

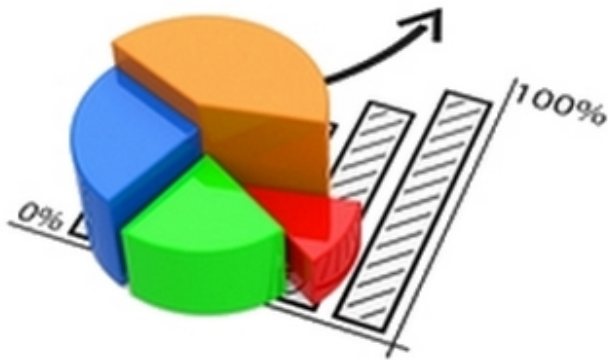
Resultatrapport - Kundetilfredshedsanalyse

Kundetilfredshedsanalysen er udført af FACIT analyse for VIRKSOMHED.

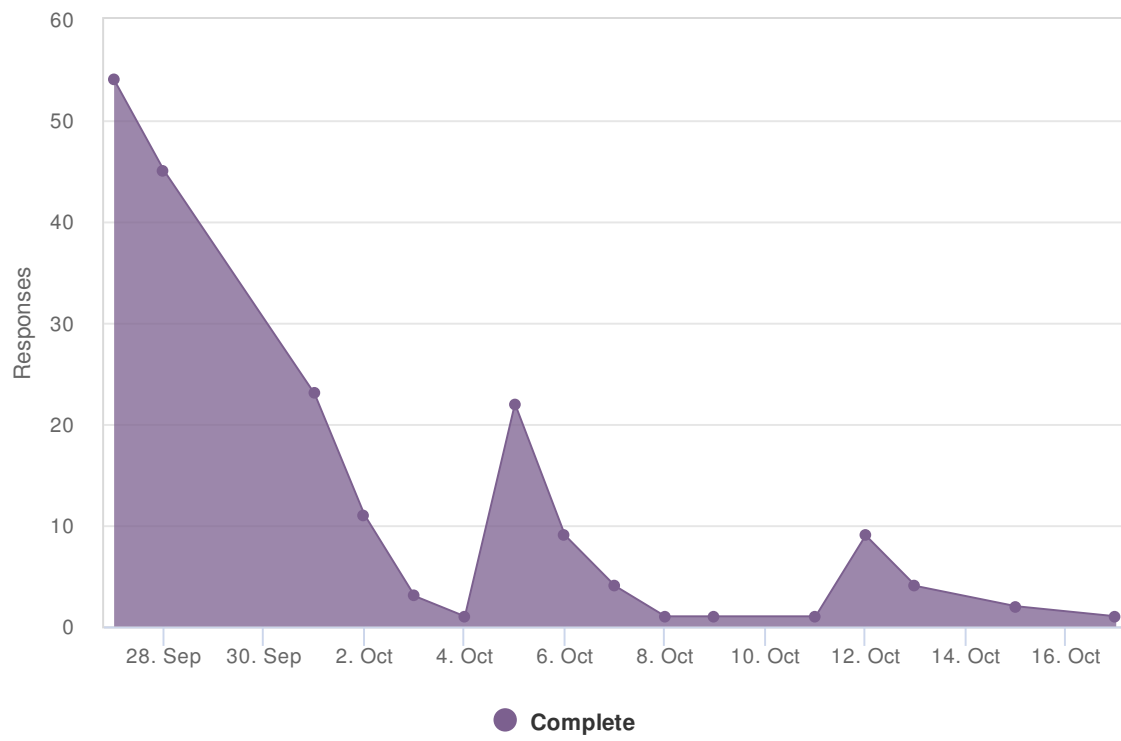
Analysen er sendt via e-mail til 255 respondenter.

Antal svar: 191 (74,9%)

Analysen er gennemført i perioden: 27/9 2018 - 18/10 2018.

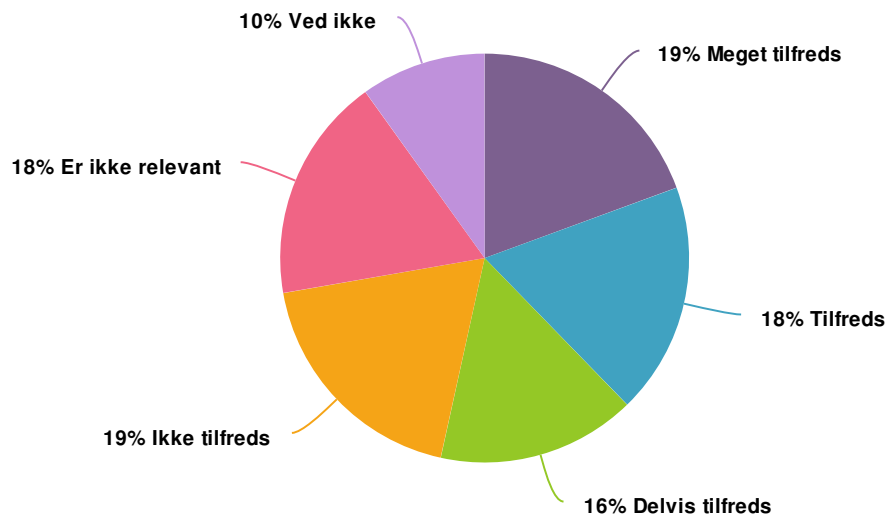


Besvarelse - tidslinje



1. Hvor tilfreds er du med den ydelse, du modtager?

(Opgaver løses som aftalt og forventet).

