

KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

MÔN
HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

Chương 5
Các hệ thống thông tin tích hợp

NỘI DUNG CHÍNH

Nội dung trên lớp:

- Hệ thống hoạch định nguồn lực tổ chức.
- Hệ thống quản trị chuỗi cung ứng.
- Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng.
- Cơ hội và thách thức mới đối với ứng dụng doanh nghiệp.

SV tự nghiên cứu giáo trình:

- Hệ thống thông tin kế toán.

Hệ thống hoạch định nguồn lực tổ chức (ERP)

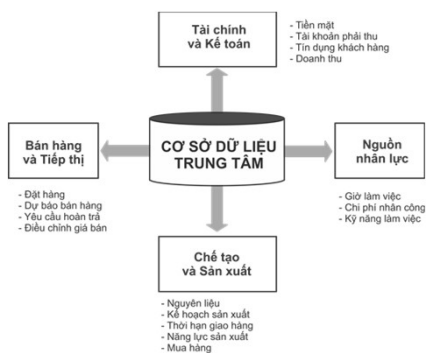
- Tổng quan về hệ thống hoạch định nguồn lực tổ chức
- Phần mềm hệ thống hoạch định nguồn lực tổ chức
- Giá trị kinh doanh của HT hoạch định nguồn lực tổ chức
- Xu thế phát triển hệ thống hoạch định nguồn lực tổ chức

Khái niệm ERP

- ERP còn được gọi là hệ thống doanh nghiệp, là một giải pháp tích hợp từ chỉ một nhà cung cấp cho các chức năng nghiệp vụ chính như: tiếp thị, tài chính, nhân sự, kế toán, ... dựa trên một bộ các module phần mềm tích hợp và CSDL tập trung.

4

Mô hình ERP



5

Ưu, nhược điểm của ERP

- **Ưu điểm của ERP:**
 - Loại bỏ việc chia các ứng dụng và dữ liệu trong các bộ phận khác nhau của doanh nghiệp (các ốc đảo thông tin – “information island”)
 - Được hỗ trợ tốt hơn
 - Dùng giải pháp “best of breed”
- **Nhược điểm của ERP:**
 - Chi phí cao
 - Đòi hỏi thay đổi lớn khi hiện thực.

6

Phần mềm ERP

- Các quy trình nghiệp vụ được hỗ trợ bởi phần mềm ERP
 - Quy trình tài chính và kế toán
 - Quy trình nhân sự
 - Quy trình chế tạo và sản xuất
 - Quy trình bán hàng và tiếp thị

7

Phần mềm ERP (tt)

- Chọn các chức năng của hệ thống muốn sử dụng và ánh xạ (map) các quy trình kinh doanh với các quy trình kinh doanh được xác định trước trong phần mềm.
- Các nhà cung cấp phần mềm doanh nghiệp dẫn đầu :
 - SAP
 - Oracle
 - IBM
 - Infor Global Solutions
 - Microsoft.

8

Giá trị kinh doanh của HT hoạch định nguồn lực tổ chức

- Tăng hiệu quả hoạt động và cung cấp thông tin toàn công ty để giúp các nhà quản lý đưa ra quyết định tốt hơn.
- Giúp các doanh nghiệp đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu của khách hàng đối với thông tin hoặc các sản phẩm.
- Cung cấp nhiều thông tin có giá trị để cải thiện việc ra quyết định quản lý.

9

Xu thế phát triển ERP

- Internet đang làm thay đổi thế giới.
- Toàn cầu hoá.
- Tốc độ thay đổi ngày càng cao.
- Quyền lợi của khách hàng ngày càng được coi trọng hơn
- Sự hình thành xã hội thông tin.

