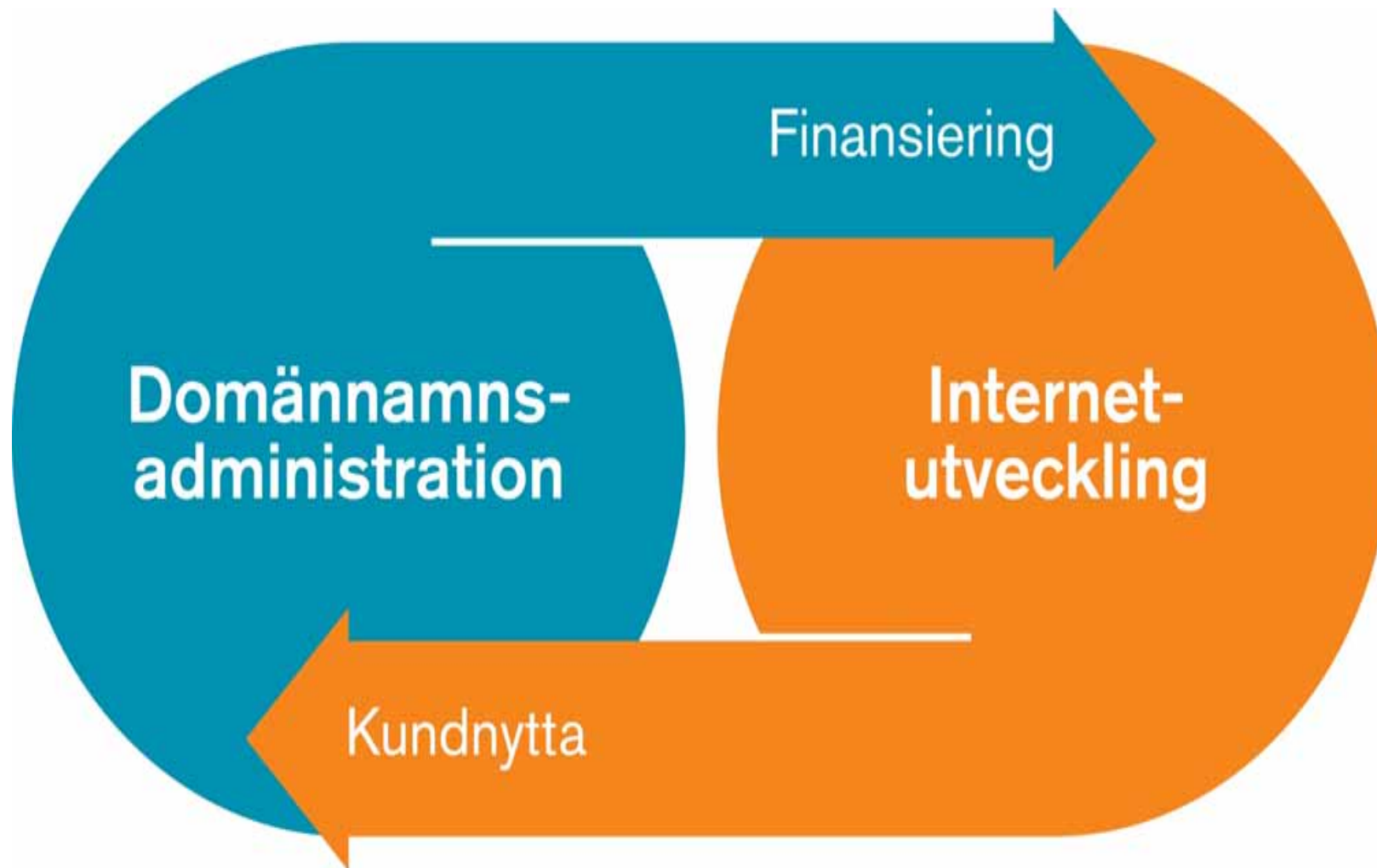


CC BY Gear av Sonny
Abesamis

.se

Vi driver Internet framåt

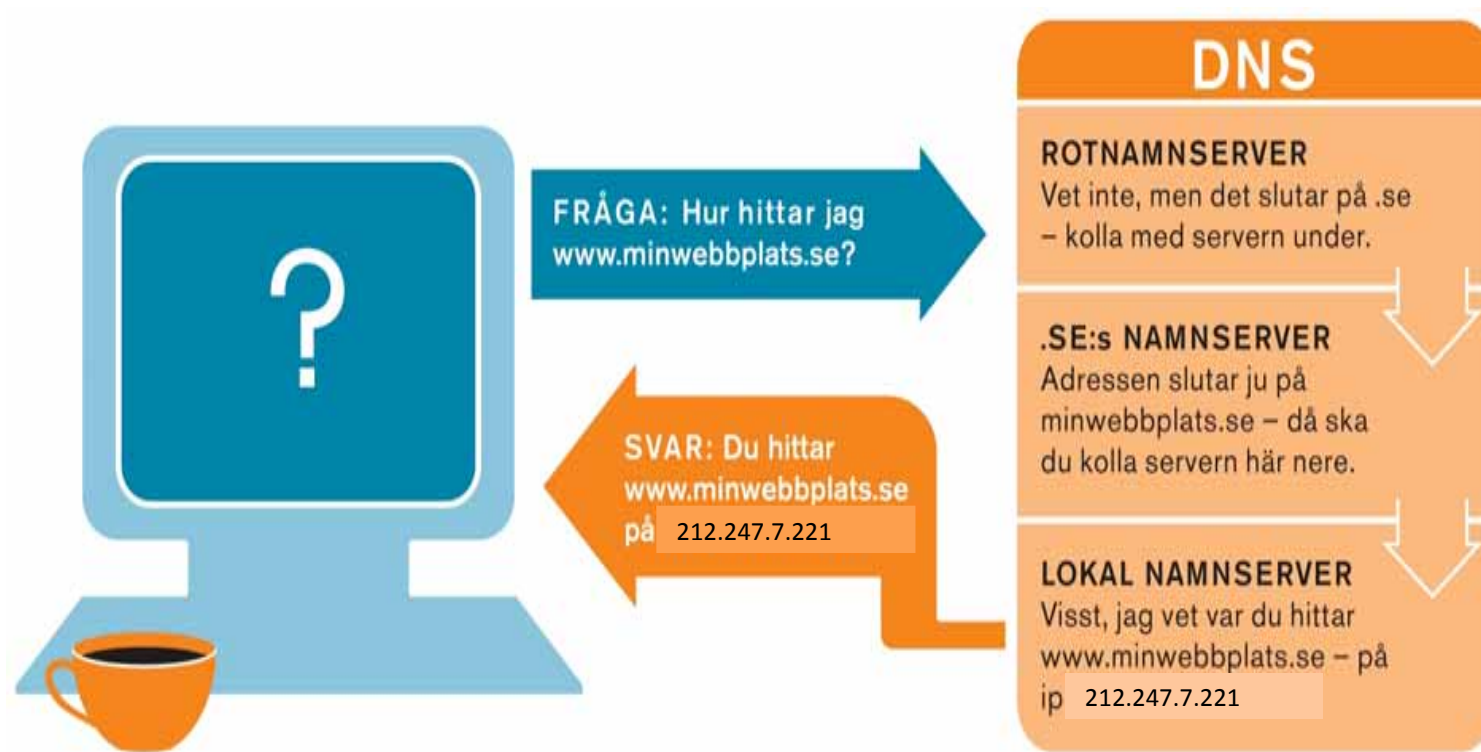


Vision Domänverksamheten: .se det självklara valet!
Vision Internetutveckling: Internet för alla!

.se



Domännamn och DNS?



Vad vill vi?



+

Bibehålla
kvaliteten



=

.se

det självklara valet



Ökade resurser till
Internetutveckling

.se

Det där med kund och kundsamverkan

- Ingen vet att vi finns, det bara funkar!
- Ingen vet varför det funkar!
- Ingen vet att de är kund!
- Ingen vet vad det kostar!
- Vad köper man?

Behöver vi kundsamverkan 😊

Är vi unik?

