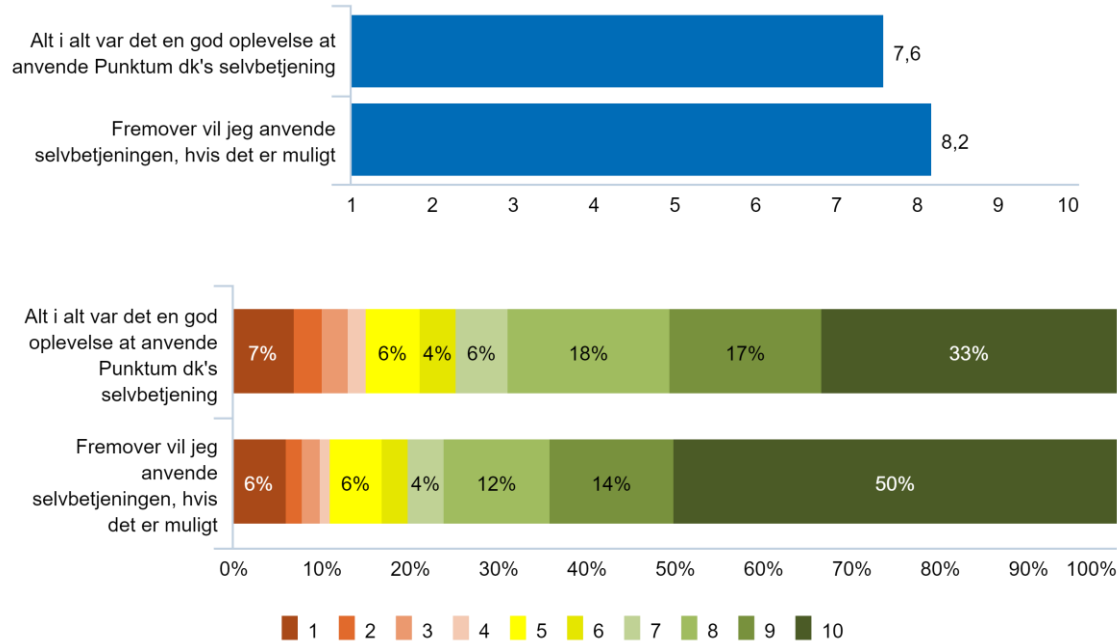


Kundemålinger/"Touchpoint" 2024
Selvbetjening, Kundeservice og Website

Touchpointmålinger 2024	
Dataindsamling	<p>Selvbetjening: Kontinuerlig</p> <p>Kundeservice: SMS (1 gang årligt) / email (kontinuerlig)</p> <p>Website: Kontinuerlig</p>
Antal svar	<p>Selvbetjening: Q2.24: 376 Q1.24: 1475 Q4.23: 861 Q3.23: 877</p> <p>Kundeservice: 2024: 352 (314 SMS/telefon og 38 email/anden henvendelse) 2023: 171 (alle SMS/telefon)</p> <p>Website: Q2.24: 218 Q1.24: 1025 Q4.23: 930 Q3.23: 767</p>

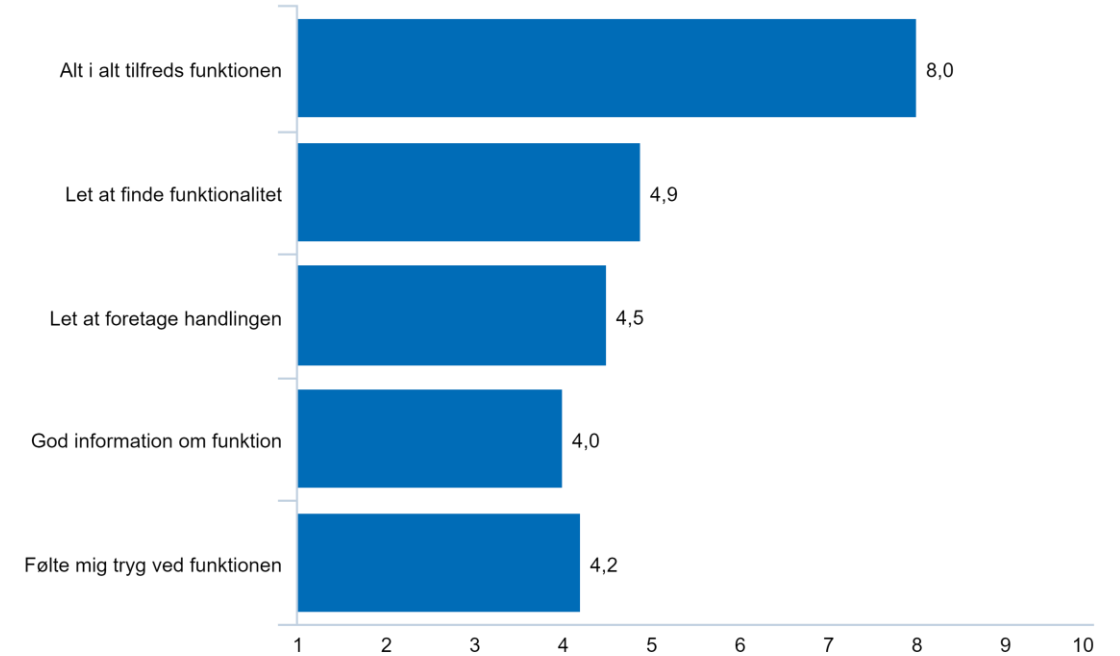
Antal svar = 3589

Overordnet vurdering af Punktum dk's selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



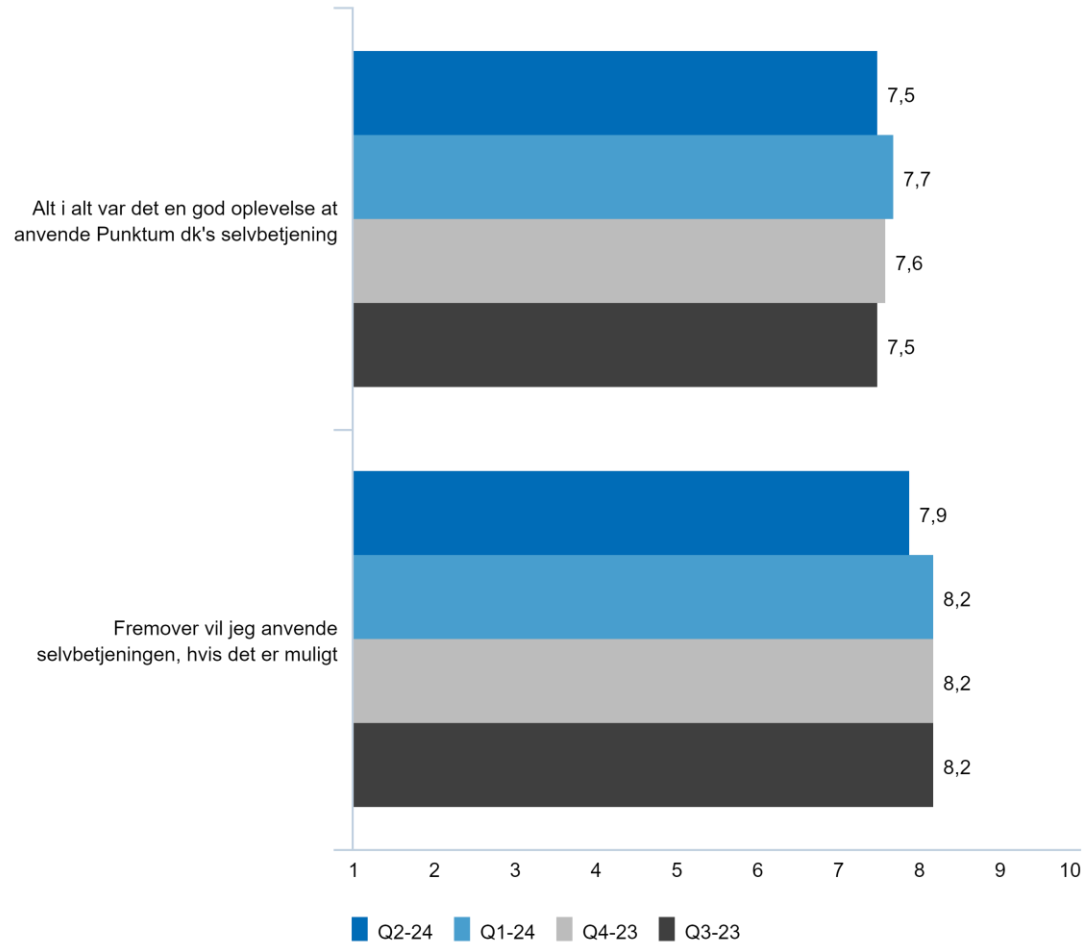
Antal svar = 2227 på alt i alt og 488 svar på de 4 øvrige spørgsmål

Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)

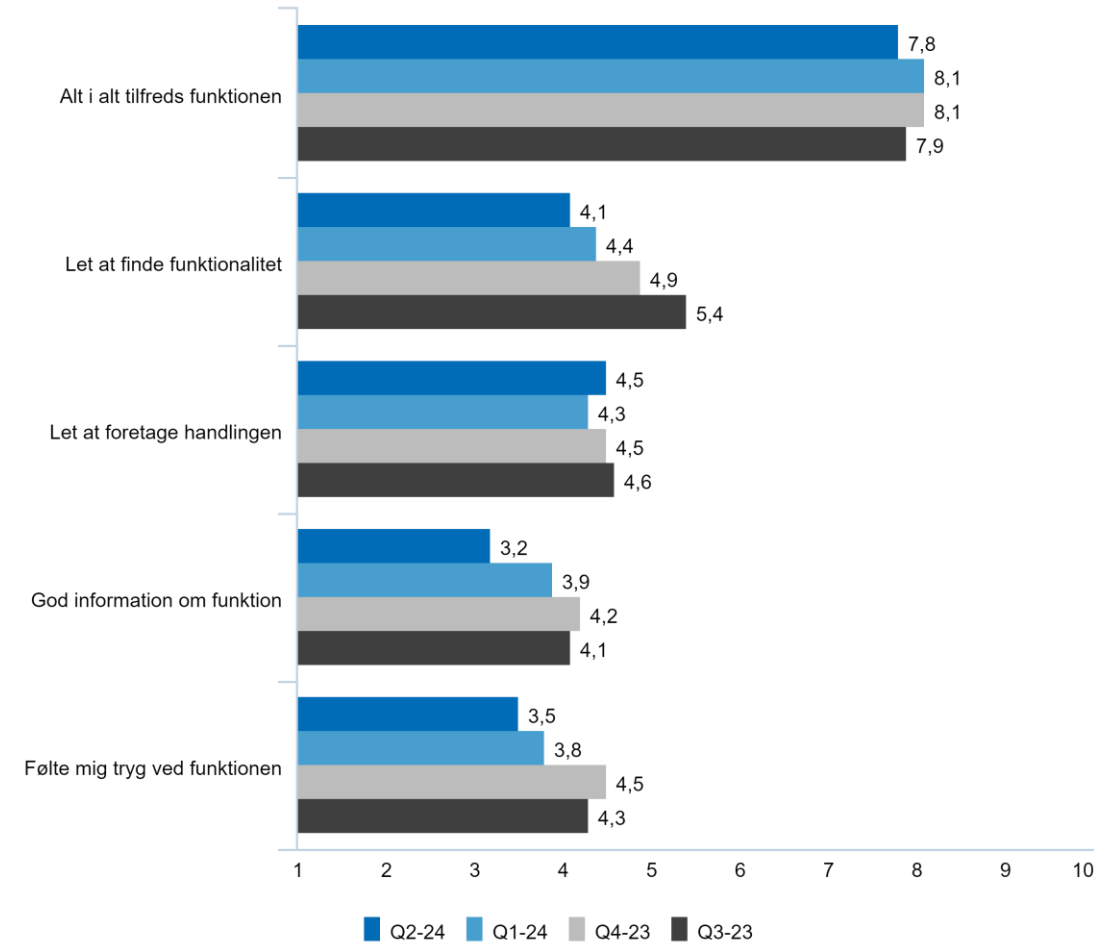


Vigtig note: De sidste fire spm. stilles kun til respondenter, der har svaret under 7 på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med oplevelsen ifm. selvbetjeningen".

