

Net Promoter Score (NPS®)

MÅNED 2021

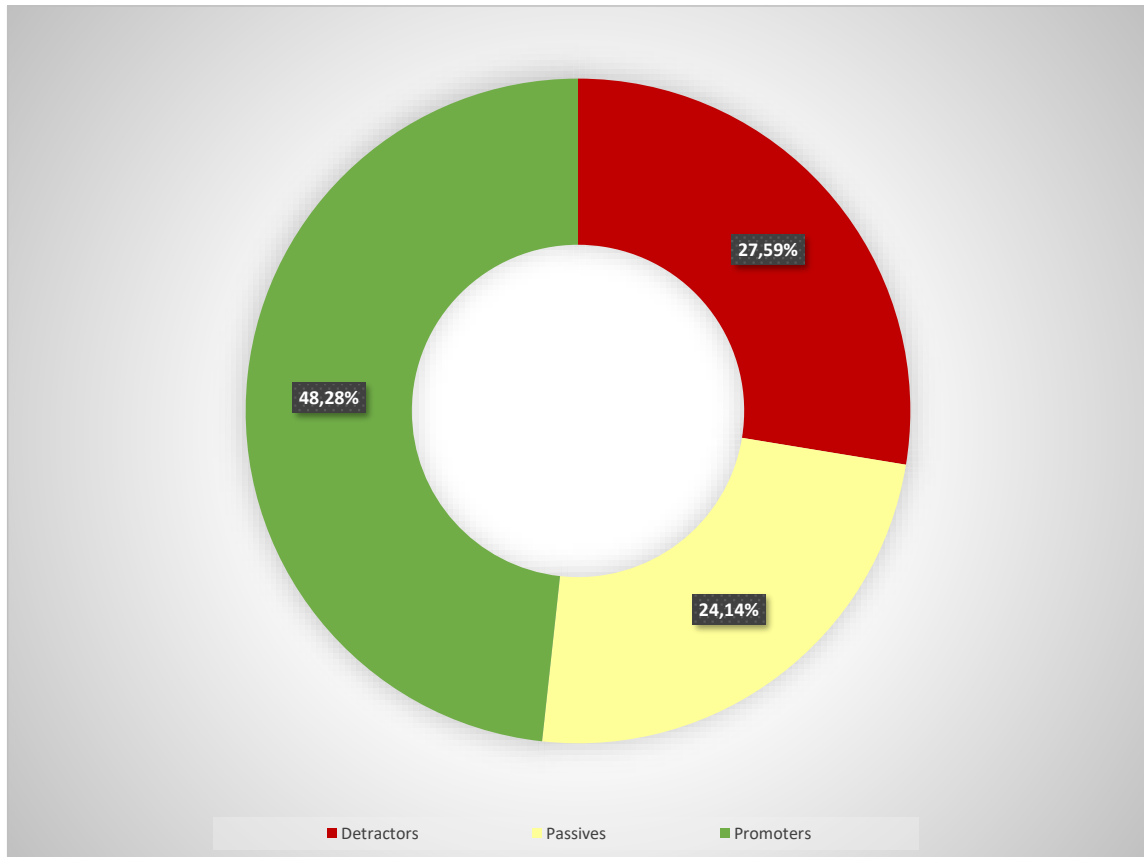
your logo®

 **FACITanalyse**
Indsigt og inspiration

Udført for:	VIRKSOMHED
Udført af:	FACITanalyse.dk
Startdato:	Dato
Svarfrist:	Dato
Antal respondenter:	Tal
Antal svar:	Tal
Svarrate:	%

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale vores virksomhed til andre?

(Angiv en værdi fra 0-10, hvor 0 svarer til "Meget lidt sandsynligt" og 10 svarer til "Meget sandsynligt").



	%	Antal
Detractors	27,59%	8
Passives	24,14%	7
Promoters	48,28%	14

NPS	20,69
-----	-------

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale vores virksomhed til andre?

(Angiv en værdi fra 0-10, hvor 0 svarer til "Meget lidt sandsynligt" og 10 svarer til "Meget sandsynligt").

Rangering	Fra	0
	Til	10
Lav frekvens	Frekvens	1
	Værdi	0, 1, 2, 3, 4, 5
Høj frekvens	Frekvens	8
	Værdi	9
Gennemsnit		8,28
Median		9,00
Standard afvigelse		2,85
Varians		8,14
NPS		20,69

Gennemsnittet er summen af værdierne i et datasæt divideret med antallet af værdier.

