



Þjónustuver

Kynning fyrir Stafrænu ráði – janúar 2023



Þjónustuver

- 16 þjónustufulltrúar
- Teymisstjóri
- Deildarstjóri
- Svörum fyrir öll svið og flestar einingar þvert á borgina

Netspjall

411-1111

Upplýsingar@reykjavik.is

Ábendingavefur

Móttaka og afgreiðsla í Borgartúni og ráðhúsi





Þjónustustig og lykilmælikvarðar

- Við höfum unnið að því síðastliðið ár að skilgreina þjónustustig til að skilgreina betur okkar hlutverk og ábyrgð og um leið bæta samvinnu og samtali við sviðin.
- Enda markmiðið er að að **einfalda og auka skilvirkni** í framlínubjónustu borgarinnar og stytta biðtíma.
- Lykilmælikvarðar sem við vinnum eftir og er okkar hvati til umbóta voru unnir 2021.

SVARHLUTFALL

meira en 91%
85-90%
minna en 85%

BIÐTÍMI EFTIR SVARI

minna en 1 mínúta
1-3 mínútur
meira en 3 mínútur

ÁFRAMSENDINGAR

minna en 25%
25-30%
meira en 30%

- Grænt = markmiði náð
- Gult = undir markmiði en eðlilegt á álagstímum
- Rautt = þá þurfum við að skoða hvað er í gengi



Frammistaða frá apríl 2022 (sími)

- **Sími:**

- Svarhlutfall = 86%
- Meðal biðtími = 1,4 mín
- Áframsendingar = 24% af símtölum

- **Netspjall:**

- Svarhlutfall = 90%
- Meðal biðtími = 6 mín og 58 sek*
- Áframsendingar = 0,97% af netspjöllum

(*þurfum að skoða stillingar því þetta endurspeglar ekki svörun innan dagsins)



Þjónustustiginn

Bið eftir
aðstoð
(tími)



Þjónustustig 0 sjálfsafgreiðsla

Notandi afgreiðir sig sjálfur í gegnum mínar síður og fær upplýsingar sem hann þarf í gegnum vefi borgarinnar og samfélagsmiðla.



Þjónustustig 1 framlínubjónusta

Upplýsingagjöf og afgreiðsla einfaldari fyrirspurna og erinda. Stuðningur vegna sjálfsafgreiðslu.



Þjónustustig 2 sviðstengiliður

Sérfræðibjónusta veitt í framlínu hjá sérhæfðum þjónustufulltrúa sem hefur fengið aukna þjálfun hjá sviði og aukinn aðgang að kerfum.



Þjónustustig 3 Sérfræðingur

Afgreiðsla flóknari erinda sem krefjast aðkomu sérfræðings og ef taka þarf stjórnvaldsákvæðanir.

0

Þjónustustig

* **Fyrirvari:** tímalínan er aðeins ætluð til að gefa grófa hugmynd að þróun biðtíma þar til að íbúi fær svör við sínu erindi eftir því sem mál þarf afgreiðslu á hærra stigi. Þegar erindi fer til sérfræðinga fer það alveg eftir málaflokk og einstaka flækjustigi hversu langur afgreiðslutíminn er allt frá innan við klukkutíma til margra daga, vikna.

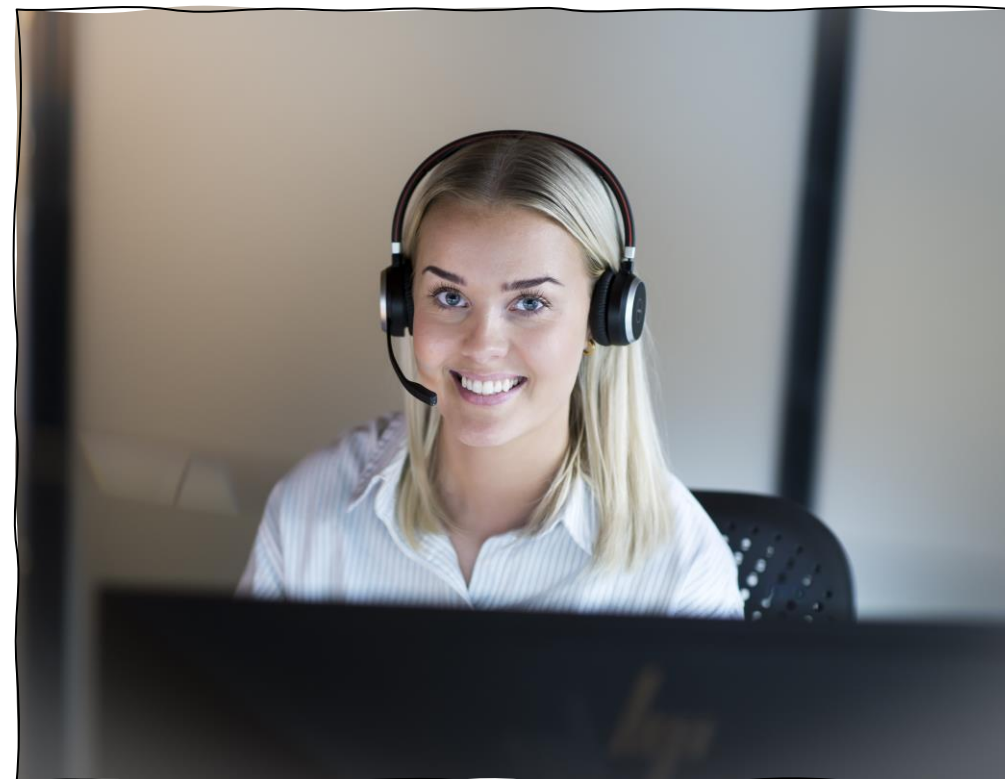
?





