

Support-Ausbau bei LMZ

Software-Hersteller stellt Ticketmanagementsystem um – Kunden noch schneller informiert

Saalfeld, November 2009. Kunden der LMZ SOFT AG profitieren ab sofort von einem neuen Supportsystem: Zu allen Anfragen informiert das neue Ticketmanagement automatisiert über den aktuellen Status. Hilfesuchende erhalten zu jeder Sachlage eine E-Mail mit aktueller Situationsbeschreibung. LMZ möchte so Abläufe einer Support-Anfrage transparenter gestalten, Kapazitäten erhöhen und zeitraubende Nachfragen für Nutzer der Klinikmanagementlösung KIM SYSTEM XP ersparen.

Nach Erhalt der Support-Anfrage versendet das System automatisch ein E-Mail über den erfolgreichen Eingang. Es folgen immer sekundenaktuelle Statusmeldungen über den derzeitigen Bearbeitungsstand: „Frage liegt jetzt bei der Technik zur Beantwortung“ oder „Problem wird in der Softwareentwicklung weiter bearbeitet“. So müssen sich Klinikmitarbeiter nicht mehr nach dem aktuellen Stand erkundigen, sondern erhalten automatisch aktuelle Informationen. Beide Partner sparen Zeit und die Mitarbeiter von LMZ können sich voll auf die Unterstützung konzentrieren.

Zusätzlich hierzu haben die LMZ Kunden einen Online Zugang zum Ticketsystem und können sich selbst sehr schnell über den Bearbeitungsstand Ihrer Anfrage informieren, Anfragen einstellen, bearbeiten und schließen.

Dieser Ausbau des Services folgt dem stetigen Wachstum der LMZ SOFT AG. Zahlreiche neue Kundenprojekte mit KIM SYSTEM XP erforderten jetzt auch die Kapazitäten-Erweiterung im Support. Neben der technischen Unterstützung per E-Mail, Telefon und Fernwartung führt LMZ auch regelmäßig Schulungen und Trainings für ihre Kunden durch.

Über die LMZ SOFT AG

Das mittelständische Softwareunternehmen aus Saalfeld entwickelt und realisiert bereits seit 1993 kundenspezifische Softwarelösungen im Bereich des klinischen Gesundheitswesens. Aktuell stellen 29 Mitarbeiter fundiertes Know-how auf dem Gebiet der Softwareentwicklung und der Abbildung von Geschäftsprozessen in Rehabilitationseinrichtungen, Kliniken, Bäder- und Mischbetrieben zur Verfügung. Mit KIM SYSTEM XP etablierte LMZ Soft eine der umfassendsten Softwarelösungen auf dem Markt. Durch den modularen Aufbau dieser Klinik-Software reagieren Nutzer jederzeit auf veränderte Marktsituationen und gesetzliche Rahmenbedingungen. Die Leistung von LMZ umfasst die Konzeption, Planung und Durchführung kundenspezifischer Projekte, die Einweisung und Schulung autorisierter Mitarbeiter sowie die weiterführende Betreuung und Wartung über Hotline und Fernwartung. Gegenwärtig betreut LMZ SOFT mehr als 150 Kunden aus dem medizinischen Bereich.

Pressekontakt: Borgmeier Public Relations, Aileen Tober, Am Saatmoor 2, 28865 Lilienthal, Tel: +49 (0)4298 46 8314, Fax: +49 (0)4298 46 83 33, E-Mail: tober@agentur-borgmeier.de

