



Генеральному директору ЗАО  
«Акелон»

Нигматулину Р.Г.

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ГРУППА Е4»

Краснопресненская наб., д. 12, Москва, 123610  
Тел. (495) 642 83 44, факс (495) 642 83 45  
e-mail: [office@e4group.ru](mailto:office@e4group.ru); [www.e4group.ru](http://www.e4group.ru)  
ОКПО 95989812, ОГРН 1067746688008  
ИНН/КПП 7720554943/774501001

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Отзыв о работе сервисной поддержки

Уважаемый Руслан Гафурович!

Группа Е4 предлагает современные инженеринговые решения для энергетики горно-металлургической, химической, нефтегазовой, других отраслей промышленности, ЖКХ и инфраструктурного строительства. Это современный, динамично развивающийся бизнес, использующий самые современные и эффективные технологии в самых разных отраслях.

В 2010 году компанией Акелон было осуществлено успешное внедрение системы электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM в группу Е4. С тех пор сотрудничество между компаниями продолжается уже более 2 лет, в течение которых специалисты компании Акелон успешно справляются с текущими задачами по сервисной поддержке системы. За это время специалисты Акелон проявили компетентность, последовательность и обязательность при выполнении всех видов работ.

Служба сервиса реализует поддержку в соответствии с SLA (Соглашением об уровне сервиса). Поступающие в службу сервиса запросы – на разрешение инцидента, на изменение системы и т.п. отслеживаются и разрешаются в соответствии с жесткими рамками, привязанными к обеспечению заданного SLA уровню качества оказания услуги. Особенно необходимо отметить внимательность к нашим пожеланиям и рациональность предлагаемых решений.

Хотелось бы отдельно выделить профессионализм ваших сотрудников и оперативность выполнения работ. Команда Акелон по сервисному обслуживанию сыграла важную роль в бесперебойной работе нашей компании. Наши ожидания по сотрудничеству с Акелон оправдались.

Директор Департамента ИТ  
Руководитель проекта

В. А. Гавриленков  
Р.Г. Баязитов

31 октября 2012 г.