Центральные технологии бизнеса

ПРОГРАММА «УПРАВЛЕНИЕ РАБОТАМИ И УСЛУГАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ»

РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Руководство пользователя

КИДАТОННА

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя программы информационной системы учета автоматизации работ и услуг. Пользовательский интерфейс программы обеспечивает учет операционной деятельности компаний, занимающихся деятельностью, связанной с оказанием услуг и производственных работ.

Руководство определяет порядок регистрации услуг, задач и клиентов, а также формирования отчетности для контрагентов.

Перед работой пользователя с программой «Управление работами и услугами предприятия» рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящим руководством.

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ2	•
СОДЕРЖАНИЕ	,
1. ВВЕДЕНИЕ4	ļ
1.1. Область применения	
1.2. Краткое описание возможностей	
1.3. Уровень подготовки пользователя4	
1.4. Перечень эксплуэтационной документации5	
2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ6	
2.1. Назначение	5
2.2. Условия применения	
3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ6)
3.1. Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	5
3.2. Порядок проверки работоспособности	
4. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ6	6
4.1. Вход в систему	6
4.1.1. Открытие через веб браузер	7
4.1.2. Открытие через локально установленную систему	
4.2. Начальное заполнение	ζ
4.2.1. Настройка пользователей и прав	
4.2.2. Настройка организации, видов работ и цен	
4.2.3. Работа со списком клиентов	
4.2.4. Регистрация в системе выполняемых работ и услуг	
4.3. Анализ данных и формирование отчетности 1	. {
5. ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТРАНЕНИЮ2	2

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Пользовательский интерфейс программы обеспечивает учет операционной деятельности компаний, занимающихся деятельностью связанной с оказанием услуг и производственных работ, а именно при выполнении следующих операций:

- Регистрация выполненных работ и услуг контрагенту, тем самым формируя базу оказываемых услуг за период детально.
- Формирование детальной отчетности по факту выполнения работ и услуг для контрагентов.
- Учет работ сотрудников компании с задачами.
- Получение и обработка обращений пользователей клиента.

1.2. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Программа «Управление работами и услугами предприятия» обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- Регистрация покупателей. Контактных лиц и подробной информации о предпочтениях клиента и особенностях его учета.
- Регистрация работ и услуг в разрезе договоров, проектов. Формирование себестоимости оказываемых работ. Учет собственных затрат на оказание данных работ.
- Распределение покупателей по сотрудникам компании. Каждый сотрудник видит в системе только тех клиентов, которых он обслуживает. Система прав позволяет обеспечивать сохранность базы данных клиентов.
- Гибкая настройка ценообразования.
- Учет дополнительных поручений руководителя.
- Регистрация обращений клиента с дальнейшей обработкой.

1.3. УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для эксплуатации программы «Управление работами и услугами предприятия» определены следующие роли:

- Руководитель.

Возможности:

- Иметь общие сведения о системе и ее назначении;
- Осуществлять ведение справочников в системе;
- Регистрация проектов, затрат, а также работ и услуг;
- Администрирование прав сотрудников и системы;
- Формирование отчетности клиентам
- Формировать аналитическую отчетность по всем клиентам, сотрудникам и затратам
- Сотрудник.

Возможности:

- Регистрация работ, затрат, а также отработка задач руководителя;
- Формирование аналитической отчетности по своим клиентам и своим задачам;

1.4. ПЕРЕЧЕНЬ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 1. Инструкция по установке программы «Управление работами и услугами предприятия»;
- 4. Руководство пользователя (настоящий документ).

2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. НАЗНАЧЕНИЕ

Программа «Управление работами и услугами предприятия» предназначена для обеспечения учета операционной деятельности компаний, занимающихся деятельностью связанной с оказанием услуг и производственных работ, а также формирования различных отчетов для контрагентов и сотрудников компании.

«Управление работами и услугами предприятия» позволяет:

- обеспечить взаимодействие с сотрудниками и клиентами;
- повысить прозрачность деятельности в сфере оказания услуг за счет формирования полной и актуальной информации о ходе предоставления перечня услуг и работ;
- получать информацию о собственных затратах на проведение работ;
- повысить эффективность контроля сотрудников и анализа процесса предоставления услуг.

