

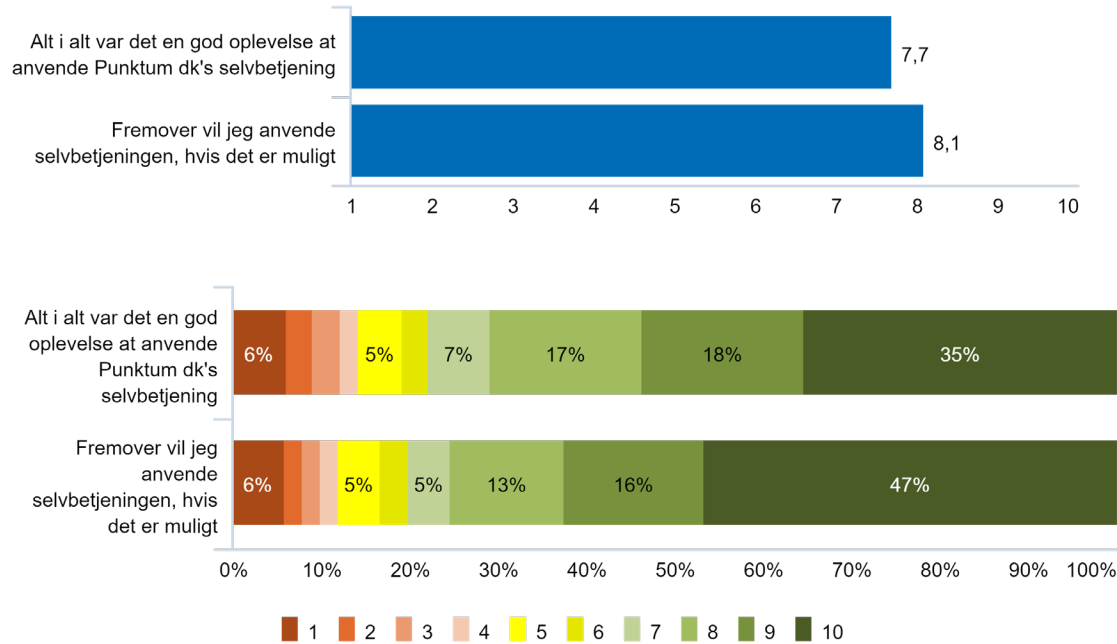


Kundemålinger/"Touchpoint" 2026
Selvbetjening, Kundeservice og Website

| Touchpointmålinger 2026 | |
|-------------------------|---|
| Dataindsamling | <p>Selvbetjening: Kontinuerlig</p> <p>Kundeservice: SMS (1 gang årligt) / email (kontinuerlig)</p> <p>Website: Kontinuerlig</p> |
| Antal svar | <p>Selvbetjening:</p> <p>Q2.26: 94</p> <p>Q1.26: 1126</p> <p>Q4.25: 483</p> <p>Q3.25: 1726</p> <p>Kundeservice:</p> <p>2026: 491 (391 SMS/telefon og 100 email/anden henvendelse)</p> <p>2025: 814 (472 SMS/telefon og 342 email/anden henvendelse)</p> <p>Website:</p> <p>Q2.26: 78</p> <p>Q1.26: 623</p> <p>Q4.25: 895</p> <p>Q3.25: 631</p> |

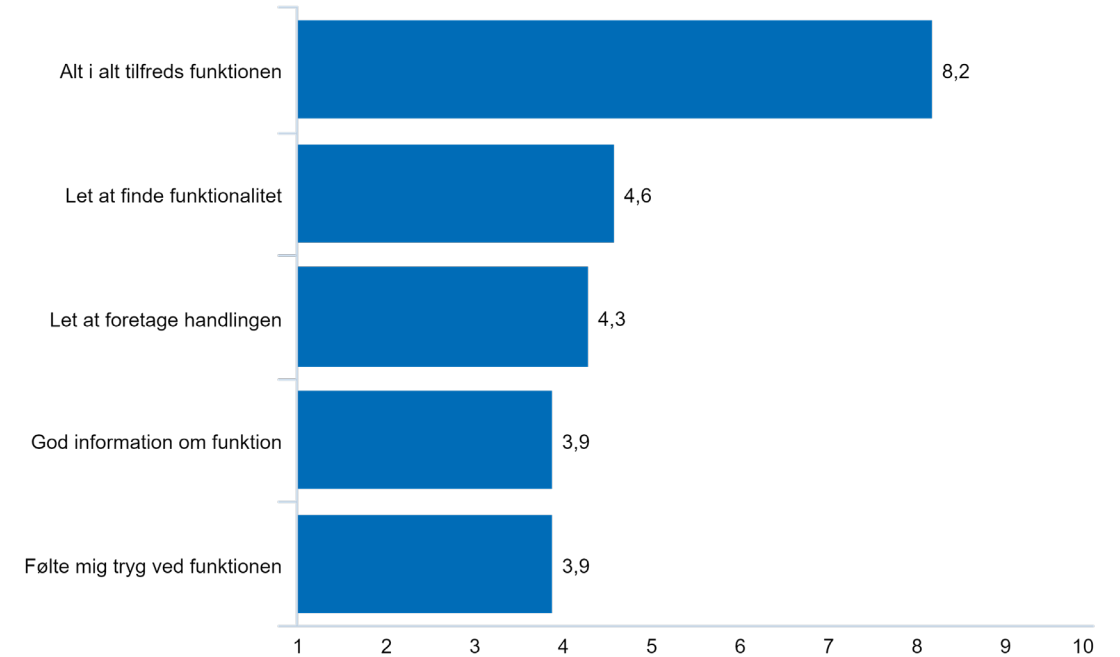
Antal svar = 3429

Overordnet vurdering af Punktum dk's selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



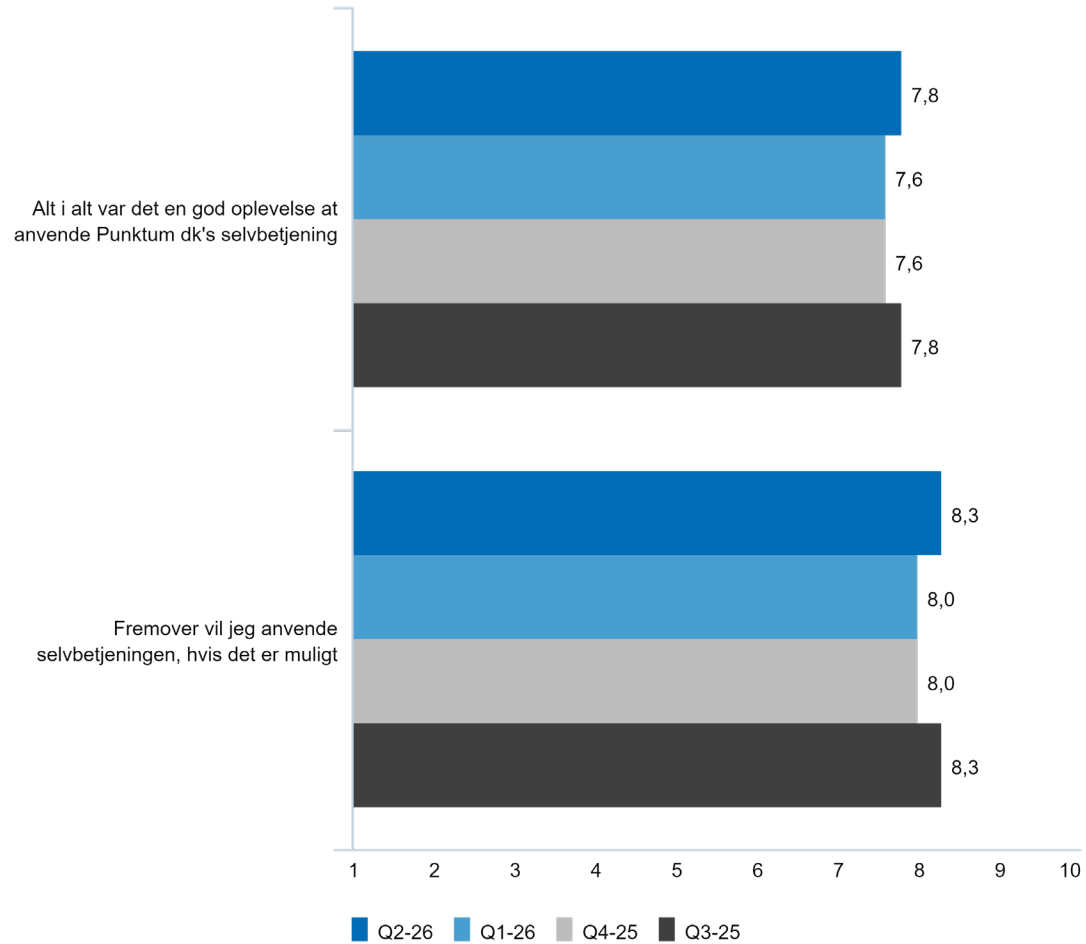
Antal svar = 2946 på alt i alt og 555 svar på de 4 øvrige spørgsmål

Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)

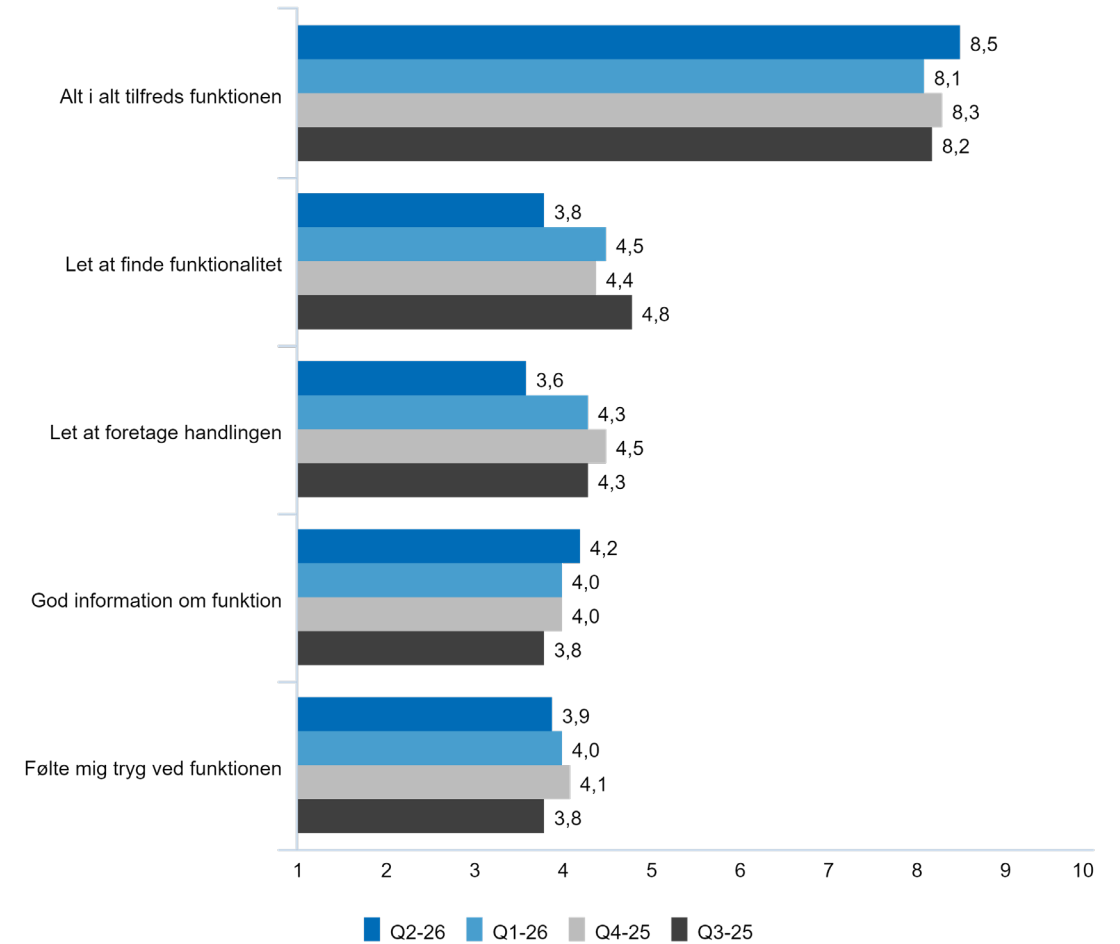


Vigtig note: De sidste fire spm. stilles kun til respondenter, der har svaret **under 7** på spørgsmålet "Jeg er alt i alt tilfreds med oplevelsen ifm. selvbetjeningen".

