



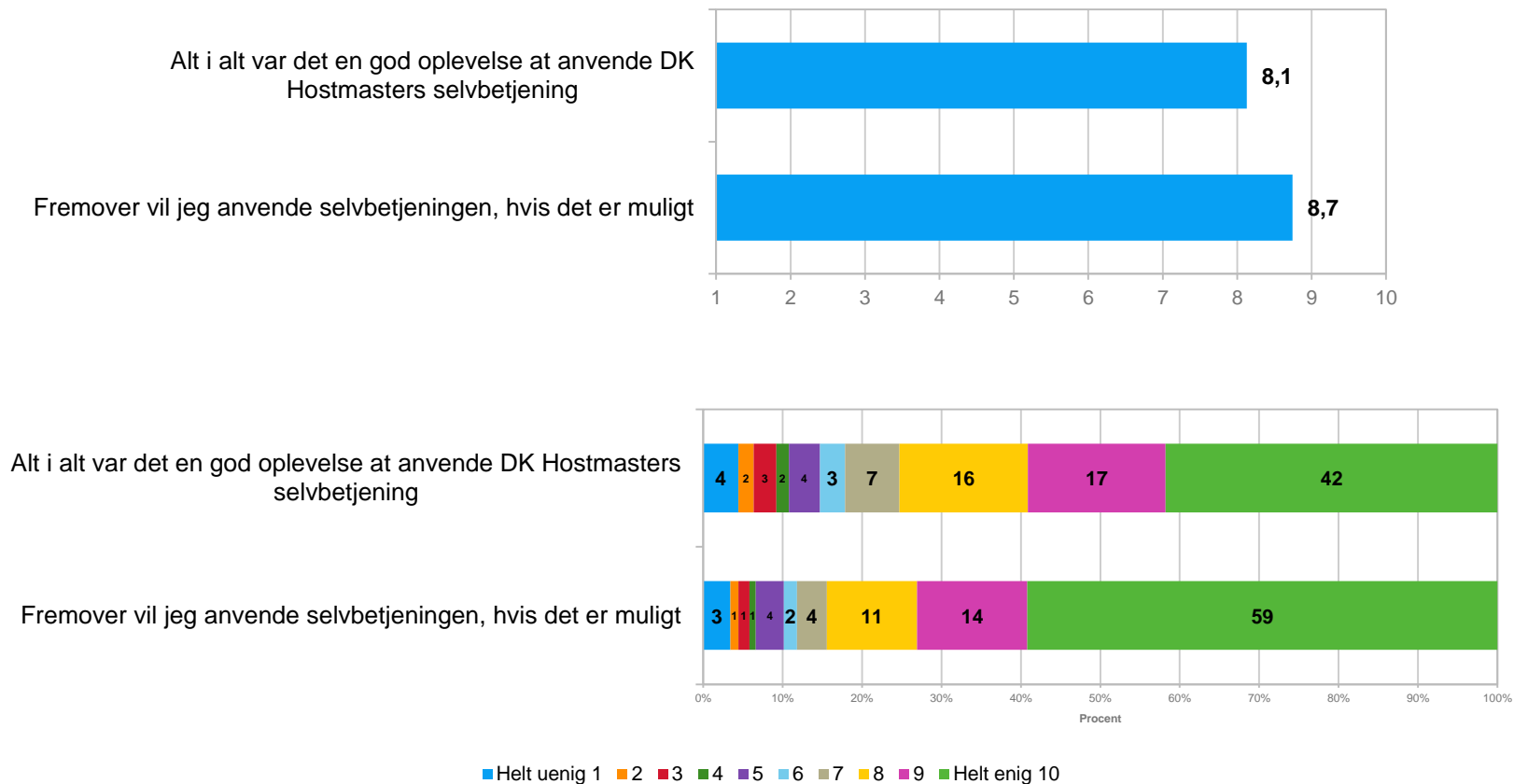
Samlet rapport for selvbetjening, tlf. kundeservice og website

