

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д. МИЛЛИОНЩИКОВА**

Кафедра «Информационные системы в экономике»

Т.Р. Магомаев, Р.М.Гандаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению лабораторных работ по дисциплине информационные системы в бизнес-планировании для студентов, обучающихся по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ

Прикладная информатика в экономике

Грозный 2021

Содержание

| | |
|--|-------------------------------------|
| Лабораторная работа №1. | Error! Bookmark not defined. |
| Создание организации в CRM «Простой бизнес». Закупки. Заказы. | Error! Bookmark not defined. |
| Лабораторная работа №2 | Error! Bookmark not defined. |
| Личная анкета. Задачи. Движения средств. | Error! Bookmark not defined. |
| Лабораторная работа №3. | Error! Bookmark not defined. |
| Advanta. Система управления проектами. | Error! Bookmark not defined. |
| Лабораторная работа №4 | Error! Bookmark not defined. |
| CRM-система «Мегаплан»..... | Error! Bookmark not defined. |
| Лабораторная работа №5 | Error! Bookmark not defined. |
| Управление календарным графиком. Назначение дел, задач. | Error! Bookmark not defined. |
| Лабораторная работа №6 | Error! Bookmark not defined. |
| Сравнительный анализ CRM - систем | Error! Bookmark not defined. |
| Список использованных источников | Error! Bookmark not defined. |

Аннотация
к методическим указаниям к выполнению лабораторных работ
по дисциплине
«Информационные системы в бизнес-планировании»

Методические указания к выполнению лабораторных работ по дисциплине «Информационные системы в бизнес-планировании» предназначены для бакалавров направления 09.03.03 «Прикладная Информатика», проходящих подготовку по профилю «Прикладная информатика в экономике».

Указания включают содержание лабораторных работ и самостоятельной работы по видам, требования к объему, срокам сдачи. Особое значение уделено характеристике различных видов современных систем управления взаимоотношениями с клиентами, рекомендациям по работе в данных системах; представлены примеры.

Методические указания включают 6 лабораторных работ, оглавление, введение и список использованных источников.

Введение

CRM-система была разработана специально для организаций, которые заинтересованы в автоматизации взаимодействия между клиентами. По сути, созданное приложение занимает должность менеджера по продажам. Ведь в его функции заложен поиск клиентов, налаживание с ним отношений, прием заказов и их оформление.

CRM-система имеет базу клиентов и заказов, что позволяет менеджер по продажам выполнять следующие действия:

1. Фиксировать работу с заказчиком. Менеджер владеет наиболее полной информацией о клиентах, а именно: когда была налажена с ним связь, какие информационные материалы он получил, какой продукцией он интересуется, какие договора были с ним подписаны.

2. Заниматься планированием. Это означает то, что взаимодействие с каждым клиентом должно быть разбито на определенные этапы, поэтому система всегда оповестит менеджера о том, что уже было сделано, а чего еще придется достигнуть.

3. Контроль и анализ эффективности работы сотрудника по продажам. Система предоставляет информацию в виде отчетов насчет того, как успешно работает сотрудник с клиентами, как подписываются договора и так далее.

4. Автоматизация продаж. Система в состоянии сформировать и распечатать договоры, разослать их по почте, напомнить клиенту об их подписании, принимать заказы на продукцию и отдавать их в обработку.

Кроме того, CRM-система позволяет легко работу одного сотрудника переподчинить другому, например, если первый с ней не справляется. Все сведения находятся в памяти системы и представлены в понятном виде.

С внедрением CRM системы можно увеличить прибыльность своего предприятия.

Лабораторная работа №1.

Создание организации в CRM «Простой бизнес». Закупки. Заказы.

Цель работы: пройти регистрацию для работы в CRM «Простой бизнес», изучение основных компонентов интерфейса, овладение навыками работы с элементами программы для автоматизации работы организации.

CRM-система (**Customer Relationship Management** или Управление отношениями с клиентами) — это — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

CRM-система «Простой бизнес» поможет вывести управление взаимоотношениями с клиентами и процессом продаж ваших товаров или услуг на новый уровень.

Возможности CRM для управления клиентами:

- ведение клиентской базы (учет клиентов);
- напоминания о звонках;
- звонки клиентам по IP-телефонии;
- SMS и e-mail рассылки, факс прямо из клиентской базы;
- добавление клиента по входящему письму или звонку;
- автоматические шаблоны документов;
- работа со сканером штрихкода;
- воронка продаж, отчеты по продажам;
- подключение заявок с сайта к CRM-системе;
- сквозная аналитика бизнеса для оценки эффективности рекламы.

Для работы в CRM «Простой бизнес» необходимо выполнить ряд последовательных действий:

- пройти регистрацию и авторизоваться;
- скачать программу (если заранее не установлена);
- создать или добавить организацию в программе;
- заполнить базу необходимыми данными.

Выполнение данных действий предполагает, что пользователь программы имеет возможность полноценно работать в данной среде.

Пройти регистрацию необходимо на официальном сайте производителей <https://www.prostoy.ru/>.

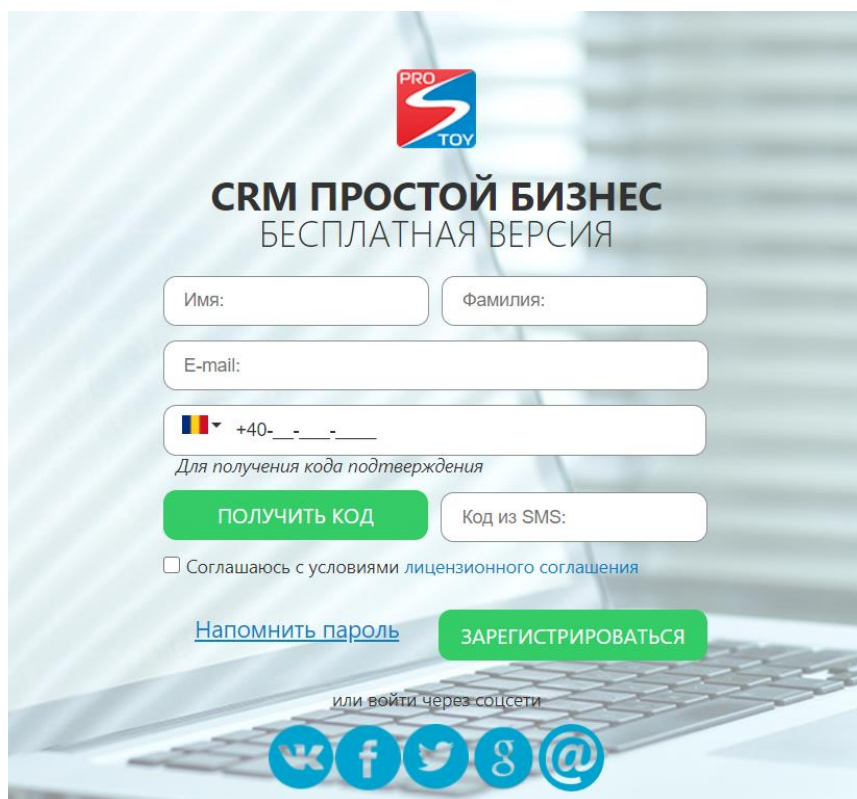


Рис. 1.1. Форма регистрации в программе «Простой бизнес»

Далее все действия проходят в самой CRM. Чтобы начать работать со своей организацией нужно авторизоваться в ней.