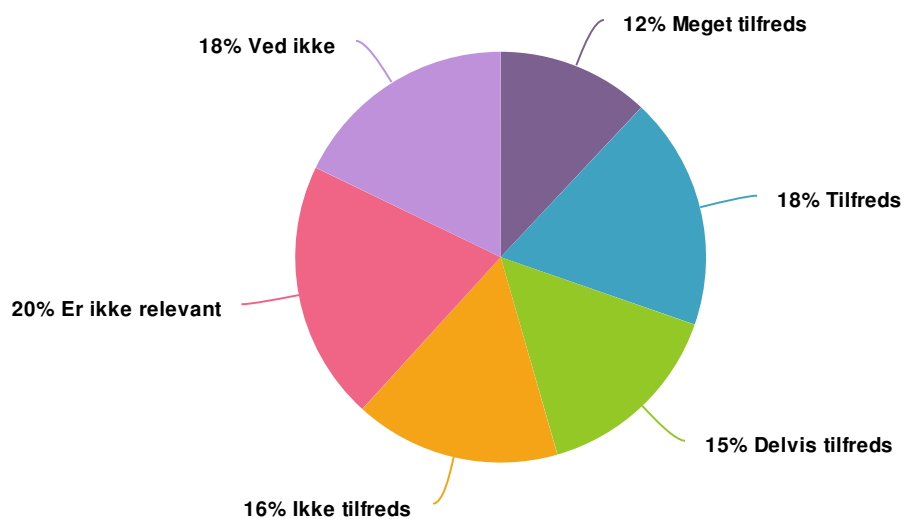


Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	19.4%	37
Tilfreds	18.3%	35
Delvis tilfreds	15.7%	30
Ikke tilfreds	18.8%	36
Er ikke relevant	17.8%	34
Ved ikke	9.9%	19

Total: 191

2. Hvor tilfreds er du med de kompetencer, vi tilbyder?

(Der tilbydes den ønskede faglige viden og kompetence).

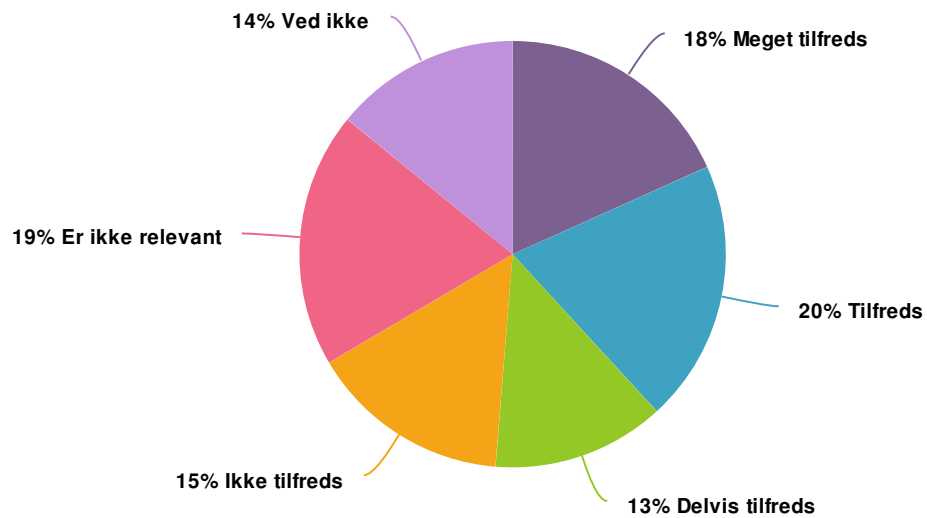


Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	12.0%	23
Tilfreds	18.3%	35
Delvis tilfreds	15.2%	29
Ikke tilfreds	16.2%	31
Er ikke relevant	20.4%	39
Ved ikke	17.8%	34

Total: 191

3. Hvor tilfreds er du med vores håndtering af opgaver?

(Aftaler, mål og deadlines overholdes).

