

Til
DK Hostmaster

Dokumenttype
Tabelrapport

Dato
December, 2011

REGISTRATORUNDERSØGELSE 2011

TABELRAPPORT

**REGISTRATORUNDERSØGELSE 2011
TABELRAPPORT**

INDHOLD

1.	Frekvenser	5
1.1	Baggrund	5
1.2	Tilfredshed	6
1.3	Sammenligning af domæneområder	7
2.	Gennemsnit på tværs af kontaktformer	1
3.	Frekvenser – kontaktområder	1
3.1	Hjemmeside	1
3.2	Selvbetjening	2
3.3	Telefonisk support	3
3.4	E-mail support	5
3.5	Betaling	7
4.	Sammenligning mellem de store og mindre registratorer	8
4.1	Tilfredshed	9
4.2	Gennemsnit på tværs af domæneområder	9
4.3	Hjemmeside	10
4.4	Selvbetjening	11
4.5	Telefonisk support	12
4.6	E-mail support	15
4.7	Betaling	18

BILAG

Bilag 1

Kommentarer til hjemmeside

Bilag 2

Kommentarer til selvbetjening

Bilag 3

Kommentarer til telefonisk support

Bilag 4

Kommentarer til e-mail support

Bilag 5

Kommentarer til Betalingsvilkår

Bilag 6

Generelle kommentarer

[For short content list please place the cursor HERE and insert it from menu. Remember to delete the above TOC + pagebreak]

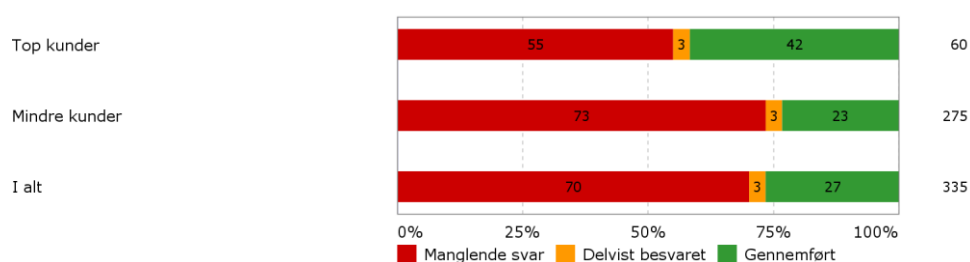
[DO NOT delete the following line since it contains a section break – delete this field before printing]

1. METODE

Denne undersøgelse vedrører DK Hostmasters registratorer. 89 registratorer har besvaret hele skemaet. Der er 11 delvise besvarelser, hvor en registrator har besvaret mindst eet spørgsmål. I denne rapport er der kun taget de 89 med, der har besvaret hele skemaet. 349 registratorer er forsøgt kontaktet, men kort efter udsendelsen fjernede vi 14 registratorer fra undersøgelsen, da virksomhederne ikke længere eksisterede eller ikke længere var registratorer hos DK Hostmaster.

Der er en samlet svarprocent på 27 %. 42 % af registratorer, der er i top 60 har svaret og blot 23 % af registratorer, der har mindre kontakt med DK Hostmaster. Figuren nedenfor illustrerer svarprocenten.

Figure 1 Svarprocent



Indsamlingen af besvarelser via mail. Undersøgelsen blev udsendt den 15. november, efter én uge sendte vi 1. rykker og efter endnu en uge blev 2. rykker sendt. Sidste år i 2010 foregik indsamlingen en måned tidligere. Svarprocenten i 2010 var 37 % og der blev kun udsendt én rykker. Det undrer os, at svarprocenten er så lav, men en del af forklaringen er at flere mindre registratorer er med i år sammenlignet med sidste år. I 2010 valgte man at tage alle med med mindst eet svar. Havde vi valgt samme fremgangsmåde i år ville svarprocenten have været 30 % (100 svar), hvilket stadig er markant lavere.

3. FREKVENSER

3.1 Baggrund

På hvilke måder har du været i kontakt med DK Hostmaster?

	Respondenter	Procent
Hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	81	91,0%
Selvbetjeningen	80	89,9%
Support via telefon	53	59,6%
Support via e-mail	60	67,4%
I alt	89	100,0%

Hvilke af følgende domæneområder har I i Jeres portefølje?

	Respondenter	Procent
.dk	89	100,0%
.com	74	83,1%
.org	60	67,4%
.eu	67	75,3%
.se	56	62,9%
.no	52	58,4%
.de	54	60,7%
I alt	89	100,0%

Hvad er antallet af domæner i Jeres portefølje?

	Respondenter	Procent
20 domæner eller færre	2	2,2%
Mellem 21 og 50 domæner	6	6,7%
Mellem 51 og 70 domæner	5	5,6%
Mellem 71 og 100 domæner	5	5,6%
101 eller flere domæner	71	79,8%
I alt	89	100,0%

Hvordan er den omtrentlige fordeling af domæneområder hos Jer?

Spørgsmål	Gennemsnit	Antal
Hvordan er den omtrentlige fordeling af domæneområder hos Jer?		
.dk	61%	89
.com	14%	74
.org	4%	60
.eu	5%	67
.se og .no	9%	58
.de	7%	54
Andre	10%	89

3.2 Tilfredshed**Hvor tilfreds er du alt i alt med DK Hostmasters services?**

	Respondenter	Procent
Meget tilfreds	41	46,1%
Tilfreds	34	38,2%
Hverken eller	8	9,0%
Utilfreds	3	3,4%
Meget utilfreds	3	3,4%
I alt	89	100,0%

4. GENNEMSNIET PÅ TVÆRS AF KONTAKTFORMER

I nedenstående tabel er alle svar omregnet til 0-100. De personer, der har svaret 'ikke relevant' er ikke taget med i beregningen af gennemsnittet.

Spørgsmål	Index	Antal
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	73	81
Hjemmesiden indeholder tekniske informationer af høj kvalitet	69	81
DK Hostmasters halvårslige registratormøder er brugbare for min virksomhed	59	64
Informationsmængden fra DK Hostmaster passer til vores behov	64	78
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	70	81
Selvbetjeningen er brugervenlig	65	81
Betalingsmodulet passer til mine behov	70	64
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med den telefoniske support	85	52
Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter den telefoniske support	86	52
Den telefoniske support er venlig og imødekommende	86	52
I telefonsupporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang	83	52
Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem i telefonsupporten	84	52
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support?		
Samlet set er jeg meget tilfreds med e-mail support	83	51
Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter e-mail support	82	52
Support via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog	83	56
Ved e-mail supporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang	78	56
Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem via e-mail	76	56
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår?		
Samlet set er jeg tilfreds med fakturaer og betalingsprocedurer hos DK Hostmaster	76	88
Fakturaer fra DK Hostmaster er lette at forstå og indeholder den relevante information	82	88
Betalingsfristerne er acceptable	83	87

80-100

75-80

70-75

60-70

50-60

0-50

5. FREKVENSER – KONTAKTOMRÅDER

5.1 Hjemmeside

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk

	Respondenter	Procent
Meget enig	20	24,7%
Enig	42	51,9%
Hverken eller	13	16,0%
Uenig	3	3,7%
Meget uenig	3	3,7%
Ikke relevant	0	0,0%
I alt	81	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - Hjemmesiden indeholder tekniske informationer af høj kvalitet

	Respondenter	Procent
Meget enig	19	23,5%
Enig	31	38,3%
Hverken eller	25	30,9%
Uenig	4	4,9%
Meget uenig	2	2,5%
Ikke relevant	0	0,0%
I alt	81	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - DK Hostmasters halvårslige registratormøder er brugbare for min virksomhed

	Respondenter	Procent
Meget enig	8	9,9%
Enig	13	16,0%
Hverken eller	37	45,7%
Uenig	5	6,2%
Meget uenig	1	1,2%
Ikke relevant	17	21,0%
I alt	81	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - Informationsmængden fra DK Hostmaster passer til vores behov

	Respondenter	Procent
Meget enig	12	14,8%
Enig	34	42,0%
Hverken eller	21	25,9%
Uenig	9	11,1%
Meget uenig	2	2,5%
Ikke relevant	3	3,7%
I alt	81	100,0%

5.2 Selvbetjening

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen? - Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen

	Respondenter	Procent
Meget enig	24	30,0%
Enig	33	41,2%
Hverken eller	12	15,0%
Uenig	4	5,0%
Meget uenig	7	8,8%
Ikke relevant	0	0,0%
I alt	80	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen? - Selvbetjeningen er brugervenlig

	Respondenter	Procent
Meget enig	19	23,8%
Enig	32	40,0%
Hverken eller	15	18,8%
Uenig	7	8,8%
Meget uenig	7	8,8%
Ikke relevant	0	0,0%
I alt	80	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen? - Betalingsmodulet passer til mine behov

	Respondenter	Procent
Meget enig	21	26,2%
Enig	30	37,5%
Hverken eller	13	16,2%
Uenig	5	6,2%
Meget uenig	4	5,0%
Ikke relevant	7	8,8%
I alt	80	100,0%

5.3 Telefonisk support

Hvor ofte benytter du vores telefoniske support?

