

CROS CENTRU LOGISTIC



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
5	Obiective și structura generală a sistemului	◆		
6	Impactul asupra organizației, avantajele sistemului CROS	◆		
		◆	CROS Centru Logistic	7
		◆	Descriere proces CL	8
		◆	Macro pași de proces pur logistic	9
		▪	Transfer marfă la CL	9
		▪	Comandă logistică CL	9
		▪	Livrare marfă	10
		▪	Emitere documente însoțire	10
		◆	Fluxul de marfă și documente	11
		◆	Interfațarea cu ERP client și furnizor	12
		▪	CROS : CROS	12
		▪	Diagrama de interfațare	12
		▪	Interfațarea XML	13
		◆	Prețuri CL	14
		▪	Cataloage de prețuri	14
		▪	Politica de prețuri	14
		▪	Mecanism aprobare prețuri	14
		▪	Utilizare prețuri	15
16	Suport tehnic	◆		
20	Industrii	◆		
21	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 25 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”

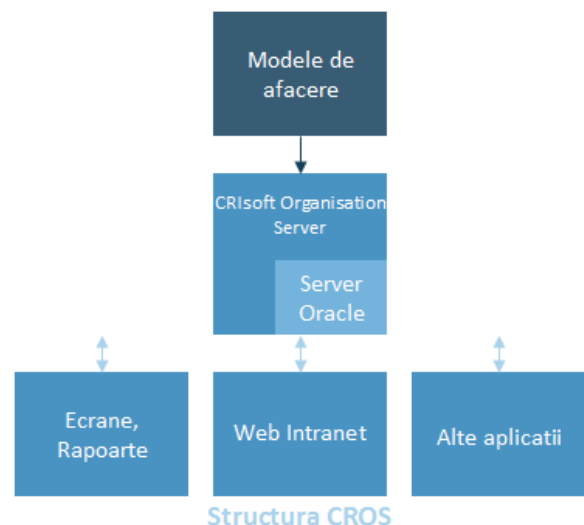
a reușit să impună la propriu o nouă abordare în acest domeniu.

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 9001:2015** și a **Certificatului ISO 14001:2015** și prin aceasta a certificatului IQNet.

Certificarea **ISO 9001:2015** 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 14001:2015** oferă garanția că sistemul de management de mediu al organizației pentru activitățile de dezvoltare, implementare și suport tehnic pentru sistemele informatice oferite este în conformitate cu standardul menționat.



