

KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

MÔN  
HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

**Chương 3**  
**Hệ thống thông tin**  
**ứng dụng trong**  
**doanh nghiệp ngày nay**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Nội dung**

**Nội dung trên lớp:**

- Lịch sử phát triển hệ thống thông tin
- Vai trò của hệ thống thông tin trong doanh nghiệp
- Các khía cạnh của Hệ thống thông tin
- Quy trình kinh doanh và hệ thống thông tin
- Lợi thế cạnh tranh của tổ chức khi sử dụng hệ thống thông tin

**SV tự nghiên cứu giáo trình:**

- Phương pháp tiếp cận hệ thống thông tin hiện nay
- Hiệu quả của hệ thống thông tin

---

---

---

---

---

---

---

---

**LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN  
HỆ THỐNG THÔNG TIN**

TPS   MIS   DSS   Các hệ thống thông tin kinh doanh đặc biệt và thương mại điện tử, thương mại di động

1950s   1960s   1970s   1980s   1990s   2000 trở đi

---

---

---

---

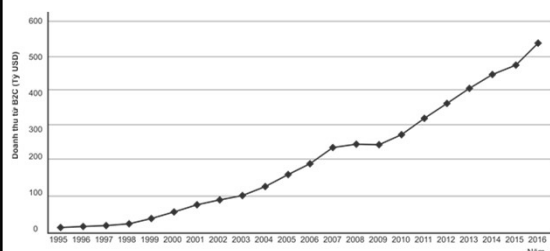
---

---

---

---

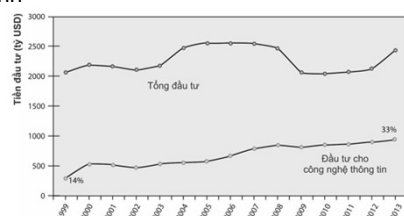
### Sự phát triển của TMĐT



4

### VAI TRÒ CỦA HTTT TRONG DOANH NGHIỆP NGÀY NAY

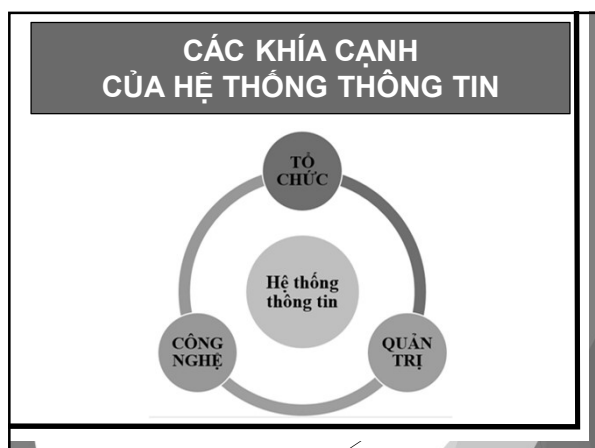
- Chuyển đổi việc kinh doanh, gia tăng năng lực cạnh tranh



Biểu đồ mức độ đầu tư vốn cho Công nghệ thông tin

### Vai trò của HTTT trong doanh nghiệp ngày nay

- Giúp tổ chức thực hiện các mục tiêu kinh doanh chiến lược:
  - Hoạt động xuất sắc
  - Sản phẩm, dịch vụ, và các mô hình kinh doanh mới.
  - Khách hàng và nhà cung cấp gắn kết cao hơn
  - Cải thiện việc ra quyết định
  - Tạo lợi thế cạnh tranh
  - Tăng khả năng sống còn trong tổ chức




