



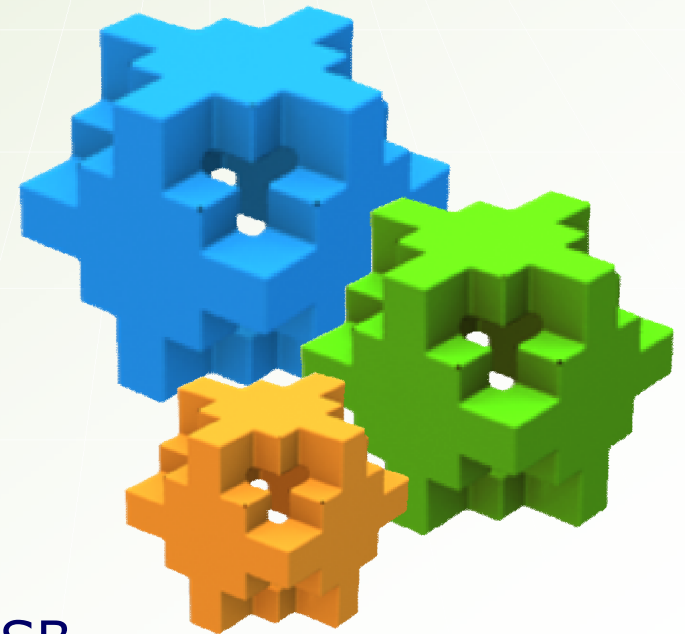
Opportunity Solution and Business

LẬP KẾ HOẠCH KINH DOANH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

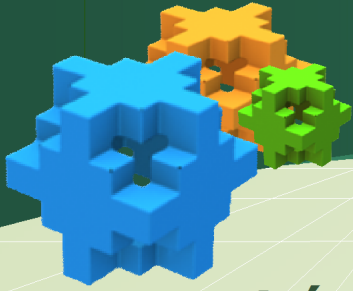
Bùi Đức Tuấn

Trưởng phòng Kinh doanh

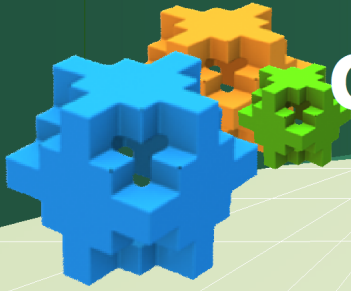
Công ty Cổ phần Đầu tư và Công nghệ OSB



Nội dung



- Các bước của một kế hoạch kinh doanh TMĐT
- Xác định mục tiêu kinh doanh TMĐT
- Đo lường lợi ích và chi phí của kinh doanh TMĐT
- Kế hoạch triển khai



Các bước kế hoạch kinh doanh TMĐT

- I. Mục tiêu là gì? Gắn với mục tiêu kinh doanh chung như thế nào? Các chỉ số mục tiêu cụ thể ra sao?
- II. Đo lường lợi ích và chi phí? Trong các khoảng thời gian?
- III. Kế hoạch triển khai? Danh sách công việc? Nhân sự? Thời gian thực hiện?



Opportunity Solution and Business

Xác định mục tiêu kinh doanh





Xác định mục tiêu kinh doanh

- ❖ Các mục tiêu có thể:
 - Tăng doanh số cho thị trường hiện tại?
 - Mở ra thị trường mới?
 - Phục vụ khách hàng hiện tại tốt hơn?
 - Tìm kiếm tác nhân?
 - Phối hợp và quản lý các tác nhân hiệu quả hơn?
 - Tuyển nhân viên tốt hơn?
- ❖ Quy mô doanh nghiệp? → Chọn loại ứng dụng TMĐT
- ❖ Rủi ro của dự án TMĐT > < Rủi ro không thực hiện TMĐT

