ĐẠI HỌC ĐÀ NẪNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ KHOA THỐNG KÊ – TIN HỌC



BÁO CÁO GIỮA KÌ

MÔN HỌC: HỆ THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC DOANH NGHIỆP Tên đề tài:

TRIỂN KHAI HỆ THỐNG ERP TẠI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM

GVHD: Hoàng Thị Thanh Hà

Nhóm: 8

Thành viên: 1. Phạm Thị Thanh Quý

2. Nguyễn Thị Thúy

3. Nguyễn Quốc Thiện

4. Nguyễn Quang Thành

5. Nguyễn Thị Thanh Tuyền

Lóp: 44K21.1

Đà Nẵng, 2021

MŲC LŲC

I. (Giới thiệu công ty	4
1.	Giới thiệu chung	4
2.	Tầm nhìn và giá trị	5
3.	Lĩnh vực kinh doanh	5
4.	Thị phần tại Việt Nam	5
II. C	Giới thiệu về ERP	6
1.	Định nghĩa	6
2.	Hiệu quả của ERP đối với doanh nghiệp	7
3.	Các phân hệ của hệ thống ERP	7
4.	Phân hệ lựa chọn báo cáo	
III.	Phân hệ bán hàng	7
1.	Chức năng của phân hệ	
2.	Mô tả phân hệ theo 3 mức:	8
2	2.1. Mô hình logic:	8
2	2.2. Mô hình vật lý trong:	8
2	2.3. Mô hình vật lý ngoài:	8
3.	Quy trình bán hàng	8
4.	Triển khai trên Odoo	9
IV.	Phân hệ mar keting	19
1.	Chức năng của phân hệ	19
2.	Mô tả phân hệ theo 3 mức:	19
2	2.1. Mô hình logic	19

TRIỂN KHAI ERP TẠI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM

2	.2.	Mô hình vật lý trong	20
2	.3.	Mô hình vật lý ngoài	20
3.	Qι	uy trình marketing	20
4.	Tr	riển khai trên Odoo	20

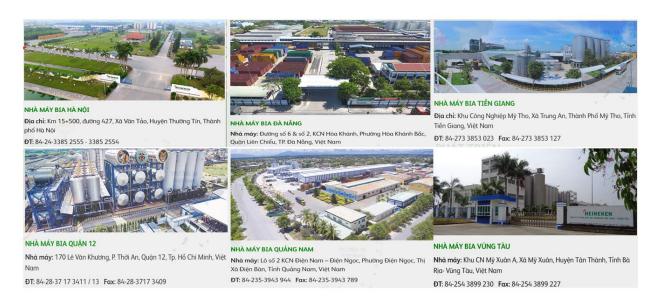
I. Giới thiệu công ty

1. Giới thiệu chung

HEINEKEN Việt Nam là thành viên của Tập đoàn HEINEKEN, nhà sản xuất bia hiện diện tại nhiều quốc gia nhất trên thế giới. Xuất xứ từ Hà Lan, HEINEKEN là một công ty gia đình với lịch sử hơn 150 năm, sản xuất và phân phối trên 300 nhãn hiệu bia và nước táo lên men tại hơn 190 quốc gia.

- Tên đầy đủ: Công ty TNHH Nhà Máy Bia Heineken Việt Nam
- Thành lập: 1991
- Trụ sở chính: Tầng 18-19, Tòa nhà Vietcombank, Số 5 Công trường Mê Linh
 Phường Bến Nghé Quận 1 TP. Hồ Chí Minh
- Tel: 028-38222755Fax: 028-38222754
- Website: http://heineken-vietnam.com.vn/

Được thành lập vào năm 1991, đến nay HEINEKEN Việt Nam vận hành 6 nhà máy bia tại Hà Nội, Đà Nẵng, Quảng Nam, Thành phố Hồ Chí Minh, Vũng Tàu và Tiền Giang và 9 văn phòng thương mại trên khắp Việt Nam.



Hình 1 - Các nhà máy bia tại Việt Nam

Từ sự khởi đầu khiêm tốn chỉ với 20 nhân viên, Heineken Việt Nam ngày nay đã trở thành nhà sản xuất bia lớn thứ hai tại Việt Nam với hơn 3.000 nhân viên.

2. Tầm nhìn và giá trị

Tầm nhìn của Công ty TNHH Nhà máy Bia HEINEKEN Việt Nam là trở thành nhà sản xuất bia hàng đầu, đầy tự hào & có trách nhiệm tại Việt Nam, được dẫn dắt bởi những giá trị cốt lõi: Tôn trọng Con người & Hành tinh, Tận hưởng cuộc sống, Chất lượng, Khát vọng thành công.

Slogan: "Heineken không chỉ là bia, Heineken còn là niềm đam mê, sự sảng khoái và những khoảnh khắc đáng nhớ."

3. Lĩnh vực kinh doanh



Hình 2 - Các sản phẩm của Heineken

Tại Việt Nam, HEINEKEN sản xuất và phân phối các nhãn hiệu bia: Heineken, Tiger, Amstel, Larue, BIVINA, Sol, Desperados, Affligem và nước táo lên men Strongbow.

