

Brugerundersøgelser 2022

Registrarer

Om brugerundersøgelsen for registrarer

I april måned gennemføres der en større måling af tilfredsheden af telefonbetjeningen i kundeservice. Brugertilfredsheden måles som en punktmåling umiddelbart efter, at brugeren har været i kontakt med vores kundeservice.

Der måles tre gange om året på tilfredsheden med selvbetjeningsløsningen og websiden.

Overordnet tilfredshed med selvbetjeningsløsningen

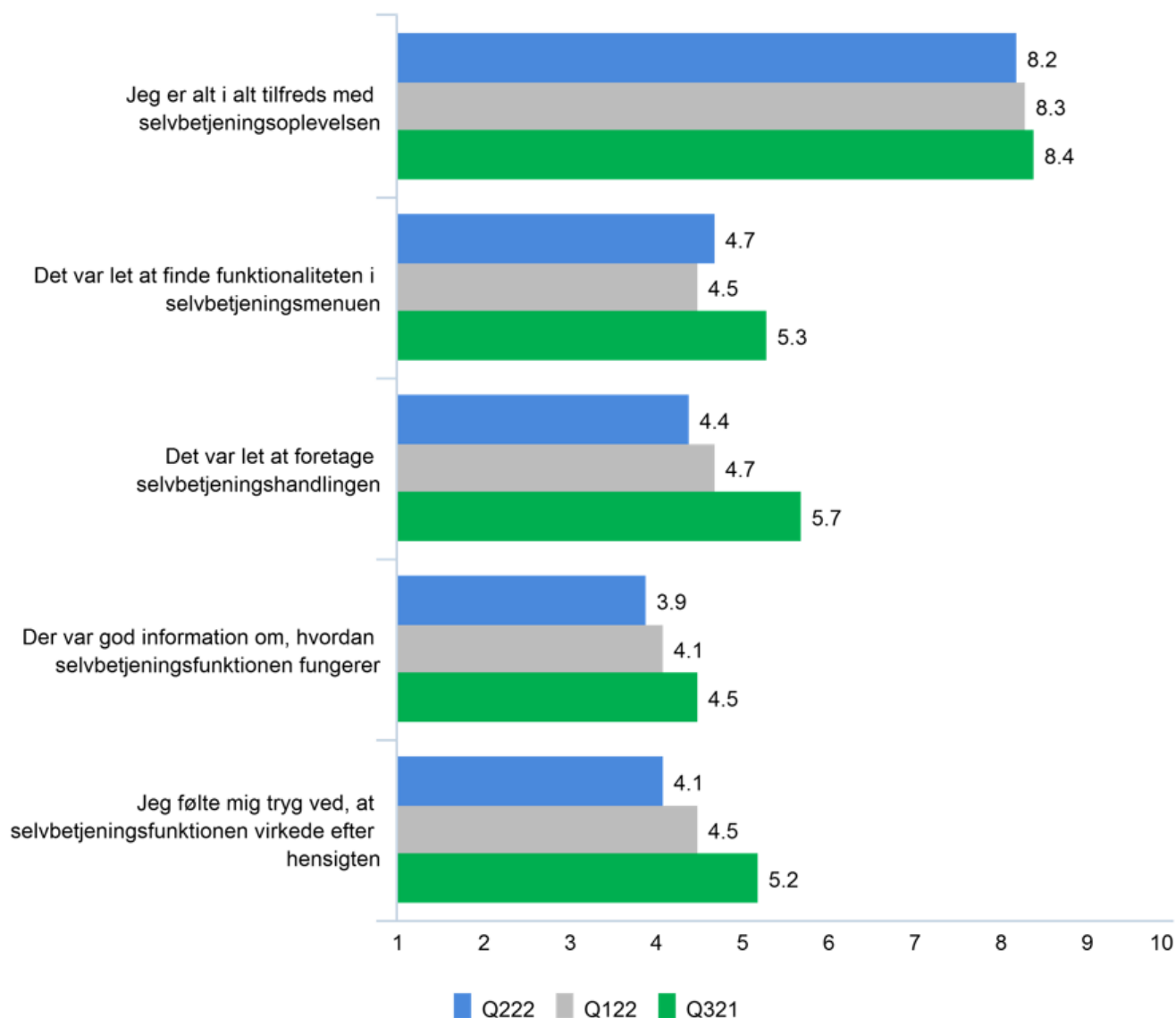
Den overordnede tilfredshed med selvbetjeningen er målt til mellem 8,2 og 8,4 i de fire målinger. Det er meget tilfredsstillende.

