

CROS SERVICE



CRIssoft

Programe care gândesc

Cuprins:

	◆	Prezentarea companiei	3
5	◆	Obiective şi structura generală a sistemului	
6	◆	Impactul asupra organizaţiei, avantajele sistemului CROS	
	◆	Sistemul CROS Service	7
	▪	CROS Service – Avantaje şi funcţionalităţi	7
	◆	Sistemul CROS Service	9
	▪	CROS Service – informaţii generale	9
	▪	CROS Service – Comenzi service	11
	▪	CROS Service – Execuţie	12
	▪	CROS Service – Magazine	14
	▪	CROS Service – Încasări	
	▪	CROS Service – Analiza acivităţii	15
17	◆	Suport tehnic	
21	◆	Industrii	
22	◆	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”

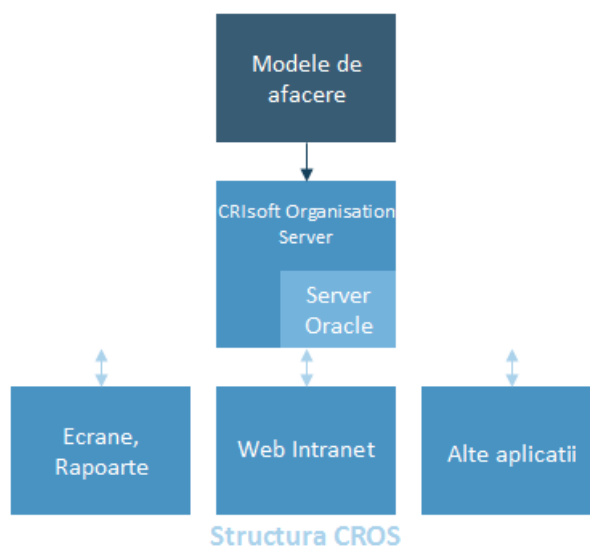
a reușit să impună la propriu o nouă abordare în acest domeniu.

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.



Structura CROS

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.

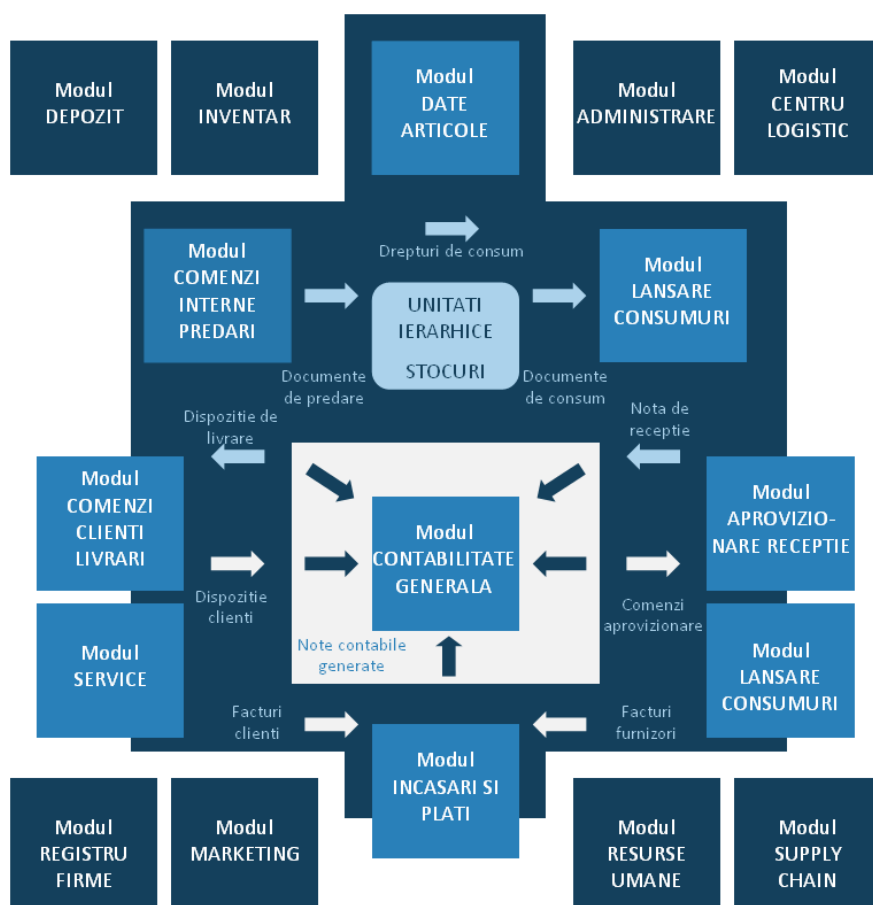
Obiective şi structura generală a sistemului

CRIsoft Organization Server™ (CROS) este un sistem integrat care asigură suportul informatic pentru activităţile dintr-o organizaţie modernă. Sistemul CROS este unul dintre principalele instrumente pentru management, fiind un real suport pentru atingerea obiectivelor organizaţiei şi creşterea eficienţei acesteia.

