

Tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinta Kouvolan kaupungin kotoutumisen edistämisen palveluille sekä kulttuuri- ja kokoustalojen myynnille

2499/02.08.00/2022

Kaupunginhallitus 17.10.2022 § 276

Valmistelija: hallintojohtaja Katja Tommiska, puh. 020 615 8651, katja.tommiska(at)kouvola.fi

Kaupunginhallitus on päättänyt kokouksessaan 10.10.2022 (§ 271) käyttää otto-oikeutta hankintapäällikön viranhaltijapäätökseen 26.9.2022 (§ 25/2022) koskien tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankintaa Kouvolan kaupungin kotoutumisen edistämisen palveluille ja kulttuuri- ja kokoustilojen myynnille.

Kouvolan kaupunki on kilpailuttanut tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinnan 31.08.2022-14.09.2022. Järjestelmä hankitaan sekä kotoutumisen edistämisen palveluiden että kulttuuri- ja kokoustalojen myynnin käyttöön. Järjestelmä toteutetaan Microsoft Dynamics -ympäristöön.

Hankinnan taustoja ja perusteita selvitetään seuraavassa lähemmin.

Kulttuuri- ja kokoustalojen myynnin tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmä

Liikunta- ja kulttuurilautakunnan päätöksen mukaisesti (19.11.2020 § 77) Kouvola- ja Kuusankoskitalojen myynti- ja markkinointitoiminto on siirretty konsernipalvelujen toimialan Viestintä ja VisitKouvola - palveluyksikköön kulttuuritalojen tuottavuuden parantamiseksi. Liikunta- ja kulttuurilautakunnan työstämässä ja päättämässä kulttuuritalojen liiketoimintasuunnitelmassa on kasvun edellytyksenä mm. talojen toiminnallisuuden ja sisäisen toiminnan kehittäminen sekä ravintolapalveluiden tason nostaminen. Liiketoimintasuunnitelmassa on linjattu, että myynnin prosessien kehittämisen lisäksi myynnin järjestelmät pitää ajantasaistaa. Kulttuuritalojen myyntiin tarvitaan järjestelmä, jolla hallitaan tiloja ja asiakaskantaa.

Kouvolan kaupungilla ei ole käytössä asiakkuudenhallintajärjestelmää (CRM). Kaupunkiorganisaation käytössä CRM-järjestelmä parhaimmillaan edesauttaa kumppanuuksien kehittämistä, asukkaille tarjottujen palveluiden suunnittelua sekä niiden tuottamisen tehokkuutta ja taloudellisuutta. Hyvän kulttuuritalojen CRM-toiminnon avulla kyetään etsimään uusia asiakkaita, pitämään vanhat asiakkaat, vaalimaan asiakastyytyväisyyttä ja lisäämään tuottavuutta. CRM-järjestelmän pitää mahdollistaa asiakastietojen keräys, järjestely ja varastointi sekä tilojen myynti- ja varausjärjestelmä.

Nykyinen kulttuuritalojen tilavarausjärjestelmä Congress Manager on vanhentunut. Siitä puuttuu asiakkuudenhallinta, eikä kehitys- ja tukipalveluiltaan haavoittuva järjestelmä vastaa ammattimaisesti hoidetun myyntitoiminnan tarpeisiin. Yksittäisten asiakkaiden ostokäyttäytymisestä ei ole olemassa dataa, asiakastiedot ovat puutteelliset eikä järjestelmään ole tehty segmentointia. Uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen Congress Manager-järjestelmästä pystytään luopumaan. Nykyaikainen järjestelmä mahdollistaa jatkossa keskitetyn tiedonkulun myynnin, kulttuuritalojen tuotannon sekä ravintolapalveluiden kesken, mikä on ollut tähän asti työlästä ja aiheuttanut riskejä tapahtumatuotannoissa. Järjestelmästä saadaan myynnin tehokkuuden analytiikkaa.

