

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Автоматизация управления предприятием»
направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
направленность (профиль) «Информационная бизнес-аналитика и цифровые
технологии»

Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Автоматизация управления предприятием»

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СР являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ.

Методические указания по изучению теоретического материала

Работа с книгой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. *Первичное* - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача *вторичного* чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

Правила самостоятельной работы с литературой

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) - это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

- Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться;
- Сам такой перечень должен быть систематизированным.
- Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).
- Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие - просто просмотреть.
- При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...
- Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель - извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

1. информационно-поисковый (задача - найти, выделить искомую информацию);
2. усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как самисведения, излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений);
3. аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему);
4. творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде - как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. - использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование - предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование - краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование- лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование - дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование - краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект - сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические указания по составлению конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.
2. Выделите главное, составьте план.
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Горбашко Е.А., Соловьева О.В. «Информационные технологии управления предприятиями». — СПб.: СПбГУЭФ, 2018.
2. Каплан Р.С., Нортон Д.П. «Система сбалансированных показателей: от стратегии к действию». Перевод с англ. — М.: Олимп-Бизнес, 2017.

Дополнительная литература

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике / Под ред. Г.А. Титоренко. - М.: Компьютер, ЮНИТИ, 2018.
2. Фельдман А.Б., Колесников А.И. «Автоматизированные системы управления промышленными предприятиями». — М.: Инфра-М, 2018.

Интернет-ресурсы:

База данных «Цифровая библиотека IPRsmart (IPRsmart ONE)» [сайт]. Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru>.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [сайт]. Режим доступа: <https://elibrary.ru>.

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [сайт]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>.

Некоммерческая интернет-версия Консультант Плюс [сайт]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>.

Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ [сайт]. Режим доступа: <http://cataloq.ncstu.ru/cataloq> –.

Университетская библиотека ONLINE [сайт]. Режим доступа: <https://biblioclub.ru>.

Федеральная таможенная служба [сайт]. Режим доступа: <https://customs.gov.ru>.

Электронно-библиотечная система Лань [сайт]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению лабораторных работ
по дисциплине
«Автоматизация управления предприятием»
направление 38.03.05 «Бизнес-информатика»
направленность (профиль) «Информационная бизнес-аналитика и цифровые
технологии»

Лабораторная работа №1.

Знакомство с системами управления взаимодействия с клиентами или CRM (Customer Relationship Management)

1. Классификация систем по функциональным возможностям (назначение).

- Управление продажами (SFA – англ. Sales Force Automation).
- Управление маркетингом.
- Управление клиентским обслуживанием и колл-центрами (системы по обработке обращений абонентов, фиксация и дальнейшая работа с обращениями клиентов)

2. Классификация CRM по уровню обработки информации (тип CRM).

- Операционный CRM – регистрация и оперативный доступ к первичной информации по событиям, компаниям, проектам, контактам.
- Аналитический CRM – отчётность и анализ информации в различных разрезах (воронка продаж, анализ результатов маркетинговых мероприятий, анализ эффективности продаж в разрезе продуктов, сегментов клиентов, регионов и другие возможные варианты).
- Коллаборативный CRM (англ. collaboration – сотрудничество; совместные, согласованные действия) – уровень организации тесного взаимодействия с конечными потребителями, клиентами, веб-страницы для отслеживания клиентами состояния заказа, уведомление по SMS-событиям, связанных с заказами, лицевым счётом, другие интерактивные возможности).

3. Минимальный набор функций при внедрении CRM

- Интеграция с IP-телефонией
- Ведение клиентской базы
- Автоматизация процесса продаж
- Поддержка бизнес-процессов.
- Хранение истории всех продаж.
- Контроль и управление.

4. Стоимость внедрения и эксплуатации

5. Конфигурация

- Готовые («коробочные») программные решения.
- Настраиваемые полуготовые программные решения.
- Индивидуальные «персональные» программные решения.

Вариант I – полностью, «с нуля» написанное программное решение по техническому заданию.

Вариант II – полная переработка программного решения.

6. Не самый важный, но всё же значимый критерий – интерфейс CRM-системы. (Удобный, продуманный, понятный, неясная структура, требует предварительного изучения, тяжело разобратся, резкие цвета, ...)

7 технология, используемая при реализации программного продукта (ON-PREMISE; SAAS, SAASSLA; LAMP; MYSQL; MSSQLSERVER; СУБД ORACLE).

Студенту предоставлен свободный выбор систем для анализа. Возможные варианты CRM:

1. Microsoft Dynamics CRM
2. amoCRM
3. Mango CRM
4. Wrike
5. Trello
6. SugarCRM
7. Bpm'online sales
8. Простой Бизнес
9. Битрикс24
10. Мегаплан
11. 1C: CRM
12. Клиентская база»
13. CRM FreshOffice
14. RetailCRM
15. Мой Склад
16. EnvyCRM
17. Y-clients

Образец отчета

Название пакета Критерии				
Платформа(конфигурация)				
Фирма-разработчик				
Фирма-поставщик				
Адрес сайта				
Уровень бизнеса- (крупный, средний, малый)				
Назначение, типCRM (Решаемые задачи)				
База данных				
Основной Язык; Поддержка языков				
Доступ к программе				
Набор функций.				
Оценка интерфейса				
Наличие демо-версии				
Наличие модулей, расширяющих возможности системы				
Отрасль экономики				
Количество рабочих мест				
Стоимость CRM решения (лицензии)				

Лабораторная работа №2

Работа в системе управления взаимоотношениями с клиентами CRM Quick Sales 2

Quick Sales — это специализированная CRM (Customer Relationship Management) система, предназначенная для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами предприятия. Система предлагает широкий спектр инструментов, позволяющих решать ключевые задачи бизнеса, включая организацию взаимодействия с клиентами, автоматизацию рабочих процессов и предоставление детальной аналитики.

Основные задачи, решаемые системой Quick Sales:

Организация ведения единой клиентской базы данных, обеспечивающей быстрый доступ ко всей необходимой информации о клиентах.

Планирование и эффективное исполнение мероприятий по работе с клиентами, включающих контакты, переговоры, сделки и поддержку клиентов.

Контроль деятельности сотрудников отдела продаж, позволяющий отслеживать качество обслуживания клиентов и эффективность действий каждого менеджера.

Формирование подробных аналитических отчетов, дающих возможность оценивать успешность маркетинговых кампаний и коммерческих операций.

Кроме того, система позволяет эффективно искать необходимые данные среди клиентов, продуктов, сделок и другой важной информации, существенно повышая продуктивность работы сотрудников компании.

