

CROS CRM



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

		◆	Prezentarea companiei	3
		◆	Istoria CRISOFT în domeniul utilităţilor publice	5
9	Obiective sistemului CROS CRM	◆		
10	Avantajele sistemului CROS CRM	◆		
		◆	Sistemul CROS CRM	11
		•	Managementul modurilor de tratare a sesizărilor	11
		•	Submodulul preluarea sesizărilor / cererilor	14
		•	Submodulul planificarea intervenţiilor	14
		•	Submodulul corespondenţa sesizări / cereri clienţi	15
		•	Modul Raportare - Web	16
18	Suport tehnic	◆		
22	Industrii	◆		
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 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”

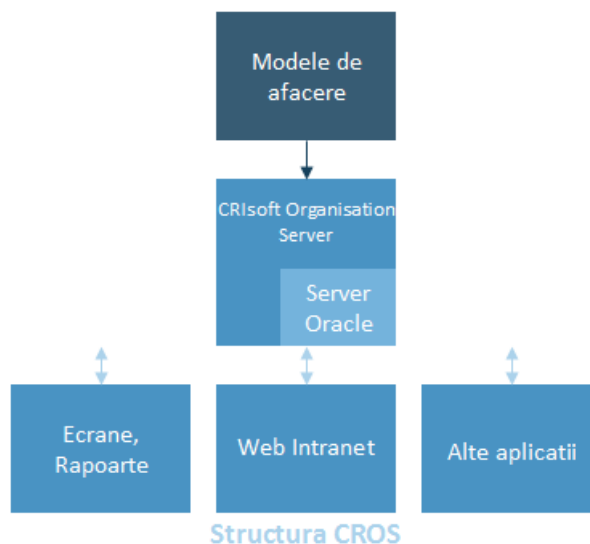
a reușit să impună la propriu o nouă abordare în acest domeniu.

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.

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, bransamente, 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.

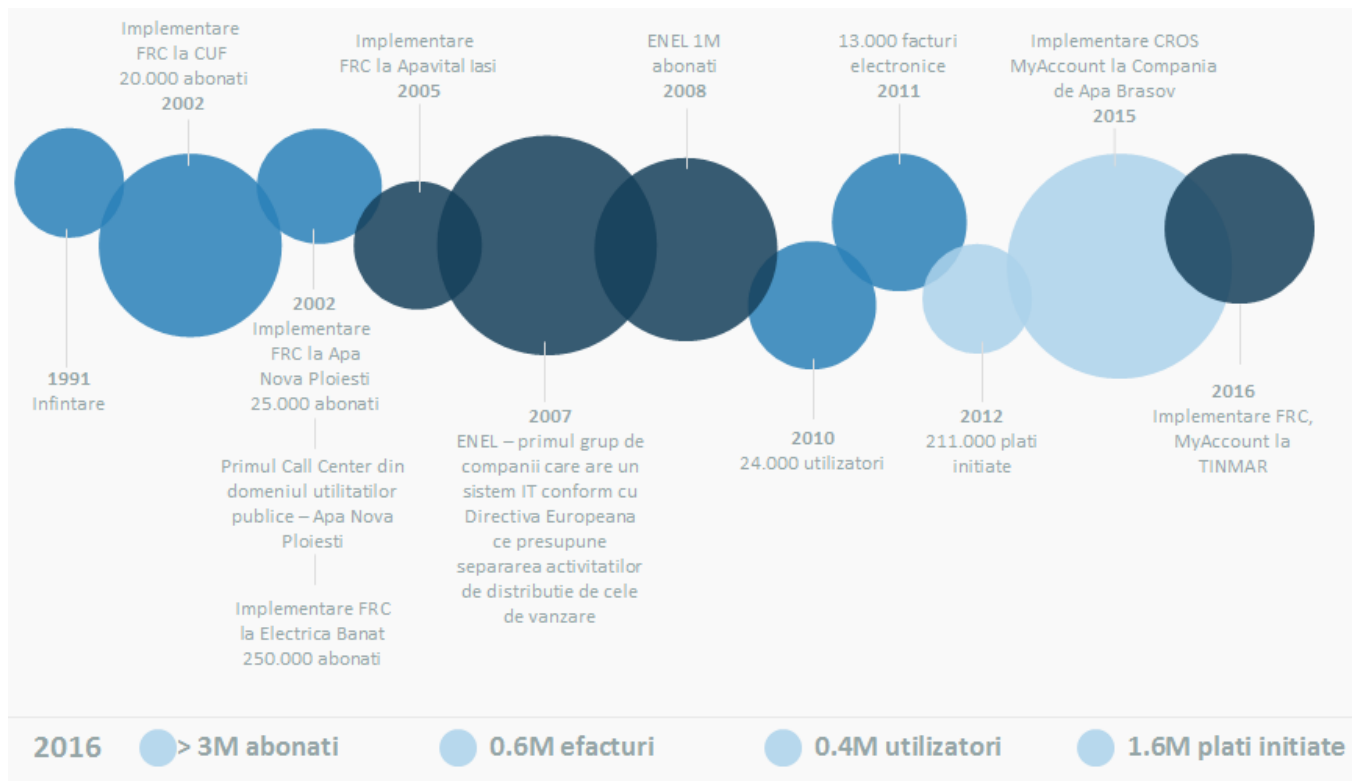
Utilizând o bază de date unică – Oracle şi un sistem informatic integrat - CROS, CUP Focşani beneficiază în momentul de faţă de avantajele gestionării unitare a activităţii întreprinderii, respectiv o evidenţă clară a clienţilor şi a contractelor cu aceştia, urmărirea facturilor emise şi a încasării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