Overordnet vurdering af Punktum dk's selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)

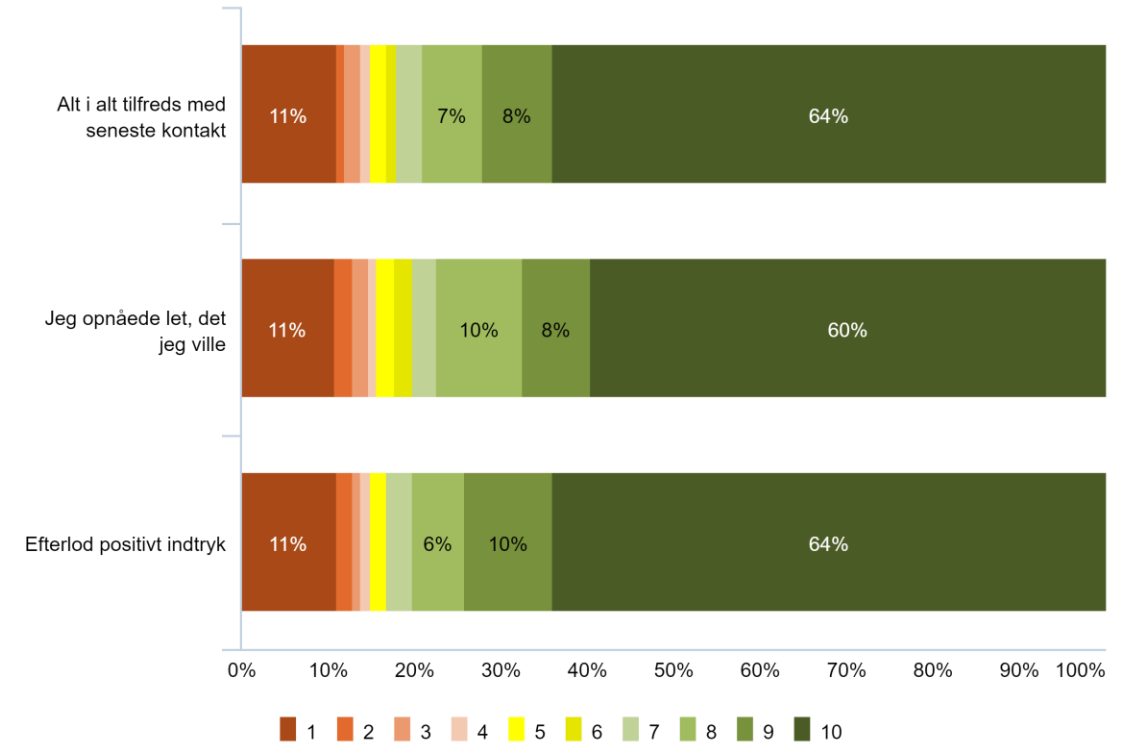
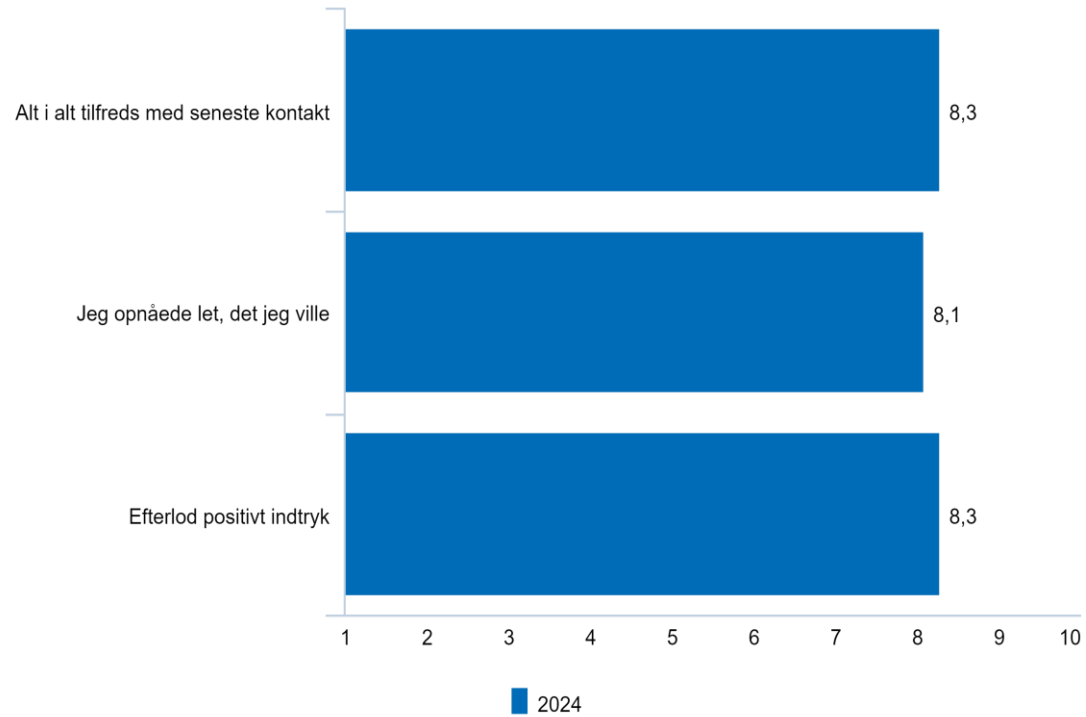


Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



Antal svar = 314

Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)

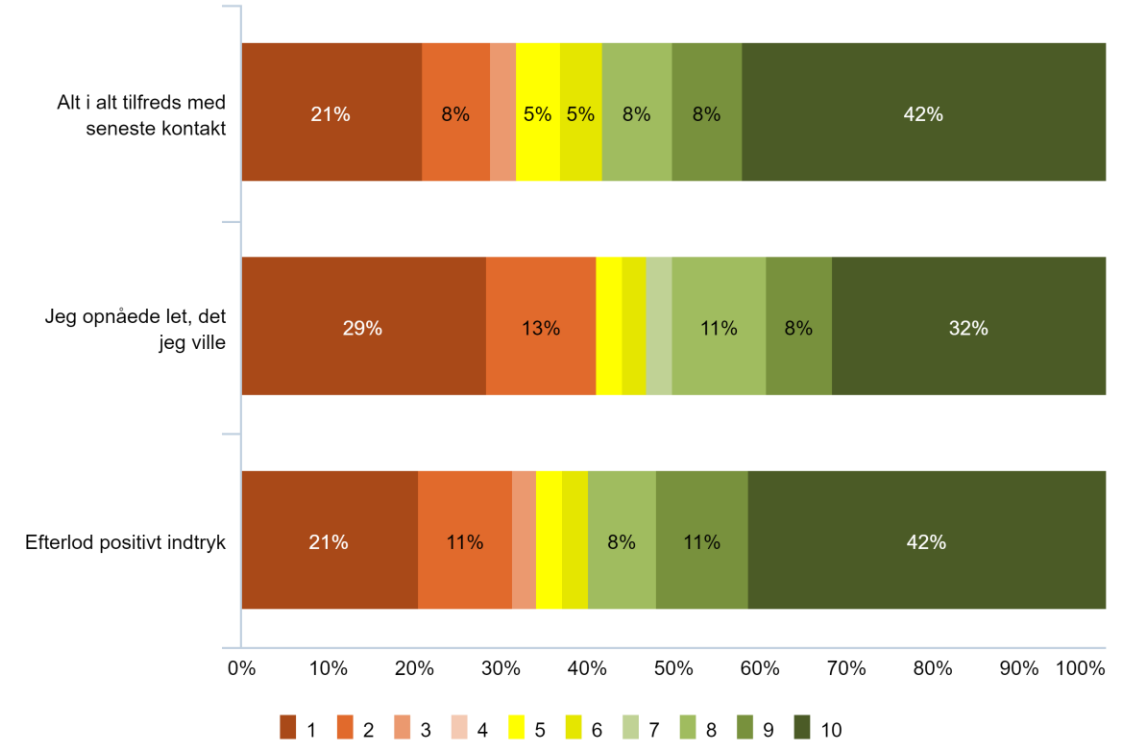
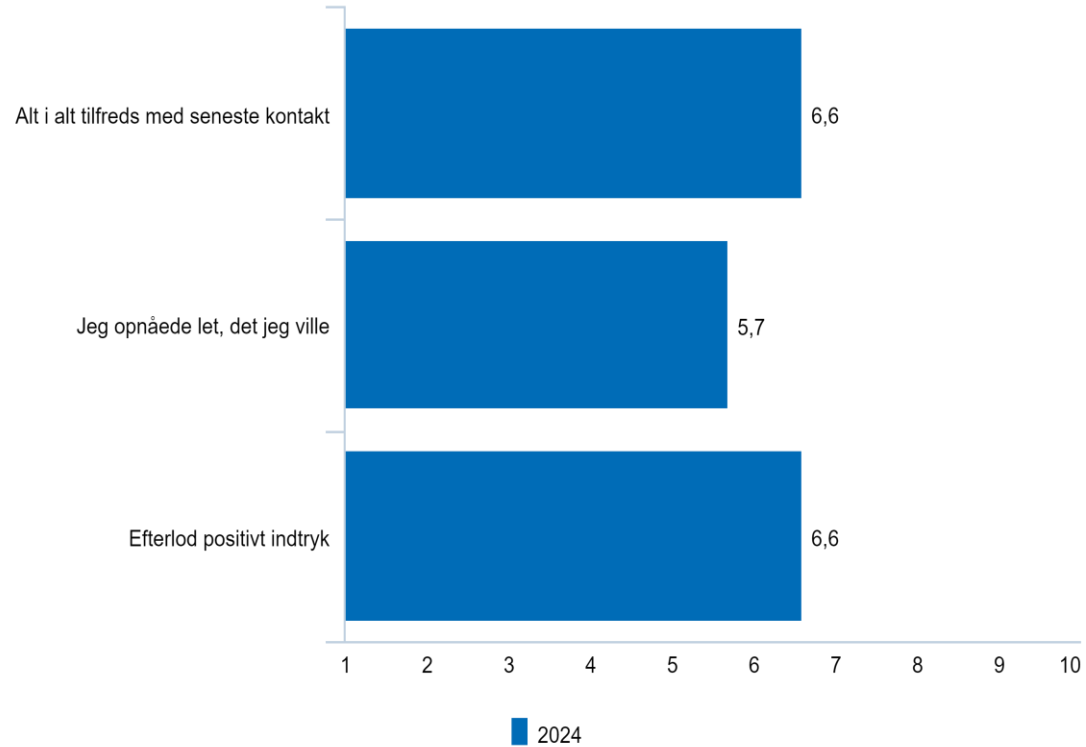


Kundeservice overordnet (Email)



Antal svar = 38

Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)

