



DK HOSTMASTER

BRUGERUNDERSØGELSE APRIL-MAJ 2015

Brugere: Registranter og registratorer



INDHOLDSFORTEGNELSE

02	BAGGRUND OG PROCES
07	PROFIL AF DE DELTAGENDE BRUGERE
10	HOVEDRESULTATER OG INDSATSPRIORITERING
25	BRUGERNES UDVIKLING I TILFREDSHED
26	RESULTATER PÅ DE FORSKELLIGE OMRÅDER <ul style="list-style-type: none">27 HJEMMESIDE31 SELVBETJENING37 TELEFONISK SUPPORT42 E-MAIL SUPPORT47 FAKTURERING/BETALING52 SIKKERHED57 VURDERING AF REGISTRATOR60 AKTIVITETER FOR REGISTRATORER62 GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER
66-111	APPENDIX A-H

BRUGERUNDERSØGELSE 2015 - I

Hvad

- Fælles masterskema for både registranter og registratorer. Redigeret 2014 skema
- 1552 registrantbesvarelser, heraf 195 nye registranter siden 1. marts 2015
- 45 registratorbesvarelser

Hvordan

- Elektronisk skema distribueret via e-mail til udvalgt registrant stikprøve med invitationsbrev
- Elektronisk skema til alle registratorer
- Rapporteringen kan efterleveres for udvalgte segmenter

Hvorfor

- Fokus på forbedringer og konkrete indsatser
- Sammenligning med resultater fra brugerundersøgelser i 2014, hvor muligt

BRUGERUNDERSØGELSE 2015 - II

- 2015 brugerundersøgelsen er næsten en kopi af 2014 undersøgelsen, idet der er gennemført nogle få ændringer i spørgsmålsformuleringer og medtagne spørgsmål. Udgangspunktet for spørgeskemaindholdet er derfor fortsat kundernes fokusområder og behov, som er undersøgt kvalitativt forud for 2014 undersøgelsen.
- I 2015 har DK Hostmaster eksplicit ønsket at inkludere nye registranter, så der kan analyseres på denne delgruppe efter behov. Registranter med domæne registrering siden 1. marts udgør ca. 12%.
- Der er to overordnede KPI'er i de seneste to undersøgelser: Et tilfredshedsspørgsmål og et loyalitetsmål. Førstnævnte kan sammenlignes længere bagud end 2014, mens loyalitetsmålet blev introduceret i 2014.
- Loyalitetsmålet (Loyalitetsindeks) er anerkendt som et stærkere mål for kundernes tilknytning til DK Hostmaster end det traditionelle tilfredshedsspørgsmål. Loyalitetsmålet giver dertil mulighed for at analysere data bedre, og finde indsatsområder, der kan hjælpe DK Hostmaster til mere fokus på værdiskabende tiltag: At skabe mere loyale brugere og derved øge sandsynligheden for at fastholde sin **"andel af domæner"** blandt eksisterende kunder og potentielt tiltrække flere.

PROFIL AF DE DELTAGENDE BRUGERE

Registranter

- Der er en næsten identisk fordeling på størrelsen af deltagende registranter (målt på antal domæner) mellem undersøgelserne 2014 og 2015. Registranter med 6-20 domæner er den største gruppe, og udgør igen 42%.
- Godt hver anden repræsenterer sig selv som privatperson. En halvdel repræsenterer deres virksomhed og 3% en offentlig kunde.

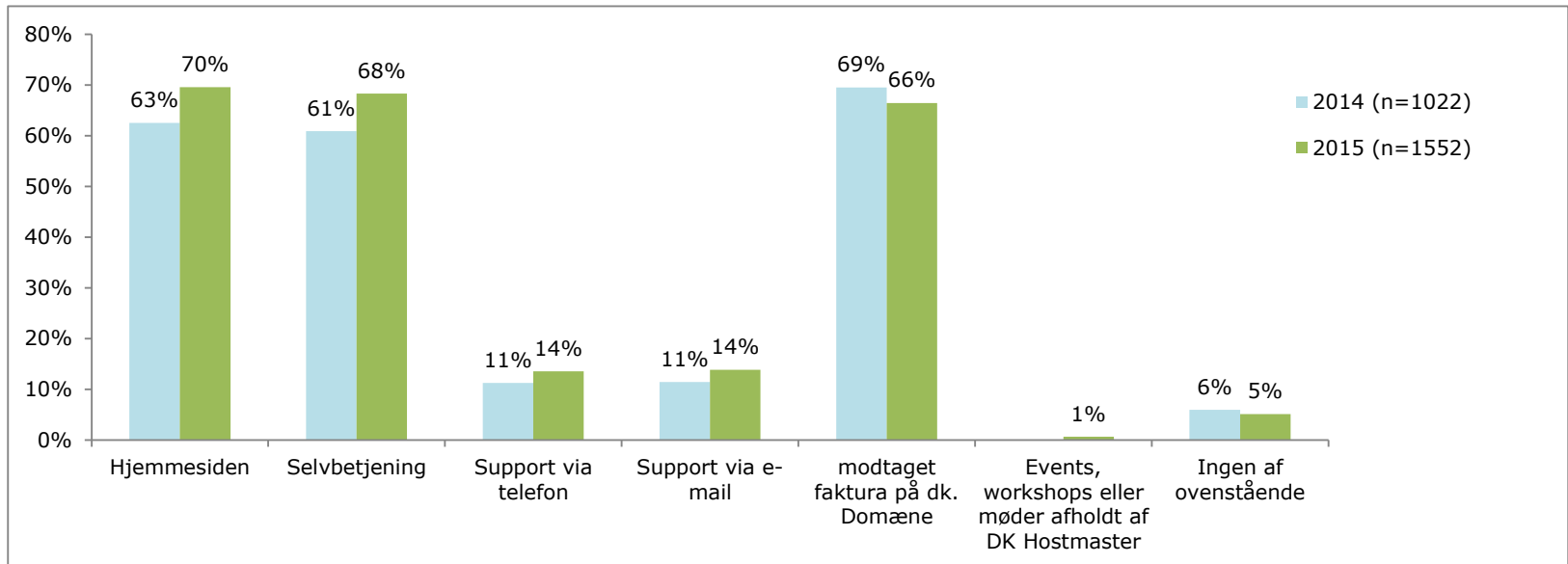
Registratorer

- 4 ud af 10 registratorer har over 100 domæner, hvilket er lidt flere end i 2014 men noget mindre end i 2013.
- Hver 6. registrator repræsenterer virksomheder, hvor registrering af domænenavne kun er for interne brugere i deres virksomhed.
- 3 ud af 4 registratorer betragter sig selv som ekspertbrugere, det er lidt flere end i 2014.

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

- Der er flere brugere som har været i kontakt DK Hostmaster inden for det seneste år via hjemmesiden, via selvbetjening, telefonsupport og emailsupport. Selvbetjeningen skiller sig mest ud, fordi andelen af brugere her også er en signifikant fremgang i forhold til 2013.

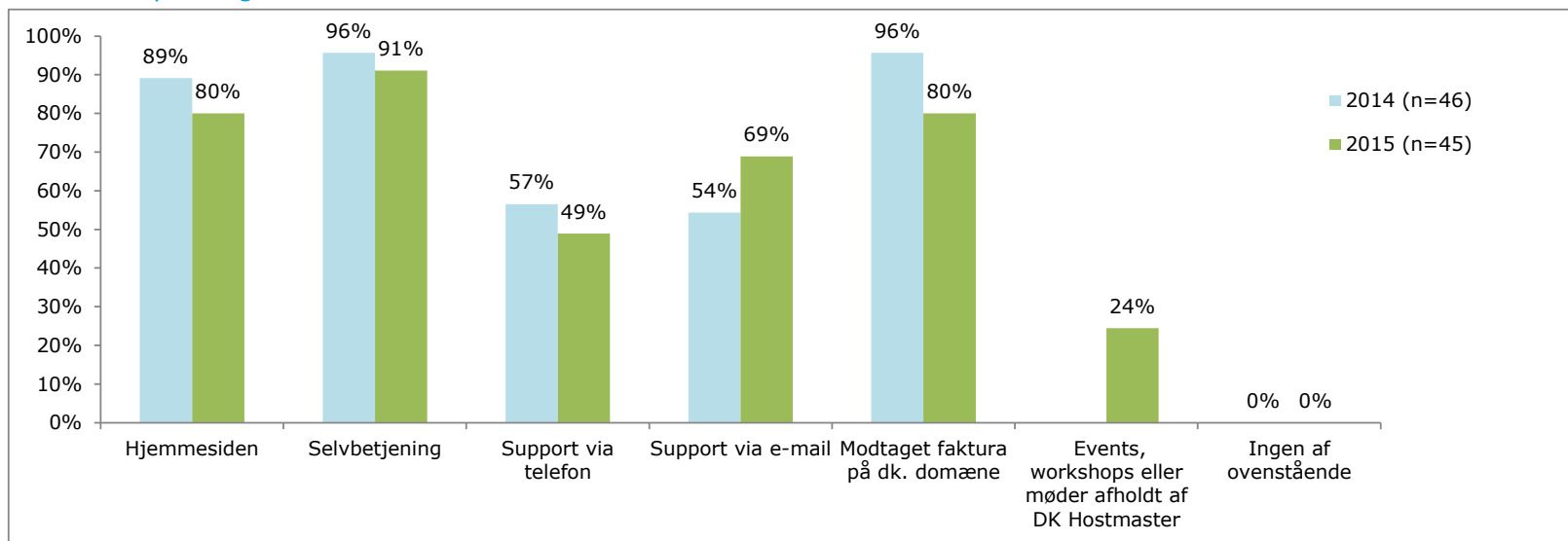
Måder hvorpå brugerne har været i kontakt med DK Hostmaster inden for det seneste år



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

- Blandt registratorerne er de fleste forskydninger ikke signifikante bortset fra support via email, der er steget: 7 ud af 10 har benyttet det (69%).
- Årets nye målepunkt "events", er benyttet af 1 ud af 4 (24%).