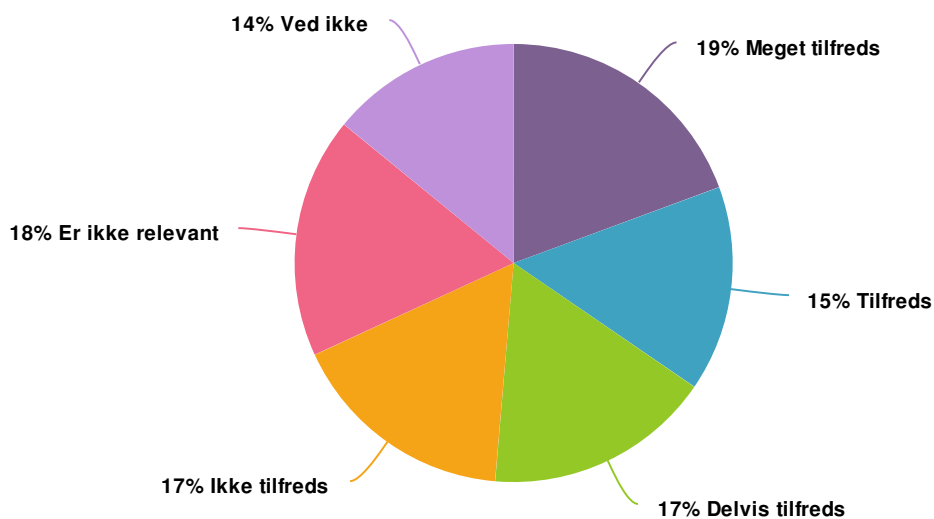


Værdi	Procent	Svar
Meget tilfreds	18.3%	35
Tilfreds	19.9%	38
Delvis tilfreds	13.1%	25
Ikke tilfreds	15.2%	29
Er ikke relevant	19.4%	37
Ved ikke	14.1%	27

Total: 191

4. Hvor tilfreds er du med vores håndtering af prisaftaler?

(Prisafalter og budgetter overholdes).

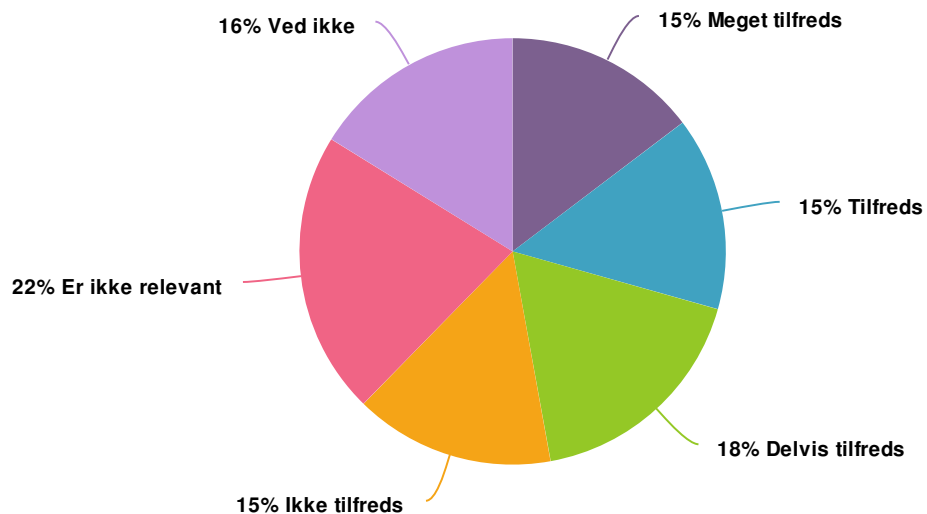








Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		19.4%	37
Tilfreds		15.2%	29
Delvis tilfreds		16.8%	32
Ikke tilfreds		16.8%	32
Er ikke relevant		17.8%	34
Ved ikke		14.1%	27

Total: 191

5. Hvor tilfreds er du med den service, du modtager, hvis det er aktuelt at reklamere?

(Der reageres imødekomende og inden for rimelig tid).



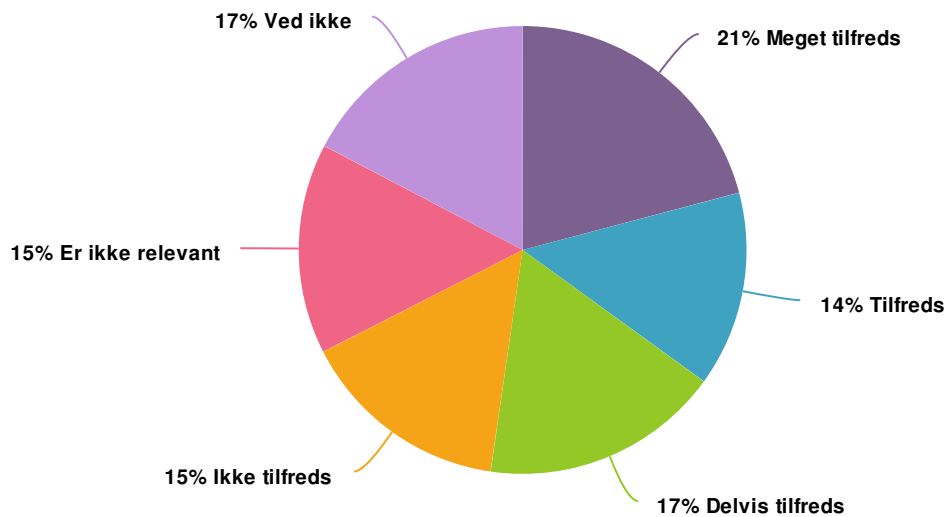
Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		14.7%	28
Tilfreds		14.7%	28
Delvis tilfreds		17.8%	34
Ikke tilfreds		15.2%	29
Er ikke relevant		21.5%	41
Ved ikke		16.2%	31

