

CROS SERVICE



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
5	Obiective și structura generală a sistemului	◆		
6	Impactul asupra organizației, avantajele sistemului CROS	◆		
		◆	Sistemul CROS Service	7
		▪	CROS Service – Avantaje și funcționalități	7
		◆	Sistemul CROS Service	9
		▪	CROS Service – informații generale	9
		▪	CROS Service – Comenzi service	11
		▪	CROS Service – Execuție	12
		▪	CROS Service – Magazine	14
		▪	CROS Service – Încasări	
		▪	CROS Service – Analiza acivității	15
17	Suport tehnic	◆		
21	Industrii	◆		
22	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.

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

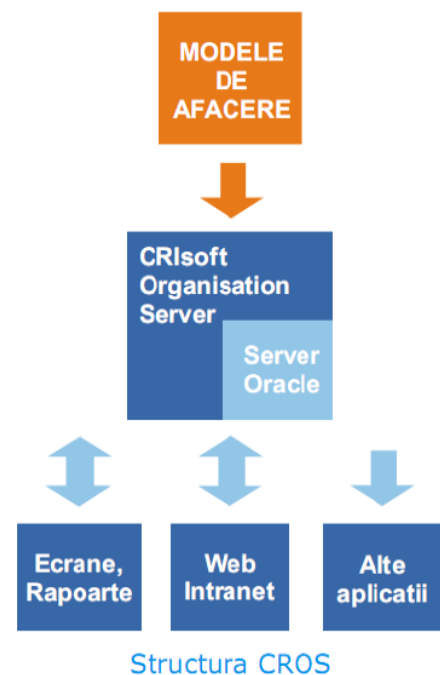
Produsele și serviciile CRIsoft, dar și permanenta preocupare de a cunoaște nevoile clienților, de a le optimiza procesele de business, și chiar de a impune noi standarde în anumite industrii, au contribuit la menținerea unui vast portofoliu de clienți importanți din diverse domenii de activitate.

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

CRISOFT 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 CRISOFT 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 CRISOFT 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 CRISOFT permit parametrizarea pentru rezolvarea cerinţelor generale de business şi adaptări pentru cele specifice. Soluţiile CRISOFT 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 CRISOFT 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.

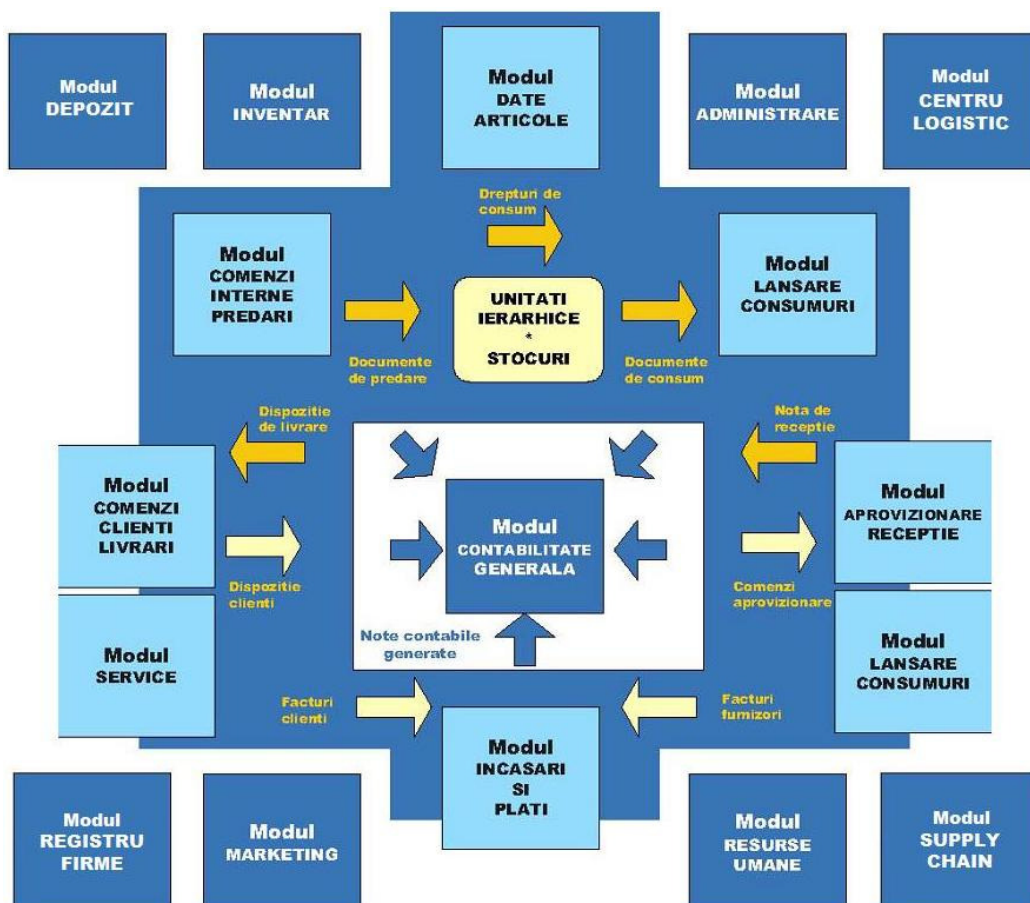
Obiective și structura generală a sistemului

CRISOFT Organization Server™ (CROS) este un sistem integrat care asigură suportul informatic pentru activitățile dintr-o organizație modernă. Sistemul CROS este unul dintre principalele instrumente pentru management, fiind un real suport pentru atingerea obiectivelor organizației și creșterea eficienței acesteia.

Experiența înglobată în modelele din CRISOFT Organization Server™, împreună cu tehnologia software și metodologia de implementare asigură o eficiență maximă cost-performanță prin:

- Îmbinarea unei soluții la cheie (modele generale) cu flexibilitatea unei soluții dezvoltate în interiorul organizației sau 100% la cerere;
- Adaptarea modelului general (practicilor de business generale) prin implementare la specificul organizației;
- Reducerea cheltuielilor necesare pentru realizarea, întreținerea și menținerea în pas cu evoluția tehnologică a unui sistem dezvoltat la cheie sau în interiorul organizației.