Måder hvorpå brugerne har været i kontakt med DK Hostmaster



HOVEDRESULTATER

DE VIGTIGSTE RESULTATER

Registranter

- Den **samlede tilfredshed** matcher det pæne 2014-niveau, men falder 1 %-point.
- Der er blevet nogle få mere, der svarer hverken/eller fremfor tilfreds/meget tilfreds i 2015.
- Tilfredsheden er i år ret ens uanset antal domæner man har.
- **Loyalitetsindex er på 65**, hvilket er 1 point dårligere end i 2014. Stadig relevant med tiltag, der kan forbedre indeks 3-4 point.
- Der er forsat en stor gruppe in-differente (gule), som næppe er ambassadører for DKH og måske er åbne for alternativer.

Registratorer

- Den **samlede tilfredshed** går tilbage efter 2014 gav et plus. Færre 'meget tilfredse' koster point.
- Tilfredsheden er forsat omvendt proportional med antal domæner man har. De store er mest utilfredse.
- **Loyalitetsindex er på 53**, og kun 39 blandt de 4 ud af 10 i stikprøven, der har 100+ domæner.
- Loyalitetsmatrix er polariseret uden særlig mange gule kunder: Men andelen af grønne nærmer sig andelen af røde. Den røde gruppe er særligt kritisk, fordi de er store kunder.

DE VIGTIGSTE RESULTATER

Detaljeret analyse af hovedområder for DK Hostmasters service:

- De specifikke målinger af tilfredshed, der fokuserer på de enkelte hovedområder, viser at mange områder **taber lidt terræn** i forhold til 2014 blandt registranter. Men niveauet for hovedområdernes **scores er dog stadig OK**. Det samme gælder ikke hos registratorerne, hvor faldet er større og nogle scores er kritisk lave. Registratorerne har også nogle kritisk lave vurderinger i deres generelle vurdering af DK Hostmaster.

Registranter

- **Fakturering og betalingsvilkår** er eneste område med fremgang til et rigtig pænt niveau.
- **Email kundeservice** er det område, der taber mest (4 point). Endvidere er der negative tendenser for: **Hjemmesiden, Selvbetjening og Telefonservice**. Sidstnævnte holder dog stadig et pænt niveau.

Registratorer

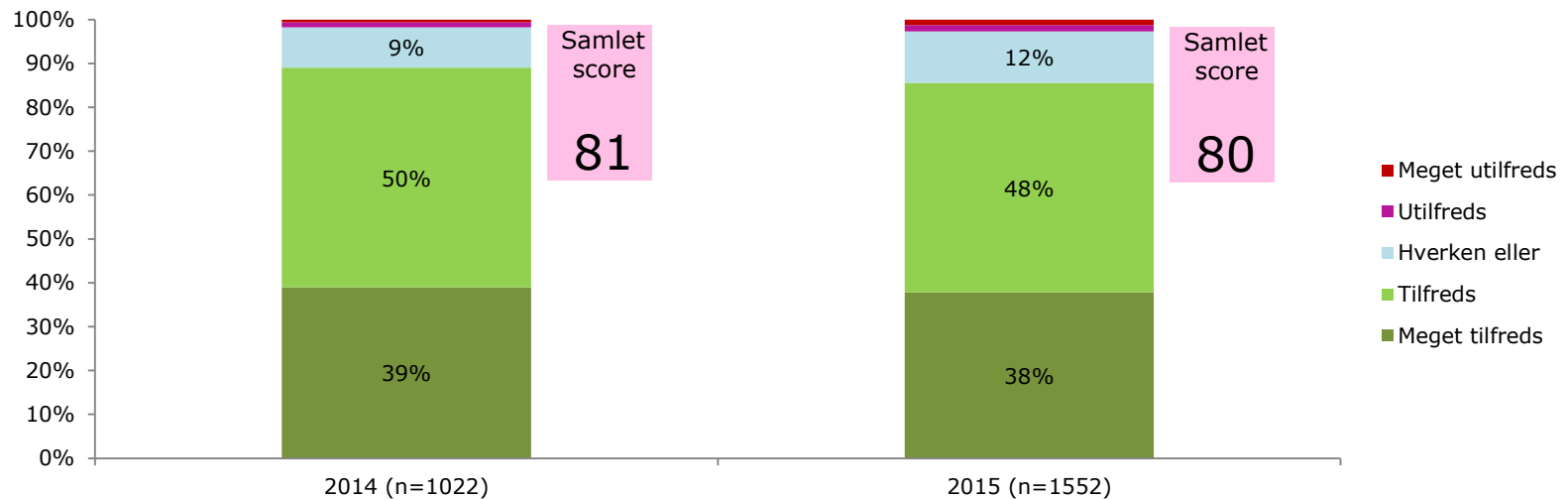
- **Email kundeservice er eneste område med fremgang.**
- **Selvbetjeningen** er omvendt den med størst tilbagegang, og når en meget lav score. Den følges af negativ udvikling på **Kommunikationsmuligheder med DK Hostmaster og indsatsen for at forenkle regler.**

TILFREDSHED OG LOYALITET

SAMLET TILFREDSHED - REGISTRANTER

- Den samlede tilfredshed holder næsten det pæne 2014-niveau, idet scoren nu er 1 point mindre med de 80 for året 2015.

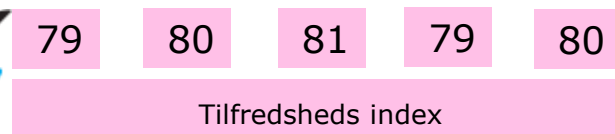
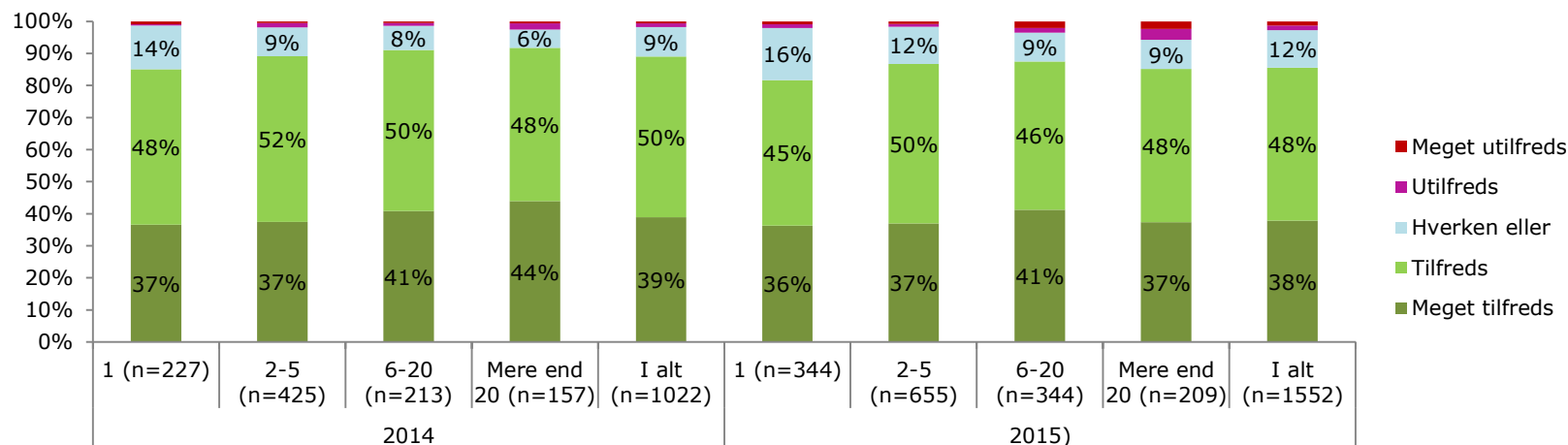
Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt



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

- Der er stort set ikke forskel på, hvordan store og mindre registranter er tilfredse med DK Hostmasters service alt i alt. Det er nyt i forhold til de foregående år, hvor de store registranter scorede DK hostmaster højest. De største registranter med 20+ domæner gør sig dog lidt negativt bemærket med en vurdering, der falder 5 point.

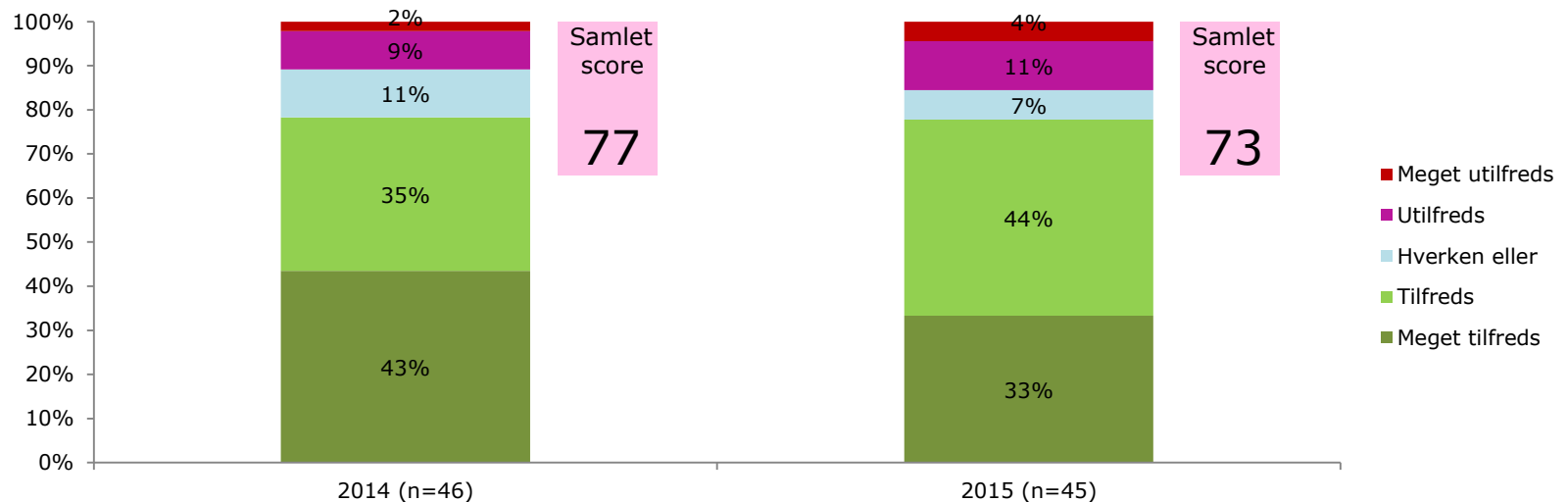
Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt



SAMLET TILFREDSHED - REGISTRATORER

- Den samlede tilfredshed med DK Hostmasters service er tilsyneladende faldet tilbage på 2013 niveau. Der er nu marginalt flere af de utilfredse og andelen af meget tilfredse er også faldet. Bevægelserne er ikke signifikante på grund af de få deltagende registratorer, men resultaterne bør evalueres nærmere.

