



Reykjavík, 10. apríl 2026
PON26040037

Efni: Heimild til að setja upp miðlægt mælaborð fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja fyrsta fasa verkefnis sem felur í sér uppsetningu á miðlægu stjórnendamælaborði fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar. Markmið verkefnisins er að skapa heildstæða og aðgengilega yfirsýn yfir gögn þjónustuversins og styðja stjórnendur og eigendur þjónustu með gagnadrifinni innsýn. Með því er hægt að bæta forgangsröðun, nýtingu mannafla og stýringu þjónustustigs, auka skilvirkni í rekstri og tryggja betri og samræmdari þjónustu við notendur.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102 og tilheyrir verkefnaklasa 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi (eða 80014 eftir skráningu). Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er 18 vikur og er heildarkostnaður samkvæmt frumkostnaðaráætlun 11,25 m.kr., sem tilheyrir eignasjóði á framkvæmdatímanum.

Gert er ráð fyrir að kostnaður felist annars vegar í verkefnisstjórn (70% starfshlutfall í 5 mánuði) og hins vegar í aðkeyptri sérfræðipjónustu vegna uppsetningar gagnalíkans og smíði mælaborðs í Power BI (100% í 4 mánuði). Aðkeypt þjónusta verður sótt í gegnum rammisamning Reykjavíkurborgar um gagnagreiningu og hugbúnaðarþróun.

Verkefnið tekur eingöngu til fyrsta fasa, sem felur í sér undirbúning, gagnasöfnun og uppsetningu frumgerðar að mælaborði. Frekari þróun, útvíkkun og rekstrarvæðing lausnarinnar (annar fasi) verður lögð fyrir síðar með uppfærðri kostnaðaráætlun.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík



Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Verkefnaráð Þjónustu og nýsköpunarsviðs

Fylgiskjöl:

Heimildarbeiðni

Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Reykjavík, (25.3.2025)

Verkefnaráðsfundur: 12.03.2026

Mælaborð þjónustuvers

Samantekt:

Verkefnið felur í sér að setja upp miðlægt stjórnendamælaborð fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar þar sem gögn úr samskiptalausn þjónustuvers (síma og netspjall), verkbeiðnakerfi, miðakerfi, ábendingarvef, Mínum síðum ásamt upplifunargögnum úr könnunarhugbúnaði í eina heildstæða yfirsýn. Með þessari lausn skapast rauntímayfirsýn yfir magn, álag, flokkun, ábendingar og þjónustufall. Auk þess fá stjórnendur sviða og eigendur þjónustu gagnadrifna innsýn til að skilja betur framlínupjónustuna, bæta forgangsörðun, mannauðsstýringu og finna umbótatækifæri. Markmiðið er að skapa eina sameiginlega yfirsýn yfir öll gögn þjónustuversins, samræma flokka, heiti og gagnalíkon, veita stjórnendur rauntímaupplýsingar um álag og þróun, tengja rekstargögn við upplifunargögn og styðja við gagnadrifnar ákvarðanir.

Heildarkostnaður á fjárfestingu samkvæmt frumkostnaðaráætlun: 11.250.000 kr.

Áætlun timalengd verkefnis: 5 mán

Skor í Fylki frá verkefnaráði PON: 3,67

Ábati 33%: 3

Verkefnið er hagkvæmt og lækkar rekstraráhættu og eykur gagnsæi í þjónustu við borgarbúa.

Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 3

Verkefnið tryggir sjálfvirkni og eykur gagnadrifið ákvarðanatökuvald stjórnenda með betri yfirsýn. Verkefnið skapar einnig grunn fyrir frekari stafrænni þróun og mælingum.

Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 5

Hefur mjög jákvæð áhrif á stóran hóp starfsmanna og stjórnenda Reykjavíkurborgar þar sem bætt yfirsýn yfir þjónustufall og álag getur bætt starfsánægju ef gripið er til viðeigandi ráðstafana. Mælaborðið gefur stjórnendum tól til þess að bæta þjónustu við borgarbúa sem heimsækja þjónustuverið.

Lagalegar kröfur – Nei

Dæmi: Lagaleg krafa er ekki til staðar.

