Engineer Rådgivning

Har etableret en teknisk supportafdeling

Har etableret en teknisk supportafdeling, der har betjent over 10.000 kunder med it-support og fejlfinding, og registreret kundehenvendelserne i et CRM-system.

2015 – 2022

10,000

kunder betjent af en
supportafdeling bygget fra bunden

Situation. Kundebasen voksede og havde brug for pålidelig teknisk support, men der var ingen dedikeret funktion, der kunne give den i nogen reel skala. Supporten foregik ad hoc, og det fungerer for en håndfuld kunder, men falder stille og roligt fra hinanden, efterhånden som antallet stiger.

Opgave. Opgaven var at opbygge en egentlig teknisk supportfunktion — en, der kunne betjene en stor og stadig voksende kundebase.

Handling. En afdeling for teknisk support blev bygget op fra grunden. Det betød at beslutte, hvordan den skulle fungere, før der blev ansat folk — processen for, hvordan en henvendelse kom ind og blev løst, værktøjerne til at håndtere mængden og standarden for, hvad god support var — og derefter at opbygge kapaciteten til at levere it-support og fejlfinding til mange kunder på én gang. At starte på bar bund var ærligt talt en fordel; afdelingen kunne designes til den skala, virksomheden var på vej mod, i stedet for at lappe på noget, der var vokset frem tilfældigt.

Resultat. Afdelingen kom til at betjene over ti tusind kunder med pålidelig support og fejlfinding. Support gik fra at være noget, der blev klaret reaktivt, til at blive en reel styrke for virksomheden — noget, der voksede med kundebasen i stedet for at bukke under for den.

Brug erfaringen i jeres projekt

Brug »Har etableret en teknisk supportafdeling« som udgangspunkt for en lignende udfordring i jeres organisation. Ydelserne bag arbejdet kan også bruges i jeres projekt. Ansættelse, oplæring og sparring, så viden bliver hos jeres egne folk i stedet for at forsvinde med en konsulent.

Se vores ydelser Kontakt os →

Se bag resultatet

Læs om situationen, beslutningerne og resultatet i eksemplet. Vi kan drøfte, hvad der passer til jeres vilkår, og hvad der kræver en anden tilgang. Har etableret en teknisk supportafdeling — 10,000 kunder betjent af en supportafdeling bygget fra bunden

Se vores ydelser Kontakt os →

Skal en supportafdeling bygges fra bunden?

Tal om jeres projekt med den ingeniør, der har ansvaret for leverancen. Vi aftaler omfang, prisgrundlag og overdragelse skriftligt, før arbejdet begynder.

Rolle i opgaven: Infrastrukturingeniør. Det trækker på Teamledelse, Mentoring & coaching, Projektledelse, Produkt & krav, Interessenter & rapportering og Systemadministration. Og når I alligevel er her, er vi ret dygtige til Teamopbygning & mentoring, Projektledelse (Agile) og It-support & helpdesk.

Kontakt os Se vores ydelser

Ét stykke af **en længere fortegnelse** — og det hele ligger her på sitet.

Hver post er skrevet på samme måde: situationen, opgaven, hvad vi gjorde, og hvad der ændrede sig.

Se hele fortegnelsen

Definér den ønskede forbedring

Medbring beslutningen, de berørte mennesker og de overvejede muligheder. Vi kan gøre afvejningerne tydelige og efterlade en dokumenteret anbefaling.

Se, hvad det koster Kontakt os →

Skal en supportafdeling bygges fra bunden?

Spørg til beslutningerne bag »Har etableret en teknisk supportafdeling«. I taler med mennesker, der kan forklare arbejdet og vurdere jeres eget projekt.

Se vores ydelser

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 København, Danmark

Tag denne side med dig

Visitkort

Lavet med kærlighed af D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

Copyright © 2025 – nu · Engineer ApS · Alle rettigheder forbeholdes.

Udskrevet fra https://advisory.engineer.company/da/portfolio/established-a-technical-support-department/