



FOREIGN TRADE UNIVERSITY  
ELECTRONIC COMMERCE DEPARTMENT

# THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

*Electronic Commerce- Business Intelligence*

ThS. Nguyễn Thị Khánh Chi

Email: [chintk@ftu.edu.vn](mailto:chintk@ftu.edu.vn)

January 2010

# Why Study E-commerce?

- Technology is different and more powerful than other technologies
- Has challenged much traditional business thinking
- Has a number of unique features that help explain why we have so much interest in e-commerce



Giáo trình *Thương mại điện tử*, Trường ĐHTN

- Electronic Commerce, Turban, 2010
- Cases in Electronic Commerce
- Electronic Commerce, Laudon, 2010
- Security and Privacy for E-business
- Management Information System
- Strategies for E-business
- Marketing điện tử, NVT, 2009
- Báo cáo TMĐT 2009
- Luật Giao dịch điện tử VN (2005), Luật mẫu của UNCITRAL về TMĐT (1996)
- Các nguồn luật, nghị định có liên quan



# TỔNG QUAN



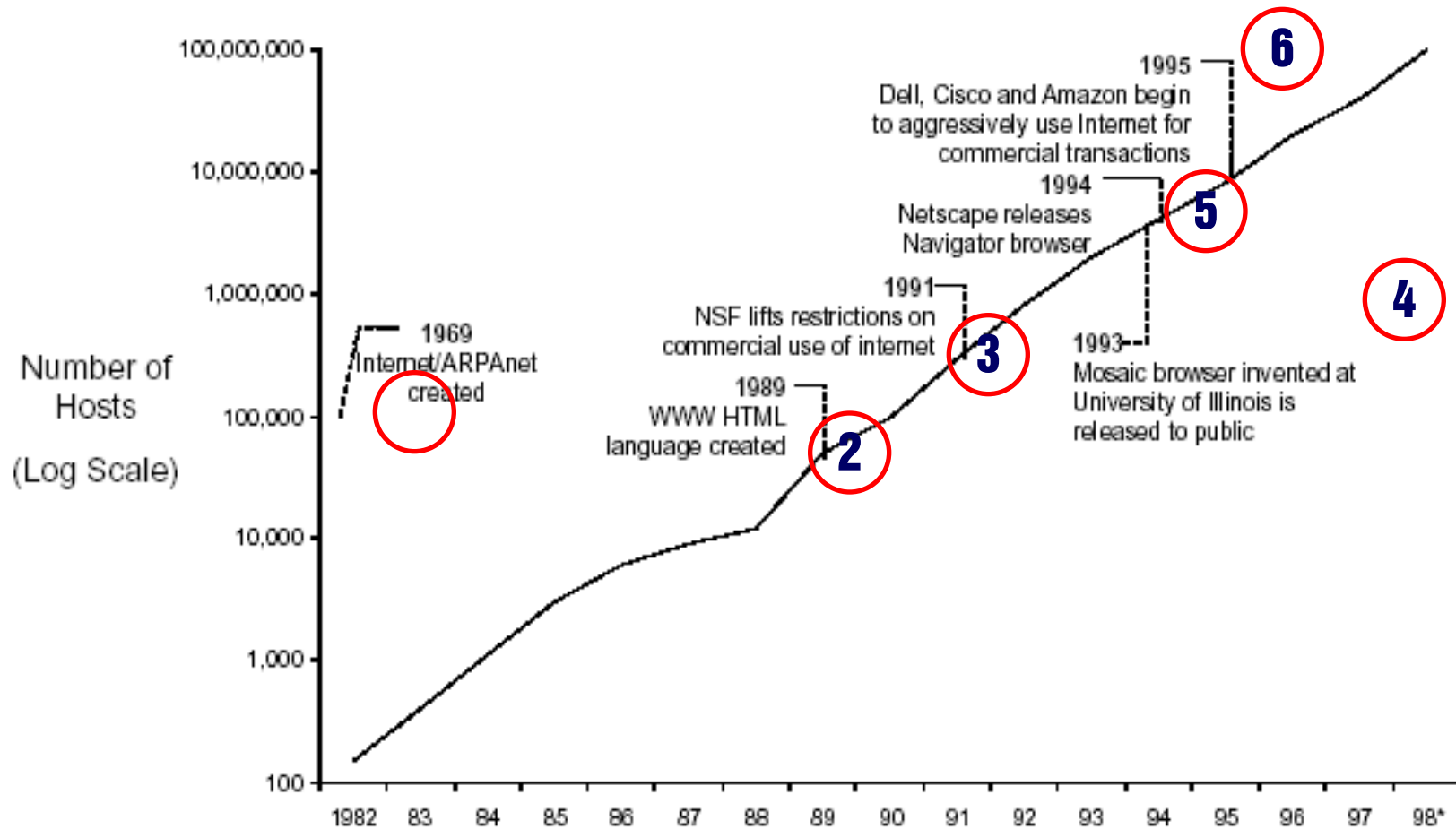


### Nội dung

- Sự hình thành và phát triển của internet
- Khái niệm về TMĐT
- Mô hình TMĐT
- Quá trình phát triển
- Điều kiện phát triển TMĐT
- Lợi ích và hạn chế



# 1. Các mốc thời gian Lịch sử phát triển của Internet và TMĐT



Note: \*New methodology used in January 1998

Source: OECD, 1998

# The Internet

- Worldwide network of computer networks built on common standards
- Created in late 1960s
- Services include the Web, e-mail, file transfers, etc.
- Can measure growth by looking at number of Internet hosts with domain names

# The Web

- Most popular service on the Internet
- Developed in early 1990s
- Provides access to Web pages (HTML documents)
- Can include text, graphics, animations, music, videos
- Web content has grown exponentially, from around 2 billion Web pages in 2000 to around 40 - 50 billion today





## 2. Khái niệm TMĐT

- TMĐT là việc mua bán hàng hóa (dịch vụ) thông qua máy tính và internet
  - Phương tiện điện tử
  - Mạng viễn thông

WTO: TMĐT - sản xuất, quảng cáo, bán hàng, phân phối sản phẩm được mua bán và thanh toán trên mạng Internet, nhưng được giao nhận có thể hữu hình hoặc giao nhận qua Internet dưới dạng số hóa



TheGioiHoaTuoi



### Catalogue

- ✦ Bridal Flowers
- ✦ Congratulation
- ✦ Bouquet
- ✦ Basket
- ✦ Birthday
- ✦ Flowers in box
- ✦ Fruit Baskets, Chocolates&Candy
- ✦ Ovan
- ✦ Bridegroom
- ✦ ORCHID Designs
- ✦ Condolences
- ✦ Birthday's Cake
- ✦ **WorldWide Flowers**
- ✦ **NationWide Flowers**



### Quick search

Keyword

Search

## Flowers World Wide

29 Trần Quang Diệu - Ward.13 - District.3 - Ho Chi Minh City - Tel: (84-8) 9319663 - 9313646 Fax: 8438963

Login

Shopping Cart

Checkout

Register

News

Job

10% discount for you while shopping directly at 29 Trần Quang Diệu, Ward 13 District 3



Beautiful words

WORLDWIDE FLOWERS



Nationwide  
flowers

E-card

- Birthday
- Christmas...



