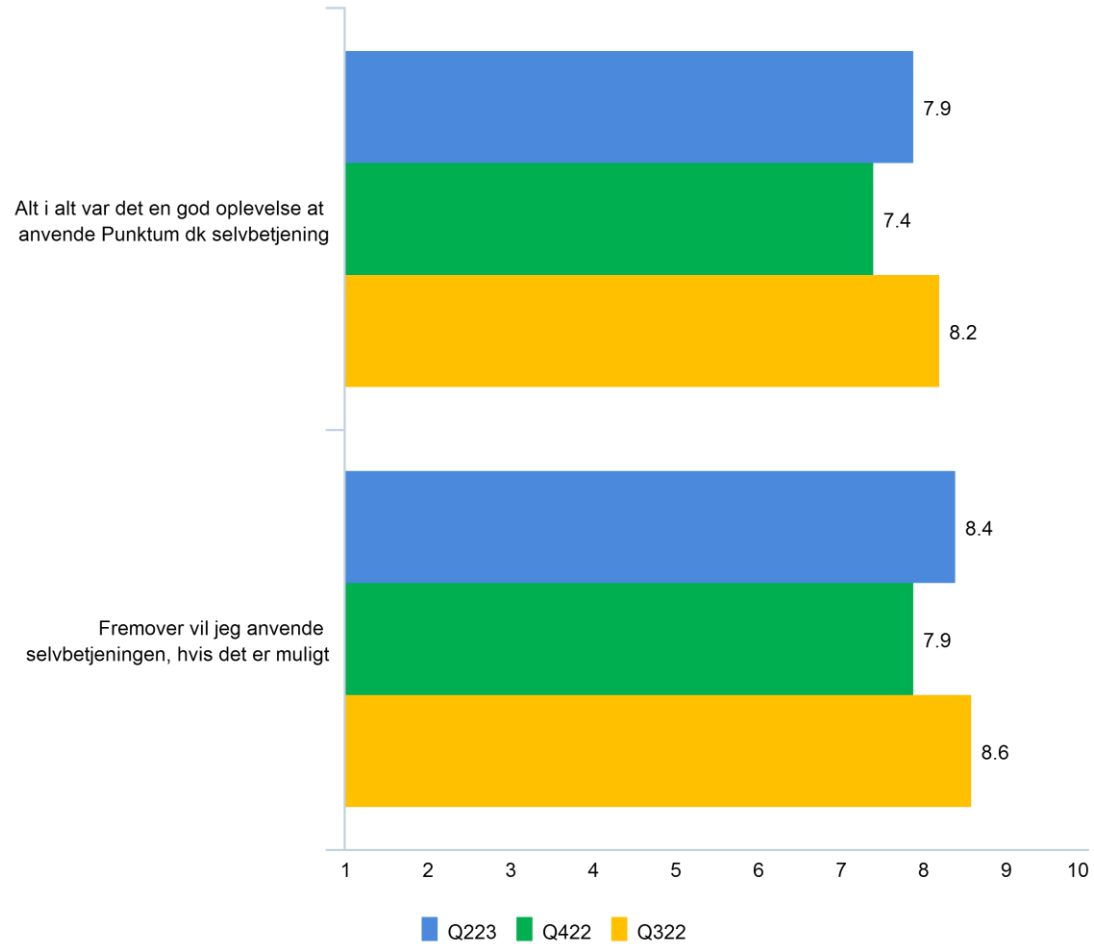


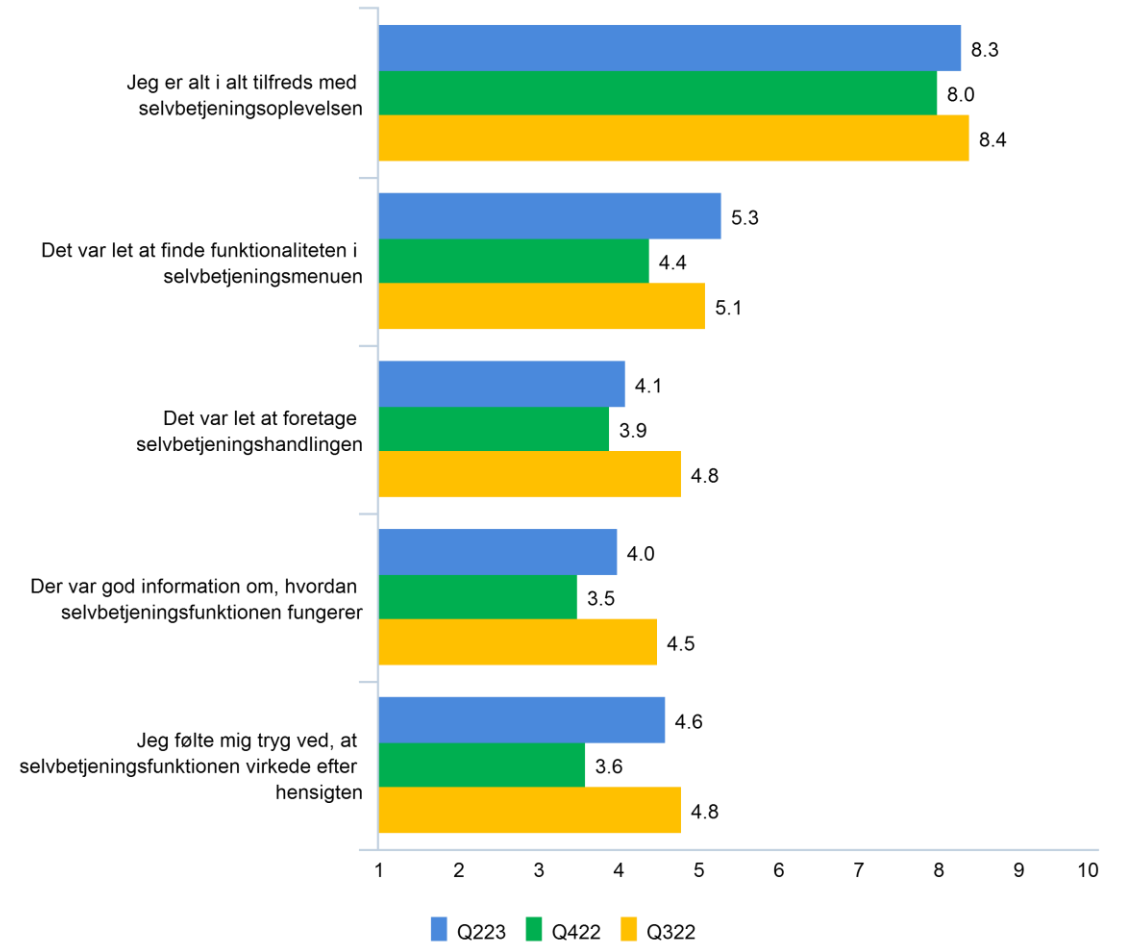
Kundemåling Touchpoint 2023
Selvbetjening, Kundeservice og Website

Touchpointmålinger 2023	
Dataindsamling	<p>Selvbetjening: 2 