.se

Vår kvalitetsresa

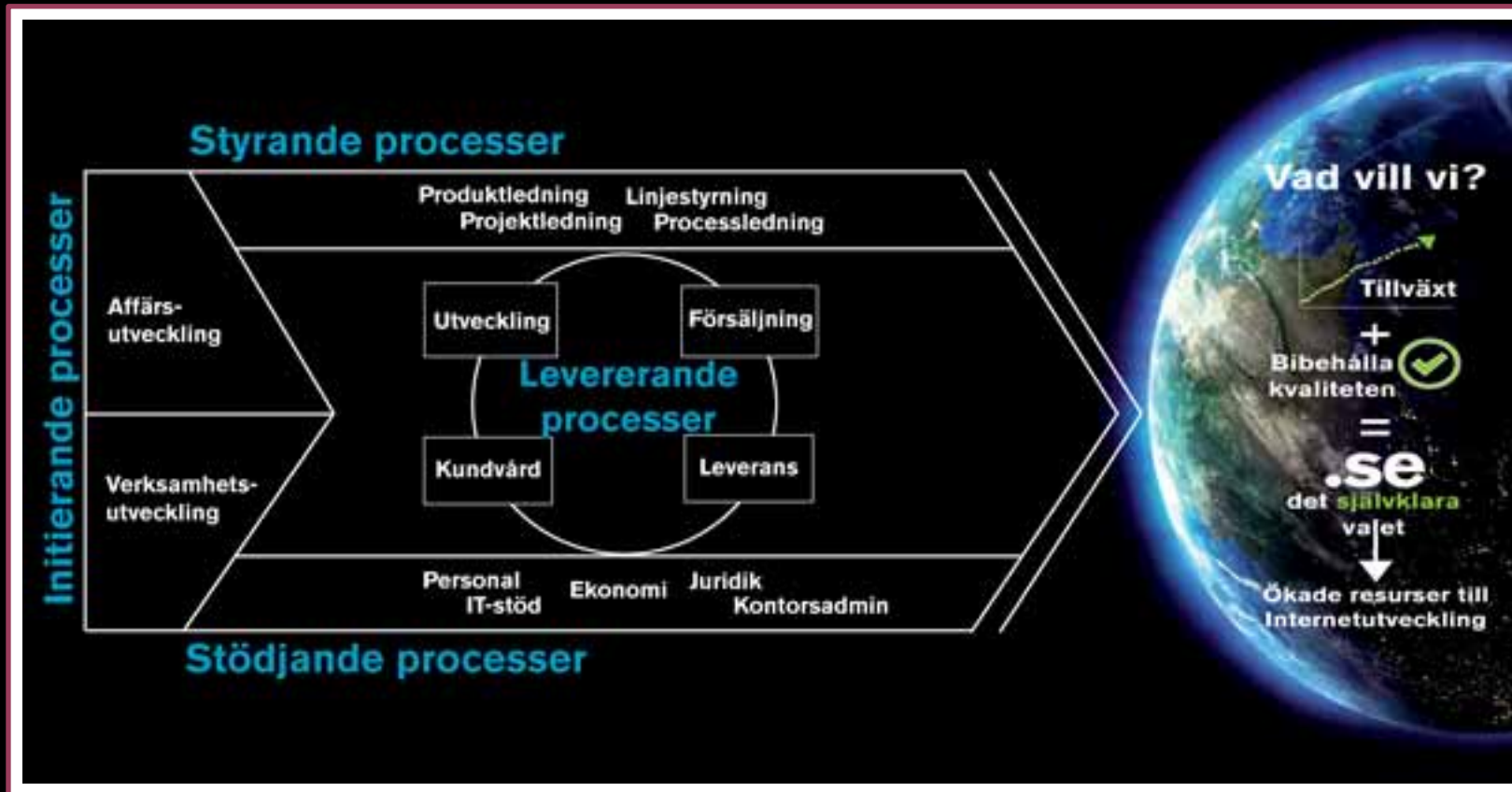


.se

Egenutvecklat kvalitetsprogram **.SE Upp!**
.SE-dagar och benchmarkingresor
Vi har utbildat oss själva inom
kvalitetsteam



.se



Jobba med begripliga bilder:
En processkarta blir till en raket!

