

Автоматизированная диспетчерская
по доставке питьевой воды
Руководство пользователя

© ООО «Инсайт Экспертс»
г. Владивосток
2005–2009

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ.....	5
1.1. ПРОДУКЦИЯ И КЛИЕНТЫ.....	5
1.2. ДОСТАВКА ПРОДУКЦИИ.....	5
1.3. ГРАФИК ЗАЯВОК.....	5
1.4. ПУТЕВОЙ ЛИСТ.....	6
1.5. ПОДГОТОВКА К ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ.....	6
1.6. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ.....	6
1.7. ОБРАБОТКА ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАЯВОК.....	6
1.8. АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ О ВЫПОЛНЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ.....	7
1.9. РАЗРЕШЕНИЕ ВОПРОСОВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ.....	7
2. СПРАВОЧНИКИ.....	8
2.1. ГОРОДА.....	8
2.2. УЛИЦЫ.....	8
2.3. МАРШРУТЫ.....	9
2.4. ИНТЕРВАЛЫ ДОСТАВКИ.....	9
2.5. БУТЫЛИ.....	9
2.6. ВИДЫ ПРОДУКЦИИ.....	9
2.7. ЦЕНЫ НА ПРОДУКЦИЮ.....	10
2.8. КАТЕГОРИИ КЛИЕНТОВ.....	11
2.9. КЛИЕНТЫ.....	11
2.10. АГЕНТЫ.....	11
2.11. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ.....	11
3. РАСПИСАНИЕ РАБОТЫ АГЕНТОВ НА МАРШРУТАХ.....	12
4. ГЛОБАЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ.....	13
4.1. ЗАКЛАДКА «ГЛАВНАЯ».....	13
4.2. ЗАКЛАДКА «ПАРАМЕТРЫ НОВОГО КЛИЕНТА».....	13
4.3. ЗАКЛАДКА «ПОДСВЕТКА ДОЛГА».....	13
4.4. ЗАКЛАДКА «МАРШРУТЫ-УЛИЦЫ».....	14
4.5. ЗАКЛАДКА «ПУТЕВОЙ ЛИСТ».....	15
5. РАБОТА С КЛИЕНТАМИ.....	17
5.1. ЗАКЛАДКА «ГЛАВНАЯ».....	17
5.2. ЗАКЛАДКА «ОБСЛУЖИВАНИЕ».....	18
5.3. ЗАКЛАДКА «РЕКВИЗИТЫ».....	20
5.4. ГРАФИК ЗАЯВОК.....	21
5.5. ПРОСМОТР СПИСКА ПРОВЕДЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ С КЛИЕНТОМ.....	22
5.6. СПИСОК КЛИЕНТОВ.....	23
6. ДОКУМЕНТЫ.....	25
6.1. ЗАЯВКА.....	25
6.2. ВВОД НАЧАЛЬНЫХ ОСТАТКОВ БУТЫЛЕЙ.....	25
6.3. ВВОД НАЧАЛЬНОГО ДОЛГА.....	25
6.4. ВХОДЯЩЕЕ ПЛАТЕЖНОЕ ПОРУЧЕНИЕ.....	25
6.5. ПРИХОДНЫЙ КАССОВЫЙ ОРДЕР.....	26
7. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ.....	27
7.1. ЗАКЛАДКА «ГЛАВНАЯ».....	27
7.2. ЗАКЛАДКА «ПРОДУКЦИЯ».....	27
7.3. ЗАКЛАДКА «БУТЫЛИ».....	28
7.4. ФОРМИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ, СВЯЗАННЫХ С ЗАЯВКОЙ.....	29
7.5. СПИСОК ЗАЯВОК. СТАТУС ЗАЯВОК.....	29
7.6. РАСЧЕТ ЗАЯВОК.....	30
7.7. ФОРМИРОВАНИЕ ПУТЕВОГО ЛИСТА.....	31
7.8. ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЯВОК.....	31
7.9. РЕЖИМ ПРОВЕДЕНИЯ.....	32
7.10. ДИАЛОГ ПРОВЕДЕНИЯ.....	33

8.	ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ПРОГРАММЫ	35
8.1.	Создание пользователей и установка прав доступа	35
8.2.	Ввод реквизитов компании	35
8.3.	Заполнение справочников.....	35
8.4.	Заполнение списка допустимых улиц маршрутов	35
8.5.	Указание параметров нового клиента по умолчанию.....	36
8.6.	Заполнение расписания работы агентов на маршрутах	36
8.7.	Ввод информации о клиентах компании и начальных остатках	36
9.	ОТЧЕТЫ И АНАЛИЗ ДАННЫХ.....	37
9.1.	Задание на завтра	37
9.2.	Выполненные работы	37
10.	УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	39
10.1.	Справочник «Цели контакта»	39
10.2.	Контакты	39
10.3.	Отчет по контактам	40

Введение

Программа «Автоматизированная диспетчерская по доставке питьевой воды» (далее *программа*) предназначена для автоматизации работы компаний, занимающихся доставкой питьевой воды клиентам по заявкам.

Программа выполняет следующие функции:

- ведение картотеки клиентов компании и истории их обслуживания,
- учет заказов на доставку продукции в режиме реального времени и по графику,
- автоматическое формирование необходимых документов,
- анализ информации, накопленной в базе данных.

При помощи программы реализуются автоматизированные рабочие места диспетчера, кладовщика, кассира, руководителя торгового предприятия и т.п. Все рабочие места работают с единой базой данных, поэтому введенная в систему информация становится немедленно доступной на всех рабочих местах, и возможна одновременная работа нескольких пользователей с одним документом.

1. Бизнес-процессы

При описании бизнес-процессов в скобках будут даны ссылки на разделы руководства, в которых описаны возможности программы, реализующие тот или иной бизнес-процесс.

1.1. Продукция и клиенты

Программа предназначена для автоматизации деятельности организации (ниже — *компания*, см. 4.1), занимающейся продажей бутылированной питьевой воды (ниже — *вода*). При продаже в большинстве случаев вода доставляется потребителям (ниже — *клиенты*, см. 5), в некоторых случаях клиенты самостоятельно забирают воду со склада компании.

Продажа осуществляется за наличный и безналичный расчет. Некоторые клиенты обслуживаются безвозмездно. Для некоторых клиентов предусмотрены скидки (см. 2.7).

Клиентами компании являются организации и частные лица.

Компания предлагает своим клиентам несколько видов воды (ниже — *товары*, см. 2.6) и время от времени изменяет их набор. При этом компания может осваивать продажи новых товаров или отказываться от операций с какими-либо существующими товарами.

Вода доставляется в бутылках (см. 2.5). Разные товары могут доставляться в одних и тех же бутылках. Один и тот же товар всегда доставляется в одних и тех же бутылках.

При обслуживании клиент покупает используемые бутылки. При прекращении обслуживания пустые бутылки в необходимом количестве остаются на руках у клиента.

1.2. Доставка продукции

Доставка товаров осуществляется *агентами* компании (см. 2.10). Агенты компании осуществляют доставку в несколько временных *интервалов* (см. 2.4), например, утром (в основном юридические лица) и вечером (в основном частные лица). Дополнительно компания старается учитывать индивидуальные предпочтения клиентов (например, доставлять воду не с 10 до 17, а с 10 до 13, см. 5.1), в то же время услуга доставки товаров в определенное время компанией не оказывается.

Агенты компании работают на *маршрутах* (см. 2.3). За один день один агент может обслуживать не более одного маршрута в каждый интервал. При этом на каждом маршруте в течение одного интервала одного дня может работать не более одного агента. Агент осуществляет загрузку на складе два раза в день.

Агенты работают на маршрутах по недельному расписанию, в котором для каждого агента, дня недели и интервала указывается маршрут (см. 3). Возможны отклонения от этого расписания (замены агентов и т. п.). Периодически расписание пересматривается.

Каждый клиент относится к одному маршруту (см. 5.1). Со временем маршрут, к которому относится Клиент, может изменяться, но не чаще, чем раз в день (см. 5.4).

1.3. График заявок

Доставка товаров осуществляется по предварительным заявкам или по требованию.

При доставке по предварительным заявкам для каждого клиента и каждого товара компания согласовывает *график* доставки (см. 5.4), состоящий из *заявок* (см. 7). Для каждой заявки указывается количество товара, дата и интервал.

График составляется на текущий календарный год. В конце года график продлевается (см. 5.2, 5.4, 5.6).

При доставке воды по графику клиент, предварительно уведомив компанию, может отменить, изменить или перенести отдельные заявки (см. 5.2, 7.5). По желанию клиента компания может изменять или отменять график.

При доставке по требованию клиент связывается с компанией каждый раз, когда желает приобрести товар, согласовывая при этом количество, дату и интервал доставки.

1.4. Путевой лист

Доставка осуществляется на основании *путевого листа* (см. 7.7), в котором содержится список заявок по одному маршруту на определенный интервал определенного дня. Путевой лист подготавливается и распечатывается *диспетчерами*.

При загрузке товара на складе агент опирается на итоговые цифры путевого листа, но по своему усмотрению может загружать и дополнительное количество товара. Это делается для того, чтобы иметь возможность обслуживать заявки клиентов по требованию или внеплановые заявки клиентов, которые обслуживаются по графику. В этом случае диспетчер связывается с агентом и сообщает ему необходимую информацию. При этом агент от руки вносит изменения в путевой лист.

1.5. Подготовка к обслуживанию клиентов

В первой половине дня за день до обслуживания клиентов, которым требуются предварительно оформленные документы, диспетчер созванивается с каждым из них, подготавливает необходимые документы (см. 7.4) и вместе с маршрутным листом передает их агенту.

В конце первой половины дня диспетчера подготавливают «Задание на завтра» (см. 9.1), в котором для каждого агента, интервала и товара указывается планируемое к доставке количество бутылей. В задании включаются также итоговые цифры по каждому товару, агенту/товару, интервалу/товару. «Задание на завтра» передается на склад.

1.6. Обслуживание клиентов

При выполнении заявки агент прибывает по адресу клиента, доставляет необходимое количество товара, забирает определенное количество бутылей. Помимо этого агент принимает от клиента оплату (в случае если обслуживание производится за наличный расчет), доставляет необходимые платежные или иные документы (чеки, счет-фактуры, договор и т. п.). Кроме того, агент может выполнять различные нестандартные поручения диспетчера, если информация об этом указана в путевом листе.

Агент фиксирует информацию о произведенном обслуживании в путевом листе: сколько товара было отгружено, сколько бутылей каждого вида было принято, сколько денег было получено и т. п. Факт невозможности обслуживания заявки, если он имеет место (например, клиент отсутствовал дома), также фиксируется в путевом листе.

1.7. Обработка выполненных заявок

В конце рабочего дня агент сдает путевые листы со своими отметками диспетчеру. Диспетчер осуществляет обработку путевых листов (см. 7.8), которая для каждой заявки включает:

- Сверку планового количества отгруженного товара с фактическим.
- Контроль количества бутылей каждого вида на руках у клиента (идеально — ни одной). В том случае, если клиент не осуществляет возврат бутылей в обмен на товар, делается заметка для агента, чтобы при следующем контакте лишние бутылки были забраны. При утрате/порче бутылей с клиента взыскивается их стоимость.
- Сверку ожидаемого количества собранных денег с фактическим. Вообще говоря, обслуживания в долг по наличному расчету компания не производит. Однако на практике иногда делаются исключения из этого правила. В случае образования долга делается заметка для агента.

- При невозможности обслуживания заявки из путевого листа переносятся комментарии агента.

