

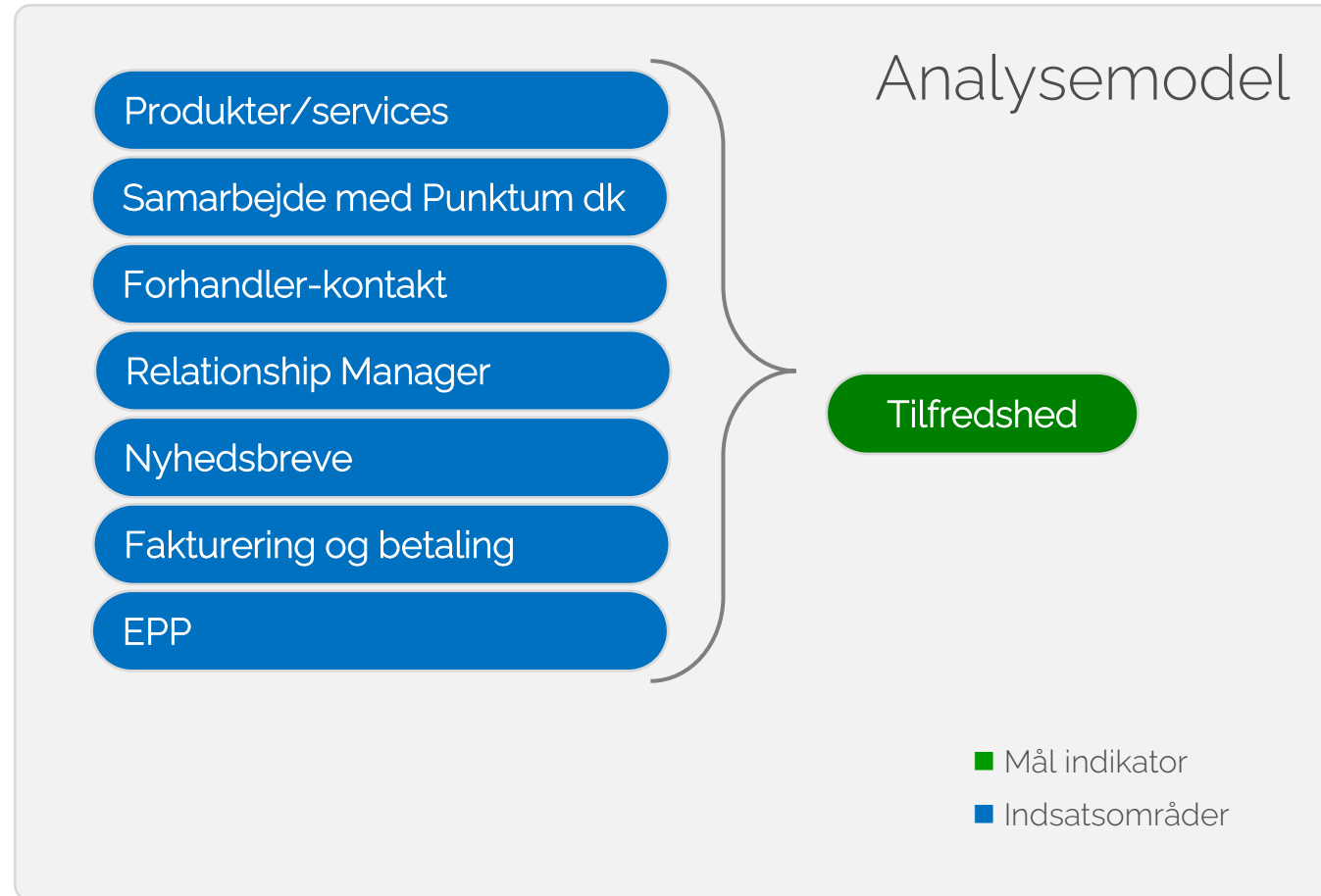


## Kundemåling forhandlere 2024



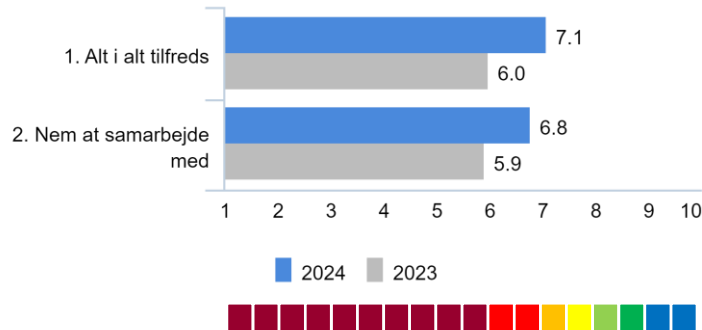
	ForhandlERMåling 2024
Deltagere	120 inviterede 45 svar (31 lang version/ 14 korte) 38%
Dataindsamling	18. marts – 12. april
Forklaringsgrad	83%

- Svarprocent på 38% er den samme som i 2023.
- Spørgeskemaet er opdelt i en kort og lang version, hvor den korte består af de første 3 spørgsmål (tilfredshed og image). 69% af dem der svarede valgte den lange version.
- Fortsat rigtig god forklaringsgrad – skal gerne være over 60% (siger noget om, hvor godt spørgeskemaet forklarer tilfredsheden)

