

Chương VI: Khởi động thành công một doanh nghiệp trực tuyến và các dự án thương mại điện tử

Ts. Nguyễn Việt Khôi
E-mail: khoivnu@gmail.com

© 2008 Pearson Prentice Hall, Electronic Commerce 2008, Efraim Turban, et al.

Khởi động một doanh nghiệp trực tuyến mới

- **Doanh nghiệp điện tử cơ bản giống một doanh nghiệp truyền thống thông thường và do đó phải được xem xét tất cả các vấn đề như của một doanh nghiệp thông thường**
- Một số lưu ý cần xem xét:
 1. Tốc độ tăng trưởng của thị trường dự định kinh doanh
 2. Thời điểm xâm nhập thị trường
 3. Doanh thu
 4. Quy luật của thị trường

16-2

Các bước thiết lập một công ty mới hoặc một dự án trực tuyến

1. Xác định nhu cầu của người tiêu dùng trên thị trường
2. Tìm kiếm cơ hội kinh doanh
3. Xác định khả năng của doanh nghiệp có thể đáp ứng được nhu cầu không?

16-3

5 bí kíp giúp công ty khởi nghiệp tốt

- nghiên cứu thị trường
- Tập trung gây ngạc nhiên cho khách hàng
- Thử nghiệm và cải thiện các sáng kiến kinh doanh trước khi đưa ra thị trường
- Theo dõi các phản hồi của bạn bè, nhà cung cấp và khách hàng
- Nhận thức được các lỗi của sản phẩm, sản phẩm phải sử dụng hiệu quả

16-4

Lên kế hoạch kinh doanh trực tuyến

- Kế hoạch kinh doanh là một văn bản xác định mục tiêu của công ty và phác thảo các cách thức để đạt được mục tiêu và chi phí cho nó.
- Bản giải trình kinh doanh là một văn bản giải thích các khoản đầu tư nguồn lực của tổ chức vào một dự án hay ứng dụng cụ thể.

16-5

Đầu tư cho một doanh nghiệp điện tử mới

- Đầu tư ban đầu (lần đầu)
- Nhà đầu tư khởi nghiệp (angel investor): một cá nhân giàu có đóng góp bằng tiền của mình vào giai đoạn đầu của doanh nghiệp
- Nhà ươm tạo doanh nghiệp: một công ty, đại học, hay tổ chức phi lợi nhuận ủng hộ doanh nghiệp vào giai đoạn đầu.

16-6

Đầu tư cho một doanh nghiệp điện tử mới

Đầu tư lần thứ 2:

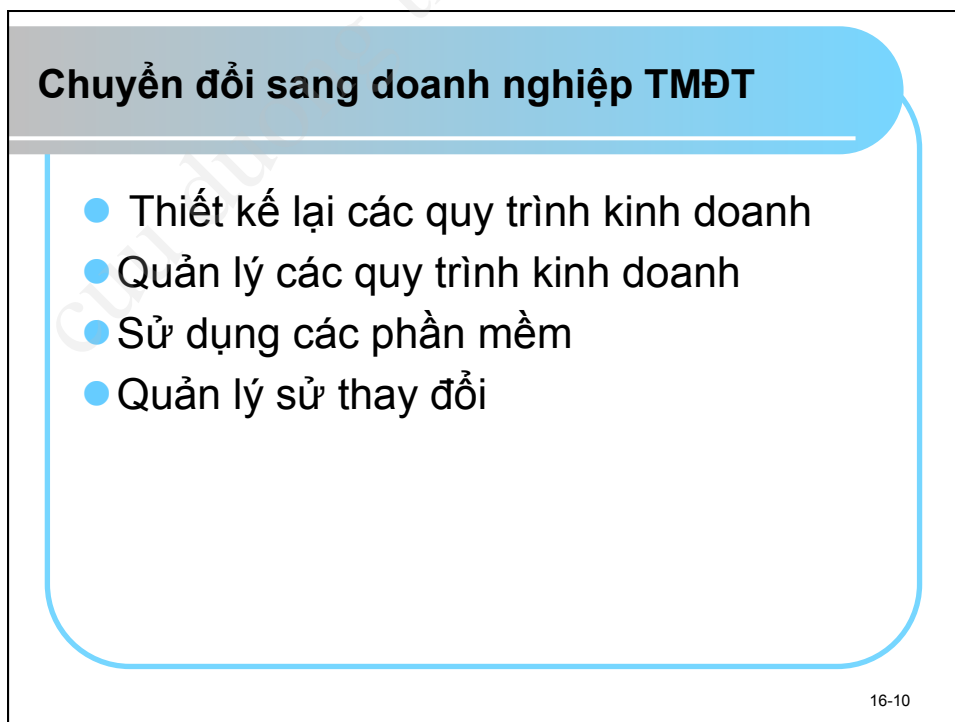
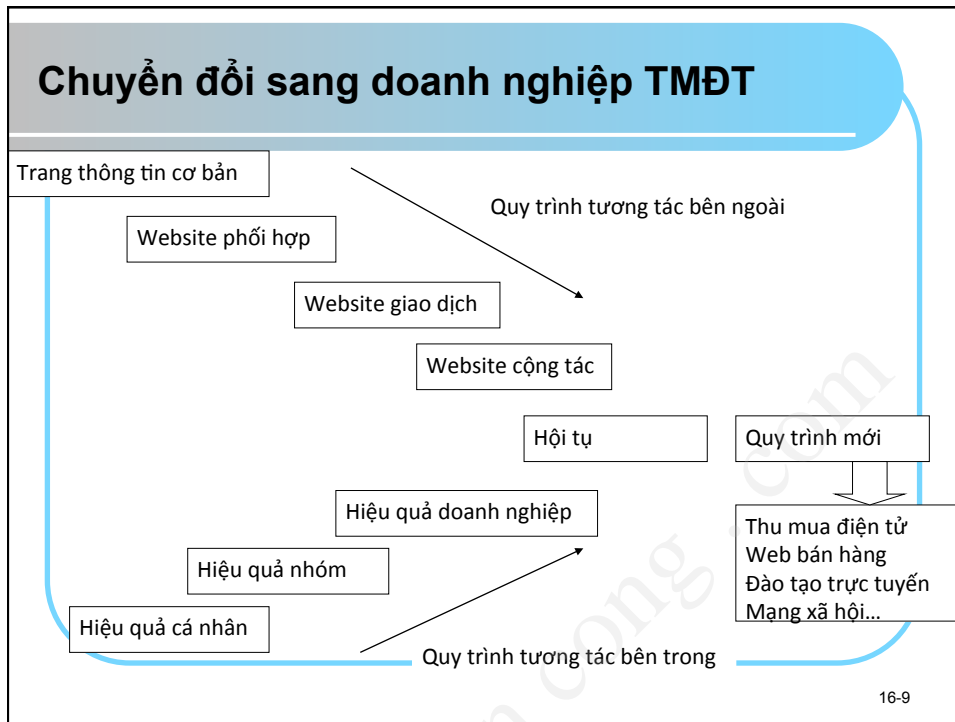
- Quỹ đầu tư mạo hiểm (venture capital): là tiền đầu tư của cá nhân hoặc một nhóm cá nhân hay một công ty đầu tư để đổi lấy cổ phiếu của công ty
- Đầu tư bổ sung của những đối tác lớn
- Niêm yết trên thị trường chứng khoán (The initial public offering - IPO)

16-7

Bổ sung các ý tưởng TMĐT/ chuyển đổi sang doanh nghiệp TMĐT

- **Bổ sung các sáng kiến TMĐT vào doanh nghiệp sẵn có:**
 - Những bổ sung thường gặp:
 - Một trang web bán hàng
 - Một cổng thông tin điện tử
 - Thu mua điện tử
 - Cơ chế đấu giá (thuận và ngược)
 - Các sáng kiến khác (thương mại di động, các mạng xã hội...)

16-8



Quản lý quy trình kinh doanh

- Phương pháp cho doanh nghiệp tái cấu trúc hệ thống làm việc và thiết kế lại các phương pháp làm việc; bao trùm 3 nhóm chính: phối hợp giữa người với người, hệ thống với hệ thống và hệ thống với người

16-11

Xây dựng một website

- Phân loại website
 - Website thông tin: Một website chỉ cung cấp thông tin về doanh nghiệp và các sản phẩm dịch vụ của nó
 - Web phối hợp: là website cung cấp những cơ hội cho khách hàng và doanh nghiệp giao tiếp và trao đổi thông tin