.se

Arbetet med kvalitetsförbättringar måste
brytas ned i ätbara och "goda" delar
Planera för den tid det tar och anpassa
resurser

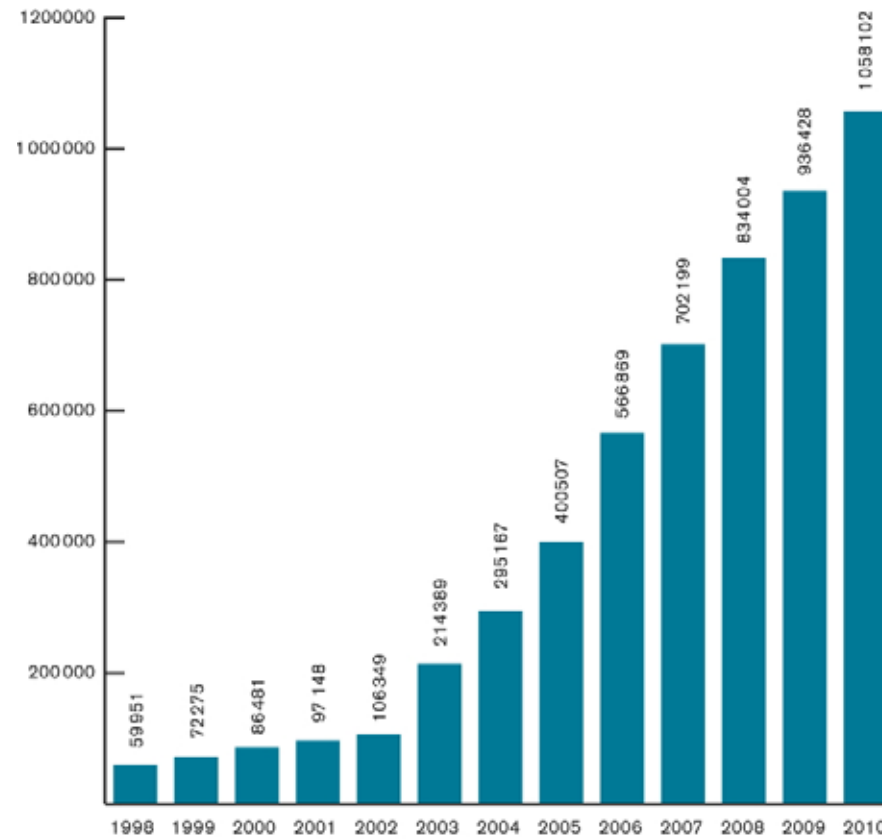
.se

Resultat av vårt kvalitetsarbete

A staircase constructed from colorful LEGO bricks, with the text ".se" overlaid on the bottom right.

