**Rideforbund har fået tøjlet it-portalen**

**Dansk Ride Forbund måtte for to år siden at skrotte en ellers helt ny webløsning og gå tilbage til tegnebrættet – fiaskoen er nu vendt til en dundrende succes. Antallet af transaktioner er steget med 27,5% på forbundets e-handelsløsning, der har omsat for 32 mio. kr. det første år.**

Det var med dybe panderynker, at Dansk Ride Forbund i sommeren 2012 måtte smide hele udviklingen af en splinterny webplatform over bord. Løsningen, der blev udviklet i Holland, var simpelthen ubrugelig.

”Vi havde svartider på flere minutter, sitet fungerede slet ikke på mobile enheder, hvilket er ret vigtigt, fordi vores brugere befinder sig rigtig meget tid hos hestene i stalden, og så var det generelt bygget helt håbløst op. Man skulle bruge 43 klik for at melde to heste til et stævne, så det stod meget hurtigt lysende klart, at vi blev nødt til at sadle om, hvis ikke vi skulle skræmme vores brugere væk,” fortæller Lise Rohden, der er it-koordinator i Dansk Ride Forbund.

Baggrunden for det kuldsejlede it-projekt var, at Danmarks Idrætsforbund i 2010 valgte at lukke det fælles it-system, Infosport, for de mange specialforbund af økonomiske årsager, så alle forbundene skulle i gang med at udvikle deres egne platforme. Her valgte rideforbundet at hoppe med på en igangværende udvikling af et hollandsk system, hvilket altså viste sig at være fyldt med fejl. Det førte til et hav af supporthenvendelser, kundetilfredsheden styrtdykkede og forbundets image faldt lynhurtigt i anseelse.

**Tilbage til start**

Derfor skulle der handles hurtigt for ikke at miste grebet om de 71.000 ryttere, der er i forbundet. Sammen med bureauet Smartpage faldt valget på Dynamicweb som platform i konkurrence med en række andre systemer.

”Det stod klart ovenpå det tidligere system, at brugervenligheden skulle have topprioritet, og det ville ikke være tilstrækkeligt at rette et eksisterende system til. Vi skulle derfor bruge en platform, som dels gav den fornødne fleksibilitet til vores behov, og dels kunne præstere godt på alle typer enheder med responsivt design. Endelig var det en forudsætning, at der skulle være integration til Dynamics AX, som forbundet bruger,” fortæller Anders Ebdrup, der er partner i Smartpage.

”Det her var vores hidtil største projekt, og vi valgte Dynamicweb, fordi det var et dansk produkt, hvor vi havde mulighed for at få input input og sparring. Nærheden var et parameter, og det gav den fornødne tryghed, at vi kunne få den support, der var behov for i udviklingen. Og så performer deres system bare på alle de parametre, der er vigtige for os,” siger han.

**Kundetilfredshed i top**

Strategien er lykkedes for Dansk Ride Forbund. Systemet, der går under navnet [DRF Go!](http://go.rideforbund.dk) blev lanceret i april 2013, og efter første år er der gennemført mere end 60.000 transaktioner med en samlet omsætning på 32 mio.

”Det er en gennemsnitlig stigning på 27,5% i antallet af transaktioner, men endnu vigtigere har det sparet oceaner af tid – både for os, fordi vi skal bruge langt færre ressourcer på support, og i høj grad for vores medlemmer, hvor tilmeldingen til stævner er blevet meget, meget nemmere. Det, som før tog 43 klik, er med den nye løsning bragt ned til 9, så vores kundetilfredshed ligger i dag på 4,4 ud af 5, hvilket er yderst tilfredsstillende,” siger Lise Rohden fra Dansk Ride Forbund.

Forbundet har allerede udbygget systemet til at kunne håndtere andre administrative opgaver for medlemmerne, og der er flere udvidelser på tegnebrættet, som skal lette hverdagen for ryttere og stævnearrangører.

**Kontakt:**

Anders Ebdrup, partner, Smartpage, tlf: 2494 8847, mail: anders.ebdrup@smartpage.dk

Lise Rohden, it-koordinator, Dansk Ride Forbund, tlf: 4326 2817, mail: lro@rideforbund.dk