

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «1С-Учебный центр №3»



---

Бурина О. А.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**"Практическое применение "1С:CRM КОРП редакции 3.0" для управления взаимоотношениями с клиентами"**

**Цель:**

освоение технологии работы с программой "1С:CRM".

**Планируемые результаты обучения:**

слушатель получит четкое представление о структуре типовой конфигурации линейки «1С:CRM редакции 3.0» (версии ПРОФ и КОРП), сравнит функциональные возможности линейки решений «1С:CRM», а также получит навыки её практического использования и быстро приступит к работе с программой.

**Категория слушателей:** не ниже среднего специального образования.

**Требования к квалификации слушателей:** для слушателей, имеющих навыки работы с компьютером.

**1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

N	Наименование курсов	Всего академ. час.	в том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	Краткий обзор программного продукта «1С:CRM редакции 3.0», назначение, возможности.	0,5	0,5	-	Разбор практических заданий
2	Основные принципы работы с программой. Начальные настройки	2	1	1	
3	Управление клиентской базой	3	1,5	1,5	
4	Управление взаимодействиями	3	1,5	1,5	
5	Управление временем (тайм-менеджмент)	2	1	1	
6	Бизнес-процессы	6	3	3	
7	Продажи	2,5	1,5	1	
8	Управление маркетингом	3,5	2	1,5	
9	Оперативное управление проектами	1,5	1	0,5	
	ИТОГО	24	13	11	

**2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК**

**Учебный год:** круглогодичное обучение

**Продолжительность обучения:** 24 ак. ч., 8 ак. ч. в день.

**Количество учебных дней в неделю:** 3 дн.

**Форма организации образовательного процесса:**

очная форма, традиционная аудиторная технология, обучение по мере комплектования групп;

**Продолжительность учебного занятия:** 45 минут.

**Продолжительность перерывов:** 10 минут, перерыв на обед – 60 минут.

При учебной нагрузке:

№ п/п	Формат проведения занятий	Время проведения	Количество ак. часов	Количество дней
1	Очный в будние дни	с 10:00 до 17:00	8	3

### 3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**"Практическое применение "1С:CRM КОРП редакции 3.0" для управления взаимоотношениями с клиентами"**

**Тема 1. Краткий обзор программного продукта «1С:CRM редакции 3.0», назначение, возможности.**

*Лекционное занятие*

**Тема 2. Основные принципы работы с программой. Начальные настройки.**

*Лекционное занятие*

Запуск программы. Интерфейс. Первоначальная настройка. Мастер настройки решения. Ввод списка пользователей. Права доступа. Работа со справочниками и документами.

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 3. Управление клиентской базой**

*Лекционное занятие*

Основные принципы работы со справочником «Клиенты». Проектирование клиентской базы. Портрет клиента. Ввод нового клиента и контактного лица. Анализ полноты заполнения и актуальности клиентской базы.

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 4. Управление взаимодействиями**

*Лекционное занятие*

Регистрация целей взаимодействий с помощью документа «Интерес клиента»  
Встроенная электронная почта. Коммуникации с клиентом: «E-mail», «Sms», «Позвонить», «Мероприятие». Основные возможности «Календаря». Отчет «Мой автоматизатор». АРМ «Мои продажи». Регистрация электронного взаимодействия с помощью документа «Электронное письмо». Основные принципы построения и настройки отчетов. Ключевые варианты отчетов по управлению клиентской базой и взаимодействиями.

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 5. Управление временем (тайм-менеджмент)**

*Лекционное занятие*

Жесткие дела и гибкие задачи. Использование контекстов. Возможности и использование АРМов «Мои дела» и «Календарь» для управления временем.

Принципы планирования рабочей недели и рабочего дня. Выдача поручений.

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 6. Бизнес-процессы**

*Лекционное занятие*

Бизнес-процессы. Создание и настройка маршрутной карты. Создание бизнес-процесса. Старт и работа бизнес-процесса. АРМ «Мои дела». Виджеты. Воронка продаж. Анализ задач и бизнес-процессов.

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 7. Продажи**

*Лекционное занятие*

Настройка вспомогательных инструментов для организации продаж.

Организация процесса продаж. Анализ продаж, взаиморасчетов

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 8. Управление маркетингом**

*Лекционное занятие*

Источники и каналы привлечения. Маркетинговая кампания. Приглашение целевой аудитории на рекламное мероприятие: рассылки и обзвоны. Оценка эффективности маркетинговой кампании. Классификация клиентов с помощью ABC/XYZ-метода. Сегментирование клиентов. Анкетирование.

*Практическое занятие по теме лекции*

**Тема 9. Оперативное управление проектами**

*Лекционное занятие*



Создание проекта. Декомпозиция проекта. Планирование проекта. Отчеты и отчетность по проекту.

