



DK HOSTMASTER

BRUGERUNDERSØGELSE MAJ 2014

Brugere: Registranter og registratorer



INDHOLDSFORTEGNELSE

02	BAGGRUND OG PROCES
07	PROFIL AF DE DELTAGENDE BRUGERE
10	HOVEDRESULTATER OG INDSATSPRIORITERING
21	RESULTATER PÅ DE FORSKELLIGE OMRÅDER 27 HJEMMESIDE 31 SELVBETJENING 37 TELEFONISK SUPPORT 42 E-MAIL SUPPORT 47 FAKTURERING/BETALING 52 SIKKERHED 57 VURDERING AF REGISTRATOR 60 AKTIVITETER FOR REGISTRATORER 62 GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER
60-111	APPENDIX A-I

BRUGERUNDERSØGELSE 2014

Hvad

- Nyudviklet masterskema for både registranter og registratorer på baggrund af fokusgrupper
- 1022 registrantbesvarelser
- 46 registratorbesvarelser

Hvordan

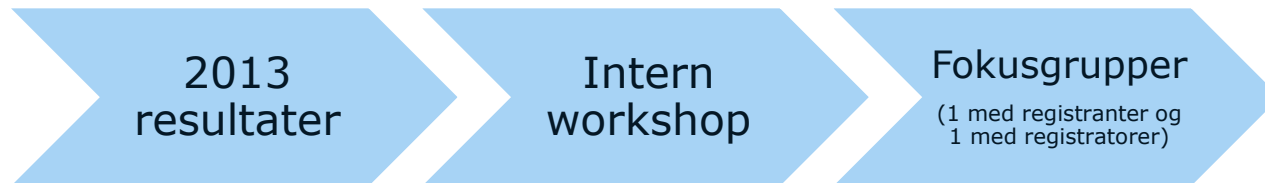
- Elektronisk skema distribueret via e-mail til udvalgt registrant stikprøve med invitationsbrev
- Elektronisk skema til alle registratorer

Hvorfor

- Fokus på forbedringer og konkrete indsatser
- Sammenligning med resultater fra brugerundersøgelser i 2013, hvor muligt

PROCES FØR BRUGERUNDERSØGELSE 2014

- 2014 brugerundersøgelsen for DK Hostmaster er tilrettelagt med en lidt ændret tilgang end de tidligere målinger, idet den er målrettet mere mod de forretningsmæssige udfordringer, der eksisterer hos DK Hostmaster. Afsættet har i højere grad været på kundernes fokusområder og behov.
- Processen til udarbejdelse af nyt spørgeskema setup har været følgende:



- Det er primært brugernes tilbagemeldinger, der har dikteret omfang og indhold af 2014 skema. Overordnede tilfredshedsspørgsmål er fastholdt for benchmark.
- Dertil er der inkluderet et loyalitetsmål, som er et stærkere mål for kundernes tilknytning til DK Hostmaster end det hidtidige og traditionelle tilfredshedsspørgsmål. Derved øges DK Hostmasters mulighed for at fastholde sin **"andel af domæner"** blandt eksisterende kunder og potentielt tiltrække flere.

KVALITATIVE INPUT FRA FOKUSGRUPPER



- Generelt er registranterne tilfredse med DK Hostmaster, men de har mange ideer til indsatser, der kan forbedre deres oplevelse af DK Hostmasters service.
- Forbedringsområder er bl.a. Hjemmeside, Selvbetjening, Kundeservice og Aktivering.

KVALITATIVE INPUT FRA FOKUSGRUPPER



- Generelt er holdningen, at DK Hostmaster sørger for det de skal, men de fleste registratorer ønsker en anden samarbejdsmodel og en bedre dialog/dialogmøder, der skaber ændringer. Der er tilfredshed med deres account manager, men de mener det er en flaskehals, at der kun er en.

PROFIL AF DE DELTAGENDE BRUGERE

Registranter

- Der er en forholdsvis ensartet fordeling på størrelsen af deltagende registranter (målt på antal domæner) mellem undersøgelserne 2013 og 2014. Registranter med 6-20 domæner er dog lidt bedre repræsenteret på bekostning af de mindre i 2014.
- 2/3 repræsenterer sig selv som privatperson. 1/3 repræsenterer deres virksomhed og 3% en offentlig kunde.
- Knap 2 ud af 10 betragter sig selv som ekspertbrugere. Samme andel betragter sig som uøvede brugere.

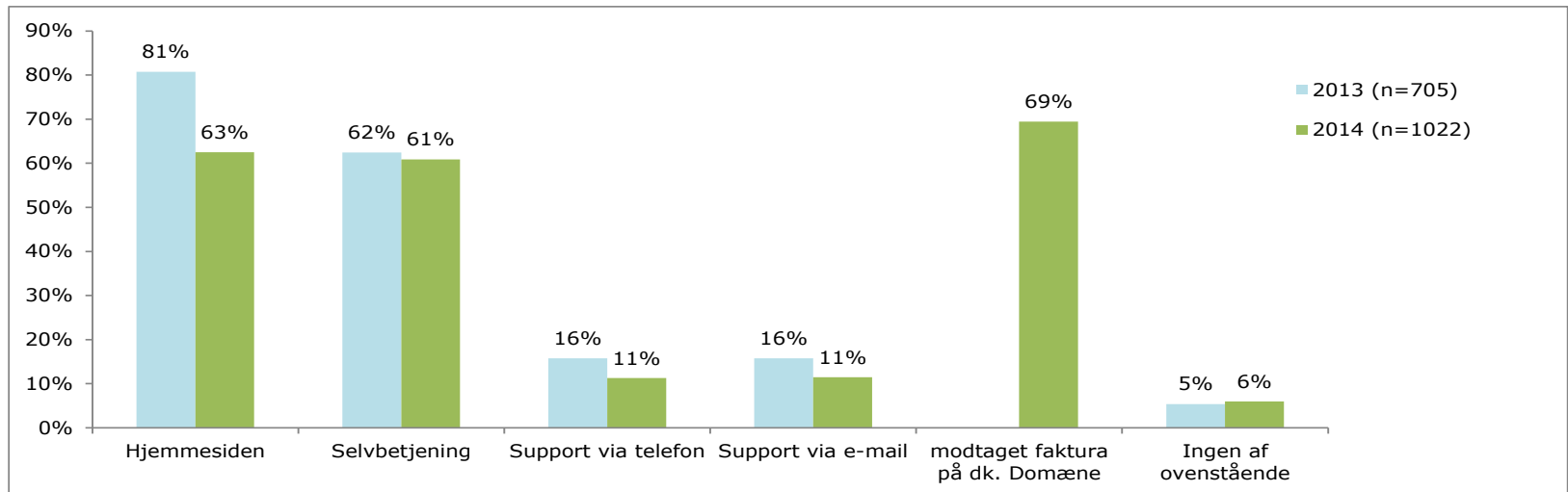
Registratorer

- Hver 3. registrator har over 100 domæner og hver 5. har over 500. I 2013 havde 9 ud af 10 over 100 domæner, så forskellen er markant. De større registratorer har altså i højere grad har fravalgt at deltage i 2014.
- 4 ud af 10 registratorer repræsenterer virksomheder, hvor registrering af domænenavne for andre er en *stor* del af deres forretning.
- Knap 7 ud af 10 betragter sig selv som ekspertbrugere.

PROFIL AF DE DELTAGENDE BRUGERE: KONTAKT TIL DK HOSTMASTER - REGISTRANTER

- Deltagerne i 2014 har i signifikant mindre grad end dem fra 2013 været i kontakt til DK Hostmaster via www.dk-hostmaster.dk
- De øvrige kontaktmåder tenderer også mod fald. Modtagelse af faktura er ny, og måske ikke overraskende det største kontaktårsag.

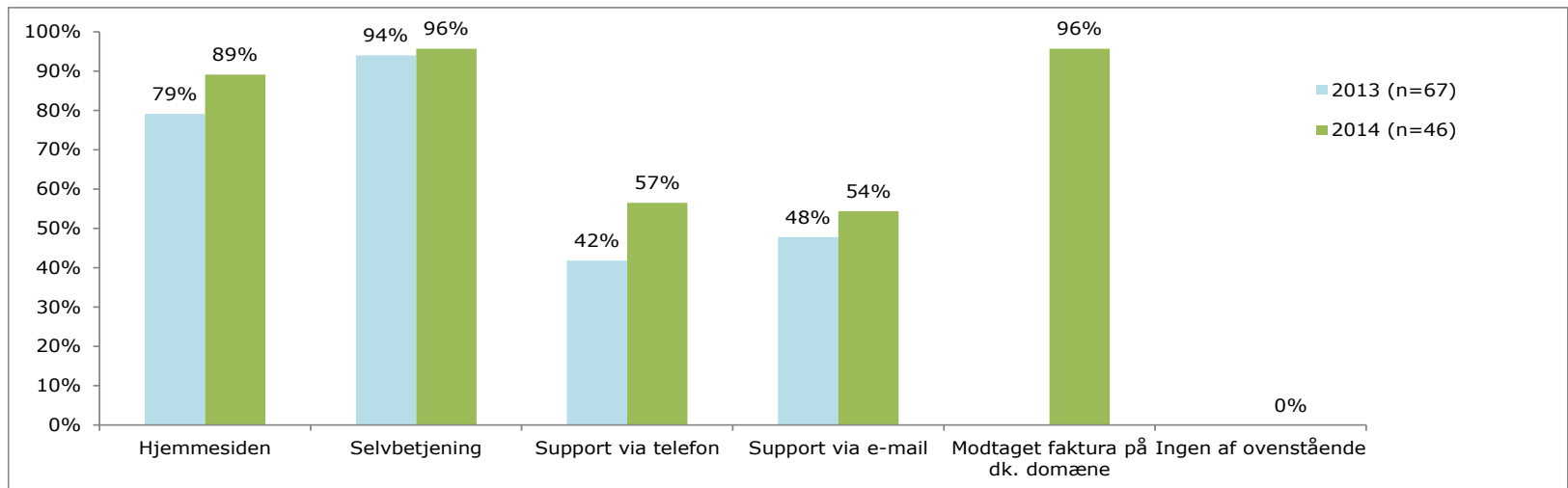
Måder hvorpå brugerne har været i kontakt med DK Hostmaster



PROFIL AF DE DELTAGENDE BRUGERE: KONTAKT TIL DK HOSTMASTER - REGISTRATORER

- Blandt registratorerne ses omvendt en generelt stigende tendens i, hvor mange der har benyttet de forskellige muligheder.
- Her tegner hjemmesiden sig for fremgang: Nu har 9 ud af 10 set den inden for det seneste år. Support via telefon, ser også ud til at have tiltrukket flere.

Måder hvorpå brugerne har været i kontakt med DK Hostmaster



HOVEDRESULTATER

DE VIGTIGSTE RESULTATER

Registranter

- DK Hostmaster opnår en **samlet tilfredshed**, der matcher det pæne 2013-niveau.
- Igen i år er de større registranter lidt mere tilfredse (6+ domæner).
- Andelen af 'meget tilfredse' er dog mindre i 2014.

Registratorer

- DKH opnår en **samlet tilfredshed**, der er viser et lille plus. Der er blevet færre 'meget utilfredse'.
- Tilfredsheden er nærmest omvendt proportional med antal domæner man har. De store har et meget dårligt index. Det er ikke nyt ifht. 2013.

DE VIGTIGSTE RESULTATER

Detaljeret analyse af hovedområder for DK Hostmasters service:

- De specifikke målinger af tilfredshed, der fokuserer på de enkelte hovedområder, de viser, at flere af områderne **taber terræn** i forhold til 2013.
- **Men niveauet for hovedområdernes scores er stadig pænt for registranter,** mens det samme ikke kan siges om alle hos registratorerne.
- DKH's indsats for at forenkle regler får en dårlig score i begge segmenter.

Registranter

- **Hjemmesiden** vurderes signifikant dårligere, men stadig et acceptabelt niveau. Får kritik for design og brugervenlig navigation.
- **Selvbetjeningen** går også tilbage, får primært kritik for design og overblik.
- **Registrators** performance falder. Lavest scorer registrators info om DKH's rolle.

Registratorer

- **Hjemmesiden** scorer betragteligt dårligere til et utilstrækkeligt niveau. Kritik for design, navigation, minus lethed med at finde info/teknisk info.
- **Selvbetjeningen** vurderes dårligere, og får kritik for brugervenlighed, design og mangler muligheder til brugers behov.
- **Kundeservice** (ikke via KAM) falder meget, men ligger stadig på OK niveau.



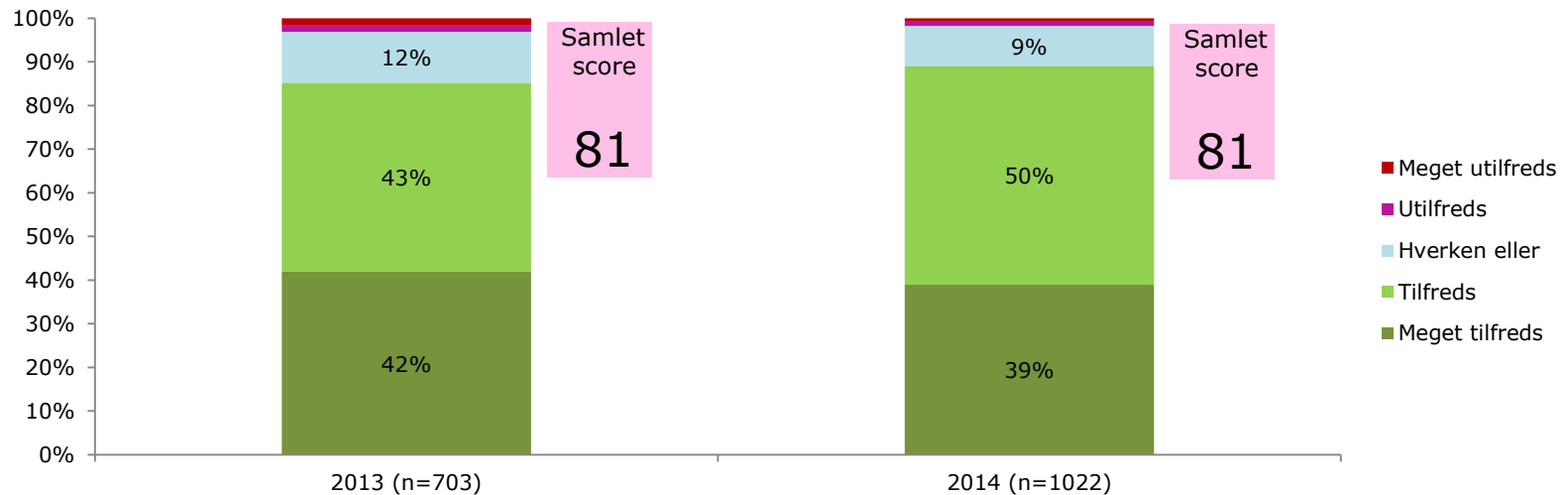
TILFREDSHED



SAMLET TILFREDSHED - REGISTRANTER

- Den samlede tilfredshed holder 2013-niveauet, som var en signifikant fremgang fra 2012. Der er dog marginalt færre 'meget tilfredse' nu, og det skal være et fokuspunkt. Til gengæld er der så tilsvarende færre indifferente.

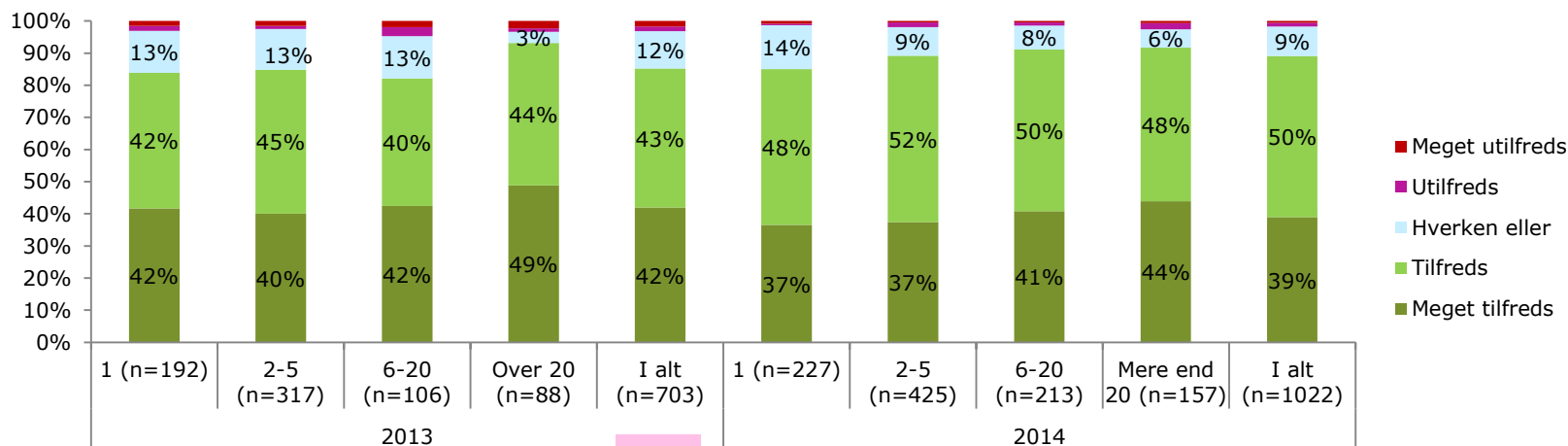
Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt - Registranter



TILFREDSHED MED DK HOSTMASTERS SERVICE ALT I ALT (FORDELT PÅ REGISTRANTSTØRRELSE)

- Det er positivt, at det i 2014 som i 2013 er de lidt større registranter, der scorer DK Hostmaster højest (ses lettest via index nederst), men det er kun signifikant, hvis man sammenligner registrantstørrelse i de sammenlagte grupper: under 6 domæner/6 eller flere domæner.

Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt



81

80

81

83

84

81

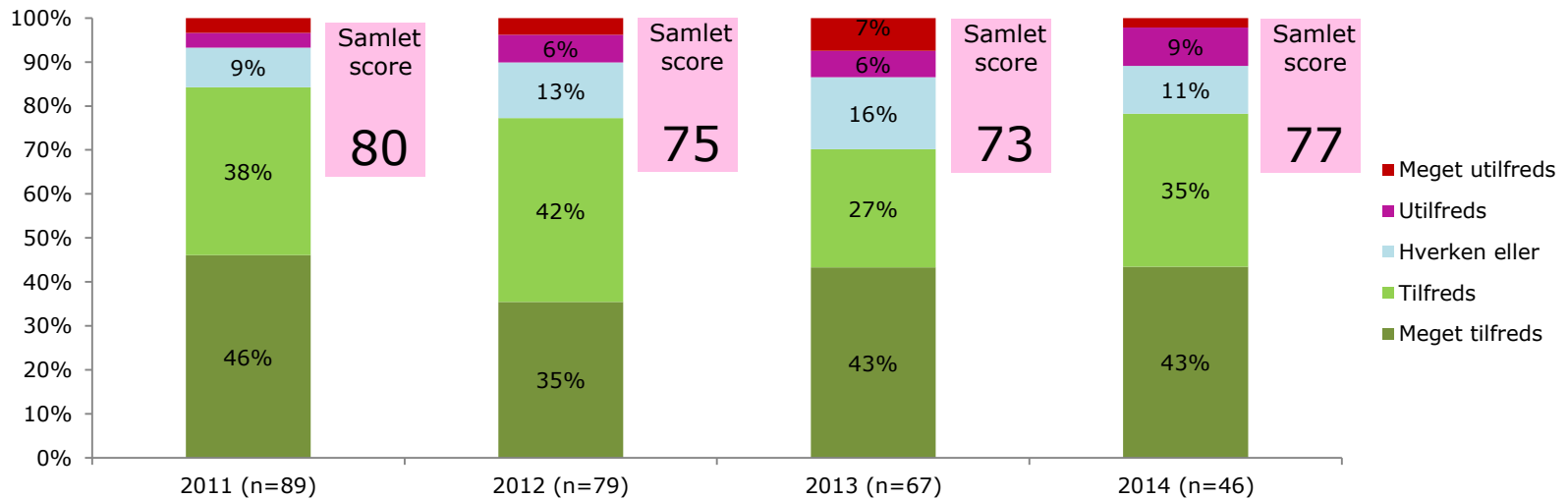
Tilfredsheds index



SAMLET TILFREDSHED - REGISTRATORER

- Den samlede tilfredshed med DK Hostmasters service er tilsyneladende steget marginalt fra 2013 til 2014, der er blevet flere 'tilfredse' på bekostning af indifferente og utilfredse. Men på grund af basernes beskedne størrelse er der ikke tale om en signifikant fremgang med de +4 point, der giver tilfredshedsindex 77.

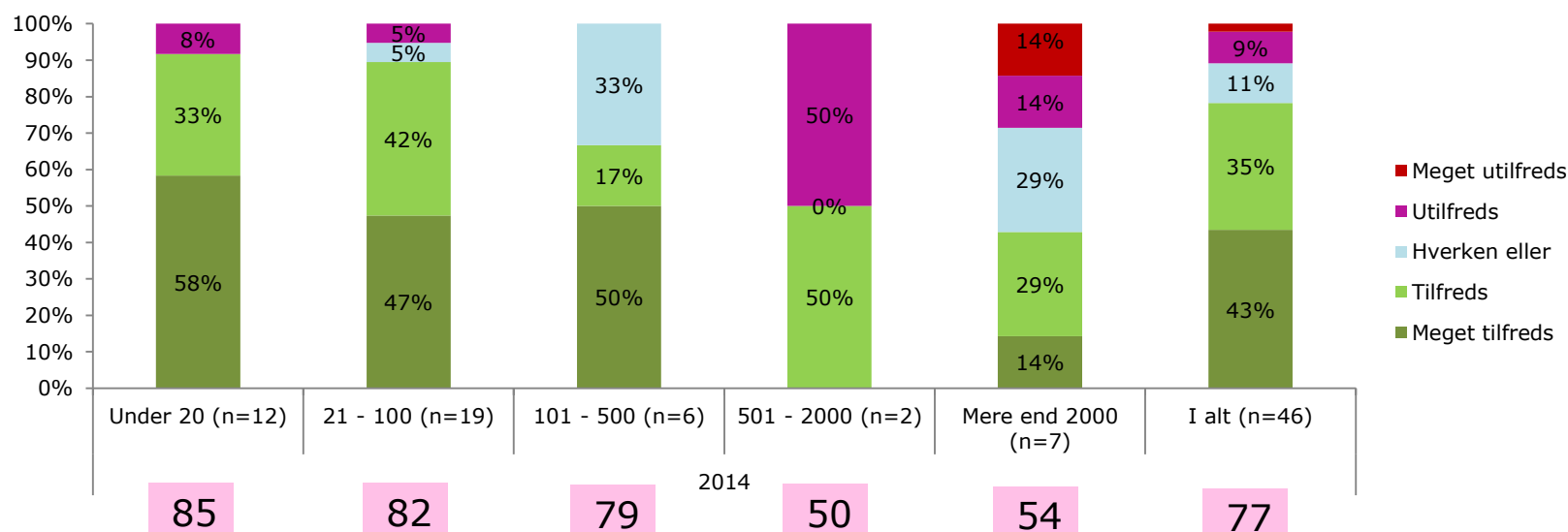
Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt registratorer



TILFREDSHED MED DK HOSTMASTERS SERVICE ALT I ALT (FORDELT PÅ REGISTRATORSTØRRELSE)

- Selv om det er meget små baser, så er det ret klart, at den samlede tilfredshed med DK Hostmasters services er størst hos de mindre registratorer, med index fra 79-85. Dermed er det dem, der sørger for det samlede index når 77.
- I 2013 var det også de store registratorer, der var mindst tilfredse. Men i 2014 udgør de store faktisk en meget mindre andel af målingen, så man kunne faktisk have forventet en mere reel fremgang.
- Beskeden tilfredshed hos de store registratorer bør blive et fokuspunkt fremadrettet.

Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt



OPSUMMERING AF UDVIKLING FOR HOVEDSPØRGSMÅL

- Det er bemærkelsesværdigt, at det samlede billede for begge kundesegmenter er, at tilfredsheden med flere områder er faldet. Således er begge segmenter enige om, at Hjemmesiden og selvbetjeningen lader noget tilbage at ønske.

Hovedspørgsmål/-temaer	Registrant	Udvikling 2013 → 2014	Registrator	Udvikling 2013 → 2014
DK Hostmaster alt i alt	81	0	77	+4
Kommunikationsmuligheder med DKH	77	-	79	
DKH indsat for at forenkle regler mm.	64 *	-	56	
Hjemmesiden	72	-5	61	-11
Selvbetjeningen	72	-5	63	-7
Fakturering	76	-2	71	-1
Sikkerhed	74	-	66	
Telefonisk kundeservice	77	-1	78	-10
E-mail kundeservice	76	+1	74	-13
Min registrator	73	-5	-	-
Samarbejde registrator/DKH	70	-	-	-

← Laveste score

← *

← *

* Meget få interview. Telefonisk ks er ikke via KAM

INDSATSPRIORITERING - REGISTRANTER

- Nedenstående spørgsmål er isoleret set de mest attraktive at forbedre, hvis DKH vil øge tilfredsheden. Forudsætningen for effekten er, at der gennemføres indsatser, som resulterer i, at brugerne efterfølgende svarer et trin bedre end spørgsmålets svarfordeling i dag viser.

Hvor er der størst tilfredshedseffekt	Hovedområde
37. DK Hostmaster er blandt de bedste domæneadministratorer, jeg kender til	DKH image
2. www.dk-hostmaster.dk - Hjemmesiden har en brugervenlig navigation	Hjemmeside
32. DK Hostmaster har de mest brugervenlige services	Brugervenlige services
35. DK Hostmaster har god føling med, hvad brugerne efterspørger	Kundebehov
39. DK Hostmaster fremstår som en meget troværdig domæneadministrator	DKH image
11. Selvbetjeningsmulighederne passer til mine behov - fx til overdragelse og genopretning af domænenavn (DK Hostmasters hjemmeside)	Selvbetjening
17. Jeg oplever, at det er let at aktivere/bekræfte et domænenavn	Aktivering
8. Selvbetjeningen har en brugervenlig navigation (DK Hostmasters hjemmeside)	Selvbetjening

INDSATSPRIORITERING - REGISTRANTER

- Nedenstående viser effekten på kundeservices områder.

