



**MSC HOME
RENTAL &
REAL ESTATE**

Modern, Simple & Classic..



**MSC HOME
RENTAL &
REAL ESTATE**
Modern, Simple & Classic..

MSC Home Rental & Real Estate UX Case Study

MSC Home Rental & Real Estate is a property rental & real estate platform tailored for URA-certified agents who specialize in apartment buy, sell, and rental services. The platform is designed to streamline property listings, client communications, and transaction management.

(MSC Home Rental & Real Estate হল একটি প্রপার্টি ভাড়া ও বিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম যা অ্যাপার্টমেন্ট কেনা-বেচা ও ভাড়া পরিষেবায় বিশেষজ্ঞ URA-মার্টিফাইড এজেন্টদের জন্য তৈরি। প্ল্যাটফর্মটি প্রপার্টি তালিকাভুক্তি, ক্লায়েন্ট যোগাযোগ এবং লেনদেন ব্যবস্থাপনা সহজতর করতে ডিজাইন করা হয়েছে।)



01

Project Overview

01

Project Overview

MSC Home is a property rental & real estate platform tailored for collaborating all real estate development company, property management company, property investors, property owner's, property buyers, property renters, freelance realtors and URA-certified agent who specialize in apartment buy, sell, and rental services.

The platform is designed to streamline property development, property management, real estate documentation, property legalization, property listings, realtors social empowerment, client communications, transaction management, investment prosecution, loan solutions, property valuation, certified or verified a property/realtors/company and ensure freelance significant career opportunities for our next generation in real estate sector.



(MSC Home একটি সম্পত্তি ভাড়া ও রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম, যেখানে রিয়েল এস্টেট কোম্পানি, সম্পত্তির মালিক, ক্রেতা, ভাড়াট্যা, বিনিয়োগকারী, ফ্রিল্যান্স রিয়েলটর এবং URA-প্রত্যয়িত এজেন্ট একসাথে কাজ করতে পারে। এই প্ল্যাটফর্মটি সম্পত্তি কেনা-বেচা ও ভাড়া, সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা, ডকুমেন্টেশন, আইনগত বিষয়, তালিকা তৈরি, ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ এবং লেনদেন সহজ করার জন্য তৈরি করা হয়েছে। এটি তরুণ প্রজন্মের জন্য রিয়েল এস্টেট খাতে ফ্রিল্যান্স কাজের সুযোগও নিশ্চিত করে।)

02

Problem Statement

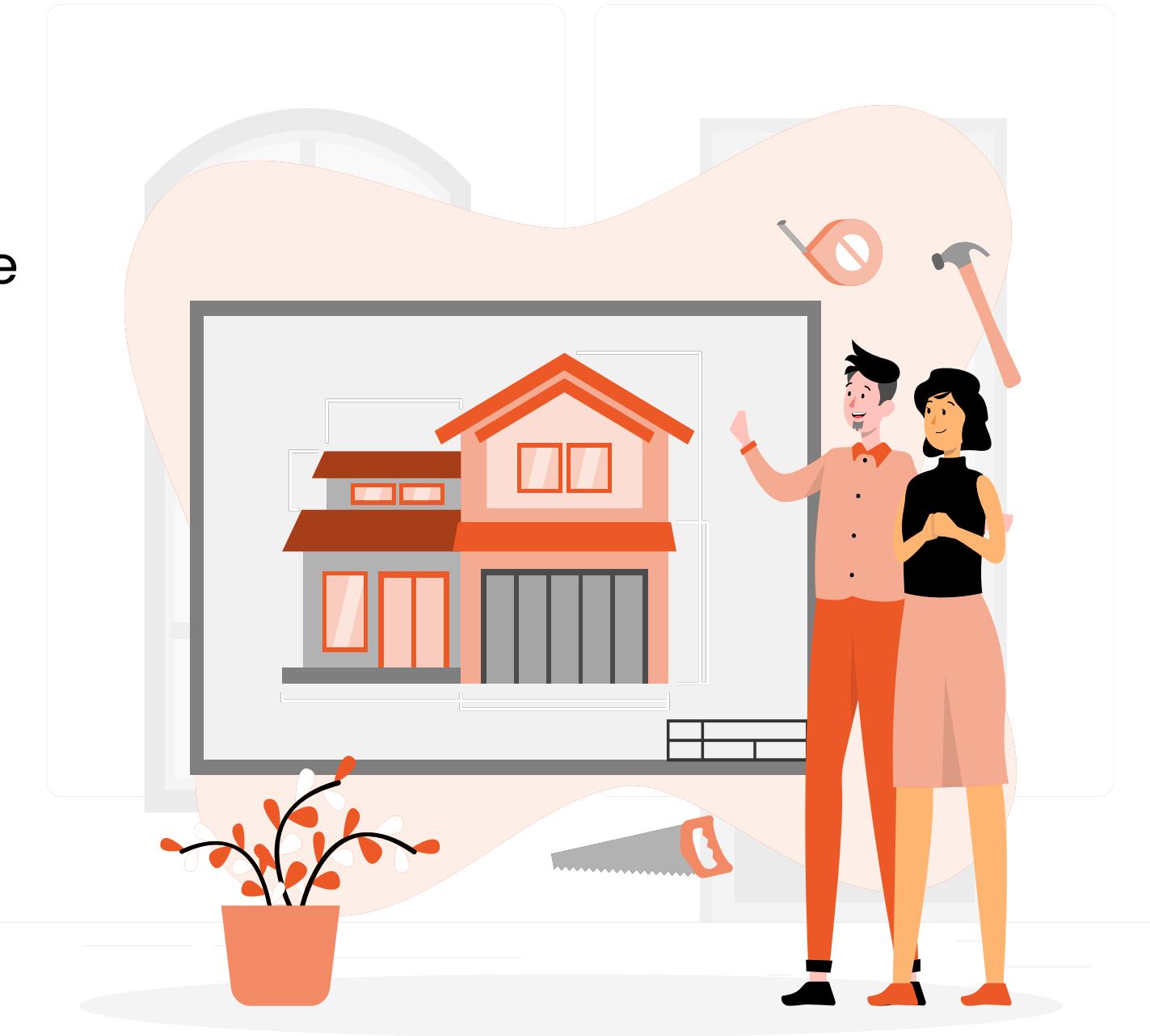
02

Problem Statement

Bangladesh's real estate market faces significant challenges, primarily due to a lack of trust between buyers and sellers. Dishonest sellers often hide property details or charge unfairly, while sellers struggle to verify buyers' seriousness.

High costs and limited access to affordable loans hinder middle-income families from buying homes. Rapid urbanization exacerbates the shortage of affordable housing, forcing many to rent.

The lack of technology use leads to incomplete information for buyers and poor advertising for sellers. These issues create unfair deals and risks, necessitating a trusted online platform to address these challenges.



(বাংলাদেশের রিয়েল এস্টেট বাজারে অনেক সমস্যার মধ্যে সবচেয়ে বড় সমস্যা হল ক্রেতা ও বিক্রেতার মধ্যে বিশ্বাসের অভাব। অনেক বিক্রেতা সম্পত্তির তথ্য লুকিয়ে রাখে বা অন্যায়ভাবে টাকা নেয় যার জন্য ক্রেতা-বিক্রেতার মধ্যে আন্তরিকতার অভাব পরিলক্ষিত হয়। এছাড়াও মধ্যবিত্ত পরি঵ারগুলোকে বাড়ি কেনা থেকে বিরত থাকার মূল কারণ হলো বাড়ির দাম বেশি এবং সহজে টাকা ধার করা যায় না। শহরে বাস করার প্রবণতা বেড়ে যাওয়াও দিন দিন সম্পত্তির দান ও ক্রমাগ্রামে বেড়ে যাচ্ছে, ফলে অনেকেই ভাড়া বাড়ির উপর নির্ভর করছে।
আরেকটি গুরুত্বপূর্ণ সমস্যা হল, প্রযুক্তির যথাযথ ব্যবহার না করার কারণে ক্রেতাদের সম্পূর্ণ তথ্য পাওয়া যায় না, বিক্রেতাদের বিজ্ঞাপনও ভালো হয় না। এই সমস্যাগুলোই অন্যায় লেনদেন এবং ঝুঁকি তৈরি করে। আর সমস্যাগুলো মোকাবেলার জন্য একটি নির্ভরযোগ্য অনলাইন প্ল্যাটফর্মের প্রয়োজন।)

03

Possible Solution

03

Possible Solution

MSC Home is a pioneering real estate platform in Bangladesh, designed to transform the property market by providing a secure, verified, and transparent environment for buyers, sellers, developers, and investors.

The platform ensures accurate legal documentation and pricing, significantly reducing fraud and legal risks. By integrating partnerships with legal experts and financial institutions, MSC Home offers affordable loan options and comprehensive legal support. This approach not only empowers real estate professionals but also creates new career opportunities in the sector.

With user-friendly tools and secure payment systems, MSC Home modernizes the real estate market, making property transactions safer, faster, and more accessible for everyone.



(MSC Home বাংলাদেশের এমন একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম, যেখানে ক্রেতা, বিক্রেতা, উন্নয়নকারী এবং বিনিয়োগকারীদের জন্য নিরাপদ ও স্বচ্ছ পরিবেশ তৈরি করা হয়েছে। প্ল্যাটফর্মটি সঠিকভাবে আইনি কাগজপত্র এবং মূল্য নির্ধারণের মাধ্যমে প্রতারণা ও আইনি ঝুঁকি কমিয়ে দেয়ার পাশাপাশি সম্পত্তি ক্রয়-বিক্রয়ের ক্ষেত্রে আইনি বিশেষজ্ঞ ও ব্যাংকের সাথে কাজ করা, সাময়ী ধন ও আইনি সহায়তা দিয়ে থাকবে।

এই প্ল্যাটফর্মটি রিয়েল এস্টেট পেশাদারদেরকে নতুন চাকরির সুযোগ তৈরি করে দিবে। এছাড়াও রয়েছে ব্যবহারকারী-বান্ধব টুল ও নিরাপদ অর্থপ্রদান ব্যবস্থার সাথে রিয়েল এস্টেট বাজারকে আধুনিক করে তোলে, যা সম্পত্তি লেনদেনকে সকলের জন্য নিরাপদ, দ্রুত ও সহজ করে দিতে সচেষ্ট থাকবে।)

04

Design Thinking Process

04

Design Thinking Process



Discover

User Research
User Interview
User Observation
Competitor Analysis



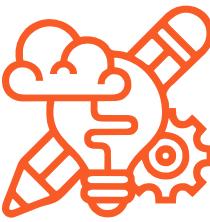
Define

User Persona
User Journey Map
User Needs
User Story



Ideate

User Flows
Task Flows
Information Architecture
Low Fid Wire-Frame



Design

Moodboard
Wireframe
Visual Design
Prototype



Test

Check Usability
Survey Insight
User Reviews
Improvements

05

Qualitative Research

05 Qualitative Research

We interviewed **5 potential users** who are actively searching for rental properties or have recently rented a home. We contacted them through survey forms to understand the challenges they face when using online property rental platforms. A few of the questions we asked are listed below:

- What are some common challenges faced by sellers/ buyers when selling/ purchasing properties in Bangladesh?
(বাংলাদেশে সম্পত্তি কেনা/বেচার সময় ক্রেতা/ বিক্রেতারা সাধারণত কোন কোন সমস্যার মুখোমুখি হয়?)
- How does rapid urbanization impact the demand for housing in Bangladesh?
(দ্রুত নগরায়ণ কীভাবে শহরের বাড়ির চাহিদাকে প্রভাবিত করছে বলে আপনি মনে করেন?)
- How can partnerships with banks help middle-income buyers in Bangladesh?
(ব্যাংকের সাথে অংশীদারিত্বের মাধ্যমে কীভাবে মধ্যবিত্ত ক্রেতাদের সাহায্য হতে পারে?)
- How can educational guides on legal processes and financing options benefit users?
(আইনি প্রক্রিয়া এবং অর্থায়নের বিকল্প সম্পর্কে শিক্ষামূলক নির্দেশিকা ব্যবহারকারীদের কীভাবে সাহায্য করতে পারে?)
- What are the potential benefits of integrating legal support services into a real estate platform?
(একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্মে আইনি সহায়তাগুলিকে একত্রিত করার সুবিধাগুলি কী?)
- Can you describe a recent experience with a real estate platform or agent? What did you like or dislike about it?
(আপনার কোনো রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম বা এজেন্টের সাথে কাজ করার পূর্ব অভিজ্ঞতা আছে? যদি থাকে, তাহলে আপনি তাদের সেবা নিয়ে কেমন অনুভব করেছেন?)
- How do people currently find a company to sell properties or invest in new properties (like land owners' apartments)?
(বর্তমানে মানুষজন কীভাবে সম্পত্তি বিক্রি করার জন্য একটি কোম্পানি খুঁজে পায় বা নতুন সম্পত্তিতে বিনিয়োগ করে?)
- What kind of support or resources do you think would be most helpful for first-time homebuyers in Bangladesh?
(বাংলাদেশের সামেক্ষে প্রথমবারের মতো বাড়ি কেনার জন্য কোন ধরনের সহায়তা বা সংস্থা সবচেয়ে বেশি সাহায্যকারী হবে বলে আপনি মনে করেন?)
- Can you suggest any innovative features that a real estate platform could offer to improve user experience?
(ব্যবহারকারীর অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম কোন কোন নতুন সার্ভিস অফার করতে পারে? এ বিষয়ে আপনার পরামর্শ কী?)



Key Insights Derived From Interview

- In Bangladesh, buyers and sellers often face problems like unclear prices, slow project completion, trouble verifying legal papers, rising building costs, and weak rules that make buying and selling property difficult and risky.

(বাংলাদেশে ক্রেতা ও বিক্রেতারা সাধারণত অস্পষ্ট দাম, প্রকল্প সম্পর্কের বিশেষ সময় লাগা, আইনি কাগজপত্র যাচাইয়ে সমস্যা, বাড়ির খরচ বেড়ে যাওয়া এবং দুর্বল নিয়মের কারণে সম্পত্তি কেনাবেচায় অসুবিধা ও ঝুঁকির মুখ্যমুখ্য হন।)

- Rapid urbanization in Bangladesh is sharply increasing the demand for housing, especially affordable options, leading to overcrowding, rising land and apartment prices, and a growing housing shortage in cities like Dhaka

(দ্রুত নগরায়ণ বাংলাদেশে আবাসনের চাহিদা ব্যাপকভাবে বৃদ্ধি করছে, বিশেষ করে সাধারণ মূল্যের বিকল্পগুলির জন্য, যা ঢাকার মতো শহরগুলিতে ভিড়, জমি ও ফ্ল্যাটের দাম বৃদ্ধি এবং আবাসনের ঘাটতি সৃষ্টি করছে।)

- Partnerships with banks can help middle-income buyers in Bangladesh by making affordable housing loans more accessible, enabling more families to buy homes and reducing reliance on renting

(ব্যাংকের সাথে সহযোগিতা মধ্যবিত্ত ক্রেতাদের সন্তান বাড়ি কিনতে খণ্ড দিতে পারে, যাতে বেশি পরিবার নিজের বাড়ি কিনতে পারে এবং ভাড়ায় থাকার চাপ কমে।)

- Clear guides on legal steps and loan options help people in Bangladesh buy property safely, avoid scams, and make smarter money choices.

(আইনি প্রক্রিয়া ও খাণের বিকল্প সম্পর্কে সহজ গাইডলাইন বাংলাদেশের মানুষকে নিরাপদে সম্পত্তি কেনা, প্রতারণা এড়ানো এবং সঠিক আর্থিক সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করে।)

- Adding legal help to a real estate platform in Bangladesh makes property deals safer, prevents scams or arguments, and simplifies paperwork, so buying or selling homes becomes much easier and more trustworthy.

(বাংলাদেশের রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্মে আইনি সহায়তা যোগ করলে সম্পত্তি লেনদেন নিরাপদ হয়, প্রতারণা বা বিরোধ করে যায়, কাগজপত্র নিয়োন্নয়ন করা সহজ হয়, ফলে বাড়ি কেনা-বেচা অনেক সহজ ও বিশ্বস্তভাবে করা যায়।)



- People in Bangladesh like real estate platforms for easy property searches and loan help, but dislike hidden costs, high prices, and delays caused by limited land and rising building expenses.

(বাংলাদেশের ক্রেতারা রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম সহজে সম্পত্তি খোঁজা ও ধূণ সহায়তা পছন্দ করে, কিন্তু লুকানো খরচ, উচ্চ দাম এবং সীমিত জমি ও নির্মাণ খরচ বাড়ার কারণে কাজে দেরি হওয়াকে অপছন্দ করে।)

- People find property companies through trusted agents, family advice, and checking market trends to stay safe and get good deals.

(মানুষ নির্ভরযোগ্য কোম্পানির এজেন্ট, পরিবারের পরামর্শ এবং বাজার প্রবণতা যাচাইয়ের মাধ্যমে রিয়েল এস্টেট কোম্পানি খুঁজে পায়।)

- First-time homebuyers in Bangladesh need affordable loan options, clear legal guides, and trustworthy agent support to navigate high costs and paperwork safely.

(বাংলাদেশে প্রথমবারের মতো বাড়ি কেনার জন্য সাময়িকী ধূণ, সহজ আইনি গাইডলাইন এবং বিস্তৃত এজেন্টের সহায়তা প্রয়োজন, যাতে উচ্চ খরচ ও কাগজপত্রের ঝামেলা নিরাপদে সামলানো যায়।)

- A real estate platform in Bangladesh can make things better by adding virtual home tours, live price checks, simple legal help, and loan options that fit people's needs.

(বাংলাদেশের রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম ভার্চুয়াল হোম ট্রুঁয়ের, লাইভ মূল্য যাচাই, সহজ আইনি সহায়তা এবং মানুষের প্রয়োজন অনুযায়ী ধূণের বিকল্প যোগ করে ব্যবহারকারীদের অভিজ্ঞতা উন্নত করতে পারে।)

06

Quantitative Research

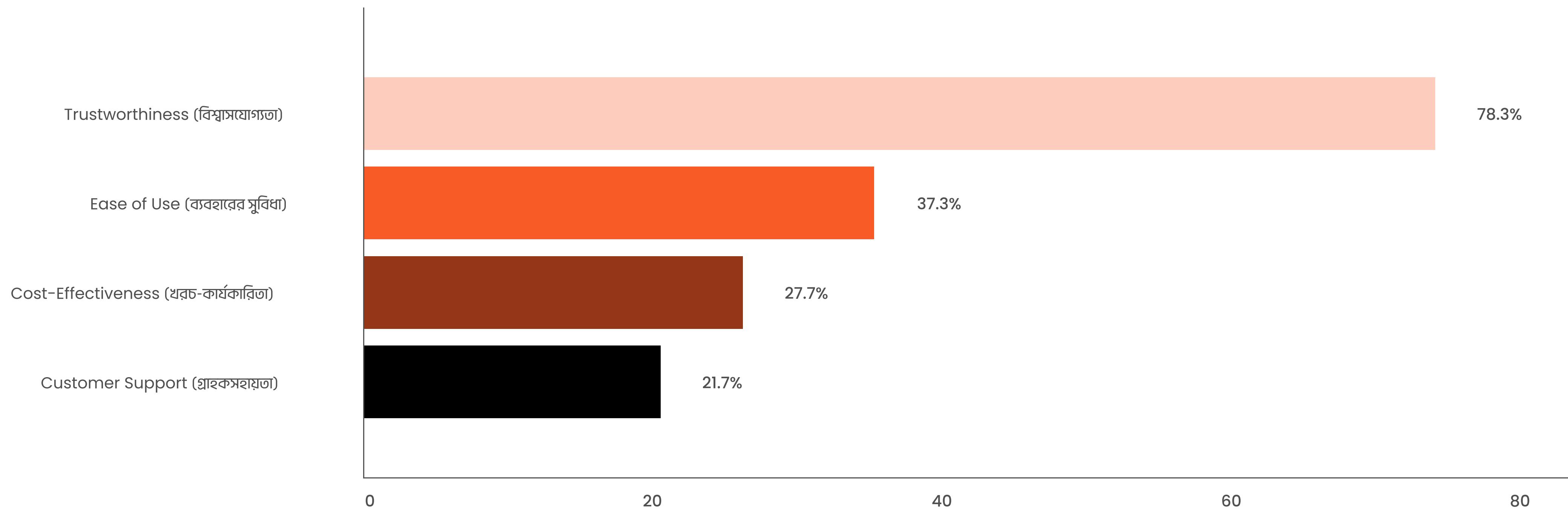
06

Quantitative Research

We interviewed **83 potential users** who are actively searching for rental properties or have recently rented a home. We contacted them through survey forms to understand the challenges they face when using online property rental platforms. A few of the questions we asked are listed below:

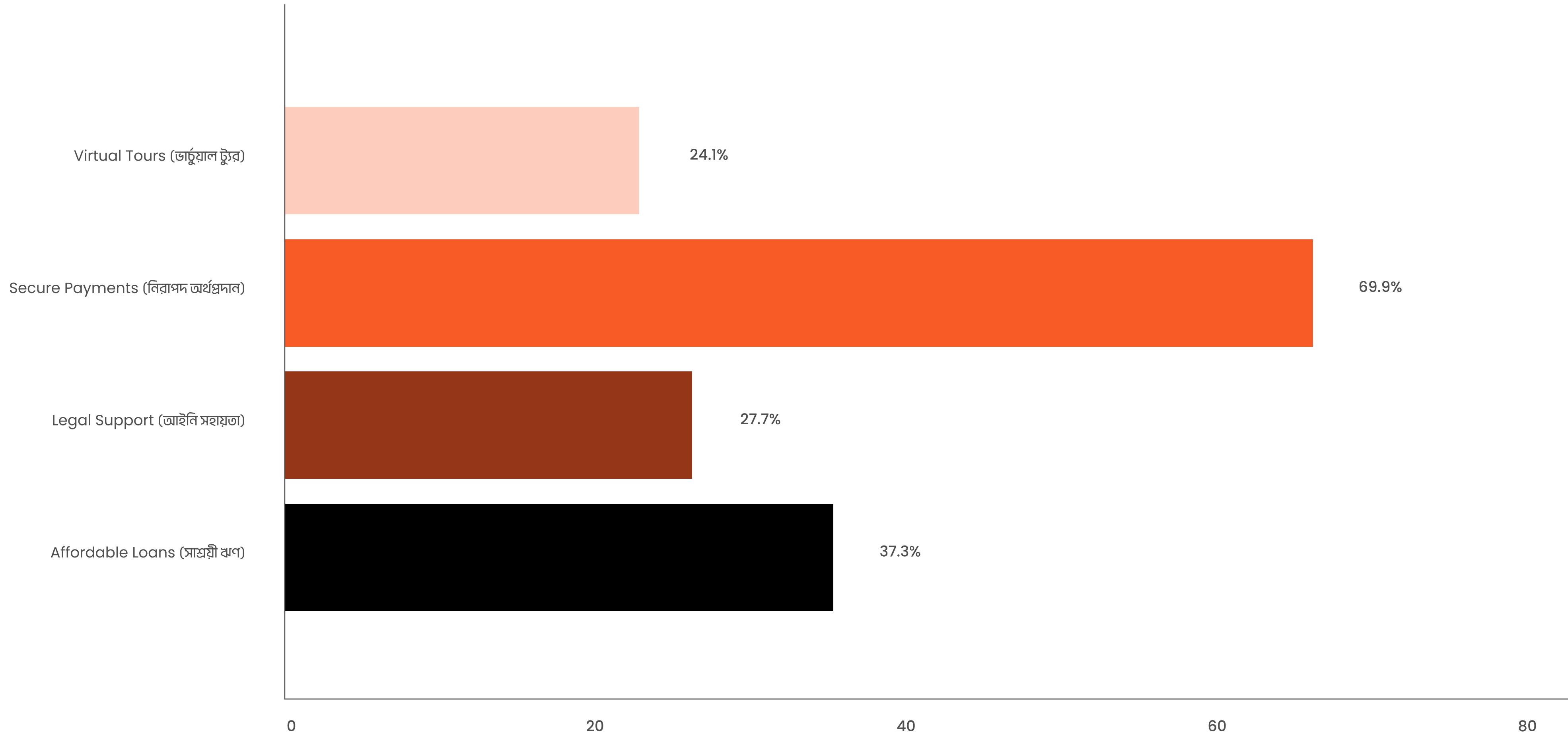
What are the most important factors for you when choosing a real estate platform?

(একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম বেছে নেওয়ার ক্ষেত্রে আপনার কাছে কোন কোন কারণগুলো সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ?)



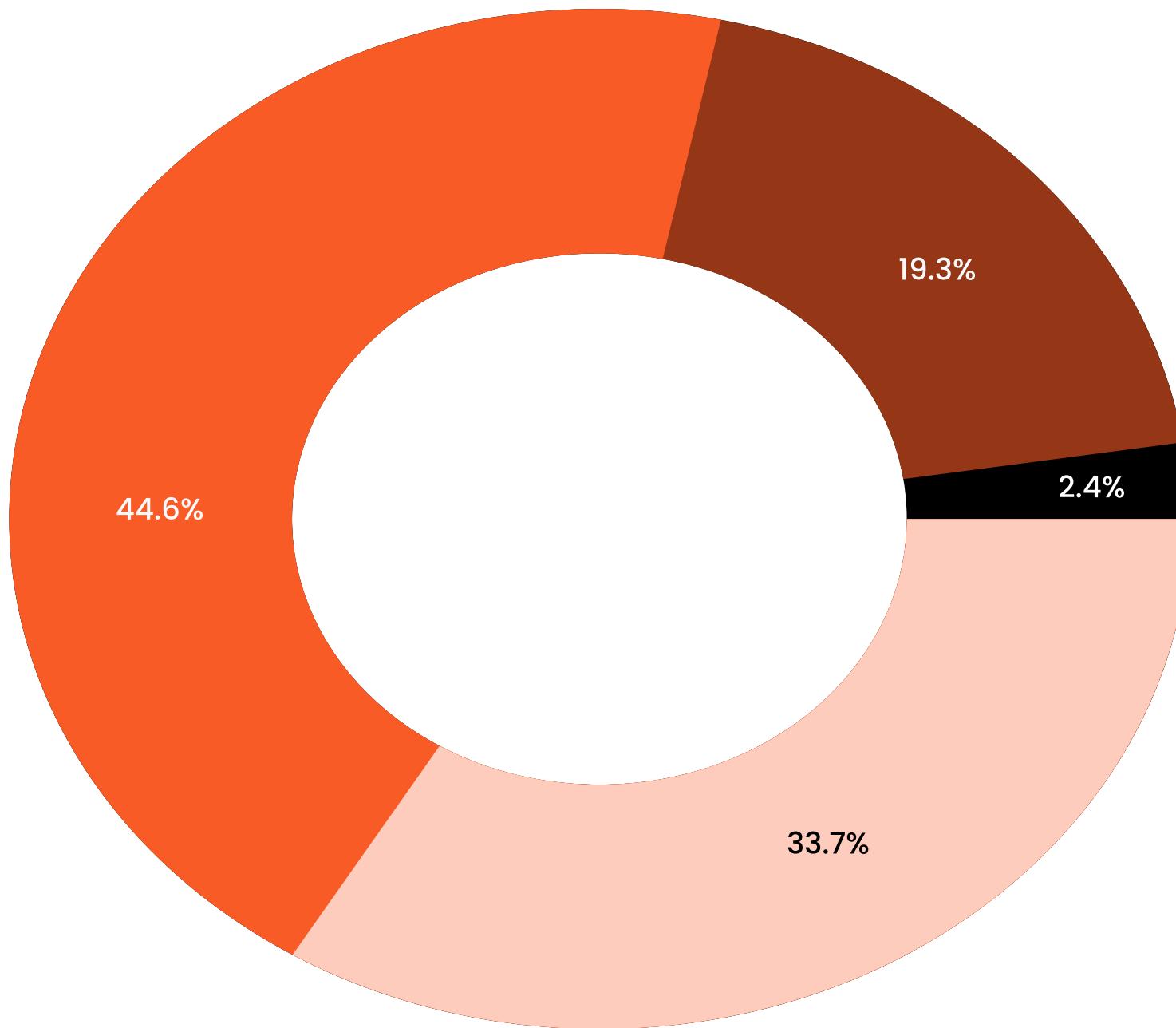
What feature would make you more likely to use a real estate platform?

(কোন বৈশিষ্ট্যটি আপনাকে একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করতে আবশ্যিক উৎসাহী করবে?)



How much would you trust a real estate platform that verifies both buyers and sellers?

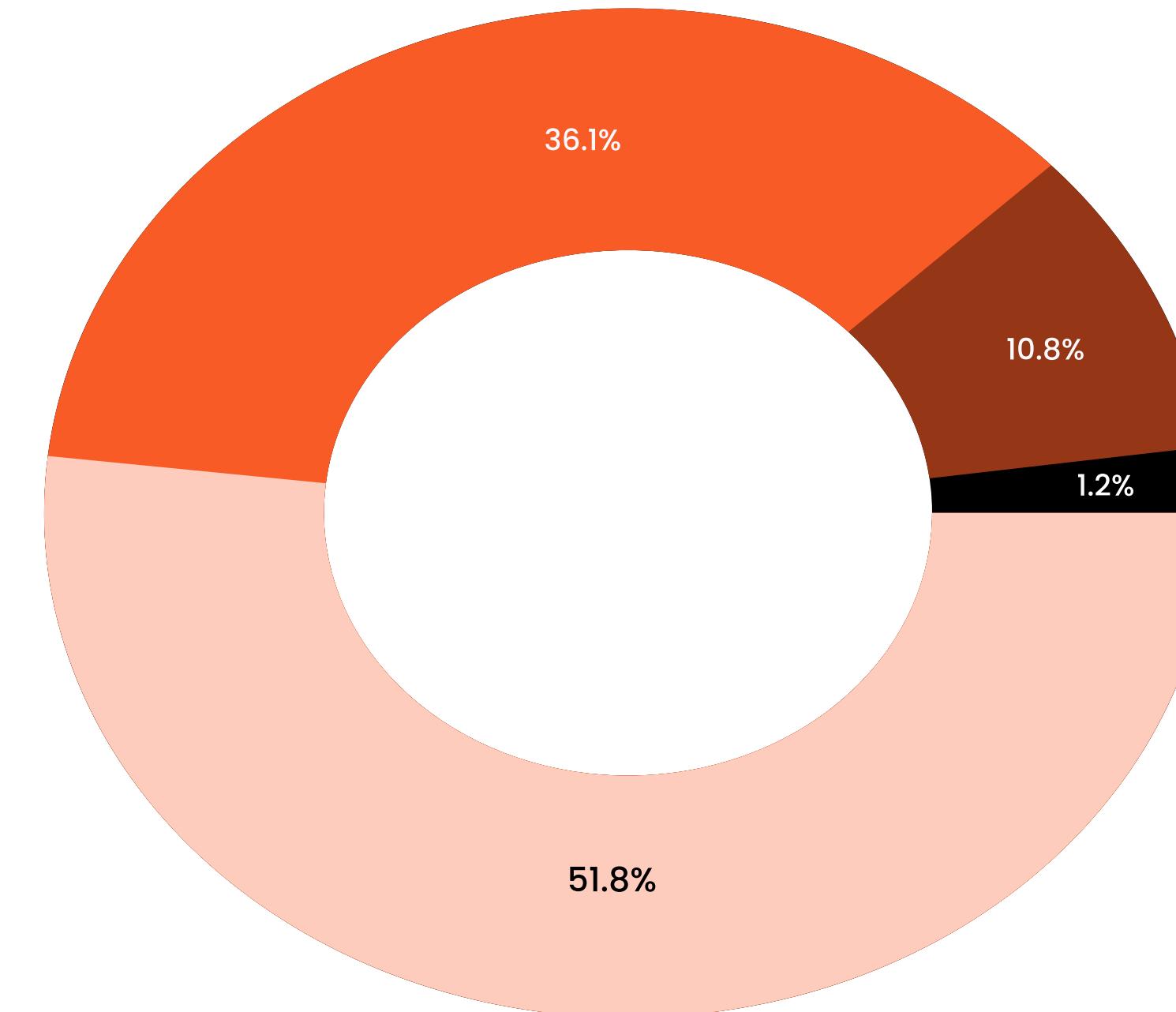
(ক্রেতা ও বিক্রেতা উভয়কে ঘাচাই করা একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্মের প্রতি
আমনার আস্থা কতটা?)



