

Руководство пользователя
Базовая программа «Бэк-офис»
Работа с финансово-аналитическим блоком программы

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВЫХОДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ («ОТЧЕТЫ»)	2
2. ВЗАИМОРАСЧЕТЫ С ПАРТНЕРАМИ - ОКНА «ПОКУПАТЕЛИ» И «ПОСТАВЩИКИ»	3
Закладка «ОБОРОТЫ»	3
Закладка «ПЛАТЕЖИ» - АНАЛИЗ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С ПАРТНЕРАМИ	4
Закладка «ЗАКАЗЫ» - ОФОРМЛЕНИЕ ОПЛАТ ОТ ПОКУПАТЕЛЯ	5
3. РАБОТА С ОКНОМ «ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА»	7
Закладка «ФИНАНСЫ»	7
Закладка «СТАТИСТИКА»	8
4. РАБОТА С ОКНОМ «CRM - КЛИЕНТЫ»	9
ВЕРХНИЕ ФИЛЬТРЫ	11
НИЖНИЕ ФИЛЬТРЫ И КНОПКИ УПРАВЛЕНИЯ В ТАБЛИЦЕ	13
5. РАБОТА С ОКНОМ «CRM - АГЕНТЫ»	16
ВЕРХНИЕ ФИЛЬТРЫ	17
НИЖНИЕ ФИЛЬТРЫ И КНОПКИ УПРАВЛЕНИЯ В ТАБЛИЦЕ	17

1. Выходные документы («отчеты»)

«Отчеты» - выходные документы, которые могут быть сгенерированы практически из любого окна программы, но в первую очередь – из форм учетно-аналитического блока функций (Лист заказов, Заказ ит.д.).

Процедура экспорта данных в «отчет» из любой формы программы (например, Заказ) стандартна и предполагает всего два действия:

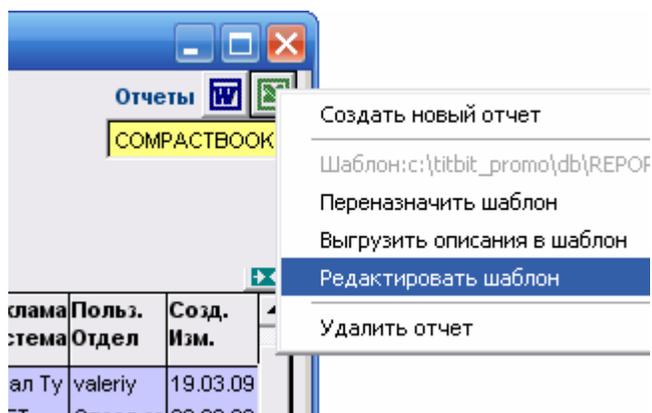
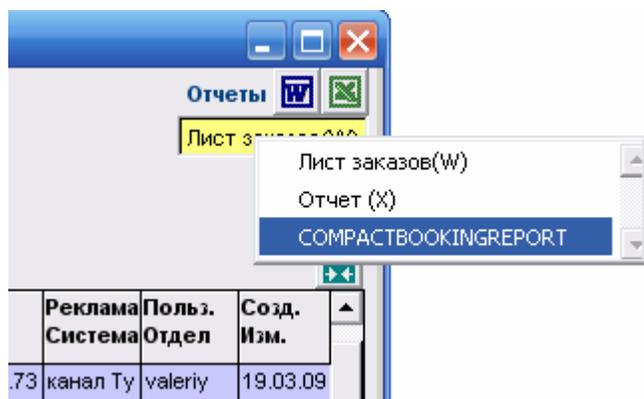
1. выбрать нужный отчет из перечня, кликнув правой кнопкой мыши в поле «Отчет» (в верхнем правом углу рабочего окна)
2. нажав соответствующую кнопку (W или «X»), вывести сгенерированный отчет на экран (во временный файл), при необходимости внести в текст какие-либо коррективы и затем сохранить этот файл (командой «сохранить как...») на локальном компьютере (или же распечатать или закрыть без сохранения).

Принцип, по которому генерируются отчеты:

1. Все шаблоны отчетов хранятся в папке .../DB/REPORTS, которая размещена на компьютере-сервере базы данных.
2. При генерации отчета программа «вынимает» нужный шаблон из базы данных, подставляет туда вместо специально прописанных гиперссылок ваши текущие данные (из той формы, которая открыта на экране) и выводит сам отчет – в виде временного файла с таким же именем, как и у шаблона. Если вы сохраните этот новый файл кнопкой «сохранить», он попадет в папку временных файлов («temp») вашего компьютера. Именно поэтому следует сохранять сгенерированные отчеты другой командой – «сохранить файл как...», указав для хранения нужную папку.

Действия с шаблонами и отчетами:

1. **Редактирование шаблона** – установите курсор на отчете (выбрав его из перечня) и далее правой кнопкой мыши на соответствующей кнопке (W или «X») выберите команду «Редактировать шаблон». **Внимание:** - вы будете вносить правки не во временный файл (отчет), а непосредственно в шаблон отчета, т.е. в файл, который хранится в базе данных и является общим для всех пользователей системы, поэтому будьте **очень осторожны!** Корректировать разрешается только «статический» текст (заголовки таблиц, логотипы и пр.), но ни в коем случае не гиперссылки, по которым в отчет выводятся данные! По окончании редактирования сохраните файл, **не меняя** его названия и месторасположения.



- Удаление отчетов** - выберите отчет из перечня, а затем правой кнопкой мыши на соответствующей кнопке (W или «X») выберите команду «Удалить отчет». При этом шаблон данного отчета из базы данных не удаляется – процедура используется только для очистки выпадающего перечня отчетов.
- Создание новых отчетов** – команда используется только для добавления нового отчета в перечень, т.е. не для создания отчета в полном смысле этого слова, а для «привязки» к отчету нового файла-шаблона (сами шаблоны создаются исключительно специалистами компании-разработчика). Поэтому предварительно скопируйте предоставленные разработчиком файлы шаблонов в папку DB/REPORTS. Далее – по стандартной схеме: кликнув правой кнопкой мыши на соответствующей кнопке (W или X), выберите команду «Создать новый отчет». И укажите (стандартным способом) путь к нужному файлу (он - в папке REPORTS). **Внимание** – указывать надо **СЕТЕВОЙ** путь к файлу, даже если вы работаете на том же компьютере, где расположена папка REPORTS. Новый отчет появляется в перечне сразу же по окончании этой процедуры – с тем же именем, что и у файла-шаблона. Как правило, в имени нового отчета содержится название компании, для которой он разрабатывался – например, «VALANTA-CONTRACT.doc», «NOVITA-REQUEST.xls» и пр.

2. Взаиморасчеты с Партнерами - окна «Покупатели» и «Поставщики»

Результат финансовых взаимоотношений с партнерами (поставщиками услуг или фирмами-покупателями) можно проанализировать по разным параметрам, нажав команду меню **Поставщики** (или, соответственно, **Покупатели**). В каждом из открывшихся окон содержится 4 закладки - Обороты, Счета, Платежи, Заказы. Первые две из них (**Обороты и Счета**) – используются только для анализа данных.

Через закладку **Платежи** можно не только анализировать данные, но и оформлять «оптовые» оплаты (не привязанные к отдельным заказам), а через закладку **Заказы** можно наоборот - в привязке к заказам удобным способом оформлять «розничные» оплаты.

Закладка «Обороты»

В верхней части окна **Обороты** (см. рис.) – набор фильтров для сортировки данных. Три из них – **тип, период и параметр** – обязательны для заполнения, а остальные фильтры являются уточняющими.

