



Tæknileg framlínupjónusta

Upplýsingartækniþjónusta – UTR

Kjartan Kjartansson



Yfirferð dagsins

Stiklum á stóru og svörum helstu spurningum um tækniþjónustuna

Hvað felst í tæknilegri framlínupjónustu?

- Skipulag þjónustunnar
- Fyrir hverja er þjónustan?
- Umfang og niðurbrot
- Áherslur til framtíðar
- Önnur verkefni

Árangur af úthýsingu

- Fjárhagslegur ávinningur
- Þjónustugæði



Tæknileg framlínupjónusta UTR

1

Sinnir og hefur umsjón með þjónustu við alla skráða notendur, búnað og starfsstaði sem tilheyra eða tengjast tölvuumhverfi borgarinnar með einhverjum hætti.

2

Fer með almenna notendaumsjón og aðgangsumsýslu í kerfum borgarinnar og hefur umsjón með hugbúnaðarleyfum notendahugbúnaðar.

3

Sinnir að auki viðbragði við atburðum sem ógna upplýsingaöryggi borgarinnar og ráðleggur notendum um rétt viðbrögð.



Tæknileg framlínupjónusta UTR

Veitt alla virka daga milli klukkan 8:00-16:00.

- Í gegnum síma, oft með yfirtöku á tölvu notenda
- Í tölvupóstsamskiptum (samskipti frá beiðnakerfi)
- Á starfsstað notenda (vettvangspjónusta)

Skýr þjónustumarkmið.

- 90% símtala í þjónustunúmer er svarað innan mínútu.
- Erindi sem berast í tölvupósti eða í gegnum þjónustugátt eru forgreind og forgangsraðað innan 45 mínútna.
- Leyst er úr erindum út frá forgangsröðun og innan þeirra tímamarka sem skilgreind eru skv. fylki forgangsröðunar.



Forgreining og flokkun erinda

Frávik (e. incident) – Þjónusta (e. service request) – Vandamál (e. problem)

| Fylki forgangsröðunar | 4 - Hefur ekki teljandi áhrif | 3 - Hefur truflandi áhrif | 2 - Hefur hamlandi áhrif | 1 - Hefur stöðvandi áhrif |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1 - Hefur áhrif um allt tölvuumhverfið | 2 - Hár forgangur (Innan 24 klst.) | 1 - Neyðarforangur (Viðbragð innan 1.klst) | 1 - Neyðarforangur (Viðbragð innan 1.klst) | 1 - Neyðarforangur (Viðbragð innan 1.klst) |
| 2 - Hefur áhrif á starfsemi heils sviðs eða byggingu | 3 - Meiri forgangur (2 virkir dagar) | 2 - Hár forgangur (Innan 24 klst.) | 1 - Neyðarforangur (Viðbragð innan 1.klst) | 1 - Neyðarforangur (Viðbragð innan 1.klst) |
| 3 - Hefur áhrif á nokkurn fjölda notenda (10+) | 4 - Hefðbundinn forgangur (3 virkir dagar) | 3 - Meiri forgangur (2 virkir dagar) | 2 - Hár forgangur (Innan 24 klst.) | 2 - Hár forgangur (Innan 24 klst.) |
| 4 - Hefur áhrif á færri en 10 notendur | 4 - Hefðbundinn forgangur (3 virkir dagar) | 4 - Hefðbundinn forgangur (3 virkir dagar) | 3 - Meiri forgangur (2 virkir dagar) | 2 - Hár forgangur (Innan 24 klst.) |
| 5 - Verkefni* | Skv. verkáætlun í samráði við þjónustuþega | | | |

* Þegar úrvinnsla erindi er komið á það stig að tafir og óþægindi vegna þess eru orðin viðráðanleg. Eftirstöðvar máls þarf að vinna í samstarfi og samvinnu við þjónustuþega.

| Forgangsröðun | Áætlaður viðbragðstími | Áætlaður úrlausnartími |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 1 – Neyðar | 60 mínútur dagvinnutími | 8 klst dagvinnutími |
| 2 – Hár | 2 klst. dagvinnutími | 1 virkur dagur – dagvinnutími |
| 3 – Meðal | 4 klst. dagvinnutími | 2 virkir dagar – dagvinnutími |
| 4 – Hefðbundinn / Standard | 8 klst. dagvinnutími | 3 virkir dagar - dagvinnutími |

| Önnur skilgreind þjónustuviðmið | Áætlaður viðbragðstími | Áætlaður úrlausnartími |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Afhending á almennum búnaði (búnaður af lager UTR) | 8 klst. dagvinnutími | 5 virkir dagar - dagvinnutími |
| Aðgangsumsýsla (stofnun auðkenna og breytingar á aðgangi) | 8 klst. dagvinnutími | 3 virkir dagar – dagvinnutími |
| Sérpantanir á búnaði (búnaður sem þarf að panta sérstaklega)* | 8 klst. dagvinnutími | 5 virkir dagar - dagvinnutími + afgreiðslutími frá birgja |

