Engineer Conseil

Création d'un service d'assistance technique

Créé un service d'assistance technique ayant fourni un accompagnement informatique et résolu les incidents de plus de 10 000 clients, avec suivi des demandes dans un CRM.

2015 – 2022

10,000

clients servis par un service de support créé de toutes pièces

Situation. La clientèle grandissait et avait besoin d'une assistance technique fiable, mais aucune fonction dédiée ne permettait de la fournir à une échelle significative. L'assistance était assurée au cas par cas, ce qui convient à une poignée de clients mais se désagrège discrètement lorsque leur nombre augmente.

Tâche. Le travail consistait à créer une véritable capacité d'assistance technique — capable de servir une clientèle importante et toujours croissante.

Action. Un service d'assistance technique a été créé de toutes pièces. Cela impliquait de décider de son fonctionnement avant de recruter — le processus de réception et de résolution des demandes, les outils pour absorber le volume, les critères d'une bonne assistance — puis de construire la capacité à fournir une assistance informatique et un dépannage à de nombreux clients simultanément. Partir de zéro était, à vrai dire, un avantage ; le service pouvait être conçu pour l'échelle vers laquelle l'entreprise se dirigeait, au lieu de rafistoler une structure née du hasard.

Résultat. Le service a fini par fournir une assistance et un dépannage fiables à plus de dix mille clients. L'assistance est passée d'une activité réactive à un véritable atout de l'entreprise — capable de grandir avec la clientèle plutôt que de céder sous son poids.

Mettez cette expérience au service de votre projet

Prenez « Création d'un service d'assistance technique » comme point de départ pour un défi similaire dans votre organisation. Les prestations mobilisées pour cette réalisation sont disponibles pour votre projet. Recrutement, intégration et accompagnement pour que le savoir reste dans votre équipe plutôt que de partir avec une consultante.

Découvrir nos prestations Contactez-nous →

Examinez ce qui a conduit au résultat

Découvrez la situation, les décisions et le résultat de cet exemple. Nous pouvons discuter des éléments transposables à vos contraintes et de ceux qui nécessitent une autre démarche. Création d'un service d'assistance technique — 10,000 clients servis par un service de support créé de toutes pièces

Découvrir nos prestations Contactez-nous →

Un service d'assistance à créer de zéro ?

Discutez de votre projet avec l'ingénieure responsable de sa réalisation. Nous convenons par écrit du périmètre, de la base tarifaire et de la transmission avant le début des travaux.

Rôle exercé dans ce contexte : Ingénieure infrastructure. Cette réalisation fait appel à Encadrement d'équipes, Mentorat et accompagnement, Gestion de projets, Produit et besoins métier, Parties prenantes et reporting et Administration système. Et puisque vous êtes ici, nous sommes aussi plutôt doués en Constitution d'équipes et mentorat, Gestion de projets agile et Assistance informatique.

Contactez-nous Découvrir nos prestations

Un élément **d'un parcours plus long** — entièrement présenté sur ce site.

Chaque entrée suit la même structure : la situation, la tâche, ce que nous avons fait et ce qui a changé.

Voir l'ensemble du parcours

Définissez l'amélioration nécessaire

Présentez la décision, les personnes concernées et les options déjà envisagées. Nous pouvons expliciter les compromis et laisser une recommandation documentée.

Consulter les tarifs Contactez-nous →

Un service d'assistance à créer de zéro ?

Interrogez-nous sur les décisions qui sous-tendent « Création d'un service d'assistance technique ». Vous parlerez aux personnes capables d'expliquer le travail et d'évaluer votre propre projet.

Découvrir nos prestations

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

Emportez cette page avec vous

Fiche de contact

Créé avec soin et amour par D.

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

Droit d'auteur © 2025 – aujourd'hui · Engineer ApS · Tous droits réservés.

Imprimé depuis https://advisory.engineer.company/fr/portfolio/established-a-technical-support-department/