## Innholdsdesigner senior

Skal bidra til strategisk tenkning og implementering. Være en støtte for teamleder og innholdsdesignerne. Bidra til at Oslo kommunes føringer om kommunikasjon, åpenhet, brukerorientering og digitalisering blir ivaretatt i disse kanalene.

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Bidra til at teamet jobber metodisk med innholdsdesign basert på innsikt om brukerbehov og overordnede mål for tjenesten
* Bidra til å utvikle retningslinjer og prinsipper for brukerorientering, innhold og kanalbruk
* Følge opp og videreutvikle rutiner og metoder for innholdsarbeid og bidra til at disse blir integrert i innholdsteamets arbeidshverdag
* Bidra til at innholdet har god kvalitet og følger vedtatte strategier, planer og mål
* Støtte og veilede andre innholdsdesignere
* Støtte og eventuelt avlaste teamleder
* Bidra til gode samarbeidsprosesser i et tverrfaglig team
* Være pådriver for brukersentrering, klarspråk og universell utforming

## Kvalifikasjoner

* Høyere relevant utdannelse, minimum 3 år høgskole eller universitet. Erfaring fra tilsvarende arbeid i større virksomheter kan kompensere for utdannelse
* Erfaring med brukerorientert innholdsarbeid fra store virksomheter
* Erfaring med å håndtere flere målgrupper og ulike interessenter
* Svært gode muntlige og skriftlige kommunikasjonsevner
* Evne til å formidle et komplekst budskap klart og tydelig

## Personlige egenskaper

* Du brenner for innhold og setter brukeren først
* Du skaper resultater med høy kvalitet
* Du har evne og motivasjon til å utvikle fagområdet
* Du er analytisk og liker å jobbe metodisk
* Du er en relasjonsbygger er god til å motivere
* Du kan både samarbeide og jobbe selvstendig
* Personlig egnethet vektlegges

# Ansvarlig - Ordrekontor

##### Ansvarlig for at UKE får kontrollert faktura for bestillinger fra leverandører som UKE har avtale med. Videre sikre fakturering av oppdrag med variable kostnader som virksomhetene har bestilt. Rollen er tidsavgrenset i to år til UKE har etablert Ordrekatalog og automatiserte rutiner for kontroll og fakturering.

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Ansvarlig for alle fakturaer fra SopraSteria og Netcompany på variable kostnaderer som virksomhetene har bestilt
  + Godkjenne faktura
  + Dialog mot SopraSteria på faktura linjer som ikke godkjennes
* Når faktura er godkjent (Bestilinger, Sluttbrukertjenester, Change, Request og Incident)– vurdere hva som skal faktureres kunde
  + Sluttbrukertjenester godkjennes av Strategisk Sourcing – Ordrekontor gjennomgår og verifiserer hva som skal faktureres virksomhetene
  + Change, requester og incidenter gjennomgås og verifiseres mot Kompass før det faktureres virksomhet
  + Tilrettelegge for ITAS og Nettverksfakturering
* Ansvarlig for å etablere rutiner for å få bestillere til å godkjenne leveranser før godkjenning av faktura
* Delta i alle samhandlingsmøter med SopraSteria og andre fora som er knyttet til leveranser
  + Samhandlingsmøte mellom USS og SopraSteria
  + Fakturamøte mellom UKE Avtaleforvalter/Ordrekontor og SopraSteria
  + Samhandlingsmøte mellom Løsningssalg og USS
  + Bidra til rutiner som medfører at Tjenestekatalogen kan automatisere hoveddelen av dagens funksjoner
* Oppfølging av fakturaer
  + Dialog med LRT for faktisk fakturering, bidra til forbedring av prosessen
  + Avklaring med bestillere i virksomhetene for de fakturaer som er sendt

## Kvalifikasjoner

* Høyere utdanning på minimum bachelornivå
* Minst 2 års erfaring fra relevant kunderettet virksomhet
* Dokumentert god kompetanse og erfaring innen tekniske leveranser og kundeoppfølging, tilbudsoppfølging og rapportering
* Solid IT-faglig bakgrunn
* Gjerne erfaring fra offentlig virksomhet, spesielt Oslo kommune

