

CASE STUDY

HỆ THỐNG ERP CHO TẬP ĐOÀN DU LỊCH TOÀN CẦU

QUẢN LÝ VẬN HÀNH HỆ THỐNG



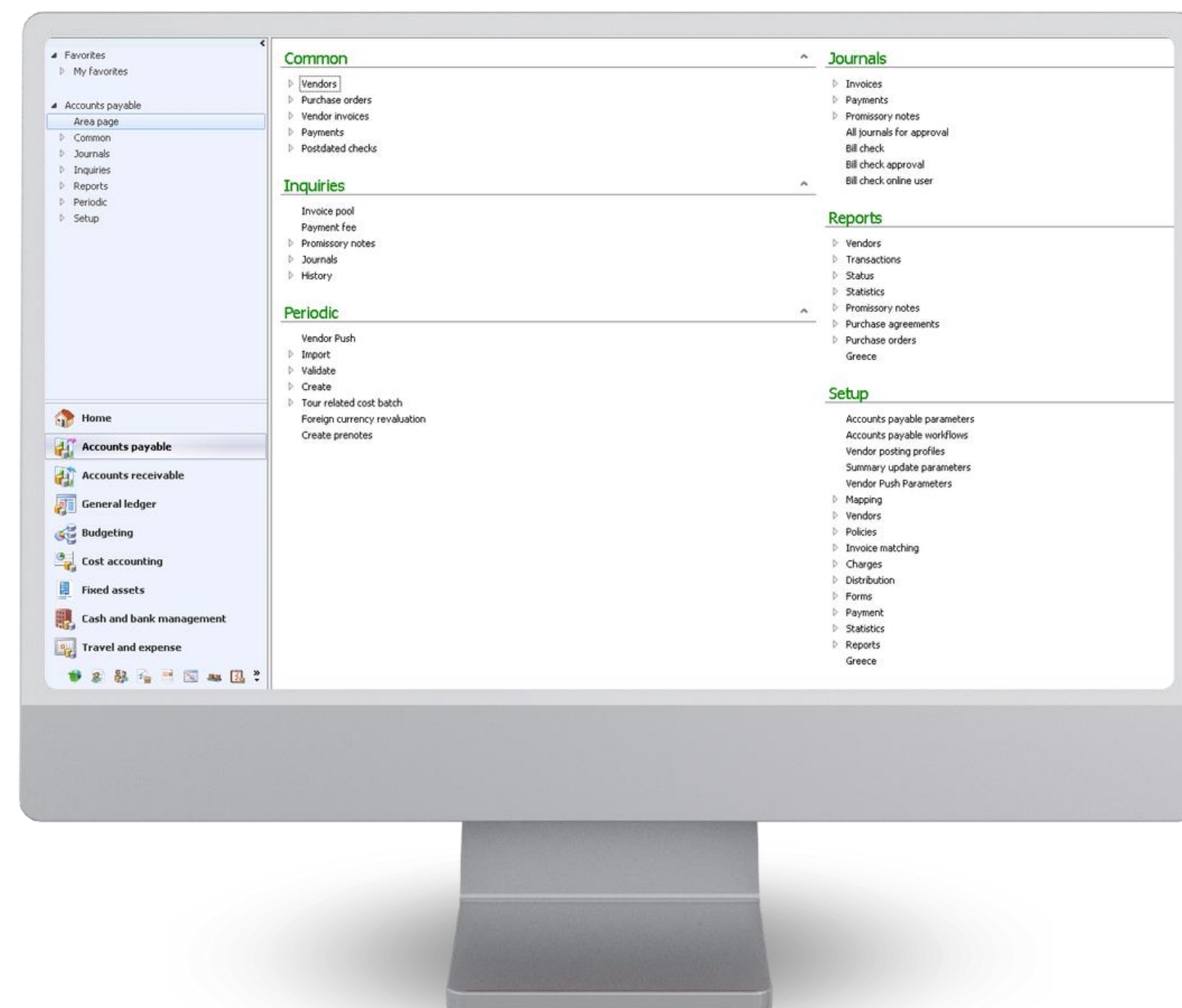
Visit our website:
www.luvina.net/en



TỔNG QUAN DỰ ÁN

Luvina Software cung cấp dịch vụ vận hành và bảo trì hệ thống Dynamics AX (ERP) cho một tập đoàn du lịch hàng đầu Nhật Bản có mạng lưới chi nhánh toàn cầu. Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo hệ thống vận hành trơn tru và hiệu quả trên quy mô toàn cầu.

