

 **Nemesis IT**  
Str Ana Davila 47-49  
Sector 5 Bucuresti  
office@nemesisit.ro  
[www.solis.ro](http://www.solis.ro)  
[www.nemesisit.ro](http://www.nemesisit.ro)  
Tel: 0722 260 653

## SOLIS - Modul de Service



The screenshot displays the SOLIS software interface with a grid of modules. The 'Service' module is highlighted with a yellow border. The modules are:

- Clients** (Clienti): Icon of a person with a document.
- Persons** (Persoane): Icon of three people.
- SOLIS**: Large logo with a sun-like symbol.
- Visits** (Vizite): Icon of two people talking.
- Products** (Produse): Icon of a box with items.
- Orders** (Comenzi): Icon of a person with a headset.
- Contracts** (Contracte): Icon of a document with a red seal.
- Management** (Gestiune): Icon of a hierarchy chart.
- Suppliers** (Furnizori): Icon of a box with items.
- Service**: Icon of crossed wrench and screwdriver, highlighted with a yellow border.
- Admin**: Icon of a gear and a person.

At the bottom of the interface, the website [www.solis.ro](http://www.solis.ro) and the company name **Nemesis IT** are displayed.

Modulul de Service din SOLIS este o platforma completa pentru managementul activitatii departamentului de service. Modulul este integrat in SOLIS, in completarea modulelor de vanzari.

Beneficiand de intreaga baza de date a sistemului de vanzari, SOLIS Service centralizeaza informatiile specifice activitatii de service de echipamente (sesizari de service, interventii, echipamente, contracte de service), oferind in acelasi timp legaturi rapide la informatii complementare din baza de date: produse, persoane de contact, contracte etc.

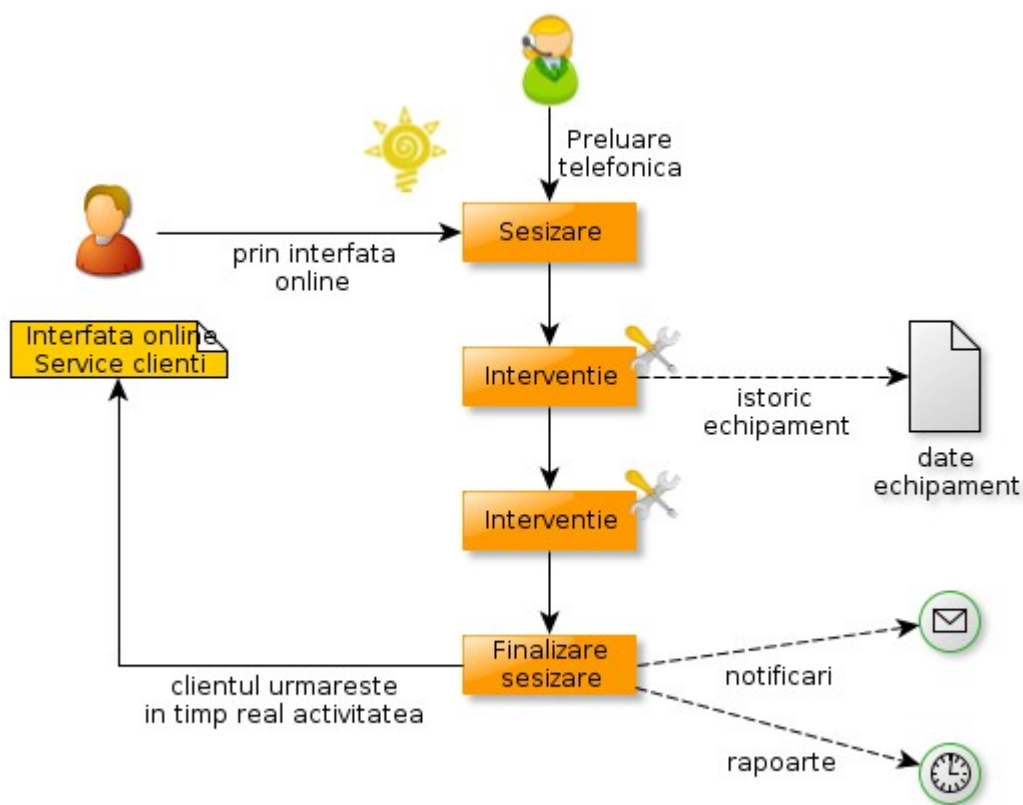
De curand modulul de service a fost completat cu o interfata web pentru clienti, cu ajutorul careia acestia pot introduce si urmari sesizarile de service, si pot vizualiza istoricul interventiilor de service.