- Completely (সম্পূর্ণভাবে)
- Mostly (বেশিরভাগ ক্ষেত্রে)
- Sometimes (মাঝে মাঝে)
- Not at All (একেবারেই নয়)

How often do you think buyers should be able to negotiate prices on a real estate platform?

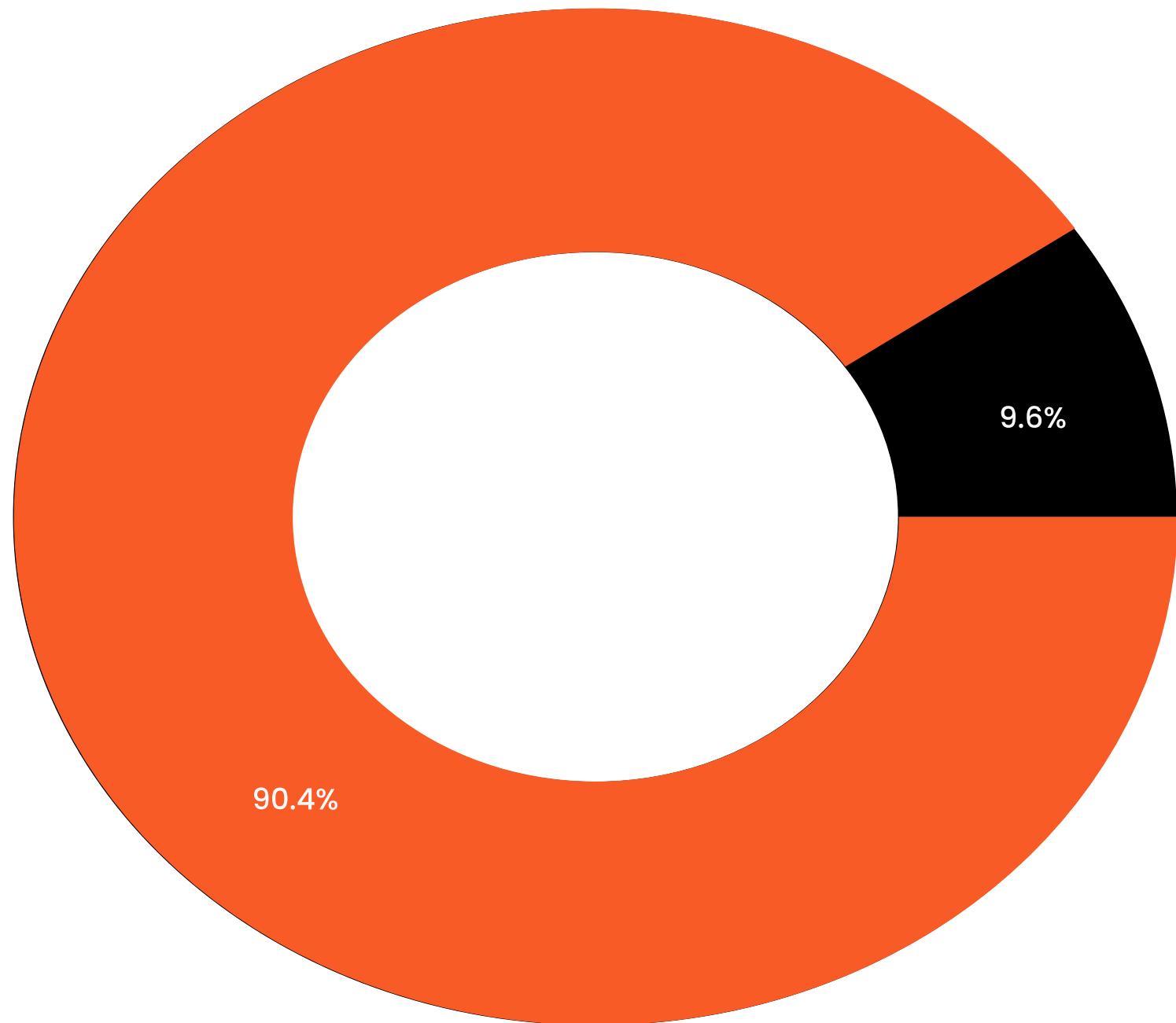
(আপনি কতবার বিক্রেতাদের সাথে মূল্য আলোচনা করার সুযোগ দিতে চান?)



- Always (সর্বদা)
- Most of the Time (বেশিরভাগ সময়)
- Sometimes (মাঝে মাঝে)
- Rarely (কদাচিত)

Would you use a real estate platform that offers affordable home loans?

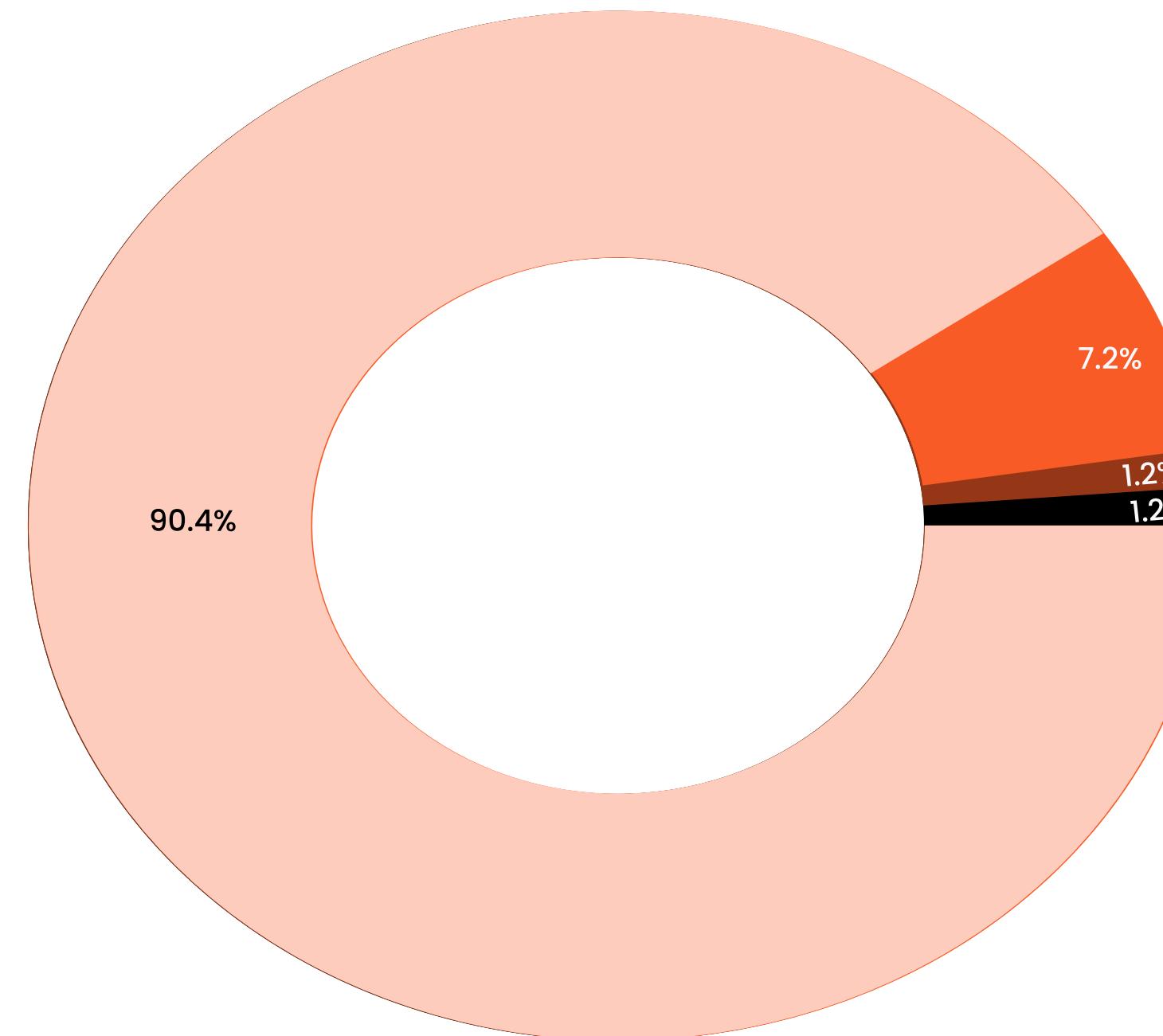
(আপনি কি একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করবেন যা সাধারণ গৃহ ধরণ অফার করে?)



- Yes (হ্যাঁ)
- No (না)

How often do you think buyers should be able to negotiate prices on a real estate platform?