- **Khu vực triển khai:** Châu Á - Thái Bình Dương, Châu Âu và Hoa Kỳ
- **Lĩnh vực:** Kế toán cho các công ty du lịch
- **Giải pháp:** Hệ thống ERP
- **Thời gian:** Từ tháng 08/2017 đến nay
- **Quy mô dự án:** 1.035 MM (Tối đa 20 MM/tháng; hiện tại khoảng 11 MM/tháng)
- **Dịch vụ cung cấp:** Quản lý hệ thống CNTT
- **Sản phẩm hỗ trợ:** Dynamics AX 2012 R2



TỔNG QUAN DỰ ÁN

KHÁCH HÀNG

Khách hàng của Luvina là một tập đoàn du lịch hàng đầu tại Nhật Bản với lịch sử hơn 110 năm hoạt động. Họ chiếm lĩnh thị phần lớn tại Nhật và cung cấp dịch vụ du lịch toàn diện tại 181 thành phố thuộc 35 quốc gia trên thế giới. Với quy mô toàn cầu, họ sử dụng Dynamics AX 2012 để tích hợp và quản lý doanh thu, chi phí, nhà cung cấp, khách hàng, hóa đơn và các dịch vụ bảo trì liên quan cho người dùng trên toàn thế giới.

THÁCH THỨC

- Chi phí vận hành và bảo trì Dynamics AX 2012 trong ngành du lịch cao do yêu cầu chuyên môn kỹ thuật và hiểu biết nghiệp vụ.
- Tài liệu hệ thống chưa được quản lý đầy đủ và đồng bộ, dẫn đến thiếu hụt thông tin nghiêm trọng.

MỤC TIÊU

Khách hàng tìm kiếm một đối tác đáng tin cậy có chuyên môn kỹ thuật và nghiệp vụ vững chắc, có khả năng vận hành, giám sát và quản lý hệ thống lâu dài với chi phí hợp lý.



TỔNG QUAN DỰ ÁN

GIẢI PHÁP CỦA LUVINA

- Nghiên cứu, phân tích hệ thống để xây dựng chiến lược bảo trì phù hợp.
- Tổ chức đội ngũ chuyên gia có kỹ năng kỹ thuật cao và hiểu biết sâu về nghiệp vụ kế toán du lịch.

CHIẾN LƯỢC TRIỂN KHAI

Luvina thành lập hai nhóm chuyên biệt để đáp ứng yêu cầu của khách hàng:

- **Nhóm Helpdesk:** Hỗ trợ người dùng tại các chi nhánh toàn cầu, xử lý cả vấn đề kỹ thuật và nghiệp vụ.
- **Nhóm Performance:** Giám sát hiệu năng hệ thống, tư vấn và thực hiện cải tiến khi cần thiết.