Интеграция с 1С

Одним из ключевых преимуществ системы является полная интеграция с платформой 1С, что значительно упрощает обмен информацией между различными подразделениями организации и делает возможным использование возможностей обеих систем одновременно.

Структура системы

Модули

Модуль представляет собой функциональный компонент системы, объединяющий наиболее часто используемые функции. Окна модулей могут отображаться либо в виде таблицы с данными, либо содержать несколько вкладок с полями для ввода и просмотра данных.

Справочники

Справочники служат хранилищем различных сведений, используемых при заполнении полей формы. Они включают стандартизованные списки значений, предлагаемых пользователям при выборе данных.

Примеры стандартных справочников:

Страны / регионы,

Районы / регионы,

Сегменты рынка.

Некоторые справочники могут требовать индивидуальной настройки перед началом работы пользователей, особенно такие важные элементы, как список продукции («Продукты»), который должен соответствовать профилю деятельности конкретной компании.

Настройка справочников

Настройкой справочников занимается администратор системы до начала работы конечных пользователей. Для получения дополнительной информации о структуре и назначении справочников рекомендуется обратиться к встроенной справке программы, доступной через раздел «Справка».

Администратор имеет возможность настраивать основные характеристики справочников, используя соответствующие пиктограммы интерфейса или горячие клавиши F1.

Таким образом, Quick Sales является мощным инструментом для повышения эффективности управления бизнесом, оптимизации процессов и увеличения прибыли благодаря качественной обработке взаимоотношений с клиентами.

Информация о настройке справочников в системе Quick Sales

Информация о содержании и правилах использования справочников доступна в разделе справки программного продукта. Чтобы ознакомиться с необходимыми инструкциями, откройте справку следующим образом:

Выберите раздел «Справка» в главном меню программы.

Нажмите на пункт «Справка Quick Sales (F1)».

Перейдите во вкладку «Содержание», далее выберите раздел «Сервис» и найдите подраздел «Справочники».

Для удобства работы со справочниками используйте следующие стандартные операции:

Добавление нового элемента: Используйте клавишу Insert на клавиатуре.

Удаление элемента: Применяйте клавишу Delete.

Изменение существующего элемента: Выполните двойной щелчок мышью на выбранном пункте.

Особое внимание уделите следующим важным справочникам:

Справочник «Продукты»

Этот справочник предназначен для хранения полного перечня реализуемых вашей компанией товаров и услуг. Все товары и услуги, указанные здесь, автоматически предлагаются сотрудникам для выбора при оформлении продажи. Следовательно, администратор обязан заранее внести весь ассортимент продукции компании, задав цены и проводя своевременные обновления.

Справочник «Пакеты»

Данный справочник используется для учета файлов, отправляемых клиентам посредством электронной почты. Сюда вносятся ссылки на электронные версии документов, прикрепляемые к сообщениям клиентам. Правильная настройка этого справочника обеспечит оперативную доставку необходимых материалов покупателям.

Следуя указанным рекомендациям, вы сможете настроить работу справочников оптимальным образом, обеспечивая максимальную эффективность процесса обработки заказов и коммуникации с клиентами.

1. Ознакомление с составом справочников

Откройте программу Quick Sales и выполните следующее:

Зайдите в пункт главного меню «Сервис» → «Справочники».

Просмотрите окно «Настройка справочников», ознакомьтесь со списком имеющихся справочников.

2. Изменение состава справочника «Продукты»

2.1. Работа с группами продуктов

Удалите все группы продуктов, оставив только две категории: Обучение и Услуги.

Создайте новую категорию с названием Program.

2.2. Редактирование продуктов внутри групп

Внутри категорий Обучение и Услуги удалите существующие записи и добавьте новые наименования продуктов вручную.

2.3. Исследование остальных справочников

Ознакомьтесь с назначением оставшихся справочников, открыв справку программы следующим образом:

Пункт меню «Справка» → «Справка Quick Sales (F2)».

Во вкладке «Содержание» выберите пункт «Остальные справочники» и изучите их назначение.

3. Импорт справочника «Пакеты»

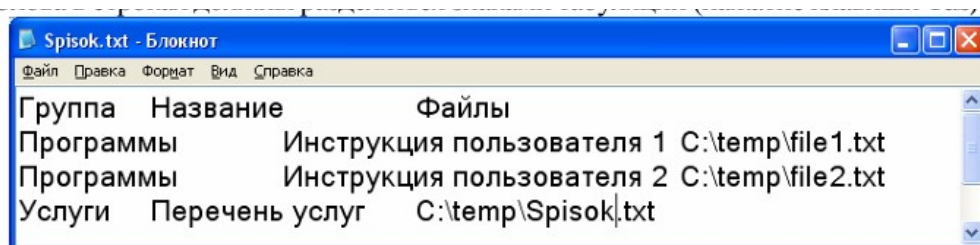
3.1. Подготовка исходных файлов

Перед загрузкой подготовьте следующие файлы и разместите их в личной рабочей директории:

Два текстовых файла (file1.txt, file2.txt) с содержанием соответственно Инструкция1 и Инструкция2.

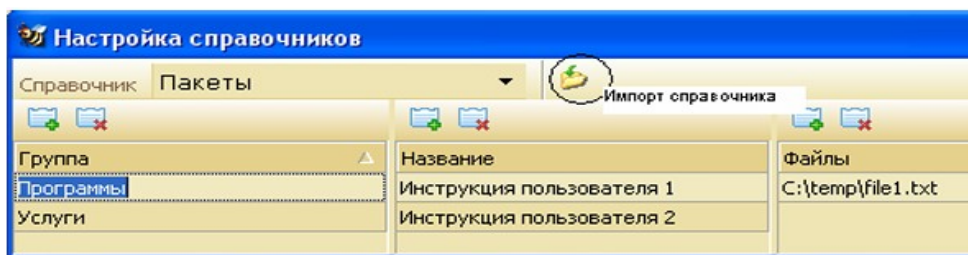
Один текстовый файл (Spisok.txt), содержащий перечень предоставляемых услуг.

Два файла описания услуг (У1.txt, У2.txt), содержащие подробности каждой услуги.
Оформление данных для импорта:



Группа	Название	Файлы
Программы	Инструкция пользователя 1	C:\temp\file1.txt
Программы	Инструкция пользователя 2	C:\temp\file2.txt
Услуги	Перечень услуг	C:\temp\Spisok.txt

Импорт справочников:



Добавить в группу “Услуги” два пакета, задать названия – Услуга1 и Услуга2, и местонахождение файлов.