Virðingarfyllst,
Verkefnaráð
Þjónustu og nýsköpunarsvið



Reykjavík



Greinargerð:

Verkefnið snýr að uppsetningu miðlægs stjórnendamælaborðs fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar sem sameinar gögn úr helstu þjónustukerfum borgarinnar í eina heildstæða sýn. Þjónustuverið er fyrsti snertipunktur borgarbúa og sinnir erindum í gegnum síma, netspjall, verkbeiðnakerfi og umsóknargátt borgarinnar. Í dag eru gögn úr þessum kerfum dreifð og ósamhæfð, sem takmarkar yfirsýn og dregur úr möguleikum á gagnadrifinni ákvarðanatöku.

Í undirbúningi verkefnisins hefur verið haft samráð við hagaðila og unnin greining á samskiptalausnum og gögnum þjónustuversins. Mótaður hefur verið áskorunarrámmi í samstarfi við gagnþjónustu og unnið að tæknilegum forsendum, þar á meðal tengingum og PON API.

Verkefnið felur í sér uppbyggingu mælaborðs sem veitir rauntímayfirsýn yfir magn, álag, flokkun erinda og mögulega hnökra í þjónustu. Lausnin mun sameina gögn úr samskiptalausn þjónustuvers, verkbeiðnakerfi, Ábendingavef, Mínum síðum og upplifunargögnum úr könnunarhugbúnaði. Með því fá stjórnendur og eigendur þjónustu betri innsýn í framlínuþjónustu, geta greint umbótatækifæri og stýrt þjónustustigi og upplýsingagjöf með markvissari hætti.

Ávinningur verkefnisins er bæði mælanlegur og ómælanlegur. Mælanlegur ábati felst meðal annars í 40 – 80 klukkustunda árlegum tímasparnaði í handvirkri gagnavinnslu, færri villum og minni tvíverknaði sem dregur úr leiðréttingarkostnaði. Einnig er gert ráð fyrir bættri mannaflastýringu með 5 – 10% betri nýtingu og styttri viðbragðstíma við þjónustufalli, sem dregur úr bið og uppsöfnun erinda. Samtals jafngildir þetta um 1,5 – 3 m.kr. sparnaði á ári eða um 0,1 – 0,2 stöðugildum.

Ómælanlegur ávinningur felst í aukinni getu stjórnenda til gagnadrifinnar ákvarðanatöku, betri yfirsýn yfir álag og þjónustufall og aukinni starfsánægju með skýrari og aðgengilegri upplýsingum. Þá styður verkefnið við bætt þjónustustig og upplifun borgarbúa, skapar eina sameiginlega sannleiksuppsprettu fyrir gögn þjónustuversins og opnar á frekari greiningar og umbætur í rekstri.

Jafnréttisskimun hefur verið framkvæmd fyrir verkefnið og er fjárfestingin ekki talin hafa neikvæð áhrif á jafnrétti.

Áætlaður heildarkostnaður verkefnisins samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 11,25 m.kr. Kostnaðarstaður: 2102. Verkefnaklassi: 8001

F.h. þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu þjónustu og umbreytinga





Mælaborð þjónustuværs

Eigandi: Arna Ýr Sævarsdóttir
skrifstofustjóri þjónustuhönnunar

Parfagreining

Þjónustuver Reykjavíkurborgar vinnur með gögn úr mörgum kerfum, en í dag vantar heildstæða og samræmda yfirsýn yfir umfang, tegundir erinda, álag og þjónustufall.

Þörf er á miðlægu mælaborði sem sameinar þessi gögn, styður gagnadrifna ákvarðanatöku og gerir stjórnendum kleift að greina vankanta, þjónustuþörf og umbótatækifæri.

Áskorun

- Gögn þjónustuværsins eru dreifð í mörgum kerfum og skortir samræmi
- Engin ein heildarsýn yfir magn, álag, þjónustufall og þróun
- Takmörkuð geta til gagnadrifinnar þjónustustýringar og ákvarðanatöku

Markmið

- Skapa eina samræmda heildarsýn yfir gögn þjónustuværsins
- Styðja stjórnendur og eigendur þjónustu með gagnadrifnum innsýnum
- Bæta forgangsörðun, mannaflastýringu og þjónustustig

Áætlaður ávinningur (ábatamat)

- Betri yfirsýn yfir álag, þjónustufall og þróun
- Gagnadrifin ákvarðanatöku og markvissari forgangsörðun
- Bætt þjónusta og aukið gagnsæi

Tímalína

18 vikur (4–5 mánuðir)

Kostnaður

- Heildarkostnaður: 11,25 m.kr.
- Fjárfesting: 11,25 m.kr.
- Rekstur afurðar: 0,1 m.kr./mán.

