



5

Trường Đại Học Thương Mại

Hậu cần thương mại điện tử

GV: Lục Thị Thu Hương



Logistics



5

Hậu cần TMĐT

Tổng quan về 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



Logistics



5

Chiến lược hậu cần TMĐT

Xây dựng chiến lược hậu cần TMĐT

- Căn cứ
- Quy trình xây dựng chiến lược

Thuê ngoài dịch vụ hậu cần

- Vai trò & các mối quan hệ
- Phân loại đvị cung ứng dvụ hậu cần
- Căn cứ & rủi ro của thuê ngoài
- Quy trình lựa chọn đối tác

Hậu cần ngược

- Khái niệm & vai trò
- Tổ chức quá trình hậu cần ngược

Tổ chức & kiểm soát hoạt động hậu cần

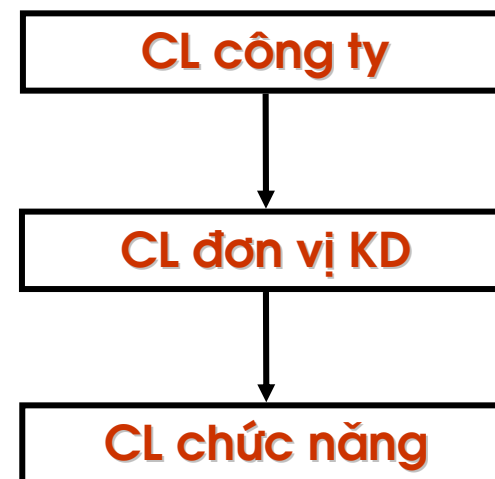
- Quá trình phát triển của cơ cấu tổ chức hậu cần
- Mô hình tổ chức hậu cần
- Kiểm soát hoạt động hậu cần

Chiến lược hậu cần TMĐT

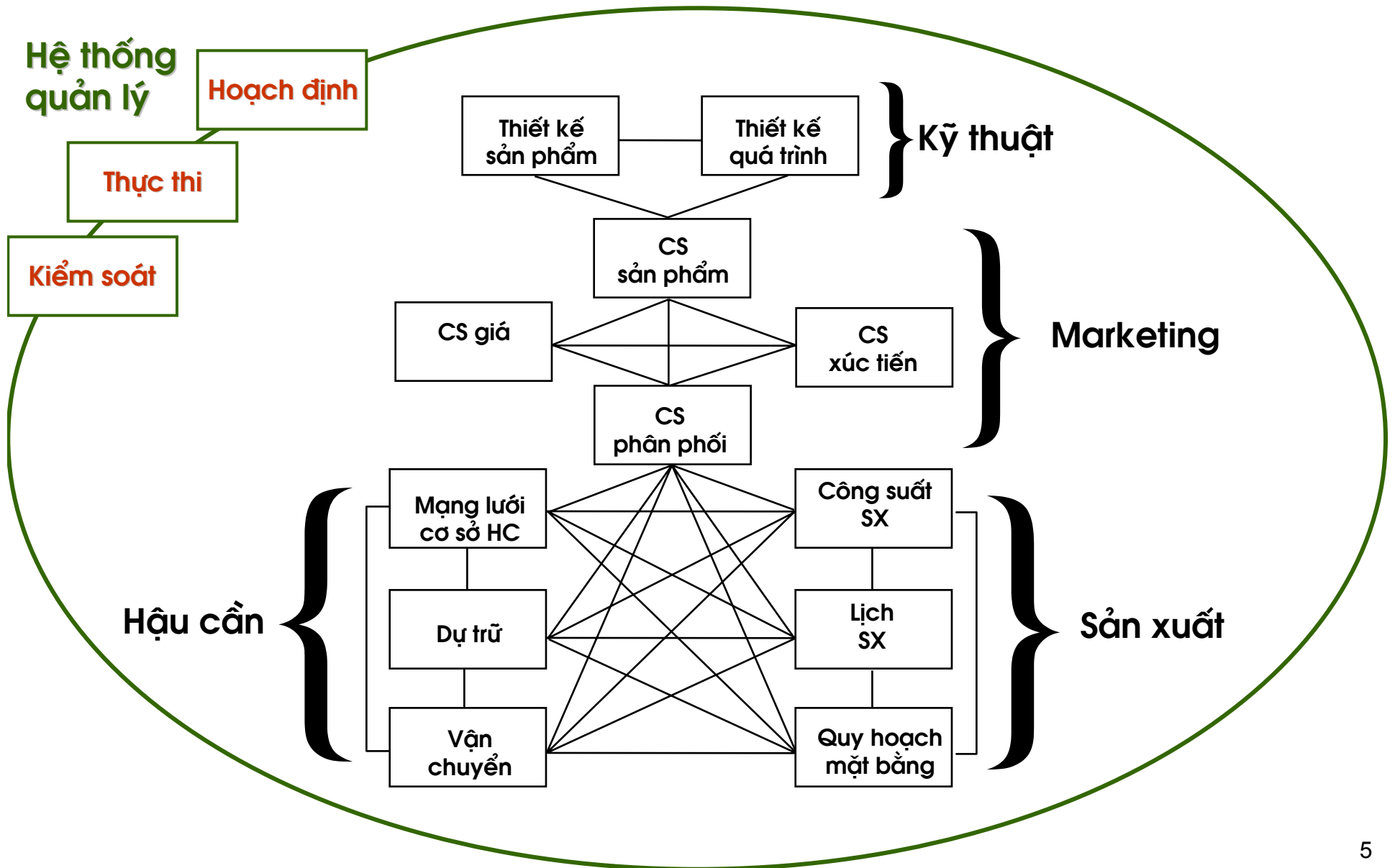
Chiến lược
hậu cần



Kế hoạch dài hạn, thống nhất & toàn diện nhằm đạt được lợi thế cạnh tranh thông qua việc đảm bảo cung ứng tốt chất lượng dvụ KH với tổng CF hợp lý trong quá trình quản lý hiệu quả các nguồn lực hậu cần của DN

