

# **THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

## **e-Commerce**

### **Chương 6**

### **TRIỂN KHAI VÀ QUẢN LÝ DỰ ÁN**

### **THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

# NỘI DUNG

---

- GIỚI THIỆU
- NHỮNG LĨNH VỰC ỨNG DỤNG TMĐT
- TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT
- QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

# GIỚI THIỆU

---

➤ **Bill Gates:** “Cạnh tranh ngày nay không phải giữa các sản phẩm mà giữa các mô hình kinh doanh”

➤ Theo tạp chí **Business Week**

- ✓ Thế kỷ 20 vốn quyết định, thế kỷ 21 ý tưởng mới năng động quyết định
- ✓ Tổ chức doanh nghiệp chuyển từ hình tháp, phân cấp sang hình mạng lưới
- ✓ Nhiệm vụ trung tâm của người quản lý chuyển từ quản lý tài sản sang quản lý thông tin
- ✓ Sản phẩm chuyển từ sản xuất hàng loạt sang cá thể hóa hàng loạt khách hàng
- ✓ Tài chính quản lý theo quý nay quản lý tức thời
- ✓ Quản lý kho từ hàng tháng chuyển sang hàng giờ

# GIỚI THIỆU

---

## ➤ Việt Nam

- ✓ Đang hội nhập vào nền kinh tế khu vực và thế giới
- ✓ Các doanh nghiệp đối mặt với sự cạnh tranh khốc liệt trong nước và thị trường quốc tế

## ➤ Yêu cầu đặt ra

- Các doanh nghiệp Việt Nam phải tham gia thương mại điện tử
- Hình thành một doanh nghiệp trực tuyến mới
- Doanh nghiệp triển khai dự án thương mại điện tử như thế nào?

# NHỮNG LĨNH VỰC ỨNG DỤNG TMĐT

---

## ➤ Thương mại hàng hóa

- ✓ Máy tính và linh kiện máy tính
- ✓ Thiết bị điện tử viễn thông: đồ điện gia dụng, máy ảnh, điện thoại, ...
- ✓ Thiết bị công nghiệp
- ✓ Văn hóa phẩm: sách, báo, tạp chí, ...

## ➤ Những sản phẩm số hóa

- ✓ Ebook
- ✓ Nhạc
- ✓ Film
- .....

# NHỮNG LĨNH VỰC ỨNG DỤNG TMĐT

---

## ➤ Dịch vụ

- Vận tải
- Dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông
- Dịch vụ du lịch
- Dịch vụ thông tin
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tế
- Việc làm trực tuyến

# NHỮNG LĨNH VỰC ỨNG DỤNG TMĐT

---

- Ngân hàng, tài chính
- Xuất bản điện tử
- Đào tạo trực tuyến
- Chính phủ điện tử
- Các lĩnh vực khác
  - Quảng cáo trực tuyến
  - Quảng cáo thư điện tử
  - Nghiên cứu thị trường trực tuyến

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

- Cơ sở của dự án
- Phân tích SWOT
- Đánh giá mô hình kinh doanh
- Kế hoạch triển khai



# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

### Nghiên cứu thị trường

- ✓ Cơ hội thị trường, cơ hội kinh doanh
- ✓ Phân đoạn thị trường
- ✓ Hàng hóa, dịch vụ nào thích hợp
- ✓ Đối thủ cạnh tranh

### Xác định khách hàng

- ✓ Nhu cầu của khách hàng trên thị trường
- ✓ Khả năng của doanh nghiệp để thỏa mãn nhu cầu khách hàng

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

### Lập kế hoạch kinh doanh trực tuyến

✓ Xác định mục tiêu giá trị (mục tiêu kinh doanh) của doanh nghiệp

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

### Lập kế hoạch kinh doanh trực tuyến

#### ✓ Lựa chọn mô hình kinh doanh TMĐT

- Cửa hàng điện tử
- Siêu thị điện tử
- Web Portal
- Sàn giao dịch

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

### Lập kế hoạch kinh doanh trực tuyến

#### ✓ Nguồn nhân lực

- Quản lý kinh doanh
- Chuyên viên ứng dụng
- Nhân viên dịch vụ khách hàng
- Quản trị hệ thống
- Nhân viên vận hành mạng
- Quản trị dữ liệu

