

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ



МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи з програмним модулем

"ПАРУС-МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ"

З ДИСЦИПЛІНИ

"УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ"

*для студентів всіх спеціальностей
всіх форм навчання*



Одеса ОНЕУ 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

*до самостійної роботи з програмним модулем
"ПАРУС-МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ"*

З ДИСЦИПЛІНИ

"УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ"

*для студентів всіх спеціальностей
всіх форм навчання*

*Затверджено
на засіданні кафедри
економічної кібернетики та
інформаційних технологій*

Протокол № 4 від 18.11.2019 р.

Одеса ОНЕУ 2019

Методичні вказівки для самостійної роботи з програмним модулем "Парус-Менеджмент і Маркетинг " з дисципліни "УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ " для студентів всіх спеціальностей всіх форм навчання (Уклад. О. М. Гострик. - Одеса, ОНЕУ, ротапінт , 2019 - 43 с. (1,88)

Укладач: О. М. Гострик, канд. екон. наук, доцент

*Рецензенти: І.В. Давиденко, канд. екон. наук, доцент
/ Зовнішній рецензент /*

О.А. Клепікова, канд. екон. наук, доцент

С.Г. Нездоймінов, канд. екон. наук, доцент

З М І С Т

Вступ	4
I Використання CRM системи "Парус - Менеджмент і Маркетинг" в управлінській діяльності компанії	11
II Перелік завдань та технологія їх виконання в системі "Парус - Менеджмент і Маркетинг"	12
Завдання 1. Створення бази даних для підприємства. Формування користувачів системи і визначення їх прав доступу	12
Завдання 2. Завантаження бази даних та налаштування періоду роботи	13
Завдання 3. Формування словників системи	14
Завдання 4. Робота з розділом "Клієнти і потенційні клієнти"	18
Завдання 5. Робота в розділі "Маркетинг і збут"	21
Завдання 6. Робота з обліковими журналами	23
Завдання 7. Відбір з бази даних інформації за запитом	31
Завдання 8. Робота з розділом "Маркетингові акції"	32
Завдання 9. Робота з розділом "Рекламації та заявки"	33
Завдання 10. Функції системи. Адміністрування та налаштування службових функцій системи. Парус-Сповідення.	34
III Індивідуальні завдання по використанню "Парус - Менеджмент і Маркетинг"	37
Список використаної літератури	39
Питання для самоконтролю	40

ВСТУП

Значна кількість керівників вже усвідомили, що для успішної діяльності на світовому або внутрішньому ринку потрібно ефективно управління всіма аспектами діяльності, яке багато в чому залежить від інформаційних технологій (ІТ). Більшість підприємств сьогодні - від малих до корпоративних вже використовує різного роду автоматизовані системи. Але для великих і середніх за масштабами діяльності підприємств цього вже замало. На українському ринку помірно, але зростає інтерес до нових рішень, які дозволяють оптимізувати бізнес, знизити витрати.

У керівництва підприємств є можливість вибирати між "клаптиковою" розробкою деяких функцій ІС і планомірним розвитком інформаційної системи відповідно з перспективами бізнесу і можливостями підприємства.

У той же час впровадження повно функціональної автоматизованої інформаційної системи (АІС) одноразово неможливо. Це дуже трудомістка і коштовна робота зі значними витратами часу. Тому керівнику необхідно з самого початку обрати стратегію з розвитку підприємства з урахуванням розвитку АІС.

Впровадження складових АІС можна починати в залежності від ключових бізнес-процесів підприємства: це може бути CRM для підприємства з надання послуг або ERP (Enterprise Resource Planning - планування ресурсів підприємства) для промислового підприємства. Якщо підприємство промислове або багатогалузеве, то комплексну автоматизацію раціонально починати з реалізації ERP-систем, які повинні створюватися для управління виробництвом, фінансами та кадрами підприємств. Суть підходу в розробці таких систем для управління компанією визначається стратегічним, фокусуванням бізнесу на оптимізації внутрішньої діяльності самого підприємства. Клієнт в цих системах розглядається як елемент зовнішнього світу, не інтегрований в бізнес-процеси, що обслуговуються ERP-системою.

Для сучасного розвитку економічних відносин (підвищення конкуренції, глобалізація зав'язків, зростання динамічності діяльності) цього вже мало. Керівництво підприємств все більше звертає увагу і на підвищення контролю над

найважливішими входами інформаційної системи - відносинами між підприємством і клієнтами, підприємством і постачальниками. На ринку програмного забезпечення з'явився цілий ряд продуктів, за допомогою яких намагаються задовольнити потреби користувача.

В рамках цього завдання народилася стратегія, спрямована на зміну концентрації зусиль по наведенню порядку всередині компанії на користь обслуговування клієнтів, - стратегія CRM (Customer-Relationship Management - управління взаємовідносинами з клієнтом).

CRM - стратегія і її програмне забезпечення

Аналізуючи структуру доходів і провівши детальний аналіз взаємин з клієнтами, будь-яка організація може самостійно переконатися, що лише 20% замовників створюють 80% проблем в обслуговуванні, а 20% клієнтів приносять 80% прибутку. Тим більше, як показують численні дослідження, співпраця з існуючими клієнтами обходиться компанії в 5-10 разів (в залежності від галузі) дешевше, ніж залучення нових, а зменшення відтоку клієнтів на 5% збільшує прибутковість операцій на 25-95%.

З цього можна зробити висновок, що побудова правильних взаємин з клієнтами, використання CRM - стратегії, дозволяє компанії підвищити прибутковість своєї роботи без збільшення витрат. З появою нового стратегічного напрямку в керівництві підприємствами - управління взаємовідносинами з клієнтами, з'явився і відповідний йому сегмент ринку програмного забезпечення.

Головне завдання CRM систем - підвищення ефективності бізнес-процесів, спрямованих на залучення і утримання клієнтів - у маркетингу, продажу, сервісу і обслуговуванні, незалежно від каналу контакту з клієнтом.

На практиці CRM-система гарантує координацію дій різних відділів, забезпечуючи їх спільною платформою для взаємодії з клієнтами. З цієї точки зору призначення CRM - виправити ситуацію, коли відділи маркетингу, продажів і сервісу діють незалежно один від одного, причому їх погляд на замовника часто не збігається, а дії узгоджені. За рахунок використання CRM-системи

підвищується швидкість реакції на запити, росте швидкість обороту коштів і знижуються витрати.

CRM-система використовується для аналізу різних даних, що відносяться як до самих клієнтів, так і до діяльності фірми. Здійснюється пошук статистичне політичних закономірностей в цих даних для вироблення найбільш ефективної стратегії маркетингу, продажів, обслуговування клієнтів. Таким чином, інвестиції в технології роботи з існуючими клієнтами прямо впливають на їх лояльність, а значить, на ефективність і стійкість бізнесу.

Слід відмітити, що на відміну від ERP-систем в CRM практично не закладено готових рішень, а існує набір інструментів, які можна використовувати для реалізації цієї стратегії. Якщо ERP-система в змозі допомогти скоротити запаси товару на складі за рахунок складних готових алгоритмів розрахунку його потреби виходячи з попиту, наявності, параметрів виробничого циклу та ін., То CRM-система не допоможе підвищити задоволеність клієнтів якістю обслуговування

Максимальний результат від впровадження CRM-систем можливий тільки при їх впровадженні разом з інтегрованою внутрішньої ERP-системою, причому краще з такою, яка має готовий, відпрацьований з нею інтерфейс, або в ідеалі - вбудовану в ERP-систему.

У даній роботі нами буде розглянуто програмне забезпечення Парус "Менеджмент і Маркетинг". Цей програмний продукт орієнтовано на компанії, які займаються продажем товарів, надання різного роду послуг і сервісне обслуговування клієнтів.

Загальні принципи CRM-систем

Клієнт-орієнтовану стратегію компанії можна охарактеризувати такими складовими як:

- персоналізація відносин з клієнтом.
- використання принципу "від обраних - до мас" (згідно з яким в першу чергу будуються відносини з найбільш прибутковими клієнтами).

- використання методів прямого маркетингу (теле-маркетинг, директ-мейл).

- побудова взаємодії з клієнтом в рамках єдиного життєвого циклу.

- формування взаємної лояльності компанії і клієнта (коли клієнт лояльний до компанії і навпаки).

Основною метою багатьох компаній є побудова довгострокових і взаємовигідних відносин з клієнтами. Для досягнення цієї мети необхідно вирішити ряд завдань, а саме:

- створити єдине інформаційне поле. При цьому буде виключена ситуація дублювання інформації про клієнта і докучливих питань "А Ви хто такий?".

- забезпечити узгодженість каналів взаємодії. З одним клієнтом одночасно можуть контактувати кілька співробітників. При цьому контакти можуть бути поштою, телефоном або особиста зустріч. Відповідно, виникає необхідність мати історію взаємодій з клієнтом, щоб виключити випадки надання неповної, неактуальною або суперечливої інформації.

- підвищити швидкість прийняття рішень. Це можливо здійснити шляхом делегування повноважень зверху вниз. CRM-стратегія передбачає, що при взаємодії з клієнтом по будь-якому каналу, вашому співробітнику доступна повна інформація про всі взаємини з ним, спираючись на яку він може приймати рішення. Дані про це, в свою чергу, теж зберігаються і доступні при наступних контактах.

- підвищити ефективність залучення нових замовлень не тільки за рахунок використання методів прямого маркетингу на базі існуючих даних про клієнтів, а також за рахунок систематичної поетапної роботи з потенційними клієнтами за кількома напрямками.

- підвищити ефективність роботи співробітників. З одного боку функціонал CRM-системи дозволяє спростити і автоматизувати виконання рутинних операцій. З іншого боку, використання CRM-рішень надає позитивний ефект в компаніях працюють з великим числом замовників за рахунок раціонального розподілу зусиль між фахівцями.

- мінімізувати людський фактор. Завдяки використанню CRM-технологій, в компанії зникає жорстка "зав'язка" клієнта на конкретному співробітнику і мінімізується роль особистого (людського) чинника (в негативному сенсі цього поняття). Це дозволяє компанії зберігати історію відносин з клієнтами в разі кадрових змін.

В якості прикладу розглянемо CRM систему - "Парус-Менеджмент і Маркетинг". Ця програма спрямована на компанії, які займаються продажем товарів, надання різного роду послуг і сервісне обслуговування клієнтів. Цей програмний продукт є:

- системою операційного рівня
- самостійним модулем в системі Парус 7 з можливістю роботи в комплексі з іншими програмами, такими як бухгалтерський облік, торгівля і склад, кадровий облік, заробітна плата та ін.
- програмним продуктом, інтегрованим з іншими програмними засобами (бухгалтерськими системами, системами внутрішньо корпоративного білінгу, контрольно-пропускний системою підприємств і ін.), що дозволяє вирішувати управлінські завдання бухгалтерського та податкового обліку, реалізації товарів і послуг, обліку складських запасів, нарахування зарплати, кадрового обліку та рекрутингу.



