

Ydin -ja tukipalveluiden kehittämisohjelman tekninen jatko

Yhteinen kirkkoneuvosto 26.09.2024 § 274
414/07.02.00/2024

Esittelijä Seurakuntayhtymän johtaja Rintamäki Juha

Päätösehdotus Yhteinen kirkkoneuvosto päättää

- 1) että oman Micorosoft-tuotteen kehittämistä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmäksi ei jatketa,
- 2) että omana tuotteena valmistetun Diakonian CRM:n aktiivinen kehittäminen päätetään vuoden 2024 loppuun mennessä ja sen ylläpito kilpailutetaan,
- 3) että tehdään markkinavuoropuhelu ja hankitaan ohjelmistopalveluna rajapinnoiltaan joustava toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa myös asiakkuudenhallintatoiminnallisuuksien käyttöönoton.

Käsittely

Ohjelmapäällikkö Riina Lilja selosti asiaa.

Käsittelyn aikana käytettiin kolme puheenvuoroa.

Esittelijä päätti muuttaa päätösehdotuksen 2. kohdan kuuluvan seuraavasti:

- 2) että omana tuotteena valmistetun Diakonian CRM:n aktiivinen kehittäminen päätetään vuoden 2024 loppuun mennessä ja se *siirretään ylläpitoon*.

Selostus-osan aikataulu-kohdassa muutettiin lause "Kilpailutus aloitetaan lokakuun 2024 alussa siten, että ylläpitoon siirtyminen tapahtuu tammikuussa 2025" muotoon "Ylläpitoon siirtyminen tapahtuu tammikuussa 2025".

Päätös

Yhteinen kirkkoneuvosto päättää

- 1) että oman Micorosoft-tuotteen kehittämistä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmäksi ei jatketa,
- 2) että omana tuotteena valmistetun Diakonian CRM:n aktiivinen kehittäminen päätetään vuoden 2024 loppuun mennessä ja se siirretään ylläpitoon,
- 3) että tehdään markkinavuoropuhelu ja hankitaan ohjelmistopalveluna rajapinnoiltaan joustava toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa myös asiakkuudenhallintatoiminnallisuuksien käyttöönoton.

Päätöshistoria

Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisohjelman esittely

Yhteinen kirkkoneuvosto 13.06.2024
§ 196 414/07.02.00/2024

Käsittely

Ohjelmapäällikkö Riina Lilja selosti Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisohjelman historian ja taustat.

Käsittelyn aikana käytettiin 13 puheenvuoroa.

Päätös

Merkittiin tiedoksi

Yhteinen kirkkoneuvosto päättää

- 1) että oman Microsoft-tuotteen kehittämistä asiakkuudenhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmäksi ei jatketa,
- 2) että omana tuotteena valmistetun Diakonian CRM:n aktiivinen kehittäminen päätetään vuoden 2024 loppuun mennessä ja se siirretään ylläpitoon,
- 3) että tehdään markkinavuoropuhelu ja hankitaan ohjelmistopalveluna rajapinnoiltaan joustava toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa myös asiakkuudenhallintatoiminnallisuuksien käyttöönoton.

Selostus

Taustaa

Helsingin seurakuntayhtymässä on vuodesta 2002 lähtien ollut käytössä seurakuntien toiminnanohjausjärjestelmä Prime, jolla on ratkaistu mm. tilojen, henkilöiden ja tapahtumien varaaminen sekä sähköinen asiointi, kuten rippikouluun ilmoittautuminen ja hautaan siunaamisen ajan varaaminen. Järjestelmää ei ole aktiivisesti kehitetty vuoden 2020 jälkeen.

Vuoden 2023 alussa otettiin käyttöön HSRKY:n oma Microsoft-teknologioilla valmistettu ohjelmisto ”Diakonian CRM”, joka korvasi pitkään käytössä olleen diakonian asiakastietojärjestelmän Status Työkirjan. Diakonian CRM valmistettiin sillä ajatuksella, että se toimii isomman kehittämiskokonaisuuden alkuna. Kehittämiseen on tähän mennessä käytetty 0,514 milj. euroa.