Total: 191

6. Hvor tilfreds er du med følgende forhold, når du vurderer dit samarbejde med kontaktpersoner hos os:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Viser den forventede faglige viden og kompetence Antal Row %	40 20.9%	27 14.1%	33 17.3%	29 15.2%	29 15.2%	33 17.3%	191 100.0%
Er god til at kommunikere om løsninger og muligheder Antal Row %	34 17.8%	35 18.3%	34 17.8%	26 13.6%	31 16.2%	31 16.2%	191 100.0%
Viser engagement og initiativ Antal Row %	29 15.2%	30 15.7%	34 17.8%	31 16.2%	34 17.8%	33 17.3%	191 100.0%
Er troværdig og ordholden i forhold til information og aftaler Antal Row %	33 17.3%	42 22.0%	36 18.8%	25 13.1%	28 14.7%	27 14.1%	191 100.0%
Er imødekomende og venlig Antal Row %	24 12.6%	35 18.3%	23 12.0%	40 20.9%	36 18.8%	33 17.3%	191 100.0%
Er nem at komme i kontakt med Antal Row %	40 20.9%	33 17.3%	25 13.1%	24 12.6%	32 16.8%	37 19.4%	191 100.0%
Følger op på henvendelser inden for et rimeligt tidsrum Antal Row %	35 18.3%	32 16.8%	24 12.6%	38 19.9%	29 15.2%	33 17.3%	191 100.0%
Total Total Responses							191

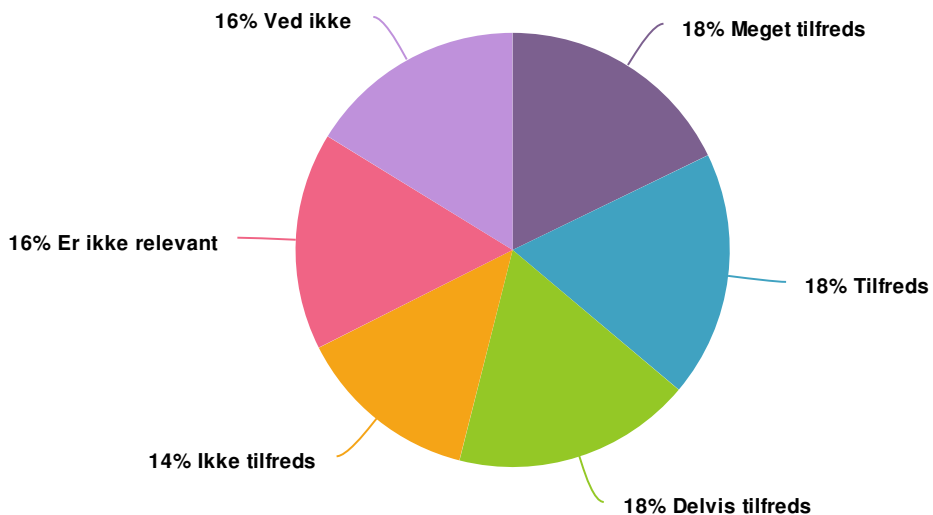
Viser den forventede faglige viden og kompetence









Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		20.9%	40
Tilfreds		14.1%	27
Delvis tilfreds		17.3%	33
Ikke tilfreds		15.2%	29
Er ikke relevant		15.2%	29
Ved ikke		17.3%	33

Total: 191

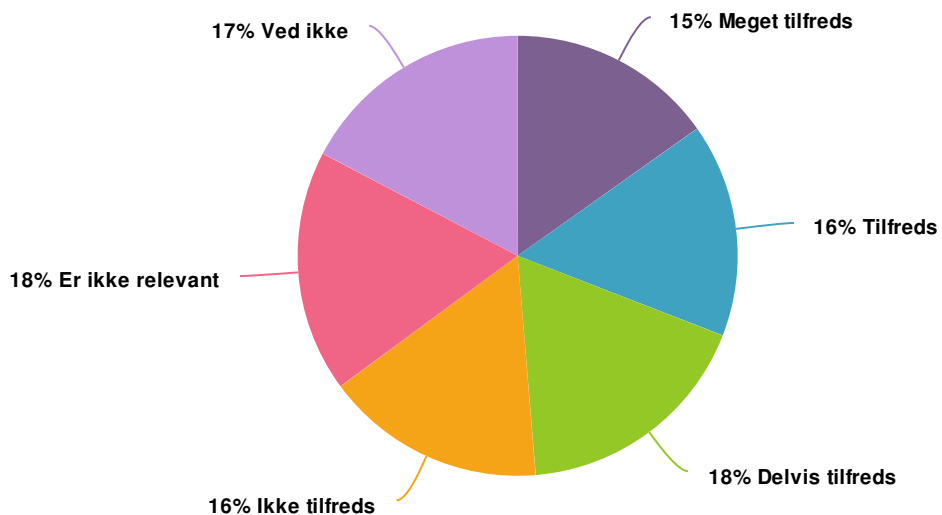
Er god til at kommunikere om løsninger og muligheder









Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		17.8%	34
Tilfreds		18.3%	35
Delvis tilfreds		17.8%	34
Ikke tilfreds		13.6%	26
Er ikke relevant		16.2%	31
Ved ikke		16.2%	31

Total: 191

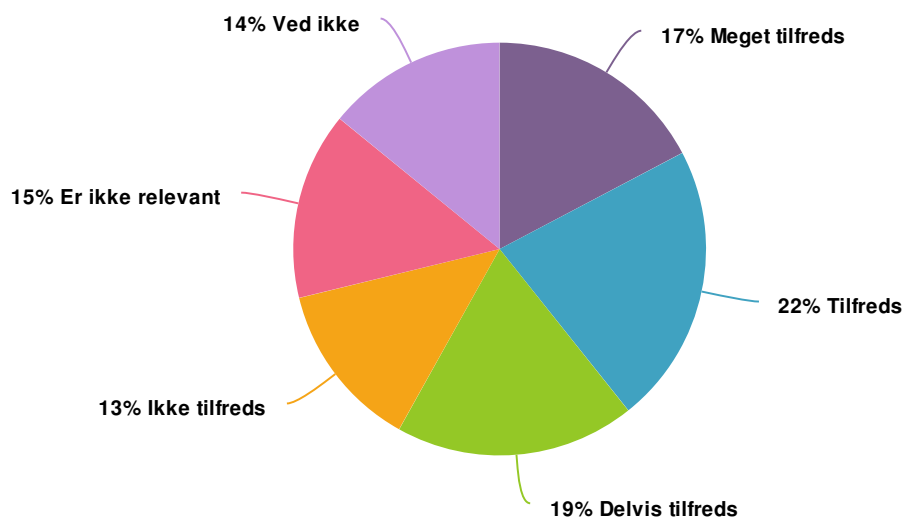
Viser engagement og initiativ



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		15.2%	29
Tilfreds		15.7%	30
Delvis tilfreds		17.8%	34
Ikke tilfreds		16.2%	31
Er ikke relevant		17.8%	34
Ved ikke		17.3%	33

Total: 191

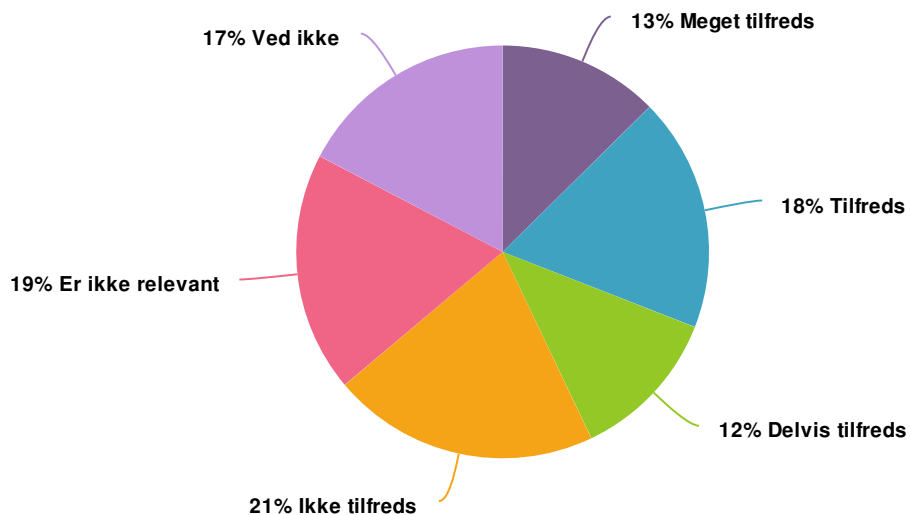
Er troværdig og ordholden i forhold til information og aftaler



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		17.3%	33
Tilfreds		22.0%	42
Delvis tilfreds		18.8%	36
Ikke tilfreds		13.1%	25
Er ikke relevant		14.7%	28
Ved ikke		14.1%	27

