

# Uniqkey

Uniqkey er et dansk byber sikkerhedsfirma, der arbejder med adgangs-  
kodemstyring og cloudservice sikkerhed til danske SMV'er.

CASE: Optimering af kundernes onboarding setup/forløb med henblik på at øge 'selvaktiverings' raten, så Uniqkey kan mindske deres udgifter/tidsbrug på onboarding af kunderne.

## OVERBLIK

Virksomhed	Uniqkey
Lokation	Lyskær 8a, 2730 Herlev, DK
Kontaktperson	Simon Melander COO

## CASEBESKRIVELSE

Uniqkey blev stiftet i 2017 af en række erfarende iværksættere og sikkerhedsekspertter med visionen om at sikre adgangen til det stigende antal cloudservices. I takt med at vi bliver mere og mere digitale, stiger antallet af adgangskoder og services, som anvendes.

Uniqkey har udviklet et komplet værktøj til identitets- og adgangsstyring til cloudservices til virksomheder, der giver kontrollen og overblikket tilbage til virksomheden. Uniqkey husker og udfylder automatisk alle loginoplysninger for medarbejderen, så man aldrig skal huske en kode eller indtaste information, samtidigt med den beskytter sårbare/følsomme oplysninger mod hackere og andre ondsindede. Som de første i verden har de automatiseret og udviklet en lang række funktioner, som simplificerer administrationen af cloudservices og logins, samt øger sikkerheden markant.

Uniqkey har gennem de seneste år været i rivende vækst i en fremadstormende branche, hvor fokus og behovet for cybersikkerhed absolut ikke er blevet mindre.

Ligesom mange andre SaaS virksomheder oplever Uniqkey flaskehalsproblemer ift. deres onboarding. Uniqkey har kunder med mellem 500 og op til 60.000 ansatte, som alle skal installere og opsætte deres cloudservice. I dag kan opsætningen og onboaringen af dette både ske gennem virksomhedens egen IT-afdeling, men oftest er det i samspil med Uniqkey, da det gns. kun 25% af medarbejderne i de respektive virksomheder, der kan selvaktivere og bruge cloudløsningen. Dette resulterer i tekniske udfordringer i alt fra installation til brug, som kræver mange supportforespørgsler og -opgaver for Uniqkey.

Uniqkey ønsker derfor hjælp til at få optimeret deres kunderejser, flows og platforme således at selvaktiveringsraten stiger og de dermed kan mindske udgifter/tidsforbrug, som er forbundet med onboarding af deres kunder.

Som kommende team skal I via antropologiske iagttagelser og undersøgelser videreudvikle og optimere virksomhedens onboardings materiale, flows og platforme, samt automatisere nuværende tilgange vha. digitale onboardings muligheder som fx webinars.

## KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser:

- 1. Fase: Dataindsamling og analyse af nuværende udfordringer samt flaskehalse der er forbundet med onboardingen i dag.**
  - 1.1 I får ved opstarten en grundlæggende intro til markedets og virksomhedens kunder. Kortlæg herefter hvilke flaskehalsproblemer, som virksomheden oplever ved nuværende onboardings setup.
  - 1.2 Deltagelse i forskellige onboaringsforløb og -workshops hos udvalgte kunder (bestemmes ved opstarten) med henblik på antropologiske iagttagelser og hvilke udfordringer kunderne oplever.
  - 1.3 Hvis muligt (bestemmes ved opstarten), udvælges specifikke fokusgrupper med henblik på at kvantificeres pains og gains i forbindelse med onboardingen.
  - 1.4 Indsamling af kundefeedback
  - 1.5 Udarbejd en benchmark analyse med fokus på best practise. Dette behøver ikke være inden for samme branche, men andre virksomheder, som er lykkedes med digital og fysisk onboarding gennem simplificeret og gennemsigtige kunderejser.
  - 1.6 Opsamling på alle indsigter med henblik på, hvilke udfordringer der skal optimeres og udvikles til muligheder i fase 2.
- 2. Optimering og udvikling af onboardingsmateriale og kunderejsen**
  - 2.1 Optimering af mail flows
  - 2.2 Udvikling af content til hjemmesiden/browser samt mobil app'en ud fra kundefeedbacken
  - 2.3 Udvikle et visuelt overblik for kunderejsen og dets steps
- 3. Udvikling og opsætning af digitale flows samt automatiseret webinars**
  - 3.1 Opsætning og udvikling af framework til webinars (digital onboarding) i samarbejde med Uniqkey. Her skal I udforme script og frameworket, imens en specialist fra Uniqkey vil være afholdende/udførende person i webinarret.
  - 3.2 Herefter opsættes webinarret til at kunne driftes dagligt og tilpasset de indsigter, som I belyser i de forhenværende faser.

## ØNSKET UDBYTTE FOR VIRKSOMHEDEN

Efter forløbet vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- ✓ Opsætning og udvikling af framework til automatiseret onboarding (webinar)
- ✓ Optimeret onboarding setup/forløb med fokus på øget selvaktivering hos kundernes ansatte.

## RELEVANTE FAGLIGHEDER TIL CASEN

Forretningsudvikling, Antropologi, Medieproduktion, Kreativ Frontend udvikler, UX'er, Kommunikation og Formidling, Branding og Digital marketing.

## TALENTPROFIL

Uniqkey er en fremadstormende virksomhed, der befinder sig i en branche inden for ciphersikkerhed, som forsat vækster.

Virksomheden leder derfor efter et team, som kan være med til at udvikle virksomhedens ydelser og være en del af den gunstige udvikling. Som team vil man blive en del af en ung og dynamisk kultur, hvor man er passioneret for det man laver, samtidigt med, at der er plads til sociale anliggender.

Uniqkey arbejder agilt med frihed under ansvar. Som kommende team vil I derfor få ansvar og lead på projektet. I skal som team derfor være proaktive 'Go Getters', der selvstændigt går til opgaven.

I skal turde tage chancer og ikke blot søge den nødvendige sparring, men også byde ind med egne kreative idéer og inputs med henblik på udvikling af det bedst mulige outcome.

Det vil være en fordel og styrke, hvis du som profil har interesse eller erfaring med SoMe, mail flows, brugerinddragende udvikling eller digitale kunderejser.

*Som kommende talent skal du kunne fremvise en ren straffeattest, da I ville skulle arbejde med data fra kunder, hvor dette er et krav. Du vil derudover også skulle underskrive en NDA-erklæring.*

