

**DK HOSTMASTER  
REGISTRATORUNDERSØGELSE  
2012  
BILAG A**

# INDHOLDSFORTEGNELSE

02	BAGGRUND
09	OPSUMMERING AF HOVEDRESULTATER
13	REGISTRATORERNES BAGGRUND OG UDVIKLING I TILFREDSHED
16	SAMMENLIGNING PÅ TVÆRS AF DOMÆNEOMRÅDER
18	HJEMMESIDE
21	SELVBETJENING
24	TELEFONISK SUPPORT
26	E-MAIL SUPPORT
28	BETALING
30	INDSATSKORT
32	ANBEFALINGER

# REGISTRATORUNDERSØGELSE

## Hvad

- Undersøgelse over DK Hostmasters' registratorer
- 79 komplette besvarelser

## Hvordan

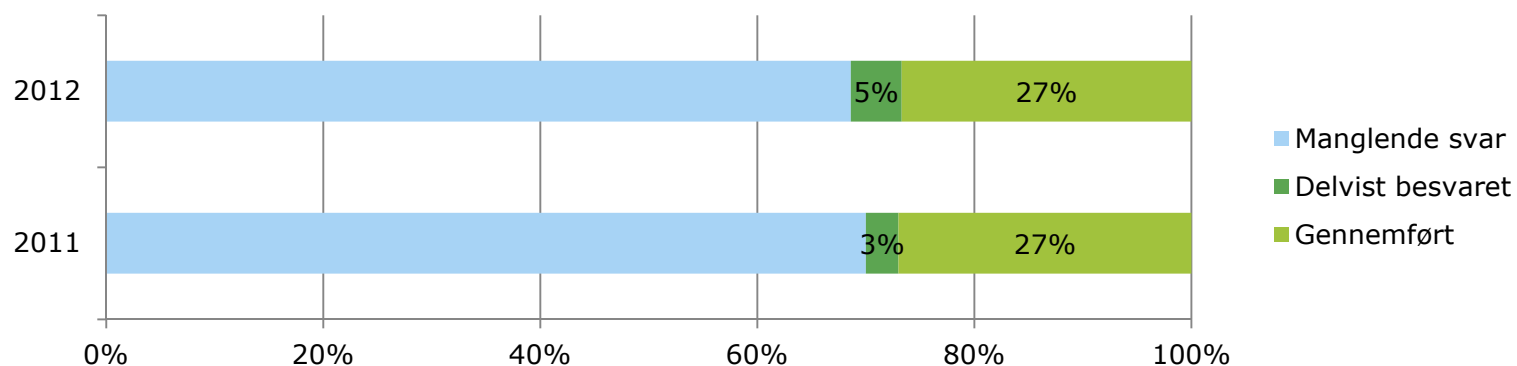
- Elektronisk skema sendt på e-mail i 2012
- Indsamlet over 3,5 uger fra 2. til 28. nov. 2012
- Derudover er der suppleret med telefoniske interviews

## Hvorfor

- Fokus på forbedringer og konkrete indsatser og hvad der kan læres fra udlandet

# SVARPROCENT

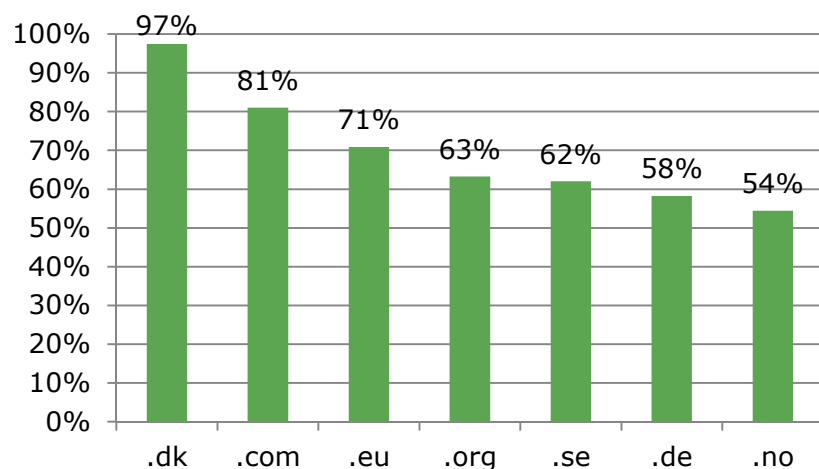
- Undersøgelsen har en lav svarprocent. Der er sendt tre mails til registratorerne, og selv herefter var svarprocenten samme som i 2011. For at afsøge hvad der påvirkede svarviljen og for at få flere svar, har vi efterfølgende udført telefoninterviews.
  - Flere oplevede, at de 'næsten lige' havde besvaret et lignende skema fra DK Hostmaster, og derfor ville de ikke være med igen.
- Generelt oplever vi, at en 'enabling' service som DK Hostmasters har en mindre intens kontakt til kunder og derfor en lavere svarprocent.
- Blandt top 15 registratorer er svarprocenten 40 %, og dertil er der 13 % delvise besvarelser. Forskellen på de delvise besvarelser er stor, fordi skemaet for de største registratorer alt andet lige er længere, fordi de har mere kontakt og flere domæner.



# HVEM HAR SVARET OG HVORDAN ER DERES DOMÆNEPORTEFØLJE

- 79 registratorer – 6 af de største og 73 af de mindre.
- I lighed med 2011 er der valgt kun at fokusere på registratorer, hvor der er komplette besvarelser.
- De største registratorer har naturligt en større variation i domæner.

*Hvilke domæneområder har registratorerne i porteføljen?*

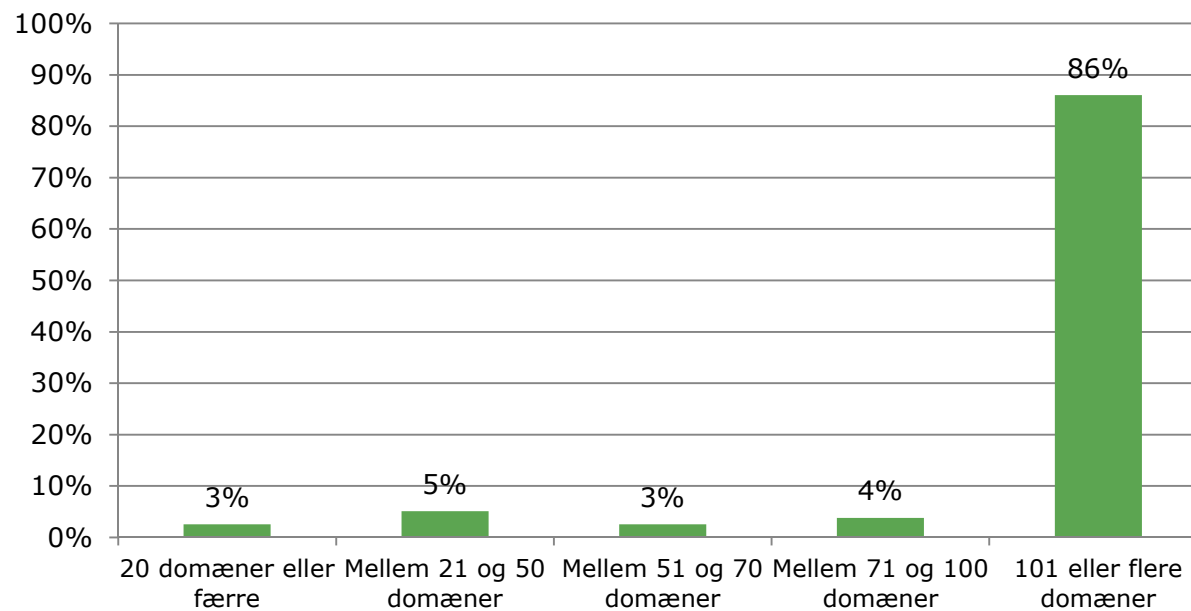


*Hvordan er fordelingen af domæneområder?*

Domæne område	Antal respondenter	Maksimum andel	Gennemsnitlig andel
.dk	77	100%	60%
.com	64	50%	12%
.org	50	20%	4%
.eu	56	26%	5%
.se og .no	49	75%	12%
.de	46	70%	6%
Andre	79	99%	14%