---

---

---

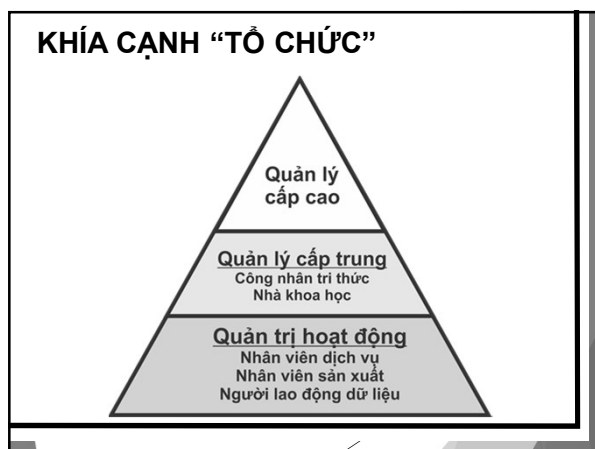
---

---

---

---

---




---

---

---

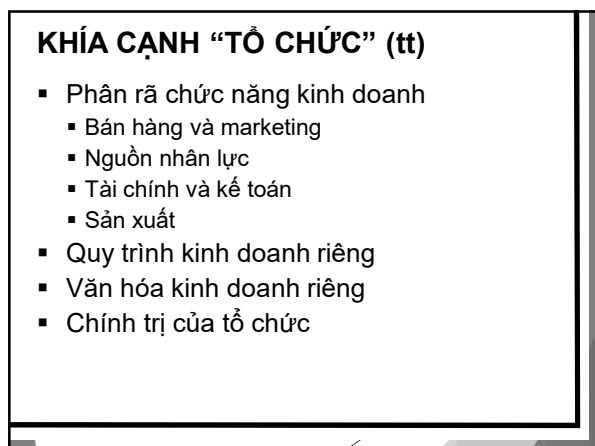
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

**KHÍA CẠNH “QUẢN TRỊ”**

- Các nhà quản lý thiết lập chiến lược tổ chức để ứng phó với những thách thức kinh doanh.
- Ngoài ra, các nhà quản lý phải hành động sáng tạo:
  - Tạo ra các sản phẩm và dịch vụ mới
  - Chủ động trong tái tạo tổ chức

---

---

---

---

---

---

---

---

**KHÍA CẠNH “KỸ THUẬT”**

- Phần cứng máy tính và phần mềm
- Công nghệ quản lý dữ liệu
- Công nghệ mạng và viễn thông
  - Mạng Internet
  - Mạng Intranets
  - Mạng Extranet
  - World Wide Web
- Cơ sở hạ tầng CNTT: cung cấp nền tảng xây dựng được hệ thống trên.

---

---

---

---

---

---

---

---

**QUY TRÌNH KINH DOANH VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN**

- Quy trình kinh doanh
- Cách thức hệ thống thông tin giúp cải thiện quy trình kinh doanh

---

---

---

---

---

---

---

---

## Quy trình kinh doanh

- Quy trình kinh doanh:
  - Luồng nguyên liệu, thông tin, tri thức
  - Tập hợp các bước hoạt động
  - Có thể được gắn với khu vực chức năng hoặc có chức năng chéo
- Doanh nghiệp: Có thể được coi là tập các quy trình kinh doanh.

---

---

---

---

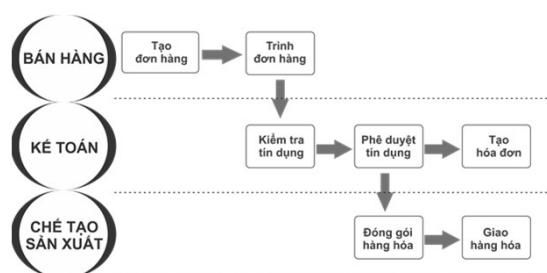
---

---

---

---

## Quy trình kinh doanh – Quy trình hoàn tất đơn đặt hàng




---

---

---

---

---

---

---

---

## Cách thức HTTT giúp cải thiện quy trình kinh doanh

Giúp gia tăng giá trị cho quy trình kinh doanh

	Kiểm soát mức tác nghiệp	Kiểm soát mức quản lý	Lập kế hoạch
Câu hỏi liên quan	Đơn hàng có hợp lệ hay không? Công ty còn đủ hàng trong kho không?	Hàng tồn kho của công ty có nhiều quá hay ít quá không? Thanh toán của khách hàng có kịp thời không?	Có cần đưa thêm hay bỏ bớt đi một dây chuyền sản xuất mới / hiện có hay không?
Hệ thống thông tin gia tăng giá trị	Hệ thống xử lý giao dịch	Chủ yếu là hệ thống thông tin quản lý và có thể gồm hệ thống thông tin trợ giúp ra quyết định	Hệ thống thông tin trợ giúp ra quyết định

