

CROS CLOUD NOMENCLATOR



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

	◆	Prezentarea companiei	3
5	◆	Obiective şi structura generală a sistemului	
6	◆	Impactul asupra organizaţiei, avantajele sistemului CROS	
	◆	CROS Cloud Nomenclator	7
	■	Scop	7
	■	Arhitectură	7
	■	Date furnizate	8
	■	Funcţionalităţi – Vizualizare/Corecţie	9
	■	Funcţionalităţi – Integrare CROS	10
	■	Funcţionalităţi – Date complete	12
	■	Aplicaţie web	13
15	◆	Suport tehnic	
19	◆	Industrii	
20	◆	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”

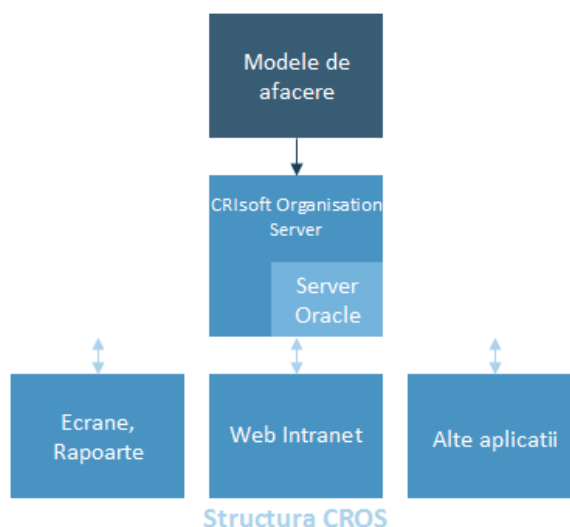
a reușit să impună la propriu o nouă abordare în acest domeniu.

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

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

MAI MULT DECÂT PROGRAMARE

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

SOLUŢII GENERALE, IMPLEMENTĂRI ŞI ADAPTĂRI SPECIFICE

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

TEHNOLOGIE DE VÂRF

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

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 Cloud Nomenclator

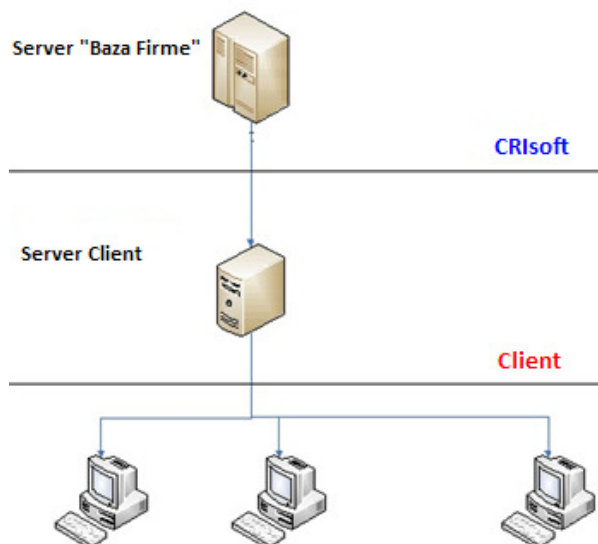
Scop

Scopul acestui proiect este de a oferi clienţilor:

- Un instrument care să asigure uniformitatea datelor despre terţii persoane juridice din România şi creşterea calităţii datelor;
- Acces integrat la anumite date de identificare sau financiare ale terţilor, astfel încât să se poată face analize care să permită verificarea bonităţii clienţilor cu scopul îmbunătăţirii activităţii de marketing şi vânzări (analiza se poate face printre altele în funcţie de codul CAEN, numărul de salariaţi, cifra de afaceri, profit, etc.);
- Posibilitatea verificării vectorului fiscal (de exemplu obligaţiilor legale privind TVA) la momentul operării pentru a stopa la sursă documentele greşite sau în afara legii;
- Posibilitatea emiterii de oferte în funcţie de zone geografice, obiecte de activitate, indicatori financiari, etc.
- Reducerea timpilor de operare în ceea ce priveşte datele de identificare ale terţilor;
- Numele va fi uniform şi corect;
- Va fi asigurată corelaţia între nume şi codul fiscal;
- Adresa socială va fi actuală;
- Se va vedea starea terţului (daca e lichidat, în curs de lichidare, în activitate, etc.);
- Acces online şi integrat la datele de bilanţ ale terţilor;
- Instrument performant pentru verificarea vectorului fiscal (obligaţiilor legale privind TVA) online la momentul operării pentru a stopa la sursă documentele greşite sau în afara legii;
- Verificare finală lunară pentru a detecta eventualele modificari ale terţilor în cadrul lunii ulterior operării documentelor;
- Proiectul se poate extinde şi cu o interfaţă cu sistemul european vies pentru a obţine online şi verificarea automată din punct de vedere TVA a operaţiilor de import/export cu terţi din UE.