Sistemul CROS este realizat integral în România, folosind tehnologia Oracle, liderul mondial în domeniul bazelor de date.



Impactul asupra organizației, avantajele sistemului CROS

În primul rând, prin implementarea soluțiilor CROS:

- va crește cantitatea de informație comunicată prin intermediul sistemului informatic;
- se asigură introducerea informației în sistem la momentul apariției ei în organizație;
- se vor înlocui majoritatea procedurilor manuale existente;
- se reduce semnificativ numărul documentelor fără reflectare în sistemul informatic.

De asemenea, informațiile vor fi sistematizate și completarea lor corectă va fi asigurată de către sistem. La importul datelor va fi necesară o curățare a acestora din punct de vedere al constrângerilor și regulilor definite în sistemul CROS și nu în ultimul rând se vor redefini fluxul informațional, procedurile de lucru, iar descrierile posturilor vor fi modificate pentru a reflecta noile procese.

Câteva dintre avantajele sistemului integrat CROS:

- **Informațiile de încredere** pentru deciziile și procesele curente de la toate nivelurile sunt disponibile mai repede;
- **Respectarea procedurilor de lucru** este asigurată prin integrarea strânsă a sistemului informatic în fluxurile din organizație;
- **Creșterea eficienței** și organizarea mai bună a activităților;
- **Funcționalitate extinsă** prin transferul experienței înglobate în modelele de referință existente în CROS;
- **Adaptare la mediul de business și legislativ românesc** dar cu respectarea principiilor internaționale;
- **Îmbunătățirea sistemului calității** prin sprijinul oferit pentru implementarea unor sisteme conforme cu standardele din seria ISO 9001;
- **Scăderea costurilor de exploatare** a sistemului informatic, prin integrarea strânsă a diferitelor componente din sistemul CROS, într-un mod transparent, fără a necesita proceduri de transfer între aplicațiile din familia CROS;
- **Verificarea și corelarea automată** a datelor pentru folosirea cu încredere sporită în procesele decizionale;
- **Performanță la cel mai înalt nivel** chiar și în sisteme cu volume foarte mari de date sau mulți utilizatori (sunt în exploatare sisteme CROS care au baze de date cu dimensiuni de ordinul zecilor de gigabytes sau 1000 utilizatori conectați simultan);
- **Siguranță și securitate sporită a datelor** prin folosirea la maxim a tehnologiei Oracle;
- **Deschidere și portabilitate** prin arhitectură tehnică și tehnologia Oracle folosită.

CROS Service

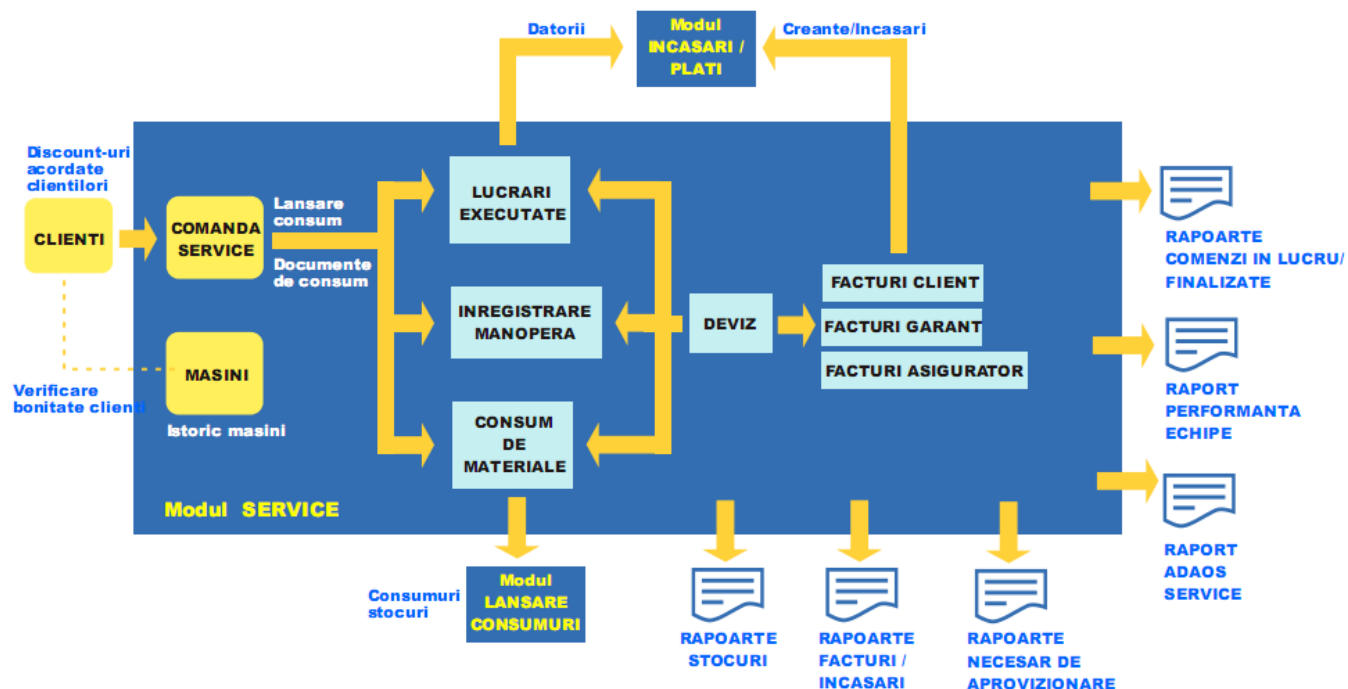
CROS Service – Avantaje și funcționalități

Sistemul **Service** gestionează informațiile tehnice și economice legate de activitatea de service, urmărind toate aspectele specifice acestei activități într-o manieră integrată cu celelalte sisteme (aplicații) CROS – Lansare / Consumuri, Facturare, Încasări și plăți, Contabilitate.

Sistemul este adaptat lucrului pe mai multe unități contabile, într-o rețea de service-uri cu activitate descentralizată dar cu control centralizat asupra unor aspecte critice: bonitatea clienților și aprovizionare, controlul prețurilor și stocurilor, evidența autovehiculelor reparate.