Лабораторная работа №3

Работа в системе управления взаимоотношениями с клиентами CRM QuickSales

Модуль «Клиенты» служит ключевым элементом системы Quick Sales и отвечает за ведение централизованной базы данных компаний-клиентов. Основная задача модуля заключается в обеспечении удобного и систематического управления контактами и историей взаимодействия с каждым клиентом.

Функциональные возможности модуля

Основные функции модуля «Клиенты» включают:

Ввод и просмотр данных о клиентах: Позволяет вносить полную информацию о каждом клиенте, такую как контактные данные, реквизиты, историю общения и покупок.

Поиск информации о клиентах: Предоставляет инструменты быстрого поиска нужных записей по различным критериям (название компании, ИНН, адрес и другие поля).

Планирование работ с клиентом: Поддерживает создание планов взаимодействия с клиентом, формирование календаря встреч, звонков и отправки сообщений.

Просмотр данных о проведенных работах: Позволяет следить за ходом переговоров, сделанных предложений и заключённых договоров.

Рассылка информационных материалов: Автоматизирует процесс отправки клиентам важных уведомлений, презентаций и коммерческих предложений.

Режимы работы модуля

Работа с модулем осуществляется в двух основных режимах:

Режим «Таблица»: Отображается общий список всех зарегистрированных клиентов в виде удобной таблицы с возможностью сортировки и фильтрации данных.

Режим «Карточка»: Используется для детализированной работы с отдельным клиентом, позволяя просматривать и редактировать подробную информацию конкретного клиента.

Использование модуля «Клиенты» способствует повышению качества обслуживания клиентов, сокращению времени на обработку запросов и увеличению прозрачности работы отдела продаж.

Переход на карточку компании

Чтобы перейти на карточную форму представления данных о компании, сделайте одно из следующих действий:

Дважды нажмите левую кнопку мыши на нужной строке в таблице списка клиентов.

Или нажмите специальную клавишу переключения режимов (обычно обозначенную надписью типа «Карточка»).

Режим «Карточка»

В данном режиме предоставляется доступ к просмотру, созданию и изменению информации о конкретном клиенте и истории взаимодействия с ним. Данные представлены двумя основными частями:

Верхняя часть содержит вкладки с общими сведениями о самой компании (например, название, юридический адрес, телефон, ИНН и др.). Эти данные помогают идентифицировать компанию и установить связь с её представителями.

Нижняя часть включает вкладки, отражающие детали выполняемой сотрудниками работы с данным клиентом (заказы, выполненные действия, отправленные письма, договора и прочие активности).

Заполнение большинства полей не является обязательным требованием системы, однако полное внесение данных повышает удобство дальнейшей работы с клиентом.

Сохранение внесенных изменений

Любые изменения, вносимые в карточку клиента, автоматически фиксируются системой. Однако существует также возможность ручного сохранения путем нажатия специальной кнопки «Сохранить».

При желании отменить любые изменения, произведённые ранее, достаточно воспользоваться кнопкой «Отменить». После её активации все введённые данные вернутся к состоянию, зафиксированному на момент последнего успешного сохранения.

Вкладка	Назначение
Группа вкладок о клиенте	
«Главное»	основная информация о компании
«Контакты»	список контактных лиц компании
«Реквизиты»	информация обо всех банковских и почтовых реквизитах клиента
«О компании»	произвольный комментарий по работе с компанией
«Дополнительные поля»	любые другие текстовые поля для описания компании, заданные Администратором
Группа вкладок о работе с клиентом	
«Заметки и планы»	мероприятия по работе с компанией, заметки пользователей
«Продукты и услуги»	проданные компании или планируемые к продаже продукты
«Работы»	Работы, совершенные с этой компанией
«Договоры»	договоры, на основании которых осуществляется та или иная работа с компанией
«Пакеты»	пакеты для рассылки контактным лицам компании
«Группы»	группы, в которые входит компания

Ход выполнения задания:

Шаг 1. Ознакомление с вкладками «Главное» и «Контакты»

Запустите модуль «Клиенты» и перейдите в режим просмотра «Карточка».

Изучите содержимое вкладок «Главное» и «Контакты», расположенных в верхней части окна.

Вкладка «Главное» содержит основную информацию о компании (название, тип организации, адрес, телефоны и прочую общую информацию).

Вкладка «Контакты» хранит данные обо всех контактах (ФИО лиц, должности, телефоны, email и прочее).

Шаг 2. Регистрация новой компании

Перейдите в режим «Карточка».

Воспользуйтесь функцией добавления новой компании:

Кликните на кнопку «Добавить компанию».

Заполните основное поле «Компания», указав имя регистрируемого клиента.

Далее последовательно переходите по вкладкам и заполняйте требуемые поля:

На вкладке «Главное» укажите общие сведения о компании (тип организации, юридический адрес, номер телефона, сайт и т.д.).

По возможности выбирайте данные из предложенных справочников (используя выпадающие списки).

На вкладке «Контакты» внесите информацию о сотрудниках компании (ФИО, должность, номера телефонов, адреса e-mail и т.д.).

Сохраните введенную информацию, убедившись, что все обязательные поля заполнены верно.

Вы научились добавлять новую компанию в базу данных, правильно заполнили необходимую информацию и познакомились с функционалом соответствующих вкладок. Это позволит вам эффективно управлять базой клиентов и быстро получать нужную информацию о компаниях.

Зарегистрируйте 10 компаний.

Лабораторная работа №4

Работа с вкладками «Клиенты» для описания работ с компаниями-клиентами: «Работы», «Заметки и планы», «Продукты и Услуги», «Договоры», «Пакеты», «Группы»

Данная работа позволяет ознакомиться с функциями модуля «Клиенты», отражающими систему учета данных о взаимодействии с клиентами. Общие сведения о вкладке «Работы» модуля «Клиенты»

Вкладка «Работы» - это одна из наиболее важных вкладок Quick Sales

Название	Куратор	Статус	Тип работы	Начало	Окончание	Стоимость (Рубль)	Оплата (Рубль)	Долг (Рубль)
Программы для Пчелки	Медведев	Успех	Продажа	10.05.2005	10.05.2005	23 117,60	23 095,40	22,20
Сотрудничество	Медведев	Успех	Продажа	15.01.2005	02.03.2005	23 117,60	23 117,60	0,00

Стоимость всех проданных клиенту продуктов в рублях	Оплата клиента за все купленные продукты в рублях	Долг клиента за все купленные продукты в рублях
46 235,20	46 213,00	22,20

Работа (или сделка) в системе Quick Sales определяется тремя ключевыми параметрами:

Тип работы: определяет характер сотрудничества (например, бартер, продажа, партнерство).

Этап работы: отражает стадию развития проекта (например, инициирование интереса, заключение сделки, обучение и сопровождение).