## Ngày Phụ Nữ Việt Nam

Welcome Guest! Please **sign in?** Or **create new account?**



50 Roses Basket HG\_015 -  
480,000 VND

Details

Add to cart



Orchids\_010 - 450,000 VND

Details

Add to cart



Red roses in vase SN\_012 -  
450,000 VND

Details

Add to cart

TheGioiHoaTuoi

Chung hoa với đôi bạn

You can  
checkout by  
credit card.



## 2. Khái niệm TMĐT

- TMĐT là việc tiến hành các hoạt động thương mại thông qua các phương tiện điện tử và mạng viễn thông.

*K1.Đ3 Luật Thương mại Việt Nam 2005*

*Ủy ban Liên hiệp quốc về Luật Thương mại Quốc tế*

- UNCITRAL: TMĐT là việc trao đổi thông tin thương mại thông qua các PTĐT, không cần phải in ra giấy bất cứ công đoạn nào của quá trình giao dịch.
  - ◆ *Thông tin: bất cứ thứ gì có thể truyền tải bằng kỹ thuật điện tử (thư từ, file văn bản, cơ sở dữ liệu, các bản thiết kế, bản tính, đồ họa, quảng cáo.....)*



## **2. Khái niệm TMĐT**

- **Luật Giao dịch điện tử Việt Nam (2005):**

*Khoản 6, điều 4:*

**Giao dịch điện tử là giao dịch được thực hiện bằng phương tiện điện tử**





# ELECTRONIC COMMERCE

## Chapter 1: Overview

## 2. Khái niệm TMĐT

### UNCTAD:

- TMĐT bao gồm các hoạt động của doanh nghiệp, theo chiều ngang “TMĐT là việc thực hiện toàn bộ hoạt động kinh doanh bao gồm marketing, bán hàng, phân phối và thanh toán (MSDP) thông qua các PTĐT”
- Dưới góc độ quản lý nhà nước, TMĐT bao gồm các lĩnh vực:
  - I- Infrastructure: cơ sở hạ tầng cho sự phát triển TMĐT
  - M- Message: thông điệp
  - B- Basic rules: các quy tắc cơ bản
  - S- Sectorial rules: các quy tắc riêng trong từng lĩnh vực
  - A-Application: các ứng dụng

# MSDP

## ■ Marketing

[Buy online or Call 800-BUY-MYHP](#) | [Customer Service](#)

Select:  >> Search:  >>





### Small notebook - BIG features

» The HP 2133 Mini-Note PC packs serious power into a compact, lightweight package.

» Home & Home Office	» Small & Medium Business	» Large Enterprise Business	» Government, Health & Education	» Graphic Arts
----------------------	---------------------------	-----------------------------	----------------------------------	----------------

<b>Shop for:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>» Notebooks &amp; Tablet PCs</li><li>» Desktops &amp; Workstations</li><li>» Handhelds &amp; Calculators</li><li>» All Business Products</li></ul>	<b>Learn more:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>» Printing &amp; Multifunction</li><li>» Scanners &amp; Fax</li><li>» Servers, Blade Servers, &amp; Storage</li></ul>	<b>View more:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>» Wireless &amp; Mobility</li><li>» Midsize Business Center</li><li>» Total Care Services</li><li>» Easy Financing</li></ul>	<b>View more:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>» Color Printing Center</li><li>» Business Templates &amp; Logos</li><li>» Free Online Classes</li></ul>	<b>View more:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>» Small &amp; Medium Business Products &amp; Solutions</li></ul>
---	--	--	--	--

**» Support & Troubleshooting**  
**» Software & Driver Downloads**  
**Resources:**  
 >>


**Supplies & Accessories:**

- » Ink cartridges, toner cartridges & paper
- » Accessories & parts for computers, printers and more



**Smart server. Smart price.**  
» Discover mainstream business solutions at special low prices.

**» HP EliteBook 8000 Series Notebook PCs and Mobile Workstations**  
Inspire envy with top performance and enhanced graphics

**» Save on back to school bundles from HP**  
Take a crash course in what's cool for school

[» Company Information](#) | [» Offers & Rebates/As Advertised](#) | [» Jobs](#) | [» Subscribe](#) | [» Register Your Product](#)

# MSDP

- Marketing
- Sales

**ebay**® Welcomel Sign in or register.

Buy Sell My eBay Community Help

Live help | Site Map

Search All Categories Search Advanced Search

Categories Motors Express Stores eBay Security & Resolution Center

**Just for you!**

**ENDING NOW!**

Bluetooth Headsets Blu-ray DVDs iPods

Ed Hardy Hammocks Nike Golf Clubs

**Shop your Favorite Categories**

Antiques  
Art  
Baby  
Books  
Business & Industrial  
Cameras & Photo

Welcome to eBay

**Welcome**

**Sign In**

New to eBay? Registration is fast and free

**Register**

**Don't just shop. Win!**

**FREE SHIPPING**

These finds ship free

iPod Touch

Nintendo Wii

Fragrances

HDTVs

Garmin GPS

Grills

Pools

# MSDP

- Marketing
- Sales
- Distribution

The screenshot shows the Amazon.com homepage for the 'Best of the Month' section. At the top, the Amazon logo is on the left, and a navigation bar contains links for 'Your Amazon.com', 'Today's Deals', 'Gifts & Wish Lists', and 'Gift Cards'. Below this is a search bar with 'Books' selected. A banner for 'Best of the Month' is prominently displayed. Underneath, the 'Best Books of August' section features a paragraph of welcome text and a row of seven book covers. To the left of the books is a 'The Significant Seven' logo. Below the book covers, a list of titles is provided with links. At the bottom, a 'Spotlight Title' is highlighted.

amazon.com Hello. Sign in to get [personalized recommendations](#). New customer? [Start here](#).

Your Amazon.com Today's Deals Gifts & Wish Lists Gift Cards

Shop All Departments Search Books

Books Advanced Search Browse Subjects Hot New Releases Bestsellers The New York Times® Best

## Best of the Month

### Best Books of August

Welcome to our Best of the Month page, where, in addition to our regular Significant Seven picks (our favorite books of the month, which we offer all month long at 40% off), you can find seven more picks on the side (since we always have more books we want to share), our favorite new paperbacks, and up-to-date lists of the topselling and most discussed books of the month.

**The Significant Seven**

[The Night of the Gun](#) | [The Lace Reader](#) | [Clawing at the Limits of Cool](#) | [Can You Ever Forgive Me?](#) | [The Challenge](#) | [What Happened to Anna K.](#) | [Ghost Train to the Eastern Star](#)

Spotlight Title: *The Night of the Gun* by David Carr



# MSDP

- Marketing
- Sales
- Distribution
- Payment

Sign Up | Log In | Help | Security Center

Search

U.S. English

PayPal

Home | Personal | Business | Products & Services | Developers

Get Started | Send Money | Request Money | Sell on eBay | Developers

Account login

Email address

PayPal password

Log In

Forgot your [email address](#) or [password](#)?

