F A Q
Пользователей RegionSoft CRM

В данном документе собраны наиболее популярные вопросы наших пользователей с комментариями, отражающими официальную позицию компании RegionSoft.

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ

1. Вечная лицензия RegionSoft CRM. Что это значит?

Вечная лицензия приобретается 1 раз и навсегда. Вы можете использовать продукт без ограничения срока.

2. Какие обновления я смогу получать бесплатно, а за какие мне надо будет платить?

При приобретении вечной лицензии пользователи бесплатно получают все обновления в рамках текущей версии. Например, если на момент приобретения текущая сборка была 8.0.27.9001, то при выходе обновлений в рамках версии 8, все их вы сможете получить бесплатно. Например, вы получите бесплатно обновление 8.1.27.9528.

Однако при выходе версии 9.0, и наличии у вас желания перейти на эту версию, вам потребуется приобрести апгрейд, который стоит 35% стоимости новой лицензии.

3. Есть ли подписка на обновление RegionSoft CRM?

Да, вместе с первичной покупкой можно приобрести подписку на обновление. Если в рамках действия подписки вышла новая версия продукта, вы получите её бесплатно. Подписка на обновление стоит 20% стоимости лицензии.

4. Могу ли я вместо покупки вечной лицензии оплачивать ежемесячные платежи?

Да, вы можете оформить подписку вместо покупки. Подписка означает, что вы не покупаете дорогую вечную лицензию, а оплачиваете право использовать продукт в течение периода, на который приобрели подписку – 1, 3, 6 месяцев или 1 год.

Преимуществом подписки являются небольшие ежемесячные платежи, использование всегда только последней версии продукта и отсутствие необходимости покупать апгрейды при выходе новых версий.

5. Конкурентная лицензия. Что это?

Конкурентная лицензия позволяет не привязывать лицензии к конкретным пользователям. Контролируется лишь общее количество пользователей, которые используют систему одновременно. Для покупателя это наиболее выгодная схема лицензирования.

6. Что за лицензия TRM?

Лицензия TRM (Terminal & Remote & Mobile) лицензирует право использовать продукт в режиме удаленного доступа, включая любые средства виртуализации. Лицензия TRM позволяет использовать терминальный доступ, прямое удалённое подключение по порту СУБД и работу с помощью мобильного приложения RegionSoft CRM Mobile для платформ Android и iOS.

7. Можно ли разместить базу данных на VDS?

Да, возможно. Для этого необходимо, чтобы ваш VDS-сервер имел статический IP-адрес, а лицензия RegionSoft CRM должна иметь префикс TRM (лицензировать удалённый доступ).

8. Могу ли я продать/подарить свою лицензию третьей фирме?

Да, являясь текущим лицензиатом, вы можете передать её другому юридическому или физическому лицу, как любой другой товар, за деньги или безвозмездно. При этом при такой передаче вы сами теряете право использования продукта. После предоставления нам скана акта приёма-передачи между вами и новым лицензиатом, мы бесплатно перерегистрируем лицензию на нового лицензиата.

9. Почему Дизайнер отчётов не предоставляется по подписке?

Дизайнер отчётов - продукт, разработанный сторонней организацией. Договор, заключенный между нашей компанией и компанией-разработчиком, не предполагает наличие подписки. Поэтому Дизайнер отчётов поставляется только как вечная лицензия.

УСТАНОВКА, НАСТРОЙКА, ЭКСПЛУАТАЦИЯ

10. Может ли база данных RegionSoft CRM находиться на ПК с ОС Linux?

Да, может. У Firebird SQL есть нативные дистрибутивы для платформ Windows и Linux.