Рис. 1 Загальні складові CRM - системи

Існує кілька галузевих конфігурацій системи:

- для авто бізнесу і автосервісу;
- для гарантійних і сервісних центрів;
- для торгових компаній;
- для виробничих компаній, в т.ч. поліграфія, дрібносерійне виробництво під замовлення та інше;
- для рекламних служб та агентств;
- для підписних агентств та видавництв;
- для організаторів маркетингових заходів;
- для консалтингових компаній;
- для HR-департаментів (в комплексі з модулем "Парус - Персонал")
- для туристичних агентств і агентств ділового туризму;
- для організації бізнесу компаній сфери послуг.

Загальні функції системи:

1. Збір та обробка інформації про контрагентів (клієнтів, потенційних клієнтів, партнерів, конкурентів і ін.) В єдиній базі даних.
2. Автоматизація роботи менеджерів:
 - доступ до єдиної бази даних про клієнтів;
 - засіб для планування своєї діяльності (графік роботи по днях, планування контактів);
 - засіб для розсилки рекламної інформації зацікавленим організаціям direct-mail;
 - документальне оформлення угод, контроль надходження оплати за товари і послуги від клієнтів на розрахунковий рахунок компанії;
 - інструмент для швидкої побудови звітів і проведення аналізу своєї роботи для керівництва.
 - автоматизація служб теле- маркетингу (call центр) і direct-маркетинг
3. Контроль і аналіз роботи менеджерів зі збуту та обслуговування клієнтів, аналіз результативності діяльності компанії
4. Облік звернень та рекламацій

- реєстрація вхідних звернень і адресне їх розподіл
- постановка завдань і контроль обробки звернень і виконання завдань
- облік, обробка та аналіз рекламацій

5. Облік робочого часу

- щоденний погодинний автоматичний облік робочого часу співробітників
- облік і планування робочого часу із зазначенням місця, змісту і виду

виконуваних робіт

- формування графіка і друк звітів

6. Збір та обробка інформації для ведення маркетингової діяльності компанії, а саме:

- облік проведених маркетингових заходів (виставки, семінари, розсилки, акції). При цьому по кожному заходу ведеться інформація про його учасників, використовуваних матеріалах, а також є можливість вести облік витрат і доходів кожного проведеного заходу.

- аналіз зворотної реакції від використання того чи іншого рекламного носія, проведення маркетингового заходу через фіксацію в картках вхідних звернень з боку потенційних клієнтів.

- складання медіа-плану компанії
- оцінка результативності проведення цінових та іміджевих акцій
- аналіз якості товарів і послуг та причин відмов від придбання товарів і

послуг, а також причин розриву співпраці

- сегментація клієнтської бази.

7. Додаткові можливості

- організація доставки товарів та вихідної кореспонденції
- облік накладних витрат
- ведення історії товарів і послуг, історії цін реалізації, формування прайс-

листів, товарні запаси

- ведення анкетних даних про співробітників, контактних осіб та претендентах на вакантні посади.

Переваги CRM-системи "Парус-Менеджмент і Маркетинг"

- не вимагає застосування сторонніх СУБД;
- розширені функції адміністрування системи;
- конкурентні ліцензії;
- гнучкість настройки інтерфейсу;
- простота і ергономіка інтерфейсу;
- великий перелік функціональних розділів;
- сумісність з пакетами MS Office "і" Open Office ";
- безшовна інтеграція з управлінським та бухгалтерським ПО;
- широкий спектр пакетів підтримки клієнтів;
- широка мережа представників в Україні з ліцензійного супроводу ПО;
- наявність навчального центру навчання і сертифікації користувачів системи.

Використання системи дозволяє керівництву фірми:

- збільшити прибутковість підприємства за рахунок залучення нових клієнтів і значного зниження втрат існуючих клієнтів.
- кількісно вимірювати ефективність роботи кожного співробітника і підрозділу в цілому.
- ефективно використовувати персонал компанії, розподіляючи між співробітниками обсяги і види робіт.
- аналізу ефективності просування конкретного товару або послуги.
- виключити втрати інформації про клієнтів в результаті звільнення співробітників з компанії.

I. Використання CRM системи "Парус - Менеджмент і маркетинг" в управлінській діяльності компанії

Робота з системою починається зі створення бази даних за допомогою модуля "Адміністратор", який дозволяє:

- створити базу даних
- сформулювати карти користувачів і призначити їм права доступу до модулів, розділів, документів

- виконати відповідні сервісні функції, а саме пере індексація, збереження і відновлення, ремонт бази даних і ін.

У модулі «**Парус-Менеджмент і Маркетинг**» здійснюється оперативна робота відповідних фахівців, а також створюється поточна і звітна документація.


Виконання основних операцій в модулі "**Парус-Менеджмент і Маркетинг**" наведено в наступному розділі.

Увага: Кожне завдання має свій номер і зміст. Інструкція по виконанню наводиться відразу ж після його опису.

II. Перелік завдань та технологія їх виконання в системі

"Парус - Маркетинг і Менеджмент"

№	Етапи вирішення задач	Порядок виконання
Завдання 1. Створення бази даних для підприємства. Формування користувачів системи і визначення їх прав доступу		
1.	Створення бази даних	<ol style="list-style-type: none"> 1. Створити на жорсткому диску порожню папку з ім'ям групи і прізвища студента. 2. Запуск модуль "ПАРУС-Адміністратор". 3. У вікні в полі База даних вкажіть шлях до створеної папки і дайте назву файлу бази ім'ям підприємства. Введіть ім'я SUPERVISOR і пароль admin. Вказані параметри будуть ім'ям і паролем адміністратора БД. Натисніть кнопку ОК. 4. На питання системи про створення БД в зазначеному каталозі відповісти ТАК.
2.	Створення користувачів системи та визначення їх прав	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активізуйте меню "Розділи - Карти користувачів системи". Через контекстне меню у вікні Користувачі на рядку SUPERVISOR виконати пункт Розмножити. В поле Ім'я ввести своє прізвище, ввести пароль і його підтвердження. Зберегти зміни. <p>При такому варіанті Ви копіюєте всі можливості Адміністратора і отримуєте всі права доступу до всіх розділів і документів системи.</p>

		<p>2. Активізуйте меню "Розділи - Карти користувачів системи". Через контекстне меню виконайте функцію Додати. В поле Ім'я ввести прізвище користувача (Ваше прізвище), ввести пароль і підтвердити його. Селекторна кнопка Користувач - Записати.</p> <p>3. Активізуйте контекстне меню на прізвищі користувача і виберіть пункт Виправити. В дереві розділів системи оберіть модуль, який буде використано. В даному випадку це модуль "Менеджмент і Маркетинг". Потім потрібно визначити послідовно всі необхідні пункти розділу, наприклад «Анкети робітників», і для кожного з них визначити рівень доступу(селекторна кнопка). Зберегти зміни.</p> <p>4. Аналогічним чином введіть інших користувачів.</p> <p>5. Контекстне меню у вікні Користувачі - Додати. В поле Ім'я ввести Відділ маркетингу і активізуйте селекторну кнопку Група. Зберегти зміни.</p> <p>6. Контекстне меню у вікні Склад групи - Додати. Зі списку зліва за допомогою кнопки > перенести прізвища співробітників в праву частину. Зберегти зміни.</p> <p>7. Відкоригуйте права працівників відділу маркетингу.</p>
<p>Завдання 2. Завантаження бази даних та налаштування періоду роботи</p>		
3.	<p>Модуль «Менеджмент і Маркетинг»</p>	<p>1. Активуйте модуль "ПАРУС-Менеджмент і Маркетинг".</p> <p>2. У вікні налаштування вказати шлях до створеної БД, введіть ім'я і пароль користувача і натисніть ОК.</p>
4.	<p>Налаштування поточної дати</p>	<p>Якщо робоча дата відрізняється від поточної, то виставити її можна за допомогою кнопки  на панелі інструментів програми.</p>

Завдання 3. Формування словників системи

1. Заповнити словник "Назви і курси валют". Для визначених валют введіть поточні курси за останні 3 дні:

Для долара США - код валюти 840, код ISO - USD

Для євро - код валюти 978, код ISO - EUR

2. Заповніть словник "Одиниці виміру". Для базових одиниць створіть похідні:

- "Штука" - похідні: упаковка на 10 шт., Упаковка на 1000 шт., Упаковка на 5000 шт, блок по 500 шт., Ящик на 10 шт;

- "Кілограм" - похідні: ящик на 20 кг, ящик на 10 кг, пачка 0,5 кг.

3. Заповніть словник "Номенклатора товарів і послуг" . Створіть наступні розділи товарів і послуг і введіть їх складові. Ціни вказані з ПДВ.

«Поліграфія»

- виготовлення листівок формату А4 (упаковка на 1000 шт.), ціна реалізації 9 грн.

- виготовлення листівок формату А5 (упаковка на 5000 шт.), ціна реалізації 6 грн.

- виготовлення плакатів (шт.), Ціна реалізації 120 грн.

«Сувеніри»

- ручки кулькові (упаковка на 10 шт. , ціна реалізації 12 грн.

- запальнички (шт.), ціна реалізації 24 грн.

- брелки (шт.), ціна реалізації 18 грн.

«Прапори»

- прапор 20 * 40 (шт.), ціна реалізації 108 грн.

- прапор 210 * 480 (шт.), ціна реалізації 250 грн.

Послуги»

- роздача листівок (блок на 500 шт.), Ціна реалізації 36 грн.

- складання рекламного слогану (штука), ціна реалізації 30 грн.

«Види зобов'язань»

- виконання НДДКР - 12 000 грн.

- надання послуг зі страхування майна - 1200 грн.


- кредитні зобов'язання - 600 грн.

- франчайзинг - 300 грн.

