



Handläggare
Mia Wester Carlsson

Tel 08-737 20 18

Styrelseärende
2014-04-08
Ärende nr 15
Dnr 2014/0670-1.3
2014-03-17

Ny webbplats – slutredovisning

Förslag till beslut

Styrelsen för AB Familjebostäder beslutar följande.

Slutredovisningen godkänns.

Magdalena Bosson
VD

Erica Lawesson
Kommunikationsdirektör

Sammanfattning

Våren 2013 startade som del i bolagets verksamhetsutveckling ett projekt för att skapa en helt ny webbplats. Den nya webbplatsen som lanseras i april utgår från hyresgästernas behov av tjänster och interaktion och blir ett digitalt nav för en enhetlig kundupplevelse.

Den nya webben ger förutsättningar för att tillmötesgå besökarnas och omvärldens krav på tillgänglighet och modernitet. Investeringen i ny webbplats möter även upp kraven på ny teknik, funktionalitet och servicenivå. Webbplatsen bidrar till att öka den interna effektiviteten och successivt kommer den att utvecklas till att stödja flera av bolagets affärsdrivande processer.

Bakgrund

Undersökningar och besöksstatistik visar att bolagets tidigare hemsida inte matchar besökarnas beteende och intresse särskilt väl. Att ta steget från en statisk informationswebb till en servicewebb med möjlighet för hyresgästerna att interagera är därmed en nödvändig utveckling. Utvecklingen av webbplatsen är även del i bolagets verksamhetsutveckling som helhet där förstärkt kundperspektiv och utveckling av kundupplevelsen är en central del.

Redan idag kommer cirka 30% av besökarna från mobila enheter och denna andel ökar. Detta innebär att bolaget även 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 gjorts vad gäller koncept, design, funktioner och innehåll har utgått 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 självservicejänster
- Möta ökade krav på tillgänglighet och service
- Öka och förbättra den interna effektiviteten hos Familjebostäder.

Tydlig navigering och lättillgängligt innehåll

I den nya webbplatsen bygger navigationsprinciperna på att frekvent använd och personlig information och tjänster görs extra tillgängliga och enkla att använda.

Rubrikerna är tydliga och få. Det mesta av hyresgästinformation som bara behöver vara tillgänglig ibland, finns samlad under särskilda A-Ö-sidor. Förutom att strukturen har förenklats har tillgängligheten på den nya webben ökat genom en förbättrad sökmotor.

Mina Sidor utvecklas

En av de stora förbättringarna är att Mina sidor där hyresgästerna själv kan utföra ärenden är mer anpassat efter den hyresgäst som loggar in och mer lättöverskådligt. Mina sidor har ett så kallat dashboard (en översikt) där hyresgästen snabbt kan få överblick av pågående ärenden, annat som är aktuellt och åtkomst till servicejänster.

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

Med den nya webben har bolaget skapat förutsättningar för att tillmötesgå besökarnas och omvärldens krav på tillgänglighet och modernitet. Investeringen i ny webbplats möter även upp kraven på ny teknik, funktionalitet och servicenivå.

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

Projektet med den nya webben är en del i bolagets verksamhetsutveckling. En förutsättning för att bolaget nu kan erbjuda förbättrade tjänster på webben är den utveckling av verksamhetsprocesser som har skett parallellt. Ett tydligt exempel är felanmälan och kundservice där såväl processer som rutinbeskrivningar nu ligger i linje med de tjänster och den funktionalitet som bolaget erbjuder hyresgästerna på webben.

Bolagets kommersiella lokaler, nyproduktion och uthyrning av p-platser och garage lyfts och de nya lösningarna bidrar till att stärka marknadsföringen.

Under april sker lanseringen av den nya webben till våra hyresgäster. De har fått information i våra befintliga kanaler: nyhetsbrev, hyresgästtidningen Familjär, webben och Facebook. Det är även av yttersta vikt att Familjebostäders medarbetare har kunskap om t ex hur felanmälan fungerar på Mina sidor och att det vi gör externt för våra hyresgäster har en förankring internt hos medarbetarna. En lanseringsturné omfattande samtliga arbetskontor har därför föregått lanseringen.

Fortsatt utveckling efter lansering

Successivt kommer bolaget att utveckla och lansera nya tjänster utifrån hyresgästernas 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, boka p-platser och förråd, göra ansökan om andrahanduthyrning med mera.

För att öka trafiken till webbplatsen finns även planer på att förbättra och utveckla tjänsten Bytestorget. Bytestorget var mycket välbesökt även på den gamla webbplatsen. Tjänsten innebär att vem som helst, oavsett man bor hos Familjebostäder eller inte, kan lägga in en bytesannons för att hitta ett nytt boende.

Bilaga

Lanseringsfolder ny webbplats, målgrupp hyresgäster.