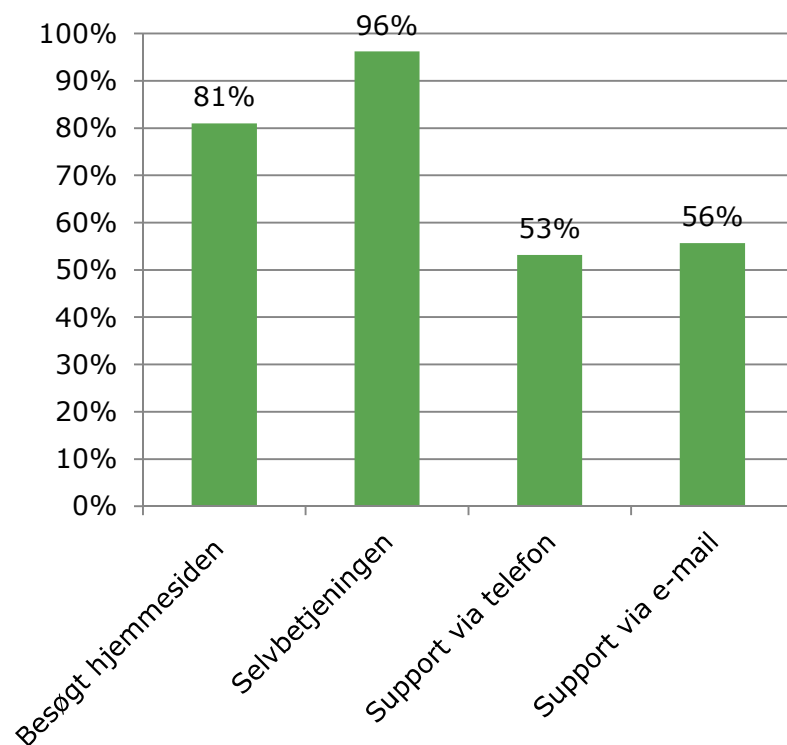
# ANTAL DOMÆNER

- Alle top 15 registratorer har mere end 100 domæner.
- Blandt alle svar er der 86 % af registratorerne, der har mere end 100 domæner.



# DE STØRSTE REGISTRATORER TALER OFTERE DIREKTE MED JER

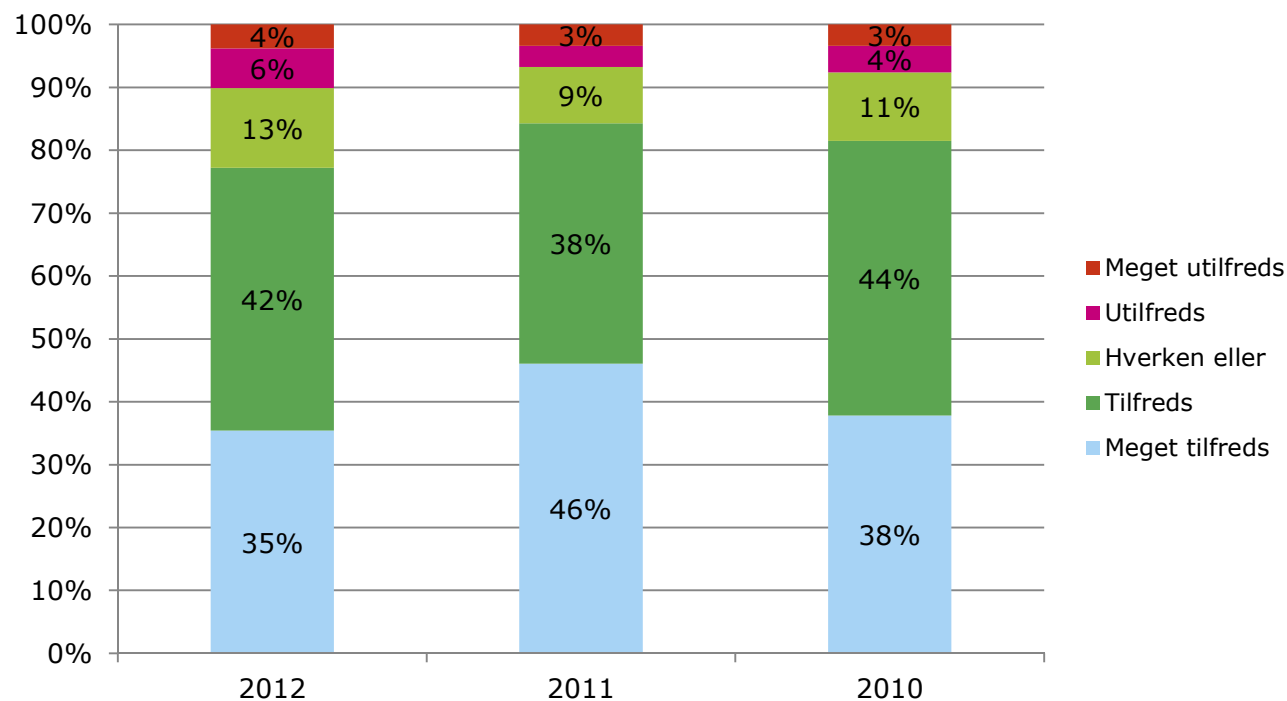
*Kontakt med DK Hostmaster*



- Sammenlignet med 2011 er der flere, der bruger selvbetjeningen og færre der søger support via telefon eller e-mail
- Blandt de største registratorer er der en tendens til at flere bruger telefonisk support

# SAMLET TILFREDSHED ER PÅ 2010 NIVEAU

- Mindre fald i tilfredsheden og et fald i andel 'meget tilfredse', så niveauet ligner 2010
- Andelen af 'meget tilfredse' er et udtryk for den begejstring, som DK Hostmaster skaber, og den er faldet generelt. I det følgende undersøger vi, hvor det fald er sket og hvilke forbedringer, der kan laves





# DK HOSTMASTER LIGGER I HØJERE GRAD PÅ GENNEMSNITTET END I 2011

- Figuren illustrerer gennemsnitlig vurdering på tværs af domæneområder
- I 2011 vurderede registratorerne .dk domæner bedst på alle områder undtagen lethed, hvor .com, .org og .eu vurderes bedre
- DK Hostmaster bevarer førertrøjen på troværdighed og ligger fornuftigt i forhold til service, pris og informationsmængden mod registratorerne. Der er særlige udfordringer i forhold til lethed og vedligeholdelse. Bemærk også i tabelrapport mange kommentarer

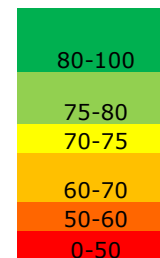
Blandt alle registratorer med pågældende domæneområde	Domæne	Domæne							
		.dk	.com	.org	.eu	.se	.no	.de	
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om domæner i Jeres portefølje?									
Det er nemt at oprette et domæne		69	81	84	78	76	57	72	80-100
Det er nemt at vedligeholde et domæne		60	75	78	71	75	55	70	75-80
Prisen værd		72	70	73	73	73	62	74	70-75
Min udbyder er troværdig		84	76	78	81	79	69	74	60-70
Velinformerede om udviklingen inden for domæneområdet		69	64	65	73	68	60	68	50-60
God service inden for domæneområdet		73	71	68	71	70	61	66	0-50

