



*Trường Đại Học Thương Mại*

# **Hậu cần thương mại điện tử**

*GV: Lục Thị Thu Hương*

**e**Logistics



# 2

## Hậu cần TMĐT

Tổng quan về hậu cần TMĐT

Hạ tầng cơ sở hậu cần TMĐT

Hậu cần đầu ra TMĐT

Hậu cần đầu vào TMĐT

Chiến lược hậu cần TMĐT

# 2

## Hạ tầng cơ sở của hậu cần TMĐT

### Hạ tầng công nghệ thông tin

- Vai trò của HTTT trong quản trị hậu cần
- Cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin
- Hệ thống thông tin tổng thể trong TMĐT
- Hệ thống thông tin hậu cần

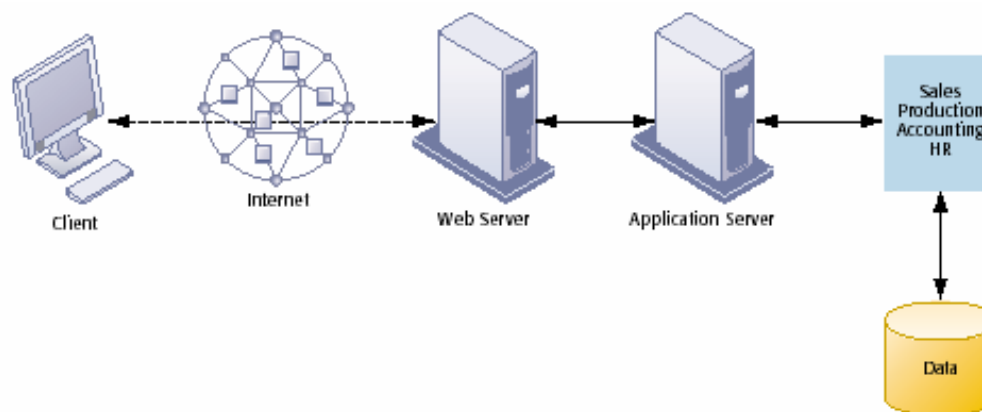
### Hạ tầng phân phối vật chất

- Khái quát về mạng lưới cơ sở hậu cần
- Các phương án thiết kế mạng lưới CS HC
- Kho bãi trong mạng lưới phân phối vật chất

# Hạ tầng cơ sở của hậu cần TMĐT

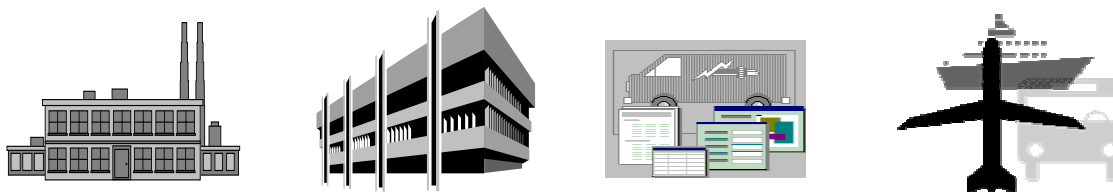
## Hạ tầng công nghệ thông tin

- ít “ma sát”
- năng động



## Hạ tầng phân phối vật chất

- nhiều “ma sát”
- đầu tư lớn



# Hạ tầng cơ sở của hậu cần TMĐT

## Hạ tầng công nghệ thông tin

- ít “ma sát”
- năng động

- Đầu tư ko quá lớn  
    phần cứng, phần mềm, mạng, CSDL...
- ít va chạm giữa các bộ phận
- Luôn đổi mới, sáng tạo
- Tính bảo mật cao



## Hạ tầng phân phối vật chất

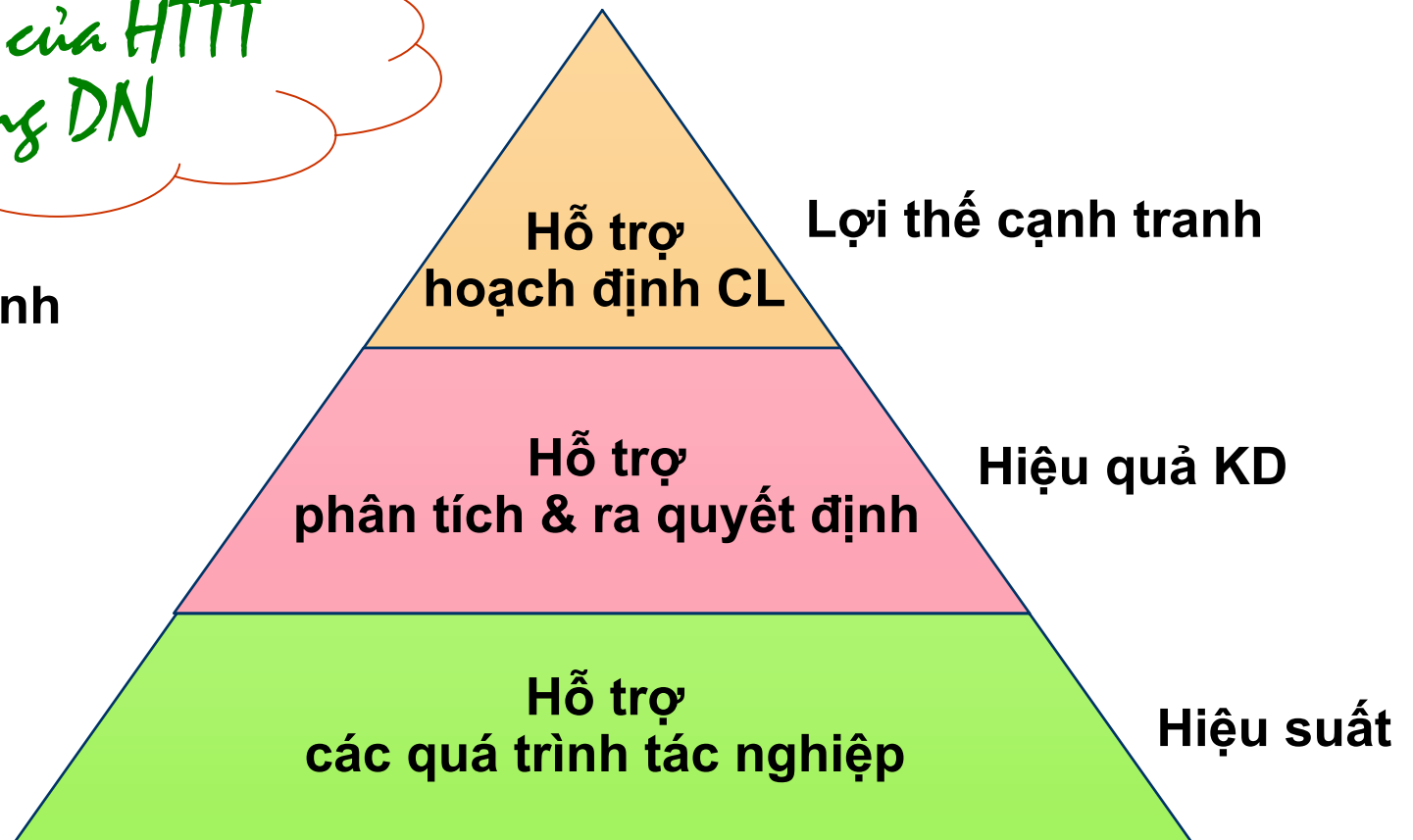
- nhiều “ma sát”
- đầu tư lớn

- Đầu tư lớn vào bất động sản  
    kho, bến bãi, thiết bị, phương tiện...
- Tương tác & va chạm nhiều
- Trách nhiệm vật chất
- Yêu cầu kỹ thuật

# Hạ tầng công nghệ thông tin

Vai trò của HTTT  
trong DN

- Hệ thần kinh
- Tai, mắt



# Hạ tầng công nghệ thông tin

Vai trò của HTTT  
trong DN

No Field In the World Offers  
More Promise Than the Twin  
Technologies of Computers and  
Telecommunications Networks.