Xác định mục tiêu kinh doanh



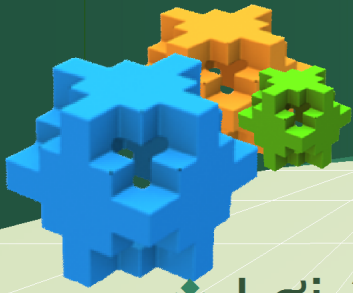
- ❖ Các mục tiêu kinh doanh chung của công ty?
 - Kinh doanh TM – TN nhằm nâng cao giá trị và tính ích cho khách hàng
 - TM – TN giảm chi phí hoạt động của doanh nghiệp
- ❖ TMĐT có thể giúp Doanh nghiệp trên các khía cạnh:
 - Xây dựng thương hiệu
 - Khai thác triệt để các chương trình tiếp thị của công ty
 - Bán sản phẩm và dịch vụ
 - Hiểu nhu cầu khách hàng tốt hơn
 - Nâng cao dịch vụ và hỗ trợ sau bán hàng
 - Mua sản phẩm và dịch vụ
 - Quản lý mạng lưới cung cấp
 - Thúc đẩy giá
 - Xây dựng công nghệ và công nghệ thông tin Web
- ❖ Thử nghiệm? Mục tiêu? → Triển khai thực tế



Opportunity Solution and Business

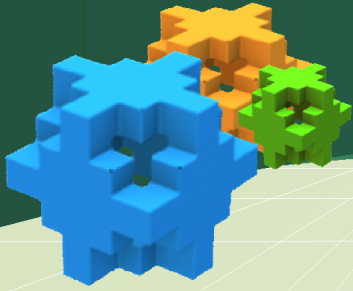
Đo lường lợi ích và chi phí kinh doanh TMĐT





Đo lường lợi ích kinh doanh TMĐT

- ❖ Lợi ích hữu hình
 - Tăng doanh số?
 - Giảm chi phí?
 - Thời gian giao hàng?
- ❖ Lợi ích vô hình:
 - Sự hài lòng của khách hàng
 - Nhận thức về thương hiệu
- ❖ Cần lượng hoá các mục tiêu
 - Hài lòng → bao nhiêu khách hàng quay lại mua hàng?
 - Thương hiệu → Khảo sát nhận thức của khách hàng?
- ❖ Lượng hoá lợi ích thành tiền?



Đo lường lợi ích kinh doanh TMĐT

D án TM T	o l ng l i ích
Xây d ng th ng hi u	i u tra ho c th m dò ý ki n v nh n th c th ng hi u
Tr giúp các ch ng trình ti p th hi n t i	Thay i trong s l ng s n ph m bán ra
Nâng cao d ch v khách hàng	Kh o sát v m c hài lòng c a khách hàng, s l ng nh ng khách hàng khi u n i
Gi m chi phí h tr sau bán hàng	S l ng và lo i các ho t ng h tr (i n tho i, fax, email)
Nâng cao hi u qu c a m ng l i cung c p	Chi phí, ch t l ng và th i gian giao hàng
T ch c u giá	S l ng các u giá, ng i u giá, ng i bán, s n ph m c bán, ng i tham gia, doanh s bán.
T o c ng thông tin và c ng ng o	S khách xem, s khách quay l i và th i gian c a các l n xem



Đo lường chi phí kinh doanh TMĐT

- ❖ Chi phí phần cứng:
 - Các trang thi t b c th
 - M c kh u hao
- ❖ Chi phí phần mềm
- ❖ Chi phí thiết kế thuê ngoài
 - Thi t k u tiên
 - Tái thi t k
- ❖ Chi phí nhân sự
- ❖ Chi phí duy trì hoạt động
- ❖ Có những cách nào để tiết kiệm chi phí
 - Thuê ngoài hoàn toàn?
 - Ph n m m TM T tr n gói?
 - Tham gia vào sàn giao d ch TM T

