



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«МИРЭА = Российский технологический университет»  
**РТУ МИРЭА**

---

---

**Институт информационных технологий (ИИТ) Кафедра  
практической и прикладной информатики (ППИ)**

**ОТЧЁТ ПО ПРАКТИЧЕСКОМУ ЗАНЯТИЮ №4  
по дисциплине «Предметно-ориентированные информационные  
системы»**

Отчет представлен к  
рассмотрению:

Студент группы ИНБО-04-20

«17» октября 2021 г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ло В.Х.

Преподаватель

«17» октября 2021 г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Свищёв А.В.

Москва, 2021 г

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1.Регистрация обращений и потребностей клиентов.....                      | 3  |
| 2.Планирование и контроль выполнения действий по обращениям покупателей.. | 6  |
| 3.Заказ покупателя.....   | 11 |
| 4.Анализ потребностей по заказам покупателей .....                        | 14 |
| ВЫВОДЫ .....  | 15 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ .....  | 16 |

## 1. Регистрация обращений и потребностей клиентов

В программе "1С:Управление нашей фирмой 8" предусмотрена возможность регистрации контактов с клиентами. При этом можно регистрировать как уже состоявшиеся контакты (звонки, встречи, переговоры, переписку), так и планируемые события контакты. Регистрация производится с помощью документа "Событие" (Рис. 1). Доступ к документам "Событие" осуществляется в разделе "CRM".

← → ☆ Событие: Телефонный звонок от 15.10.2021

Main События Файлы

Save and close Save Generate

Интересу к детскому спорткомплексу "Мини" Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 16.10.2021 09:53 30 минут

Окончание: 16.10.2021 10:23

Календарь: По В.Х.

Основание:

Контрагент: Спортивный центр Дубай +7915 222 6980

Спрашивали-на какой возраст рассчитан и цены Рассказала, думаю. Договорились, что перезвонит сама на след неделе. Руководство пока не в курсе, что Антон Фецуков хочет модернизировать спортзал

Add

| Контакт       | Как связаться  |
|---------------|----------------|
| Антон Фецуков | +7915 222 6980 |

Ответственный: По В.Х. Дата регистрации: 15.10.2021 10:13:52

+ Свой реквизит Автор: По В.Х.

Рисунок 1 — Документ "Событие"

Значения всех реквизитов документа "Событие" интуитивно понятны, остановимся лишь на некоторых особенностях его использования:

1. Потребности клиента указываются в реквизитах "Тема" и "Содержание". Тема обычно содержит краткую формулировку потребности, содержание - записывается подробно со слов клиента. Тему события можно выбрать из шаблонов.

2. Значение реквизита "Состояние" может принимать одно из трех значений - Завершено, Запланировано, Отменено.

3. Контактных лиц можно выбирать из перечня контактных лиц контрагента (реквизит "Контакт" табличной части), либо - ни откуда не выбирать, а просто указывать в документе. В первом случае, можно будет проследить историю взаимодействия с нашей компанией для каждого контактного лица каждого контрагента. Во втором случае такой возможности не будет. Кроме того, в списке "Контактные лица" можно хранить более подробную, чем ФИО и телефон, информацию о сотруднике клиента Вывод: сведения о сотрудниках клиентов, с которыми мы взаимодействуем (или собираемся взаимодействовать) на постоянной основе, надо вводить в список "Контактные лица".

← → ☆ Наталия (Контакт)

Main События Контрагенты Файлы

Save and close Save

**Контакт**

Наталия Склонения

Телефон +79178821030 Прим.

@ E-mail Прим.

+ телефон, адрес

**Контрагенты**

Студия успеха

Должность, занимаемая в компании

+ контрагент

**Представление**

В группе:

# Теги: Прикрепить тег (25 символов)

**Детали**

Дата рождения: Пол: Мужской Женский

Документ: Серия и номер паспорта

Роль: Добавить роль (50 символов)

