

Lời giới thiệu:

Melvin đặt ống nghe xuống với vẻ mặt kinh ngạc. Đồng nghiệp của anh, giáo sư Jim Thompson liền hỏi: "Có chuyện gì vậy?". Melvin đáp: "Một khách hàng tư vấn chẳng những từ chối tiếp tục thuê tôi mà còn không chịu trả lương cho tôi nữa. Vấn đề ở đây không phải ở chuyện tiền nong mà là xúc phạm đến danh dự nghề nghiệp của tôi". Jim Thompson liền hỏi: "Nhưng sự thể như thế nào? Tại sao lại như vậy?". Melvin đáp: "Chính tôi thật sự cũng không biết".

Vài nét về Melvin Cooley

Melvin Cooley là một giảng viên tại một trường đại học nổi tiếng. Anh đã có vài năm kinh nghiệm trong lĩnh vực thiết kế và thực hiện hệ thống BIS (Business Information Systems) cho những doanh nghiệp với qui mô lớn trước khi lấy được bằng Tiến Sĩ và tham gia giảng dạy Bộ Môn Hệ Thống Thông Tin Kế Toán tại trường đại học hiện tại. Trong suốt học kỳ II tại trường, anh đã có dịp tiếp xúc và trao đổi với Jim Lake, giám đốc công ty thu hồi nợ Cougar tại Yakima, Washington, về việc phát triển một hệ thống thu hồi nợ tự động. Một người bạn chơi gôn, cũng là chủ nhiệm khoa của Melvin, đã giới thiệu Melvin với Jim Lake. Không phải là vấn đề tiền bạc mà chủ yếu Melvin muốn duy trì kiến thức thực tế. Vì thế, anh đồng ý phát triển hệ thống này mặc dù công việc đòi hỏi phải thường xuyên bay sang Yakima. Và đến nay cũng đã gần một năm nhưng dường như mọi nỗ lực trong việc thiết kế hoàn toàn thất bại.

Vài nét về công ty thu hồi nợ Cougar

Công ty thu hồi nợ Cougar trụ sở đặt tại Yakima, Washington. Công ty gồm 14 người: giám đốc (Jim Lake), đồng thời cũng là 1 nhân viên thu hồi nợ, 1 trợ lý giám đốc, đảm trách những vấn đề về nhân sự, tài chính, và kế toán, 8 nhân viên thu hồi nợ, 1 thư ký, và 3 nhân viên văn phòng khác. Công ty được thông báo những khách hàng nợ quá hạn từ các doanh nghiệp bán lẻ tại Yakima (ví dụ như các cửa hàng bách hoá). Công ty sẽ cố gắng thu hồi những khoản nợ quá hạn qua thư tín, điện thoại, và nếu cần thiết cũng có thể đưa đơn kiện. Thu nhập của công ty được tính từ 25 đến 50% trên giá trị khoản nợ quá hạn thu hồi được. Hệ thống thu hồi nợ hiện thời của Cougar được ghi chép thủ công, sử dụng các file hồ sơ được lưu trữ theo thứ tự thời gian.

Quy trình thu hồi nợ hiện tại

Trong chuyến công tác đầu tiên đến Yakima, Melvin Cooley đã tìm hiểu cách vận hành của hệ thống hiện thời. Và anh tóm lược quy trình gồm toàn bộ 7 bước công việc nối tiếp nhau như sau:

1. Các doanh nghiệp bán lẻ sẽ gửi thông báo những khoản nợ quá hạn đến công ty thu hồi nợ Cougar bằng thư thoả thuận (được xem như là hợp đồng chuyển nhượng).
2. Những khách hàng nợ quá hạn của các doanh nghiệp bán lẻ này này được lưu vào file hồ sơ nợ quá hạn của Cougar (Xem bảng 1.1). Trong file hồ sơ này, mỗi một khoản nợ quá hạn được chỉ định theo dõi riêng. Nếu một người nợ quá hạn 2 công ty hoặc nhiều công ty thì sẽ có những hồ sơ theo dõi riêng cho từng khoản nợ. Hồ sơ này được lưu thủ công theo thứ tự ABC.
3. Mỗi hồ sơ được lưu vào hồ sơ khách hàng (Xem bảng 1.1) cho mỗi công ty bán lẻ chuyển nhượng khoản nợ quá hạn cho công ty Cougar thu hồi. Trong file hồ sơ khách hàng, mỗi mẫu tin ghi chép một hợp đồng chuyển nhượng. Vì vậy, nếu ABC Trucking có đến 30 hợp đồng cho 30 khoản nợ quá hạn khác nhau thì sẽ có đủ 30 mẫu tin lưu cho từng trường hợp. Hồ sơ khách hàng cũng được lưu theo thứ tự ABC.
4. Nhân viên thu hồi nợ được chỉ định theo dõi hồ sơ nợ quá hạn. Họ sẽ làm việc với người mắc nợ và cố gắng thuyết phục họ thanh toán một phần hoặc toàn bộ khoản nợ quá hạn. Mỗi lần tiếp xúc với người mắc nợ sẽ được lưu vào hồ sơ để theo dõi.
5. Khi người mắc nợ chuyển trả tiền mặt hoặc séc, khoản thanh toán sẽ được cập nhật vào hồ sơ thanh toán. Khoản thanh toán này cũng được ghi vào hồ sơ nợ quá hạn.