4. Thị phần tại Việt Nam

Hơn 50% thị phần sản xuất bia tại Việt Nam chịu sự chi phối của công ty liên doanh Bia Việt Nam (Vietnam Brewery Ltd) (20,1%) và Sabeco (31,4%). Các nhãn

hiệu bia phổ biến hiện này là Heineken (10%), Tiger (9,7%), Saigon(Sabeco) (16,8%) và Bia Hà Nội (Habeco) (9,5%).

a) Thị trường mục tiêu

Trong thị trường bia Việt Nam hiện nay, các loại bia dành cho giới bình dân và trung lưu chiếm đa số trên thị trường. Khách hàng đứng trước sự lựa chọn giữa nhiều sản phẩm, dịch vụ đa dạng vẫn cảm thấy không hài lòng và chờ đợi một điều mới mẻ. Điều đó làm các nhà sản xuất Heineken hướng đến việc tìm kiếm một thị trường mới, một thị trường ít đối thủ cạnh tranh hơn, có thể đem lại doanh số lớn hơn. Và thị trường cao cấp đã được Heineken lựa chọn. Với nền kinh tế ngày càng phát triển, đời sống ngày càng được nâng cao, Heineken tin rằng số lượng doanh nhân thành đạt sẽ ngày càng tăng trường, và đây sẽ là một thị trường đầy tiềm năng.

b) Khách hàng mục tiêu

Ở trên thị trường thế giới nói chung, thị trường Việt Nam nói riêng, khách hàng mà Heineken nhắm tới là những người có thu nhập cao so với mặt bằng chung của xã hội, họ là doanh nhân, là những người giàu có, thành đạt và có sự nghiệp, đa số họ đều ở những khu đô thị, thành phố là chủ yếu. Một bộ phận khác cũng sử dụng Heinken là chủ yếu đó là các quán bar và vũ trường.

II. Giới thiệu về ERP

1. Định nghĩa

Đứng ở góc độ quản lý, ERP là "một giải pháp quản lý và tổ chức dựa trên nền tảng kỹ thuật thông tin đối với những thách thức do môi trường tạo ra" (Laudon and Laudon, 1995)

Theo quan điểm hệ thống thông tin, một hệ thống ERP là một hệ thống quản lý doanh nghiệp đa phân hệ cho phép các doanh nghiệp:" tự động và tích hợp các quy trình kinh doanh, chia sẻ thông tin chung trong toàn doanh nghiệp, cho phép xuất ra và truy cập dữ liệu với thời gian thực" (Deloitte, 1999, "ERPs second wave", Deloitte Consulting)

2. Hiệu quả của ERP đối với doanh nghiệp

- Chuẩn hóa quy trình quản lý doanh nghiệp
- Tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp
- Tăng khả năng hòa nhập với nền kinh tế thế giới của doanh nghiệp
- Nâng cao hình ảnh doanh nghiệp
- Tạo tiền đề và nâng cao khả năng cung cấp các dịch vụ gia tăng

3. Các phân hệ của hệ thống ERP

Một hệ thống ERP đầy đủ sẽ bao gồm các phân hệ sau:

- Bán hàng và Marketing
- Kế toán tài chính
- Quản tri nhân sư
- Quản trị sản xuất và nguyên vật liệu
- Quản lý mua hàng
- Quản lý dư án
- Quản lý dịch vụ
- Quản lý hàng tồn kho
- Báo cáo thuế
- Báo cáo quản trị

4. Phân hệ lựa chọn báo cáo

Phân hệ bán hàng và marketing

III. Phân hệ bán hàng

1. Chức năng của phân hệ

Phân hệ Bán hàng bằng hệ thống ERP,hỗ trợ doanh nghiệp quản lý các nghiệp vụ từ Marketing, bán hàng, đến hỗ trợ sau bán hàng. Đồng thời cung cấp tức thời các biểu đồ, báo cáo phân tích về tình hình bán hàng của toàn doanh nghiệp, giúp lãnh đạo kịp thời có những quyết định, chỉ đạo trong điều hành kinh doanh.

- Quản lý tiếp thị Marketing: Khi phát hành sản phẩm mới hay muốn giới thiệu các chương trình chiết khấu, khuyến mãi,....hệ thống ERP giúp Doanh nghiệp quản lý hiệu quả chiến dịch tiếp thị từ khâu quản lý danh sách khách hàng tiềm năng, đến khi tổ chức xúc tiến giới thiệu và ghi nhận đánh giá nhu cầu của khách hàng, đối tác.
- Quản lý bán hàng: hệ thống ERP giúp Doanh nghiệp thực hiện các nghiệp vụ bán hàng như: quản lý đội ngũ bán hàng, quản lý tình hình kinh doanh,

- quản lý chi phí, quản lý công nợ theo nhóm hay nhân viên, tổ chức phân công xúc tiến, theo dõi và tổng kết hiệu quả thực hiện chiến dịch. Đáp ứng các chức năng của một phần mềm quản lý bán hàng chuyên nghiệp.
- Quản lý sau bán hàng: hệ thống ERP cung cấp các giải pháp giúp cho việc chăm sóc khách hàng của Doanh nghiệp trở nên chuyên nghiệp trong mắt khách hàng, đối tác,...

2. Mô tả phân hệ theo 3 mức:

2.1. Mô hình logic:

- Hệ thống cung cấp thông tin của các sản phẩm công ty đang bán: tên sản phẩm, số lượng, đơn giá,...
- Kiểm tra số lượng hàng trong kho và kiểm soát số lượng hàng bán ra
- Đưa ra các báo cáo bán hàng từ các đơn hàng trong hệ thống

