**Анализа предметной области.**

Рассмотрим небольшую фирму, основной деятельностью которой является производство уникальной продукции. Планируется разработать для этого предприятия торговую автоматизированную систему. Будем действовать с примерным порядком, введенным в предыдущем разделе.

Начнем с построения общей модели предприятия. Выявленные функциональные области и процессы представим в виде следующей таблицы.

Таблица 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Функциональная область | Процесс |
| Кадры | Перспективная кадровая политика |
|  | Зарплатная политика |
| Бухгалтерский учет | Учет основных средств |
|  | Учет торговых операций и результатов основной деятельности |
|  | Учет оплаты труда |
| Финансы | Бизнес планирование, бюджетирование |
|  | Управление финансовыми ресурсами |
| Торговля | Управление заказами (товарооборот) |
|  | Управление закупками (поставщики) |

Рассмотрим подробнее технологический процесс управления заказами (товарооборот). Запишем основные действия в виде следующей таблицы.

Таблица 2.

|  |
| --- |
| Действия процесса товарооборота (операции) |
|
|
| Прием заказа |
| Выписка счета на заказанный товар |
| Оформление счета на товар (подписи) |
| Выписка счета на погрузку и доставку |
| Оформление счета на услуги |
| Оплата счета клиенту |
| Оплата выставленного счета |
| Оплата товара |
| Проверка оплаты по копии платежного поручения |
| Проверка оплаты в банке |
| Проверка оплаты в кассе |
| Определение даты отпуска и резервирование товара |
| Резервирование транспорта и грузчиков |
| Прием денег от клиента и выписка приходного ордера |
| Выписка накладной на отпуск |
| Оформление накладной (подписи) |
| Выписка требования на складах |
| Выписка счета-фактуры на отпуск |
| Регистрация счета-фактуры в книге продаж |
| Выдача документов клиенту |
| Отпуск товара на складе |
| Выдача документов экспедитору |
| Погрузка и отправка товара |
| Напоминание об оплате |

Исследуем динамику процесса товарооборота с рассмотрением участников операций, используемой информации и документов.

К торговому менеджеру обращается клиент, желающий приобрести товар. Клиент может обратиться лично - появившись в офисе: или заочно - по телефону. по электронной почте, письмом и т.п.

Менеджер собирает всю информацию, которая нужна для удовлетворения потребностей клиента, для выписки необходимых документов (счета, накладной, заявки на резервирование товара на складе и др.) и для выполнения операций по выполнению заказа клиента. Далее он производит эти операции, набор которых зависит в первую очередь от формы оплаты товара, а также от того, лично или заочно обращался клиент. Ограничимся следующими формами оплаты:

I - безналичная предоплата.

II - оплата наличными при получении товара;

III - с отсрочкой платежа на определенный срок.

*Безналичная предоплата.* При заочном обращении менеджер проделывает следующие операции. Выписывает в бухгалтерии счет на заказанный товар и. при необходимости. за услуги по погрузке и доставке товара. Отправляет клиенту счет сам или отдает для отправки секретарю или курьеру. (Отправка обычно производится по факсу, однако бывает и доставка с курьером). Ожидает оплаты выставленного счета. Здесь возможны два варианта.

Для надежных клиентов (точнее, надежных банков) в качестве подтверждения оплаты принимается копия платежного поручения. В этом случае об оплате обычно сообщает клиент, пересылая копию платежки по факсу или передавая ее лично при получении товара. В основном же подтверждением оплаты является приход денег на счет фирмы, о чем менеджеру сообщает бухгалтерия. Тогда если клиент не звонит сам, что бывает крайне редко. о приходе денег сообщает ему менеджер.

В обоих случаях после подтверждения оплаты менеджер совместно с клиентом определяют день и время отпуска товара, для чего менеджер должен узнать, имеются ли на складе нужные товары, и зарезервировать соответствующее количество. Если доставка товара производится фирмой, менеджер должен также зарезервировать транспорт и грузчиков. Для отпуска товара менеджер должен выписать в бухгалтерии накладную на отпуск товара в 2-х экземплярах, получить на ней подписи ответственного лица и главного бухгалтера, а также поставить печать фирмы. Также он выписывает требование на склад. Кроме накладной необходимо также выписать счет-фактуру на отпуск товара с занесением ее в книгу продаж. Если клиент получает товар самовывозом, то ему выдаются все вышеперечисленные документы и он отправляется на склад. При доставке товара клиенту эти документы выдаются экспедитору, который доставляет товар клиенту. При очном обращении клиента и безналичной предоплате все вышеприведенные операции остаются, за исключением отправки счета, он вручается клиенту.