Параметр	ОСТАТОК НА НАЧАЛО	ЦЕНА	счета	ОПЛАТА	вне кассы	касса	б/н	зачет	ОСТАТОК НА КОНЕЦ
Турция	63739.11	9077.49	2000.00	4573.84	200.00	1814.10	2559.74		68242.76
Болгария	5234.67	4521.50		6233.14	295.00	5938.14			3523.03
КРЫМ		515.00							515.00
Чехия	1364.00								1364.00
Таиланд		1294.85		229.89			229.89		1064.96
Всего	70337.78	15408.84	2000.00	11036.87	495.00	7752.24	2789.63		74709.75

Выберите один из двух возможных **типов** фильтрации - по оформлению (т.е. по датам оформления заказов и платежей) или по реализации (т.е. по периоду действия заказов).

Установите **период** для анализа данных (даты начала и конца) в формате ДДММГГ (без разделительных знаков).

Правой кнопкой мыши выберите один из дополнительных **параметров** фильтрации: по партнеру, стране, направлению, пользователю или отделу, рекламе.

В колонках формы вы увидите:

- остаток (недоплата) на начало выбранного периода
- начисленная цена услуг (в валюте внутреннего учета)
- на какую сумму было выставлено счетов

4. на какую сумму получено оплат (в разных формах: вне кассы, по кассе, по банку и в виде взаимозачета)
 5. неоплаченный (или переплаченный) остаток на конец выбранного периода.
- Общий баланс по каждой колонке виден в нижней строке формы.

Данные можно фильтровать, уточняя какой-либо параметр (или набор параметров). Например, вывести на экран данные за определенный период в «разрезе» стран, с уточнением по конкретному поставщику услуг, а также сотруднику (пользователю), который оформлял соответствующие заказы и т.д.

По нажатию кнопки «=» в каждой строчке формы **Обороты**, можно вывести на просмотр Карточку взаиморасчетов, содержащую реестр-прообраз бухгалтерских проводок по заказам с расшифровкой всех сумм – начисление цен, оформление оплат (в реальных и учетных валютах), итоговое сальдо в учетной валюте.

Карточка взаиморасчетов

Период: 01.08.09 - 01.10.09 Страна: Болгария Сотрудник: Отчеты: [W] [X]

Партнер: Направление: Отдел: Отдел отпра

Заказ:

№	Дата	Операция	Валю	Сумма	Цена	Счет	Оплата	Сальдо	Сотрудник	Отдел	Комме
71	27.08.09	Петренко(08.05.2009)-Болгария-	EUR	3211.09	4495.53			9730.20	valeriy	Отдел отпра	
75	21.09.09	gfgghjhg(23.10.2009)-Болгария-	UAH	200.00	25.97			9756.17	valeriy	Отдел отпра	
0	22.09.09	касса:gfgghjhg(23.10.2009)-Болг	EUR	10.00			14.00	9742.17	valeriy	Отдел отпра	
0	30.09.09	касса:Петренко(08.05.2009)-Бол	EUR	3000.00			4200.00	5542.17	Иванова Вика	Отдел отпра	
0	30.09.09	вне кассы:Петренко(08.05.2009)	USD	295.00			295.00	5247.17	Иванова Вика	Отдел отпра	
0	30.09.09	касса:Прокопенко(07.04.2009)-Б	UAH	15000.00			1724.14	3523.03	Иванова Вика	Отдел отпра	
Всего				34.67	4521.50		6233.14	3523.03			

Закладка «Платежи» - анализ взаиморасчетов с Партнерами

В верхней части вкладки **Платежи** содержатся фильтры для сортировки данных в разрезе произведенных (за выбранный период) платежей (или, соответственно, оформленных счетов). Можно уточнять страну, партнера, форму платежа и пр.

Взаиморасчеты с покупателями

Обороты Счета Платежи Заказы

Форма: Партнер: Период: 24.09.08 - 30.09.09 Страна: Турция Заказ: Отчеты: [W] [X]

скрыть удаленные только опт

№	Дата	Форма	Валюта	Сумма	Партнер	Валюта	Сумма	Реализация	Страна	Заказ	Комментарий
= - 0	09.07.09	банк	UAH	1000.00	"ПанУкрТур"	USD	129.87	20.07.08	Турция	10:YEGOROVA-Тур	аванс
= - 0	22.09.09	банк	EUR	500.00	ТИТБИТ	USD	700.00	29.04.09	Турция	61:IVANOV-Турция	
= - 0	22.09.09	касса	UAH	500.00	SIDOROVA LI	USD	64.94	29.04.09	Турция	62:SIDOROV-Турци	
= - 0	22.09.09	вне кассы	USD	100.00	SIDOROV SID	USD	100.00	29.04.09	Турция	62:SIDOROV-Турци	
= - 0	22.09.09	банк	UAH	1000.00	ТИТБИТ	USD	129.87	29.04.09	Турция	62:SIDOROV-Турци	предоплата
= - 0	22.09.09	касса	USD	50.00	SIDOROVA LI	USD	50.00	29.04.09	Турция	62:SIDOROV-Турци	
= - 0	23.09.09	банк	UAH	1000.00	ТИТБИТ	USD	129.87	29.04.09	Турция	62:SIDOROV-Турци	
= - 0	23.09.09	вне кассы	USD	100.00	ТИТБИТ	USD	100.00	29.04.09	Турция	62:SIDOROV-Турци	
= - 0	25.09.09	банк	USD	100.00	ТИТБИТ	USD	100.00	29.04.09	Турция	61:IVANOV-Турция	
= - 0	28.09.09	касса	USD	4899.16	ТИТБИТ	USD	4899.16	06.05.09	Турция	63:SIDOROV-Турци	
= - 0	28.09.09	касса	USD	1699.16	ТИТБИТ	USD	1699.16	06.05.09	Турция	63:SIDOROV-Турци	
= - 0	30.09.09	банк	USD	1500.00	ТИТБИТ	USD	1500.00	29.04.09	Турция	64:POPENKO-Турци	
Всего							4703.71				

Нажав кнопку «=» в любой строчке окна **Счета** и/или **Платежи**, можно вывести на просмотр соответствующий платежный документ.

Кнопкой «-» можно удалить строку (счет или платеж), при этом сумма обнуляется, но физически строка из таблицы не удаляется – принимает вид зачеркнутой. Чтобы «скрыть» такие зачеркнутые строки, проставьте птичку в поле «скрыть удаленные».

Через закладку Платежи вы можете не только анализировать данные, но и оформлять оплаты – «оптовые» платежи, которые не привязаны к конкретному заказу, но обязательно должны быть отнесены к стране и к дате (условно - «дата реализации»). Кнопкой «+» в заголовке таблицы добавьте новую строку и оформите оптовый платеж стандартным способом – выберите акцептора, форму оплаты и пр.

Привязка к дате реализации необходима в первую очередь для того, чтобы сумма «оптового» платежа отображалась в оборотной ведомости (в закладке Обороты) при просмотре по обоим обязательным параметрам - и «по оформлению платежа», и «по датам реализации».

Чтобы сделать в таблице выборку одних только оптовых платежей, установите птичку в соответствующем поле.

Закладка «Заказы» - оформление оплат от Покупателя

Закладка **Заказы** предназначена в основном для бухгалтера – чтобы он мог наиболее удобным для себя способом оформлять оплаты от Покупателей (и от партнеров-агентов, и от туристов-клиентов). В отличие от оформления оплат менеджерами («изнутри» каждого заказа - через окно Лист заказов) через данную закладку бухгалтер может проводить оплаты по целой группе («выборке») заказов, отобранной по определенным параметрам фильтрации. Прежний способ оформления оплат (из Листа заказов) при этом тоже остается в силе.

Начинайте работу с того, что птичками активируйте все «форм оплат» - банк/касса/вне кассы/зачет. Как только вы проставите там птички - в таблице заказов появятся кнопки «+», в соответствующих колонках. Эти кнопки потребуются вам для оформления проводок (оплат) – в той или иной форме от каждого клиента (агента). Соответственно, снятая птичка «удаляет» кнопку из таблицы (пример см. на втором рис - формы оплаты «вне кассы» и «зачет» стали неактивными, использовать их нельзя).

