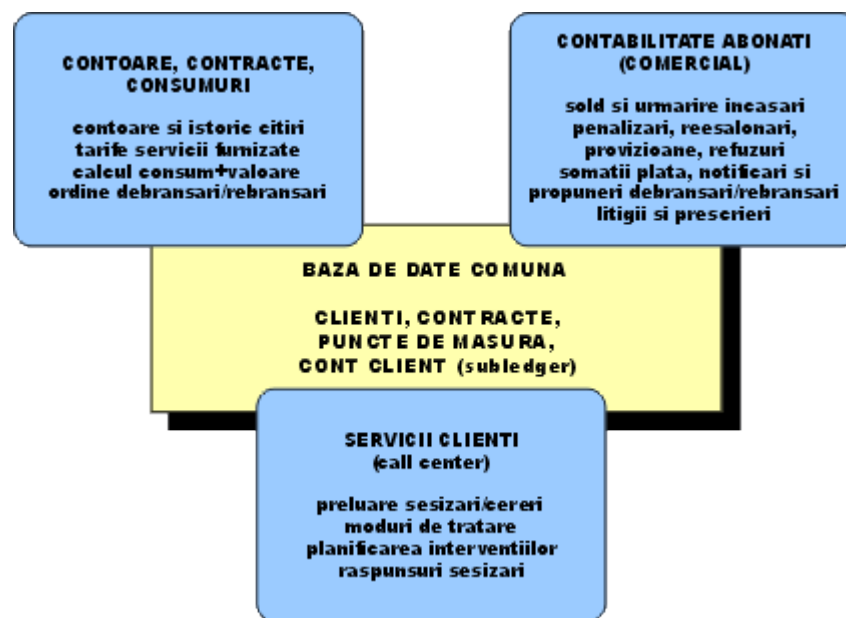


## **CRIsoft FACTURARE SI RELATII CU CLIENTII - SINGURA SOLUTIE ROMANEASCA PENTRU MANAGEMENTUL FURNIZARII, SERVICIILOR SI RELATIILOR CU CLIENTII**

Sursa: ComputerWorld Nr. 4(221) Martie 2003

Sistemul Facturare si Relatii cu Clientii (CROS FRC) face parte din sistemul integrat CRIsoft Organization Server™ (CROS), care include produse informatice pentru asigurarea suportului informational pentru activitatile dintr-o organizatie moderna. Cu cele doua subsisteme majore CROS FRC si CROS ERP, CROS este unul din principalele instrumente pentru management, componenta esentiala pentru atingerea obiectivelor organizatiei si cresterea eficientei.

Sistemul Facturare si Relatii cu Clientii (CROS FRC) asigura suportul informational pentru companii de utilitati: distributie de energie electrica, apa, gaz, telefonie sau un alt serviciu-produs a carui factura se calculeaza in baza unui consum periodic. Sistemul Facturare si Relatii cu Clientii poate fi folosit si pentru gestionarea taxelor si urmarirea colectarii acestora.



Sistemul informatic integrat pentru managementul furnizarii serviciilor si relatiilor cu clientii in companii de utilitati publice CROS FRC - Sistemul Facturare si Relatii cu Clientii este structurat in trei module principale si anume: contorizare, facturare si sesizari.

Procesul sustinut de sistem porneste cu preluarea consumurilor, pe baza carora se calculeaza facturile, in conditiile specificate in contractul de furnizare. Consumurile pot proveni din modulul de contorizare, se pot introduce direct sau importa in sistem din alte aplicatii sau pot fi aferente unor servicii auxiliare - de ex. verificarea contorului, rebransarea, etc. Daca este cazul se calculeaza si se emit facturi pentru penalitati. Incasarea facturilor se poate opera in back-office - de ex. incasari prin banca - sau la casierie. In functie de stadiul incasarilor se pot emite automat preavize si ordine de debransare.

Pe langa aceste module sistemul include si o adaptare specifica industriei de utilitati a modulelor de intreprindere pentru urmarirea investitiilor si a racordarilor si permite utilizarea unui sistem de management performant al activitatii de aprovizionare din organizatie, generarea de ordine interne, contabilitatea generala, lansarea de comenzi, inventarul materialelor din companie.

CROS Facturare si Relatii cu Clientii - CROS FRC - permite intr-un mod integrat:

- managementul clientilor si al contractelor de furnizare energie electrica, sau al serviciilor de apa - canal, gaz
- managementul locurilor de consum, al facturilor, managementul incasarilor si al datoriilor
- managementul rapoartelor si al cerintelor clientilor, gestiunea clientilor, a contractelor asociate si a punctelor de consum
- gestiunea echipamentelor de masura si a datelor tehnice asociate, citirea consumului prin diverse metode: de la distanta, manuala, autocitire - validarea citirilor, prognoza consumului
- gestiunea tarifelor si serviciilor furnizate, modul de calcul al tarifelor
- facturarea consumurilor si alte taxe individual, pe asociatie sau pe individ in cadrul asociatiei - urmarirea facturilor si incasarilor acestora
- gestiunea mai multor metode de plata: numerar, banca sau agenti terti (posta).