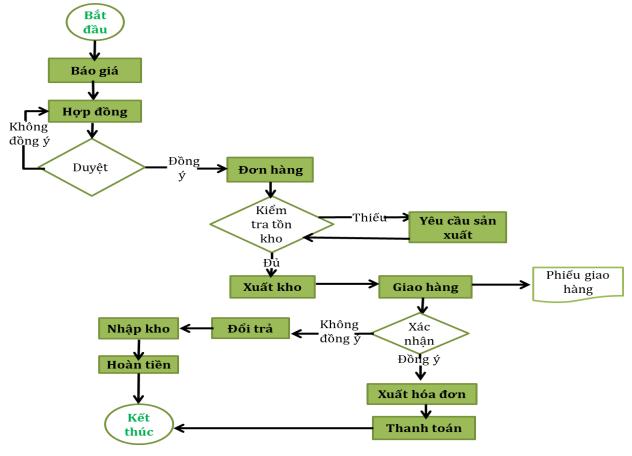
2.2. Mô hình vật lý trong:

- Kết nối theo mô hình Client Server để truy cập phần mềm Odoo trên máy chủ
- Nhân viên được hướng dẫn sử dụng phần mềm Odoo để thực hiện các chức năng có trong phần mềm
- Dữ liệu được lưu trữ trong Odoo

2.3. Mô hình vật lý ngoài:

- Khách hàng đến các đại lý hoặc nhân viên đến từng cửa hàng để chào hàng, tư vấn và báo giá cho khách
- Khách hàng đồng ý đặt hàng, nhân viên kiểm tra hàng hiện có trong kho, nếu đủ số lượng sẽ tạo đơn hàng, nếu không đủ sẽ thỏa thuận với khách hàng đợi công ty sản xuất thêm. Sau khi báo giá sẽ tạo đơn hàng, xuất kho và giao hàng. Khách hàng xác nhận nếu không đồng ý sẽ được trả lại để đổi hàng hoặc hoàn tiền

3. Quy trình bán hàng

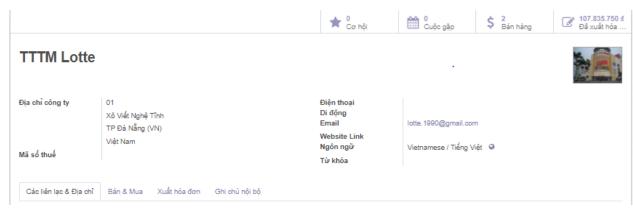


- 4. Triển khai trên Odoo
- ❖ Cài đặt phân hệ

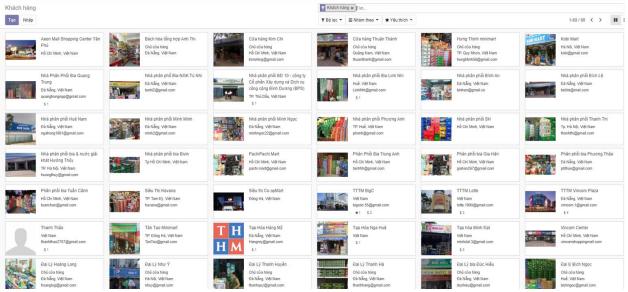


Tạo khách hàng

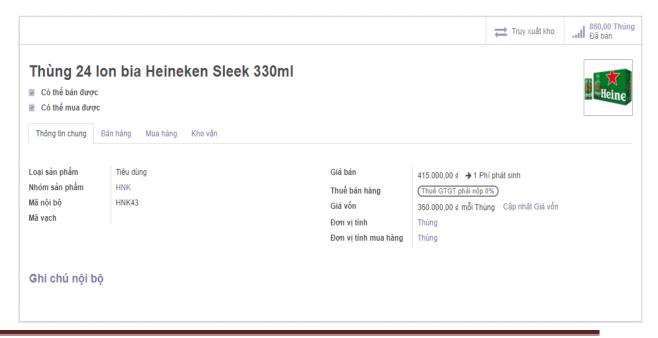
TRIỂN KHAI ERP TAI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM



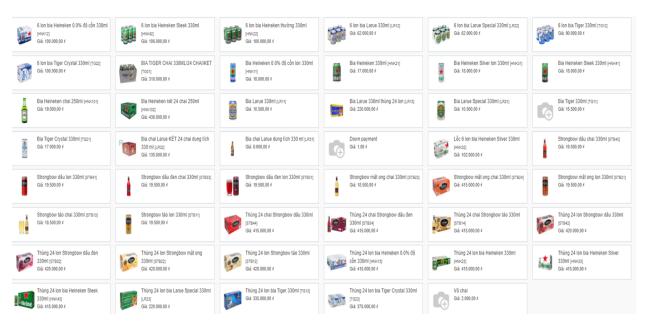
❖ Bảng tổng hợp khách hàng



❖ Tạo sản phẩm



❖ Danh sách sản phẩm



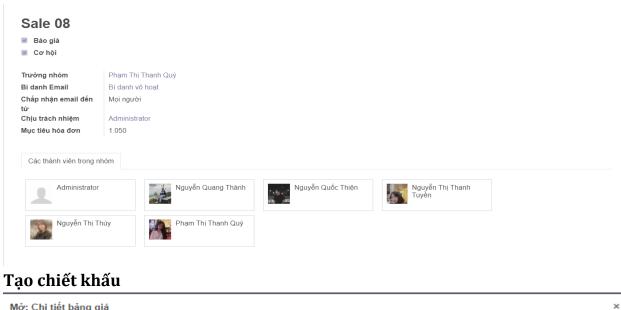
Bảng giá

Bảng giá niêm yết



❖ Đội ngũ bán hàng

TRIỂN KHAI ERP TẠI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM

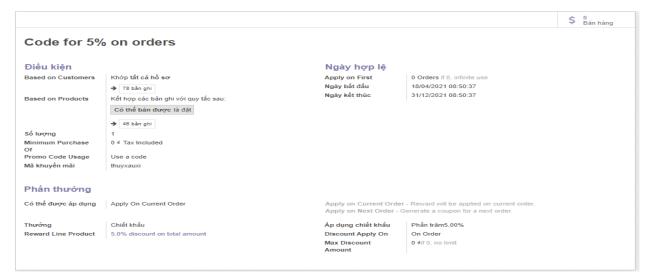


* Tạo chiết khấu

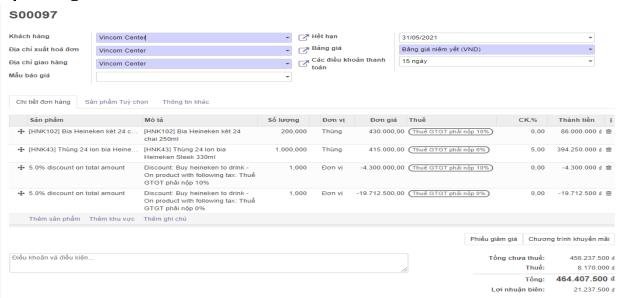
Áp dụng cho	Tất cả sản phẩmNhóm sản phẩm	Số lượng tối thiểu Ngày bắt đầu	250 01/05/2021	
	 Sản phẩm Biến thể sản phẩm 	Ngày kết thúc	24/06/2021	-
sản phẩm	[HNK102] Bia Heineken két 24 chai 250ml	- C		
ĩnh giá				
ľnh giá iá tính toán	Giá cố định Phần trăm (chiết khấu)	Giá phần trăm	5,00 %	
		Giá phần trăm	5,00 %	

* Tạo chương trình khuyến mãi

TRIỂN KHAI ERP TAI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM



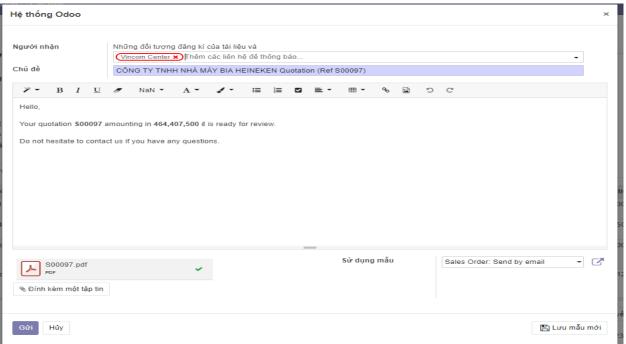
* Tạo báo giá



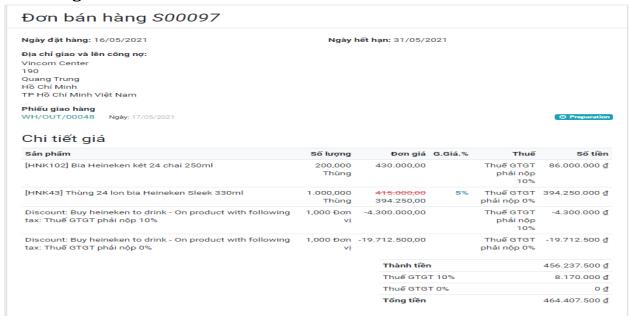
Bảng tổng hợp báo giá

Mã báo giá	Ngày tạo	Ngày Giao	Ngày dự kiến	Khách hàng	Nhân viên kinh doanh	Tông	Trạng thái
S00095	17/05/2021 01:10:58		17/05/2021 01:11:03	Kobi Mart	Administrator	479.012.500 ₫	Báo giá
S00094	17/05/2021 01:09:44		17/05/2021 01:11:03	Hung Thịnh minimart	Administrator	504.250.000 ₫	Báo giá
S00093	17/05/2021 01:08:29		17/05/2021 01:11:03	Đại Lý Hoàng Long	Administrator	114.650.000 ₫	Báo giá
S00092	17/05/2021 01:07:43		17/05/2021 01:11:03	Đại lý Thị Bèo	Administrator	354.825.000 ₫	Báo giá
S00091	17/05/2021 01:06:52		17/05/2021 01:11:03	Đại lý bia Phương Hà	Administrator	453.387.500 ₫	Báo giá
S00089	17/05/2021 01:05:17		17/05/2021 01:11:03	Phân phối bia Phương Thảo	Administrator	330.000.000 ₫	Báo giá
S00088	17/05/2021 01:04:11		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối bia & nước giải khát Hướng Thủy	Administrator	348.600.000 ₫	Báo giá
S00087	17/05/2021 01:03:09		17/05/2021 01:11:03	Phân Phối Bia Trung Anh	Administrator	275.000.000 ₫	Báo giá
S00086	17/05/2021 01:01:13		17/05/2021 01:11:03	Tân Tạo Minimart	Administrator	260.750.000 ₫	Báo giá
S00085	17/05/2021 01:00:14		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối Huệ Nam	Administrator	274.200.000 ₫	Báo giá
S00084	17/05/2021 00:59:29		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối Bình An	Administrator	186.750.000 ₫	Báo giá
S00083	17/05/2021 00:58:23		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối Minh Ngọc	Administrator	423.725.000 ₫	Báo giá
S00082	17/05/2021 00:49:33		17/05/2021 01:11:03	Đại lý bia - nước ngọt Trung Đoàn	Administrator	119.750.000 ₫	Báo giá
S00081	17/05/2021 00:48:54		17/05/2021 01:11:03	Đại lý Quỳnh Nhi	Administrator	228.500.000 ₫	Báo giá
S00079	17/05/2021 00:46:59		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối Phương Anh	Administrator	330.000.000 ₫	Báo giá
S00078	17/05/2021 00:46:24		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối Minh Minh	Administrator	429.250.000 d	Báo giá
S00077	17/05/2021 00:40:51		17/05/2021 01:11:03	Vincom Center	Administrator	350.100.000 ₫	Báo giá
S00063	17/05/2021 00:09:05		17/05/2021 00:39:45	Aeon Mall Shopping Center Tân Phú	Administrator	1.734.345.000 ₫	Đơn bản hàng
S00062	17/05/2021 00:06:17		17/05/2021 00:39:11	TTTM BigC	Administrator	440.553.000 ₫	Đơn bán hàng
S00076	17/05/2021 00:39:45		17/05/2021 01:11:03	PachiPachi Mart	Administrator	443.612.500 ₫	Báo giá
S00061	17/05/2021 00:00:32		17/05/2021 00:37:34	TTTM Lotte	Administrator	737.211.875 ₫	Đơn bán hàng
S00075	17/05/2021 00:38:02		17/05/2021 01:11:03	Phân phối bia Gia Hân	Administrator	206.312.500 ₫	Báo giá
S00074	17/05/2021 00:36:35		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phối Thanh Thi	Administrator	247.875.000 ₫	Báo giá
S00072	17/05/2021 00:34:25		17/05/2021 01:11:03	TTTM Vincom Plaza	Administrator	767.950.000 ₫	Báo giá
S00071	17/05/2021 00:32:48		17/05/2021 01:11:03	Nhà phân phố Bia-NGK Tú Nhi	Administrator	242.150.000 ₫	Báo giá
S00070	17/05/2021 00:31:39		17/05/2021 01:11:03	Tạp Hóa Hàng Mỹ	Administrator	51.050.000 ₫	Báo giá

