

## Brugerundersøgelser 2020

### Registrarer

#### Om brugerundersøgelsen for registrarer

Vi måler normalt brugertilfredsheden som en punktmåling umiddelbart efter, at brugeren har været i kontakt med vores kundeservice.

Dette var også planlagt i år – men pga. COVID-19 valgte vi at hemsende alle medarbejdere og dermed alene at yde kundeservice via mail.

Da der således ikke er ydet telefonservice i det tidsrum, hvor der skulle være indsamlet data til undersøgelsen, foreligger der ikke noget samlet resultat.

Når situationen afledt af COVID-19 er normaliseret, vil undersøgelsen blive gennemført og resultatet publiceret på hjemmesiden.

#### Overordnet tilfredshed med selvbetjeningsløsningen.

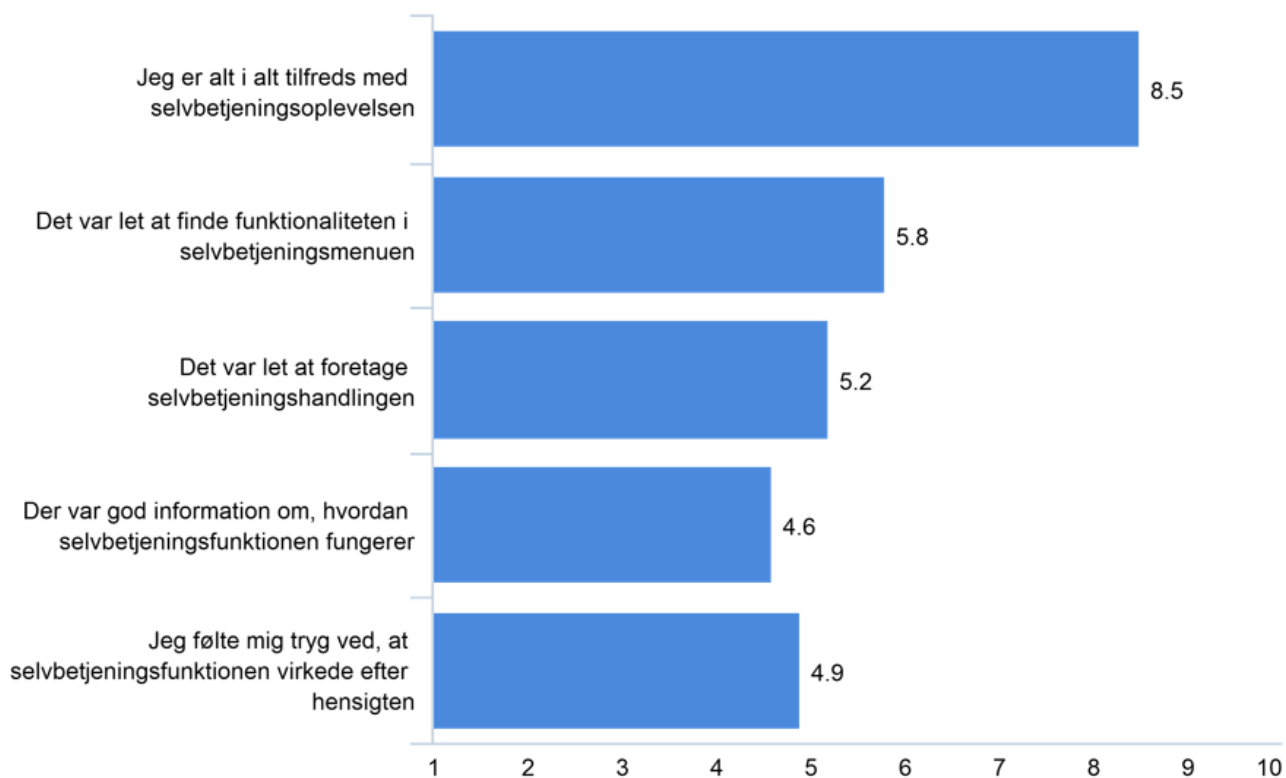
Den overordnede tilfredshed med selvbetjeningen er målt til 8,5. Året før var niveauet 8,4. Niveauet anses for tilfredsstillende (7,5 anses for at være skillepunkt).