¹ Martin, Merle and Lam, Monica; Accounting Information Systems Cases; (Prentice Hall, 2003)

- Mỗi tháng, trợ lý giám đốc sẽ kiểm tra sổ sách thanh toán. Mỗi với mỗi trường hợp, cô sẽ (1) xác định phần trăm trên khoản nợ đã thu hồi phải thanh toán cho khách hàng (doanh nghiệp chỉ định), (2) viết hoặc lập séc cho khoản tiền tương ứng, và (3) cập nhật khoản thanh toán vào hồ sơ khách hàng.
- Giám đốc sẽ căn cứ trên báo cáo của nhân viên thu hồi nợ, xem xét các khoản nợ quá hạn trong hồ sơ và sẽ quyết định đưa đơn kiện hay không cho những khoản nợ quá hạn vượt mức qui định.

Vào chuyên công tác thứ hai đến Yakima, Melvin đã có cuộc gặp gỡ và thảo luận với Jim Lake và một số nhân viên thu hồi nợ khác. Mục đích của Melvin là tìm ra những bất cập chính yếu của hệ thống thu hồi nợ hiện thời. Anh đã tìm ra những vấn đề sau:

- Hoàn toàn không có sự liên kết giữa các nhân viên với một số hồ sơ theo dõi nợ quá hạn. Cho dù hồ sơ được lưu theo thứ tự ABC nhưng các sổ, thẻ chi tiết thường không được sắp xếp.
- Việc cập nhật vào hồ sơ quá hạn, hồ sơ khách hàng và sổ thanh toán được dồn lại và thực hiện mỗi 3 ngày 1 lần nên công việc trở nên ùn tắc.
- Việc cập nhật quá trình thu hồi nợ vào sổ sách được thực hiện cầu thả và không được tin tưởng nhiều. Thực tế đã hai lần gây lúng túng tại toà án khi người mắc nợ bị kiện vì nợ quá hạn trong khi họ đã thanh toán khoản nợ này rồi.
- Giám đốc căn cứ vào báo cáo và đề xuất của nhân viên thu hồi nợ để quyết định đưa đơn kiện. Trong một đợt nghiên cứu nợ quá hạn đã cho thấy có đến 85 vụ khởi kiện nhưng nhân viên thu hồi nợ không trình lại hồ sơ cho giám đốc.
- Doanh nghiệp chỉ định thu hồi nợ (khách hàng của Cougar) phàn nàn khoản tiền họ nhận được luôn không đủ và họ muốn nhận séc cách hai tuần hơn là một loạt vào cuối tháng.
- Khối lượng công việc của nhân viên văn phòng cao. Trợ lý giám đốc giành nhiều thời gian để huấn luyện nhân viên mới cách sử dụng hệ thống thẻ.
- Khi Melvin Cooley hỏi về kiểm soát nội bộ, Jim Lake trả lời rằng : “Tôi cũng không rành lắm về lĩnh vực kế toán và nói thực là tôi chẳng có thời giờ để ngó ngàng tới”

Bảng 1.1- Cấu trúc dữ liệu

Tên hồ sơ (File Name)	Tên trường (Field Name)	Độ dài ký tự	Kiểu ký tự
Nợ quá hạn	Họ người mắc nợ	20	A
	Tên người mắc nợ	15	A
	Người mắc nợ (SSN)	9	N
	Địa chỉ người mắc nợ	30	A/N
	Số điện thoại (người mắc nợ)	10	N
	Tên khách hàng	30	A
	Số hợp đồng	6	N
	Ngày hiệu lực	6	N
	Khoản nợ quá hạn	8	N(2 dec)
	Quá trình thu hồi	Unlimited	A/N

