

Ábendingavefur 2.0

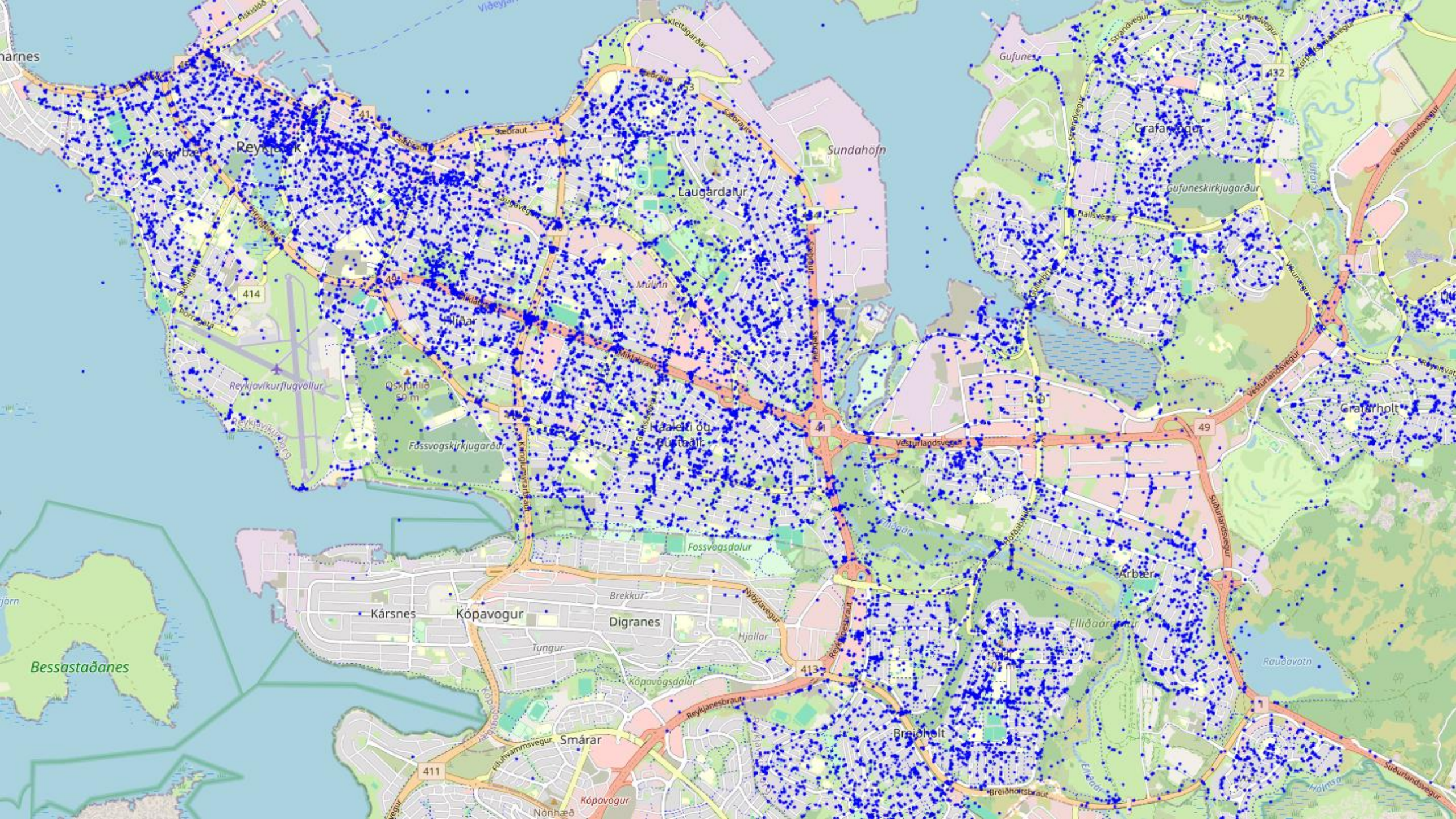


Ábendingavefur 2.0

Ábendingavefurinn er gátt þar sem íbúum borgarinnar býðst að senda inn ábendingu eða fyrirspurn. Fyrirspurnin er flokkuð í þjónustuveri og ratar þannig á viðkomandi svið sem sér um að svara henni.

Verkefnið snýst um að bæta upplifun íbúa með endurhönnuðum vef, ásamt því að betrubæta þann hluta sem snýr að starfsfólki

- 50 þúsund ábendingar borist síðan 2018
- 89% til USK





Hver er staðan í dag?

- **Íbúar:** Ný og notendaprófuð hönnun tilbúin til útfærslu.
- **Starfsfólk:** Ótækt að halda áfram þróun í Drupal. Ákvörðun tekin um að færa kerfið í Jira samhliða innleiðingu þjónustovers.
- Stórbætir þjónustu við starfsfólk – ýmis eftirsótt virkni sem var ekki hægt að útfæra í Drupal en fylgir með Jira.
- Mun óhjákvæmilega tefja verkefnið samkvæmt (þó þegar raskaðri) áætlun, en á móti skila betri og sveigjanlegri vöru.



Hvað er framundan?

Næstu skref:

- Þarfagreining m.t.t. möguleika Jira, í samvinnu með þjónustuveri, vörustjóra Jira og öðrum hagsmunaaðilum.
- Útfærsla á verkbeiðnakerfi í Jira sem uppfyllir allar kröfur núverandi kerfis.
- Leysa samþættingarvanda í sambandi við svið sem taka Jira upp seinna (eða ekki).

Hvað þarf til ?

- Helst í hendur við Jira-innleiðingu þjónustovers
- Samvinna og skilningur hagsmunaaðila lykilatriði – sér í lagi hjá USK