

# Användarundersökning Tambur

Februari 2024

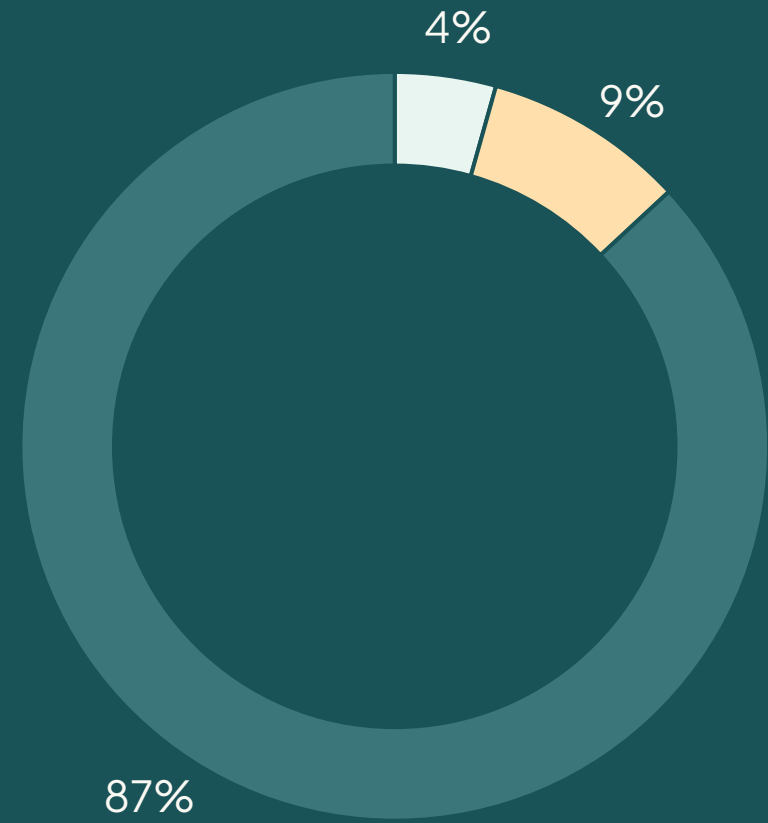
Undersökningen besvarades av 600 mäklare och mäklarassistenter

## Vilken roll arbetar du som i Tambur?



■ Mäklare ■ Mäklarassistent

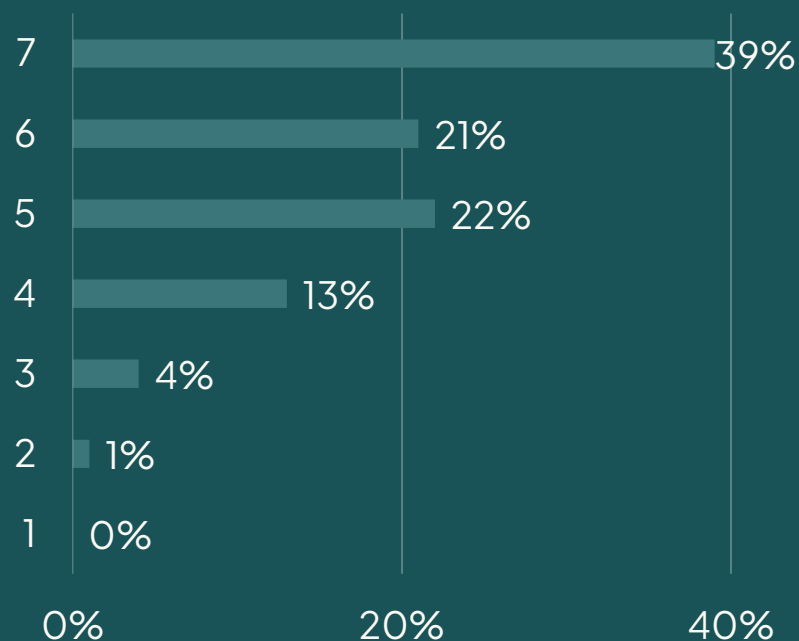
## Hur länge har du använt Tambur?