Gennemført i samarbejde med RelationMonitor mar-april 2019

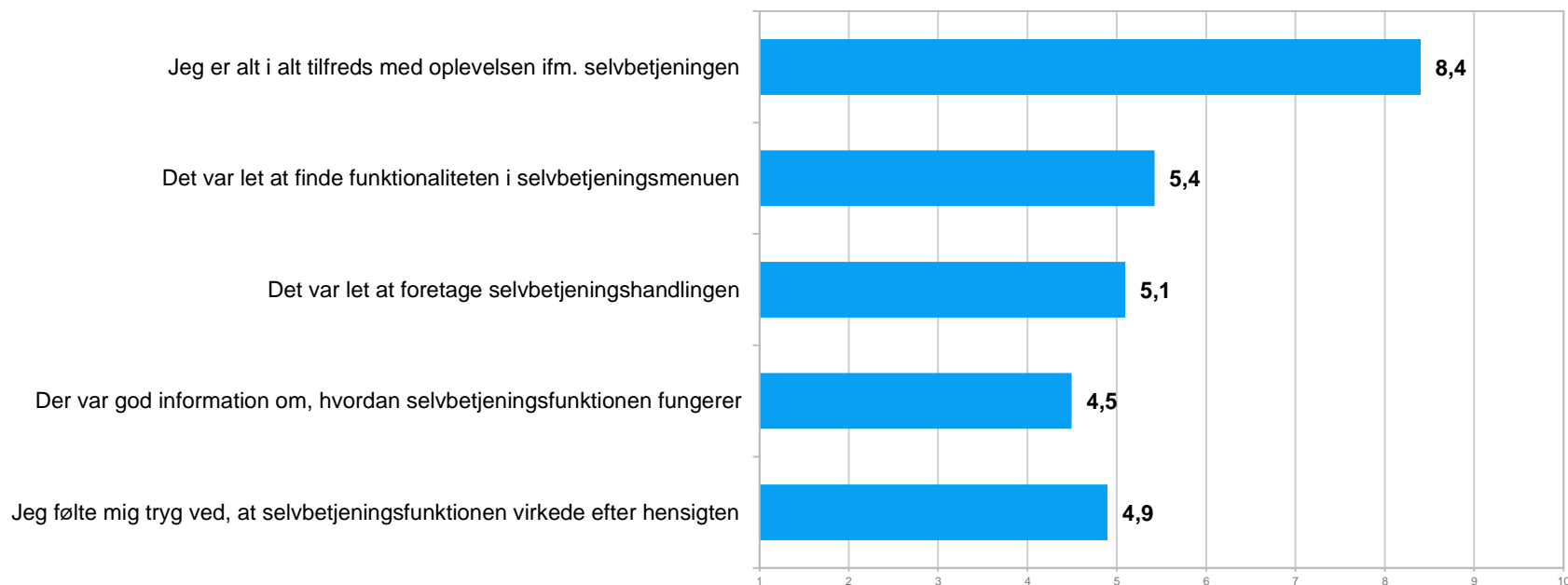
Hvis du har spørgsmål til rapporten eller undersøgelsen,
kan du kontakte Ingeborg Auken Beck (iab@dk-hostmaster.dk)

Antal svar = 2.532

Overordnet vurdering af DK Hostmasters selvbetjeningsløsning



Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion

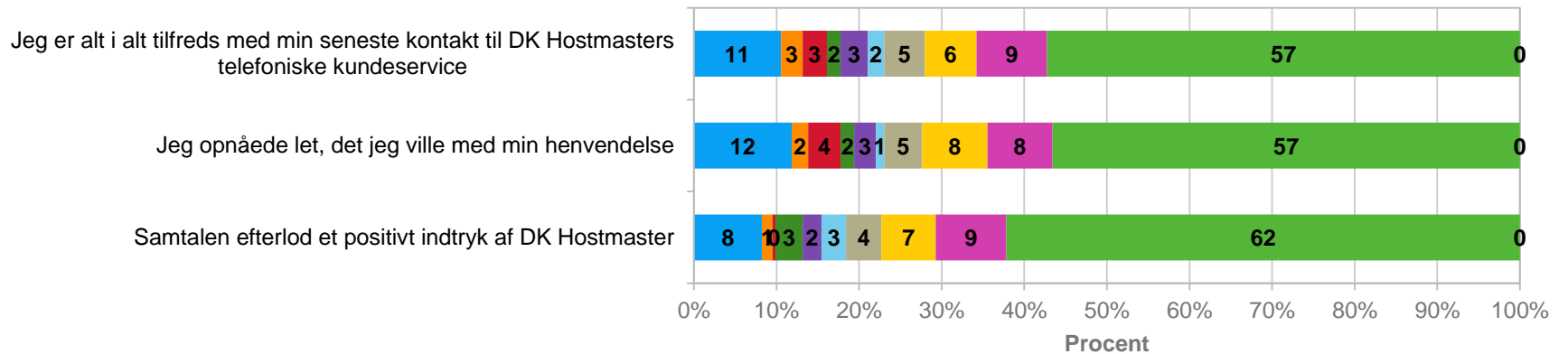
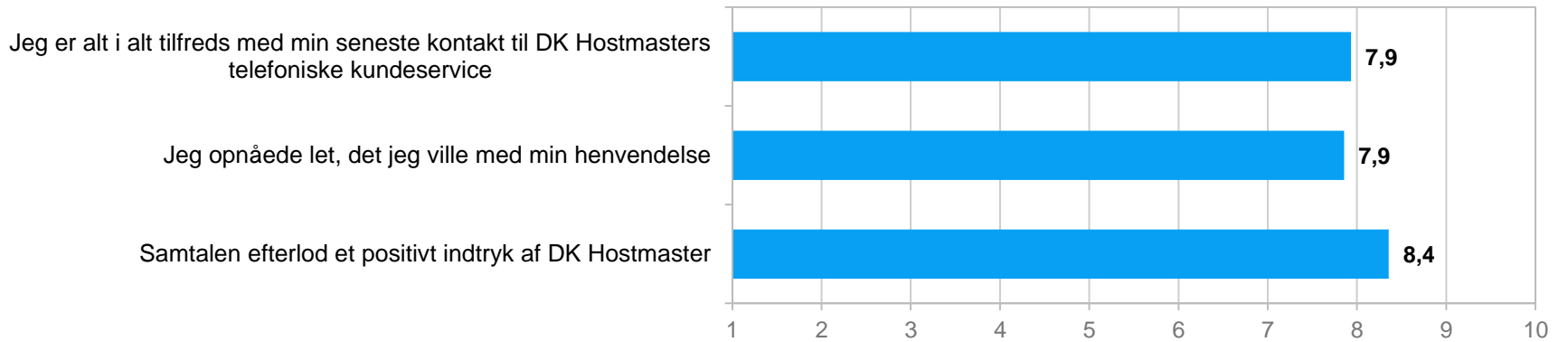