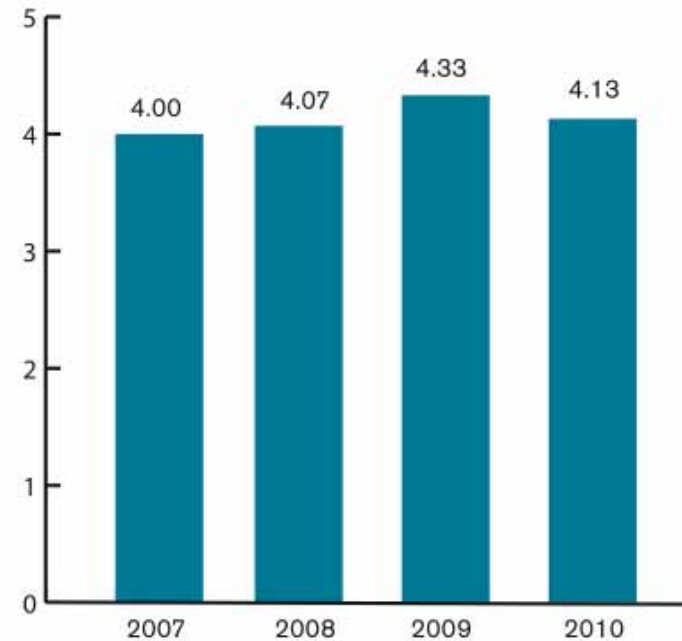
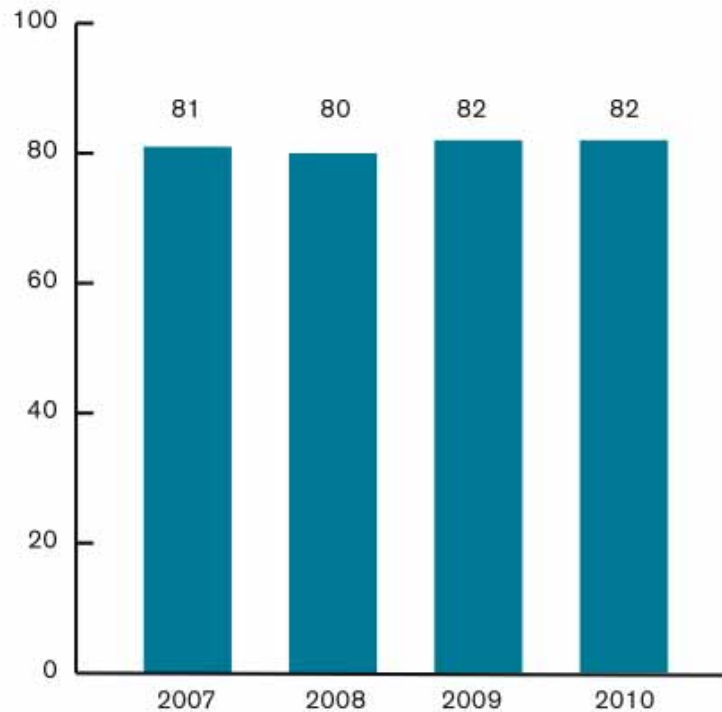
.se

