

Brugerundersøgelser 2019

Registrarer

Om brugerundersøgelsen for registrarer

Undersøgelsen af brugertilfredshed er gennemført efter samme metode som året før. Dog indgår der i undersøgelsen et større antal punktundersøgelser, der sikrer, at resultatet er retvisende. Målingerne gennemføres som punktmålinger dvs. som målinger umiddelbart efter, at brugeren har haft en interaktion med DK Hostmaster. I det efterfølgende er de væsentligste områder sammenlignet og kommenteret.

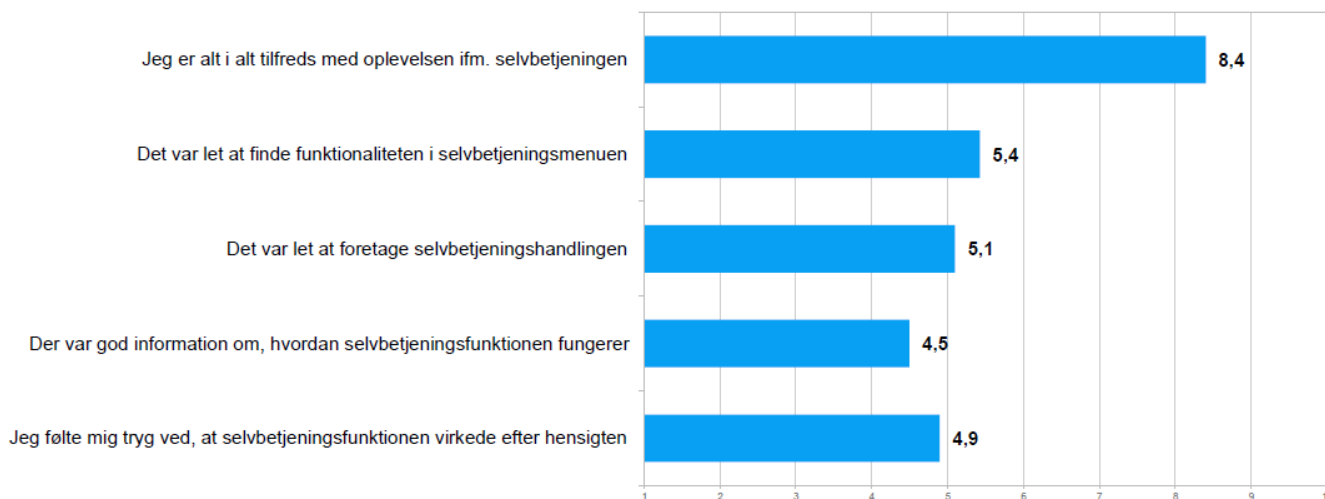
Overordnet tilfredshed med selvbetjeningsløsningen

Den overordnede tilfredshed med selvbetjeningen er målt til 8,4. Året før var niveauet 8,5. Niveauet anses for tilfredsstillende (7,5 anses for at være skillepunkt).

De fire øvrige punkter, der er nævnt i oversigten herunder, er målinger, der alene er udført for de respondenter, der har svaret under 7 i tilfredshed. Inputtet på disse fire punkter er vigtigt input til DK Hostmasters arbejde med forbedringer på selvbetjeningsportalen.

Ses der isoleret på de sidste fire punkter er der sket et løft siden 2018. Det er DK Hostmasters målsætning fortsat at løfte niveauet.

Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion



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

Overordnet tilfredshed med kundeservice

Niveauet på tilfredshed med kundeservice var i 2018-målingen 7,5.

I 2019 er dette niveau steget til 7,9.