*Наличная оплата.* Заочное обращение клиента. Определение дня и времени отпуска товара. Резервирование товара на складе. Резервирование при необходимости транспорта и грузчиков. Отпуск товара. Выписка накладной, требования на склад и счет-фактуры. Организация получения кассиром наличных денег с выдачей клиенту приходного ордера.

Если клиент получает товар самовывозом, то ему выдаются все вышеперечисленные документы, и он отправляется на склад.

При доставке товара клиенту, после получения документов клиент либо сопровождает доставляемый товар, либо отправляется по своим делам, а товар доставляет экспедитор.

Очное обращение клиента. Определение наличия товара на складе При отсутствии клиенту приходится отказывать или оговаривать его прийти в следующий раз. Если клиент соглашается, то выполняется та же последовательность операций, что и в случае заочного обращения. Отпуск товара. Выписка накладной, требования на склад и счет-фактуры. Организация получения кассиром наличных денег с выдачей клиенту приходного ордера.

Если клиент получает товар самовывозом, то ему выдаются все вышеперечисленные документы, и он отправляется на склад.

При доставке товара клиенту, после получения документов клиент либо сопровождает доставляемый товар. либо отправляется по своим делам, а товар доставляет экспедитор.

*Оплата с отсрочкой платежа.* Определение дня и времени отпуска товара. Резервирование товара на складе. Резервирование при необходимости транспорта и грузчиков. Отпуск товара. Выписка накладной, требования на склад и счет-фактуры.

Если клиент получает товар самовывозом, то ему выдаются все вышеперечисленные документы, и он отправляется на склад.

При доставке товара клиенту, после получения документов клиент либо сопровождает доставляемый товар. Либо отправляется по своим делам, а товар доставляет экспедитор.

Контроль своевременной оплаты полученного товара. Отпуск товара с отсрочкой платежа производится обычно для постоянных клиентов, с которыми существует постоянный договор, определяющий длительность отсрочки и пеня за просрочку платежа. Контроль сводится к проверке по бухгалтерии прихода соответствующих денег на счет и напоминанию клиенту, что срок оплаты заканчивается. В ряде случаев, по договоренности, оплата ведется по частям в течении всего оговоренного срока, тогда необходимо отслеживать несколько последовательных поступлений денег. Иногда оплата производится наличными. Очевидно, случай очного обращения ничем не отличается от заочного, мало того, постоянный клиент вряд ли свалится на голову неожиданно.

Как видно, относительно простая задача требует достаточно многословного описания, а ведь еще предстоит разбираться с информацией. Чтобы сократить его, далее сразу будем обобщать результаты анализа, оставляя только краткие пояснения.

Прежде чем перейти к анализу необходимой для процесса продажи информации, попытаемся обобщить уже имеющиеся данные. Нетрудно видеть, что большинство операций в различных вариантах продаж идентичны. Попробуем свести полученные данные по операциям продажи в таблицу (см. табл. 3)

