

ORACLE NETSUITE



BỘ CÔNG CỤ ĐỊNH VỊ MỨC ĐỘ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

Theo phương pháp của Oracle NetSuite

Value Management

June 2023

www.netsuite.com

www.btmglobal.com

Hướng dẫn sử dụng

Đối tượng: CIO, CTO, DX/IT Leader...

Mục tiêu: Toolkit hướng đến mục tiêu giúp Doanh nghiệp định vị được hiện trạng ứng dụng CNTT (*trên quan điểm của Oracle NetSuite – nhà cung cấp ERP hàng đầu thế giới). Kết quả từ quá trình đánh giá là cơ sở để Doanh nghiệp định hình kế hoạch và mục tiêu cho công cuộc chuyển đổi số của riêng mình.

Cách sử dụng: Trọng tâm của toolkit là bộ câu hỏi theo từng mảng nghiệp vụ doanh nghiệp. Mục đích bộ câu hỏi:

- Tìm ra cơ hội cải thiện hiệu quả kinh doanh nhờ ứng dụng CNTT.
- Giúp xác định mục tiêu các dự án CNTT thông qua lượng hóa các chỉ tiêu kinh doanh.

Lưu ý: Đây là một hướng dẫn chung và không chắc chắn phù hợp với mọi doanh nghiệp. Bạn chỉ sử dụng những câu hỏi có ý nghĩa đối với chính hoạt động kinh doanh của Doanh nghiệp mình.

Tuy nhiên, ít nhất **75%** câu hỏi cần có câu trả lời để đảm bảo góc nhìn đa chiều và đầy đủ.

Nguồn: Oracle NetSuite

Biên tập: BTM Global Việt Nam – www.btmglobal.com

Tìm Hiểu Chiến Lược Kinh Doanh

Bắt đầu cuộc trò chuyện với CxO bằng cách hỏi về **Chiến lược, Sáng kiến và Thách thức** của công ty. Sau đó chuyển sang phần sau là **Khung định vị mức độ trưởng thành**.

Chiến lược (cố gắng thu thập 2-4 chiến lược)

- *Đâu là sự khác biệt lớn nhất của dịch vụ/sản phẩm mà Công ty đang cung cấp (so với đối thủ cạnh tranh)?*
- *Anh/Chị nghĩ rằng đâu là điểm tiềm năng nhất để thúc đẩy tăng doanh thu và lợi nhuận thời gian tới? Bằng cách nào?*
- *Những lĩnh vực nào Anh/Chị nghĩ công ty cần phải làm thật xuất sắc để tiếp tục thành công?*

Các sáng kiến (yêu cầu 2-4 để thực hiện các chiến lược trên)


- *Anh/Chị sẽ có những điều chỉnh cách Công ty tiếp cận thị trường như thế nào?*
- *Anh/Chị sẽ mở các thị trường/kênh bán hàng mới không?*
- *Thời gian qua, những quy trình nào Anh/Chị đã giải quyết để tăng hiệu quả kinh doanh?*
- *Doanh nghiệp đang làm gì để tạo ra trải nghiệm khách hàng tốt hơn?*

Thách thức (yêu cầu 3-4 mà DN cần phải vượt qua)

- *Đối thủ cạnh tranh đến từ đâu và theo Anh/Chị, cách tốt nhất để đối phó là gì?*
- *Khách hàng – Anh/Chị có thấy những hành vi mua sắm mới nào không? Anh/Chị có nhận thấy quy trình nào đang tạo ra trải nghiệm kém cho khách? Có bao nhiêu khách hàng của Công ty là khách hàng cũ? Điều gì ảnh hưởng đến việc có được khách hàng mới?*
- *Quy trình/Hệ thống IT: điều gì đang làm DN chậm lại, gây lãng phí nguồn lực quý giá? Thông tin Anh/Chị dùng quản trị có chậm trễ so với thực tế?*
- *Nhà cung cấp – mối quan hệ của Công ty với các nhà cung cấp đang thay đổi như thế nào? Họ đang trở thành đối tác tốt hơn hay tệ và khó hợp tác kinh doanh hơn?*