Telefonisk kundeservice

25	Hvis Kundeservice ikke lige kan løse mit problem ved første opkald, kan jeg regne med, at de arbejder på sagen og vender tilbage (telefonisk kundesupport)	STOR EFFEKT
22	Kundeservice er generelt hurtig til at løse mit problem (telefonisk kundesupport)	STOR EFFEKT
26	Jeg er tilfreds med åbningstiderne i Kundeservice (alm. kontortid) (telefonisk kundesupport)	NOGEN EFFEKT
21	Jeg er generelt tilfreds med den tid det tager at få kontakt til en medarbejder, der kan hjælpe mig (telefonisk kundesupport)	NOGEN EFFEKT
23	Hvis kundeservicemedarbejderen ikke selv kan løse mit problem, er han/hun hurtig til at finde en kollega, der kan (telefonisk kundesupport)	NOGEN EFFEKT

E-mail kundeservice

27	Jeg er generelt tilfreds med den tid, det tager at få løst mit problem (e-mail support)	STOR EFFEKT
28	Svar via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog (e-mail support)	LILLE EFFEKT
29	Jeg får løst mit problem rigtigt første gang, jeg kontakter kundeservice via e-mail (e-mail support)	LILLE EFFEKT

RESULTATER PÅ DE FORSKELLIGE OMRÅDER

HJEMMESIDE
SELVBETJENING
FAKTURERING
SIKKERHED
TELEFONISK KUNDESERVICE
E-MAIL KUNDESERVICE
GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER
VURDERING AF REGISTRATOR
REGISTRATORAKTIVITETER

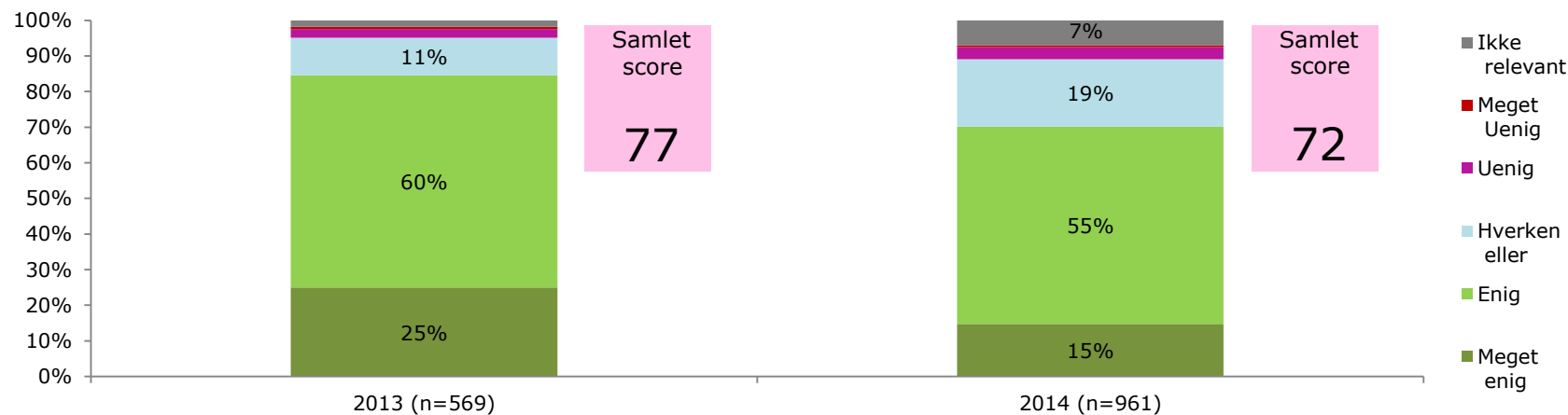


HJEMMESIDE SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- Der måles et signifikant fald i tilfredsheden med hjemmesiden blandt registranter fra 2013 til 2014
- Der er langt færre 'meget enige' og det koster især indekspoint.

Tilfredshed med DK Hostmasters hjemmeside



HJEMMESIDE

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene ligger mellem 64 og 72 for registranternes tilfredshed med hjemmesiden, og på nær de 72, så er det middelmådige scores med plads til forbedringer.
- Højest scorer spørgsmålet om teksterne på hjemmesiden er skrevet i et forståeligt sprog (72)

Indeks for underspørgsmål

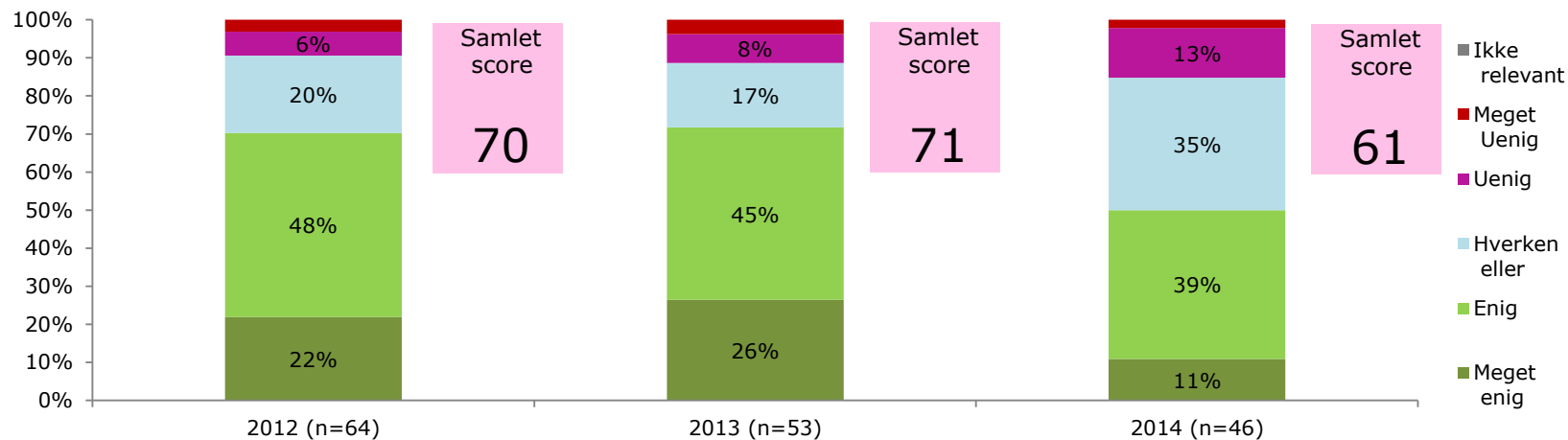
Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden:		
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	72	894
Hjemmesiden har et indbydende design	64	881
Hjemmesiden har en brugervenlig navigation	65	888
Det er let at finde de seneste nyheder	67	770
Det er let at finde teknisk information og dokumentation på hjemmesiden	64	820
Det er let at finde hjælp og oftest stillede spørgsmål på hjemmesiden	65	803
Den hjælp, jeg kan finde på hjemmesiden, hjælper mig med at løse mine udfordringer	64	801
Hjemmesidens tekster er skrevet i et forståeligt sprog	72	872

HJEMMESIDE SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER

- Tilfredsheden med hjemmesiden blandt registratorer viser et reelt fald fra 2013 til 2014
- Især er det hver at bemærke at 2014 andelen af 'meget enige' er faldet med 15 procentpoint ift. 2013, samt at andelen af registratorer, der har svaret 'hverken eller' er steget med 18 procentpoint.

Tilfredshed med DK Hostmasters hjemmeside og information



HJEMMESIDE

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for hjemmesiden ligger typisk mellem 54 og 59 med to undtagelser: Højest scorer spørgsmålet om, at det er let at finde de seneste nyheder på hjemmesiden (70), og teksterne er skrevet i et let forståeligt sprog (69).
- Det er især brugervenligheden, navigation og designet, som ikke er tilfredsstillende.
- Der er grundt til at se på forbedringsmuligheder.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden:		
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	61	46
Hjemmesiden har et indbydende design	56	43
Hjemmesiden har en brugervenlig navigation	57	46
Det er let at finde de seneste nyheder	70	41
Det er let at finde teknisk information og dokumentation på hjemmesiden	56	43
Det er let at finde hjælp og oftest stillede spørgsmål på hjemmesiden	54	42
Den hjælp, jeg kan finde på hjemmesiden, hjælper mig med at løse mine udfordringer	59	43
Hjemmesidens tekster er skrevet i et forståeligt sprog	69	44

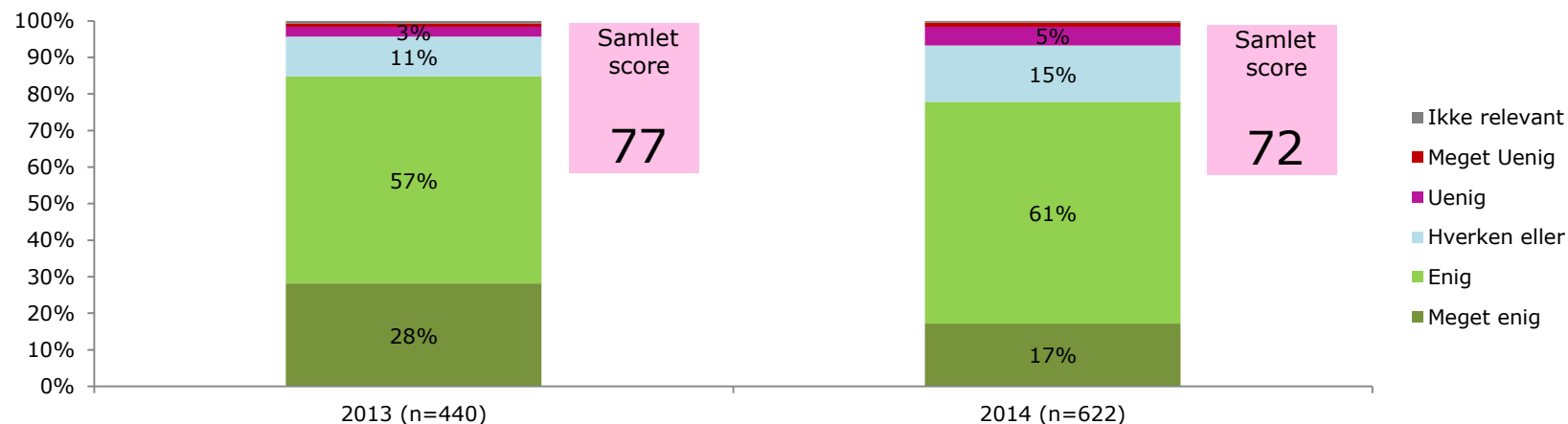
SELVBETJENING

SELVBETJENING SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- 2014 resultatet viser et reelt fald på 5 indexpoint i tilfredsheden med selvbetjeningen blandt registranter.
- Andelen af 'meget enige' er faldet med 11 procentpoint ift. 2013, mens andelen af 'enige' blot er 4 procentpoint højere.

Tilfredshed med selvbetjeningen



SELVBETJENING

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for selvbetjeningen ligger mellem 59 og 76 for registranterne
- Især på designet scorer selvbetjeningen lavt med 59 i indeksscore. Brugervenlig navigation ligger 9 indekspoint højere, men det kunne også være lidt højere vurderet, fordi det generelt betyder meget for brugerne. Det er positivt, at registranterne er trygge ved at bruge selvbetjeningen, her er scoren 76.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på DK Hostmasters hjemmeside?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	72	619
Selvbetjeningen har en brugervenlig navigation	68	617
Det er let at benytte selvbetjeningen	70	618
Selvbetjeningen har et indbydende design	59	601
Selvbetjeningsmulighederne passer til mine behov - fx til overdragelse og genopretning af domænenavn	71	591
Jeg føler mig tryk ved at benytte selvbetjeningen	76	615

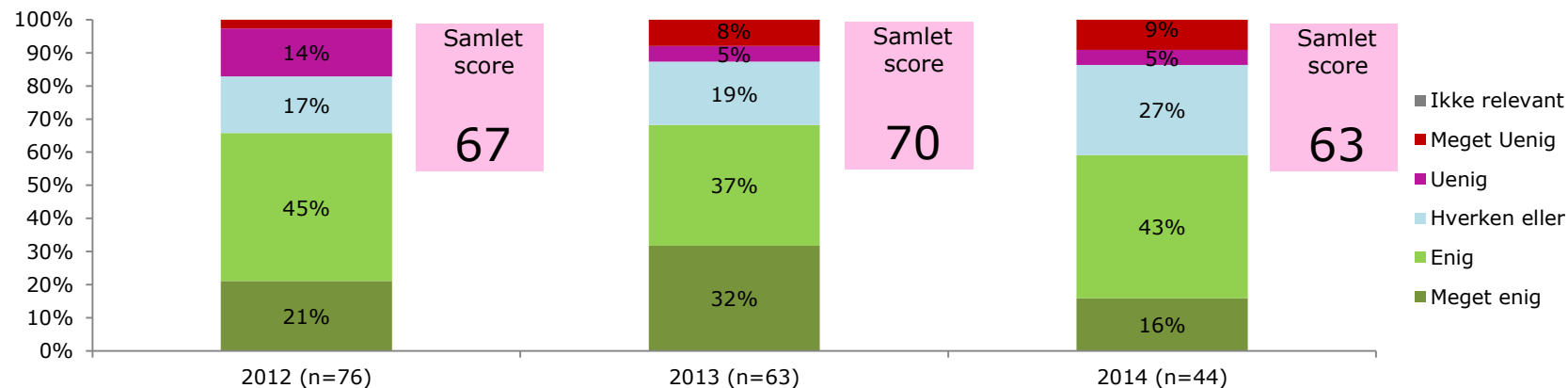


SELVBETJENING SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER

- Registratorerne vurderer på samme måde som registranterne, selvbetjeningen til en noget lavere score i 2014.
- Igen er der tydeligt færre, der vurderer selvbetjeningen på bedste niveau i 2014 (mørkegrøn i figuren).

Tilfredshed med selvbetjeningen



SELVBETJENING

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for selvbetjeningen ligger mellem 49 og 73 for registratorerne.
- Som det også var tilfældet hos registranterne, er det de samme elementer, der scorer lavt: Indbydende design, brugervenlighed og lethed. Dertil markerer registratorerne sig også ved at bemærke, at selvbetjeningsmulighederne ikke passer så godt til deres behov.

Indeks for underspørgsmål

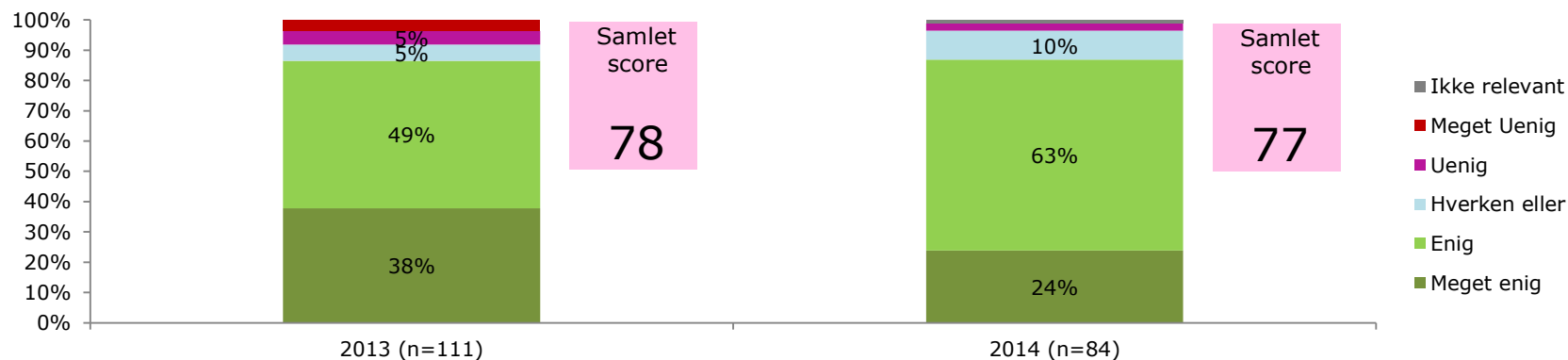
Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på DK Hostmasters hjemmeside?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	63	44
Selvbetjeningen har en brugervenlig navigation	59	44
Det er let at benytte selvbetjeningen	60	44
Selvbetjeningen har et indbydende design	49	40
Selvbetjeningsmulighederne passer til mine behov - fx til overdragelse og genopretning af domænenavn	61	44
Jeg føler mig tryk ved at benytte selvbetjeningen	73	44

TELEFONISK KUNDESERVICE/SUPPORT

TELEFONISK SUPPORT SAMLET TILFREDSHED - REGISTRANTER

- Tilfredshedsindekset er stort set det samme som sidste år, men der er tilsyneladende sket en forrykkelse blandt de registranter, der er tilfredse og meget tilfredse med den telefoniske support: Andelen der er 'meget enige' i 2014 er således faldet 14 procentpoint. Den gode ting er, at der også er blevet færre med negativ vurdering.
- Det er oplagt af evaluere denne udvikling internt, for at målrette indsatsen for denne kontaktform, som er DK Hostmasters mere direkte kontakt med kunderne.

Tilfredshed med telefonisk support



Note: Ændret spørgsmålsformulering fra 2013 til 2014

TELEFONISK SUPPORT

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for telefonisk support ligger faktisk pænt mellem 74 og 82, og kun tilfredsheden med kundeservice åbningstid når ikke dette niveau.
- Det er meget positivt, at spørgsmålet om kundeservices evne til hurtigt at løse registrantens problem er det højest scorende med indeks 82. Det er generelt et vigtigt spørgsmål i kunderelationen, og således også hørt i den kvalitative forfase.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respon- denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske kundeservice?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med DK Hostmasters kundeservice	77	83
Jeg er generelt tilfreds med den tid det tager at få kontakt til en medarbejder, der kan hjælpe mig	80	83
Kundeservice er generelt hurtig til at løse mit problem	82	83
Hvis kundeservicemedarbejderen ikke selv kan løse mit problem, er han/hun hurtig til at finde en kollega, der kan	76	64
Kundeservicemedarbejderen er god til at svare i et sprog, jeg forstår	80	82
Hvis Kundeservice ikke lige kan løse mit problem ved første opkald, kan jeg regne med, at de arbejder på sagen og vender tilbage	74	69
Jeg er tilfreds med åbningstiderne i Kundeservice (alm. kontortid)	68	82

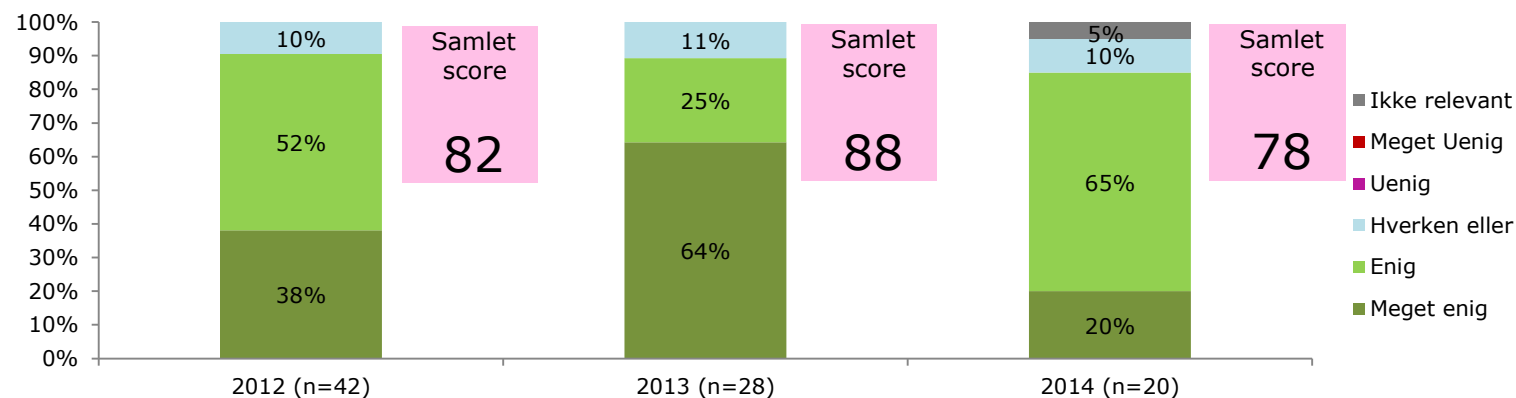


TELEFONISK SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER (RINGER IKKE TYPISK TIL KEY ACCOUNT MANAGER(KAM))

- Tilsyneladende er der et signifikant fald i tilfredshed med telefonisk support på 10 index point og en kraftig ændring blandt de registratorer, der er henholdsvis tilfredse og meget tilfredse med den telefoniske support. Men forklaringen skal bl.a. findes i det faktum, at 2014 resultatet kun viser svarene fra de registratorer, der har evalueret andre indgange end direkte til DKH's KAM. 2013 resultatet indeholder også evaluering af KAM, og det var et faktum, at KAM have meget positive evalueringer, og det bekræftes også i den kvalitative forfase. KAM evaluering findes efterfølgende.

Tilfredshed med telefonisk support



TELEFONISK SUPPORT

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL – REGISTRATORER (RINGER IKKE TYPISK TIL KAM)

- Indeksene til underspørgsmålene for telefonisk support ligger mellem 71 og 78 for registratorernes tilfredshed med den telefoniske support. Højest scorer "spørgsmålet om ventetiden før registratorerne får kontakt til en medarbejder der kan hjælpe (78). Det er faktisk et OK pænt niveau.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske kundeservice?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med DK Hostmasters kundeservice	78	19
Jeg er generelt tilfreds med den tid det tager at få kontakt til en medarbejder, der kan hjælpe mig	78	20
Kundeservice er generelt hurtig til at løse mit problem	74	20
Hvis kundeservicemedarbejderen ikke selv kan løse mit problem, er han/hun hurtig til at finde en kollega, der kan	73	20
Kundeservicemedarbejderen er god til at svare i et sprog, jeg forstår	74	18
Hvis Kundeservice ikke lige kan løse mit problem ved første opkald, kan jeg regne med, at de arbejder på sagen og vender tilbage	75	18
Jeg er tilfreds med åbningstiderne i Kundeservice (alm. kontortid)	71	19



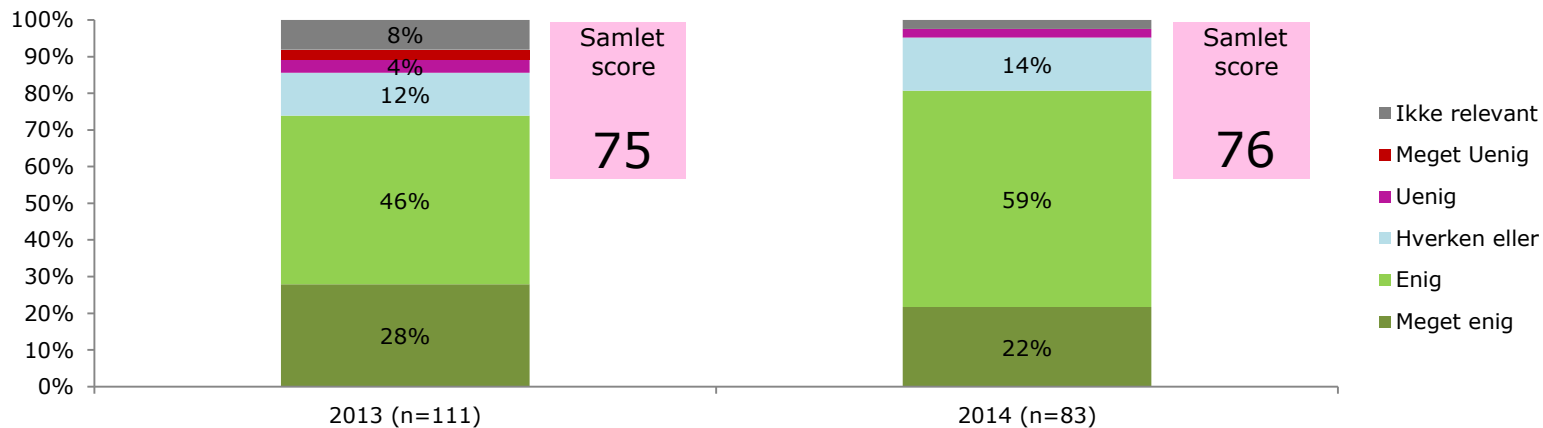
E-MAIL KUNDESERVICE/SUPPORT

E-MAIL SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- Andelen af registranter, der enten er 'enige' eller 'meget enige' med, at de er meget tilfredse med e-mail supporten, er steget fra 74 % i 2013 til 81 % i 2014 – den stigning er knapt nok signifikant, men det er en positiv tendens. Tilfredshedsindekset har +1 point, så det er heller ikke signifikant.
- En tilknyttet positiv tendens ses ved, at andelen af 'utilfredse' og 'meget utilfredse' er faldet fra 7 % til 2 % siden 2013.

Tilfredshed med e-mail support



E-MAIL SUPPORT

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for selvbetjeningen ligger mellem 73 og 75 for registranternes tilfredshed med e-mail supporten. Det er en OK score, men alligevel med potentiale for forbedring.
- Brugen af kundeservice via e-mail er proportional med antallet af domæner registranterne har.