Заказ	Агент	Клиент	чел.	Страна	Направление	Начало	Конец	Дней	Валюта	Стоимость	Эквивалент	Оплачено	банк	касса	вне кассы	зачет
61	ТИТБИТ	IVANOV VANO	2	Турция	Отдых в Анталии	29.04.2009	06.05.2009	8	USD	1086.28	1086.28	700.00	+	+	+	+
		PETROV VOVA												+	+	
62	ТИТБИТ	SIDOROV SIDOF	2	Турция	Отдых в Анталии	29.04.2009	06.05.2009	8	USD	1135.87	1135.87	164.94	+	+	+	+
		SIDOROVA LEN												+	+	
63	ТИТБИТ	SIDOROV SIDOF	1	Турция	Отдых в Анталии	06.05.2009	13.05.2009	8	USD	1711.84	1711.84		+	+	+	+
64	ТИТБИТ	POPENKO LIDA	1	Турция	Отдых в Анталии	29.04.2009	13.05.2009	15	USD	3153.69	3153.69		+	+	+	+
65	ТИТБИТ	POPENKO LIDA	2	Турция	Отдых в Анталии	06.05.2009	13.05.2009	8	USD	1253.59	1253.59		+	+	+	+
		SIDOROVA LEN												+	+	

Заказ Турция 62 SIDOROV 29.04.2009 Реализация 29.04.09

Плательщик SIDOROVA LENA Форма касса Эквивалент

Дата 22.09.09 Валюта USD Валюта USD

№ 0 Сумма 50.00 Сумма 50.00

Комментарий

Сохранить Выход

В последних версиях в окне Покупатели на закладке Заказы такие изменения:

- Добавлены фильтры (на рис – выделено красным):
 - код заказа,
 - состояние заказа,
 - валюта заказа.
- В таблице:
 - разные валюты продажи – разнесены в отдельные колонки таблицы, программа сама определяет - сколько за период было этих валют (на рис – выделено синим).
 - добавлена колонка «состояние» со статусом заказа (на рис – выделено зеленым).
 - добавлена строка «итоговых сумм» по всем валютам.

Взаиморасчеты с покупателями

Обороты Счета Платежи Заказы

Турист Период 01.09.10 24.12.10 банк касса вне кассы зачет

Агент Страна Направление Состояние Валюта

Код

Заказ	Агент	Клиент	чел.	Страна	Направ	Начало	Конец	Дней	Цена UAH	Цена EUR	Цена USD	Эквивалент	Оплачено	банк	касса	вне кассы	зачет	состояние	сотрудн	дел
392			1	Хорват	SPU-20	31.10.2010	31.10.2010	1	10050.0			1000.00		+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
395	Физ.	KVASOL	3	Чернол	TIV-201	30.09.2010	30.09.2010	1		3600.00		3600.00	3636.74	+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
		ARAKEL																		менед.
		KVASOL																		менед.
514	СБИТ	NYPORK	2	Хорват	PUY-20	11.09.2010	18.09.2010	8		480.00		480.00		+	+	+	+	Подтвержд	Голу	менед.
		NYPORC																		менед.
539		Анисим	1	Хорват	SPU-20	01.10.2010	10.10.2010	10			800.00	100.00	100.00	+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
540		AVRORII	1	Чернол	TIV-201	10.09.2010	16.09.2010	7		120.00		120.00		+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
541		Аврорин	1	Украин	КВР	01.10.2010	18.10.2010	18		140.00		140.00		+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
542		AVRORII	1	Хорват	SPU-20	19.10.2010	25.10.2010	7		100.00		100.00		+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
543		АВРОРИ	1	Украин	КВР	01.11.2010	11.11.2010	11		300.00		300.00		+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
544		АВРОРИ	1	Украин	КВР	01.11.2010	11.11.2010	11	4000.00			398.01	398.01	+	+	+	+	Запрос	Сидс	менед.
Всего									14050.00	28559.00	800.00	13014.01	5934.83							

3. Работа с окном «Финансы и статистика»

Форма «Анализ» позволяет получить сводную финансово-статистическую информацию о деятельности компании. В окне содержится две закладки: **Финансы** и **Статистика**.

Закладка «Финансы»

Функция **Финансы** используется для анализа *прибыльности* предприятия в разрезе «план - факт», т.е. в разрезе «выставленной цены и планируемой прибыли/поступившей оплаты и реальной прибыли». Она

содержит стандартный набор фильтров для сортировки данных, три из них – **тип, период и параметр** – обязательны для заполнения. Остальные фильтры являются уточняющими.

Параметр
 Цена | | | | Оплата | | | | вне кассы | касса | б/н | зачет || Продажа | Покупка | Прибыль | % | Продажа | Покупка | Прибыль | % |
канал Турбюро	7420.29	6504.28	916.01	14.08	6273.84	4756.89	1516.95	31.89	400.00	1814.10	2559.74	1500.00
журнал "Отдых летом"	4521.50	3672.76	848.74	23.11	4509.00	4260.00	249.00	5.85	295.00	4214.00		
свой сайт	1294.85	1153.53	141.32	12.25	4647.03	3729.43	917.60	24.60	1693.00	1724.14	1229.89	
0 Всего	16863.77	14447.73	2416.04	16.7226	15429.87	14146.32	1283.55	9.0734	2388.00	7752.24	3789.63	1500.00

 The table rows are color-coded: the first three rows are white, the 'свой сайт' row is yellow, and the 'Всего' row is green. The window title is 'Анализ' and it has standard Windows window controls (minimize, maximize, close).
 </table>

Выберите один из двух **типов** фильтрации данных: по оформлению (т.е. по датам оформления заказов и платежей) или по реализации (т.е. по периоду действия заказов). Если нажата стоящая рядом кнопка с изображением карандаша (в утопленном виде – «замочек»), срабатывает дополнительный параметр фильтрации – выборка делается «только по закрытым заказам».

Установите **период** для анализа данных (даты начала и конца) в формате ДДММГГ (без разделительных знаков).

Правой кнопкой мыши выберите один из дополнительных **параметров** сортировки данных: по партнеру, стране, направлению, пользователю или отделу, рекламе.

Те колонки формы, которые сгруппированы в блок **Цена**, содержат данные, относящиеся к «плану» - суммарные значения начисленной при оформлении заказов цены (на продажу и по покупке), планируемая расчетная прибыль.

Соответственно, те колонки формы, которые сгруппированы в блок **Оплата**, содержат данные, относящиеся к «факту» - реальные суммы оплат (полученных от покупателей и перечисленных поставщикам), фактическая прибыль.

В последних колонках – детализированы суммы поступивших на ваш счет оплат (сводные данные по типам оплаты - через банк, по кассе, вне кассы, зачет).

Общий баланс по каждой колонке таблицы отображается в нижней строке таблицы.

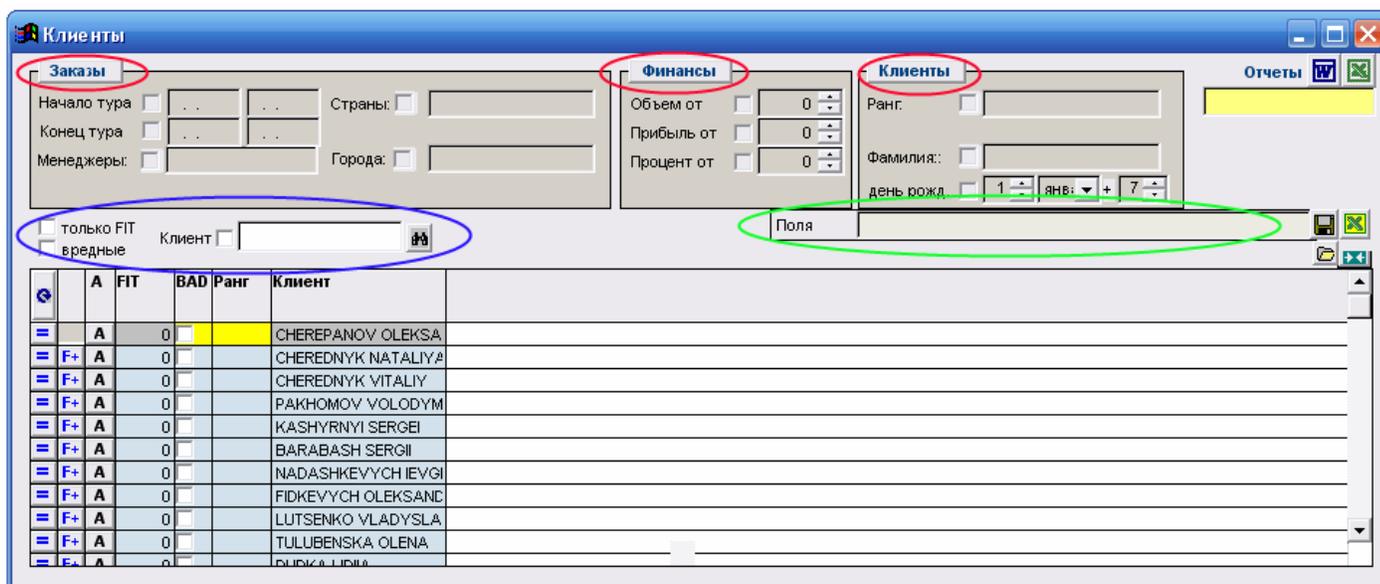
Закладка «Статистика»