## Table of Contents

<a href="#">1.Aspecte gestionate in cadrul modului de service.....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">2.Echipamentele clientului.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">3.Sesizarea de service.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">4.Interventia de service.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">5. Urmarirea echipamentelor.....</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">5.Sistemul de notificari automate.....</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">6.Contractul de service.....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">7.NOU - Interfata web pentru clienti.....</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">8.Servicii SOLIS.....</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">9.Cerinte tehnice.....</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">10.Concret, SOLIS pentru ca:.....</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">11.Referinte.....</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">12.Mai multe informatii.....</a>	<a href="#">19</a>

## 1. Aspecte gestionate in cadrul modului de service

- **Sesizarile de service** - notificările către departamentul de service.  
O sesizare poate fi: o cerere de reparație făcută de un client, o instalare cerută de un coleg de la departamentul Comercial, o notificare automată pentru o revizie periodică. O sesizare poate fi rezolvată în mai mulți pași, având asociate intervenții și/sau comentarii.
- **Intervenție de service** - un eveniment concret de service care a fost sau va fi efectuat. Intervențiile pot fi de sine statătoare sau legate de o sesizare. O sesizare poate conține în istoricul rezolvării mai multe intervenții. Intervențiile sunt însoțite de o fișă a intervenției, document semnat și stampilat de client ce poate fi stocat electronic pe serverul Solis.
- **Echipament** - un produs aflat în evidența de service, care se urmărește pe baza unei serii unice. Echipamentele sunt asociate unor produse din catalogul de produse, sunt identificate unic prin serie, au o dată de instalare, o dată de expirare a garanției și un istoric al intervențiilor.
- **Sistem de echipamente** - mai multe echipamente instalate la un client se pot grupa în SOLIS sub forma de sistem de echipamente și se pot gestiona împreună. Poate fi vorba de exemplu despre un ansamblu format din mai multe echipamente care trebuie supuse anumitor calibrări simultane sau care sunt instalate în aceeași locație fizică.
- **Contractul de service:** după vânzarea echipamentelor, se pot stoca în SOLIS și contractele de service. Se poate introduce frecvența reviziilor periodice pentru fiecare echipament în parte și se pot genera notificări automate pentru programarea acestora.
- **Interfața web client** - o aplicație separată care permite comunicarea directă cu clienții.  
Unui client din baza de date i se poate atribui un cont de service, cu care se poate lega la această interfață web pentru a introduce sesizări legate de propriile echipamente și pentru a urmări evoluția sesizărilor și istoricul intervențiilor.
- **Comentarii** - un mecanism de comunicare ce permite schimbul de informații cu clienții și între inginerii de service despre sesizările de service.  
La fiecare sesizare se pot adăuga comentarii atât de către ingineri, din SOLIS, cât și de către clienți, din interfața dedicată. Acestea rămân ca parte din istoricul evenimentului.
- **Alert** - o notificare automată primită de utilizatorul SOLIS pe email sau prin SMS la producerea unui eveniment în baza de date. Alerturi se pot primi de exemplu: când a fost adăugată o sesizare de service, când a fost programată sau efectuată o intervenție, când a fost adăugat un comentariu nou cu privire la o sesizare.
- **Calendar** - un calendar vizual al activității de service în care apar intervențiile programate, cu data, ora și durata acestora.
- **Istoric și raportare:** toate datele rămân în Solis și pot fi accesate oricând. Se pot face rapoarte complexe în Solis Reports (parc de echipamente, istoric intervenții, durata medie de rezolvare intervenții, analize de fiabilitate pentru modelele de aparate etc.)



## 2. Echipamentele clientului

Lista de sisteme si echipamente aflate la client se poate urmari in fisa de client, astfel:

- echipamentele apar grupate per sisteme
- fiecare sistem are locatie, persoana de contact, observatii
- se poate accesa istoricul fiecarui echipament din sistem

### Sisteme de echipamente:

[Aduuga system](#)

Sistem	Echipamente	Editeaza
<b>SISTEM Adaptor kit</b> Locatie: Laborator Persoane de contact: <a href="#">Ionescu</a> 0723 234 584 Observatii: instalate cf contract	<a href="#">ADAPTOR KIT PK/2 Serie_984778289</a> <a href="#">istoric</a> <a href="#">editeaza</a>	<a href="#">Editeaza system</a>
<b>SISTEM um 2575</b> Locatie: ghencea Persoane de contact: <a href="#">popescu</a> 0743 234 534 Observatii:	<a href="#">ADAPTOR KIT PK/2 Serie_1234</a> <a href="#">istoric</a> <a href="#">editeaza</a> <a href="#">RESTRICTOR AIR ASSY Serie_89004882</a> <a href="#">istoric</a> <a href="#">editeaza</a>	<a href="#">Editeaza system</a>

