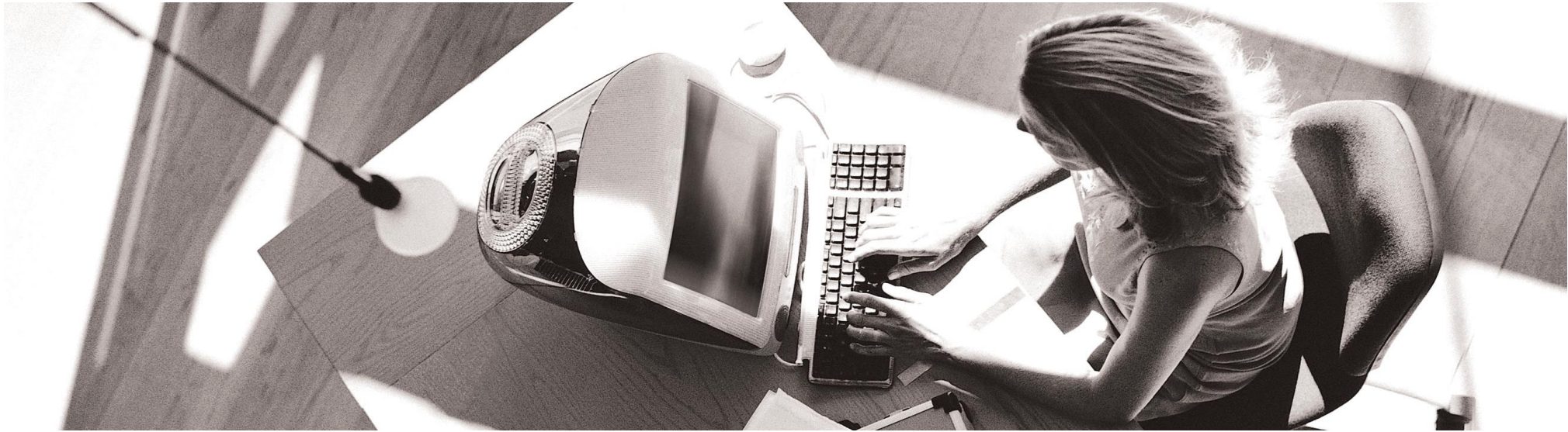
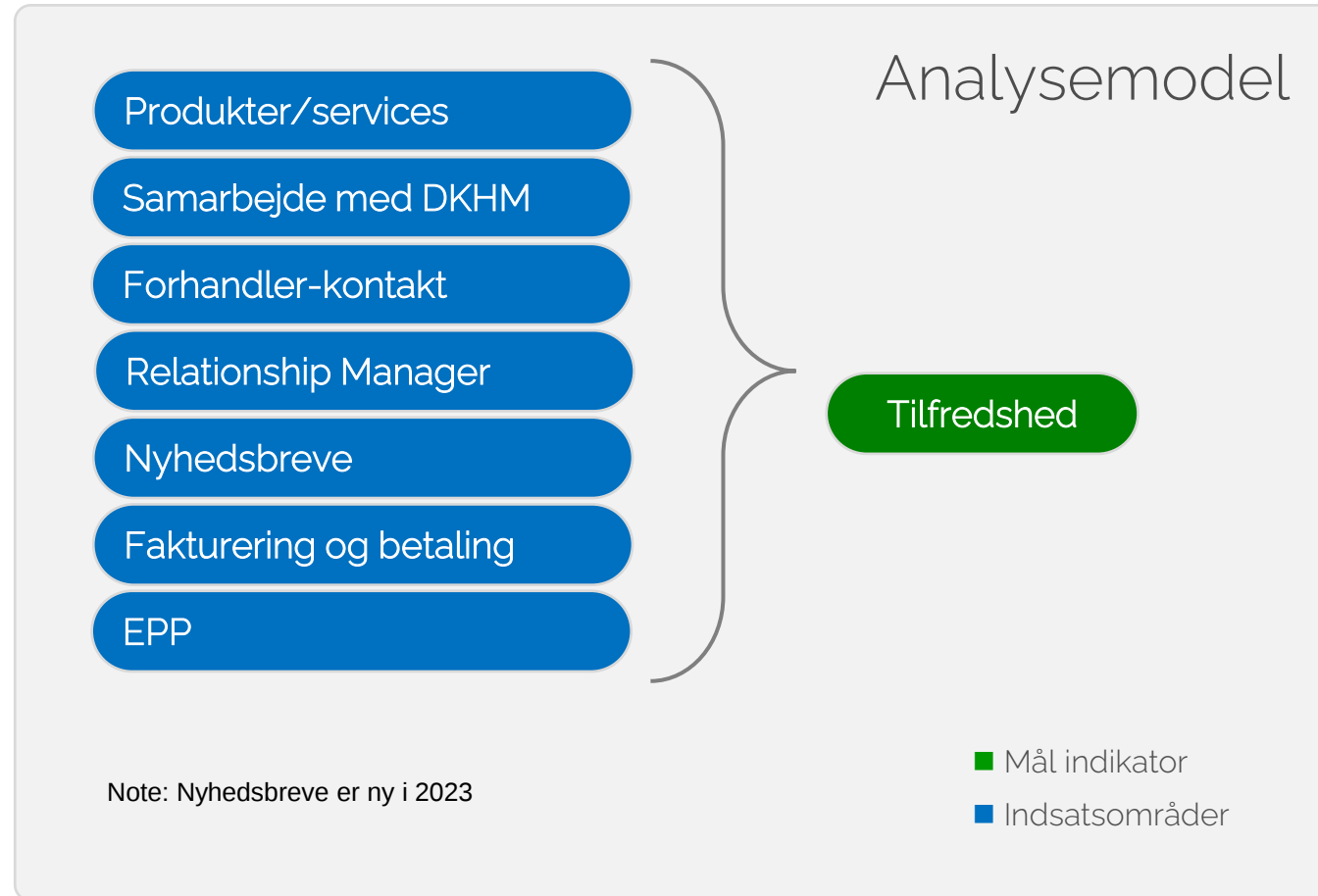