Veți putea gestiona tranzacții și informații relevante legate de:

- **Relația cu clientul** - lucrări efectuate, devize, urmărirea facturilor emise, discounturi acordate, facturarea către clienții cu flotă de mașini.
- **Mașini**, inclusiv un istoric al fiecărei mașini asupra căreia s-a intervenit în service-uri
- **Garanții, relația cu garanții** - facturare imediată sau ulterioară (gestionarea pieselor schimbate în perioada de garanție), urmărirea încasărilor
- **Gestionarea asigurărilor**, în regimuri diferite impuse de asiguratorii – urmărirea facturilor de asigurare pe baza dosarului de asigurare, încasări de la asiguratorii
- **Consumurile de materiale și manopera** pe fiecare comandă de service
- Lucrări executate de terți
- **Operațiunile importante se realizează numai pe bază de drepturi de acces** (drept de lansare comenzi, de operații de gestiune, de facturare, de închidere comenzi)



CROS Service

Sistemul vă permite analiza în timp real a activității de service:

- Calculul adaosului realizat în service
- **Evaluarea performanțelor** echipelor de lucru (manoperă pontată, manoperă facturată)
- **Situația facturi / încasări** – pentru facturi cu sau fără asigurare
- **Evaluarea materialelor** pe mașini în lucru la final de lună
- **Situații de lucrări** aflate în diverse stadii (lansat / finalizat / facturat / închis)
- Controlul stocurilor

Conform abordării strategice a firmei CRIsoft, prin utilizarea modulelor din familia CROS Service auto se asigură:

- Optimizarea fluxului informațional
- Acuratețe și disponibilitatea ridicată a informațiilor
- Flexibilitatea în operare
- Timp redus de accesare a informațiilor

Sistemul CROS Service este ușor de integrat în arhitectura IT cu alte aplicații de contabilitate și face parte nativ din sistemul CRIsoft Organization Server – CROS, unde este integrat cu modulele Financiar – Contabil, Urmărire a Producției și Logistică Vânzări.

Sistemul CROS Service

Informații generale

Structuri Organizatorice – Unități

- Definirea tipurilor de unități ierarhice: agenți service, service-uri, echipe de lucru, gestiuni
- Definirea detaliilor despre unitățile ierarhice și structura ierarhică a acestora: tip și denumire (Sistemul CROS permite menținerea unei structuri de tip holding în companii compuse din mai multe unități contabile – organizații cu bilanț propriu.)

Date generale despre Clienți:

nume, cod fiscal, adrese, date de contact.

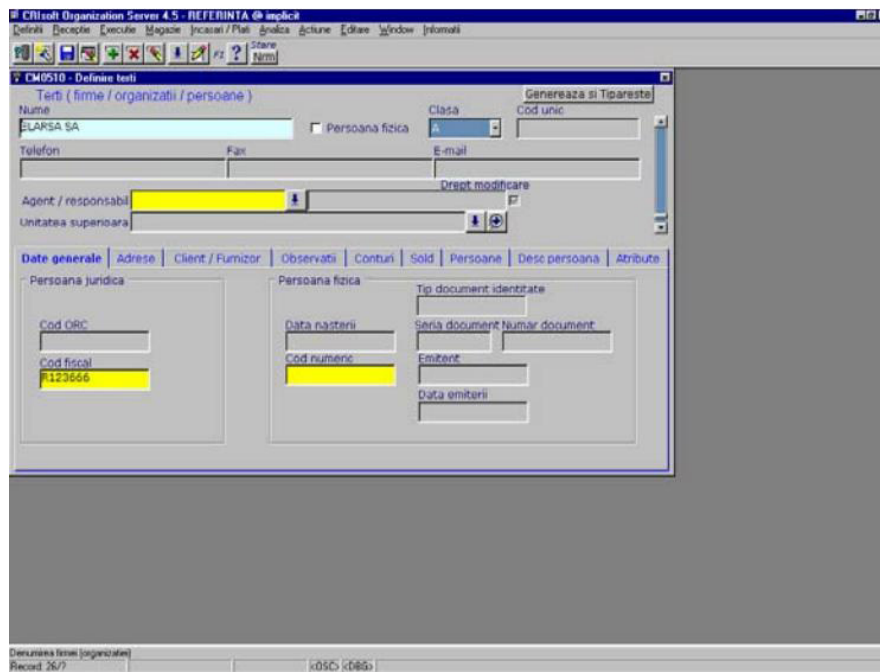
Date generale despre Mașini:

tip mașină, număr înmatriculare, serie șasiu, serie motor, proprietar

Normative de manoperă: norme de timp pe lucrări, pe tipuri de mașini

Prețuri de vânzare:

prețuri pentru materiale, prețuri pentru manoperă, discount-uri acordate



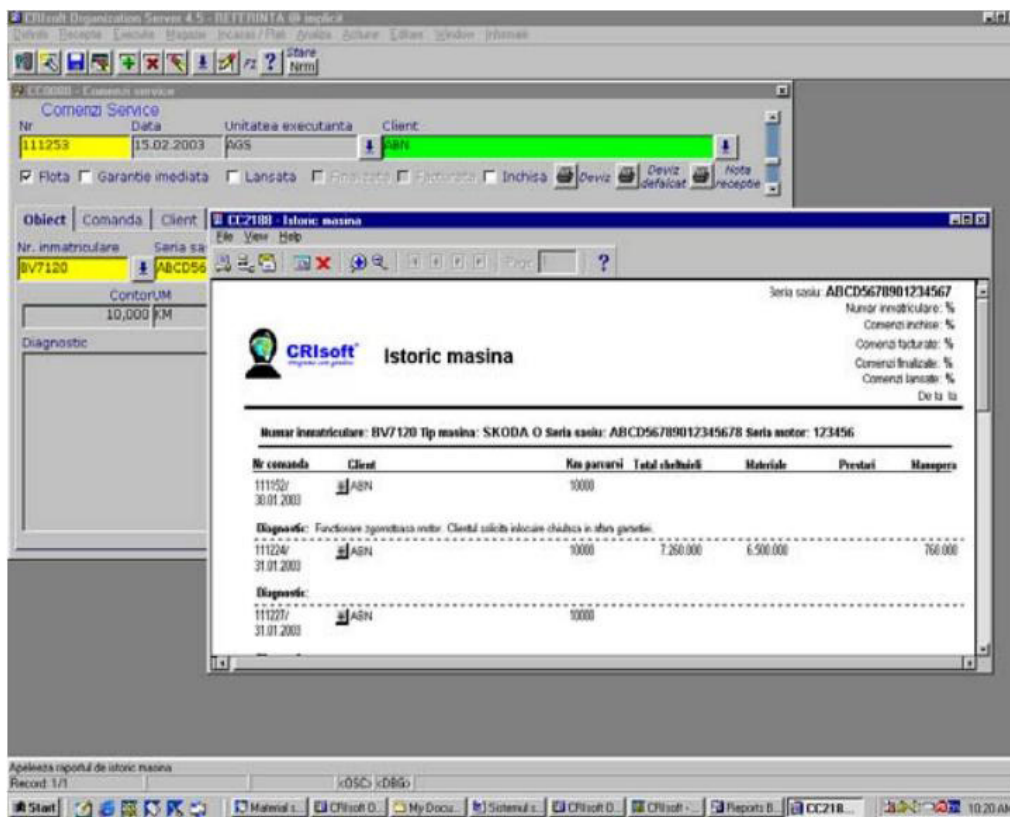
The screenshot shows a software window titled 'Crisoft Organizatiun Server 4.5 - REFERINTA @ aplică'. The main form is 'CM0510 - Definire test' for 'Terți (firme / organizatii / persoane)'. The client name is 'ELARSA SA'. The form includes fields for 'Nume', 'Clasa', 'Cod unic', 'Telefon', 'Fax', 'E-mail', 'Agent / responsabil', and 'Unitatea superioara'. Below the form are tabs for 'Date generale', 'Adrese', 'Client / Furnizor', 'Observatii', 'Conturi', 'Sold', 'Persoane', 'Desc persoana', and 'Atribute'. The 'Date generale' tab is active, showing 'Persoana juridica' with fields for 'Cod ORC' and 'Cod fiscal' (value: R123666), and 'Persoana fizica' with fields for 'Data nasterii', 'Cod numeric', 'Tip document identitate', 'Seria document', 'Numar document', 'Emitent', and 'Data emiterii'. The status bar at the bottom indicates 'Denumirea firmei (organizatiei): Record 26/7' and '(CROS) (CROS)'.

Comenzi Service

CROS Service – Comenzi service gestionează centralizat toate informațiile legate de comenzile de service, permițând efectuarea de tranzacții, verificări și analize:

- recepția mașinii în service
- verificarea istoricului intervențiilor pe mașină
- verificarea bonității clientului
- stabilirea regimului de plată: lucrare suportată de client, în garanție, cu asigurare
- introducerea manoperei pe lucrare
- introducerea lucrărilor prestate de terți
- realizarea devizului și închiderea lucrării
- diverse situații de analiză a activității de service

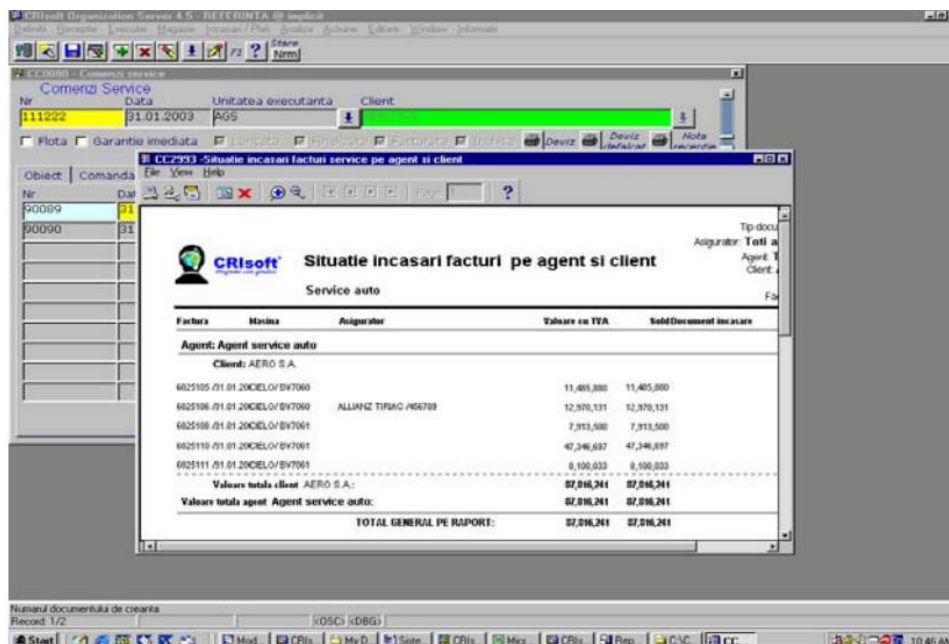
Sistemul CROS Service



La primirea maşinii în service, se verifică în timp real bonitatea clientului, soldul lui în toate unităţile grupului şi facturile emise şi neîncasate în service.

Se poate consulta istoricul intervenţiilor, cu toate detaliile legate de consumuri, indiferent la ce service din grup a fost realizată intervenţia.

Dacă este necesar, se poate emite un deviz estimativ pe baza diagnosticului stabilit la momentul recepţiei.