Khung dịch vụ mức độ trưởng thành trong ứng dụng CNTT – Theo Chuỗi Giá Trị

● Hiện tại ● Tiềm năng

MẢNG NGHIỆP VỤ	ƯU TIÊN	MỨC CƠ BẢN	MỨC NỀN TẢNG	MỨC CẠNH TRANH	MỨC TỐI ƯU
 Thương mại điện tử	Cao/trung bình/thấp	E-mail, fax, điện thoại	Đã tích hợp cơ bản với Website TMĐT, Sàn TMĐT (Tiki, Shopee, Amazone...). Hóa đơn điện tử, tích hợp giá, khuyến mãi trên hệ thống.	Có cổng thông tin khách hàng, thanh toán, phân loại khoản bồi hoàn.	Khách hàng có thể tự phục vụ, có phân loại danh mục hàng hóa, đặt hàng nhanh, định giá theo số lượng/giá trị.
 CRM & Marketing	Cao/trung bình/thấp	Danh sách email excel	Có phần mềm quản lý hồ sơ/nhân khẩu học khách hàng tiềm năng.	Chạy email marketing với các chiến dịch quy mô lớn. Theo dõi chi phí Marketing, đánh giá ROI.	Các chiến dịch MKT được cá nhân hóa nhất quán trên các kênh web, cửa hàng, email, xã hội và SMS
 Bán hàng/Kinh Doanh	Cao/trung bình/thấp	Chưa có phần mềm quản lý thông tin khách hàng tập trung	Quản lý thông tin khách hàng tập trung	Quản lý Pipeline và hoa hồng trên phần mềm; lập kế hoạch dự báo bán hàng	Sale' scorecards, báo cáo bán hàng thời gian thực, chính sách giá linh hoạt.
 Quản lý Đơn hàng bán	Cao/trung bình/thấp	Bảng giá offline và biểu mẫu đặt hàng thủ công	Bảng giá online và quy trình đặt hàng trên phần mềm	Xuất kho giao hàng trên nhiều kho, phân bổ đơn hàng động.	Xem 360 độ khách hàng, báo cáo, tự động hóa, khả năng hiển thị đầy đủ trong toàn bộ quy trình
 Tìm nguồn & quản lý chuỗi cung ứng	Cao/trung bình/thấp	Lập kế hoạch hàng tồn kho bằng Excel, tạo thủ công đơn đặt hàng sản xuất và mua ngoài.	Time phased forecasts, đề xuất kế hoạch cung ứng (sản xuất và mua ngoài).	Kiểm tra chất lượng mua hàng, đánh giá nhà cung cấp.	Dự báo động dựa trên SKU hoặc dòng sản phẩm. Lập kế hoạch yêu cầu nguyên vật liệu cho thành phẩm (MRP), chuyển đổi thành yêu cầu cho các bộ phận lắp ráp, gia công hoặc mua nguyên liệu thô
 Sản xuất	Cao/trung bình/thấp	Lập kế hoạch SX và quản lý máy móc /NVL thủ công, phát lệnh và ghi nhận thực tế SX trên giấy.	Có phần mềm QL SX cơ bản: xuất NVL, ghi nhận thành phẩm, chi phí.	Lập kế hoạch tiến và lùi (forward scheduling và backward scheduling), kế toán giá thành chi tiết hơn, kiểm kê nguyên vật liệu chính xác, cho biết tiến độ sản xuất theo quy trình SX.	Sản xuất hàng loạt và/hoặc rời rạc (chế độ hỗn hợp), MRP, quản lý chi phí và hàng tồn kho theo thời gian thực. Nhà máy không giấy với công nghệ IoT, Mobile.
 Chăm sóc khách hàng	Cao/trung bình/thấp	Theo dõi thủ công các yêu cầu của khách hàng	Có phần mềm chăm sóc khách hàng tập trung, định tuyến theo các trường hợp khác nhau.	Kho lưu trữ thông tin trung tâm về sản phẩm, câu hỏi/câu trả lời, hợp tác nhóm nội bộ chặt chẽ để giải quyết vấn đề khách hàng.	Có thể xem 360 độ về 1 khách hàng, cổng thông tin khách hàng, quy trình làm việc, tự động hóa cao.
 Tài chính và Kế toán	Cao/trung bình/thấp	Báo cáo Excel	Chức năng cơ bản AR, AP, GL, Fixed Asset, Báo cáo tài chính Việt Hóa, Hóa đơn điện tử, Ngân hàng...	Tự động đối soát và hợp nhất, hỗ trợ đa công ty	Dashboards, tự động hóa và tích hợp đầy đủ với các hệ thống front end như bán hàng, mua hàng, kho, sản xuất...để ghi nhận doanh thu chi phí.
 Công nghệ và năng lực quản trị	Cao/trung bình/thấp	Hệ thống bị phân mảnh hoặc lỗi thời, khả năng cung cấp số liệu không đầy đủ	Mô hình dữ liệu đồng nhất, khai thác công nghệ cloud, di động, được tối ưu hóa, tùy chỉnh cao.	Các phân hệ/phần mềm chuyên dụng cao và có thể mở rộng, đồng thời tích hợp thời gian thực mạnh mẽ.	Tích hợp với hệ sinh thái bản địa (TMĐT, NCC, khách hàng...)
 Quản lý kho	Cao/trung bình/thấp	Quy trình công việc dựa trên giấy tờ, thủ công, theo dõi hàng tồn kho theo nhiều cách.	Quản lý theo lô, quá trình xuất kho nhiều bước (pick/pack/ship)	Scanning với thiết bị di động, gom hàng soạn hàng hàng loạt, tái phân bổ bố trí hàng trong kho.	Hệ thống lưu trữ và truy xuất tự động, IoT, AI, RFID
 Quản lý Nhân sự	Cao/trung bình/thấp	Hồ sơ nhân viên, báo cáo, công lương được quản lý theo cách thủ công	Database nhân viên do phần mềm HRM quản lý, hạn chế báo cáo, phân tích trên Excel,	Đa dạng báo cáo trong phần mềm HRM, dashboard và KPI về nguồn nhân lực, chấm công tính lương được tích hợp tự động.	Tích hợp thời gian thực với các hệ thống khác để đo lường KPIs, self services portal.
 Ngân sách và dự báo	Cao/trung bình/thấp	Chưa quản lý ngân sách hoặc quản lý excel, tốn thời gian lập và theo dõi	Có kiểm soát ngân sách cơ bản, import thủ công số ngân sách đã duyệt, có so sánh tự động với thực tế	Quản lý nhiều phiên bản ngân sách và khả năng kiểm soát (chặn/cảnh báo) và phân tích nhiều hơn	Công cụ tích hợp MS Office để nhập dữ liệu, rolling forecasts, cho phép lập kế hoạch dựa trên mục tiêu kinh doanh.