*Hafa ber í huga að búnaður sem er sérpantaður er þyngr í þjónustu og ekki tryggt að hann virki áfallalaust í tölvuumhverfi borgarinnar. Uppfærslur og breytingar í tölvuumhverfinu eru útfærðar og prófaðar m.t.t. almenns tölvubúnaðar.



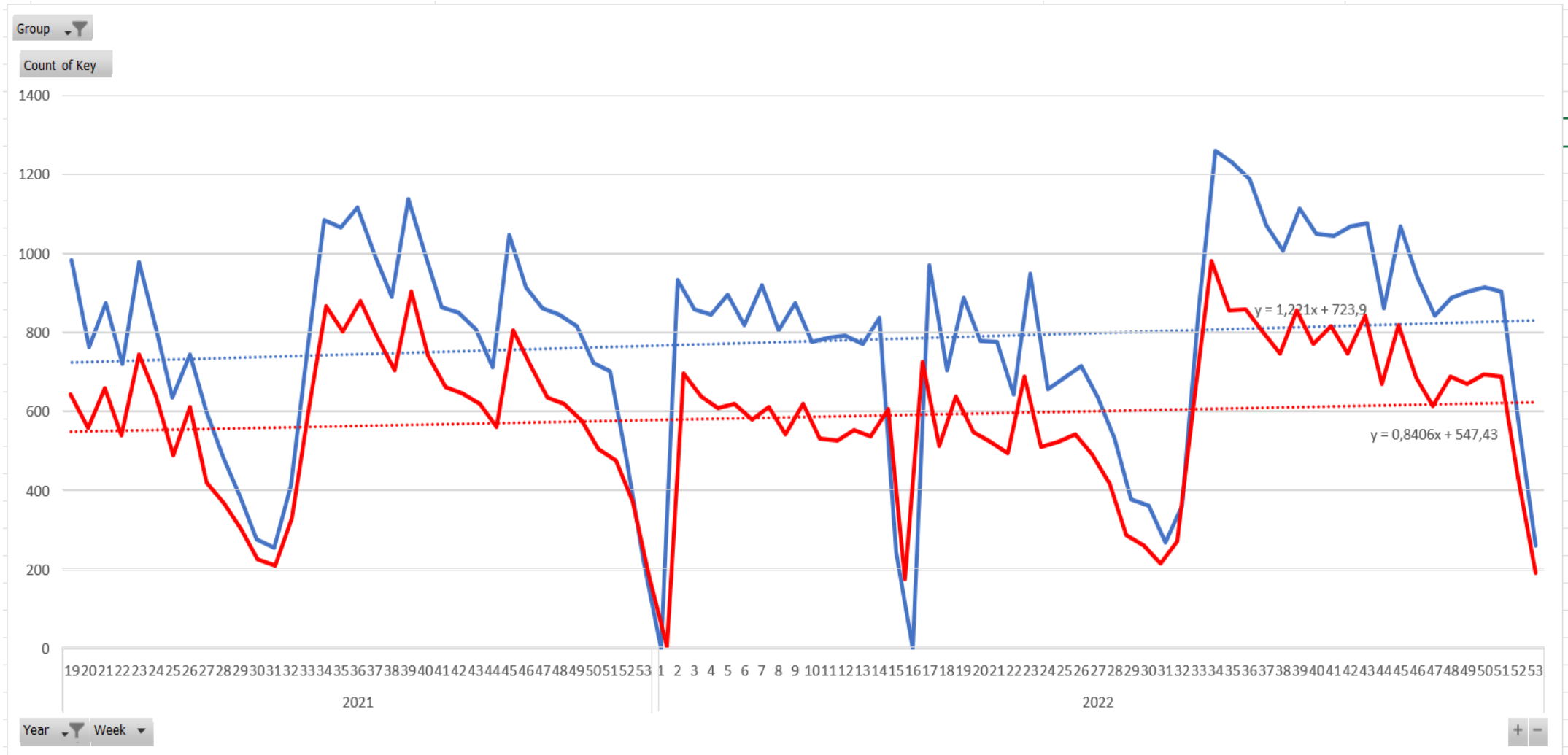
Hvað styður tæknileg framlínupjónusta við?