	Respondenter	Procent
Ugentligt	5	9,4%
Månedligt	12	22,6%
Halvårligt	22	41,5%
Årligt	11	20,8%
Sjældnere	3	5,7%
I alt	53	100,0%

Hvilket nummer ringer du typisk til i forbindelse med support?

	Respondenter	Procent
Account manager (Susanne Andersen)	23	43,4%
DK Hostmasters hovednummer	25	47,2%
Andet, angiv hvilket:	4	7,5%
Ved ikke	1	1,9%
I alt	53	100,0%

Hvilket nummer ringer du typisk til i forbindelse med support? - Andet, angiv hvilket:

2 øverste

Bogholderiet

33646063

33646012

Hvilke problemer har du typisk kontaktet supporten med? - Vælg evt. flere muligheder

	Respondenter	Procent
Tekniske problemer	29	54,7%
Betalingsmæssige problemer	11	20,8%
Administrative problemer	36	67,9%
Andre, angiv hvilke:	3	5,7%
I alt	53	100,0%

Hvilke problemer har du typisk kontaktet supporten med? - Vælg evt. flere muligheder - Andre, angiv hvilke:

Sletning

login

afsendelse af "ack emails" og fordi vi ikke kender mail adresse hvor transfer mails bliver sendt til.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Samlet set er jeg meget tilfreds med den telefoniske support

	Respondenter	Procent
Meget enig	25	47,2%
Enig	23	43,4%
Hverken eller	4	7,5%
Uenig	0	0,0%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	1	1,9%
I alt	53	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter den telefoniske support

	Respondenter	Procent
Meget enig	27	50,9%
Enig	22	41,5%
Hverken eller	2	3,8%
Uenig	1	1,9%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	1	1,9%
I alt	53	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Den telefoniske support er venlig og imødekommende

	Respondenter	Procent
Meget enig	26	49,1%
Enig	22	41,5%
Hverken eller	4	7,5%
Uenig	0	0,0%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	1	1,9%
I alt	53	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - I telefonsupporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang

	Respondenter	Procent
Meget enig	24	45,3%
Enig	23	43,4%
Hverken eller	4	7,5%
Uenig	0	0,0%
Meget uenig	1	1,9%
Ikke relevant	1	1,9%
I alt	53	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem i telefonsupporten

	Respondenter	Procent
Meget enig	26	49,1%
Enig	21	39,6%
Hverken eller	4	7,5%
Uenig	0	0,0%
Meget uenig	1	1,9%
Ikke relevant	1	1,9%
I alt	53	100,0%

5.4 E-mail support

Hvor ofte benytter du vores support via e-mail?

	Respondenter	Procent
Ugentligt	8	13,3%
Månedligt	14	23,3%
Halvårligt	26	43,3%
Årligt	4	6,7%
Sjældnere	8	13,3%
I alt	60	100,0%

Hvem skriver du typisk til i forbindelse med e-mail support?

	Respondenter	Procent
Account manager (Susanne Andersen)	33	55,0%
Teknikpostkassen	1	1,7%
info@dk-hostmaster.dk	20	33,3%
Ved ikke	6	10,0%
I alt	60	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Samlet set er jeg meget tilfreds med e-mail support

	Respondenter	Procent
Meget enig	23	38,3%
Enig	21	35,0%
Hverken eller	7	11,7%
Uenig	0	0,0%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	9	15,0%
I alt	60	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter e-mail support

	Respondenter	Procent
Meget enig	25	41,7%
Enig	18	30,0%
Hverken eller	8	13,3%
Uenig	1	1,7%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	8	13,3%
I alt	60	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Support via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog

	Respondenter	Procent
Meget enig	28	46,7%
Enig	19	31,7%
Hverken eller	8	13,3%
Uenig	1	1,7%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	4	6,7%
I alt	60	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Ved e-mail supporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang

	Respondenter	Procent
Meget enig	24	40,0%
Enig	20	33,3%
Hverken eller	9	15,0%
Uenig	1	1,7%
Meget uenig	2	3,3%
Ikke relevant	4	6,7%
I alt	60	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem via e-mail

	Respondenter	Procent
Meget enig	23	38,3%
Enig	20	33,3%
Hverken eller	8	13,3%
Uenig	2	3,3%
Meget uenig	3	5,0%
Ikke relevant	4	6,7%
I alt	60	100,0%

5.5 Betaling

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår? - Samlet set er jeg tilfreds med fakturaer og betalingsprocedurer hos DK Hostmaster

	Respondenter	Procent
Meget enig	32	36,0%
Enig	41	46,1%
Hverken eller	6	6,7%
Uenig	5	5,6%
Meget uenig	4	4,5%
Ikke relevant	1	1,1%
I alt	89	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår? - Fakturaer fra DK Hostmaster er lette at forstå og indeholder den relevante information

	Respondenter	Procent
Meget enig	38	42,7%
Enig	39	43,8%
Hverken eller	10	11,2%
Uenig	0	0,0%
Meget uenig	1	1,1%
Ikke relevant	1	1,1%
I alt	89	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår? - Betalingsfristerne er acceptable

	Respondenter	Procent
Meget enig	39	43,8%
Enig	39	43,8%
Hverken eller	8	9,0%
Uenig	1	1,1%
Meget uenig	0	0,0%
Ikke relevant	2	2,2%
I alt	89	100,0%

6. SAMMENLIGNING MELLEM DE STORE OG MINDRE REGISTRATORER

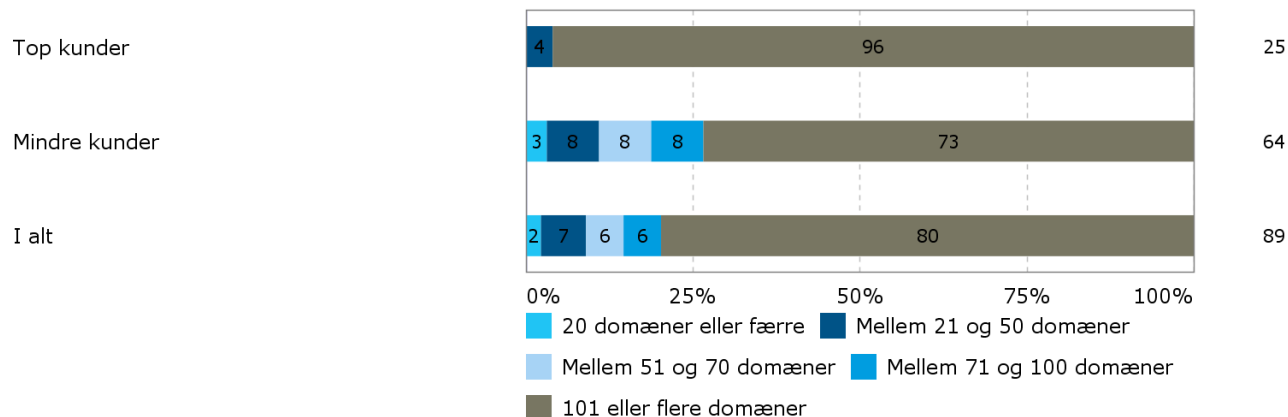
På hvilke måder har du været i kontakt med DK Hostmaster?

	Top kunder	Mindre kunder	I alt
Hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	84,0%	93,8%	91,0%
Selvbetjeningen	100,0%	85,9%	89,9%
Support via telefon	68,0%	56,2%	59,6%
Support via e-mail	72,0%	65,6%	67,4%
I alt	25	64	89

Hvilke af følgende domæneområder har I i Jeres portefølje?

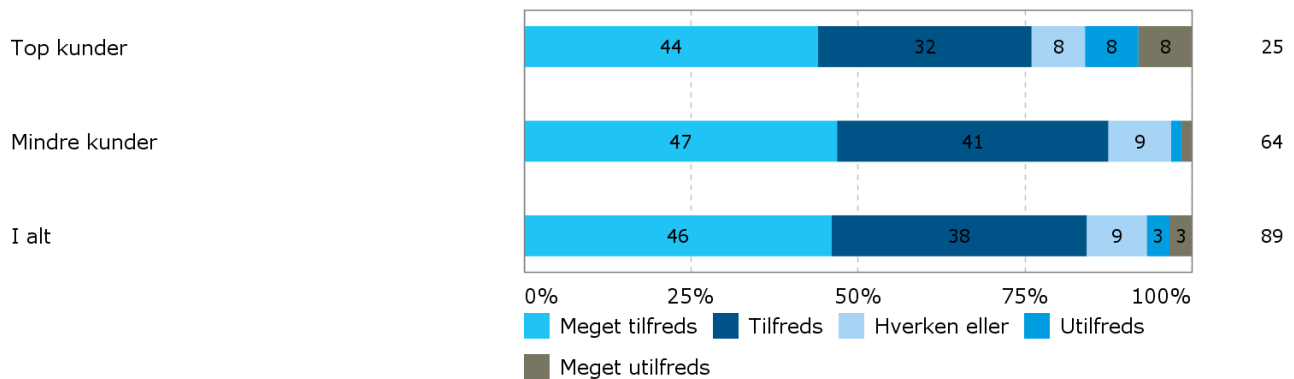
	Top kunder	Mindre kunder	I alt
.dk	100,0%	100,0%	100,0%
.com	88,0%	81,2%	83,1%
.org	80,0%	62,5%	67,4%
.eu	84,0%	71,9%	75,3%
.se	84,0%	54,7%	62,9%
.no	80,0%	50,0%	58,4%
.de	84,0%	51,6%	60,7%
I alt	25	64	89

Hvad er antallet af domæner i Jeres portefølje?