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

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

Prezentarea companiei

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

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

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

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

MAI MULT DECÂT PROGRAMARE

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

SOLUŢII GENERALE, IMPLEMENTĂRI ŞI ADAPTĂRI SPECIFICE

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

TEHNOLOGIE DE VÂRF

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

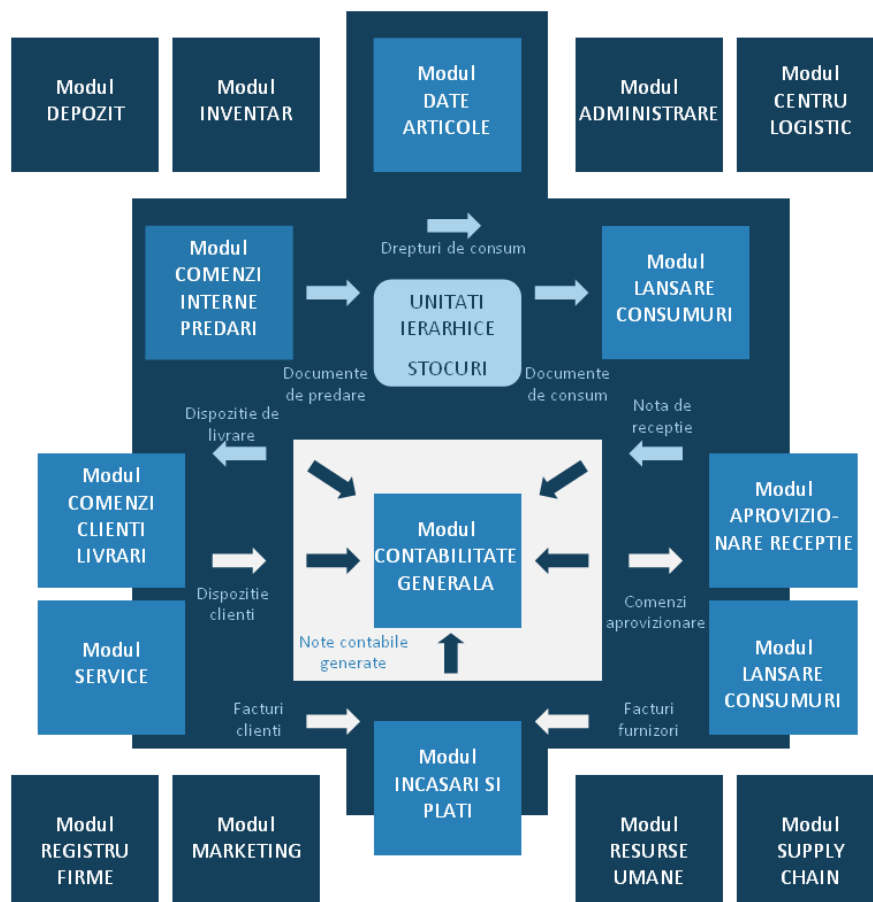
Obiective și structura generală a sistemului

CRIssoft 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 CRIssoft Organization Server™, împreună cu tehnologia software și metodologia de implementare asigură o eficiență maximă cost-performanță prin:

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

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



Impactul asupra organizației, avantajele sistemului CROS

În primul rând, prin implementarea soluțiilor CROS:

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

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

Câteva dintre avantajele sistemului integrat CROS:

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

CROS Centru Logistic

Informațiile actuale, reale și imediate reprezintă o necesitate a companiilor de distribuție/retail pentru a răspunde rapid la modificările pieței și cerințele clienților. Soluția CROS Centru Logistic răspunde cu succes numeroaselor întrebări ce apar zilnic:

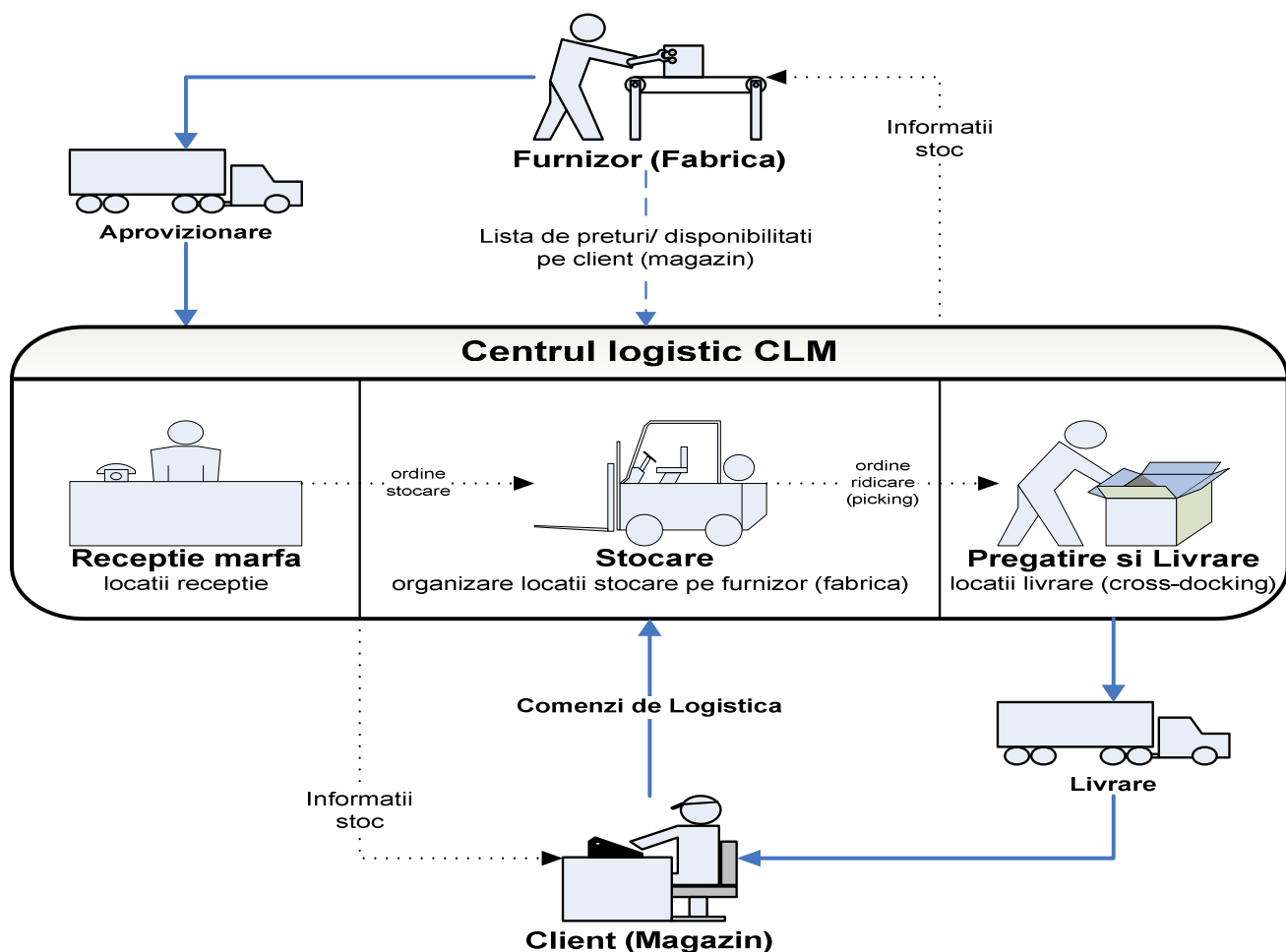
- ✓ **Cum pot asigura un control mai bun asupra costurilor logistice ce apar odată cu creșterea activității?**
- ✓ **Cum pot avea un control mai bun asupra stocurilor, furnizorilor pentru a crește disponibilitatea produselor și calitatea livrarilor?**
- ✓ **Cum pot îmbunătăți serviciile oferite pentru a obține o fidelizare mai bună a clienților?**
- ✓ **Cum pot sustine relații de business reciproc avantajoase cu clienții cheie?**
- ✓ **Cum pot realiza o strategie la nivelul companiei pentru evitarea pierderilor?**

Pentru centrele logistice, CROS Centru Logistic asigură:

- **Optimizarea proceselor** de recepție, depozitare, expediție și inventariere prin:
 - Preluarea centralizată a comenzilor logistice
 - Expedierea dintr-un depozit central a mărfurilor către clienți
 - Optimizarea încărcării stocurilor furnizorilor prin urmărirea centralizată a comenzilor
- **Managementul articolelor logistice** (comerciale) compuse din articole fizice (colete)
 - Definire structură articol comercial
 - Urmărirea la nivel de articol fizic (colet) în cadrul depozitului, în timp ce furnizorii și clienții urmăresc marfa la nivel de articol logistic (comercial)
- **Managementul recepțiilor** în depozitele centrului logistic
 - Centrul Logistic efectuează recepții în numele importatorului de la furnizorii acestuia
 - Urmărirea stadiilor de recepționare a marfii în depozit
- **Managementul articolelor logistice** aprovizionarea magazinelor, asigură
 - Informarea promptă și exactă asupra stocurilor disponibile
 - urmărirea comenzilor logistice, date și modalități de livrare
 - definirea unei strategii de onorare a comenzilor, inclusiv a comenzilor speciale sau urgente
 - urmărirea stadiilor de pregătire a mărfii
 - minimizarea numărului de erori pe parcursul derulării comenzilor client

