

Trovarit-Studie

CRM in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen und Perspektiven

Regeln der Beteiligung für Software-Anbieter

Vorwort

Die Trovarit-Studie zur Anwenderzufriedenheit untersucht Erfahrungen von Software-Anwendern mit ihrem Software-Lieferanten und dem in ihrem Betrieb eingesetzten CRM-Produkt. Unterschiedliche Release-Stände und Software-Varianten (z.B. Branchentemplates) bleiben dabei zunächst unberücksichtigt und werden für die Analyse zusammen gefasst. Eine Aufschlüsselung nach Software-Varianten bzw. auch nach verschiedenen Anbietern eines Software-Produktes ist beabsichtigt, jedoch nur bei einer aussagekräftigen Datenbasis durchführbar. Voraussetzung für eine Auswertung und Darstellung der Ergebnisse für ein spezifisches Software-Produkt im Studienbericht ist ausschließlich eine

- ausreichende (repräsentativ bzgl. der „Installierten Basis“) und
- belastbare (unbeeinflusste und differenzierte Bewertungen)

Datenbasis.

Die Organisatoren der Studie behalten sich allerdings vor, im Interesse einer qualitativ hochwertigen Feldstudie nach eigenem Ermessen über die Darstellung eines Software-Produktes im Rahmen des Studienberichtes zu entscheiden.

Anzahl der Bewertungen

Die Mindestzahl der für die Aufnahme einer Lösung in den Studienbericht notwendigen Bewertungen ergibt sich anhand der Anzahl der Betriebe, in denen voneinander unabhängige Installationen der Lösung eingesetzt werden:

Anzahl Installationen	Minimal benötigte Anzahl Bewertungen
bis 100	10
größer 100	20

Zugelassen wird dabei eine Wertung je Betrieb/Installation. Bei Mehrfachbewertung aus einem Betrieb wird per Zufall eine Bewertung für die Analyse genutzt.

Software-Anbieter können die jeweils aktuelle Anzahl der eingegangenen Fragebögen zu ihrer Lösung über eine rechtzeitig eingerichtete Internetseite abrufen (s.u. „Überwachung der Teilnehmerresonanz“). Dabei sollten sie beachten, dass im Zuge der Qualitätsprüfung erfahrungsgemäß bis zu 25% der eingegangenen Bewertungen ausgeschlossen werden müssen. Darüber hinaus behalten sich die Organisatoren der Studie in Abhängigkeit von den Ergebnissen der statistischen Qualitätsprüfung der Stichproben (z.B. Prüfung auf Normalverteilung) vor, das Zufriedenheitsprofil einer Lösung nur mit dem Vermerk „Eingeschränkte Belastbarkeit der Ergebnisse“ zu veröffentlichen obwohl gemäß der o.g. Vorgabe genügend Datensätze vorliegen. Für Systemhäuser/Produktvarianten gelten die selben Grenzen.

Ausschlusskriterien

Folgende Kriterien führen zum Ausschluss einzelner Bewertungen aus der Studie:

- Teilnehmender Betrieb hat seinen Sitz außerhalb der im Rahmen der Studie betrachteten Länder.
- Teilnehmender Betrieb ist mit dem bewerteten CRM-Anbieter verbunden
- Die bewertete Software wurde nach Januar 2015 in Betrieb genommen
- Fehlende Pflichtangaben bzw. unvollständige Bewertungen
- Mängel in Bezug auf eine unbeeinflusste und differenzierte Bewertung

Die Qualität der Bewertung wird anhand folgender Kriterien gemessen:

- Bearbeitungszeit des Online-Fragebogens
- Durchschnittliche Bewertung über alle Teile eines Fragebogens
- Standardabweichung der Bewertungen über alle Teile eines Fragebogens

Ausgeschlossen werden Bewertungen mit zu kurzer Bearbeitungsdauer, offensichtlich beeinflusster Bewertung (Durchschnittsnote) und/oder offensichtlich undifferenzierter Bewertung (Standardabweichung).

Eine mögliche Beeinflussung bzw. gezielte Selektion von Teilnehmern der Befragung wird anhand eines Peergroup-Vergleichs analysiert. Hierbei werden die Bewertungen von Teilnehmern, die sich zweifelsfrei ohne direkte Ansprache durch den jeweiligen Software-Anbieter an der Studie beteiligt haben, mit den übrigen Bewertungen verglichen.

Schließlich werden Daten-Samples von der Studie ausgeschlossen, bei denen aufgrund ihrer Struktur eine Auswertung mit üblichen Verfahren der Statistik (z.B. Mittelwertbetrachtung) zu verzerrten Aussagen führt.

Unterstützung bei der Teilnehmerakquisition

Anreizmechanismen/Incentives

Angesichts der Zielsetzung, die Trovarit-Studie „CRM in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen und Perspektiven“ auf eine möglichst breite Datenbasis zu stellen, begrüßen die Organisatoren der Studie ausdrücklich angemessene Maßnahmen der Software-Anbieter zur Mobilisierung von Kunden, z.B. durch geeignete Anreizmechanismen bzw. Incentives.

Die Organisatoren der Studie können aus Gründen der Vertraulichkeit jedoch keine Kontaktdaten zu Teilnehmern der Studie zur Verfügung stellen.

Die Organisatoren bieten daher an, auf Wunsch Verlosungen bzw. Versandaktionen etc. zu unterstützen bzw. abzuwickeln. Etwaige Kosten (z.B. Versand) werden dem jeweiligen Auftraggeber zum Selbstkostenpreis berechnet.

Überwachung der Teilnehmerresonanz

Um den Software-Anbietern ein Controlling der Beteiligung ihrer Kunden zu ermöglichen, stellen die Organisatoren eine ständig abrufbare tagesaktuelle Statistik der vorliegenden Fragebögen zur Verfügung.

Bitte beachten: Die Statistik weist alle Fragebögen aus, die eine erste Qualitätsprüfung passiert haben (u.a. Vollständigkeit, keine Doppelbeteiligungen, etc.). Die finale Qualitätsprüfung wird jedoch erst innerhalb von vier Wochen nach Beendigung der Erfassung abgeschlossen. Die Statistik steht demnach unter Vorbehalt.

Aufgrund der Verpflichtung zur Vertraulichkeit können die Organisatoren keine Aufstellung von Teilnehmern zur Verfügung stellen.