■ Mindre än 1 år ■ Mellan 1 till 2 år ■ Mer än 2 år

# Kundservice (Skala 1 till 7)

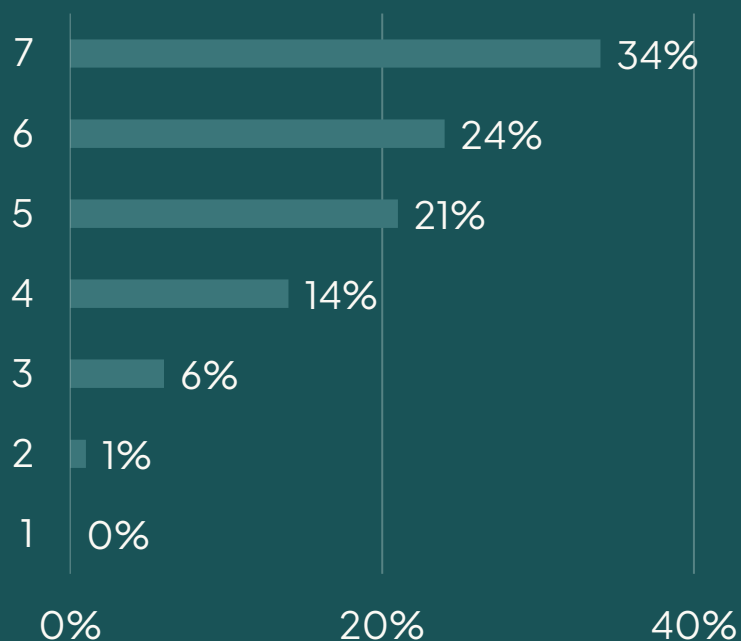
Hur upplever du bemötandet när du har varit i kontakt med kundservice?



Medelvärde

5.6

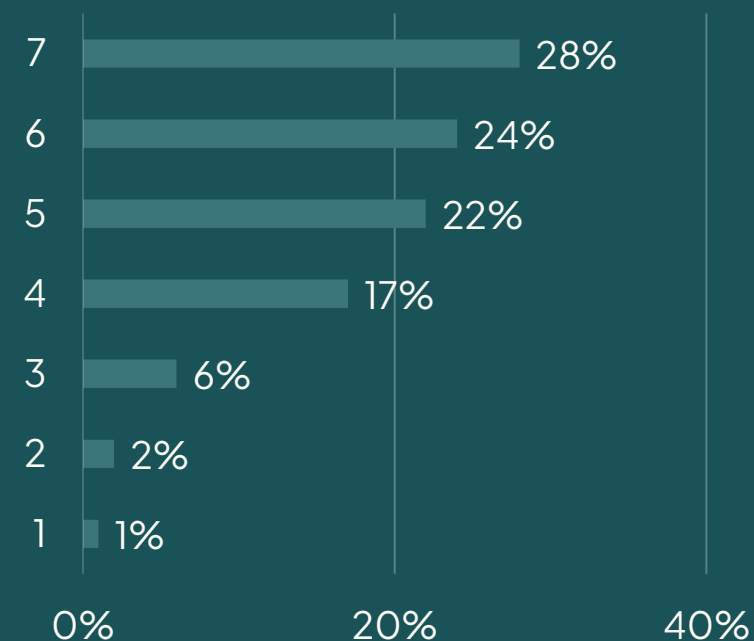
Hur upplever du kvalitén i de svar du fått när du har varit i kontakt med kundservice?



Medelvärde

5.5

Hur upplever du svarstiden när du har varit i kontakt med kundservice?



