

CROS MyAccount



CRIssoft

Programe care gândesc

Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
		◆	Istoria CRISOFT în domeniul utilităţilor publice	5
9	Obiective sistemului CROS	◆		
10	Avantajele sistemului CROS	◆		
		◆	Sistemul CROS MyAccount	11
		•	Caracteristici tehnice CROS MyAccount	16
18	Suport tehnic	◆		
22	Industria	◆		
23	Contact	◆		

Prezentarea companiei

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

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

- “Programe care gândesc”

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

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

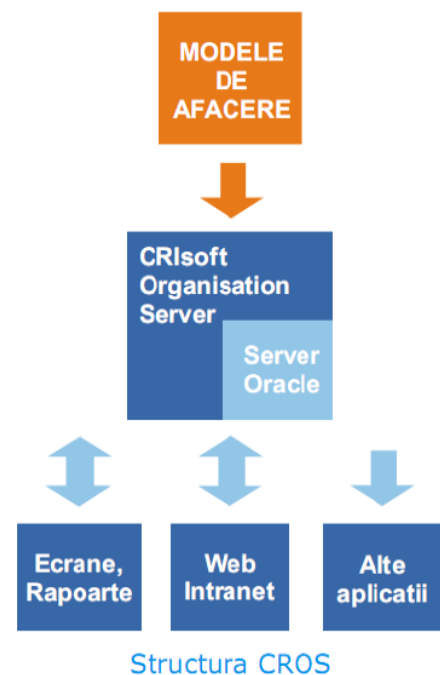
Produsele și serviciile CRIsoft, dar și permanenta preocupare de a cunoaște nevoile clienților, de a le optimiza procesele de business, și chiar de a impune noi standarde în anumite industrii, au contribuit la menținerea unui vast portofoliu de clienți importanți din diverse domenii de activitate.

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

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

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

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



Prezentarea companiei

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

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

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

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.

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

Grupul ENEL România

În anul 2002, Electrica Banat implementează CROS FRC (Furnizare, Facturare și Relații cu Clienții) pentru mai mult de 250.000 de abonați casnici și industriali în județul Timiș repartizați în mai multe moduri de tarifare-încasare: autocitire - prezentare la casierie, facturare / încasare cash sau prin card, citire / încasare prin agenți de teren, factură - încasare prin back office (bancă, etc).

În 2003, aplicația a fost extinsă în alte trei județe la peste 850.000 de abonați.

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

Anul 2007 marchează un alt punct de cotitură în piața distribuției de energie electrică, în care Directiva Europeană 2003/54/CE - sumarizat "Unbundling" - separă activitățile de distribuție de cele de vânzare. Ca urmare, ENEL își continuă activitățile de distribuție a energiei la cele două societăți existente Enel Banat și Enel Dobrogea, iar activitatea de vânzare a energiei se reorganizează într-o singură nouă societate ENEL Energie.

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

După ce ENEL preia în 2008 Electrica Muntenia Sud și implicit 1.000.000 de abonați din municipiul București și județele Ilfov și Giurgiu, compania alege implementarea CROS FRC în locul aplicației deja existente Union Fenosa.

În prezent, prin intermediul CROS FRC, dezvoltat pe baze de date Oracle, sunt gestionați în total peste 2,5 milioane abonați, fiind implementat și funcționând la operatori din domeniul serviciilor de distribuție și furnizare a energiei electrice sau servicii de apă / canal. (ENEL, Apavital Iași, Compania Apa Braşov, Apa Nova Ploieși, Veolia Apa Servicii etc).

Elementul principal care recomandă CRIsoft la nivelul companiilor de utilități publice din România este experiența bogată în activitatea de implementare a sistemului integrat CROS FRC și plusul de valoare pe care îl aduce acesta, tradus prin informații valoroase obținute în timp real despre activitatea desfășurată.