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.

Selvbetjeningsportalen og DK Hostmasters hjemmeside planlægges begge til fremtidige opdateringer.

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

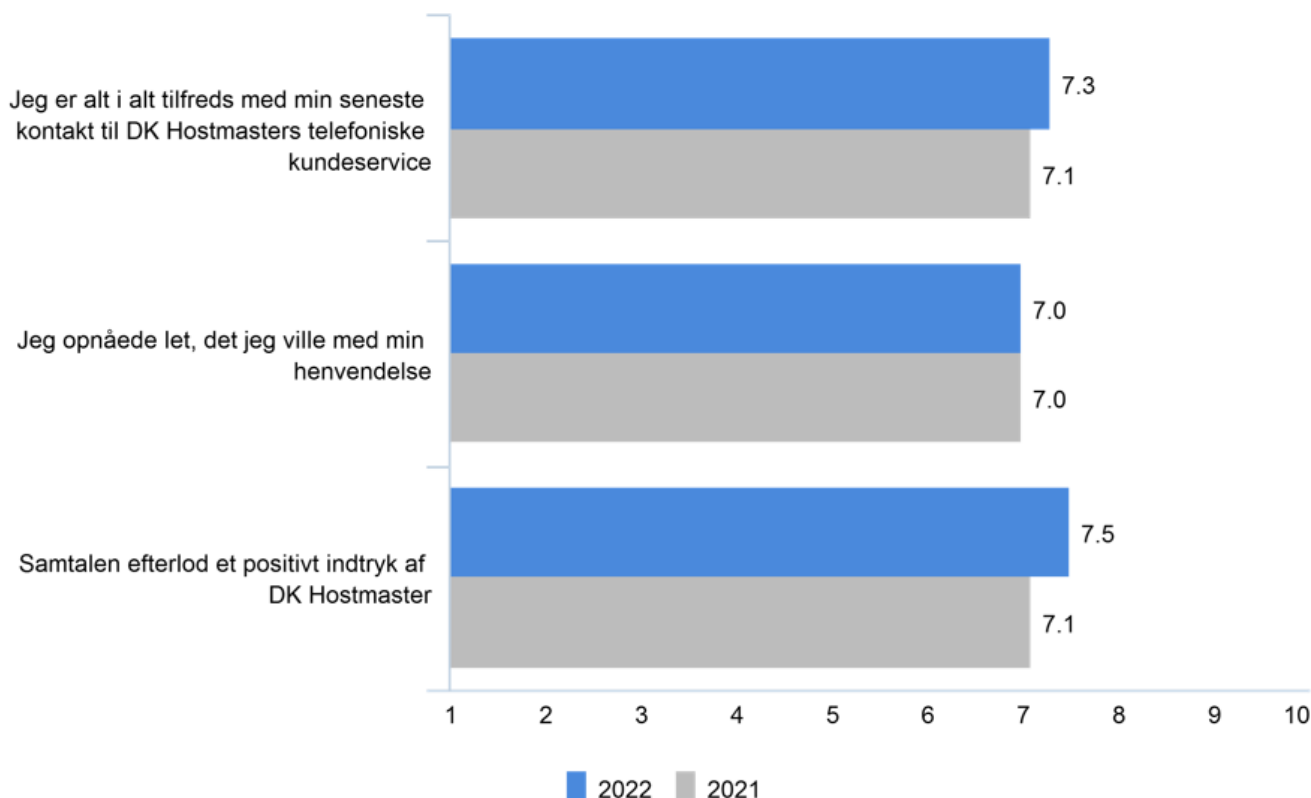
Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



