

PREZENTAREA COMPANIEI



CRIsoft

Programe care gândesc

Cuprins:

03	CRISOFT - Compania		
05	Obiective şi structura generală a sistemului CROS		
07	Impact asupra organizaţiei, avantajele sistemului CROS		
		◆ CROS ERP	08
		• CROS Contabil/Financiar	08
		• CROS Gestionare a bugetelor şi urmărirea a costurilor	09
		• CROS Planificare şi urmărire a lucrărilor de întreţinere şi reparaţii	09
		• CROS Logistică, vânzări şi aprovizionare	10
		• CROS Planificare şi urmărirea producţiei	10
		• CROS Contabilizare a investiţiilor	11
		• CROS Resurse Umane	11
		• CROS Leasing	12
		• CROS Coduri de bare	12
		• CROS Service	13
		• CROS Inventar tehnic	14
		• CROS Rapoarte operative şi de sinteză	15
		◆ CROS Depozit	17
		◆ CROS Supply Chain	19
		◆ CROS Centru Logistic	20
		◆ CROS Cloud Nomenclator	22
		◆ CROS Utilităţi	23
		• CROS FRC	23
		• CROS CRM	24
		• CROS MyAccount	24
		• CROS Mobile	26
27	Suport tehnic		
31	Industrii		
32	Referinţe		
35	Contact		

CRIsoft - Compania

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.

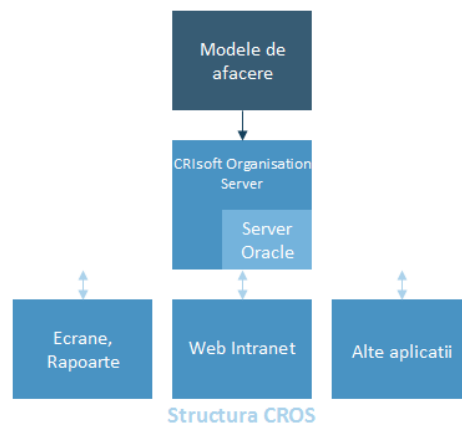
Produsele și serviciile CRIsoft, dar și permanenta preocupare de a cunoaște nevoile clienților, de a le optimiza procesele de business, și chiar de a impune noi standarde în anumite industrii, au contribuit la menținerea unui vast portofoliu de clienți importanți din diverse domenii de activitate.

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, serverelor 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.**



CRIsoft a acumulat o experiență de peste 25 de ani de implementări de succes în diverse domenii de activitate și pe diverse modele de business, dezvoltând CRIsoft Organization Server™ (CROS™) – un sistem informatic integrat modular, deschis și flexibil, destinat managementului organizației.

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

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

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

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

MAI MULT DECÂT PROGRAMARE

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

SOLUŢII GENERALE, IMPLEMENTĂRI ŞI ADAPTĂRI SPECIFICE

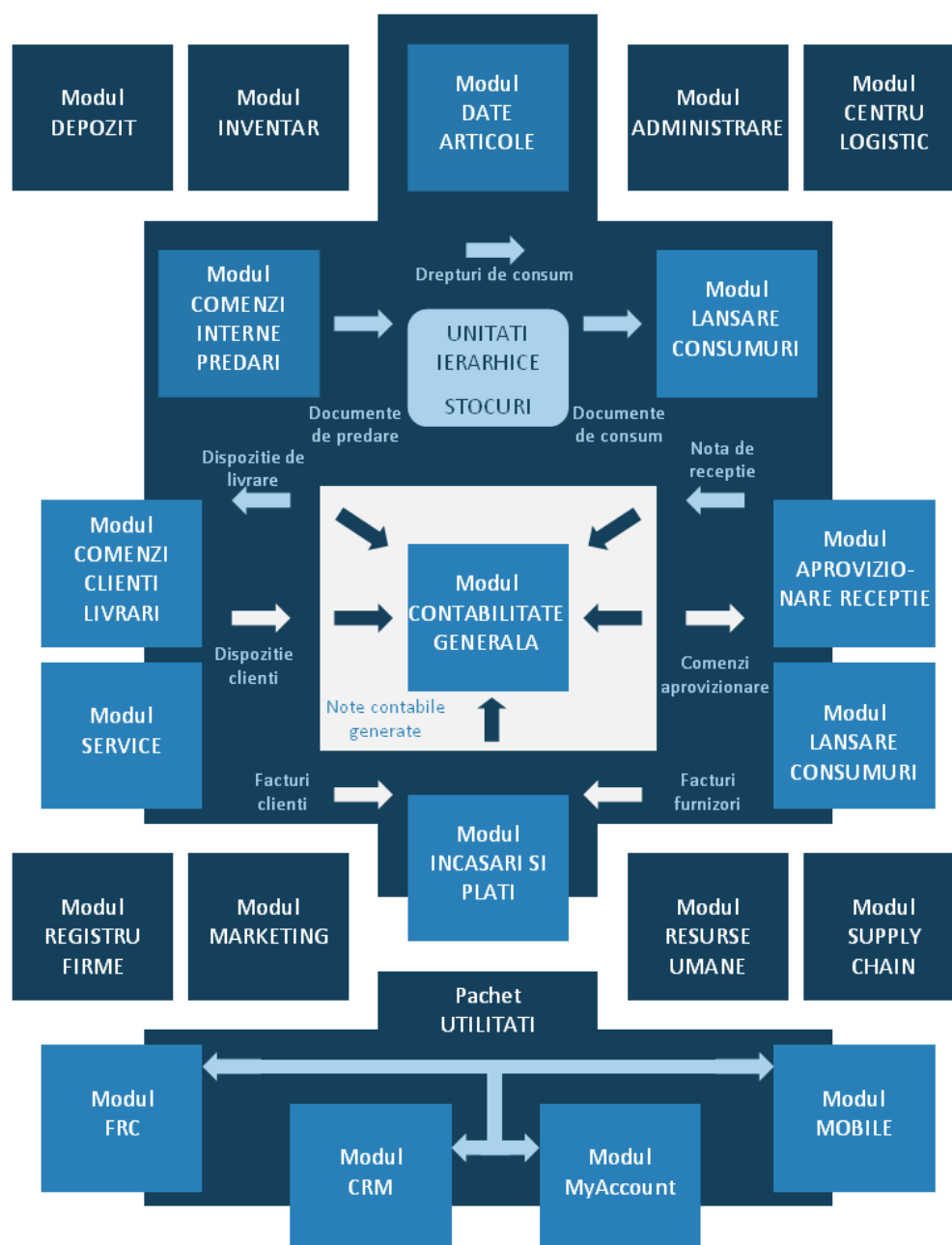
Modelele generale şi arhitectura tehnică a soluţiilor CRIsoft permit parametrizarea pentru rezolvarea cerinţelor generale de business şi adaptări pentru cele specifice. Soluţiile CRIsoft sunt utilizate de o gamă largă de clienţi din diferite domenii de activitate (distribuţie, producţie, utilităţi, servicii),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

TEHNOLOGIE DE VÂRF

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

Obiective şi structura generală a sistemului CROS

CRIssoft Organization Server™ (CROS) asigură suportul informatic pentru vânzări şi logistică, contabilitate / financiar, urmărirea costurilor şi gestionarea bugetelor, urmărirea mijloacelor fixe şi a obiectelor de inventar, urmărirea şi planificarea producţiei, resurse umane, marketing, asistarea deciziei, activităţi de leasing, gestionarea informaţiei în activităţile de service şi asigură suportul informaţional pentru organizaţiile de distribuţie energie electrică, apă, gaz sau alte servicii-produs a cărui factură se calculează pe baza unui consum periodic.



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.