New to PayPal? [Sign up](#).

Top questions

- [Why use PayPal when I have credit cards?](#)
- [What can I do with PayPal?](#)
- [Is PayPal free to use?](#)

What is PayPal?

- The safer, easier way to pay online.
- Pay without exposing credit card numbers to the merchant.
- Speed through checkout while shopping online.

View demo | Sign up

Pay With: VISA MasterCard DISCOVER BANK

Pay online

- [Learn how](#) PayPal works.
- [Shop without exposing](#) your financial information.
- [Send money](#) to friends and family around the world.

Sign up

Get paid online

- [Accept payments](#) for your eBay listings.
- [Start accepting credit cards](#) on your website.
- [See all the ways](#) to get paid online.

Sign up

# Mô hình IMBSA

- I – Hạ tầng cơ sở
- M – Thông điệp dữ liệu
- B – Luật điều chỉnh
- S – Quy định trong từng lĩnh vực
- A – Các ứng dụng

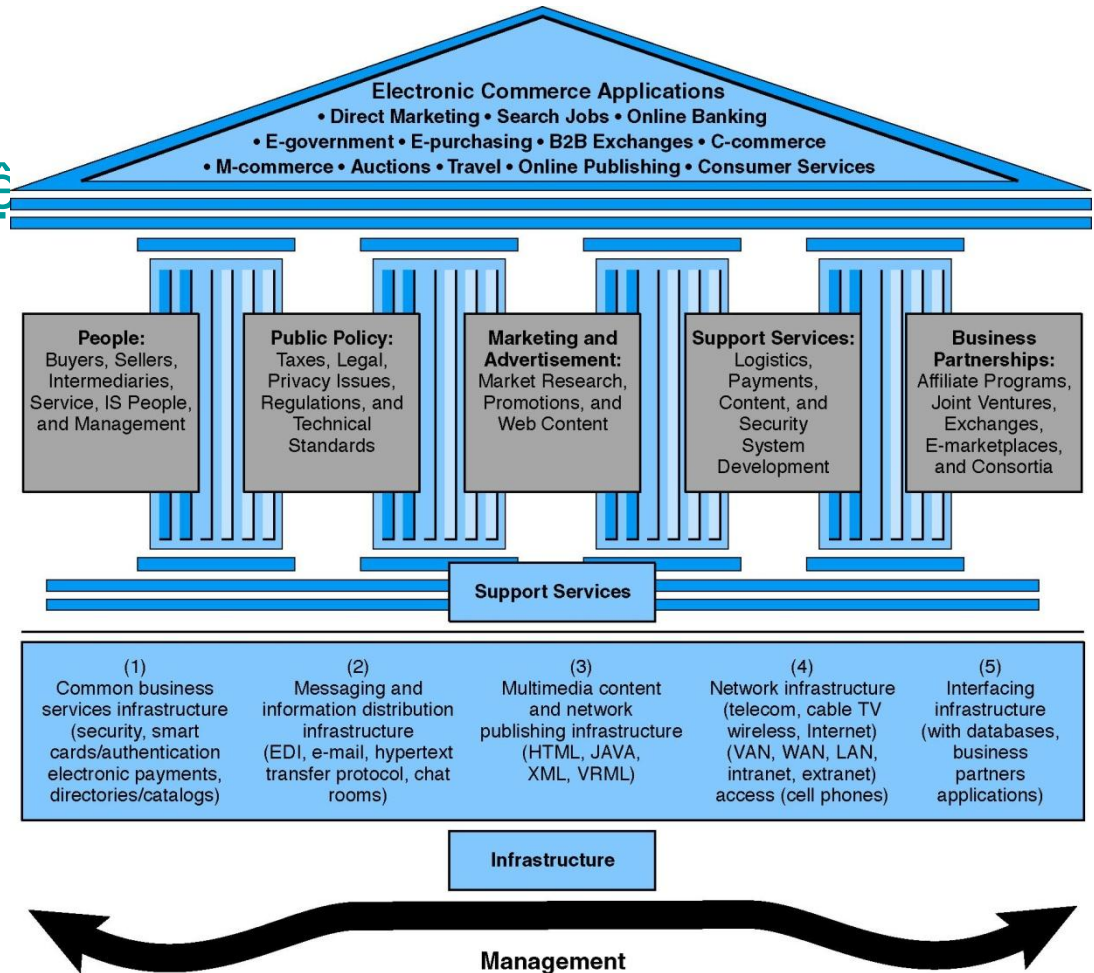
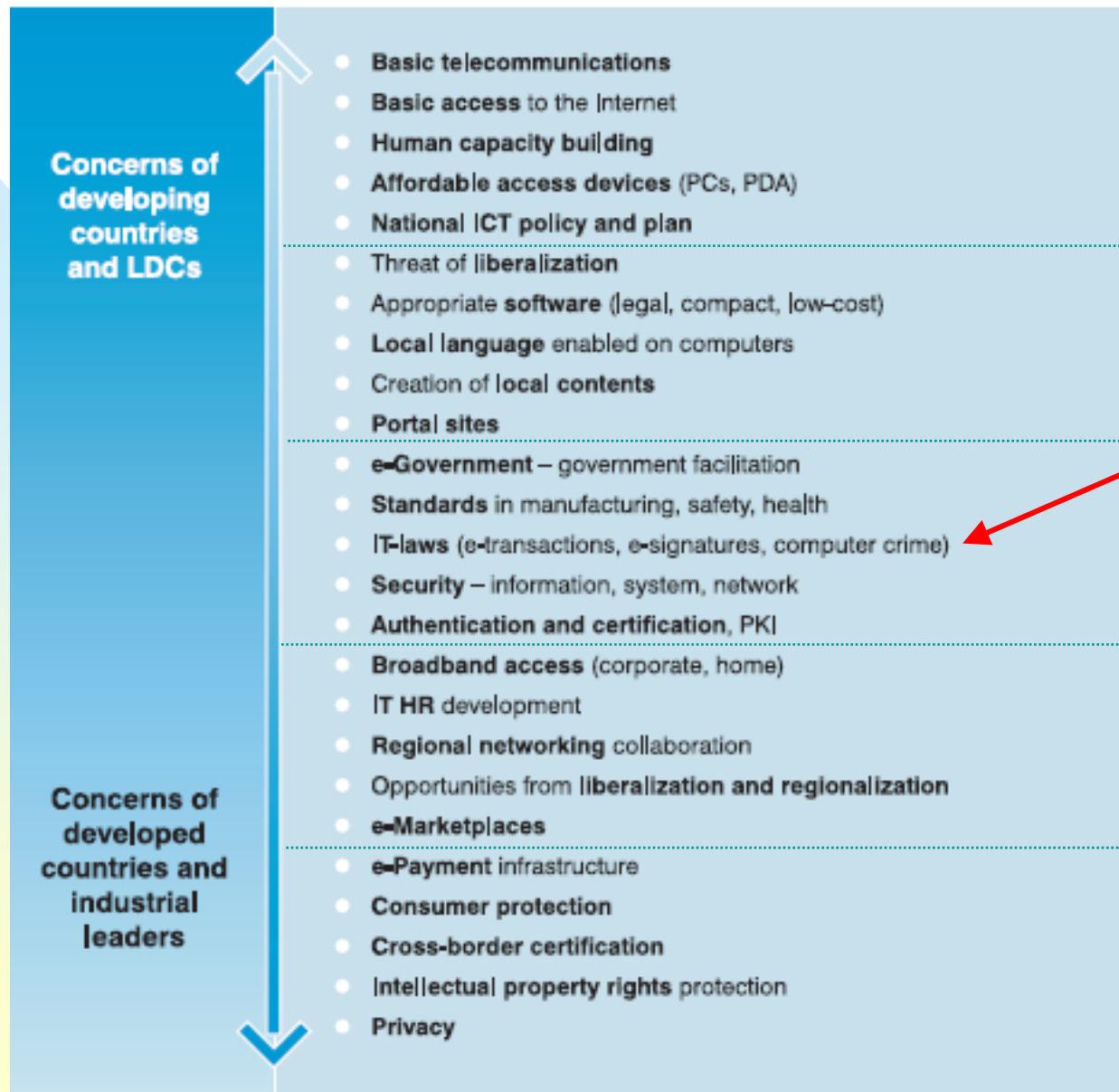


