

Инструкция пользователя конфигурации «Клиентская база»

I. Работа со справочниками.

1. Клиенты

При вводе нового элемента Вид клиента автоматически устанавливается «Физ. лицо». При этом поле «Наименование» можно не заполнять, т.к. оно автоматически формируется из Фамилии и первых букв Имени и Отчества. Потом Наименование можно изменить, но если после этого будут изменены Фамилия, Имя или Отчество, то Наименование будет автоматически переформировано.

Если вид клиента изменить на «Юр.Лицо», вместо полей «Фамилия», «Имя», «Отчество», и «Дата рождения» отразится поле «Полное наименование».

В нижней части формы располагаются закладки «Контакты», «План работы» и «Данные». При вводе нового элемента открывается закладка «Данные», а при открытии уже существующего элемента – закладка «Контакты».

В таблице «Контакты» отображается список Контактных данных данного Клиента. Здесь можно ввести новый документ или отредактировать существующий.

На закладке «План работы» представлен регистр сведений План работы с клиентом. Здесь можно ввести новую запись или отредактировать существующую.

На закладке «Данные» расположена дополнительная информация о Клиенте. Здесь вводятся Адрес электронной почты, ИНН, Юридический и Почтовый Адреса.

Далее в зависимости от Вида клиента заполняются различные реквизиты:

- для Физ. лица указываются паспортные данные;
- для Юр. лица указывается КПП, а также есть возможность ввести список Контактных лиц. Обратите внимание, что при формировании Почтовой рассылки для обращения используется Контактное лицо, стоящее первым в списке, поэтому для корректного формирования рассылки необходимо выполнение следующих условий:

- обязательно должно быть хотя бы одно Контактное лицо;
- у первого Контактного лица обязательно должны быть заполнены Имя и Отчество. Если Фамилия отсутствует, вместо нее необходимо проставить пробел.

2. Квартиры

Этот справочник хранит информацию как о **Квартирах**, так и о **Зданиях**, в которых они находятся.

Информация о Зданиях вводится в Форме Группы, которая открывается при вводе новой группы, а также при нажатии на кнопку редактирования (или клавиши F2). Для зданий вводится следующая информация:

- В поле «Наименование» вводится краткий адрес здания. В дальнейшем при вводе квартир в этой группе их Наименования (краткие адреса) будут формироваться из Наименования здания и номера квартиры;
- в полях «Адрес», «Документация» и «Сроки строительства» вводятся полный адрес Здания, Документация, полученная по нему, и даты начала и окончания строительства и максимальная дата передачи. Все эти данные вводятся так, как они должны отражаться в тексте Договора.

Наименование квартиры (краткий адрес) формируется из Наименования здания (группы справочника, к которой принадлежит квартира) и Номера квартиры.

Этаж автоматически определяется по Номеру квартиры.

Цена метра и Стоимость определяются автоматически и могут быть изменены только пользователем с правами Администратора.

В списке *«Площади помещений»* помещения выбираются из справочника Площади помещений, который необходимо заполнить до ввода квартир.

На закладке *«План»* можно выбрать план квартиры, указав файл с изображением плана квартиры. Для этого нужно один раз щелкнуть мышкой на поле, где курсор принимает форму руки, в открывшемся окне нажать на кнопку *«Изменить»* в верхней части окна, выбрать файл с изображением плана квартиры и нажать на кнопку *«ОК»* в нижней части окна. Таким же образом можно изменить изображение на другое.

3. Сотрудники

Этот справочник предназначен для ведения списка сотрудников и хранения информации об имени пользователя, которое задано данному сотруднику в Конфигураторе в списке пользователей системы. При входе в систему конфигурация определяет сотрудника, который работает с системой, по совпадению имени пользователя в Конфигураторе и имени пользователя в справочнике "Пользователи".

4. Виды помещений

Этот справочник предназначен для ведения списка видов помещений, из которых состоит квартира. Наименование вводится произвольно, на усмотрение пользователя, жилые помещения отмечаются флажком в колонке *«Жилое»*. Эта информация используется при подсчете жилой площади квартиры.