5.	Словник "Найменування і курси валют"	<p>1. Активуйте меню "Словники - Найменування і курси валют". Через контекстне меню у верхній панелі "Найменування валют" виконайте функцію додавання. Заповнити поля форми і зберегти зміни. Виділити рядок створеної валюти, контекстне меню в нижній панелі Історія зміни курсу ... і додати поточний курс. Зберегти зміни.</p> <p>При створенні нової валюти можна скористатися функцією копіювання вже існуючої валюти з подальшим корегуванням.</p>
----	--	--

		<p>2. Для друку історії курсів валюти сформувавши звіт, використовуючи шаблон CURREP-UA.</p>
6.	Словник "Одиниці виміру"	<p>1. Активуйте меню "Словники - Одиниці виміру". Через контекстне меню по папці Розділи в таблиці зліва виконайте пункт Додати. Надати ім'я новій папці, наприклад Одиниці виміру товарів. Розкрийте її, активізуйте контекстне меню у вікні Список одиниць виміру справа і додайте нову одиницю(якщо потрібно). Заповнити поля базової одиниці (Штуки - шт.) і запишіть її. Виділіть поле базової одиниці і через контекстне меню у вікні Похідні одиниці виміру додайте похідні одиниці виміру. Наприклад, в полі Найменування ОІ надрукувати занести Упаковка на 1000 шт., в поле Мнемокод - Уп.1000, в поле Базових одиниць - 1000. Зберегти зміни.</p> <p>2. Перелічені дії виконати для всіх одиниць виміру, які наведені в умові завдання.</p>
7.	Словник "Номенклатор товарів і послуг"	<p>1. Активуйте меню "Словники - Номенклатор товарів і послуг". Через контекстне меню по папці Розділи в таблиці зліва додайте ім'я нової папки, наприклад Поліграфія.</p> <p>2. Розкрийте папку Поліграфія і через контекстне меню у вікні Список товарів і послуг(справа) додайте відповідні аналітичні об'єкти. Заповнити поля вкладок: Тип номенклатурної позиції - товар; Код ТМЦ - Листівка А4; Найменування - Листівка А4; Прапорець - Доступна в товарному блоці ПДВ - 20% Прапорець - Вже включений в суму.</p> <p>3. Збережіть зміни.</p> <p>4. Виділіть позицію введеного товару і у вкладці "Ціни реалізації" в вікні нижньої частини через контекстне меню додайте параметри товару, а саме: дата, упаковка (Уп.1000), метод розрахунку - вручну, відпускна ціна - 9 грн. Зберегти зміни.</p> <p>5. Для визначення історії зміни слід заповнити вкладку "Історія зміни цін". Ціни з цієї вкладки друкуються у відповідному звіті.</p>

		<p>6. Виконати пп.1-5 для всіх груп номенклатури, згідно умови завдання.</p> <p><u>Примітка.</u> Для категорії номенклатури типу "Послуга" в полі Тип номенклатурної позиції вказати "Послуга".</p> <p>6. Встановіть курсор на найменування довідника і через контекстне меню оберіть пункт «Від поточної всі». В зоні номенклатури через контекстне меню сформууйте такі звіти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - позиції номенклатора за шаблоном - NOREPUA. - позиції номенклатора в розрізі специфікацій за шаблоном - NOSPREPUA.
<p>«Організації та відповідальні особи».</p> <p>Створіть розділи Банки, Наша організація, Постачальники, Покупці.</p> <p>В розділ Банки запишіть ДОД УСБ з усіма необхідними реквізитами.</p> <p>В розділ Наша організація запишіть назву і характеристики свого підприємства, з усіма необхідними реквізитами - фірма "Амарал".</p> <p>В розділ Постачальники - Рекламна агенція "Інтер Юніон".</p> <p>«Співробітники». Створіть наступні розділи: Адміністрація, Відділ маркетингу, Обробка замовлень.</p> <p>У розділі «Адміністрація» створіть підрозділу «Дирекція», «Секретарі» і «Диспетчери».</p> <p>У розділі «Обробка замовлень» створіть підрозділу «Поліграфія» і «Сувеніри».</p> <p>У розділі «Відділ маркетингу» створіть підрозділ «Менеджери».</p> <p>Зареєструйте співробітників:</p> <p>У підрозділі «Дирекція»: Генерального директора: Свиридова Валерія Павловича.</p> <p>У підрозділі «Поліграфія»: Менеджерів: Ільїна С.К. і Кірова С. А .; Оператора: Перову О. П .; Друкаря: Власова Д. Д.</p> <p>У підрозділі «Диспетчери»: Диспетчерів: Бондаренко І.А. і Федорчук М. В .; Секретаря: Костенко Л. П.</p> <p>У підрозділі «Відділ маркетингу»: Керівника відділу: Мороза В. В. Менеджерів: Павлова Ю.А., Кудіна К. В., Ларіну В.Г.</p>		
8.	Словник	<p>1. Активуйте меню "Словники - Організації та відповідальні особи". Через контекстне меню в папці "Розділи" зліва додайте нову папку "Клієнти по поліграфії". Розкрийте цю папку і через контекстне меню у вікні "Список організацій і МВО" додайте</p>

	<p>«Організації та відповідальні особи»</p>	<p>нову організацію. Заповніть поля форми. У вікні "Банківські реквізити", через контекстне меню додайте банківські реквізити. Якщо організація відноситься до банківської установи активуйте відповідний чек-бокс.</p> <p>2. Операції п.1 повторіть для інших розділів і організацій.</p> <p>3. Надрукуйте звіти: список організацій - шаблон ORLREPUA і список МОЛ - ORLMREPUA.</p>
<p>9.</p>	<p>Словник «Співробітники»</p>	<p>1.Активуйте меню "Словники-Персони-Співробітники". Через контекстне меню на папці "Розділи" зліва додайте ім'я нової папки "Адміністрація". Розкрийте цю папку і через контекстне меню у вікні "Підрозділи" додайте позицію "Дирекція". Запишіть створений елемент.</p> <p>2. Аналогічно п. 1 створіть інші розділи і підрозділи, згідно умови завдання. Закрийте вікно словника.</p> <p>3. Активуйте меню "Облік-Журнал обліку робочого часу". В якості розділів створіть управлінську структуру, аналогічну словника "Персони - Співробітники".</p> <p>4. Активуйте меню "Словники-Персони-Співробітники". Розкрийте розділ "Обробка замовлень", виділіть підрозділ "Поліграфія" і через контекстне меню у вікні "Співробітники" додайте відповідного співробітника. В якості мнемокоду використовуйте прізвище співробітника. Заповніть поля форми, в т.ч. обов'язкове поле "Каталог в Журналі обліку робочого часу". Запишіть створений об'єкт.</p> <p>5. Аналогічно створіть всіх співробітників в підрозділі "Поліграфія" і в інших підрозділах.</p> <p>6. На підставі сформованої інформації надрукуйте звіт по співробітникам підприємства, використовуючи шаблон SOTRUDNIKIUA.</p> <p><i>Примітка.</i> При заповненні полів "Документ" і "Категорія" через кнопку </p>

		відкривається словник "Загальні поняття", де можна обрати необхідну категорію (в разі потреби категорію можна додати, заповнивши форму, що з'явилася).
Завдання 4. Робота з розділом «Клієнти і потенційні клієнти»		
<p>1. Створіть в дереві каталогів такі підрозділи контрагентів: «Дзвінки», «Переговори», «Клієнти по поліграфії», «Партнери», «Автоматично створені».</p> <p>2. Створіть у підрозділі «Клієнти по поліграфії» організацію СП «Біола» (виробництво газованих напоїв), для якої виготовляли макет листівки А5 (в період з 15.09. по 17.09.) і друкували її (в період з 21.09. по 30.09.). С підприємством укладено договір на виконання робіт. Обслуговував даного клієнта менеджер відділу поліграфії Ільїн Сергій.</p> <p>По договору сформувані такі документи: акт виконаних робіт, вихідну податкову накладну, вихідний рахунок на оплату і документ оплати замовлення. Всі перелічені документи сформувані після виконання замовлення, тобто 1.10.</p> <p>3. Створіть організацію ТОВ «Євроіндекс», яка допомагає нашій компанії взяти участь у виставці «Реклама». Виставка буде проходити 16.11. по 19.11. Керував організацією участі у виставці начальник відділу маркетингу Мороз Володимир.</p> <p>4. Відобразити перелічену інформацію в Системі.</p> <p>5. Переглянути, які роботи проводилися з організацією СП «Біола».</p> <p>6. Отримати звіт по всім організаціям, які відносяться до клієнтів і потенційним клієнтам.</p>		
10.	Створення Підрозділів	Активізувати меню " Облік-Клієнти і потенційні клієнти ". Через контекстне меню по папці "Розділи" в лівому вікні додати підрозділу, які наведені в пп.1 завдання.
11.	Формування даних про клієнтів	<p>1. Активуйте меню "Облік-Клієнти і потенційні клієнти". Розкрийте папку підрозділу "Клієнти по поліграфії" і через контекстне меню у вікні "Організації" додати організацію "СП "Біола". В полі "Організація" введіть СП "Біола", в полі "Стан" - користувач на свій розсуд може привласнити організації вид стану.</p> <p>В даному випадку, згідно умови завдання, треба ввести такі види стану, як: Дзвінки (контакти з організацією ще не налагоджені, йде з'ясування контактної інформації), Переговори (первинні контакти налагоджені, йдуть переговори про співпрацю, рішення про покупку, можливості зробити</p>

замовлення і т. п.), *Разовий клієнт* (організація, яка поки лише раз робила замовлення у нашій компанії, що одного разу купила і ін.), *Клієнт* (організація, яка є нашим постійним клієнтом).

Поля "**Особлива відмітка**" (поліграфічні послуги) та "**Тип організації**" заповнюються таким же чином, як поле "**Стан**". Збережіть внесені зміни.

2. Активуйте контекстне меню в нижньому вікні "**Об'єкти обслуговування**" на вкладці "**Об'єкти**" і заповніть поля форми, згідно умови завдання.

3. Активуйте контекстне меню на вкладці "**Зобов'язання**", заповнити поля форми і збережіть зміни.

4. Для укладення договору активізуйте меню "**Документи-Договірні документи**". В розділі "**Договірні документи**" створіть підрозділ "**Договори з партнерами**". В таблиці "**Договірні документи**" додайте договір з фірмою "**Біола**". Заповніть вкладки "**Основні дані**" та "**Специфікація**".

Склад вкладки "**Специфікація**" також відображається у підрозділі "**Етапи договору**" розділу "**Договірні документи**". Збережіть документ.

Якщо в процесі обслуговування клієнтів змінюються умови договору (зміна специфікації), то можливо створити додаткову угоду. Для цього можна скористатися контекстним меню на договорі, обравши пункт "**Створити додаткову угоду**", або вкладкою "**Етапи договору**".

Примітка: При створенні додаткової угоди по договору всі наступні операції можливо виконувати тільки на підставі неї. У створену додаткову угоду автоматично переноситься повна специфікація договору/етапу, яку при необхідності можна відредагувати в рамках роботи з додатковою угодою. На підставі додаткової угоди можна створити нову додаткову угоду, в цьому випадку, попередня додаткова угода автоматично стає недоступною для редагування.