| | Raun 2016 | Raun 2017 | Raun 2018 | Raun 2019 | Raun 2020 | Raun 2021 | Raun 2022 (9) | Spá 2022 |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------|
| Upplýsingatæknipjónusta Reykjavíkurborgar | | | | | | | | |
| Þjónustuborð - Fjöldi símtala | 20.222 | 18.114 | 19.040 | 16.125 | 21.848 | 22.645 | 18.295 | 23.500 |
| Heildarfjöldi afgreiddra verkbeiðna | 26.404 | 27.271 | 29.020 | 29.920 | 40.236 | 41.150 | 30.328 | 41.000 |
| Fjöldi útstöðva - Borðtölvur | 4.889 | 4.508 | 4.427 | 4.060 | 2.429 | 2.557 | 1.309 | 1.200 |
| Fjöldi útstöðva - Fartölvur | 2.313 | 2.668 | 3.536 | 3.970 | 4.722 | 5.097 | 4.572 | 4.800 |
| Fjöldi útstöðva - Spjaldtölvur og Chromebook | 1.679 | 1.947 | 1.344 | 3.137 | 3.292 | 12.037 | 9.798 | 10.000 |
| Fjöldi nettengdra prentara | 819 | 840 | 845 | 873 | 924 | 964 | 734 | 730 |
| Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum | 24.726 | 27.392 | 26.949 | 27.887 | 28.490 | 29.004 | 28.194 | 28.000 |
| Gagnþjónusta Reykjavíkurborgar | | | | | | | | |
| Covid - Aukin fjarþjónusta | | | | | | | | |



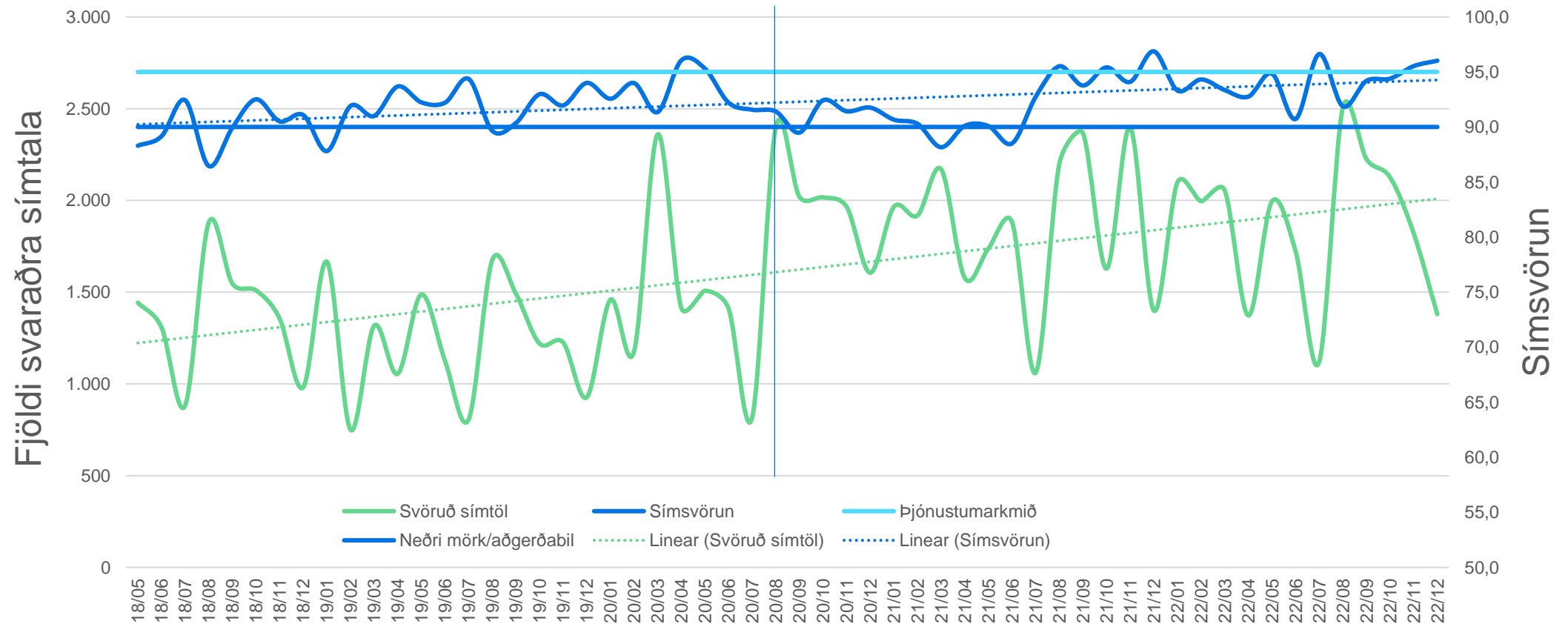


Umfang tæknilegrar framfæringsþjónustu





Umfang símaþjónustu – 411-1900





Hvar leysast málin?

