

## ***ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА***

Разработка информационной системы управления заявками клиентов в магазине бытовой техники и электроники на примере магазина «ТехноКуб»

Выполнил: студент  
группы  
ПИБ-4301-51-60  
Петухова А.Ю.

**КИРОВ**  
**2019**

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ «CRM-СИСТЕМА»

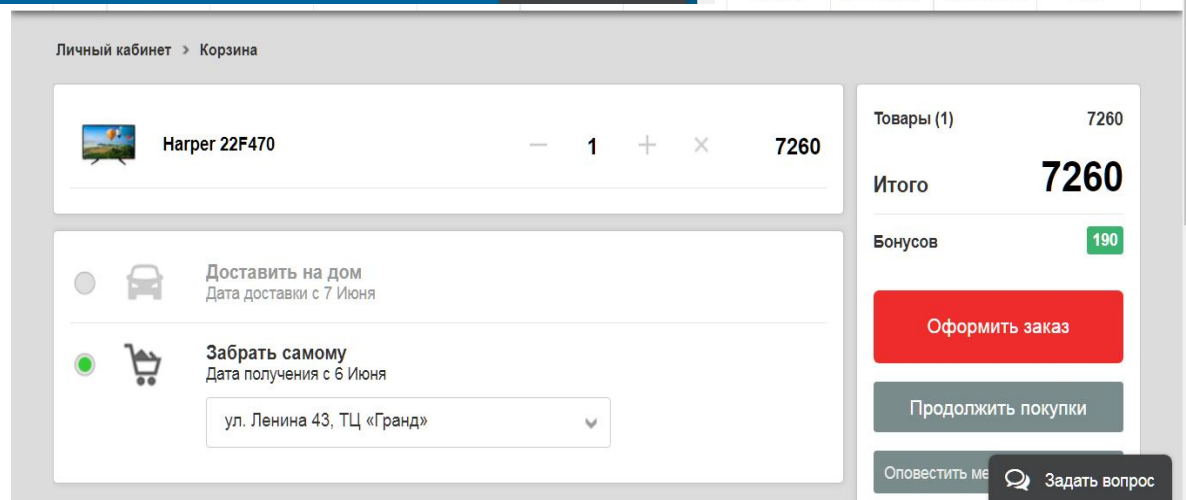
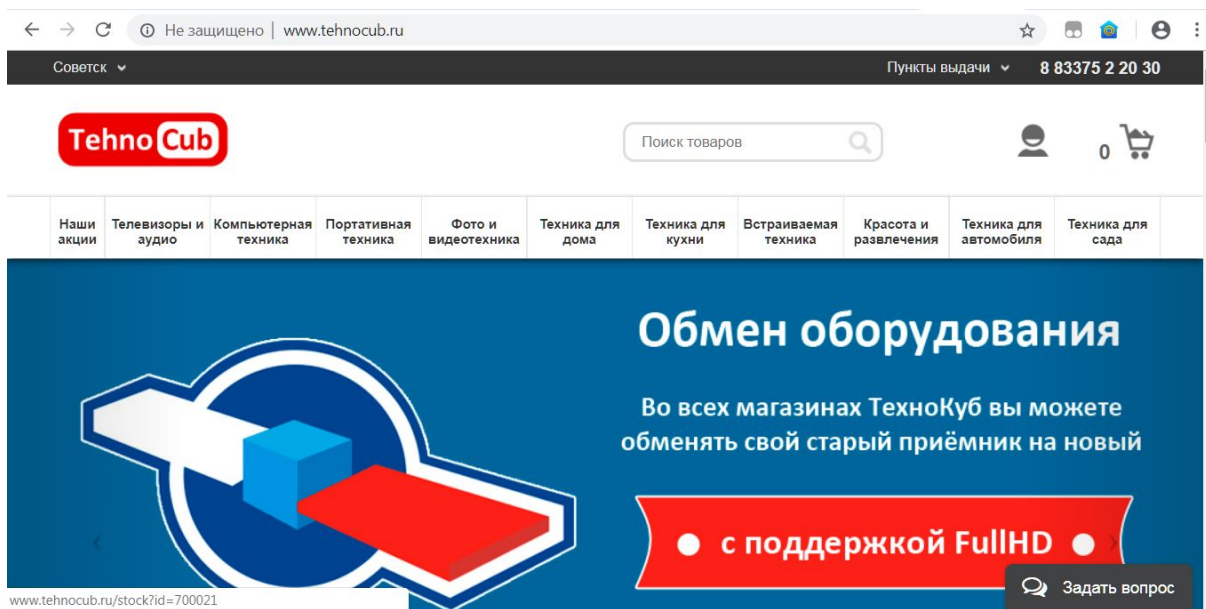


Взаимодействия КЛИЕНТА и КОМПАНИИ



**Рисунок - Организационная структура торгового предприятия**

**ИП Чезганов Е.Л.**



**Рисунок - Структура Интернет-магазина и заказа в Интернет-магазине предприятия ИП Чезганов Е.Л. – «ТехноКуб»**

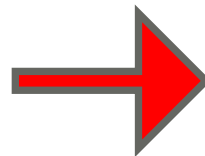
## Таблица - Анализ использования информационных технологий торговым предприятием ИП Чезганов Е.Л.