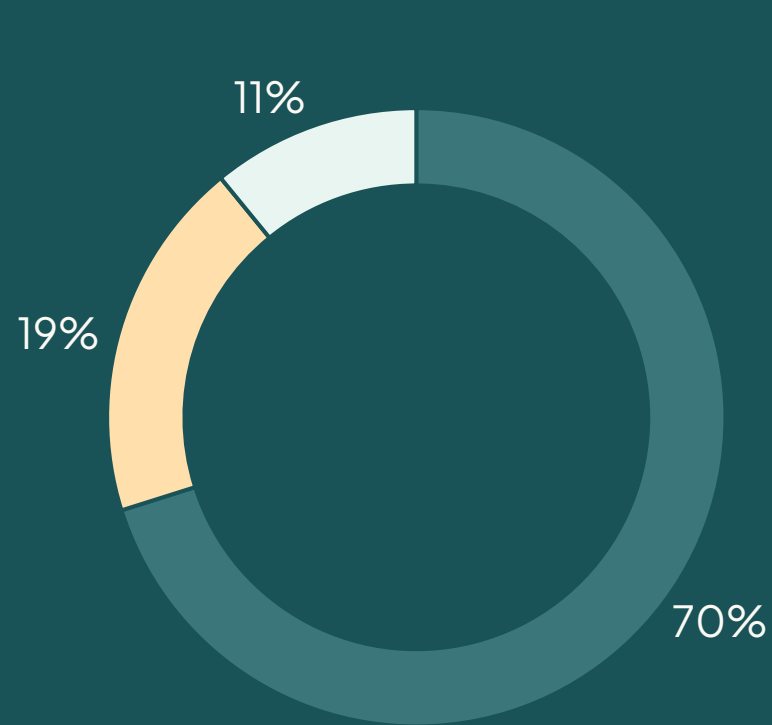
Medelvärde

5.4

**tibern**

# Tambur

# Hur troligt är det att du skulle rekommendera Tambur till en kollega? (Skala: 0 till 10)

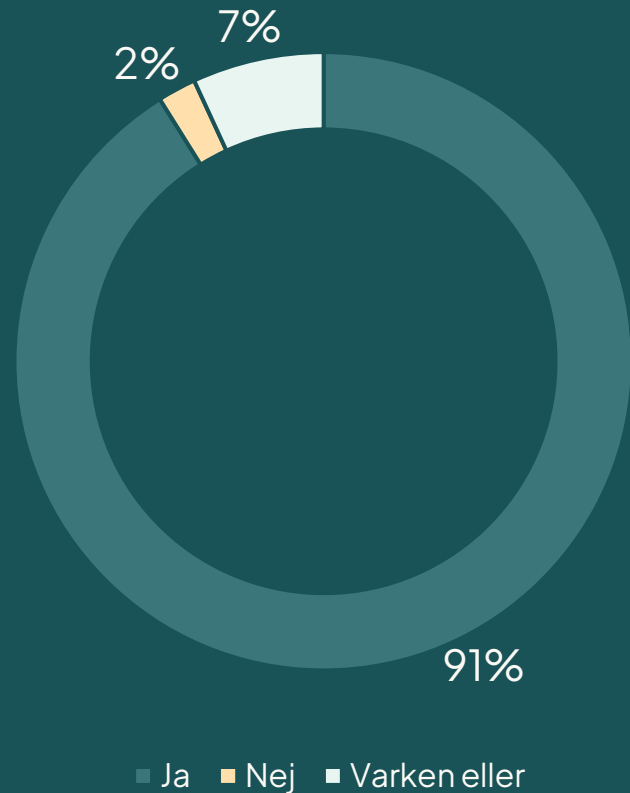


■ Positiva (9-10) ■ Passiva (7-8) ■ Negativa (0-6)



\*Net Promoter Score är ett mått på kundlojalitet. Läs mer om NPS [här](#).

