**Проблема:**

3 года назад мы подписали договор на разработку системы СРМ под мою языковую школу. Мне сказали, что проект несложный и будет готов через 3 месяца.

Я, имею высшее образование в сфере IT, и на тот момент восхищалась возможностями вашей компании, т.к. как по мне - 3 месяца - это достаточно реальный срок, при условии, если работает команда, а не один программист. Но, по профилю я уже давно не работаю, и я полностью доверилась вашим специалистам, которые уверили меня, что 3 месяцев - вполне достаточно для моего проекта с одним программистом.

Проект начал вести Роман. К сожалению, изначально, складывалось впечатление, что Роман не был заинтересован вести наш проект и сухо, как робот, выполнял те задачи, которые были описаны в призрачном тех.задании, (которого, между прочим, я на бумаге никогда не видела и не редактировала, я так понимаю, туда - как-то попадало то, что мы оговаривали изначально с менеджером, потом с Романом, но видимо попадало не все или не то что нужно). … ну, в общем ситуация затянулась на 5 месяцев, потом на 6, потом на….

на 3 года.

После вмешательства Вашей Администрации, Роман стал думать над тем, что он делает и для кого. Работа сдвинулась с мертвой точки. Но ситуация показала, что когда Роман делает один пункт системы - ломается совершенно другой (причем, тот который до этого работал и был настроен) Так, по кругу….. чиним одно - оно работает, ломается другое. Далее, чиним то, что поломалось после первой починки - ломается третье. Сложилось впечатление, что Роман, занимаясь починкой одного бага, не помнит того, что он там напрограммировал ранее и не может предсказать, что сломается после внесения изменений. (Я понимаю, что один программист ведет много проектов и физически запомнить все - сложно, но это не должно становиться нашей проблемой, а администрации, которая имеет такую схему работы, или проблемой Романа)

Методом проб и починок (уже 3 года проходим эти круги) мы пришли к тому, что в очередной раз, тестируя систему дальше и продолжая в ней вести параллельную работу, мы не можем предугадать, что сейчас поломается после очередной починки… проходят недели пока мы выявляем следующий баг, в результате работы в системе.

Что сейчас.

Уже в течении нескольких месяцев мы пытаемся задать вопросы Роману и попросить исправить появившиеся (после починок) вновь баги. **Багами,** мы называем то, что уже работало, проверялось, а сейчас, по непонятной причине - скорее всего, после починки предыдущего процесса - просто перестало работать. Роман стал просто «морозится» (извините, за прямоту) от наших сообщений, намекая, что это платная поддержка.

Простите, но я понимаю что такое Поддержка, и не против была бы за нее платить, но Поддержка - начинается с того момента, как проект был полностью доработан и сдан.

К сожалению, до такого этапа мы еще не дошли. Проект не был доработан, он не рабочий. Поэтому, мы и продолжаем обращаться к Роману

Кирилл (наш менеджер - единственный человек, который хоть как-то пытается помочь в каждой ситуации, за что мы ему очень благодарны) сообщил нам, что у вас на сайте появилась бесплатная поддержка. Действительно, со стороны моего секретаря, могут поступать и вопросы простого характера, на которые могла бы ответить бесплатная поддержка. Я поговорила с секретарем, и для сокращения нагрузки на Романа, мы стараемся сортировать вопросы на те, которые касаются недоработки и багов - к Роману, и те, которые касаются умения работы в системе - к бесплатной поддержке. Но, бесплатная поддержка молчит, Роман молчит. Система не работает… мы теряем время, продолжаем вести двойной учет и двойную работу.

Я прошу Вас вмешаться в этот вопрос. Дать нам понять позицию руководства на этот счет.

Мы уже в течении 3 лет вынуждены вести двойную работу, параллельно вести свой учет учеников, оплат, расписания, зарплат преподавателей и все то же самое в СРМ, постоянно описывая проблемы.

