



Trường Đại Học Thương Mại

Hậu cần thương mại điện tử

GV: Lục Thị Thu Hương

e **Logistics**



3

Hậu cần TMĐT

Tổng quan hậu cần TMĐT

Hạ tầng cơ sở của hậu cần TMĐT

Hậu cần đầu ra TMĐT

Hậu cần đầu vào TMĐT

Chiến lược hậu cần TMĐT

3

Hậu cần đầu ra trong TMĐT e-Fulfillment

Khái quát về hậu cần đầu ra trong TMĐT

- Khái niệm, vtrò & mục tiêu của hậu cần đầu ra
- Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Tác động của TMĐT tới hậu cần đầu ra
- Mô hình hậu cần đầu ra trong TMĐT

Xử lý đơn đặt hàng trong TMĐT

- Quy trình xử lý đơn đặt hàng
- Hành trình của một đơn hàng
- Quản trị đơn đặt hàng trong TMĐT

Quản trị vận chuyển H² trong TMĐT

- Các thành phần tham gia quá trình vận chuyển
- Phân loại vận chuyển hàng hoá
- Các quyết định cơ bản trong quản trị vận chuyển
- Thách thức của vận chuyển hàng hoá trong TMĐT

Hậu cần đầu ra trong TMDĐT

Khái niệm

Marketing

Logistics

- bộ phận của e-Logistics
- tích hợp các hoạt động, chức năng & quá trình
- đảm bảo cung ứng hàng hoá tới KH
- một cách hiệu quả
- kể từ khi nhận được đdh

*e-Fulfillment is
Achille's heel of EC*



Hậu cần đầu ra trong TMDT

Yêu cầu

- kịp thời, nhanh chóng, chính xác
- đúng lúc, đúng chỗ
- số lượng, chất lượng & cơ cấu

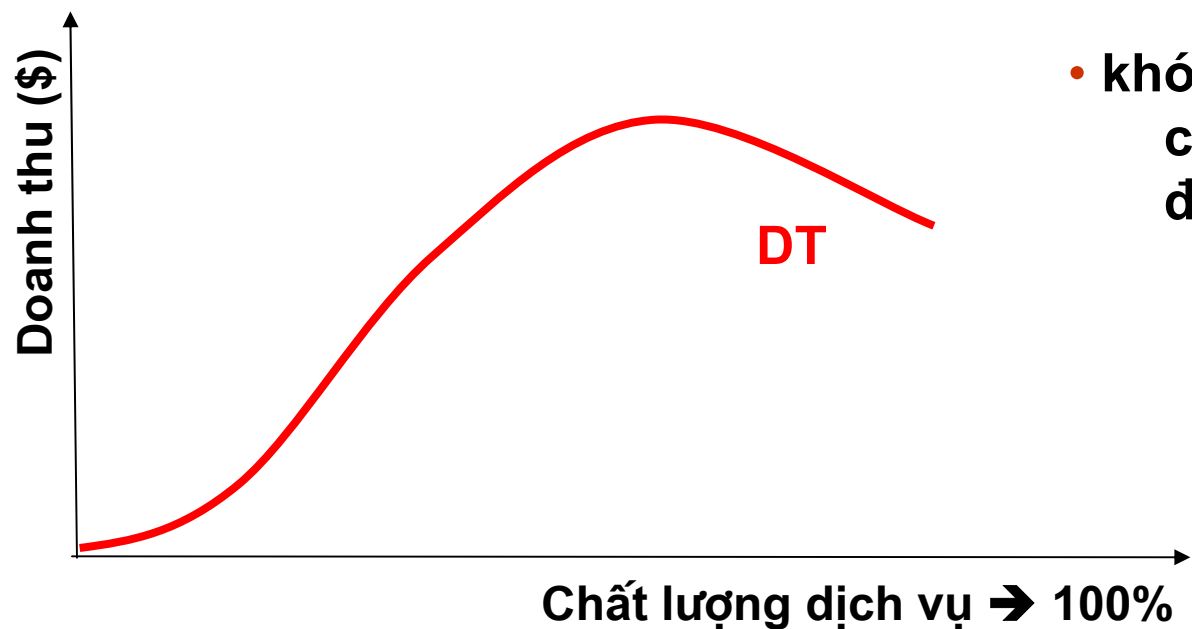


Dịch vụ

Chi phí

Mục tiêu của hậu cần đầu ra

Phát triển doanh số
trên cơ sở cung cấp trình độ dịch vụ
KH mong đợi
với tổng chi phí thấp nhất



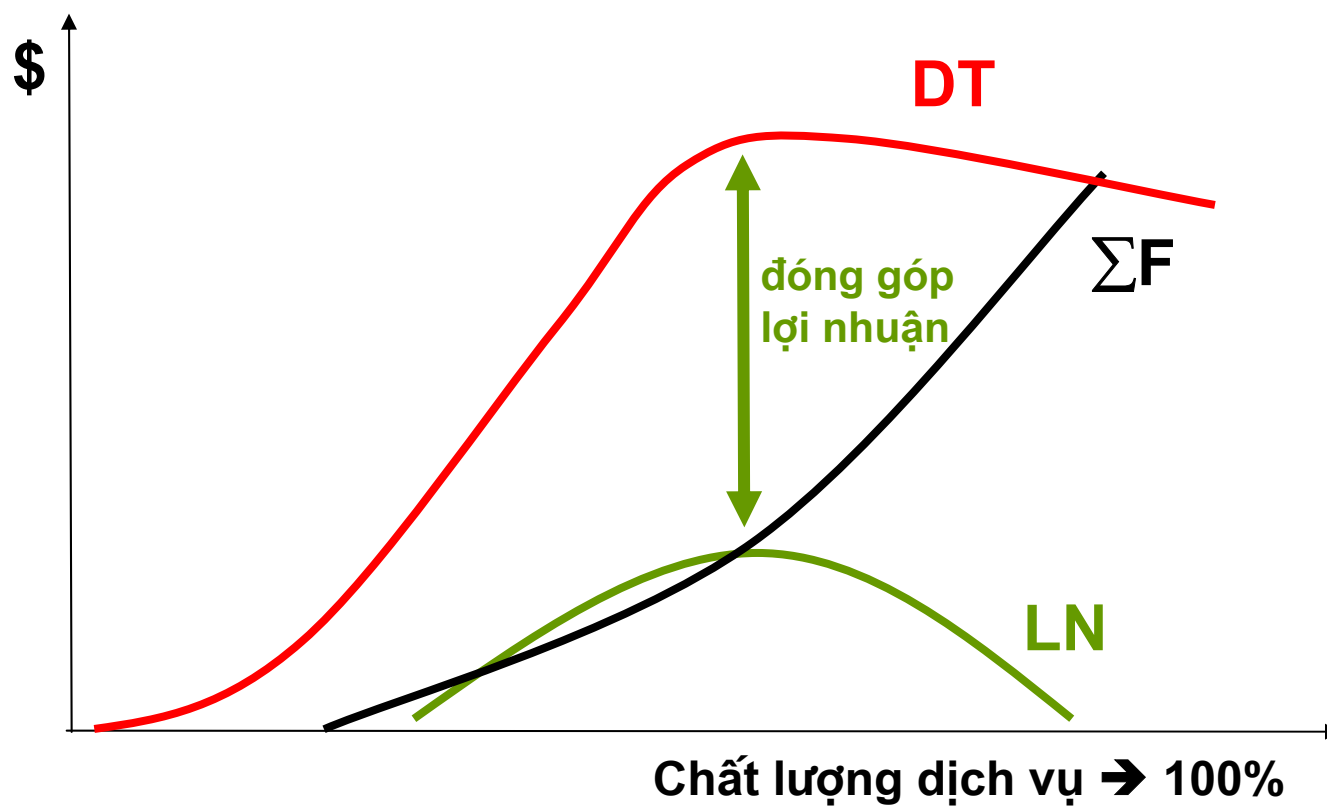
- dịch vụ rất kém
doanh thu cực thấp
- ngưỡng dịch vụ hợp lí
doanh thu tăng nhanh
- khó đạt được
chất lượng dịch vụ 100%
đáp ứng đòi hỏi của mọi KH