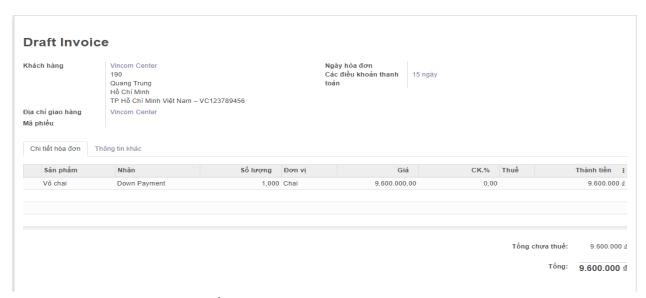
❖ Gửi báo giá qua email



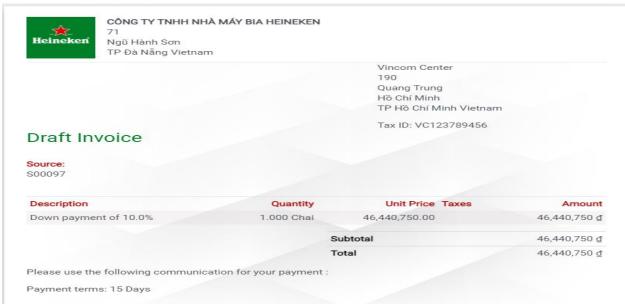
❖ Đơn hàng của hóa đơn



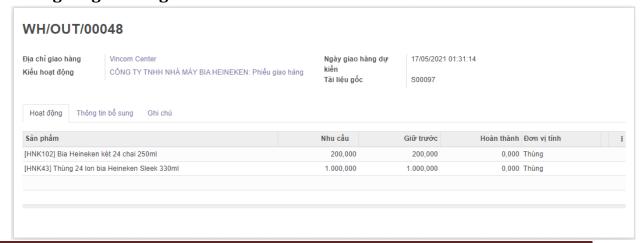
Trường hợp đặt cọc vỏ khi mua bia chai



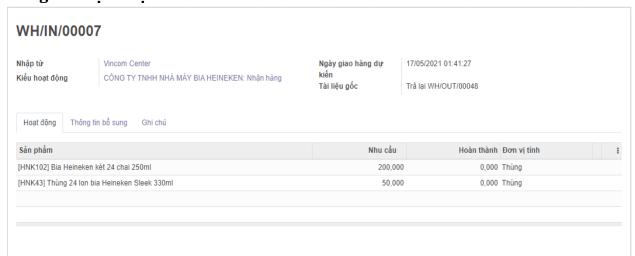
Trường hợp đặt cọc cho tiền hàng



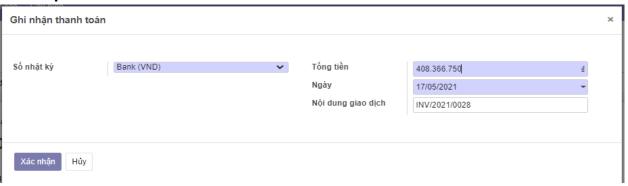
❖ Thông tin giao hàng

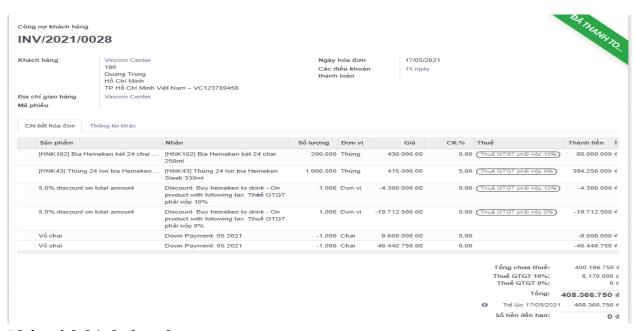


❖ Hàng bán bị trả lại



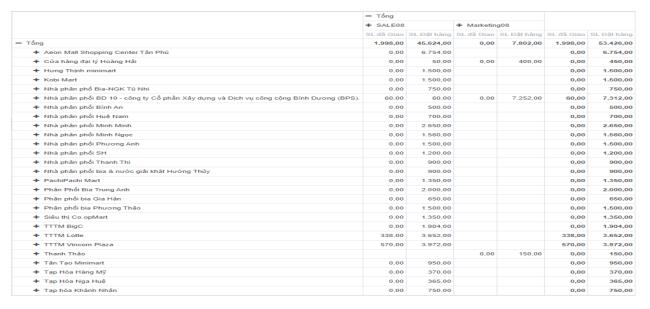
Ghi nhận thanh toán



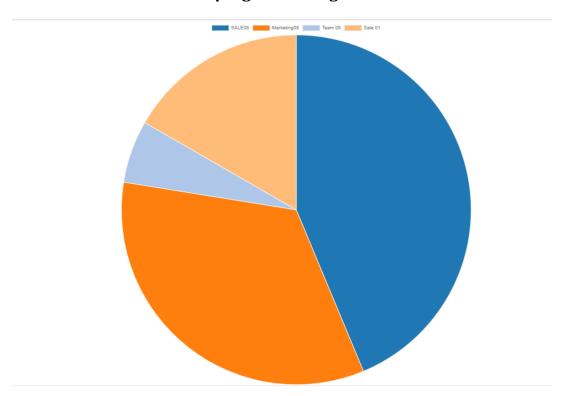


- Phân tích kinh doanh
- Báo cáo tình trạng đơn hàng:

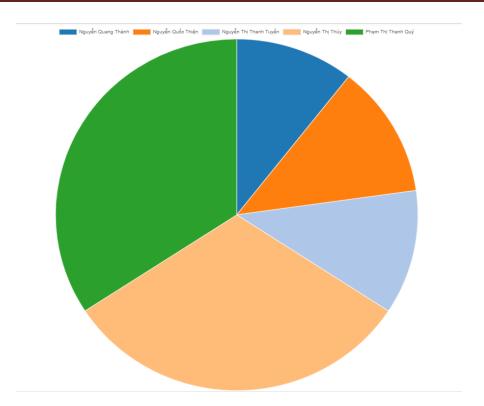
TRIỂN KHAI ERP TAI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM



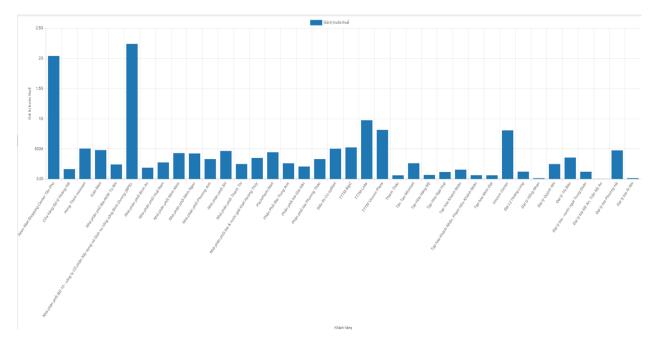
❖ Báo cáo doanh thu theo đội ngũ bán hàng:



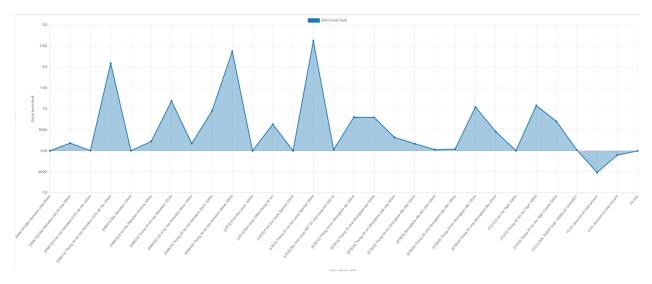
❖ Báo cáo doanh thu theo từng nhân viên:



❖ Báo cáo doanh thu theo khách hàng:



❖ Báo cáo doanh thu theo sản phẩm:



IV. Phân hệ mar keting

1. Chức năng của phân hệ