gange/H2.22 + kontinuert fra Q2.23 (ikke data i Q1.23)</p> <p>Kundeservice: SMS 1 gang/år</p> <p>Website: 2 gange/år + kontinuert fra Q1.23</p>
Antal svar	<p>Selvbetjening: Q2.23: 431 Q4.23: 572 Q3.22: 514</p> <p>Kundeservice: 2023: 64 2022: 248</p> <p>Website: Q2.23: 406 Q1.23: 798 Q4.22: 425 Q3.22: 246</p>

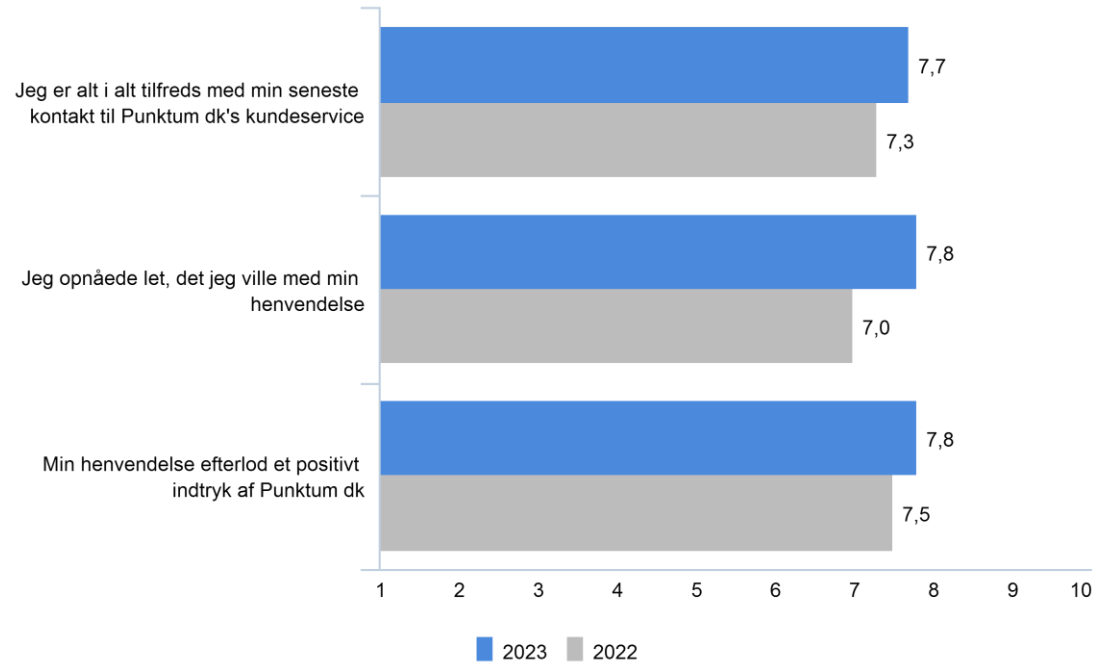
Overordnet vurdering af Punktum dks selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



