

Upplýsingar

Í þessum dálki eru settar fram athugasemdir og leiðbeinandi upplýsingar.

Hér er gerð grein fyrir niðurstöðum könnunar meðal 127 viðskiptavina Íkon-Eðal.net árið 2006 sem var framkvæmd rafrænt á tímabilinu 1. -10. september. Svarhlutfall var 23%

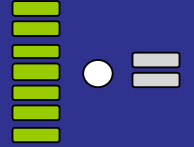
Byggt er á fimm meginþáttum samkvæmt kenningum Parasuraman um að þjónustugæði samanstandi af fimm meginþáttum. Þættirnir eru áþreifanleiki, áreiðanleiki, viðmót og viðbragð, trúverðugleiki og þekking og samhygð. Niðurstöður eru birtar sem meðaltöl fyrir allar spurningar sem falla undir viðkomandi þátt og í framhaldi er gerð grein fyrir niðurstöðum fyrir einstakar spurningar á hverjum þætti. Hér var þó ekki unnið með þáttinn samhygð þar sem það á ekki við fyrir viðkomandi fyrirtæki.



Niðurstöður Þjónustukönnunar 2006

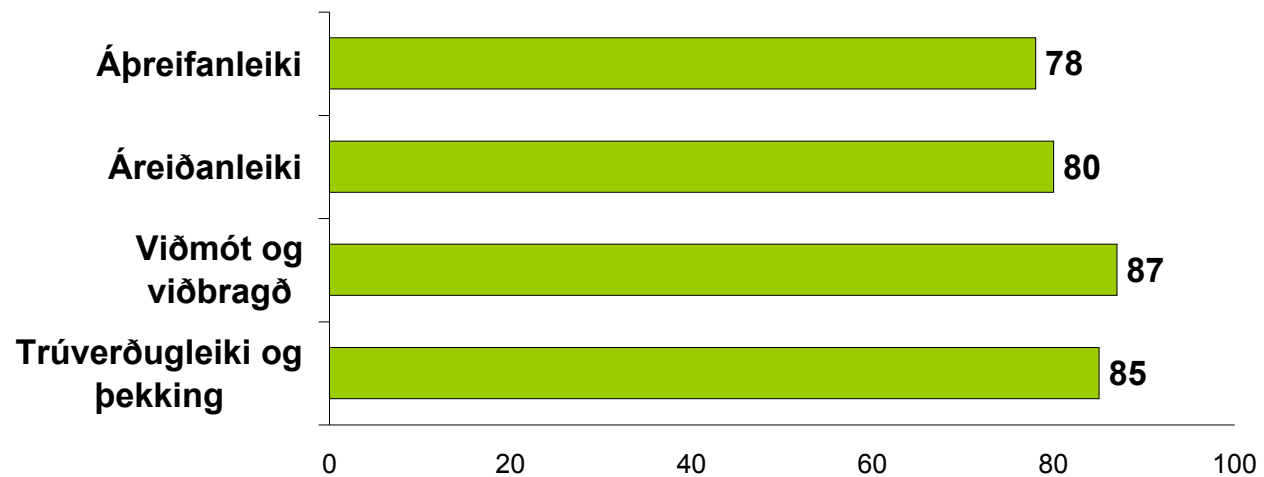
ÍKON - eðal.net

Páttagreining

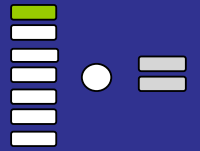


Páttagreining

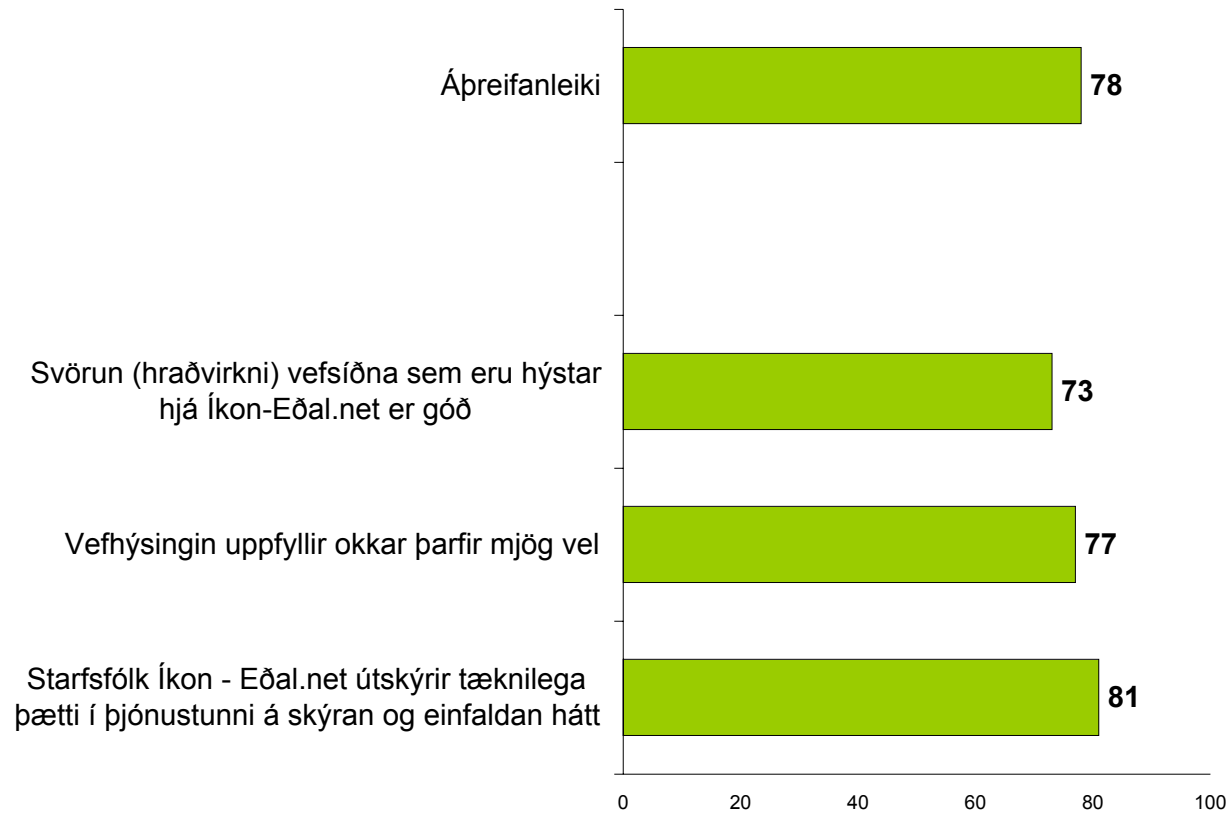
Hér er sýnt meðaltal fyrir hvern einstakan þátt. Meðaltalið byggir á þeim spurningum sem liggja að baki. Þátttakendur svöruðu spurningum á kvarðanum 1-10. Svörin voru síðan umreiknuð í vísitölu á kvarðanum 10 til 100.



