

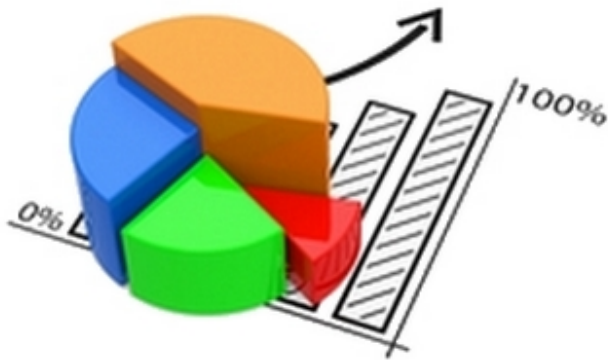
Resultatrapport - Kundetilfredshedsanalyse

Kundetilfredshedsanalysen er udført af FACIT analyse for VIRKSOMHED.

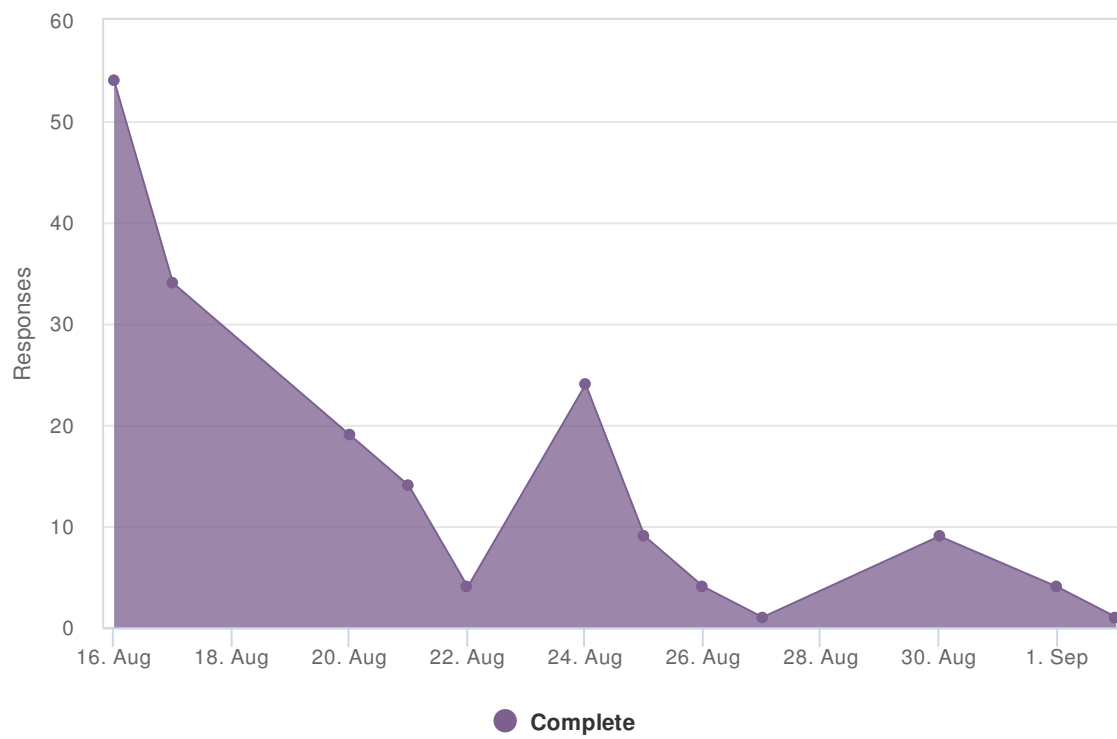
Analysen er sendt via e-mail til 235 respondenter.

Antal svar: 177 (75,3%)

Analysen er gennemført i perioden: 16/8 2018 - 6/9 2018.