Overordnet tilfredshed med telefonbetjening

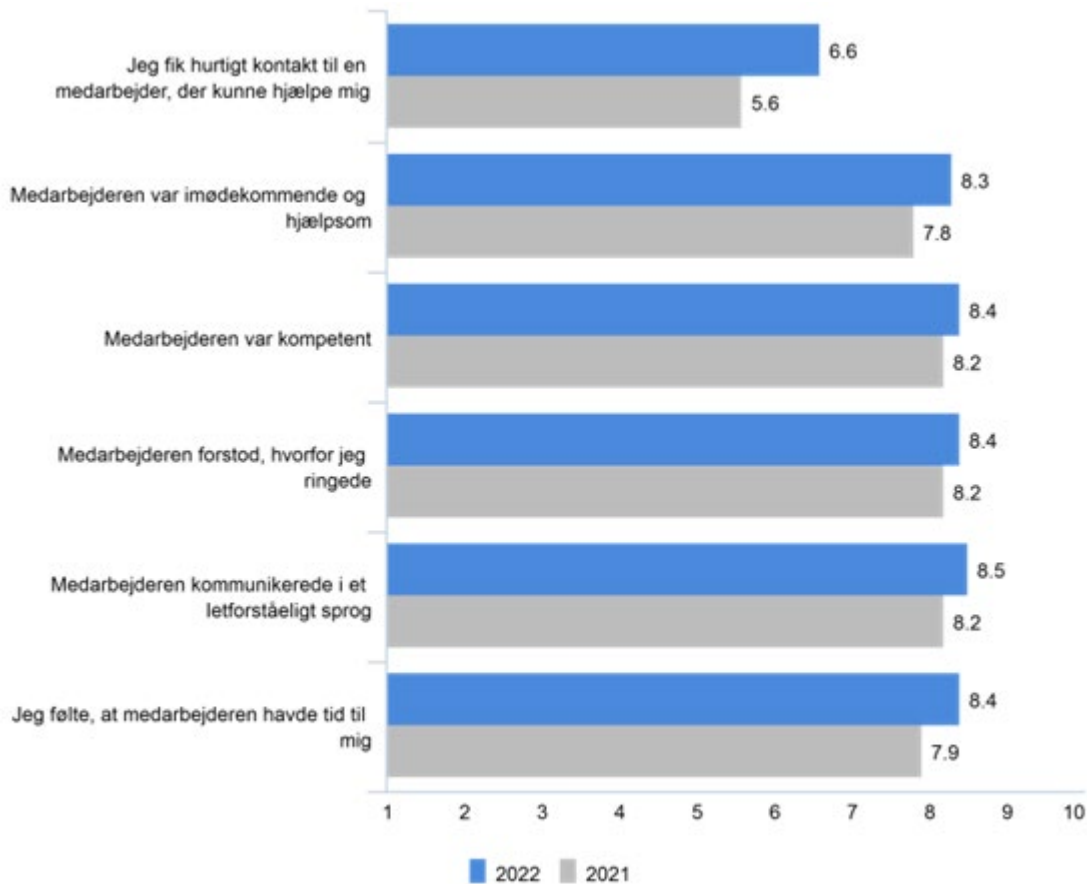
Overordnet set er resultatet af dette tilfredsstillende, men det er alligevel vores ambition, at tilfredshedsniveauet skal være højere.

Overordnet vurdering af DK Hostmasters telefoniske kundeservice (gns.)



Svaret på resultatet kan forklares ved, at for mange brugere har oplevet det som svært at komme igennem til DK Hostmaster.