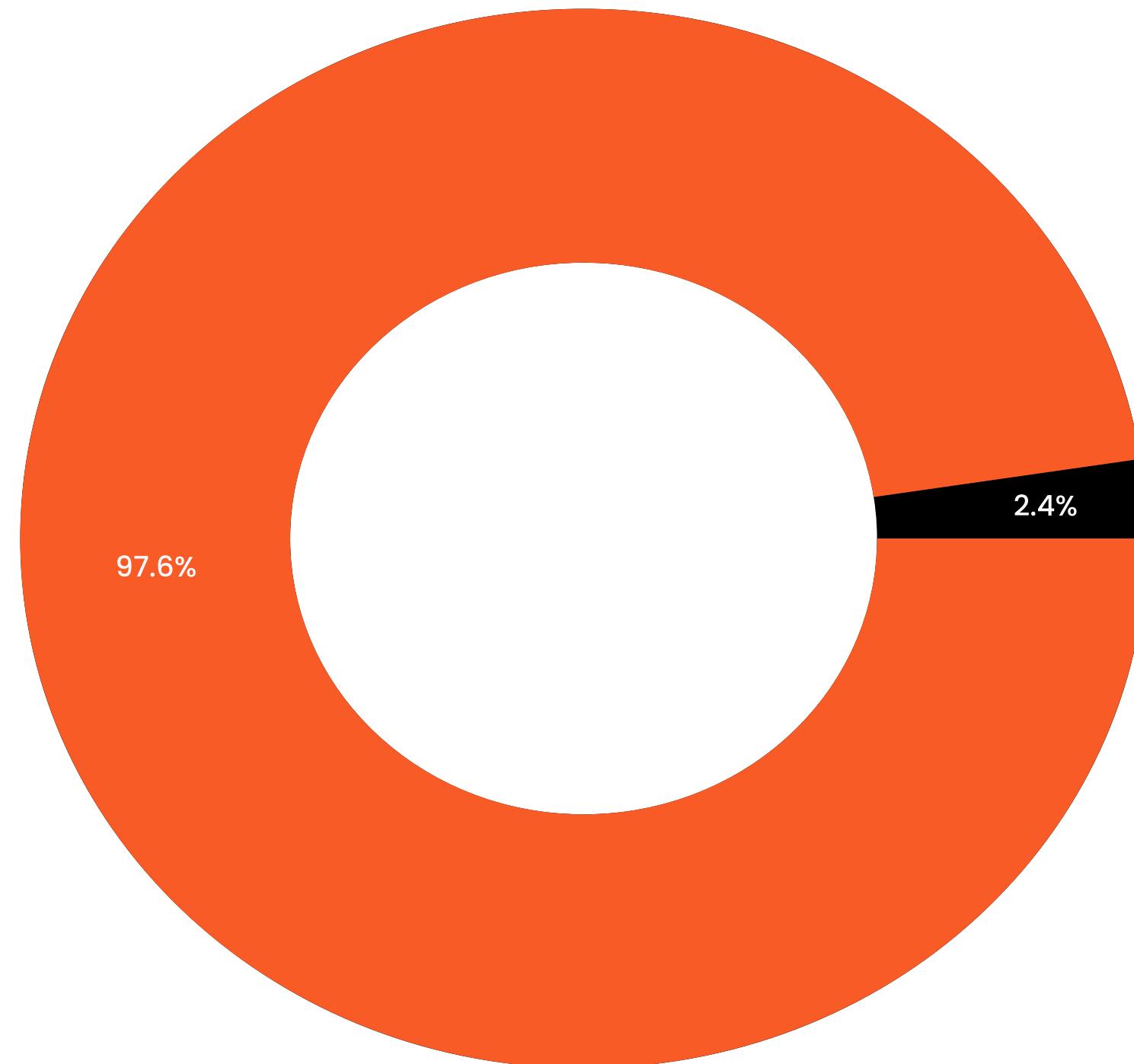
(আপনি কতবার বিক্রেতাদের সাথে মূল্য আলোচনা করার সুযোগ দিতে চান?)



- Very Important (অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ)
- Somewhat Important (কিছুটা গুরুত্বপূর্ণ)
- Not Very Important (খুব কম গুরুত্বপূর্ণ)
- Not at All Important (একেবারেই গুরুত্বপূর্ণ নয়)

Do you think advanced search tools are necessary on a real estate platform?

(একটি রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্মে উন্নত সার্চ টুলগুলো প্রয়োজনীয় কি না?)

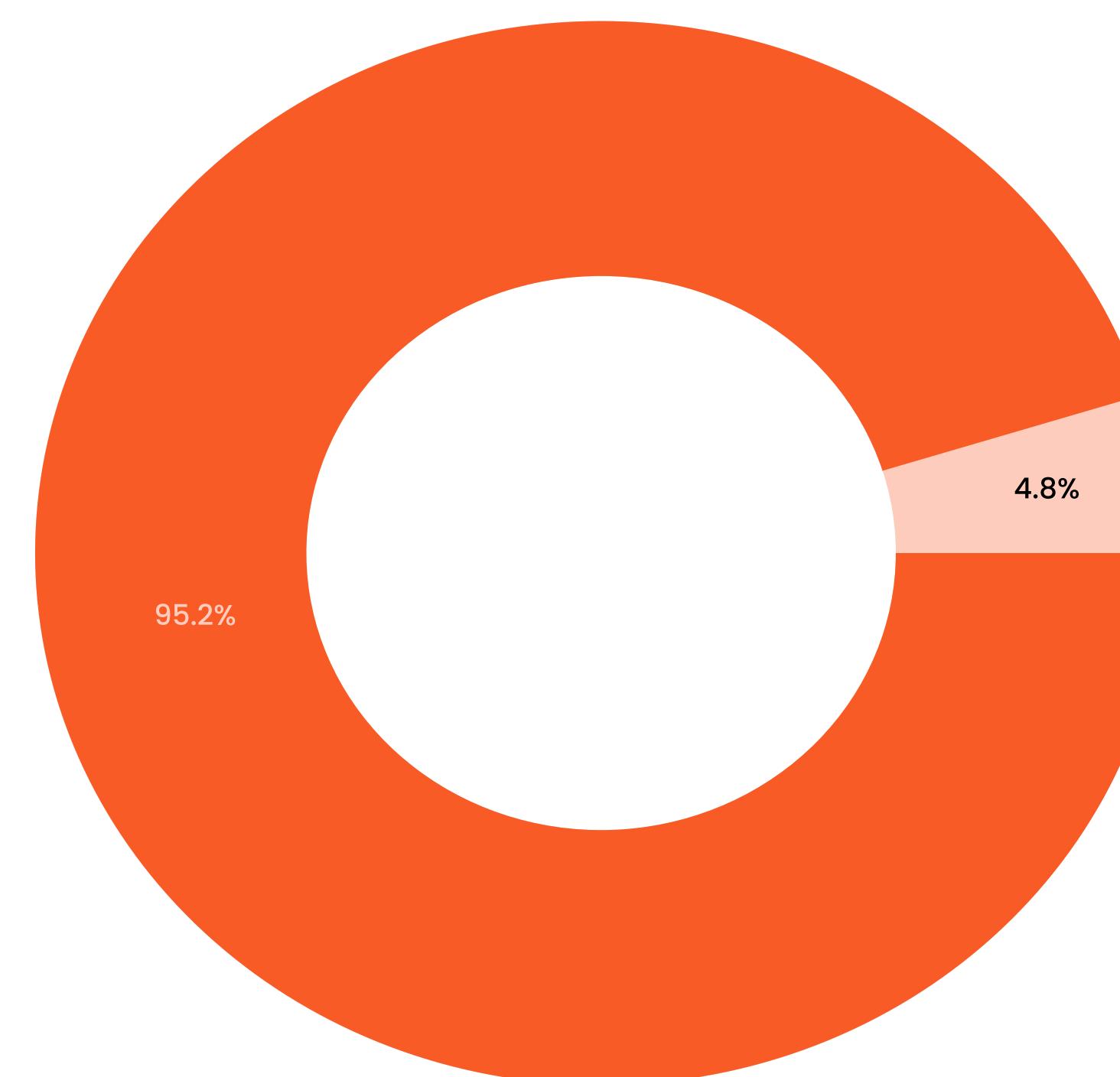


● Yes (হ্যাঁ)

● No (না)

Would you rate buyers and sellers after a transaction if given the option?

(লেনদেনের পরে ক্রেতা ও বিক্রেতাদের রেটিং দেওয়ার বিকল্প থাকলে আপনি কি করবেন?)



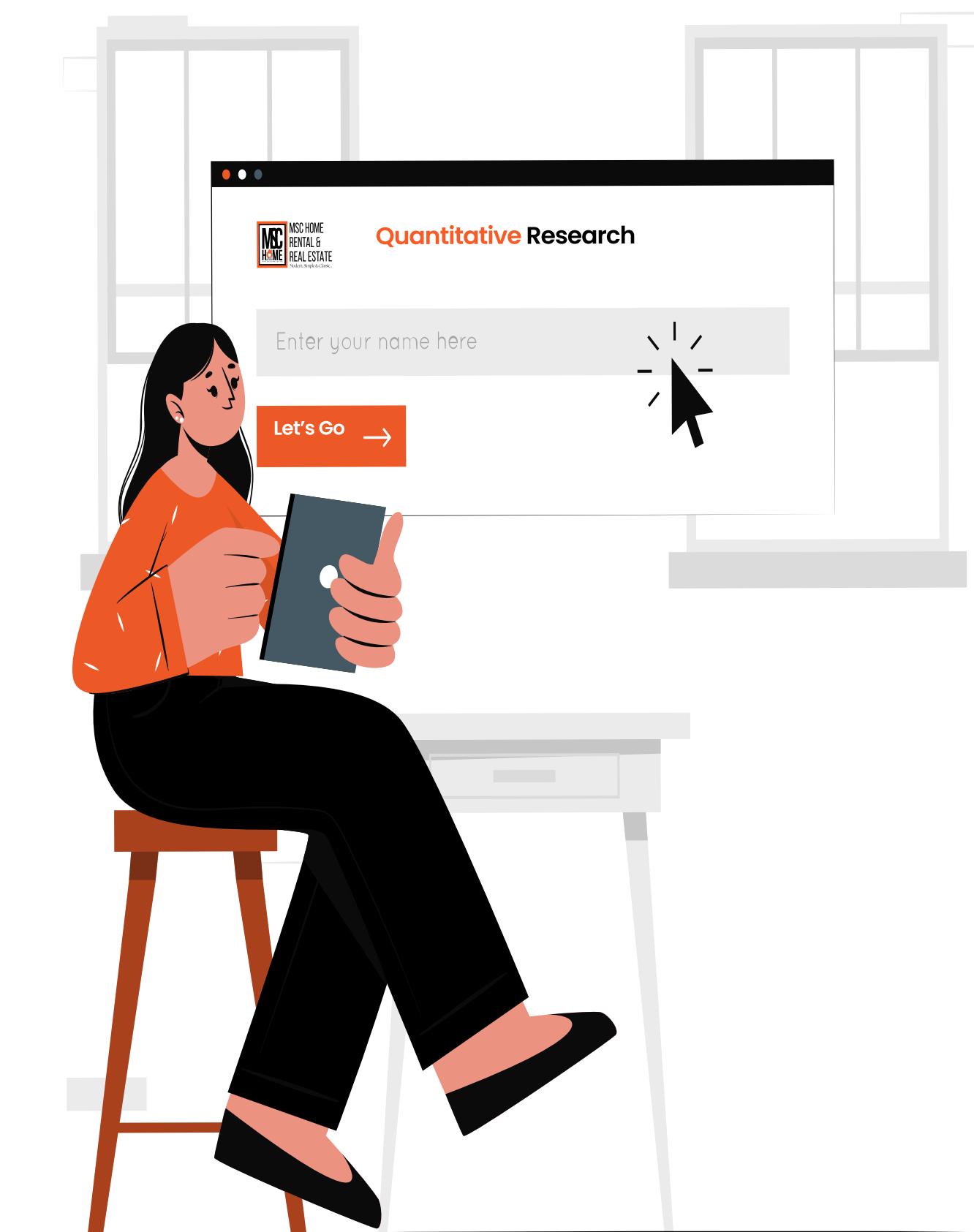
● Yes (হ্যাঁ)

● No (না)

Key Insights Derived From Online Survey

Based on the survey of potential users actively searching for rental properties, key points include the near-universal desire for advanced search tools (97.6%), a strong emphasis on platform trustworthiness (78.3%), and the appeal of affordable home loans (90.4%). Secure payment options are also important for many (69.9%), while virtual tours and legal support are valued by a smaller but significant portion. Almost all respondents (95.2%) would like the ability to rate buyers and sellers after a transaction, indicating the importance of transparency.

