

Sveiki.



Mes gerbiame savo klientus ir stengiamės užtikrinti kokybišką kliento aptarnavimą.

Esame pasirengę Jums atsakyti į visus su STEKO programų naudojimu iškilusius klausimus.

Mums labai svarbi Jūsų nuomonė. Jei kils problemų, klausimų, susisiekitė nedelsiant su mumis, jei Jus džiugins mūsų aptarnavimas, iš anksto dėkojame už gerą žodį!

Čia pateikiame STEKO programų aptarnavimo ir priežiūros paaiškinimą klientams, kuriems nėra paskirtas nuolatinis konsultantas. Maloniai prašytume laišką perduoti visiems, kam jis Jūsų įmonėje gali būti aktualus.

Dėkojame už bendradarbiavimą. Linkime sėkmės.

STEKO KOMANDA

STEKO programų aptarnavimo žinynas

(pasirinkite norimą temą paspausdami pelyte ant temos pavadinimo)

1. **Kur kreiptis, iškilus klausimui, problemai, pageidavimui?**
2. **Kaip vyks kliento konsultavimas, problemos sprendimas?**
3. **Ar galima kreiptis dėl konkretaus konsultanto paskyrimo?**
4. **Ar bus saugojama konsultavimo istorija, koks jos turinys, ar galima ją gauti?**
5. **Kaip bus atsiskaitoma už konsultavimą, problemos sprendimą?**



Kur kreiptis, iškilus klausimui, problemai, pageidavimui?

Visais klausimais, susijusiais su programos aptarnavimu, prašytume kreiptis į administratorę Sigitą Vaitkevičienę:

el. p. info@stekas.lt, tel. (8 5) 278 0670, +370 673 01937.

Kreipiantis būtina nurodyti:

1. įmonės pavadinimą;
2. asmens, kuris kreipiasi, kontaktinius duomenis: vardą, pavardę, pareigas, telefono nr., el. pašto adresą;
3. labai trumpai apibūdinti kreipimosi tikslą;
4. iškilus, Jūsų nuomone, rimtai problemai arba specialioms pageidavimams, kuriuos trumpai paaiškinti telefonu sudėtinga, malonėkite juos išsamiau aprašyti el.laiške.

! Negavus minėtos informacijos negalėsime kliento konsultuoti.

Kliento kreipimaisi bus registruojami.



Kaip vyks kliento konsultavimas, problemos sprendimas?

Užregistruotas kliento kreipinys (telefonu, el.paštu) bus perduotas vykdyti. Su klientu nurodytu telefonu ar el. paštu susisieks paskirtas konsultantas, nebūtinai anksčiau klientą konsultavęs STEKO darbuotojas.

Ypač skubiais atvejais klientas nedelsiant, pasibaigus pokalbiui su administratore, bus nukreiptas vienam iš STEKO konsultantų. Iškilus poreikiui klientą papildomai gali konsultuoti ir kiti STEKO specialistai. Sudėtingesniems klausimams spręsti gali būti sudaroma darbo grupė.

Konsultavimas gali būti vykdomas telefonu, el. paštu, nuotoline kompiuterių valdymo sistema arba išimties tvarka vykstant pas klientą.

Atlikęs darbą konsultantas konsultavimo žurnale pateiks informaciją apie sugaištą laiką ir trumpai apibūdins atliktus darbus.



Ar galima kreiptis dėl konkretaus konsultanto paskyrimo?

Kreipiantis dėl konsultacijos į STEKO administratore galima paprašyti paskirti konkretų konsultantą, nurodant jo vardą ir pavardę. STEKAS pasistengs įgyvendinti kliento pageidavimą, tačiau nesuteiks garantijos, kad pageidaujamas konsultantas bus paskirtas. STEKAS pasilieka sau teisę paskirti kitą profesionalų konsultantą, kuris darbą kokybiškai galės atlikti artimiausiu metu.



Ar bus saugojama konsultavimo istorija, koks jos turinys, ar galima ją gauti?

Siekiant užtikrinti konsultavimo duomenų tikslumą klientų konsultavimo žurnale saugojama istorija: kreipimosi dėl konsultacijos data, kliento kontaktiniai duomenys, problemos aprašymas, konsultanto vardas, pavardė, darbų atlikimo data, konsultanto sugaištas laikas, atlikto darbo trumpas aprašymas.

Klientui pageidaujant išrašas iš registracijos žurnalo gali būti perduotas el. paštu. Apie pageidavimą gauti ataskaitas būtina pranešti el. paštu info@stekas.lt. Negavus pageidavimo ataskaitos klientui nebus siunčiamos.



Kaip bus atsiskaitoma už konsultavimą, problemos sprendimą?

Jei klientas ir STEKAS pasirašė paslaugų dėl programos aptarnavimo arba įsigijimo su nurodytomis aptarnavimo sąlygomis teikimo sutartį, mokėjimas už atliktas konsultavimo paslaugas ir papildomus darbus vykdomas taip, kaip nurodyta sutartyje. Dažniausiai sutartyje yra nurodyta, kokį valandų skaičių klientas konsultuojamas be papildomo mokesčio, koks darbų įkainis galios viršijus sutartyje numatytą konsultavimo ar papildomų darbų atlikimo laiką. Pastaruoju atveju už papildomai sugaištą laiką klientas atsiskaito pagal klientui el. paštu pateiktą išankstinę sąskaitą faktūrą.

Jei klientas ir STEKAS nėra pasirašė programos aptarnavimo sutarties, apmokėjimas už atliktas paslaugas bus vykdomas pagal konsultanto faktiškai sugaištą darbo laiką problemai ar pageidavimui išspręsti, klientui el. paštu mėnesio arba ketvirčio pabaigoje pateikus išankstinę sąskaitą faktūrą. Konsultacijų kaina yra numatoma sutartyse arba derinama individualiai.

! Klientas, pageidaujantis el. paštu gauti išrašą apie atliktas paslaugas per konkretų periodą, apie tokios ataskaitos poreikį turi pranešti adresu info@stekas.lt. Negavus informacijos ataskaitos klientui nebus siunčiamos.