10

Hệ thống quản trị chuỗi cung ứng (SCM)

- Chuỗi cung ứng là gì ?
- HTTT và quản trị chuỗi cung ứng
- Phần mềm quản trị chuỗi cung ứng
- Chuỗi cung ứng toàn cầu
- Giá trị kinh doanh của hệ thống quản trị chuỗi cung ứng

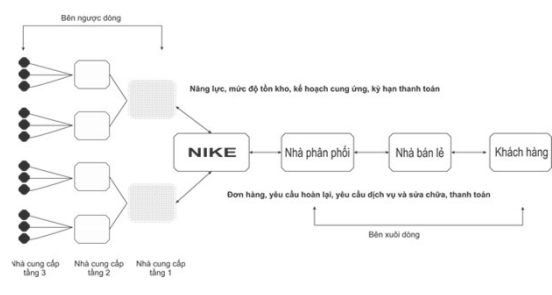
11

Chuỗi cung ứng là gì ?

- Chuỗi cung ứng của công ty là một mạng lưới các tổ chức và quy trình kinh doanh để mua sắm nguyên vật liệu, chuyển các vật liệu này thành các sản phẩm trung gian và thành phẩm, và phân phối các thành phẩm cho khách hàng.

12

Chuỗi cung ứng của công ty NIKE

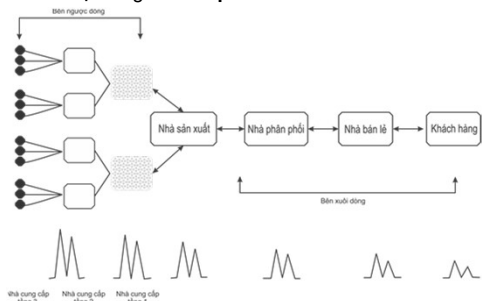


HTTT và quản trị chuỗi cung ứng

- Chuỗi cung ứng không hiệu quả khi tạo ra thông tin không chính xác hoặc không kịp thời như:
 - Tình trạng thiếu phụ tùng
 - Công suất nhà máy sử dụng chưa đúng mức
 - Quá nhiều hàng tồn kho thành phẩm
 - Chi phí vận chuyển cao

HTTT và quản trị chuỗi cung ứng

- Vấn đề hiệu ứng bullwhip



Phần mềm quản trị chuỗi cung ứng

▪ Phần mềm giúp doanh nghiệp hoạch định chuỗi cung ứng (supply chain planning):

- mô hình hóa chuỗi cung ứng hiện tại, tạo dự báo nhu cầu cho sản phẩm, và phát triển kế hoạch tìm nguồn cung ứng và sản xuất tối ưu.
- tạo ra các điều chỉnh cần thiết cho kế hoạch sản xuất và phân phối.
- chức năng quan trọng và phức tạp nhất là **hoạch định nhu cầu**.
- Giải pháp quản trị chuỗi cung ứng của JDA Software, SAP và Oracle.

16

Phần mềm quản trị chuỗi cung ứng

▪ Phần mềm giúp doanh nghiệp thực thi các bước chuỗi cung ứng (supply chain execution):

- quản lý dòng sản phẩm thông qua các trung tâm phân phối và kho để đảm bảo rằng sản phẩm được giao đến đúng vị trí theo cách hiệu quả nhất.

17

Chuỗi cung ứng toàn cầu

▪ Kỹ thuật Internet giúp truyền thông tin thông suốt giữa các hệ thống chuỗi cung ứng nội bộ và chia sẻ thông tin với các đối tác chuỗi cung ứng bên ngoài.

- Nhà quản lý sử dụng một giao diện Web để khai thác vào các hệ thống của nhà cung cấp.
- Đối tác kinh doanh sử dụng các công cụ quản lý chuỗi cung ứng dựa trên Web cộng tác trực tuyến trên các dự báo.
- Đại diện bán hàng truy cập thông tin lịch trình sản xuất và hậu cần của nhà cung cấp để theo dõi trạng thái đơn hàng của khách hàng.