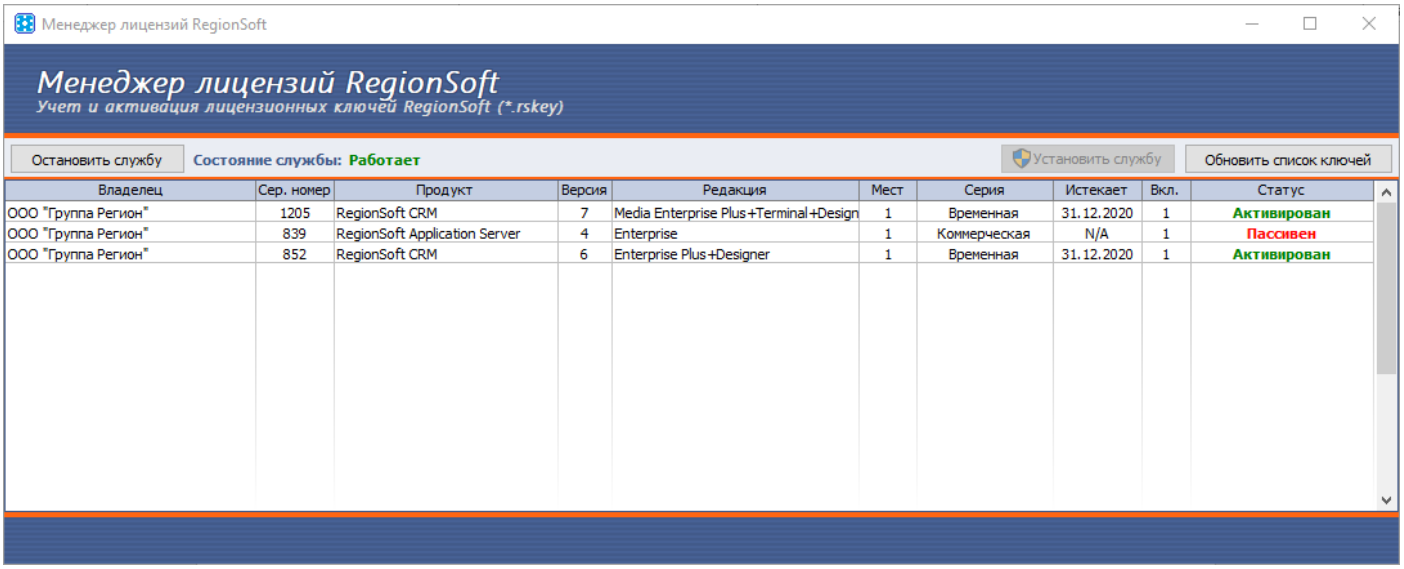
11. Можно ли в качестве сервера базы данных использовать обычный ПК, например ноутбук?

Можно, если у вас планируется небольшое количество пользователей. Если пользователей более 15, для размещения базы данных рекомендуется использовать выделенный компьютер повышенной мощности.

12. У меня программа работает в демо-режиме, хотя приобретена лицензия. В чём дело?

В вашей сети за вещание лицензией отвечает сервер лицензий, который обычно устанавливается на ПК с базой данных (сервер). Если клиентская машина запускается в демо-режиме, значит она не получает данные от сервера лицензий, либо сервер отвечает, что лицензии нет или она просрочена.

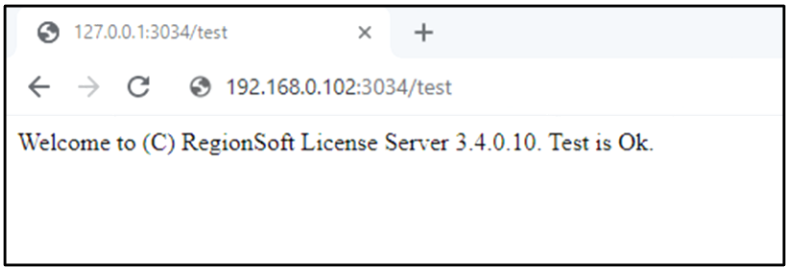
Вам следует проверить, что сервер включен и функционирует нормально. На сервере запустите программу “RegionSoft Менеджер лицензий“. Найдите в списке ваш лицензионный ключ. Убедитесь, что он имеет статус “Активирован”.



