МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОРДЕНА ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ СВЯЗИ И ИНФОРМАТИКИ»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кафедра «Корпоративные информационные системы»

Лабораторная работа №2

по дисциплине

«CRM-системы»

Выполнила: студент гр. БПС2401 Кузнецова Д.А.

Проверил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_Игнатов Д.В.

**Содержание**

[Введение 2](#_Toc183178882)

[Ход работы 3](#_Toc183178883)

[Вывод 12](#_Toc183178884)

# Введение

Цель: ознакомиться с основным функционалом подсистемы «CRM»

Задачи:

1. Создать сайт
2. Создать заказ покупателя
3. Создать заказ поставщику
4. Создать приходную и расходную накладные
5. Сформировать отчет по проделанной работе

# Ход работы

Переходим *CRM - каналы продаж - создать сайт.* Открывается форма. Выбираем «Интернет-магазин», вводим действующие e-mail, так как необходимо подтверждение почты, и задаем адрес, на котором будет находиться сайт

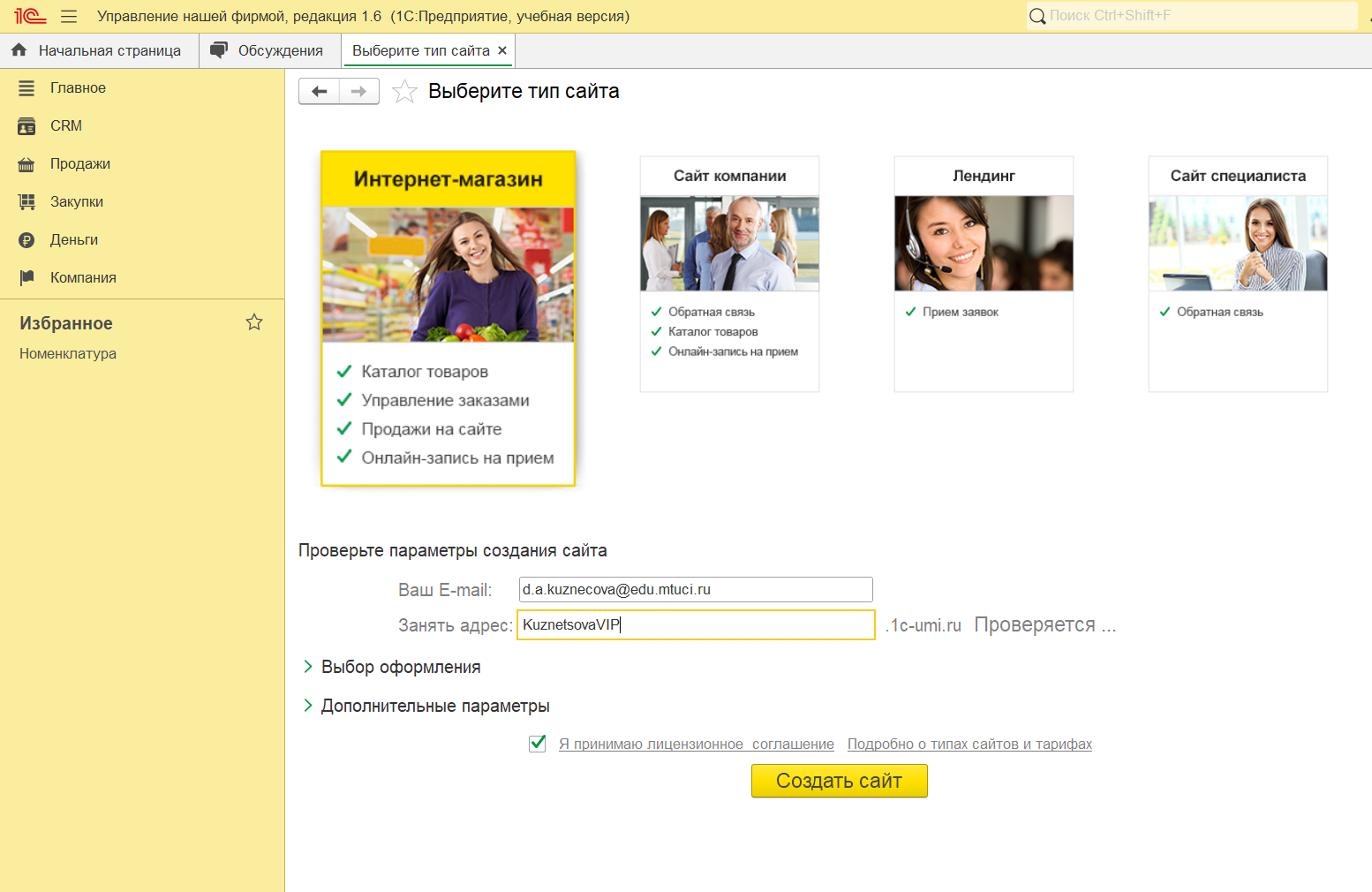


Рисунок 1. Создание интернет-магазина

Вводим специализацию магазина, чтобы подобрать нужный шаблон сайта. Также заполняем «Вид цен» значением «Розничная цена» и выбираем нужные категории номенклатуры, которые будут отображаться на сайте.

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, число

Автоматически созданное описание

Рисунок 2. Настройки сайта

С помощью конструктора создается сайт с указанными параметрами: слева в меню «Наши товары» добавляются выбранные нами категории номенклатуры (в моем случае это последние три категории: кофе, услуга, чай)