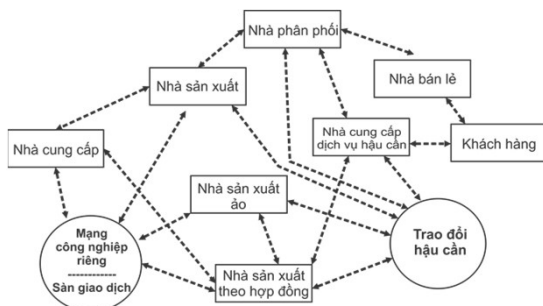
18

Chuỗi cung ứng toàn cầu (tt)

- Mở rộng khoảng cách địa lý lớn hơn và sự khác biệt thời gian so với các chuỗi cung ứng trong nước và những người tham gia từ một số quốc gia khác nhau.
- Internet giúp quản lý nhiều khía cạnh của chuỗi cung ứng toàn cầu.
- Khuyến khích gia công quản lý kho, quản lý vận chuyển, và các hoạt động liên quan đến các nhà cung cấp hậu cần bên thứ ba.

19

Chuỗi cung ứng hướng Internet đổi mới



20

Chuỗi cung ứng theo nhu cầu



21

Giá trị kinh doanh của hệ thống quản trị chuỗi cung ứng

- Cho phép sắp xếp cả hai quá trình chuỗi cung ứng nội bộ và bên ngoài.
- Quản lý thông tin chính xác hơn về những gì sản xuất, lưu trữ và di chuyển.
- Giảm chi phí chuỗi cung ứng có một tác động lớn đến lợi nhuận của công ty.
- Tăng doanh thu.

22

Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM)

- Quản trị quan hệ khách hàng là gì ?
- Phần mềm quản trị quan hệ khách hàng
- Giá trị kinh doanh của hệ thống quản trị quan hệ khách hàng

23

Quản trị quan hệ khách hàng là gì ?

- Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng (CRM) thu thập và tích hợp dữ liệu khách hàng từ khắp tổ chức, củng cố dữ liệu, phân tích dữ liệu, và sau đó phân phối các kết quả tới các hệ thống khác nhau và các điểm tiếp xúc (touch point) khách hàng trên toàn doanh nghiệp.



24

Phần mềm quản trị quan hệ khách hàng

- Các gói CRM toàn diện hơn chứa các mô-đun cho partner relationship management (PRM) và employee relationship management (ERM).
- PRM sử dụng nhiều dữ liệu, công cụ và hệ thống giống nhau như quản trị quan hệ khách hàng để tăng cường sự hợp tác giữa công ty và các đối tác bán hàng.
- ERM giải quyết các vấn đề của nhân viên có liên quan chặt chẽ đến CRM, chẳng hạn như thiết lập mục tiêu, quản lý hiệu suất nhân viên, thưởng dựa trên năng suất và huấn luyện nhân viên.

25

Phần mềm quản trị quan hệ khách hàng (tt)

- Các nhà cung cấp phần mềm CRM chính:
 - Oracle
 - SAP
 - Salesforce.com
 - Microsoft Dynamics CRM.

26

Phần mềm quản trị quan hệ khách hàng (tt)

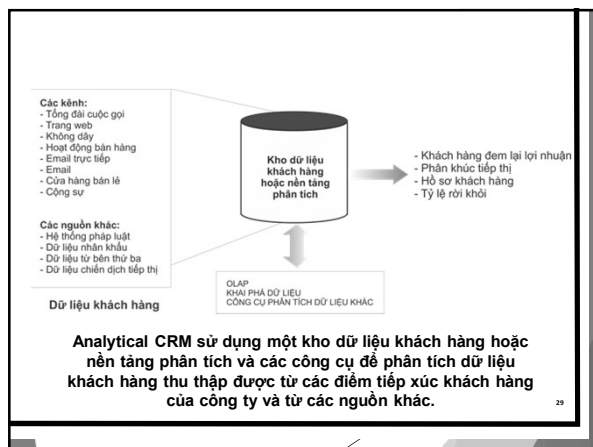
- Sales Force Automation (SFA)
- Dịch vụ khách hàng
- Tiếp thị

