

PAŽYMA APIE KREIPINIŲ REGISTRAVIMO BŪDUS IR APTARNAVIMO CENTRUS

1. Kreipinių registracija atliekama šiais būdais:

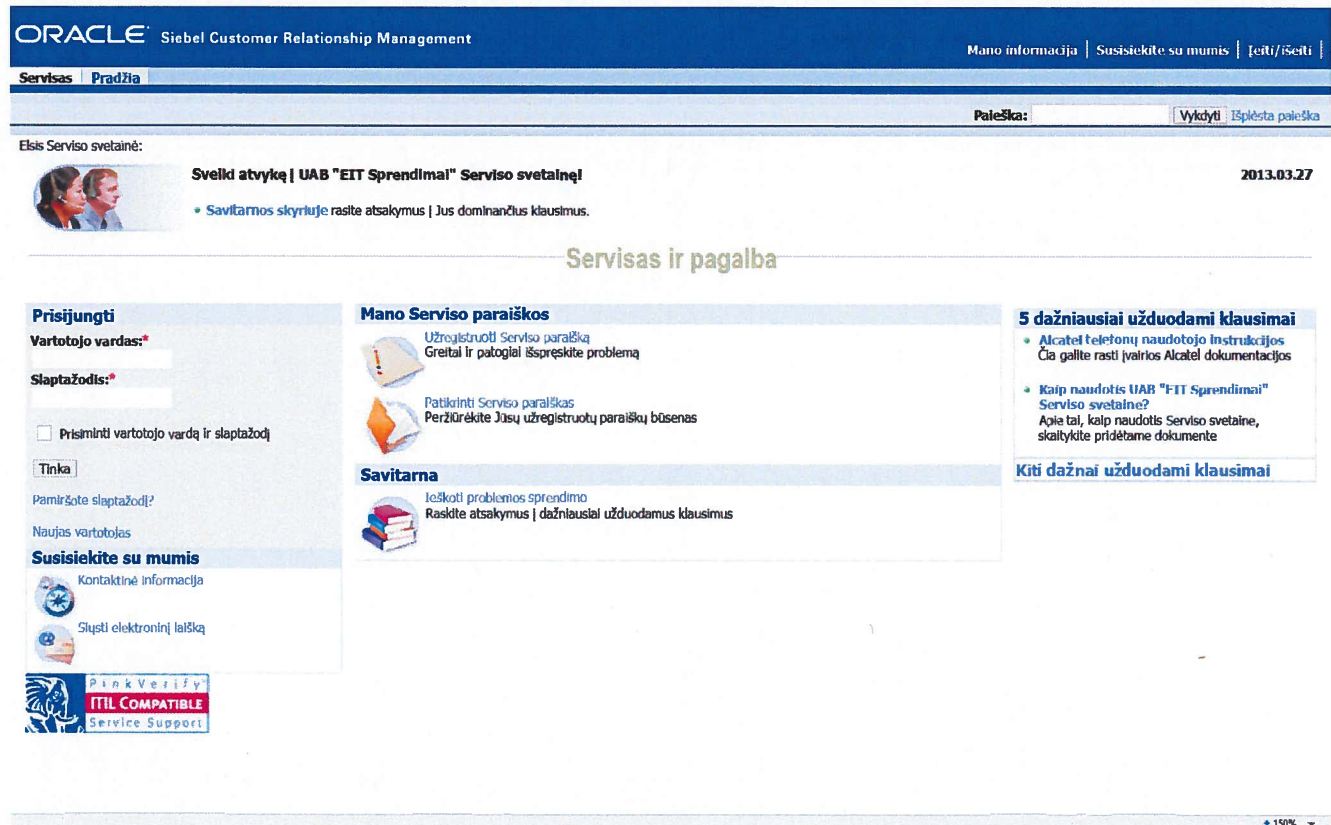
- El. paštu: service@eit.lt
- Service desk'o internetiniame portale: <https://service.eit.lt>
- Telefonu: (8 5) 2688 144

Palaikymo tarnyba (Service Desk) užtikrina operatyvų grįžtamąjį ryšį ir realaus laiko (angl. On-line) informacijos apie incidentus teikimą per Web sąsają, apsaugotą SSL protokolu. Palaikymo tarnybos sistema integruota su Oracle/Siebel CRM, atitinkančia ITIL reikalavimus ir teikia vartotojui (per vartotojo savitarnos portalą) išsamią informaciją apie užregistruotų incidentų būklę, planuojamą incidentų išsprendimo datą ir laiką, incidento išsprendimo faktus, suteikia vartotojui galimybę daryti ataskaitas įvairiais pjūviais (tame tarpe, bet neapsiribojant, incidentų, problemų, gedimų filtravimas pagal kriterijus nepradėta, vykdoma, įvykdyta).