16-12

Xây dựng một website

- Website thu hút sự quan tâm: là website có các đặc điểm hấp dẫn người dùng
- Website giao dịch: là web bán sản phẩm/dịch vụ
- Web cộng tác: là website cho phép các đối tác doanh nghiệp cộng tác

16-13

Xây dựng một website

- **Các bước xây dựng website**
 - Lựa chọn một máy chủ (Select a Web host)
 - Đăng ký tên miền (Register a domain name)
 - Tạo dựng và quản lý nội dung (Create and manage content)
 - Thiết kế website (Design the Web site)
 - Xây dựng website và thử nghiệm (Construct the Web site and test)
 - Đưa website ra thị trường và xúc tiến website (Market and promote the Web site)

16-14

Lựa chọn máy chủ và tên miền

- Dịch vụ thiết kế và lưu chữ giản đơn (storebuilder service): Một dịch vụ máy chủ cung cấp dung lượng và các dịch vụ để giúp các doanh nghiệp nhỏ xây dựng một website nhanh chóng và rẻ (VD: Yahoo, eBay,...)
- Dịch vụ chuyên nghiệp: cung cấp dịch vụ web rộng lớn cho mọi doanh nghiệp từ nhỏ đến lớn
 - Web phản chiếu: một web sao chép của một web nằm tại máy chủ ở nước ngoài.
 - Dịch vụ máy chủ ISP: cung cấp web độc lập cho các công ty vừa và nhỏ
 - Tự xây dựng máy chủ

16-15

Đăng ký tên miền

- Tên miền: Địa chỉ xác định một máy chủ được kết nối internet. Thông thường tên miền nằm ở phía bên trái của .com, .org...
- Người đăng ký tên miền: doanh nghiệp giúp người sở hữu website tìm kiếm và đăng ký tên miền

16-16

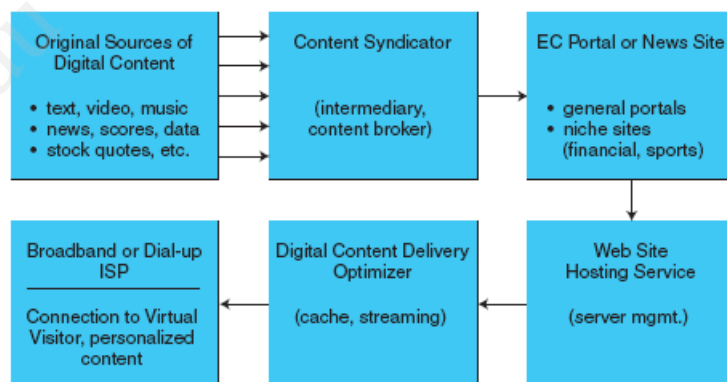
Tạo dựng, cung cấp và quản lý nội dung website

- Nội dung web bao gồm: chữ, hình ảnh, âm thanh, video
- Phân loại nội dung web:
 - Nội dung động: là những nội dung luôn được cập nhật
 - Nội dung hàng hóa: Là những nội dung luôn sẵn có và truy cập miễn phí trên web

16-17

Vòng đời cung cấp nội dung

EXHIBIT 16.3 Digital Content Delivery Life Cycle



16-18

Tạo dựng, cung cấp và quản lý nội dung website

- Nội dung sơ cấp và nội dung thứ cấp
 - *Nội dung sơ cấp là nội dung về sản phẩm*
 - *Nội dung thứ cấp cung cấp các cơ hội marketing*

16-19

Nội dung thứ cấp

- Bán hàng chéo (cross-selling): cung cấp các thông tin sản phẩm bổ sung hoặc tương tự để tăng doanh số
- Bán hàng nâng cấp (up selling): Cung cấp thông tin về các phiên bản cập nhật của hàng hóa để tăng doanh số và lợi nhuận
- Thông tin xúc tiến kinh doanh
- Các ý kiến khách hàng...

