

## **Felicitări!**

Vă mulțumim ca ați achiziționat o soluție specializată bazată pe platforma SmartCash RMS produsă de Magister Software.

Alegând un produs specializat, proiectat special pentru mediul retail din România, ați făcut o alegere înțeleaptă. Mulțumită acestui fapt, veți putea beneficia, din prima zi de utilizare, de experiența acumulată de la sute de alte magazine care folosesc același sistem în toată țara.

## **Ce trebuie să știți despre soluția pe care ați achiziționat-o?**

Datorită specificului activității din retail, în activitatea de zi cu zi sunt implicate un număr mare de echipamente, operate de persoane diferite, folosind diverse funcționalități ale platformei software. Pentru ca întreg sistemul să funcționeze perfect, fără cozi la casă sau fără înghesuială în backoffice, toate componentele acestui sistem trebuie să fie corect și exact interconectate și fiecare persoană care operează sistemul, trebuie instruită corespunzător funcției pe care o asigură.

Pentru ca toate aceste elemente să fie asigurate iar dumneavoastră să puteți verifica modul în care s-au desfășurat toate activitățile, Magister Software a introdus primul sistem standardizat de asigurare a calității soluțiilor furnizate, a cărei reflectare o veți găsi în această *Carte de Instalare și Întreținere*.

## **Cum să beneficiați de serviciile integrate de instalare sau întreținere?**

Magister Software asigură furnizarea serviciilor exclusiv prin rețeaua proprie de *Parteneri Certificați*.

După ce au urmat cursuri de specializare, aceste companii au fost acreditate în urma unui proces extrem de exigent de selecție, numai după ce au dovedit că pot respecta procedurile unice de asistență ale Magister Software, valabile la nivel național.

## **Ce este cartea de instalare și întreținere?**

*Cartea de Instalare și Întreținere* reprezintă documentul care ține evidența tuturor lucrărilor efectuate asupra soluției SmartCash RMS achiziționată de dvs. Fiecare astfel de document are o serie și un număr unice, fiind emisă pentru fiecare locație de instalare în parte. Serviciile de instalare, implementare, training și asistență deschidere precum și cele de service sunt reflectate în acest document, fiind validate de comun acord cu dvs.

Orice solicitare de suport tehnic către unul dintre partenerii certificați Magister Software este condiționată de prezentarea cărții de instalare și întreținere în vederea consemnării lucrărilor efectuate în acest document.

## **Cum să alegeți Partenerul Certificat pentru instalarea soluției?**

În vederea prestării de servicii la cea mai înaltă calitate posibilă, Magister Software acordă o atenție deosebită programului Partener Certificat. Din acest motiv, orice partener certificat de către Magister Software vă poate furniza servicii de calitate în vederea instalării și întreținerii soluției dvs., respectând un set unic de proceduri de lucru.

Deoarece pachetul de servicii preplătite, reflectate în *Voucherul pentru Servicii Preplătite* inclus în această *Carte de Instalare și Întreținere*, nu include costul deplasărilor efectuate de la sediul

partenerului la locația de instalare, atunci când este necesară deplasarea în altă localitate decât cea de reședință, este întotdeauna în interesul dumneavoastră să apelați la un Partener Certificat cu sediul sau punctul de lucru cât mai apropiat de locația de instalare. Dacă soluția a fost achiziționată tot prin intermediul unui Partener Certificat, iar costurile de deplasare ale acestuia vă convin, recomandarea noastră este să apelați în continuare la aceeași firmă pentru că acest fapt crează o legătură mult mai strânsă cu furnizorul de servicii.

Lista completă a partenerilor certificați este disponibilă la adresa: <http://www.magister.ro/parteneri>.

### **Cum să utilizați cartea de instalare și întreținere?**

Cartea de Instalare și Întreținere conține două părți:

Partea I - *Dosarul de Instalare a Soluției* și Partea a II-a - *Evidența Lucrărilor de Întreținere a Soluției*.

*Partea I*, cuprinde următorul set de formulare autocopiative:

- Vaucherul pentru servicii preplătite;
- Procesul verbal de recepție a instalării;
- Fișa de intervenție pentru servicii preplătite;
- Procesul verbal de recepție finală;

*Vaucherul pentru servicii preplătite* este un document, emis și autentificat de către Magister Software, care atestă numărul de ore de instalare preplătite de către dumneavoastră în vederea asigurării implementării pentru soluția achiziționată. După ce ați ales Partenerul Certificat, acesta va consemna numele sau pe acest vaucher, în calitate de furnizor de servicii și după ce veți semna și stampila împreună documentul va detașa formularele

albastru și roșu pentru decontarea ulterioară a lucrărilor efectuate de la Magister Software. După această operație nu mai este posibilă schimbarea partenerului pe toată durata implementării soluției.

Procesul de instruire a personalului dvs. se va efectua exclusiv după *fișele de instruire* incluse în pachetul livrat. Cele două formulare de fișe de instruire, frontoffice și backoffice, se vor înmâna furnizorului de servicii odată cu semnarea vaucher-ului și vor rămâne în posesia acestuia până la finalizarea implementării. Este în întregime la latitudinea acestuia, în funcție de situația specifică magazinului dvs. împărțirea pe etapele de instruire și efectuarea acestora. Odată cu fiecare sesiune de instruire, personalul instruit va semna pe fișa de instruire în dreptul sesiunii de training desfășurate.

*Procesul verbal de recepție a instalării* este un document care se încheie împreună cu furnizorul de servicii la finalizarea instalării echipamentelor și a programelor în locația de instalare. Începând cu această dată este demarat procesul de instruire a personalului. În conformitate cu contractul de achiziție, valabilitatea vaucher-ului pentru servicii preplătite este de 30 de zile calendaristice începând cu această dată. La fel ca în cazul vaucher-ului, după contrasemnare și validare, furnizorul de servicii va detașa exemplarele albastru și roșu ale acestui document, returnându-vă exemplarul verde.

*Fișa de intervenție pentru servicii preplătite* este documentul care trebuie completat la fiecare deplasare a furnizorului la locația dvs. de instalare în timpul procesului de implementare. Din acest motiv, cartea de instalare și întreținere include mai multe exemplare ale acestui tip de document. În această fișă sunt

înregistrate separat deplasarea de serviciile prestate. De asemenea este înregistrat tipul serviciilor prestate și durata acestora în ore. Diviziunea de înregistrare este de 30min. Fișele de intervenție reprezintă evidența furnizării serviciilor contractate și numărul de ore prestate efectiv. Vă rugăm să acordați atenție acestor fișe de intervenție, pe care trebuie să le contrasemnați pentru a fi valide. În cazul în care aveți observații sau plângeri cu privire la unele operații efectuate vă rugăm să consemnați acest fapt în zona destinată dvs. de pe aceste fișe. La fel ca în cazul celorlalte documente, furnizorul de soluție va detașa exemplarele albastru și roșu la fiecare deplasare și va lăsa în cartea de intervenție exemplarul verde pentru evidența dvs.

*Procesul verbal de recepție finală* se încheie la finalul implementării și presupune verificarea stăpânirii generale a sistemului. Odată cu încheierea acestui document procesul de implementare se presupune finalizat. Îndeplinirea acestor faze de implementare este obligatorie pentru a asigura funcționarea optimă a soluției dvs.

*Partea a-II-a a cărții de instalare și întreținere* cuprinde un set de pagini destinate evidențierii intervențiilor efectuate asupra soluției dvs. Pentru buna funcționare a soluției dumneavoastră este recomandată câte o vizită de întreținere la cel puțin 3 luni.

### **Ce lucrări trebuie efectuate la o vizită de întreținere?**

O vizită de întreținere presupune efectuarea unor operații de verificare și înlocuire acolo unde este cazul asupra tuturor echipamentelor utilizate în activitatea dvs. de retail. De asemenea, pentru a menține viteza de răspuns a aplicațiilor folosite este necesară întreținerea bazei de date prin operații de curățare

regulată a tranzațiilor „orfane” (tranzații rămase în urma unei operații de renunțare – rollback).

Pentru a avea o soluție bine întreținută vă rugăm să acordați atenție următoarelor verificări ce trebuie efectuate de către personalul autorizat cu ocazia vizitei de întreținere:

- 1) Verificarea mecanismelor de imprimare termică, a cuțitelor tăietoare și a căii de rulare a hârtiei de la aparatele de marcat fiscale, de la cântarele cu etichetare sau de la imprimantele pentru coduri de bare (capetele termice sunt consumabile și în funcție volumul de bonuri fiscale emise se pot înlocui contra cost).
- 2) Verificarea sistemelor de cântărire pentru depistarea abaterilor sau a dereglărilor celulelor de sarcină.
- 3) Verificarea cititoarelor pentru coduri de bare, a terminalelor mobile și a stațiilor de acces radio;
- 4) Verificarea și curățarea internă de praf a sistemelor POS și a stațiilor de lucru din backoffice precum și a serverului de magazin.
- 5) Efectuarea unui back-up a bazei de date de magazin și o restaurare completă, urmată de o recalculare a indecșilor. În acest mod, toate tranzațiile orfane sunt înlăturate păstrând baza dumneavoastră de date și serverul SQL la maximum de performanță.
- 6) Verificarea împreună cu agentul de service și înlăturarea programelor parazite (instalate de către utilizatori fără autorizarea dvs.), precum și scanarea antivirus a sistemelor.
- 7) Actualizarea bazelor de date cu operatori de magazin și înlăturarea angajaților care nu mai lucrează din această bază de date.

Intervenția de întreținere generală necesită întreruperea temporară a sistemului așa încât vă rugăm să programați din timp aceasta intervenție pentru a vă afecta cât mai puțin activitatea.

### **Ce este contractul de service și de ce este el necesar?**

Orice soluție de magazin, fie el cât de mic, include un set de echipamente și programe, la care se adaugă și factorul uman. Împreună, toate aceste componente, constituie un sistem. Acest sistem trebuie să fie funcțional 24 de ore din 24 și în plus să răspundă în timp real solicitărilor de operare: vânzare pe flux cu cozi la casa de marcat, solicitări permanente din partea furnizorilor, verificarea prețurilor corecte pe raft, etc.

Pentru a menține sistemul dvs. în funcțiune la cel mai ridicat nivel, este necesară dezvoltarea unei relații personalizate cu un partener certificat Magister Software, care să poată soluționa problemele care apar în timpul cel mai scurt. Din acest motiv recomandăm încheierea unui contract de service și întreținere cu partenerii certificați Magister Software. Astfel veți acoperi întreaga soluție (echipamente, programe și instruire operatori) cu servicii de suport de calitate la prețuri rezonabile.

Pentru Magister Software, prioritatea numărul unu este reprezentată de satisfacția clienților săi. Din acest motiv acordăm o atenție deosebită controlului calității serviciilor de service și de asistență la nivel național, monitorizând în permanență calitatea serviciilor de service. Astfel, în rețeaua partenerilor certificați Magister Software este implementat un singur tip de contract de service, care permite monitorizarea transparentă față de beneficiari a activității de suport tehnic prestate, în baza unui set de servicii tarifate unitar.

### **Cum să procedez în cazul în care nu sunt mulțumit de calitatea serviciilor prestate de reprezentanții tehnici?**

În situația în care în mod justificat, considerați ca reprezentantul tehnic autorizat al partenerului certificat cu care ați încheiat un protocol de instalare printr-un voucher de instalare sau cu care aveți încheiat un contract de service, nu și-a respectat îndatoririle prevăzute în contract sau în această carte de instalare și întreținere, vă rugăm să semnalați în scris problema întâmpinată către Magister Software, prin e-mail la adresa [suport@magister.ro](mailto:suport@magister.ro) sau pe fax la unul din numerele de telefon publicate pe pagina oficială a companiei de la adresa [www.magister.ro](http://www.magister.ro).

Vă rugăm să indicați, în cuprinsul sesizării, numele firmei dvs. și persoana de contact, împreună cu descrierea exactă a situației întâlnite, împreună cu numele persoanei și a firmei autorizate de Magister Software care nu și-a îndeplinit corect atribuțiile.

Magister Software va lua în considerare numai sesizările înregistrate în formă scrisă în modul menționat mai sus și va efectua imediat verificări în vederea îndreptării situației.

### **Alte surse de informare**

Pentru informații cu privire la soluțiile furnizate de Magister Software puteți folosi următoarele resurse:

Forum: <http://forums.magister.ro>

Help Online: <http://help.smartcash.ro>

e-mail: [suport@magister.ro](mailto:suport@magister.ro)