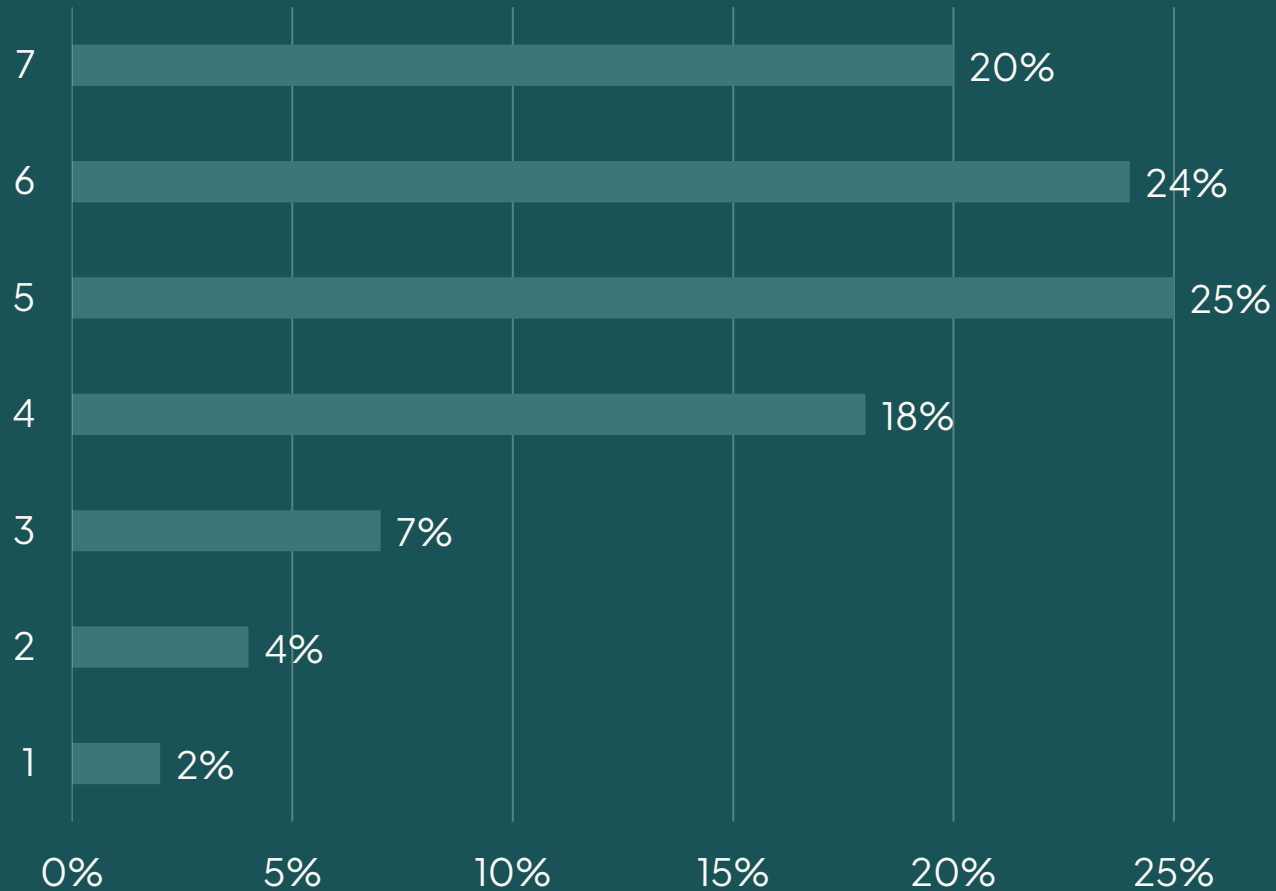
# Upplever du att Tambur underlättar de steg som ska utföras i tillträdesprocessen?



## Varför "Nej"?

- Direktkontakt saknas med bankerna