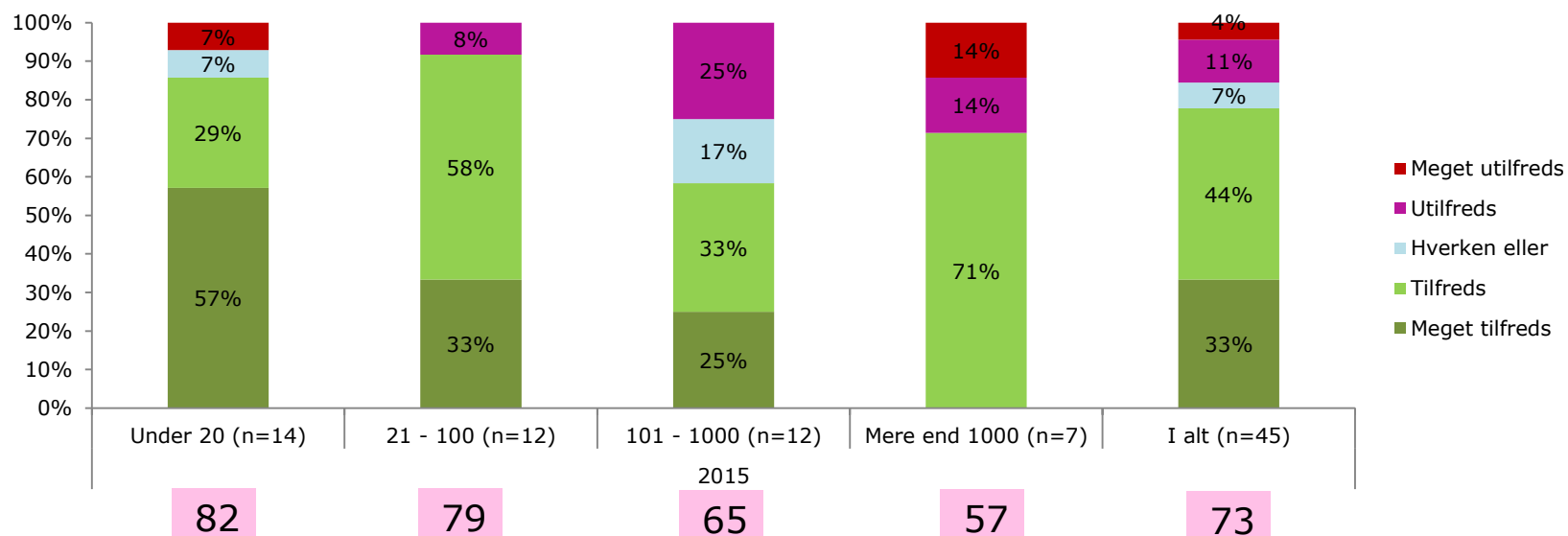
Tilfredshed med DK Hostmasters services alt i alt



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 2014 → 2015	Registrator	Udvikling 2014 → 2015
DK Hostmaster alt i alt	80	-1	73	-4
Kommunikationsmuligheder med DKH	77	0	75	-4
DKH indsats for at forenkle regler mm.	62	-2	51	-5
Hjemmesiden	70	-2	60	-1
Selvbetjening	70	-2	58	-5
Fakturering	79	3	69	-2
Sikkerhed	74	0	63	-3
Telefonisk kundeservice - Generelt	75	-2	67	-11
Tilfredshed med registratorsupport	-	-	94	2
E-mail kundeservice	72	-4	78	4
Tilfredshed med min registrator	73	0	-	-

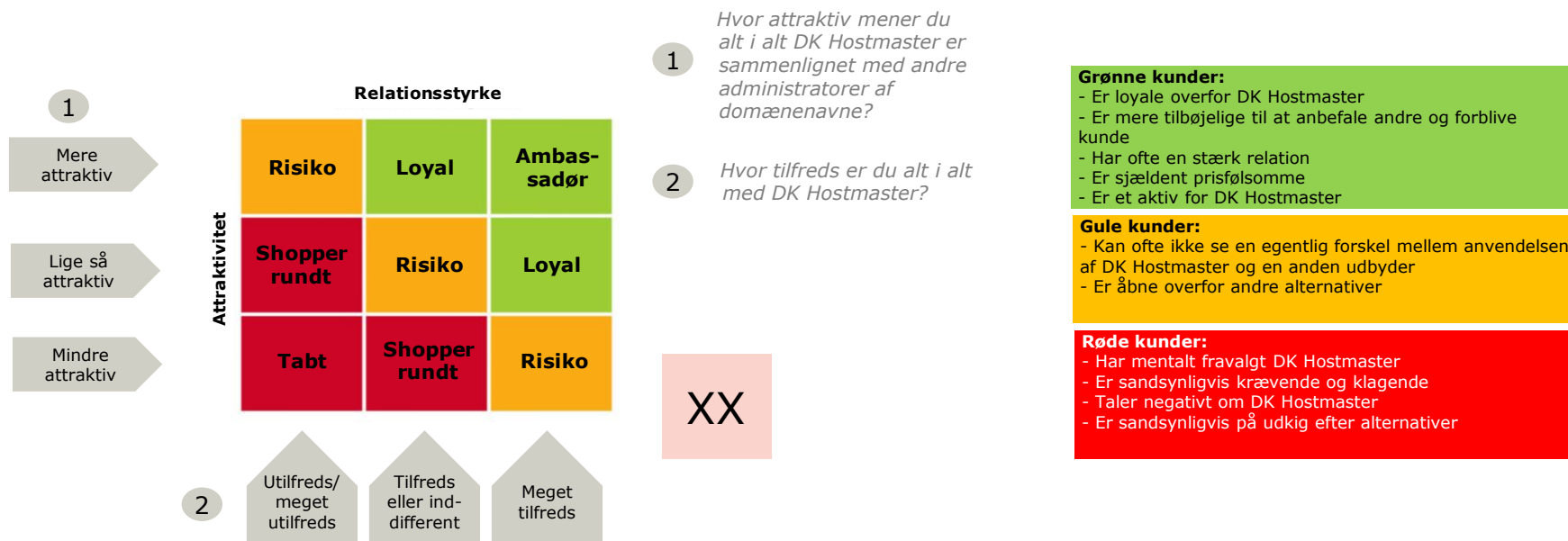
*
*

* Meget få interview. Telefonisk kundeservice er ikke via KAM

INTRODUKTION TIL LOYALITETSMATRIX

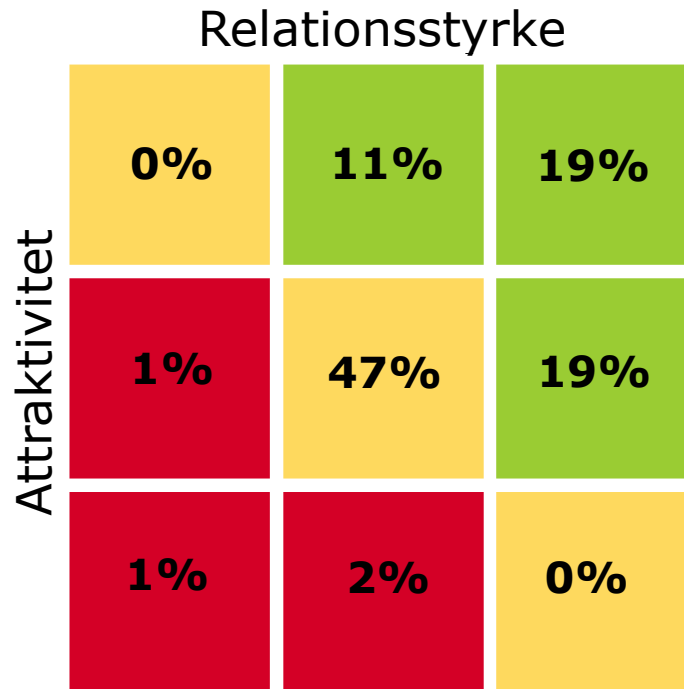
OVERORDNET TILGANG - LOYALITETSMÅL

- Loyaltetsmatrix'en inkluderes i undersøgelsen, fordi den er en anerkendt måde at måle loyalitet på, og fordi den er enkel at forstå.
- I Loyaltetsmatrixen inddeles kunderne i de ni celler i matrixen baseret på deres svar på to spørgsmål...



- Der beregnes et loyalitetsindex (XX) som et vægtet gennemsnit af værdierne i loyalitetsmatrixen (se evt. beregninger i bilag I).

LOYALITETSMATRIX - REGISTRANTER



DK Hostmaster har et **Loyalitets Index** på **65** hos registranterne.