Sistemul CROS Service

Execuție

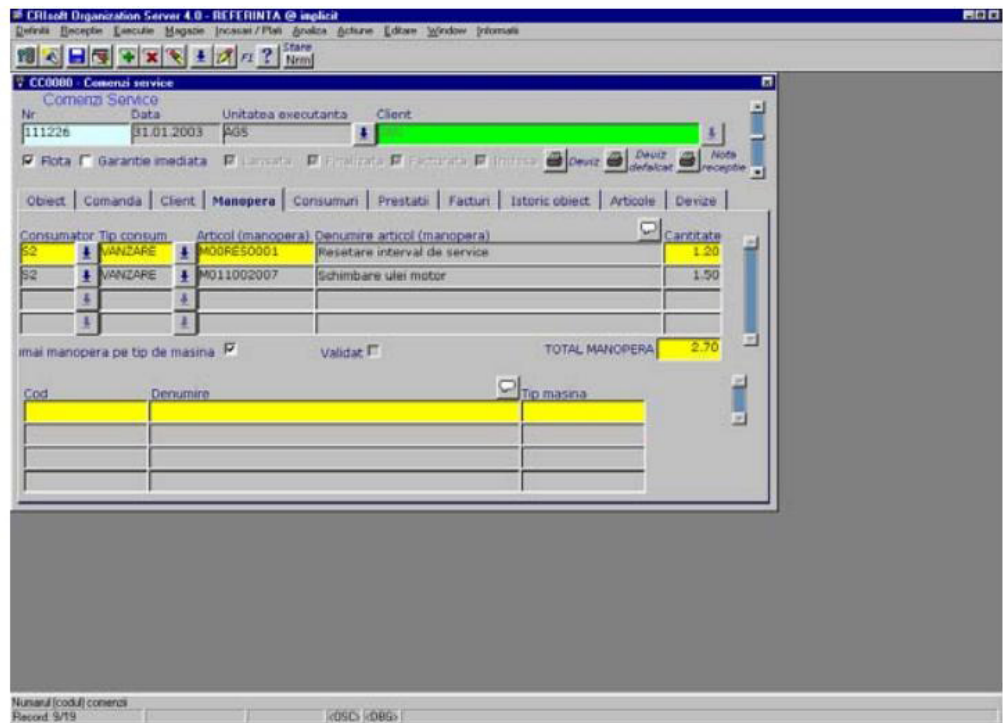
CROS Service – Execuție gestionează toate informațiile legate de manopera inclusă pe lucrări, permițând efectuarea de tranzacții, verificări și analize:

Se lansează comanda, permițând astfel introducerea în sistem a consumurilor de materiale.

La terminarea lucrării se introduce manopera.

Normele de manoperă pot fi predefinite în normative pe tipuri de mașini. Valorile indicate de normative sunt aduse automat la operarea manoperei, cu posibilitatea de a fi modificate.

Utilizarea normativelor de manoperă nu este obligatorie.



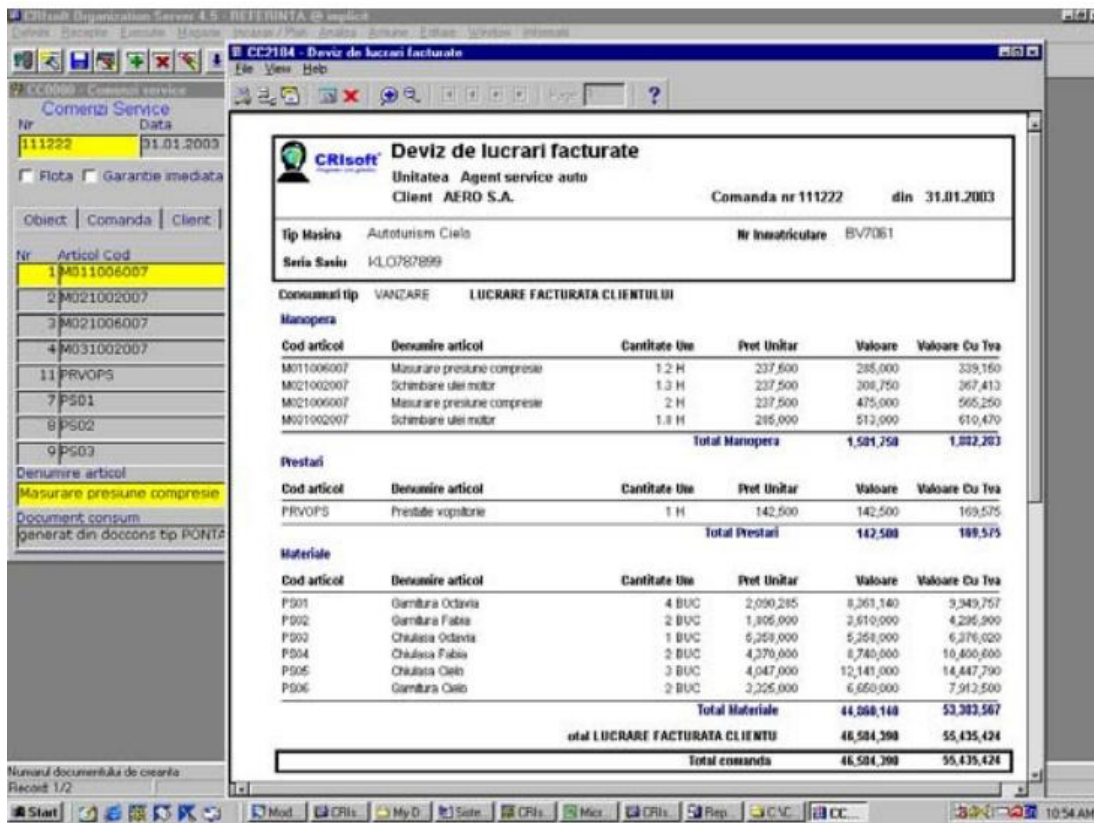
Performanța echipelor de lucru poate fi evaluată prin :

- Numărul de ore pontate (ore manoperă incluse pe deviz)
- Valoarea facturată a manoperei pe echipe.

Consumul de materiale și manopera sunt centralizate automat într-un deviz, specificându-se regimul în care este realizată lucrarea (vânzare, garanție, consum intern).

Facturile către client sau garant sunt generate automat pe baza datelor conținute în deviz. Înainte de generarea facturilor se poate reveni asupra devizului, până la acceptarea acestuia de către client.

