Основные процессы в учете заказов и продаж:

* **Управление каталогом:** Товары/услуги, цены, остатки.
* **Прием и обработка заказов:** Регистрация, подтверждение, расчет стоимости.
* **Выполнение заказов:** Комплектация, упаковка, отгрузка.
* **Доставка:** Планирование, отслеживание, уведомления.
* **Оплата:** Прием, обработка, учет платежей.
* **Анализ и отчетность:** Продажи, эффективность, прогнозы.
* **CRM:** Клиентская база, история, поддержка.

Типичные документы в учете заказов и продаж:

1. **Заказ клиента:** Состав заказа, цена, реквизиты клиента.
2. **Счет на оплату:** Требование оплаты, детализация товаров/услуг, реквизиты продавца.
3. **Товарная накладная:** Подтверждение передачи товара, перечень товаров, подписи.
4. **Акт выполненных работ:** Подтверждение оказания услуг, описание работ, стоимость.
5. **Чек ККМ/Квитанция:** Подтверждение оплаты.
6. **Заявление на возврат:** Информация о товаре и причина возврата.

Формы: Бумажные, электронные (PDF, CRM/ERP). Важно соответствие законодательству и возможность автоматизации.

Роли в учете заказов и продаж:

* **Администратор:** Настройка системы, пользователи, безопасность.
* **Менеджер по продажам:** Заказы, консультации, счета, клиенты.
* **Оператор:** Ввод заказов, резервирование товаров, документы.
* **Кладовщик:** Комплектация, упаковка, отгрузка товаров.
* **Курьер:** Доставка заказов.
* **Бухгалтер:** Учет продаж, отчетность.
* **Аналитик:** Анализ продаж, прогнозы.
* **CRM-менеджер:** Управление клиентами, лояльность.

Основные данные для хранения:

* **Товары/Услуги:** Наименование, описание, цена, остатки.
* **Клиенты:** Контакты, история заказов, реквизиты.
* **Заказы:** Состав, сумма, статус, клиент, доставка, оплата.
* **Платежи:** Дата, сумма, способ оплаты, заказ.
* **Доставка:** Адрес, дата, статус, курьер.
* **Возвраты:** Товар, причина, статус, сумма.
* **Пользователи:** Логин, роль, права доступа.
* **История изменений:** Лог изменений данных.

Автоматизировать в учете заказов и продаж:

* **Обработка заказов:** Прием, регистрация, проверка, расчет, документы, уведомления.
* **Управление складом:** Учет остатков, инвентаризация, заказы поставщикам.
* **Финансовый учет:** Поступления, проводки, налоги, отчеты.
* **Анализ и отчетность:** Сбор данных, отчеты, визуализация, прогнозы.
* **CRM:** Данные клиентов, сегментация, коммуникации.
* **Доставка:** Маршруты, отслеживание, уведомления.

Отчеты для контроля бизнеса:

* **Продажи:** По товарам, клиентам, регионам, динамика, структура, план.
* **Склад:** Остатки, движение, оборачиваемость.
* **Финансы:** Дебиторка, P&L, Cash Flow.
* **Клиенты (CRM):** Привлечение, удержание, удовлетворенность.
* **Персонал:** Продажи менеджеров, эффективность склада.

**Беседа 1 (Преподаватель):**

* **KPI:** Удержание клиентов, средний чек, скорость выполнения заказа, точность.
* **Ошибки:** Слабая интеграция, сложный интерфейс, недостаточная кастомизация, безопасность.
* **Тенденции:** Облака, AI, мобильные приложения.

**Беседа 2 (Заказчик - интернет-магазин):**

* **Проблемы:** Ручной ввод, ошибки.
* **Функции:** Интеграция с сайтом, документы, склад, отчеты, акции/скидки, поставщики, мобильность.
* **Отчеты:** Продажи (товар, клиент), остатки, прибыльность.

Функциональные требования:

**I. Каталог:**

* Добавление, редактирование, удаление товаров/услуг.
* Цены, остатки, атрибуты.

**II. Клиенты (CRM):**

* Добавление, редактирование, удаление клиентов.
* История, сегментация, лояльность.

**III. Заказы:**

* Прием, регистрация, подтверждение.
* Резервирование, расчет, документы, статус.
* Доставка, возвраты.

**IV. Платежи:**

* Регистрация поступлений.
* Разные способы оплаты.
* Учет задолженности.

**V. Склад:**

* Учет поступлений/отгрузок.
* Инвентаризация.
* Заказы поставщикам.

**VI. Отчетность:**

* Продажи (товар, клиент, регион), динамика.
* Остатки, дебиторка.

**VII. Администрирование:**

* Пользователи, права доступа, аудит, безопасность.

**VIII. Интеграция:**

* Онлайн-магазин, платежные системы, доставка, бухгалтерия.

**IX. Интерфейс:**

* Интуитивный, адаптивный, мобильное приложение.

Нефункциональные требования:

* **Производительность:**
  + Отклик: < 2 сек (пик < 5 сек).
  + Пользователи: >= 50 одновременных.
  + Обработка заказов: >= 100 в час.
  + Масштабируемость.
* **Удобство:**
  + Интуитивный интерфейс.
  + Обучение: < 2 часов.
  + Адаптивность (устройства, браузеры).
  + Доступность 24/7.
* **Безопасность:**
  + Аутентификация, авторизация.
  + Защита данных (шифрование).
  + Резервное копирование.
  + Соответствие стандартам (GDPR и т.п.).
* **Надежность:**
  + Безотказная работа: >= 99%.
  + Восстановление: < 15 минут.
* **Сопровождение:**
  + Документация.
  + Обновления.
  + Поддержка.
* **Интеграция:**
  + Простота, поддержка стандартов.