

PROBLEMI GESTIONALE LUMENERGY SRL

Buongiorno, la presente per evidenziare nuovamente i problemi riscontrati nell'utilizzo del gestionale.

Come spiegavamo nella chiamata di mercoledì 19 gennaio, quando abbiamo scelto di affidarci a Lei come professionista per ottimizzare la gestione di alcuni processi aziendali abbiamo riposto tutta la nostra fiducia nelle Vs competenze al fine di ottenere un prodotto su misura che ci rendesse più veloci ed efficienti.

Ad oggi il risultato del lavoro non rispetta gli accordi, e nulla di ciò che era stato messo a preventivo (a fronte di specifiche richieste) è stato realizzato per migliorare il nostro business.

Di seguito indichiamo tutte le funzioni preventivate e i problemi che impediscono il funzionamento di ognuna di esse.

“Anagrafica Subagenti: Inserimento, modifica e gestione dei dati, percentuali, informazioni di tutti i subagenti”

Nella tabella AGENTI le voci %GETTONE, \$RICORRENTE e FISSO non producono niente. Abbiamo inserito dei dati per testarli senza vedere alcun output in nessuna delle tabelle.

AGENTI										
LUMENERGY										
Cerca:										
NOMINATIVO	Ti	CODICE AGENTE	Ti	% GETTONE	Ti	\$ RICORRENTE	Ti	FISSO	Ti	
Alberto Clinco				100		100		0		commerciale@lumenergy.it
Alberto Molino				0		0		0		alberto.molino1995@gmail.com
Assegnato				0		0		0		mail@assegnato.ti
Cinzia Vicentini Lucell				0		0		0		
Dario Cazzaniga				0		0		0		
Filippo Calista				0		0		0		
Francesco Cortina		16		0		0		0		
Gianluca Filippi				0		0		0		
Leonardo Damoc				0		0		0		
Matteo Gatti				0		0		0		
Matteo Paoloni				0		0		0		
Michele Vergani				0		0		0		vermichele@icloud.com
Mirko Leone				0		0		0		
PUNTI ENEL				0		0		0		
Silvio Giancaterino				0		0		0		silvio@luiment.it
Stefania Consolo				0		0		0		stef@lumen.it
ttest		t01231214		110		30		1000		ttest@test.it
Precedente 1 Successivo										
< nuovo agente										

“Anagrafica Clienti: Inserimento, modifica e gestione dei dati di tutti i clienti”

I dati inseriti nelle anagrafiche sono stati strutturati in modo disorganizzato e non funzionale al loro controllo e alla loro gestione.

Dopo aver fornito la base dati-anagrafiche Axpo, la stessa è stata inserita senza nessun controllo e consiglio su come fosse meglio organizzarla e “pulirla” per poter utilizzare il gestionale.

Questi dati sono stati accomunati senza logica, come invece sarebbe dovuto avvenire con un approccio lungimirante.

Questo lavoro è stato preventivato e remunerato senza essere mai stato svolto.

Sarebbe stato Suo compito come professionista spiegarci come trattare i dati per non “inquinarli”, prospettandoci le possibili conseguenze e informandoci sulla possibilità di utilizzare delle regole e delle funzioni per scomporre i dati.

L’inserimento di nuovi clienti avviene senza controlli, creando infinite possibilità di errori.

I dati non sono “gestiti” in nessun modo, non ci sono filtri e soprattutto non è comprensibile quali siano le funzioni che questa tabella dovrebbe svolgere.

Questo passaggio è stato liquidato in modo sbrigativo, non abbiamo ricevuto nessuna indicazioni in merito alle possibilità da valutare per l’import (nonostante l’attività di importazione sia una voce del preventivo).

La mancata ponderazione, ci causa un danno, in quanto i dati sono disordinati, e dunque un costo da sostenere per la loro correzione e re-import.

Allo stato attuale non è possibile modificare un’anagrafica. Abbiamo richiesto la scorsa settimana di prevedere questa funzione che al momento risulta essere inutilizzabile. Se apriamo i dati di un contratto per modificarli: le associazioni tra i dati dell’azienda e i dati del cliente sono errati. La funzione di modifica delle anagrafiche esistenti è inutilizzabile.

