



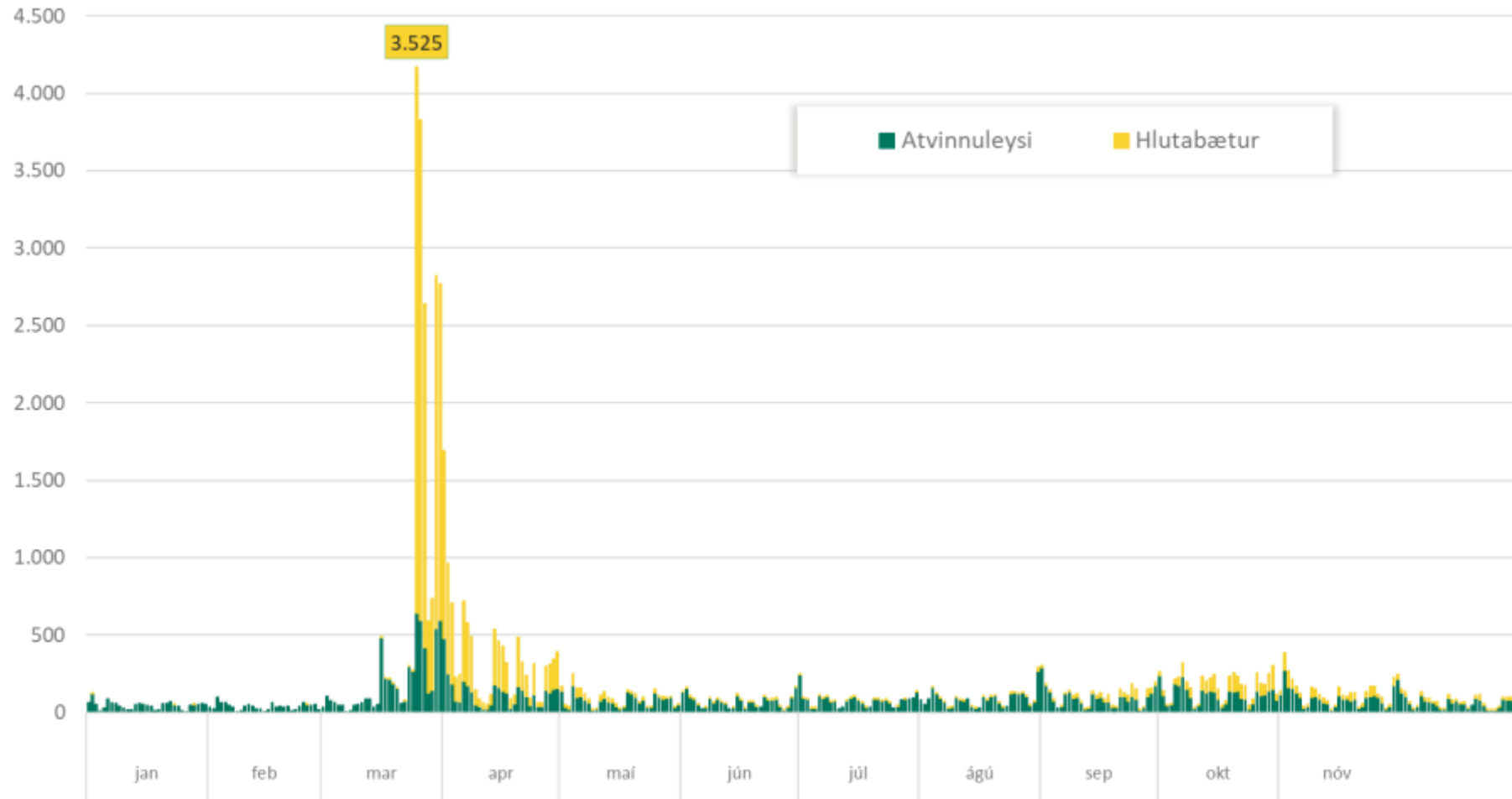
# Þarf alltaf að vera AI?