13,5% - Leyst í símtali (1.snerting)

20,2% - Fjarþjónusta (1.snerting)

13,3% - Aðgangspjónusta (1.snerting)

8,9% - Vettvangspjónusta

17,9% - Eignaumsjón og innkaup (Gjaldskrá og verkstæði)

13,6% - Leyst á 2.stigi

10,5% - Leyst á 3.stigi



Hverjar eru okkar áherslur?

Agi og ábyrgð:

Við gerum ekkert nema okkur sé það heimilt

Skilvirk eignaumsjón og dreifing hug- og vélbúnaðar

Skilvirk umsýsla útgefinna auðkenna og aðgangsréttinda



Stjórnun lífsferla

Auðkenni og aðgangsheimildir

Skilvirkari útgáfa auðkenna, einfaldara tölvuumhverfi

Umsýsla aðgangsheimilda í samræmi við reglur og veittar heimildir

Öruggari afhending auðkenna- og aðgangsupplýsinga

Innviðir sem auka yfirsýn og gera eftirlit og rýni aðgangsheimilda mögulega

Eignaumsjón tækjabúnaðar

Gagnavirk eignaskrá stuðlar að auknu öryggi

Gerir mögulegt að stýra aðgangi einstakra tækja að neti, að kerfum o.s.frv.