## Personlige egenskaper

* Du evner å kommunisere godt på flere nivåer i organisasjonen
* Du er initiativrik og samarbeidsorientert
* Du er metodesterk, systematisk, analytisk og resultatorientert
* Du forstår helhet og har overblikk, men kan også ta ansvar for detaljer

Du har god skriftlig og muntlig fremstillingsevne

##### **Internkontrollør**

##### Ansvarlig for å koordinere arbeidet med informasjonssikkerhet og personvern i UKE

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Bistå virksomhetsleder med å ivareta informasjonssikkerhet og internkontroll i egen virksomhet
* Bistå med å sikre at UKE håndterer personvernbestemmelsene og vedlikeholde og videreutvikle rutiner i henhold til GDPR
* I samarbeid med ledelsen og øvrige sikkerhetsfunksjoner, sørge for at UKE har et fullverdig styringssystem for informasjonssikkerhet
* Lede utvikling og implementering av policy for informasjonssikkerhet og personvern
* Bistå virksomhetsleder med rapportering av informasjonssikkerhetstilstand gjennom virksomhetsleders egenerklæring og ledelsens gjennomgang
* Bistå faglig med informasjonssikkerhet og personvern
* Bistå i å fasilitere virksomhetens risikovurderinger etter behov
* Oppfølging av status for risikovurderinger og uakseptabel risiko
* Bidra til å håndtere avvik og informasjonssikkerhets- og personvernhendelser, samt bidra til oversikt over alle hendelser og avvik
* Bidra til å videreutvikle sikkerhetskulturen i UKE og tilrettelegge for opplæring i informasjonssikkerhet for ansatte i virksomheten
* Vedlikeholde virksomhetens behandlingsoversikt for personopplysninger
* Bistå ved vurdering av personvernkonsekvenser ved behandling av personopplysninger
* Behandle begjæringer om innsyn i personopplysninger

## Kvalifikasjoner

* Høyere relevant utdanning på masternivå
* Erfaring med styringssystem for informasjonssikkerhet og risikostyring basert på ISO27001 eller tilsvarende
* Være oppdatert på nasjonalt og internasjonalt regelverk, utfordringer, utviklingstrekk og løsninger innenfor informasjonssikkerhet

## Personlige egenskaper

* Evner å håndtere et komplekst og dynamisk sikkerhetsbilde
* Evne til å jobbe på et strategisk nivå og tenke helhetlig og langsiktig
* Gode formidlingsevner både muntlig og skriftlig
* Evnen til å skape engasjement og til å drive prosesser på tvers i organisasjonen
* Evne til å være selvstendig og løsningsorientert

# Leder nivå 3 - Innholdsforvaltning

##### Ansvarlig for innholdsdesignere i ditt team og å drive prosessen for utviklingen av, publiseringen av og forvaltningen av nyttig og brukervennlig innhold i Oslo kommunes overordnede kommunikasjonskanaler.

Rollebeskrivelse

Arbeidsoppgaver

• Lede team av innholdsdesignere og ansvar for avtalte leveranser

• Lede prosessen for og utvikling av nyttig og brukervennlig innhold i Oslo kommunes overordnede kommunikasjonskanaler (innholdsstrategi). Inkludert utvikling av prinsipper og retningslinjer for innhold (forvaltning).

• Sikre at brukeren får løst sine oppgaver gjennom hele brukerreisen gjennom å bidra til å definere, prioritere, integrere og systematisere innhold

• Aktivt legge til rette for et godt samarbeid mellom innholdsdesignere og designere, utviklere og andre faggrupper om de beste løsningene for brukeren

• Utvikle og forvalte flater og innholdstyper som støtter opp under fastsatte mål

• Fortløpende foreslå konseptuelle og funksjonelle endringer for tjenesten

• Bidra til å videreutvikle tjenesten i overenstemmelse med sentrale føringer

• Utøve personal- og budsjettansvar. Dette omfatter blant annet kompetanseutvikling og rekruttering, resultatkrav og rapportering (regnskap, prognose) innen økonomiområdet

• Utvikle medarbeiderkultur i tråd med UKEs felles målbilde

Kvalifikasjoner

• Høyere relevant utdannelse, minimum 3 år høgskole eller universitet. Erfaring fra tilsvarende arbeid i større virksomheter kan kompensere for utdannelse