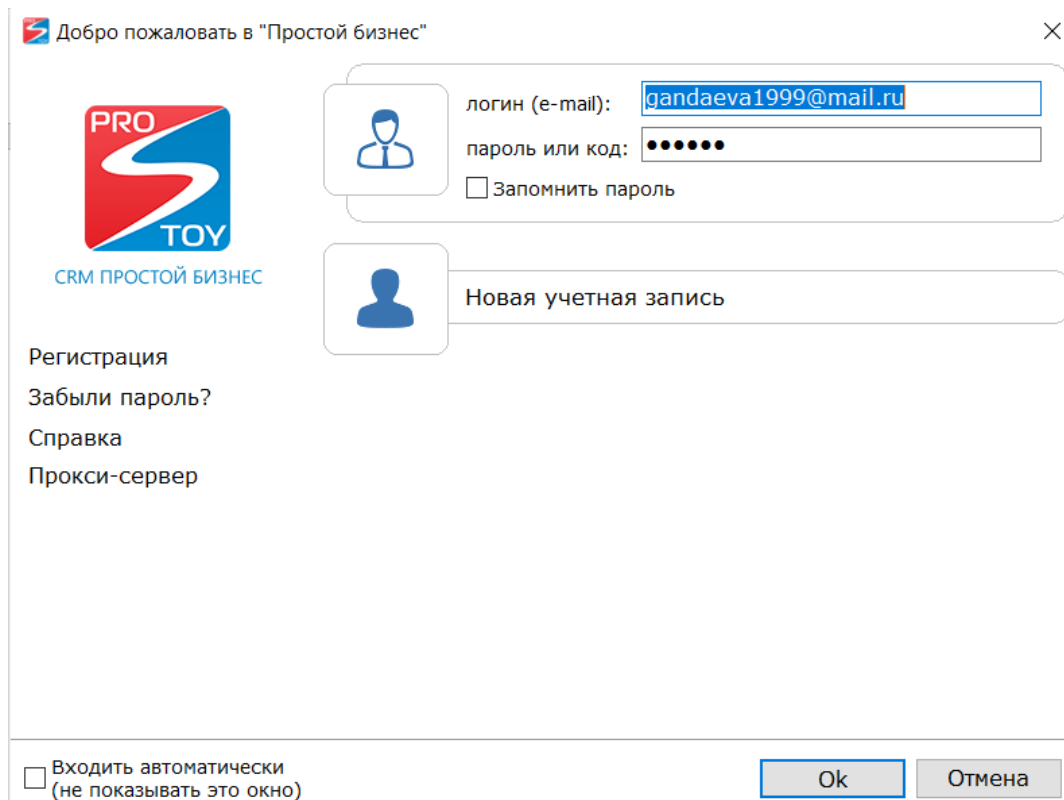


Рис. 1.2. Авторизация в CRM «Простой бизнес»

После регистрации, авторизации и завершения загрузки программы на экране откроется главная страница нашей CRM. На ней начинается вся последующая работа в программе.

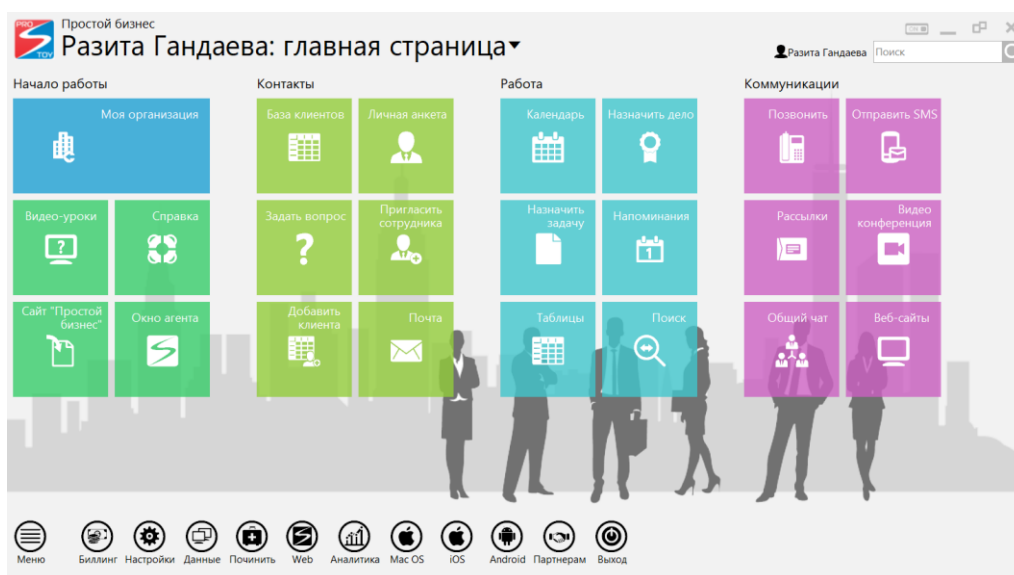


Рис. 1.3. Главная страница

Создание организации. Организация — это группа людей, действующих совместно для достижения общих целей. Для успешного достижения этих целей деятельность людей в группе должна координироваться.

Для начала работы необходимо в программе создать или открыть базу организации. Сделать это можно через вкладку *Моя организация*, после чего идёт выбор между регистрацией своей организации или поиск уже существующей в системе (рис. 1.4.).

После регистрации организации заполним некоторые данные о ней подробнее. Перейдем в *Моя организация/Свойства организации/Общее*. В данной области заполним (ФИО руководителя, Город, Юр. адрес, ИНН, КПП, Страну и банк).






Рис. 1.4. Создание/поиск организации в CRM «Простой бизнес»


Закупки. Процедура получения товаров, работ или услуг, которая заключается в том, чтобы установить необходимость этих товаров, работ и услуг,

найти поставщиков, заключить и привести в исполнение договор о поставке товара (выполнению работ или услуг), называется закупка.

Для регистрации закупок в системе имеется отдельная вкладка. Данная вкладка находится в *Главное меню/Моя организация/Склад и клиентская база/Закупки*. При первом входе данная область пуста, т.е. база данных не имеет никаких записей. В таком случае её необходимо заполнить данными.