Функция **Статистика** позволяет анализировать деятельность предприятия (в том числе и по каждому из сотрудников) в разрезе количества обслуженных туристов («заказов», «чел» и «чел/дни»).



Последовательность действий такая же, как и при осуществлении анализа прибыльности предприятия (см. закладку «Финансы»).

4. Работа с окном «CRM - клиенты»



Вверху окна – «шапка» с ВЕРХНИМИ и НИЖНИМИ полями фильтрации, в теле окна – непосредственно таблица клиентов.

Принцип работы с базой клиентов такой - анализ делается на основе отбора по ВЕРХНИМ фильтрам (отмечено красным цветом), которые по параметрам объединены в ТРИ группы: Заказы, Финансы, Клиенты.

НИЖНИЕ фильтры слева (отмечено синим цветом) – служат для дополнительной фильтрации или для поиска данных в уже «отфильтрованной» (по верхним фильтрам) таблице клиентов.

Поле справа над таблицей (отмечено зеленым цветом) - отвечает за то, чтобы самостоятельно задавать структуру таблицы клиентов (т.е. вы сами можете указать - какие именно колонки должны быть отображены в этой таблице на экране).

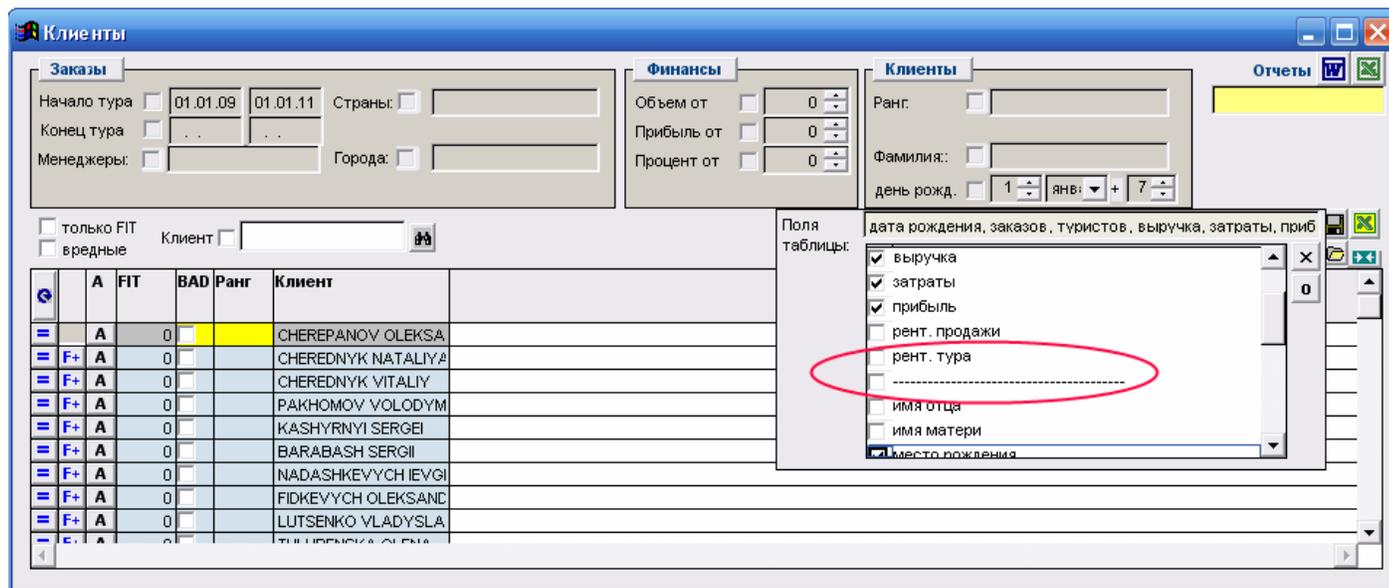
Начинать работу следует с формирования структуры таблицы клиентов – добавления колонок.

Выбор делается в поле «Поля таблицы» - кликом правой кнопки мыши откройте окошко выбора, птичками включите нужные колонки, закройте окошко крестиком.

Все параметры в этом окошке выбора – линией условно разделены на 2 части. Над линией – отображены системные реквизиты (и клиентов, и дополнительные – выручка, прибыль и пр.), под линией – остальные

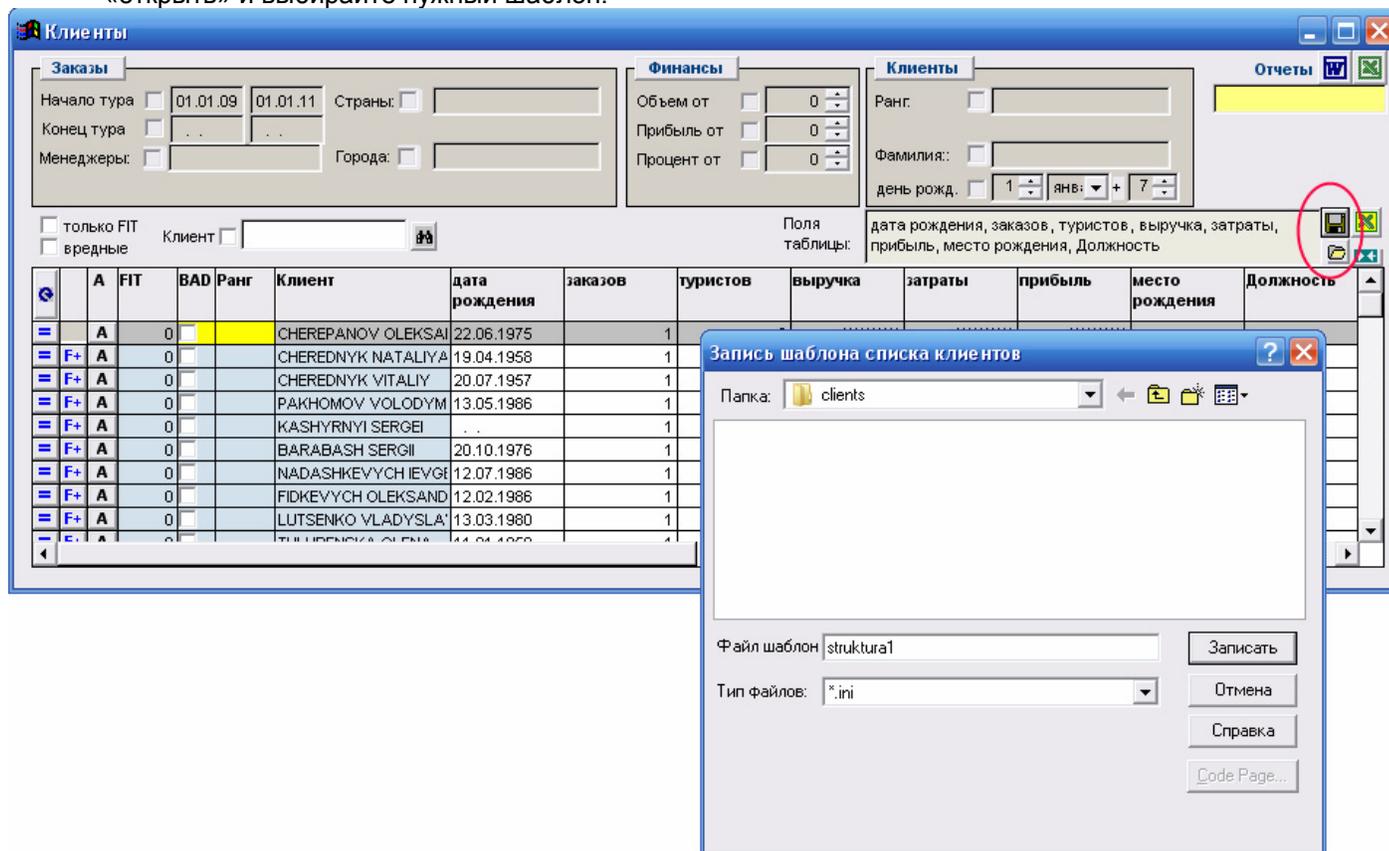
реквизиты клиентов (те, которые были когда-то добавлены вами в справочник - в закладку Справочники-Клиенты-Реквизиты клиентов).

