

Trovarit – Araştırma

ERP Deneyimi – Kullanıcı memnuniyeti, yararları, beklentiler

Yazılım tedarikçileri için katılım koşulları

Önsöz

Trovarit'in bu çalışması, işletmelerde kullanıcıların, mevcut ERP çözümü ve çözüm sağlayıcı ile ilgili, deneyimlerini ve memnuniyet derecelerini araştırma amaçlıdır. Yazılım çözümünün, ana ürün dışında kalan sürümleri ya da varyantları ana profil değerlendirmesinde dikkate alınmayacak ancak analiz olarak değerlendirilecektir.

Araştırmada, belirli yazılım ürünleri ile ilişkili sonuçların değerlendirilmesi ve analizleri için;

- Yeterli sayıda verinin toplanması (kullanımda olan yazılımlar)
- Güvenli veri (girilen verinin kalitesi)

ön şartları aranmaktadır.

Araştırma sonuçlarının ve analizin kalitesini sağlamak amacıyla, araştırma organizatörleri, herhangi bir çözümün sonuçlara dahil edilmesi ya da edilmemesi hakkını saklı tutmaktadır.

Oy sayıları

Sonuçların yeterli sayıda veriler ile değerlendirilebilmesi için aşağıdaki tabloda yer alan bağımsız şirketlerde kullanımda olan ERP çözümleri ile ilgili girişler yeterli sayılacak ve değerlendirmede dikkate alınacaktır.

Kurulum sayısı	Minimum oy sayısı
100'e kadar	10
101-500	20
501-1000	30
1000'den fazla	50

Kurulum sayıları, anketin düzenlendiği her bir ülke için başlangıçta tanımlanmıştır. (Almanya, Avusturya, İsviçre, Hollanda, Türkiye, Tüm ülkeler). Bu sayıların hatalı ya da eksik olması durumunda yazılım sağlayıcılar, değişiklik taleplerini anket süresi boyunca Trovarit'e e-mail ile bildirebilirler. Araştırma çalışmasının sonunda, kurulum sayı bilgisi hala eksik olan ürünler için en az 50 giriş şartı uygulanacaktır.

Bir şirketten sadece tek bir giriş kabul edilecektir. Eğer aynı şirketten birden fazla giriş olursa, girişlerden biri rasgele seçilerek değerlendirmeye alınacaktır.

Yazılım sağlayıcıları, kendi çözümleri ile ilgili girişleri (giriş sayıları) , düzenlenmiş bir web sitesi üzerinden takip edeceklerdir. (Aşağıdaki “Anketin izlenmesi” bölümüne bakınız.). Veri kalite analiz çalışmasında, toplam oy sayısının yaklaşık %25’inin değerlendirme dışında bırakılabileceği dikkate alınmalıdır. Ayrıca, araştırma yöneticileri, değerlendirmeye yeter buldukları sayıda girişleri bulunan herhangi bir ürüne ait memnuniyet profilini, “sınırlı veri” ifadesi ile yayınlama hakkına sahiptir. Bu durum üretici, satıcı ve ürün versiyonları/varyantları için de geçerlidir.

Değerlendirme dışı kriterler

Aşağıdaki kriterler değerlendirmede dikkate alınmayacaktır;

- Anket katılımcısı şirket, araştırmanın kapsadığı ülke sınırları içinde değilse,
- Satın alma tarihi Ocak 2018 sonrası ise,
- Zorunlu bilgilerin girişi yapılmadığında,
- Çözüm ile direk bağlantısı olan kişi ya da kuruluşların değerlendirmeleri,
- Cevapların tamamı olumlu ya da olumsuz olduğu durumlar,

Oyların kalitesinin ölçümü aşağıdaki kriterlere göre yapılacaktır:

- Anket tamamlanma süresi,
- Kriter derecelendirmeleri ile ortalama derecenin karşılaştırılması
- Derecelendirmelerde standart sapmaların dikkate alınması

Eğer anket çok kısa sürede tamamlandığı ise, ya da tüm cevaplar olumlu ya da olumsuz verildi ise bu oylama değerlendirme dışında tutulacaktır.

Eğer yanılmaya dönük tek bir yazılım tedarikçisi ya da ürünü için, anket katılımcıları tarafından aynı seviyede değerlendirme yapıldığı anlaşıldığında, bu çözüm ve tedarikçi anket sonuç değerlendirmesinde yer almayacaktır.

Sonuç olarak, istatistiksel prosedürlere (örn ortalama değer analiz) dayalı analiz yapıldığında ve bu değerler dikkate alındığında ve önyargılı değerlendirmeler gözlemlendiğinde, bu girişler devre dışı bırakılacaktır.

Katılımcıların anket girişi için yönlendirilmesi

Ödül

Müşterilerinizi anket katılımı için davet edebilirsiniz. Bu davet için katılımcılara, teşekkür ifadesi olarak ödül sağlayabilirsiniz.

Gizlilik politikası sebebi ile katılımcı kontak bilgileri, yazılım tedarikçileri ile paylaşılmayacaktır. Ancak belirlenen ödüller Trovarit’in kontrolü altında katılımcılara iletilebilir.

Anketin izlenmesi

Yazılım tedarikçileri, ürünleri ile ilgili ankete yapılan girişlerin sayısını online olarak izleyebileceklerdir.

Lütfen dikkat : İlk kalite kontrolü sonucu (örn. bütünlük,çoklu katılım) onaylanan değerlendirmeye tabi tutulacak girişler listelenir. Final kalite kontrol, araştırma çalışmasından sonraki 4 hafta içerisinde yapılacaktır. Bu sebeple, listelenen giriş sayıları, final kalite kontrol sonucunda değişiklik gösterebilir.

Gizlilik politikası gereği, araştırma organizatörleri katılımcı bilgileri paylaşmayacaklardır.

Aachen, Ocak 2018
Dr. Karsten Sontow, Trovarit AG