

Specificația tehnică	
Caracteristici funcționale si tehnice obligatorii ale solutiei de e-Ticket, licenta anuala	Caracteristici funcționale si tehnice obligatorii ale solutiei de e-Ticket, licenta anuala
Licențierea: • 10 tehnicieni; • Multi-language (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). • Suport pentru 1 an inclus. • Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care vor accesa platforma. Caracteristici generale: • Soluția propusă trebuie să figureze în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. • Acces facil bazat pe web • Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare • Curba de învățare minimala pentru instruirea simpla utilizatorilor • Șabloane de configurare a software-ului • Arhivare date • Dashboard-e predefinite • Adăugarea si customizare dashboard-elor • Suport pentru organizații multisite • Interfață in mai multe limbi (En, Ru Ro, etc)	Solutia: ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise Edition - Annual Subscription for 10 Technicians (500 nodes) • 10 tehnicieni; • Multi-language (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). • Suport pentru 1 an inclus. • Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care vor accesa platforma. Caracteristici generale: • Soluția propusă figureaza în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. • Acces facil bazat pe web • Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare • Curba de învățare minimala pentru instruirea simpla utilizatorilor • Șabloane de configurare a software-ului • Arhivare date • Dashboard-e predefinite • Adăugarea si customizare dashboard-elor • Suport pentru organizații multisite • Interfață in mai multe limbi (En, Ru Ro, etc)
Managementul utilizatori: • Adăugarea utilizatori: manual, import din csv, import din AD • Grupe de utilizatori • Grupe de suport tehnic • Roluri de acces	Managementul utilizatori: • Adăugarea utilizatori: manual, import din csv, import din AD • Grupe de utilizatori • Grupe de suport tehnic • Roluri de acces

• Autorizări granulare • Autentificare: locala, LDAP, AD, SSO	• Autorizări granulare • Autentificare: locala, LDAP, AD, SSO
Managementul cererilor – urmărirea lor • Colectare centralizata pentru problemele apărute si urmărirea lor • Moduri de cereri • Moduri jurnal de lucru • Autogenerare tichet • Legături către contracte de mentenanță • Asociere cu: Soluții, Schimbări, Proiecte, Achiziții • Posibilitatea de a trimite si primi mesaje de posta electronica din aplicație • Posibilitatea de a trimite SMS din aplicație • Posibilitate de seta dependente de la alte cereri • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători in cerere • Posibilitate de adaugă notițe cu posibilitatea de ascuns de la solicitantul in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitate de analiza timp alocat in cerere • Cronometru in cereri • Creare de tichete din mesajele de posta electronica primite • Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul de posta electronica • Clasificare si dirijare automata a mesajelor • Direcționare cerere manuala sau automata • Particularizare formular de cerere • Editor de text si abilitate de a adaugă atașamente • Programarea cererilor • Calendar pentru tehnicieni • Crearea de sarcini multiple pentru o cerere • Posibilitatea de a prelucra sarcini dependente	Managementul cererilor – urmărirea lor • Colectare centralizata pentru problemele apărute si urmărirea lor • Moduri de cereri • Moduri jurnal de lucru • Autogenerare tichet • Legături către contracte de mentenanță • Asociere cu: Soluții, Schimbări, Proiecte, Achiziții • Posibilitatea de a trimite si primi mesaje de posta electronica din aplicație • Posibilitatea de a trimite SMS din aplicație • Posibilitate de seta dependente de la alte cereri • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători in cerere • Posibilitate de adaugă notițe cu posibilitatea de ascuns de la solicitantul in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitate de analiza timp alocat in cerere • Cronometru in cereri • Creare de tichete din mesajele de posta electronica primite • Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul de posta electronica • Clasificare si dirijare automata a mesajelor • Direcționare cerere manuala sau automata • Particularizare formular de cerere • Editor de text si abilitate de a adaugă atașamente • Programarea cererilor • Calendar pentru tehnicieni • Crearea de sarcini multiple pentru o cerere

• Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Posibilitate de a vedea toata istoria evenimentelor in cerere • Vizualizarea cererilor: Tabel, Kanban • Drag and drop cererilor dintre administratori, status si prioritare	• Posibilitatea de a prelucra sarcini dependente • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Posibilitate de a vedea toata istoria evenimentelor in cerere • Vizualizarea cererilor: Tabel, Kanban • Drag and drop cererilor dintre administratori, status si prioritare
Managementul incidentelor: • Clasificare • Înregistrare cerere serviciu • Nivel(depanare, informatii) • Impact • Urgenta • Prioritare • Matrice de prioritate • Stare (deschis, in așteptare, închis, s-a rezolvat) • Legătura incidentului cu bunul IT (echipamentul) • Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica • Definirea categorii, subcategorii si unități • Șabloane de incidente • Reguli pentru închiderea incidentelor • Șabloane de sarcini • Reguli pentru închiderea sarcinilor • Șabloane pentru liste de verificare • Tipuri jurnal de lucru • Șabloane pentru anunțuri • Câmpuri adiționale si comune cu șabloanele de solicitări • Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit șablon) si globale	Managementul incidentelor: • Clasificare • Înregistrare cerere serviciu • Nivel(depanare, informatii) • Impact • Urgenta • Prioritare • Matrice de prioritate • Stare (deschis, in așteptare, închis, s-a rezolvat) • Legătura incidentului cu bunul IT (echipamentul) • Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica • Definirea categorii, subcategorii si unități • Șabloane de incidente • Reguli pentru închiderea incidentelor • Șabloane de sarcini • Reguli pentru închiderea sarcinilor • Șabloane pentru liste de verificare • Tipuri jurnal de lucru • Șabloane pentru anunțuri • Câmpuri adiționale si comune cu șabloanele de solicitări • Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit șablon) si globale

• Şabloane de rezoluție • Şabloane de răspuns • Chat intern in aplicație • Posibilitatea de seta ciclu de viață pentru incidente • Posibilitatea de crea meniu personalizat • Posibilitatea de crea funcții personalizate • Reguli de business • Acorduri de nivel de serviciu • Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi	• Şabloane de rezoluție • Şabloane de răspuns • Chat intern in aplicație • Posibilitatea de seta ciclu de viață pentru incidente • Posibilitatea de crea meniu personalizat • Posibilitatea de crea funcții personalizate • Reguli de business • Acorduri de nivel de serviciu - Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi
Catalog de servicii: • Previzionare servicii oferite • Şabloane cereri servicii • Şabloane cu câmpuri interactive • Flux de lucru pre configurat • Nivele de servicii agreate după timp • Integrare cu baza de date ITIL CMDB • Câmpuri adiționale si comune cu şabloanele de incidente • Reguli pentru câmpi si forme locale (pentru un anumit şablon) si globale • Reguli de business • Fluxuri pentru aprobare • Asocierea sarcinilor multiple cu dependențe la un şablon	Catalog de servicii: • Previzionare servicii oferite • Şabloane cereri servicii • Şabloane cu câmpuri interactive • Flux de lucru pre configurat • Nivele de servicii agreate după timp • Integrare cu baza de date ITIL CMDB • Câmpuri adiționale si comune cu şabloanele de incidente • Reguli pentru câmpi si forme locale (pentru un anumit şablon) si globale • Reguli de business • Fluxuri pentru aprobare - Asocierea sarcinilor multiple cu dependențe la un şablon
Autoservire: • Portal web de autoservire • Afişare de anunțuri către utilizatori • Posibilitatea utilizatorilor de a crea cereri noi • Verificarea stării cererii si actualizarea cererilor existente • Actualizare date de contact • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ)	Autoservire: • Portal web de autoservire • Afişare de anunțuri către utilizatori • Posibilitatea utilizatorilor de a crea cereri noi • Verificarea stării cererii si actualizarea cererilor existente • Actualizare date de contact • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori

• Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Chat • Posibilitate de a participa in proiecte • Posibilitate de a modifica setările personale	• Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Chat • Posibilitate de a participa in proiecte - Posibilitate de a modifica setările personale
Managementul cunoștințelor: • Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni • Aprobare pentru soluții noi adăugate • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii • Indexarea documentelor pentru o căutare rapida • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior • Întrebări frecvente (FAQ) • Editor de text • Posibilitate de importa din fișier XLS • Posibilitate de seta deferite niveluri de acces • Accesarea cu permisiune pe grupe	Managementul cunoștințelor: • Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni • Aprobare pentru soluții noi adăugate • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii • Indexarea documentelor pentru o căutare rapida • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior • Întrebări frecvente (FAQ) • Editor de text • Posibilitate de importa din fișier XLS • Posibilitate de seta deferite niveluri de acces - Accesarea cu permisiune pe grupe
Managementul problemelor: • Detecția si clasificarea problemelor • Inițierea unei probleme din incident • Inițiere/înregistrare de noi probleme • Asocierea multiplelor incidente la o singura problema • Prioritizare problemelor • Adăugare analiza la cauza principala, impact, simptome • Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute • Închiderea problemei • Reguli de închiderea problemelor • Posibilitate de adaugă câmpii noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite	Managementul problemelor: • Detecția si clasificarea problemelor • Inițierea unei probleme din incident • Inițiere/înregistrare de noi probleme • Asocierea multiplelor incidente la o singura problema • Prioritizare problemelor • Adăugare analiza la cauza principala, impact, simptome • Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute • Închiderea problemei • Reguli de închiderea problemelor • Posibilitate de adaugă câmpii noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite

• Posibilitate de crea in baza problemei schimbare • Asociere cu: Incidente • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii	• Posibilitate de crea in baza problemei schimbare • Asociere cu: Incidente • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii
Managementul schimbărilor: • Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare • Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema • Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare • Crearea si schimbarea comisiei de avizare • Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare • Adăugare de analiza de impact, cauza principala si simptome • Înregistrare rezolvare si soluții • Coordonarea implementării schimbării • Revederea schimbărilor • Anunțarea schimbărilor către utilizatori si tehnicieni • Contopirea cu un Proiect/Proiect nou • Crearea formulare granulare • Reguli de închiderea schimbărilor • Posibilitate de adaugă câmpii noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitatea de crea comitetul consultativ pentru schimbări • Lista cu etape schimbări predefinite • Lista cu roluri schimbări predefinite si posibilitatea de modifica • Fluxuri de schimbări predefinite si posibilitatea de crea/modifica • Șabloane schimbări • Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi • Asociere cu: Incidente, Probleme	Managementul schimbărilor: • Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare • Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema • Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare • Crearea si schimbarea comisiei de avizare • Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare • Adăugare de analiza de impact, cauza principala si simptome • Înregistrare rezolvare si soluții • Coordonarea implementării schimbării • Revederea schimbărilor • Anunțarea schimbărilor către utilizatori si tehnicieni • Contopirea cu un Proiect/Proiect nou • Crearea formulare granulare • Reguli de închiderea schimbărilor • Posibilitate de adaugă câmpii noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitatea de crea comitetul consultativ pentru schimbări • Lista cu etape schimbări predefinite • Lista cu roluri schimbări predefinite si posibilitatea de modifica • Fluxuri de schimbări predefinite si posibilitatea de crea/modifica • Șabloane schimbări

• Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii	• Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi • Asociere cu: Incidente, Probleme • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii
Managementul proiectelor: • Integrarea sarcinilor si proiectelor • Planificare sarcini si management • Istorice proiecte • Estimare efort • Notificări si comentarii • Managementul timpului • Managementul resurselor • Vizualizarea hărții proiectelor • Presetate roluri in proiecte si posibilitate de modifica si adaugă noi • Posibilitate de adaugă câmpuri adiționale • Predefinite tipuri de proiecte • Stare (deschis, in așteptare, închis) • Șabloane de proiecte • Puncte de control • Vizualizare Grantt si export in PDF • Asociere cu: Incidente, Cereri, Schimbări • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Notificări si comentarii • Posibilitate de importat din Microsoft Project	Managementul proiectelor: • Integrarea sarcinilor si proiectelor • Planificare sarcini si management • Istorice proiecte • Estimare efort • Notificări si comentarii • Managementul timpului • Managementul resurselor • Vizualizarea hărții proiectelor • Presetate roluri in proiecte si posibilitate de modifica si adaugă noi • Posibilitate de adaugă câmpuri adiționale • Predefinite tipuri de proiecte • Stare (deschis, in așteptare, închis) • Șabloane de proiecte • Puncte de control • Vizualizare Grantt si export in PDF • Asociere cu: Incidente, Cereri, Schimbări • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Notificări si comentarii • Posibilitate de importat din Microsoft Project
Managementul bunurilor IT (echipamente): • Descoperire automata a stațiilor de lucru in rețea • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc...	Managementul bunurilor IT (echipamente): • Descoperire automata a stațiilor de lucru in rețea • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc...

