

Brugerundersøgelser 2018

Registrarer

Om brugerundersøgelsen for registrarer

Undersøgelsen af registrarernes tilfredshed er i 2018 målt på samme måde som i den foregående undersøgelse, nemlig som punktmålinger umiddelbart efter en bruger havde været i kontakt med DK Hostmaster. Dette giver efter vores vurdering et bedre og mere retvisende billede af niveauet for tilfredshed, da vi undgår at skulle i kontakt med brugere, som ikke inden for en kort tidshorisont har været i kontakt med DK Hostmaster.

I det efterfølgende er de væsentligste områder sammenlignet og kommenteret.

Overordnet tilfredshed med selvbetjeningsløsningen

I 2016 blev den overordnede tilfredshed med selvbetjeningsløsningen scoret til index 69,1 ud af 100.

I den gennemførte undersøgelse i 2017 scorer tilfredsheden med selvbetjeningsløsningen 8,3 på en skala fra 1-10.

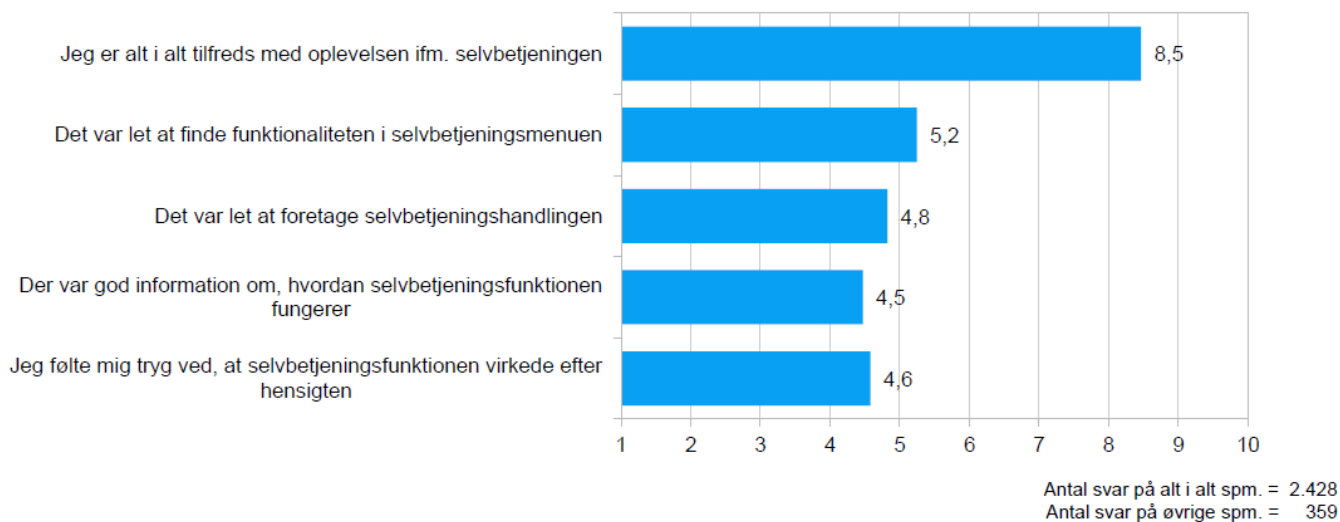
I 2018 er denne score øget til 8,5 på en skala fra 1-10.

Dette niveau anses for tilfredsstillende.

I den senest gennemførte undersøgelse scorer spørgsmålet om, hvorvidt brugeren vil anvende selvbetjeningsløsningen fremover 8,7. Det er meget tilfredsstillende, da det understøtter mulighederne for at gøre denne platform til den primære indgang for vores kunder.

Alle brugere, der anses som ikke-tilfredse (dem der svarer under 7 ud af 10), er blevet spurgt ind til, hvorfor deres tilfredshed er så lav.

Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion



Dette giver input til, hvordan vi kan arbejde med at gøre selvbetjeningsløsningen endnu bedre fremadrettet.

DK Hostmaster vil kontinuerligt arbejde med løfte niveauerne på disse parametre.

Overordnet tilfredshed med kundeservice

I 2016 blev den overordnede tilfredshed med DK Hostmasters telefoniske kundeservice scoret til index 72,6 ud af 100.

I den gennemførte undersøgelse i 2017 scorer tilfredsheden med DK Hostmasters telefoniske kundeservice 8,5 på en skala fra 1-10.