# Hạ tầng công nghệ thông tin

## Vai trò của HTTT trong DN

Thông tin là căn cứ để đưa ra các quyết định chính xác, kịp thời, táo bạo

- *Đối với quản trị dự trữ:*

xđịnh chính sách dự trữ tối ưu  
cân đối chi phí với dịch vụ

- *Đối với quyết định thuê ngoài*

tiêu thức lựa chọn  
mức độ quan hệ

- *Đối với mạng lưới cơ sở HC:*

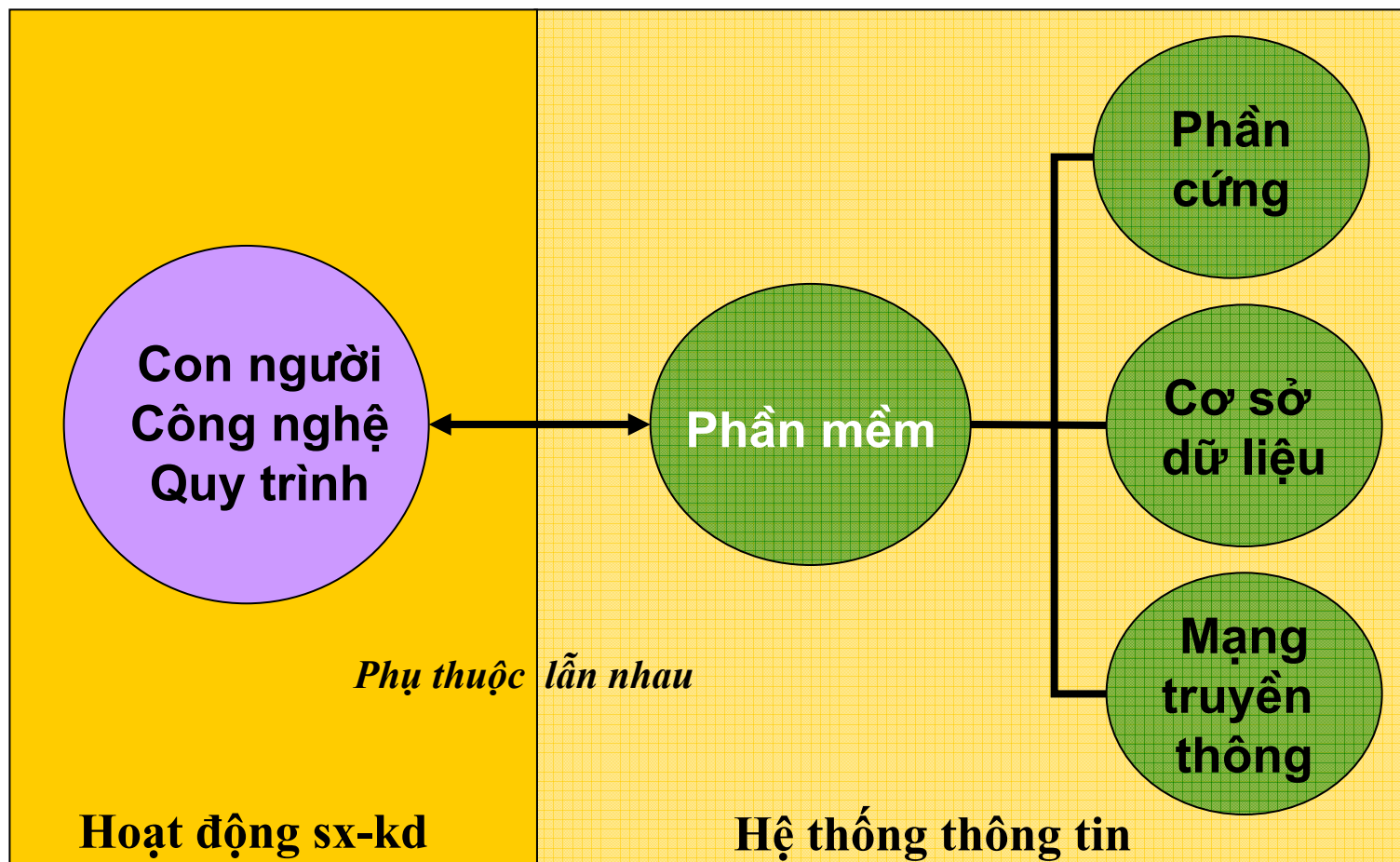
xđịnh vị trí, quy mô  
cân đối hiệu suất & tính linh hoạt

- *Đối với quản trị vận chuyển:*

quy hoạch tuyến đường, phân  
lựa chọn đơn vị vận tải



# Cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin



# Cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin

- *Phần cứng*

Thiết bị xử lý dữ liệu  
Thiết bị ngoại biên



- *Phần mềm*

PM hệ thống  
PM ứng dụng

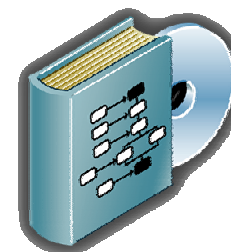
- *Mạng truyền thông*

Kết cấu mạng, thiết bị  
Dịch vụ



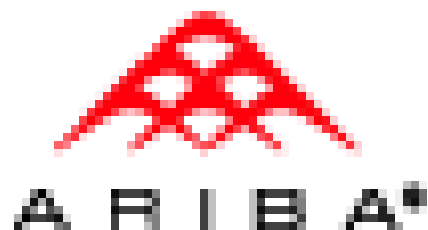
- *Cơ sở dữ liệu*

Trái tim của HTTT!  
Loại bỏ khó khăn  
dư thừa, trùng lặp,  
ko nhất quán, ko an toàn



# Cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin

## Các giải pháp CNTT cho e-Logistics



# Hệ thống thông tin tổng thể trong TMĐT



- *SRM – Quan hệ cung ứng*

Mua hàng

Quản trị dự trữ

Thiết kế mạng lưới & tuyến đường v.v

- *CRM – Quan hệ khách hàng*

Marketing

Bán hàng

Trung tâm dịch vụ KH

# Hệ thống thông tin hậu cần

*Khái niệm*



Một cấu trúc bao gồm con người, phương tiện, & các quy trình để thu thập, phân tích, định lượng & truyền tải thông tin một cách hợp lý nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động hậu cần trong DN

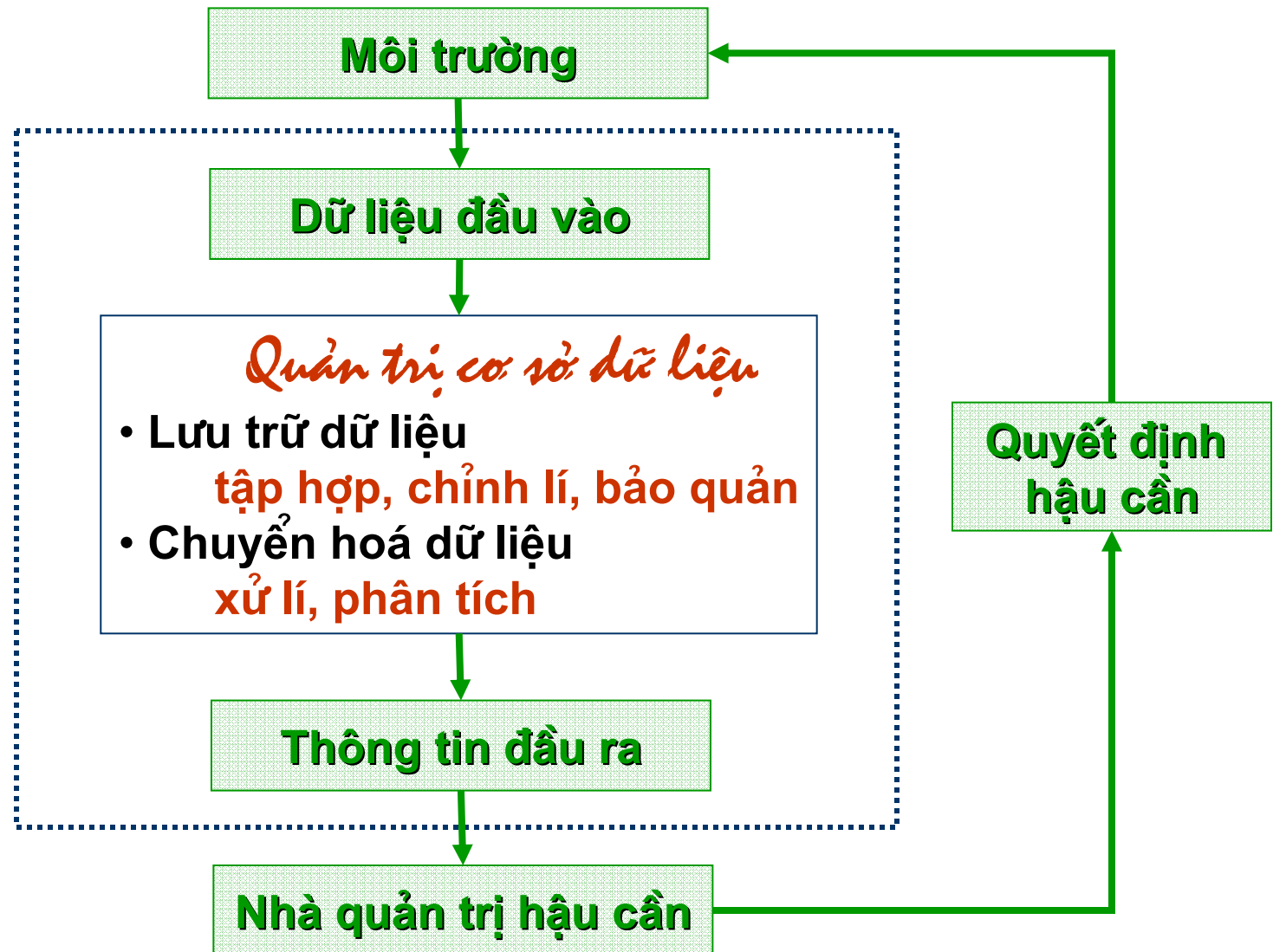
*Better information for better decisions*