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Thương mại điện tử

Cao/trung
bình/thấp

E-mail, fax, điện thoại

Đã tích hợp cơ bản với Website TMĐT, Sàn TMĐT (Tiki, Shoppe, Amazone, tiktok shop...). Hóa đơn điện tử, tích hợp giá, khuyến mãi trên hệ thống.

Có cổng thông tin khách hàng, thanh toán, phân loại khoản bồi hoàn.

Khách hàng có thể tự phục vụ, có phân loại danh mục hàng hóa, đặt hàng nhanh, định giá theo số lượng/giá trị.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Các kênh bán hàng hiện tại của Công ty là gì?
- Công ty có đang bán thông qua Nền tảng website thương mại điện tử của riêng mình không?
- Công ty có bán B2B lẫn B2C không?
- Công ty có bán trên các sàn như Tiki, Shopee, Lazada, Tiktok shop... không?
- Công ty quản lý bao nhiêu trang web bán hàng? Nếu có, nền tảng TMĐT hiện tại của Công ty đang sử dụng (Magento, Shopify, BigC Commerce, v.v.) là gì?
- Công ty đang giao hàng từ bao nhiêu địa điểm?
- Quy trình từ thực hiện đơn hàng từ các trang TMĐT đến hệ thống nội bộ như Kho/Kế toán của Công ty là gì?
- Quy trình trên có được tích hợp (integration) để tự động hóa không?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Doanh thu thương mại điện tử hàng năm của công ty là bao nhiêu?
- Tỷ trọng giữa các nguồn doanh thu (B2B & B2C)?
- Nếu có thể đạt được những cải tiến trong TMĐT, việc này tác động như thế nào đến kinh doanh của công ty. Có xung đột với các kênh khác (như bán qua đại lý, NPP)?
- Anh/Chị nghĩ tối đa thì công nghệ TMĐT có thể giúp cải thiện được bao nhiêu % doanh thu, tỷ suất lợi nhuận?
- Có bất kỳ thách thức nào mà Doanh nghiệp đang đối mặt và muốn giải quyết bằng công nghệ?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



CRM & Marketing

Cao/trung
bình/thấp

Danh sách email excel

Có phần mềm quản lý hồ sơ/nhân khẩu học khách hàng tiềm năng.