Den nye forhandlermodel vil bidrage til at reducere antallet af opkald til DK Hostmaster, hvilket vil betyde, at svartiden bliver hurtigere for dem, der fremadrettet kontakter DK Hostmaster. Vi ser i denne måling en stigning i tilfredsheden med, hvor hurtigt man kan komme igennem kundeservice. Det er positivt, men niveauet skal øges yderligere. Det mener vi, det vil blive, når de seneste rekrutteringer til kundeservicefunktionen får fuld effekt.



Når en bruger af kundeservice er kommet igennem, fremgår det af undersøgelsen, at de er tilfredse med den service, der leveres.

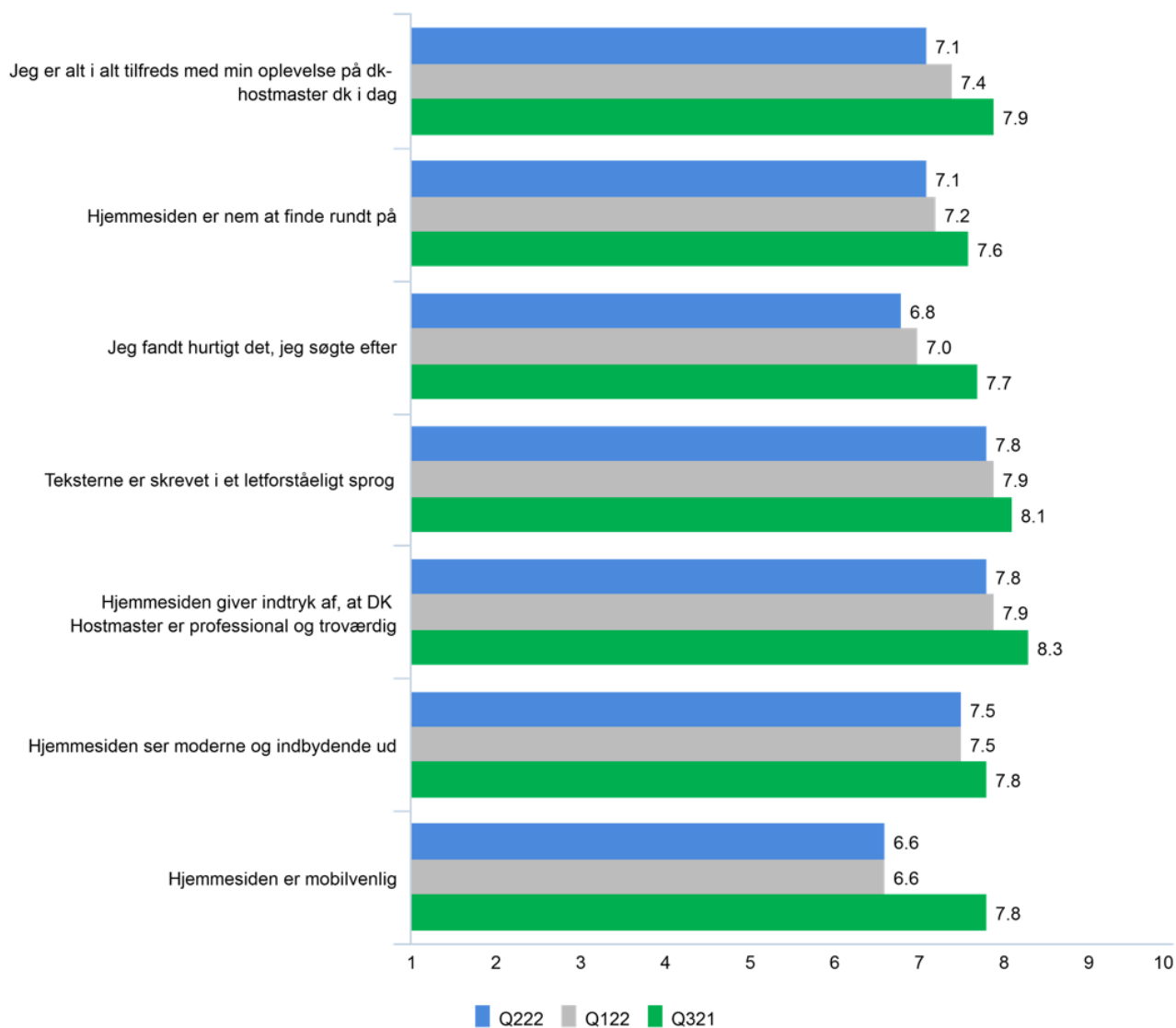
Det er tilfredsstillende, at der er fremgang på alle parametre.