Experienţa înglobată în modelele din CRIsoft Organization Server™, împreună cu tehnologia software şi metodologia de implementare asigură o eficienţă maximă cost-performanţă prin:

- Îmbinarea unei soluţii la cheie (modele generale) cu flexibilitatea unei soluţii dezvoltate în interiorul organizaţiei sau 100% la cerere;
- Adaptarea modelului general (practicilor de business generale) prin implementare la specificul organizaţiei;
- Reducerea cheltuielilor necesare pentru realizarea, întreţinerea şi menţinerea în pas cu evoluţia tehnologică a unui sistem dezvoltat la cheie sau în interiorul organizaţiei.

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 Service

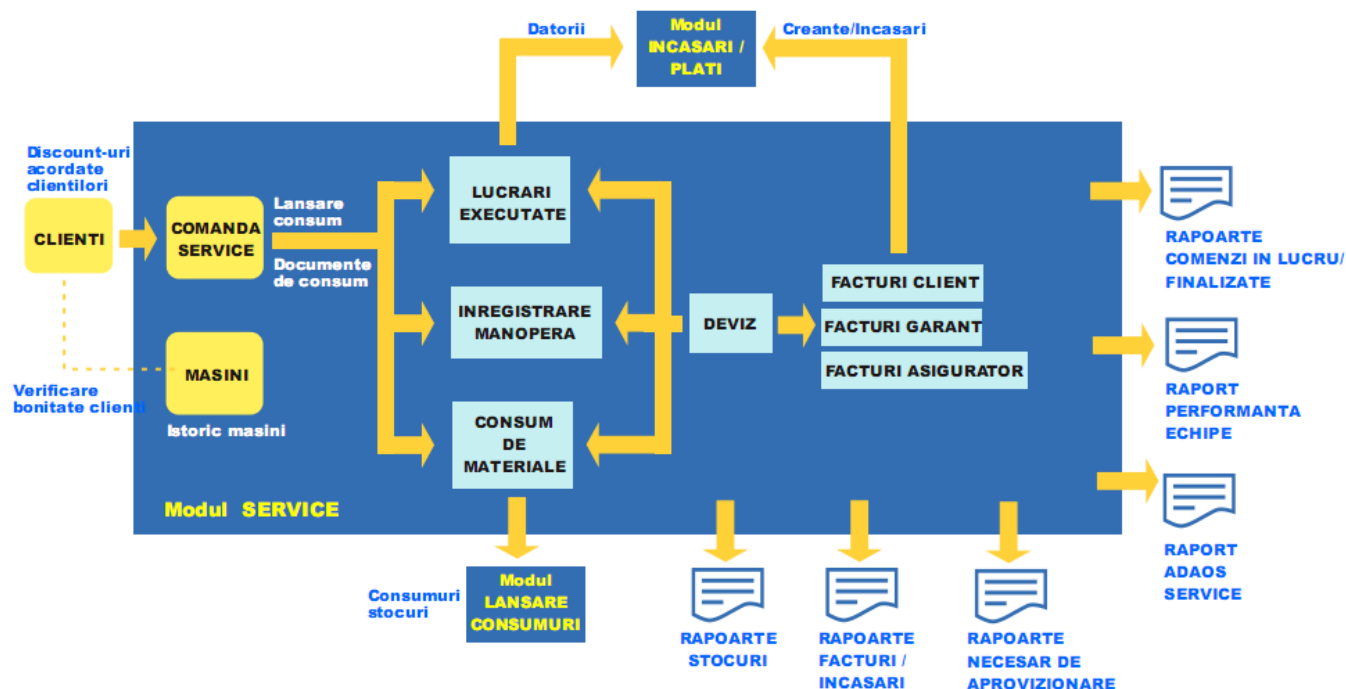
CROS Service – Avantaje şi funcţionalităţi

Sistemul Service gestionează informaţiile tehnice şi economice legate de activitatea de service, urmărind toate aspectele specifice acestei activităţi într-o manieră integrată cu celelalte sisteme (aplicaţii) CROS – Lansare / Consumuri, Facturare, Încasări şi plăţi, Contabilitate.

Sistemul este adaptat lucrului pe mai multe unităţi contabile, într-o reţea de service-uri cu activitate descentralizată dar cu control centralizat asupra unor aspecte critice: bonitatea clienţilor şi aprovizionare, controlul preţurilor şi stocurilor, evidenţa autovehiculelor reparate.