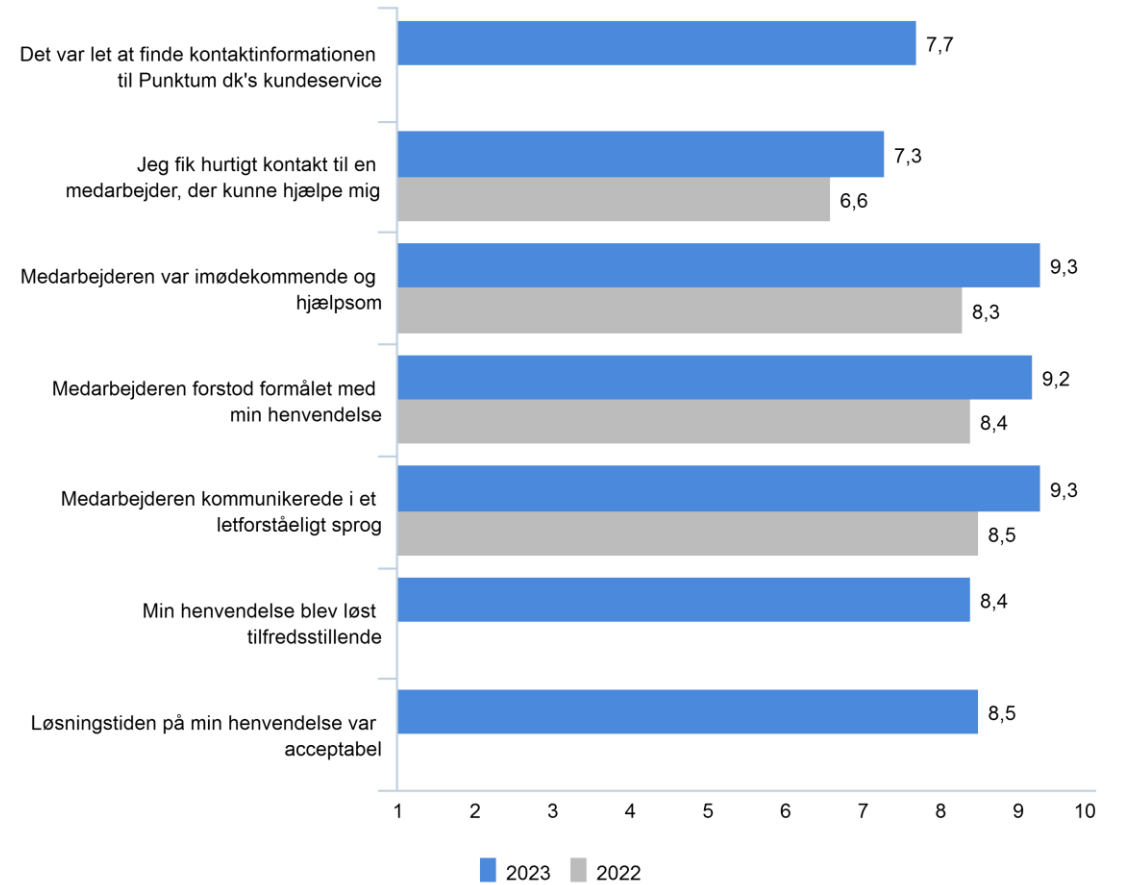
Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



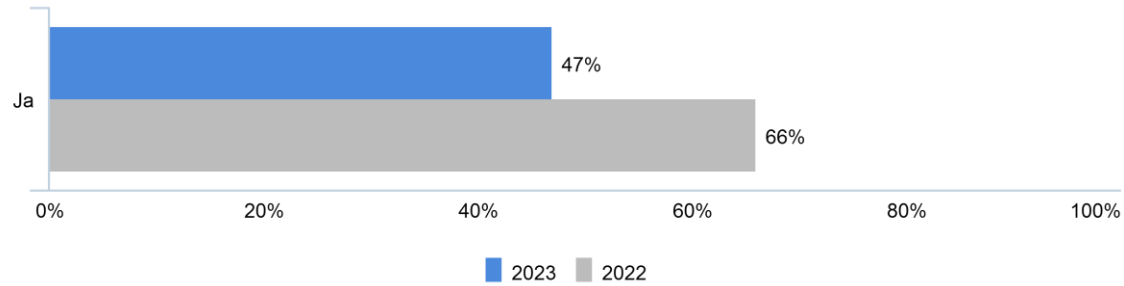
Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)