• Erfaring med strategisk innholdsarbeid fra store virksomheter

• Erfaring med å håndtere flere målgrupper og ulike interessenter

• Svært gode muntlige og skriftlige kommunikasjonsevner

• Evne til å formidle et komplekst budskap klart og tydelig

Personlige egenskaper

• Du skaper resultater med høy kvalitet

• Du har evne og motivasjon til å utvikle fagområdet

• Du er analytisk og liker å jobbe metodisk

• Du er en relasjonsbygger er god til å motivere

# Fakturabehandler spesialist

Fakturabehandler har ansvaret for kommunens innkommende fakturaer, purringer og inkassokrav.

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Mottak, utføring av skanning og distribusjon av fakturaer
* Gjennomføring av bokføring av fakturaer
* Følge opp og kontrollere hele fakturaprosessen
* Ansvarlig for tildelt portefølje av kunder
* Oppfølgning mot leverandører ift. krav til EHF.
* Behandling av purring og inkassokrav.
* Ansvarlig for å fremme endringsbehov og følge disse opp
* Testansvarlig ved oppgradering og endring i programvare
* Oppdatering av månedlige tall på web
* Ansvarlig for dialog og gjennomføring ved avvik
* Ansvarlig for faktureringsgrunnlaget
* Teknisk ansvarlig og ressursperson
* Være kompetanseperson internt og ut mot virksomhetene
* Gjennom dialog med virksomhetene være ansvarlig for at fakturaer kommer elektronisk iht. måltall
* Holde seg orientert om en til hver tid gjeldende lover og regler innenfor de ulike oppgavefeltene
* Å veilede samarbeidspartnere med tanke på Oslo kommunes krav til fakturaer
* Delta i aktuelle nettverk

## Kvalifikasjoner

* Høyere utdanning på bachelor-nivå innen økonomi/regnskap, lang og relevant erfaring kan kompensere for manglende utdanning
* Meget god kompetanse på fakturaskanning (pt. Readsoft/Cofax programvare)
* Inngående kunnskap og solid erfaring med elektronisk fakturabehandling og EHF-standarden
* Inngående kunnskap og meget god faglig kompetanse innenfor økonomisystemet Unit4 Business World/Agresso og UBW EHF- modul
* Meget god brukerforståelse og kunnskap om Oslo kommunes virksomheter og organisering

God IT kunnskaper og kjennskap til GDPR

## Personlige egenskaper

* Du er engasjert og motiverende
* Du er nøyaktig, kvalitetsbevisst og strukturert
* Du er rolig, behersket og høflig i kundedialogen
* Du har god skriftlig og muntlig formuleringsevne
* Du er utviklingsorientert og endringsvillig
* Du er samarbeidsvillig og god til å jobbe i team, samt å dele kompetanse med kollegaer
* Du er utholdende og robust
* Du er engasjert og motiverende

Du evner å overholde frister og er fleksibel i forhold til disse

# Kundebehandler spesialist

Kundebehandler er ansvarlig for håndtering av henvendelser til Oslo kommunes kontaktsenter

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

Utføre kontaktsentertjenester imøtekommende

* + Behandle henvendelser og avklare behov på telefon, chat, e-post, facebook og i andre kanaler
  + Melde inn forbedringsbehov for bruk i oppslagsverk
  + Besvare frivillige 1. linje tjenester kompetent blant annet Barnehageopptak, utføre enklere saksbehandling og veileding innenfor gitte rammer
  + Levere i henhold til gjeldende KPI og leveransekrav

Etter nærmere avtale med teamleder, vil rollen også kunne

inkludere en eller flere av følgende oppgaver:

* + Kontinuerlig opplæring av andre kundebehandlere i faget (informasjon og veiledningstjenestene-frivillige tjenester)
  + Holde seg oppdatert på endringer i tjenesten og faget gjennom minimum halvårlige møter med interessenter
  + Utarbeide optimalisert månedlig vaktplan og oppdatere vaktplan daglig (pauser, lunsj, møter/aktiviteter, fravær) i henhold til prognostisert trafikk
  + Bygge prognoser for trafikk på kontaktsenteret frem i tid som grunnlag for rett bemanning
  + Utføre trafikkstyring av henvendelser og ressurser
  + Delta i prosjekter
  + Jobbe med innsynsbegjæringer
  + Fagansvar for enkelte 1. linje tjenester
  + Delta i fagnettverk i regi av Beste praksis og andre etter avtale med leder.
  + Være kompetanseperson internt og ut mot virksomhetene.