Название программного продукта	Разработчик	Назначение	Пользователь
Офисные программные продукты			
Microsoft Word 2010	Microsoft	Текстовый редактор	Все пользователи
Microsoft Excel 2010	Microsoft	Создание электронных таблиц	Все пользователи
Microsoft Outlook 2010	Microsoft	Почтовый клиент	Администрация
Microsoft Access 2010	Microsoft	Система управления базами данных	Все пользователи
Adobe Reader 10	Adobe	Программа для чтения файлов с расширением *.PDF	Все пользователи
Специализированное программное обеспечение			
Консультант Плюс	Консультант	Правовая поддержка и законодательство	Отдел снабжения, продаж,
1С:Предприятие 8.2	1С	Автоматизация торговых, бухгалтерских и расчётных операций с поддержкой работы отдела кадров	Бухгалтерия (реализация товаров), Кадры
Простой склад	Простой Софт	Организация учёта взаимодействия с поставщиками и товаров на складе предприятия	Отдел снабжения, склад
Налогоплательщик ЮЛ	1С	Подготовка налоговых деклараций	Бухгалтерия
Домино	-	Каталог товаров бытовой техники производителей, поставщиков	Менеджеры, торговый персонал отдела продаж

## Таблица – Сравнительный анализ программных продуктов по автоматизации формирования взаимодействия с клиентами

Характеристики программы	1С:Управление торговлей и взаимодействиями с клиентами (CRM), Респект Учёт договоров	TurboFly	DIRECTUM	Астрософ
Администрирование	+	+	+	+
Конфигурируемость	+	-	-	+
Масштабируемость	+	-	-	+
Настройка	+	+	+	+
Открытость ядра	+	-	-	+
Ценовой диапазон	высокий	средний	средний	средний
Удобство интерфейса	отличное	среднее	среднее	хорошее
Организация ведения учёта поставщиков и производителей	+	+	+	+
Организация хранения данных о товарах по поставщикам и производителям с расценками	+	+	+	+
Организация ведения учёта клиентов	+	+	+	+
Организация формирования и учёта Заявок от клиентов на товары, услуги	+	+	-	-
Формирование Заказа с учётом договора от клиента на основании сформированной Заявки	+	-	-	-
Учёт работ по Заказу, касаемых исполнения	-	-	-	-
Информирование клиента о готовности Заказа и его поступления в места хранения	-	-	-	-
Организация хранения вариантов доставки и их расценок	-	-	-	-
Организация формирования выставления счёта на оплату в рамках Заказа	+	+	+	+
Контроль оплаты Заказа клиентом	+	+	+	+
Организация реализации - Заказа клиенту	+	+	+	+
Организация хранения сведений о сотрудниках, отвечающих за формирование и исполнение Заказа и Заявки	+	+	+	+
Организация контроля исполнения Заказов со стороны поставщика	+	+	+	+
Обеспечение формирования отчётной документации	+	-	-	+

