



Kravspesifikasjon

Prosjekt Medlemsportalen

Mai 2023

1. Bakgrunn	3
2. Dagens utfordringer	3
3. Brukervennlighetskriterier	4
4. Tekniske rammer/oppløsning for prosjektet den nye medlemsportalen	5
4.1.1.1) Skape integrert og åpen plattform i skyen	5
4.1.2.2) Samle innlogging for eksisterende systemer	5
4.1.3. Eksisterende systemer som skal knyttes sammen:	5
4.1.4.3) Bedre organisert informasjon (informasjonsflyt)	5
5. Versjon 1.0 skal levere følgende:	6
6. Ønsker for funksjoner og tjenester	6
6.1.1. Fremtidige funksjoner og tjenester	7
7. Krav til kvalitet og støtte	7
8. Krav til leverandører	8
8.1. Kravliste:	8
9. Tidsfrister	9
10. Godkjenningprosedyrer	9
11. Tillegg - Systemer som vi administrerer og våre medlemmer benytter seg av i dag.	10

Bakgrunn

Landsmøtet i Norsk Folkehjelp nedsatte for perioden 2019-2023 en overordnet prioritering som sier: **Det skal være attraktivt og enkelt å være frivillig!**

Det er behov for en forenkling av det digitale landskapet for de frivillige som vil bruke mer av sin tid på aktivitet og mindre på administrering av lagets drift.

På bakgrunn av dette startet i mars 2023 arbeidet med å lage en Medlemsportal for Norsk Folkehjelp. Prosjektet består av følgende personer:

- Styringsgruppen: Leder Innenlandsavdelingen, Leder Marked og Kommunikasjon, Økonomisjef, Leder IT
- Prosjekteier: Seksjon for org. utvikling, Seksjonsleder Mari Størvold Holan
- Prosjektgruppe består av Tony Kay Koloski (prosjektleder), Amanda Lysholm Larimore (prosjektrådgiver) og John Toven (IT), Torunn Aaslund (kommunikasjon)

Dagens utfordringer

Norsk Folkehjelp har i dag et antall systemer som benyttes av medlemmene, men disse er ikke knyttet sammen og integrert i en felles plattform. De er heller ikke tilrettelagt på en enhetlig måte, hvert lag og enhet har til dels egne systemer og sin egen måte å jobbe på. Medlemmene har mange brukere og kontoer, og de administrerer disse selv.

- Dynamics CRM (On premises) – medlemsregister (kun brukt av administrasjonen)
- RMS (Regionalt Medlemsservice) - On-premise .NET webapplikasjon – medlemmenes front mot medlemsregisteret/Dynamics
- Cross Knowledge LMS/E-læringsplattform – SaaS
- Teams/Yammer
- SharePoint
- Exchange online – epost for lag og tillitsvalgte

Utover dette er det mange andre tjenester som benyttes av lagene i mangel av et fungerende tilbud, som f. eks.:

- Sosiale medier som Facebook, Messenger med mer
- Dropbox, Google Drive og lignende for fildeling

Brukervennlighetskriterier

Portalen må designes med sikte på å være intuitiv, enkel å navigere og tilby en brukervennlig opplevelse for alle brukere.

- Oversiktlig og intuitiv brukergrensesnitt: Medlemsportalen vil ha et oversiktlig og intuitivt brukergrensesnitt som gjør det enkelt for brukerne å finne informasjon og utføre ønskede handlinger. Det vil være tydelige navigasjonsmenyer, kategorier og søkefunksjonalitet som gir rask tilgang til relevante områder og ressurser.
- Enkel tilgang til funksjoner og verktøy: Brukere vil kunne få enkel tilgang til nødvendige funksjoner og verktøy gjennom tydelig plasserte knapper, ikoner eller menyvalg.
- Responsivt design for flere enheter: Medlemsportalen vil bli utviklet med responsivt design, noe som betyr at den vil tilpasse seg ulike skjermstørrelser og enheter som datamaskiner, nettbrett og mobiltelefoner. Dette sikrer at brukerne kan få tilgang til portalen og bruke funksjonalitet uansett hvilken enhet de foretrekker å bruke.
- Tilpassede brukeropplevelser/rolledefinisjon: Brukerne vil oppleve en tilpasset opplevelse basert på deres rolle og tilgangsnivå i organisasjonen. Medlemmer uten rolle vil ha tilgang til grunnleggende funksjoner som informasjonsdeling og søk. Medlemmer med rolle, som tillitsvalgte og styreledere, vil ha avanserte funksjoner som styringsverktøy, rapporter og opplæringsprogrammer. Ansatte med admin-rolle vil ha ytterligere administrative funksjoner for å administrere brukere og innhold.
- Enkel publisering og oppdatering av innhold: Brukervennligheten vil inkludere en enkel og intuitiv måte å publisere og oppdatere innhold på portalen. En brukervennlig CMS (Content Management System) vil bli implementert, slik at tillitsvalgte og ansatte enkelt kan opprette og administrere innhold, inkludert artikler, dokumenter, videoer og annet relevant materiale. En nyhetsfeed på Medlemsportalen siden er formålet med CMS implementeringen.

