

CROS WEB



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
5	Cui se adresează?	◆		
5	Ce oferă CRISOFT?	◆		
		◆	CROS WEB	7
		◆	Suport tehnic	11
		◆	Industrii	15
		◆	Contact	16

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.

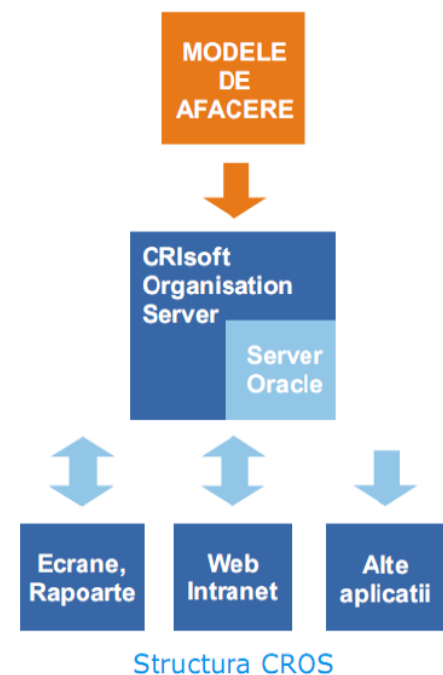
Produsele și serviciile CRIsoft, dar și permanenta preocupare de a cunoaște nevoile clienților, de a le optimiza procesele de business, și chiar de a impune noi standarde în anumite industrii, au contribuit la menținerea unui vast portofoliu de clienți importanți din diverse domenii de activitate.

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.

Cui se adresează?

Sistemul informatic integrat **CRIsoft Organization Server™ (CROS)** și soluțiile derivate din acesta oferă o gamă largă de domenii de activitate precum distribuție, producție, utilități publice, servicii. Pentru fiecare dintre acestea există funcționalități specifice de facturare, identificare prin coduri de bară, interfețe cu linii de producție automatizate, centralizări online de date din filiale, interfețe cu cititoare de coduri de bară mobile, interfațări cu sisteme IVR.

Ce oferă CRIsoft?

Oferta CRIsoft include:

- Soluții software din familia CRIsoft Organization Server (CROS);
- Servicii de analiză de business, implementare, programare și suport tehnic pentru familia CROS;
- Servicii de programare la cererea și specificația clientului;
- Outsourcing de servicii de bază de SLA (Service Level Agreement).

Familia soluțiilor software **CROS** include:

- **CROS FRC (Facturare, Furnizare și Relații cu Clienții)** - destinat companiilor din domeniul utilităților publice: apă, gaze, energie electrică și alte servicii bazate pe un consum periodic. CROS FRC acoperă toate elementele importante pentru o companie de utilități: Contoare-Contracte-Consumuri Contabilitate Abonați și servicii clienți. Pe lângă aceste module, sistemul include o adaptare specifică industriei de utilități a modulelor de întreprindere CROS ERP pentru urmărirea investițiilor și racordărilor, taxelor percepute pentru prestarea altor servicii legate de activitatea de furnizare (taxe încheiere contracte, taxe deconectări, reconectări etc.) și urmărirea colectării acestora.

- **CROS CRM** - gestionează evidența cererilor primite de la clienți, de la primire (inițierea unui contact) și până la soluționare (închiderea cererii), garantând corecta trimitere a cererii către diferitele unități ale societății de vânzare sau ale societăților de distribuție. Se integrează nativ cu CROS FRC sau poate fi integrat cu un alt produs Billing.

- **CROS WEB** - are ca principal scop îmbunătățirea calităților serviciilor comerciale, diversificarea canalelor de plată și aducerea furnizorului la un click distanță de client. Se integrează nativ cu CROS FRC sau poate fi integrat cu un alt produs Billing.

- **CROS ERP** - soluție ce oferă suport informatic integrat pentru toate procesele dintr-o organizație: financiar - contabilitate, urmărirea încasărilor și plăților, mijloace fixe, aprovizionare - logistică - stocuri - vânzări, urmărirea producției, întreținerea și reparațiile utilajelor, urmărirea costurilor și bugetelor.

Ce oferă CRIsoft?

- **CROS Supply Chain** - este un instrument de lucru ergonomic pentru generarea, urmărirea, executarea comenzilor de aprovizionare și previziunea vânzărilor.