В нижнем углу находится знак «+» для регистрации закупок. После её нажатия на экране откроется форма для заполнения.

| Товар | Код | Количество | Стоимость |
|---|-----|------------|-------------------------|
| Принтер "Canon" | | 20 шт | 6800 |
|    | | Итого: | 20 шт 136 000 р. |

 **Контрагент**


Название Карточка - Обновить


Телефон

E-mail


Адрес получателя

Адрес - ИНН - КПП - Банковские реквизиты - Должность руководителя - Руководитель - Действует на основании - Руководитель

 **Свойства договора**

Дата открывающих документов 

Ставка НДС, %

Дата закрывающих документов 

Ожидается поставка

Менеджер

Статья - К расчетному документу - Дата выполнения - Статус УПД - Расчет стоимости за единицу товара

Рис. 1.5 Регистрация закупки

Для заполнения формы закупок указывается приобретаемый товар/услуга, контрагент и указываются свойства договора (рис. 1.5.).

Товар — это всё, что может быть предложено на рынке для привлечения внимания, ознакомления, использования или потребления и что может удовлетворить нужды или потребности.

Услуга — действие, выгода или способ удовлетворения потребности, которые одна сторона предлагает другой.

Контрагент — физическое или юридическое лицо, которое выступает одной из сторон сделки. Контрагентом называют подрядчика, поставщика, клиента и покупателя.

Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

1. Заполнить базу «Товары и услуги», таблицу «База контрагентов» по 10 строк.
2. При регистрации товаров указать наименование поставщика.
3. При регистрации контрагентов указать полные реквизиты.
4. Добавить в свойство договора «Налог на добавочную стоимость».
5. Провести оплату приобретаемых товаров, дату выполнения, указывая операцию, контрагента и сумму НДС.

Заказы. Заказ - по праву РФ вид оферты - предложение заказчика (покупателя) изготовить, поставить (продать) ему продукцию (товары), выполнить работу, оказать услуги с определением сроков, объемов, количества, ассортимента, качества и других необходимых данных. По договору поставки может представляться покупателем в форме спецификации.

В CRM «Простой бизнес» разработана удобная процедура внесения в базу заказов. Чтобы воспользоваться ей нужно перейти *Главное меню/Моя организация/Склад и клиентская база/Заказы*. Для внесения данных заказа нужно нажать на «+», после чего откроется форма для заполнения.

При выполнении предыдущих заданий была заполнена база контрагентов и товаров с последующей регистрацией закупок. Далее идёт этап продажи товара или предоставление услуг.

1. Выбрать или добавить в базу «Товары и услуги» то, что будет продавать или предоставлять ваша организация.
2. Заполнить форму контрагентов.
3. Заполнить форму свойств договора.
4. Провести оплату.

Самостоятельная работа

1. Установить движение товара.

2. Создать отделы.
3. Добавить сотрудников.
4. Показать где в программе посмотреть готовые документы к операциям.

Контрольные вопросы

1. Дать определение организации, закупок, товара, услуги, контрагента, договора, заказа.
2. Что такое CRM-система?
3. Что такое ИНН и КПП?
4. Определение НДС.

Лабораторная работа №2

Личная анкета. Задачи. Движения средств.

Личная анкета. Личное анкета сотрудника – это совокупность документов, содержащих наиболее полные сведения о его трудовой деятельности. Его ведут с целью систематизации имеющихся данных, обобщения информации в одном месте. Однако это не обязательно выполнять в отношении всех категорий персонала.

Процесс составления личного дела сотрудника начинается еще с момента его трудоустройства и по мере выполнения основных обязанностей постоянно может дополняться какими-либо сведениями. Такой документ собственно состоит из обложки и определенного перечня документов, которые были предоставлены сотрудником еще при принятии его на работу.

В CRM «Простой бизнес» есть возможность настроить подробную личную анкету пользователя. Чтобы оформить свою личную анкету, нужно перейти по *Главная страница/Контакты/Личная анкета.*

The screenshot shows a web interface for editing a user's profile. The title bar reads 'Разита Гандаева - Моя анкета'. The main content area is divided into two sections: 'Основное' (Basic) and 'Контакты' (Contacts). The 'Основное' section includes fields for: 'Фамилия Гандаева', 'Имя Разита', 'Отчество', 'Отображаемое имя Гандаева Разита', 'Пол Женский', 'Семейное положение Не женат / Не замужем', 'Дата рождения 15.08.1999', and 'Статус в чате Привееет)'. The 'Контакты' section includes: 'Мобильный +79298999417' and 'e-mail gandaeva1999@mail.ru'. On the left side, there is a placeholder for a profile picture and a list of management actions: 'Управление счетом', 'Партнерская программа', 'Сменить пароль', and 'Завершить все сеансы'. At the bottom, there are three buttons: 'Применить', 'OK', and 'Отмена'. The number '361647' is visible in the bottom left corner.

Рис. 2.1. Личная анкета

Личная анкета пользователя в данной CRM состоит из следующих вкладок: общее, комментарии, задачи, статистика, переписка и почта пользователя. Используя эти вкладки, возможно проследить за всей работой сотрудника.

При создании нового пользователя, в личной анкете имеется только общая информация о сотруднике и подробные данные необходимо внести отдельно.

Необходимо заполнить данные из вкладки «Общее»: основное, контакты, личное, карьера, образование, реквизиты, паспортные данные, комментарии.

Назначение задачи. Задачи организации представляют собой цели, достижение которых необходимо к определённому времени в пределах периодов, на которых рассчитывается управленческое решение. Задачи организации являются целями, которые не привязаны ко времени.

В зависимости от структуры организации каждая должность характеризуется рядом задач, рассматриваемых в качестве необходимого вклада в достижение целей предприятия. При этом задачи указывают на непосредственные цели компании, которые поддаются количественной характеристике.

Цели и задачи организации главным образом направлены на получение дохода от производства или реализации продукции.

Задачи назначают через вкладку *Главная страница/Работа/Назначить задачу*. В открывшемся окне необходимо заполнить заданные поля:

1. Дать название задаче.
2. Выбрать расположение.
3. Выбрать ответственное лицо.
4. Написать комментарий к задаче.
5. Указать дату начала выполнения задачи и его конец.
6. Установить сложность задачи.
7. Выбрать категорию задачи.
8. Установить напоминание к задаче.

9. При необходимости приложить к задаче документ, файл, аудиозапись и т.д. из внешнего источника или из самой базы.

Движение средств. Движение денежных средств организации во времени представляет собой непрерывный процесс, создавая денежный поток. Денежный поток — это совокупность распределенных во времени объемов поступления и выбытия денежных средств в процессе хозяйственной деятельности организации. Поступление (приток) денежных средств называется положительным денежным потоком, выбытие (отток) денежных средств — отрицательным денежным потоком. Разность между положительным и отрицательным денежными потоками по каждому виду деятельности или по хозяйственной деятельности организации в целом называется чистым денежным потоком.

Для фиксирования движение средств используется вкладка *Главная страница/Моя организация/Финансы/Движение средств*.

