

Nummer: 2945
Titel: Viden- og forretningsservice
Kort titel: viden
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 13-12-2024 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Målgruppen for FKB Viden- og forretningsservice er medarbejdere, der typisk arbejder inden for et bredt felt af private og offentlige servicevirksomheder, hvis primære forretningsområde er at producere og sælge viden eller tjenesteydelser til andre virksomheder (business service).

Eksempler på målgruppen er advokatsekretærer, økonomi- og regnskabsmedarbejdere, controllere, revisorassistenter, marketingassistenter samt eventkoordinatorer.

Området omfatter en bred vifte af viden- og forretningsservicevirksomheder inden for it-, konsulent-, advokat-, revisor-, kommunikations- og virksomhedsrådgivning, kontorservice, eventbureauer, kundekontaktcentre, ejendomsadministration og ejendomshandel samt rekrutterings- og vikarbureauer.

Forretningsservice omfatter produktion og salg af serviceydelser som revision, bogføring og regnskab, juridisk rådgivning og fremstilling af markedsføringskampagner, datadrevet markedsføring og tilhørende brandingprodukter (annoncer, brochurer, bannere mv.). Virksomhedernes kerneydelser består i at udføre arbejde for andre, primært i form af service og rådgivning. I dag inkluderer forretningsservice også vigtige områder som datasikkerhed, GDPR-overholdelse, datahåndtering, bæredygtighed, ESG-rapportering, cirkulær forretningsforståelse og klimaregnskab. Virksomhederne rådgiver ikke kun om finansielle og juridiske spørgsmål, men hjælper også med at sikre, at deres kunders data håndteres sikkert og i overensstemmelse med gældende lovgivning. Desuden understøtter de deres kunder i at implementere bæredygtig praksis, at rapportere om miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold, og udarbejde klima-/ESG-regnskaber for at dokumentere deres miljøpåvirkning.

Målgruppen inden for jobområdet er de administrative medarbejdere, der arbejder med administration, service og sagsbehandling/kundeservice i relation til de nævnte fagområder, ofte med tæt tilknytning til de enkelte fagspecialister. Det administrative arbejde kræver typisk en særlig faglig dybde afhængigt af det aktuelle viden- og forretningsserviceområde.

Dele af jobområdet er lovregulerede, fx advokatvirksomhed, revision og arbejdet med datasikkerhed og indberetning til datatilsynet, hvilket ligeledes er med til at stille særlige krav til udøvelse og til medarbejdernes faglighed.

Administration og kundeservice inden for udvikling, herunder planlægning og markedsføring samt gennemførelse af events hører også under viden- og forretningsservice. I de senere år har flere og flere virksomheder valgt at outsource nogle af deres arbejdsfunktioner, herunder også events, og også private kunder vælger at lade professionelle bistå sig i forbindelse med for eksempel større fester og bryllupper. Det har skabt job i virksomheder, der har valgt at specialisere sig i at løse denne form for opgaver, typisk betegnet eventbureauer.

I eventbureauer er udvikling, planlægning, markedsføring og gennemførelse af events/arrangementer det primære formål, og dermed den primære arbejdsfunktion. Produktet kan for eksempel være receptioner, sportsbegivenheder, medarbejderseminarer, kulturelle aktiviteter, firma- og temafester, produktlancering, bryllupper, naturoplevelser o. lign.

Administration og kundeservice inden for udvikling, herunder planlægning og markedsføring samt gennemførelse af events sker i øvrigt i mange typer virksomheder, kulturinstitutioner og offentlige organisationer, hvor denne funktion er en integreret del i virksomheden.

Med indførelsen af RPA (Robotic Process Automation), automatisering, robotteknologi og AI (kunstig intelligens) kan hele jobområdet yderligere understøttes og udvikles. Disse teknologier kan effektivisere og optimere arbejdsprocesser ved at automatisere rutineopgaver og frigøre tid til mere komplekse og værdiskabende aktiviteter. RPA kan håndtere repetitive opgaver som dataindtastning og -behandling, mens robotteknologi kan tage sig af fysiske opgaver, og AI kan analysere data og levere indsigt, der understøtter beslutningstagning. Automatisering og AI kan også forbedre kundeservice ved at levere hurtigere og mere præcise svar på forespørgsler samt forudsige kundebehov og præferencer.