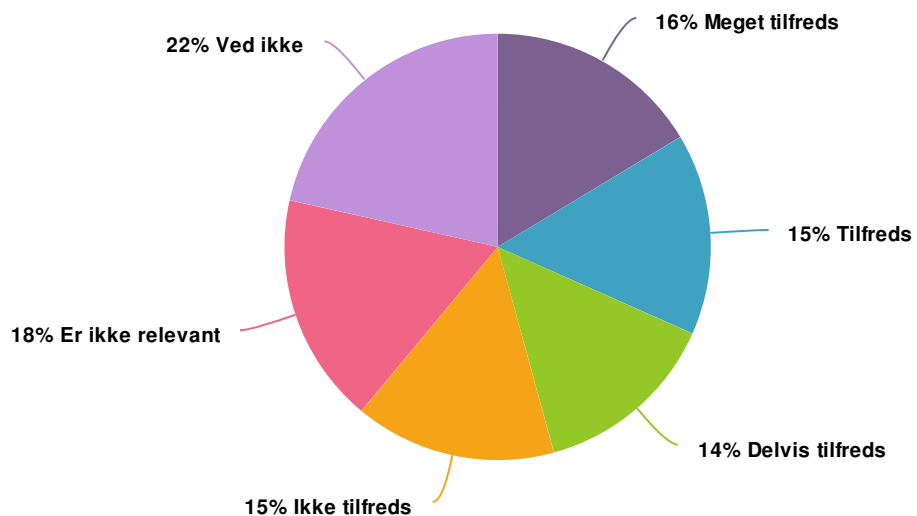
Besvarelse - tidslinje









1. Hvor tilfreds var du med din oplevelse af følgende forhold, når du vurderer det arbejde, vi har udført:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Opgaven blev klart beskrevet							
Antal	29	27	25	27	31	38	177
Row %	16.4%	15.3%	14.1%	15.3%	17.5%	21.5%	100.0%
Der blev givet et korrekt tidsestimater for løsning af opgaven							
Antal	24	31	34	32	33	23	177
Row %	13.6%	17.5%	19.2%	18.1%	18.6%	13.0%	100.0%
Arbejdet blev igangsat som aftalt							
Antal	19	35	27	34	29	33	177
Row %	10.7%	19.8%	15.3%	19.2%	16.4%	18.6%	100.0%
Arbejdet blev udført som aftalt							
Antal	33	32	31	29	33	19	177
Row %	18.6%	18.1%	17.5%	16.4%	18.6%	10.7%	100.0%
Formålet med opgaven blev løst							
Antal	33	38	36	18	23	29	177
Row %	18.6%	21.5%	20.3%	10.2%	13.0%	16.4%	100.0%
Total							
Total Responses							177

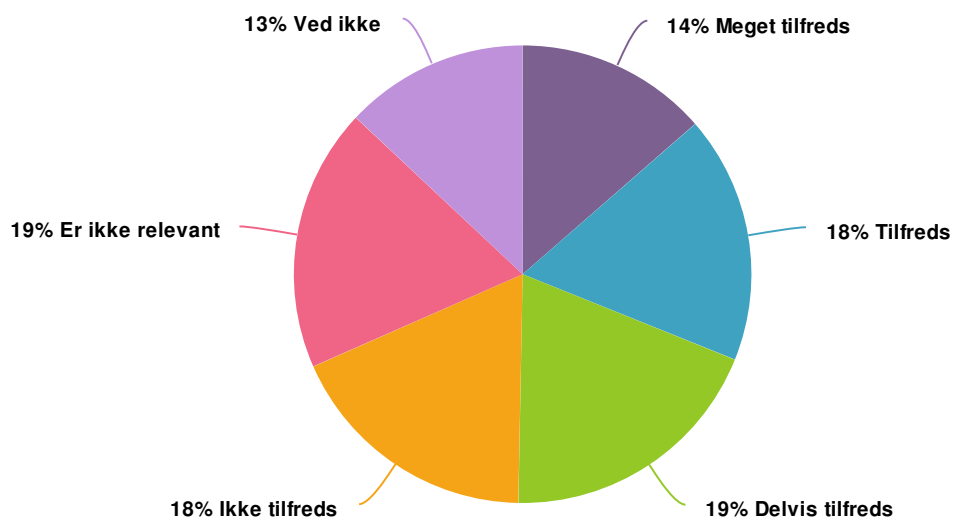
Opgaven blev klart beskrevet



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		16.4%	29
Tilfreds		15.3%	27
Delvis tilfreds		14.1%	25
Ikke tilfreds		15.3%	27
Er ikke relevant		17.5%	31
Ved ikke		21.5%	38

Total: 177

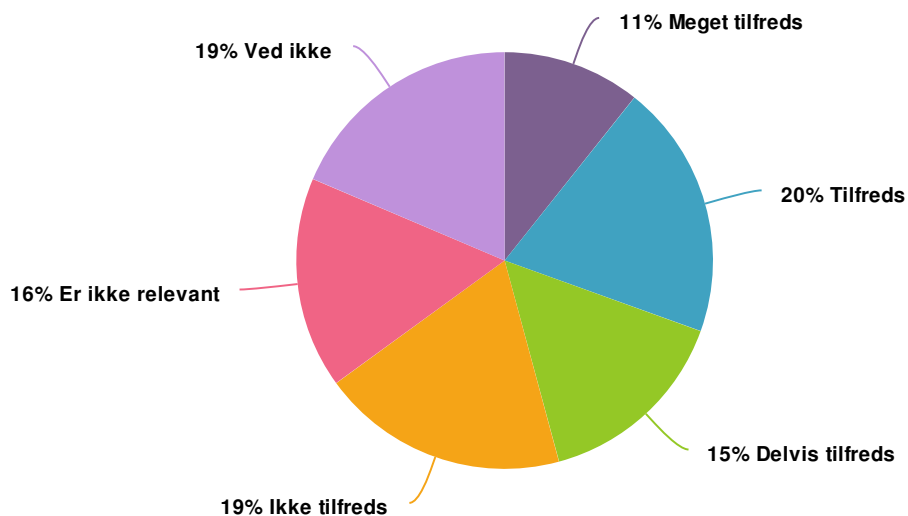
Der blev givet et korrekt tidsestimat for løsning af opgaven



Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	13.6%	24
Tilfreds	17.5%	31
Delvis tilfreds	19.2%	34
Ikke tilfreds	18.1%	32
Er ikke relevant	18.6%	33
Ved ikke	13.0%	23

