



# DK HOSTMASTER REGISTRATORUNDERSØGELSE 2011

# REGISTRATORUNDERSØGELSEN

## Hvad

- Undersøgelse DK Hostmasters registratorer. 89 komplette besvarelser

## Hvordan

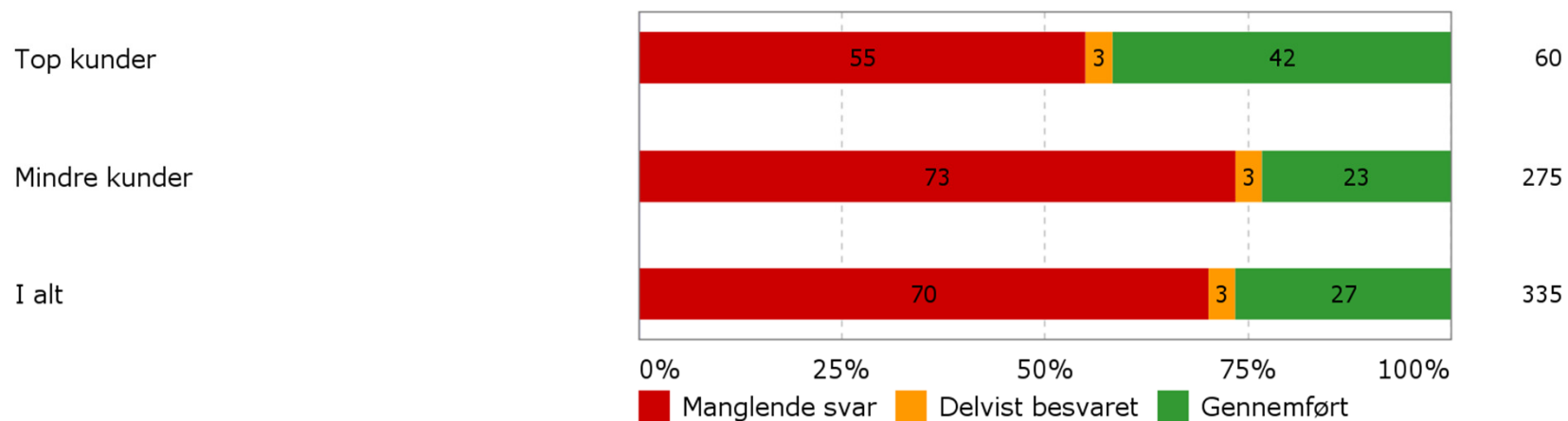
- Elektronisk skema sendt på e-mail i 2011
- Indsamlet over 3 uger fra 15.11 til 5.12 2011

## Hvorfor

- Fokus på forbedringer og konkrete indsatser

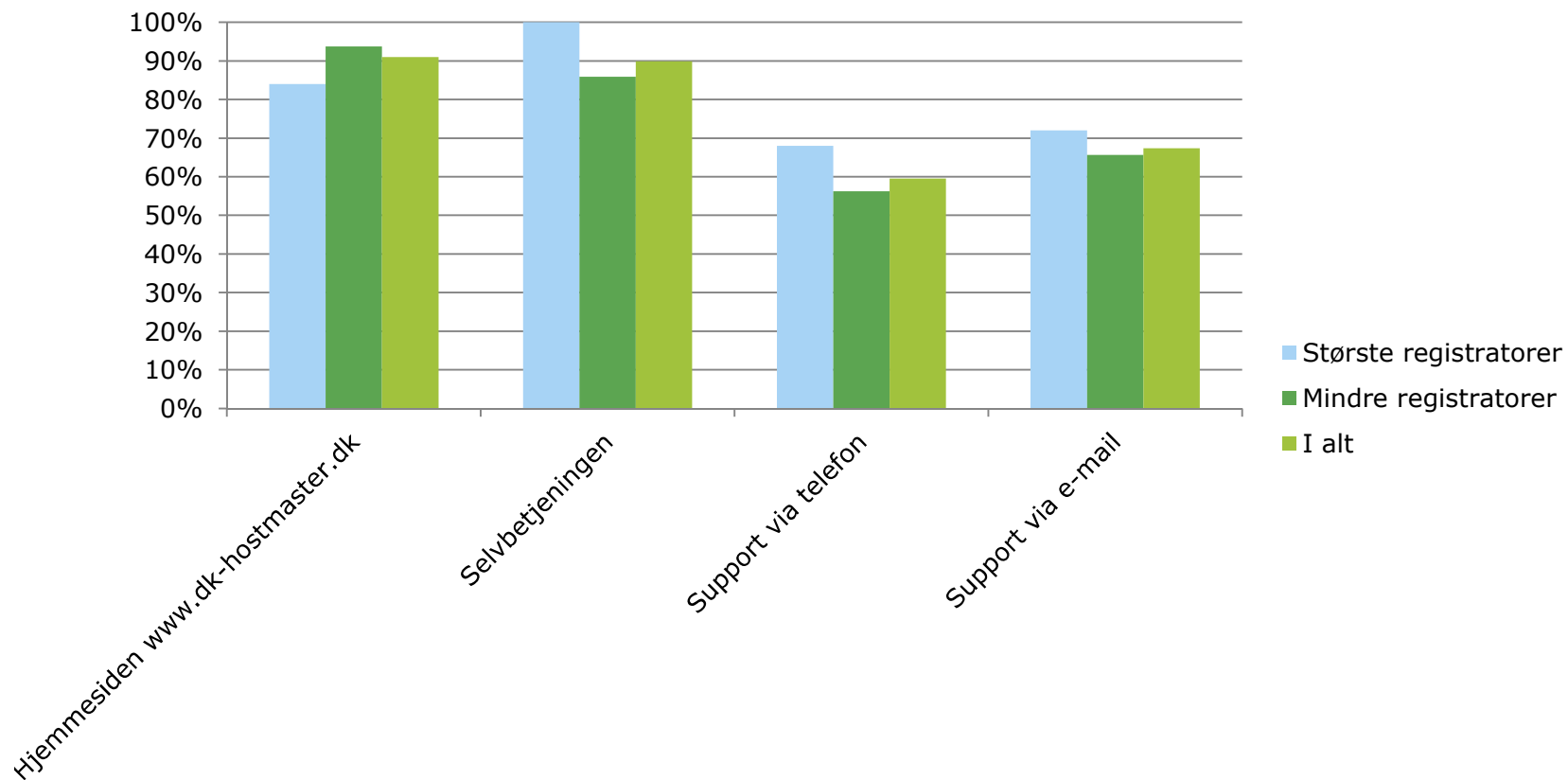
# SVARPROCENT

- Undersøgelsen har en lavere svarprocent end 2010
- Generelt opleves det, at en 'enabling' service som DK Hostmasters har en mindre intens kontakt til kunder og derfor lavere svarprocent. En stor dansk online platform for handel har f.eks. svarprocenter under 10 % i flere af deres undersøgelser.
- I 2011 er undersøgelsen udsendt en måned senere og flere mindre registratorer er med denne gang. Der er som noget nyt sendt en ekstra rykker.