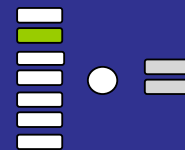
Ápreifanleiki



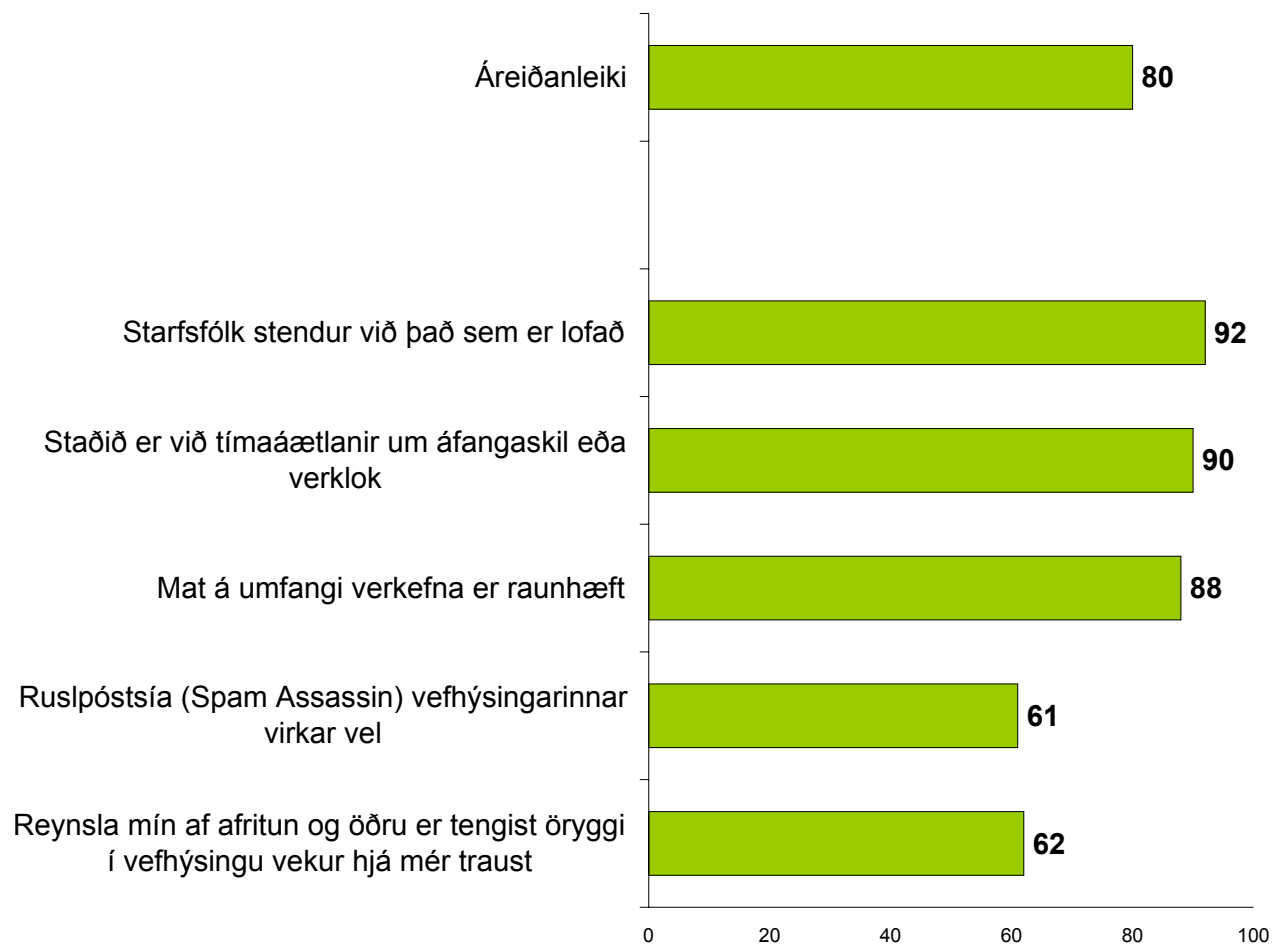
Heildarmat á ápreifanleika og niðurstöður úr þeim spurningum er þátturinn byggir á.



