

Asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM) toteuttaminen 2H/2022

Yhteinen kirkkoneuvosto 19.05.2022 § 210
378/02.06.02/2022

Esittelijä Seurakuntayhtymän johtaja Rintamäki Juha

Päätösehdotus

Yhteinen kirkkoneuvosto päättää

- 1) jatkaa asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttamista sen toiseen vaiheeseen;
- 2) hankkia asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttamiseksi asiantuntijatyötä ajalla 1.7.2022-31.12.2022 korkeintaan 279.000 eurolla (alv 0%). Hankinta tehdään Elisa Oyj:ltä 15.10.2021 allekirjoitetun hankintasopimuksen puitteissa.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Selostus

Asiakkuudenhallintajärjestelmän toteuttaminen on aloitettu Elisa Oyj:n kanssa 27.10.2021 yhteisen kirkkoneuvoston 23.9.2021 tekemän hankintapäätöksen mukaisesti. Ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan diakoniatyön tarvitsemat toiminnallisuudet. Sen toteutus saavutti pilotointivalmiuden 9.5.2022. Diakoniatyössä uuden asiakkuudenhallintajärjestelmän laajempi käyttöönotto on suunniteltu alkusyksyyn 2022.

Valittu toteutusalue on osoittautunut meille sopivaksi. Monia toimintoja on ollut alustassa valmiina ja ne on otettu käyttöön ilman suurta toteutustyötä.

Budjetoinnissa oli varauduttu huomattavasti suurempaan toteutustyön määrään, mutta toteuma on ollut selvästi alhaisempi, mikä myös vahvistaa näkemystä oikeasta alustavalinnasta. Kesäkuun loppuun mennessä asiakkuudenhallintajärjestelmän ensimmäisen vaiheen kehitystyöhön on arvioitu käytettävän noin 100.000 euroa (alv 0%).

Mikäli diakoniatyön pilotointivaiheessa eteen nousee suuria ongelmia, voidaan CRM-hanke keskeyttää elokuussa ennen diakoniatyön suunniteltua tuotantokäyttöä.

Toisessa vaiheessa kehitystyötä jatketaan muille seurakunnissa tehtävän työn alueille. Esimerkkinä näistä ovat kirkolliset toimitukset, erilaiset leirit, ajanvaraukset ja jäsenviestintä. Kehitystyö tulee jatkumaan vuonna 2023 ja käyttöönottoaikataulu tarkentuu vuoden 2023 alkupuolella. Vuoden 2023 kehitysasioista tehdään erilliset hankintapäätökset myöhemmin.

Lapsivaikutusten arviointi

Asiassa ei ole tässä vaiheessa tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia. Diakoniatyön osuuden osalta lapsivaikutusten arviointi tehdään ennen mahdollista laajempaa järjestelmän tuotantokäyttöä.

Lisätiedot

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

Jakelu

Elisa Oyj