Dette betyder, at de administrative medarbejdere i højere grad arbejder med komplekse opgaver, herunder udvikling og kvalitet.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Der er tale om et bredt spektrum af virksomheder og virksomhedstyper inden for både den private og den offentlige servicesektor. De fleste af områderne omfatter alt fra små enkeltmandsvirksomheder til store internationale koncerner.

Advokatsekretærerne arbejder generelt meget selvstændigt og varetager en væsentlig del af sagsgangen i relation til områder som ejendomsadministration, handel med ejendom, virksomhedsregistrering, inkasso, dødsbo og konkurs. På andre områder såsom voldgiftssager, stævninger, retssager, straffesager, mediering mv. har de mere en støttefunktion, da ydelserne i højere grad består af juridisk rådgivning, der varetages af en advokat.

Inden for kommunikation, PR, og markedsføring omfatter de administrative jobs funktioner som projektkoordinatorer eller produktionsassistenter. Dette omfatter både styring og koordinering af ressourcer og leverancer internt og eksternt i virksomheden.

De typiske rådgivningsvirksomheder er meget tæt bundet op på kundernes strategi, innovation og nærværende udfordringer. Arbejdet er typisk projektor organiseret, hvor konsulenterne fungerer som projektledere. Medarbejdere i administrative eller projektkoordinator stillinger har typisk ansvar for at koordinere ressourcer og planlægge en stor del af opgaver og aktiviteter på tværs af de enkelte projekter, som virksomhederne arbejder med. Der kræves stor selvstændighed og faglig indsigt i virksomhedens kerneydelser og -faglighed, fordi de administrative medarbejdere, som følge af den daglige kundekontakt, ofte bidrager til nye løsningsforslag. Arbejdet er præget af stramme tidsfrister og kan rumme hektiske perioder.

Administration og kundeservice inden for udvikling, planlægning og markedsføring samt gennemførelse af events udføres af både private virksomheder, selvejende institutioner og offentlige organisationer, og arbejdspladserne spænder fra meget små til store virksomheder.

Desuden forventes teknologier som RPA, automatisering, robotteknologi og AI samt nye produkter/services og kompetenceudvikling at ændre de traditionelle arbejdsopgaver for målgruppen indenfor jobområdet i retning af mere direkte kundekontakt, individuel sagsbehandling og andre forretningsfaglige arbejdsopgaver. Implementeringen af RPA og AI vil lette mange rutineprægede opgaver, hvilket frigiver tid til medarbejderne til at fokusere på komplekse og værdiskabende aktiviteter, som vil stille krav om større ansvar og selvstændighed i opgaveløsninger med stigende kvalifikationskrav til følge.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Medarbejderne er såvel faglærte, som ufaglærte med en række forskellige job- og arbejdsfunktioner inden for administration, kundeservice og sagsbehandling/kundeopgaver, såvel assisterende funktioner som selvstændige.

Medarbejdernes uddannelsesbaggrund er enten erhvervsfaglig fra handels- og kontorområdet, eller tilsvarende kompetence opnået gennem opkvalificering og erhvervs erfaring.

Generelt forandres målgruppens jobfunktioner i disse år med større ansvar og selvstændige opgaveløsninger til følge, hvilket fører til stigende forventninger, og dermed stigende kvalifikationskrav til kompetencebeskrivelsens målgruppe.

Desuden vil indførelse af ny teknologi, behov for udvikling af nye produkter/services samt nye krav og forventninger fra kunderne bidrage væsentligt til ændringer i arbejdsopgaver og jobfunktioner.

De stigende krav omfatter ikke kun de traditionelle færdigheder, men også evnen til at følge med i den teknologiske udvikling. Derfor bliver it-færdigheder og digitale kompetencer stadig vigtigere. Ydermere er analytiske færdigheder, kommunikationskompetencer, problemløsningsevne og læringsevne blevet afgørende for at kunne håndtere de komplekse opgaver og ansvar, som jobfunktionerne kræver.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

Den teknologiske udvikling og nye og mere fleksible organisations- og styringsformer peger i retning af, at opgaverne fortsat bliver projektor organiserede, og at medarbejderne indgår i teams på tværs af organisationer og landegrænser. Der vil dog stadig i et vist omfang være en række faste driftsopgaver, som skal varetages samtidigt med, at medarbejderne også indgår i de tværgående teams og projekter. Tværfaglige kompetencer efterspørges bl.a. som følge af den teknologiske udvikling, brancheglidning, nye kædedannelser, virksomhedsopkøb og lign.