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

Impact asupra organizație, 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 ERP

CROS Contabil / Financiar

Asigură gestionarea aspectelor contabile legate de întreaga activitate a organizației într-un mod unitar, integrat și on-line.

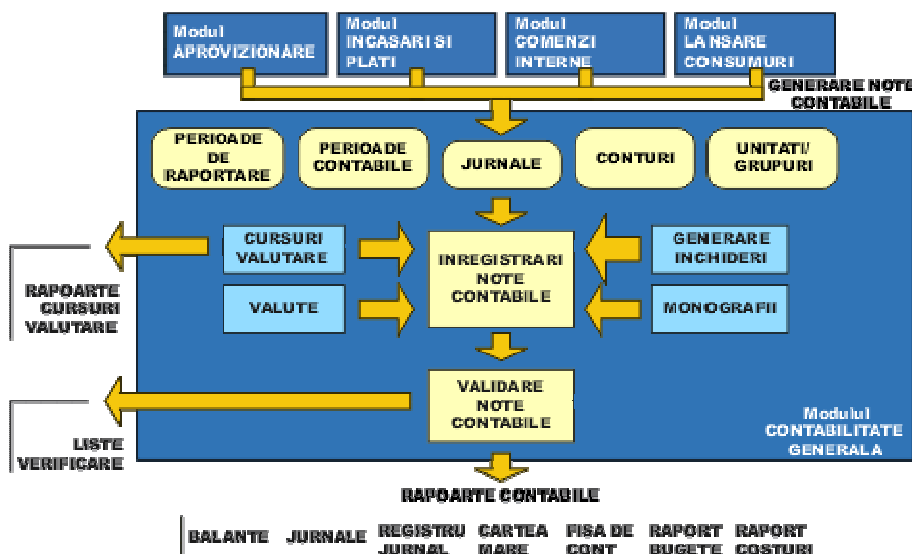
Modulele financiare ale sistemului integrat CROS asigură organizațiilor care utilizează aplicația, posibilitatea de aliniere la Standardele Internaționale de Contabilitate. Sistemul se adresează atât organizațiilor care se află în etapa de trecere la reglementările contabile conform Standardelor Internaționale, cât și celor care întocmesc deja evidențe în conformitate cu standardele internaționale.

Sistemul generează automat înregistrările în contabilitate pe baza unor reguli prestabilite, fiind operate manual numai validări ale acestor înregistrări și operații atipice.

În acest fel personalul din contabilitate este eliberat de munca de rutină, putându-se concentra asupra celorlalte funcții pe care le au, importante din perspectiva organizației: *control financiar intern și analize economice*.

Avantajele utilizării acestui sistem sunt:

- Organizarea contabilității:
 - pe oricâte unități și subunități contabile;
 - plan de conturi, drepturi de acces pentru utilizatori până la nivel de înregistrare;
 - realizarea înregistrărilor contabile în lei sau în valută;
 - întocmirea tuturor tipurilor de jurnale conform legislației;
 - perioade contabile;
 - definirea flexibilă a perioadelor de raportare conform modului de lucru al firmei;



- Gestionarea înregistrărilor contabile;
- Suport pentru procesele din contabilitate;
- Gestionarea creanţelor, datoriilor şi a disponibilităţilor băneşti ale organizaţiei;
- Raportare contabilă şi financiară în mai multe sisteme;
- Urmărirea şi evidenţa mijloacelor fixe, calculul amortizărilor;
- Flexibilitatea sistemului permite adaptarea rapidă şi cu costuri minime a contabilităţii la schimbările din organizaţie;
- Noi rapoarte contabile pot fi definite / generate direct de către utilizatori, fără a necesita efort de programare.

CROS Gestionare a Bugetelor şi Urmărire a Costurilor

Oferă posibilitatea gestionării comparative a bugetelor (propus, bugetat, previzionat) în funcţie de variantele de buget definite şi de formulele de calcul aferente; de asemenea, sistemul asigură repartizarea, înregistrarea şi vizualizarea costurilor înregistrate în cadrul organizaţiei.

Beneficiile oferite de sistem sunt:

- urmărirea costurilor pe secţii / formaţii / produse şi mijloace fixe (cheltuielile implicate de întreţinerea unui mijloc fix – reparaţii de orice fel);
- urmărirea bugetului de venituri şi cheltuieli.

Sistemul facilitează obţinerea de rapoarte privind situaţia costurilor raportată la diverse centre de cost, cu posibilitatea realizării unor filtre de selecţie după:

- Perioadă contabilă;
- Unitate ierarhică;
- Cont de consum;
- Comandă internă;
- Cont contabil;
- Produs;
- Element de cheltuială, etc.

CROS Planificare şi Urmărire a Lucrărilor de Întreţinere şi Reparaţii

Are ca obiectiv crearea unui mod de administrare simplu şi eficient al procesului de întreţinere şi reparaţii în cadrul organizaţiei, contribuind astfel la gestiunea lucrărilor de investiţii privind mijloacele fixe.

Principalele funcţii ale subsistemului CROS Întreţinere şi Reparaţii sunt:

- Gestionarea mijloacelor şi echipamentelor supuse lucrărilor de întreţinere şi reparaţii;
- Gestionarea diferitelor tipuri de intervenţii / reparaţii;

Programe care gândesc

- Planificarea lucrărilor de întreţinere şi reparaţii;
- Planificarea şi urmărirea producerii de scule şi dispozitive;
- Lansarea, execuţia şi urmărirea lucrărilor de întreţinere şi reparaţii;
- Evidenţierea prin rapoarte a lucrărilor de întreţinere şi reparaţii, a perioadelor de funcţionare a mijloacelor fixe, etc.

CROS Logistică, Vânzări şi Aprovizionare

Asigură suportul pentru activităţile de aprovizionare şi vânzări, având următoarele funcţii principale:

- Planificarea şi gestionarea activităţilor logistice din procesul de vânzare, cum sunt: gestiunea clienţilor, gestiunea nomenclatoarelor de articole şi preţuri, gestiunea contractelor şi comenzilor, procesul de livrare şi facturare;
- Planificarea şi gestionarea activităţii de aprovizionare prin gestiunea furnizorilor şi a datelor despre articolele furnizate, elaborarea comenzilor de aprovizionare, recepţia şi urmărirea financiară a relaţiei cu furnizorii;
- Gestiunea şi controlul stocurilor pe diverse nivele: unitate / subunitate, gestiune;
- Calculul automat al costului la ieşirile din gestiune: FIFO, LIFO, CMP cu actualizare după fiecare mişcare, preţ prestabilit;
- Integritate cu toate celelalte subsisteme CROS.

CROS Planificare şi Urmărire Producţie

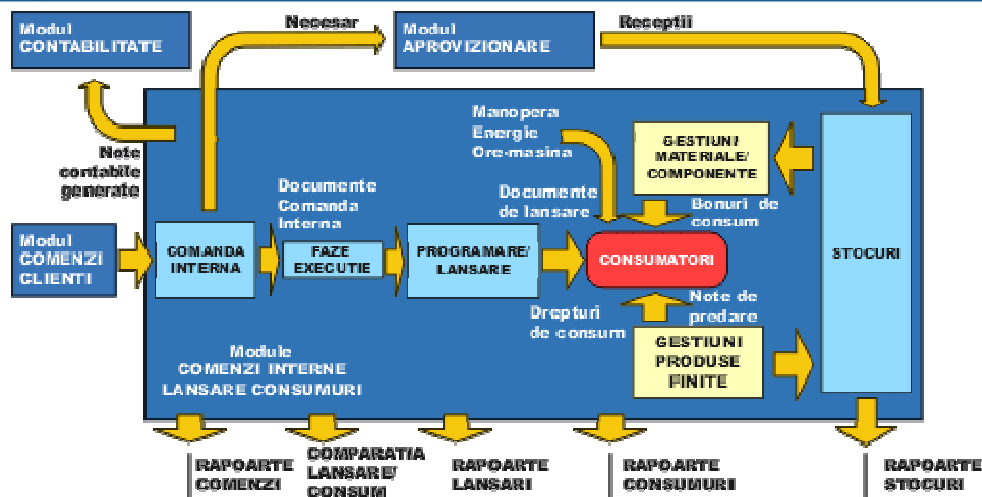
Asigură suportul pentru activităţile de programare şi urmărire a producţiei.