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 CRM

Avantajele CROS CRM:

- **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 9001;
- **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 CRM

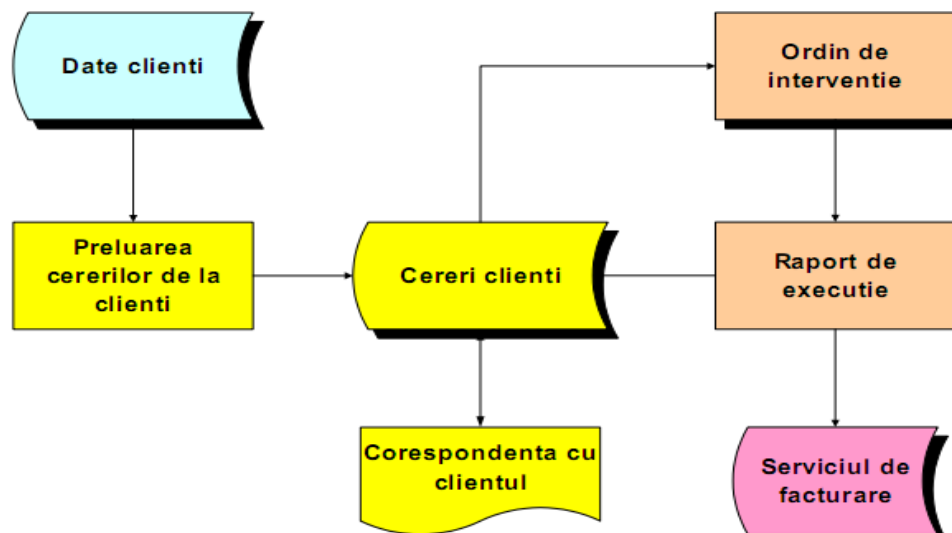
Managementul modurilor de tratare a sesizărilor

Modulul sesizări asigură preluarea și rezolvarea cererilor primite de la clienți legate de furnizarea serviciilor de utilități. Principalele funcții ale modulului sunt:

- Preluare Sesizări / Cereri
- Planificarea Intervențiilor
- Răspuns la sesizările / cererile clienților

Modulul este realizat integral în tehnologie Web, bazat pe experiența aplicării pentru suportul tehnic CROS, lucrând on-line pe aceeași bază de date ca restul modulelor. Acest lucru permite avantaje importante:

- Interfață ușor de învățat și utilizat - navigarea tipică Web permite un acces ușor la informații într-o manieră foarte potrivită pentru tratarea unei sesizări;
- Administrare centralizată simplă (nu necesită instalare pe stații);
- Acces ușor de la distanță prin Internet / Intranet, inclusiv de pe dispozitive portabile;
- Posibilitatea de integrare a clienților în sistem prin Internet.



în cadrul Sistemului CROS CRM

Sistemul CROS CRM

Prin implementarea acestui modul, în activitatea organizației vor deveni majoritare sesizările telefonice (80%), iar cele directe, respectiv scrise se vor regăsi în proporție de 10% fiecare.

Utilizatorii modului au acces, prin intermediul CROS, la date cu privire la:

1. Prevederile contractuale (denumire, adresă, bransament, contorizare, tarifare);
2. Soldul clientului;
3. Contorizare și istoric;
4. Programul și repartizarea echipelor de intervenție;
5. Istoric corespondență;
6. Proceduri de rezolvare a cererilor.

Sesizările primite sunt de tipul **informații** (detalii pentru clarificări) sau **cereri**.