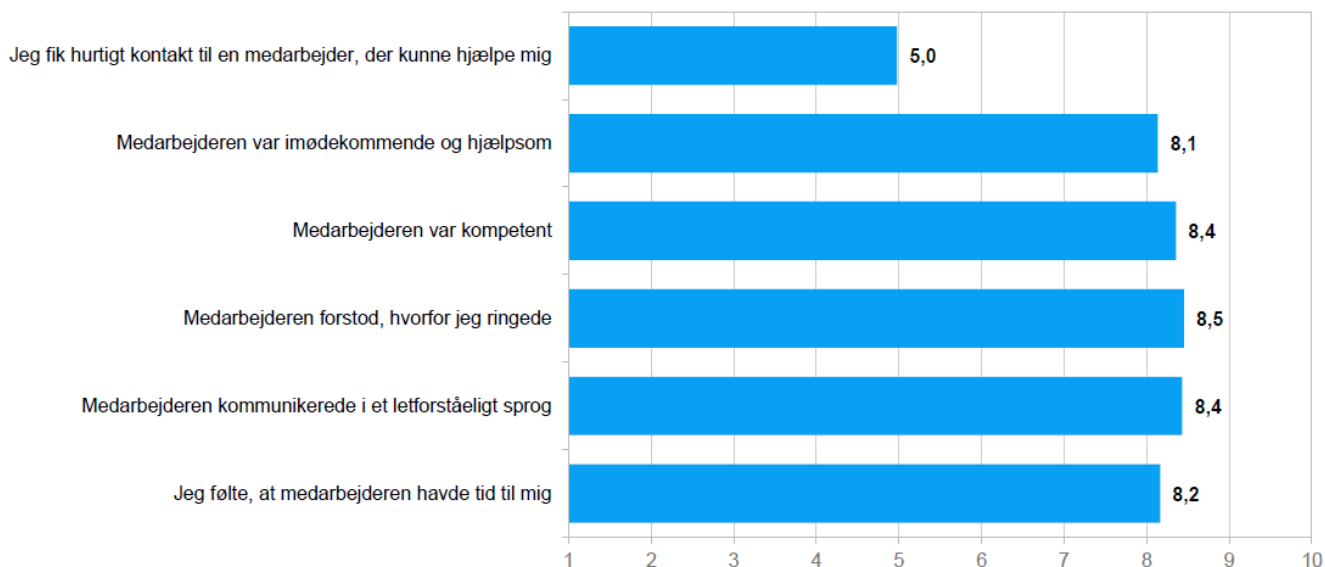
Niveauet i 2018-målingen var til sammenligning 7,5.

Et niveau på 7,5 er i sig selv godkendt, men faldet er ikke tilfredsstillende.

Kikkes der nøjere ind i undersøgelsen, viser denne klart, at det efter idriftsættelsen af obligatorisk brug af NemID i november 2017 giver lavere tilfredshed, da det har taget længere tid at komme igennem til kundeservice.

Dette er allerede og vil fortsat være et væsentligt fokusområde for DK Hostmaster. Det er vores mål, at den generelle tilfredshed skal vokse fremadrettet, og at tilfredsheden med at kunne få fat i en medarbejder er steget væsentligt fra det nuværende niveau på 5,0. Denne var til sammenligning året før 8,2.

Telefonisk kundeservice uddybet



Afsluttende kommentarer

Den nye måde at gennemføre brugerundersøgelsen på giver efter vores vurdering mere retvisende svar. Ligeledes er en række spørgsmål ændret, så de bedre kan give DK Hostmaster input til, hvordan brugernes tilfredshed kan øges yderligere, hvilket er et erklæret mål.

Vi er derfor overordnet set tilfredse med formen på undersøgelsen, og vi er samlet set også tilfredse med undersøgelsens resultater.

Hvor der konstateres tydelige forbedringsmuligheder, vil vi tage dette op i vores arbejde fremadrettet. Konkret er der konstateret muligheder for at forbedre selvbetjeningsløsningen på en række mindre områder, ligesom det står klart i fokus for DK Hostmaster at reducere den tid det tager at komme i kontakt med kundeservice, så tilfredsheden på denne parameter kan øges.

Registratorer

Om registratorundersøgelsen

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

Overordnet tilfredshed blandt registratorer

I 2016 blev den overordnede tilfredshed med DK Hostmaster blandt registratorerne scoret til index 60,0 ud af 100.