# HVAD HAR ÆNDRET SIG

- Opfattelsen af .com, .eu og .de er uforandret eller forværret, mens opfattelsen af .se, .no og .org er forbedret lidt
- .se og .no oplever markante forbedringer på lethed, og at det er prisen værd
- Det er netop på de to områder, at der er sket et fald i opfattelsen af DK Hostmaster
  - Det skal bemærkes, at såfremt andre domæneområder oplever en markant forbedring, vil det påvirke opfattelsen af DK Hostmaster, selvom der ikke er sket forværringer i forhold til .dk

# HJEMMESIDE OG SELVBETJENING HAR STADIG DE LAVESTE INDEKSTAL SAMMENLIGNET MED ØVRIGE KONTAKTFORMER

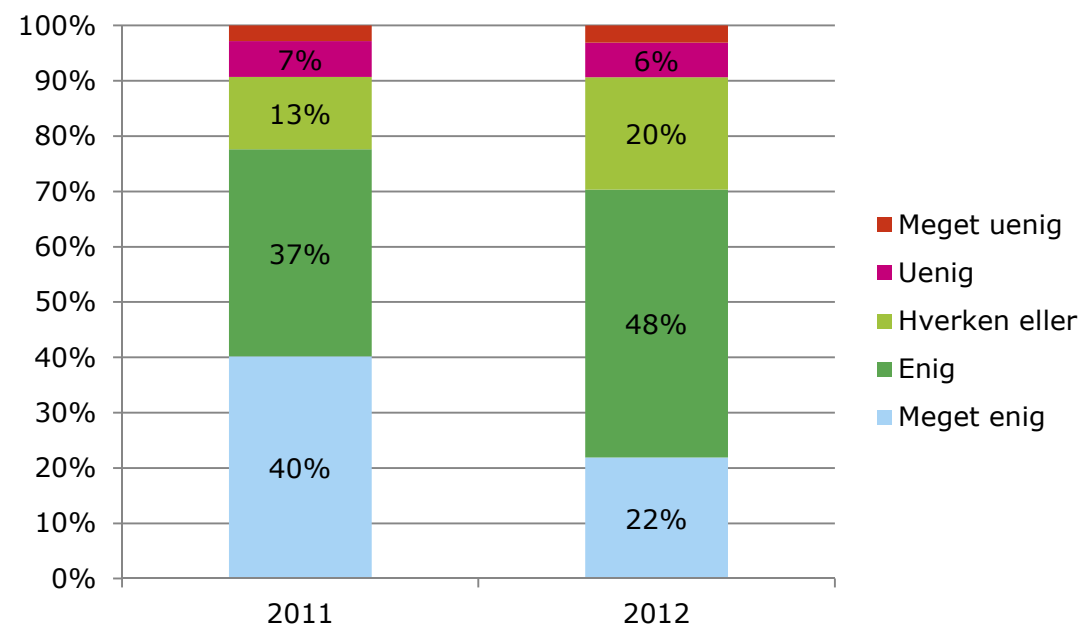
Spørgsmål	2011	2012	Antal (2012)
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer?</b>			
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	73	70	64
Hjemmesiden indeholder tekniske informationer af høj kvalitet/Hjemmesiden indeholder relevante informationer af høj kvalitet(2012)	69	70	64
DK Hostmasters halvårslige registratormøder er brugbare for min virksomhed	59	58	48
Informationsmængden fra DK Hostmaster passer til vores behov	64	67	61
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen?</b>			
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	70	67	76
Selvbetjeningen er brugervenlig	65	63	76
Betalingsmodulet passer til mine behov	70	68	70
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support?</b>			
Samlet set er jeg meget tilfreds med den telefoniske support	85	82	42
Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter den telefoniske support	86	85	42
Den telefoniske support er venlig og imødekommende	86	87	42
I telefonsupporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang	83	80	41
Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem i telefonsupporten	84	80	42
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support?</b>			
Samlet set er jeg meget tilfreds med e-mail support	83	84	43
Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter e-mail support	82	83	43
Support via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog	83	85	43
Ved e-mail supporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang	78	80	43
Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem via e-mail	76	81	43
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår?</b>			
Samlet set er jeg tilfreds med fakturaer og betalingsprocedurer hos DK Hostmaster	76	69	77
Fakturaer fra DK Hostmaster er lette at forstå og indeholder den relevante information	82	78	77
Betalingsfristerne er acceptable	83	81	76



# HJEMMESIDEN

- Fra 2011 til 2012 er der sket et fald i tilfredsheden
- I 2011 var 40 % fuldt tilfredse med hjemmesiden – det er faldet til 22 %

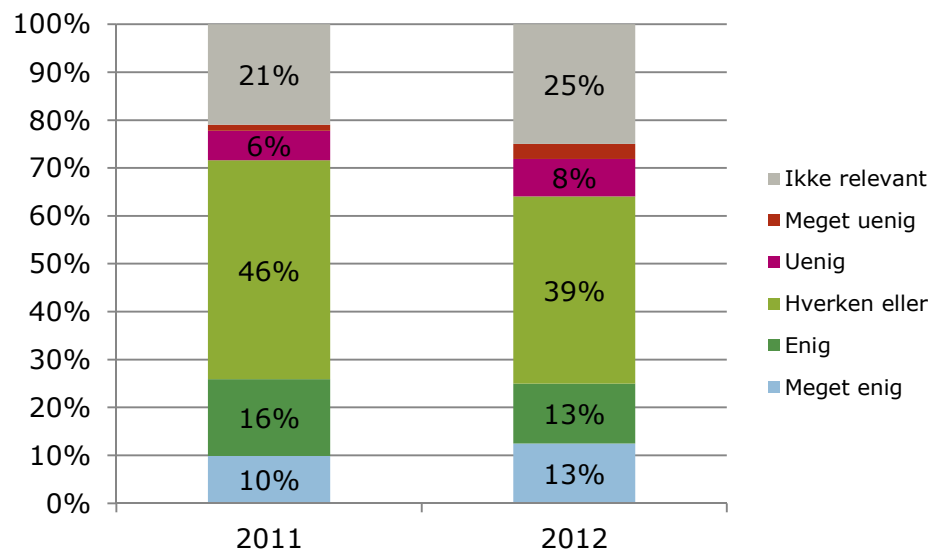
*Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden [www.dk-hostmaster.dk](http://www.dk-hostmaster.dk)*



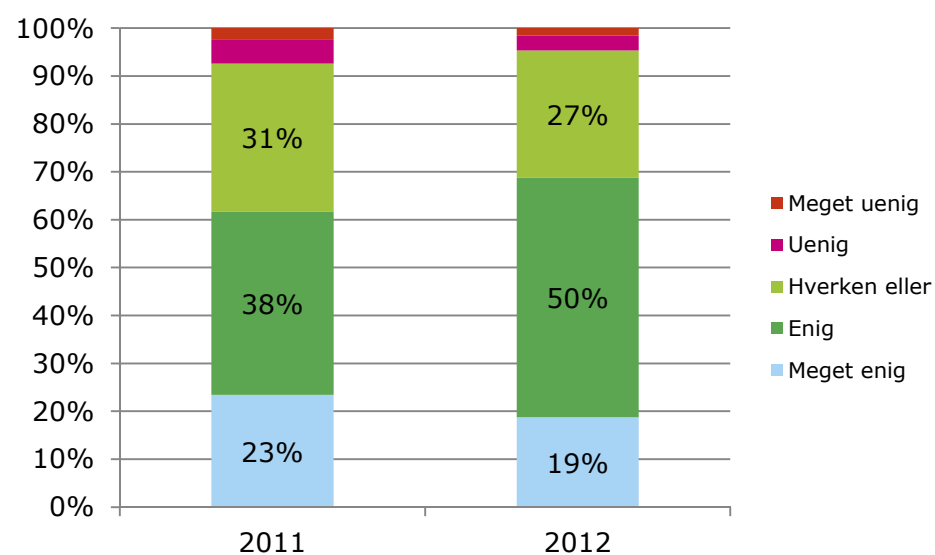
# HJEMMESIDENS INFORMATION OG REGISTRATORMØDER

- Når man fraregner andelen, der svarer 'ikke relevant' er tilfredsheden med registratormøder stabil.
- Faldet i tilfredsheden med hjemmesiden modsvares af et mindre fald i andelen af 'meget enige', men samtidig er den samlede andel tilfredse konstant