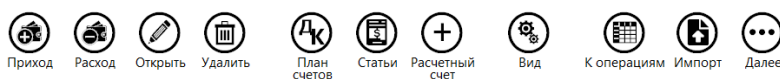
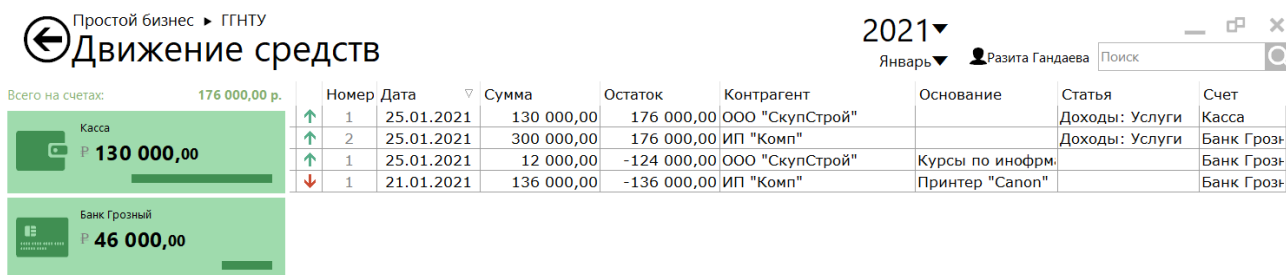


Рис. 2.2. Движение средств в CRM «Простой бизнес»

Нам открывается журнал приходов и расходов. В этом журнале, в форме таблицы, фиксируются все действия, произведенные с использованием средств организации. Также в верхнем левом углу можно увидеть, сколько у организации средств и их расположение на данный момент времени. Если данные в них отрицательные, это означает, что организация несет убытки.

В нижней части экрана расположены все кнопки, позволяющие совершать разные действия в данной области.

Сейчас нам интересны кнопки «Приход» и «Расход». Необходимо, используя их, добавить в таблицу записи, чтоб общее количество достигло 15 записей, учитывая, что нельзя быть в убытке.

Самостоятельная работа

1. Определить другие пути назначения дел и задач.
2. Сделать рассылку сотрудникам.
3. Показать, как работает вкладка «Поиск».

Контрольные вопросы

1. Определение личной анкеты.
2. Определение задачи.
3. Что представляет собой движение средств?
4. Что такое «Приход» и «Расход»?

Лабораторная работа №3.

Advanta. Система управления проектами.

Цель работы: ознакомление с СУП «Advanta», изучение основных рабочих возможностей, изучение компонентов интерфейса.

Для начала работы в СУП «Advanta» необходимо получить к ней доступ одним из двух способов:

1. Зарегистрироваться и купить;
2. Получить приглашение и зарегистрироваться.

В нашем случае будет использоваться второй способ получения доступа к системе.

Вам должно прийти на почту письмо с приглашением, а после клика на ссылку перейдете на сайт, где сделаете регистрацию, внося свои личные данные.

ADVANTA

Регистрация

| | |
|-------------------|----------------------|
| Фамилия* | <input type="text"/> |
| Имя* | <input type="text"/> |
| Организация* | <input type="text"/> |
| Должность* | <input type="text"/> |
| Телефон* | <input type="text"/> |
| E-mail* | <input type="text"/> |
| Имя пользователя | <input type="text"/> |
| Пароль | <input type="text"/> |
| Повтор пароля | <input type="text"/> |
| Цель регистрации* | <input type="text"/> |

Рис. 3.1. Форма регистрации в Advanta

После регистрации в следующее окно вводятся «имя пользователя» и «пароль» для входа в саму систему. После авторизации открывается рабочий стол системы Advanta.

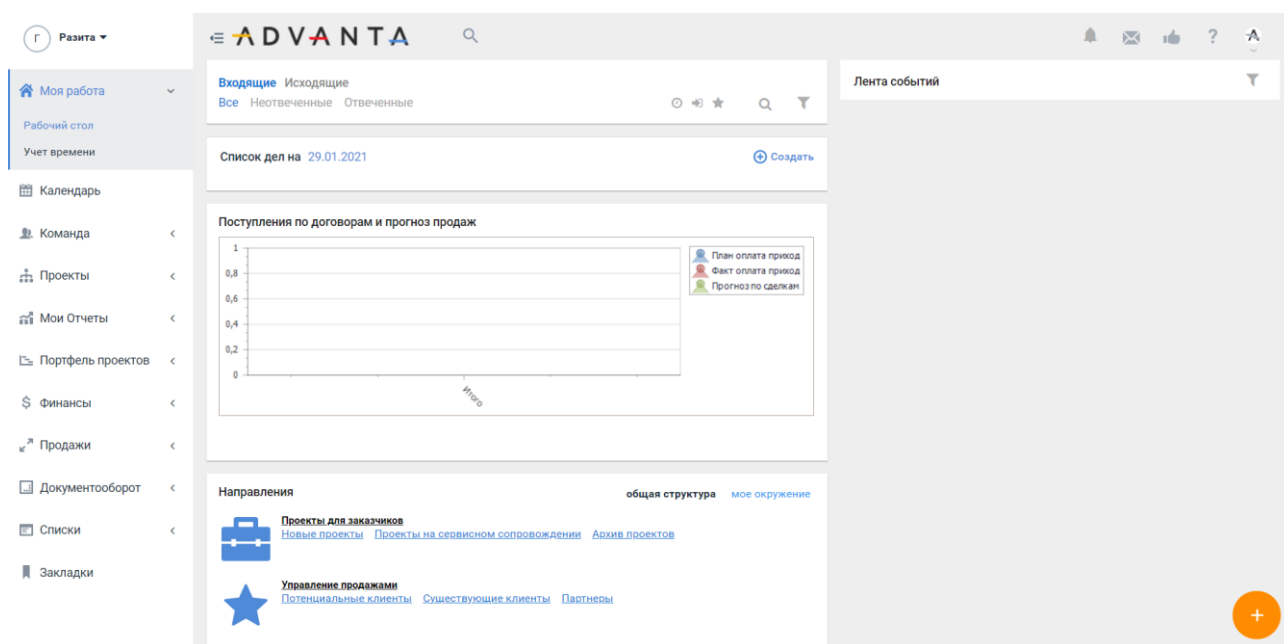


Рис. 3.2. Рабочий стол системы Advanta

Рабочий стол состоит из нескольких фреймов: область меню, где расположены все основные переходы; кнопка поиска; область сообщений (уведомлений); список дел; область прогноза; область направлений (быстрый переход); лента событий.

Первым заданием в данной программе будет разработка плана по созданию и развитию бизнеса с учетом внутренних процессов (имеется пример внутренних процессов организации).

Для выполнения данной задачи нужно перейти *Меню/Проекты/Дерево проектов* (рис. 3.3), из списка каталога выбрать необходимый (группу), в нём нажать на кнопку «Добавить», выбрать как тип из списка директории «Каталог», дать ему название (ФИО, название бизнеса) и сохранить, после чего выбрать созданный вами каталог и начать выполнение задания, выбирая из списка: задача, поручение, совещание.