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

Apa Nova Ploieşti

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

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

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

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

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

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

Apavital Iaşi

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

Istoria CRIsoft în domeniul utilităţilor publice

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

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

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

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

Compania de Utilităţi Publice Focşani - CUP Focşani

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

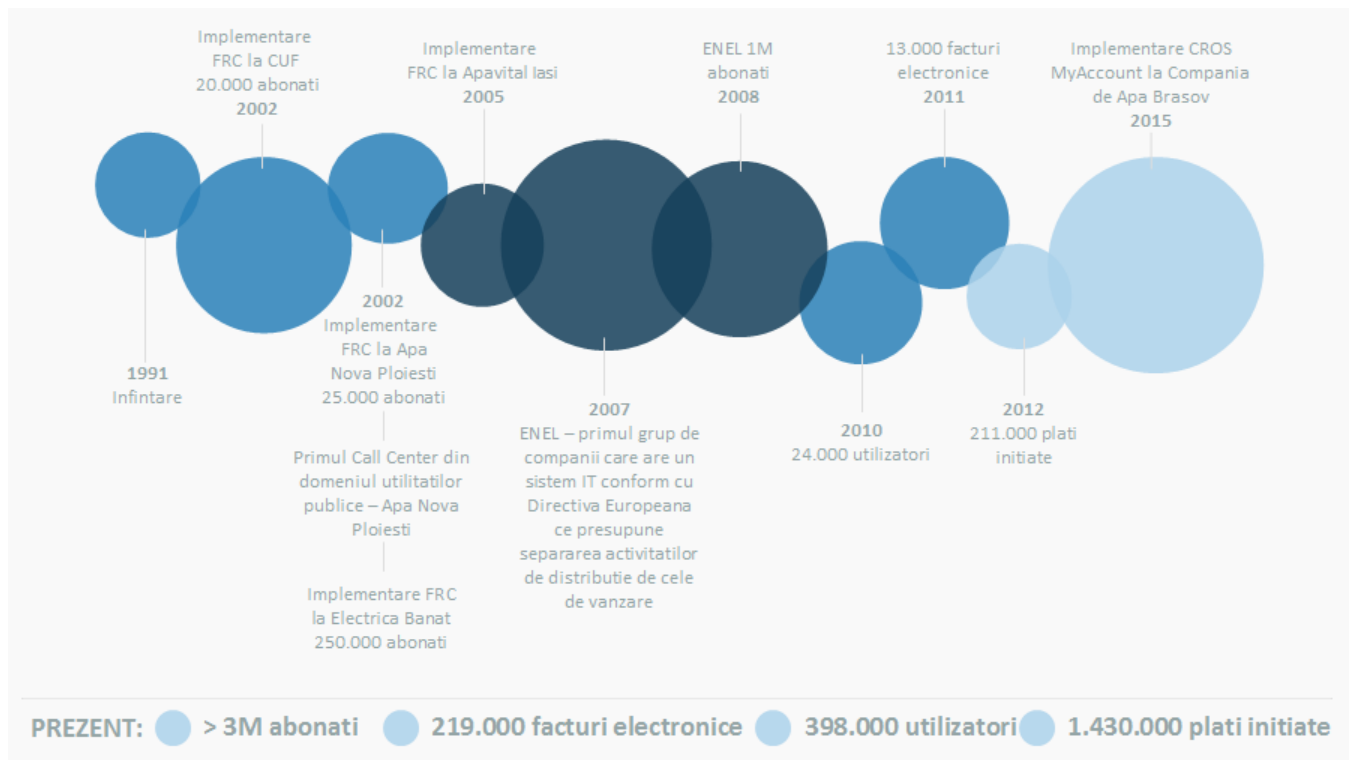
Utilizând o bază de date unică – Oracle şi un sistem informatic integrat - CROS, CUP Focşani beneficiază în momentul de faţă de avantajele gestionării unitare a activităţii întreprinderii, respectiv o evidenţă clară a clienţilor şi a contractelor cu aceştia, urmărirea facturilor emise şi a încasării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

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

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

Istoria CRIssoft în domeniul utilităţilor publice

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



Obiectivele sistemului CROS

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.

În primul rând, prin implementarea soluțiilor CROS se asigură:

- Creșterea cantității de informație comunicată prin intermediul sistemului informatic;
- Introducerea informației în sistem la momentul apariției ei în organizație;
- Înlocuirea majorității procedurilor manuale existente;
- Reducerea semnificativă a numărului de documente fără reflectare în sistemul informatic.

Avantajele sistemului CROS

Avantajele CROS:

- **Furnizarea de informații de încredere** disponibile mai repede pentru deciziile și procesele curente de la toate nivelurile;
- **Respectarea procedurilor de lucru** asigurată prin integrarea strânsă a sistemului informatic în fluxurile din organizație;
- **Creșterea eficienței** și organizarea mai bună a activităților;
- **Obținerea unor funcționalități extinse** prin transferul experienței înglobate în modelele de referință existente în CROS;
- **Adaptarea 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 9000;
- **Scăderea costurilor de exploatare** a sistemului informatic, prin integrarea strânsă a diferitelor componente ale sistemului CROS, într-un mod transparent, fără a necesita proceduri de transfer între aplicații din familia CROS;
- **Verificarea și corelarea automată** a datelor pentru folosirea cu încredere sporită în procesele decizionale;
- **Performanța 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 150-200 utilizatori conectați simultan);
- **Siguranța și securitatea sporită a datelor** prin folosirea la maxim a tehnologiei Oracle;
- **Deschiderea și portabilitatea** asigurate de arhitectura tehnică și tehnologia Oracle folosită.