Chart 3.2

Strategy divide between developed and developing countries



UNITED NATIONS  
New York and Geneva, 2003

UNCTAD/SIDTE/ECB/2003/1



◆ Kinh doanh điện tử ?  
và  
Thương mại điện tử?

# E-commerce Trends: 2008-2009

- New business models based on social technologies and user-generated content
- Search engine marketing challenges traditional marketing
- More and more people/businesses use Internet to conduct commerce
- Broadband and wireless Internet access growing
- Continued conflict over copyrights, content regulation, taxation, privacy, Internet fraud and abuse.



## **3. Đặc điểm**

- **Đặc điểm:**
  - Hình thức của TMĐT: giao dịch qua mạng
  - Phạm vi: toàn cầu. Mạng lưới thông tin chính là thị trường
  - Đối tượng tham gia: có tối thiểu 3 bên tham gia
  - Thời gian : 24/7/7, tự động hóa các giao dịch

# Web 2.0

- The “new” Web
- Applications and technologies that allow users to:
  - ◆ create, edit, and distribute content
  - ◆ share preferences, bookmarks, and online personas
  - ◆ participate in virtual lives
  - ◆ Build online communities
- Examples
  - ◆ YouTube, Photobucket, Flickr
  - ◆ MySpace, Facebook, LinkedIn
  - ◆ Second Life
  - ◆ Wikipedia

# Origins and Growth of E-commerce

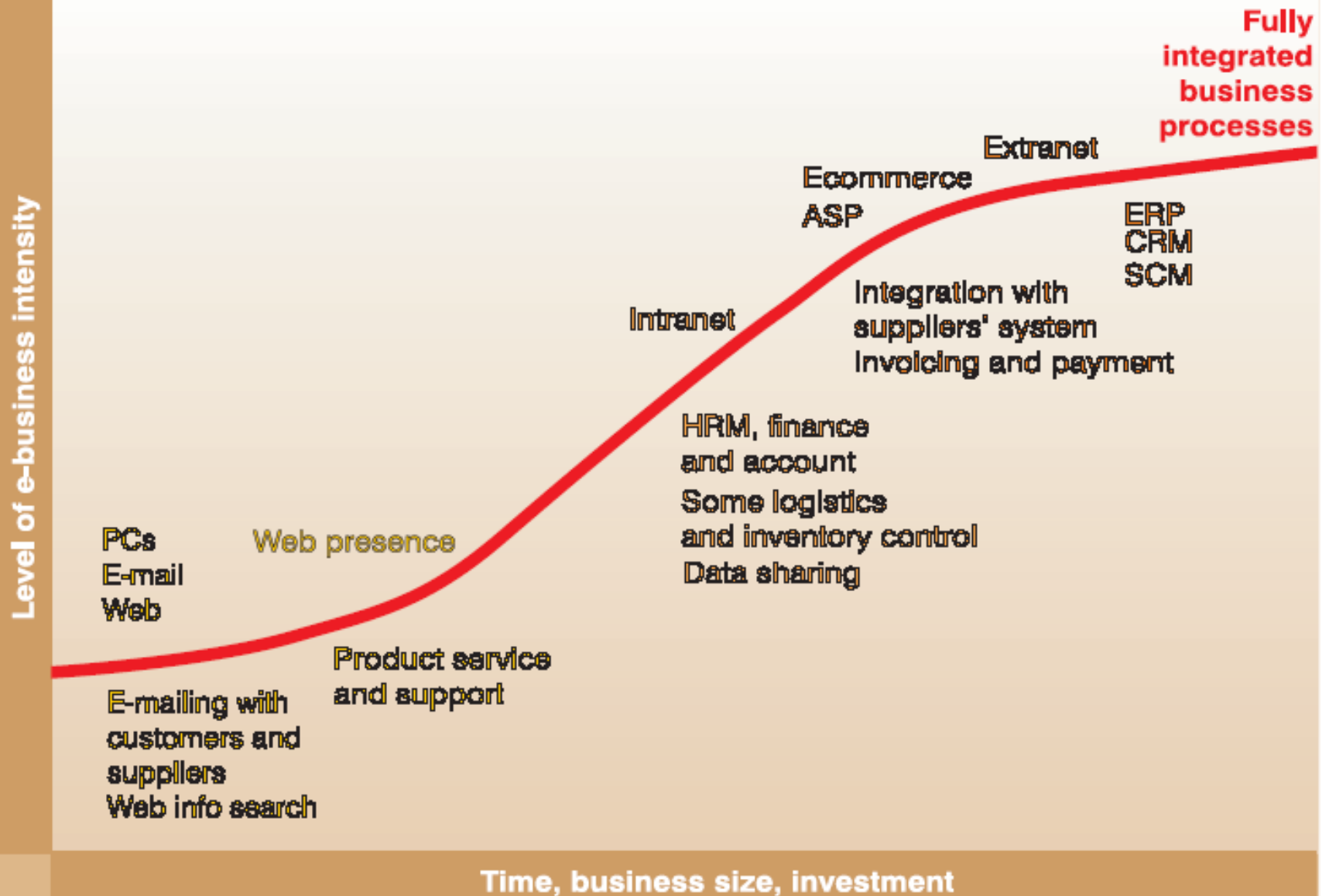
- Precursors:
  - ◆ Baxter Healthcare
  - ◆ Electronic Data Interchange (EDI)
  - ◆ French Minitel (1980s videotext system)
- None had functionality of Internet
- 1995: Beginning of e-commerce
  - ◆ First sales of banner advertisements
- Since then, e-commerce fastest growing form of commerce in U.S.