2.2. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Программа «Управление работами и услугами предприятия» может эксплуатироваться и выполнять заданные функции при соблюдении требований, предъявляемых к техническому, системному и прикладному программному обеспечению.

3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСТРИБУТИВНОГО НОСИТЕЛЯ ДАННЫХ

Состав дистрибутива приведен в документе «Управление работами и услугами предприятия. Инструкция по установке».

3.2. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

Проверка работоспособности программы «Управление работами и услугами предприятия» осуществляется путем выполнения операций, описанных в разделе 4 настоящего документа.

4. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

В данном разделе приводится описание всех операций, существующих в Программе «Управление работами и услугами предприятия».

4.1 ВХОД В СИСТЕМУ «Управление работами и услугами предприятия»

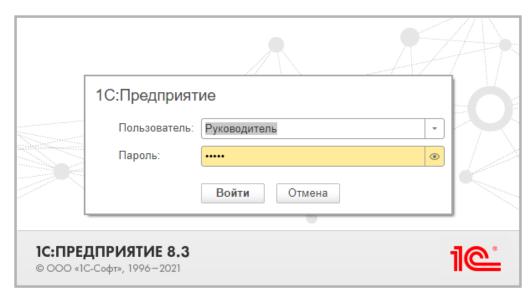
Для входа в пользовательский интерфейс можно использовать два варианта:

4.1.1. ОТКРЫТИЕ ЧЕРЕЗ ВЕБ БРАУЗЕР:

Для входа в систему необходимо в браузере открыть стартовую страницу по ссылке передаваемой при заключении договора. Для каждой организации существует своя ссылка на систему по типу:

https://ctb46.ru/demo/ru/

При переходе по ссылке открывается окно входа в систему, в котором необходимо указать «Пользователь» и «Пароль» (см. Рисунок 1).



Рисунок

1.

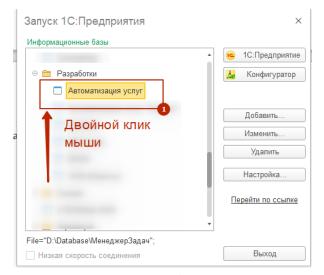
Пользователей и пароли создают лица имеющие права «Руководитель». По умолчанию в системе создан пользователь с наименованием «Руководитель». Первый вход в систему производим под ним. Далее создаем список остальных пользователей.

Для доступа к данным необходимо выполнить авторизацию: указать логин и пароль, а затем нажать кнопку «Войти». Пользователь имеет 6 попыток для корректного входа в систему. Если ошибочный пароль введен более 6 раз, то доступ к системе для этого пользователя блокируется на 1 минуту и затем попробовать позже.

4.1.2. ОТКРЫТИЕ ЧЕРЕЗ ЛОКАЛЬНО УСТАНОВЛЕННУЮ СИСТЕМУ:

Для входа в систему необходимо двойным кликом мыши открыть установленную платформу 1С:Предприятие 8. В появившемся окне двойным кликом мыши выбрать из списка возможных систем (Систем 1С: Предприятие может быть множество) нашу систему. Наименование в списке задается администратором при установке (см. Рисунок 2).

Также вход можно осуществить путем выделения информационной системе в общем списке и нажать кнопку «1С: Предприятие» (см. Рисунок 3).



Запуск 1С:Предприятия Информационные базы 1С:Предприятие ⊝ 🚞 Разработки Конфигуратор Автоматизация услу Добавить.. Удалить Выделяем систему и Настройка. нажимем кнопку "1С:Предприятие" Перейти по ссылке File="D:\Database\МенеджерЗадач"; Выход Низкая скорость соединения

Рисунок 2.

Рисунок 3.

4.2 НАЧАЛЬНОЕ ЗАПОЛНЕНИЕ

Перед стартом работы информационной системы необходимо заполнить основные справочники и установить параметры работы.

4.2.1 НАСТРОЙКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ПРАВ

Нажимаем на кнопку в верхнем, левом углу программы (см. Рисунок 4) и видим меню с настройками (см. Рисунок 5).

