

Beweis für zufriedene Kunden: labfolder ist mit einem Net Promoter Score von 59 Branchenführer

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

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

NPS® ist ein einfaches, aber leistungsfähiges Abfrage-Instrument, 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 Befürworter) betragen. Ein positiver NPS-Score wird als zufriedenstellend angesehen. Ein NPS von mehr als 50 wird nach den globalen NPS-Standards als ausgezeichnet angesehen.

"Im vergangenen Jahr haben wir unsere allererste NPS-Umfrage 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 etlichen Unternehmen aus verschiedensten Sektoren übernommen, 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 kein einziges anderes Unternehmen der Branche seinen NPS öffentlich bekannt gegeben.

Die NPS-Ergebnisse in F&E und anderen laborbezogenen Segmenten reichen von 4 innerhalb der Biotechnologie bis 70 für medizintechnische Geräte. Der nächstliegende Maßstab für labfolder ist der B2B Software-as-a-Service (SaaS)-Bereich mit einem Branchendurchschnitt von etwa 40.

"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, die Kundenzufriedenheit 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: [19-03-19 Press kit](#)

Über die labfolder GmbH

labfolder bietet ein 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 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.

Weil die Nachfrage nach digitalen Lösungen für das Management der wachsenden Mengen wissenschaftlicher Daten in einem regulierten Umfeld steigt, verzeichnet labfolder 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](https://www.facebook.com/labfolder)

Adresse

labfolder GmbH
Elsenstr. 106
12435 Berlin
Germany