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

### Lập kế hoạch kinh doanh trực tuyến

- ✓ Nguồn vốn ban đầu cho một doanh nghiệp kinh doanh trực tuyến
  - Vốn tự có
  - Vốn vay
  - Nhà tài trợ
  - Nhà đầu tư

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

Lập kế hoạch kinh doanh trực tuyến

✓ Phân tích tỷ suất lợi nhuận

- Thời gian
- Quy mô

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Cơ sở của dự án

### Lập kế hoạch kinh doanh trực tuyến

#### ✓ Kế hoạch marketing

- Phương tiện?
- Tài liệu quảng bá?
- Sự kiện?
- Đối tác, cộng đồng khách hàng hiện tại?

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

## Phân tích SWOT

✓Điểm mạnh

✓Điểm yếu

✓Cơ hội

✓Hiểm họa





# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

## Phân tích SWOT

### ✓ Điểm mạnh

- Kinh nghiệm về marketing
- Sản phẩm, dịch vụ mới
- Vị trí của doanh nghiệp
- .....

STRENGTHS	WEAKNESSES
OPPORTUNITIES	THREATS

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

## Phân tích SWOT

### ✓ Điểm yếu

- Vốn, công nghệ
- Sản phẩm không có nét khác biệt
- Chất lượng dịch vụ thấp
- .....

STRENGTHS	WEAKNESSES
OPPORTUNITIES	THREATS

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

## Phân tích SWOT

STRENGTHS	WEAKNESSES
OPPORTUNITIES	THREATS

### ✓ Cơ hội

- Phát triển, mở rộng thị trường
- Phối hợp sản xuất
- Chiếm các phân đoạn thị trường còn bỏ trống
- .....

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

## Phân tích SWOT

### ✓Hiểm họa

- Xuất hiện các đối thủ cạnh tranh mới
- Đối thủ mạnh hơn về phân phối
- Các đối thủ đến từ bên ngoài
- .....

STRENGTHS	WEAKNESSES
OPPORTUNITIES	THREATS

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Đánh giá mô hình kinh doanh

### Trả lời các câu hỏi sau

- ✓ Sản phẩm, dịch vụ có gì mới?
- ✓ Hệ thống cung cấp như thế nào?
- ✓ Thị trường mục tiêu có đặc điểm gì?
- ✓ Sẽ marketing như thế nào?
- ✓ Ngân sách cho dự án bao nhiêu, từ đâu, dự kiến khi nào thu hồi vốn?
- ✓ Lợi nhuận, điểm hòa vốn?

### Đánh giá nhằm tìm ra

- ✓ Khả năng đạt được mục tiêu
- ✓ Các vấn đề có thể gặp phải

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Kế hoạch triển khai

- Xây dựng website TMĐT
- Triển khai kinh doanh trên website

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## Kế hoạch triển khai - Xây dựng website TMĐT

### Bước 1: Định hướng

- Loại website cần xây dựng là gì
  - ✓ Cung cấp thông tin
  - ✓ Website tương tác: cho phép người dùng giao tiếp và chia sẻ thông tin, giao dịch, hợp tác, ...
- Nghiên cứu các website trên mạng để rút ra kinh nghiệm
- Xác định chức năng của website thiết kế và các yêu cầu thông tin

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Xây dựng website TMĐT

### Bước 2: Xây dựng biểu đồ chức năng của website

- Làm rõ biểu đồ chức năng của website, phân loại và tổ chức sắp xếp
- Xây dựng biểu đồ chức năng của hệ thống



# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

**Kế hoạch triển khai** - Xây dựng website TMĐT

Bước 3: Lựa chọn công nghệ và xây dựng website

- Công nghệ thiết kế web
- Công nghệ lập trình web
- Hệ quản trị CSDL
- Kiến trúc website