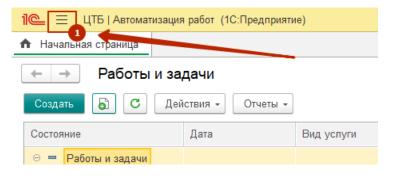


Рисунок 4.

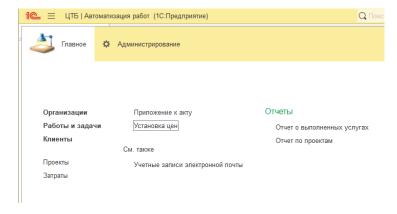


Рисунок 5.

В меню настроен есть 2 закладки. В закладке «Администрирование» находятся заходим и находим пункт «Настройки пользователей и прав» (см. Рисунок 6), далее выбираем «Пользователи».

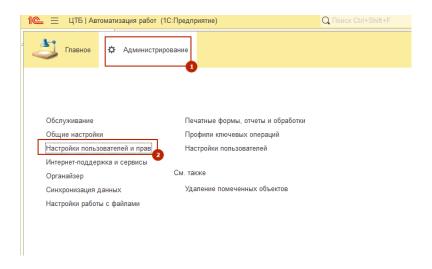


Рисунок 6.

Откроется окно со списком пользователей. Нажимаем кнопку «Добавить» заполняем:

- Имя (для входа) отражение в списке авторизации системы
- Полное имя отражение внутри учетной системы и в списках
- Пароль устанавливаем по нажатию кнопки «Установить пароль»

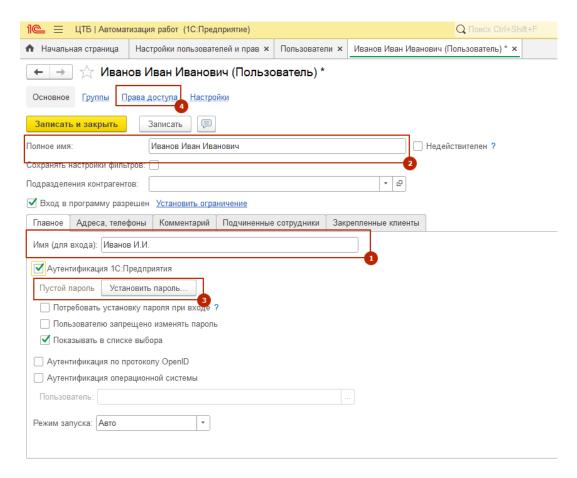


Рисунок 7.

Далее переходим в закладку «Права доступа» и включаем пользователя в группу доступа:

- Администраторы назначается руководителям
- Работники назначается рядовым сотрудникам

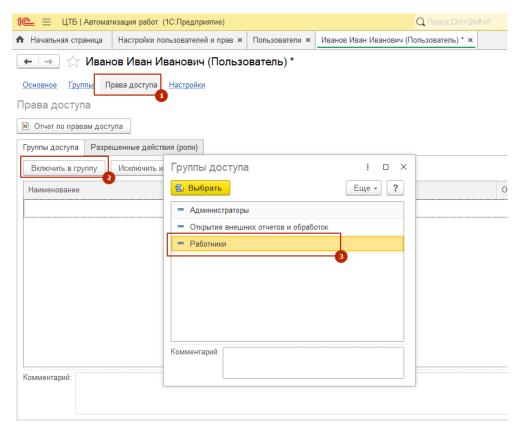


Рисунок 8.

На рисунке 8 указана последовательность действий для включения сотрудника в группу доступа «Работники». Данный сотрудник будет иметь ограниченный набор прав. Может видеть только закрепленных за ним клиентов.

Для закрепления клиентов рядовым сотрудникам необходимо вернутся в меню «Основное», карточки пользователя.