6.1 Tilfredshed

Hvor tilfreds er du alt i alt med DK Hostmasters services?



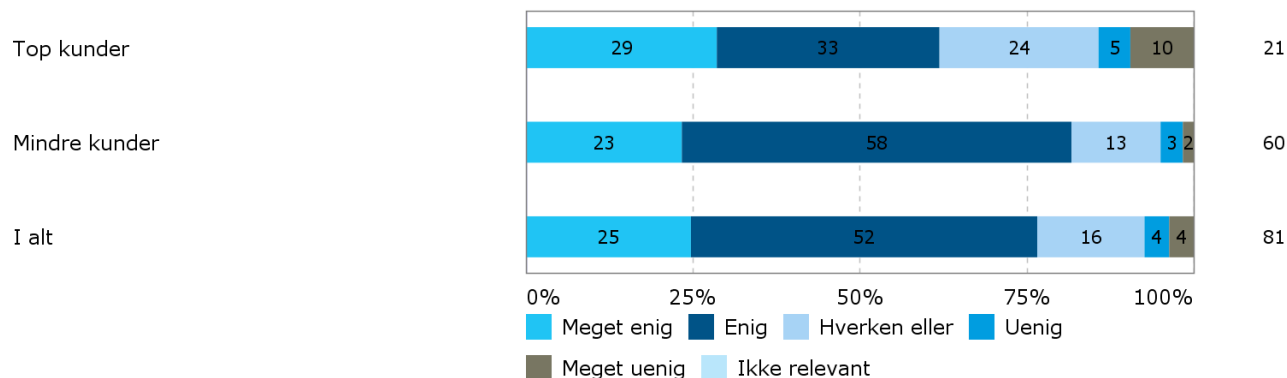
6.2 Gennemsnit på tværs af domæneområder

Registratorer i top 60 (25)	Domæne	.dk	.com	.org	.eu	.se	.no	.de
		Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om .dk-domæner i Jeres portefølje?						
Det er nemt at oprette et domæne		69	89	90	92	79	49	74
Alt i alt er de produkter og services vi modtager prisen værd		70	81	78	80	74	57	76
Min samarbejdspartner på området er troværdig		81	80	81	82	76	67	81
Vi føler os velinformerede om udvikling inden for domæneområdet		70	76	79	86	74	64	74
Vi modtager god service inden for domæneområdet		75	80	79	83	73	59	76

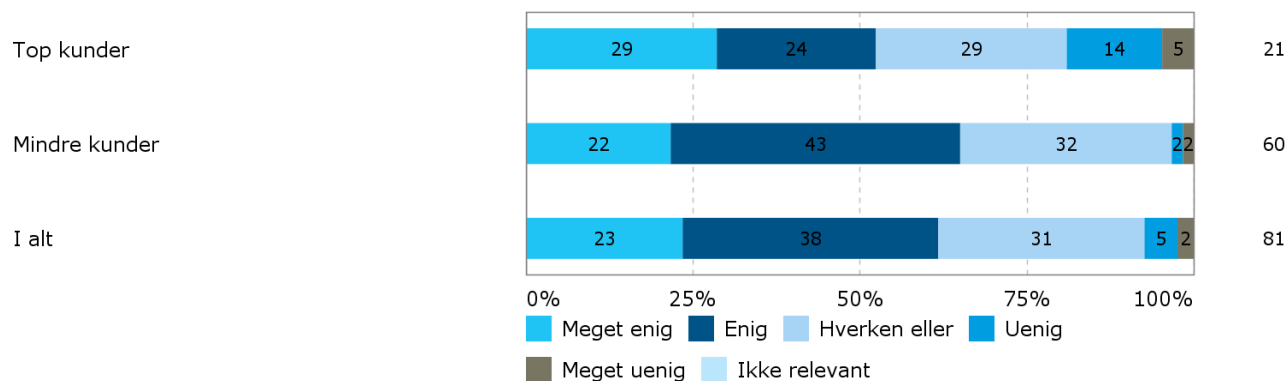
Mindre registratorer (64)	Domæne	.dk	.com	.org	.eu	.se	.no	.de
		Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om .dk-domæner i Jeres portefølje?						
Det er nemt at oprette et domæne		77	79	80	73	68	57	70
Alt i alt er de produkter og services vi modtager prisen værd		79	70	73	70	54	50	66
Min samarbejdspartner på området er troværdig		84	73	76	72	66	65	71
Vi føler os velinformerede om udvikling inden for domæneområdet		73	64	68	65	65	58	65
Vi modtager god service inden for domæneområdet		76	67	72	66	65	57	68

6.3 Hjemmeside

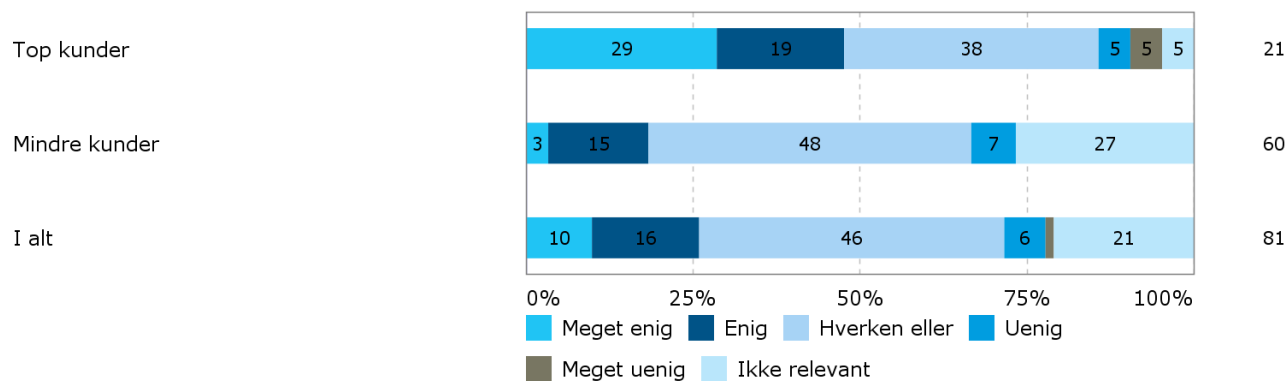
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk



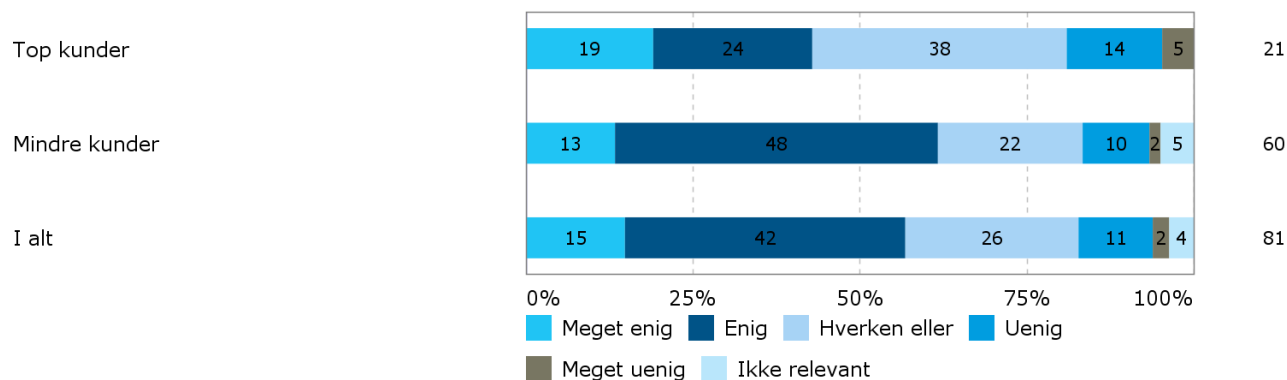
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - Hjemmesiden indeholder tekniske informationer af høj kvalitet



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - DK Hostmasters halvårslige registratormøder er brugbare for min virksomhed

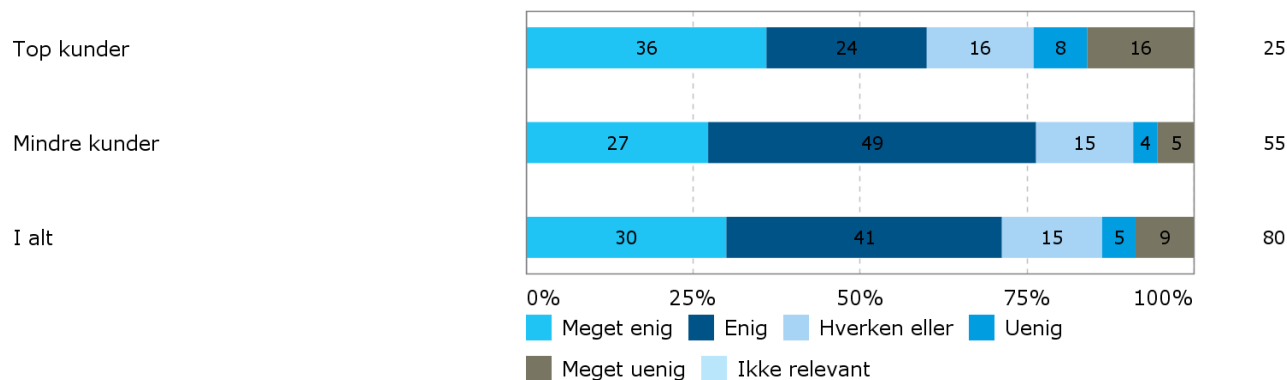


Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer? - Informationsmængden fra DK Hostmaster passer til vores behov