Total: 177

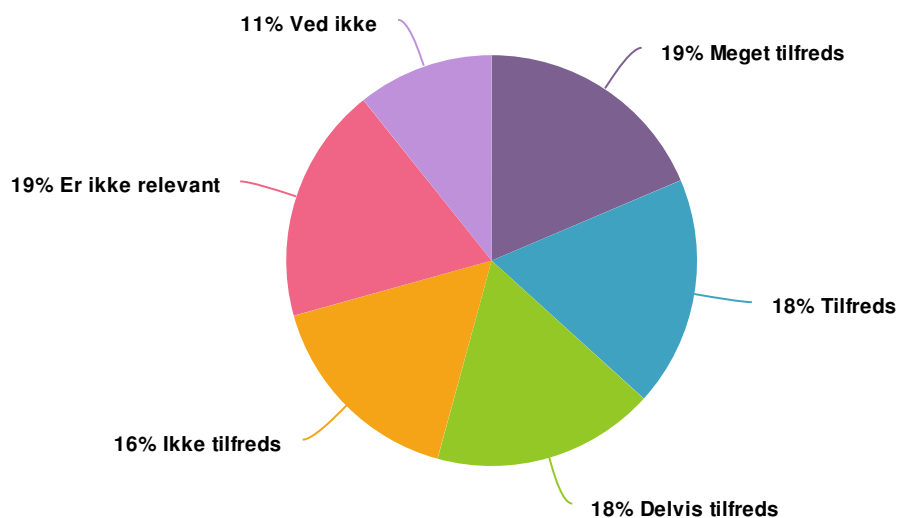
Arbejdet blev igangsat som aftalt



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		10.7%	19
Tilfreds		19.8%	35
Delvis tilfreds		15.3%	27
Ikke tilfreds		19.2%	34
Er ikke relevant		16.4%	29
Ved ikke		18.6%	33

Total: 177

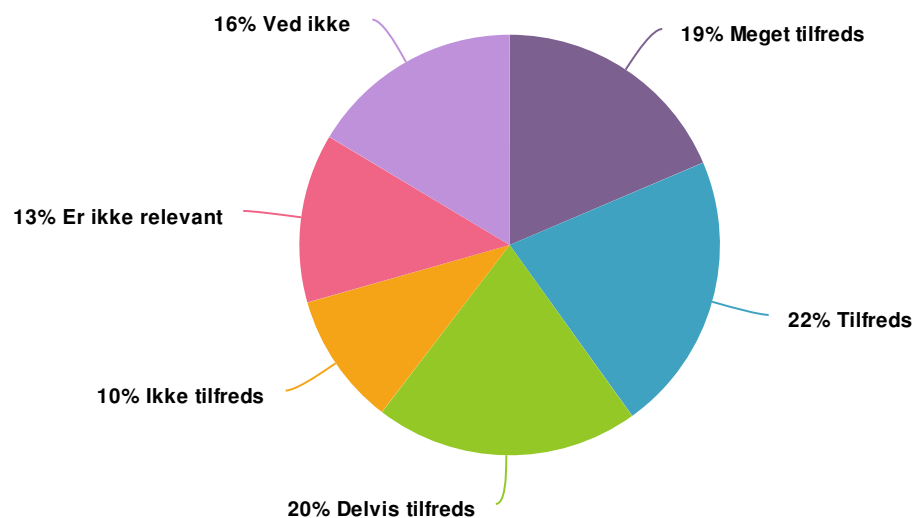
Arbejdet blev udført som aftalt



Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	18.6%	33
Tilfreds	18.1%	32
Delvis tilfreds	17.5%	31
Ikke tilfreds	16.4%	29
Er ikke relevant	18.6%	33
Ved ikke	10.7%	19

Total: 177

Formålet med opgaven blev løst



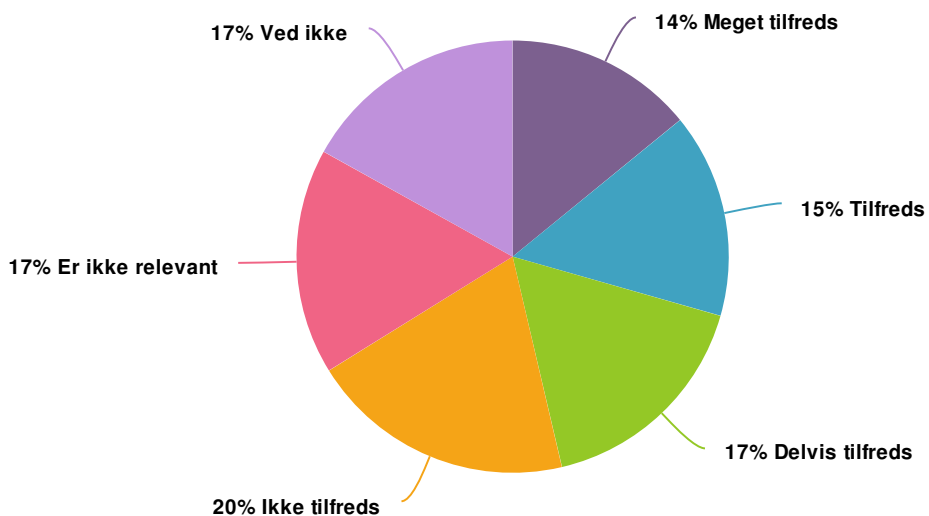
Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		18.6%	33
Tilfreds		21.5%	38
Delvis tilfreds		20.3%	36
Ikke tilfreds		10.2%	18
Er ikke relevant		13.0%	23
Ved ikke		16.4%	29

Total: 177

2. Hvor tilfreds var du med din oplevelse af følgende prisforhold, når du vurderer det arbejde, vi har udført:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Prisniveauet blev som aftalt							
Antal	25	27	30	35	30	30	177
Row %	14.1%	15.3%	16.9%	19.8%	16.9%	16.9%	100.0%
Prisen var rimelig set i forhold til det udførte arbejde							
Antal	38	28	33	31	18	29	177
Row %	21.5%	15.8%	18.6%	17.5%	10.2%	16.4%	100.0%
Fakturaen gav fyldestgørende information og overblik							
Antal	29	34	29	32	22	31	177
Row %	16.4%	19.2%	16.4%	18.1%	12.4%	17.5%	100.0%
Total							
Total Responses							177

