

# Difko A/S

Difko A/S har siden 1976 været en af Danmarks førende aktører inden for investering og projektudvikling, med fokus på formidling af investeringskapital og administration af investeringsprojekter for danske investorer. Med en solid erfaring på området er Difko en pioner i Danmark, som leverer et omfattende udbud af investeringsprojekter.

CASE: Difko A/S ønsker at få en klar forståelse for, hvordan deres nuværende kunderejse ser ud. Denne vide skal sikre, at man kan udarbejde en standardiseret kunderejse for alle kunder. Ydermere skal teamet foretage en intern bæredygtighedsanalyse, som har til formål at sikre, at Difko A/S lever op til deres bæredygtige image internt såvel som eksternt.

## OVERVIEW

Virksomhed	Difko A/S
Lokation	Merkurvej 1K, 7. Sal, 7400 Herning
Kontaktperson	Niels Jørgen Pedersen (CEO) & Thomas Burholt (Controller)

## VIRKSOMHEDEN

Difko A/S (herefter Difko) har siden 1976 været en af Danmarks førende aktører inden for investering og projektudvikling, med fokus på formidling af investeringskapital og administration af investeringsprojekter for danske investorer. Med en solid erfaring på området er Difko en pioner i Danmark, som leverer et omfattende udbud af investeringsprojekter.

Difko arbejder målrettet på at være en innovativ kraft på investeringsmarkedet og en værdifuld del af ambitiøse porteføljer, der bidrager til vækst og udvikling i Danmark. Difko prioriterer nytænkning, og tilbyder bæredygtige, ansvarlige og gennemsigtige investeringsmuligheder, der er tilgængelige for danske investorer. Virksomhedens portefølje omfatter en bred vifte af investeringsområder, alle med fokus på at fremme en bæredygtig udvikling i samfundet. Difkos investeringsmuligheder inkluderer:

- Skov
- Energi
- Ejendomme
- Ejendomsfond

Difko giver mulighed for investering for både virksomheder og private danske investorer, uanset erfaringsniveau. Porteføljen henvender sig til både nye og erfarne investorer, med fleksibilitet i forhold til investeringsbeløb.

Bæredygtighed og grøn omstilling er kerneelementer i Difkos arbejde. Virksomheden stræber efter høj standard i deres investeringsprojekter og anvender certificeringer som DGNB (for ejendomsinvestering), FSC og PEFC (for skovinvesteringer), hvilket gør det muligt for investorer at integrere Difkos projekter i deres egen bæredygtighedsstrategi og styrke deres grønne profil.

De seneste år har Difko oplevet markant vækst i kundeporteføljen, som resultat af en målrettet indsats for at skabe solide afkast og værdi for danske virksomheder og privatpersoner. Difko er dedikeret til at levere

en informativ og værdifuld kundeoplevelse, der fremmer forståelsen af bæredygtige investeringer og understøtter kundernes langsigtede økonomiske mål.

## CASE BESKRIVELSE

Difko har sat nogle ambitiøse målsætninger for fremtiden, som skal være med til at understøtte virksomhedens ønske om at formidle kapital til nye investeringsprojekter, som kan bruges som investeringsområder. For at kunne fastholde og tiltrække nuværende såvel som nye kunder, er det afgørende at Difko sikre en strømlinet kundeoplevelse- og rejse, upåagtet ens investeringsgrundlag- og eller erfaring. For at kunne realisere førnævnte målsætning, er det vigtigt, at man internt har styr på afdelingens kundeproces, og hvad kunderejsen indeholder af touchpoint og interne interaktioner afdelingerne i mellem.

Teamet skal indledningsvis starte med at kortlægge, hvordan den nuværende kunderejse ser ud hos Difko. Kunderejsen der skal analyseres, starter ved, når den potentielle kunde besøger virksomhedens hjemmeside og slutter når selvsamme kunde kontraktuelt ønsker at indgå i et investerings samarbejde med Difko. Derfor vil der være nogle faser i en traditionel kunderejse, som man ikke vil skulle inkludere i denne fase. Der skal derfor være særligt fokus på **før**, **under** og **under den fortsatte** kunderejse. Teamet sætter selv dagsordenen for hvilke analysepunkter, der er nødvendige at benytte, for at kunne lave en fyldestgørende analysefase.