☒ **Cliente esistente**

CLIENTE	BEAUTIFUL PLANET DI POTENZA MONICA
---------	------------------------------------

☐ **Nuovo cliente**

TIPOLOGIA	Business
AGENTE	Alberto Clinco
CODICE CLIENTE	
NOME e COGNOME	Wail Boktor
RAGIONE SOCIALE	
COD.FIS.	BKTWLA79R06Z336T
P. IVA	
EMAIL	

Ad esempio: BEAUTIFUL PLANET DI POTENZA MONICA non deve essere associato con il cliente Wail Boktor. Inoltre se clicchiamo su “Nuovo cliente” non succede niente.

“Contratti: Inserimento, modifica e gestione dei contratti per ogni cliente”

Le abbiamo chiesto di aggiungere delle colonne alle tabelle per cercare di migliorare lo stato attuale, in quanto al momento, il gestionale non è in grado di svolgere nessuna delle funzioni per cui è stato commissionato.

Non è possibile ricostruire direttamente e velocemente a quale agente appartenga un contratto presente nella tabella contratti - per farlo bisogna entrare nella tabella agenti, consultare l'elenco dei contratti di ciascun agente e da questa filtrare il contratto.

Non è possibile in alcun modo fare il controllo dei pagamenti, capire se il contratto è stato pagato dal fornitore o capire quanto rende un cliente.

In fase di inserimento di un nuovo contratto non è possibile settare il campo “ATTIVO - DISATTIVO”. Le abbiamo chiesto chiarimenti e ci ha risposto che funziona manualmente, ma pur avendo fatto dei test non risulta funzionante e soprattutto è inutile per controllare i pagamenti.

Facendo dei test, ci siamo accorti che se cambiamo le date di un contratto esistente nella sezione di modifica, non è più possibile salvare la modifica. Nello specifico compare un errore che segnala “le informazioni relative a pod / pdr sono incomplete” e di conseguenza si blocca il sistema.

Risulta di fondamentale importanza settare nel gestionale il momento da cui un contratto è disattivato, anche per poter sviluppare la funzione di gestione dei pagamenti. Il fatto che non siano state settate queste basi minime rende evidente che lo sviluppo della funzione di controllo dei pagamenti non sia stata fatta (seppur preventivato).

Non è possibile filtrare nessuna delle colonne.

CONTRATTI														
LUMENERGY														
Cerca:														
Cognome	Nome	Rag. Sociale	P.IVA	COD.FIS	Cod. Cliente	Tel.	Email	Privacy	Prodotto	Data contratto	POD	PDR	Indirizzo Residenza	Indirizzo Fornitura
☒	Vele	Sa& di Veneduc Antonio e C.	0502350961		00142178	0331576160			Auspower Business Luce		IT001E17504745		STRADA S.P. CASTELLANZESE Rescaldina	STRADA S.P. CASTELLANZESE 51 20
☒	Galimberti	Fratelli S.r.l.	02079530966		00014550	02969076123			Hoc		IT001E00121464		VIA MARCO POLO Solero	VIA MARCO POLO 30 20033 Solero
☒	MC'NELLY	SRL	02254200963		00127445	0392494740			Auspower Business Gas		01611813000895		VIA RIGHI Lissone	VILLA 44 20854 Veduggio al Lambro I

Le abbiamo chiesto chiarimenti sulle modalità di gestione delle date senza ricevere nessun riscontro.

Sono stati previsti dei campi di date totalmente inutilizzabili senza prevedere uno strumento di gestione come ad esempio un'agenda.

Nella tabella PRODOTTI ci sono delle voci che non sono funzionali e non sono utilizzabili, nello specifico:

- “CONSUMO” sicuramente non può avere un valore pari a 2,
- “DURATA”, “GETTONE”, “RINNOVO”, “SOCIETÀ”, “STORNI” non sono collegate a nessuna funzione.

Queste voci servono per il controllo dei pagamenti e dovrebbero essere collegate ad una scadenza dei prodotti che non è stata prevista in quanto non è presente una gestione delle date.

PRODOTTI

Cerca:

PRODOTTI	STORNO	DURATA	GETTONE	RINNOVO	CONSUMO	TIPO	SOCIETÀ
☒ Axopower Business Gas	0	0	1	1	GAS	Axpo	
☒ Axopower Business Luce	0	0	1	1	LUCE	Axpo	
☒ Axopower Consumer Gas	0	0	0	0	GAS	Axpo	
☒ Axopower Consumer Luce	0	0	0	0	LUCE	Axpo	
☒ Business Gas	0	100	0	2	GAS	Axpo	
☒ Business Luce	0	100	0	2	LUCE	Axpo	
☒ Easy Gas	0	0	0	2	GAS	Axpo	
☒ Easy Luce	0	0	0	2	LUCE	Axpo	
☒ ECOTUA GAS	0	0	0	0	GAS	IBERDROLA	
☒ ECOTUA LUCE	0	0	0	0	LUCE	IBERDROLA	
☒ Family Gas	0	55	0	2	GAS	Axpo	
☒ Family Luce	0	55	0	2	GAS	Axpo	
☒ Fittizio tecnico KD	12	0	0	0	GAS	Axpo	
☒ Hoc	12	0	0	0	LUCE	Axpo	
☒ Luce Index	0	80	0	2	LUCE	Axpo	
☒ Promo Gas	0	15	0	2	GAS	Axpo	
☒ Promo luce	0	15	0	2	LUCE	Axpo	
☒ Scegli Più Gas	0	100	0	1	GAS	Axpo	