**индивидуальная  
разработка**



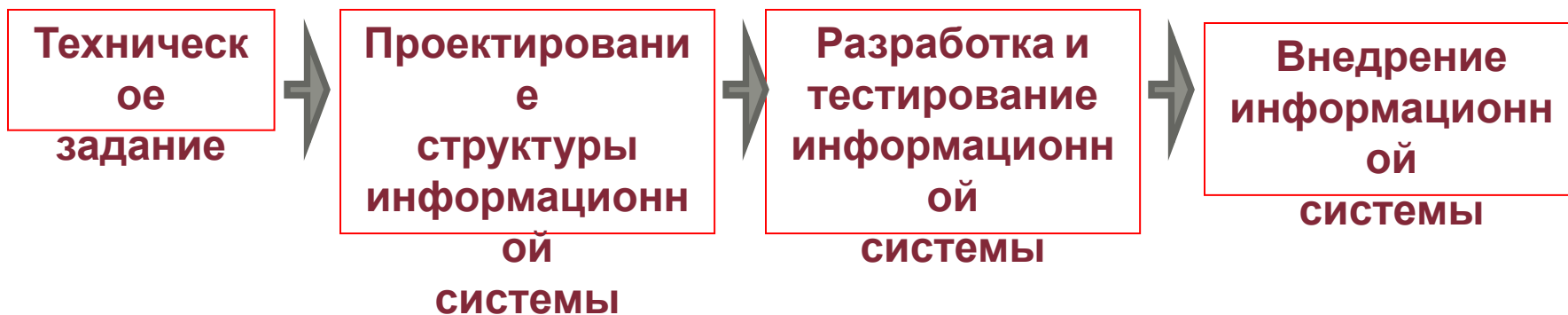
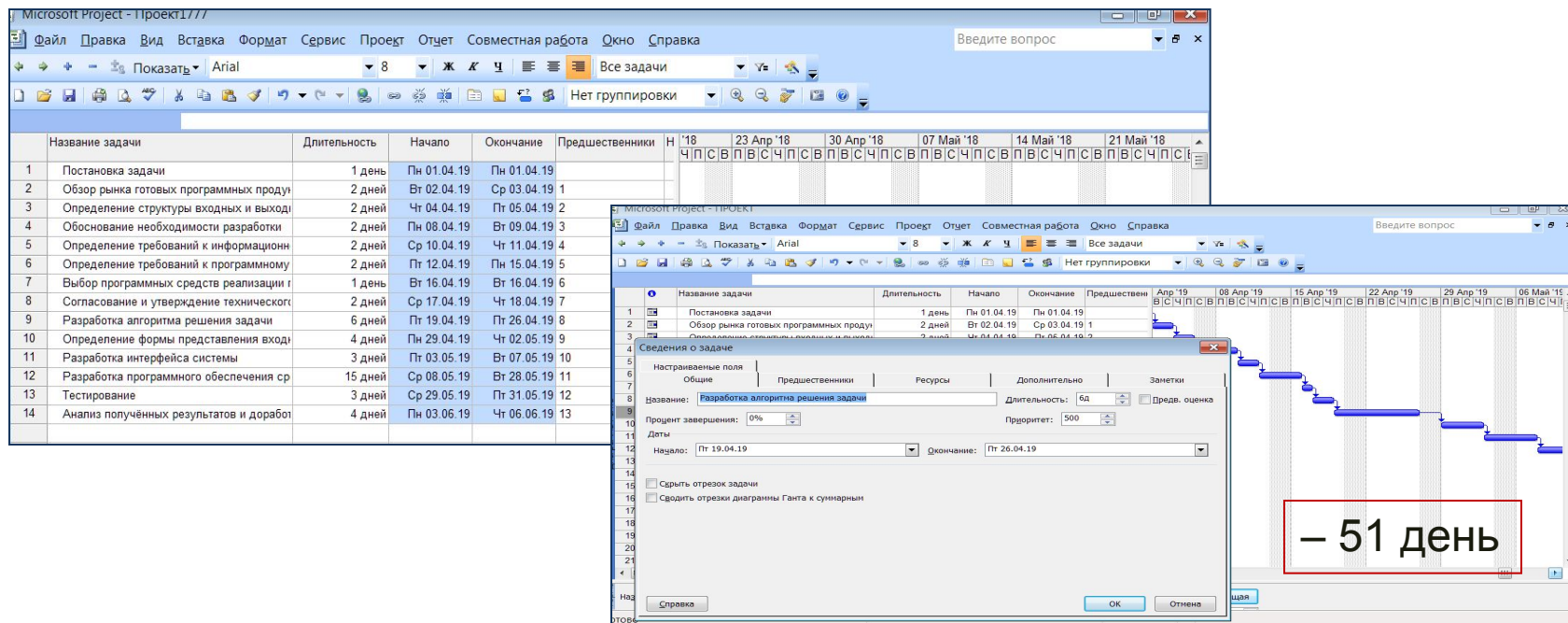
**1С:Предприятие  
8.2**