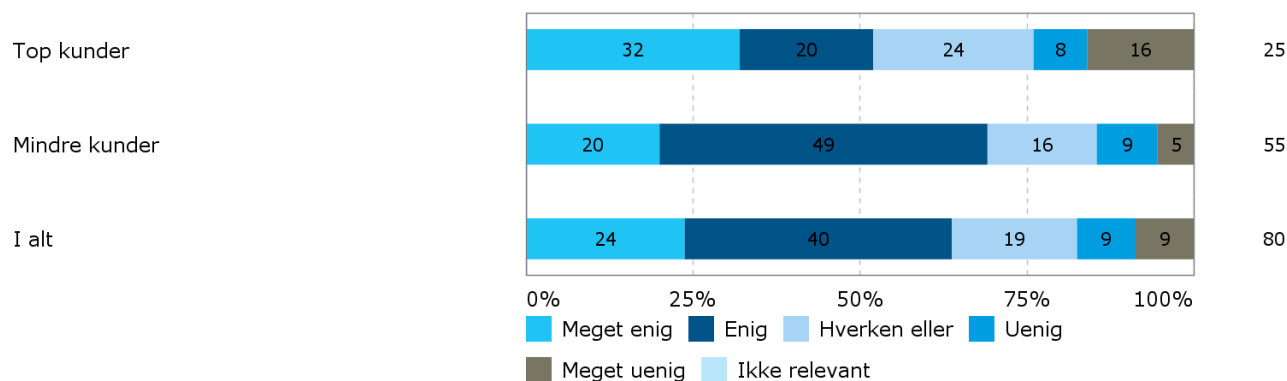


6.4 Selvbetjening

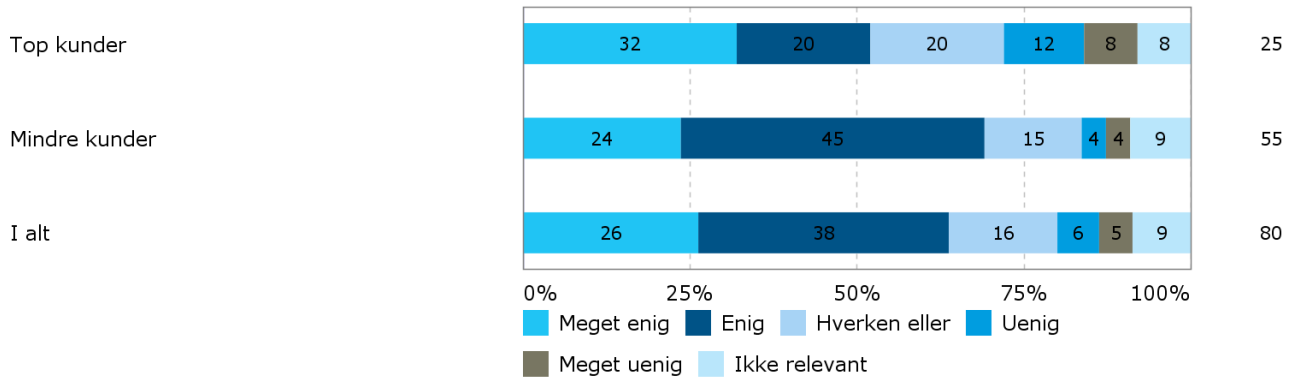
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen? - Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen? - Selvbetjeningen er brugervenlig

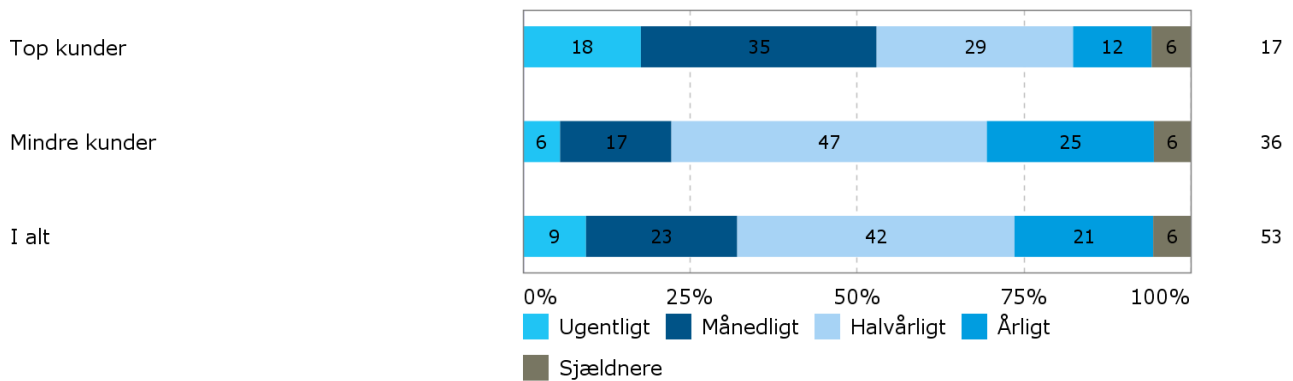


Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen? - Betalingsmodulet passer til mine behov

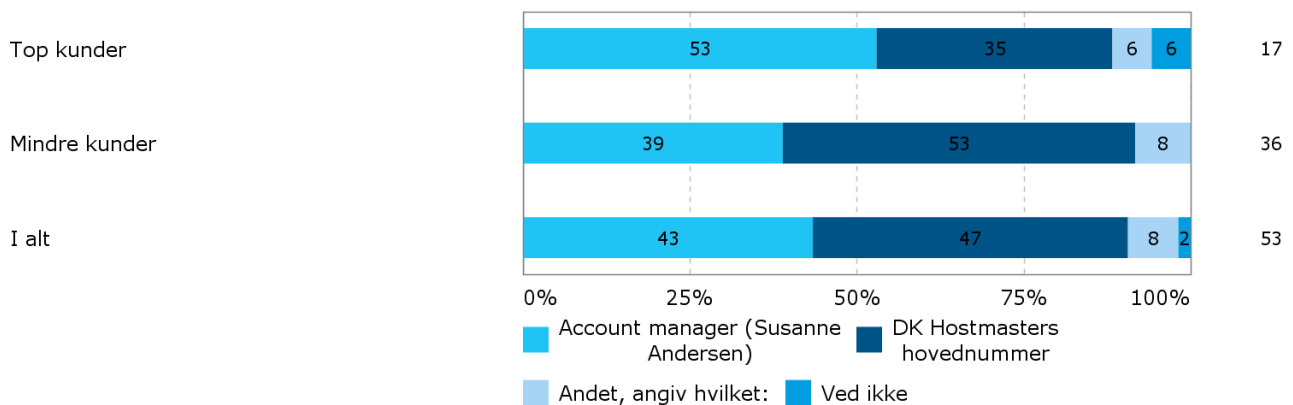


6.5 Telefonisk support

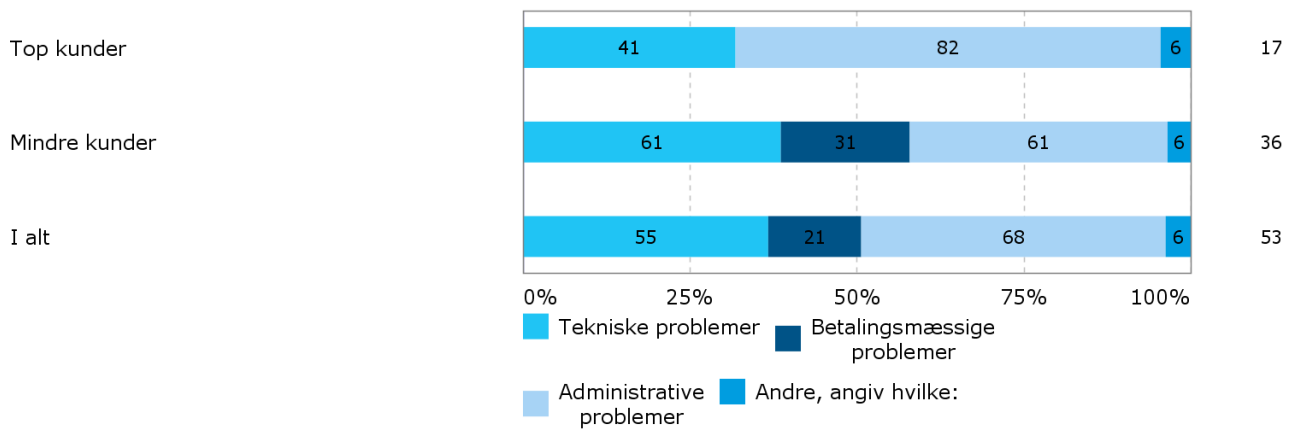
Hvor ofte benytter du vores telefoniske support?