Veţi putea gestiona tranzacţii şi informaţii relevante legate de:

- **Relaţia cu clientul** - lucrări efectuate, devize, urmărirea facturilor emise, discounturi acordate, facturarea către clienţii cu flotă de maşini.
- **Maşini**, inclusiv un istoric al fiecărei maşini asupra căreia s-a intervenit în service-uri
- **Garanţii, relaţia cu garanţii** - facturare imediată sau ulterioară (gestionarea pieselor schimbate în perioada de garanţie), urmărirea încasărilor
- **Gestionarea asigurărilor**, în regimuri diferite impuse de asiguratori – urmărirea facturilor asigurare pe baza dosarului de asigurare, încasări de la asiguratori
- **Consumurile de materiale şi manopera** pe fiecare comandă de service
- Lucrări executate de terţi
- **Operaţiunile importante se realizează numai pe bază de drepturi de acces** (drept de lansare comenzi, de operaţii de gestiune, de facturare, de închidere comenzi)



CROS Service

Sistemul vă permite analiza în timp real a activităţii de service:

- Calculul adaosului realizat în service
- **Evaluarea performanţelor** echipelor de lucru (manoperă pontată, manoperă facturată)
- **Situaţia facturi / încasări** – pentru facturi cu sau fără asigurare
- **Evaluarea materialelor** pe maşini în lucru la final de lună
- **Situaţii de lucrări** aflate în diverse stadii (lansat / finalizat / facturat / închis)
- Controlul stocurilor

Conform abordării strategice a firmei CRIsoft, prin utilizarea modulelor din familia CROS Service auto se asigură:

- Optimizarea fluxului informaţional
- Acurateţe şi disponibilitatea ridicată a informaţiilor
- Flexibilitatea în operare
- Timp redus de accesare a informaţiilor

Sistemul CROS Service este uşor de integrat în arhitectura IT cu alte aplicaţii de contabilitate şi face parte nativ din sistemul CRIsoft Organization Server – CROS, unde este integrat cu modulele Financiar – Contabil, Urmărire a Producţiei şi Logistică Vânzări.

Sistemul CROS Service

Informații generale

Structuri Organizatorice – Unități

- Definirea tipurilor de unități ierarhice: agenți service, service-uri, echipe de lucru, gestiuni
- Definirea detaliilor despre unitățile ierarhice și structura ierarhică a acestora: tip și denumire (Sistemul CROS permite menținerea unei structuri de tip holding în companii compuse din mai multe unități contabile – organizații cu bilanț propriu.)

Date generale despre Clienți:

nume, cod fiscal, adrese, date de contact.

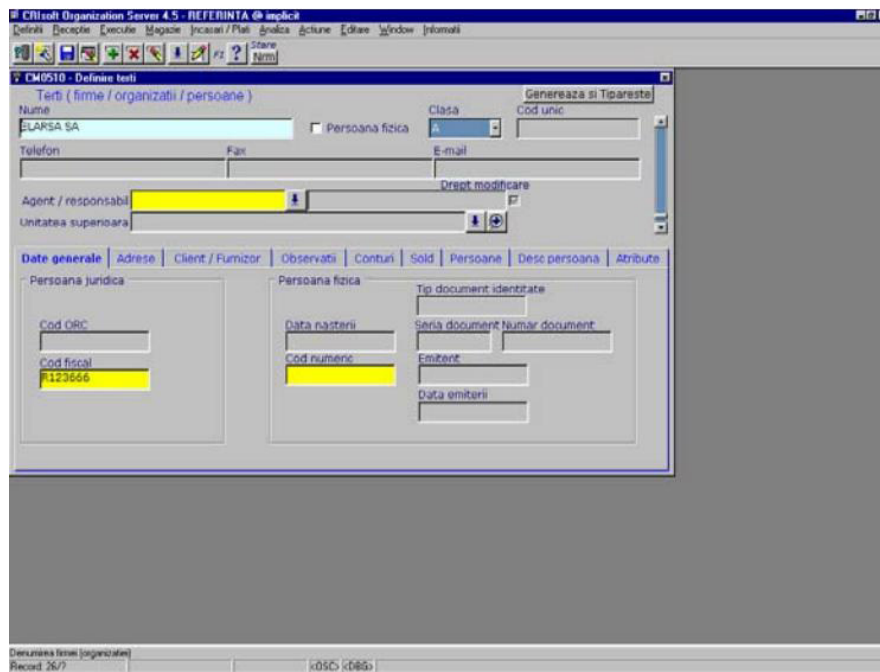
Date generale despre Mașini:

tip mașină, număr înmatriculare, serie șasiu, serie motor, proprietar

Normative de manoperă: norme de timp pe lucrări, pe tipuri de mașini

Prețuri de vânzare:

prețuri pentru materiale, prețuri pentru manoperă, discount-uri acordate

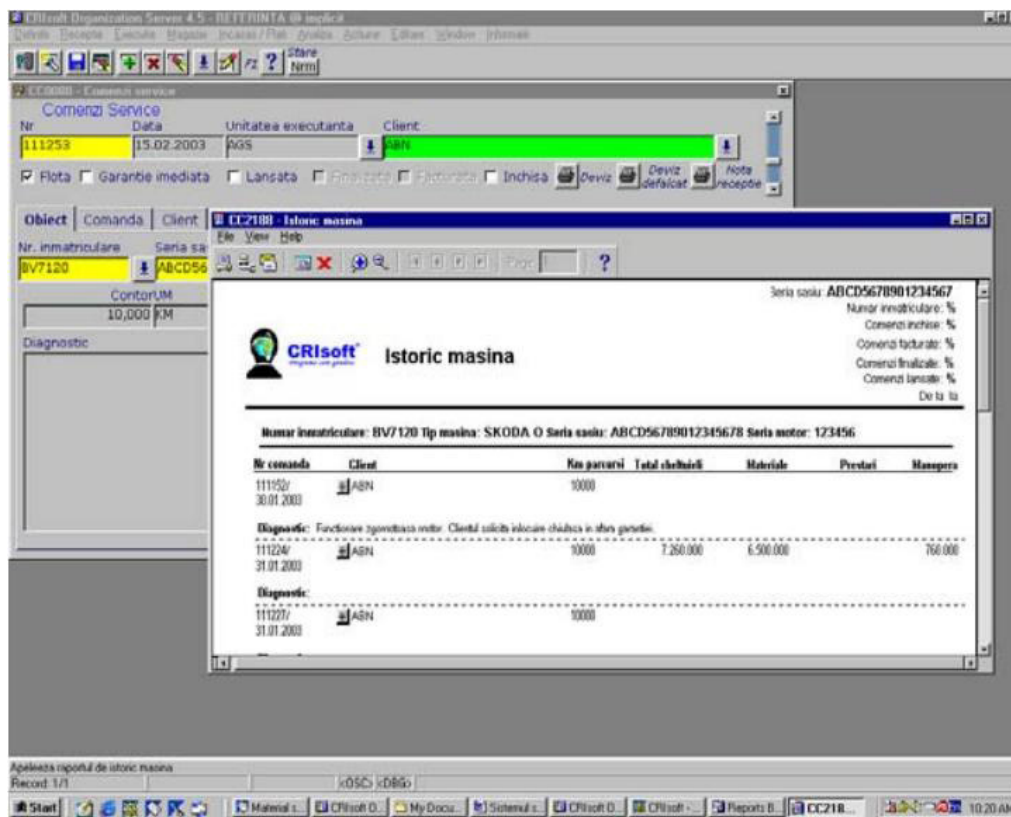


Comenzi Service

CROS Service – Comenzi service gestionează centralizat toate informațiile legate de comenzile de service, permițând efectuarea de tranzacții, verificări și analize:

- recepția mașinii în service
- verificarea istoricului intervențiilor pe mașină
- verificarea bonității clientului
- stabilirea regimului de plată: lucrare suportată de client, în garanție, cu asigurare
- introducerea manoperei pe lucrare
- introducerea lucrărilor prestate de terți
- realizarea devizului și închiderea lucrării
- diverse situații de analiză a activității de service

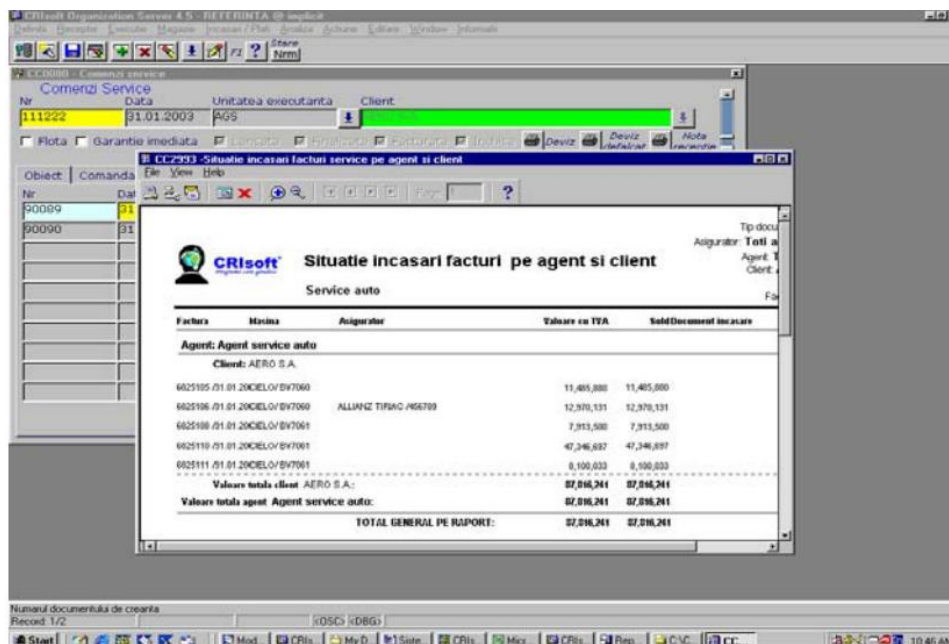
Sistemul CROS Service



La primirea maşinii în service, se verifică în timp real bonitatea clientului, soldul lui în toate unităţile grupului şi facturile emise şi neîncasate în service.