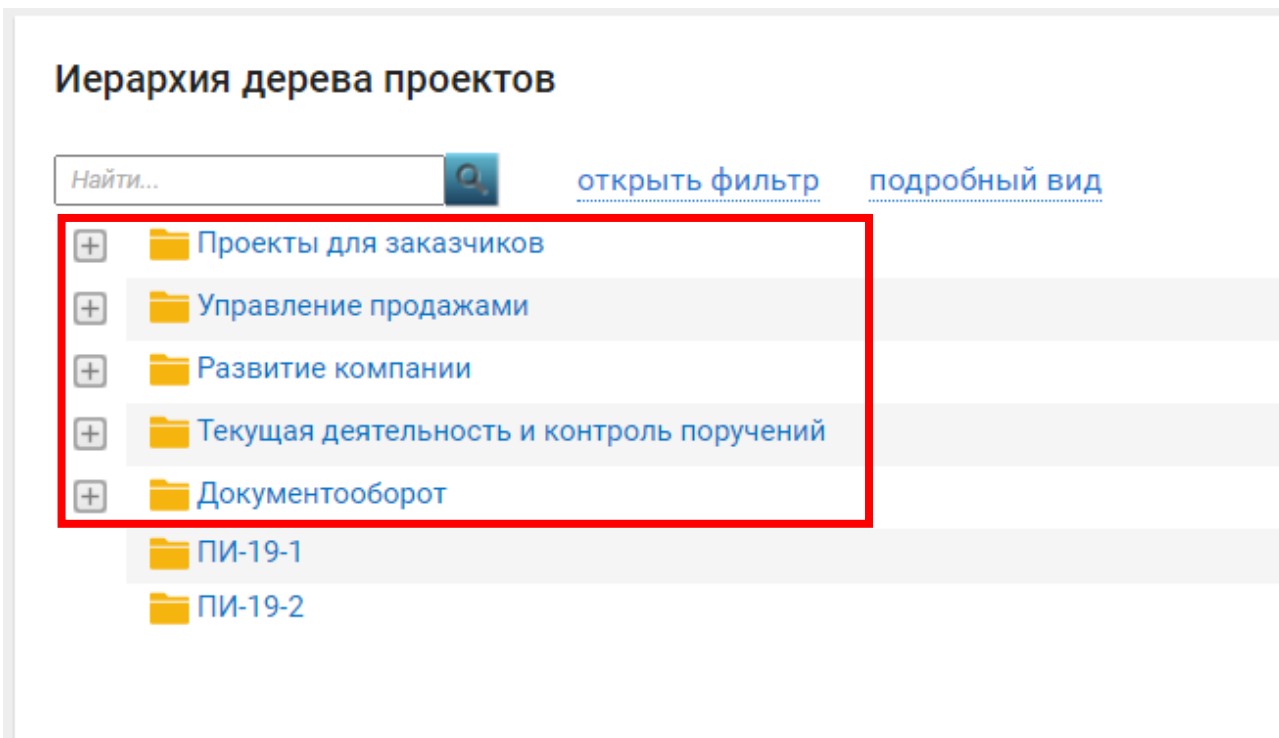


Рис. 3.3. Дерево проектов

После выполнения данного задания, необходимо сделать отчет по проделанной работе. Отчет предприятия - совокупность данных об аспектах хозяйствования и деятельности компании, организации, учреждения или хозяйствующего субъекта, который предоставляет за определенный временной промежуток.

В системе Advanta установлена функция автоматического отчета. Чтобы использовать данную функцию, нужно перейти *Меню/Мои отчёты/Добавить отчёт* и пройти три шага: выбрать тип отчёта (отчеты по портфелю проектов, отчеты по справочникам, отчеты OLAP); выбрать данные для отчета (задачи, проекты, директории); сохранить отчёт.

Выберите тип отчета (Шаг 1 из 3)

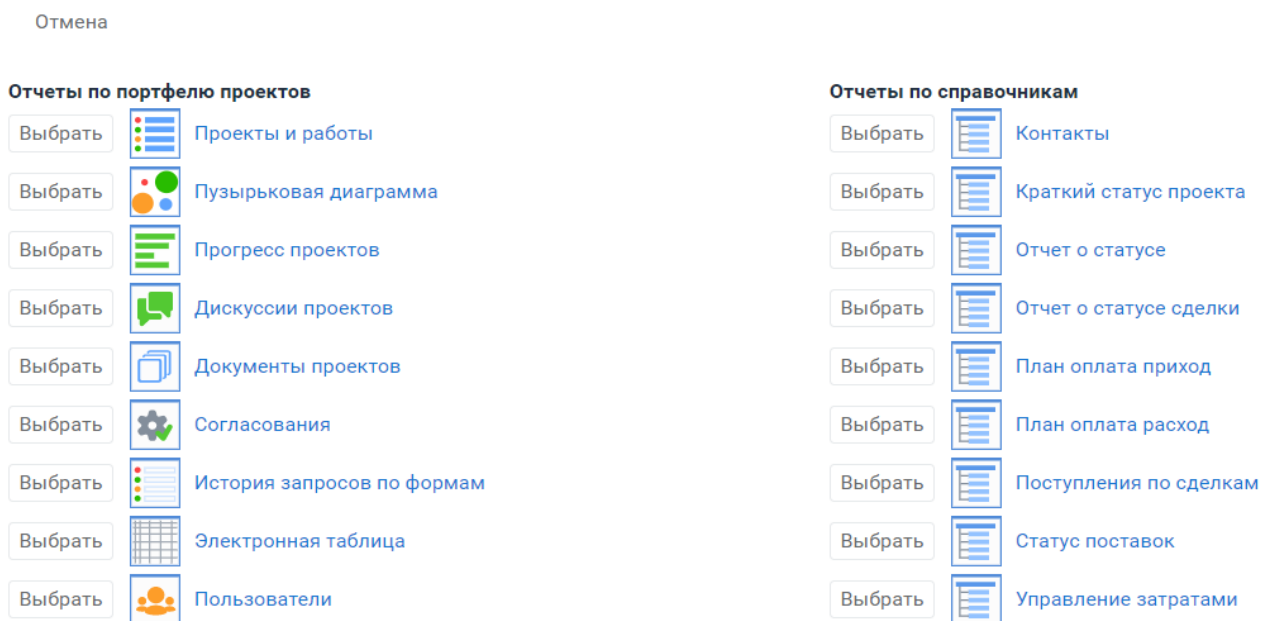


Рис. 3.4. Создание отчета

Самостоятельная работа

1. Создать пользователя без приглашения.
2. Создать 5 контрагентов.
3. Поставить поручение.
4. Запланировать совещание.
5. Создать список.

Контрольные вопросы

1. Что такое система управления проектами?
2. Определение бизнес-плана.
3. Что представляет из себя отчёт предприятия?
4. Что такое документооборот.

Лабораторная работа №4

CRM-система «Мегаплан»

Цель работы: ознакомление с CRM-системой «Мегаплан»; разбор возможностей системы; формирование базы.