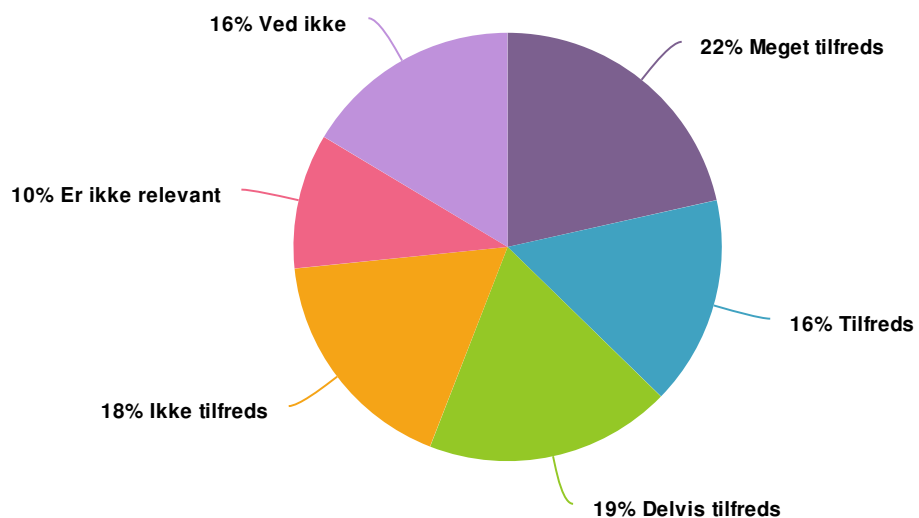
Prisniveauet blev som aftalt



Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	14.1%	25
Tilfreds	15.3%	27
Delvis tilfreds	16.9%	30
Ikke tilfreds	19.8%	35
Er ikke relevant	16.9%	30
Ved ikke	16.9%	30

Total: 177

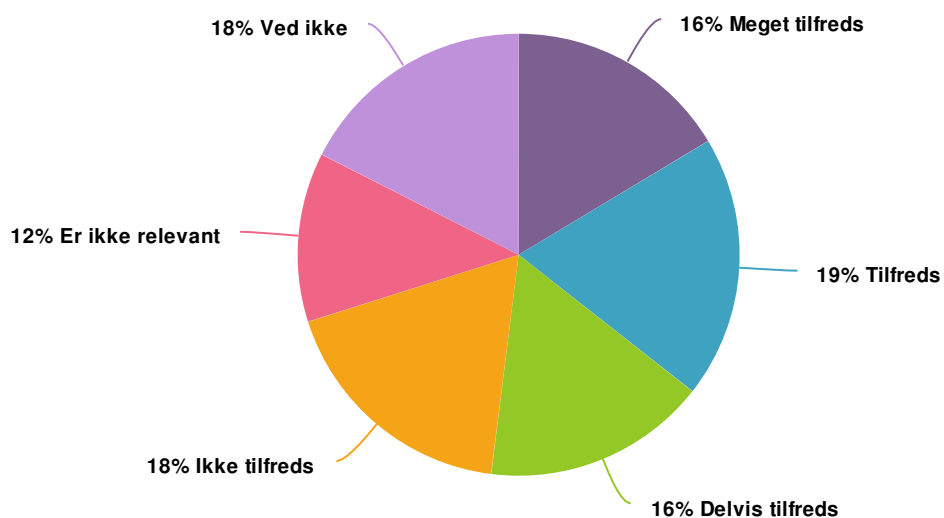
Prisen var rimelig set i forhold til det udførte arbejde



Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	21.5%	38
Tilfreds	15.8%	28
Delvis tilfreds	18.6%	33
Ikke tilfreds	17.5%	31
Er ikke relevant	10.2%	18
Ved ikke	16.4%	29

Total: 177

Fakturaen gav fyldestgørende information og overblik



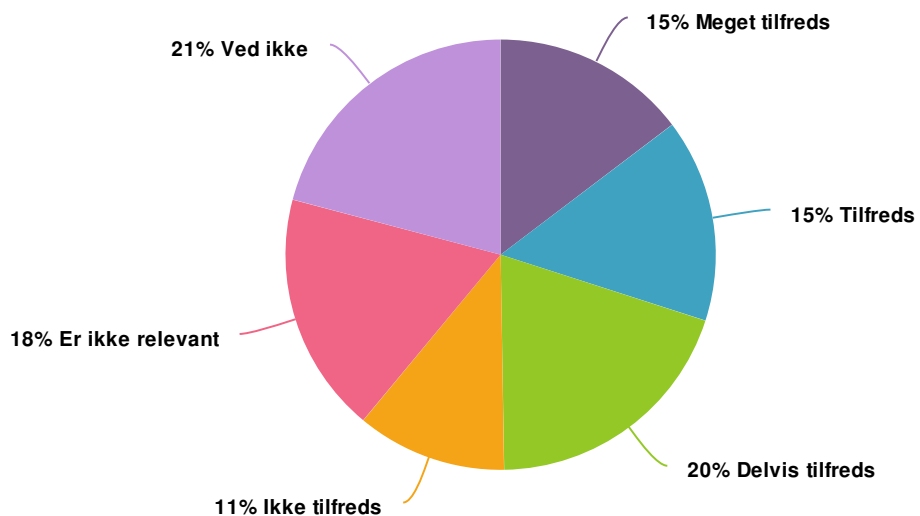
Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	16.4%	29
Tilfreds	19.2%	34
Delvis tilfreds	16.4%	29
Ikke tilfreds	18.1%	32
Er ikke relevant	12.4%	22
Ved ikke	17.5%	31