Arhitectură

DIAGRAMĂ



CROS Cloud Nomenclator

DESCRIERE FLUX

Server “Bază Date Firme” – serverul central care stochează baza de date; prin procese ciclice se culeg informații astfel încât această bază de date este actualizată zilnic.

Server Client - primește informații de la serverul “Bază Date Firme”; are implementate procese de auditare a aplicațiilor clientului în vederea depistării și corectării erorilor cu privire la informațiile legate de terți; are implementate procese care primesc cereri și furnizează date; nu este necesar un server separat, se poate folosi un server existent al clientului.

COMPONENTE PROIECT

Interfața CROS Bază date firme – are ca scop conectarea CROS la serverul CRIsoft;

Funcționalități CROS – are ca scop utilizarea în CROS a informațiilor solicitate.

La client va exista o logică și structuri de date aferente modulului CROS Bază Cloud Nomenclator care vor fi utilizate pentru interfațarea cu serverul central “Baze Date Firme”.

Structurile de date vor conține:

- mapările între nomenclatoarele CROS existente și CROS Bază Date Firme;
- diferențele dintre datele locale și Baza Date Firme – pentru rapoarte și corecții manuale;
- auditarea solicitărilor – operatorul, data și solicitarea;
- statistici – indicatori obținuți din diferențe pentru a măsura calitatea serviciului.

Suplimentar, logica pentru baza de date client va conține un pachet de proceduri și funcții care vor asigura integrarea informațiilor la nivel local.

Date furnizate

INFORMAȚII FURNIZATE

Contribuabili – situația la zi pentru toate societățile comerciale (aprox. 2 mil înregistrări)

Bilanț – bilanțul societăților (aprox. 1 mil înregistrări)

DETALII INFORMAȚII FURNIZATE

Contribuabili:

- CUI;
- Cod ORC;
- Nume;
- Adresa (Județ, Localitate, Strada, Număr);
- Vector fiscal (Plătitor TVA, Data Actualizării la MF, Stare MF, TVA Încasare);
- Altele (Telefon, Fax, Mobil).

CROS Cloud Nomenclator

Bilanţ:

- CUI;
- Cod CAEN;
- Număr Salariaţi;
- Date financiare (cifra afaceri, profit,etc).

SURSE INFORMAȚII FURNIZATE

Datele primare sunt obținute din surse publice, în principal ANAF, Buletinul insolvenței si Portalul Justiției. În secundar, ca surse de informații se folosesc și Monitorul Oficial, Ministerul de Finanțe, Registrul Comerțului sau alte publicații oficiale.

Datele sunt prelucrate ulterior în vederea corelării informațiilor și a integrării lor în aplicațiile noastre.

Volumul actual de informație se ridică la aproximativ 2 000 000 înregistrări.

Funcționalități – Vizualizare/Corecție

RAPORT CALITATE TERȚI

Este un raport cu date statistice obținute prin comparația dintre terții din CROS și contribuabilii Baza de Date Firme. Pe baza acestei situații se analizează câți terți au date diferite, câți au fost actualizați, eventualele erori aparute la actualizare.

crosweb Verificare terți

Terți propuși pentru verificare

☐ Un singur tert ☐ Terți cu miscari dintr-un interval ☒ Toti tertii

Selectare date pentru verificare

Toate datele	☒
Nume	☐
Adresă	☐
Cod CAEN	☐
Cod ORC	☐
Date referitoare la TVA	☐

Verifică

CROS Cloud Nomenclator

[Înapoi către lista de terți verificați](#)

(Excel)