Sistemul CROS MyAccount

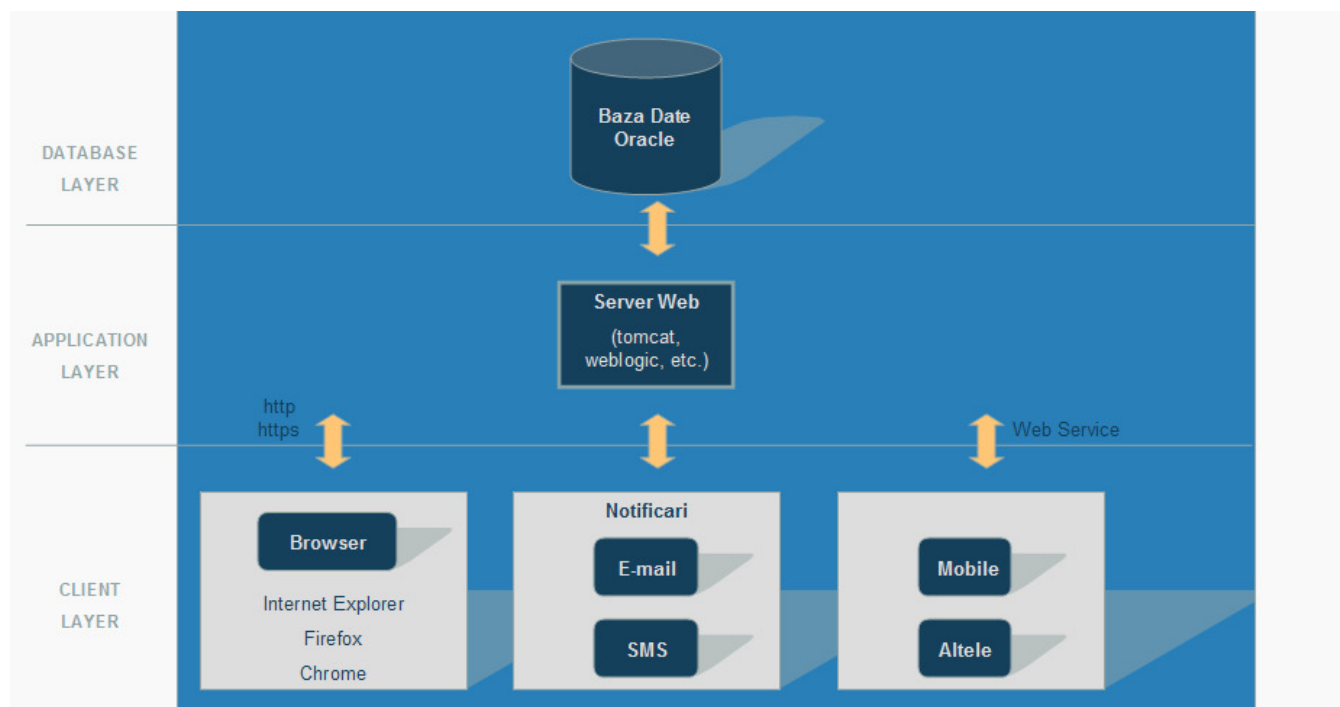
CROS MyAccount oferă posibilitatea de a accesa online informații cu privire la plăți, consum, facturi și a multor altor informații ce favorizează creșterea nivelului de satisfacere a clienților, susținând dezvoltarea relațiilor de tip business-to-client (B2C).

Folosind CROS MyAccount, clienții sunt “la un click distanță de furnizor”, având acces facil la toate informațiile de care au nevoie în calitate de client.

CROS MyAccount este realizat integral în tehnologie Web, bazat pe experiența de peste 20 de ani a organizației în aplicarea sistemelor informaționale diversilor clienți în domeniul utilităților publice.