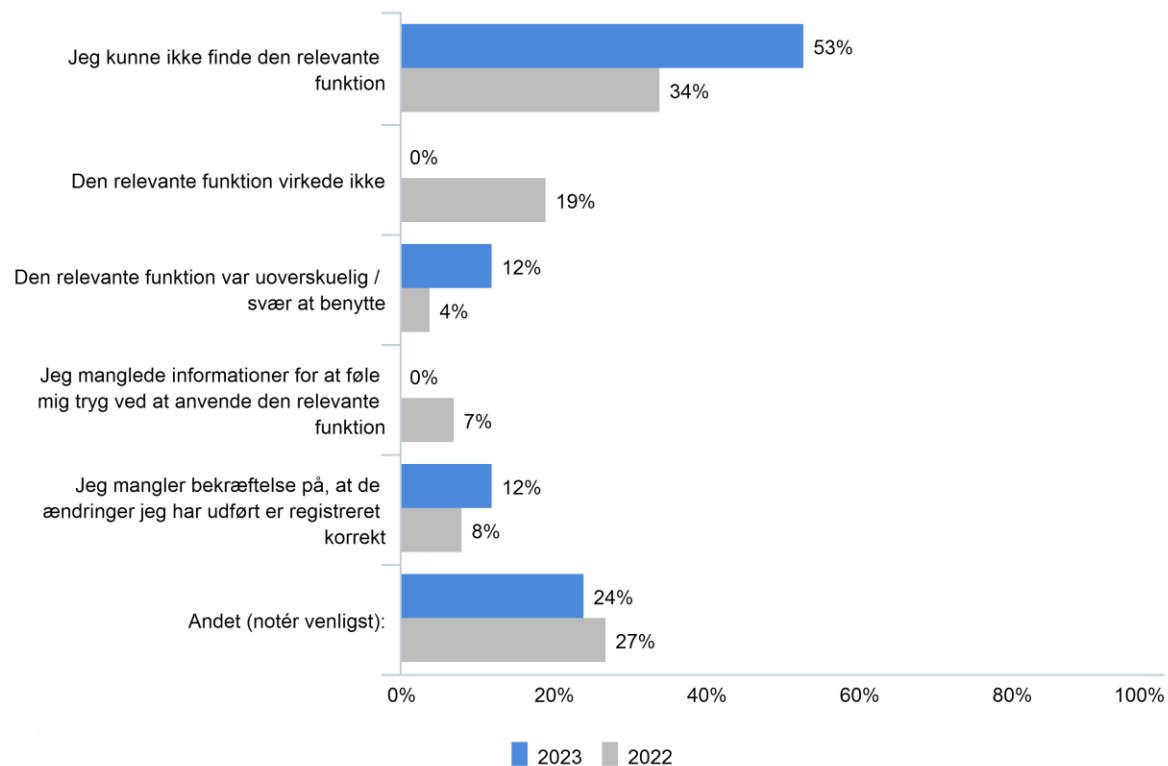
Uddybet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)



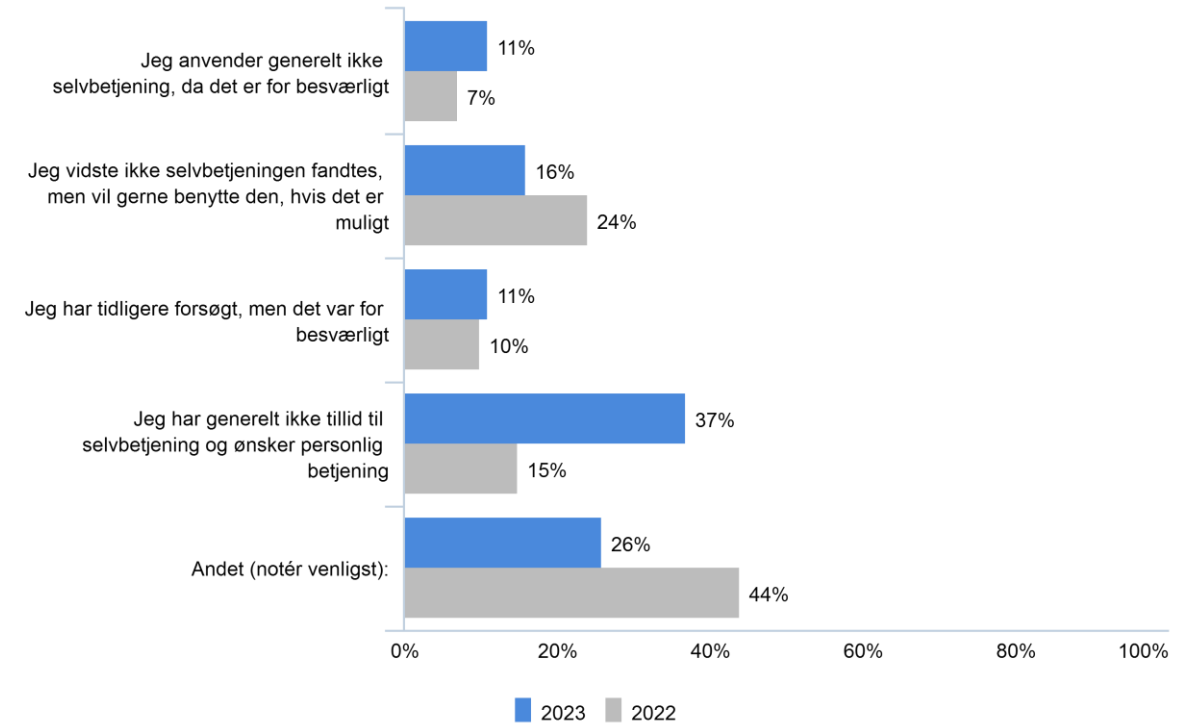
Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede kundeservice?