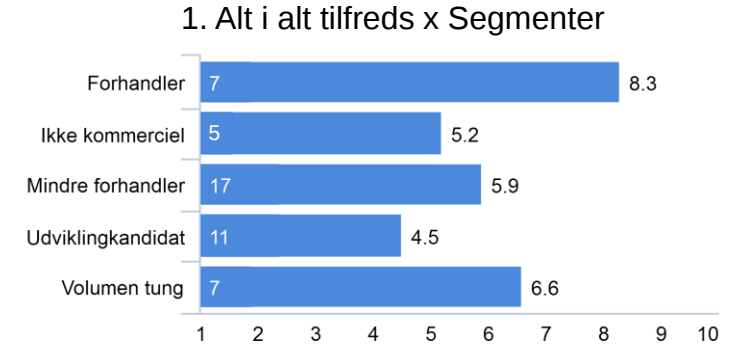
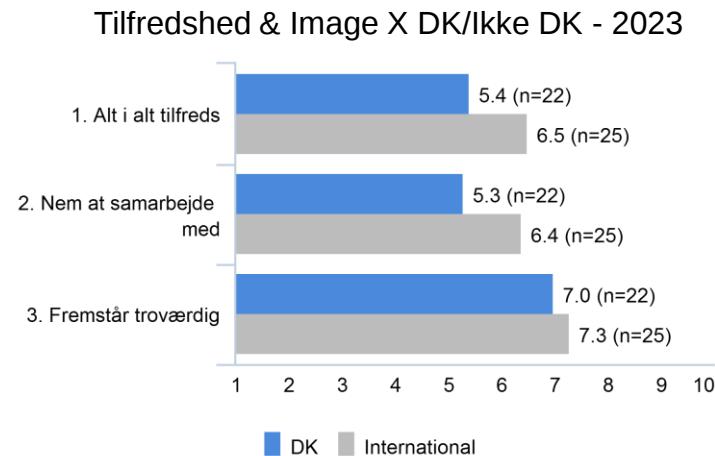
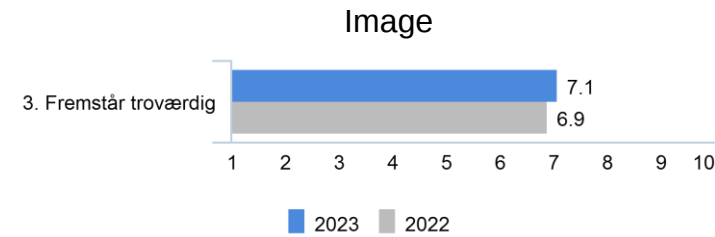
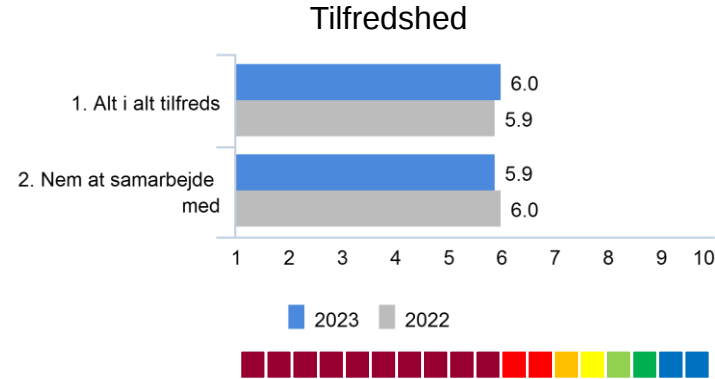
Kundemåling forhandlere 2023

	Forhandlermåling 2023
Deltagere	123 inviterede 47 svar (34 lang version/ 13 korte) 38%
Dataindsamling	13. april – 3. maj
Forklaringsgrad	90%

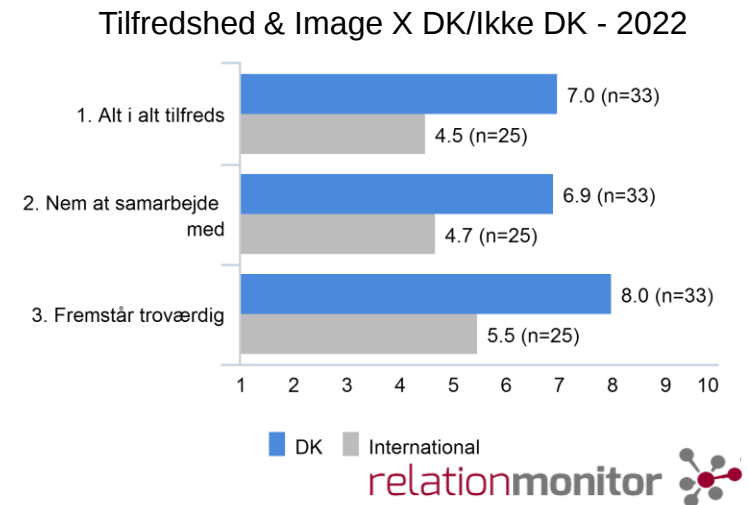
- Svarprocent på 38% er meget lig med 2022 (40%).
- Spørgeskemaet er opdelt i en kort og lang version, hvor den korte består af de første 3 spørgsmål (tilfredshed og image). 72% af dem der svarede valgte den lange version.
- Fortsat rigtig god forklaringsgrad – skal gerne være over 60% (siger noget om, hvor godt spørgeskemaet forklarer tilfredsheden)



- Lavt niveau på tilfredshed på omkring 6 (som i 2022)
- Segmentet “Udviklingskandidater” har lav tilfredshed (4,5), mens segmentet “Forhandler” har høj tilfredshed (8,3)
- Forhandlere i DK har lavere tilfredshed i forhold til 2022
- Internationale forhandlere har højere tilfredshed i forhold til 2022
- NB: Forskelle i gennemsnit på over 1,4 er statistisk signifikante