- **Nắm vững tin về biến động thị trường & nguồn hàng**
- **Đảm bảo sử dụng linh hoạt các nguồn lực**
- **Xây dựng chiến lược hậu cần hiệu quả về**  
**tgian, không gian & phương pháp vận hành**

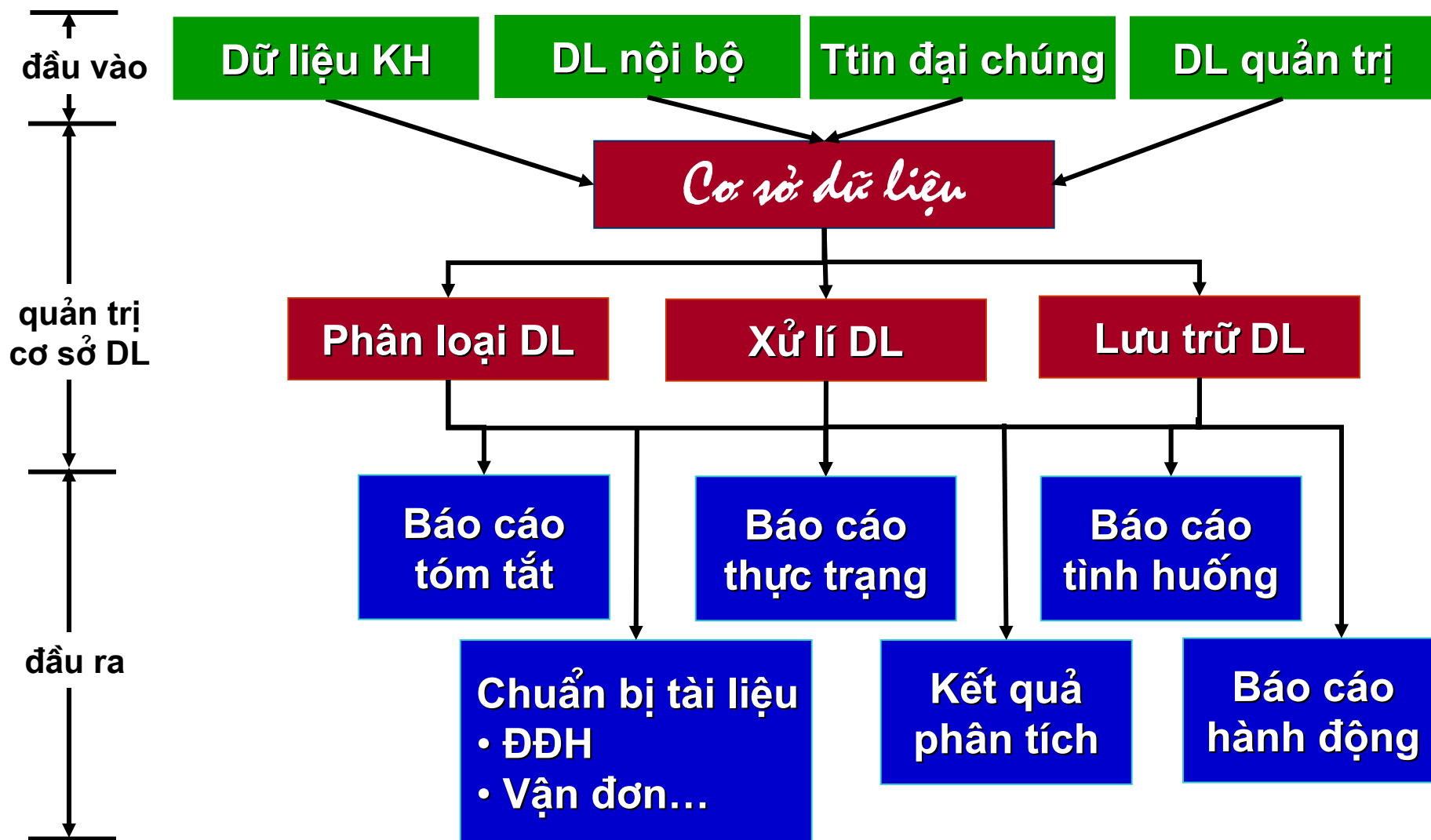
*Vai trò của LIS*

# Sơ đồ khái quát của LIS

Logistics Information System



# Sơ đồ & q trình vận hành chi tiết của LIS



# Sơ đồ & q trình vận hành chi tiết của LIS

## Dữ liệu đầu vào

### Dữ liệu KH

- quá trình tiếp nhận ĐĐH
- hoá đơn mua hàng/ VC
- hoá đơn nhập hàng/ xuất h<sup>2</sup>

### Ttin đại chúng

- dữ liệu thứ cấp
- nghiên cứu các ngành/cấp
- xu hướng & trào lưu t<sup>2</sup>

### DL nội bộ

- thông tin trong nội bộ DN
- báo cáo kế toán, thống kê
- báo cáo tình hình mua hàng
- thực trạng các nguồn hàng
- nghiên cứu thị trường/cạnh tranh

### DL quản trị

- ý kiến chuyên gia
- kinh nghiệm/tư vấn
- dự báo thị trường



# Sơ đồ & q trình vận hành chi tiết của LIS

## Quản trị cơ sở DL

Bao gồm việc lựa chọn DL lưu trữ & hiển thị, chọn phương pháp ptích, chọn qui trình xử lí DL

### Phân loại DL

Sắp xếp theo trật tự để dễ dàng tìm kiếm & khai thác:

- Nhóm hàng
- Nguồn hàng
- Mức giá
- Chu kì nhập h<sup>2</sup>

### Xử lí DL

- Xác định mối quan hệ/tương quan của DL
- phương pháp thống kê, mô hình toán kế



### Lưu trữ DL

- Tầm quan trọng
- Tần số sử dụng DL



# Sơ đồ & q trình vận hành chi tiết của LIS

Thông tin đầu ra

Công cụ hỗ trợ các quyết định để  
hoạch định, triển khai, & kiểm soát  
hệ thống hậu cần trong DN

## Báo cáo

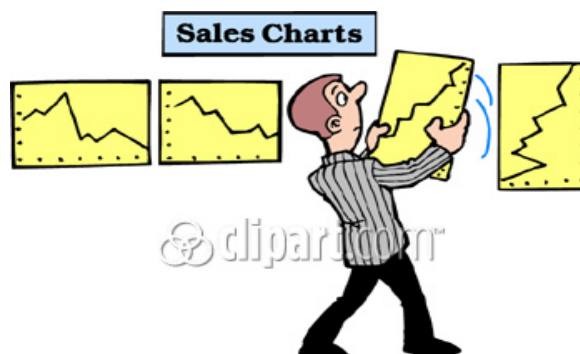
- tóm tắt thống kê
- thực trạng dự trữ/  
mua hàng
- so sánh thực trạng/  
mục tiêu
- triển khai hành động

## Hoá đơn

- hoá đơn thanh toán
- vận đơn
- đơn đặt hàng,...

## Kết quả phân tích DL

- định tính
- định lượng
- tương quan
- kết luận
- đề xuất
- hạn chế



# Chức năng của LIS

LIS liên kết các hoạt động hậu cần trong quá trình thống nhất. Sự phối hợp đó được xây dựng dựa trên 3 chức năng:

## Tác nghiệp

- Xử lý đdh; dự trữ h<sup>2</sup>;
- Vận chuyển; tìm hiểu KH
- Giá cả & vận đơn,...



