

Plan2Fly

Plan2Fly er en SaaS-virksomhed med en online platform, som blandt andet leverer værktøjer til dronpiloter og behandler data fra dronflyvning til deres virksomhedskunder. Plan2Fly har udviklet en let integrerbar løsning til alle brancher, der har et ønske om at digitalisering og at få adgang til de nyeste droneteknologier.

Plan2Fly oplever stor vækst og i takt med øget aktivitet på platformen er der behov for en professionel Customer Support løsning. Casetamet skal derfor hjælpe med at udvikle en support-løsning baseret på en grundig forståelse af kundernes typiske udfordringer. Ønsket er en overvejene automatiseret løsning. Opgaven består både af en design/UX mæssig del og den backend kodene del. Der vil også være fokus på kommunikationsopgaver.

OVERBLIK

Virksomhed	Plan2Fly
Lokation	Jernbanegade 75, 1., 5500 Middelfart
Kontaktperson	Sune Laursen, CIO & Partner

VIRKSOMHEDSPROFIL

Plan2Fly er en dansk softwarevirksomhed stiftet i 2017 som har udviklet en online platform med en lang række værktøjer som hjælper aktører i dronebranchen.

Plan2Fly udspringer af virksomheden Dansk Drone Netværk, der blev startet tilbage i 2015, som en af de første spillere på markedet indenfor professionel brug af droner. Erfaringerne fra Dansk Drone Netværk viste tydeligt at der var behov for nye teknologiske og digitale værktøjer, og Plan2Fly var har været first-movers til at modne og udvikle Drone branchen i Danmark.

Plan2Fly's forretningsmodel består af 3 kerneydelser som er integreret i en online platform. Et software til dronpiloter med en række værktøjer som gør professionel dronflyvning nemmere. En opgavebørs, hvor virksomheder kan udbyde opgaver og dronflyvninger, som professionelle dronpiloter kan gennemføre. Senest har Plan2Fly gjort det muligt for virksomheder integrere platformen med deres eksisterende system, hvilket åbner et helt nyt marked.

Plan2Fly har udviklet sig fra at være en software platform, som hjalp professionelle dronpiloter med at koordinere flyvninger, indhente tilladelser hos TBST mv., til at være en platform som bringer forskellige aktører sammen omkring en droneopgave, og sikre en databehandling fra dronflyvningerne, som giver kunderne mest muligt indsigt og værdi. Derfor er Plan2Fly's fokus også på at udvikle løsninger som virksomheder har gavn af og vil betale for. Et eksempel kunne være investerings- og boligselskaber som fra tid til anden skal gennemgå bygningsinspektioner, og som i dag har mange langsommelige og analoge processer. Den udvikling skubber Plan2Fly til med deres digitale løsninger og droneplatform.

Hele platformen er bygget op omkring interessenternes behov, og Plan2Fly arbejder konstant på at forbedre brugeroplevelsen for kunderne og piloterne, og har derfor også stort fokus på at skabe en intuitiv platform så kunder og dronpiloter selv kan navigere og tilgå de formater og værktøjer som de har behov for. Plan2Fly's slogan er "No drone knowledge needed". En forudsætning for at skabe en intuitiv oplevelse på platformen er at der er lagt tid og kvalitet i kommunikation og formidling. Derfor er det et område virksomheden har meget fokus på.

CASEBESKRIVELSE

I takt med at Plan2Fly vokser og deres platform bliver mere benyttet, vil der også opstå flere situationer som udløser et behov for support til kunder og brugere af systemerne. Caseteamet skal derfor hjælpe Plan2Fly med at designe og udvikle et moderne support -og kundeservice system som skal kunne håndtere kundehenvendelser. Udover den tekniske løsning vil der være fokus på kommunikation og brugeroplevelsen. De kommunikationsstærke profiler i caseteamet skal også assistere kommunikationsafdelingen med henholdsvis projektledelse og PR af forskellige medie projekter.

Filosofien hos Plan2Fly er at interessenter på deres platform i høj grad er selvkørende, og at systemet er bygget intuitivt, så Plan2Fly medarbejderne ikke behøver at blive involveret i de enkelte opgaver. Den samme tankegang skal være udgangspunktet i support systemet, med undtagelse af de sager, hvor situationen kræver en vurdering fra en supportmedarbejder.

Kernen i et godt support- og kundeservice system er at medarbejdere på effektiv måde nemt kan yde support til kunderne ved nemt at kunne håndtere store mængder af henvendelser fra forskellige kanaler. For at gøre processen nem skal systemet indeholde et ticket system, som betyder, at alle henvendelser tildeles et unikt løbenummer.

Som en del af udviklingsopgaven skal caseteamet gennemføre undersøgelser af Plan2Fly's nuværende løsning og supporthenvendelser, en ekstern analyse af andre systemer og best-practises, samt ideudvikle, designe kunderejsen og programmere systemet.

I forhold til den tekniske del af projektet, med backend udviklingen af supportsystemet, får teamet adgang til hovedplatformen via API, og kan udvikle sikkert i deres eget lukkede system, hvilket giver stor frihed til at afprøve løsninger.

