

Scartel LLC
13 floor, office 48
41, Oruzheyny lane,
Moscow, 127006
T +7 (495) 926 75 85
F +7 (495) 909 93 47
I www.yota.ru

**To President of GMCS
Voropaeva E.N.**

Reference Number: 17-IT-ISH-00022/21



Dear Ekaterina,

Scartel LLC expresses its gratitude to GMCS Verex LLC (hereinafter GMCS) for the successfully completed work on the development of a customer relationship management system (CRM) based on Microsoft Dynamics.

The CRM system has been in commercial operation since 2012 and provides effective management of the processes of Yota's subscriber base in a contact center focused on remote service and servicing numerous retail points of sale. Throughout this time, GMCS specialists have been developing the CRM following the tasks and business needs.

In 2020, as a part of system development, the joint project team deployed the second geofence of the server environment, developed mechanisms for automatic lead distribution and functionality for working with flexible client rates:

- an interface for tracking the current state of each component of the solution at the sites has been implemented;
- the tools for automatic switching to a backup environment has been prepared if it is necessary;
- a mechanism for the background distribution of incoming leads between employees, depending on the work schedule, current workload and additional rules, has been developed. It allows processing of tasks faster and improving employee utilization;
- the functionality to support flexible ANYYOTA tariffs has been implemented. The functionality allows configuring the connection of tariffs to the client with maximum accuracy, depending on his needs and service history;
- the process of concluding contracts with customers after receiving equipment on hand has been configured.

Based on the successful experience, Scartel LLC recommends GMCS as a reliable digital partner for the implementation of CRM systems in telecommunications companies using Microsoft Dynamics solutions.

Yours faithfully,

CIO Scartel LLC

/ signature / A. Zhikin

*/ Official seal: / Scartel / LIMITED LIABILITY COMPANY * PRIMARY STATE REGISTRATION NUMBER 5077746847690 * MOSCOW /*

ООО «Скартел»
127006, г. Москва,
Оружейный пер. 41,
13 этаж, офис 48

T +7 (495) 926 75 85
F +7 (495) 909 93 47
I www.yota.ru

Президенту GMCS
Воропаевой Е.Н.

Усл. № 17-IT-Усл-00022/21



Уважаемая Екатерина Николаевна

Компания ООО «Скартел» выражает благодарность ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» (далее GMCS) за успешно выполненные работы по развитию автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) на базе 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 специалисты GMCS осуществляли развитие CRM-системы в соответствии с поставленными задачами и потребностями бизнеса.

В 2020 году, в рамках развития CRM-системы, совместной проектной командой выполнены работы по развертыванию 2-ой геозоны серверного окружения, разработаны механизмы автоматического распределения лидов и реализован функционал по работе с гибкими тарифам клиентов:

- реализован интерфейс для отслеживания текущего состояния каждого отдельного компонента решения на площадках;
- подготовлены инструменты для автоматического переключения на резервное окружение в случае необходимости;
- разработан механизм фонового распределения поступающих лидов между сотрудниками в зависимости от рабочего графика, текущей нагрузки и дополнительных правил, позволяющий быстрее обрабатывать задачи и повысить утилизацию сотрудников;
- реализован функционал для поддержки гибких тарифов ANYYOTA, позволяющий настраивать подключение тарифов клиенту с максимальной точностью, в зависимости от его потребностей и истории услуг;
- настроены процессы по заключению договоров с клиентами после получения оборудования на руки.

Основываясь на успешном многолетнем опыте сотрудничества, рекомендую GMCS в качестве надежного цифрового партнера по внедрению CRM-систем в телекоммуникационных компаниях с использованием решений Microsoft Dynamics.

С уважением,

Директор по информационным технологиям ООО «Скартел»



[Signature] /Жикин А.А.