Статус: показывает состояние работы ("открытая", "успех", "отказ").

Важно регистрировать в системе всю проделанную работу, даже если она завершилась неудачей. Это помогает:

Анализировать деятельность и извлекать уроки.

Давать полезную информацию другим сотрудникам.

Показывать руководству активность сотрудников независимо от результата.

Данные о работе хранятся в соответствующей вкладке и используются для последующего анализа.

Практические задания

1. Добавление новой работы (сделки) в количестве 10 штук

1.1. Войти в модуль «Клиенты», открыть вкладку «Работы» и добавить новую сделку с помощью команды «Добавить».

1.2. В появившемся диалоговом окне заполнить следующие поля на вкладке «Главное»:

Название работы.

Тип работы (например, «Продажа») из предлагаемого списка.

Установить текущую дату в качестве даты начала работы.

Не указывать дату завершения.

1.3. На вкладке «Этапы» создать первый этап, указав значение «Инициирование интереса».

1.4. На вкладке «Продукты и оплата» добавить продукт, планируемый к продаже, выбрав его из соответствующего справочника.

2. Использование вкладки «Заметки и планы»

Данная вкладка предназначена для фиксации замечаний и планируемых мероприятий по каждому клиенту. Отличие от основной работы заключается в отсутствии влияния на аналитику.

Практика:

2.1. Внести заметку вида «Входящий звонок» в модуль «Клиенты» на вкладке «Заметки и планы» командой «Добавить заметку».

2.2. Добавить план мероприятия вида «Звонок» той же командой, отметив разницу в визуальном отображении между заметкой и планом.

2.3. Провести указанный план с помощью команды «Выполнить план», проверив преобразование плана в заметку с пометкой «выполнено».

2.4. Добавить ещё один план вида «Звонок» с текстом «Позвонить – договориться о времени презентации».

2.5. Сделать заметку вида «Звонок» с пояснением «Звонили, чтобы узнать о семинаре».

2.6. Дополнительно записать заметку общего характера, например, «У директора сменился телефон, заменить номер в карточке».

2.7. Во вкладке «Работы» на уровне одной сделки добавить следующий этап – «Демонстрация».

2.8. Вновь в разделе «Заметки и планы» внести план вида «Демонстрация» с указанием события «Назначена демонстрация работы программы».

2.9. Затем зафиксировать заметку о демонстрации, например, «Проведена демонстрация работы программы», указывая другое время для наглядности разницы.

2.10. Произвести сортировку планов и заметок сначала по типу, потом по дате.

2.11. Просмотреть итоги своей работы в разных режимах отображения: таблица и карточка.

Эти шаги позволят вам уверенно освоить основные функциональные возможности системы Quick Sales, касающиеся регистрации и контроля хода работ с клиентами.

Заметки и планы			
Добавить заметку			
Добавить план			
Выполнить план			
Тип	Дата	Заметка	
демонстрация	19.06.2014 13:00	Проведена демонстрация программы	
демонстрация	17.06.2014 17:06	Назначена демонстрация работы программы	
заметка	16.06.2014 18:00	У директора сменился телефон, заменить номер в карточке	
дело	16.06.2014 12:00	Пригласить на семинар	
звонок	15.06.2014 18:06	Позвонить - договориться о времени презентации	
звонок	14.06.2014 09:00	Позвонить после праздников	
входящий звонок	13.06.2014 13:22	Позвонили сами, интересуются Program v2, договорились о демонстр	

Общие сведения о вкладке «Пакеты» модуля «Клиенты»

Вкладка «Пакеты» в системе Quick Sales предназначена для формирования электронных писем с набором информационных материалов, предназначенных для отправки контактными лицам организаций-клиентов. Информационный материал представлен файлами различного содержания (прайс-листы, демо-версии программ, рекламные буклеты и пр.), размещёнными на сервере или локально на ПК сотрудника.

Порядок работы с пакетом:

Сначала создается сам пакет путём объединения нескольких информационных элементов в единое сообщение. Подготовленный пакет отправляется одному или нескольким контактным лицам.

Практическое задание

3.1. Создание набора информационных материалов для рассылки

Перейдите в меню «Сервис» → «Справочники» → «Пакеты».

Введите новое наименование группы и дайте названия материалам, указав путь к соответствующим файлам.

Указывайте реальный путь к файлу, содержащему информационные материалы.

3.2. Импорт данных из файла

Подготовьте текстовый файл (.txt), в котором каждая строка содержит информацию о материале, разделяя данные символами табуляции (табуляция вводится нажатием клавиши TAB):

Группа	Название	Файл
Группа 1	Название 1	Файл1
Группа 1	Название 2	Файл2
Группа 2	Название 3	Файл3
Группа 2	Название 4	Файл4

Импортируйте этот файл в справочник, следуя инструкции системы.

3.3. Повторная проверка

Перезагрузите приложение Quick Sales, чтобы убедиться, что созданные пакеты успешно появились в справочнике.

3.4. Отправка информационного пакета клиенту

Откройте вкладку «Пакеты».

Создайте новый пакет, заполнив поля:

Получатель: ФИО контактного лица, например, «Филинов Ф.А.».

Тема письма: произвольное название письма.

Добавьте информационный материал из созданного вами справочника.

Щёлкнув по команде «Отправить пакет», подтвердите отправку.

Дополнительно, убедитесь, что текст сопроводительного письма соответствует вашим требованиям. Его можно изменить в настройках системы:

Меню «Сервис» → «Общие настройки» → вкладка «Пакеты».

Здесь доступен шаблон стандартного письма, сопровождающего каждый отправляемый пакет. При необходимости замените или дополните его нужным текстом.

Общие сведения о вкладке «Группы» модуля «Клиенты»

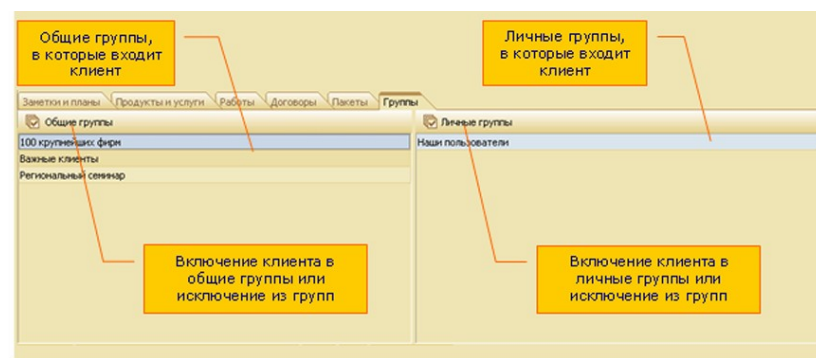
Под группой в Quick Sales понимается набор (группа) компаний, которые объединяются по определённому признаку с целью одновременного проведения различных операций (например: отсылка писем, планирование, экспорт, поиск карточек и т.д.). Примеры групп – «важные клиенты», «бюджетные организации», «потенциальные дилеры», «сомнительные клиенты» и т.д.