Непосредственно после обработки всех заявок диспетчер осуществляет сверку контрольных цифр, выдаваемых программой с цифрами, содержащимися в маршрутном листе, информацией от кассира и, возможно, какими-либо другими документами для уменьшения вероятности ошибок (см. 7.9, 7.10).

После сверки диспетчер осуществляет проведение заявок. После проведения модификация и удаление проведенных заявок становится невозможной (см. 6), а информация о состоянии клиента (количество бутылей каждого вида на руках, наличный и безналичный долг и т. п.) обновляется (см. 5.2).

1.8. Анализ информации о выполненных операциях

Раз в месяц (или с иной периодичностью по своему усмотрению и/или согласованию с клиентом) диспетчер с использованием системы 1С: Бухгалтерия (или иной программы) осуществляет подготовку счетов для клиентов, обслуживающихся по безналичному расчету (см. 6.4).

Раз в месяц или по своему усмотрению диспетчер подготавливает отчет о безвозмездно обслуженных заявках клиентов (см. 9.2).

1.9. Разрешение вопросов по обслуживанию клиентов

В случае возникновения у клиента вопросов относительно его обслуживания в компании, диспетчер выполняет запрос к базе данных об обслуженных заявках за какой-либо промежуток времени. На основании результатов запроса диспетчер дает клиенту необходимые разъяснения или выполняет иные действия в зависимости от обстоятельств (см. 5.5, 7.8).

2. Справочники

Справочники – это вспомогательные таблицы (списки) данных, предназначенные для облегчения и унификации ведения учета в программе.

Справочники активно используются при заполнении документов, задании параметров отчетов и т.д. Основная функция справочников – исключение неоднозначного ввода информации, что особенно важно при работе нескольких пользователей.

При заполнении документа нет необходимости отдельно открывать окна справочников. Доступ к справочнику возможен непосредственно из самого документа, что существенно сокращает время работы. При этом работает функция автопоиска – при наборе начальных символов названия (например, улицы) выделение автоматически смещается на ближайшую подходящую запись, что облегчает поиск нужной записи в справочнике.

Применение справочников освобождает вас от необходимости все время хранить множество данных в памяти: улицы, маршруты, агенты и т.п. Вся эта информация заносится в справочник только один раз, а затем используется всеми пользователями. При необходимости поменять что-либо, нужно только обратиться к справочнику и внести изменения в нужном месте, причем внесенные изменения будут сразу доступны всем пользователям, а использование устаревшей информации исключается.

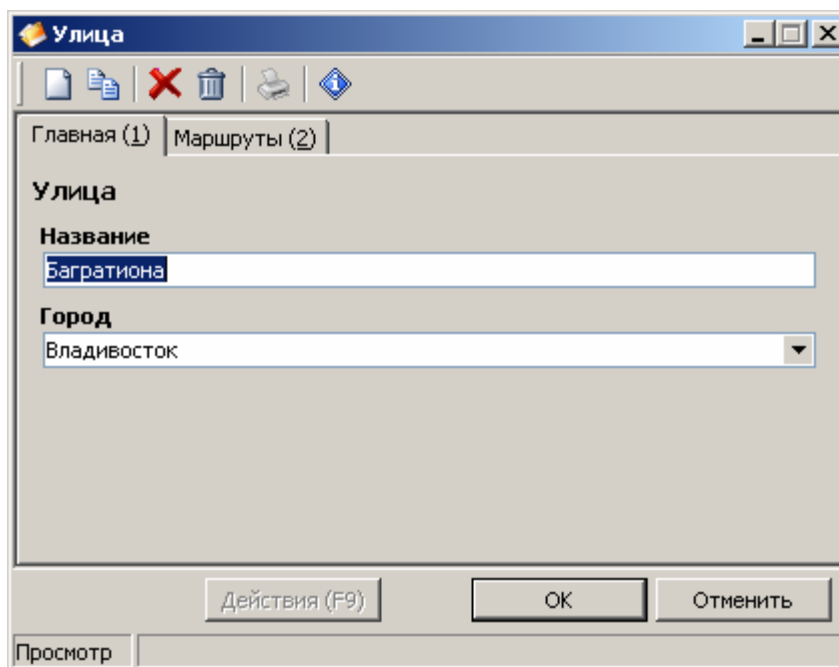
Ниже описаны справочники, используемые в программе: их название и назначение.

2.1. Города

В данном справочнике содержится список всех городов, в которых осуществляется доставка воды клиентам.

2.2. Улицы

Справочник содержит список улиц городов, в которых осуществляется обслуживание клиентов. Для каждой улицы определено ее название и город, в котором она находится.



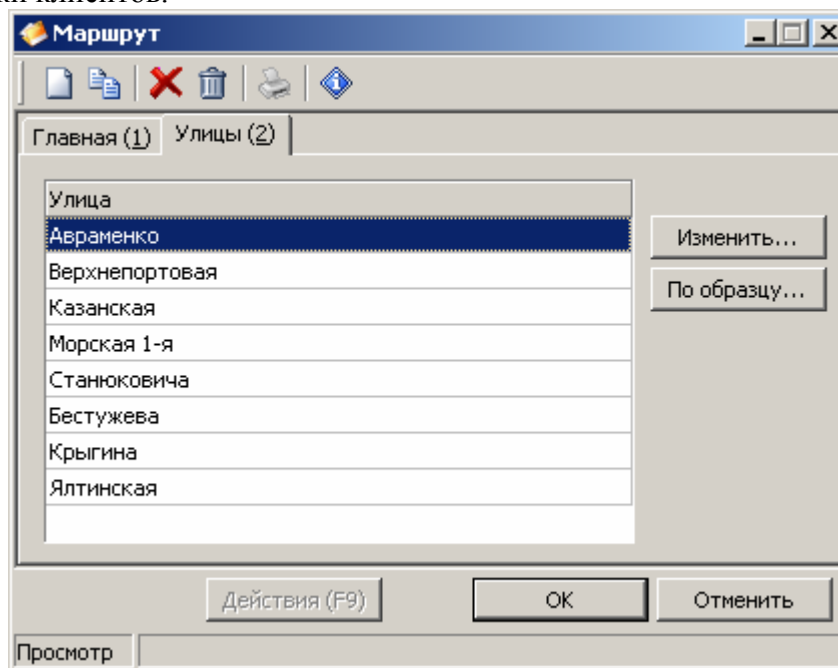
Также для каждой улицы определен список маршрутов, к которым могут быть отнесены клиенты, расположенные на данной улице. При попытке, например, отнести клиента, проживающего по улице Русская в г. Владивостоке, к маршруту «Тихая», будет

выведено предупреждение. Это позволяет уменьшить вероятность возникновения ошибок при ведении картотеки клиентов.

2.3. Маршруты

В справочнике содержится информация о маршрутах, на которых работают агенты компании. Маршрут характеризуется названием.

Для каждого маршрута определен список улиц, на которых могут быть расположены клиенты, отнесенные к данному маршруту. Например, при попытке изменить улицу клиента, отнесенного к маршруту «Центр», на «Калинина», будет выведено предупреждение. Это позволяет уменьшить вероятность возникновения ошибок при ведении картотеки клиентов.



2.4. Интервалы доставки

Список временных интервалов, в которые осуществляется обслуживание клиентов. Для каждого интервала задается название и временной диапазон.

Например, в этом справочнике могут содержаться две записи: «День» (с 10 до 17) и «Вечер» (с 19 до 21).

2.5. Бутыли

Справочник содержит список используемых в компании видов тары. Для каждой бутылки указывается название, сокращенное название и емкость.

2.6. Виды продукции

Виды питьевой воды, доставляемой клиентам. Для каждого вида указывается название, сокращенное название, а также вид бутылки, в которой отгружается данная вода. Разные виды воды могут доставляться в одних и тех же бутылках. Однако, вода одного вида доставляется всегда в одних и тех же бутылках.

Например, компания может продавать Обычную и Минеральную воду. Вода разливается в 10- и 20-литровые бутылки. При этом минеральная вода разливается только в 10-литровые бутылки.

В этом случае необходимо создать два вида бутылки: 10- и 20-литровая, и три вида продукции: Обычная-10 (связана с 10-литровой бутылкой), Обычная-20 (связана с 20-литровой бутылкой) и Минеральная (связана с 10-литровой бутылкой).

2.7. Цены на продукцию

Компания может отгружать продукцию по разным ценам для разных клиентов. Для каждого объекта справочника «Цены на продукцию» указываются:

- цены на каждый вид воды;
- цены на каждый вид бутылки (используются при расчете суммы, оплачиваемой клиентом при выкупе бутылей).

Таким образом, объект справочника «Цены на продукцию» представляет собой прайс-лист компании, применяемый для определенной группы клиентов.

Вид продукции	Цена
B10	90,00
B20	95,00
M10	100,00

Примеры объектов справочника «Цены на продукцию»: «Без льгот» (типовые цены), «Сотрудники» (цены со скидкой в 10%), «Бесплатно» (нулевые цены) и т. п.

Для каждого клиента указывается, какой объект справочника «Цены на продукцию» следует использовать при расчетах с этим клиентом.

2.8. Категории клиентов

Произвольные группы, к которым можно относить клиентов, для последующего использования при формировании запросов к базе данных и подготовке отчетов.

2.9. Клиенты

Данные о клиентах компании. Работа с этим справочником подробно описана в разделе **Ошибка! Источник ссылки не найден.**

2.10. Агенты

Список агентов компании, выполняющих доставку продукции.

2.11. Пользователи

В справочнике содержится описание пользователей, которые могут работать с программой. Для каждого пользователя определено логин при соединении с БД, имя пользователя в среде Windows, а также список полномочий по просмотру и редактированию информации.

3. Расписание работы агентов на маршрутах

В расписании работы агентов на маршрутах для каждого агента, каждого дня недели и интервала доставки указывается маршрут, который обслуживает этот агент.

Открыть расписание агентов можно при помощи меню Справочники > Расписание.

ФИО	понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье	
	1. Утро	2. День	1. Утро	2. День	1. Утро	2. День	1. Утро	2. День	1. Утро	2. День	1. Утро	2. День	1. Утро	2. День
Абрамов А. М.	1-я речка	2-я речка			1-я речка	2-я речка			1-я речка	2-я речка				
Анисимов Г. В.	3-я рабо...	3-я раб...	Балаяева	Балаяева	Луговая	Луговая								
Завойко С. К.			Луговая	Тихая			Тихая	Луговая	Тихая	Тихая	Луговая	Тихая		
Зильберштейн К. К.	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин		
Иванов И. И.	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр	Чуркин	Центр		
Кац Н. К.	Балаяева	Балаяева			Балаяева	Балаяева	Балаяева	Балаяева	Балаяева	Балаяева				
Кузнецов М. М.	Луговая	1-я речка							Луговая	1-я речка				
Петров П. П.	Эгершельд	Луговая		Луговая			Луговая		Эгершел...	Луговая		Луговая		
Рублев О. А.	2-я речка	Эгерше...							2-я речка	Эгерше...				

Действия (F9) ОК Отменить

Просмотр

Каждому агенту в расписании соответствует одна строка, каждому дню недели – столбец, объединяющий интервалы доставки этого дня. На пересечении строки агента и столбца интервала доставки конкретного дня недели указывается маршрут, который обслуживается агентом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Перед заполнением расписания необходимо занести в систему список агентов и интервалов доставки. Если при редактировании расписания возникает необходимость добавить агента, то расписание необходимо закрыть, сохранив изменения, внести необходимые изменения в список агентов, после чего повторно открыть диалог редактирования расписания.

При попытке внесения изменений в списки агентов или интервалов доставки при открытом диалоге редактирования расписания будет выведено сообщение об ошибке, а диалог редактирования расписания будет принудительно закрыт с возможной потерей внесенных изменений.