Таблица 3

| № | Операции | Источник информации (лицо/документ) | Испол-нитель | Вид оплаты | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Б/м предоплата | | Оплата наличными | | Оплата с отсрочкой | |
| З | О | З | О | З | О |
| 1 | Прием заказа | К – нт/- | Мд-р | + | + | + | + | + | + |
| 2 | Выписка счета на заказанный товар | Мд-р/- | Б-р | + | + | ? | ? | ? | ? |
| 3 | Оформление счета на товар (подписи) | Б-р/счет | Мд-р/с-рь | + | + | ? | ? | ? | ? |
| 4 | Выписка счета на погрузку и доставку | Мд-р/- | Б-р | ? | ? | ? | ? | ? | ? |
| 5 | Оформление счета на услуги | Б-р/счет | Мд-р/с-рь | ? | ? | ? | ? | ? | ? |
| 6 | Оплата счета клиенту | М-др/счет | С-рь | + | - | ? | - | ? | - |
| 7 | Оплата выставленного счета | /счет | К-нт | + | + | - | - | - | - |
| 8 | Оплата товара | /накладная | К-нт | - | - | + | + | + | + |
| 9 | Проверка оплаты по копии платежки | К-нт/платежка | Мд-р | ? | ? | - | - | - | - |
| 10 | Проверка оплаты в банке | Б-р/платежки | Мд-р | + | + | - | - | + | + |
| 11 | Проверка оплаты в кассе | Б-р/пр.ордер | Мд-р | - | - | + | + | - | ? |
| 12 | Определение даты отпуска и резервирование товара | К-нт, ск-д, «доставка»/д. оплаты | Мд-р | + | - | + | - | + | - |
| 13 | Резервирование транспорта и грузчиков | К-нт, «доставка»/д оплаты | Мд-р | ? | - | ? | - | ? | - |
| 14 | Прием денег от клиента и выписка приходного ордера | К-нт, Мд-р/счет, накладная | К-р/Б-р | - | - | + | + | - | ? |
| 15 | Выписка накладной на отпуск | К-нт, Мд-р/доверенность | Б-р | + | + | + | + | + | + |
| 16 | Оформление накладной (подписи) | Б-р/накладная | Мд-р/С-рь | + | + | + | + | + | + |
| 17 | Выписка требования на складах | /накладная | Мд-р | + | + | + | + | + | + |
| 18 | Выписка счета-фактуры на отпуск | К-нт/накладная | Б-р | + | + | + | + | + | + |
| 19 | Регистрация счета-фактуры в книге продаж | /счет-фактура | Б-р | + | + | + | + | + | + |
| 20 | Выдача документов клиенту |  | Мд-р | - | + | - | + | - | + |
| 21 | Отпуск товара на складе | Мд-р, К-нт/накладная | К-к | + | + | + | + | + | + |
| 22 | Выдача документов экспедитору |  | Мд-р | + | - | + | - | + | - |
| 23 | Погрузка и отправка товара |  | экспедитор | + | - | + | - | + | - |
| 24 | Напоминание об оплате | Б-р/счет, накладная | Мд-р | - | - | - | - | + | + |

Несколько пояснений к таблице. В ней приняты сокращения К-нт - клиент: Мд-р - менеджер; Б-р - бухгалтер; С-рь - секретарь; К-р - кассир; К-к - кладовщик. Она содержит более обобщенное описание, зато более подробную детализацию операций, нежели предыдущее описание. Кроме того в нее добавлено, хотя и не неполное описание взаимодействия различных лиц и подразделений при осуществлении операций. Эта информация описывается столбцом “Источник информации для выполнения операции (лицо/документ)”, в котором слева от косой черты приводятся лица или подразделения, которые обеспечивают нужную информацию, а справа - документ с этой информацией. Операции расположены примерно в хронологическом порядке, хотя в разных процессах порядок их может меняться. Столбцы *3 -* “заочное” и *О -* “очное” определяют присутствие клиента при соответствующих операциях. Знак “+” означает обязательность данной операции, “-” - отсутствие операции, “?” - выполнение операции в зависимости от пожеланий клиента или иных условий.

Теперь попробуем описать информацию, необходимую для успешного выполнения процесса продажи. В нашем случае имеет смысл привязать информацию к операциям процесса, хотя это и не является обязательным правилом. Опуская детали, мы разобьем необходимую информацию на укрупненные группы (см. табл. 4).

Таблица 4

| № | Наименование | Содержание информации | Комментарий |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Заказ | Дата заказа, клиент, вид оплаты, вид доставки, товар |  |
| 2 | Клиент | Все атрибуты клиента, необходимые для выписки документов и связи с ним | Информация для выписки счета-фактуры + дополнительные каналы связи |
| 3 | Заказываемые товары | Наименование, типоразмер, количество, цена товаров и др. сведения | Информация необходимая для выписки счета, накладной, счета-фактуры |
| 4 | Оплата | Вид оплаты, реквизиты платежных документов, дата и сумма оплаты |  |
| 5 | Товар на складе | Наличие и объем транспортных упаковок по товарам из заказа |  |
| 6 | Транспорт | Наличие, грузоподъемность, стоимость услуг |  |
| 7 | Счет | Информация, содержащаяся в выписанном счете |  |
| 8 | Накладная | Информация, содержащаяся в выписанной накладной |  |

Здесь необходим ряд пояснений. В тех случаях, когда список отдельных элементов информации для данной группы мал мы приводим его полностью. В остальных случаях мы ссылаемся на нормативные документы, в которых имеется соответствующий перечень. Иногда в перечень информации для группы входит информация и другой группы. Мы пока не уточняем конкретные элементы этой информации, однако это придется сделать в процессе разработки. Остановимся подробнее на характере потребности в информации, поскольку он тесно связан с обработкой информации, а значит, и с нашей будущей задачей. Для этого поясним, что означают введенные нами термины на примерах.