- Skapar mer jobb för mäklare
- Designen i Tambur upplevs som "rörig"

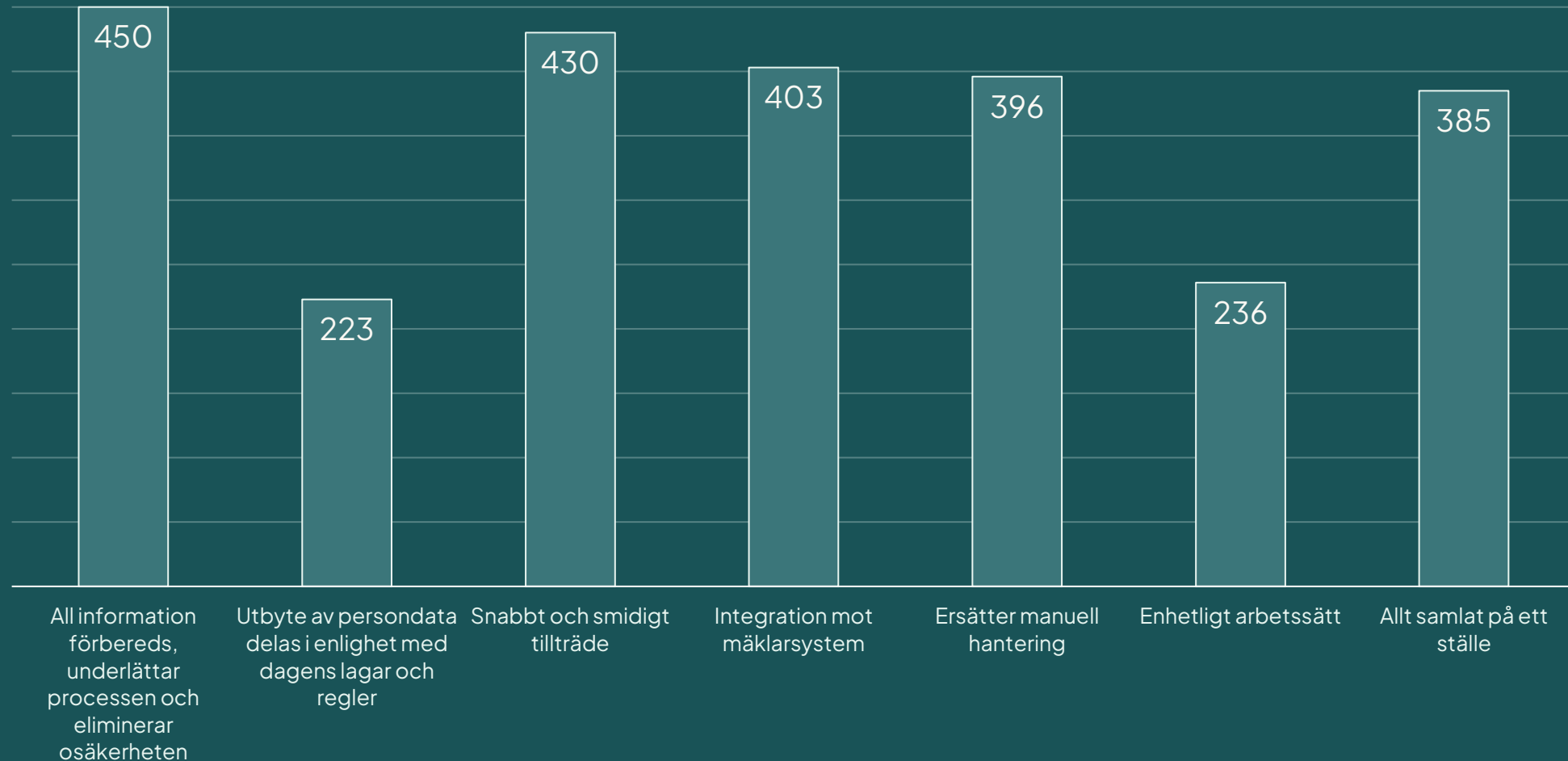
# Hur upplever du samarbetet i Tambur mellan mäklare och banker? (Skala 1 till 7)