I den gennemførte undersøgelse i 2017 scorer tilfredsheden blandt registratorerne 7,2 på en skala fra 1-10.

I 2018-målingen er denne tilfredshed løftet til 7,5.

Niveauet på 7,5 og med den fremgang det er, er absolut tilfredsstillende.

DK Hostmaster vil dog fortsat arbejde med samarbejdsprojekter for at stimulere et endnu tættere samarbejde imellem DK Hostmaster og vores forhandlere (registratorer).

Produkter og services

I undersøgelsen spørges der ind til registratorernes holdning til produkter og services fra DK Hostmaster.

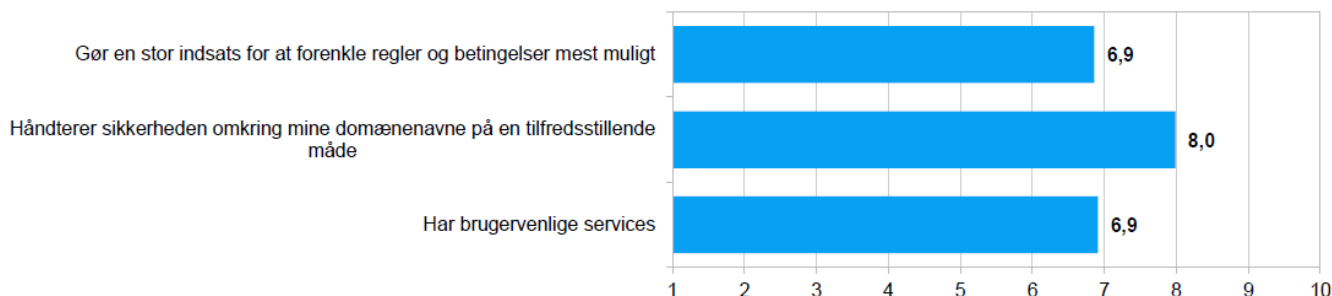
Svarene er middel, hvilket ikke anses for at være tilfredsstillende., selv om der generelt er fremgang på alle parametre siden målingen sidste år.

DK Hostmaster har allerede planlagt en række initiativer på produkt- og serviceområdet, blandt andet en ny webportal til registratorerne, der skal gøre det enklere for dem at få information og indblik i deres aktiviteter hos DK Hostmaster. Ligeledes er der igangsat en forenkling af forhandlerkontrakten og med den også et mere strømlinet registreringsflow ved registrering af nye domænenavne.

Det er vores forventning, at lanceringen af disse produkter og services vil påvirke tilfredsheden på disse områder fremover.

Produkter/services

Antal svar = 83

**Samarbejdet med DK Hostmaster**

Ses der på samarbejdet mellem DK Hostmaster og registratorerne, fremgår det grundlæggende, at registratorerne er tilfredse med den måde, deres henvendelser bliver behandlet på, samt de muligheder de har for at komme i kontakt med DK Hostmaster.

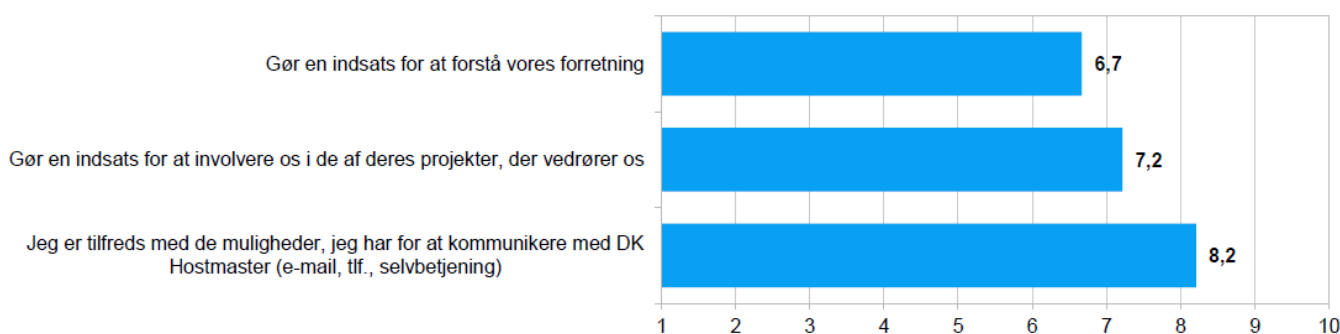
Det er grundlæggende tilfredsstillende.