Total: 177

3. Hvor tilfreds var du med din oplevelse af følgende forhold, når du vurderer vores arbejdsindsats og dialog:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Viste faglig viden og kompetence	26	27	35	20	32	37	177
Antal	14.7%	15.3%	19.8%	11.3%	18.1%	20.9%	100.0%
Row %							
Viste engagement og initiativ	28	33	30	29	26	31	177
Antal	15.8%	18.6%	16.9%	16.4%	14.7%	17.5%	100.0%
Row %							
Var imødekommende og venlig	25	32	37	26	28	29	177
Antal	14.1%	18.1%	20.9%	14.7%	15.8%	16.4%	100.0%
Row %							
Var troværdig og ordholden	25	25	41	33	26	27	177
Antal	14.1%	14.1%	23.2%	18.6%	14.7%	15.3%	100.0%
Row %							
Var nem at komme i kontakt med	22	29	36	33	28	29	177
Antal	12.4%	16.4%	20.3%	18.6%	15.8%	16.4%	100.0%
Row %							
Fulgte op på henvendelser inden for et rimeligt tidsrum	26	28	28	31	30	34	177
Antal	14.7%	15.8%	15.8%	17.5%	16.9%	19.2%	100.0%
Row %							
Total							
Total Responses							177

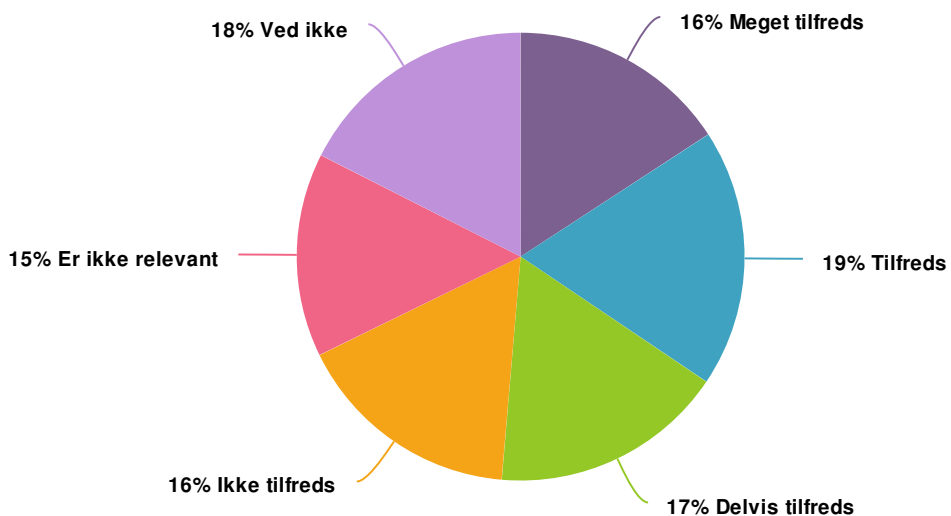
Viste faglig viden og kompetence



Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	14.7%	26
Tilfreds	15.3%	27
Delvis tilfreds	19.8%	35
Ikke tilfreds	11.3%	20
Er ikke relevant	18.1%	32
Ved ikke	20.9%	37

Total: 177

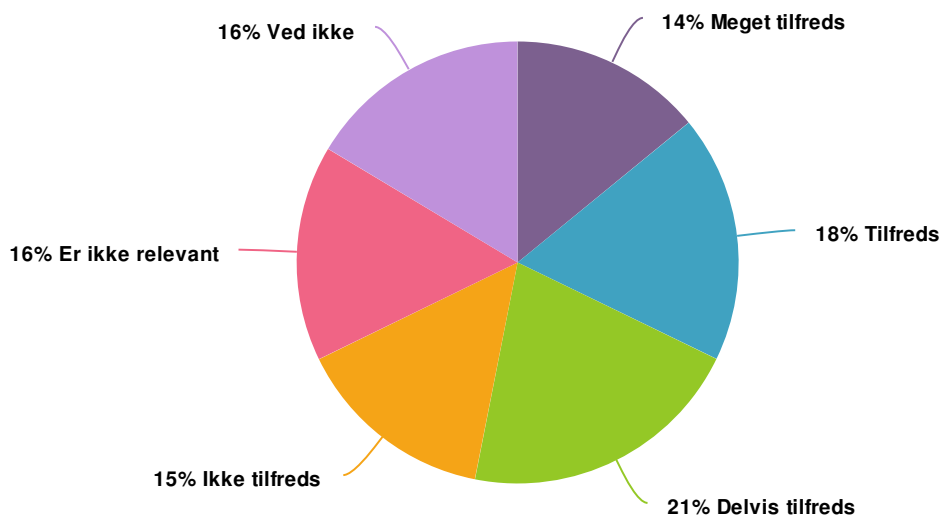
Viste engagement og initiativ



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		15.8%	28
Tilfreds		18.6%	33
Delvis tilfreds		16.9%	30
Ikke tilfreds		16.4%	29
Er ikke relevant		14.7%	26
Ved ikke		17.5%	31

