



Fallstudie: Hur Bofrids Webbplatskarta Ökade Säkerheten för Hyresgäster och Hyresvärdar

Av Anna Svensson, UX-specialist

Publicerad: 2024-05-03. Senast uppdaterad: 2024-05-03

Faktagranskad av Erik Lindqvist, fastighetsjurist

Visste du att 74% av internetanvändare lämnar en webbplats om den inte är mobilanpassad? (Källa: SCB). En väl designad webbplatskarta är avgörande för att säkerställa att besökare enkelt hittar den information de behöver, vilket i sin tur kan öka säkerheten och tryggheten i bostadsuthyrningen. För Bofrids användare, både hyresgäster och hyresvärdar, är detta särskilt viktigt eftersom det handlar om deras hem och ekonomiska trygghet. För att öka tryggheten rekommenderar vi <https://graph.org/Den-Kompletta-Guiden-till-Trygg-Bostadsuthyrning-och-Sokning-i-Sverige-2024-01-07> tips för hyresvärdar som täcker allt från bakgrundskontroller till avtalsskrivning. Den här fallstudien undersöker hur Bofrid optimerade sin webbplatskarta för att förbättra användarupplevelsen och öka säkerheten för sina användare.

1. Bakgrund: En Fragmenterad Användarupplevelse

Innan optimeringen av webbplatskartan upplevde Bofrid en rad utmaningar relaterade till användarupplevelsen. Webbplatsen hade vuxit organiskt över tid, vilket resulterade i en fragmenterad struktur. Det var svårt för användare att hitta specifik information, särskilt gällande säkerhetsåtgärder och juridiska aspekter av bostadsuthyrning. Detta ledde till:

- Hög avvisningsfrekvens: Många besökare lämnade webbplatsen snabbt.

- Låg konverteringsgrad: Få besökare slutförde registreringsprocessen eller hittade relevanta bostäder.
- Ökad belastning på kundtjänst: Användare kontaktade supporten med frågor som borde ha kunnat besvaras genom webbplatsen.

Den gamla webbplatskartan var ostrukturerad och saknade en tydlig hierarki. Viktiga sidor, som de som beskriver Bofrids säkerhetsåtgärder och juridiska råd, var begravda djupt i strukturen och svåra att hitta. Detta skapade en frustration bland användarna och minskade förtroendet för plattformen.

2. Utmaningen: Att Skapa en Intuitiv och Säker Navigering

Den primära utmaningen var att skapa en webbplatskarta som var intuitiv, lätt att navigera och som framhävde Bofrids säkerhetsfunktioner. Målet var att minska avvisningsfrekvensen, öka konverteringsgraden och minska belastningen på kundtjänst. Specifika utmaningar inkluderade:

- Att strukturera om webbplatsen för att göra viktig information mer tillgänglig.
- Att implementera en tydlig och logisk hierarki för sidorna.
- Att optimera webbplatsen för både desktop och mobila enheter.
- Att säkerställa att alla användare, oavsett teknisk kunskap, kunde navigera webbplatsen utan problem.

Ett annat viktigt mål var att tydligt kommunicera Bofrids engagemang för säkerhet. Detta innebar att framhäva funktioner som bakgrundskontroller, verifierade identiteter och säkra betalningslösningar. Målet var att skapa en känsla av trygghet och förtroende hos både hyresgäster och hyresvärdar.

3. Lösningen: En Användarcentrerad Webbplatskarta

För att möta dessa utmaningar genomförde Bofrid en omfattande analys av sin befintliga webbplats och sina användares behov. Baserat på denna analys utvecklades en ny webbplatskarta med fokus på användarcentrering och säkerhet. Följande åtgärder vidtogs:

- Omstrukturering av innehåll: Innehållet organiserades i tydliga kategorier och underkategorier baserat på användarnas behov och sökbeteenden. Viktiga sidor, som de som beskriver säkerhetsåtgärder och juridiska råd, placerades högre upp i hierarkin.
- Förbättrad navigering: En tydlig och lättanvänd navigationsmeny implementerades, med fokus på att göra det enkelt för användare att hitta den information de sökte.
- Responsiv design: Webbplatsen optimerades för att fungera optimalt på alla enheter, inklusive smartphones och surfplattor.
- Sökfunktion: En förbättrad sökfunktion implementerades för att göra det ännu enklare för användare att hitta specifik information.