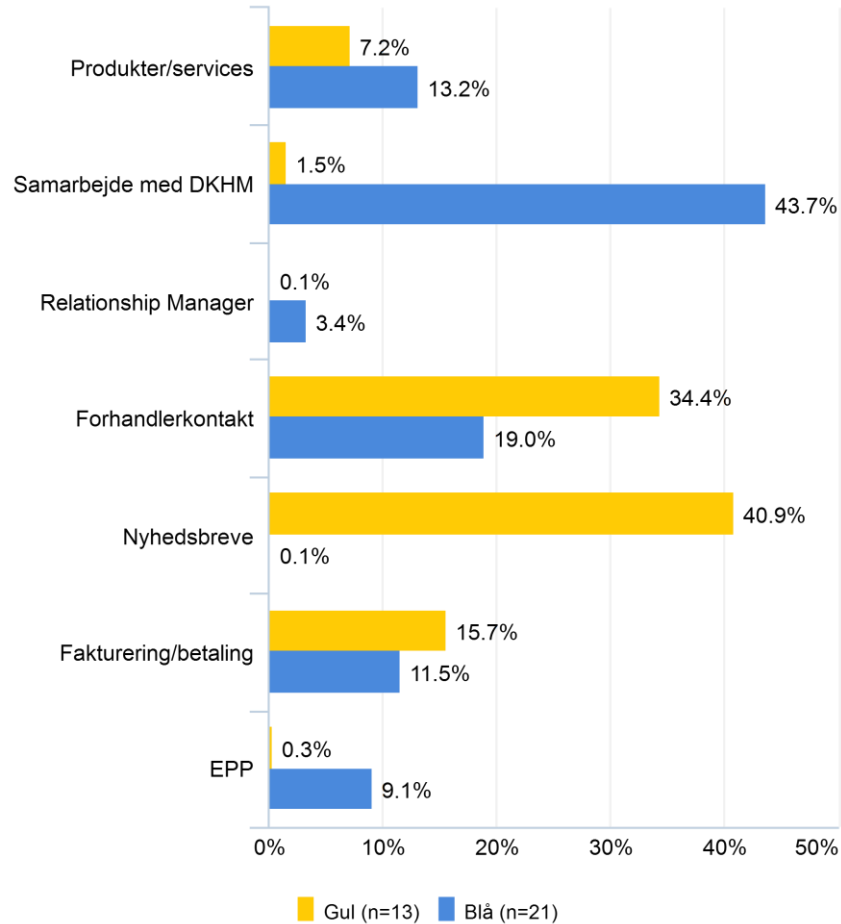
Note: Tal i hvid tekst ved akser er antal svar (n) i segmentet.



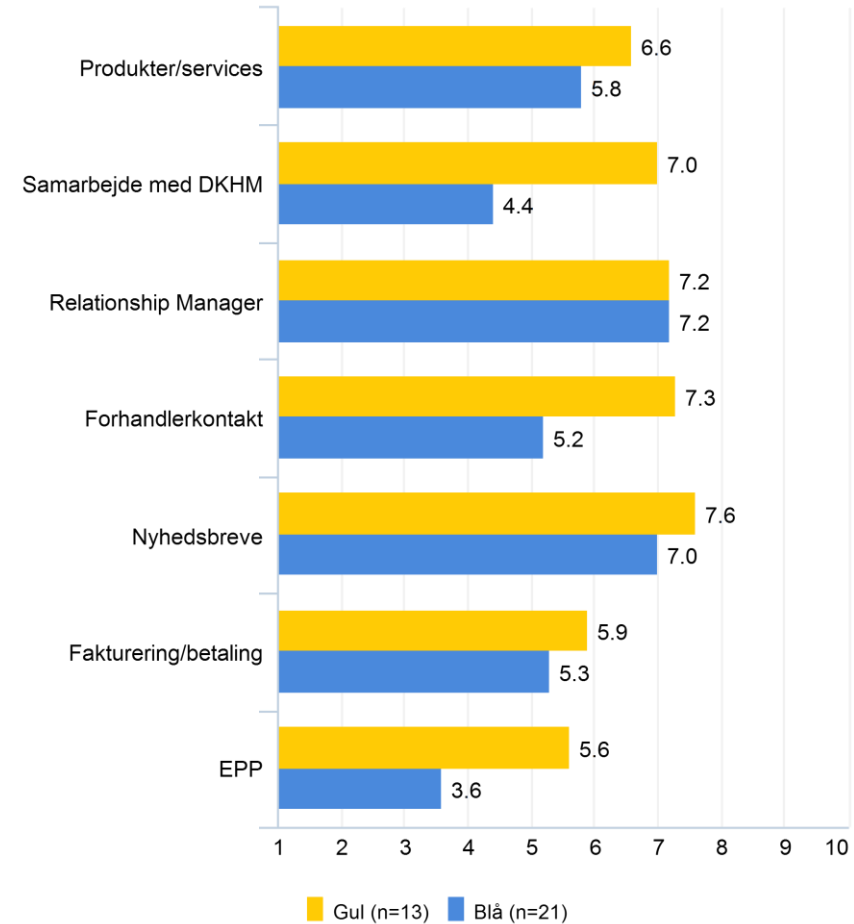
Med effektmodellen kan forhandlerne indeles i nogle primære effektprofiler afhængig af hvilke forhold, som er vigtige for dem.

Neden for til venstre kan du se de 2 effektprofiler benævnt "Gule" (13 forhandlere) og "Blå" (21 forhandlere) og deres karakteristika i.f.h.t. indsatsområderne. Til højre fremgår de 2 profilers vurdering af indsatsområderne.