Medelvärde

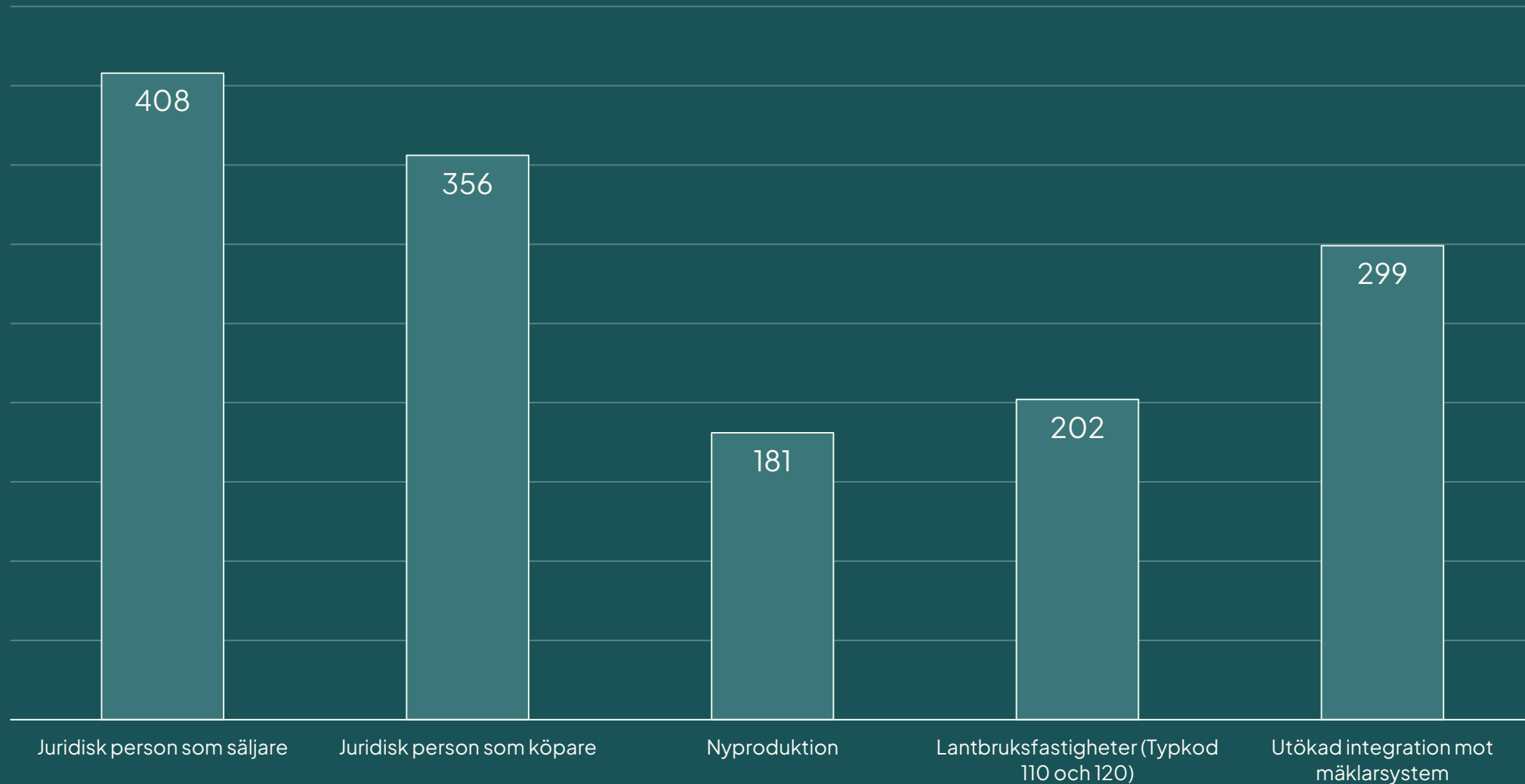
5.1

# Vilken/vilka av nedan alternativ ger störst värde för dig i Tambur?





# Vilken/vilka av nedanstående förbättringar i Tambur önskar du Tibern ska prioritera?

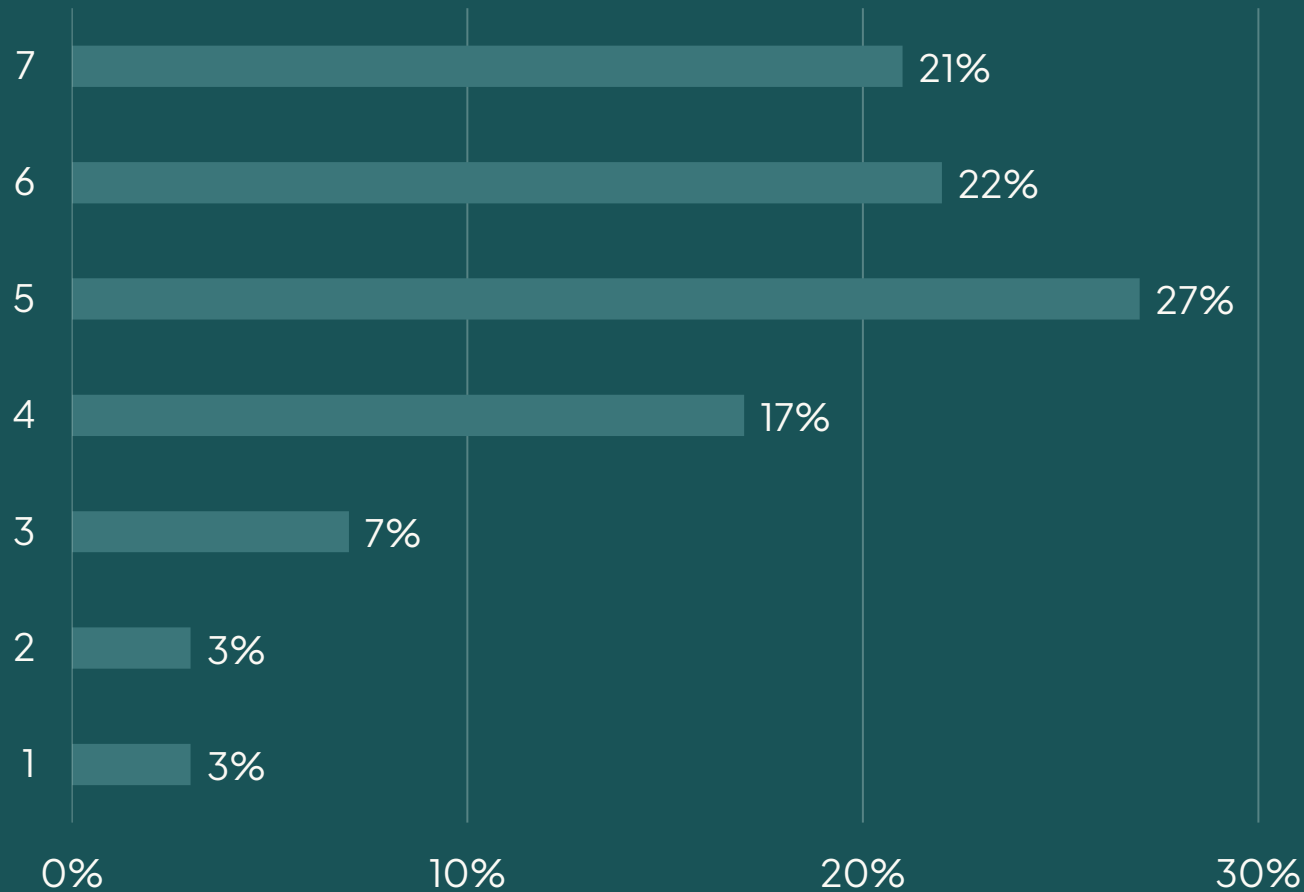


# Övriga önskemål i Tambur (Fritext svar)

- Kontakt med bankerna innan ärendet accepteras
- Förbättrad kontakt med bankerna under tillträdet
- Fler objektstyper  
Arrende, tomt, ofri grund, kommersiella (300- och 400-serien)
- Att bankernas serviceåtaganden uppfylls  