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. Der er igangsat et projekt til opdatering af den nuværende hjemmeside og senere vores portaler. Hjemmesiden blev senest grundlæggende fornyet i 2016.

Overordnet vurdering af DK Hostmasters website (gennemsnit)



Afsluttende kommentarer

Den generelle tilfredshed med selvbetjeningsløsningen, hjemmesiden samt den telefoniske kundeservice er generelt tilfredsstillende. Og for den telefoniske kundeservice stigende.

DK Hostmaster vil fortsat arbejde med at kunne svare henvendelser hurtigere, så tilfredsheden på dette punkt kan øges yderligere. Det er i tillæg til dette også et indsatsområde at arbejde med de tiltag, der kan bidrage til at reducere antallet af henvendelser til kundeservice i det hele taget, ved at fjerne årsagen til at brugere kontakter DK Hostmaster.

Registratorer / forhandlere

Om registratorundersøgelsen

Der er til undersøgelsen et utilfredsstillende antal registratorer, der har besvaret undersøgelsen. Det har krævet en særdeles stor indsats for at få dem, der har svaret, til at svare.

144 forhandlere var inviteret til undersøgelsen, og 58 besvarede spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 40%, hvilket er en stigning i forhold til året før.

Vi ved, at vores forhandlere modtager mange af den slags undersøgelser, og at belastningen i den forbindelse er stigende.

I forhold til tidligere gennemførte undersøgelser var der i år mulighed for at gennemføre en kort og en lang version. Den korte indeholdt kun tre spørgsmål.

41 besvarede den lange version og 17 den korte.

I undersøgelsen for 2021 blev der sondret imellem danske og udenlandske forhandlere. Der kan af undersøgelsen ses en væsentlig forskel på disse to grupper. Det vil vores fremadrettede indsats naturligvis afspejle.

Overordnet tilfredshed blandt registratorer

I 2021-målingen er den generelle tilfredshed målt til 6,6.

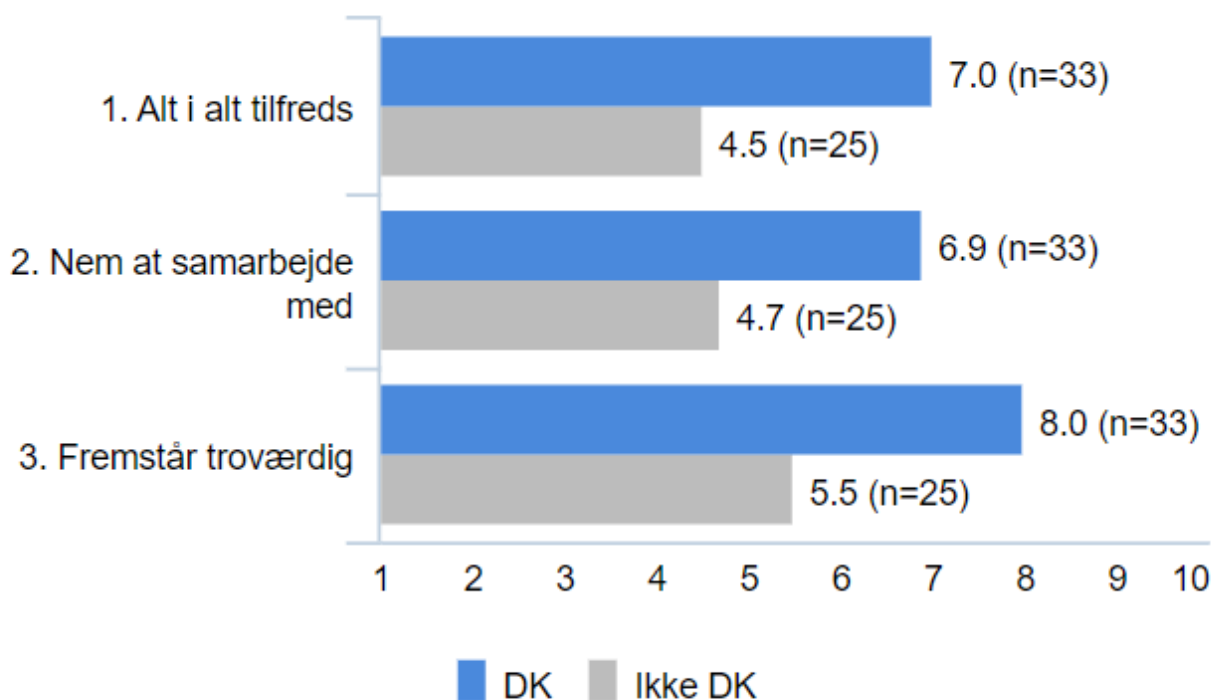
I målingen, der er gennemført i april 2022 ses, at de danske forhandlere er mere tilfredse end de internationale.