## Phân tích & ra quyết định

- Phân bố mạng lưới HC
- Qđ nguồn nhập hàng
- Qđ trình độ & hệ thống DT
- Xây dựng kế hoạch VC
- Kiểm soát

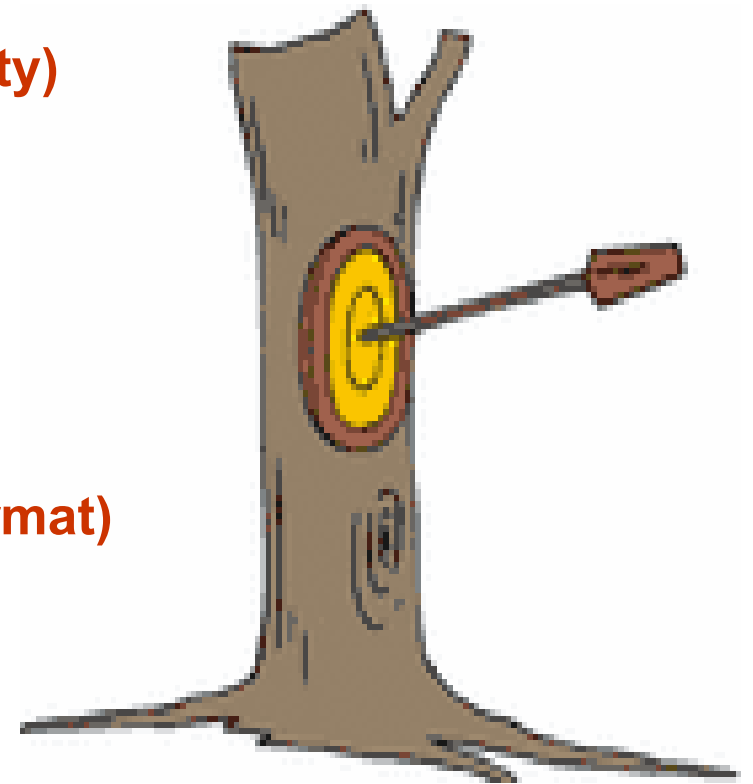
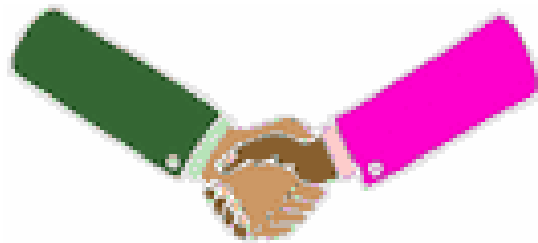
## Hoạch định chiến lược

- Xây dựng quan hệ với đối tác CL
- Phát hiện & khai thác cơ hội KD
- Mở rộng/thu hẹp mạng lưới CSHC
- Phân tích tương quan DT/dvụ/CF
- Xây dựng lợi thế cạnh tranh của HC

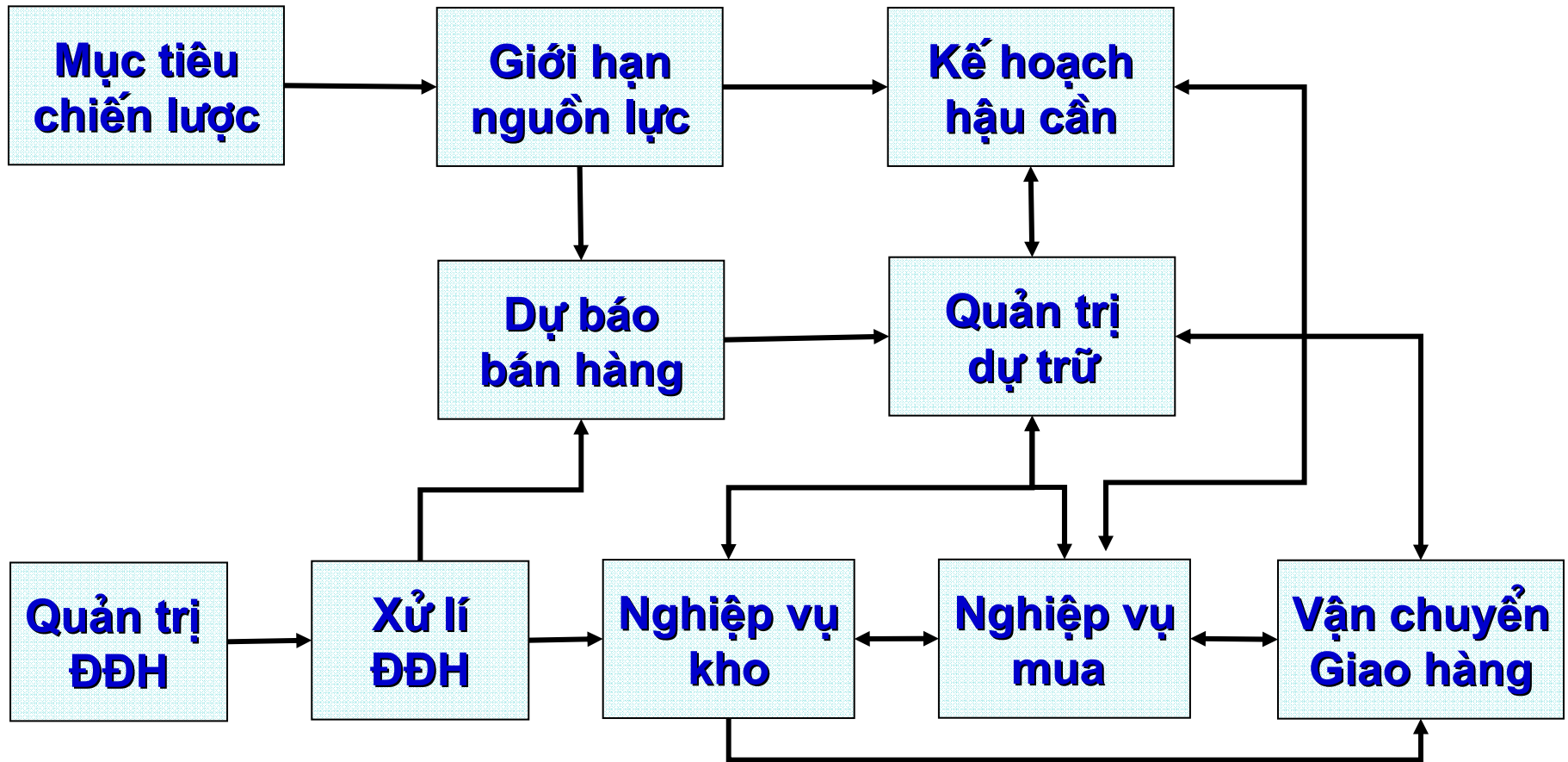
# Yêu cầu đối với LIS

LIS phải đảm bảo những nguyên tắc sau:

- Nguyên tắc đầy đủ, sẵn sàng (**Availability**)
- Nguyên tắc chọn lọc (**Selective**)
- Nguyên tắc chính xác (**Accuracy**)
- Nguyên tắc linh hoạt (**Flexibility**)
- Nguyên tắc kịp thời (**Timeliness**)
- Nguyên tắc dễ sử dụng (**Appropriate format**)



# Các dòng liên kết trong LIS



# Hạ tầng phân phối vật chất

## Cơ sở hậu cần

các địa điểm có trang bị yếu tố vật chất-kỹ thuật cụ thể, tại đó sản phẩm được sản xuất, lắp ráp hoặc dự trữ

Bến bãi

Kho chứa

Trung tâm phân phối

Thiết bị kho

Phương tiện vận tải

Dịch vụ  
hậu cần

Khách  
Hàng

- tự phục vụ/ thuê ngoài
- dịch vụ đơn lẻ/ trọn gói
- Doanh nghiệp
- Người tiêu dùng

# Hạ tầng phân phối vật chất

## Mạng lưới CSHC

- Quyết định chiến lược
- Đầu tư lớn vào bất động sản
- Khó thay đổi, ko đc sai lầm
- Tác động mạnh mẽ, lâu dài

### Dịch vụ khách hàng

Thời gian

Sự đa dạng  $h^2$

Tính sẵn có của  $h^2$



Tổng thể các cơ sở vật chất-kỹ thuật trực tiếp tham gia quá trình sx-kd, có mối liên hệ chặt chẽ với nhau