- **CROS DEPOZIT** - pentru eficientizarea și optimizarea activității depozitelor cu o suprafață mare de stocare, un număr mare de articole, cu o activitate extinsă de recepție și livrare și cu un proces laborios de pregătire marfă. Această soluție contribuie la gestionarea stocului fizic, independent de stocul contabil (specific ERP) folosind cititoare mobile de coduri de bare, front office pentru sistemele ERP. Se integrează nativ cu CROS ERP sau poate fi integrat cu un alt ERP.

CROS WEB

CROS WEB are ca principal scop îmbunătăţirea calităţilor serviciilor comerciale, diversificarea canalelor de încasare şi aducerea furnizorului la un click distanţă de client.

Sistemul **CROS Web** asigură accesul clienţilor finali la o serie de informaţii şi opţiuni cu privire la relaţia contractuală care se desfăşoară cu furnizorul:

- Accesul la propriul istoric al facturilor şi consumurilor aferente înregistrate, cu posibilitatea exportului în Excel a istoricului, vizualizarea detaliilor fiecărei facturi şi a tipăririi acestora;
- Istoricul indecşilor utilizaţi în procesul de facturare pentru fiecare factură din istoric şi canalul de preluare a acestora (autocitare, regularizare, etc);
- Evidenţa plăţilor realizate;
- Compararea consumurilor înregistrate pentru fiecare loc de consum contractat, cu evidenţierea cantităţilor, exprimate în kwh, înregistrate lunar în ultimii trei ani şi graficul cu evoluţia anuală a acestora;
- Înregistrarea online a citirilor pentru fiecare loc de consum şi contor;
- Posibilitatea alegerii tarifării optime simulând calcul de factură pe diversele tarifări şi scenarii de consum introduse de utilizator;
- Introducerea de cereri şi sesizări;
- Înregistrarea opţiunilor privind factura electronică;
- Posibilitatea gestiunii mai multor locuri de consum printr-un singur cont client (printr-un sistem de asociere locuri de consum);
- Posibilitatea alegerii evenimentelor pentru primirea notificărilor prin intermediul mailului (emitere preavize, emitere factură, scadenţă factură - informare neplată, perioadă transmitere index),
- Evaluare online a opiniilor utilizatorilor din site prin chestionar de tip feedback;
- plată facturi online.

Accesarea acestor facilităţi se realizează prin conectarea pe bază de user şi parolă client.

Avantajele utilizării modulului constau în:

- Accesul facil al clienţilor la informaţii contractuale, financiare şi de relaţii cu clienţii;
- posibilitatea de personalizare a opţiunilor de comunicare între furnizor şi client în baza dorinţei clientului;
- Calitatea ridicată a informaţiilor preluate prin chestionarele online;

CROS WEB

- Posibilitatea integrării sistemului cu orice produs de tip billing;
- Degrevarea personalului din contact center / relații cu clienții prin automatizarea proceselor de preluare / oferire de informații;
- Economie de timp pentru client.

CROS WEB are ca principal scop îmbunătățirea calităților serviciilor comerciale, diversificarea canalelor de încasare și aducerea furnizorului la un click distanță de client.

Actualizarea, migrarea și trecerea sistemelor CROS în arhitectură, tehnologie și pagini WEB oferă următoarele avantaje. Lista de mai jos este prezentată în ordinea impactului.

Productivitate mai mare a utilizatorilor:

- Interfață mult mai intuitivă:
 - Orientată spre proces și business;
 - Scăderea timpului de interacțiune utilizator-aplicație;
- Interfață dinamică:
 - Construirea automată a meniurilor prin integrarea dinamică a modulelor instalate și a datelor privind frecvența folosirii diferitelor funcții;
 - Construirea automată a link-urilor de intrare în detaliu în funcție de context, de modulele instalate și de frecvența folosirii;
- Acces direct la oricare parte a aplicației prin intermediul link-urilor standard de web, permițând userilor care folosesc ecrane (pagini) specifice să interacționeze doar cu secțiunile din aplicație, care-i interesează;
- Interfețele foarte similare sau chiar identice între diversele moduri de acces la aplicație: PC, PDA-uri, mobile.