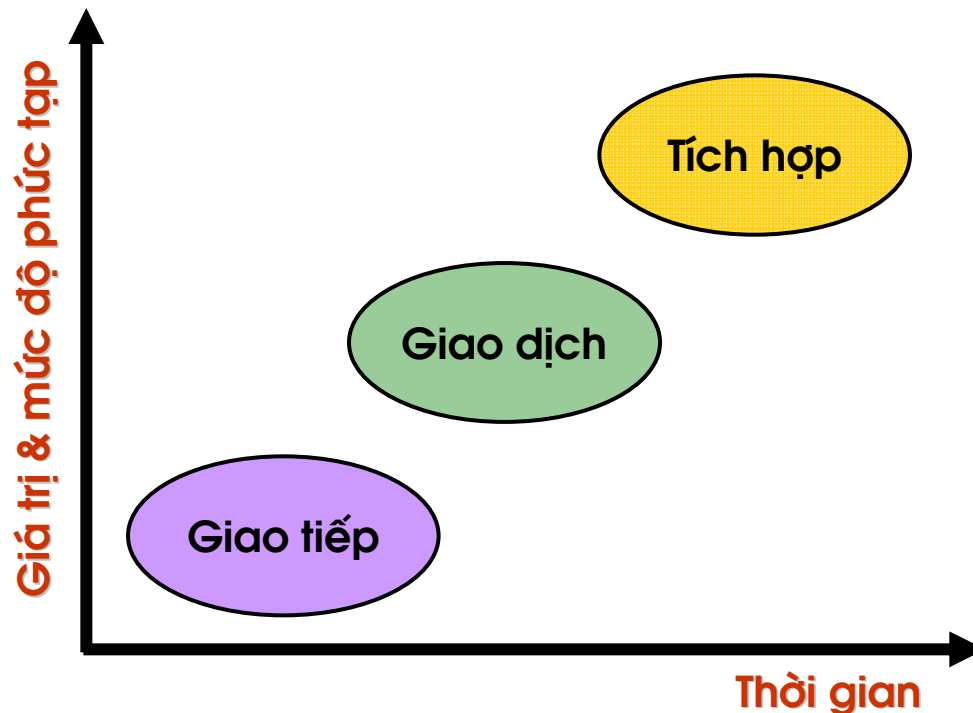


Tác động qua lại giữa các CL chức năng



Cần cứ xây dựng CL hậu cần TMĐT

Mức độ
tham gia TMĐT



Cung cấp &
truyền đạt tin

Giao tiếp

Tạo lập &
thực hiện trao đổi

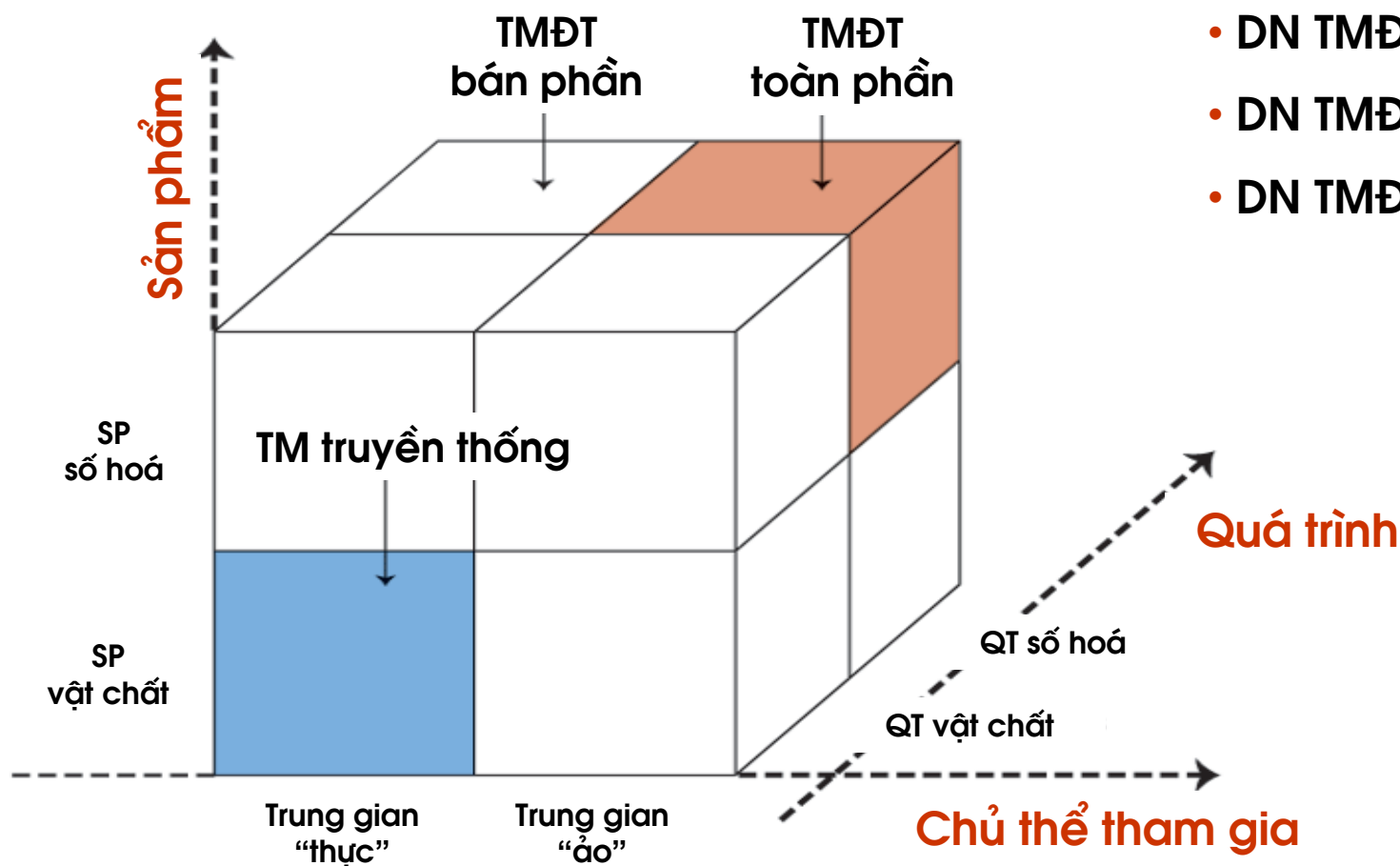
Giao dịch

Thay đổi quá trình & hệ thống
Kết nối & tự động hoá

Tích hợp

Căn cứ xây dựng CL hậu cần TMĐT

Mức độ số hoá của DN



- DN TMĐT toàn phần
- DN TMĐT truyền thống
- DN TMĐT bán phần



Cần cứ xây dựng CL hậu cần TMĐT

Mô hình
kd điện tử

- Mô hình B2B
- Mô hình B2C
- Mô hình hỗn hợp



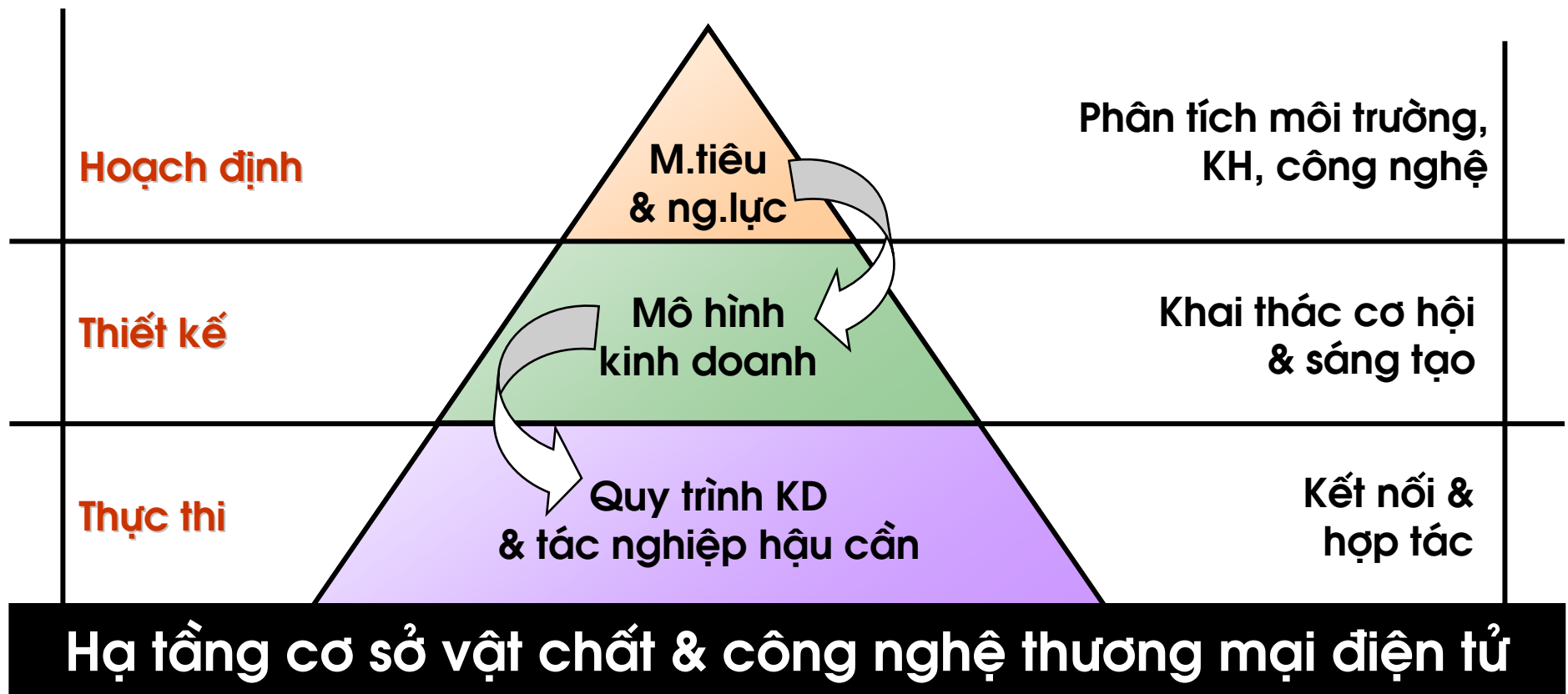
Phương thức thiết kế &
triển khai hd HC

- Hậu cần nội bộ
- Thuê ngoài dvụ HC
- Giải pháp hỗn hợp

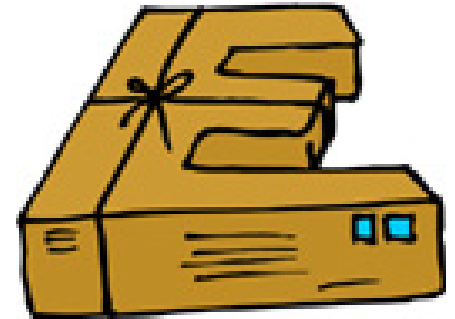
B2B
EVENTS



Quy trình chiến lược hậu cần TMĐT



Quy trình chiến lược hậu cần TMĐT



**Hoạch định CL
hậu cần TMĐT**

**Thiết kế mô hình
hậu cần TMĐT**

**Thực thi quy trình
tác nghiệp HC**

Mục tiêu

- Cụ thể
- Đo lường được
- Tham vọng
- Khả thi
- Thời gian xđịnh

Nguồn lực

- Hạ tầng vật chất
- Hạ tầng CNTT
- Nhân sự

Quy trình chiến lược hậu cần TMĐT



Hoạch định CL
hậu cần TMĐT

Thiết kế mô hình
hậu cần TMĐT

Thực thi quy trình
tác nghiệp HC