Mục tiêu của hậu cần đầu ra

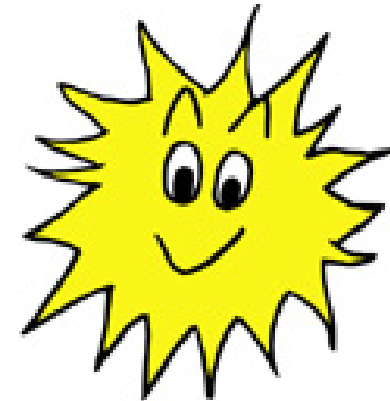
Tối ưu hoá
dự hậu cần

PROFIT



Dịch vụ khách hàng

**Nhu cầu khách hàng là
xuất phát điểm cho tất cả các
hoạt động hậu cần**



Vai trò & vị trí

- Đầu ra của hệ thống hậu cần
- Kết nối với marketing/sản xuất
- Tạo sự khác biệt
- Duy trì lòng trung thành
- Tăng doanh số/ lợi nhuận



Dịch vụ khách hàng

Quá trình sáng tạo & cung cấp
lợi ích gia tăng trong
chuỗi cung ứng nhằm tối đa hoá
tổng giá trị tới khách hàng



Khách hàng cá nhân

- Người tiêu dùng cuối cùng phân tán, khối lượng nhỏ
- Hàng hoá công kênh mặt hàng kĩ thuật phức tạp

Khách hàng tổ chức

- DN sản xuất/kinh doanh phục vụ hoạt động DN
- Mua chuyên nghiệp, khối lượng lớn yêu cầu cao về dịch vụ, chi phí

Dịch vụ khách hàng

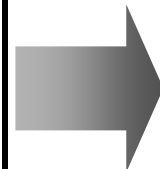
Đa dạng, đầy đủ dự trữ

Thời gian đáp ứng

Độ tin cậy

Tính linh hoạt

Tính thông tin

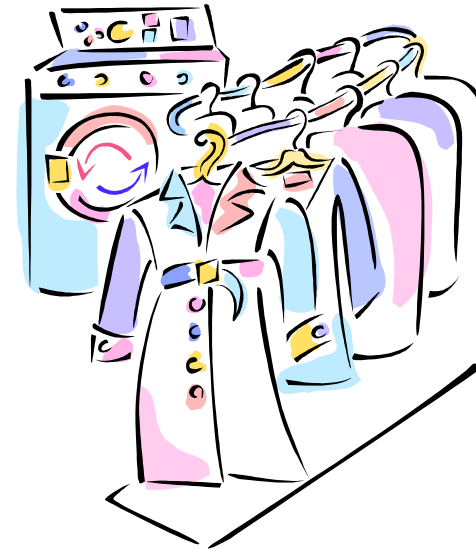


*Chất lượng
dịch vụ khách hàng*

Dịch vụ khách hàng

Đa dạng, đầy đủ dự trữ

- Yêu cầu đầu tiên & cơ bản nhất
- Cơ cấu hàng hoá phong phú
- Đảm bảo đủ số lượng/chất lượng
- Luôn sẵn sàng phục vụ KH



CONTACT

Thời gian đáp ứng dth

- Từ thời điểm thiết lập đơn hàng đến khi KH tiếp nhận h²
- Phụ thuộc nhiều yếu tố: LIS, dự trữ, vận chuyển, k.cách...