5. Виды контактов

Этот справочник предназначен для ведения списка возможных видов контактов. Для удобства пользователя следует разделять одинаковые виды контактов, которые могут быть как входящими, так и исходящими. Например, ввести не один элемент "Письмо", а отдельные элементы "Письмо входящее" и "Письмо исходящее".

6. Элементы адреса

Этот справочник предназначен для ведения списка географических названий и имеет 4 предопределенные группы: *«Города»*, *«Районы»*, *«Регионы»* и *«Улицы»*.

Названия населенных пунктов, не являющихся городами, следует вводить в группу *«Города»* с предварительным указанием вида населенного пункта (напр., "пгт. Смирново", "с. Ванино" и т.п.).

Названия регионов следует вводить в группу *«Регионы»* с указанием полного наименования региона (напр., "Удмуртская республика" или "Пермская обл.").

Названия районов следует вводить в группу *«Районы»* с указанием слова "район" или его сокращением (напр., "Устиновский район" или "Октябрьский р-н").

Названия городских структур, не являющихся улицами, следует вводить в группу *«Улицы»* с предварительным указанием вида структуры (напр., "пер. Широкий", "мкрн. 4", "пр. Маркса" и т.п.).

II. Работа с документами.

1. Контакт

Для данного документа поля *«Вид контакта»* и *«Клиент»* являются обязательными для заполнения.

Тема – это очень краткое отражение содержания. Это поле показывается в списке документов, и по нему в форме списка документов можно понять смысл контакта.

Если содержание контакта небольшое, то лучше отразить его в поле *«Тема»* и оставить незаполненным поле *«Содержание»*, чем наоборот.

В табличной части документа можно ввести план работы с Клиентом. Здесь обязательными для заполнения являются поля *«Дата»* и *«Вид контакта»*.

2. Договор

Общие данные

На этой закладке являются обязательными для заполнения поля *«Клиент»*, *«Квартира»* и *«Вид оплаты»*. Сумма вычисляется автоматически при выборе квартиры и может быть изменена только пользователем с правами Администратора.

В поле *«Сотрудник»* автоматически подставляется сотрудник, сопоставленный с текущим пользователем. Это поле недоступно для редактирования.

Если установлен Вид оплаты "Единовременная оплата", то Сумма документа рассчитывается с учетом скидки, проставленной в списке *«Периодические значения»*. Для корректного ведения взаиморасчетов в этом случае на закладке *«График платежей»* должна быть проставлена первоначальная сумма взноса, равная сумме документа, и дата, до которой Клиент должен произвести оплату. Эти значения также проставляются автоматически и могут редактироваться.

При ручном редактировании сумм необходимо помнить, что сумма документа обязательно должна совпадать с общей суммой первоначального взноса и итоговой суммы графика платежей. В противном случае документ не будет записан.

План квартиры

На этой закладке можно посмотреть план квартиры, который отражается в случае, если квартира уже выбрана. Для увеличения изображения нужно один раз щелкнуть мышкой на поле, где курсор принимает форму руки. Изменяя размеры открывшегося окна, можно изменять размер плана квартиры, но не больше исходного размера рисунка. Из этого же окна можно сохранить изображение в файл. Для этого нужно нажать на кнопку *«Сохранить»* в верхней части окна, ввести имя файла в открывшемся диалоге выбора файла и нажать на кнопку *«Сохранить»*.

График платежей

На этой закладке производится расчет графика платежей при оплате в рассрочку.

Поле для ввода процентной доли первоначального взноса доступно только во вновь созданных документах. При открытии уже существующего документа оно недоступно и вычисляется автоматически. Автоматический пересчет графика платежей происходит при внесении изменений в полях *«Сумма»*, *«Оплатить до»* и *«Рассрочка на»* (количество месяцев). После автоматического расчета графика его можно редактировать изменяя Дату или Сумму платежей, при этом при каждом изменении будет пересчитываться вся табличная часть. Проценты рассчитываются автоматически и не редактируются. Поле *«Строительный*

индекс» подставляется автоматически из списка *«Периодические значения»* и доступно для изменения только для пользователя с правами Администратора.

По данным этого Графика платежей ведутся взаиморасчеты с Клиентом.

