

From Russian to English

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

**From Head of the CRM
competence center
V. V. Polyakha**

Reference Number: 734/1

Dated on 04.03.2021

Dear Ekaterina,

“T2 Mobile” (brand Tele2) expresses its gratitude to OOO GMCS Verex (hereinafter GMCS) for the successfully completed work on the development of a customer relationship management system (CRM) in B2C and B2B segments based on Microsoft Dynamics CRM, and also on the development of a custom solution based on microservice architecture (.Net Core 3.1, MS SQL, React/Redux) for the CRM system of B2C and B2B segments.

The CRM system has been in production run since 2017. It provides support for B2B sales in terms of managing potential clients, communications, tasks, interactions and events, purchases, requests. In addition, since 2018 the system provides full service for Tele2’s clients and subscribers in terms of request processing from all available remote channels. The reporting and analytics are configured in the system. The integration with Tele2’s various external systems is also completed.

System creation and development are organized according to an agile methodology in terms of requirement management and iterative development, which allows you to react as quickly as possible to the business needs.

In 2019 and 2020, within the CRM system development a joint project team completed the following tasks:

- Implementation of the functionality to work with charges on personnel account;
- Improved reporting system: sales funnel, tasks, telesales, electronic registration form, interactions, etc.
- Change of the logic of B2B customer segmentation;
- Implementation of the holdings structure and tools for working with them;
- Implementation of printable forms with autocomplete for service operations;
- Implementation of the functionality to determine and manage massive technical problems;
- Implementation of the functionality of mobile service management;
- Implementation of the functionality to detect automatically problems of the B2C clients;
- Implementation of the functionality to calculate compensation packages;

“T2 Mobile” LLC Room 33, Floor 5, office 6/1 Moscovskiy Settlement 22 kilometers, Kievskoye road Moscow, Russia, 108811	TIN 7743895280 IEC 775101001	Phone +7 495 229 84 00 Fax +7 495 229 84 01 tele2.ru
---	---------------------------------	--

End of 1st page

- Development of the system for processing requests from corporate clients (post of the State Defense Order) based on architectural pattern of event-driven-development;
- Implementation of CIM elements (Customer Interaction Collection) in terms of requests and notes creation for B2C service channels;
- Implementation of the process of working with client requests within functionality migration from the BPM-5 system into the CRM system:
 - Creation of applications with a personal account or without a client
 - History of applications within the personal account
 - Return for revision and processing of applications
 - Attachment of files and comments to applications
- Optimization of the procurement process;
- Development of the algorithm for determining the client's age in the personal account on the current client;
- Implementation of the new sales functionality:
 - fixed line (Rostelecom)
 - ERF for underage clients
- Implementation of several processes in purchases, sales, as well as structured data on the clients and personal accounts;
- Implementation of the functionality to work with orders received in the online store (e-shop).

Currently, cooperation with GMCS continues. The planned CRM system development includes the following tasks:

- Segmentation of clients by age 1-3 and 4+ in all B2B processes in the CRM system;
- Adding and updating financial indicators in reporting and the current client's accounts;
- Automation of development and sales processes using integration with the external database;
- Automation of the process of filling out applications for fixed-line sales;
- Creation of a single process for the current clients (client development based on the information about the occurrence of debts or the threat of customer churn);
- Creation of contact information on holdings;
- Renewal from BB to B2B;
- Sale of urban and beautiful numbers;
- Filling out forms for service operations;
- Task management for large business clients;
- Creation of a system for retaining clients and subscribers MNP OUT.

OOO "T2 Mobile" recommends GMCS as a reliable digital partner for the CRM system implementation in telecommunications companies using modern technological solutions, as well as flexible methodology.

Yours faithfully,

Head of the CRM competence center

OOO "T2 Mobile"

/ signature /

Polyakh V. V.

04.03.2021

/ Official seal: / "T2 Mobile" / LIMITED LIABILITY COMPANY * PRIMARY STATE REGISTRATION NUMBER 1137746610088 * MOSCOW / registered in the register of stamps № 1137746610088 /

End of 2nd page

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 микросервисной 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 партнера 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