De fire øvrige punkter, der er nævnt i oversigten herunder, er målinger, der alene er udført for de respondenter, der har svaret under 7 i tilfredshed. Inputtet på disse fire punkter er vigtigt input til DK Hostmasters arbejde med forbedringer på selvbetjeningsportalen.

Det er DK Hostmasters målsætning fortsat at løfte niveauet, hvilket skal ske gennem løbende tilpasning af selvbetjeningsløsningen.

I 2020 lanceres muligheden for, at en bruger kan lade sig håndtere direkte af en forhandler. Det skal på det tidspunkt indeholdes i fremtidige målinger af tilfredshed.

### Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)

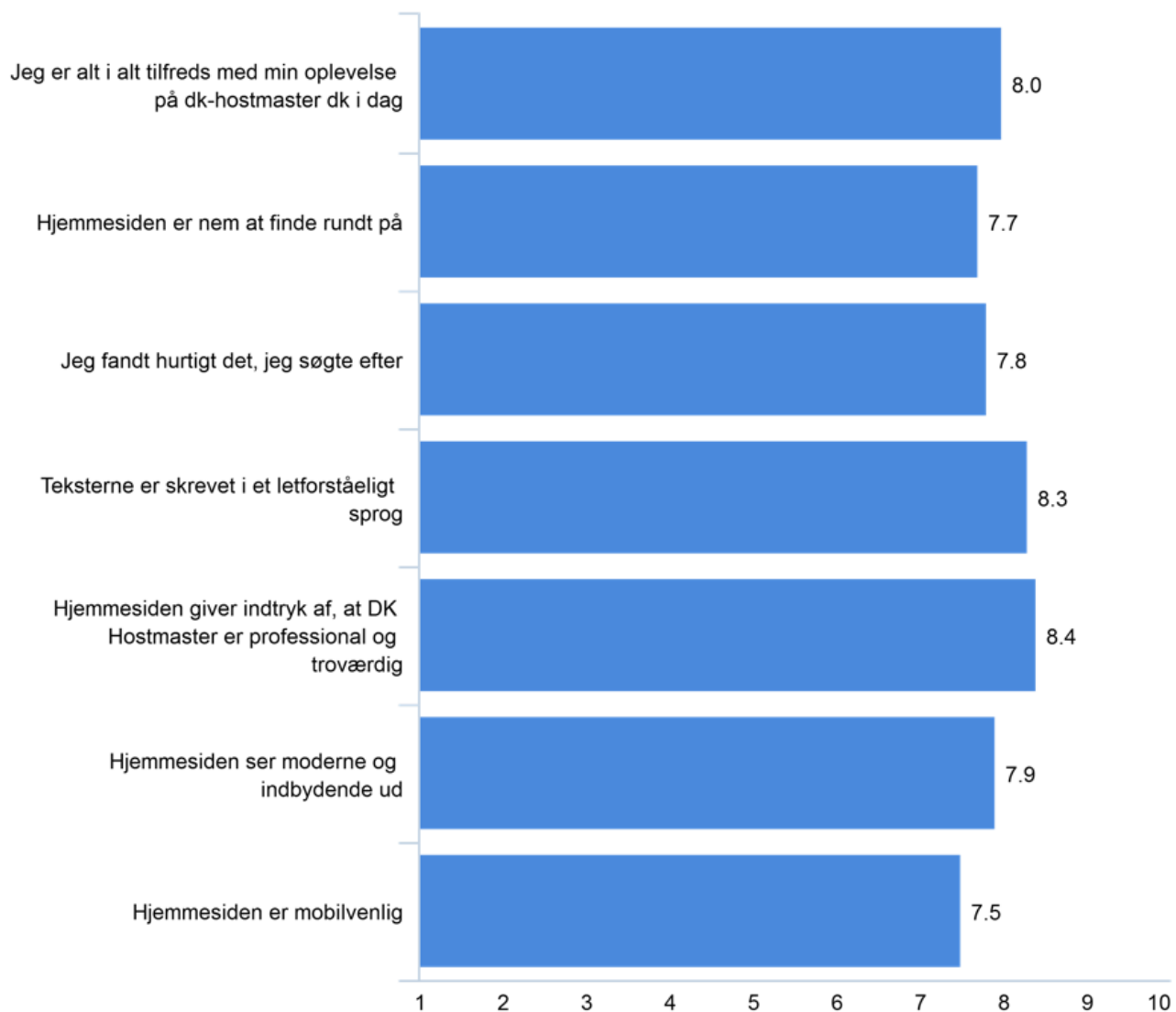


### Overordnet tilfredshed med hjemmesiden

I tillæg til målingen af tilfredshed med selvbetjeningsløsningen måles også tilfredsheden med hjemmesiden.

Grundlæggende er der god tilfredshed med hjemmesiden og de elementer, der findes på den. Det er dog planen fremover at tilpasse siden endnu mere til mobile enheder.

## Overordnet vurdering af DK Hostmasters website (gennemsnit)



### Afsluttende kommentarer

Vi er ramt af konsekvenserne af COVID-19 i denne undersøgelse. Det betyder ikke, at resultaterne ikke kommer og ikke vil blive gjort offentligt tilgængelige, det sker blot