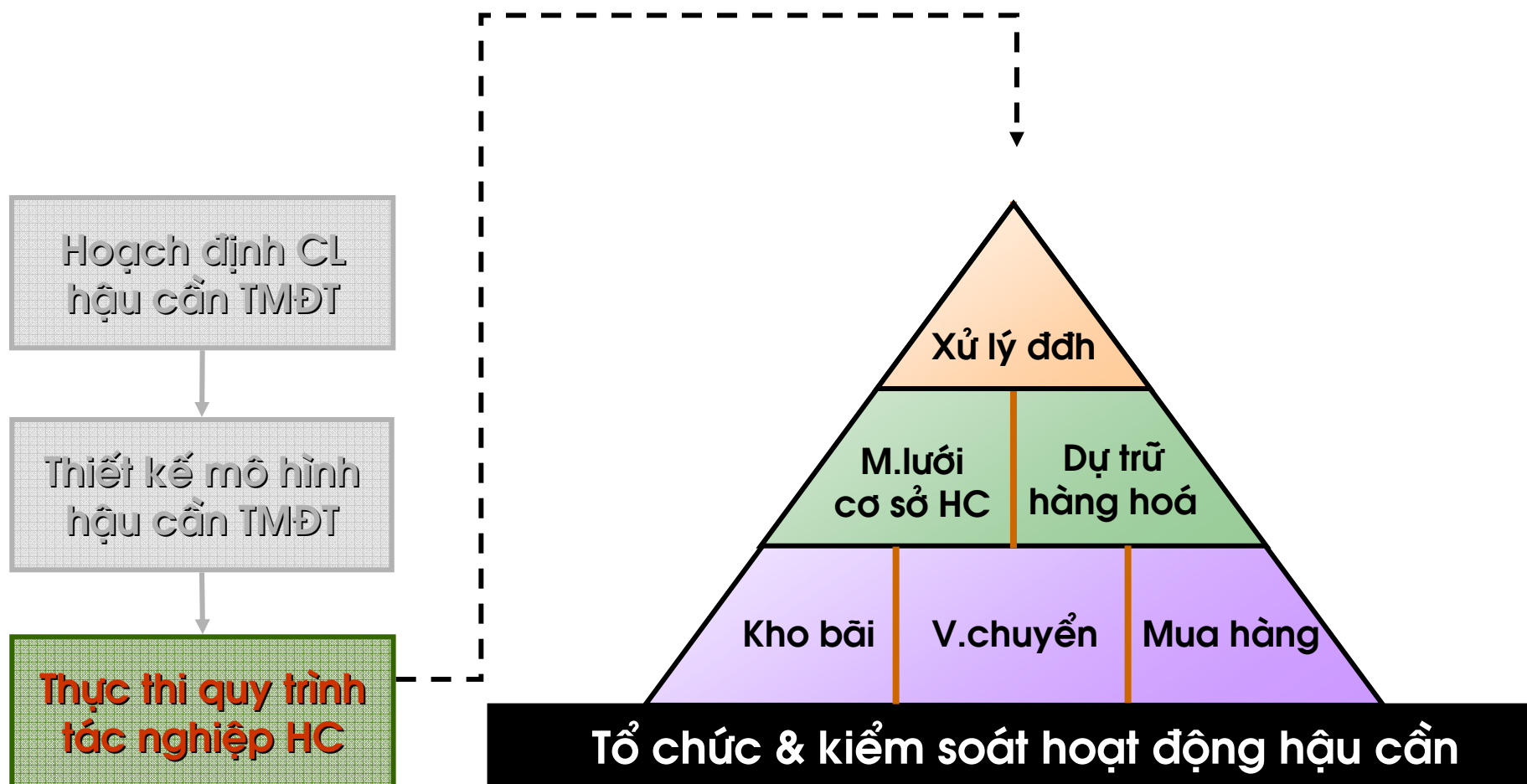
Mô hình HC đầu ra

- MH đáp ứng đđh truyền thống
- MH đáp ứng đ đh trực tuyến

Mô hình HC đầu vào

- Ng.bán làm trung tâm
- Ng.mua làm trung tâm
- Sàn giao dịch TMĐT
- Tích hợp chiến lược

Quy trình chiến lược hậu cần TMĐT



Thuê ngoài dịch vụ hậu cần trong EL

Khái niệm & vai trò

- Vchuyển đầu ra
- Kiểm toán vận đơn & th.toán
- Dvụ lưu kho
- Vchuyển đầu vào
- Tập kết & gom hàng
- Giao nhận hàng hoá
- Quản trị dự trữ
- Môi giới vận tải & thủ tục hải quan

- sử dụng nhà cung cấp dvụ hậu cần
- thực hiện hoạt động mà trước đây đc thực hiện trong nội bộ DN



- Giảm vốn đầu tư & giảm CF
- Cải tiến chất lượng dvụ KH
- Tăng thêm kỹ năng quản lý
- Tăng tính linh hoạt



Mối quan hệ với lực lượng bên ngoài

Các mức độ
quan hệ

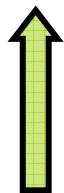
SERVICE

- Cánh tay nối dài của DN
- Giao dịch riêng lẻ
- Q.mô ko lớn, ko ổn định
- Hợp đồng trung hạn
- Phụ thuộc & thích nghi
- Mục tiêu xác định
- Qhệ dài hạn
- Tích hợp hệ thống
- Chia sẻ đầu tư & lợi ích

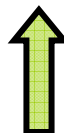


Phân loại đơn vị cung ứng dịch vụ hậu cần

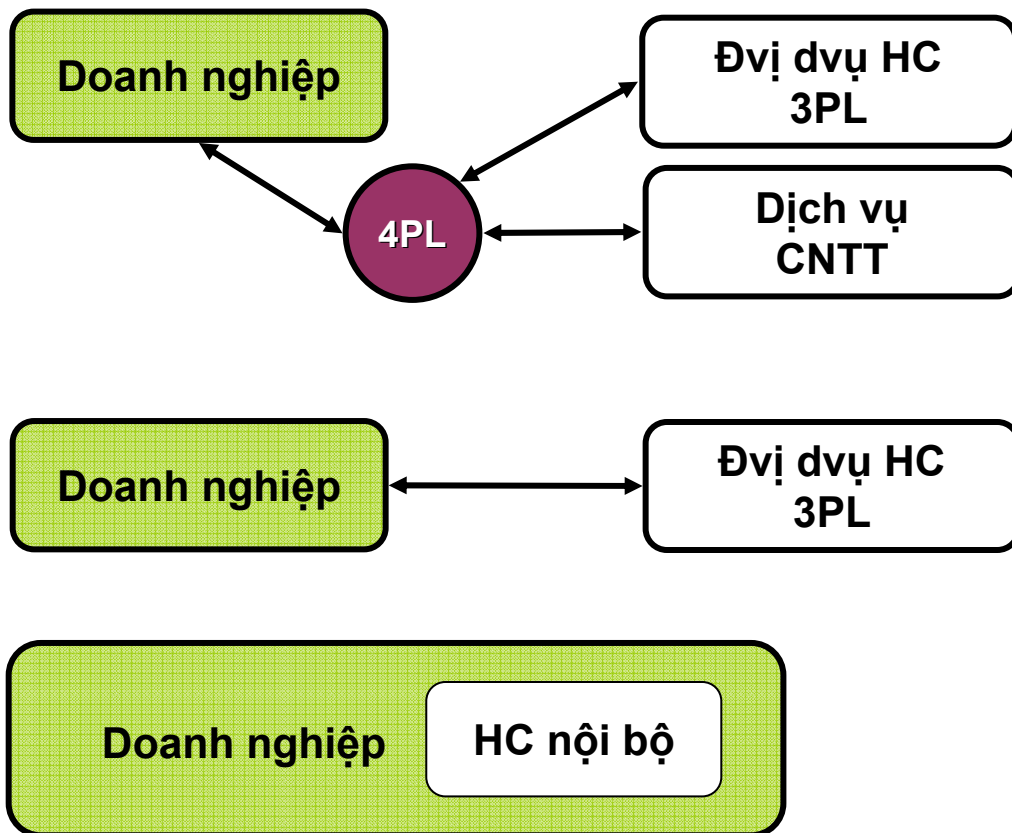
Dịch vụ HC bên thứ 4
(4PL) 1990s – TK 21