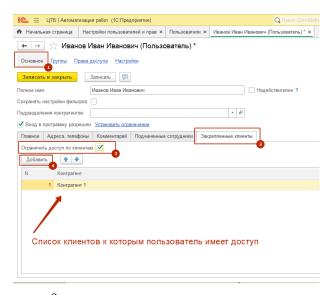


Рисунок 9

Далее открываем вкладку «Закрепленные клиенты», устанавливаем флажок «Ограничить доступ по клиентам», затем нажимаем кнопку «Добавить» и подбираем список доступных клиентов для данного сотрудника (см. Рисунок 9). Ограничивать клиентов можно также и для руководителей низшего звена.

Для руководителей 2 и 3 уровня не обладающими правами администрирования в системе, реализована функция подчиненных ему сотрудников. На закладке «Подчиненные сотрудники» указываем подчиненных сотрудников данного пользователя. В таком случае пользователь будет видеть не только свои задачи и работы, но и задачи своих подчиненных.

4.2.2. НАСТРОЙКА ОРГАНИЗАЦИИ, ВИДОВ РАБОТ И ЦЕН

После создания и настройки списка пользователей необходимо настроить параметры работы нашего предприятия. Для этого необходимо зайти в справочник «Организации» и добавить одну или группу компаний, относящихся к нашему предприятию. Это позволяет вести учет нескольких организаций одновременно.

Справочник организации находится в меню «Главное» по нажатии кнопки основного меню (см. Рисунок 10).

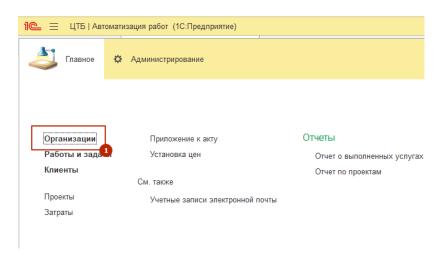


Рисунок 10

В открывшемся списке справочника добавляем необходимое количество элементов. Заполняем наименование (см. Рисунок 11).

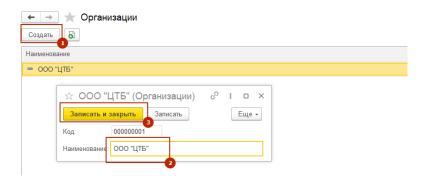


Рисунок 11

Далее необходимо определить список видов работ, которые оказывает наше предприятие. Данные виды работ будут включать в себя множество работ и услуг. По данной классификации мы будем группировать наши работы и услуги в отчетах, счетах, а также иметь разные расценки. Для того, чтобы создать список видов работ необходимо зайти в справочник «Виды услуг», который находится в главном меню по нажатии кнопки главного меню (см. Рисунок 10).

В открывшемся списке справочника добавляем необходимые нам элементы. (см. Рисунок 12)

Заполняются:

- Наименование
- Единица единица измерения в разрезе которой мы формируем расценки и выставляем счета. Может быть «шт, час, минута».

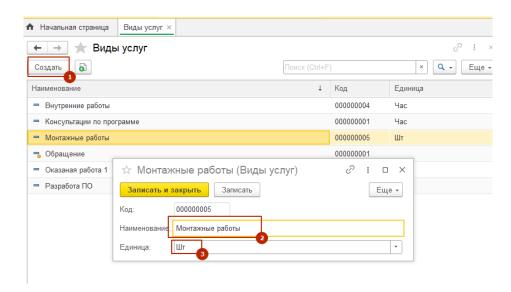


Рисунок 12

Для настройки расценок работ и услуг используется документ «Установка цен». Это позволяет по итогам выполнения работ сразу получить стоимость для клиента. Что бы войти в документ, необходимо нажать на кнопку вызова главного меню (см. Рисунок 10) и выбрать пункт «Установка цен». В открывшемся окне нажимаем кнопку «Создать».

В системе есть возможность расценить работы по разным критериям:

- По контрагенту и виду услуги.
- По договору. Дополнительная детализация цены по договору. В разрезе договоров могут быть разные цены
- По проекту. Аналогично договору. В разрезе проектов цены могут быть разные
- По специалисту. В зависимости от специалиста цены работ тоже могут быть разные

Заполняем карточку документа и нажимаем кнопку «Провести и закрыть».