Dịch vụ khách hàng

Độ tin cậy

- Dao động thời gian giao hàng
- Sửa chữa đơn hàng
- Phân phối an toàn



Mức độ
ổn định

Tính linh hoạt

- Nhận diện & đáp ứng biến động
- Nguồn lực hiện tại
- Nguyên tắc ưu tiên

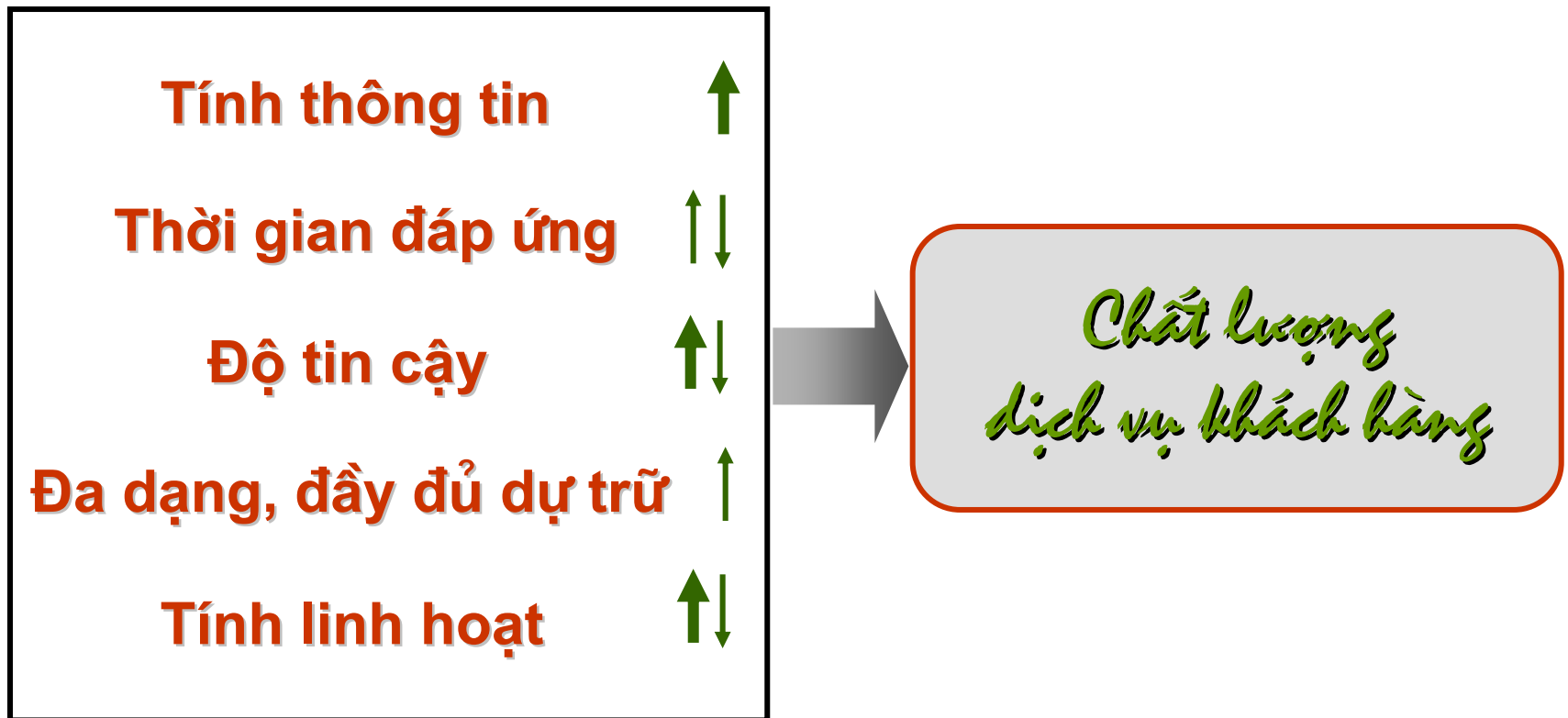
Năng lực
thích nghi

Tính thông tin

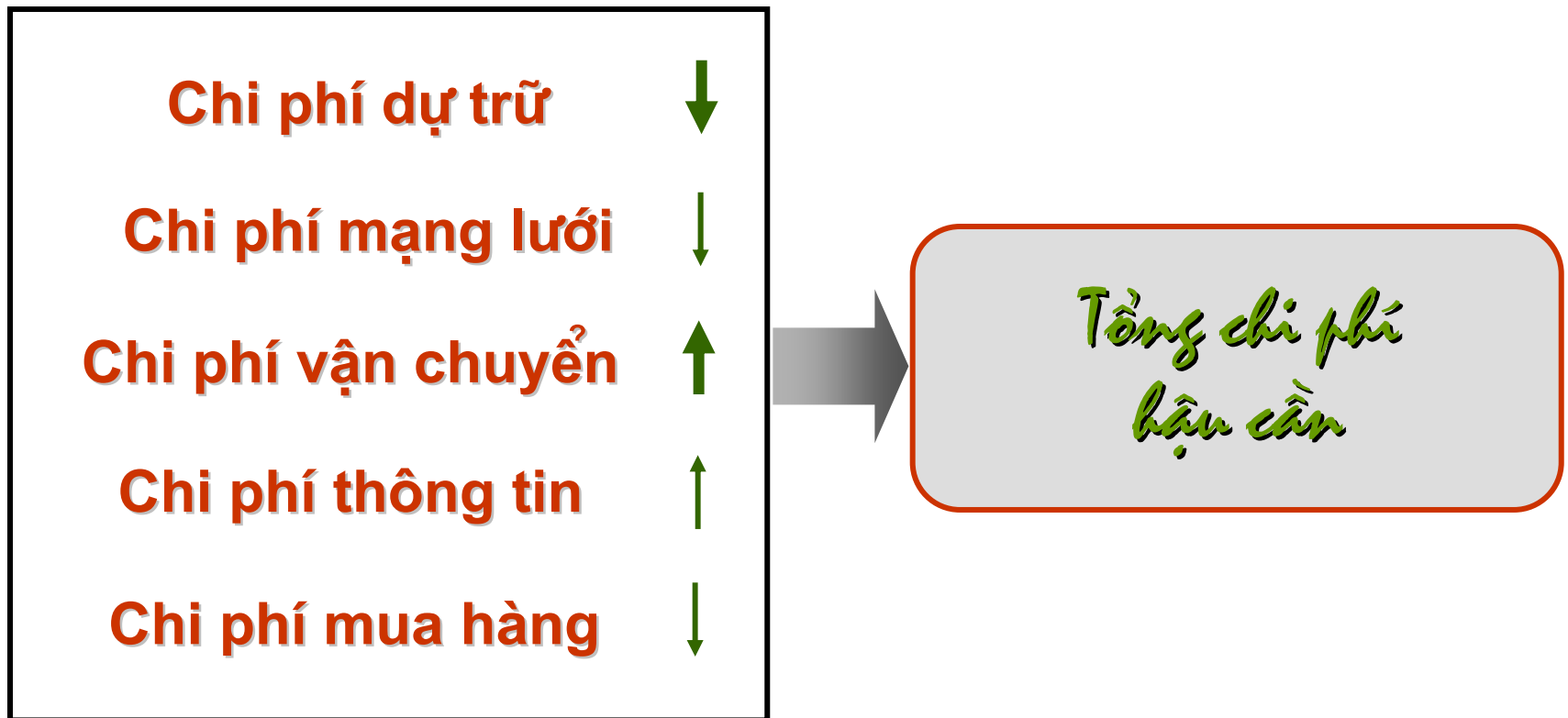
- Đầy đủ, kịp thời
- Đơn giản, thuận tiện
- Trước, trong & sau giao dịch



Tác động của TMDT tới e-Fulfillment



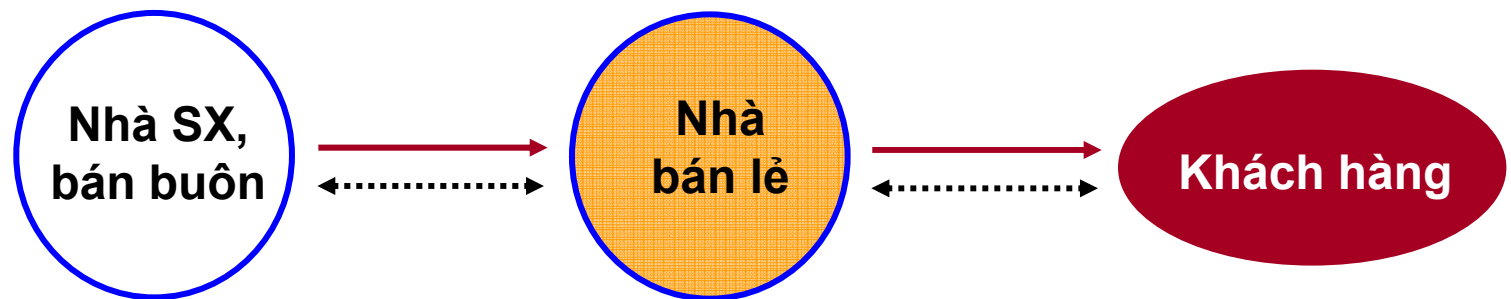
Tác động của TMDT tới e-Fulfillment



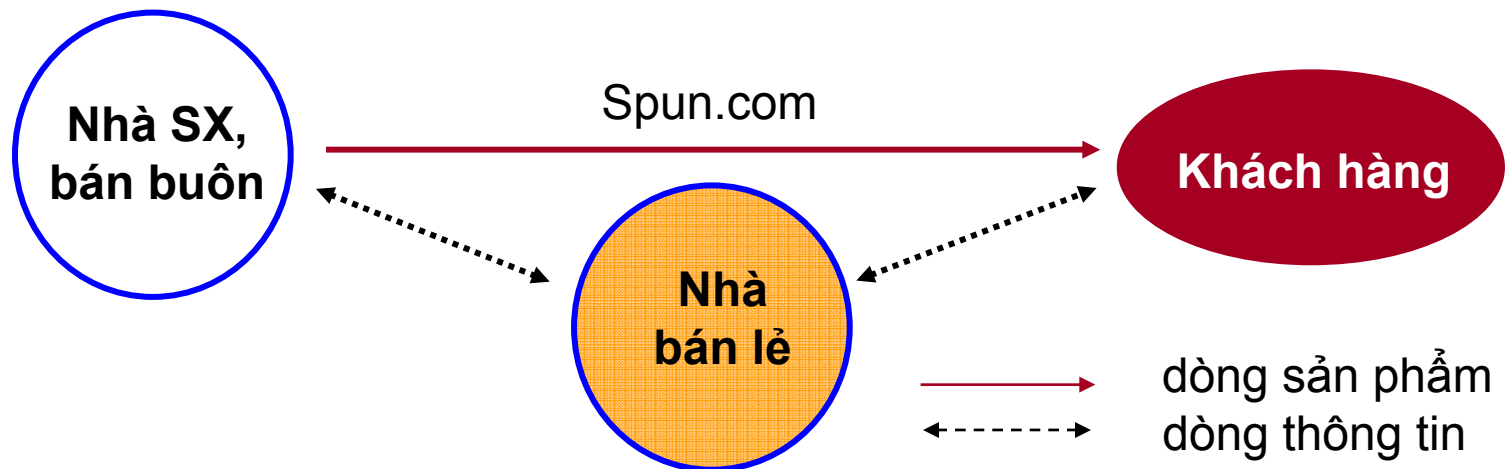
Mô hình bán cần bán hàng trong TMĐT

Amazon.com; B&N.com

Mô hình HC
đáp ứng
đơn hàng
truyền thống



Mô hình HC
đáp ứng
đơn hàng
trực tuyến



—> dòng sản phẩm
- - -> dòng thông tin

Mô hình bán cần bán hàng trong TMĐT

*Lợi ích của
mô hình HC
đáp ứng đth
trực tuyến*

- Giảm CF dự trữ & CF đầu tư mạng lưới HC
- Giảm CF HC nói chung & CF vchuyển nói riêng nếu khai thác đc lợi thế nhờ quy mô
- Mở rộng cơ cấu mặt hàng kinh doanh



- Giảm tỷ suất lợi nhuận
- Giảm khả năng kiểm soát HC đầu ra
- Nguy cơ mất khách hàng

*Hạn chế của mô hình
HC đáp ứng đth
trực tuyến*

Mô hình hậu cần bán hàng trong TMĐT

amazon.com

*Cần cứ
lựa chọn*

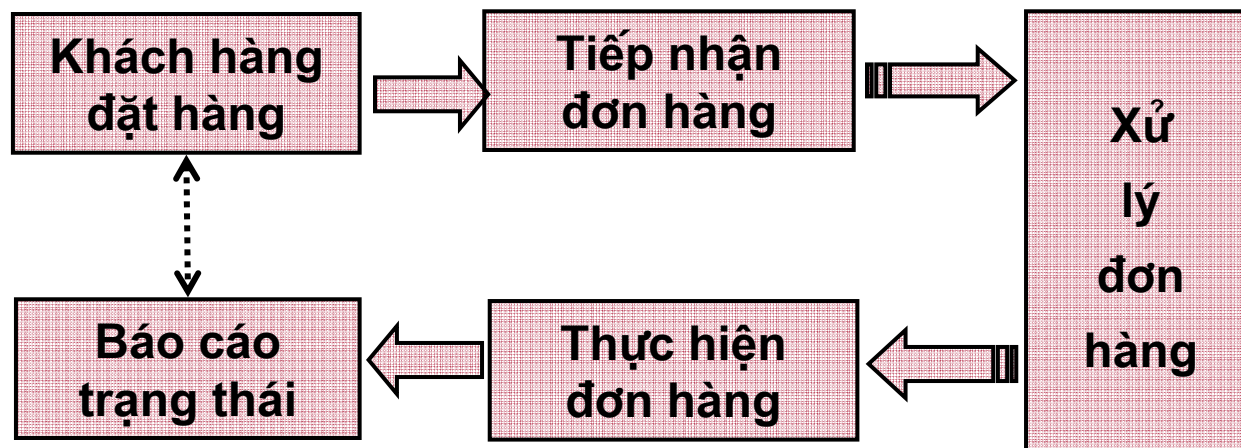
- Quy mô thị trường & doanh số
- Đặc điểm đơn hàng & đặc điểm mạng lưới cung ứng
- Quy mô & điều kiện đáp ứng đơn hàng nhỏ của nhà cung ứng
- Đặc điểm nhu cầu thị trường
- Cơ cấu mặt hàng kinh doanh