Chạy email marketing với các chiến dịch quy mô lớn. Theo dõi chi phí Marketing, đánh giá ROI.

Các chiến dịch MKT được cá nhân hóa nhất quán trên các kênh web, cửa hàng, email, xã hội và SMS

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Mô tả các sản phẩm và dịch vụ mà Công ty đang bán?
- Quy trình bán hàng: vui lòng mô tả chu trình từ leads đến customer;
- Vấn đề khó chịu nhất đang gây sai sót hoặc làm chậm quá trình bán hàng là gì?
- Làm thế nào để Phòng kinh doanh kiểm soát quá trình bán hàng?
- Làm thế nào để Phòng kinh doanh dự báo doanh thu? Công ty có đang thực hiện bất kỳ dự báo bán hàng hoặc giao KPI cho sales không?
- Công ty đang phụ thuộc vào những báo cáo nào? muốn có thêm những báo cáo nào?
- Thông tin khách hàng đang được lưu trữ ở đâu?
- Có sự tích hợp giữa ERP và CRM hoặc bất kỳ hệ thống nào khác được sử dụng trong quá trình bán hàng không?
- Công ty có trả tiền hoa hồng cho nhân viên bán hàng hoặc đại lý bên thứ ba không?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Doanh thu hàng năm là bao nhiêu?
- Mức tăng trưởng doanh thu dự đoán (%) là bao nhiêu?
- Sự tăng trưởng doanh thu trong tương lai sẽ đến từ nguồn nào?
- Có khả năng tăng thêm doanh thu thông qua cross sale và upsell không?
- Có cách nào nào để cải thiện năng suất với đội ngũ bán hàng không?
- Bao nhiêu phần trăm thời gian của nhóm bán hàng đang thực sự dành cho các hoạt động không hướng tới khách hàng? (thay vì làm báo cáo, tổng hợp số liệu,...)
- Làm thế nào để theo dõi thực tế bán hàng so với các mục tiêu đã đề ra?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Bán hàng/Kinh Doanh

Cao/trung
bình/thấp

Chưa có phần mềm quản lý thông tin khách hàng
tập trung

Quản lý thông tin khách hàng tập trung

Quản lý Pipeline và hoa hồng trên phần mềm; lập
kế hoạch dự báo bán hàng

Sale' scorecards, báo cáo bán hàng thời gian thực,
chính sách giá linh hoạt.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Làm thế nào để quản lý đội ngũ Sale?
- Công ty đang lập dự báo kinh doanh bằng cách nào?
- Sale KPI cá nhân được đo lường như thế nào?
- Pipeline cần thiết để đạt mục tiêu bán hàng năm nay là bao nhiêu?
- Anh/Chị tự tin đến mức nào về độ chính xác của báo cáo bán hàng đang có?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Làm thế nào để tìm được khách hàng tiềm năng (leads), sau đó chuyển đổi thành cơ hội và khách hàng?
- Làm sao biết giao leads cho Sale nào là phù hợp nhất?
- Doanh nghiệp đang quản lý thông tin lịch sử bán hàng như thế nào để không gián đoạn khi một Sale nghỉ việc?
- Phương pháp nào hiện đang được sử dụng để dự báo và quản lý KPI của Sale?
- Anh/Chị hài lòng mức nào với độ chính xác của các phương pháp dự đoán và theo dõi thực tế bán hàng hiện tại?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Quản lý Đơn hàng bán

Cao/trung
bình/thấp

Bảng giá offline và biểu mẫu đặt hàng thủ công

Bảng giá online và quy trình đặt hàng trên phần mềm

Xuất kho giao hàng trên nhiều kho, phân bổ đơn hàng động.

Xem 360 độ khách hàng, báo cáo, tự động hóa, khả năng hiển thị đầy đủ trong toàn bộ quy trình

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Vui lòng mô tả chu trình từ đơn hàng bán đến thu tiền. Công ty đang có những kênh bán hàng nào và định hướng tương lai có thay đổi gì không?
- Công ty có bao nhiêu dòng sản phẩm?
- Công ty thường xử lý bao nhiêu đơn đặt hàng mỗi tháng?
- Công ty giao dịch bằng loại tiền tệ nào?
- Các đơn đặt hàng của công ty đang đến từ nguồn nào, tỉ trọng (Thương mại điện tử, điện thoại, e-mail, fax, nhập thủ công)?
- Công ty có cung cấp bất kỳ chương trình khuyến mãi nào không và nếu có, làm thế nào để theo dõi?
- Công ty hiện đang sử dụng công cụ gì để quản lý đơn hàng – giao hàng – thanh toán?
- Công ty tự xử lý các đơn đặt hàng hay gửi chúng cho 3PL không? Nếu có, làm thế nào?
- Khách hàng có yêu cầu giao dịch EDI không? (Chỉ dành cho Bán sỉ và Sản xuất)