Se poate consulta istoricul intervenţiilor, cu toate detaliile legate de consumuri, indiferent la ce service din grup a fost realizată intervenţia.

Dacă este necesar, se poate emite un deviz estimativ pe baza diagnosticului stabilit la momentul recepţiei.



Sistemul CROS Service

Execuție

CROS Service – Execuție gestionează toate informațiile legate de manopera inclusă pe lucrări, permițând efectuarea de tranzacții, verificări și analize:

Se lansează comanda, permițând astfel introducerea în sistem a consumurilor de materiale.

La terminarea lucrării se introduce manopera.

Normele de manoperă pot fi predefinite în normative pe tipuri de mașini. Valorile indicate de normative sunt aduse automat la operarea manoperei, cu posibilitatea de a fi modificate.

Utilizarea normativelor de manoperă nu este obligatorie.

The screenshot displays the 'CROS Service' application window. The main form is titled 'Comenzi Service' and contains fields for 'Nr.' (111226), 'Data' (31.01.2003), 'Unitatea executanta' (AGS), and 'Client'. Below these are checkboxes for 'Rota', 'Garantie imediata', 'Lancata', 'Finalizata', 'Facturata', and 'Intitusa'. A tabbed interface shows 'Manopera' as the active tab. It contains a table with columns: 'Consumator', 'Tip consum', 'Articol (manopera)', 'Denumire articol (manopera)', and 'Cantitate'. The table lists two items: 'VANZARE' with article 'MODRES0001' (Resetare interval de service, 1.20) and 'VANZARE' with article 'MQ11002007' (Schimbare ulei motor, 1.50). The 'TOTAL MANOPERA' is calculated as 2.70. At the bottom, there is a section for 'Tip masina' with columns for 'Cod', 'Denumire', and 'Tip masina'.

Performanța echipelor de lucru poate fi evaluată prin :

- Numărul de ore pontate (ore manoperă incluse pe deviz)
- Valoarea facturată a manoperei pe echipe.

Consumul de materiale și manopera sunt centralizate automat într-un deviz, specificându-se regimul în care este realizată lucrarea (vânzare, garanție, consum intern).

Facturile către client sau garant sunt generate automat pe baza datelor conținute în deviz. Înainte de generarea facturilor se poate reveni asupra devizului, până la acceptarea acestuia de către client.

Sistemul CROS Service

CRIssoft Organization Server 4.5 - REFERINTA @ regie

Defini Receptie Executie Magazie Incasari Actiune Editare Window Informati

CC2104 - Deviz de lucrari facturate

De: Yes Help

Comenzi Service

Nr. Data

111222 31.01.2003

Flota Garantie imediata

Obiect Comanda Client

Nr. Articol Cod

1 M011006007

2 M021002007

3 M021006007

4 M031002007

11 PRVOPS

7 PS01

8 PS02

9 PS03

Denumire articol

Masurare presiune comprese

Document consum generat din doccons tip PONTA

Numele documentului de creare

Record: 1/2

Start Mod CRIs My D Site CRIs Mic CRIs Rep CVC CC

10:54 AM

Deviz de lucrari facturate

Unitatea Agent service auto

Client AERO S.A.

Comanda nr 111222 din 31.01.2003

Tip Masina Autoturism Cielo

Nr Inmatriculare BV7061

Seria Sasiu KLO787899

Consumul tip VANZARE LUCRARE FACTURATA CLIENTULUI

Manopera

Cod articol	Denumire articol	Cantitate Un	Pret Unitar	Valoare	Valoare Cu TVA
M011006007	Masurare presiune comprese	1.2 H	237,500	285,000	339,150
M021002007	Schimbare ulei motor	1.3 H	237,500	308,750	367,413
M021006007	Masurare presiune comprese	2 H	237,500	475,000	565,250
M021002007	Schimbare ulei motor	1.3 H	245,000	318,500	382,200
Total Manopera				1,501,250	1,802,263

Prestati

Cod articol	Denumire articol	Cantitate Un	Pret Unitar	Valoare	Valoare Cu TVA
PRVOPS	Prestate vopstone	1 H	142,500	142,500	169,575
Total Prestati				142,500	169,575

Materiale

Cod articol	Denumire articol	Cantitate Un	Pret Unitar	Valoare	Valoare Cu TVA
PS01	Garnitura Octavia	4 BUC	2,090,285	8,361,140	9,949,757
PS02	Garnitura Fabia	2 BUC	1,805,000	3,610,000	4,295,900
PS03	Chiausa Octavia	1 BUC	5,259,000	5,259,000	6,276,020
PS04	Chiausa Fabia	2 BUC	4,370,000	8,740,000	10,466,000
PS05	Chiausa Cielo	3 BUC	4,047,000	12,141,000	14,447,790
PS06	Garnitura Cielo	2 BUC	3,225,000	6,450,000	7,712,500
Total Materiale				44,868,140	53,302,567
total LUCRARE FACTURATA CLIENTULUI				46,504,390	55,435,424
Total comanda				46,504,390	55,435,424

