

Online-Support: Lavid Software beschreitet neue Wege

Nachdem vor rund einem Monat die neue Version der bewährten ERP-Lösung Lavid-F.I.S. auf den Markt gebracht wurde, schaltete die Lavid Software GmbH nun Ihr Support-Portal für Wartungskunden online. Unter der Internetadresse <http://support.lavid-software.net> können Kunden sich einloggen und gelangen hierüber an zahlreiche, nützliche Informationen sowie wichtige Downloads rund um das ERP- und CRM-System Lavid-F.I.S. sowie die neue Online-ERP- und Online-CRM-Lösung Lavid-F.I.S.4Web.

Die interessanteste Neuerung für die Kunden ist der Zugriff auf das Online-Ticketsystem. Der Kunde erhält Einblick in den aktuellen Status seines Tickets und kann auf Wunsch auf erledigte Tickets zurückgreifen, um sich die Lösung erneut anzuschauen. „Wir hören immer wieder, dass Kunden auch außerhalb unserer Bürozeiten Anfragen hatten. Um unsere Qualität und Erreichbarkeit zu verbessern, bieten wir mit dem Online-Support-Portal nun auch die Möglichkeit Tickets online zu erfassen. So bieten wir eine 24x7-Verfügbarkeit.“ erklärt Thorsten Lavid, Geschäftsführer der Lavid Software GmbH.

Weiterhin wurde ein Bereich für häufig gestellte Fragen (FAQ) entwickelt. Hierfür wurden die Hotline-Anfragen aus mehreren Jahren ausgewertet und kategorisiert. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Zum Start des Online-Support-Portals sind die Antworten auf über 100 Fragen zu finden. Ein sogenanntes lebendes System sollen die FAQs werden, so dass diese stetig mehr werden und die Trefferquote für Kunden gegen 100% geht.

Links in diesem Beitrag:

Lavid F.I.S.-Support-Portal <http://support.lavid-software.net>

Relevante Informationen zur Lavid Software GmbH:

Lavid Software GmbH
Dauner Straße 12
41236 Mönchengladbach

Telefon: 02166-97022-0
Telefax: 02166-97022-15
info@lavid-software.net
<http://www.lavid-software.net>

Profile im Internet:

Lavid Software GmbH <http://www.lavid-software.net>
Facebook-Profil Lavid Software GmbH <http://facebook.lavid-software.net>
XING-Profil Lavid Software GmbH <http://xing.lavid-software.net>
Google+ -Profil Lavid Software GmbH <http://googleplus.lavid-software.net>