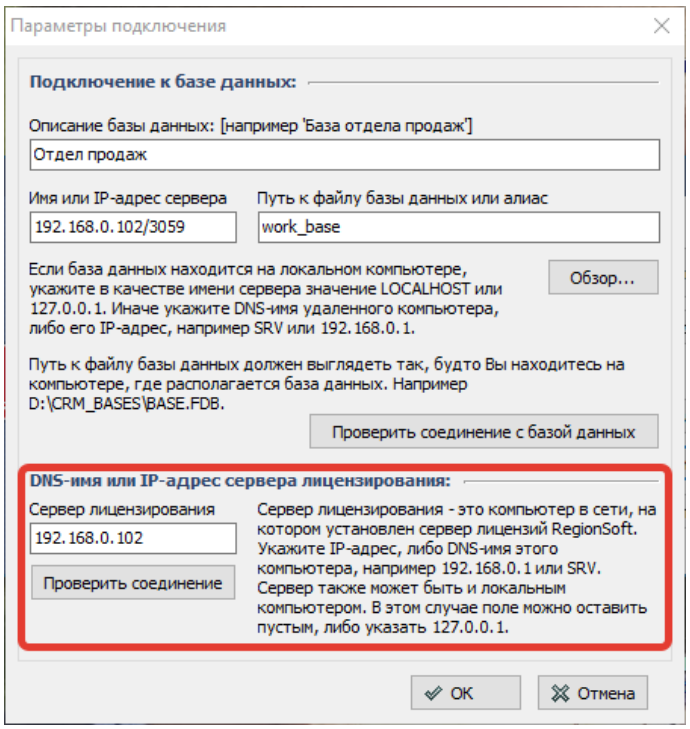
Владелец	Сер. номер	Продукт	Версия	Редакция	Мест	Серия	Истекает	Вкл.	Статус
ООО "Группа Регион"	1205	RegionSoft CRM	7	Media Enterprise Plus+Terminal+Design	1	Временная	31.12.2020	1	Активирован
ООО "Группа Регион"	839	RegionSoft Application Server	4	Enterprise	1	Коммерческая	N/A	1	Пассивен
ООО "Группа Регион"	852	RegionSoft CRM	6	Enterprise Plus+Designer	1	Временная	31.12.2020	1	Активирован

Если лицензия активна, но она не видится на стороне клиента, то возможны 2 причины:

1. Закрыт порт 3034. Чтобы проверить это, выполните в строке браузера на стороне клиентской машины запрос типа “192.168.0.102:3034/test”. В качестве IP-адреса укажите IP-адрес вашего сервера лицензий. Если вы увидите ответ сервера, как указано на скриншоте снизу, значит порт открыт, работает нормально, и необходимо проверить причину 2. Если такого ответа не последует, ищите проблему на стороне сервера.



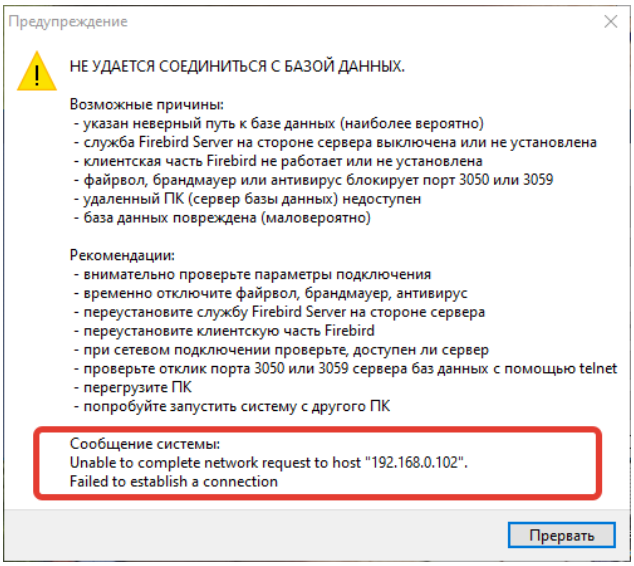
2. Неправильная настройка сервера лицензий в окне подключения базы данных на клиентской части. Скорее всего вы неверно указали IP-адрес сервера лицензирования.



13. Программа не может подключиться к базе по сети. В чём дело?

При неудачном коннекте к базе данных вы получаете окно со списком возможных причин. Кроме того, в нижней части окна есть сообщение об ошибке, на которое необходимо обратить внимание в первую очередь. Например, на скриншоте ниже по сообщению системы можно понять, что причина – невозможность соединиться с компьютером “192.168.0.102”.