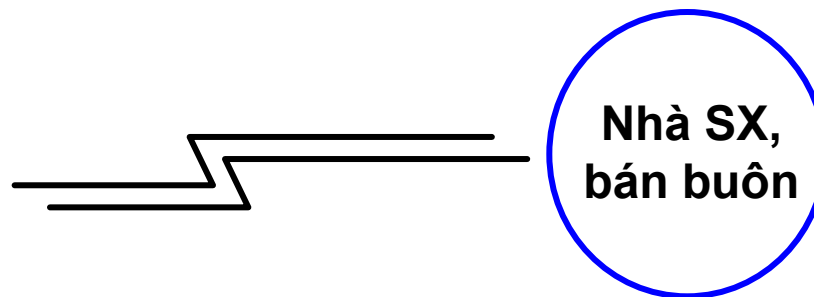
i2 The Supply Chain Results Company



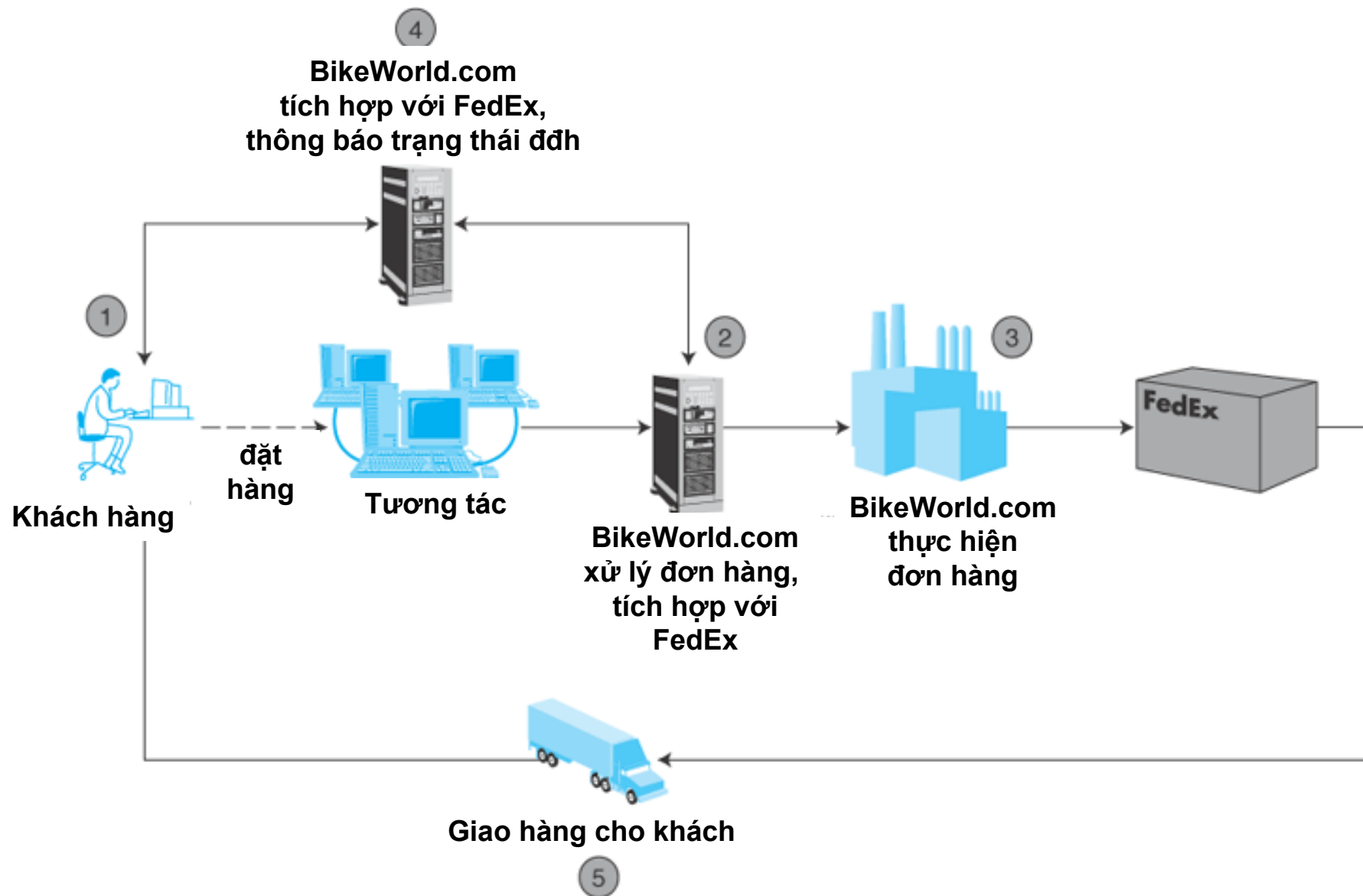
Quy trình xử lý đơn đặt hàng



Khách hàng



Xử lý & đáp ứng đthh tại BikeWorld



Quy trình xử lý đơn đặt hàng

KH đặt hàng

- Thu thập tin về yêu cầu của KH
- KH trực tiếp đặt hàng
- Lực lượng bán hàng tập hợp

Tiếp nhận đơn hàng

- Truyền đạt yêu cầu đdh từ nguồn tới nơi tiếp nhận
- Nhập dữ liệu vào hệ thống

Xử lý đơn hàng

- Ktra tính chính xác của đdh
- Ktra tính sẵn có của dự trữ
- Xác nhận lại tin/từ chối
- Ktra tín dụng của KH
- Sao chép/lưu giữ tin
- Lập hoá đơn



Quy trình xử lý đơn đặt hàng

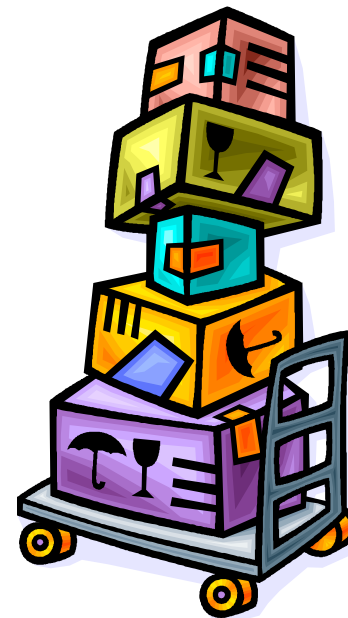
Thực hiện đơn hàng

- Tập hợp hàng hoá
- Đóng gói để vchuyển
- Lập kế hoạch vchuyển
- Chứng từ vchuyển

