



København december 2011

## Resume af analyse af regulatorundersøgelse – november 2011

I henhold til DIFO's tilladelse til administrationen af internetdomænet .dk , vilkår 11, stk.1 har DK Hostmaster i perioden november 2011 afholdt en regulatorundersøgelse. DK Hostmaster har sammen med Rambøll gennemgået regulatorernes svar samt Rambølls analyse af besvarelsene, og på baggrund af analysen har DK Hostmaster prioriteret tiltag til forbedringer. Dette resume indeholder en kort oversigt over de besvarelser som er bilag a til dette dokument sammen med analysen af besvarelsene foretaget af Rambøll som er bilag b.

Regulatorerne fik tilsendt link til undersøgelsen via mail. Tidsmæssigt er mails udsendt en måned senere end i 2010, og der er som noget nyt sendt en ekstra opfordring.

Spørgeskemaet har opstillet fem temaer:

- Hjemmeside
- Selvbetjening
- Telefonisk support
- E-mail support
- Betaling

Spørgeskemaet indeholder desuden en benchmark i forhold til følgende udenlandske administratorer - .no, .se, .de, .eu, .org, .com.

89 regulatorer har besvaret hele skemaet. Der er 11 delvise besvarelser, hvor en regulator har besvaret mindst et spørgsmål. I denne rapport er der kun taget de 89 med, der har besvaret hele skemaet. 349 regulatorer er forsøgt kontaktet, men kort efter udsendelsen blev 14 regulatorer fjernet fra undersøgelsen, da virksomhederne ikke længere eksisterede eller ikke længere var regulatorer hos DK Hostmaster. Der er en samlet svarprocent på 27 %.

### Konklusion

Generelt er den samlede tilfredshed steget fra 2010 – særligt markant er andelen af meget tilfredse steget.

DK Hostmaster klarer sig godt i forhold til andre domæneadministratorer, og anses som en troværdig og god samarbejdspartner.

## Forbedringstiltag

DK Hostmaster har på baggrund af registratorernes svar planlagt følgende tiltag:

1. **Service** vil blive forbedret ved at tænke registratortyper ind i overvejelserne omkring telefon og e-mail support samt i informationen til forskellige grupper.
  - a. DK Hostmaster vil opdele registratorerne i segmenter, og så vidt muligt imødekomme de forskellige behov.
  - b. Mulighederne for at gøre e-mail supporten hurtigere undersøges.
2. **Hjemmeside og selvbetjeningsmodul** – behov for øget brugervenlighed og overskuelighed.
  - a. DK Hostmaster vil i 2012 forbedre både hjemmeside og selvbetjeningsmodul ved at gøre siderne mere overskuelige og brugervenlige. Desuden vil de eksisterende tekster blive gennemgået med henblik på læsevenlighed.
  - b. DK Hostmaster vil desuden alliere sig med en usability ekspert, for at få gennemgået brugervenligheden af både hjemmeside og selvbetjeningsmodul.
  - c. Den information, der udsendes fra DK Hostmaster til registratorer, vil blive gennemgået med henblik på at gøre teksterne kortere og læsevenlige. Desuden vil DK Hostmaster så vidt muligt sende informationen ud i god tid, inden ændringer forekommer.
3. **Betaling** – behov for nemmere betalingsadgang ved samlede regninger og bedre betalingsmuligheder.
  - a. DK Hostmaster vil undersøge, om der er mulighed for at gøre fakturering og betaling mere ensrettet, og om der er mulighed for bedre betalingsmuligheder.

Med venlig hilsen



Per Kølle  
DK Hostmaster  
Adm. direktør



Lise Fuhr  
DIFO  
Direktør