Med afsæt i teamets ovenstående analyse, skal der præsenteres den nuværende kunderejse, og hvordan denne ser ud. Ud fra analysen skal teamet præsentere et billede af den nuværende kunderejse hos Difko og afdække hvilke funktioner og afdelinger, der indgår i processen. Denne forståelse vil skabe en fælles intern indsigt i, hvordan kommunikationen og interaktionerne foregår fra første kontakt til indgåelse af aftale, hvilket der p.t. mangler en klar forståelse af.

Baseret på findings og optimeringspunkter skal teamet designe en standardiseret kunderejse, der sikrer, at alle kunder modtager den samme høje kvalitet i information, oplevelse og håndtering – uanset deres investeringsstørrelse. Formålet er, at Difko fremadrettet har en professionel og ensartet tilgang til kundehåndtering, herunder deres behandling af anti money laundering, FAIF og KYC.

Afslutningsvis skal teamet lave en intern bæredygtighedsanalyse af Difko og kigge på, om de overholder de standarder, som de fortæller udadtil, at de lever op til. Det vil også være interessant for virksomheden, såfremt det er muligt, at teamet kigger på, hvordan de kan optimere deres bæredygtige vinkel. Difko arbejder især med FN's verdensmål, og ønsker at der bliver lavet en fælles bæredygtighedspolitik på området. Teamet afslutter med at præsentere deres resultater, og laver en klar plan for, hvordan Difko skal forankre teamets resultater i organisationen.

Difko vil og kan være behjælpelig med sparring undervejs i faserne, og kan også sætte teamet op med relevante personer og afdelinger, som kan være med til at understøtte projektets faser, såfremt der er behov for dette.

## KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser:

**0. Fase: Onboarding og fastlæggelse af overordnet målsætninger.**

0.1 Virksomheden og teamet gennemgår dokumentet "den gode onboarding" som LEAD THE TALENT sender til Difko og kandidaterne. Herefter laves der en samlet plan for den generelle onboarding

**1. FASE: Kortlægning af Difkos nuværende kunderejse**

- 1.1 Difko starter indledningsvis med at forklare, hvordan den nuværende kunderejse ser ud
- 1.2 Med afsæt i den eksisterende viden i Difko, skal teamet begynde at udarbejde virksomhedens nuværende kunderejse ud af et sæt analysepunkter, som teamet finder relevant
  - 1.2.1 Teamet kan tage udgangspunkt i nogle af følgende klassiske kunderejse analysepunkter:
    - 1.2.1.1 Definerings af formål og mål
    - 1.2.1.2 Dataindsamling
    - 1.2.1.3 Kortlægning af kunderejse med afsæt i det indsamlede data
    - 1.2.1.4 Analyse af touchpoints
    - 1.2.1.5 Udarbejdelse af personaer
    - 1.2.1.6 Identifikation af "pain points" og muligheder
    - 1.2.1.7 anbefalinger og optimeringsmuligheder
    - 1.2.1.8 Dokumentation og kommunikation
    - 1.2.1.9 Løbende evaluering og justering
- 1.3 Teamet afslutter deres analyse med at præsentere deres nuværende resultater af kunderejsen for relevante personer for Difko i henhold til at sikre den rette forventningsafstemning og fremdrift på de kommende faser

**2. FASE: Udarbejdelse af en standardiseret og strømlinet kunderejse på tværs af Difkos afdelinger**

- 2.1 Teamet skal med udgangspunkt i deres fase 1 udarbejde en strømlinet og standardiseret kunderejse, som skal fungere på tværs af virksomhedens afdelinger, som er i berøring med kunder