Magazie

CROS Service – Magazie gestionează toate informațiile legate de stocuri, permițând efectuarea de tranzacții și consultări:

- Stabilirea necesarului de aprovizionare și direcționarea către unitatea responsabilă cu aprovizionarea
- Recepția materialelor
- Efectuarea consumurilor / retururilor pe comanda de service
- Informații în timp real despre stocuri și prețuri, în gestiunea proprie și în alte gestiuni ale grupului
- Fișe de magazie, balanțe stocuri, situații de stocuri, liste de gestiune

CRIssoft Organization Server 4.0 - RADCR05 @ ORA91

Defini Receptie Executie Magazie Incasari Actiune Editare Window Informati

BM0030 - Unitate servitice

BM8015 - Selectare Articol

Articole cu stoc disponibil in toate unitatile si din gestiunile alocate, preturi din varianta NORMALA.

Cod	Denumire	Um	Stoc disponibil	St. disp. Art. ech.	Pret catalog	Valuta
%0000MATANV1757	Anvelopa Montana 175/70R13	BUC	2.00	.00	966,386.5546	
0000MAT00050	Silicon garnituri (rosu)	BUC	2.00	.00	51,260.5042	
0000MAT00091401E	Covoras auto TRIAD	BUC	.00	.00	229,411.7647	
0000MAT003178	Piulita M8	BUC	123.00	.00	1,680.6723	
0000MAT00502141	Colier plastic negru 4,8*178	BUC	87.00	.00	2,521.0084	
0000MAT00502151	Colier plastic 4,8x280	BUC	193.00	.00	5,042.0168	
0000MAT00502161	Colier plastic 4,8x360	BUC	139.00	.00	5,882.3529	
0000MAT00536162E	Colier 16-25 mm	BUC	28.00	.00	38,655.4622	

Stocuri disponibile

Gestiune	Denumire	Stoc disponibil
RLD	DEPOZIT CENTRAL	100.00
RLSVD	MAGAZIE SERVICE	93.00

Preturi

Pret lei fara TVA	Pret lei cu TVA
5,042.00	
Cota TVA	
19.00%	6,000.00

Introduceti primele caractere din denumire si Enter pentru cautare;
F7 cauta din nou; Enter Selecteaza; Ctrl-q Renunta