“Pagamenti: Import massivo automatizzato di report contenenti pagamenti Axpo”

Non è mai stato fatto in quanto l'infrastruttura di gestione delle informazioni relative ai pagamenti non è funzionante e non ha mai iniziato a funzionare. Abbiamo provato a caricare un file e l'import non funziona.

Non abbiamo ricevuto nessuna domanda, né riscontriamo disponibilità da parte Sua, per strutturare questa funzione di fondamentale importanza, nonché il principale motivo per il quale abbiamo commissionato questo lavoro.

“Pagamenti: Gestione manuale refusi report Axpo”

Non è stata fatta nessuna gestione manuale, né c'è stato interesse nel richiedere una base dati.

“Pagamenti: Inserimento, modifica e gestione manuale pagamenti provenienti da altre società”

Non abbiamo ricevuto nessuna proposta da parte Sua per la gestione dei pagamenti e non riscontriamo disponibilità nell'implementare le funzioni mancanti.

“Report e grafici: Generazione di report e grafici per filtrare i dati di interesse”

Nessuna di queste funzioni è presente nel database.

“Accesso al sistema: Gestione Admin con accesso completo al portale / Gestione subagenti con accesso limitato al portale”

Allo stato attuale i dati sono pubblicati senza alcuna tutela e protezione. L'accesso avviene con una mail admin@admin.it, dunque riscontriamo gravi rischi per la sicurezza dei dati aziendali.

È stata creata una tabella con i subagenti che ha problemi nell'accedere ai relativi contratti. Non è presente un filtro agente nella tabella contratti: funzionalità che abbiamo dovuto chiederLe, in quanto non era stata prevista nonostante fosse di fondamentale importanza.

La funzione di accesso limitato ai subagenti non è attiva e non è stata fatta, nonostante sia stata pagata.

LENTEZZA DEL SISTEMA

Il gestionale è ancora lentissimo, dopo le nostre segnalazioni di inizio luglio 2021, la soluzione da Lei proposta è stata quella di rimuovere la barra di ricerca che è una funzione di fondamentale importanza (poi ripristinata per ovvi motivi).

Ciao Alberto,
si ho notato anche io degli strani rallentamenti.
Per fare una prova, ho tolto la "paginazione" dalla tabella Anagrafica.
In questo modo, mostra subito tutti i 1000+ clienti, senza dividerli in più pagine.
Ora sembra più veloce.
È una cosa strana, perché in realtà, la paginazione in diverse pagine, serve proprio per non caricare la pagina con tutti i dati in una volta sola. Però così sembra essere più leggera.
Se pensi che possa andare bene, rimuovo la paginazione anche dalle altre 2 schermate di POD e Contratti.

Paolo Alberti



Via Beglini, 34 - 18018 Arma di Taggia (IM)

Cel. 392 8517373

www.duebytes.it

paolo.alberti@duebytes.it

Il giorno ven 9 lug 2021 alle ore 14:05 commerciale <commerciale@lumenergy.it> ha scritto:

Buongiorno Paolo, volevo sottoporre alcune criticità del gestionale, una fra tutte la lentezza estrema in alcune operazioni che rendono decisamente poco pratico il lavoro se non impossibile (da qualche ora entrare nelle anagrafiche, nei pod o nei contratti richiede a volte addirittura un minuto), cosa si può fare?
Grazie mille e buon lavoro.

Alberto

La lentezza attuale dipende dal codice e dal fatto che non sia mai stato risolto questo problema.

Mercoledì la risposta a questa segnalazione è stata “avete avuto 6 mesi per dirmi che il gestionale era lento e me lo state dicendo solo ora” quando è stato evidenziato via mail e telefonicamente più volte, ma soprattutto chiunque capirebbe che non è normale dover attendere 30 secondi per consultare un dato o dover attendere minuti per sbloccare il sistema quando crasha.