Перечисление средств

На этой закладке расположен список документов Платеж по данному договору. Здесь можно ввести новый документ или отредактировать существующий. Однако для того, чтобы было произведено начальное заполнение реквизитов документа, нужно воспользоваться стандартной кнопкой Ввода на основании. Также на этой закладке можно распечатать фактический график платежей, нажав на кнопку *«Фактические платежи»*.

График платежей 2

Здесь можно рассчитать альтернативный график платежей. Приемы работы на этой закладке аналогичны работе на закладке *«График платежей»*. Различие в том, что, в отличие от первого графика платежей, альтернативный график имеет чисто информационное значение и во взаиморасчетах не учитывается.

Печатные формы документа

Документ *«Договор»* формирует, позволяет редактировать и хранит 3 печатные формы: *«Договор»*, *«Приложение 1»* и *«Приложение 2»*. Если эти печатные формы ни разу не были сохранены, то при нажатии на одноименную кнопку в нижней части формы формируется новая печатная форма в соответствии с данными документа. Если печатная форма была сохранена, то при нажатии на одноименную кнопку открывается ранее сохраненная. Она доступна для редактирования и может быть перезаписана, при этом ранее сохраненная форма стирается. Чтобы сформировать новую печатную форму, если перед этим была сохранена старая, необходимо сначала очистить печатную форму, а затем сформировать заново. Для очистки печатной формы нужно выбрать команду *«Очистить печ. форму»* в меню *«Действия»* в верхней части формы документа и указать вид формы (Договор, Приложение 1 или Приложение 2). Это действие доступно только пользователю с правами Администратора.

Печатная форма, содержащую набор квитанций для перечисления средств через Сбербанк, формируется по кнопке *«Платежки»*. Эта форма не хранится и может формироваться неограниченное количество раз.

Печатная форма фактического графика платежей формируется при нажатии на кнопку *«Фактические платежи»* в верхней части закладки *«Перечисление средств»*.

3. Платеж

Данный вид документов предназначен для отражения факта перечисления средств Клиентом.

Поля *«Клиент»* и *«Договор»* являются обязательными для заполнения.

В поле *«Сотрудник»* автоматически подставляется сотрудник, сопоставленный с текущим пользователем. Это поле недоступно для редактирования.

4. Общий журнал

В этом журнале отражаются все документы базы.

В поле *«Тема»* отражается различная информация в зависимости от вида документа:

- для документа *«Контакт»* — Тема Контакта;
- для документа *«Договор»* — Квартира, по которой оформлен Договор;
- для документа *«Платеж»* — Договор, по которому оформлен Платеж.

III. Получение отчетов.

1. Список квартир

Данный отчет предназначен для получения списка квартир с заданными показателями: «*Строение*», «*Этаж*», «*Количество комнат*» и «*Признак продажи*». В поле «*Строение*» выбирается группа из справочника Квартиры.

Если «*Этаж*» и «*Количество комнат*» равны нулю, квартиры по данным параметрам не фильтруются, т.е. в отчет попадают квартиры с любыми значениями этого параметра.

Если поле «*Строение*» не выбрано, квартиры по данному параметру не фильтруются, т.е. в отчет попадают квартиры всех существующих строений (зданий).

Если не проставлен ни один флажок из «*Проданные*» и «*Непроданные*», фильтр считается не установленным, т.е. в отчет попадают и проданные, и непроданные квартиры.

2. Список договоров

Данный отчет предназначен для получения списка Договоров с заданными показателями: «*Вид оплаты*» и «*Количество комнат*».

Если «*Количество комнат*» равно нулю, договоры по данному параметру не фильтруются, т.е. в отчет попадают договоры с любыми значениями этого параметра.

Если поле «*Вид оплаты*» не выбрано, договоры по данному параметру не фильтруются, т.е. в отчет попадают договоры с любыми видами оплаты.

3. Продажи

Данный отчет предназначен для получения информации о поступлении денежных средств за заданный период в разрезе квартир.

4. Взаиморасчеты

Данный отчет предназначен для получения данных о взаиморасчетах с Клиентами за заданный период с заданными показателями: «*Клиент*», «*Сотрудник*» и «*Вид оплаты*».

Если поле «*Клиент*», «*Сотрудник*» или «*Вид оплаты*» не выбрано, данные по этому параметру не фильтруются.