Tên hồ sơ	Tên trường	Độ dài ký tự	Kiểu ký tự
Khách hàng	Tên khách hàng	30	A
	Địa chỉ khách hàng	30	A/N
	Số điện thoại khách hàng	14	N
	Hợp đồng	20	A
	Số hợp đồng	6	
	Ngày hiệu lực	6	N
	Họ người mắc nợ	20	N
	Tên người mắc nợ	15	A

	Người mắc nợ SSN	9	A
	Khoản nợ quá hạn	8	N (2dec)
	Phần trăm hoa hồng chi trả Cougar	2	N(2 dec)

Tên hồ sơ	Tên trường	Độ dài ký tự	Kiểu ký tự
Sổ sách thanh toán	Ngày thanh toán	6	N
	Họ người mắc nợ	20	A
	Tên người mắc nợ	15	A
	Người mắc nợ SSN	9	N
	Khoản nợ thanh toán	8	N(2 dec)
	Tên khách hàng	30	A/N
	Số hợp đồng	6	N

YÊU CẦU

Lập Tài liệu hệ thống:

1. Sử dụng sơ đồ dòng dữ liệu luận lý (DFDs), mô tả hệ thống hiện thời

Mô hình dữ liệu

2. Xây dựng cấu trúc tập tin dữ liệu
 - a. Xây dựng biểu đồ REA
 - b. Chuẩn hoá 3 file nêu trên
 - c. Tạo bảng dữ liệu bằng Access cho mỗi file đã được chuẩn hoá
 - d. Tạo form nhập liệu để cập nhật các bảng dữ liệu trên

Kiểm soát nội bộ

3. Giả sử rằng hệ thống hiện thời không được chỉnh sửa. Hãy mô tả các thủ tục kiểm soát ngăn chặn, phát hiện và sửa sai cho hệ thống kiểm soát nội bộ. Bằng cách nào để giải thích cho Jim Lake về sự cần thiết của các thủ tục kiểm soát nội bộ này?

Gian lận

4. Một trong những nhân viên thu hồi nợ bí mật tiết lộ với Melvin Cooley rằng anh ta hoài nghi có nhiều trường hợp đưa đơn kiện lại hóa ra người mắc nợ đã thanh toán khoản nợ này rồi. Nhân viên này đưa ra giả thiết có khách nợ nào chưa thanh toán nhưng lại được ghi giảm nợ hay không? Có khả năng sai phạm xảy ra ở đây chăng? Bằng cách nào để ngăn chặn và phát hiện những sai phạm này?

Thiết kế hệ thống

5. Giả sử Cougar quyết định tin học hoá công tác kế toán, hãy thiết kế một vài mẫu báo cáo cần thiết và thiết kế nhập liệu để có thể ghi nhận được các dữ liệu cần thiết để cung cấp các thông tin trong các báo cáo đó.
6. Thiết kế một hệ thống thu hồi nợ sử dụng máy vi tính trong môi trường máy đơn

Thiết kế mẫu:

7. Tham khảo bảng 1.1, thiết kế mẫu theo dõi khách hàng tiềm năng của công ty Cougar. Mẫu bao gồm dữ liệu sau :
 - a. Giấy in sẵn tên công ty Cougar
 - b. Phần trống đủ để lưu ít nhất 4 khoản nợ quá hạn cho từng khách hàng
 - c. Chữ ký khách hàng.

Công ty thu hồi nợ Cougar (phần B)¹

Lưu ý : đây là phần tiếp theo của tình huống về công ty thu hồi nợ Cougar (phần A)

HỆ THỐNG THU HỒI NỢ MỚI

Trong khoảng vài tháng sau, Melvin Cooley đã bay sang vài lần hoặc gọi điện thoại đến Cougar. Rồi anh giới thiệu với Jim Lake và trợ lý giám đốc, Andria Sely, bản phác thảo về hệ thống thu hồi nợ tự động với những đặc tính sau:

1. Hệ thống mới chạy trên môi trường PC sử dụng một máy trạm (workstation) đã qua sử dụng mà giám đốc đã mua tại một cuộc bán đấu giá.
2. Trước hết, khi mới vận hành, hệ thống sử dụng qui trình xử lý theo lô (batch processing) trên một máy đơn để tạo ra những báo cáo thường nhật. Nhân viên chỉ việc sử dụng những báo cáo này để đáp ứng những yêu cầu lưu sổ sách khác.
3. Khi có nguồn quỹ phát triển, hệ thống sẽ được nâng cấp xử lý trực tuyến theo thời gian thực với hệ thống máy tính và mạng nội bộ (LAN).
4. Qui trình lưu dữ liệu khách hàng nợ quá hạn và thanh toán sẽ được thực hiện tự động. Việc cập nhật vào hồ sơ thanh toán sẽ đồng thời sẽ tự động cập nhật vào những hồ sơ khác.
5. Màn hình nhập liệu được thiết kế theo yêu cầu của người dùng sẽ cho phép những nhân viên vận hành chưa qua đào tạo có thể cập nhật dữ liệu nhanh hơn nhiều khi nhập thủ công.
6. Sec thanh toán cho khách hàng (các doanh nghiệp nhờ thu nợ) sẽ được tự động tạo và cập nhật hai tuần một lần. Khoản tiền này được máy tính tự động tính toán và hợp nhất với dữ liệu từ các lần cập nhật riêng lẻ trong hồ sơ thanh toán.
7. Hồ sơ nợ quá hạn sẽ được tự động xem xét mỗi tháng 1 lần để tạo ra các báo cáo về các trường hợp có thể phải đưa đơn kiện.
8. Một vấn đề còn tồn đọng chưa được giải quyết. Đó là không có hệ thống máy tính và mạng LAN, hệ thống mới có thể sẽ không cập nhật một cách tốt nhất được những lần gặp gỡ với khách hàng. Tuy nhiên, những báo cáo thường nhật được nhân viên thu hồi nợ chú thích có thể đơn giản hoá việc cập nhật thủ công. Nhân viên văn phòng có thể nhập liệu những thông tin này vào ngày hôm sau. Dù không thể giải quyết hoàn toàn nhưng điều này có thể phần nào giảm được những khó khăn trước mắt.

KHÓ KHĂN TRONG VIỆC THIẾT KẾ

John Lake đặt rất nhiều tâm huyết vào hệ thống đang thiết kế và đã ký hợp đồng với Melvin Cooley về phí tư vấn, lịch trình thanh toán, phạm vi của dự án, thời hạn bàn giao hệ thống và trách nhiệm của Melvin sau khi chuyển đổi hệ thống. Sau đó, Melvin bắt đầu vào khâu thiết kế chi tiết và lập trình hệ thống. Tuy nhiên, những khó khăn bắt đầu xuất hiện. Melvin nhận ra rằng hầu hết những khó khăn này đều có thể xuất phát từ môi trường hệ thống lớn, nhưng dường như mọi chuyện trở nên phức tạp hơn bởi hệ thống những doanh nghiệp nhỏ như của công ty Cougar. Một số vấn đề sau trở nên nghiêm trọng :

1. *Sự dành giết trong việc sử dụng máy tính*: nhân viên văn phòng bắt đầu sử dụng máy vi tính cho những công việc xử lý văn bản (ví dụ như thư từ, hợp đồng). Melvin luôn không đủ thời gian trong ngày để chạy thử chương trình. Máy tính dành cho chuyên viên tư vấn thì những người khác cũng sử dụng được. Melvin bắt đầu sử dụng máy tính vào buổi tối và cả những ngày cuối tuần để thực hiện thiết kế dữ liệu và lập trình.
2. *Thay đổi phạm vi dự án*: giám đốc và trợ lý giám đốc gần như là mỗi ngày luôn đưa ra các yêu cầu thay đổi hệ thống ở những điểm mà họ bỏ sót. Những thay đổi này làm chậm tiến độ hoàn thành dự án. Vào cuối dự án, Melvin không còn thiết tha với lời đề nghị là sử dụng hệ thống kết nối trang Web.
3. *Các tập tin thiếu tích hợp*: giám đốc thuê một lập trình viên bán thời gian để phát triển hệ thống theo dõi nợ quá hạn và khách hàng chạy trên chương trình Access tạo ra các nhãn thư tín (mailing labels). Melvin phải quay lại với công việc tìm kiếm phần chương trình của anh và kiểm tra việc mất files hay các thao tác chỉnh sửa, có thể do lập trình

¹ Martin, Merle and Lam, Monica; Accounting Information Systems Cases; (Prentice Hall, 2003)

viên bán thời gian này gây ra. Vì vậy, anh quyết định kết xuất toàn bộ công việc ngay khi rời công ty. Rồi sau đó, anh sẽ tái trở lại khi quay lại công ty.