4.1. Активізуйте потрібний договір. Для формування документу "**Акт виконаних робіт**"

		<p>скористайтеся пунктом контекстного меню "Підготовка документів-Акт виконаних робіт". Перегляд сформованого документу можливо через розділ "Документи".</p> <p>4.2. Для формування документу "Вихідна податкова накладна" на підставі договору скористайтеся пунктом контекстного меню "Підготовка документів-Податкова накладна". Перегляд сформованого документу можливо через розділ "Документи".</p> <p>4.3. Для формування вихідного рахунку на оплату по договору скористайтеся пунктом контекстного меню "Підготовка документів-вихідний рахунок на оплату". Перегляд сформованого документу можливо через розділ "Документи".</p> <p>4.4. Для виконання оплати, згідно договору, скористайтеся пунктом контекстного меню "Оплата" на відповідному договорі. Результати оплати можна передивитися у договорі, вкладка "Узагальнені суми", а також в розділі "Документи-Журнал платежів".</p>
12.	Формування даних про клієнтів	Аналогічним чином зареєструйте дані по організації ТОВ «Євроіндекс»
13.	Створення друкованих документів та звітів	<p>1. Активуйте меню "Облік-Клієнти і потенційні клієнти". Через контекстне меню на папці "Розділи" в лівому вікні обрати пункт "Від поточної всі".</p> <p>2. Оберіть потрібну організацію і через контекстне меню (пункт "Друк документу") надрукуйте документ - Звіт про клієнта. В якості шаблону оберіть шаблон звіту - CLIENT.</p> <p>3. Для друку вихідних документів за договорами треба:</p> <p>3.1. Активізувати потрібний договір (меню "Документи-Договірні документи" і через контекстне меню обрати пункт "Друк документу". В якості шаблонів використати наступні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - договір - специфікація - DOGOVORSPUA - комерційна пропозиція - COMPREDUA <p>3.2. Активізувати розділ "Документи-Акти виконаних робіт" і через контекстне обрати пункт "Друк документу". В якості шаблонів обрати наступні:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - друк документу - AKTJOBUA - друк акту зі специфікаціями - ACTREPSUA <p>Також з цього розділу можна надрукувати такі звіти(контекстне меню "Друк звіту")</p> <ul style="list-style-type: none"> - список документів - AKTREPUA - звіт о виписаних актах(повний) - ACTVIPUA - звіт о виписаних актах(короткий) - ACTVIP_SHORTUA - звіт о виписаних актах(підсумковий)- ACTVIP_ITOGUA <p>3.3. Для друку вихідних податкових накладних активізувати меню "Документи-вихідні податкові накладні" і через пункт контекстного меню "Друк документу" обрати потрібний один з шаблонів, а саме: WOREPKDUBLUA, WOREPKUA, WOREPUA.</p> <p>Також з цього розділу можливо надрукувати такі звіти(пункт контекстного меню "Друк звіту")</p> <ul style="list-style-type: none"> - реєстр виданих податкових накладних - шаблон документу RNNOUA - запит щодо отримання відомостей з ЄРПН - шаблон документу ERANZAPROSOUA <p>3.4. Для друку вихідних документів по оплаті треба активізувати меню "Документи-вихідні рахунки на оплату" і через пункт контекстного меню "Друк документу" обрати потрібний шаблон рахунку:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рахунок в розрізі специфікацій - CHREPGUA - рахунок для сплати - CHREPUA <p>3.5. Для друку журналу платежів слід скористатися розділом "Документи - Журнал платежів". В якості шаблону використати PLATEJUA.</p>
--	--	---

Завдання 5. Робота в розділі "Маркетинг і збут"

1. Створіть такі підрозділи в дереві каталогу: «Дзвінки», «Переговори», «Клієнти», «Партнери», «Конкуренти».

2. Сформууйте в розділі «Дзвінки» організацію ООО «Політ», з якою ведуться переговори з приводу замовлення сувенірних кулькових ручок менеджером відділу сувенірів Круглової Ольгою.

Переговори ведуться з менеджером з маркетингу ТОВ «Політ» Ісаєвим Дмитром.

3. Зареєструйте такі контакти (таблиця "Хроніка"):

15.10. - Д. Ісаєв поїхав у відрядження. Буде на роботі 17.10. По приїзді передзвонити О. Круглової 17.10, вранці;

17.10. - О. Круглова відіслала прайс-лист по факсу. Замовники передзвонять, коли отримають інформацію;

21.10. - Д. Ісаєв зацікавився ручками і призначив зустріч з О. Кругловою на 22.10. о 15.00 в офісі своєї фірми.

4. ТОВ «Політ» після проведення переговорів зробив замовлення на виготовлення сувенірних ручок. Обслуговує замовлення менеджер відділу сувенірів О. Круглова.

5. Відобразити інформацію в Системі.

6. Сформуувати звітність по ділянці.

14.	Створення підрозділів	<p>1. Активуйте меню "Облік - Маркетинг та збут". Через контекстне меню по папці Розділи в лівому вікні додайте підрозділ "Дзвінки".</p> <p>2. Створіть потрібні підрозділи згідно умови завдання.</p>
15.	Формування даних по організації	<p>1. Активуйте меню "Облік-Маркетинг і збут". Відкрийте підрозділ "Дзвінки" і через контекстне меню у вікні "Контактні карти" додайте новий запис. Заповніть на вкладці "Загальні" виділене поле "Організація" через відповідний словник (не забудьте записати зобов'язання та об'єкти, які обслуговуються).</p> <p>На вкладці "Додаткові" заповніть поле "Телефоніст" (менеджер, який веде переговори) і збережіть об'єкт.</p> <p>2. Активізуйте контекстне меню в нижньому вікні "Хроніка" і заповніть поля форми. Запишіть зміни.</p> <p>3. Виконати всі перелічені дії для інших контактів.</p>

		<p>4. Для друку документів скористайтеся контекстним меню у вікні "Контактні карти - Друк документу". "Список контактних карт" - шаблон KONT_KARTI "Воронка продажів" - шаблон TDM_SALES.</p> <p>5. Для друку звіту скористайтеся контекстним меню у вікні "Контактні карти-Друк звіту". Шаблон-ADRESS.</p>
16.	<p>Додавання даних по ТОВ «Політ» після отримання замовлення</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте меню "Облік-Клієнти і потенційні клієнти". Розкрийте папку "Дзвінки" 2. У вікні "Організації" оберіть ТОВ "Політ". 3. Активуйте контекстне меню на організації та оберіть пункт "Виправити". 4. Скорегуйте необхідні відомості, а саме вкладки "Інші" і "Персони" згідно умови завдання. 5. Збережіть зміни. 6. Сформууйте необхідні відомості в поля вкладок нижнього вікна - "Об'єкти" та "Зобов'язання".

Завдання 6. Робота з обліковими журналами

«Журнал сервісного обслуговування»

1. Зареєструйте в журналі такі підкаталоги: **«Електронна розсилка», «Новини поліграфії», «Передплата на журнали».**

2. Запишіть в журнал сервісного обслуговування в розділ **"Передплата на журнали"** інформацію про підприємство ТОВ **«Політ»**, яке виконало передплату на журнал **"Все про бухгалтерський облік"**. Дата оплати - 01.11 поточного року. Термін підписки - на рік. Сума передплати - 5000 грн.

«Журнал звернень»

1. Зареєструйте такі підкаталоги в дереві каталогів розділу **"Журналу звернень"**: **«Дирекція», «Відділ поліграфії», «Відділ сувенірів», «Власні звернення».**

2. Диспетчер Федорчук Марина прийняла два дзвінки в адресу Ільїна С. з відділу поліграфії :

- 26.11. дзвінок від фірми **«Інтер Юніон»** - передзвонити Коновалову Д. за тел. 0678956490.

- 27.11. дзвінок від ООО **"Політ"**(передзвонити менеджеру Смірнову С.А.)

3. Менеджер відділу поліграфії Ільїн С.К. вийшов на роботу 28.11. після трьох денного відрядження з 25.11. по 27.11. Він бажає переглянути звернення в його адресу за період відрядження

4. Після ознайомлення зі змістом звернення він передзвонив Коновалову Д. 28.11.

«Журнал доставки»

1. Зареєструйте такі підкаталоги в дереві каталогу розділу **«Журнал доставки»**: **«Акції», «Новини» і «Семінари».**

2. Відішліть повідомлення про проведення акції на поліграфічні послуги фірмам **"Біола"** та **"Євроіндекс"**, використовуючи електронну пошту. Надрукуйте відповідні документи

3. Відішліть повідомлення всім партнерам про проведення семінару в офісі нашого підприємства 22.12.2019 о 12-00, використовуючи звичайну пошту. Надрукуйте відповідні документи.

4. Відішліть повідомлення всім партнерам про нововведення при друку масових замовлень, використовуючи кур'єрську доставку. Надрукуйте відповідні документи.

«Журнал накладних витрат»

1. Зареєструйте в **«Журналі накладних витрат»**:

- розмову з директором фірми, який знаходився у відрядженні в Парижі. Розмова відбулася 18.09. Тривалість 5 хвилин. Вартість хвилини - 30 грн.

- разові витрати на перевезення і розвантаження обладнання для проведення виставки **"Реклама"**. Дата послуги 15.12, сума послуги - 1500 грн.

2. Зареєструйте накладні витрати через розділ **«Журнал сервісного обслуговування»** такі статті:

- телефонні переговори з представниками фірми "Інтер Юніон". Тариф 30 коп. хвилина. Переговори велися 16.09. Тривалість розмови -5 хвилин.

- додаткові витрати на проїзд менеджера Ільїна С.(використання таксі) при відвідуванні клієнта "Інтер Юніон". Дата 15.09, вартість поїздки 200 грн.

3. Сформууйте відповідні звіти.

"Журнал обліку робочого часу"

Зареєструйте в "Журналі обліку робочого часу" наступну інформацію:

1. **15.09.** Менеджер відділу "Поліграфії" Ільїн Сергій прийшов в офіс о 9.00. О 10.25 він поїхав до клієнта («Інтер Юніон») відвести замовлення на продукцію і повернувся в офіс о 13.00. Обідав з 13.00 до 13.30. Працював після обіду. Пішов додому о 18.00.

2. **16.09.** Менеджер відділу поліграфії Ільїн Сергій з 9.00 до 10.00 консультував представника ТОВ «Політ». З 10.25 по 12.30 він був у клієнта (АТЗТ «Сокіл») для укладення договору. Повернувся в офіс о 13.00. Обідав з 13.00 до 13.30. Працював після обіду до кінця робочого дня. Пішов додому о 18.00.

3. **17.09.** Менеджер відділу поліграфії Ільїн Сергій з 9.00 до 18.00 чергував на «гарячій лінії» з клієнтами.

4. **15.09-17.09.** Оператор відділу поліграфії Ольга Перова працювала в офісі з 8.30 до 17.30 з перервою на обід з 13.00 до 13.30

5. **16.09-19.09.** Директор Свиридов Валерій Павлович був у відрядженні в Парижі в фірмі «Etoile Ко» . Робочий день з 9.00 год. до 18.00 год.