Группы в системе Quick Sales делятся на:

Общие группы – формируются Администратором системы и могут изменяться тоже только Администратором. Общие группы доступны всем пользователям.

Личные группы – формируются лично каждым пользователем и доступны только ему.

Вкладка группы:



Общая информация о включении клиентов в группы

Для того чтобы включить клиента в группу «Общие группы», необходимо:

Выбрать карточку нужного клиента.

Перейти на вкладку «Группы».

Нажать кнопку «Общие группы».

В открывшемся окне «Общие группы» отметить нужные группы флажками. Для исключения клиента из группы флажки сбрасываются.

Аналогичным образом работает включение клиента в личные группы. Если список личных групп пустой, вы можете самостоятельно создавать новые группы.

Практическое задание

Задача 1: Установка принадлежности к общей группе

Задание: Включить компании со статусом «Важный» и «Очень важный» в общую группу «Важные клиенты».

Порядок выполнения:

Найдите карточки клиентов с указанными статусами.

Перейдите на вкладку «Группы».

Кликните на кнопку «Общие группы».

Поставьте флажок напротив группы «Важные клиенты».

Задача 2: Создание новой общей группы

Задание: Создать новую общую группу «Бюджетные организации».

Порядок выполнения:

Перейдите в интерфейс общих групп.

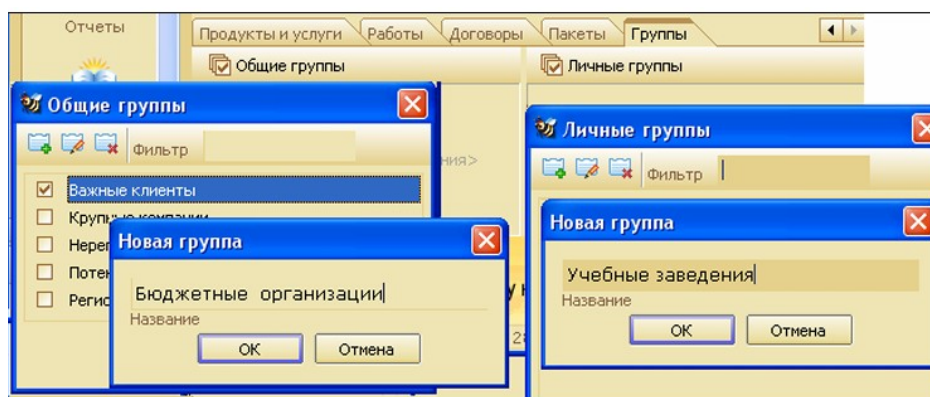
Нажмите кнопку «Создать группу».

Введите название группы «Бюджетные организации».

Сохраните изменения.

Задача 3: Создание личных групп

Задание: Создать три новые личные группы: «Учебные заведения», «Медицинские учреждения», «Финансовые учреждения».



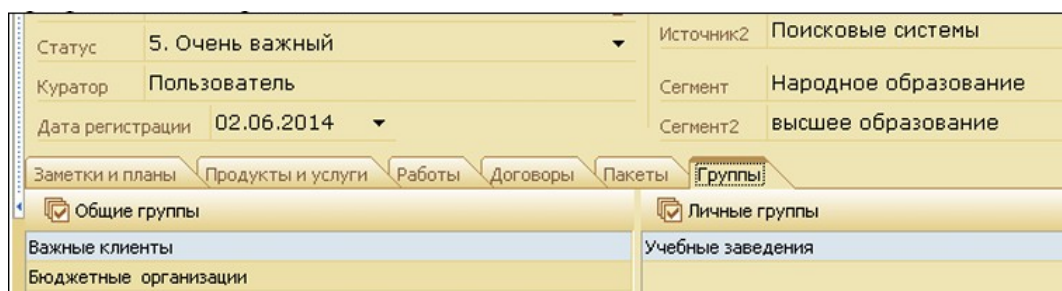
Порядок выполнения:

Перейдите в интерфейс личных групп.

Нажмите кнопку «Создать группу» трижды.

Присвойте каждой группе соответствующее название («Учебные заведения», «Медицинские учреждения», «Финансовые учреждения», «Страховые компании», «Юридические организации»).

Эти практические упражнения помогут закрепить знания по управлению группами клиентов в системе Quick Sales и научиться грамотно распределять клиентов по категориям.



Выполнить фильтрацию, важные клиенты; важные задавая поочередно критерии: клиенты+учебные заведения; важные клиенты+бюджетные учреждения; и т.д.

Снять фильтр.

Выполнить рассылку пакетов клиентам со статусом Важный и Очень важный.

Общие сведения о вкладке «Продукты и услуги» модуля «Клиенты»

В карточке клиента вкладка «Продукты и услуги» отвечает за ведение информации о продуктах и услугах, связанных с данным клиентом. Она поддерживает два основных сценария:

Продукты и услуги, предназначенные для потенциальной продажи данному клиенту. В таком случае во всех денежных полях автоматически ставится нулевое значение, а в поле «Место покупки» фиксируется ваша организация.

Продукты и услуги, приобретённые клиентом через посредников (дилеров). В этом случае в поле «Место покупки» указывается название компании-посредника.



Таблицу с перечнем продуктов и услуг, продаваемых или готовых к продаже.

Поля для ввода деталей товара или услуги, включая стоимость, количество, срок действия услуги и другие атрибуты.

Особенности работы с товарами и услугами

Когда включена опция «Активные продукты» (установлен флажок), отображаются лишь активные позиции:

Товары, за которые была произведена оплата или которым назначен серийный номер.

Услуги, действующие на текущую дату (дата между датами начала и окончания действия услуги).

Если флажок снят, выводится полный список всех зарегистрированных продуктов и услуг. Вкладка позволяет легко вести учет продаж, планировать будущие сделки и оперативно обновлять информацию о взаимодействии с клиентом.

Практическое задание по работе с продуктами и услугами в модуле «Клиенты»

5.1. Введение продукта для первой компании

Откройте карточку первого клиента.

Перейдите на вкладку «Продукты и услуги».

Нажмите кнопку добавления продукта.

Выберите нужный продукт из справочника.

Оставьте поля «Оплата» и «Место покупки» незаполненными.