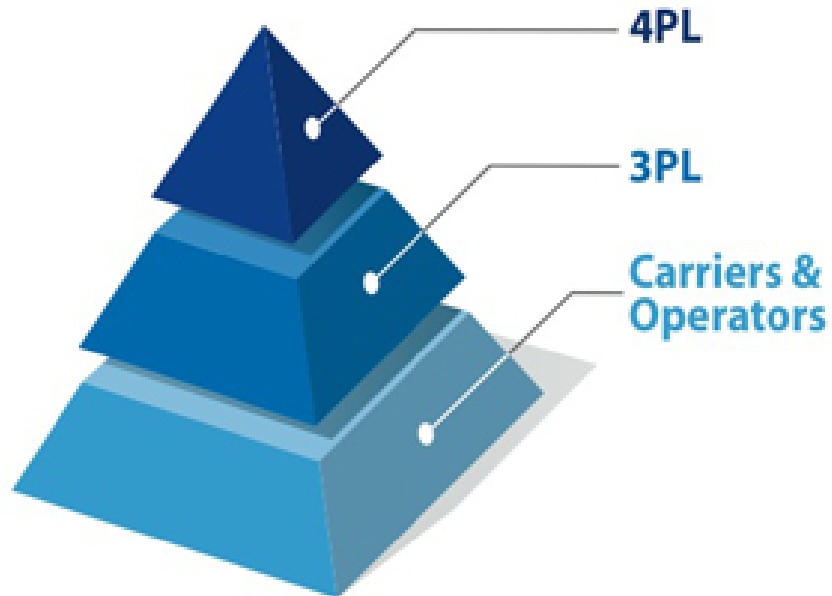
Dịch vụ HC bên thứ 3
(3PL) 80s – 90s



Tự cung ứng dịch vụ HC
70s – 80s



Phân loại các dịch vụ ứng dụng hậu cần



- Giải pháp tổng thể
- Tư vấn & thiết kế
- Cải tiến quy trình
- Dịch vụ tích hợp trọn gói
- Hợp tác liên tục
- Dịch vụ đơn lẻ
- Quan hệ giao dịch

