

ООО «Скартел»

127006, г. Москва,

Оружейный пер., 41, офис 48

T +7 (495) 926 75 85

F +7 (495) 909 93 77

E [www.yota.ru](http://www.yota.ru)

**Президенту GMCS  
Воропаевой Екатерине Николаевне**

Исх. № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

**Уважаемая Екатерина Николаевна,**

Yota выражает благодарность компании ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» (далее GMCS) за успешно выполненные работы по развитию автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе продуктов Microsoft Dynamics.

CRM-система находится в промышленной эксплуатации с 2012 года и обеспечивает эффективное управление процессами обслуживания абонентской базы Yota в контакт-центре, ориентированном на дистанционное обслуживание, и многочисленных розничных точках продаж. На протяжении всего этого времени GMCS выполняла развития системы в соответствии с задачами, которые были поставлены нами.

В рамках развития системы совместной проектной командой выполнен последовательный переход системы с версии Microsoft Dynamics CRM 2011 на Microsoft Dynamics 365 и расширение проектного решения:

- Последовательно произведен апгрейд версии платформы от 2011 до 2013, от 2013 до 2015, от 2015 до 2016, от 2016 до 365.
- Разработано автоматизированное рабочее место оператора КЦ.
- Разработан функционал быстрого поиска тематик сервисного обращения и возможных решений.
- Разработан компонент автоматического распределения Интересов на операторов и рабочие группы.
- Повышены версии операционной системы сервера, базы данных, IIS.
- Выполнена интеграция с виртуальной АТС Asterisk.
- Интерфейс взаимодействия с телефонией мигрирован на React.
- Разработан объединенный конвейер создания сервисных обращений из различных источников на базе RabbitMQ.
- Переписан код, обеспечивающий взаимодействие с Microsoft Dynamics CRM, под новую версию SDK GMCS. Новая версия GMCS.CrmCore позволяет более тонко настраивать запросы к Microsoft Dynamics CRM, что повышает быстродействие серверного кода.

- Разработан модуль сервисного обслуживания HelpDesk согласно методологии ITIL/ITSM.
- Разработана подсистема мониторинга и управления высоконагруженной интеграцией с HelpDesk ПАО Мегафон.
- Разработан портал пользователя HelpDesk для упрощения создания и отслеживания состояния заявок пользователями.
- Разработан механизм автоматической классификации заявок по теме и содержанию входящих электронных писем.
- Разработан универсальный планировщик периодических заданий.
- Накопленный за несколько лет развития системы код был оптимизирован по производительности, что очень важно для проекта, в котором происходило развитие от релиза к релизу.
- Разработаны механизмы расширенного нагрузочного тестирования. Проведено количественное и сравнительное нагрузочное тестирование.
- Собран и актуализирован полный тест-план системы.
- Произведено единовременное полное тестирование системы.

Основываясь на успешном многолетнем опыте сотрудничества, компания Yota рекомендует GMCS в качестве надежного партнера по внедрению CRM-систем в телекоммуникационной отрасли.

С уважением,

Директор по информационным технологиям  
ООО «Скартел»



Жикин А.А.

Р. Салахов  
+7 999 990 0989