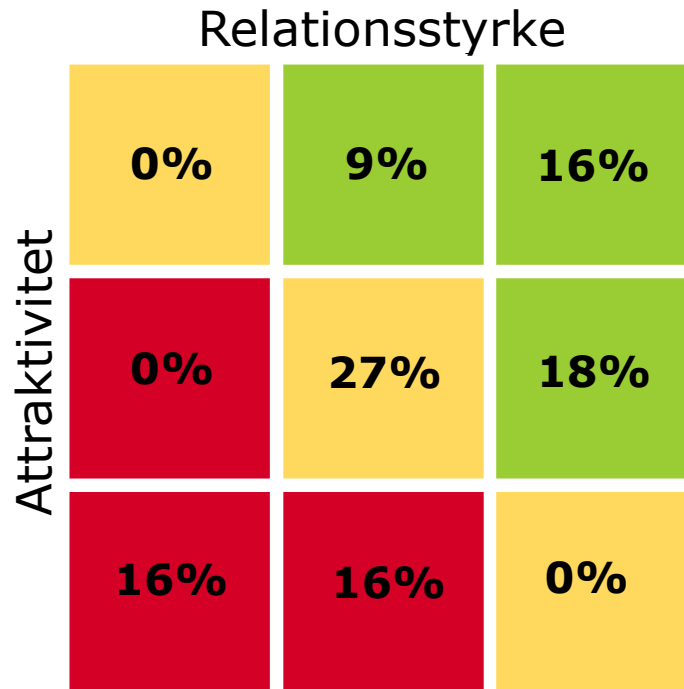
Det er et mellemgodt resultatet, der absolut er relevant at få forbedret (66 i 2014).

Totalt set mener 30%, at DK Hostmaster er mere attraktive end konkurrenterne (33% i 2014), og 38% er 'meget tilfredse' (39% i 2014).

Næsten halvdelen af registranterne er gule, og det er en stor gruppe, der bør reduceres til fordel for flere til grønne.

Nogle af redskaberne til denne øvelse ses af de efterfølgende prioritetskort.

LOYALITETSMATRIX - REGISTRATORER



Blandt registratorerne opnår DK Hostmaster et Kunde **Loyalitets Index** på **53**.

Det er meget lavt, og en reel tilbagegang i forhold til 2014 (LI 63).

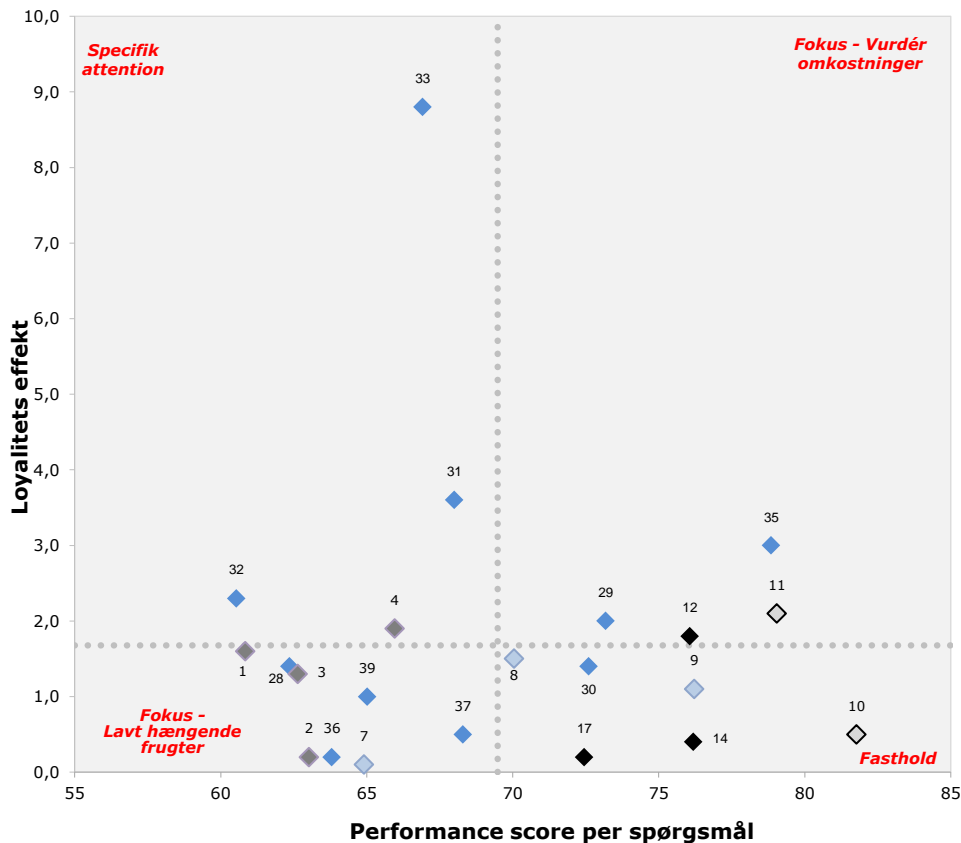
Loyaliteten er omvendt proportional med antal domæner (størrelse): **LI 39** blandt 100+. Det er en uheldig sammenhæng.

Totalt set mener 25% , at DK Hostmaster er mere attraktive end konkurrenterne (43% i 2014), og 34% er 'meget tilfredse' (43% i 2014). Det er ikke så tilfredsstillende, og hænger sammen med, at hver 3. er en rød kunde.

Hvis de har mulighed for at skifte til konkurrent, så er de røde de første til at forsvinde eller reducere deres forretningsomfang.

INDSATSPRIORITERING - REGISTRANTER

Hvordan bidrager hvert spørgsmål til forbedret loyalitet/differentiering?



Prioritetskortet vises alene, hvor man kan opnå effekt i forhold til øget loyalitet overfor DK Hostmaster – Forudsat at tiltag iværksættes og øger performance med et niveau.

Aktivering/bekræft. og sikkerhed		
12	Jeg oplever, at det er let at aktivere/bekræfte et domænenavn	1,8
14	Jeg har det fint med, at nye domænenavne kræver aktivering/bekræftelse via DK Hostmasters online selvbetjening	0,4
17	Log-in proceduren til min konto er tilstrækkelig sikker	0,2

Fakturering og betaling		
11	Betalingsprocedurer hos DK Hostmaster passer fint med mit/vores system	2,1
10	Fakturaerne indeholder de informationer, der dækker mine behov	0,5

Hjemmesiden		
4	www.dk-hostmaster.dk - Den hjælp, jeg kan finde på hjemmesiden, hjælper mig med at løse mine udfordringer	1,9
1	www.dk-hostmaster.dk - Hjemmesiden har et indbydende design	1,6
3	www.dk-hostmaster.dk - Det er let at finde den information, som jeg leder efter	1,3
2	www.dk-hostmaster.dk - Hjemmesiden har en brugervenlig navigation	0,2

Selvbetjeningen		
8	Selvbetjeningsmulighederne passer til mine behov - fx til overdragelse og genopretning af domænenavn (DK Hostmasters hjemmeside)	1,5
9	Jeg føler mig tryk ved at benytte selvbetjeningen (DK Hostmasters hjemmeside)	1,1
7	Selvbetjeningen er brugervenlig (DK Hostmasters hjemmeside)	0,1

Generel vurdering af DKH		
33	DK Hostmaster er blandt de bedste domænenavsadministratorer, jeg kender til	8,8
31	DK Hostmaster har brugervenlige services	3,6
35	DK Hostmaster fremstår som en troværdig domænenavsadministrator	3,0
32	DK Hostmaster er på forkant med den teknologiske udvikling mht. domænenavsadministration	2,3
29	DK Hostmaster leverer det, jeg har brug for med hensyn til administration af mine domænenavne	2,0
28	DK Hostmaster gør en stor indsats for at forenkle regler og betingelser mest muligt	1,4
30	DK Hostmaster behandler altid mine henvendelser på en seriøs måde	1,4
39	Jeg er aldrig i tvivl om, hvilke forhold jeg skal kontakte henholdsvis DK Hostmaster og min registrator om	1,0
37	Min registrators produkter og løsninger er en god hjælp for mig til håndtering af mit .dk-domænenavn	0,5
36	Min registrator informerer mig tilstrækkeligt om DK Hostmasters rolle	0,2

INDSATSPRIORITERING - REGISTRANTER

- Neden stående spørgsmål er isoleret set de mest attraktive at forbedre, hvis DKH vil øge loyaliteten. De er udvalgt direkte fra prioritetskortet. 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 loyalitetseffekt	Hovedområde	Estimeret effekt på LI
33. DK Hostmaster er blandt de bedste domænenavnsadministratorer, jeg kender til	Generel vurdering af DKH	9
31. DK Hostmaster har brugervenlige services	Generel vurdering af DKH	4
35. DK Hostmaster fremstår som en troværdig domænenavnsadministrator	Generel vurdering af DKH	3
32. DK Hostmaster er på forkant med den teknologiske udvikling mht. domænenavnsadministration	Generel vurdering af DKH	2
11. Betalingsprocedurer hos DK Hostmaster passer fint med mit/vores system	Fakturering og betaling	2
29. DK Hostmaster leverer det, jeg har brug for med hensyn til administration af mine domænenavne	Generel vurdering af DKH	2
4. www.dk-hostmaster.dk - Den hjælp, jeg kan finde på hjemmesiden, hjælper mig med at løse mine udfordringer	Hjemmesiden	2
12. Jeg oplever, at det er let at aktivere/bekræfte et domænenavn	Aktivering/bekræft. og sikkerhed	2

INDSATSPRIORITERING - REGISTRANTER

- Som følge af et begrænset antal svar på nedenstående to andre områder, så er der gennemført en isoleret loyalitetssimulering på hver af disse, med det ene formål, at finde indikationer på deres potentiale for effekt på LI.

Telefonisk kundeservice - Generelt

18	Jeg er generelt tilfreds med den tid det tager at få kontakt til en medarbejder, der kan hjælpe mig (telefonisk kundesupport)	STOR EFFEKT
23	Jeg er tilfreds med åbningstiderne i Kundeservice (alm. kontortid) (telefonisk kundesupport)	STOR EFFEKT
22	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
21	Kundeservicemedarbejderen er god til at svare i et sprog, jeg forstår (telefonisk kundesupport)	LILLE EFFEKT
19	Kundeservice er generelt hurtig til at løse mit problem (telefonisk kundesupport)	LILLE EFFEKT

E-mail support

26	Jeg får løst mit problem rigtigt første gang, jeg kontakter kundeservice via e-mail (e-mail support)	STOR EFFEKT
27	Hvis kundeservice ikke kan løse mit problem ud fra mine oplysninger, kan jeg regne med, at de reagerer (e-mail support)	STOR EFFEKT
25	Svar via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog (e-mail support)	STOR EFFEKT

*Stor effekt anslås til: over 3
Nogen effekt til: 1-3 point
Lille effekt: 0-1 point*

Effekterne vises ikke med deres eksakte værdier pga. basestørrelser, men flere er ret høje. Derfor er det vores forsigtige anbefaling, at overveje tiltag. Samtidig er disse to områder også vurderet i tilbagegang.

