

Nummer: 2268
Titel: IKT-administration
Kort titel: iktadm
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 07-10-2013 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Ikt-systemer repræsenterer i dag en uomgængelig ressource til understøttelse af virksomhedernes teknologisk bårne strategi for information og kommunikation. Systemer med stadigt mere komplekse funktioner og brugerflader udgør en integreret del af virksomhedernes administrative opgaver og arbejdsgange inden for kommunikation, dokumentation, koordination og ressourcestyring.

I en digital tidsalder med øget brug af hjemmesider, e-business, integreret ressourcestyring og dokumenthåndtering og i en hverdag præget af organisatoriske forandringer og løbende tilpasninger af jobfunktioner stilles der store krav til ikt-administrative medarbejderes kompetencer med hensyn til at kunne agere proaktivt og innovativt og at kunne navigere på tværs af it-systemer foruden de ikt-faglige kompetencer.

Jobfunktioner under ikt-administration dækker mange forskellige områder og arbejdsopgaver afhængigt af virksomhedens karakter. Der kan være tale om it-supportfunktioner og it-drift, herunder vedligeholdelse og sikkerhed samt om kommunikation og formidling til såvel virksomhedens egne brugere som til eksterne it-specialister og it-leverandører. Også specialiserede funktioner som planlægning, behovsafdækning samt indkøb og implementering af it-systemer kan høre under ikt-administration.

Kommunikative kompetencer inden for dialog og formidling mellem brugere og specialister er centrale for jobfunktioner inden for ikt-administration og -vedligeholdelse, uanset om der arbejdes med vedligeholdelse og udvikling af eksisterende systemer eller indkøb af nye teknologier til understøttelse af administrative processer i organisationen. Det kræver håndtering af og kritisk stillingtagen til informationskilder og ofte en sikker anvendelse af fremmedsprog.

It-faglig support og oplæring af kolleger og kunder udgør et væsentligt jobområde, og i den forbindelse stilles der krav til den ikt-administrative medarbejder om færdigheder inden for udarbejdelse af brugervejledninger og andre supporterende håndbøger, også af digital karakter.

Medarbejdere inden for ikt-administration varetager typisk en form for ”tilkaldefunktion” og forventes at kunne assistere akut, når der i en afdeling eller en virksomhed er brug for særlig it-ekspertise.

Af hensyn til den interne ikt-vedligeholdelse er det vigtigt, at fejl registreres og dokumenteres, ligesom løsninger skal dokumenteres. Krav til dokumentation vægtes højt af hensyn til mulighederne for hurtigt

fejlfinding og problemløsning samt den dermed forbundne minimering af ressourceforbruget i virksomheden.

Den ikt-administrative medarbejder varetager i dag også opgaver inden for virksomhedens online markedsføring på digitale platforme. Der kan være tale om løbende vedligeholdelse af en hjemmeside eller opdatering af fx blogs, dvs. opgaver af kommunikativ karakter, der forudsætter indsigt i it, herunder webtjenester og sociale medier.

Webtjenester bliver i stigende omfang anvendt også i virksomhedsinterne it-understøttede opgaver. Fra tidligere at have været højt specialiserede løsninger er cloud-løsninger i dag interessante for større og mindre virksomheder, der ikke ønsker at investere i hardware, software eller programmering for at få løst enkelte ikt-arbejdsopgaver. Det kan være virksomhedens økonomisystem, crm- eller kontorsystem. Den ikt-administrative medarbejder er opmærksom på muligheden for at supplere eller erstatte virksomhedens eget it-system med hostede ikt-løsninger, der tilgodeser virksomhedens behov.

Den ikt-administrative medarbejder varetager dermed generelle administrative opgaver, der medvirker til at sikre den daglige drift, men han/hun har derudover ofte kompetencer inden for specifikke programmer og/eller it-systemer for at varetage opgaver i virksomhedens forskellige funktionsområder.

Den løbende udvikling i it-systemer giver muligheder for mere smidig understøttelse af arbejdsgange i virksomheden, interne som eksterne. Der er mulighed for tids-, arbejds- og ressourcebesparelse når arbejdsgange omlægges fra at være manuelle og papirbårne til at være digitale. Derfor bør den ikt-administrative medarbejder være ajour med aktuelle udviklingstræk og bidrage i fornyelse af virksomhedens it-understøttede arbejdsgange.