*Получение информации.* Когда к менеджеру обращается клиент, желающий приобрести товар, менеджер не знает о заказе ничего. Он должен *получить* от клиента всю необходимую информацию и либо запомнить ее, что весьма маловероятно, или записать. В принципе следовало бы отдельно рассматривать процесс получения информации и ее запись (сохранения). Однако это имеет смысл только в тех случаях, когда сам процесс получения информации можно автоматизировать. (Например, при регулярных заказах клиентом по компьютерным каналам связи можно было бы обеспечить клиента программой, обеспечивающей ввод информации в определенном формате, и последующую передачу этой информации сразу в торговую систему.

*Использование уже имеющейся информации.* Собственно говоря. *Запрос* и *Использование* информации одно и то же. Мы различаем их чтобы выделить происхождение информации. *Используется* информация, полученная или созданная торговым менеджером, а запрашиваетсяинформация, полученная или созданная другими сотрудниками фирмы. Такое разделение связано с тем что создаем мы именно торговую систему, и нам нужно различать информацию, которая имеется внутри системы и которую потребуется получать извне.

*Формирование информации из уже имеющейся в наличии. Формирование* фактически означает создание *проекта документа,* однако в компьютерной системе прежде чем что-то вывести на печать, надо что-то соответствующим образом *сформировать,* а далее мы увидим что сформированная информация необязательно выводится на печать. *Документ —* это письменное или печатное представление некоторой информации на бумажном носителе. заверенное подписями и. возможно, печатью. Мы будем говорить о *печатном представлении* информации или о *проекте документа,* чтобы отличать *неподписанные*документы, не имеющие законной силы. Обращаясь к намеченной ранее схеме анализа, выясним, какие документы необходимо создавать в процессе работы. Снова пропустим детали и приведем конечную таблицу (см. табл.5).

Таблица 5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название | Группы информации - источники | Характеристики |
| 1 | Счет на товар | Заказ; клиент; заказываемые товары; прейскурант товаров | Реквизиты счета; номер, дата выписки. Реквизиты фирмы: наименование фирмы, адрес, телефон/факс, банковские реквизиты; ФИО руководителя и главного бухгалтера. Реквизиты клиента, те же что и для фирмы-продавца. Сведения о товаре: наименование, единица измерения, цена, количество, ставка НДС. Сведения о стоимости: стоимость каждого товара, суммарная стоимость,НДС |
| 2 | Счет на услуги доставки | Заказ; клиент; заказываемые товары; прейскурант услуг; подтверждающие док-ты сторонних организаций | Реквизиты счета; номер, дата выписки. Реквизиты фирмы: наименование фирмы, адрес, телефон/факс, банковские реквизиты. Реквизиты клиента, те же что и для фирмы-продавца. Сведения о поставляемом товаре кол-во мест, вес:сведения об услугах доставки, оказываемых фирмой: наименование услуги, единица измерения, цена за ед., объем услуг НДС. Сведения об услугах сторонних орг-ций: наименование услуг, реквизиты подтверждающих док-ов, стоимость услуг. Сведения о стоимости: стоимость каждой услуги, суммарная стоимость НДС |
| 3 | Накладная | Те же что, и для счета на товар | Те же что и для счета на товар + реквизиты доверенности на получение товара: № и дата выписки доверенности, ФИО получателя. |
| 4 | Требование на склад | Заказ; накладная | Сведения о клиенте: название фирмы, ФИО получателя. Сведения о товаре: объем и количество транспортных упаковок товару. |
| 5 | Счет - фактура | Клиенты; товары | См. реквизита счета-фактуры в нормативных документах. |

Несколько комментариев к табл. 5. Мы уже вводили Счет и Накладную как группы информации, хотя и не упоминали, что они являются документами. Ничего страшного, как мы увидим далее, различные объекты нашего внимания могут иметь несколько классификационных признаков главное, чтобы их отнесение к тому или иному классу помогало работе. Затем отметим, что, как только мы детализировали характеристики необходимой информации, у нас начали всплывать новые группы.