5.2. Внесение продукта для второй компании

Откройте карточку компании «Медицинский центр Мост».

Перейдите на вкладку «Продукты и услуги».

Добавьте продукт «Program v2».

В поле «Место покупки» укажите вашу компанию или название компании-дилера.

5.3. Введение услуги для третьей компании

Откройте карточку третьего клиента.

Перейдите на вкладку «Продукты и услуги».

Добавьте услугу.

Заполните поле «Дата оказания услуги».

5.4. Комбинированное введение для четвёртой компании

Откройте карточку четвёртого клиента.

Добавьте один продукт и две услуги, аналогично предыдущим заданиям.

5.5. Определение активных продуктов

Установите и снимите флажок «Активные продукты» и проанализируйте, какие из ваших введённых позиций становятся видимыми и почему.

5.6. Изменение описания продукта

Измените описание любого из ранее введённых продуктов. Обратите внимание, что изменение распространяется и на другие места, где фигурирует данный продукт.

5.7. Попытка изменения стоимости продукта

Попытайтесь изменить стоимость продукта. Проверить, удастся ли это сделать непосредственно на вкладке «Продукты и услуги».

5.8. Удаление записи о продукте

Удалите любую запись о продукте (проданном или планируемом к продаже) с использованием соответствующей кнопки.

5.9. Добавление этапа работы

Для компании «Медицинский центр Мост» добавьте третий этап работы – «Заключение сделки» (вкладка «Работы» → вкладка «Этапы»).

5.10. Оплата продукта

Вернитесь на вкладку «Продукты и услуги».

Используйте команду «Добавить оплату» для введённого ранее продукта.

Укажите дату и сумму оплаты в нужной валюте.

5.11. Проверка появления данных о продукте

Вернувшись на вкладку «Продукты», убедитесь, что после оплаты данные о продукте появились там автоматически.

5.12. Добавление заметки

На вкладке «Заметки и планы» создайте заметку с текстом «Оплата произведена», установив дату позже даты оплаты.

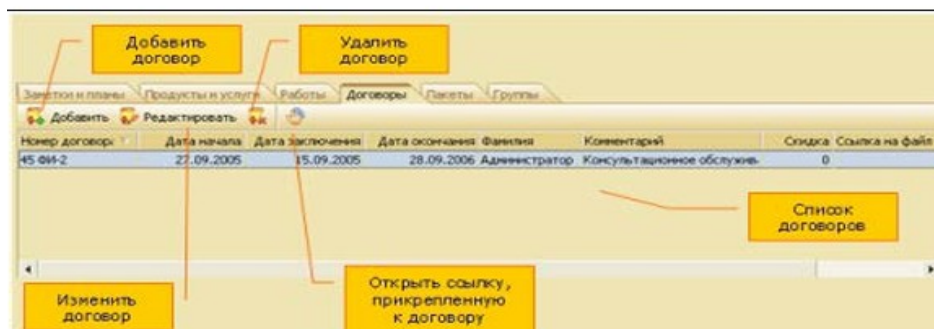
5.13. Поиск связанной работы

Перейдите снова на вкладку «Продукты и услуги».

Выделите интересующий вас продукт.

Используя соответствующую кнопку, найдите и выделите связанное с ним дело (сделку).

4.6. Общие сведения о вкладке «Договоры» модуля “Клиенты” Вкладка предназначена для ведения договоров, которые оформляются при заключении сделки.



6.1. Заключить договор (модуль Клиенты вкладка консультационное/Договоры/команда Заполнить поля открывшегося диалогового окна “Договор” обслуживание Добавить).

6.2. Связать договор с работой: – диалоговое окно Работа/вкладка Главная/поле Договор - выбрать из списка и установить номер договора.

Добавить 10 разных договоров и работ.

Лабораторная работа №5

1.Обработка и анализ данных при работе с модулями “Планы”, “Сделки”, “Отчеты”, “Пакеты”, “Воронка”, “База знаний”.

2. Создание отчётов на основе внесённых данных

3.Воронка продаж. Особенности построения воронки продаж и её аналитики

Практическое задание: Работа с условиями фильтрации и экспорта данных в модуле «Работы»

Последовательность выполнения заданий:

1.1. Открытие модуля «Работы»

Запустите модуль «Работы», чтобы начать работу с записями.

1.2. Отображение списка работ

Включите режим отображения работ, выбрав соответствующее значение в поле «Отображать».

1.3. Отображение всех этапов работ

Выберите отображение всех этапов работ, активировав нужное поле или кликнув на соответствующую иконку.

1.4. Отображение всех продуктов

Выберите режим отображения всех продуктов, установленных в системе.

1.5. Применение условий фильтрации

Задайте условия фильтрации, отобрав работы со следующими характеристиками:

Статус: Открыта

Причина: Выставки

Тип: Продажа

1.6. Переход на карточку компании

Из полученного списка работ выберите первую строку и перейдите на карточку соответствующей компании, воспользовавшись кнопкой перехода.

1.7. Подсчет количества записей

Нажмите кнопку подсчета количества записей («Количество») и оцените общее число полученных записей.

1.8. Очистка фильтра

Снимите применённый фильтр, очистив предыдущие условия фильтрации.

1.9. Анализ этапов работ

Последовательно задайте условия фильтрации этапов работ: а) Только первая группа полей – этап «Инициирование интереса». б) Вторая группа полей – этап «Инициирование интереса». с) Обе группы – этап «Инициирование интереса».

1.10. Сравнение результатов

Проанализируйте различия в результатах фильтрации в зависимости от используемого условия.

1.11. Экспорт данных

Экспорт полученной таблицы в файл Microsoft Excel с помощью соответствующей кнопки. Выполнение этих шагов позволит вам лучше ориентироваться в возможностях модуля «Работы» и применять фильтры для эффективной работы с большими объемами данных.

5.2. Модуль Календарь (Планы)

Модуль «Календарь» предназначен для отображения и управления планами и заметками, упорядоченными по датам. Он служит главным инструментом для отслеживания текущих и будущих задач, организованных в хронологическом порядке.

Ключевые функции модуля:

Отображение списка планов и заметок, сгруппированных по датам.

Навигация по дням и выбор конкретной даты для обзора мероприятий.

Управление планами (их создание, удаление, отметка выполнения).

Мониторинг выполненных и невыполненных задач.

Возможности модуля

Просмотр ежедневных планов: Быстро посмотреть, какие мероприятия запланированы на конкретный день.

Отмечать завершение задач: Удобный способ подтвердить выполнение дела простым кликом.

Мониторинг невыполненных задач: Легкий поиск задач, которые требуют внимания.