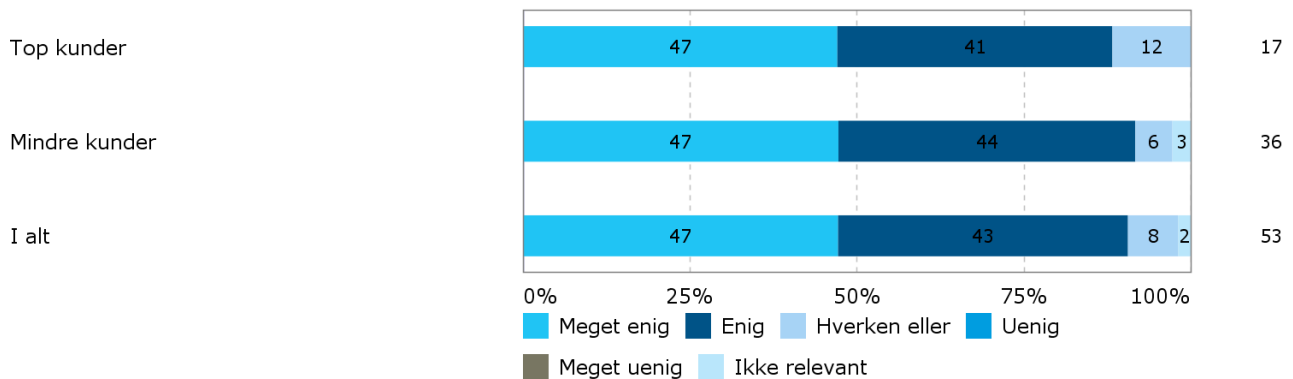
Hvilket nummer ringer du typisk til i forbindelse med support?



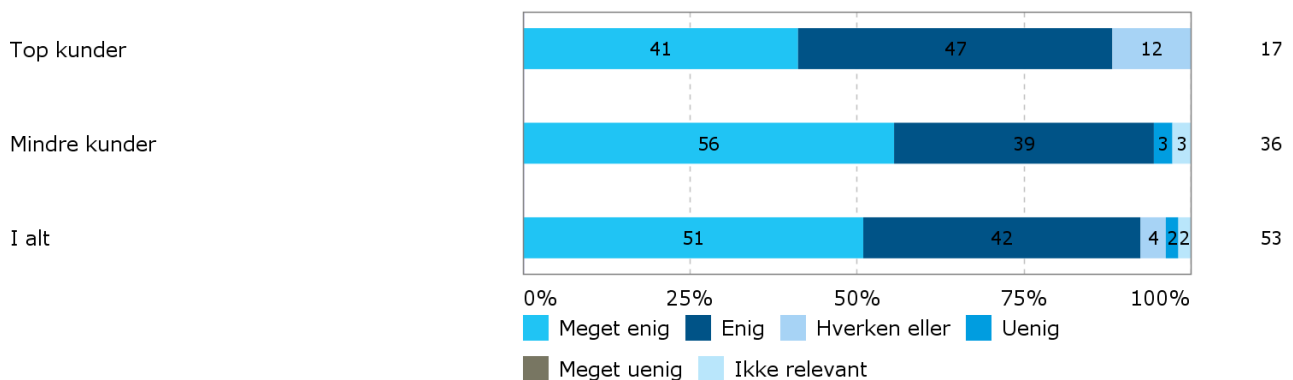
Hvilke problemer har du typisk kontaktet supporten med? - Vælg evt. flere muligheder



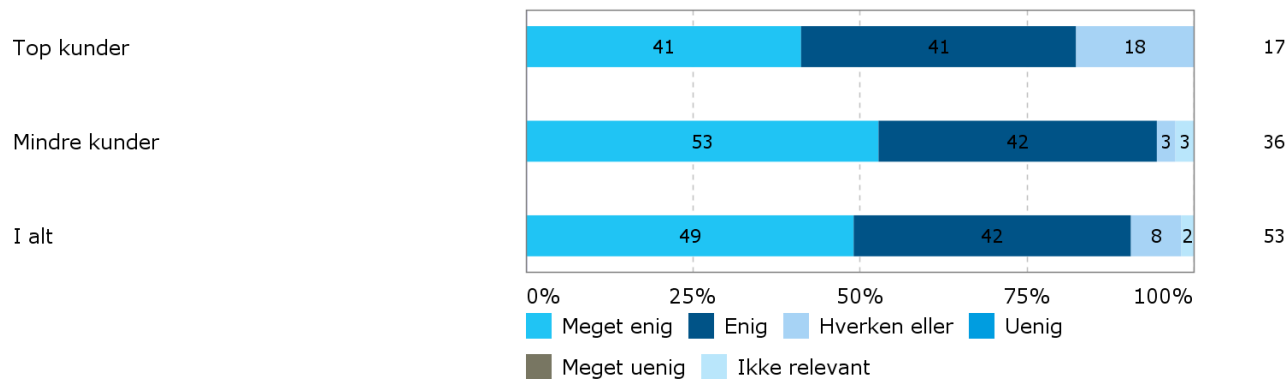
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Samlet set er jeg meget tilfreds med den telefoniske support



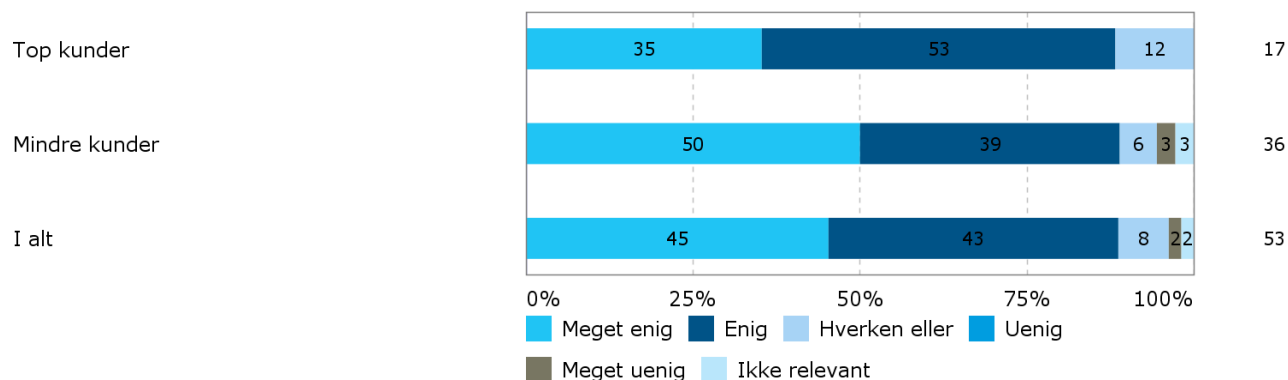
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter den telefoniske support



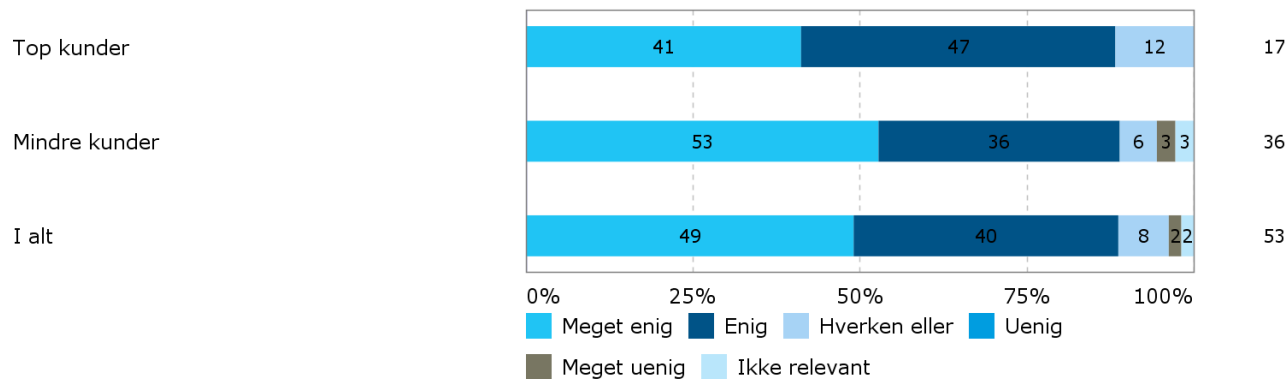
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Den telefoniske support er venlig og imødekommende



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - I telefonsupporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang

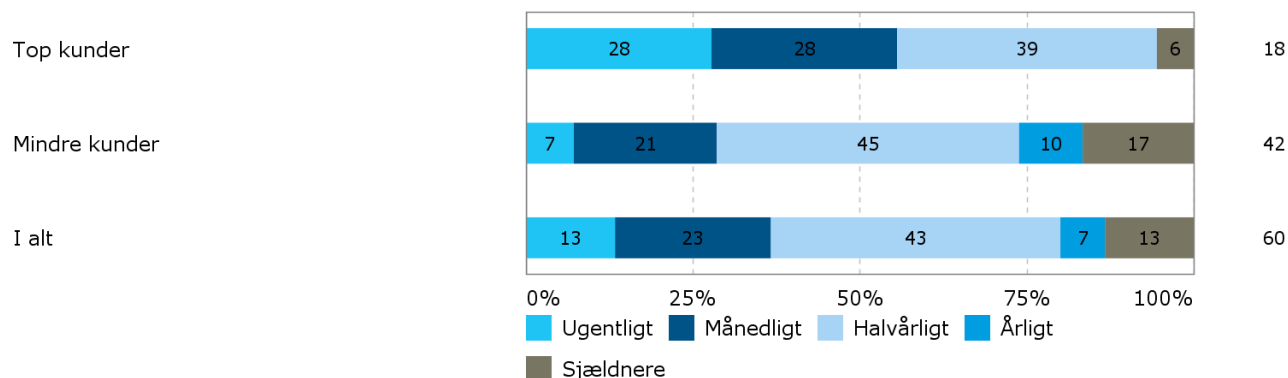


Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support? - Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem i telefonsupporten

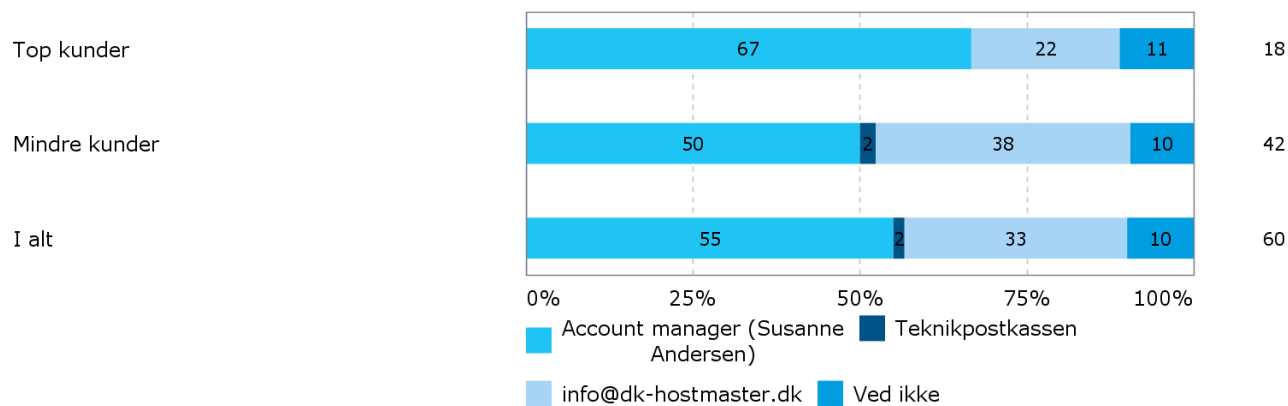


6.6 E-mail support

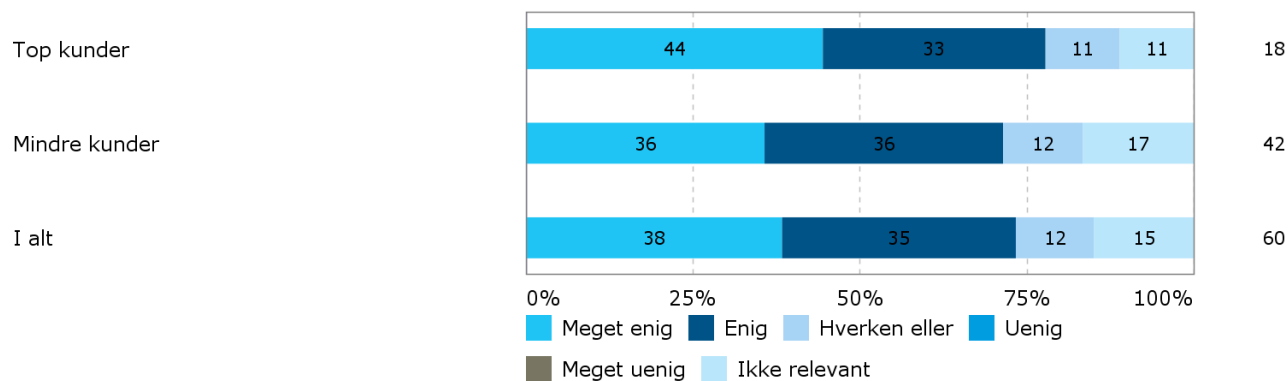
Hvor ofte benytter du vores support via e-mail?



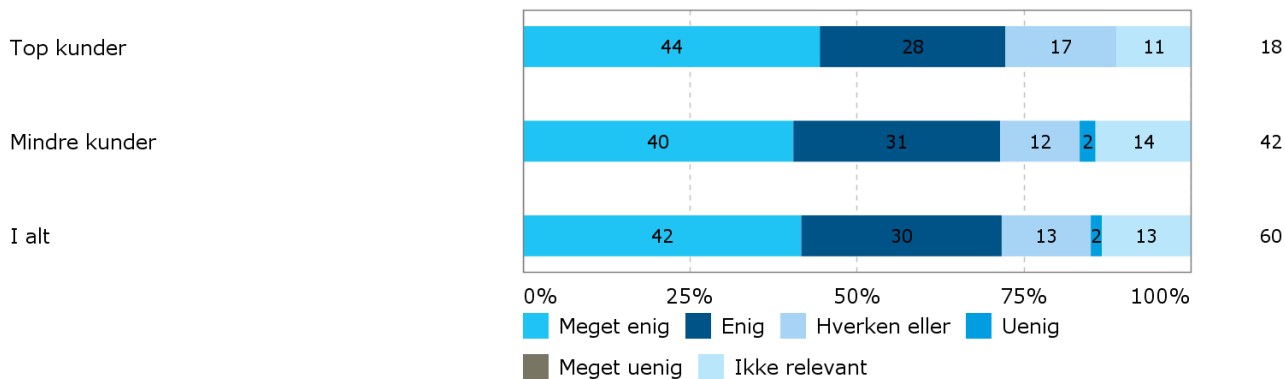
Hvem skriver du typisk til i forbindelse med e-mail support?



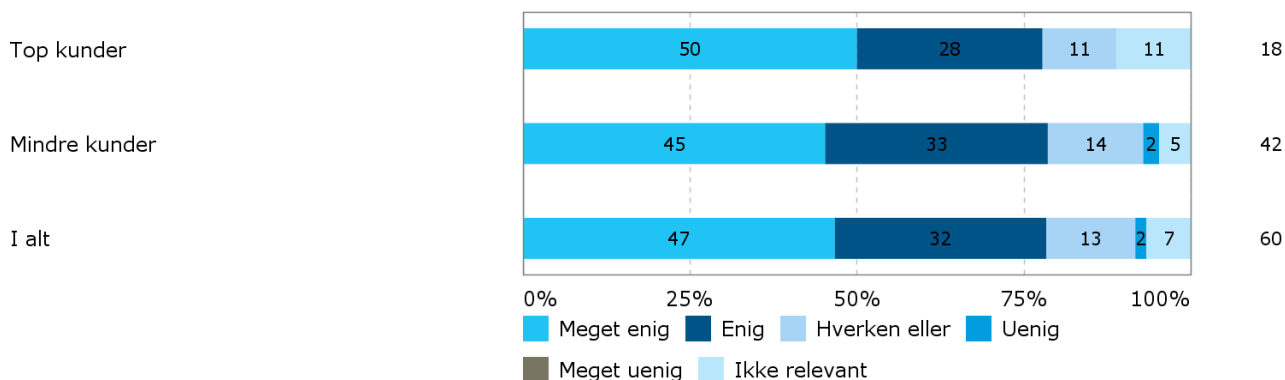
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Samlet set er jeg meget tilfreds med e-mail support



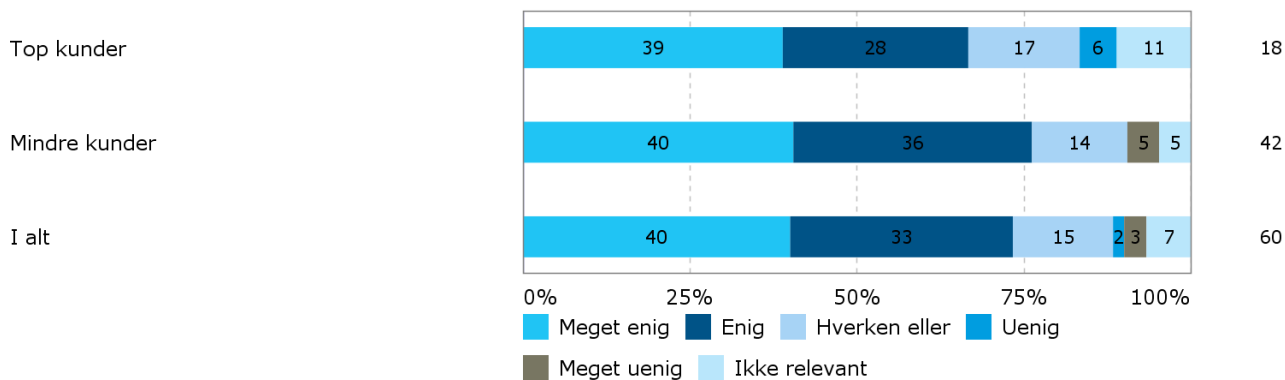
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Jeg får løst mit problem, når jeg kontakter e-mail support