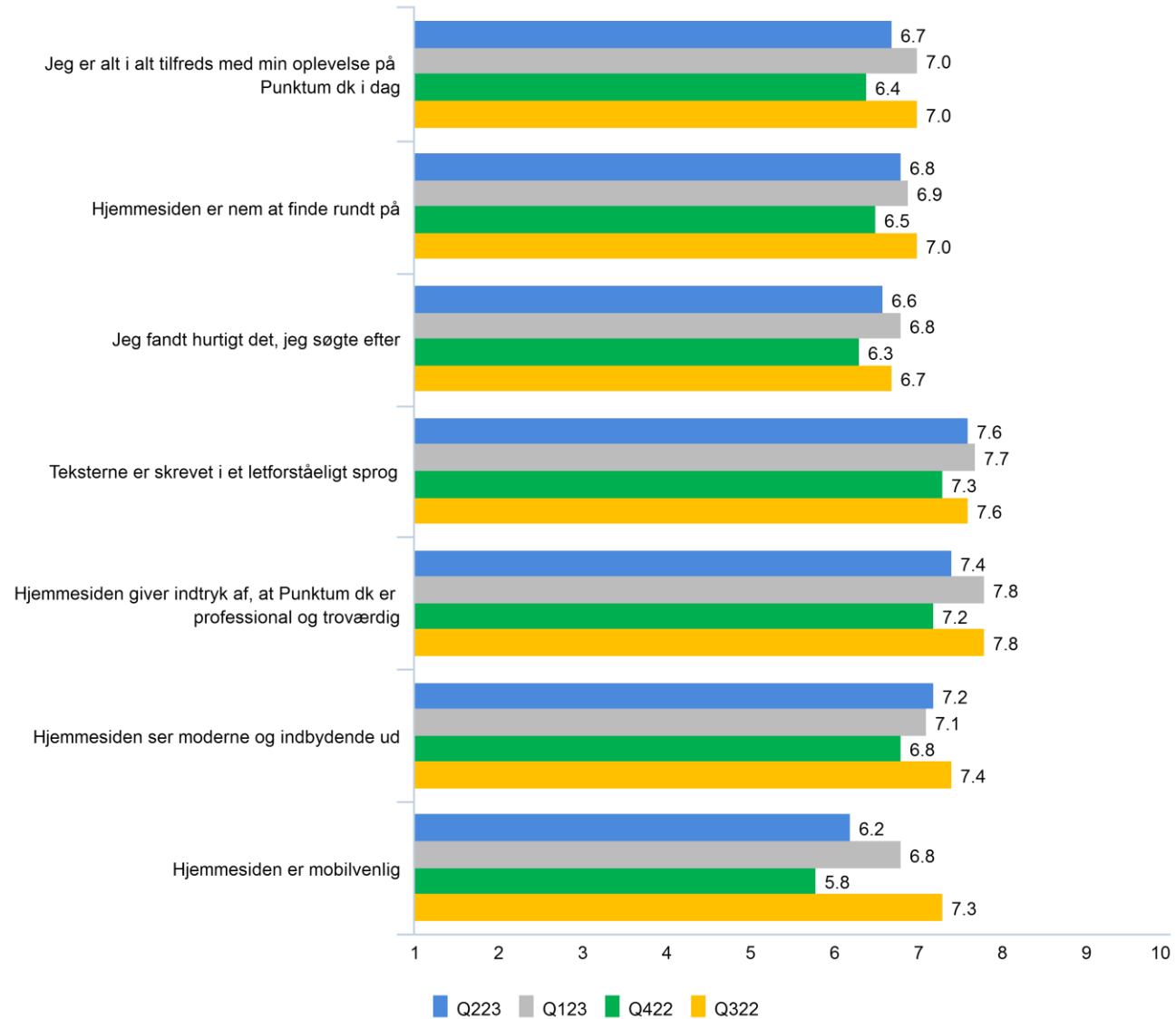
Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede kundeservice?



