Engineer Консультування

Заснувала відділ технічної підтримки

Заснувала відділ технічної підтримки, що обслуговував понад 10 000 клієнтів, надаючи IT-підтримку та усуваючи несправності, з обліком звернень клієнтів у CRM-системі.

2015 – 2022

10,000

клієнтів обслуговує відділ підтримки, створений із нуля

Ситуація. Клієнтська база зростала і потребувала надійної технічної підтримки, а окремого підрозділу, здатного забезпечити її в серйозному масштабі, просто не існувало. Підтримку надавали від випадку до випадку — для жменьки клієнтів це працює, але зі зростанням їхньої кількості непомітно розвалюється.

Завдання. Завдання полягало в тому, щоб створити повноцінну службу технічної підтримки, здатну обслуговувати велику клієнтську базу, яка й далі зростала.

Дія. Відділ технічної підтримки створено з нуля. Це означало спершу визначити, як він працюватиме, ще до найму людей, — процес приймання й опрацювання звернень, інструменти для роботи з великими обсягами, стандарт того, якою має бути якісна підтримка, — і лише потім нарощувати спроможність надавати IT-підтримку та усувати несправності одразу для великої кількості клієнтів. Почати з нуля було, чесно кажучи, перевагою: відділ можна було спроєктувати під масштаб, до якого прямувала компанія, а не латати те, що виросло випадково.

Результат. Зрештою відділ обслуговував понад 10 000 клієнтів, надаючи надійну підтримку та усуваючи несправності. Із того, що робили лише у відповідь на проблеми, підтримка перетворилася на справжню сильну сторону компанії — вона масштабувалася разом із клієнтською базою, а не прогиналася під її вагою.

Застосуйте цей досвід у своєму проєкті

Використайте «Заснувала відділ технічної підтримки» як відправну точку для схожого завдання у вашій організації. Послуги, що стоять за цією роботою, доступні й для вашого проєкту. Наймання, введення в роботу і менторство, щоб знання лишалися у ваших людей, а не йшли разом із консультантом.

Переглянути наші послуги Зв'язатися з нами →

Дізнайтеся, що привело до результату

Прочитайте про ситуацію, рішення та результат цього прикладу. Ми можемо обговорити, що відповідає вашим умовам, а що потребує іншого підходу. Заснувала відділ технічної підтримки — 10,000 клієнтів обслуговує відділ підтримки, створений із нуля

Переглянути наші послуги Зв'язатися з нами →

Будуєте службу підтримки з нуля?

Обговоріть свій проєкт з інженером, відповідальним за виконання. Обсяг, основу розрахунку вартості та передачу результатів узгоджуємо письмово до початку робіт.

Роль у цій роботі: Інженер інфраструктури. Тут задіяні Керівництво командою, Менторство та коучинг, Управління проєктами, Продукт і вимоги, Зацікавлені сторони та звітність та Системне адміністрування. І, до речі, ми добре вміємо Формування команди та менторство, Управління проєктами (Agile) та IT-підтримка та helpdesk.

Зв'язатися з нами Ознайомтеся з нашими послугами

Одна частина **довшого переліку** — і він увесь на цьому сайті.

Кожен запис написано однаково: ситуація, завдання, що ми зробили і що змінилося.

Переглянути весь перелік

Визначте потрібне покращення

Опишіть рішення, людей, яких воно стосується, та вже розглянуті варіанти. Ми можемо явно показати компроміси й залишити документовану рекомендацію.

Дивитися, скільки це коштує Зв'язатися з нами →

Будуєте службу підтримки з нуля?

Запитайте про рішення в роботі «Заснувала відділ технічної підтримки». Ви говоритимете з людьми, які можуть пояснити роботу й оцінити ваш проєкт.

Переглянути наші послуги

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Копенгаген, Данія

Візьміть цю сторінку із собою

Візитівка

Дбайливо зроблено з любов'ю — D.

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

Авторське право © 2025 – дотепер · Engineer ApS · Усі права захищено.

Надруковано з https://advisory.engineer.company/uk/portfolio/established-a-technical-support-department/