Printre **caracteristicile sistemului CROS MyAccount** enumerăm:

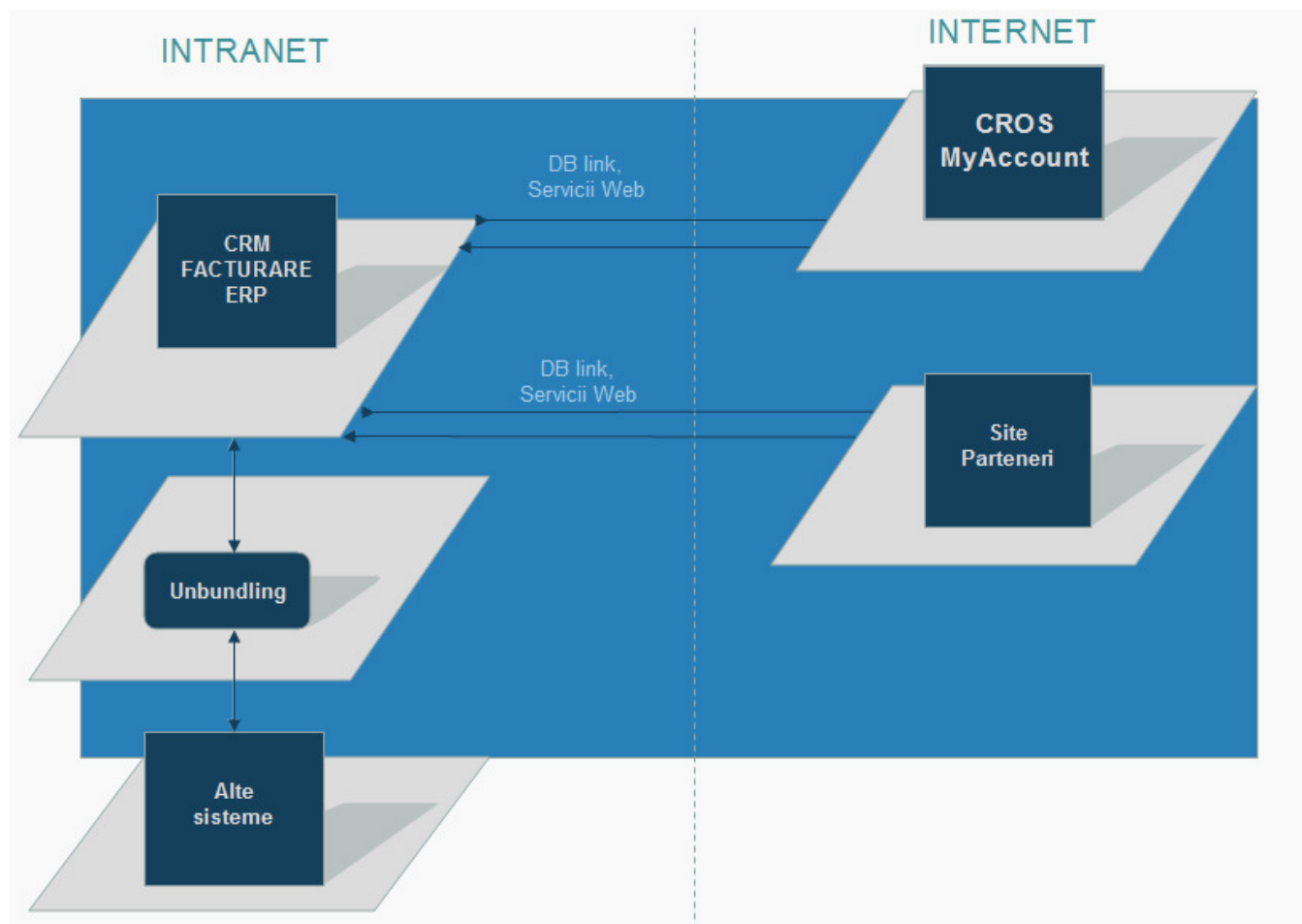
- Accesibilitatea prin browser și utilizarea on-line a aceleiași baze de date a clientului;
- Interfață ușor de învățat și utilizat – navigarea tipică Web permite un acces rapid și în timp real la informațiile necesare utilizatorului;
- Administrarea contului este simplă, nefiind necesară instalarea pe stații;
- Acces de la distanță prin Internet, inclusiv de pe dispozitive portabile;
- CROS MyAccount ține loc de ghișeu virtual, astfel, aproape tot ce se putea face la ghișeu fizic, acum se poate face prin intermediul aplicației CROS MyAccount;
- Scăderea costurilor de infrastructură, sedii, personal, etc.