Câu hỏi về tác động & số liệu

- DN có đang phân cấp phê duyệt đơn đặt hàng bán dựa trên lợi nhuận/doanh thu?
- Nếu Sale có thể theo dõi tồn kho theo thời gian thực, điều này sẽ có ý nghĩa như thế nào cho việc bán hàng/tăng doanh số?
- Anh/Chị gặp nhiều vấn đề khi lên Đơn hàng không? Điều này có ảnh hưởng đến tiến độ thu tiền hoặc tăng sự chần chừ của khách hàng không?
- Tỷ lệ giao hàng thành công đang là bao nhiêu?
- Giá trị đơn hàng trung bình là bao nhiêu?
- Anh/Chị có thể chia sẻ tỷ suất lợi nhuận gộp của mình?



Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Tìm nguồn & quản lý chuỗi cung ứng

Cao/trung bình/thấp

Lập kế hoạch hàng tồn kho bằng Excel, tạo thủ công đơn đặt hàng sản xuất và mua ngoài.

Time phased forecasts, đề xuất kế hoạch cung ứng Kiểm tra chất lượng mua hàng, đánh giá nhà cung cấp.

Dự báo động dựa trên SKU hoặc dòng sản phẩm. Lập kế hoạch yêu cầu nguyên vật liệu cho thành phẩm (MRP), chuyển đổi thành yêu cầu cho các bộ phận lắp ráp, gia công hoặc mua nguyên liệu thô

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Vui lòng chia sẻ quy trình từ mua hàng đến thanh toán cho NCC.
- Vui lòng mô tả quy trình phê duyệt nhu cầu và đơn hàng mua?
- Có phân cấp phê duyệt mua theo các hạn mức?
- Có kiểm tra ngân sách khi yêu cầu không?
- Có đấu thầu để tìm nguồn cung ứng?
- Làm thế nào để Doanh nghiệp đánh giá năng lực của nhà cung cấp?
- Làm thế nào để DN biết cần phải mua những gì, gồm NVL, hàng hóa, vật tư...?
- Người lập kế hoạch mua có xem báo cáo tình trạng hàng tồn kho không?
- Người lập kế hoạch có sử dụng tồn kho Min/Max hoặc có xem lịch sử nhu cầu để tạo PO không?
- Các mặt hàng có thời gian đặt hàng dài nhất là gì và DN xoay sở thế nào trong khoảng thời gian chờ hàng về?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Vòng quay hàng tồn kho hoặc số lượng/giá trị hàng tồn kho trung bình là bao nhiêu?
- Việc có một quy trình mua sắm và lập kế hoạch hợp lý hơn có ý nghĩa gì với DN không?
- Việc có một quy trình phê duyệt rõ ràng hơn có giúp giảm các chi phí không cần thiết không? Nếu vậy, khoảng bao nhiêu?
- Giá vốn hàng bán (COGS) hàng năm là bao nhiêu?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Sản xuất

Cao/trung
bình/thấp

Lập kế hoạch SX và quản lý máy móc /NVL thủ công, phát lệnh và ghi nhận thực tế SX trên giấy

Có phần mềm QL SX cơ bản: xuất NVL, ghi nhận thành phẩm, chi phí

Lập kế hoạch tiến và lùi (forward scheduling và backward scheduling), kế toán giá thành chi tiết hơn, kiểm kê nguyên vật liệu chính xác, cho biết tiến độ sản xuất theo quy trình SX.

Sản xuất hàng loạt và/hoặc rời rạc (chế độ hỗn hợp), MRP, quản lý chi phí và hàng tồn kho theo thời gian thực. Nhà máy không giấy với công nghệ IoT, Mobile.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Sản xuất rời rạc hay liên tục? *Discrete Manufacturing hay Process Manufacturing*
- Có bao nhiêu lệnh sản xuất được xử lý (mỗi ngày, tuần, tháng)?
- Công ty sản xuất theo đơn đặt hàng (make to order) hay để tồn kho (make to stock) hay cả hai?
- Mất bao lâu để hoàn thành một lệnh SX?
- Công ty cần ghi nhận/ lưu trữ thông tin đặc biệt nào trên lệnh sản xuất?