- Mạng lưới các cơ sở sản xuất
- Mạng lưới phân phối

### Chi phí hậu cần

Tăng CF đầu tư

Tăng CF dự trữ

Giảm CF vận chuyển

# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

## Cần cú thiết kế

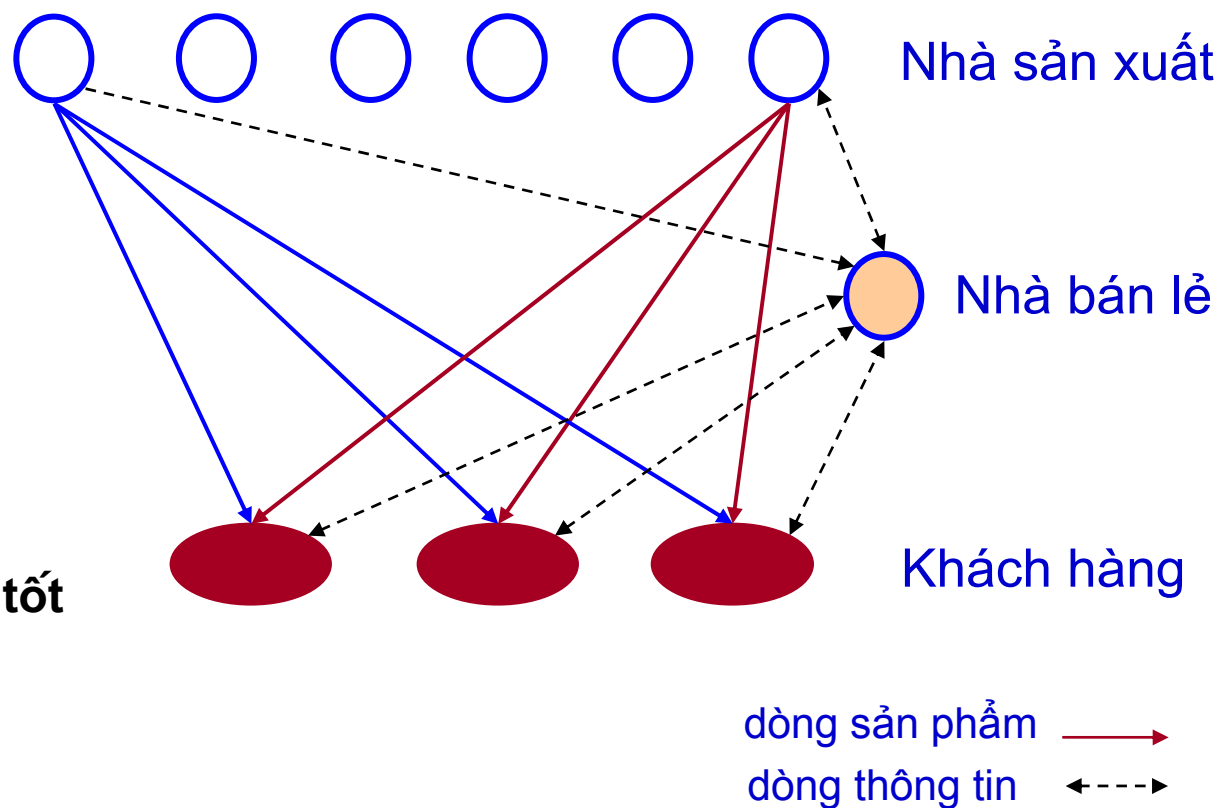
- H<sup>2</sup> được giao ở địa điểm nào?
- H<sup>2</sup> có vận động qua trung gian ko?

- a) Dự trữ tại nhà sx, giao hàng thẳng tới KH
- b) Dự trữ tại nhà sx, gom hàng giữa tuyến & giao hàng thẳng tới KH
- c) Dự trữ tại nhà phân phối, giao hàng bưu kiện
- d) Nhà phân phối dự trữ & giao hàng
- e) Dự trữ tại nhà sx/phân phối, KH tới nhận hàng tại địa điểm xác định
- f) Dự trữ tại nhà bán lẻ, KH tới nhận hàng tại cửa hàng



# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

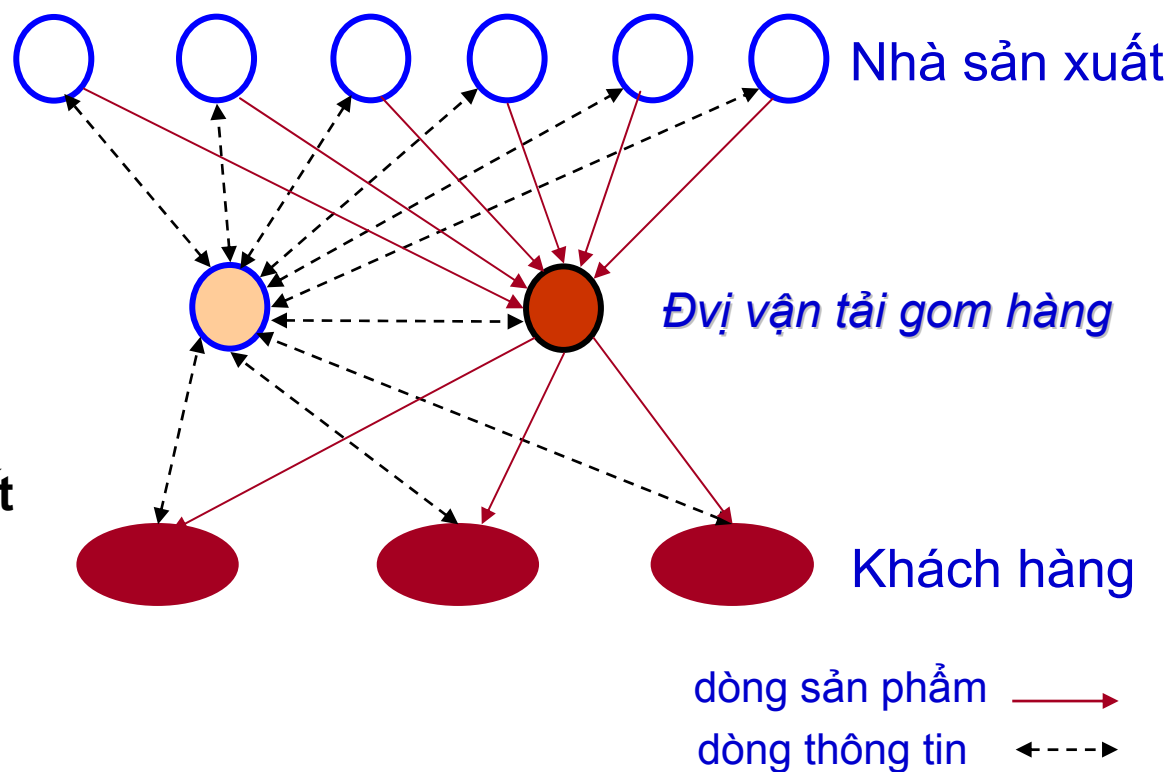
- Nhà BL nhận đđh, đưa ra ycầu giao hàng với nhà SX
- Nhà BL ko đầu tư CSHC ko dự trữ hàng hoá
- Nhà SX tập trung nhiều đđh vận chuyển thẳng tới KH
- CF vchuyển<sup>2</sup> cao
- Hệ thống thông tin tích hợp tốt



**Dự trữ tại nhà sản xuất, giao hàng thẳng tới khách hàng**

# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

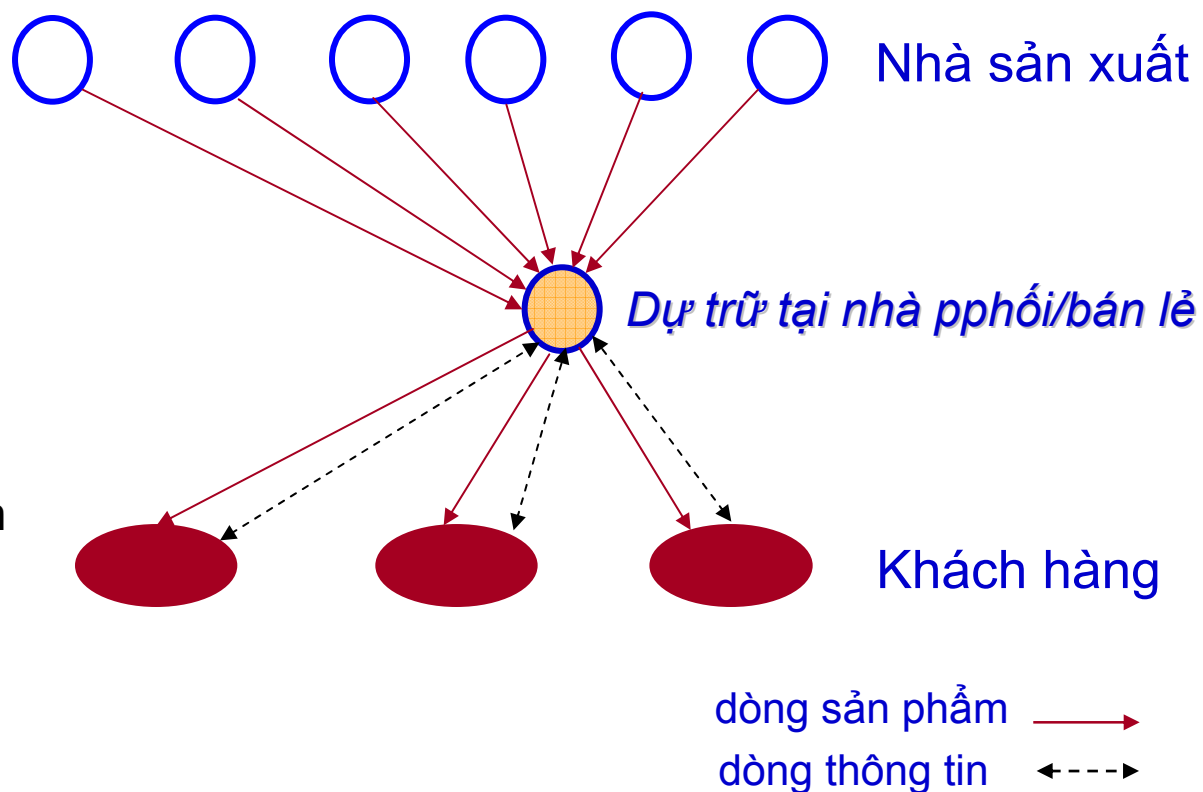
- Gom hàng giữa tuyến từ nhiều SX khác nhau cùng giao tới 1 KH
- Giảm CF vchuyên tăng thuận tiện cho KH
- Năng lực của đvị vận tải
- Hệ thống thông tin tích hợp tốt
- Phối hợp 3 bên: vtải, BL, SX