Если требуется очистить окошко выбора от всех птичек - используйте для этого кнопку «О».



Назначение кнопок «сохранить» и «открыть» (см. справа от поля «Поля таблицы»):

1. При желании вы можете «запоминать» тот или иной набор колонок таблицы, формируя собственные «шаблоны». Используйте для этого кнопку «сохранить» (выделено красным цветом на рис. ниже) - присваивайте файлам-шаблонам какие-то понятные для вас названия и сохраняйте в ту папку, которая предлагается программой по умолчанию.
2. Для того, чтобы задать таблице структуру, соответствующую какому-то шаблону – используйте кнопку «открыть» и выберите нужный шаблон.



ВЕРХНИЕ фильтры

Фильтровать данные можно как по отдельным параметрам, так по их произвольной комбинации. Каждый из фильтров ВЕРХНЕЙ группы – фильтрует свое:

- Заказы – это отбор по географическим и временным параметрам.
- Финансы - это отбор по стоимостным параметрам.
- Клиенты - это отбор по человеческим параметрам..

Если отбор делается какому-либо по набору фильтров или параметров поиска – результат, соответственно, получается «на стыке».

	A	FIT	BAD	Ранг	Клиент	заказов	выручка	затраты	прибыль	место рождения	Должность
=	A	15			ALEKSANDROV, A	2	1100.67	828.84	271.82		
=	A	16			ALEKSIC BUDIMIF	2	790.00	420.00	370.00		
=	A	6			DATSYUK TAMA	1	949.67	905.98	43.68		
=	A	5			DUDUN IGOR	1	949.67	905.98	43.68		
=	A	10			KATRUSHYN BO	1	319.09	240.00	79.09		
=	A	11			KATRUSHYNA Y	1	319.09	240.00	79.09		
=	A	3			NEMCHENKO TAI	1	1232.00	853.89	378.12		
=	A	7			NESTERENKO GA	2	669.83	520.67	149.17		
=	A	2			ROGACHOVA S'	1	1232.00	853.89	378.12		
=	A	0			SEBEROV ALB	0	0.00	0.00	0.00		

Работа с фильтрами группы «Заказы».

Чтобы активировать эту группу фильтров, нажмите в шапке соответствующую кнопку - «Заказы». Далее включайте те или иные параметры фильтрации.

1. Фильтры **Начало тура** и **Конец тура**:

- Кликните в «сером» поле обычной (левой) кнопкой мыши и введите даты периода – вручную в формате ДДММГГ.
- Если хотите задать период не вручную, а выбором, то кликните в любом из полей правой кнопкой мыши – на экран выведется календарь. Далее в нем обычной кнопкой мыши следует выбрать дату НАЧАЛА периода (эта дата высветится в верхнем поле календаря), а правой кнопкой мыши – дату ОКОНЧАНИЯ периода (высветится в нижнем поле календаря). По кнопке «селект» эти даты далее подставляются в поля фильтра.
- Для того, чтобы фильтр «Начало тура» и/или «Конец тура» запустить в работу – недостаточно только выбрать даты, его надо еще и включить птичкой.

2. Фильтры **Сотрудники/Страны/Города** – правым кликом мыши в «сером» поле откройте окошко выбора, включите птичками нужный параметр (или несколько), закройте окошко крестиком и далее птичкой активируйте сам фильтр.

Примечание: параметр Города – позволяет сделать отбор клиентов по городам ваших филиалов (т.е. по городу реального обслуживания этих туристов). В выборку по этому признаку попадают только те заказы, при оформлении которых город обслуживания был указан (либо был выбран вручную в соответствующем поле «шапки» заказа, либо подтянулся туда из онлайн).

Клиенты

Заказы

Начало тура 01.01.10 01.01.11 Страны:
 Конец тура
 Менеджеры: Города: Киев

Финансы

Объем от 1160
 Прибыль от 0
 Рент. тура от 20
 Рент. продажи от 0

только FIT
 вредные Клиент

Поля таблицы: заказ: рент

	A	FIT	BAD	Ранг	Клиент	заказов	туристов	выручка	затраты
=	A	16			ALEKSIENOV BUDIMIR	1	1	1335.32	867.59

Заказ

Период Код / внутр. Страна/направление Реклама / СПО Покупатель Сотрудник / Город

17.07.10 538 Черногория (тест
 24.07.10 TIV-2010 Запрос Киев

Клиенты

№ Пол Фамилия Имя Отчество Паспорт Действие до

= 1 MR ALEKSIENOV BUDIMIR

Работа с фильтрами группы «Финансы».

Чтобы активировать эту группу фильтров, нажмите в шапке соответствующую кнопку «Финансы» и включите нужные параметры отбора (Объем от/Прибыль от/Рентабельность от).

Размер той суммы, от которой следует отталкиваться при отборе, вводите либо вручную, либо с использованием кнопочек «больше-меньше» в соответствующих полях.

Примечания:

- При подсчете финансовых показателей туриста по каждому его заказу - общий объем выручки//затрат/прибыли этого заказа делится на кол-во туристов (оформленных в этом заказе).
- Рентабельность тура просчитывается по формуле « $\text{Пр}/\text{Сб} \cdot 100\%$ », Рентабельность продаж – по формуле « $\text{Пр}/\text{Ц} \cdot 100\%$ » (где Пр- прибыль, Сб – себестоимость, Ц - цена).