6. Зав. відділом маркетингу Мороз В.В. і Павлов Ю.А. займалися організацією та проведенням виставки виробів Вашої фірми:

16.09.

9.00 до 13.00 - готували до перевезення виробу в офісі. Обід з 13 до 13.30.

13.30 по 19.00 займалися розміщенням виробів і оформленням виставки.

17.09. - 18.09.

9.00 по 18.00 - працювали з відвідувачами виставки з перервою на обід з 13.00 до 13.30.

7. **16.09. - 18.09.** Диспетчери фірми Бондаренко І.А. і Федорчук М. В. протягом усього робочого дня(з 9.00 до 18.00) відповідали на телефонні дзвінки. Перша обідала з 13 до 13.30, а друга з 13.30 до 14.00.

"Журнал сервісного обслуговування"

17.	Створення підкаталогів у «Журналі сервісного обслуговування»	Активуйте меню "Облік - Журнал сервісного обслуговування". Через контекстне меню на папці Розділи додайте потрібні підрозділи, згідно умови завдання.
-----	--	---

18.	Оформлення заявки	<p>1. Активуйте підрозділ - "Передплата на журнали".</p> <p>2. В таблиці "Карти обслуговування" додайте форму заявки, в якій заповніть такі реквізити: вкладка "Основні дані" - вид обслуговування(Авансове), період обслуговування (з..по.) і у рамках зобов'язання. В група реквізитів "Клієнт" вказати відомості про ТОВ "Політ".</p> <p>Вкладка "Робота" містить інформацію про принципи в роботі клієнта. Також існує можливість відобразити інформацію про планований обсяг робіт.</p> <p>Вкладка "Додаткові дані" містить інформацію про Фінансові зобов'язання(договір про співпрацю) і термін закінчення оплаченого обслуговування — дата, по настанні якої закінчується термін обслуговування оплачений клієнтом.</p>
19.	Створення звітних документів по розділу	<p>В розділі "Облік - Журнал сервісного обслуговування" в таблиці "Карти обслуговування" надрукуйте через контекстне меню документ - ЖСО(повний) - шаблон для друку SRV_FULLUA і звіт-ЖСО(підсумковий)-шаблон звіту SRV_ITOGUA</p>
<u>"Журнал звернень"</u>		
20.	Створення підкаталогів в «Журналі звернень»	<p>Активуйте меню "Облік - Журнал звернень". Через контекстне меню по папці Розділи в лівому вікні додайте відповідні підрозділи.</p>
21.	Формування інформації в журналі	<p>1. Активуйте меню "Облік - Журнал звернень". Відкрийте папку "Відділ поліграфії" і через контекстне меню у вікні справа додайте підрозділ. В формі заповнити поля вкладок: Надійшло, Прийняв, В адресу, Пріоритет.</p> <p>2. В групі полів Клієнт заповнити - Реєстраційний номер, Мнемокод, Контактне лице і Зобов'язання.</p> <p>3. Активувати чек-бокс "Реєстрація в хроніці" для дублювання інформації в хроніці розділу «Клієнти і потенційні клієнти».</p>
22.	Перегляд інформації про звернення	<p>Для перегляду інформації за запитом Ільїна С. необхідно в розділі «Облік - Журнал звернень» активувати необхідний каталог і в таблиці «Список звернень» виконати функцію "Відібрати". Після цього заповнити поля параметрів відбору відповідно до завдання, тобто вказати дату і фахівця.</p>
		<p>Для фіксації відповіді на звернення необхідно: - відкрити "Журнал обліку звернень".</p>

23.	Відповідь на записане звернення	<p>- активувати необхідне звернення і обрати з контекстного меню функцію "Виправити". У формі звернення у вкладці "Виконання" заповнити поля: Виконавець (Ільїн С.), Виконано (дата і час відпрацювання), Зміст (вказати зміст виконаного звернення), Створити рекламацію (чекер ставиться в разі, якщо під час відпрацювання даного звернення надійшла рекламація від клієнта, Особлива оцінка (користувач на свій смак вибирає особливу оцінку (наприклад: «Від співробітника», «Від клієнта», «Приватне» і ін.) і дата контакту (вказується, якщо звернення не вдалося виконати). При цьому проставляється дата наступного контакту і натискається кнопку Запланувати.</p> <p>Для налаштування періоду планування необхідно вказати каталог для збереження заявок (меню "Файл-Налаштування системи - Каталоги - Журнал обліку робочого часу").</p>
24.	Контроль наявності введеної інформації в картах клієнтів	<p>Активуйте меню "Облік - Клієнти і потенційні клієнти". Розкрийте папку "Клієнти по поліграфії" і через команду контекстного меню "Відібрати" вкажіть параметри запиту. Можна також встановити курсор на рядку потрібної організації і в нижньому вікні на вкладці Хроніка перевірити наявність введеної інформації.</p>
25.	Створення звітів по розділу	<p>Активуйте меню "Облік - Журнал звернень". Через контекстне меню на папці "Розділи" в лівому вікні оберіть пункт "Від поточної всі". Активуйте контекстне меню у вікні "Журнал звернень" і оберіть пункт "Друк звіту". Виберіть варіант виведення звіту (Розділ) і вкажіть шаблон звіту OBRASHENIA.</p> <p><i>Примітка 1.</i> За допомогою кнопки "Відібрати" контекстного меню можна задати безліч умов відбору.</p>
<u>"Журнал доставки"</u>		
26.	Створення підкаталогів у «Журналі доставки»	<p>Активуйте меню "Облік - Журнал доставки". Через контекстне меню на папці Розділи додайте потрібні підрозділи, згідно умови завдання.</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте потрібний підкаталог у дереві каталогу. 2. Створіть в розділі "Журнал доставки" організації, яким будуть надсилатися повідомлення. При цьому в формі, яка буде надана для заповнення, обов'язково

27.	Створення повідомлень	<p>треба визначити Тип доставки(електрона пошта, кур'єрська доставка, факс або звичайна пошта).</p> <p><i>Примітка: Передачу повідомлень електронною поштою можна відправляти тільки тим клієнтам, для яких прописані параметри поштової скриньки.</i></p> <p>3. В розділі "Журнал доставки" за допомогою клавіші Пробіл оберіть потрібні організацію для доставки повідомлень.</p> <p>4. Активуйте контекстне меню в розділі "Журнал доставки" і оберіть пункт "Організація доставки".</p> <p style="text-align: center;"><u>"Електронна пошта"</u></p> <p>5. При виборі цього варіанту доставки відкриється відповідна форма, яка має вкладки "Лист" та "Параметри".</p> <p style="text-align: center;">Вкладка "Лист"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Записи, що обробляються – поточна, усі або відмічені; - Шаблон листа – при необхідності створюється шаблон, який містить тему і текст повідомлення; - Тема – тема розсилання; - Повідомлення – текст листа; - Бланк - фірмовий бланк підприємства, на якому буде надруковане повідомлення. <p style="text-align: center;">Вкладка "Параметри"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прикріпити до листа файл – при позначці чекером, надається можливість прикріпити необхідний файл до листа(наприклад прайс-лист); - Файл, що реєструється – вказується шлях до прикріпленого файлу; - Зберегти файл у базі даних – вкладений файл зберігається в доставлених матеріалах клієнтові, в розділі "Клієнти та потенційні клієнти"(графа "Примітка"). - Розмір файлу – розмір вкладеного файлу - Приєднувати вміст доставки – матеріали, які були створені в підрозділі "Матеріали" будуть приєднані до даного листа. - Зробити оцінку в Хроніку – встановлення цього чекеру дозволяє зробити відповідну оцінку в Хроніці організацій(розділ "Клієнти і потенційні клієнти"), яким було проведено розсилання;
-----	-----------------------	---

		<p>- Відкрити повідомлення – дозволяє відкривати повідомлення перед відправленням. Рекомендується завжди встановлювати цей чекер;</p> <p>- Тип контакту - визначає тип хроніки контакту;</p> <p>- Максимальна кількість адресатів в одному повідомленні – кількість адресатів, яким буде надіслано даного листа. Якщо цифра більше 1, то адресати будуть вказуватися в прихованій копії.</p> <p>Після відправлення повідомлення інформація про нього буде збережена в хроніці відібраних організацій(розділ "Клієнти та потенційні клієнти").</p> <p><i>Примітка:</i> <i>Перед відправленням листа слід переглянути налаштування параметрів для відправлення електронної пошти(кнопка "Настройка").</i></p> <p>6. Для формування звіту скористайтеся пунктом контекстного меню "Організація доставки - Друк повного списку доставки" в розділі "Журнал доставки", використовуючи шаблон звіту DMFLISTUA.XLT.</p> <p style="text-align: center;"><u>"Звичайна пошта"</u></p> <p>При виборі цього варіанту розсилання можливо надрукувати листи або наклейки. При цьому в формі налаштування слід обов'язково активізувати чекер "Зробити відмітку в хроніці", тему і тип контакту. В якості шаблонів слід скористатися такими , як LETTERSUA.XLT, KONVERTUA.XLT або LABELS30UA.XLT(друк по 30 штук)</p> <p style="text-align: center;"><u>"Кур'єрська доставка "</u></p> <p>При виборі цього варіанту розсилання в формі налаштування слід обов'язково активізувати чекер "Зробити відмітку в хроніці", тему і тип контакту. Зокрема звітів, які були перелічені вище в даному варіанті можливо надрукувати також повний список доставки, використовуючи шаблон COURIERUA.XLT.</p>
<u>"Журнал накладних витрат"</u>		
		<p>1. Створіть потрібні послуги в словнику "Номенклатор товарів та послуг": Дзвінок за кордон, перевезення і розвантаження обладнання, телефонні переговори і послуги таксі. Ціни на послуги вкажіть в</p>

28.	Накладні витрати, які пов'язані з виробничою діяльністю	<p>підрозділі "Ціни реалізації".</p> <p>2. Активуйте розділ "Журнал накладних витрат". Додайте в підрозділ "Накладні витрати" послуги, які вказані в пп.1 завдання.</p> <p>3. Активуйте розділ "Журнал сервісного обслуговування". Оберіть потрібну карту обслуговування і через контекстне меню(пункт "Додавання накладних витрат"), додайте послуги, які вказані в пп.2 завдання.</p> <p>4. Активуйте розділ "Журнал накладних витрат" і перегляньте введену інформацію. У випадку не відображення потрібних даних, зробіть оновлення стану журналу. Для цього скористайтесь пунктом контекстного меню "Оновити(CTRL+R)".</p> <p>5. Сформуйте звіти, використовуючи контекстне меню в "Журналі накладних витрат", пункт "Друк звіту":</p> <ul style="list-style-type: none"> - список витрат (шаблон EXPLISTUA) - витрати по клієнтам (шаблон EXPORGUA) - витрати за видами діяльності (шаблон EXPNUMUA)
-----	---	---