На рисунке 13 рассмотрим пример установки цен. У нас есть вид работ «Оказанная услуга 1», у нее единица измерения «шт». Стандартная цена для «контрагента 1» = 120 рублей. Если данная услуга оказывается в разрезе проекта, то ее цена уже 100р. Далее видим, что есть еще детализация по сотрудникам. То есть при оказании услуги одним специалистом цена будет 125р. а другим 80. Соответственно можно еще параллельно детализировать цену еще и в разрезе проекта.

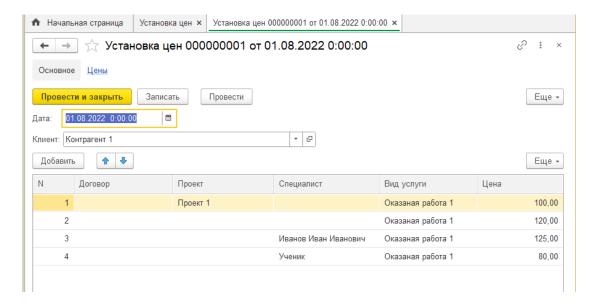


Рисунок 12

4.2.3. РАБОТА СО СПИСКОМ КЛИЕНТОВ

Для создания списка клиентов, а также в дальнейшая его модернизация используется справочник «Клиенты». Зайти в справочник можно двумя способами:

- Нажать на кнопку вызова главного меню, и выбрать там пункт «Клиенты».
- Кликнув на элемент формы начальной страницы «Клиенты» в нижнем правом углу программы (см. Рисунок 13)

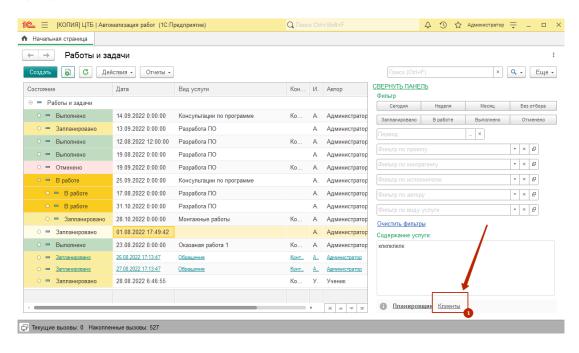


Рисунок 13

При добавлении клиента мы определяем в каком разрезе мы ведем операционный учет. Учет может быть в разрезе договоров и в разрезе подразделений (см. Рисунок 14).

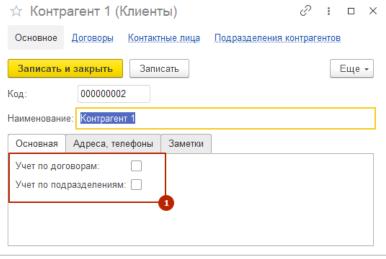


Рисунок 14

Также при добавлении клиента можем указать список:

- Контрактных лиц контактные лица необходимы для анализа и группировки работ по лицам, которые ответственные за постановку нам задач.
- Договоры если мы ведем учет в разрезе договоров, то создаем список договоров в разрезе контрагента.
- Подразделения контрагентов если мы ведем учет в разрезе подразделений, то создаем список подразделений клиента в разрезе которых мы будем оказывать услуги.

Что бы настроить данные списки то необходимо кликнуть на нужную нам закладку в карточке клиента (см. Рисунок 15).

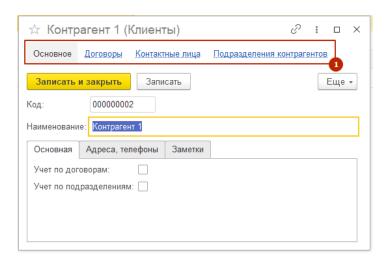


Рисунок 15

4.2.4. РЕГИСТРАЦИЯ В СИСТЕМЕ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ И УСЛУГ

В данной системе каждая работа выступает отдельным элементом. Список работ в системе виден на главной стартовой странице. (см. Рисунок 16)