# 4. *Quá trình* Phát triển của TMĐT



## E-Business development



# Giai đoạn 1

- Mua máy tính, email, lập website
- Giao dịch với khách hàng, nhà cung cấp bằng email
- Tìm kiếm thông tin trên web
- Quảng bá doanh nghiệp trên web
- Hỗ trợ khách hàng về sản phẩm, dịch vụ

PCs  
E-mail  
Web

Web presence

E-mailing with customers and suppliers  
Web info search

Product service and support

Intranet

HRM, finance and account  
Some logistics and inventory control  
Data sharing

Ecommerce  
ASP

Extranet

Integration with suppliers' system  
Invoicing and payment

ERP  
CRM  
SCM

Fully integrated business processes

## Giai đoạn 2

- Xây dựng mạng nội bộ doanh nghiệp
- Ứng dụng các phần mềm quản lý Nhân sự, Kế toán, Bán hàng, Sản xuất, Logistics
- Chia sẻ dữ liệu giữa các đơn vị trong nội bộ doanh nghiệp

Level of e-business intensity

PCs  
E-mail  
Web

Web presence

E-mailing with  
customers and  
suppliers  
Web info search

Product service  
and support

Intranet

HRM, finance  
and account  
Some logistics  
and inventory control  
Data sharing

Ecommerce  
ASP

Integration with  
suppliers' system  
Invoicing and payment

Extranet

ERP  
CRM  
SCM

Fully  
integrated  
business  
processes

Time, business size, investment

## Giai đoạn 3

- Liên kết doanh nghiệp với nhà cung cấp, khách hàng, ngân hàng, cơ quan quản lý nhà nước
- Triển khai các hệ thống phần mềm Quản lý khách hàng (CRM), Quản lý nhà cung cấp (SCM), Quản trị nguồn lực doanh nghiệp (ERP)

Level of e-business intensity

PCs  
E-mail  
Web

Web presence

E-mailing with  
customers and  
suppliers  
Web info search

Product service  
and support

Intranet

HRM, finance  
and account  
Some logistics  
and inventory control  
Data sharing

Ecommerce  
ASP

Extranet

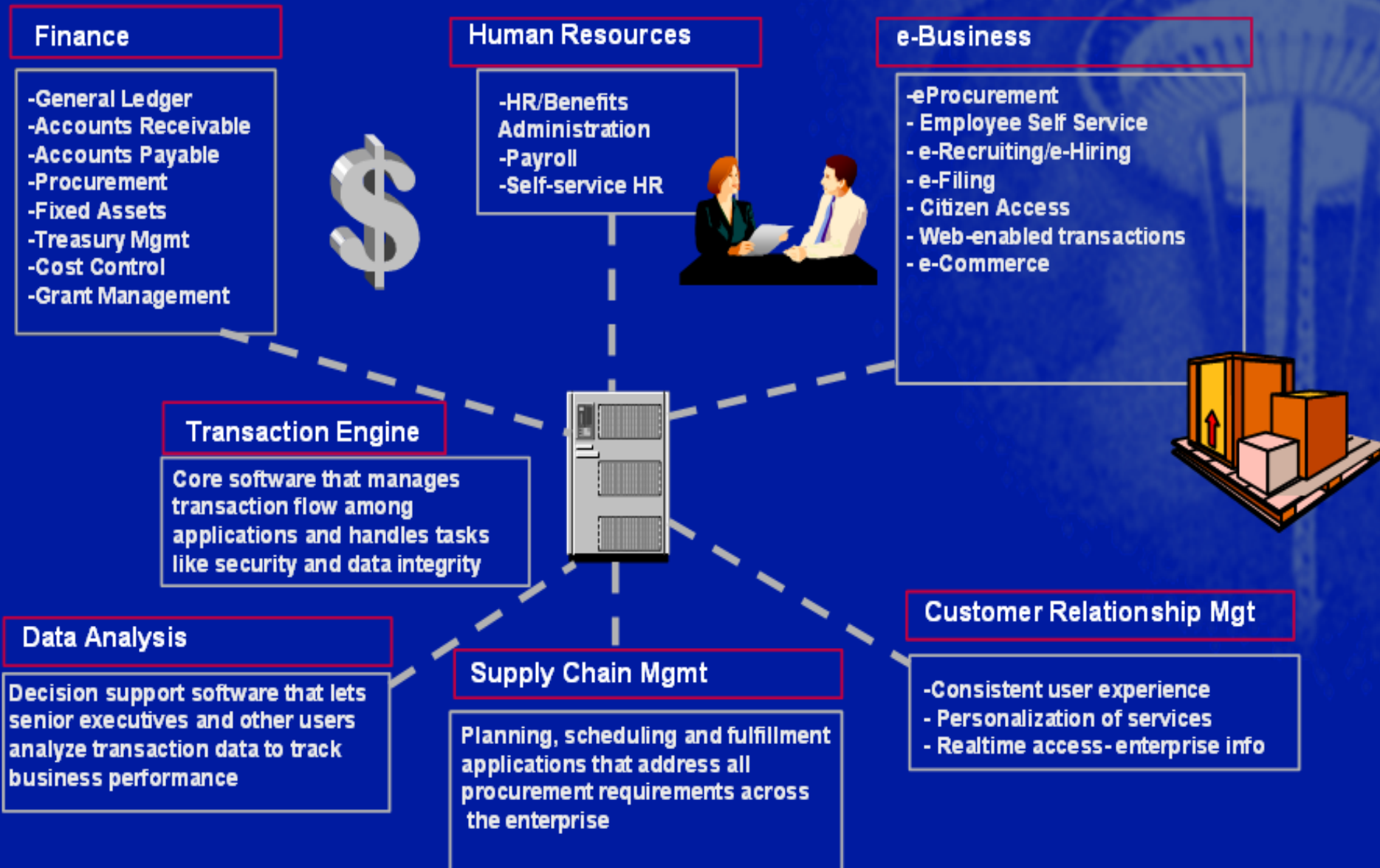
Integration with  
suppliers' system  
Invoicing and payment