Detalii terț				Păstrează informație din CROS	Actualizare
Informații	Informații CROS	Informații registru firme	Informații curente din terți		
NUME	CMI DR RIZA NICOLAE	RIZA V. NICOLAE CABINET MEDICAL INDIVIDUAL	CMI DR RIZA NICOLAE	☐	☐
JUDET	PRAHOVA	PRAHOVA	PRAHOVA	☐	☐
LOCALITATE	PLOIESTI	PLOPENI	PLOIESTI		
STRADA		CARPATI			
NR		1			
TELEFON					
MOBIL				☐	☐
FAX					
PLATITOR TVA	D	N	D	☐	☐
TVA INCASARE	N	N	N	☐	☐
COD_CAEN				☐	☐
COD_ORC		-/-/-		☐	☐
EROARE		Puteti opta pentru actualizare localitatii din PLOIESTI -> PLOPENI;; ;Puteti opta pentru actualizare adresa din NULL -> CARPATI;Puteti opta pentru actualizare numelui din CMI DR RIZA NICOLAE -> RIZA V. NICOLAE CABINET MEDICAL INDIVIDUAL;Puteti opta pentru actualizare numarului de strada din NULL -> 1;Puteti opta pentru actualizare bifei platitor TVA din D -> N;Puteti opta pentru actualizare codul ORC din NULL -> -/-/-		☐	☐

✓ Salvează

Funcționalități – Integrare CROS

ADAUGARE AUTOMATA TERȚ PE BAZA CODULUI FISCAL

Pentru persoane juridice (fizice), în ecranul de definire terți: CM0510 – Definire terți și PR8010 – Selecție terți, s-a adaugat un buton cu care, pe baza codului fiscal cerut, se va adauga automat un terț cu datele preluate din aplicația Baze Date Firme. Terțul se va adauga cu datele implicite, informațiile specifice CROS vor fi adaugate ulterior.

SINCRONIZARE NUME, ADRESĂ ȘI INFORMAȚII TVA

Pentru terții existenți în CROS ERP, se pot sincroniza datele cu aplicatia CROS Cloud Nomenclator. Actualizarea se poate executa în bloc sau doar pentru terții selectați de către operator și pentru datele selectate (nume, adresa, COD ORC, cod CAEN, telefon, fax informații legate de TVA), operație care se execută în interfața Baze Date Firme.

CROS Cloud Nomenclator

IP0040 - Datorii - Unitatea contabila Demo Comert

Unitati Denumirea unitatii
Demo Comert 2 / 3

Documente Datorii Nr. 1

Data emiterii	Tip	Denumire tip	Data cheltuiala	Nr. document de intrare	Platitor TVA
06.09.2013	FF	Factura fiscala	06.09.2013		
Furnizor			Cod Unic de Inregistrare		
			17080187		
Cont datorii					
Valoare totala Valuta		Curs	T.V.A.	Valoare fara T.V.A.	
Data emiterii la furnizor	Data scadentei	Data planificata a platii			
06.09.2013	06.09.2013	06.09.2013			
Cont garantie	Procent	Va			
Note					
Motiv stornare/refuz			Agent cumparari		
Doc. stornat/refuzat Tip	Data		Consumator		
Cont disponibil		Total sume datorate	Curs furnizor	Categ TVA	
Valoare refuzata		Sold			
.00					
	☐ TVA neexigibila				
	☐ TVA la incasare				
☐ Taxare inversa	☐ Introdus	☐ Proforma	☐ Bun de plata	☐ Plati	☐ Inregistrat
				☐ Anulat	

Informare
Tert nou, creat din serviciul Lista Firme.
OK

VERIFICARE TERȚ PLĂTITOR TVA LA INTRODUCERE DOCUMENTE

În aplicația CROS ERP la acțiunea de introducere terț, se verifică dacă este plătitor de TVA, în cazul datoriilor. Se va inițializa și permite completarea TVA-ului doar dacă este platitor de TVA. Această informație este adusa direct, din aplicația Baze Date Firme.