**3. FASE: Intern bæredygtighedsanalyse og validering af det nuværende arbejde med bæredygtighed**

- 3.1 Teamet starter med at lave en kortlægning af Difkos bæredygtigheds praksisser og politikker, herunder FN's mål 5, 7, 8, 12 og 15.
  - 3.1.1 Hvilke miljømæssige tiltag er der fokus på?
  - 3.1.2 Hvilke sociale tiltag er deres fokus på?
  - 3.1.3 Andet
- 3.2 Der skal kigges på, hvordan Difko lever op til de FN's verdensmål, som de i forvejen har stor intern fokus på – og hvordan medarbejderne gøres mere bevidste om dem.
  - 3.2.1 Kan man styrke indsatsene?
  - 3.2.2 Halter man på området?
- 3.3 Teamet kan også kigge på hvordan Difko efterlever miljø- og sociale standarder, som skal stemme overens med virksomheders værdier



- 3.4 Hvordan kan Difko forbedre virksomhedens bæredygtige image og ansvar overfor interessenter?

#### 4. FASE: Præsentation og forankring af teamets resultater

- 4.1 Teamet præsenterer deres resultater til relevante personer for Difko og modtager herefter deres feedback
- 4.2 Teamet præsenterer Difkos verdensmål og sikrer sig Difkos medarbejdere er bevidste omkring, hvilke mål Difko arbejder med samt hvordan.
- 4.3 Teamet skal afslutningsvis udarbejde en strategi for, hvordan man forankrer de mest essentielle resultater fra projektet til den resterende organisation
- 4.3.1 Dette laver teamet på baggrund af dialog med Difko, og hvad de finder mest relevant
- 4.4 Herefter begynder teamet at forankre strategien i samarbejde med Difko, hvis der er mere tid til dette

#### ØNSKET UDBYTTÉ FOR VIRKSOMHEDEN

Efter forløbet vil virksomheden gerne stå i hånden med

- ✓ En kortlægning af Difkos nuværende kunderejse
- ✓ Videns afklaring af den nuværende kunderejse mellem virksomhedens forskellige afdelinger
- ✓ Strategi omkring en standardiseret og professionel kunderejse til fremtidig brug internt mellem Difkos afdelinger
- ✓ Forankring og viden internt omkring Difkos bæredygtige arbejde

#### RELEVANTE KOMPETENCER

- ✓ Kommerciel forretningsforståelse
- ✓ Projektledelse, Projektstyring, Projektkoordination
- ✓ Kunderejse
- ✓ Intern forretningsoptimering
- ✓ Indsamling af data, Dataanalyse
- ✓ Strategisk projektudvikling

#### TALENTPROFIL

Difko tilbyder det kommende team en unik mulighed for at blive en del af en erfaren og innovativ investeringsvirksomhed med ambitiøse visioner inden for bæredygtige investeringer. Som en del af teamet får man chancen for at arbejde på en strategisk vigtig case, hvor målet er at optimere og videreudvikle Difkos interne forretningsgrundlag. Dette projekt er essentielt for at understøtte virksomhedens langsigtede mål og ambitioner, og løsningen vil få stor betydning for Difkos fremtidige vækst og positionering på markedet.

Difko søger et diversificeret team med forskellige uddannelsesbaggrunde og kompetencesæt, som kan bringe nuancerede perspektiver og en bred vifte af færdigheder i spil. Teamet vil få betydelig mulighed for at tage ansvar og arbejde grundigt med løsninger og slutprodukter. undervejs i projektet vil der være rig



mulighed for faglig sparring og vidensdeling med Difkos erfarne medarbejdere, der står klar til at dele deres indsigt i branchen.

Difko er placeret i Herning, men vil tilbyde teamet en hybrid arbejdsmodel undervejs i projektet.

Difko har været med på et tidligere forløb i 2019 med stor succes, og har derfor kendskab med at drive et LEAD THE TALENT projekt.



LEAD THE  
**TALENT**