Engineer

Eine Abteilung für technischen Support aufgebaut

Eine Abteilung für technischen Support aufgebaut, über 10.000 Kunden bei IT-Anliegen und Fehlern unterstützt und Kundenanfragen in einem CRM nachverfolgt.

2015 – 2022

10,000

Kunden betreut von einer neu aufgebauten Supportabteilung

Situation. Der wachsende Kundenbestand benötigte verlässlichen technischen Support, doch eine eigene Funktion für die nötige Größenordnung fehlte. Unterstützung erfolgte nach Bedarf. Das funktioniert für wenige Kunden und bricht bei steigenden Zahlen allmählich zusammen.

Aufgabe. Ein tatsächlicher technischer Supportbetrieb sollte entstehen, der einen großen und weiterhin wachsenden Kundenbestand betreuen konnte.

Massnahmen. Eine Abteilung für technischen Support wurde von Grund auf aufgebaut. Vor der Einstellung wurde ihre Arbeitsweise festgelegt: der Weg vom Eingang einer Anfrage bis zur Lösung, Werkzeuge für das Anfragevolumen und der Maßstab für guten Support. Darauf entstand die Kapazität, vielen Kunden gleichzeitig IT-Support und Fehlerhilfe zu bieten. Der Neuanfang war dabei ein Vorteil: Der Betrieb konnte für die angestrebte Unternehmensgröße entworfen werden, statt zufällig gewachsene Strukturen auszubessern.

Ergebnis. Die Abteilung betreute schließlich über zehntausend Kunden mit verlässlichem Support und Fehlerdiagnose. Support wandelte sich von reaktiver Hilfe zu einer wirklichen Stärke des Unternehmens, die mit dem Kundenbestand skalierte, statt unter ihm einzubrechen.

Diese Erfahrung für Ihr Projekt nutzen

Nutzen Sie „Eine Abteilung für technischen Support aufgebaut“ als Ausgangspunkt für eine ähnliche Herausforderung in Ihrer Organisation. Die Leistungen hinter dieser Arbeit stehen auch für Ihr Projekt zur Verfügung. Einstellung, Einarbeitung und Coaching sorgen dafür, dass das Wissen bei Ihren eigenen Mitarbeitenden bleibt, statt mit einer Beraterin zu gehen.

Unsere Leistungen entdecken Kontakt aufnehmen →

Hinter das Ergebnis schauen

Lesen Sie die Situation, die Entscheidungen und das Ergebnis dieses Beispiels. Wir können besprechen, welche Teile sich auf Ihre Rahmenbedingungen übertragen lassen und welche einen anderen Ansatz erfordern. Eine Abteilung für technischen Support aufgebaut — 10,000 Kunden betreut von einer neu aufgebauten Supportabteilung

Unsere Leistungen entdecken Kontakt aufnehmen →

Bauen Sie einen Supportbetrieb von Grund auf auf?

Besprechen Sie Ihr Projekt mit der Ingenieurin, die für die Umsetzung verantwortlich ist. Wir vereinbaren Umfang, Preisgrundlage und Übergabe schriftlich, bevor die Arbeit beginnt.

Rollenkontext: Infrastrukturingenieurin. Die Arbeit baut auf Teamführung, Mentoring und Coaching, Projektmanagement, Produkt und Anforderungen, Stakeholder und Berichterstattung und Systemadministration. Und wenn Sie schon hier sind: Wir sind auch ziemlich gut in Teamentwicklung und Mentoring, Projektmanagement (Agile) und IT-Support und Helpdesk.

Kontakt aufnehmen Unsere Leistungen entdecken

Ein Teil einer **längeren Arbeitsbilanz** — vollständig auf dieser Website zu finden.

Jeder Eintrag folgt demselben Aufbau: die Situation, die Aufgabe, unser Vorgehen und die Veränderungen.

Alle Arbeiten ansehen

Die benötigte Verbesserung definieren

Benennen Sie die Entscheidung, die betroffenen Menschen und die bereits betrachteten Optionen. Wir können die Abwägungen deutlich machen und eine dokumentierte Empfehlung hinterlassen.

Preise ansehen Kontakt aufnehmen →

Bauen Sie einen Supportbetrieb von Grund auf auf?

Fragen Sie nach den Entscheidungen hinter „Eine Abteilung für technischen Support aufgebaut“. Sie sprechen mit den Menschen, die die Arbeit erklären und Ihr eigenes Projekt einschätzen können.

Unsere Leistungen entdecken

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Kopenhagen, Dänemark

Nehmen Sie diese Seite mit

Kontaktkarte

Mit Sorgfalt und Liebe gestaltet von D.

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

Copyright © 2025 – heute · Engineer ApS · Alle Rechte vorbehalten.

Gedruckt von https://engineer.company/de/portfolio/established-a-technical-support-department/