

Upplevelsen av **MILLNET**

Sammanställning av svar från enkätundersökning vintern 2018-2019, gällande Millnets marknadsföring och support.

Av de som svarat använder:

69,2 %
Millnet Tid & Projekt

26,9 %
Millnet Bemanning

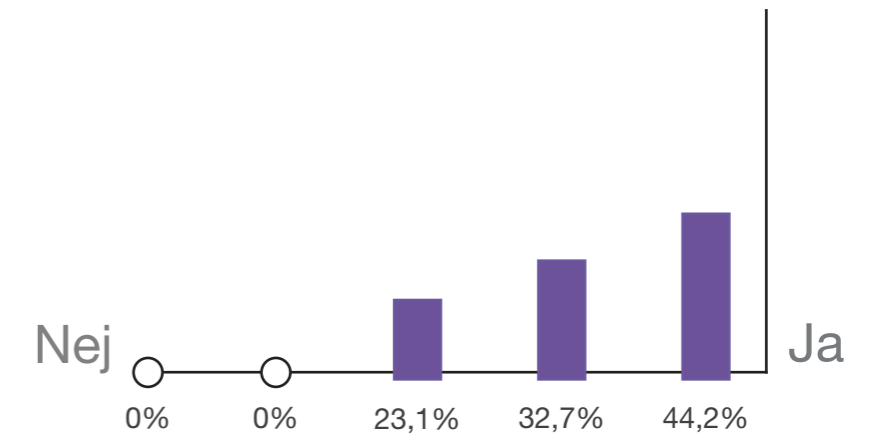
5,8 %
Millnet Närvaro

21,2 %
Millnet Rekrytering

Notera på att flera av frågorna är flervalsfrågor vilket innebär att de samlade svaren kan uppnå mer än 100%.

Marknadsföring

Jag får den information jag behöver från Millnet



Vad är det du saknar om du inte får den information du behöver

- Lättare att få tag på mallar och instruktioner om systemet.
- Har inte fått något större information som är märkvärdig, bra support.

- Jag hade gärna fått mer info om prospektiva och kommande features och kanske rent av få vara med att tycka till om det samma.

Önskad informationsväg



Nyhetsbrev

80,8%



Hemsidan

13,5%



Sociala medier

1,9%



I systemet

53,8%



Webinar

42,3%

Förslag på förbättringar

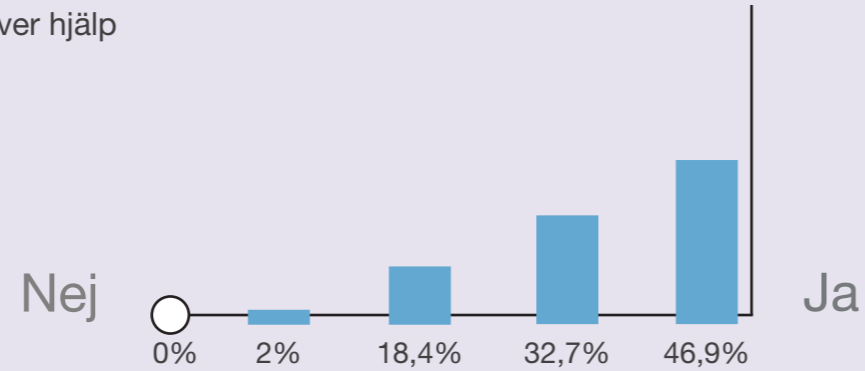
- En direktmlänk där man kan skicka in önskemål om förbättringar, utvecklingsförslag, buggar mm så man vet att det hamnar på rätt ställe.

- Webinarier är jättebra.