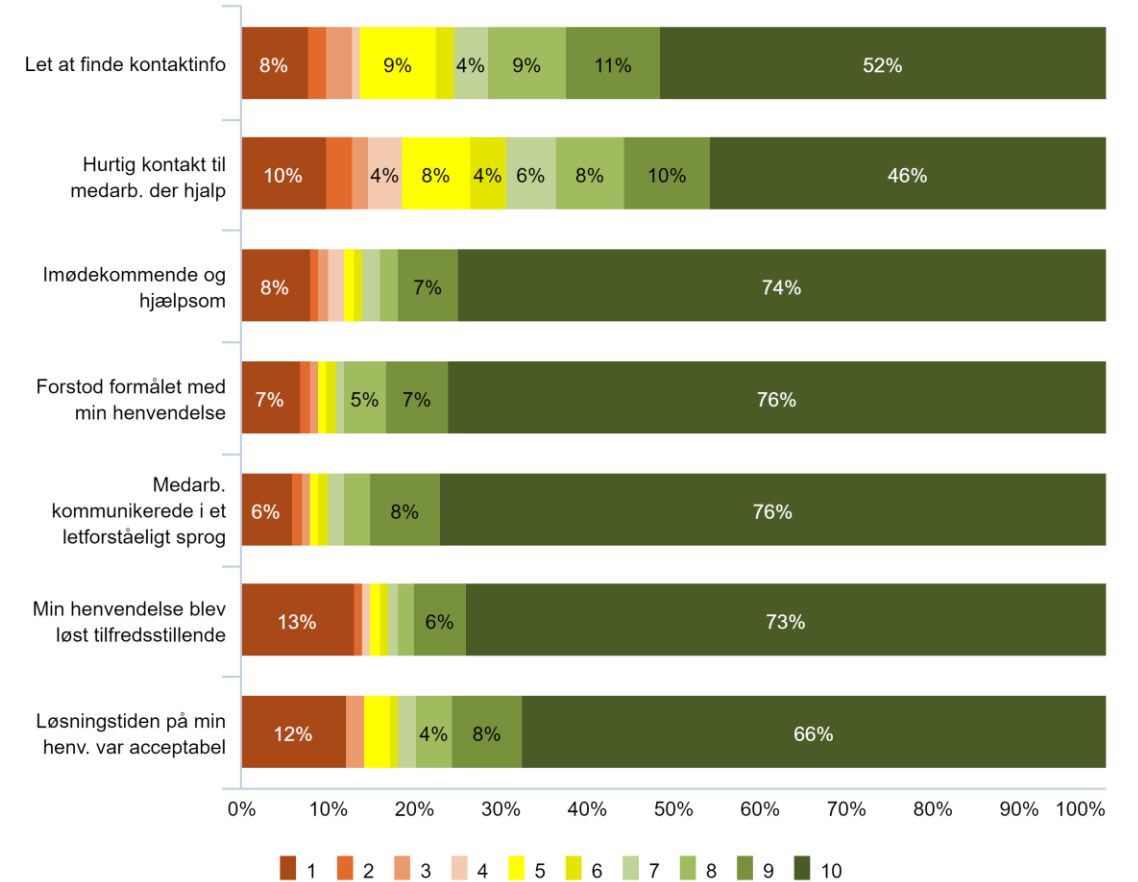
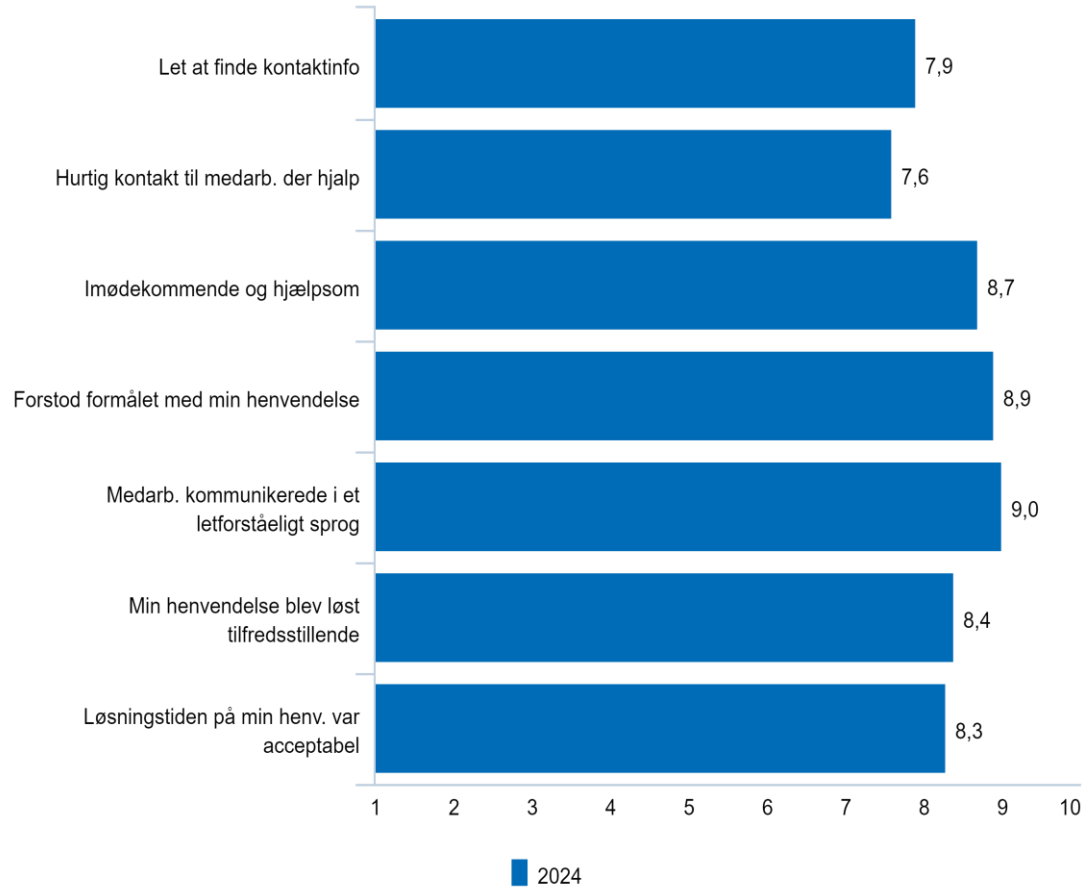


Kundeservice uddybet (Tlf)



Antal svar = 221

Kundeservice uddybet (gns.)

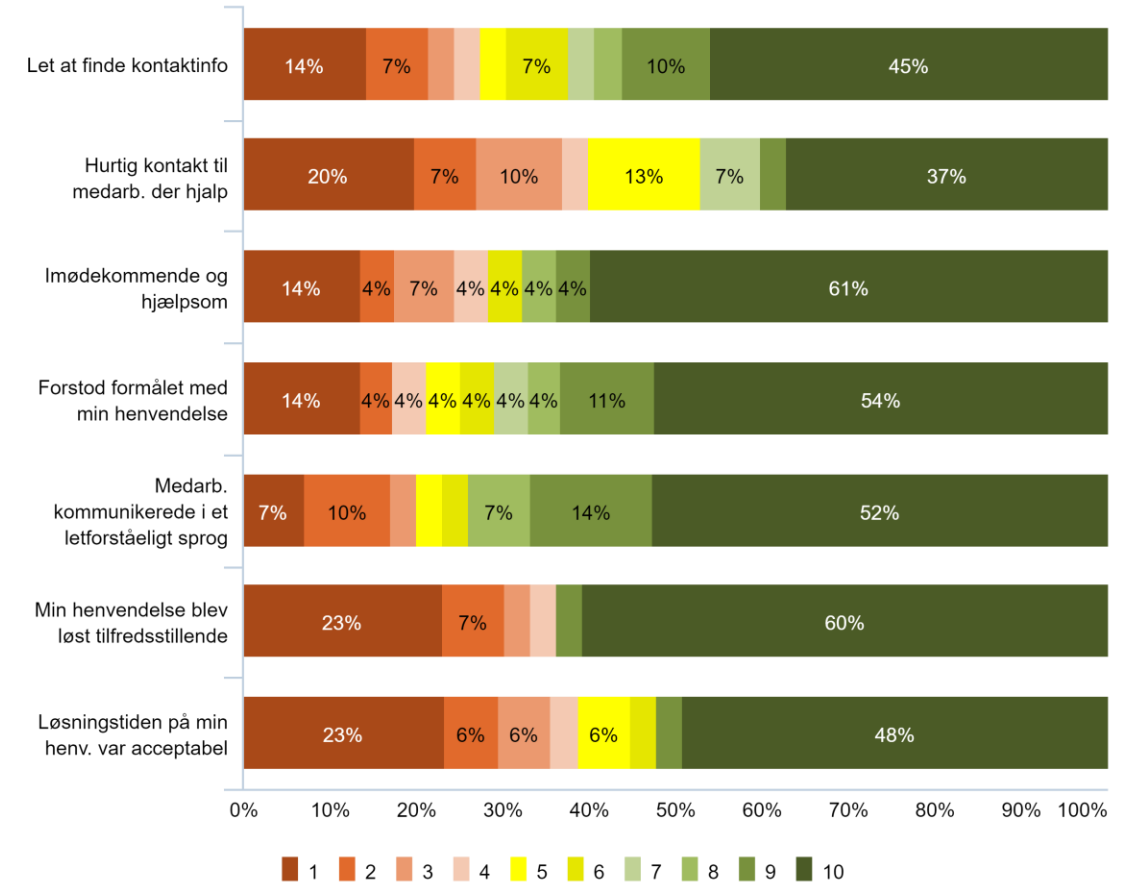
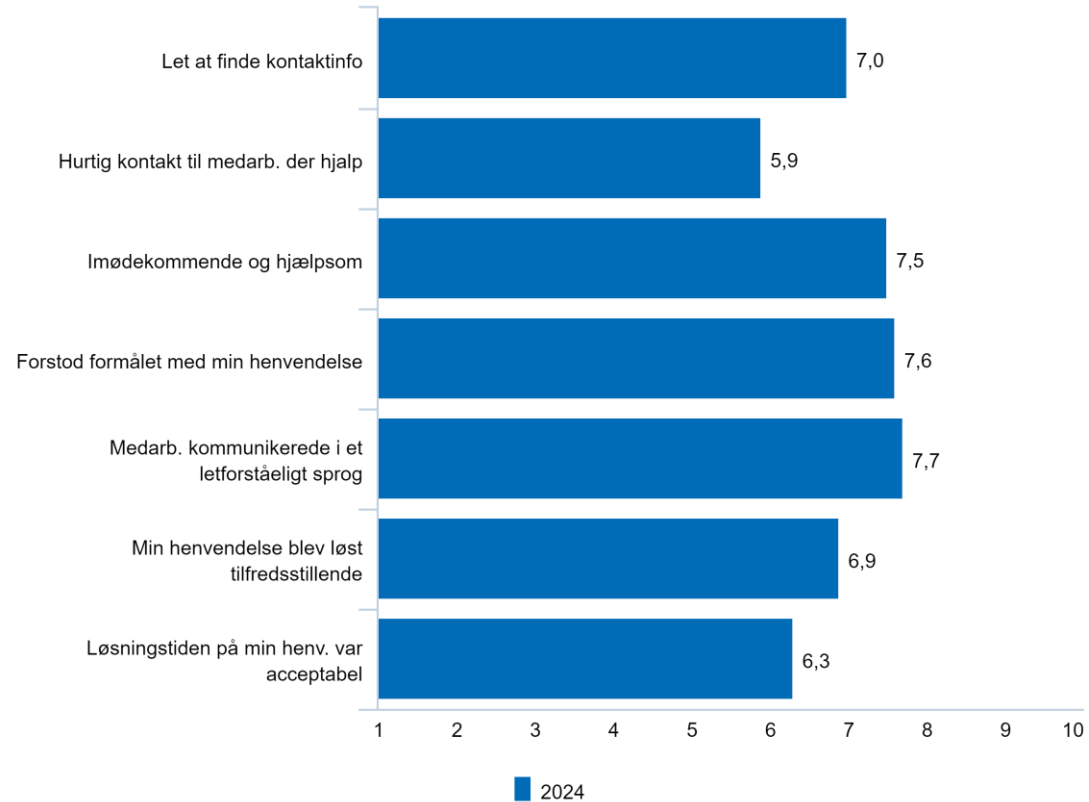


Kundeservice uddybet (Email)



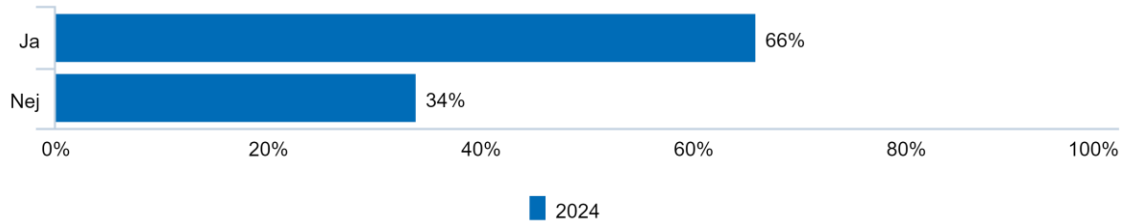
Antal svar = 31

Kundeservice uddybet (gns.)



