

Case: Top Call

Ny fagpilot skal optimere processerne

Top Call har specialiseret sig i telefonpasning og fungerer som ekstern reception for mange virksomheder. Virksomheden er gået fra 1 til 15 ansatte på tre år, og i takt med at virksomheden er vokset, har Kenneth Steen oplevet et øget behov for mere strømlinede arbejdsgange og en mere professionaliseret kundetilgang. Det skal den kommende fagpilot bidrage med.



Top Call har tidligere haft succes med en videnpilot, der var uddannet inden for marketing og kommunikation. Videnpilotordningen for akademikere er en pendant til fagpilotordningen for faglærte.

"Vi har været meget begejstrede for den videnpilot, vi har haft. Hun hjalp os med at udvikle en ny tilgang til at komme ind på potentielle markeder. Så da jeg hørte om en tilsvarende ordning for faglærte, var jeg meget interesseret," fortæller Kenneth Steen, ejer og stifter af Top Call, der har adresse i Næstved.

Det var en konsulent fra Væksthus Sjælland, som gjorde ham opmærksom på fagpilotordningen og de muligheder, den giver for små og mellemstore virksomheder.

Fokus på nytænkning

"Det er en fantastisk mulighed for virksomheder af vores størrelse. Mange har en tendens til at udskyde de projekter, der skaber udvikling, fordi der simpelthen ikke er tid til at fokusere på dem. Fagpilotordningen gør, at vi bliver hjulpet i gang. En ting er, at man får et økonomisk tilskud – men en anden ting er, at projektet bliver sat på dagsordenen og dermed bliver prioriteret blandt alle de daglige rutineprægede opgaver," understreger Kenneth Steen.

Top Call er blevet godkendt til at få en fagpilot, som skal hjælpe virksomheden med at udvikle mere strømlinede arbejdsgange og systematisere den måde, processerne foregår på i dag. Ifølge Kenneth Steen er der nemlig et behov for at optimere arbejdsgangene, fordi virksomheden er vokset, og opgaverne derfor er blevet mere komplekse.

Han har endnu ikke fundet den rette kandidat, men han har en klar idé om, hvilken profil han går efter. Og han har tid til at finde den rette fagpilot, da det blot skal ske senest et halvt år efter ansøgningen er godkendt.

"Det er vigtigt, at vedkommende har noget reelt nyt at byde ind med og ikke bare falder ind i vores måde at gøre tingene på. Det kunne for eksempel være en fra hotel- og restaurationsbranchen, som ved noget om effektiviseringer og som forstår at sætte tingene i system. Omvendt skal fagpiloten bygge videre på vores tilgange og metoder, fordi de allerede fungerer godt. Og så kommer vi rigtig godt ud af det med hinanden her på arbejdspladsen – og derfor er det selvfølgelig også vigtigt, at personen passer ind," fastslår Kenneth Steen.

Kenneth Steen glæder sig til at få ansat en fagpilot og har allerede aftalt samtaler med de første kandidater. Han afviser ikke, at der – efter kontraktens udløb – kan blive tale om en fastansættelse, hvis det hele flasker sig.

Om Top Call

Top Call blev etableret af Kenneth Steen i 2010. Virksomheden tilbyder telefonpasning, call center og kalenderstyring for virksomheder, der ønsker at outsource den funktion. Virksomheden har i dag 15 ansatte og har planer om at blive fire gange så store inden for de næste fire år.