

# Bilag 2

Dato: 09.01.2024

Til: Hovedbestyrelsen – møde d. 17.01.2024

Kontaktperson: Luise Sanderhoff Østerlund, luise@dn.dk



<b>Dagsordenpunkt 2. Orientering om medlemssystem</b>	<b>Tilhørende bilag til dagsordenpunktet</b>
<b>Indstilling</b>	Det indstilles, at HB beslutter, at sekretariatet skal indhente to til tre tilbud på et nyt medlemssystem og udarbejde et egentligt beslutningsgrundlag forud for HB-mødet 5. april 2024.
<b>Kort sagsfremstilling</b>	<p>Sekretariatet vurderer, at DN har behov for et nyt medlemssystem.</p> <p>DN's nuværende medlemssystem er en Microsoft Dynamics CRM OnPremise version (som ligger på 'egen' server), der bygger på en datamodel tilbage fra 2008.</p> <p>Som årene er gået, og de digitale behov er vokset, er medlemssystemet løbende blevet udbygget. I dag har DN et meget komplekst medlemssystem med tunge, specialbyggede løsninger.</p> <p>Medlemssystemet kan ikke længere understøtte de stigende digitale behov, og der bruges alt for mange ressourcer på at drifte, rette fejl og vedligeholde de mange manuelle processer, fordi løsningen ikke er up-to-date.</p> <p>I 2023 er der gennemført en omfattende oprydning i CRM-data, men den forældede og alt for komplekse datamodel umuliggør en egentlig modernisering af systemet i dets nuværende form. I det nuværende system kan oprydningen ikke vedligeholdes automatisk, så der vil uden en opgradering være behov for regelmæssigt at gennemføre sådanne store og tidskrævende oprydninger.</p> <p>Hvert 3.-5. år kommer en stor opdatering fra Microsoft, som man er nødt til at gennemføre, når man selv er ansvarlig for systemets server (som DN er på det nuværende system). Sidste store opdatering skete i 2020, hvor det var en betydelig (million-)udgift for DN. Det vil derfor være rettidig omhu at gentænke medlemssystemet, inden denne skæringsdato kommer.</p>

	<p>Det er essentielt for en stor, moderne organisation som DN at have et stabilt og dynamisk medlemssystem, der er gearret til den digitale udvikling og nutidige krav fra såvel medlemmer som skattemyndigheder med flere.</p> <p>Sekretariatet ønsker derfor at igangsætte et større it-projekt, hvor vi gentænker og forenkler datamodellen i medlemssystemet samt effektiviserer de administrative kerneprocesser med henblik på at overgå til en Microsoft Dynamics 365 Cloud-løsning. Cloudløsninger får Microsoft-opdateringerne løbende automatisk.</p> <p>Formålet med projektet er at effektivisere driften samt forbedre kommunikationen med medlemmer, bidragsydere og aktive. Der skal skabes bedre mulighed for løbende statistik og analyse, segmentering og indsigter.</p> <p>Overordnet skal projektet fremtidssikre DN's digitale setup, så processer som automatisering, udvikling og værdiskabende aktiviteter kører smidigt.</p>
<p><b>Sammenhæng til andre af DNs opgaver</b></p>	<p>Med en forenklet datamodel og et moderne medlemssystem vil DN have fordelen af at kunne forenkle og automatisere udtræk af medlems- og donordata til målrettet hvervning, fastholdelse og kommunikation. Det vil give mulighed for indsigtfulde dynamiske data, som der kan analyseres og handles på. Dette vil påvirke alle afdelinger i sekretariatet, da der løbende vil kunne eksponeres relevant data til eksempelvis ledelsen, Fundraising, Kampagne, Kommunikation, Medlemsservice og Organisation.</p> <p>Udover effektivisering af tidskrævende, manuelle arbejdsgange er der behov for, at Medlemsservice kan sende standardmails fra medlemssystemet og se historik på kommunikation med medlemmerne.</p> <p>I dag er udtræk af medlemmer, der skal modtage til Natur og Miljøbladet fire gange om året, en uforholdsmæssig tidskrævende proces, som meget gerne skal forenkles.</p> <p>Den årlige skatteindberetning er ligeledes meget ressourcekrævende. Med den gamle datamodel kræves mange manuelle arbejdsgange for at sikre, at der ikke sker fejlindberetninger. En fejlindberetning betyder, at medlemmet/donoren typisk vil kontakte Medlemsservice for at få det rette, hvilket tager tid der kunne bruges på andre ting, ligesom DN vil kunne komme i skattemyndighedernes søgelys ved mange fejlindberetninger.</p> <p>DN's mere end 90 lokalafdelinger er i dag afhængige af, at én DN-medarbejder manuelt vedligeholder og sender lister over tilknyttede medlemmer og aktive. Dette tænkes optimeret gennem en GDPR-sikker portalløsning, der eksponerer data fra medlemssystemet til de enkelte afdelinger. Desværre har det vist sig, at Hubspot, der var tænkt til at understøtte afdelingerne med denne type data, ikke</p>

	<p>fungerer optimalt til dette, da Hubspot og medlemssystemet ikke kan integreres godt nok.</p> <p>DN skal have et medlemssystem, som gør det nemmere at overholde GDPR-lovgivningen generelt.</p>
<b>Evt. kommunikation</b>	<p>DN's IT-udvalg vil blive inddraget i designet af den portalløsning, der retter sig mod afdelingerne, ligesom medarbejdere fra forskellige afdelinger i sekretariatet vil blive inddraget i andre dele af udviklingen af systemet.</p>
<b>Evt. økonomi forbundet med sagen</b>	<p>Der vil blive indhentes to til tre tilbud på opgaven med et nyt medlemssystem. Det vides endnu ikke, hvad den samlede omkostning til et nyt system vil beløbe sig til, men det forventes at blive en betydelig udgift, som ikke vil kunne holdes inden for 2024-budgettet. Det forventes derfor at være nødvendigt, at der stilles forslag til REP om at anvende nogle millioner kroner af egenkapitalen til dette.</p>