

CROS VÂNZARE MOBILĂ

---



**CRIs**oft

Programe care gândesc

## Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
5	CROS Vânzare Mobilă	◆		
5	Scop			
5	Paşii de proces			
		◆	Suport tehnic	10
		◆	Industrii	14
		◆	Contact	15

## 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.

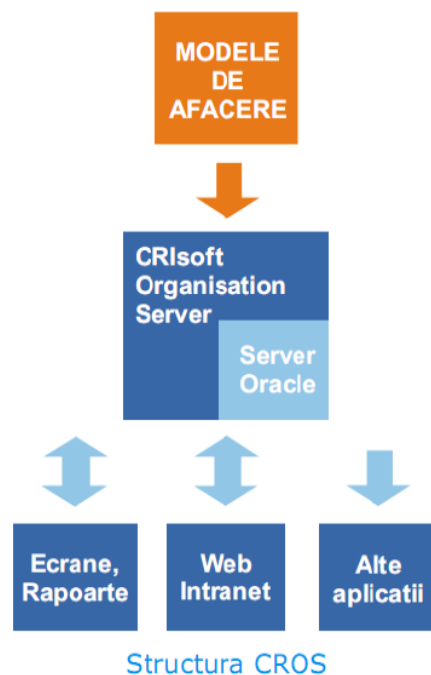
Produsele și serviciile CRIsoft, dar și permanenta preocupare de a cunoaște nevoile clienților, de a le optimiza procesele de business, și chiar de a impune noi standarde în anumite industrii, au contribuit la menținerea unui vast portofoliu de clienți importanți din diverse domenii de activitate.

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

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.

## CROS Vânzare Mobilă

### Scop

Scopul proiectului este crearea posibilității de a folosi agenții de vânzare mobilă care să funcționeze folosind dispozitive mobile care preiau/ descarcă date în sistemul ERP.

Dispozitivele mobile vor avea programul de calcul propriu, precum și o imprimantă fiscalizată pentru tipărirea bonurilor fiscale.

### Pașii de proces

#### Inițializarea procesului de vânzare

Primul pas în inițializarea procesului de vânzare mobilă este inițializarea nomenclatoarelor. Având în vedere că în ERP se vor efectua calculele de preț, nomenclatoarele care se vor transmite dinspre ERP către dispozitivul mobil vor fi:

- Cote TVA;
- Tipuri plăți;
- Informații client;
- Comenzi;
- Linii Comandă.

Primele două nomenclatoare suferă modificari periodice în timp ce ultimele două conțin datele operaționale pentru vânzarea mobilă.

Pentru inițializarea operațiunii de vânzare mobilă, se vor inițializa mai întâi nomenclatoarele de cote TVA și tipuri plăți. Aceste două nomenclatoare vor mai fi actualizate numai în cazul în care se modifică cotele de TVA sau apar noi tipuri de plată care au semnificație pentru procesul de vânzare mobilă.

#### Comenzi agregate

Având în vedere că un agent de vânzare mobilă poate prelua articolele de pe mai multe comenzi, costul serviciului de vânzare mobilă nu va fi asociat unei comenzi ERP, ci clientului. În cazul în care vânzarea către client (indiferent de numărul de comenzi) depășește pragul de vânzare mobilă, nu se percep costurile de transport.

S-a decis că pe dispozitivul mobil se va genera numai bon fiscal pentru suma încasată. În informația care se transmite către dispozitivul mobil se pastrează id-ul și numărul de factură. De asemenea, se transmit informațiile necesare pentru facturare (CUI, cod ORC, cont bancar).

Pentru a respecta atât restricțiile de la nivelul aplicației mobile, cât și pe cele ale ERP, s-a decis ca transferul comenzilor client către dispozitivul mobil se va realiza prin ,tranzacții' care agregă comenzile din ERP la nivel de client.

## CROS Vânzare Mobilă

### Structurile de date transferate către ERP

Zilnic trebuie returnate către ERP toate comenzile de vânzare mobilă transferate. Cele pentru care nu s-a realizat vânzarea vor fi transmise cu stare ,amanat', urmând ca pentru reluarea procesului de vânzare sa fie retransmise către dispozitivul mobil printr-o altă tranzacție.

Cele pentru care s-a executat vânzarea (încheiata cu sau fără succes) vor fi returnate cu starea executat.

### Preluarea comenzii client

Pentru a evidenția caracteristicile de vânzare mobilă se vor asocia agentului sub formă de atribute: marcaj pentru vânzarea mobilă, plafon de vânzare mobilă, cost de transport.

Pe comanda client se vor prelua articolele care urmează a fi transportate la sediul clientului. La preluarea comenzii se va completa și adresa de livrare.

Serviciul de transport nu va fi explicit preluat pe comanda client, acesta va fi transmis de către sistem în momentul transferului de date către dispozitivul mobil.