Изображение выглядит как текст, кофе, еда

Автоматически созданное описание

Рисунок 3. Начальный экран сайта

По техническому заданию добавляем в корзину товары и оформляем заказ

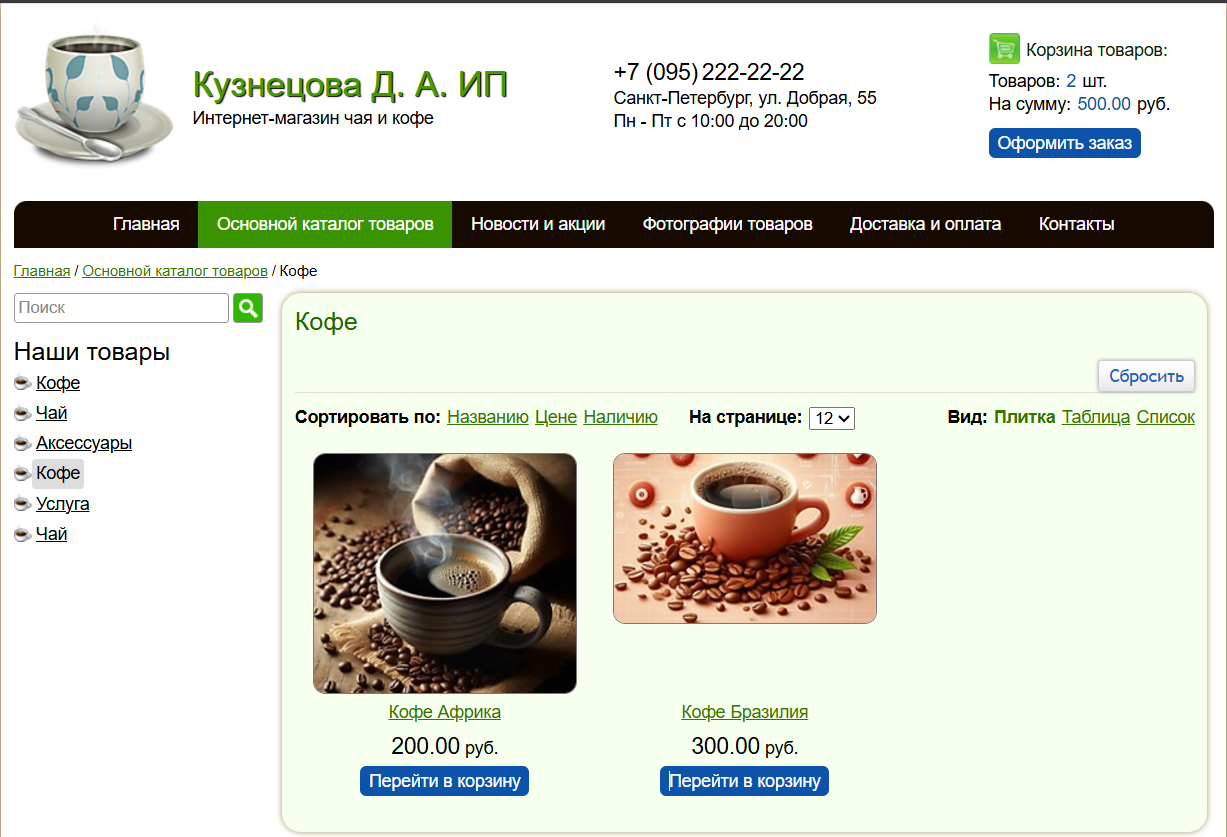


Рисунок . Добавляем товары в корзину

При оформлении заказа указываем контактную информацию покупателя: ФИО, телефон, адрес доставки, e-mail и дополнительную информацию к заказу

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, дисплей, число

Автоматически созданное описание

Рисунок . Оформление заказа покупателя

После нажатия на кнопку «Оформить заказ» открывается окно, чтобы заказчик смог еще раз проверить введенную информацию. Так же появляется кнопка «Оплатить».

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, число

Автоматически созданное описание

Рисунок . Карточка для подтверждения оплаты заказа

После нажатия на кнопку «Оплатить», необходимо сделать синхронизацию сайта с системой. Сформировался заказ покупателя в системе с заполненными полями:

* Состояние
* Покупатель
* Договор
* Номенклатура (заказанные товары)
* Дополнительная информация

Необходимо установить вручную дату отгрузки и записать заказ покупателя в систему