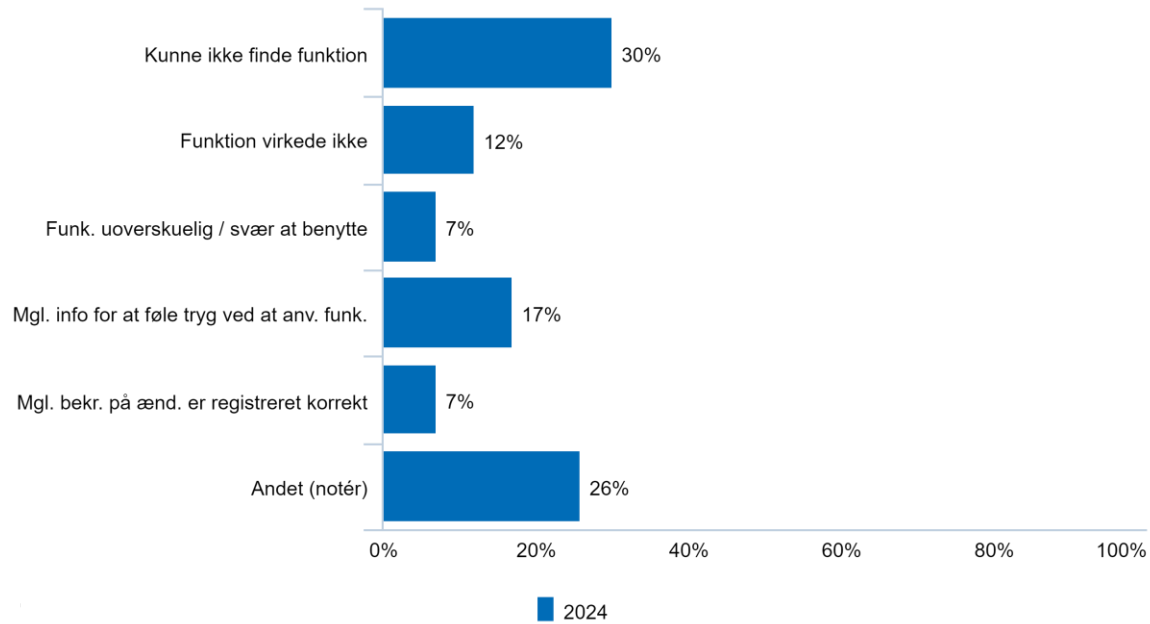
Antal svar = 314

Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede os?



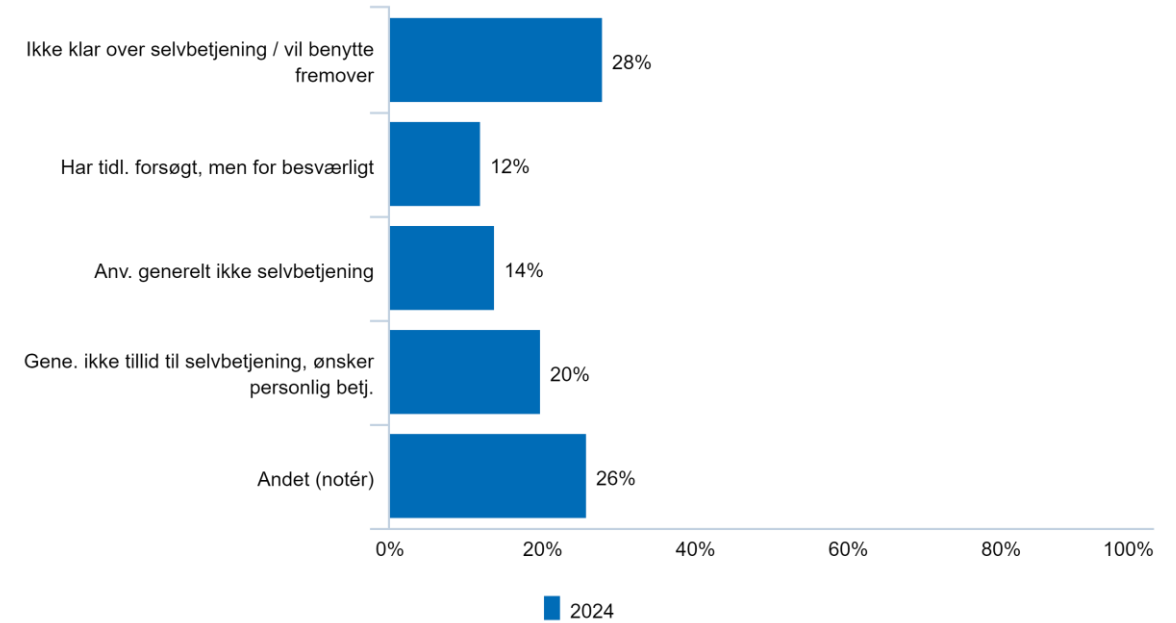
Antal svar = 207 (Ja svar)

Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede vores kundeservice?



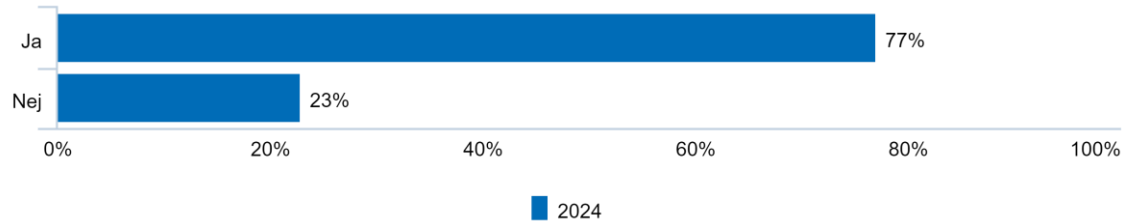
Antal svar = 107 (Nej svar)

Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



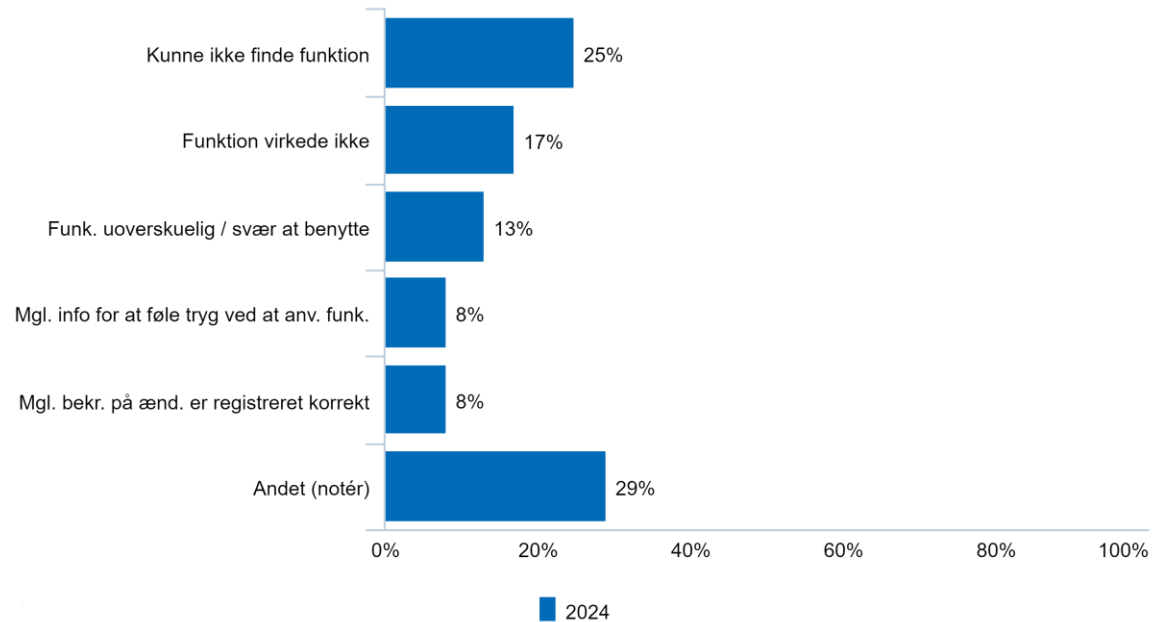
Antal svar = 38

Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede os?



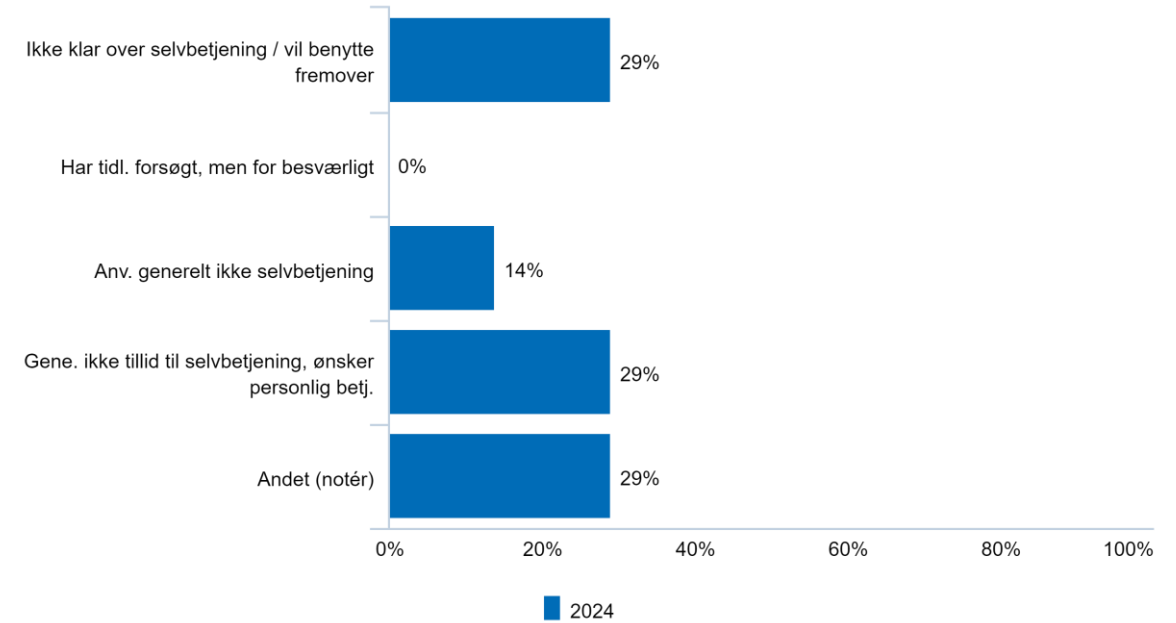
Antal svar = 18 (Ja svar)

Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede vores kundeservice?