Источник: Источник привлечения

Заметки: Любая дополнительная информация

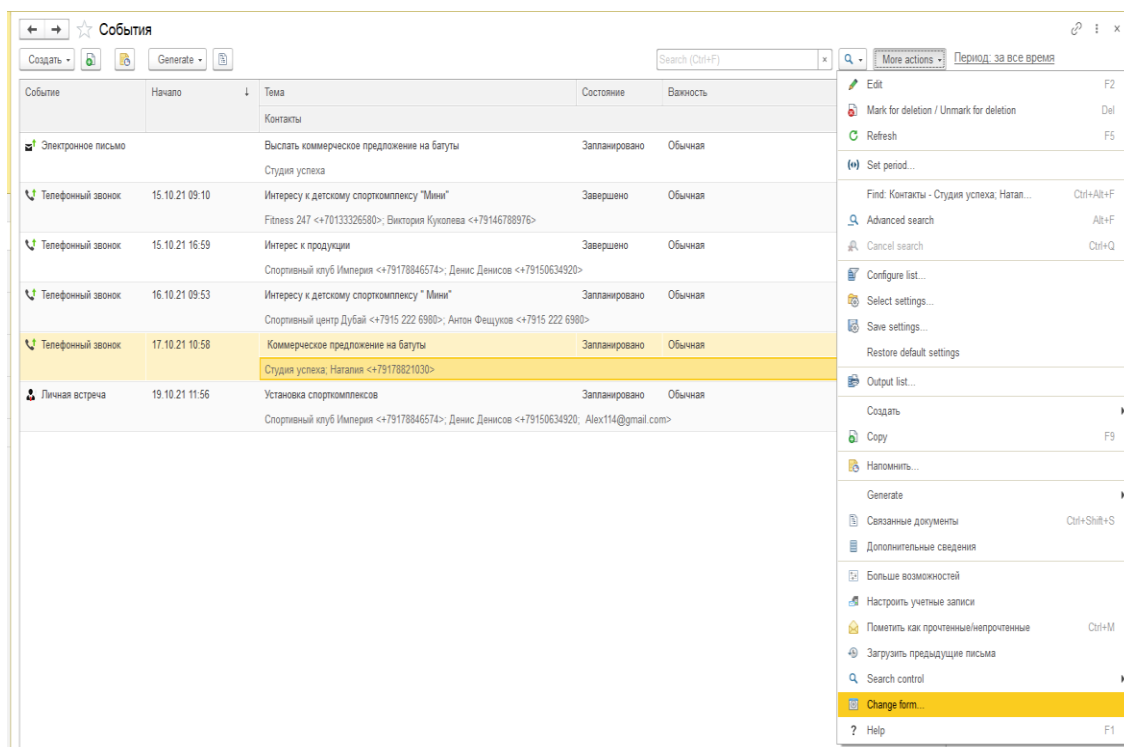
Ответственный: Ло В.Х.