Overordnet vurdering af Punktum dk's selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)

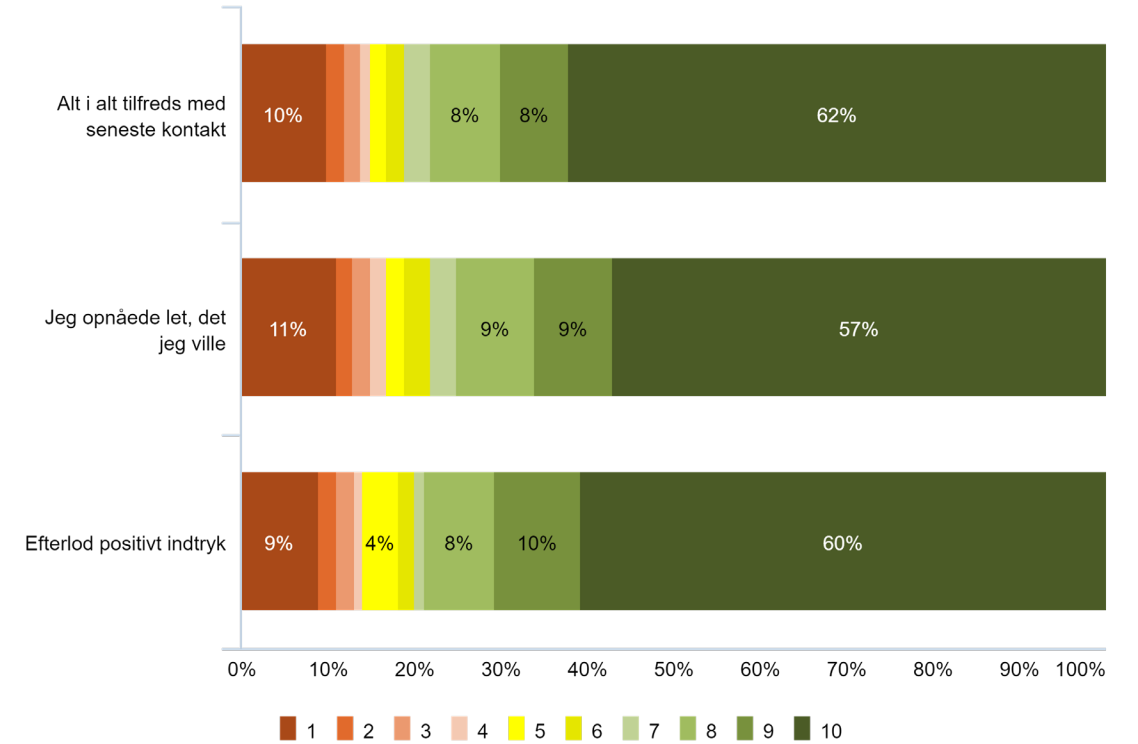
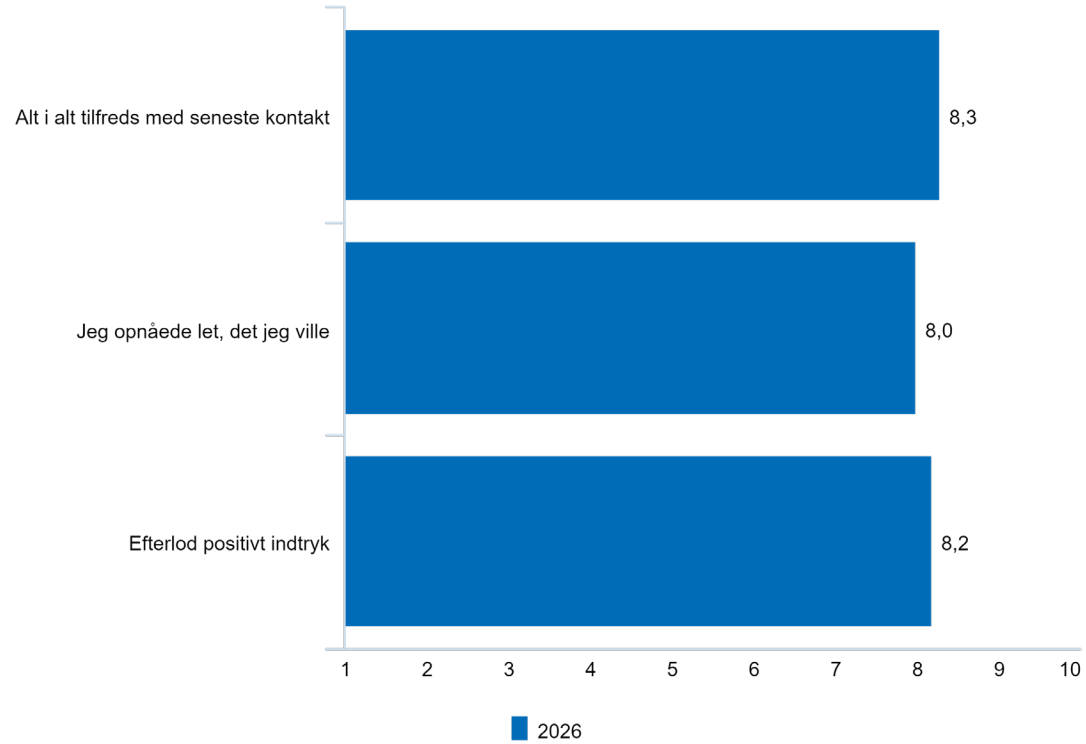


Vurdering af specifik selvbetjeningsfunktion (gennemsnit)



Antal svar = 391

Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)

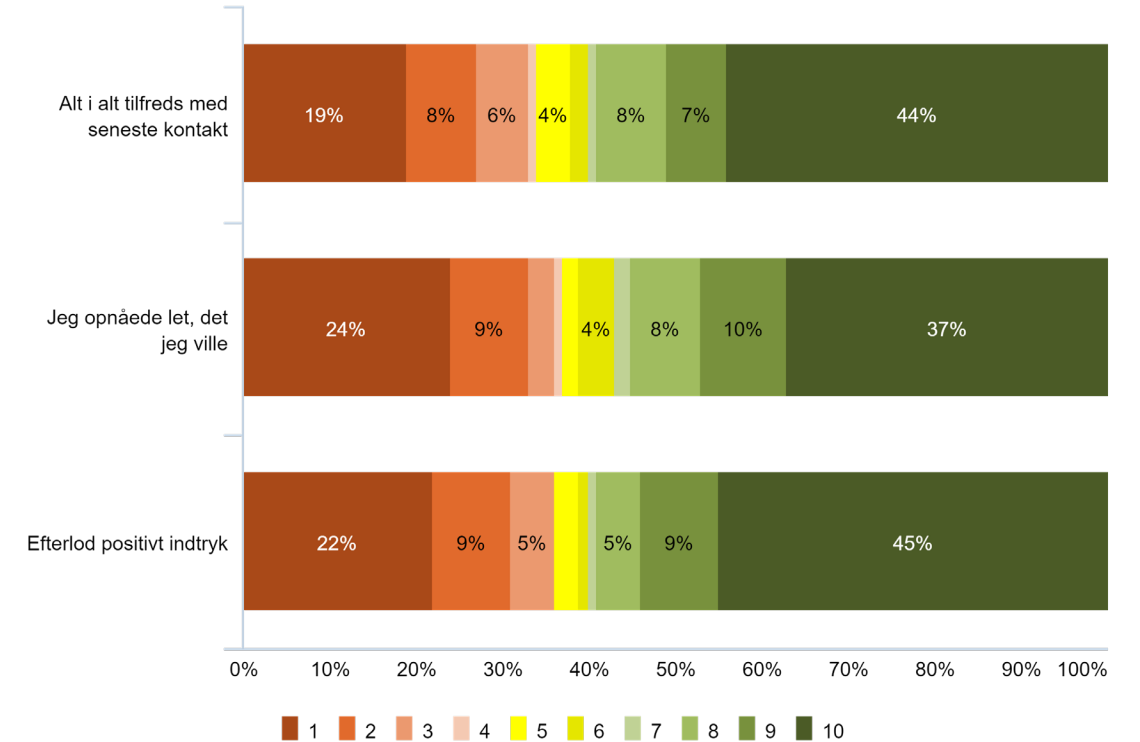
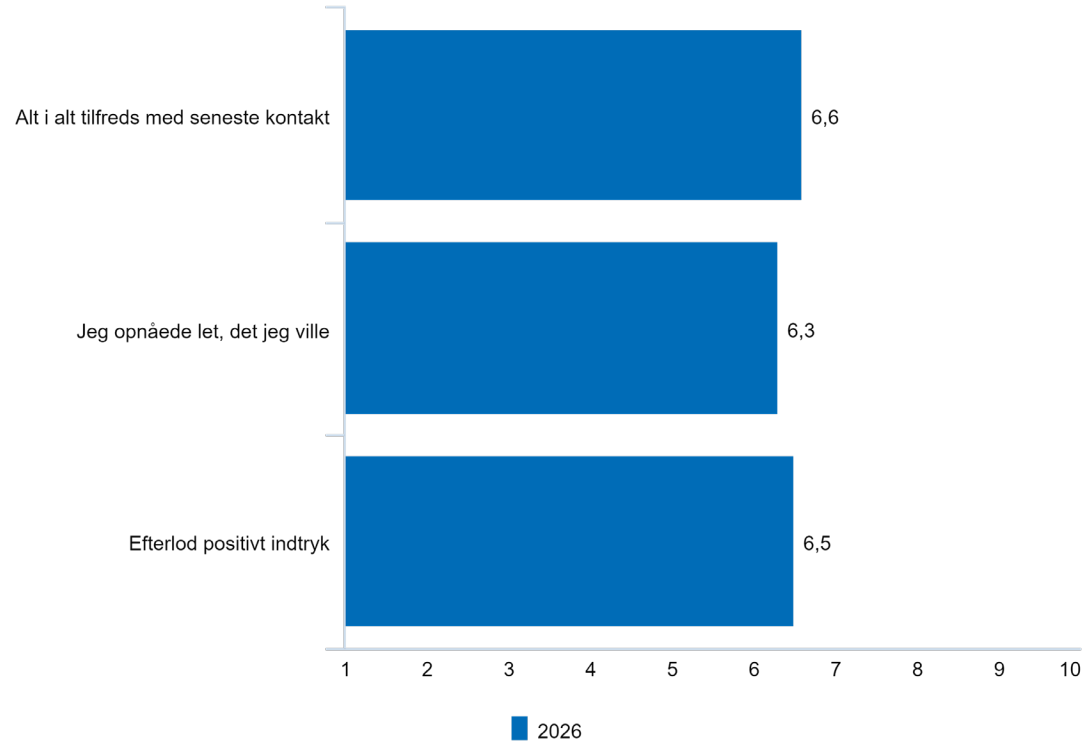


Kundeservice overordnet (Email)



Antal svar = 100

Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)