SKÝ 10.janúar 2024

---

Nokkur dæmi um notkun gagna hjá VMST

# Mars 2020 – og svo kom CxxxD



## Mars 2020 – hvað er til ráða? Vera 20x duglegri?

---

- *Um 1000 umsóknir í venjulegum mánuði*
- *20.000 umsóknir í mars 2020 - **20x***
- *Hlutabætur voru útfærðar í kerfum á 1 viku*
- *1/3 af vinnuafli landsins í þjónustu VMST og afgangi í húsi var lokað vegna smithættu*
- *Það er hægt að vera 2x duglegri í smá stund en ekki 20x duglegri ..*



## Unnur: Engin umsókn á að vera eldri en 8 vikna

- Þá voru um 2.500 umsóknir eldri en 8 vikna
- Daglegir fundir vinnuhóps
- Staðan teiknuð upp
- 2-300 afgreiddar á dag
- Stundum bara 30 ??
- **Akkuru?**



# Akkuru??

---

- Of mikill **tölvupóstur** .. Allir að svara
- Of mörg **símtöl** .. Allir að svara
- Of **fáar** umsóknir???



# Hvað gerum við gert?

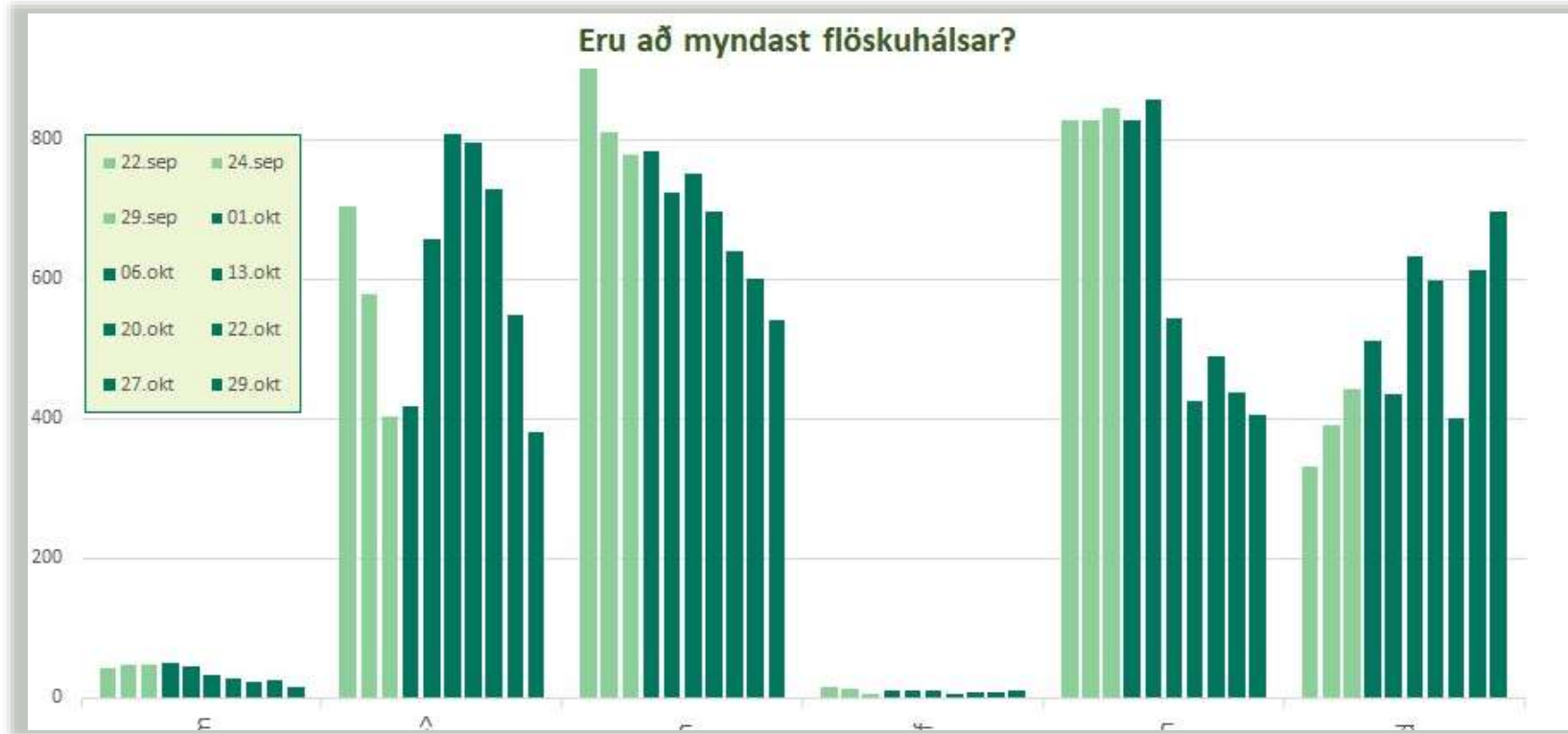
---

- Send X.000 SMS í hverri viku með upplýsingum
  - › Þú færð greitt á föstudaginn (ekki hringja)
  - › Daginn eftir kom fyrirspurn um hvort símkerfið væri bilað
  - › Send SMS til að minna á að staðfesta atvinnuleysi  
Sparar 200-1000 símtöl á mánuði
- Löguðum tvíverknað í afgreiðslu erinda
  - › Betur skilgreint hver sér um hvaða skjal
- Vinný – þjónustubotti VMST
  - › Miklar og stöðugar endurbætur
- Mínar síður
  - › Samskiptum í auknum mæli beint inn á Mínar síður
- Flöskuháls
  - › Séð til þess að bandið stoppaði aldrei og færðum fólk til eftir þörfum