Forskellen er markant.

På baggrund af de kommentarer, der er givet til forhandlerundersøgelsen, er det disse tre grunde til at tilfredsheden angives som lav:

1. Den model, som DK Hostmaster arbejder efter. Altså den model, hvor DK Hostmaster og forhandleren begge har en kunderelation til slutkunden (registranten). Det er den model, der muliggør, at DK Hostmaster kan lave identitetskontrol.
2. Udskydelse af idriftsættelsen af systemopdateringen i 2021 og de gener dette har betydet for vores forhandlere pga. gentagne indsatser
3. Idriftsættelsesmodellen efter systemopdateringen, hvor kritiske handlinger i forhold til registranter er idriftsat successivt (fakturering først. Herefter varsling, suspension og til sidst sletning).

Vores plan for udbedring af dette er klar. Det er først og fremmest at få idriftsat de sidste elementer af den store systemopdatering. Når det er på plads, igangsættes en større plan for forhandlerinvolvering.



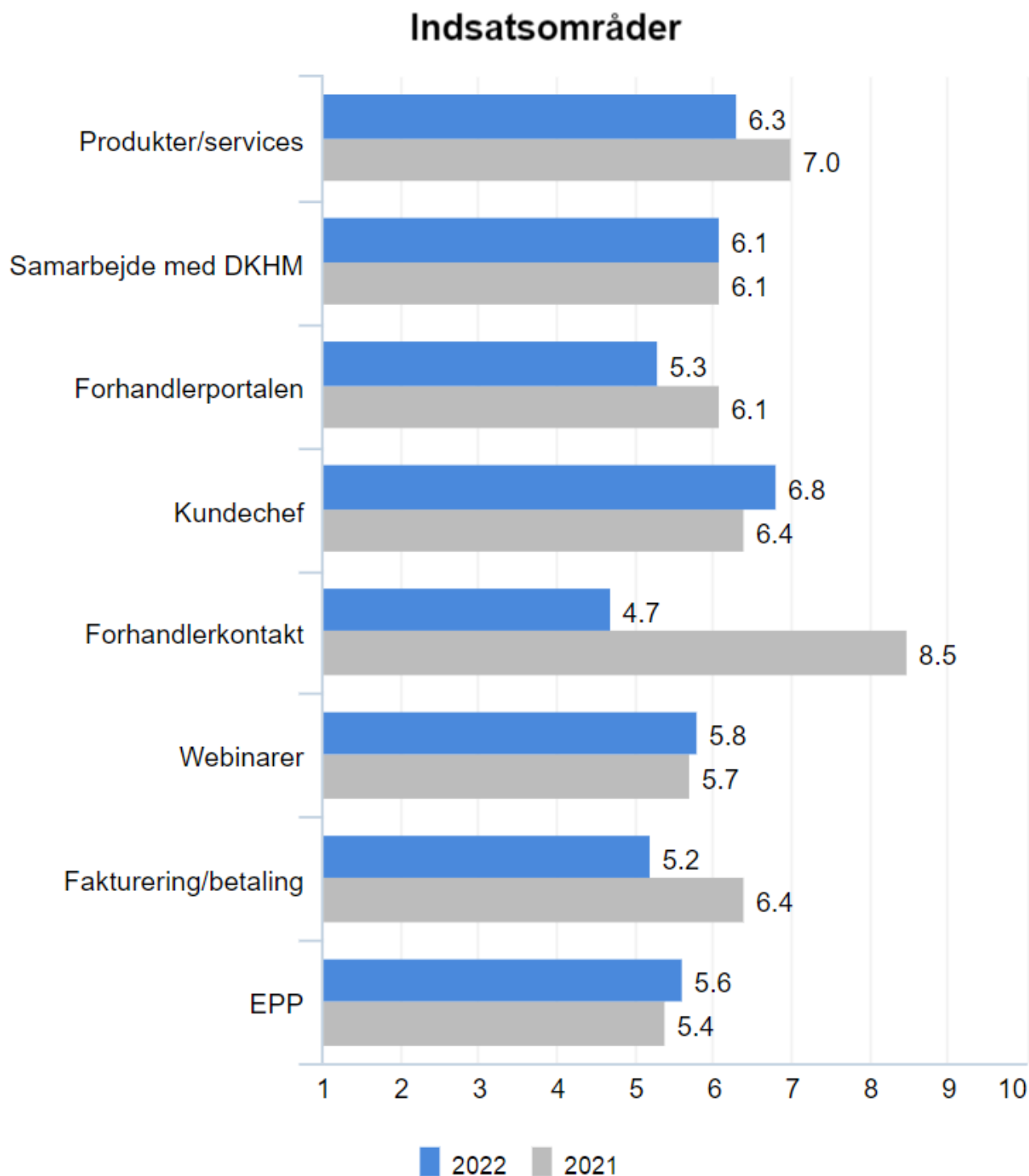
Samarbejde

I undersøgelsen for 2022 har vi eksplicit spurgt, hvordan oplevelsen er i forhold til at samarbejde med DK Hostmaster, og hvordan dette udvikler sig.

Også her ses en væsentlig forskel imellem danske og internationale forhandlere, hvor de internationale er mindre tilfredse end de danske.