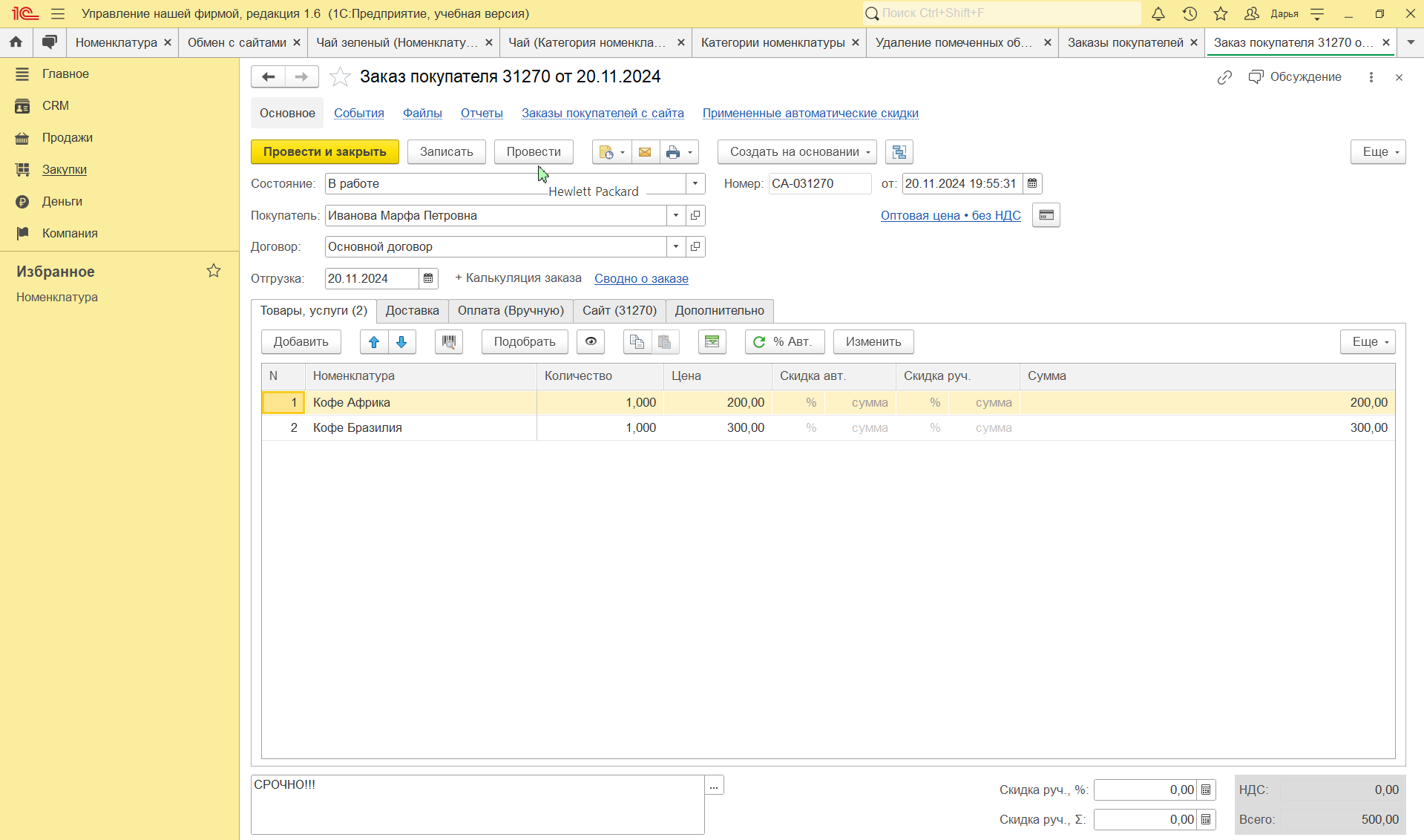


Рисунок . Форма заказа покупателя

На основании этого заказа необходимо создать событие. Для этого в форме «Заказ покупателя» разворачиваем выпадающий список «Создать на основании» и выбираем «Событие»

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, веб-страница

Автоматически созданное описание

Рисунок . Создаем событие на основании заказа покупателя

Открывается форма для выбора формата события. Выбираем «телефонный звонок»

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок . Выбор формата события

Открывается форма «Событие». Справа автоматически заполнена информация о заказчике. Слева необходимо заполнить тему события и добавить к нему описание

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, число

Автоматически созданное описание

Рисунок . Форма "Событие"

После оформления события необходимо на основании заказа покупателя создать заказ поставщику. Для этого так же из выпадающего списка «Создать на основании» выбираем «Заказ поставщику»

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, Шрифт

Автоматически созданное описание

Рисунок . Создание заказа поставщику

Открывается форма «Заказ поставщику» с заполненными полями:

* Состояние
* Договор
* Номер
* Номенклатура (без указания цен)
* Основание создания заказа

Вручную необходимо заполнить поля:

* Поставщик
* Поступление
* Цену номенклатуры

После заполнения соответствующих полей наживаем кнопку «Провести»

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, дисплей, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок . Форма "Заказ поставщику"

По техническому заданию на основании заказа поставщика создаем «Расход из кассы» аналогично созданию события и заказа поставщика. Открывается форма «Расход из кассы», в которой заполнены поля:

* Касса
* Поставщик
* Сумма
* Номер
* Основание
* Распределение оплаты

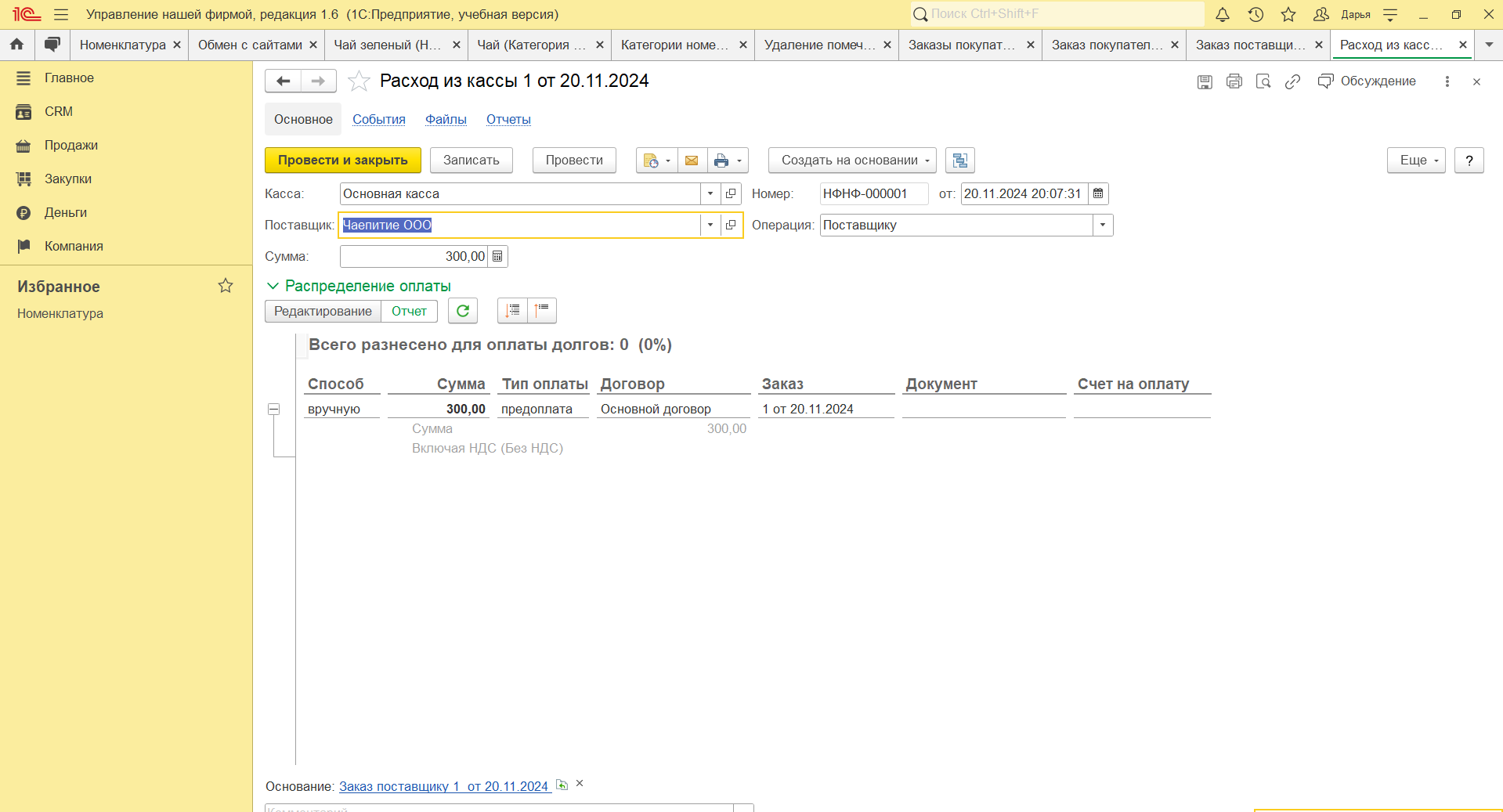


Рисунок Форма расхода из кассы

По техническому заданию на основании заказа поставщику создаем «Приходная накладная», в которой фиксируется информация о закупке товара у поставщика