- Quản lý hồ sơ khách hàng: Phần mềm CRM giống như một tủ lưu trữ hồ sơ khách hàng từ giai đoạn tiếp cận mua hàng quay trở lại và doanh nghiệp chỉ cần sử dụng các công cụ lọc thông minh để tìm ra từng hồ sơ cụ thể. Nó giống như một mạch dữ liệu chảy liền, phân nhóm khách hàng và thường xuyên cập nhật thông tin, hành động của từng khách hàng.
- Quản lý dịch vụ khách hàng: Mọi hành động từ phía doanh nghiệp đến khách hàng và ngược lại đều được thể hiện rõ ràng trên hệ thống CRM. Bạn có thể gọi điện, gửi mail, gửi SMS, nhận phản hồi, khiếu nại, thực hiện chương trình ưu đãi, tri ân,...ngay tại một cửa sổ của công cụ này.
- Tự động hóa quy trình bán hàng: Phần mềm CRM giúp ghi lại quy trình từ hành trình mua sản phẩm của khách hàng và việc tiếp nhận, hỗ trợ từ nhân viên sale. Toàn bộ giao dịch đều được ghi lại rõ ràng, minh bạch, dễ dàng cho doanh nghiệp quản lý hiệu suất sale và quản lý cơ hội bán hàng.
- Tự động hóa tiếp thị: Giúp sàng lọc đối tượng, nhắm chuẩn target cho từng chiến dịch marketing cụ thể. Đây cũng là công cụ để theo dõi, đánh giá hiệu quả của các chiến dịch marketing, re-marekting.