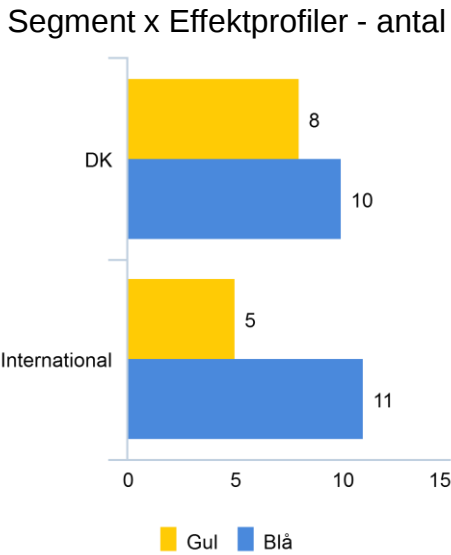
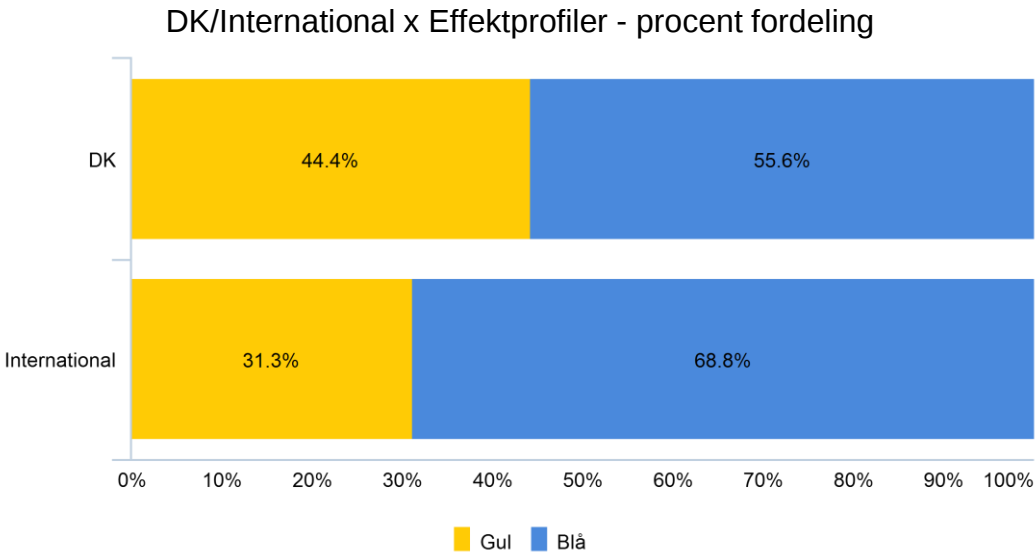
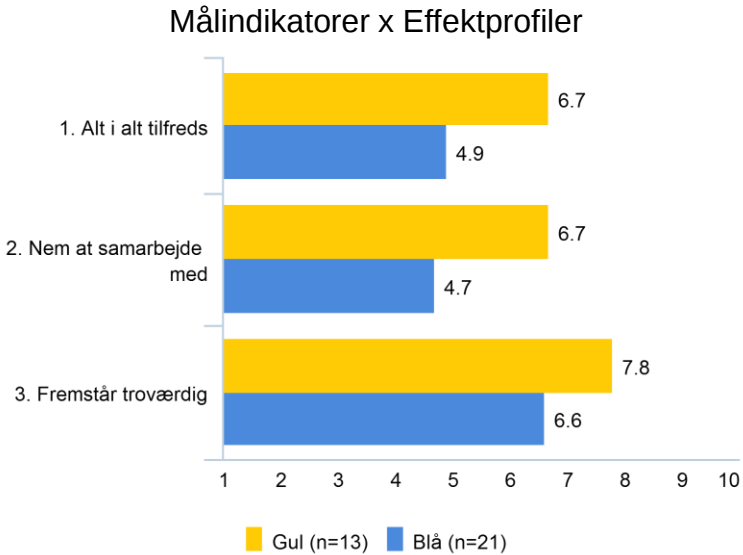
Effekt på tilfredshed (i %) x Effektprofiler



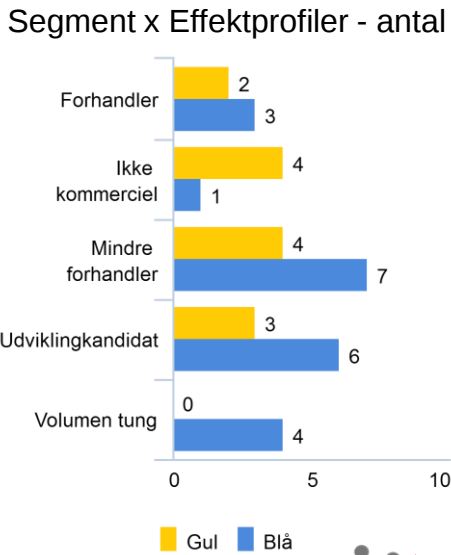
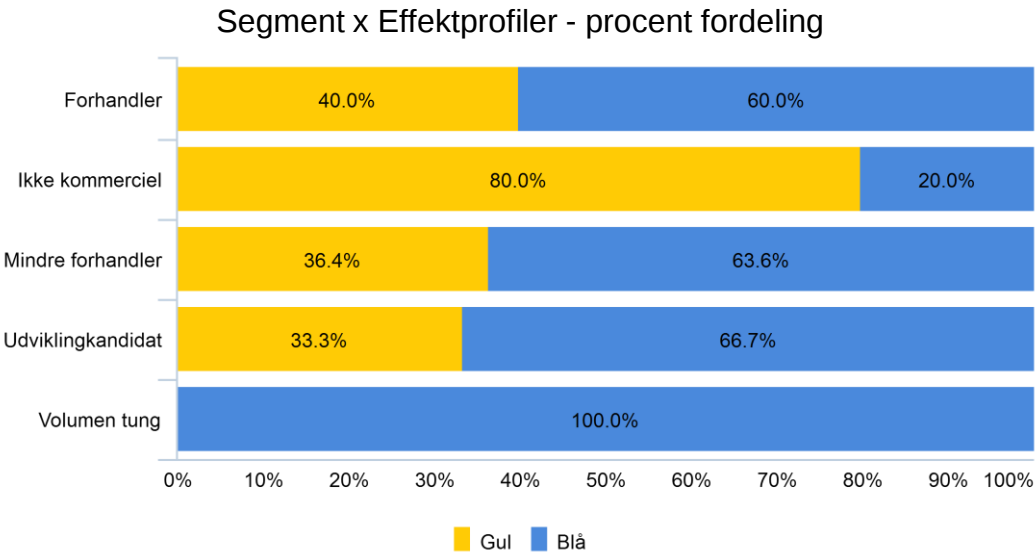
Indsatsområder x Effektprofiler