Total: 177

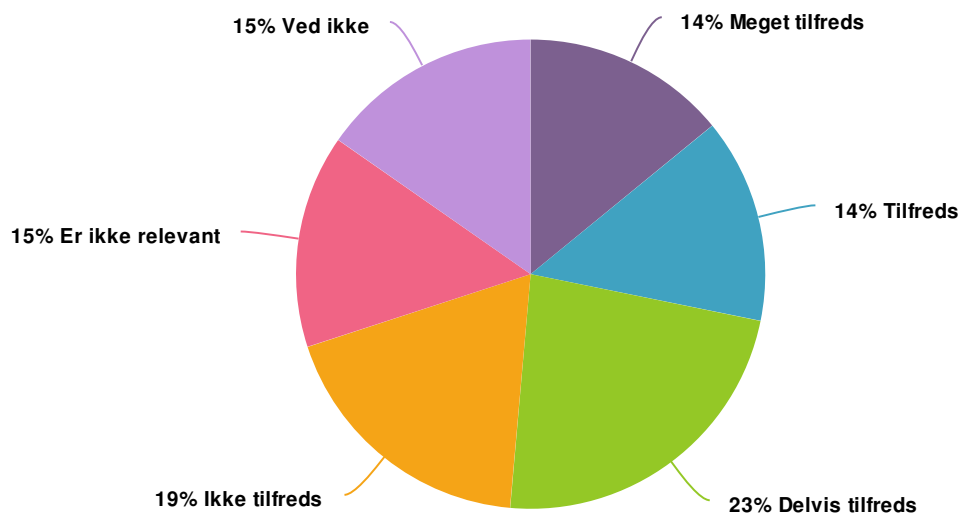
Var imødekommende og venlig



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		14.1%	25
Tilfreds		18.1%	32
Delvis tilfreds		20.9%	37
Ikke tilfreds		14.7%	26
Er ikke relevant		15.8%	28
Ved ikke		16.4%	29

Total: 177

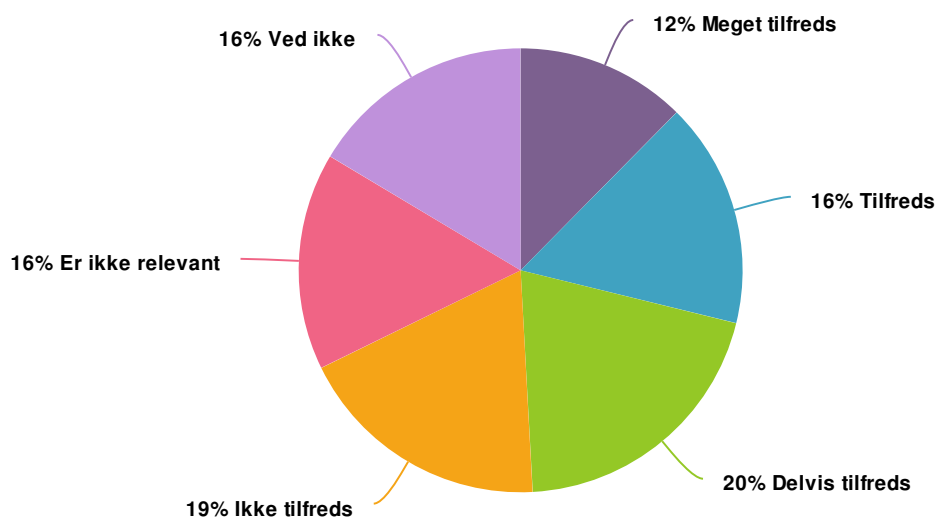
Var troværdig og ordholden



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		14.1%	25
Tilfreds		14.1%	25
Delvis tilfreds		23.2%	41
Ikke tilfreds		18.6%	33
Er ikke relevant		14.7%	26
Ved ikke		15.3%	27

Total: 177

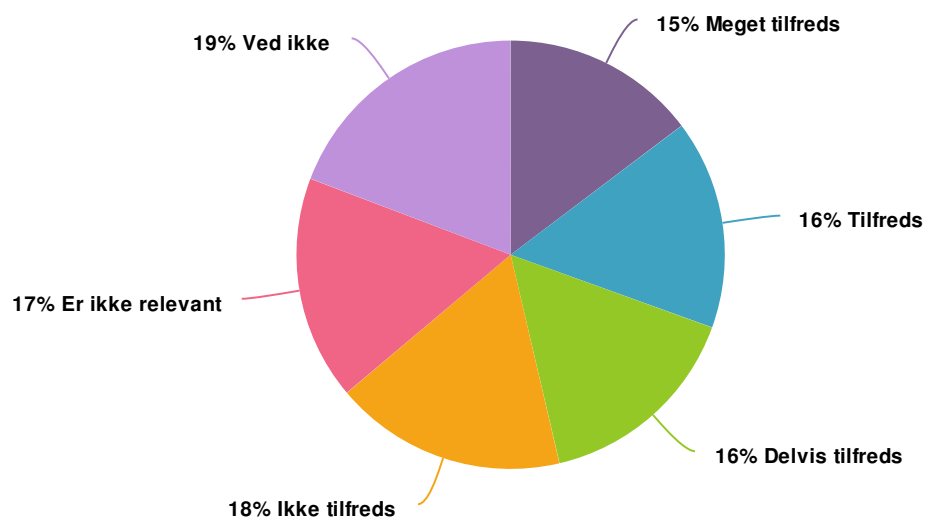
Var nem at komme i kontakt med



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		12.4%	22
Tilfreds		16.4%	29
Delvis tilfreds		20.3%	36
Ikke tilfreds		18.6%	33
Er ikke relevant		15.8%	28
Ved ikke		16.4%	29

Total: 177

Fulgte op på henvendelser inden for et rimeligt tidsrum



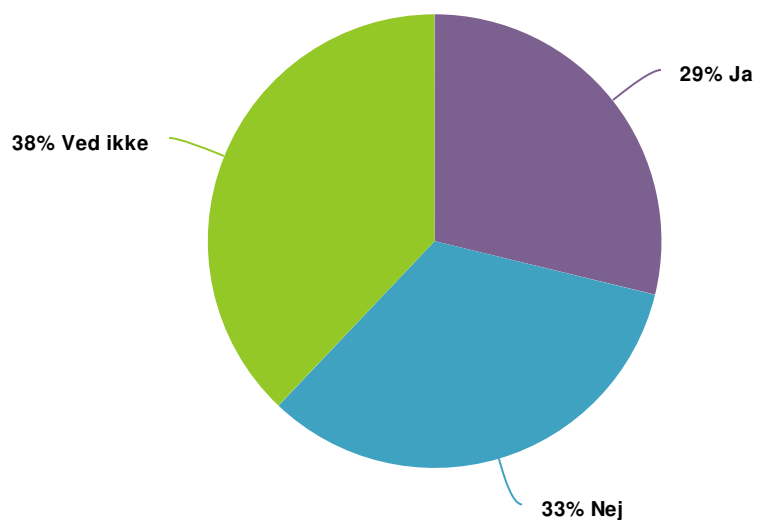
Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	14.7%	26
Tilfreds	15.8%	28
Delvis tilfreds	15.8%	28
Ikke tilfreds	17.5%	31
Er ikke relevant	16.9%	30
Ved ikke	19.2%	34

Total: 177

4. Angiv venligst de svar der passer til dig tilknyttet brug af vores firma:

	Ja	Nej	Ved ikke	Svar
Har du tidligere anvendt vores firma				
Antal	51	59	67	177
Row %	28.8%	33.3%	37.9%	100.0%
Forventer du, at du vil anvende vores firma igen				
Antal	58	60	59	177
Row %	32.8%	33.9%	33.3%	100.0%
Kan du anbefale vores firma til andre				
Antal	53	57	67	177
Row %	29.9%	32.2%	37.9%	100.0%
Total				
Total Responses				177

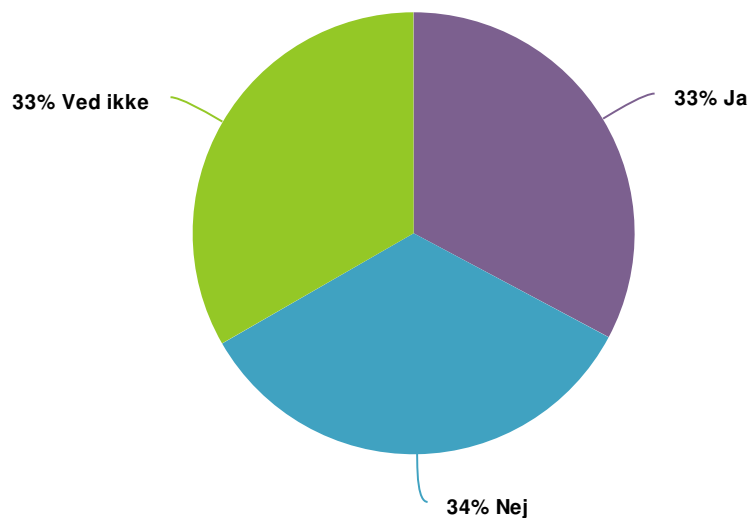
Har du tidligere anvendt vores firma



Værdi	Procent	Svar
Ja	28.8%	51
Nej	33.3%	59
Ved ikke	37.9%	67

Total: 177

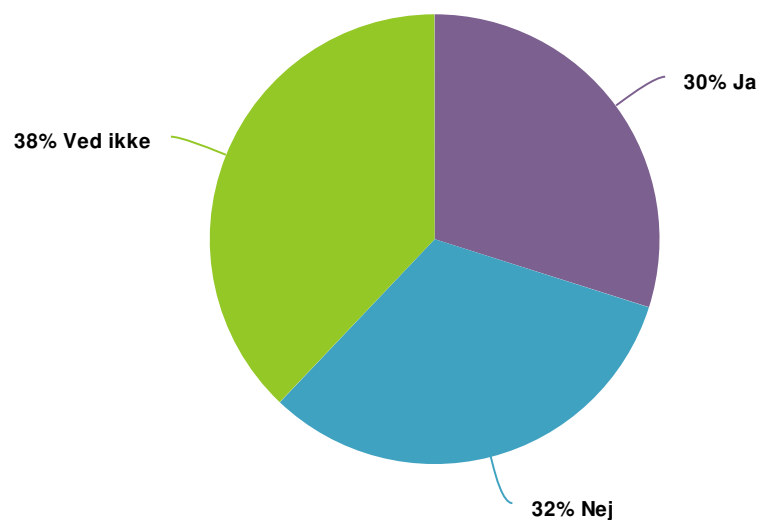
Forventer du, at du vil anvende vores firma igen



Værdi	Procent	Svar
Ja	32.8%	58
Nej	33.9%	60
Ved ikke	33.3%	59

Total: 177

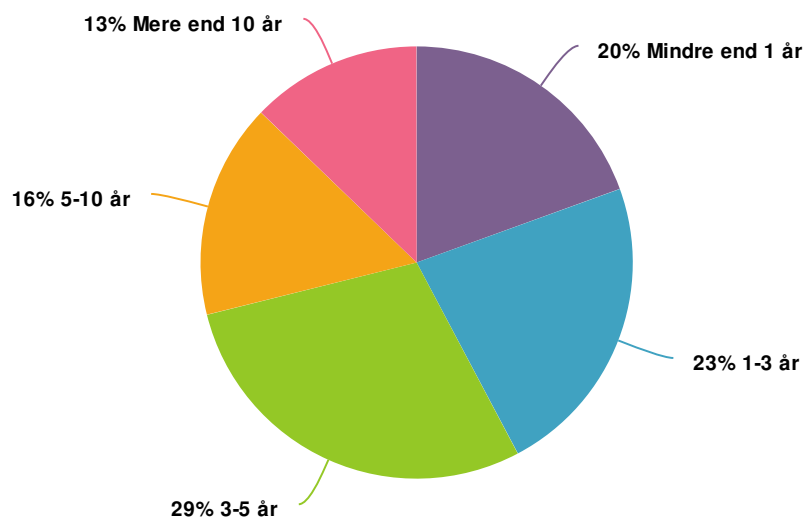
Kan du anbefale vores firma til andre



Værdi		Procent	Svar
Ja		29.9%	53
Nej		32.2%	57
Ved ikke		37.9%	67

Total: 177

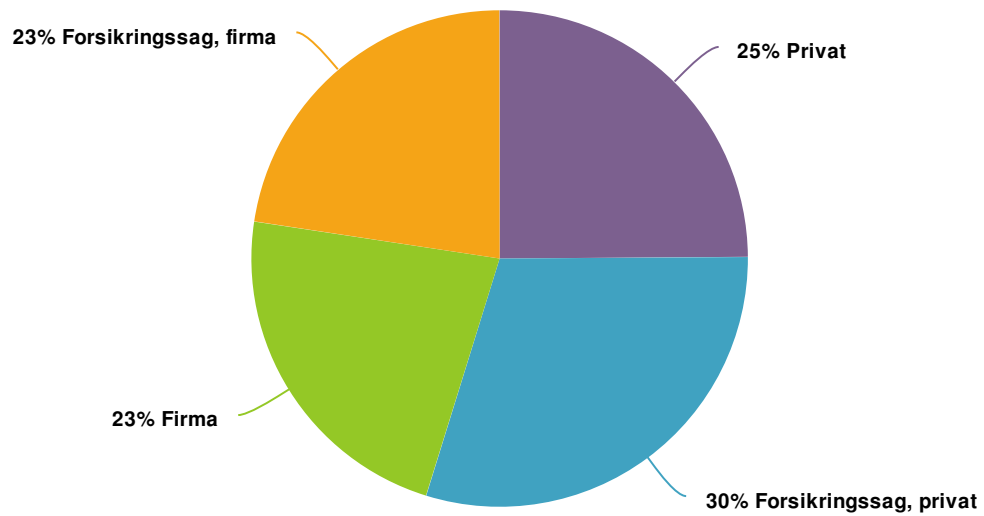
5. I hvor lang tid har du været kunde hos os:



Værdi	Procent	Svar
Mindre end 1 år	19.5%	29
1-3 år	22.8%	34
3-5 år	28.9%	43
5-10 år	16.1%	24
Mere end 10 år	12.8%	19

Total: 149

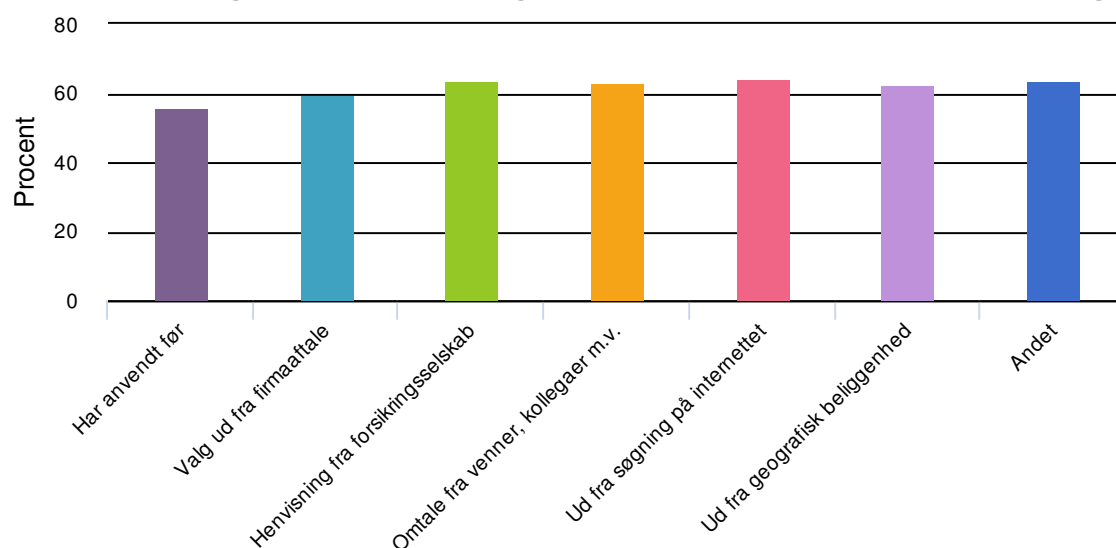
6. Angiv den svarmulighed der bedst beskriver, hvordan regningen skal betales:



Værdi		Procent	Svar
Privat		24.9%	44
Forsikringssag, privat		29.9%	53
Firma		22.6%	40
Forsikringssag, firma		22.6%	40

Total: 177

7. Hvorfor har du valgt vores firma? Angiv én eller flere af nedenstående muligheder:



Værdi		Procent	Svar
Har anvendt før		55.9%	85
Valg ud fra firmaaftale		59.9%	91
Henvisning fra forsikringselskab		63.8%	97
Omtale fra venner, kollegaer m.v.		63.2%	96
Ud fra søgning på internettet		64.5%	98
Ud fra geografisk beliggenhed		62.5%	95
Andet		63.8%	97

8. Har du øvrige kommentarer (fx forslag til forbedringer), kan du notere dem her:

A word cloud where the word "alice" is the largest and most prominent, centered in a green font. Surrounding it are various other words in different colors and sizes, including: "tone", "turned", "thought", "turtle", "white", "looked", "table", "queen", "rabbit", "hatter", "king", "cat", "tea", "jury", "put", "read", "dear", "began", "mock", "gryphon", "find", "great", "duchess", and "dormouse".