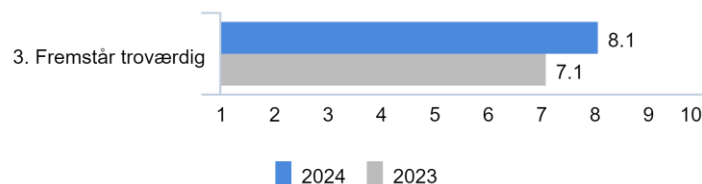


- Lavt niveau på tilfredshed på omkring 7 men højere end 2023
- Segmentet "Mindre forhandler" har lavere tilfredshed (6,3), mens segmentet "Forhandler" har høj tilfredshed (8,9)
- Forhandlere i DK har lavere tilfredshed end internationale forhandlere
- Volume tunge forhandlere har lav tilfredshed (6,3)
- Både DK og internationale forhandlere har højere tilfredshed i 2024 i forhold til 2023
- NB: Forskelle i gennemsnit på over 1,7 er statistisk signifikante

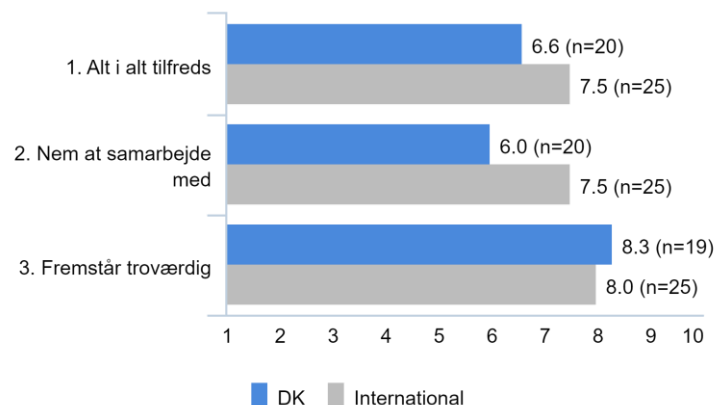
Tilfredshed



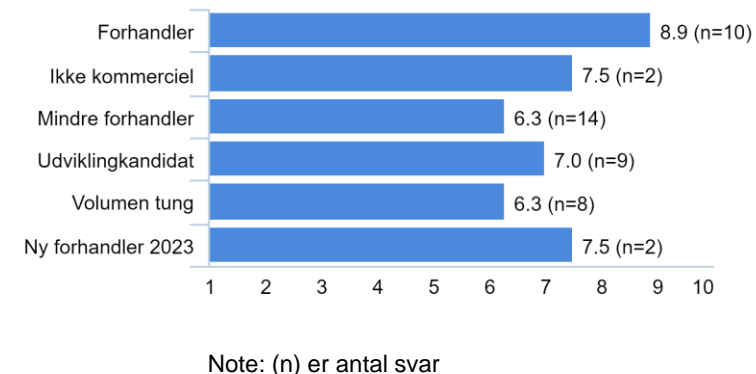
Image



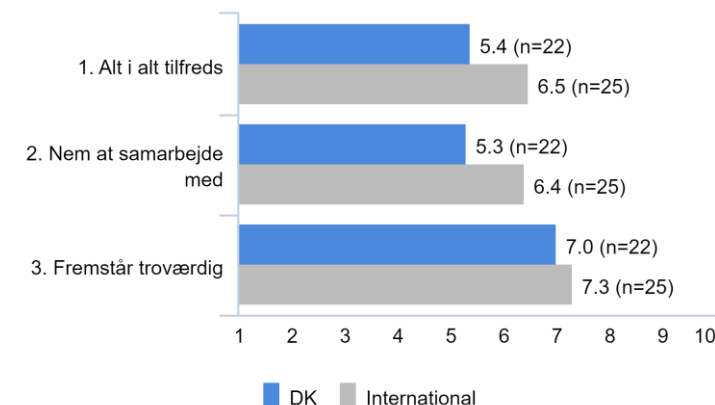