Клиенты

Заказы

Начало тура 01.01.10 01.01.11 Страны:
 Конец тура Города:
 Менеджеры:

Финансы

Объем от 1160
 Прибыль от 0
 Рент. тура от 20
 Рент. продажи от 0

Клиенты

Ранг:
 Фамилия:
 день рожд. 0 июль + 7

только FIT
 вредные Клиент

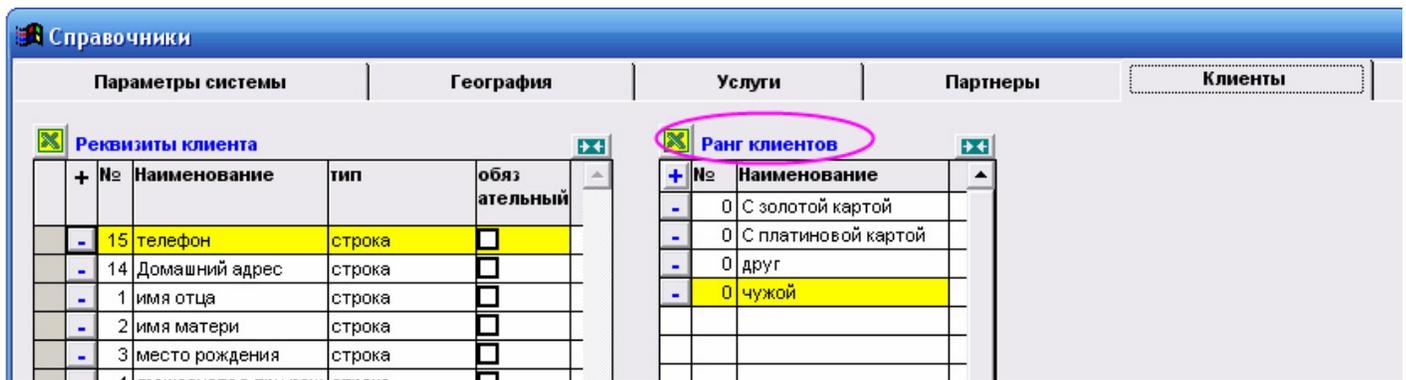
Поля таблицы: заказов, туристов, выручка, затраты, прибыль, рент.
 рент. продажи, место рождения

	A	FIT	BAD	Ранг	Клиент	заказов	туристов	выручка	затраты	прибыль	рент. тура	рент. продажи
=	A	15			ALEKSEENKO LIUBOV	2	7	1100.67	828.84	271.82	32.80	24.71
=	A	16			ALEKSIENOV BUDIMIR	2	5	1605.32	1097.59	507.73	46.26	31.6
=	A	7			NESTERENKO GANNA	2	10	689.83	545.67	144.17	26.42	20.91
=	A	9			SEREBROV OLEKSANDI	2	5	230.00	25.00	205.00	820.00	89.1
=	A	8			SHEVCHENKO KYRYLO	2	10	689.83	545.67	144.17	26.42	20.91

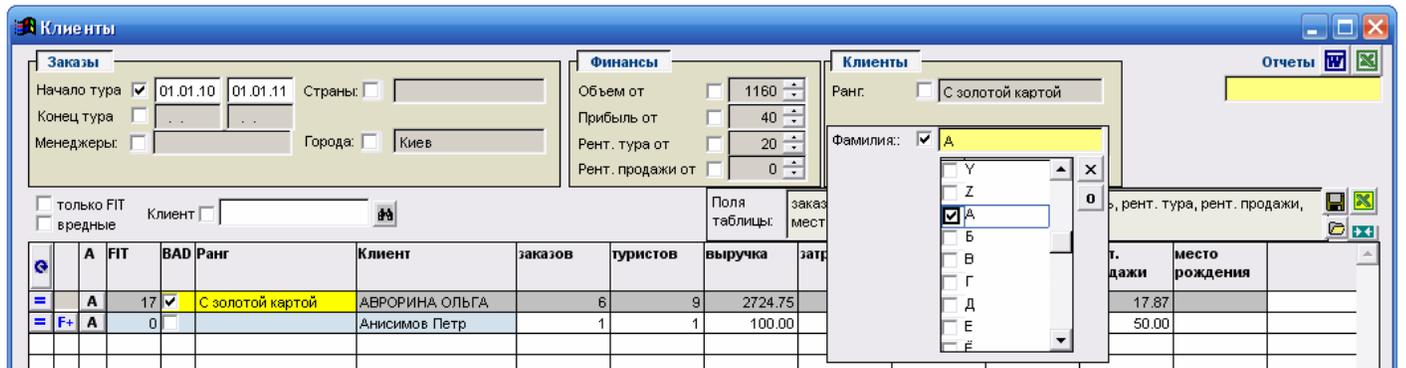
Работа с фильтрами группы «Клиенты».

Чтобы активировать эту группу фильтров, нажмите в шапке соответствующую кнопку «Клиенты».

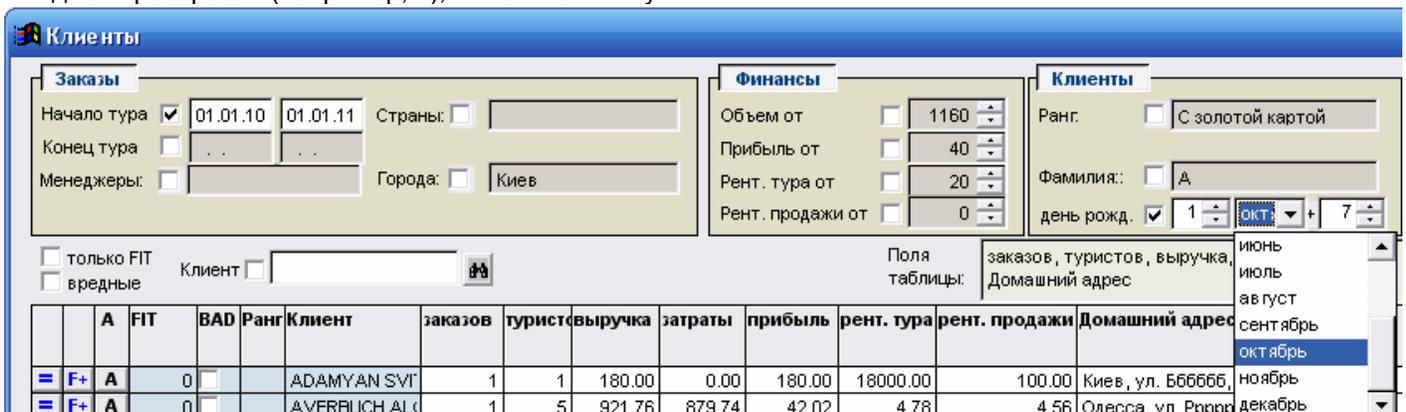
1. **Фильтрация по «рангу»** - выберите нужный ранг из перечня, включите птичку. Сам набор возможных рангов – формируется через окно Справочники – Клиенты (заполните там таблицу Ранг клиентов).



2. **Фильтрация по фамилии** – отбор ведется по начальной букве. В перечне для выбора буквы выводятся в алфавитном порядке в такой последовательности – вначале латиница, затем кириллица.



3. **Поиск клиентов по дням рождения** – укажите нужную дату и месяц (например, 1 октября), задайте кол-во дней «разброса» (например, 7), включите птичку.



НИЖНИЕ фильтры и кнопки управления в таблице

НИЖНЯЯ часть фильтра (поиск по клиенту, по FIT и пр) - работает уже с материалом, отобранным в соответствии с ВЕРХНИМИ фильтрами окна.

Фильтрацию - делайте по признаку клиентов «только FIT» и «BAD».

FIT – постоянный клиент (Frequently individual traveller - часто путешествующий индивидуальный турист).

BAD – «вредный» клиент.

Поиск Клиента – выполняется по фрагменту фамилии, введенной в поле.

Обе процедуры - фильтрации и поиска - запускаются стандартно (включением птички).

Кнопки управления (в начальных колонках таблицы клиентов)

1. Кнопка «=». По этой кнопке:

- в строке «разового клиента» открывает заказ этого клиента;
- в строке «постоянного клиента» (FIT) - открывает список всех поездок этого клиента.

В списке поездок FITа:

- по кнопке «=>» открывается каждый отдельный заказ,

- по кнопке «F-» турист переводится в разряд «разового» партнера (удаляется из FITов),
- по кнопке «A» открываются анкеты туристов,
- в остальные колонки таблицы - выводится соответствующая названию информация.

На рис см. список заказов FIT-туриста №13 (это заказ с кодом 94 - вместе с ним ездили еще 3 чел, и заказ 167 – ездил сам).

Список поездок FIT клиента		13						
Все анкеты								
	A	FIT	Код заказа	Клиент	Страна	Начало	Конец	
=	F-	A	13	94	Стрекал Олег	Хорватия (тес	07.08.10	28.08.10
		A		ALEKSANDRENKO ANNA				
		A		ALEKSANDRENKO LIUBOV				
	F-	A	17		Аврорина Ольга			
	F-	A	13	167	STREKAL OLEG	Черногория (те	10.07.10	17.07.10

2. Кнопка «F+» (или «F-») - управление статусом «FIT».

