

CROS FRC



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
		◆	Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice	5
9	Obiective şi structura generală a sistemului	◆		
12	Avantajele sistemului CROS Facturare şi relaţii cu clienţii	◆		
		◆	Sistemul CROS FRC	14
		◆	Sistemul CROS FRC - Contorizare, Contracte, Consumuri	15
		•	CROS Contorizare	15
		•	Managementul punctelor de măsură	16
		•	Managementul echipamentului de măsură şi citirilor	18
		•	Gestiunea sigiliilor	19
		•	CROS Contracte Furnizare	19
		•	Managementul contractelor	19
		•	Managementul ordinelor de Debranşare / Rebranşare	20
		•	CROS Citiri, Calcul Consumuri şi Valoare Serviciu Furnizat	21
		•	Managementul Citirilor	21
		•	Calculul consumului şi valorii	22
		•	Emitere facturi	23
		◆	Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor	18
		•	CROS Facturare	24
		•	Emitere facturi furnizare	24
		•	Contarea facturilor	25
		•	CROS Încasare	26
		•	Operarea încasărilor front office	27
		•	Operarea încasărilor back office	27
		•	Contarea încasărilor	27
		•	CROS Efecte de neplată şi gestionarea acestora	28
		•	Calculul penalizărilor	28
		•	Managementul reşalonărilor	28
		•	Managementul refuzurilor	28
		•	Managementul provizioanelor	29
		•	Submodulul notificare şi propuneri debranşări / rebranşări	29
		•	Submodulul urmărirea litigiilor şi prescrierilor	23
		◆	Sistemul CROS FRC – Relaţii cu clienţii	31
		•	Managementul modurilor de tratare a sesizărilor	31
		•	Submodulul preluarea sesizărilor / cererilor	34
		•	Submodulul planificarea intervenţiilor	34
		•	Submodulul corespondenţa sesizări / cereri clienţi	35
		•	Modul Raportare - Web	36
38	Suport tehnic	◆		
42	Industrii	◆		
43	Contact	◆		

Prezentarea companiei

Printre cei mai importanți furnizori de sisteme informatice integrate din România, CRIsoft rămâne cea mai stabilă companie de pe piața IT&C, cu peste 20 de ani de activitate, timp în care s-a aflat mereu în topul celor mai mari companii de software la nivel național.

Înființată în 1991, CRIsoft a dobândit o vastă experiență în analiza, conceperea, dezvoltarea și implementarea de soluții software integrate, timp în care motto-ul companiei:

- “Programe care gândesc”

a reușit să impună la propriu o nouă abordare în acest domeniu.

Echipa CRIsoft, care numără peste 100 de angajați, colaboratori externi, subcontractanți și parteneri, se definește ca fiind dinamică, experimentată și creativă.

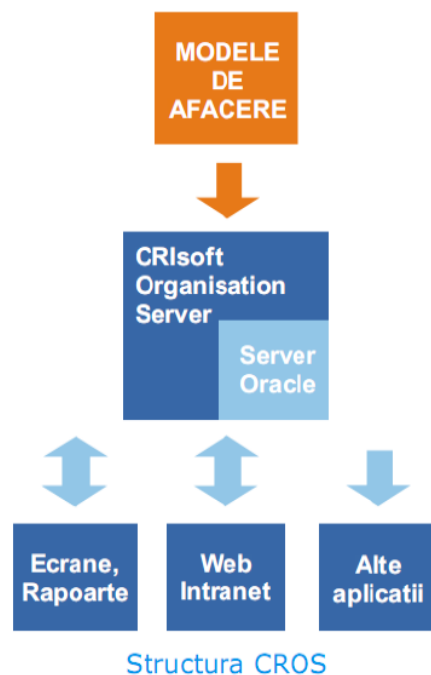
Produsele și serviciile CRIsoft, dar și permanenta preocupare de a cunoaște nevoile clienților, de a le optimiza procesele de business, și chiar de a impune noi standarde în anumite industrii, au contribuit la menținerea unui vast portofoliu de clienți importanți din diverse domenii de activitate.

Demersurile susținute ale CRIsoft pentru aplicarea conceptului “calitate la sursă” și promovarea unor principii de management orientate spre clienți și spre mediul organizației, s-au concretizat prin acordarea de către Societatea Română pentru Asigurarea Calității (SRAC) a **Certificatului ISO 9001:2008** și a **Certificatului ISO 14001:2005** și prin aceasta a certificatului IQNet.

Certificarea **ISO 9001:2008** oferă garanția că tehnologia înaltă cu care sunt realizate produsele CRIsoft este însoțită de activități de management și asigurare a calității menite să îmbunătățească continuu produsele și să satisfacă cerințele fiecărui client al CRIsoft, iar certificarea **ISO 14001:2005** oferă garanția că sistemul de management de mediu al organizației pentru activitățile de dezvoltare, implementare și suport tehnic pentru sistemele informatice oferite este în conformitate cu standardul menționat.

Din 1994, compania a început dezvoltarea de sisteme bazate pe Oracle Server, devenind din anul 1995 partener Oracle în cadrul Business Alliance Programme.

Prin utilizarea bazei de date relaționale Oracle Server, server-elor de aplicații Oracle Internet Application Server și dezvoltarea în Oracle Designer și Oracle Developer, produsele CRIsoft au reușit să se desprindă de constrângerile platformelor hard și să se concentreze asupra a ceea ce este important: **aducerea de valoare în activitatea zilnică prin prelucrarea datelor și prin automatizarea tuturor fluxurilor informaționale.**



Prezentarea companiei

CRISOFT ESTE PRINTRE CEI MAI MARI PRODUCĂTORI ŞI DEZVOLTATORI ROMÂNI DE SISTEME INFORMATICE INTEGRATE

Acestea susţin activitatea de zi cu zi a diverselor organizaţii ca: Grupul Mobexpert, Grupul Romstal, Grupul Farmexim, Grupul Radăcini, Grupul ENEL România (Banat, Dobrogea, Muntenia), Grupul Menatwork, Apa Nova Ploieşti (grupul Veolia), Electroalfa Botoşani, Compania Apa Braşov, precum şi multe alte companii care sunt în general lideri pe piaţa pe care o ocupă.

CRISOFT SE AFLĂ PRINTRE CEI MAI IMPORTANŢI PARTENERI DE TEHNOLOGIE ORACLE DIN ROMÂNIA

CRIssoft a fost prima companie care a folosit în România sistemul de proiectare asistată a programelor (CASE) Oracle Designer/2000 şi de asemenea este un pionier în privinţa introducerii tehnologiilor Web / Intranet / Internet de la Oracle.

MAI MULT DECÂT PROGRAMARE

Instrumentele principale pentru management, soluţiile CRIssoft şi implementarea acestora în organizaţiile moderne sunt o îmbinare a experienţei de business a analiştilor şi consultanţilor de implementare şi tehnologii informatice de vârf. Echipa CRIssoft include consultanţi cu competenţe pe diverse arii: contabilitate, stocuri, logistică, producţie, vânzări.

SOLUŢII GENERALE, IMPLEMENTĂRI ŞI ADAPTĂRI SPECIFICE

Modelele generale şi arhitectura tehnică a soluţiilor CRIssoft permit parametrizarea pentru rezolvarea cerinţelor generale de business şi adaptări pentru cele specifice. Soluţiile CRIssoft sunt utilizate de o gamă largă de clienţi din diferite domenii de activitate (distribuţie, producţie, utilităţi, servicii), pentru fiecare din acest domeniu existând funcţionalităţi specifice (facturare, identificare prin coduri de bară) şi adaptări specifice (interfeţe cu linii de producţie automatizate, centralizări de date din filiale, interfeţe cu cititoare de coduri de bară mobile).

TEHNOLOGIE DE VÂRF

Soluţiile CRIssoft sunt realizate pe baza de date relaţională Oracle, într-un mediu de dezvoltare de tip CASE şi 4GL, respectiv Oracle Designer şi Oracle Developer, putând să funcţioneze într-o arhitectură client-server sau Web.

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

Grupul ENEL România

În anul 2002, Electrica Banat implementează CROS FRC (Furnizare, Facturare şi Relaţii cu Clienţii) pentru mai mult de 250.000 de abonaţi casnici şi industriali în judeţul Timiş repartizaţi în mai multe moduri de tarificare-încasare: autocitire - prezentare la casierie, facturare / încasare cash sau prin card, citire / încasare prin agenţi de teren, factură - încasare prin back office (bancă, etc).

În 2003, aplicaţia a fost extinsă în alte trei judeţe la peste 850.000 de abonaţi.

În 2005, Electrica Banat şi Electrica Dobrogea au fost preluate de grupul italian ENEL, iar pentru CROS FRC acest moment a reprezentat oportunitatea de a arăta că soluţia satisface cerinţele unui operator internaţional. După o auditare detaliată, în 2006, se decide extinderea aplicaţiei CROS FRC şi la Enel Dobrogea, pentru încă 650.000 de consumatori.

Anul 2007 marchează un alt punct de cotitură în piaţa distribuţiei de energie electrică, în care Directiva Europeană 2003/54/CE - sumarizat "Unbundling" - separă activităţile de distribuţie de cele de vânzare. Ca urmare, ENEL îşi continuă activităţile de distribuţie a energiei la cele două societăţi existente Enel Banat şi Enel Dobrogea, iar activitatea de vânzare a energiei se reorganizează într-o singură nouă societate ENEL Energie.

În iulie 2007 CRIsoft finalizează un amplu proiect informatic de reorganizare CROS FRC (Billing) pentru a satisface condiţiile legale impuse de "Unbundling". În Iulie 2007, ENEL este primul grup de companii de pe piaţa românească care are un sistem IT conform cu Directiva Europeană 2003/54/CE.

După ce ENEL preia în 2008 Electrica Muntenia Sud şi implicit 1.000.000 de abonaţi din municipiul Bucureşti şi judeţele Ilfov şi Giurgiu, compania alege implementarea CROS FRC în locul aplicaţiei deja existente Union Fenosa.

În prezent, prin intermediul CROS FRC, dezvoltat pe baze de date Oracle, sunt gestionaţi în total peste 2,5 milioane abonaţi, fiind implementat şi funcţionând la operatori din domeniul serviciilor de distribuţie şi furnizare a energiei electrice sau servicii de apă / canal. (ENEL, Apavital Iaşi, Compania Apa Braşov, Apa Nova Ploieşti, Veolia Apa Servicii etc).

Elementul principal care recomandă CRIsoft la nivelul companiilor de utilităţi publice din România este experienţa bogată în activitatea de implementare a sistemului integrat CROS FRC şi plusul de valoare pe care îl aduce acesta, tradus prin informaţii valoroase obţinute în timp real despre activitatea desfăşurată.

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

Apa Nova Ploieşti

O altă referinţă importantă pentru CRIsoft în domeniul utilităţilor publice este Apa Nova Ploieşti. Proiectul a început în aprilie 2002, având o durată de implementare de 13 luni, recepţia finală fiind în iunie 2003.

„Avem siguranţa că facturăm în condiţiile contractuale şi legale toţi clienţii noştri într-un mod corect, diminuând astfel semnificativ pierderile comerciale aferente. În plus, avem o vizibilitate asupra felului în care Apa Nova lucrează, asupra felului în care sunt îndeplinite intervenţiile solicitate de clienţi, asupra termenului şi modului în care acestea sunt duse la bun sfârşit.

Există o transparenţă, atât intern cât şi în relaţia cu clientul, acesta fiind unul dintre obiectivele acestui proiect.” Sergiu Oană, Director Comercial Apa Nova Ploieşti.

Prin implementarea sistemului integrat CROS, Apa Nova Ploieşti a urmărit în primul rând îmbunătăţirea serviciilor oferite clienţilor şi a comunicării cu aceştia, dar şi urmărirea mult mai riguroasă a contului client, în vederea reducerii pierderilor comerciale. Sistemul CROS gestionează peste 25.000 de abonaţi în cadrul Apa Nova Ploieşti.

Una din principalele realizări ale implementării sistemului informatic CROS pentru gestiunea clienţilor este crearea primului **call-center** (centru de relaţii cu clienţii) din domeniul utilităţilor publice din România. Astfel de centre mai există doar la doi operatori de telefonie mobilă din România şi anume la Orange şi MobiFon.

