

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»



/Жикин А.А.