Kotoutumisen asiakkuudenhallintajärjestelmä

Kotoutumiseen liittyen vuoden 2023 alusta voimaan tarkoitetut kotoutumislain muutokset (HE 84/2022 vp) perustuvat sote-järjestämisvastuun siirtoon hyvinvointialueille ja koskevat hyvinvointialueiden roolia kotoutumisen edistämässä. Kotoutumisen edistäminen on monialaista toimintaa ja nykyisin kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja, Kymenlaakson sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän palveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja sekä muina kotoutumista edistävinä toimenpiteinä. Jatkossakin sote-palvelut edistävät kotoutumista ja niiden järjestämisvastuu siirtyy hyvinvointialueelle 2023.

Kunta vastaa jatkossa alkukartoituksista ja kotoutumissuunnitelmista. Jatkossa mahdollistetaan monialainen alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma, johon hyvinvointialue voi osallistua, kun maahanmuuttajan palvelutarve edellyttää eri viranomaisten palveluiden yhteensovittamista. Kunta laatii myös alaikäisen kotoutumissuunnitelman. Kunnan on varmistettava riittävät resurssit kotoutumisen edistämässä myös jatkossa. Alkukartoituksessa, kotoutumissuunnitelmassa ja kotoutumiskoulutukseen tai muihin kotoutumissuunnitelman mukaisiin palveluihin ohjaamisessa on kyseessä julkisen vallan käyttö, jolla on liittymiä yksilön oikeuksiin, velvollisuuksiin ja etuuksiin. Täten kunta ei voi ulkoistaa näitä tehtäviä kolmannelle osapuolelle ja tehtäviä tekemässä tulee kunnassa olla virkavastuullinen kunnan viranhaltija.

Kunnan vastuu kotoutumisen ja maahanmuuttoon liittyvissä palveluissa kasvaa. Hallituksen esityksessä kunnan vastuu valtiosuoksissa tulee olemaan 75 % ja hyvinvointialueen valtiosuus 15 %. Tämä on selkeä viesti siitä, että kotoutumisen palveluiden päävastuullinen on jatkossa kunta.

Kouvolan kaupungin on hankittava asiakkuudenhallintajärjestelmä yllä kuvattua toimintaa varten. Kyseissä asiakkuudenhallintajärjestelmässä on oltava mahdollisuus kirjata asiakastiedot, ja lisäksi sillä tehdään asiakkaiden alkukartoituksia ja kotoutumissuunnitelmia. Eduskunnalle

pian annettavassa kotoutumislain kokonaisuudistuksessa esitetään, että kuntien tulisi ottaa käyttöön kotoutumisen valtakunnallinen asiakastietojärjestelmä. Näin voitaisiin varmistaa saumaton tiedonkulku kotoutumisen toimijoiden välillä ja hillitä tietojärjestelmämuutoksista johtuvia kustannuksia. Yhteisen tietojärjestelmän rakentamisesta, ylläpidosta ja niihin liittyvistä kustannuksista vastaisi valtio. Kehittämistyötä tehtäisiin tiiviissä yhteistyössä kuntien kanssa. Järjestelmä otettaisiin käyttöön vuosina 2025–2027. Tälle väliajalle tarvitaan Kouvolaan oma asiakkuuksien hallintajärjestelmä.

Lisäksi kunnan on raportoitava ainakin vuoden 2024 loppuun asti kuntaan tulleiden pakolaisten määrällisiä ja oleskelulupaperusteisia tietoja KEHA-keskukselle ja ELY:n kautta MIGRI:in. Tähän mennessä Kymsoten Effic Lifecareen on kirjattu pakolaisten osalta maahanmuuttorekisteriin kuntaan tulleet pakolaiset ja sieltä on toimitettu tilastoja pyytämällä mm. ELY:yn ja Maahanmuuttovirastoon. Jatkossa tämä tietotuotanto on kunnan tehtävä.