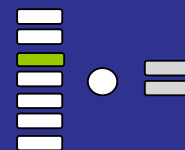
Áreiðanleiki



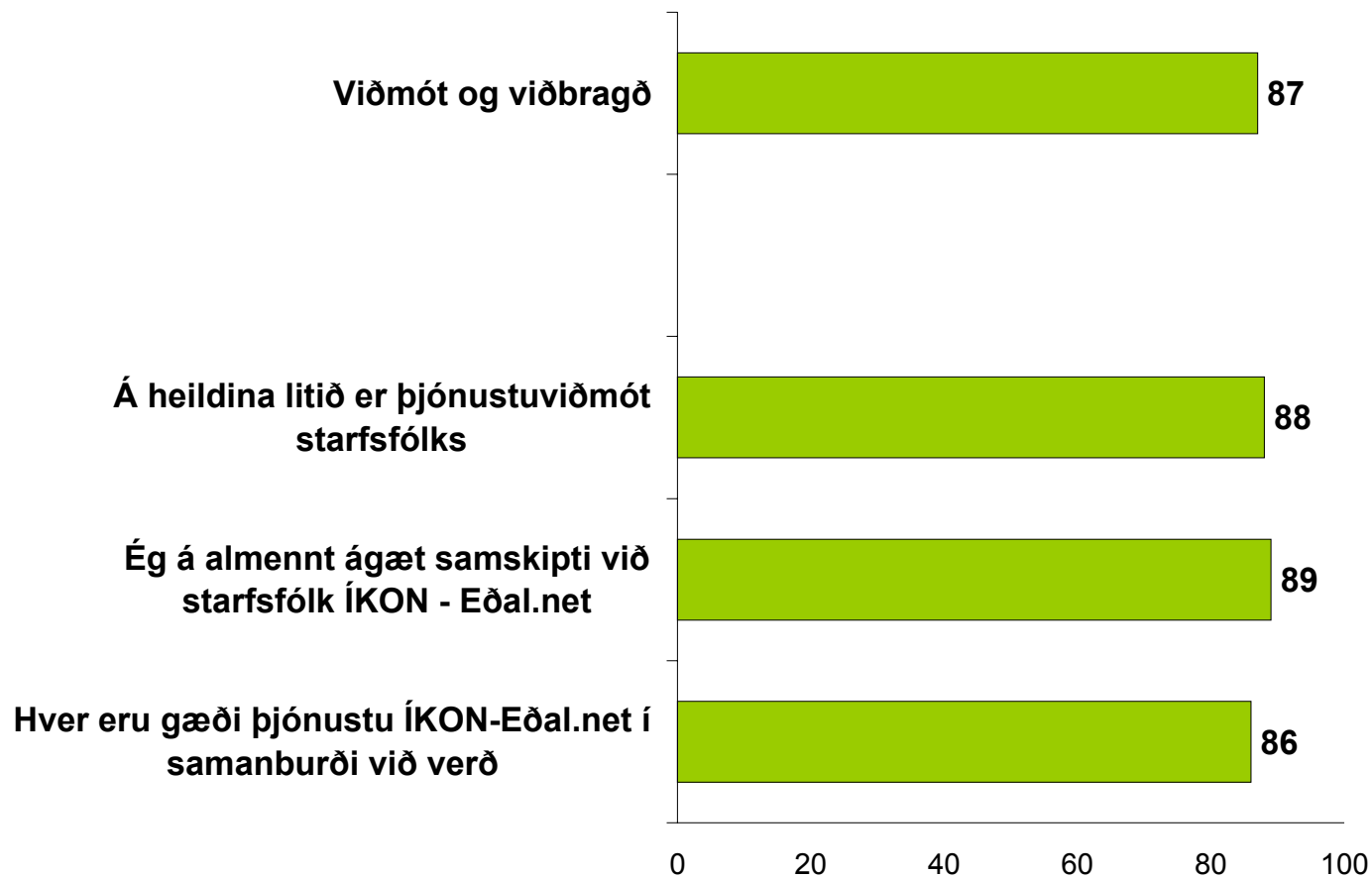
Heildarmat á áreiðanleika og niðurstöður úr þeim spurningum er þátturinn byggir á.



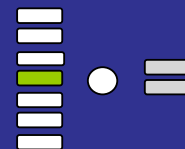
Viðmót og viðbragð