Термин CRM в переводе с английского означает управление отношениями с покупателями. По сути это выстраивание долгосрочных связей с клиентской базой для поддержания лояльности и стимулирования к повторным покупкам. Например, у вас магазин инвентаря фехтования, и вы поддерживаете связь с клиентами, чтобы вместе что называется «расти в спорте». Сначала продаете ему экипировку и оружие для начинающих, потом для профессионального спорта и показательных выступлений. Чтобы стимулировать покупки и исключить уход к конкурентам, вы регулярно напоминаете о себе, объясняете особенности этого вида спорта, поздравляете с праздниками, даете скидки. Это и есть профессиональный CRM-подход к продажам.

На словах все вроде бы понятно. А на деле малому бизнесу и не только нужен инструмент, который позволит реализовать такую клиентскую стратегию: напомнит о звонке, сделает рассылку, сохранит историю заказов. Именно для этого приобретают crm для продаж. Автоматизируя основные процессы, CRM помогает «находиться с клиентами на одной волне», получать от них больше заказов и свести на нет ошибки в общении. Как это выглядит в реальности?

В Мегаплане у каждого клиента есть своя карточка. В ней находятся вся контактная информация и накапливается история заказов. За каждым клиентом закреплен ответственный менеджер. Интеграция с телефонией и электронной почте экономит рабочее время. Менеджер может наметить звонок клиенту, в намеченное время позвонить и тут же отписаться о результатах. По итогам разговоров сформировать из шаблона коммерческое предложение и опять же из карточки отправить на Email клиента. Все действия будут зафиксированы, запись разговора и черновик письма сохранятся.

Для начала работы в CRM-системе «Мегаплан», необходимо первым шагом перейти на официальный сайт <https://megaplan.ru/>, пройти регистрацию. Оставить пробный 2-х недельный тариф или купить другой, но нам хватит пробного периода.

После завершения регистрации нам открывается рабочий стол системы.

На рабочем столе вы сможете увидеть полную картину вашего дня: дела, задачи, проекты, свежие обсуждения, графики отчётов и многое другое. Настраивайте рабочий стол по своему усмотрению: добавляйте только ту информацию, которая действительно нужна.

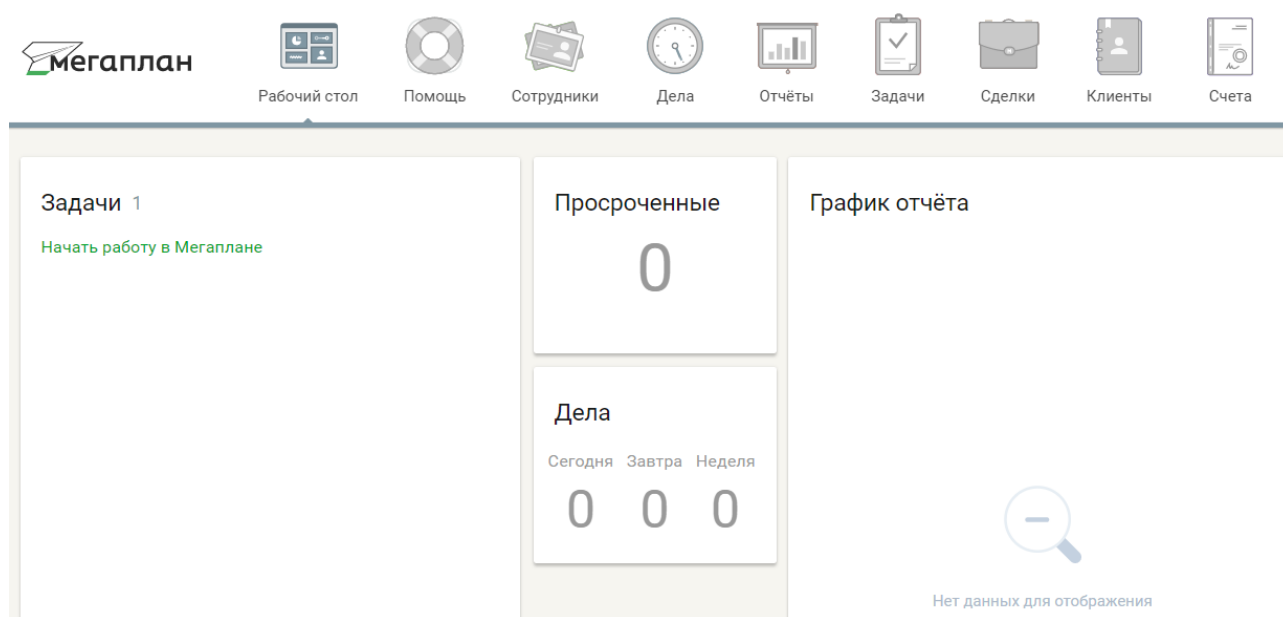


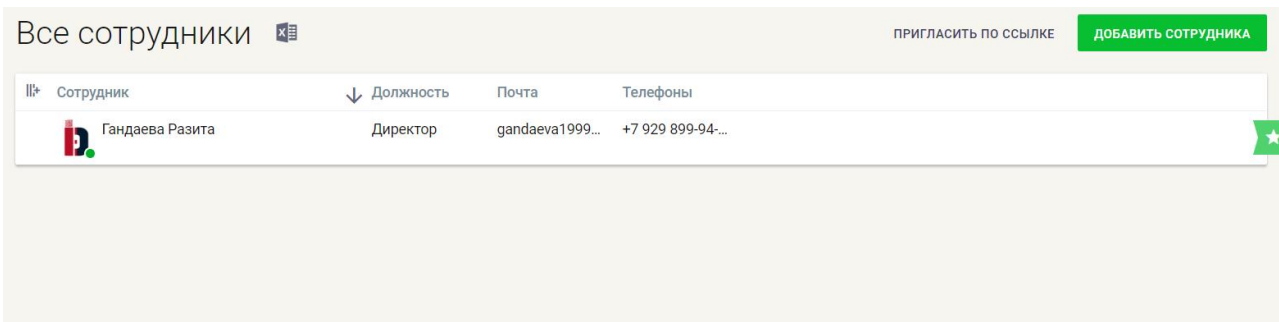
Рис. 4.1. Рабочий стол CRM «Мегаплан»

«Сотрудники». Первым делом в данной системе будет заполнение базы сотрудников. «Сотрудники» — это картотека всех работников компании, включая внештатных. Содержит список сотрудников, карточку каждого сотрудника, структуру организации, отношения и грядущие отпуска. Здесь же руководители могут учитывать заработную плату, бонусы и затраченное подчинёнными время.

Количество информации зависит от того, что сотрудник решил о себе рассказать, а какие поля заполнить поленился. «Заполнить личную карточку» —

первая задача, которую автоматически получает каждый сотрудник, добавленный в Мегаплан.