Stórbætir getu til að áhættumeta ástand búnaðar og stýra aðgangi í samræmi

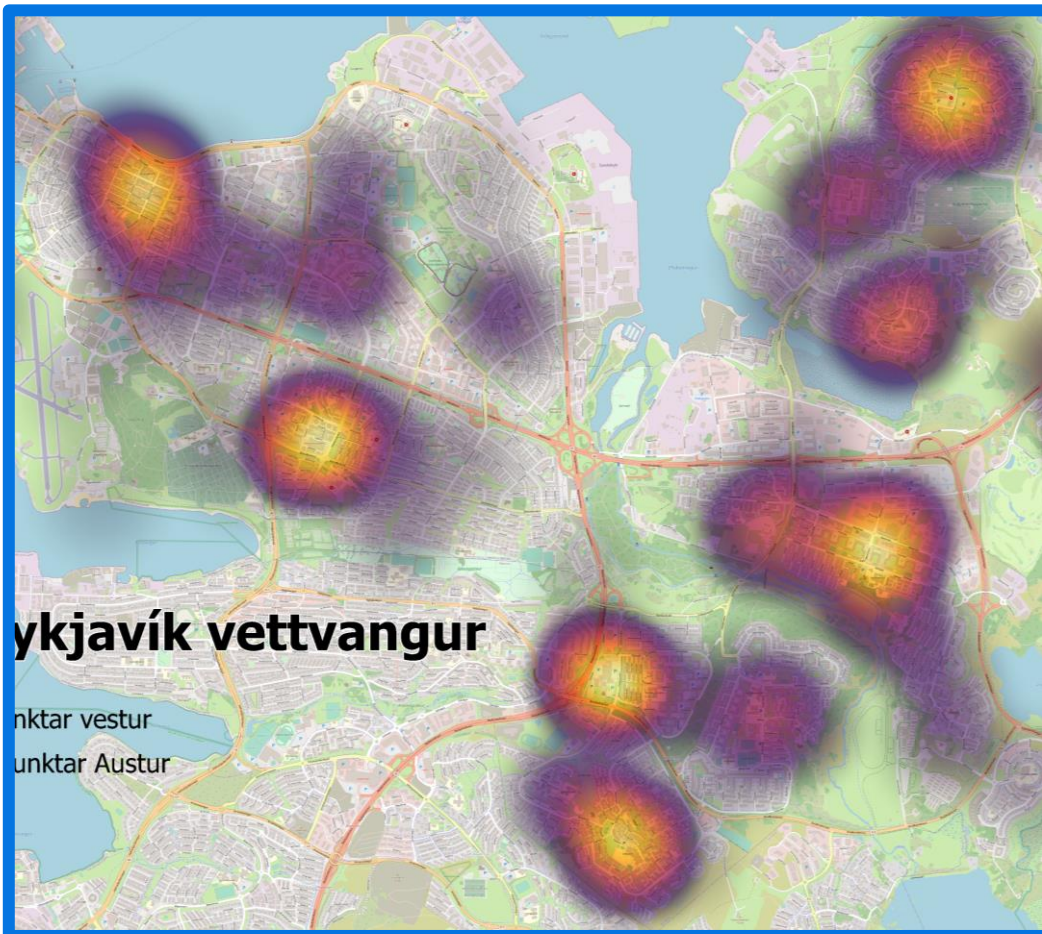
Eignaumsjón hugbúnaðar

Óáþreifanlegar eignir sem gríðarlega miklir fjármunir hafa verið lagðir í.

Eftirlit með notkun kemur í veg fyrir sóun en tryggir líka hlítingu og auðvelda úttektir



Helgarþjónusta UTR



Tilraunaverkefni haustið 2022

Sneri að því að:

- Meta þörfina fyrir aðgengi að þjónustu UTR utan dagvinnu tíma
- Auðvelda aðgengi að UTR
- Auðvelda starfsstöðvum borgarinnar að sinna sinni starfsemi utan dagvinnutíma
- Skipuleggja vinnulotu komandi viku
- Viðhalda skjölun lausna



Umbótaverkefni 2023

Umbótaverkefni í rekstri

- Rekstrarvakt
- Nýtt samskiptakerfi (sama og 411-1111)
- Umbætur á beiðnakerfi

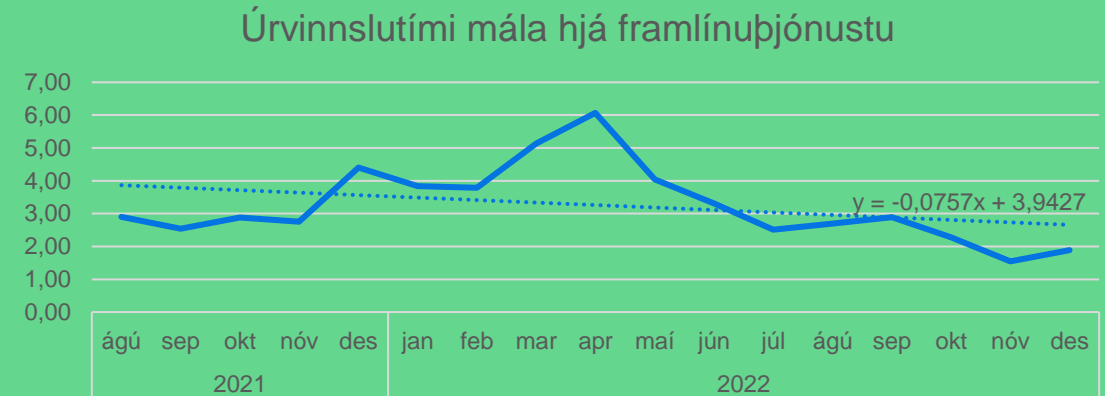
Umbótaverkefni í fjárfestingu

- Auðkenna- og aðgangsumsýslukerfi
- Eignaumsýslukerfi hugbúnaðar (SAM)
- Eignaumsjón vélbúnaðar
- "Vefverslun"



Af hverju var framlínupjónusta boðin út?

- Upplýsingatækniþjónustan UTR var á krossgötum
- Skýr markmið:
 - Meiri hagkvæmni
 - Bætt þjónusta
 - Uppbygging innviða
 - Örari framþróun