# Определение требований к информационной системе

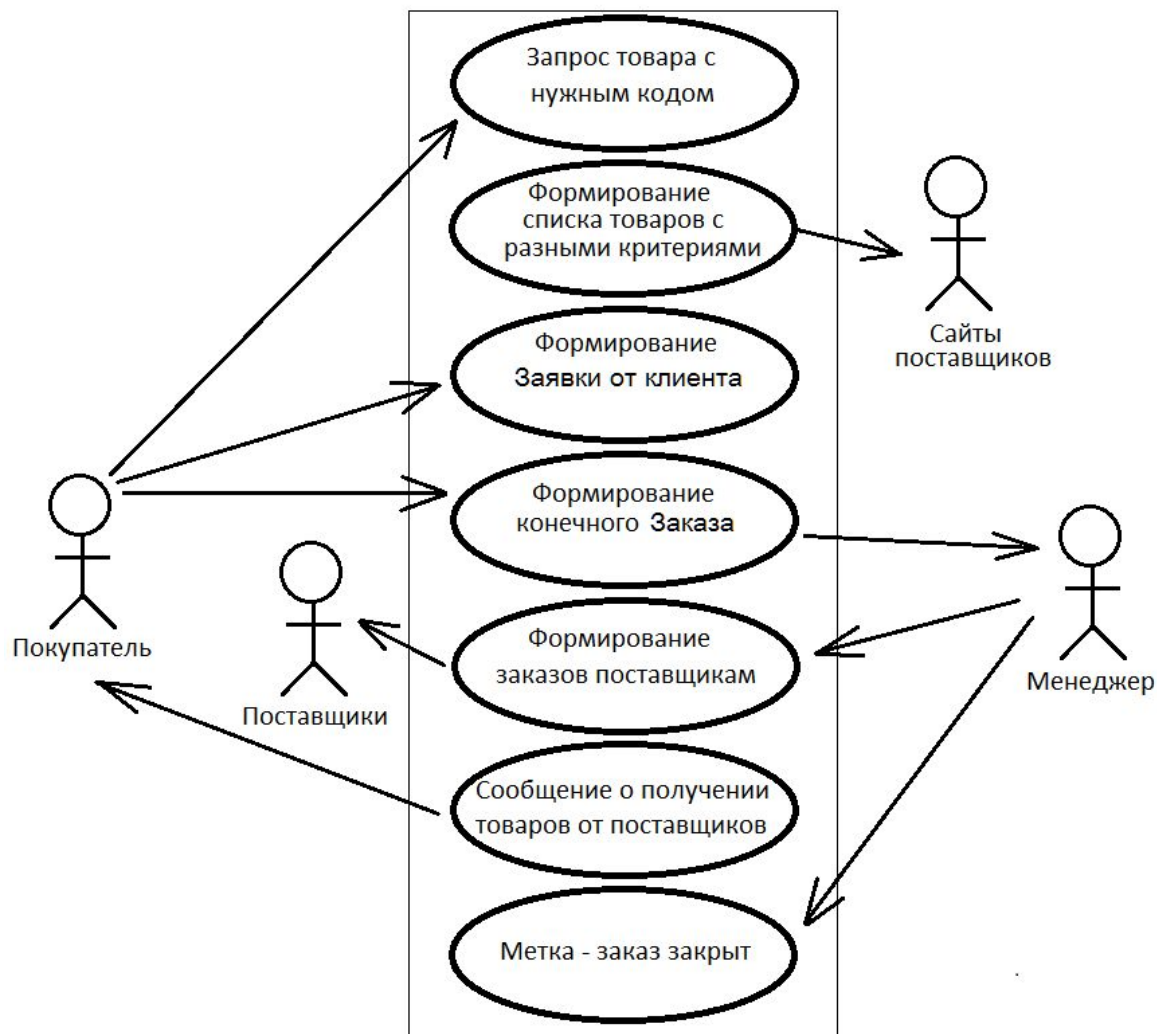
- создать базу данных для хранения справочной информации по учету документов, играющих роль среди взаимосвязанных операций по построению взаимодействия с клиентами, учёта Заказов клиентов до последующей реализации торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.;
- обеспечить автоматизированный ввод информации из справочных данных посредством экранных форм;
- реализовать выполнение основных функций:
  - 1) формирование справочной информации по торговой номенклатуре предприятия;
  - 2) формирование справочных данных по клиентам предприятия;
  - 3) ведение учета документов, обеспечивающих формирование Заявок и Заказов от клиентов на реализуемые товары предприятием;
  - 4) информирование клиентов о готовности Заказа и возможности как доставки и оплаты удобным способом;
  - 5) формирование структуры отчётов в виде запросов как по формированию исполненных заказов, заказов находящихся в работе и др.
- организовать систему сбора и анализа данных, для формирования отчётности

**Автоматизированная информационная система по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л. предназначена для формирования и регистрации Заказов от клиентов предприятия на предоставление услуг доставки бытовой техники от поставщика.**