Antal svar på alt i alt spm. = 2.532
Antal svar på øvrige spm. = 406

NB: De sidste fire spm. stilles kun til respondenter, der har svaret under 7 på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med oplevelsen ifm. selvbetjeningen"

Antal svar = 305

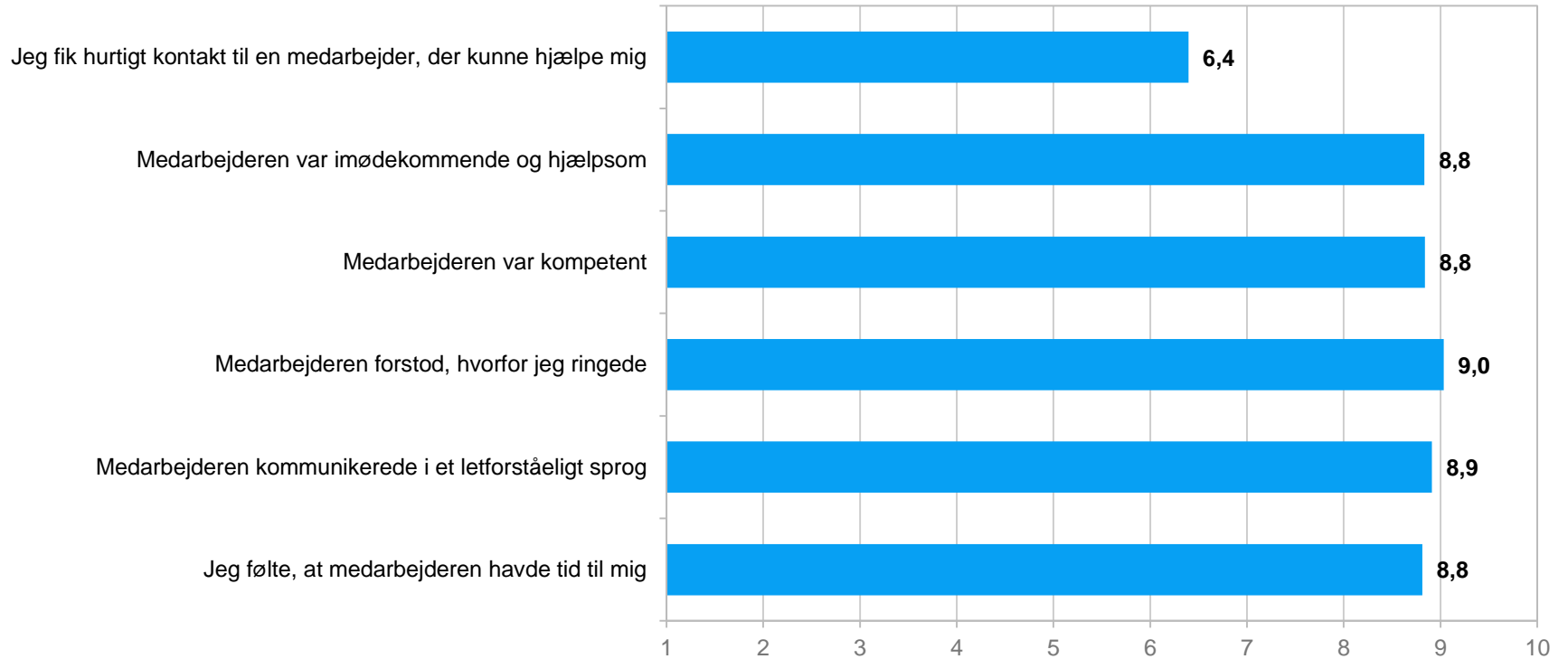
Overordnet vurdering af DK Hostmasters telefoniske kundeservice