Rolul procesului de planificare este determinant în cadrul unui sistem de producţie. Planificarea şi organizarea producţiei este cheia succesului oricărei întreprinderi de producţie.

Planul de producţie se realizează atât pe baza cererilor primite de la clienţi, cât şi pe baza previziunilor de marketing. Pe baza acestora sunt lansate comenzi interne de fabricaţie prin intermediul cărora se realizează urmărirea procesului de producţie.

Principalele funcţii înglobate în acest sistem sunt:

- Programarea şi urmărirea producţiei;
- Gestionarea nomenclatorului de articole, gestiunea datelor tehnice despre articole şi tehnologii;
- Programarea şi urmărirea consumurilor şi a costurilor;
- Realizarea şi încărcarea graficelor de producţie pe baza resurselor utilizate (manoperă, materii prime, utilaje);
- Urmărirea calităţii produselor.



Prin flexibilitatea sa, sistemul se poate aplica cu succes în diferite domenii, cu producție de serie sau unicate, cu producție continuă sau diverse lucrări și servicii.

CROS Contabilizare a Investițiilor

Are ca principal obiectiv dezvoltarea - ca arie, conținut și operativitate - a informației economice referitoare la investiții, pentru ca aceasta să poată furniza elementele necesare luării deciziilor, să poată reflecta exact situația patrimonială a unității contabile sub aspectul investițiilor.

CROS Resurse Umane

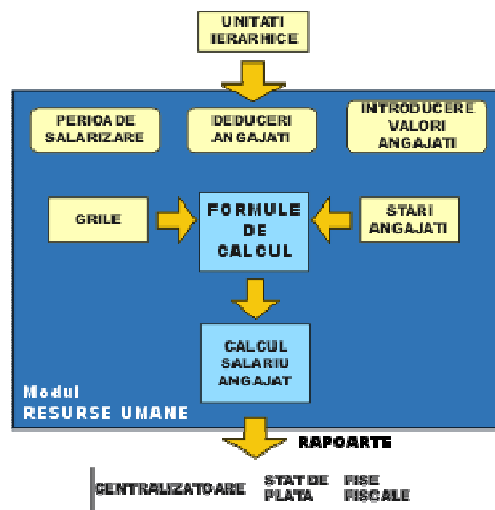
Asigură suportul pentru gestiunea informațiilor referitoare la resursele umane prin cele două elemente esențiale acestora: organizare și salarizare.

Flexibilitatea sistemului facilitează adaptarea acestuia, fără a mai fi nevoie de adaptări în programe, la schimbările legislative, direct de către responsabilul de resurse umane cu ajutorul formulelor și atributelor specifice.

Beneficiile principale obținute pentru activitatea de urmărire și administrare a resurselor umane și a salariilor prin utilizarea sistemului CROS HR sunt:

CROS HR Salarizare:

- Gestionarea flexibilă a datelor despre pontajul zilnic al fiecărui angajat, cu evidența deplasărilor, tichetelor de masă, concediilor medicale sau de odihnă;
- Administrarea foarte flexibilă a formulelor de calcul salariale (grile de salarii, formule, perioada), al reținerilor și al deducerilor;



Programe care gândesc

- Generarea de rapoarte fixe sau configurabile direct de către utilizatori sau puse la dispoziție de către CRIsoft fără nici un efort de programare.

CROS HR Organizare:

- Statul de funcțiuni, organigrama, fișa postului prin configurarea elementelor descriptive ale postului, sarcinilor postului, competențelor de sarcini pe post, relațiilor existente între posturi, certificatelor necesare ocupării unui anumit post;
- Definire angajați și attribute ca: date personale, acte de identitate, adrese, persoane în întreținere, diplome și certificate obținute, activitate militară, etc; tipul și perioada angajării;
- Eficientizarea planificării resurselor umane prin analize comparative între necesarul de competențe în organizație, prezent și viitor (fișele posturilor și versiuni organizatorice) versus competențele angajaților sau candidaților la angajare;
- Urmărirea și planificarea cu acuratețe a programelor de formare profesională, certificărilor și recertificărilor periodice precum și a impactului acestora asupra competențelor resurselor umane.

CROS Leasing

Sistemul Leasing permite introducerea datelor generate din operațiunile de leasing și gestionarea informațiilor tehnice și economice rezultate, într-un mod integrat cu celelalte sisteme CROS – Facturare, Încasări și Plăți, Contabilitate.

Prin intermediul sistemului se pot gestiona informațiile cu privire la:

- Cererile de leasing primite din partea clienților;
- Ofertele de finanțare emise;
- Contractele de leasing generate pe baza ofertelor;
- Polițele de asigurare întocmite pentru bunurile contractelor de leasing;
- Creditele bancare angajate pentru realizarea contractelor de leasing.

Astfel, sistemul permite:

- Evidența dosarelor de finanțare
- Calculul valoric al redevențelor și penalizărilor, precum și emiterea automată a facturilor pentru acestea
- Evidența facturi / încasări / sold
- Înregistrarea polițelor de asigurare și a creditelor bancare solicitate pentru finanțarea bunurilor contractelor de leasing.

CROS Coduri de Bare

Subsistemul CROS Coduri de bare permite asocierea unui cod de bare intern fiecărui articol definit în sistem, precum și operarea cu ajutorul cititoarelor de coduri de bare fixe sau mobile la principalele tranzacții.

Principalele facilități oferite de subsistemul CROS Coduri de bare sunt:

- Posibilitatea definirii mai multor tipuri de coduri de bare conform standardelor
- Posibilitatea definirii mai multor coduri de bare pentru un articol, asociate unuia sau mai multor interlocutori (clienți)
- Posibilitatea definirii mai multor tipuri de etichete de coduri de bare, configurabile de către utilizator
- Posibilitatea tipăririi etichetelor de coduri de bare atât la momentul definirii articolelor, cât și în momentul unei recepții de marfă
- Operarea în principalele ecrane CROS cu ajutorul cititoarelor de coduri de bare – facturare, recepție, consumuri, inventar, etc.
- Posibilitatea operării în ecranele CROS atât cu cititoare de coduri de bare fixe, cât și cu cele mobile sau portabile, inclusiv dispozitive cu transmisie radio și conectare directă la baza de date Oracle – sistemul fiind nativ on-line.