"Журнал обліку робочого часу"

29.	Формування в базі даних графіку роботи співробітників	<p>1. Активуйте меню "Облік-Журнал обліку робочого часу". В папці "Менеджери" в лівому вікні у верхній панелі "Завантаження фахівців" через контекстне меню додайте співробітника з словника "Співробітники"(селекторна кнопка "Співробітник"). При заповненні форми в полі "Особливі відмітки" можна вставити дані зі словника "Загальні поняття" позначку(відрадження, дзвінки і таке інше). У випадку відсутності відповідних параметрів їх треба додати у довідник "Загальні поняття".</p> <p>2. Для виділеного співробітника у вікні "Завантаження фахівців" в нижньому вікні "Графіки роботи" через контекстне меню додайте графік завантаження, згідно умови завдання. Заповніть всі поля форми, в т.ч. поле "Зміст робіт".</p> <p>При цьому повинен бути активований прапорець "Реєстрація в хроніці робочого місця".</p> <p><u><i>Це поле активується тільки при взаємодії з клієнтами.</i></u></p> <p>При цьому контакт буде продубльовано в хроніці робочого місця в розділі "Клієнти і потенційні клієнти". Можливість активації в хроніці робочого місця забезпечується завдяки налаштуванню системи -</p>
-----	---	--

		<p>меню "Файл-Настройка системи - Облік", в якому повинно активувати чек бокс - "Автоматична реєстрація в хроніці робочого місця". Запишіть зроблені зміни.</p> <p>3. Повторіть дії п.п.1 і 2 для введення інформації по іншим співробітникам.</p> <p><i>Примітка. Якщо співробітник знаходився у відрядженні, для того щоб система правильно прорахувала кількість відпрацьованого часу, необхідно за кожен день відрядження зробити відповідний запис в панелі "Завантаження фахівців" і відповідний запис в панелі "Графік роботи", загальний час ... із зазначенням змісту робіт на кожен день відрядження. Для створення декількох аналогічних записів в доцільно скористатися командою контекстного меню "Розмножити". Після відкриття форми для заповнення потрібно зробити потрібні коригування даних (дата, примітки, зміст робіт та ін.).</i></p> <p><i>Якщо зайнятість співробітника в наступні дні не змінюється, то при збереженні даних слід позитивно відповісти на запитання "Скопіювати специфікації".</i></p>
30.	Перегляд контактів по організації	<p>Активуйте меню "Облік-Клієнти і потенційні клієнти". Розкрити папку підрозділу "Клієнти по поліграфії" виділити у вікні "Організації" потрібний рядок, наприклад - СП "Біола". При цьому на нижній панелі на вкладці "Хроніка" буде відображена вся інформація по організації.</p>
31.	Створення документів і звітів по розділу.	<p>1. Активуйте меню "Облік-Клієнти і потенційні клієнти".</p> <p>1.1. З контекстного меню по папці "Клієнти і потенційні клієнти" в лівому вікні оберіть пункт "Від поточної всі"(CTRL+ENTER).</p> <p>1.2. Для друку звітів в розрізі організацій в таблиці "Організації" оберіть потрібну організацію і через контекстне меню активізуйте пункт "Друк звіту". В якості шаблону оберіть такі: в розрізі організацій - шаблон ORGREPUA, а в розрізі контактів(хроніки) - шаблон ORG_CRUA.</p> <p>2. Активуйте меню "Облік-Журнал обліку робочого часу".</p> <p>2.2. З контекстного меню по папці "Журнал обліку робочого часу" в лівому вікні оберіть пункт "Від поточної всі"(CTRL+ENTER).</p>

		<p>2.3. Для друку графіка роботи в розділі "Журнал обліку робочого часу" в таблиці "Завантаження фахівців" оберіть пункт "Друк звіту". В якості шаблону оберіть шаблон звіту GRAFIKI.</p>
<p>Завдання 7. Відбір з бази даних інформації за запитами</p> <p>1. Відібрати з БД всіх співробітників, які були зайняті в період з 15.09. по 19.09. 2. Відібрати з БД зайнятість менеджера відділу "Поліграфії" Ільїн С. 3. Відібрати з БД інформацію про те, хто і коли був фірмі "Полім" з метою консультації. 4. Сформууйте необхідні звіти.</p>		
32.	Вибірка з бази даних інформації про витрати робочого часу	<p>1. Активізувати меню "Облік-Журнал обліку робочого часу" і через контекстне меню на папці "Розділи" в лівому вікні обрати пункт "Від поточної всі". При цьому на панелі "Завантаження фахівців" відіб'ються всі дані по всім фахівцям. Через контекстне меню у вікні "Завантаження фахівців" обрати пункт "Відібрати". В полі "Період роботи" вказати потрібну дату і натиснути кнопку "Встановити".</p> <p>Активізувати потрібного співробітника і натиснути одночасно кл. Shift + BackSpace. При цьому в лівому вікні буде виділено відділ, в якому працює співробітник.</p> <p>2. Повторіть зміст пункту 1, але в формі відбору заповніть поле "Виконавець".</p> <p>3. Повторіть зміст пункту 1, але в формі відбору виконайте наступне: в розділі "Графік роботи" заповніть поле "Клієнт - Позиція", вказавши необхідну організацію.</p> <p>4. Активуйте контекстне меню у вікні "Завантаження фахівців" пункт "Друк звіту". В полі "Шаблон звіту" через кнопку вибору визвати вікно "Список шаблонів розділу". Зі списку шаблонів розділу обрати шаблон звіту GRAFIKI. Якщо цього шаблону в списку нема, то його слід додати через кнопку "Розташування". Всі шаблони звітів та документів знаходяться в папці ...\WPARUS\WVNED\TEMPLATE.</p> <p>Після вибору шаблону треба натиснути кнопку "Вибрати", а потім "Почати". Сформований звіт буде відкрито в MS Excel, який може бути відредагований або надрукований.</p> <p><i>Примітка.</i> Якщо при відкритті "Журналу обліку робочого часу" не буде видно всіх занесених раніше</p>

		записів, то треба в розділі " Завантаження фахівців " з контекстного меню обрати команду " Відібрати ", в полях з датами відбору встановити потрібні терміни і натиснути клавішу " Встановити ".
<p>Завдання 8. Робота з розділом «Маркетингові заходи»</p>		
<p>1. Створіть в дереві каталогу маркетингових акцій підкаталоги: «Виставки», «Акції» і «Презентації».</p> <p>2. Зареєструйте участь нашої компанії у виставці «Реклама», яка буде проходити в період з 16.12.по 19.12. Відповідальний - начальник відділу маркетингу Мороз Володимир.</p> <p>3. Зареєструйте в базі даних інформацію про учасників виставки: ТОВ «Юнівест Маркетинг», «Прес-реліз», ЗАТ «Епос», ТОВ «Атілла» (учасники виставки є нашими конкурентами).</p> <p>4. Зареєструйте матеріали, які були використані на виставці (поліграфічні та інші роздаткові матеріали).</p> <p>5.Зареєструйте витрати на участь у виставці:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оренда виставкової площі (20 м). Ціна 3600 грн. - Оренда виставкового обладнання. Ціна 2500 грн. - Листівки А4 (200шт). Ціна 9 грн. за штуку - Календарі (250 шт). Ціна 20 грн. за штуку - Прапор 210 * 480 (200шт.), ціна реалізації 250 грн. - Оренда проектора (1 шт). Ціна 200 грн. <p>6. Зареєструйте доходи від проведення виставки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Укладено договір на 30 000 грн з ТОВ «Олімп»(календарі -500 шт. і прапор - 200 шт.); - Отримано замовлення на поліграфію на 12000 грн. з АТ «Україна»; <p>7. Укладено договір на суму 14500 грн. на поставку сувенірної продукції МП «Еверест».</p>		
33.	Створення підкаталогів в журналі " «Маркетингові заходи» "	1. Активуйте меню " Облік-Маркетингові заходи " 2. Через контекстне меню по папці Розділи в лівому вікні додайте відповідний підрозділ, згідно умови завдання.
34.	Занесення інформації в розділ " «Маркетингові акції» ".	1. Активуйте меню " Облік-Маркетингові заходи ". 2. Розкрийте папку " Виставки " і через контекстне меню у вікні " Маркетингові заходи " додайте новий запис – виставка «Реклама» . Заповніть поля вкладок форми і збережіть зміни. 3. Виділіть потрібний рядок вікна " Перелік заходів ", активуйте вкладку " Учасники " і через контекстне меню додайте учасників заходу. Заповніть поля форми і збережіть зміни.

		<p>4. Виконайте потрібні дії для вкладок "Витрати", "Прибутки" і «Номенклатура». Вкладка «Матеріали» заповнюється на підставі прайс-листу.</p> <p>5. При формуванні заходів по доходам обов'язковим є формування договору, в якому в специфікації визначити номенклатури. Після заключення договору його обов'язково потрібно сплатити. Для цього активуйте контекстне меню на договорі(меню «Договірні документи») і оберіть такі пункти:</p> <p>5.1. «Підготовка документів - Вихідний рахунок на оплату». Сформуєте друковану форму рахунку через меню «Документи-Вихідні рахунки на оплату».</p> <p>5.2. «Оплата». Сформуєте друковану форму платежів за поточний період через меню «Документи-Журнал платежів» і перегляньте його на наявність оплати по відповідному договору.</p>
35.	Створення документів і звітів по розділу.	<p>1. Активуйте меню "Облік - Маркетингові заходи".</p> <p>2. Через контекстне меню у вікні "Перелік заходів" оберіть пункт "Друк документу". В якості шаблону звіту вкажіть шаблон - АСMEMBERS.</p> <p>3. Аналогічним чином надрукуйте такі звіти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - список маркетингових акцій повний (АКСП_FULL) - список маркетингових акцій короткий (АКСП_KRAT)
<p style="text-align: center;">Завдання 9. Робота з розділом «Рекламації та заявки»</p> <p>1. Створіть в дереві каталогу маркетингових акцій підкаталоги: «Інсталяції» і «Рекламації». В даному випадку інсталяції виступають як засіб групування рекламацій.</p> <p>2. В підрозділі "Інсталяції" зареєструйте:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заявку на друк Листівок А5 для організації СП "Біола". Відповідальний Ільїн Сергій. Дата заявки 01.09. Термін виконання з 15.09 по 17.09. Нагадати виконавцю про термін виконання заявки. В якості додаткових робіт визначити витрати по доставці замовлення покупу. Сума витрат по доставці складає 500 грн. - інсталяцію про участь нашого підприємства у виставці "Реклама". Відповідальний Мороз Володимир. Дата заявки 01.09. Термін виконання з 16.11 по 19.11. Нагадати виконавцю про термін виконання. В якості додаткових робіт визначити витрати по доставці реквізиту в виставочний павільйон 15.11. Сума витрат складає 1000 грн. <p>3. В підрозділі "Рекламації" зареєструвати такі претензії:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведена перевірка виконання робіт по друку Листівок формату А5. Дата оформлення 10.09 і 12.09. Провести уточнення виконавців заявки і оформити переписку з виконавцем(нагадати про термін виконання). В якості додаткових матеріалів проведено заправку картриджу принтера(ціна заправки 500 грн.) і проведена його профілактика. Ціна послуги 800 грн. 		