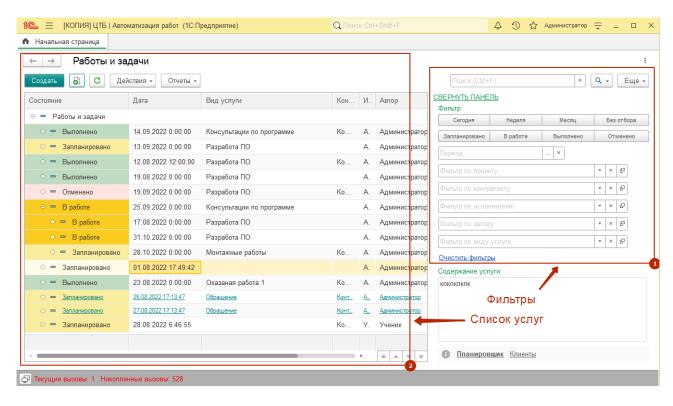


Рисунок 16

Справа в программе осуществляется фильтрация работ по различным признакам:

- По периоду
- По типу (Запланировано, В работе, Выполнено, Отменено)
- По проекту
- По контрагенту
- По исполнителю
- По автору задачи
- По виду услуги

Также мы видим, что обращения выделены зеленым. В списке работ в зависимости от статуса работы есть подсветка. Отмененные работы помечены красным, запланированные желтым и выполненные зеленым.

Чтобы добавить оказанную работу или услугу, нажимаем кнопку «Создать» на главном экране. Кнопка выделена зеленым цветом в левом верхнем углу.

В появившемся окне заполняем поля (см. Рисунок 17):

- 1. Тип работы «Внутренняя или внешняя». Внешняя работа это работа, оказываемая непосредственно клиенту за которые будет выставлен счет. Внутренняя работа это задачи от руководителя, которые не связаны напрямую с клиентом.
- 2. Количество работ. Может определятся в часах, минутах и штуках. Стоимость рассчитывается автоматически.
- 3. Заполняем данные о контрагенте если данная работа внешняя
- 4. Выбираем тип работы
- 5. Описываем содержание работы
- 6. Указываем статус работы.

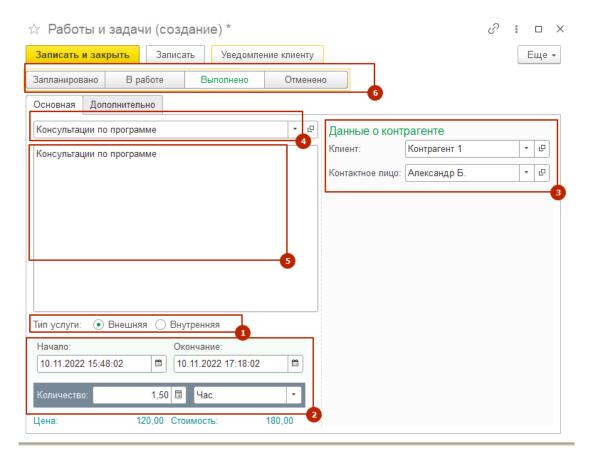


Рисунок 17

На закладке дополнительно:

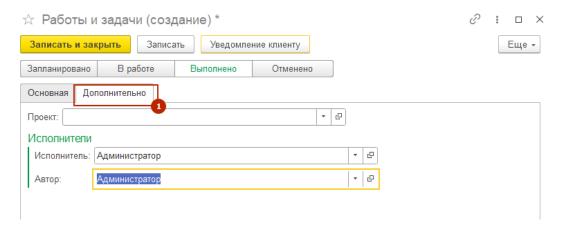


Рисунок 18

Указываем проект, если это необходимо.

- Автор. Тот кто создает работу определяется как автор автоматически
- Исполнитель. Автоматически равен автору, но мы можем назначить любого исполнителя по работе или задаче

Список задач можно видеть в «Планировщике». Планировщик — это аналог Google календаря только локально в рамках текущей базы данных.

Открываем планировщик, кликнув в нижнем правом углу на элемент формы начальной страницы (см. Рисунок 19).