Il gestionale è strutturato su un codice che non è all'avanguardia e che anzi non risulta scalabile, in quanto ogni intervento richiede tempo e complicazioni che non apportano nessun valore alla gestione, ma che anzi comportano dei costi superiori a parità di risultato se fosse stato fatto con tecnologie moderne.

PROBLEMI DI COMUNICAZIONE E CONCLUSIONI

Sono passati 6 mesi durante i quali abbiamo investito tempo e dedicato risorse all'inserimento dei dati, avendo noi necessità di attivare il gestionale e volendo testare le funzioni che Lei definisce “funzionanti”.

Dopo aver perso tantissimo tempo e aver sostenuto costi per cercare di avviarlo, ad oggi:

1. il gestionale è inutilizzabile;
2. l'assistenza è inesistente;

3. le modifiche necessarie per renderlo funzionante richiedono delle tempistiche e dei costi inspiegabili considerando che il gestionale sarebbe dovuto essere già funzionante;
4. risulta un potenziale rischio per la sicurezza dei nostri dati sensibili;
5. riscontriamo disinteresse totale e opposizioni da parte Sua per correggere gli errori, integrare le funzioni e componenti mancanti per cercare di farlo funzionare.

È inaccettabile che un professionista risponda ad un cliente che segnala dei problemi evidenti chiedendo soluzioni “se fino adesso non avete fatto una minchia per sei mesi adesso sono cazzi vostri se il gestionale non funziona”

Durante un'altra chiamata di segnalazione degli errori, ci ha detto che avrebbe provveduto alle correzioni senza indicarci delle tempistiche. Riteniamo assurdo sentirci dire da un professionista che non ha ultimato il lavoro preventivato “vi siete svegliati dopo 6 mesi, quando ho tempo lo faccio”.

Il tempo è un fattore di vitale importanza per un'azienda, i ritardi sono un costo e la mancanza di indicazioni relative alle tempistiche di risoluzione è un danno per la nostra organizzazione.

Di fatto il lavoro non solo non è stato ultimato in quanto mancano delle componenti base e delle funzioni presenti in preventivo, il sistema sviluppato non è in grado di produrre i risultati richiesti e dunque di soddisfare i nostri bisogni organizzativi e di controllo. A testimonianza del fatto che il lavoro non sia stato ultimato non ci è stato rilasciato alcun manuale di utilizzo.

Ci ha rassicurato sul fatto che potessimo “utilizzare il gestionale” mentre Lei correggeva gli errori. Le abbiamo domandato a quale scopo dovessimo o potessimo utilizzare il gestionale incompleto e pieno di errori e ci ha risposto che possiamo usarlo come “ARCHIVIO”.

Chiaramente se avessimo voluto un archivio non l'avremmo incaricata di sviluppare un gestionale su misura, ma ci saremmo appoggiati a software già esistenti sul mercato. Sicuramente non avremmo investito 4500 € per un prodotto (senza considerare tutti i costi del tempo perso nelle correzioni, al posto di ricevere soluzioni da parte Sua e il danno di avere un gestionale non funzionante alla scadenza dei lavori).

Ci aspettavamo da un professionista che ci consegnasse un lavoro adatto a soddisfare le nostre esigenze, che fosse completo e di semplice fruizione. Le nostre intenzioni erano quelle di avviare una collaborazione duratura nel tempo per ricevere assistenza per eventuali modifiche, in funzione di possibili problematiche.

Per tutti i problemi riscontrati e a fronte dei bisogni che abbiamo condiviso con Lei, non abbiamo mai ricevuto delle proposte funzionali e risolutive.

Ad oggi siamo noi a doverle proporre delle soluzioni o a dover reperire delle informazioni per capire quali siano le alternative a nostra disposizione.

In conclusione il gestionale per sua natura svolge una funzione di “gestione” e nel caso di un gestionale custom-made il suo funzionamento viene pensato per poter apportare delle soluzioni/velocizzare dei processi: questo gestionale non è in grado di assolvere a nessuna delle funzioni di cui sopra.

Come ampiamente chiarito nella presente quanto da Lei fornito ha comportato una grave perdita di tempo da parte nostra, costi e ritardi. È evidente che ciò che Lei ha strutturato non è funzionale alle richieste avanzate da Lumenergy Srl nei Suoi confronti.

Siamo molto delusi e non avremmo mai immaginato di doverci trovare in una situazione di tale disagio.

Alberto Clinco
Lumenergy Srl