---

---

---

---

---

---

---

---

### Cách thức HTTT giúp cải thiện quy trình kinh doanh

Giúp gia tăng giá trị cho sản phẩm

- nâng cao hoặc bổ sung đặc tính mới cho sản phẩm hoặc cải tiến hình thức cung cấp.
- cải tiến phương thức cung cấp sản phẩm đến khách hàng.
- đổi mới hoặc nâng cao chất lượng các quá trình và các sản phẩm đó.
- thu thập thông tin phản hồi, thiết kế và thực hiện cải tiến sản phẩm; truyền đạt nội dung thay đổi cần thiết đến đối tượng liên quan bằng hệ thống thư điện tử hay báo điện tử.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Cách thức HTTT giúp cải thiện quy trình kinh doanh

Giúp gia tăng chất lượng cho sản phẩm

- Tăng giá trị cho sản phẩm bán ra;
- Đổi mới, nâng cao chất lượng trong quá trình cung ứng và dịch vụ sau bán hàng của sản phẩm.

---

---

---

---

---

---

---

---

### LỢI THẾ CẠNH TRANH CỦA TỔ CHỨC KHI SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN

- Các yếu tố thúc đẩy doanh nghiệp tìm kiếm lợi thế cạnh tranh




---

---

---

---

---

---

---

---

### Lợi thế cạnh tranh của tổ chức khi sử dụng hệ thống thông tin

- Chiến lược HTTT trong kinh doanh để đối phó với các lực lượng cạnh tranh
  - Chiến lược dẫn đầu với chi phí thấp
  - Chiến lược khác biệt về sản phẩm
  - Chiến lược tập trung vào thị trường thích hợp
  - Chiến lược tăng cường gắn kết khách hàng và nhà cung cấp

---

---

---

---

---

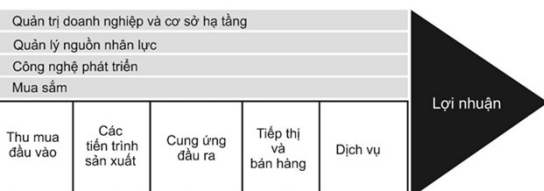
---

---

---

### Lợi thế cạnh tranh của tổ chức khi sử dụng hệ thống thông tin

- Mô hình chuỗi giá trị kinh doanh




---

---

---

---

---

---

---

---

### HẾT CHƯƠNG 3 HỎI & ĐÁP

---

---

---

---

---

---

---

---

**CASE 3.2**

1. UPS đã đưa vào sử dụng những ứng dụng CNTT nào trong hoạt động kinh doanh ? (2đ)
2. Chiến lược kinh doanh của UPS là gì ? (1đ)
3. CNTT UPS sử dụng giúp gì cho họ trong việc đạt được chiến lược kinh doanh mà họ đề ra ? (4đ)
4. CNTT giúp UPS mở rộng lĩnh vực kinh doanh như thế nào so với định hướng là 1 công ty giao nhận hàng hóa ban đầu ? (3đ)

22

---

---

---

---

---

---

---

---

**CASE 3.2**

1. UPS đã đưa vào sử dụng những ứng dụng CNTT nào trong hoạt động kinh doanh ?
  - thiết bị chuyển đổi thông tin giao hàng
  - phần mềm đặc biệt để tạo ra các tuyến đường phân phối hiệu quả
  - hệ thống theo dõi tự động, có thể giám sát và tái định tuyến các gói hàng trong suốt quá trình giao hàng
  - hệ thống quản lý bán hàng theo trình tự dựa trên Web (OMS)
  - phần mềm đặc biệt để khách hàng tự in mã vạch riêng
  - website cho khách hàng truy cập để theo dõi gói hàng
  - Ứng dụng di động để KH cài đặt trên dt
  - công cụ cho phép các khách hàng, thông qua hệ thống Cisco, để những chức năng UPS, như theo dõi và chi phí tính toán, vào các trang web riêng
  - HT quản lý chuỗi cung ứng

23

---

---

---

---

---

---

---

---