Der vil også være fokus på kommunikation og formidling i casen, herunder tekstforfatning af guides og beskrivelser af processer mv. Derudover ligger der også mange kommunikationsopgaver i forbindelse med interne medieprojekter, som de kommunikations-uddannede talenter kan prøve kræfter med.

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, strategi, organisation, systemer og generelt den branche og det marked, de opererer i.
- 0.2 Forventningsafstemning: Frekvens af feedback og løbende sparring.
- 0.3 Dybdegående introduktion af udfordringer og ønsket resultat.
 - Den tekniske del af projektet
 - Design af brugerrejsen
 - Den kommunikative del af projektet
- 0.4 Diskutér de forskellige faser og opgaver, sådan at tiden bliver brugt bedst.

1. Fase: Intern undersøgelse af support system og proces

- 1.1 Få overblik over hvilke problemstillinger og udfordringer kunder og brugere af platformen henvender sig med i dag.



- 1.2 Hvordan er processen i dag for behandling af tickets i dag?
- 1.3 Hvordan er FAQ og Tools Tips opbygget i dag?
- 1.4 Forventede fremtidige problemer?
- 1.5 Ressourcer allokeret til at løse support relaterede problemer i dag?
- 1.6 Systemer som understøtter support arbejdet i dag?

2. Fase: Ekstern undersøgelse

- 2.1 Hvad gør andre SaaS virksomheder med Support og Service systemer?
 - Fokus på de tekniske løsninger og muligheder
 - Fokus på BrugerrejsenLav en analyse af f eks Booking.com, Nordea.dk, Facebook, mf.
- 2.2 Hvordan er opbygningen omkring automatisering/selvbetjening vs personlig betjening?
 - FAQ og selvbetjening, hvor stranded folk i hvilke problemstillinger.
 - Tickets og personlig betjening
- 2.3 Lav en lille bruger undersøgelse, for bedre at forstå hvad brugere/kunder forventer af et support system og service niveau hos Plan2Fly.
 - Forventninger til personlig betjening? Svar tider?

3. Fase: Udvikling og design af support system:

- 3.1 Design et udkast til funktionaliteten:
 - Den tekniske løsning
 - Brugerrejsen
 - Processen for support medarbejderen
- 3.2 Hvordan skaber kunden forbindelse med support afdelingen?
- 3.3 Selvbetjening og automatisering; FAQ's, Tool Tips, Video tutorials mv.
- 3.4 Personlig betjening: Ticket system
- 3.5 Vurder niveau af omnichannel support – hvilke kanaler og medier kan anvendes?
Live chat, sociale medier, telefon, email mv.
- 3.6 Udvikling af kravsspecifikation og mock-up.
- 3.7 Presentation af mock-up til focus-gruppe for feedback.

4. Fase: Programmering: Backend

- 4.1 Programmering af backend
- 4.2 Test
- 4.3 Implementering

5. Fase: Kommunikation og formidling

Der er mange kommunikationsopgaver forbundet med udviklingen af support systemet, men i perioder af projektet vil det tekniske arbejde fylde så meget, at der bliver mulighed for at arbejde på andre medieprojekter i kommunikationsafdelingen. Der vil også være mulighed for at blive tovholder på et eller flere PR og medieprojekter.

ØNSKET UDBYTTET FOR VIRKSOMHEDEN

Efter forløbet vil virksomheden gerne stå i hånden med:



LEAD THE
TALENT

- ✓ En god analyse og forståelse af best practises for Support systemer til Saas-virksomheder
- ✓ Et udviklet support- og kundeservice system som er designet og kodet klar til implementeringstests
- ✓ Projektleder og kommunikationsopgaver til interne medie-projekter i kommunikationsafdelingen

RELEVANTE KOMPETENCER TIL CASEN

Nøgleord og udd. Retninger

- Datalogi, Data Science og Matematik
- Programmering/Kode i PHP – Laravel min. 2 profiler som kan kode
- UserExperience / Cand.IT / Multimediale design – til design og ide udvikling af Brugerrejsen
- Kommunikationsnørder med projektleder-skills til medieprojekter i kommunikationsafdelingen
- Forretningsudvikling

TALENTPROFIL

Hos Plan2Fly får du en unik mulighed for at komme ind i en branche, som er i sin spæde start af en fantastisk rejse. Det er en fed, teknologi-baseret branche med kæmpe potentiale både her i Danmark, men også i Europa. Plan2Flys største kerneværdi er fairness. Det gælder internt ift. medarbejdere og virksomhedskultur, og samtidig kommer det også til udtryk i deres produkter og services, hvor de f.eks. ikke tillader budkrig på deres opgavebørs. Derudover arbejder de ud fra en tilgang omkring *failing fast*, så der er ikke langt fra idé til en mulig løsning. Som talent skal du derfor være klar på hurtigt at teste idéer af og ikke være bange for at fejle, men se det som en læring.

Plan2Fly har tidligere været med hos LEAD THE TALENT, og de har således erfaring med og en evne til naturligt at integrere talenter i virksomheden. De ser projektet som en anderledes og givtig rekrutteringsproces, og derfor vil I også opleve at komme ind i et team, hvor størstedelen af medarbejderne har personlig erfaring med forløbet.

Plan2Fly oplever stor vækst og skal løbende tiltrække profiler indenfor programmering/kodning af front-end og Backend, kommunikationsprofiler, UX og projektledelse.