+ Свой реквизит

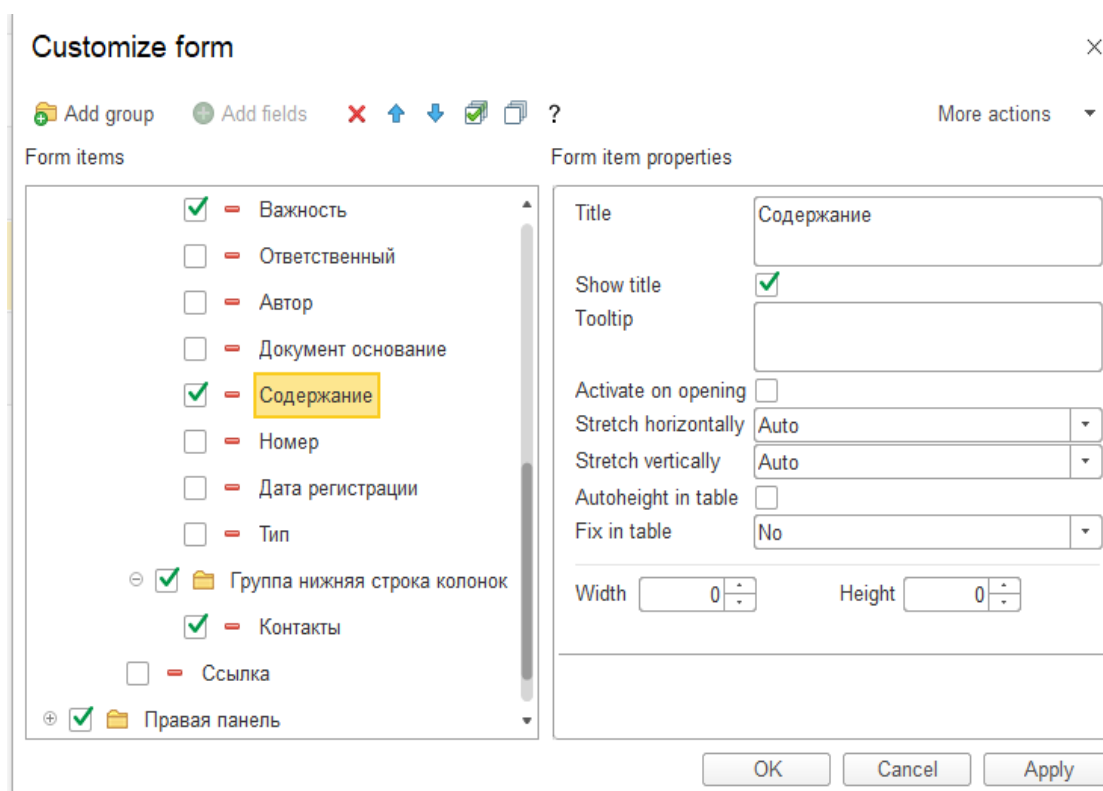
Рисунок 2- Контакт контрагента

4. Реквизиты "Начало:" и "Окончание:" определяют то, когда данное событие происходит. В частности, для события с состоянием "Запланировано" именно в этих реквизитах нужно указывать планируемую дату события.

Внешний вид списка событий по клиентам можно видоизменять по своему усмотрению, исходя из текущих задач или удобства работы. Такую возможность нам предоставляет платформа "1С:Предприятие 8.3". Для изменения формы списка документов предназначена кнопка "Еще" (Рис. 2), далее необходимо выбрать "Изменить форму".



**Рисунок 3— Кнопка изменения формы списка документов**



**Рисунок 4 — Настройка формы списка документов "Событие"**

| <div> <div>← → ☆ События</div> <div> <div>Создать</div> <div>📄</div> <div>📄</div> <div>Generate</div> <div>📄</div> </div> <div>Search (Ctrl+F) × 🔍 More actions</div> </div> |                |   |               |          |   |
|--|----------------|---|---------------|----------|---|
| Событие  | Начало         | Тема  | Состояние     | Важность | Содержание                                |
| Контакты   |                |   |               |          |   |
| ✉ Электронное письмо   |                | Выслать коммерческое предложение на батуты<br>Студия успеха   | Запланировано | Обычная  | Коммерческое предложение согласовано ...  |
| ☎ Телефонный звонок  | 15.10.21 09:10 | Интересу к детскому спорткомплексу "Мини"<br>Fitness 247 <+70133326580>; Виктория Куколева <+79146788976>             | Завершено     | Обычная  |   |
| ☎ Телефонный звонок  | 15.10.21 16:59 | Интерес к продукции<br>Спортивный клуб Империя <+79178846574>; Денис Денисов <+79150634920>                           | Завершено     | Обычная  | Просят выслать цены и требования          |
| ☎ Телефонный звонок  | 16.10.21 09:53 | Интересу к детскому спорткомплексу "Мини"<br>Спортивный центр Дубай <+7915 222 6980>; Антон Фещуков <+7915 222 6980>  | Запланировано | Обычная  | Спрашивали-на какой возраст рассчитан ... |
| ☎ Телефонный звонок  | 17.10.21 10:58 | Коммерческое предложение на батуты<br>Студия успеха; Наталия <+79178821030>   | Запланировано | Обычная  | Коммерческое предложение согласовано ...  |
| 👤 Личная встреча   | 19.10.21 11:56 | Установка спорткомплексов<br>Спортивный клуб Империя <+79178846574>; Денис Денисов <+79150634920>; Alex114@gmail.com> | Запланировано | Обычная  | Запланирован выезд бригады                |

**Рисунок 5 — В форму списка событий добавлен реквизит "Содержание"**

## **2. Планирование и контроль выполнения действий по обращениям покупателей**

Покупатели бывают разные. Один готов сразу приобрести заинтересовавшую его продукцию, другому - требуется время на раздумье, а третий - и вовсе желает видеть подробное предложение со всеми необходимыми расчетами и только после этого готов раздумывать. Все эти ситуации можно учитывать и контролировать в программе УНФ.

