Engineer Asesoramiento

Creación de un departamento de soporte técnico

Creé un departamento de soporte técnico que atendió a más de 10.000 clientes con servicios de soporte informático y resolución de incidencias, y registré las solicitudes en un CRM.

2015 – 2022

10,000

clientes atendidos por un departamento de soporte creado desde cero

Situación. La clientela crecía y necesitaba soporte técnico fiable, pero faltaba una función dedicada capaz de ofrecerlo a escala. La asistencia se prestaba según surgían las necesidades, algo válido para pocos clientes que empieza a fallar sin hacerse evidente a medida que aumenta el volumen.

Tarea. El trabajo era crear una capacidad real de soporte técnico que pudiera atender a una clientela amplia y todavía creciente.

Acción. Se creó desde cero un departamento de soporte técnico. Antes de contratar, se definieron su funcionamiento, el recorrido de las solicitudes hasta resolverse, las herramientas para gestionar volumen y el criterio de un buen servicio. Después se construyó la capacidad de ofrecer soporte informático y resolución de problemas a muchos clientes a la vez. En realidad, empezar desde cero fue la ventaja: permitió diseñar para la escala futura de la empresa en lugar de parchear una estructura surgida sin planificación.

Resultado. El departamento terminó atendiendo a más de diez mil clientes con soporte y resolución de problemas fiables. La asistencia pasó de ser una reacción puntual a una fortaleza real de la empresa, capaz de crecer con la clientela en vez de ceder ante ella.

Aplique esta experiencia a su proyecto

Utilice «Creación de un departamento de soporte técnico» como punto de partida para un reto similar en su organización. Los servicios que respaldan este trabajo están disponibles para su proyecto. Selección, incorporación y acompañamiento para que el conocimiento se quede con su personal en vez de marcharse con una consultora.

Explore nuestros servicios Póngase en contacto →

Mire más allá del resultado

Lea la situación, las decisiones y el resultado de este ejemplo. Podemos hablar de qué partes se adaptan a sus restricciones y cuáles necesitan otro enfoque. Creación de un departamento de soporte técnico — 10,000 clientes atendidos por un departamento de soporte creado desde cero

Explore nuestros servicios Póngase en contacto →

¿Necesita crear un servicio de soporte desde cero?

Converse sobre su proyecto con la ingeniera responsable de la entrega. Acordamos por escrito el alcance, la base del precio y el traspaso antes de empezar a trabajar.

Contexto de la función: Ingeniera de infraestructura. Se apoya en Dirección de equipos, Mentoría y acompañamiento, Gestión de proyectos, Producto y requisitos, Partes interesadas e informes y Administración de sistemas. Y ya que está aquí, también se nos da bien Desarrollo de equipos y mentoría, Gestión ágil de proyectos y Soporte informático y asistencia técnica.

Póngase en contacto Explore nuestros servicios

Una parte de **una trayectoria más amplia** — y toda ella está en este sitio.

Cada entrada sigue la misma estructura: la situación, la tarea, lo que hicimos y lo que cambió.

Vea la trayectoria completa

Defina la mejora que necesita

Describa la decisión, las personas afectadas y las opciones ya consideradas. Podemos hacer explícitos los compromisos entre objetivos y dejar una recomendación documentada.

Vea cuánto cuesta Póngase en contacto →

¿Necesita crear un servicio de soporte desde cero?

Pregunte por las decisiones detrás de «Creación de un departamento de soporte técnico». Hablará con las personas que pueden explicar el trabajo y valorar su propio proyecto.

Explore nuestros servicios

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Copenhague, Dinamarca

Llévese esta página

Tarjeta de contacto

Creado con esmero y cariño por D.

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

Derechos de autor © 2025 – actualidad · Engineer ApS · Todos los derechos reservados.

Impreso desde https://advisory.engineer.company/es/portfolio/established-a-technical-support-department/