Acest centru de relaţii cu clienţii permite deservirea mult mai bună a clienţilor Apa Nova Ploieşti, prin intermediul a trei modalităţi de comunicare: un centru de apel telefonic (call center), în cadrul căruia operatorii au fost instruiţi astfel încât să poată oferi diverse informaţii legate de facturi, bransamente, defecţiuni în reţea; un back-office format dintr-o echipă special instruită să răspundă la toate solicitările scrise ale clienţilor în maxim 10 zile; un ghişeu de relaţii cu clienţii pentru cei care vor dori să se deplaseze personal şi să discute despre anumite aspecte care îi interesează.

Apavital Iaşi

La Apavital – fosta RAJAC Iaşi, existau iniţial doar aplicaţii informatice independente care nu ofereau flexibilitate în ceea ce priveşte nevoia de informaţie şi nici o comunicare bună în cadrul organizaţiei, din acest punct de vedere existând o serie de neconcordanţe între compartimente. Astfel a apărut necesitatea unui sistem informatic integrat care să ofere o unitate a deciziilor, care să poată conduce la o mai bună planificare a resurselor organizaţiei, la o creştere a calităţii serviciilor oferite abonaţilor, la o

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

mai bună gestionare a datelor despre clienţi şi a contractelor de furnizare.

În prezent, în cadrul Apavital Iaşi sistemul informatic integrat CROS gestionează peste 50.000 de abonaţi. A fost implementat atât CROS FRC - Furnizare, Facturare şi Relaţii cu Clienţii, cât şi sistemul de gestiune a resurselor organizaţiei CROS ERP (Enterprise Resource Planning).

Beneficiind de avantajele unui sistem informatic integrat, toţi utilizatorii din cadrul Apavital Iaşi lucrează simultan, on-line, prin reţeaua de calculatoare, asupra aceloraşi date, în funcţie de drepturile de acces stabilite ca urmare a postului pe care îl ocupă. Acest lucru a condus la diminuarea timpului necesar pentru introducerea datelor şi a verificării acestora şi s-a realizat o eficientizare a procesului decizional prin creşterea marjei de timp pentru luarea deciziilor.

Experienţa şi tehnologia înglobate în sistemul CROS, precum şi complexitatea şi performanţele deosebite ale produsului au o influenţă pozitivă asupra indicatorilor de performanţă ai firmei constituind un avantaj competitiv real pentru organizaţie.

Compania de Utilităţi Publice Focşani - CUP Focşani

Implementările din domeniul apelor continuă cu Compania de Utilităţi Publice din Focşani. Colaborarea dintre companiile noastre a început în anul 2000, astfel că în prezent la Focşani funcţionează atât sistemul CROS FRC, cât şi sistemul CROS ERP.

Utilizând o bază de date unică – Oracle şi un sistem informatic integrat - CROS, CUP Focşani beneficiază în momentul de faţă de avantajele gestionării unitare a activităţii întreprinderii, respectiv o evidenţă clară a clienţilor şi a contractelor cu aceştia, urmărirea facturilor emise şi a încasării acestora, dar şi o creştere a calităţii serviciilor oferite clienţilor.

Principalele obiective care au fost avute în vedere de către echipa managerială de la CUP Focşani au fost:

- Satisfacerea cât mai bună a cerinţelor clienţilor;
- Valorificarea completă şi eficientă a resurselor existente în vederea menţinerii companiei la un anumit nivel de profit;
- Furnizarea serviciilor către clienţi la parametrii calitativi şi cantitativi aliniaţi la standardele internaţionale;
- Reducerea pierderilor de apă şi reducerea timpului de remediere a avariilor, rezolvarea sesizărilor şi reclamaţiilor clienţilor în cel mai scurt timp posibil.

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

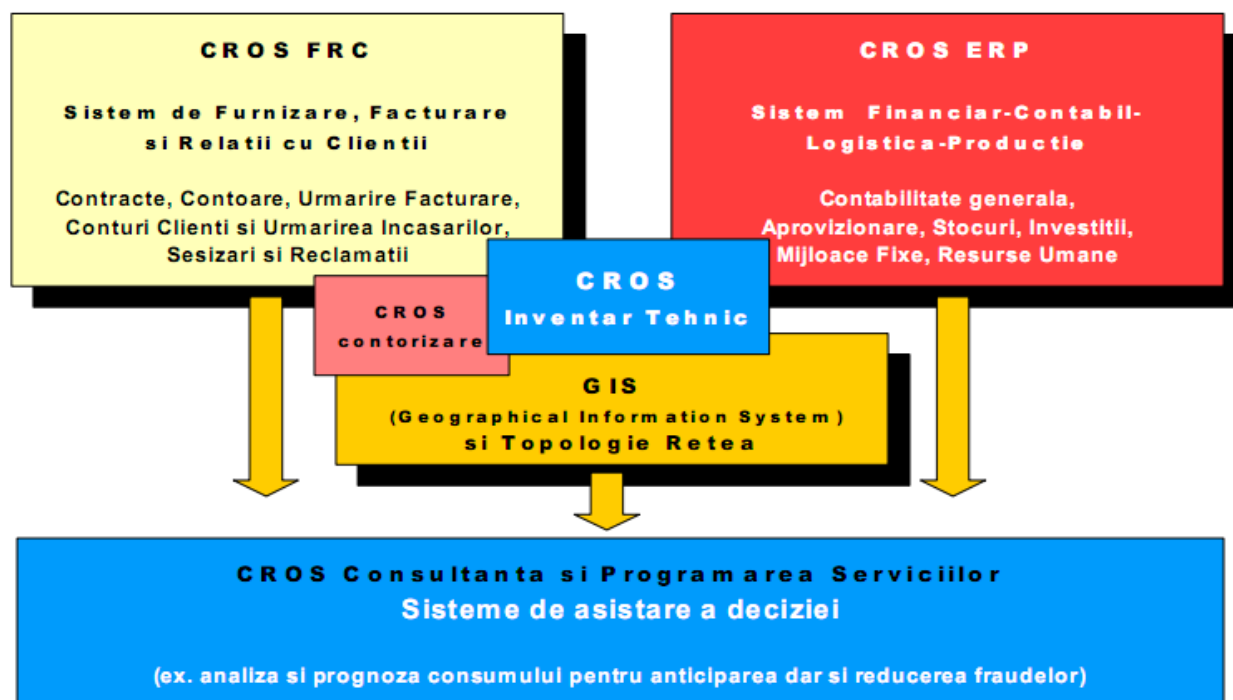
În prezent, în cadrul CUP Focşani, sistemul integrat CROS gestionează peste 20.000 de abonaţi şi reuşeşte să ofere managementului companiei informaţii în timp real – corecte şi precise legate de activitatea companiei.

Obiective şi structura generală a sistemului

CRIssoft Organization Server™ (CROS) este un sistem integrat care asigură suportul informatic pentru activităţile dintr-o organizaţie modernă. Sistemul CROS este unul dintre principalele instrumente pentru management, fiind un real suport pentru atingerea obiectivelor organizaţiei şi creşterea eficienţei acesteia.

Experienţa înglobată în modelele din CRIssoft Organization Server™, împreună cu tehnologia software şi metodologia de implementare asigură o eficienţă maximă cost-performanţă prin:

- Îmbinarea unei soluţii la cheie (modele generale) cu flexibilitatea unei soluţii dezvoltate în interiorul organizaţiei sau 100% la cerere;
- Adaptarea modelului general (practicilor de business generale) prin implementare la specificul organizaţiei;
- Reducerea cheltuielilor necesare pentru realizarea, întreţinerea şi menţinerea în pas cu evoluţia tehnologică a unui sistem dezvoltat la cheie sau în interiorul organizaţiei.



Oferta generală CRIssoft

În primul rând, prin implementarea soluţiilor CROS se asigură:

- Creşterea cantităţii de informaţie comunicată prin intermediul sistemului informatic;
- Introducerea informaţiei în sistem la momentul apariţiei ei în organizaţie;

Obiective şi structura generală a sistemului

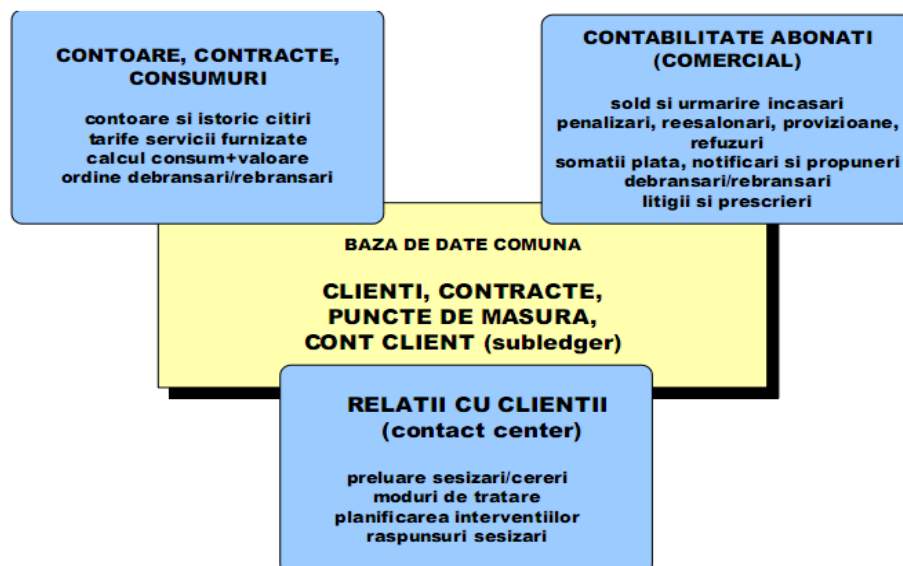
- Înlocuirea majorităţii procedurilor manuale existente;
- Reducerea semnificativă a numărului de documente fără reflectare în sistemul informatic.

Sistemul informatic integrat pentru managementul furnizării serviciilor şi relaţiilor cu clienţii (CROS FRC) asigură suportul informaţional pentru organizaţiile de distribuţie energie electrică, apă, gaz sau alte servicii produs unde factura se calculează pe baza unui consum periodic.

CROS FRC face parte din familia integrată CRIssoft Organization Server ce reprezintă un suport informaţional modern, uşor de utilizat şi complet pentru atingerea obiectivelor organizaţiei şi creşterea eficienţei prin:

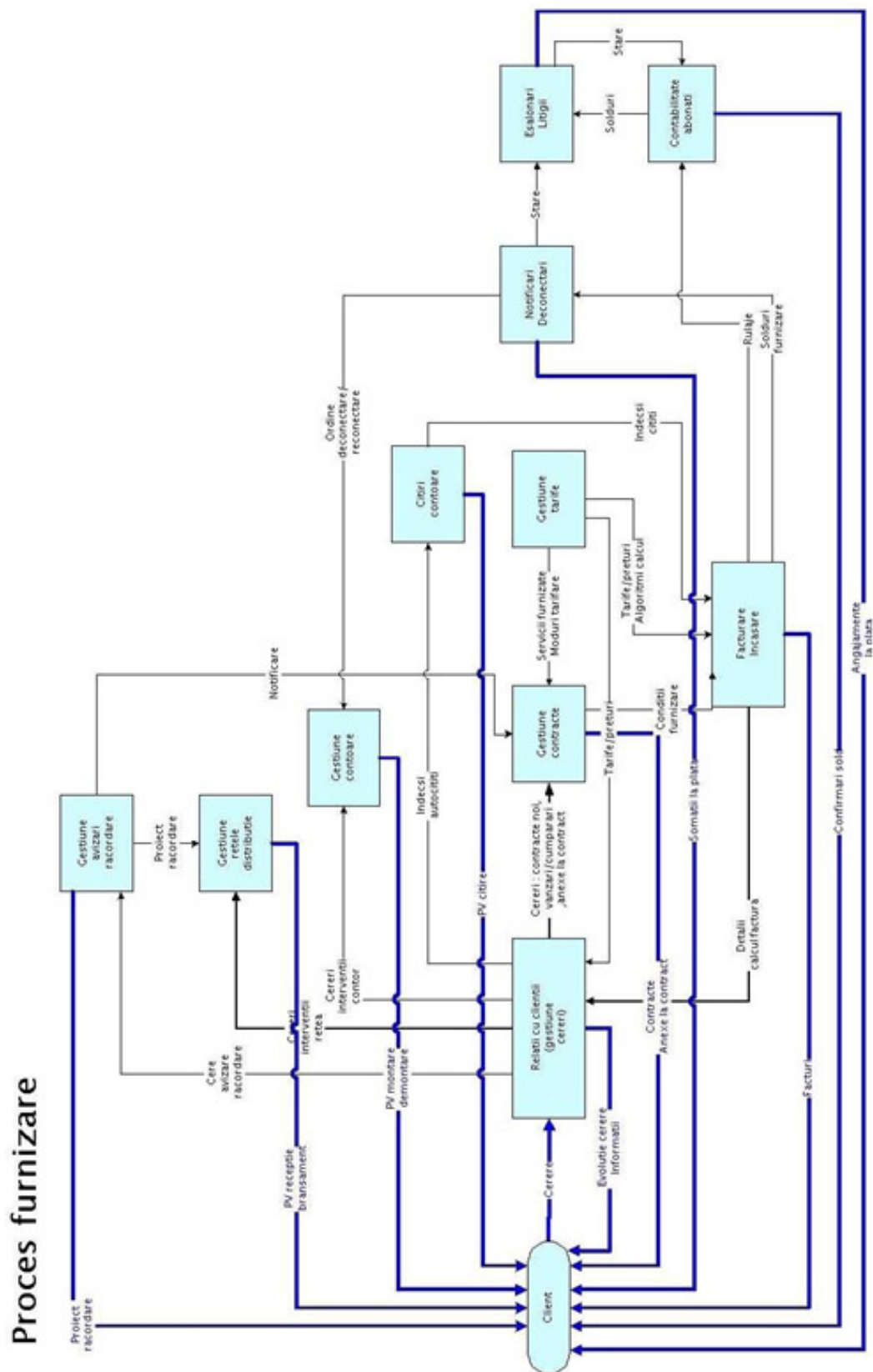
- Creşterea disponibilităţii şi calităţii informaţiilor datorită structurii integrate a sistemului (exemplu fluxul citire–facturare–încasare sumarizat este: index citit / estimat sau / şi condiţii de contract -> mod de calcul a consumului -> mod de tarificare -> factură -> sold încasare / compensare -> contabilitate);
- Mărirea gradului de respectare a procedurilor de lucru;
- Creşterea eficienţei prin organizarea mai bună a activităţilor din cadrul organizaţiei.

