

Формула эффективности:  $\mathcal{E} = \frac{d}{z} \times 100\%$  где  $d$  – количество договоров, заключенных администратором за определенный период,  $z$  – количество заявок, принятых администратором за определенный период. Форма отчета представлена на рисунке 4.

Администратор	Количество заявок, шт.	Количество договоров, шт.	Рейтинг, %
Константинова Юлия Сергеевна	9	5	55,56
Уманович Анна Семеновна	18	7	38,89
Белова Ксения Ивановна	5	1	20
<b>Итого:</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>40,63</b>

Рис. 4. Форма отчета о деятельности администраторов

5) Отчет о прибыльности мероприятий отображает список проведенных мероприятий за определенный период и полученный доход от их проведения.

6) Отчет о взаиморасчетах с клиентами отображает информацию выставленных счетов и оплатах клиентов.

Также в системе создан регистр накопления «Прибыльность мероприятий», который хранит информацию об оплаченных мероприятиях. На основе данных регистра формируется отчет о взаиморасчетах с клиентами.

Созданная программа проста в использовании, благодаря современному интерфейсу платформы 1С: Предприятие 8.3, в котором повышена комфортность и снижена утомляемость пользователей при работе с системой в течение длительного времени.

Литература.

1. Кузнецов И., Радченко М. 1С: Предприятие 8.1. Конфигурирование и администрирование. – М.: 1С Пабблишинг, 2008. – 939с.
2. 1С: Предприятие 8. Ресторан – URL: <http://solutions.1c.ru/catalog/restaurant> [дата обращения: 10.02.2015].

## ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА И АНАЛИЗА РАБОТ ПО ПРОДАЖЕ И СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ В ООО «ЭВЕРЕСТ»

*Ю.М. Кулаженко, студент, А.А. Сыдыкова, студент*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского  
Томского политехнического университета*

*652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26, тел. (38451) 777-64*

*E-mail: KochetkovaEV@mail.ru*

Рассмотрим процесс продажи и сопровождения программных продуктов в ООО «Эверест». Заказчик обращается в организацию для покупки программного продукта. Между клиентом и организацией заключается договор на продажу программного обеспечения. При этом клиенту предлагается заключить договор на сопровождение программы, компьютеров, локальной сети. При заключении договора устанавливается приблизительное среднеемесячное количество часов, которое планируется затрачивать в рамках реализации услуг по договору. В течении действия договора в одном месяце клиент может ни разу не обратиться за помощью, а в следующем месяце ему будут оказаны услуги на время, превышающее средний среднеемесячный норматив, но при любом из этих двух вариантов он оплачивает фиксированную абонентскую плату. Поэтому возникает необходимость осуществлять контроль сроков заключенного договора и превышения фактического времени, потраченного на сопровождение от планируемого при заключении договора. В том случае, если ежемесячные затраты времени на сопровождение договора превышают планируемые постоянно, то этот договор расторгается и заключается новый договор на новую сумму с учетом фактических ежемесячных затрат времени. Если заключен договор на сопровождение, но есть потребность в доработке системы по

## Секция 2: Информационные технологии интеллектуальной поддержки принятия решений в экономике

своим требованиям или печатных форм, то обязательно заполняется заявка, в которой отражается что нужно сделать и в какой срок. Сроки исполнения заявки также должны контролироваться в системе. Для тех клиентов, кто заключил договор на почасовое обслуживание, необходимо фиксировать все обращения за консультацией и оказанные услуги для того, чтобы выставить счет за выполненные по факту работы за истекший месяц. За каждый день специалист готовит отчет о проделанной работе для клиентов. Также необходимо проведение анализа выполненных работ с целью установления наиболее часто выполняемых видов работ и оказываемых услуг; среднего времени потраченного на выполнение работы/оказание услуги; клиента, на которого потрачено больше времени; установления пика обращений и т.п.

В результате проведенной работы спроектирована и реализована информационная система, выполняющая такие функции, как учет договоров на сопровождение; учет рабочего времени сотрудника; учет заявок на выполнение работ; анализ рабочего времени сотрудников; анализ выполнения заявок.

Созданная информационная система содержит следующие основные справочники: справочник «Сотрудники», справочник «Клиенты», справочник «Виды работ (услуги)», справочник «Виды работ (товары)». Форма элемента справочника представлена на рисунке 1.

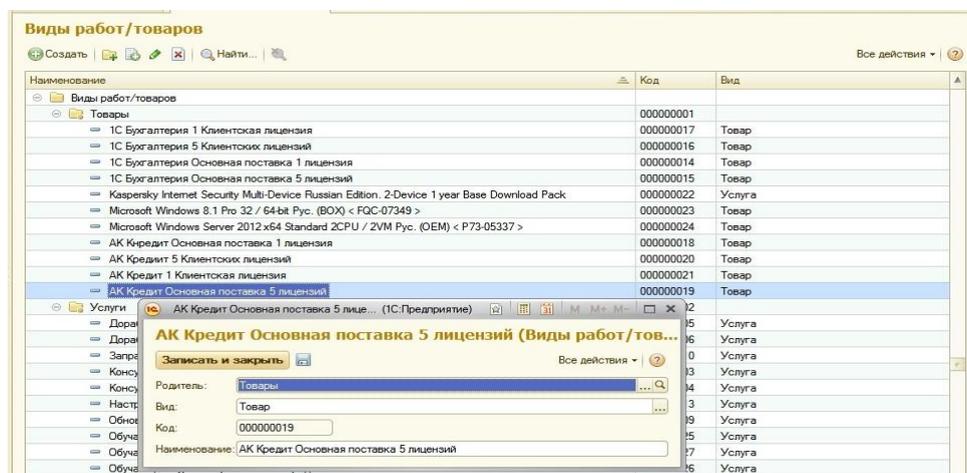


Рис. 1. Форма элемента справочника «Виды работ»

Информационная система содержит следующие документы:

1) Документ «Договор» предназначен для отражения информации о заключении договоров на обслуживание с клиентом (продажа, абонентский, почасовой, разовый). Форма данного документа представлена на рисунке 2.