**Dự trữ tại nhà sản xuất, gom hàng giữa tuyến & giao tới KH**

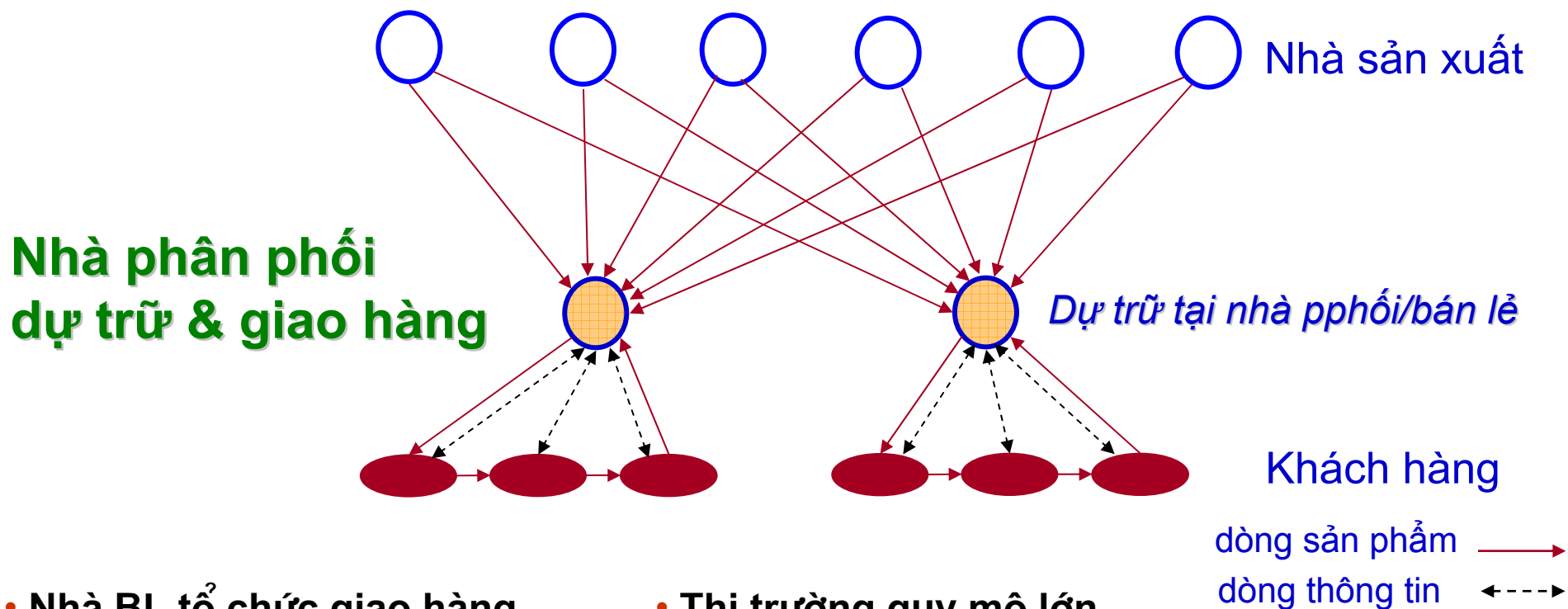
# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

- Nhà BL đầu tư CSHC dự trữ hàng hoá
- Nhà BL tổ chức giao hàng theo dịch vụ bưu kiện
- Tăng CF dự trữ
- Giảm CF vận chuyển
- Hệ thống thông tin đơn giản
- H<sup>2</sup> bán chạy, sức mua lớn



**Dự trữ tại nhà phân phối, giao hàng bưu kiện**

# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

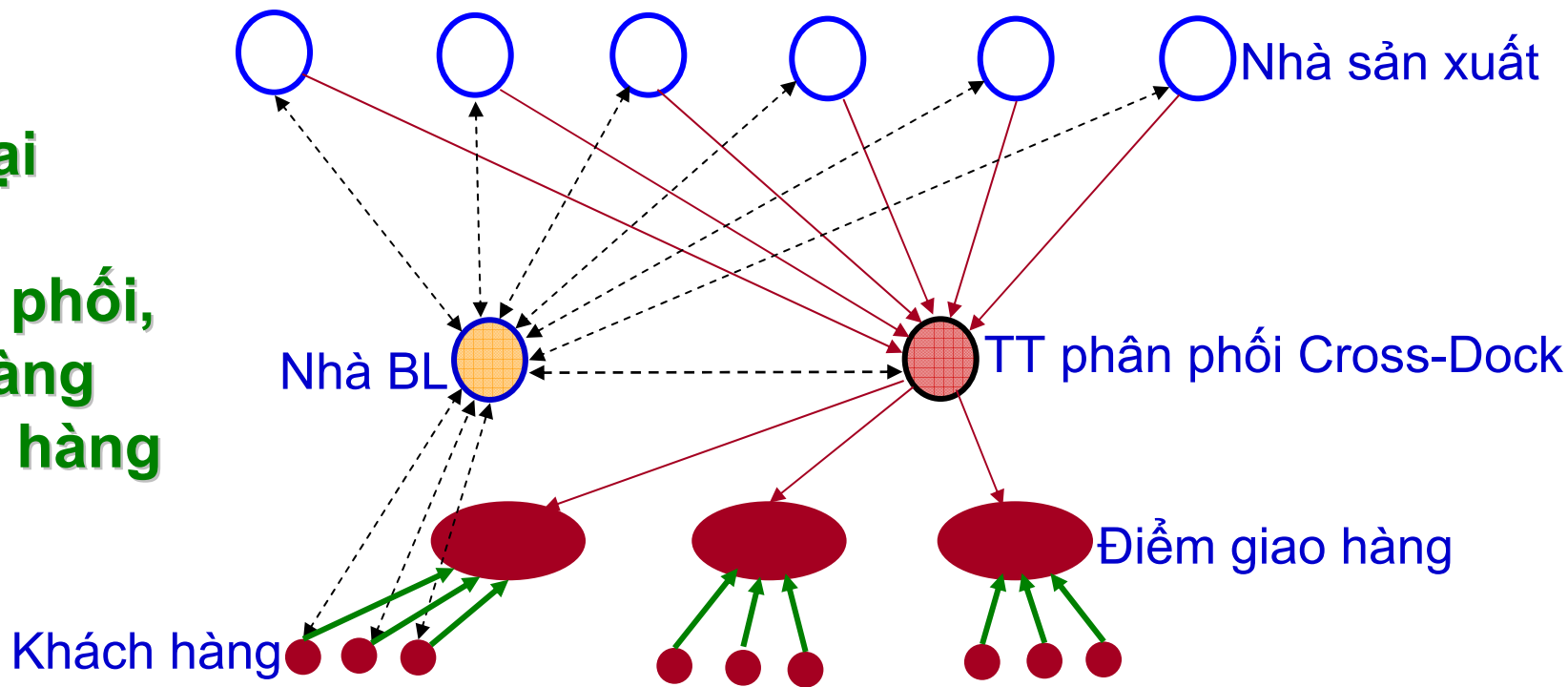


- Nhà BL tổ chức giao hàng ko thuê dịch vụ
- Đầu tư kho hàng gần ttrường
- CF vận chuyển cao
- CF dự trữ cao

- Thị trường quy mô lớn mật độ dày đặc
- H<sup>2</sup> bán chạy, hvi mua lặp lại
- Dvụ KH tốt, thời gian đáp ứng nhanh
- Năng lực thiết kế tuyến đường rải hàng hợp lý

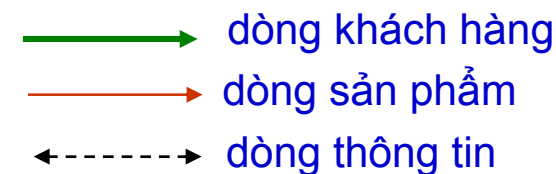
# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

Dự trữ tại nhà sx/ TT phân phối, khách hàng tới nhận hàng



- Đầu tư cho CSHC rất lớn nếu chưa có sẵn điểm giao hàng
- Hệ thống ttin rất phức tạp

- Cross-dock: nhận H<sup>2</sup>, tập hợp theo đđh, giao hàng, ko lưu kho
- Ko dự trữ tại cửa hàng BL



# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

- Mạng phân phối truyền thống điển hình
- Chỉ đổi mới ở khâu bán hàng
  - kết hợp nhận đơn hàng trực tuyến
- Đầu tư cho cơ sở hậu cần rất lớn
- Chi phí dự trữ cao
- Cửa hàng phải có năng lực xử lý đđh nhanh chóng, chính xác
- Chất lượng dvụ tốt, thời gian đáp ứng nhanh, ít sai sót
- KH dễ trả lại hàng