Оценка производительности сотрудников: Определить, кто из сотрудников завершил больше всего задач и какие задачи остаются открытыми.

Как пользоваться модулем?

На главной странице модуля выберите нужную дату.

Просматривайте список мероприятий, назначенных на этот день.

Используйте кнопку отметки выполнения, чтобы обновить статус задачи.

С помощью строки поиска выявляйте конкретные мероприятия или работников.

Модуль удобен для координации усилий сотрудников и минимизации риска пропуска важных задач.

5.3. Модуль Пакеты

Пакетом в системе Quick Sales называется группа информационных материалов, собранная в одно электронное письмо и предназначенная для отправки контактными лицами компаний. Материалы хранятся в виде файлов. Перечень материалов находится в справочнике. Его можно изменять и дополнять. Вкладка Пакеты предназначена для создания и рассылки различных

информационных материалов контактными лицами компании.



Модуль «Пакеты»

Модуль «Пакеты» в системе Quick Sales предназначен для управления информационными материалами, собираемыми в единую структуру для последующей передачи контактными лицами компании.

При открытии модуля на экране отображаются все пакеты, когда-либо созданные в системе, включая отправленные и неоправленные. Таким образом, модуль объединяет в себе информацию обо всех материалах, подготовленных для отправки клиентам.

Основное назначение модуля

Функционально модуль схож с одноимённой вкладкой в модуле «Клиенты», однако имеются некоторые отличия:

Разница в отображении:

В модуле «Пакеты» выводятся все пакеты, доступные для любых компаний.

Вкладка «Пакеты» модуля «Клиенты» показывает только пакеты, относящиеся к конкретной компании.

Операции с пакетами:

В модуле «Пакеты» возможна работа только с уже существующими пакетами.

Новые пакеты создаются через вкладку «Пакеты» модуля «Клиенты».

Основные преимущества использования модуля

Модуль позволяет:

Просматривать все имеющиеся пакеты.

Отправлять ещё не отправленные пакеты.

Производить редактирование созданных пакетов.

Управление этими действиями доступно через панель инструментов модуля, предоставляющую удобные кнопки для выполнения операций. Таким образом, модуль «Пакеты» полезен для оперативного мониторинга и работы с важными коммуникационными ресурсами компании.



Практическое задание:

3.1. Сформировать новый пакет во вкладке Пакеты модуля Клиенты.

3.2. Просмотреть сформированные пакеты. Открыть Модуль Пакеты ...

3.3. Изменить существующие пакеты,

3.4. Отправить один созданный пакет клиенту, с помощью

Кнопки «Отправить» Модуля «Пакеты».

3.5 Отправить неотправленные пакеты. Для этого выбрать единственный пункт в меню, который раскрывается по кнопке «Отправить»

3.6. Удалить пакет.

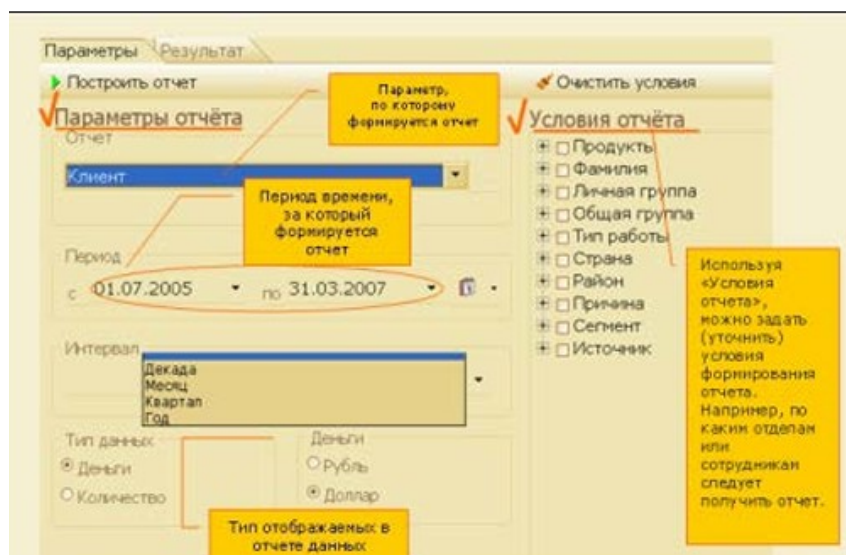
5.4. Модуль Отчеты

Модуль «Отчеты» позволяет быстро и просто получать аналитические отчеты по продажам. Цель любого отчета – показать, как проходили продажи товаров (услуг) за определенный период времени в стоимостном или количественном выражении. В отчетах учитываются проданные товары, независимо от типа работ, в результате которых они были реализованы.

Модуль «Отчеты» состоит из 2-х вкладок:

«Параметры» - для ввода параметров и условий формирования отчета,

«Результат» - для просмотра отчета.



Практическое задание:

Составить 2 отчета по следующим критериям и сохранить их в файлах в рабочей папке. Параметры 1 отчета : Отчет - Продукт(детально); Период – за 1 месяц Выбор интервала – декада (при необходимости уточнить даты периода); Интервал (представления данных в отчете)– месяц; Тип данных – Деньги; Деньги – рубль. Условия отчета: Продукты - все
Параметры 2 отчета : Отчет - Регион Остальные параметры и условия те же.

Лабораторная работа №6

Работа в многопользовательской системе Quick Sales Demo

Модуль «База знаний» Quick Sales предназначен для работы с базой знаний. База знаний Quick Sales представляет собой хранилище информации, которое состоит из двух частей: вопросов и ответов. База знаний создается сотрудниками компании.



Практическое задание: Ведение базы знаний по CRM

Цели задания:

Освоить принципы добавления и редактирования информации в базе знаний.

Понять порядок использования ссылок на внешние ресурсы.

Ход выполнения задания:

Этап 1. Открытие редактора базы знаний

В интерфейсе системы запустите редактор базы знаний, нажав кнопку «Добавить».

Этап 2. Ввод данных

Выберите подходящую группу продукта из справочника.

Введите текст вопроса и ответ, подробно описывающий суть вашего дополнения.

Этап 3. Создание текстового файла

В собственной рабочей папке создайте текстовый файл (.txt), содержащий список различных CRM-систем.

Этап 4. Добавление нового элемента из файла

Осуществите ввод нового элемента базы знаний, указав ссылку на созданный файл в качестве ответа.

Этап 5. Редактирование элемента

Исправьте или допишите содержание одного из элементов базы знаний, скорректировав его содержание согласно новым условиям.