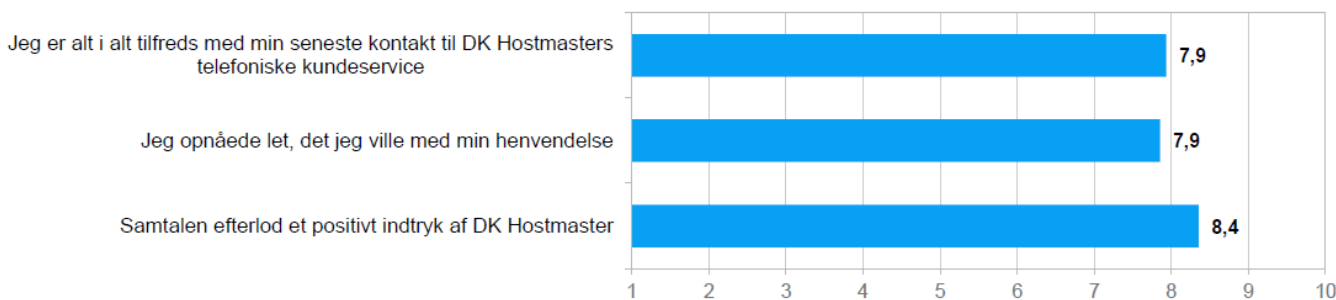
Stigningen er i sig selv tilfredsstillende, og niveauet er grundlæggende godkendt, men det er DK Hostmasters ambition, at niveauet skal være højere.

Ses der dybere ind i analysen, fremgår det, at den største forøgelse af tilfredsheden kan ske, hvis der kan gives hurtigere adgang til en kundeservicemedarbejder.

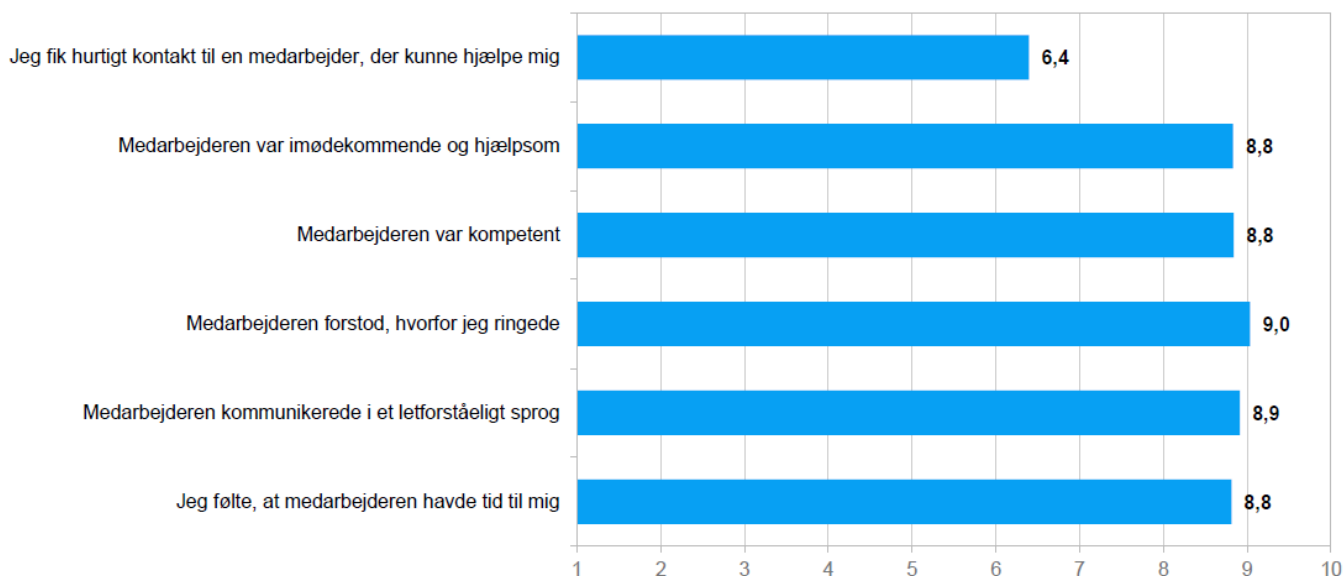
Det vil derfor være i fokus fremadrettet for DK Hostmaster.

Antal svar = 305

Overordnet vurdering af DK Hostmasters telefoniske kundeservice



Telefonisk kundeservice uddybet



Afsluttende kommentarer

Den nye måde at gennemføre brugerundersøgelsen på giver efter vores vurdering mere retvisende svar. Ligeledes er en række spørgsmål ændret, så de bedre kan give DK Hostmaster input til, hvordan brugernes tilfredshed kan øges yderligere, hvilket er et erklæret mål. Vi er derfor overordnet set tilfredse med formen på undersøgelsen, og vi er samlet set også tilfredse med undersøgelsens resultater og tilfredse med, at der ses fremgang fra 2018 til 2019.

Konkret er der konstateret muligheder for at forbedre selvbetjeningsløsningen på en række mindre områder, ligesom det står klart i fokus for DK Hostmaster at reducere den tid, det tager at komme i kontakt med kundeservice, så tilfredsheden på denne parameter kan øges.

Registratorer / forhandlere

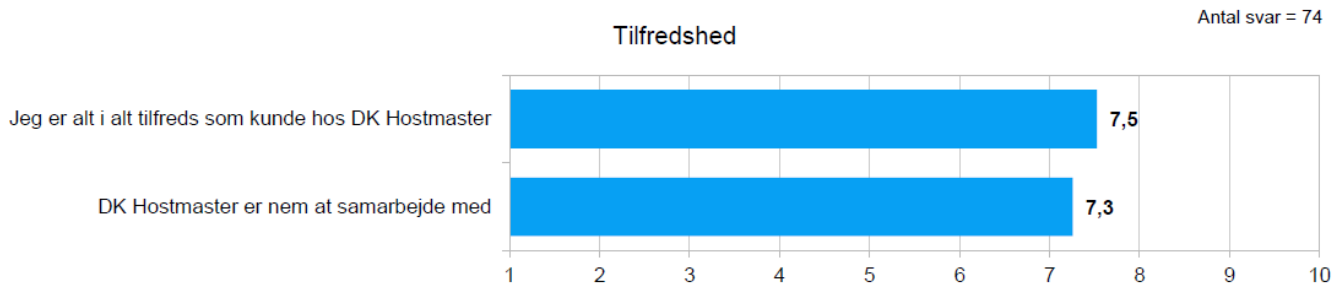
Om registratorundersøgelsen

Et tilfredsstillende antal registratorer har besvaret undersøgelsen, og der er tale om en lille fremgang i svarprocent i forhold til sidste års undersøgelse.

Overordnet tilfredshed blandt registratorer

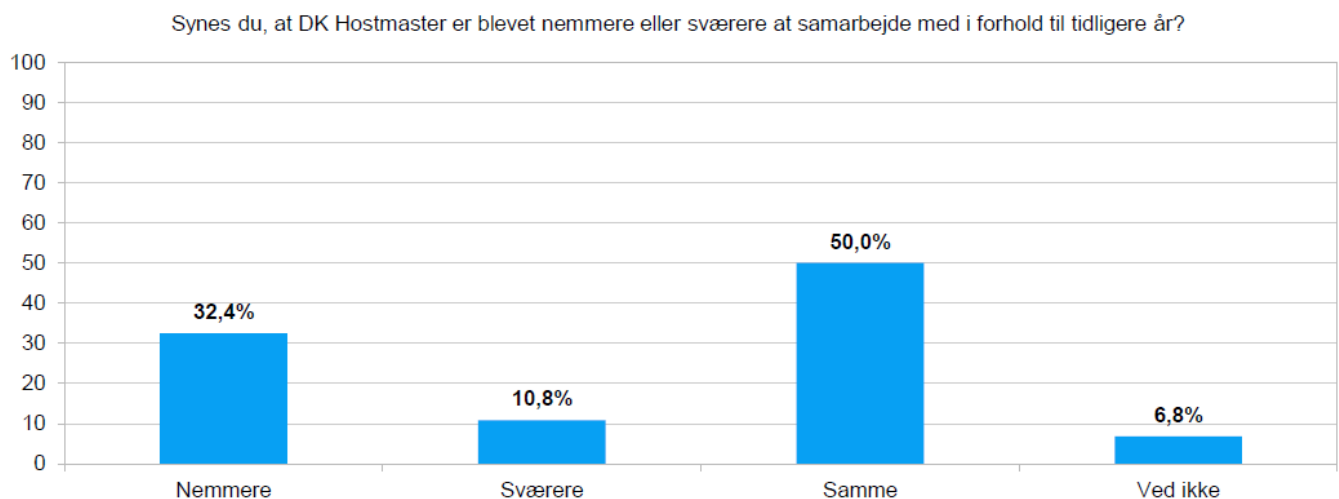
I 2018-målingen er den overordnede tilfredshed målt til 7,5. Dette niveau holdes i 2019-målingen.

Niveauet på 7,5 er tilfredsstillende. DK Hostmaster vil dog fortsat arbejde med samarbejdsprojekter for at stimulere et endnu tættere samarbejde imellem DK Hostmaster og vores forhandlere (registratorer).



Samarbejde

I undersøgelsen for 2019 har vi eksplicit spurgt ind til, hvordan oplevelsen er i forhold til at samarbejde med DK Hostmaster, og hvordan dette udvikler sig.



DK Hostmaster ser det som meget tilfredsstillende, at der er en opfattelse af, at det er blevet nemmere at samarbejde med DK Hostmaster i forhold til tidligere år. DK Hostmaster vil bruge dette element i fremtidige undersøgelser.

Produkter og services

I undersøgelsen spørges der ind til registratorernes holdning til produkter og services fra DK Hostmaster.

Svarene er middel, hvilket ikke anses for at være tilfredsstillende, selv om der generelt er fremgang på målingerne de seneste år.

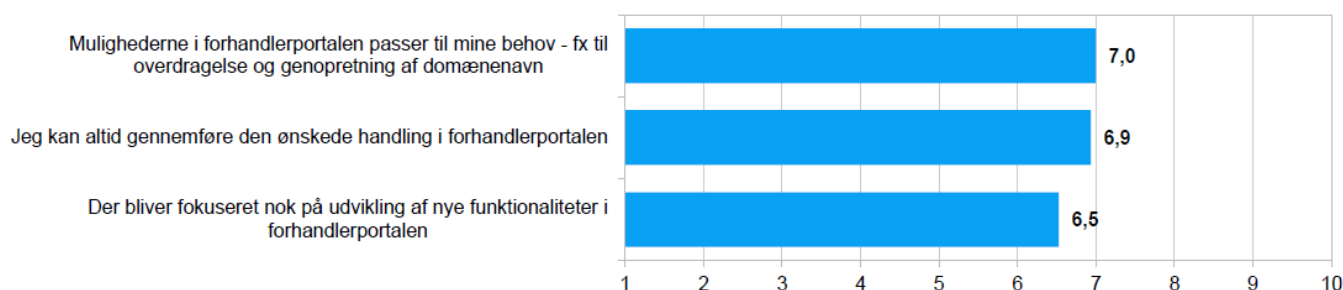
Niveauet for hvordan registratorerne rater sikkerheden er tilfredsstillende.

Produkter/services

Antal svar = 74

**Selvbetjening**

Antal svar = 54



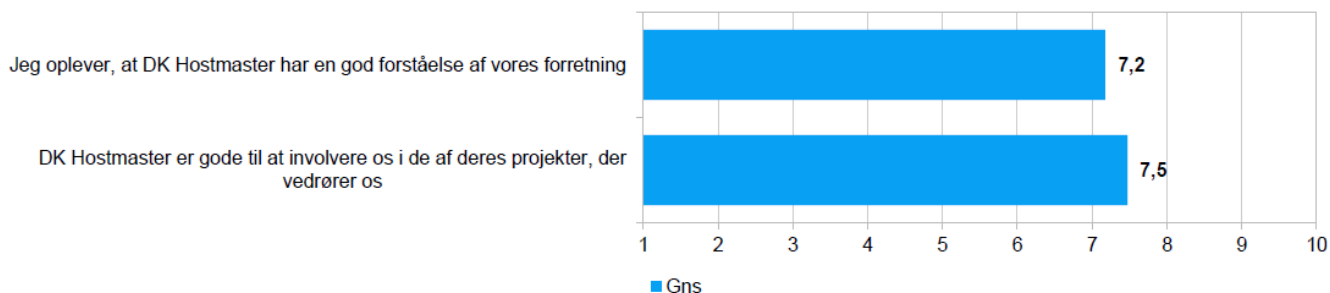
Når det kommer til mulighederne for registratorerne i forhandlerportalen, er niveauet grundlæggende for lavt i forhold til DK Hostmasters ambitioner for, hvor dette skal ligge. Der er igangsat et udviklingsprogram, der vil ændre den måde DK Hostmaster arbejder med forhandlere på. Dette strækker sig frem til udgangen af 2020. Det vil give forhandlerne en række privilegier, som gør, at de vil kunne udføre flere opgaver på vegne af registranterne. Dette vil blive understøttet i forhandlerportalen. Det er DK Hostmaster forventning, at dette samlet set vil løfte tilfredsheden – herunder også på selvbetjeningsportalen.

Samarbejdet med DK Hostmaster

Ses der på samarbejdet mellem DK Hostmaster og registratorerne, fremgår det, at DK Hostmaster i nogen grad forstår registratorernes forretning. Niveauet ønskes dog øget fremover, hvorfor det vil være et fokusområde for DK Hostmaster.

Niveauet for involvering af registratorerne i DK Hostmasters projekter anses for at være tilfredsstillende.

Samarbejdet med DK Hostmaster

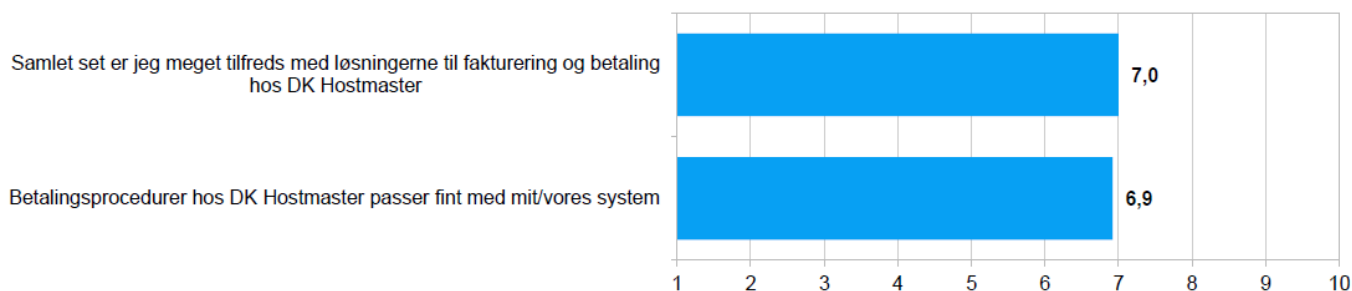


Fakturering og betaling

Grundlæggende er niveauerne for registratorernes svar i afsnittet "Fakturering og betaling" tilfredsstillende, om end der er tale om et fald fra foregående år.

Som tidligere nævnt, har DK Hostmaster igangsat en ændring af den måde forhandlerne indgår i DK Hostmasters forretningsmodel. Dette vil bl.a. betyde en ændring af faktureringsprocessen. Det er DK Hostmasters forventning, at niveauet løftes med disse initiativer fremover.

Fakturering og betaling



Afsluttende kommentarer

Overordnet set er undersøgelsens resultater på niveau eller lidt bedre og enkelte steder lidt under niveauet end ved de tidligere undersøgelser. Det er tilfredsstillende, og DK Hostmaster vil arbejde videre med de initiativer, der er identificeret igennem denne redegørelse.

København den 23. maj 2019

Jakob Bring Truelsen
Adm. direktør