IP0040 - Datorii

Unitati Denumirea unitatii
Demo Comert 2 / 3

Documente Datorii Nr. 1

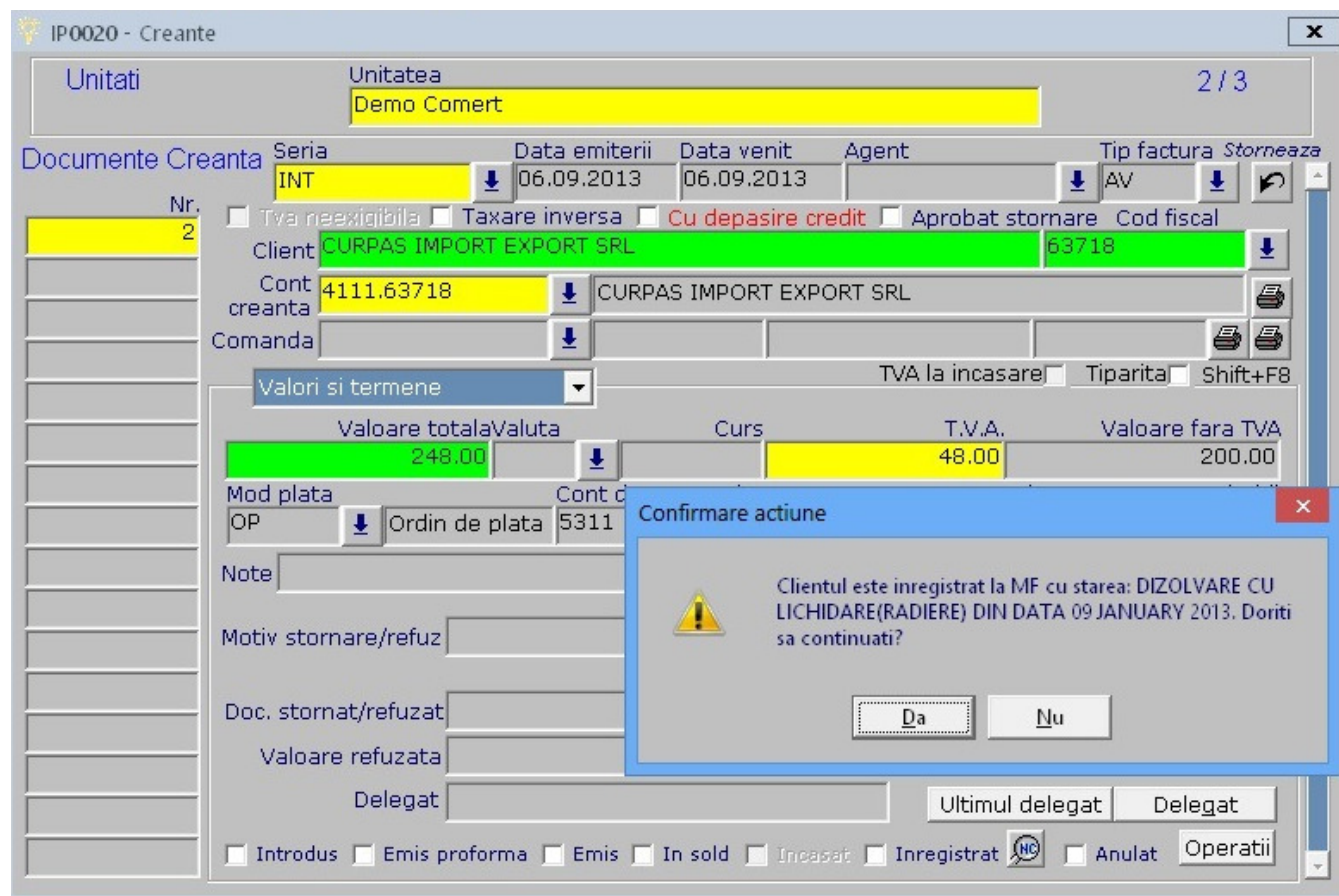
Data emiterii	Tip	Denumire tip	Data cheltuiala	Nr. document de intrare	Platitor TVA
06.09.2013	FF	Factura fiscala	06.09.2013		
Furnizor			Cod Unic de Inregistrare		
COMALIM SELECT SRL			63041		
Cont datorii					
401.01		Furnizori interni			
Valoare totala Valuta		Curs	T.V.A.	Valoare fara T.V.A.	
620.00			120	620.00	
Data emiterii la furnizor	Data scadentei	Data planificata a platii			
06.09.2013	06.09.2013	06.09.2013			
Cont garantie	Procent	Valoa			
Note					
Motiv stornare/refuz					
Doc. stornat/refuzat Tip	Data		Consumator		
Cont disponibil		Total sume datorate	Curs furnizor	Categ TVA	
Valoare refuzata		Sold			
.00		.00			
	☐ TVA neexigibila				
	☐ TVA la incasare				
☐ Taxare inversa	☐ Introdus	☐ Proforma	☐ Bun de plata	☐ Plati	☐ Inregistrat
				☐ Anulat	