Registratormøderne er brugbare for min virksomhed



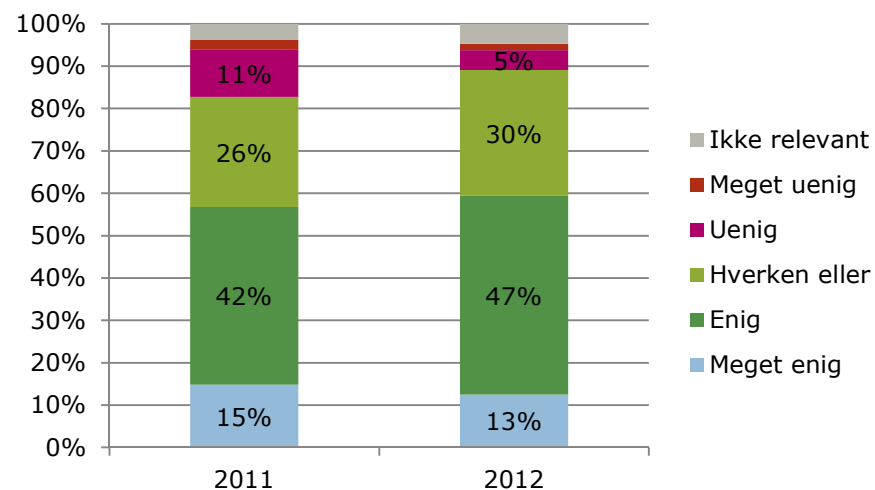
Hjemmesiden indeholder relevante informationer af høj kvalitet



# INFORMATION FRA DK HOSTMASTER

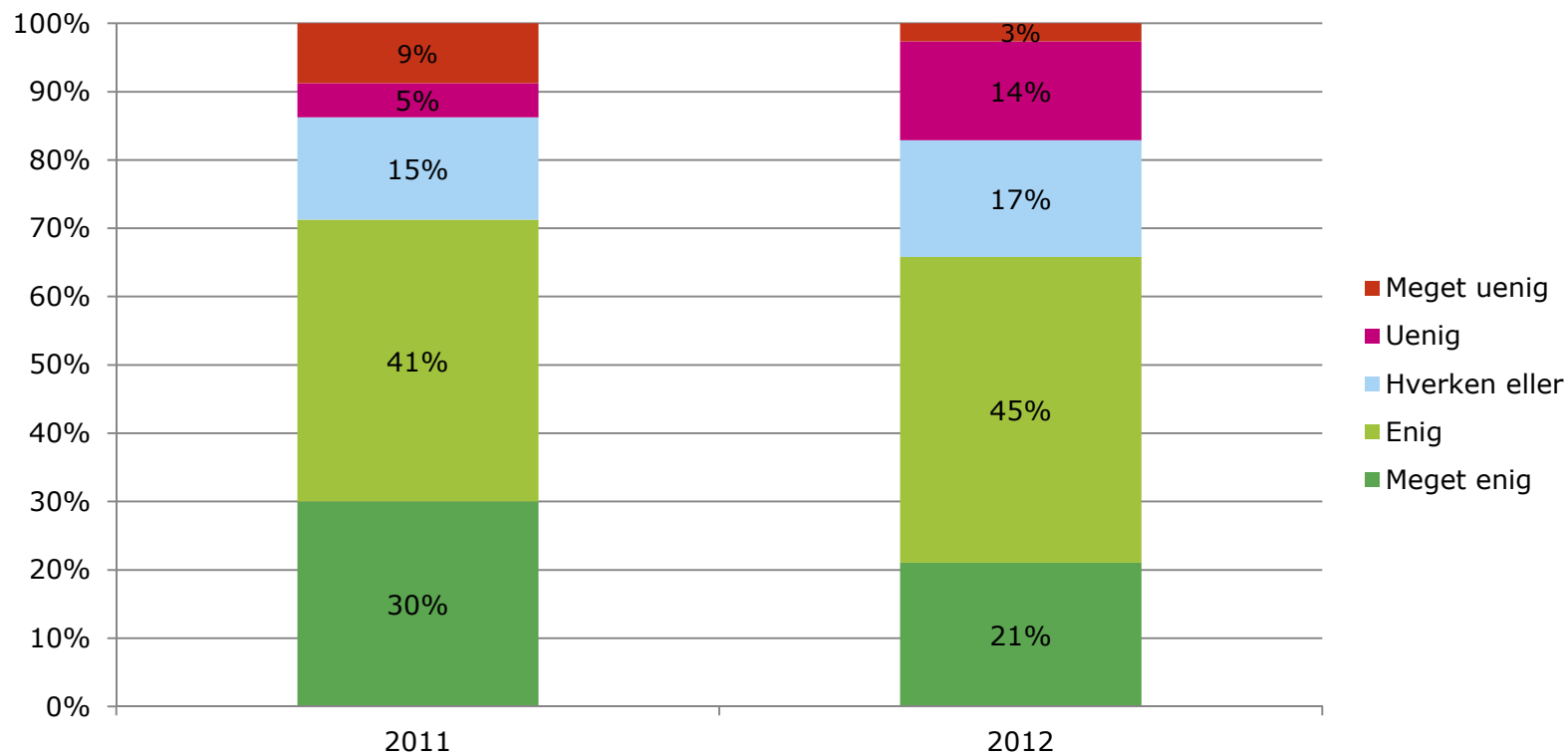
- Hjemmesiden inspirerer ikke til begejstring
- Der er meget få kommentarer omkring information
  - Flere oplever, der mangler information særligt om EPP og DK Hostmasters planer i forhold til EPP.
- Stadig behov for mere målrettet information, så registratorerne oplever, det passer til dem. I lighed med 2011 er der meget stor forskel på de behov, som en meget stor og meget lille registrator oplever