Tot la detalii client sunt accesibile activitatile de service:

- link rapid la ultima sesizare si ultimul contract de service
- toate sesizarile, toate contractele de service, toate interventiile

<b>Service:</b>	<a href="#">Toate sesizarile</a> <a href="#">Adauga sesizare</a>
<a href="#">Ultima sesizare: Titlu Solicitare V2</a>	<a href="#">Toate interventiile</a> <a href="#">Adauga interventie</a>
Solicitant: Georgescu Data primirii: 22.02.2011	<a href="#">Toate contractele</a> <a href="#">Adauga contract</a>
<a href="#">Ultimul contract: 1 / 01.10.2010</a>	<a href="#">Lista de sisteme si echipamente</a>

[SOLIS](#) build 28022011 [support](#) [manual](#) Copyright (c) 2002-2011 **Nemesis IT**

### 3. Sesizarea de service

In modulul de service se pot centraliza sesizarile de service, de catre orice operator cu acces la Solis. La introducerea unei noi sesizari sistemul notifica pe email si sms departamentul de service pentru preluarea sesizarii.

Sesizarile pot fi legate de un echipament sau un sistem de echipamente, au un status (evolutie), o data si ora de deschidere, o data si ora de inchidere, sunt de diverse tipuri si prioritati. Toate aceste campuri sunt configurabile. O sesizare are asociata o persoana de contact din partea clientului, ce se poate salva automat in agenda Solis.

<a href="#">Clienti</a>	<a href="#">Persoane</a>	<a href="#">Vizite</a>	<a href="#">Produse</a>	<a href="#">Oferte</a>	<a href="#">Comenzi</a>	<a href="#">Plati</a>	<a href="#">Contracte</a>	<a href="#">Gestiune</a>	<a href="#">Furnizori</a>	<a href="#">Service</a>	<a href="#">Admin</a>	<a href="#">Logout</a>
<a href="#">Cauta Sesizari</a>	<a href="#">Cauta Echipamente</a>	<a href="#">Cauta Interventii</a>	<a href="#">Cauta Contracte</a>	<a href="#">Istorie echipament</a>	<a href="#">Calendar</a>							

#### Adauga sesizare

Nume client:	ALESOR SRL	Cod client:	3071
Titlu:	<input type="text"/>	Tip sesizare:	reparatie
Status:	noua	Prioritate:	urgenta
Data introducere:	03 Mar 2011 17:25	Introdusa de:	Demo Solis
Persoana de contact:	<input type="text"/>	Contact nou:	<input type="text"/>
Data finalizare:	<input type="text"/>	Tel contact:	<input type="text"/>
Sistem:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Salveaza contact in agenda
Comanda:	<input type="text"/>	Echipament:	<input type="text"/>
Contract comercial:	<input type="text"/>	Planificare livrare:	<input type="text"/>
Contract service:	<input type="text"/>	Contract service:	<input type="text"/>

Descriere:

**Adauga**

[SOLIS](#) build 28022011 [support](#) [manual](#) Copyright (c) 2002-2011 **Nemesis IT**

SOLIS centralizeaza sesizarile si permite filtrarea acestora dupa criterii multiple: status, prioritate, tip, perioada de timp, inginer de service, cod sau serie echipament, zona geografica etc.

Clienti		Persoane		Vizite		Produse		Oferte		Comenzi		Plati		Contracte		Gestiune		Furnizori		Service		Admin		Logout	
Cauta Sesizari		Cauta Echipamente		Cauta Interventii		Cauta Contracte		Istorie echipament		Calendar															
<b>Sesizari de service</b>																									
ID:	<input type="text"/>	Cod client:	<input type="text"/>																						
Inginer:	<input type="text"/>	Nume client:	<input type="text"/>																						
Status:	<input type="text"/>	Judet:	<input type="text"/>																						
Prioritate:	<input type="text"/>	Tip sesizare:	<input type="text"/>																						
De la:	<input type="text"/>	Pana la:	<input type="text"/>																						
Nume produs:	<input type="text"/>	Cod produs:	<input type="text"/>																						
Serie:	<input type="text"/>	Text:	<input type="text"/>																						
<input type="button" value="Filtreaza sesizari"/>																									

