**Engineer** Rådgivning

# Etablerte en avdeling for teknisk støtte

Etablerte en avdeling for teknisk støtte som betjente over 10 000 kunder med IT-støtte og feilsøking, og fulgte opp kundehenvendelsene i et CRM-system.

2015 – 2022

**10,000**

kunder betjent av en supportavdeling
bygd opp fra bunnen av

**Situasjon.** Kundebasen vokste og trengte pålitelig teknisk brukerstøtte, og det fantes rett og slett ingen egen enhet som kunne gi den i noen reell skala. Brukerstøtten skjedde ad hoc, noe som fungerer for en håndfull kunder og stille og rolig faller fra hverandre etter hvert som tallene stiger.

**Oppgave.** Jobben var å etablere en reell teknisk brukerstøtte — en som kunne betjene en stor og fortsatt voksende kundebase.

**Handling.** En avdeling for teknisk brukerstøtte ble bygget opp fra ingenting. Det betydde å bestemme hvordan den faktisk skulle fungere før noen ble ansatt der — prosessen for hvordan en henvendelse kom inn og ble løst, verktøyene for å håndtere volumet, standarden for hvordan god brukerstøtte så ut — og deretter bygge opp kapasiteten til å levere IT-støtte og feilsøking til mange kunder samtidig. Å starte fra bunnen av var ærlig talt en fordel; avdelingen kunne utformes for den skalaen selskapet var på vei mot, i stedet for å lappe på noe som hadde vokst fram tilfeldig.

**Resultat.** Avdelingen endte opp med å betjene over ti tusen kunder med pålitelig brukerstøtte og feilsøking. Brukerstøtten gikk fra å være noe som ble gjort reaktivt til å bli en reell styrke for selskapet — noe som skalerte med kundebasen i stedet for å knekke sammen under den.

### Bruk erfaringen i prosjektet deres

Bruk «Etablerte en avdeling for teknisk støtte» som utgangspunkt for en lignende utfordring i organisasjonen deres. Tjenestene bak arbeidet er tilgjengelige for prosjektet deres. Rekruttering, onboarding og coaching, slik at kunnskapen blir værende hos dine egne folk i stedet for å forsvinne med en konsulent.

**Se tjenestene våre** Ta kontakt →

### Se bak resultatet

Les om situasjonen, beslutningene og resultatet i eksemplet. Vi kan drøfte hva som passer deres rammer, og hva som krever en annen tilnærming. Etablerte en avdeling for teknisk støtte — 10,000 kunder betjent av en supportavdeling bygd opp fra bunnen av

**Se tjenestene våre** Ta kontakt →

## Bygger du opp en kundestøtte fra bunnen av?

Snakk om prosjektet med ingeniøren som har ansvaret for leveransen. Vi avtaler omfang, prisgrunnlag og overlevering skriftlig før arbeidet begynner.

Rolle i oppdraget: Infrastrukturingeniør. Det bygger på Teamledelse, Mentorarbeid og coaching, Prosjektledelse, Produkt og krav, Interessenter og rapportering og Systemadministrasjon. Og nå som dere er her: vi er ganske gode på Teambygging og mentorarbeid, Prosjektledelse (smidig) og IT-støtte og helpdesk.

**Ta kontakt** Se tjenestene våre

## Ett stykke av **en lengre oversikt** — og den ligger i sin helhet her.

Hver oppføring er skrevet på samme måte: situasjonen, oppgaven, hva vi gjorde, og hva som endret seg.

**Se hele oversikten**

### Definer forbedringen dere trenger

Ta med beslutningen, menneskene som berøres og alternativene som er vurdert. Vi kan tydeliggjøre avveiningene og etterlate en dokumentert anbefaling.

**Se hva det koster** Ta kontakt →

# Bygger du opp en kundestøtte fra bunnen av?

Spør om beslutningene bak «Etablerte en avdeling for teknisk støtte». Dere snakker med folk som kan forklare arbeidet og vurdere deres eget prosjekt.

**Se tjenestene våre**

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

Ta med deg denne siden

Visittkort

**Laget med kjærlighet av D.**

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

**Opphavsrett © 2025 – nå · Engineer ApS · Alle rettigheter forbeholdt.**

**Skrevet ut fra https://advisory.engineer.company/nb/portfolio/established-a-technical-support-department/**