Sistemul permite generarea de rapoarte specifice cu privire la:

- Activitatea utilizatorilor;
- Rezultatele intervențiilor;
- Corespondență cu clienții;
- Frecvența cererilor primite de la clienți;
- Pondere modulului de preluare a cererilor.

Cereri

Cererile sunt de două feluri:

- Cereri cu caracter tehnic
- Cereri cu caracter economic

Predomină cererile cu caracter tehnic care solicită intervenții pe bransamente, remedierea unor spărturi mici, contorizarea bransamentelor, etc.

Sesizările tehnice, au ca finalitate o intervenție ce trebuie comunicată clientului. Aceasta generează un ordin intern de intervenție către o echipă disponibilă pentru tipul respectiv de intervenție, în cel mai scurt timp, cu identificarea componentei echipei, a datei și a orei la care se va efectua acesta, precum și comunicarea acestor date solicitantului.

Tot în categoria cereri de ordin tehnic intră și cererile pentru bransamente noi ale unor clienți, înregistrați / neinregistrați în baza de date a organizației.

Sistemul CROS CRM

În cazul cererilor care necesită verificări de natură tehnică se procedează ca la informațiile oferite care implică verificări.

La sfârșitul rezolvării fiecărei acțiuni generate de un ordin intern, responsabilul cu această problemă va valida ca rezolvată intervenția. În cazul în care o acțiune generată de un ordin intern nu este rezolvată nu va fi validată, iar la sfârșitul fiecărei zile responsabilii cu aceste activități vor emite rapoarte cu lucrările nerezolvate, vor face noi programări pentru acestea și vor înștiința clienții implicați.

Cererile de ordin economic (refuzuri de penalizări, refuzuri de cantități facturate) se înregistrează în sistem și se transmit către compartimentele specializate în vederea luării unei decizii. Decizia va ajunge la Centrul de relații clienții și va fi trimisă sub formă de răspuns clientului, indiferent de decizia luată, conform metodologiei stabilite.

Informații

Informațiile sunt cerute de clienți în vederea lămuririi unor aspecte legate de facturare, tarifyare, contractare, consumuri, etc. sau sunt oferite furnizorului și se referă la modificări de adresă, număr de persoane consumatoare, consumatori clandestini, etc.

Informațiile cerute de clienți (telefonice sau direct) se soluționează, în măsura posibilităților, pe loc, prin comunicarea datelor solicitate clientului.

În cazul celor scrise, în funcție de problema ridicată, se întocmește o scrisoare tip, predefinită în sistem și se transmite clientului. Dacă răspunsul necesită elemente care nu se găsesc într-o singură scrisoare, angajatul responsabil va defini un nou tip de scrisoare.

Dacă problema ridicată nu necesită un răspuns ci o acțiune (verificare în teren sau o modificare) angajatul responsabil înregistrează sesizarea și lansează un Ordin intern de verificare, cu programarea unei echipe disponibile (neocupate) pentru efectuarea verificării în teren (programarea se înregistrează în programul din data respectivă al echipei alese) sau lansează o atenționare către serviciul care trebuie să efectueze modificarea.

Informațiile oferite furnizorului sunt preluate, înregistrate în sistem și repartizate, în funcție de problematica ridicată, serviciilor responsabile, cu atenționarea acestora de sarcinile repartizate.

Sistemul CROS CRM

Submodulul Preluarea sesizărilor/cererilor

Definirea procedurilor de lucru

Definirea procedurilor de lucru se face de către utilizator, fără a necesita programare; procedurile stabilite la implementare vor putea fi astfel menținute și dezvoltate ușor

- Clasificarea cererilor;
- Tipare și pași pentru răspunsul la cerere;
- Priorități;
- Atribute de preluat odată cu cererea.

Preluarea cererilor

- Identificarea clientului, a contractului și branșamentului dacă este cazul;
- Clasificarea cererii;
- Asigurarea preluării tuturor datelor necesare;
- Acces simplu la informații legate de subiectul cererii.