accenture

PRTM

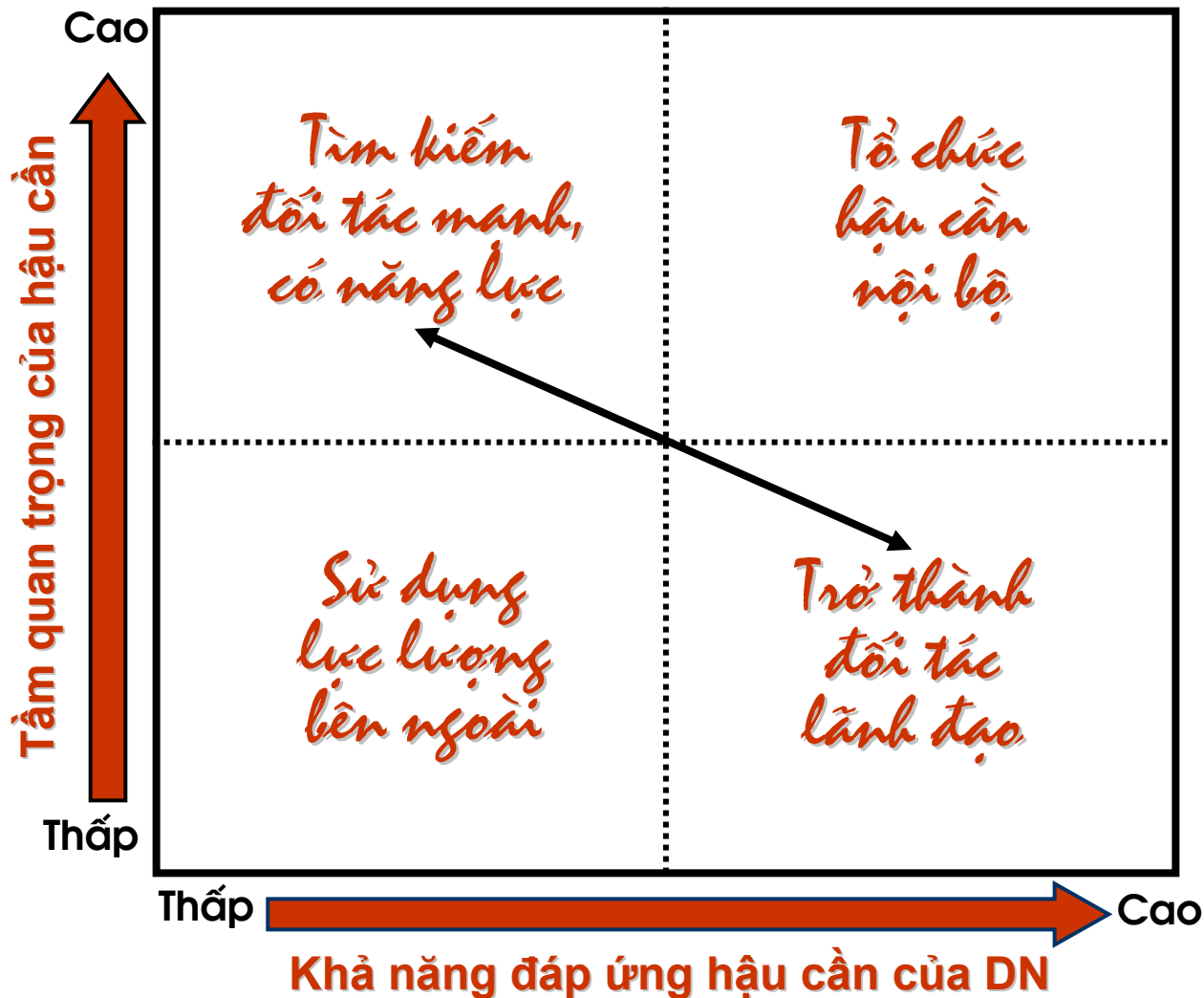


PANALPINA
on 6 continents

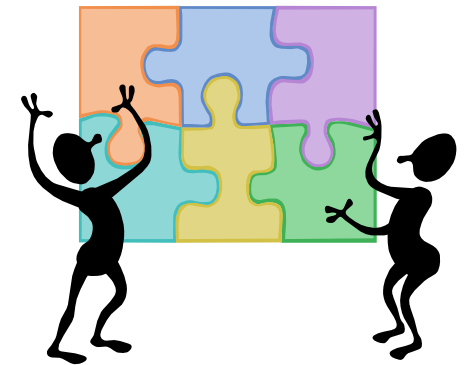


LOGIS

Căn cứ của quyết định thuê ngoài



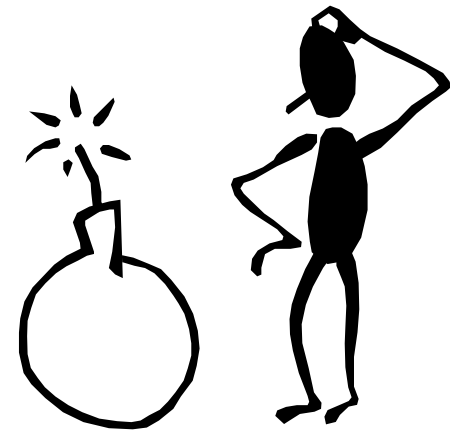
- Quy mô
- Mức độ ổn định



- Năng lực quản lý
- Tài sản

Rủi ro của quyết định thuê ngoài

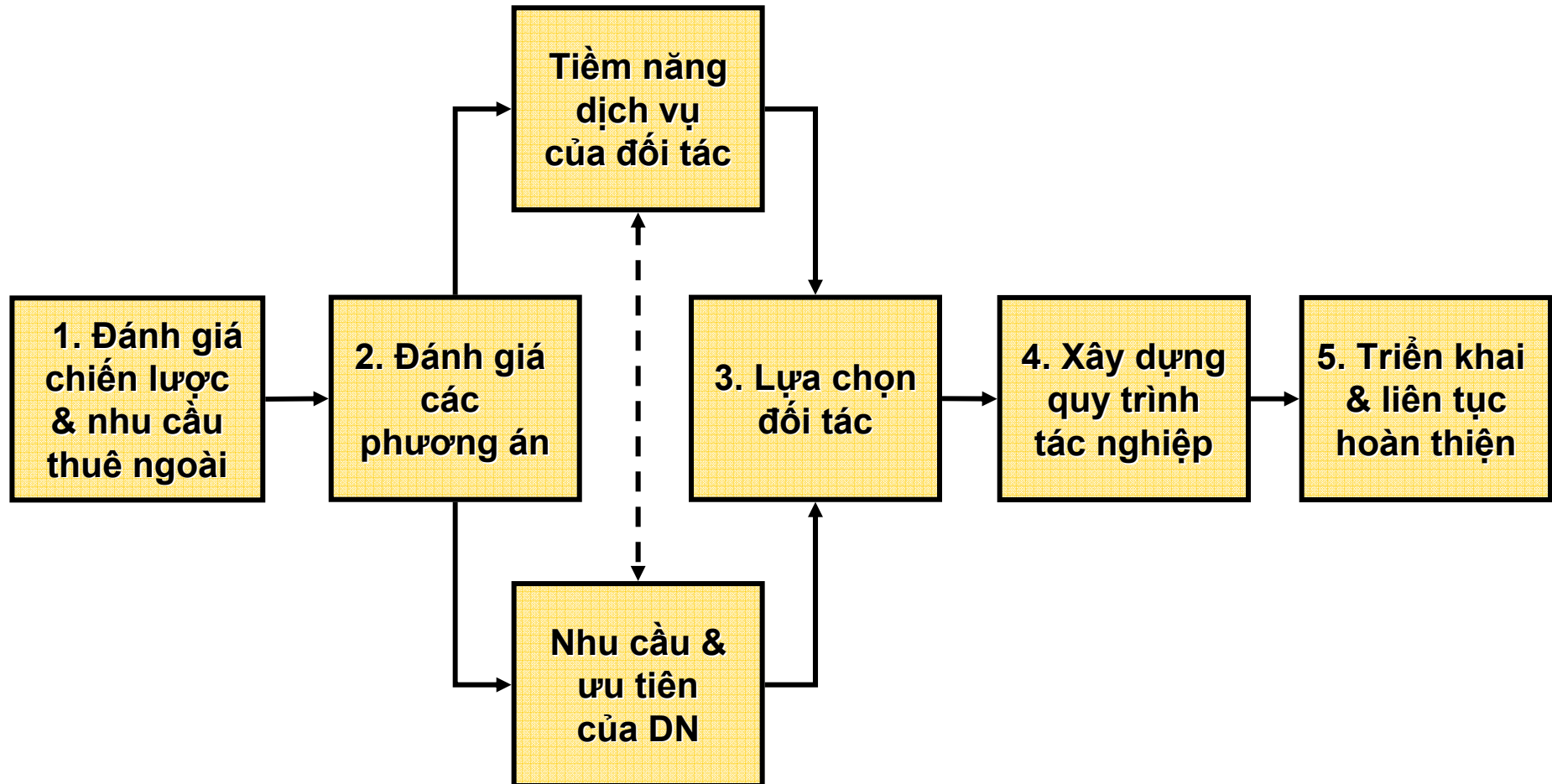
- Quy trình tác nghiệp bị gián đoạn
- Đánh giá ko đúng mức chi phí hợp tác
- Dò rỉ dữ liệu & thông tin nhạy cảm



There is a need to recognise the reality of relationships within supply chain management:

**It's a RISK and a REVENUE
Sharing Relationship**

Quy trình lựa chọn đối tác



Quy trình lựa chọn đối tác

1. Đánh giá chiến lược & nhu cầu thuê ngoài

- Rà soát lại hệ thống HC nội bộ
- Xác định “lỗ hổng” giữa mục tiêu & thực trạng
- Xác định nhu cầu về việc thuê ngoài

2. Đánh giá các phương án

- Xây dựng các phương án thuê ngoài
- Đánh giá ưu, nhược điểm
- Lựa chọn phương án phù hợp mục tiêu & nguồn lực

3. Lựa chọn đối tác

- Tiềm năng dvụ của đối tác
- Nhu cầu của doanh nghiệp
- So sánh, thử nghiệm & lựa chọn chính thức

Quy trình lựa chọn đối tác

4. Xây dựng quy trình tác nghiệp

- Quy trình thống nhất & kết nối nhịp nhàng
- Xác định rõ:
 - ✓ phương thức giao tiếp
 - ✓ mức độ kiểm soát của 2 bên
 - ✓ mức độ điều chỉnh cần có
 - ✓ quy mô & đầu tư cho việc điều chỉnh

5. Triển khai & liên tục hoàn thiện

- Cân đối lợi ích của 2 bên
- Giải quyết thoả đáng các vướng mắc
- Hoàn thiện tác nghiệp

Hậu cần ngược trong TMĐT

Khái niệm & vai trò

- Đáp ứng tốt hơn nhu cầu KH
- Đáp ứng tốt hơn về bvtv môi trường

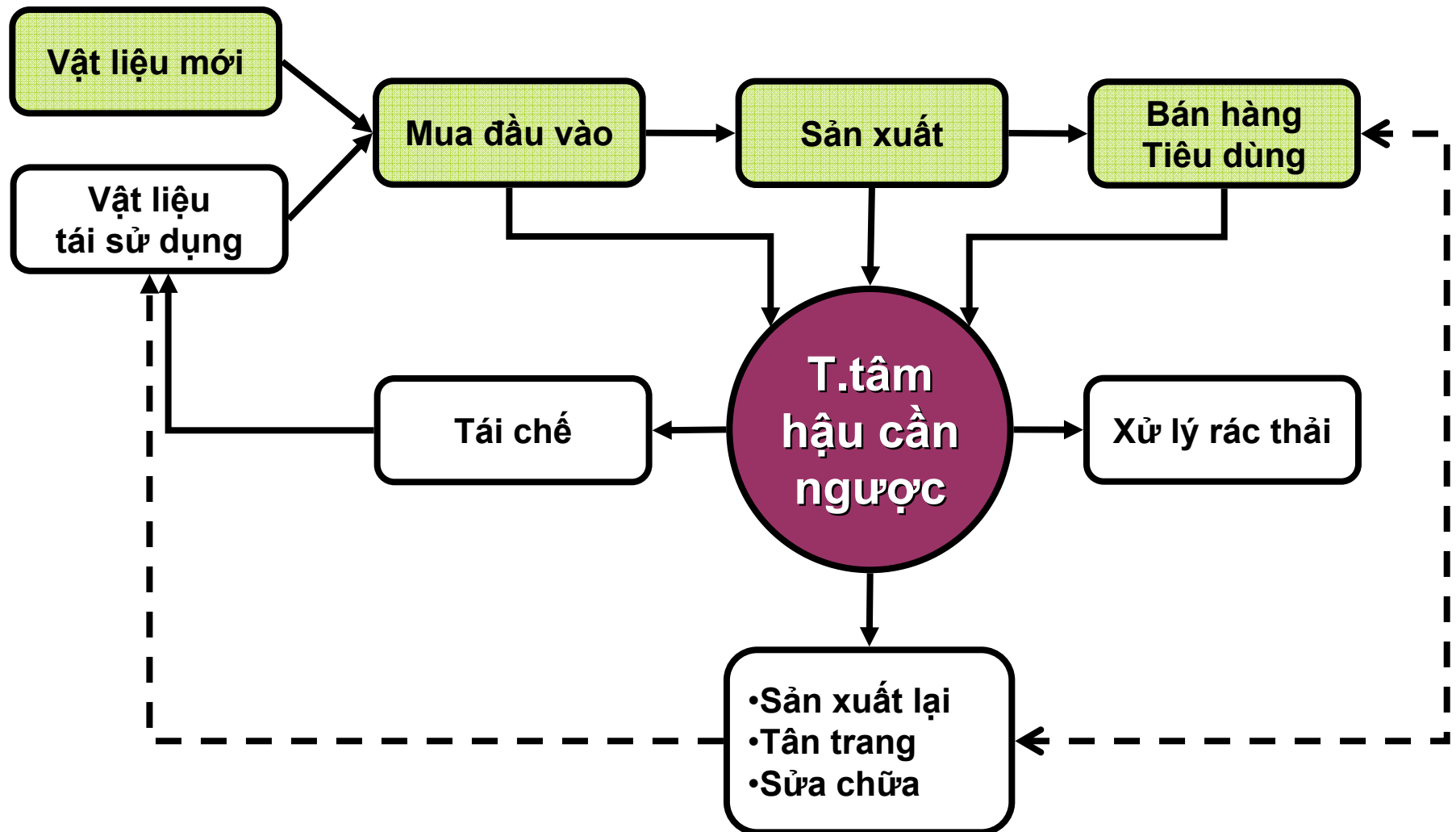
- một công đoạn của hệ thống HC
- di chuyển & quản lý hiệu quả dòng sp, bao bì cùng tin liên quan
- từ điểm tiêu thụ đến điểm xuất xứ
- phục hồi giá trị sp & xử lý rác thải



