



Erna María Jensdóttir

020882-4689

✉ erna@heildraen.is

☎ +354-866-2868

🏠 www.heildraen.is

🌐 <https://www.linkedin.com/in/erna-maria-jensdottir/>

Ég hjálpa fyrirtækjum að greina, kortleggja og hagræða verkferlum með heildrænni nálgun þar sem fólk, kerfi og vinnumenning mynda eina heild. Markmiðið er að draga úr ónýttum tækifærum, bæta upplifun starfsfólks og tryggja hnökralaus flæði sem skilar mælanlegum árangri.

Hæfni og ráðgjöf

- Heildræn nýting verkferla og kerfa
- Ráðgjöf og greining vinnumenningar
- Stuðningur við innviði og upplýsingamiðlun
- Breytingastjórnun
- Stafræn þróun og umbreytingar
- Þjónustustjórnun og árangursmælingar
- Verkefna- og krísustjórnun
- Fræðslukynningar og vinnustofur
- Teymisstjórnun og hvatakerfi

Tæknileg kunnátta

- Grunnþekking á helstu kerfum Microsoft 365 tengt verkefnastýringu, innri samskiptum og gagnagreiningu þ.m.t. SharePoint og Teams.
- Önnur kerfi/tól utan MS:
 - CRM: Salesforce, Front, 3CX, SalesCloud
 - Kortlagningar: MIRO, Mural
 - Verkefnastjórnun: Asana, Trello, Monday, Jira

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.

Proment

- 2023 Power BI

Þekkingarmiðlun

- 2022 Hróð og gagnrýni
- 2017 Erfið starfsmannamál

Reykjanesbær

- 2016 Þjónandi forysta

Starfsreynsla

2021 - núverandi

Sjálfstættstarfandi verktaki

- Umbóta og verkferla ráðgjafi.
- Stærstu verkefni hafa verið eftirfarandi:

2024

Náttúruhamfaratrygginar Íslands - Verktaki

- Kortlagning og greining verkferla
- Tækifæragreining og stuðningur við innleiðingu CRM kerfis
- Afgreiðsla tjonstilkynningar og úrvinnsla og kynning matsgerða

2023

Innheimtustofnun sveitafélaga - Verktaki

- Kortlagning og greining verkferla
- Stöðumat á nýtingu gagna
- Tækifæragreining og nýting gagna við undirbúning á yfirfærslu málaflökks.

2022 -

Miðstöð símenntunar á suðurnesjum - Verktaki

- Kennsla og uppsetning námskeiða, bæði í stað- og fjarkennslu
 - Nýsköpun í velferðatækni 24 klst.
 - Meðferð matvæla 40 klst.

2021 - 2023

Samkaup hf - Verktaki

2022-2023 - Ráðgjöf og verkefnastjórnun

- Greining og rannsókn á stefnumótandi stjórnarháttum fyrirtækisins
- Hönnun og innleiðing nýrrar deildar, þjónustuborð.
- Kortlagning og samstilling megin samskiptarása
- Heildrænt stöðumat og tækifæragreining á verkferlum vörustofnunar
- Stuðningur við innviði og samstilling verksviða

2021 - Starfsþjálfun í mastersnámi

- Stuðningur við framkvæmdarstjórn við innleiðingu á DecideAct stefnubókhaldskerfs

2009-2019

Reykjanesbær | Velferðarsvið - Forstöðumaður

- Starfsvið er miðstýrð búsetuþjónusta við 10 fatlaða einstaklinga í sólarhringsþjónustu með margþætta og viðkvæma þjónustupörf
- Stjórnun og stefnumótun starfstöðvarinnar.
- Innleiðing og hönnun á breyttum stjórnar- og rekstrarháttum.
- Eftirfylgni við stjórnsýslu og fagaðila.
- Mannaforráð og launavinnsla með 12 stöðugildi og um 30 manns í starfi.

2007 - 2008

Flugfélag Íslands - Móttökuritari

- Aðstoð við umfang og skipulag sem koma að starfsmannamálum
- Móttaka samstarfsaðila og starfsmanna á skrifstofu
- Samskipti við innkaupaaðila og umsjón með birgðarstöðu á skrifstofu