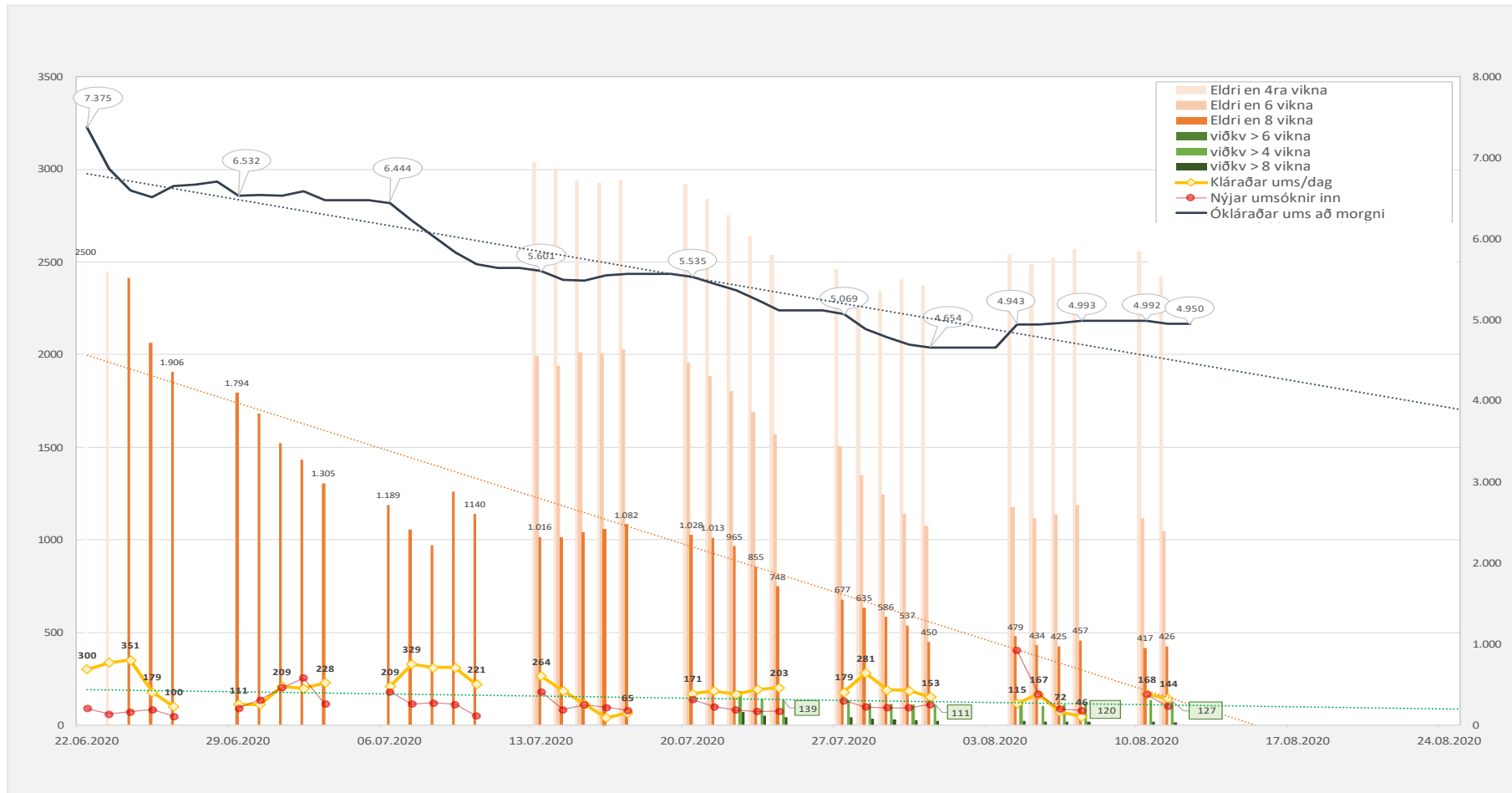


# Flæðilínan - 1.000 þorskar á færibandinu þokast nær

## Hvar eru umsóknirnar staddar?

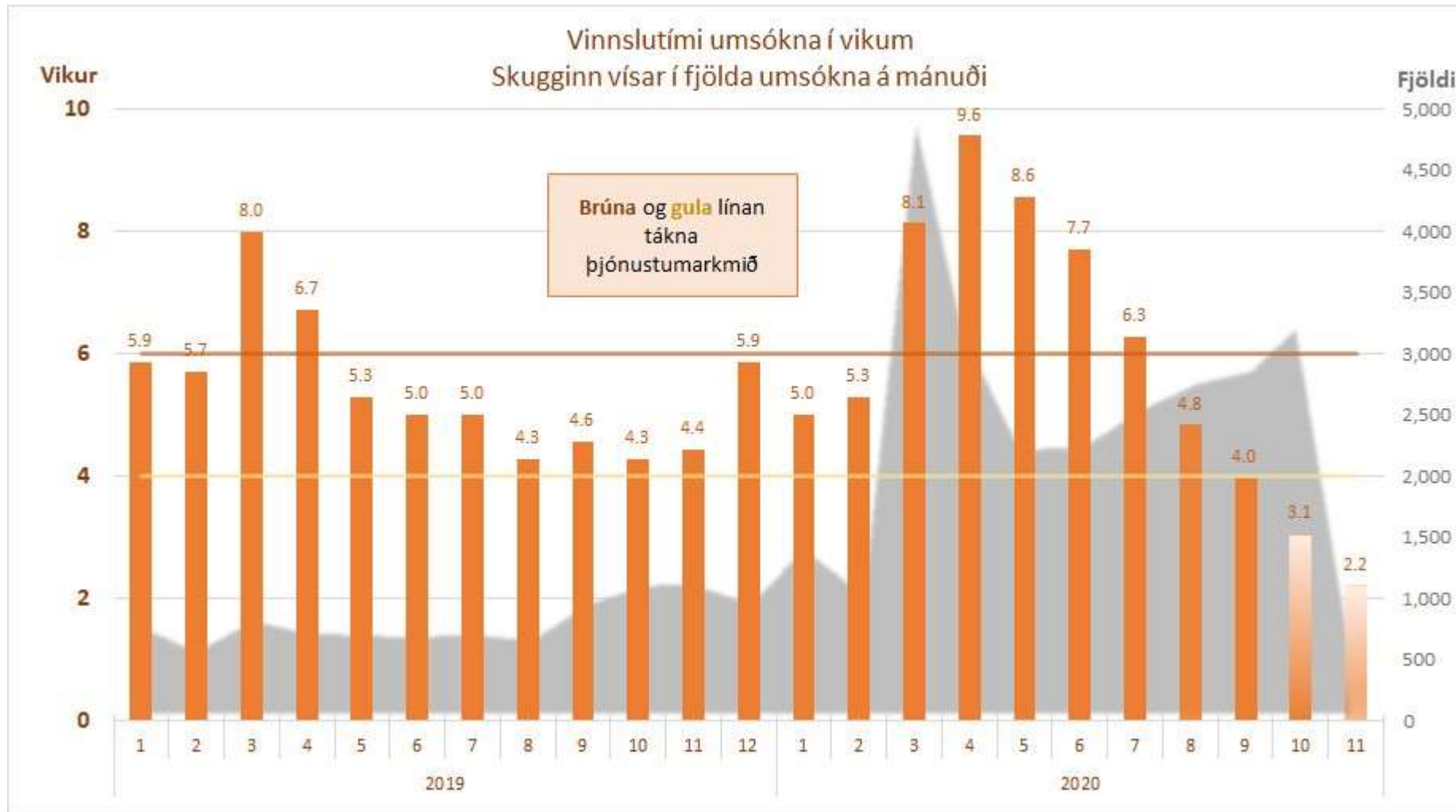


# Fjöldi umsókna - sífellt ýtarlegra





# Afgreiðslutími – Árangurinn kom í ljós

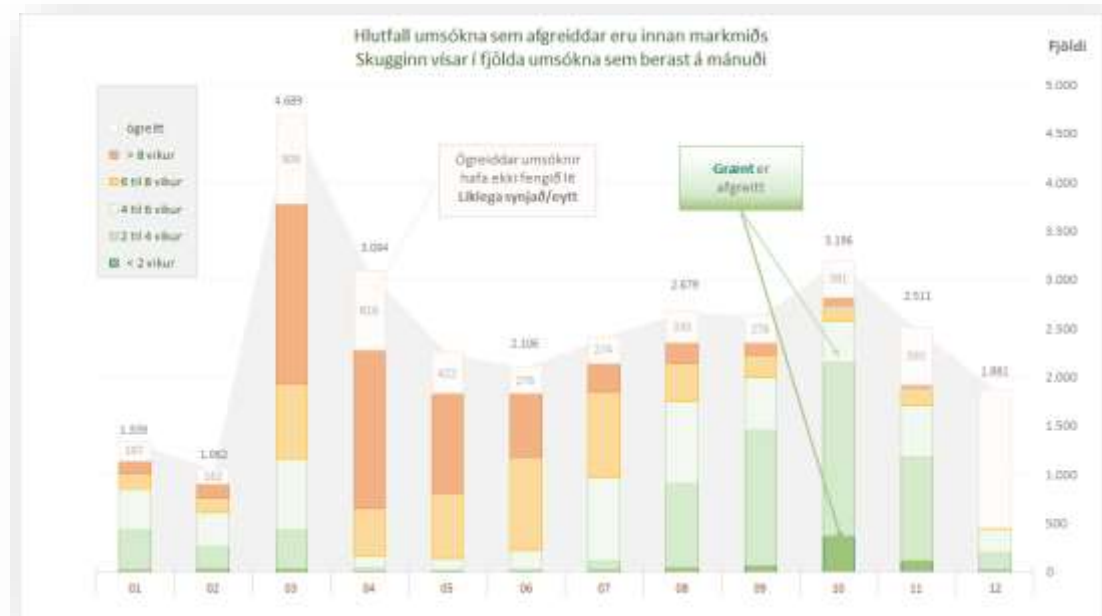


# Rýna í gögnin – Prófa ýmislegt. Hvað er lýsandi? Meðaltöl fela

Ár	Mán	Dagar	< 2 vikur	2 til 4 vikur	4 til 6 vikur	6 til 8 vikur	> 8 vikur	ógreitt	Vikur	
2020	01	1.339	38	20	412	415	168	127	197	5,4
	02	1.062	41	31	232	342	151	144	162	5,9
	03	4.689	57	26	399	736	770	1.849	909	8,1
	04	3.094	68	6	34	121	485	1.632	816	9,7