ERP  
CRM  
SCM

Fully  
integrated  
business  
processes

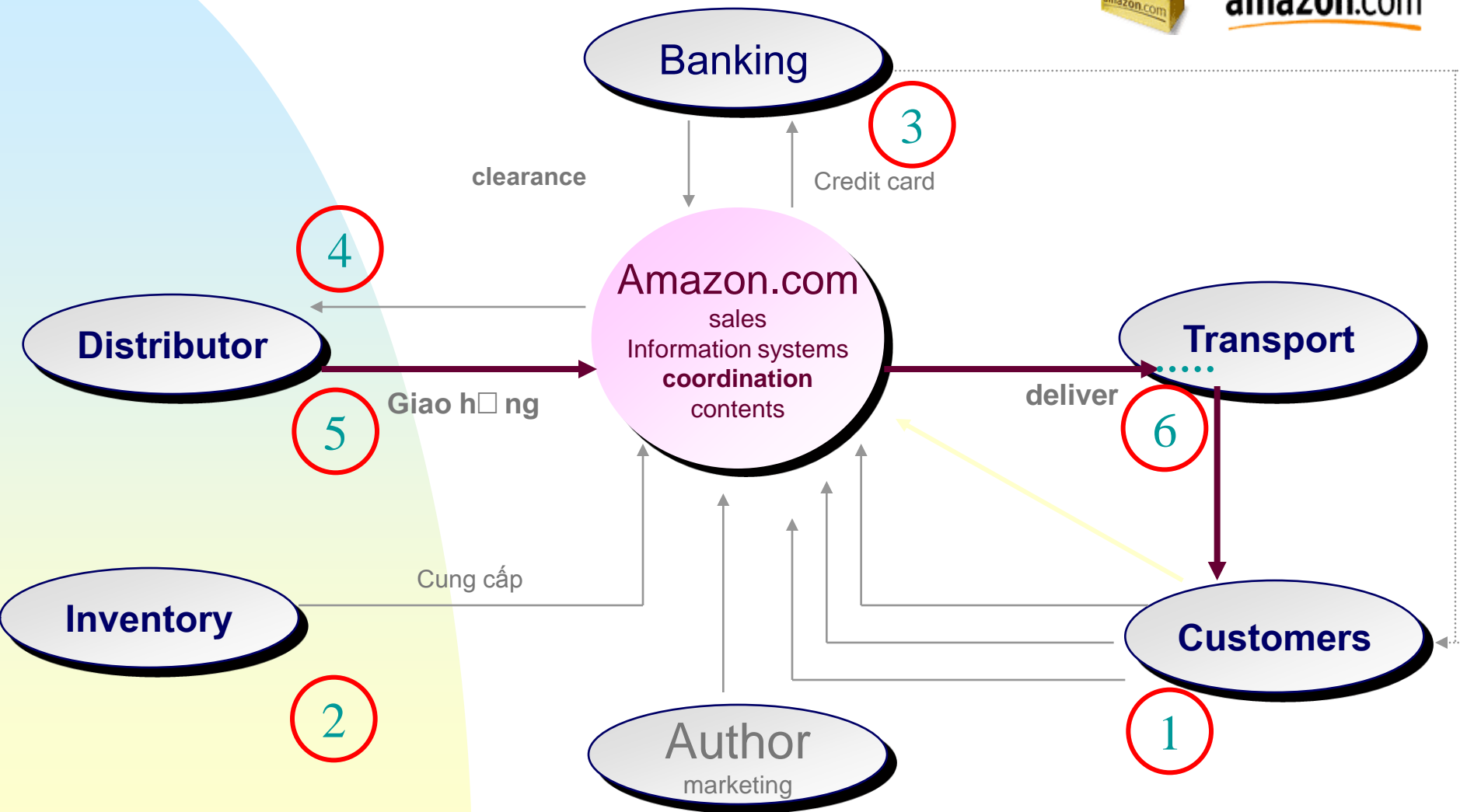
Time, business size, investment

# ERP Functionality

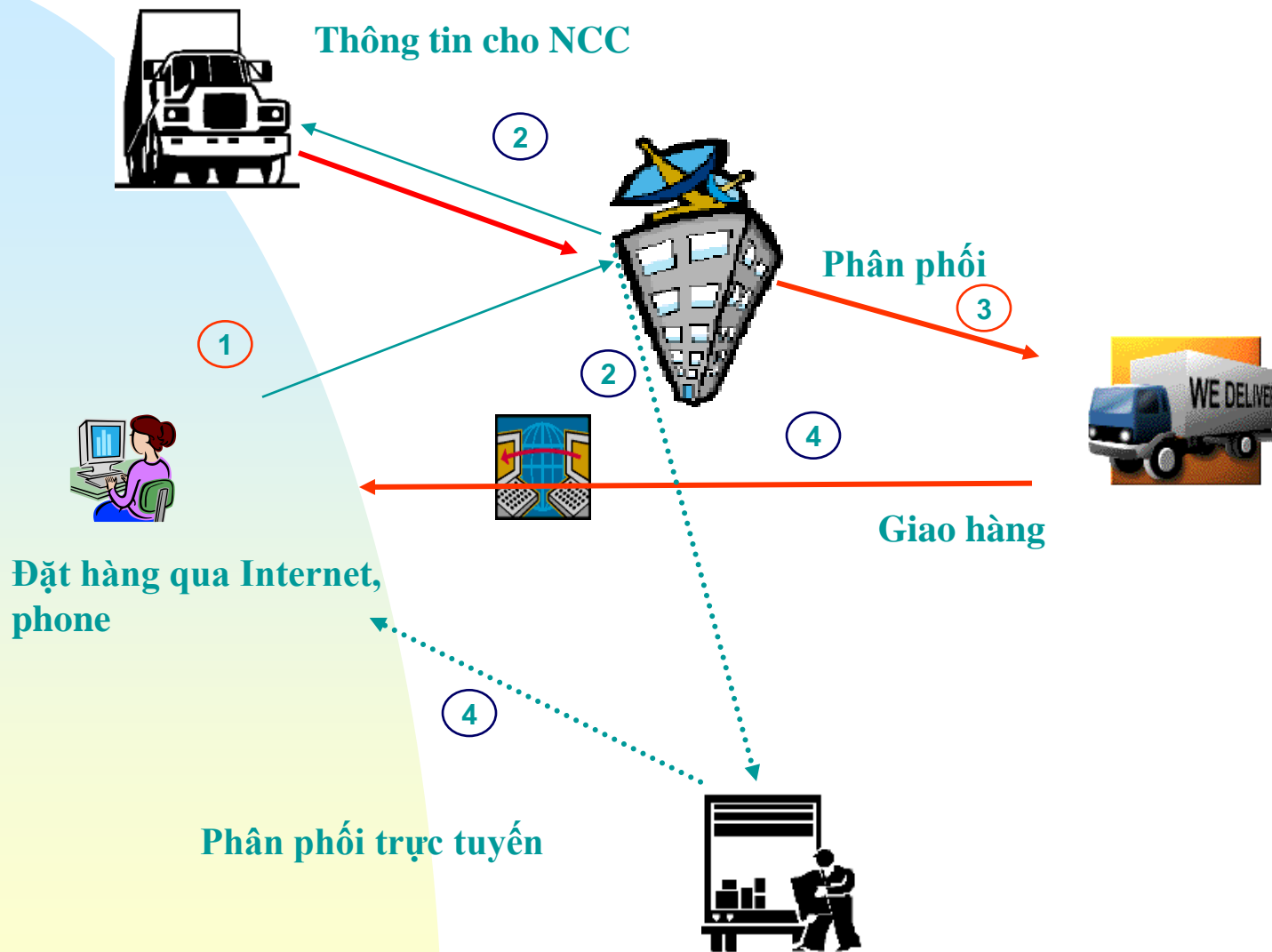


# Quy trình Kinh doanh trực tuyến B2C

alliances



# Quy trình Kinh doanh của DELL





# The Internet and the Evolution of Corporate Computing

## COMPUTER TECHNOLOGY

Mainframe Computers  
1950 – 1975



Minicomputers  
1970 – 1980



Personal Computers  
1980 – Present



Local Area Networks  
Client/Server Computing  
1980 – Present



Enterprise - Wide Computing  
1990 – Present



Internet and World  
Wide Web  
1995 – Present



Mobile digital platform  
and Cloud Computing  
2006 – Present



## BUSINESS APPLICATION

Transaction automation  
Payroll  
Accounts receivable

Business function automation  
Marketing  
Human Resources  
Design

Desktop automation  
Word processing  
Spreadsheets  
Databases

Workgroup automation  
Document sharing  
Project management  
Messaging, e-mail

Enterprise-wide automation  
Resource planning systems  
Integrated finance-manufacturing systems  
Human resource planning