Ok Renunta

Codul articolului

Record: 6/7

CR05C <DBG>

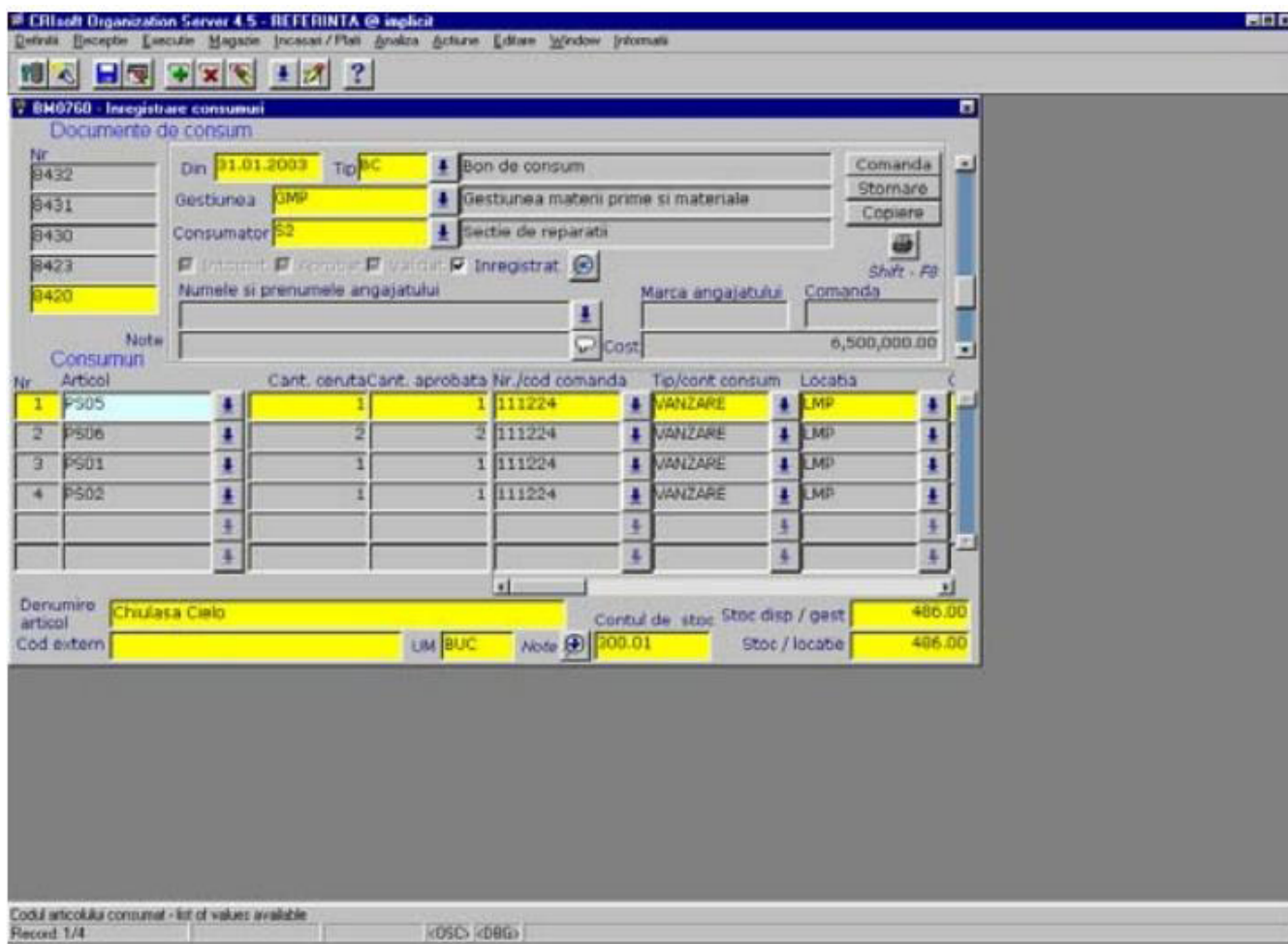
Sistemul CROS Service

După lansarea lucrării se efectuează consumurile de materiale. Scăderea din stoc este controlată în timp real. Consumurile vor fi automat cumulate în deviz. Dacă este necesară refacerea devizului, se operează consumuri suplimentare sau returnări la magazie, după care se reface devizul.

La sfârşitul fiecărei zile se centralizează materialele ieşite din gestiune, în vederea emiterii de comenzi de aprovizionare.

Pentru piesele în garanţie al căror stoc este controlat într-o gestiune specială de piese în garanţie, CROS Service oferă următoarea soluţie :

- Facilitate de predare automată a pieselor schimbate în regim de garanţie în gestiunea specifică, cu păstrarea preţului la garant valabil la momentul efectuării devizului
- Descărcarea automată a gestiunii de garanţie, atunci când se doreşte facturarea în bloc a pieselor schimbate în perioada de garanţie.



CRISOFT Organization Server 4.5 - REFERINTA @ ieşit

Definiţi | Incepere | Executare | Magazin | Incasari / Plati | Analiza | Actiune | Editare | Window | Informaţii

Documente de consum

Nr. 8432 Din 31.01.2003 Tip BUC Bon de consum Comanda
 8431 Gestiunea 3MP Gestiunea materii prime si materiale Stornare
 8430 Consumator 52 sectie de reparati Copiere
 8423 Intocmit / Inregistrat / Validat / Inregistrat Shift + F8
 8420 Numele si prenumele angajatului Marca angajatului Comanda
 Cost 6,500,000.00

Consumuri

Nr.	Articol	Cant. ceruta	Cant. aprobata	Nr./cod comanda	Tip/cont consum	Locatie
1	P505	1	1	111224	VANZARE	LMP
2	P506	2	2	111224	VANZARE	LMP
3	P501	1	1	111224	VANZARE	LMP
4	P502	1	1	111224	VANZARE	LMP

Denumire articol Chiusasa Cielo Centul de stoc Stoc disp / gest 486.00
 Cod extern UM BUC Note 300.01 Stoc / locatie 486.00