Det fremgår også af undersøgelsen, at DK Hostmaster fortsat skal øge indsatsen for at forstå registratorernes forretning og være lydhøre over for registratorernes ideer og behov.

Det vil fortsat være en prioritet for DK Hostmaster fremover.

Samarbejdet med DK Hostmaster

Antal svar = 83

**Tilfredshed med selvbetjening, kundeservice og e-mail support**

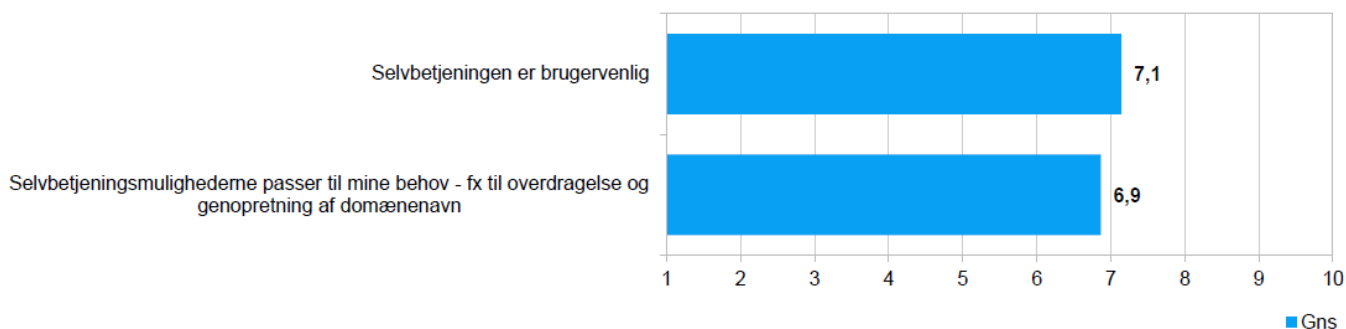
I forhold til de services DK Hostmaster tilbyder registratorerne, ses der på selvbetjeningsløsningen et niveau, der er acceptabelt men lidt for lavt i forhold til DK Hostmasters ambitioner.

Der arbejdes pt. på en registratorportal, der skal give registratorerne bedre værktøjer til at arbejde sammen med DK Hostmaster. Efter lanceringen af denne forventer vi at se scoren stige.

Portalen er på nuværende tidspunkt lanceret, men forventes først at være i fuld brug for registratorerne i september 2018.

Selvbetjening

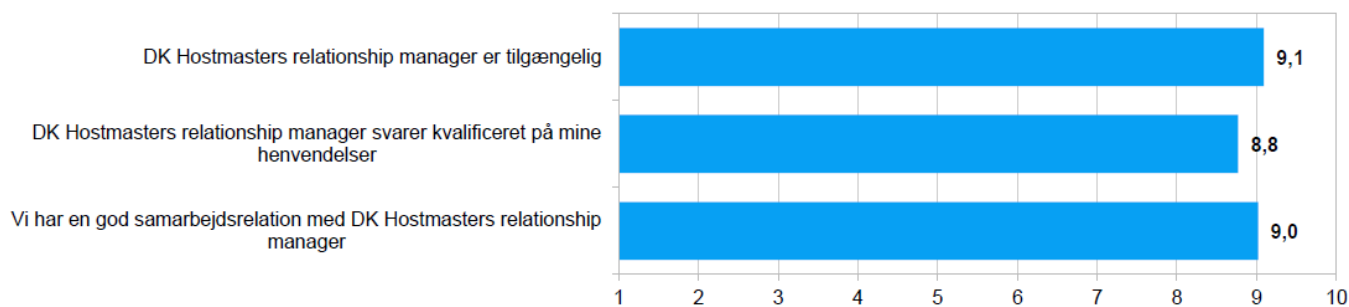
Antal svar = 71



Til sammenligning med året før, har DK Hostmaster iværksat forskellige initiativer for at skabe en tæt kontakt til registratorerne. Først og fremmest er den ansvarlige kontaktperson blevet fokuseret endnu mere på, at skabe en god og tæt dialog med registratorerne. Derudover er der i kundeservice udpeget personale, der har det direkte ansvar for at svare på registratorernes henvendelser, for at sikre, at de får hurtigt og præcist svar. Det er disse initiativer, der i undersøgelsen i år er spurgt ind til.