(যারা সম্প্রতি শহরে নিজেদের বাড়ি কিনেছেন এবং রিয়েল এস্টেট কোম্পানির বিজনেস আছে, তাদের কয়েকজনের মতামত থেকে জানা যায়, একটা অনলাইনভিত্তিক রিয়েল এস্টেট প্ল্যাটফর্ম দরকার যেখানে ভালো সার্চ অপশন থাকাটা প্রায় সবার কাছেই খুব দরকারি, যাতে সহজেই যা চাচ্ছেন তা খুঁজে পান। পাশাপাশি, ক্রেতা-বিক্রেতা উভয়ের পরিচয় যাচাই করে এমন প্ল্যাটফর্মের উপর মানুষ বেশি ভরসা করে। দাম নিয়ে আলোচনার সুযোগ থাকা, সহজলভ্য ধরণ এবং নিরাপদ লেনদেনের ব্যবস্থা থাকলে সেই প্ল্যাটফর্মগুলো ব্যবহারকারীদের কাছে আরও বেশি আকর্ষণীয় হয়ে ওঠে। এছাড়াও, ভার্চুয়াল টুর ও আইনি সহায়তার মতো বিষয়গুলো কেউ কেউ মছন্দ করেন। সব মিলিয়ে, ব্যবহারকারীরা চান একটা সহজ, নির্ভরযোগ্য এবং সুবিধাজনক প্ল্যাটফর্ম, যেখানে সবকিছু হাতের কাছে পাওয়া যায়।)



07

Brain Storming

07 Brain Storming



08

User Persona

Seller's User Persona



Bio:

Rakib has 8 years of experience in selling and renting flats. He wants to use online tools to help buyers and sellers trust each other, making sure all deals are clear and safe. He also knows a lot about legal steps and home loans.

(রাকিব সাহেবের ফ্ল্যাট বিক্রি করার ৮ বছরের অভিজ্ঞতা আছে। তিনি অনলাইন মাধ্যম ব্যবহার করে ক্রেতা ও বিক্রেতাদের মধ্যে বিশ্বাস তৈরি করতে চান, যাতে সব লেনদেন স্বচ্ছ ও নিরাপদ হয়। তিনি আইনি প্রক্রিয়া ও গৃহঝাগের ব্যাপারে ভালো জ্ঞান রাখেন।)

Rakib Hasan

Age: 40 years

Lives in: Dhaka

Frustration:

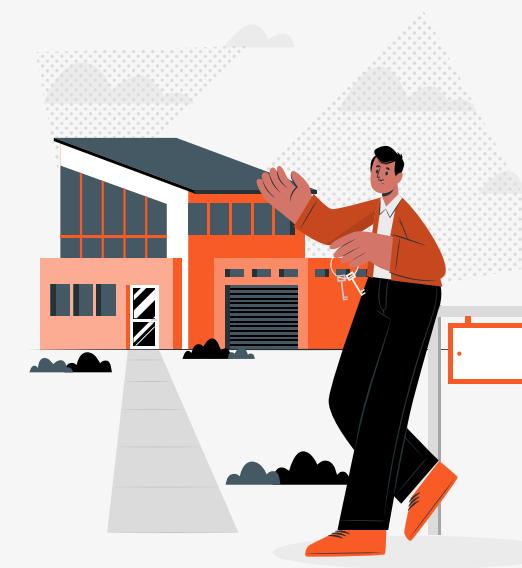
- Ambiguity and distrust between buyers and sellers
(ক্রেতা ও বিক্রেতার মধ্যে অস্পষ্টতা ও অবিশ্বাস)
- High construction costs and limited land
(উচ্চ নির্মাণ খরচ ও সীমিত জমি)
- Legal complexities and lengthy processes
(আইনি জটিলতা ও দীর্ঘ প্রক্রিয়া)
- Lack of accurate information and verification
(সঠিক তথ্য ও ঘাচাইয়ের অভাব)



Motivation:

Rakib wants to use MSC Home Rental and Real Estate to share correct details about properties, so buyers trust him and make deals easily. He is motivated to use technology that will improve communication with clients, make paperwork faster, and help him give better service.

(রাকিব MSC Home Rental and Real Estate ব্যবহার করে ক্রেতাদের সম্পর্কের সঠিক তথ্য দিতে চায়, যাতে ক্রেতারা তাকে বিশ্বাস করে সহজে চুক্তি করতে পারে। তিনি প্রযুক্তি ব্যবহার করতে উৎসাহিত, যা ক্লায়েন্টদের সাথে যোগাযোগ উন্নত করবে, কাগজের কাজ দ্রুত করবে এবং ভালো সেবা দিতে সাহায্য করবে।)



Goal:

- Build trust between buyers and sellers
(ক্রেতা ও বিক্রেতার মধ্যে বিশ্বাস তৈরি করা)
- Make transactions faster and more secure
(লেনদেন দ্রুত ও নিরাপদ করা)
- Make legal and financial assistance easily available
(আইনি ও আর্থিক সাহায্য সহজে পাওয়া)
- Increase work efficiency using modern technology
(আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে কাজের গতি বাড়ানো)



Buyer's User Persona



Bio:

Sumaiya works in a private company in Dhaka and wants to buy her first flat. She is worried about high prices, difficult legal rules, affordable loans and simple legal advice. She looks for information online and asks trusted agents for help to avoid scams.

(সুমাইয়া ঢাকা একটি প্লাইটে কোম্পানিতে কাজ করেন এবং তার প্রথম ফ্ল্যাট কিনতে চান। তিনি দাম বেশি, জটিল আইনি নিয়ম, ধরণগ্রহণ পদ্ধতি এবং সহজ আইনি পরামর্শ পাওয়া নিয়ে চিন্তিত। তিনি অনলাইনে তথ্য খুঁজে বের করেন এবং প্রতারণা এড়াতে বিশ্বাসযোগ্য এজেন্টদের সাহায্য নেন।)

Sumaiya Akter

Age: 34 years

Lives in: Dhaka

Frustration:

- High flat prices and loan limitations
(উচ্চ ফ্ল্যাট দাম ও ধরণের সীমাবদ্ধতা)
- Difficulty understanding legal documents
(আইনি কাগজপত্র বুঝতে অসুবিধা)
- Fear of fraud and unclear information
(প্রতারণার আশঙ্কা ও অস্পষ্ট তথ্য)
- Transaction complexities and delays
(লেনদেনের জটিলতা ও বিলম্ব)



Motivation:

Sumaiya is looking for a safe and affordable place to live through a website she can trust like MSC Home. She wants to avoid being cheated or paying too much by using features like secure payments, virtual tours, and getting legal help so she can reach her dream.

(সুমাইয়া MSC Home Rental and Real Estate-এর মতো একটি বিশ্বস্ত ও যোবসাইটের মাধ্যমে বসবাসের জন্য একটি নিরাপদ ও সাধারণ মূল্যে ফ্ল্যাট কিনতে চাচ্ছেন। সুরক্ষিত পেমেন্ট, ভার্চুয়াল ট্র্যায় এবং আইনি সহায়তার মতো বৈশিষ্ট্য ব্যবহার করে সে প্রতিরিদ্ধ হওয়া বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করা এড়াতে চায়, যাতে সে তার স্বপ্নের ঠিকানায় পৌঁছাতে পারে।)



Goal:

- Buy a safe flat at an affordable price
(সাধারণ মূল্যে নিরাপদ ফ্ল্যাট কেনা)
- Follow a simple and clear legal process
(সহজ ও পরিষ্কার আইনি প্রক্রিয়া অনুসরণ করা)
- Receive services from trustworthy agents and platforms
(বিশ্বাসযোগ্য এজেন্ট ও প্ল্যাটফর্ম থেকে সেবা পাওয়া)
- Obtain convenient financing with loan facilities
(ধরণ সুবিধা নিয়ে সুবিধাজনক অর্থায়ন করা)



09

Empathy Mapping

Seller's Empathy Mapping

Say:

- "Transparency is key."
("স্বচ্ছতাই মূল চাবিকাঠি।")
- "I help clients with legal and financial stuff."
("আমি ক্লায়েন্টদের আইনি ও আর্থিক বিষয়ে সাহায্য করি।")
- "Looking for ways to be more efficient."
("আরও দক্ষ হওয়ার উপায় খুঁজছি।")



Rakib Hasan

Sr. Sales Executive, Bti

Does:

- Meets with clients.
(ক্লায়েন্টদের সাথে দেখা করেন)
- Lists properties.
(সম্পত্তির তালিকা তৈরি করেন)
- Guides through paperwork.
(কাগজপত্রে সহায়তা করেন)

Think:

- "Need to build trust."
("বিশ্বাস তৈরি করা দরকার।")
- "How to make transactions faster?"
("কীভাবে লেনদেন দ্রুত করা যায়?")
- "Legal stuff is so complicated!"
("আইনি বিষয়গুলো খুবই জটিল।")

Feel:

- Frustrated by slow processes.
(ধীর প্রক্রিয়াতে হতাশ)
- Pressured to be accurate.
(সঠিক পঞ্জি অবলম্বনে চাপ অনুভব করেন)
- Wants to be efficient.
(দক্ষ হতে চান)

Buyer's Empathy Mapping

Say

- "Looking for an affordable flat."
(আমি একটি সাময়িক মূল্যের ফ্ল্যাট খুঁজছি!)
- "Need help with the legal paperwork."
(আমার আইনি কাগজপত্র বুঝতে সাহায্য দরকার!)
- "Hope I can find a trustworthy agent."
(আশা করি একজন বিশ্বস্ত এজেন্ট খুঁজে পাবো!)

Think:

- "Want to own a flat."
(নিজের একটা ফ্ল্যাট কিনতে চাই!)
- "Prices are so high!"
(দাম এত বেশি!)
- "Worried about getting scammed."
(প্রতারিত হবেন কিনা এ নিয়ে চিন্তায় আছি!)

