Engineer Rådgivning

Etablerade en avdelning för teknisk support

Etablerade en avdelning för teknisk support som betjänade över 10 000 kunder med IT-support och felsökning och följde upp kundärenden i ett CRM-system.

2015 – 2022

10,000

kunder som fick hjälp av en supportavdelning byggd från grunden

Situation. Kundbasen växte och behövde pålitlig teknisk support, och det fanns helt enkelt ingen dedikerad funktion som kunde ge den i någon verklig skala. Supporten sköttes ad hoc, vilket fungerar för en handfull kunder och i det tysta faller samman när antalet stiger.

Uppgift. Att bygga upp en riktig förmåga till teknisk support — en som kunde betjäna en stor och fortfarande växande kundbas — var jobbet.

Handling. En avdelning för teknisk support byggdes upp från ingenting. Det innebar att bestämma hur den faktiskt skulle fungera innan någon anställdes till den — processen för hur ett ärende kom in och löstes, verktygen för att hantera volymen, standarden för hur bra support såg ut — och sedan bygga upp kapaciteten att leverera IT-support och felsökning till många kunder samtidigt. Att börja från noll var ärligt talat fördelen; avdelningen kunde utformas för den skala som företaget var på väg mot i stället för att lappa på något som hade vuxit fram av en slump.

Resultat. Avdelningen kom till slut att betjäna över tiotusen kunder med pålitlig support och felsökning. Supporten gick från att vara något som gjordes reaktivt till en verklig styrka för företaget — något som växte i takt med kundbasen i stället för att knäckas under den.

Använd erfarenheten i ert projekt

Använd ”Etablerade en avdelning för teknisk support” som utgångspunkt för en liknande utmaning i er organisation. Tjänsterna bakom arbetet finns tillgängliga för ert projekt. Rekrytering, onboarding och coachning, så att kunskapen stannar hos dina egna medarbetare i stället för att försvinna med en konsult.

Se våra tjänster Hör av er →

Se bakom resultatet

Läs om situationen, besluten och resultatet i exemplet. Vi kan diskutera vad som passar era förutsättningar och vad som kräver ett annat angreppssätt. Etablerade en avdelning för teknisk support — 10,000 kunder som fick hjälp av en supportavdelning byggd från grunden

Se våra tjänster Hör av er →

Bygger du upp en supportverksamhet från grunden?

Prata om ert projekt med ingenjören som ansvarar för leveransen. Vi avtalar omfattning, hur priset beräknas och överlämning skriftligt innan arbetet börjar.

Roll i uppdraget: Infrastrukturingenjör. Det bygger på Teamledning, Mentorskap och coachning, Projektledning, Produkt och krav, Intressenter och rapportering och Systemadministration. Och nu när ni är här: vi är ganska bra på Teambygge och mentorskap, Projektledning (agil) och IT-support och helpdesk.

Hör av er Se våra tjänster

En del av **en längre historik** — och den finns i sin helhet här.

Varje post är skriven på samma sätt: situationen, uppgiften, vad vi gjorde och vad som förändrades.

Se hela historiken

Definiera förbättringen ni behöver

Ta med beslutet, människorna som berörs och alternativen som övervägts. Vi kan tydliggöra avvägningarna och lämna en dokumenterad rekommendation.

Se vad det kostar Hör av er →

Bygger du upp en supportverksamhet från grunden?

Fråga om besluten bakom ”Etablerade en avdelning för teknisk support”. Ni talar med personer som kan förklara arbetet och bedöma ert eget projekt.

Se våra tjänster

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

Ta med dig den här sidan

Visitkort

Omsorgsfullt skapad med kärlek av D.

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

Upphovsrätt © 2025 – nu · Engineer ApS · Alla rättigheter förbehållna.

Utskrivet från https://advisory.engineer.company/sv/portfolio/established-a-technical-support-department/