

Erna María Jensdóttir

erna@heildraen.is

+354-866-2868

www.heildraen.is | <https://www.linkedin.com/in/erna-maria-jensdottir/>

Ég sameina mannfræðilega innsýn og ferlagreiningu til að greina hvernig vinnan fer í raun fram, ekki aðeins hvernig hún er skilgreind á blaði. Með því að skoða fólk, ferla, samskipti og vinnumenningu sem eina heild dreg ég fram ósýnilega hnökra sem valda hökti, tvíverknaði og óþarfa álagi.

Nálgun mín er hagnýt, markviss og byggð á samtali við starfsfólk. Lausnirnar eru einfaldar, framkvæmanlegar og hannaðar til að virka strax í daglegu starfi, ekki sem fræðileg líkön eða skýrslur.

Sérsvið

- Þjónustukort og þjónustugreining
- Ferlagreining og hnókrakortlagning
- Breytingastjórnun í framkvæmd
- Vinnumenning og samskipti
- Stafræn þróun og umbætur
- Verkefna- og krísustjórnun
- Fræðsla, vinnustofur og leiðsögn

Tól og kerfi

- Microsoft 365 (Teams, SharePoint, Power BI – grunnur)
- CRM: Salesforce, Front, SalesCloud, 3CX
- Verkefnastjórnun: Asana, Trello, Monday, Jira
- Kortlagning: Miro, Mural
- Service blue print, customer journey, process flowchart

Helstu styrkleikar

- Sterk heildarsýn á samspil fólks, verkferla og upplýsingakerfa.
- Greini fljótt mynstur, frávik og umbótatækifæri.
- Byggi hratt upp traust við starfsfólk og hagaðila.
- Þýði þarfir notenda yfir í skýrar kröfur til tækniteyma.
- Aðlagast hratt nýjum verkefnum og breytilegri forgangsriðun.
- Vinn skipulega, nákvæmlega og lausnamiðað

Menntun og námskeið

Háskóli Íslands

- 2020-2023 MS nýsköpun og viðskiptaþróun
 - Áherslur í námi: Þjónustustjórnun, stefnumótun og störnun, greiningarlíkön og stafræn þróun.
- 2002 - 2007 BA mannfræði
 - Áherslur í námi: Fólksflutningar, þróun vinnumarkaða og fjölmennning.
- 2019 - Þjónandi forysta

Starfsreynsla

2021 – núverandi

Heildraen | Sjálfstætt starfandi ráðgjafi

Ferla-, umbóta- og breytingastjórnun fyrir fyrirtæki og stofnanir.

Helstu áherslur í verkefnum:

Þjónustustjórnun og innleiðing þjónustugæða
Greining og kortlagning verkferla þvert á deildir
Hnókrakortlagning, rótargreining og flæðigreining
Stuðningur við innleiðingu nýrra kerfa (m.a. CRM og mælaborð)
Samstilling samskipta, ábyrgðar og upplýsingaflæðis
Ráðgjöf í breytingastjórnun með áherslu á þátttöku starfsfólks
Vinnustofur og fræðsla fyrir stjórnendur og teymi

Tegundir verkefna

- Innleiðing nýrra kerfa og verklags
- Ferla- og flæðigreining þvert á deildir
- Stöðumat í flóknum rekstri
- Breytingar undir álagi eða í krísuáðstæðum
- Samstilling stjórnenda og starfsfólks
- Fræðsla og miðlun þekkingar

Dæmi um samstarf:

Vinnumálastofnun
Samkaup hf.
Náttúruhamfaratryggingar Íslands
Innheimtustofnun sveitarfélaga
Opinberar stofnanir og fræðsluaðilar

2009–2019

Reykjanesbær | Velferðarsvið – Forstöðumaður

- Rekstur og stjórnun sólarhringsþjónustu
- Mannaforráð, vaktaplan, launavinnsla og ráðningar
- Innleiðing breyttra stjórnar- og rekstrarhátta
- Samstarf við fagaðila, stofnanir og aðstandendur
- Ábyrgð á gæðum, verklagi og þjónustu við viðkvæma hópa

2007 – 2008

Flugfélag Íslands – Móttökuritari

- Stuðningur við daglegan rekstur og mannauðsmál.
- Umsjón með skráningum, gögnum og skipulagi námskeiða fyrir flugverndarstarfsfólk.
- Samskipti við starfsfólk og samstarfsaðila.
- Áhersla á nákvæmni, skipulag og eftirfylgni í reglubundnu starfsumhverfi.