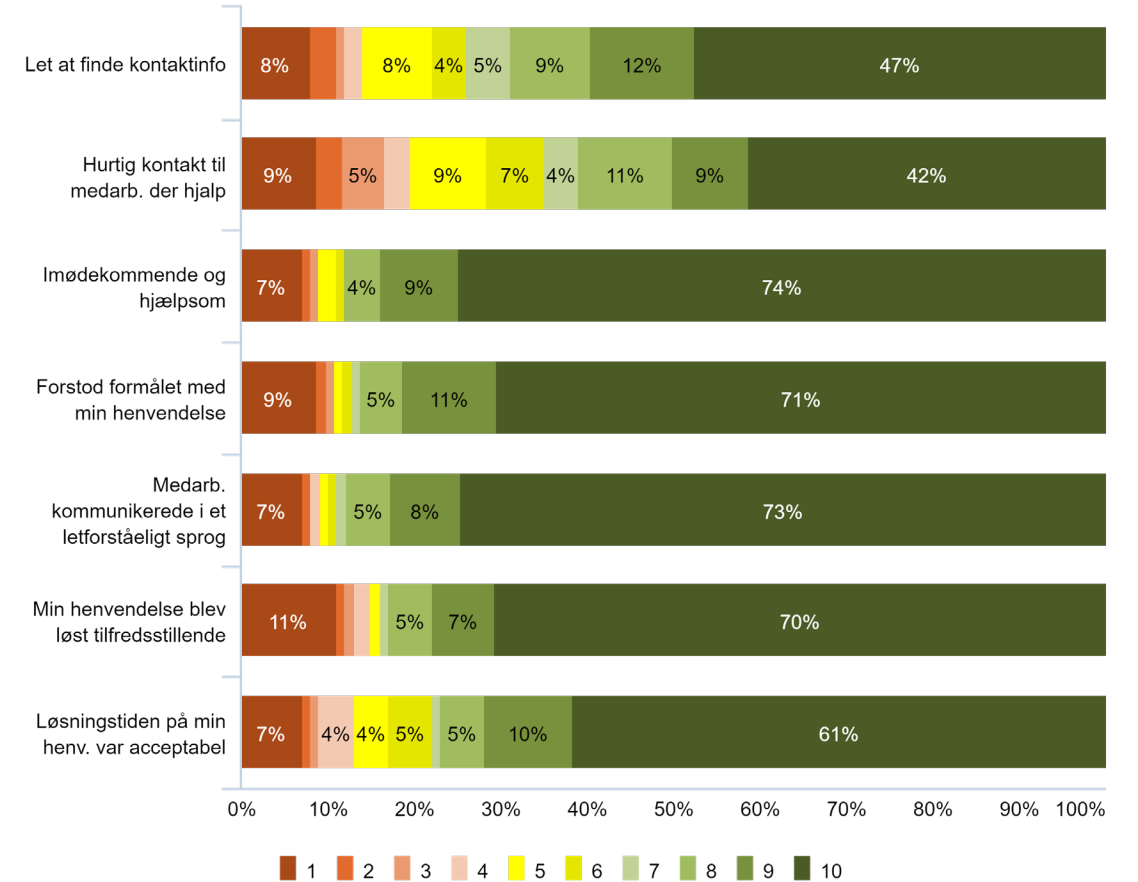
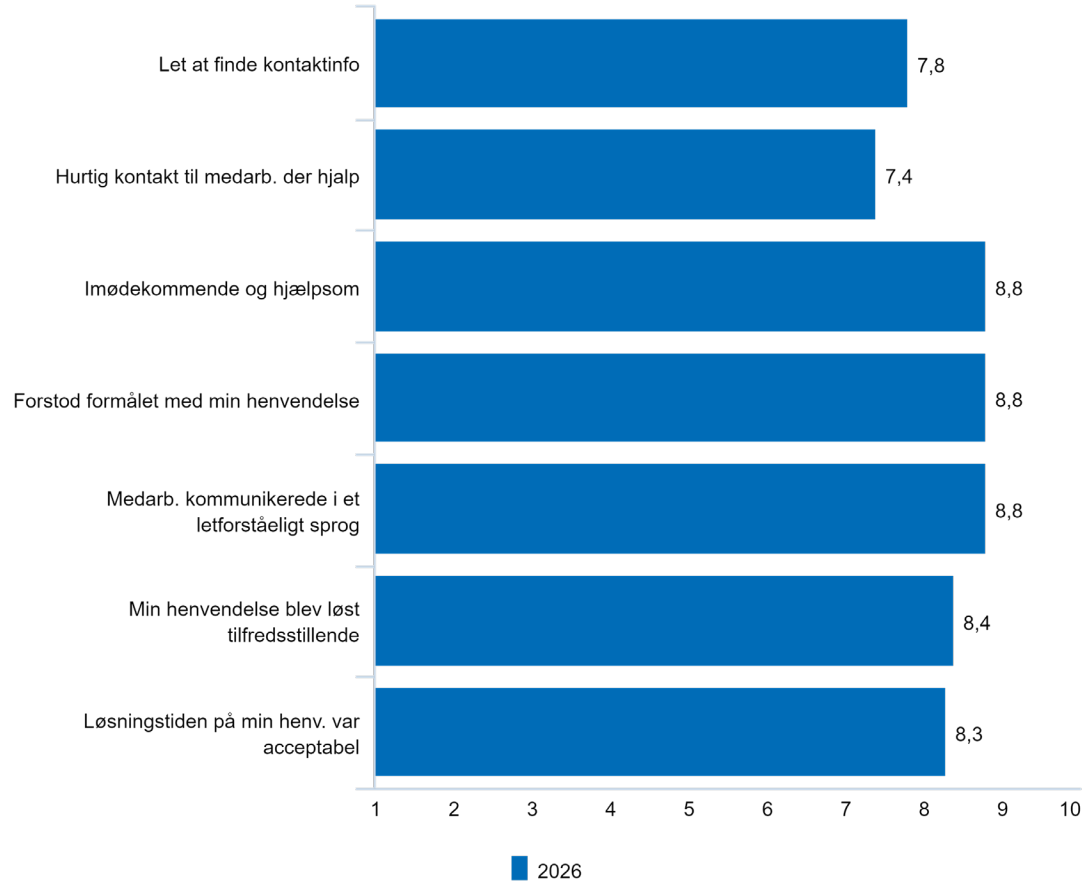


Kundeservice uddybet (Tif)



Antal svar = 246

Kundeservice uddybet (gns.)

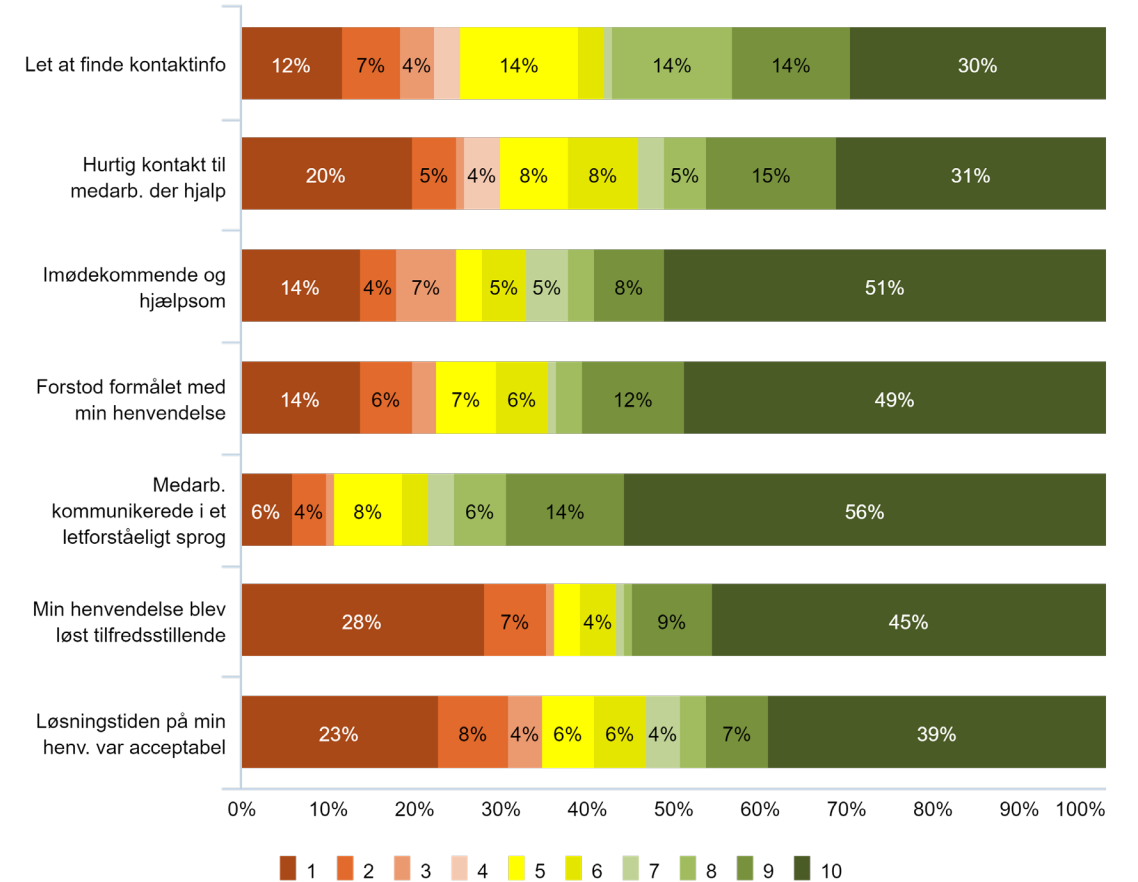
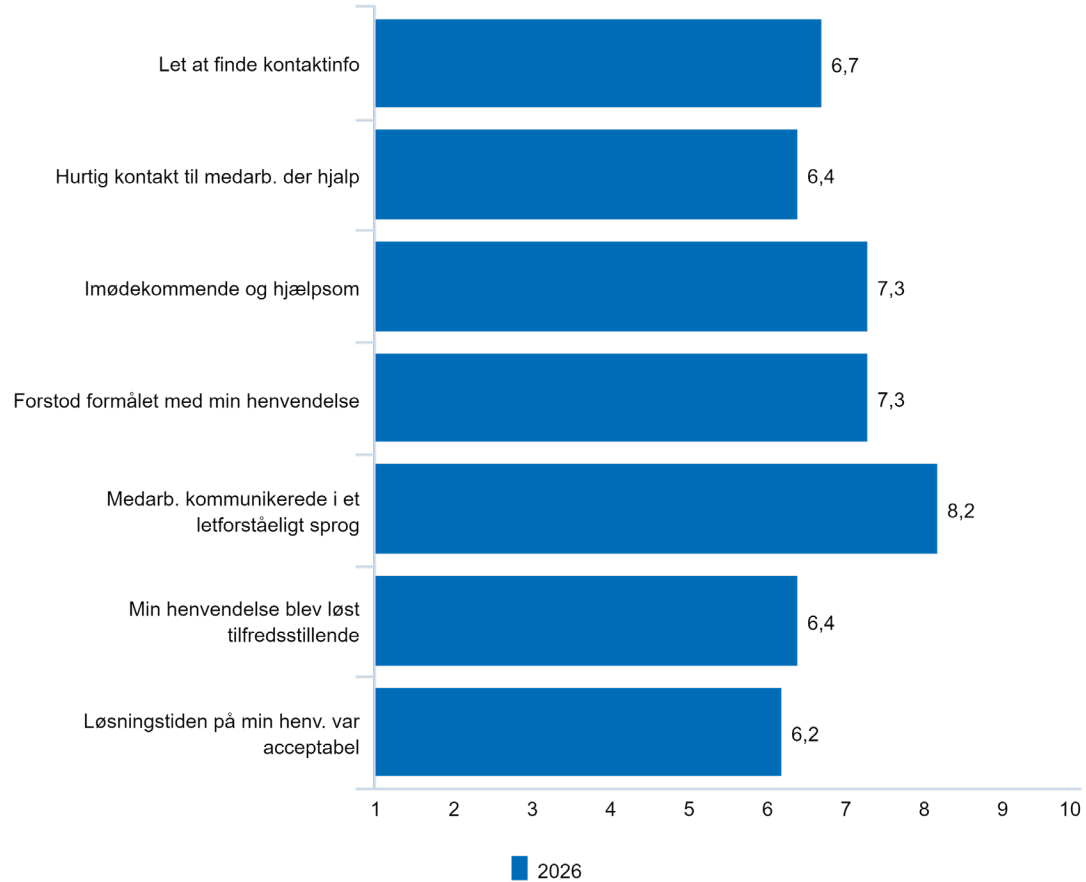


Kundeservice uddybet (Email)



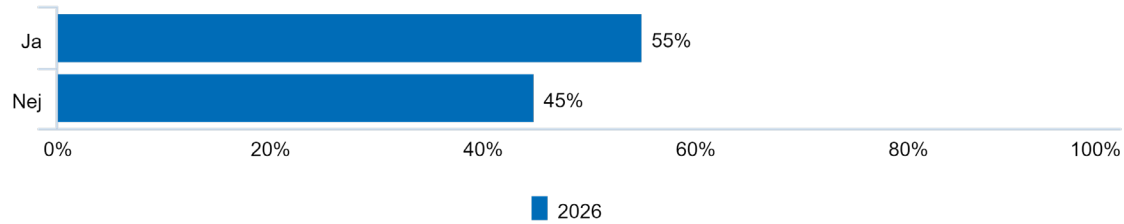
Antal svar = 76

Kundeservice uddybet (gns.)