4. Глобальные параметры

Диалог глобальных параметров доступен при помощи меню «Справочники > Глобальные параметры».

Диалог состоит из нескольких закладок.

4.1. Закладка «Главная»

На данной закладке редактируются реквизиты компании, ее адрес, а также ФИО руководителя, главного бухгалтера и кассира. Эти сведения используются при формировании платежных документов.

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Глобальные параметры" (Global Parameters). It has four tabs: "Главная (1)" (selected), "Параметры нового клиента (2)", "Подсветка долга (3)", and "Маршруты". The "Главная" tab contains two main sections. The first section, "Реквизиты" (Details), includes fields for "Наименование компании" (Company Name) with the value "ООО 'Инсайт Экспертс'", "Адрес компании" (Company Address) with "г. Владивосток, пр-т 100 лет Владивостоку, д. 106а", "ИНН" (TIN) with "2540000001", and "КПП" (KPP) with "2540000002". The second section contains fields for "Руководитель" (Director) with "Мороз Е. В. (дир.)", "Бухгалтер" (Accountant) with "Мороз Е. В. (бух.)", and "Кассир" (Cashier) with "Мороз Е. В. (кас.)". At the bottom of the dialog are three buttons: "Действия (F9)", "Записать" (Save), and "Отменить" (Cancel). A status bar at the very bottom indicates "Изменён" (Changed).

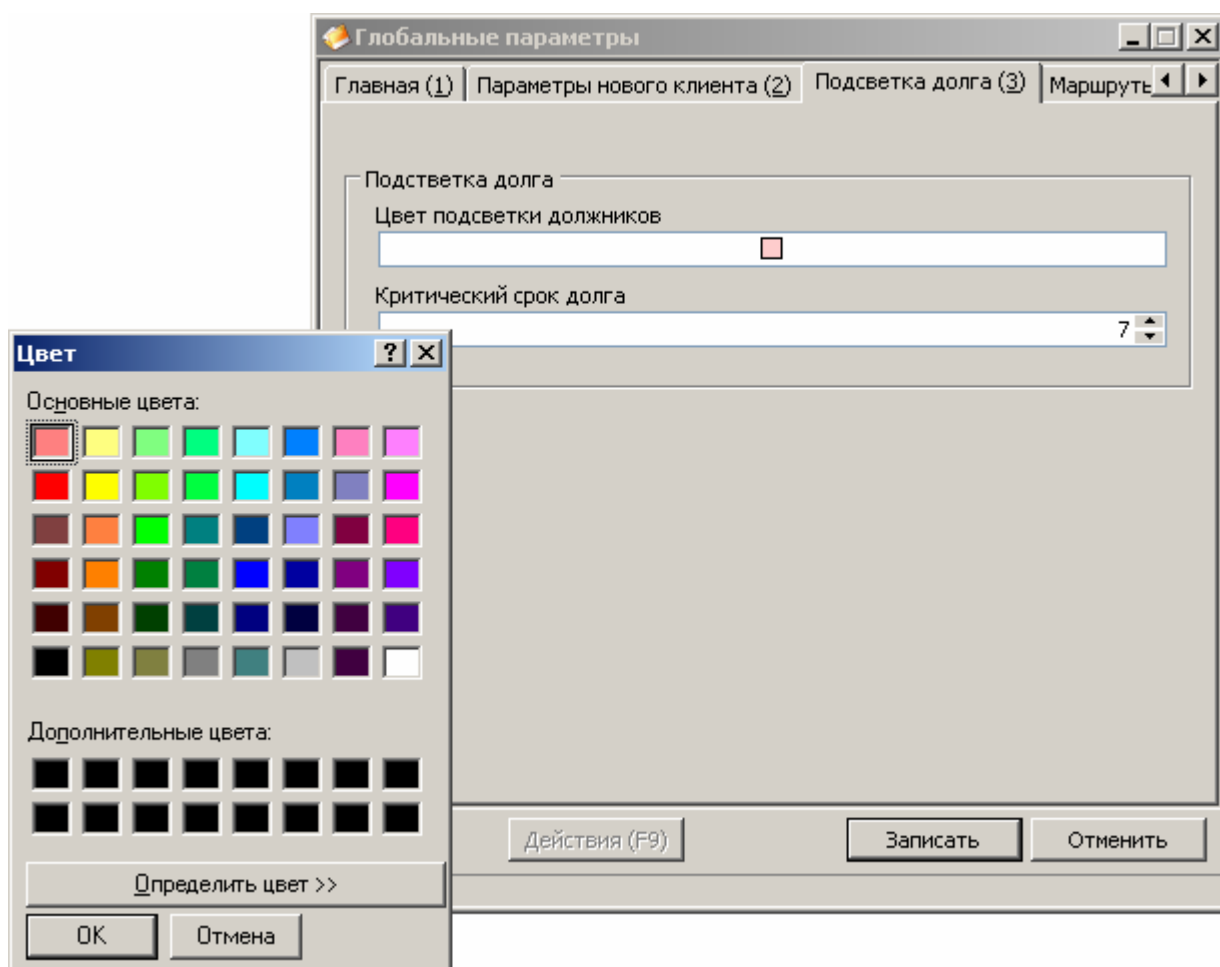
4.2. Закладка «Параметры нового клиента»

Параметры, указываемые на этой закладке, используются при создании карточек для новых клиентов. Указывается город и цены на продукцию, которые по умолчанию будут присвоены новым клиентам компании.

4.3. Закладка «Подсветка долга»

Указывается цвет, которым будут подсвечиваться записи клиентов имеющих долг по деньгам или бутылкам, образовавшийся сравнительно давно (см. также 0). Для изменения цвета достаточно дважды щелкнуть левой кнопкой мыши по небольшому квадратику с цветом.

В поле «Критический срок долга» указывается предельно допустимый срок давности долга, при превышении которого строка клиента в списке подсвечивается.

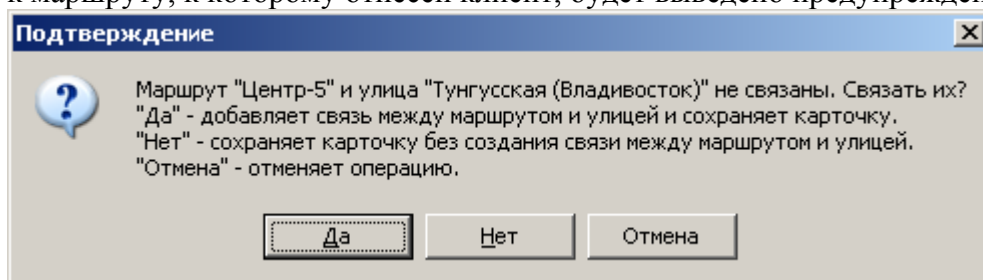


4.4. Закладка «Маршруты-улицы»

На этой закладке указывается, как именно программа должна контролировать правильность заполнения полей «Маршрут» и «Улица» на карточках клиента (см. 5.1) и заявки.

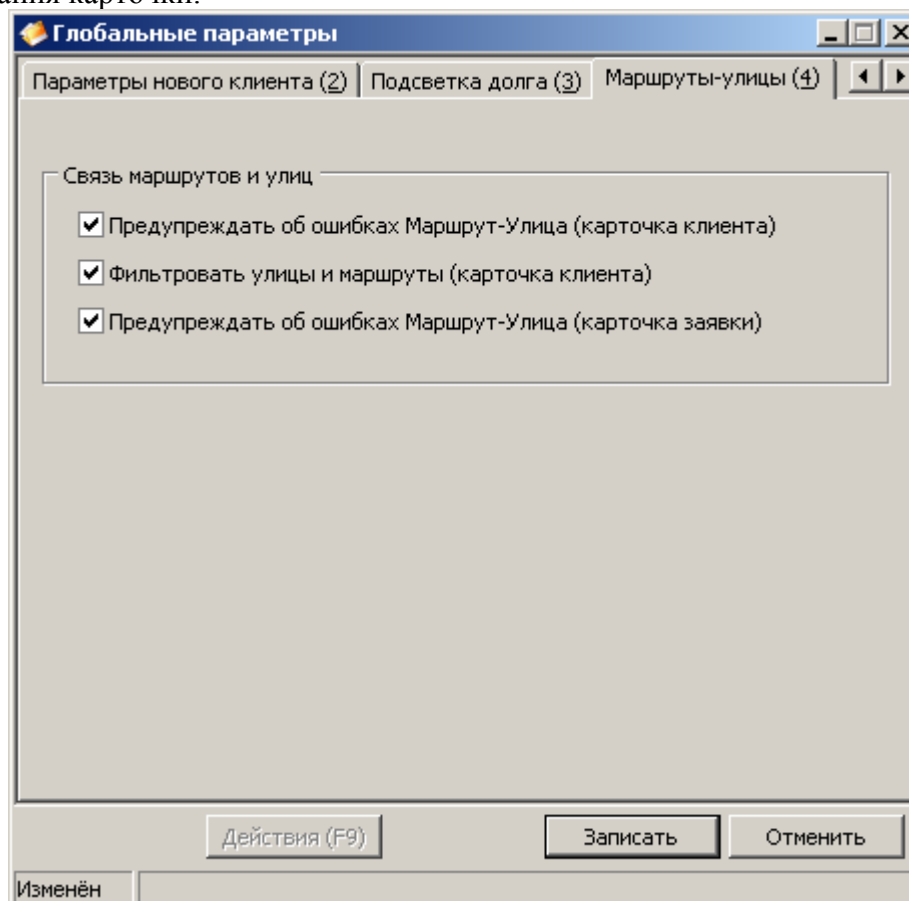
Для каждого маршрута в программе может быть определен список улиц, которые могут быть отнесены к данному маршруту (см. 2.3). Наоборот, для каждой улицы определен список маршрутов, к которым может быть отнесена эта улица (см. 2.2). Понятно, что эти списки являются связанными: включение улицы в список улиц маршрута автоматически добавляет этот маршрут в список маршрутов улицы и наоборот.

Если флаг «Предупреждать об ошибках Маршрут-Улица (карточка клиента)» установлен, то при попытке сохранить карточку клиента, улица которого не может быть отнесена к маршруту, к которому отнесен клиент, будет выведено предупреждение:



Если на заданный вопрос ответить «Да», то в список улиц маршрута клиента будет добавлена улица, на которой он проживает, при этом изменения будут сохранены. При ответе «Нет» изменения сохраняются, однако, улица не добавляется в список улиц маршрута (отвечать «Нет» имеет смысл, если клиент отнесен к какому-либо маршруту в

порядке исключения). Наконец, при ответе «Отмена» программа возвращается в режим редактирования карточки.



Если установлен флаг «Фильтровать улицы и маршруты», то при редактировании улицы на карточке клиента программа позволяет выбрать только те улицы, которые могут быть отнесены к маршруту клиента. Наоборот, при редактировании маршрута допускается выбирать только те маршруты, к которым может быть отнесена улица клиента.

Например, если клиент относится к маршруту «2-я речка», то программа позволит выбрать только одну из следующих улиц: «Багратиона», «Русская», «Давыдова» и т. д.

Наоборот, при редактировании карточки клиента, проживающего по улице «Кирова», программа может позволять выбор только одного из маршрутов «2-я речка» и «Автовокзал».

