



København november 2013

Resumé af analyseresultater fra registratorundersøgelsen foretaget september - oktober 2013

I henhold til DIFO's tilladelse til administrationen af internetdomænet .dk, vilkår 11, stk.1 har DK Hostmaster i perioden fra den 2. september til 6. oktober 2013 foretaget en kvantitativ registratorundersøgelse. DK Hostmaster har gennemgået registratorernes svar og Rambølls analyseresultater og på den baggrund prioriteret tiltag til forbedringer. Prioriteterne kan læses i dette dokument. Desuden indeholder resuméet en kort oversigt over besvarelser, som er vedlagt i Bilag A, samt en analyse af besvarelserne foretaget af Rambøll, vedlagt som Bilag B.

Registratorerne fik tilsendt link til undersøgelsen via e-mail, og de registratorer, der ikke har svaret, er efterfølgende blevet erindret om undersøgelsen både på e-mail og kontakttet telefonisk. Det skal understreges, at svarene stadig er anonyme.

Svarprocenten 2013 er lavere end i både 2012 og 2011. 67 ud af 266 registratorer har besvaret hele skemaet. Der er 17 delvise besvarelser, hvor en respondent besvarer mindst ét spørgsmål. Denne rapport omhandler kun de 67, som har besvaret hele skemaet. Der er en samlet svarprocent på 26 pct.

Ved forespørgsel svarer registratorerne, at de ikke har besvaret denne undersøgelse, fordi de lige har besvaret et lignende spørgeskema, og en del finder, at de har travlt i hverdagen, hvorfor denne undersøgelse nedprioriteres. Direktionen ønsker, at svarprocenten bliver højere og vil sammen med vores kommunikationsansvarlige, samt den ansvarlige for registratorrelationerne, undersøge, om en anden metode og andre spørgsmål vil kunne forbedre svarprocenten.

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.

Konklusion

Andelen af meget tilfredse registratorer er steget i forhold til tallene fra 2012, men der er kommet flere neutrale og lidt flere utilfredse registratorer, hvilket medfører, at den samlede andel af tilfredse registratorer er faldet. Der er stadig en del af registratorerne, der er neutrale eller utilfredse med Hjemmesiden og Selvbetjeningen. Der er fortsat en høj tilfredshed med telefonsupporten og mail.

Overordnet er der sket en forbedring siden 2012, men der er et mindre fald i vurdering af .dk i forhold til andre domæneområder i undersøgelsen.

DK Hostmaster anses stadigvæk som en troværdig og god samarbejdspartner. DIFO og DK Hostmaster vil dog stadig analysere de områder, hvor tilfredsheden er faldet og sammenholde analysen til andre administratorer og undersøge, hvilke muligheder der er for forbedring.

Forbedringstiltag

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

1. **Service** – der er et mindre fald i den gennemsnitlige vurdering af .dk i forhold til andre administratorer af top level domæner i undersøgelsen.
 - a. DK Hostmaster har i 2013 i forbindelse med Procesprojektet¹ besøgt administratorer i Sverige og Holland, for at undersøge hvordan de administrerer deres processer omkring domænenavne i forhold til registratorer og registranterne. DK Hostmaster vil fortsætte denne indsamling af viden evt. ved flere besøg hos andre administratorer. Den indsamlede viden vil løbende blive indarbejdet i DK Hostmasters processer og selvbetjening.

Desuden deltager DIFO og DK Hostmaster i CENTRs arbejdsgrupper vedrørende administration, jura og teknik, og her vil DK Hostmaster indsamle yderligere viden om best practice med hensyn til kommunikation og selvbetjeningsprocesser i forhold til både registratorer og registranter hos de andre administratorer i CENTR.

DK Hostmaster vil evaluere de læringspunkter, der opnås i forbindelse med ovenstående og løbende fremlægge disse for registratorerne.

- b. Der planlægges flere EPP releases i 2014. Indholdet af disse releases vil blive prioriteret sammen med registratorerne.

¹ Procesprojektet er et internt DK Hostmaster-projekt, hvor samtlige kundevedtne processer er blevet gennemgået for at optimere dem ved at skabe synergi, automatisering og bedre kommunikation.

- c. Der vil i den nye selvbetjening være en øget notifikation til registratorerne i forbindelse med processer relateret til domænenavne, således de bedre kan optimere deres services.
- d. DK Hostmaster vil afholde workshops i 2014 med emner som f.eks. DNSSEC, Præ-aktivering og den nye selvbetjening.

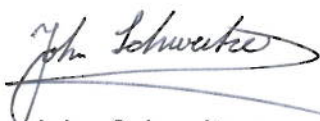
2. Hjemmeside og selvbetjeningsmodul – behov for øget brugervenlighed og overskuelighed.

- a. DK Hostmasters procesprojekt har gennemgået processerne i forbindelse med .dk-domænet og har defineret en række procesændringer. Ændringerne vil gøre Hostmasters processer mere enkle og overskuelige, samt så vidt muligt fjerne kommunikation via breve. Desuden vil nye kommunikationskanaler blive introduceret for at forbedre kommunikationen. Forbedringerne vil hovedsagligt blive implementeret ved den nye selvbetjeningsløsning i 2014.
- b. DK Hostmaster vil ultimo 2014 implementere både en ny selvbetjening og en ny hjemmeside. Både selvbetjeningen og hjemmesiden vil få mere brugervenlig navigation og et nyt layout. DK Hostmaster arbejder tæt sammen med usability eksperter i processen omkring selvbetjening og hjemmesiden for at få så mange input til netop brugervenligheden.

3. Betaling – behov for nemmere betalingsadgang ved samlede regninger og bedre betalingsmuligheder.

- a. DK Hostmaster har via procesprojektet beskrevet mulige ændringer, som vil gøre fakturering og betaling mere enkelt. Blandt andet vil DK Hostmaster introducere et nyt fakturalayout og online kontoudtog. Ændringerne vil løbende blive leveret eller implementeret i den nye selvbetjening.

Med venlig hilsen



John Schweitzer
DIFO og DK Hostmaster
Adm. direktør



Lise Fuhr
DIFO og DK Hostmaster
Vicedirektør