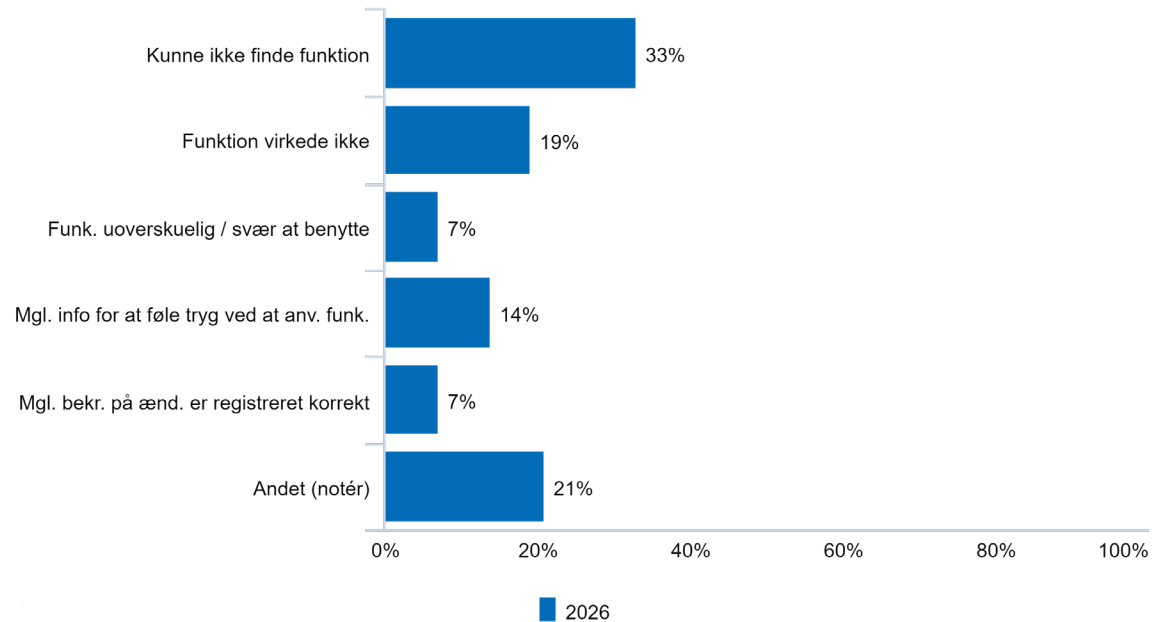
Antal svar = 247

Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede os?



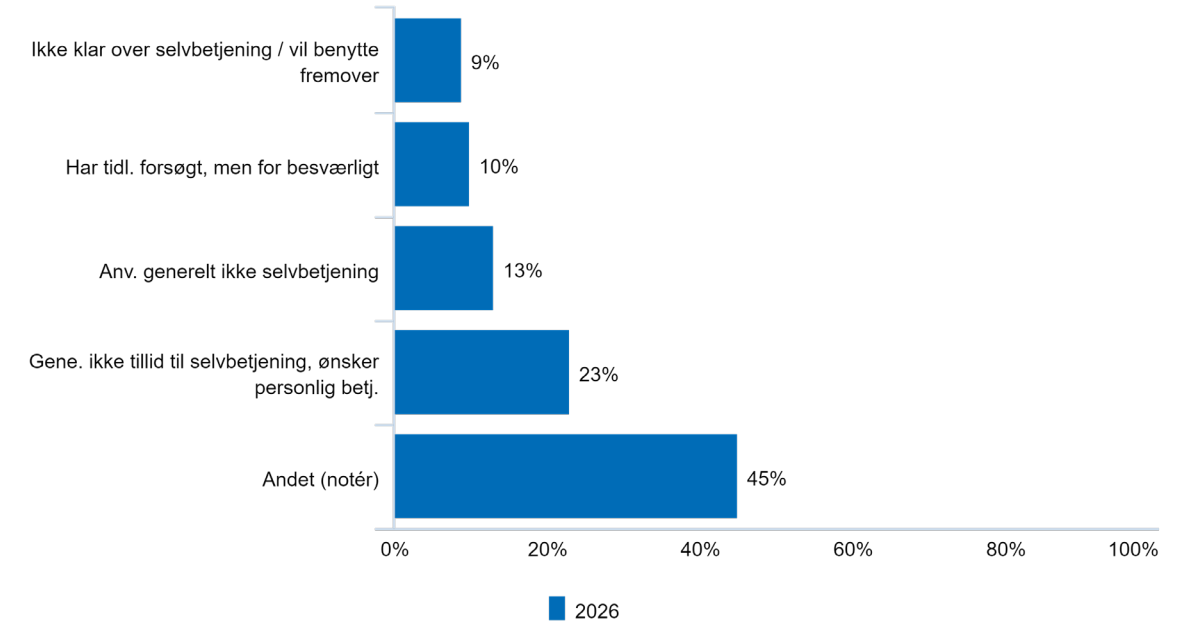
Antal svar = 135 (Ja-svar)

Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede vores kundeservice?



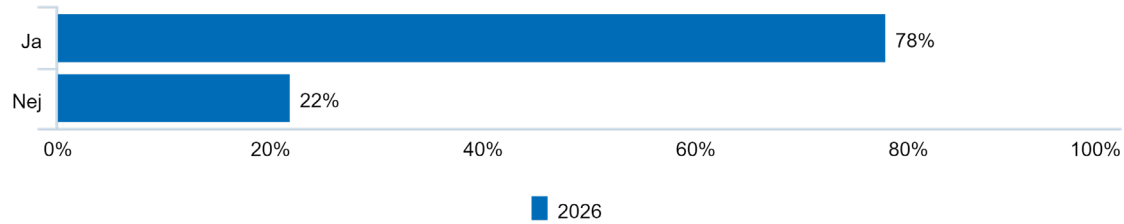
Antal svar = 112 (Nej-svar)

Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



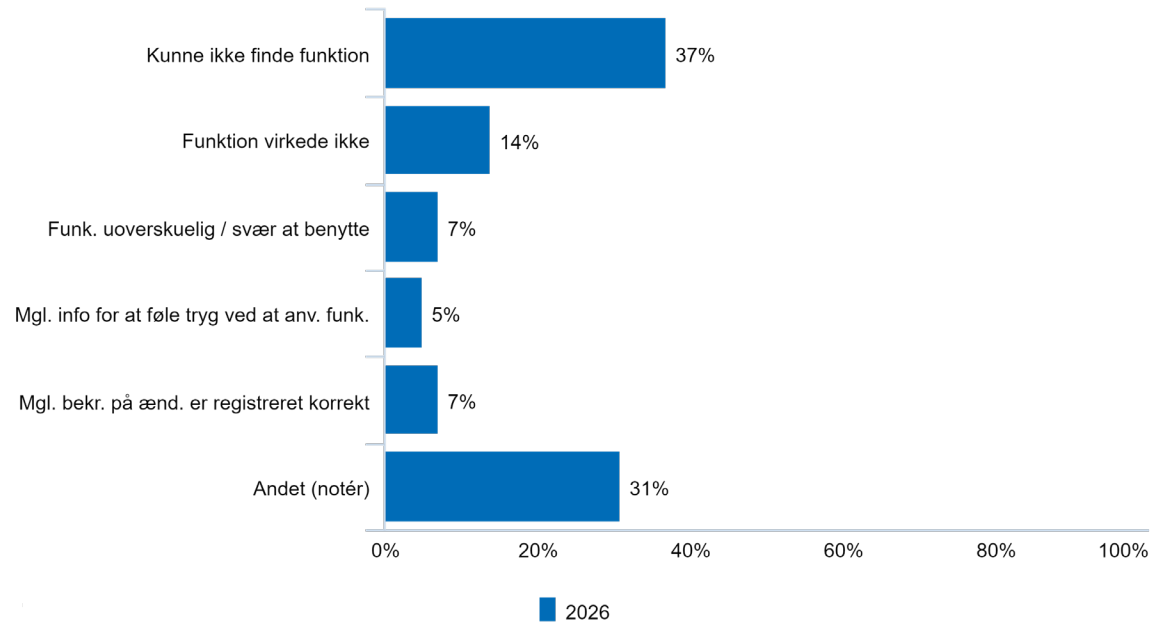
Antal svar = 77

Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede os?



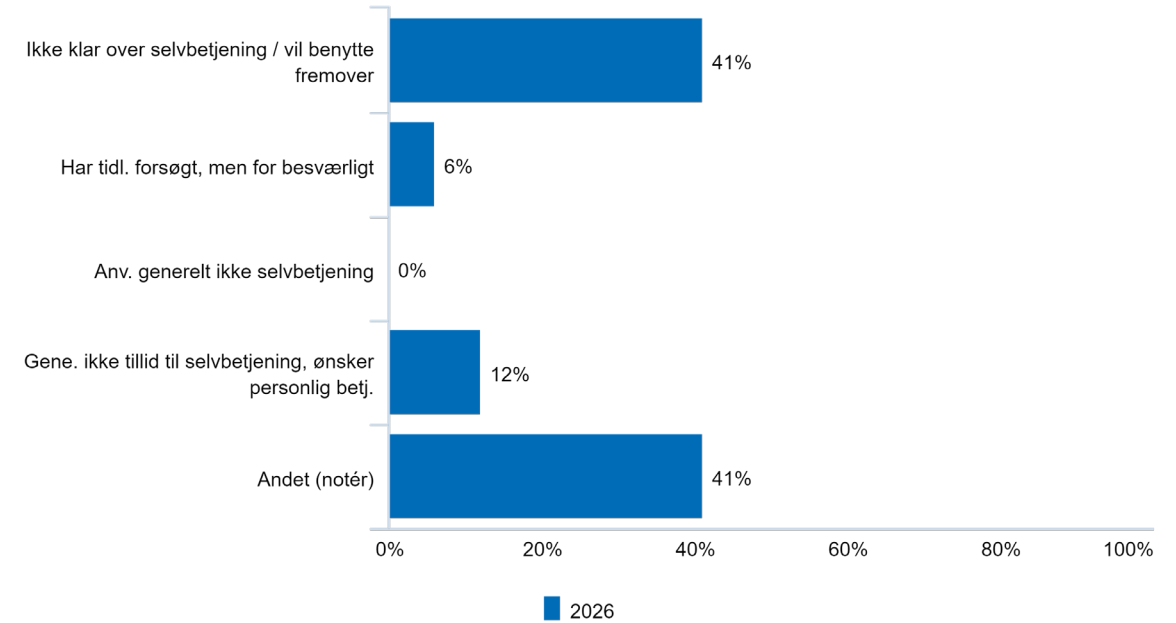
Antal svar = 60 (Ja svar)

Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede vores kundeservice?