Samlet sett vil Medlemsportalen tilby en god og intuitiv brukeropplevelse som oppmuntrer medlemmer, tillitsvalgte og ansatte til å engasjere seg aktivt, finne relevant informasjon, delta i diskusjoner, søke etter ressurser og delta i organisasjonens aktiviteter på en effektiv og enkel måte.

Tekniske rammer/oppnåelse for prosjektet den nye medlemsportalen

1. Skape en integrert og åpen plattform i skyen
2. Samle innlogging for eksisterende systemer
3. Bedre organisert informasjon (informasjonsflyt)

1) Skape integrert og åpen plattform i skyen

Vi ønsker at dette skal etableres i vår tenant (Microsoft 365 / Azure) og foreslår portal basert på Microsoft Power Pages da dette tilfredsstiller de viktigste kravene. .

- Åpen datastruktur, åpen for integrasjoner og datautveksling i skyen (Dataverse)
- Fleksibel identitetsmodell
- Enkel CMS, publisering av innhold, rollestyring av tilganger

NF IT er imidlertid også åpen for andre løsninger som ivaretar tilsvarende funksjonalitet og muligheter som Power Pages.

2) Samle innlogging for eksisterende systemer

Eksisterende systemer som skal knyttes sammen:

- Dynamics CRM On-prem
- RMS (SSO) (Regionalt Medlems Service) - On-prem ASP.NET webapplikasjon
- E-læring - Cross Knowledge – SaaS
- Teams/Yammer
- SharePoint

Samtlige av disse støtter i dag SSO, men det må tilrettelegges for synkronisering av brukerinformasjon, tilganger og –roller på tvers av systemene.

3) Bedre organisert informasjon (informasjonsflyt)

Portalen har en viktig funksjon for å dele informasjon med medlemmene. Vi ser for oss at dette til dels gjøres gjennom CMS-funksjonen i portalen, men også at man i større grad nyttiggjør seg SharePoint/Teams.

Dette innebærer organisering av informasjon, søk og oversikter. I tillegg tilpassede dokumentområder og definerte innholdstyper for en bedre og mer enhetlig organisering av lokallagenes arbeid.

Versjon 1.0 skal levere følgende:

1. Ny plattform og SSO-løsning
2. Landingside og portal som knytter sammen eksisterende systemer
3. Utvikle en brukervennlig informasjonsarkitektur og navigasjonsstruktur for brukerens behov med tydelige kategorier og menyer
4. Teams/Yammer (sosial feed, chat, kjøp og salg, fildeling)
5. Ressursbank: (dokumenter, bilder, videoer, årsrapporter, vedtekter, brukerveiledninger, styringsdokumenter, direktiver, grafisk profil, maler, etc.)
6. Søk (fritekst søk/fullverdig søk)
7. Yammer: Medlemsportalen skal ha integrasjon med Yammer som et sosialt samarbeidsverktøy (under vurdering)

Ønsker for funksjoner og tjenester

1. Plattform og SSO-løsning: Det må utvikles en ny plattform for medlemsportalen som skal integreres med en SSO-løsning for å gi brukerne en sømløs pålogging til alle tilknyttede systemer og applikasjoner.
2. Informasjonsarkitektur og brukervennlighet: Medlemsportalen skal ha en gjennomtenkt og intuitiv navigasjonsstruktur og kategorisering av informasjon, som gjør det enkelt for brukerne å finne relevant informasjon og utføre ønskede handlinger.
3. RMS/CRM – kursportal (e-læring): Dagens løsning videreføres til Medlemsportalen
4. Søkefunksjonalitet: Medlemsportalen skal ha en forbedret søkefunksjonalitet med fulltekst-søk som kan hjelpe brukere å finne relevante resultater raskt.
5. Arkiv/Ressurser: Medlemsportalen skal ha et arkiv som kan inneholde dokumenter, bilder, videoer, årsrapporter, vedtekter, og annet relevant materiell. (SharePoint tiltenkt til dette formålet)
6. Brukerveiledninger/styringsdokumenter/vedtekter/direktiver/grafisk profil/maler: Medlemsportalen skal inneholde en samling av relevant dokumentasjon og materiell, inkludert brukerveiledninger, styringsdokumenter, vedtekter, direktiver, grafisk profil, og maler.
7. Teams: Medlemsportalen skal ha integrasjon med Microsoft Teams som et samarbeidsverktøy for medlemmer og ansatte.
8. Chat: Medlemsportalen skal ha en egen chat-funksjon som kan brukes til å kommunisere direkte med andre medlemmer og ansatte
9. Forum: Medlemsportalen skal ha et forum der medlemmer kan diskutere og dele kunnskap og erfaringer. (foreslått: Microsoft Teams eller Yammer kan funksjonen?)