Tilfredshed & Image X DK/Ikke DK - 2024



1. Alt i alt tilfreds x Segmenter



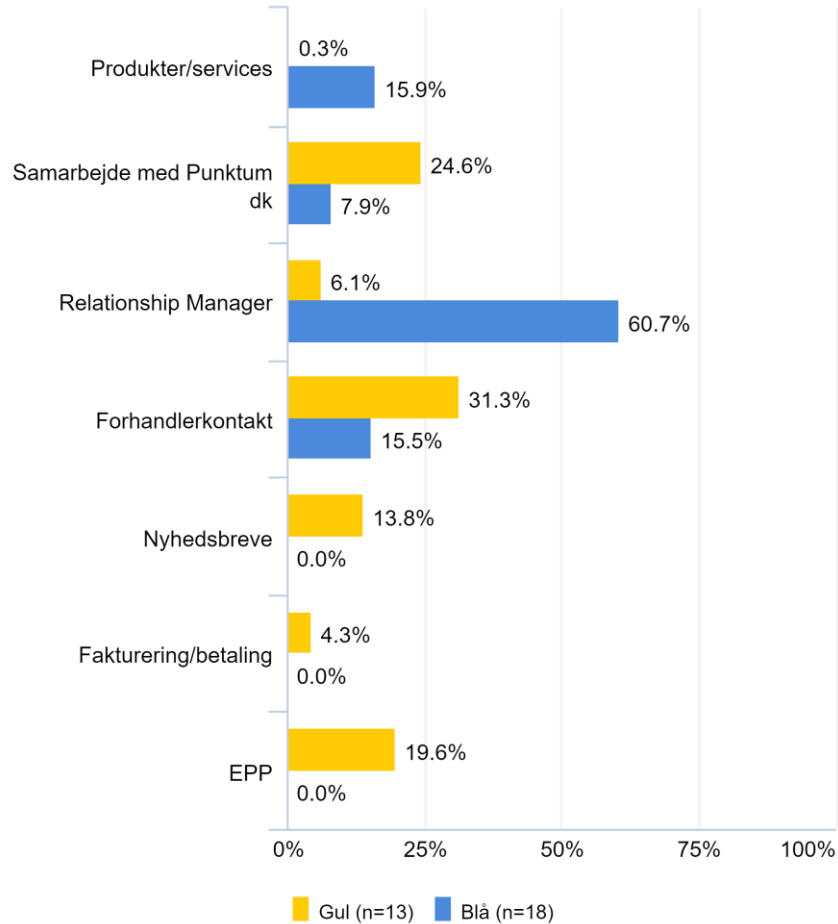
Tilfredshed & Image X DK/Ikke DK - 2023



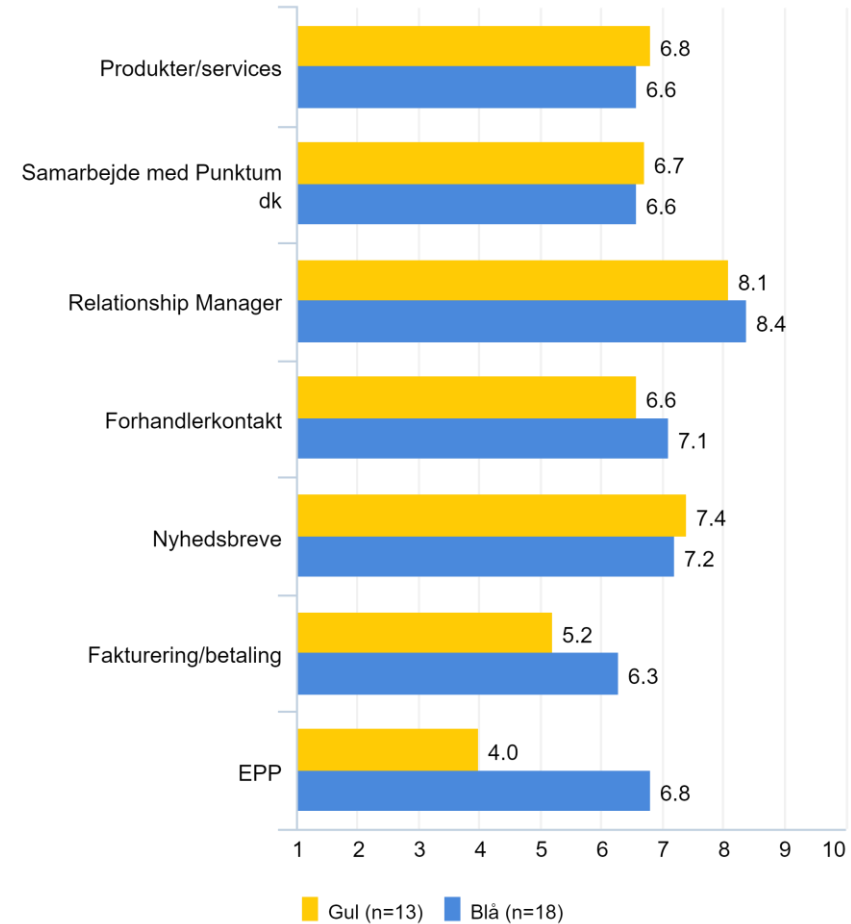
Med effektmodellen kan forhandlerne indeles i nogle primære effektprofiler afhængig af hvilke forhold, som er vigtige for dem.

Neden for til venstre kan du se de 2 effektprofiler benævnt "Gule" (13 forhandlere) og "Blå" (18 forhandlere) og deres karakteristika i.f.h.t. indsatsområderne. Til højre fremgår de 2 profilers vurdering af indsatsområderne.

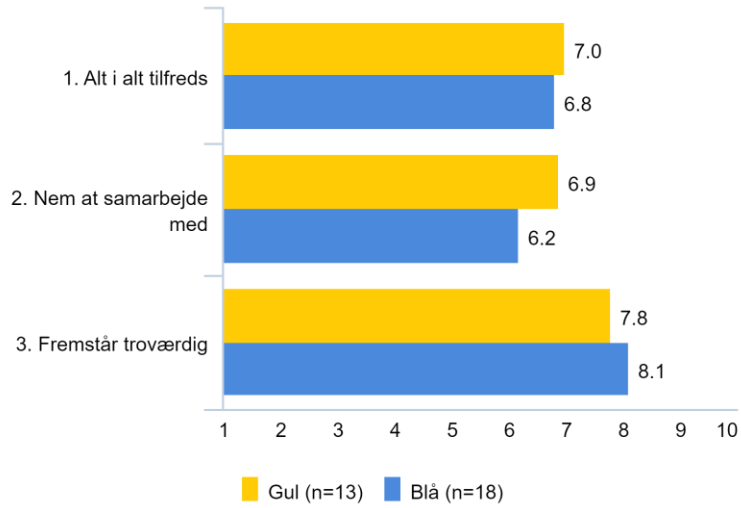
### Effekt på tilfredshed (i %) x Effektprofiler