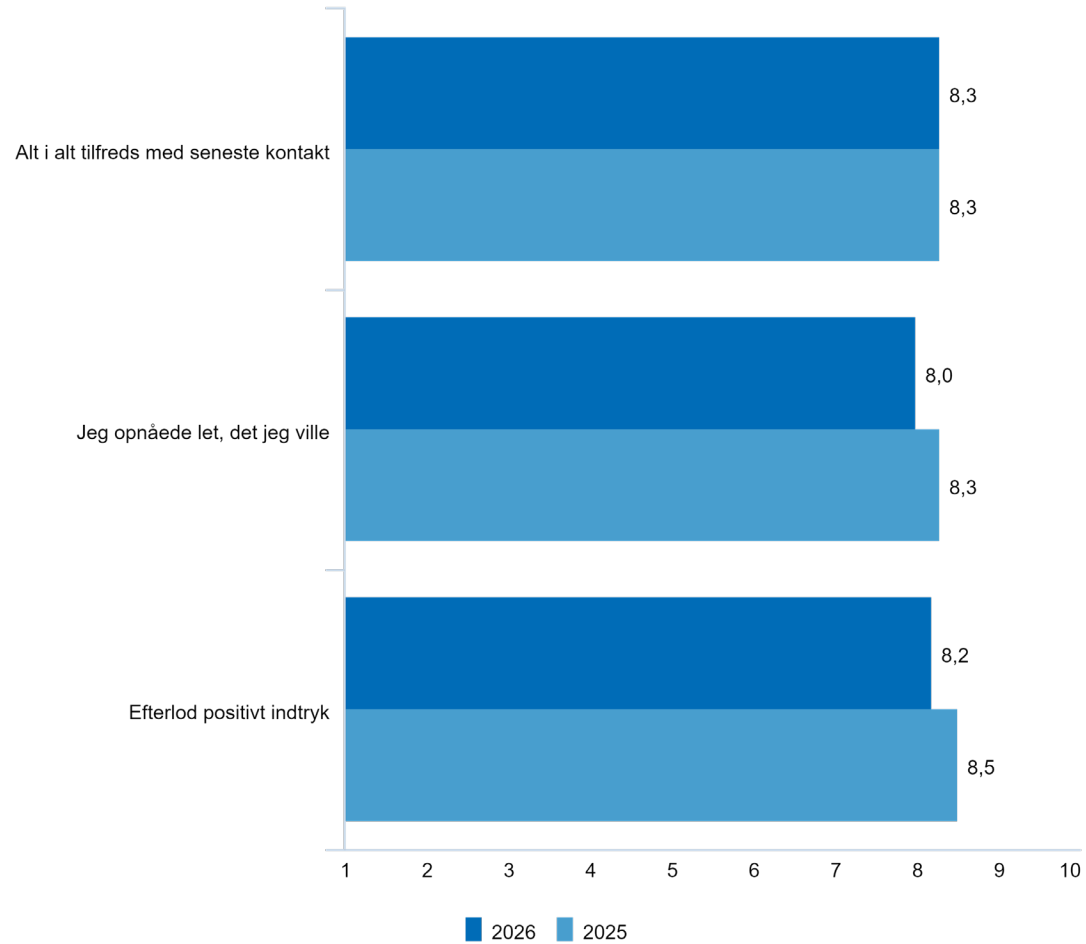


Antal svar = 17 (Nej svar)

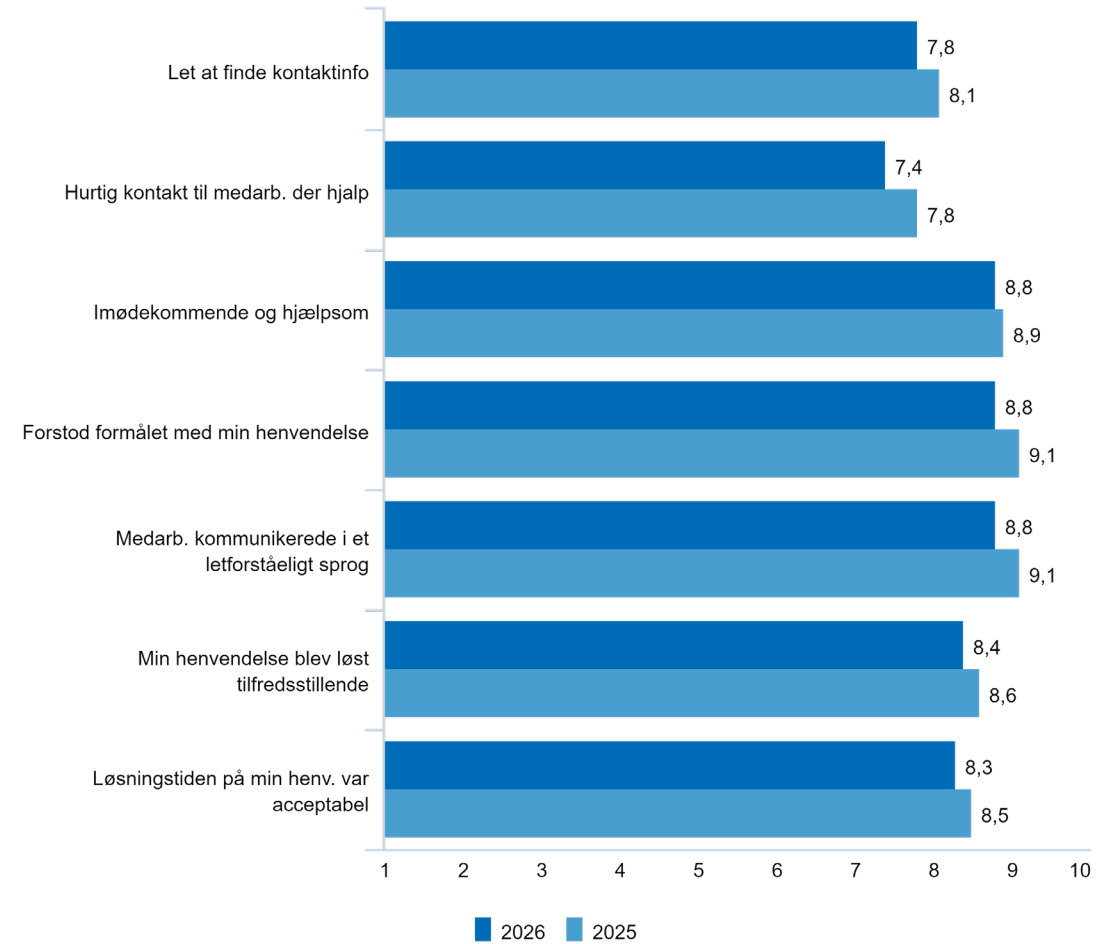
Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



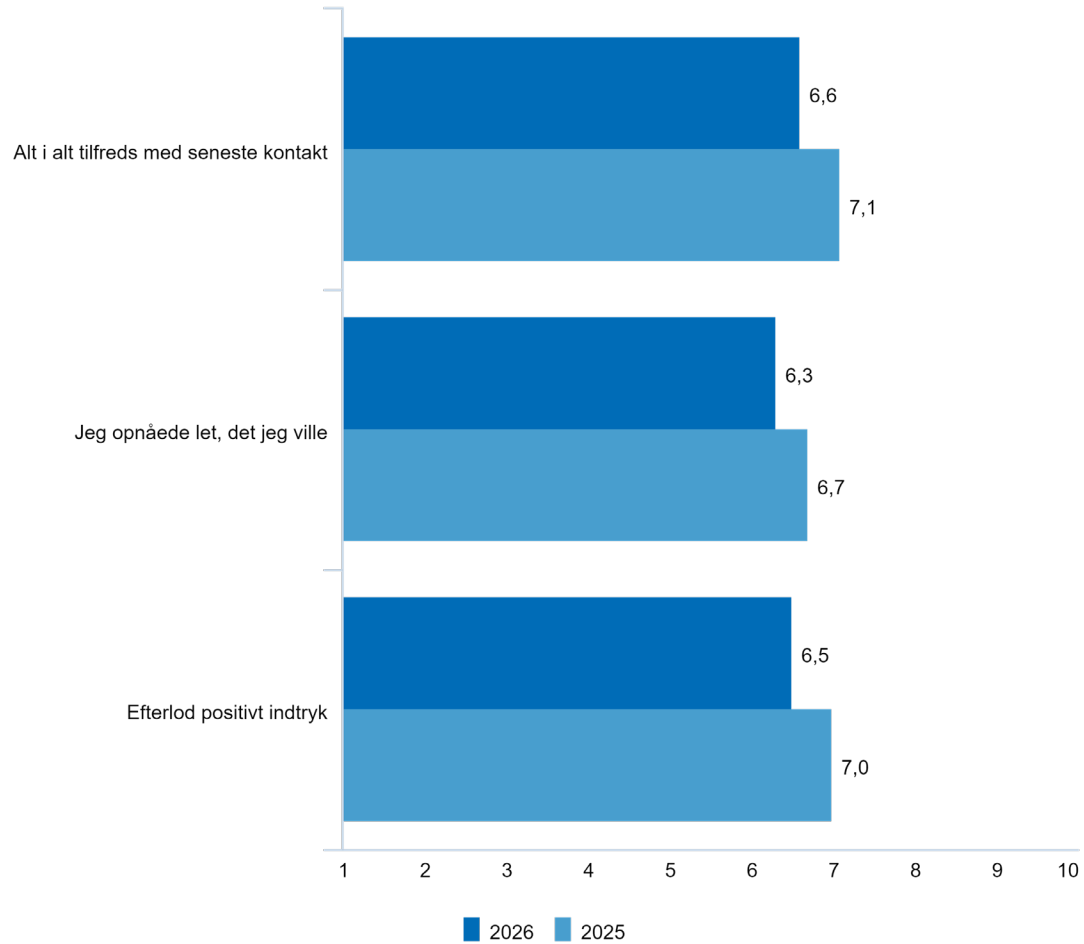
Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gennemsnit)



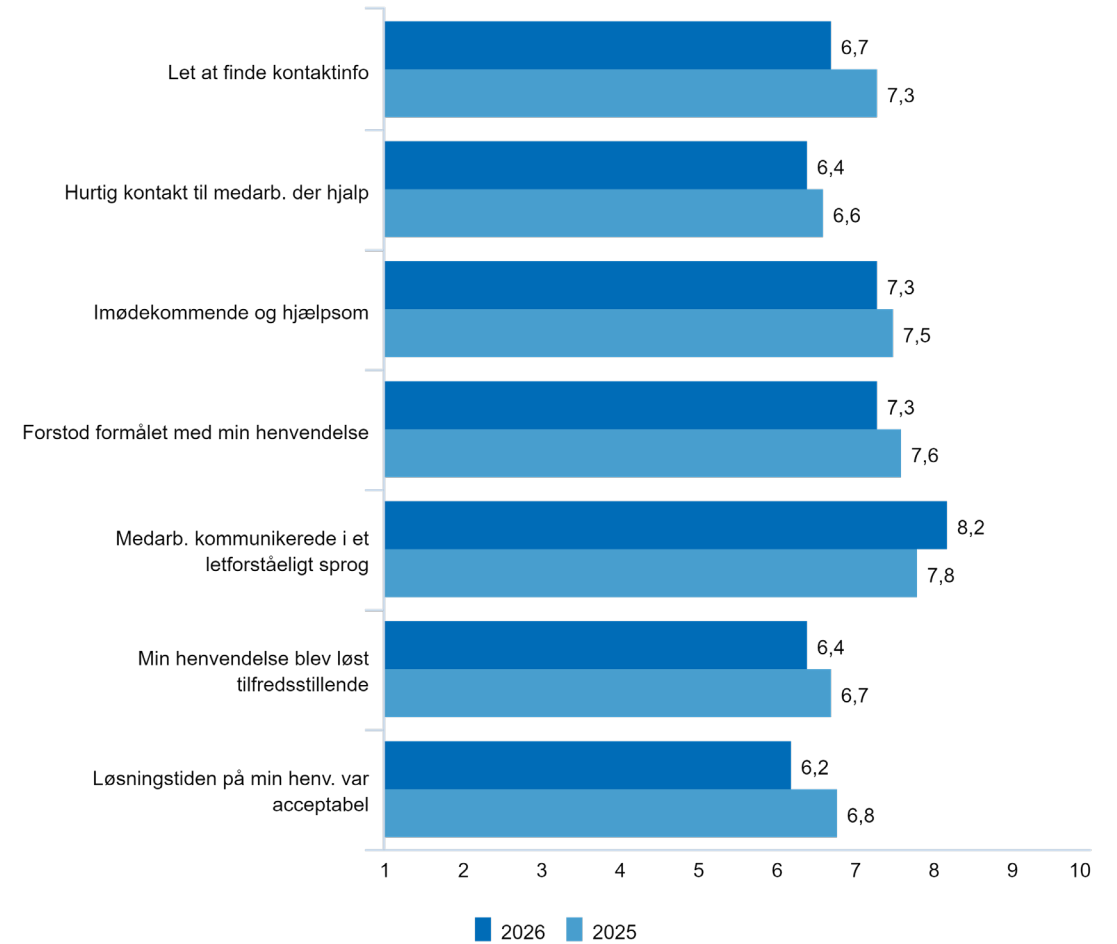
Uddybet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)