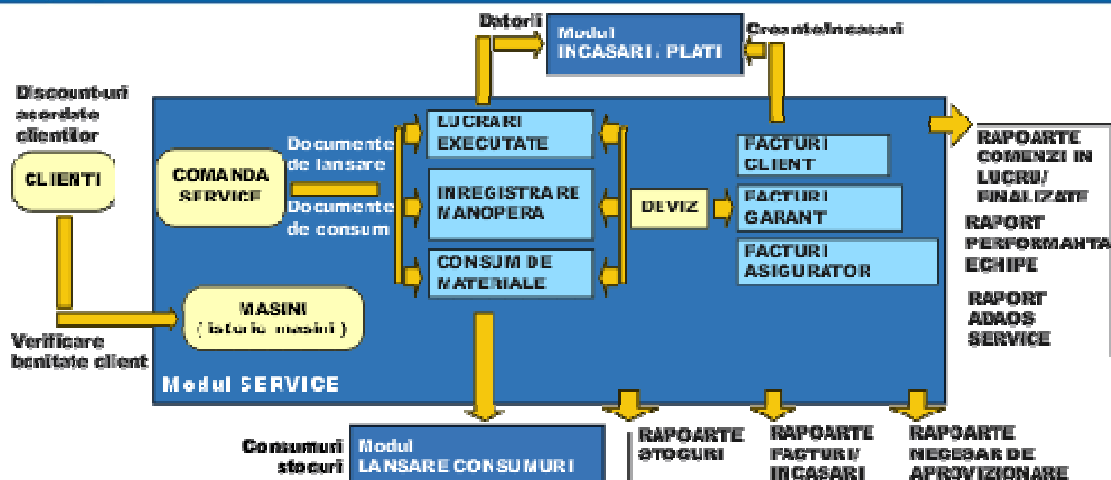
CROS Service

Sistemul Service gestionează informațiile tehnice și economice legate de activitatea de service, urmărind toate aspectele specifice acestei activități într-o manieră integrată cu celelalte subsisteme CROS – Lansare / Consumuri, Facturare, Încasări și plăți, Contabilitate.

Sistemul este adaptat lucrului pe mai multe unități contabile, într-o rețea de service-uri cu activitate descentralizată, dar cu control centralizat asupra unor aspecte critice: bonitatea clienților și aprovizionare, controlul prețurilor și stocurilor, evidența autovehiculelor reparate.

Principalele funcționalități ale sistemului CROS Service permit gestionarea tranzacțiilor și informațiilor relevante legate de:

- Relația cu clientul – lucrări efectuate, devize, urmărirea facturilor emise, discount-uri acordate, facturarea către clienții cu flotă de mașini.
- Mașini, inclusiv un istoric al fiecărei mașini asupra căreia s-a intervenit în service-uri.
- Garanții, relația cu garanții - facturare imediată sau ulterioară (gestionarea pieselor schimbate în perioada de garanție), urmărirea încasărilor.
- Gestionarea asigurărilor în regimuri diferite impuse de asiguratori – urmărirea facturilor de asigurare pe baza dosarului de asigurare, încasări de la asiguratori.
- Consumurile de materiale și manopera pe fiecare comandă de service.
- Lucrări executate de terți.
- Operațiunile importante se realizează numai pe bază de drepturi de acces (drept de lansare comenzi, de operații de gestiune, de facturare, de închidere comenzi).



De asemenea, sistemul vă permite analiza în timp real a activității de service:

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

CROS Inventar Tehnic

Asigură evidența mijloacelor fixe (echipamente / instalații tehnice) care necesită o urmărire detaliată pe componente, mai detaliată decât gestiunea contabilă pentru organizații din domeniile utilităților publice, comunicații, distribuția și transportul energiei electrice, gazelor, produselor petroliere.

Sistemul Inventar este destinat organizațiilor care au echipamente / instalații tehnice interconectate între ele, cu posibilitate de interschimbare de componente, distribuite pe zone întinse.

Funcționalitățile majore ale sistemului sunt:

- Descompunerea pe componente constructive;
- Urmărirea mișcărilor componentelor în timp și spațiu (echipament / instalație);
- Evidențierea modului de interconectare între echipamente.

Sistemul Inventar Tehnic poate fi integrat cu o bază de date geografică (sistem GIS) pentru identificarea poziției echipamentului / instalației.

Flexibil și foarte ușor de operat, conceput în arhitectura client-server, acest sistem este o realizare de vârf a tehnicii informatice, fiind o interfață între două produse care sunt fiecare leader în domeniul său: ORACLE și ArcView.

Sistemul Inventar Tehnic poate fi extins cu capabilităţi grafice pentru vizualizarea schemei constructive (electrică, reţea de conducte), modificarea atributelor sau ataşarea de imagini a mijlocului fix echipament / instalaţie (imaginea reflectă poziţionarea geografică şi o schemă electrică pentru un punct de transformare).

Principalele avantaje oferite de modulul CROS Inventar Tehnic sunt:

- Instalarea reperelor geografice ale instalaţiilor şi ataşarea în acest fel de scheme, hărţi sau orice alte detalii privind obiectivul amplasat, utilizând suportul vectorial;
- Suportul pentru executarea lucrărilor de proiectare a instalaţiilor;
- Posibilitatea de consultare rapidă a caracteristicilor tehnice ale instalaţiilor;
- Sprijin pentru lucrările de intervenţie prin vizualizarea reţelei ;
- Oferirea de soluţii pentru remedierea avariilor ;
- Menţinerea la zi a datelor – atât a celor alfa numerice, cât şi a celor grafice - se realizează cu uşurinţă fără un efort susţinut de programare.

Soluţia CRIsoft pentru gestiunea inventarului tehnic este un instrument absolut necesar pentru orice organizaţie modernă ce doreşte un sistem informatic performant care să asigure rezolvarea problemelor de inventar tehnic dintr-o companie de utilităţi publice şi nu numai.

CROS Rapoarte Operative şi de Sinteză

CROS Rapoarte Operative şi de Sinteză – componenta de analiză de business sau „tabloul de bord” - o soluţie complementară şi integrată cu CROS ERP şi CROS FRC.

Modulul CROS Rapoarte Operative şi Sinteză care permite accesul printr-o interfaţă Web la datele din modulele CROS şi utilizare performantă a tehnologiilor ETL, OLAP (multidimensională) şi Data Mining incluse în baza de date Oracle Database Server (www.oracle.com).

Modul de abordare CROS pentru „tabloul de bord” are trei obiective majore:

- Reducerea costurilor utilizatorului final prin implementarea de module standard fără să fie necesară o dezvoltare mare de interfeţe particulare la sistemele CROS existente;
- Asigurarea unor date coerente on-line şi off-line pentru procesul de decizie atât la nivel de conducere de departamente / filiale / sucursale cât şi la nivel de conducere generală;
- Creşterea calitatii serviciilor către clienţi.

Printre avantajele implementării modului de abordare CROS pentru tabloul de bord propus putem sublinia:

- Îmbunătăţirea procesului decizional prin rapoarte on-line şi off-line;
- Acces facil la informaţie prin instrumente Web;
- Sintetizarea informaţiei zilnice, lunare, anuale şi accesul la această informaţie off-line faţă de sistemele operaţionale CROS;
- Posibilitatea adăugării de noi tipuri de rapoarte (utilizând generatoarele de rapoarte) sau indicatori ;

- Simularea activităţii şi îmbunătăţirea deciziilor prin analize de tipul “ce se întâmplă dacă”.

Exploatarea facilităţilor avansate ale sistemului CROS şi bazei de date Oracle Server este posibilă prin intermediul unei interfeţe de tip web pentru:

- Submodulul “CROS Rapoarte Operative”, va asigura accesul on-line rapid, facil şi intuitiv al conducerii şi factorilor de decizie la informaţii operative din sistemul operaţional CROS.

Submodulul “CROS Rapoarte Operative”, permite în funcţie de rol (drepturi de access):

- acces on-line la datele operative din CROS;
 - abordare de nivel managerial cu sintetizare de informaţii (ex. top 20 datornici, analiza costurilor, urmărirea bugetelor etc.);
 - centralizarea şi sistematizarea informaţiilor referitoare la operaţiile efectuate în CROS FRC;
 - monitorizarea performanţelor sistemului;
 - îmbunătăţirea deciziilor manageriale.
- Submodulul “CROS Rapoarte Sintează” permite crearea şi gestionarea indicatorilor de performanţă, raportarea acestora la un nivel planificat (indicator extern introdus manual sau încărcat din altă aplicaţie) sau la o perioadă anterioară.