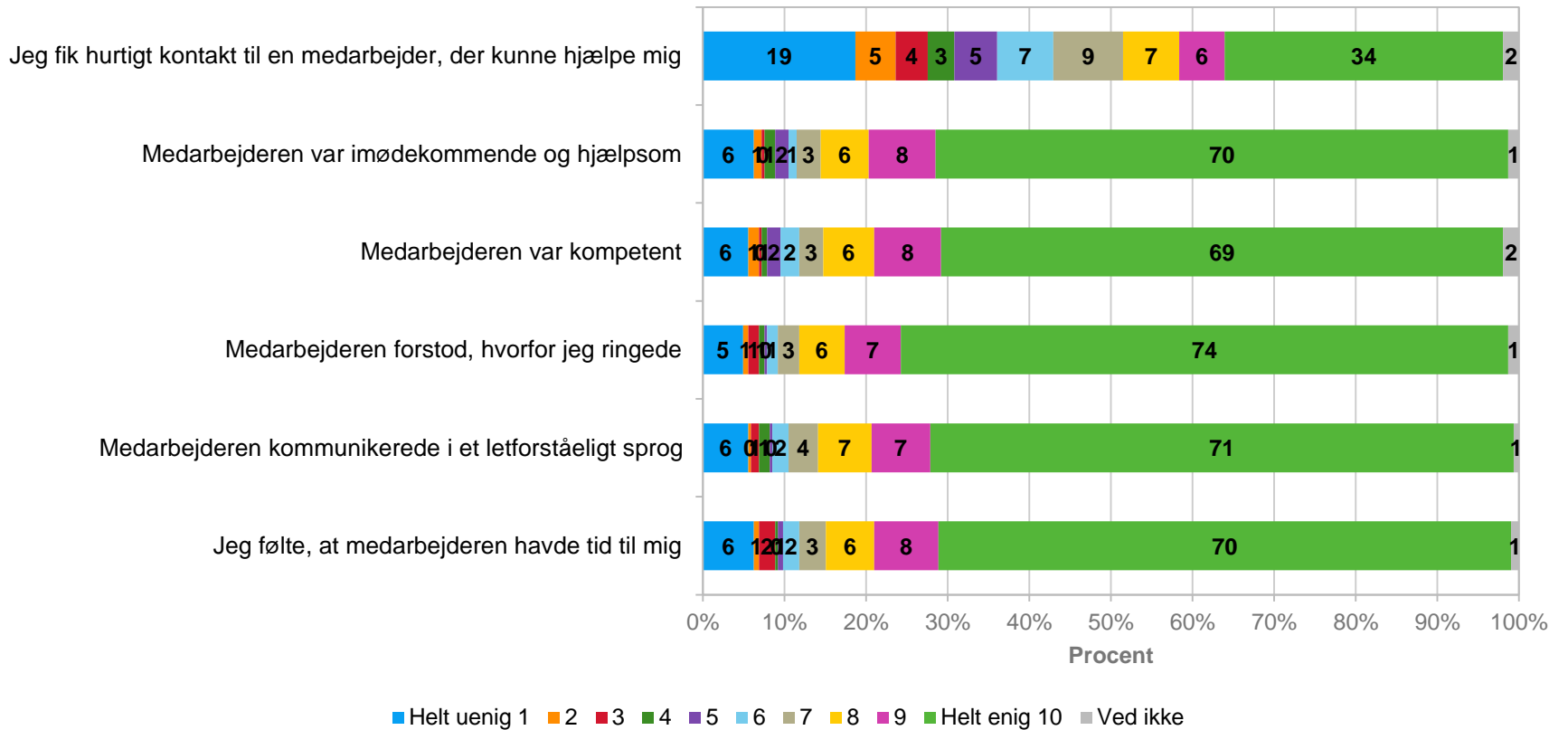
■ Helt uenig 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5
 ■ 6
 ■ 7
 ■ 8
 ■ 9
 ■ Helt enig 10
 ■ Ved ikke