Does:

- Searches online.
(অনলাইনে খোঁজ নেন)
- Talks to family and friends.
(পরিবার ও বন্ধুদের সাথে কথা বলেন)
- Contacts agents.
(এজেন্টদের সাথে যোগাযোগ করেন)



Sumaiya Akter

Operating Officer, Pathao

Feel:

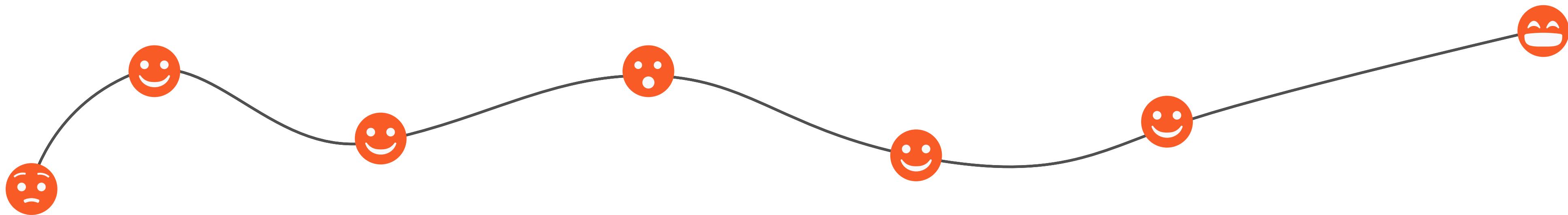
- Overwhelmed by prices.
(অতিরিক্ত দামের কারণে কিনতে পারবেন কিনা তা নিয়ে চিন্তিত)
- Anxious about scams.
(প্রতারিত হবেন কিনা বিষয়ে উদ্বিগ্ন)
- Wants a trustworthy agent who provides true information.
(একজন বিশ্বস্ত এজেন্ট চান যে সর্টিক তথ্য দিবেন)

10

User Journey Map

Seller's Journey Map

Action	Sign-Up	List	Engagement	Negotiation	Completion	Referrals
	<ul style="list-style-type: none">Create an account on MSC Home Rental and Real Estate. (MSC Home Rental and Real Estate-এ একটি অ্যাকাউন্ট তৈরি করুন)Verify identity and land ownership documents. (পরিচয় এবং জমির মালিকানার কাগজপত্র ধাচাই করুন)Add previous work experience and licensing information. (পূর্ববর্তী কাজের অভিজ্ঞতা এবং লাইসেন্সিং তথ্য যোগ করুন)	<ul style="list-style-type: none">Specify land type, location, area, and other important information. (জমির ধরণ, অবস্থান, আয়তন, এবং অন্যান্য শুরুত্বপূর্ণ তথ্য উল্লেখ করুন)Upload land photos and videos. (জমির ছবি এবং ভিডিও আপলোড করুন)Specify price and other terms. (মূল্য এবং অন্যান্য শর্তাবলী উল্লেখ করুন)	<ul style="list-style-type: none">Answer buyer questions quickly and professionally. (ক্রেতাদের প্রশ্নাবিত দামকে মূল্যায়ন করুন)Arrange land visits for buyers. (ক্রেতাদের জন্য জমি পরিদর্শনের ব্যবস্থা করুন)Clearly explain the advantages and disadvantages of the land. (জমির সুবিধা এবং অসুবিধাগুলো স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করুন)	<ul style="list-style-type: none">Evaluate buyer offer price. (ক্রেতাদের প্রস্তাবিত দামকে মূল্যায়ন করুন)Discuss terms. (শর্তাবলী নিয়ে আলোচনা করুন)Complete a fair and mutually beneficial agreement. (একটি ন্যায্য এবং উভয়পক্ষের জন্য সুবিধাজনক চুক্তি সম্পন্ন করুন)	<ul style="list-style-type: none">Collect required documents. (প্রযোজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহ করুন)Complete a smooth transaction with buyers. (ক্রেতাদের সাথে একটি মসৃণ লেনদেন সম্পন্ন করুন)Receive buyer feedback on the transaction. (লেনদেন সম্পর্কে ক্রেতাদের মতামত এবং প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করুন)	<ul style="list-style-type: none">Encourage other sellers to use the platform. (অন্যান্য বিক্রেতাদের এমএসসি হোম ব্যবহারের জন্য উৎসাহিত করুন)Stay with MSC Home Rental and Real Estate for future transactions. (ভবিষ্যতে আরও লেনদেনের জন্য এমএসসি হোমের সাথে থাকুন)

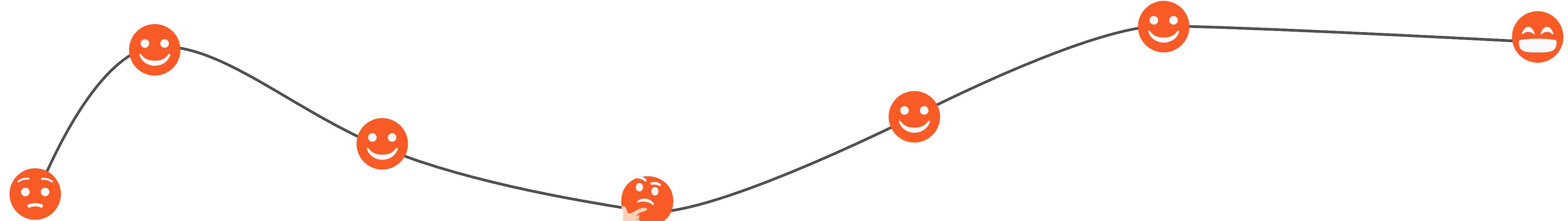


Improvements				
	<ul style="list-style-type: none">Display a "Verified Seller" badge to increase profile credibility. (প্রোফাইলের বিশ্বাসযোগ্যতা বাড়ানোর জন্য বিক্রেতা যাচাই করার জন্য প্রয়োজনীয় মদক্ষেপণের ব্যাজ প্রদর্শন করুন)Ensure the security of users' personal information. (ব্যবহারকারীর ব্যক্তিগত তথ্যের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন)	<ul style="list-style-type: none">Specify the steps required to verify land ownership and other information. (জমির মালিকানা এবং অন্যান্য তথ্য যাচাই করার জন্য প্রয়োজনীয় মদক্ষেপণের উল্লেখ করুন)Show an "Accuracy Score" based on the completeness of the listing information. (তালিকার তথ্যের সম্পূর্ণতার উপর ভিত্তি করে একটি "নির্ভুলতা স্কোর" দেখান)	<ul style="list-style-type: none">Create templates for answering frequently asked questions. (প্রাপ্যশই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য টেমপ্লেট তৈরি করুন)Provide current market value information to determine a fair price for the land. (জমির ন্যায্য মূল্য নির্ধারণের জন্য বর্তমান বাজার মূল্যের তথ্য সরবরাহ করুন)Make it easy for buyers to provide feedback. (ক্রেতাদের জন্য প্রতিক্রিয়া জানানো সহজ করুন) • Provide tools for responding to positive and negative feedback, and help resolve issues. (ইতিবাচক এবং নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য সরঞ্জাম সরবরাহ করুন এবং সমস্যা সমাধানে সহায়তা করুন)	<ul style="list-style-type: none">Regularly collect feedback and make changes to improve the user experience. (ব্যবহারকারীর অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য নিয়মিতভাবে প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করুন এবং সেই অনুযায়ী পরিবর্তন করুন)

Buyer's Journey Map

	Start	Search	View Details	Connect	Transaction	Post sale
Action						
	<ul style="list-style-type: none">See MSC Home ad featuring "Verified Land Listings."(MSC Home Rental and Real Estate-এ "যাচাইকৃত জমির তালিকা" বিজ্ঞাপন দেখা)Visit the website(ওয়েবসাইট ভিজিট করা)Search for security badges and contact information. (নিরামতা ব্যাজ এবং যোগাযোগের তথ্য অনুসন্ধান করা)	<ul style="list-style-type: none">Use simple search filters (location, price, area). (সহজ অনুসন্ধান ফিল্টার ব্যবহার করুন যেমন অবস্থান, মূল্য, আয়তন)View verified land listings. (যাচাইকৃত জমির তালিকা দেখুন)Mark favorite properties. (পছন্দের জমি চিহ্নিত করুন)	<ul style="list-style-type: none">View photos, videos, and details of the land. (জমির ছবি, ভিডিও এবং বিস্তারিত বিবরণ দেখুন)Verify land ownership documents. (জমির মালিকানার কাগজপত্র যাচাই করুন)View agent profiles and ratings. (এজেন্টের প্রোফাইল এবং রেটিং দেখুন)	<ul style="list-style-type: none">Contact the agent through MSC Home Rental and Real Estate .(MSC Home Rental and Real Estate- এর মাধ্যমে এজেন্টের সাথে যোগাযোগ করুন)Ask questions about the land. (জমি সম্পর্কে আপনার প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন)Seek legal advice. (আইনি পরামর্শ নিন)	<ul style="list-style-type: none">Submit the offer through the secure platform. (সুরক্ষিত প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রস্তাব জমা দিন)Obtain loans and other financial support. (ধূণ এবং অন্যান্য আর্থিক সহায়তা নিন)Sign required documents. (প্রযোজনীয় কাগজপত্র স্বাক্ষর করুন)	<ul style="list-style-type: none">Share your experience after becoming the land owner.(জমির মালিক হওয়ার পরে আপনার অভিজ্ঞতা জানান)Provide feedback and recommend on the agent and the land listing. (এজেন্ট এবং জমির তালিকা সম্পর্কে মতামত দিন এবং অন্যকে জানান)

