

# Encode A/S

Encode er en SaaS-virksomhed (Software-as-a-service), der tilbyder deres kunder en no-code, fleksibel platform til styring af marketingsprocesser. Deres fantastiske vækstrejse, nationalt såvel som internationalt, vidner om værdien i Encodes løsninger og værktøjer.

Encodes udfordring består i, at deres nuværende proces for registrering af fakturerbare timer er tidskrævende, manuel og omkostningsfuld. Teamet skal derfor ideudvikle et koncept for en optimeret og mere digitaliseret proces, hvorunder data skal eksporteres fra Encode-plattformen til e-conomic.

## OVERBLIK

|               |                                   |
|---------------|-----------------------------------|
| Virksomhed    | Encode A/S                        |
| Lokation      | Sverigesgade 5, 3., 5000 Odense C |
| Kontaktperson | Kuno Kristensen, CFO              |

## VIRKSOMHEDSPROFIL

Encodes platform er en MarTech-løsning, der kan skræddersyes efter den enkelte kundes behov. De har over 20 års erfaring i at hjælpe deres globale kunder til at digitalisere og optimere deres workflows. Virksomhedens historie startede i 2001, hvor otte entreprenante mennesker stiftede Encode med udgangspunkt i at ville supportere og gøre marketingsprocesser mere strømlinede. Siden har virksomheden ekspanderet både nationalt og i udlandet. Senest er virksomheden i 2021 blevet delvist opkøbt af en norsk kapitalfond, Viking Ventures, som dermed er hovedaktionær, og det har kun sat endnu mere skub i Encodes vækstrejse.

I dag fordeler de mere end 60 ansatte sig på kontorer i Danmark, UK og Spanien samt et udviklingsteam i Ukraine. Encode leverer bredt i markedet, og deres mange kunder spænder vidt mellem producenter, detailhandlere og bureauer. Virksomheden er i hastig udvikling, og antallet af Encode-brugere har passeret de 60.000. Den fortsatte vækst peger klart og tydeligt på, at der er noget i markedet, hvor lige netop Encodes værktøjer og løsninger kan noget.

## CASEBESKRIVELSE

Encode ønsker at få løst en udfordring omkring den interne proces for registrering af fakturerbare timer. I dag fungerer det således, at medarbejderne hen over en måned angiver de timer, hvor de supporterer en kunde. Ved hvert månedsluk bliver de timer gennemgået og godkendte af virksomhedens account managers, der herefter sender dem til økonomiafdelingen. Efter en gennemgang sendes fakturaer derefter ud til kunderne på baggrund af, hvilken aftale den enkelte kunde har (eks. klippekort, fast support eller ad hoc timebetaling). Selve timeregistreringen foregår i Encode-plattformen, mens fakturaerne sendes ud i e-conomic. Det er en omfattende, manuel og tidskrævende proces, der koster mange ressourcer og fjerner fokus fra mere værdiskabende aktiviteter. Processens manglende procedurer og styring bliver kun et voksende problem i takt med, at Encode vækster, som de gør, og får flere og flere medarbejdere ind, der skal være en del af denne proces.

Virksomheden ønsker at få ideudviklet et koncept til en mere strømlinet og digitaliseret proces, der kan nedbringe det manuelle arbejde til et absolut minimum. Det kræver en

optimering af processen, hvor alle medarbejdere timeregistrerer ensartet, og hvor alle er helt afklaret med, hvornår timer er fakturerbare. Ligeledes skal der arbejdes med at eksportere timeregistreringen i Encode-plattformen til e-conomic, så denne del af det manuelle arbejde nedbringes og effektiviseres.

Først og fremmest skal teamet skabe sig et overblik over workflow for den nuværende proces (as is). På baggrund af de indsigter ideudvikles der på en optimeret proces for fremtiden (to be), hvorefter der følger udvikling af prototyper og afprøvning af disse. Endvidere skal der beregnes de nuværende omkostninger for processen og potentielle besparelser med henblik på at kortlægge, hvad en investering i nye tiltag kan tilføre af værdi for virksomheden.

## KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser og skal betragtes som inputs og inspiration, som gerne må udvides udover nedenstående:

### 0. Fase: Onboarding og tilegnelse af intern viden

- 0.1 Onboarding til virksomheden, deres vision, værdier, ydelser, strategi, organisation, systemer og generelt den branche og det marked, de opererer i.
- 0.2 Forventningsafstemning: Frekvens af feedback og løbende sparring.
- 0.3 Dybdgående introduktion af udfordringer og ønsket resultat.
- 0.4 Diskutér de forskellige faser og vægtingen/prioriteringen, sådan at tiden bliver brugt bedst.