- Quy mô nhỏ & phân tán
- Mâu thuẫn về sở hữu h² & tr.nhiệm vchất
- Chi phí thu hồi lớn
- ít đvị cung ứng đvụ đủ năng lực



Dòng HC ngược trong chuỗi cung ứng



Tổ chức hoạt động hậu cần

Khái niệm &
vai trò

- Ai ?
- Làm gì ?
- Lúc nào?
- CF bao nhiêu ?



- Sơ đồ cấu trúc các mối quan hệ chức năng trong toàn bộ quá trình h.động HC tại DN
- Tạo đk để tối ưu hoá các hoạt động HC



Mô hình tổ chức

- Không chính tắc (ko có cấu trúc cụ thể)
- Chính tắc (cấu trúc theo chức năng)
- Bán chính tắc (cấu trúc ma trận)

Sự phát triển của tổ chức hậu cần

GD 1
(giữa 50s – 60s)

GD 2
(giữa 60s – 70s)

GD 3
(đầu 80s)

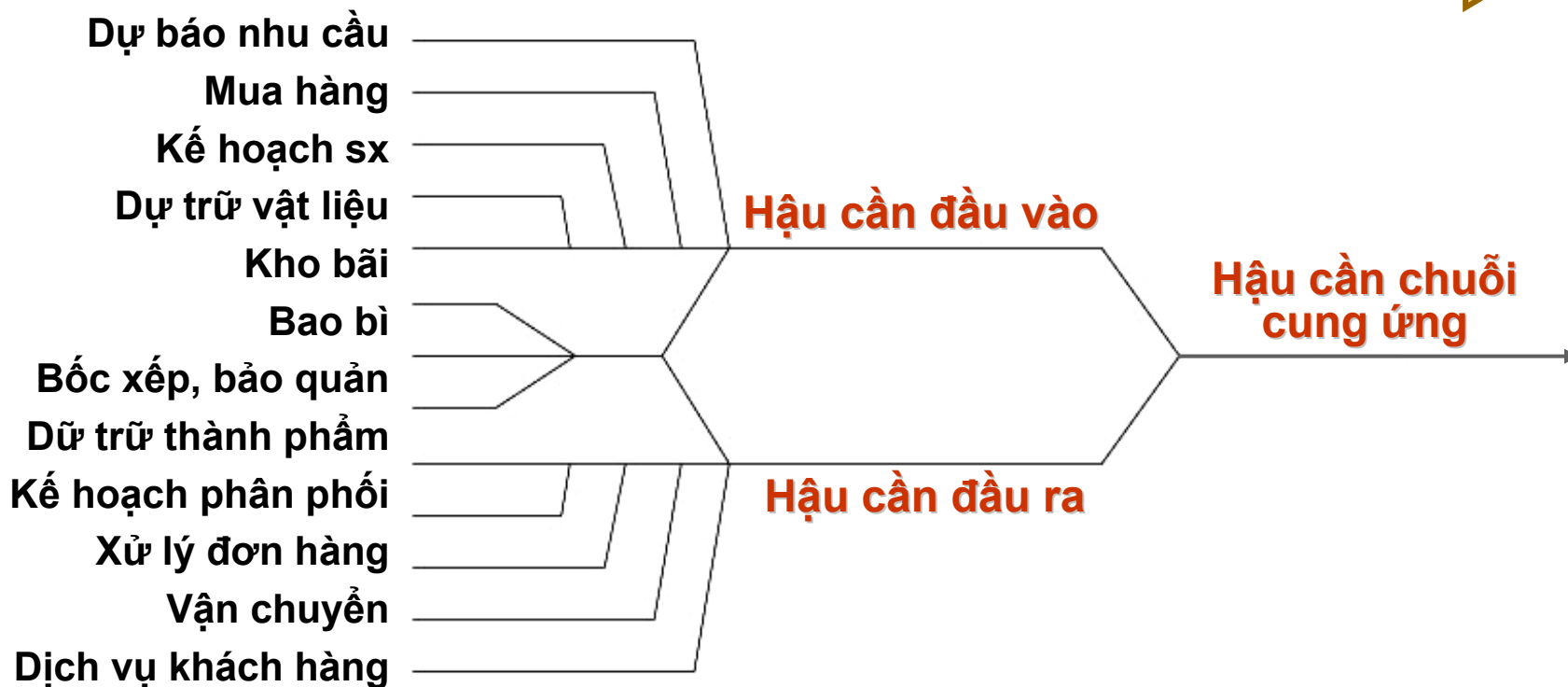
GD 4
(đầu 90s)

GD 5
(đầu TK 21)