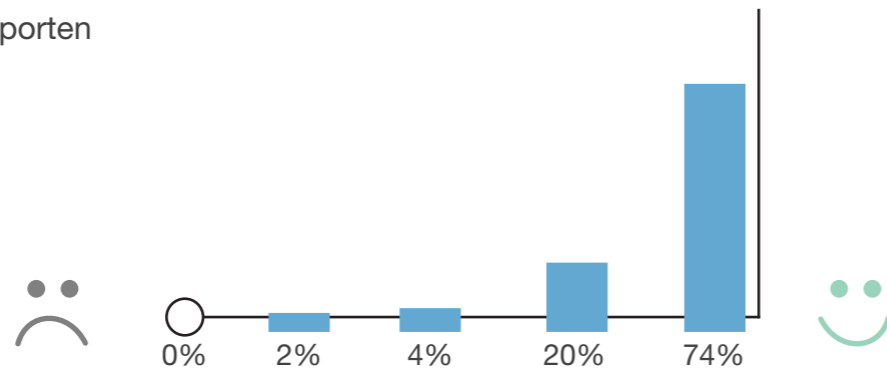
Millnet support



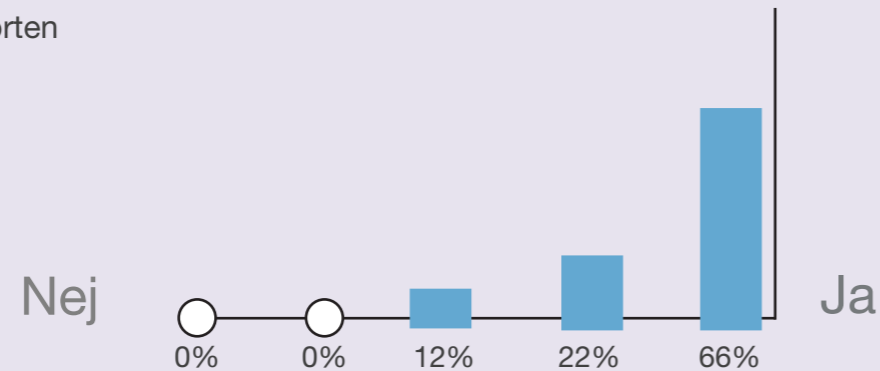
Supporten har öppet när jag behöver hjälp