Antal svar = 305

Telefonisk kundeservice uddybet

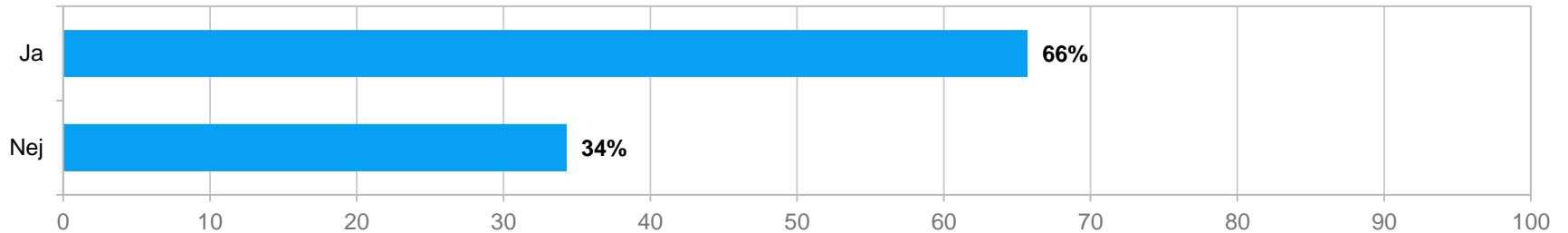


Antal svar = 305



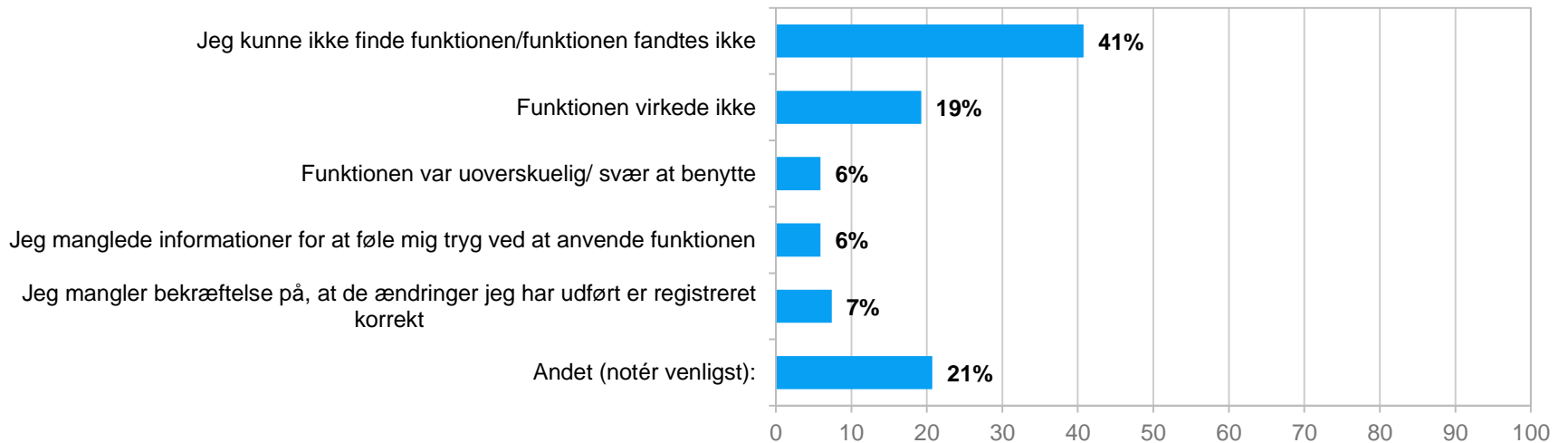
Antal svar = 207

Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du ringede til os?



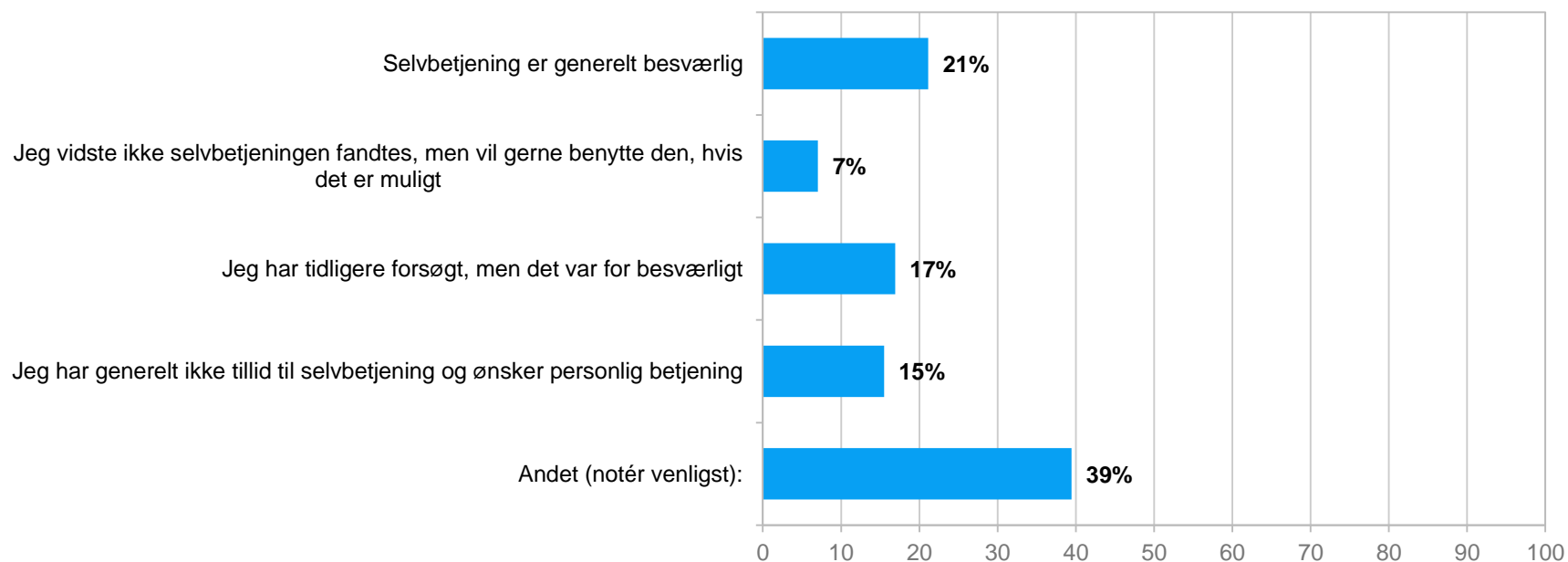
Antal svar = 136

Hvis Ja: Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede os telefonisk?