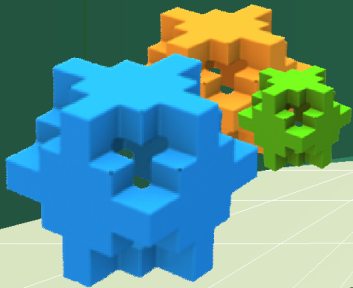


Opportunity Solution and Business

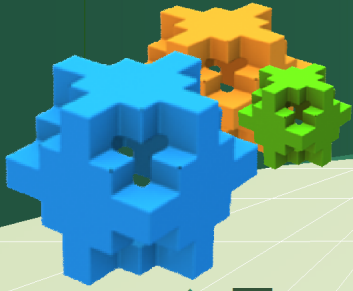
Kế hoạch Triển khai



Các bước triển khai



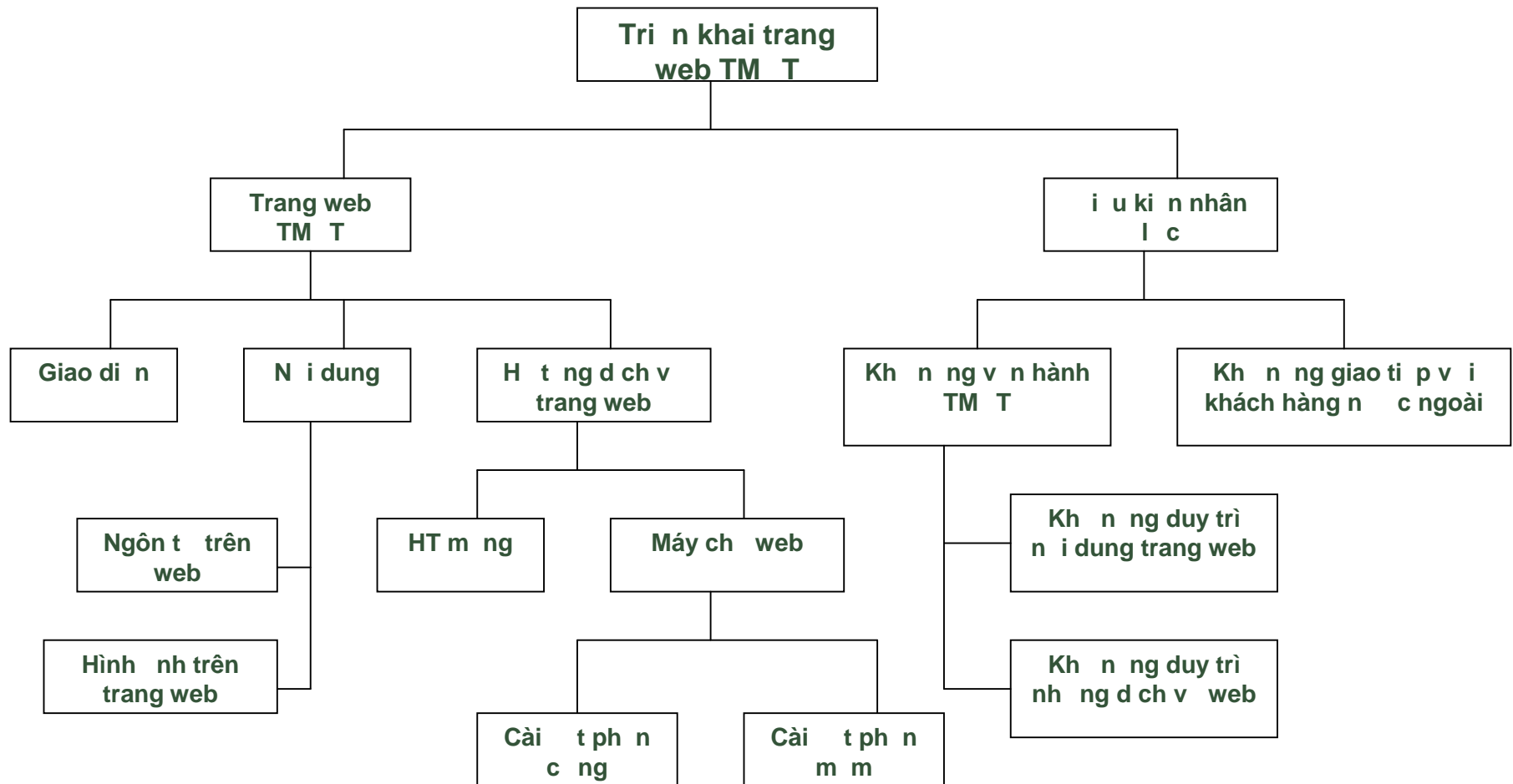
1. Xác định phạm vi triển khai
2. Xác định các kết quả cần đạt được
3. Danh sách các công việc cần thực hiện
4. Xác định nguồn lực triển khai
5. Kế hoạch thời gian triển khai

