

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ГАЗПРОМНЕФТЬ-ВОСТОК»
(ООО «Газпромнефть-Восток»)

Юридический адрес:
634045, Россия, г. Томск, ул. Мокрушина, 9, стр. 16
ОГРН 1057002610378, ИНН 7017126251
Адрес для корреспонденции:
634045, Россия, г. Томск, ул. Мокрушина, 9, стр. 16
тел.: +7(3-822) 310-810, 310-830 (приемная)
факс: +7(3-822) 310-805
e-mail: reception@tomsk.gazprom-neft.ru

**Генеральному директору
ООО «Алекта»**

А.Е. Жижину

13.03.2012 № 04/1272

на № _____ от _____

Отзыв о работе консультантов ООО «Алекта»

В период с марта 2011 года по февраль 2012 года специалисты ООО «Алекта» оказывали услуги поддержки пользователей автоматизированной системы управления ресурсами предприятия на базе SAP ERP 6.0 в ООО «Газпромнефть-Восток» по направлениям SAP FI, CO, MM, RE, CA-CL, SD, LE, FI-SL. В рамках выполнения стандартных функций 1-ой и 2-ой линии поддержки консультанты оказывали услуги по:

- решению инцидентов;
- выполнению стандартных запросов на обслуживание;
- обработке претензий пользователей;
- информированию пользователей о статусе решения обращений;
- согласованию с пользователями закрытия обращений;
- выявлению, регистрации, классификации, анализу, поиску решения проблем;
- описанию обходного решения проблем;
- взаимодействию с третьей линией поддержки;
- управлению базой знаний;
- актуализации эксплуатационной документации.

Количество пользователей информационной системы ООО «Газпромнефть-Восток» превышает 300 человек. Количество ежедневных обращений в Службу поддержки пользователей составляло более 30 запросов.

Выражаем благодарность руководству компании и лично Генеральному директору компании А.Е. Жижину за хорошую организацию работы группы консультантов в составе Службы поддержки пользователей по схеме "одного окна", а так же, за обеспечение выполнения требований Соглашения об уровне услуг.

Считаем необходимым отметить такие положительные качества специалистов ООО «Алекта», как быструю адаптацию к новым требованиям, квалификацию, слаженность в работе и оперативность, эффективное взаимодействие с пользователями системы, способность находить решения сложных проблем.

С уважением,

**Главный инженер – первый
заместитель генерального
директора**



В.С. Туманин