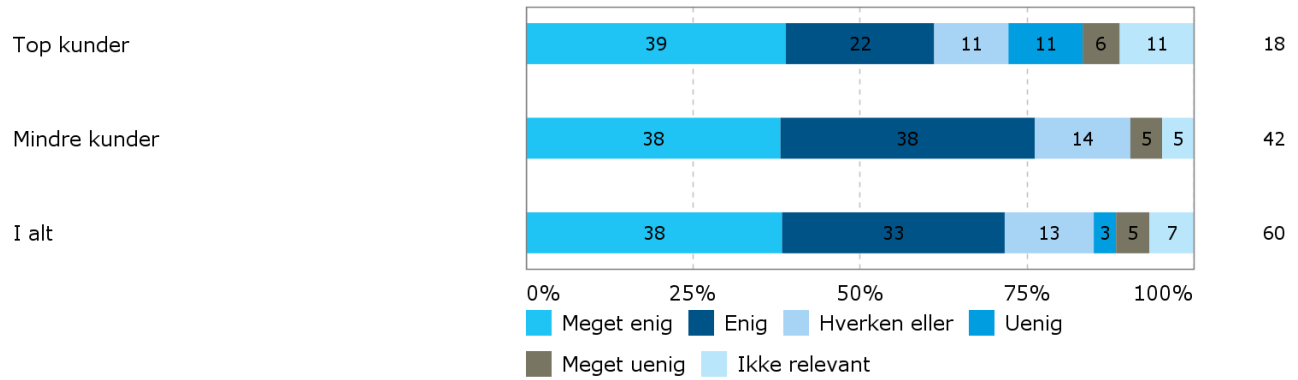
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Support via e-mail er skrevet i et let og forståeligt sprog



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Ved e-mail supporten får jeg løst mit problem rigtigt første gang

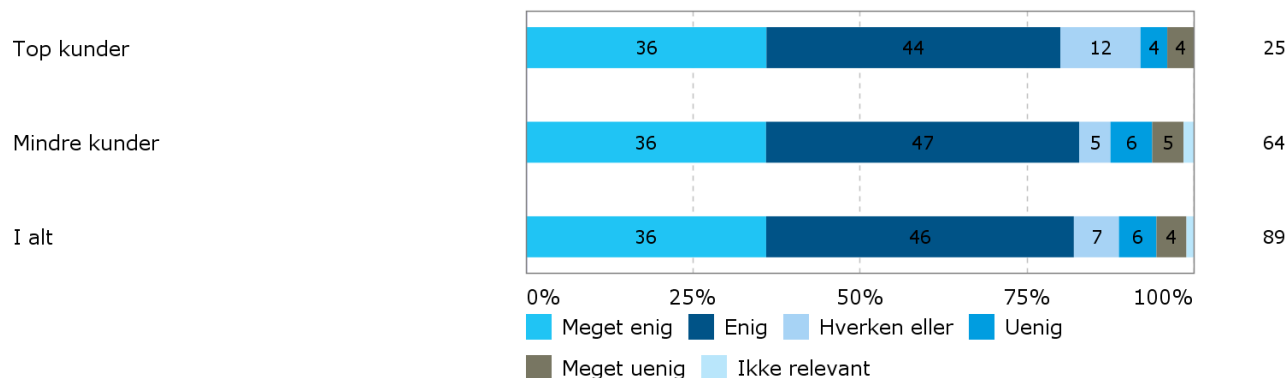


Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support? - Jeg er tilfreds med den tid, det tager at få løst et problem via e-mail

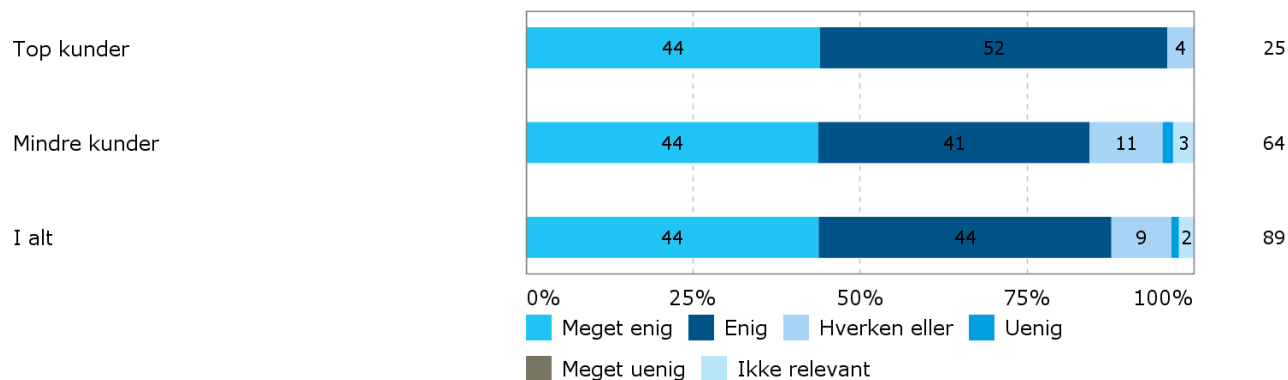


6.7 Betaling

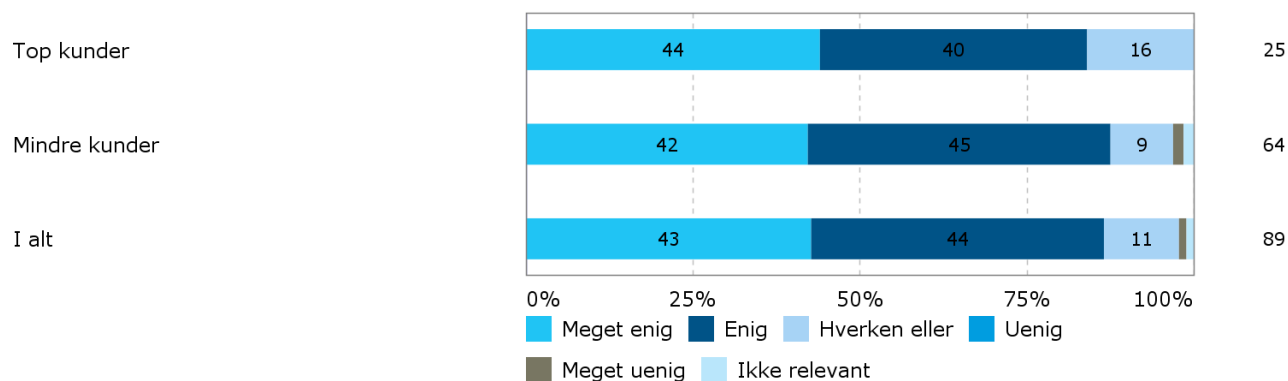
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår? - Samlet set er jeg tilfreds med fakturaer og betalingsprocedurer hos DK Hostmaster



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår? - Betalingsfristerne er acceptable



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår? - Fakturaer fra DK Hostmaster er lette at forstå og indeholder den relevante information



BILAG 1

KOMMENTARER TIL HJEMMESIDE

Hvis du har kommentarer eller forslag i forbindelse med hjemmesiden og informationer fra DK Hostmaster, er du velkommen til at skrive dem her:

- Kan man ikke udvide perioden, når man anmoder om ny adgangskode for et domæne. I øjeblikket bliver de forældet efter 14 dage. Er der problemer med eks. 6 uger.
- Grunden til hverken eller i spørgsmål 3, er at vi ikke har deltaget i mødet
- Jeres betalingsbetingelser er meget varierne. Bogholderi mæssig er I meget tunge, man kan ikke få et samlet overblik. Som kunde er man oprettet mange gange i jeres system. Det gør det meget rodet at stemme af og undersøge differencer hvis en betaling mangler.
- Jeg vil ikke igen opleve ikke at kunne redelegere i 17 dage mens jeg kun blev mødt med umådelig arrogance.
- Der er ingen grund til at sende snailmail til teknisk fuldmægtig, i forbindelse med manglende betaling for domæne. I kan nøjes med at sende en email.
- Ni får gärna lägga upp mer information under "latest news", just nu uppdateras den endast 2-3 gånger/år.
- Selvbetjeningen kunne gøres bedre endnu, i er kommet langt, men der mangler stadigt funktioner såsom administration af sine navneservere.
- For den endelige bruger og kunde, ville jeg have svært ved at pege mig ind på hvor jeg skal gå hen for fx. at komme på venteliste. Når jeg så har "vundet" navnet, så skal jeg selv finde ud af hvad man så skal eller kigge i forretningsbetingelser paragraf 5.3 - mange ting er måske åbenlyse for daglige brugere, men for den lille mand er det meget svært. Vi oplever desværre en del ping-pong mellem os og dk-hostmaster support fordi det er svært at kommunikere teknik med menig mand.
- f.eks. blev der på sidste registratormøde nævnt at preaktivering ville være klar til test ugen efter..? vi har intet hørt. Heller ikke på diskussionslisten. kun tavshed.
- Min virksomhed registrerer mellem 5-15 domæner om måneden, og vi modtager de samme papirvelkomster hver gang - unødvendigt.
- Informationerne på hjemmesiden burde være skrevet lidt simplere og kortere. Det være meget læsning af skulle igennem som det er nu, for at finde en information
- Ville gerne modtage referat fra fællesmøder direkte i min epostkasse
- Ved whois-søgning kunne det på resultatsiden være en god idé at fjerne bruger-id ud for navneserveren. Vi oplever at flere brugere ofte tror det har noget med deres domæne at gøre og anmoder om nyt password, både pr. mail og brev. - Hvis man som navneserveransvarlig skulle få brug for at logge ind, skal man nok finde frem til det.
- I'd like it if you could send sometimes a newsletter on the whereabouts of .dk domains, the registry developments, and the domain market in general. We do not receive more than 1 mailing a year, it seems.

