



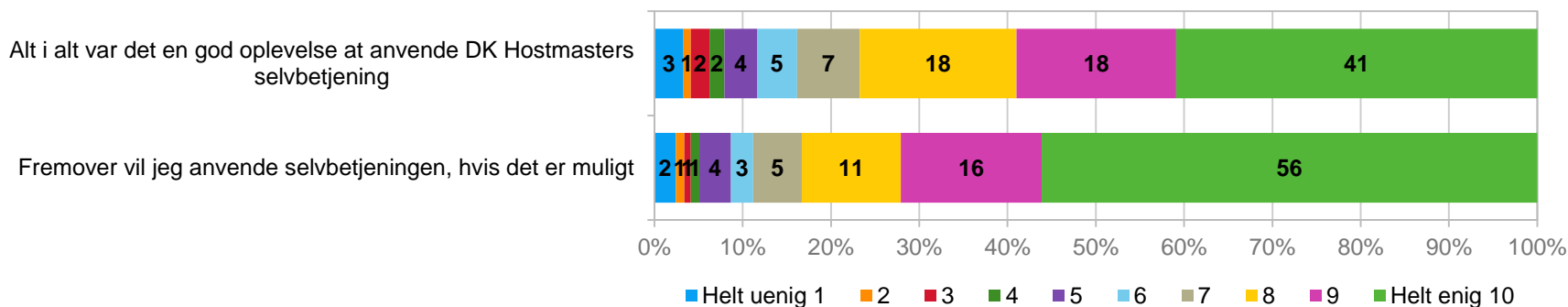
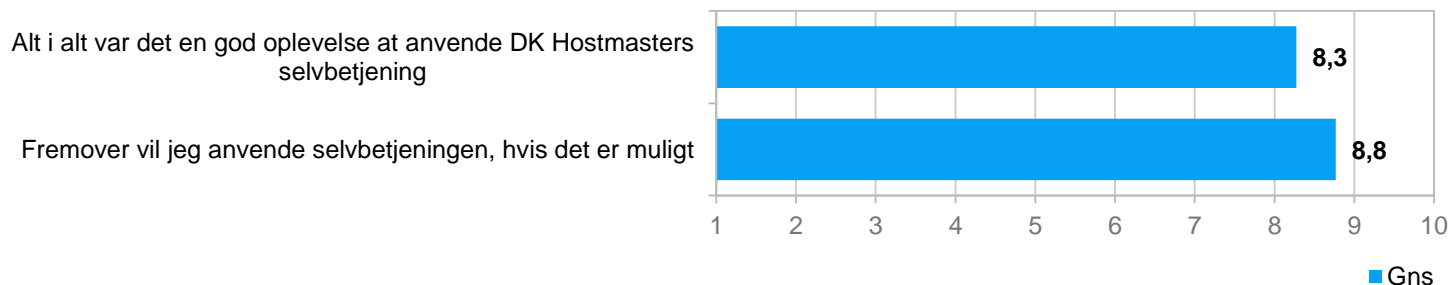
Samlet rapport for selvbetjening og tlf. kundeservice

