

Bilag 4.4

9. april 2024

Til: Repræsentantskabet – møde den 28. april

Kontakt: Luise Sanderhoff Østerlund, luise@dn.dk, 61 65 64 04

Danmarks
Naturfredningsforening



Sagsfremstilling - Investering i nyt medlemssystem

Hovedbestyrelsen indstiller til Repræsentantskabet, at der samlet bevilges 4,1 mio. kr. til et nyt medlemssystem fra hhv. overskuddet efter 2023 (590.000 kr.) samt egenkapitalen (3.510.000 kr.).

Sagens kerne

Det vurderes, 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 datamodel fra 2008, og systemet skal opgraderes for omkring 500.000 kr. i 2024 for at få løsningen supporteret og sikret mod hackerangreb.

Det vurderes, at det nuværende system bremser udviklingspotentialet i mange sammenhænge fx ift. børneklubben, hvor administrationen af børnemedlemskaber skal specialudvikles og håndholdes, da systemet ikke understøtter automatiske processer for dette. Der bruges mange it-udviklingstimer og arbejdstimer i sekretariatet, og der er risiko for fejl. Medlemssystemets integration til andre systemer er vanskelig, da datasættets struktur ikke svarer til nutidens behov. Ved udtræk af medlemmer fra systemet til fx medlemskommunikation er der stor risiko for fejl, så der bruges meget tid på at kryds- og dobbelttjekke.

Det vurderes derfor at være afgørende, at DN investerer i et nyt medlemssystem, som kan modernisere og fremtidssikre medlemsadministrationen.

I 2023 er der gennemført en omfattende oprydning i medlemsdata, men systemet umuliggør en egentlig modernisering af arbejdsgangene, da oprydningen ikke kan vedligeholdes automatisk. Så uden en gennemgribende modernisering vil der være behov for regelmæssigt at gennemføre sådanne store og ressourcekrævende oprydninger.

Med den foreslåede løsning får DN mulighed for i langt højere grad at sætte medlemmer og bidragsydere i centrum. Al information og data kan gemmes direkte på et 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.

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/frafald, bestyrelse, valgperioder, sende nyhedsbreve mv. Endvidere vil der kunne sendes nyhedsbreve ud via portalen. Overblik over afdelingens

medlemmer har været efterspurgt af bestyrelserne i lang tid og vil kunne styrke engagementet i afdelingerne.

Sammenhæng til andre af DN's opgaver

Medlemssystemet er på mange måder kernen i en medlemsorganisation som DN. Der er behov for et system, der kan understøtte data på tværs af opgaver, afdelinger i sekretariatet og lokalafdelinger, samt at data behandles på forsvarlig vis.

Kommunikation

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.

Økonomi forbundet med sagen

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.

To af tilbuddene var omtrent enslydende, mens det sidste var meget højere. Indstillingen er derfor lavet på baggrund af de to enslydende tilbud, der vil beløbe til 4,1 mio. kr. for den samlede løsning.

Til leverandørernes pris tillægges et estimat for omkostninger til serverudgifter, ekstern rådgivning samt projektassistance til datakonvertering, test og assistance til løbende drift, da almindelige opgaver fortsat skal løses i det nuværende medlemssystem, mens et nyt udvikles. Dette estimat er indeholdt i ovennævnte pris.

Forskel på nuværende og muligt nyt system

Se oversigten på de næste to sider:

Fuldt overblik over et medlems engagement med DN	Nyt (Cloud) medlems-system	Nuværende (OnPre-mise) medlemssystem
Medlemshistorik – overblik over medlemskabstyper og ind- og udmeldelser	Ja	Nej
Bidragshistorik	Ja	Ja
Historik på telemarketing (vedr. opgradering og winback)	Ja	Nej
Mailhistorik vedr. dialog om fastholdelse, spørgsmål, kritik	Ja	Nej
Historik på engagement i lokalafdeling, netværk, samråd, udvalg	Ja	Ja, via tidskrævende manuel proces
Historik på eventdeltagelse	Ja	Ja, via tidskrævende manuel proces
Bedre medlemsoplevelse		
Fuldt overblik over medlemmet muliggør en personlig serviceoplevelse	Ja	Nej
Relevante automatiske servicemails f.eks. opfordre til at oplyse cpr ved mulighed for fradrag	Ja	Nej
Sikker formularindtastning af CPR-nummer, der automatisk lander i medlemssystemet	Ja	Nej
Udsendelse af digitalt medlemskort	Ja	Nej, skal laves manuelt i andet program
Bedre service - f.eks. reagere ved manglende kontingentbetaling pga. betalingsfejl	Ja	Nej
Bedre segmentering - f.eks. ikke kontakte medlemmer via Telemarketing, som lige har opgraderet	Ja	Nej
Mulighed for at støtte med månedligt bidrag som ikke-medlem (hvis ønske)	Ja	Nej
Hvervning og fastholdelse		
Bedre indsigt, da alle oplysninger lander i samme system	Ja	Nej
Bedre mulighed for at reagere på demografiske, betalings- og adfærdsdata	Ja	Nej, kræver tidskrævende databehandling og vedligehold
Mulighed for at overtage medlemskab (medlemsnummer) fra af-død til f.eks. ægtefælle eller pårørende	Ja	Nej, kræver manuel nyoprettelse
Lokalafdelinger og frivillighedsportal		
Selvbetjening for afdelingerne (formand) – se data og trække lister fra portalen	Ja	Nej
Se aktuel medlemsliste på egen afdeling	Ja	Ja, via tidskrævende manuel proces i sekretariatet
Se aktuel liste over stemmeberettigede medlemmer i egen afdeling	Ja	Ja, via tidskrævende manuel proces i sekretariatet
Se seneste udmeldte / indmeldte inkl. ind- og udmeldelsesårsager i egen afdeling (formand)	Ja	Nej
Se aktuel bestyrelse og valgperioder	Ja	Nej
Anmode digitalt om rettelse til bestyrelse/roller i bestyrelse	Ja	Nej
Nem adgang til at udsende nyhedsbreve til egne medlemmer	Ja	Nej
Erhvervssponsorer		
Korrekt håndtering af DN's naturdonorer (erhvervssponsorer)	Ja	Nej
Sende relevante standard servicemails til naturdonorer	Ja	Nej
Systematisk bede om fortsat at sponsorere	Ja	Nej

Datakvalitet og GDPR		
Datahåndtering i ny datamodel giver bedre datakvalitet	Ja	Nej, gammel datamodel giver løbende problemer med datakvalitet
Automatisk løbende tjek for dubletter	Ja	Ja, men kun få fanges i den automatiske kontrol, hvorfor der gennemføres manuelle kontroller
Automatisk løbende vedligeholdelse af datakvalitet	Ja	Nej
Automatisk anonymisering af persondata (overholdelse af GDPR-loven)	Ja	Nej, håndteres med tidskrævende manuelle sletprocesser
Rapportering og analyse		
Godt datafundament for rapportering	Ja	Nej, nuværende datafundament kræver manuel kvalitetssikring før rapportering
Mulighed for løbende statistik via forskellige relevante dashboards	Ja	Delvist ja, der findes et dashboard, som er specialbygget
Mulighed for at benytte Power BI til at eksponere relevante data på tværs	Ja	Nej
Fordele ved en Cloud-løsning		
Løbende opdateringer af medlemssystemet er inkl. i licensprisen, så DN får de nyeste features løbende. Desuden giver det større sikkerhed at systemet løbende opdateres. Der vil derfor kun være begrænsede udgifter til opdateringer af medlemssystemet	Ja	Nej, vi har store udgifter til Microsofts opdateringer
Løbende backup (hvert 15. min.)	Ja	Nej
Mindre fokus på drift, opdatering af servere og integration	Ja	Nej, der bruges mange ressourcer (arbejdstid og supporttimer) på dette
Et medlemssystem, der bygger på en standardløsning med tilretninger ud fra best practice	Ja	Nej, DN har i dag en sårbar, ufleksibel, dyr specialløsning
Sparer penge på færre servere og mindre daglig support	Ja	Nej
En dokumenteret medlemsløsning, som er mindre person- og leverandør afhængig	Ja	Nej
Opdateret it-plattform klar til udvikling		
Håndtering af børneklub VILD	Ja	Nej, kan ikke håndteres optimalt
Mulighed for integration til Business Central (økonomisystem)	Ja	Nej
Mulighed for integration af eventhåndtering	Ja	Nej
Mulighed for integration til fremtidigt Mit DN-medlemsunivers	Ja	Nej
Mulighed for integration til webshop	Ja	Nej
Mulighed for at benytte AI og Copilot	Ja	Nej