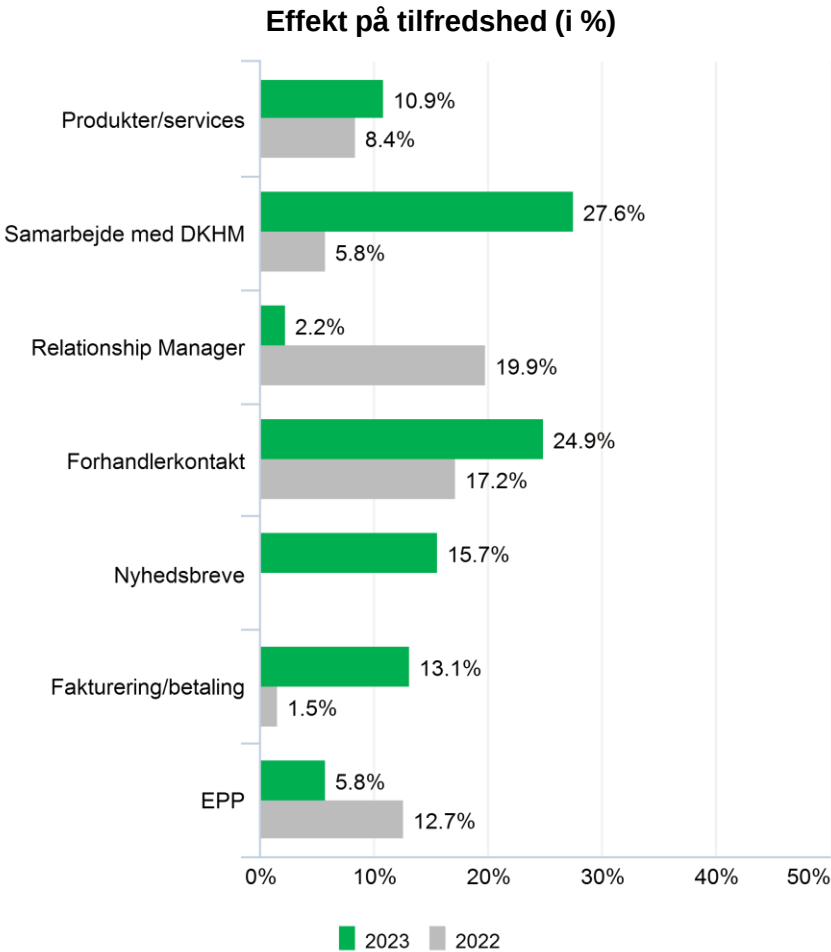
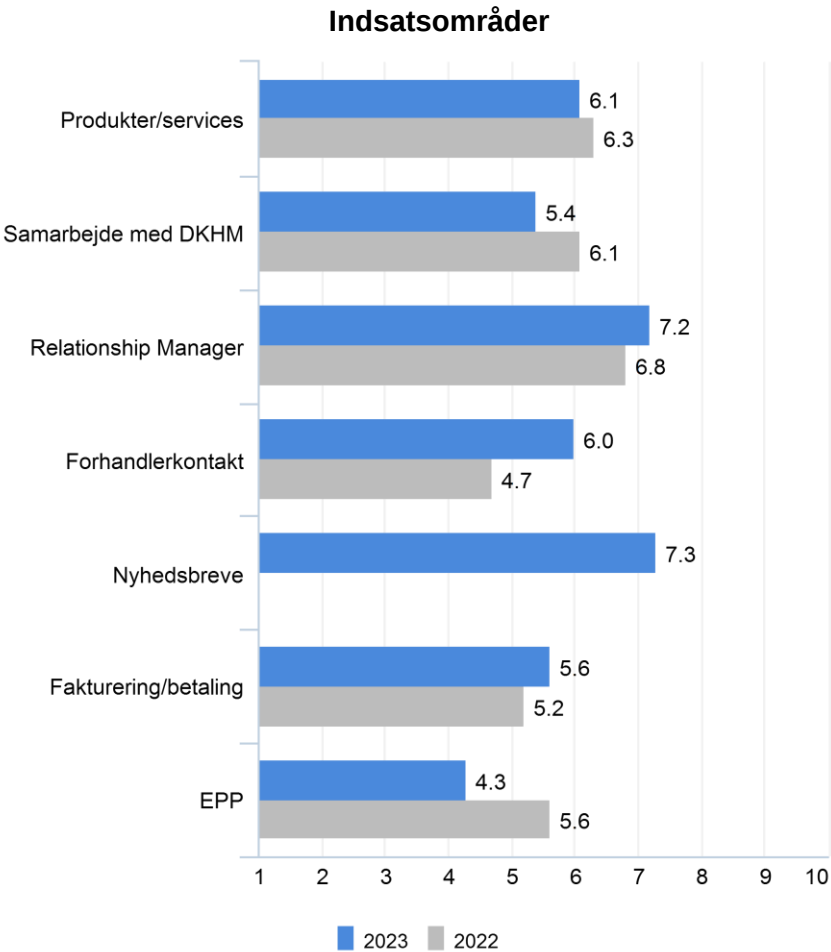


Note: Nyhedsbreve er ny i 2023

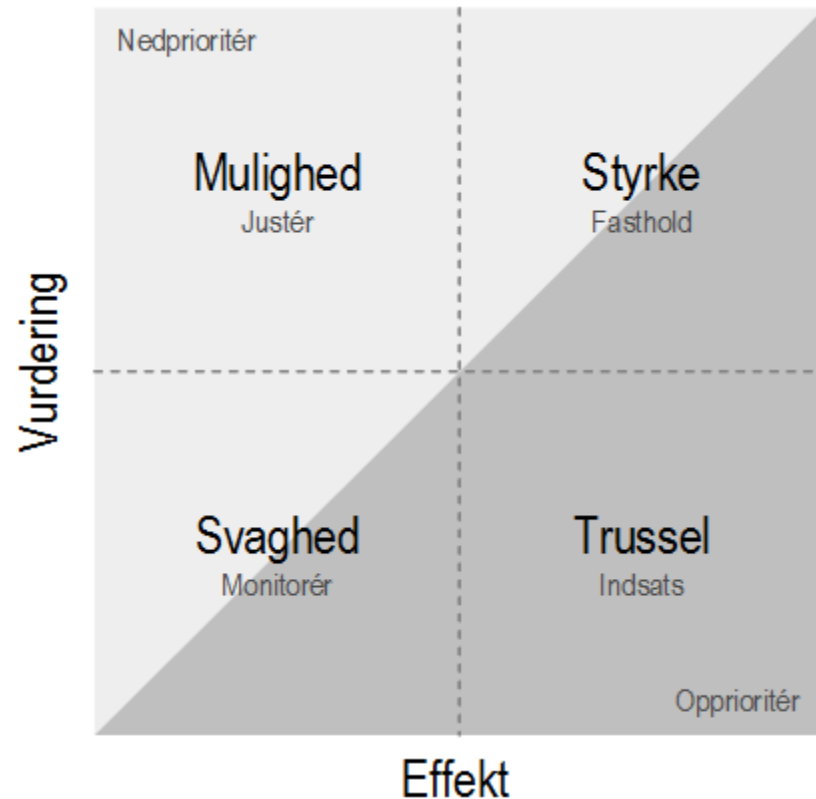


- Dem der er placeret i den blå profil er mindre tilfredse end i gul profil
- Samarbejde med Punktum dk er det vigtigste område for den blå profil