# План разработки и внедрения автоматизированной информационной системы по учёту построения взаимодействия с клиентами

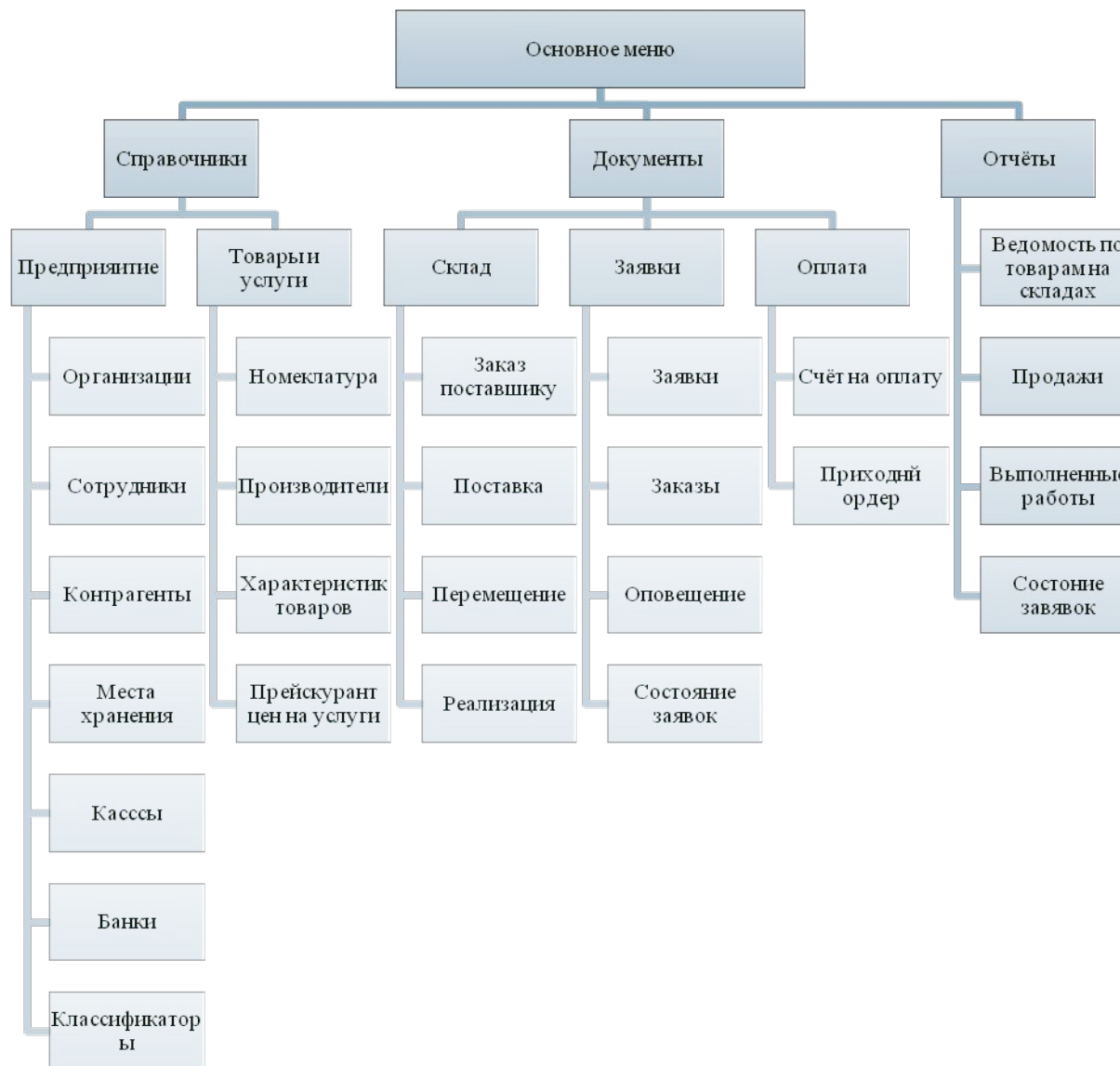




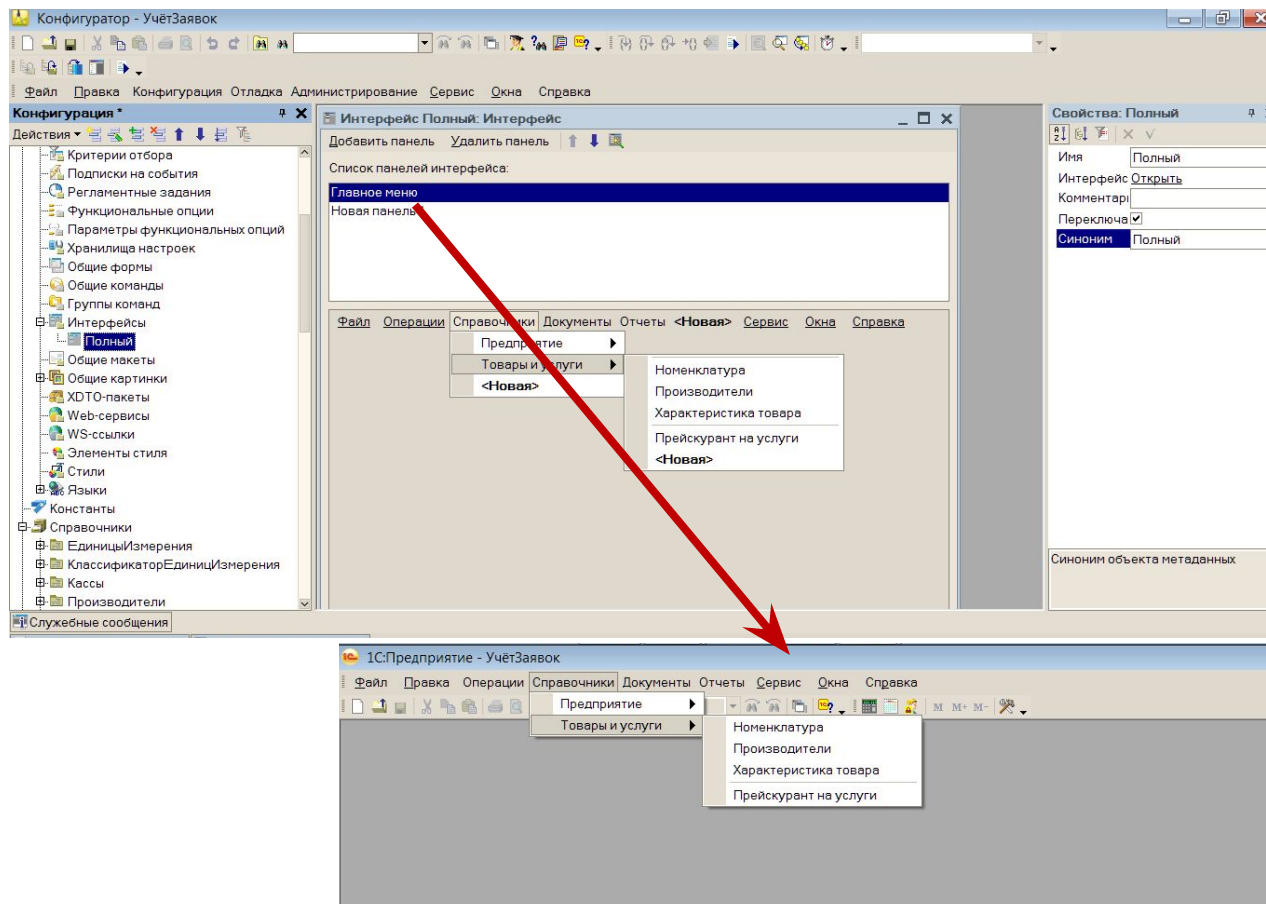


**Рисунок – Проектирование. Проектирование структуры информационного обеспечения, Диаграмма вариантов использования автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**

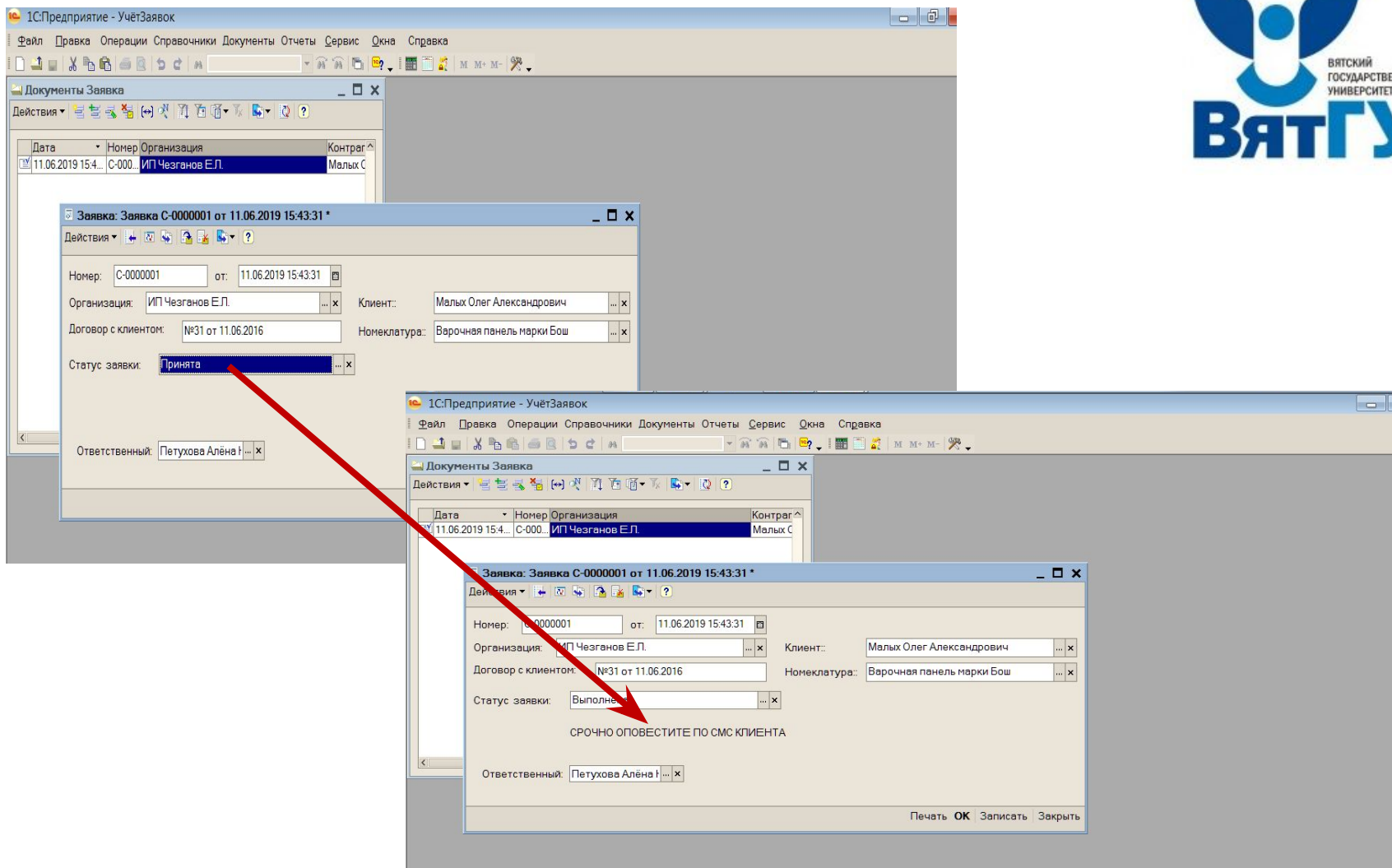
**Рисунок – Проектирование. Проектирование структуры информационного обеспечения,  
Диаграмма классов базы данных автоматизированной информационной системы по учёту  
взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**



