

Diakonian asiakastietojärjestelmän pienkehityksen hankinta

Yhteinen kirkkoneuvosto 13.06.2024 § 195
417/02.06.02/2024

Esittelijä Seurakuntayhtymän johtaja Rintamäki Juha

Päätösehdotus Yhteinen kirkkoneuvosto päättää

- 1) hankkia Diakonian asiakkuudenhallintaohjelman (CRM) pienkehitykseen asiantuntijatyötä ajalla 1.7.-31.12.2024 korkeintaan 200 000 eurolla (sis. alv 24%). Hankinta tehdään Elisa Oyj:ltä 15.10.2021 allekirjoitetun hankintasopimuksen puitteissa. Kustannukset merkitään tilausnumerolle 1000430 (CRM-asiakastietojärjestelmä),
- 2) tarkistaa välittömästi tätä asiaa koskevan pöytäkirjan pykälän.

Käsittely Yhteisen seurakuntatyön johtaja Forsén selosti asiaa.
Käsittelyn aikana käytettiin kuusi puheenvuoroa.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Selostus Diakonian CRM on HSRKY:n omana Microsoft-tuotteena valmistunut asiakkuudenhallinnan ohjelma, joka korvasi diakoniatyössä aiemmin käytössä olleen Status-järjestelmän. Diakonian CRM otettiin käyttöön kaikissa seurakunnissa tammikuussa 2023. Loppuvuodesta 2023 ohjelmalle teetettiin hyötyjen arviointi, jossa ohjelman käyttäjät antoivat palautetta ja kehitysehdotuksia ohjelman jatkokehitystä varten. Kevään 2024 aikana on tehty jatkokehitystä keskittyen erityisesti järjestelmän käytön helppouden parantamiseen käyttäjäpalautteen perusteella. Kaikkia kehityskohteita ei 30.6.2024 mennessä saada tuotantoon asti, joten kehitystyötä on tarpeen jatkaa myös syksyllä 2024. Kirkkolain muutos kesällä 2024 voi tuoda veloitteen kirjata asiakassuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi asiakkuudenhallintajärjestelmään ja tarvittaviin muutoksiin on varauduttava.

Syksyllä kehitettävät asiat ovat:

- Tekstiviestin käyttäminen asiakasviestinnässä suoraan järjestelmästä
- Raportoinnin kehittäminen vastaamaan käyttäjien tarpeisiin
- Asiakassuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi, johon kirkkolain muutos kesällä 2024 voi tuoda veloitteen tehdä muutoksia järjestelmään
- Kriisirahaston toimintojen automatisointi
- Diakonia-asiakkaan laskun maksaminen
- Jouluavustusten kehittäminen

Lapsivaikutusten arviointi
Asiassa ei ole tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia

Lisätiedot

Riina Lilja, riina.lilja@evl.fi
Stefan Forsén, stefan.forsen@evl.fi

Jakelu

Riina Lilja