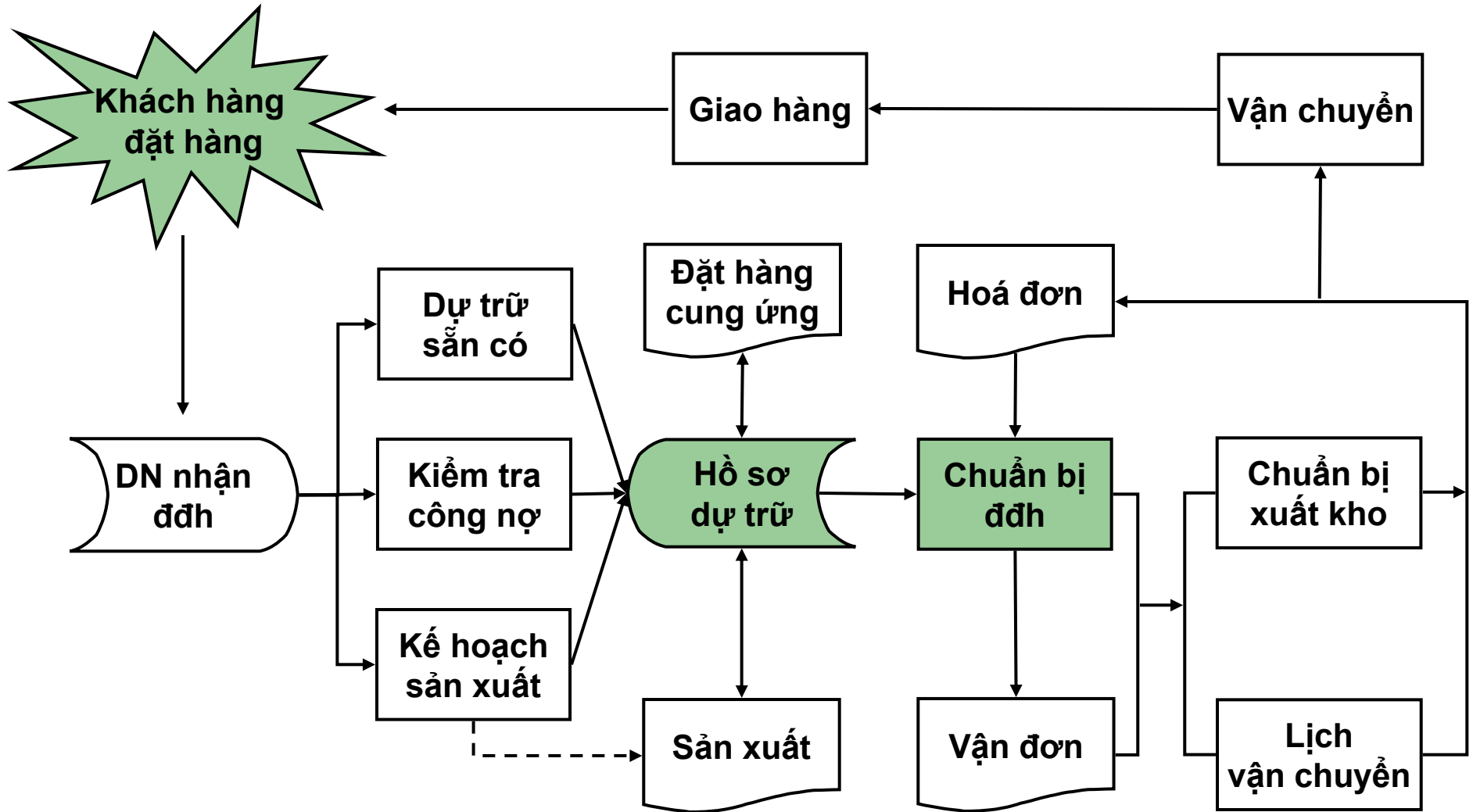


Báo cáo trạng thái

- Theo dõi đđh
- Thông tin tới KH
- Cập nhật dữ liệu



Quy trình xử lý đdh chi tiết



Hành trình của một đơn hàng

Quy trình xử lý đơn đặt hàng

Yếu tố tác động đến thời gian xử lý đơn hàng

Thời gian đáp ứng về tin

- đđh đi qua nhiều khâu, bộ phận, xử lí nhiều dữ liệu
- phương tiện, kĩ năng



Thời gian đáp ứng về vật

- dự trữ
- nghiệp vụ kho
- vận chuyển

Quản trị đth trong TMĐT

Tác động của TMĐT
trong một chu kỳ đặt hàng

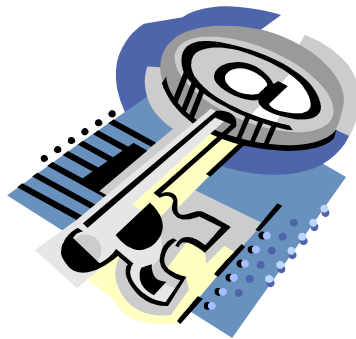


- KH đặt hàng: **nhANH chóng, thuận tiện**
- Tiếp nhận đơn hàng: **tự động hoá**
- Chuẩn bị đơn hàng: **chứng từ đầy đủ, chính xác**
- Chuẩn bị xuất hàng: **mã số, mã vạch**
- Vận chuyển: **theo dõi sát sao & thông tin kịp thời**
- Giao hàng: **kiểm soát chặt chẽ**

Quản trị đtdh trong TMĐT

Tác động của TMĐT trong quản trị đơn hàng

- Giảm 60-70% thời gian đáp ứng về thông tin
- Giảm sai sót
- Giảm dự trữ



Thức tư ưu tiên
Gom nhiều đtdh nhỏ

- Nhiều nhóm KH khác nhau
- Yêu cầu đa dạng về hàng hoá
- Yêu cầu đa dạng về dịch vụ

Tạo nên sự khác biệt
lớn nhất của e-Logistics
so với bán cần
truyền thống

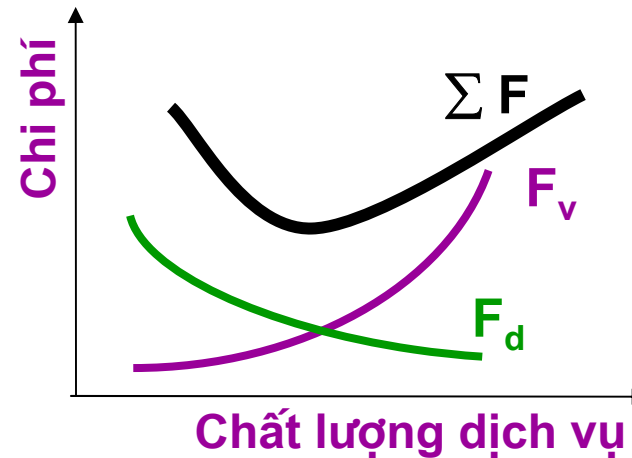
Quản trị vận chuyển hàng hoá

Vận chuyển
hàng hoá

Hoạt động kinh tế
có mục đích của con
người nhằm di động h^2
trong không gian

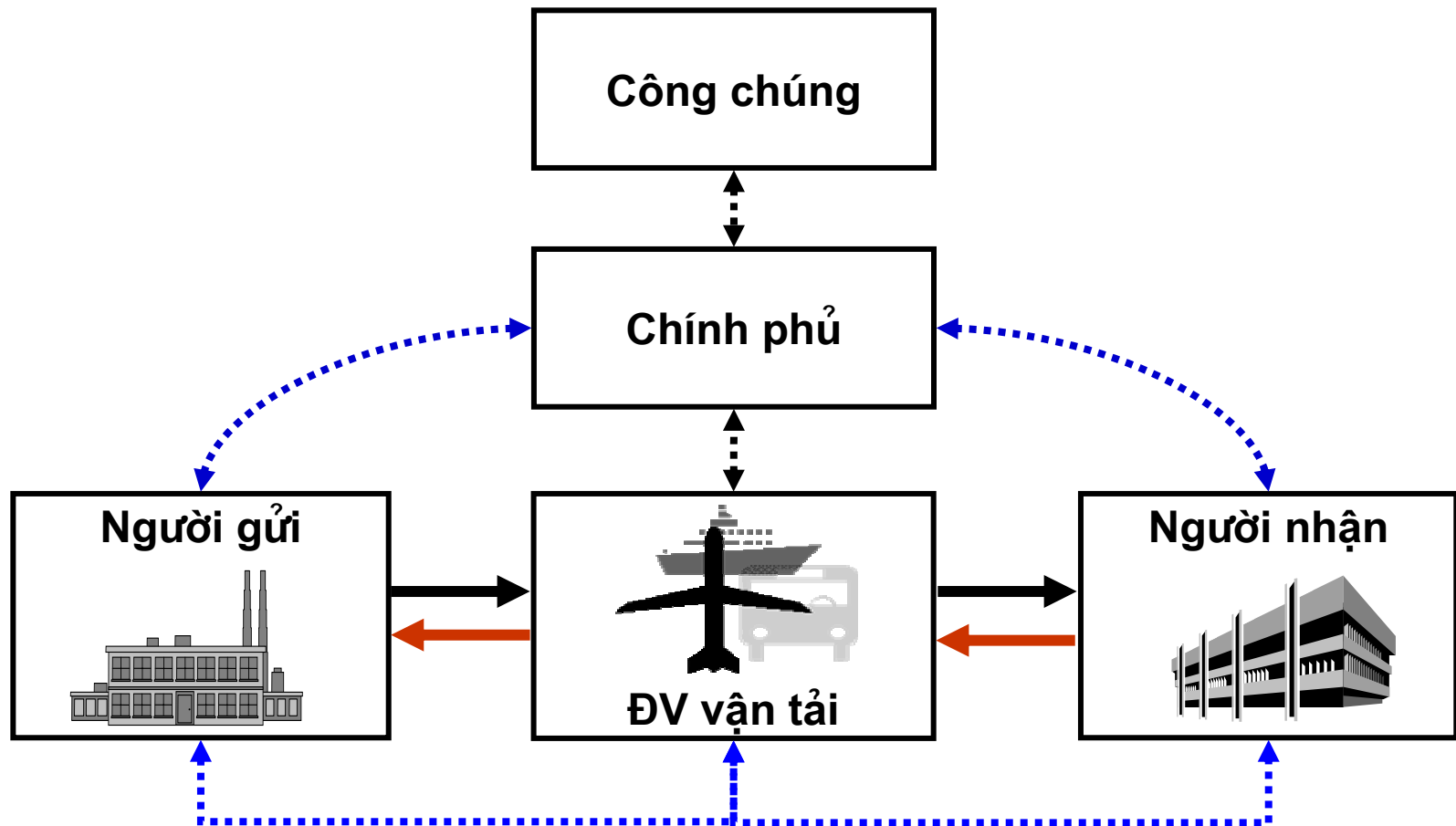
để đảm bảo dự trữ &
cung cấp dịch vụ
cho KH trên t^2 mục tiêu

