

Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisohjelman esittely

Yhteinen kirkkoneuvosto 13.06.2024 § 196
414/07.02.00/2024

Esittelijä Seurakuntayhtymän johtaja Rintamäki Juha

Päätösehdotus Yhteinen kirkkoneuvosto päättää merkitä tiedoksi Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisohjelman esityksen.

Käsittely Ohjelmapäällikkö Riina Lilja selosti asiaa.
Käsittelyn aikana käytettiin 13 puheenvuoroa.

Päätös Merkittiin tiedoksi.

Selostus

Helsingin seurakuntayhtymässä on vuodesta 2010 puhuttu asiakastiedon ja kohdennetun asiakas- / jäsenviestinnän merkityksestä ja pohdittu siihen liittyvää asiakasjohtamisen ja asiakkuudenhallinnanjärjestelmää (CRM). Asiakasymmärrystä ja asiakaslähtöisyyttä on kehitetty mm. Jäsenyyden tukihankkeessa (2010–2015). Lisäksi vuonna 2021 kehitettiin ydinpalveluiden matriisimalli, jossa tunnistettiin 7 ydinpalvelua ja nimettiin näille kirkkoherraomistajat. Vuonna 2022 otettiin käyttöön oma Microsoft-teknologialla valmistettu ohjelmisto ”Diakonian CRM”, joka korvasi pitkään käytössä olleen Status Työkirjan. Ajatuksena oli, että Diakonian CRM toimii ns. Proof of Conceptina antaen osviittaa siitä, kannattaako CRM-kehitystä jatkaa omalla tuotteella vai palata Primen kehittämiseen tai ottaa käyttöön toinen markkinoilla oleva valmisjärjestelmä: Katrina Vitec.

Keskeinen kehitystä ohjaava tekijä on se, että seurakunnallista CRM:ää ei voi ottaa käyttöön irrallisena kalenteri- ja resurssivarausjärjestelmästä (nykyinen Prime-toiminnanohjausjärjestelmä), koska palveluiden digitalisointi pohjautuu pitkälti sähköiseen asiointiin, kuten kasteen-, vihkimisen ja hautaamisen ajanvaraukseen. Lisäksi keskiössä on jäsenyyteen liittyvän tiedon saaminen Kirkkohallituksen omistamasta Kirjuri-ohjelmasta (jäsenyystiedon masterdata). Tämä tieto sisältää mm. kirkkoon liittymis- ja eroamistiedon, jäsenyys- ja muuttohistorian, tiedon rippikoulun käymisestä ja konfirmaatiosta sekä kirkollisia toimituksia (kaste, avioliittoon vihkiminen, avioliiton siunaaminen, hautaan siunaaminen) koskevat tiedot.

Jäsentietoa ei tämänhetkisten Kirkkohallituksen tietoturvasäännösten takia saa tuoda rajapinnan kautta omaan CRM-ohjelmaan, joka on Power Platform-pilvipalvelu. Suljettuun järjestelmään, kuten Primeen ja Katrinaan sen saa tuoda tietyin reunaehdoin. Jäsentieto on pakollinen osa CRM-kehittämistä ja sitä tarvitaan mm. markkinoinnin ja viestinnän kohdentamiseen, jäsenlähtöisen toiminnan kehittämiseen, jäsenten tilanteiden parempaan tuntemiseen tai jäsentukiprosessien systematisointiin / digitalisointiin

Vuonna 2024 Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisohjelman keskiössä on ollut lisätiedon hankkiminen ja tietoon perustuvien päätösten tekeminen suhteessa ohjelmistokehittämiseen. Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisessä on kyse massiivisesta muutoksesta, joka koskee joltain osin kaikkia työntekijöitä, helsinkiläisiä (erityisesti jäseniä) ja vapaaehtoistoimijoita. Toiminnan tasolla muutosta on edistetty jatkamalla vuonna 2023 aloitettua ydinpalveluiden

Työkirjatyötä konkretisoimalla mitä asiakkuudenhallinta tarkoittaa kasteen ja vihkimisen ydinpalveluissa tekemisinä, rooleina (resursseina) ja tavoitteina. Lisäksi on luotu asiakkuudenhallinnan visio eli tahtotila sille, miten (strategiat, käytännöt, prosessit ja teknologiat) HSRKY luo, ylläpitää ja parantaa asiakassuhteitaan asiakkaiden (helsinkiläiset ja jäsenet) ja organisaation näkökulmasta.

Ohjelmistokehittämisen tasolla on jatkettu tammikuussa 2023 käyttöön otetun Diakonian CRM:n kehittämistä ja tuotettu lisää tietoa North Patrolin asiantuntijoiden kautta siihen, mikä teknologinen ratkaisu/t palvelee parhaiten nykyiset talouden ja toiminnan reunaehdot huomioiden. Ohjelmistokehittämisen vaihtoehtoja on 3, joista kaksi liittyy (ainoisiin) markkinoilla oleviin valmisjärjestelmiin (Prime ja Katrina Vitec) ja yksi oman Microsoft-tuotteen jatkokehittämiseen siten, että sillä ratkaistaan sekä asiakkuudenhallinnan (CRM) että toiminnanohjauksen (ERP) tarpeet.

Liitteenä North Patrolin "Vaihtoehtoisten toteutusmallien arviointi CRM/ERP-uudistukselle" ja Ydin- ja tukipalveluiden kehittämisen ohjelman esitys sisältäen teknisten vaihtoehtojen tarkastelun hyötyjen, haasteiden ja onnistumisen edellytysten näkökulmasta.

Lapsivaikutusten arviointi

Asiassa ei ole tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia

Lisätiedot

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

Ohjelmapäällikkö Riina Lilja, riina.lilja@evl.fi

Jakelu

Riina Lilja