DETAILRESULTATER

BRUGERNES UDVIKLING I TILFREDSHED

RESULTATER PÅ DE FORSKELLIGE OMRÅDER

HJEMMESIDE
SELVBETJENING
TELEFONISK KUNDESERVICE
TELEFONISK SUPPORT VIA ACC. MANAGER
E-MAIL KUNDESERVICE
FAKTURERING
SIKKERHED
TILFREDSHED MED REGISTRATOR
GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

NOTE: DER VISES HVOR MANGE, DER SIGER "IKKE RELEVANT", MEN DEN ANDEL BEREGNES IKKE MED, NÅR SCOREN UDREGNES.

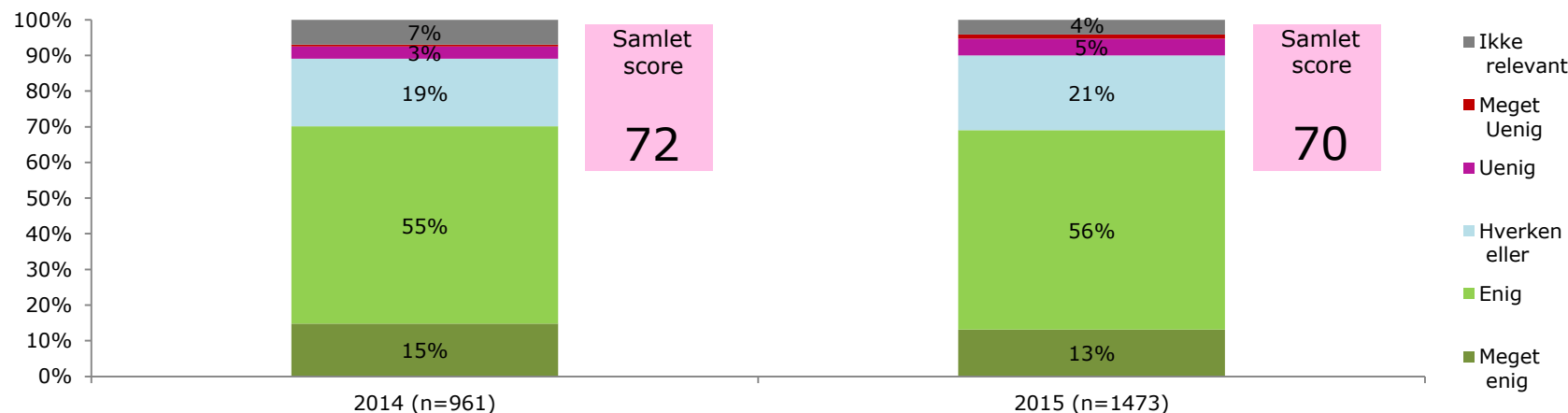


HJEMMESIDE SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- Det signifikante fald i tilfredshed med hjemmesiden fra 2013 til 2014 er bremset, men der tenderer til at være et lille fald også fra 2014 til 2015.

Tilfredshed med DK Hostmasters hjemmeside

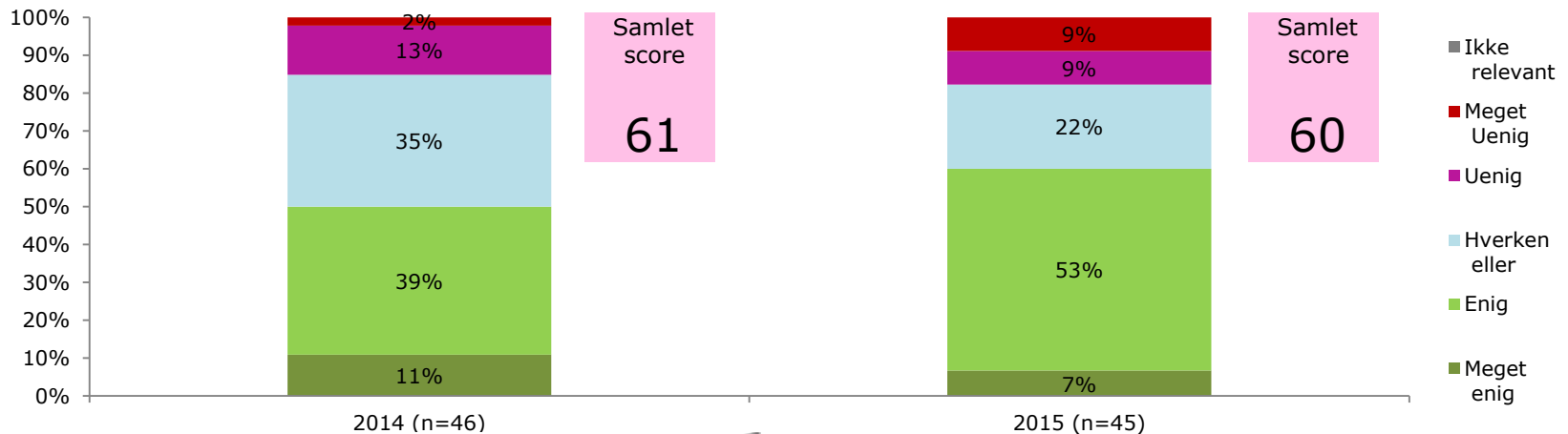


HJEMMESIDE SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER

- Tilfredsheden med hjemmesiden blandt registratorer er næsten på niveau med 2014. Men det sættes i perspektiv af, at niveauet var faldet 10 point fra 2013 til 2014.
- Niveauet holdes på trods af, at der er et par stykker mere, der er 'meget uenige' i, at de er meget tilfredse med hjemmesiden. Det hænger sammen med, at der også er lidt flere som har den "omvendte holdning": Nu svarer 60%, at de er 'meget enige' eller 'enige'. Men alt i alt, så bør DK Hostmaster kigge på, om der er områder, som med fordel kan forbedres.

Tilfredshed med DK Hostmasters hjemmeside og information

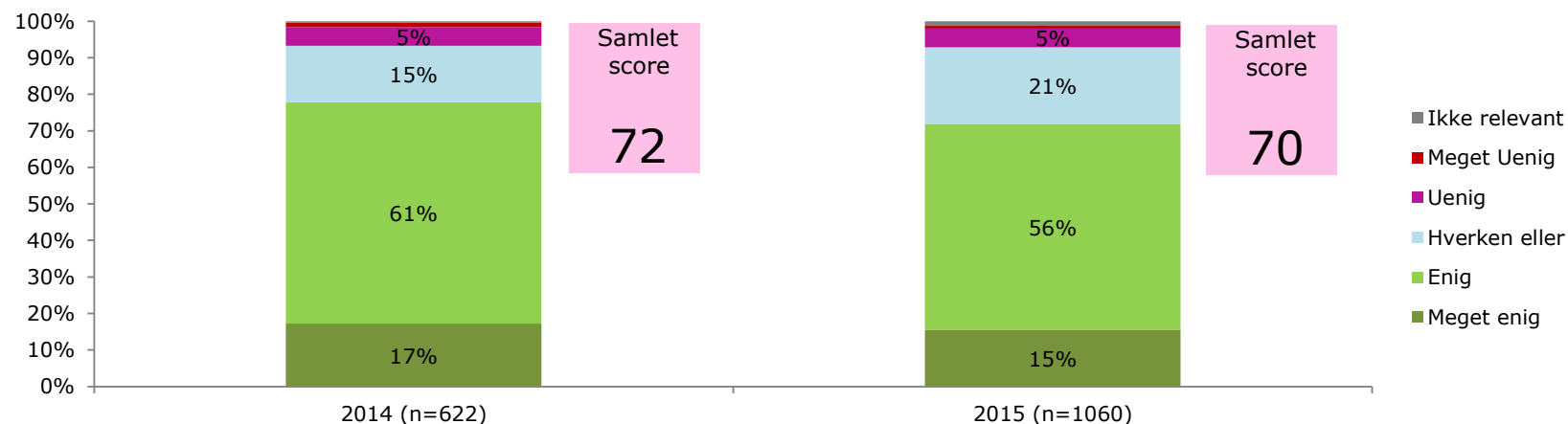


SELVBETJENING SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- 2015 resultatet viser som året før igen et mindre fald i indeks score, og det skyldes færre enige/meget enige til fordel for flere indifferente (hverken/eller).
- Det positive er, at der ikke er blevet flere uenige/meget uenige, og niveauet på 70 er alt andet lige på den acceptable side.