	05	2.253	61	7	11	111	680	1.022	422	8,7
	06	2.106	55	5	24	186	960	655	276	7,9
	07	2.419	45	12	95	860	877	301	274	6,4
	08	2.679	35	41	863	843	397	205	330	5,0
	09	2.632	30	58	1.393	541	230	134	276	4,3
	10	3.196	25	367	1.781	429	149	89	381	3,6
	11	2.511	28	112	1.071	527	164	45	592	4,0
	12	1.881	30	18	181	244	4	0	1.434	4,3
01	730	23	0	0	0	0	0	730	3,9	

1. Tafla með tölum
2. Gagnasúlu og litaskali þ.a. þróun sést
3. Súlurit sem sýnir skiptingu afgreiðslutíma

Ár	Mán	Dagar	< 2 vikur	2 til 4 vikur	4 til 6 vikur	6 til 8 vikur	> 8 vikur	ógreitt	Vikur	
2020	01	1.339	38	20	412	415	168	127	197	5,4
	02	1.062	41	31	232	342	151	144	162	5,9
	03	4.689	57	26	399	736	770	1.849	909	8,1
	04	3.094	68	6	34	121	485	1.632	816	9,7
	05	2.253	61	7	11	111	680	1.022	422	8,7
	06	2.106	55	5	24	186	960	655	276	7,9
	07	2.419	45	12	95	860	877	301	274	6,4
	08	2.679	35	41	863	843	397	205	330	5,0
	09	2.632	30	58	1.393	541	230	134	276	4,3
	10	3.196	25	367	1.781	429	149	89	381	3,6
	11	2.511	28	112	1.071	527	164	45	592	4,0
	12	1.881	30	18	181	244	4	0	1.434	4,3
01	730	23	0	0	0	0	0	730	3,9	



# Mælaborð – þróun Atvinnuleysis

- VMST var falin ábyrgð á stórum útgjaldapóstum úr ríkissjóði
- Það fól í sér mikið upplýsingaálag
- Mælaborð minnkuðu álag af fyrirspurnum frá ráðuneytum og fjölmiðlum