Итак, ситуация номер один. Потенциальный покупатель проявил интерес к продукции, сотрудник отдела продаж дал ему необходимую предварительную информацию, после чего покупатель попросил выслать цены и описание продукции в письменном виде, что сотрудник отдела продаж пообещал сделать в течение двух рабочих дней.

Состоявшийся разговор с потенциальным покупателем зарегистрирован с помощью документа "Событие" (Рис. 6).

← → ☆ Событие: Телефонный звонок от 15.10.2021

Main События Файлы

Save and close Save Generate

Интерес к продукции

Просят выслать цены и требования

Состояние: Завершено

Важность: Обычная

Источник: Источник привлечения

Начало: 15.10.2021 16:59 30 минут

Окончание: 15.10.2021 17:29

Календарь: Ло В.Х.

Основание:

Контрагент: Спортивный клуб Империя +79178846574

Add

| Контакт       | Как связаться |
|---------------|---------------|
| Денис Денисов | +79150634920  |

Ответственный: Ло В.Х. Дата регистрации: 15.10.2021 11:56:14

+ Свой реквизит Автор: Ло В.Х.

**Рисунок 6 — Зарегистрировано событие**

Теперь необходимо запланировать следующий контакт с клиентом. На основании созданного документа "Событие", вводим новый документ "Событие" со статусом "Запланировано" и указываем в нем дату и время, не позднее которого нужно предоставить клиенту письменную информацию. Планируемое событие показано на Рис. 7.

← → ☆ Событие: Прочее от 21.10.2021

Main События Файлы

Save and close Save Generate

Коммерческое предложение на батулы

Коммерческое предложение согласовано директором

Состояние: Запланировано

Важность: Обычная

Источник: Звонок

Начало: 16.10.2021 22:38 30 минут

Окончание: 16.10.2021 23:08

Календарь: Ло В.Х.

Основание: Событие: Телефонный звонок от 15.10.2021

Контрагент: Студия успеха Cstudio336@gmail.com

Add

| Контакт | Как связаться |
|---------|---------------|
| Наталия | +79178821030  |

**Рисунок 7 — Планирование события по клиенту**

Регистрировать планируемые события по клиентам нужно обязательно, так как это дает следующие возможности:

- Ответственному сотруднику - возможность не забыть сделать обещанное, поскольку такие планы не только отражаются в списке событий, но также и включаются в "Календарь" (Рис. 7).
- Руководителю - возможность контролировать, исполняет ли компания в срок свое обещание потенциальным клиентам. Такой контроль можно выполнить следующим образом: открыть список событий, сделать отбор в списке по статусу "Запланировано", далее - отбор за период (ссылка "Период" рядом с кнопкой "Еще"), в котором выбрать значение "Сегодня". (Рис. 8). Оставшиеся в списке документы "Событие" и есть просроченные обязательства. Действительно, ведь все документы с датой окончания события ранее сегодняшней должны иметь статус "Завершено". Кстати, руководитель может также воспользоваться и "Календарем сотрудника календарем". Ведь в нем можно видеть не только свои, но и чужие (своих подчиненных) события, выбрав одного или нескольких сотрудников в настройках календаря (кнопка "+ календарь").