Descriere proces CL

- Centru Logistic (CL) este o entitate care asigură baza logistică pentru mai mulți furnizori (stocarea în bune condiții a mărfii, recepția și livrarea la cerere).
- Marfa stocată la centru logistic aparține furnizorilor, ei suportând cheltuielile cu spațiul și manipularea.
- Aplicația CL este integrată cu o aplicație de Depozit Fizic care asigură depozitarea mărfii pe locații fizice și manipularea prin scanare cu cititoare de bare, dar poate funcționa și independent, caz în care cantitățile efectiv pregătite se culeg manual sau integrată cu o aplicație de depozit terță.
- Clienții comandă pentru marfă la CL, care se va ocupa de pregătire și livrare la termenul stabilit.
- Livrarea se face pe măsura stocului disponibil.
- Aprovizionarea CL se face în funcție de politica de stoc stabilită de furnizor.
- În sarcina CL este și emiterea documentelor de însoțire printr-un mandat primit de la furnizor. Pe documentele de expediție va fi trecut furnizorul mărfii. Pentru un client se fac atâtea documente câți furnizori au furnizat marfa pentru livrare.
- Dacă există conexiune cu ERP furnizor și client, prin interfața CL se generează documente în sistemele ERP ale acestora.



Macro paşi de proces pur logistic

Transfer marfă la CL

Marfa este trimisă de la furnizor (fabrică) cu un transfer într-o gestiune la distanță în CL

(documentul informatic este bon de transfer; documentul de însoțire este Aviz de expediție/Aviz de însoțire a mărfii).

Printr-un **Proces de Recepție Fizică** (cantitativă și calitativă), marfa este recepționată în depozitul fizic. Recepția are pași majori:

- a. Încărcarea scripticului se face CROS-CROS (preluarea bonului de transfer nevalidat), pe baza unui fișier XML trimis de furnizor (fabrica) sau manual;
- b. Numărarea/verificarea cantităților recepționate;
- c. Validarea recepției și încărcarea stocului fizic;
Simultan se va face transmiterea confirmării de recepție fie CROS-CROS (confirmarea și validarea bonului de transfer pe cantitățile recepționate), fie printr-un fișier XML, sau se inițiază un proces manual (document tiparit);
- d. Transportul mărfii în zona de stocare.

Comanda logistică CL

Clientul (magazinul) trimite o Comanda de Logistică în format electronic (preluare din fișier XML sau CROS-CROS) sau prin editare manuală în modulul de comenzi web a centrului logistic. Trimiterea comenzii web are trei pași majori:

- e. Consultarea Stocului;
- f. *Încarcare-preluarea din fișier XML, CROS-CROS (preluare comandă de aprovizionare) sau editarea manuală a comenzii;*
- g. Validarea comenzii de logistică.

În funcție de un parametru de configurare se va face automat rezervarea mărfii dacă sunt în condițiile stabilite prin parametri de sistem termen de livrare și cantitate maximă rezervată.

Livrare marfă

Periodic dispecerul va procesa Comenzile de Logistică trimise de clienți (magazine)

- h. Verifică și poate să modifice cantitățile rezervate;
- i. Validează comanda de logistică;
Simultan se va face transmiterea confirmării de livrare fie CROS-CROS (confirmarea comenzii de aprovizionare și generarea automată a unei comenzii pe diferența nevalidată), fie printr-un fișier XML, sau se inițiază un proces manual (document tipărit).

CLM, la venirea (anunțarea ferma) mijlocului de transport trimis de client (magazin) se execută Procesul de Livrare în doi pași (picking (ridicare) și încărcare):

Macro paşi de proces pur logistic

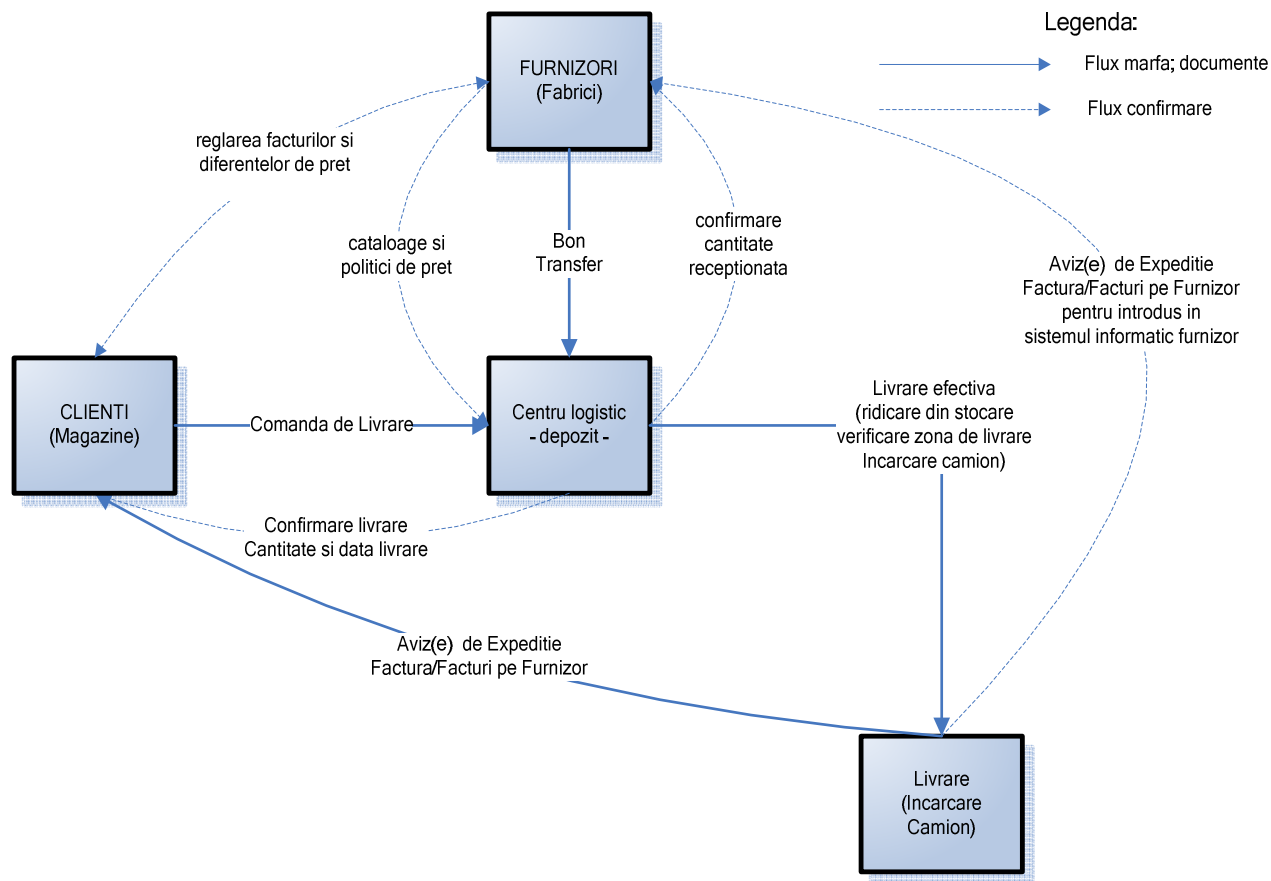
Emitere documente însoţire

CLM execută servicii de emitere documente de însoţire marfă aviz de expediţie şi factură/facturi.

În funcţie de derularea procesului de încărcare se pot emite avize şi facturi pentru marfa deja încărcată în mijlocul de transport. Închiderea «încărcării», nu se poate face fără tiparirea documentelor de însoţire pentru diferenţa pentru care nu au fost emise.

Simultan se va face transmiterea confirmări de livrare fie CROS-CROS (emiterea de aviz şi factură), fie printr-un fisier XML, sau se iniţiază un proces manual (document tipărit).

Fluxul de marfă și documente



Notă:

Documentele contabile se fac la furnizori și client, prin centrul logistic trecând doar marfă. Centrului logisticăii revine doar sarcina de a transmite în format electronic informații despre mărfurile recepționate și livrate, pentru ca furnizorul și clientul să facă operațiile contabile corespunzătoare în sistemul ERP propriu.

În măsura în care există comunicație, la furnizorii și clienții care au implementat sistemul informatic CROS, generarea de documente CROS și/sau actualizarea acestora prin confirmările CLM, se vor face direct în sistem.

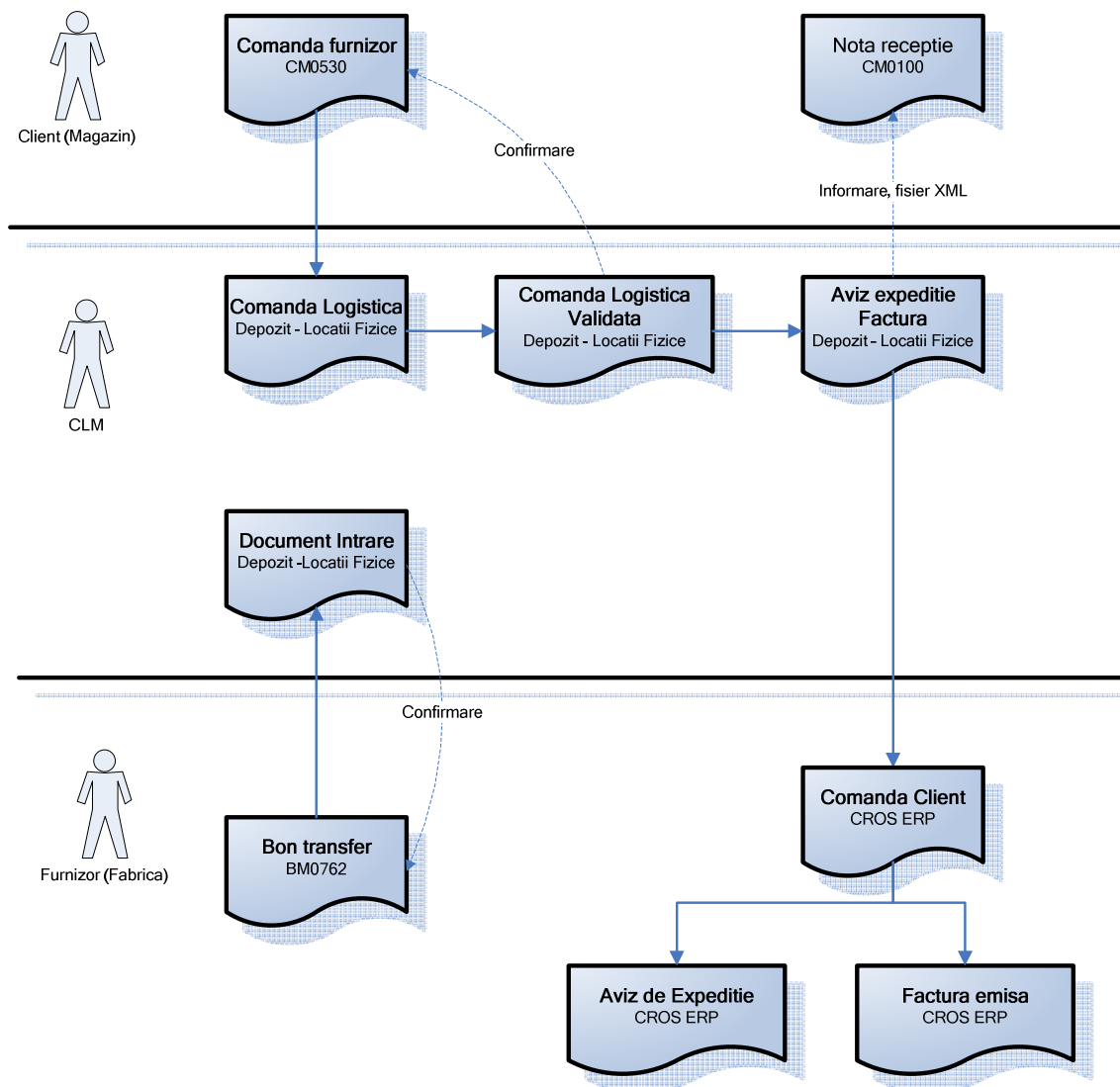
Interfaţarea cu ERP client şi furnizor

CROS : CROS

Se va face numai prin intermediul aplicaţiei web, la care va avea acces atât dispecerul CLM, cât şi clientul sau furnizorul. În sistemele ERP furnizor şi client, nu va exista într-o primă etapă posibilitatea de iniţiere a transferului de date.