Sekä toiminnanohjauksen että asiakkuudenhallinnan tarpeet ovat viimeisten vuosien aikana tarkentuneet, minkä johdosta syksyn 2023 aikana tuotettiin konsepti- ja vaatimusmäärittely, jossa kuvattiin seurakuntien tahtotila tulevalle järjestelmäkokonaisuudelle. Syksyn 2023 aikana tuotettiin myös hyötyjen arviointi Diakonian CRM:lle, minkä tulosten pohjalta ohjelmistoa on kehitetty käyttäystävällisemmäksi ja diakoniatyötä paremmin tukevaksi. Kevään 2024 aikana on kirkastettu asiakkuudenhallinnan merkitystä Helsingin seurakunnille, sekä tilattu arviointi siitä, mikä tekninen ratkaisu parhaiten palvelee niin asiakkaiden (helsinkiläiset, jäsenet, kirkollisten toimitusten asiakkaat, vapaaehtoiset) kuin työntekijöiden tarpeita. Näiden ohella on tuotettu sisäisen työn kehittämisen tueksi seitsemän Ydinpalveluiden työkirjaa (kaste, lapsiperheet, rippikoulu, vihkiminen, siunaaminen, diakonia sekä jumalanpalvelus ja juhlapyhät,) joihin on kuvattu yhteiset toiminta- ja palveluprosessit. Työkirjojen tarkoituksena on ollut varmistaa, että tietojärjestelmähankinnat tehdään toiminnan prosessien ehdoilla ja työhön tiiviisti liittyen, eikä siitä irrallisina kokonaisuuksina.

Päätösehdotuksen perustelut

Laajan selvitystyön pohjalta Ydin- ja tukipalveluiden ohjausryhmälle, yhteisten palveluiden johtajistolle ja kirkkoherrainkokoukselle esiteltiin elo-syyskuun aikana kolme teknistä etenemisskenaariota, jotka jaettiin kehittämisen vaativuuden ja investoinnin koon perusteella kokoluokkiin XL, M ja S (ks. Liite 1.). Vaihtoehtoissa on ollut keskiössä asiakaskokemuksen kehittäminen ja kasvun strategisen tavoitteen tukeminen. Skenaarioille on laadittu myös kustannuslaskelma, josta selviää jokaisen vaihtoehdon sisäiset ja ulkoiset kustannukset (ks. Liite 2.).

Selvitysten pohjalta on päädytty yksimielisesti esittämään kirkkoneuvostolle skenaariota M, joka parhaiten vastaa seurakuntien nykyhetken ja tulevaisuuden kehittämistarpeita.

Aikataulu

Ohjelmistopalveluiden hankintakilpailutus markkinavuoropuheluineen käynnistetään vuoden 2024 lopussa.

Diakonian CRM siirretään kehittämisvaiheen päättymisen jälkeen ylläpitoon. Ylläpitoon siirtyminen tapahtuu tammikuussa 2025.

Vaikutusten ja riskien arviointi

Asiassa ei ole tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia.

Taloudelliset vaikutukset eri skenaarioissa ovat vuositasolla (XL) 2,5 milj. euroa (3-5 vuotta, minkä jälkeen kehittämiskulut laskevat ja muut kulut, kuten henkilöstökulut nousevat), (M) 0,53 milj. euroa ja (S) 0,67 milj.euroa.

Henkilöstöön päätöksellä on vaikutuksia sekä uusien palkattavien henkilöiden että toimintaa ohjaavien järjestelmien muutoksen kannalta.

Lisätiedot

Stefan Forsén, Yhteisen seurakuntatyön johtaja, posti: stefan.forsen@evl.fi

Riina Lilja, Ydin- ja tukipalveluiden ohjelmapäällikkö, posti: riina.lilja@evl.fi