

Uppfyller er befintliga "Tech Support" de krav som kunderna ställer?

Ett enkelt och smidigt sätt att säkerställa att er service leverans uppfyller dessa krav är att konsultera Innozone Consulting som erbjuder tjänsten "Verksamhetsanalys Tech Support". Tjänsten är framtagen för att kunna hjälpa organisationer och företag eller specifika affärsområden eller funktioner inom en större organisationer, att ta "tempen" på sin Tech Support Leverans.

Syftet med "Verksamhetsanalys Tech Support" är att genomföra en generell och oberoende studie som på ett övergripande sätt kartlägger service leveransen avseende kvalitet, tillförlitlighet samt svara på frågan om kunden är nöjd.



Innozone Consulting driver projektet som genomförs i nära samarbete med representanter från beställarens organisation. Projektet baseras framför allt på information från;

- ✓ intervjuer med företagets ledning samt Tech Support.
- ✓ audit av Tech Support funktionen.
- ✓ en användarenkät för utvalda kunder.
- ✓ befintlig kvalitets dokumentation, t.ex. ISO eller GMP.



Projektresultat kan normalt presenteras inom två månader efter projektstart. Tidsaspekten beror till stor del på att det tar mer tid än beräknat att få återkoppling på kundenkäten från företagets kunder samt storleken kund kretsen.

Efter studien kan förslag på förbättringsmöjligheter, anpassade efter kundens unika behov, ges på åtgärder för att effektivisera Tech Support leveransen, öka kvaliteten och minska kostnaderna gentemot interna och externa kunder samt hur man kan höja servicenivån gällande service leveransen till företagets kunder.

Fördelar

Att investera i en Verksamhetsanalys Tech Support innebär ett antal fördelar som på sikt ger en mer effektiv service leverans avseende kostnad och tillförlitlighet.

- ✓ Identifiera förbättringsmöjligheter i Leveransen.
- ✓ Verifiera att kundens krav uppfylls avseende Tech Support.
- ✓ Verifiera att Tech Support leveransen är kostnadseffektiv i förhållande till uppsatta krav från kund.

Projektleverans

Avslutningsvis sammanställs resultaten från intervjuer, enkäter och eventuell dokumentation av Innozone Consulting vilket resulterar i;

- ✓ en verksamhetsanalys rapport.
- ✓ en sammanställning av kundenkätena.
- ✓ förslag på förbättringsmöjligheter.
- ✓ en presentation för företags- / service ledning.
- ✓ möjlighet till coaching vid implementation av identifierade förbättringsåtgärder.

Kontakta gärna Innozone Consulting om du är intresserad eller har frågor och funderingar gällande verksamhetsanalys Tech Support.