



Handläggare
Mia Wester Carlsson

Tel 08-737 20 18

Styrelseärende
2013-12-03
Ärende nr 16
Dnr 2013/2250-1.3

Ny webbplats – lägesrapport

Förslag till beslut

Styrelsen för AB Familjebostäder föreslås besluta följande.

Lägesrapporten godkänns.

Magdalena Bosson
VD

Erica Lawesson
Kommunikationsdirektör

Sammanfattning

Sedan våren 2013 pågår ett projekt för att skapa en helt ny webbplats. Bolaget tar steget från en statisk webbplats till en responsiv servicewebb. Den nya webbplatsen utgår från hyresgästernas behov av tjänster och interaktion och blir ett digitalt nav för en enhetlig kundupplevelse. Lansering beräknas till mars 2014.

Webbplatsen erbjuder tjänster som förenklar hyresgästernas vardag och fokus ligger på kundupplevelsen. Den nya webben ska bidra till att öka den interna effektiviteten och successivt kommer den dessutom i allt högre grad stödja flera av bolagets affärsdrivande processer som t ex uthyrning av lokaler, garage och platser. En förutsättning för att förbättra tjänster och innehåll på webben är att de speglar bolagets verksamhetsprocesser och rutiner och utvecklingen sker därför i samråd med exempelvis enheterna för kundservice, bostäder och förvaltning

Bakgrund

Undersökningar och besöksstatistik visar att bolagets befintliga hemsida inte matchar besökarnas beteende och intresse särskilt väl. Det potentiellt viktigaste är svårt att hitta och drunknar i annan information. I den nya webbplatsen bygges navigationsprinciperna på att frekvent använd och personlig information och tjänster görs extra tillgängliga och enkla att använda.

Redan idag kommer cirka 30% av besökarna från mobila enheter och denna andel ökar. Detta innebär att bolaget nu tillgängliggör hemsidan för olika enheter genom att den nya webbplatsen byggs med så kallad responsiv design och därmed känner av om besökaren har en skärm, läsplatta eller mobil.

Ärendet

I alla val som görs vad gäller koncept, design, funktioner och innehåll utgår projektet från syftena med den nya webbplatsen:

- Skapa en enhetlig kundupplevelse med den digitala närvaron som nav
- Höja både servicegraden och kundnöjdheten hos hyresgästerna
- Få fler att utföra självservice-tjänster
- Möta ökade krav på tillgänglighet och service
- Öka och förbättra den interna effektiviteten hos Familjebostäder.

För att strukturen på den nya webben bättre ska motsvara besökarnas behov bygger navigationsprinciperna på att innehållet tillgängliggörs på olika nivåer:

- Frekvent använd och personlig information och tjänster görs extra tillgängliga och enkla att använda.
- Information och tjänster som efterfrågas mer sällan ska vara lätta att hitta men behöver inte ligga högst upp hela tiden, särskilt inte information som rör enbart vissa områden och vissa målgrupper.

I augusti genomfördes fokusgrupper för att säkerställa att den nya webbplatsen motsvarar de behov och förväntningar som våra hyresgäster har. Ett antal hyresgäster bjöds in att testa och kommentera den nya webbplatsen. Det föll mycket väl ut och efter att några mindre justeringar gjordes har nu utvecklingsetappen i projektet inletts.

När det gäller innehållet är webben ett bolagsgemensamt ansvar. Respektive verksamhet bidrar med sin sakkunskap för att innehållet ska vara relevant, korrekt och aktuellt.

Mina Sidor utvecklas

En av de stora förbättringarna är att Mina sidor där hyresgästerna själv kan utföra ärenden blir mer anpassat efter den hyresgäst som loggar in och mer lättöverskådligt. Mina sidor blir ett så kallat dashboard (en översikt) där hyresgästen snabbt kan få överblick av pågående ärenden, annat som är aktuellt och åtkomst till servicetjänster. Hyresgästen kan delvis själv välja innehållet och tekniskt skapas möjligheter för bolaget att efter behov anpassa olika målgruppers dashboard med information eller tjänster.

Fortsatt utveckling efter lansering

Successivt kommer bolaget att utveckla och lansera nya tjänster utifrån hyresgästers behov och krav. Webbplatsen ska t ex kunna erbjuda dem att utföra tjänster som underlättar deras vardag – se status för HLU och tillval i sin lägenhet och ha möjlighet att göra beställningar, få en total överblick över gjorda felanmälningar, göra ansökan om andrahanduthyrning med mera.

Ärendets beredning

Rapporten är framtagen av Kommunikationsavdelningen i egenskap av projektägare. Kommunikationsavdelningen har även såväl förvaltnings- som utvecklingsansvar för bolagets webbar.

Bolagets analys och bedömning

Undersökningar och besöksstatistik visar att bolagets befintliga hemsida inte matchar besökarnas beteende och intresse särskilt väl varpå ett utvecklingsbehov föreligger för att möta de krav och förväntningar hyresgästerna har på service och information. Den befintliga hemsidan har även sina begränsningar i förlegad, bakomliggande teknik med hänsyn taget till att den trafik som kommer via mobila enheter ökar stadigt. Med en responsiv design ökar användarvänligheten vilket är en förutsättning för att stärka servicen via webbplatsen.

Den nya webbplatsen utgår från hyresgästernas behov av tjänster och interaktion och blir ett digitalt nav för en enhetlig kundupplevelse. Den nya webben ska bidra till att öka den interna effektiviteten och successivt kommer den dessutom i allt högre grad stödja flera av bolagets affärsdrivande processer.

Bilagor

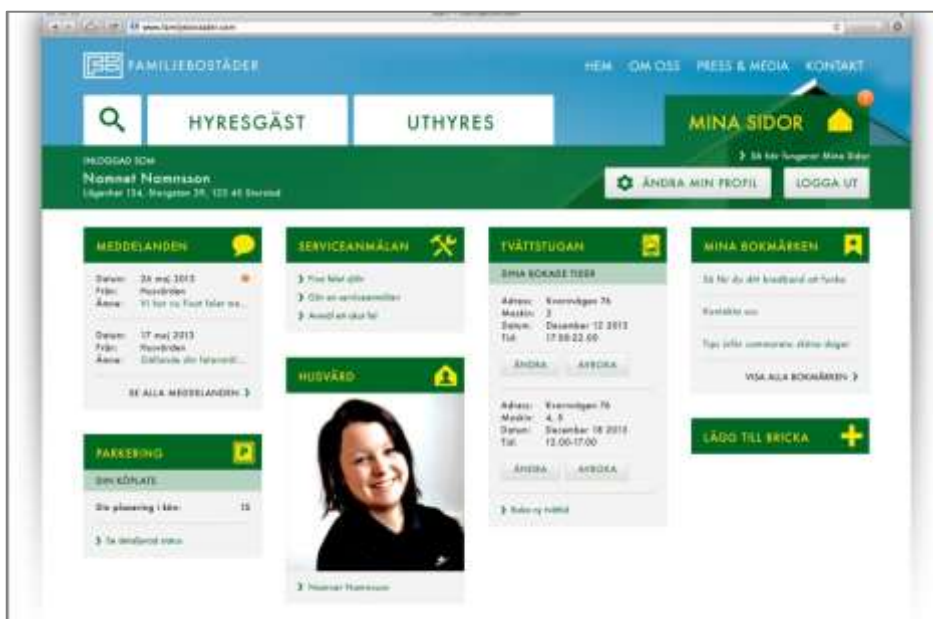
1. Illustrationer ny webbplats.

Bilaga 1

Illustrationer



Skiss ny startsida.



Skiss "dashboard".