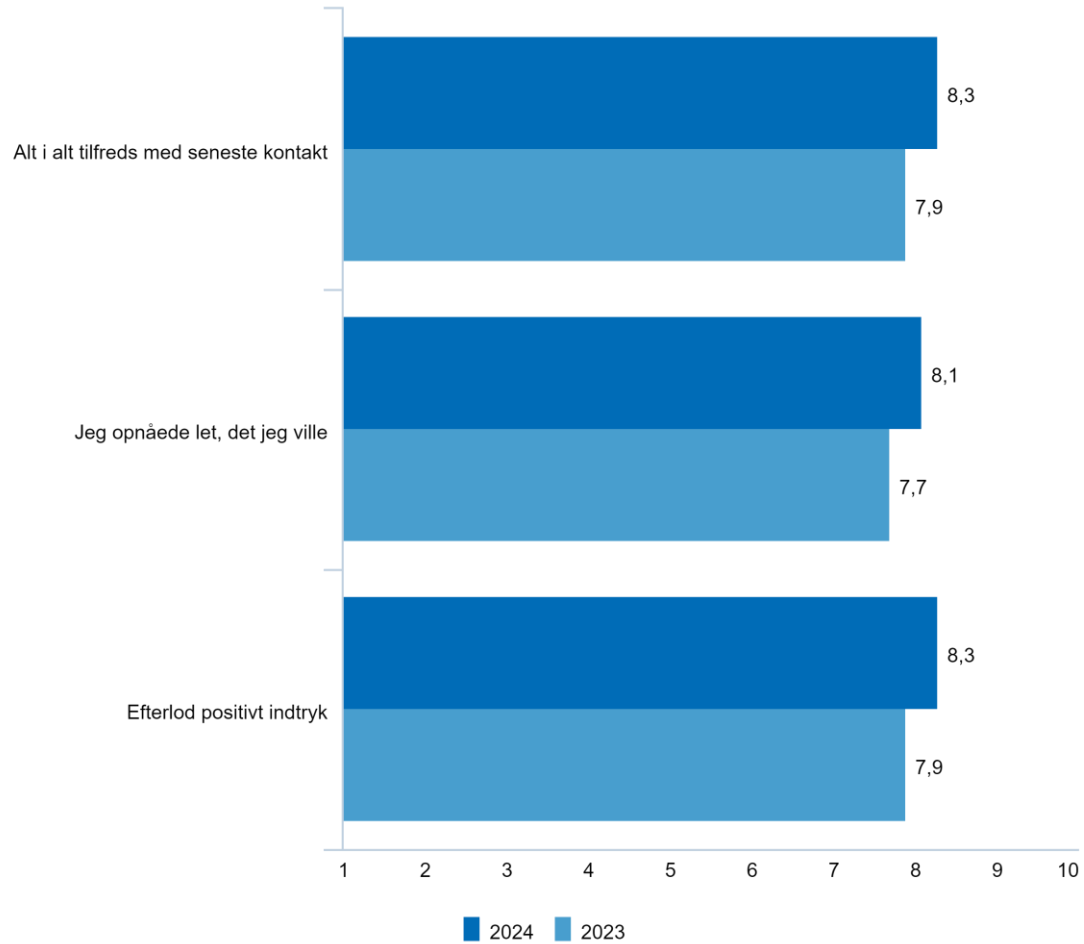


Antal svar = 20 (Nej svar)

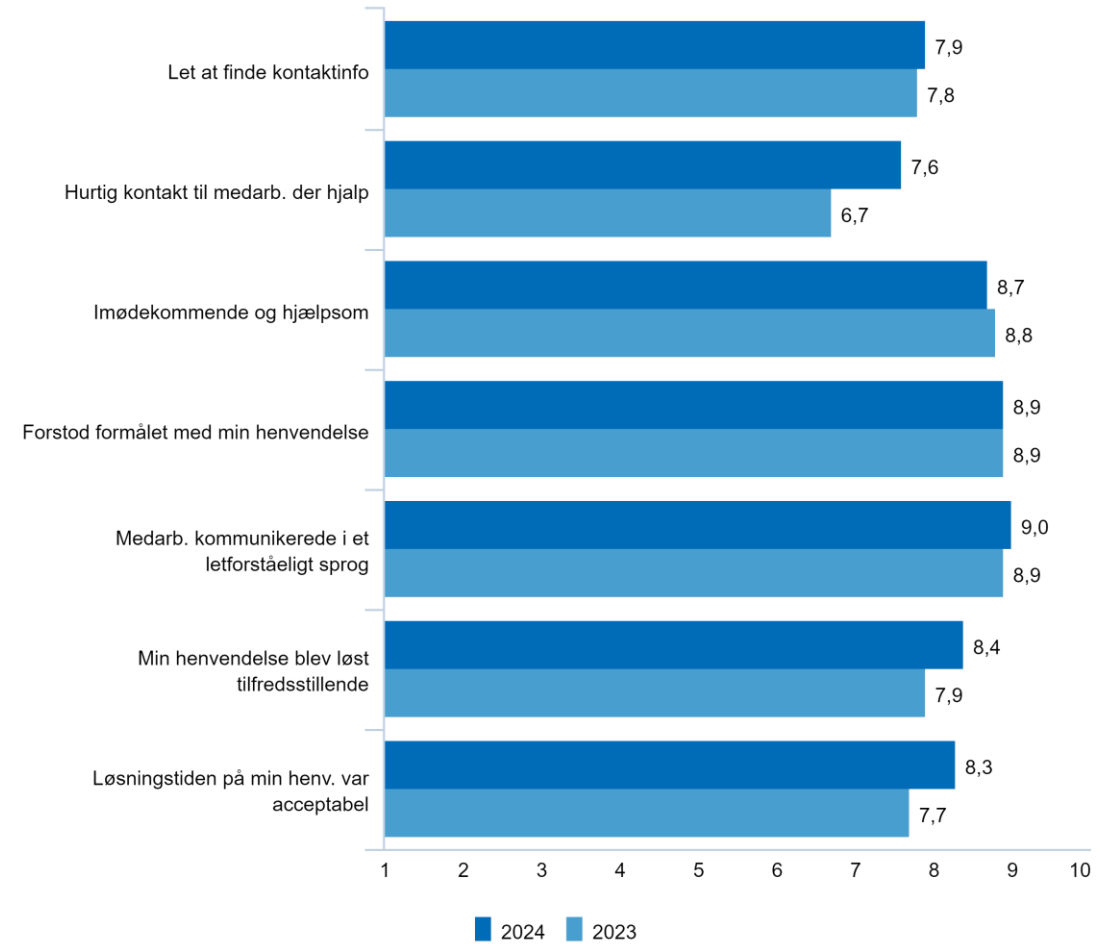
Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



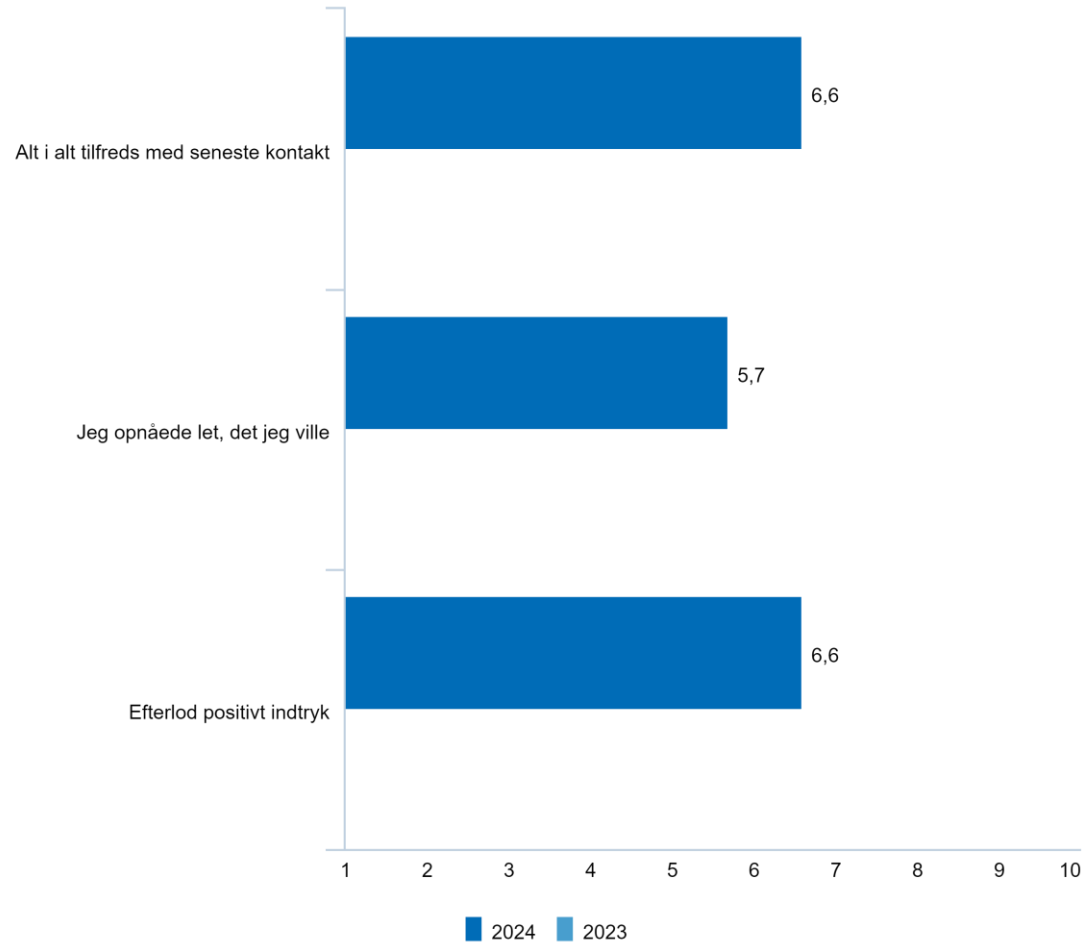
Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gennemsnit)



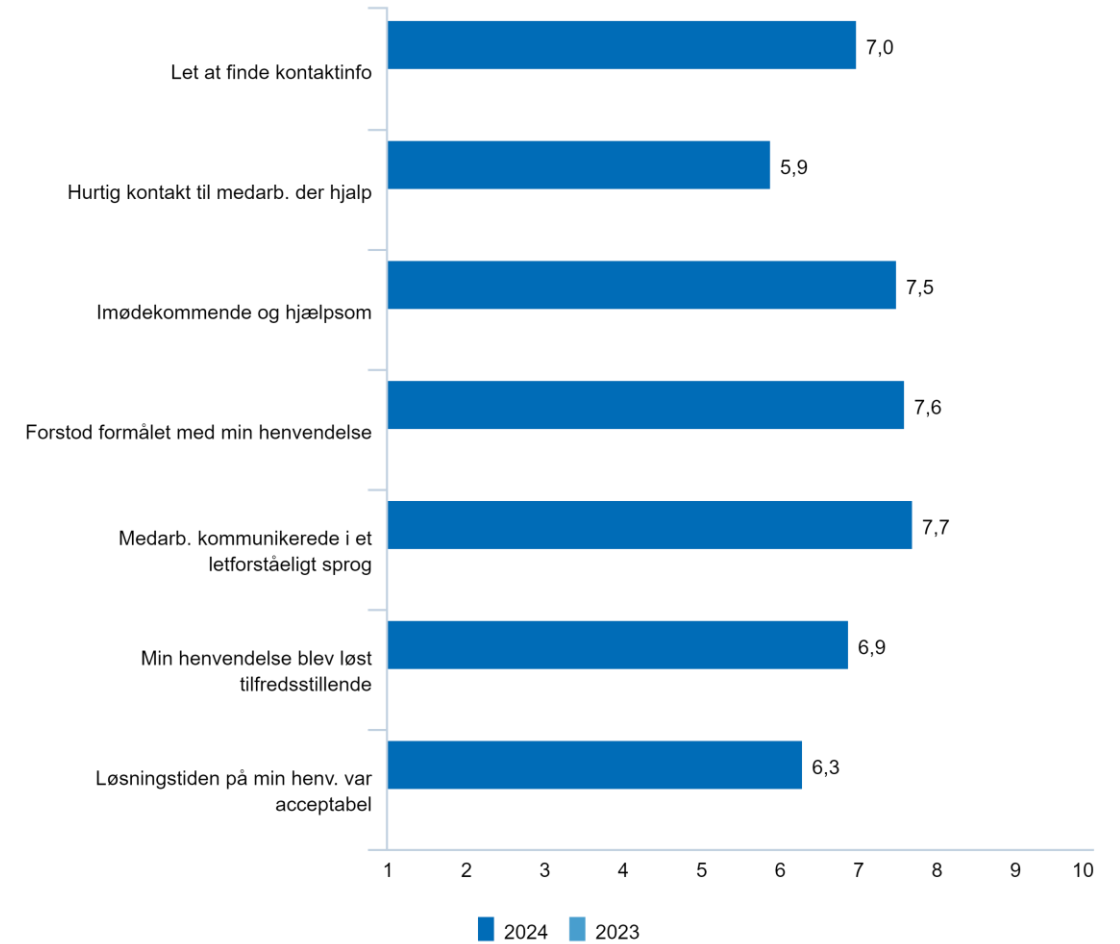
Uddybet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)