Hankinnan teknologiset perusteet

Yksittäisen irrallisen uuden tietojärjestelmän hankkimisen sijasta Kouvolan kaupungille on haluttu hankkia teknologiaa, joka tukee koko kaupungin tietojärjestelmäarkkitehtuurin (M365) kokonaisuutta. Microsoft Dynamics 365 tarjoaa kokonaisratkaisun yhdestä pilvestä paketoituna myynnin, palvelun, markkinoinnin, talouden ja toiminnanohjauksen sovelluksiksi. Hankintaa varten tehdyn kokous- ja tapahtumatalojen benchmarkingin pohjalta on tiedossa, että alalla käytetään Microsoft Dynamics 365-järjestelmää. Sama tietojärjestelmäratkaisu voidaan rakentaa palvelemaan sekä kulttuuritalojen että kotouttamisen tarpeita ja lisäksi mahdollistuu järjestelmän laajentaminen tulevaisuudessa kaupungin muihin mahdollisiin asiakkuudenhallinnan tarpeisiin.

Microsoft Dynamics 365 –teknologiaosaajia on paljon saatavilla, jolloin tulevaisuudessa myös tuki- ja kehittämissuunnitelmiin on resursseja runsaasti tarjolla. Tässä hankinnassa on teknologianäkökulmasta kiinnitetty huomiota myös mahdollisen toimittajaloukon välttämiseen hankkimalla teknologiaosaamista, ei valmista järjestelmää yhden toimittajan tuotteena. Toteutus tehdään Kouvolan kaupungin omaan Microsoft Dynamics 365 –ympäristöön, jolloin sen modulaarinen laajentaminen ja jatkokehittäminen toimialojen tarpeisiin on kaupungin omassa päätäntävällässä. Tavoitteena on hyödyntää jatkossa tätä samaa ympäristöä mm. kuntalais- ja yrittäjäpalvelualueen kehittämisessä.

Tiedonhallintalain vaatimuksien näkökulmasta tulisi mm. tiedon käyttöä optimoida ja varmistaa tiedon eheys. Tällä hetkellä Kouvolan kaupungilla on useita järjestelmiä, joissa on mm. asiakkaiden perustiedot. Tässä projektissa toteutettavasta asiakkuudenhallinnan moduulista pyritään jatkossa kehittämään kaupungin keskitetty asiakkuudenhallintajärjestelmä. Tällöin asiakkaan perustiedot ovat

tallennettuna yhdessä paikassa (tiedon eheys) ja kaikki järjestelmät käyttävät tätä ajan tasalla olevaa tietoa, samasta tietolähteestä.

Viestintä- ja markkinointipäällikkö Kirsi Vainio, hyvinvointipäällikkö Sanna-Riitta Junnonen, vs. tietohallintojohtaja Miia Kapanen ja hankintapäällikkö Marja-Liisa Jyrkilä ovat kokouksessa paikalla asiantuntijoina vastaamassa kysymyksiin.

Hankintapäätös ja tarjouspyyntö ovat **liitteenä**. Tarjousvertailu on **oheismateriaalina** (ei-julkinen, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 6 § 1 mom. 3 kohta).

Lisätietoja: viestintä- ja markkinointipäällikkö Kirsi Vainio, puh. 020 615 5885, kirsi.vainio(at)kouvola.fi; hyvinvointipäällikkö Sanna-Riitta Junnonen, puh. 202 615 7429, sanna-riitta.junnonen(at)kouvola.fi; vs. tietohallintojohtaja Miia Kapanen, puh. 020 615 917, miia.kapanen(at)kouvola.fi ja hankintapäällikkö Marja-Liisa Jyrkilä, puh. 020 615 7166, marja-liisa.jyrkila(at)kouvola.fi.

Apulaiskaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää pysyttää hankintapäällikön viranhaltijapäätöksen 26.9.2022 § 25/2022 koskien tilavaraus- ja asiakkuudenhallintajärjestelmän hankintaa Kouvolan kaupungin kotoutumisen edistämisen palveluille sekä kulttuuri- ja kokoustalojen myynnille.

Kaupunginhallituksen päätös:

Kaupunginhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.

Kaupunginhallitus myönsi hyvinvointipäällikkö Sanna-Riitta Junnoselle, hankintapäällikkö Marja-Liisa Jyrkilälle, vs. tietohallintojohtaja Miia Kapeselle ja viestintä- ja markkinointipäällikkö Kirsi Vainiolle läsnäolo- ja puheoikeuden. He olivat asiantuntijoina läsnä kokouksessa asian käsittelyn aikana.