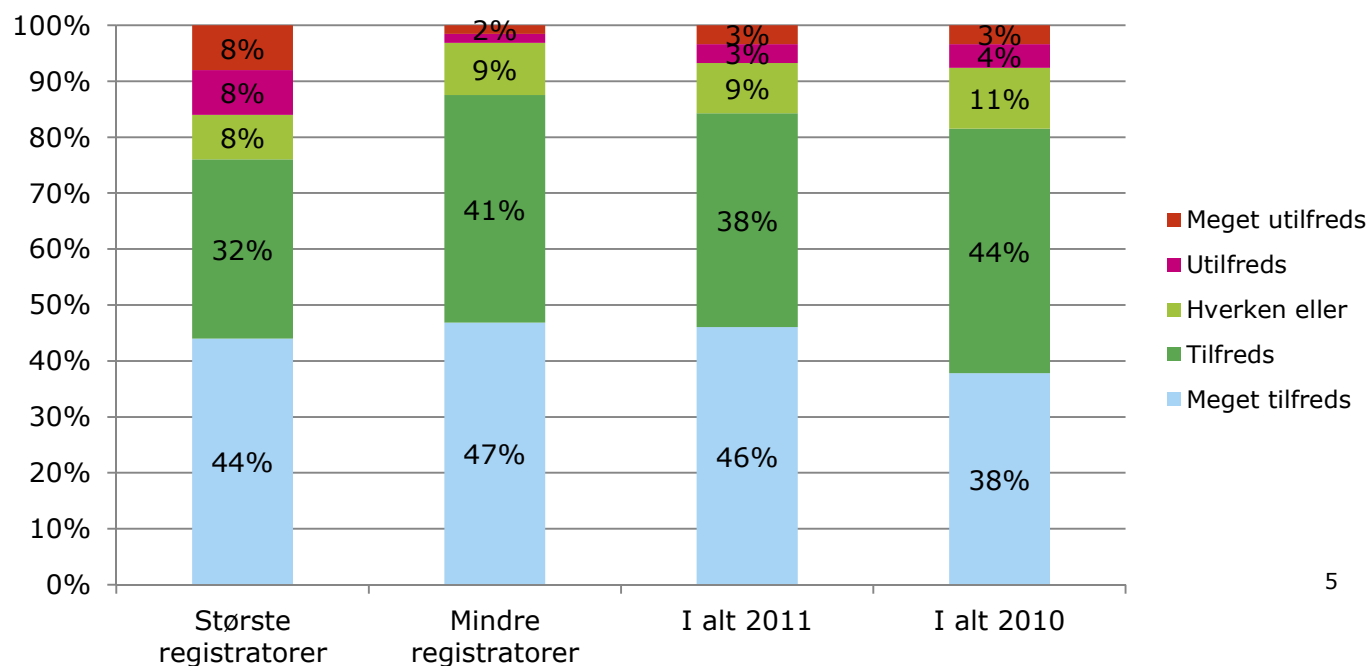
# DE STØRSTE REGISTRATORER TALER OFTERE DIREKTE MED DK HOSTMASTER OG BRUGER SELVBETJENINGEN OFTERE

Kontakt med DK Hostmaster



# SAMLET TILFREDSHED ER FORBEDRET SIDEN 2010

- Meget positiv udvikling i 'meget tilfredse', der ifølge flere teorier om kundeundersøgelser er en afgørende kategori, fordi den i modsætning til blot 'tilfreds' angiver begejstring og "genkøbsvilje".
- Forskellen mellem de største registratorer og de mindre er værd at overveje og bør indarbejdes i servicen, så utilfredsheden hos de største registratorer mindskes.



**SAMMENLIGNING MED ANDRE  
DOMÆNEOMRÅDER  
DK HOSTMASTER I FRONT I  
NORDEN**

# DK HOSTMASTER BEDST I NORDEN

- Figuren illustrerer gennemsnitlig vurdering på tværs af domæneområder
- .dk domæner vurderes bedst på alle områder undtagen lethed, hvor .com, .org og .eu vurderes bedre

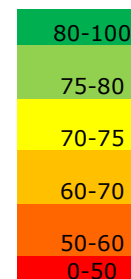
Spørgsmål	Domæne	.dk	.com	.org	.eu	.se	.no	.de
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om .dk-domæner i Jeres portefølje?								
Det er nemt at oprette et domæne		75	82	84	80	72	54	72
Alt i alt er de produkter og services vi modtager prisen værd		76	73	75	73	62	53	71
Min samarbejdspartner på området er troværdig		83	75	78	76	70	66	75
Vi føler os velinformede om udvikling inden for domæneområdet		72	68	72	72	69	61	69
Vi modtager god service inden for domæneområdet		76	71	75	72	68	58	72

80-100
75-80
70-75
60-70
50-60
0-50

# DE STØRSTE REGISTRATORER VURDERER .DK SKARPERE

- De største registratorer er mere kritiske overfor lethed, om produktet er prisen værd og informationsniveauet

	Domæne	.dk	.com	.org	.eu	.se	.no	.de
<b>Registratorer i top 60 (25)</b>								
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 velinformede 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



	Domæne	.dk	.com	.org	.eu	.se	.no	.de
<b>Mindre registratorer (64)</b>								
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 velinformede 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



# DIFFERENTIERET INDSATS OVERFOR REGISTRATOR-SEGMENTER

- Største registratorer
- Nedbring andelen af utilfredse
- Fokus på information og brugervenlighed
- Ud fra kommentarerne kan det ses, at information også handler om hurtig information, når der er problemer i supporten
- 2011 undersøgelsen af utilfredse registratorer viser, at brugervenligheden halter, når man administrerer mange domæner

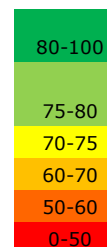
- Mindre registratorer
- Fasthold den høje tilfredshed
- Fokus på information
- Det høje service niveau fastholdes, så 2012 også vil vise en stigning i tilfredshed.
- Information er også den kommunikation registratorerne har med supporten og det DK Hostmaster viser på hjemmesiden. DK Hostmaster vil målrette kommunikation til henholdsvis små og store. Der er forskellige behov, og derfor er krav til DK Hostmaster ikke "one size".