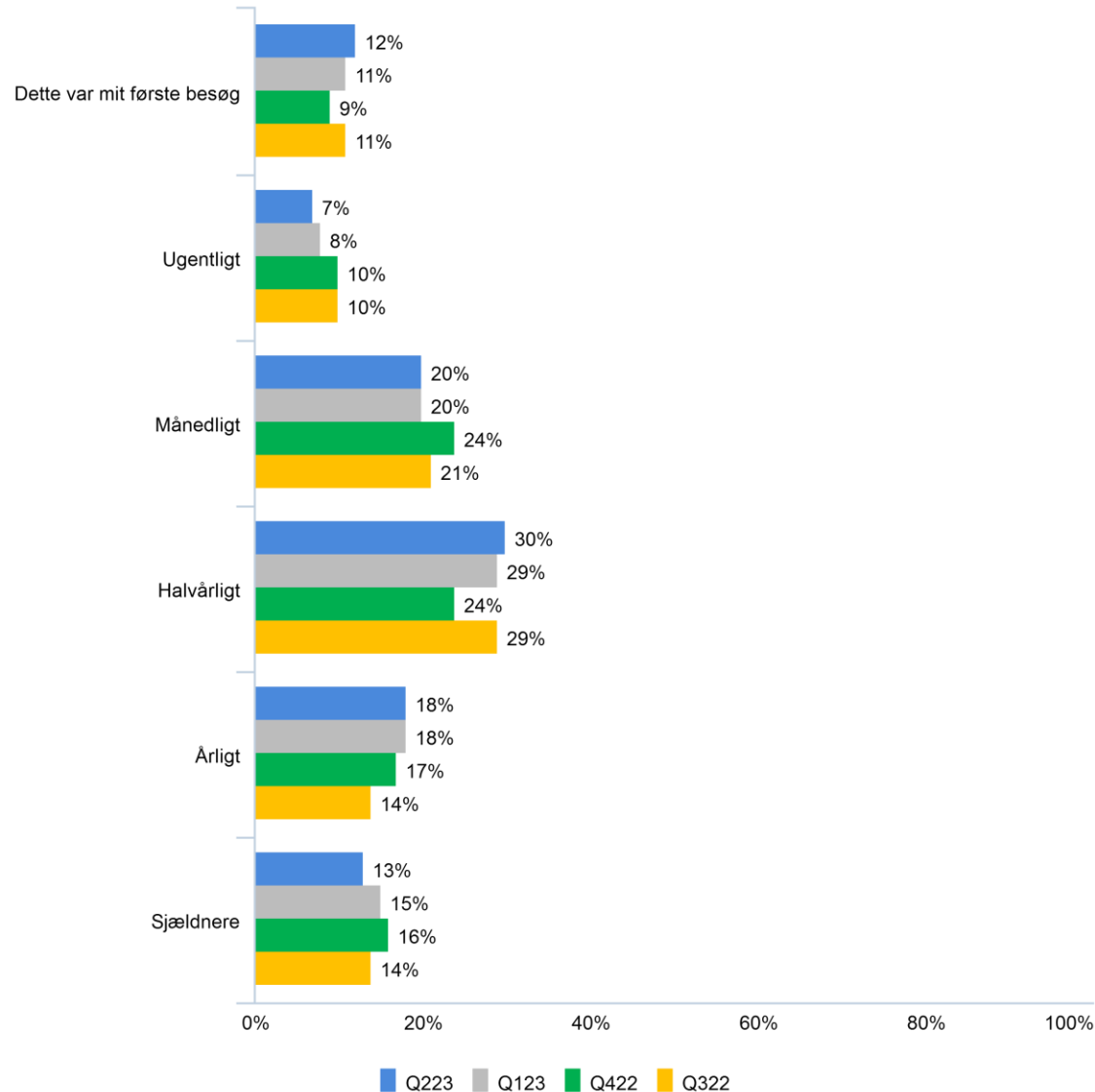
Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



Overordnet vurdering af Punktum dks website (gennemsnit)



Hvor ofte besøger du punktum.dk?



Hvad er formålet med dit besøg på punktum.dk i dag?