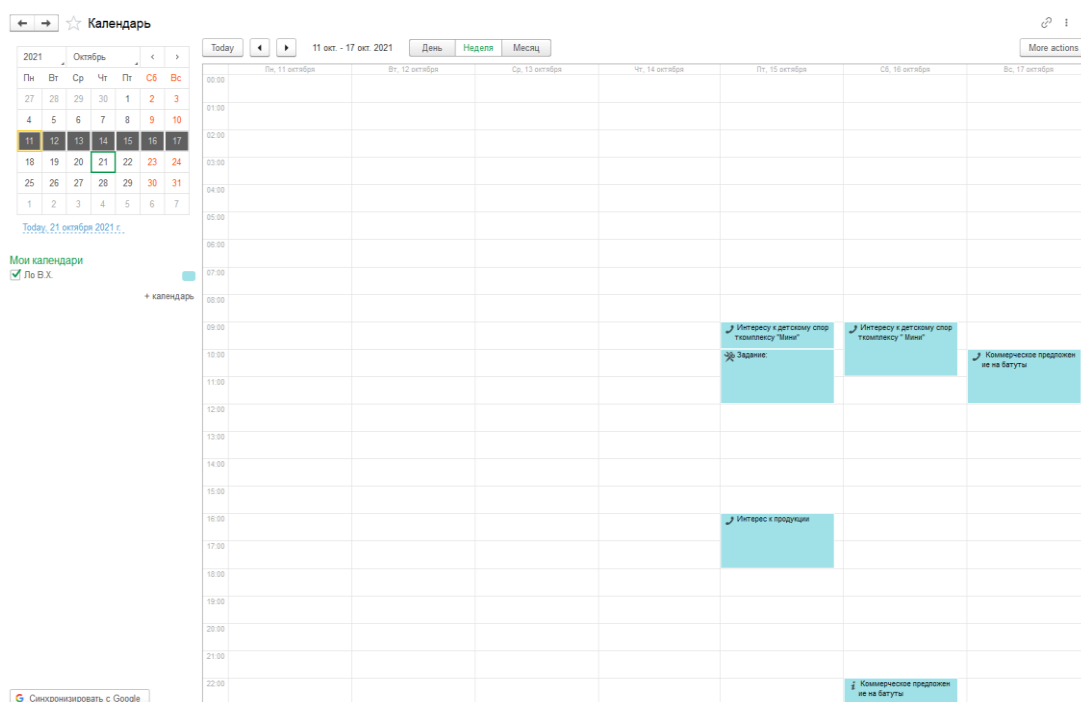




Рисунок 8 — Календарь сотрудника

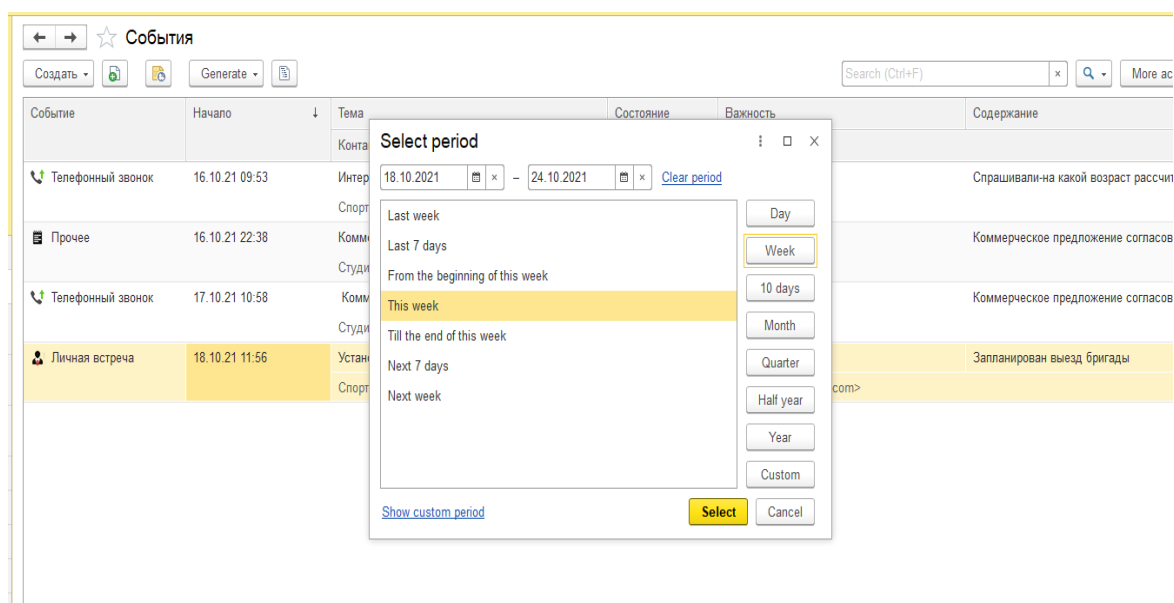
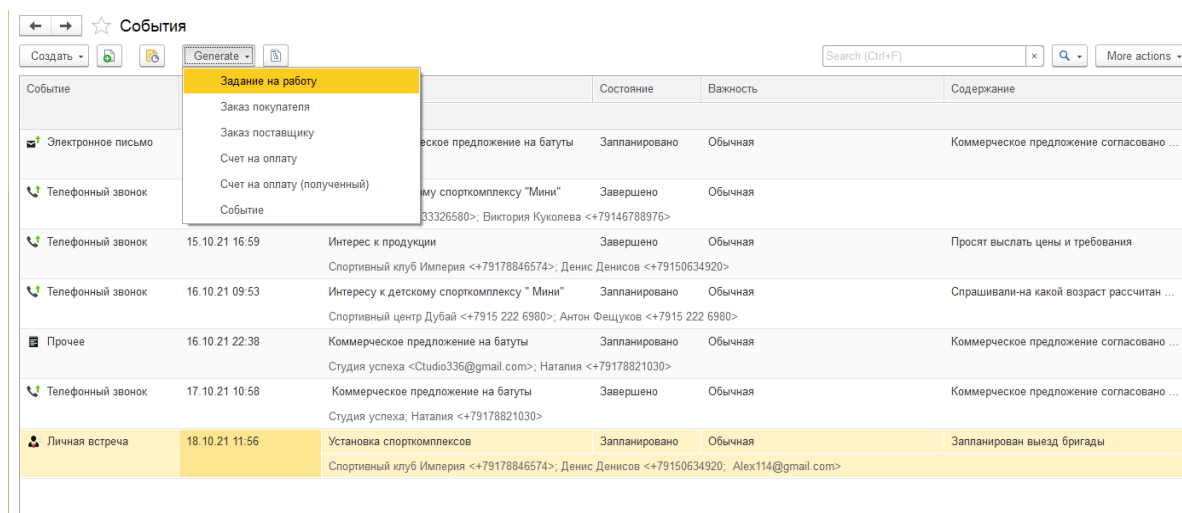


