

## Asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM) toteuttaminen 1H/2023

Yhteinen kirkkoneuvosto 08.12.2022 § 413  
378/02.06.02/2022

Esittelijä Seurakuntayhtymän johtaja Rintamäki Juha

### Päätösehdotus

Yhteinen kirkkoneuvosto päättää hankkia asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttamiseksi asiantuntijatyötä ajalla 1.1.2023-30.6.2023 korkeintaan 215.000 eurolla (sis. alv 24%). Hankinta tehdään Elisa Oyj:ltä 15.10.2021 allekirjoitetun hankintasopimuksen puitteissa.

### Käsittely

Puheenjohtajana toimi varapuheenjohtaja Riitta Asikanius.

### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### Selostus

Yhteinen kirkkoneuvosto päätti 10.6.2021 kokouksessaan käynnistää uuden asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM) ensimmäisen vaiheen (diakonia) toteutustyön kilpailuttamisen. Edelleen kokouksessaan 23.9.2021 yhteinen kirkkoneuvosto päätti valita kilpailutuksen perusteella asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttajaksi Elisa Oyj:n.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän ensimmäisen vaiheen toteuttaminen diakoniatyön osalta aloitettiin Elisa Oyj:n kanssa 27.10.2021. Diakoniatyön osuuden käyttöönotto seurakunnissa alkoi syyskuussa 2022 ja viimeistään 1.1.2023 se on käytössä kaikissa Helsingin seurakunnissa, aiemman järjestelmän poistuessa käytöstä. Diakoniatyön kokonaisuudesta on tullut hyvää palautetta ja odotetusti myös jatkokehitystarpeita. Lokakuun 2022 loppuun mennessä järjestelmän kehitystyöhön on investoitu 166.241 euroa (sis. alv 24%).

Kokouksessaan 19.5.2022 yhteinen kirkkoneuvosto päätti jatkaa asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttamista sen toiseen vaiheeseen. Siinä toteutustyötä jatketaan muille seurakunnissa tehtävän työn alueille. Käyttöönoton tavoiteaikataulu täsmennetään keväällä 2023.

### Lapsivaikutusten arviointi

Asiassa ei ole tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia.

### Lisätiedot

Hallintojohtaja Juha Silander, puh. 09 2340 2300, juha.silander@evl.fi

### Jakelu

Elisa Oyj