Note: Nyhedsbreve er ny i 2023



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

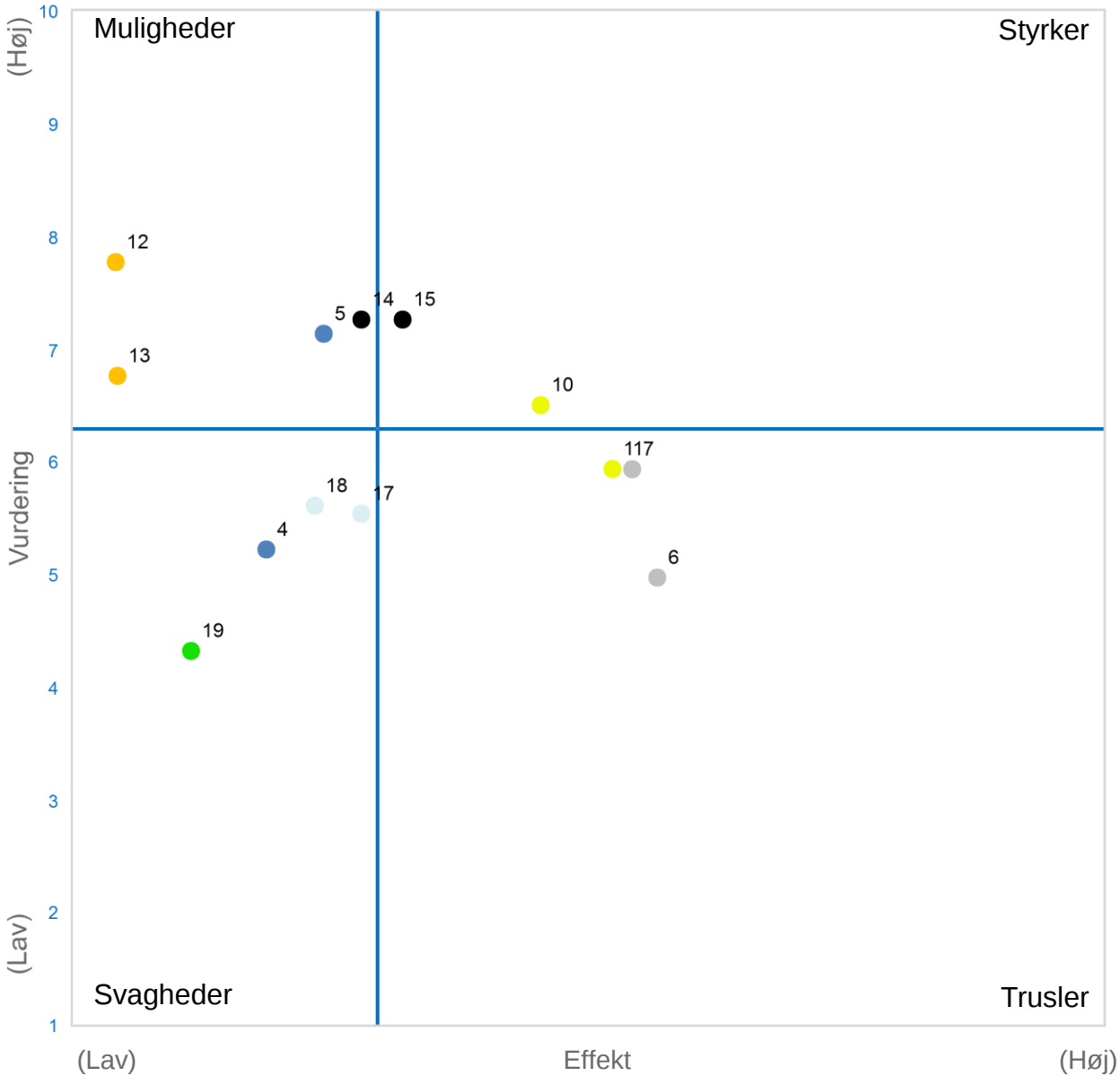
I dette hjørne befinder sig de forhold, hvor vurderingen er høj og effekten lav. Disse forhold kan over tid udvikle sig til styrker, såfremt deres effekt øges. Eller man kan fjerne ressourcer fra muligheder og over til truslerne, hvor de har større effekt.

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.