Indeks for underspørgsmål

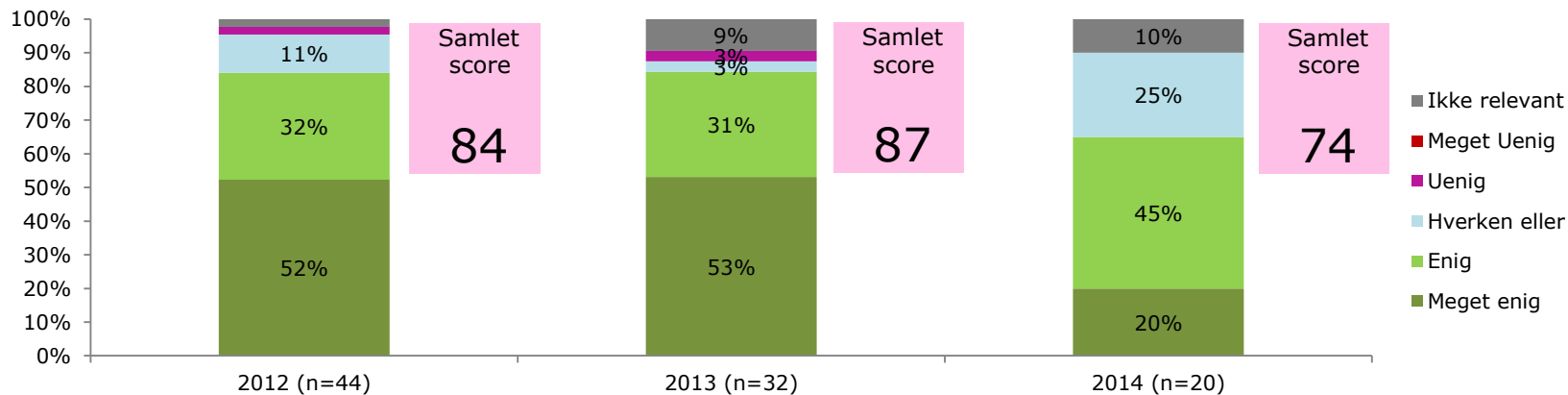
Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respon- denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om kundeservice via e-mail support?		
Samlet set er jeg tilfreds med kundeservice via e-mail hos DK Hostmaster	76	81
Jeg er generelt tilfreds med den tid, det tager at få løst mit problem	73	80
Svar via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog	75	81
Jeg får løst mit problem rigtigt første gang, jeg kontakter kundeservice via e-mail	73	77
Hvis kundeservice ikke kan løse mit problem ud fra mine oplysninger, kan jeg regne med, at de reagerer	74	70

E-MAIL SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER

- Andelen af registratorer, der enten er 'enige' eller 'meget enige' i spørgsmålet om e-mail supporten, ser ud til at være faldet markant fra 84 % i 2013 til 65 % i 2014. Det betyder også et signifikant ændret tilfredshedsindeks på 74.
- Scoren for de enkelte underspørgsmål matcher bedre dette lavere niveau, der fremgår af den efterfølgende side, men det er afgørende vigtigt med en intern evaluering af ændringen mellem de to år.

Tilfredshed med e-mail support



E-MAIL SUPPORT

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for selvbetjeningen ligger mellem 70 og 77 for registratorernes tilfredshed med e-mail supporten.
- E-mailsupporten scorer endvidere forholdsvis pænt på, at e-mail svarene fra kundeservice er skrevet i et let og forståeligt sprog.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respon- denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om kundeservice via e-mail support?		
Samlet set er jeg tilfreds med kundeservice via e-mail hos DK Hostmaster	74	18
Jeg er generelt tilfreds med den tid, det tager at få løst mit problem	74	17
Svar via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog	77	16
Jeg får løst mit problem rigtigt første gang, jeg kontakter kundeservice via e-mail	72	18
Hvis kundeservice ikke kan løse mit problem ud fra mine oplysninger, kan jeg regne med, at de reagerer	70	14

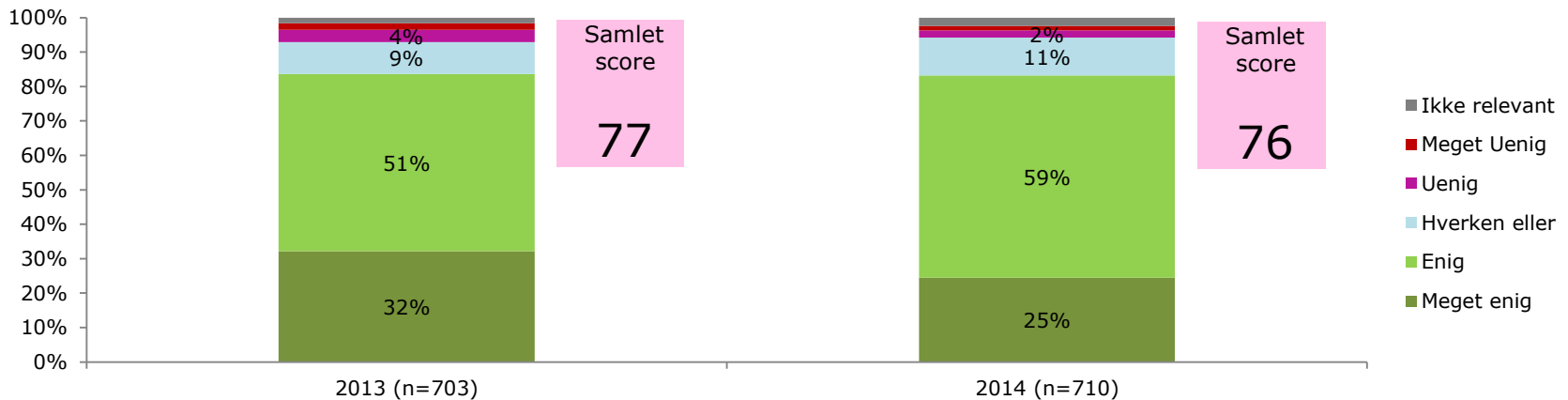
FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

SAMLET TILFREDSHED - REGISTRANTER

- Der er tale om status quo i resultaterne, så der kan rapporteres ikke signifikante tendenser som: Andelen af 'meget tilfredse' faldet med 7 procentpoint fra 2013 til 2014, og andelen af 'uenige' og 'meget uenige' er faldet fra 6 % i 2013 til 3 % i 2014
- Der ses en lille tendens i retning af, at de større registranter er en smule mere utilfredse med fakturering og betalingsvilkårene end de mindre registranter
- Bemærk også note om ændret spørgsmålsformulering i 2014 spørgeskemaet.

Tilfredshed med fakturering og betalingsvilkår



FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

INDEKS PÅ UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for fakturering og betalingsvilkår ligger mellem 70 og 81 for registranterne. Højest scorer spørgsmålet om fakturaernes information, der opleves som dækkende for registranterne: indeks 81.

Indeks for underspørgsmål

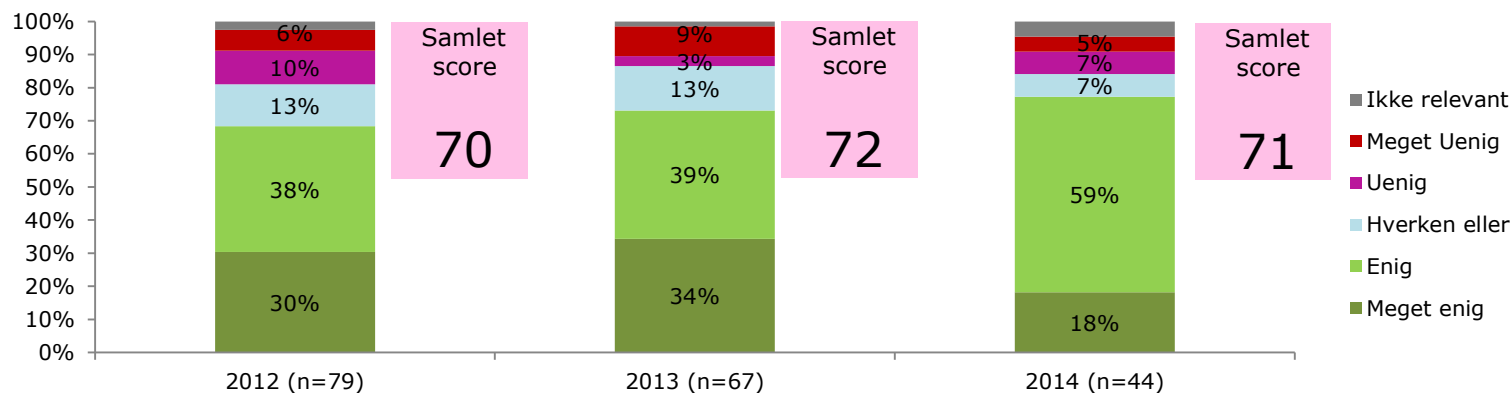
Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respon- denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om fakturering fra DK Hostmaster?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med løsninger til fakturering og betaling hos DK Hostmaster	76	693
Fakturaerne indeholder de informationer, der dækker mine behov	81	706
Det er let at oprette/ændre betalere på mit domænenavn	70	558
Betalingsprocedurer hos DK Hostmaster passer fint med mit/vores system	75	686
Hvis jeg henvender mig om et betalingsproblem, så er DK Hostmaster hjælpsomme med at finde en forklaring	70	342

FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

- REGISTRATORER

- Resultaterne er rimelig konsistente mellem alle tre årsmålinger. I 2014 ser det ud til, at der samler sig den hidtil største gruppe af 'enige' på bekostning af de "omkringliggende" svarmuligheder. Det bør vække nysgerrighed at evaluere, hvorfor andelen, der scorer DK Hostmaster højest, er faldet til hidtil dårligste niveau. Svaret kommer nok ikke helt på den følgende side, men registratorerne er ikke tilfredse nok med betalingsprocedurerne som det ser ud.

Tilfredshed med betalingsvilkår



Note: Ændret spørgsmålsformulering fra 2013 til 2014



FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for fakturering og betalingsvilkår ligger mellem 61 og 77 for registranterne.
- Lavest scorer spørgsmålet om DK hostmasters betalingsprocedurers kompatibilitet med registratorernes systemer med index 61.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om fakturering fra DK Hostmaster?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med løsninger til fakturering og betaling hos DK Hostmaster	71	42
Fakturaerne indeholder de informationer, der dækker mine behov	76	42
Det er let at oprette/ændre betalinger på mit domænenavn	68	41
Betalingsprocedurer hos DK Hostmaster passer fint med mit/vores system	61	42
Hvis jeg henvender mig om et betalingsproblem, så er DK Hostmaster hjælpsomme med at finde en forklaring	77	30

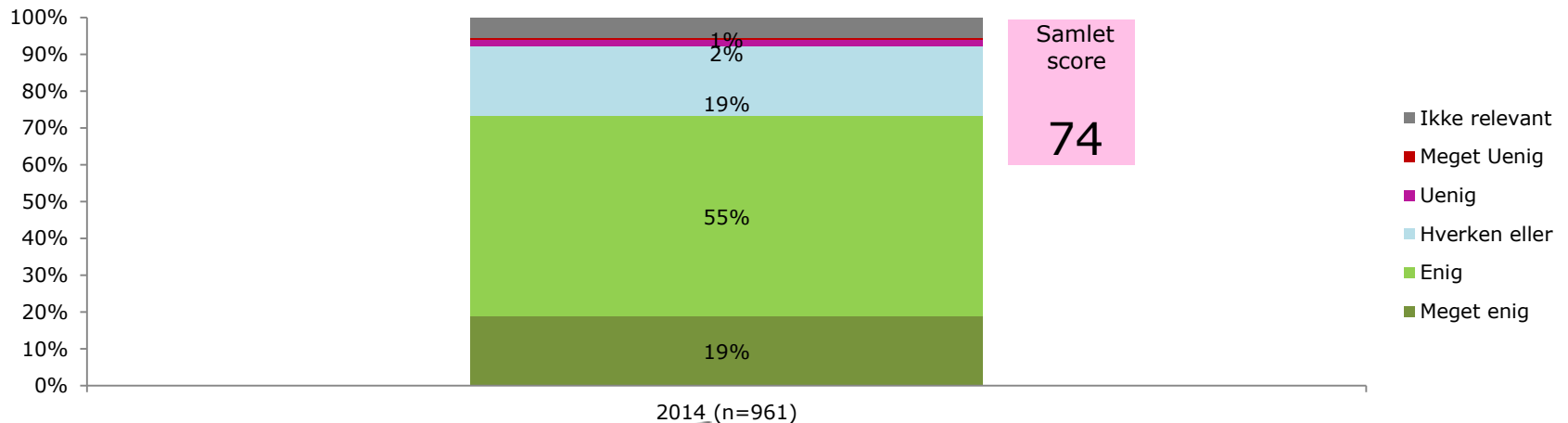
SIKKERHED OG AKTIVERING/BEKRÆFTELSE

SAMLET TILFREDSHED MED SIKKERHED

REGISTRANTER

- Dette serviceområde er lidt mere blandet i sit indhold end de øvrige, så "sikkerhed" skal opfattes lidt bredt. Med en tilfredshedsscore på 74, opnås et "godkendt" resultat, der placerer området i en slags mellemgruppe af DK Hostmasters øvrige performance.
- Meget få er negative, men der kan godt tilstræbes flere på bedste niveau – altså flere end 19% 'helt enige'.

Samlet tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed



SIKKERHED (OG AKTIVERING/BEKRÆFTELSE) INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for aktivering/bekræftelse og sikkerhed ligger mellem 67 og 77.
- Der er umiddelbart to indsatsområder i spørgsmålene om "lethed ved at oprette et nyt domænenavn til et allerede eksisterende bruger-id "(67) og "sikkerheden ved log-in proceduren" (69).

Indeks for underspørgsmål

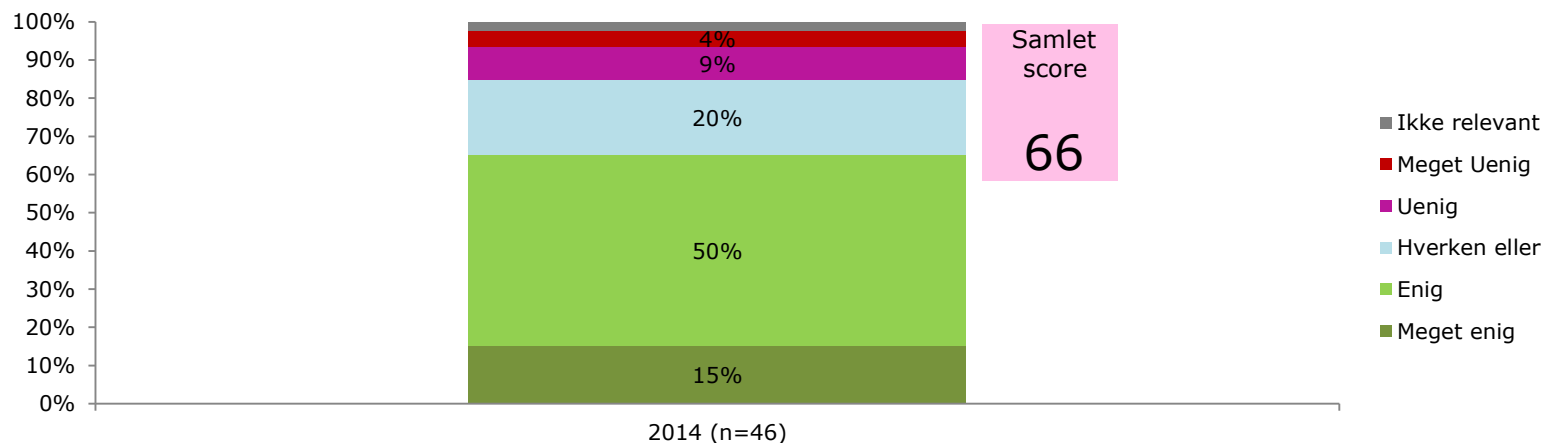
Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respon- denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om aktivering/bekræftelse og sikkerhed?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med håndtering af sikkerhed omkring mine domænenavne	74	908
Jeg oplever, at det er let at aktivere/bekræfte et domænenavn	77	868
Jeg oplever, at det er let at oprette et nyt domænenavn til mit eksisterende bruger-id	67	759
Jeg har det fint med, at nye domænenavne kræver aktivering/bekræftelse efter modtagelse af ordrebekræftelse fra DK Hostmaster	77	875
Log-in proceduren til ens konto er tilstrækkeligt opdateret rent sikkerhedsmæssigt	69	867

SAMLET TILFREDSHED SIKKERHED

REGISTRATORER

- Tilfredshedsindekset blandt registratorerne er klart lavere end blandt registranterne (74).
- Via underspørgsmålene fremgår det, at det er forskellige forhold, der trækker resultatet ned. Men det er positivt, at det spørgsmål, som er meget konkret om sikkerhed: "Log-in proceduren til en ens konto", det er det bedst scorende med indeks 68.

Samlet tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed



SIKKERHED (OG AKTIVERING/BEKRÆFTELSE)

INDEKS PÅ UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for sikkerhed/aktivering/bekræftelse spænder vidt mellem 48 og 68.
- Især spørgsmålet omkring aktivering/bekræftelse af domænenavn efter modtagelsen af ordrebekræftelse scorer meget lavt med beskedne 48 indexpoint. Spørgsmålet om lethed ved at aktivere et domænenavn scores næsten tilsvarende lavt (54).

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respon- denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om aktivering/bekræftelse og sikkerhed?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med håndtering af sikkerhed omkring mine domænenavne	66	45
Jeg oplever, at det er let at aktivere/bekræfte et domænenavn	54	45
Jeg oplever, at det er let at oprette et nyt domænenavn til mit eksisterende bruger-id	64	44
Jeg har det fint med, at nye domænenavne kræver aktivering/bekræftelse efter modtagelse af ordrebekræftelse fra DK Hostmaster	48	45
Log-in proceduren til ens konto er tilstrækkeligt opdateret rent sikkerhedsmæssigt	68	44

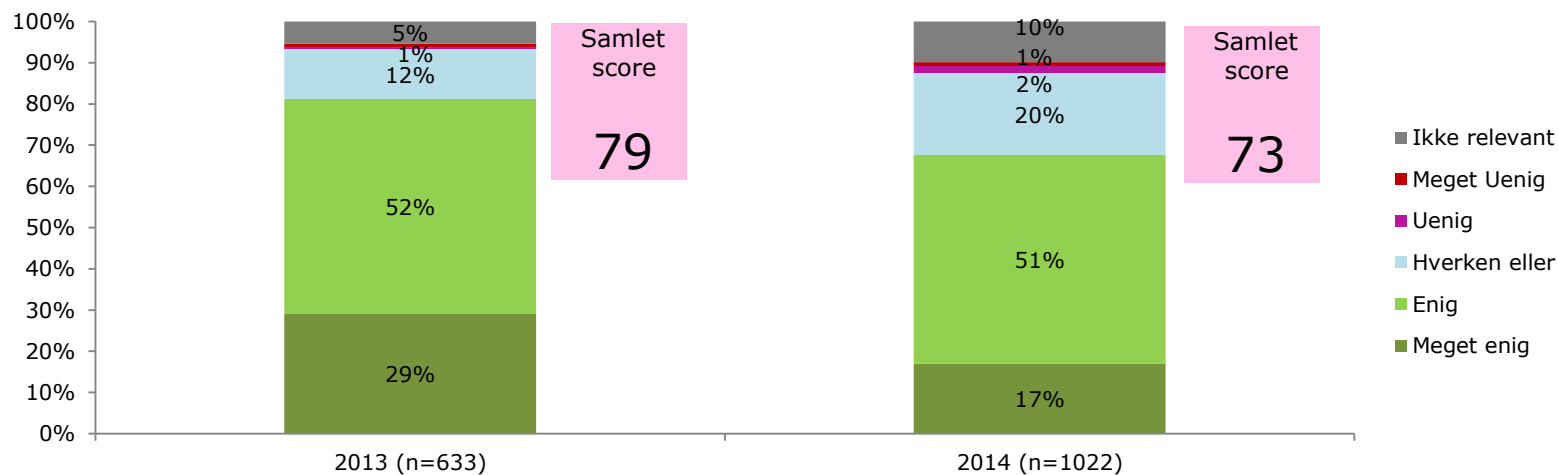
VURDERING AF REGISTRATOR

VURDERING AF REGISTRATORER

- REGISTRANTER

- Registranterne er i 2014 blevet mere negative overfor deres registrator.
- Tilfredshedsindex falder signifikant med 4 index point, og det er særligt færre helt tilfredse, der trækker ned: 68 % svarer på de to bedste niveau i 2014 mod 81% i 2013.

Samlet tilfredshed med registratorer



VURDERING AF REGISTRATORER

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for vurdering af registratorerne ligger mellem 63 og 70 for registranterne.
- Laveste score vedrører spørgsmålet omkring tilstrækkelig information fra registratorerne om DK Hostmasters rolle (63). Det er et element, der også kommer frem i forfasens kvalitative interview, hvor dialogen bl.a. går på, at de to ikke er så koordinerede og oplysende, måske fordi de omtales at have forskellige interesser.

Indeks for underspørgsmål

Spørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig er du i følgende udsagn omkring din registrator (ofte serverudbyder eller webhotel)?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med min registrator	73	921
Min registrator informerer mig tilstrækkeligt om DK Hostmasters rolle	63	899
Min registrators produkter og løsninger er en god hjælp for mig til håndtering af mit .dk-domænenavn	68	894
Min registrator yder en god service	70	905

REGISTRATORAKTIVITETER

REGISTRATOR AKTIVITETER

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL

- Indeksene til underspørgsmålene for vurdering af registratoraktiviteterne ligger mellem 44 og 90. Bemærk, at der er få interview bag disse index, hvorfor resultaterne skal evalueres med forsigtighed.
- Lavest scorer spørgsmålene om udbyttet ved personlig registratorbesøg med DK Hostmaster (44), dernæst hvorvidt internetdagen er et vigtigt forum for at opdatere viden inden for branchen (56), og så mangle på tiltag efter registratormøder (57).
- Højest scorer spørgsmålene der går på udbyttet af den faglige workshop (90), samt spørgsmålet der går på registratormøder som et vigtigt forum til, som registrator, at holde sig opdateret med hvad DK Hostmaster laver (79).

Indeks for underspørgsmål			Antal respon-
Spørgsmål		Indeks 2014	denter 2014
Hvor enig er du i følgende udsagn om de aktiviteter, du har deltaget i / oplevet?			
Internetdagen er et vigtigt forum for opdateret viden indenfor branchen		56	8
Internetdagen gav mig et tilfredsstillende udbytte		72	8
Den faglige workshop er et vigtigt forum for opdateret viden indenfor branchen		75	5
Den faglige workshop gav mig et tilfredsstillende udbytte		90	5
Registratormødet er et vigtigt forum for opdateret viden om, hvad vi og DK Hostmaster beskæftiger sig med		79	12
Registratormødet har resulteret i nogle tiltag som registratorerne foreslog		57	11
Det personlige møde hos os med DK Hostmaster gav os et tilfredsstillende udbytte		44	4
Nyhedsbrevet er et vigtigt medie for opdateret viden om, hvad DK Hostmaster beskæftiger sig med		64	32

GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for den generelle vurdering af DK Hostmaster ligger mellem 59 og 79 for registranterne
- Højest score er på spørgsmålet om DK Hostmaster som en meget troværdig domæneadministrator (79) og laveste score er på spørgsmålet om, at DK Hostmaster er gode til at lytte og handle, hvis brugeren kommer med forslag (59).
- Generelt ligger registranternes vurdering af DK Hostmaster på et niveau der er egnet til forbedringstiltag.

Indeks for underspørgsmål		Antal respon-
Spørgsmål	Indeks 2014	denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om at DK Hostmaster?		
Gør en stor indsats for at forenkle regler og betingelser mest muligt	64	825
Har god føling med, hvad brugerne efterspørger	62	812
Er gode til at lytte og handle, hvis brugerne kommer med forslag til gavn for flertallet	59	695
Altid behandler ens henvendelse på en seriøs måde	70	785
Har de mest brugervenlige services	61	819
Er på forkant med den teknologiske udvikling mht. domænenavnsadministration	61	820
Er blandt de bedste domæneadministratorer, jeg kender til	68	851
Er synlige i det internationale samarbejde om at fremme et velfungerende internet	60	724
Fremstår som en meget troværdig domæneadministrator	79	949

GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for den generelle vurdering af DK Hostmaster ligger mellem 43 og 74 for registratorerne
- Generelt er indeksscorene i den lave ende visualiseret ved mange brune farver (mellem 43 og 60)
- De laveste indeksscores er på teknologisk udvikling (43), om DK Hostmaster overlader nok af styringen til registratorerne (45) og hvorvidt bestyrelsesformanden kan sætte handling bag sine ord (49)

Indeks for underspørgsmål		Antal respon-
Spørgsmål	Indeks 2014	denter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om at DK Hostmaster?		
Gør en stor indsats for at forenkle regler og betingelser mest muligt	56	45
Har god føling med, hvad brugerne efterspørger	53	44
Er gode til at lytte og handle, hvis brugerne kommer med forslag til gavn for flertallet	53	41
Altid behandler ens henvendelse på en seriøs måde	72	43
Har de mest brugervenlige services	53	45
Er på forkant med den teknologiske udvikling mht. domænenavnsadministration	43	44
Er blandt de bedste domæneadministratorer, jeg kender til	56	45
Er synlige i det internationale samarbejde om at fremme et velfungerende internet	58	40
Fremstår som en meget troværdig domæneadministrator	74	46
Gør en indsats for at forstå vores forretning	52	44
Har en ledelse og en bestyrelsesformand, der er meget lydhøre for vores behov og ideer	51	35
Har en ledelse og en bestyrelsesformand, der sætter handling bag ord	49	34
Overlader en tilstrækkelig grad af styring til sine registratorer	45	44
Har et godt samarbejde med mig som registrator om at servicere registranterne	65	43



KONTAKT

Ole Persson, Senior Consultant, MSc
Rambøll Management Consulting
olep@ramboll.com ; M +45 5161 8140

APPENDIX A

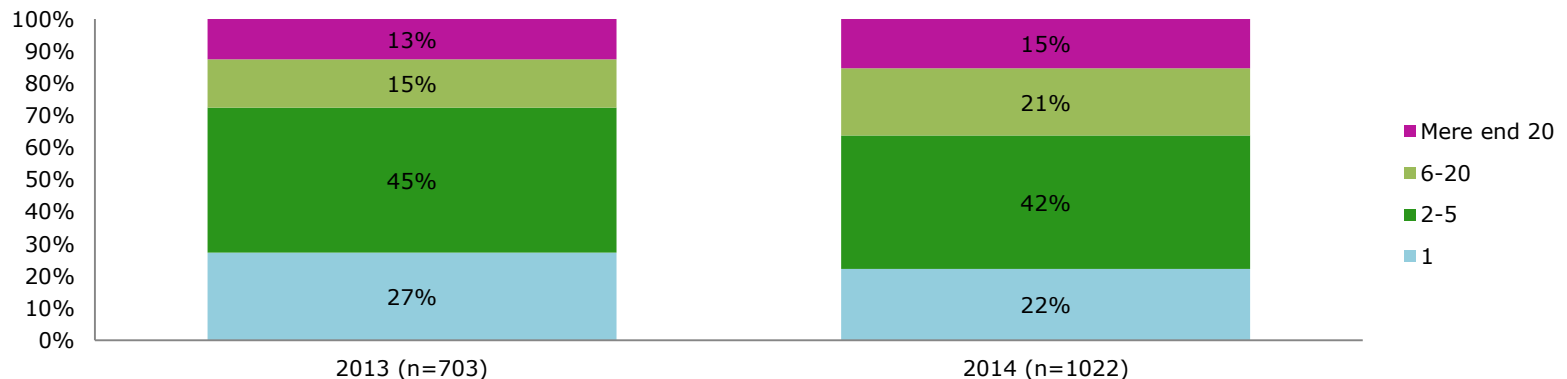
BRUGERNES BAGGRUND

DELTAGENDE REGISTRANTER

FORDELT PÅ HVOR MANGE DOMÆNER DE HAR

- Der er en forholdsvis ensartet fordeling på størrelsen af deltagende registranter (målt på antal domæner) mellem undersøgelserne 2013 og 2014. Registranter med 6-20 domænenavne er dog lidt bedre repræsenteret end de mindre.