2) Документ «Расторжение договора» предназначен для отражения информации о расторжении договоров на обслуживание с клиентом.

3) Документ «Лист учета рабочего времени» предназначен для отражения информации о выполненных работах сотрудниками у клиентов по договорам.

4) Документ «Заявка на выполнение работ» предназначен для отражения информации о заявках клиентов на оказание услуг.

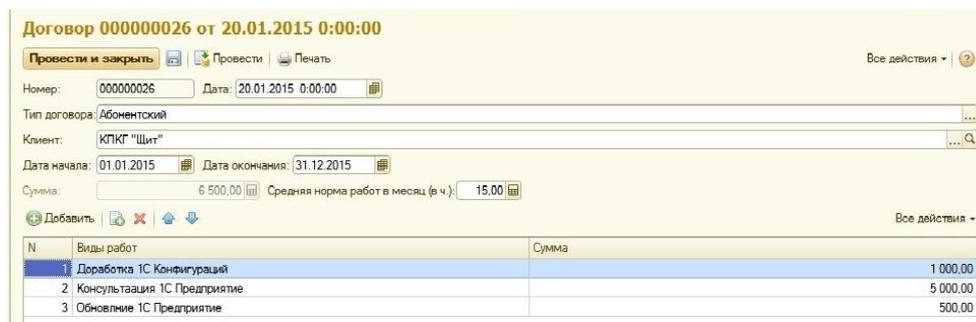


Рис. 2. Форма документа «Договор абонентский»

5) Документ «Счет на оплату» предназначен для отражения информации о выставлении счета на оплату клиенту за оказание услуг по договорам.

6) Документ «Поступление оплаты» предназначен для отражения информации о поступлении денежных средств от клиента в счет оплаты за оказание услуг по договорам.

Информационная система содержит следующие отчеты:

1) «Отчет по учету продаж ПО и ПК» позволяет увидеть информацию о проданных за выбранный период программ и компьютеров с комплектующими (возможны варианты группировки по товару и клиентам). В отчете есть функция вывода на печать. Форма отчета представлена на рисунке 3.

Товар	Количество	Сумма
<b>Клиент</b>		
<b>1С Бухгалтерия 5 Клиентских лицензий</b>	2	65 000,00
ИП Грезин Сергей Николаевич	1	30 000,00
ООО СИБЗОЛОТО	1	35 000,00
<b>1С Бухгалтерия Основная поставка 1 лицензия</b>	2	40 000,00
Городская библиотека	1	20 000,00
ИП Грезин Сергей Николаевич	1	20 000,00
<b>Kaspersky Internet Security Multi-Device Russian Edition. 2-Device 1 year Base Download Pack</b>	4	8 000,00
Городская библиотека	1	2 000,00
КПК "Капитал"	1	2 000,00
ООО "Переправа"	1	2 000,00
ООО СИБЗОЛОТО	1	2 000,00
<b>Microsoft Windows 8.1 Pro 32 / 64-bit Рус. (BOX) &lt; FQC-07349 &gt;</b>	1	2 500,00
ООО "Переправа"	1	2 500,00
<b>Microsoft Windows Server 2012 x64 Standard 2CPU / 2VM Рус. (OEM) &lt; P73-05337 &gt;</b>	1	5 000,00
ООО "Переправа"	1	5 000,00
<b>АК Кредит 5 Клиентских лицензий</b>	2	60 000,00
КПК "Доверие"	1	30 000,00
КПК "Кредитный союз"	1	30 000,00
<b>АК Кредит 1 Клиентская лицензия</b>	1	6 000,00
КПК "КВАЗАР"	1	6 000,00
<b>Итого</b>	<b>13</b>	<b>186 500,00</b>

Рис. 3. Форма «Отчета по учету продаж ПО и ПК»

2) «Отчет по учету заключенных договоров» позволяет увидеть информацию о заключенных за выбранный период видам договоров с клиентами.

3) «Отчет по учету расторгнутых договоров» позволяет увидеть данные о расторгнутых за выбранный период договоров с клиентами.

4) «Отчет по учету состояния взаиморасчетов с клиентами» позволяет увидеть данные о состоянии расчетов с клиентами по выставленным счетам на оплату по договору.

5) «Отчет по учету выполненных работ» позволяет увидеть информацию о выполненных работах сотрудниками организации по договорам с клиентами и затраченном на это времени.

6) Отчет «Анализ выполнения заявок» позволяет осуществлять анализ сроков исполнения заявок клиентов на выполнение работ и затраченном на это времени.

7) Отчет «Анализ выработки часов сотрудниками» позволяет осуществлять ежемесячный анализ отработанного сотрудниками времени в сравнении со среднемесячными нормами и вывести эти данные в виде таблицы или диаграммы.

8) Отчет «Анализ выполнения работ по договорам» позволяет осуществлять ежемесячный времени, которое затрачивается на сопровождение по договору с клиентом в зависимости от среднемесячных норм указанных при заключении договоров, и вывести эти данные в виде таблицы или диаграммы.

Литература.

1. Официальный сайт ООО «Эверест». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.oooverest.ru/>, свободный. – Загл. с экрана., дата обращения [25.05.2015г.].
2. Кузнецов И., Радченко М. 1С: Предприятие 8.1. Конфигурирование и администрирование. – М.: 1С Пабблишинг, 2008. – 939с.