Heildarmat á viðmóti og viðbragði og niðurstöður úr þeim spurningum sem þátturinn byggir á.



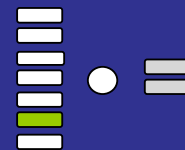
Trúverðugleiki og þekking



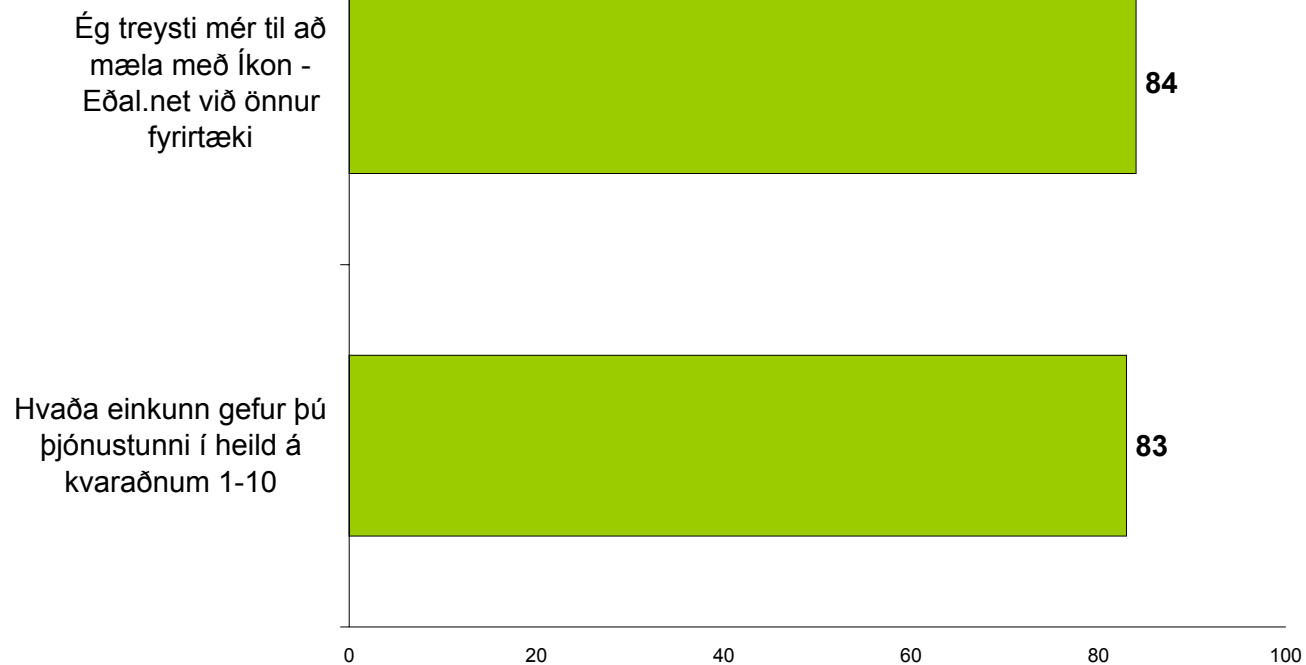
Heildarmat á trúverðugleika og þekkingu og niðurstöður úr þeim spurningum er þátturinn byggir á.