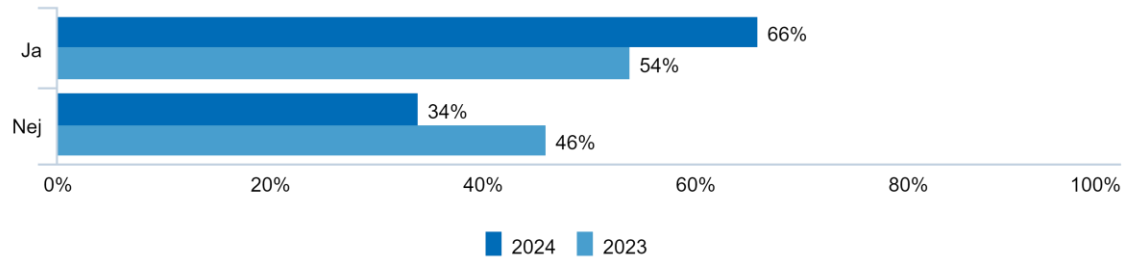
Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gennemsnit)



Uddybet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)

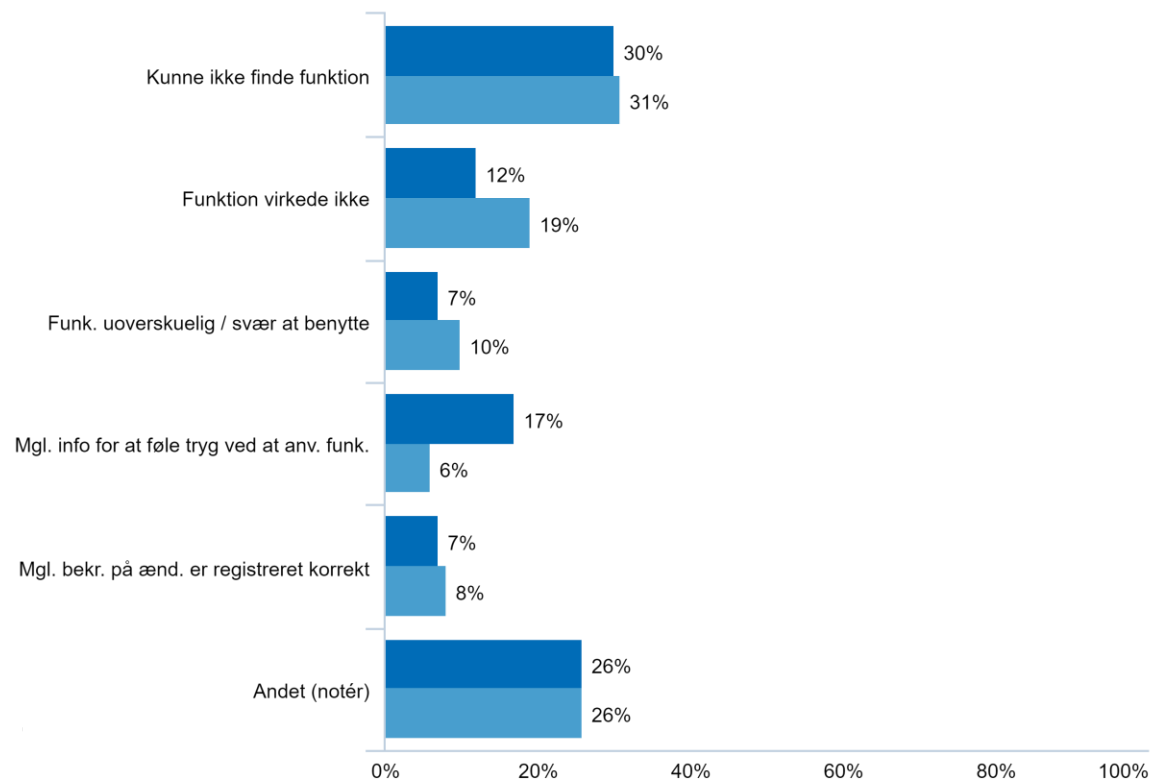


Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede kundeservice?

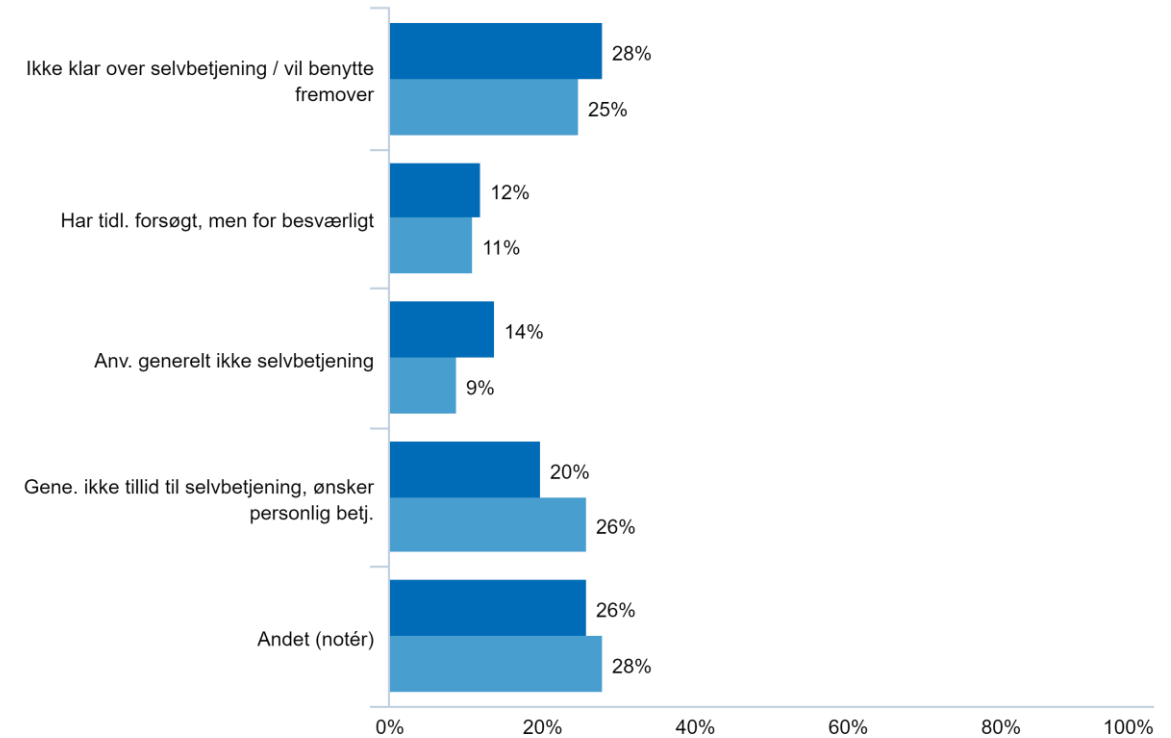


Filter: Henvendelsestype = Tlf

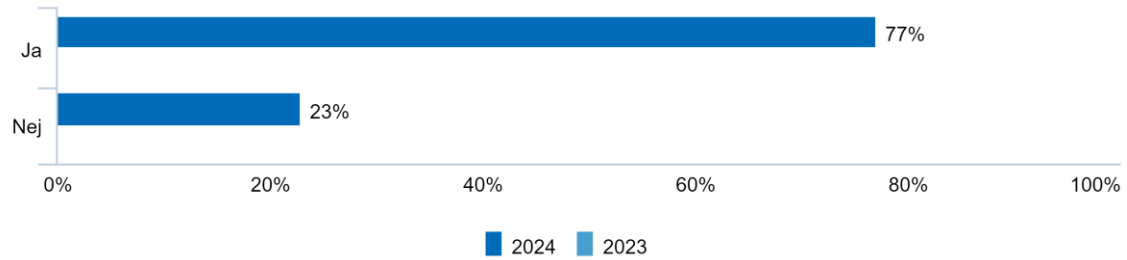
Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede kundeservice?



Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?

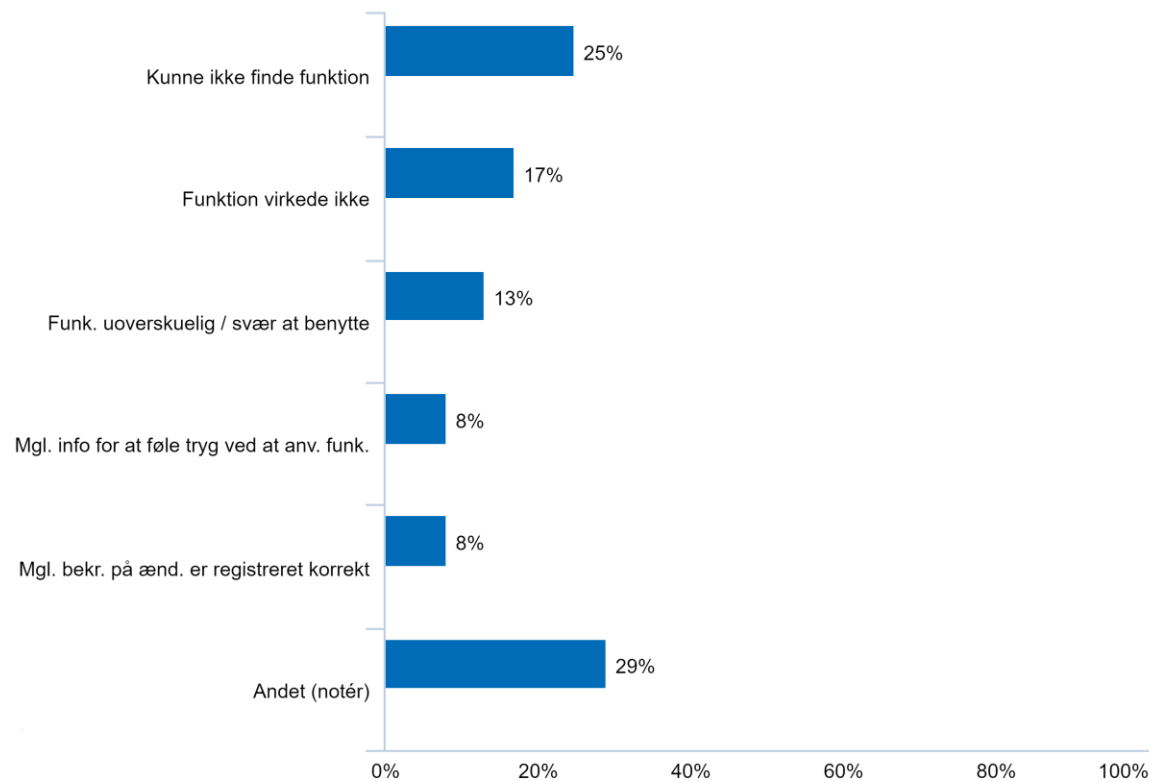


Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede kundeservice?