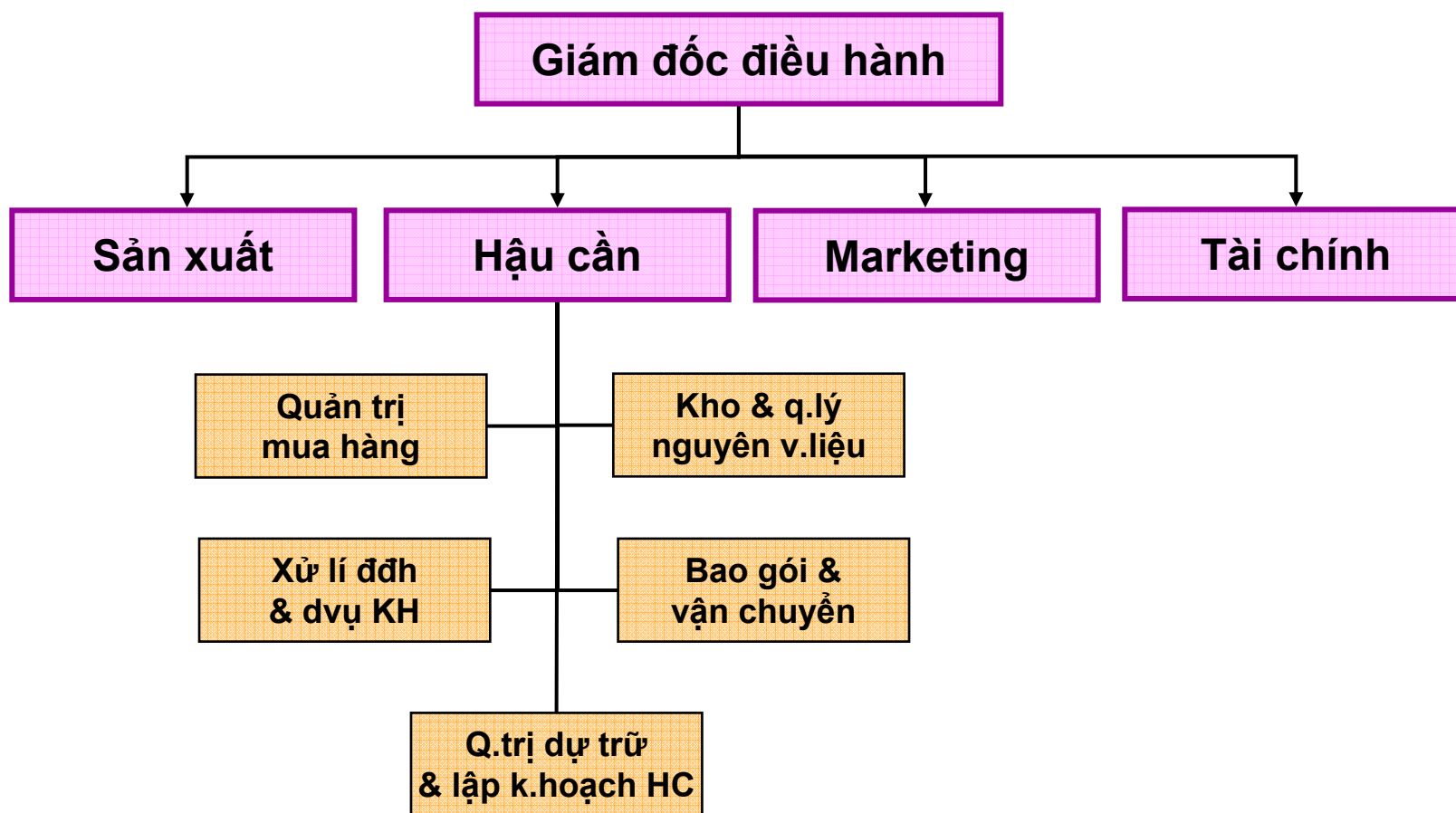
Rời rạc

Tích hợp theo chức năng

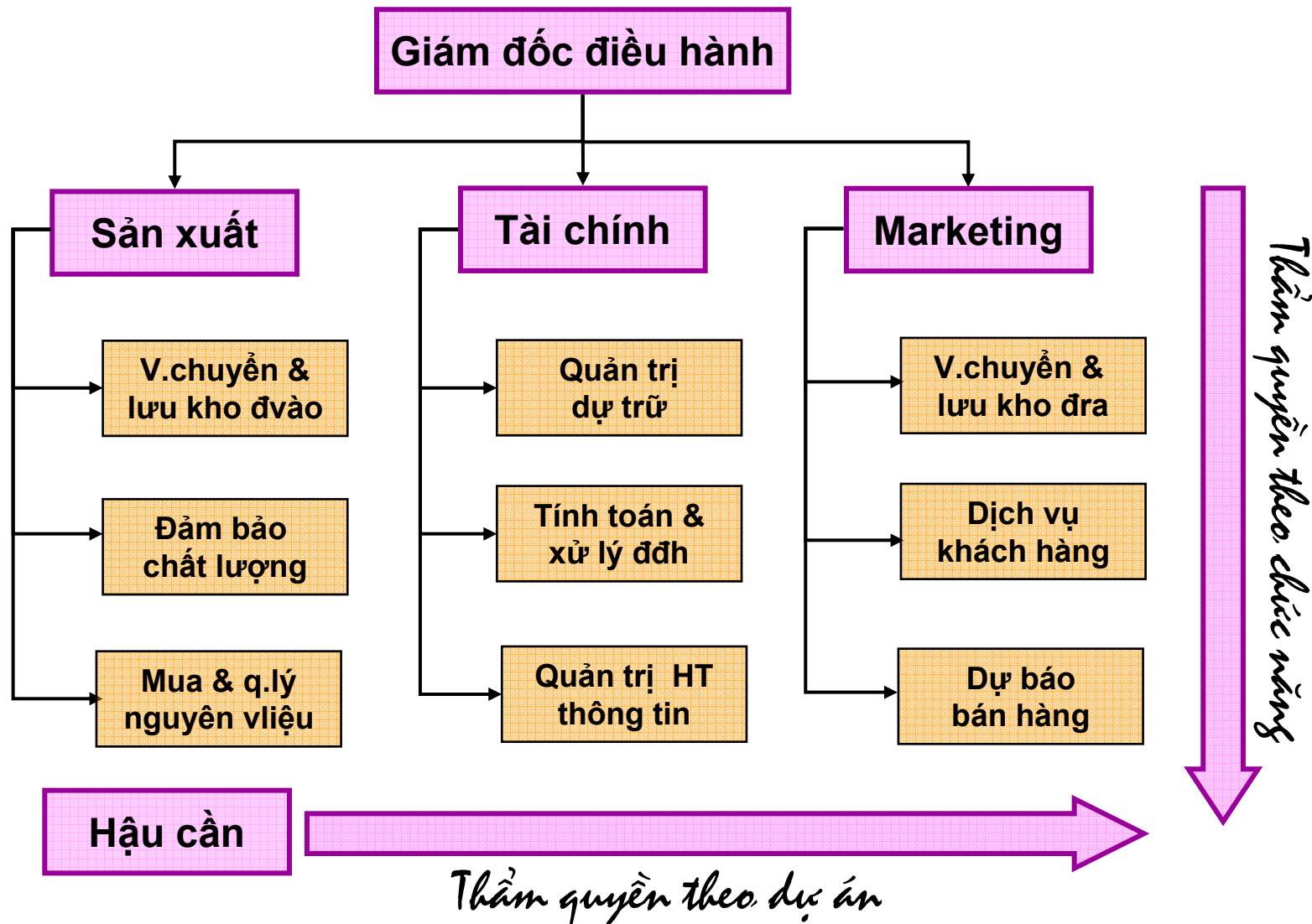
Tích hợp theo quá trình



Mô hình tổ chức HC: cấu trúc chức năng



Mô hình tổ chức HC: cấu trúc ma trận



Kiểm soát hoạt động hậu cần

Khái niệm



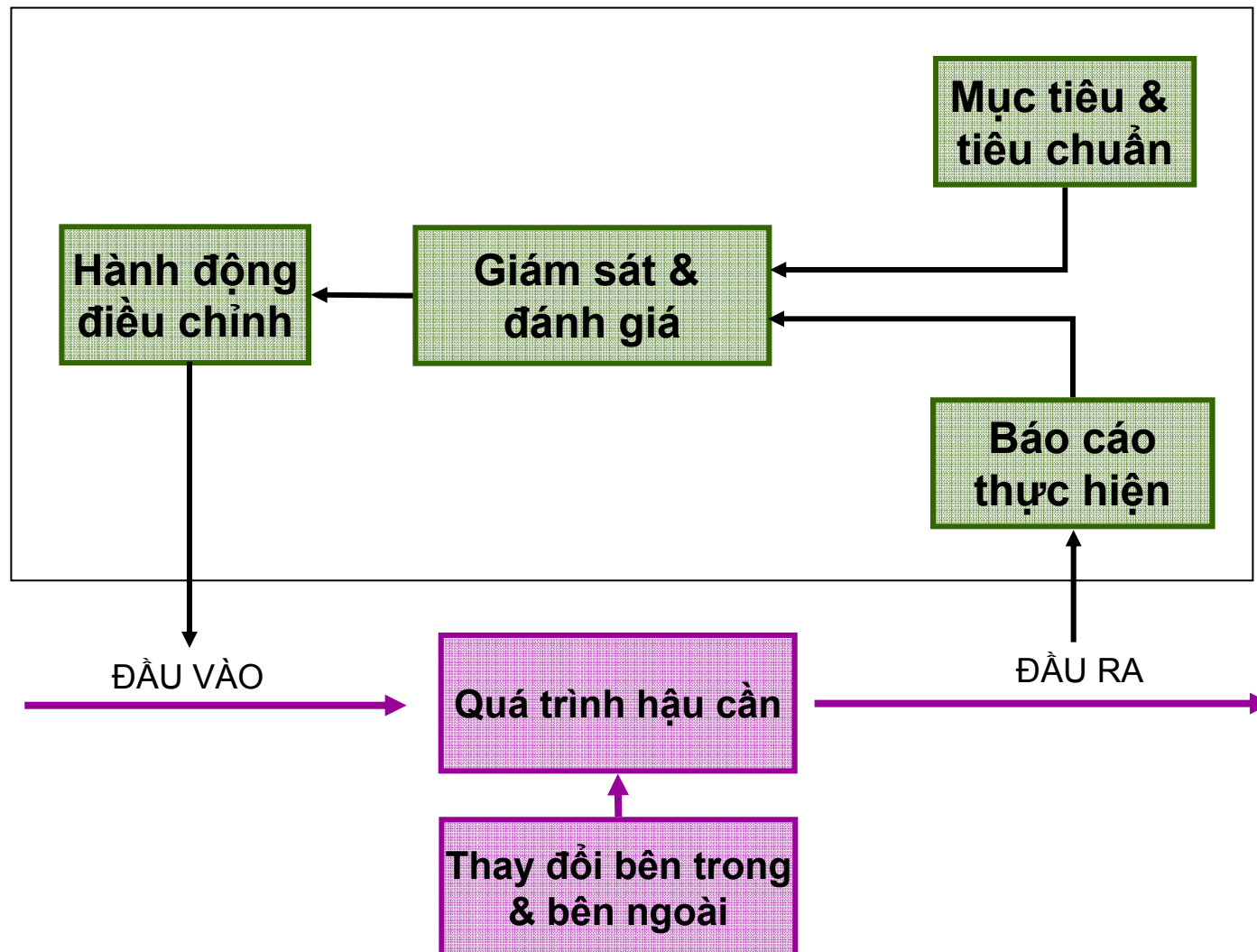
- Quá trình so sánh kết quả thực tế với kế hoạch & mục tiêu đã đặt ra
- Thiết lập hành động điều chỉnh để hoàn thiện hệ thống HC trong DN & trong chuỗi cung ứng