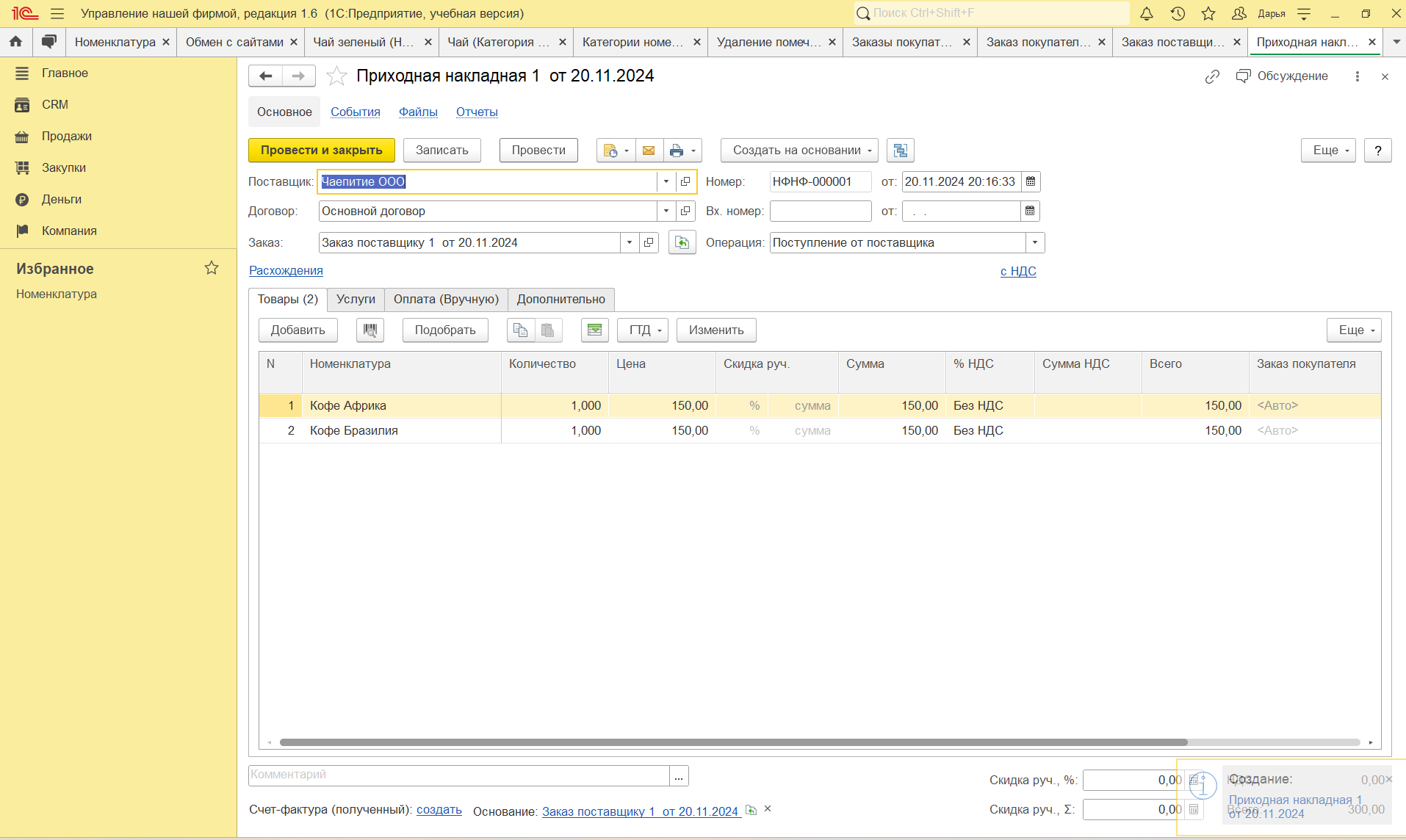


Рисунок . Форма приходной накладной

После проведения приходной накладной возвращаемся к заказу поставщика и изменяем поле «Состояние» на «Завершён»

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, дисплей

Автоматически созданное описание

Рисунок . Изменение состояние заказа поставщика

По техническому заданию на основании заказа покупателя создаем «Расходная накладная». В отличии от приходной накладной, в расходной накладной автоматически заполняются цены номенклатуры, указанные в формате «Розничная цена»

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, дисплей

Автоматически созданное описание

Рисунок . Форма расходной накладной

По техническому заданию на основании расходной накладной создаем «Поступление в кассу». Форма автоматически заполняет кассу, покупателя, номер и цену.

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, число

Автоматически созданное описание

Рисунок . Форма поступления в кассу

После проведения «Поступление в кассу» в форме «Заказ покупателя» меняем состояние заказа на «Завершён» и проводим заказ покупателя. В форме «Заказы покупателей» данный заказ становиться бледным и состояние заказа отображается заполненным зеленым кружком, что означает корректное выполнение заказа.

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, дисплей

Автоматически созданное описание

Рисунок . Форма заказов покупателей

Переходим *Продажи – Аналитика – Отчеты.* Справа в разделе «Строки» выбираем «Покупатель», «Категория номенклатуры», «Номенклатура, Ед.» и формируем отчёт

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, Значок на компьютере

Автоматически созданное описание

Рисунок . Форма отчета по продажам

# Вывод

В процессе выполнения лабораторной работы в системе 1С: УНФ я изучила основные операции бизнес-процесса, связанные с управлением заказами и финансами предприятия. Освоила создание документов на основе других, что способствовало автоматизации бизнес-процессов. Ознакомилась с приходными и расходными накладными, которые обеспечивают точный учет товарных запасов, а также с операциями по приходу и расходу наличных в кассе, что помогает контролировать финансовые потоки компании. Научилась формировать отчеты по продажам, что позволило провести анализ результатов деятельности компании.