Framlínupjónusta

- Upplýsingagjöf og afgreiðsla einfaldari fyrirspurna og erinda fyrir öll svið og einingar borgarinnar
- Svörum öllu sem fólki dettur í hug að sé á vegum borgarinnar og beinum þeim rétta leið ef þess þarf
- Tökum á móti öllum með vingjarnlegu og faglegu viðmóti og mætum þörfum hvers notanda sem best við getum.
- Höfum opin augu og eyru fyrir umbótatækifærum og miðlum því til sérfræðinga.
- Höfum byggt upp sterkt teymi sérfræðinga í framlínusvörun með þekkingu og yfirsýn yfir alla þjónustu borgarinnar.





Ráðgjöf og úrvinnsla mála

- Innritun í leikskóla, skóla og frístund (ráðgjöf og afgreiðsla erinda)
- Umsóknir byggingarfulltrúa
- Bílastæðasjóður
- Reikningar og fasteignagjöld





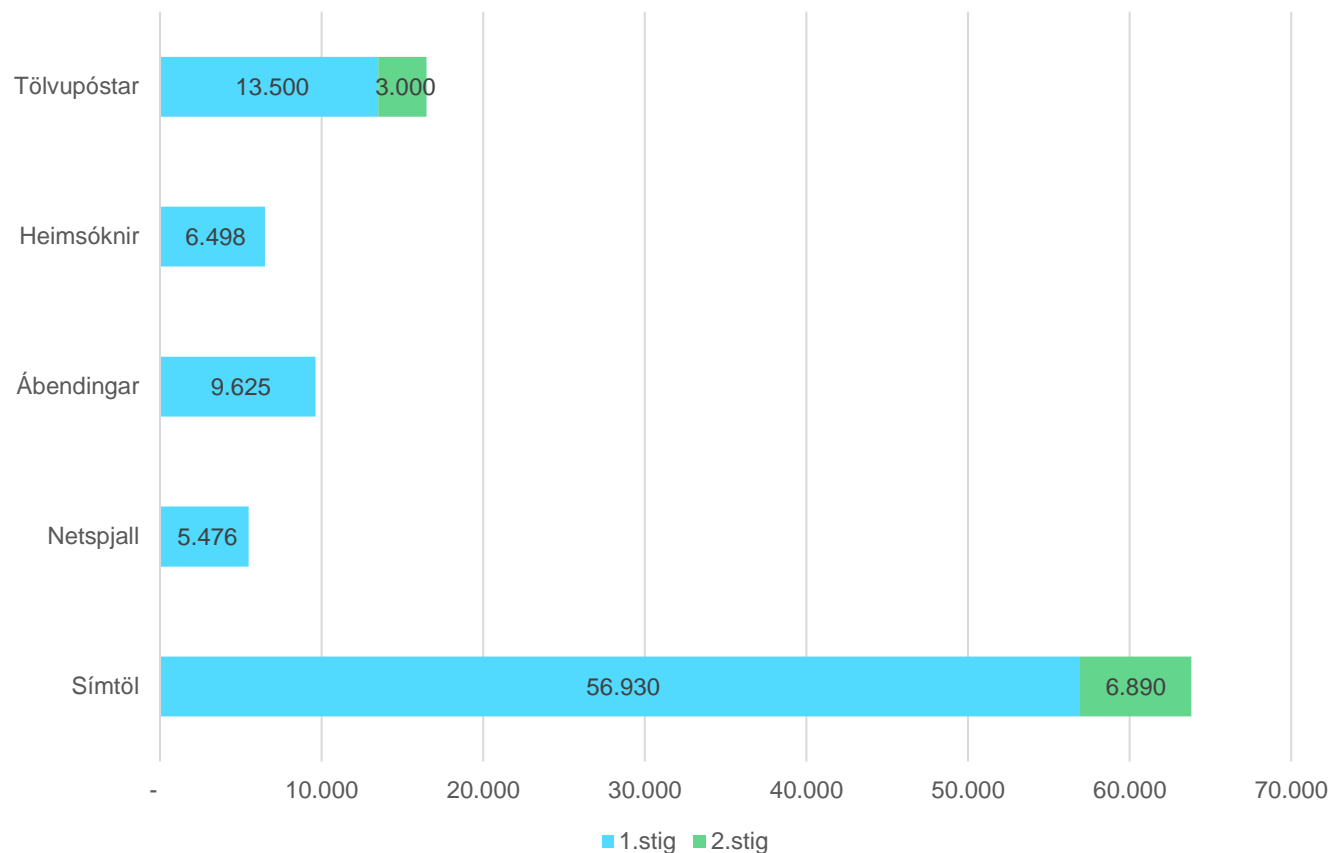
Innri þjónusta

- Upplýsingagjöf til starfsfólks
- Póstdreifing
- Tölfræði og upplýsingagjöf til sviða
- Ráðgjöf/fræðsla vegna framlínuþjónustu
- Móttaka og aðgangsstýring í stjórnsýsluhúsum
- Gestakort





Afgreiðslur frá 1.apríl 2022



Samtals
101.919
erindi

510 afgreiðslur
á dag að
meðaltali

*Fjöldi tölvupósta eru áætlaðir

*2.stig er áætlað sem 50% af heildar svörun fyrir SFS (leik, grunn, frí), bílastæðasjóð, byggingarleyfi og fasteignagjöld



Afgreiðslur frá 1. apríl 2022

Lykiltölur í svörun:

SÍMI

Meðaltal

Biðtími **1,5 mín**

Afgreiðslutími **6,6 mín**

NETSPJALL

Meðal biðtími og afgreiðslutími er ekki marktækur eins og er vegna innleiðingar.