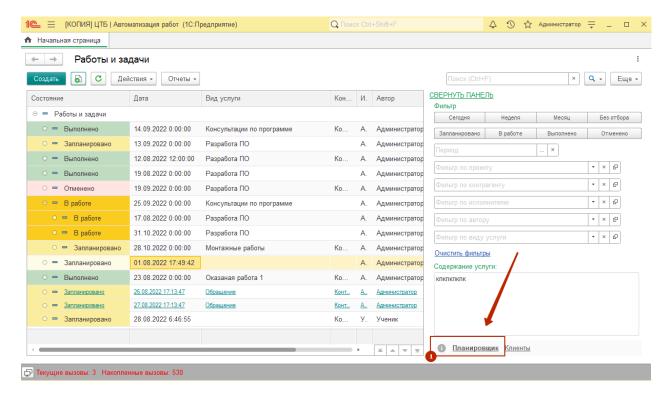


Рисунок 19

Открывается планировщик. Работы и услуги, которые мы создали отражены в нем, а также задачи, поставленные руководителем. Также данные работы можно в быстром режиме путем мыши перетащить на другой день или изменить ее время выполнения путем ее растягивания или сужения блока (см. Рисунок 20).

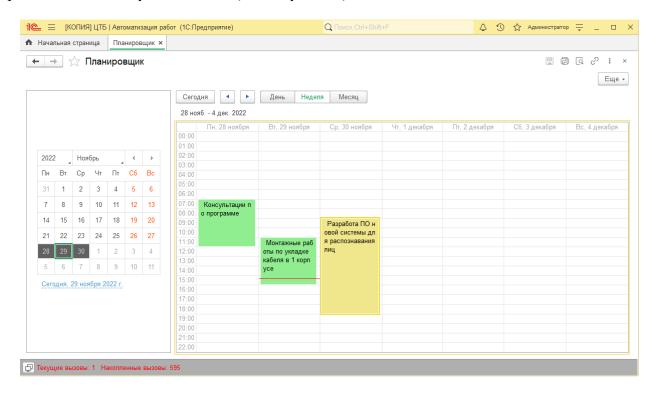


Рисунок 20

4.3. АНАЛИЗ ДАННЫХ И ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТНОСТИ

Что бы проанализировать данные системы о работах необходимо запустить отчет «Отчет о выполненных услугах». Отчет находится в меню «Отчеты» на главной странице (см. Рисунок 21).

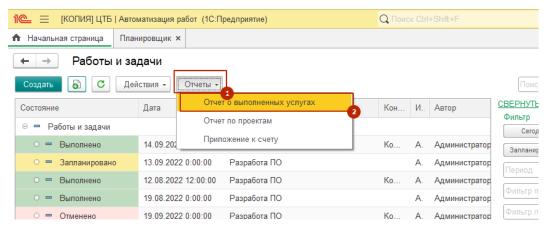
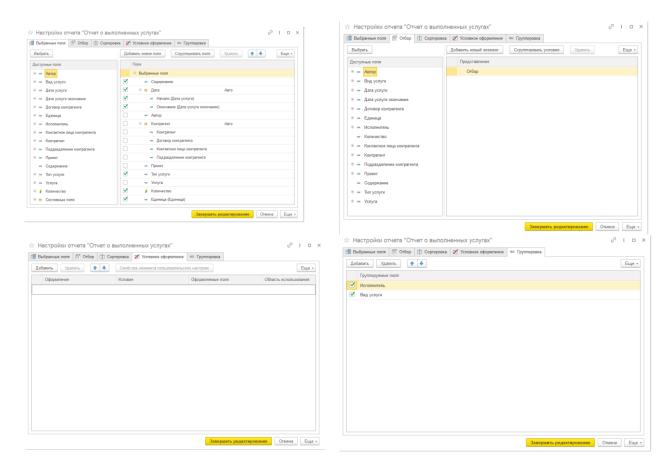