Id	Titlu	Tip sesizare	Prioritate	Status	Data	Client	
46	Titlu Solicitare V2	reparatie	normala	rezolvata	22.02.2011	ACTIVMED SRL	<a href="#">detalii sesizare</a>
47	Instalare ALESOR SRL, comanda 123/22.02.2011	instalare	<b>urgenta</b>	noua	22.02.2011	ALESOR SRL	<a href="#">detalii sesizare</a>
44	Sesizare test O.F.Systems	reparatie	normala	noua	17.02.2011	ACTIVMED SRL	<a href="#">detalii sesizare</a>
45	Solicitare test -2	reparatie	<b>urgenta</b>	rezolvata	11.02.2011	ALESOR SRL	<a href="#">detalii sesizare</a>
41	Verificare periodica	intretinere	normala	rezolvata	19.01.2011	ACTIVMED SRL	<a href="#">detalii sesizare</a>

Atat utilizatorii SOLIS cat si clientii pot adauga comentarii cu privire la sesizari. La fiecare comentariu nou introdus in sistem, sunt notificati automat cei interesati de sesizarea respectiva.

#### Exemplu de notificare automata:

Alert primit in data de: 2011-03-02 09:40:00

In legatura cu sesizarea: 23/21.02.2011

A fost adaugat urmatorul comentariu:

Am luat legatura cu persoana responsabila pentru confirmarea defectiunii

Accesati informatiile complete la adresa:

<http://devel.nemesisit.ro/vanzari/vanzari?service=external/DetaliiAlert&sp=l43>

## 4. Interventia de service

Interventiile de service din SOLIS:

- pot fi programate in avans, la o anumita data si ora, cu anumita durata
- pot fi alocate unuia sau mai multor ingineri de service
- sunt afisate in calendarul de service
- sunt completate cu informatii dupa ce interventia a fost efectuata
- contin documente atasate: procese verbale scanate, certificate de garantie, manuale etc.

[Clienti](#) [Persoane](#) [Vizite](#) [Produse](#) [Oferte](#) [Comenzi](#) [Plati](#) [Contracte](#) [Gestiune](#) [Furnizori](#) [Service](#) [Admin](#) [Logout](#)

[Inapoi la detalii interventie](#) [Calendar](#)

### Editeaza interventie

Nume client: ALESOR SRL Cod client: 3071  
 Titlu: Instalare ALESOR SRL, com Interventie: instalare \*  
 Finalizata

**Available** **Selected**  
 Alocata catre\*:
 

Demo Solis  
 John Smith  
 Maria Ionescu  
 Siviu Craciunescu  
 Test Admin

↔

Adrian Popescu

Data planificata / ora / durata: 02 Feb 2011 00:00 4h  
 Data efectuata / ora / durata: 02 Feb 2011 00:00 3h  
 Nr inregistrare:   
 Data finalizare:   
 Contract service: 2/10.10.2010 - 10.10.2  
 Descriere: 22016915 Hand Video Camera DP

### Documente

Nume	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<a href="#">Browse...</a>	
	incarca <input type="checkbox"/>

### Echipamente

Sistem	Produs	Cod	Id	Serie	Observatii	
Cromatografie Lab	RESTRICTOR AIR ASSY	80102	39	278930	S-a instalat echipamentul,	<a href="#">sterge</a>
Echipament	<input type="text"/>				<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> adauga
<input type="checkbox"/> Echipament nou						

SOLIS build 28022011 [support](#) [manual](#) Copyright (c) 2002-2011 **Nemesis IT**

Solis contine un centralizator al interventiilor:

[Clienti](#) [Persoane](#) [Vizite](#) [Produse](#) [Oferte](#) [Comenzi](#) [Plati](#) [Contracte](#) [Gestiune](#) [Furnizori](#) [Service](#) [Admin](#) [Logout](#)

[Cauta Sesizari](#) [Cauta Echipamente](#) [Cauta Interventii](#) [Cauta Contracte](#) [Istorie echipament](#) [Calendar](#)

### Cauta interventii de service

Cod client:  Nume client:   
 Tip:  Judet:   
 Text:  Persoana:   
 De la:  Pana la:   
 Programata de la:  Programata pana la:   
 Nume produs:  Cod produs:   
 Serie:

efectuate  neefectuate

**Filtreaza interventii**

Nr	Data	Titlu	Tip	Nume client	Efectuata	Echipamente	
	03.03.2011	Instalare/livrare	intretinere	ALESOR SRL	Nu		<a href="#">detalii</a>
	28.02.2011	Solicitare de interventie	reparatie	ALESOR SRL	Da	RESTRICTOR ASSY H2 FID	<a href="#">detalii</a>
	23.02.2011	Instalare echipament nou	reparatie	ALESOR SRL	Nu	RESTRICTOR ASSY H2 FID	<a href="#">detalii</a>
	23.02.2011	Titlu Solicitare V2	reparatie	ACTIVMED SRL	Da	ADAPTOR KIT PK/2, ADAPTOR KIT PK/2	<a href="#">detalii</a>
	16.02.2011	Sesizare Activemed cf. contract	reparatie	ACTIVMED SRL	Da	ADAPTOR KIT PK/2	<a href="#">detalii</a>