Total: 191

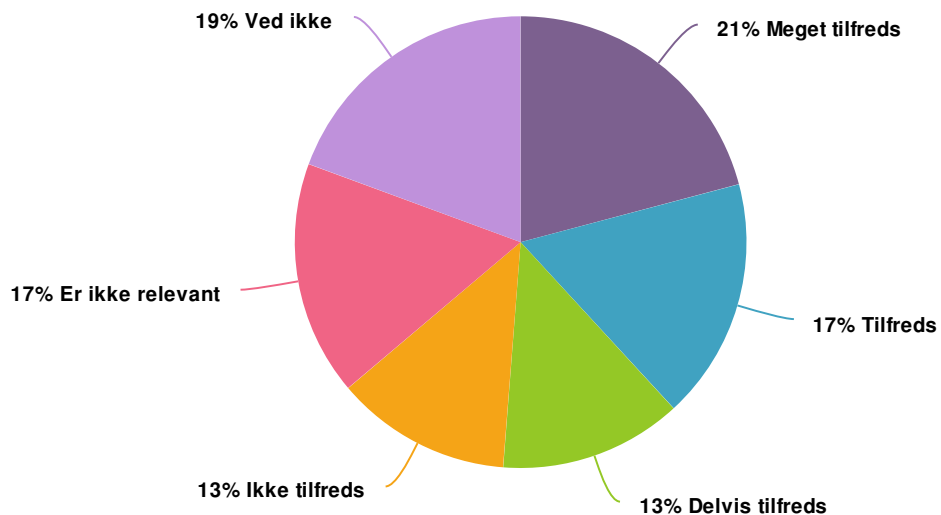
Er imødekommende og venlig



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		12.6%	24
Tilfreds		18.3%	35
Delvis tilfreds		12.0%	23
Ikke tilfreds		20.9%	40
Er ikke relevant		18.8%	36
Ved ikke		17.3%	33

Total: 191

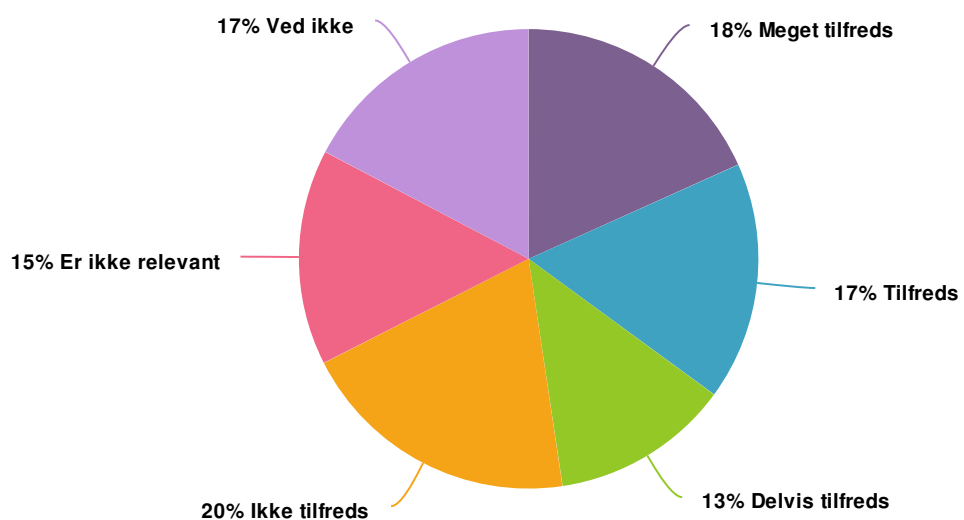
Er nem at komme i kontakt med



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		20.9%	40
Tilfreds		17.3%	33
Delvis tilfreds		13.1%	25
Ikke tilfreds		12.6%	24
Er ikke relevant		16.8%	32
Ved ikke		19.4%	37

Total: 191

Følger op på henvendelser inden for et rimeligt tidsrum



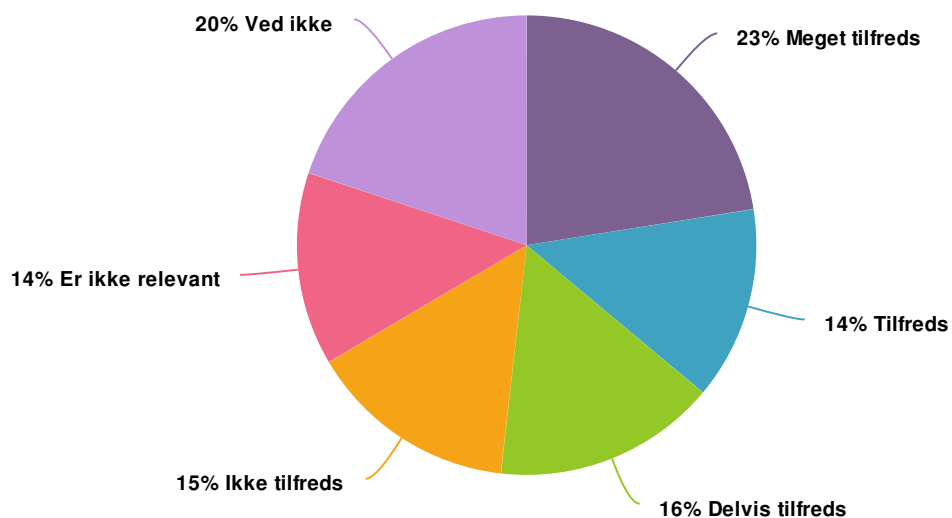
Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		18.3%	35
Tilfreds		16.8%	32
Delvis tilfreds		12.6%	24
Ikke tilfreds		19.9%	38
Er ikke relevant		15.2%	29
Ved ikke		17.3%	33