Den ikt-administrative jobfunktion kan således inddeles i en række hovedarbejdsområder, hvor medarbejderen på egen hånd eller i samarbejde med virksomhedens specialister, herunder it-support, økonomi- og indkøbsfunktioner, varetager opgaver inden for:

- Planlægning af virksomhedens ikt-organisering
- Planlægning, behovsafdækning og indkøb af ikt-løsninger
- Installation og implementering af ikt-systemer
- Service, support og oplæring i forhold til virksomhedens ikt-brugere
- Kommunikation og formidling til og imellem brugergrupper og it-specialister samt i forhold til virksomhedens kunder på online netværk
- Ikt-drift, herunder vedligeholdelse og sikkerhed

Ikt-administrativt arbejde udføres inden for stort set alle brancher og fagområder, og en række virksomheder benytter sig af ekstern konsulentbistand i forhold til ikt-administration.

Når det gælder virksomhedens valg af ikt-platform og vedligeholdelsen af samme kan der skelnes mellem to strategier. Nogle virksomheder varetager på egen hånd processen omkring behovsafdækning, screening

af markedet for it-løsninger, indkøb, implementering, oplæring af medarbejderne og vedligeholdelse af it-systemerne.

Andre virksomheder foretrækker at outsource hele eller dele af opgaven. I sidstnævnte tilfælde kan ansvaret for den løbende drift, vedligeholdelse og videreudvikling af it-systemer og -løsninger være overdraget til leverandører med de fordele, det kan medføre for virksomheden. Denne løsning forudsætter, at den ikt-administrative medarbejder har en vis fortrolighed med systemerne og dermed kan beskrive, systematisere og formidle konstaterede fejl, mangler og udviklingsbehov til de eksterne it-specialister.

Der stilles dermed krav til ikt-administrative medarbejdere om at kunne håndtere mange opgaver samtidigt og have et godt overblik over egen organisation, herunder dens udvikling og fremtidige profil, når det vedrører virksomhedens ikt-behov/-udvikling.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Der findes ikt-administrative funktioner i alle typer af virksomheder. Arbejdspladserne er såvel offentlige som private virksomheder.

Ikt-administrative opgaver kan ligge inden for administration og vedligehold af virksomhedens it-systemer, herunder kontorprogrammer, samt håndtering af intranet, web- og netbaserede tjenester som post- og kalenderprogrammer, hjemmesider, blogs, e-handel, sociale medier m.v., hvilket indikerer, at jobfunktioner inden for ikt-administration og -vedligeholdelse må formodes at udgøre en større eller mindre del af så godt som alle danske virksomheder.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Den ikt-administrative medarbejder kan have en merkantil erhvervsuddannelse inden for administration. Medarbejderen har typisk behov for løbende opkvalificering i brug af it-programmer og -systemer.

For at virksomhederne kan få dækket deres behov for medarbejdere med relevante it-kompetencer, må der forventes et fortsat behov for efteruddannelse af medarbejdere i administrative stillinger. Det drejer sig om medarbejdere, der har en stor indsigt i virksomheden og forstår brugernes arbejdssituation. Denne medarbejdergruppe skal dels kunne installere brugerprogrammer og rette almindeligt forekommende fejl og dels være formidlere mellem de faglige it-specialister og brugerne.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

Arbejdsorganiseringen afhænger af, hvilken type virksomhed der er tale om samt af de anvendte teknologiske værktøjer og vil være præget af dialog, samarbejde og tæt kontakt med brugerne. Teknologiuudviklingen har medført, at mange arbejdsopgaver foregår i digitale netværk, hvor det ikke er nødvendigt, at medarbejderen er fysisk til stede for at udføre opgaven.

Nye organisations- og arbejdsformer stiller krav til den ikt-administrative medarbejder om at kunne indgå i projektarbejde og udøve selvledelse samt til at kunne se sin egen rolle i relation til kollegaer og virksomheden som helhed, dvs. krav til forretningsforståelse og helhedsforståelse.