# HJEMMESIDE

**DEN KONTAKTFORM  
REGISTRATORERNE GENERELT ER  
MEST KRITISKE OVERFOR**

# HJEMMESIDE OG SELVBETJENING HAR DE LAVESTE INDEKSTAL SAMMENLIGNET MED ØVRIGE KONTAKTFORMER

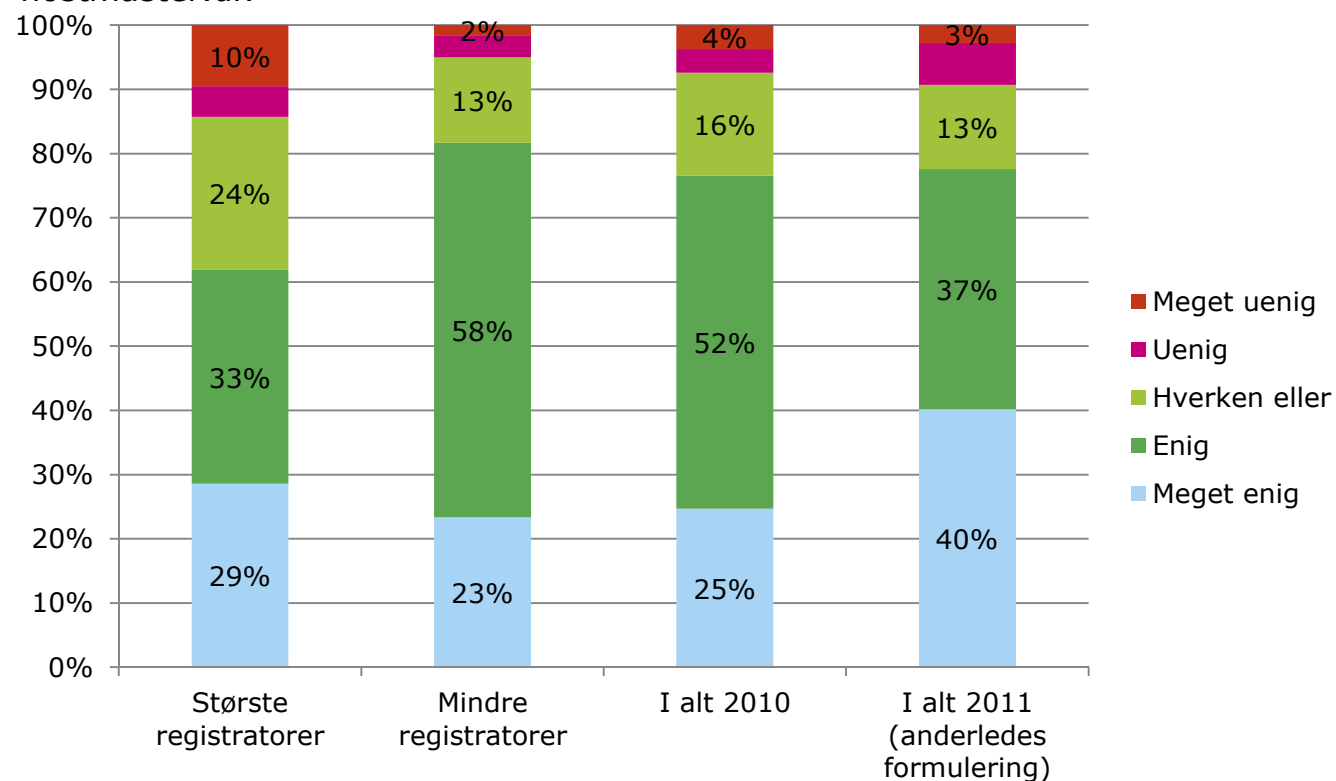
Spørgsmål	Index	Antal
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om hjemmesiden og informationer?</b>		
Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden www.dk-hostmaster.dk	73	81
Hjemmesiden indeholder tekniske informationer af høj kvalitet	69	81
DK Hostmasters halvårlige registratormøder er brugbare for min virksomhed	59	64
Informationsmængden fra DK Hostmaster passer til vores behov	64	78
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen?</b>		
Samlet set er jeg meget tilfreds med selvbetjeningen	70	81
Selvbetjeningen er brugervenlig	65	81
Betalingsmodulet passer til mine behov	70	64
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske support?</b>		
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
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail support?</b>		
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
<b>Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om betalingsvilkår?</b>		
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



# REGISTRATORNE ER KRITISKE OVERFOR HJEMMESIDEN

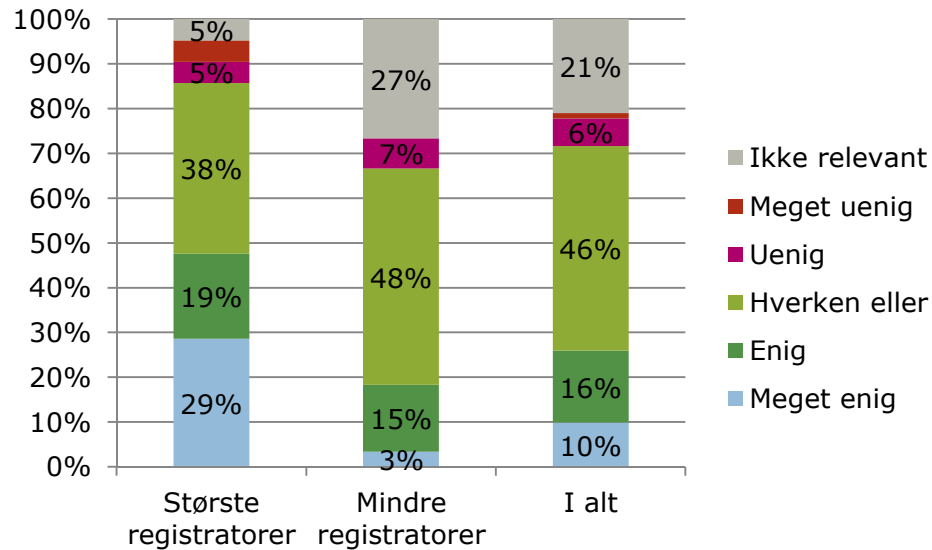
- Spørgsmålene kan ikke fuldstændigt sammenlignes med 2010, men på tværs af spørgsmålene om hjemmesiden tyder det på, at der er sket et fald i tilfredsheden

