

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS DO DNS.PT

O DNS.pt levou a cabo um estudo, em parceria com a Marktest, para avaliar a satisfação dos seus clientes e parceiros. O universo em estudo foi constituído por clientes finais (registrants) e registrars e foram realizadas 947 entrevistas, entre 27 de novembro e 23 de dezembro de 2014.

A avaliação feita ao DNS.pt e ao serviço que presta é de uma forma geral bastante positiva.

Numa análise mais transversal dos resultados, verifica-se que os Registrars são os que melhor avaliam o DNS.pt nas diferentes vertentes, destacando-se aspetos como a satisfação global com o serviço, a qualidade do serviço, o apoio técnico, o apoio no esclarecimento de dúvidas, o cumprimento de prazos e a aproximação do DNS.pt à entidade de registo de domínios.

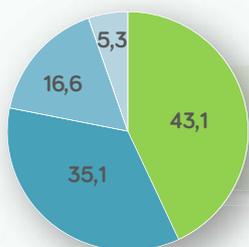
Olhando em detalhe para cada uma das áreas abordadas no estudo, conclui-se o seguinte:



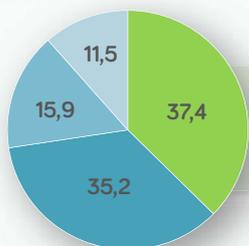
AValiação da Imagem do DNS.PT

Os clientes e parceiros têm uma perceção positiva do DNS.pt. A confiança que transmite aos seus clientes/utilizadores é o aspeto relacionado com a imagem que é melhor avaliado, ainda que a segurança e a qualidade tenham também avaliações muito positivas.

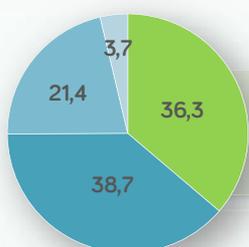
São os Registrars que melhor avaliam o DNS.pt em relação aos aspetos relacionados com a imagem. Os clientes e parceiros mais recentes (posteriores a junho de 2013) avaliam mais positivamente a confiança e segurança que o DNS.pt transmite aos seus clientes e utilizadores.



Confiança que transmite aos seus clientes/utilizadores
Média: 7,98



Segurança a Nível Técnico que oferece aos seus utilizadores
Média: 7,93



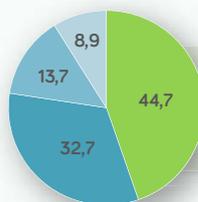
Qualidade do serviço que presta aos seus utilizadores
Média: 7,63



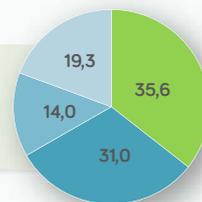
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DO DNS.PT

Tanto os clientes como os parceiros do DNS.pt estão satisfeitos com o serviço prestado por este, sendo que 35% afirmam estar mesmo muito satisfeitos. O cumprimento dos prazos na atribuição de domínios e na implementação de alterações/recomendações é o aspeto melhor avaliado. Quase todos os tópicos relacionados com a satisfação com o serviço do DNS.pt têm avaliações médias superiores a 7,66 (em que 10 é a avaliação máxima). É mais uma vez o segmento dos Registrars o que melhor avalia as questões relacionadas com a satisfação com o serviço.

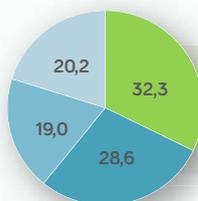
Os clientes e parceiros consideram que o DNS.pt está muito próximo da entidade de registo de domínios ideal e indicam que a recomendariam a amigos ou a outros parceiros. São os Registrars novamente que melhor avaliam o DNS.pt nestes dois aspetos.



Cumprimento prazos estipulados na atribuição de domínios
Média: 8,14



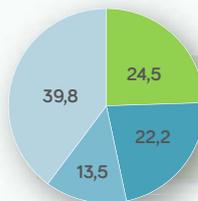
Cumprimento prazos estipulados para implementação alterações/remoções
Média: 7,94



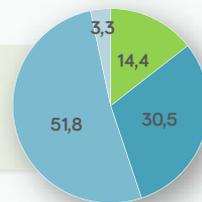
Suporte Técnico
Média: 7,59



Acompanhamento/Apoio no esclarecimento de dúvidas
Média: 7,46



Formação e preparação dos colaboradores
Média: 7,66



Preços Praticados
Média: 5,92



O domínio de Portugal

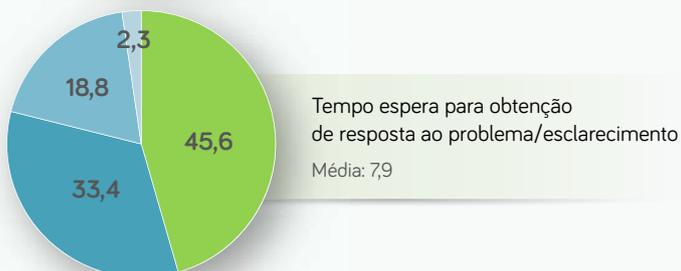
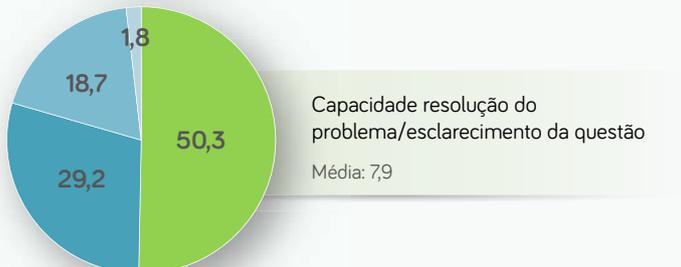
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS DO DNS.PT



CONTACTO COM O DNS.PT

36% dos clientes e parceiros do DNS.pt tiveram necessidade de o contactar nos últimos 12 meses e o contacto fez-se maioritariamente por email e telefone. O principal motivo de contacto foi o esclarecimento de dúvidas/pedidos de informação (90%).

Os aspetos relacionados com o último contacto com o DNS.pt são avaliados de forma muito positiva. Na clareza na resposta obtida, no atendimento e na capacidade de resolução do problema/esclarecimento da questão os resultados são bastante positivos, alguns mesmo superiores a 50%. Os Registrars são mais uma vez os que melhor avaliam todos estes aspetos.



AVALIAÇÃO DO SITE WWW.DNS.PT

Os clientes e parceiros estão satisfeitos com o site do DNS.pt e 21% dos mesmos revelam estar muito satisfeitos.

As características do site melhor avaliadas são o interesse, clareza e grafismo da informação. Os clientes estrangeiros destacam a facilidade de navegação e o grafismo.

Os clientes e parceiros do DNS.pt estão também satisfeitos com a área de Registo de Domínios do site www.dns.pt e 24% afirma mesmo estar muito satisfeito. Os Registrars são os que apresentam maiores níveis de satisfação, destacando a rapidez e a facilidade de registo de um domínio.



COMUNICAÇÃO DO DNS.PT

Os inquiridos consideram que as campanhas e notícias do DNS.pt utilizam uma linguagem clara e transmitem conhecimento. Analisando por segmentos, os Registrars são os que recordam melhor as campanhas.



Base: inquiridos que contactaram dns.pt últimos 12 meses n = 342

*Base: inquiridos que contactaram por telefone o dns.pt últimos 12