27

Phần mềm quản trị quan hệ khách hàng (tt)

- **CRM hoạt động (Operational)** bao gồm các ứng dụng liên quan đến khách hàng, chẳng hạn như công cụ để tự động hóa bán hàng, trung tâm cuộc gọi và hỗ trợ dịch vụ khách hàng, và tự động hóa tiếp thị.
- **CRM phân tích (Analytical)** bao gồm các ứng dụng phân tích dữ liệu khách hàng được tạo ra bởi các ứng dụng CRM hoạt động để cung cấp thông tin nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.
 - Kết quả quan trọng là giá trị sống của khách hàng (Customer lifetime value - CLTV) đối với công ty.

28



29

Giá trị kinh doanh của HT quản trị quan hệ khách hàng

- Tăng sự hài lòng của khách hàng
- Giảm chi phí tiếp thị trực tiếp, tiếp thị hiệu quả hơn và chi phí thấp hơn cho khách hàng mua và duy trì.
- Tăng doanh thu bán hàng bằng cách xác định các khách hàng lợi nhuận cao nhất và các phân đoạn để tiếp thị tập trung và bán chéo.
- Phản hồi tốt hơn với nhu cầu khách hàng.

30

Cơ hội và thách thức mới đối với ứng dụng doanh nghiệp

31

Thách thức

- Cắt giảm chi phí hàng tồn kho, thời gian đặt hàng đến lúc giao hàng, đáp ứng khách hàng hiệu quả hơn, đem lại lợi nhuận khách hàng cao hơn.
- Ứng dụng doanh nghiệp phức tạp rất tốn kém chi phí mua sắm và thực hiện.
- Ứng dụng doanh nghiệp đòi hỏi thay đổi công nghệ và thay đổi cơ bản trong cách thức hoạt động của doanh nghiệp.

32

Thách thức (tt)

- Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng đòi hỏi tổ chức chia sẻ nhiều thông tin và quy trình kinh doanh.
- Một số công ty gặp khó khăn về điều hành và thiệt hại khi lần đầu tiên triển khai các ứng dụng doanh nghiệp.
- Ứng dụng doanh nghiệp cũng đem đến "chi phí chuyển đổi."
- Ứng dụng doanh nghiệp dựa trên các định nghĩa dữ liệu phạm vi toàn tổ chức.

33

Cơ hội

- Giải pháp doanh nghiệp, các bộ (suites) doanh nghiệp, hoặc các bộ (suites) kinh doanh điện tử để thực hiện quản lý quan hệ khách hàng, quản lý chuỗi cung ứng, và các hệ thống doanh nghiệp làm việc chặt chẽ với nhau và liên kết với các hệ thống của khách hàng và nhà cung cấp.

34

Cơ hội (tt)

- Các ứng dụng doanh nghiệp thế hệ mới:
 - Mã nguồn mở: Compiere, Apache Open for Business (OFBiz), và Openbravo.
 - Doanh nghiệp nhỏ và vừa: SAP (các phiên bản dựa trên điện toán đám mây)
 - Phần mềm dịch vụ và phiên bản dựa trên điện toán đám mây: NetSuite, Plex Online.

35

Cơ hội (tt)

- CRM hướng xã hội và Trí tuệ kinh doanh
 - Nhân viên tương tác với khách hàng thông qua các trang web mạng xã hội (Facebook, Twitter)
 - Các công cụ CRM hướng xã hội cho phép doanh nghiệp kết nối các cuộc trò chuyện và các mối quan hệ của khách hàng từ các trang web mạng xã hội với các quy trình CRM.
 - Trí tuệ kinh doanh trong ứng dụng doanh nghiệp: Các nhà cung cấp ứng dụng doanh nghiệp đã thêm tính năng kinh doanh thông minh

36

HẾT CHƯƠNG 5

HỎI & ĐÁP

[illegible]