Quy trình lập kế hoạch lệnh sản xuất

- Có quản lý tồn kho Bán thành phẩm không?
- Có quản lý lô thành phẩm/ Bán thành phẩm không?
- Có theo dõi phế liệu và tiêu hao không?

BOM

- Có bao nhiêu cấp (level) trong BOM? Có được chuẩn hóa không?
- Các thay đổi BOM được quản lý như thế nào?
- Công ty có sử dụng Phantom BOM không (BOM với NLV không chỉ định cụ thể)
- Công ty có các mặt hàng thay thế trong BOM không?

Chất lượng

- Những chỉ tiêu chất lượng nào Công ty hiện đang sử dụng?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Báo cáo sản xuất của Công ty gồm những gì? Làm thế nào để đánh giá hiệu suất của nhà máy?
- Anh/Chị có nghĩ là còn khả năng nào đó để cải thiện năng lực SX, giảm đỡ dang trên chuyền và tăng tốc hoàn thành LSX không? Nếu có thì đó là những điểm nào và khả năng tăng bao nhiêu?
- Tác động kinh doanh sẽ như thế nào nếu IT giúp có số liệu tiến độ sản xuất theo thời gian thực?
- Anh/Chị đang tính giá thành được chi tiết đến mức độ nào?



Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ	ƯU TIÊN	MỨC CƠ BẢN	MỨC NỀN TẢNG	MỨC CẠNH TRANH	MỨC TỐI ƯU
★★★ Chăm sóc khách hàng	Cao/trung bình/thấp	Theo dõi thủ công các yêu cầu của khách hàng	Có phần mềm chăm sóc khách hàng tập trung, định tuyến theo các trường hợp khác nhau.	Kho lưu trữ thông tin trung tâm về sản phẩm, câu hỏi/câu trả lời, hợp tác nhóm nội bộ chặt chẽ để giải quyết vấn đề khách hàng.	Có thể xem 360 độ về 1 khách hàng, cổng thông tin khách hàng, quy trình làm việc, tự động hóa cao.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- DN có cần bộ phận Chăm sóc khách hàng (CS) hoặc tương tự không?
- Công ty có đang cung cấp dịch vụ hỗ trợ và bảo hành không?
- Mô tả các kênh mà khách hàng có thể tiếp cận với Công ty. Công ty có cung cấp dịch vụ tự phục vụ (self services) nào không?
- Anh/Chị có xử lý hàng trả lại không? Nếu có, Anh chị sẽ làm gì khi hàng trả về? Có tình huống bán lại hàng bị trả (cho khách hàng hoặc bên thứ 3)? Gửi lại cho nhà cung cấp? Sửa chữa/tân trang? Sắt vụn?
- Làm thế nào để Công ty tổng hợp được những vấn đề phổ biến mà khách hàng hay gặp phải?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Có bao nhiêu nhận sự đang hỗ trợ khách hàng?
- Khách hàng đã đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty thế nào?
- Nếu IT cung cấp báo cáo “360 độ về khách hàng và sản phẩm” thì sẽ có tác động gì đối với doanh nghiệp?
- Khách hàng đặt hàng lại có quan trọng với Doanh nghiệp không?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Tài chính và Kế toán

Cao/trung
bình/thấp

Báo cáo Excel

Chức năng cơ bản AR, AP, GL, Fixed Asset, Báo cáo tài chính Việt Hóa, Hóa đơn điện tử, Ngân hàng...