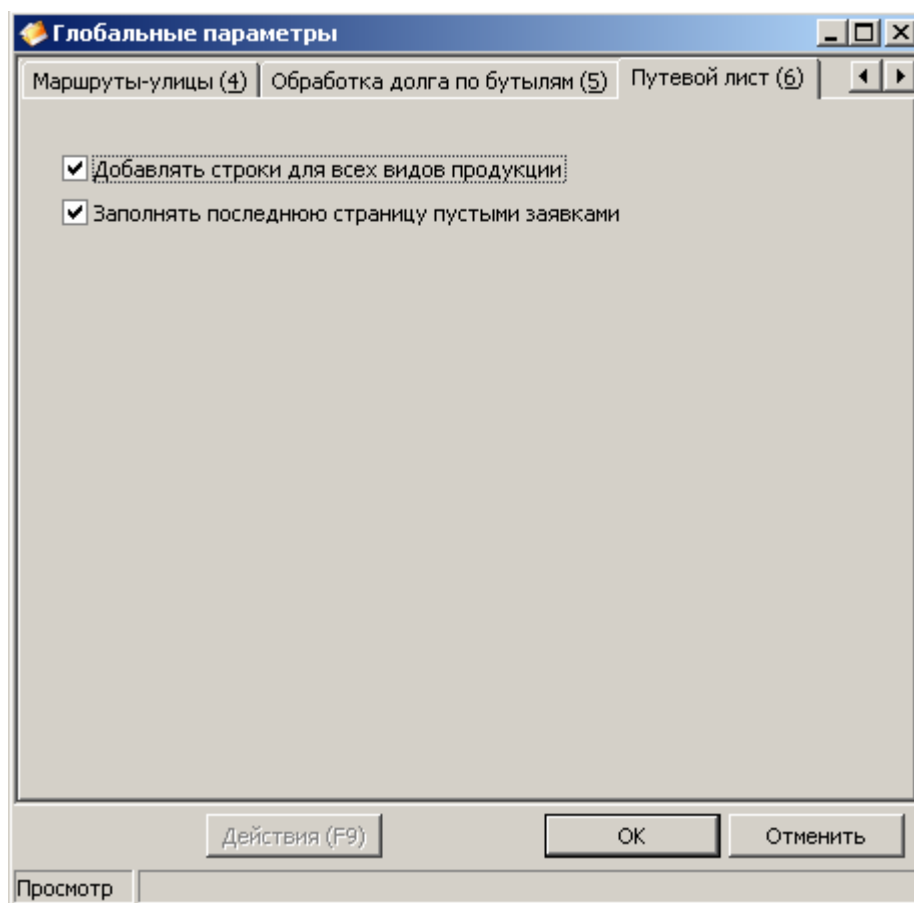
Если улица не указана, то программа позволяет отнести клиента к любому маршруту. Аналогично, если не указан маршрут, то программа позволяет указать любую улицу для данного клиента. Поэтому при смене адреса клиента необходимо, например, сначала очистить его маршрут, потом указать новую улицу, а лишь затем указать новый маршрут.

Наконец, флаг «Предупреждать при ошибках Маршрут-Улица (карточка заявки)» выдает предупреждение при попытке соотнести заявку клиента с маршрутом, с которым не связана улица клиента. Текст предупреждения и возможные действия пользователя в этом случае такие же, как и при редактировании карточки клиента (см. выше).

4.5. Закладка «Путевой лист»

На этой закладке указываются некоторые параметры расчета заявок (см. 7.6) и формирования путевого листа (см. 7.7). В случае, если установлен флаг «Добавлять строки для всех видов продукции», программа при расчете заявок добавит строки с нулевым количеством для всех видов продукции, которые имеются в базе данных, но еще не содержатся в заявке. Это может быть полезно в том случае, если общее количество видов продукции небольшое (2-3) и полезно иметь в путевых листах строки и столбцы для

всех возможных видов продукции. Если флаг «Добавлять строки для всех видов продукции» сброшен, программа при расчете заявок не добавляет новых элементов в товарный состав заявки. Данный флаг учитывается также и в диалоге проведения (см. 7.10).



Флаг «Заполнять последнюю страницу пустыми заявками» управляет добавлением в конец путевого листа пустых строк. Пустые заявки в конце путевого листа дают возможность агентам фиксировать в путевом листе незапланированные заявки, переданные им во время смены по телефону. Количество добавляемых программой пустых строк определяется оставшимся свободным местом на предпоследней странице путевого листа.

5. Работа с клиентами

Карточка клиента состоит из трех закладок: «Главная», «Обслуживание» и «Реквизиты».

5.1. Закладка «Главная»

Клиент

Главная (1) | Обслуживание (2) | Реквизиты (3)

Клиент

Личный номер 6

Дата контакта 09.12.2005

Договор заключен 07.12.2005

Договор расторгнут

Фамилия-Название Крупный надежный банк

Имя-Отчество

Категория клиента орг. ☒ Счёт-фактура

Цены на продукцию 100% ☒ Б/Н

Город Владивосток

Улица Строителя Новожилова Код на подъезде

Адрес 132

Телефон 42-42-42, доб. 106

Интервал доставки 1. Утро

Время доставки

Маршрут Тихая

Примечание для диспетчера

Примечание для водителя
бухгалтерия, каб. 213

Операции... Действия (F9) OK Отменить

Просмотр

На закладке «Главная» содержится информация о датах заключения и расторжения договора с клиентом, дате последнего контакта (обновляется автоматически при проведении заявки клиента), ФИО клиента, его адрес и телефон.

Также на закладке «Главная» указывается, по каким ценам вода отгружается данному клиенту (см. 2.7), к какой категории относится клиент (см. 2.8), по наличному или безналичному расчету обслуживается клиент, маршрут, интервал доставки, время обслуживания, а также примечания для диспетчера и водителя.

Поле «Примечание для диспетчера» предназначено для хранения произвольной информации, необходимой диспетчеру при работе с данным клиентом. В поле «Примечание для водителя» вносится информация, необходимая агенту при обслуживании клиента (например, нестандартные указания по поиску квартиры клиента). Информация из поля «Примечание для водителя» выводится в путевой лист.

Адрес клиента задается полями «Город», «Улица», «Адрес», «Код на подъезде». После заполнения поля «Город» в поле «Улица» можно выбрать только улицу выбранного города. Например, если в поле «Город» содержится «Владивосток», то в поле «Улица» можно выбрать только одну из улиц Владивостока (см. также 2.2).

В поле «Адрес» следует вводить номера дома, корпуса и квартиры. Слова «дом» и «корпус» в полном или сокращенном названии следует опускать. Для корректной

сортировки клиентов в путевом листе рекомендуется дополнять однозначные номера домов двумя, а двузначные – одним пробелом слева. Трехзначные номера домов следует вводить без начальных пробелов.

Таким образом, адрес «Владивосток, ул. Русская, д. 25а, корп. 3, кв. 17, код 58» следует вводить так:

- в поле «Город» – «Владивосток»
- в поле «Улица» – «Русская»
- в поле «Адрес» – « 25а/3 кв. 17» (перед цифрой «2» – один пробел)
- в поле «Код на подъезде» – «58»

В зависимости от настроек, для снижения количества ошибок диспетчеров программа может контролировать значения полей «Улица» и «Маршрут», вводимые на карточке клиента. Система может скрывать недопустимые значения улиц при выбранном маршруте и, наоборот, недопустимые значения маршрутов для данной улицы. Кроме этого, при сохранении карточки клиента, может выводиться предупреждающее сообщение в случае, если клиент отнесен к некорректному маршруту. Подробнее о контроле значений полей «Улица» и «Маршрут» см. в разделах 2.2, 2.3, 4.4.

5.2. Закладка «Обслуживание»

Клиент

Главная (1) | Обслуживание (2) | Реквизиты (3)

Обслуживание

Состояние клиента

Бутыли			
Бутыль	На руках	Залог	Выкуплено
Б19	0	0	0

Долг		
Вид продукции	Бутыль	Долг
ВФ		0,00

Дата образования долга (бут.)

Заявка по умолчанию

Вид продукции	Количество
ВФ	2

☐ По звонку

График заявок

ПН: ВФ=2 / СР: ЗМ19=3 / ПТ: ВФ=3

График составлен до . . . 31.12.2006

Заявки

Дата	Тип	Маршрут	Интервал	Время	Примечание для во...	ВФ	ВМ19	ВМ10
12.12.2005	Запла...	Тихая	1. Утро	9-10	бухгалтерия, каб. ...	2		
14.12.2005	Запла...	Тихая	1. Утро		бухгалтерия, каб. ...		3	
16.12.2005	Запла...	Тихая	1. Утро		бухгалтерия, каб. ...	3	0	0
19.12.2005	Запла...	Тихая	1. Утро	9-10	бухгалтерия, каб. ...	2		
21.12.2005	Запла...	Тихая	1. Утро		бухгалтерия, каб. ...		3	
23.12.2005	Запла...	Тихая	1. Утро		бухгалтерия, каб. ...	3		

27.12.2005

Операции... Действия (F9)

Изменён

На закладке «Обслуживание» можно выделить четыре блока: «Состояние клиента», «Заявка по умолчанию», «График заявок», «Заявки».

В группе «Состояние клиента» для каждого вида бутылей выводится, сколько бутылей данного вида у клиента выкуплено, а сколько находится на руках. Также, в

случае если на руках у клиента находится больше бутылей, чем выкуплено, то в поле «Дата образования долга (бут.)» будет содержаться дата, когда долг образовался.

Например, если 10 мая клиент выкупил 2 бутылки, 15 мая ему привезли 3 бутылки воды, а 20 мая клиент вернул две, то в поле «Дата образования долга (бут.)» будет содержаться «15 мая».

Также для каждого вида продукции и вида бутылей выводится денежный долг клиента. Положительное значение долга означает, что клиент должен компании, а отрицательное – что у клиента имеется переплата. Так же, как и в случае с долгом по бутылкам, при наличии долга по деньгам в поле «Дата образования долга (руб.)» будет содержаться дата, когда долг образовался.

В группе «Заявка по умолчанию» содержится описание типового заказа клиента: какую воду заказывает клиент всегда (или чаще всего) и в каком количестве. Например, если клиент обычно заказывает одну бутылку воды «Минеральная» (см. пример в 2.6), то в таблице «Заявка по умолчанию» должна содержаться одна строка (Вид продукции: «Минеральная», Количество: 1). Флаг «По звонку» следует выставить, если вода доставляется клиенту по разовым заявкам, а не по графику.

В группе «График заявок» содержится текстовое описание графика заявок клиента. Для изменения графика предназначена кнопка «Изменить», а для его продления – кнопка «Продлить» (возможность продления графика для группы клиентов описана в разделе 5.6). Продлить график можно также и при непосредственном изменении даты в поле «График составлен до». Подробно работа с графиком заявок описана в разделе 5.4.

Наконец, в группе «Заявки» представлен список открытых (непроведенных) заявок клиента. Для изменения открытой заявки следует дважды щелкнуть левой кнопкой мыши по строке заявки либо воспользоваться кнопкой «Изменить». Для добавления новой заявки необходимо просто указать дату заявки в поле под надписью «Добавить»: при этом будет открыта карточка новой заявки, заполненная значениями из группы «Заявка по умолчанию» (см. выше).

5.3. Закладка «Реквизиты»

Клиент

Главная (1) | Обслуживание (2) | Реквизиты (3)

Реквизиты

Полное название МУЗ "Детская художественная школа №12"

ИНН 2541231231

КПП 2548888888

Юридический адрес

Адрес	Телефон
Котельникова, 12	11-22-35

Расчетный счет 123

Банк (полное наименование) Банк "Рублевый"

БИК 222333444

Код банка 1

Город банка Москва

Корр. счет 490000100000300003

Гос. банк (полное наименование)

Операции... | Действия (F9) | OK | Отменить

Просмотр

Закладка «Реквизиты» предназначена для ввода и редактирования платежных реквизитов клиента. Информация на закладке заполняется только для клиентов, являющихся юридическими лицами, и используется программой при формировании платежных документов. Для физических лиц или для юридических лиц, обслуживаемых за наличный расчет без документов, закладка «Реквизиты» не заполняется.

