

# QUẢN LÝ HỆ THỐNG THÔNG TIN

## MANAGEMENT OF INFORMATION SYSTEM

**ThS. Lê Vĩnh Thịnh**  
*ĐH Sư Phạm Kỹ Thuật TP. HCM*

### **TÓM TẮT**

*Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của xã hội, công nghệ, các mô hình kinh doanh đa dạng và sự cạnh tranh khốc liệt, nhu cầu nắm bắt và xử lý thông tin trở nên hết sức quan trọng vì nó quyết định sự thành bại của một tổ chức hoặc doanh nghiệp. Để phát huy được khả năng nắm bắt và xử lý thông tin một cách chính xác, nhanh chóng, các tổ chức doanh nghiệp thường trang bị cho mình một hệ thống trong đó tích hợp nhiều thành phần như: con người, các thành phần của công nghệ thông tin (software, hardware), và các phương thức truyền thông, lưu trữ... Hệ thống này được gọi là Hệ Thống Quản Lý Thông Tin Doanh Nghiệp hay còn được gọi là Quản Trị Hệ Thống Thông Tin – MIS (Management of Information System).*

### **ABSTRACT**

*MIS is playing a vital and expanding role in business. It can help all kinds of businesses improve the efficiency and effectiveness of their business processes, managerial decision making, and workgroup collaboration, thus strengthening their competitive positions in a rapidly changing marketplace. This is true whether information technology is used to support product development teams, customer support processes, electronic commerce transactions, or any other business activities. Internet based information technologies and systems have become a necessary ingredient for business success in today's dynamic global environment.*

### **I. MỞ ĐẦU**

MIS là một khái niệm dùng chung cho các ứng dụng mà trong đó con người kết hợp với các kỹ thuật công nghệ để giải quyết các vấn đề quản lý và điều hành, xử lý thông tin cho các doanh nghiệp hay các mô hình tổ chức kinh doanh. MIS nhắm đến hầu hết các vị trí, hoạt động trong các tổ chức doanh nghiệp như từ nguyên liệu cho đến thành phẩm hay từ các vị trí công nhân cho đến các cấp quản lý doanh nghiệp.

Thuật ngữ MIS và các thành phần của nó như: ERP, CRM... ngày càng được biết đến nhiều hơn ở Việt Nam. Mục đích của bài viết này là giới thiệu về MIS và ứng dụng của nó trong các doanh nghiệp hiện nay.

### **II. MỤC TIÊU CỦA MIS**

Như đã giới thiệu mục tiêu của các hệ thống thông tin là cung cấp thông tin cho tất cả các cấp độ quản lý tại thời điểm thích hợp nhất, ở mức độ chính xác có thể chấp nhận được, và ở một phí tổn thấp.

Các doanh nghiệp có thể yêu cầu thông tin theo bản chất của các hoạt động sản xuất của họ. Lấy ví dụ như một nhà sản xuất tiêu dùng sẽ đặc biệt chú ý đến phạm vi của sự cạnh tranh từ các nhà sản xuất nước ngoài, cũng như trong nước; do đó, nhưng thông tin liên quan đến giá cả, trị thường, thông tin về đối thủ... sẽ được cập nhật và xử lý một cách nhanh chóng nhất.

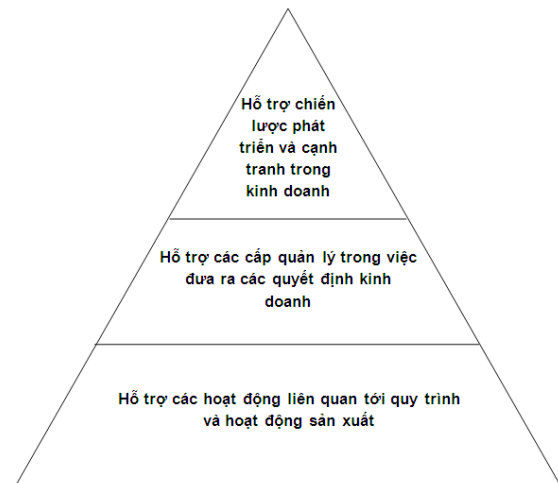
Như một sự hướng dẫn tổng quát, các chi

tiết được chứa trong các báo cáo có những thông tin khác nhau theo vị trí của người nhận trong một hệ thống quản lý phân cấp. Ví dụ như chủ tịch và giám đốc điều hành của một công ty yêu cầu chi tiết các hoạt động trong phạm vi kinh doanh và các hoạt động này tập trung vào các yếu tố then chốt trong việc nhận định chính xác, rồi sau đó sẽ đưa ra các quyết định phù hợp với tình hình kinh tế và các khuynh hướng tài chính. Trong khi đó, bộ phận quản lý theo chức năng sẽ yêu cầu các thông tin liên quan đến các phòng ban có trách nhiệm nhận và xử lý các thông tin để phù hợp với các yêu cầu thực tế. Những thông tin này liên quan đến các sự kiện, các phòng ban này có nhiệm vụ làm sao khi những sự kiện xảy ra thì phải có những hoạt động hợp lý và thích ứng với tình hình thực tế.

Với sự đa dạng của các hoạt động kinh doanh thì việc quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh đó càng trở nên phức tạp hơn, yêu cầu độ chính xác và tính hiệu quả cao hơn. Doanh nghiệp không thể làm tốt mọi công việc của mình khi lượng thông tin cần xử lý ngày càng nhiều, yêu cầu về độ chính xác và thời gian xử lý ngày càng cao. Ngay cả khi doanh nghiệp là nhà quản lý thì những yêu cầu đó càng trở nên quan trọng hơn, công việc hàng ngày của chúng ta luôn đòi hỏi phải làm việc với kế toán, tài chính, với vấn đề nhân sự - tiền lương hay việc điều hành sản xuất, tiếp thị.