TỔNG QUAN DỰ ÁN

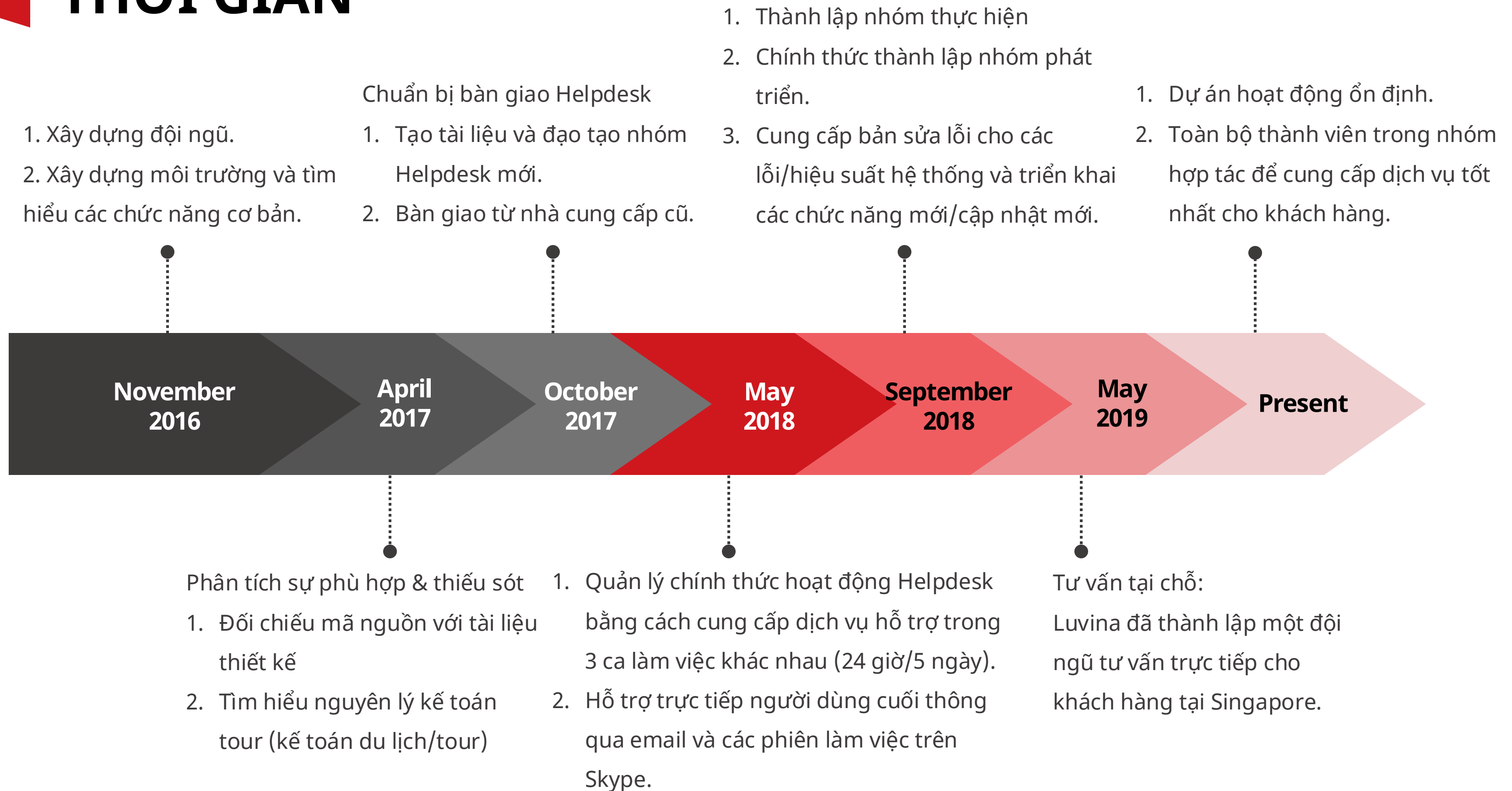
THÀNH TỰU

Khách hàng hài lòng với khả năng tối ưu hiệu suất, tối ưu chi phí và quản lý dự án của Luvina.

Hiệu suất hệ thống	Sau tối ưu, số lượng lỗi liên quan đến hiệu năng giảm 90%.
	Hỗ trợ 24/5 với thời gian phản hồi trung bình chỉ 4 giờ và độ chính xác gần như tuyệt đối.
Chi phí	Giảm 50% chi phí so với sử dụng nhà cung cấp cũ.
Quản lý dự án	• Tăng 50% hiệu suất nhóm Helpdesk nhờ cải tiến quy trình. • Tăng khả năng tự chủ và quản lý hệ thống cho khách hàng. • Bảo mật thông tin: Đạt điểm tuyệt đối (5/5) từ khách hàng với các biện pháp bảo mật chủ động.