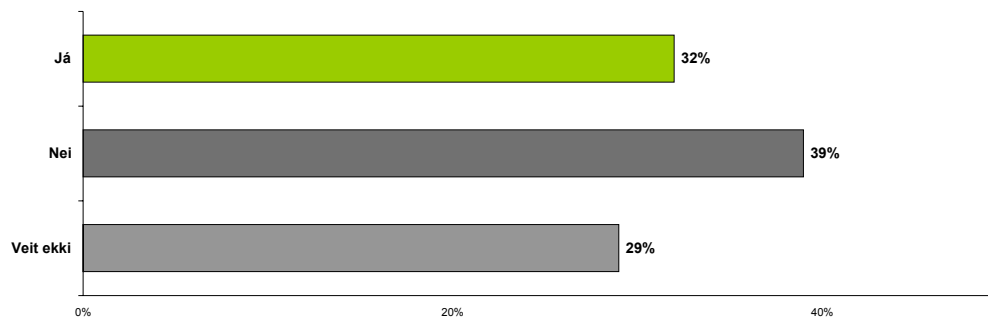
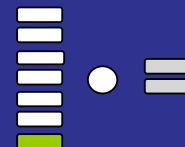
Almennar spurningar



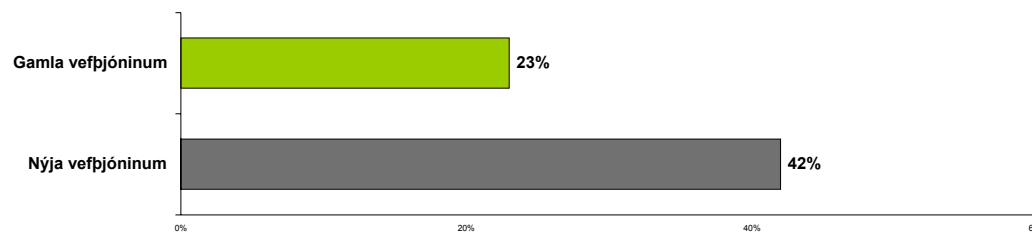
Heildarmat á launum og kjörum og niðurstöður úr þeim spurningum er þátturinn byggir á.



Ýmsar spurningar



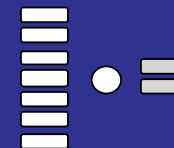
Spurning: Notar þú ruslpóstsíu (SPAM Assassin) vefhýsingarinnar?



Spurning: Á hvaða vefþjóni er þín vefhýsing?



Opin spurning - Hvað vantar á markaðnum?



Opin spurning

Hvaða þjónustu telur þú almennt helst vanta á markaðnum á sviði tölvuþjónustu og forritunar

Ódýra MSQl og IIS hýsingu

Ég veit það ekki.... Er ekki mikill Tölvukall

Einfalt vefumsjónakerfi sem heldur utanum aðgangsstýringu og gögn ...Nýjungar til almennra notenda á

Fólk vill má sem mest ókeypis á vefnum. Margt er í boði og margt semfólk veit ekki um.