- Đúng lúc, đúng chỗ
- Hệ tuần hoàn



- Tốc độ, tính ổn định & tính linh hoạt
- Chi phí VC: tùy thuộc ngành hàng
dược, điện tử: 1-5% giá thành sp
vật liệu XD: 20-40%

Qtri, vchuyền H²: thành phần tham gia

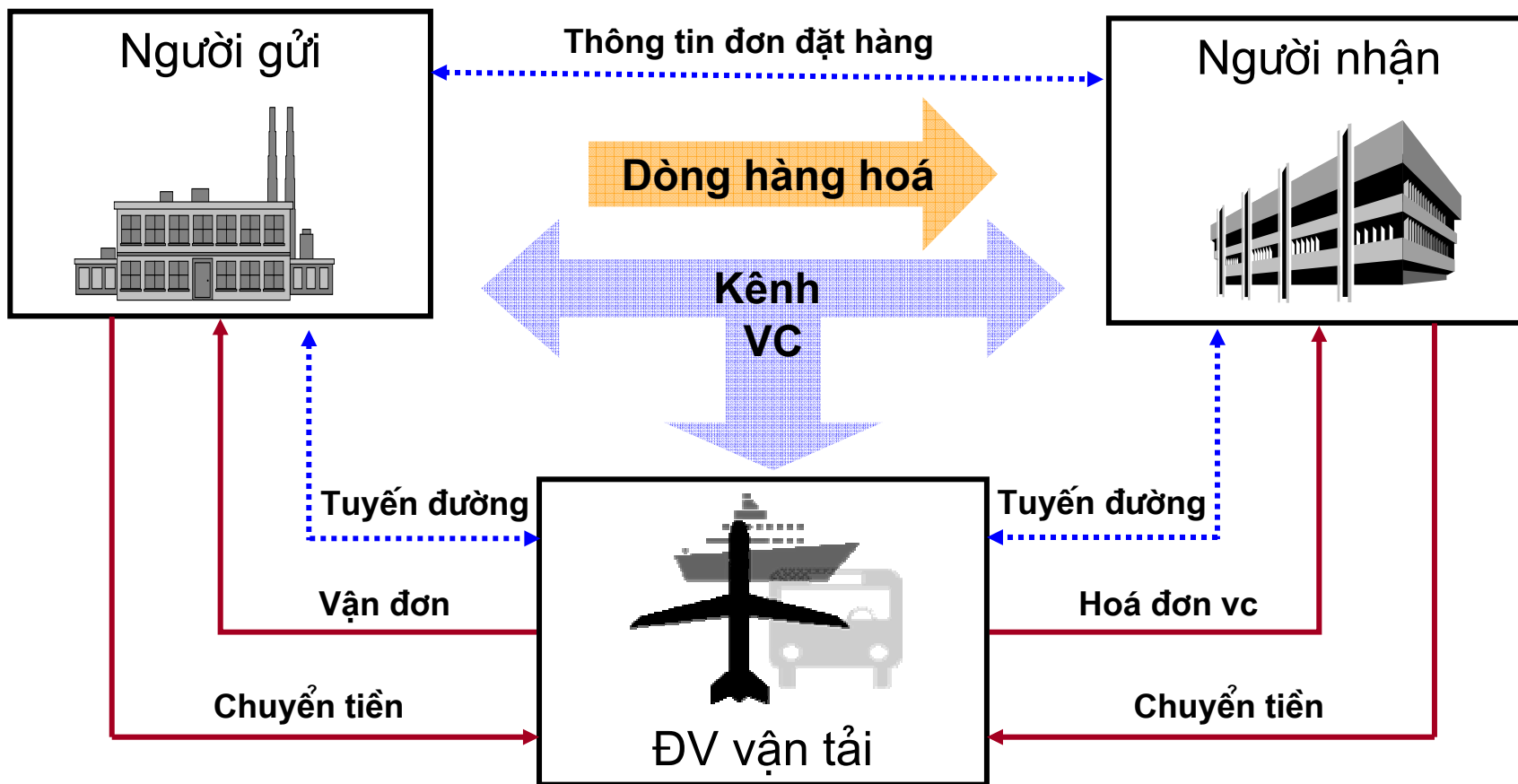


→ Dòng hàng hoá

← Dòng thanh toán

↔ Dòng thông tin

Qtri vchuyền H²: thành phần tham gia



← Dòng chứng từ/ thanh toán

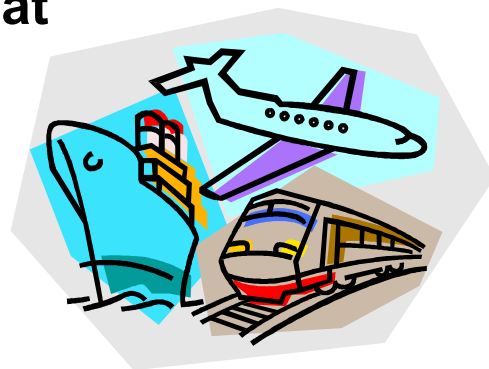
←→ Dòng thông tin

Qtrị vchuyểⁿ h²: thành phần tham gia

Người gửi

Người nhận

Di chuyển h² trong tgian xác định
với tổng chi phí thấp nhất
& an toàn h² cao nhất



Người VC

Tối đa hoá DT từ VT
Phối hợp các lô hàng, nguồn h²
Đảm bảo đúng thời hạn

Chính phủ

CS & pháp luật để phát triển kt
Cân đối với bảo vệ môi trường
Hạ tầng GTVT
Kiểm soát độc quyền

Công chúng

Chi phí, môi trường
An toàn giao thông
Dư luận XH, gây sức ép

Phân loại vận chuyển hàng hoá

Tiêu thức phân loại

- Đặc trưng con đường/ phương tiện VT
- Đặc trưng sở hữu & mức độ điều tiết của N²
- Mức độ phối hợp các phương tiện VT

Con đường vận chuyển

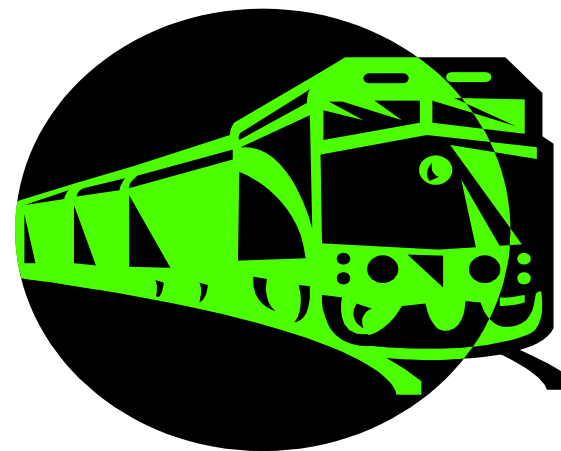
- Đường sắt
- Đường thuỷ
- Đường bộ
- Đường hàng không
- Đường ống