Arhitectură CROS MyAccount

Beneficiile și avantajele utilizării aplicației CROS MyAccount sunt reprezentate de:

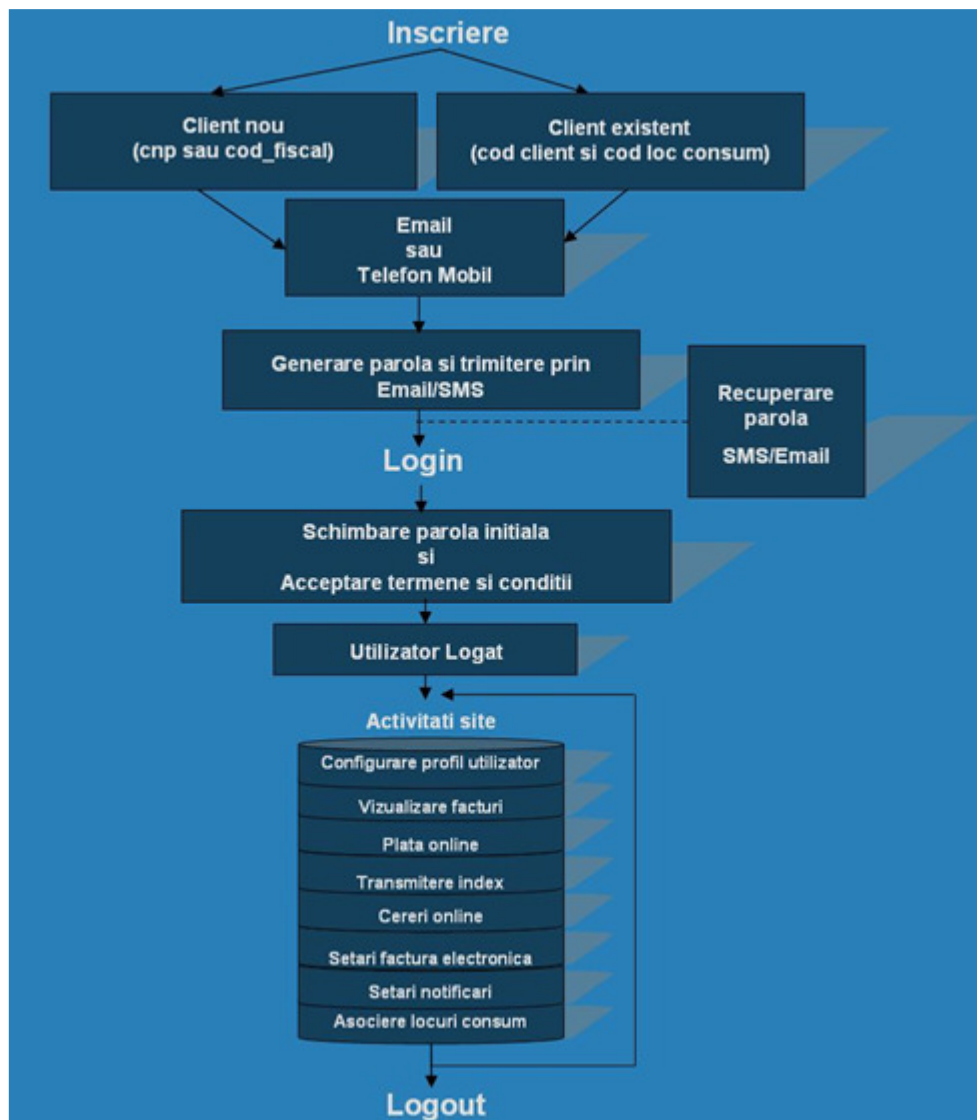
- Independența față de sistemul de billing;
- Accesul la factura electronică cu valoare fiscală, posibilitatea de a plăti online și de vizualizare a istoricului de facturi, plăți, indecși, consumul lunar etc.;
- Notificari pe SMS, email pentru emitere factură, scadență, perioadă introducere indecși, preaviz;
- Posibilitatea de a achita factura online, chiar dacă ești proprietar sau chiriaș;
- Structură de date flexibilă și adaptabilă;
- Managementul contractului online;
- Includerea de coduri de bare în email, pentru a plăti scanand codul direct de pe telefon;
- Secțiune de sugestii și reclamații;



Arhitectură aplicații client

Platforma CROS MyAccount oferă acces și persoanelor ce nu sunt utilizatori/consumatori ai serviciilor companiilor de distribuție sau nu au cont. Astfel, utilizatorii "undefined", dar și cei înregistrați, pot interacționa cu următoarele trei meniuri:

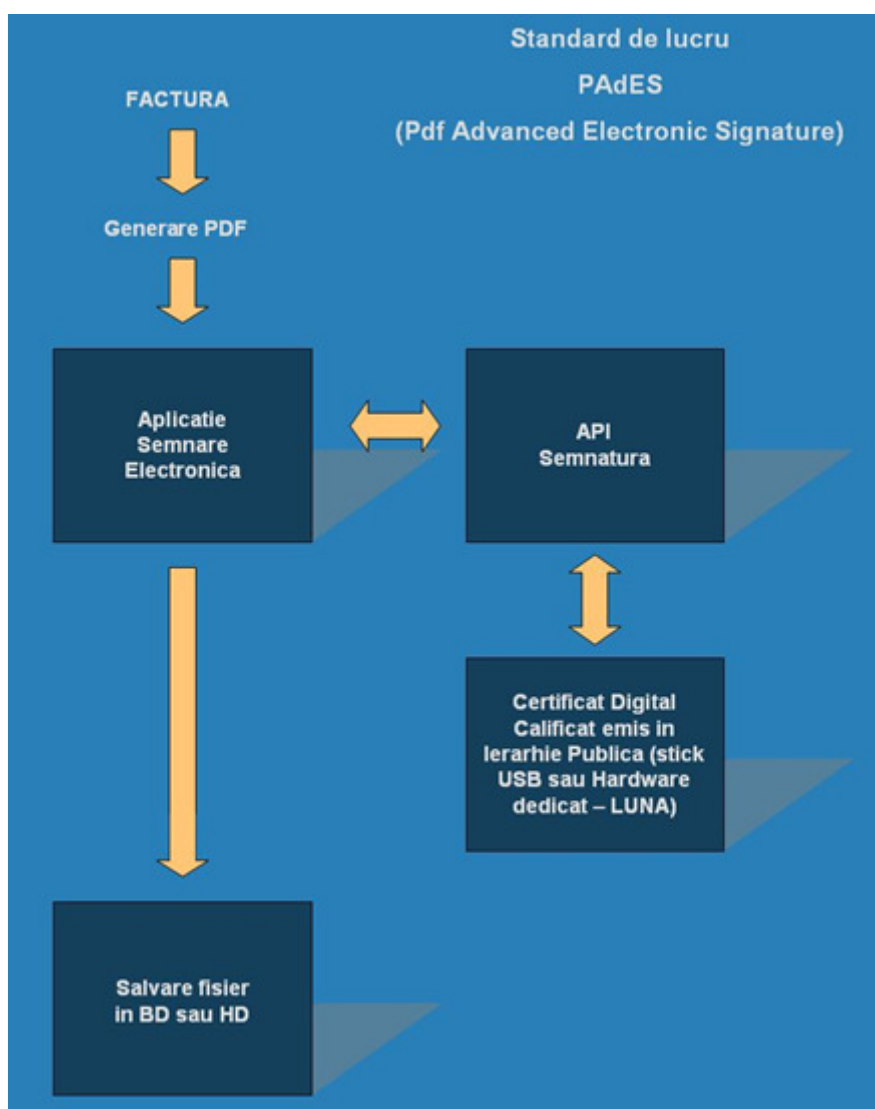
- Calculator tarifar: Acest meniu este destinat în special potențialilor clienți în scopul estimării/preconizării unui consum în funcție de diferite variabile, stabilite anterior între providerul aplicației și compania care achiziționează software-ul.
- Formular feedback: Formularul de feedback este reprezentat de un chestionar cu întrebări închise, ce se poate adresa, atât clienților, cât și utilizatorilor “undefined”.
- Contactați-ne online: Rubrica de contact, oferă posibilitatea utilizatorilor “undefined” de racordare, prin semnarea unui contract de furnizare servicii. De asemenea, fără a fi necesar un cont, utilizatorul poate administra propriul contract, putând selecta din numeroase opțiuni ce privesc consumul său (confirmarea plății facturii, modificarea tarifului, citirea contorului la solicitarea clientului, reprogramare citire contor, etc.).



