

2.0

Dato: 19.03.2024
Til: Hovedbestyrelsen – møde d. 5.04.2024
Kontaktperson: Luise Sanderhoff Østerlund, luise@dn.dk

Dagsordenpunkt 2. Indstilling om nyt medlemssystem		Tilhørende bilag til dagsordenpunktet Ingen
Indstilling	Det indstilles, at HB til Repræsentantskabet indstiller, at der samlet bevilges 3,8 mio. kr. til et nyt medlemssystem fra hhv. overskuddet efter 2023 samt egenkapitalen.	
Kort sagsfremstilling	<p>Sekretariatet vurderer, at det nuværende medlemssystem er utidssvarende, og at det vil være dyrt for DN at fortsætte med dette system, da det ikke understøtter de processer, der er behov for. Det nuværende system bygger på en forældet datamodel (fra 2008) og skal opgraderes for et betydeligt beløb, da løsningen er usupporteret/udløbet.</p> <p>Det vurderes, at det nuværende system bremser udviklingspotentialer i mange sammenhænge fx ift. børneklubben, hvor ønsker til håndtering af børnemedlemmer ikke kan understøttes af automatiske processer. Det kan gennemføres med manuelle processer, men det koster mange arbejdstimer og er forbundet med mulige fejl. Medlemssystemets integration til andre systemer er vanskelig, da datasættet ikke er struktureret på en måde, der svarer til nutidens behov. Ved udtræk af medlemmer fra systemet til eksempelvis medlemskommunikation er der stor risiko for fejl, så der bruges meget tid ift. at krydstjekke og dobbelttjekke inden udsendelse til medlemmer og kontakter.</p> <p>Det vurderes derfor at være afgørende, at DN investerer i et nyt medlemssystem, idet DN dermed vil opnå:</p> <ul style="list-style-type: none">• en forbedret medlemsoplevelse og optimering af medlemsrelationerne• en optimal datahåndtering og strømlinede processer• en forbedret rapporterings- og analysekapacitet, hvilket vil komme alle arbejdsområder i DN til gode. <p>DN's nuværende medlemssystem understøtter ikke længere de digitale behov, og det vurderes, at der bruges alt for mange</p>	

ressourcer på at drifte, rette fejl og vedligeholde mange manuelle processer, fordi løsningen ikke er up-to-date. Den forældede datamodel og komplekse systemstruktur besværliggør en hensigtsmæssig administration af flere af DN's innovative medlemstiltag og projekter. Herudover er de komplekse og tidskrævende arbejdsgange meget personafhængige, hvilket er sårbart.

I 2023 er der gennemført en omfattende oprydning i medlemsdata, men den nuværende datamodel umuliggør en egentlig modernisering af arbejdsgangene. I det nuværende system er det ikke muligt løbende at sikre en høj datakvalitet, da oprydningen ikke kan vedligeholdes automatisk. Så uden en opgradering vil der være behov for regelmæssigt at gennemføre sådanne store og ressourcekrævende oprydninger.

HB blev på mødet i januar orienteret om status på medlemssystemet og besluttede, at sekretariatet skulle indhente tilbud på et nyt system. Det indstilles derfor, at der igangsættes et større it-projekt, hvor datamodellen og selve medlemssystemet gentænkes og moderniseres, så administrative kerneprocesser kan effektiviseres. Det indstilles, at der investeres i en Microsoft Dynamics 365 Cloud-løsning. Med en sådan løsning vil DN få et solidt administrativt fundament, som fremtidssikrer DN's administration og IT. Fremadrettet vil der kunne tilkoble nye funktioner som telefoni-integration, AI, copilot mv. Herudover er kommende systemopdateringer inkluderet i licens-prisen i en onlineløsning, og de kommer automatisk, hvilket ikke er gældende for den nuværende løsning.

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, fordi systemet er OnPremise (som DN er på nuværende system). Sidste store opdatering skete i 2020, hvor det var en betydelig millionudgift for DN. Den nuværende løsning er allerede usupporteret, fordi Microsoft har lavet en opdatering til DN's 2020-version af Microsoft. Det vil ikke være en millionudgift at opgradere på nuværende tidspunkt, men det vil koste et betydeligt beløb. Det skønnes derfor at være rettidigt omhu at gentænke medlemssystemet nu.

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.

Med den foreslåede løsning får DN mulighed for i langt højere grad at sætte medlemmer og bidragsydere i centrum. Al information og data omkring medlems- og bidragshistorik, engagement i lokalforeninger, netværk og samråd mv., engagement ifm. kampagner og/eller underskriftsindsamlinger, indsigt og dialog er gemt direkte på et

	<p>medlems kontaktside. Sekretariatet får derfor mulighed for at kommunikere databaseret og sikre en bedre og mere relevant medlemsoplevelse. Endvidere er der inkluderet en velfungerende og automatiseret løsning til anonymisering af data, således at DN kan overholde lovgivningen ift. skat og GDPR.</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, hvor den enkelte afdeling til enhver tid selv kan logge ind og se aktuelle medlemmer, tilgang/fracald, bestyrelse, valgperioder, sende nyhedsbreve mv. Endvidere vil der kunne sendes nyhedsbreve ud via portalen, og tilmelding til arrangementer kan håndteres i portalen. Overblik over afdelingens medlemmer har været efterspurgt af bestyrelserne i lang tid og vil kunne styrke engagementet i afdelingerne.</p>
Sammenhæng til andre af DN's opgaver	<p>Med en forenklet datamodel og et moderne medlemssystem vil DN have fordel 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, der kan analyseres og handles på. Dette vil påvirke lokalafdelingerne og alle afdelinger i sekretariatet, da der løbende vil kunne eksponeres relevant data til eksempelvis ledelsen, Fundraising, Kampagne, Kommunikation, Medlemsservice og Organisation.</p>
Evt. kommunikation	<p>DN's IT-udvalg og enkelte afdelinger vil blive inddraget i designet af den portalløsning, der retter sig mod afdelingerne, ligesom medarbejdere fra forskellige afdelinger i sekretariatet vil blive inddraget i de dele af udviklingen af systemet, som er relevante for deres arbejdsområder.</p>
Evt. økonomi forbundet med sagen	<p>Sekretariatet har i samarbejde med et konsulentfirma gennemført en grundig foranalyse (en form for kravspecifikation) af, hvad det nye system skal indeholde for at leve op til nutidige og fremtidige behov for medlemshåndtering mv. Herefter har tre forskellige it-firmaer budt på opgaven og estimeret såvel tid som pris ud fra foranalysen.</p> <p>Der er i skrivende stund kun modtaget ét af de tre tilbud. Prisen beløber sig til 3,8 mio. kr. for den samlede løsning, hvorfor det er antaget, at det vil være den maksimale pris. De øvrige tilbud modtages inden HB-mødet.</p> <p>Til leverandørernes pris tillægges et estimat for omkostninger til licenser, serverudgifter, ekstern rådgivning samt projektassistance til datakonvertering og test, da det nuværende medlemssystem fortsat vil skulle driftes og opgaver løses, mens et nyt udvikles. Dette estimat er indeholdt i ovennævnte pris.</p>