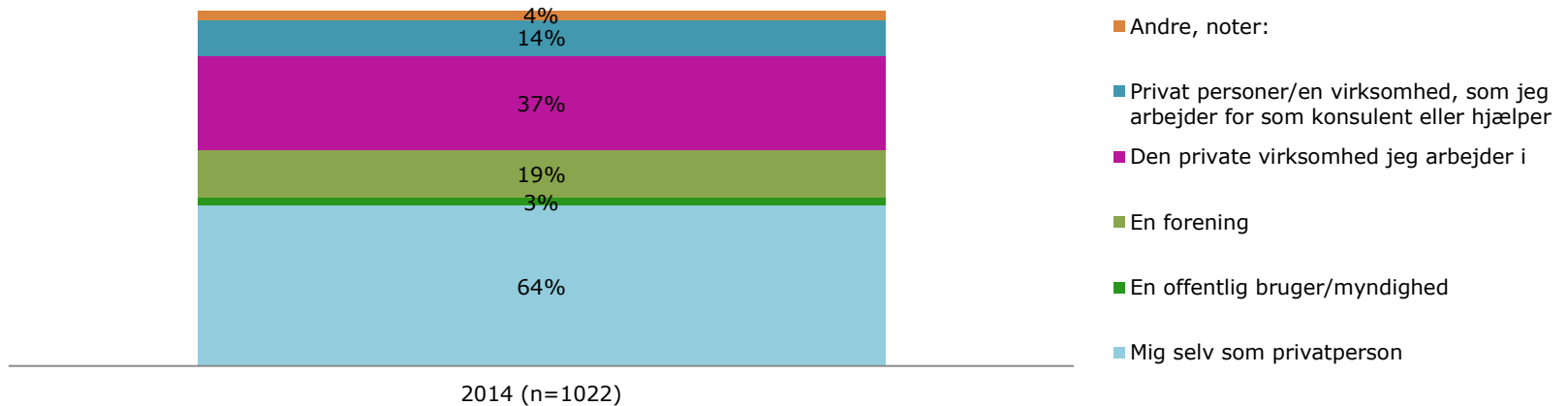
Antal registrerede .dk-domænenavne



HVEM REPRÆSENTERER REGISTRANTERNE

- Størstedelen af registranterne (64 %) repræsenterer sig selv som privatperson
- 37 % repræsenterer den private virksomhed de arbejder i
- 19 % repræsenterer en forening
- 14 % hjælper eller er konsulent for en privatperson/virksomhed
- 3 % af registranterne repræsenterer en offentlig bruger

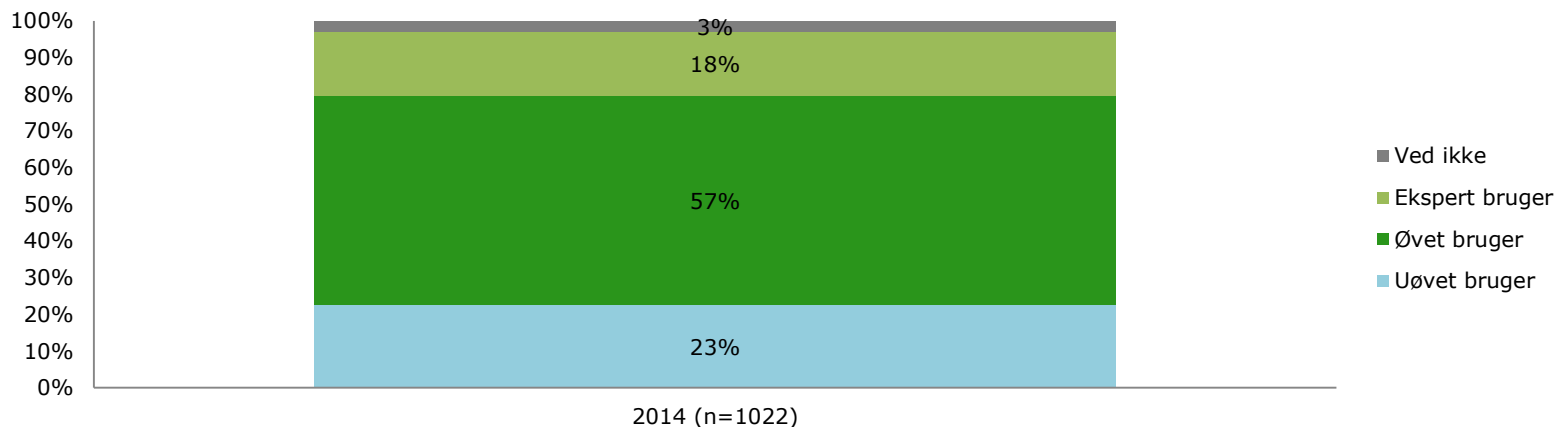
Hvem repræsenterer registranterne



REGISTRANTERNES ERFARING SOM BRUGERE AF DOMÆNENAVNE

- En majoritet af de deltagende registranter (57 %) opfatter sig selv som øvede brugere, og 18% siger de er ekspertbrugere.

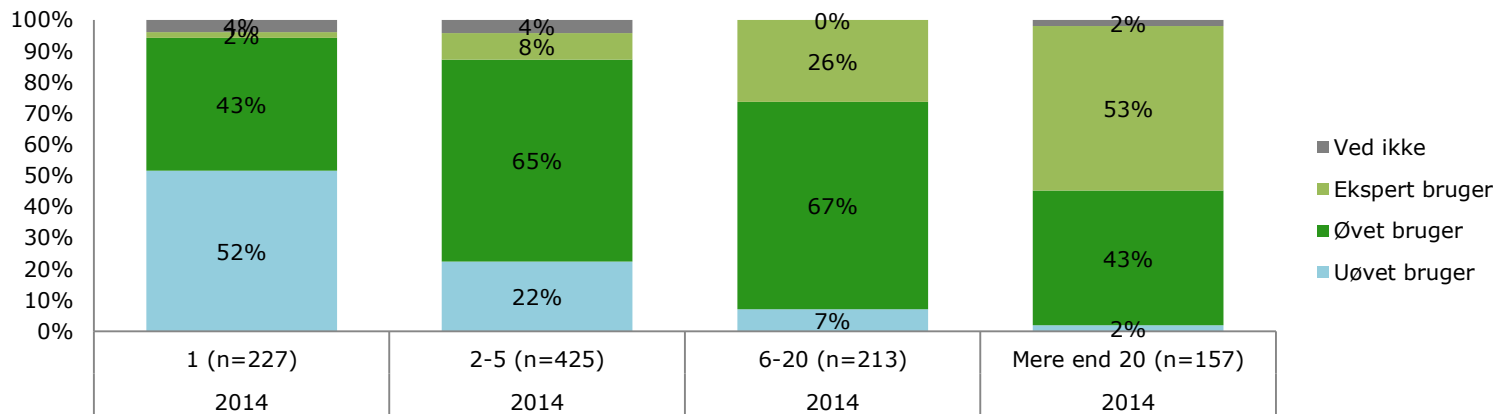
Erfaring som bruger af domænenavn



REGISTRANTERNES ERFARING SOM BRUGERE AF DOMÆNENAVNE (FORDELT PÅ STØRRELSE)

- Der er en helt logisk sammenhæng mellem antal domæner registranterne administrerer og deres ekspertstatus

Erfaring som bruger af domænenavn

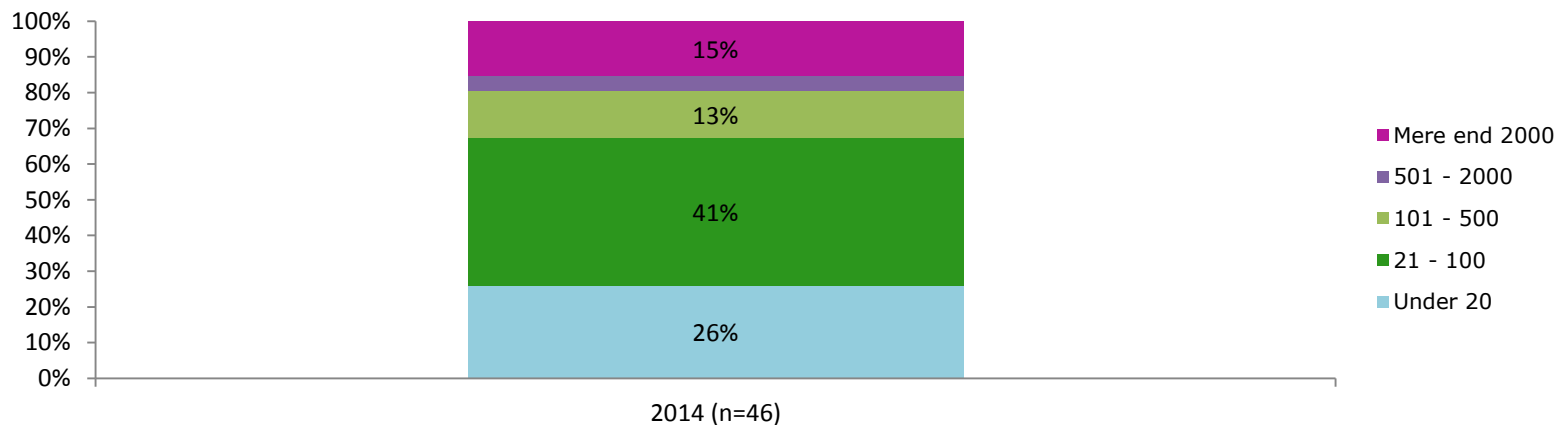


DELTAGENDE REGISTRATORER

FORDELT PÅ HVOR MANGE DOMÆNER DE HAR

- 67 % af registratorerne har mellem 1 og 100 .dk-domænenavne, mens 33 % har 101 domænenavne eller derover.
- Inddelingen er ændret i forhold til 2013, hvorfor denne ikke vises i sammenligning. Men det er et faktum, at andelen af registratorer med over 100 domæner er meget dårligere repræsenteret i 2014 med blot 33% af hele stikprøven. I 2013 udgjorde denne gruppe registratorer hele 91%. Konklusionen må være, at de større registratorer i højere grad har fravalgt at deltage, for de er inviteret som i 2013.

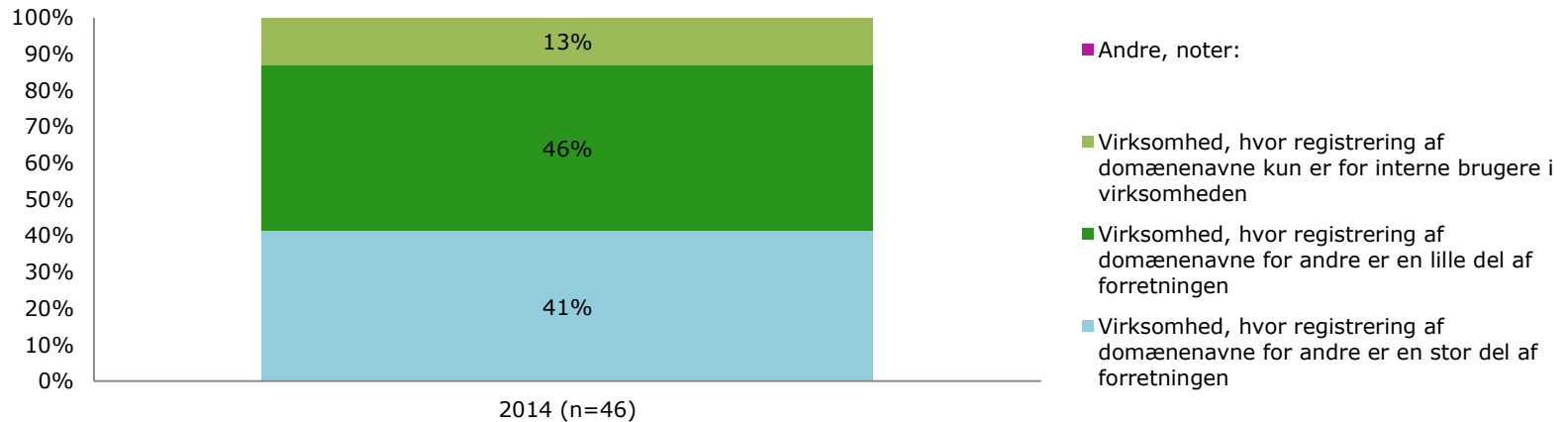
Antal registrerede .dk-domænenavne



HVEM REPRÆSENTERER REGISTRATORERNE

- Der er en forholdsvis ligelig fordeling mellem virksomheder, hvor registrering af domænenavne for andre er en *stor* del af forretningen og virksomheder, hvor registreringen af domænenavne for andre er en *lille* del af forretningen.
- 13 % repræsenterer virksomheder, hvor registrering af domænenavne kun er for interne brugere i virksomheden

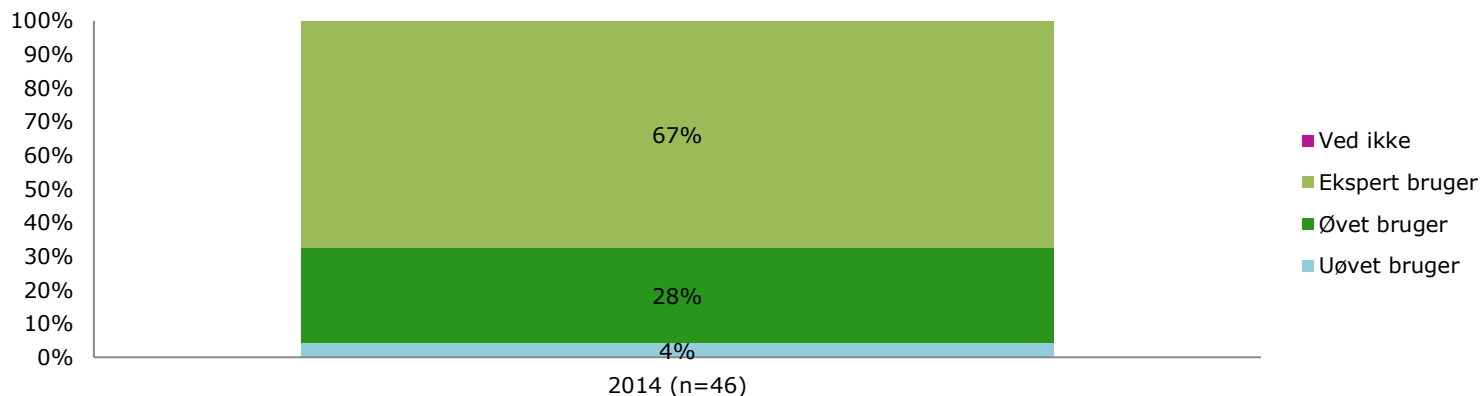
Hvem repræsenterer registratorerne



REGISTRATORERNES ERFARING SOM BRUGERE AF DOMÆNENAVNE

- Størstedelen af registratorerne opfatter sig selv som ekspertbrugere (67 %), og kun 4 % af registratorerne ser sig selv som uøvede brugere.

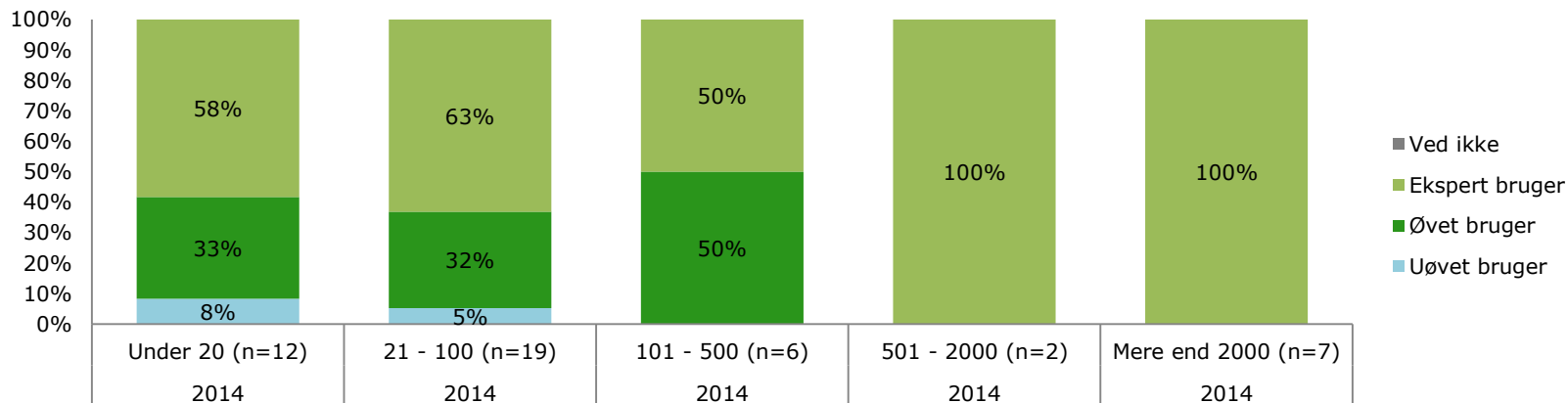
Erfaring som bruger af domænenavn



REGISTRATORERNES ERFARING SOM BRUGERE AF DOMÆNENAVNE (FORDELT PÅ STØRRELSE)

- Der er en helt logisk sammenhæng mellem det antal domæner registratorerne administrerer og deres ekspert status. Store registratorer (>500 domænenavne) opfatter sig alle som ekspertbrugere.

Erfaring som bruger af domænenavn



REGISTRATORERNES DOMÆNE PORTEFØLJE

- Den gennemsnitlige registrator har i 2014 58% **.dk** TLD'er i deres portefølje. I 2013 var samme tal 64%, men forskellen er dog ikke statistisk signifikant, om end det indikerer en tilbagegang. Domæner som **.com**, **.no** og **.de** ser omvendt ud til at forbedre deres position ved at være i porteføljen hos flere registratorer.

Domæne område	Antal respondenter	Maksimum andel	Gennemsnitlig andel 2014	Gennemsnitlig andel 2013	Andel der har domæne 2014	Andel der har domæne 2013
.dk	46	100%	58%	64%	100%	100%
.com	42	60%	17%	12%	91%	82%
.org	31	10%	4%	3%	67%	69%
.eu	37	20%	4%	4%	80%	73%
.net	34	20%	4%	Ny	74%	Ny
.nu	30	10%	2%	Ny	65%	Ny
.se	31	61%	5%	-	67%	63%
.no	30	20%	2%	-	65%	52%
.de	31	66%	8%	7%	67%	55%
Andre	31	53%	9%	13%	67%	-

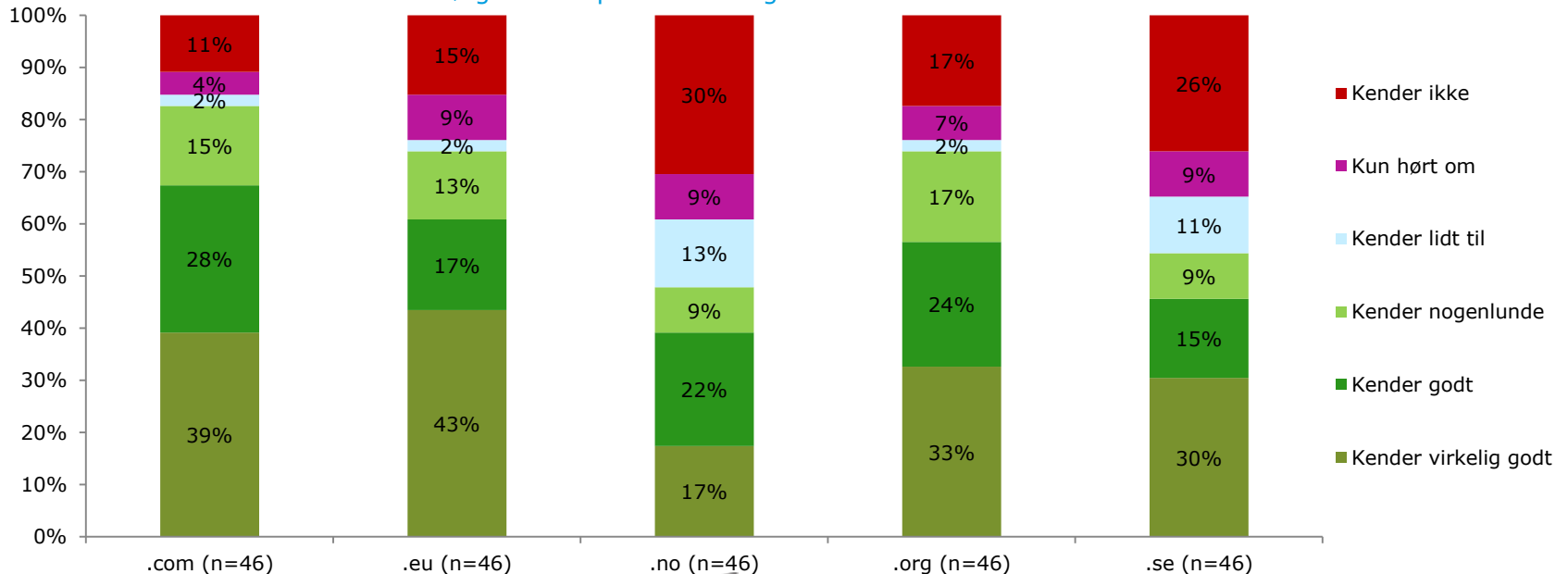
KENDSKAB TIL DOMÆNENAVNE ADMINISTRATORER OG UDPEGNING AF DEN BEDSTE

KENDSKAB TIL ADMINISTRATORER AF DOMÆNENAVNE

- REGISTRATORER

- Kendskabsniveauet følger ikke overraskende andelen af registratorer, der har hvert enkelt domæne i deres portefølje: De største .com og .eu har henholdsvis 67% og 60%, der kender dem 'virkelig godt' eller 'godt'.
- .org har 57% der kender dem 'virkelig godt' eller 'godt', men i forhold til, at der "kun" er 67% der har .org, så kender deres kunder .org bedre end nogen andre kunder kender deres administrator.

Kendskab til servicen man får hos følgende 5 specifikt udvalgte domænenavne



Har domæne:
91%

Har domæne:
80%

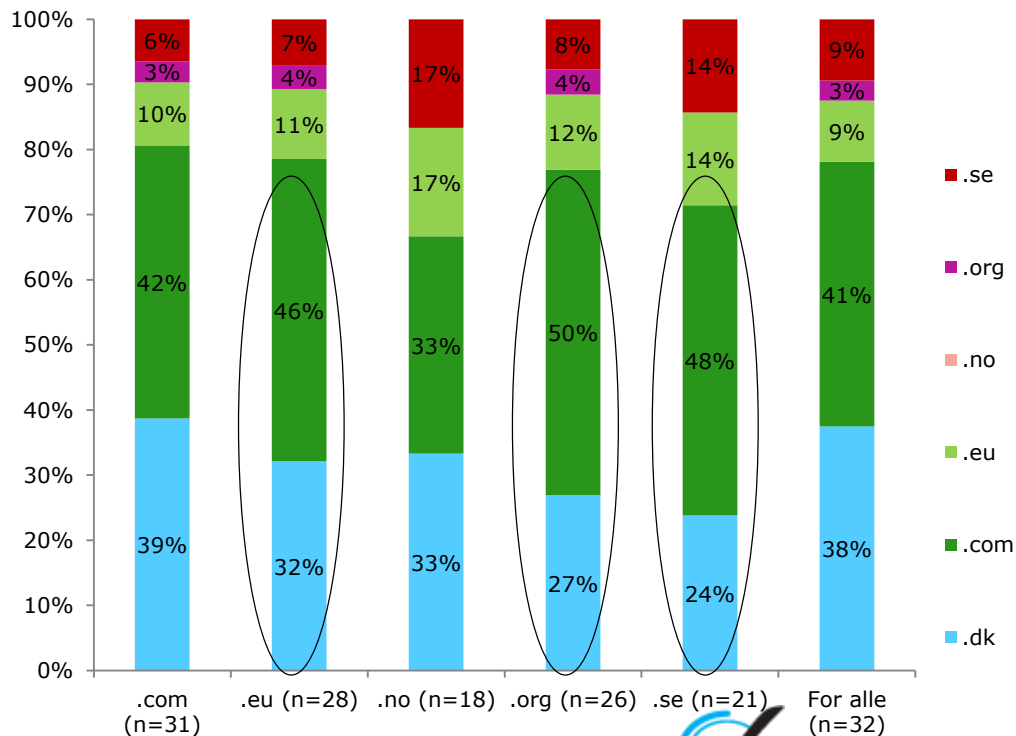
Har domæne:
65%

Har domæne:
67%

Har domæne:
67%

ADMINISTRATORER SOM OPFYLDER DINE BEHOV BEDST REGISTRATORER

- De registratorer, som kender den enkelte "konkurrent-administrator" 'virkelig godt' eller 'godt' har svaret på, hvilken administrator de mener opfylder deres behov bedst. Her viser det sig, at især .se, .org og .eu markerer sig særligt stærkt på bekostning af .dk: For de to førstnævnte foretrækker dobbelt så mange registratorer konkurrenten frem for .dk.
- .com har ikke samme fordel.