Рисунок 9 — Установка отбора в списке событий

Теперь, рассмотрим ситуацию номер два. Для продолжения работы с потенциальным клиентом, необходимо предоставить ему некую подробную информацию, составление которой весьма трудоемко и может выходить за рамки деятельности отдела продаж. Поручить составление предложения для потенциального заказчика конкретному сотруднику и отследить выполнение этой задачи можно с помощью документа "Задание на работу".

Итак, задание на работу. Документ "Задание на работу" доступен в разделах "Работы" и "Производство". Однако его также можно ввести, не выходя из раздела "Продажи" на основании документа "Событие". (Рис. 10).



**Рисунок 10— Ввод задания на работу на основании события**

Рассмотрим основные реквизиты документа "Задание на работу" (Рис. 11).

**Рисунок 11— Задание на работу**

**"Вид операции"** - одно из двух значений: Внешнее, Внутреннее. Внутренними заданиями считаются все, которые выполняются для нужд компании и НЕ оплачиваются непосредственно клиентом. Внешними заданиями считаются задания, связанные с исполнением оформленных заказов клиентов, и подлежащие оплате клиентом по существующим расценкам.

**"Подразделение"**- структурная единица компании, к которой относится задание.

**"Исполнитель"** - исполнитель задания.

**"Вид работ"** - наименование выполняемого вида работ.

**"Окончание"** - плановый срок выполнения работы.

**"Продолжительность"** - плановая длительность выполнения работы, рассчитанная на основании времени начала и окончания.

**"Описание"** - произвольное словесное описание того, что нужно сделать.

Кстати, задания на работу также отражаются в "Календаре" (Рис. 12),

что помогает исполнителю задания - не забыть о существовании задания и сроках его выполнения, а руководителю исполнителя - проконтролировать, чем занят его сотрудник. Кроме того, задания на работу отображаются также и на Рабочем столе исполнителя (до тех пор, пока в задании не установлен флажок "Закрыто").

