

Indstilling til korpsledelsen	Afsender: Korpskontoret / Martin Larsen	
Onboarding - Medlemsservice		
Type: <input checked="" type="checkbox"/> Orientering <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Mødedato: 27.01.2024	Punktet er <input type="checkbox"/> Åbent <input checked="" type="checkbox"/>

Indledning

- Formålet med punktet er at give Korpsledelsen et indblik i, hvordan Korpskontoret arbejder med drift og udvikling af Medlemsservice, samt baggrund og fremtid for den nuværende løsning.
- Under dette punkt vil Martin Larsen give en introduktion til Medlemsservice og status for udvikling
- Der vil efterfølgende og undervejs være mulighed for at stille spørgsmål til Martin om medlemsservice

Baggrund

- Forgængerer for medlemsservice hed "Blåt Medlem" og blev lanceret i 2006 som et rapporteringssystem. Man udviklede løbende på det frem til 2015.
- I 2015 blev det besluttet at igangsætte arbejdet med et nyt medlemssystem til at overtage efter "Blåt Medlem". Efter forundersøgelse og udvikling af Medlemsservice, blev "Blåt Medlem" udfaset og i årsskiftet mellem 2016/2017 blev det nuværende Medlemsservice blev taget i brug. I 2024 fylder Medlemsservice 8 år
- Medlemsservice blev organiseret i et organisatorisk og økonomisk kompliceret samarbejde mellem De grønne pigespejdere, KFUM-Spejderne og Det Danske Spejderkorps. Som leverandør valgte man et lille og uprøvet udviklingsteam med to medarbejdere. Undervejs i samarbejdet opstod uenighed om kravspecifikation, håndtering af integrationer og behov for udvikling af disse; håndtering af afregninger og faktura fra leverandøren.
- Efter et meget svært samarbejdsklima og tilstand i samarbejdet, indgik DDS fra 2017-2019 i forhandlinger med de øvrige korps. Korpsledelsen genhandlede emnet på en række på hinanden følgende møder; også hen over et valgår, og fastholdt at en udtrædelse var den bedste beslutning. Efter en længere periode med tilrettelægning, udtrådte DDS af Medlemsservice i/s i 2021.
- Umiddelbart efter skiftede vi systemleverandør.

Hovedpointer

- Den nye systemleverandør påbegyndte en opgradering af systemet. Arbejdet har været omfattende – også langt mere omfattende end forventet fra os eller leverandøren.
- Systemet er baseret på en open source løsning "Odo" som er belgisk i oprindelse. Korpsledelsen besøgte Odoos hovedkvarter i januar 2020 som en del af det opfølgende arbejde på skiftet af systemleverandør. Her blev det klart at Odo fra begyndelsen af ikke er anvendt på den måde, som leverandørerne foreskriver.
- Opgradering til Odo v. 12 blev gennemført 1. marts 2023, og omfattede bl.a. forbedret brugerflade for "almindelige" medlemmer, reduceret dublethåndtering og indførelse af offentlige kontakter. Men desværre også fortsat store problemer med hastigheden, som ikke kunne afhjælpes.

- I tilfredshedsundersøgelsen for 2023 vurderes "Automatisk indhentning af børneattester" og "Medlemsservice" som de vigtigste services fra Korpskontoret. "Medlemsservice" har den laveste tilfredshed af alle services fra Korpskontoret.
- Den almindelige bruger oplever på tværs af platforme og services i sin hverdag markant forbedrede userinterface og hastighed: her har vi ikke kunnet følge med udviklingen
- Der er i dag betydelig færre opkald til receptionen og supporten end i 1. halvår 2023, men resultatet af tilfredshedsundersøgelsen kalder på at gøre noget anderledes.
- Den forrige korpsledelse har uformelt drøftet behovet for at afsøge mulighederne for et nyt medlemssystem og dermed drage fordel af den teknologiske udvikling og bedre kunne imødekomme de stigende forventninger fra hverdagens brugere
- I den kommende tid afsøges forskellige scenarier for fremtiden. Det må forventes at kunne have organisatoriske og økonomiske konsekvenser. Korpsledelsen vil blive løbende orienteret om og involveret i dette.