Tillväxt .se-domänen



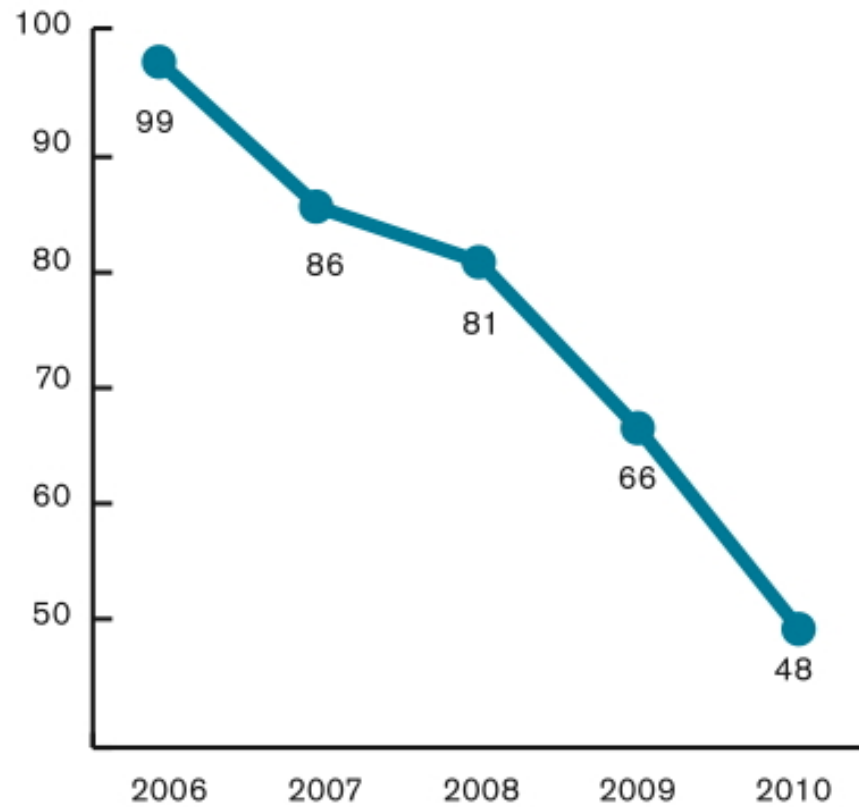
.se

Nöjda kunder och medarbetare



.se

Produktionskostnad per domän



.se



.se-domän/år

2005

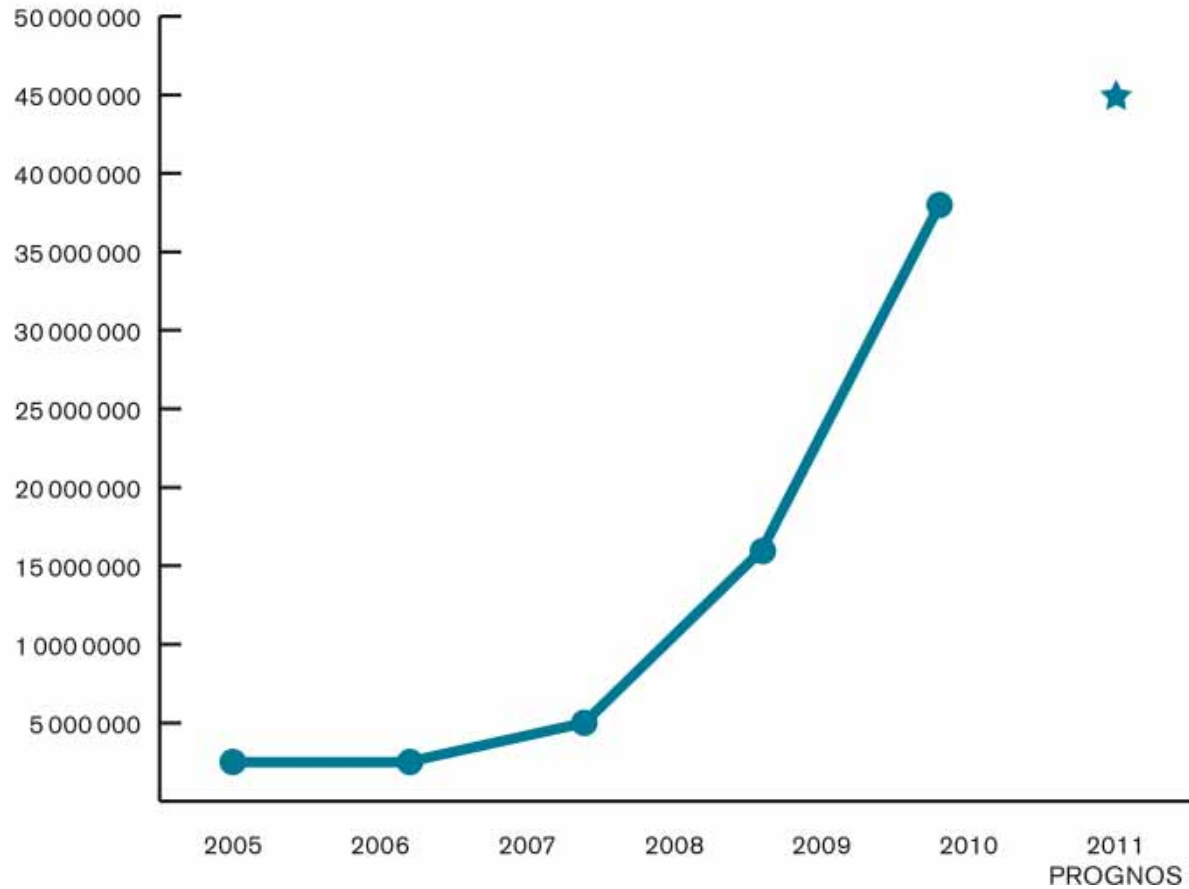
250 kronor

2010

80 kronor



Finansiellt överskott för Internetsatsningar



.se

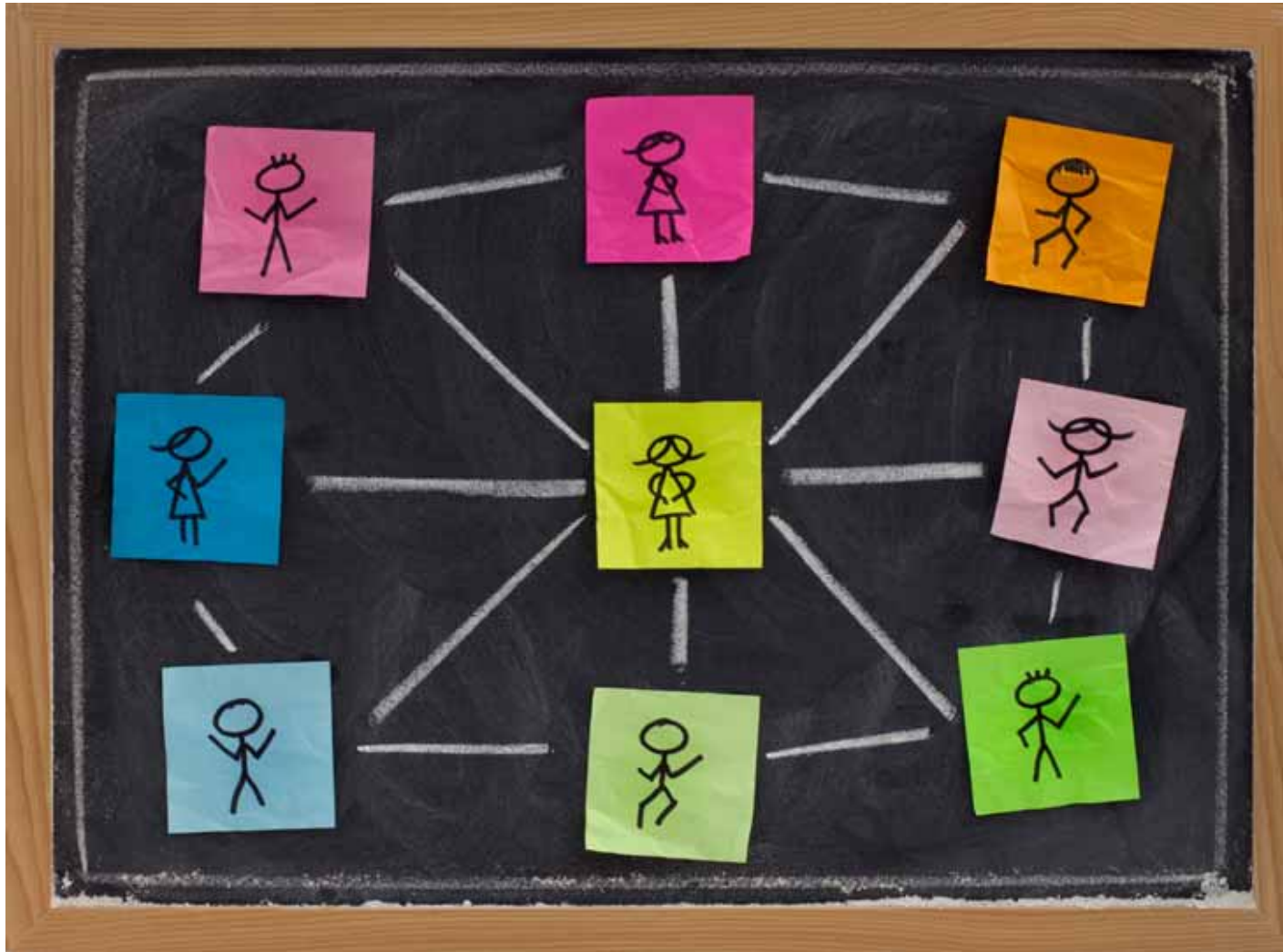
Vem är kunden



Det tog oss 6 månader att vara överens!

.se

Nätverk: kartlägga, välja kontaktytor



.se

Relevanta mätningar!



.se

Vår syn på kundsamverkan

- Referensgrupper
- Dedikerade hemsidor kopplad med sociala media
- ”Äkta kundträffar och mötesplatser”
- Öppna frågor i stället för nyckeltal
- Direkt utvärdering
- Analys inom kundtjänsten
- Få nyckeltal men med stabilitet
- Samhällsengagemang
- Alla medarbetare är ambassadörer

.se