Eficiență mai mare la instruire și auto-instruire:

- Necesar mai mic de instruire și adaptare – interfețele Web și modul de lucru pe acestea sunt cunoscute de toată lumea și independente de aplicație;
- Invățare constructivă- modul de navigare Web permite descoperirea intuitivă a aplicației;

CROS WEB

- Auto-instruire simplificată pentru: noi angajați; actualizarea modulelor și apariția funcționalităților noi; modificările de proces datorită business reengineering.

Costurile de administrare se optimizează și redistribuie pentru aspectele de business:

- Instalarea se va realiza centralizat, fără a mai fi necesară distribuția versiunilor modificate pe stațiile de lucru. Acest lucru se realizează cu costuri mult mai mici față de o instalare centralizată în varianta aplicațiilor client/server;
- Modificările și actualizările sunt disponibile imediat, nu mai este nevoie de așteptarea unui patch complex, datorită componentelor individuale care sunt livrate unitar, baza de date și interfață (front-end) aplicație;
- Migrare simplificată – procesul de migrare la versiuni noi este mai ușor;
- Independență față de configurația stațiilor – comportarea aplicației nu depinde de configurația stațiilor de lucru și problemele de gestionare a configurațiilor și compatibilitate sunt mult mai mici;
- Management mai performant al sesiunilor – se câștigă resurse server, trafic mai mic pe rețea.

Flexibilitate în infrastructură:

- Aplicație accesată prin intermediul unui simplu browser- pe stațiile de lucru nu mai este necesar decât un browser, ceea ce face posibil să se renunțe la Windows pentru mulți dintre utilizatori (care nu au nevoie de Excel/Word);
- Independență de sistemul de operare al stațiilor de lucru;
- Independență de tipul de hardware cu care se accesează aplicația;

Creșterea calității și stabilității sistemului CROS: mediu performant și flexibil de dezvoltare, în consecință riscuri mai mici de exploatare:

- Aplicații mai stabile deoarece modul de programare este mai simplu și simultan mai riguros. Nu mai există cod pe client și dispar problemele cu diferențele de tratare a anumitor cazuri între ecran și baza de date;
- Creșterea calității și eficienței aplicației – complexitatea este mai redusă, pentru că fiecare aspect al unui proces este tratat separat, ceea ce permite o calitate mai bună și scade problemele datorate inter-dependențelor. Dispar ecranele mamut, care apelează o multitudine de funcții dar, în același timp din punct de vedere utilizator funcțiile rămân cel puțin la fel de accesibile ca în ecranele client / server complexe;
- Control riguros asupra evoluției aplicației din punct de vedere funcțional;

CROS WEB

- Livrare unitară pentru toate componentele aplicației, de la orice nivel. Nu mai pot să apară diferențe între baza de date și aplicație;
- Detectare automată pentru majoritatea problemelor care apăreau la upgrade, cu ajutorul unui mecanism de autovalidare a integrității inclus în aplicație;
- Testare automată – aplicația conține și teste automate, rulate atât la CRIsoft pe o bază de date generală cât și la client, pe bazele de date de test și de producție, pentru siguranța că ea funcționează așa cum a fost proiectată și de asemenea pentru a scădea mult frecvența cazurilor în care un upgrade poate aduce regresii;

Deschidere și flexibilitate mai mare către integrarea cu alte aplicații, non-CROS, specifice client dezvoltate de CRIsoft, departament IT sau alți furnizori:

- Integrare mai ușoară cu alte aplicații datorită tehnologiilor folosite;
- Integrare mult mai ușoară a aplicației cu partenerii prin facilitarea accesului acestora la părți din aplicație;

Posibile dezavantaje:

- Trebuie investit pentru schimbarea unor practici:
 - Nu se mai pot face improvizatii, cum erau când pe diferite stații se lucra intenționat cu diferite versiuni ale aplicației;
 - Datorită interfeței orientată pe proces apare o rigurozitate mai mare, cu pași de proces mai automatizați, care au o ordine prestabilită;
- Adaptare la noile standarde și noul mod de lucru:
 - Folosirea imprimantelor text (matriciale) va fi limitată numai la formatele pretipărite;
 - Semnificația tastelor va fi schimbată față de aplicațiile client/server și utilizatorii vechi vor trebui să se obișnuiască cu noul mod de lucru;

Prin punerea în funcțiune a aplicației CROS în variantă Web dorim să venim în întâmpinarea nevoii de schimbare a clienților noștri.

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**

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

 **CORRESPONDENȚĂ 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):

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.