10. Fildeling: Medlemsportalen skal ha funksjonalitet for å dele tekst, bilder og videoer mellom medlemmer og ansatte.
11. Kjøp og salg (utstyr mellom lokallag): Medlemsportalen skal ha funksjonalitet for kjøp og salg av varer og tjenester mellom medlemmer.
12. Nyheter: Medlemsportalen skal ha en egen nyhetsside der medlemmer kan få oppdateringer om organisasjonen.
13. Nettbutikk/SSO: Medlemsportalen skal integrere nettbutikken som brukes til å selge produkter og tjenester til medlemmer.
14. Kurskalender: Medlemsportalen skal ha en kurskalender der brukere kan få oversikt over tilgjengelige kurs og melde seg på.

Fremtidige funksjoner og tjenester

1. Chatbot (AI): Medlemsportalen skal ha en AI-basert chatbot som kan hjelpe brukere med å finne relevant informasjon og utføre ønskede handlinger (på vent)
2. Vaktliste? (på vent)

Krav til kvalitet og støtte

Kvalitetskravene for Medlemsportalen er det flere viktige aspekter som bør vurderes. Her er noen sentrale kvalitetskrav som er relevante:

- Enkelhet i vedlikehold og administrasjon: Vi ønsker utviklet en enkel portal med lave vedlikeholdskrav og som vi kan drifte selv.
- Brukervennlighet: Som nevnt tidligere, bør Medlemsportalen være brukervennlig og intuitiv for alle brukere. Enkel navigasjon, tydelig informasjonsarkitektur og en intuitivt utformet brukergrensesnitt er viktige kvalitetskrav som bidrar til en positiv brukeropplevelse.
- Ytelse: Portalen bør være responsiv og ha rask responstid for å sikre en smidig brukeropplevelse. Brukerne bør kunne navigere gjennom sider og funksjoner uten unødig ventetid eller forsinkelser.
- Stabilitet og pålitelighet: Medlemsportalen skal være stabil og pålitelig, slik at den kan være tilgjengelig for brukerne i stor grad. Dette innebærer minimal nedetid, håndtering av feil og unntak, samt sikkerhetskopiering og gjenoppretting av data for å unngå tap av informasjon. Dette beskrives nærmere i SLA beskrevet av leverandør i samarbeid med Norsk Folkehjelp.
- Skalerbarhet: Portalen bør være i stand til å håndtere økende brukermengder og datavolum over tid. Det bør være en plan for skalerbarhet som gjør det mulig å

håndtere økt trafikk og belastning uten å gå på bekostning av ytelse eller stabilitet. Det er forventet økning en økning av medlemmer og bruk av Medlemsportalen.

- Sikkerhet: Portalen må oppfylle høye sikkerhetsstandarder for å beskytte brukerdata, personlig informasjon og konfidensielt innhold. Dette kan omfatte bruk av kryptering, implementering av robust autentisering og tilgangskontrollmekanismer, samt beskyttelse mot sårbarheter. Dette må dokumenteres.
- Kompatibilitet: Portalen bør være kompatibel med ulike nettlesere, enheter og operativsystemer for å sikre at brukere kan få tilgang til den uavhengig av sin valgte plattform. Videre, hvis integrasjoner med eksisterende systemer er nødvendige, må de være interoperable og kunne utveksle data sømløst.
- Testbarhet og kvalitetssikring: Det bør være en plan for grundig testing av Medlemsportalen før utrulling. Dette inkluderer funksjonell testing, brukertesting og ytelsestesting for å sikre at portalen oppfylder de nødvendige kvalitetskravene. Det bør også være en implementert prosess for kvalitetssikring og feilretting
- Grafisk profil: Medlemsportalen skal følge den eksisterende grafiske profilen til Norsk Folkehjelp, inkludert logo, fargepalett, typografi, ikoner og layout.