Tilfredshed med selvbetjeningen

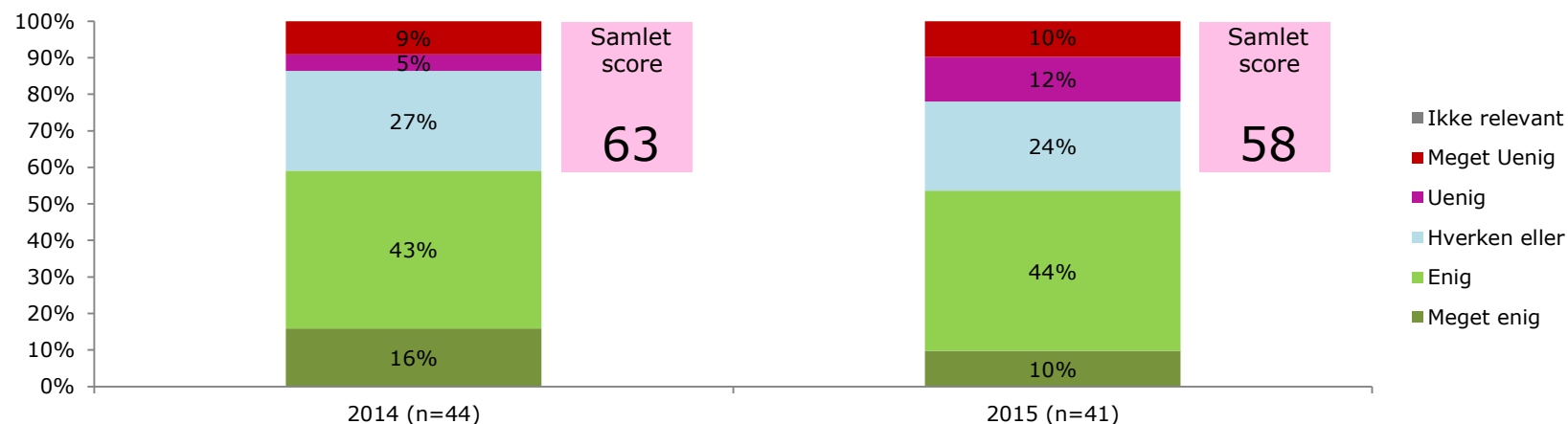


SELVBETJENING SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER

- Registratorerne vurderer på samme måde som registranterne, selvbetjeningen til en noget lavere score i 2015. Men niveauet er dog her ca. 10 point dårligere, så DK Hostmaster scorer nu til 58. Det er et kritisk niveau, som også præges af negativ udvikling i andelen af både positive og negative registratorer.

Tilfredshed med selvbetjeningen

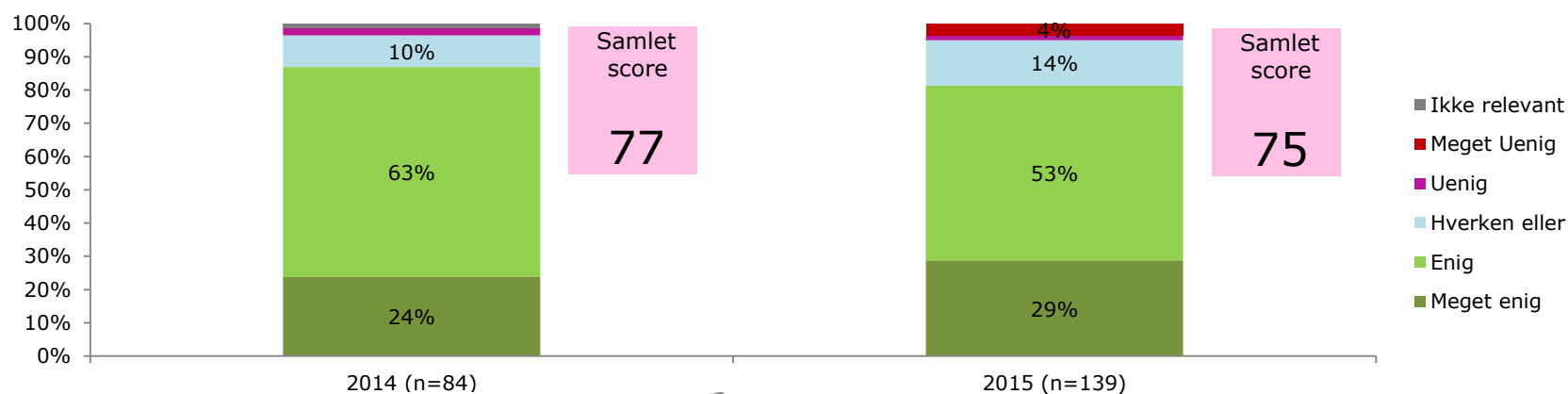


TELEFONISK SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- Tilfredshedsindexet er næsten på niveau med sidste år. På den positive side er der flere 'meget enige', men det er dog ikke nok til, at opveje lidt flere indifferente og negative. Derfor holder scoren ikke helt 2014 niveau.

Tilfredshed med telefonisk support

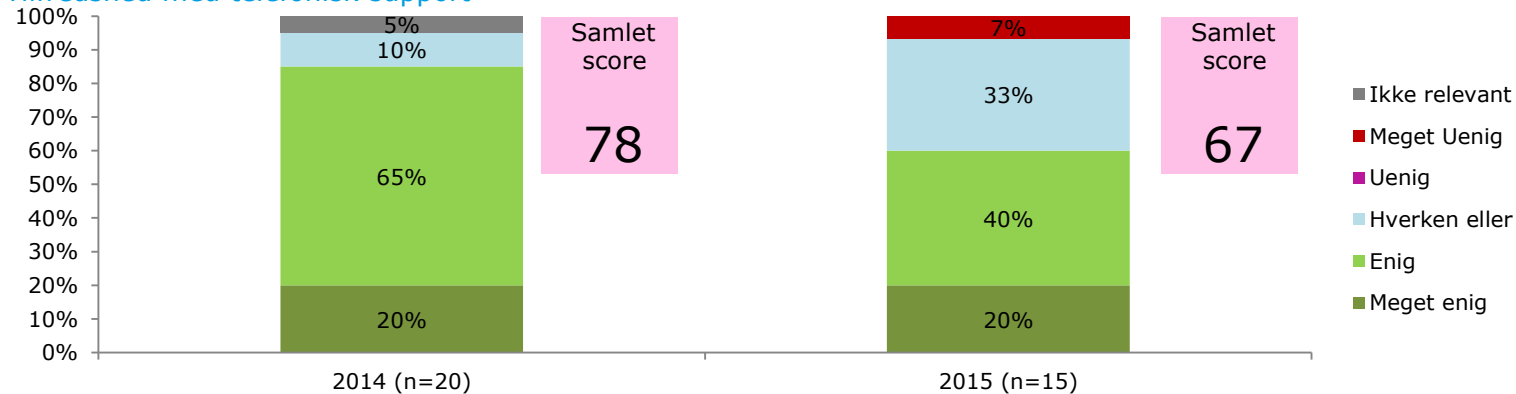


TELEFONISK SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER (RINGER IKKE TYPISK TIL KAM)

- Igen i år er der en to-cifret nedgang i scoren for telefonisk support, som må kalde på en grundig evaluering af, hvad registratorerne ikke er så tilfredse med. Udover at evaluere de åbne kommentarer, så bør DK Hostmaster let kunne involvere supporterne i en diagnose, der kan danne grundlag for nye tiltag.

Tilfredshed med telefonisk support

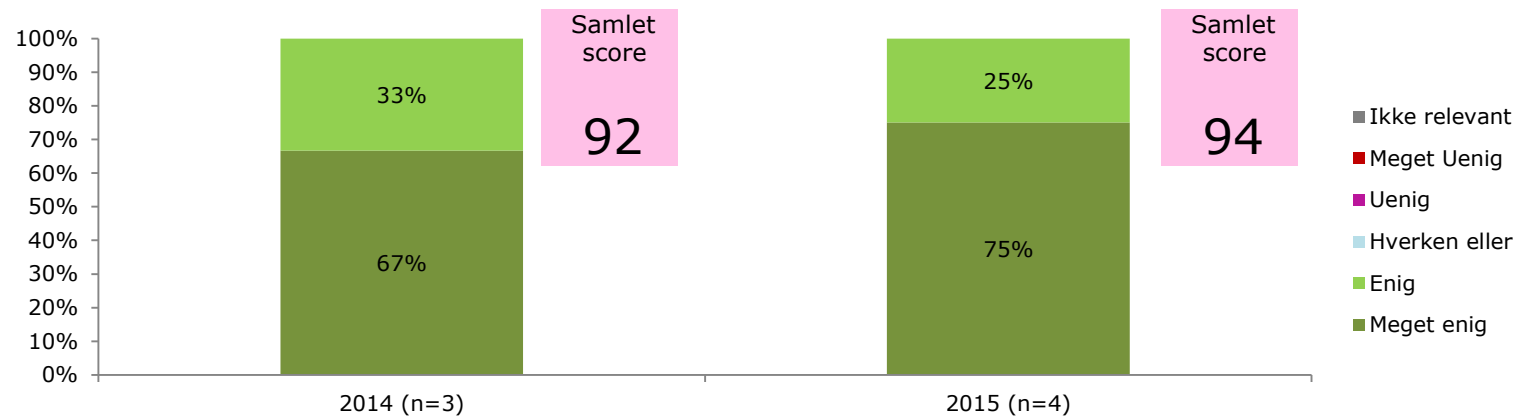


TELEFONISK SUPPORT VIA ACCOUNT MANAGER

- REGISTRATORER (HAR RINGET TIL KAM)

- Bemærk først og fremmest, at der kun er meget få svar: Men resultatet er der ikke noget i vejen med, registratorerne er pænt tilfredse med den telefonservice de får.