Medianen er den midterste værdi i et sorteret datasæt. Hvis der er et lige antal observationer i datasættet er medianen lig gennemsnittet af de to midterste værdier.

Standardafvigelsen er et udtryk for, hvor meget en stokastisk variabel fordeler sig omkring sin middelværdi. Standardafvigelse er lig med kvadratroden af varians.

Varians angiver variabiliteten af en stokastisk variabel. Variansen er et mål for, hvor meget den stokastiske variabels værdier i gennemsnit afviger fra middelværdien.

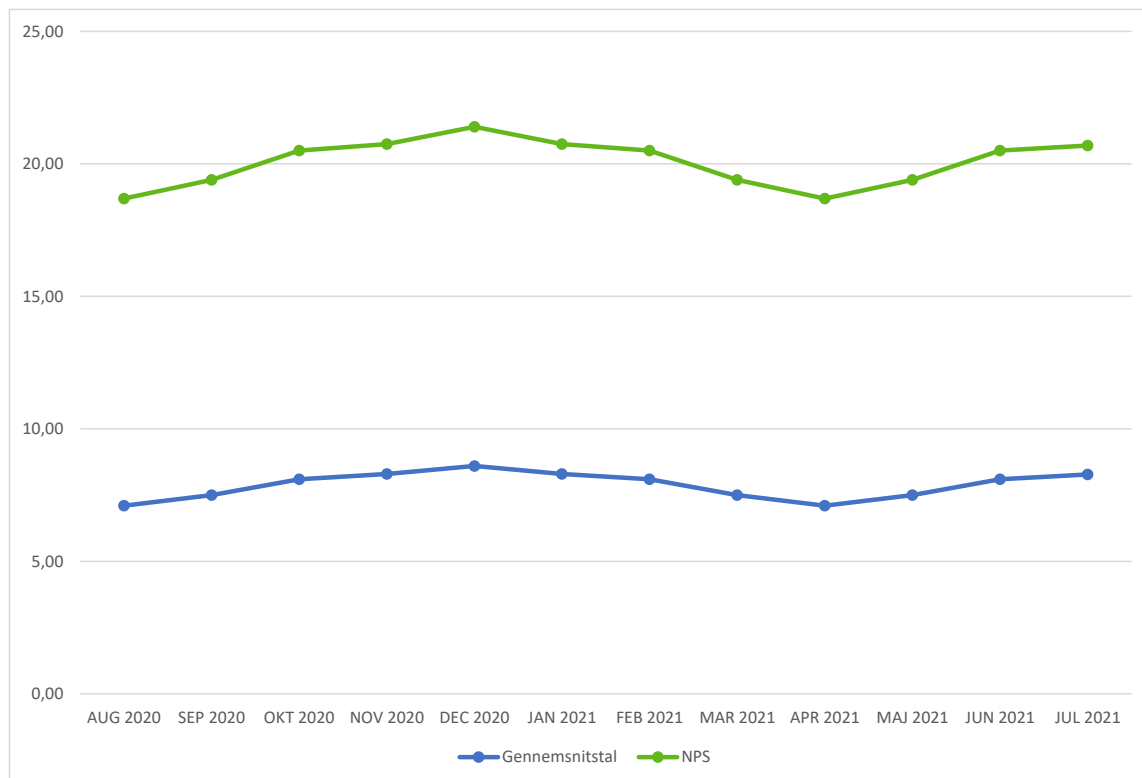
En stokastisk variabel er en funktion, hvor man til hvert element i udfaldsrummet har knyttet et tal.

For at beregne virksomhedens NPS®, trækkes procentdelen af detractors fra procentdelen af promoters. Dette giver en score over den samlede kundeoplevelse mellem -100 og 100. Passives er udeladt i udregningen, fordi de hverken forventes at ville anbefale eller give negative omtale.

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale vores virksomhed til andre?

(Angiv en værdi fra 0-10, hvor 0 svarer til "Meget lidt sandsynligt" og 10 svarer til "Meget sandsynligt").

Udvikling i nøgletal over de seneste 12 måneder



	Gennemsnitstal	NPS
AUG 2020	7,10	18,69
SEP 2020	7,50	19,40
OKT 2020	8,10	20,50
NOV 2020	8,30	20,75
DEC 2020	8,60	21,40
JAN 2021	8,30	20,75
FEB 2021	8,10	20,50
MAR 2021	7,50	19,40
APR 2021	7,10	18,69
MAJ 2021	7,50	19,40
JUN 2021	8,10	20,50
JUL 2021	8,28	20,69