5.4. График заявок

Номер ...	День недели	Маршрут	Интервал...	Время ...	По зв...	ВФ	ВМ19	ВМ10			
1	понедельник				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	вторник				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	среда				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	четверг				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	пятница				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	суббота				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	воскресенье				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	понедельник				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	вторник				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	среда				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	четверг				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	пятница				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	суббота				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	воскресенье				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

График заявок составляется для клиентов, которые обслуживаются по регулярному расписанию. График *не* составляется для клиентов, которые заказывают воду нерегулярно. Примеры графиков (использован пример раздела 2.6):

- одна бутылка «Минеральной» по средам раз в две недели
- две бутылки «Обычной-10» по понедельникам и одна бутылка «Обычной-20» по четвергам
- одна бутылка «Обычной-10» и одна бутылка «Минеральной» раз в три недели по пятницам
- 50 бутылей «Обычной-20» каждый первый вторник месяца

Для задания графика необходимо в первую очередь выбрать его периодичность. В первом примере из приведенных выше периодичность графика равна двум неделям, во втором – одна неделя, в третьем – три недели, а в четвертом – один месяц.

После того, как периодичность графика задана, программа отображает на экране дни недели с понедельника по воскресенье, при этом количество недель соответствует периодичности графика. Каждый день представлен в редакторе графика одной строкой. Дни четных недель (2-й и 4-й) подсвечены серым цветом. Таким образом, в зависимости от периодичности графика программа выводит 7, 14, 21 или 28 строк.

Для каждого дня графика, в который осуществляется доставка воды, необходимо указать, какую воду и в каком количестве необходимо доставить. Каждому виду воды в окне графика соответствует одна колонка, в заголовке которой указывается сокращенное название вида воды (ВФ, ВМ19, ВМ10 на рисунке). Количество воды, которое необходимо доставить, изменяется при помощи кнопок ☐ и ☐.

Кнопка предназначена для быстрого копирования заявки по умолчанию (см. 5.2).

Кнопка обнуляет заявку.

Если количество бутылей, которые необходимо доставить, слишком велико, то его можно ввести непосредственно, открыв карточку состава заявки при помощи двойного щелчка по строке соответствующего дня или кнопки .

Вид продукции	Количество
BM10	50

Маршрут: [] Интервал доставки: [] Время доставки: [] ☐ По звонку

Записать Отменить

Изменён

Для каждой заявки в графике можно указать особый маршрут (если клиент в разные дни обслуживается на разных маршрутах), временной интервал (например, «в среду воду нужно привозить утром, а в пятницу – вечером»), а также время (например, «в среду нужно привезти воду с 10:00 до 11:00»). Если для заявки графика не указан маршрут, интервал или время доставки, то используется информация с карточки клиента.

Предусматривается возможность создания заявок по графику с пометкой «По звонку». Это целесообразно делать в том случае, если клиент, вообще говоря, обслуживается по графику, однако предпочитает каждый раз перед доставкой дополнительно перезванивать в офис компании и подтверждать свой заказ.

После того, как график клиента составлен (или внесены все необходимые исправления в ранее составленный график) необходимо нажать кнопку «Записать». При этом программа выводит следующее сообщение:

Подтверждение

? Для создания заявок в соответствии с изменениями в графике необходимо сохранить изменения, внесенные в карточку клиента. Сохранить их сейчас?

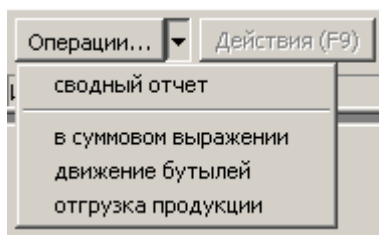
Да Нет Отмена

При положительном ответе на вопрос программа автоматически создает заявки по графику. Первая заявка будет создана на ближайшую дату, следующую за текущей. Например, если во вторник для клиента строится график «1 бутылка «Минеральной» в понедельник, среду, и пятницу», то первая заявка будет создана на среду.

Если осуществлялось редактирование существующего графика, то программа при необходимости автоматически удалит заявки, которые не соответствуют новому графику. При этом программа может удалять только открытые заявки, а проведенные заявки остаются без изменений.

5.5. Просмотр списка проведенных операций с клиентом

Для просмотра списка проведенных операций с клиентом необходимо нажать кнопку «Операции» в левом нижнем углу карточки клиента.



Список проведенных операций с клиентом можно просматривать в трех различных разрезах: «в суммовом выражении», «движений бутылей», «отгрузка продукции». Доступен также сводный отчет по выполненным операциям, в котором отражаются все аспекты обслуживания клиента в компактной форме.

Движения регистра денег - Список

Клиент	Вид продукции	Бутыль	Сумма	Тип долга	Проведён	Документ	Примечание	Маршрут
Администрац...	BM10		30,00	Безналичный	09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		Баляева
Администрац...	BM10		-30,00	Наличный	09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		Баляева

0,0 сек.

Карточка Выход

Движения регистра бутылей - Список

Клиент	Бутыль	Залог	Выкуплено	Количес...	Проведён	Документ	Примечание	Маршрут
Администрация Зеленого района	Б19	0	0	2	07.12.2005 00:00	Ввод начальных остатков бутылей № 1 от 07.12.2005		Баляева
Администрация Зеленого района	Б10	0	0	-1	09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		Баляева
Администрация Зеленого района	Б19	0	0	-2	09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		Баляева
Администрация Зеленого района	Б10	0	0	1	09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		Баляева

0,0 сек.

Карточка Выход

Движения регистра отгруженной продукции - Список

Проведён	Документ	Примечание	Клиент	Маршрут	Вид продукции	Бутыль	Количество	Цена	Сумма
09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		Администрация Зеленого района	Баляева	BM10	Б10	1	30,00	30,00

0,0 сек.

Карточка Выход

Операции с клиентом - Список

Проведён	Документ	Прим...	Вид п...	Бутыль	План	Количество/выку...	Цена	Пустыя	В кассу	Долг
07.12.2005 00:00	Ввод начальных остатков бутылей № 1 от 07.12.2005			Б19	2	2	0,00	0	0,00	0,00
09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005			Б10				1		
09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005			Б19				2		
09.12.2005 00:00	Заявка № 684 от 09.12.2005		BM10		1	1	30,00		30,00	0,00

0,0 сек.

Карточка Выход

5.6. Список клиентов

Как и все списки в программе, список клиентов является настраиваемым. Все атрибуты, которые показаны на карточке клиента, могут быть добавлены в виде столбцов

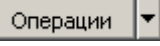
списка клиентов. См. подробнее документ «VCore. Руководство по общим элементам», раздел 2.7.5.

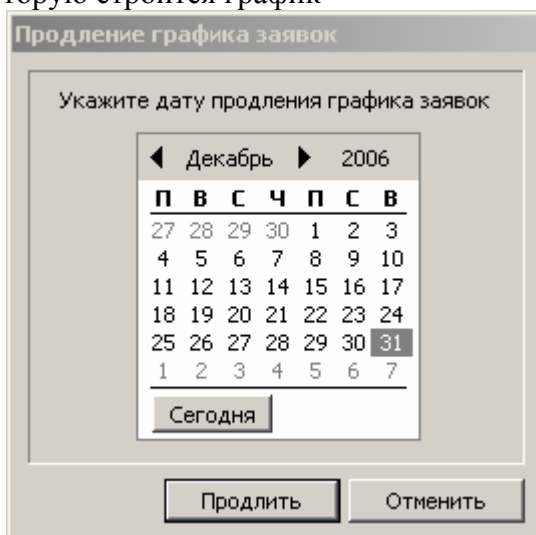
В списке клиентов применяется цветовое выделение записей. Так, серым цветом выделяются клиенты, которым вода не доставлялась ни разу или в последний раз доставлялась 60 дней назад и более.

В зависимости от глобальных настроек (см. 4) особым цветом (по умолчанию – розовым) выделяются клиенты, у которых имеется долг по бутылкам или деньгам, при этом долг образовался достаточно давно (зависит от глобальных настроек, по умолчанию – 7 и более дней назад).

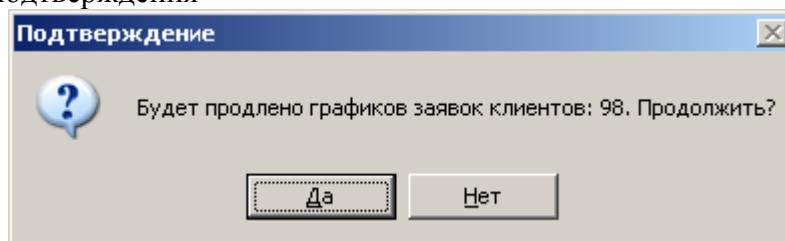
Белым цветом выделяются клиенты, которые сравнительно недавно контактировали с компанией и не имеют старых долгов.

В списке клиентов доступна операция продления графика заявок для группы клиентов. Для выполнения этой операции нужно выполнить следующие шаги:

1. Отфильтровать список клиентов. График будет продлен только для тех клиентов, которые попадают в список после применения всех фильтров. В случае, если в списке выделен один или несколько клиентов, график будет продлен только для выделенных записей.
2. Воспользоваться кнопкой , расположенной в нижнем левом углу списка клиентов. В выпадающем меню нужно выбрать «Продлить график»
3. Указать дату, по которую строится график

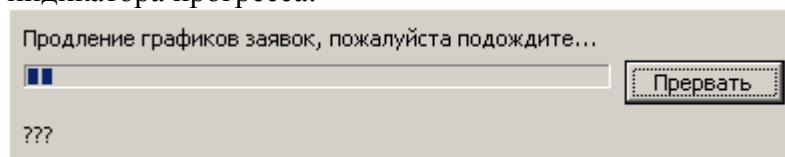


- 4.
5. В окне подтверждения



необходимо нажать кнопку «Да».

6. Дождаться окончания расчета заявок. Процесс расчета отображается при помощи индикатора прогресса:



В списке клиентов реализован гибкий фильтр. Подробную информацию об использовании фильтров в списках можно получить из документа «VCore. Руководство по общим элементам», раздел 2.7.6.

6. Документы

Документы предназначены для хранения в специальной форме информации о событиях, происходящих на предприятии и имеющих экономический смысл.

Документы могут быть разделены по состоянию на две группы:

- проведенные документы,
- открытые документы.

Открытый документ не влияет на состояние взаиморасчетов с клиентом, не приводит к добавлению записей в список проведенных операций с клиентом (см. 5.5), не учитывается в отчете о выполненных работах (см. 9.2). Открытый документ может быть изменен произвольным образом и при необходимости удален.

Проведенный документ влияет на сальдо клиента и на остатки бутылей на руках. Информация о проведенных документах отражается в списке операций клиента и отчете о выполненных работах. Проведенный документ не может быть изменен или удален. Для изменения или удаления проведенного документа необходимо сначала его открыть.

6.1. Заявка

Документ «Заявка» подробно описан в разделе **Ошибка! Источник ссылки не найден.**

6.2. Ввод начальных остатков бутылей

Документ предназначен для ввода информации о наличии у клиента на руках бутылей и о количестве выкупленных бутылей в начальный момент времени. Документы данного типа создаются системой автоматически при выполнении импорта данных из другой программы или документов Excel. Однако если автоматический импорт данных не выполнялся, а остатки заносятся в систему вручную, то для каждого обслуживаемого до внедрения программы клиента необходимо создать и провести документ «Ввод начальных остатков».