Для того, чтобы добавить сотрудника в систему, его надо либо пригласить, либо создать в системе лично. Выбрать из верхней ленты меню модуль «Сотрудники» после чего выбрать способ добавления его в базу. *Задание: 1. Добавить в базу 10 сотрудников (с подробной информацией). 2. Сделать 6 сотрудников штатными. 3. Сделать 2 сотрудников внештатными. 4. Уволить 2 сотрудников.*




| Сотрудник | Должность | Почта | Телефоны |
|---|-----------|-----------------|------------------|
|  Гандаева Разита | Директор | gandaeva1999... | +7 929 899-94... |

Рис. 4.2. Таблица сотрудников в системе «Мегаплан»

Система «Мегаплан» имеет возможность автоматизации начислений сотрудникам. Для назначения заработной платы, бонусов, штрафов и т.д. нужно навести курсор мыши на модуль «Сотрудники». Во всплывающем контекстном меню выбрать соответствующий раздел. *Задание: 1. Назначить всем сотрудникам заработную плату. 2. Назначить бонусы и штрафы. 3. Создать отделы и назначить в них сотрудников. 4. Назначить отпуска. 5. Создать группы сотрудников для проектной деятельности.*

«Клиенты». Модуль «Клиенты» — это картотека всех ваших контрагентов. В карточке контакта хранится информация о типе клиента, его виде деятельности, адресе, телефонах, а также о запланированных встречах, звонках и рассылках. Вы можете привязывать задачи, сделки и коммуникации, делать рассылки, а также давать клиентам гостевой доступ в Мегаплан для просмотра и комментирования связанных с ними задач и коммуникаций.

Уровень доступа к информации настраивается, поэтому каждый сотрудник будет видеть только те контакты, которые ему разрешено просматривать политикой безопасности компании.

Для пополнения базы клиентов необходимо перейти в модуль «Клиенты», нажать на кнопку «Добавить клиента», заполнить открывшуюся форму, учитывая, что клиентом может быть либо компания, либо человек.

Клиент ▾ 8 ×

Компания Человек

Название*

Телефон комментарий

Почта комментарий

Адреса

Ответственный

Вид деятельности

Предпочтительный способ связи

Канал привлечения

Статус

Партнеры

Конкуренты

День рождения/Основания

Ссылки

Рис. 4.3. Создание клиента в базе системы

Задание: 1. Добавить в базу 4 клиентов (2 компании, 2 человека), 3 подрядчиков, 4 конкурентов, 3 поставщиков. 2. Назначить задачу и сделку клиенту и поставщику.

Самостоятельная работа

1. Создайте отчёт по затраченному времени за текущий год.
2. Добавить автосценарий.
3. Создать рассылки.
4. Создать форму для обратной связи.

Контрольные вопросы

1. Для чего нужна система «Мегаплан»?
2. Кто такие сотрудники компании? Что означает штатные и внештатные?
3. Определения клиент, подрядчик, конкурент, поставщик.
4. Что такое «статус» организации?

Лабораторная работа №5

Управление календарным графиком. Назначение дел, задач.

Цель работы: научиться работать с календарем сотрудников; ознакомиться с правильным распределением дел и задач сотрудникам.

«Календарь». Календарь представляет собой внутренний ежедневник сотрудника в Мегаплане, который помогает управлять временем. Здесь можно планировать дела, звонки, создавать совещания и приглашать на них коллег.

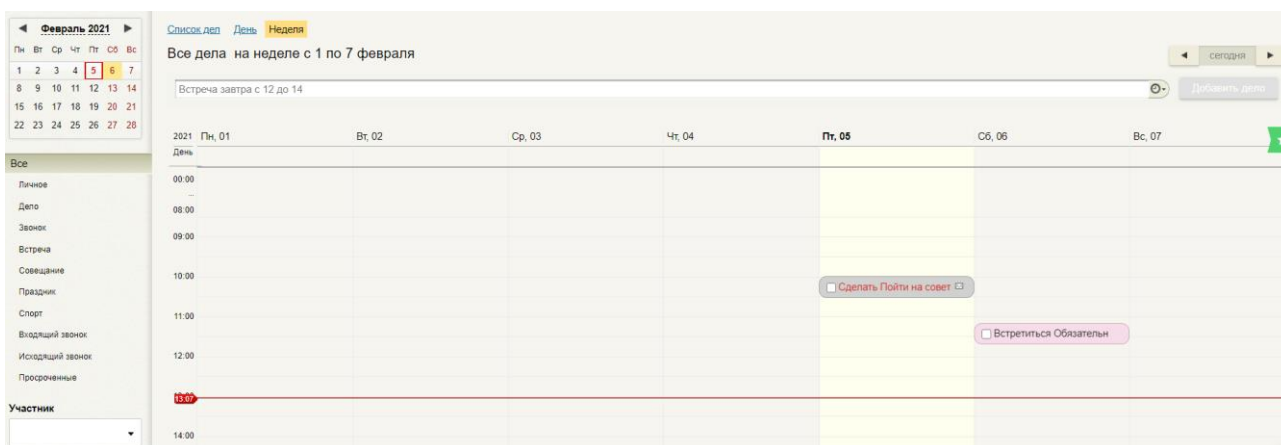


Рис. 5.1 Календарь в системе «Мегаклан»

Календарь состоит из 4 элементов: список дел, день, неделя, месяц.

Переключаясь между страницами, вы можете просматривать все списки событий или с разделением по дням, неделям и месяцам. Мегаклан запоминает в каком режиме вы просматриваете дела и в следующий раз, когда вы вернётесь на страницу, она откроется в том виде, в каком вы оставили.

На календаре сотрудника отображаются все события, в которых он участвует.