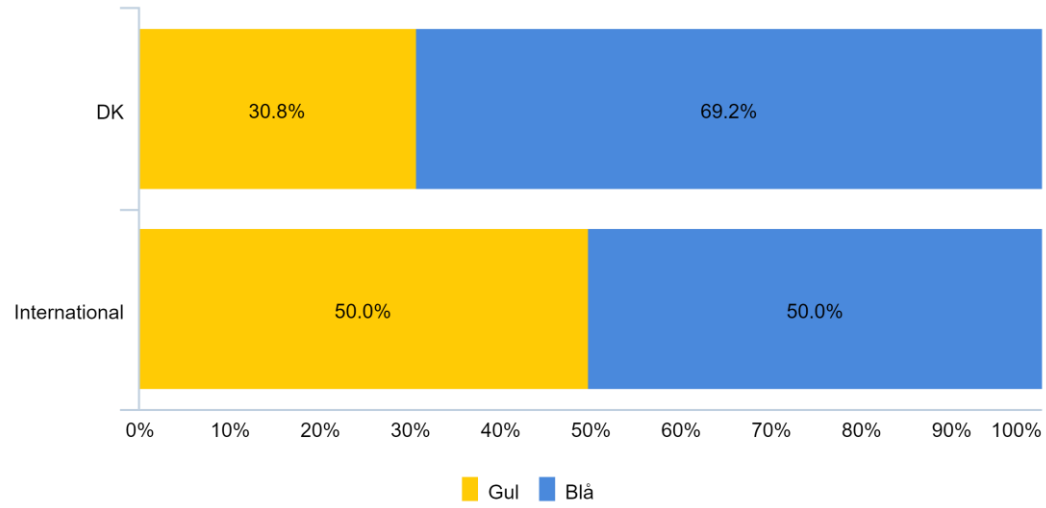
### Indsatsområder x Effektprofiler



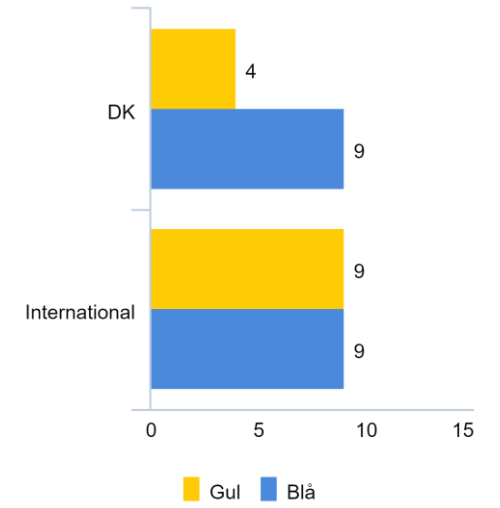
## Måindikatorer x Effektprofiler



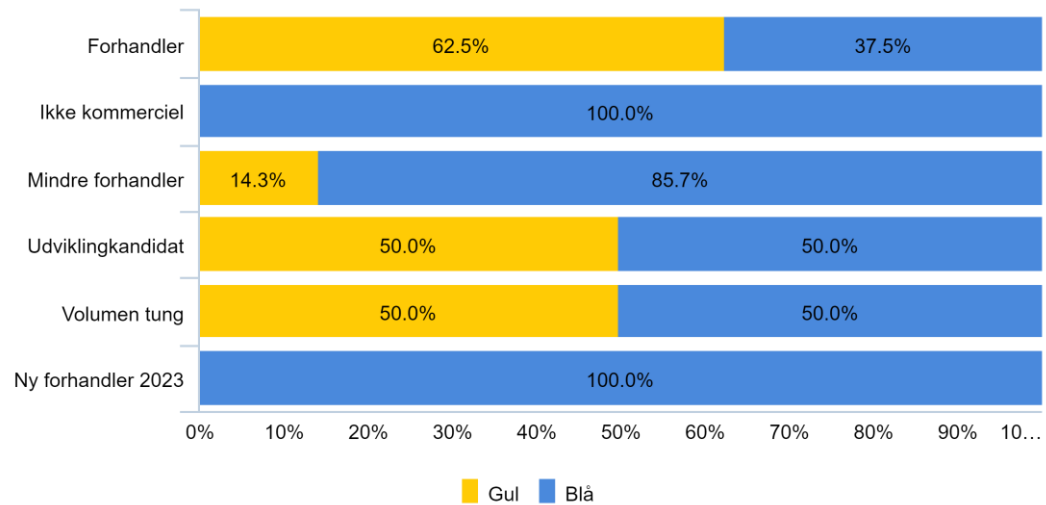
## DK/International x Effektprofiler - procent fordeling