Industrial system automation  
Supply chain management  
Customer relationship management  
Channel management systems  
Web services

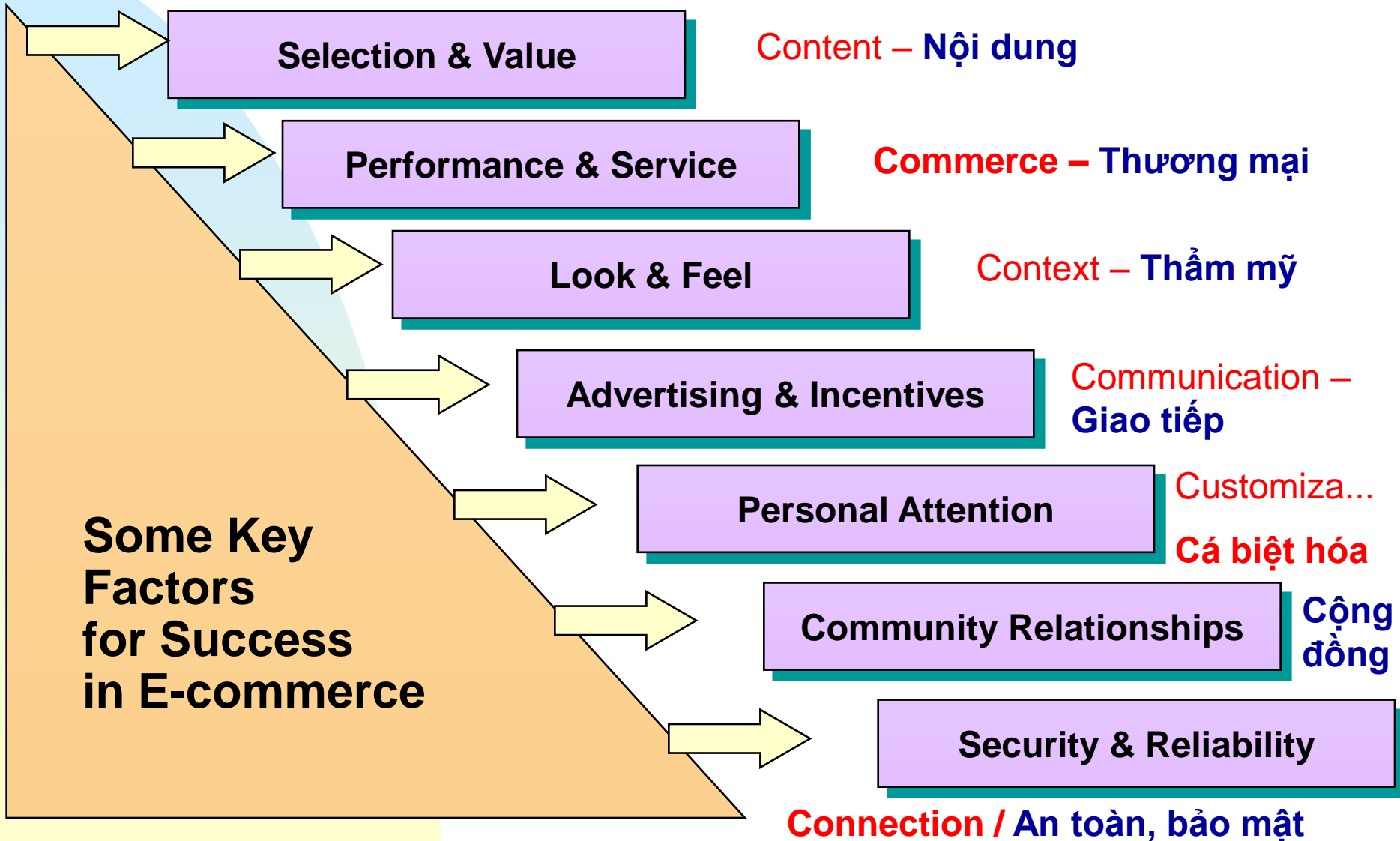
Software and  
Hardware services  
Collaboration  
Social networking  
Integration of devices

# Quy trình TRIỂN KHAI THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Tham gia cổng thương mại điện tử

	Phân tích SWOT, lập kế hoạch, xác định mục tiêu, vốn đầu tư SWOT: Điểm mạnh – Điểm yếu – Cơ hội – Hiểm họa
	Xây dựng mô hình <u>cấu trúc, chức năng</u> , đánh giá website
	Mua tên miền, thuê máy chủ
X	Thiết kế website
	Cập nhật thông tin, quản trị nội dung website
	Đánh giá website: thông tin, chức năng, tốc độ, nét riêng...
	Bổ sung các chức năng: bảo mật, thanh toán
	Quảng bá website, đăng ký trên Công cụ tìm kiếm, <u>tham gia các Sàn giao dịch thương mại điện tử</u>
	Liên kết website với khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, cơ quan quản lý nhà nước
	Xây dựng hệ thống cung cấp và phân phối