Sistemul CROS Service



Deviz de lucrari facturate
Unitatea: Agent service auto
Client: AERO S.A. Comanda nr 111222 din 31.01.2003

Tip Masina: Autoturism Cielis Nr Inmatriculare: BV7061
Seria Sasiu: KLO787899

Consumul tip: VANZARE LUCRARE FACTURATA CLIENTULUI

Manopera

Cod articol	Denumire articol	Cantitate Un	Pret Unitar	Valoare	Valoare Cu TVA
M011006007	Masurari presiune comprese	1.2 H	237,500	285,000	339,150
M021002007	Schimbare ulei motor	1.3 H	237,500	308,750	367,413
M021006007	Masurari presiune comprese	2 H	237,500	475,000	565,250
M021002007	Schimbare ulei motor	1.8 H	285,000	513,000	610,470
Total Manopera				1,581,750	1,892,283

Prestati

Cod articol	Denumire articol	Cantitate Un	Pret Unitar	Valoare	Valoare Cu TVA
PRVOPS	Prestate vopstone	1 H	142,500	142,500	169,575
Total Prestati				142,500	169,575

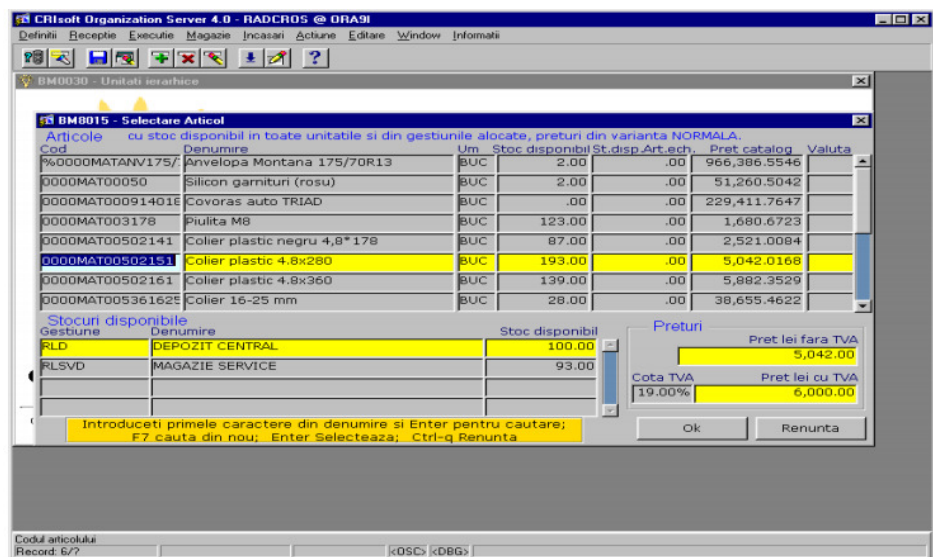
Materiale

Cod articol	Denumire articol	Cantitate Un	Pret Unitar	Valoare	Valoare Cu TVA
PS01	Garnitura Octavia	4 BUC	2,090,285	8,361,140	9,949,757
PS02	Garnitura Fabia	2 BUC	1,805,000	2,510,000	4,295,900
PS03	Chiausă Octavia	1 BUC	5,269,000	5,269,000	6,276,020
PS04	Chiausă Fabia	2 BUC	4,370,000	8,740,000	10,466,600
PS05	Chiausă Cielis	3 BUC	4,047,000	12,141,000	14,447,790
PS06	Garnitura Cielis	2 BUC	3,225,000	6,650,000	7,912,500
Total Materiale				44,668,140	53,393,567
Total LUCRARE FACTURATA CLIENTULUI				46,584,390	55,435,424
Total comanda				46,584,390	55,435,424

Magazie

CROS Service – Magazie gestionează toate informațiile legate de stocuri, permițând efectuarea de tranzacții și consultări:

- Stabilirea necesarului de aprovizionare și direcționarea către unitatea responsabilă cu aprovizionarea
- Recepția materialelor
- Efectuarea consumurilor / retururilor pe comanda de service
- Informații în timp real despre stocuri și prețuri, în gestiunea proprie și în alte gestiuni ale grupului
- Fișe de magazie, balanțe stocuri, situații de stocuri, liste de gestiune



BM8015 - Selectare Articol

Articole cu stoc disponibil in toate unitatile si din gestiunile alocate, preturi din varianta NORMALA.

Cod	Denumire	Um	Stoc disponibil	St. disp. Art. ech.	Pret catalog	Valuta
%000MATANV1757	Anvelopa Montana 175/70R13	BUC	2.00	.00	966,386.5546	
0000MAT00050	Silicon garnituri (rosu)	BUC	2.00	.00	51,260.5042	
0000MAT00091401E	Covorasa auto TRIAD	BUC	.00	.00	229,411.7647	
0000MAT003178	Piulita M8	BUC	123.00	.00	1,680.6723	
0000MAT00502141	Colier plastic negru 4,8*178	BUC	87.00	.00	2,521.0084	
0000MAT00502151	Colier plastic 4.8x280	BUC	193.00	.00	5,042.0168	
0000MAT00502161	Colier plastic 4.8x360	BUC	139.00	.00	5,882.3529	
0000MAT00536162E	Colier 16-25 mm	BUC	28.00	.00	38,655.4622	

Stocuri disponibile

Gestiune	Denumire	Stoc disponibil
RLD	DEPOZIT CENTRAL	100.00
RLSVD	MAGAZIE SERVICE	93.00

Preturi

Pret lei fara TVA	Pret lei cu TVA
5,042.00	6,000.00
Cota TVA	19.00%

Introduceti primele caractere din denumire si Enter pentru cautare;
F7 cauta din nou; Enter Selecteaza; Ctrl-q Renunta