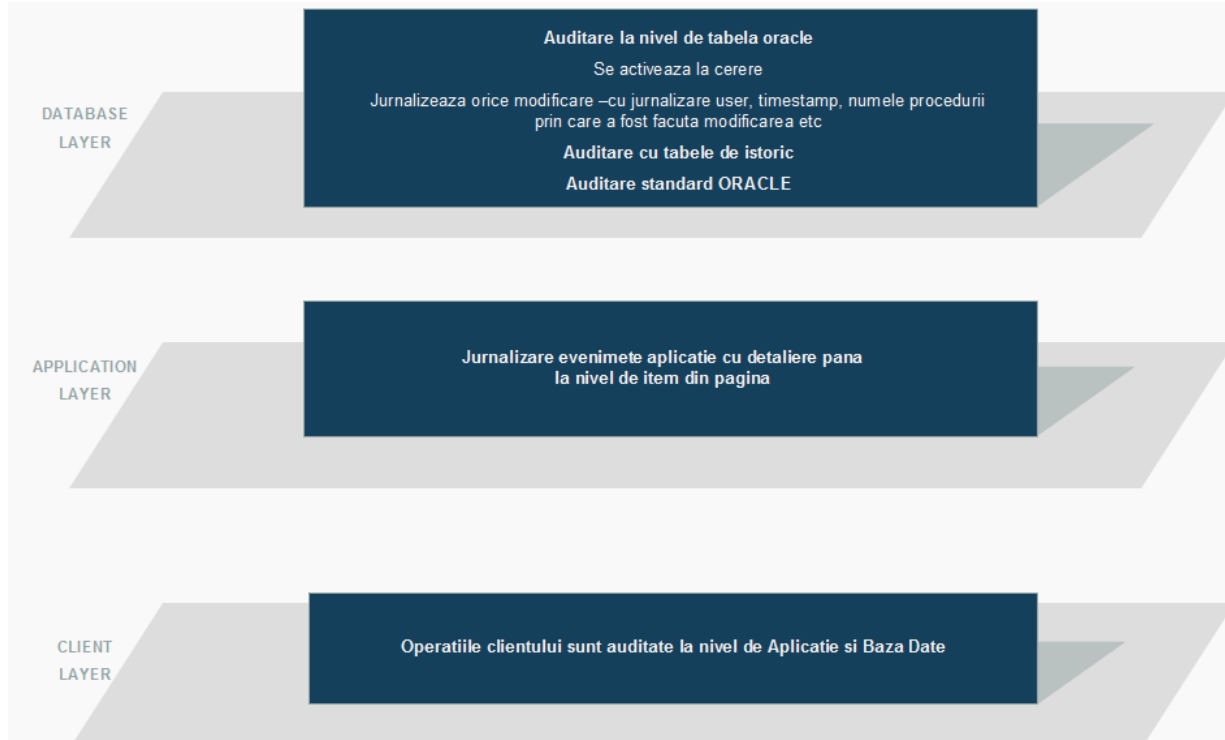
Crearea unui cont în CROS MyAccount

CROS MyAccount permite emiterea de **notificari prin SMS** cu privire la:

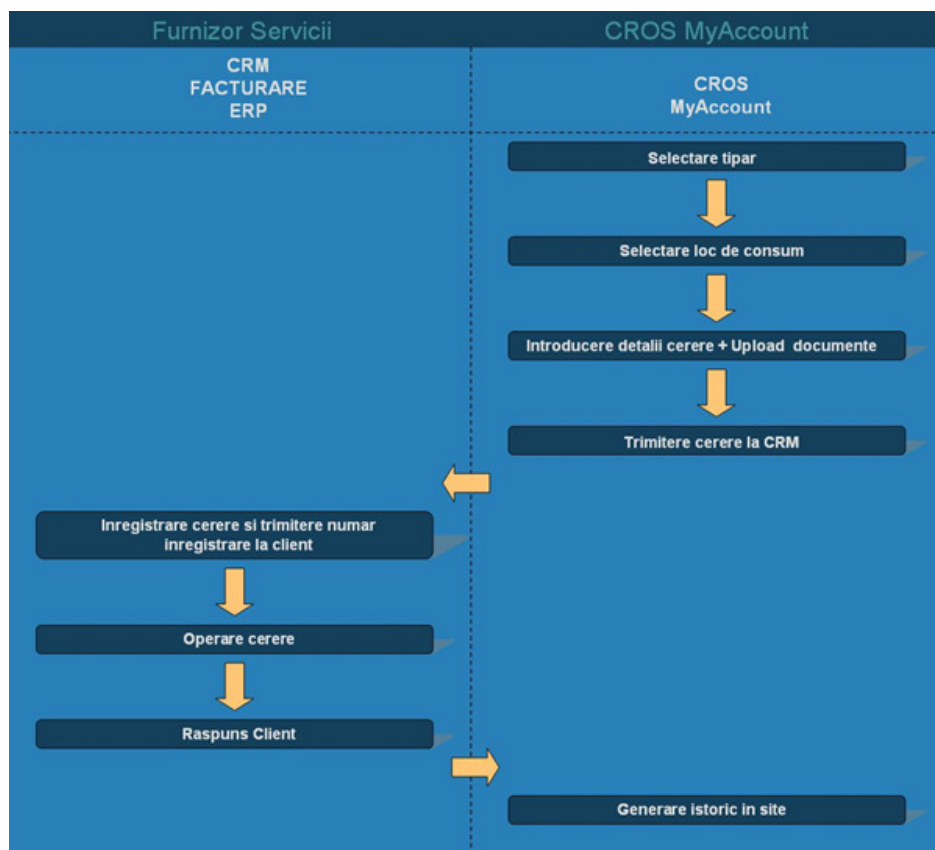
- Notificare de emitere factură.
- Notificare pentru depășirea scadenței facturii.
- Notificare referitoare la începerea calculării penalităților, la 30 de zile de la scadența facturii.
- Informare cu privire la perioada de transmiterea indexului.
- Pe masura ce apar cereri de la clienți, orice necesitate de emitere SMS este ușor de configurat și implementat (ex.: anunțuri, oferte, informații).
- Din meniul Contul meu -> Configurare notificări, utilizatorul poate configura după plac, care sunt notificările pe care să le primească prin SMS.
- Din același meniu, pot fi configurate și notificările prin Email.