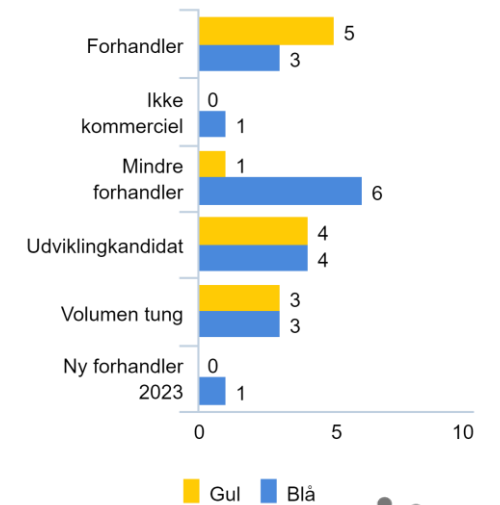
## Segment x Effektprofiler - antal



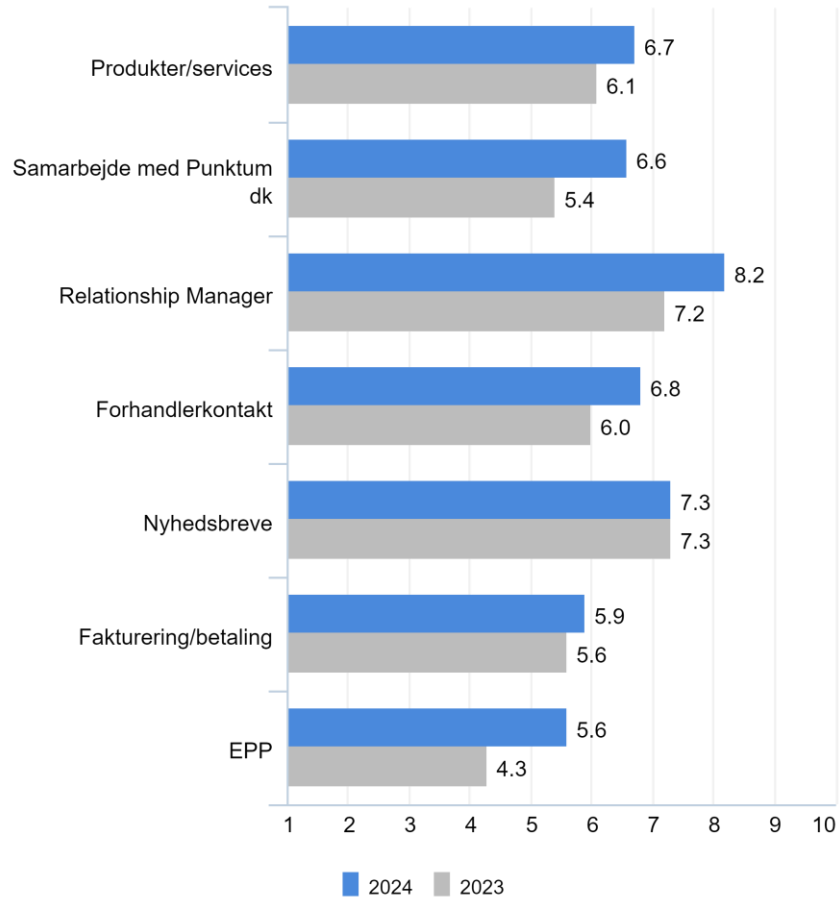
## Segment x Effektprofiler - procent fordeling