5. Предстоящие платежи

Данный отчет предназначен для получения информации об ожидаемом поступлении денежных средств за заданный период в разрезе Клиентов и Договоров.

6. Дни рождения клиентов

Данный отчет предназначен для получения списка Клиентов, дни рождения которых попадают в заданный период.

IV. Работа с обработками.

1. Формирование рассылки

Эта обработка предназначена для формирования почтовых и электронных писем с одинаковым текстом для указанных Клиентов.

Для формирования почтовых писем проставьте флажок «Распечатать для почтовой рассылки».

Для формирования электронных писем проставьте флажок «Сформировать электронные письма».

На форме располагаются закладки «Текст письма» и «Список клиентов».

Текст письма

На этой закладке находятся поля «Тема», «Обращение» и поле для ввода текста письма.

Поле «Тема» видно только в том случае, если проставлен флажок «Сформировать электронные письма». В него вводится текст Темы электронного письма.

В поле «Обращение» заносится обращение к Клиенту, предшествующее Имени и Отчеству, в мужском роде. Например, "Уважаемый" или "Дорогой". Если это поле не заполнено, обращение к Клиенту будет производиться только по Имени и Отчеству.

Список клиентов

На этой закладке формируется список Клиентов, которым будет адресована рассылка.

Здесь есть возможность автоматически сформировать список по двум фильтрам: «День рождения в периоде...» и «Просрочены платежи на...». Для включения фильтра проставьте флажок слева от него и выберите период дней рождения и/или дату, на которую снимаются просроченные платежи. После этого нажмите на кнопку «Заполнить по фильтру» на командной панели над списком Клиентов. Если выбраны оба фильтра, в список попадут только те Клиенты, которые удовлетворяют и тому, и другому требованию одновременно, т.е. Клиенты, у которых просрочены платежи и при этом день рождения попадает в заданный период.

Кроме того, список можно заполнить вручную с помощью кнопки «Подбор», по которой открывается форма справочника Клиентов, из которой можно выбрать конкретных Клиентов.

После формирования списка его можно сортировать с помощью кнопок на командной панели списка. Кроме того, при нажатии на кнопку «Свернуть» список сворачивается, т.е. если один и тот же Клиент был выбран более одного раза, после свертки остается только одна строка с этим Клиентом.

Кнопка «Очистить» служит для полной очистки списка.

Обратите внимание, что при формировании рассылки для обращения к Клиентам, являющимся Юр. лицами, используется Контактное лицо, стоящее первым в списке «*Контактные лица*» на закладке «*Данные*» справочника Клиенты, поэтому для корректного формирования рассылки для таких клиентов необходимо выполнение следующих условий:

- обязательно должно быть хотя бы одно Контактное лицо;
 - у первого Контактного лица обязательно должны быть заполнены Имя и Отчество.
- Если Фамилия отсутствует, вместо нее необходимо проставить пробел.

2. Проставление цен

Эта обработка предназначена для проставления Цены за кв.м и Стоимости квартир, выбранных в списке.

Список обрабатываемых квартир можно сформировать автоматически, используя фильтры по Зданию (группе справочника Квартиры), этажу, количеству комнат и площади. Для включения фильтра проставьте флажок слева от него и заполните значения, по которым нужно фильтровать. Если нужно отфильтровать квартиры только по одному этажу, следует проставить его в оба поля. После этого нажмите на кнопку *«Заполнить по фильтрам»* на командной панели над списком Квартир. Если выбраны два или более фильтра, в список попадут только те Квартиры, которые удовлетворяют одновременно всем выбранным фильтрам. В любом случае отбираются только непроданные квартиры с ценой, отличающейся от Цены метра, которая должна быть установлена.

Кроме того, список можно заполнить вручную с помощью кнопки *«Подбор»*, по которой открывается форма справочника Квартир, из которой можно выбрать конкретные Квартиры.

После формирования списка его можно редактировать, удаляя или добавляя строки, а также сортировать с помощью кнопок на командной панели списка.

Когда список полностью сформирован, убедитесь, что установлены правильные значения в полях *«Цена метра»* и *«Дата начала действия»*, после чего нажмите кнопку *«Выполнить»* в верхней части формы.