Với MIS, doanh nghiệp sẽ dần dần cảm nhận được sự thay đổi cho những đầu tư vào nó. Lượng công việc, lượng thông tin mà bạn bắt buộc phải xử lý trước đây sẽ giảm đi một cách đáng kinh ngạc khi bạn có MIS hay chỉ một phần nhỏ trong nó; Đơn giản vì mọi công việc phức tạp và tiêu tốn nhiều tài nguyên (thời gian, nhân lực, chi phí) của doanh nghiệp bạn sẽ được MIS giải quyết, khi đó hiệu quả hoạt động của mỗi cá nhân và của toàn doanh nghiệp bạn sẽ tăng lên rõ ràng.

### III. MÔ HÌNH VAI TRÒ CỦA MIS TRONG KINH DOANH



Vai trò của hệ thống thông tin đối với lĩnh vực kinh doanh bao gồm:

1. Hỗ trợ trong các chiến lược phát triển và cạnh tranh trong kinh doanh : Đây là phần ứng dụng phức tạp, quan trọng và cũng nhiều ý nghĩa nhất, với việc tổng hợp các nguồn thông tin, dữ liệu từ các hệ thống đang áp dụng trong doanh nghiệp nó sẽ giúp bạn có được những chiến lược phát triển hợp lý trước các đối thủ.
2. Hỗ trợ các cấp quản lý trong việc đưa ra các quyết định kinh doanh: Là một bước phát triển khi các hệ thống có khả năng phân tích và đánh giá thông tin nhằm đưa ra các dự báo hỗ trợ những quyết định quan trọng.
3. Hỗ trợ các hoạt động liên quan tới quy trình và hoạt động sản xuất: là sự hỗ trợ đối với các công việc văn phòng, xưởng, nhà máy và mua bán.

### IV. NHỮNG VẤN ĐỀ HIỆN NAY TẠI VIỆT NAM

Vài năm gần đây tại Việt Nam, việc ứng dụng các thành phần của MIS đã diễn ra một cách mạnh mẽ và cũng đạt được nhiều thành công nhất định ví dụ như công ty FPT, Petro VietNam, Vinamilk, EVN....đã ứng dụng rất thành công MIS trong kinh doanh và sản xuất.

Tuy nhiên, theo ý kiến của riêng tôi, tình hình ứng dụng MIS và các thành phần của nó tại Việt Nam còn tồn tại những vấn đề như :

- Nguồn nhân lực
- Kỹ thuật công nghệ.
- Chi phí và khả năng tương thích của các thành phần MIS.

Các hệ thống thông tin hiện nay thường được kiểm soát và xử lý bởi các hệ thống lớn đòi hỏi các thiết bị máy tính và các cơ sở hạ tầng kỹ thuật tốt. Ví dụ như hệ thống quản lý nguồn lực doanh nghiệp (ERP) được áp dụng cho các công ty lớn tại Việt Nam. Khi các hệ thống này áp dụng vào các công ty, nó đòi hỏi một nguồn nhân lực có kiến thức và khả năng học hỏi cao. Nhưng trong tình hình thực tế, đa phần nguồn nhân lực họ gặp sức ì khi tiếp thu các kiến thức và mô hình mới trong kinh doanh, việc này tập trung chủ yếu vào các thành phần lao động cũ và có tuổi, nên xảy ra sự không đồng bộ khi thực hiện hệ thống.

Bên cạnh đó, các hệ thống ERP đòi hỏi một cơ sở hạ tầng với kỹ thuật công nghệ cao đòi hỏi các công ty phải đầu tư một cách có chiều sâu. Nhưng thực tế thì các thành phần của hệ thống thường không được đầu tư một cách đồng bộ, dẫn đến sự mất cân bằng của hệ thống.

Cuối cùng, vấn đề chi phí và khả năng tương thích của hệ thống cũng là mối quan tâm lớn đối với các doanh nghiệp muốn áp dụng hệ thống cho công việc kinh doanh của mình. Hiện nay, để áp dụng một hệ thống như ERP, doanh nghiệp thường phải bỏ ra một chi phí rất cao, nên vấn đề họ thường đặt ra là chi phí cao, có phù hợp với tình hình thực tế hay không. Vì đa phần hiện nay, các nhà cung cấp dịch vụ ERP thường từ nước ngoài, có thể kể như là: SAP, PeopleSoft, Oracle, ... Vì các hệ thống đều do nước ngoài thực hiện, do đó, câu hỏi đặt ra là : các hệ thống này có phù hợp với tình hình kinh doanh của họ tại Việt Nam không, như hệ thống tài chính, sổ sách, ngôn ngữ, ...

## V. KẾT LUẬN

Tóm lại, với những lợi ích của MIS và các hệ thống của nó, thì việc ứng dụng cần được phát triển và đầu tư một cách mạnh mẽ hơn nữa, đồng thời cũng học tập và nghiên cứu, có cái nhìn nghiêm túc khi áp dụng để khắc phục những hạn chế còn tồn tại hiện nay.

## VI. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- *Tài liệu giảng dạy môn MIS khoa CNTT*
- *Management Information System- James A O'Brien – George M Marakas*
- [www.saga.vn](http://www.saga.vn)
- [www.erpv.vn](http://www.erpv.vn)