## Kvalifikasjoner

* Flytende norsk skriftlig og muntlig
* God engelsk muntlig og skriftlig
* Erfaring med kundeservice på telefon og gjerne i andre kanaler
* Erfaring med PC som arbeidsverktøy
* Eventuelt andre språk vil kunne telle positivt
* Høyere utdanning på bachelor-nivå, lang og relevant erfaring kan kompensere for manglende utdanning.
* God oversikt over virksomhetenes forretningsområder

Avhengig av oppgaver vil også følgende kvalifikasjoner være viktig:

* Meget god kunnskap om (informasjon og veiledningstjenestene-frivillige tjenester)
* Pedagogisk tilnærming til kunnskapsformidling
* Kunnskap om prognosebygging, bemanningsplanlegging og trafikkstyring

## Personlige egenskaper

* Du er tillitsskapende og hjelpende
* Du er løsnings- og resultatorientert
* Du evner å kommunisere godt skriftlig og muntlig
* Du er endringsvillig
* Du er utholdende og robust
* Du er samhandlingsorientert

##### Lønnscontroller, senior

Ansvarlig for konsernovergripende, samlede oppgaver og kontroller knyttet opp mot HR-systemet i Oslo kommune.

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Planlegge, igangsette og kontrollere de periodiske kjøringene i HR- og økonomisystemet
* Bidra til utarbeidelse av kjøreplaner for HR- og økonomisystem
* Utføre oppgjør og rapporteringer til offentlige myndigheter innenfor pensjon, skatt- og avgiftsområdet
* Kontrollere og avstemme på konsernnivå innenfor lønnsområdet
* Være oppdatert til enhver tid på gjeldende lover og regler innenfor de ulike oppgaveområdene, samt være proaktiv i forhold til endringer
* Utvikle og dokumentere forbedringer og forenklinger av arbeidsprosesser, samt å få dem iverksatt
* Arrangere og avholde workshops og kurs innenfor fagområdet og i bruken av systemene
* Være kompetanseperson internt og ut mot virksomhetene
* Delta i prosjekter
* Delta i fagnettverk i regi av Beste praksis og andre, etter avtale med leder

## Kvalifikasjoner

* Høyere utdanning på bachelor-nivå innen økonomi/regnskap, lang og relevant erfaring kan kompensere for manglende utdanning
* Ekspertkompetanse innenfor fagområdene i HR- og økonomisystemet Unit4 Business World/Agresso
* Inngående kunnskap og meget god faglig kompetanse innenfor lønns- og regnskapsområdet, samt lover og regelverk innen fagområdene
* Meget god brukerforståelse og kunnskap om Oslo kommunes virksomheter og organisering

## Personlige egenskaper

* Du er engasjert og motiverende
* Du er nøyaktig, kvalitetsbevisst og strukturert
* Du har god skriftlig og muntlig formuleringsevne
* Du er utviklingsorientert og endringsvillig
* Du er utholdende og robust
* Du evner å overholde frister og er fleksibel i forhold til disse

Du er samhandlingsorientert og god til å jobbe i team, samt flink til å dele kompetanse

##### Regnskapscontroller, senior

Ansvarlig for konsernovergripende, samlede oppgaver og kontroller knyttet opp mot HR- og økonomisystemet i Oslo kommune