Innkaup

- Power BI verktaki (gagnalíkan og mælaborð)
- Aðkeypt þjónusta í gegnum rammisamning

Vörustjóri: Ásgrímur Már Friðriksson

Verkefnateymi: Elisabet Ingadóttir

Stafrænn leiðtogi: Búi Bjarmar Aðalsteinsson



Mælaborð Þjónustuværs

Ásgrímur Már Friðriksson, vörustjóri Genesys

Elísabet Ingadóttir, deildarstjóri framlínupjónustu

Eigandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustuhönnunar





Í hnotskurn

- Setja upp miðlægt mælaborð fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar sem stjórnendur annarra sviða hafa aðgang að.
- Sameina gögn úr samskiptalausn þjónustuvers (síma og netspjall), verkbeiðnakerfi, miðakerfi, Ábendingavef, Mínum síðum ásamt upplifunargögnum úr könnunarhugbúnaði í eina heildstæða ýn.
- Skapa rauntímayfirsýn yfir magn, álag, flokkun, ábendingar og þjónustufall.
- Styðja stjórnendur sviða og eigendur þjónustu með gagnadrifinni innsýn til að skilja betur framlínuþjónustu, bæta forgangsröðun, mannaflastýringu og finna umbótatækifæri.





Ákvörðun verkefnaráðs

Óskað er eftir fjármagni til að framkvæma fasa 1: frumgerð (e.MVP): undirbúning, gagnasöfnun og uppsetningu miðlægs mælaborðs.

Heimild til að hefja verkefnið

- Setja upp miðlægt stjórnendamælaborð fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar (Fasi 1).

Fjárfesting

- Samþykki fyrir fjármögnun að upphæð **11.250.000 kr.** til:
- Verkefnisstjórn (70% í 5 mán.)
- Power BI verktaka (100% í 4 mán.)
- Uppsetningu gagnalíkans og mælaborðs

Innkaup

- Aðkeypt þjónusta sótt í gegnum rammisamning (Power BI / gagnagreining)





Áskorun

Skortur á einni samræmdri heildarsýn yfir gögn þjónustuversins hamla þjónustustýringu og getu til gagnadrifinna ákvarðanna.

Núverandi staða

- Þjónustuverið sinnir fyrstu snertingu íbúa og tekur við símtölum, spjalli og beiðnum í gegnum **samskiptalausn, verkbeiðnakerfi, Ábendingavef og Mínar síður**.
- Gögn eru dreifð í mörgum kerfum og eru ósamhæfð (flokkar, tegundir, málaflokkar).
- Engin ein heildarsýn er til fyrir magn, álag, þjónustufall eða þróun í tíma.
- Mikill tími fer í handvirka úrvinnslu gagna og skýrslugerð.
- Þjónustuver þarf að geta sýnt fram á umfang og þjónustustig gagnvart öðrum sviðum borgarinnar.

Markmið

- Að skapa eina sameiginlega yfirsýn yfir öll gögn þjónustuversins.
- Að samræma flokka, heiti og gagnalíkon milli kerfa til að tryggja gagnagæði.
- Að veita stjórnendum rauntímaupplýsingar um álag, þjónustufall, tegundir beiðna og þróun.
- Að tengja rekstrargögn við upplifunargögn úr könnunarhugbúnaði til að fá heildstæða mynd (magn + upplifun).
- Að styðja gagnadrifnar ákvarðanir og bæta forgangsröðun og mannaflastýringu.

