Шавтикова Л.М., Акбаева А.К.
Разработка CRM-системы на основе 1с

*Северо-Кавказская государственная академия
(Россия, Черкесск)*

doi: 10.18411/lj-11-2019-53

idsp: ljournal-11-2019-53

Аннотация

В статье изложены материалы по разработке CRM-системы на основе 1с. Практический интерес представляет разработка системы, автоматизирующей процесс взаимоотношения с клиентом и повышения эффективности каждого сотрудника.

Ключевые слова: CRM-система, 1С: Предприятие, учет услуг.

Abstract

The article presents materials on the development of CRM-system based on 1C. Practical interest is the development of a system that automates the process of relationship with the client and improve the efficiency of each employee.

Keywords: CRM-system, 1C: Enterprise, accounting services.

Особенность современного этапа развития общества заключается в его информатизации, цель которой - внедрение компьютеров и средств связи во все сферы деятельности человека. Сегодня наблюдается процесс бурного развития специализированных информационных систем и внедрения их в работу различных организаций. Возникла объективная необходимость автоматизировать систему взаимоотношения с клиентом, перенести конкуренцию из сферы производства и рекламы в сферу общения с клиентом. Эта потребность создала новый вид программных продуктов называемыми CRM.

Данная разработка максимально проста, интуитивна и предназначена для использования CRM-системы в небольших компаниях. Для внедрения и тестирования было выбрано предприятие в сфере компьютерного сервиса. Для начала нужно создать пустую информационную базу и дать ей название, в данном случае это «CRM ИТ-Сервис».

Рисунок 1. Диалоговое окно для создания информационных баз, входа в режим пользователя и разработчика

Запускаем платформу и выбираем свою базу, нажимаем на кнопку режим «1С:Предприятие». Перед началом работы пользователь должен сформировать следующие справочники: сотрудники, клиенты, причины звонка, источники обращения, виды работ товаров и услуг, виды расходов.

Рисунок 2. Вид наполненного справочника «Виды работ услуг»

«Виды работ услуг», т.е. добавить все услуги и товары, которые оказываются клиентам, и по которым и будет вестись учет. Оказанные услуги хранятся в виде документов «Заявка клиента» в соответствующем журнале, который позволяет, выделив любую запись увидеть причину обращения, на какой стадии эта заявка, кому поручено, кто исполнил, на какую сумму выписана квитанция, какую сумму клиент фактически оплатил, история обращений данного клиента, когда следует позвонить клиенту в следующий раз и что предложить, качество оказанных клиенту услуг и многое другое.

Рисунок 3. Справочник «Клиенты»

Чтобы создать новую заявку, необходимо создать новый документ «Заявка клиента» нажатием на кнопку «Создать» со значком , появится диалоговое окно документа.

№	Товар/Работа/Услуга	Количество	Цена	Сумма
1	Дизайнерский Календарь на 1 год	2	1 200.00	2400.00
2	Выезд по городу	1	200.00	200.00
3	Настройка USB-кода	1	360.00	360.00
				2960.00

Рисунок 4. Документы «Заявка клиента»

Здесь необходимо выбрать или если новый клиент, то добавить данные нового клиента, указать дату обращения, статус заявки, выбрать сотрудника ответственного за эту заявку, указать ее тип, написать небольшой комментарий и причину обращения и нажать кнопку «Провести и закрыть». После уже оказания услуг, заполняется вторая часть заявки на основе квитанций, выписанных клиенту мастером, которая называется «Акт» и здесь уже выбираются все оказанные услуги, указывается номер Акта, дата и фактическая оплата. И далее останется третья часть в данном документе это - «CRM».

Рисунок 5. Заполнение третьей части документа «Заявка клиента»

Когда, в заявке добавляется новый клиент, возможно он уже есть в базе, возможно его внесли лишь с частью данных или только его телефон. Для такого случая разработана универсальная строка поиска, в которую можно ввести любую часть любых данных о клиенте. Ключевым будут данные о телефоне, очень редко бывает, чтобы у разных клиентов был один телефон.