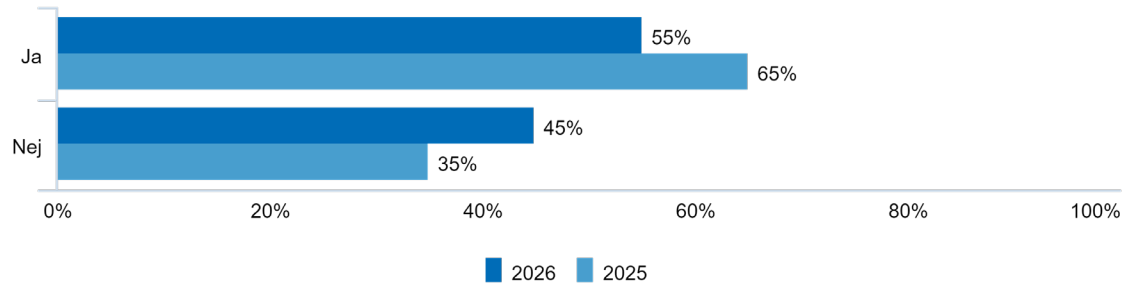
Overordnet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gennemsnit)



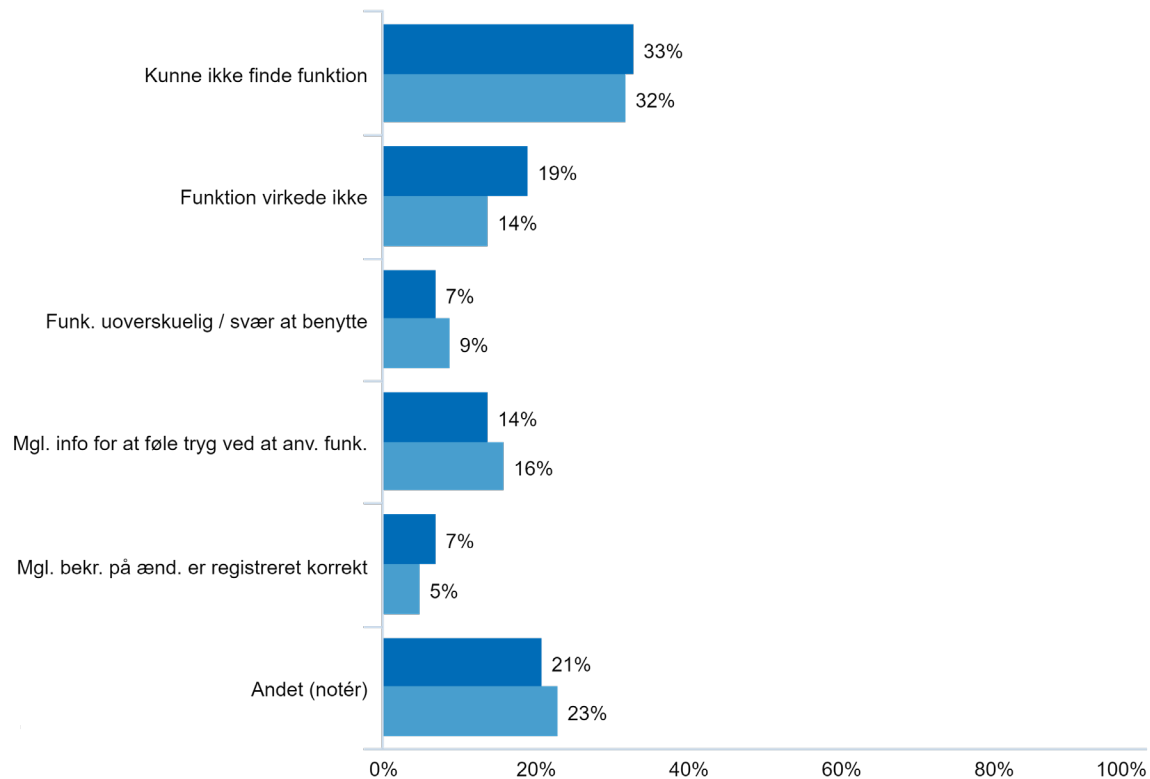
Uddybet vurdering af Punktum dk's kundeservice (gns.)



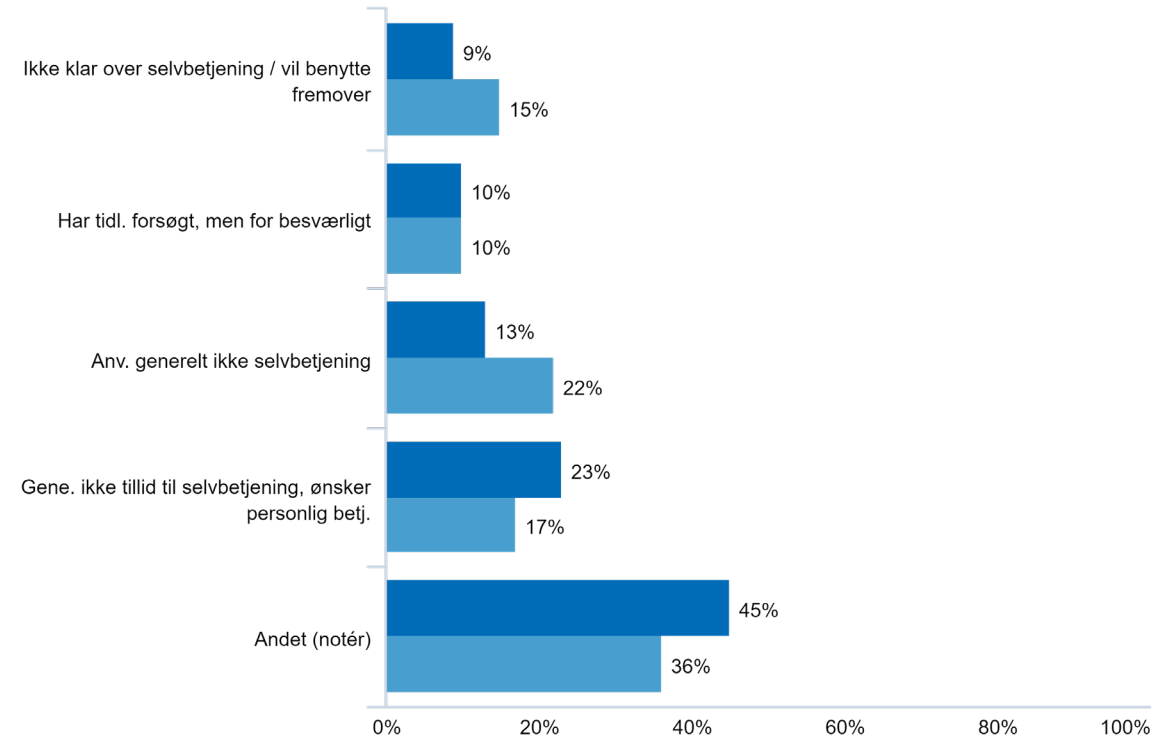
Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede kundeservice?



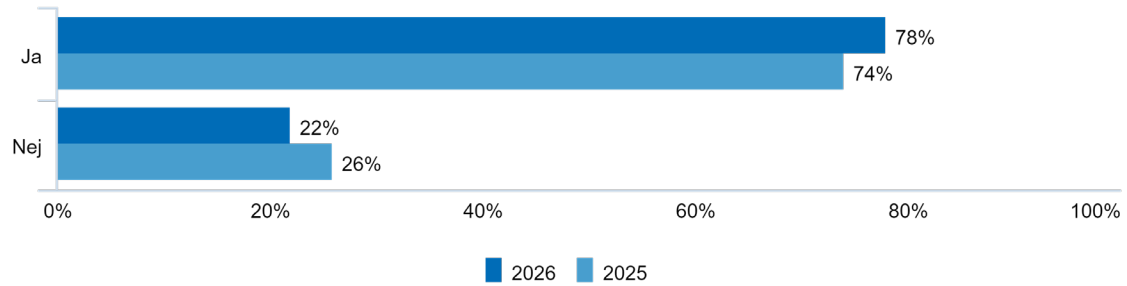
Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede kundeservice?



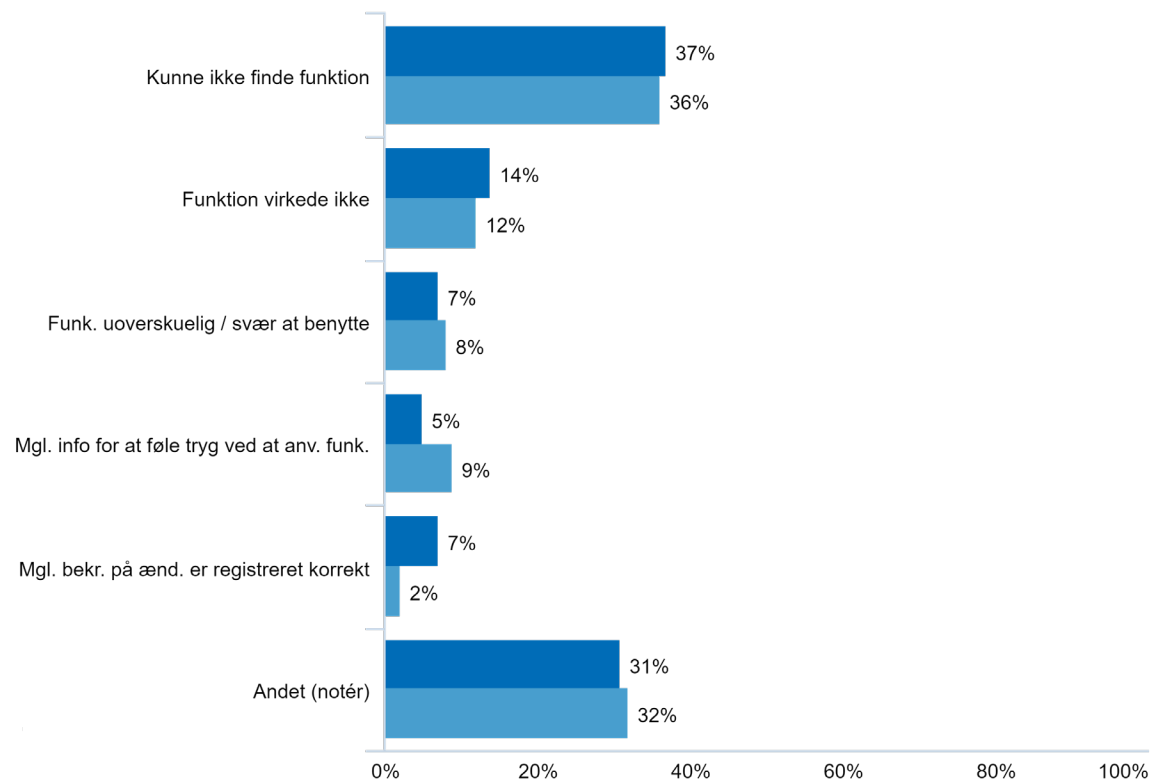
Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