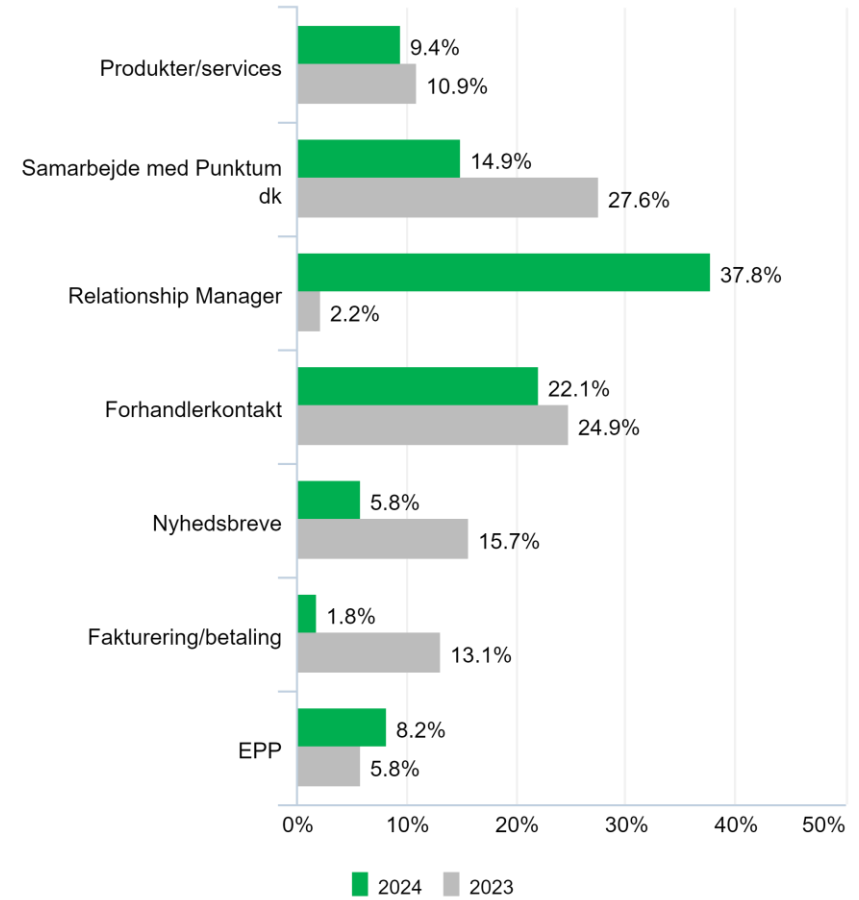
## Segment x Effektprofiler - antal

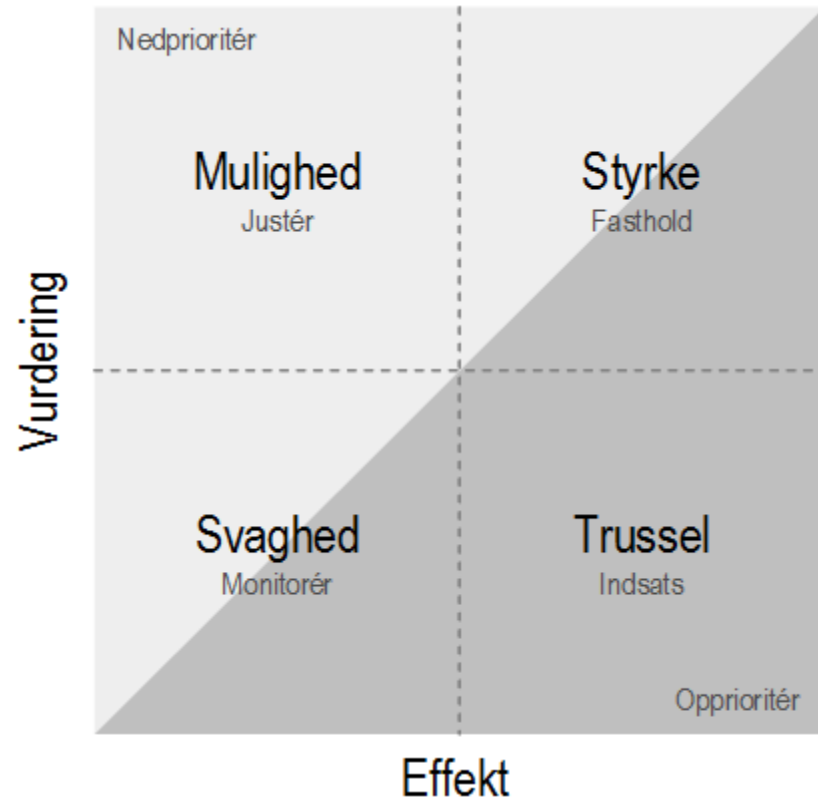


**Indsatsområder**



**Effekt på tilfredshed (i %)**





De stiplede linjer, der inddeler prioritetskortet i fire områder udgør gennemsnittet for hhv. vurdering og effekt.

### Trusler - Indsats

Udsagn der befinder sig i dette hjørne har stor effekt men lav vurdering. Ved at forbedre områder, der ligger i dette hjørne, vil man opleve den største forbedring i den samlede tilfredshed.

### Muligheder - Justér

I dette hjørne befinder sig de forhold, hvor vurderingen er høj og effekten lav. Disse forhold kan over tid udvikle sig til styrker, såfremt deres effekt øges. Eller man kan fjerne ressourcer fra muligheder og over til truslerne, hvor de har større effekt.

### Styrker - Fasthold

I dette hjørne findes de forhold med både høj effekt og høj vurdering. Udsagn der befinder sig i denne kategori, bidrager mest til forhandlernes samlede tilfredshed. De gode resultater skal fastholdes, så styrkerne bliver bevaret.

### Svagheder - Monitorér

Her er de forhold, hvor både vurdering og effekt er lav. Forbedringer på disse forhold vil kun give en lille forbedring i den samlede tilfredshed og kan derfor sjældent betale sig. Hold øje med, at forholdene i denne kategori ikke får større effekt og dermed udvikler sig til trusler.



## Prioritetskort (alle 31 svar)



Det blå kryds i prioritetskortet viser gennemsnittet for henholdsvis forhandlernes vurdering (6,92) og effekt i procent (7,69).

- **Produkter/services:**
  - 4. Indsats for at forenkle
  - 5. Håndterer sikkerhed godt
- **Samarbejde:**
  - 6. Forstår vores forretning
  - 7. Involverer os i projekter
- **Forhandlerkontakt:**
  - 10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret
  - 11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret
- **Relationship Manager:**
  - 12. Rel. Man. er tilgængelig
  - 13. Rel. Man. samarb.relation
- **Nyhedsbreve:**
  - 14. Nyhedsbreve alt i alt tilfreds
  - 15. Nyhedsbreve relevant indhold
- **Fakturering/betaling:**
  - 17. Fakt. samlet set
  - 18. Betalingsprocedurer
- **EPP:**
  - 19. EPP alt i alt tilfreds

## Prioritetskort (Gul profil – 13 forhandlere)



Det blå kryds i prioritetskortet viser gennemsnittet for henholdsvis forhandlernes vurdering (6,92) og effekt i procent (7,69).

- **Produkter/services:**
  - 4. Indsats for at forenkle
  - 5. Håndterer sikkerhed godt
- **Samarbejde:**
  - 6. Forstår vores forretning
  - 7. Involverer os i projekter
- **Forhandlerkontakt:**
  - 10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret
  - 11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret
- **Relationship Manager:**
  - 12. Rel. Man. er tilgængelig
  - 13. Rel. Man. samarb.relation
- **Nyhedsbreve:**
  - 14. Nyhedsbreve alt i alt tilfreds
  - 15. Nyhedsbreve relevant indhold
- **Fakturering/betaling:**
  - 17. Fakt. samlet set
  - 18. Betalingsprocedurer
- **EPP:**
  - 19. EPP alt i alt tilfreds



Det blå kryds i prioritetskortet viser gennemsnittet for henholdsvis forhandlernes vurdering (6,92) og effekt i procent (7,69).