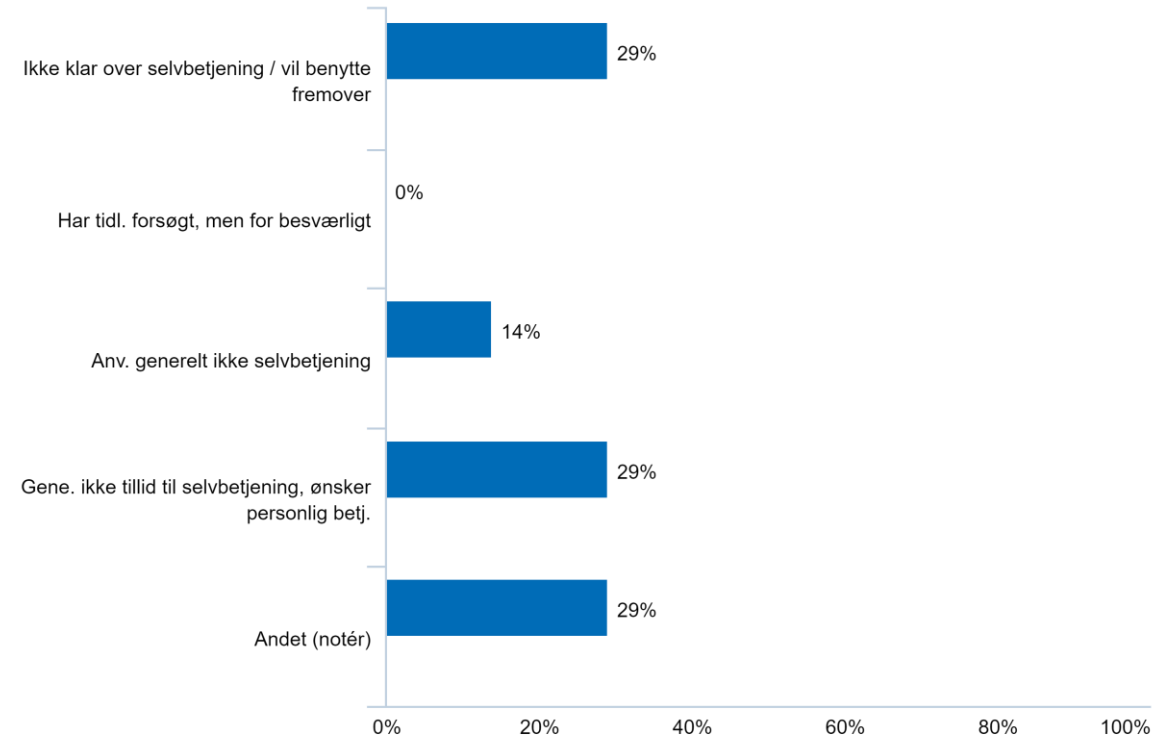


Filter: Henvendelsestype = Mail

Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede kundeservice?

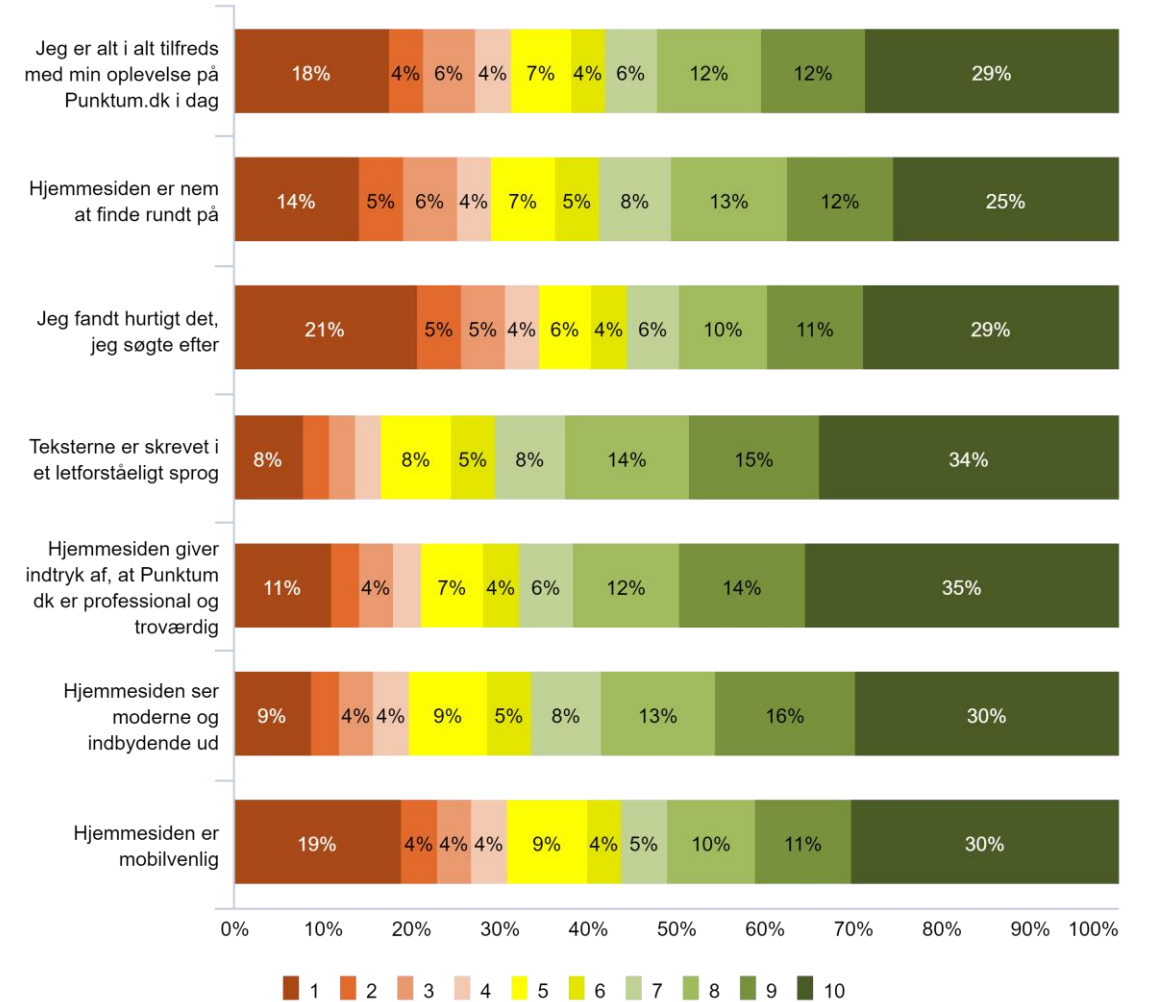
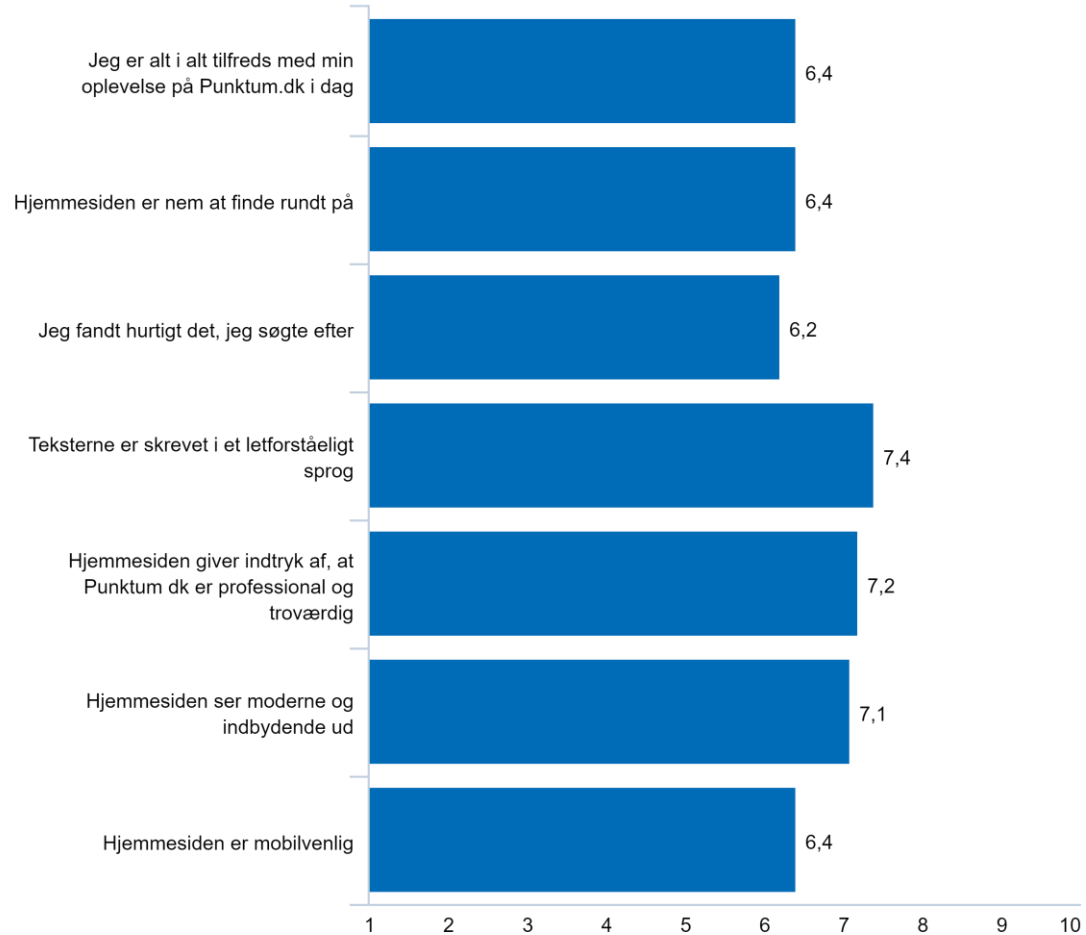


Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



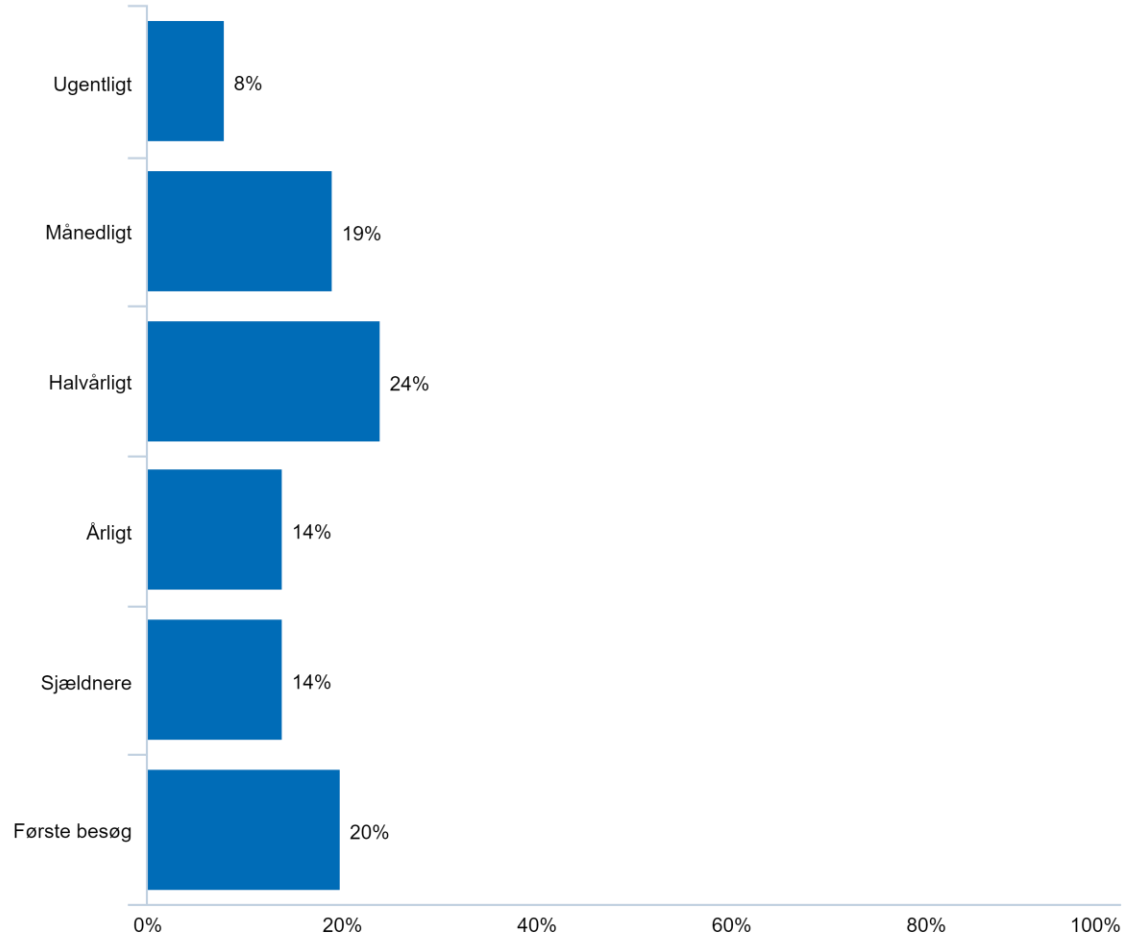
Antal svar = 2940

Overordnet vurdering af Punktum dk's website (gennemsnit)