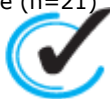


.dk fremhæves bl.a. for:

- God service, bedre service, hurtigere service.
- Det fungerer hos DKH, logisk selvbetjening
- Se i øvrigt særskilt liste med svar

Konkurrenter fremhæves bl.a. for:

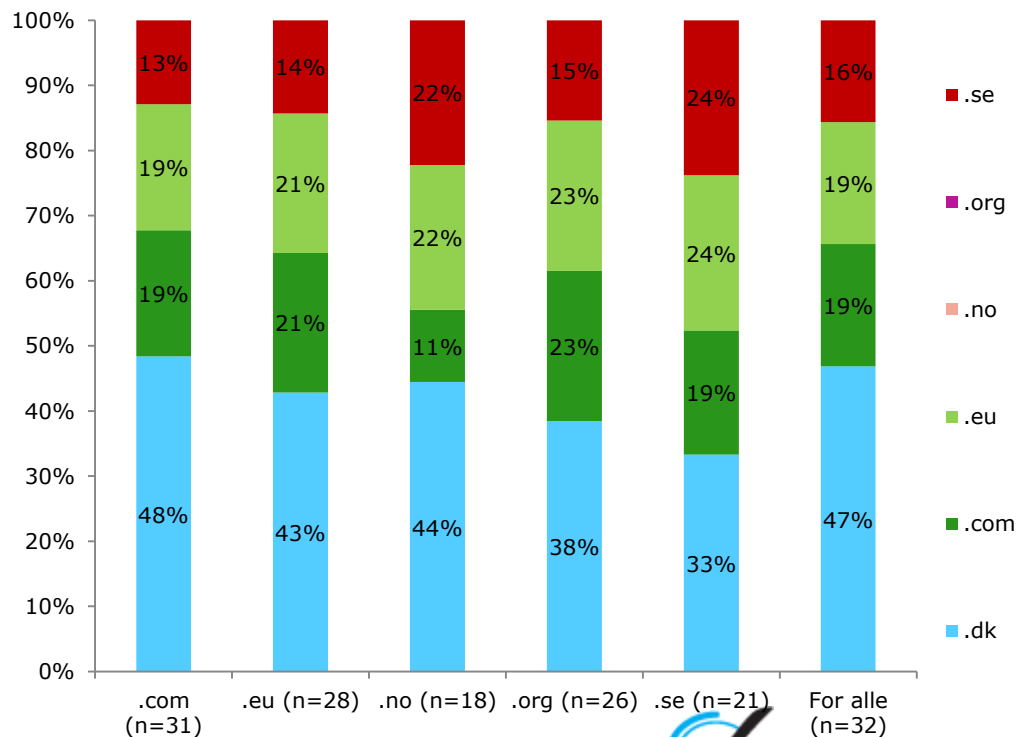
- Registra og registry system, som især kommenteres af de engelsksprogede registratorer.
- Systemet nævnes som bedre til at servicere registrarer (for registratorerne).
- EPP
- Automatiske processer.



ADMINISTRATORER SOM ALT I ALT LEVERER DEN BEDSTE VÆRDI TIL REGISTRANTERNE

REGISTRATORER

- Når registratorerne efterfølgende skal tage stilling til, hvilken administrator der leverer bedst værdi til registranterne (og ikke til dem selv), så klarer .dk sig rigtig meget bedre. Domænet .dk er faktisk nummer 1 uanset, hvilken administrator der sammenlignes med. Kun blandt kendere af .se bliver .se ikke helt overmatchet.

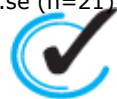


.dk fremhæves bl.a. for:

- Ensartet god service
- Enkel/ hurtig betjening
- *Se i øvrigt separat oversigt med alle åbne svar listet i spørgsmålsrækkefølge*

Konkurrenter fremhæves bl.a. for:

- Bedre service
- Simple model, let og gennemskuelig



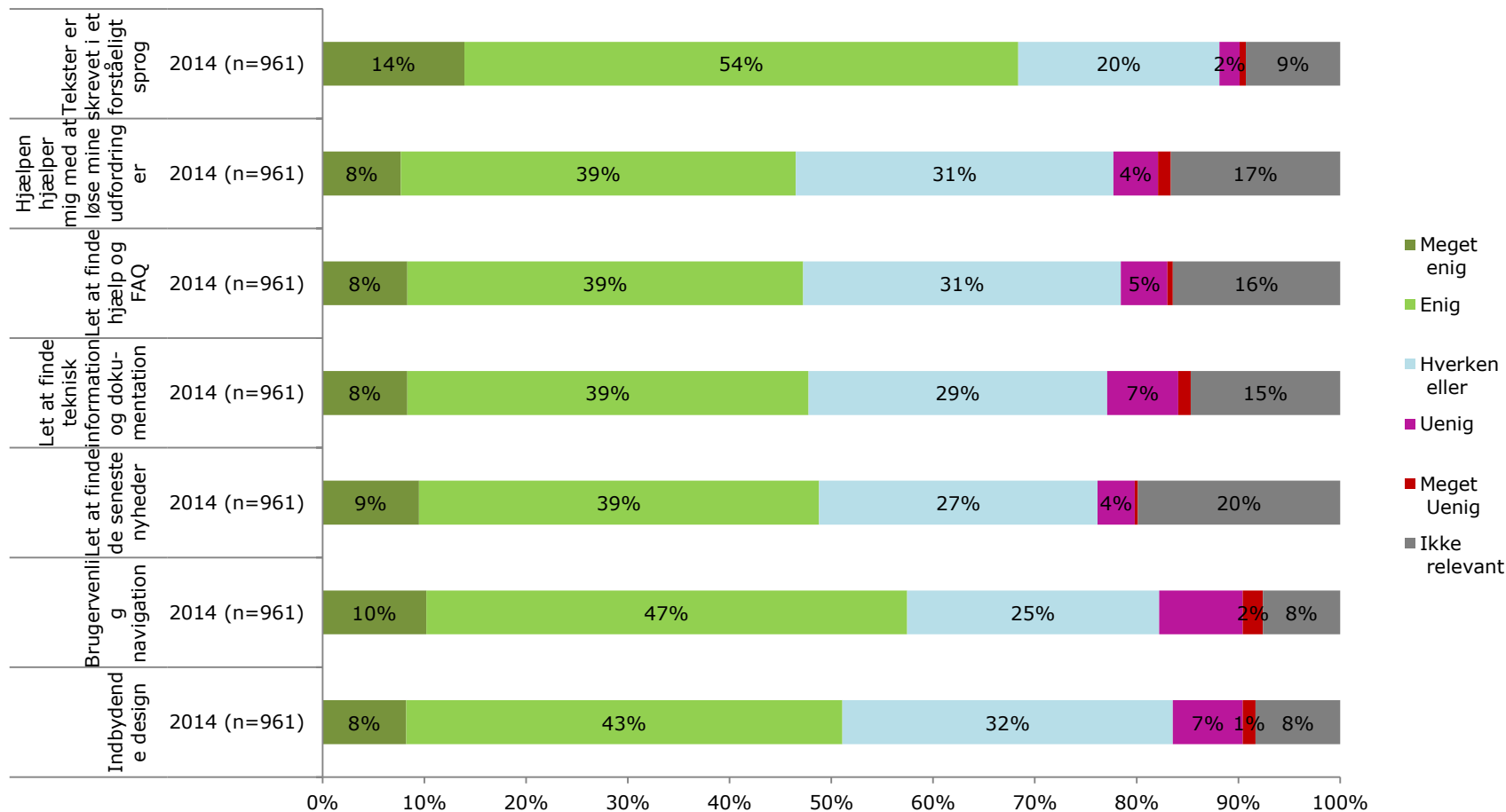
APPENDIX B

RESULTATER PÅ DE FORSKELLIGE OMRÅDER: SVARFORDELINGER

HJEMMESIDEN UNDERSPØRGSMÅL

- REGISTRANTER

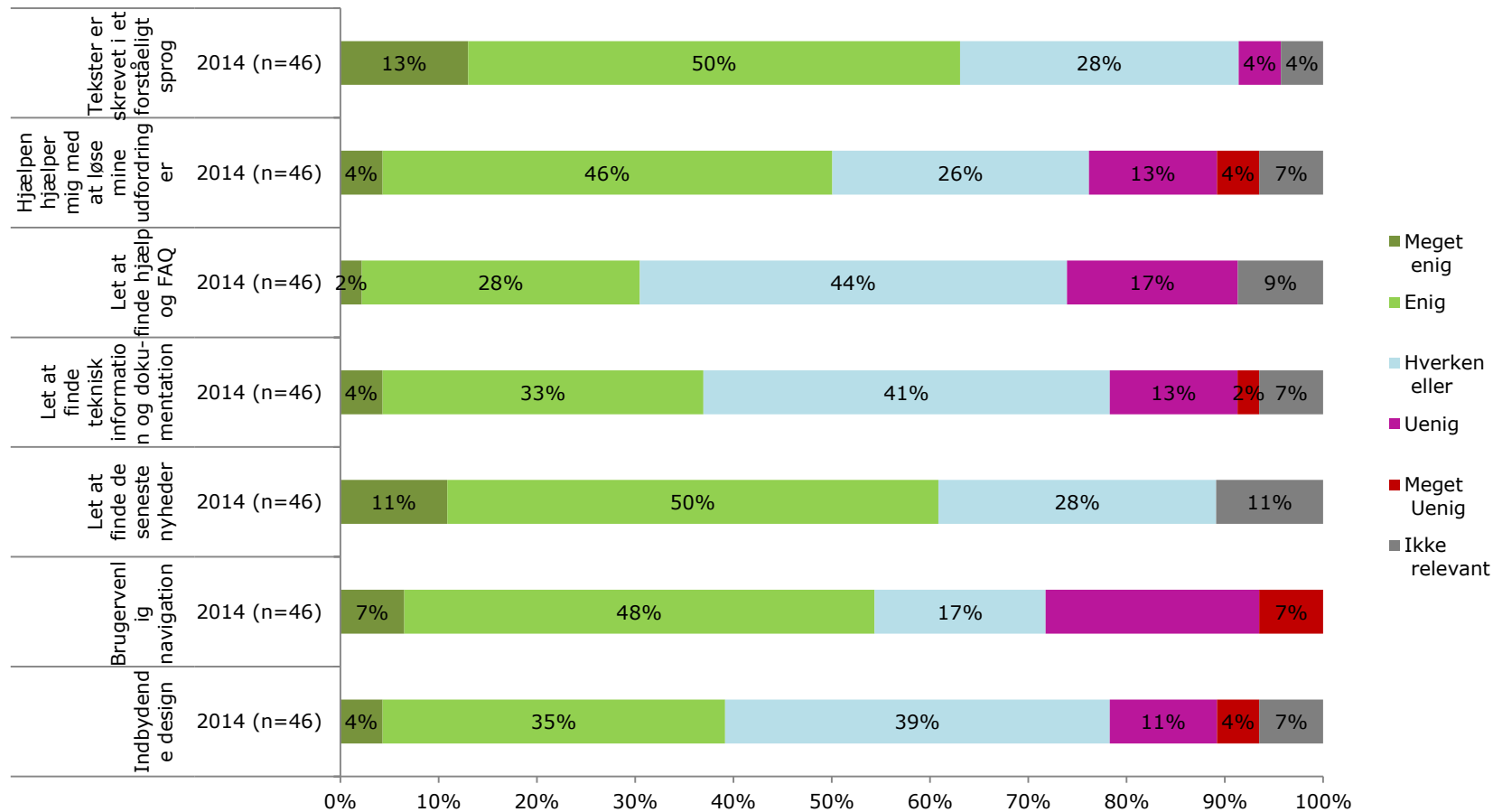
Tilfredshed med hjemmesiden



HJEMMESIDEN

- REGISTRATORER

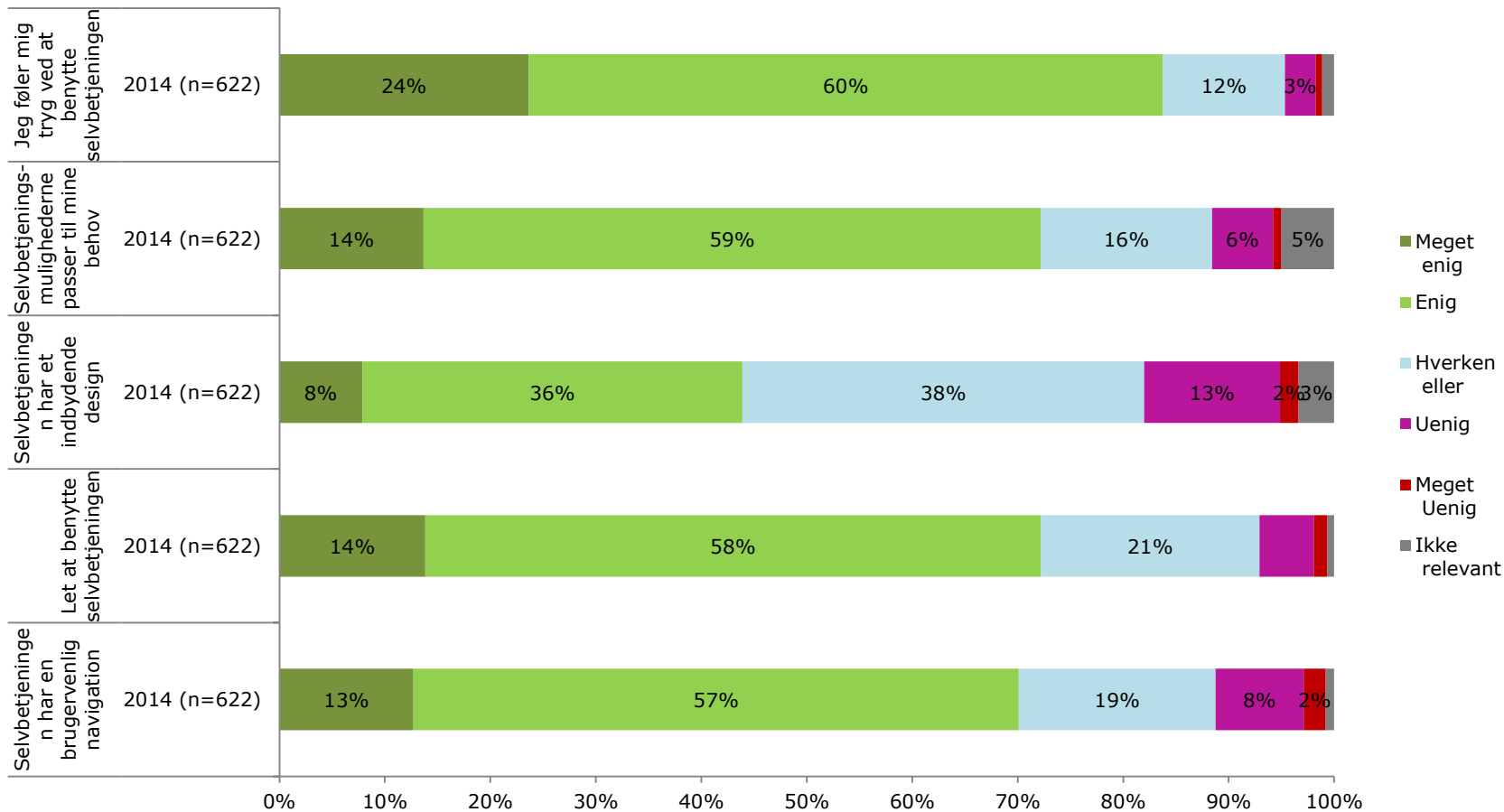
Tilfredshed med hjemmesiden



SELVBETJENING

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

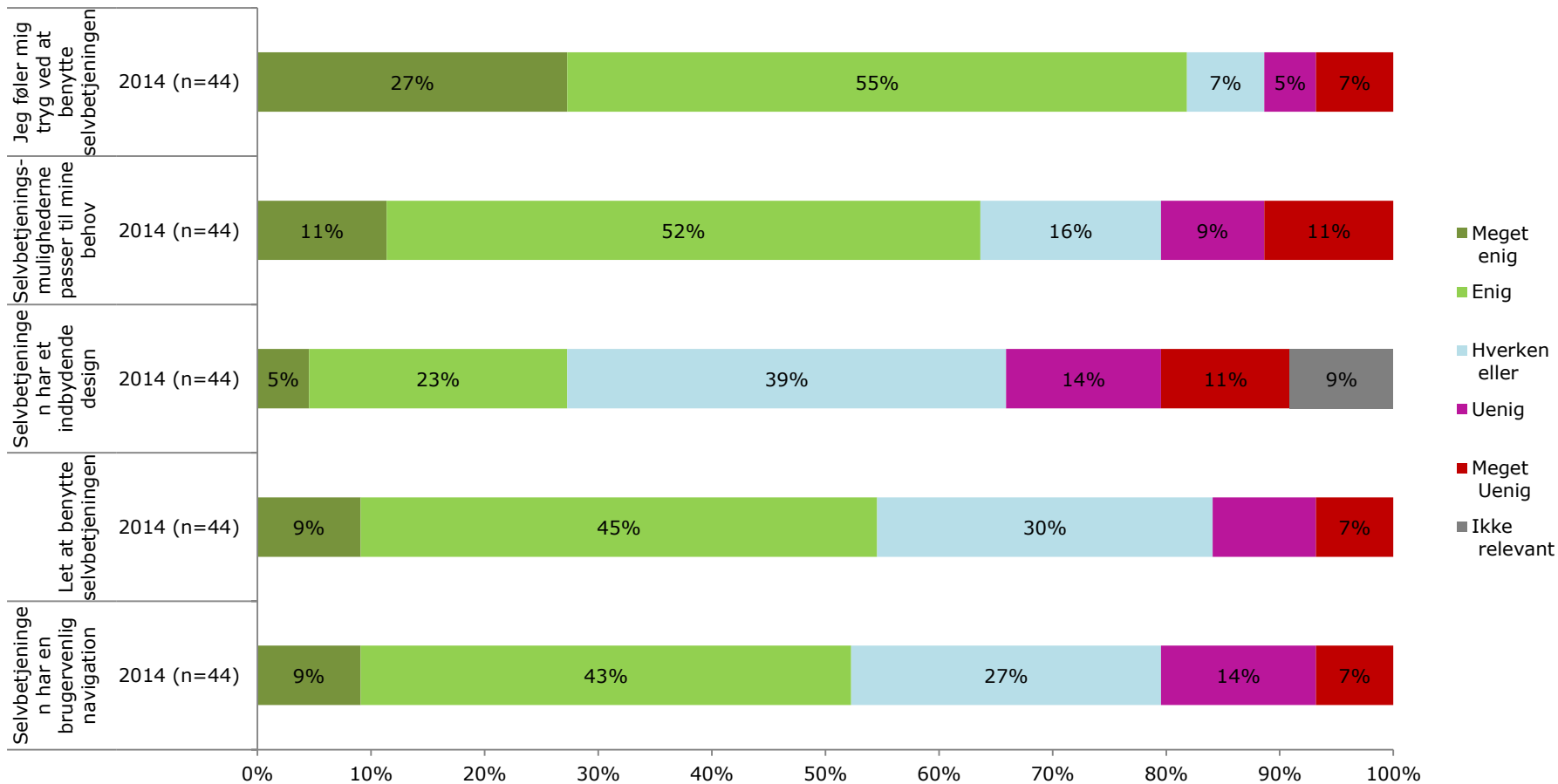
Tilfredshed med selvbetjeningen



SELVBETJENING

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

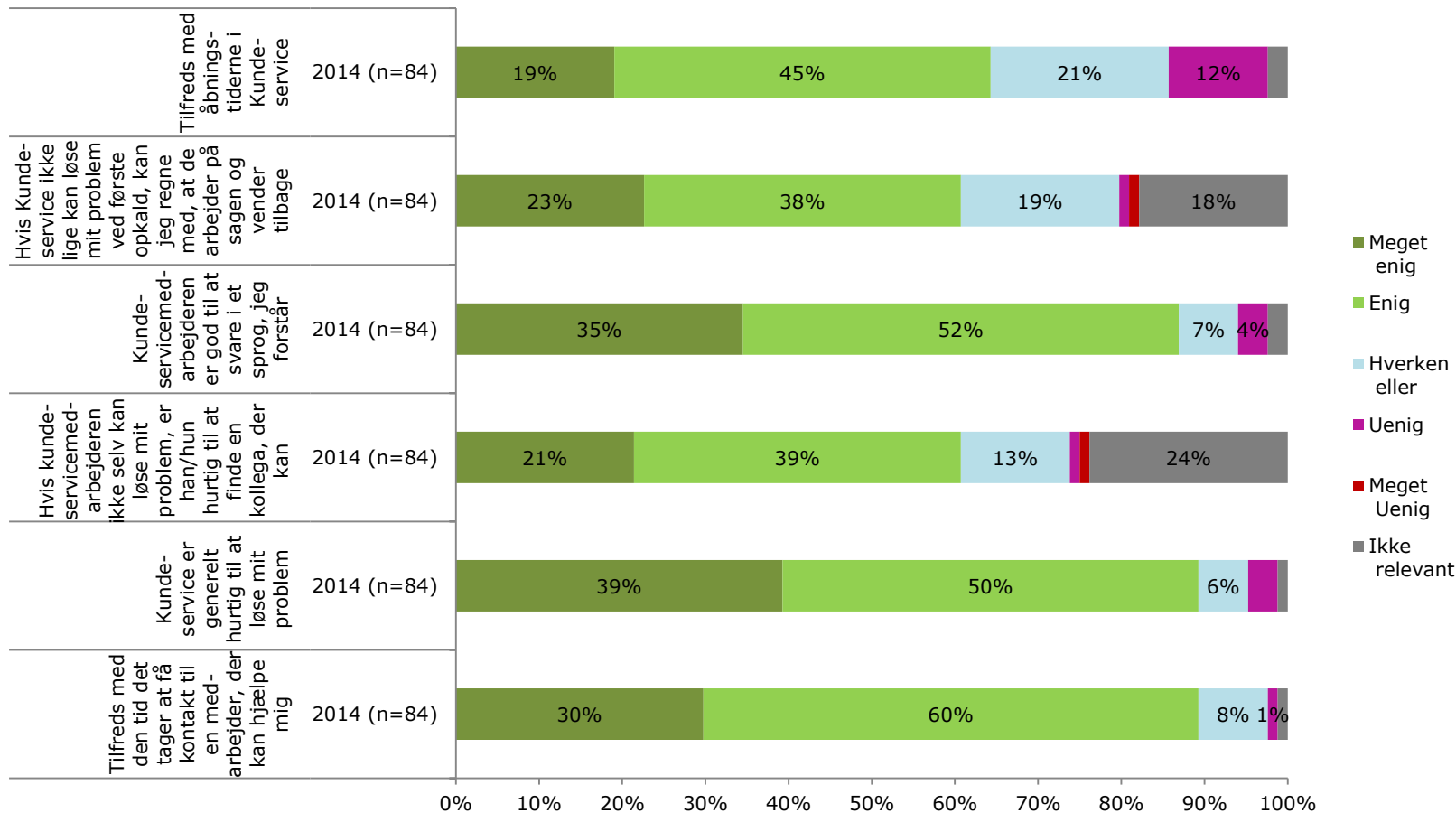
Tilfredshed med selvbetjeningen



TELEFONISK SUPPORT

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

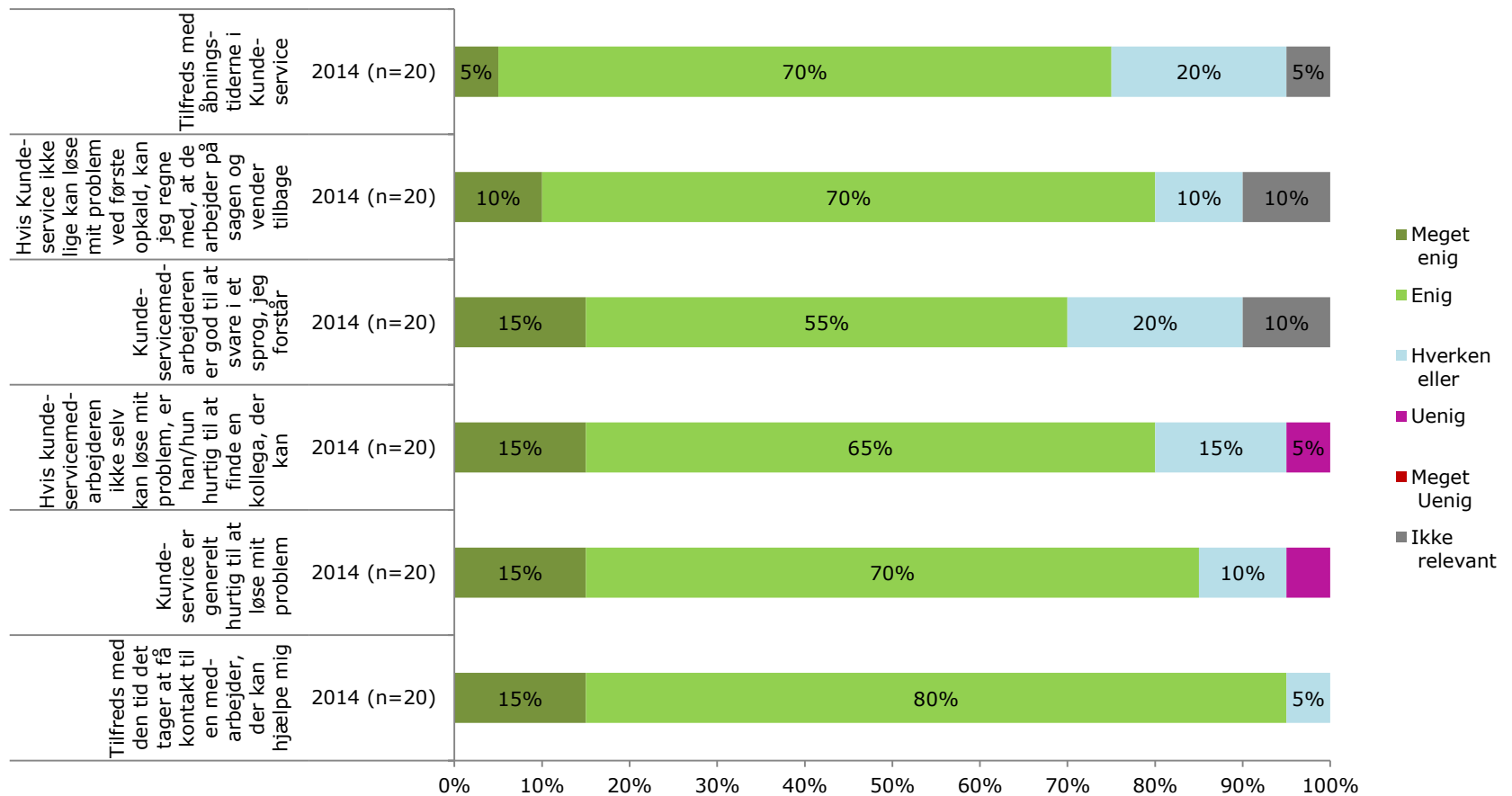
Tilfredshed med telefonisk support



TELEFONISK SUPPORT

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

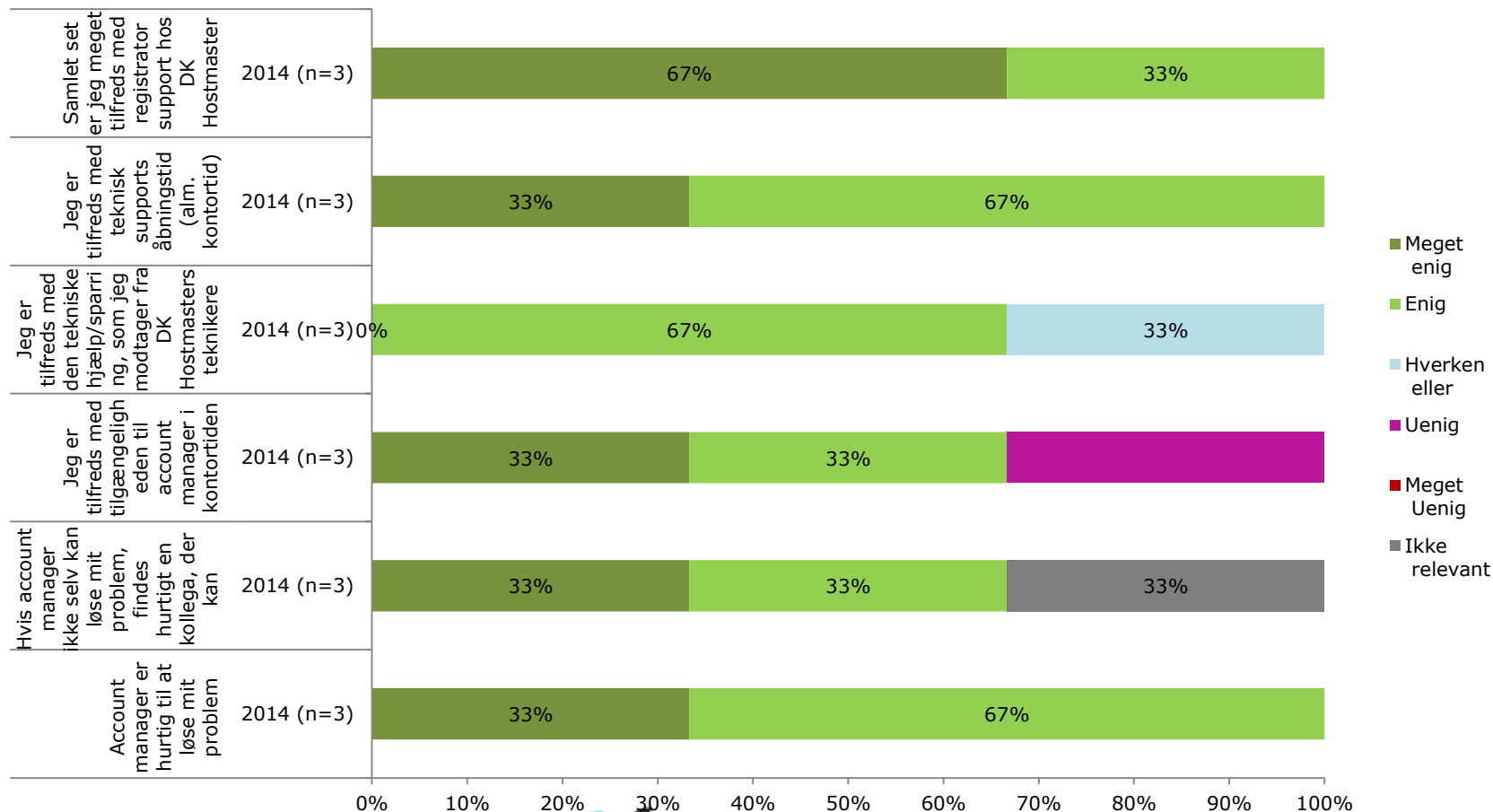
Tilfredshed med telefonisk support



TELEFONISK SUPPORT

UNDERSPØRGSMÅL – REGISTRATORER (RINGER TYPISK TIL KAM)

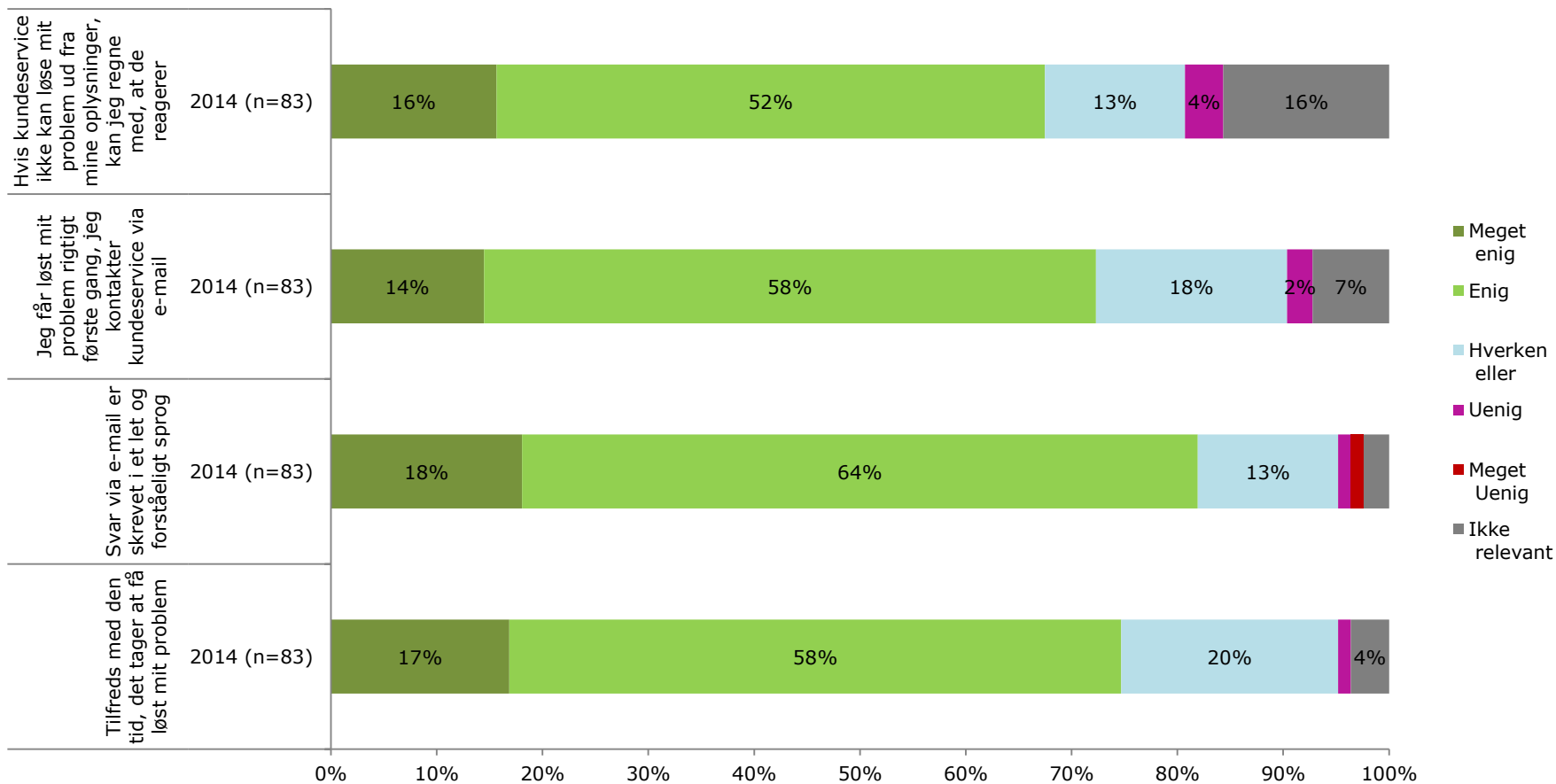
Tilfredshed med telefonisk support



E-MAIL SUPPORT

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

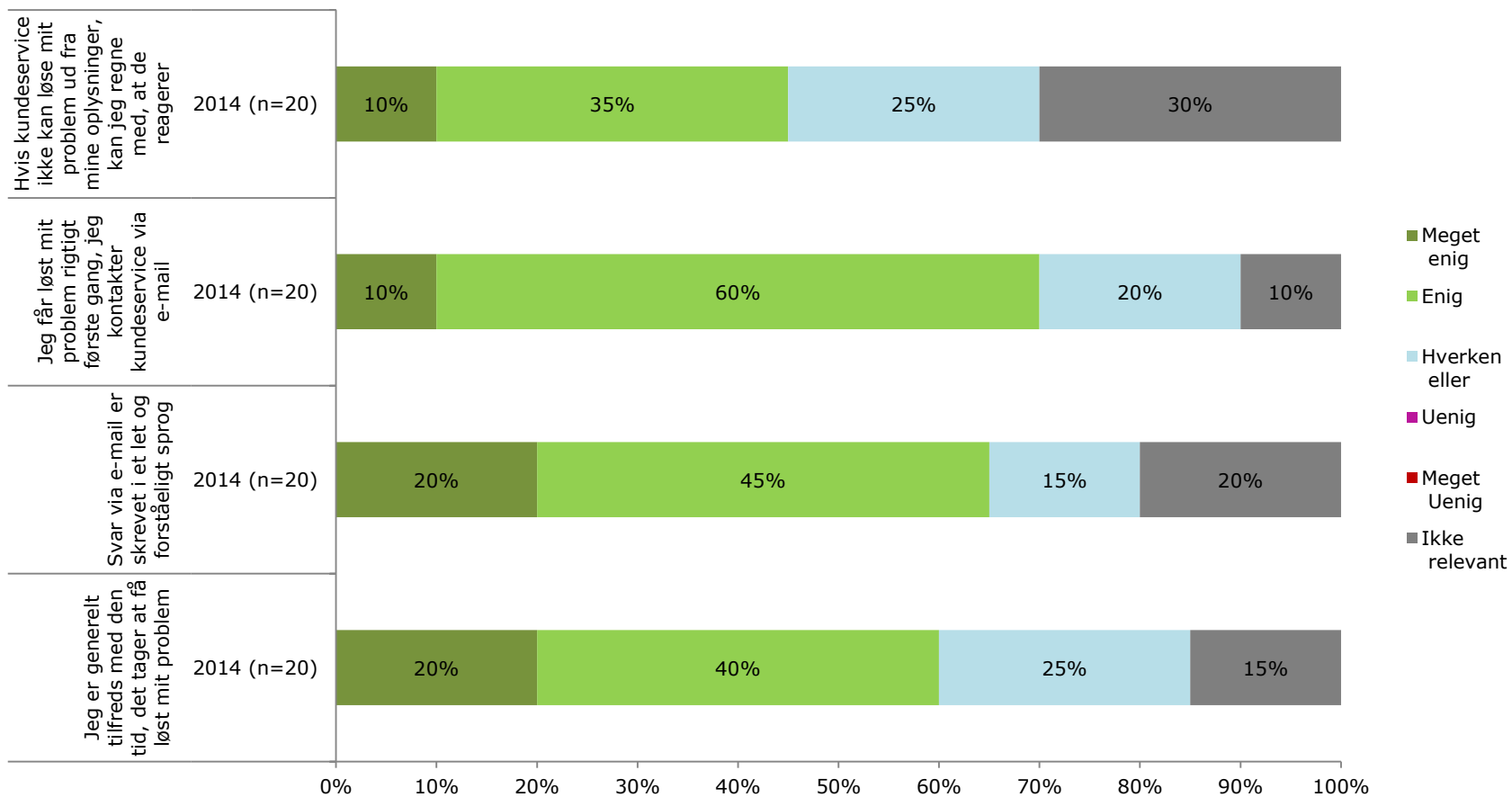
Tilfredshed med e-mail support



E-MAIL SUPPORT UNDERSPØRGSMÅL

- REGISTRATORER

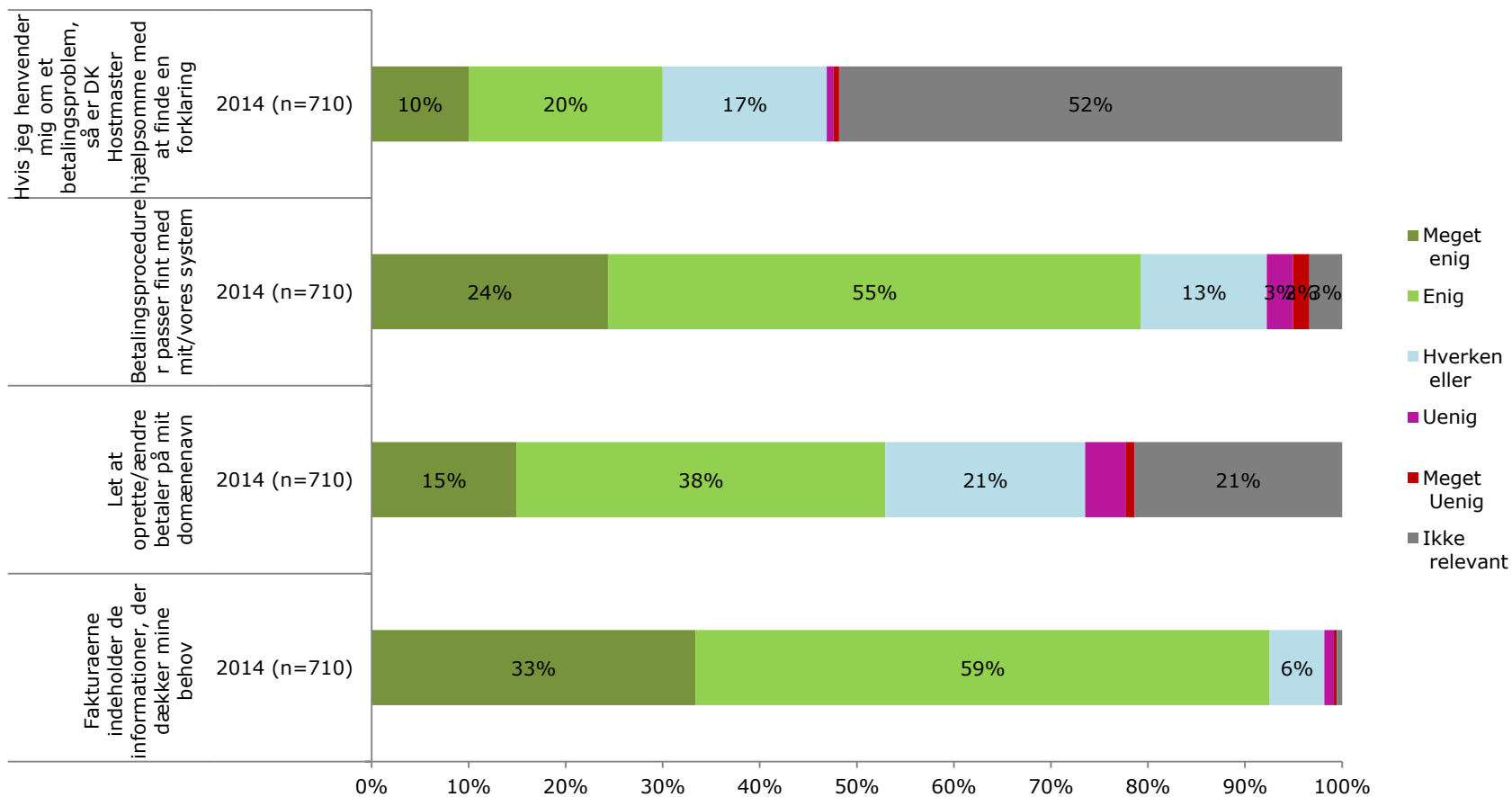
Tilfredshed med e-mail support



FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

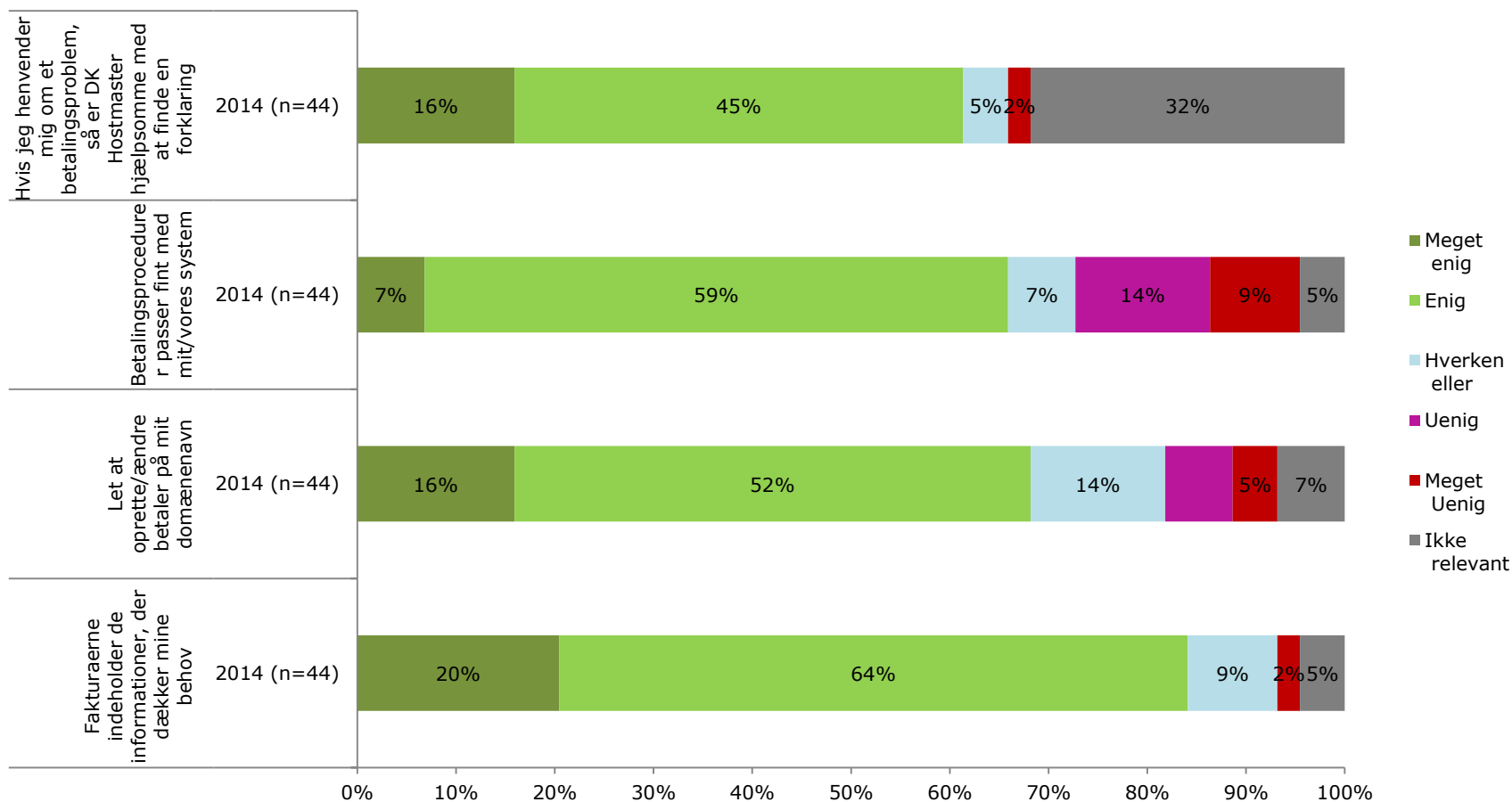
UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

Tilfredshed med fakturering og betalingsvilkår



UNDERSPØRGSMÅL FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR - REGISTRATORER

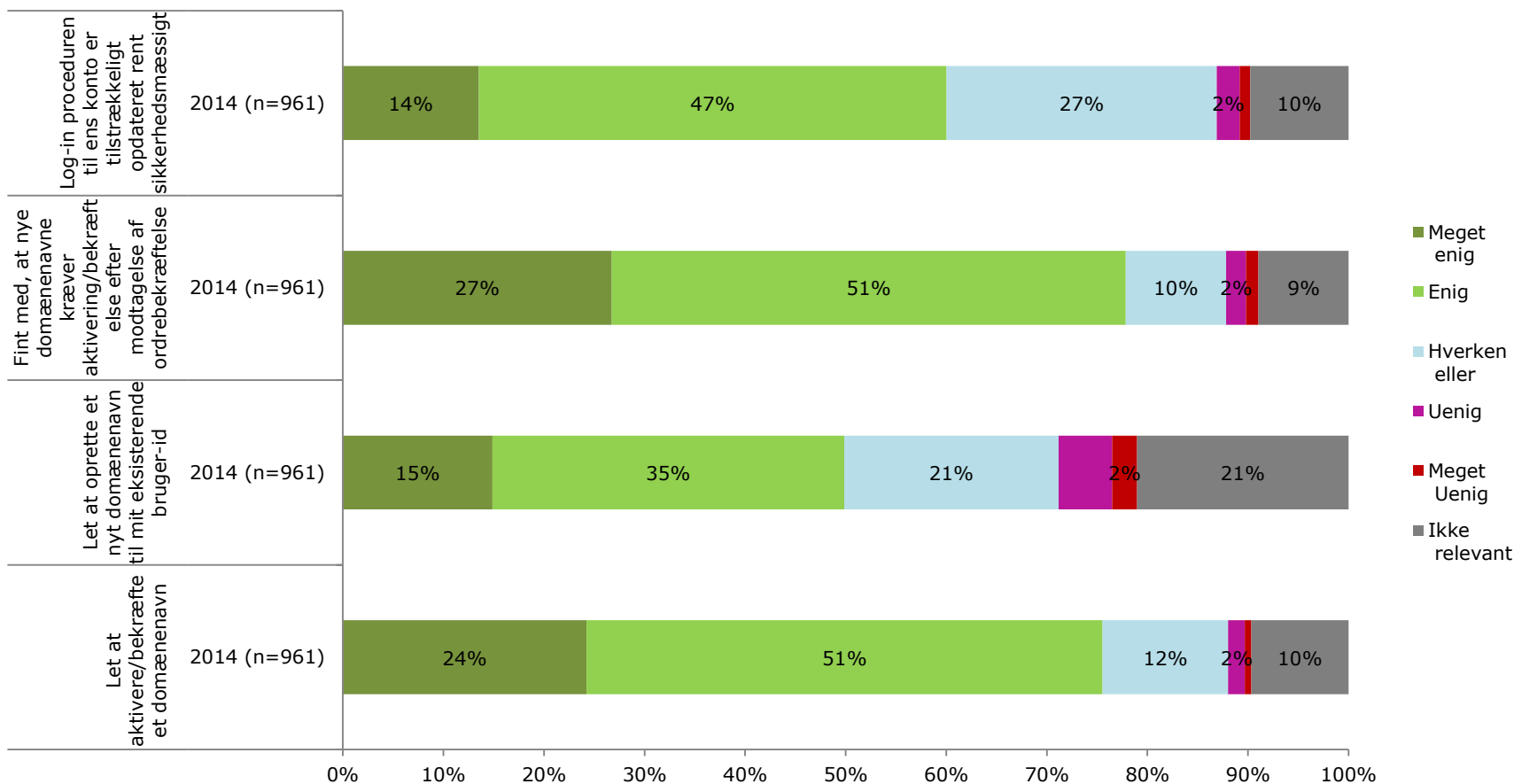
Tilfredshed med fakturering og betalingsvilkår