*Samlet set er jeg meget tilfreds med hjemmesiden ww.dk-hostmaster.dk*

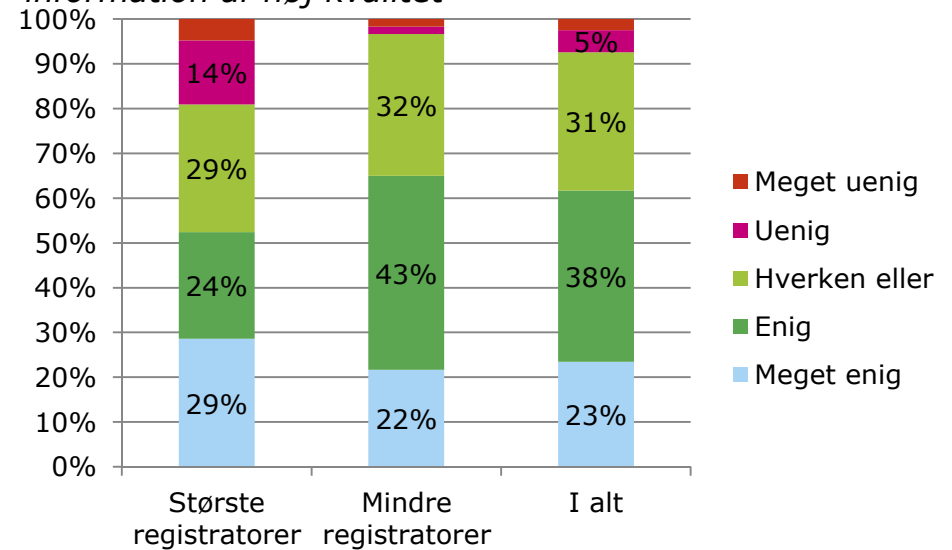


# MÅLRET INFORMATIONEN TIL STORE OM MINDRE REGISTRATORER

*Registratormøderne er brugbare for min virksomhed*



*Hjemmesiden indeholder teknisk information af høj kvalitet*



# INFORMATION FRA DK HOSTMASTER

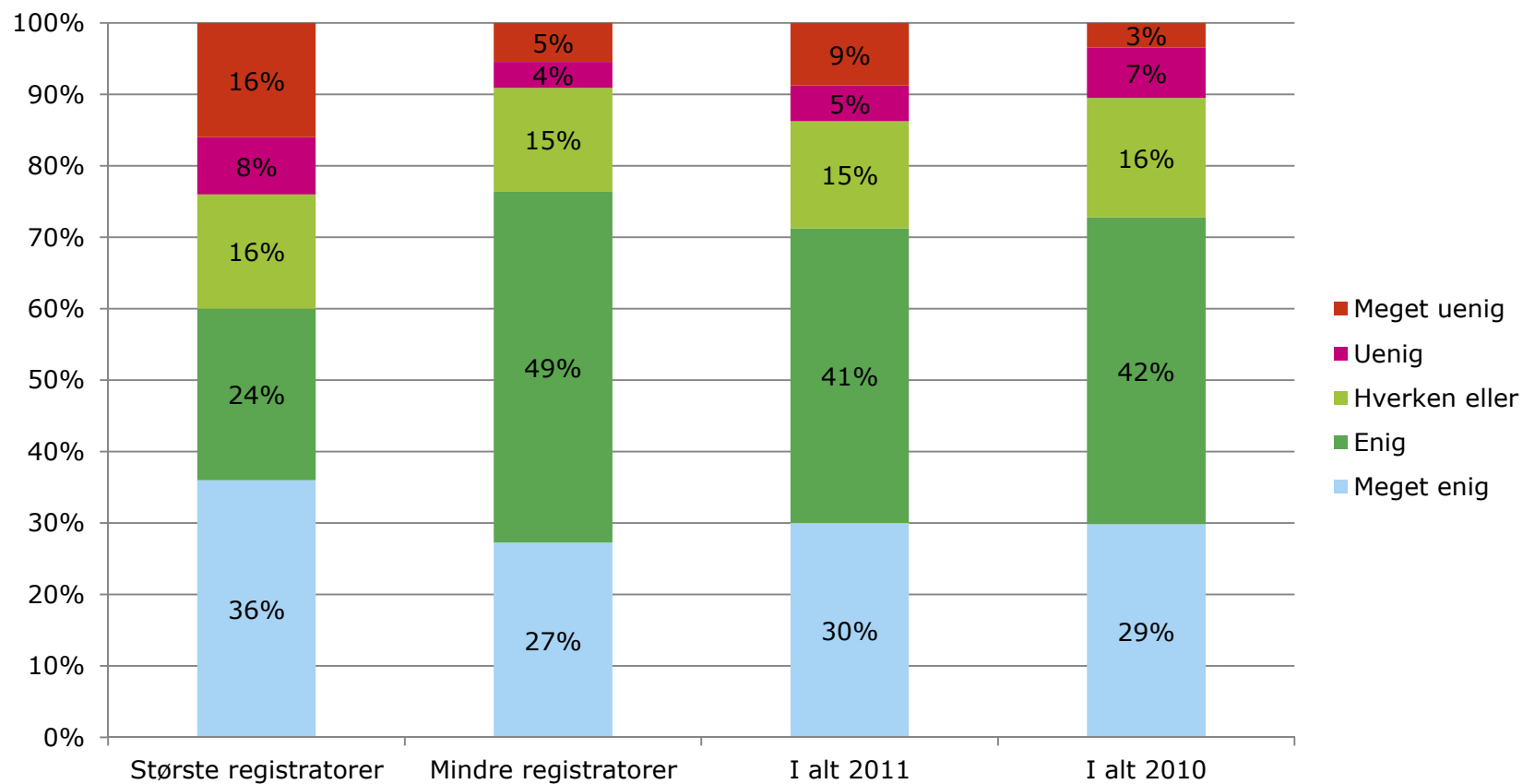
- Hjemmesiden inspirerer ikke til begejstring.
- De tekniske informationer passer bedst til de største registratorer.
- Registratormøderne er primært kendte og brugbare for de største registratorer.
- DK Hostmaster vil arbejde med informationsmængden. Få er meget tilfredse og kommentarerne tyder på, at frekvensen skal øges, men længden skæres ned og skæres til.
  - I forbindelse med information vil der ligeledes blive arbejdet med rettidighed – flere registratorer oplever, at de bliver informeret sjældent og sent

# SELVBETJENING

**ARBEJD MED DEN LILLE KRITISKE  
GRUPPE AF STORE  
REGISTRATORER OG SKAB MERE  
BEGEJSTRING MED ØGET  
BRUGERVENLIGHED**