V. Регистры сведений.

1. Адреса

В этом регистре хранятся все адреса, введенные в базу, в том числе Почтовые и Юридические адреса Клиентов, которые отражаются в справочнике Клиентов. В этом регистре можно ввести и дополнительные адреса.

При вводе нового адреса в списке регистра открывается форма ввода адреса, в которой обязательные для заполнения поля подчеркнуты красным пунктиром. Эта же форма, предварительно заполненная, открывается при вводе адреса из формы справочника Клиенты.

2. Работа с Клиентами

Этот регистр представляет из себя план работы с Клиентами. Записи можно вводить как прямо в списке, так и в документе Контакт в таблице "План работы". При вводе новой строки обязательные для заполнения поля подчеркнуты красным пунктиром.

Если событие было запланировано в документе Контакт, этот документ отражается в поле *«Документ планирования»*.

На основании записи можно ввести новый документ Контакт. При этом у записи проставляется отметка *«Выполнено»*, а введенный на основании записи документ отражается в поле *«Документ выполнения»*. Если впоследствии Документ выполнения снимается с проведения, у записи снимается отметка *«Выполнено»*, а поле *«Документ выполнения»* очищается, но связь Документа с записью сохраняется и при последующем проведении этого документа он отражается в поле *«Документ выполнения»* данной записи.

3. Периодические значения

В этом регистре хранятся значения, на которых базируются расчеты стоимости квартир: *«Базовая цена»* – базовая цена за кв.м, *«Строительный индекс»* – значение строительного индекса на данный момент времени и *«Скидка»* – разрешенная скидка на квартиру при единовременной оплате. Изменения в этот регистр может вносить только пользователь с правами Администратора.

VI. Административные функции.

1. Архивирование базы данных.

Для архивирования базы данных необходимо произвести следующие действия:

- войти в Конфигуратор;
- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Выгрузить информационную базу...»;
- в открывшемся окне для выбора файла выбрать папку, в которой будет храниться архив, и указать имя архивного файла (рекомендуется в имя файла включать дату его создания) и нажать кнопку «Сохранить».

2. Добавление нового пользователя.

Для добавления нового пользователя необходимо произвести следующие действия:

- войти в Конфигуратор;
- в меню «Администрирование» выбрать пункт «Пользователи»;
- в открывшемся списке Пользователей ввести новый элемент (клавиша «Insert» или соответствующая кнопка на командной панели);
- в открывшейся форме ввести Имя пользователя и Пароль (один и тот же в двух полях: «Пароль» и «Подтверждение пароля»);
- перейти на закладку «Прочие» и указать доступные роли (права) и выбрать интерфейс пользователя, после чего нажать кнопку «ОК» и затем закрыть список Пользователей.

Пользователь отразится в списке пользователей при последующем входе в базу данных.

3. Изменение шаблона печатной формы.

Если возникнет необходимость отредактировать текст Договора или Приложения, необходимо произвести следующие действия:

- войти в Конфигуратор;
- если окно конфигурации не открыто, открыть его (меню «Конфигурация», пункт «Открыть конфигурацию»);
- в окне конфигурации раскрыть ветку «Документы» – «Договор» – «Макеты» и выбрать нужный макет;
- в открывшемся окне отредактировать текст, кроме текста внутри квадратных скобок;
- в меню «Конфигурация» выбрать пункт «Обновить конфигурацию базы данных»;
- закрыть Конфигуратор.

4. Другие функции.

- Очистка ранее сохраненных печатных форм Договора и Приложений.

В форме документа, печатную форму которого нужно очистить, в меню «Действия» верхней командной панели выбрать пункт «Очистить печ. форму» и затем выбрать название формы, которую нужно очистить.

– Полный адрес строения, документация по нему и сроки строительства вводятся в Форме Группы. Для открытия этой формы нужно указать на группу и нажать на клавишу F2 или на кнопку редактирования элемента верхней командной панели.

– Доступ к периодическим значениям («Базовая цена», «Строительный индекс» и «Скидка») производится из меню «Сервис», пункт «Периодические значения».

– Для ввода собственного адреса электронной почты нужно из меню «Сервис» выбрать пункт «Адрес эл. почты».