На протяжении этих лет, на разных этапах , я уже несколько раз, обращалась к нашему менеджеру Кириллу, чтоб мне объяснили ситуацию. Если компания не в состоянии сделать проект, в этом признаться и вернуть деньги (проще это было сделать после 3 неудачных месяцев)

Но, проект чинился и чинился и чинился…

Мне жаль этих 3 лет. В феврале пойдет уже 4 год. Мы на финальной прямой. Сейчас в системе уже не по 10 багов - как это было обычно, а уже 1-3. Не исключаю, что после починки этих, появятся следующие, как показал опыт этих лет. Но, не смотря на это, мы готовы еще потерпеть, т.к. все же надеемся, что доведем этот проект до конца.

Наша позиция такова. 1) Я склонна довести проект до конца. Т.к. действительно, на сегодняшний момент багов все меньше и починок тоже.

2) Если ваша компания, по каким-либо причинам, не может или не хочет доводить его до конца, - тогда мы отказываемся от проекта, просим вернуть деньги за разработку системы и за лицензии и прощаемся.

Оба варианта для нас приемлемы. Просим прояснить позицию вашего руководства на сложившуюся ситуацию.

С ув. Евгения.

PS. Для полноты картины, в прикрепленном файле дублирую информацию от своего секретаря, которую мы отправляли и Роману и бесплатной поддержке на сайте и нашему менеджеру Кириллу.

"Нашему программисту и менеджеру по внедрению были отправлены следующие, детально расписанные, баги:

1. Не списывается обнуляется сумма долга по ученику после уже внесённой им оплаты. Вот ссылка на актуального ученика с такой проблемой:

http://polish.crm-onebox.com/admin/customorder/rabota-s-klientom/19787/edit/

долг отображается -13500 грн, но ученик оплатил все месяцы обучения. Оплаты в системе внесены.

В данном формате занятий настроена оплата ежемесячно и есть возможность запустить ученика в долг. И когда ученик оплатил, то сумма долга должна быть равна нулю. Но почему-то этого в системе не происходит и сумма долга остаётся или растёт, если ученика заново запускаем в долг, даже когда он оплатил предыдущую задолженность

2. Задвоилось почему-то занятие:

<http://polish.crm-onebox.com/admin/customorder/zanyatiya/28435/edit/>

По графику оплат всё отображается корректно по ученику. Почему отображается в календаре два занятия - не понятно. Номер занятия один и тот же, так что это точно не мы ошибочно что-то не туда перенесли

3. Не удаётся добавить лида в запущенную группу:

ссылка на лида для примера: <http://polish.crm-onebox.com/admin/customorder/lead/29540/edit/>

Ранее выбирали "Готов попробовать <http://joxi.ru/Dr8q5OzuMjaDZm> , потом "Добавить в уже запущенную группу" и после этого появлялся слева список с действующими группами. Но сейчас этого списка нет.

Вот пример клиента, который был добавлен в группу, которая уже занималась: <http://polish.crm-onebox.com/admin/customorder/rabota-s-klientom/24039/edit/>

4. В нашей системе настроено выставление занятий в проекте работы с клиентом таким образом: если клиент занимается 2 раза в неделю, то выставляет для оплаты 8 занятий, если 3 раза в неделю, то 12 и если 4 раза в неделю, то 20 занятий.

Такое же количество занятий и выставляет в структуре процесса.

Всё было ок, но почему-то по одному из новых клиентов, когда провела оплату за занятия - клиенту выставляет только по одному занятию в структуре процесса

Ссылка на проект работы с клиентом: <http://polish.crm-onebox.com/admin/customorder/rabota-s-klientom/29963/edit/>

Учитывая все вышеперечисленные проблемы в работе системы - полноценно работать с ней и быть уверенным, что не произойдёт очередного какого-то сбоя, невозможно, потому что, как показала практика - при исправлении одних багов, перестаёт работать то, что работало. И так по кругу.

Сейчас нам приходится делать двойную работу и следить за работой компании вручную, отмечая все занятия, оплаты, закупки и остальные процессы в гугл таблицах, как мы делали это до разработки вашей CRM системы.

Непонятно теперь, зачем мы потратили кучу денег на то, что мало того что не доведено до конца, а и прибавило по итогу еще больше работы и стресса."