- **Produkter/services:**
  - 4. Indsats for at forenkle
  - 5. Håndterer sikkerhed godt
- **Samarbejde:**
  - 6. Forstår vores forretning
  - 7. Involverer os i projekter
- **Forhandlerkontakt:**
  - 10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret
  - 11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret
- **Relationship Manager:**
  - 12. Rel. Man. er tilgængelig
  - 13. Rel. Man. samarb.relation
- **Nyhedsbreve:**
  - 14. Nyhedsbreve alt i alt tilfreds
  - 15. Nyhedsbreve relevant indhold
- **Fakturering/betaling:**
  - 17. Fakt. samlet set
  - 18. Betalingsprocedurer
- **EPP:**
  - 19. EPP alt i alt tilfreds

Alle forhandlere (31)

## Trusler

(Effekt > snit & Vurdering < snit)

	Effekt	Vurdering
11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret	10.8	6.7
6. Forstår vores forretning	8.0	6.0

## Styrker

(Effekt > snit & Vurdering > snit)

	Effekt	Vurdering
12. Rel. Man. er tilgængelig	19.2	8.4
13. Rel. Man. samarb.relation	18.8	8.0
10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret	12.7	7.0
7. Involverer os i projekter	8.0	7.2

Gul profil (13 forhandlere)

## Trusler

(Effekt > snit & Vurdering < snit)

	Effekt	Vurdering
10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret	18.4	6.7
11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret	16.3	6.4
6. Forstår vores forretning	13.7	6.0
19. EPP alt i alt tilfreds	10.9	4.0

## Styrker

(Effekt > snit & Vurdering > snit)

	Effekt	Vurdering
7. Involverer os i projekter	13.6	7.1
14. Nyhedsbreve alt i alt tilfreds	7.8	7.4

Blå profil (18 forhandlere)

## Trusler

(Effekt > snit & Vurdering < snit)

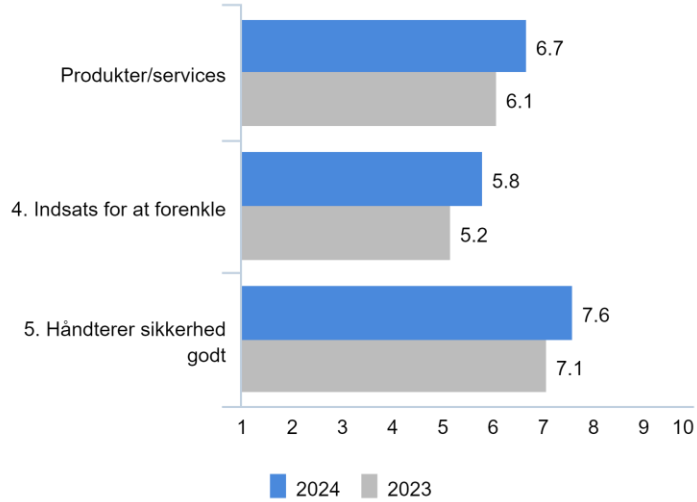
	Effekt	Vurdering
4. Indsats for at forenkle	8.7	5.7

## Styrker

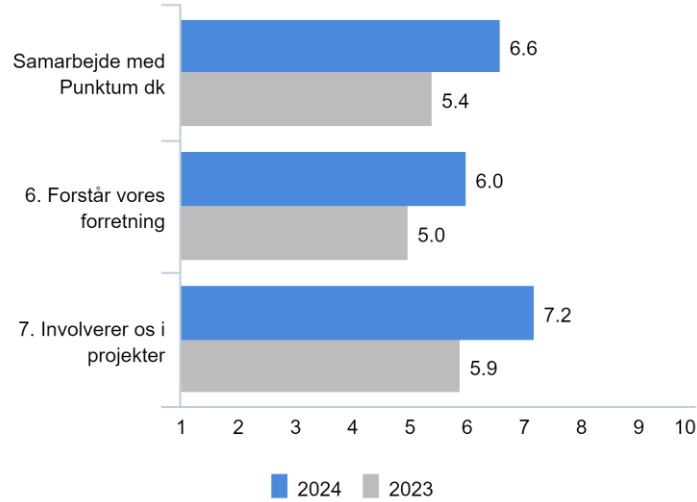
(Effekt > snit & Vurdering > snit)

	Effekt	Vurdering
12. Rel. Man. er tilgængelig	30.7	8.5
13. Rel. Man. samarb.relation	30.0	8.3
10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret	8.6	7.3