# TILFREDSHED KONSTANT IFT. 2010

*Samlet set er jeg tilfreds med  
selvbetjeningen*

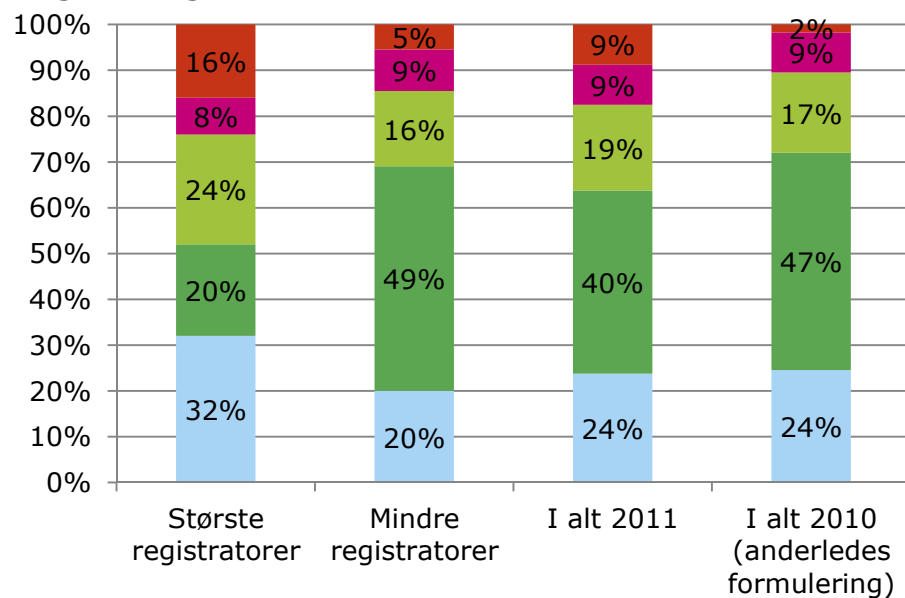




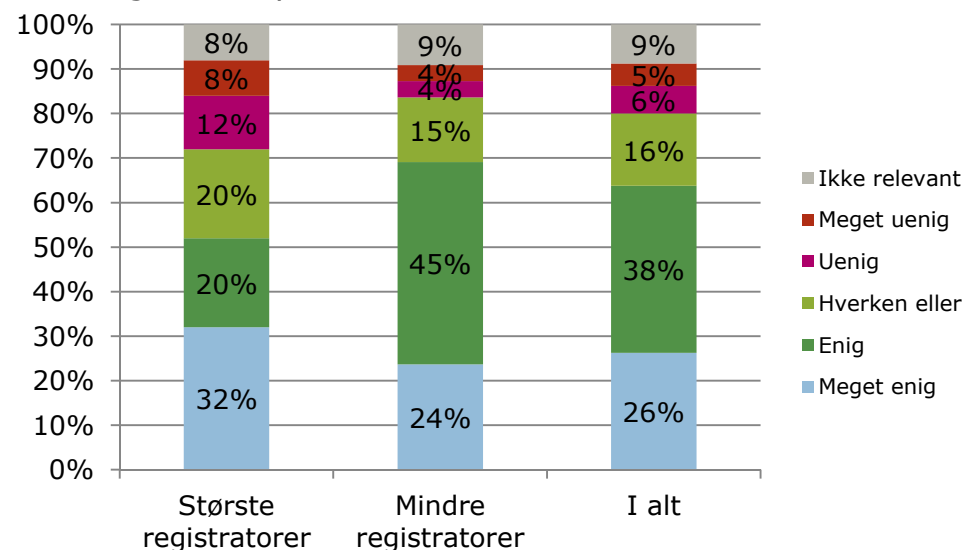
# BRUGERVENLIGHED OG BETALINGSMODUL HAR JÆVN TILFREDSHED MED BEGRÆNSET BEGEJSTRING

- Større spredning på de store registratorers svar, hvilket reflekterer, deres mere komplicerede behov

*Brugervenlig*



*Betalingsmodul passer til mine behov*

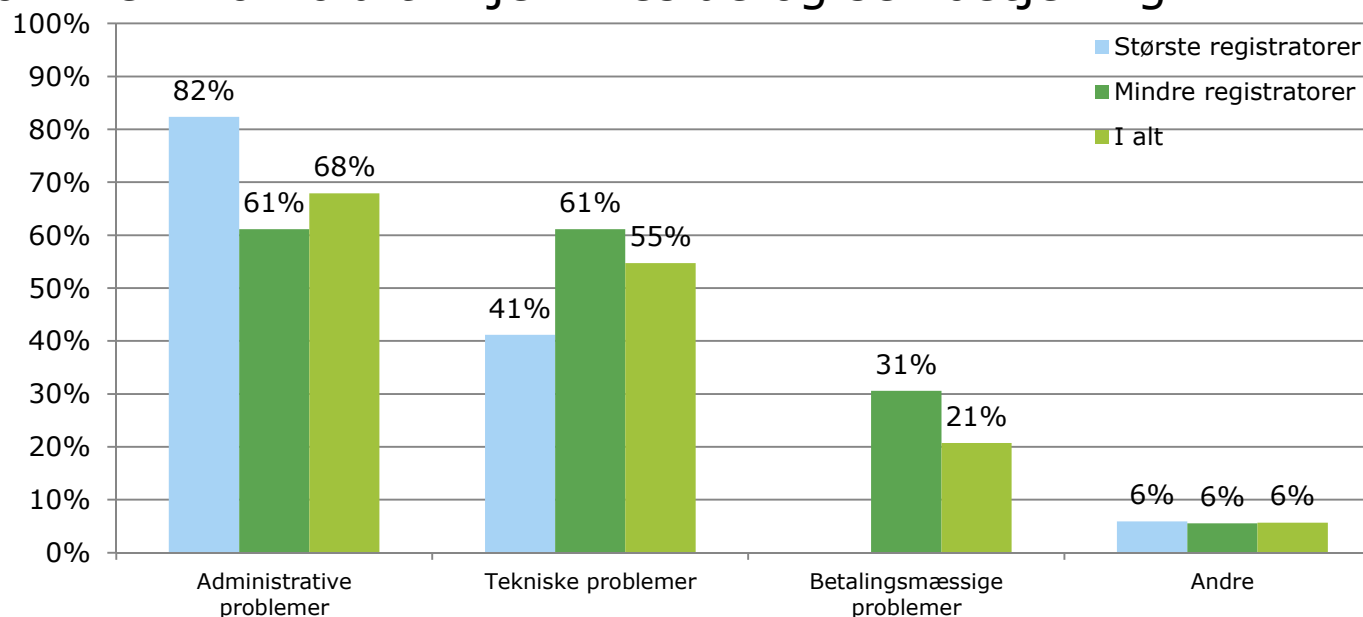


**TELEFONSUPPORT**

**HOVEDSAGLIG TILFREDSE  
REGISTRATORER**

# KONTAKTFREKVENNS OG PROBLEMER

- De største registratorer bruger supporten oftere
  - 18 % af de store registratorer ringer ugentligt
  - 6 % af de mindre
- De problemer som de største og mindre registratorer henvender sig med, er forskellige, hvilket understreger de forskellige behov, der forekommer i forhold til hjemmeside og selvbetjening.