SIKKERHED OG AKTIVERING/BEKRÆFTELSE

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

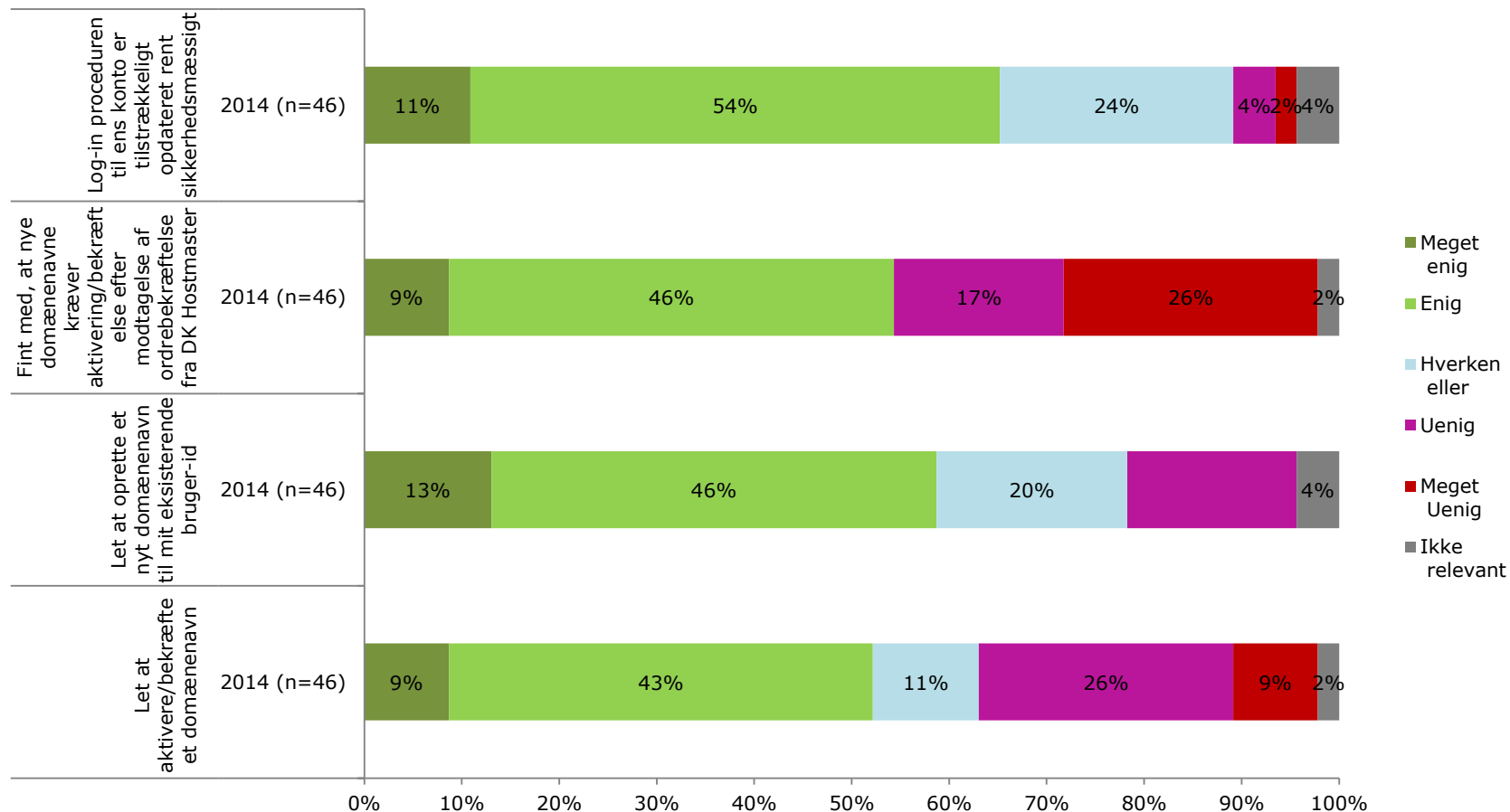
Tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed



SIKKERHED OG AKTIVERING/BEKRÆFTELSE

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

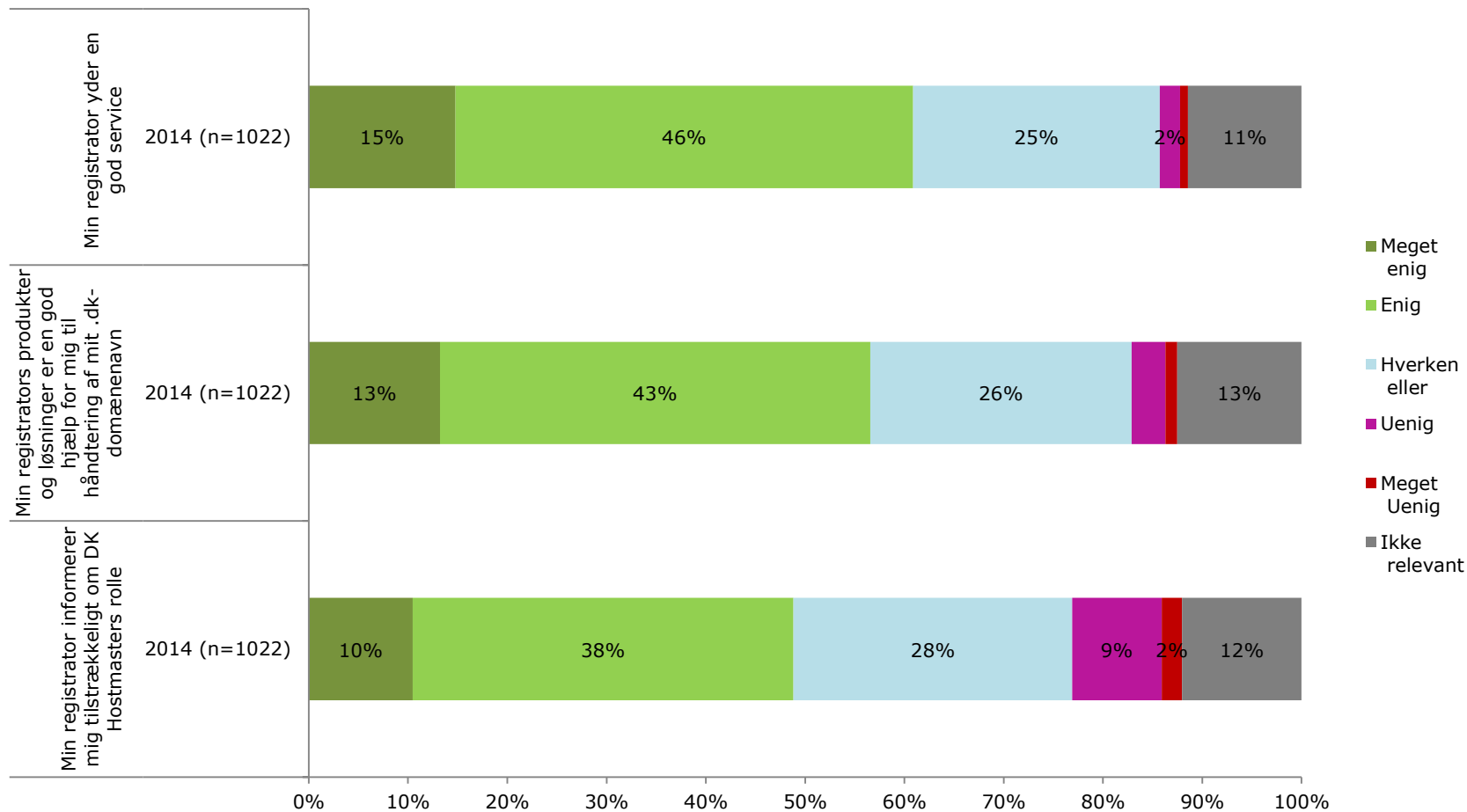
Tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed



REGISTRATORER

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

Tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed



APPENDIX C

INDEX 2013 VS. 2014 FOR ALLE HOVEDOMRÅDER

INDEKS PÅ HOVEDSPØRGSMÅL

- REGISTRANTER

Spørgsmål	Indeks 2013	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden:			
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	77	72	894
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på DK Hostmasters selvbetjening?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	77	72	619
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om fakturering fra DK Hostmaster?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med løsninger til fakturering og betaling hos DK Hostmaster	78	76	693
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om aktivering/bekræftelse og sikkerhed?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med håndtering af sikkerhed omkring mine domænenavne		74	908
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske kundeservice?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med DK Hostmasters kundeservice	78	77	83
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om kundeservice via e-mail support?			
Samlet set er jeg tilfreds med kundeservice via e-mail hos DK Hostmaster	75	76	81
Samlet kommunikation med DK hostmaster			
Jeg er tilfreds med de muligheder, jeg har for at kommunikere med DK Hostmaster		77	926
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om at DK Hostmaster?			
Gør en stor indsats for at forenkle regler og betingelser mest muligt		64	825
Hvor enig er du i følgende udsagn omkring din registrator (ofte serverudbyder eller webhotel)?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med min registrator	79	73	921
Hvor enig er du i følgende udsagn omkring den rolle, din registrator og DK Hostmaster har?			
Det virker på mig som om, at DK Hostmaster har et godt samarbejde og arbejdsdeling med min registrator		70	888

INDEKS PÅ HOVEDSPØRGSMÅL

- REGISTRATORER

Spørgsmål	Indeks 2013	Indeks 2014	Antal respondenter 2014
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden:			
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	71	61	46
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på DK Hostmasters hjemmeside?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	70	63	44
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om fakturering fra DK Hostmaster?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med løsninger til fakturering og betaling hos DK Hostmaster	72	71	42
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om aktivering/bekræftelse og sikkerhed?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med håndtering af sikkerhed omkring mine domænenavne		66	45
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske kundeservice?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med DK Hostmasters kundeservice	88	78	19
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om registrator support?			
Samlet set er jeg meget tilfreds med registrator support hos DK Hostmaster		92	3
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om kundeservice via e-mail support?			
Samlet set er jeg tilfreds med kundeservice via e-mail hos DK Hostmaster	87	74	18
Samlet kommunikation med DK hostmaster			
Jeg er tilfreds med de muligheder, jeg har for at kommunikere med DK Hostmaster		79	41
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om at DK Hostmaster?			
Gør en stor indsats for at forenkle regler og betingelser mest muligt		56	45
Hvor enig er du i følgende udsagn om de aktiviteter, du har deltaget i / oplevet?			
Internetdagen er et vigtigt forum for opdateret viden indenfor branchen		56	8

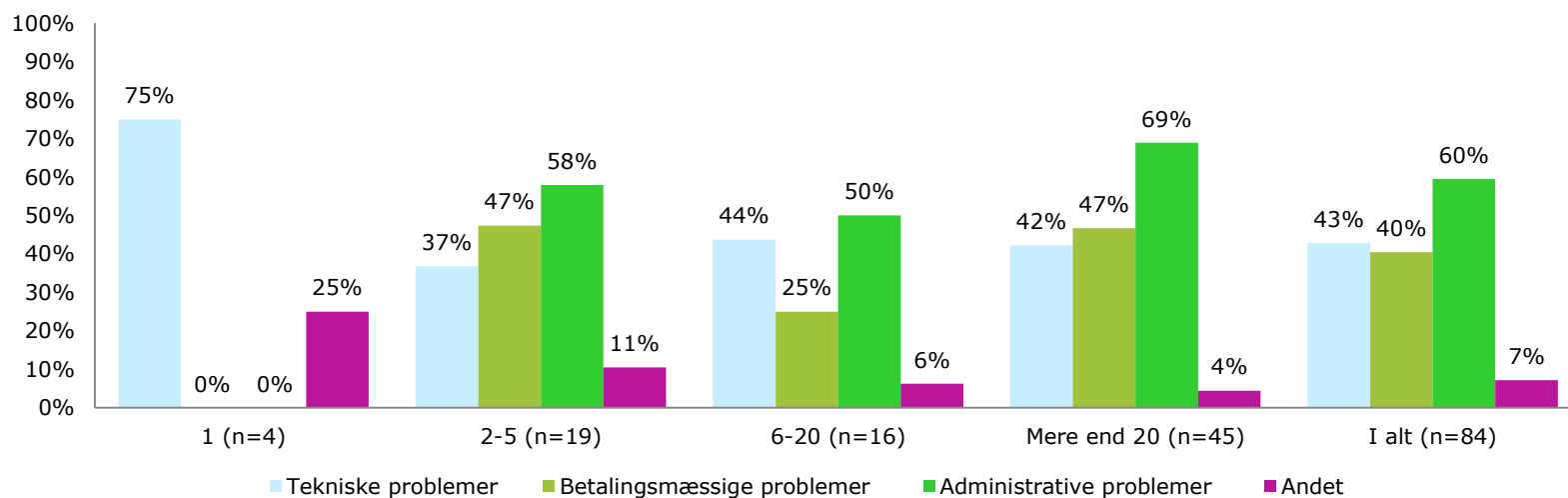
APPENDIX D

**HVAD RINGER BRUGERNE TIL KUNDESERVICE
OM OG HVOR HYPPIGT?**

TYPER TELEFONISK KONTAKT FORDELT PÅ REGISTRANTSTØRRELSE

- Problemerne som registranterne ringer ind om er forholdsvis ens på tværs af registrantstørrelse. Samlet set er det oftest administrative problemer, der bliver ringet ind om.

Hvilke problemer den telefoniske support kontaktes med

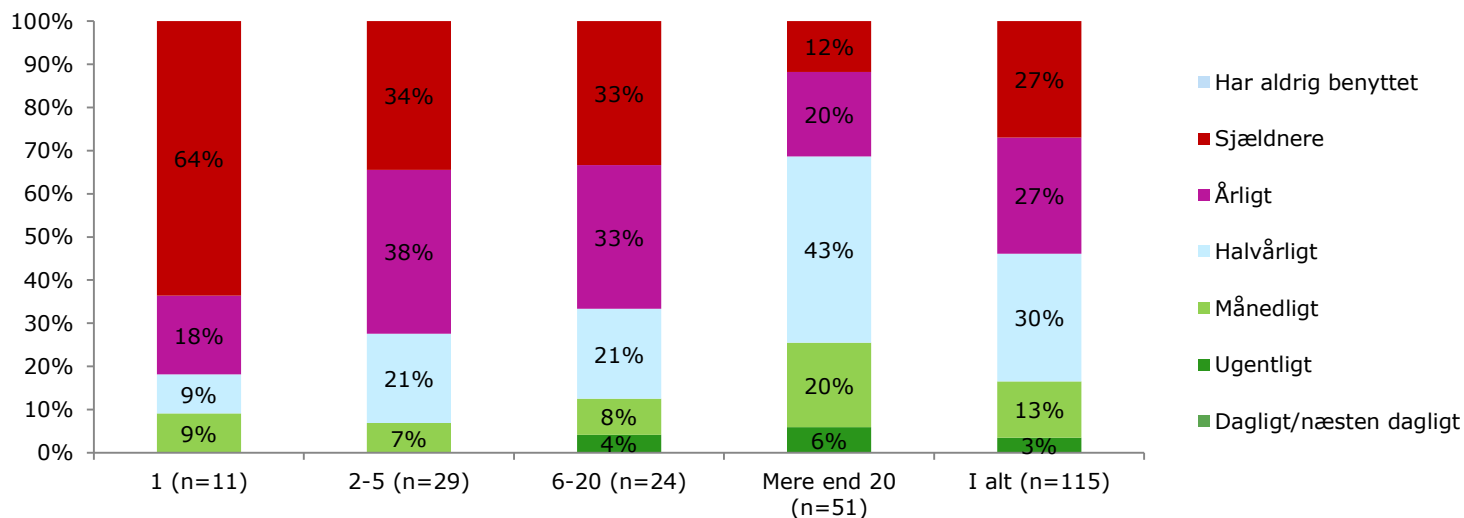


HVOR OFTE TELEFONISK SUPPORT BENYTTES

- REGISTRANTER

- Figuren nedenfor viser, at jo flere domænenavne registranterne har, desto oftere benytter de den telefoniske support
- Generelt bruger registranterne telefonsupporten halvårligt eller sjældnere (84 % i alt)

Hvor ofte telefonisk support benyttes

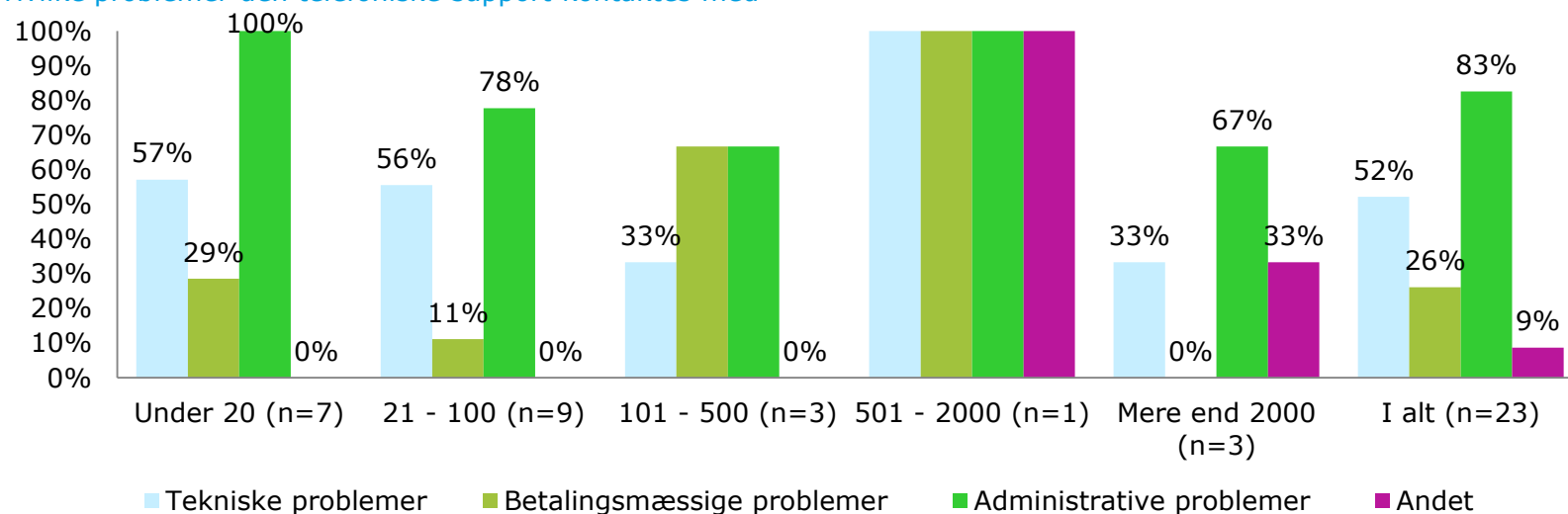


TYPER TELEFONISK KONTAKT

FORDELT PÅ REGISTRATORSTØRRELSE

- Figuren viser at de forskellige registratortyper typisk ringer ind om administrative problemer (83 % i alt), efterfulgt af tekniske problemer (52 % i alt) og sjældnest om betalingsmæssige problemer (26 % i alt)
- Grundet det lave antal registranter kan figuren ikke fortælle om der er entydig forskel mellem hvad de forskellige registratortyper ringer ind om.

Hvilke problemer den telefoniske support kontaktes med

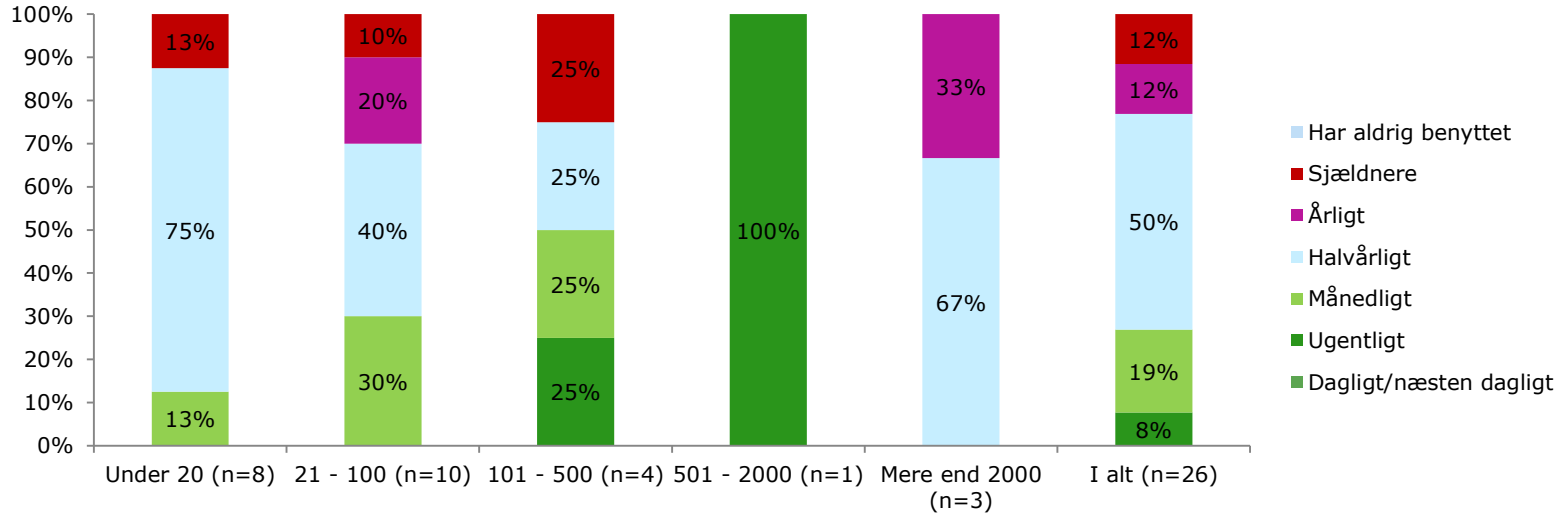


HVOR OFTE TELEFONISK SUPPORT BENYTTES

- REGISTRATORER

- Figuren nedenfor viser, hvor ofte registratorerne er i kontakt med den telefoniske support, opdelt på antallet af domæner registratorerne besidder
- Figuren viser, at registratorerne typisk er i telefonisk kontakt med DK Hostmaster halvårligt eller sjældnere (74 % i alt)
- Grundet det lave antal registratorer der bruger den telefonisk support, bør der ikke drages for store konklusioner om de enkelte registratorgrupper

Hvor ofte telefonisk support benyttes



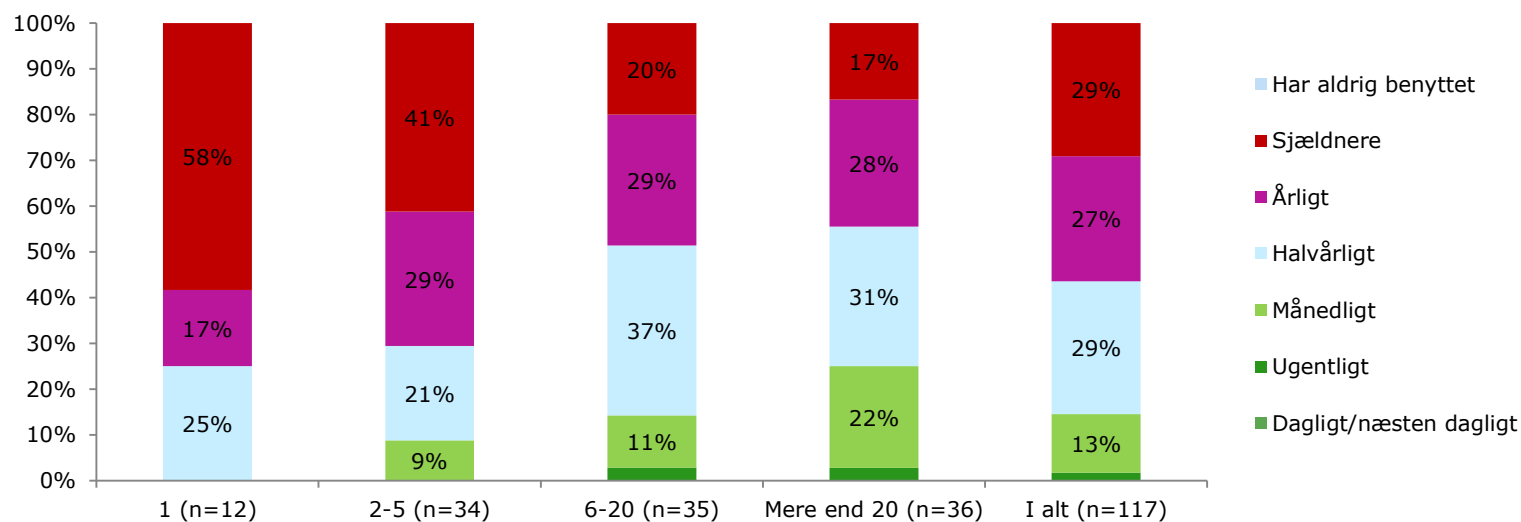
APPENDIX E

HYPPIGHED I BRUG AF E-MAIL KUNDESERVICE FORDELT PÅ KUNDESTØRRELSE

BRUG AF KUNDESERVICE VIA E-MAIL FORDELT PÅ REGISTRANTSTØRRELSE

- Desto flere domænenavne registranterne har, desto oftere benytter de e-mailsupporten
- I alt er det dog kun 11 % af alle registranter, der har henvendt sig til DK Hostmaster og efterspørger e-mailsupport. Heraf er kun 15 % månedlige kunder eller hyppigere.

Hvor ofte e-mail support benyttes

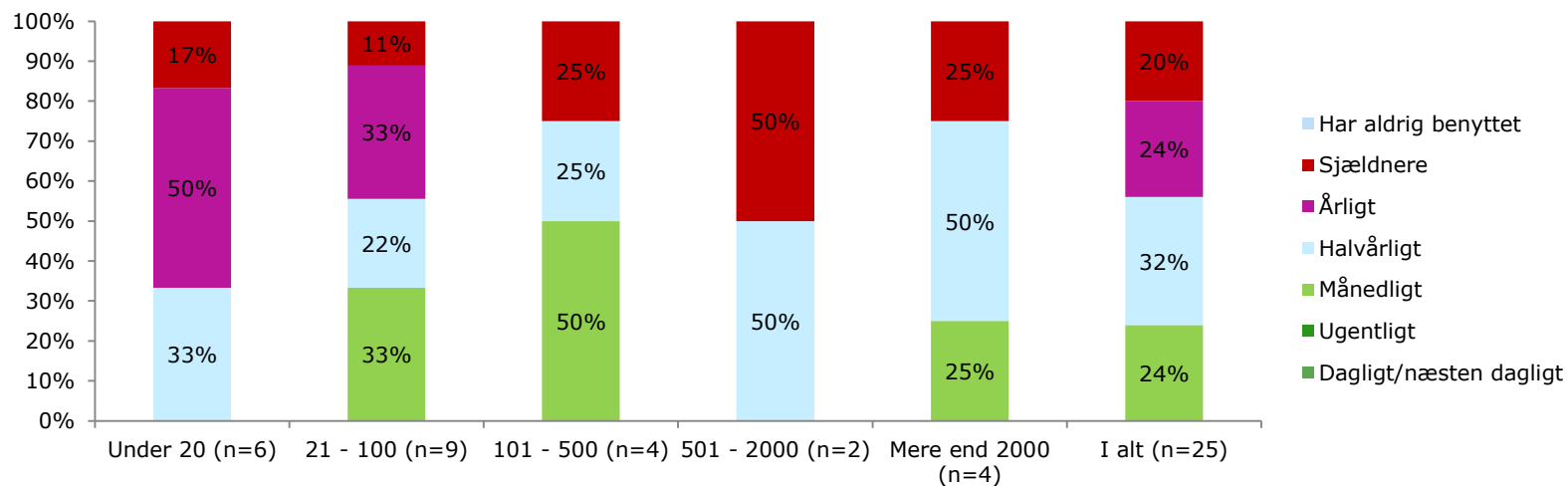


BRUG AF KUNDESERVICE VIA E-MAIL

FORDELT PÅ REGISTRATORSTØRRELSE

- Under halvdelen af registratorerne har anvendt e-mailsupporten inden for det seneste år, og det ser ikke ud til, at det er en særlig udbredt kontaktform for dem.