Lausn

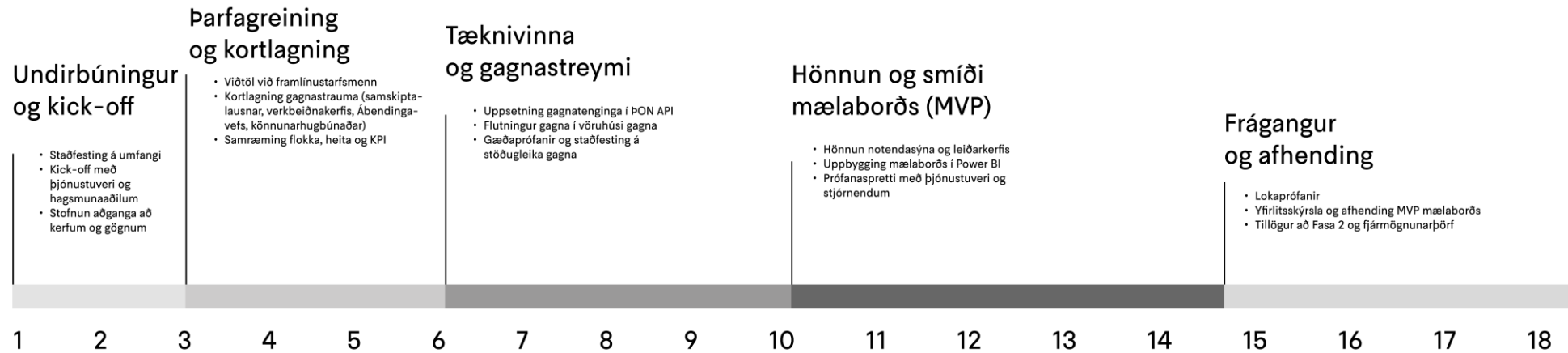
- Setja upp **miðlægt stjórnendamælaborð** í Power BI sem sameinar gögn úr samskiptalausn, verkbeiðnakerfi, Ábendingavef, Mínum síðum og Qualtrics.
- Draga gögn inn í vöruhús gagna í gegnum PON API og samræmt gagnalíkan.
- Tryggja sjálfvirkar daglegar keyrslur og stöðugt flæði gagna.
- Hönnun á leiðarkerfi, síum og stjórnendalíkani sem gerir notendum kleift að greina magn, flokka, þjónustufall og þróun.
- Búa til einfalda og notendavæna stjórnendagátt sem sýnir púls þjónustuversins í rauntíma.

Lagaleg krafa til staðar: Nei



Tímalína

4-5 mánuðir / 18 vikur





Umfangsmat



- Kostnaður verkefnis er 11.250.000 kr. og tími er áætlaður 5 mánuðir

Kostnaður mannaúðs

Á fjárfestingu:

- Verkefnastjóri - 70% í 5 mán.
5.250.000

Á rekstri:

(mat hverju sinni hvort á fjárfestingu eða rekstri)

- Gagnþjónusta: 20–30% í 4 mánuði
- ÞON API: 15–20% í 3 mánuði
Þjónustuver: 45–60 klst
- Teymi þjónustuupplifunar:
10–15 klst

Teymið samanstendur af **2,5 stöðugildum í 100% vinnu í 4 mánuði**

Aðkeypt þjónusta

Power BI verktaki

- hönnun, gagnalíkan og uppsetning mælaborðs
- Áætlað umfang: 100% í 4 mánuði
- Kostnaður: **6.000.000 kr.**

Umræddur kostnaður er tilgreindur í „Á fjárfestingu“

Rekstrarkostnaður

Mánaðarlegur rekstrarkostnaður

- Gagnþjónusta (vöruhús gagna): samræming og tengingar
- ÞON API teymi: viðhald og gagnastreymi
- Þjónustuver og teymi þjónustuupplifunar: yfirferð og samþætting upplifunargagna
- Kostnaður: **100.000 kr. á rekstri** (fyrir viðhaldskostnað).



Ábatamat



Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 árs tímabil

Mælanlegur ábati

- Tímasparnaður við handvirka gagnavinnslu: **40–80 klst á ári**
- Færri villur og tvíverknaður: **dregur úr leiðréttingarkostnaði**
- Betri mannaflastýring: **nýting eykst um 5–10%**
- Stytttri viðbragðstími við þjónustufalli: **dregur úr bið og uppsöfnin**

Samtals:

- Sparnaður: **~1,5–3,0 m.kr. á ári**
- Jafngildir: **0,1–0,2 stöðugildi**

Kostnaður

11,25 m.kr. í þróun og uppsetningu

Ómælanlegur ábati

- Aukið gagnadrifið ákvarðanatökuvald stjórnenda
- Bætt yfirsýn yfir þjónustufall og álag
- Hærri starfsánægja með skýrari upplýsingum
- Bætt þjónusta og upplifun borgarbúa
- Ein sameiginleg sannleiksuppspretta (SSOT) yfir þjónustuversgögn
- Greiningartól óteljandi tækifæra

Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Já, verkefnið er hagkvæmt og styður við kjarnahlutverk þjónustuversins
- Lækkar rekstraráhættu og eykur gagnsæi í þjónustu borgarbúa
- Bætir bæði rekstrarlegan og upplifunartengdan árangur
- Skapar grunn fyrir frekari stafræna þróun og mælingar





Hvað er búið að gera:

- Samskipti við hagaðila
- Greingingarvinna á þætti samskiptalausnar með gagnþjónustunni
- Áskorunarrámi fyrir rekstrarráð gagnþjónustunnar
- Samstarf við gagnþjónustuna um tæknilegar forsendur og PON API
- Rýni í samskiptalausn, verkbeiðnakerfi, Ábendingavefur og Qualtrics
- Ábatamat og umfangsmat fyrir Fasa 1 og framtíðar Fasa 2
- Kostnaðarmat fyrir verkefnastjórn og Power BI smíði

Finnur 35 ára
Fjárflyktun og húsnæðisráðgjafi

Finnur er að fara með fjárflyktunina í garðinn - hann vill hús vegar ganga frá kaupum fyrirfram. Setjum okkar í spor Finnur - hugsum um hvað hann þarf að gera, hvað hann hugsar og tveigji honum. Þú ert í gegnum kaup og ábyrgð á fjárflyktun og húsnæðisráðgjafi.

RVK-kortid / Förgreining

Hættu á ábendingum. Settu þér vefbrotið. Jóni, stöðugt þú ert minna ákaflega og hafa átt þú áttum fyrir á milli. Þú ert í þessum. Ábendingu á milli þú ert minna ákaflega.

ATHYGLISVERB/LUR

MÁLVERGJAFUR

"Nafn verkefnis"

Stærð	Stærð	Stærð	Stærð
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100

Viðauki i - viðtöl við

Viðauki i - viðtöl við. Þetta er einn af mörgum viðaukum sem eru notaðir til að tryggja gætur og samræmi. Þetta er einn af mörgum viðaukum sem eru notaðir til að tryggja gætur og samræmi.



Næstu skref



- Vinnustofa með þjónustuveri og sviðum til að staðfesta þarfir
- Viðtöl við framlínustarfsmenn og stjórnendur
- Nákvæm kortlagning á gagnastraumum og flokkum (samskiptalausn, verkbeiðnakerfi, Ábendingavefur, könnunarhugbúnaði))
- Skilgreining KPI-mælikvarða og helstu rekstrarvísa
- Uppsetning gagnatenginga í PON API og vöruhúsi gagna
- Hönnun og smíði fyrstu útgáfu (MVP) mælaborðs í Power BI
- Samþykkt og prófanir með notandum
- Undirbúningur fyrir fjármögnun og umfang Fasa 2



Fasi 2 – fjármagn sótt síðar



- Útvíkkun mælaborðsins með fleiri gögnum og kerfum
- Dýpri samþættingar og fínstilling flokkunar og gagnalíkans
- Rekstrarvæðing gagnastreymis og sjálfvirkra keyrslna
- Nýjar virkniheildir og skjámyndir fyrir svið og stjórnendur
- Innleiðing, þjálfun og áframhaldandi stuðningur
- Reglulegt viðhald og þróun mælaborðsins



Ákvörðun verkefnaráðs

Óskað er eftir fjármagni til að framkvæma fasa 1/MVP: undirbúning, gagnasöfnun og uppsetningu miðlægs mælaborðs.

Heimild til að hefja verkefnið

- Setja upp miðlægt stjórnendamælaborð fyrir þjónustuver Reykjavíkurborgar (Fasi 1).

Fjárfesting

- Samþykki fyrir fjármögnun að upphæð **11.250.000 kr.** til:
- Verkefnisstjórn (70% í 5 mán.)
- Power BI verktaka (100% í 4 mán.)
- Uppsetningu gagnalíkans og mælaborðs

Innkaup

- Aðkeypt þjónusta sótt í gegnum rammisamning (Power BI / gagnagreining)





Reykjavík