



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