THỜI GIAN



[illegible]

THỜI GIAN - VẬN HÀNH VÀ QUẢN LÝ

Vào tháng 5 năm 2019, Luvina đã cử một đội ngũ chuyên gia, bao gồm giám đốc hội đồng quản trị, quản lý dự án và trưởng nhóm kỹ thuật, sang Singapore để tư vấn kinh doanh cho khách hàng. Buổi làm việc còn có sự tham gia của quản lý IT khu vực Châu Á – Thái Bình Dương và các đại diện người dùng.

Nội dung tư vấn:

- Cung cấp hướng dẫn về quy trình hạch toán tour trong quá trình kiểm tra hóa đơn cho các booking đặt cọc (DP).
- Đề xuất giải pháp nhằm giảm thiểu sai lệch trong số dư tài khoản Chi phí Ước tính.

Từ tháng 5 năm 2018, Luvina Software đã quản lý và vận hành hiệu quả hệ thống kế toán của khách hàng, đảm bảo:

- Giải quyết kịp thời tất cả các vấn đề của người dùng.
- Phát hiện nhanh chóng và khắc phục lỗi hệ thống.
- Duy trì hiệu suất tối ưu và xử lý triệt để các sự cố thường gặp.

Đội Helpdesk

Hỗ trợ trực tiếp cho người dùng cuối:

- **Thời gian:** Hơn 5 năm
- **Mô hình hợp tác:** ODC (Trung tâm phát triển ở nước ngoài)
- **Quy mô tối đa:** ~13MM/tháng
- **Quy mô hiện tại:** ~8MM/tháng



Đội hiệu suất

Cung cấp bản sửa lỗi hệ thống/hiệu năng và triển khai các chức năng mới/cập nhật.

- **Thời gian:** Hơn 5 năm
- **Mô hình hợp tác:** ODC (Trung tâm phát triển ở nước ngoài)
- **Tổng quy mô (từ năm 2018):** 250MM