senere. Grundlæggende ses et fald i antallet af henvendelser til DK Hostmasters kundeservice pt. Da tilgængeligheden af kundeservice (at man kan komme hurtigt igennem) har været det væsentligste forbedringsområde i tidligere undersøgelser, er der ingen grund til at tro, at den generelle tilfredshed er faldet. Det vil dog blive eftervist ved en senere måling.

## Registratorer / forhandlere

### Om registratorundersøgelsen

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

151 forhandlere var inviteret til undersøgelsen, og 45 besvarede spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 30%.

Det er vores vurdering, at dette skyldes, at undersøgelsen er gennemført, mens de fleste af vores forhandlere/registratorer, har været ramt af effekterne af COVID-19. Den tilbagemelding har flere registratorer givet.

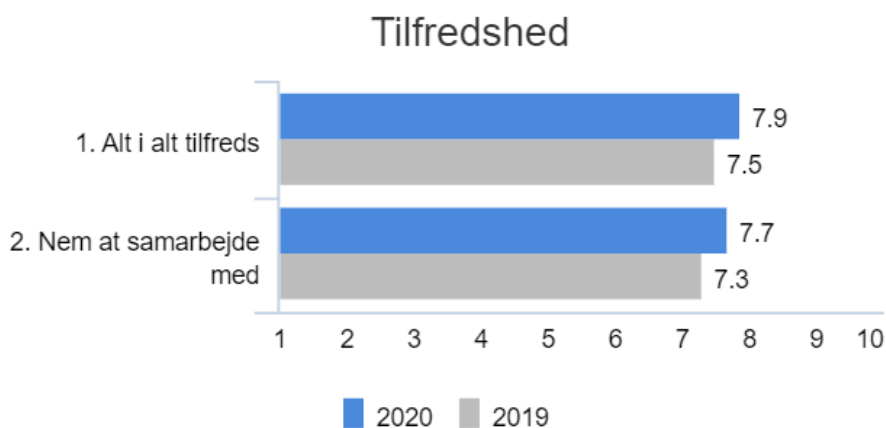
### Overordnet tilfredshed blandt registratorer

I 2020-målingen er denne tilfredshed målt til 7,9.

Det er en fremgang i forhold til 2019, hvor tilfredsheden blev målt til 7,5.

Det er meget tilfredsstillende, at denne tilfredshed stiger, og vores egen vurdering er, at det skyldes de forskellige initiativer, der er på vej, for at forhandlerne kan etablere one-stop-shop for de af deres kunder, der ønsker det.