Som "frontpersoner" står de over for en stigende kundeinteraktion, hvor de ikke blot formidler kontakten mellem kunder og virksomhedens specialister, men også er ansvarlige for at analysere og undersøge klientbehov. Denne proces kræver en dybdegående forståelse af virksomhedens serviceydelser og en evne til at kommunikere komplekse koncepter på en forståelig måde. De administrative medarbejders deltagelse i rapportering og dokumentation af kundeinteraktioner og projektudvikling kræver nøjagtighed og præcision for at sikre, at alle relevante oplysninger er korrekt registreret og tilgængelige for både interne teams og eksterne interessenter.

Kompleksiteten af opgaverne kræver et tæt samarbejde både internt med andre personalegrupper og eksternt med samarbejdspartnere. Denne tværfaglige tilgang fremmer problemløsning og innovation, hvilket er afgørende for at imødekomme klienternes skiftende behov og forventninger.

Endelig er kundefokus centralt i alt arbejde. Medarbejderne skal være opmærksomme på at opbygge og vedligeholde positive relationer med kunderne gennem hele processen. Dette indebærer ikke kun at opfylde deres umiddelbare behov, men også at forstå deres langsigtede mål og arbejde proaktivt for at imødekomme dem.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Datahåndtering og ESG-regnskab

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen til at arbejde med indsamling af data internt og eksternt vedrørende ESG-rapportering kræver en række specifikke færdigheder og videnområder. Datahåndtering er en central del af denne kompetence, hvor kendskab til databaser og systemer, som bruges til at opbevare og organisere store mængder data, er essentiel.

Forståelse for datasikkerhed, integritet og privatliv, herunder overholdelse af relevant lovgivning og standarder, er ligeledes vigtig. Medarbejdere skal kunne implementere og sikre datahåndteringspraksisser for at beskytte data mod uautoriseret adgang og sikre nøjagtighed og pålidelighed samt bruge teknologi til at automatisere indsamling (RPA) og opdatering af data for at forbedre effektiviteten og reducere risikoen for menneskelige fejl.

Medarbejdere inden for dette område skal kunne indsamle og validere data fra forskellige kilder, både interne såsom virksomhedens egne produktionsdata og energiforbrug, og eksterne som leverandørdata og offentlige databaser. De skal også have evnen til at analysere disse data ved hjælp af statistiske værktøjer og metoder for at identificere trends og mønstre.

I forbindelse med ESG-rapportering er det nødvendigt med en dyb forståelse af miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige faktorer, og hvordan disse påvirker virksomhedens præstationer og omdømme. Medarbejdere skal være bekendte med gældende ESG-rapporteringsstandarder. Dette muliggør udarbejdelse af detaljerede ESG-rapporter, der viser virksomhedens miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige præstationer, samt effektiv kommunikation af ESG-resultater til interessenter som investorer, kunder og regulatorer.

Nedbringelse af CO₂ kræver kendskab til bæredygtighedsprincipper og miljøforhold, herunder forståelse af klimapåvirkninger og metoder til at reducere CO₂-udledning. Dette inkluderer beregning af virksomhedens CO₂-aftryk ved at analysere energiforbrug, transportdata, affaldsproduktion og andre relevante faktorer, samt benchmarking af virksomhedens CO₂-aftryk mod industristandarder og konkurrenter for at identificere forbedringsområder.

Evnen til projektstyring er også vigtig, da medarbejdere skal kunne planlægge, implementere og overvåge projekter, der har til formål at reducere CO₂-udledningen. Dette indebærer udvikling og implementering af strategier og teknologier til at reducere CO₂-udledning, som energieffektivisering, brug af vedvarende energikilder og optimering af forsyningskæden, samt kontinuerlig overvågning af CO₂-reduktionstiltag og rapportering af fremskridt mod fastsatte mål.

Teknologi og arbejdsorganisering

Teknologisk kræver det, at medarbejdere benytter avancerede dataindsamlings- og analyseværktøjer for at kunne indsamle, behandle og analysere store mængder data effektivt. Dette inkluderer brug af databaser, automatiseringssoftware og statistiske analyseværktøjer, der sikrer nøjagtighed og effektivitet i

datahåndteringen. Desuden skal medarbejdere kunne anvende ESG-rapporteringssystemer, som understøtter de gældende standarder og rammer for at sikre korrekt og transparent rapportering.