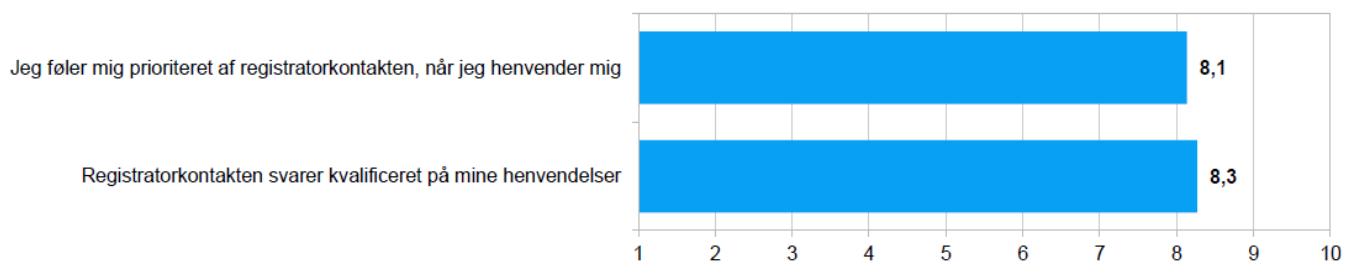
Relationship manager

Antal svar = 58



Registrator-kontakt i kundeservice

Antal svar = 15



Niveauerne for begge svar områder er meget tilfredsstillende og initiativerne bedømmes af DK Hostmaster til at være succesfulde.

DK Hostmaster vil arbejde for, at disse niveauer fastholdes fremadrettet.

Fakturering og betaling

Grundlæggende er niveauerne for registratorernes svar i afsnittet "Fakturering og betaling" tilfredsstillende.

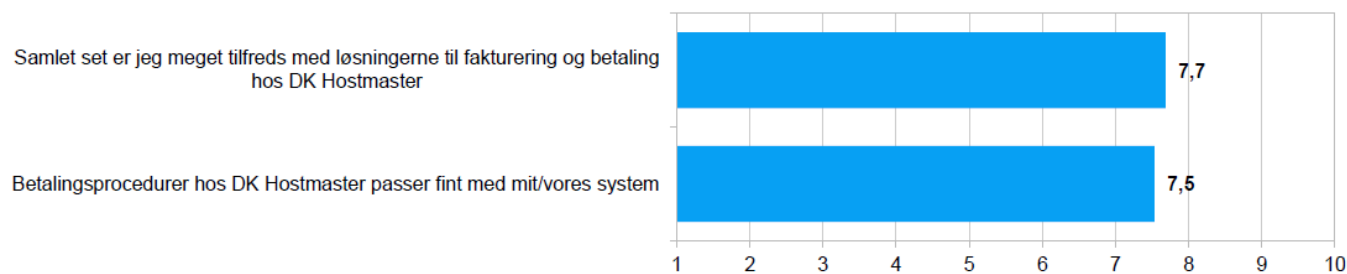
I den kommende registratorportal vil registratorerne få et bedre overblik over den enkelte registrators fakturaer.

Niveauerne på dette område skal fastholdes.

Med introduktionen af nye administrative systemer hos DK Hostmaster introduceres der også for registratorerne en ny måde at lave forudbetalinger på, sådan at betalinger af depositum undgås. Dette forventes i løbet af 2019, når løsningen indføres, at give en øget tilfredshed.

Fakturering og betaling

Antal svar = 83



Afsluttende kommentarer

Den nye måde at gennemføre brugerundersøgelsen på giver efter vores vurdering mere retvisende svar. Ligeledes er en række spørgsmål ændret, så de bedre kan give DK Hostmaster input til, hvordan brugernes tilfredshed kan øges yderligere, hvilket er et erklæret mål.

Overordnet set er undersøgelsens resultater på niveau eller lidt bedre end undersøgelsen for sidste år. Det er tilfredsstillende, og DK Hostmaster vil arbejde videre med de initiativer, der er identificeret igennem denne redegørelse.

Af indsatsområder er det relevant at fremhæve den forbedring, der skal ske af tilgængeligheden i kundeservice, sådan at tilfredsheden med dette specifikke område kan stige.

København, d. 28. maj 2018

Jakob Bring Truelsen

Adm. direktør