Submodulul Planificarea Intervențiilor

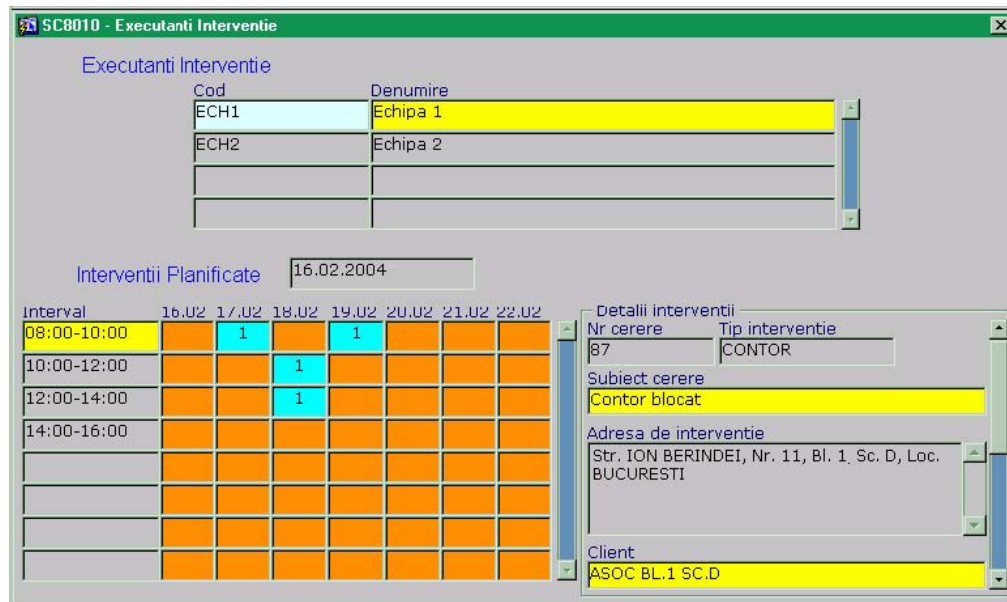
Definirea modalităților de tratare

- Executanți;
- Program de lucru pentru executanți;
- Rute / zone;
- Tipuri de intervenții și timpi normați;

Programarea activităților de tratare a cererilor

- Consultarea activităților deja programate pentru fiecare executant;
- Repartizarea unui executant;
- Editarea ordinului de intervenție;
- Confirmarea lansării lucrării;
- Schimbarea executanților pentru activitățile deja programate, în urma unor excepții sau evenimente;
- Executanții au o interfață specifică, prin care văd fiecare lucrările care le-au fost repartizate, cu acces local sau prin Internet.

Sistemul CROS CRM



Raportarea rezultatelor intervențiilor

- Specificarea rezultatului intervenției;
- Rezolvarea sau dacă mai necesită încă o intervenție;
- Clasificarea tipului de tratare efectuat (reparație, alarmă falsă, etc.)

Obținerea de rapoarte

- Lucrări pe executanți;
- Încadrarea în timpii de intervenție și rezolvare;
- Lucrări pe client sau bransament;
- Statistici lucrări.

Submodul Corespondență sesizări / cereri clienți

Răspunsul și urmărirea cererii

- Încadrarea automată în pașii specificați în procedura de lucru;
- Urmărirea în timp a stării cererilor;
- Acces simplu la informații necesare pentru răspuns din partea de tratare sau din modulul de facturare;
- Posibilitatea de a consulta din aceeași interfață documente ajutătoare (proceduri, regulamente, etc.);

Sistemul CROS CRM

- Ordonări automate după prioritate, cu sesizarea problemelor de încadrare în timpii de răspuns specificați pentru fiecare pas.

Obținerea de rapoarte

- Statistici referitoare la cereri;
- Calitatea răspunsurilor (încadrarea în timpul specificat în proceduri sau în numărul de contacte);
- Calitatea tratării cererilor (timpul de intervenție sau rezolvare realizat).

Modul Raportare - Web

CROS Rapoarte Operative și Sinteză – Server Web - pentru exploatarea facilităților avansate ale sistemului CROS și bazei de date Oracle Server utilizând interfața de tip web pentru:

- Submodulul „CROS Rapoarte Operative”, asigură accesul on-line rapid, facil și intuitiv al conducerii și factorilor de decizie la informații operative din sistemul operațional CROS.
- Submodulul „CROS Rapoarte Sinteză” permite configurarea și administrarea indicatorilor de sinteză care se vor calcula zilnic, lunar sau anual, în cele mai multe cazuri în baza datelor din sistemele CROS dar și a datelor introduse manual sau din alte sisteme prin tabele de interfață.

Astfel, CROS Rapoarte Operative și Sinteză – Server Web completează anumite macheteecrane și rapoarte din alte module.

Submodulul CROS – Rapoarte operative

Acest submodul își propune un acces on-line rapid, facil și intuitiv al conducerii și factorilor de decizie din organizație la informațiile din sistemele CROS ERP și CROS FRC.

Așa cum se poate observa și din figura de mai jos, modulul CROS Rapoarte Operative include prezentarea on-line a diverselor informații din sistemele operaționale CROS în exploatare, prin pagini web de sinteză sau de detaliu. Modulul CROS Rapoarte Operative permite navigarea în rapoartele operative din sistemul CROS.