## 5. Urmarirea echipamentelor

Echipamentele din SOLIS se urmaresc pe baza de tip (cod) de produs si serie.

Dupa vanzarea unui echipament, acesta este adaugat in fisa clientului. Echipamentele unui client pot fi grupate in sisteme de echipamente, astfel:

- pot fi adaugate echipamentele facturate clientului, cu seria aferenta
- fiecare sistem de echipamente poate avea o persoana de contact
- fiecare echipament introdus va avea propriul istoric
- fiecare echipament se poate edita sau inlocui cu altul

Ca urmare a activitatii de service, SOLIS completeaza automat istoricul fiecarui echipament. Astfel, la simpla cautare a unui echipament se obtine lista completa a interventiilor cu data, observatii, tip si link la fiecare eveniment in parte, ca in exemplul de mai jos.

Istoric echipament:

Interventie	Cod client	Nume client	Titlu	Data	Tip	Observatii	
instruire	3034	ACTIVMED SRL	Interventie fara sesizare	02.03.2011		instruire	<a href="#">detalii interventie</a>
reparatie	3034	ACTIVMED SRL	Titlu Solicitare V2	23.02.2011	Reparat		<a href="#">detalii interventie</a>
reparatie	3034	ACTIVMED SRL	Sesizare Activemed cf. contract	16.02.2011		observatii	<a href="#">detalii interventie</a>
reparatie	3034	ACTIVMED SRL	Sesizare test	14.02.2011			<a href="#">detalii interventie</a>
intretinere	3034	ACTIVMED SRL	Revizie periodica	11.02.2011			<a href="#">detalii interventie</a>
intretinere	3034	ACTIVMED SRL	Instalare	11.02.2011	Primit reparat de la furnizor	instalat	<a href="#">detalii interventie</a>
intretinere	3034	ACTIVMED SRL	Sesizare functionare				<a href="#">detalii interventie</a>
intretinere	3034	ACTIVMED SRL	Verificare periodica	18.01.2011		verificat	<a href="#">detalii interventie</a>
intretinere	3034	ACTIVMED SRL	Instalare	15.01.2011		instalat	<a href="#">detalii interventie</a>

Editarea unui sistem de echipamente:

Id	Cod produs	Nume produs	Serie	
<a href="#">42</a>	80100	ADAPTOR KIT PK/2	<a href="#">1234</a>	<a href="#">Scoate din system</a>
<a href="#">38</a>	80102	RESTRICTOR AIR ASSY	<a href="#">89004882</a>	<a href="#">Scoate din system</a>

Echipamente disponibile:   Adauga echip. disponibil

Produs (echipament nou):  Serie:   Adauga echip. nou

Editarea unui echipament din cadrul sistemului:

Clienti Persoane Vizite Produse Oferte Comenzi Plati Contracte Gestiune Furnizori Service Admin Logout			
Cauta Sesizari Cauta Echipamente Cauta Interventii Cauta Contracte Istorie echipament Calendar			
Inapoi la detalii echipament			
<b>Editeaza echipament RESTRICTOR ASSY H2 FID Cod produs 80101</b>			
Client:	ALESOR SRL (3071)	Sistem de echipamente:	Cromatografie Lab II
Serie:	5268299	Observatii:	instalat la client
Data introducere:	21 Oct 2008	Status:	functional
Data primei instalari:	21 Oct 2008		
Data expirare garantie:			
<input type="button" value="Salveaza"/>			<input type="button" value="Sterge"/>
Inlocuit de (seria):		<input type="button" value="Inlocuieste"/>	
SOLIS build 28022011 support manual		Copyright (c) 2002-2011 Nemesis IT	

## 5. Sistemul de notificari automate

Sistemul de notificari din SOLIS poate fi configurat astfel incat sa trimita mesaje automat la aparitia unor evenimente in baza de date.

Catre echipa de service se trimit notificari pe email sau SMS:

- cu o zi inaintea fiecarei interventii programate in avans
- la apropierea reviziilor periodice pentru echipamentele introduse in contracte de service
- la expirarea unui contract de service
- la iesirea unui echipament din garantie
- la adaugarea unei sesizari noi sau la atribuirea uneia mai vechi
- la adaugarea de comentarii la sesizari
- La vanzarea unui echipament, pentru programarea instalarii

Catre clienti se trimit notificari doar cu privire la datele la care acestia au acces:

- cand a aparut un nou comentariu al unei sesizari
- cand a fost programata o interventie
- cand s-a rezolvat o sesizare

## 6. Contractul de service

Contractele de service se adauga si sunt gestionate separat de contractele comerciale. Un contract de service se adauga la un client si poate contine doar echipamentele care sunt inregistrate in gestiunea respectivului client.

Prin adaugarea contractelor de service in SOLIS :

- se tine evidenta facturilor de suport
- se planifica vizitele de intretinere pentru echipamentele vizate
- se genereaza automat notificari de revizie sau de interventie

Cienti Persoane Vizite Produse Oferte Comenzi Plati Contracte Gestiune Furnizori Service Admin Logout

Cauta Sesizari Cauta Echipamente Cauta Interventii Cauta Contracte Istorie echipament Calendar

Inapoi la detalii contract

### Editeaza contract service

Nume client: ACTIVMED SRL Cod client: 3034

Nr: 1 Data: 01 Oct 2010

De la: 01 Oct 2010 Pana la: 01 Oct 2011

Intretinere  Reparatii

Piese intretinere  Piese reparatii

Frecventa facturi: 1 luni Valoare: 100.0 RON

Observatii: Observatii:..... Alte clauze: Clauze:.....

### Echipamente

Sistem	Produs	Cod	Id	Serie	Observatii	Frecv intretinere (luni)	
Adaptor kit	ADAPTOR KIT PK/2	80100	37	984778289	Instalat	6	<a href="#">Sterge</a>
um 2575	RESTRICTOR AIR ASSY	80102	38	89004882	Instalat	12	<a href="#">Sterge</a>
Echipament:	-----						Adauga <input type="checkbox"/>

### Facturi

Planificata la	Emisa la	
Planificata la: <input type="text"/>	Emisa la: <input type="text"/>	<input type="button" value="Salveaza"/>

Contractele de service se pot de asemenea cauta in SOLIS si se pot filtra dupa diverse criterii:

[Clienti](#) [Persoane](#) [Vizite](#) [Produse](#) [Oferte](#) [Comenzi](#) [Plati](#) [Contracte](#) [Gestiune](#) [Furnizori](#) [Service](#) [Admin](#) [Logout](#)

[Cauta Sesizari](#) [Cauta Echipamente](#) [Cauta Interventii](#) [Cauta Contracte](#) [Istorie echipament](#) [Calendar](#)

### Cauta contracte de service

Cod client:  Nume client:   
 Nr:   
 Descriere:  Judet:   
 Semnat de la:  Semnat pana la:   
 Expira de la:  Expira pana la:   
 Nume produs:  Cod produs:   
 Serie:   
 intretinere  reparatii  in derulare

**Cauta contracte**

Nr	Din	Tip	Nume client	Status	Echipamente	
<a href="#">1</a>	<a href="#">01.10.2010</a>	intretinere, reparatii	ACTIVMED SRL	in derulare	ADAPTOR KIT PK/2, RESTRICTOR AIR ASSY, ADAPTOR KIT PK/2	<a href="#">detalii contract</a>
<a href="#">2</a>	<a href="#">01.10.2010</a>	intretinere	ALESOR SRL	in derulare	RESTRICTOR AIR ASSY	<a href="#">detalii contract</a>

## 7. NOU - Interfata web pentru clienti

Pentru o mai buna comunicare cu clientii, a fost dezvoltata o interfata dedicata acestora, la care pot avea acces controlat doar clientii cu conturi de service. Acestia au la dispozitie doar date (echipamente, tipuri de solicitari) din propria fisa de client. Clientii pot:

- adauga sesizari noi, cu prioritate, tip, echipament, date de contact
- vedea istoricul complet al sesizarilor
- consulta documente atasate (procesele verbale ale interventiilor)
- adauga comentarii la sesizari
- primi notificari automate pe email/sms atunci cand au aparut informatii noi

Home > Adauga sesizare

**Adauga sesizare**

Titlu

Prioritate normala ▼

Status nou ▼

Tip reparatie ▼

Sistem de echipamente Sistem Laborator 2 ▼

Echipament Balanta de precizie E00 ▼

Descriere

Referinta client

Persoana contact Popescu Ion ▼





salveaza in baza de date

Telefon contact

Adresa 225/Str. Ana Davila 47 ▼

**Salveaza**

SOLIS build 28022011 support manual Copyright (c) 2002-2011 Nemesis IT

 Cauta sesizari
 Adauga
 Profil
 Logout

Home > Cautare sesizare > Detalii sesizare

**Detalii sesizare**

**ID sesizare** 78123 / 10.02.2011 09:32

**Titlu** Solicitare reparatie

**Prioritate** urgenta

**Status** nou

**Tip** reparatie

**Sistem de echipamente** Sistem Laborator 2

**Echipament** Balanta de precizie E00

**Descriere** Balanta nu mai functioneaza, solicitam o interventie de service

**Referinta client** Alfanumeric

**Persoana contact** Popescu Ion

**Telefon contact** 0722225566


**Adresa** 225/Ana Davila nr. 47

**Data finalizare** 22.02.2011 16:45

**Comentarii si interventii:**

Data, ora, utilizator	Tip	Descriere
11.02.2011 10:06 Mihai Ionescu	Comentariu	Am luat legatura cu persoana de contact pentru confirmare Am luat legatura cu persoana de contact pentru confirmare
12.02.2011 12:50 Adrian Popescu	Interventie	<u>Reparatie echipament aflat in garantie</u>
14.02.2011 10:00 Adrian Popescu	Comentariu	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div>

[Adauga comentariu](#)

SOLIS build 28022011 [support](#) [manual](#)
Copyright (c) 2002-2011  Nemesis IT

Clientii au astfel acces la o interfata web pentru a introduce sesizari de service online 24/7. La introducerea unei noi sesizari sistemul notifica pe email si sms departamentul de service pentru preluarea sesizarii.

Clientii au la dispozitie optiuni de filtrare a sesizarii din cont:

- cautare simpla, dupa textul din campurile sesizarii
- cautare avansata, dupa status, prioritate, tip, echipament, interval de timp

 Cauta sesizari
 Adauga
 Profil
 Logout

Home > Sesizari

**Cautare rapida**  
dupa ID, referinta, sau alt text (titlu, descriere, raport tehnic, comentarii etc.)

**Text**

**Cautare avansata**

**Text**

**Status** nou ▼

**Prioritate** normala ▼

**Tip** reparatie ▼

**Echipament (serie)**

**De la** data ▼

**Pana la** data ▼

**Cauta**

ID	Tip	Prioritate	Status	Data	Titlu	Ref. Client
<a href="#">124</a>	Instalare	normala	nou	10.02.2011	<a href="#">Instalare echipament</a>	cf. PV 12/feb. 2011
<a href="#">13786</a>	Reparatie	urgenta	efectuata	23.01.2011	<a href="#">Reparatie echipament aflat in garantie</a>	garantie 2343253
<a href="#">1398</a>	Instalare	normala	efectuata	03.11.2010	<a href="#">Instalare echipament la noul sediu</a>	COM655A

SOLIS build 28022011 [support](#) [manual](#)
Copyright (c) 2002-2011  Nemesis IT

 Cauta sesizari
 Adauga
 Profil
 Logout

Home > Cautare sesizare > Detalii sesizare > Detalii interventie

---

**Detalii Interventie**

**Titlu** Solicitare reparatie  
**Tip** reparatie  
**Efectuat** Da  
**Inginer de service** Mihai Popescu  
**Data planificata** 12.02.2011  
**Data efectuata** 12.02.2011  
**Adresa** Ana Davila nr. 47  
**Descriere** descrierea detaliata a interventiei la sediul clientului  
**Raport tehnic** echipamentele sunt in stare buna de functionare  
**Documente** [Schema aplicatie](#)  
**Echipamente:**

Sistem	Produs	Cod produs	Serie	Status	Interventie	Observatii
Laborator 1	Balanta de precizie E00	E00-2011	E00-1278.2395	instalat	Instalare echipament	cf. PV 12/feb. 2011

## 8. Servicii SOLIS

- **Implementare**

Perioada de implementare - de la achizitionarea sistemului si pana la punerea in productie - este foarte scurta, datorita metodologiilor folosite si a interfetei prietenoase a sistemului.

In cadrul implementarii oferim consultanta in determinarea unei strategii de functionare si realizam personalizarea si configurarea SOLIS (useri, drepturi de acces, documente, clasificari produse si clienti, , etc.) conform nevoilor specifice ale clientilor.

- **Import de date**

Pentru scurtarea perioadei de implementare oferim serviciul de import de date (clienti, persoane de contact, produse). Astfel utilizarea sistemului in productie este imediata si sunt evitate erorile umane la introducerea datelor.

- **Instruire**

Acest serviciu gratuit ajuta la exploatarea optima a sistemului SOLIS. Asiguram instruirea personalului la sediul clientilor.

- **Suport si asistenta tehnica**

Va oferim suport tehnic, in functie de necesitatile dvs. in vederea rezolvarii rapide a cerintelor aparute pe parcursul exploatarei sistemelor produse de Nemesis IT.

- **Actualizari**

Nemesis IT ofera clientilor gratuit, pe baza contractului de suport, toate actualizarile SOLIS, garantand astfel accesul la cea mai recenta versiune a sistemului, imbogatita permanent cu noi functionalitati.

- **Dezvoltari suplimentare**

La cerere, se pot adauga noi functionalitati si module, specifice activitatii dumneavoastra.

## 9. Cerinte tehnice

Server compatibil linux, conform cu specificatiile minime urmatoare: 2G RAM, 80G HDD, procesor P4 sau echivalent.

## 10. Concret, SOLIS pentru ca:

- dezvolta o baza de date unica, istorica si completa, ca rezultat al utilizarii unui instrument de lucru unic, pentru toate activitatile
- integreaza lantul clienti - ofertare - comenzi - livrare - aprovizionare - furnizori - service
- maximizeaza resursele disponibile (portofoliu de clienti, forta de vanzari) si micsoreaza costurile (timp, informare)
- eficientizeaza activitatea de vanzare
- fluidizeaza comunicarea dintre departamente si ofera suportul necesar unei bune diviziuni a muncii
- ofera acces la informatie in timp real
- este accesibil online 24/7 din teritoriu si punctele de lucru
- contribuie la imbunatatirea calitatii serviciilor si a timpilor de raspuns la solicitarile clientilor
- automatizeaza anumite procese, castigand timp si totodata evitandu-se erorile umane
- baza de date relationala permite obtinerea de informatii de sinteza sub forma de rapoarte dinamice, complexe
- permite niveluri multiple de securizare si protejarea datelor
- permite definirea de drepturi de acces pentru fiecare utilizator
- se bazeaza pe tehnologii web, care garanteaza deschiderea sistemului in viitor
- nu necesita costuri aditionale
- nu necesita instalare pe posturile de lucru
- poate fi accesat de pe orice terminal mobil (laptop, smartphone, tableta)

## 11. Referinte

- Artem Group ([www.artemgroup.eu](http://www.artemgroup.eu))
- Artis Bio Tech([www.artisbiotech.ro](http://www.artisbiotech.ro))
- Biosystems Diagnostic ([www.biosystems-diagnostic.ro](http://www.biosystems-diagnostic.ro))
- Comtest ([www.comtest.ro](http://www.comtest.ro))
- Cromatec Plus ([www.cromatec.ro](http://www.cromatec.ro))
- Industrial Cruman ([www.cruman.ro](http://www.cruman.ro))
- Inform Tehnica Medicala ([www.scinform srl.ro](http://www.scinform srl.ro))
- Lantec Romania ([www.mobotix.ro](http://www.mobotix.ro))
- Limas Group ([www.limasgroup.ro](http://www.limasgroup.ro))
- OF Systems ([www.ofsystems.ro](http://www.ofsystems.ro))
- OP Consulting ([www.opconsulting.ro](http://www.opconsulting.ro))
- Praxis Medica ([www.praxismedica.ro](http://www.praxismedica.ro))
- Ronexprim ([www.ronexprim.com](http://www.ronexprim.com))
- Sapaco 2000 ([www.sapaco2000.ro](http://www.sapaco2000.ro))
- Sartorom ([www.sartorom.ro](http://www.sartorom.ro))
- Spectromas ([www.spectromas.ro](http://www.spectromas.ro))
- Teleprecision MTS ([www.teleprecision-mts.ro](http://www.teleprecision-mts.ro))
- VDR si Servicii ([www.componente-automatizari.ro](http://www.componente-automatizari.ro).)

## 12. Mai multe informatii

Aflati mai multe detalii despre SOLIS.:

- urmarind seria de [video-prezentari](http://www.solis.ro/video-prezentari): <http://www.solis.ro/video-prezentari>
- afland detalii despre [module](http://www.solis.ro/module): <http://www.solis.ro/module>
- testand [varianta demo](http://www.solis.ro/demo-online-solis): <http://www.solis.ro/demo-online-solis>
- studiind [manualul](http://www.solis.ro/solis-manual): <http://www.solis.ro/solis-manual>