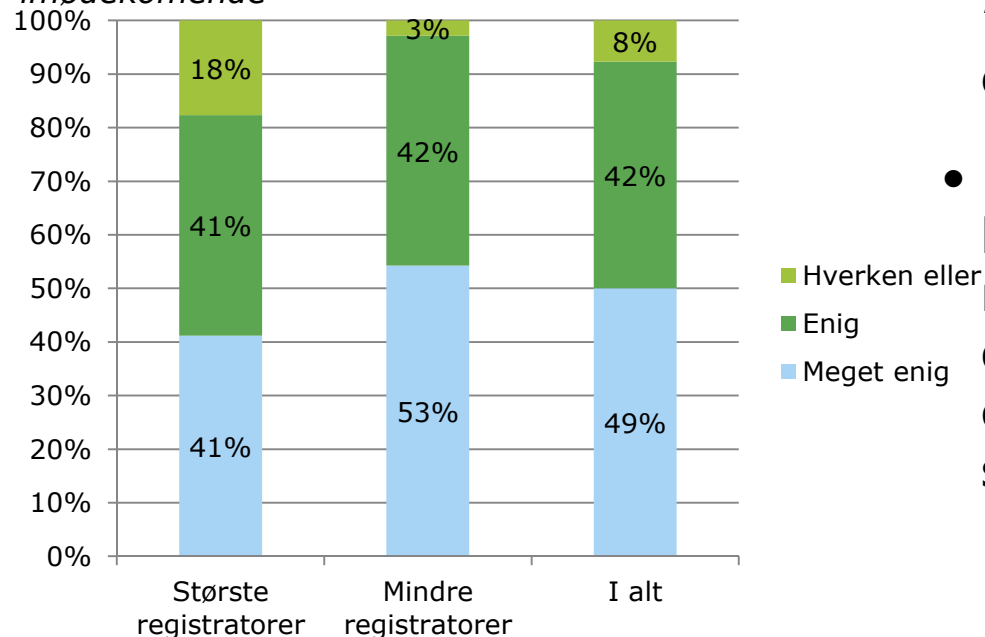


## **SAMLET TILFREDSHED KONSTANT FRA 2010 OG ENS FOR STORE OG MINDRE REGISTRATORER**

- Ingen registratorer er samlet set utilfredse
- 47 % er 'meget enige' i at de 'Samlet set er meget tilfredse med den telefoniske support'
- 43 % er 'enige
- 10 % svarer 'hverken eller' eller 'ikke relevant'

# GOD OG IMØDEKOMMENDE SERVICE

Telefon supporten er venlig og imødekommende



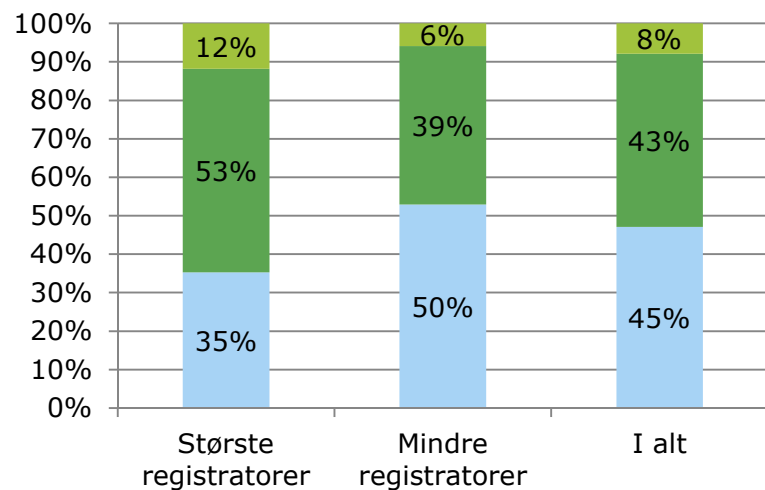
- I 2010 var andelen af 'meget enige' 47 %, så der er sket en mindre forbedring
- De største registratorer har højere krav og muligvis mere komplekse problemer og der vil være fokus på at gøre dem lige så begejstrede som de mindre registratorer

# PROBLEMERNE BLIVER LØST

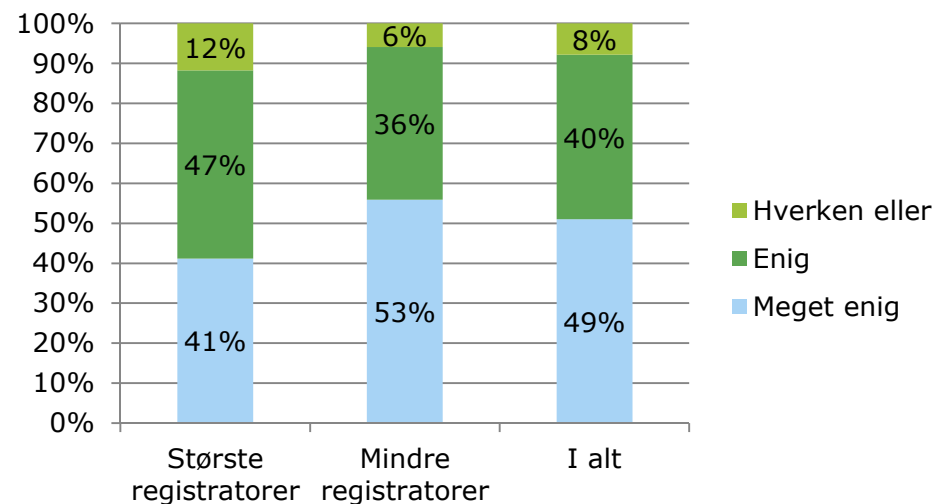
- Undersøgelsen peger på, at en del utilfredshed handler om hurtighed og rettidighed i problemløsningen, så problemløsningen i sig selv bliver en positiv oplevelse.
- I den telefoniske support er der meget få, der ikke får løst deres problem rigtigt og hurtigt. Det er meget positivt, men DK Hostmaster vil arbejde på endnu højere tilfredshed.