Arbejdsorganisatorisk kræver det en struktureret tilgang til projektstyring, hvor klare mål og tidsplaner er defineret for CO2-reduktionsprojekter og ESG-rapportering. Samarbejde på tværs af afdelinger og funktioner er essentielt for at sikre, at alle relevante data indsamles og analyseres korrekt. Det er også nødvendigt med kontinuerlig overvågning og rapportering af fremskridt, hvilket kræver etablering af effektive kommunikationskanaler og procedurer for at dele information og resultater internt og eksternt.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Udbredelsen af arbejdspladser, hvor kompetencer inden for indsamling af CO2- og bæredygtighedsdata, og ESG-rapportering efterspørges, er i markant vækst og forventes at stige yderligere i fremtiden. Dette skyldes flere faktorer. For det første er der et stigende globalt fokus på bæredygtighed og klimaforandringer, hvilket fører til strengere miljøreguleringer og krav om gennemsigtighed i virksomheders miljøpræstationer. For det andet presser investorer og forbrugere virksomheder til at demonstrere deres engagement i bæredygtighed og udvise social ansvarlighed, hvilket gør ESG-rapportering til en vigtig del af virksomhedens strategi.

Som følge heraf vil flere virksomheder på tværs af forskellige sektorer have behov for medarbejdere, der besidder disse kompetencer. Samlet set indikerer disse tendenser en betydelig vækst i antallet af arbejdspladser, hvor disse kompetencer vil blive efterspurgt nu og i fremtiden.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Eventgennemførelse - kundeservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Events og arrangementer kan foregå i mange sammenhænge, og forskellige medarbejdergrupper kan indgå. En eventkoordinator kan have det som sin primære funktion at udvikle, markedsføre, koordinere og også deltage i gennemførelsen og opfølgningen og evalueringen.

Personlig kundekontakt, service og salg ud fra forståelsen af et koncept og godt værtskab er centrale kompetencer for medarbejderen, der kan bidrage til at sikre kunden en god oplevelse, uanset om det handler om demonstration af et produkt, på en messe, bag skranken i en bowlinghal eller som medarbejder i relation til en stor idrætsbegivenhed eller et kulturelt arrangement i den offentlige eller den private sektor.

Kompetencer i konflikthåndtering er nødvendige, da medarbejderen skal kunne kommunikere med mange forskellige målgrupper - også i vanskelige og uforudsete situationer - og bidrage til at sikre en god oplevelse og god service for både kunder og deltagere.

En event gennemføres ofte i et tværfagligt samarbejde mellem flere funktioner. Den primære del, der udgør selve kernen i eventen/ arrangementet, og parallelt hermed er en række sekundære funktioner, hjælpefunktioner, der varetages af medarbejdere, der støtter gæsterne, kunderne, tilskuerne eller deltagerne. Alle bidrager tilsammen til at sikre, at eventen/arrangementet kan blive en god oplevelse.

De sekundære funktioner kan være forberedelse og klargøring af udstyr, opsætning af digitale platforme, inventar, herunder borde og stole, bannere mv. Det indebærer også modtagelse af gæsterne, vejledning eller pladsanvisning, at opfylde gæstens ønsker og varetage støttefunktioner for gæsten under eventen.

Forberedelse og klargøring af udstyr indebærer sædvanligvis ikke opsætning og nedtagning af lyd-, lys- og andet teknisk udstyr, der typisk varetages af en teater-, udstillings- og eventtekniker.

Forskellige kritiske situationer kan opstå i forbindelse med en event. Her skal eventmedarbejderen kunne reagere hensigtsmæssigt i situationen i forhold til gæster, der fx kommer til skade eller føler sig utilpasse. Medarbejderen skal også kunne håndtere problemer af sikkerhedsmæssig karakter eller korrigere i forhold til hygiejne. Ofte ved inddragelse af andre medarbejdergrupper, herunder samaritter eller andre specialister.

Ved servering af drikkevarer og fødevarer vil eventmedarbejderen ofte kunne hjælpe de primære medarbejdere, der håndterer fødevarerne, som led i serviceringen af gæsten og for at sikre gæsten en god oplevelse.

De væsentligste kompetencer ved gennemførelsen af events vil være kundeservice, personlig kundebetjening, salg og konflikthåndtering samt evnen til at indgå i et tværfagligt samarbejde herom.