**Рисунок – Проектирование. Проектирование интерфейса автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП**  
**Чезганов Е.Л.**



**Рисунок – Разработка. Интерфейс автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**



**Рисунок – Разработка. Документ «Заявка» автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**

IS: Предприятие - Учетзаявок

Файл Правка Таблица Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Справка

Заказ клиента: Заказ клиент

Действия

Номер: -00000001 от

Организация: ИП Чезганов

Сумма документа: 12 300,00

Товары Услуги Дополнител

Номенклатура

1 Варочная панель мар

Характеристики товара: СП 10

## Заказ клиента

Номер -00000001  
 Дата 16 июня 2019  
 Организация ИП Чезганов Е.Л.  
 Клиент Малых Олег Александрович

Список товаров по заказу:

№	Товар	Количество	Цена	Сумма
1	Варочная панель марки Бош	1,000 шт	12 300,00	12 300,00

Список сервисных услуг:

№	Услуга	Количество	Цена	Сумма
1	Сервисные услуги	1,000 шт	600,00	600,00

Общая сумма по документу:  
 Сумма аванса (предоплаты)

Заказ согласован: \_\_\_\_\_

12 300,00

Закр

Заказы клиентов Заказ клиента: Заказ...46 Таблица

Для получения подсказки нажмите F1 CAP NUM

**Рисунок – Разработка. Документ «Заказ клиента» автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**

```

Документ ОповещениеКлиента: ФормаЭлемента - Конфигуратор - учётзаявок
Файл Правка Текст Конфигурация Отладка Администрирование Сервис Окна Справка

онфигурация <>
Скрипт
ScriptLanguage="JScript";
Сообщение = ScrCtrl.eval("var uri='"+Строка+"'"; encodeURI(uri);");
Возврат Сообщение;
КонецФункции

Процедура ОтправитьНажатие (Элемент)
СМСЛогин="nodedamra94@mail.ru";
СМСПароль="1xIbeRs7сЕХf6npd0W3rivnm0EFq";
ИмяОтправителя="Tehnocub";
Значение=URLEncode4 ("Ваш заказ поступил ");
ЭлементыФормы.ПолеHTMLДокумента.Перейти ("http://gate.smsaero.ru/send/?user="+СМСЛогин+"&password="
КонецПроцедуры

Процедура ПолеHTMLДокументаДокументСформирован (Элемент)
Если Найти (ЭлементыФормы.ПолеHTMLДокумента.Документ.body.innerText," Тогда
Если Найти (ЭлементыФормы.ПолеHTMLДокумента.Документ.body.innerText, "accepted") > 0 Тогда
ЭлементыФормы.Надпись1.Значение="Отправлено";
Иначе
ЭлементыФормы.Надпись1.Значение="Ошибка";
КонецЕсли;
КонецЕсли;
КонецПроцедуры
  
```

1С:Предприятие - УчётЗаявок

Файл Правка Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Справка

Оповещение клиента: Оповещение клиента 000000002 от 16.06.2019 20:37:32

Действия

Код: 000000002      Дата заказа: 11.06.2019

Статус заказа: Выполнена

Телефон: 79229307966

Наименовани... Варочная панель марки Бош

Отправить

Дата информирования: 16.06.2019

Сотрудник: Петухова Алёна Юрьевна

Отправлено

OK Записать Закрыть

**Рисунок – Разработка. Документ «Оповещение клиента», с сообщением – что смс отправлена» автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**

1С:Предприятие - УчётЗаявок

Файл П\_р\_а\_в\_к\_а Таблица Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Справка

Отчет Продажи

Действия ▾ ► Сформировать Конструктор настроек... Настройки...

Организация	Количество	Сумма
Документ-регистратор	во	
Номенклатура		
ИП Чезганов Е.Л.	1,000	12 900,00
Реализация -00000003 от 16.06.2019 15:56:40	1,000	12 900,00
Варочная панель марки Бош	1,000	12 900,00
<b>Итого</b>	<b>1,000</b>	<b>12 900,00</b>

Сумма 12 300,00

Список сервисных услуг:

№	Услуга	Количество	Цена	Сумма
1	Сервисные услуги	1,000 шт	600,00	600,00

СУММА ОСТАТКА

Печать ОК Записать Закр

1С:Предприятие - УчетЗаявок

Файл П\_р\_а\_в\_к\_а Таблица Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Справка