Total: 191

7. Hvor tilfreds er du med den information, du modtager inden for følgende områder:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Produkter og produktudvikling							
Antal	43	26	30	28	26	38	191
Row %	22.5%	13.6%	15.7%	14.7%	13.6%	19.9%	100.0%
Aktuelt nyt om virksomhed og samarbejdsrelationer							
Antal	31	38	37	25	29	31	191
Row %	16.2%	19.9%	19.4%	13.1%	15.2%	16.2%	100.0%
Total							
Total Responses							191

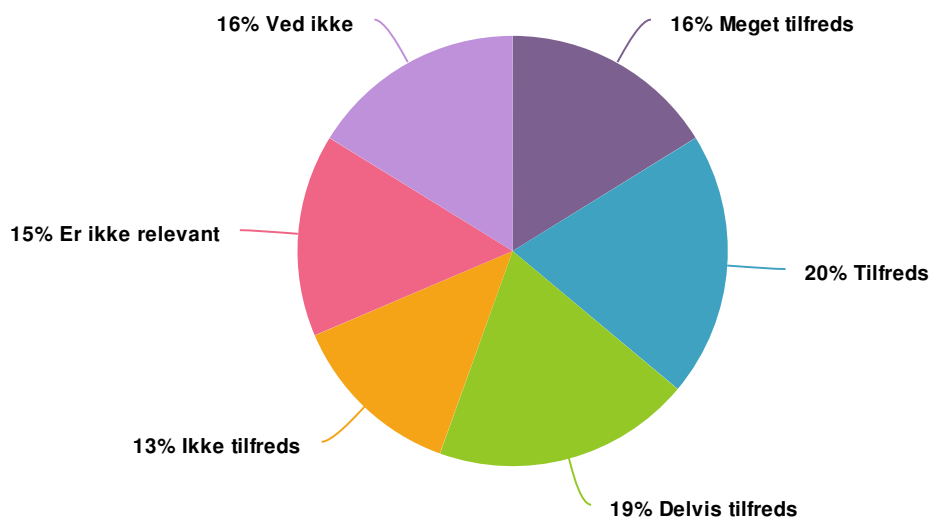
Produkter og produktudvikling



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		22.5%	43
Tilfreds		13.6%	26
Delvis tilfreds		15.7%	30
Ikke tilfreds		14.7%	28
Er ikke relevant		13.6%	26
Ved ikke		19.9%	38

Total: 191

Aktuelt nyt om virksomhed og samarbejdsrelationer



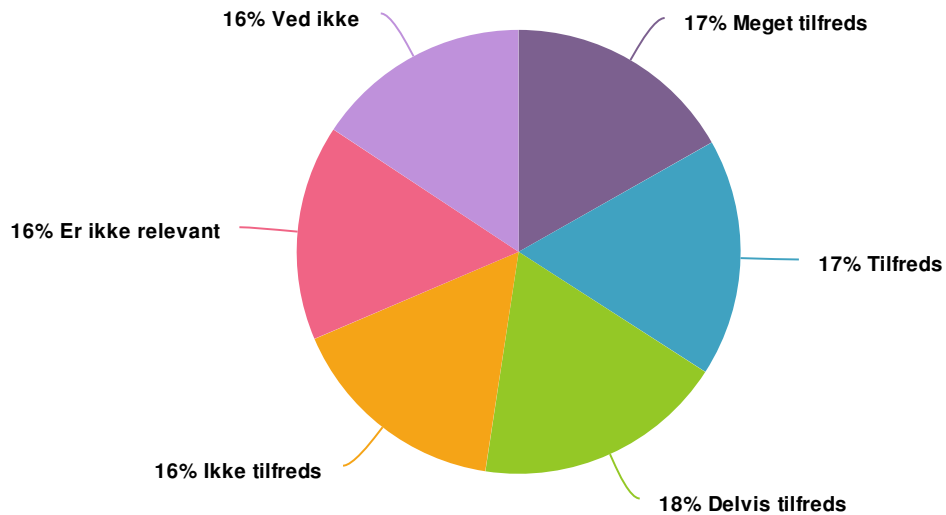
Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		16.2%	31
Tilfreds		19.9%	38
Delvis tilfreds		19.4%	37
Ikke tilfreds		13.1%	25
Er ikke relevant		15.2%	29
Ved ikke		16.2%	31