### Sincronizarea nomenclatoarelor de cote TVA și tipuri plăți

La sincronizarea inițială și ori de câte ori este necesar, se vor transfera din ERP cotele de TVA valabile și tipurile de documente de încasare care se pretează la vânzarea mobilă.

Acest transfer se va comanda explicit de către utilizator într-un ecran web specializat pentru transferul de nomenclatoare.

Ecranul va permite vizualizarea cotelor de TVA valabile și a documentelor de încasare utilizabile în procesul de vânzare mobilă și la apăsarea unui buton va iniția procesul de transfer către dispozitivul mobil.

În cazul tipurilor de documente de încasare se va permite selecția numai în cazul în care în ecran se completează contul de disponibil care va fi utilizat la generarea documentelor de plată. Informația transmisă către dispozitivul mobil se va păstra într-o tabelă specifică aplicației de vânzare mobilă.

Avansul primit de la client va fi un mod de plată și va fi transmis către dispozitivul mobil în nomenclatorul de tipuri plăți.

Procedura de transfer va transmite către aplicația mobilă toate înregistrările marcate din nomenclatorul selectat pentru transfer.

Pentru a evidenția caracteristicile de vânzare mobilă se vor asocia agentului sub formă de atribute: marcaj pentru vânzarea mobilă, plafon de vânzare mobilă, cost de transport.

## CROS Vânzare Mobilă

Pe comanda client se vor prelua articolele care urmează a fi transportate la sediul clientului. La preluarea comenzii se va completa și adresa de livrare.

Serviciul de transport nu va fi explicit preluat pe comanda client, acesta va fi transmis de către sistem în momentul transferului de date către dispozitivul mobil.

### Pregătirea mărfii pentru vânzarea mobilă

Dupa preluarea comenzii în sistem, aceasta va fi rezervată de către agent. Nu se vor transmite către dispozitivul mobil decât comenzile care au marfă rezervată.

Transferul către dispozitivul mobil va fi permis numai pentru comenzile client pentru care s-a primit avans.

### Transferul de date din CROS către dispozitivul mobil

După validarea comenzii, rezervarea mărfii și încasarea avansului, aceasta poate fi transferată către dispozitivul mobil. Se va crea un ecran special web care va permite selectarea uneia sau mai multor comenzi client neînchise ale agentului de vânzare mobilă conectat la aplicație. Acestea se pot transfera în bloc sau una câte una.

### Structura informației transferată către dispozitivul mobil

Din ERP către dispozitivul mobil se vor transfera nomenclatoare (comenzi, cote TVA, tipuri plata).

Asociat clientului se vor transfera valoarea plafonului de vânzare mobilă, valoarea costului de transport și suma valorilor avansului încasat pe fiecare comandă. Valorile corespunzătoare plafonului de vânzare mobilă, cât și costul de transport se vor prelua din atribute asociate agentului.

### Ecranul de transfer comenzi către dispozitivul mobil

Ecranul va afișa lista de comenzi neînchise ale agentului conectat la aplicație în ordine descrescătoare după data comenzii, care sunt candidate la procesul de vânzare mobilă (sunt comenzi de vânzare mobilă, au rezervare și au factură de avans).

Pentru fiecare comandă se va putea vedea în detaliu lista de articole, de livrări și facturi.

În acest ecran se vor putea face selecții pentru lista de comenzi netransmise către dispozitivul mobil sau amanate, lista de comenzi transmise, în curs de vânzare și lista de comenzi transmise pentru care vânzarea mobilă s-a încheiat.

Agentul va selecta una sau mai multe comenzi din lista de comenzi netransmise către aplicația de vânzare mobilă sau amanate și va comanda transferul prin apăsarea unui buton.

## CROS Vânzare Mobilă

În momentul apăsării butonului se va iniția transferul către dispozitivul mobil prin web services.

În cazul în care transferul se execută cu succes, comanda va apărea marcata ca și transferată către dispozitivul mobil și nu va mai putea fi selectată în vederea unui nou transfer.

Dacă în timpul transferului de date apar erori, întregul bloc de date va fi rejectat. Transferul de date se poate relua după ce se corectează cauzele erorilor.

### Vânzarea

Vânzarea se va realiza la domiciliul clientului.

Întregul algoritm de calcul al valorii facturii se va afla pe dispozitivul mobil și se va baza pe prețurile de vânzare transmise din ERP.

Programul dezvoltat pe dispozitivul mobil va permite încărcarea uneia dintre comenzile transferate pe dispozitiv. În continuare se vor scana codurile de bare ale produselor care se vând și se va calcula valoarea facturii. Dacă valoarea produselor vandute către un client depășește plafonul de vânzare (stabilit la nivel de firma) costul facturat al transportului este 0, în caz contrar se va factura și valoarea transportului.

### Transferul de date de pe dispozitivul mobil către CROS

Datele se vor prelua înapoi în CROS și vor putea fi apoi vizualizate tot într-un ecran web specializat.

