

Lisa Henriksson

Vilken är den största förändringen med bygglovshjälpen? Är kunderna mer nöjda?

De första testerna av chatbotten visar att kunder tycker att det blir lättare att söka generell information på nätet, men de har behov av mer specifik information om vad som gäller just deras fastighet och de vill ha mer guidning i processen, det blir nästa steg för oss att testa.

Vill de som söker bygglov prata med en chatbot? Ni verkade göra ett antagande till det?

Utifrån de insikter vi fick under det första insiktsarbetet så finns det en önskan om att kunna få information mer direkt för kunderna när de själva har tid. Men det finns också en önskan om att kunna ha dialog på andra sätt t.ex. genom möten med bygglovsrådgivare eller att enkelt kunna ringa eller maila bygglovsavdelningen. Vi jobbar parallellt med att utveckla olika sätt för kunder att kunna få svar på sina frågor i flera kanaler i det större projektet kring utveckling av bygglovsprocessen.