TÖLVUPÓSTUR

Öllum erindum er svarað eða komið í farveg innan dagsins.

ÁBENDINGAR

Unnið er að hönnun nýs ábendingavefs sem gefur okkur dýpri tölfræði.

HEIMSÓKNIR

Miðgildi

Biðtími **0,6 mín**

Afgreiðslutími **8,1 mín**

Markmið framlínu (SLA) í „live“ gáttum er að meðal biðtími fari ekki yfir 1 mínútu



Algengustu erindin í síma og netspjalli

EFTIR SVIÐUM	FJÖLDI	HLUTFALL
USK	29.584	42,7%
VEL	16.640	24,0%
FAS	6.641	9,6%
SFS	5.441	7,9%
ÍTR	1.847	2,7%
ÞON	1.282	1,9%
Miðlægar skrifstofur	1.709	2,5%
Ytri aðilar	395	0,6%
MOS samtals	196	0,3%

EFTIR ÞJÓNUSTUM	FJÖLDI	HLUTFALL
Barnavernd	8.773	13%
Bílastæðasjóður	8.525	12%
Byggingarfulltrúi	6.945	10%
Sorphirða	2.418	3%
Heilbrigðiseftirlit	2.079	3%
Fasteignagjöld	2.044	3%
Launaskrifstofa	1.749	3%

Stærstu flokkarnir telja 47% afgreiðslna



Umbótaverkefni í vinnslu framlínu

- Ábendingavefur 2.0
- Viskubrunnur
- Innleiðin snjallmennis með Sambandi íslenskra sveitafélaga
- Þjónustusamningar við öll svið
- Innleiðing Jira verkbeiðnakerfis





Umbótaverkefni í vinnslu framlínu

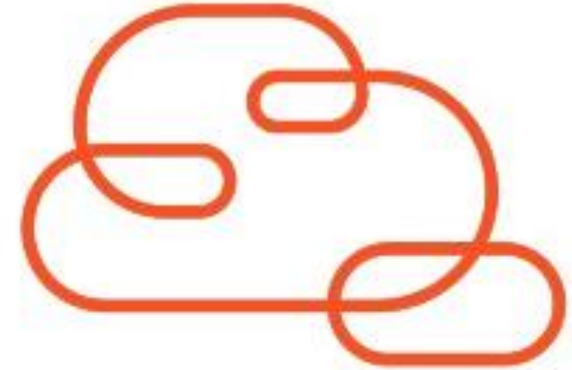
- Bætt upplýsingaflæði og samtal milli sviða og framlínu
- Verkferli öryggismála og fræðsla (nýr hnappur)
- Hönnun og nýting rýmis í Borgartúni og Ráðhúsi
- Útleiðing símatíma í samráði við svið
- Rafræn skráning auðkennis
- Rafræn auðkenning í síma og netspjalli





