

Brugerundersøgelser 2021

Registrarer

Om brugerundersøgelsen for registrarer

Brugertilfredsheden måles som en punktmåling umiddelbart efter, at brugeren har været i kontakt med vores kundeservice.

Der måles 4 gange om året på tilfredsheden med selvbetjeningsløsningen og hjemmesiden. Og i april måned gennemføres en større måling af tilfredsheden af telefonbetjeningen.

Overordnet tilfredshed med selvbetjeningsløsningen.

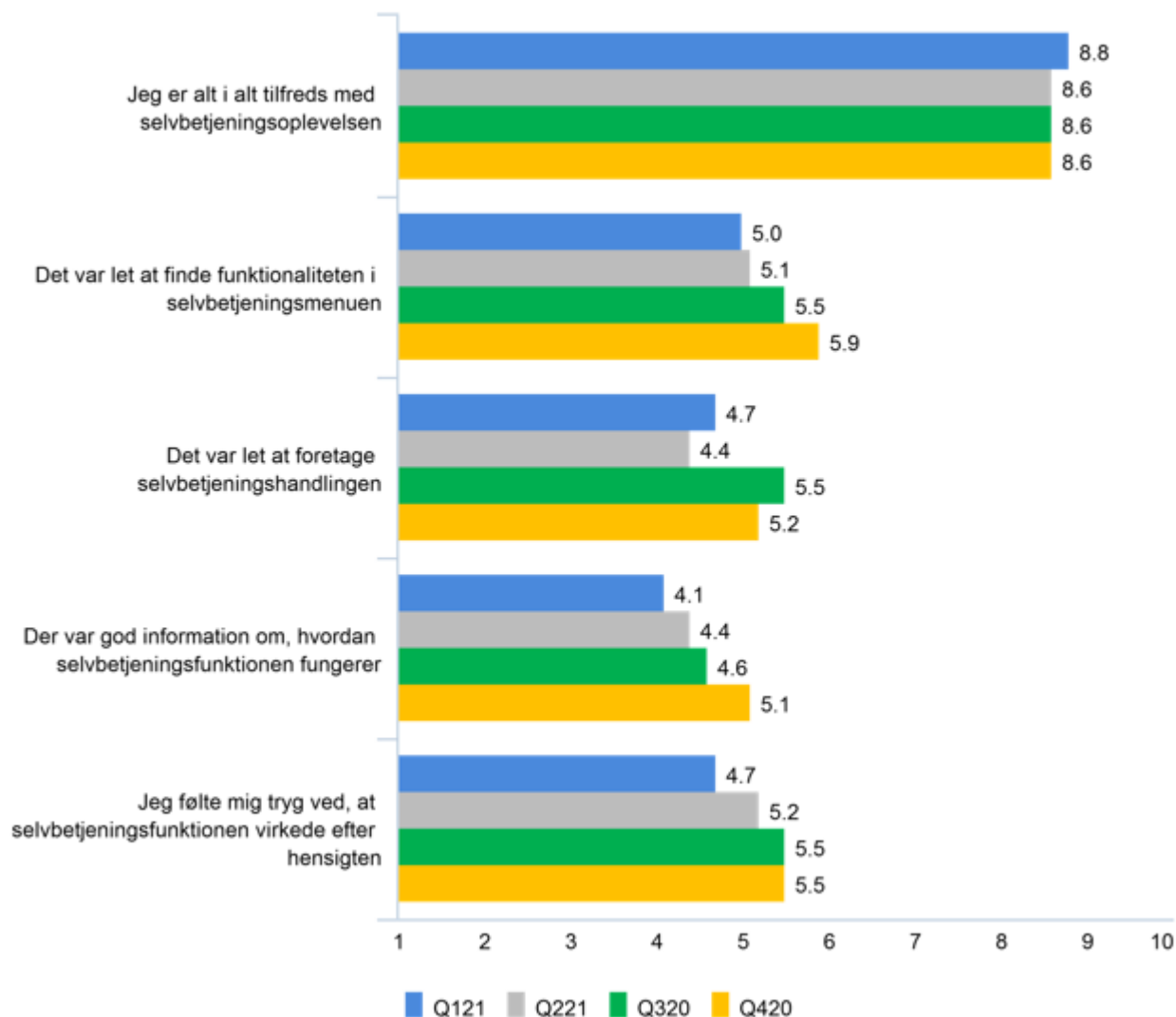
Den overordnede tilfredshed med selvbetjeningen er målt til mellem 8,6 og 8,8 i de fire målinger. Det er meget tilfredsstillende.

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.

Det er DK Hostmasters målsætning fortsat at løfte niveauet, hvilket skal ske gennem løbende tilpasning af selvbetjeningsløsningen.

I 2021 lanceres muligheden for, at en bruger kan lade sig håndtere direkte af en forhandler. Det skal på det tidspunkt indeholdes i fremtidige målinger af tilfredshed.

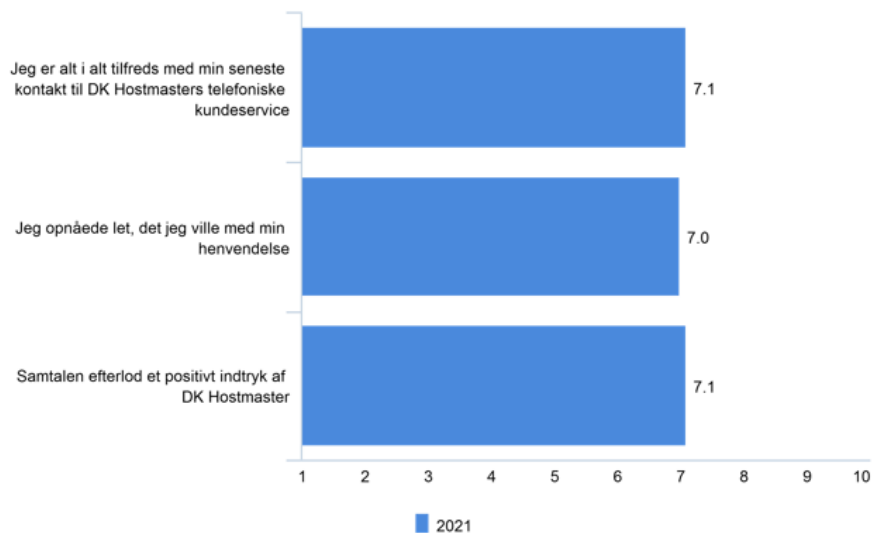
Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



Overordnet tilfredshed med telefonbetjening

Overordnet set er resultatet af dette ikke tilfredsstillende. Dette på trods af, at tallene er på et acceptabelt niveau. Det skal ses i lyset af, at det er DK Hostmasters ambition, at DK Hostmasters kunder skal modtage den bedst mulige service.

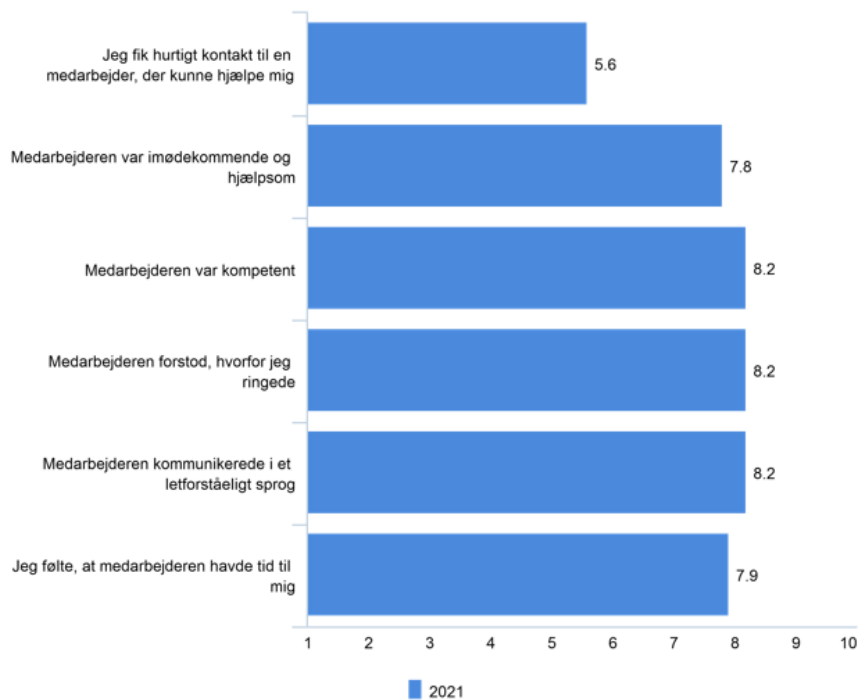
Overordnet vurdering af DK Hostmasters telefoniske kunderservice (gns.)



Svaret på dette skal søges i, at for mange brugere har oplevet det svært at komme igennem til DK Hostmaster.

Den nye forhandlermodel vil bidrage til at reducere antallet af opkald til DK Hostmaster, hvilket vil betyde, at svartiden bliver hurtigere for dem, der fremadrettet kontakter DK Hostmaster.

Uddybet vurdering af DK Hostmasters telefoniske kunderservice (gns.)



Når brugere af kundeservice er kommet igennem til en kundeservicemedarbejder, fremgår det af undersøgelsen, at de er tilfredse med den service, der leveres.

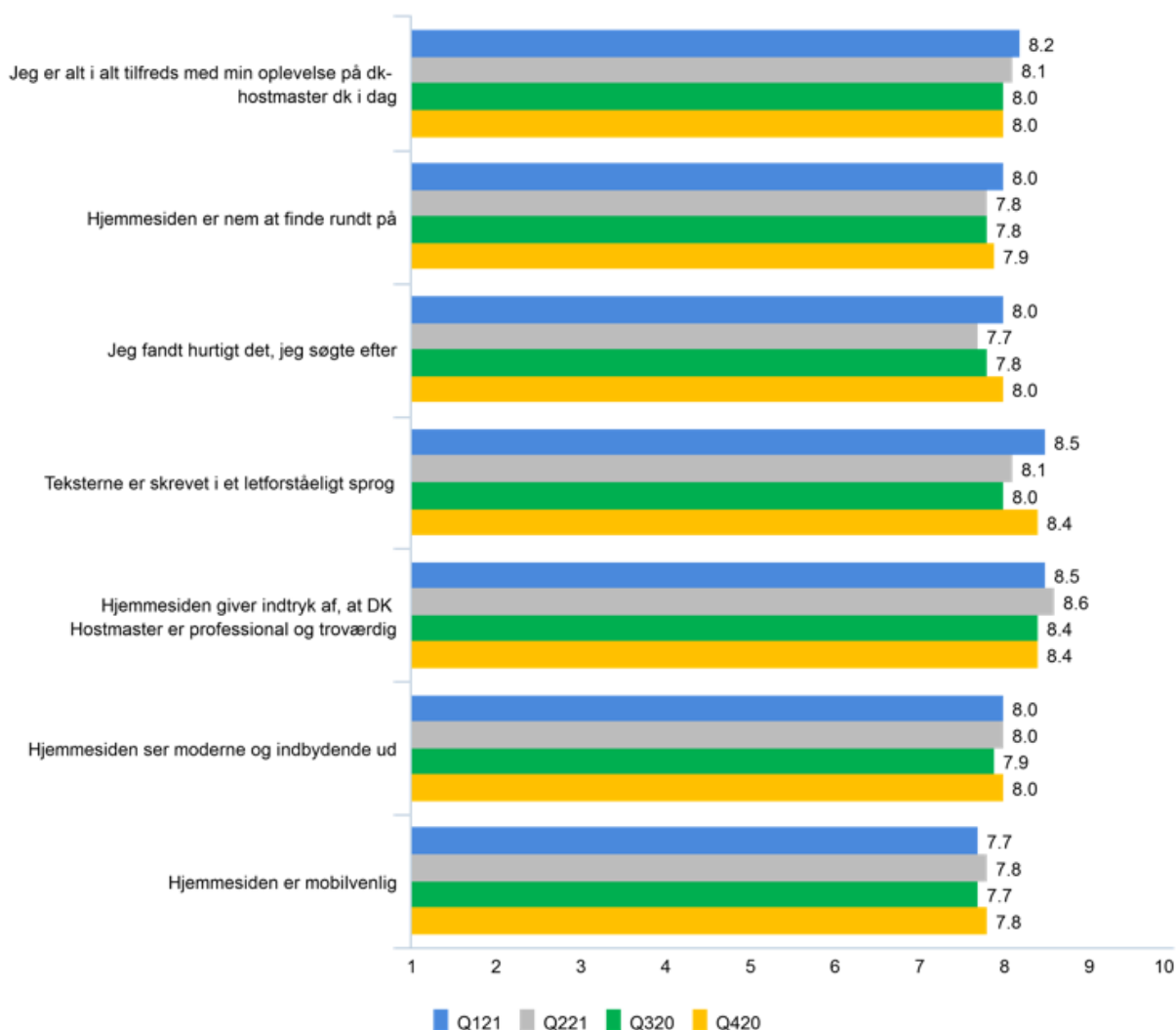
Dette er tilfredsstillende og skal fremover fastholdes.

Overordnet tilfredshed med hjemmesiden

I tillæg til målingen af tilfredshed med selvbetjeningsløsningen måles også tilfredsheden med hjemmesiden.

Grundlæggende er der god tilfredshed med hjemmesiden og de elementer, der findes på den. Det er dog planen fremover at tilpasse siden endnu mere til mobile enheder.

Overordnet vurdering af DK Hostmasters website (gennemsnit)



Afsluttende kommentarer

Den generelle tilfredshed med selvbetjeningsløsningen, hjemmesiden samt den telefoniske kundeservice er generelt tilfredsstillende.

DK Hostmaster vil fortsat arbejde med at kunne besvare henvendelser hurtigere, så tilfredsheden også på dette punkt kan øges. Det er i tillæg til dette også et indsatsområde at arbejde med de tiltag, der kan bidrage til at reducere antallet af henvendelser til kundeservice i det hele taget, ved at fjerne årsagen til at brugere kontakter DK Hostmaster.

Registratorer / forhandlere

Om registratorundersøgelsen

Der er til undersøgelsen et utilfredsstillende antal registratorer, der har besvaret undersøgelsen, og der er i forhold til undersøgelsen sidste år tale om en tilbagegang i svarprocent.

143 forhandlere var inviteret til undersøgelsen, og kun 38 besvarede spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 27%, hvilket er et fald i forhold til året før.

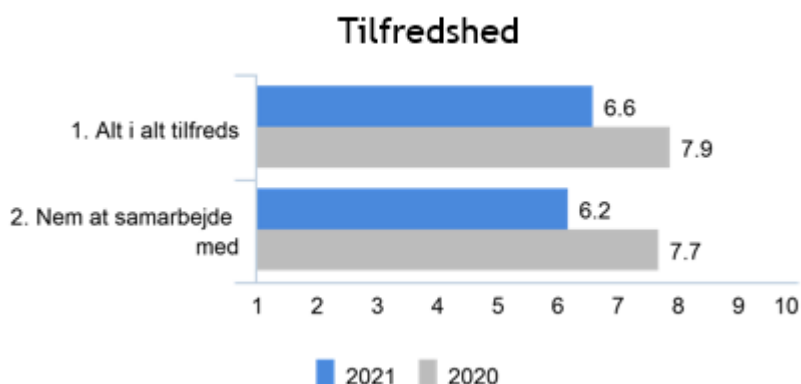
Vi ved, at vores forhandlere modtager mange af den slags undersøgelser, og at belastningen i relation til det er stigende. Det betyder, at vi i 2021 vil overveje, hvordan vi fremadrettet gennemfører disse undersøgelser.

Overordnet tilfredshed blandt registratorer

I 2021-målingen er denne tilfredshed målt til 6,6. Det er et fald efter flere år med stigninger i tilfredsheden.

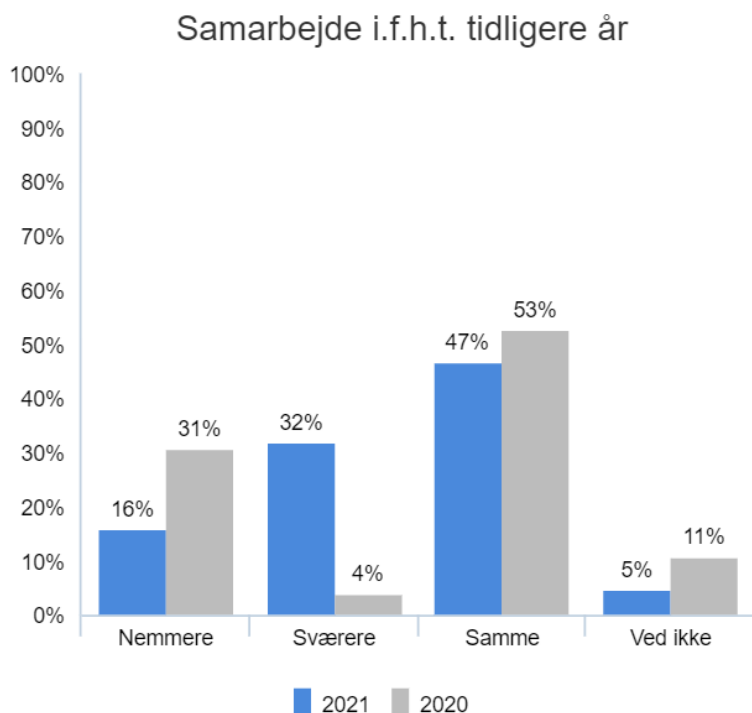
Vi har været i dialog med flere forhandlere om dette. I 2020 var det forventningen, at DK Hostmaster skulle levere en stor systemopdatering. Denne er af tekniske grunde af flere omgange blevet udskudt. Det er vores vurdering, at dette er den helt afgørende forklarende faktor for faldet i tilfredsheden.

Vores plan for udbedring af dette er klar. Det er først og fremmest at få leveret systemopdateringen og dernæst arbejde videre med de forhold, som kan øge forhandlernes effektivitet i DK Hostmasters systemer.



Samarbejde

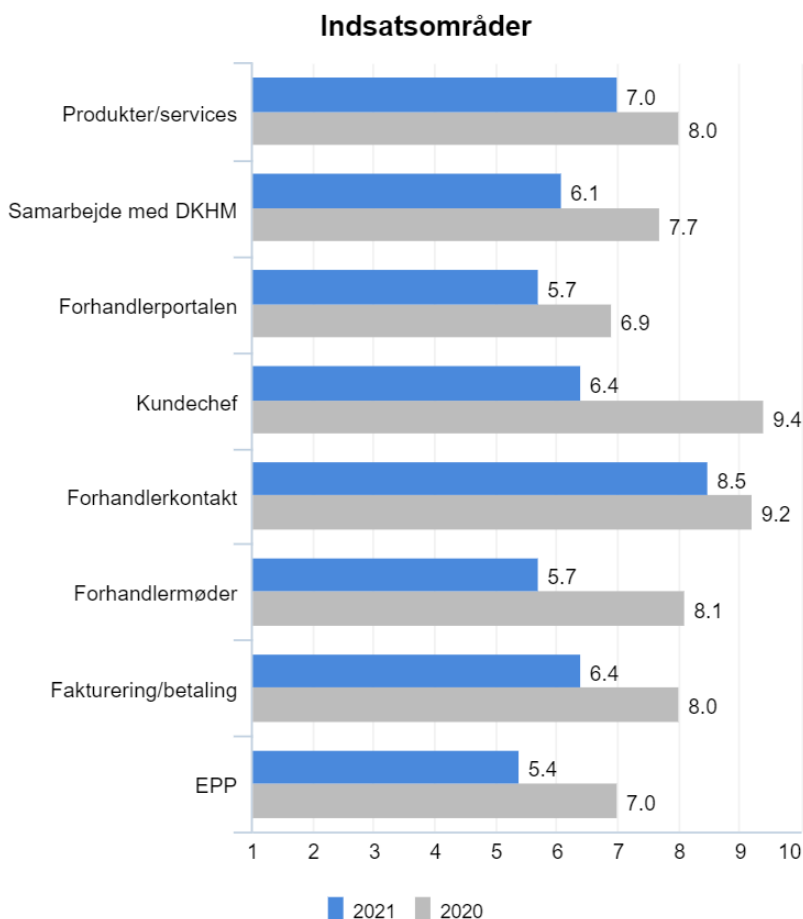
I undersøgelsen for 2021 har vi eksplicit spurgt, hvordan oplevelsen er i forhold til at samarbejde med DK Hostmaster, og hvordan dette udvikler sig.



Det fremgår af undersøgelsen, at der er en bevægelse henimod, at det er blevet sværere at samarbejde med DK Hostmaster, selv om de fleste dog oplever, at det er uændret. Det er vores opfattelse, at dette også skyldes den fokusering, der har været og skal være i DK Hostmaster på at få leveret den store systemopdatering. Det betyder, at der ikke har været fokus på at gennemføre mindre opdateringer og forbedringer for forhandlerne.

Når systemopdateringen er leveret, vil vi fortsat have fokus på dette.

Indsatsområder



I undersøgelsen spørges der til en række forskellige indsatsområder, som registratorerne alle bruger i forhold til samspillet med DK Hostmaster.

Den faldende tilfredshed ses også i dette billede, hvor specielt Forhandlerportalen samt EPP skiller sig ud på den tekniske side. Ligeledes ligger forhandlermøderne lavt. I 2020 har disse alene handlet om systemopdateringen, hvilket har gjort, at der ikke har været diskuteret andre emner. Det er dog også vores vurdering, at den elektroniske afvikling af alle forhandlermøder kan have bidraget til dette.

Forhandlerportalen har ikke været i fokus de sidste år, men vil komme det igen, når Streamline projektet er gennemført.

Afsluttende kommentarer

Det er bekymrende, at antallet af respondenter i undersøgelsen er faldende, og det betyder, at vi må overveje nye muligheder for at indsamle denne slags informationer.

Overordnet set er undersøgelsens resultater ikke tilfredsstillende, men vi mener at kende hovedårsagerne til dette og holder derfor fast i den plan, vi har lagt om at levere den store

systemopdatering og derefter sætte fokus på de forbedringer, der er nødvendige for igen at drive tilfredsheden fremad.

København den 24. maj 2021

Jakob Bring Truelsen
Adm. direktør