khai của FPT, nhằm mục đích giúp VIET THAI INTERNATIONAL hiểu rõ hơn về giải pháp SAP ERP và về dịch vụ triển khai ERP mà FPT cung cấp.

# TỔNG QUAN

## GIỚI THIỆU DỰ ÁN VÀ MỤC TIÊU DỰ ÁN

# ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP ….

## ĐỀ XUẤT KIẾN TRÚC GIẢI PHÁP CHO …

## LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

### Giai đoạn 1: ….

* + - **Phạm vi triển khai**:.
    - **Mô hình hệ thống**
    - **Kế hoạch triển khai:**
    - **Chi phí đầu tư**

### Giai đoạn 2:

* + - **Phạm vi triển khai:.**
    - **Mô hình hệ thống**
    - **Kế hoạch triển khai:**
    - **Chi phí đầu tư**

## GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT CHI TIẾT

### GIẢI PHÁP DMS



### Tổng quan giải pháp DMS

(Tóm tắt giải pháp)

(Tổng quan giải pháp)

### Giải pháp chi tiết quy trình và chức năng hỗ trợ của hệ thống DMS

### Quy trình và chức năng A

(Tóm tắt nghiệp vụ quy trình, chức năng)

(Trình bày nghiệp vụ quy trình chức năng chức năng)

### Quy trình và chức năng B

(Tóm tắt nghiệp vụ quy trình, chức năng)

(Trình bày nghiệp vụ quy trình chức năng chức năng)

### Hệ thống chức năng, báo cáo của DMS

| **STT** | **Transaction code** | **Tên** | **Ý nghĩa** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ME5A | List Display of Purchase Requisition | Báo cáo hiển thị các số phiếu yêu cầu mua hàng : vật tư, số lượng, thời gian yêu cầu hàng về … |
|  | MKVZ | List of Vendors: Purchasing | Báo cáo hiển thị danh sách các nhà cung cấp( có khai báo ở mức Purchasing |

### Giải pháp cho các vướng mắc hiện tại của PVCFC đối với hệ thống DMS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** |
|  | Làm sao để chỉ số vòng quay hàng tồn kho là tốt nhất | Hàng tối thiểu dự trữ cho sản xuất, xuất quá nhiều dước ngưỡng thì hệ thống có chức năng Reorder point đề xuất mức đặt hàng lại, sinh ra yêu cầu mua hàng  Khi tồn kho dưới ngưỡng an toàn (Safety Stock) thì nó sẽ cảnh báo phải lập yêu cầu đi mua hàng.  Hệ thống ghi nhận thông tin hàng chậm luân chuyển, có báo cáo xem tỷ lệ chênh lệch tồn kho theo từng kỳ so với tồn kho an toàn để mình sẽ có những điều chỉnh tồn kho an toàn  Màn hình xem các thông số quy định điểm đặt hàng lại (Reoder point) và tồn kho an tàn (Safety Stock)  **Điểm đặt hàng lại**    **Tồn kho an toàn:**    **Báo cáo vòng quay hàng tồn kho**    Báo cáo hàng chậm luân chuyển |

### GIẢI PHÁP BW

### Tổng quan giải pháp BW

(Tóm tắt giải pháp)

(Tổng quan giải pháp)

### Hệ thống báo cáo của BW

### Giải pháp cho các vướng mắc hiện tại của PVCFC đối với hệ thống BW

### GIẢI PHÁP SAP C4C

### Tổng quan giải pháp C4C

(Tóm tắt giải pháp)

(Tổng quan giải pháp)

### Giải pháp chi tiết quy trình và chức năng hỗ trợ của hệ thống C4C

### Quy trình và chức năng A

(Tóm tắt nghiệp vụ quy trình, chức năng)

(Trình bày nghiệp vụ quy trình chức năng chức năng)

### Quy trình và chức năng B

(Tóm tắt nghiệp vụ quy trình, chức năng)

(Trình bày nghiệp vụ quy trình chức năng chức năng)

### Hệ thống chức năng, báo cáo của C4C

| **STT** | **Transaction code** | **Tên** | **Ý nghĩa** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ME5A | List Display of Purchase Requisition | Báo cáo hiển thị các số phiếu yêu cầu mua hàng : vật tư, số lượng, thời gian yêu cầu hàng về … |
|  | MKVZ | List of Vendors: Purchasing | Báo cáo hiển thị danh sách các nhà cung cấp( có khai báo ở mức Purchasing |

# DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG ÁN TRIỂN KHAI

## KIỂM SOÁT DỰ ÁN – NỀN TẢNG QUẢN TRỊ FPT

## PHƯƠNG PHÁP LUẬN QUẢN TRỊ DỰ ÁN

## CÔNG CỤ, HỆ THỐNG HỖ TRỢ TRIỂN KHAI

# QUY TRÌNH ĐẢM BẢO VÀ KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG

# PHƯƠNG PHÁP THIẾT KẾ HỆ THỐNG

# PHƯƠNG PHÁP KIỂM THỬ HỆ THỐNG

# PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHUYỂN ĐỔI

# ĐÀO TẠO VÀ CHUYỂN GIAO

# BẢO HÀNH, BẢO TRÌ