Gennemført i samarbejde med RelationMonitor april-maj 2017

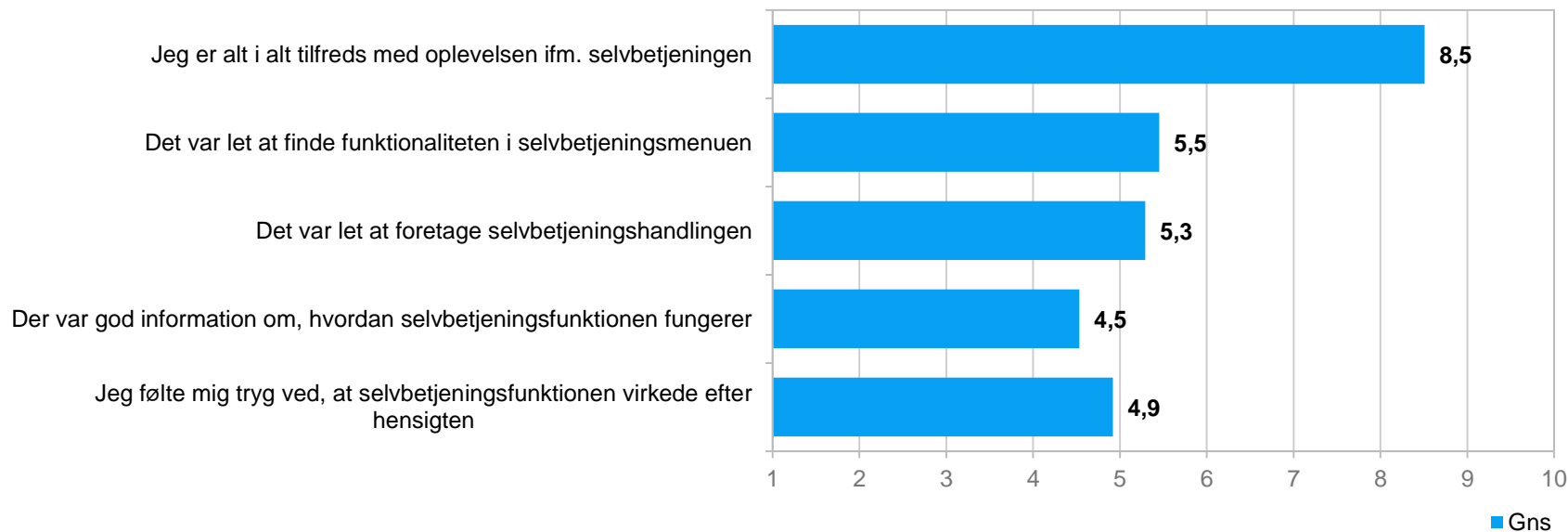
Hvis du har spørgsmål til rapporten eller undersøgelsen,
kan du kontakte Eva Eriksen (eve@dk-hostmaster.dk)

Overordnet vurdering af DK Hostmasters selvbetjeningsløsning

Antal svar = 946



Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion



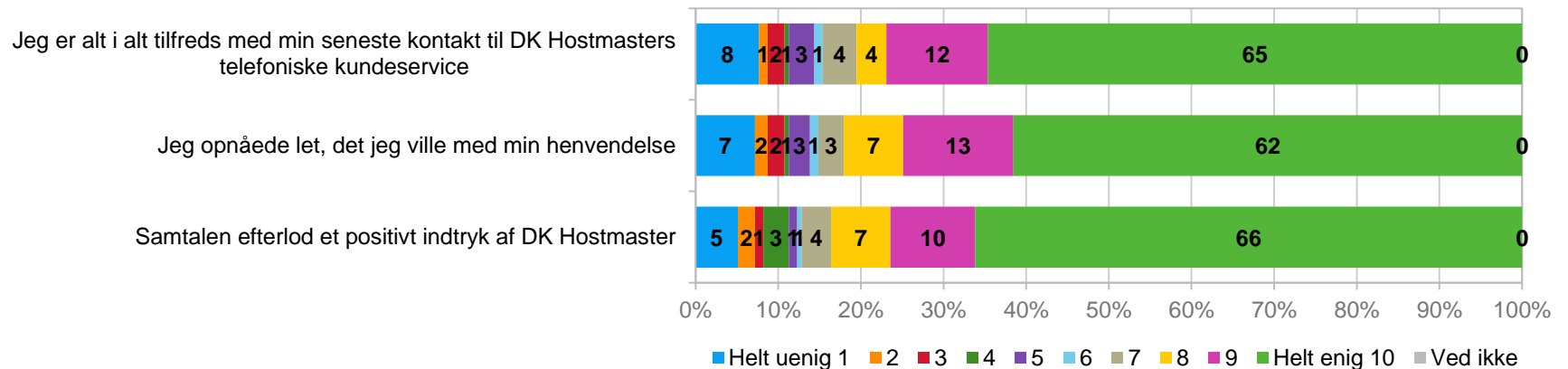
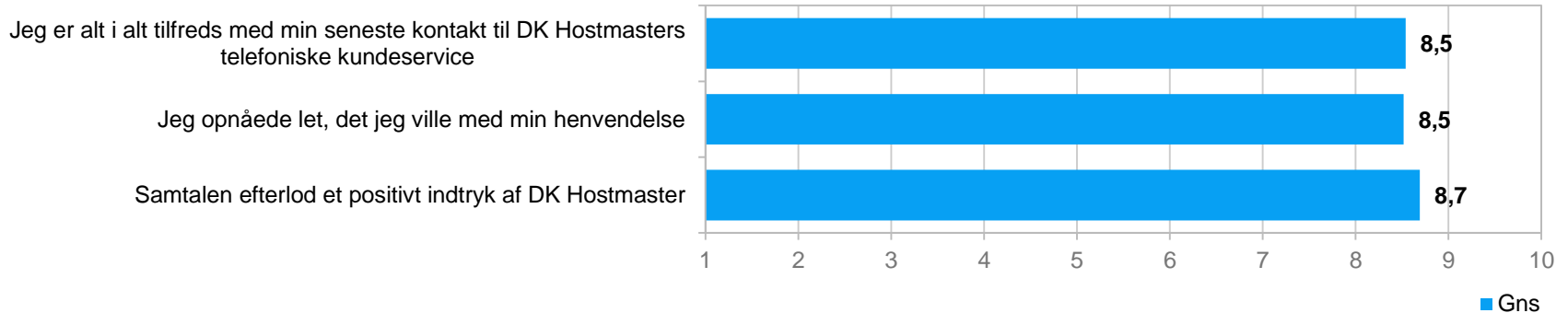
Antal svar på alt i alt spm. = 1.327