В документе для каждого вида бутылей, который использовался при доставке воды клиенту, необходимо указать количество выкупленных бутылей и количество бутылей, находящихся на руках у клиента.

6.3. Ввод начального долга

Документ предназначен для ввода информации о наличии у клиента долга в начальный момент времени. Документы данного типа создаются системой автоматически при выполнении импорта данных из другой программы или документов Excel. Однако если автоматический импорт данных не выполнялся, а остатки заносятся в систему вручную, то для каждого обслуживаемого до внедрения программы клиента необходимо создать и провести документ «Ввод начального долга».

В документе для каждого вида бутылей и продукции, по которым у клиента имеется задолженность перед компанией (или переплата), необходимо указать сальдо. Положительное значение сальдо означает долг клиента перед компанией, а отрицательное – переплату. Долг клиента за определенный вид бутылки означает, что клиент не полностью оплатил стоимость пустых бутылей данного вида при их выкупе.

6.4. Входящее платежное поручение

Документы данного типа создаются для клиентов, обслуживаемых за безналичный расчет. В отличие от клиентов, обслуживаемых за наличный расчет, такие клиенты не платят за воду и используемую тару непосредственно при отгрузке. Вместо этого

клиентам, обслуживаемым за безналичный расчет, периодически выставляется счет, который они оплачивают.

При поступлении средств от клиента на счет компании необходимо создать в программе документ вида «Входящее платежное поручение» и провести его. При проведении документа значение сальдо клиента уменьшается на сумму документа.

Во входящем платежном поручении указывается, за какие виды бутылей и продукции производится оплата и в каком объеме.

6.5. Приходный кассовый ордер

Документы данного типа создаются при получении наличных средств от клиентов, не связанном с выполнением какой-либо конкретной заявки. При проведении документа значение сальдо клиента уменьшается на сумму документа.

В приходном кассовом ордере указывается, за какие виды бутылей и продукции производится оплата и в каком объеме.

7. Работа с заявками

Документ «Заявка» содержит информацию о выполненном в конкретный день и конкретном объеме обслуживании клиента. Документ имеет достаточно сложную структуру, поскольку при обслуживании клиента может быть выполнено несколько разнородных действий (продажа воды разных видов по разным ценам, прием пустых бутылей, прием оплаты наличными деньгами, продажа тары при первом обслуживании или при увеличении объема заказа и т. д.).

Следует отметить, что в отличие от других документов системы, заявки в большинстве случаев создаются автоматически. Если клиент обслуживается по графику, то создание заявок осуществляется при сохранении карточки клиента после задания или изменения графика заявок (см. 5.4). Если клиент обслуживается по звонку (или обслуживается по графику, но желает сделать дополнительную заявку), то наиболее простым и удобным способом добавления заявки является использование выпадающего календаря на закладке «Обслуживание» карточки клиента (см. 5.2).

7.1. Закладка «Главная»

На закладке «Главная» выводится основная информация о заявке: клиент, маршрут, интервал и время доставки, агент, примечание для водителя, флаги состояния заявки (см. 7.5), а также итоговые суммы.

В большинстве случаев поля на данной закладке полностью заполняются автоматически.

Заявка

Главная (1) | Продукция (2) | Бутыли (3)

Заявка

№ .. 796 от .. 16.12.2005 Счёт-фактура № ☒ По звонку

Клиент Арбузова ☒ Рассчитана

Интервал доставки 2. День ☒ Агент оповещен

Маршрут Балаева ☒ Подтверждена

Примечание для водителя ☐ Отменена

Начислено 100,00

Наличные 100,00

Провести (F5) Действия (F9) Обнулить (F7) OK Отменить

Просмотр

7.2. Закладка «Продукция»

На данной закладке указывается, вода какого вида и в каком количестве доставляется клиенту. Для каждого вида продукции указывается планируемое и фактически отгруженное количество, цена, планируемая сумма (рассчитывается автоматически), а также полученная наличными сумма.

Большая часть полей заполняется системой автоматически. При проведении заявок диспетчер для каждого вида воды сверяет фактически отгруженное количество с запланированным и полученную сумму наличных и вносит необходимые коррективы. Подробнее процесс проведения заявок описан в разделе 7.8.

Заявка

Главная (1) | Продукция (2) | **Бутыли (3)**

№	Вид продукции	Бутыль	План	Количество	Цена	Долг (руб.)	Сумма	Наличные
1	ВФ	Б19	0	0	110,00	0,00	0,00	0,00
2	ВМ19	Б19	0	0	150,00	0,00	0,00	0,00
3	ВМ10	Б10	0	0	60,00	100,00	100,00	100,00

Добавить...
Удалить

100,00 100,00

Провести (F5) Действия (F9) Обнулить (F7) ОК Отменить

Просмотр

7.3. Закладка «Бутыли»

На данной закладке для каждого вида бутылей указывается:

- сколько пустых бутылей планировалось получить от клиента;
- сколько пустых бутылей было фактически получено от клиента;
- сколько бутылей предлагалось выкупить клиенту;
- сколько бутылей было фактически выкуплено клиентом;
- какую сумму наличными планировалось получить за выкупленные бутылки;
- какая сумма наличными была фактически получена.

Большая часть полей заполняется системой автоматически. При проведении заявок диспетчер для каждого вида бутылей сверяет фактическое количество пустых и выкупленных бутылей с запланированным и полученную сумму наличных и вносит необходимые коррективы. Подробнее процесс проведения заявок описан в разделе 7.8.

Заявка

Главная (1) | Продукция (2) | **Бутыли (3)**

Добавить... Удалить

№	Бутыль	Сумма	Наличные
1	Б10	100,00	50,00

100,00 50,00

Выкуплено

План	Факт
1	1
Цена	Наличные
100,00	50,00

Пустые

План	Пустые
2	0

Залог

План	Факт
0	0
Цена	Наличные
100,00	0,00


Долг (руб.)

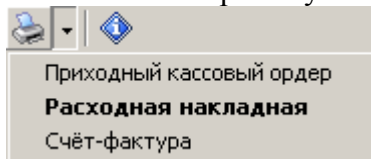
0

Провести (F5) Действия (F9) Обнулить (F7) Записать Отменить

Изменён

7.4. Формирование документов, связанных с заявкой

Программа позволяет автоматически сформировать и вывести на печать приходный кассовый ордер, расходную накладную или счет-фактуру, связанную с заявкой. Для этого необходимо воспользоваться кнопкой  и выбрать нужный пункт меню.



После выбора требуемого пункта меню будет открыто окно предварительного просмотра документа. Операции, доступные в окне предварительного просмотра, описаны в документе «VCore. Руководство по общим элементам», раздел 2.8.

При заполнении документов используются реквизиты компании, заданные в диалоге «Глобальные параметры» (см. 4.1) и реквизиты клиента, заданные на закладке «Реквизиты» карточки клиента (см. 5.3). Номер счет-фактуры задается в поле «Счет-фактура №» на закладке «Главная» карточки заявки (7.1).




7.5. Список заявок. Статус заявок

Как и все списки в программе, список заявок является настраиваемым. Все атрибуты, которые показаны на карточке заявки, могут быть добавлены в виде столбцов списка заявок. См. подробнее документ «VCore. Руководство по общим элементам», раздел 2.7.5.

Статус заявки определяется при помощи нескольких флагов:

- Рассчитана – флаг выставляется при расчете заявок (7.6). Нерассчитанные заявки выделяются в списке серым цветом (см. ниже)
- Агент оповещен – флаг выставляется при расчете заявок либо вручную после сообщения агенту сведений об изменениях в заявке, внесенных по инициативе клиента. Если флаг «Агент оповещен» сброшен, то заявка может выделяться в списке жирным шрифтом (см. ниже)
- Подтверждена – флаг выставляется при расчете заявок либо вручную после того, как клиент подтвердил заявку по звонку. Только подтвержденные заявки включаются в путевой лист (см. 7.7)
- Отменена – флаг выставляется вручную при отмене заявки по инициативе клиента. Флаги «Подтверждена» и «Отменена» не могут быть выставлены одновременно (при установке одного флага сбрасывается другой). Кроме того, при установке флага «Отменена» автоматически сбрасывается флаг «Агент оповещен». Отмененные заявки выделяются в списке специальным значком (см. ниже)

В списке заявок применяется выделение записей при помощи цвета, шрифта, а также графических значков (отображаются для каждой заявки в левой служебной колонке):

- серым цветом выделяются нерассчитанные заявки;
- желтым цветом и значком  выделяются проведенные заявки;
- жирным шрифтом выделяются подтвержденные заявки по звонку или отмененные заявки, при условии, что флаг «Агент оповещен» не выставлен. Иными словами, если заявка выделена жирным шрифтом, необходимо связаться с агентом и передать ему информацию о новой заявке или отмене заявки;
- знаком  отмечаются отмененные заявки;
- знаком  выделяются неподтвержденные заявки по звонку.

В списке заявок реализован гибкий фильтр. Подробную информацию об использовании фильтров в списках можно получить из документа «VCore. Руководство по общим элементам», раздел 2.7.6.

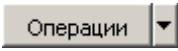
7.6. Расчет заявок

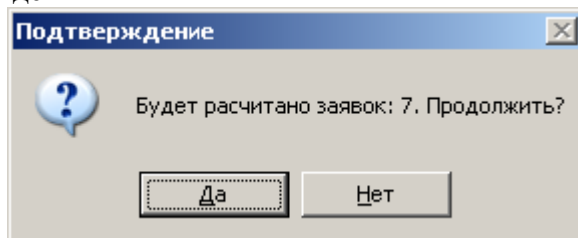
Перед формированием путевого листа (см. 1.4, 7.7) необходимо выполнить расчет заявок. При расчете выполняются следующие действия:

- заполняются цены на продукцию и бутылки в соответствие с объектом «Цены на продукцию», используемого для данного клиента (2.7, 5.1);
- для каждого вида воды при необходимости в заявку добавляется запись с нулевым запланированным количеством (на это поведение влияет также опция «Добавлять строки для всех видов продукции», см. 4.5). Это необходимо для того, чтобы цены на воду, применяемые при расчетах с клиентом, были показаны в путевом листе для случая, если клиент непосредственно при контакте с агентом решит приобрести воду, которую он изначально приобретать не планировал;
- для каждого вида воды и каждого вида бутылей фактическое количество устанавливается равным запланированному количеству. Это выполняется для уменьшения трудозатрат диспетчера при проведении заявок, поскольку в большинстве случаев обслуживание выполняется в соответствии с планом;
- для клиентов, обслуживаемых за наличный расчет, планируемая к получению сумма наличных устанавливается равной стоимости отгруженной воды плюс стоимость выкупленных бутылей. В случае наличия у клиента задолженности или переплаты, планируемая к получению сумма наличных соответственно увеличивается или уменьшается;
- в соответствии с датой заявки, маршрутом и расписанием работы агентов на маршрутах (3) определяется агент, который будет выполнять заявку;
- устанавливаются флаги «Рассчитана», «Подтверждена», «Агент оповещен».

После выполнения расчета заявки отображаются в списке на белом фоне.