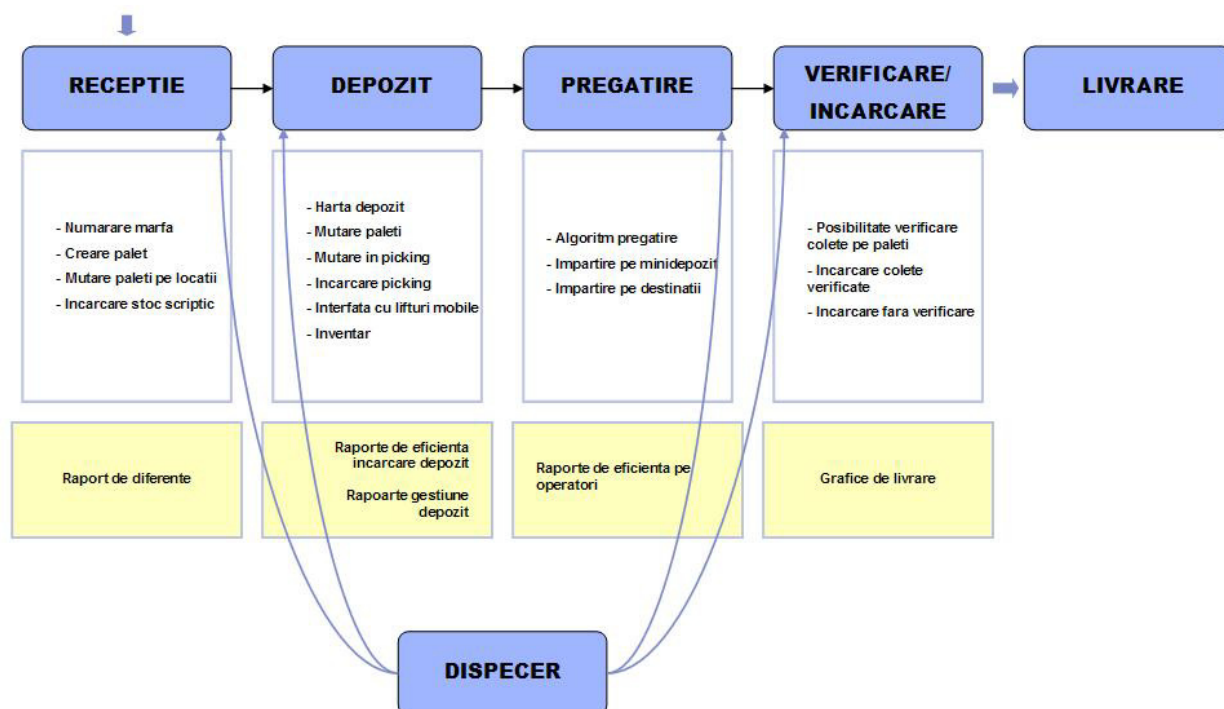
CROS Depozit

CROS Depozit a fost creat pentru gestionarea eficientă a stocurilor din depozitele mari și foarte mari, cu o activitate extinsă de recepție, livrare și pregătire marfă, utilizând tehnologii de tip «coduri de bară și cititoare mobile de coduri de bară on-line».

Față de un sistem clasic ERP, CROS Depozit asigură: evidența detaliată pe locație fizică a stocului (rafturi, locuri de pregătire), urmărirea mișcărilor de manipulare marfă inclusiv istoricul, optimizarea activităților personalului depozitului.

Gestiunea fizică a unui depozit printr-un sistem informatic on-line CROS Depozit, prezintă câteva avantaje esențiale pentru eficientizarea activității:

- Acuratețe mai bună a stocului – se previn furturi, se folosesc mai bine articolele disponibile în stoc (nu mai rămân uitate până la următorul inventar)
- Scădere semnificativă a costului inventarierii prin scăderea duratei inventarului anual și prin posibilitatea de a face inventarii din mers la articolele cu rulaj mare
- Eficientizarea operațiilor și controlarea duratei acestora – esențial la livrări pentru creșterea calității serviciului față de client și pentru folosirea mai bună a resurselor pentru transporturi
- Scăderea costurilor cu personalul - se poate gestiona mai bine același depozit cu același personal, se pot angaja ușor sezonieri datorită necesarului minim de instruire
- Poate fi ușor urmărită activitatea angajaților din depozit în raport cu activitatea efectuată (cantitate transportată, eficiență verificare, timp consumat pe fiecare activitate etc.).



Sistemul CROS Depozit a fost gândit să complementeze sistemele clasice ERP, utilizând tehnologii de tip coduri de bară mobile şi/sau pocket-pc-uri pentru eficientizarea şi optimizarea activitatii depozitelor cu:

- Un număr mare de articole şi posibilităţi diverse de stocare;
- Activitate extinsă de mutare marfă în procesele de recepţie;
- Un proces laborios de pregătire marfă pentru livrare.

CROS Supply Chain

Modulul CROS Supply Chain este destinat asistării deciziilor în privința aprovizionării și planificării vânzărilor. Modulul include o componentă de previziune a vânzărilor, un model de calcul al cantității optime de comandat și o componentă pentru planificarea comenzilor.

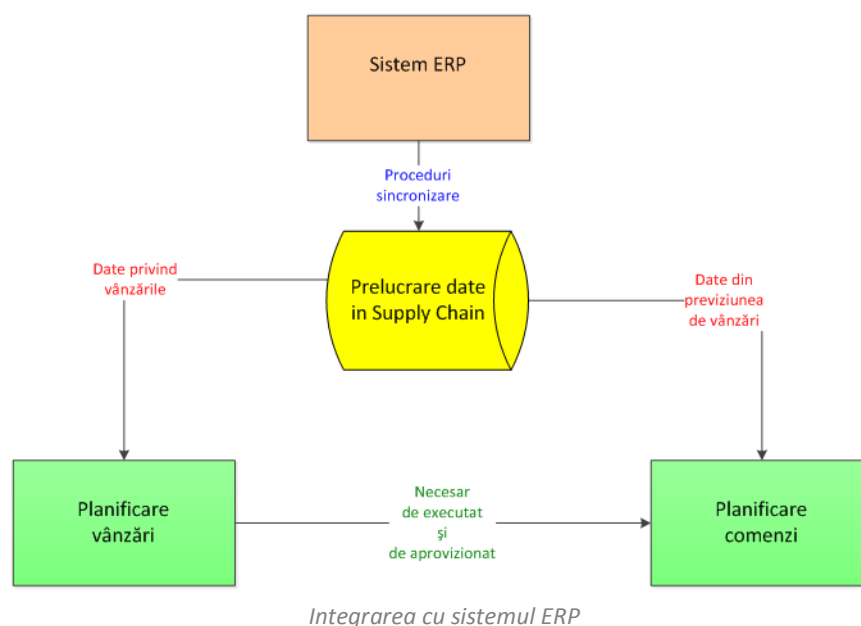
Arhitectura modului:

- Submodul planificare vânzări:
 - Gestionarea previziunilor de vânzări
 - Calculul cantităților propuse pentru vânzare
- Submodul planificare comenzi:
 - Planificarea detaliată a aprovizionării și producției
 - Stabilirea necesarului de comandat
 - Generarea comenzilor de aprovizionare și a comenzilor interne

Principiile care stau la baza sistemului sunt:

- Se păstrează istoricul complet al modificărilor;
- Separarea activității de planificare a vânzărilor și stabilire a necesarului de planificarea aprovizionării;
- Integrat on-line cu sistemul ERP;
- Poate prelua date din orice sistem ERP, prin proceduri de sincronizare dedicate.