Phân loại vận chuyển hàng hoá

Railway

- Khả năng vận chuyển nhiều loại h²
- Vận tải đường dài với khối lượng lớn
- Giá thấp
- Tốc độ chậm
- Lịch trình cố định, ko linh hoạt
- Mức độ tiếp cận ko cao
- Thời gian trung chuyển ko đều & kéo dài
- Số lượng nhà cung cấp dịch vụ ít



Phân loại vận chuyển hàng hoá

Waterway

- VT thuỷ nội địa & Quốc tế
- Tổng chi phí VC thấp nhất
- Khối lượng VC lớn & rất lớn
- Thời gian VC dài /tốc độ chậm
- Mức độ tiếp cận thấp
- VC h² công kênh, lâu hỏng, giá trị thấp, dễ rời
- Phụ thuộc mạng lưới sông ngòi, điều kiện thời tiết & bến bãi



Phân loại vận chuyển hàng hoá

Đường thủy quốc tế

- Phương tiện thống trị
80% khối lượng & 50% giá trị h²
- Tàu thông dụng
có cần cầu để bốc dỡ h²
VC nhiều loại sp
- Tàu chở containers
tiêu chuẩn hoá cao
sức chứa cực lớn
- Tàu chở dầu & hoá chất
Thiết kế đặc biệt, đảm bảo an toàn VC



Phân loại vận chuyển hàng hoá

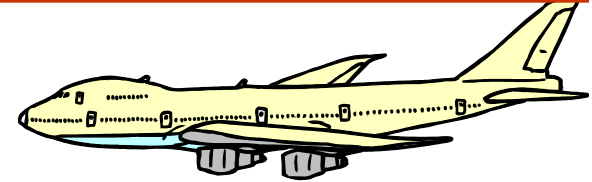
Motorway

- Mức độ tiếp cận cao
- Rất linh hoạt
- Thời gian vận chuyển nhanh
- Khối lượng h² VC trung bình
- Khoảng cách vận chuyển ngắn
- An toàn h² tốt
- Giá tương đối cao
- Nhiều nhà cung ứng dịch vụ



Phân loại vận chuyển hàng hoá

Airway

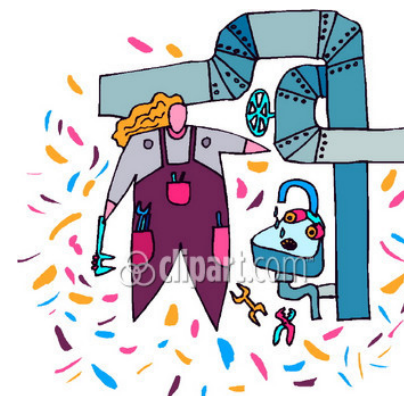


TRANS-CORE
GLOBAL WAVE

- Tốc độ cao nhất
- Giá rất cao
- Mức độ tiếp cận thấp
- Trọng tải nhỏ
- An toàn h² cao
- Thủ tục phức tạp
- VC h² giá trị cao, trọng lượng thấp
mau hỏng, gọn, nhẹ
- Số nhà cung ứng dvụ ít

Phân loại vận chuyển hàng hoá

Pipelines

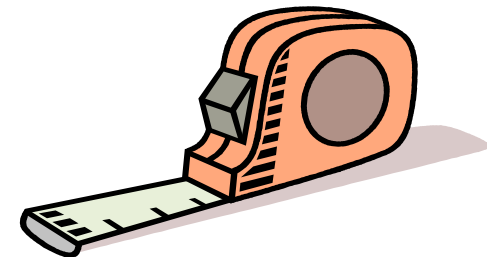


- **VT chuyên dụng**
Nước, hoá chất, khí đốt, dầu thô...
- **Chất lượng dịch vụ rất cao**
- **Thời gian VC liên tục**
- **H² ko thất thoát, hư hỏng**
- **Ko bị ảnh hưởng bởi thời tiết**
- **Tổng chi phí VC tương đối thấp**

Xếp loại các phương tiện vận chuyển H²

Têu thức lựa chọn	Đường sắt	Đường bộ	Đường Thủy	Hàng không	Đường ống
Chi phí	3	4	1	5	2
Thời gian VC	3	2	4	1	---
Độ tin cậy	2	1	4	3	---
Năng lực VC	2	3	1	4	5
Mức tiếp cận	2	1	4	3	---
An toàn H ²	4	3	5	2	1

- 1 = tốt nhất, nhanh nhất, rẻ nhất
- 5 = tồi nhất, chậm nhất, đắt nhất



Phân loại vận chuyển hàng hoá

Đặc trưng rõ rệt & mức độ điều tiết của N^2



Vận chuyển riêng

- tự đầu tư phương tiện VT
- tính chủ động
- tính ổn định
- giao tiếp với KH

VC hợp đồng

- thoả thuận CF & dịch vụ
- mở rộng & linh hoạt
- dài hạn/ngắn hạn/theo chuyến



VC công cộng

- sở hữu nhà nước
- giao thông công cộng
- độc quyền cao
- Dịch vụ giới hạn



Phân loại vận chuyển hàng hoá

iShip

Mức độ phối hợp
các phương tiện

- Tiêu chuẩn hoá bao bì
- Công nghệ thông tin



VC đơn phương thức

- Chuyên doanh hoá cao
- Hiệu quả chi phí & dịch vụ
- Giao dịch phức tạp & tăng chi phí trường hợp VC trên nhiều tuyến đường



VC đa phương thức

- 1 cty vận tải cung ứng dịch vụ VC phối hợp nhiều loại phương tiện khai thác ưu thế từng loại
- Chất lượng dịch vụ nhất quán
- Tổng chi phí thấp nhất

Quyết định cơ bản trong quản trị VC H²



- Qđ phương thức tổ chức VC hợp lí
- Lựa chọn đvị vận tải phù hợp

- Gắn liền với thiết kế mạng lưới CSHC
- Mô hình hậu cần đầu ra
- Lợi thế nhờ qui mô
- Lợi thế nhờ khoảng cách



Tập trung hoá VC
Giảm số lần chuyển tải

Phương thức tổ chức vận chuyển H²

Phương thức VC



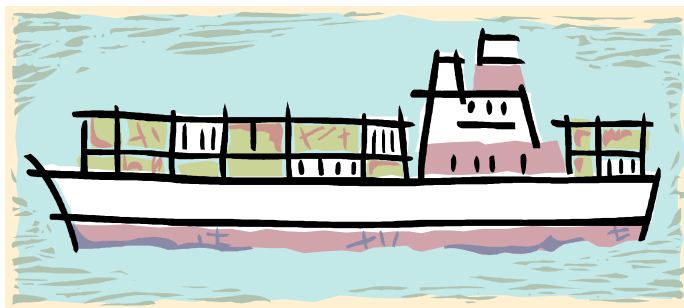
Cách thức di chuyển h²
từ nguồn hàng đến KH
trong những điều kiện nhất định
nhằm hợp lí hoá quá trình vận động
trong kênh hậu cần

- VC thẳng đơn giản
- VC thẳng & gom/rải hàng theo tuyến
- VC qua trung tâm phân phối
- VC qua TTPP & gom/rải hàng theo tuyến
- VC đáp ứng nhanh

freight Pro
SOLUTIONS

Phương thức tổ chức vận chuyển H²

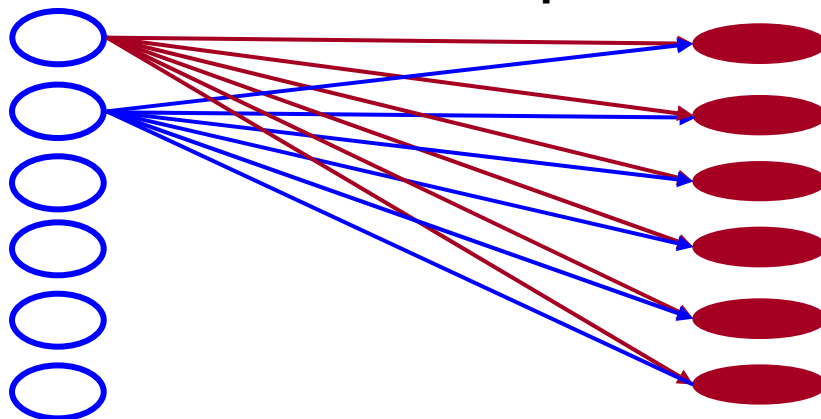
VC thẳng đơn giản



- ✓ Không dừng ở các khâu kho trung gian
- ✓ Đẩy nhanh quá trình vận
- ✓ Giảm số lần xếp dỡ h²
- ✓ Giảm dự trữ h² tại DN
- ✓ Mặt hàng công kênh, trọng lượng lớn
- ✓ Quy mô lô hàng đủ lớn