I dag er den ikt-administrative medarbejder dermed nødt til at besidde kompetencer på flere planer. Faglighed inden for it og kommunikation er fortsat afgørende, men tværgående kernekompetencer som helheds- og forretningsforståelse anses for uomgængelige, når den administrative medarbejder skal bidrage til øget produktivitet, vækst og værdiskabelse i virksomheden.

Den ikt-administrative medarbejder vil nu og i fremtiden møde krav om en udtalt organisatorisk og forretningsmæssig indsigt samt en god forståelse af anvendte integrerede it-systemers rolle i organisationen og organisationens interaktion med omverdenen. Formålet er, at den ikt-administrative medarbejder kan arbejde på tværs af it-systemer og organisation og derved medvirke til fortsat værdiskabelse.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Administration af ikt-budgetter, -investeringer og -omkostninger

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Ikt-medarbejderne udfærdiger oplæg til budgetter for virksomhedens ikt-platform/-e vedrørende investeringer og driftsomkostninger. Medarbejderen understøtter virksomhedens it-strategi ved at forhandle rabatter, levering og/eller hosting af relevante it-løsninger.

Medarbejderne registrerer, arkiverer og behandler styringsrelaterede data og opstiller oversigter over periodiske økonomiske samt miljømæssige ikt-nøgletal. Medarbejderne udarbejder statistikker og laver rapporter over virksomhedens ikt-drift. Det er væsentligt, at disse udformes, så de kan anvendes fremadrettet til optimering af processer.

Alle medarbejdere, der beskæftiger sig med administration af ikt-systemer, skal have en helhedsopfattelse af virksomheden og en forståelse for omkostninger og investeringer i ikt-løsninger og deres betydning for virksomhedens økonomi og drift.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender den ikt, der anvendes inden for resten af virksomheden. Arbejdet foregår i tæt dialog med virksomhedens ledelse og øvrige økonomifunktioner.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Afhængig af virksomhedens størrelse varetages funktioner omkring oplæg til budgetter for virksomhedens ikt-systemer mv. af mindst én medarbejder.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Drift og vedligeholdelse af programmer, it-systemer og -udstyr

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Ikt-administrative medarbejdere arbejder med vedligeholdelse af virksomhedens programmer og it-systemer og medvirker derved til at sikre virksomhedens daglige drift i overensstemmelse med dens it-relaterede forretningsstrategi. Ikt-medarbejdere sørger for, at programmer og it-systemer fungerer efter hensigten, og at nødvendige opdateringer installeres, vedligeholdes og tilpasses til kollegers, kunders og øvrige interessenters behov. Også opfølgning på og sikring af licensregler samt overvågning af datasikkerhed og gennemførelse af formulerede sikkerhedsrutiner indgår i jobfunktionen.

Ikt-administrative medarbejdere medvirker desuden ved løbende kontrol af og fejlfinding på it-udstyr, såsom printere, interaktive tavler, projektorer, skærme m.v. og sørger for, at fejl og mangler videreformidles til virksomhedens it-ansvarlige eller eksterne leverandører, hvis de it-tekniske problemer ikke kan løses af ikt-medarbejderne selv.

Medarbejderen vurderer løbende egne arbejdsprocesser i relation til vedligeholdelse og opdatering af programmer og it-systemer samt ved løbende kontrol af og fejlfinding på it-udstyr og bidrager med ideer til effektivisering på baggrund af en generel forretningsforståelse.

Teknologi og arbejdsorganisering

Ikt-administrative medarbejdere benytter sig af relevante teknologiske værktøjer og er selvstændigt i stand til at vurdere, hvilke metoder og værktøjer, der er mest hensigtsmæssige at anvende i en given situation. Medarbejderne søger gennem deltagelse i såvel fysiske som onlinebaserede netværk at indsamle, anvende og videreformidle viden om den teknologiske udvikling, herunder nyheder relateret til programmer, it-udstyr og -systemer, således at forretningsprocesserne understøttes af konkurrencedygtig teknologi.