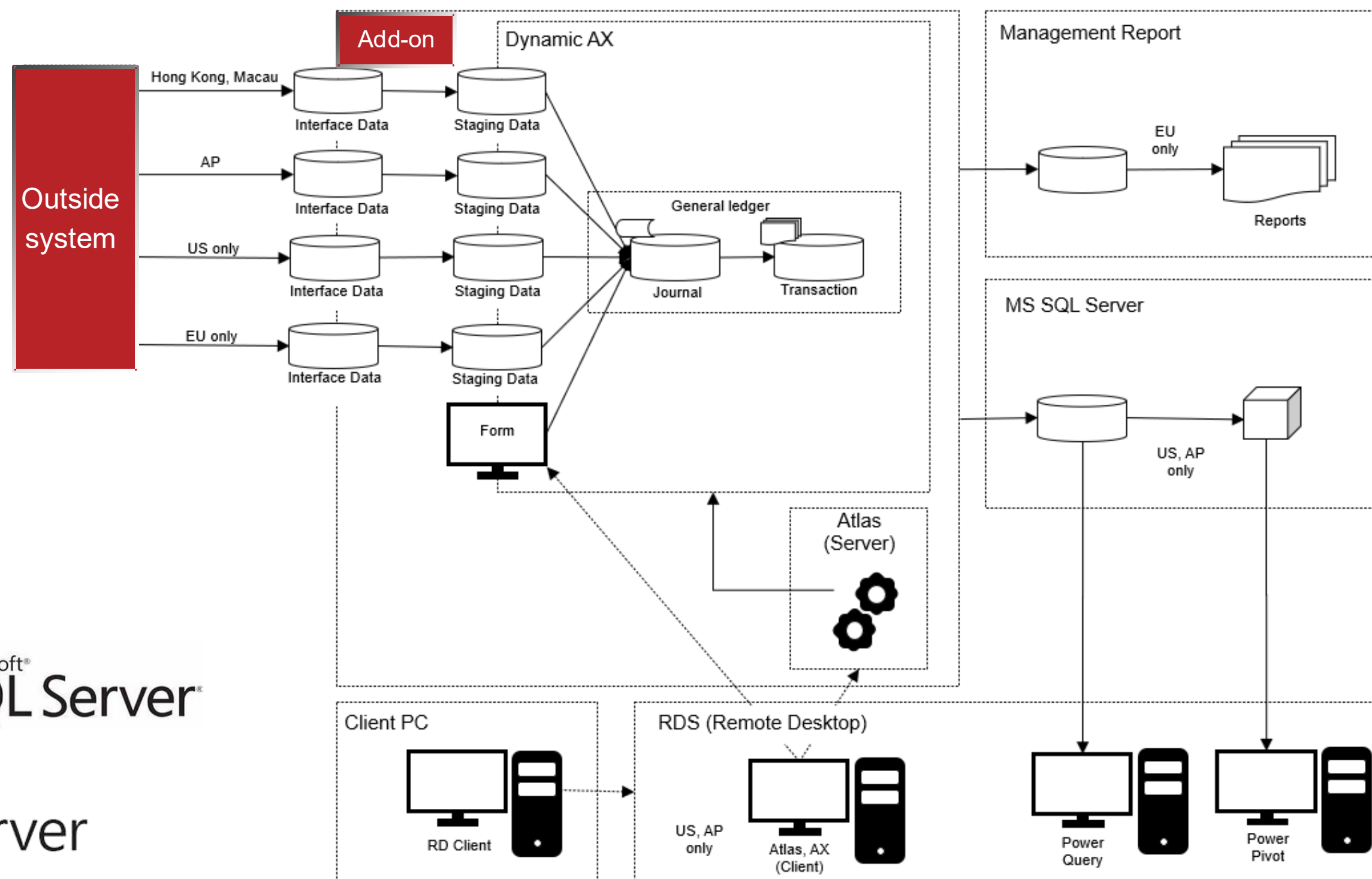
Tư vấn tối ưu hệ thống

Giám sát và quản lý hệ thống

Điều tra và xử lý vấn đề từ QA

Phát triển các tính năng tùy chỉnh theo yêu cầu

KIẾN TRÚC DỰ ÁN



CÔNG NGHỆ



BẢO MẬT

Luvina chủ động áp dụng các biện pháp tăng cường bảo mật:

Cấm gửi email cá nhân ngoài công ty.

Không cho phép cài phần mềm chia sẻ file trên thiết bị cá nhân.

Đồng bộ môi trường test với dữ liệu đã được ẩn danh.

Chỉ cho phép truy cập một môi trường test từ xa tại một thời điểm.



DANH SÁCH CHỨC NĂNG CHÍNH

Tour accounting

- Đăng ký tour thủ công hoặc nhập từ file CSV.
- Kiểm tra doanh thu và chi phí qua báo cáo tour.

Công nợ phải trả

- Quản lý nhà cung cấp.
- Ghi nhận chi phí và xử lý thanh toán hóa đơn.

Công nợ phải thu

- Quản lý thông tin khách hàng.
- Ghi nhận doanh thu và thanh toán hóa đơn.

Sổ cái

- Đăng ký tài khoản chính và dữ liệu liên quan.
- Tạo các bút toán tổng hợp, báo cáo tài chính, và báo cáo thuế.

