

Президенту  
ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс»  
Воропаевой Е.Н.

От руководителя центра  
компетенций CRM  
Поляха В.В.

Исх. № 734/1  
Дата: 04» 03 2021 г.

## Уважаемая Екатерина Николаевна,

ООО «Т2 Мобайл» (бренд Tele2) выражает благодарность ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» (далее GMCS) за выполнение на высоком уровне качества работ по развитию автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами в сегментах B2C и B2B на базе Microsoft Dynamics CRM, а также кастомного решения на базе микросервесной архитектуры (.Net Core 3.1, MS SQL, React/Redux) по созданию и успешному развитию автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами в сегментах B2C и B2B.

CRM-система находится в промышленной эксплуатации с 2017 года и обеспечивает поддержку процессов B2B продаж в части управления потенциальными клиентами, продажами, действующими клиентами, коммуникациями, задачами, взаимодействиями и событиями, закупками, запросами, помимо этого с 2018 года система обеспечивает полный цикл обслуживания B2C клиентов и абонентов компании Tele2 в части обращений во все имеющиеся дистанционные каналы. В системе настроена отчетность и аналитика, а также выполнена интеграция с различными внешними системами, которые использует Tele2.

Работы по созданию и развитию систем организованы по гибкой методологии в части управления требованиями и итеративной разработки, что позволяет максимально быстро реагировать на потребности нашего бизнеса.

В 2019-2020 гг. в рамках развития CRM-системы совместной проектной командой выполнены следующие задачи:

- реализован функционал работы с начислениями на лицевом счете;
- доработана система отчетности: воронка продаж, задачи, телепродажи (telesales), ЭРФ, взаимодействия и т.д.
- изменена логика сегментации B2B клиентов;
- реализована структура холдингов и инструменты работы с ними;
- реализованы печатные формы с автозаполнением для операций обслуживания;
- реализован функционал определения и управления массовыми техническими проблемами;
- реализован функционал управления мобильными услугами;
- реализован функционал автоматической диагностики проблем для B2C клиентов;
- реализован функционал начисления компенсационных пакетов;

- разработана система по обработке обращений корпоративных клиентов (почта ГОЗ) на базе архитектурного паттерна event-driven-development;
- реализованы элементы CIM (Customer Interaction Collection) в части создания обращений и проставления заметок для каналов обслуживания B2C клиентов;
- внедрен процесс работы с клиентскими заявками путем перевода функционала из системы BPM-5 в CRM:
  - создание заявок к лицевому счету так и без привязки к клиенту
  - история заявок в рамках лицевого счета
  - возврат на доработку и отработку заявок
  - прикрепления файлов и комментариев к заявкам
- оптимизирован процесс закупок;
- разработан алгоритм определения возраста клиента на карточке лицевого счета на действующем клиенте;
- реализован новый функционал в продажах:
  - фиксированная связь (Ростелеком)
  - ЭРФ для несовершеннолетних
- оптимизирован ряд процессов в закупках, продажах, а также структурированы данные на клиентах и лицевых счетах;
- реализован функционал работы с заказами поступившие в интернет магазин (e-shop).

В настоящее время сотрудничество с GMCS продолжается. В ближайших планах развития CRM-системы стоит решение следующих задач:

- разделение клиентов по возрасту 1-3 и 4+ во всех бизнес-процессах B2B в CRM;
- добавление и актуализация финансовых показателей в отчетности и на карточке действующего клиента;
- автоматизация процессов развития и продаж с использованием интеграции с внешней БД;
- автоматизация процесса заполнения заявок на продажи фиксированной связи;
- создание единого бизнес-процесса по действующим клиентам (дополнение задач на развитие информацией о возникновении задолженностей или угрозы оттока клиента);
- создание контактных данных на холдингах;
- переоформление с ВВ на B2B;
- продажа городских и красивых номеров;
- заполнение бланков по сервисным операциям;
- управление задачами на клиентах крупного бизнеса;
- создание системы для удержания клиентов и абонентов MNP OUT;

ООО «Т2 Мобайл» рекомендует GMCS как надежного цифрового партнёра по внедрению CRM-систем в телекоммуникационных компания с использованием современных технологических решений, а также гибкой методологии.

С уважением,  
 Руководитель ЦК CRM  
 ООО «Т2 Мобайл»



*Полях В.В.*

Полях В.В.  
 04.03.2021