Статус FIT (и соответствующий порядковый номер) автоматически присваивается туристу при оформлении заказа - в том случае, когда этот турист вводится в заказ не вручную, а «выбором» из базы ранее оформленных клиентов.

Дополнительно вы можете присвоить туристу такой статус и в данном окне – используйте для этого кнопку «F+», расположенную в строке конкретного клиента. Т.е. назначение кнопки «F+» - сделать FITа из имеющегося «разового» клиента.

Рассмотрим на конкретном примере:

1. В нашей базе был разовый турист АВРОРИНА ОЛЬГА (см. на рис – выделено красным). Хотим изменить ее статус на FIT – нажимаем соответствующую кнопку.
2. Далее можем либо просто присвоить этому туристу НОВЫЙ номер FIT - тогда нажимаем кнопку Создать.
3. Либо кнопкой Подключить «присоединяем» (привязываем) этого туриста к уже существующему FITу – например, тот же турист уже существует в базе и даже числится там как FIT, но с фамилией в каком-то другом написании.

В нашем примере (см. рис) – уже есть тот же турист как FIT №17 (но только в другом написании, латиницей - AVRORINA OLGA).

	A	FIT	ВАН	Ран	Клиент
=	F+	A	0		ZUBCHENKO IRYNA
=	F+	A	0		ZLIVOVA LARYSA
=	F+	A	0		АВРОРИНА ОЛЬГА
=	F+	A	0		АВРОРИНА ОЛЬГА

Преобразование разового клиента в FIT

АВРОРИНА ОЛЬГА: Украина 11.11.2010-11.11.2010

1) Создать новый FIT. Создать

2) Подключить к существующему FIT:

	FIT	Клиент	Страна	Начало	Конец
A	15	ALEKSEENKO LIUBOV	Хорватия (тест)	21.08.10	28.08.10
A	16	ALEKSIENOV BUDIMIR	Черногория (тест)	17.07.10	24.07.10
A	17	AVRORINA OLGA	Хорватия (тест)	11.11.10	11.11.10

Подключить

Увязываем этих формально разных туристов в одно целое (кнопкой Подключить) – в результате в таблице клиентов этому туристу присваивается общий номер FIT, а окончательное ФИО этого FITа будет зафиксировано в том написании, как оно было введено в последней анкете (т.е. при оформлении самого ПОСЛЕДНЕГО его заказа).

В таблице клиентов далее видим всю «совокупную» статистику по этому FIT - №17 АВРОРИНА ОЛЬГА участвовала в 6 заказах и т.д.

только FIT
 вредные

Клиент

A	FIT	VAD	Ранг	Клиент
A	17			АВРОРИНА ОЛЬГА

Примечание:

- Объединяя таким способом своих ранее ездивших клиентов, вы можете создавать базу FIT из разрозненного материала.
- Напомним, что удаление из категории FIT производится из списка всех поездок этого туриста – кнопкой «F-».

Список поездок FIT клиента 13

Все анкеты

A	FIT	Код заказа	Клиент	Страна	Начало	Конец
F-	A	13	94 Стрекал Олег	Хорватия (тес	07.08.10	28.08.10
	A		ALEKSANDRENKO ANNA			
	A		ALEKSANDRENKO LIUBOV			
F-	A	17	Аврорина Ольга			
F-	A	13	167 STREKAL OLEG	Черногория (те	10.07.10	17.07.10

3. Кнопка «А» - просмотр «анкет» туриста.

Рассмотрим форму «Параметры клиентов» (которая открывается по кнопке А) на примере FIT-17 – АВРОРИНОЙ ОЛЬГИ.

В первой колонке – перечень всех возможных атрибутов (реквизитов) клиента, далее в колонках – сами анкеты (атрибуты, которые вводились при оформлении заказов этого клиента).

В заголовки анкет – выводится подробное инфо о туристе (в т.ч. код заказа, название страны, дата начала тура).

На одной странице окна Анкет – отображается не более, чем по 5 анкет одновременно. Общее кол-во анкет – отображается в поле «Всего анкет». Если оно превышает 5 шт (см. на рис – там их 6), то колонки (анкеты) можно «пролистывать» вправо-влево - по одной колонке или страничками, т.е. одновременно по 5 колонок (соответствующими стрелочками). При этом в полях рядом со стрелочками – светятся номера тех колонок, которые в данный момент отображены на экране.

Параметры клиентов

Все атрибуты 1 5 Всего анкет: 6

№	Атрибут	Тип	Аврорина Ольга 94 Хорватия (тест) 07.08.2010	АВРОРИНА OLGA 540 Черногория (тест)	Аврорина Ольга 541 Украина 01.10.2010	АВРОРИНА ОЛЬГА 543 Украина 01.11.2010	АВРОРИНА OLGA 542 Хорватия (тест) 19.10.2010
-8	Пол	C	MRS				
-7	Фамилия	C	Аврорина	АВРОРИНА	Аврорина	АВРОРИНА	АВРОРИНА
-6	Имя	C	Ольга	OLGA	Ольга	ОЛЬГА	OLGA
-5	Отчество	C					
-4	Дата рождения	D	10.07.1983				

Параметры клиентов

Все атрибуты 2 6 Всего анкет: 6

№	Атрибут	Тип	АВРОРИНА OLGA 540 Черногория (тест)	Аврорина Ольга 541 Украина 01.10.2010	АВРОРИНА ОЛЬГА 543 Украина 01.11.2010	АВРОРИНА OLGA 542 Хорватия (тест) 19.10.2010	АВРОРИНА OLGA 544 New... 11.11.2010
-8	Пол	C					
-7	Фамилия	C	АВРОРИНА	Аврорина	АВРОРИНА	АВРОРИНА	АВРОРИНА
-6	Имя	C	OLGA	Ольга	ОЛЬГА	OLGA	ОЛЬГА
-5	Отчество	C					

Внося изменения в ту или иную анкету – вы автоматически вносите изменения в сам заказ, через который оформлялась данная анкета. См на рис: в «четвертой» анкете изменен атрибут «Пол» - он сразу же обновился и в заказе (код 543).

Параметры клиентов

№	Атрибут	Тип	Аврорина Ольга 94 Хорватия	AVRORINA OLGA 540	Аврорина Ольга 541 Украина	АВРОРИНА ОЛЬГА 543 Украина	AVRORINA OLGA 542
-8	Пол	С	MRS			MRS	
-7	Фамилия	С	Аврорина	AVRORINA	Аврорина	АВРОРИНА	AVRORINA
-6	Имя	С	Ольга	OLGA	Ольга	ОЛЬГА	OLGA
-5	Отчество	С					

Заказ

Период	Код / внутр.	Страна/направл
11.11.10	543	Украина
11.11.10		КВР

№	Пол	Фамилия	Имя
1	MRS	АВРОРИНА	ОЛЬГА

4. Колонки «BAD» и «Ранг».

Применяются, соответственно, для отметки «вредных» клиентов (проставьте птичку в колонке BAD) и для присвоения клиенту того или иного ранга (в поле Ранг выберите нужное правой кнопкой мыши). Автоматически эти присвоенные клиенту статусы (BAD и ранг) – отображаются во всех заказах этого клиента. На рис см. это на том же примере - FIT-17, заказ 543.