En helhedsforståelse for virksomheden samt en tæt kontakt til såvel medarbejdere som intern/ekstern it-supportfunktion gør det muligt for ikt-medarbejderne at vurdere de anvendte it-systemer, programmer og applikationer i forhold til muligheder og begrænsninger og dermed udnytte disses virksomhedsrelaterede potentialer optimalt.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere, der beskæftiger sig med administration og vedligehold af programmer og it-systemer anvender kompetencen i jobområdet og er i stand til enten selv at løse problemstillinger omkring it eller at rekvirere relevant assistance.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Opsætning af udstyr og udbygning af ikt-systemer

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejderne medvirker i design, installation og tilpasning af virksomhedens ikt-platforme. Desuden bidrager ikt-medarbejderne ved opsætning og konfiguration af personligt udstyr, så som bærbar pc, telefon og tablet samt forbindelse til netværkskomponenter og eventuelle webservices. Dette sker i samarbejde med virksomhedens it-ansvarlige og/eller eksterne leverandører.

Ikt-medarbejderne tager initiativ til indsamling og vurdering af ønsker og behov fra medarbejdergrupper og giver forslag til virksomhedens ikt-plattform. Medarbejderne deltager i et vist omfang i virksomhedens planlægning og ikt-understøttelse af kommunikation, samt rådgiver i forhold til virksomhedens politikker vedrørende ikt, således at disse i størst muligt omfang understøtter forretningen. De bidrager med ideer, der har som mål at introducere forbedrede processer, samt reducere energiforbruget og miljøbelastningen i øvrigt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender selvstændigt de relevante teknologiske platforme og services. Samtidig indgår medarbejderne i mange arbejdssituationer i samarbejde med andre af virksomhedens personalegrupper, hvor der anvendes værktøjer til ikt-understøttet samarbejde og videndeling.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Afhængig af virksomhedens størrelse varetages funktioner omkring opsætning af ikt-systemer af mindst én medarbejder.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Vejledning, servicering og formidling af ikt

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Ikt-medarbejdere vejleder, servicerer, supporterer og kommunikerer med virksomhedens øvrige medarbejdergrupper om virksomhedens ikt-systemer og -udstyr. Medarbejderne servicerer, informerer og fungerer som formidlere i forbindelse med nye opsætninger, procedurer, ikt-systemer og udstyr samt i forbindelse med ændringer på eksisterende opsætninger, systemer, udstyr og software.

Gode samarbejdsevner, brugerforståelse og formidlingsevner er nødvendige kompetencer, idet ikt-medarbejderen fungerer som bindeled mellem medarbejdergrupper og it-specialister. Der kommunikeres ofte på et eller flere fremmedsprog såvel internt som i forhold til kunder og samarbejdspartnere. Kommunikationen foregår ved hjælp af såvel alment sprogbrug som branchespecifikke termer.

Medarbejderen skal i vejledningen og formidlingen tage udgangspunkt i modtagerens niveau, forudsætninger og kulturelle baggrund. Den ikt-administrative medarbejders skriftlige arbejdsopgaver såsom udvikling af vejledninger, vedligeholdelse af blogs og hjemmesider samt den daglige e-mailbaserede support af kolleger stiller forskellige krav til kommunikation, herunder forståelse for medievalg og målgrupper. Lignende krav stilles til den mundtlige kommunikation på arbejdspladsen og i forhold til eksterne samarbejdspartnere.

Ikt-medarbejderen kan indgå i mindre projekter, herunder deltage i inkrementel procesinnovation. Medarbejderen kan identificere og formulere nye forretningsbehov samt indtænke mulighederne for at begrænse miljøbelastningen i virksomhedens it-anvendelse.

Medarbejderen udvikler med afsæt i denne informationsindsamling og -udveksling samt en betydelig helheds- og forretningsforståelse forslag til forbedring og optimering af arbejdsprocesser.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne kommunikerer ved hjælp af de tilstedeværende kommunikationsredskaber såvel skriftligt som mundtligt. Arbejdet er organiseret såvel på tværs af virksomhedens medarbejdergrupper som i forhold til virksomhedens samarbejdspartnere og interessenter.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere, der beskæftiger sig med administration af ikt-systemer, beskæftiger sig i større eller mindre grad med kommunikative og samarbejdsorienterede problemstillinger.