# Semsagt: Aðgerðir til að ráða við 20x meiri vinnu

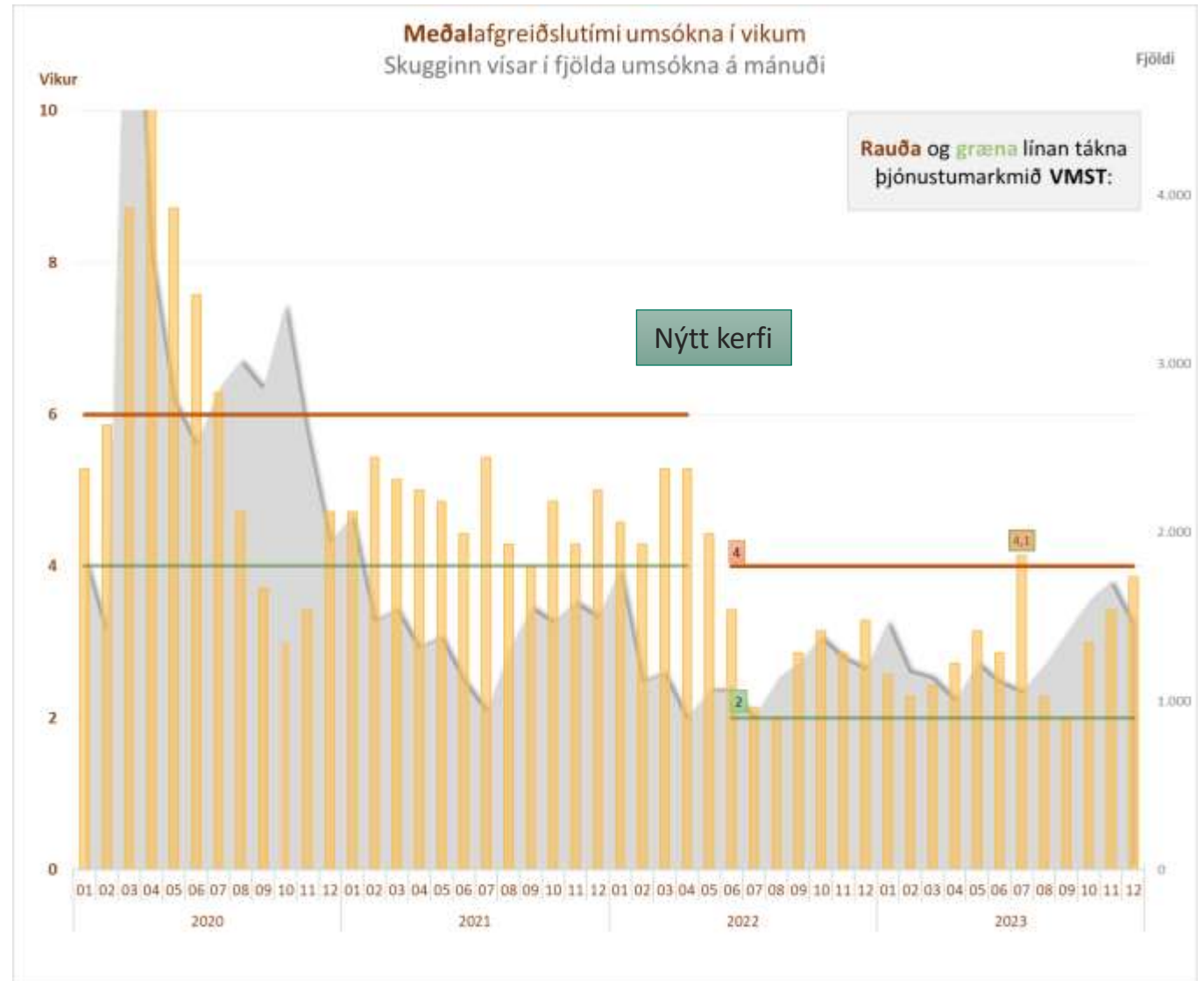
- **Setja markmið og mæla árangur**
  - › Setja upp Mælaborð
- **Einfalda ferla**
  - › Finna flöskuhálsa
  - › Minnka tvíverknað
  - › Forgangsraða erindum/umsóknum
- **Senda upplýsingar áður en fólk hringir**
  - › Senda tölvupósta og SMS með upplýsingum
- **Vinný**
  - › Svarar fyrir okkur
- **Mínar síður**
  - › Fólk og fyrirtæki skilar sjálft inn gögnum í kerfinu
  - › Sækir um störf
- **Staðla upplýsingagjöf**
  - › Meiri kröfur frá ráðuneytum og fréttafólki



# Afgreiðslutími

## 4 ára saga

- Afgreiðslutími stýttist varanlega. 5 -> 3 vikur
- Lærdómurinn skilaði sér í betri ferlum í nýju kerfi
- Aukin vitund um nytsemi gagna við dagleg störf



## Niðurstaða – Tjón er tækifæri

---

- Krísa skilaði sér í rýni og endurskoðun á mörgum ferlum
- Þeir ferlar skiluðu sér í betri hönnun á nýju kerfi sem var í þróun og kerfið er skilvirkara fyrir vikið og styður nýja ferla
- Skilningur á nytsemi gagna hefur aukist og er sjálfsagður í dag
- Góðir ferlar sem eru studdir af kerfum þykja sjálfsagðir

**Góð krísa er gulli betri**

# TAKK FYRIR



Fyrirmyndarþjónusta - Virðing - Áreiðanleiki