Наименование	Тип клиента	Телефон
89064434452 /ж	ФЛ	89064434452
89064439417	ФЛ	89064439417

Рисунок 6. Универсальная строка поиска в журнале «Клиенты»

В течении дня работники компании регистрируют оказанные услуги. И чтобы знать насколько качественно оказываются услуги, довольны ли клиенты, как часто обращаются, какова эффективность каждого из сотрудников и компании в целом, какие услуги более востребованы, доходы, расходы и многое другое, все это возможно получить уже используя Отчеты. Для этого в разработке предусмотрены отчеты: топ 100 продаж, клиенты, эффективность, касса, взаиморасчет с клиентами, расходы.

Первым идет отчет «Взаиморасчеты с клиентами». Этот отчет в первую очередь необходим в тех случаях, когда компания оказала услуги или поставила товар, но оплату еще не получила. Далее идет отчет «Касса» он отражает информацию о поступивших денежных средствах и израсходованных. Отчет «Клиенты» служит для того, чтобы видеть среднее количество обращений каждого клиента. Следующий отчет «Расходы» отражают, сколько тратит компания на свое содержание. Далее идет уже более интересный отчет «Топ 100 продаж», данный отчет дает информацию о том, какие товары и услуги пользуются наибольшей популярностью и, какая доля в доходах по каждому виду. И отчет «Эффективность», показывает, какая эффективность для компании от каждого сотрудника.

Разработка сделана таким образом, что даже неподготовленный пользователь сможет работать сразу же, получив 10-ти минутный инструктаж.

1. Ажеронок В.А., Габец А.П., Гончаров Д.И., Козырев Д.В., Кухлевский Д.С., Островерх А.В., Радченко М.Г., Хрусталева Е.Ю. Профессиональная разработка в системе 1С:Предприятие 8". Издание 2.Издательство: 1С-Паблишинг.2012г. т. 1 - 704 с, т. 2 - 704 с.
2. Габец А. П., Козырев Д.В., Кухлевский Д.С. Реализация прикладных задач в системе «1С: Предприятие 8.2».Издательство: 1С-Паблишинг. 2010 714 с.
3. Гончаров Д. Сертифицированный курс. Введение в конфигурирование в системе 1С: «Предприятие 8.2». Основные объекты. Издательство: 1С-Паблишинг. 2010г.-285с.
4. Засорин С.В., Кузнецов В.Г., Злобин В.К. 1С: Предприятие 8. 2. Управленческий и финансовый учет для малых предприятий. Издательство: BHV-СПб. 2012. 320 с.
5. Хрусталева Е. Ю. Разработка сложных отчетов в 1С: «Предприятие 8». Система компоновки данных. Издательство: 1С-Паблишинг.2012г. 484с.

Эльканова Л.М., Гемсакурова М.И., Гемсакурова З.И., Хатуева А.Н., Биджиев Р.Н.

Применение облачных технологий в образовательном процессе вуза

*ФГБОУ ВО «Северо-Кавказская государственная академия»
(Россия, Черкесск)*

doi: 10.18411/lj-11-2019-54

idsp: ljournal-11-2019-54

Аннотация

В статье рассматриваются перспективы, достигаемые при использовании "облачных сервисов" в образовательном процессе высших учебных заведений. Проанализирована литература, касающаяся понятия "облачные сервисы" и их использования в учебном процессе, а также некоторые преимущества и недостатки использования облачных сервисов при дистанционной обработке данных. Показана возможность использования облачных технологий, построенных на одних и тех же программных продуктах, в организации учебного процесса по различным направлениям и формам обучения. Современные разработки многих поставщиков в сфере облачных технологий позволяют учитывать при их применении в образовании специфику различных направлений подготовки - экономических, юридических, компьютерных и других направлений, в рамках каждого, отдельно взятого решения.

Ключевые слова: облачные технологии, образование, вуз, информационно-коммуникационные технологии, виртуальный компьютер.