Если вы увидели такое окно, выполните рекомендации, указанные в нём. С большой вероятностью вы сможете устранить проблему.



Очень часто при первичной установке подключение к базе по сети может не работать из-за того, что в строке подключения указан неверный IP-адрес и порт, либо данный порт блокируется брандмауэром или антивирусом на стороне сервера. Поэтому первое, что мы рекомендуем вам сделать – временно отключить на стороне сервера брандмауер и все антивирусы. Если после этого подключение заработает, вам нужно будет внести основной запускаемый модуль программы (CRM.EXE) в исключения брандмауэра и антивируса.

Ещё одной частой ошибкой является попытка расшарить каталог базы на стороне сервера для сетевого доступа и указывать путь подключения к базе через эту шару. Правильным вариантом является указание пути подключения таком виде, будто вы находитесь на сервере.

14. Входит ли в стандартную установку подключение CRM к IP-телефонии?

Нет. Стандартная установка включает в себя установку программы на ПК пользователей в типовом варианте в пределах офисной ЛВС. Подключение к IP-телефонии – это индивидуальная интеграционная задача, которая может быть как простой, так и сложной, в зависимости от требований к интеграции и используемой ВАТС. Такая работа всегда тарифицируется отдельно.

15. Можно ли работать в RegionSoft CRM со смартфона на ОС Android или iOS?

Да. Существует 2 способа:

1. С помощью мобильного клиента RegionSoft CRM Mobile для платформ Android и iOS. Для настройки такого доступа необходимо опубликовать базу с помощью специального сервера публикации RegionSoft, поставляемого бесплатно. Преимущество такого доступа – безопасный канал доступа посредством встроенного RegionSoft API. Недостаток – функционал мобильного приложения ограничен.

2. В режиме терминала (через протокол RDP). Для этого на стороне сервера устанавливается служба сервера терминалов, а на стороне смартфона запускается любой RDP-клиент. Преимуществом такого подхода является возможность использования на стороне смартфона полного функционала CRM-системы. Недостаток – относительное неудобство работы с Windows-приложением на смартфоне с маленьким экраном.

16. Какой самый безопасный вариант удалённой работы?

Терминальный вариант (по протоколу RDP), поскольку позволяет организовать авторизацию на стороне терминального сервера, а при необходимости использовать VPN со списком доверенных IP-адресов.

17. Какой самый быстрый вариант удалённой работы?

Терминальный вариант (по протоколу RDP), поскольку работа осуществляется виртуально на стороне сервера без передачи рабочих данных через канал интернет.

ДОРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ

18. Какой сложности доработки выполняет ваша компания?

Любой уровень сложности. От небольших доработок до создания персональных закрытых конфигураций и отраслевых решений, работающих на разных платформах.

19. Какие услуги по доработке и внедрению я могу получить бесплатно?

Любые услуги по доработке и внедрению являются платными. Бесплатно предоставляется только гарантийная техподдержка (см. регламент техподдержки).

20. Ваши программисты могут мне помочь написать код для программного сценария?

Нет. Мы не обучаем программированию. Подразумевается, что пользователь, который занимается доработкой системы на уровне открытого кода, уже имеет необходимую квалификацию. Если квалификация недостаточная, вы можете заказать эту доработку в отделе внедрения компании RegionSoft.

21. В RegionSoft CRM нет опции, которая, как я считаю, должна быть по умолчанию. Почему я должен платить деньги за создание этой опции?

Невозможно угодить всем заказчикам. RegionSoft CRM поставляется в виде типового решения. Перед покупкой вы имеете возможность протестировать полнофункциональную версию, чтобы понять, насколько она удовлетворяет вашим требованиям. Следовательно, приобретая программу, вы принимаете этот продукт со всеми преимуществами и недостатками.