2. Mô tả phân hệ theo 3 mức:

2.1. Mô hình logic

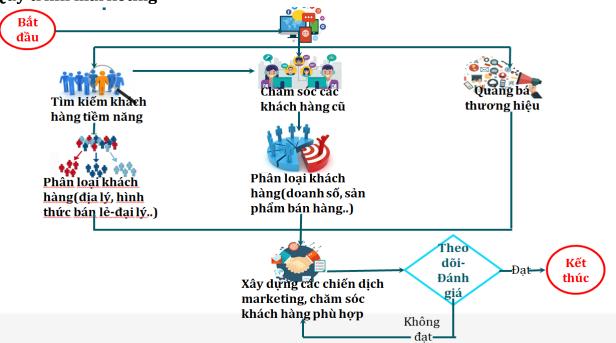
Tiến hành tạo khảo sát để biết nhu cầu của khách hàng. Tạo tiềm năng, cơ hội phát triển của khách hàng sau đó phân tích và xây dựng chiến lược tiếp cận khách hàng phù hợp nhất.

2.2. Mô hình vật lý trong

Trang bị máy tính với cấu hình tối thiểu để truy cập được phần mềm Odoo trên máy chủ. Các nhân viên được hướng đẫn để sử dụng phần mềm Odoo để tiến hành phân tích khách hàng, tạo tiền năng, cơ hội tiếp cận khách hàng

2.3. Mô hình vật lý ngoài

- Khách hàng tiến hành tham gia khảo sát
- Nhân viên thực hiện thu gom khảo sát
- 3. Quy trình marketing



- 4. Triển khai trên Odoo
- ❖ Cài đặt phân hệ



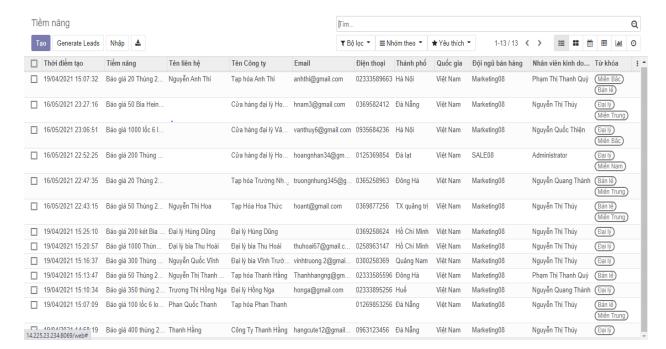
Khảo sát

Khảo sát thói quen sử dụng bia của người Việt



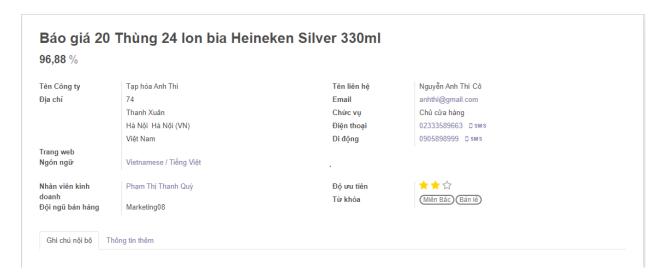
Link khảo sát: http://14.225.23.234:8069/survey/start/27bd8524-706a-4152-9bb6-8d7534158560

Bảng khách hàng tiềm năng

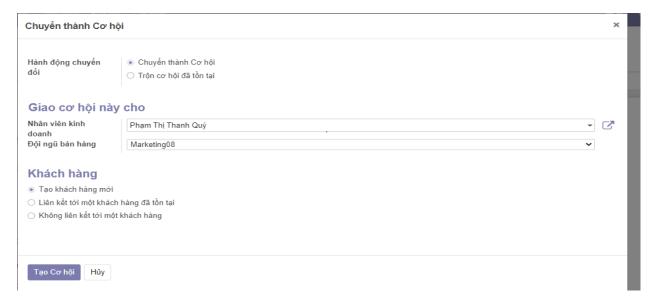


Tìm kiếm khách hàng tiềm năng

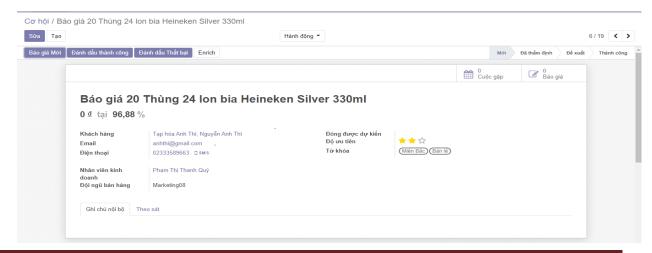
TRIỂN KHAI ERP TAI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM



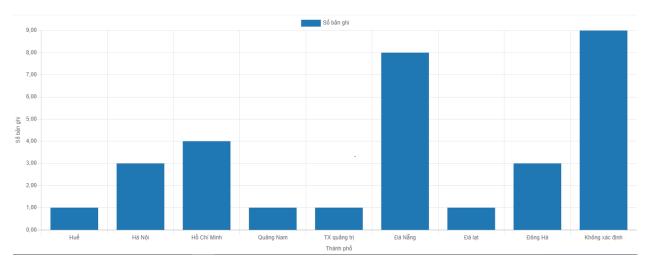
❖ Chuyển khách hàng tiềm năng thành khách hàng của công ty