Codul articolului consumat - list of values available
 Record 1/4

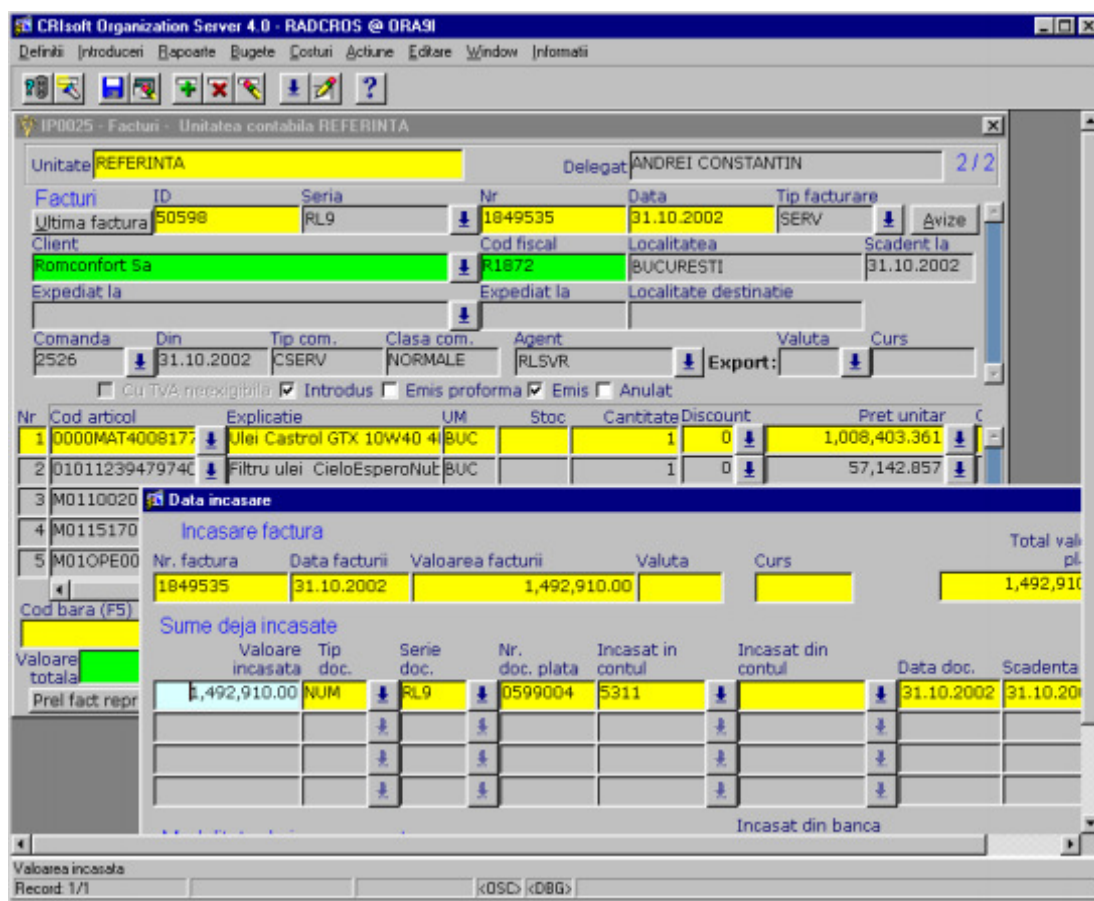
Sistemul CROS Service

Încasări

CROS Service – Încasări gestionează toate informațiile legate de relația cu clienții, garanții și asiguratorii, permițând efectuarea de tranzacții și verificări:

După lansarea lucrării se efectuează consumurile de materiale. Scăderea din stoc este controlată în timp real. Consumurile vor fi automat cumulate în deviz. Dacă este necesară refacerea devizului, se operează consumuri suplimentare sau returnări la magazie, după care se reface devizul.

La sfârșitul fiecărei zile se centralizează materialele ieșite din gestiune, în vederea emiterii de comenzi de aprovizionare.



CRIsoft Organization Server 4.0 - RADCROS @ ORA9I

Definiți Introducere Rapoarte Bugete Costuri Acțiune Editare Window Informații

Unitate: **REFERINTA** Delegat: **ANDREI CONSTANTIN** 2/2

Facturi ID: **50598** Seria: **RL9** Nr.: **1849535** Data: **31.10.2002** Tip facturare: **SERV** Avize

Client: **Romconfort Sa** Cod fiscal: **R1872** Localitatea: **BUCURESTI** Scadent la: **31.10.2002**

Expediat la: Expediat la: Localitate destinatie

Comanda: **2526** Din: **31.10.2002** Tip com.: **CSERV** Clasa com.: **NORMALE** Agent: **RLSVR** Valuta: **Export:** Curs:

☐ Cu TVA neexigibila ☒ Introdus ☐ Emis proforma ☒ Emis ☐ Anulat

Nr.	Cod articol	Explicatie	UM	Stoc	Cantitate	Discount	Pret unitar
1	0000MAT4008177	Ulei Castrol GTX 10W40 4	BUC		1	0	1,008,403.361
2	01011239479740	Filtru ulei CieloEsperoNut	BUC		1	0	57,142.857

Data incasare

Nr. factura	Data facturii	Valoarea facturii	Valuta	Curs	Total val. pl.
1849535	31.10.2002	1,492,910.00			1,492,910.00

Sume deja incasate

Valoare totala	Valoare incasata	Tip doc.	Serie doc.	Nr. doc. plata	Incasat in contul	Incasat din contul	Data doc.	Scadenta
1,492,910.00		NUM	RL9	0599004	5311		31.10.2002	31.10.2002

Incasat din banca

Valoarea incasata: Record 1/1

Facturile de service generate automat către client și / sau garant, sunt emise și tipărite. Este posibilă încasarea cu numerar sau cu efecte (cecuri, bilete la ordin) a căror încasare este urmărită ulterior în celelalte module financiare CROS unde operațiile s-au efectuat automat. Sistemul permite și emiterea de facturi centralizate către clienții cu flote de mașini, prin cumularea de devize.

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

Autotalia

- 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.