Fiind un sistem informatic dezvoltat în întregime în România și folosind tehnologia Oracle, liderul mondial în domeniul bazelor de date, CROS FRC este perfect adaptat cerințelor pieței românești de soluții pentru utilități publice.

Sistemul CROS FRC este implementat sau în curs de punere în funcțiune la Compania de Utilități Publice Focsani (CUP Focsani), Apa Nova Ploiesti, Electrica Banat (incluzând sucursalele Deva, Arad, Timisoara, Resita).

Principalele avantaje aduse de sistemul CROS FRC în cadrul companiilor de utilități publice din România sunt:

- asigură un proces controlat: scade pierderile datorate greselilor, se garantează respectarea condițiilor de furnizare contractuale și a procesului stabilit, se fac automat verificări, informația obținută pentru decizie este promptă și de o calitate mult mai bună, gestiunea cash-flow este mai bună
- servicii de calitate prin: definirea mult mai clară a procedurilor de facturare, asigură ca nu sunt scapări din proces, integrare cu front-office și call-center, operare ușoară în ghișee, informații clare la ghișeu și în documente (factura, contract)
- flexibilitate: prin algoritmi flexibili se pot realiza schimbări de tarife și mod de tarificare, schimbarea tipurilor de servicii furnizate, parametrizare în stil CROS, integrare cu CROS ERP
- gestionarea consumurilor legate de furnizare: planificarea capacității necesare pentru furnizare, gestionarea capacității, informații clare pentru decizii care scad costurile de furnizare (încărcare și folosire optimă a capacității și aprovizionarea cu costuri minime)
- adaptarea cu costuri minime la cerințele specifice organizației
- o adaptare perfectă la specificul românesc, cu respectarea principiilor internaționale în domeniu, sistemul fiind realizat integral în România pentru piața românească
- îmbunătățirea sistemului calității prin sprijinul oferit pentru implementarea unor sisteme conforme cu standardele din seria ISO 9000
- costuri de exploatare scăzute datorită legăturii strânse și transparente între diferitele componente (module) ale sistemului (legătura realizată printr-un sistem centralizat ce asigură informații neredundante, fără a fi necesare proceduri de transfer între aplicații)
- verificarea și corelarea automată a datelor pentru folosirea cu încredere în cadrul procesului decizional
- performanță ridicată, chiar și în cazul sistemelor cu volume foarte mari de date sau mulți utilizatori - există sisteme CROS în exploatare care au baze de date de ordinul zecilor de gigabytes sau 150-200 de utilizatori conectați simultan
- siguranța și securitatea sporită a datelor prin utilizarea tehnologiei Oracle.

#### **CRIsoft la Electrica Banat - misiune îndeplinită**

"Produsele informatice CRIsoft satisfac cele mai înalte standarde în domeniu. Implementarea sistemului informatic de relații cu clienții (CROS FRC) la Societatea de Distribuție și Furnizare Energie Electrică - SDFEE Banat, în toate cele 4 județe, reprezintă o nouă etapă de îmbunătățire a serviciilor oferite consumatorilor de energie electrică din România" afirmă dl Adrian Andrei - Director Furnizare în cadrul Sucursalei de Distribuție a Energiei Electrice Banat.

SDFEE Banat a decis să-și modernizeze sistemul informatic în urma cu trei ani. În vara lui 2001, după o implementare de succes a sistemelor CROS Furnizare și Logistica, SDFEE Banat a decis să implementeze un sistem informatic care să sprijine mai bine procesele de aprovizionare, facturare și relații cu clienții.

În anul 2002, împreună cu CRIsoft, SDFEE Banat a reușit implementarea sistemului informatic de facturare și relații cu clienții pentru mai mult de 250.000 de abonați casnici și industriali în județul Timiș repartizați în mai multe moduri de tarificare-încasare: autocitare - prezentare la casierie, facturare/încasare cash sau prin card, citire/încasare prin agenți ROMPOST, factura - încasare prin back office (banca, etc).

Pentru autocitare - facturare la casierie sistemul permite emiterea de peste 15.000 de facturi la cele 20 de casierii din orașul Timișoara, în cea mai aglomerată zi.

În decembrie 2002 s-a decis extinderea sistemului pentru abonații deserviti de Electrica Banat din județele Deva, Resita și Arad și până în Aprilie 2003 sistemul va gestiona peste 800.000 abonați casnici și industriali.

**În concluzie Sistemul CROS FRC este o soluție informatică de varf pentru:**

- **îmbunătățirea serviciilor oferite clienților**
- **asigură recuperarea rapidă a investiției (ROI - Return On Investment).**