Antal svar på øvrige spm. = 169

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"

Overordnet vurdering af DK Hostmasters telefoniske kundeservice

Antal svar = 195



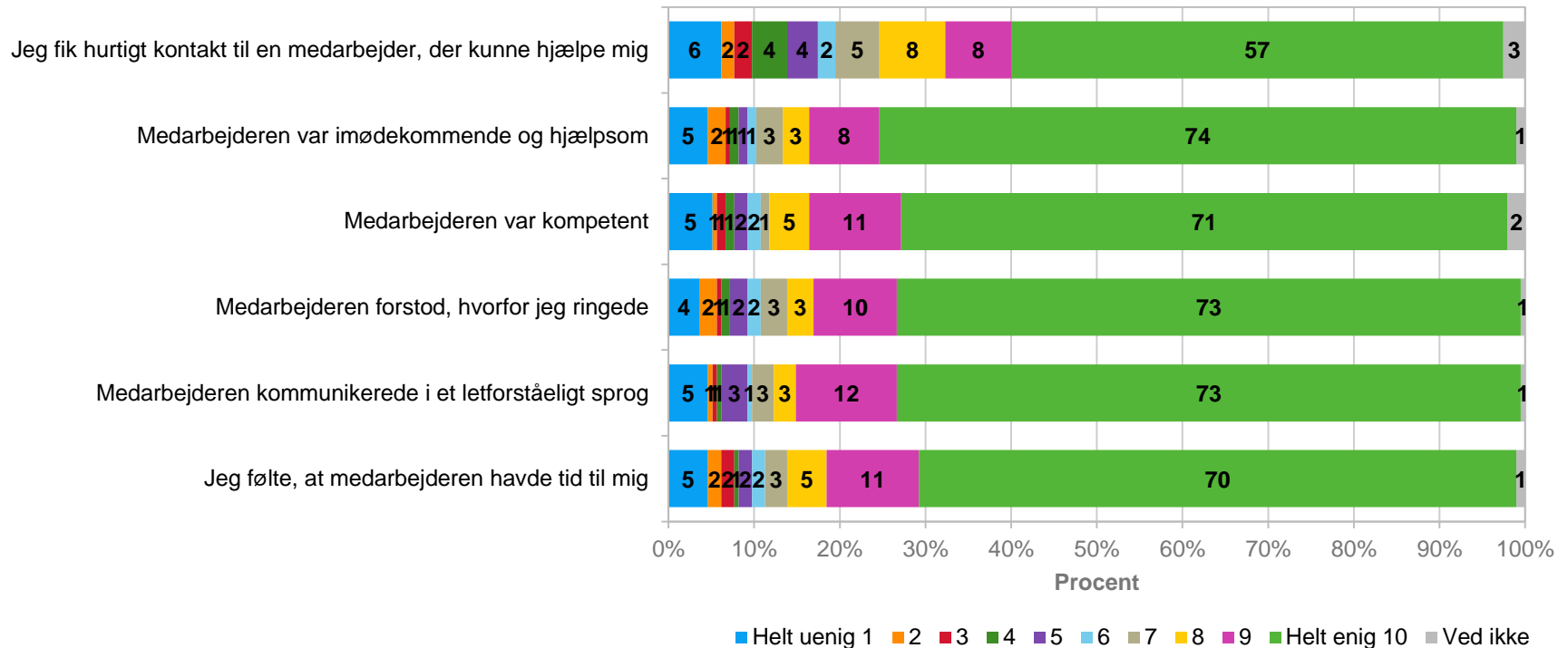
Telefonisk kundeservice uddybet