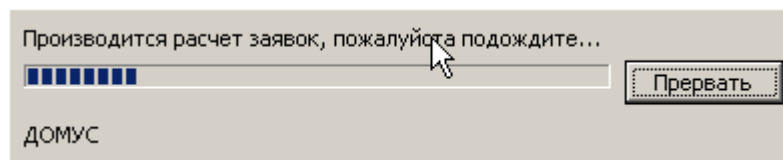
Для выполнения расчета нужно выполнить следующие действия:

1. Отфильтровать список заявок по дате, маршруту или иным критериям. Рассчитаны только те заявки, которые попадают в список после применения всех фильтров
2. Воспользоваться кнопкой , расположенной в нижнем левом углу списка заявок. В выпадающем меню нужно выбрать «Рассчитать» или «Перерасчет». При использовании кнопки «Рассчитать» из всего списка заявок обрабатываются только заявки со сброшенным флагом «Рассчитана», что удобно при необходимости выполнить перерасчет одной-двух новых или измененных заявок. Кнопка «Перерасчет» приводит к принудительному перерасчету всех заявок в списке (этой кнопкой целесообразно пользоваться, например, в случае, если существенным образом изменилось расписание работы агентов на маршрутах)
3. В окне подтверждения



необходимо нажать кнопку «Да».


4. Дождаться окончания расчета заявок. Процесс расчета отображается при помощи индикатора прогресса:

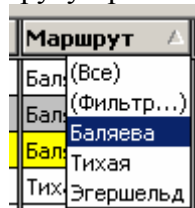


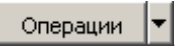
При выполнении расчета обрабатываются **только** заявки по графику или подтвержденные заявки по звонку. При этом отмененные заявки **не** обрабатываются

7.7. Формирование путевого листа

Путевой лист формируется на определенный маршрут и определенную дату. Для формирования путевого листа рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Открыть список заявок
2. Отфильтровать список заявок по дате при помощи фильтра списка (кнопка )
3. Отфильтровать заявки по маршруту при помощи авто-фильтра:



4. Рассчитать включаемые в путевой лист заявки (см. 7.6)
5. Отсортировать заявки в списке необходимым образом. Заявки перечисляются в путевом листе в том же порядке, как они выводятся в списке заявок. Рекомендуется использовать следующий порядок сортировки (параметры сортировки списка можно изменить в соответствии с указаниями раздела 2.7.3 документа «ВСог. Руководство по общим элементам»): Маршрут, Интервал доставки, Время доставки, Улица, Адрес. Для быстрого выполнения этой операции рекомендуется вместо непосредственного изменения порядка сортировки создать и использовать шаблон «Путевой лист».
6. Нажать кнопку , расположенную в левом нижнем углу списка заявок.
7. Из выпадающего меню выбрать пункт «Путевой лист...»
8. Убедиться, что в появившемся диалоге правильно указана дата и маршрут. При необходимости эти значения можно изменить
9. Нажать кнопку «Сформировать» в правом нижнем углу диалогового окна «Путевой лист – установки»
10. Откроется окно предварительного просмотра. Операции, доступные в окне предварительного просмотра, описаны в документе «ВСог. Руководство по общим элементам», раздел 2.8.

7.8. Проведение заявок

При проведении заявок диспетчер выполняет сверку данных заявки с отметками агентов в путевом листе. Основные действия при этой проверке следующие:

1. В случае, если заявка не была выполнена (например, клиента не было дома, или клиент отменил заявку, позвонив в офис компании), то в поле «Примечание для водителя» вносятся соответствующие пометки, а заявка «обнуляется» (т. е. фактическое количество отгруженной продукции, полученных пустых бутылей, полученные суммы наличными и т. п. устанавливаются равными нулю). Отмененные заявки *необходимо* проводить. Поскольку записи о проведенных отмененных заявках добавляются в список


проведенных операций с клиентом (5.5) с указанием причины отмены, это упрощает проведение различного рода сверок и разбирательств как по требованию клиента, так и по инициативе компании. Обнуление заявки может быть выполнено программой автоматически (при помощи кнопки «Обнулить» или клавиши F7).

2. Если заявка была выполнена, то для каждого фактически отгруженного вида воды указывается количество отгруженных бутылей, а для клиентов, обслуживаемых за наличный расчет, еще и полученная сумма наличными.
3. Для каждого вида бутылки указывается количество фактически выкупленных бутылей (для клиентов, обслуживаемых за наличный расчет, указывается еще и полученная сумма наличными) и количество фактически принятых пустых бутылей.

После выполнения этих действия заявка проводится. Проведенные заявки влияют на остатки клиента, а также отображаются в списке проведенных операций с клиентом и отчете о выполненных работах. Проведенная заявка отображается в списке желтым цветом, а ее изменение или удаление становится невозможным (см. также разделы 6 и 7.5).

7.9. Режим проведения

Режим проведения предназначен для упрощения работы диспетчера при сверке заявок с путевым листом и их проведении. В режиме проведения при работе с заявками курсор переходит только на те поля, на которые имеет смысл обращать внимание при сверке с путевым листом и, возможно, корректировать. Помимо этого в режиме проведения в списке заявок выводится краткая статистика по проведенным документам, упрощающая сверку контрольных цифр с путевым листом.

Для перехода в режим проведения необходимо воспользоваться кнопкой  в левом нижнем углу списка заявок, после чего в выпадающем меню выбрать «Режим проведения».

В режиме проведения в заголовке списка заявок выводится информационная строка «[режим проведения]». Такая же строка будет выведена в заголовке карточки заявки, если она была открыта из списка заявок.

В строке состояния в нижней части списка заявок выводится статистика по проведенным заявкам, обновляемая автоматически при каждом проведении или открытии заявок из списка.

ОВФ: 0/0 * ОВМ19: 0/0 * 1 ВМ10: 160/150 * 1 Б19: 0/0 * 1 Б10: 100/50 * Итого: 260/200

В строке статистики для каждого вида воды указывается:

- количество фактически отгруженных бутылей;
- краткое наименование вида воды;
- начисленная сумма;
- фактически полученная сумма наличными.

Например, воде «ВМ10» в строке статистики соответствует «1 ВМ10: 160/150». Это означает, что была отгружена 1 бутылка, начислено 160 рублей, а 150 рублей получено наличными.

Помимо статистики по отгруженной продукции выводится также сводная информация об операциях с бутылками. Для каждого вида бутылей указывается:

- количество полученных пустых бутылей;
- начисленная сумма за выкупленные бутылки;
- фактически полученная сумма наличными.

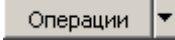
В приведенном примере строка «1 Б10: 100/50» означает, что была получена 1 пустая бутылка вида «Б10», 100 рублей было начислено, а 50 рублей фактически получено наличными.

При работе с карточкой заявки при нажатии клавиш «Tab» и «Shift + Tab» курсор перемещается по полям карточки в следующем порядке:

- «Примечание для водителя». Если заявка не была выполнена, то в этом поле необходимо указать причину, по которой это произошло.
- Столбец «Количество» в первой строке таблицы на закладке «Продукция». Необходимо указать количество отгруженных бутылей соответствующего вида воды.
- Столбец «Наличные» в первой строке таблицы на закладке «Продукция». Необходимо указать полученную от клиента сумму наличными за воду соответствующего вида.
- Если в таблице на закладке «Продукция» более одной строки, то при последовательном нажатии «Tab» курсор будет перемещаться между столбцами «Количество» и «Наличные» до тех пор, пока не достигнет столбца «Наличные» последней строки таблицы.
- Поле «Выкуплено: факт», соответствующее первому виду бутылей в таблице на закладке «Бутыли». Необходимо указать количество выкупленных бутылей.
- Поле «Выкуплено: наличные», соответствующее первому виду бутылей в таблице на закладке «Бутыли». Необходимо указать полученную от клиента сумму наличными за выкуп бутылей соответствующего вида.
- Поле «Пустые: факт», соответствующее первому виду бутылей в таблице на закладке «Бутыли». Необходимо указать количество полученных от клиента пустых бутылей.
- Если в таблице на закладке «Бутыли» более одной строки, то при последовательном нажатии «Tab» курсор будет перемещаться между полями «Выкуплено: факт», «Выкуплено: наличные» и «Пустые: факт» до тех пор, пока не достигнет поля «Пустые: факт» последней строки таблицы. После будет выделена кнопка «Провести» – это означает, что сверка завершена и заявку можно проводить.

7.10. Диалог проведения

Диалог проведения является альтернативной возможностью, предназначенной для упрощения работы диспетчера при сверке заявок с путевым листом и их проведении. Основным достоинством диалога проведения перед режимом проведения (7.9) является отсутствие необходимости открывать карточки заявки. Вся необходимая для сверки и проведения заявок информация представлена на одном экране.

Для открытия диалога проведения необходимо воспользоваться кнопкой  в левом нижнем углу списка заявок, после чего в выпадающем меню выбрать «Диалог проведения».

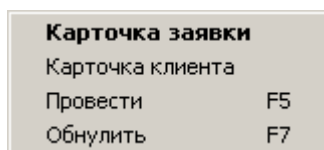
В диалоге проведения для каждого клиента указывается его личный номер, фамилия или название, примечание для диспетчера, а для каждого вида воды и бутылей – план заявки и информация о фактически проведенном обслуживании. В случае, если фамилия или название клиента содержит прочерк («-»), в столбце «Клиент» будет выведена улица и адрес клиента. В зависимости от опции «Добавлять строки для всех видов продукции» столбцы видов воды и бутылей будут добавлены либо для всех существующих в программе записей, либо только для тех, которые упоминаются в заявках, загруженных в диалог проведения.

В нижней части диалога проведения выводится статистика по проведенным заявкам, аналогичная статистике, выводимой в списке заявок в режиме проведения (7.9).

В режиме редактирования курсор при нажатии клавиш «Tab» и «Shift+Tab» перемещается только по редактируемым полям (т. е. по столбцам, содержащим

информацию о фактически проведенных действиях). Последовательность обхода сходна с последовательностью обхода полей на карточке заявки в режиме проведения.

При щелчке правой кнопкой мыши по заявке в диалоге проведения выводится контекстное меню:



Провести и обнулить заявку можно также при помощи соответствующих кнопок в нижней части диалога проведения, а открыть карточку заявки – при помощи двойного щелчка левой кнопкой мыши по заявке. Следует, однако, заметить, что в большинстве случаев открывать карточку заявки нет необходимости, т. к. вся необходимая для сверки с путевым листом и проведения заявок информация выведена и доступна для корректировки непосредственно в диалоге проведения.

	Код	Клиент	Примечание	ВФ			ВМ19			ВМ10			Б19			Б10			Всего в
				П/к-во	П/с...	П/...	П/к-во	П/с...	П/...	П/к-во	П/с...	П/...	П/п...	П/...	П/...	П/п...	П/...	П/...	
				Ф/к...	Ф/...	Ф/...	Ф/к...	Ф/...	Ф/...	Ф/к...	Ф/...	Ф/...	Ф/п...	Ф/...	Ф/...	Ф/п...	Ф/...	Ф/...	
	10	Альдебаран, д/...	брать бахилы	2	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0		220
				2	220	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0			
	9	Администрация ...																0	
	7	Арбузова		0	0	0	0	0	0	0	0	100	100					100	
				0	0	0	0	0	0	0	100	100							
	1	Крузо	злая собака	0	0	0	0	0	0	1	60	0				1	0	0	60
				0	0	0	0	0	0	1	60	0				1	0	0	
	6	Крупный надеж...	бухгалтерия, каб. 213	3	330	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0				0
				3	0	330	0	0	0	0	0	0	3	0	0				
	12	Ризопов		1	0	0												0	
				0	0	0													
✗	8	Пиротехников		0	0	0	0	0	0	1	114	54				1	0	0	114
				0	0	0	0	0	0	1	114	54				1	0	0	

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

Провести (F5)

Обнулить (F7)

8. Основные действия при внедрении программы

После установки программы и до начала полноценной работы с ней необходимо настроить «начальное состояние» компании, с которого начнется учет. Такая настройка производится только один раз в начале работы с программой и в дальнейшем не требуется.