**Dự trữ tại nhà bán lẻ, KH nhận hàng tại cửa hàng**

# Phương án thiết kế mạng lưới phân phối

## Lựa chọn mạng lưới

- Chiến lược sx-kd của DN TMĐT  
mô hình kd hiện tại  
mức độ tích hợp tin  
nguồn lực hiện có
- Đặc điểm thị trường & ngành hàng  
yêu cầu của KH về chất lượng dvụ – tương quan với giá  
mức độ tiêu chuẩn hoá của sp  
tương quan giữa CF dự trữ với CF vận chuyển
- Sự hợp tác của nhà cung ứng
- Năng lực của đơn vị vận tải / dvụ hậu cần



**MAERSK**



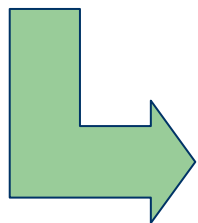
# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

## Khái niệm kho bãi



## Chức năng

- Gom hàng
- Phối hợp hàng hoá
- Bảo quản & lưu giữ



## Vai trò

Một bộ phận của hệ thống hậu cần t.hiện c.năng lưu giữ, bảo quản, trung chuyển ng.vật liệu, bán thành phẩm & thành phẩm trong suốt quá trình vận động từ đ.đầu đến đ.cuối của chuỗi cung ứng



- Đảm bảo tính liên tục của quá trình sx-kd
- Góp phần giảm CF sx & vận chuyển
- Nâng cao chất lượng dịch vụ KH



# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

## Phân loại kho bãi

### Theo quyền sở hữu

- Kho riêng
- Kho công cộng
- Kho hợp đồng

### Theo điều kiện thiết kế, thiết bị

- Kho thông thường
- Kho đặc biệt (kho lạnh...)

### Theo đối tượng phục vụ

- Kho định hướng thị trường
- Kho định hướng nguồn hàng

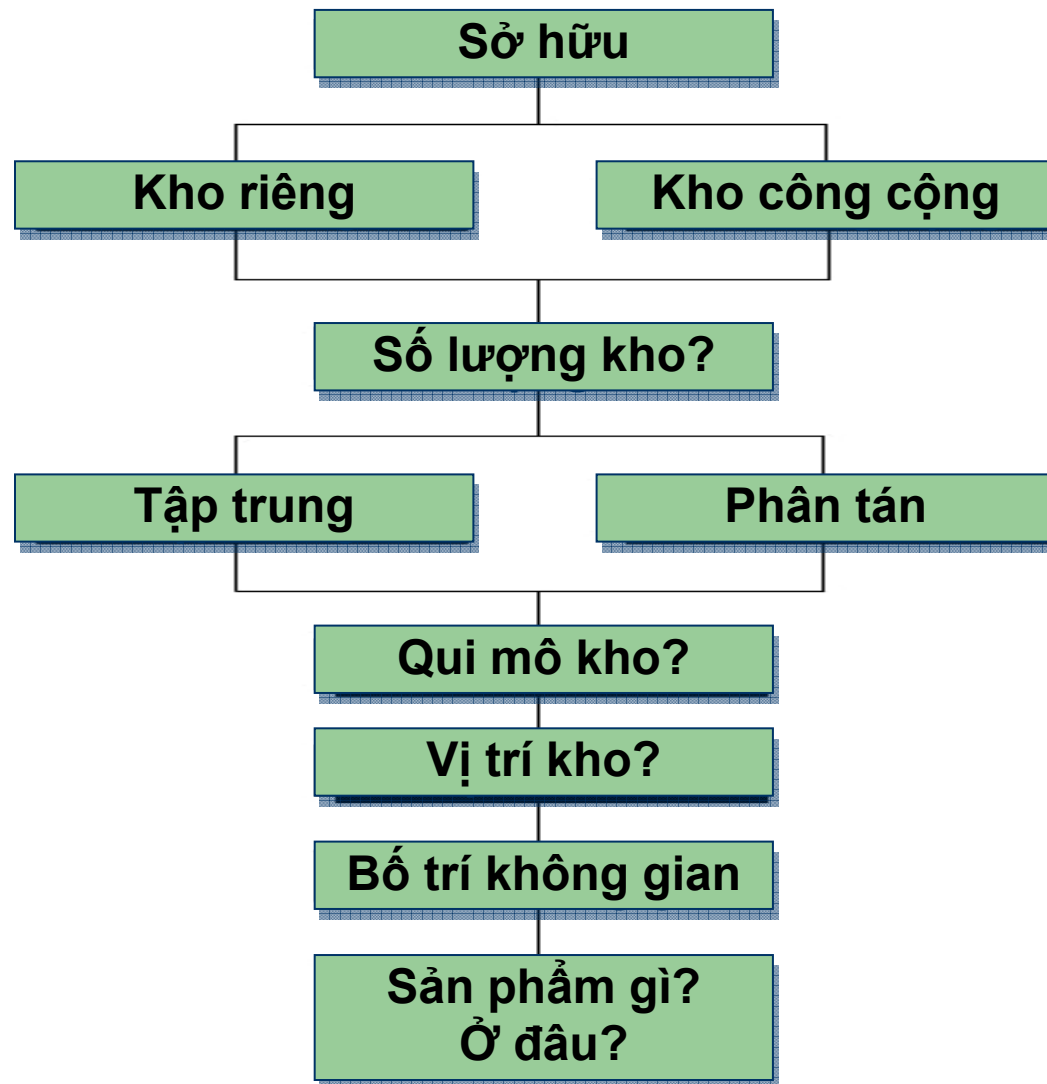
### Theo đặc điểm kiến trúc

- Kho kín
- Kho nửa kín
- Kho lộ thiên (bãi chứa hàng)



# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

Các quyết định cơ bản



# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

QĐ về  
tính sở hữu

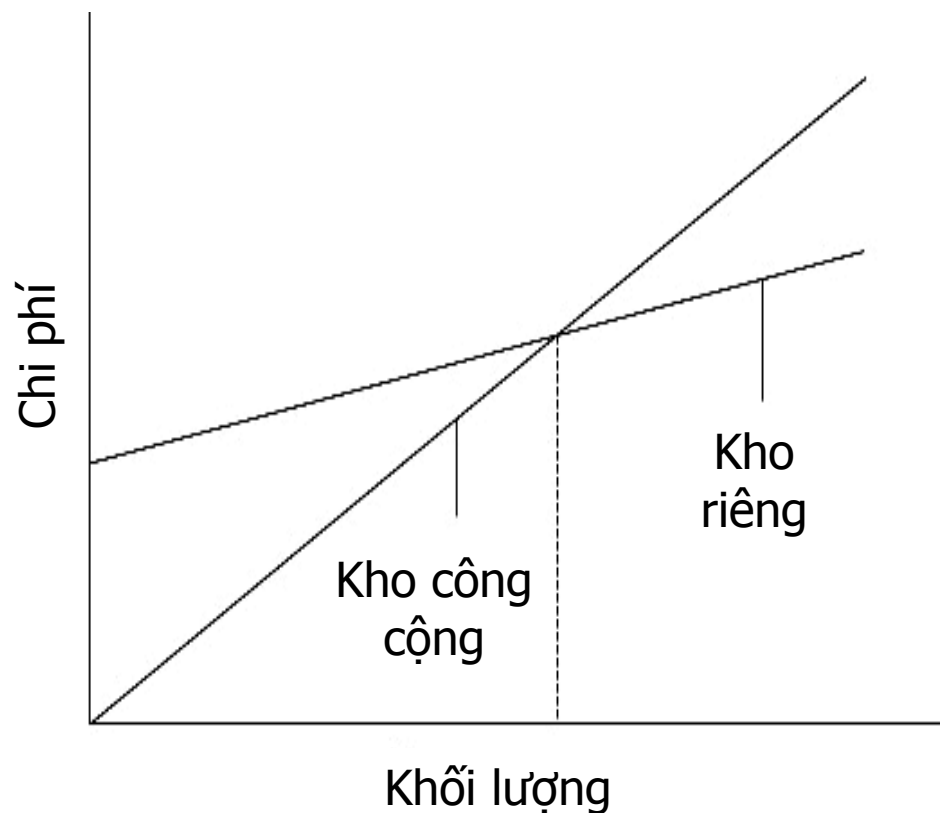


## Nhân tố ảnh hưởng đến tính sở hữu

Đặc trưng	Kho riêng	Kho công cộng
Khối lượng	Cao	Thấp
Nhu cầu	Ổn định	Dao động
Thị trường tập trung	Cao	Thấp
Kiểm soát đặc biệt về vật chất	Cần thiết	Không cần
Dịch vụ khách hàng	Cao	Thấp
Yêu cầu an ninh	Cao	Thấp
Sử dụng cho nhiều mục đích	Cần	Không cần

# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

QĐ về  
tính sở hữu



- Chi phí của kho công cộng hầu hết là chi phí biến đổi
- Kho riêng có thành phần chi phí cố định cao hơn kho công cộng
- Kho riêng dùng để cất giữ hàng với khối lượng lớn và ổn định