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Bidra til utarbeidelse av kjøreplaner for HR- og økonomisystem
* Utarbeide oversikt over periodiske avslutninger i HR- og økonomisystemet
* Godkjenne likviditetsoppfyllinger og utbetalinger fra HR- og økonomisystemet, samt manuelle utbetalinger fra nettbanken
* Utføre oppgjør og rapporteringer til offentlige myndigheter innenfor pensjon, skatt- og avgiftsområdet
* Kontrollere og avstemme på konsernnivå innenfor lønns- og regnskapsområdet
* Vedlikeholde og kontrollere regelverk for fakturaflyt i HR- og økonomisystemet
* Vedlikeholde kapitler og koststeder i økonomisystemet
* Vedlikeholde innhold i kommunens fellesregistre, samt utføre kontroller mot Folkeregisteret og Brønnøysundregisteret
* Administrere og vedlikeholde kommunens nettbanktilganger
* Være oppdatert til enhver tid på gjeldende lover og regler innenfor de ulike oppgaveområdene, samt være proaktiv i forhold til endringer
* Utvikle og dokumentere forbedringer og forenklinger av arbeidsprosesser, samt å få dem iverksatt
* Arrangere og avholde workshops og kurs innenfor fagområdet og i bruken av systemene
* Være kompetanseperson internt og ut mot virksomhetene
* Delta i prosjekter
* Delta i fagnettverk i regi av Beste praksis og andre, etter avtale med leder

## Kvalifikasjoner

* Høyere utdanning på bachelor-nivå innen økonomi/regnskap, lang og relevant erfaring kan kompensere for manglende utdanning
* Ekspertkompetanse innenfor fagområdene i HR- og økonomisystemet Unit4 Business World/Agresso
* Inngående kunnskap og meget god faglig kompetanse innenfor lønns- og regnskapsområdet, samt lover og regelverk innen fagområdene
* Meget god brukerforståelse og kunnskap om Oslo kommunes virksomheter og organisering

## Personlige egenskaper

* Du er engasjert og motiverende
* Du er nøyaktig, kvalitetsbevisst og strukturert
* Du har god skriftlig og muntlig formuleringsevne
* Du er utviklingsorientert og endringsvillig
* Du er utholdende og robust

Du evner å overholde frister og er fleksibel i forhold til disse

* Du er samhandlingsorientert og god til å jobbe i team, samt flink til å dele kompetanse

# Tjenesteforvalter Kontaktsenteret

Ansvarlig for opplæring, vedlikehold, tjensteutvikling og forvaltning OKK

# Rollebeskrivelse

## Arbeidsoppgaver

* Ansvar for opplæring og og kompetanseutvikling for OKK’s kundebehandlere, samt rådgiver internt som støtte til kundebehandler.
* Behandle feilmeldinger og innkommende saker i daglig drift.
* Kommunikasjon med virksomhetene og være pådriver overfor virksomhetene i forhold til datakvaliteten i oppslagsverk og andre system som naturlig faller inn under OKK
* Bistand i endringer av avtaler og forhandling av avtaler som gjelder OKK
* Oppfølging av det tekniske rundt kontaktsenterløsningen og oppfølging mot leverandører ved feil, eller implementering av nye løsninger.
* Tjenesteutvikling/av eksisterende og nye tjenester
* Holde seg oppdatert på markedstrender innenfor Kontaktsenter og tilhørende løsninger
* Tilrettelegge tekniske løsninger/køer, nye kanaler for OKK og kunder i samarbeid med leverandører
* Holde kundene informert om relevante endringer i avtaler, rutiner og prosedyrer.
* Ansvar for å lage rapporter og bakgrunnsmateriale for faktureringsgrunnlag til virksomhetene på 1. linjetjenestene, samt analyse og oppsett av rapporter.
* Planlegge og lede vedlikehold, forbedringstiltak og endringer i samsvar med tjenestens årsplan og årshjul

## Kvalifikasjoner

* Høyskoleutdanning eller relevant erfaring med gode resultater kan kompensere for manglende utdanning
* Erfaring med opplæring
* Erfaring innen ett eller flere av tjenesteområdene
* Erfaring med kundeoppfølging, og rapportering
* Erfaring i forbedringsarbeid og utvikling av tjenester
* Erfaring med å utarbeide, kvalitetssikre og strukturere informasjon

## Personlige egenskaper

* Du har evne til å planlegge, prioritere og utføre arbeidet strukturert
* Du er selvstendig
* Du er samhandlingsorientert
* Du er kunnskapsorientert
* Du har høy brukerforståelse

Du evner å kommunisere godt skriftlig og muntlig