- стан готовності фірми до проведенню виставки. Провести уточнення виконавців заявки і оформити переписку з виконавцем. Дата оформлення 05.11 і 12.11. Додаткових витрат не передбачено.

- оформити рекламацію до фірми постачальника на невиконання умов договору по поставці **Листівок формату А5** в потрібному обсязі. Дата рекламації 18.09. Відповідальний Ільїн Сергій.

4. Надрукувати вихідні документи та звіти по створеним операціям.

37.	Створення підрозділів "Рекламації" та "Заявки"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте меню "Облік-Рекламації та заявки". 2. Через контекстне меню по папці "Рекламації та заявки", в лівому вікні додайте відповідний підрозділ, згідно умови завдання. Для створених підрозділів оберіть потрібний тип "Інсталяції" або "Рекламації".
38.	Створення "Інсталяцій"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте підрозділ "Інсталяції". 2. Через контекстне меню у вікні "Перелік інсталяцій" додайте заявки, які визначені в пункті 2 умови завдання. Збережіть зроблені зміни. 3. Для оформлення додаткових відомостей про інсталяції в підлеглій таблиці "Рекламації" додайте потрібну інформацію. При оформленні додаткових відомостей про заявку заповніть відповідні вкладки, а саме: "Запит", "Виконання", "Листування", "Матеріали" та "Роботи".
39.	Створення "Рекламацій"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте підрозділ "Рекламації". 2. Через контекстне меню у вікні "Список рекламацій" додайте заявки, які визначені в пункті 3 умови завдання. Збережіть зроблені зміни. 3. При формуванні інформації по замовленням, для оформлення додаткових відомостей про рекламації додайте потрібну інформацію у відповідних вкладках, а саме: "Запит", "Виконання", "Листування", "Матеріали" та "Роботи".
40.	Створення документів та звітів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте меню "Облік-Рекламації та заявки". 2. Оберіть потрібний підрозділ - "Інсталяції" або "Рекламації". 3. Через контекстне меню у вікні "Перелік інсталяцій" або "Список рекламацій" оберіть пункт "Друк документу". В якості шаблону документу оберіть KVITANCIAUA (друк квитанції) або RECL_ZAKAZUA (друк замовлення). 4. Через контекстне меню у вікні "Перелік інсталяцій" або "Список рекламацій" оберіть пункт "Друк звіту". В якості шаблону звіту оберіть RECL_ZAKAZUA (список інсталяцій) або REKLAMASPUA (список рекламацій).

**Завдання 10. Функції системи.
Парус-Оповіщення. Корегування екранних форм документів**

1. Скористайтеся розділом **«Функції - Планувальник»** і перегляньте зайнятість ваших співробітників протягом робочого дня. Функція дозволяє відстежувати кількість відпрацьованого часу всіма співробітниками фірми.
2. Скористайтеся розділом **«Функції - Нагадування»** і перегляньте інформацію, яку була згенеровано системою по розділах системи **«Менеджмент і Маркетинг»** на поточну дату.
3. Скористайтеся розділом **«Функції - Оперативний контроль»** і перегляньте інформацію, яка відображає стан зайнятості співробітників підприємства на поточну дату.
4. Ознайомтесь з налаштуванням системи для відправки оповіщень користувачам системи. Скористайтеся модулем **«Парус-Оповіщення»** для розсилки нагадувань і повідомлень користувачам програми.
5. Надішліть повідомлення довільного характеру всім зареєстрованим користувачам системи. Наприклад, **"Завтра всі на суботник!"**.
6. Виконайте зміну поля **«Мнемокод організації»** у картці організації (розділ **"Клієнти і потенційні клієнти"**) на **«Код організації»**, а поле **«Особлива відмітка»** на **«Категорія клієнта»**.

41.	<p>Модуль «Менеджмент і Маркетинг»</p> <p>Функція "Планувальник"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Відкрийте меню «Функції - Планувальник». 2. У вікно «Планування робіт на ...», яке представлено в вигляді календаря на місяць. Місяць задається в полі форми «Період планування». Активний день відображається в календарі синім кольором, а день, на який заплановано контакти, об'ємним. 3. Вкладка "Графік роботи" відображає інформацію, яка міститься в розділі «Журнал обліку робочого часу». Для перегляду зайнятості працівників слід обрати відповідного спеціаліста – поле «Фахівець». Інформацію в цьому вікні можна змінювати(корегувати або додавати), тобто визначати нові періоди зайнятості співробітників організації. 4. Вкладка "Збут" відображає інформація, яка розміщена в розділі "Маркетинг і збут".
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте меню "Функція-Нагадування» і перегляньте вміст всіх вкладок. <ul style="list-style-type: none"> - вкладка "Звернення" містить інформацію з розділу «Журнал обліку звернень». - вкладка "Збут" містить інформацію з розділу «Маркетинг і збут».

42.	<p>Модуль «Менеджмент і Маркетинг»</p> <p>Функція "Нагадування"</p>	<p>- вкладка "Сервіс" містить інформацію з розділу «Журнал сервісного обслуговування».</p> <p>- вкладка "Оплати" містить інформацію з розділу «Вихідні рахунки на оплату».</p> <p>- вкладка "Дні народження" містить інформацію з розділу «Контактні особи».</p> <p><i>Примітка: Перегляд необхідної інформації можливий на конкретну дату.</i></p>
43.	<p>Модуль «Менеджмент і Маркетинг»</p> <p>Функція "Оперативний контроль"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активуйте меню "Функції-Оперативний контроль" 2. Встановіть курсор на розділ "Оперативний контроль" і оберіть з контекстного меню опцію "Від поточної всі"(CTRL+Enter) 3. В підрозділі "Список співробітників" через контекстне активуйте опцію "Відібрати" і оберіть потрібний фільтр. 4. На підставі отриманої інформації сформуєте такі звіти: <ul style="list-style-type: none"> - журнал відвідувань. Шаблон звіту - IOLISTUA - журнал обліку відвідувань. Шаблон звіту IOVISITTIMEUA
44.	<p>Модуль «Менеджмент і Маркетинг»</p> <p>Розділ "Парус- Повідомлення"</p>	<p>Для реалізації процедури налаштування сповіщень для користувачів системи відкрийте розділ «Файл-Налаштування Системи / Сповіщення». У вікні «Налаштування системи» заповніть всі поля форми (див. рис. 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - адреса для відправки електронної пошти E-mail - адреса для відправки SMS (номер мобільного телефону) - сповіщати про заплановані події (за який час до початку події) - події, для яких потрібні сповіщення - обрати зі списку

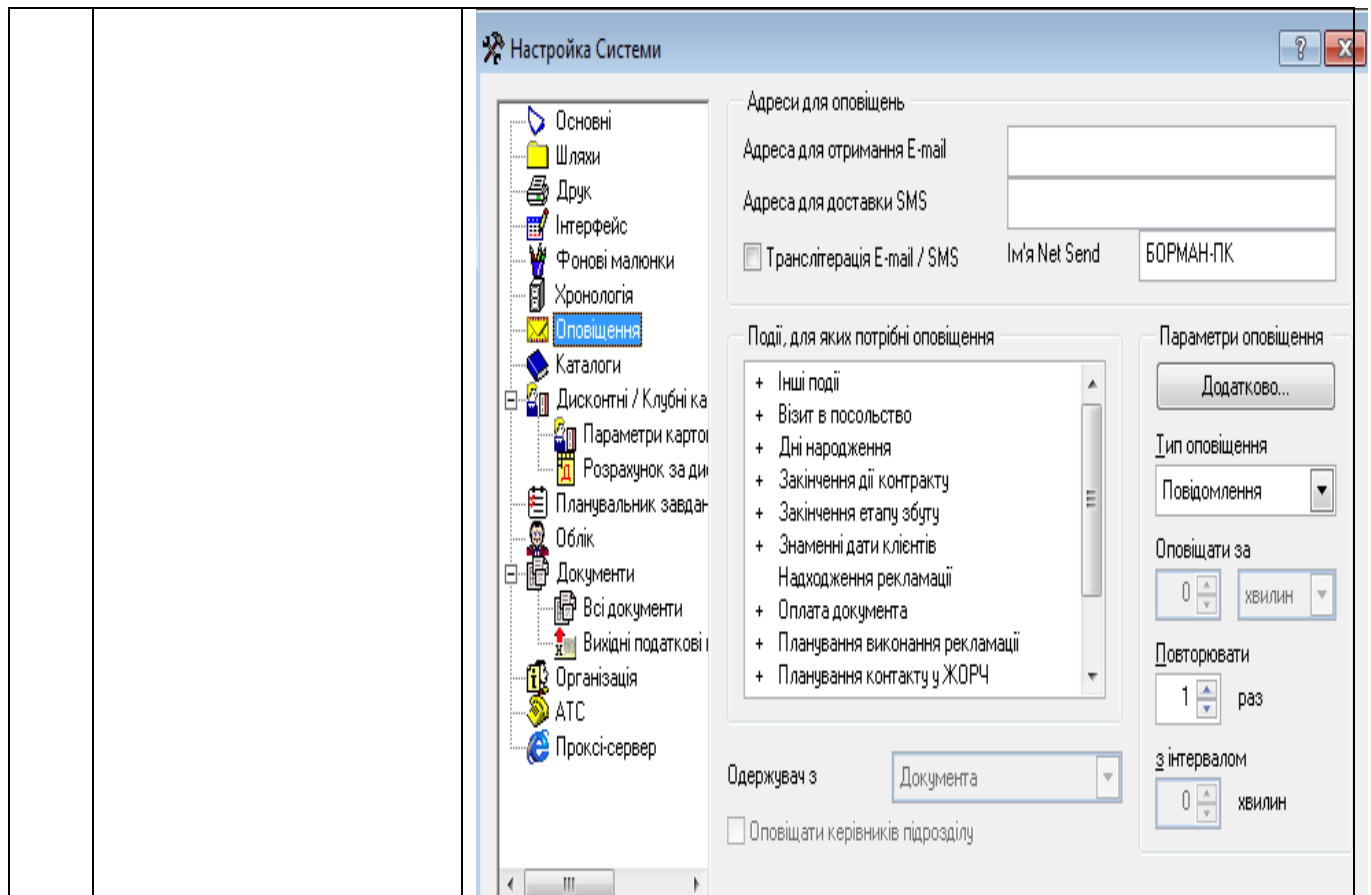


Рис. 2 Налаштування розсилки повідомлень

45.	<p>Модуль «Парус Оповіщення»</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Запустіть модуль «Парус Сповіщення». 2. Налаштуйтеся на базу даних і введіть ім'я користувача та пароль. При цьому користувач повинен мати права адміністратора. 3. Виконайте(перегляньте) відповідні дії для конкретного користувача (чат, листування або оповіщення).
46.	<p>Модуль "Адміністратор" Розділ "Карти користувачів системи"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Для розсилки повідомлень всім зареєстрованим користувачам (групам користувачів), які були створені на початку роботи необхідно запустити модуль "Парус Адміністратор". 2. Відкрити пункт "Розділи - Карти, створені користувачами системи». Для виділення необхідних користувачів скористайтеся клавішею "пробіл") 3. Активуйте контекстне меню і виберіть з нього пункт «Передача повідомлень». У формі повідомлення сформуєте необхідний текст і активізуєте параметр «Всім». 4. При черговому вході в систему «Парус Менеджмент і Маркетинг» всі користувачі, яким було відправлено повідомлення отримають його.