16-20

Tạo ra hay mua nội dung

- **Mua từ những trang web tự động (Buying from a syndicator)**
 - **Syndication:** Bán cùng một sản phẩm (VD nội dung số) đến nhiều khách hàng, những người sau đó kết hợp thông tin đó với các hàng hóa khác và bán lại hoặc cung cấp miễn phí
 - **Web syndication:** một dạng syndication trong đó một khu vực web luôn sẵn sàng cho các web khác sử dụng

16-21

Tạo ra hay mua nội dung

- **RSS: một dạng XML để syndicating và chia sẻ nội dung web**
- **Podcast: Một file media được cung cấp trên internet qua syndication feeds. VD: một file mp3**
- **Những nhà bán nội dung số**
- **Các mạng lưới cung cấp thông tin**

16-22

Tạo ra hay mua nội dung

- **Nội dung cho cá nhân (personalized content)**

Nội dung web đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của những người dùng cá nhân

- **e-newsletter: một bộ sưu tập những bài báo ngắn gửi đến người dùng quan tâm định kỳ bằng email**

16-23

Quản lý và bảo quản nội dung

- **Quy trình thêm, sửa và loại bỏ nội dung khỏi website để duy trì tính mới, chính xác của web**

16-24

- Nhóm thông tin và quản lý: với người mua B2B, việc quản lý nội dung bắt đầu bằng việc thu thập thông tin người cung ứng và phân loại, tiêu chuẩn hóa, và cập nhật thông tin sản phẩm...
- Đa dạng hóa nội dung: Nhiều công ty cung cấp nội dung số phong phú như video clips, nhạc...nhằm thu hút khách hàng

16-25

Thiết kế Web Site

- Kiến trúc thông tin: trang web được tổ chức, đặt tên, dẫn đường như thế nào để hỗ trợ việc tìm kiếm và theo dõi trên website đó

16-26

Thiết kế website

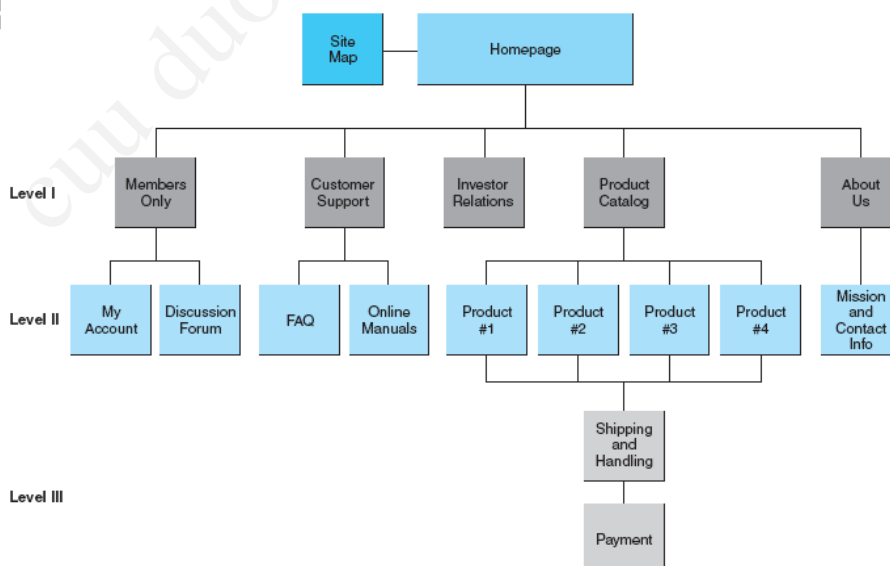
Tiêu chí thiết kế website

- Nhất quán
- Thời gian trả lời
- Giao diện
- Chất lượng
- Sự sẵn sàng
- Khả năng phối hợp
- Nội dung
- Tính hữu dụng
- An ninh mạng
- Quy mô

16-27

Một cấu trúc thứ bậc website đơn giản

EXHIBIT 16.6 A Simple Hierarchical Web Site Structure



Thiết kế website

• Đường dẫn website

Phương tiện hỗ trợ giúp người dùng tìm kiếm thông tin nhanh chóng và dễ dàng hơn

- Sơ đồ website và dẫn đường
 - Khung (frame) một cấu phần html chia cửa sổ thành hai hay nhiều cửa sổ riêng biệt
 - Thẻ hiển thị của website
 - Màu sắc và đồ họa