Tự động đối soát và hợp nhất, hỗ trợ đa công ty

Dashboards, tự động hóa và tích hợp đầy đủ với các hệ thống front end như bán hàng, mua hàng, kho, sản xuất... để ghi nhận doanh thu chi phí.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Vui lòng mô tả quy trình hiện tại của Công ty để ra được báo cáo tài chính mỗi kỳ kế toán?
- Giải thích rõ hơn về các chiều phân tích mà Anh/Chị được yêu cầu cung cấp cho BoD (pháp nhân, phòng ban, ngành nghề, kênh bán...)?
- Các báo cáo quản lý này cần được lập với tần suất như thế nào (hàng tháng, hàng quý)?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Mất bao lâu để đóng sổ kế toán? Có bao nhiêu người tham gia?
- Nếu bộ phận TCKT có thể đóng sổ & cung cấp báo cáo tài chính nhanh hơn trước, việc này có ý nghĩa như thế nào với Công ty?
- Nếu quản lý/nhân viên có thể xem báo cáo theo thời gian thực, điều này có ý nghĩa như thế nào?
- Nếu có thể rút ngắn thời gian đóng kỳ, TCKT sẽ sử dụng thời gian rảnh rỗi đó như thế nào?
- Chỉ số Tốc độ thu hồi công nợ (DSO) của cty đang thế nào? $DSO = (\text{Số tiền phải thu từ khách hàng} / \text{Doanh số bình quân hàng ngày}) * 365$.
- Vai trò của các nhân sự trong phòng TKCT là gồm những gì? Anh/Chị đang muốn tuyển nhân viên trong năm tới?
- Anh/Chị có sử dụng bất kỳ bên thứ 3 nào để trợ giúp hoạt động TCKT không? Nếu có, chi phí đó là bao nhiêu?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Công nghệ và năng lực quản trị

Cao/trung bình/thấp

Hệ thống bị phân mảnh hoặc lỗi thời, khả năng cung cấp số liệu không đầy đủ

Mô hình dữ liệu đồng nhất, khai thác công nghệ cloud, di động, được tối ưu hóa, tùy chỉnh cao.

Các phân hệ/phần mềm chuyên dụng cao và có thể mở rộng, đồng thời tích hợp thời gian thực mạnh mẽ.

Tích hợp với hệ sinh thái bản địa (TMĐT, NCC, khách hàng...)

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Ưu tiên về đầu tư IT hiện tại của cty đang là gì? [Thương mại điện tử, xử lý đơn hàng bán, CRM, tìm nguồn cung ứng, WMS, vận chuyển, tài chính (GL, AP, AR)]?
- IT đang quản lý những điểm tích hợp nào? Có thường xuyên gián đoạn?
- DN đã từng triển khai ERP chưa?
- DN có máy chủ tại chỗ không?
- Anh/Chị có hiểu sự khác biệt giữa multi-tenant and single-tenant?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Chi phí CNTT hiện tại của công ty hàng năm là bao nhiêu? Khoản chi hàng năm của IT cho các nền tảng TCKT, Sản xuất, Mua hàng, Bán hàng, Tồn kho đang như thế nào?
- Công ty đang có nhân viên CNTT chuyên trách hỗ trợ các hệ thống?
- Bao nhiêu công sức đã được dành cho việc duy trì và tích hợp các hệ thống đó?
- Có ứng dụng CNTT nào mà DN đang thuê ngoài không? Nếu có, công ty đang chi bao nhiêu cho các dịch vụ đó?
- Lượng thời gian mà nhân viên công ty dành cho việc xử lý dữ liệu thủ công (ví dụ: bảng tính, bảng tổng hợp, Tài liệu Google, nhập lại thủ công, v.v.)?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Quản lý kho

Cao/trung
bình/thấp

Quy trình công việc dựa trên giấy tờ, thủ công,
theo dõi hàng tồn kho theo nhiều cách.

Quản lý theo lô, quá trình xuất kho nhiều bước
(pick/pack/ship)

Scanning với thiết bị di động, gom hàng soạn hàng
hàng loạt, tái phân bổ bố trí hàng trong kho.

Hệ thống lưu trữ và truy xuất tự động, IoT, AI, RFID

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Những thách thức hàng đầu trong QL kho là gì?
- Công ty đang có bao nhiêu kho (bao gồm cả 3PL), địa điểm sản xuất, nhà sản xuất thuê ngoài, v.v.? Làm thế nào để quản lý hàng tồn kho ở mỗi địa điểm?
- Có bao nhiêu mặt hàng đang sử dụng? Một số danh mục mặt hàng quan trọng?
- Mô tả quy trình nhận hàng (mua hoặc trả hàng)
- Công ty có cần theo dõi lô hoặc serial không? Nếu có, công ty đang làm thế nào?
- Hiện tại Công ty có hệ thống kho tự động (WMS) hoặc có nhu cầu về WMS không?
- Công ty sử dụng tiêu thức nào để tính chi phí hàng tồn kho?
- Làm thế nào để biết khi nào sẽ phải giao hàng cho đơn bán nào?
- Thách thức lớn nhất trong việc quản lý hàng tồn kho là gì?
- Có quét mã vạch hoặc sử dụng RFID không?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Có bao nhiêu người phụ trách hoạt động QL kho?
- Nếu IT giúp theo dõi Đơn hàng bán và tình trạng hàng tồn kho theo thời gian thực có giúp rút ngắn thời gian giao hàng hoặc tăng doanh thu không? Vì sao?
- Việc tích hợp phần mềm bán hàng/kho với các hãng vận chuyển có cho phép kiểm soát chi phí vận chuyển tốt hơn không?
- Việc có quy trình tiếp nhận đơn bán và pick/pack/ship có giúp DN tiết kiệm thời gian và cải thiện doanh thu không? Nếu có thì mô tả giúp.
- Làm thế nào để đo lường hiệu suất trong các hoạt động vận hành kho hàng? Có lĩnh vực cụ thể nào DN đang cố gắng cải thiện không?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Quản lý Nhân sự