47.	<p align="center">Модуль «Менеджмент і Маркетинг»</p>	<p>1. Зміну назв полів у робочих формах може виконувати користувач із правами адміністратора.</p> <p>2. Активуйте меню «Облік/Клієнти і Потенційні клієнти».</p> <p>3. Відкрийте картку будь-якої організації. Встановіть курсор на назві потрібного поля і утримуючи клавішу Ctrl подвійним клацанням відкрийте форму «Властивості поля». У поле «Новий текст» введіть потрібну назву поля і запишіть зміни.</p> <p>4. Для встановлення назв реквізитів за замовченням натисніть кнопку "За замовчуванням". Система відновить назву поля, яка встановлена за замовчуванням без додаткових налаштувань.</p>
-----	--	--

Примітка 1. Якщо при заповненні полів у відповідних довідниках або журналах не видно занесених даних, то необхідно в контекстному меню вікна, де відображені відповідні записи, обрати пункт **"Відібрати - Перевірити дати"**. Для **"Номенклатора"** - потрібно видалити дату останнього введення ціни. Також в зоні вікна відбору **"Присутність у товарному блоці"** слід обрати чекер **"Не враховувати"**.

Примітка 2. Якщо при заповненні полів з документами у відповідних таблицях відсутні необхідні найменування документів, то потрібно виконати наступне:

- закрити всі відкриті вікна
- активізувати меню **"Словники - Типи документів"**
- у вікні зліва відкрити потрібну папку розділ
- активізувати контекстне меню у вікні **"Перелік документів"**
- у таблиці справа виконати функцію **"Додати"** і у формі, яка відкриється ввести **Мнемокод і Назву документа**. Зберегти зміни.
- у розділі **"Належність до розділів"** активізувати контекстне меню і виконати функцію додати. У формі, яка відкриється вказати **Розділ системи**, до якого належить документ і **Тип документу**. Зберегти зміни.

III. Індивідуальні завдання по використанню Парус "Менеджмент і маркетинг"

Мета: Виконати моделювання роботи відділу маркетингу компанії і його співробітників протягом тижня.

При виконанні завдання кожен студент є співробітником фірми і працює у відділі маркетингу. При цьому він веде "свою" товарну групу. Приклад умовний, тому всі компоненти студентом вибираються самостійно.

Необхідно:

- 1) створити своє підприємство.
- 2) визначити співробітників підприємства і встановити графік їх роботи;
- 3) сформуванати номенклатури товару, згідно номенклатурної групи;
- 4) визначити контрагентів і укласти з ними договори на поставку товару і проконтролювати їх виконання;
- 5) відобразити в базі даних завантаження фахівців протягом робочого тижня. Тривалість робочого дня 8 годин з перервою на обід з 12-30- до 13-00. Включити до регламенту завантаження відрядження співробітників компанії до постачальників з метою узгодження термінів поставки товару;
- 6) провести роботу з клієнтами, які купують товари. Включити такі роботи, як: дзвінки, узгодження цін, переговори та ін .;
- 7) проконтролювати звернення потенційних покупців товарів і відобразити їх в «Журналі звернень»;
- 8) відобразити в базі даних інформацію про контакти з поліграфічною фірмою з виготовлення рекламної продукції (оформлення замовлення, телефонні розмови, тощо);
- 9) провести будь-яку маркетингову акцію з відображенням її в базі даних;
- 10) прийняти інформацію про товари і відобразити її в базі даних;
- 11) сформуванати документи, що підтверджують результативність роботи з клієнтами (замовлення, договори тощо);
- 12) провести розрахунки з контрагентами

13) сформуванати відповідні звіти.

У звіт по роботі необхідно включити графік роботи, документи по роботі з клієнтами та звітні форми, які можуть бути використані для аналізу роботи відділу і працівника особисто.

Товарні групи продукції

	Товарні групи		Товарні групи
1	Автомобілі	11	Алкогольні напої
2	Аудіо і відео техніка	12	Безалкогольні напої
3	Побутова техніка	13	Кондитерські вироби
4	Верхня одежа	14	Ковбаси
5	Канцелярські товари	15	Консерви
6	Меблі	16	Крупи
7	Миючі засоби	17	Молочні продукти
8	Музичні інструменти	18	М'ясо та м'ясопродукти
9	Взуття	19	Овочі та фрукти
10	Туристичні послуги	20	Риба і рибопродукти

Список використаної літератури

1. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Адміністрування системи. Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2009, 43 с.

2. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Парус Менеджмент і Маркетинг". Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2012, - 81 с.

3. Комплексна система автоматизації підприємств малого і середнього бізнесу. Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Туристичне агентство", версія 7.40. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2006, 20 с.

4. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Парус Ресторан". Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2014, 51 с.

5. Комплексна система автоматизації Парус-Підприємство для Windows. Модуль "Парус Готель". Версія 7.40. Керівництво користувача. /[СП "Парус"].- К.: Парус, 2013, 50 с.

6. Производственные системы. [http://www.itrealty.ru/products.php? RubricID =63](http://www.itrealty.ru/products.php?RubricID=63).

7. Юдина В.И. Информационный менеджмент: Лабораторный практикум. – Новотроицк: НФ НИТУ "МИСиС", 2011. – 63 с

8. CRM. - URL: <http://www.telecominfo.ru/russian/crm/>

9. Офіційний сайт СП "Парус". - URL: <http://parus.ua>

10. Щотижневик "ComputerWorld". - URL: www.computerworld.com.ua

11. Інформаційне представництво компанії Microsoft в Україні.

– URL: www.microsoft.com/ukraine

Питання для самоконтролю

- 1 Опишіть поняття CRM-система. Визначить загальні принципи їх функціонування. Функції CRM – систем?
- 2 Опишіть процедуру інсталяції програми "Парус-Менеджмент і Маркетинг"?
- 3 Опишіть інтерфейс користувача програми "Парус-Менеджмент і Маркетинг"?
- 4 Опишіть процедури вибору області розміщення бази даних предметної області та запуску модуля «Парус-Адміністратор» ?
- 5 Опишіть процедуру реєстрації та створення нової бази даних?
- 6 Опишіть загальні принципи роботи з довідниковою системою програми «Парус-Менеджмент и Маркетинг» ?
- 7 Опишіть процедуру реєстрації в системі нових користувачів системи?
- 8 Яким чином можна здійснити оповіщення про будь-яку подію всіх користувачів?
- 9 Яким чином задаються права доступу до інформації в системі "Парус-Менеджмент і Маркетинг"?
- 10 Яким чином налаштовуються службові функції системи "Парус-Менеджмент і Маркетинг"?
- 11 Опишіть процедуру заповнення словника «Найменування та курси валют» ?
- 12 Опишіть процедуру заповнення словника «Одиниці виміру» ?
- 13 Опишіть процедуру заповнення словника «Номенклатор товарів та послуг» ?
- 14 Опишіть процедуру заповнення словника «Загальні поняття» ?
- 15 Опишіть процедуру заповнення словника «Організації та МВО». ?
- 16 Опишіть процедуру заповнення словника «Типи документів».
- 17 Опишіть процедуру заповнення словника «Співробітники» ?
- 18 Опишіть процедуру заповнення словника «Контактні особи» ?
- 19 Опишіть процедуру заповнення словника «Дисконтні таблиці» ?
- 20 Опишіть процедуру реєстрації договірної документа в системі "Парус-Менеджмент і Маркетинг"?

- 21 Яким чином визначаються етапи договірної документації?
- 22 Яким чином можна створити карту обслуговування та здійснити реєстрацію зобов'язання?
- 23 Яким чином створюються додаткові угоди та здійснюється анулювання існуючого договірної документації?
- 24 Опишіть процедуру виконання оплати по договору ?
- 25 Яким чином можна підготувати рахунки на оплату та звітні документи?
- 26 Яким чином заповнюється розділ "Клієнти і потенційні клієнти".
- 27 Яким чином здійснюється реєстрація контактів з фізичними та юридичними клієнтами особами в системі "Парус-Менеджмент і Маркетинг"?
- 28 Яким чином роздруковується звітна документація по клієнтам?
- 29 Опишіть процедуру формування інформації в розділі «Маркетинг і збут» ?
- 30 Яким чином здійснюється процедура планування в розділі «Маркетинг і збут» ?
- 31 Яким чином здійснюється розсилка повідомлень в розділі «Маркетинг і збут» ?
- 32 Яким чином здійснюється процедура планування в розділі «Маркетингові акції» ?
- 33 Яким чином формується інформація в розділі "Облік". Загальні складові цього розділу?
- 34 Опишіть процедуру формування інформації в журналах " Сервісного обслуговування", "Звернень", "Обліку робочого часу", "Доставки", "Накладних витрат" і "Платежів"?
- 35 Опишіть процедуру формування інформації в розділі «Рекламації і заявки» ?

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

*для самостійної роботи з програмним
модулем "Парус-Менеджмент і Маркетинг "*

з дисципліни

" УПРАВЛІНСЬКІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ "

для студентів всіх спеціальностей всіх форм навчання

Укладач: Олексій Маркович Гострик

Підписано до друку _____ Зам. _____

Формат паперу 60*84 1/16, Обсяг 1,88 авт. акр.

Тираж _____ прим. ОНЕУ, г. Одеса, вул. Преображенська, 8