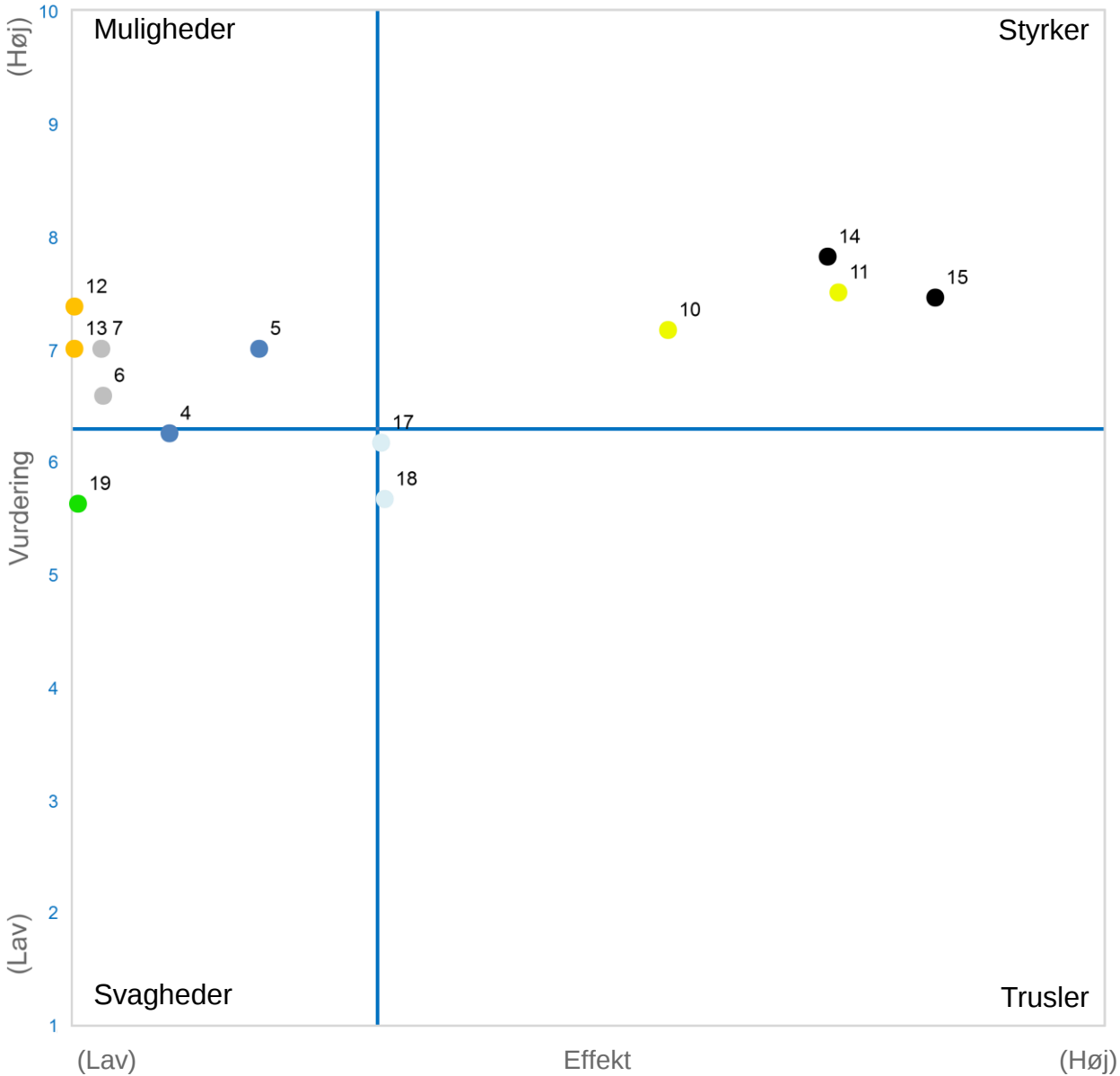
Svagheder - Monitorér

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.



Det blå kryds i prioritetskortet viser gennemsnittet for henholdsvis forhandlernes vurdering (6,29) og effekt i procent (7,69).

- Produkter/services:**
 - 4. Indsats for at forenkle
 - 5. Håndterer sikkerhed godt
- Samarbejde med DKHM:**
 - 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 forhandlerens vurdering (6,29) og effekt i procent (7,69).

- Produkter/services:**
 - 4. Indsats for at forenkle
 - 5. Håndterer sikkerhed godt
- Samarbejde med DKHM:**
 - 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 (6,29) og effekt i procent (7,69).

- Produkter/services:**
 - 4. Indsats for at forenkle
 - 5. Håndterer sikkerhed godt
- Samarbejde med DKHM:**
 - 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 (34)

Trusler

(Effekt > snit & Vurdering < snit)

	Effekt	Vurdering
6. Forstår vores forretning	14.7	5.0
7. Involverer os i projekter	14.1	5.9
11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret	13.6	5.9

Styrker

(Effekt > snit & Vurdering > snit)

	Effekt	Vurdering
10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret	11.8	6.5
15. Nyhedsbreve relevant indhold	8.3	7.3

Gul profil (13 forhandlere)

Trusler

(Effekt > snit & Vurdering < snit)

	Effekt	Vurdering
18. Betalingsprocedurer	7.9	5.7
17. Fakt. samlet set	7.8	6.2

Styrker

(Effekt > snit & Vurdering > snit)

	Effekt	Vurdering
14. Nyhedsbreve alt i alt tilfreds	19.1	7.8
15. Nyhedsbreve relevant indhold	21.8	7.5
11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret	19.3	7.5
10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret	15.1	7.2

Blå profil (21 forhandlere)

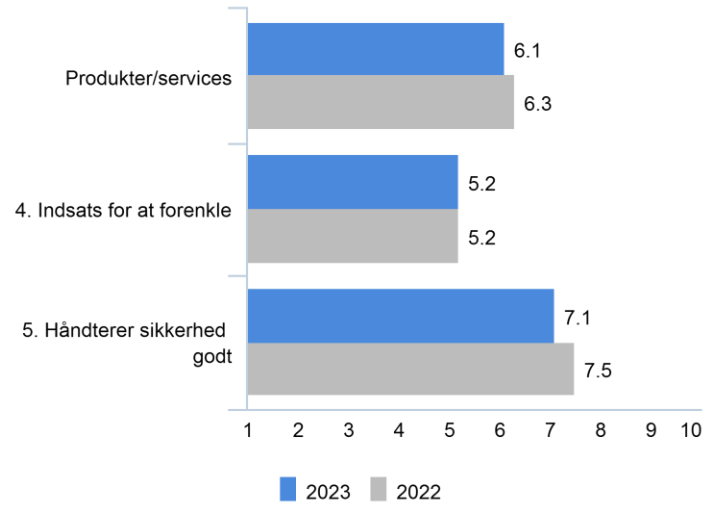
Trusler

(Effekt > snit & Vurdering < snit)

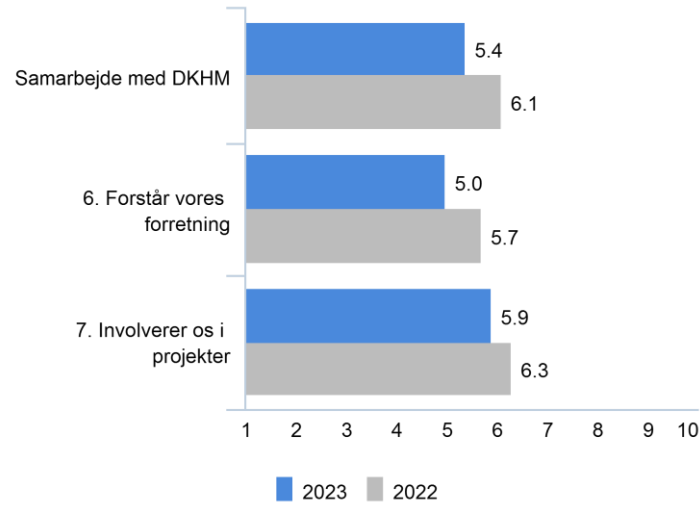
	Effekt	Vurdering
6. Forstår vores forretning	23.4	4.0
7. Involverer os i projekter	22.4	5.3
11. Forh.-kont.: Svarer kvalificeret	10.1	4.9
10. Forh.-kont.: Føler mig prioriteret	9.8	6.0