Teknologi og arbejdsorganisering

Eventkoordinatoren skal kunne arbejde med værktøjer til registrering af kunder, fx i form af databaser eller specifikt udviklede programmer til fx evaluering og statistikker samt it-værktøjer til booking af udstyr og lokaler.

Fremadrettet vil være et øget fokus på digitalisering af events. Den øgede digitalisering vil stille krav til eventkoordinatorens digitale kompetencer.

Branchen forventes dog i langt overvejende grad stadig at fokusere på den fysiske deltagelse til events/arrangementer.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Mange forskellige medarbejderkategorier kan blive involveret i gennemførelsen af en event, oftest i et tværfagligt samarbejde, da events kan være både interne og eksterne, mindre og større begivenheder/aktiviteter, som de fleste både offentlige og private virksomheder, vil komme ud for at skulle gennemføre.

I nogle virksomheder kan være en selvstændig afdeling beskæftiget udelukkende med events, i andre arbejder medarbejderen i højere grad alene med inddragelse af øvrige relevante personer ad hoc. Det tværfaglige samarbejde kan desuden foregå ved online-kommunikation mellem medarbejdere placeret på forskellige fysiske adresser.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Eventudvikling - koordination

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Eventkoordinatoren deltager i kreativ ide- og konceptudvikling af oplevelser og events og i opstilling af mål og målgrupper. Innovation og forretningsforståelse er centrale kompetencer.

Eventkoordinatoren udvikler og markedsfører events, og skal herunder varetage styring af de administrative opgaver i forbindelse med eventen, aktivitetsplanlægning, budgettering, indgåelse af kontrakter, aftaler og forsikringer.

Medarbejderen skal desuden kunne sørge for transport og logistik og kunne tage højde for myndighedskrav om sikkerhedsaspekter samt skaffe personale til events.

Fremtidens kunder og deltagere vil stille øgede krav eller ønsker om fokus på at indarbejde bæredygtighed i arrangementerne med fokus på cirkulær forretningsforståelse. Dette kan gælde fx anvendelse af materialer i arrangementet, transportformer og det aftryk, arrangementet som helhed afsætter.

Digitalisering af events/arrangementer forventes at vokse i fremtiden. Det vil stille øgede krav til eventkoordinatorens kendskab til relevante digitale platforme samt kompetencer inden for afvikling af digitale events.

En væsentlig del af arbejdsopgaverne i forbindelse med planlægningen af events er markedsføring, fx kontakt til de lokale dagblade, annoncering på sociale medier, herunder formidling af eventproduktets historie, forretningskoncept og kultur igennem storytelling.

Eventkoordinatorens arbejdsfunktion er overvejende administrativ, men der er ofte behov for at vedkommende er til stede, og aktivt medvirker i gennemførelse af eventen, fx ved at håndtere uforudsete hændelser, tage imod og registrere deltagere/besøgende/gæster, udlevere materiale, sørge for pladsanvisning og at tage imod særligt indbudte gæsteoptrædende, oplægsholdere, mv.

Til digitale arrangementer kan opgaverne fx være at afhjælpe digitale udfordringer hos deltagerne, sikre oplægsholderne kan vise deres præsentationer, holde styr på chatten/spørgsmål og kommentarer i løbet af arrangementet mv.

Efter afslutningen af eventen skal ofte udfærdiges en afrapportering, fx et kort notat og en mindre evaluering til kunden i form af et notat eller skema. I mange tilfælde skal eventkoordinatoren også sørge for afregning/fakturering af eventen.

Teknologi og arbejdsorganisering

Den voksende digitalisering stiller krav til eventkoordinatorens/-medarbejderens digitale kompetencer og kendskab til relevante digitale platforme.

Det er nødvendigt at kunne beherske de mest almindelige administrative programpakker.

Eventkoordinatoren skal have godt kendskab til informationssøgning og markedsføring på internettet, henunder datadrevet markedsføring og kunne oprette og vedligeholde hjemmesider. Medarbejderen der skal beherske denne jobfunktion kan med fordel have kendskab til brugen af AI og RPA.

Medarbejderen bør kunne beherske forskellige projektstyringsværktøjer til brug ved planlægning, koordinering og styring af en event, herunder også have erfaring med digitale kommunikations- og styringsværktøjer.