### 1. Fase: Intern analyse og forståelse for nuværende proces (as is)

- 1.1 Foretag kvalitative interviews med nøglepersoner fra hver af de berørte afdelinger med henblik på at tappe ind i deres viden og skabe et overblik over nuværende workflow. Antal og interviewpersoner afstemmes i dialog med virksomheden. Afdæk og få en forståelse for:
  - Hvad de enkelte medarbejdere registrerer, hvorfor de registrerer og hvordan de registrerer.
  - Hvordan gør account managerne det op ved hvert månedsluk, og hvad sendes videre til godkendelse?
  - Hvordan ser processen ud fra timeregistrering til udsendelse af faktura for medarbejderne i økonomiafdelingen?
- 1.2 Gennemgå tidligere timeregistreringer:
  - Hvilke datafelter benyttes, og er de alle nødvendige ift. den videre proces?
  - Er der uligheder i medarbejdernes måde at registrere timer på?
- 1.3 På baggrund af ovenstående dataindsamling kortlægges processen, hvori timeregistreringen følges fra afdeling til afdeling.
  - Hvor ligger de største pains?
- 1.4 Beregn omkostninger ved nuværende proces og den potentielle besparelse ved en optimering med henblik på argumentation for fremtidige investeringer:
  - Hvad er omkostningerne i timer fordelt på de mange medarbejder, der er involveret i processen?



- Hvad kunne de timer indbringe af værdi for virksomheden, hvis processen effektiviseres?

## 2. Fase: Ide- og konceptudvikling for en mere strømlinet proces (to be)

- 2.1 Brug metoderne og værktøjerne fra Design Thinking til ideudviklingsfasen. Hvilke indsatser skal der til for at løse udfordringen bedst?
  - Integrering mellem Encode-plattformen og e-conomic:  
Hvilke datafelter fra Encode skal mappes over i e-conomic?  
Hvordan overføres data gennem API'et?  
Hvilke tilpasninger af systemet kræver det?
  - Hvordan sikres en effektiv og ensartet proces for medarbejdernes timeregistrering? Skal der udarbejdes instruktioner, og i så fald hvilket format og hvilken form for implementering vil skabe de bedste forudsætninger for, at de bliver fulgt?
- 2.2 Udvikling af prototyper til testning af jeres ideer.
  - Encode er en no-code platform, og I vil få en sandbox stillet til rådighed som testmiljø.
  - Iterativ proces, hvor vurderer I jeres resultater, vender tilbage til tegnebrættet (idefasen) og videreudvikler jeres ideer for derefter at teste nye prototyper.
- 2.3 Udarbejd en detaljeret kravsspecifikation for en fremtidig, optimeret proces.
  - Helt konkrete anbefalinger til, hvad en ny strømlinet proces vil kræve - jo mere detaljeret, jo bedre.
  - Indeholdende nuværende omkostninger og potentielle besparelser holdt op overfor udgifterne ved investering i de nye anbefalede tiltag.

### ØNSKET UDBYTTET FOR VIRKSOMHEDEN

Efter forløbet vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- ✓ Overblik over den eksisterende proces (inkl. omkostninger)
- ✓ Koncept for mere strømlinet timeregistrering og håndtering af denne
- ✓ Detaljeret kravsspecifikation for nye tiltag

### RELEVANTE KOMPETENCER TIL CASEN

Dataanalyse, Datalogi, Ingeniør, UX, Datamatiker, Workflow- og procesoptimering (Lean), Forretningsudvikling, Kommunikation, Antropologi

### TALENTPROFIL

Hos Encode tages der hånd om medarbejderne, og de mange sociale arrangementer er med til at sikre et team, der arbejder stærkt sammen om at nå et fælles mål. Det kollegiale fællesskab er kendetegnede for virksomhedskulturen, og her er der i høj grad plads til

forskelligheder. Det gælder både en stor diversitet i fagligheder og nationaliteter såvel som et godt mix af introverte og ekstroverte mennesker.

Kuno Kristensen bliver temaets primære kontaktperson og vil sørge for, at I hurtigt kommer ind i de daglige arbejdsgange. Derudover vil I også være i dialog og høste viden fra andre nøglepersoner i virksomheden. Helt i tråd med virksomhedens rum til forskelligheder er de åbne overfor, hvilken faglig profil du som talent kommer med. Det vigtigste er, at du er åben for at prøve nye ting og er engageret i at bidrage til projektet.



LEAD THE  
**TALENT**