Cash and bank management

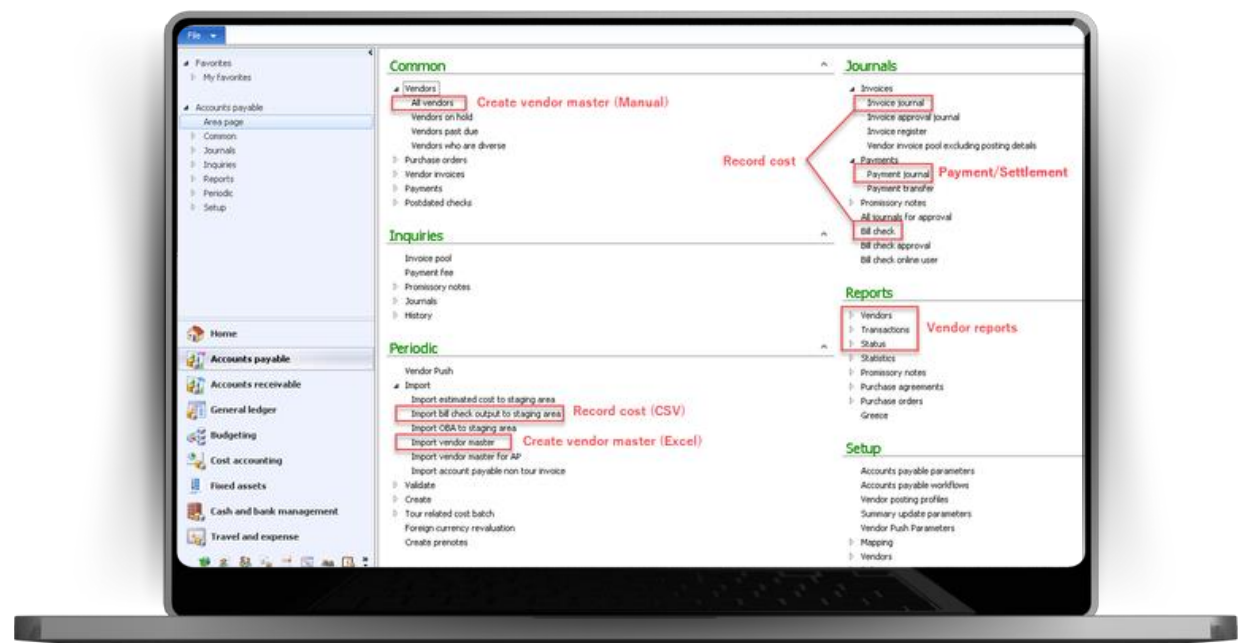
- Quản lý tài khoản ngân hàng.
- Đối chiếu số dư qua báo cáo ngân hàng.

Tích hợp hệ thống

- Nhập dữ liệu từ file CSV: danh mục tour, bút toán, doanh thu, chi phí,...

HIGHLIGHT TICKETS

- **Vấn đề:** Báo cáo cân đối tour hiển thị sai chi phí
- **Nguyên nhân:** Các booking đã được kết chuyển chi phí (bill check write-off) vẫn có thể tiếp tục bị ghi nhận thêm, dẫn đến tình trạng ghi nhận chi phí hai lần.
- **Giải pháp:** Sửa lỗi ghi nhận kép trong chức năng write-off.
- **Kết quả:** Báo cáo cân đối tour hoạt động bình thường trở lại, hiển thị chính xác chi phí trong vòng 5 ngày làm việc.



Loại công việc:
Sửa lỗi (Defect)