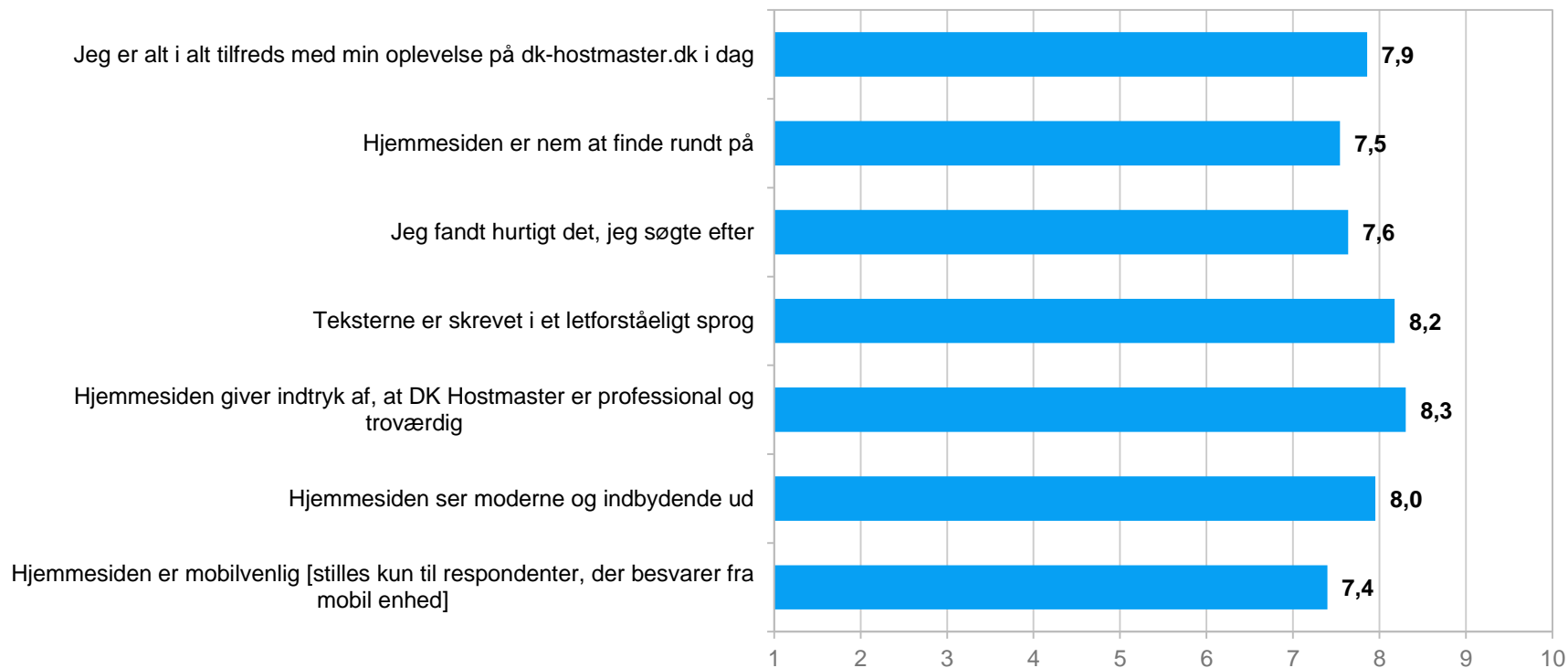


Antal svar = 71

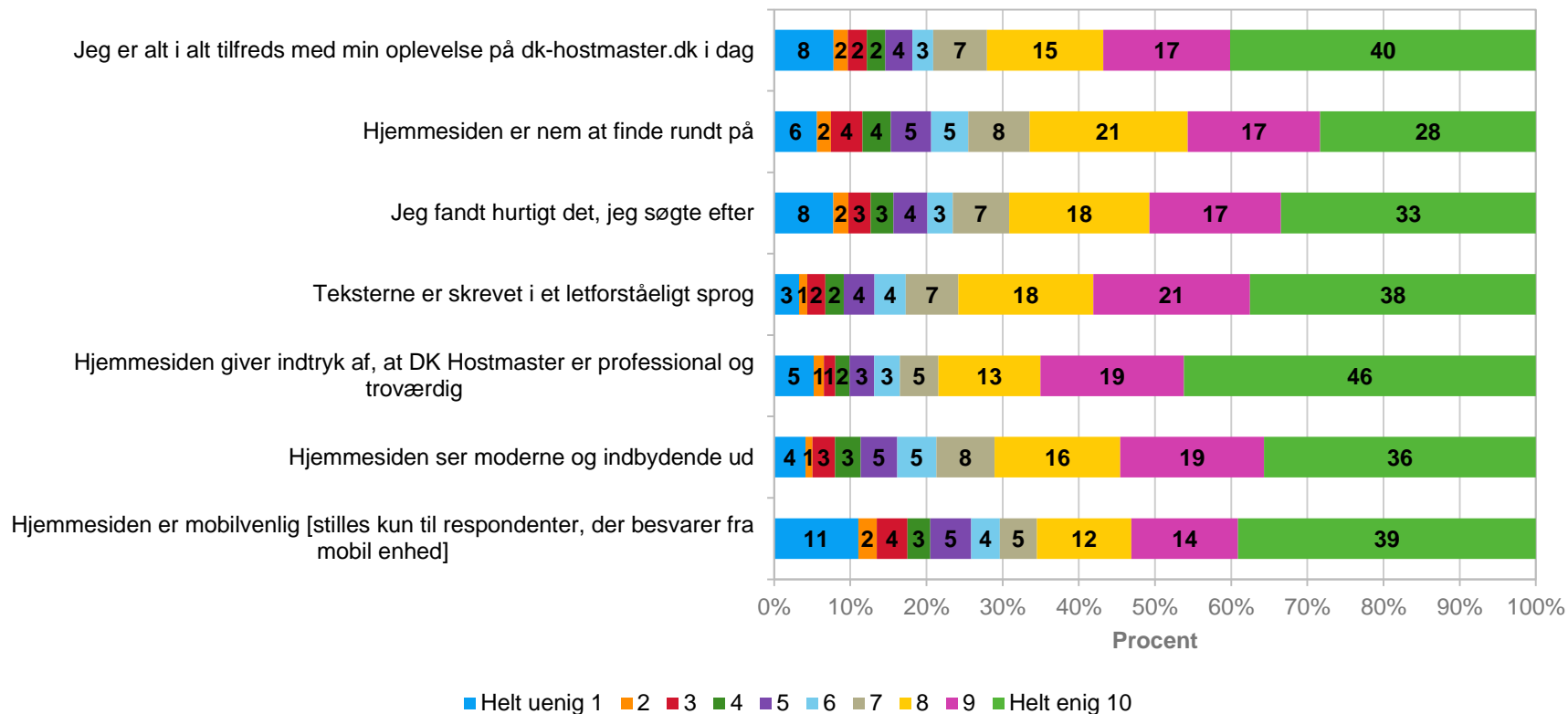
Hvis Nej: Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening, inden du ringede til os?