Cao/trung
bình/thấp

Hồ sơ nhân viên, báo cáo, công lương được quản lý theo cách thủ công

Database nhân viên do phần mềm HRM quản lý, hạn chế báo cáo, phân tích trên Excel,

Đa dạng báo cáo trong phần mềm HRM, dashboard và KPI về nguồn nhân lực, chấm công tính lương được tính hợp tự động.

Tích hợp thời gian thực với các hệ thống khác để đo lường KPIs, self services portal.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Công ty có đang sử dụng phần mềm/thiết bị nào trong việc quản trị nhân sự?
- Nếu công ty đang không có phần mềm HRM, Anh/Chị đang quản lý các thông tin nhân sự như thế nào (hồ sơ nhân viên, danh bạ công ty, quản lý và theo dõi thời gian, thu hút nhân tài, quản lý phúc lợi, bảng lương)?
- Công ty đang cố gắng giải quyết những vấn đề gì trong quản trị nhân sự? Đang có sáng kiến nào đặc biệt?
- Làm thế nào để tính công - lương?
- Anh/Chị có nắm bắt được thời gian đi – về của nhân viên không? Việc này có cần thiết / ý nghĩa?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Tỷ lệ giữa tuyển mới / tỷ lệ nghỉ việc là bao nhiêu?
- Công ty có nhập dữ liệu bảng lương vào sổ kế toán GL? Mất bao lâu? Có sai sót không?
- Công ty mất bao lâu để lấy các báo cáo liên quan đến lực lượng lao động của mình? Đang lấy dữ liệu này từ đâu?

Định vị và tìm kiếm cơ hội ứng dụng CNTT - mô hình Oracle NetSuite

MẢNG NGHIỆP VỤ

ƯU TIÊN

MỨC CƠ BẢN

MỨC NỀN TẢNG

MỨC CẠNH TRANH

MỨC TỐI ƯU



Ngân sách và dự báo

Cao/trung
bình/thấp

Chưa quản lý ngân sách hoặc quản lý excel, tốn
thời gian lập và theo dõi

Có kiểm soát ngân sách cơ bản, import thủ công số
ngân sách đã duyệt, có so sánh tự động với thực
tế

Quản lý nhiều phiên bản ngân sách và khả năng
kiểm soát (chặn/cảnh báo) và phân tích nhiều hơn

Công cụ tích hợp MS Office để nhập dữ liệu, rolling
forecasts, cho phép lập kế hoạch dựa trên mục
tiêu kinh doanh.

Câu hỏi về quy trình kinh doanh

- Việc quản lý ngân sách và dự báo kinh doanh đang như thế nào, bằng cách nào? Công ty có đang sử dụng Excel hoặc một phần mềm nào đó để lập ngân sách không?
- Công ty đang có một quy trình lập ngân sách chính thức không?
- Công ty đang có một nhóm chuyên dụng theo dõi quản lý ngân sách?
- Công ty có thể cập nhật/điều chỉnh ngân sách/dự báo của mình nhanh chóng hoặc theo thời gian thực không?

Câu hỏi về tác động & số liệu

- Anh/Chị mất bao lâu để lập ngân sách hàng năm?
- Ai/bao nhiêu người tham gia vào quá trình lập ngân sách và dự báo?
- Việc cập nhật ngân sách theo thời gian thực và so sánh với hiệu suất thực tế sẽ cải thiện kết quả tài chính của công ty như thế nào?

ORACLE®
NETSUITE



Đăng ký trải nghiệm thử Oracle NetSuite:
<https://event.btm-oraclenetsuite.com/freedemo>