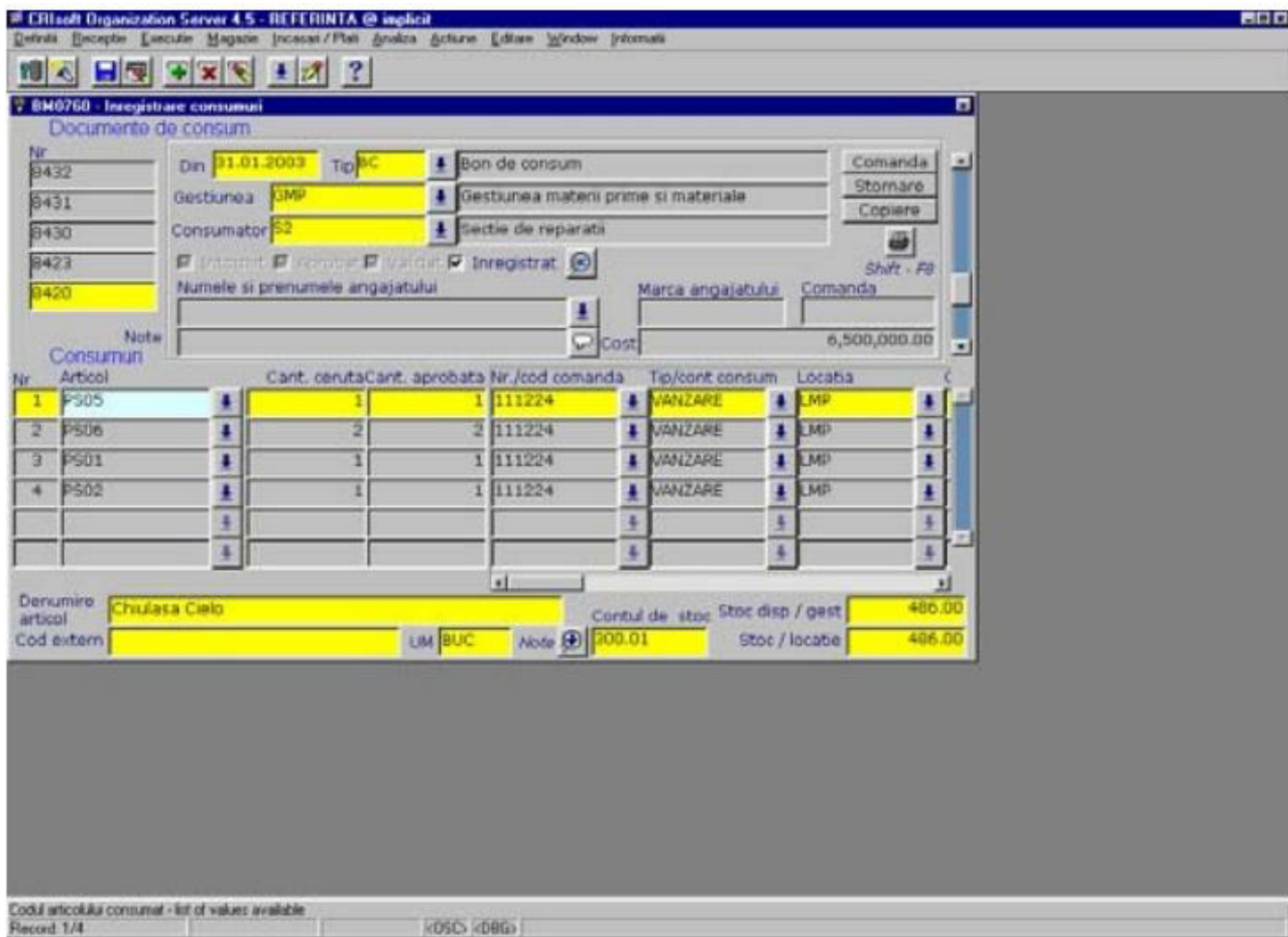
Sistemul CROS Service

După lansarea lucrării se efectuează consumurile de materiale. Scăderea din stoc este controlată în timp real. Consumurile vor fi automat cumulate în deviz. Dacă este necesară refacerea devizului, se operează consumuri suplimentare sau returnări la magazie, după care se reface devizul.

La sfârşitul fiecărei zile se centralizează materialele ieşite din gestiune, în vederea emiterii de comenzi de aprovizionare.

Pentru piesele în garanție al căror stoc este controlat într-o gestiune specială de piese în garanție, CROS Service oferă următoarea soluție :

- Facilitate de predare automată a pieselor schimbate în regim de garanție în gestiunea specifică, cu păstrarea prețului la garant valabil la momentul efectuării devizului
- Descărcarea automată a gestiunii de garanție, atunci când se dorește facturarea în bloc a pieselor schimbate în perioada de garanție.



CRIsoft Organization Server 4.5 - REFERINTA @ ieşit

Definiți | Incepere | Executie | Magazin | Incasari / Plati | Anularea Actiunii | Editare Window | Informatii

Documente de consum

Nr: 9432, 9431, 9430, 9423, 9420

Din: 31.01.2003, Tip: BC, Bon de consum

Gestiunea: GMP, Gestiunea materii prime si materiale

Consumator: S2, sectie de reparati

Intocmit, Inregistrat, Inregistrat

Numele si prenumele angajatului, Marca angajatului, Comanda

Cost: 6,500,000.00

Nr	Articol	Cant. ceruta	Cant. aprobata	Nr./cod comanda	Tip/cont consum	Locatia
1	P505	1	1	111224	VANZARE	LMP
2	P506	2	2	111224	VANZARE	LMP
3	P501	1	1	111224	VANZARE	LMP
4	P502	1	1	111224	VANZARE	LMP