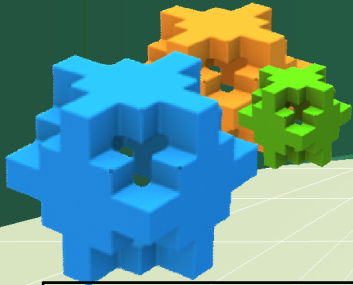


Xác định phạm vi triển khai

- ❖ Trang home giới thiệu những thông tin cơ bản về doanh nghiệp và những đường liên kết đến các trang khác có các thông tin về sản phẩm và địa chỉ liên lạc
- ❖ Mỗi trang mô tả các sản phẩm của doanh nghiệp bao gồm các hình ảnh
- ❖ Mỗi trang có thông tin về doanh nghiệp như lịch sử hình thành, vị trí, tin tức mới, bao gồm công nghệ hình ảnh hoạt động.
- ❖ Mỗi trang thông tin về địa chỉ liên lạc và một menu online để khách hàng gửi các câu hỏi về theo email

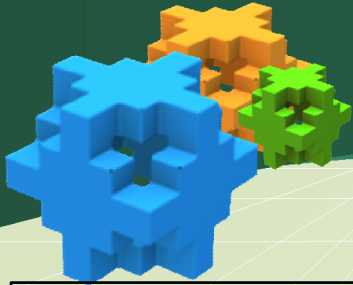
Lên danh sách kết quả cần đạt được





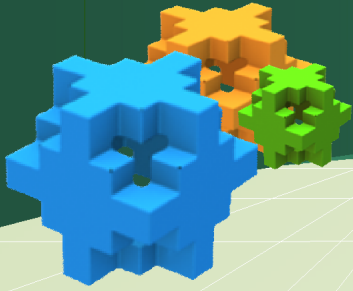
Lên danh sách công việc thực hiện

Kết quả	Nhiệm vụ
Bố cục và giao diện trang web	- Xây dựng bố cục và giao diện trang web
Ngôn ngữ trên trang web	- Xây dựng nội dung trên trang web
Hình ảnh trên trang web	- Thu thập hình ảnh công ty và các sản phẩm - Xử lý hình ảnh đưa lên trang web
Hệ thống mạng	- Cài đặt kết nối Internet
Cài đặt phần cứng	- Cài đặt phần cứng máy chủ web
Cài đặt phần mềm máy chủ web	- Cài đặt phần mềm máy chủ web
Khả năng duy trì nội dung trang web	- Cài đặt phần mềm quản lý nội dung trang web - Thiết lập bộ máy nhân sự đảm bảo duy trì nội dung thông tin trang web
Khả năng duy trì dịch vụ trang web	- Thiết lập bộ máy nhân sự báo duy trì dịch vụ trang web
Khả năng giao tiếp với khách hàng bên ngoài	- Xây dựng quy trình giao tiếp với khách hàng bên ngoài - Xây dựng các mẫu hỏi, trả lời liên lạc với khách hàng bên ngoài - Thiết lập nhân sự đảm bảo giao tiếp với khách hàng bên ngoài.



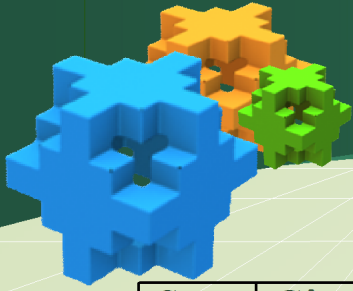
Xác định nguồn lực

Công việc	Nguồn nhân lực	Kỹ năng cần có
- Xây dựng bố cục và giao diện trang web	- Thuê ngoài	- Thiết kế trang web
- Xây dựng nội dung trang web	- 1 nhân viên trong công ty – 2 giờ /ngày, làm việc trong vòng 3 tháng	- Khả năng tiếng Anh, hiểu biết về lịch sử công ty, sản phẩm và dịch vụ.
- Thu thập hình ảnh của công ty và các sản phẩm.	- 1 nhân viên của công ty	- Chụp hình
- X lý hình ảnh lên trang web	- Thuê ngoài	- Thiết kế trang web
- Kết nối Internet	- Thuê ngoài	- Mạng di động
- Cài đặt máy chủ web (phần cứng)	- Thuê ngoài	- Cài đặt phần cứng
- Cài đặt phần mềm máy chủ web	- Thuê ngoài	- Cài đặt và chỉnh sửa hình máy chủ web
- Cài đặt phần mềm quản lý nội dung	- Thuê ngoài	- Quản lý nội dung