Upplevelsen av bemötandet i supporten

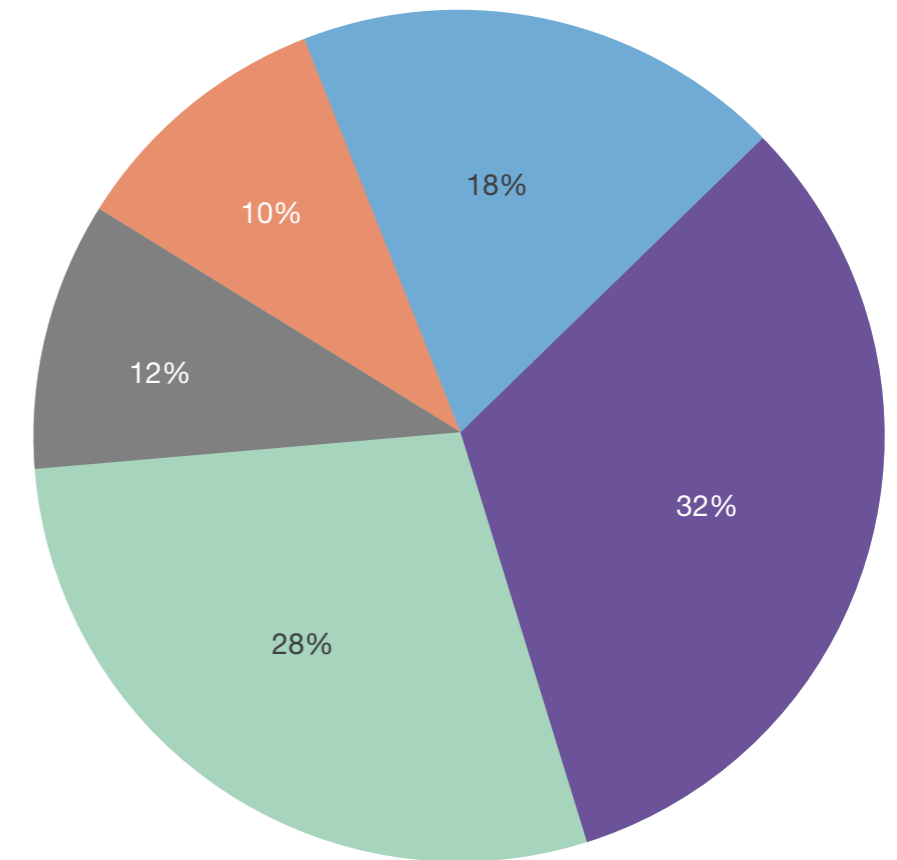


Det är rimliga väntetider i supporten



Jag har haft nytta av de nya öppettiderna främst på

- Morgonen
- Eftermiddagen
- Både morgon och eftermiddag
- Har inte använt de nya öppettiderna
- Vet ej



Förslag på förbättringar

- Det är sällan nån akut fråga, men det kanske kunde vara bra med ännu senare öppettider någon gång i veckan? Vi jobbar till 17-18, ibland senare, och det är mot slutet av dagen som frågor tenderar att dyka upp.
- Jag är jättenöjd
- Återkoppla snabbare
- Inget. Har fått snabb hjälp och trevligt bemötande de gånger jag kontaktat supporten!!!
- Ser gärna en support som är öppen normala kontorstider 8-17

Sammanfattning & åtgärder

Vårt mål är att se till att våra kunder är så nöjda som möjligt. Därför tar vi till oss av all den information vi fått in. Vi vet att det även är viktigt att agera utefter detta och därför kan ni redan här se vad vi redan nu planerar att förändra för att bli ännu bättre framöver.

Dessa enkäter ger er möjligheten att påverka våra system och Millnet i stort, så glöm inte att delta! Det kommer även finnas möjlighet att vara mer delaktig i utvecklingen av ditt system framöver. Kontakta supporten för mer information och om hur du anmäler intresse.

MILLNET

Marknadsföring

I helhet verkar det som våra förändringar som gjorts har lett till en bättre informations-spridning. Som resultat av kommentarer denna gång har vi bland annat öppnat upp för att delta i undersökningar där du som kund kan komma med förslag och bedöma nödvändigheten av kommande funktioner. Det vill säga ha mer inflytande i vad som sker i systemet och få större inblick i vad som är på gång. Är du intresserad redan nu finns det möjlighet att anmäla sig till detta via vår hemsida och facebook-sida, men även i nyhetsbrev. Hur detta utvecklas beror på hur stort intresse det finns att delta.

Då de flesta meddelat att de vill ha information via nyhetsbrev och webinar är det dessa vi kommer att fokusera mest på. Men inom en inte allt för avlägsen framtid kommer det även vara möjligt att nå och ta del av information direkt från systemet.

Millnet support

Vi är ännu en gång stolta att se att vår supportavdelning är väldigt uppskattad bland våra kunder. Självklart kommer vi att fortsätta göra allt vi kan för att ni ska få den hjälp ni behöver på snabbast möjliga sätt!

Gällande de öppettider som vi haft på prov sedan september (08:30-16:30) så har de nya öppettiderna nu bestämts. De nya tiderna är baserade både på enkätsvaren och vår interna uppföljning av de samtal vi tagit emot under denna period. Vi har utifrån detta nu beslutat att de utökade öppettiderna kommer att vara kvar enbart på morgonen. Ni kommer alltså framöver kunna nå vår support mellan kl. **08:30-16:00**, lunchstängt 12:00-13:00, alla helgfria vardagar.

Övrigt

I samband med enkäten fick vi även in förslag som inte helt rörde vare sig support eller marknadsföring. Bland annat om hjälpfunktioner i systemet, förändring av befintliga funktioner och tydligare kontaktvägar för att dela med sig av åsikter och önskemål. Dessa förslag och åsikter har gått igenom och information om åtgärder kommer att presenteras i nyhetsbrev för berört system under året.