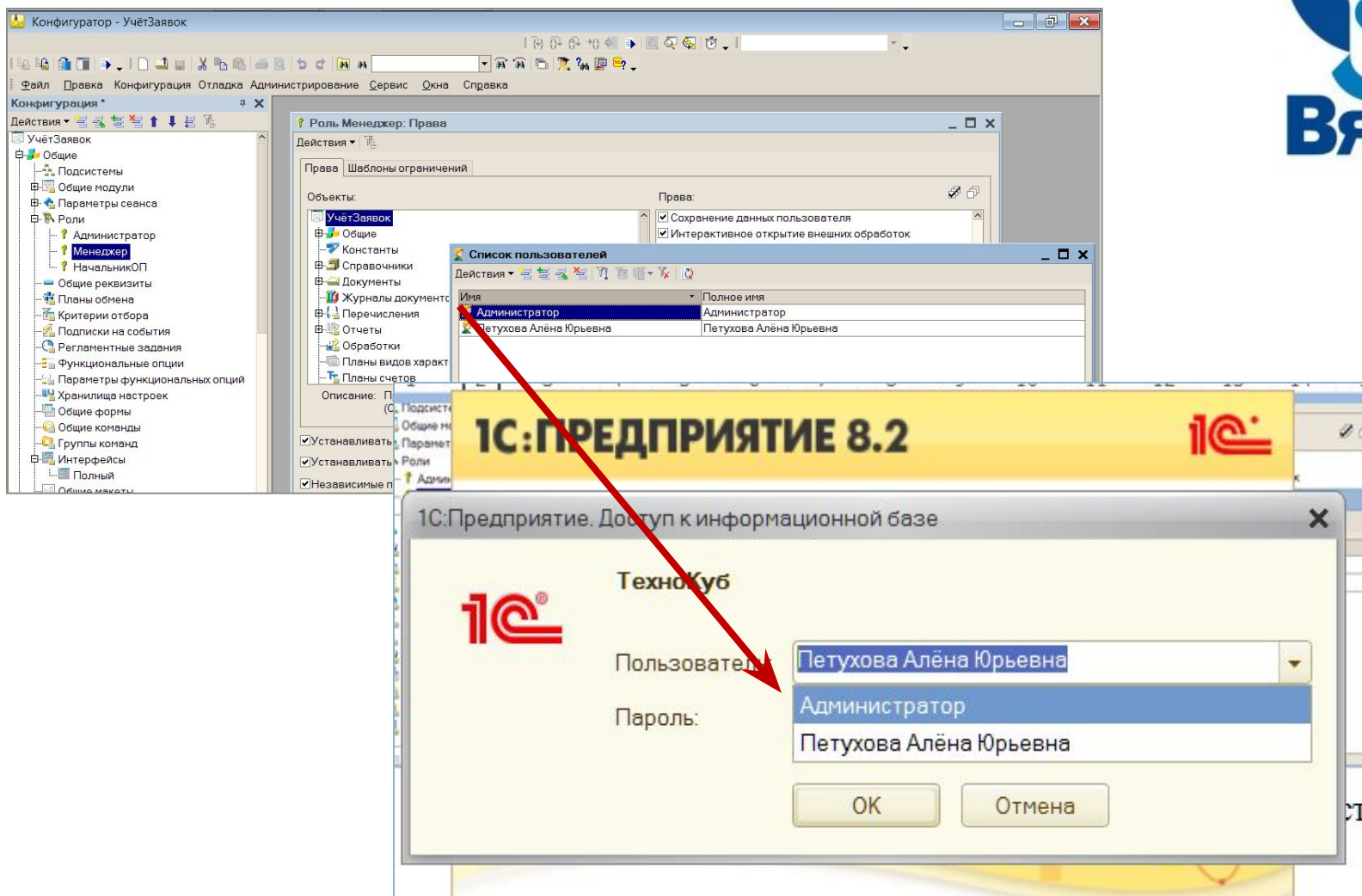
Отчет Состояния заявок

Действия ▾ ► Сформировать Конструктор настроек... Настройки...

Состояние заявки	
Дата	Заявка
Принята	
11.06.2019 15:43:19	Заявка С-0000001 от 11.06.2019 15:43:31
Выполнена	
16.06.2019 15:43:29	Заявка С-0000001 от 11.06.2019 15:43:31
16.06.2019 19:41:33	Заявка С-0000001 от 11.06.2019 15:43:31

**Рисунок – Разработка. Отчёты автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**





**Рисунок – Безопасность автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.**

**Экономическая эффективность разработки  
автоматизированной информационной системы по учёту  
взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП  
Чезганов Е.Л.**



**Затраты по разработке:**

Постоянные (амортизация ПК, ремонт): 969,92 руб.

Переменные (электроэнергия, программное обеспечение для ПК, заработная плата труда разработчика): 71462,94 руб.

**Затраты по обработке заявок от клиентов менеджером:**

До автоматизации – время в среднем 5-6 часов: 348307,14 руб.

После внедрения автоматизированной информационной системы:  
230115,8 руб.

**Результаты:**

Экономический эффект: 118191,25 руб.

Срок окупаемости: 0,61 года или примерно 7 месяцев

# Перспективы модернизации автоматизированной информационной системы по учёту взаимодействия с клиентами торгового предприятия ИП Чезганов Е.Л.



Доклад закончен!

Спасибо за внимание!