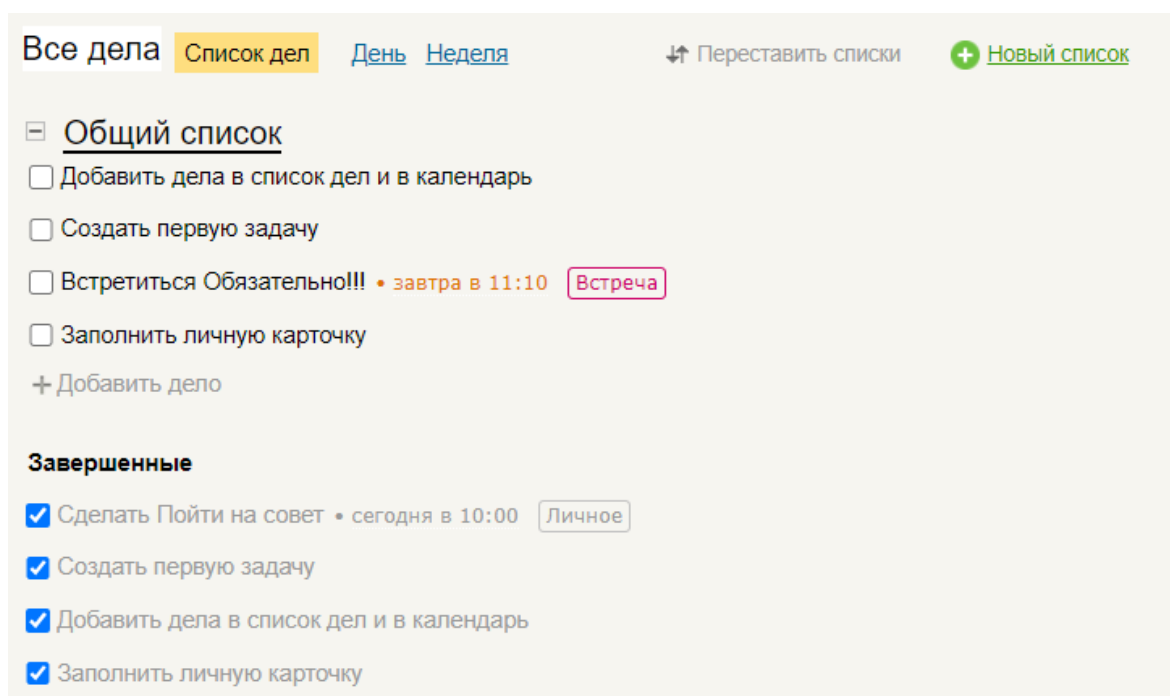


Рис. 5.2. Список дел сотрудника

Дела делятся на 9 видов, в зависимости от назначения:

1. Личное.
2. Дело.
3. Звонок.
4. Встреча.
5. Совещание.
6. Праздник.
7. Спорт.
8. Входящий звонок.
9. Исходящий звонок.

Добавление дела осуществляется с помощью кнопки «Создать дело» или умной строки ввода. Умность заключается в том, что Мегаплан понимает русский язык и автоматически подставляет время и дату, если их указать при вводе.

Например, Мегаплан поймёт такие фразы, как «На следующей неделе в 14:00 сдать отчёт в бухгалтерию», «В среду встреча с клиентами», «21 сентября в 17:00 самолёт в Москву» и т. д.

Задание: 1. Назначить по 5 дел каждому сотруднику. 2. Завершить несколько дел. 3. Создать новый список дел и заполнить его.

«Задачи». «Задачи» — один из главных разделов Мегаплана. Именно здесь вы налаживаете деловые отношения внутри коллектива, распределяете обязанности и назначаете ответственных. С помощью этого модуля вы можете планировать проекты, в которых принимают участие несколько сотрудников или отделов.

Все задачи, к которым сотрудник имеет отношение как постановщик, ответственный или участник отображаются в модуле «Задачи» в различных режимах:

1. Три колонки.
2. Линейный список.
3. Иерархическое дерево.
4. Диаграмма.
5. Канбан.

В левой части страницы расположены фильтры. Здесь находятся системные фильтры и те, которые вы создавали ранее, а также кнопки создания новых и групп фильтров.

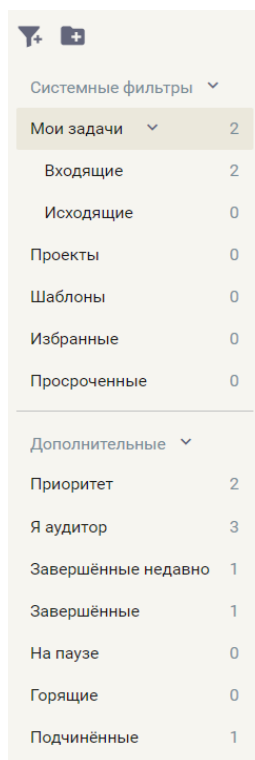


Рис. 5.4. Системные фильтры в системе «Мегаплан»

Мегаплан запоминает состояние панели для каждого пользователя.

Задачи в списке окрашены в разные цвета в зависимости от статуса для быстрого визуального восприятия:

Зелёный — Назначена.

Чёрный — Актуальная.

Красный — Просроченная.

Серый — Условно завершённые или завершённые.

Оранжевый — На паузе.

В списке также видны метки задач:

Сиреневые — личные, их видит только текущий пользователь.

Голубые — глобальные, их видит вся компания.

Задачи можно добавлять в избранное, для этого нажмите на звёздочку напротив нужной задачи.

Задание: 1. Поставить по своему бизнесу 20 задач. 2. Создать новый фильтр задач. 3. Создать новую группу задач. 4. Добавить колонку «Заказчик», «Статус», «Оценка».

Самостоятельная работа

1. Сделать отчет в модуле «Отчеты».
2. Создать выставленные, оплаченные, просроченные и отказанные счета в модуле «Счета»

Контрольные вопросы

1. Чем отличаются дела от задач?
2. Какие бывают режимы задач?
3. Что такое канбан?
4. Что из себя представляет задача-согласование?
5. Чем отличаются задача, задача-согласование, проект?

Лабораторная работа №6

Сравнительный анализ CRM - систем

Задание: Используя текстовый документ MS Word подготовить отчет о проведенном анализе CRM-систем – «Мегаплан», «Простой бизнес» и «ADVANTA». Результаты проведенного анализа оформляются в качестве отчета. В анализе должно быть описание каждой системы в отдельности, а также таблица «Сравнительного анализа» систем, после которой должен быть итог – вывод о проведенном анализе.

Структура отчета

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчет составляется в соответствии с рабочей программой и содержит, как правило, следующие разделы:

1. Титульный лист (наименование организации, института, кафедры);
2. Введение. Цель и задачи практики;
3. Анализ системы эффективности системы «Мегаплан»;
4. Анализ эффективности системы «Простой бизнес»;
5. Обзор системы «ADVANTA»;
6. Сравнительный анализ систем;
7. Заключение (итоги, выводы);
8. Список использованных источников

Требования к оформлению отчета

Текстовая часть отчета оформляется в соответствии с требованиями к оформлению отчетов по практике для бакалавров кафедры «Информационные системы в экономике».

Структура и правила оформления». Размеры полей не менее: левого – 30 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм и нижнего – 2,5 мм. Нумерация страниц отчета - сквозная: от титульного листа до последнего листа приложений. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Номер страницы ставят в правом углу верхней части листа, точка после номера не ставится. Страницы, занятые таблицами и иллюстрациями, включают в сквозную нумерацию. Объем отчета должен быть не менее 20 страниц рукописного текста (без Приложений).

Описания должны быть сжатыми. Титульный лист является первым листом отчета, после которого помещается задание на практику. Титульный лист и лист содержание не нумеруются, но входят в общее количество страниц.

Наименования разделов должны быть краткими и отражать содержание раздела. Переносы слов в заголовке не допускаются. Цифровой материал необходимо оформлять в виде таблиц. Каждая таблица должна иметь номер и тематическое название. Таблицу следует помещать после первого упоминания о ней в тексте.

Список использованных источников

1. <https://megaplan.ru/> - Официальный сайт онлайн- системы «Мегаплан»
2. <https://www.prostoy.ru/> - Сайт разработчиков системы «Простой бизнес
3. <https://www.advanta-group.ru/> - Официальный сайт системы «ADVANTA»