CROS Supply chain este integrat nativ cu CROS ERP (sau alt sistem ERP) în ceea ce privește informațiile generale despre articole, terți, prețuri la furnizori, comenzi de aprovizionare.



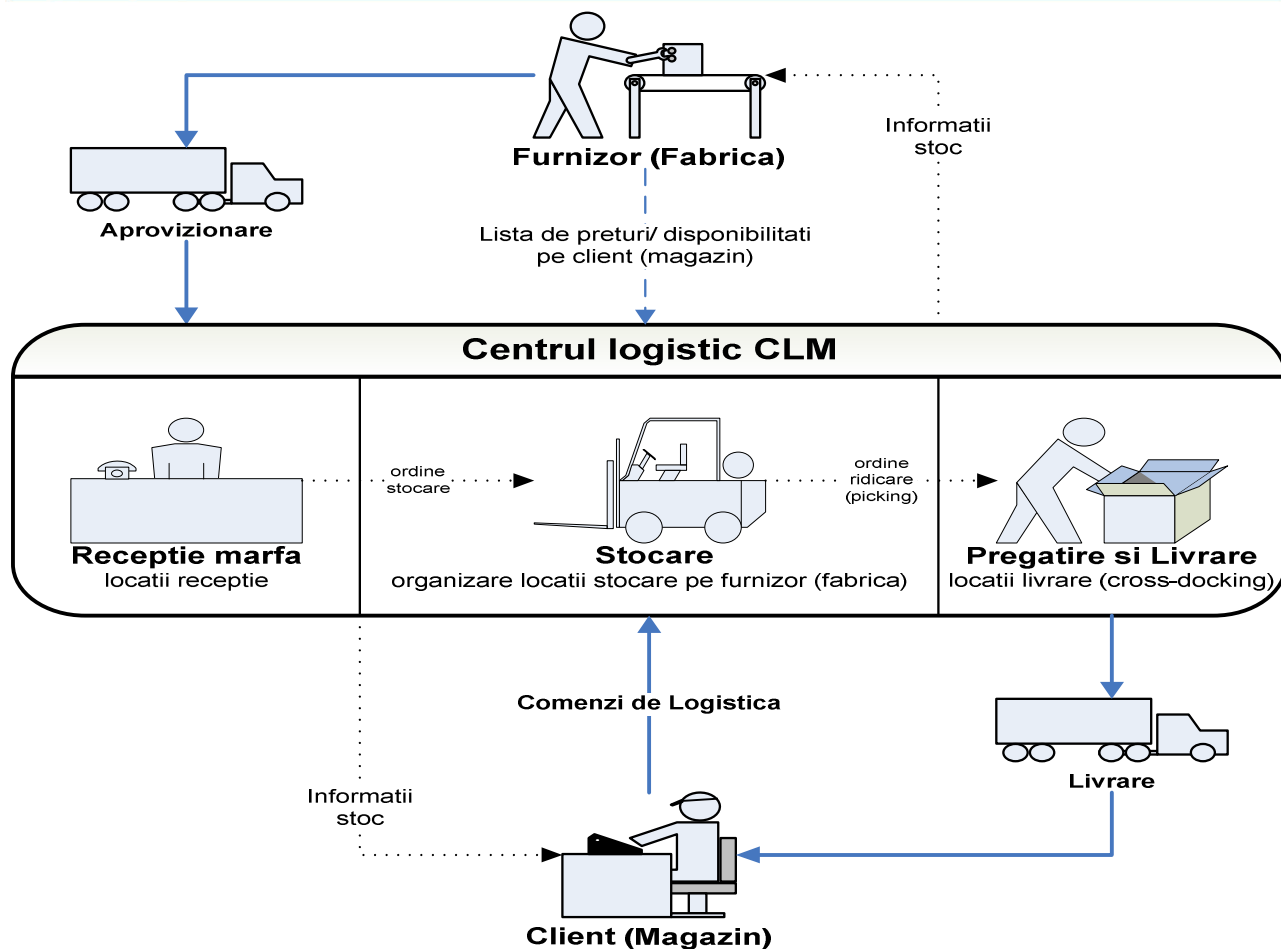
CROS Centru Logistic

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

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

Pentru centrele logistice, CROS Centru Logistic asigură:

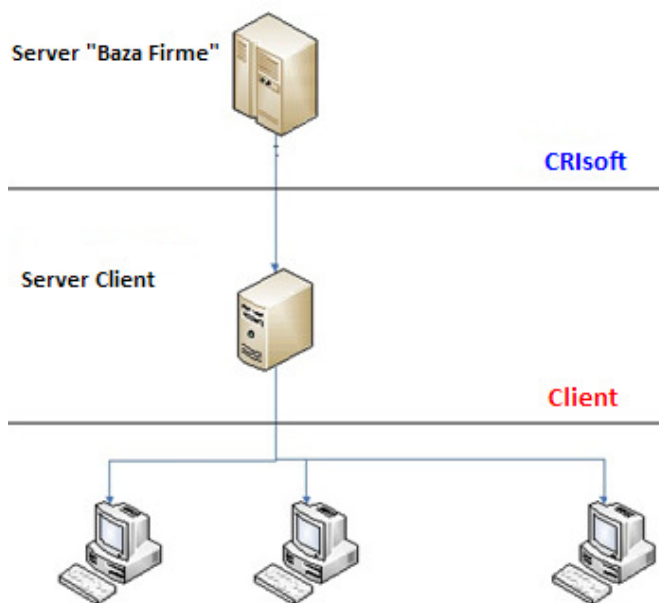
- **Optimizarea proceselor** de recepție, depozitare, expediție și inventariere prin:
 - Preluarea centralizată a comenzilor logistice
 - Expedierea dintr-un depozit central a mărfurilor către clienți
 - Optimizarea încărcării stocurilor furnizorilor prin urmărirea centralizată a comenzilor
- **Managementul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



CROS Cloud Nomenclator

Scopul acestui modul 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.



CROS Utilităţi

Asigură suportul informaţional în principal pentru organizaţiile de distribuţie energie electrică, apă, gaz sau alte servicii-produs a cărui factură se calculează pe baza unui consum periodic.

CROS FRC

Sistemul Facturare şi Relaţii cu Clienţii poate fi folosit şi pentru gestionarea taxelor şi urmărirea colectării cestora.

Funcţionalităţile principale pentru modelele contoare - contracte -consumuri, contabilitate abonaţi şi servicii clienţi sunt:

- Managementul clienţilor - o constantă a tuturor celor cinci module;
- Managementul contractelor şi a clauzelor contractuale;
- Managementul Tarifelor Serviciilor Furnizate a Algoritmilor de Calcul a Consumului şi a Preţurilor;
- Urmărirea Litigiilor;
- Managementul Punctelor de măsură (Branşamente);
- Managementul echipamentelor de măsură şi citirilor;
- Administrarea Ordinilor de Debranşare / Rebranşare;
- Calculul articolelor facturate (consum şi valoare);
- Managementul Încasărilor;
- Urmărirea Soldului;
- Calculul Penalizărilor;
- Managementul Notificărilor;
- Managementul Înregistrărilor Contabile din Furnizare;