Ingen styrker

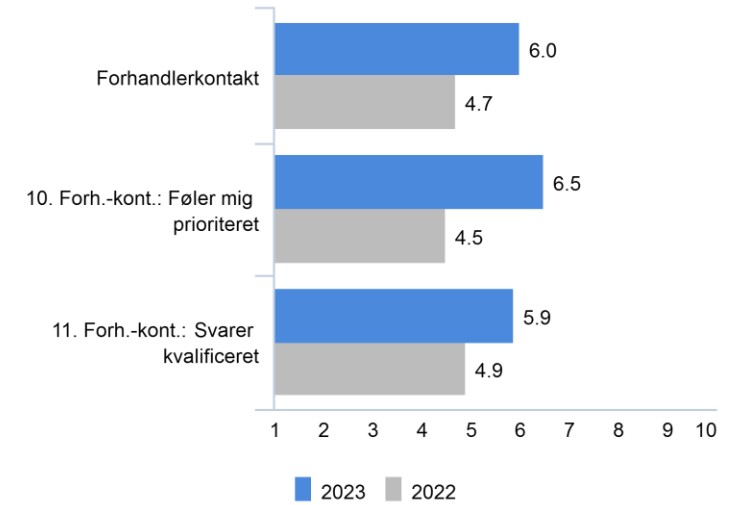
Produkter/Services



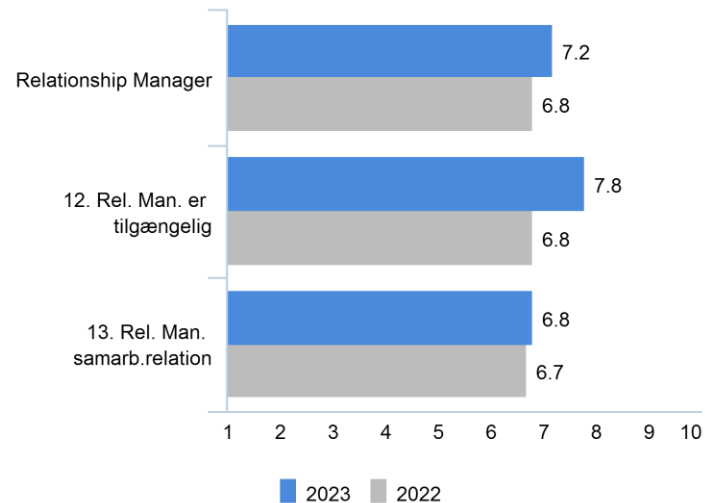
Samarbejde med DKH



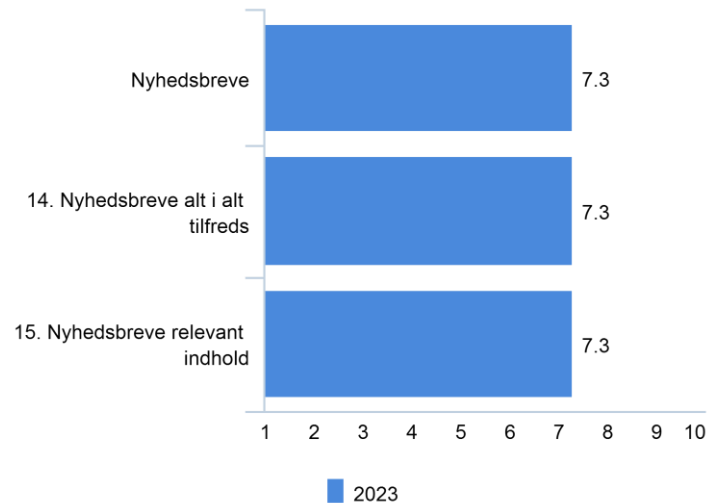
Forhandler-kontakt



Relationship Manager



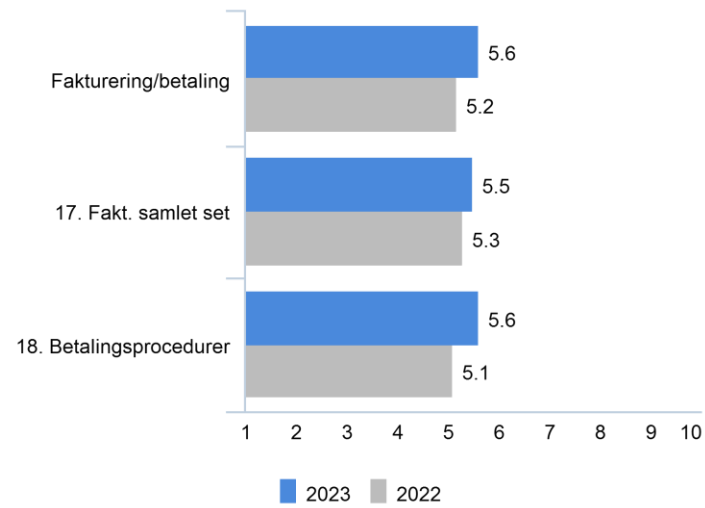
Nyhedsbreve



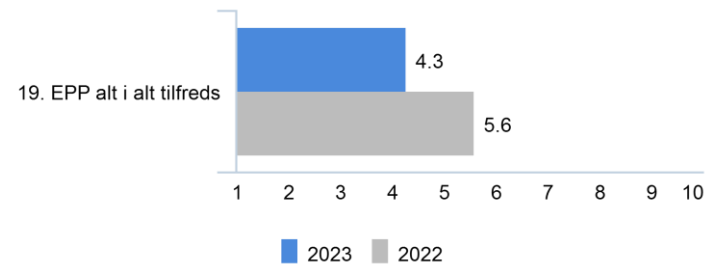
- Fremgang i Forhandler-kontakt her i 2023

Nyhedsbreve er ny i 2023

Fakturering/betaling



EPP



- Lav vurdering og tilbagegang i EPP

- Målindikatorer
 - Lavt tilfredshedsniveau på omkring 6 (samme niveau som i 2022)
 - Udenlandske forhandlere er blevet mere tilfredse i 2023
 - Danske forhandlere er blevet mindre tilfredse i forhold til 2022
- Effektprofiler
 - 2 Effektprofiler – Gul med 13 forhandlere og Blå med 21 forhandlere
 - For Gul er det Nyhedsbreve (41%), Forhandlerkontakt (34%) og Fakturering/betaling (16%), som har størst effekt
 - For Blå er det Samarbejde med Punktum dk (44%), Forhandlerkontakt (19%) og Produkter/services (13%), som har størst effekt
- Indsatsområder
 - Fremgang i Forhandlerkontakt og tilbagegang i EPP
 - Nyhedsbreve på 7,3 er højest vurderede indsatsområde
 - EPP på 4,3 er lavest vurderet
- Anbefalinger
 - 5 af de 7 indsatsområder har en vurdering omkring 6 og under
 - Alle indsatsområder 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
 - Samarbejde med Punktum dk har høj effekt for den Blå profil (største profil) og kan med fordel forbedres