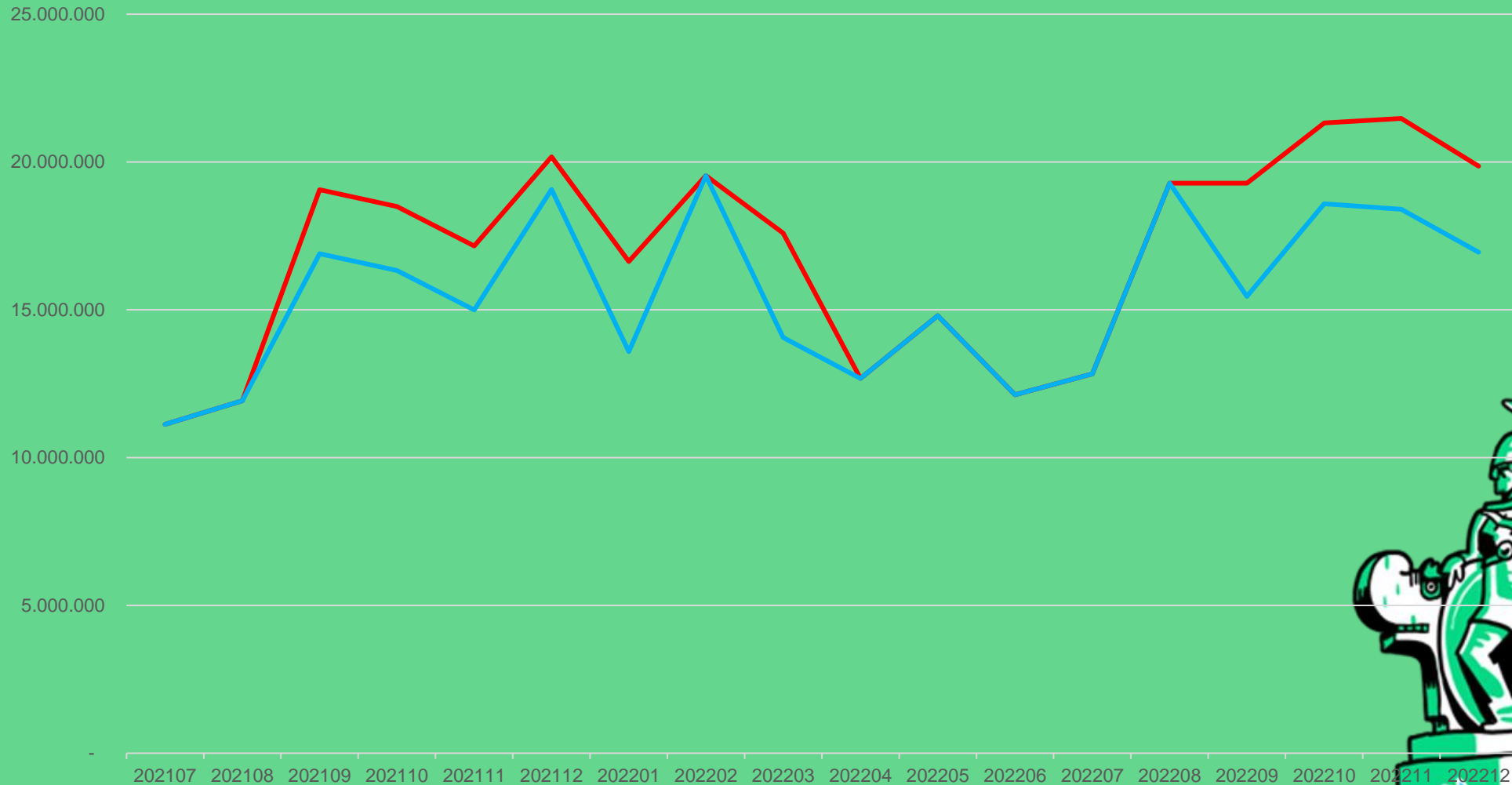


Það var mat stjórnenda að best væri að „úthýsa rekstri og innhýsa þróun“

Þar sem launaheimildir, fjöldi stöðugilda sem og rými fyrir starfseminu voru takmarkandi þættir þurfti að ráðast í að leggja niður störf í tækniþjónustu svo að fjárhagsleg rýmd og skrifstofurými yrðu til fyrir teymi í framþróun.