Thời gian phát hành: Tháng 5/2020

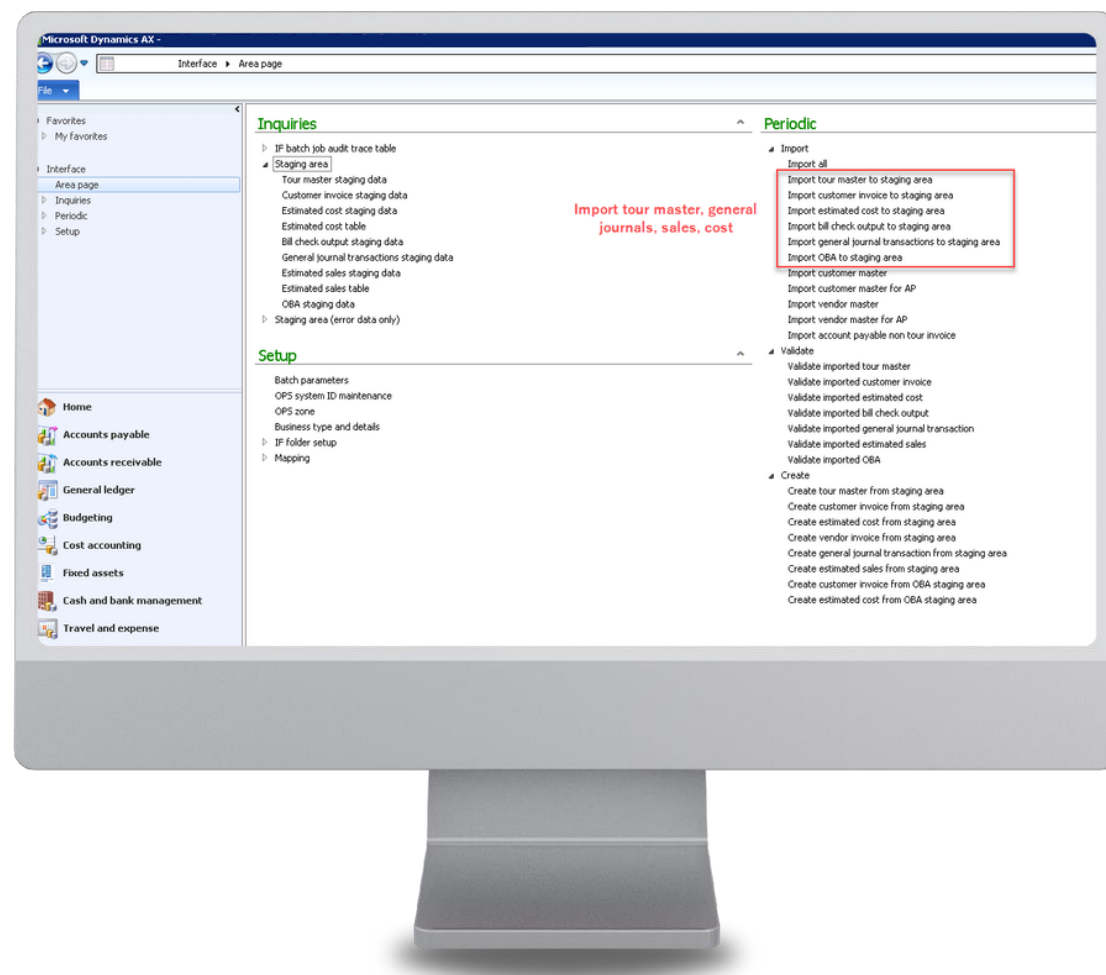


Khu vực áp dụng:
APAC, Mỹ

Chức năng liên quan: Accounts Payable – Bill Check

HIGHLIGHT TICKETS

- **Vấn đề:** Batch job hàng ngày khu vực ASIA chạy quá lâu
- **Nguyên nhân:** Hai batch task là “Validate Estimated Sales” và “Create Tour From Staging Area” bị trễ, có lúc mất hơn 12 giờ để hoàn thành.
- **Giải pháp:** Tối ưu hóa hiệu suất hệ thống cho các batch job.
- **Kết quả:** Giảm 50% tổng thời gian xử lý batch job hàng ngày của khu vực ASIA.



Loại công việc: Tối ưu hiệu năng (Performance Tuning)