*Informationsmængden fra DK Hostmaster passer til vores behov*



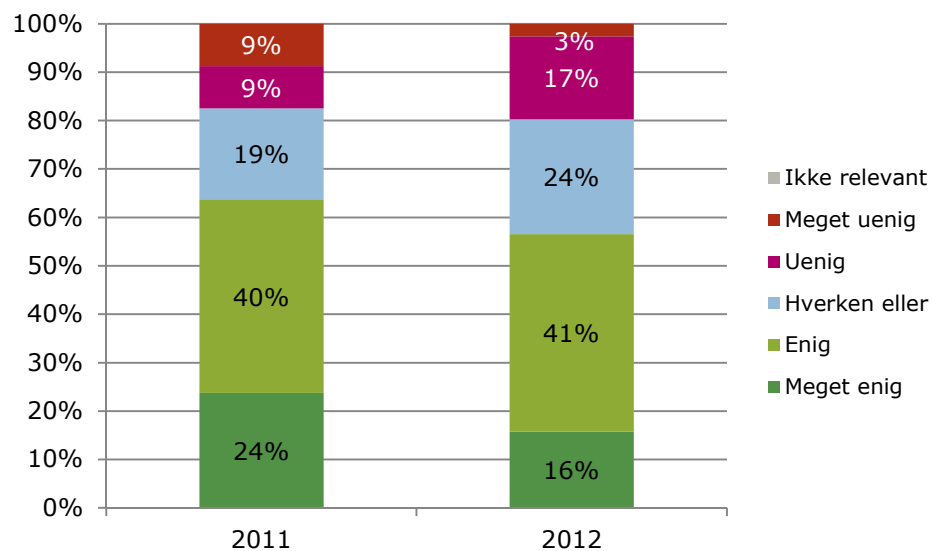
# TILFREDSHED KONSTANT IFT. 2011

*Samlet set er jeg tilfreds med selvbetjeningen*

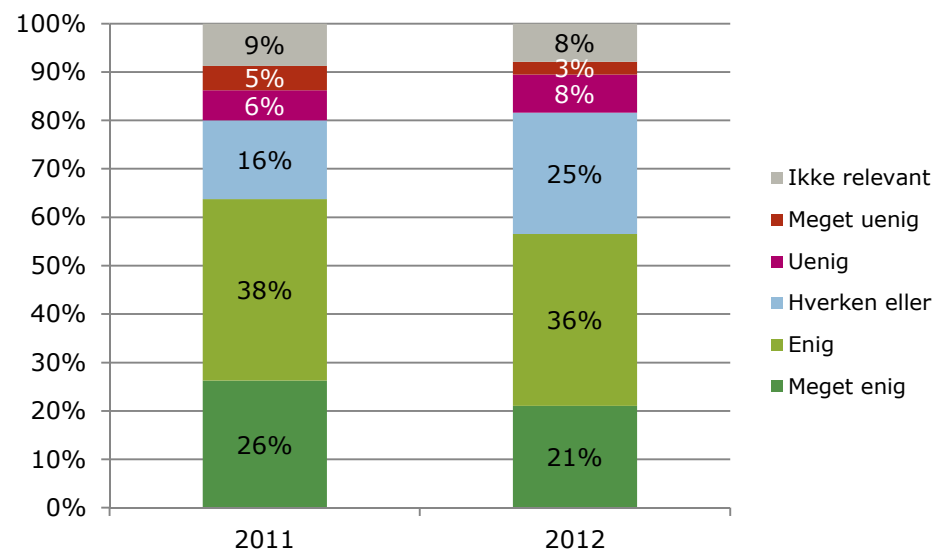


# BRUGERVENLIGHED OG BETALINGSMODUL HAR JÆVN TILFREDSHED MED BEGRÆNSET BEGEJSTRING UDEN FORANDRINGER

Brugervenlig



Betalingsmodulet passer til mine behov

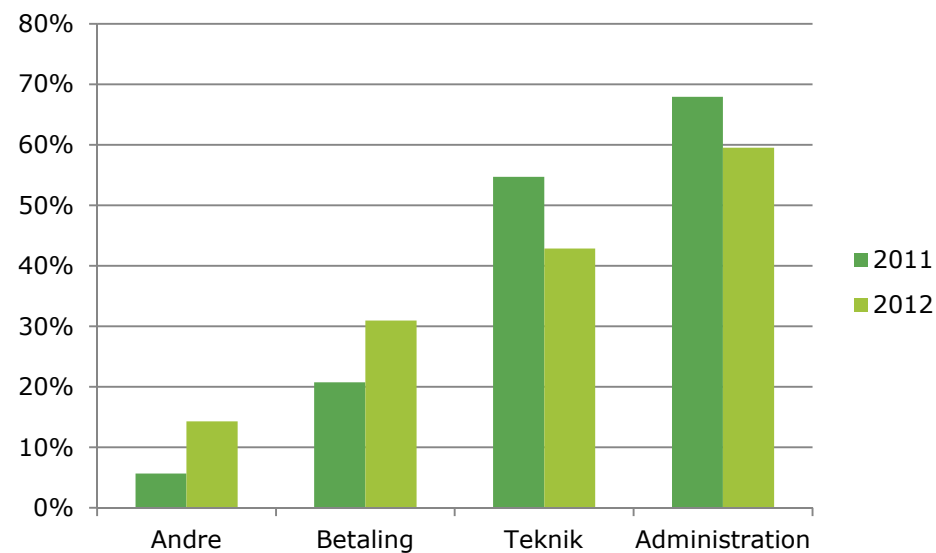




# KONTAKTFREKVENNS OG PROBLEMER

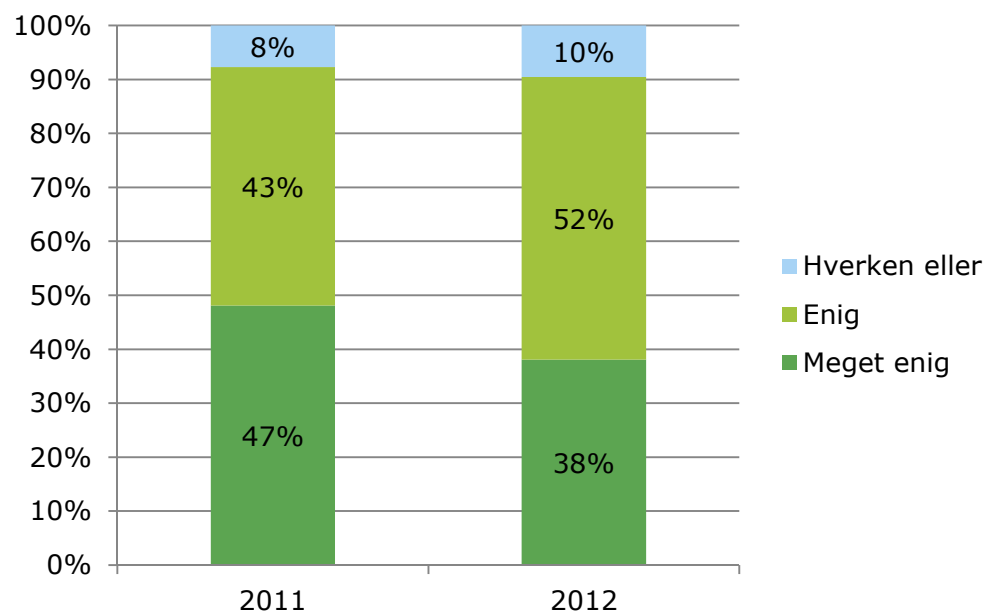
- Der er færre af de helt små registratorer med i 2012 - derfor er brugsmønstret lidt ændret
- Der er færre, der kun kontakter DK Hostmaster årligt
- 50 % kontakter DK Hostmaster mindst halvårligt på telefonen
- DK Hostmaster er blevet bedre til at informere om, hvor registratorerne skal henvende sig.
- Lidt flere henvender sig omkring betaling