Модуль «Воронка»

Общие сведения

Модуль «Воронка» предоставляет важную аналитическую информацию о процессе продвижения продаж в компании. Представляя данные в графическом виде (в форме воронки), он наглядно демонстрирует стадии прохождения потенциальных клиентов через разные этапы продаж:

Сколько клиентов находятся на этапе привлечения внимания.

Количество осуществленных демонстраций продукта.

Число заключенных контрактов и сделок.

Благодаря этому становится проще оценить уровень активности сотрудников и подразделений, выявить узкие места в процессе продаж и принять меры для улучшения ситуации.

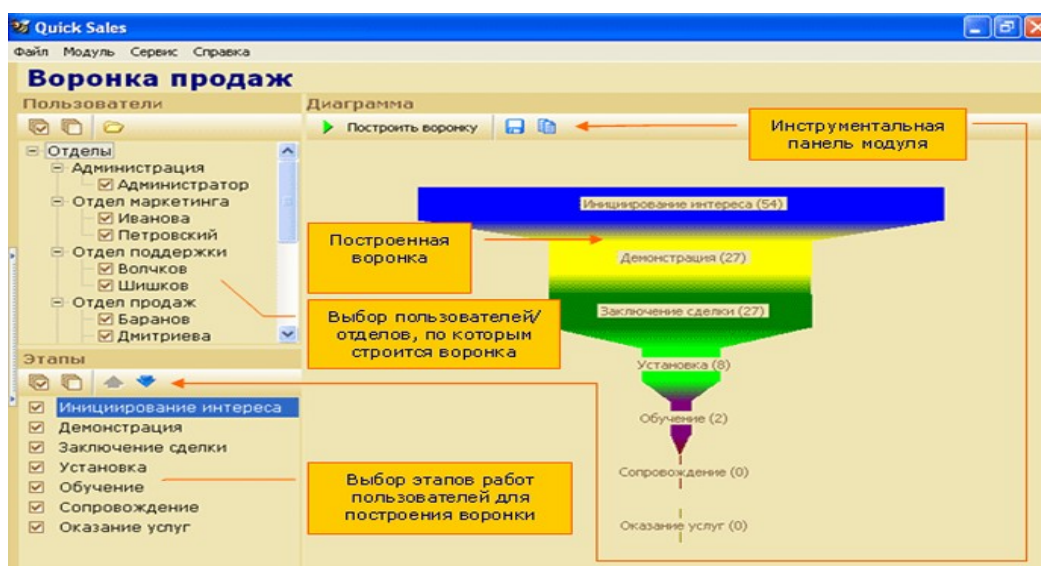
Преимущества использования модуля:

Наглядное представление прогресса.

Быстрая оценка состояния продаж на каждом этапе.

Простота выявления проблемных зон.

Таким образом, модуль «Воронка» становится незаменимым помощником в управлении эффективностью продаж и принятии стратегических решений.



Практическое задание:

Проанализировать свою работу пользуясь модулем «Воронка продаж», показать текущие (не закрытые) этапы работы с клиентами.

1. Выполнить команду “Построить воронку” включив в нее все этапы.
2. Выполняя команды “Сдвинуть Этап вниз” и “Сдвинуть этап вверх” (кнопка) настроить вид диаграммы в виде перевернутой пирамиды – воронки.
3. Настроить диаграмму в виде “перевернутой воронки”.
4. Построить “Воронку” только для двух этапов – Инициирование интереса и Заключение сделки.
5. Скопировать воронку в буфер обмена кнопкой. Затем изображение воронки можно, например, вставить в текстовый файл.
6. Сохранить диаграммы в файле на диске в своей рабочей папке.

Практическое задание:

1. Открыть для работы систему Quick Sales Demo. Прочитать текст в информационном окне, войти как Администратор
2. Выполнить личные настройки программы: Пункт меню Сервис – Личные настройки. - Ввести фамилию, свой E-mail, Пароль не вводить! - Задать режим оповещения каждые 7 минут - Изменить цветовую схему окна программы: сначала серую, затем – пользовательскую.
3. Просмотреть общие настройки программы: - Определить местоположение папки Шаблоны, в которой хранятся шаблоны платежных документов с помощью кнопки . - Изменить дополнительную валюту, задать фиксированный курс валюты, изменить код города по умолчанию.
4. Просмотреть структуру предприятия (меню Сервис – Пользователи) Раскрывая ветви структуры в левой части окна “Пользователи , Права”, просмотреть названия отделов и их состав в правой части окна; фамилии пользователей и их права в системе.
5. Проанализировать права Администратора, пользователей отдела маркетинга, отдела продаж. Отметить, какие права у них одинаковы, а какие различны.
6. Перевести Баранова из отдела продаж в отдел маркетинга командой “Изменить отдел у пользователя”.
7. Добавить нового сотрудника в отдел продаж командой “Добавить пользователя”. Дать новому пользователю свою фамилию.
8. Установить для сотрудника отдела поддержки Волчкова: - право доступа к модулю Воронка, - право редактировать справочники.
Затем выполнить команду “Запомнить права пользователя” (кнопка) а затем выполнить команду “Установить новые права пользователя” (кнопка).
Убедиться в новых правах Волчкова: выйти из системы, затем вновь открыть систему, но уже как пользователь Волчков.
9. Построить воронку для отдела продаж, для отдела поддержки, для одного Волчкова. Сохранить результаты в рабочей папке в виде трех файлов (командой “Сохранить в файл”).
10. Добавить новый продукт в справочник продуктов.
11. В режиме Администратора вернуть Волчкову прежние права.

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Горбашко Е.А., Соловьева О.В. «Информационные технологии управления предприятиями». — СПб.: СПбГУЭФ, 2018.
2. Каплан Р.С., Нортон Д.П. «Система сбалансированных показателей: от стратегии к действию». Перевод с англ. — М.: Олимп-Бизнес, 2017.

Дополнительная литература

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике / Под ред. Г.А. Титоренко. - М.: Компьютер, ЮНИТИ, 2018.
2. Фельдман А.Б., Колесников А.И. «Автоматизированные системы управления промышленными предприятиями». — М.: Инфра-М, 2018.

Интернет-ресурсы:

База данных «Цифровая библиотека IPRsmart (IRPsmart ONE)» [сайт]. Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru>.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [сайт]. Режим доступа: <https://elibrary.ru>.

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [сайт]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>.

Некоммерческая интернет-версия Консультант Плюс [сайт]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>.

Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ [сайт]. Режим доступа: <http://cataloq.ncstu.ru/cataloq> –.

Университетская библиотека ONLINE [сайт]. Режим доступа: <https://biblioclub.ru>.

Федеральная таможенная служба [сайт]. Режим доступа: <https://customs.gov.ru>.

Электронно-библиотечная система Лань [сайт]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.