4. *Môi trường làm việc:* việc thu hồi nợ là một vấn đề nhạy cảm. Nhân viên thu hồi nợ luôn luôn đe dọa và nóng nảy với khách hàng và khách hàng cũng như vậy. Môi trường làm tại công ty thu hồi nợ luôn căng thẳng và cáu gắt. Cả giám đốc lẫn các nhân viên thu hồi nợ thường lộ vẻ thất vọng đối với những nhân viên thực tập và trẻ tuổi. Chính Melvin cũng trở nên căng thẳng và mắc nhiều sai phạm hơn. Như thể là những sinh viên thử tham dự kỳ thi tại sân giao dịch chứng khoán NewYork.
5. *Tình trạng mất kiểm soát:* Jim Lake trở nên mất bình tĩnh với tiến trình công việc mặc dù công việc chưa bao giờ trễ hạn hơn một tuần. Ngay cả khi hệ thống chuẩn bị hoàn thành, Jim Lake lại càng không còn đủ kiên nhẫn nữa. Melvin Cooley nhận thấy rằng không còn đủ thời gian để chuyển toàn bộ dữ liệu từ hồ sơ nợ quá hạn và thanh toán của những khách hàng trước sang hệ thống mới. Vì vậy, anh quyết định chuyển đổi dữ liệu riêng lẻ ngay khi mà nghiệp vụ diễn ra (ví dụ như khi có nghiệp vụ thanh toán). Đây được gọi là chuyển đổi thường nhật " day- one approach". Cũng phải mất gần một tháng để chuyển toàn bộ dữ liệu vào hệ thống mới. Khi Melvin cố gắng giải thích khó khăn này cho một người tay mơ về máy tính như Jim Lake, Jim Lake luôn miệng nguyên rủa và bắt đầu đối xử nạt nộ với Melvin như những nhân viên dễ bị bắt nạt khác.

SỰ ĐỐI ĐẦU CUỐI CÙNG

Jim Lake không chịu trả khoản chi phí tư vấn tiếp theo như hợp đồng cho Melvin. Melvin đã gọi và giải thích rằng anh sẽ không tiếp tục công việc nếu anh không nhận được tiền thanh toán. Jim Lake đã rất giận dữ đòi kiện Melvin trong điện thoại. Sau đó, Jim đập máy. Melvin Cooley đã quyết định ngưng, không tiếp tục công việc.

BÀI TẬP

Thiết kế hệ thống

1. Anh/Chị tự thiết kế hệ thống trong trường hợp của công ty thu hồi nợ Cougar (phần A) và sau đó so sánh với thiết kế được mô tả của Cooley. Nêu những điểm khác nhau và giải thích cụ thể.

Hệ thống kiểm soát nội bộ

2. Tại sao hệ thống kiểm soát nội bộ lại không được thể hiện trong thiết kế hệ thống của Cooley? Liệt kê 4 thủ tục kiểm soát cần thiết phải có ?
3. Kiểm soát hệ thống thông tin kế toán được vận dụng trong trường hợp này như thế nào (Kiểm soát chung, kiểm soát ứng dụng).

Thực hiện hệ thống

4. Sai lầm của Melvin Cooley trong dự án này? Có thể tránh những sai lầm này bằng cách nào?
5. Melvin Cooley sẽ phải làm gì?
6. Đứng dưới quan điểm của Jim Lake, đây có phải là một dự án thất bại không? Có thể cứu vãn được chăng? Và bằng cách nào?

E-commerce :

7. Giả sử rằng Melvin Cooley chấp nhận những thay đổi trong dự án là thiết kế hệ thống thu hồi nợ qua mạng. Anh/Chị hãy viết một bảng báo cáo vấn đề gửi cho Melvin trong đó mô tả:
 - a. Hệ thống trên trang WEB hoạt động như thế nào?
 - b. Hệ thống này có phù hợp với điều kiện thu hồi nợ hiện tại hay không?

YÊU CẦU

1. Chọn 3 trong các yêu cầu của phần A hoặc B để thực hiện.
2. Các câu 2 phần A và 7 phần B không bắt buộc thực hiện, chỉ mang tính chất tham khảo.
3. Nộp bài sau khi kết thúc môn học. Gửi bài về địa chỉ mail: baoan@ueh.edu.vn, email có tiêu đề: bài tập tình huống- lớp CH 17. Trong bài làm ghi đầy đủ tên người thực hiện.