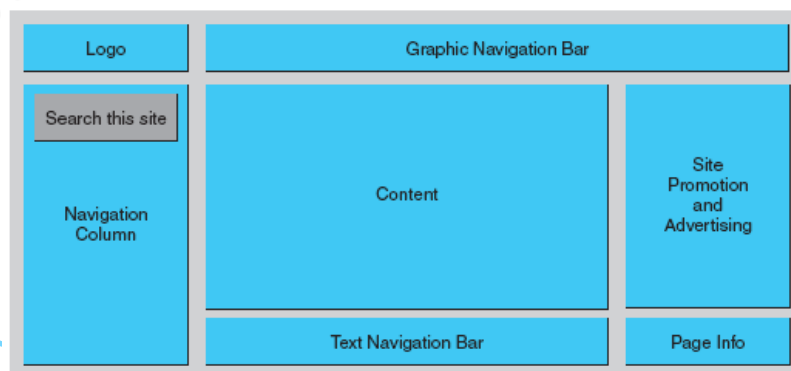
16-29

Một thanh dẫn đường thông thường

EXHIBIT 16.7 A Typical Navigation Bar



EXHIBIT 16.8 A Web Page Layout Grid



Thiết kế website

- Tính hữu dụng của website: chất lượng trải nghiệm của người dùng khi phối hợp với website

16-31

Thiết kế website

- Những yếu tố đo lường tính hữu dụng của website:
 - Dễ học
 - Hiệu quả sử dụng
 - Dễ nhớ
 - Tần suất lỗi
 - Thỏa mãn chủ quan

16-32

Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ TMĐT

- Ai sẽ xây dựng web site?
- Phương pháp thanh toán: có chấp nhận thẻ tín dụng, thẻ ngân hàng
 - Giao dịch không trình diện thẻ (card-not-present (CNP) transaction): Một giao dịch dùng thẻ tín dụng mà người bán không xác nhận chữ ký của khách hàng

16-33

Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ TMĐT

- Một mô hình kinh doanh TMĐT muốn sử dụng thanh toán bằng thẻ tín dụng cần phải:
 - Mở một tài khoản bán hàng
 - Mua phần mềm xử lý thẻ tín dụng
 - Nhập phần mềm xử lý thẻ tín dụng vào hệ thống giao dịch

16-34

Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ TMĐT

● Xúc tiến website

- Xúc tiến nội bộ (Internal Web site promotion)
 - File chữ ký: Một thông điệp đơn giản và chương trình gửi thư điện tử tự động đi kèm với các thông điệp gửi ra bên ngoài.
- Tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (search engine optimization (SEO): Việc áp dụng các chiến lược nhằm đưa vị trí của website lên đầu khi tìm trên các công cụ tìm kiếm

16-35

Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ TMĐT

● Quản lý quan hệ khách hàng:

- Bước đầu tiên để xây dựng các mối quan hệ khách hàng đó là đưa ra các lý do để khách hàng ghé thăm hoặc quay lại trang web.
- Trang web phải giàu thông tin và có nhiều nội dung đến mức khách hàng không thể tiếp thu chỉ trong một lần viếng thăm.
- Trang web phải bao gồm không chỉ thông tin sản phẩm mà còn những nội dung giá trị tăng thêm từ đó khách hàng có thể nhận được các thông tin và dịch vụ có giá trị miễn phí.

16-36

Mở web bán hàng

- Xây dựng web theo các mẫu, các cấu phần hoặc mua lại một web bán hàng khác
- Những yếu tố cần cân nhắc xác định các yêu cầu để phát triển web:
 - Khách hàng
 - Bán hàng
 - Dịch vụ bán hàng
 - Xúc tiến kinh doanh
 - Xử lý giao dịch
 - Số liệu marketing và phân tích
 - Làm thương hiệu

16-37

Mở web bán hàng

- **Yahoo! Dành cho doanh nghiệp nhỏ**
- Khởi động
- Học tập
- Sử dụng các mẫu

16-38

Một số câu hỏi cần lưu ý

1. Mất bao lâu để tạo ra một doanh nghiệp trực tuyến thành công?
2. Tạo một web site là nhiệm vụ kỹ thuật hay nhiệm vụ quản lý?
3. Làm thế nào chúng ta thu hút được người dùng viếng thăm website?
4. Làm thế nào chúng ta có thể biến người viếng thăm thành người mua hàng?
5. Những trường hợp thành công liệu có mang ý nghĩa thực tế?
6. Chúng ta sẽ xin tài trợ bao nhiêu tiền cho dự án kinh doanh online?
7. Chúng ta tiết kiệm được bao nhiêu chi phí cho hoạt động máy chủ web?

16-39