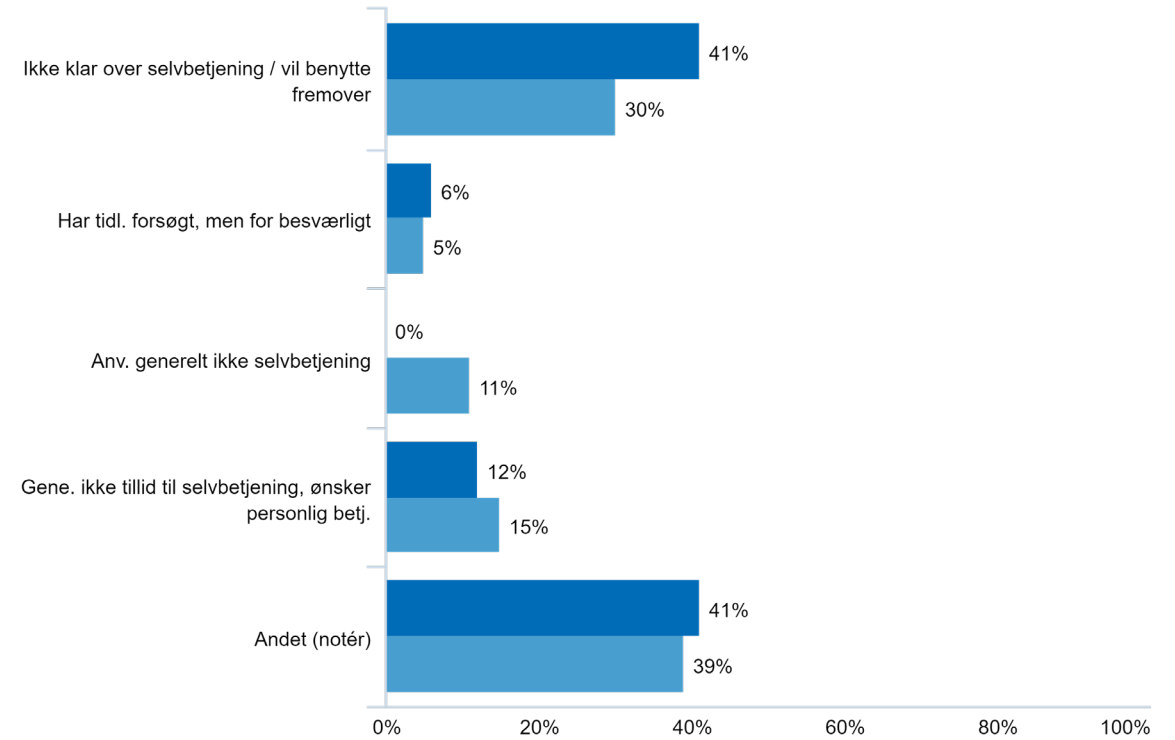
Forsøgte du at anvende vores selvbetjening, inden du kontaktede kundeservice?



Hvad er den primære årsag til, at du efterfølgende kontaktede kundeservice?

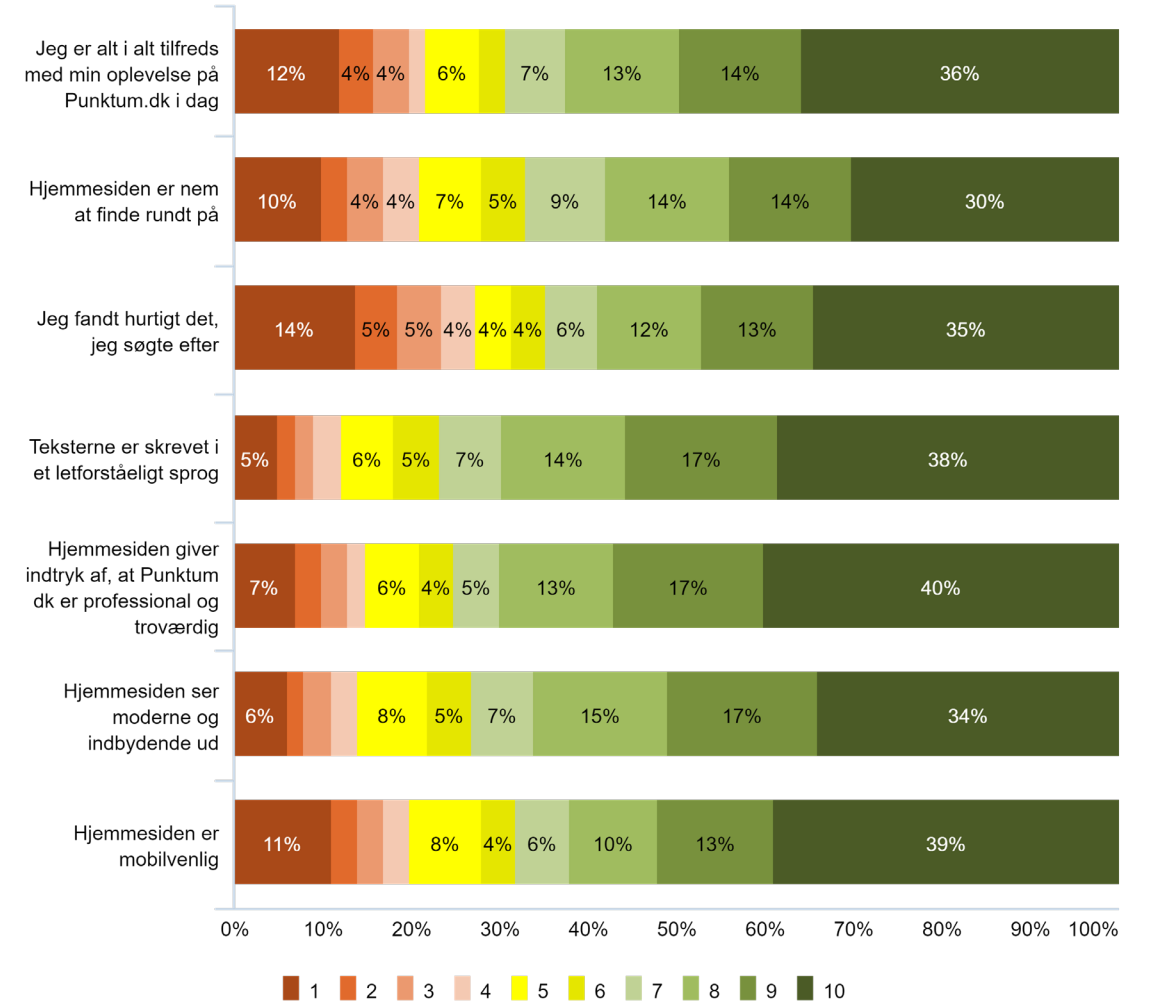
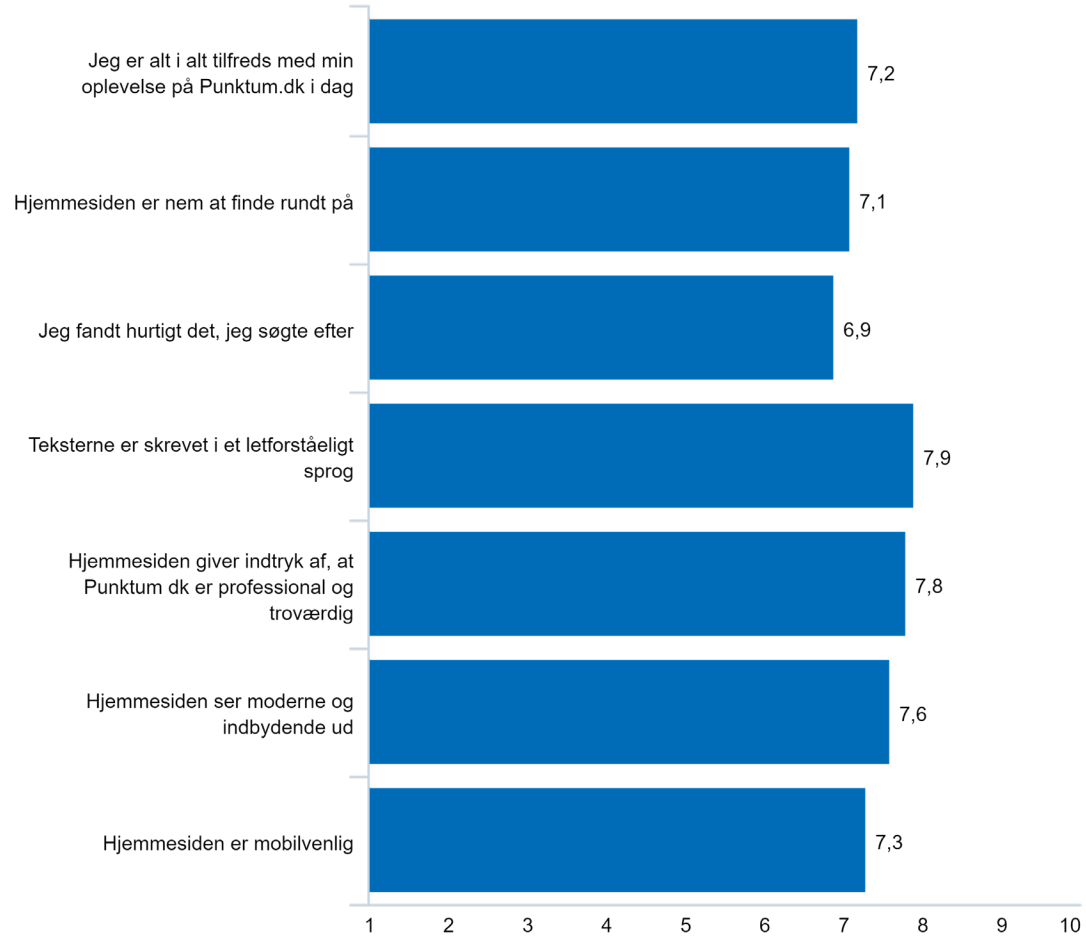


Hvad er den primære årsag til, at du ikke forsøgte at anvende vores selvbetjening?



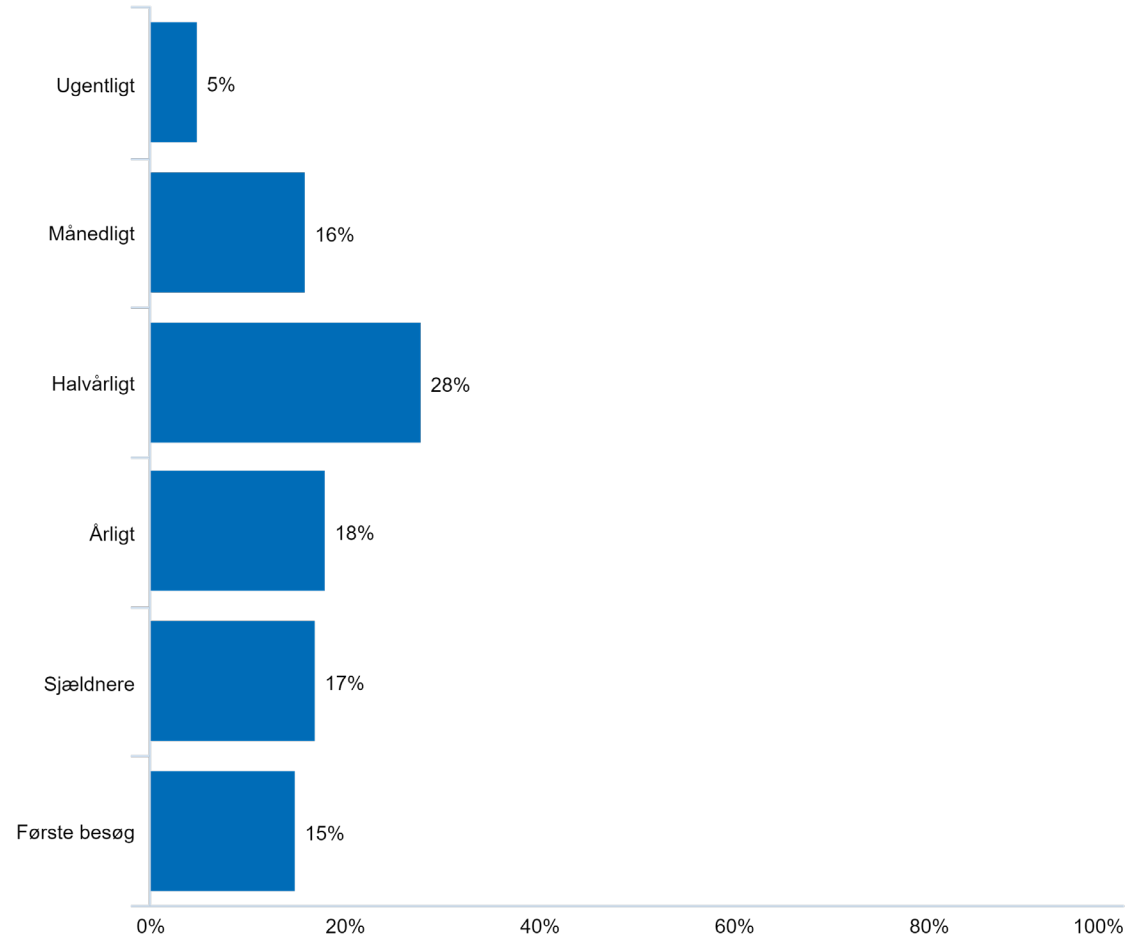
Antal svar = 2227

Overordnet vurdering af Punktum dk's website (gennemsnit)

