

Beweis für zufriedene Kunden: labfolder erreicht branchenführenden Net Promoter Score von 59.

labfolder ist das erste Unternehmen unter den Anbietern von Software für elektronische Laborjournale (ELN) und Laborinformations-Management-Systeme (LIMS), das seinen erstklassigen Net Promoter Score® (NPS®) bekannt gibt.

Berlin, 19.03.2019: labfolder, ein führender Anbieter für elektronische Laborjournal-Software (ELN) mit einer Vielzahl von Kunden in der Forschung und Entwicklung (F&E) von Life Sciences, Biotechnologie und Chemie, gibt einen hohen Net Promoter Score (NPS) von 59 bekannt, was einer Verbesserung von mehr als 13 % gegenüber dem Vorjahr entspricht.

NPS® ist ein einfaches, aber leistungsfähiges Werkzeug, das 2003 vom Unternehmensberater Fred Reichheld von Bain & Company in Zusammenarbeit mit der Firma Satmetrix entwickelt wurde. NPS misst die Kundenzufriedenheit mit einer einzigen Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ein Unternehmen, eine Marke oder ein Produkt einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen? Ein NPS kann minimal -100 (alle Kritiker) und maximal +100 (alle Promoter) betragen. Ein positiver NPS-Score wird als zufriedenstellend angesehen. Ein NPS von mehr als 50 ist nach den globalen NPS-Standards als ausgezeichnet angesehen.

"Im vergangenen Jahr haben wir unsere erste NPS-Umfrage überhaupt gestartet und unsere Kunden um Verbesserungsvorschläge gebeten", **sagt Anne Kriegel, Head of Customer Success bei labfolder.** "Viele der Vorschläge wurden umgesetzt und wir freuen uns, dass die Kundenzufriedenheit dadurch gestiegen ist."

Die neuesten Verbesserungen am NPS von labfolder stammen aus der jährlichen Umfrage zur Kundenzufriedenheit, die von Januar bis März dieses Jahres durchgeführt wurde.

Der Net Promoter-Ansatz wurde von mehreren Unternehmen aus verschiedenen Sektoren adaptiert, vom Luftfahrtbereich über Finanzdienstleistungen und Einzelhandel bis hin zu Softwareunternehmen. Die NPS vieler Unternehmen finden sich online, ebenso wie Benchmarks für bestimmte Branchen. Leider ist diese Transparenz auf dem Markt für Laborsoftware nicht gegeben. Bis auf labfolder hat bisher noch kein einziges Unternehmen der Branche sein NPS öffentlich zur Verfügung gestellt.

Die NPS-Ergebnisse in Forschung und Entwicklung und anderen laborbezogenen Bereichen reichen von 4 innerhalb des Biotechnologiesektors bis 70 für medizintechnische Geräte. Der nächstliegende Maßstab für labfolder ist der B2B Software-as-a-Service (SaaS)-Bereich mit einem Durchschnitt von rund 40 Branchen.

"Es wäre toll, wenn mehr Unternehmen der Branche ihren NPS kommunizieren würden. Obwohl diese Transparenz sicherlich zu mehr Wettbewerb führen würde, würde sie auch die Teams dazu bringen, das Kundenerlebnis ständig zu beobachten und zu verbessern",

wie Simon Bungers, CEO von labfolder, es ausdrückt. "Letztendlich profitiert der Kunde von verbesserten Produkten und Dienstleistungen."

Net Promoter, NPS und Net Promoter Score sind Marken von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reichheld.

Press kit

Link zu Photos, Videos & Screenshots: [18-07-05 Press kit](#)

Über die labfolder GmbH

labfolder bietet eine umfassendes und gut durchdachtes Elektronisches Laborjournal (ELN, electronic lab notebook) an, das Forscher auf ihrem Weg zu bahnbrechenden Entdeckungen unterstützt. labfolders "Software as a Service" (SaaS) vereinfacht die Dokumentation, Abfrage, Austausch, Diskussion und Validierung von Forschungsdaten um ein Vielfaches.

labfolder wird international von mehr als 25.000 Forschern aller Disziplinen genutzt und dabei in akademischen Einrichtungen, industriellen und pharmazeutischen Laboren eingesetzt.

Folgende Seite bietet weitere Informationen zu Elektronischen Labornotizbüchern: www.labfolder.com/electronic-lab-notebook-eln-research-guide/

labfolder wurde 2013 vom Molekularbiologen Dr. Simon Bungers (CEO) zusammen mit dem Biophysiker Dr. Florian Hauer (COO) gegründet, später stießen Mario Russo (CTO) und Yannick Skop (CCO) hinzu. Seitdem verzeichnet die labfolder GmbH ein kontinuierliches Wachstum, das von Investoren wie Peppermint Ventures, der IBB Beteiligungsgesellschaft, Vogel Ventures und einem Expertengremium aus Business Angels unterstützt wird.

Pressekontakt

Dr. Simon Bungers
☎ +49 (0) 30 86459390
☎ +49 (0) 177 6014270
✉ sb@labfolder.com

Pressekontakt

Anne Hennecke
MC Services AG
☎ +49 (0) 211 529252 22
✉ anne.hennecke@mc-services.eu

Web & Social Media

Web: www.labfolder.com/de/
Blog: www.labfolder.com/blog
Twitter: [@labfolder](https://twitter.com/labfolder)
LI: [linkedin.com/company/labfolder](https://www.linkedin.com/company/labfolder)
FB: facebook.com/labfolder

Adresse

labfolder GmbH
Elsenstr. 106
12435 Berlin
Germany