CROS Facturare şi Relaţii cu Clienţi (CROS FRC) este structurat în trei părţi principale, prezentate în schema bloc de mai jos şi descrise în detaliu în restul documentului.



Pe lângă aceste module, sistemul CROS FRC include o adaptare specifică industriei de utilități a modulelor de întreprindere CROS ERP pentru urmărirea investițiilor și racordărilor. Modulele clasice de întreprindere CROS ERP sunt descrise într-un document separat.

Obiective și structura generală a sistemului



Avantajele CROS Facturare şi relaţii cu clienţii

Avantajele CROS – Furnizare, Facturare şi Relaţii cu Clienţii:

- **Furnizarea de informaţii de încredere** disponibile mai repede pentru deciziile şi procesele curente de la toate nivelurile;
- **Respectarea procedurilor de lucru** asigurată prin integrarea strânsă a sistemului informatic în fluxurile din organizaţie;
- **Creşterea eficienţei** şi organizarea mai bună a activităţilor;
- **Obţinerea unor funcţionalităţi extinse** prin transferul experienţei înglobate în modelele de referinţă existente în CROS;
- **Adaptarea la mediul de business şi legislativ românesc** dar cu respectarea principiilor internaţionale;
- **Îmbunătăţirea sistemului calităţii** prin sprijinul oferit pentru implementarea unor sisteme conforme cu standardele din seria ISO 9000;
- **Scăderea costurilor de exploatare** a sistemului informatic, prin integrarea strânsă a diferitelor componente ale sistemului CROS, într-un mod transparent, fără a necesita proceduri de transfer între aplicaţii din familia CROS;
- **Verificarea şi corelarea automată** a datelor pentru folosirea cu încredere sporită în procesele decizionale;
- **Performanţa la cel mai înalt nivel** chiar şi în sisteme cu volume foarte mari de date sau mulţi utilizatori (sunt în exploatare sisteme CROS care au baze de date cu dimensiuni de ordinul zecilor de gigabytes sau 150-200 utilizatori conectaţi simultan);
- **Siguranţa şi securitatea sporită a datelor** prin folosirea la maxim a tehnologiei Oracle;
- **Deschiderea şi portabilitatea** asigurate de arhitectura tehnică şi tehnologia Oracle folosită.

Sistemul Facturare şi Relaţii cu Clienţii poate fi folosit şi pentru gestionarea taxelor percepute pentru prestarea altor servicii legate de activitatea de furnizare (taxe încheiere contracte, taxe deconectări, reconectări etc.) şi urmărirea colectării acestora.

Structurat modular, CROS FRC – atinge toate elementele specifice unei companii de utilităţi, având ca funcţionalităţi principale:

- Managementul clienţilor;
- Managementul contractelor şi a clauzelor contractuale;
- Managementul Tarifelor Serviciilor Furnizate a Algoritmilor de Calcul a Consumului şi a Preţurilor;
- Managementul Punctelor de Măsură (Bransamente);
- Managementul echipamentelor de măsură şi citirilor;

Avantajele CROS Facturare şi relaţii cu clienţii

- Administrarea Ordinelor de Debranşare / Rebranşare;
- Calculul articolelor facturate (consum şi valoare);
- Managementul Încasărilor;
- Calculul penalizărilor;
- Urmărirea Soldului;
- Urmărirea Litigiilor;
- Managementul Angajamentelor la plată (reeşalonări);
- Managementul Refuzurilor la plata din Furnizare;
- Managementul Notificărilor;
- Managementul Înregistrărilor Contabile din Furnizare;
- Constituirea provizioanelor şi a prescrierilor din Furnizare;
- Managementul Cererilor;
- Planificarea Intervenţiilor.

Sistemul CROS FRC

Sistemului CROS FRC are trei părţi principale: **Contoare-Contracte-Consumuri, Contabilitate Abonaţi şi Relatii cu Clienţii (Contact Center)**. Pe lângă acestea există elemente comune, ale căror informaţii reprezintă o bază pentru toate modulele.

În acest material este prezentat sistemul CROS FRC, din perspectivă comercială, dar cu o detaliere tehnico-comercială a modulelor şi a principalelor funcţionalităţi ale acestora.

CROS FRC - zona comună de date de clienţi (abonaţi)

Nu are preţ şi este inclusă în celelalte module

Managementul clienţilor (abonaţilor)

Date de identificare

- Nume
- Cod intern
- Cod fiscal sau cod numeric personal
- Adresă

Clasificare

- După atribute predefinite
- După atribute definite de utilizator

Contabilitate abonaţi (abonaţilor)

- Generarea de note contabile la nivel de zi sau perioadă specificată de utilizator pentru tranzacţiile din activitatea de furnizare;
- Reflectarea veniturilor din activitatea de furnizare în perioada constituirii lor conform cerinţelor IAS;
- Definirea de către utilizator a regulilor de contare a facturilor de furnizare şi a încasărilor acestora;
- Definirea de către utilizator a regulilor de contare la trecerea unei creanţe din furnizare în litigiu sau sentinţă;
- Asistenţă în constituirea şi urmărirea provizioanelor;
- Asistenţă în gestionarea creanţelor prescrise;
- Posibilitatea mişcării unui sold din furnizare de pe un cont pe altul.

Dacă nu există şi modulul Contabilitate Abonaţi, se poate totuşi realiza facturarea clienţilor, dar informaţiile nu se vor regăsi în contabilitate.

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Preţ / licenţă pe serviciu / grupă de servicii furnizate

Gestiunea reţelei (reţelelor) de distribuţie

- Gestiunea surselor de alimentare – punctele de intrare în reţeaua de distribuţie a utilităţii achiziţionate sau produse;
- Gestiunea circuitelor de alimentare – dintr-o sursă de alimentare pornesc unul sau mai multe circuite de alimentare prin care utilitatea este distribuită către puncte de măsură (vezi şi Managementul punctelor de măsură);
- Posibilitatea specificării punctelor de măsură alimentate dintr-o sursă şi / sau circuit;
- Pentru fiecare sursă şi / sau circuit de alimentare se poate obţine balanţa între capacitatea instalată şi cea contractată la punctele de măsură alimentate - informaţii utile în procesul de avizare a unui nou consumator sau de stabilire a planului de modernizare (investiţii) pentru reţeaua de distribuţie.

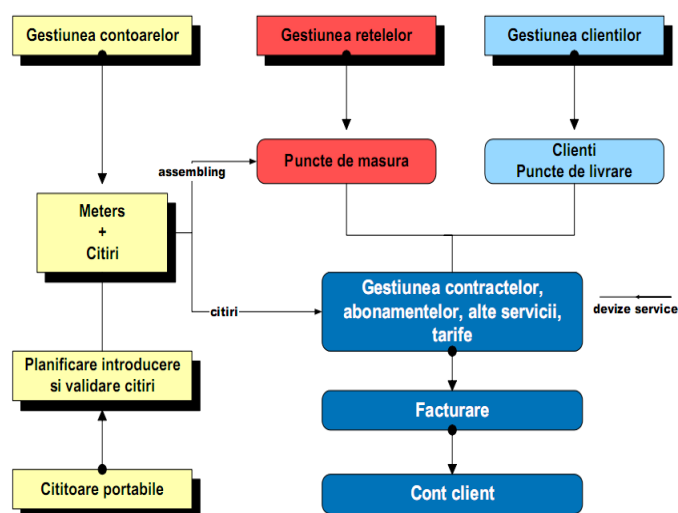
Managementul Tarifelor Serviciilor Furnizate şi Algoritmilor de Calcul a Consumului

- Modalităţile de calcul se definesc în sistem ca un set de formule;
- Pentru fiecare tip de serviciu definit în sistem se pot defini mai multe tipuri de tarife;
- Pentru fiecare tip de tarif se pot defini moduri de calcul valabile pe diferite intervale de timp
- Tariful şi ceilalţi parametri de calcul (cote de TVA, penalizare, etc.) se stabilesc pentru fiecare mod de calcul, pe intervale de valabilitate;
- Posibilitatea de a simula calcule pentru a testa modul în care a fost definită în sistem o modalitate de calcul.

Modulul CROS Contorizare

Modulul asigură gestionarea proceselor de reţele, contoare, citiri şi debranşare / rebranşare, având ca funcţii principale:

- Managementul Punctelor de Măsură (Branşamente);
- Managementul echipamentelor de măsură şi citirilor;
- Gestiunea sigiliilor.



Procesul de citire şi facturare

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Procesul de urmărire a contoarelor în cadrul organizației presupune evidențierea pe parcursul duratei lor de viață a modului de definire, transfer, montare/demontare și casare sau vânzare.

Contorul este definit printr-o serie de proprietăți: marcă, tip, anul fabricației, clasă, dimensiune, serie, index, date legate de verificările metrologice, data montării și / sau demontării, amplasamentul în teren și note legate de funcționarea sa.

Pentru fiecare contor se pot defini de către utilizator stări posibile și condiții pentru tranzițiile între stări care sunt verificate automat. La implementare se pornește de la un nomenclator de stări posibile generic (nou, verificat, montat, blocat, furat, etc.).

Managementul Punctelor de Măsură (Branșamente)

Rețeaua de distribuție este gestionată atât la nivel de surse și circuite de alimentare cât și la nivel de puncte de măsură (cămine, grupuri de măsură) și căi de alimentare a acestora (racordări) din circuitele de alimentare. Sunt gestionate elementele care compun căile de alimentare (conduite, cabluri etc.) ordinea și caracteristicile acestora.

Pentru fiecare punct de măsură se constituie automat o fișă cu istoricul contoarelor care au fost montate în timp, cu consumurile măsurate în timp și cu relațiile contractuale pentru evidențierea folosirii acestuia în timp.

Această separare în baza de date a rețelei, de baza de date de contoare și contracte permite o gestionare mult mai ușoară, întrucât rețelele sunt complexe dar se modifică mult mai rar decât se schimbă contoarele sau proprietarii.