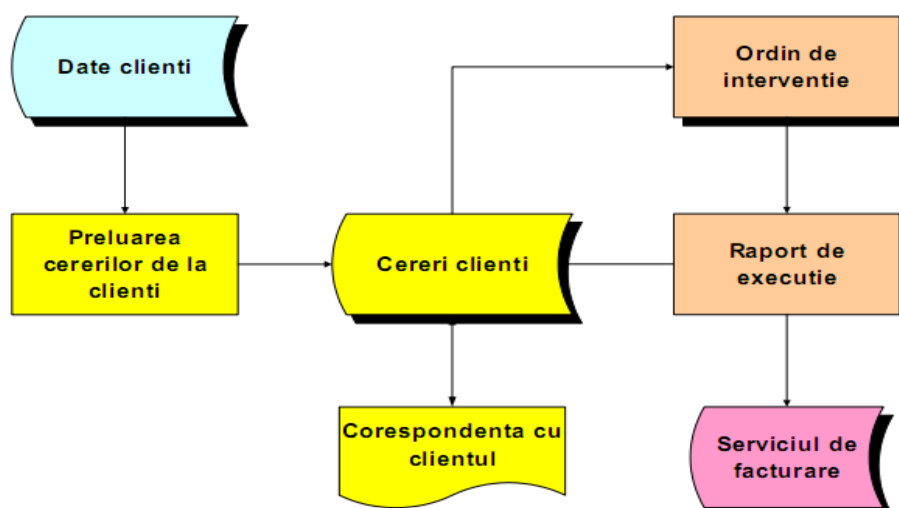
Utilizarea sistemului CROS FRC pentru utilităţi permite obţinerea unor avantaje importante:

- Reducerea costurilor pentru operaţiile de contorizare, facturare şi încasare;
- Creşterea calităţii informaţiilor şi a încrederii în informaţiile obţinute din facturare, datorită posibilităţii controlării tuturor procedurilor de către sistem, precum şi a verificărilor şi corelărilor realizate automat;
- Obţinerea unor informaţii prompte datorită operaţiilor şi a rapoartelor obţinute on-line dar şi a interfeţei uşor de utilizat;
- Un sistem flexibil, ce permite stabilirea deciziilor privind organizaţia şi a politicilor comerciale fără constrângeri suplimentare, evitând costuri ridicate;
- Un sistem deschis ce permite transferul datelor din CROS spre alte aplicaţii pentru calculul consumurilor generarea rapoartelor, etc.;
- Protecţia investiţiei în sistemul informatic, prin utilizarea unei tehnologii avansate, deschise cunoscute şi portabile pe diverse platforme hardware.

CROS CRM

Modulul asigură preluarea şi rezolvarea cererilor primite de la clienţi legate de furnizarea serviciilor de utilităţi (energie, apă, gaz) . Principalele funcţii ale modulului sunt:

- Preluare şi verificare a modului de soluţionare a sesizărilor / cererilor
- Planificarea intervenţiilor
- Răspuns la sesizările / cererile clienţilor



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

- Interfaţă uşor de învăţat şi utilizat - navigarea tipică Web permite un acces uşor la informaţii într-o manieră foarte potrivită pentru tratarea unei sesizări;
- Administrare centralizată simplă (nu necesită instalare pe staţii);
- Acces uşor de la distanţă prin Internet / Intranet, inclusiv de pe dispozitive portabile;
- Posibilitatea de integrare a clienţilor în sistem prin Internet.

CROS MyAccount

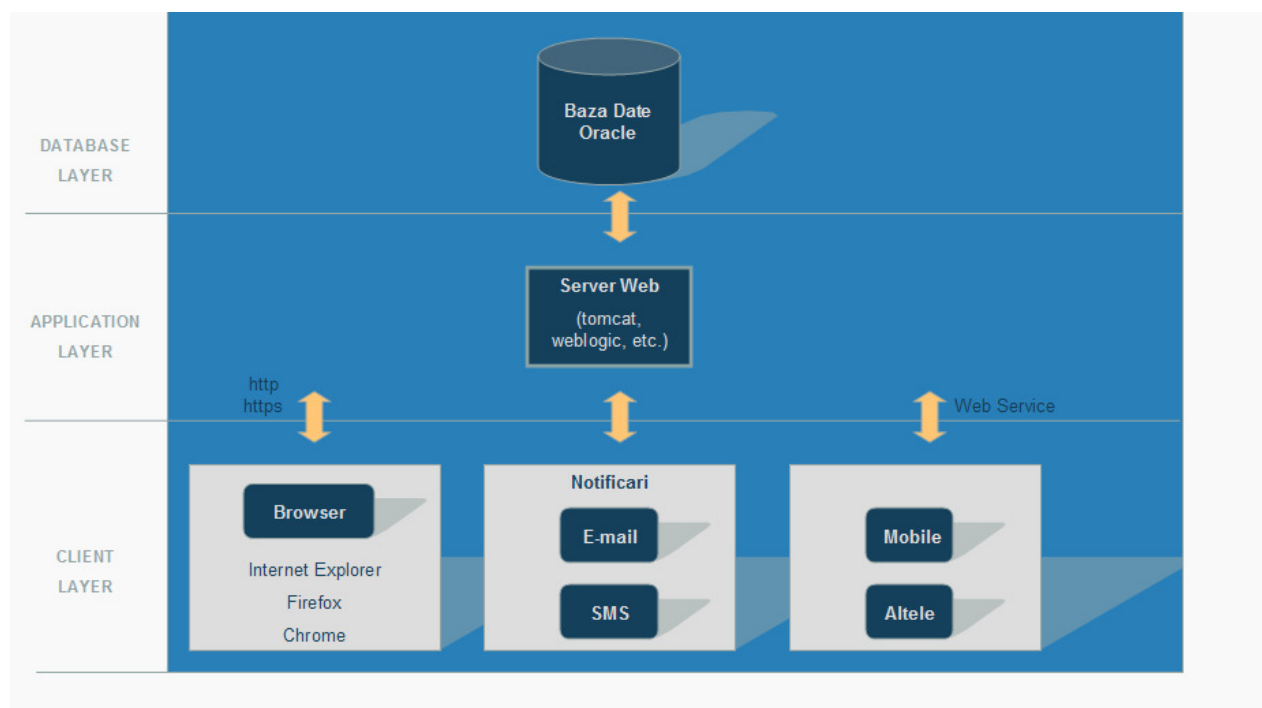
CROS MyAccount oferă posibilitatea de a accesa online informaţii cu privire la plăţi, consum, facturi şi a multor altor informaţii ce favorizează creşterea nivelului de satisfacere a clienţilor, susţinând dezvoltarea relaţiilor de tip business-to-client (B2C).

Folosind CROS MyAccount, clienţii sunt “la un click distanţă de furnizor”, având acces facil la toate informaţiile de care au nevoie în calitate de client.

CROS MyAccount este realizat integral în tehnologie Web, bazat pe experiența de peste 25 de ani a organizației în aplicarea sistemelor informaționale diversilor clienți în domeniul utilităților publice.

Printre **caracteristicile sistemului CROS MyAccount** enumerăm:

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



Arhitectură CROS MyAccount

Beneficiile și avantajele utilizării aplicației CROS MyAccount sunt reprezentate de:

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

CROS Mobile

Aplicația CROS Mobile este principalul instrument adresat clienților companiilor de utilități publice (energie, apă, gaz, etc.) sau organizațiilor cu baze de date mari de clienți pentru gestionarea facilă a propriului portofoliu de facturi, instrumente de plată, etc.

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

Din punct de vedere al funcționalităților, aplicația CROS Mobile oferă:

Posibilitatea de trimitere indecs rapid, doar prin deschiderea aplicației și tastare a indecsului. Ecranul înregistrare indecs online oferă utilizatorului informații referitoare la indecșii curenți facturați, pentru locul de consum curent selectat. De asemenea, în același ecran, clientul va putea adauga indecsul citit pe contor, pentru locul de consum curent selectat.