Так, нам потребовались прейскуранты товаров и услуг доставки, которые, очевидно, являются новыми группами информации. Причем, если прейскурант услуг доставки может оказаться и необязательным (например, если стоимость доставки включается в стоимость товара), то без прейскуранта товаров обойтись нельзя. Более того, на самом деле нам нужен не просто прейскурант, а нечто типа нормативного внутрифирменного *документа* по ценовой политике, определяющего условия скидок и надбавок цены. Далее, у нас появилась доверенность на получение товара - которую мы якобы не заметили в табл.3. С одной стороны, она является документом, хотя и внешним, не создаваемым внутри фирмы, а с другой стороны, это некая новая группа информации. И еще один момент. В табл.5 приведен перечень *документов,* в том смысле, как мы их определили чуть выше, то есть бумаг как минимум с подписями, а часто и с печатью. Однако есть еще один вид печатной продукции, который, вообще говоря, тоже должен быть документальным, однако, в рабочих условиях о подписи не заботятся. Это *отчеты.* Поскольку интуитивно понятно, что такое отчет, мы просто перечислим ряд отчетов, которые необходимы для торговли (см. табл.6). Позже увидим, что получение отчетов является достаточно простым процессом и добавление нового отчета не требует больших трудозатрат.

Таблица 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование отчета | Потребитель отчета |
| 1 | Выставленные на предоплату счета | Финансовое подразделение, руководитель |
| 2 | Должники | Менеджер, руководство |
| 3 | Объем продаж за какой – либо период в стоимостном выражении | Руководство |
| 4 | Объем продаж за какой-либо период в натуральном выражении | Руководство |
| 5 | Потребность товаров | Подразделение закупок |

Итак, мы добрались до четвертого вопроса анализа предметной области. В основном мы описали то, что тре­бовалось в этом пункте в табл.3. Для нашей задачи этого описания пока достаточно, хотя в других задачах эта про­блема потребует существенно большего внимания.

Что касается пятого вопроса, как уже говорилось выше прогнозировать в наших условиях что-либо сложно, кроме обязательного появления новых отчетных форм и документов

Немного об эффективности. Попробуем проанали­зировать, насколько эффективен данный процесс. Прежде всего, определим пусть не количественно, но более или менее понятные критерии эффективности. Очевидно, на­шу задачу можно оценить по тому, как она обеспечивает следующие аспекты.

• Оперативную работу с клиентами. Клиент не должен долго ожидать, пока готовятся те или иные документы, или названивать в течении не­дели, чтобы выяснить, пришли ли его деньги в банк. когда они находятся там уже несколько дней.

• Снижение трудозатрат сотрудников. Это позво­лит не увеличивать число работников при увели­чении объема продаж.

• Эффективный контроль оплаты труда. Финансо­вое подразделение и руководитель должны иметь возможность своевременно и быстро получать данные о выставленных счетах, задолженностях клиентов и т.п.

• Надежный учет продаж.

Можно назвать еще несколько критериев оценки эффективности, но если наша задача обеспечивает хотя бы то, что уже перечислено, ее внедрение себя оправдает.

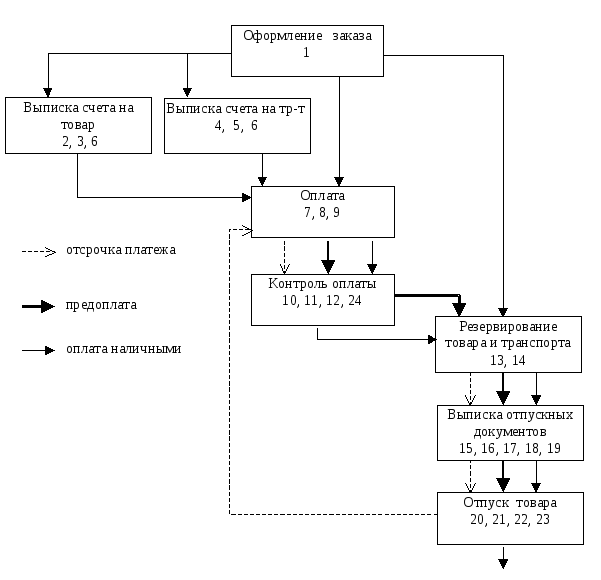
Поэтому давайте перепишем табл.3 с переносом ряда операций на компьютер и посмотрим, повышаетлиэто эффективность работы по нашим критериям. Резуль­таты - в табл.7.