Antal svar = 195



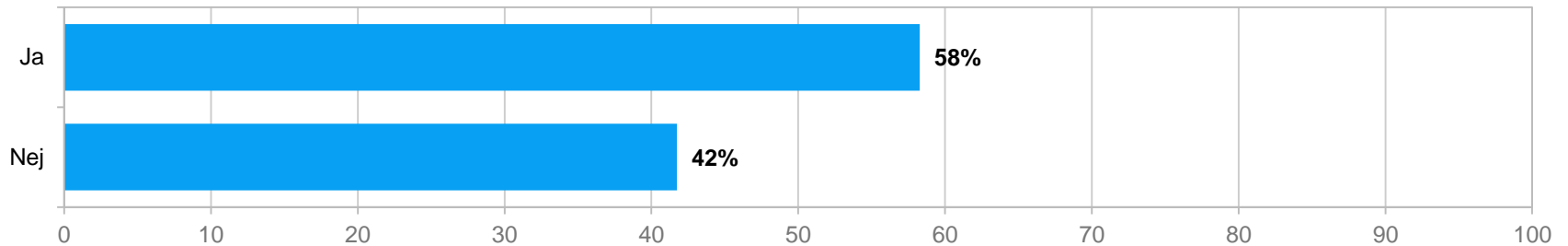
Telefonisk kundeservice uddybet

Antal svar = 195



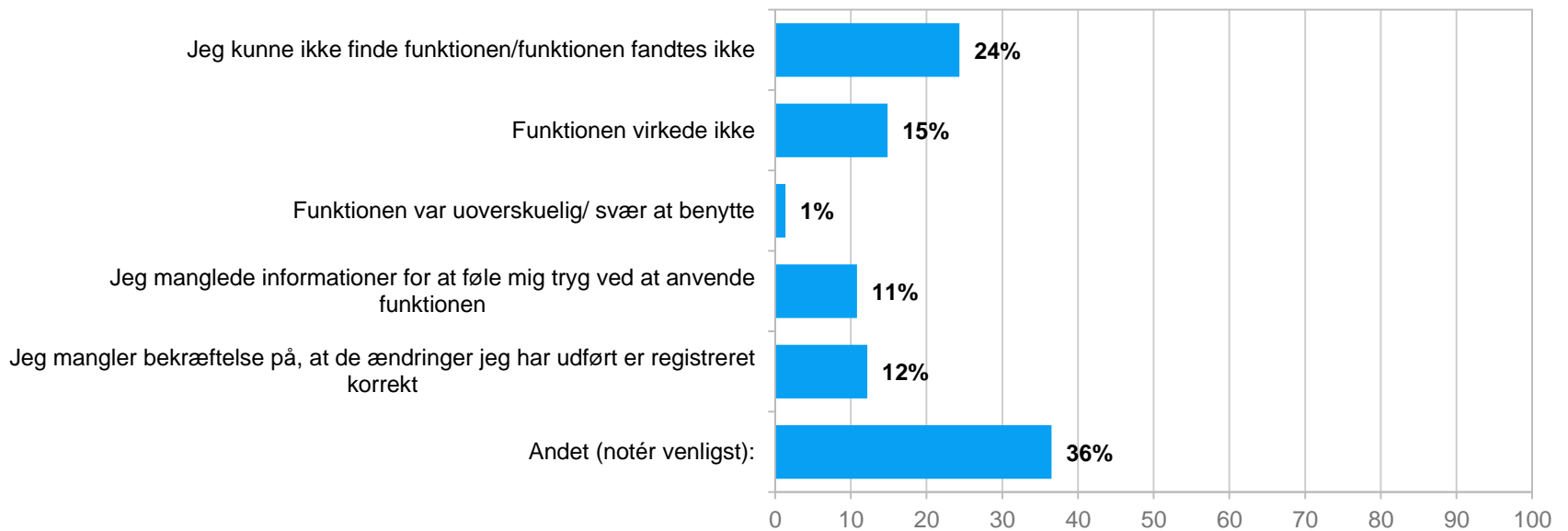
Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du ringede til os?