Palaikymo tarnybos sistema automatiškai (vartotojo nurodytu elektroniniu paštu) teikia informaciją apie incidento (užklausos) užregistravimo, išsprendimo faktus.

Visi skambučiai į pagalbos tarnybą gali būti įrašomi.

Service Desk interneto portalas:





UAB „EIT Sprendimai“



UAB “EIT Sprendimai” PAGALBOS TARNYBOS DARBUOTOJŲ SARAŠAS IR KONTAKTINĖ INFORMACIJA

1. Pagalbos tarnybos (Service Desk) vadovas:

Paslaugų veiklos vadovas Saulius Stankevičius

ITIL foundation (V 3) sertifikatas, išduotas 2008.07.09, Nr. C.805337 (EXIN)

Darbo vieta: Baltupio g. 14, Vilnius

2. Pagalbos tarnybos (Service Desk) operatorės:

2.1 Klientų aptarnavimo vadybininkė Danguolė Gulbinienė

Darbo vieta: J.Rutkausko g. 6, Vilnius, Tel. (8 5) 2688 111;

2.2 Klientų aptarnavimo vadybininkė Danutė Tamašauskaitė

Darbo vieta: J.Rutkausko g. 6, Vilnius, Tel. (8 5) 2688 144;

2.3 Klientų aptarnavimo vadybininkė Algima Vitkauskienė

Darbo vieta: Savanorių pr. 178A, Kaunas, Tel. (8-37) 325 000;

2.4 Klientų aptarnavimo vadybininkė Gintarė Lukošienė

Darbo vieta: Minijos g. 91, Klaipėda, Tel. (8-46) 400 333;

2.5 Klientų aptarnavimo vadybininkė Birutė Kunkulienė

Darbo vieta: Dvaro g. 43, Šiauliai, Tel. (8-41) 500 650;

2.6 Klientų aptarnavimo vadybininkė Vaiva Lalienė

Darbo vieta: P. Puzino g. 2, Panevėžys, Tel. (8-45) 502 790;

3. Regioninis UAB “EIT Sprendimai” techninių centrų išsidėstymas:

- Vilniaus regioninis techninis centras: Baltupio g. 14, Vilnius; tel. (8 5) 2688 144;
- Kauno regioninis techninis centras: Savanorių pr. 178A, Kaunas; tel. (8-37) 325 000;
- Panevėžio regioninis techninis centras: P. Puzino g. 2, Panevėžys; tel. (8-45) 502 790;
- Šiaulių regioninis techninis centras: Dvaro g. 43, Šiauliai; tel. (8-41) 500 650;
- Klaipėdos regioninis techninis centras: Minijos g. 91, Klaipėda, tel. (8-46) 400 333;

Generalinė direktorė

A.V.

Daiva Šmakovienė

UAB „EIT Sprendimai“
J.Rutkausko g. 6, Vilnius,
LT-05132, Lietuva
Tel. +370 (5) 2688111
Faks. +370 (5) 2688133
El.p. info@eit.lt

A.S. LT08 7044 0600 0178 1165
AB SEB bankas
Įm. kodas 226107940
PVM kodas LT261079416
Duomenys kaupiami ir saugomi
Juridinių asmenų registre, Vilniaus filiale

Padaliniai:
Savanorių pr. 178A, LT-51174 Kaunas, Tel. +370 (37) 325000
Minijos g. 91, LT-93234 Klaipėda, Tel. +370 (46) 400333
P.Puzino g. 2, LT-35171 Panevėžys, Tel. +370 (45) 502790
Dvaro g. 43, LT-76345 Šiauliai, Tel. +370 (41) 500650