Tilfredshed med TKS Account Manager

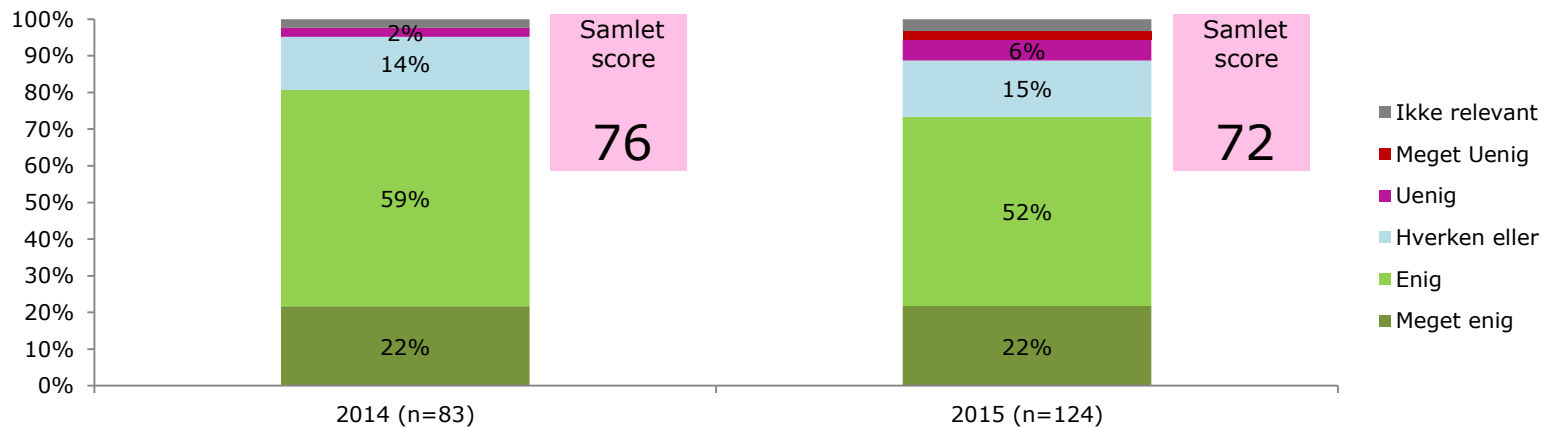


E-MAIL SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRANTER

- Efter at have oplevet en massiv fremgang i tilfredshedsscore mellem 2013 og 2014, så er andelen af registranter, der 'meget enige' nu faldet igen, og det er en af forklaringerne på, at årets score er 4 point mindre.

Tilfredshed med e-mail support

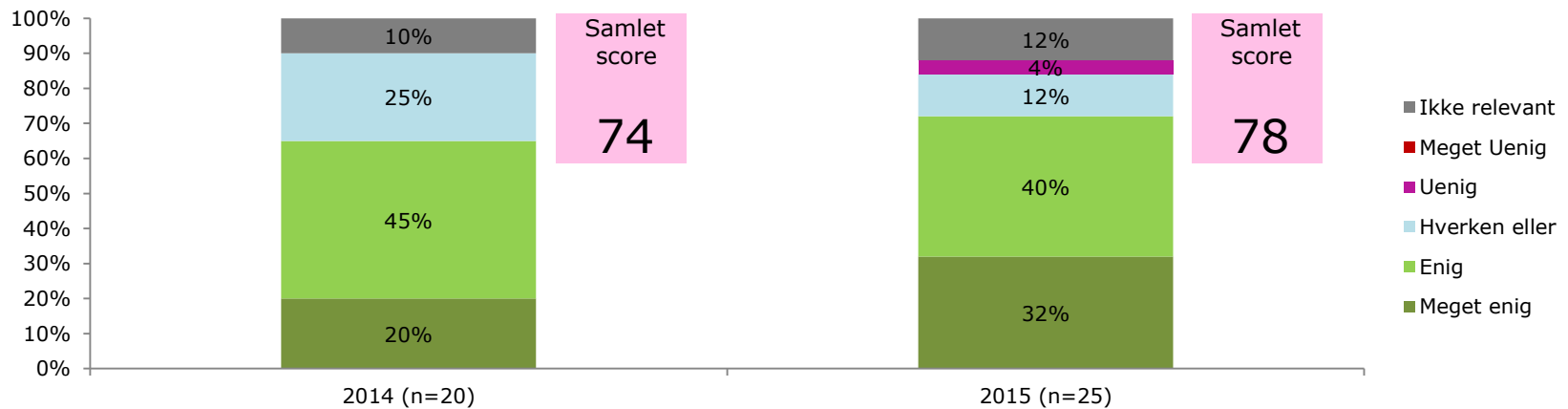


E-MAIL SUPPORT SAMLET TILFREDSHED

- REGISTRATORER

- Andelen af registratorer, der er 'meget enige' er øget med 12 procentpoint i 2015, men på grund af en lille base, så er det knapt signifikant. Alligevel kan DK Hostmaster være tilfredse med tendensen, der også sender tilfredshedsscoren på 78.

Tilfredshed med e-mail support

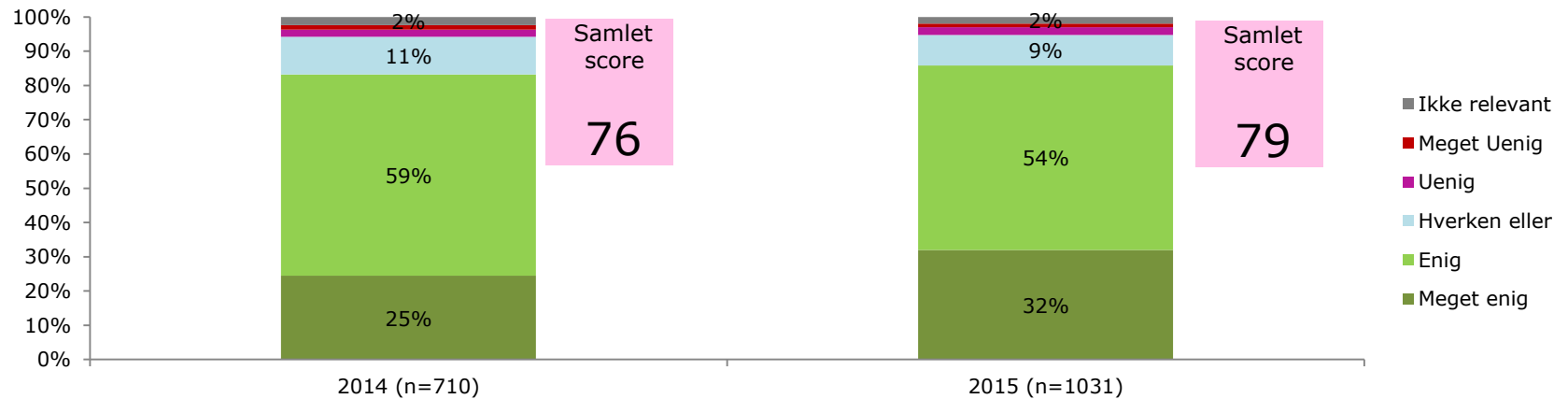


FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

SAMLET TILFREDSHED - REGISTRANTER

- En signifikant fremgang i andelen der erklærer sig 'meget enige' i, at de er meget tilfredse med løsningerne til fakturering og betaling hos DK Hostmaster, sender tilfredshedsscoren nær 80.

Tilfredshed med fakturering og betalingsvilkår

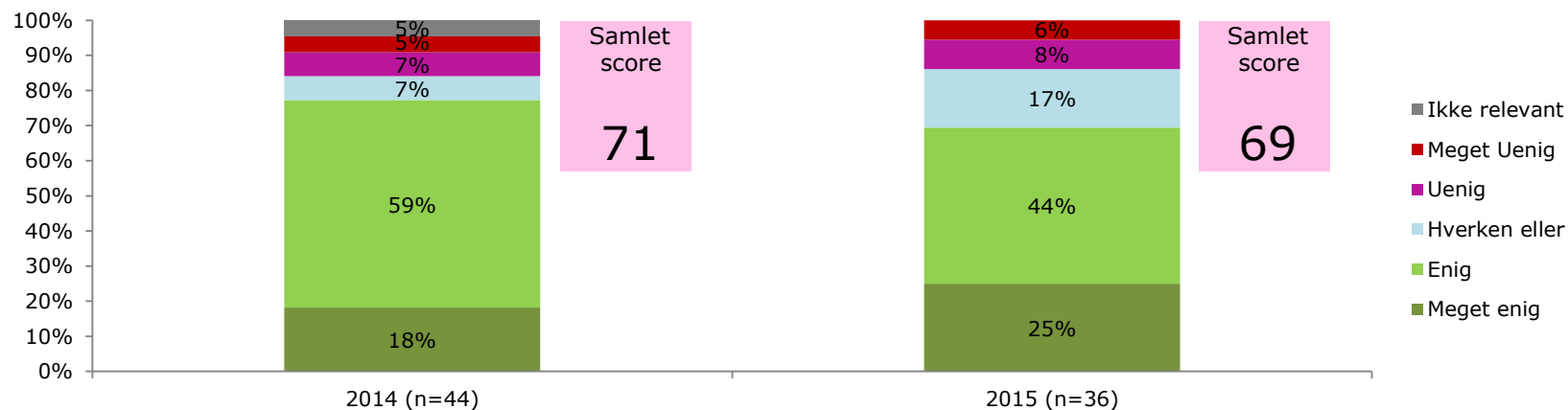


FAKTURERING OG BETALINGSVILKÅR

- REGISTRATORER

- Registratorerne er ikke enige på samme niveau som registranterne om løsningerne til fakturering og betaling: Årets resultat lander på 69.
- Svarfordelingerne viser ikke nogen signifikante forskydninger, men der er tilsyneladende sket lidt forskydninger i andelen 'mørke grønne' og 'grønne', der samlet i 2015 synes at være mindre.