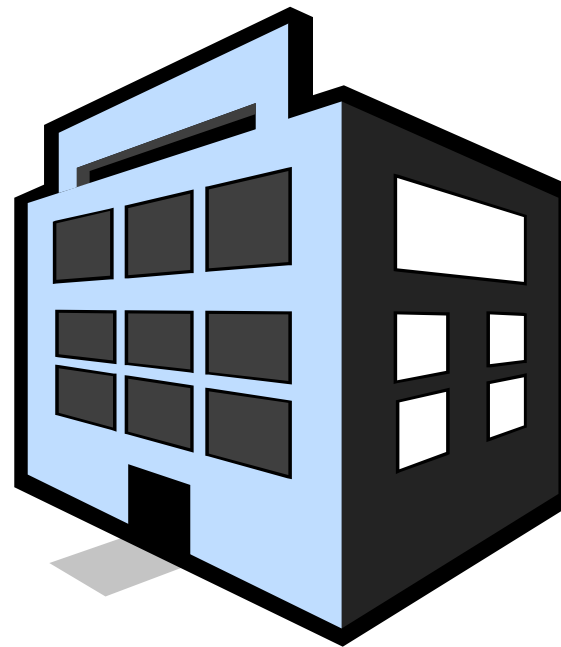
# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

QĐ về  
mức độ tập trung

- Số lượng kho
- Địa điểm
- Quy mô/độ lớn
- Qui hoạch mặt bằng
- Phân bố mặt hàng lưu kho theo địa điểm/vị trí

Căn cứ

- Thị trường mục tiêu
- Nguồn cung ứng
- Điều kiện giao thông



# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

QĐ về  
mức độ tập trung



## Nhân tố ảnh hưởng đến số lượng kho hàng

Nhân tố	Tập trung	Phân tán
Tính thay thế	Thấp	Cao
Giá trị sản phẩm	Cao	Thấp
Quy mô mua	Lớn	Nhỏ
Kho hàng đặc biệt	Có	Không
Chủng loại sản phẩm	Đa dạng	Giới hạn
Dịch vụ khách hàng	Thấp	Cao

# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

Bố trí  
không gian kho.

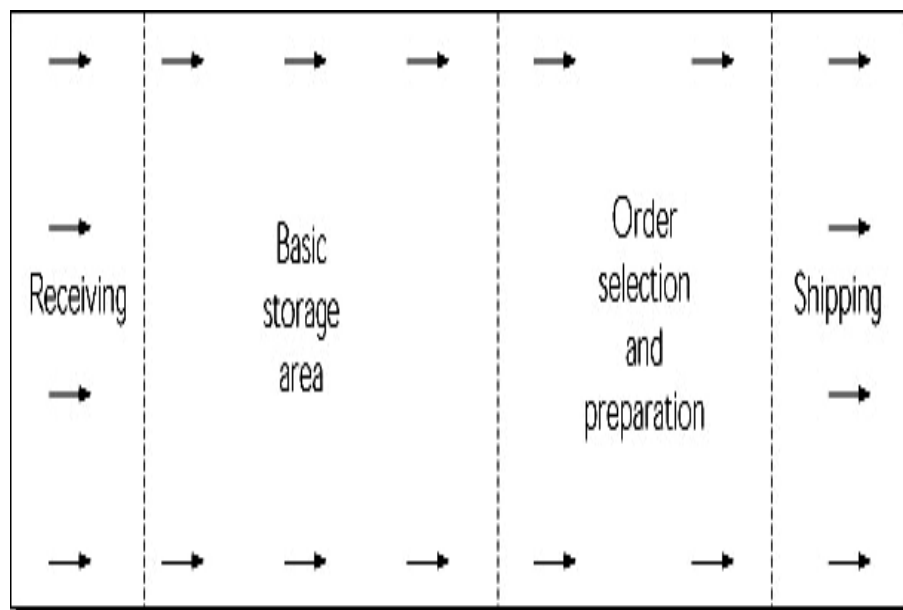


## Cần cứ

- Dự báo nhu cầu.
- Xác định khối lượng đặt hàng của từng loại hàng.
- Chuyển đổi khối lượng thành yêu cầu về thể tích
- Có tính đến sự phát triển.
- Tính đến khoảng trống đường đi vừa đủ cho xe bốc xếp hàng

# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

Bố trí  
không gian kho.



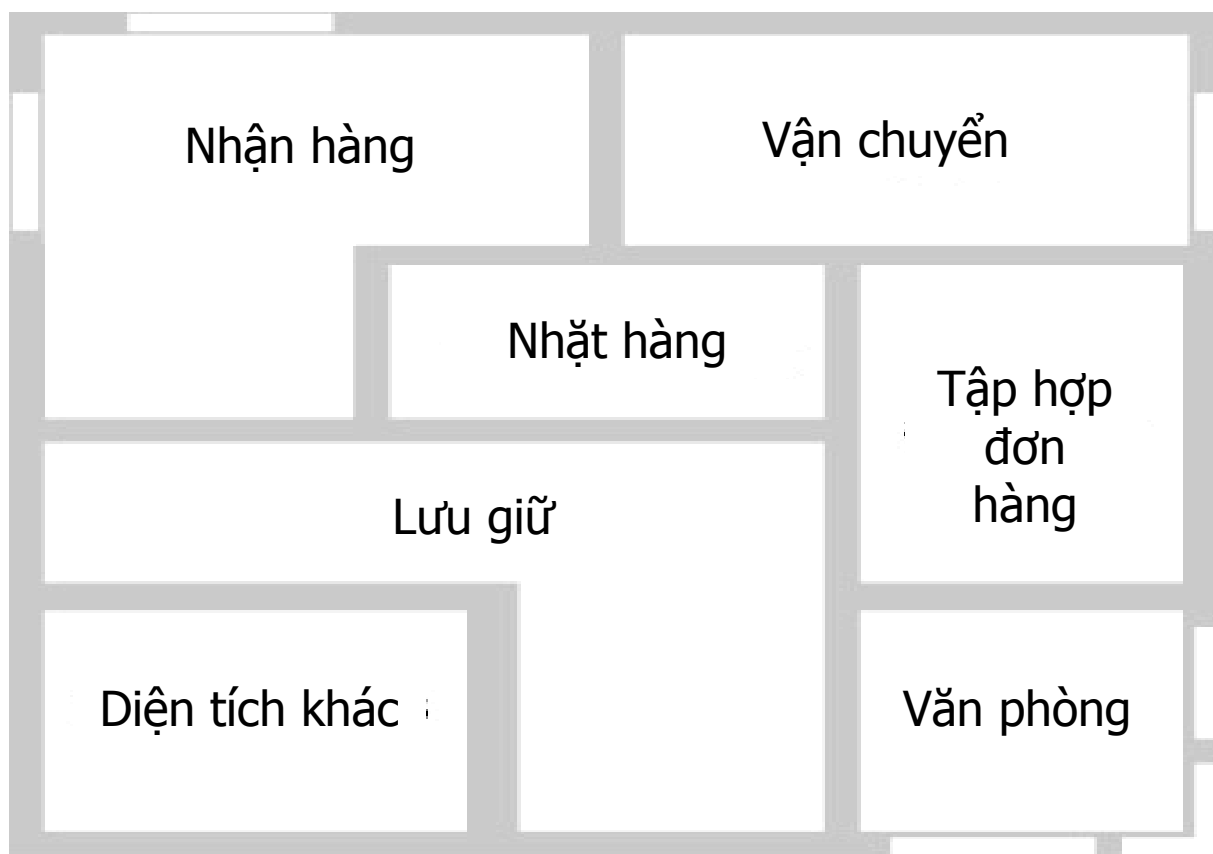
## Diện tích thiết yếu

- Nhận hàng
- Khu vực cất giữ, bảo quản
- Lựa chọn đơn hàng và chuẩn bị đơn hàng
- Vận chuyển



# Kho bãi trong mạng lưới phân phối

Bố trí  
không gian kho



## Nguyên tắc thiết kế

- Sử dụng hiệu quả mặt bằng kho
- Sử dụng tối đa độ cao của kho
- Sử dụng hiệu quả thiết bị bốc xếp
- Di chuyển hàng hóa theo đường thẳng
- Tối thiểu đường đi trong kho

# 2

## Hạ tầng cơ sở của hậu cần TMĐT

### Hạ tầng công nghệ thông tin

- Vai trò của HTTT trong quản trị hậu cần
- Cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin
- Hệ thống thông tin tổng thể trong TMĐT
- Hệ thống thông tin hậu cần

### Hạ tầng phân phối vật chất

- Khái quát về mạng lưới cơ sở hậu cần
- Các phương án thiết kế mạng lưới CS HC
- Kho bãi trong mạng lưới phân phối vật chất



2

*Câu hỏi?*

*Trả lời*



**Logistics**

