



FORRETNINGSSERVICE

MISSION

Arbeitsgruppen for Forretningsservice vil udvikle en stærk og dynamisk service-sektor, der kan levere forretningsservice og højt specialiserede services inden for de stærke sønderjyske erhvervsklynger.

Visionsprojektet 'Sønderjylland – det vil vi!' beskæftigede sig ikke direkte med området forretningsservice. Først med Monitor-analysen fra 2005, blev der sat fokus på forretnings-service området som et muligt "high employment cluster".

Monitor-analysen viste, at Sønderjylland er underrepræsenteret med arbejdspladser inden for forretningsservice i forhold til landsgennemsnittet.

Rationalet er derfor, at sønderjyske virksomheder inden for forretningsservice skal arbejde for at:

- Øge outsourcing af back-office ydelser i Danmark.
- Opfordre virksomheder til at outsource administrative services til Syd- og Sønderjylland gennem markedsføring og opbygning af unikke rammebetingelser.

Med forretningsservice forstås virksomheder inden for NACE-kode 70-74. Branchen omfatter virksomheder med meget forskellige services lige fra rengøring og vagttjeneste til finansielle og juridiske ydelser:

Monitor Group udpeger 9 typer services som er særligt interessante for Syd- og Sønderjylland:

- Vedligehold og service på kontorudstyr.
- Personalerekruttering.
- HR-services.
- Lønadministration.
- Call-centre.
- Efteruddannelse.
- Konsulentytelser vedrørende hardware.
- Databehandling og administration af databaser.
- Konsulentytelser vedrørende software.

– fra vision til handling

SWOT

<p>STYRKER Få, men veletablerede virksomhedssucceser. Tradition for købmændskab og international handel. Gode rammebetingelser for outsourcing af back-office og call-center aktiviteter – god og fleksibel arbejdsstyrke, lavere udgifter til løn og erhvervslokaler.</p>	<p>SVAGHEDER Ingen organisering af virksomheder inden for forretningsservice. Ingen videncentre med fokus på forretningsservice. Ringe fokus hos landsdelens uddannelsesinstitutioner. Forholdsvis få arbejdspladser inden for forretningsservice. Virksomhedsinterview i Sønderjylland står tvivl om fordelene ved outsourcing på dette område. Det danske marked for outsourcing er ikke modent.</p>
<p>MULIGHEDER Strukturreformen åbner nye muligheder for offentlig-privat samarbejde. Kombinere back-office services i et globalt marked. SMV'ers behov for at få løst administrative opgaver. Etablering af call-centre, datahosting eller lagerfaciliteter med høj beskæftigelse af kortuddannede. Styrke uddannelse og IT-infrastruktur på området. Fælles markedsføring af virksomheder, der indgår i et klyngesamarbejde.</p>	<p>TRUSLER Manglende vilje/tradition for samarbejde. Manglende fokus på forretningsmæssige argumenter. Outsourcing af back-office ydelser sker fortrinsvis i og omkring de større byer.</p>



FORRETNINGSSERVICE

STRATEGISKE UDFORDRINGER

På baggrund af Monitor-analysen samt SWOT-analysen peges på følgende strategiske udfordringer:

Synliggørelse af styrker

- Synliggøre typer af forretningsservice, der kan løses i landsdelen.

Innovation og videndeling

- Udnytte kendskabet til hinandens virksomheder.
- Samarbejde om udviklingsprojekter og underleverancer.
- Udvikling og salg af samlede produkter, der dækker hele værdikæden.
- Frigørelse af ressourcer til forretningsudvikling i små og mellemstore virksomheder.

Outsourcing – offentlig til private

- Store muligheder i forbindelse med strukturreformen samt en stigende ældrebyrde.
- Mangel på videndeling mellem de to sektorer.

Internationalisering

- Blive bedre til at kombinere services i et globalt marked.
- Styrke det grænseoverskridende samarbejde.

Gruppens 7 fokusområder

- Offentlig-privat samarbejde om serviceydelser.
- SMV'ernes behov for at kunne koncentrere sig om kerneforretningen.
- Fokus på udvikling af IT-systemer, der håndterer services i hele værdikæden - f.eks. på retail-området.
- Udvikling af Facility Management og administrative servicepakker.

- Værktøjer til benchmark.

- Fælles identitet blandt virksomheder, der tilbyder forretningsservice.
- Skabe synlige resultater på kort sigt for at motivere virksomheder til at deltage i klyngen.

Målene

Skabe grundlaget for udvikling af en klynge for forretningsservice.

Styrke bevidstheden om at være en del af en klynge.

Styrke en fælles kultur på baggrund af stærke kompetencer inden for købmandskab.

Tiltrække nye virksomheder inden for forretningsservice, f.eks. via Udenrigsministeriets portal 'Invest in Denmark'.

– fra vision til handling

HANDLINGER

Fra netværk til Videnpark.

Sønderjysk Erhverv.

Koncept for analyser af sundhedsfremme.

Logistik og administrationsservice på sygehuse.

Flere ideer er under bearbejdning:

- Patientskoler.
- Sundhedsturisme – overdraget til arbejdsgruppen vedrørende turisme.
- Lederprogrammer – overdraget til arbejdsgruppen vedrørende uddannelse.
- Outsourcing inden for kommunal sundhedspleje.



Arbejdsgruppens medlemmer

Johan P. Christiansen (formand)
TDC Call Center Europe.

Lisbeth Strange Jensen, Røde Kro Erhvervsråd.

Søren Krause, Danfoss Industri Service.

Ole Skovlund, Padborg Udviklingscenter.

Poul Thomsen, Aabenraa Kommune.

Morten Boisen, Sønderjyllands ErhvervsCenter.

John V. Thomsen, FDE A/S.

Preben Terp-Nielsen, Abena A/S.

Tilknyttede

Børge Koch, CVU Sønderjylland.

Elsebeth Troelsgaard, Projektcenter Sønderjylland.

Jan Christensen, Health Care Innovation.

Karsten Sørensen, CVU Sønderjylland.

Gunhild Edemann, Aabenraa Kommune.

Jens Rønn Olesen, Abena A/S.

Linda Dam Havmøller, ECCO Sko A/S.