Hvilke problemer henvender man sig med på telefonsupport



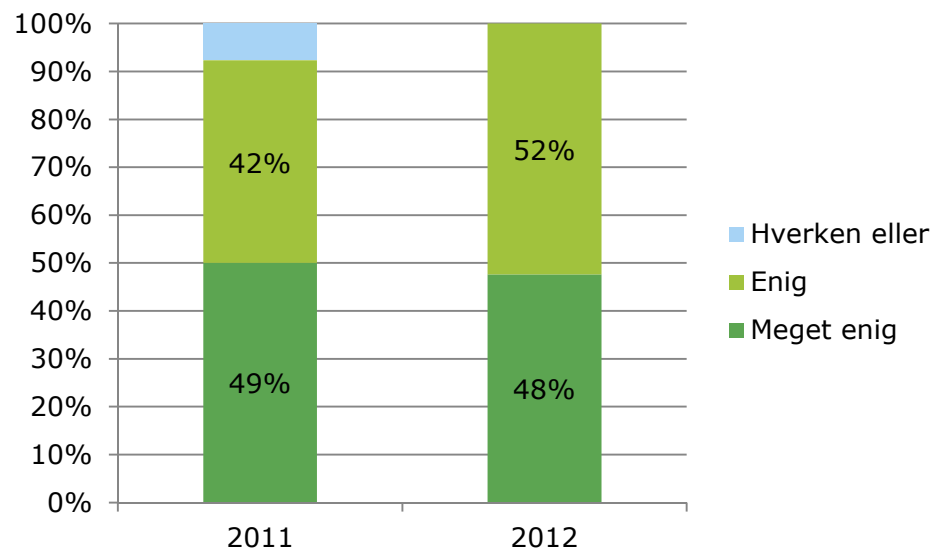
# TELEFONSUPPORT

- Ingen registratorer er samlet set utilfredse
- Næsten konstant niveau fra 2011 (antallet af svar taget i betragtning)



# GOD OG IMØDEKOMMENDE SERVICE

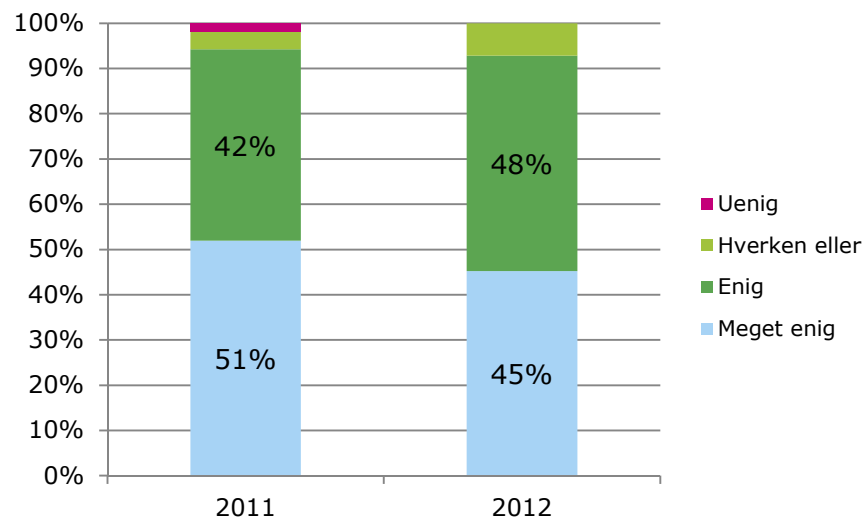
*Telefon supporten er venlig og imødekommende*



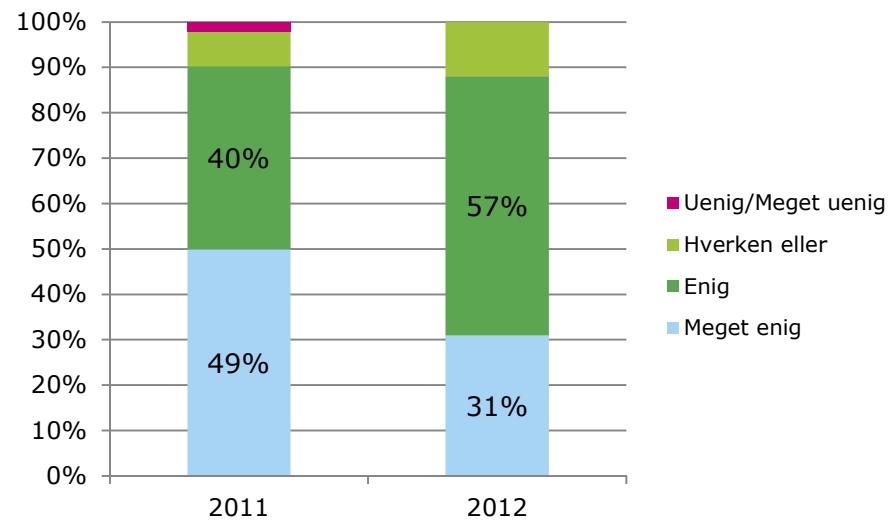
- Tendens til forbedring af service
- Susanne får meget ros i kommentarerne

# SUPPORT

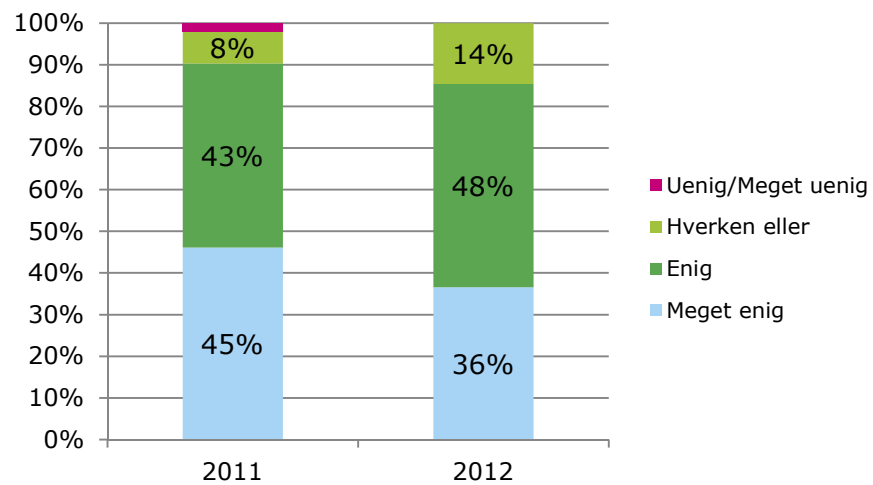
Løst rigtigt første gang



Tilfreds med tiden



Problemet løst



# VURDERING AF SUPPORTFORMER

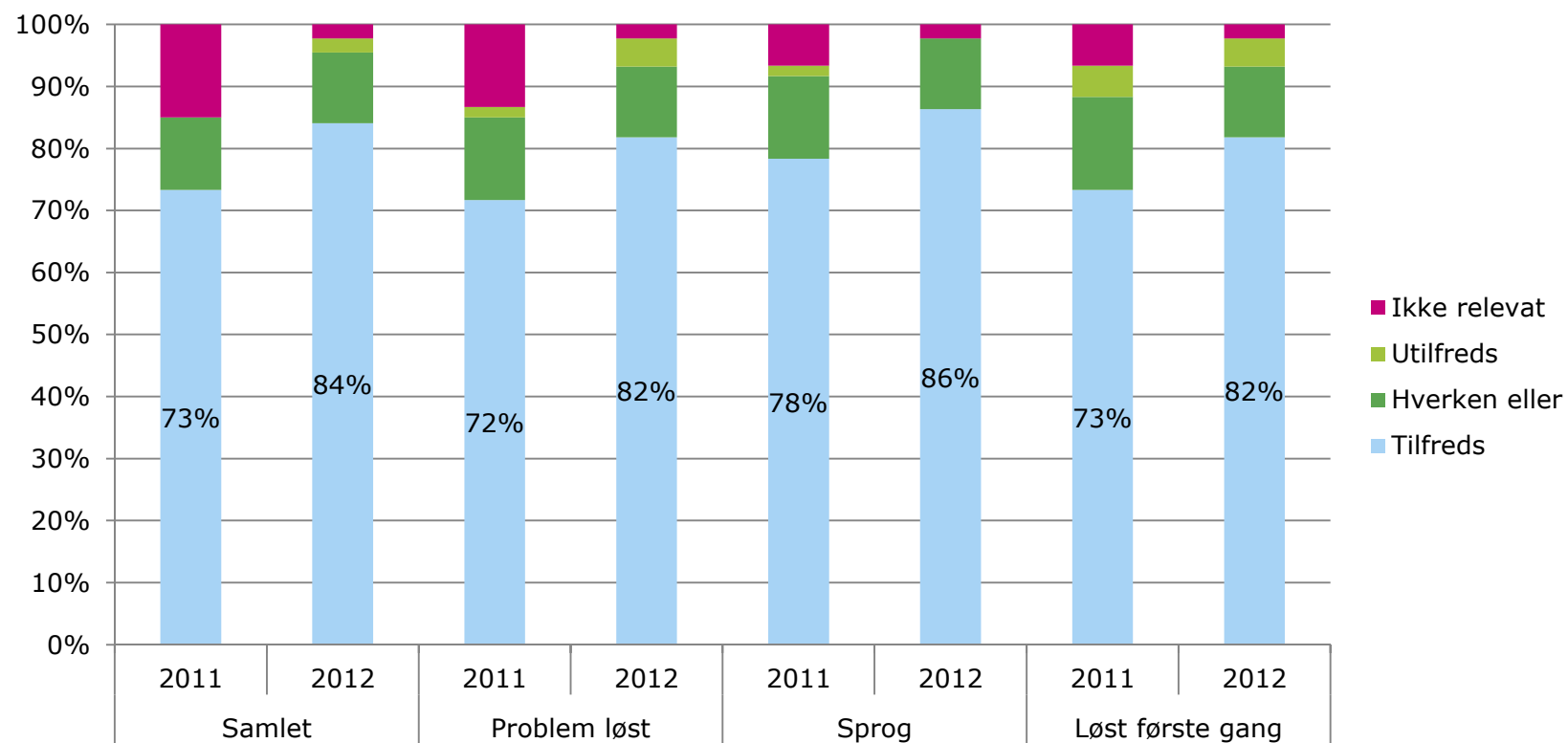
- I 2011 var der dog også lidt flere helt små registratorer med i undersøgelsen, der typisk bruger email support med større frekvens.
- E-mail support opleves i mindre grad end telefon support som hurtig og et sted hvor man får løst sit problem rigtigt første gang.
- Typisk kræver e-mail support flere iterationer - med mindre det er et standard problem.

# FREKVENNS OG KONTAKT

- Der er ingen ændringer i hvem registratorerne henvender sig til
  - Ligesom i 2011 henvender 55 % sig til Susanne og 33 % til info@
- En lidt større andel henvender sig månedligt sammenlignet med 2011, men det kan skyldes en lidt højere andel større registratorer i undersøgelsen

# FORBEDRINGER AF E-MAIL SUPPORT

Vurderinger af e-mail support

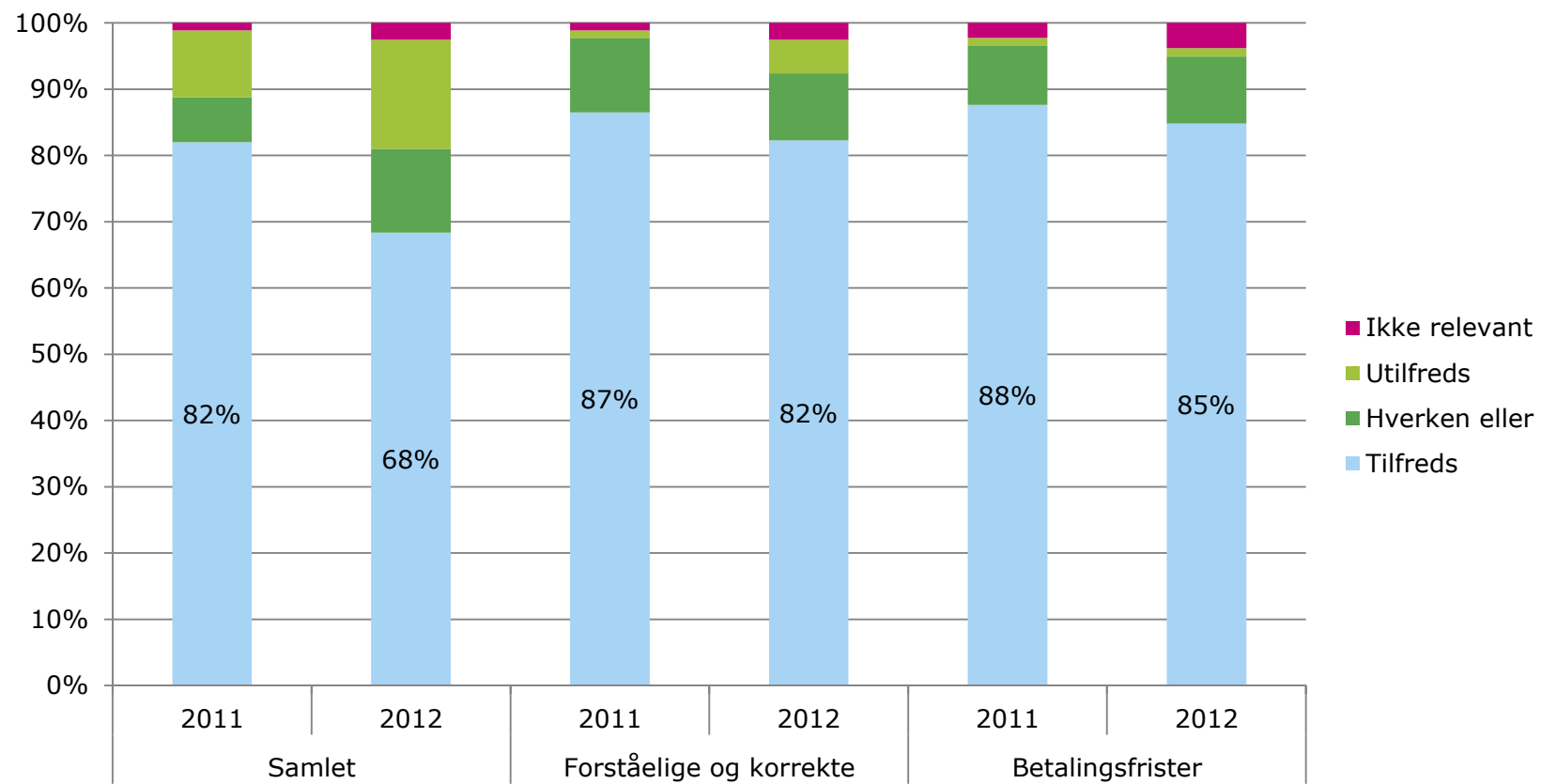


# BETALINGSPROCEDURER

- Der er få kommentarer til betaling, men meget handler om administration – flytning af domæner og overførsler fra andre lande



# BETALING



# VEJLEDNING TIL TOLKNING AF INDSATSKORT

## **Udfordringer (lav tilfredshed og høj betydning):**

Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshed.

## **Styrker (høj tilfredshed og høj betydning):**

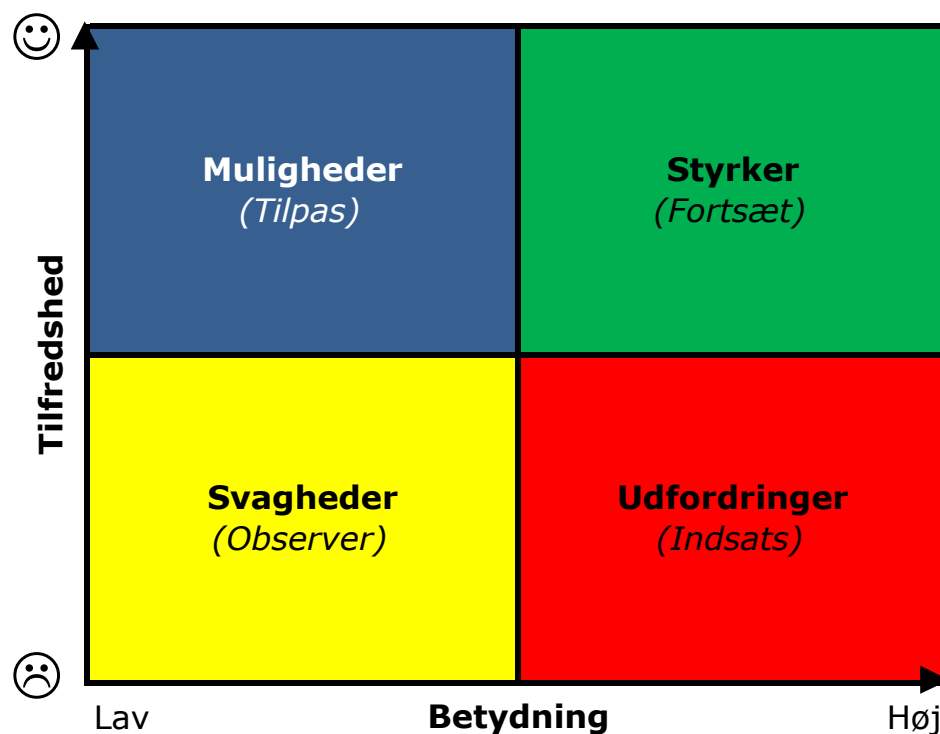
Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og eventuelt forbedres.

## **Svagheder (lav tilfredshed og lav betydning):**

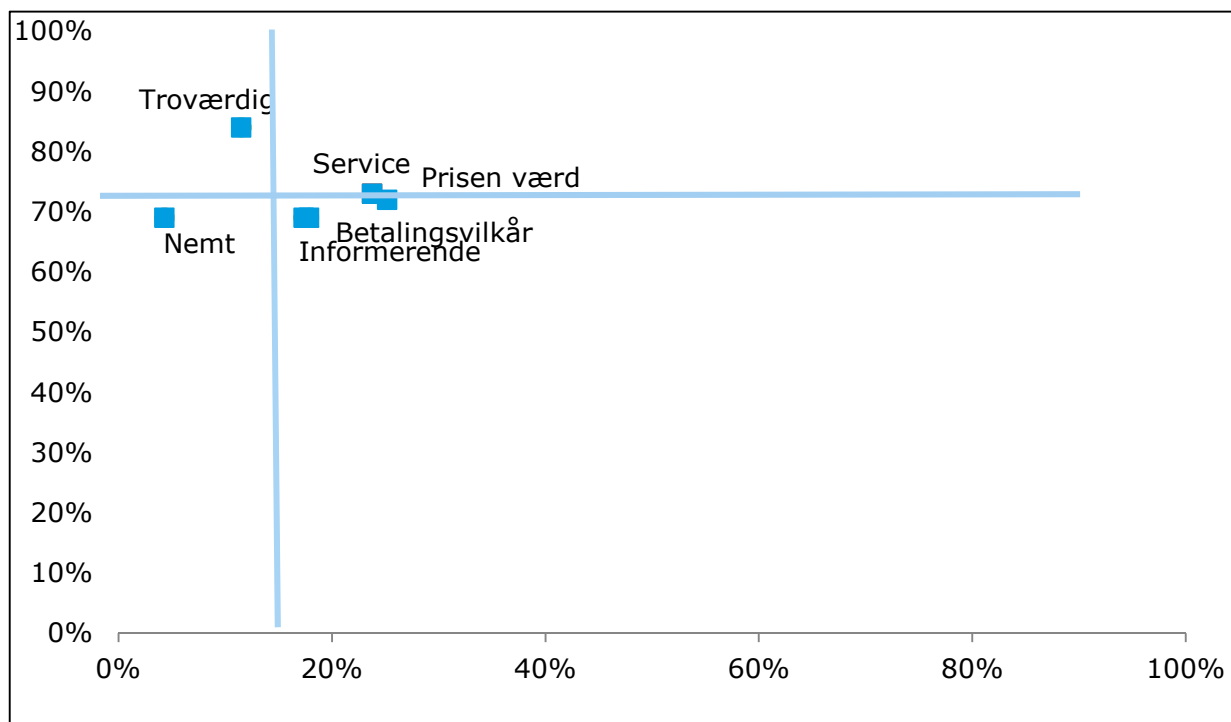
Bør observeres, idet området evt. kan blive en fremtidig udfordring, hvis området får større betydning i fremtiden.

## **Muligheder (høj tilfredshed og lav betydning):**

Dette er ikke et oplagt område for forbedringer, idet tilfredsheden i forvejen er høj og området har lav betydning for den samlede tilfredshed.



# INDSATSKORTET MHT TILFREDSHED I FORHOLD TIL BETYDNING



Stærk model for tilfredshed med DK Hostmaster med en forklaringskraft  $R^2$  på 70 %  
Lineær regression: betydning udregnet på baggrund af std. betakoefficienter

# SERVICENIVEAU OG TROVÆRDIGHED

- DK Hostmasters produkt opleves generelt som værende prisen værd og det har en stor betydning for den generelle tilfredshed
  - Men i modsætning til 2011 er tilfredsheden faldet lidt, hvormed begge elementer er kommet tættere på det mere kritiske område
  - Det er vigtigt at arbejde for at opfattelsen forbedres – det vil hæve den generelle tilfredshed
    - Her kan det være relevant at undersøge, hvad der har ændret opfattelsen af .se og .no i perioden i forhold til om produktet er prisen værd

# BETALING OG INFORMATION I RELATION TIL INDSATSKORTET

- Betaling og information befinder sig i den kritiske kvadrant, hvor det er noget, der opfattes som vigtigt og samtidig skaber DK Hostmaster mindre tilfredshed her end med de øvrige områder i modellen
- Letheden, hvormed man administrerer og opretter domæner er også en udfordring. Det er ikke ligeså kritisk som de to øvrige områder, men det er noget, der knytter sig til b.la. betaling, og dermed kan der være gevinster ved at arbejde med dette område
- Elementet troværdighed er i en kvadrant for sig selv. I dette område finder vi typisk 'hygiejne-faktorer' – det vil sige elementer, man simpelthen forventer af jer. Det får først betydning, når det mangler

# INDSATSER

## Lavthængende frugter:

Mindre udgift  
Hurtig indsats

- Afsøg, hvad der har skabt positive forandringer for andre domæneområder (.se og .no)
- Arbejd med forbedret information om, hvad der sker på domæneområdet
- Hvordan kan betaling gøres mere let

## Strategiske indsatser:

Følges op i næste undersøgelse  
Mere langsigtet

- Hjemmesiden kan med fordel bruges til at højne informationen, og registratorerne kan muligvis spare support, hvis de lettere kan finde relevant information
- Bevar god service i supporten og hold fast i de positive takter i forhold til særligt emails

## Langsigtede mål:

Tungere  
Langsigtede indsatser

- Registratorsite
- EPP
- Selvbetjening
- Procesprojekt

# KONKLUSION

- Generelt er forandringerne i besvarelserne ikke markante
- Der er forbedringer i forhold til e-mail
- Der er stadig et meget højt tilfredshedsniveau for telefonsupport
- Kommentarerne peger generelt på en rigtig god service

- Den samlede tilfredshed er faldet lidt, og DK Hostmasters relative niveau i forhold til andre domæneområder er ændret, fra tidligere at ligge i top til nu, hvor placeringen er i midterfeltet
  - Det skyldes i høj grad oplevede forbedringer på andre domæneområder
  - Faldene er **små**, men sker på flere områder og bør derfor have opmærksomhed
- På flere områder er det teknikken, som registratorerne er utilfredse med f.eks. Selvbetjening