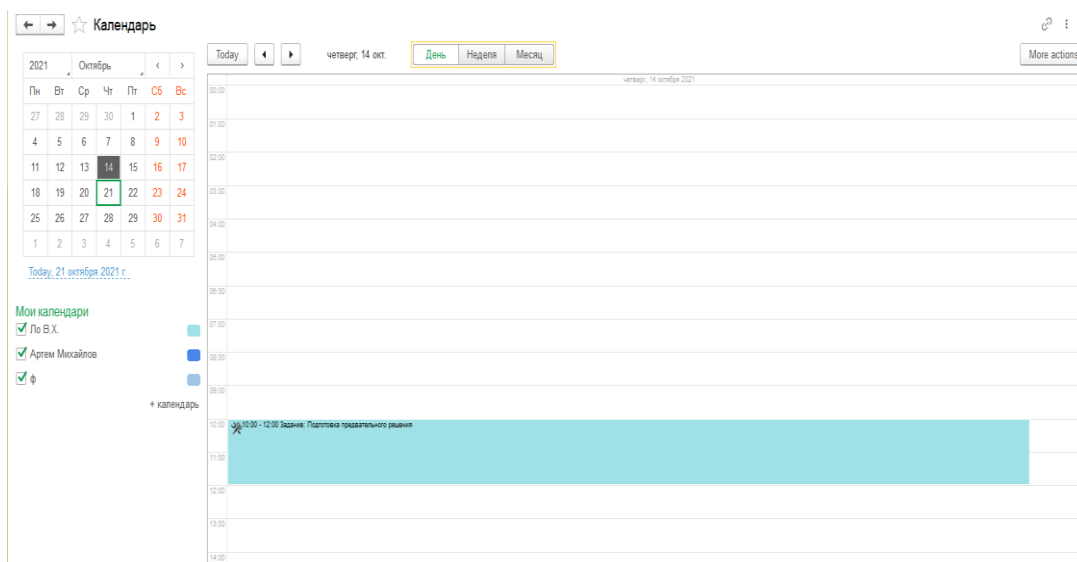


Рисунок 12 — Отображение заданий на работу в календаре исполнителя

### 3. Заказ покупателя

Подтвержденное намерение покупателя приобрести продукцию (товар, услугу, работу) фиксируется в программе с помощью документа "Заказ покупателя". Документ может быть введен на основании документа "Событие", непосредственно из карточки покупателя (кнопка "Создать на основании"), или просто в списке документов "Заказ покупателя". Список документов "Заказ покупателя" доступен по ссылке "Заказы покупателей" на панели навигации раздела "Продажи".

"Заказ покупателя" - ключевой документ программы. Все "крутится" вокруг заказа, и заказ является отправной точкой для выполнения дальнейших действий по реализации потребности покупателя.

Рассмотрим подробнее реквизиты этого документа(см.рис.12).

← → **Заказ покупателя (create) \*** ⋮ ×

Main События Файлы Отчеты

Провести и закрыть Записать Провести Generate More actions

Состояние: Расчет Номер: <Авто> от: 21.10.2021 0:00:00

Покупатель: Спортивный клуб Империя Должен нам 0.00 Организация: IT-Hunglo

Договор: Основной договор [Оптовая цена • с НДС](#)

Отгрузка: 15.10.2021 + Калькуляция заказа [Сводно о заказе](#)

Товары, услуги (3) Доставка Оплата (Вручную) Дополнительно

Add Подобрать Изменить More actions

| # | Номенклатура              | Содержание | Количество | Ед. | Цена      | Скидка руч. | Сумма  | % НДС     | Сумма НДС | Всего    | Вес, кг   |        |
|---|---------------------------|------------|------------|-----|-----------|-------------|--------|-----------|-----------|----------|-----------|--------|
| 1 | Мач                       | Белый      | 1,000      | шт  | 9 999.00  | 10.00       | 999.90 | 8 999.10  | 20%       | 1 499.85 | 8 999.10  | 0.5000 |
| 2 | Спортивный комплект Маски |            | 1,000      | шт  | 39 999.00 | 2.00        | 799.98 | 39 199.02 | 20%       | 6 533.17 | 39 199.02 | 5.0000 |
| 3 | Балут                     | Красный    | 1,000      | шт  | 3 999.00  | 5.00        | 199.95 | 3 799.05  | 20%       | 633.18   | 3 799.05  | 1.0000 |

Рисунок 13 — Заказ покупателя

← → **Заказ покупателя (create) \***

Main События Файлы Отчеты

Провести и закрыть Записать Провести Generate

Состояние: Расчет Номер: <Авто> от: 21.10.2021 0:00:00

Покупатель: Спортивный клуб Империя Должен нам 0.00 Организация: IT-Hunglo

Договор: Основной договор [Оптовая цена • с НДС](#)

Отгрузка: 15.10.2021 + Калькуляция заказа [Сводно о заказе](#)

Товары, услуги (3) Доставка Оплата (Вручную) Дополнительно

Ответственный: Ло В.Х. Касса ККМ: Автор: Ло В.Х.

Подразделение: Коммерческий отдел

Источник: Источник привлечения

+ Свой реквизит

Рисунок 14 — Заказ покупателя, вкладка "Дополнительно"

Цены и валюта. Проверить или ввести эти параметры можно нажатием гиперссылки, которая расположена справа над табличной частью - см. Рис. 14.

← → Заказ покупателя (create) \*

Main События Файлы Отчеты

Провести и закрыть Записать Провести Generate

Состояние: Расчет Номер: <Авто> от: 21.10.2021 0:00:00

Покупатель: Спортивный клуб Империя Должен нам 0.00 Организация: IT-Hunglo

Договор: Основной договор

Отгрузка: 15.10.2021 + Калькуляция заказа Сводно о за

Товары, услуги (3) Доставка Оплата (Вручную) Дополнительно

Ответственный: Ло В.Х.

Подразделение: Коммеческий отдел

Источник: Источник привлечения

+ Свой реквизит

**Цены и валюта \***

Цены: Оптовая цена

Скидки: 5%

☒ Перезаполнить цены

**Налоги**

Налоги: Облагается (с НДС)

☒ Сумма включает НДС

OK Cancel ?

[Оптовая цена • с НДС](#)

**Рисунок 15 — Цены, скидки и валюта в документе "Заказ покупателя"**

Иногда возникают ситуации, когда покупатель, едва оформив заказ, вдруг передумал и отказался делать покупку. При возникновении такого случая достаточно установить в заказе состояние "Завершен", а затем на вкладке "Завершение заказа" установить "Отменен" и в поле "Причина отмены" выбрать причину. Присутствие несостоявшегося заказа в списке не будет мешать в работе, поскольку заказы с установленным состоянием "Завершен" не отражаются в отчетах, не видны в рабочем календаре и не являются основанием для выполнения дальнейших действий. А вот история работы с клиентом сохранится объективно.

Непосредственно в заказе покупателя можно запланировать поступление платежа от покупателя, и выставить счет. Для планирования платежа необходимо заполнить данные на вкладке "Платежный календарь" (Рис. 15). А выставление счета производится через кнопку "Печать" в верхней части документа.

Товары, услуги (3) Доставка Платежный календарь (1) Оплата (Вручную) Дополнительно

☒ Запланировать оплату Список

Процент оплаты:

Сумма оплаты:

НДС оплаты:

Дата оплаты:

Способ оплаты:

Банковский счет:

Рисунок 16 — Планирование оплаты по заказу покупателя

## 4. Анализ потребностей по заказам покупателей

Проанализировать, что именно заказали нам покупатели, и в каком количестве, позволяет отчет "Выполнение заказов" (Рис. 16). Отчет доступен в разделе "Продажи"

← → **Заказы покупателей**

**Сформировать**  ?

Период:

| Заказ покупателя                 | Количество               |           |                         |
|----------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------------|
|                                  | нач. ост.<br>(на начало) | заказано  | кон. ост.<br>(на конец) |
| Номенклатура, Ед.                |                          | выполнено |                         |
| Заказ покупателя 3 от 21.10.2021 |                          | 3,000     | 3,000                   |
| Батут, шт                        |                          | 1,000     | 1,000                   |
| Мяч, шт                          |                          | 1,000     | 1,000                   |
| Спортивный комплект Маски, шт    |                          | 1,000     | 1,000                   |
| Total                            |                          | 3,000     | 3,000                   |

Рисунок 17 — Отчет "Выполнение заказов"

Он дает информацию об обеспечении заказа (зарезервировано на складе, заказано поставщикам, в производстве). Также отчет "Выполнение заказов" формируется не за период, а на дату. А точнее – на конец дня этой даты.

В графе "Заказано" показывается количество заказанной продукции, в графе "Отгружено" - количество фактически отгруженной продукции покупателю, в графах "Осталось отгрузить" и "Зарезервировано на складе" показывается остаток заказанной, но не отгруженной покупателю продукции и количество продукции, зарезервированной на складе под заказ покупателя.

## **ВЫВОДЫ**

В ходе практической работы были зарегистрированы обращения и потребности клиентов. Также были запланированы действия по этим обращениям, вдобавок были сформированы задания на работу. Кроме того были сформированы заказы покупателей и были проанализированы потребности покупателей по их заказам.

## **СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ**

1. Настройка программы [Электронный ресурс]. — URL: [https://edu.1cfresh.com/articles/oper\\_upr\\_2](https://edu.1cfresh.com/articles/oper_upr_2) (дата обращения 16.09.2021 )