Det øgede krav til bæredygtighed kræver kendskab til forskellige former for bæredygtighed (fx miljø-, social- og økonomisk bæredygtighed)

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Events udvikles, planlægges, markedsføres og gennemføres i mange virksomheder, både i den offentlige og den private sektor. I nogle virksomheder er stort set alle medarbejdere beskæftiget med funktionen, i andre er den centreret i en særlig afdeling eller hos en enkelt person. Ofte foregår planlægning og gennemførelse i et tværfagligt samarbejde mellem flere forskellige medarbejdergrupper, evt. mellem medarbejdere placeret på forskellige fysiske adresser.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Juridisk kompetence i viden- og forretningsservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Serviceydelser inden for forretningsservice er i større eller mindre omfang juridiske opgaver og rådgivning. Området dækker et bredt spektrum af juridiske discipliner lige fra privatretlige emner over forbrugerretlige og offentligretlige til erhvervsretlige emner. Medarbejdere inden for jobområdet anvender almindeligt forekommende retlige regler inden for relevante områder, kender sagsgangen, deltager ved udarbejdelse af almindeligt forekommende dokumenter, opgørelser og ekspeditioner i øvrigt inden for området og udfører i et vist omfang selvstændig sagsbehandling. Medarbejdernes arbejde med juridisk sagsbehandling, herunder informationssøgning, sker i stigende grad med inddragelse af AI, og stiller krav til medarbejdernes kompetencer til at anvende AI sikkerhedsmæssigt og etisk forsvarligt.

Arbejdet på fx et advokatkontor kræver, at medarbejdere kan arbejde meget selvstændigt og varetager en væsentlig del af den administrative sagsgang i relation til områder som ejendomsadministration, handel med ejendom, virksomhedsregistrering, inkasso, dødsbo og konkurs, men de fungerer også som sagsbehandlere med en faglig viden. Ofte varetager medarbejderen støttefunktion eksempelvis i forbindelse med voldgifts-, straffe-, retssager, stævninger mv.

Medarbejdere anvender særlige regler for brancheetik, tavshedspligt, betroede midler mv. Medarbejdere, som varetager rådgivning og salg, skal samtidigt have kendskab til virksomhedens egne ansvars- og forsikringsforhold.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender digitale sagsbehandlingssystemer, elektroniske systemer til paradigmer, formularer, indberetninger mv. Desuden anvendes en række generelle informationssystemer, fx gennem brug af generativ AI, men også specifikke it-systemer, der er specialdesignet til et bestemt formål, eksempelvis optimering af arbejdsgange gennem brug af RPA.

I denne sammenhæng er datasikkerhed og korrekt datahåndtering afgørende for at beskytte følsomme oplysninger og sikre overholdelse af GDPR-reglerne.

Efterspørgslen efter mere specialiserede ydelser medfører, at mindre virksomheder slår sig sammen eller indgår i forskellige former for samarbejder. Disse samarbejder medfører ofte en vis specialisering mellem kontorerne og skærper behovet for at have og følge retningslinjer for datasikkerhed og GDPR-compliance for at sikre, at alle parter håndterer data ansvarligt og i overensstemmelse med gældende lovgivning.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere har kendskab til den pågældende virksomheds juridiske område, mens sagsbehandlingen ofte er specialiseret på de enkelte afdelinger/medarbejdere i forhold til sagsområde. Der er behov for såvel generalister, som specialister. Ofte vil de enkelte led i sagsbehandlingen desuden være fordelt på forskellige medarbejdergrupper i afdelingen.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Markedsføring

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejderne indgår i relationer og samarbejder i forbindelse med markedsføring, såvel internt i egen virksomhed som eksternt, i rollen som projektkoordinator, produktionsassistent eller som assistent til disse funktioner. Medarbejderne bistår ved markedsføringsopgaver ved at udføre en koordinerende eller assisterende rolle, både ved markedsføring af virksomhedens produkter og ydelser, og som egentlig forretningsservice.

Medarbejderne bidrager til dele eller alle elementer ved en branding- og markedsføringsindsats: Udarbejdelse af markedsføringsplan, fastlæggelse af markedsføringsmål, planlægning og gennemførelse af markedsføringsaktiviteter, beregning af nøgletal, opfølgning, effektmåling af resultater mv. Medarbejderne indgår også i udvikling af nye produkter.

Markedsføring og branding har fokus på brug af data, dvs. at medarbejderne arbejder med datahåndtering, både forud for udarbejdelse af markedsføringsplanen, under gennemførelsen og som opfølgning og analyse af trafikken på virksomhedens sites og sociale medier til markedsføring og kundefastholdelse, fx søgemaskineoptimering og styring af de sociale medier.