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Xây dựng website TMĐT

### Bước 4: Thiết kế DFD và ERD

- DFD mức bối cảnh
- DFD mức đỉnh
- DFD mức dưới đỉnh
- Xác định các thực thể và các mối quan hệ
- Xác định các module xử lý chính

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Xây dựng website TMĐT

### Bước 5: Thiết kế và lập trình

- Thiết kế giao diện các trang
- Thiết kế và cài đặt CSDL
- Lập trình

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Xây dựng website TMĐT

### Bước 6: Cài đặt và kiểm thử

- Cài đặt trên mạng LAN
- Kiểm thử module
- Kiểm thử tích hợp

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Xây dựng website TMĐT

### Bước 7: Cài đặt lên mạng internet

- Lựa chọn tên miền
- Thuê máy chủ / thuê chỗ đặt máy chủ
- Cài đặt website lên mạng internet

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Triển khai kinh doanh trên website

- Tiếp thị trực tuyến
  - ✓ Tiếp thị 1-1
  
- Kế hoạch phát chuyển hàng hóa cho khách hàng
  - ✓ Xây dựng và quản lý hệ thống kho hàng
  
- Lựa chọn phương án thanh toán điện tử
  - ✓ Thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt
  - ✓ Thanh toán thông qua ngân hàng
  - ✓ Thanh toán thông qua bên thứ 3

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Triển khai kinh doanh trên website

- Lựa chọn phương án an toàn và bảo mật trên mạng
  - ✓ Đảm bảo an toàn cho hệ thống máy tính
  - ✓ An toàn cho CSDL
  - ✓ Chọn nhà cung cấp giải pháp bảo mật cho các giao dịch thương mại điện tử
  - ✓ Đảm bảo nội bộ doanh nghiệp không để lộ danh sách khách hàng, tính riêng tư của khách hàng ra bên ngoài

# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Triển khai kinh doanh trên website

- Duy trì và quản trị website cho doanh nghiệp
  - ✓ Thường xuyên cập nhật thông tin
  - ✓ Duy trì mối quan hệ trực tuyến với khách hàng
  - ✓ Duy trì hệ thống CSDL hàng hóa để phục vụ khách hàng
  - ✓ Nâng cấp và mở rộng website



# TRIỂN KHAI DỰ ÁN TMĐT

---

## **Kế hoạch triển khai** - Triển khai kinh doanh trên website

- Tái cơ cấu lại công ty trên cơ sở phát triển TMĐT
  - ✓ Hình thành đội ngũ chuyên CNTT để duy trì và phát triển hệ thống bán hàng qua mạng
  - ✓ Bộ phận kinh doanh trực tuyến: tiếp thị, theo dõi khách hàng, tư vấn khách hàng
  - ✓ Bộ phận bán hàng
  - ✓ Bộ phận thu tiền
  - ✓ Bộ phận giao hàng

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

- Quản lý hệ thống mạng
- Quản lý quan hệ khách hàng
- Quản lý chuỗi cung ứng
- Quản lý tài nguyên con người

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Quản lý hệ thống mạng

- ✓ Giám sát trạng thái toàn bộ hệ thống phần cứng mạng gồm : máy tính cá nhân, máy chủ, các thiết bị mạng.
- ✓ Giám sát trạng thái của toàn bộ các dịch vụ mạng như: Truyền file FTP, Mail, VPN, ...
- ✓ Thực hiện cảnh báo sớm khi các thiết bị và dịch vụ mạng gặp sự cố.
- ✓ Thực hiện báo cáo về toàn bộ hệ thống mạng theo từng khoảng thời gian
- ✓ Quản lý nội dung website
- ✓ Đảm bảo an ninh cho website của doanh nghiệp

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Quản lý quan hệ khách hàng - CRM

✓ Là một giải pháp giúp doanh nghiệp giao tiếp và tiếp cận với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin về khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, liên lạc, ... nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn

✓ Thông qua hệ thống quan hệ khách hàng, các thông tin của khách hàng sẽ được cập nhật và được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của hệ thống. Nhờ một công cụ dò tìm dữ liệu đặc biệt, doanh nghiệp có thể phân tích, hình thành danh sách khách hàng tiềm năng và lâu năm để đề ra những chiến lược chăm sóc khách hàng hợp lý. Ngoài ra, doanh nghiệp còn có thể xử lý các vấn đề vướng mắc của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Chức năng của CRM

- ✓ Quản lý điều hành nội bộ
- ✓ Tổ chức quản lý bán hàng
- ✓ Tổ chức dịch vụ sau bán hàng
- ✓ Quản lý các hoạt động Marketing
- ✓ Báo cáo thống kê
- ✓ Tiềm năng: Thông tin về các khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp.
- ✓ Tổ chức: Thông tin về các công ty khách hàng của doanh nghiệp cũng như những đối tác
- ✓ Liên hệ: Thông tin về người liên hệ của công ty khách hàng

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Chức năng của CRM

- ✓ Cơ hội: Những cơ hội bán hàng cần theo dõi
- ✓ Hoạt động: Tất cả các công việc về cuộc hẹn, tiếp xúc khách hàng do người dùng cài đặt nhằm quản lý, theo dõi thời gian và công việc của mình
- ✓ Lịch làm việc: Những công việc mà nhân viên phải làm trong thời gian gần giúp nhân viên dễ dàng quản lý và thực hiện
- ✓ Chiến dịch: Thông tin về các chương trình tiếp thị

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Chức năng của CRM

- ✓ Hợp đồng: Hợp đồng với khách hàng
- ✓ Tình huống: Thông tin về phản hồi, thắc mắc của khách hàng và giải pháp cho thắc mắc đó
- ✓ Tài liệu: Nơi lưu trữ thông tin dùng chung cho cả doanh nghiệp
- ✓ Email: hộp thư cá nhân cho mỗi người sử dụng

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Chức năng của CRM

- ✓ Sản phẩm: Những mặt hàng doanh nghiệp cung cấp, đơn giá...
- ✓ Báo giá: Những báo giá gửi cho khách hàng
- ✓ Đơn hàng: Đơn đặt hàng khách hàng
- ✓ RSS (Really Simple Syndication): Lấy tin tức tự động giúp doanh nghiệp biết được nhiều tin về thị trường kinh doanh,...
- ✓ Dự án: Giúp quản lý những dự án và các công việc liên quan dự án
- ✓ Bảo mật: Quy định về các thông tin bảo mật, vai trò và quyền hạn người sử dụng



# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Quản lý chuỗi cung ứng

*“ Quản lý chuỗi cung ứng là sự phối hợp của sản xuất, tồn kho, địa điểm và vận chuyển giữa các thành viên trong chuỗi cung ứng nhằm đáp ứng nhịp nhàng và hiệu quả các nhu cầu của thị trường ”*

## Các thành viên trong chuỗi cung ứng

- ✓ Nhà sản xuất
- ✓ Nhà phân phối
- ✓ Nhà vận chuyển
- ✓ Kho
- ✓ Người bán lẻ
- ✓ Khách hàng

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Quản lý chuỗi cung ứng

### ✓ Quản lý sản xuất

- Kế hoạch sản xuất
- Chất lượng sản phẩm
- Bảo trì thiết bị

### ✓ Quản lý hàng tồn kho

### ✓ Quản lý vị trí các nhà máy sản xuất và kho hàng

### ✓ Quản lý vận chuyển

### ✓ Quản lý thông tin

# QUẢN LÝ DỰ ÁN TMĐT

---

## ▪ Quản lý tài nguyên con người

- ✓Hoạch định nguồn nhân lực
- ✓Phân tích và thiết kế công việc
- ✓Chiêu mộ và lựa chọn
- ✓Đánh giá thành tích
- ✓Đào tạo và phát triển
- ✓Thù lao
- ✓Sức khỏe và an toàn