Ófýrar vefhýsingar fyrir áhugamenn um gagnagrunnstengdar vefsíður.

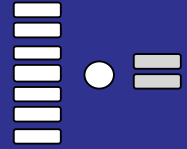
Ekki viss um að sérstök vöntun sé á tiltekinni þjónstu.

Veit ekki

Óvilhalla ráðgjöf fyrir fyrirtæki vegna kaups á hinum ýmsum hug- og tækjabúnaði, þar sem sölumennskan er ekki no. 1, heldur notkunargildi og hagkvæmni.



Opin spurning - óánægðust/astur



Opin spurning

Hvað ertu óánægðust/astur með í þjónustunni?

Ekki næst alltaf í einhvern í síma- vantar skrifstofusíma og jafnvel símsvara

Afritunartöku eftir hrun á gamla servernum.

Litla hraðvirkni vefs.

Ekkert...

Frekar ósýnileg

Hægvirkt mySQL viðmót.

Ekkert svo ég muni eftir.

Mætti gefa aðeins betri upplýsingar um hvað er innifalið í þjónustunni og skilgreiningu m.a. á backup ferlinu.

Vistun erlendis

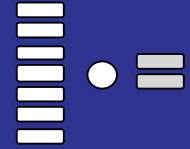
Hraðvirknina

Á ekki við

???



Opnin spurning - ánægðust/astur



Opin spurning

Hvað ertu ánægðust/astur með í þjónustunni?

Fagþekkingu

Viðmót starfsmanna

Auðvelt að ná sambandi við starfsmenn ef vandamál koma upp - Góðar upplýsingar á vefsíðu

Hraða svörun tölvupósts v/ fyrirspurna.

Manni er svarað.

Allt gott starf fólk mjög gott

Viðmót og áræðanleika

Greið og skýr svör.

Þegar ég þurfti að segja upp vefhýsingu tímabundið fékk ég skilningsríkt og þægilegt viðmót í stað þess að starfsmaður yrði sár og tæki því persónulega.... en það er dæmigert við slíkar aðstæður.

Skjóta svörun og áræðanleika

Verð

Áhugasamir starfsmenn, tilbúnir að tileinka sér nýngar og fylgjast með hvað er að gerast

Verðið

Á ekki við

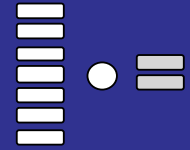
Persónuleg samskipti við ÓG.

Mannleg samskipti og áræðanleika.

Þjónustulipurð og góð þekking á breiðu sviði tölvu- og hugbúnaðarmála



Opin spurning



Opin spurning

Hvað telur þú helst vanta í þjónustuframboði ÍKON - Eðal.net

.Net lausnir og MS Windows þjóna

Öryggi.

Veit Ekki.....

Alvöru vefumsjónakerfi

Ekkert sérstakt sem ég man eftir. Ég kann ekki að nota suma þættina í cPanel og mætti kannski bjóða meiri aðstoð í forni hjálparskjala t.d. um hvað MX entry er, hvaða veffang Webalizer mælir, hvernig maður Agora Cart o.m.fl.

Hef ekki kynnt mér það nægilega vel til að geta svarað.

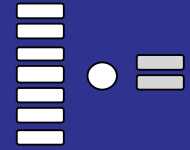
Betri upplýsingagjöf um svörun.

Grafískan hönnuð og vefumsjónarkerfi sem hentar öllum, líka þeim sem vita ekkert um tölvur

Á ekki við



Opin spurning - Hvað er mikilvægast



Opin spurning

Hvaða þættir í þjónustu Íkon - Eðal.net eru mikilvægastir fyrir þig og þitt fyrirtæki?

Öryggi og hraði í vefhýsingu og öryggi sérhannaðs vefkerfis

DNS

Öryggi og hraði.

viðhald á heimasíðu liðsins

Vefhýsing/gagnagrunnur

Þetta er aðeins fyrir einkavef í mínu tilviki.

Að geta haft ódýran gagnagrunnstengdan vef svo ég geti æft mig í slíkri vefsíðugerð.

Áræðanleiki

Póstþjónn og vefsíða

Áreiðanleiki tölvupósts, að hann berist ALLTAF

Lágt verð

Á ekki við

Skjót og góð þjónusta eins og verið hefur.

Almenn ráðgjöf

Ráðgjöf, netmál o.fl.