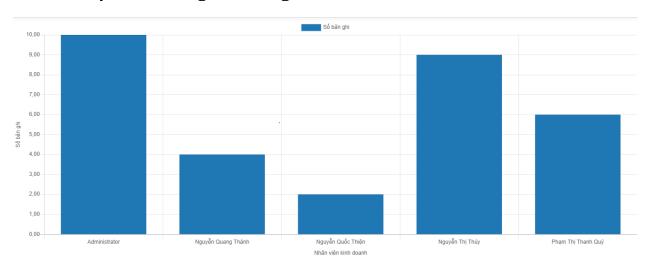
Đánh giá thành công hay thất bại



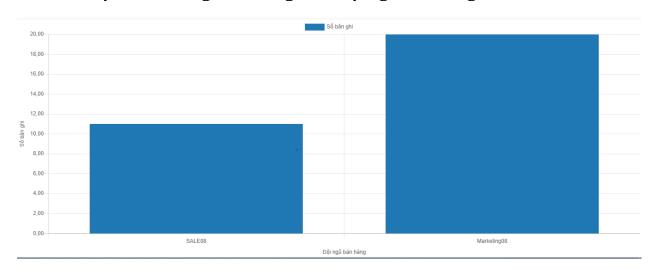
❖ Phân loại khách hàng tiềm năng theo địa lý



❖ Phân loại khách hàng tiềm năng theo nhân viên kinh doanh

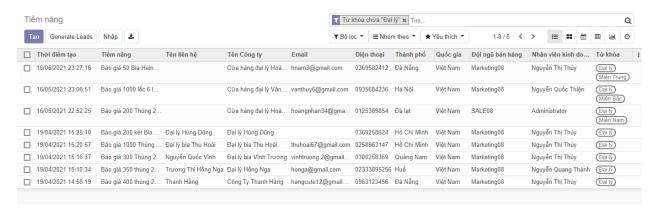


❖ Phân loại khách hàng tiềm năng theo Đội ngũ Bán hàng

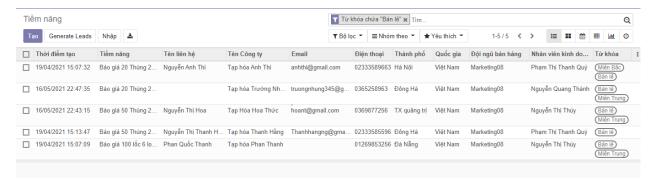


❖ Phân loại khách hàng tiềm năng theo hình thức:

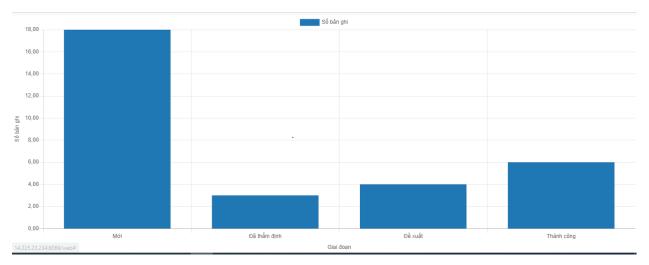
- Đại lý:



- Bán lẻ:

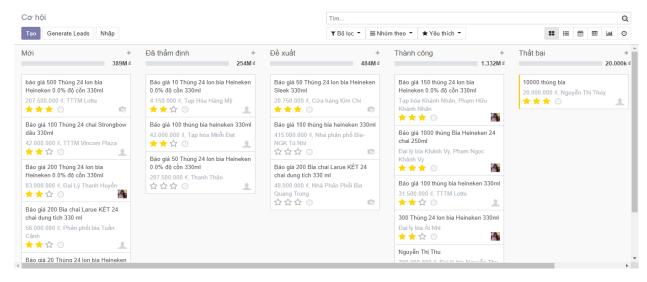


❖ Phân loại khách hàng tiềm năng theo từng giai đoạn:

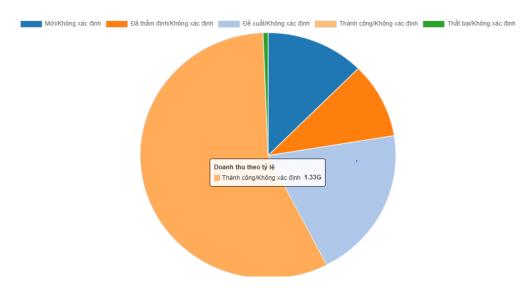


Cơ hội

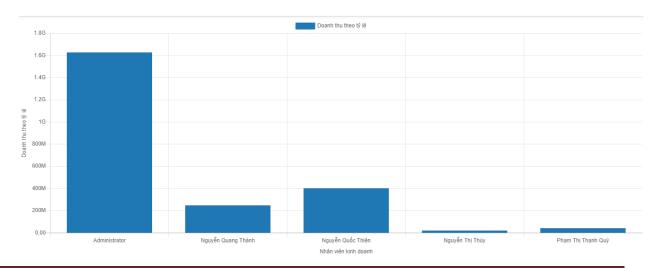
TRIỂN KHAI ERP TẠI CÔNG TY TNHH NHÀ MÁY BIA HEINEKEN VIỆT NAM



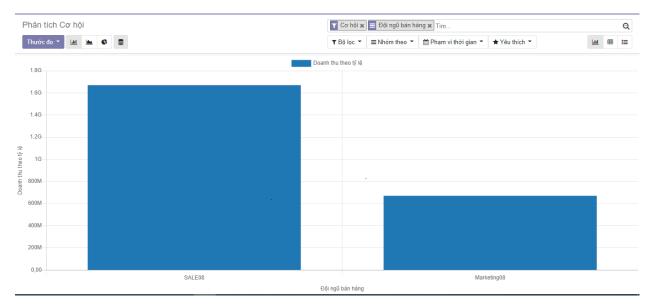
❖ Phân tích cơ hội theo từng giai đoạn



❖ Phân tích cơ hội theo Nhân viên kinh doanh



Phân tích cơ hội theo Đội ngũ bán hàng



Phân tích cơ hội theo Địa lý