Рисунок 21

В отчете указывается период. И нажимается кнопка «Сформировать» 🔐 😑 [КОПИЯ] ЦТБ | Автоматизация работ (1С:Предприятие) Ф № Д Адми ♠ Начальная страница
Планировщик ×
Отчет о выполненных услугах × 🗕 🖈 🏠 Отчет о выполненных услугах Выбрать вариант... Настройки... Период: 01.10.2022 - 30.11.2022 Исполнитель Количество Вид услуги Содержание Дата Тип услуги Единица 21,00 Консультации по программе 28.11.2022 8:00:00 28.11.2022 7:00:00 Консультации по программе Внешняя Консультации по программе
Монтажные работы
Пропожить сеть в корпусе 3
Монтажные работы по укладке кабеля в 1 корпусе
Разработа ПО
Работа над этой програмой 30 минут как минимум
Разработа ПО новой системы для распознавания лиц 28.10.2022 0:00:00 29.11.2022 11:00:00 28.10.2022 1:00:00 29.11.2022 15:00:00 Внешняя Час Внешняя 31.10.2022 0:00:00 30.11.2022 9:00:00 31.10.2022 3:00:00 30.11.2022 19:00:00 Внутренняя

Рисунок 22

Отчет показывает информацию в разрезе полной аналитики учета (см. Рисунок 22). Данный отчет гибкий и его можно настроить как того пожелает пользователь, нажав на кнопку «Настройки»



На основании оказания работ клиенту по окончании периода необходимо выставить акт о выполненных работах. Для этого в системе есть документ «Приложение к акту об оказании услуг». Данный документ формируется, печатается и прикладывается к счету покупателю по окончанию работ.

Для того, чтобы сформировать приложение к акту необходимо создать данный документ (см. Рисунок 23):

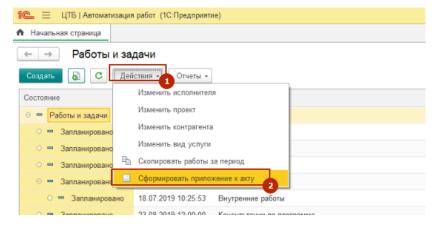


Рисунок 23

Откроется список документов. Необходимо нажать «Добавить».

В появившемся окне заполняем поля (см. Рисунок 24):

1. Период — Это период за который мы хотим выставить счет за работы

- 2. Номер и дата акта. Данные реквизиты важны для печати. Нужно указать номер «Акта о оказании услуг» и его дату. Данные из Бухгалтерии.
- 3. Указываем контрагента
- 4. Нажимаем кнопку заполнить. Система произведет анализ и заполнит работами наш документ.

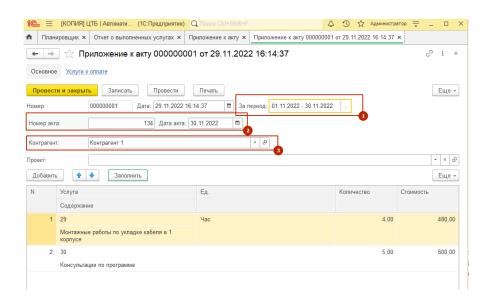


Рисунок 24

Далее записываем и проводим документ по нажатию кнопки «Провести и закрыть» либо «Провести». После этого нажимаем кнопку «Печать». На рисунке 25 представлена форма печати приложения к акту об оказании услуг, формируемого из учетной системы компании.

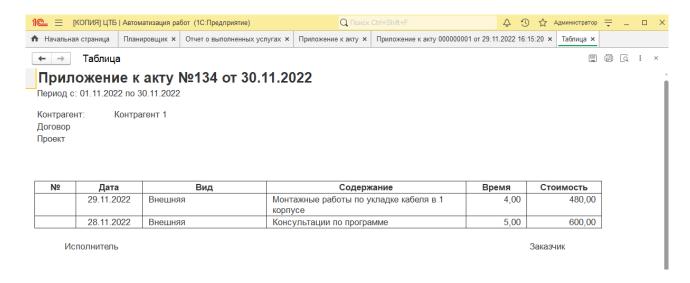


Рисунок 25

5. ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТРАНЕНИЮ

ОПИСАНИЕ ОШИБКИ	РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСТРАНЕНИЮ
Неправильная пара логин-пароль	Указать правильный логин.
Неправильная пара логин-пароль. Указать правильный пароль. Осталось попыток входа: N	Указать правильный пароль.
Превышено максимальное количество попыток входа. аккаунт заблокирован на время!	Подождать 1 минуту и попробовать снова