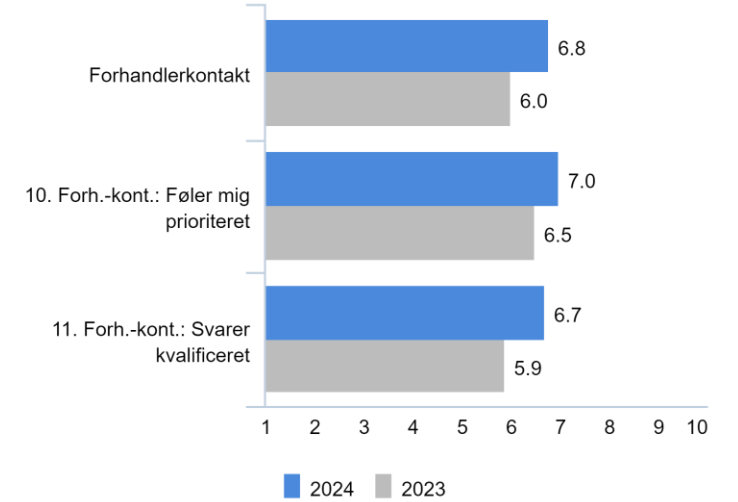
Produkter/Services



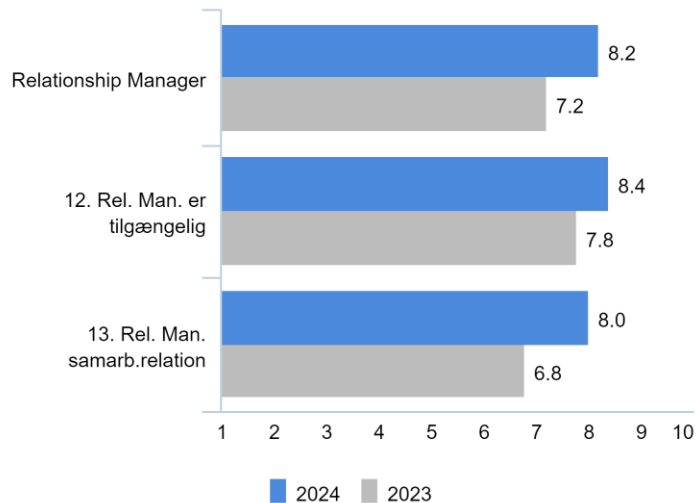
Samarbejde



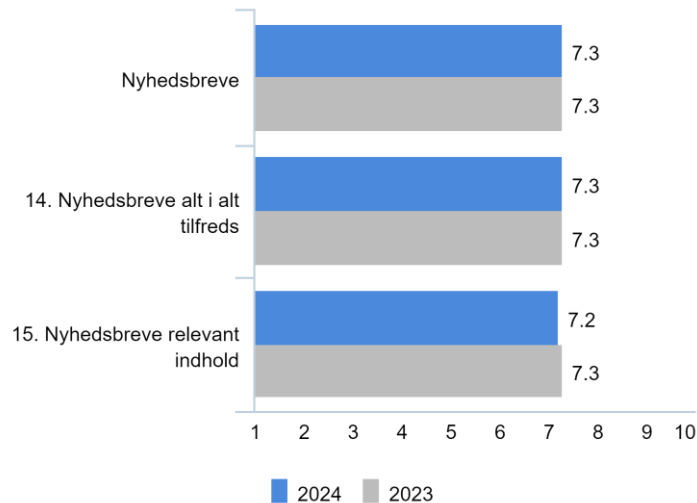
Forhandler-kontakt



Relationship Manager

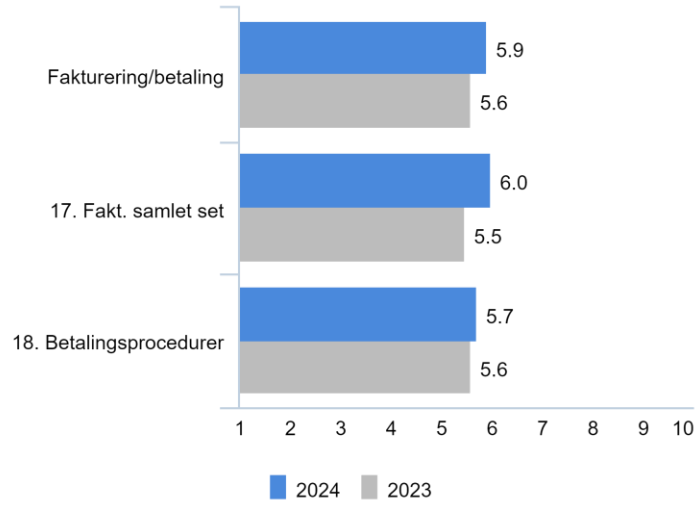


Nyhedsbreve

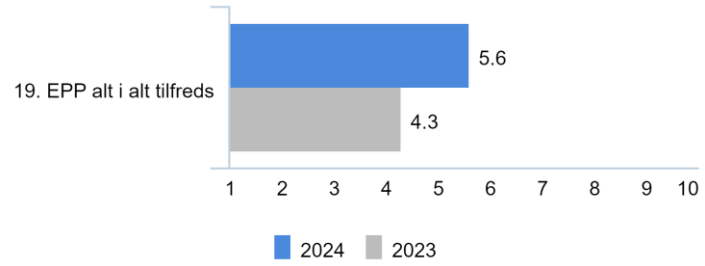


- Generel lav tilfredshed på indsatsområderne på omkring 7 med Relationship Manager som undtagelse med 8,4

## Fakturering/betaling



## EPP



- **Målindikatorer**
  - Lavt tilfredshedsniveau på omkring 7 (højere end i 2023)
  - Udenlandske forhandlere er mere tilfredse end DK forhandlere
  - Danske forhandlere og internationale forhandlere er blevet mere tilfredse i forhold til 2023
  
- **Effektprofiler**
  - 2 Effektprofiler – Gul med 13 forhandlere og Blå med 18 forhandlere
  - For Gul er det Forhandlerkontakt (31%), Samarbejde (25%) og EPP(20%), som har størst effekt
  - For Blå er det Relationship Manager (61%), Produkter/services (16%) og Forhandlerkontakt (16%), som har størst effekt
  
- **Indsatsområder**
  - Generel lav vurdering på omkring 7
  - Relationship Manager på 8,4 er højest vurderede indsatsområde
  - Fakturering/betaling og EPP er lavest vurderet med omkring 6
  
- **Anbefalinger**
  - Alle indsatsområder bortset fra Relationship Manager har en vurdering under 7,5, så der er mulighed for forbedringer
  - Forhandlerkontakten har høj effekt for både den Gule og Blå profil og bør prioriteres for at øge tilfredsheden
  - Produkter/services – 4. indsats for at forenkle har høj effekt/lav vurdering for den Blå profil (største profil) og kan med fordel forbedres
  - EPP har høj effekt/lav vurdering for den Gule profil og bør forbedres