Thời gian phát hành: Tháng 9/2019

Khu vực áp dụng: APAC, Mỹ, Châu Âu

Chức năng liên quan: Interface – Batch jobs

HIGHLIGHT TICKETS

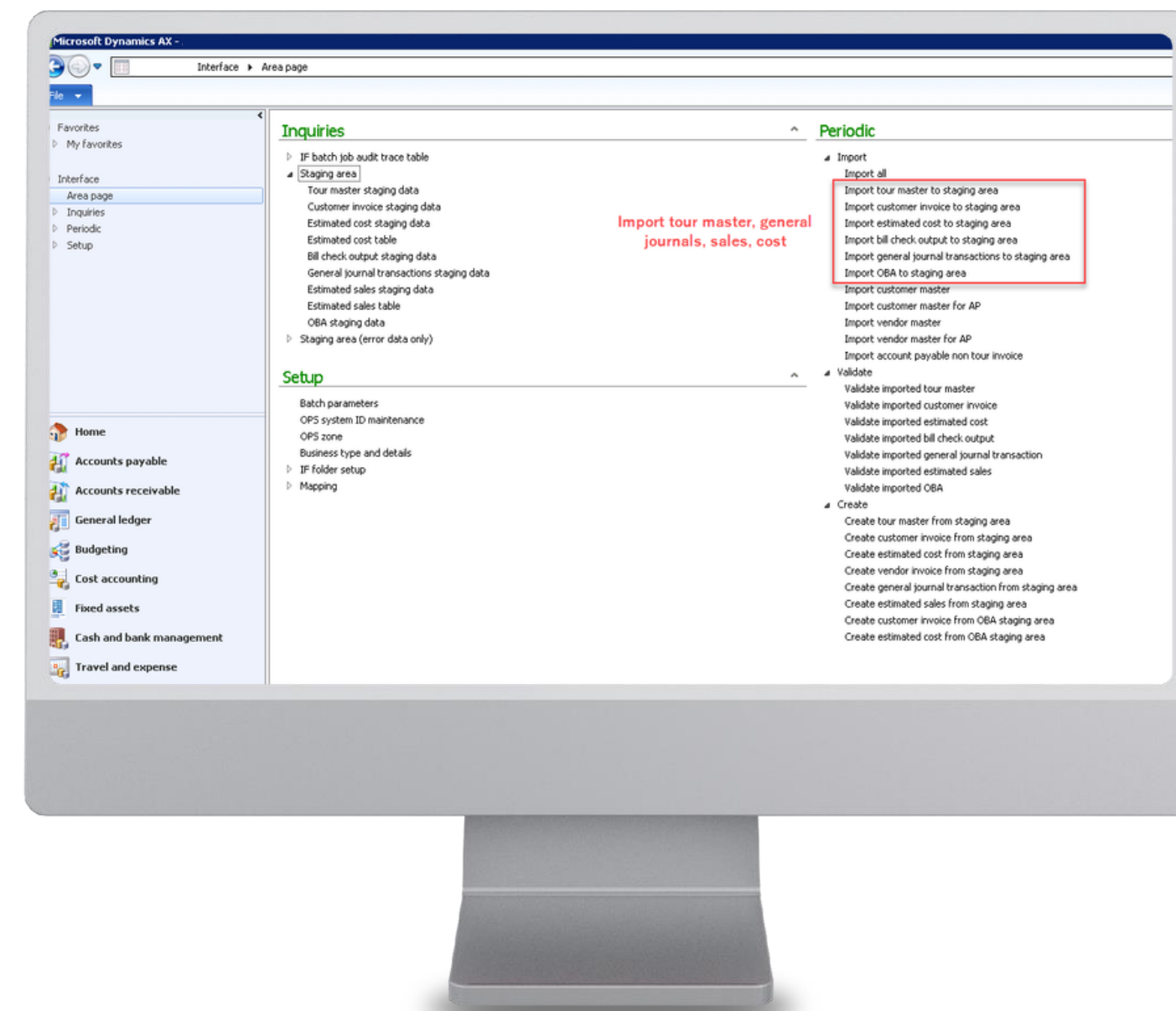
- **Yêu cầu:** Thêm chức năng nhập hóa đơn không liên quan đến tour từ file CSV
- **Lợi ích:** Hỗ trợ tạo hàng loạt hóa đơn một cách nhanh chóng thông qua chức năng mới: Import Account Payable Non-Tour Invoice.

Loại công việc: Phát triển chức năng mới (New Function Development)

Khu vực áp dụng: Mỹ

Thời gian phát hành: Tháng 6/2019

Chức năng liên quan: Interface



Thank You

CONTACT US



<https://luvina.net/>



info@luvina.net



Tel: (84) (24) 3793 1103 (ext 0)
Fax: (84) (24) 3793 1106

OUR OFFICES

Headquarter in Hanoi, Vietnam: 4F, Hoa Binh Tower, 106 Hoang Quoc Viet Str., Ha Noi, Viet Nam.

Branch in Da Nang, Vietnam: 18F, Da Nang Software Park, 2 Quang Trung, Hai Chau Dist., Da Nang, Vietnam.

Branch in HCM City, Vietnam: Zeta Building, 38/1 Nguyen Van Troi Str., Ward 15, Phu Nhuan Dist., Ho Chi Minh City, Vietnam.

Branch in Japan: R612, Kanagawa Science Park (KSP), 3-2-1 Sakado, Takatsu-ku, Kawasaki-shi.

Representative office: 138N Almaden Blvd, Unit 125, San Jose, California 95110-2720, United States.

Representative office: 1464 E Whitestone Blvd, Cedar Park, TX 78613, United States.