# *e-Commerce* Success Factors



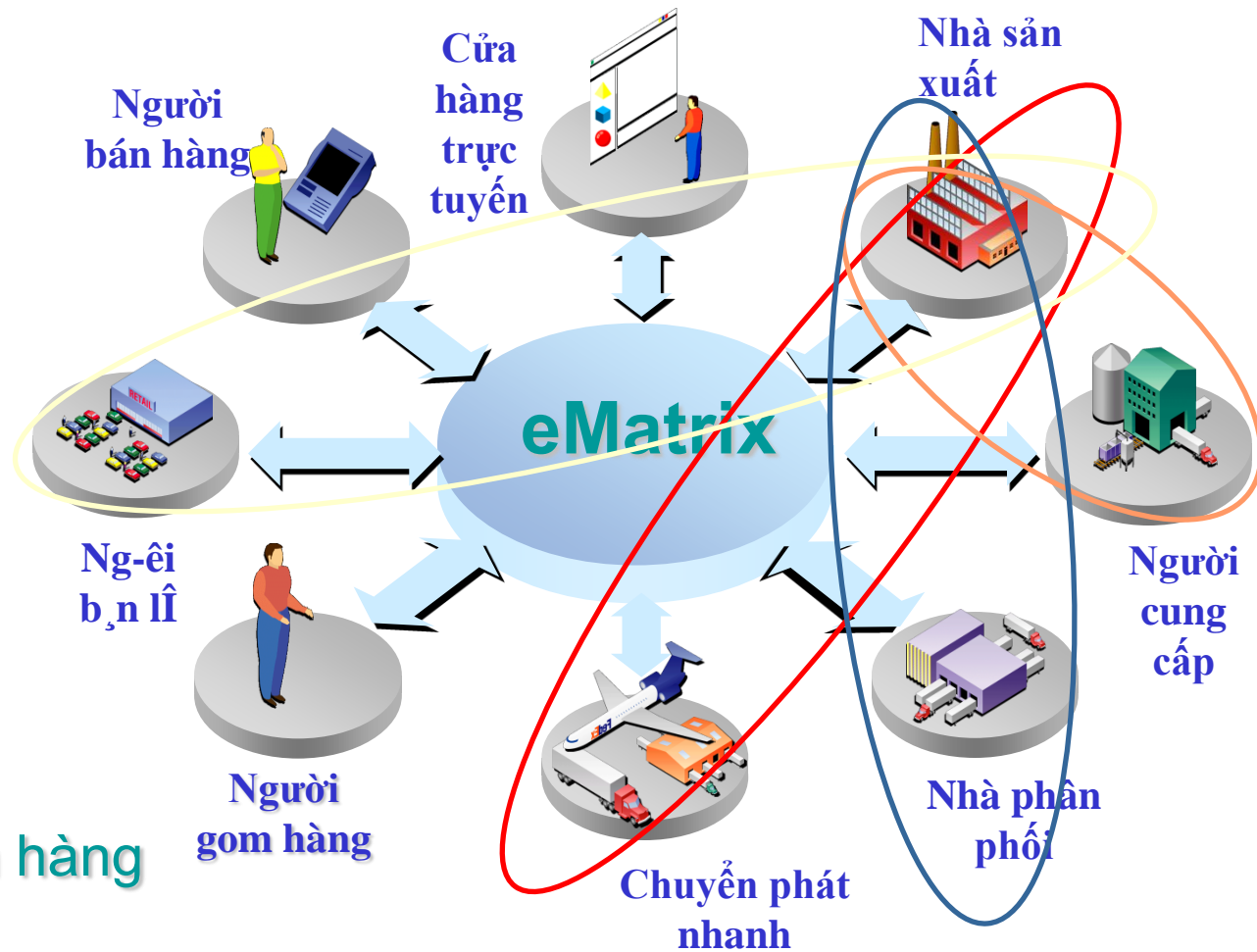
# Công cụ đánh giá GIẢI PHÁP TMĐT

## 4 N cho TMĐT

- ◆ Nhận thức
- ◆ Nhân lực
- ◆ Nối mạng
- ◆ **Nội dung**

## 7 C / website TMĐT

- ◆ **Nội dung**
- ◆ Giao dịch
- ◆ Thẩm mỹ
- ◆ Giao tiếp
- ◆ Cộng đồng
- ◆ Chăm sóc khách hàng
- ◆ Bảo mật



# Predictions for the Future

- E-commerce technology will continue to propagate through all commercial activity
- E-commerce prices will rise to cover the real cost of doing business on the Web and pay investors reasonable rate of return
- E-commerce margins and profits will rise to levels more typical of all retailers
- Traditional Fortune 500 companies will play growing and dominant role
- Number of successful pure online companies will decline; most successful e-commerce firms will adopt mixed “clicks and bricks” strategies
- Growth of regulatory activity worldwide



# Hạ tầng cơ sở Phát triển TMĐT



## THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



ICT: máy tính, đường truyền, giá cả, ...

Xã hội: pháp luật, thuế, bảo hộ QSHTT, ...

Con người: nhận thức, văn hóa, tập quán



## **5. Cơ sở phát triển TMĐT**

- **Xây dựng cơ sở pháp lý và chính sách:**
  - Thừa nhận giá trị pháp lý cho tất cả những giao dịch
  - Hải hòa hóa giữa các quy định của pháp luật liên quan đến TMĐT
  - Chính sách tạo môi trường cạnh tranh nhất để phát triển
  - Chính sách bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và người tiêu dùng



### 5. Cơ sở phát triển TMĐT

- Phát triển hạ tầng IT & truyền thông  
( Công nghệ phần mềm, viễn thông, internet, bảo mật..)
- Tạo điều kiện thuận lợi tiếp cận và sử dụng internet giá rẻ, tiếp cận hạ tầng băng thông rộng và mobile
- Thiết lập các hệ thống mạng viễn thông cố định và không dây mạnh
- Nâng cao năng lực đường truyền





## **5. Cơ sở phát triển TMĐT**

**Xây dựng hệ thống bảo mật trong TMĐT:**

- Chống lại các cuộc tấn công với mục đích lấy cắp thông tin
- Đảm bảo tính bí mật của thông tin
- Đảm bảo tính sẵn sàng của dữ liệu

**Xây dựng hạ tầng kiến thức:**

Tuyên truyền và đào tạo nguồn nhân lực cho TMĐT.



### 5. Cơ sở phát triển TMĐT

Xây dựng hệ thống thanh toán điện tử

- Xây dựng chiến lược và mô hình kinh doanh phù hợp
- Xây dựng nguồn nhân lực
- Áp dụng phù hợp các phần mềm quản lý tác nghiệp



### 5. Lợi ích & hạn chế

Lợi ích:

*Đối với tổ chức :*

- + Mở rộng thị trường
- + Giảm chi phí
- + Cải thiện hệ thống phân phối
- + Vượt giới hạn về thời gian
- + Mô hình kinh doanh mới

*Đối với người tiêu dùng:*

- + Nhiều lựa chọn
- + Tiếp cận mức giá thấp hơn
- + Thuận lợi trong việc tiếp cận thông tin

*Đối với xã hội*



### 5. Lợi ích & hạn chế

#### Hạn chế:

- Hạn chế về mặt kỹ thuật
- Hạn chế về thương mại

*Độ rủi ro cao*

*Nhiều vấn đề về luật, chính sách và thuế chưa được làm rõ*

*Số lượng gian lận ngày càng tăng do đặc thù của TMĐT*



# ELECTRONIC COMMERCE

## Chapter 1: Overview

### *Ứng dụng TMĐT trong XNK*

#### ■ Mức độ tham gia vào TMĐT của DN XNK VN

- Giao dịch hàng ngày bằng e-mail
- Giới thiệu trên website
- Tham gia các sàn giao dịch
- Tự triển khai quảng bá qua mạng
- Gửi CD catalogue cho khách hàng
- Thành lập Portal của Hiệp hội ng. Nghề
- Liên kết Portal với các Portal khác
- Đăng ký với các tổ chức XTTM trên TG

#### Trên thế giới:

- Dell
- GM
- Boeing



## Questions & Answer