Date de identificare

- Tip
- Adresă
- Gestionar
- Client actual

Date tehnice

- Atribute definite de utilizator

Mod de alimentare

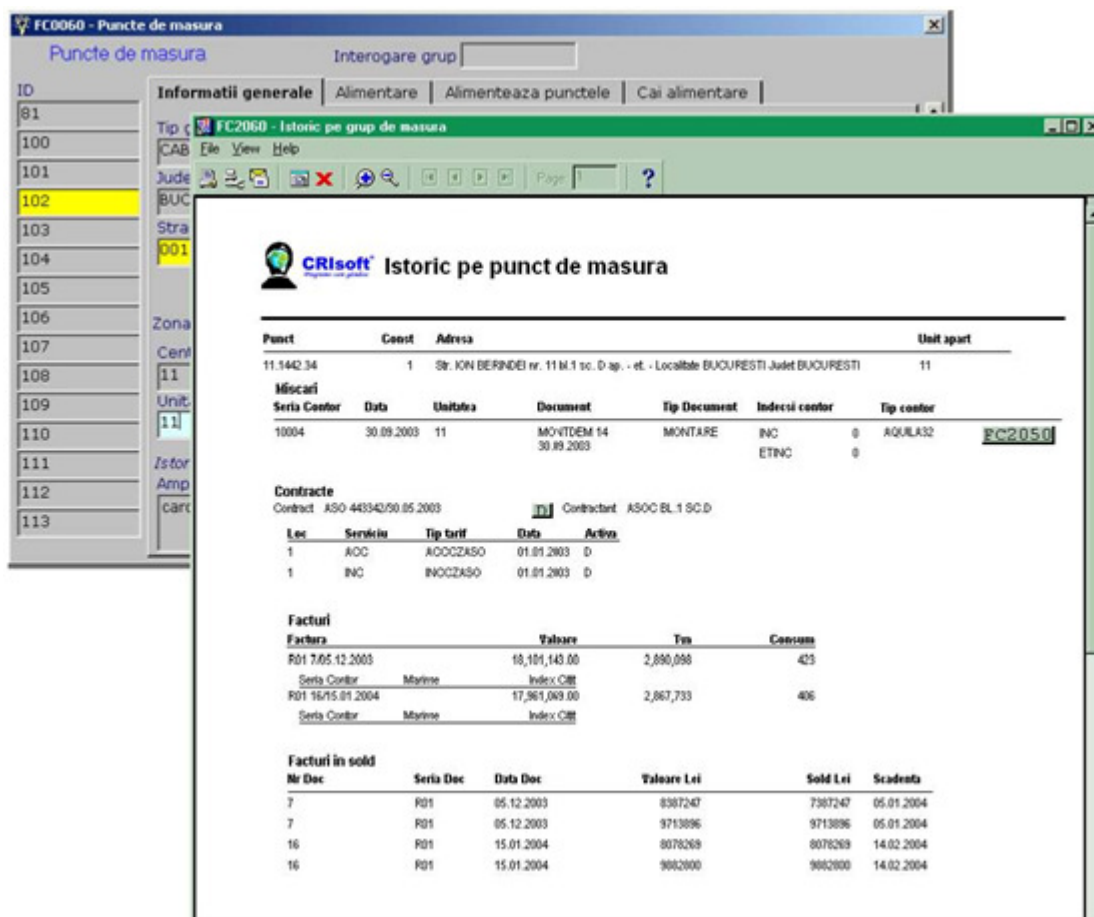
- Sursa de alimentare

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

- Circuitul pe care este alimentat
- Sau punctul de măsură superior în cazul punctelor de măsură în cascadă

Alte date

- Amplasare
- Traseul de citire la care este alocat
- Zona de intervenţii la care este alocat
- Gestionar
- Contoarele montate



FC0060 - Puncte de masura

Puncte de masura Interogare grup

Informatii generale Alimentare Alimentaaza punctele Cai alimentare

FC2060 - Istoric pe grup de masura

Tip CAB File View Help

Jude BUC Strada 001

Istoric pe punct de masura

Punct	Cont	Adresa	Unit apart
11.142.34	1	Str. ION BERINDEI nr. 11 bl.1 sc. D ap. - et. - Localitate BUOURESTI Judet BUOURESTI	11

Miscari

Seria Contor	Data	Unitatea	Document	Tip Document	Indeksi contor	Tip contor
10004	30.09.2003	11	MONITDEM 14 30.09.2003	MONTARE	INC ETINC	0 0

Contracte

Contract ASO 443342/50 BS 2003 Contract ASOC BL.1 SC.D

Loc	Serviciu	Tip tarif	Data	Actiune
1	AOC	AOCZASO	01.01.2003	D
1	INC	INOCZASO	01.01.2003	D

Facturi

Factura	Valoare	Tva	Consum
R01 7/05.12.2003	18,101,143.00	2,880,058	425
Seria Contor Maritime Index C&B			
R01 16/15.01.2004	17,961,069.00	2,867,733	406
Seria Contor Maritime Index C&B			

Facturi în sold

Nr Doc	Seria Doc	Data Doc	Valoare Lei	Sold Lei	Scadență
7	R01	05.12.2003	8387247	7387247	05.01.2004
7	R01	05.12.2003	9713896	9713896	05.01.2004
16	R01	15.01.2004	8078268	8078268	14.02.2004
16	R01	15.01.2004	9002800	9002800	14.02.2004

Obținerea de rapoarte:

- Rapoarte pentru evoluție consumuri în punctul de măsură;
- Fișa punctului de măsură cu istoric de contoare și contracte;
- Consumuri facturate într-o perioadă la punctele de măsură alimentate din sursă / circuit.

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Managementul echipamentelor de măsură şi citirilor

Gestiune contoare

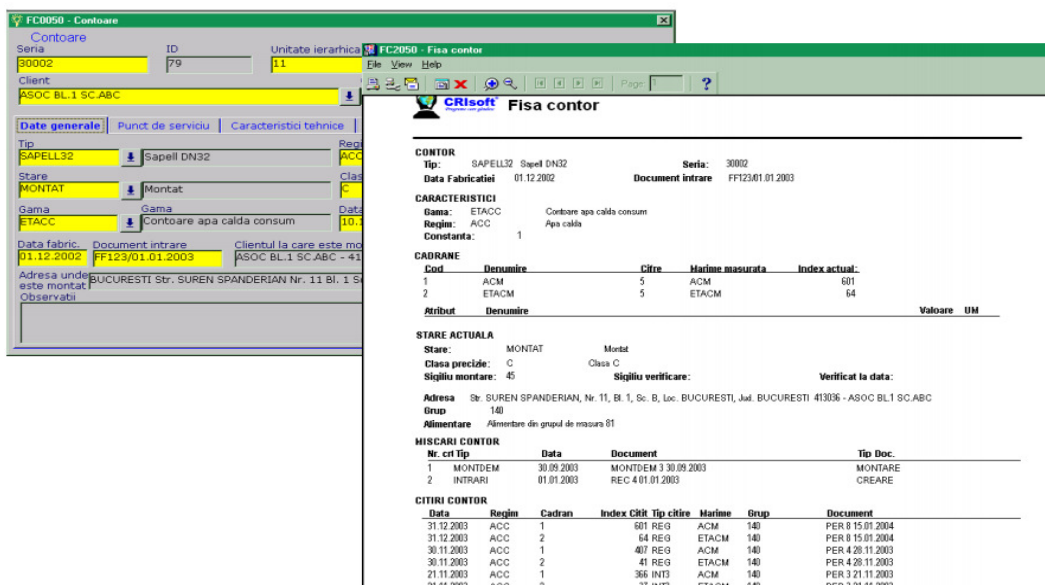
Această funcţie asigură urmărirea contorului de la apariţia în unitate, pe tot ciclul lui de viaţă, prin următoarea funcţionalitate:

Urmărirea mişcărilor de gestiune ale contoarelor

- Recepţia contoarelor;
- Verificarea contoarelor;
- Transferul între unităţile ierarhice din organizaţie;
- Montarea şi demontarea contoarelor;
- Casarea contoarelor;
- Mişcările sunt operate prin documente, care se editează direct din sistem;
- La fiecare mişcare se actualizează starea contorului şi se înregistrează eventualii indecşi citiţi, precum şi persoana care a efectuat mişcarea.

Gestiunea datelor despre contor

- Pentru fiecare contor se creează dinamic, în urma operării în sistem a diferitelor documente, o fişă cu istoricul mişcărilor de gestiune şi istoricul citirilor;
- Contoarele sunt clasificate în game şi tipuri, pentru fiecare din acestea putându-se specifica atribute tehnice definibile de către utilizator;
- Se gestionează starea contorului şi evoluţia ei (verificat, montat, blocat, casat etc.);
- Se gestionează data verificării metrologice.



The screenshot displays the 'Fisa contor' (Meter Card) window for a meter with ID 30002. The window is divided into several sections:

- General Information:** Includes fields for 'Seria' (30002), 'ID' (79), 'Unitate ierarhica' (11), 'Data fabricatiei' (01.12.2002), 'Document intrare' (FF123/01.01.2003), and 'Client' (ASOC BL1 SC.ABC).
- Caracteristici:** Lists technical specifications such as 'Tip' (SAPELL32), 'Stare' (MONTAT), 'Gama' (ETACC), and 'Regim' (ACC).
- CADRANE:** A table showing the meter's readings and status.

Cod	Denumire	Cifre	Marime masurata	Index actual
1	ACM	5	ACM	601
2	ETACM	5	ETACM	64
- STARE ACTUALA:** Shows the current status of the meter, including 'Stare' (MONTAT), 'Clasa precizie' (C), and 'Sigiliu montare' (45).
- MISCARI CONTOR:** A table listing the history of meter movements.

Nr. crt	Tip	Data	Document	Tip Doc.
1	MONTDEM	30.09.2003	MONTDEM 3	MONTARE
2	INTRARI	01.01.2003	REC 4	CREARE
- CITIRI CONTOR:** A table showing the meter's readings and status.

Data	Regim	Cadran	Index	Cifre	Tip cifre	Marime	Grup	Document
31.12.2003	ACC	1	601	REG	ACM	140	PER 8	15.01.2004
31.12.2003	ACC	2	64	REG	ETACM	140	PER 8	15.01.2004
30.11.2003	ACC	1	407	REG	ACM	140	PER 4	28.11.2003
30.11.2003	ACC	2	41	REG	ETACM	140	PER 4	28.11.2003
21.11.2003	ACC	1	366	INT	ACM	140	PER 3	21.11.2003
21.11.2003	ACC	2	37	INT	ETACM	140	PER 3	21.11.2003

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Gestiunea sigiliilor

- Se permite lucru atât cu sigilii tip plombă de plumb ca şi cu cele de unică folosinţă;
- Se asigură gestionarea sigiliilor de la un punct de măsură indiferent de numărul lor şi sau locul de montare, pe contor sau direct în punctul de măsură;
- Pentru fiecare sigiliu de unică folosinţă se creează dinamic, în urma operării în sistem a diferitelor documente, o fişă cu istoricul mişcărilor acestuia;
- Se ştiu în orice moment unde / la cine este un sigiliu de unică folosinţă şi starea lui (în magazie, la echipa de intervenţie în vederea montării, montat, demontat, etc.);
- Se gestionează observaţiile făcute la înlocuirea unui sigiliu care permit analize şi decizii privind eficientizarea modului de utilizare a acestora.

Modulul CROS Contracte Furnizare

Modulul Contracte Furnizare asigură gestionarea proceselor de tarificare, calcul şi contracte furnizare, având ca funcţii principale:

- Managementul contractelor şi a clauzelor contractuale;
- Administrarea Ordinelor de Debranşare / Rebranşare;

Contractul reprezintă voinţa părţilor şi defineşte condiţiile în care are loc prestarea. Emiterea unui contract se realizează în baza unei cereri din partea potenţialului client sau la autosesizarea furnizorului.

Principalele funcţii ale modulului sunt enumerate în continuare:

Managementul contractelor şi a clauzelor contractuale

Gestiunea datelor din contractele de furnizare

- Locuri de consum;
- Servicii furnizate care pot fi proprii (apă, canal, energie) sau ale unor terţi (taxa TV, taxa radio, penalizările înregistrate pentru depăşirile la analizele apelor reziduale);
- Condiţiile de furnizare;
- Parametrii tehnici şi comerciali conveniţi (calitatea şi caracteristicile serviciului, tipul de tarif, date referitoare la pauşal, etc.);
- Evoluţia în timp a parametrilor de contract.

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Operarea contractelor de furnizare

- Emiterea de contracte;
- Actualizarea condițiilor din contract;
- Transferul spre alți clienți;
- Inchiderea contractelor.