Total: 191

8. Hvor tilfreds er du med følgende forhold, når du vurderer den løbende udvikling af samarbejdet:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Delvis tilfreds	Ikke tilfreds	Er ikke relevant	Ved ikke	Svar
Vores indsats for løbende at udvikle samarbejdet	32	33	35	31	30	30	191
Antal	16.8%	17.3%	18.3%	16.2%	15.7%	15.7%	100.0%
Row %							
Din egen indflydelse på at udvikle samarbejdet	32	35	30	35	25	34	191
Antal	16.8%	18.3%	15.7%	18.3%	13.1%	17.8%	100.0%
Row %							
Total							
Total Responses							191

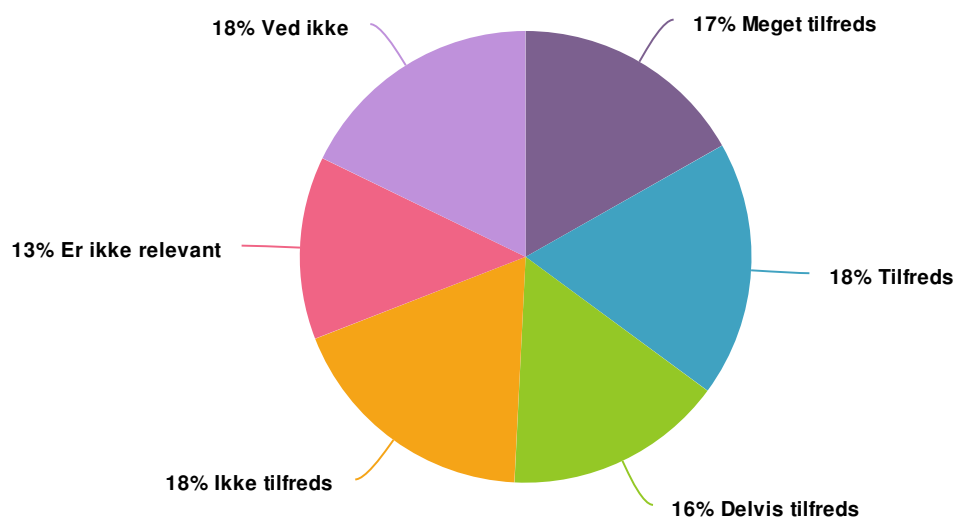
Vores indsats for løbende at udvikle samarbejdet



Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		16.8%	32
Tilfreds		17.3%	33
Delvis tilfreds		18.3%	35
Ikke tilfreds		16.2%	31
Er ikke relevant		15.7%	30
Ved ikke		15.7%	30

Total: 191

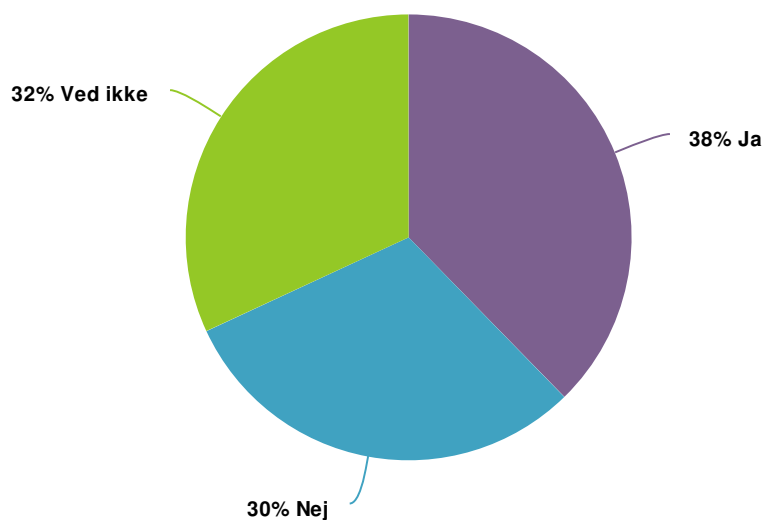
Din egen indflydelse på at udvikle samarbejdet






Værdi		Procent	Svar
Meget tilfreds		16.8%	32
Tilfreds		18.3%	35
Delvis tilfreds		15.7%	30
Ikke tilfreds		18.3%	35
Er ikke relevant		13.1%	25
Ved ikke		17.8%	34

Total: 191

9. Kan du anbefale vores virksomhed til andre?



Værdi		Procent	Svar
Ja		37.7%	72
Nej		30.4%	58
Ved ikke		31.9%	61

Total: 191

10. Har du kommentarer til kundetilfredshedsundersøgelsen kan du tilføje dem her.

A word cloud centered around the word 'alice'. The word 'alice' is the largest and most prominent, rendered in a bold, orange font. Surrounding it are various other words in different colors and sizes, including: 'thought', 'beg', 'time', 'dear', 'hare', 'looked', 'soup', 'turtle', 'mock', 'hatter', 'began', 'queen', 'king', 'good', 'eat', 'jury', 'march', 'or', 'other', 'caterpillar', 'gryphon', 'dormouse', 'mouse', and 'moment'. The words are arranged in a roughly circular pattern around the central 'alice'.