Xác định nguồn lực

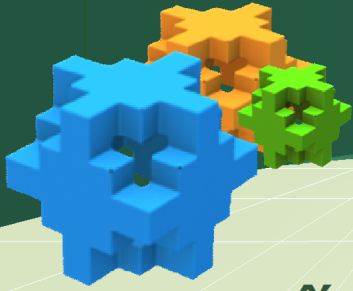
Công việc	Nguồn nhân lực	Kiến thức cần có
- Phát triển nhân lực công ty duy trì nội dung trang web	- Thuê chuyên gia đào tạo	- Quản lý nội dung
- Phát triển nhân lực công ty duy trì dịch vụ trang web	- Tuyển nhân viên mới	- Vận hành dịch vụ trang web
- Xây dựng quy trình giao tiếp với khách hàng nội bộ ngoài	- Nhân viên của công ty – 1 giờ/ngày, sẵn sàng trong thời gian triển khai dự án.	- Quản lý khách hàng, hiểu biết quy trình nội bộ công ty
- Xây dựng các mối liên hệ, hỗ trợ liên lạc với khách hàng nội bộ ngoài	- Nhân viên của công ty – 1 giờ/ngày, sẵn sàng trong thời gian triển khai dự án.	- Quản lý khách hàng
- Thiết lập nhân sự giao tiếp với khách hàng nội bộ ngoài	- Tuyển nhân viên mới	- Quản lý khách hàng



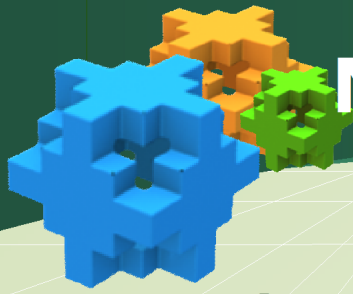
Lên kế hoạch thời gian

Stt	Công việc	Tháng							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Xây dựng nội dung trang web	■	■	■	■				
2	Thu thập hình ảnh của công ty và các sản phẩm.			■	■				
3	Xử lý hình ảnh của lên trang web			■					
4	Xây dựng bố cục và giao diện trang web	■	■	■	■				
5	Kết nối Internet	■							
6	Cài đặt máy chủ web (phần cứng)		■						
7	Cài đặt phần mềm máy chủ web			■					
8	Cài đặt phần mềm quản lý nội dung			■					
9	Phát triển nhân lực công ty duy trì nội dung trang web				■	■			
10	Phát triển nhân lực công ty duy trì dịch vụ trang web				■	■			
11	Xây dựng quy trình giao tiếp với khách hàng nước ngoài	■	■	■					
12	Xây dựng các menu hỗ trợ, hỗ trợ liên lạc với khách hàng nước ngoài				■	■			
13	Thi tuyển nhân sự giao tiếp với khách hàng nước ngoài			■			■	■	

Các dự trù khác



- ❖ Kế hoạch mua sắm trang bị
- ❖ Kế hoạch ngân sách
- ❖ Bản tổng hợp kế hoạch dự án
 - Kế hoạch quản lý thay đổi, phát sinh
 - Kế hoạch liên lạc
 - Kế hoạch quản lý rủi ro
 - Kế hoạch công nghệ kỹ thuật



Những lưu ý trong quản lý triển khai

- ❖ Quản lý dự án
- ❖ Quản lý danh mục dự án
- ❖ Phân công nhân lực TMĐT
- ❖ Đánh giá kết quả sau triển khai



Opportunity Solution and Business

Hỏi - Đáp