# FLOTTE VURDERINGER AF PROBLEMLØSNING, - DOG FOKUS PÅ ENDNU BEDRE LØSNINGER FOR DE STØRSTE REGISTRATORER

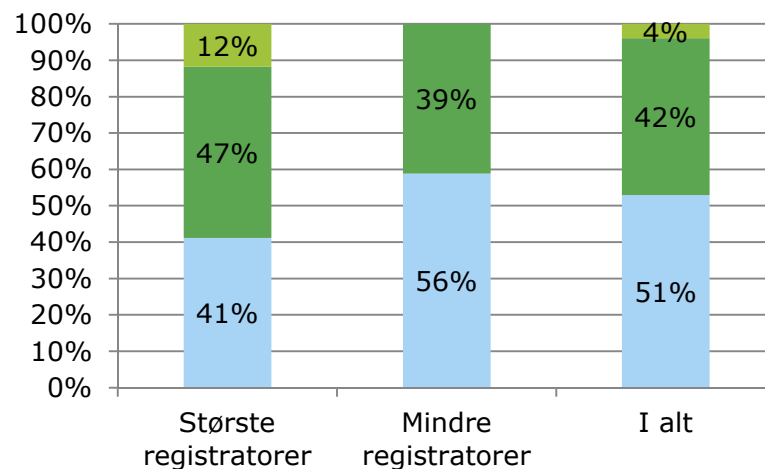
*Løst rigtigt første gang*



*Tilfreds med tiden*



*Problemet løst*



# E-MAIL SUPPORT

**MERE SPREDNING PÅ HOLDNING  
TIL E-MAIL SUPPORT, HVILKET  
REFLEKTERER AT E-MAILS TYPISK  
BRUGES TIL ANDRE TYPER  
PROBLEMER**

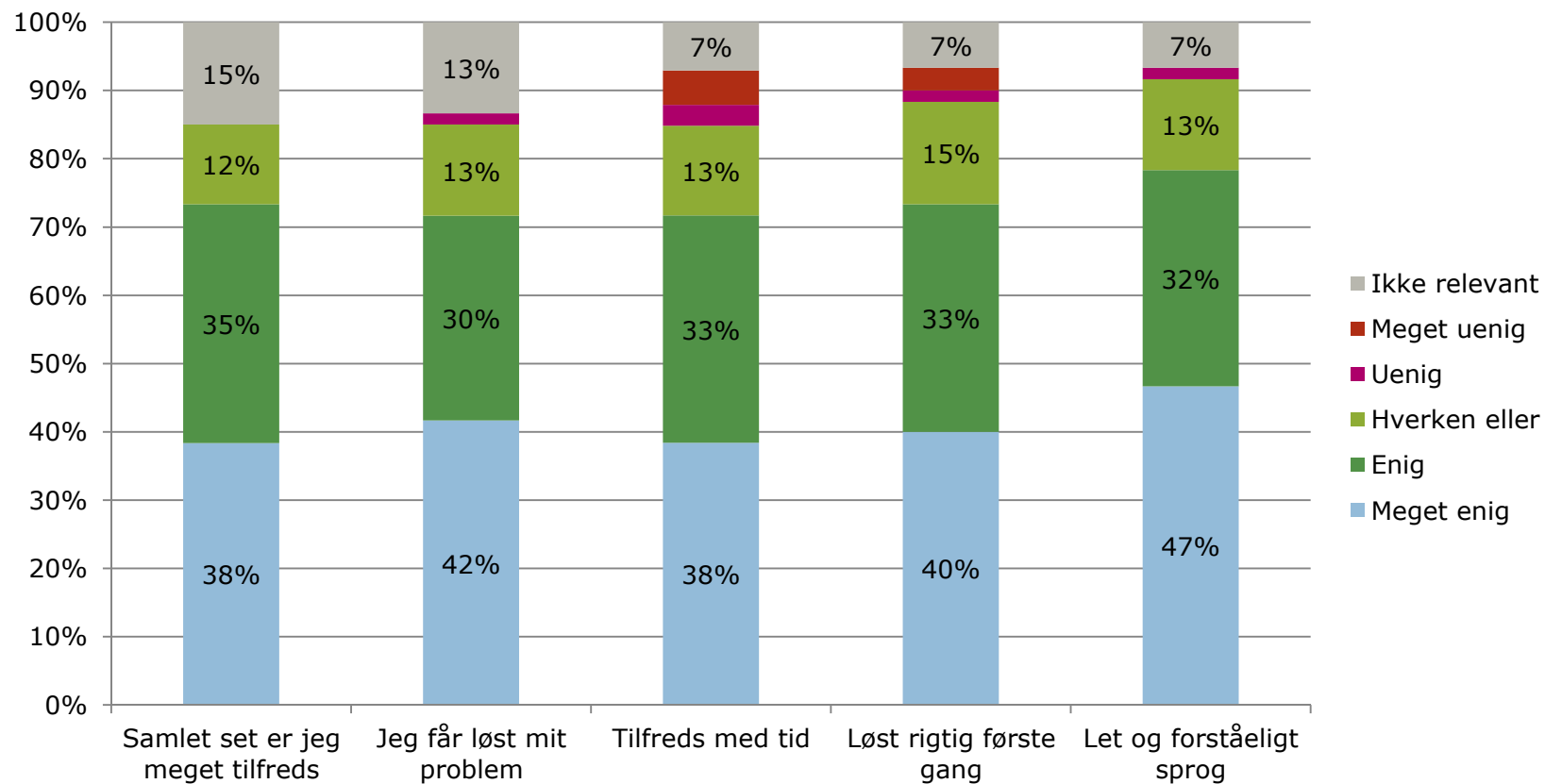


# VURDERING AF SUPPORTFORMER

- E-mail support opleves i mindre grad end telefon support som hurtig og et sted, hvor man får løst sit problem rigtigt første gang.
- Typisk kræver e-mail support flere iterationer, med mindre det er et standard problem.
- Der er små forskelle mellem de store og små registratorer, men de største er mest tilfredse samlet set.