Mục tiêu của kiểm soát HC

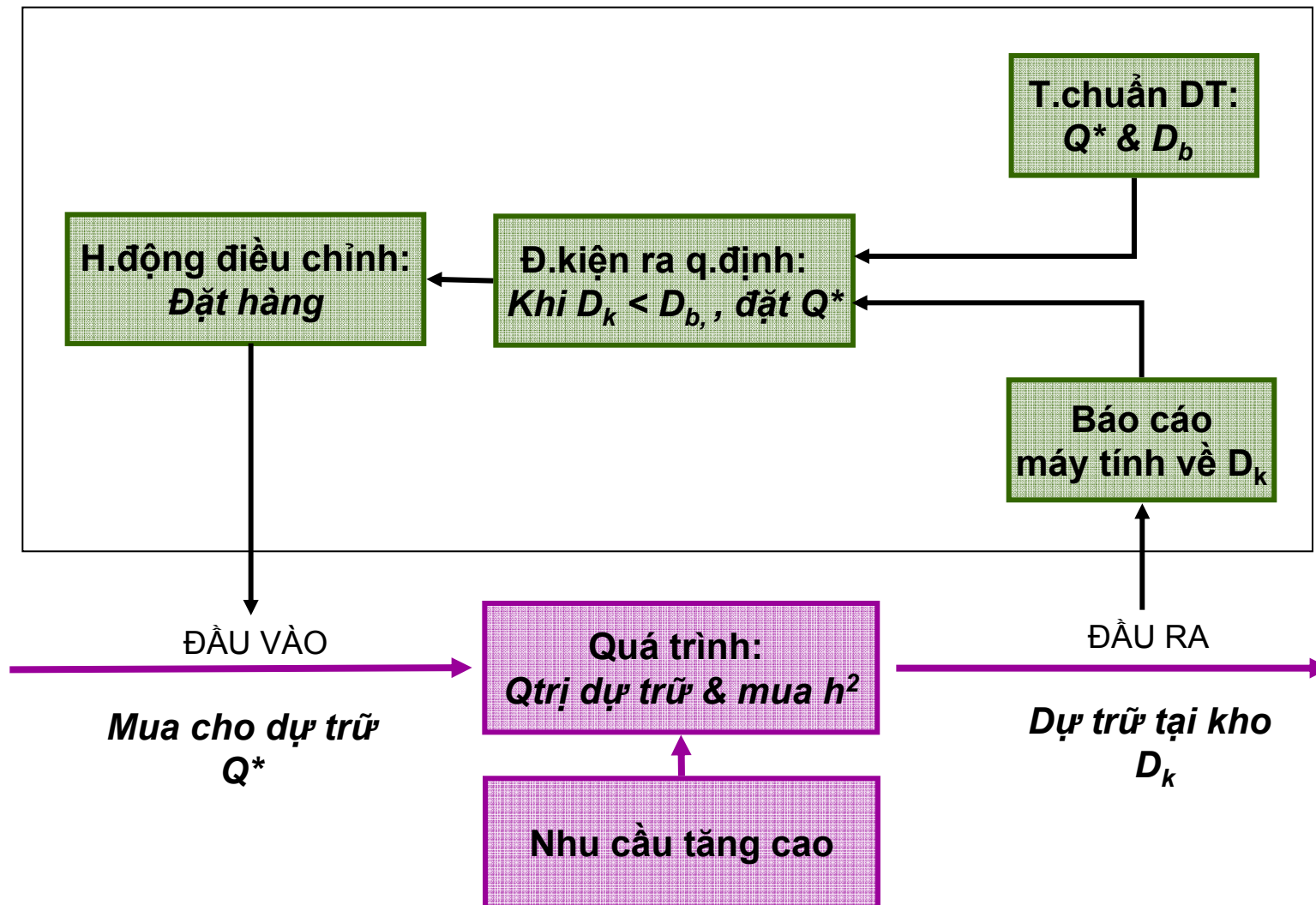
- Đảm bảo các nghiệp vụ HC diễn ra hoàn hảo
- Đảm bảo khai thác tối ưu các nguồn lực sẵn có
- Góp phần gia tăng tổng giá trị KH



Hệ thống kiểm soát hoạt động hậu cần



Hệ thống kiểm soát hậu cần trong TMDT



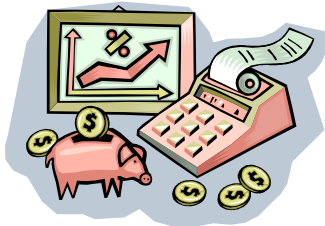
Tiêu chuẩn kiểm soát hậu cần

Đo lường chất lượng dịch vụ

- Tỷ lệ đơn hàng hoàn hảo
- Mức độ thoả mãn của KH
- Tổng thời gian đáp ứng 1 đđh
- Số lần khiếu nại của KH,...

ĐL quản lý chi phí

- Tổng CF & CF thành phần
- Tổng CF hậu cần/tổng CF toàn DN
- CF bình quân để thực hiện 1 đđh
- CF xử lý các đơn hàng bị trả lại,...



ĐL quản lý tài sản

- Hệ số hoàn trả vốn đầu tư
- Hệ số khấu hao thiết bị, tài sản
- Dự trữ bình quân
- Tốc độ chu chuyển dự trữ,...

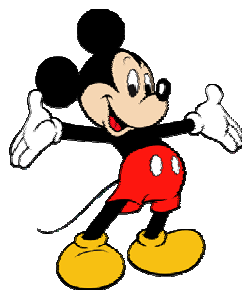
ĐL năng suất LĐ & thiết bị

- Khối lượng h² nhập, xuất/ng. LĐ/thiết bị
- Khối lượng h² nhập, xuất/tổng lương
- Năng suất thiết bị/ngày, tuần, tháng

Top 20 cty về qtri chuỗi cung ứng 2008



1. Apple
2. Nokia
3. Dell
4. Procter & Gamble
5. IBM
6. Wal-Mart Stores
7. Toyota Motor
8. Cisco Systems
9. Samsung Electronics
10. Anheuser-Busch
11. PepsiCo
12. Tesco
13. The Coca-Cola Company
14. Best Buy
15. Nike
16. SonyEricsson
17. Walt Disney
18. Hewlett-Packard
19. Johnson & Johnson
20. Schlumberger



The Walt Disney Company

Coca-Cola

TESCO



5

Chiến lược hậu cần TMĐT

Xây dựng chiến lược hậu cần TMĐT

- Căn cứ
- Quy trình xây dựng chiến lược

Thuê ngoài dịch vụ hậu cần

- Vai trò & các mối quan hệ
- Phân loại đvị cung ứng dvụ hậu cần
- Căn cứ & rủi ro của thuê ngoài
- Quy trình lựa chọn đối tác

Hậu cần ngược

- Khái niệm & vai trò
- Tổ chức quá trình hậu cần ngược

Tổ chức & kiểm soát hoạt động hậu cần

- Quá trình phát triển của cơ cấu tổ chức hậu cần
- Mô hình tổ chức hậu cần
- Kiểm soát hoạt động hậu cần



5

Câu hỏi?

Trả lời



Logistics