Tilfredshed med betalingsvilkår



Note: Ændret spørgsmålsformulering fra 2013 til 2014

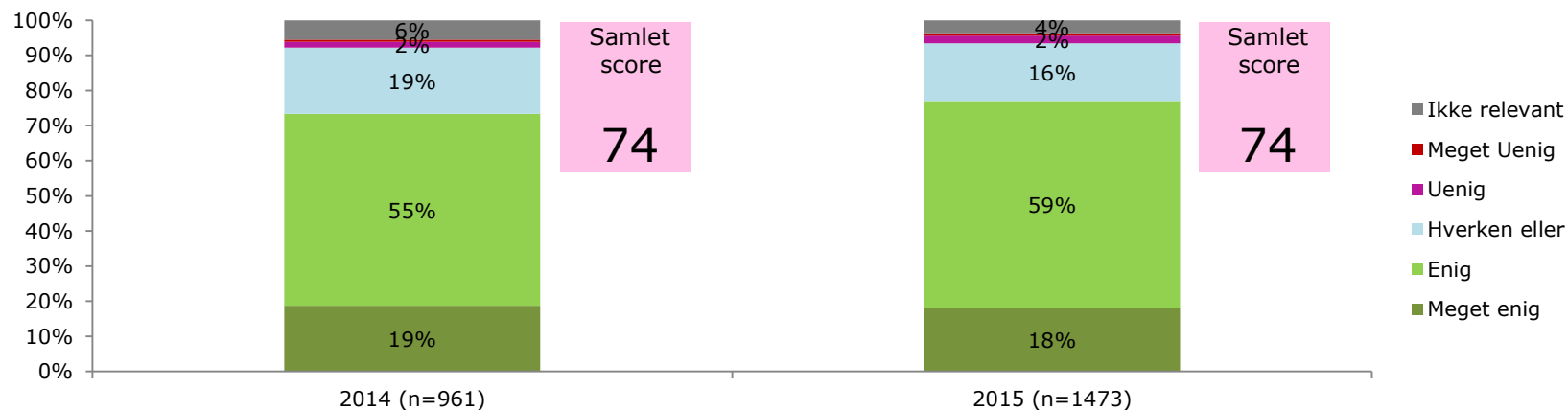


SAMLET TILFREDSHED MED SIKKERHED

REGISTRANTER

- Dette serviceområde er lidt mere blandet i sit indhold end de øvrige, så "sikkerhed" skal opfattes lidt bredt. Dertil er der et par udskiftninger i spørgsmål mellem 2014 og 2015, hvorfor værdien af direkte sammenligning af scores mellem disse år er begrænset. En tilfredshedsscore på 74 (igen), betyder et "godkendt" resultat.

Samlet tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed

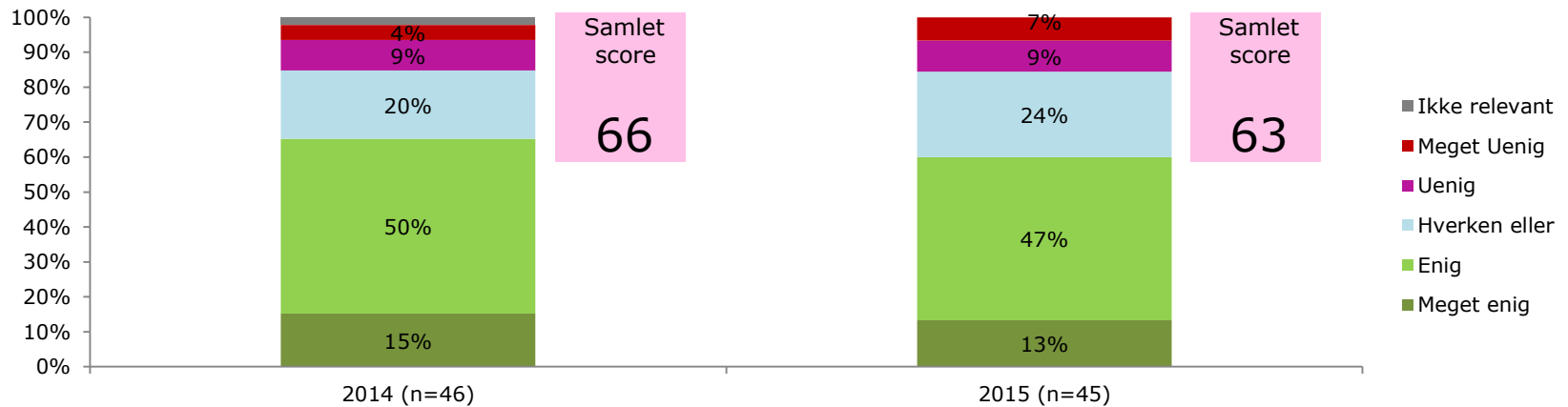


SAMLET TILFREDSHED SIKKERHED

REGISTRATORER

- Igen i år er tilfredshedsindekset blandt registratorer klart lavere end blandt registranterne (11 point). Isoleret set, så er det lidt kritisk at opnå en score på 63, når det konkrete spørgsmål bag indekset lyder: "Samlet set er jeg meget tilfreds med håndtering af sikkerhed omkring mine domænenavne".

Samlet tilfredshed med aktivering/bekræftelse og sikkerhed

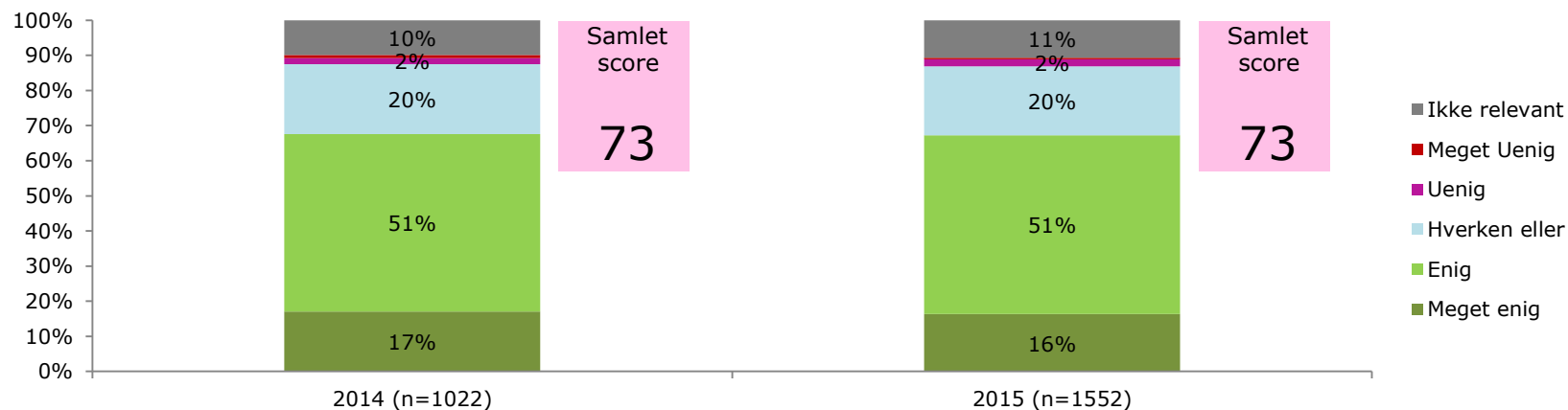


VURDERING AF REGISTRATORER

- REGISTRANTER

- Registranternes vurdering af deres registrator er ikke direkte et indsatsområde for DK Hostmaster, men det kan være en indikator for registranternes samlede oplevelse af at have et domæne. 2015 resultatet er status quo i forhold til 2014, som var en signifikant tilbagegang fra 2013. Bemærk dog, at der nærmest ikke er nogen, som er decideret negative overfor deres registrator.

Samlet tilfredshed med registratorer



GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRANTER

- Indeksene til underspørgsmålene for den generelle vurdering af DK Hostmaster ligger mellem 60 og 79 for registranterne.
- Højest score opnås i 2015 som i 2014 på spørgsmålet: DK Hostmaster fremstår som en meget troværdig domænenavnsadministrator (79) og laveste score (60) er, at DK Hostmaster er synlige i det internationale samarbejde om at fremme et velfungerende internet.

Indeks for underspørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014	Indeks 2015	Antal respondenter 2015
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	62	1332
Leverer det, jeg har brug for med hensyn til administration af mine domænenavne			73	1472
Behandler altid mine henvendelser på en seriøs måde	70	785	73	1208
Har brugervenlige services			68	1382
Er på forkant med den teknologiske udvikling mht. domænenavnsadministration	61	820	61	1279
Er blandt de bedste domænenavnsadministratorer, jeg kender til	68	851	67	1290
Er synlige i det internationale samarbejde om at fremme et velfungerende internet	60	724	60	1158
Fremstår som en troværdig domænenavnsadministrator			79	1461
Hvor enig er du i følgende udsagn omkring din registrator?				
Min registrator informerer mig tilstrækkeligt om DK Hostmasters rolle	63	899	64	1360
Min registrators produkter og løsninger er en god hjælp for mig til håndtering af mit .dk-domænenavn	68	894	68	1356
Min registrator yder en god service	70	905	71	1369
Samlet set er jeg meget tilfreds med min registrator	73	921	73	1386
Jeg er aldrig i tvivl om, hvilke forhold jeg skal kontakte henholdsvis DK Hostmaster og min registrator om	67	902	65	1372

GENEREL VURDERING AF DK HOSTMASTER

INDEKS FOR UNDERSPØRGSMÅL - REGISTRATORER

- Indeksene til underspørgsmålene for den generelle vurdering af DK Hostmaster ligger mellem 44 og 77 for registratorerne, der er stort set samme interval som i 2014.
- Samlet set kan der konstateres lidt tilbagegang, og de brune og røde farver dominerer lidt for meget og indikerer store muligheder for forbedringer. Et spørgsmål går frem til score 77, og det er: Behandler altid mine henvendelser på en seriøs måde.

Indeks for underspørgsmål	Indeks 2014	Antal respondenter 2014	Indeks 2015	Antal respondenter 2015
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	51	44
Leverer det, jeg har brug for med hensyn til administration af mine domænenavne			59	44
Behandler altid mine henvendelser på en seriøs måde	72	43	77	45
Har brugervenlige services			61	45
Er på forkant med den teknologiske udvikling mht. domænenavnsadministration	43	44	46	44
Er blandt de bedste domænenavnsadministratorer, jeg kender til	56	45	52	45
Er synlige i det internationale samarbejde om at fremme et velfungerende internet	58	40	56	35
Fremstår som en troværdig domænenavnsadministrator			72	44
Gør en indsats for at forstå vores forretning	52	44	49	36
Gør en indsats for at involvere os i de af deres projekter, der vedrører os			61	36
Har en ledelse og en bestyrelsesformand, der er meget lydhøre for vores behov og ideer	51	35	53	30
Har en ledelse og en bestyrelsesformand, der sætter handling bag ord	49	34	48	31
Overlader en tilstrækkelig grad af styring til sine registratorer	45	44	44	39
Har et godt samarbejde med mig som registrator om at håndtere registranterne	65	43	63	41

KONTAKT

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