BILAG 2

KOMMENTARER TIL SELVBETJENING

Hvis du har kommentarer eller forslag i forbindelse med selvbetjeningen, er du velkommen til at skrive dem her:

- Kan inte hantera mina kunders domäner i enlighet med deras önskemål. När kommer EPP?
- GENERELT GOD SERVICE
- Hjemmesiden er rodet, der er mange ting på den samme side. Ikke særlig brugervenlig når man ser det fra en bogholderside.
- Vi savner, at man kan tilrette fornyelses datoen for domæner og dermed samle fakturering af domæner tilhørende en enkelt kunde. Som det er nu, modtager kunden en masse fakturaer med småbeløb.

Hvis du har kommentarer eller forslag i forbindelse med selvbetjeningen, er du velkommen til at skrive dem her:

- Det tar mycket lång tid att logga in på vårt konto. Att söka fram en domän för att göra en uppdatering tar också oerhört lång tid. Er self-service upplever vi som mycket ineffektiv och inte alls bra. Vi har tagit upp detta och fått till svar att det beror på att vi har så många domäner!! Det ska väl inte vara ett problem att vi har många domäner?! Däremot tycker vi det fungerar bra att betala fakturor med kort på kontot.
- mangler mulighed for at betale flere fakturas samlet.
- Som registrator bruger vi ikke betalingsmodulet, og selvbetjening koster rigtig mange klik inden man kan aktivere første gang man logger ind. Hvorfor ikke tjekke for om en kunde har reserverede domæner og give dem beskeden om aktivering med stor rød skrift så snart de logger ind, med direkte link til aktiveringssiden. Desuden, bør der være en gen-send password og nulstil password funktion, istedet for konsekvent nulstil password.
- Jeg har altid ment at selvbetjeningen er vanskeligere og giver et dårligere overblik end nødvendigt og muligt. Endvidere synes jeg at betalings mulighederne er elendige og alt for ofte får man regninger for genåbningsgebyr der ikke havde været nødvendige hvis hostmaster tog ved lære af de store udenlandske .com registrarer hvor domæne køb og domæne fornyelse ikke kan foregå uden straks betaling og betaling foregår automatisk med kreditkort on file. Det er bare så ekstremt meget nemmere end den selvopfundne mølle man skal igennem idag.
- Umuligt at betale enkelte domæner på fakturaer efterhånden som vi får betalinger fra kunder
- I miss all basic functionality required to let us provide convenient services to our resellers: a stable transfer method, registrar-side domain updates / owner changes / deletes.
- It would be nice to be able to update the Registrant information on behalf of our customers.

**BILAG 3
KOMMENTARER TIL TELEFONISK SUPPORT**

Hvis du har kommentarer eller forslag i forbindelse med den telefoniske support, er du velkommen til at skrive dem her:

- Jeg tænker på en særlig sag som har sat dybe spor
- Susanne Andersen är fantastisk och hjälper oss alltid på ett strålande sätt! Vi är mycket nöjda med henne.
- Nogensange er der lang ventetid, men ikke noget særligt :)
- Noget jysk accent er altid godt, så lidt mere af det :) Ellers, godt humør i den anden ende generelt ved telefonisk henvendelse. Jeg er fint tilfreds.
- Susanne er suveræn

**BILAG 4
KOMMENTARER TIL E-MAIL SUPPORT**

Hvis du har kommentarer eller forslag i forbindelse med e-mail support, er du velkommen til at skrive dem her:

- Med EPP skulle det inte vara nödvändigt att anlita supporten för banala ärenden.
- manglende information om indgange til DK Hostmasters support
- Excellent

BILAG 5 KOMMENTARER TIL BETALINGSVILKÅR

Hvis du har kommentarer eller forslag i forbindelse med betalingsvilkår, er du velkommen til at skrive dem her:

- En faktura per måned och med alla transaktioner. Betalning via bank transfer borde accepteras.
- I suggest no longer to check cheques but instead to lower the ammount of the next invoice. The worth of the cheque usually exceeds the cost to cash it at the local bank.
- Vi savner, at man kan tilrette fornyelses datoen for domæner og dermed samle fakturering af domæner tilhørende en enkelt kunde. Som det er nu, modtager kunden en masse fakturaer med småbeløb.
- Kunne godt tænke mig at der ikke blev oprettet et nyt kundenr. for hvert nyt domæne, men at det blev lagt over på et allerede eksisterende kundenr.
- mangler mulighed for at samlet betaling af flere fakturas
- Normalt videresender jeg blot fakture til vores bogholderi, men de klager normalt ikke, og der er som regel overensstemmelse med vores eget regnskab og regningen der bliver fremsendt.
- Som nævnt i et tidligere punkt synes jeg at hele betalingsdelen, både som regsitrator såvel som domæneeejer er elendig. Det er alt for bøvlet med for mange trin og fejlmuligheder. Gør som de fleste andre, tilbyd at trække på et kreditkort straks et domæne købes og send et varsel om at et domæne skal fornyes og hvis et domæne er på autofornyelse så træk pengene på kreditkort samtidig med at det fornyes. Det er bare simplere og giver færre fejl og dermed f.eks. færre forkerte genopretningsgebyrer.

BILAG 6 GENERELLE KOMMENTARER

Hvis du har yderligere kommentarer eller forslag i forbindelse med undersøgelsen, håber vi, at du vil skrive dem her:

- EPP!EPP!EPP!
- Please abandon the model where the registrant is in charge. ' It's a very good idea to have the registrant in total control of the domain name however most registrants have no idea what they are doing so it is a flawed model. When it comes to the EPP DK Hostmaste is working on go for an EPP model that works and don't reinvent the wheel. DOT DK should stand out by itself as the ccTLD of Denmark and not stand out by procedures that do not make sense. Another thing that was not mentioned in the survey was the letters send to the registrant. We as a Registrar preffer to operate on the background and have our resellers deal with their customers. A registry sending information to the registrant only leads to confusion and more support demand. Have a great day.
- Det er lidt trælst at der skal så lidt til før i ikke kan tage i mod en sletnings formular, en lille mellemrums fejl kan gøre udslaget. Det er lidt flueknepperi. Ellers er vi super glade og tilfredse. Rigtig søde og venlige mennesker man kommer i kontakt med hos Dk-hostmaster uanset om man ringer eller skriver. Tak for det :)
- We would like to see DK-hostmaster switch to a registry-registrar-model (contract, EPP for registration, ...)
- You should more focus on registrars. For us as a registrar it is still impossible to update name-servers or contact data of domains managed by us on behalf of our customers. Actually, "on behalf" is only possible regarding billing, everything else depends on whether the registrant tells us the password. The registry-registrar-registrant model works fine on dozens gTLD and ccTLD registries. Registrars can handle most of your support tasks while you can focus on technical and billing matters. Btw.: A realtime interface like EPP (or RRI at DENIC) would be great.
- Som offentlig virksomhed modtager elektroniske fakturaer, derfor er det lidt svært at snakke om betalingssystem
- Jeg syntes det er mærkeligt at man skal betale penge for at være registrator, jeg kender ikke andre steder hvor man skal betale for at være kunde ?

Hvis du har yderligere kommentarer eller forslag i forbindelse med undersøgelsen, håber vi, at du vil skrive dem her:

- Lav et administrations system med fokus på administration istedet for fokus på at det skal passe ind i hjemmesiden. Det er to forskellige ting ;) Lav _et_ administrations system med _et_ login hvor registratorer har administrative rettigheder og muligheder over alle domæner herunder kundedomæner. Kig på de store udenlandske. Jeg giver gerne et login til nogen af dem hvis I har behov for inspiration ;)
- Jeg synes generelt at DK Hostmaster gør meget for sine kunder/medlemmer. Tingene virker, vi bliver ikke spammet med ligegyldig information, og ved at når der kommer noget, er det noget med "kød" på.
- DK-Hostmaster er den rette formidler af DK domæner og yder en superp support til registratorer
- get rid of the complicated activation. domainowners pay their provider to take care of everything for them. they don't want a login.
- In order to have satisfied registrars you must do the following: 1. Change business model. You need to embrace the registry-registrar model. 2. Switch to standard EPP for the technical platform. Easy. Best Regards, Jimmy Persson AB Name ISP ICANN Accredited Registrar
- Kan det gøres bedre?, det tror jeg ikke. I har nået max/toppladsering, for bruger service.
- I do not consider DK as a full-service registry, because of two main issues: - the lack of manageability I wrote above (domain update, transfer, delete) - the requirement of domain activation (although I followed the mailings about it and that gave me a (little) understanding)
- It would be nice to have more options regarding Registrant contact information and updates to the contact information.