*Практическое занятие по теме лекции*

#### 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

##### 4.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение.

- Основные учебные издания:
  - Методические материалы к курсу обучения.
  - Интернет ресурс: <http://v8.1c.ru>
- Нормативная документация в электронной форме:
  - Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"
  - План мероприятий "Развитие отрасли информационных технологий", утвержденный распоряжением Правительства России от 30.12.2013 №2602-р.
- Профильные периодические электронные издания:
  - 1С:ИТС (Информационно-технологическое сопровождение пользователей 1С:Предприятия), <http://its.1c.ru/>
  - <http://v8.1c.ru/>
- Список рекомендуемой литературы:
  - 1С:Бухгалтерия 8 как на ладони (ред. 3.0). 5 издание. Гартвич А. В. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2013.
  - "Бухгалтерский и налоговый учет в 1С:Бухгалтерии 8 (редакция 3.0). Издание 6", С. Харитонов. Издательство ООО "1С-Пабблишинг". Печатное издание и электронная версия
  - "Хозяйственные операции в "1С:Бухгалтерии 8" (редакция 3.0). Задачи, решения, результаты". 4 издание", автор: Д. Чистов, С. Харитонов. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
  - Секреты профессиональной работы с "1С:Бухгалтерией 8". Учет основных средств. Учебное пособие. 3-е изд., перераб. и доп. Харитонов С.А., Чистов Д.В., М: ООО "1С-Пабблишинг", 2012.
  - Секреты профессиональной работы с "1С:Бухгалтерией 8". Банк и касса. Учебное пособие. 3-е изд., перераб. и доп., Харитонов С.А., Чистов Д.В. М: "1С-Пабблишинг", 2012.
  - Настольная книга по оплате труда и ее расчету в "1С:Зарплата и управление персоналом 8" (ред. 3.0). Издание 11. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2015. Печатное издание и электронная версия.
  - Секреты профессиональной работы с программой 1С:Зарплата и управление персоналом 8. Расчеты по оплате труда. Издание 2. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2012.
  - "1С:Предприятие 8. Управление торговыми операциями в вопросах и ответах" (+CD), автор: Т.Г.Богачева. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2015.
  - Секреты профессиональной работы с "1С:Бухгалтерией 8". Кадровый учет и зарплата. Учебное пособие. 3-е изд., перераб. и доп. Грянина Е.А., Харитонов С.А., М: ООО "1С-Пабблишинг", 2012.
  - "Планирование закупок, производства и продаж в 1С:Предприятии 8", автор: А. Гартви. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2006.
  - В. Байдаков, В. Дранищев, А. Краушкин, И. Кузнецов, М. Лавров, А. Моничев "Конфигурация Управление Производственным Предприятием", Москва, Фирма "1С", 2003-2007.
  - Налогообложение государственных и муниципальных учреждений. Практические примеры организации налогового учета в "1С:БГУ 8". Учебные материалы "1С:Бухгалтерский и налоговый консалтинг". Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
  - "Учет и оплата труда работников государственных и муниципальных учреждений: актуальные вопросы. Применение "1С:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8". Издание 4. Гейц И. В., Кадыш Е. А. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2013.
  - 1С:Предприятие 8. Управление торговыми операциями в вопросах и ответах. Издание 7 (+ диск). Для работы с "1С:Управление торговлей 8" ред. 11.1, Т.Г.Богачева, Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2015.



- 1С:Документооборот. 200 вопросов и ответов, Лушников В. В., Бондарев А. В. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- 1С:Управление небольшой фирмой 8. Самоучитель. Издание 2. Клепцова О.Ю. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2012.
- Комплект вопросов сертификационного экзамена по программе "1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8" (редакция 2.0) с примерами решений. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- Комплект вопросов сертификационного экзамена на знание возможностей и особенностей применения типовой конфигурации "1С:ERP Управление предприятием 2.0" системы программ "1С:Предприятие 8" с примерами решений. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- Комплект вопросов сертификационного экзамена по программе "1С:Бухгалтерия 8" (ред. 3.0) с примерами решений. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- Комплект вопросов сертификационного экзамена по программе "1С:Управление торговлей 8" (ред. 11.1) с примерами решений. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2013.
- Комплект вопросов сертификационного экзамена по программе "1С:Зарплата и управление персоналом 8" (редакция 3.0) с примерами решений. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- Комплект вопросов сертификационного экзамена по программе "1С:Документооборот 8" (ред. 1.3) с примерами решений. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- Сборник задач для подготовки к экзамену "1С:Специалист-консультант" по внедрению прикладного решения "1С:Управление торговлей 8", Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2013.
- Сборник задач для подготовки к экзамену "1С:Специалист-консультант" по внедрению прикладного решения "1С:Зарплата и управление персоналом 8" редакция 3.0. Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.
- Сборник задач для подготовки к экзамену "1С:Специалист-консультант" по внедрению прикладного решения "1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8". Издательство ООО "1С-Пабблишинг", 2014.

#### 4.2 Материально – техническое обеспечение

Реализация программы требует наличия аудитории с индивидуальными рабочими местами, мультимедийного оборудования для проведения презентаций.

Оборудование лекционного класса:

- рабочее место обучающихся;
- место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект электронных образовательных ресурсов.

Технические средства обучения:

- ПК;
- проектор;
- флипчарт;
- проекционный монитор.

Оборудование кабинета:

- комплект мебели;
- компьютеры.