Dertil kommer koordinering af de interne og eksterne leverandørers indsats mv. og arbejdet med kommunikationsformer og -kanaler med fokus på, at den eksterne kommunikation overholder markedsføringslovens forbud mod vildledning, fx hindring af greenwashing.

Alle led i arbejdsprocesserne omkring markedsføring og branding påvirkes også af de muligheder, som AI åbner for, og det betyder, at medarbejderne skal kunne håndtere øget brug af AI i de administrative processer og bidrage til udvikling af forretningspotentialer og nye produkter i takt med udbredelsen af AI.

Flere af medarbejderens funktioner er af koordinerende slags, og der stilles store krav til medarbejderne om at kunne have mange bolde i luften. De skal håndtere mange forskellige opgaver og kontakter. Funktionerne kræver, at medarbejderen kan kommunikere med mennesker med forskellige faglige og uddannelsesmæssige baggrunde, kan lytte til deres behov, og samarbejde med dem. En væsentlig dimension i de typiske funktioner er ligeledes at kunne udvælge relevante leverandører og udføre indledende kvalitetssikring og slutevaluering af de enkelte leverancer.

Det meste af området er i løbende udvikling, og kunderne bliver stadig mere specifikke i deres ønsker. Generelt forventes medarbejdere indenfor området viden- og forretningsservice at indgå i en bred vifte af opgaver, hvilket stiller krav om omstillingsparathed og selvstændighed og evne til konstant at indgå i nye opgaver.

Medarbejderen bidrager til dele eller alle elementer ved en branding- og markedsføringsindsats: Udarbejdelse af markedsføringsplan, fastlæggelse af markedsføringsmål, planlægning og gennemførelse af markedsføringsaktiviteter, beregning af nøgletal, opfølgning, effektmåling af resultater mv.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderen anvender en bred vifte af it-værktøjer og -systemer ifm. udførelsen af funktionen. Markedsføring sker i stadig stigende grad på en række forskellige digitale platforme, som medarbejderne skal kunne håndtere til formidling og indsamling af viden. Medarbejderne skal derfor kunne håndtere de mange forskellige platforme og kende deres målgrupper og muligheder.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Det må forventes, at udviklingen går mod stadig større krav om, at medarbejderen kan arbejde med markedsføring som en væsentlig del af funktionen. Alle medarbejdere skal som udgangspunkt have indsigt i sammenhængen mellem virksomhedens markedsføring, herunder på sociale medier, og dens forretningsmæssige succes.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Produktion, rådgivning og salg af viden og forretningsservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Sammen med virksomhedens øvrige medarbejdere sælger og udvikler medarbejderne viden, værktøjer, redskaber, koncepter og dokumentationer til fx synliggørelse, dokumentation og kvalitetssikring af ydelser. Medarbejderne indgår sammen med øvrige kollegaer i arbejdet med koncepter som styringsværktøj og evalueringssystemer til viden og forretningsservice. Medarbejderne arbejder med målstyring fx i forbindelse med outsourcing af opgaver. Outsourcing kræver samarbejde og partnerskaber, som medarbejderne også deltager i.

Medarbejderne formidler viden både mundtligt og skriftligt i forbindelse med produktion, rådgivning og salg af viden og service. Produktion, rådgivning og salg af viden og service kan foregå på mange områder, fx i forbindelse med udarbejdelse af regnskaber, revision, arrangementer, personaleudvælgelse, eller dataindsamling. I denne sammenhæng er datasikkerhed og korrekt datahåndtering afgørende for at beskytte oplysninger og sikre overholdelse af GDPR-reglerne.

Medarbejderne lytter og afklarer kundens behov og foretager løbende desk research for at holde sig opdateret og indsamle viden inden for deres specifikke område, for på den måde at bidrage til evt. nye produkter og løsningsforslag fx baseret på RPA og AI. Medarbejderne formulerer sig mundtligt og skriftligt både internt i forhold til kollegaer og eksternt i forhold til kunder.