Feeling

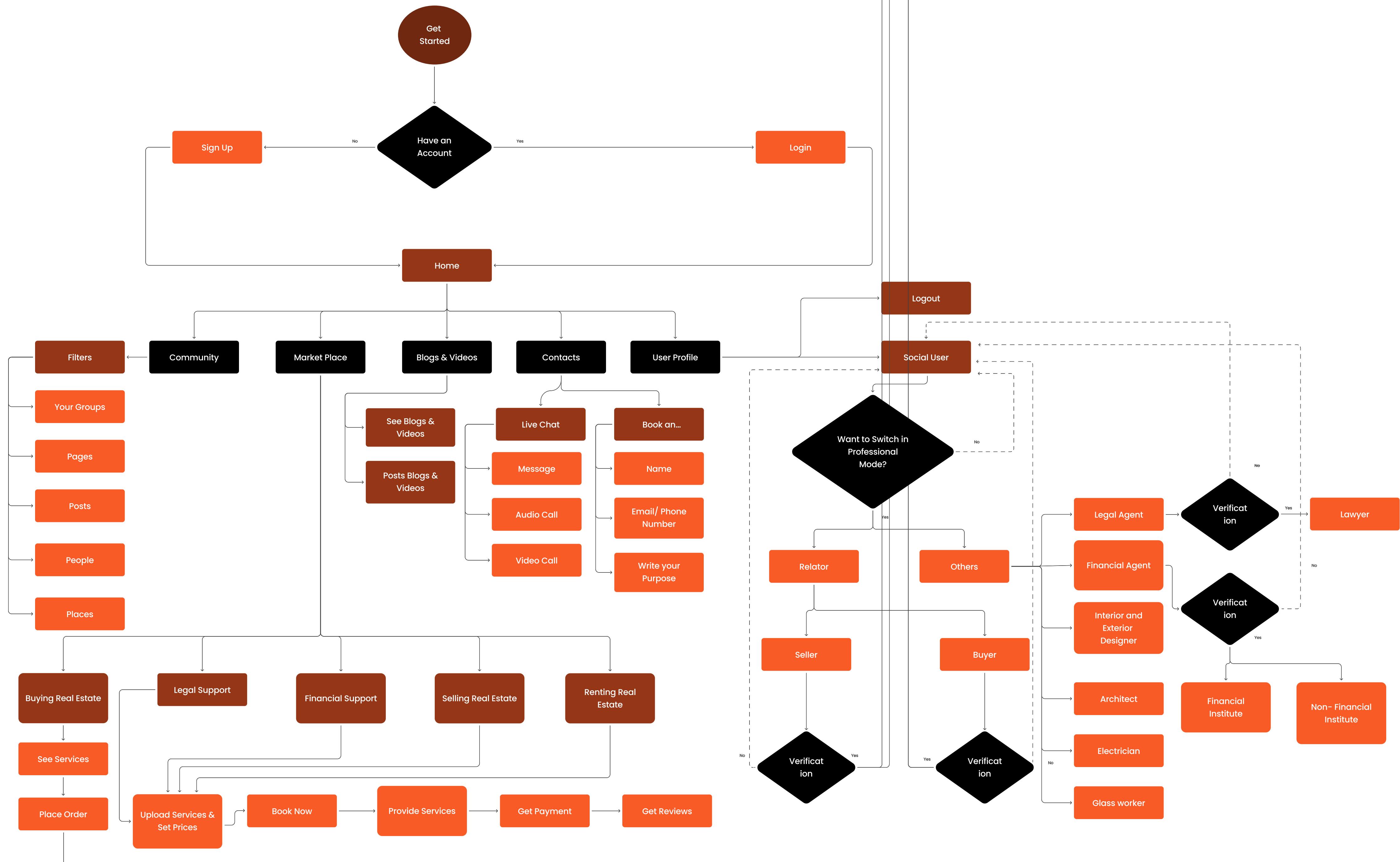


Improvements

- Make the site easy to use for new users.(সাইটটি নতুন ব্যবহারকারীদের জন্য সহজলভ্য করুন)
- Highlight experiences of other buyers. (অন্যান্য ক্রেতাদের অভিজ্ঞতা তুলে ধরুন)
- Provide a Google Map-based option to search for land.(Google Map-এর মাধ্যমে জমি খোঁজার অপশন দিন)
- Make sure agents respond quickly.(এজেন্টের সাথে সহজে যোগাযোগের ব্যবস্থা রাখুন)
- Provide access to legal and financial experts. (আইনি এবং আর্থিক বিষয়ে পরামর্শের জন্য বিশেষজ্ঞের ব্যবস্থা রাখুন)
- Provide a way to track each step of the transaction. (লেনদেনের প্রতিটি ধাপ অনুসরণ করার ব্যবস্থা রাখুন)
- Make it easy for buyers to leave feedback. (ক্রেতাদের প্রতিক্রিয়া জানানোর ব্যবস্থা রাখুন)

11

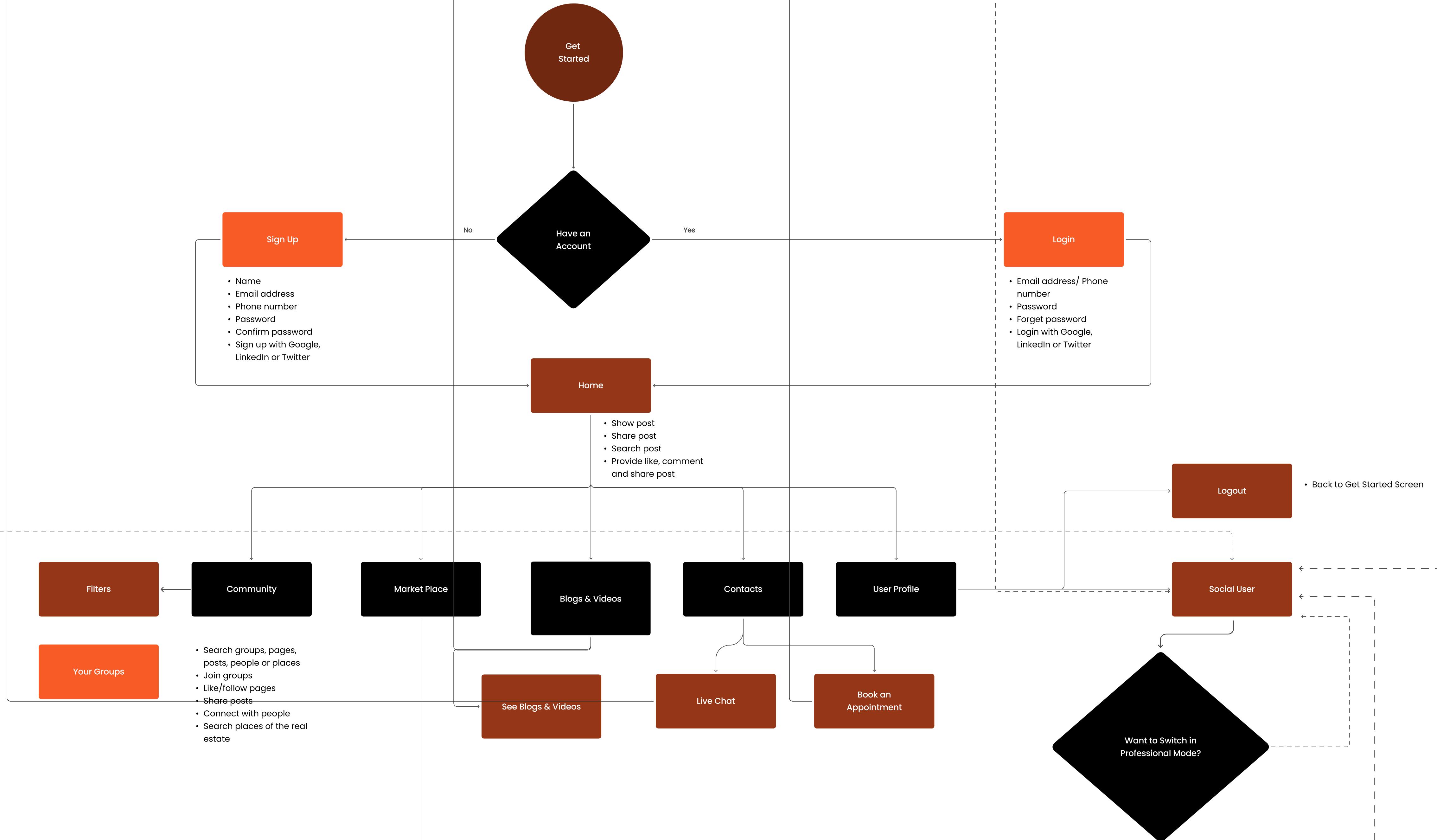
User Flow

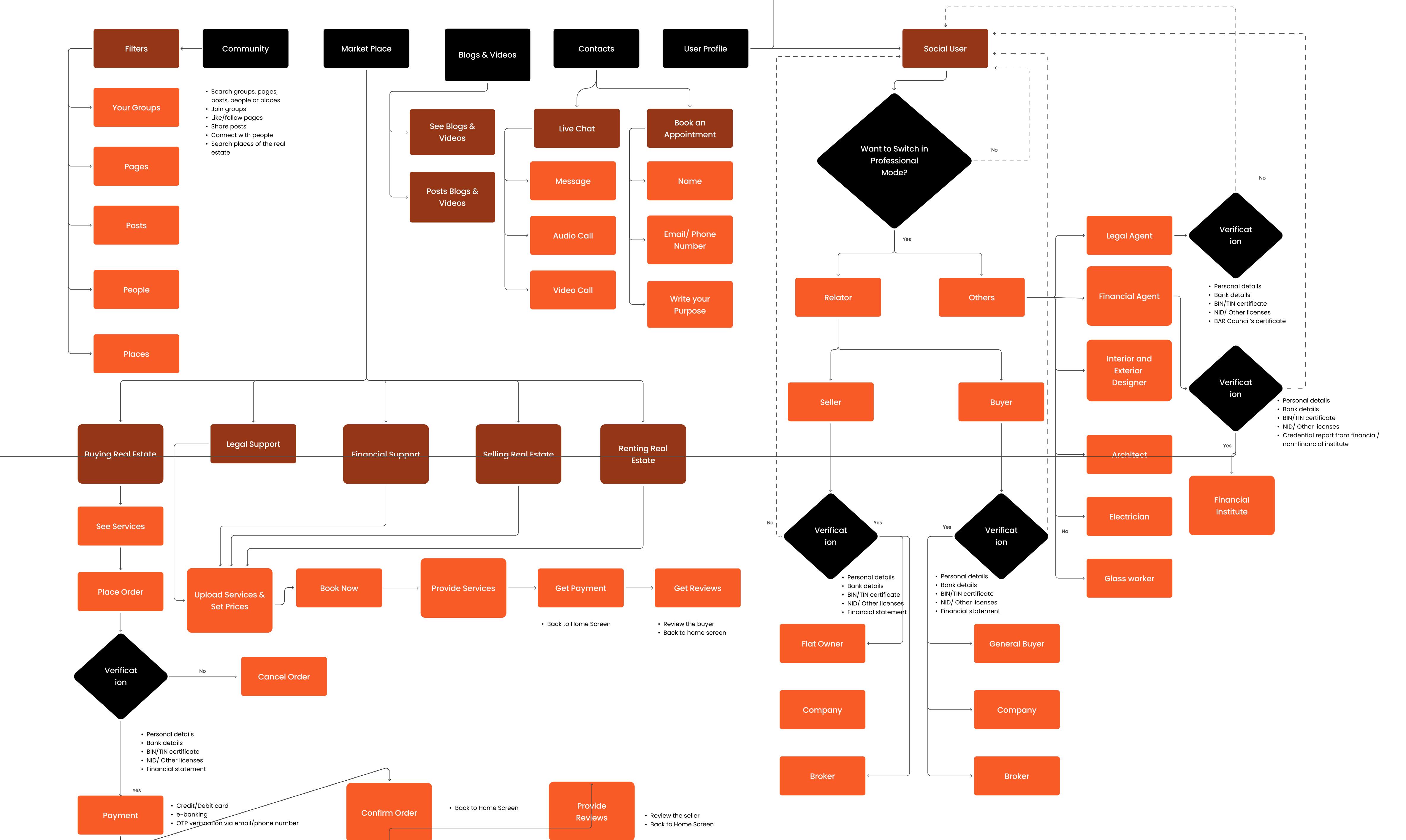




12

Information Architecture





Modern, Simple & Classic..