• Descoperire si scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux si Mac • Descoperirea tuturor echipamentelor din Active Directory • Descoperire cu si fără agent instalat • Scanare distribuita stație de lucru • Scanarea periodica echipamentelor IT • Asociere vânzător-echipament împreuna cu detalii • Echipamente si relații echipamente • Istoric bun IT (echipament) împreuna cu cerere • Conformitate software • Management licențe software • Management contracte software • Configurarea deprecierii bunurilor IT • Graficul relațiilor care descrie relațiile între bunuri, stații de lucru, software si utilizatori etc. • Definirea tipurilor de elemente de configurație si tipurilor de relații • Atașarea de documente la elementele de configurație • Vizualizare de tip harta pentru relațiile elementelor de configurație • Integrarea incidentelor, problemelor si schimbărilor cu baza de date ITIL CMDB • Posibilitate de importat echipamentelor IT din fișier csv • Posibilitate de importat software din fișier csv • Posibilitate pentru acces la distanta stații de lucru • Scanarea in baza protocoale: ICMP, SNMP, WMI si alte • Baza de date predefinita cu producători si dispozitive, si coduri ei OID • Posibilitate de adaugă câmpii adiționale pentru dispozitive IT si software • Stare (In folosința, in reparație, expirat) • Tipuri de relații (Folosit de, Conectat la)	• Descoperire si scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux si Mac • Descoperirea tuturor echipamentelor din Active Directory • Descoperire cu si fără agent instalat • Scanare distribuita stație de lucru • Scanarea periodica echipamentelor IT • Asociere vânzător-echipament împreuna cu detalii • Echipamente si relații echipamente • Istoric bun IT (echipament) împreuna cu cerere • Conformitate software • Management licențe software • Management contracte software • Configurarea deprecierii bunurilor IT • Graficul relațiilor care descrie relațiile între bunuri, stații de lucru, software si utilizatori etc. • Definirea tipurilor de elemente de configurație si tipurilor de relații • Atașarea de documente la elementele de configurație • Vizualizare de tip harta pentru relațiile elementelor de configurație • Integrarea incidentelor, problemelor si schimbărilor cu baza de date ITIL CMDB • Posibilitate de importat echipamentelor IT din fișier csv • Posibilitate de importat software din fișier csv • Posibilitate pentru acces la distanta stații de lucru • Scanarea in baza protocoale: ICMP, SNMP, WMI si alte • Baza de date predefinita cu producători si dispozitive, si coduri ei OID • Posibilitate de adaugă câmpii adiționale pentru dispozitive IT si software • Stare (In folosința, in reparație, expirat)
--	---

• Posibilitate de importat relații din fișier XLS • Tipuri de software • Categori software • Tipuri de licență software • Grupuri predefinite de dispozitive IT(AP, printer, Laptop, Desktop si altele) • Dashboard cu tab-uri pentru dispozitive IT, mașini virtuale, dispozitive IT simple(scanner, printer usb si altele), software si componente dispozitivelor IT • Asociere automate dintre stații de lucru si utilizatori • Fereastra cu un dispozitiv IT reprezintă prin tab-uri: detalii generale, detalii despre utilizator curent, partea hardware, partea software, relații, partea cu achiziții si finanțe, asocieri cu cereri, probleme, schimbări, toata istoria de modificări in acest dispozitiv IT	• Tipuri de relații (Folosit de, Conectat la) • Posibilitate de importat relații din fișier XLS • Tipuri de software • Categori software • Tipuri de licență software • Grupuri predefinite de dispozitive IT(AP, printer, Laptop, Desktop si altele) • Dashboard cu tab-uri pentru dispozitive IT, mașini virtuale, dispozitive IT simple(scanner, printer usb si altele), software si componente dispozitivelor IT • Asociere automate dintre stații de lucru si utilizatori Fereastra cu un dispozitiv IT reprezintă prin tab-uri: detalii generale, detalii despre utilizator curent, partea hardware, partea software, relații, partea cu achiziții si finanțe, asocieri cu cereri, probleme, schimbări, toata istoria de modificări in acest dispozitiv IT
Managementul contractelor: • Posibilitatea de a crea si administra contracte • Adăugare de informații si atașare documente la un contract • Asocierea contractelor cu bunurile IT • Generare de alarme înainte de expirarea unui contract • Urmărirea contractelor reinnoite	Managementul contractelor: • Posibilitatea de a crea si administra contracte • Adăugare de informații si atașare documente la un contract • Asocierea contractelor cu bunurile IT • Generare de alarme înainte de expirarea unui contract • Urmărirea contractelor reinnoite
Managementul achiziției: • Managementul cererilor de achiziție • Contactarea vânzătorului direct din aplicație • Integrarea achiziției cu bunurile IT si vânzătorul • Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție • Generare achiziție din solicitări • Recepționarea bunurilor integral sau separat • Refuzarea achizițiilor • Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție • Asociere cu Cereri	Managementul achiziției: • Managementul cererilor de achiziție • Contactarea vânzătorului direct din aplicație • Integrarea achiziției cu bunurile IT si vânzătorul • Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție • Generare achiziție din solicitări • Recepționarea bunurilor integral sau separat • Refuzarea achizițiilor • Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție • Asociere cu Cereri