(meddelanden, förfrågningar om tid och acceptering/avvisning av ärenden) inom 24h, 48h vid hög belastning
- Förbättrat samarbete mellan banker och mäklare
- Godkänna fler dokument som e-signeras  
(Bank-ID och Freja eID+)
- Fler bolåneinstitut i Tambur
- Integration och validering av data via Lantmäteriet
- Mobilanpassa Tambur
- Konto för överskottslikvid tillhörande 3:e part  
(Klientmedelskonton)

# Övrigt

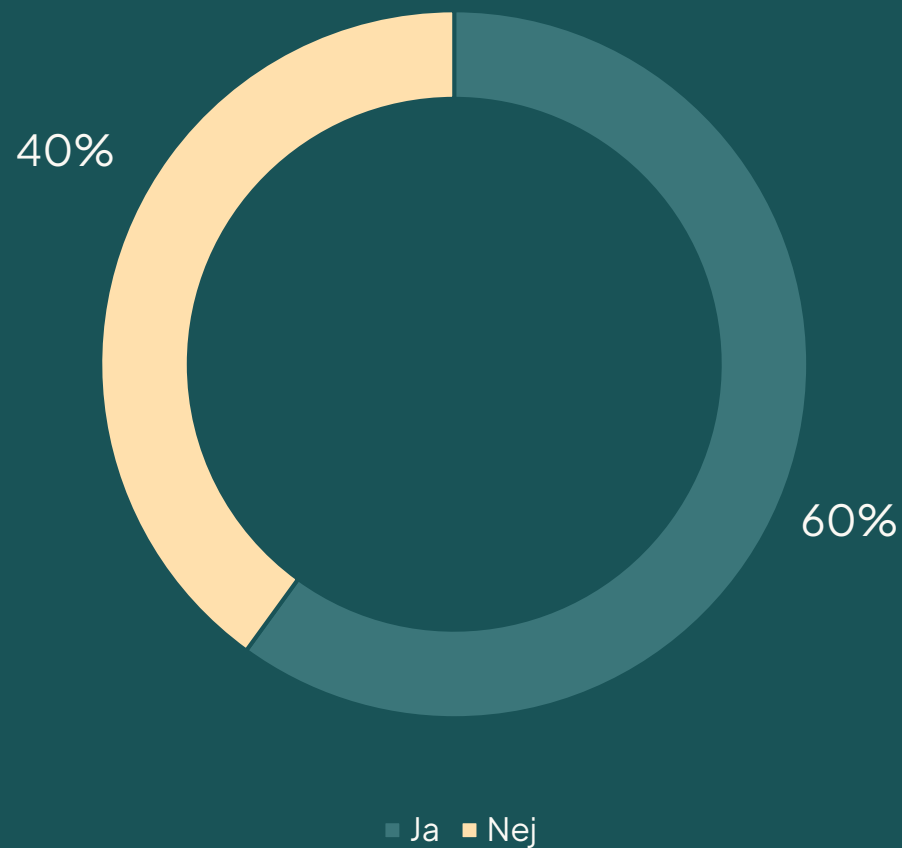
# Hur relevant upplever du att Tamburs nyhetsbrev är? (Skala 1 till 7)