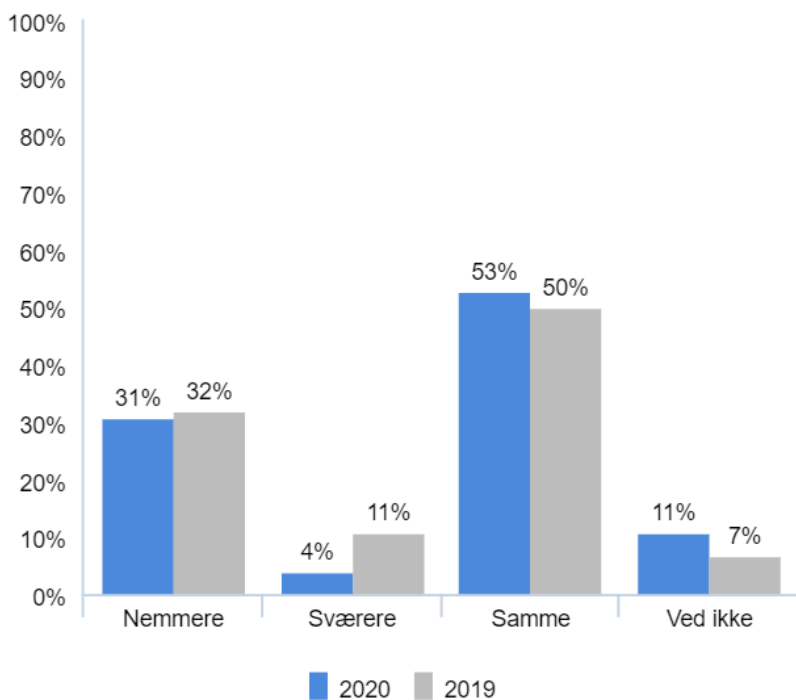
DK Hostmaster vil dog fortsat arbejde med samarbejdsprojekter for at stimulere et endnu tættere samarbejde mellem DK Hostmaster og vores forhandlere (registratorer).



### Samarbejde

I undersøgelsen for 2020 har vi eksplicit spurgt, hvordan oplevelsen er i forhold til at samarbejde med DK Hostmaster, og hvordan dette udvikler sig.