- Permite trimiterea de notificări direct pe telefon (emitere factură, scadență, perioadă introducere indecs, preaviz) prin tehnologia "push notification" (asemanator SMS-urilor);
- Acces la factura electronică cu valoare fiscală și posibilitatea de vizualizare a istoricului de facturi, plăți, indecși, consum lunar etc.
- Acces la secțiune de sugestii și reclamații;
- Aplicația este disponibilă atât în interfață Android prin Google Play, cât și în interfață iOS prin AppStore.



Login

Banner

< Detalii factura



Factura: 280F789003
 Data: 28.03.2014
 Valoare: 1.134,22 RON
 Status: X Neachitat

Download

View

Banner

< Lista facturi



X 28.07.2014	Lorem ipsum	>
✓ 28.06.2014	Lorem ipsum	>
✓ 28.05.2014	Lorem ipsum	>
✓ 28.04.2014	Lorem ipsum	>
✓ 28.03.2014		>

Banner

< Index curent



21.004,663

VS.

21.004,653

Save

Banner

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 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 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 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 CRIssoft, 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 CRIssoft (standard, particulare sau asimilate) dar care nu se poate simula sau reproduce la sediul furnizorului CRIssoft sau operând de la sediul furnizorului CRIssoft 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):

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 CRIssoft 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 asignate 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/DISTRIBUȚIE

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

Referințe

MOBEXPERT

Grupul Mobexpert este liderul pieței de mobilier din România. Cu o cifră de afaceri de peste 150 de milioane euro, Mobexpert se plasează între primele 12 întreprinderi europene din industria mobilei.



Implementarea soluției CROS a adus îmbunătățiri privind calitatea serviciilor oferite clienților în magazinele Mobexpert și controlul asupra proceselor din magazin și a modului de lucru cu distribuitorii, prin crearea unei interfețe Web pentru realizarea online a comenzilor către Mobexpert.

“Funcționalitatea grupului de firme Mobexpert din România constituie un exemplu elocvent pentru modul în care parteneriaul Mobexpert – CRIsoft s-a concretizat într-o soluție viabilă pentru ca activitatea de vânzare într-un magazin de mare suprafață să fie facilă, comodă și eficientă”. Iulian Zamfir, Director IT Mobexpert.

“Noul Centru Logistic de la București este dotat cu echipamente de ultimă generație, ceea ce ne va permite ca, pe lângă stocarea și expedierea produselor provenite din import, să efectuăm aici și operațiuni de cross-docking pentru unitățile noastre de producție din București, mai precis pentru fabricile de canapele, scaune, saltele și somiere. Ne așteptăm să simțim efectele pozitive ale funcționării CLB foarte repede și estimăm că timpii de livrare a peste 70% din produsele din magazine să se reducă la două până la șapte zile”, a declarat Bogdan Staicu, Director de Retail Mobexpert.

“O aplicație trebuie să fie și este un organism viu...”

În comparație cu alte soluții și cu alte modalități de abordare a promovării unei astfel de soluții în cadrul unei organizații, cum este Mobexpert, noi am reușit, împreună cu CRIsoft, să găsim soluția perfect adaptată condițiilor noastre.

Am vrut informația furnizată la timp, am vrut ca oamenii să proceseze informația acolo unde este ea operată și am vrut ca organizarea activităților grupului în distribuție, producție și servicii să nu fie periclitată. Am vrut ca, pentru toate acestea, soluția informatică pe care o solicitam să nu necesite modificări, adaptări, sau costuri suplimentare. Am obținut toate acestea cu aplicația CROS”.

FARMEXIM

FARMEXIM este una dintre cele mai importante 5 companii farmaceutice din România, având o activitate în continuă creştere.

Înfiinţată după 1990 după noile legi economice impuse de mediul de afaceri din România, Farmexim şi-a diversificat şi crescut oferta de medicamente, şi-a dezvoltat propria reţea de distribuţie, având în prezent 9 depozite în ţară, un depozit în Bucureşti precum şi propriul lanţ de farmacii: HelpNet.



Farmexim dorea să: reducă timpul de aprovizionare, să controleze stocurile şi procesul de distribuţie într-un mod mult mai eficient – deci să aibă un control sporit asupra activităţilor sale şi în acelaşi timp având ca cerinţă primordială satisfacerea clienţilor săi. Ținând cont de toţi aceşti factori, Farmexim a decis să implementeze CROS (CRIsoft Organization Server™), un sistem informatic integrat capabil să susţină activitatea de zi cu zi a companiei şi să ajute la consolidarea avantajelor de piaţă ale Farmexim.

Utilizând sistemul informatic integrat CROS, Farmexim are în momentul de faţă posibilitatea de a-şi urmări stocurile on-line, poate să observe comportamentul clienţilor faţă de un anumit produs, să previzioneze mai bine activitatea de aprovizionare şi de distribuţie, să reevalueze preţurile în mod automat.

“Folosind CROS, Farmexim nu şi-a schimbat modelul de business ci, dimpotrivă, noi am apreciat aplicaţia pentru că s-a mulat foarte bine pe modelul nostru de business.”

“Am ales CRIsoft pentru faptul că este o soluţie integral dezvoltată în România, care ne oferă garanţia că se poate adapta foarte uşor cerinţelor noastre, are cel mai bun raport preţ/calitate/servicii şi are la bază platforma Oracle.

Faptul că este un sistem deschis şi ne permite să realizăm propriile noastre rapoarte ne-a dat posibilitatea de a fi inovatori, de a gândi în avangardă.

Folosind CROS, Farmexim nu şi-a schimbat modelul de business ci, dimpotrivă, noi am apreciat aplicaţia pentru că s-a mulat foarte bine pe modelul nostru de business.”

ElectroAlfa International Botoşani

ElectroAlfa Internațional Botoşani este o prestigioasă firmă privată, cu o îndelungată experiență în industria electrotehnică, care deține astăzi un loc de frunte în ierarhia firmelor românești de profil - producție de echipament electric de joasă și medie tensiune.

Produsele realizate sunt capabile să răspundă exigențelor actuale formulate de piață, dar mai ales celor de viitor în ce privește alimentarea cu energie electrică a locuințelor, spațiilor comerciale sau incintelor industriale.

Dezvoltarea companiei ElectroAlfa a cunoscut o deosebită amploare în ultima perioadă, sistemul informatic implementat de CRIsoft fiind un sistem integrat, care răspunde cu succes la cerințele de flexibilitate și adaptabilitate ale companiei.



Avantajele obținute de ElectroAlfa prin implementarea soluției CRIsoft s-au concretizat prin informații și rapoarte oferite on-line, devenind în acest fel un instrument prețios pentru managementul companiei prin posibilitatea luării de decizii în timp real, datorită informațiilor obținute 'astăzi pentru astăzi', devenind astfel mai mult decât un sistem operațional.

ElectroAlfa utilizează în prezent sistemul informatic integrat CROS, disponibil și prin Intranet pentru interogarea bazei de date și asistarea deciziei. Prin implementarea soluției integrate CROS, s-a obținut o eficiență crescută în lucru și reducerea cheltuielilor pe partea de producție.

Sistemul CROS urmărește fluxul de producție începând cu comanda client până la descompunerea acesteia pe comenzi interne, dispoziții de aprovizionare precum și urmărirea costurilor, până la livrare - toate acestea integrate cu subsistemul financiar – contabil. În aceeași măsură, sistemul informatic integrat CROS oferă rezolvarea problemelor referitoare la accesarea sistemului - prin configurarea dinamică a meniurilor și prin acordarea selectivă a drepturilor de acces.

Din punct de vedere al investiției realizate și al costurilor necesare, sistemul informatic integrat oferit de CRIsoft îmbină soluția la cheie cu adaptarea practicilor de business generale și reducerea cheltuielilor necesare pentru realizarea, întreținerea și menținerea în pas cu evoluția tehnologică.

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.