Chestionare pentru sondaje: • Generare de chestionare pentru sondaje • Posibilitatea de a genera întrebări particulare pentru chestionare de sondare • Chestionare de sondare programate • Setarea de reguli când sa fie trimise chestionarele de sondare • Chestionare multi-limba	Chestionare pentru sondaje: • Generare de chestionare pentru sondaje • Posibilitatea de a genera întrebări particulare pentru chestionare de sondare • Chestionare de sondare programate • Setarea de reguli când sa fie trimise chestionarele de sondare Chestionare multi-limba
Integrare: • Integrare cu LDAP si Active Directory • Integrare cu aplicații pentru management Active Directory • Integrare cu aplicații pentru analitica aprofundata. • Integrare cu sistemele de posta electronica: recepționarea si primirea • Aplicații pentru management echipamente bazate pe sisteme operaționale: Android, iOS, MacOS, Windows, Linux • Integrare cu control de la distanta • Integrare nativă cu JIRA • Integrare nativă cu Microsoft Teams • Integrare nativă cu Microsoft Outlook • Integrare nativă cu Microsoft Calendar • Integrare nativă cu sisteme de IP telefonie • Integrare nativă cu SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) • Interfața de integrare cu date externe • Integrare cu servicii de SMS • Utilizează servicii web si API	Integrare: • Integrare cu LDAP si Active Directory • Integrare cu aplicații pentru management Active Directory • Integrare cu aplicații pentru analitica aprofundata. • Integrare cu sistemele de posta electronica: recepționarea si primirea • Aplicații pentru management echipamente bazate pe sisteme operaționale: Android, iOS, MacOS, Windows, Linux • Integrare cu control de la distanta • Integrare nativă cu JIRA • Integrare nativă cu Microsoft Teams • Integrare nativă cu Microsoft Outlook • Integrare nativă cu Microsoft Calendar • Integrare nativă cu sisteme de IP telefonie • Integrare nativă cu SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) • Interfața de integrare cu date externe • Integrare cu servicii de SMS Utilizează servicii web si API
Raportare: • Rapoarte standard șablon pre configurate • Rapoarte particulare in format tabelar	Raportare: • Rapoarte standard șablon pre configurate • Rapoarte particulare in format tabelar

• Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte • Integrare cu soluții terțe de raportare cum ar fi Crystal Reports • Posibilitatea de a exporta rapoartele in formate de fișiere de tip html, csv, xls si pdf • Rapoarte programate (autogenerare si distribuție) • Analiza tendințelor si nivelelor de performanta • Actualizare in timp real pe rapoarte • Salvare si programare rapoarte particulare • Vizualizări grafice (2D, 3D)	• Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte • Integrare cu soluții terțe de raportare cum ar fi Crystal Reports • Posibilitatea de a exporta rapoartele in formate de fișiere de tip html, csv, xls si pdf • Rapoarte programate (autogenerare si distribuție) • Analiza tendințelor si nivelelor de performanta • Actualizare in timp real pe rapoarte • Salvare si programare rapoarte particulare - Vizualizări grafice (2D, 3D)
---	---