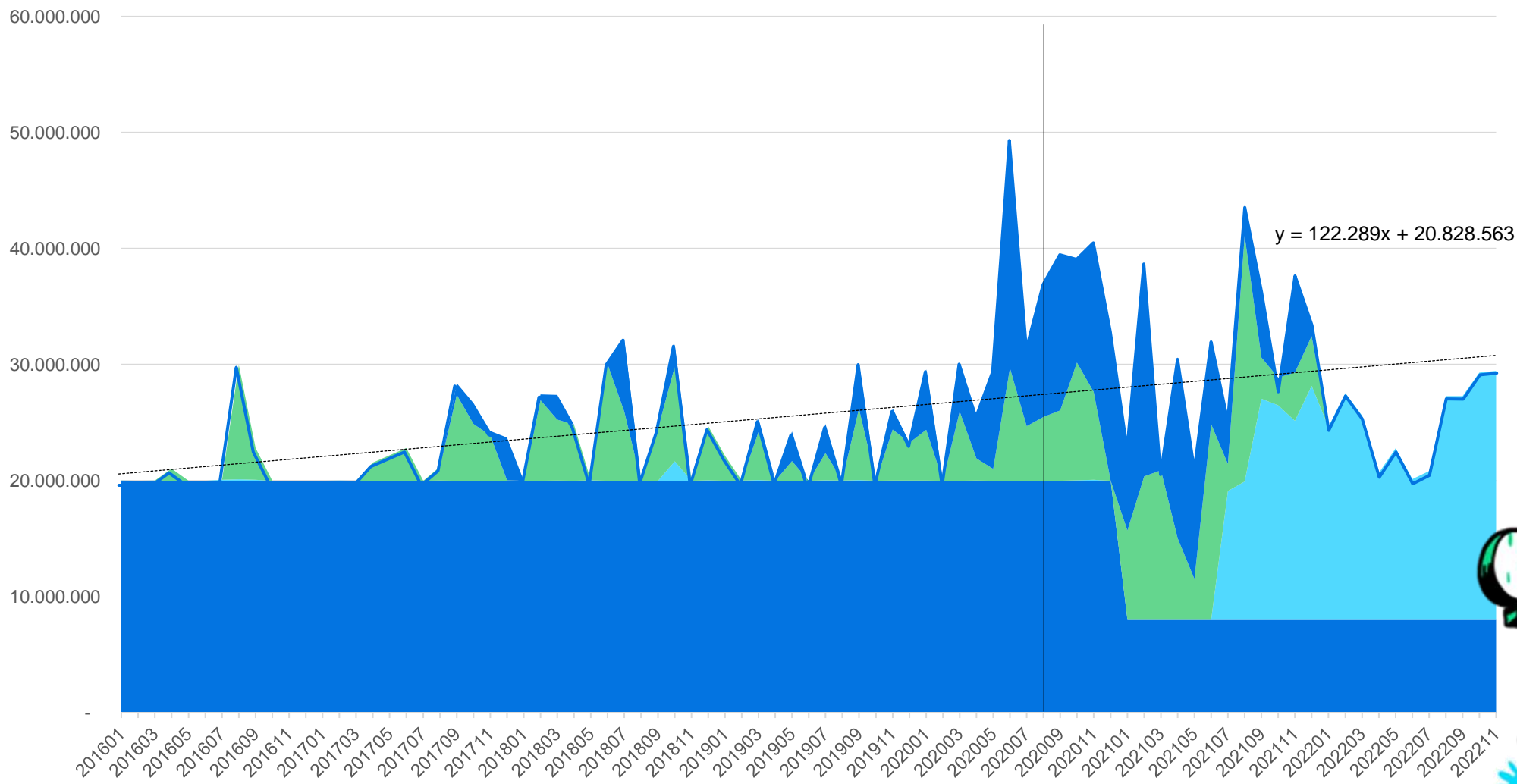


Þróun útgjalda á samningstíma





Kostnaður við framlínupjónustu frá 2016





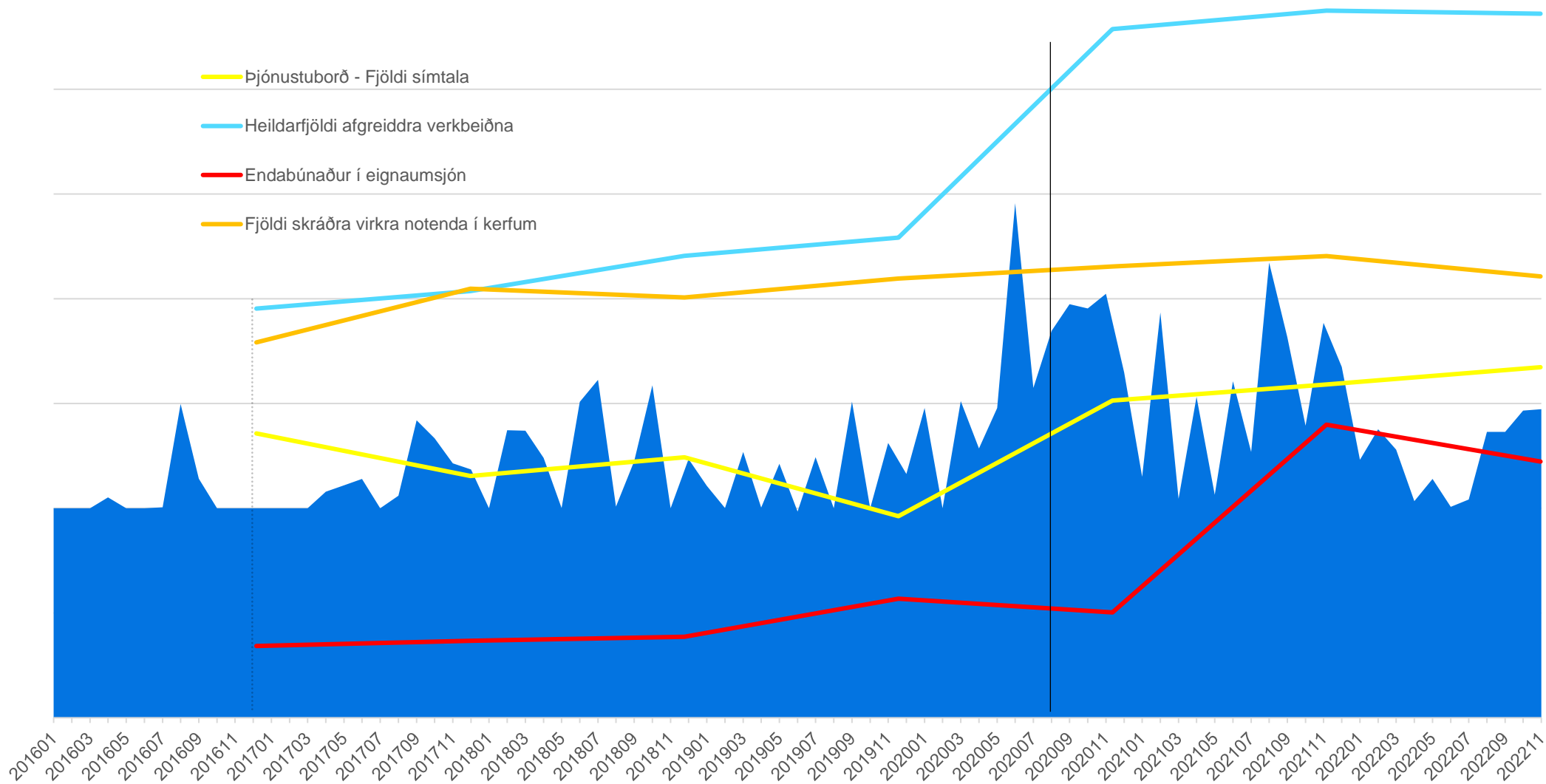
Breytingar á heildarumfangi tækniþjónustu

| Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar | Raun 2016 | Raun 2017 | Raun 2018 | Raun 2019 | Raun 2020 | Raun 2021 | Spá 2022 |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Þjónustuborð - Fjöldi símtala | 20.222 | 18.114 | 19.040 | 16.125 | 21.848 | 22.645 | 23.500 |
| Heildarfjöldi afgreiddra verkbeiðna | 26.404 | 27.271 | 29.020 | 29.920 | 40.236 | 41.150 | 41.000 |
| Endabúnaður í eignaumsjón | 9.700 | 9.963 | 10.152 | 12.040 | 11.367 | 20.655 | 18.830 |
| Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum | 24.726 | 27.392 | 26.949 | 27.887 | 28.490 | 29.004 | 28.000 |

| Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar | Raun 2016 | Raun 2017 | Raun 2018 | Raun 2019 | Raun 2020 | Raun 2021 | Spá 2022 | Frá 2016 |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Þjónustuborð - Fjöldi símtala | - | -10,4% | 5,1% | -15,3% | 35,5% | 3,6% | 3,8% | 16,2% |
| Heildarfjöldi afgreiddra verkbeiðna | - | 3,3% | 6,4% | 3,1% | 34,5% | 2,3% | -0,4% | 55,3% |
| Endabúnaður í eignaumsjón | - | 2,7% | 1,9% | 18,6% | -5,6% | 81,7% | -8,8% | 94,1% |
| Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum | - | 10,8% | -1,6% | 3,5% | 2,2% | 1,8% | -3,5% | 13,2% |



Kostnaður í samhengi við breytt umfang





Niðurlag - Samantekt

Grunnkröfur til gæða þjónustunnar hafa verið formgerðar

Umfang þjónustunnar hefur aukist umtalsvert

Kostnaður hefur hefur ekki aukist í sama mæli

Framkvæmd þjónustunnar er betur stýrt og hún skipulagðari



Reykjavík