Engineer 技術助言

技術サポート部門を設立

技術サポート部門を立ち上げ、10,000を超える顧客にITサポートと問題解決を提供し、CRMで問い合わせを管理した。

2015 – 2022

10,000

ゼロから設立したサポート部門が対応した顧客数

状況. 増える顧客が信頼できる技術サポートを必要としていたが、相応の規模で提供する専任機能がなかった。その都度の対応は少数の顧客には通用しても、数が増えると気づかないうちに限界を迎える。

課題. 大規模で、なお増え続ける顧客層を支えられる、本格的な技術サポート体制を立ち上げることが仕事だった。

行動. 技術サポート部門を一から構築した。採用より前に、依頼の受付から解決までの工程、多量の依頼を扱うツール、良いサポートの基準を定め、多数の顧客へ同時にITサポートと問題解決を提供する能力を整えた。ゼロから始める利点を生かし、偶然育ったものを修繕するのではなく、会社が向かう規模に合わせて設計できた。

結果. 10,000を超える顧客に信頼できる支援と問題解決を提供する部門になった。サポートは事後対応から会社の強みへ変わり、顧客の増加に耐えかねるのではなく、ともに拡張できるものになった。

この経験をお客様のプロジェクトに

「技術サポート部門を設立」を、お客様の組織の似た課題を考える出発点にしてください。この実績を支えたサービスを、お客様のプロジェクトにも提供できます。 採用、受け入れ、指導を通して、知識をコンサルタントとともに持ち去らせず、自社の担当者に根づかせます。

サービスを見る お問い合わせ →

結果の背景を確かめる

この事例の状況、判断、結果をご覧ください。どの部分がお客様の制約の下でも生かせるか、どこに別の方法が必要かをご相談いただけます。 技術サポート部門を設立 — 10,000 ゼロから設立したサポート部門が対応した顧客数

サービスを見る お問い合わせ →

サポート体制を一から構築していますか？

納品を担当するエンジニアに、プロジェクトについてご相談ください。着手前に、業務範囲、価格の算定方法、引き継ぎ内容を書面で合意します。

担当した役割：インフラエンジニア。 関連する分野： チームの統率, 指導・育成, プロジェクト管理, プロダクト・要件, 関係者との調整・報告 および システム管理. こちらのサービスも得意としています チームづくり・人材育成, プロジェクト管理（アジャイル） および ITサポート・ヘルプデスク.

お問い合わせ サービスを見る

より多くの実績の **一つです** — そのすべてをこのサイトで公開しています。

どの項目も、状況、課題、実施内容、変化という同じ構成で記載しています。

すべての実績を見る

必要な改善を定める

必要な判断、影響を受ける人々、すでに検討した選択肢をお知らせください。選択に伴う利点と不利益を明確にし、推奨案を文書に残せます。

料金を見る お問い合わせ →

サポート体制を一から構築していますか？

「技術サポート部門を設立」の判断の背景についてお尋ねください。仕事内容を説明し、お客様のプロジェクトを検討できる担当者が対応します。

サービスを見る

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 デンマーク、コペンハーゲン

このページを持ち歩く

連絡先カード

心を込めて丁寧に制作： D.

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

著作権 © 2025 – 現在 · Engineer ApS · すべての権利を留保します。

印刷元： https://advisory.engineer.company/ja/portfolio/established-a-technical-support-department/