Krav til leverandører

Vi ønsker å velge den leverandøren som kan gi oss etter vår oppfatning de mest fordelaktige svarene på spørsmålene under.

Kravliste:

1. Gode og relevante referanser. Bør dokumentere at dere har erfaring med løsninger og rådgivning for foreninger og medlemsorganisasjoner. I vurderingen legger vi ekstra stor vekt på referansene vi får fra ledere hos kundene.
2. Beviselig gjennomføringsevne. Vi ber om at dere beskriver hvordan dere jobber i prosjekter, styrer risiko og sikrer leveranser som er avtalt.
3. Kompetanse og ressurser. Vi ønsker informasjon om konsulenter som er tilgjengelige for prosjektet og hvilken kompetanse de besitter.
4. Flexibilitet og tilpasningsdyktighet. Kan dere beskrive hvordan dere samarbeider med kundene? Hvordan sikrer dere at kunden og dere har samme mål og oppgaveforståelse? Hva gjør dere når planer endres, og uforutsette hendelser inntreffer? Vi ber også om å få opplyst om dere har hatt konflikter med kunder som har eskalert til rettstviser.
5. Avtaleform og økonomisk transparens/rapportering. Hvilke avtaleformer kan dere tilby, og som gjør at ikke leverandøren bare blir en "faktureringsmaskin"? Hvilke

innsynsmuligheter / selvbetjeningsløsninger for påløpte kostnader, timeregistrering og fakturaunderlag kan dere tilby oss som kunde?

6. Soliditet og tillitsvekkende regnskapstall. Vi ber om dokumentasjon på dette, samt andel forfalte ubetalte kundefakturaer og evt skatte/mva-restanser.
7. Praktisk lokasjon ift. vårt hovedkontor.
8. Har dere "ekte skyløsning", dvs i globale datasentra? Hva er andel kunder med dette ift lokal/leverandørdriftet løsning? Har dere hatt kunder som har blitt forsøkt migrert til skyløsning, og deretter reversert tilbake til lokal løsning?
9. Støtte for moderne, "beste praksis" arbeidsprosesser. Egnede samarbeidspartnere og tekniske løsninger er for oss ikke et hovedmål, men et virkemiddel for å nå andre virksomhetsmål. Beskriv hvordan dere kan støtte oss i transformasjonen fra eksisterende til nye arbeidsprosesser for å sannsynliggjøre at typiske virksomhetsmål for en forening kan nås.
10. Opplæring og tjenester. I hvilken utstrekning har dere relevante, standardiserte leveranser innen opplæring og tjenester til foreningens medarbeidere, medlemmer og andre omgivelser? Vi ønsker også kundeeksempler på dette.

Tidsfrister

Prosjektgruppen må ha mottatt anbudstilbud senest første uken i juni 2023 og ta en vurdering for valg av byrå. Deadline: 10. juni 2023.

Godkjenningsprosedyrer

Prosedyrene for godkjenning beskrives av Styringsgruppen.

Tillegg - Systemer som vi administrerer og våre medlemmer benytter seg av i dag.

Dynamic CRM on-premises (Medlemsdatabasen)

Medlemsdatabasen inneholder kontaktinformasjon til alle medlemmer ("contacts") og mange andre personer som er mål for markedsføring og kampanjer

Ut over dette ligger det informasjon om tilknyttet lag for hvert medlem, eventuelle tillitsverv. Kursdeltakelse, kompetanse og sertifiseringer.

RMS (Regionalt medemsservice)

RMS er en enkel portal som benyttes av medlemmene og tillitsvalgte. Det er en on premises .net webapplikasjon som bruker Dynamics CRM som back end database

- Administrasjon av medlemmer og informasjon om medlemskap
- Kurs og påmelding
- Enkelte funksjoner knyttet til opplasting av div dokumenter for lagene
- Enkle rutiner for å sende informasjon til medlemmer

Crossknowledge

CrossKnowledge LMS for all e-læring i NF. SaaS som støtter SSO gjennom flere protokoller. Det er ogsp en API for styring av brukere og læringsressurser. Grunnleggende funksjonalitet for dette er i dag implementert i RMS (av Mysoft).

Teams

Brukes i dag av enkelte lag i NF

- Ett Team for hvert lag
- Herunder private kanaler for styrene i lagene
 - Styredokumenter og regnskapsmateriale
- Noen nasjonale/tematiske team

SharePoint

Brukes primært som back end for Teams. Det er behov for å samle og organisere dokumenter og informasjon for lagene her. Dette kan kreve noe integrasjon mht rollestyrt tilgang.