Flux factură electronică



Mod auditare



Cereri online-sesizări

Caracteristici tehnice CROS MyAccount

Scalabilitate

Utilizatorul poate pleca de la o configurație standard minimală, iar apoi, odată cu creșterea numărului de utilizatori poate adauga resurse suplimentare (memorie, procesoare, hard disk-uri, servere în cluster) sau module noi (modul vânzări indirecte, modul citiri contoare parteneri etc.), aceste modificări putându-se face fără intervenții asupra siteului CROS MyAccount).

Interoperabilitate prin servicii web

Funcționalitățile site-lui sunt publicate prin intermediul serviciilor web, astfel permițându-se utilizatorului să dezvolte aplicații având la baza funcționalitățile CROS MyAccount (aplicații pentru terminale sau aplicații pentru telefoane mobile, etc.)

Operare online

Navigarea tipică Web permite un acces rapid, ușor și în timp real la informațiile necesare utilizatorului. Sistemul este construit pe o arhitectură multi-tier (BD - server aplicație - client) fiind optimizat pentru interconectare prin Internet.

Modularitate

Aplicația este construită modular, plecând de la un modul de baza (kernel) se pot adauga module noi conform cu nevoile clientului. (modul vânzări indirecte, modul citiri contoare parteneri etc.). Delimitarea accesului se face prin roluri de acces.

Mediu de dezvoltare

Aplicația este dezvoltată utilizând un framework JAVA denumit "Crosweb". Sursele sunt păstrate versionat (se pastrează pe un server orice modificare cu detalieri referitoare la numărul cererii de suport, numele programatorului care a făcut modificare și data modificării) și sunt supuse unui proces de integrare continuă (sursele sunt compilate pe module, astfel încât să ne asigurăm că nu există erori de module și interdependente între module).

Auditare

La nivel de aplicație sistemul poate jurnaliza loguri pe mai multe nivele de severitate, se pot grupa după reguli de la simplu la complex și pot fi stocate într-o multitudine de variante: fișiere, BD etc. La nivelul BD sistemul dispune de auditări configurabile până la nivel de rând și coloana din orice tabelă din BD.

Securitate

Parolele sunt păstrate criptat cu un algoritm MD5, la criptarea parolei algoritmul de criptare include în stringul criptat și alte informații decât parola efectivă, astfel încât, aceiași parolă pentru două conturi diferite generează două valori criptate diferite.

Suport

Relația cu clienții este asigurată printr-o aplicație publică de suport (există un site public de suport: suport.crisoft.ro unde se pot iniția cereri).

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**

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

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

ACTUALIZAREA MODULELOR CROS

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

Suport tehnic

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

ACTIVITĂȚI DE ÎNTREȚINERE, ASISTENȚĂ PENTRU O EXPLOATARE OPTIMĂ

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

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

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

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

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

Monitorizarea întreținerii

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

Help desk și asistarea utilizatorilor

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

Suport tehnic

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

Alte servicii de asistență

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

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

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

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

SISTEMUL CST

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

CLASELE DE CST-uri

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

Suport tehnic

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

NIVEL DE SEVERITATE

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

- **Nivel 1 = Impact critic**

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

- **Nivel 2 = Impact grav sau major**

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

- **Nivel 3 = Impact mediu**

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

- **Nivel 4 = Impact minimal**

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

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.