Overordnet vurdering af DK Hostmasters website

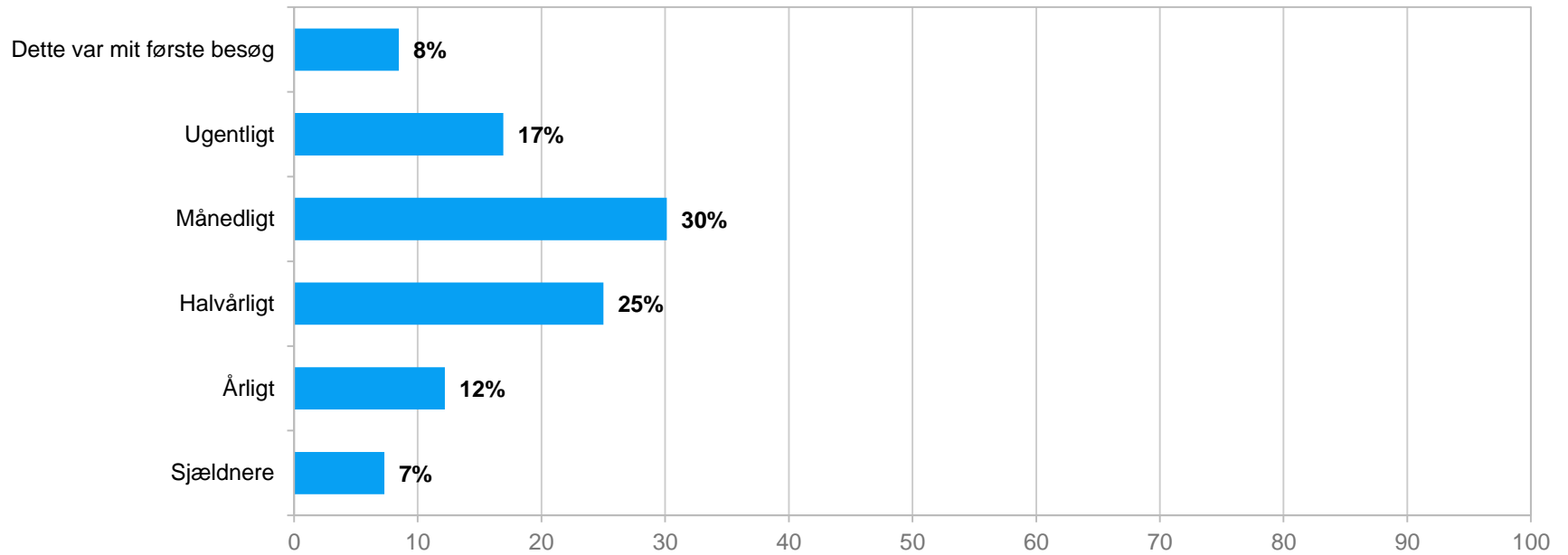


Antal svar = 1.288



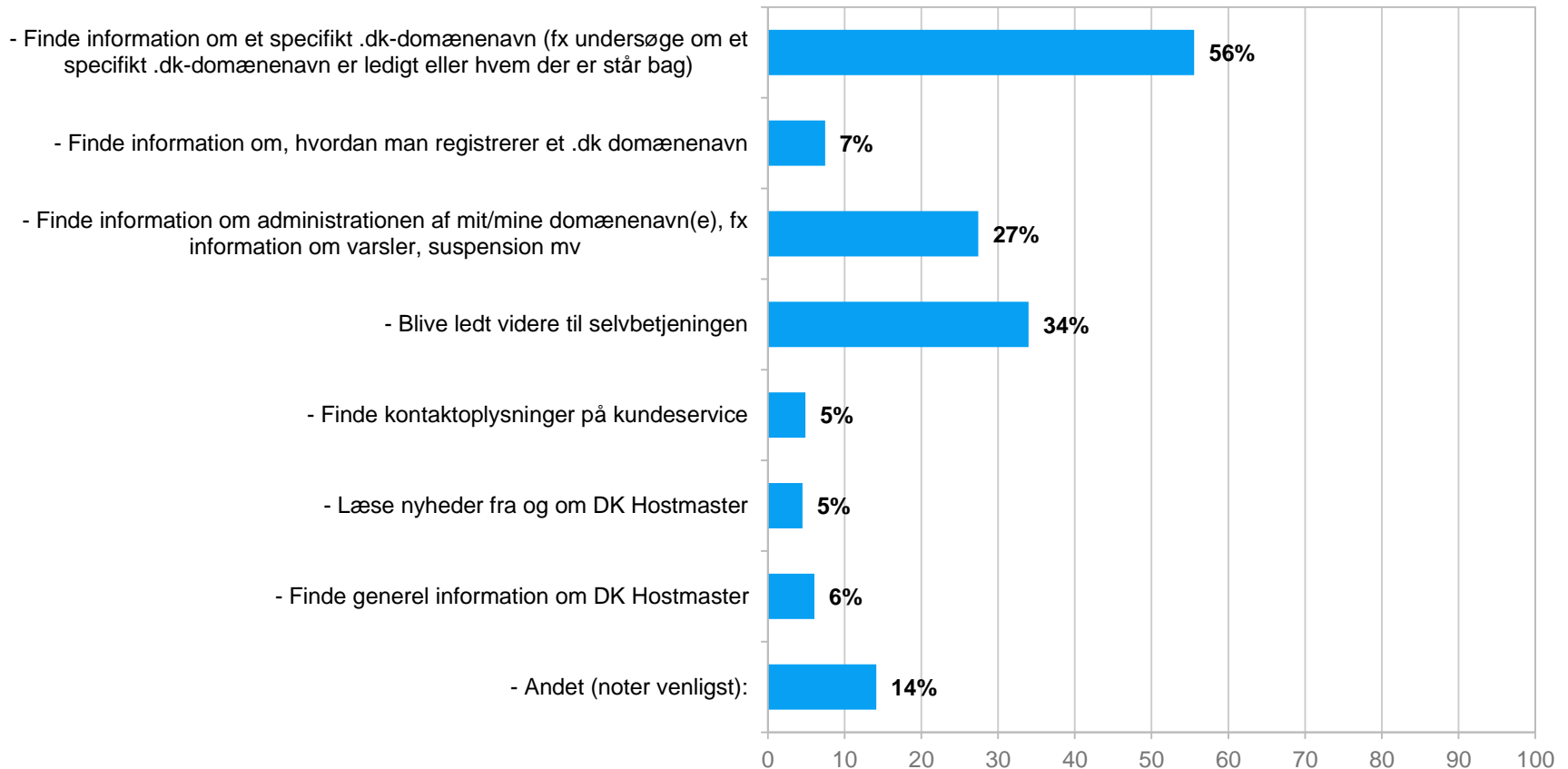
Antal svar = 1.288

Hvor ofte besøger du dk-hostmaster.dk?



Antal svar = 1.288

Hvad er formålet med dit besøg på dk-hostmaster i dag?



Antal svar = 1.288