Тем не менее, любые ваши пожелания всегда принимаются к сведению. Надо понимать, что в тиражные продукты новые возможности и опции не внедряются по единичным запросам пользователей. Это делается накопительным методом (через анализ множества однородных запросов от разных клиентов), а сам процесс включает прохождение через рассмотрение на техническом совете. Если техсовет признаёт опцию востребованной, то она включается в план разработки и ждёт своей очереди на реализацию в порядке приоритета, на что может уйти от нескольких месяцев до года и более.

Поэтому, если вам необходимо расширить функциональность системы, и вы хотите, чтобы это было сделано быстро и гарантированно, такую доработку нужно оформлять через платное техническое задание, работа по которому будет реализована в максимально быстрые сроки.

22. Почему доработка, за которую я заплатил, попадает в типовую платформу продукта?

Решение о том, попадёт или нет ваша доработка в типовую платформу, принимает технический совет разработчика, и никто иной. Даже, если вы за неё заплатили.

Любая доработка по решению технического совета может попасть в типовую платформу, если она будет признана полезной и соответствовать стратегии развития продукта. Не переживайте об этом, ведь используя широчайшие возможности типовой платформы, вы сами пользуетесь функционалом, который был разработан по техническим заданиям огромного количества других клиентов.

23. Что такое нормо-час и зачем он нужен?

При осмечивании работ происходит первичная оценка трудоёмкости. Трудоёмкость оценивается в количестве необходимого времени на разработку функционала (нормо-часы), при этом стоимость единицы времени зависит от категории сложности работ. Количество нормо-часов умножаются на

стоимость 1 нормо-часа для соответствующей категории сложности работ исходя из текущего прайс-листа, в результате получается стоимость в деньгах, что и фиксируется в техническом задании.

При этом реальное количество времени, потраченное на реализацию задачи, может отличаться от количества нормо-часов. Но это уже не будет влиять на стоимость работ по техзаданию.

24. Почему я должен платить за подготовку технического задания?

Техническое задание – это проектная документация. При подготовке технического задания специалисты компании должны “погрузиться” в вашу задачу, определить методику решения, спланировать график работ, определить исполнителей и трудоёмкость, оформить задание в виде формального документа и согласовать его с вами. Эта работа выполняется индивидуально для вас, требует высокой квалификации персонала, занимает время и ресурсы компании. Кроме того, подготовка проектной документации во всём мире считается одной из наиболее ответственных задач при разработке инженерных решений и может стоить до 20% стоимости проекта в целом.

ИНТЕГРАЦИЯ С ВНЕШНИМИ ПРОГРАММАМИ И СЕРВИСАМИ

25. Сколько стоит интеграция RegionSoft CRM с IP-телефонией, 1С, web-сайтом?

Любая работа, связанная с интеграцией, является индивидуальной, а сами работы считаются работами повышенной сложности. Для определения стоимости работ требуется подготовка технического задания, в котором оговаривается полный перечень интеграционного взаимодействия. Стоимость самих работ может быть определена только после согласования всех опций технического задания.

26. Может ли интеграция с 1С работать “Из коробки”?

Может, если у вас используется поддерживаемая версия платформы с типовой конфигурацией. Чтобы выяснить это, необходимо провести тестовую загрузку-выгрузку данных. Если ваша конфигурация 1С доработана, и типовая интеграция не работает, то может потребоваться дополнительная доработка как на стороне RegionSoft CRM, так и на стороне 1С. Такая доработка всегда платная.

27. У нас есть программист 1С. Можем ли мы настроить интеграцию самостоятельно?

Да. Интеграцию с 1С можно полностью реализовать со стороны 1С. Для этого необходимо создать обработки на стороне 1С, которые будут подключаться к СУБД RegionSoft CRM и выполнять нужные операции – ипортировать или экспортировать любые сведения. База данных RegionSoft CRM является открытой для доступа из любых подсистем, не только 1С.

28. Можно ли сделать так, чтобы при создании заказа на стороне web-сайта, в CRM-системе сразу всплывало уведомление для ответственного менеджера?

Да. Для этого необходимо использовать RegionSoft Application Server в редакции Enterprise. Он имеет встроенный HTTP-сервер и может передавать управление программному сценарию по http-запросу. С помощью программного сценария возможно организовать любую дальнейшую логику по обработке запроса, например создать всплывающее уведомление пользователю.