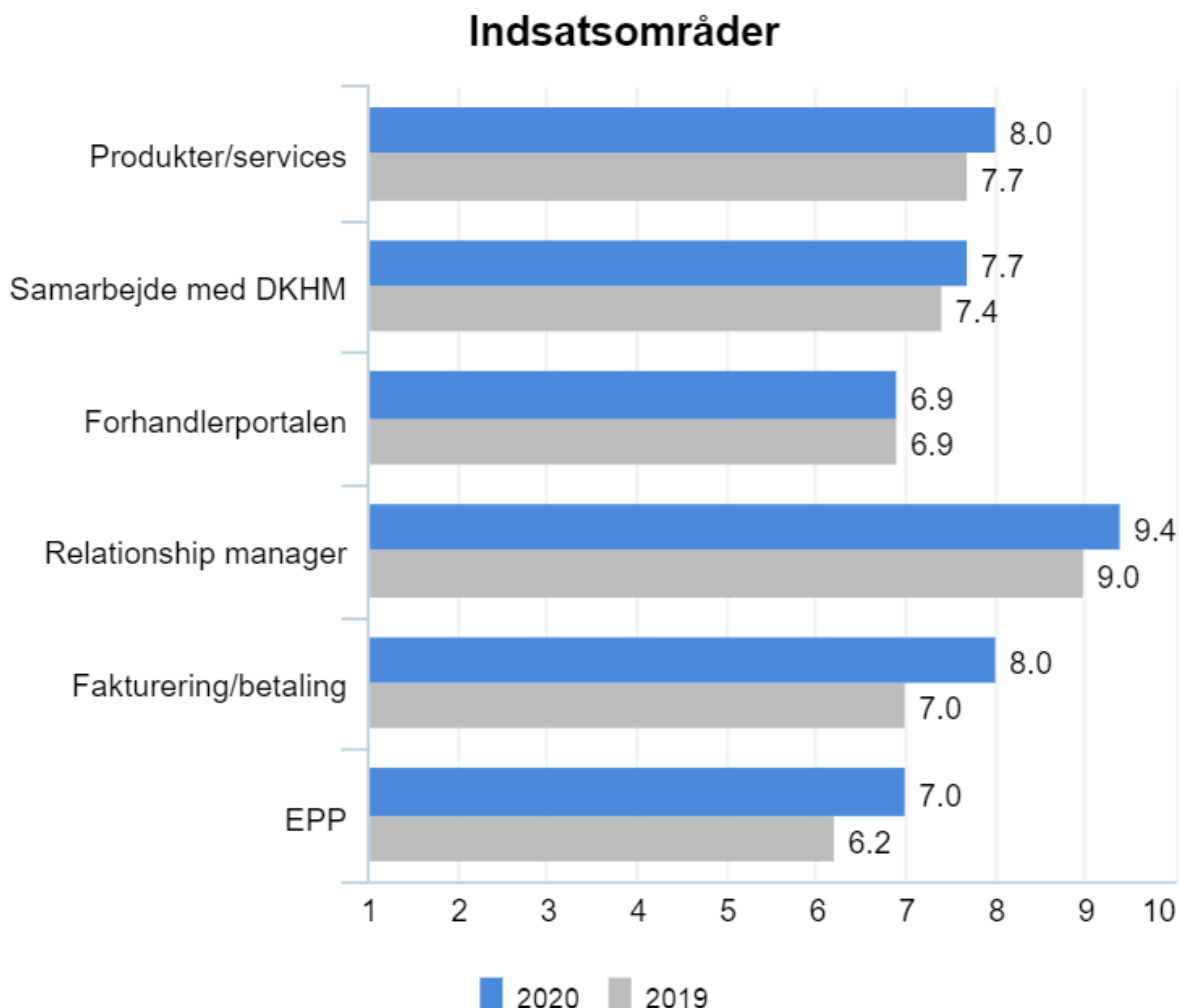
### Samarbejde i.f.h.t. tidligere år



DK Hostmaster ser det som meget tilfredsstillende, at der er en opfattelse af, at det er blevet nemmere at samarbejde med DK Hostmaster igen i 2020. Det sker oven på undersøgelsen fra 2019, der viser det samme.

DK Hostmaster vil bruge dette element i fremtidige undersøgelser.

## Indsatsområder



I undersøgelsen spørges der til en række forskellige indsatsområder, som registratorerne alle bruger i forhold til samspillet med DK Hostmaster.

Generelt set er der stigende tilfredshed på de fleste områder hvilket er stærkt tilfredsstillende. Der er dog en række områder, der ligger lavere, end vi ønsker det. Det gælder forhandlerportalen og EPP interfacet (elektronisk måde, at kommunikere med DK Hostmaster på).

DK Hostmaster arbejder pt. på, at ændre den måde, vi arbejder med forhandlerne/registratorerne på. Det betyder bl.a. en ændring i EPP interfacet. Det er vores forventning, at dette vil løfte tilfredsheden med dette interface.

Forhandlerportalen har ikke været i fokus de sidste år, men vil komme det igen, når Streamline projektet er gennemført.

### Afsluttende kommentarer

Det er bekymrende, at antallet af respondenter i undersøgelsen er faldende. Vi tillægger det i denne undersøgelse effekten af COVID-19, men det er afgørende, at undersøgelsens resultater kan tillægges værdi og anses for at være valide. Falder antallet af respondenter yderligere, vil dette ikke være tilfældet.

Overordnet set er undersøgelsens resultater tilfredsstillende. Særligt tilfredsstillende er det, at der på langt de fleste områder kan konstateres fremgang. De områder, hvor undersøgelsen viser, vi ligger for lavt i forhold til vores egne ambitioner, er der initiativer igangsat.

København den 24. maj 2020

Jakob Bring Truelsen  
Adm. direktør