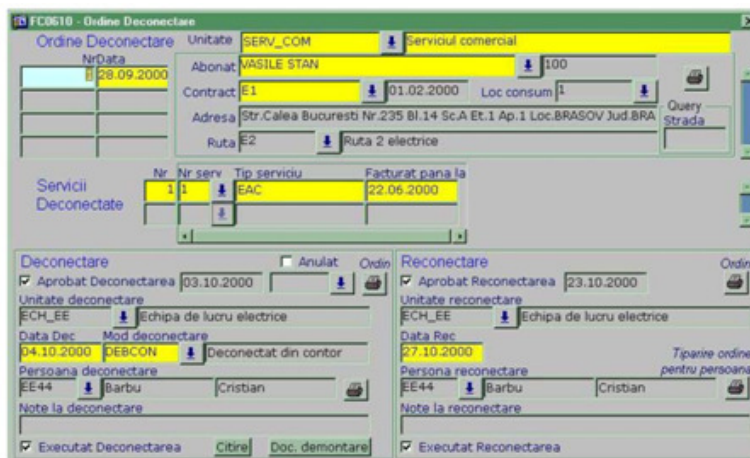
La toate aceste operații se fac verificări și corelații cu datele clientului, cu eventualele branșamente din modulul de contorizare și cu soldul.

Administrarea Ordinelor de Debranșare/Rebranșare

Preluarea branșamentelor noi

- Branșamentele se definesc în sistem încă de la emiterea avizului de racordare;
- Pot exista branșamente fără contract sau contor;
- Verificarea prin rapoarte a existenței contractelor și a facturării corespunzătoare la toate branșamentele din modulul contorizare.

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri



Programarea şi urmărirea rebranşărilor

- Emiterea de contracte;
- Posibilitatea de a înregistra automat o taxă care va fi cuprinsă automat în următoarea factură emisă.

Obţinerea de rapoarte

Modulul CROS Citiri, Calcul Consumuri şi Valoare Serviciu Furnizat

Modulul CROS Citiri, Calcul Consumuri şi Valoare Serviciu Furnizat asigură gestionarea citirilor, consumurilor şi a valorii serviciilor furnizate, având ca funcţii principale:

- Managementul citirilor;
- Calculul consumului şi valorii;
- Emitere facturi.

Managementul citirilor

Programarea citirilor

- Gruparea branşamentelor pe rute / zone, sectoare şi subsectoare de citire;
- Crearea de liste de citire pe rute/ sectoare/ subsectoare, cu specificarea detaliilor de amplasare;
- Posibilitatea de a tipări listele sau de a le încărca automat în echipamente de citire portabile;
- Programarea şi urmărirea persoanelor care fac citirea, cu posibilitatea rotirii lor pe rute în vederea îmbunătăţirii calităţii citirilor.

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Operarea citirilor

- Operare manuală;
- Preluare automată din cititoarele portabile;
- Import fişiere care provin de la echipamente de citire automatizate;
- Verificarea indecşilor, pentru a nu fi sub valoarea anterioară decât cu aprobarea unor anumiţi utilizatori şi pentru a nu depăşi o diferenţă faţă de indexul anterior decât cu confirmare;
- Verificarea indecşilor cu numărul de cifre definit pentru cadranul citit, tratarea citirilor cu trecere prin zero;
- În fişa contorului se preiau şi citirile la mişcarea sau montarea contorului, care se validează şi ele şi sunt folosite la validările ulterioare.

Obţinerea de rapoarte

- Rapoarte pentru verificări;
- Rapoarte pentru programarea şi urmărirea activităţii de citire;
- Rapoarte pentru identificarea contoarelor posibil blocate.

Calculul consumului şi valori

Consumurile care urmează să se factureze se constituie prin:

- Calcule pe baza indecşilor citiţi, a algoritmilor de calcul şi a condiţiilor contractuale aplicabile în perioada de calcul;
- Înregistrare automată la efectuarea unor tranzacţii în sistem (ex. taxe debransare / rebransare);
- Înregistrarea prin documente a corecţiilor privind consumuri din lunile anterioare (de ex. proces verbal încheiat cu clientul în urma blocării unui contor);
- Preluarea consumurilor transmise din exteriorul organizaţiei (ex. apa rece pentru apa caldă menajeră transmisă de furnizorul de termie).

Toate consumurile astfel constituite au specificată perioada în care au fost realizate, precum şi explicaţii privind modul în care ele s-au constituit. Acestea permit sistemului să aplice corect tarifele.

Sistemul CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Emitere facturi

(Fara implicații în contabilitate dacă nu există și modulul Contabilitate Abonați)

- Emiterea de facturi proces continuu;
- Emiterea unei facturi individuale sau a unei tranșe de facturi, constituirea tranșei făcându-se de către utilizator prin specificarea unor criterii de filtrare a clienților facturați.

Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Preţ / licenţă pe serviciu / grupă de servicii furnizate; nu se poate achiziţiona dacă nu există CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri

Managementul financiar (sold) şi al modurilor de contare

Modulul asigură gestionarea procesului contabil, având ca funcţii principale:

- Managementul clienţilor;
- Urmărirea soldului;
- Managementul Înregistrărilor Contabile din Furnizare.

Integrarea cu contabilitatea

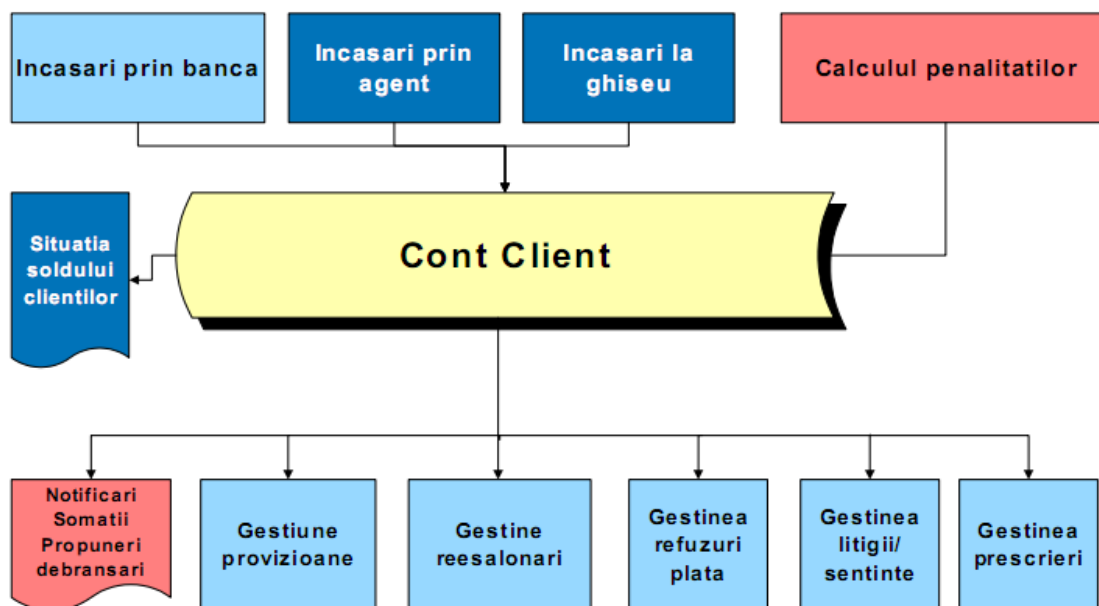
- Generarea de note contabile zilnice pentru încasări, compensări şi taxa de dezvoltare;
- Generarea de note zilnice sau lunare pentru facturi furnizare şi / sau diverse;
- Generarea de note lunare pentru prescrieri, provizioane, mişcări solduri.

Modulul CROS Facturare

Emitere facturi furnizare (zona comună cu modulul de citiri, calcul consumuri şi valoare serviciu furnizat);

Modulul asigură gestionarea proceselor de facturare, încasare şi notificări, având ca funcţii principale:

- Emitere facturi furnizare;
- Contarea facturilor - evidenţă în sold.



Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Emitere facturi furnizare

Generarea facturilor

- Se face pe baza consumurilor, a condiţiilor contractuale şi a tarifelor;
- Se poate genera o factură individuală (pentru un abonat anume);

FC0415 - Facturi periodice

Unitati Ierarhice: 01 Contracte

Facturi Periodice: Lot: 20031203 DECEMBRIE2003 Facturare lunara Transa: 13

Id: 1143 Nr: 15 Data emitera: 15.01.2004 Data calcul: 31.12.2003 Seria: R01 Calcul (F5)

1159 Client: A.L.B.L.1 SC.ABC Cod client: 413036 Revenire (Shift-F5)

1158 FC2415 - Factura detaliata - Preview Anulare Stornare

1157 File View Help

1163

Contracte Factura Nr. loc consum N

Citiri Periodice ID contor Ser

68 10

68 10

69 10

69 10

UTILITATI SA

Client: ASOC BL1 SC.D

Jud. BRASOV, Loc. BRASOV

Adresa: BUCURESTI str ION BERINDEI sector 2

Str. Lunga, Nr. 10

Cod: 443342

Factura detaliu

Nr: 7 Data: 05.12.2003

Id: 1094

Contract: 443342/30.05.2003 Loc: 1 Str. ION BERINDEI, Nr. 11, Bl. 1, Sc. D, Loc. BUCURESTI, Jud. BUCURESTI

Cod articol	Articol	Um	Cantitate	Tarif	Valoare	Tva
ETACC	Energie termica apa calda	GCAL	37,01	53.000	2.333.955	372.648
Contor seria 30004 tip SAPELL32 interval 31.10.2003-30.11.2003 IV=45 IN=92 consum=47 tip citire=REG						
Consum repartizat in interval = -3.96 Consum de repartizat = -4.6 zile interval 30 total zile calcul 30						
ACH	Apa rece pentru apa calda menajera	MC	423,9	12.000	6.053.292	966.492
Contor seria 30004 tip SAPELL32 interval 31.10.2003-30.11.2003 IV=448 IN=917 consum=469 tip citire=REG						
Consum repartizat in interval = -45.1 Consum de repartizat = -45.1 zile interval 30 total zile calcul 30						
ETINC	Energie termica pentru incalzire	GCAL	154,15	53.000	9.722.464	1.552.326
Contor seria 10004 tip AQUILA32 interval 31.10.2003-30.11.2003 IV=202 IN=399 consum=197 tip citire=REG						
Consum repartizat in interval = -17.71 Consum de repartizat = -20.6 zile interval 30 total zile calcul 30						
INC	Apa rece pentru apa incalzire	MC	-6	12.000	-8.568	-1.368
Contor seria 10004 tip AQUILA32 interval 31.10.2003-30.11.2003 IV=4 IN=8 consum=4 tip citire=REG						
Consum repartizat in interval = -4.6 Consum de repartizat = -4.6 zile interval 30 total zile calcul 30						
Total loc :					18.101.143	2.890.098
ETACC	Energie termica apa calda		37,01	53.000	2.333.955	372.648
ETINC	Energie termica pentru incalzire		154,15	53.000	9.722.464	1.552.326
ACH	Apa rece pentru apa calda menajera		423,9	12.000	6.053.292	966.492
INC	Apa rece pentru apa incalzire		-6	12.000	-8.568	-1.368
Total factura :					18.101.143	2.890.098

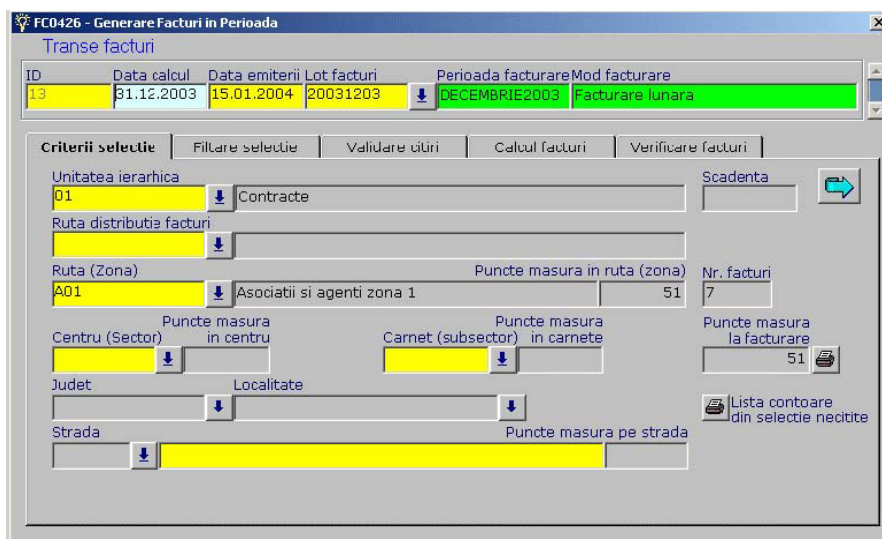
Tipărirea facturilor

- Una câte una sau în bloc;
- La imprimantă, pe ecran sau în fişier;
- Detaliată sau centralizată, cu sau fără anexă;
- Se pot constitui şi transmite fişiere cu informaţiile necesare listării facturilor la furnizorul de servicii de listare.

Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Emiterea facturilor

- Facturile generate se pot emite individual sau în bloc după criterii de selecţie stabilite de utilizator;
- Este posibilă emiterea de facturi de autocitire, la care preluarea indecşilor, calculul, listarea, emiterea şi încasarea facturii se fac toate odată la prezentarea abonatului la ghişeu;
- Facturile emise se reflectă în soldurile clienţilor.



ID	Data calcul	Data emiterii	Lot facturi	Perioada facturare	Mod facturare
13	31.12.2003	15.01.2004	20031203	DECEMBRIE2003	Facturare lunara

Criterii selectie

Unitatea ierarhica: 01 Contracte

Ruta distributiei facturi: []

Ruta (Zona): A01 Asociatii si agenti zona 1

Puncte masura in ruta (zona): 51

Nr. facturi: 7

Centru (Sector): []

Puncte masura in centru: []

Carnet (subsector): []

Puncte masura in carnet: []

Judet: []

Localitate: []

Strada: []

Puncte masura pe strada: []

Puncte masura la facturare: 51

Lista contoare din selectie nedite: []

Distribuirea facturilor

- Modalităţi de distribuire specificate în contract;
- Urmărire pe rute şi agenţi distribuitori.

Rapoarte de vânzări

- Articole vândute, detaliat sau centralizat, pe diferite criterii;
- Posibilitatea de a defini dinamic rapoarte noi, fără programare, pe baza unor formule şi formule predefinite;
- Posibilitatea de a exporta date sau rapoarte calculate în fişiere sau direct în Microsoft Excel;
- Jurnalul de vânzări.

Contarea facturilor

- Pentru emiterea facturilor se definesc reguli specifice de evidenţiere a soldului acestora la nivelul conturilor de creanţă şi de venit, funcţie de articolul facturat, clasa de client, tipul de factură, etc.

Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Modulul CROS Încasare

Operarea încasărilor front office (casierie)

- Emiterea chitanţelor;
- Jurnalul de casă;
- Distribuirea sumelor încasate pe servicii, pentru evidenţierea refuzurilor;
- Operare şi stabilitate optimizate pentru lucrul cu publicul.

Operarea încasărilor în back-office (banca)

- Operarea la nivel de client;
- Operarea optimizată la nivel de listă de facturi distribuite, pentru agenţi încasatori, bănci, etc.;
- Jurnalul de casă pentru agenţi încasatori.

IP2052 - Lista creante/datorii la zi grafic lei

File View Help

Page: 11 ?

Lista creante la zi (in lei)
DEMOCOM S.A.

Text: %
Agent: %
Cont: 411 %
Scadenţe de la până la

Cont	Tip	Fact.Moc.	Data	Valeare doc.	Rulaj	Sold	Scadenţa	Nr	Termen	Operati
Clienti interni										
A&C INTERNATIONAL SA - CURTEA-DE-ARGES	BON	10048	03.04.2001	50.246.560,00	26.002.139,00	24.244.421,00	03.05.2001	-218		11.002.139,00 OP 30/13.02.2001 15.000.000,00 CEC 32/13.02.2001
	BON	88890	07.11.2001	2.513.790,00		2.513.790,00	07.12.2001	0		
	BON	1000	09.11.2001	5.000,00		5.000,00	09.12.2001	1		
Total A&C INTERNATIONAL S.I.				52.760.350,00	26.002.139,00	26.763.211,00				
AERO S.A. - BRUXELLES	FF	8	31.10.2000	25.458.620,00		25.458.620,00	15.11.2000	-387		
Total AERO S.A.				25.458.620,00		25.458.620,00				
COMPANIA APA - BRASOV	FF	10	31.10.2000	9.528.100,00	6.492.100,00	3.036.000,00	31.10.2000	-402		892.100,00 CHT 25/03.11.2000 5.600.000,00 OP 248/10.05.2001
Total COMPANIA APA				9.528.100,00	6.492.100,00	3.036.000,00				
COMPREST S.A. - BRASOV	BON	10041	23.03.2001	,00			23.03.2001	-259		
	BON	10042	23.03.2001	,00			23.03.2001	-259		
	FF	10053	10.05.2001	2.380.000,00		2.380.000,00	10.05.2001	-211		
	FF	10054	10.05.2001	1.190.000,00		1.190.000,00	10.05.2001	-211		
Total COMPREST S.A.				3.570.000,00		3.570.000,00				

Urmărirea soldului clienţilor

- Pe documente, scadenţe, conturi;
- Posibilitatea de a obţine un sold pe articole facturare, prin distribuirea proporţională sau pe priorităţi a restului de încasat, la facturile încasate parţial, în afara refuzurilor, care se pot asocia explicit unui articol;
- Posibilitatea de a proviziona şi / sau prescrie facturi care se încadrează în criteriile de vechime stabilite de utilizator.

Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Contare încasări

- Permite încasarea prin conturi specifice de disponibil funcţie de modalitatea de încasare (casierie, bancă, card, agent încasator);
- Permite încasarea avansurilor în funcţie de regulile de contare specificate de utilizator
- Posibilitatea de a folosi documente de încasare doar pentru anumite conturi de disponibil.

Modulul CROS Efecte Neplată şi gestionarea acestora

Modului asigură gestiunea efectelor generate de neplata facturilor, având ca funcţii principale:

- Calculul penalizărilor;
- Managementul reeşalonărilor;
- Refuzuri;
- Notificari şi Propuneri Debransări / Rebransări;
- Managementul somaţiilor / notificărilor de plată;
- Propuneri debransări / rebransări;
- Urmărirea litigiilor şi prescrierilor.

Calculul penalizărilor

Calculul penalizărilor

- Pentru întârzierile la plată sistemul calculează automat penalizări conform clauzelor contractuale;
- Penalizările pentru întârzierile la plată se pot factura şi încasa chiar în momentul constituirii lor;
- Se pot emite notificări privind valoarea penalizărilor calculate pe care abonatul le are de plătit, fiecare valoare fiind explicitată (factura încasată, valoarea încasată, procentul de penalizare, intervalul penalizat);
- Se pot emite facturi fiscale cu penalizările calculate şi nefacturate.

Managementul reeşalonărilor

Sistemul asigură gestiunea reeşalonărilor la plată a datoriilor clienţilor:

- Evidenţierea angajamentelor de plată;
- Evidenţierea termenelor de plată;
- Urmărirea respectării angajamentelor.

Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Managementul refuzurilor

Sistemul permite preluarea şi înregistrarea refuzurilor la plata facturilor din furnizare:

- Înregistrarea refuzului la nivel de articol şi tarif aferent;
- Anchetarea motivelor refuzului;
- Aprobarea refuzului, integral sau parţial;
- Generarea unei facturi de regularizare pentru valoarea acceptată din refuz.

Managementul provizioanelor

Pentru soldurile debitoare ale clienţilor, care îndeplinesc criterii de vechime, se pot constitui solduri incerte şi provizioane.

Urmărirea acestora se realizează similar cu urmărirea soldului clienţilor. În ideea urmăririi acestora există rapoarte specifice prin care se evidenţiază creşterea sau diminuarea soldurilor provizionate, prin diverse tranzacţii.

Submodulul Notificare şi Propuneri Debranşări / Rebranşări

Managementul notificărilor de plată şi propuneri debranşări / rebranşări

- În sistem se pot defini diferite acţiuni pentru a determina clienţii să plătească, cu intervale de timp faţă de data scadenţei la care se declanşează;
- La fiecare contract se urmăreşte starea / pasul în care se află din punctul de vedere al preavizelor;
- Posibilitatea de a valida în bloc sau unul câte unul emiterea preavizelor, pentru a evita afectarea relaţiei cu clientul;
- Tipărirea preavizelor, la imprimantă sau în fişier;
- Generarea de ordine de debranşare când este cazul;
- Generarea de dosare de litigiu când este cazul.

Submodulul Urmărirea Litigiilor şi Prescrierilor

Urmărirea litigiilor

- Constituirea dosarelor de litigiu;
- Evidenţierea soldurilor în litigiu;
- Posibilitatea de a urmări stadiul unui dosar.

Sistemul CROS FRC – Contabilitatea abonaţilor (Comercial)

Urmărirea prescrierilor

- Sistemul permite ca pe baza criteriilor de vechime a facturilor să se genereze prescrierea acestora, concomitent cu diminuarea soldului clienţilor.

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

Preț / licență pe serviciu / grupă de servicii furnizate; nu se poate achiziționa dacă nu există CROS FRC – Contorizare, Contracte, Consumuri și CROS FRC Contabilitate Abonați

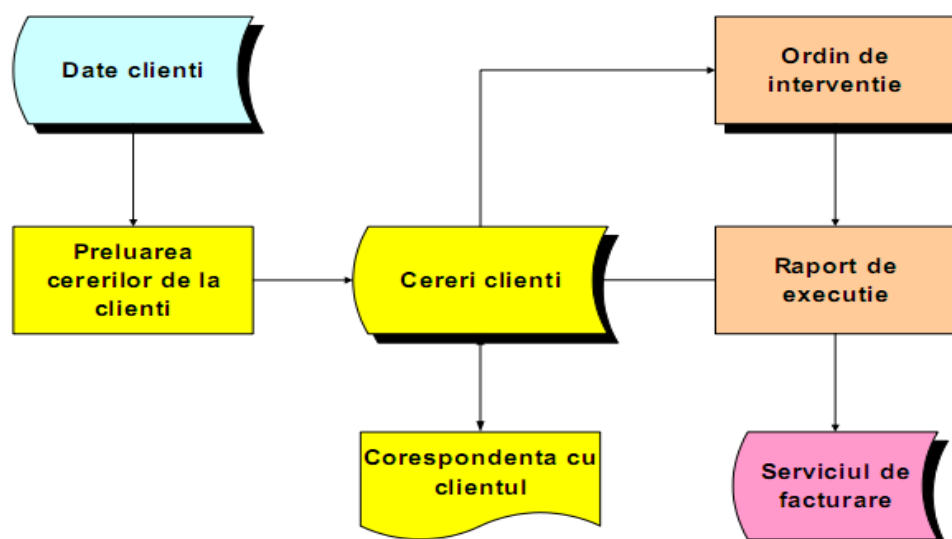
Managementul modurilor de tratare a sesizărilor

Modulul sesizări asigură preluarea și rezolvarea cererilor primite de la clienți legate de furnizarea serviciilor de utilități. Principalele funcții ale modulului sunt:

- Preluare Sesizări / Cereri
- Planificarea Intervențiilor
- Răspuns la sesizările / cererile clienților

Modulul este realizat integral în tehnologie Web, bazat pe experiența aplicării pentru suportul tehnic CROS, lucrând on-line pe aceeași bază de date ca restul modulelor. Acest lucru permite avantaje importante:

- Interfață ușor de învățat și utilizat - navigarea tipică Web permite un acces ușor la informații într-o manieră foarte potrivită pentru tratarea unei sesizări;
- Administrare centralizată simplă (nu necesită instalare pe stații);
- Acces ușor de la distanță prin Internet / Intranet, inclusiv de pe dispozitive portabile;
- Posibilitatea de integrare a clienților în sistem prin Internet.



În cadrul modului Relații cu Clienți

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

Prin implementarea acestui modul, în activitatea organizației vor deveni majoritare sesizările telefonice (80%), iar cele directe, respectiv scrise se vor regăsi în proporție de 10% fiecare.

Utilizatorii modului au acces, prin intermediul CROS, la date cu privire la:

1. Prevederile contractuale (denumire, adresă, bransament, contorizare, tarificare);
2. Soldul clientului;
3. Contorizare și istoric;
4. Programul și repartizarea echipelor de intervenție;
5. Istoric corespondență;
6. Proceduri de rezolvare a cererilor.