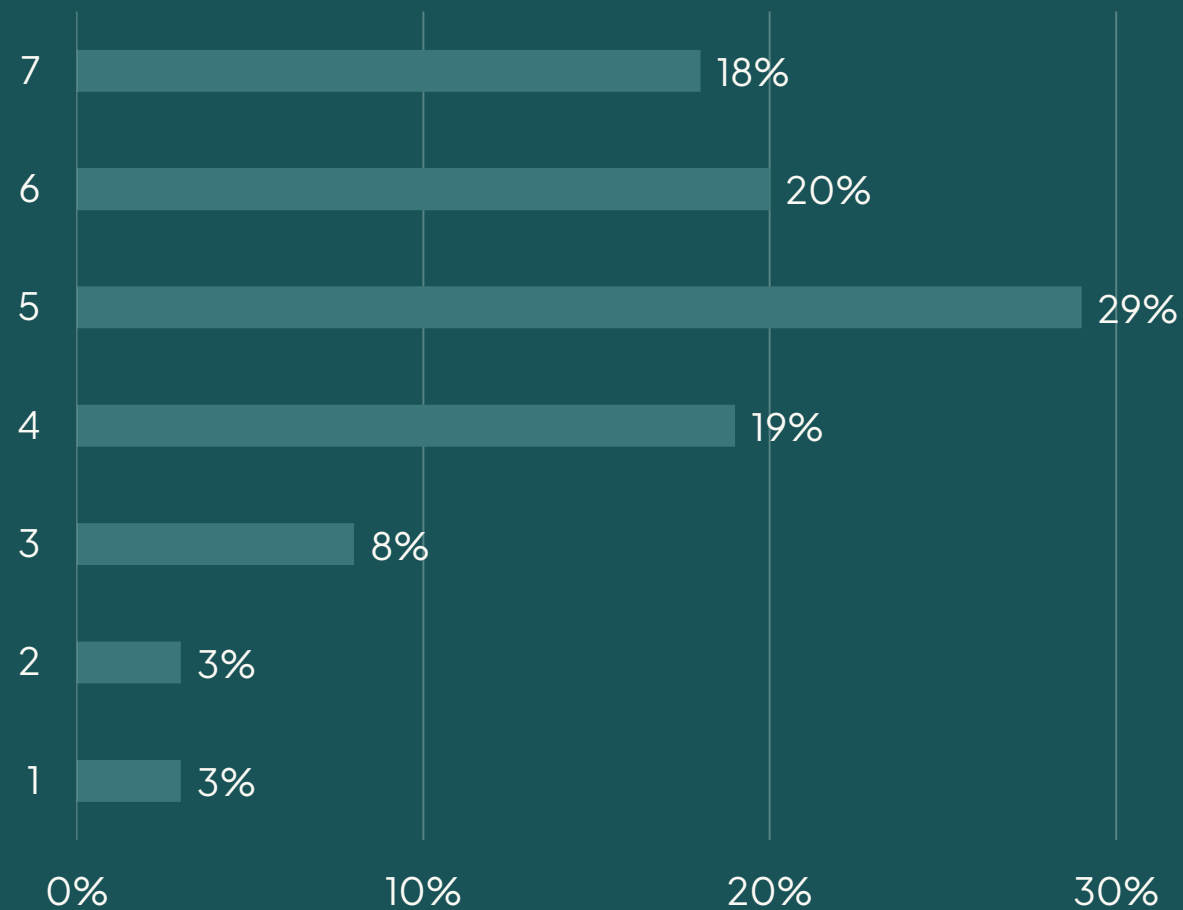
Medelvärde

5.1

Vet du var du hittar Tamburs utbildningssida med processkarta, tillhörande instruktionsfilmer, FAQ, etc?



Vid de tillfällen du har använt FAQ och/eller processkartan, hur användbar upplevde du att den var?



# Vad önskar du att Tibern kan utveckla och göra bättre? (Fritext)

Avvisade ärenden pga  
Igh-nummer

Lantbruksfastigheter

Sök i notisklockan

Färre avvisningar

Layout

Kontakt med banker

Juridisk person

Fler aktörer (banker)

Integration mot  
Lantmäteriet

Enhetlig hantering av banker

Svarstider

Utökad integration

Utökade  
mailnotifieringar

Tibern besöker mäklarkontor