Клиенты

Заказы

Начало тура 01.01.10 01.01.11 Страна:

Конец тура

Менеджеры: Города: Киев

только FIT вредные Клиент

	A	FIT	BAD	Ранг	Клиент
	<input checked="" type="checkbox"/>	A	9		SEREBROV OLEKSAND
	<input checked="" type="checkbox"/>	A	8		SHEVCHENKO KYRYLC
	<input checked="" type="checkbox"/>	A	13		STREKAL OLEG
	<input checked="" type="checkbox"/>	A	17	С золотой картой	АВРОРИНА ОЛЬГА

--- поле ---

- С золотой картой
- С платиновой картой
- для

Заказ

Период	Код / внутр.	Страна/направление	Реклама / СПО	Покупатель	Сотрудник / Город	Референо / Ваучер	Сообщение
01.11.10	543	Украина					
11.11.10		КВР		Запрос			

Пожелания покупателя

№	Пол	Фамилия	Имя	Отчество	Паспорт	Действие до	Дата рожд.	Осн для авт.	Код FIT	Ранг	Вредный клиент
1		АВРОРИНА	ОЛЬГА		ПП 222222	<input checked="" type="checkbox"/>	17	С золотой картой	<input checked="" type="checkbox"/>

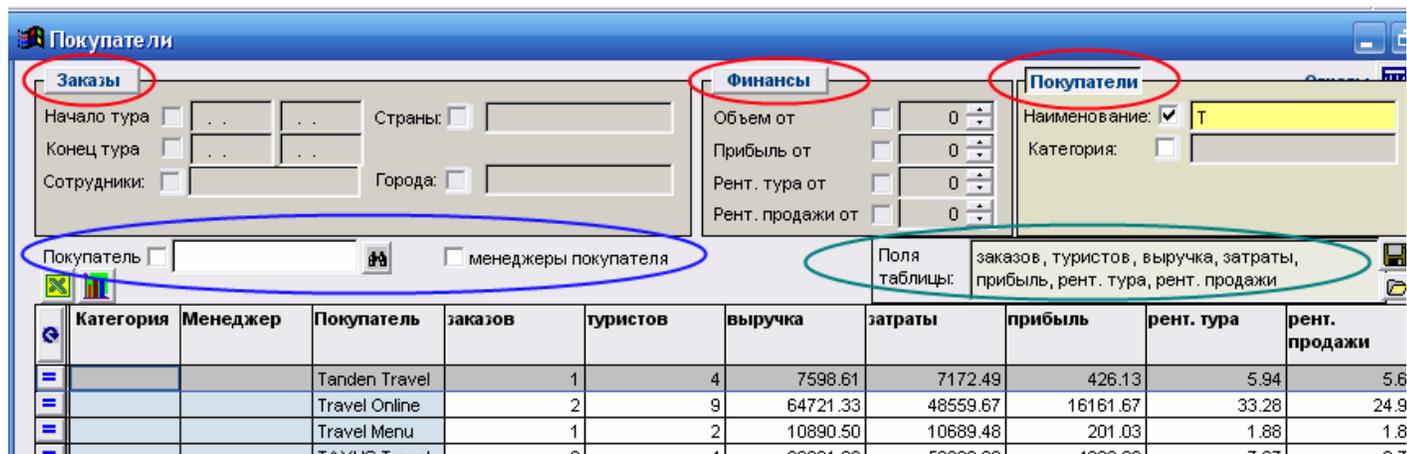
5. Работа с окном «CRM - агенты»

Алгоритм работы с окном «CRM - агенты» - тот же, что и при работе с окном «CRM - клиенты», структура тоже подобная: вверху окна – «шапка» с ВЕРХНИМИ и НИЖНИМИ полями фильтрации, в теле окна – непосредственно таблица агентов.

Принцип работы с базой агентов такой - анализ делается на основе отбора по ВЕРХНИМ фильтрам (отмечено красным цветом), которые по параметрам объединены в ТРИ группы: Заказы, Финансы, Покупатели.

НИЖНИЕ фильтры слева (отмечено синим цветом) – служат для дополнительной фильтрации или для поиска данных в уже «отфильтрованной» (по верхним фильтрам) таблице агентов.

Поле справа над таблицей (отмечено зеленым цветом) - отвечает за то, чтобы самостоятельно задавать структуру таблицы агентов (т.е. вы сами можете указать - какие именно колонки должны быть отображены в этой таблице на экране).



Начинать работу следует с формирования структуры внутренней таблицы – добавления колонок. Выбор делается в поле «Поля таблицы» - кликом правой кнопки мыши откройте окошко выбора, птичками включите нужные колонки, закройте окошко крестиком. Если требуется очистить окошко выбора от всех птичек - используйте для этого кнопку «О».

Назначение кнопок «сохранить» и «открыть» (см. справа от поля «Поля таблицы») – тоже точно такое же, как и в окне по работе с базой клиентов.:

ВЕРХНИЕ фильтры

Фильтровать данные можно как по отдельным параметрам, так по их произвольной комбинации. Каждый из фильтров ВЕРХНЕЙ группы – фильтрует свое:

- Заказы – это отбор по географическим и временным параметрам.
- Финансы - это отбор по стоимостным параметрам.
- Покупатели - это отбор по наименованию партнера.

Если отбор делается по какому-либо набору фильтров или параметров поиска – результат, соответственно, получается «на стыке».

Работа с фильтрами группы «Заказы» и «Финансы» - выполняется точно так же, как и при работе с клиентской базой.

Работа с фильтрами группы «Покупатели»:

1. **Фильтрация по «Наименованию»** - отбор ведется по начальной букве. В перечне для выбора буквы выводятся в алфавитном порядке в такой последовательности – вначале латиница, затем кириллица.
2. **Фильтрация агентов по их категории** – имеется в виду «ценовая» категория, к которой вы отнесли этого партнера в окне «Управление Тибет».

Примечание: отбор по этому параметру (категория) возможен только в том случае, если вы являетесь пользователем программы онлайн-бронирования «Тибет».

НИЖНИЕ фильтры и кнопки управления в таблице

Поле в НИЖНЕЙ части фильтра (выделено красным) – служит для поиска по наименованию покупателя (введите наименование или его фрагмент и проставьте птичку «Покупатель») или по наименованию сотрудника фирмы-агента ((введите наименование сотрудника или его фрагмент и проставьте птичку «Менеджеры покупателя»)).

Примечание: отбор по этому параметру (менеджеры покупателя) возможен только в том случае, если вы являетесь пользователем программы онлайн-бронирования «Тибет».

Покупатели

Заказы

Начало тура: Страны: ..
 Конец тура: Города: ..
 Сотрудники: ..

Финансы

Объем от: 0
 Прибыль от: 0
 Рент. тура от: 0
 Рент. продажи от: 0

Покупатели

Наименование: T
 Категория: ..

Покупатель: Tr менеджеры покупателя

Поля таблицы: заказов, туристов, выручка, затраты, прибыль, рент. тура, рент. продаж

Категория	Менеджер	Покупатель	заказов	туристов	выручка	затраты	прибыль	рент. тура
		Tanden Travel	1	4	7598.61	7172.49	426.13	5.3
		Travel Online	2	9	64721.33	48559.67	16161.67	33.2
		Travel Menu	1	2	10890.50	10689.48	201.03	1.8

Кнопка с изображением диаграммы (расположенная над таблицей агентов) – служит для вывода сравнительных данных (по отобранным агентам) в виде диаграмм нескольких видов:

- Нажмите кнопку, включите птичками те параметры (поля), которые вы хотите вывести в диаграмму. Чтобы привести несоизмеримые параметры к какому-то общему знаменателю, измените масштаб – используйте для этого колонку «коэффициент». Если число в этой колонке проставлено с минусом – произойдет уменьшение параметра (в указанное кол-во раз), если число положительное – увеличение. Например, на нашем рис параметр «выручка» (выделено красным) несоизмеримо больше в числовом выражении, чем остальные включенные параметры (кол-во заказов, туристов) – поэтому для выручки в нашем примере проставлен коэффициент уменьшения (-5000).
- Далее выберите в желтом поле нужный вам тип диаграммы (выделено синим) из трех возможных (вертикальная, горизонтальная и круглая).
- Для закрытия окна с диаграммой – используйте «крестик» в верхем правом углу окна (выделено зеленым).

Примечание: функция вывода данных в диаграммы – работает только в том случае, если в составе Microsoft Office (на вашем компьютере) установлена программа Microsoft graph (при необходимости обратитесь к вашему администратору, чтобы произвел донастройки).