Hvor ofte e-mail support benyttes



APPENDIX F

TILFREDSHED MED FAKTURERING OG BETALING FORDELT PÅ KUNDESTØRRELSE

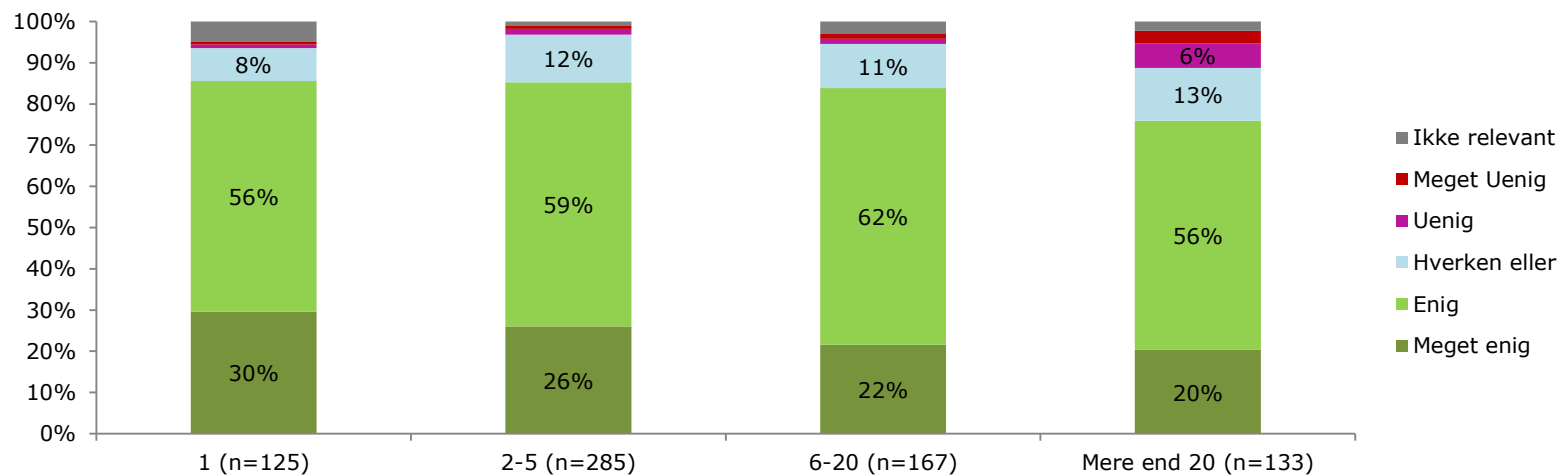


FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

FORDELT PÅ STØRRELSE - REGISTRANTER

- Tilfredsheden med fakturering og betalingsvilkår på tværs er registrantstørrelse er umiddelbart ret ens uanset kundestørrelse, men der er alligevel en indikation på, at de større registranter er mere utilfredse med området end de mindre registranter.

Tilfredshed med fakturering og betalingsvilkår

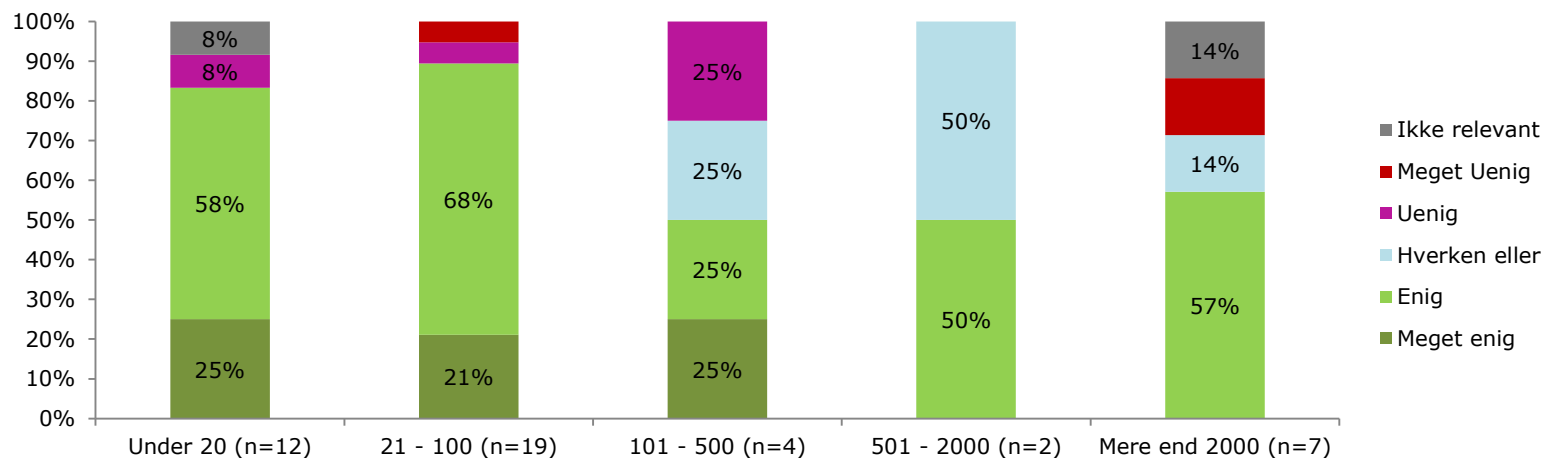


FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

FORDELT PÅ STØRRELSE - REGISTRATORER

- Figuren viser at der tilfredsheden er størst blandt de mindre registratorer (under 20 og 21-100 domæner)
- Man skal dog passe på med at generaliserer for meget pga. det forholdsvis lave antal registratorer i de registratorgrupper med mange domænenavne.

Samlet tilfredshed med betalingsvilkår



APPENDIX G

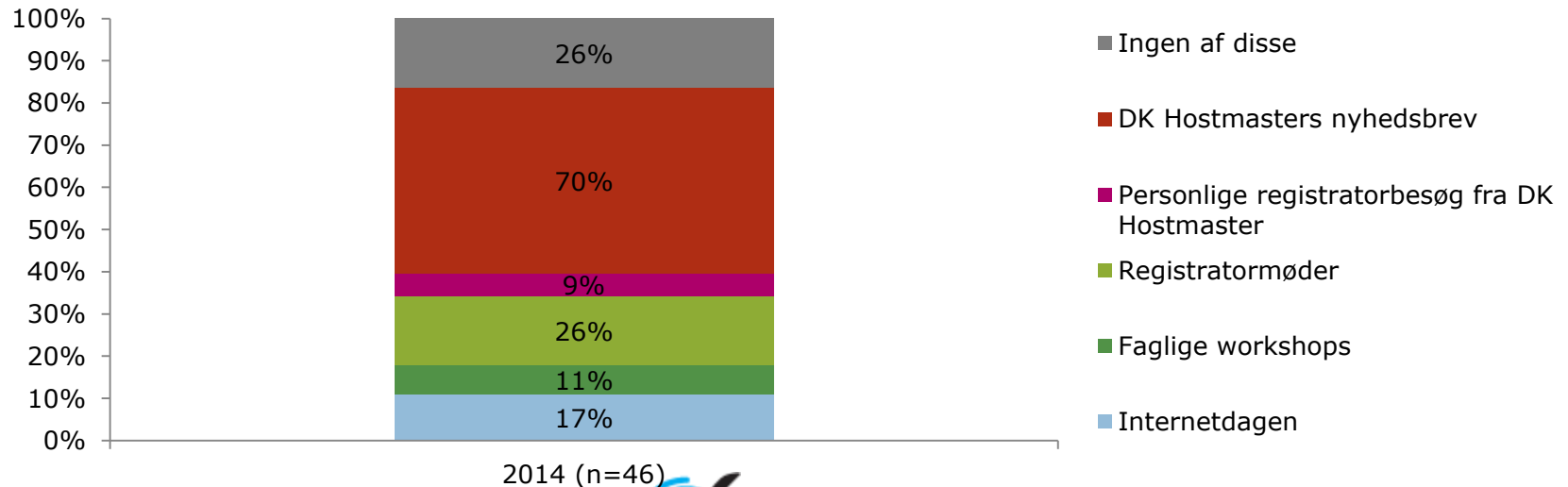
REGISTRATORAKTIVITETER VURDERET AF REGISTRATORER



REGISTRATOR AKTIVITETER

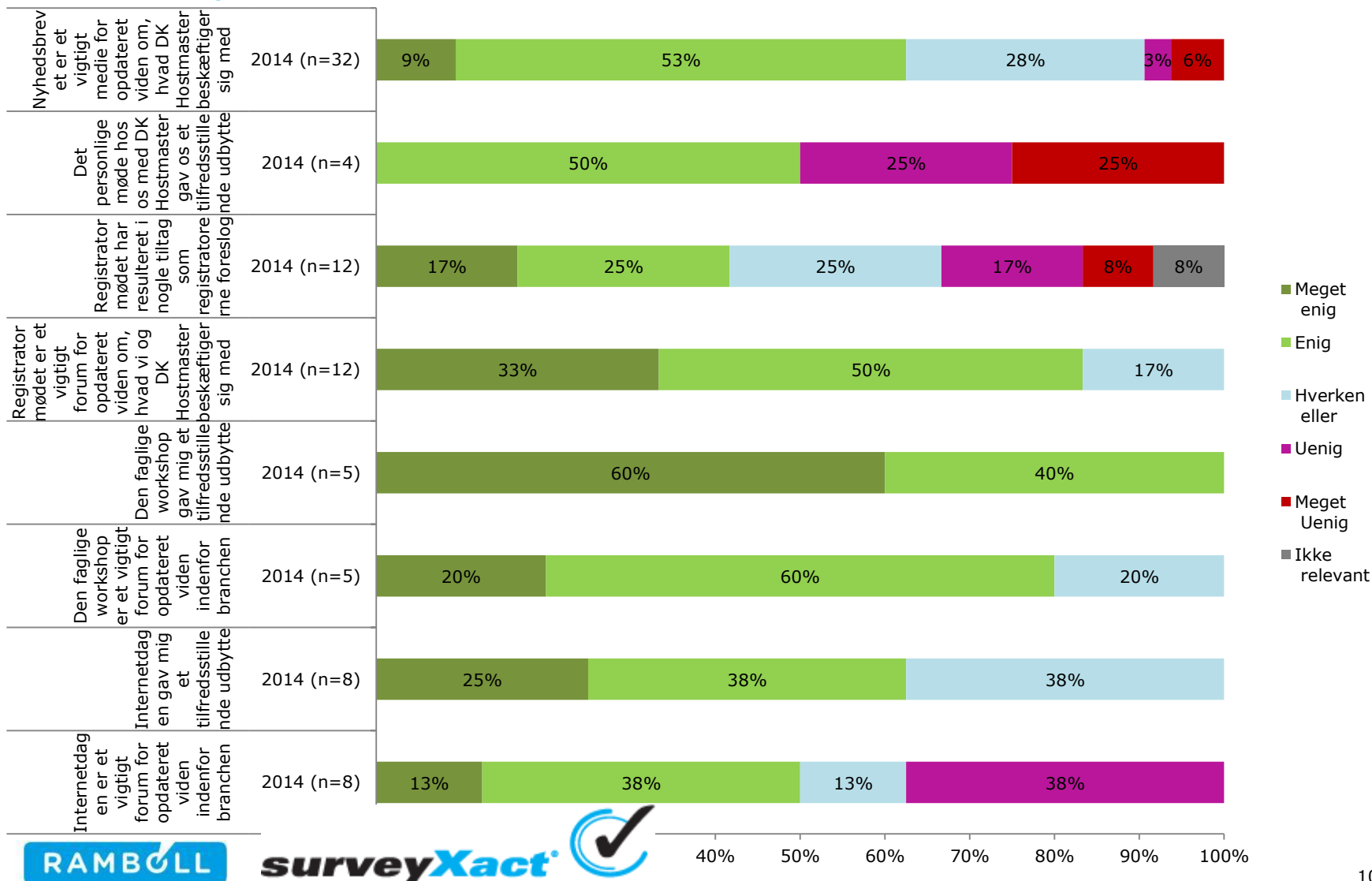
- Aktiviteten flest registratorer har "deltaget i" er DK Hostmasters nyhedsbrev, hvilket 70 % af registratorerne har.
- Efter nyhedsbrevet er Registratormøder (26 %) og Internetdagen (17 %) de aktiviteter flest registratorer har deltaget i.
- 26 % af registratorerne har ikke deltaget i nogen af de adspurgte aktiviteter.

Aktiviteter registratorer har deltaget i/oplevet de seneste par år



REGISTRATOR AKTIVITETER

Tilfredshed med registrator aktiviteter



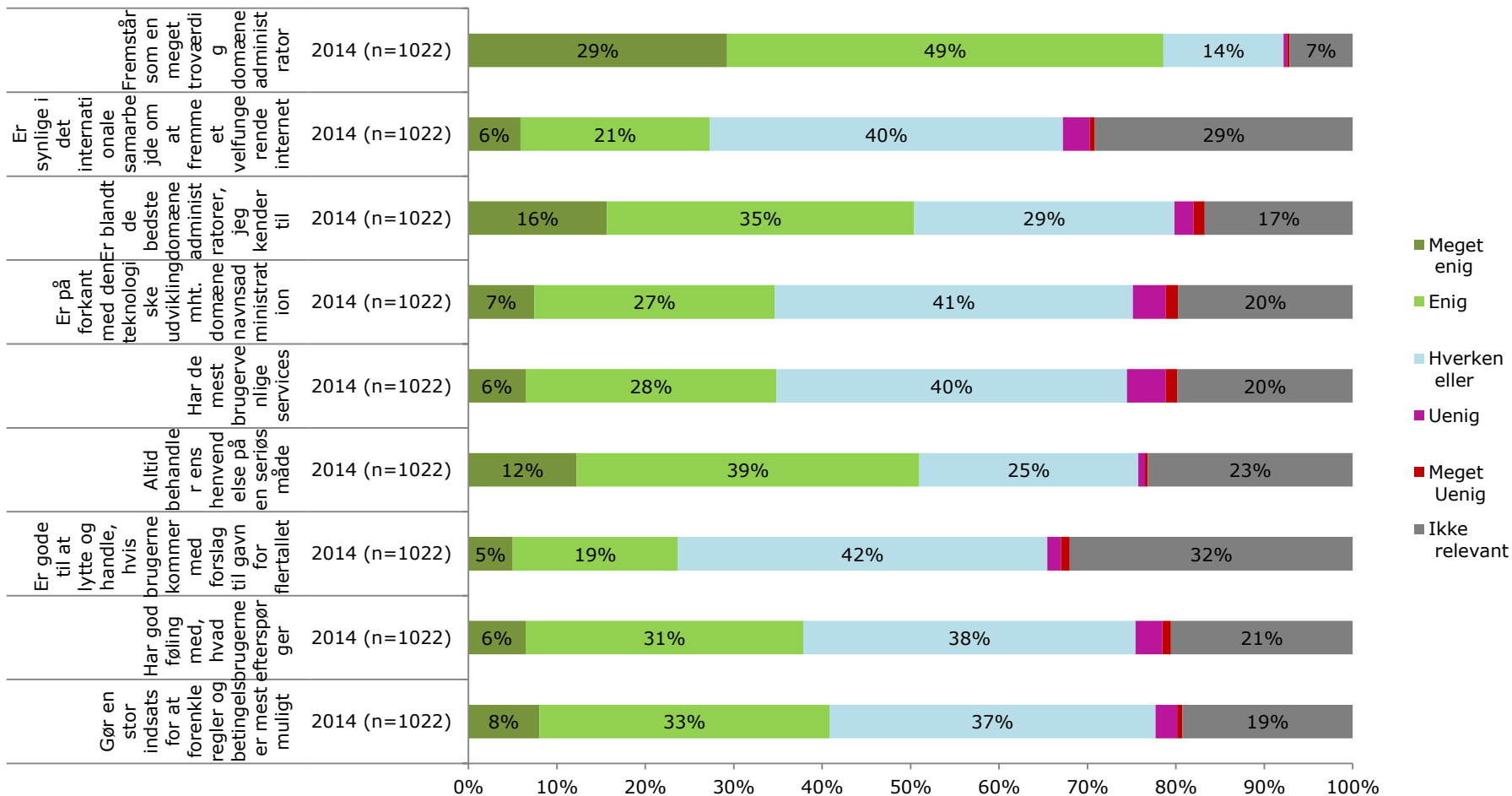
APPENDIX H

GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

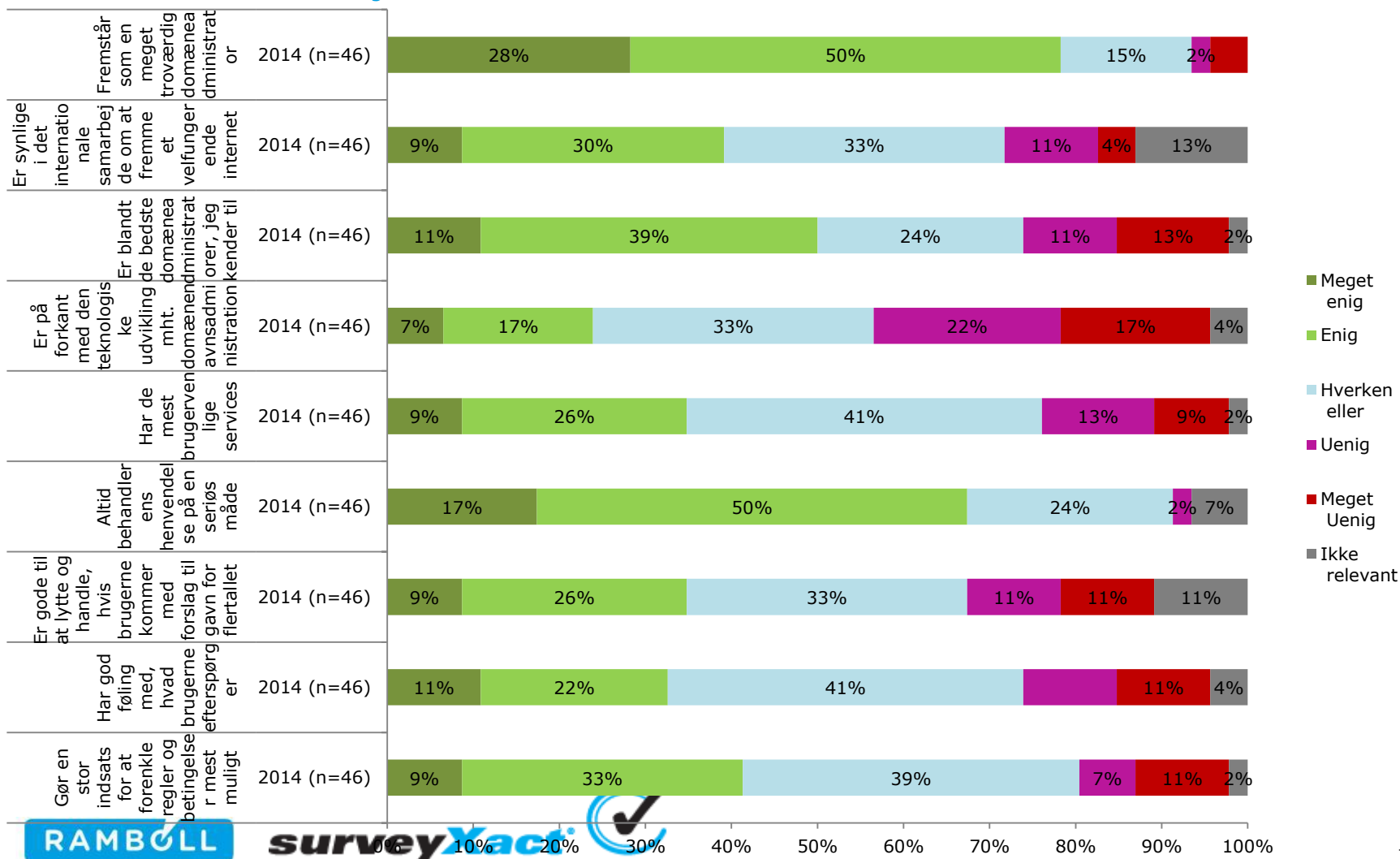
Tilfredshed med DK Hostmaster generelt



GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER DEL 1

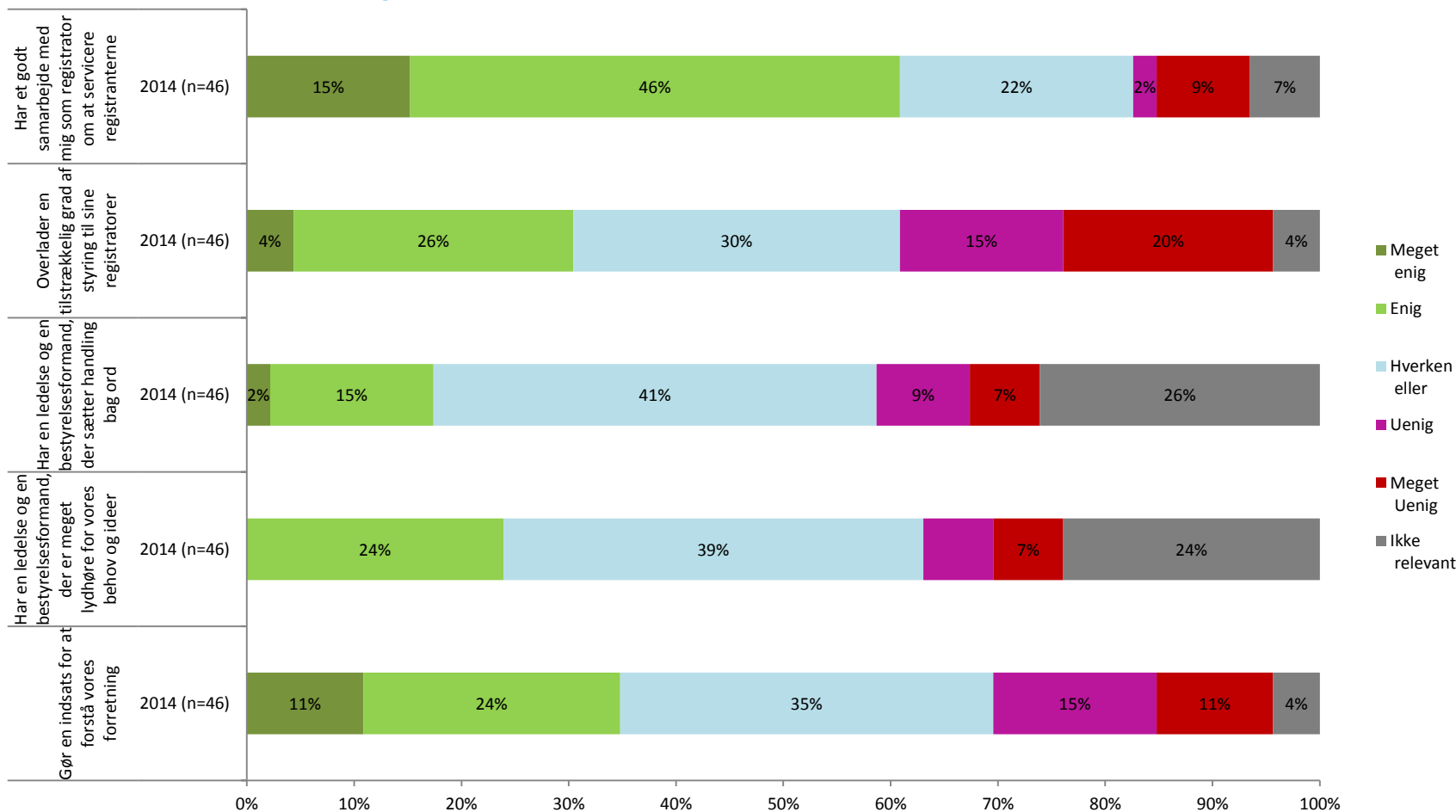
Tilfredshed med DK Hostmaster generelt



GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER DEL 2

Tilfredshed med DK Hostmaster generelt



APPENDIX I

BEREGNING AF INDEKSSCORES

BEREGNING AF INDEKS

- Når der beregnes indeks- eller tilfredshedsscores på de enkelte spørgsmål, så gøres det via en simpel vægtning af de enkelte svarmuligheder: Vægt gange andel svar pr. svarmulighed. Scoren på 81 neden for beregnes således:

$((\text{Meget tilfreds} \times 100) + (\text{Tilfreds} \times 75) + (\text{Hverken eller} \times 50) + (\text{utilfreds} \times 25) + (\text{meget utilfreds} \times 0)) / 100$

$((39\% \times 100) + (50\% \times 75) + (9\% \times 50) + (1\% \times 25) + (1\% \times 0)) / 100 = 81,25 \approx \mathbf{81}$

Note: Indeks i rapporten beregnes med decimaler, derfor kan manuelt beregnede indeks godt afvige.

Samlet tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed