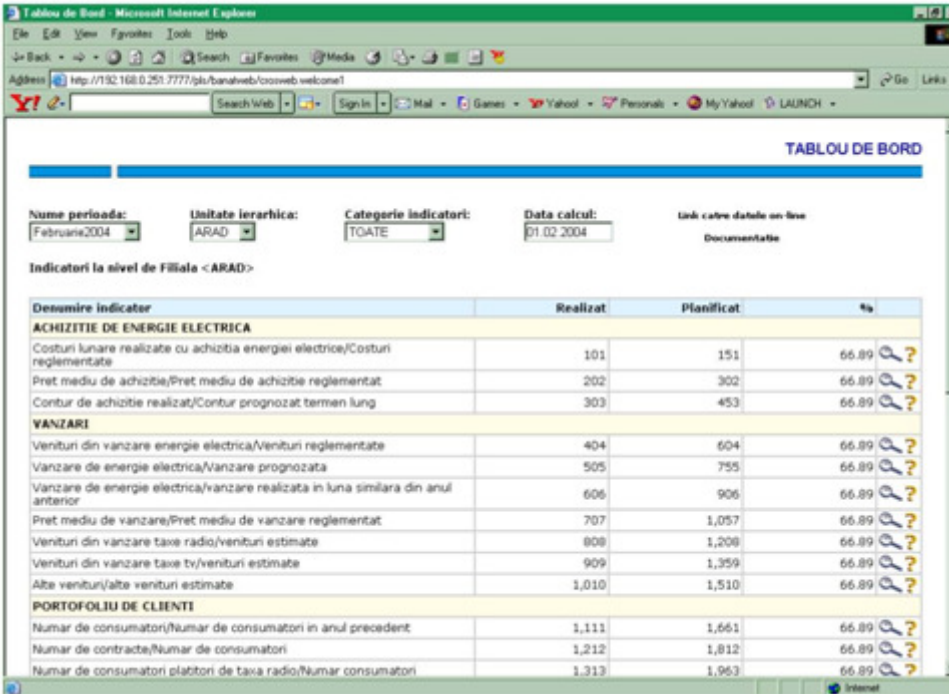
Sumarizat, modulul CROS Rapoarte Operative permite în funcție de rol (drepturi de acces):

- Acces on-line la datele operative din CROS;
- Abordare de nivel managerial cu sintetizare de informații (ex. top 20 datornici, analiza costurilor, urmărirea bugetelor etc.);

Sistemul CROS CRM

- Centralizarea și sistematizarea informațiilor referitoare la operațiile efectuate;
- Monitorizarea performanțelor sistemului;
- Îmbunătățirea deciziilor manageriale.

Ex: pentru activitatea de furnizare rapoartele operative on-line cu informații din sistemele CROS FRC în exploatare permit îmbunătățirea proceselor operative (curente) prin accesarea facilă și rapidă a informațiilor cu privire la un anumit client, contract, servicii contractate, solduri, liste de încasări / vânzări organizate pe criterii specifice (unități ierarhice, conturi, articole etc.).



TABLOU DE BORD

Nume perioada: Februarie2004 Unitate ierarhica: ARAD Categorie indicatori: TOATE Data calcul: 01.02.2004 [Link catre datele on-line](#)
[Documentatie](#)

Indicatori la nivel de Filiala <ARAD>

Denumire indicator	Realizat	Planificat	%
ACHIZITIE DE ENERGIE ELECTRICA			
Costuri lunare realizate cu achizitia energiei electrice/Costuri reglementate	101	151	66.89
Pret mediu de achizitie/Pret mediu de achizitie reglementat	202	302	66.89
Contur de achizitie realizat/Contur prognozat termen lung	303	453	66.89
VANZARI			
Venituri din vanzare energie electrica/Venituri reglementate	404	604	66.89
Vanzare de energie electrica/vanzare prognozata	505	755	66.89
Vanzare de energie electrica/vanzare realizata in luna similara din anul anterior	606	906	66.89
Pret mediu de vanzare/Pret mediu de vanzare reglementat	707	1,057	66.89
Venituri din vanzare taxe radio/venituri estimate	808	1,208	66.89
Venituri din vanzare taxe tv/venituri estimate	909	1,359	66.89
Alte venituri/alte venituri estimate	1,010	1,510	66.89
PORTOFOLIU DE CLIENTI			
Numar de consumatori/Numar de consumatori in anul precedent	1,111	1,661	66.89
Numar de contracte/Numar de consumatori	1,212	1,812	66.89
Numar de consumatori platitori de taxa radio/Numar consumatori	1,313	1,963	66.89

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.