Начальная настройка программы к работе включает следующие пункты.

8.1. Создание пользователей и установка прав доступа

Данная операция выполняется путем заполнения справочника пользователей (2.11). Рекомендуется выполнять этот шаг начальной настройки, консультируясь со специалистом компании-разработчика.

8.2. Ввод реквизитов компании

На закладке «Главная» диалога «Глобальные параметры» (4.1) необходимо указать наименование компании, ее адрес, ИНН, КПП, а также фамилии и инициалы руководителя компании, ее главного бухгалтера и кассира.

Сведения о компании используются при формировании и печати платежных документов.

8.3. Заполнение справочников

В случае, если производится импорт начальных данных в программу из другой системы или таблиц Excel, все или часть справочников могут быть заполнены автоматически. В этом случае необходимо лишь занести недостающую информацию.

Если же автоматический импорт не производился, необходимо заполнить основные справочники вручную.

Рекомендуется следующий порядок занесения данных:

1. Города
2. Улицы (если программа поставляется с предварительно заполненными справочниками городов и улиц, шаги 1 и 2 можно пропустить)
3. Интервалы доставки
4. Бутыли
5. Виды продукции
6. Маршруты
7. Агенты
8. Категории клиентов
9. Цены на продукцию

8.4. Заполнение списка допустимых улиц маршрутов

Если время на начальную настройку ограничено, этот этап можно пропустить, отключив контроль ошибок «Маршрут-улица» в глобальных настройках (см. 4.4).

Однако, с целью снижения количества ошибок диспетчеров, рекомендуется постепенно заполнить списки допустимых улиц для каждого маршрута (см. 2.2, 2.3) и включить контроль ошибок «улица-маршрут» в глобальных настройках.

Данный этап можно выполнять и после ввода информации о клиентах. В этом случае полезной может оказаться функция поиска ошибок «Маршрут-улица», доступная через меню Сервис > Поиск ошибок «Маршрут улица».

Список клиентов с ошибочным значением полей "Маршрут" и "Улица"				
Личный ...	Фамилия/Название	Маршрут	Улица	
3	Рога и копыта, ООО	2-я речка	Русская (Владивосток)	
16	ДХШ №12	3-я рабочая	Котельникова (Владиво...	
12	Ризопов	3-я рабочая	Тобольская (Владивосток)	
5	Радонежский	Баляева	Адмирала Кузнецова/Лу...	
10	Альдебаран, д/сад.	Баляева	Адмирала Невельского (...)	
4	Звездочка, детсад	Баляева	Баляева (Владивосток)	
9	Администрация Зеленого ра...	Баляева	Залесная (Владивосток)	
7	Арбузова	Баляева	Нейбута (Владивосток)	
1	Крузо	Тихая	Героев Хасана (Владиво...	
6	Крупный надежный банк	Тихая	Строителя Новожилова ...	
17	Зеринцева	Тихая	Строителя Новожилова ...	
19	Королев	Центр	Светланская/Ленинская...	
8	Пиротехников	Эгершельд	Казанская (Владивосток)	

Для каждой ошибочной записи можно открыть карточку клиента, маршрута или улицы, воспользовавшись контекстным меню.

8.5. Указание параметров нового клиента по умолчанию

Для ускорения ввода информации о новых клиентах необходимо установить параметры нового клиента, применяемые по умолчанию. Эта операция выполняется при помощи закладки «Параметры нового клиента» в диалоге глобальных параметров (4.2).

8.6. Заполнение расписания работы агентов на маршрутах

Подробная работа с расписанием работы агентов на маршрутах описана в разделе 3.

8.7. Ввод информации о клиентах компании и начальных остатках

В случае, если производится импорт начальных данных в программу из другой системы или таблиц Excel, справочник клиентов и начальные остатки могут быть заполнены автоматически.

Если же импорт данных не производился, необходимо занести в программу сведения о клиентах и их начальных остатков (начальное сальдо и сведения о выкупленных и находящихся на руках бутылках).

Информацию о клиентах, которые обслуживаются по звонку и на момент начала работы имеют нулевые остатки, можно не вводить до того момента, как она реально понадобится.

9. Отчеты и анализ данных

9.1. Задание на завтра

Отчет «Задание на завтра» предназначен для получения плана обслуживания клиентов на определенную дату.

Отчет «Задание на завтра» можно сформировать только после того, как все заявки на необходимую дату рассчитаны (см. 7.6). Для открытия диалога отчета необходимо воспользоваться пунктом меню Отчеты > Задание на завтра.

Задание на завтра

Печать

Настройка...

Параметры...

100%

Выход

Задание на завтра

Дата: 16.12.2005

	1. Утро				2. День				Итого
	BM10	BM19	BF	Итого	BM10	BM19	BF	Итого	
Завойко С. К.	1	0	3	4	0	0	0	0	4
Кац Н. К.	0	0	0	0	0	0	2	2	2
Петров П. П.	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	1	0	1	2	2
Итого	2	0	3	5	1	0	3	4	9

Стр. 1/1

Вывод отчёта: 0,1 сек.

Каждому агенту, обслуживающему заявки в указанный день, соответствует строка отчета. Каждому виду воды (в примере – «BM10», «BM19» и «BF»), доставляемому в определенный временной интервал (в примере – «1. Утро» и «2. День»), соответствует столбец отчета.

Для каждого агента показываются итоговые цифры как для конкретного интервала доставки, так и для всего дня в целом. Помимо этого, для каждого вида воды указывается количество бутылей, планируемых доставке в каждый временной интервал.

ВНИМАНИЕ. Для корректной работы отчета «Задание на завтра» необходимо, чтобы расписание работы агентов на маршрутах (см. раздел 3) было заполнено корректно до выполнения расчета заявок. Ошибки в расписании приводят к появлению в отчете «пустых строк» (итоговых цифр, которые не отнесены ни к одному из агентов). Если расчет заявок был выполнен с незаполненным или частично заполненным расписанием, то после внесения необходимых корректив в расписание необходимо выполнить перерасчет заявок (см. 7.6).

9.2. Выполненные работы

«Отчет о выполненных работах» предназначен для анализа информации о выполненных операциях за определенный период времени в разрезах маршрутов, цен на продукцию, категорий клиентов, видов воды и бутылей.

Диалог отчета доступен при помощи меню Отчеты > Выполненные работы.

На первой закладке диалога указывается период, за который формируется отчет, а также способ группировки данных.

На закладке «Отображение» выполняется настройка столбцов, которые должны присутствовать в отчете.

На закладке «Группировка» можно выполнить детальную настройку группировки данных и существенным образом изменить структуру отчета.

После того, как параметры отчета заданы, необходимо нажать кнопку «Сформировать» для перехода в окно предварительного просмотра.

Выполненные работы

Печать Настройка... Параметры... 100%

Отчёт по выполненным операциям
с 01.01.2005 по 31.12.2005

Б10						Б19						ВМ10					
отгружено			получено			отгружено			получено			отгружено			получено		
к-во	сумма	в кассу	долг нал	долг б/н	всего	к-во	сумма	в кассу	долг нал	долг б/н	всего	к-во	сумма	в кассу	долг нал	долг б/н	всего
100%	1					1						1	268,00	114,00	154,00		114,00
50%						2						1	30,00	30,00	-30,00	30,00	60,00
Итого	1					3						2	298,00	144,00	124,00	30,00	174,00

Стр. 1/2
Выборка данных: 0,0 сек., Вывод отчёта: 0,0 сек.


При наведении курсора мыши на определенную строку отчета форма курсора меняется на «указательный палец», а соответствующая ячейка подсвечивается. Щелчок левой кнопкой мыши по выделенной ячейке приводит к открытию детального списка выполненных операций, итоги которых отображены в строке отчета.

Итоги по выполненным операциям с клиентом - Список

Шаблоны

Номер	Клиент	Вид продукции	Бутыл	Кол-во операций	Отгружено/выкуплено	Начислено	В кассу	На р/с	Долг нал	Долг б/н
1	Крузо		Б10	1	1					
1	Крузо		Б19	1	1					
5	Радонежский	ВФ		3	1	110,00	110,00		0,00	
6	Крупный надежный банк	ВФ		3	3	330,00	330,00		-330,00	330,00
7	Арбузова	ВМ10		1		100,00			100,00	
8	Пиротехников	ВМ10		4	1	168,00	114,00		54,00	
10	Альдебаран, д/сад.	ВМ19		3	2	300,00	300,00		0,00	

Карточка Выход
0,0 сек.

При помощи кнопки  детальный список операций можно распечатать или экспортировать в Excel.

Итоги по выполненным операциям с клиентом

Печать Настройка... 100%

Итоги по выполненным операциям с клиентом

Номер	Клиент	Вид продукции	Бутыл	Кол-во операций	Отгружено/выкупл	Начислено	В кассу	На р/с
1	Крузо		Б10	1	1			
1	Крузо		Б19	1	1			
5	Радонежский	ВФ		3	1	110,00	110,00	
6	Крупный надежный банк	ВФ		3	3	330,00	330,00	
7	Арбузова	ВМ10		1		100,00		
8	Пиротехников	ВМ10		4	1	168,00	114,00	
10	Альдебаран, д/сад.	ВМ19		3	2	300,00	300,00	

Стр. 1/2
Вывод отчёта: 0,0 сек.

10. Учет обращений клиентов

10.1. Справочник «Цели контакта»

Справочник содержит список возможных целей контактов (звонков) клиентов и потенциальных клиентов. Категоризация контактов позволяет в дальнейшем получать аналитические отчеты в разрезе целей контакта.

Справочник доступен из главного меню Контакты > Цели контакта.

Цель контакта

Вопрос по качеству воды

Действия (F9) Добавить Отменить

Новый

10.2. Контакты

Позволяет регистрировать информацию о контактах с клиентами. В случае, если звонок поступает от существующего клиента компании, заполняется поле «Клиент» (выбор из справочника клиентов, см. 2.9), в противном случае необходимо заполнить текстовое поле «ФИО». В случае, если звонок поступает от существующего клиента, поля «Улица» и «Маршрут» будут заполнены автоматически.

Контакт

Клиент ФИО

Иванов И. И.

Улица Маршрут Дата Время

24.11.2009 11:24

Автор Цель контакта

Интересовался качеством воды

Примечание

Уточнение по концентрации ионов Mg

Действия (F9) Добавить Отменить

Новый

Для нового клиента поля «Улица» и «Маршрут» можно заполнить вручную. Помимо этого указывается также цель контакта (ссылка на справочник, см. 10.1), а также описание разговора в произвольной форме (поле «Примечание»).

Список контактов доступен из главного меню Контакты > Контакты.

10.3. Отчет по контактам

Данный отчет позволяет получать статистику по количеству контактов в разрезах периодов времени, целей звонка, улиц, маршрутов, клиентов.

Поддерживается фильтрация данных по дате звонка и маршруту.

Для разреза «Дата» можно указать степень детализации: день, неделя, месяц, квартал или год.

Отчет доступен из главного меню Контакты > Отчет по контактам.

Отчет по контактам - установки

Главная (1) | Отображение (2) | Группировка (3)

★ Шаблоны **Отчет по контактам**

Начало 01.09.2009

Конец 25.11.2009

Маршрут

Очистить Действия (F9) Сформировать Выход

Просмотр

Отчет по контактам

Отчёт по контактам с 01.09.2009 по 25.11.2009

	Вопросы по ценам	Интересовался качеством воды
Октябрь 2009 г.	1	
Ноябрь 2009 г.	1	1

Стр. 1/1