Sesizările primite sunt de tipul **informații** (detalii pentru clarificări) sau **cereri**.

Sistemul permite generarea de rapoarte specifice cu privire la:

- Activitatea utilizatorilor;
- Rezultatele intervențiilor;
- Corespondență cu clienții;
- Frecvența cererilor primite de la clienți;
- Ponderea modului de preluare a cererilor.

Cereri

Cererile sunt de două feluri:

- Cereri cu caracter tehnic
- Cereri cu caracter economic

Predomină cererile cu caracter tehnic care solicită intervenții pe bransamente, remedierea unor spărturi mici, contorizarea bransamentelor, etc.

Sesizările tehnice, au ca finalitate o intervenție ce trebuie comunicată clientului. Aceasta generează un ordin intern de intervenție către o echipă disponibilă pentru tipul respectiv de intervenție, în cel mai scurt timp, cu identificarea componenței echipei, a datei și a orei la care se va efectua acesta, precum și comunicarea acestor date solicitantului.

Tot în categoria cereri de ordin tehnic intră și cererile pentru bransamente noi ale unor clienți, înregistrați / neinregistrați în baza de date a organizației.

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

În cazul cererilor care necesită verificări de natură tehnică se procedează ca la informațiile oferite care implică verificări.

La sfârșitul rezolvării fiecărei acțiuni generate de un ordin intern, responsabilul cu această problemă va valida ca rezolvată intervenția. În cazul în care o acțiune generată de un ordin intern nu este rezolvată nu va fi validată, iar la sfârșitul fiecărei zile responsabilii cu aceste activități vor emite rapoarte cu lucrările nerezolvate, vor face noi programări pentru acestea și vor înștiința clienții implicați.

Cererile de ordin economic (refuzuri de penalizări, refuzuri de cantități facturate) se înregistrează în sistem și se transmit către compartimentele specializate în vederea luării unei decizii. Decizia va ajunge la Centrul de relații clienții și va fi trimisă sub formă de răspuns clientului, indiferent de decizia luată, conform metodologiei stabilite.

Informații

Informațiile sunt cerute de clienți în vederea lămuririi unor aspecte legate de facturare, tarifyare, contractare, consumuri, etc. sau sunt oferite furnizorului și se referă la modificări de adresă, număr de persoane consumatoare, consumatori clandestini, etc.

Informațiile cerute de clienți (telefonice sau direct) se soluționează, în măsura posibilităților, pe loc, prin comunicarea datelor solicitate clientului.

În cazul celor scrise, în funcție de problema ridicată, se întocmește o scrisoare tip, predefinită în sistem și se transmite clientului. Dacă răspunsul necesită elemente care nu se găsesc într-o singură scrisoare, angajatul responsabil va defini un nou tip de scrisoare.

Dacă problema ridicată nu necesită un răspuns ci o acțiune (verificare în teren sau o modificare) angajatul responsabil înregistrează sesizarea și lansează un Ordin intern de verificare, cu programarea unei echipe disponibile (neocupate) pentru efectuarea verificării în teren (programarea se înregistrează în programul din data respectivă al echipei alese) sau lansează o atenționare către serviciul care trebuie să efectueze modificarea.

Informațiile oferite furnizorului sunt preluate, înregistrate în sistem și repartizate, în funcție de problematica ridicată, serviciilor responsabile, cu atenționarea acestora de sarcinile repartizate.

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

Submodulul Preluarea sesizărilor/cererilor

Definirea procedurilor de lucru

Definirea procedurilor de lucru se face de către utilizator, fără a necesita programare; procedurile stabilite la implementare vor putea fi astfel menținute și dezvoltate ușor

- Clasificarea cererilor;
- Tipare și pași pentru răspunsul la cerere;
- Priorități;
- Atribute de preluat odată cu cererea.

Preluarea cererilor

- Identificarea clientului, a contractului și branșamentului dacă este cazul;
- Clasificarea cererii;
- Asigurarea preluării tuturor datelor necesare;
- Acces simplu la informații legate de subiectul cererii.

Submodulul Planificarea Intervențiilor

Definirea modalităților de tratare

- Executanți;
- Program de lucru pentru executanți;
- Rute / zone;
- Tipuri de intervenții și timpi normați;

Programarea activităților de tratare a cererilor

- Consultarea activităților deja programate pentru fiecare executant;
- Repartizarea unui executant;
- Editarea ordinului de intervenție;
- Confirmarea lansării lucrării;
- Schimbarea executanților pentru activitățile deja programate, în urma unor excepții sau evenimente;
- Executanții au o interfață specifică, prin care văd fiecare lucrările care le-au fost repartizate, cu acces local sau prin Internet.

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

SC8010 - Executanti Interventie

Executanti Interventie

Cod	Denumire
ECH1	Echipe 1
ECH2	Echipe 2

Interventii Planificate 16.02.2004

Interval	16.02	17.02	18.02	19.02	20.02	21.02	22.02
08:00-10:00		1		1			
10:00-12:00			1				
12:00-14:00			1				
14:00-16:00							

Detalii interventii

Nr cerere 87 Tip interventie CONTOR

Subiect cerere Contor blocat

Adresa de interventie Str. ION BERINDEI, Nr. 11, Bl. 1, Sc. D, Loc. BUCURESTI

Client ASOC BL.1 SC.D

Raportarea rezultatelor intervențiilor

- Specificarea rezultatului intervenției;
- Rezolvarea sau dacă mai necesită încă o intervenție;
- Clasificarea tipului de tratare efectuat (reparație, alarmă falsă, etc.)

Obținerea de rapoarte

- Lucrări pe executanți;
- Încadrarea în timpii de intervenție și rezolvare;
- Lucrări pe client sau bransament;
- Statistici lucrări.

Submodul Corespondență sesizări / cereri clienți

Răspunsul și urmărirea cererii

- Încadrarea automată în pașii specificați în procedura de lucru;
- Urmărirea în timp a stării cererilor;
- Acces simplu la informații necesare pentru răspuns din partea de tratare sau din modulul de facturare;
- Posibilitatea de a consulta din aceeași interfață documente ajutătoare (proceduri, regulamente, etc.);

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

- Ordonări automate după prioritate, cu sesizarea problemelor de încadrare în timpii de răspuns specificați pentru fiecare pas.

Obținerea de rapoarte

- Statistici referitoare la cereri;
- Calitatea răspunsurilor (încadrarea în timpul specificat în proceduri sau în numărul de contacte);
- Calitatea tratării cererilor (timpul de intervenție sau rezolvare realizat).

Modul Raportare - CROS FRC Web

CROS Rapoarte Operative și Sinteză – Server Web - pentru exploatarea facilităților avansate ale sistemului CROS și bazei de date Oracle Server utilizând interfața de tip web pentru:

- Submodulul „CROS Rapoarte Operative”, asigură accesul on-line rapid, facil și intuitiv al conducerii și factorilor de decizie la informații operative din sistemul operațional CROS.
- Submodulul „CROS Rapoarte Sinteză” permite configurarea și administrarea indicatorilor de sinteză care se vor calcula zilnic, lunar sau anual, în cele mai multe cazuri în baza datelor din sistemele CROS dar și a datelor introduse manual sau din alte sisteme prin tabele de interfață.

Astfel, CROS Rapoarte Operative și Sinteză – Server Web completează anumite macheteecrane și rapoarte din alte module.

Submodulul CROS – Rapoarte operative

Acest submodul își propune un acces on-line rapid, facil și intuitiv al conducerii și factorilor de decizie din organizație la informațiile din sistemele CROS ERP și CROS FRC (Furnizare și Relații cu Clienții).

Așa cum se poate observa și din figura de mai jos, modulul CROS Rapoarte Operative include prezentarea on-line a diverselor informații din sistemele operaționale CROS în exploatare, prin pagini web de sinteză sau de detaliu. Modulul CROS Rapoarte Operative permite navigarea în rapoartele operative din sistemul CROS.

Sumarizat, modulul CROS Rapoarte Operative permite în funcție de rol (drepturi de acces):

- Acces on-line la datele operative din CROS;
- Abordare de nivel managerial cu sintetizare de informații (ex. top 20 datornici, analiza costurilor, urmărirea bugetelor etc.);

Sistemul CROS FRC – Relații cu clienții

- Centralizarea și sistematizarea informațiilor referitoare la operațiile efectuate în CROS FRC;
- Monitorizarea performanțelor sistemului;
- Îmbunătățirea deciziilor manageriale.

Ex: pentru activitatea de furnizare rapoartele operative on-line cu informații din sistemele CROS FRC în exploatare permit îmbunătățirea proceselor operative (curente) prin accesarea facilă și rapidă a informațiilor cu privire la un anumit client, contract, servicii contractate, solduri, liste de încasări / vânzări organizate pe criterii specifice (unități ierarhice, conturi, articole etc.).

Tablou de Bord - Microsoft Internet Explorer

Address: http://192.168.0.251/7777/glu/banarweb/crosweb/welcome1

Search Web | Sign In | Mail | Games | Yahoo | Personal | My Yahoo | LAUNCH

TABLOU DE BORD

Nume perioada: Unitate ierarhica: Categorie indicatori: Data calcul: [Link catre datele on-line](#)
[Documentatie](#)

Indicatori la nivel de Filiala <ARAD>

Denumire indicator	Realizat	Planificat	%
ACHIZITIE DE ENERGIE ELECTRICA			
Costuri lunare realizate cu achizitia energiei electrice/Costuri reglementate	101	151	66.89
Pret mediu de achizitie/Pret mediu de achizitie reglementat	202	302	66.89
Contur de achizitie realizat/Contur prognozat termen lung	303	453	66.89
VANZARI			
Venituri din vanzare energie electrica/Venituri reglementate	404	604	66.89
Vanzare de energie electrica/Vanzare prognozata	505	755	66.89
Vanzare de energie electrica/vanzare realizata in luna similara din anul anterior	606	906	66.89
Pret mediu de vanzare/Pret mediu de vanzare reglementat	707	1,057	66.89
Venituri din vanzare taxe radio/venituri estimate	808	1,208	66.89
Venituri din vanzare taxe tv/venituri estimate	909	1,359	66.89
Alte venituri/alte venituri estimate	1,010	1,510	66.89
PORTOFOLIU DE CLIENTI			
Numar de consumatori/Numar de consumatori in anul precedent	1,111	1,661	66.89
Numar de contracte/Numar de consumatori	1,212	1,812	66.89
Numar de consumatori platitori de taxa radio/Numar consumatori	1,313	1,963	66.89

Suport tehnic

Suportul tehnic CRIsoft - reprezintă un serviciu anual prin care se asigură:

1. **ASISTENȚĂ** telefonică / mail pentru exploatarea aplicațiilor / programelor / sistemelor;
2. **REMEDIEREA DEFECTELOR (BUG-uri)** aplicațiilor / programelor / sistemelor și a documentației;
3. **ACTUALIZAREA sau REMEDIEREA** de anomalii din aplicații / programe / sisteme pentru ca acestea să răspundă la **cerințele schimbărilor legislative minore** (uzual sub 20 zile-om);
4. **ACTUALIZAREA** aplicațiilor / programelor / sistemelor pentru ca acestea să răspundă la **cerințele evolutive de business**;
5. **ACTUALIZAREA** aplicațiilor / programelor / sistemelor din punct de vedere exclusiv programare pentru ca aplicațiile / sistemele / programele să țină pasul cu **evoluția tehnică a mediului de exploatare**. Această actualizare este o decizie strategică și CRIsoft nu poate să garanteze o perioadă de timp sau că aplicațiile / sistemele / programe se migrează pe orice versiune de sistem de operare, bază de date sau instrumente de dezvoltare;
6. **MONITORIZAREA activităților de suport tehnic și asigurarea calității acestora**;
7. **INFORMĂRI** transmise periodic de CRIsoft.

CLIENTII au posibilitatea de a semnală problemele apărute, prin telefon, fax sau e-mail în timpul orelor de program standard 9:00 – 17:30 de Luni până Vineri și pe WEB între orele 7:00 – 21:00, 7 zile pe săptămână.