Derumire articol: Chiusasa Cielo, Costul de stoc: 486.00

Cod extern: UM BUC, Note: 300.01, Stoc / locaie: 486.00

Codul articolului consumat - list of values available

Record 1/4

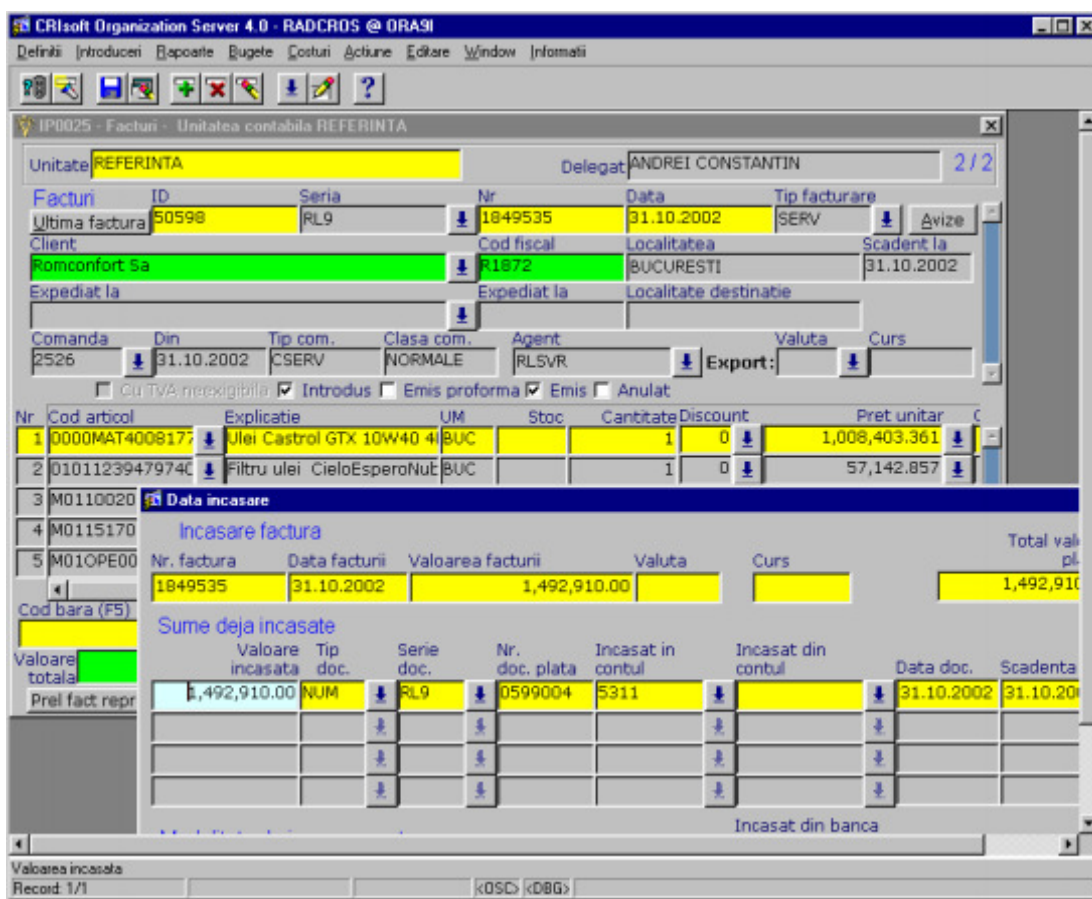
Sistemul CROS Service

Încasări

CROS Service – Încasări gestionează toate informațiile legate de relația cu clienții, garanții și asiguratorii, permițând efectuarea de tranzacții și verificări:

După lansarea lucrării se efectuează consumurile de materiale. Scăderea din stoc este controlată în timp real. Consumurile vor fi automat cumulate în deviz. Dacă este necesară refacerea devizului, se operează consumuri suplimentare sau returnări la magazie, după care se reface devizul.

La sfârșitul fiecărei zile se centralizează materialele ieșite din gestiune, în vederea emiterii de comenzi de aprovizionare.



Unitate: REFERINTA Delegat: ANDREI CONSTANTIN 2 / 2

Nr.	Cod articol	Explicatie	UM	Stoc	Cantitate	Discount	Pret unitar
1	0000MAT4008177	Ulei Castrol GTX 10W40 4	BUC		1	0	1,008,403.361
2	0101123947974C	Filtru ulei CieloEsperoNu	BUC		1	0	57,142.857

Data incasare

Nr. factura	Data facturii	Valoarea facturii	Valuta	Curs	Total val. pl.
1849535	31.10.2002	1,492,910.00			1,492,910.00

Sume deja incasate

Valoare incasata	Tip doc.	Serie doc.	Nr. doc. plata	Incasat in contul	Incasat din contul	Data doc.	Scadenta
1,492,910.00	NUM	RL9	0599004	5311		31.10.2002	31.10.2002

Valoarea incasata: Record: 1/1 <0SD >0DBG >

Facturile de service generate automat către client și / sau garant, sunt emise și tipărite. Este posibilă încasarea cu numerar sau cu efecte (cecuri, bilete la ordin) a căror încasare este urmărită ulterior în celelalte module financiare CROS unde operațiile s-au efectuat automat. Sistemul permite și emiterea de facturi centralizate către clienții cu flote de mașini, prin cumularea de devize.

Sistemul CROS Service

Analiza activităţii

Sistemul CROS – Service conţine instrumente pentru analiza în timp real a activităţii de service:

Calculul adaosului realizat în service

- Poate fi stabilit în timp real, pe o zi, o lună sau orice altă perioadă
- Reflectă diferenţa dintre valoarea facturilor emise pe o lucrare şi valoarea consumurilor şi a prestărilor

Nr. com. Client	Nr. lucrari	Nr. facturi	Valoare	Margina	Preţuri	Margina	MMAR	Profit
Agreez Raport service facturi								
F1011 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1014 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1017 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1019 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1020 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1021 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1022 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1023 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1024 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1025 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1026 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1027 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1028 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1029 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
F1030 ACRO-ELA	0010	00100	1,000,000	1,000,000	20,000	20,000	1,020,000	40
Valoare totala agreez			10,000,000	10,000,000	200,000	200,000	10,200,000	100
Valoare consumuri pe CROSERV			10,000,000	10,000,000	0	0	10,000,000	0
Valoare totala			10,000,000	10,000,000	200,000	200,000	10,200,000	100

Consumuri pe comenzi service

- Prezentarea detaliată a tuturor bonurilor de consum efectuate pe lucrări, cu detaliile privind piesele consumate
- Prezentarea tuturor articolelor consumate (piese, manoperă), cu lucrările pe care au fost efectuate consumurile
- Consumurile de materiale pe tipuri de consum (vânzare – articole facturate clientului, garanție, consum intern)
- Consumurile pe comenzile în lucru – stabilirea la sfârşit de lună a valorii pieselor consumate pe comenzi lansate şi neînchise, pentru înregistrarea materialelor pe lucrări în curs de execuţie

Sistemul CROS Service

Controlul diferenţelor deviz – factură

- Imposibilitatea modificării facturilor generate din devize
- Stabilirea în timp real dacă există diferenţe între materialele consumate (existente pe deviz) şi materialele facturate (situaţie posibilă în cazul stornării facturilor generate şi refacerii facturilor generate automat).

Suport tehnic

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

1. **ASISTENȚA** 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**.

CLIEȚII au posibilitatea de a semnala 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

Support 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):

Support 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).

Industria

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 Focşani

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

AutoItalia

- 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.