Pentru funcţionare va fi obligatoriu ca în baza de date CLM să existe conexiuni (dblink) la toate bazele de date cu care se doreşte interfaţarea.

Diagrama de interfaţare



Interfaţarea cu ERP client şi furnizor

Interfaţarea XML

Pentru interfaţarea XML, vor exista butoane de import şi import pentru fiecare document individual, în sistemul CLM şi în sistemele ERP de la client şi furnizor.

Atât la import, cât şi la export utilizatorul va alege calea şi numele fişierului de procesat. La export, aplicaţia va propune un nume de fişier codificat astfel:

- `<tip_document>_<client/furnizor>_<nr>_<data>`.

Deoarece la sistemele client/furnizor au acces numai Clientul şi Furnizorul, lor le revine şi sarcina de a efectua importul/exportul fişierelor din sistemele lor. În schimb, la sistemul CLM având acces toţi partenerii, importul/exportul fişierelor din sistemul CLM va putea fi efectuat în principiu de oricine, conform rolurilor şi organizării agreeate. Recomandarea CRISOFT este ca operaţia să fie efectuată de client şi furnizor pentru a evita transmiterea de XML-uri prin mail.

Prețuri CL

Cataloage de prețuri

Lista de articole și prețurile definite pentru acestea, se pastrează în cataloage de prețuri individuale pentru fiecare furnizor.

În catalog se pastrează informația despre valuta de referință și perioada de valabilitate. Pentru istoric, se pastrează toate cataloagele definite în decursul timpului, dar numai unul este activ la un moment dat.

Politica de prețuri

Conform cerințelor, politica de prețuri va fi realizată printr-o lista de discounturi corelate cu anumite condiții de pret.

Politica de prețuri se stabilește pentru fiecare catalog de prețuri și client în parte, în listă trebuind să fie cuprinși toți clienții furnizorului.

Se vor putea defini diferite tipuri de condiții de preț, implicit sistemul fiind setat pentru tipul de condiție de preț TERMEN_PLATA. Pentru Acest tip de condiție se vor seta implicit 3 condiții de plată: 3 zile, 30 zile și 45 zile.

Lista de prețuri primită de la furnizor, va conține 3 coloane de discounturi, predeterminate pentru cele 3 condiții de plată specificate anterior. În listă se va specifica și termenul implicit cerut de furnizor.

Mecanism aprobare prețuri

Clientul va avea posibilitatea ca prin comanda introdusă să pretinda alte prețuri și condiții de preț decât cele de listă. În aceste cazuri, clientul va introduce în comandă prețul și condiția de preț dorită, comanda trebuind să treacă din acest motiv printr-un proces de aprobare preț.

Aprobarea prețului cerut o va face furnizorul, prin parcurgerea manuală a comenzilor care necesită aprobare preț. Pentru aceasta, furnizorului i se va crea cont de acces (restricționat corespunzător pe bază de rol) la aplicația de comenzi web. Aprobarea de preț se face la nivel de articol, dar va avea facilitatea să aprobe în bloc toate articolele din comandă.

Furnizorul va avea obligația ca până la data de livrare cerută de client (sau aprobată de dispecer CLM) să aprobe sau nu prețurile, pentru a putea fi introduse în procesul de pregătire și aceste comenzi.

Prețuri CL

Utilizare prețuri

Prețurile din catalogul de prețuri vor fi folosite la tiparirea avizelor/facturilor și eventual la politica de creditare care nu face parte din scopul acestui document.

Prețul de vânzare va fi cel determinat la data de livrare stabilită de dispecer sau din ziua livrării.

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):

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.