 **ASISTENȚĂ TELEFONICĂ sau prin FAX: tel: 0268/471.670 fax: 0268/478.670**

 **CORESPONDENȚĂ PRIN POȘTĂ ELECTRONICĂ: suport@crisoft.ro**

 **CORESPONDENȚĂ PRIN WEB: www.crisoft.ro**

La cerere a CLIENTULUI, Serviciile de Suport tehnic pot fi extinse în afara orelor de program standard sau / și cu alte activități inclusiv de tipul asistență on-site.

ACTUALIZAREA MODULELOR CROS

Această componentă a serviciului de suport tehnic permite actualizarea produselor CROS cu noile versiuni. Pentru protejarea investiției deja făcute în programele CROS, pentru menținerea la zi cu cerințele de business inclusiv cele legale sau tehnice, departamentele de dezvoltare ale CRIsoft lucrează permanent la noi versiuni și funcționalități ale produselor CROS. Serviciul de suport tehnic nu include instalarea și /sau migrarea la noile versiuni. La cerere, acestea pot fi oferite

Suport tehnic

separat. CRIsoft nu garantează ca în intervalul de suport tehnic contractat vor apărea noi versiuni ale produsului CROS.

ACTIVITĂȚI DE ÎNTREȚINERE, ASISTENȚĂ PENTRU O EXPLOATARE OPTIMĂ

O componentă importantă a Suportul Tehnic CRIsoft este “Asistența pentru rezolvarea sau clarificare a unor probleme tehnice” care își propune asigurarea funcționării optime, eficiente și în parametrii a produselor CROS. Prin asistența tehnică se pot reduce timpii de întrerupere și costurile, deoarece problemele tehnice pot fi rezolvate mult mai rapid atunci când echipele clientului și ale departamentului de Suport Tehnic din CRIsoft lucrează împreună. Serviciile de suport tehnic post implementare includ activități în responsabilitatea atât a clientului, cât și furnizorului CRIsoft. Pentru asigurarea unor servicii de suport tehnic eficiente este necesară o colaborare strânsă între Departamentul Informatic al Clientului și Departamentul de Suport Tehnic din CRIsoft.

Tipuri de activități ce vor fi desfășurate pentru exploatarea în bune condiții a sistemului informatic:

Întreținere corectivă - întreținerea corectivă include corectarea incidentelor și anomaliilor survenite în timpul exploatării programelor și implică o modificare a programului și a documentației asociate sau o reconfigurare. Responsabilitatea CRIsoft este furnizarea unei soluții corective care vizează eliminarea definitivă a anomaliei sau, pe termen scurt, furnizarea unei soluții ocolitoare, dacă soluția corectivă nu poate fi găsită rapid.

Întreținerea evolutivă - întreținerea evolutivă include actualizarea programelor pentru a răspunde schimbărilor legislative și evoluției tehnologiei IT și îmbunătățirea sau extinderea funcționalității programelor. Pentru a asigura produse de o calitate ridicată, CRIsoft are o activitate continuă de cercetare pentru dezvoltarea și îmbunătățirea programelor, rezultând crearea de noi versiuni care includ noi funcționalități sau capacități tehnice. Această investiție se realizează de către CRIsoft în baza cerințelor clienților, a cunoștințelor generale din domeniu și a noilor politici de business. De asemenea, responsabilitatea CRIsoft este livrarea de versiuni noi ale programelor care să cuprindă modificările necesare datorită schimbărilor legislative și a evoluției tehnologice.

Întreținere de ameliorare a contextului de exploatare - întreținerea de ameliorare include reorganizarea, corectarea sau alte operații asupra contextului de exploatare: sistem de operare, versiune baza de date, alte aplicații non-CRIsoft pe același server de exploatare, datele din sistem, inclusiv activități de optimizare a performanței.

Monitorizarea întreținerii

Pentru exploatarea în cele mai bune condiții pe termen lung este necesară înregistrarea și monitorizarea activităților legate de sistemul informatic. În acest fel se poate menține controlul asupra acestora și garanta că parametrii de calitate sunt menținuți.

Help desk și asistarea utilizatorilor

Aceste activități privesc asistarea permanentă a utilizatorilor fie că este vorba de o solicitare de

Suport tehnic

informații, de corectare a unor erori de operare sau de asistență în operarea. Activitatea de „help desk” și asistență de operare este în responsabilitatea atât a clientului cât și a furnizorului CRIsoft. Din punct de vedere al furnizorului CRIsoft, punctul de contact este Departamentul de Suport Tehnic CRIsoft și majoritatea cererilor de suport tehnic sunt de tip Asistență. Aceste cereri sunt deschise de departamentul informatic al clientului (când acesta are nevoie de ajutor) și sunt rezolvate de către CRIsoft.

Alte servicii de asistență

În această grupă sunt incluse orice alte solicitări de asistență ale clientului care necesită sau nu o intervenție la locația clientului din partea furnizorului.

Din punct de vedere al furnizorului CRIsoft, serviciile de asistență sunt suplimentare, și în consecință fac obiectul unei abordări **de tip ofertă-execuție-deviz** și pot să includă:

- asistență la utilizare și exploatare la locația clientului;
- întrebări / răspunsuri – școlarizare la locația clientului;
- soluționarea la locația clientului, în contextul de lucru al clientului, a anomaliilor Aplicațiilor Specifice sau variantelor particulare;
- testarea la fața locului în urma unei anomalii detectate de către client la Aplicațiile CRIsoft (standard, particulare sau asimilate) dar care nu se poate simula sau reproduce la sediul furnizorului CRIsoft sau operând de la sediul furnizorului CRIsoft pe platforma de test a Clientului.
- analiza necesităților de business și tehnice în cadrul cerințelor de evoluții și programarea/configurarea acestora.

În cazul nerezolvării imediate (încă din timpul primului răspuns sau apelului), vor fi necesare investigații mai detaliate pentru a izola și rezolva problema. În orice situație, toate eforturile vor fi depuse pentru a recomanda clientului o soluție alternativă. Conform clasei și nivelului de severitate, responsabilul Suportului Tehnic va coopera cu echipa tehnică a clientului pentru soluționarea cererii de asistență tehnică.

SISTEMUL CST

CST-ul reprezintă o Cerere de Suport Tehnic trimisă de către administratorul de sistem din partea clientului către departamentul de Suport Tehnic. Sistemul de înregistrare a CST-urilor este bazat pe tehnologia Oracle Web Application. Acest sistem permite înregistrarea, actualizarea și urmărirea în timp real a oricărei cereri de suport tehnic (CST).

CLASELE DE CST-uri

Clasele de CST-uri sunt prezentate mai jos în ordinea gravității (impactului asupra funcționării sistemului):

Suport tehnic

TIP	DESCRIERE
BUG	Defect în aplicații/sisteme/programe - sunt considerate defecte cazurile în care programele nu funcționează conform documentației sau conform regulilor generale aplicabile în cazurile în care documentația nu detaliază subiectul cererii de suport.
FUNC	Funcționalitate descrisă în documentație, obligatorie contractual sau/și legal care trebuia să existe în aplicații/sisteme/programe și care nu există sau funcționează incorect. -sunt în general cerințe legale sau cerințe contractate și care se regăsesc explicit în documentația de analiză sau configurare aprobată.
DOC	Defect (eroare sau omisiune) în documentație - în această clasă intră cazurile în care Documentația / Help online nu este actualizată sau este incompletă.
TEHN	Problemă tehnică legată de mediul în care sunt rulate programele (echipamente, software de bază de date, sistem de operare etc.) - problemele tehnice sunt probleme care provin de la mediul în care sunt rulate programele și nu sunt probleme generale care apar pe toate sistemele similare. Ele provin de la sistemul de operare, baza de date Oracle sau alte programe instalate de CLIENT
ASIST	Cerere de asistență - în general sugestiile Suportului tehnic vor indica documentele în care sunt descrise toate aceste întrebări sau vor oferi răspunsuri prin telefon sau e-mail.
EVOL	Funcționalitate nouă dorită în program - obligațiile CRIsoft referitoare la aceste cereri sunt de a da o ofertă pentru realizarea lor și de a da un răspuns privind cuprinderea ei în planul pentru viitoarele versiuni sau în zile-om de consultanță de implementare.
PROB/ RECL	Alte probleme care nu pot fi încadrate în nici unul dintre celelalte tipare. Sau reclamații

NIVEL DE SEVERITATE

Toate cererile de asistență tehnică (CST) sunt ierarhizate utilizând un număr predefinit de valori, care sunt asigurate în funcție de impactul asupra sistemului informatic.

• Nivel 1 = Impact critic

Imposibilitatea de a utiliza întregul sistem sau indisponibilitatea unei funcționalități necesare permanent (exemple: blocare totală sistem, blocare facturare sau casierie);

• Nivel 2 = Impact grav sau major

Imposibilitatea de a folosi o parte a sistemului care oprește sau poate duce la oprirea unui întreg proces din organizație (exemple: eroare la recepția unui anumit articol);

• Nivel 3 = Impact mediu

Problemă care nu oprește nici un proces dar care împiedică obținerea anumitor informații din sistem, forțează la prelucrări manuale sau operare suplimentară sau crește riscul greșelilor de operare pentru date care pot afecta întregul proces (exemple: rapoarte care nu se pot tipări);

• Nivel 4 = Impact minimal

Probleme care nu împiedică operarea decât pentru cazuri excepționale (sub 0,1% din cazuri sau sub 50 de cazuri pe lună) și care au numai impact local și nu riscă să creeze probleme în restul procesului (exemple: o validare lipsă într-un ecran, un mesaj de eroare eronat sau ambiguu).

Industrii

DIVERSE ACTIVITĂȚI

Grupul Romstal

- Import, producție și distribuție

Grupul Mobexpert

- Producție, retail/distribuție mobilier

Lemet

- Producție, distribuție mobilier

Grupul Menatwork

- Producție și distribuție materiale de construcții și amenajări

Grupul Comnord-Procema

- Producție oțel, construcții

UTILITĂȚI

Distribuție Energie Electrică

ENEL România:

- Banat
- Dobrogea
- Muntenia

Uzina Termoelectrică Giurgiu

Apă și canalizare:

Apa Nova Ploiești

Apavital

Compania Apa Braşov

Compania de Utilități Publice Focșani

Veolia Apă Servicii

Outsourcing

RSL

INK Broker

Mobexpert

Lemet

LEASING ȘI ASIGURĂRI

Gold&Platin

- Leasing, asigurări

RSL Leasing

- Leasing auto

INK Broker

- Asigurări

SERVICE AUTO

Grupul Rădăcini

Autoklass

RETAIL/DISTRIBUTIE

Grupul Farmexim

- Industria farmaceutică

A&A Medical

- Industria farmaceutică

Air Total

- Distribuție combustibil

Lustic Invest

- Producție PVC, vânzări

Unirea Shopping Center

- Imobiliare

Maricon

- Instalații și construcții

Autotalia

- Vânzări auto

PRODUCTIE

Blazer

- Industria textilă

Electroalfa International

- Producție echipament electric

Grupul Dual

- Construcții, structuri metalice

Lustic Invest

- Producție PVC, vânzări

Prosider

- Producție, vânzări oțel

Romkuvert

- Producție plicuri personalizate

Valrom Industrie

- Producție țevi

Contact

CRIsoft:

S.C. Christian Gavrilă S.R.L.

Sediu:

500214 Braşov, România
blvd. Victoriei Nr.12, Et.2
tel: +40 268 471 670; +40 745 122 008
fax: +40 268 478 670

Filială:

012071 Bucureşti, România
str. Av. Nicolae Drossu Nr. 19, Sect 1.
tel: +40 212 240 408

Departamentul Suport Tehnic: suport@crisoft.ro

Departamentul Vânzări: sales@crisoft.ro

Departamentul Marketing: marketing@crisoft.ro

Departamentul Resurse Umane: hr@crisoft.ro

© CRIsoft® – Christian Gavrilă S.R.L.
Toate drepturile rezervate

Informațiile conținute în acest document pot fi modificate de CRIsoft® fără o înștiințare prealabilă. Nici o parte din acest document nu poate fi reprodusă sau transmisă în orice formă și prin orice mijloace, pentru orice scop, fără permisiunea scrisă a CRIsoft®.

CRIsoft®, CROS™, *Programe care gândesc*, sunt mărci înregistrate ale S.C. Christian Gavrilă S.R.L.

Oracle, PL/SQL, Oracle Web Application Server sunt mărci înregistrate ale Oracle Corporation.
Windows este marca înregistrată a Microsoft Corporation.
Acrobat Reader este marcă înregistrată a Adobe Systems Inc.