Antal svar = 127

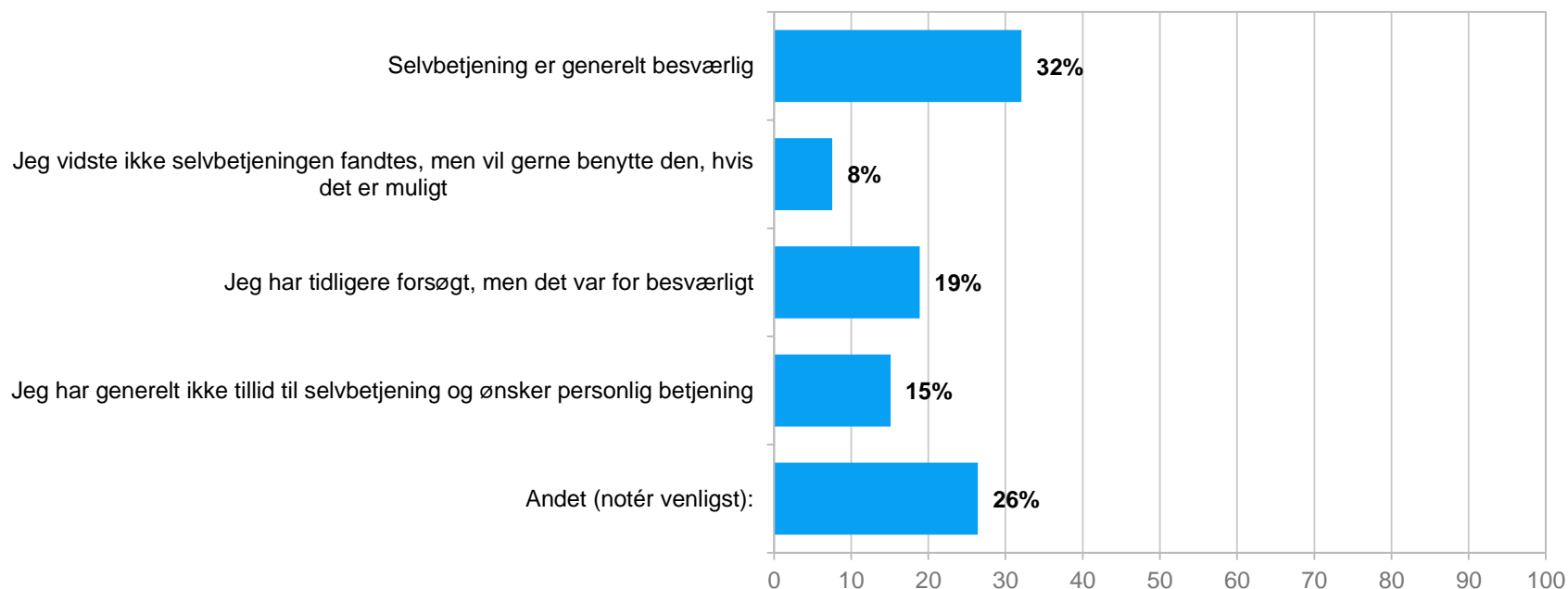


Hvis Ja: Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede os telefonisk?

Antal svar = 74



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



Antal svar = 53