Dette vil også blive adresseret.

Indsatsområder



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

Den faldende tilfredshed ses også i dette billede.

Når de sidste datamæssige forhold omkring den store systemopdatering er leveret, vil der generelt set blive ydet en indsats på de øvrige produkter og services som DK Hostmaster tilbyder.

Ligeledes vil kontakten til forhandlerne blive yderligere opprioriteret.

Disse indsatser er vigtige, men det vigtigste for at tilfredsheden igen vil være stigende er, at alle de systemer, som DK Hostmaster tilbyder til forhandlerne, er i drift uden problemer. Derfor er dette vores største fokus pt.

Afsluttende kommentarer

Det er bekymrende, at det er svært at få respondenter nok i undersøgelsen og det betyder, at vi må overveje nye muligheder for at indsamle denne slags informationer.

Overordnet set er undersøgelsens resultater ikke tilfredsstillende, men vi mener at kende hovedårsagerne til dette og holder derfor fast i den plan, vi har lagt om at få den store systemopdatering fuldt og helt i drift og derefter sætte fokus på de forbedringer, der er nødvendige for igen at drive tilfredsheden fremad.

Vores indsats vil rette sig mod særligt de internationale forhandlere.

København den 25. maj 2022

Jakob Bring Truelsen
Adm. direktør