Các nhà cung ứng

Địa điểm khách hàng



eShip.com™

maple^{tree}
logisticstrust

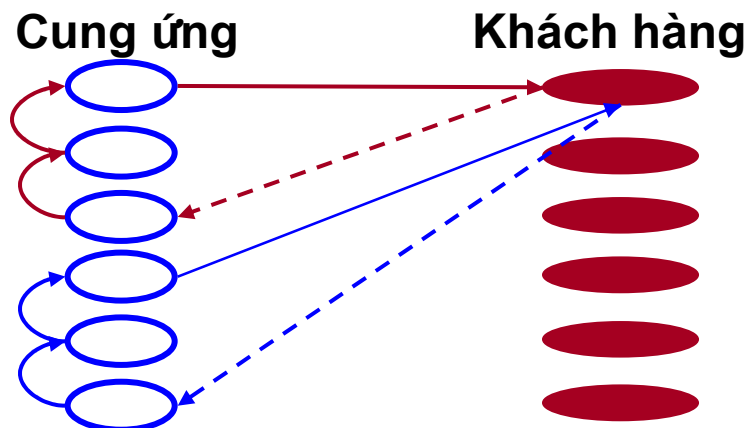
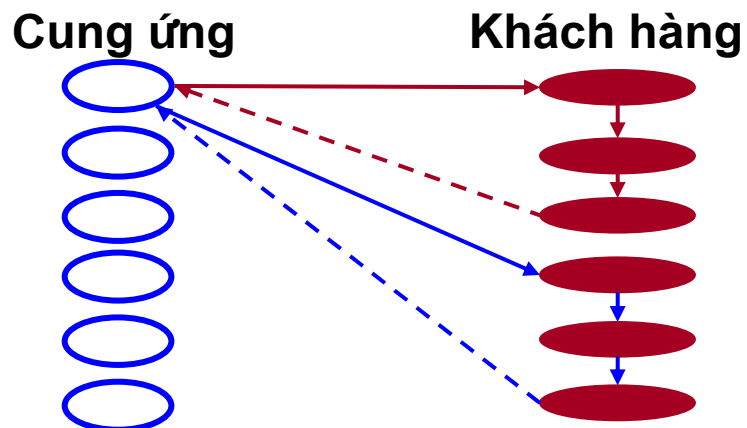
Phương thức tổ chức vận chuyển H²

VC thẳng & gom/rải hàng theo tuyến

- Giao hàng từ 1 nhà cung ứng tới lần lượt nhiều KH
- Gom các lô hàng từ nhiều nhà cung ứng tới 1 KH

- ✓ Tăng hiệu suất sử dụng trọng tải khi có nhiều lô hàng nhỏ lẻ
- ✓ Mật độ KH lớn, tập trung vị trí

Accuship



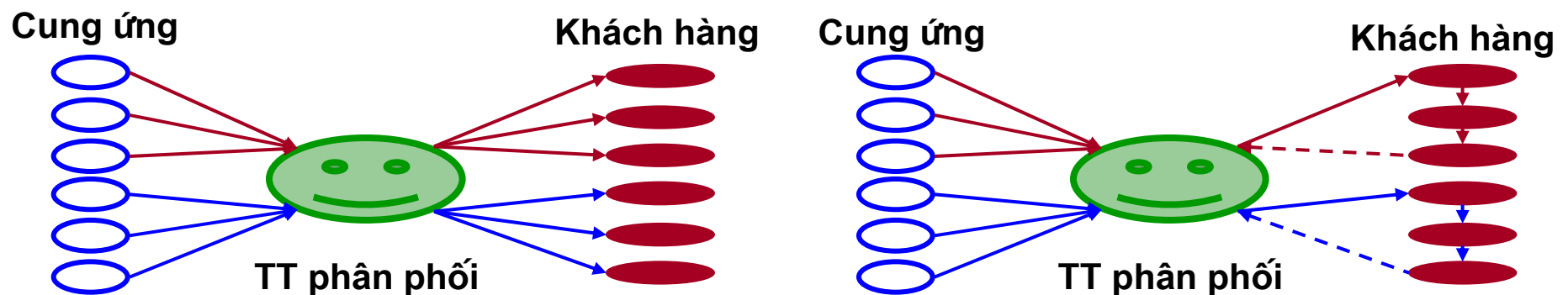
Phương thức tổ chức vận chuyển H²

VC qua TT phân phối

- đơn giản
- gom/rải hàng theo tuyến

- ✓ H² từ nguồn hàng tới KH phải qua ít nhất một khâu trung gian
- ✓ Thoả mãn cao nhất nhu cầu dvụ KH mạng lưới hậu cần hợp lí lợi thế nhờ qui mô & khoảng cách

TRANSCORE



Lựa chọn đơn vị vận tải

Căn cứ lựa chọn



- ✓ **Chi phí vận chuyển**
(cước phí, bến bãi, bảo hiểm)
- ✓ **Thời gian vận chuyển**
(tốc độ, tgian chuyển tải)
- ✓ **Độ tin cậy**
(ổn định về tgian & chất lượng)
- ✓ **Năng lực vận chuyển**
(số phương tiện, địa bàn)
- ✓ **Tính linh hoạt**
(đáp ứng nhanh chóng)
- ✓ **An toàn hàng hoá**

Lựa chọn đơn vị vận tải

Quy trình lựa chọn

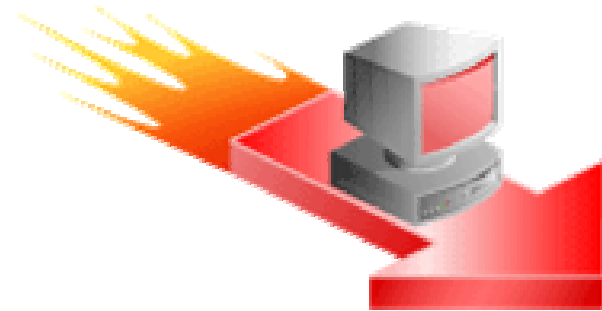


- ✓ Xđ các tiêu chuẩn đánh giá
- ✓ Xđ tầm quan trọng của mỗi tiêu chuẩn
- ✓ Đánh giá kết quả thực hiện theo từng tiêu chuẩn của từng đvị VC
- ✓ Xđ tổng số điểm
- ✓ dùng thử đvụ & lựa chọn



Thách thức của vận chuyển H² trong TMĐT

- CF quá lớn
- Quy mô đơn hàng nhỏ (B2C)
- Địa điểm giao hàng phân tán
- Khó xếp lịch giao hàng
- Tính phức tạp tăng
- Không tương thích về hệ thống giữa các đối tác
- Thiếu đơn vị cung ứng dịch vụ hiệu quả
- Khác biệt giữa 2 thị trường B2B & B2C



Don't sell what you can't ship

3

Hậu cần đầu ra trong TMĐT e-Fulfillment

Khái quát về hậu cần đầu ra trong TMĐT

- Khái niệm, vtrò & mục tiêu của hậu cần đầu ra
- Tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng
- Tác động của TMĐT tới hậu cần đầu ra
- Mô hình hậu cần đầu ra trong TMĐT

Xử lý đơn đặt hàng trong TMĐT

- Quy trình xử lý đơn đặt hàng
- Hành trình của một đơn hàng
- Quản trị đơn đặt hàng trong TMĐT

Quản trị vận chuyển H² trong TMĐT

- Các thành phần tham gia quá trình vận chuyển
- Phân loại vận chuyển hàng hoá
- Các quyết định cơ bản trong quản trị vận chuyển
- Thách thức của vận chuyển hàng hoá trong TMĐT



3

Câu hỏi?

Trả lời



Logistics