# PLADS TIL AT FORBEDRE TIDEN OG FORVENTNINGSAFSTEMNING I FORHOLD TIL HVILKE PROBLEMER, DER KAN LØSES OVER MAIL

Vurderinger af e-mail support



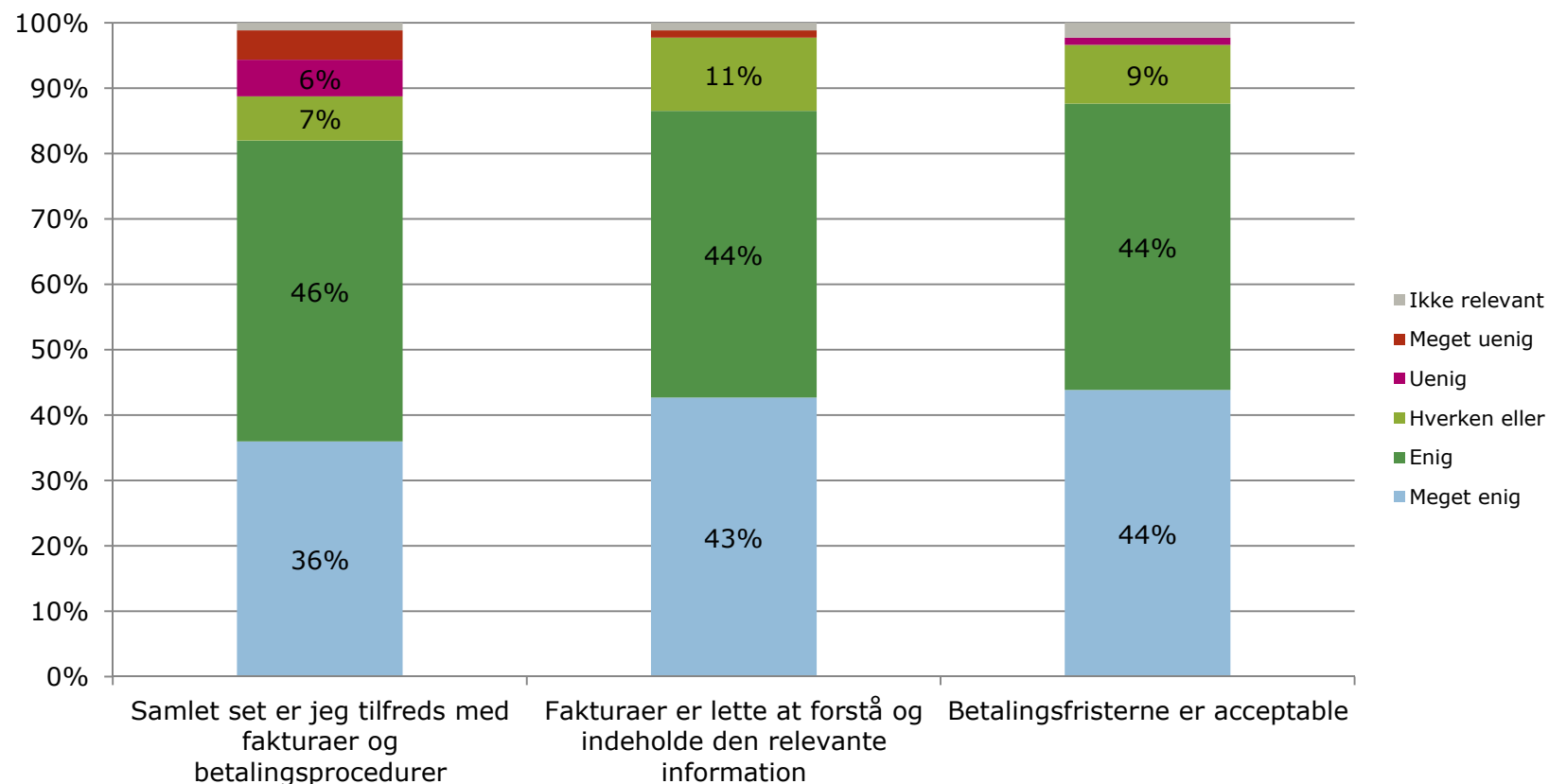
# BETALING

**GODE VURDERINGER AF  
BETALING OG ENSARTEDE  
OPLEVELSER FRA BÅDE STORE  
SOM MINDRE REGISTRATORER**

# EN MINDRE GRUPPE ER UTILFREDSE MED BETALINGSPROCEDURER

- Kommentarerne viser, at utilfredsheden bunder i, at registrators kunder modtager mange fakturaer i stedet for blot én
- Procedurerne kan med fordel forenkles og de nuværende skaber problemer i forhold til samspillet mellem registrator og deres kunder samt i forbindelse med genopretningsgebyrer
  - Under afsnittet med telefonisk support ses det, at mange af de mindre registratorer har betaling som grunden til kontakt.

# KONSTANT SAMLET TILFREDSHED - FORBEDRING FRA 2010 I FORHOLD TIL FAKTURA INFORMATION OG BETINGELSER



# FASTHOLDE GODT SERVICENIVEAU OG HØJ TROVÆRDIGHED

- DK Hostmasters produkt opleves generelt som prisen værd og det har en stor betydning for den generelle tilfredshed.
  - Det skal dog bemærkes, at de største registratorer er mere kritiske overfor, om produktet er prisen værd sammenlignet med andre domæneområder.
- Troværdighed er centralt. DK hostmaster er højt placeret og det har en meget høj betydning for den generelle tilfredshed.
- Service vurderes ligeledes højt, men de foregående analyser viser, at den kan forbedres i forhold til respons på e-mail. Der ønskes desuden en øget tilpasning til store og mindre registratorer.

## MULIGHEDER FOR UDVIKLING - BRUGERVENLIGHED OG INFORMATION

- Analyseres spørgsmålene om brugervenlighed og betaling ses det, at der ikke ligefrem er begejstring, men heller ikke stor kritik. Det er dog et område, hvor DK Hostmaster kan hjælpe registratorerne med at yde en bedre service til deres kunder.
- Information er det et område, der har forskellig betydning alt efter registrator segment. Sammenholdt med svarene ift. hjemmeside og information, vil DK Hostmaster arbejde på at yde en bedre service med endnu mere målrettet information.

# INDSATSER

## Hurtig indsats

- Kundesegmenter tænkes ind i telefon og e-mail kontakt.
- Måltret information; højere frekvens og kortere informationstekster

## Strategiske indsatser: følges op i næste undersøgelse, mere langsigtet

- Usability-testing af hjemmeside og selvbetjeningsmodul.
- Fasthold god service og troværdighed

## Langsigtede mål: tungere, langsigtede indsatser

- Undersøge muligheder for ændring af betalingsprocedurer.



# KONKLUSION

- Den samlede tilfredshed er steget fra 2010 – særligt markant er andelen af meget tilfredse steget.
- DK Hostmaster klarer sig godt i forhold til andre domæneområder (.no, .se, .de, .org, .com mv.) og bliver set som en troværdig og god samarbejdspartner
- Service vil blive forbedret ved at tænke registratortyper ind i overvejelserne omkring telefon og e-mail support samt i informationen til forskellige grupper.
- Stadig et forbedringspotentiale i øget brugervenlighed og overskuelighed for hjemmeside og selvbetjeningsmodul