Medarbejderne planlægger, analyserer og udfører delarbejdsopgaver, fx analyse af nøgletalsberegninger eller analyse af budgetter i forhold til budgetopfølgning, samt udarbejder produktions- og tidsplaner. De indgår i projektarbejder og øvrige samarbejder, som dokumenteres fx via projektbeskrivelser og samarbejdskontrakter. Medarbejderne arbejder med kalkulation, tilbud og behandling af reklamation. Medarbejdere udfører også serviceopgaver i forhold til samarbejdspartnere og internt i virksomheden i overensstemmelse med virksomhedens servicekoncept, og fastlagte rutiner for kvalitetssikring.

Koordineringsopgaver, der indebærer leverancer fra flere konsulenter, kunder og eksterne leverandører, giver en stor kontakthænde, og stiller krav om en professionel kommunikation og datahåndtering, ligesom det kan give mange deadlines, der skal passes sammen, og dermed give hektiske perioder.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender de it-værktøjer og -systemer, som anvendes til informationssøgning, ordre-/sagsbehandling, herunder callcenterteknologi, og via e-handel. Medarbejderne indgår i forskellige arbejdsorganiseringer lige fra enmandsfunktioner til selvstyrende teams og projektorganisationer.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Medarbejderne varetager i stadig stigende grad kundekontakt, og yder service i forhold til mere og mere komplekse serviceydelser. Denne service vil i stadig stigende grad ske ved anvendelsen af informationsteknologiske værktøjer.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Regnskabs- og økonomistyring i viden- og forretningsservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejdere udfører funktioner inden for en virksomheds regnskabs- og økonomistyring med forståelse for sammenhængen med virksomhedens drift og udvikling og med forståelse af økonomifunktionen som et serviceorgan. Arbejdsopgaverne kan variere fra bogføring/controlling, debitor-, kreditor- og lønstyring, fakturering til budgetplanlægning, udarbejdelse af diverse materialer til ledelsen, herunder levering af nøgletal til belysning af virksomhedens økonomi, miljøpåvirkning mv. Medarbejdere kan også medvirke ved kundeanalyser, fx rentabilitet, og i et vist omfang ved økonomistyring af projekter.

Både AI og RPA understøtter i stigende grad integrationen mellem systemer til økonomistyring og datahåndteringen i virksomhederne, og den øgede anvendelse bidrager samtidigt til løbende optimering af arbejdsprocesser.

Den økonomiske kompetence omfatter også brugen af forskellige regnskabsformer. Til regnskab og økonomistyring hører også skatte-, moms- og afgiftsreglerne.

Medarbejdere anvender de særlige krav til datadisciplin, og overholder procedurer for kvalitetssikring. Medarbejdernes udførelse af arbejdsopgaver bygger på, at medarbejderne har grundlæggende økonomiske kompetencer og forretningsforståelse.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender digitale økonomi- og regnskabssystemer og foretager indberetninger, afregninger til det offentlige og aflevering af regnskab, selvangivelse mv. elektronisk med forståelse for de særlige sikkerhedsmæssige krav, det stiller. Der anvendes samtidigt en række specialudviklede økonomistyringsprogrammer og RPA-baserede applikationer.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Der er i dag stor forskel på, i hvilket omfang den enkelte virksomhed/afdeling selv varetager sine regnskabs- og økonomifunktioner, eller de varetages af eksterne enheder. Men alle medarbejdere har i større eller mindre omfang indsigt i sammenhængen mellem virksomhedens drift og udvikling og dens økonomi, herunder forretningsforståelse.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Revision

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejdere inden for revisionsfirmaer forstår revision som såvel en servicefunktion som en kontrolfunktion, og medarbejderne identificerer og udfører funktioner i forbindelse med virksomhedens revisions- og rådgivningsopgaver, herunder skatte-, moms- og afgiftsrådgivning.

Medarbejderne anvender særlige regler for brancheetik, tavshedspligt, datasikkerhed, GDPR mv. Medarbejdernes udførelse af arbejdsopgaver bygger på, at medarbejderne har grundlæggende økonomiske kompetencer.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne benytter elektroniske økonomi- og regnskabssystemer, og anvender elektroniske værktøjer i forbindelse med revision, herunder systemrevision.

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

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere i revisionsfirmaer og regnskabs-/økonomifunktioner har kendskab til revision, men i de større kontorer sker der ofte en specialisering på de enkelte afdelinger/medarbejdere i forhold til sagsområder. Det er behov for såvel generalister, som specialister. Ofte vil de enkelte led i sagsbehandlingen desuden være fordelt på forskellige medarbejdergrupper i afdelingen.

Aktuelt tilkoblede mål

Se i uddannelsesadministration.dk