Preluarea de pe dispozitivul mobil a livrărilor și a plăților asociate se poate realiza în bloc sau una câte una.

Transferul de date cu rezultatele vânzării va fi inițiat de către dispozitivul mobil și se va realiza prin web services.

### Structura informației transferată dinspre dispozitivul mobil

Device-ul mobil va transfera către CROS „tranzacții”, care constau în cantități vândute și încasări realizate. Structura informației transmise este cu dezvoltatorul aplicației pe device-ul mobil.

Informațiile transmise de pe dispozitivul mobil vor permite identificarea comenzii client în CROS și preluarea livrărilor și a plăților aferente înregistrate pe device-ul mobil. Informațiile transferate trebuie să se refere la comenzi transferate în vederea vânzării mobile pentru care nu s-au transmis cu succes datele în ERP.

În cazul în care pe parcursul transferului de date apar erori, întregul bloc de date va fi rejectat, transferul de informație se va relua după corectarea cauzei care a dus la apariția erorii.



## CROS Vânzare Mobilă

### Procedura de import și ecranul de vizualizare date

Procedura de prelucrare a datelor va prelua informațiile de pe dispozitivul mobil, va analiza corectitudinea acestora și va genera facturile și documentele de plată aferente comenzilor client.

În CROS se vor genera documente de creanță având:

- Tip facturare – MARFA;
- Cont creanță - contul corespunzător terțului de pe comandă pentru care s-a facturat;
- Cont disponibil – este cel asociat de operator în momentul în care se comandă transmiterea către dispozitivul mobil a tipului de încasare.

După ce se transferă datele de pe dispozitivul mobil în ERP se vor efectua următoarele operații:

- Se stornează avansul;
- Se generează factura de marfă;
- Se generează factura de transport dacă este cazul.

Factura se va valida pentru a se permite preluarea documentelor de plată. Tipul de document de încasare va fi transmis de către dispozitivul mobil.

Sistemul va compara ultima livrare generată pe comanda client de pe factură cu lista de articole stocabile de pe factură. În cazul în care s-au expediat mai multe produse și s-a facturat numai o parte din ele, se va genera automat, după importul facturii, un aviz de expediție storno către gestiunea din care s-au livrat inițial produsele.

În cazul în care de pe dispozitivul mobil se primesc informații care nu se regăsesc în sistem (articole care nu figurează pe comandă, cantități vândute mai mari decât cele transferate, preț de vânzare diferit), procedura de import va semnaliza eroare și nu va importa factura în ansamblu. În ecranul web va apărea starea curentă a comenzilor client, lista de articole comandată cu menționarea cantităților facturate și livrate. De asemenea, se vor putea vizualiza facturile și documentele de plată transferate de pe dispozitivul mobil.

### Tratarea erorilor

Erorile apărute la rularea procedurilor de transfer date către/ de la dispozitivul mobil vor fi memorate în ambele aplicații folosind un identificator unic. Erorile apărute pot fi de natura tehnică (lipsa conexiunii la Internet, eroare în baza de date) sau de business (format câmp, eroare la validarea valorii vânzării).

Pentru erorile tehnice se va înregistra în logg un mesaj generic, pentru cele de business se vor logga cât mai multe informații care să permită identificarea și corectarea rapidă a problemelor.

O transmisie de date va fi tratată ca și o tranzacție, în cazul în care apare o eroare, se va rejecta întregul set de date.

## 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.**

CLIENTII 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](mailto:suport@crisoft.ro)**

 **CORESPONDENȚĂ PRIN WEB: [www.crisoft.ro](http://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):

## Support tehnic

TIP	DESCRIERE
BUG	<b>Defect în aplicații/sisteme/programe</b> - 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	<b>Funcționalitate descrisă în documentație, obligatorie contractual sau/și legal care trebuia să existe în aplicații/sisteme/programe și care nu există sau funcționează incorect.</b> -sunt în general cerințe legale sau cerințe contractate și care se regăsesc explicit în documentația de analiză sau configurare aprobată.
DOC	<b>Defect (eroare sau omisiune) în documentație</b> - în această clasă intră cazurile în care Documentația / Help online nu este actualizată sau este incompletă.
TEHN	<b>Problemă tehnică legată de mediul în care sunt rulate programele (echipamente, software de bază de date, sistem de operare etc.)</b> - 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	<b>Cerere de asistență</b> - 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	<b>Funcționalitate nouă dorită în program</b> - 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	<b>Alte probleme care nu pot fi încadrate în nici unul dintre celelalte tipare. Sau reclamații</b>

### 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](mailto:suport@crisoft.ro)

Departamentul Vânzări: [sales@crisoft.ro](mailto:sales@crisoft.ro)

Departamentul Marketing: [marketing@crisoft.ro](mailto:marketing@crisoft.ro)

Departamentul Resurse Umane: [hr@crisoft.ro](mailto: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.