Atentie
Tertul COMALIM SELECT SRL nu este platitor de TVA.
OK

CROS Cloud Nomenclator

V. VERIFICAREA STĂRII TERȚULUI

Verificarea stării terțului (SUSPENDARE, LICHIDARE, DIZOLVARE, etc...) se realizează la acțiunea de introducere terț, emitere a unei facturi client, validare livrare. La vânzări, dacă terțul este lichidat, suspendat sau dizolvat, se atenționează operatorul. Nu se blochează tranzacția, va apare doar un mesaj de atenționare, atât la introducerea terțului, cât și la finalizarea acțiunii.



Funcționalități – Date complete

VI. CONSULTAREA DATELOR COMPLETE ALE TERȚULUI

Pentru scopuri de marketing/ publicitate, aplicația permite vizualizarea datelor complete ale terților.

Selectarea terților în vederea afisării datelor extinse (cod CAEN, număr mediu de salariați, cifra de afaceri, profit) se face pe baza CUI.

CROS Cloud Nomenclator

[crosweb](#) Vizualizare terţi

[test_rf](#) [logout](#)

CUI

Vizualizeaza

[\[Excel\]](#)

CUI	Număr înmatriculare	Nume	Judeţ	Localitate	Tip stradă	Adresă	Număr stradă	Plătitor TVA	Data actualizare MF	Stare MF	Data actualizare locală	Telefon	Mobil	Fax	TVA la încasare	Cod CAEN	Număr mediu salariaţi	Cifra afaceri	Profit
3343976	340/23441/1992	EDITURA BEBE SRL	BUCURESTI	BUCURESTI	CALEA	RAHOVEI	303	Da	27.11.2012	INREGISTRAT DIN DATA 09 SEPTEMBER 1992	24.04.2013			0744494037	Nu	4759	27	5.037.208	-14.297

Aplicaţie web

PAGINI DE ADMINISTRARE

Paginile de adminstrare vor permite monitorizarea pentru sincronizările de date cu instanţele CROS ale clienţilor abonaţi la serviciu.

De asemenea, exista o pagina de administrare a utilizatorilor de aplicaţie care vor fi legaţi de clientul pentru care lucrează.

[crosweb](#) Administrare utilizatori aplicaţie

Caută

Reset

[Home](#)
[Administrare](#)
[Administrare utilizatori aplicaţie](#)
[Administrare »](#)
[Administrare parametri »](#)
[Utilizatori aplicaţie](#)
[Utilizatori aplicaţie](#)
[Configurare »](#)
[Administrare utilizatori aplicaţie »](#)
[Registru firme »](#)

WEB PENTRU CLIENT

Pagina web pentru vizualizarea on-line a caracteristicile terţilor prin apel pagina web din ERP. În pagina web care afişează caracteristicile terţului din aplicaţiaCROS Cloud Nomenclator, va exista posibilitatea de a se solicita actualizarea datelor din CROS sau marcarea terţului ca fiind actualizat, fără însă a se actualiza datele.

De asemenea, vor exista pagini în care să se analizeze informaţiile actualizate automat prin sincronizare.

Se vor putea consulta nomenclatorarele CROS - judeţe, localităţi, străzi şi se vor putea analiza înregistrările adăugate automat.

CROS Cloud Nomenclator

[crosweb](#) Vizualizare terţi

[test_rf](#) [logout](#)

CUI

Vizualizeaza

[Excel](#)

CUI	Număr înmatriculare	Nume	Judeţ	Localitate	Tip stradă	Adresă	Număr stradă	Plătitor TVA	Data actualizare MF	Stare MF	Data actualizare locală	Telefon	Mobil	Fax	TVA la încasare	Cod CAEN	Număr mediu salariaţi	Cifra afaceri	Profit
3343976	340/23441/1992	EDITURA BEBE SRL	BUCURESTI	BUCURESTI	CALEA	RAHOVEI	303	Da	27.11.2012	INREGISTRAT DIN DATA 09 SEPTEMBER 1992	24.04.2013			0744494037	Nu	4759	27	5.037.208	-14.297

Suport tehnic

Suportul tehnic CRIsoft - reprezintă un serviciu anual prin care se asigură:

1. **ASISTENȚĂ** 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 semnală 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).

Industrii

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 Focșani

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

AutolItalia

- 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.