Ný samskiptalausn

- Innleiðing á Genesys Cloud hófst í mars/apríl 2022
- Kerfið sett hratt af stað og byrjað á símsvörun og svo bætt við netspjalli í framhaldinu.
- Markmiðið er að vera með **eitt kerfi** fyrir allar samskiptagáttir og samræma þannig erindagreiningu.
 - Unnið er að bæta við tengingu við miðakerfi, sem og tengingu við Jira sem koma okkur á þann stað.
- Við gátum strax boðið uppá **callback** sem er mikil þjónustubót

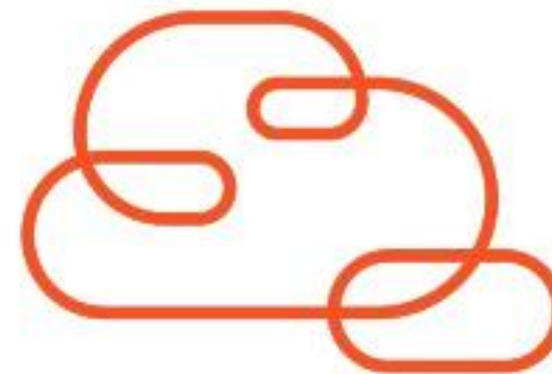


Genesys Cloud™



Ný samskiptalausn

- Kerfið tengist Teams sem bætir yfirsýn yfir starfsfólk en við bíðum eftir að öll svið fari þar inn.
 - Við þurfum en að fá nákvæmari upplýsingar um starfsfólk (hlutverk/verkefni) í gegnum AD eða Teams og er það í skoðun.
- Kerfið býður uppá sérhæfingu í svörun þjónustufulltrúa sem við erum byrjuð að nota fyrir SFS (skóla og frístund)
- Kerfið gefur okkur betri yfirsýn yfir álagstoppa og skjótari viðbrögð.



Genesys Cloud™



Framtíðarsýn og tækifæri

- Halda áfram að styðja við aukna sjálfsafgreiðslu
 - Hafðu samband
 - Tenging við viskubrunn (Q&A)
- Styðja við að skýr og gegnsæ þjónustuloforð hjá sérfræðingum sviða (3.stig)
 - Tækifæri til þess kemur með innleiðingu Jira á sviðum
- Viljum sjá aukna nýtingu á netspjalli
 - Styttir biðtíma



*skjáskot af vef island.is



Framtíðarsýn og tækifæri

- Aukin áhersla á jafnt aðgengi fyrir alla
 - Rými í þjónustuveri
 - Aðgengi að framlínupjónustu á fleiri tungumálum
 - Bókanleg ráðgjöf (fjar- sem á staðnum)
- Kynning og markaðssetning á ytri sem innri þjónustu á fjölbreyttum miðlum
 - Erum byrjuð að kortleggja tækifæri til að vera meira „proactive“ í upplýsingagjöf

460 1000

Afgreiðslu- og símatímar

DAGBÓK

Akureyrarbær @akureyrarb · Jan 3

Gámum fyrir jólatré verður komið fyrir við verslanir Bónuss (Naustahverfi og Langholti) og við Hagkaup. Gámum fyrir flugeldarusl verður komið fyrir við verslanir Bónuss (Naustahverfi og Langholti) sem og við húsnæði björgunarsveitarinnar Súlna við Hjalteyrargötu.

2

Akureyrarbær @akureyrarb · Jan 3

Ertu með fyrirspurn eða ábendingu? Sendu okkur endilega línu í gegnum ábendingahnappinn á heimasíðu Akureyrarbæjar.

ibuagatt.akureyri.is/abendingar/Com...

*skjáskot af vef akureyri.is – ein leið sem er hægt að fara.



Helstu áskoranir núna

- Það er ekki umboð til þjónustustýringar í framlínu sem flækist stundum fyrir okkur.
 - Ábendingavefur og heimild til að bregðast við ef sérfræðingar sinna ekki svörun.
 - Við tökum við kvörtunum og komum áfram en höfum ekki nægjanlegt vægi oft til að geta sett kröfur.
 - Lausnin er vonandi fólgin í þjónustusamningum við svið þar sem farið er yfir gagnkvæma ábyrgð.



Helstu áskoranir núna

- Skortur samstarfsfólks okkar á þekkingu á framlínu og mikilvægi upplýsingagjafar frá sviðum til að hægt sé að tryggja rétta afgreiðslu til íbúa og að hægt sé að leysa fleiri mál í fyrstu snertingu
 - Ef við náum að nýta Torgið betur þá vonandi sjáum við breytingu á þessu.



Reykjavík