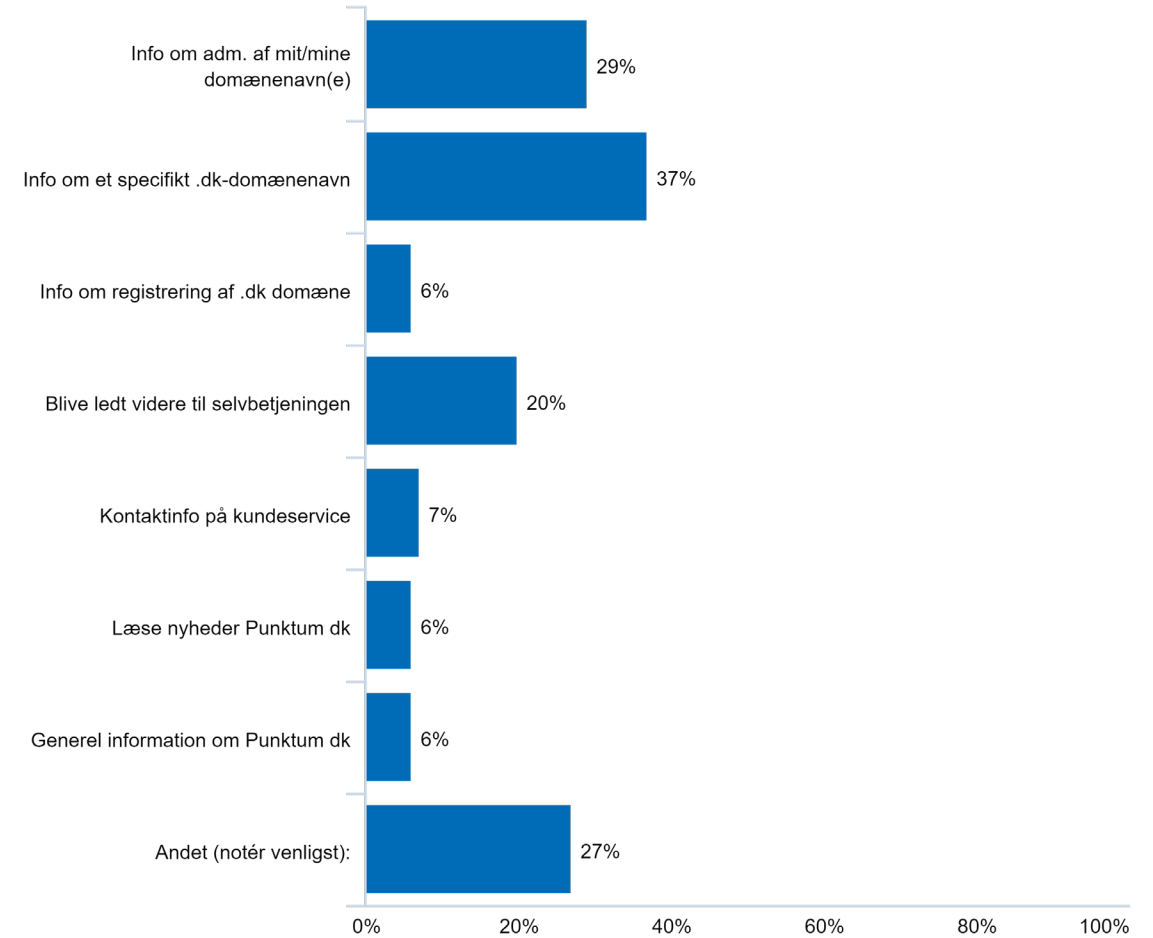


Antal svar = 2357

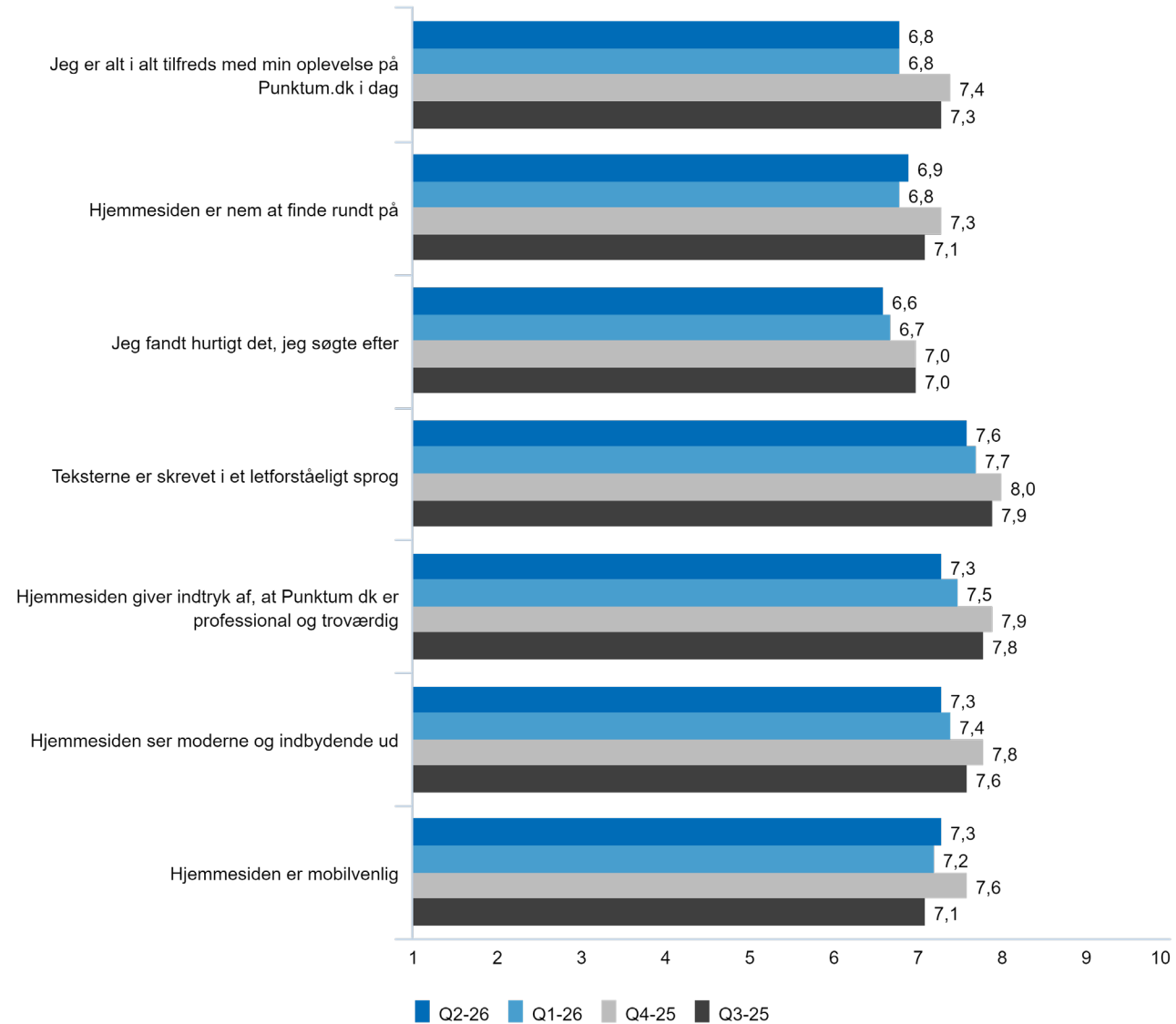
Hvor ofte besøger du Punktum dk?



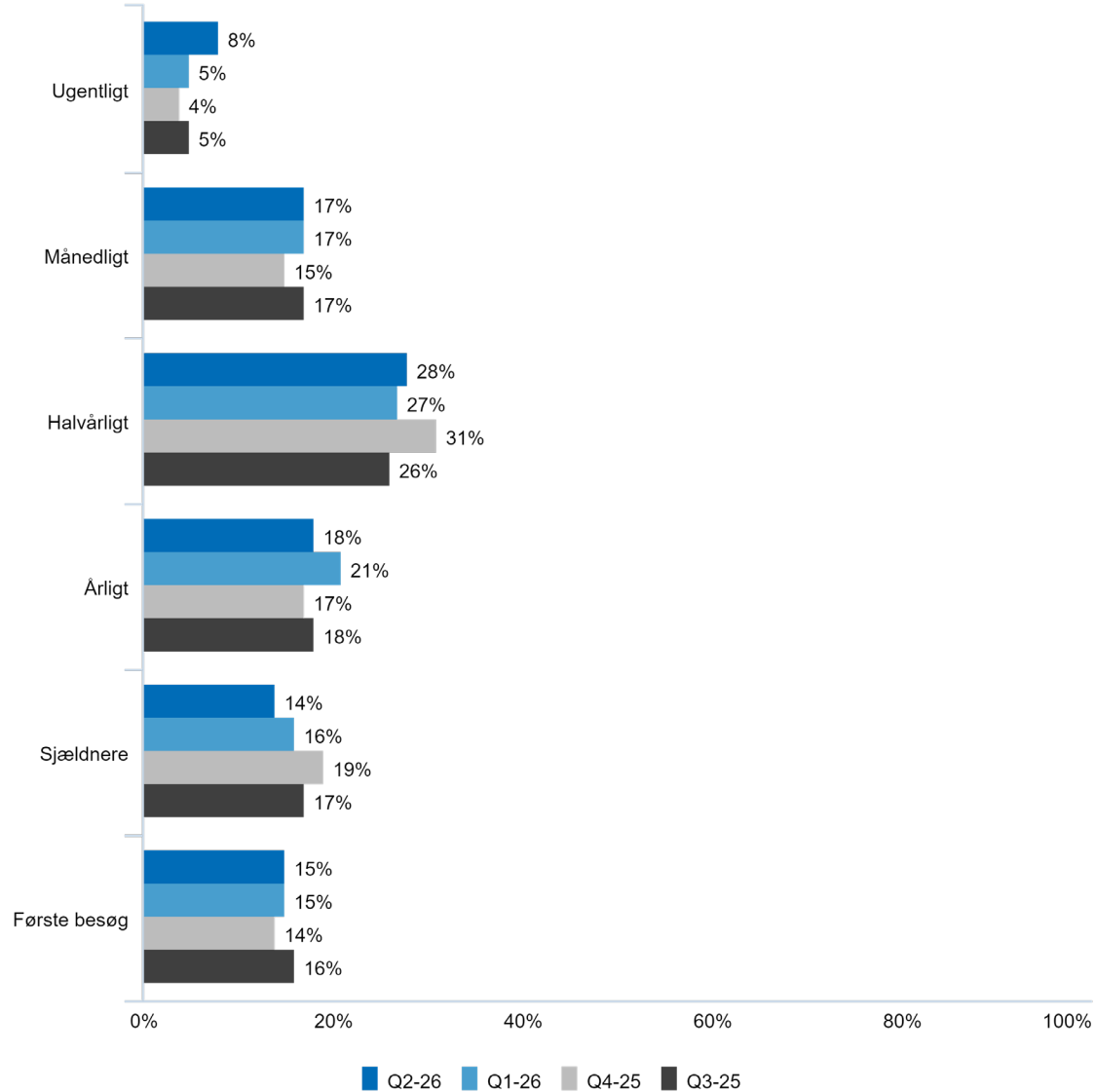
Hvad er formålet med dit besøg på Punktum dk i dag?



Overordnet vurdering af Punktum dk's website (gennemsnit)



Hvor ofte besøger du Punktum dk?



Hvad er formålet med dit besøg på Punktum dk i dag?