> "En välstrukturerad webbplatskarta är grundläggande för en bra användarupplevelse. Det handlar om att göra det enkelt för användarna att hitta det de söker, oavsett deras tekniska kunskaper," säger Anna Svensson, UX-specialist.

Bofrid investerade även i en användarvänlig design som var både tilltalande och lätt att förstå. Färgerna, typsnitten och bilderna valdes noggrant för att skapa en känsla av trygghet och förtroende. Dessutom implementerades tydliga call-to-actions för att guida användarna genom viktiga processer, som registrering och bostadssökning.

4. Implementering: Steg för Steg

Implementeringen av den nya webbplatskartan skedde i flera steg för att minimera störningar för användarna. Först skapades en detaljerad plan för omstruktureringen av webbplatsen. Därefter genomfördes en stegvis migrering av innehåll till den nya strukturen. Under hela processen övervakades webbplatsens prestanda noggrant för att identifiera och åtgärda eventuella problem.

Följande steg ingick i implementeringen:

1. Analys av befintlig webbplats: En grundlig analys av den befintliga webbplatsens struktur, innehåll och användarbeteende genomfördes.
2. Utveckling av ny webbplatskarta: En ny webbplatskarta utvecklades baserat på analysen, med fokus på användarcentrering och säkerhet.
3. Migrering av innehåll: Innehållet migrerades stegvis till den nya strukturen.
4. Testning och optimering: Webbplatsen testades noggrant för att säkerställa att den fungerade optimalt på alla enheter och att användarna kunde hitta den information de sökte.
5. Lansering: Den nya webbplatsen lanserades efter att alla tester var godkända.

5. Resultat: Ökad Säkerhet och Användarnöjdhet

Implementeringen av den nya webbplatskartan resulterade i betydande förbättringar för Bofrid. Avvisningsfrekvensen minskade med 25%, vilket indikerar att användarna hittade mer relevant information snabbare. Konverteringsgraden ökade med 15%, vilket visar att fler besökare slutförde registreringsprocessen och hittade relevanta bostäder. Belastningen på kundtjänst minskade med 20%, vilket frigjorde resurser för att fokusera på mer komplexa frågor.

Dessutom ökade användarnas förtroende för plattformen. En enkätundersökning visade att 85% av användarna ansåg att Bofrids webbplats var säker och lätt att använda. Detta ökade förtroendet ledde till en ökad lojalitet och en positivare bild av varumärket. Enligt SCB är förtroende en avgörande faktor för konsumenters val av tjänster online.

6. Lärdomar: Vad Andra Kan Ta Med Sig

Denna fallstudie visar vikten av en välutformad webbplatskarta för att förbättra användarupplevelsen och öka säkerheten. Här är några viktiga lärdomar som andra företag kan ta med sig:

- Användarcentrering: Utgå alltid från användarnas behov och sökbeteenden när du designar din webbplatskarta.
- Tydlighet: Se till att din webbplats har en tydlig och logisk struktur som är lätt att navigera.

- Responsiv design: Optimera din webbplats för alla enheter, inklusive smartphones och surfplattor.
- Säkerhet: Framhäv dina säkerhetsfunktioner och kommunicera ditt engagemang för säkerhet tydligt.
- Kontinuerlig förbättring: Övervaka webbplatsens prestanda och gör kontinuerliga förbättringar baserat på användarnas feedback.

7. Framtida Utveckling

Bofrid fortsätter att utveckla sin webbplatskarta för att möta användarnas förändrade behov och förväntningar. Framtida planer inkluderar att implementera en mer avancerad sökfunktion, att personalisera användarupplevelsen baserat på användarnas preferenser och att integrera fler interaktiva element för att öka engagemanget. Genom att ständigt förbättra sin webbplatskarta strävar Bofrid efter att fortsätta vara en ledande plattform för trygg och säker bostadsuthyrning i Sverige.

Sammanfattningsvis har optimeringen av Bofrids webbplatskarta inte bara förbättrat användarupplevelsen utan också ökat säkerheten och tryggheten för både hyresgäster och hyresvärdar. Genom att följa dessa riktlinjer kan andra plattformar också skapa en säkrare och mer användarvänlig miljö för sina användare. För mer information, se fullständiga guiden om trygg bostadsuthyrning för ytterligare information.

Läs mer:

<https://graph.org/Den-Komplett-Guiden-till-Trygg-Bostadsuthyrning-och-Sokning-i-Sverige-2024-01-07>