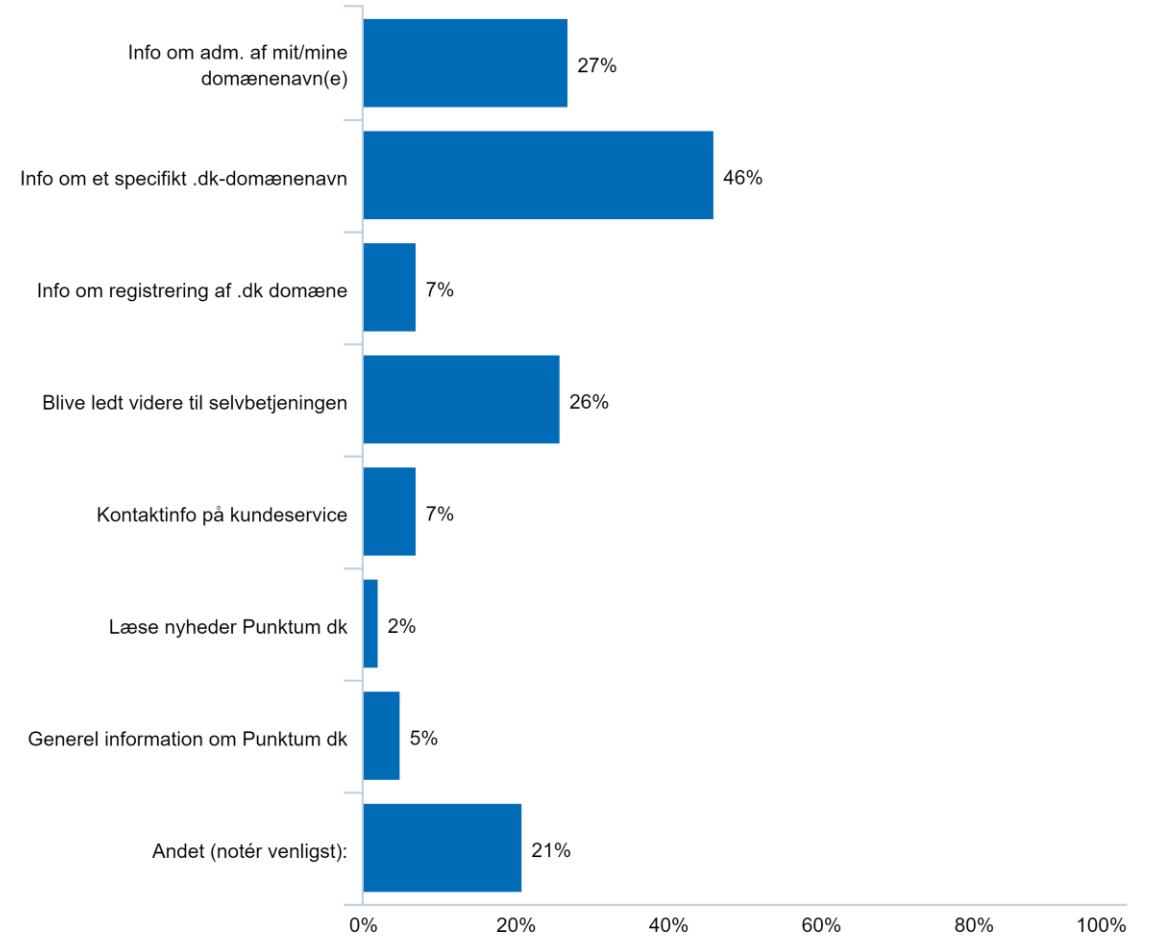


Antal svar = 2940

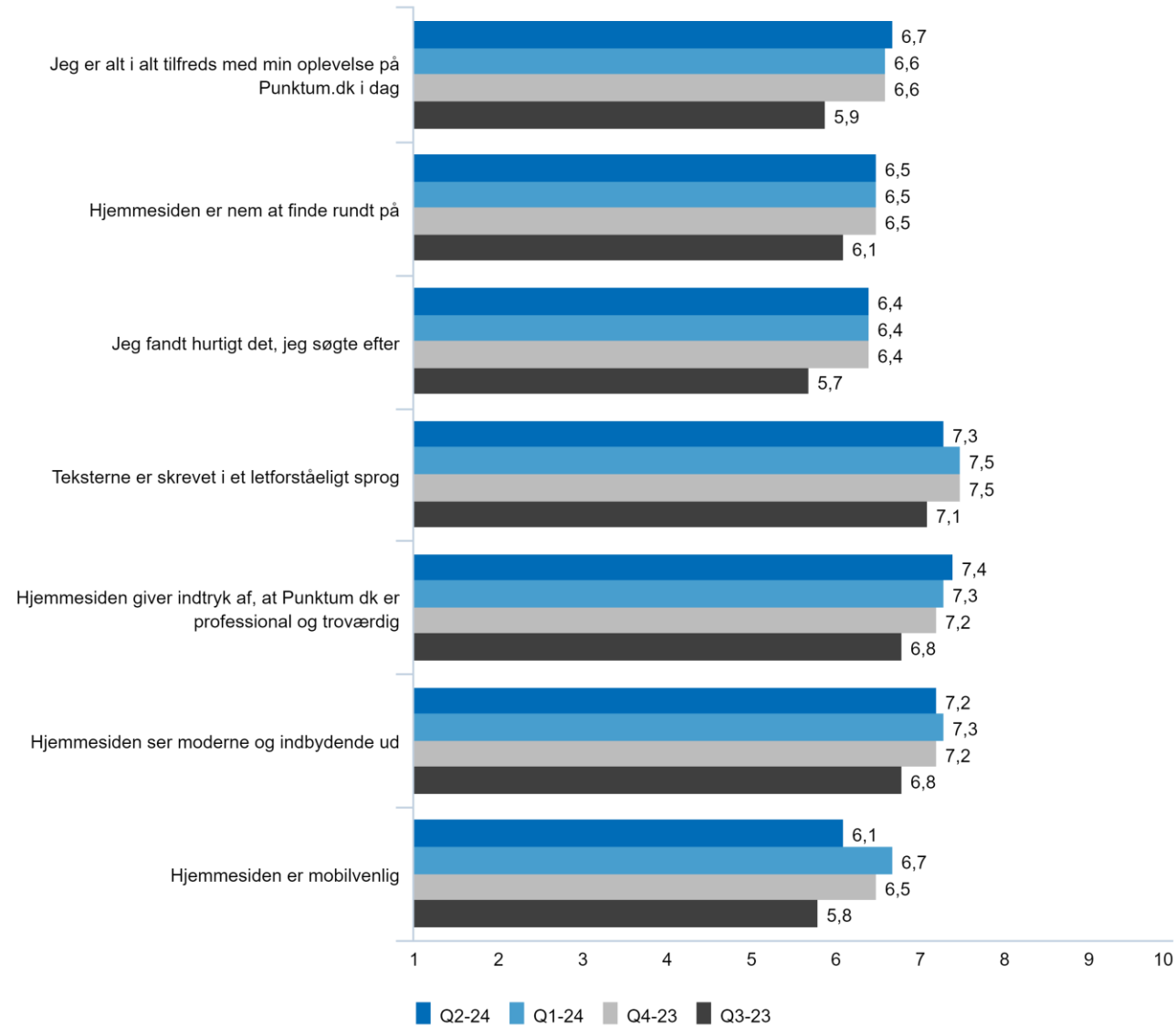
Hvor ofte besøger du Punktum dk?



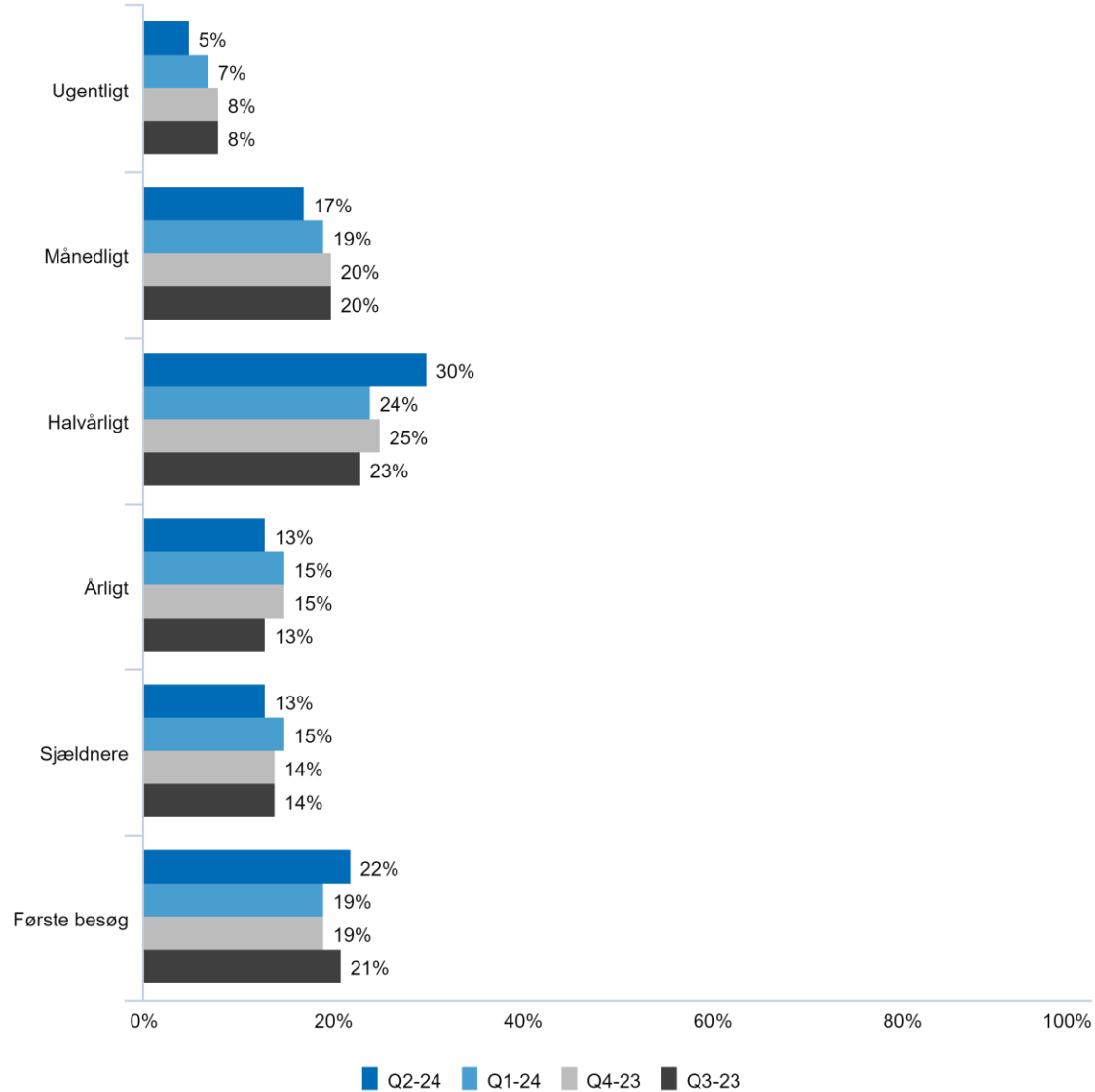
Hvad er formålet med dit besøg på Punktum dk i dag?



Overordnet vurdering af Punktum dk's website (gennemsnit)



Hvor ofte besøger du Punktum dk?



Hvad er formålet med dit besøg på Punktum dk i dag?