Таблица 7.

| № | Операции | Источник информации  (лицо/документ) | Исполнитель | Комментарии по выполнению |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заказа | К-нт/- | Мд-р | Ввод в компьютер |
| 2 | Выписка счета на заказанный товар | Мд-р/- | Б-р | Формирует из данных по заказу |
| 3 | Оформление счета на товар (подписи) | Б-р/счет | Мд-р/С-рь | Очевидно, ручная операция |
| 4 | Выписка счета на погрузку и доставку | Мд-р/- | Б-р | Формирует из заказа и прейскуранта доставки |
| 5 | Оформление счета на услуги | Б-р/счет | Мд-р/С-рь | Очевидно, ручная операция |
| 6 | Отправка счета клиенту | Мд-р/счет | С-рь | Компьютерный вариант не реализуем в силу низкого технического уровня клиентов |
| 7 | Оплата выставленного счета | /счет | К-нт | Компьютерный вариант не реализуем в силу низкого технического уровня клиентов и сложности доступа в банковские системы |
| 8 | Оплата товара | /накладная | К-нт | Аналогично предыдущему |
| 9 | Проверка оплаты по копии платежки | К-нт/платежка | Мд-р | Компьютер формирует приходный ордер из счета и введенных данных о плательщике |
| 10 | Проверка оплаты в банке | Б-р/ платежки | Мд-р | Ввод в компьютер |
| 11 | Проверка оплаты в кассе | Б-р/ пр. ордер | Мд-р | Ввод в компьютер |
| 12 | Определение даты выпуска резервирование товара | К-нт. Ск-д, «доставка»/ д. оплаты | Мд-р | Отметка об оплате по выводу на печать приходного ордера |
| 13 | Резервирование транспорт и грузчиков | К-нт, «доставка»/доплаты | Мд-р | Ввод в компьютер соответствующих данных. (При наличии складской системы можно автоматизировать резервирование) |
| 14 | Прием денег от клиента и выписка приходного ордера | К-нт, Мд-р/ счет, накладная | К-р/ Б-р | В фирме маловероятен компьютерный учет транспортной службы |
| 15 | Выписка накладной на отпуск | К-нт, Мд-р/доверенность | Б-р | Ввод данных из доверенности и формирование накладной компьютером |
| 16 | Оформление накладной (подписи) | Б-р/накладная | Мд-р/С-рь | Ручная операция |
| 17 | Выписка требования на складах | /накладная | Мд-р | По данным накладной |
| 18 | Выписка счета-фактуры на отпуск | К-нт/накладная | Б-р | По данным накладной |
| 19 | Регистрация счета-фактуры в книге продаж | /счет - фактура | Б-р |  |
| 20 | Выдача документов клиенту |  | Мд-р |  |
| 21 | Отпуск товара на складе | Мд-р, К-нт/накладная | К-к |  |
| 22 | Выдача документов экспедитору |  | Мд-р |  |
| 23 | Погрузка и отправка товара |  | Экспедитор |  |
| 24 | Напоминание об оплате | Б-р/счет, накладная | Мд-р | Компьютер вводит сводки о задолженностях |

Далее необходим детальный анализ того, насколь­ко такая - модификация процесса торговли отвечает вве­денным выше критериям эффективности. Отметим два момента, связанные с бухгалтерией. Мы практически ис­ключили ее из процесса торговли, оставив за бухгалтери­ей только подписи на документах. При ручной технологии это скорее увеличило бы время работы с клиентом, по­скольку, например, при отпуске товаров менеджеру при­шлось бы выписывать накладную, требование на склад, да и еще занимать клиента, чтобы тот не скучал. При ком­пьютерной технологии, как можно видеть, ситуация пря­мо противоположна. С другой стороны, поскольку бух­галтерия все равно должна проводить все торговые опе­рации по бухгалтерскому учету она получает возмож­ность дополнительно проверять наличие и правильность всех сделок, поскольку они уже зарегистрированы и хра­нятся в торговой системе. Таким образом, мы попутно до­бились повышения надежности в учете торговых сделок.

Хронология процесса. И, наконец, завершая обще методические рассуждения, построим нечто типа сетевой модели технологического процесса, чтобы иметь пред­ставление о том, в каком порядке производятся операции. Не вдаваясь в детали, мы укрупним ранее введенные опе­рации (будем их в дальнейшем называть элементарные операции) и укажем их в соответствующих квадратиках под названием укрупненных операций (далее просто опе­раций). Полученный результат приведен на рис.2.



Из этой модели видно, что процесс продаж в ос­новном происходит во времени последовательно, и только для продаж с отсрочкой оплаты последовательность опе­раций несколько отлична от остальных. Кроме того. для разных видов продаж наполнение наших укрупненных операций, то есть тех элементарных операций, которые должны выполняться, различно в том смысле, что некото­рые из элементарных операций могут опускаться в зави­симости от вида продаж.