

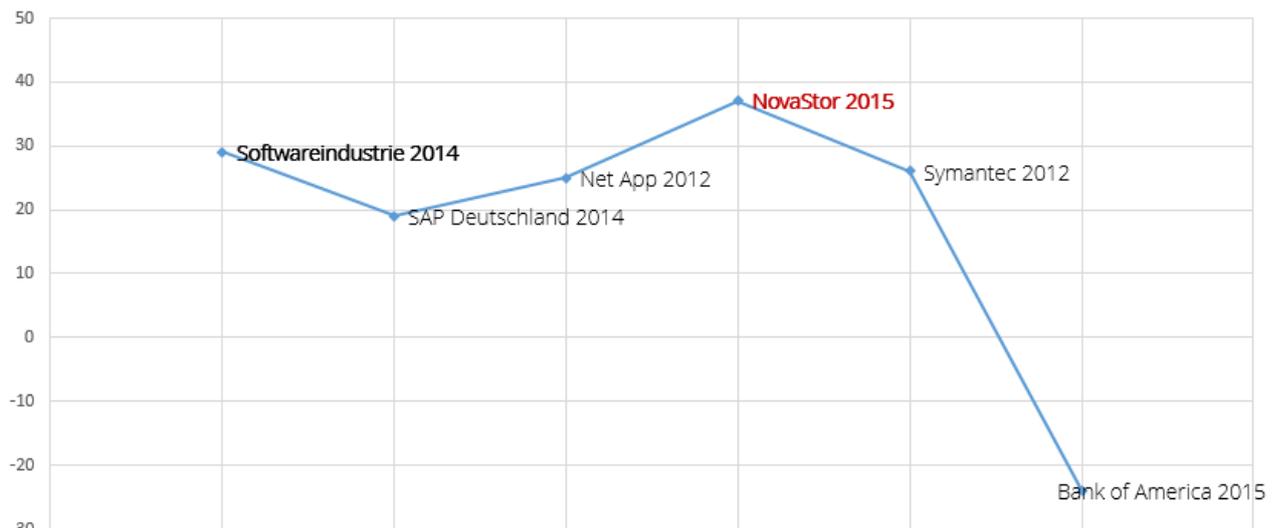
Resellerumfrage: Partner vergeben Bestnoten für Beratung und Support von NovaStor

Der Hamburger Software-Hersteller NovaStor hat seine mehr als 3.000 DACH-Partner für Server und PC Backup Software befragt. In den Kategorien Beratung aus Hamburg, Support und Informationen wurden durchweg Bestnoten vergeben.

Hamburg / Deutschland, 30.06.2015 – Der Hamburger Hersteller von Backup und Restore Software NovaStor hat im Juni seine mehr als 3.000 Partner im Bereich Server und PC Backup zu deren Zufriedenheit befragt. IT-Fachhändler und Reseller der NovaBACKUP Server und PC Produkte sind die wichtigste Zielgruppe für NovaStor: „Gerade für unsere Server Lösungen sind die NovaStor Partner der Dreh- und Angelpunkt. In erster Linie müssen wir unsere Partner zufrieden stellen und langfristig an Bord holen. Das kann neben einer sehr guten Backup Software nur mit ausgezeichnetem Service und echter Unterstützung durch fundierte Beratung, technischen Support und hochwertiger Marketingmaterialien funktionieren“, so Stefan Utzinger, CEO von NovaStor.

Die Ergebnisse der ersten großen Befragung über alle Kategorien zeigen, dass die NovaStor Partner bereits sehr zufrieden sind. Der sogenannte Net Promoter Score (NPS) liegt mehrere Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitt der Softwareindustrie von 29 (Quelle: Temkin Group).

NPS - VERGLEICHSWERTE



Quellen:

<http://www.npsbenchmarks.com/>

<http://www.temkingroup.com/research-reports/net-promoter-score-benchmark-study-2014/>

<https://experiencematters.wordpress.com/2012/05/14/net-promoter-score-and-market-share-for-60-tech-vendors/>

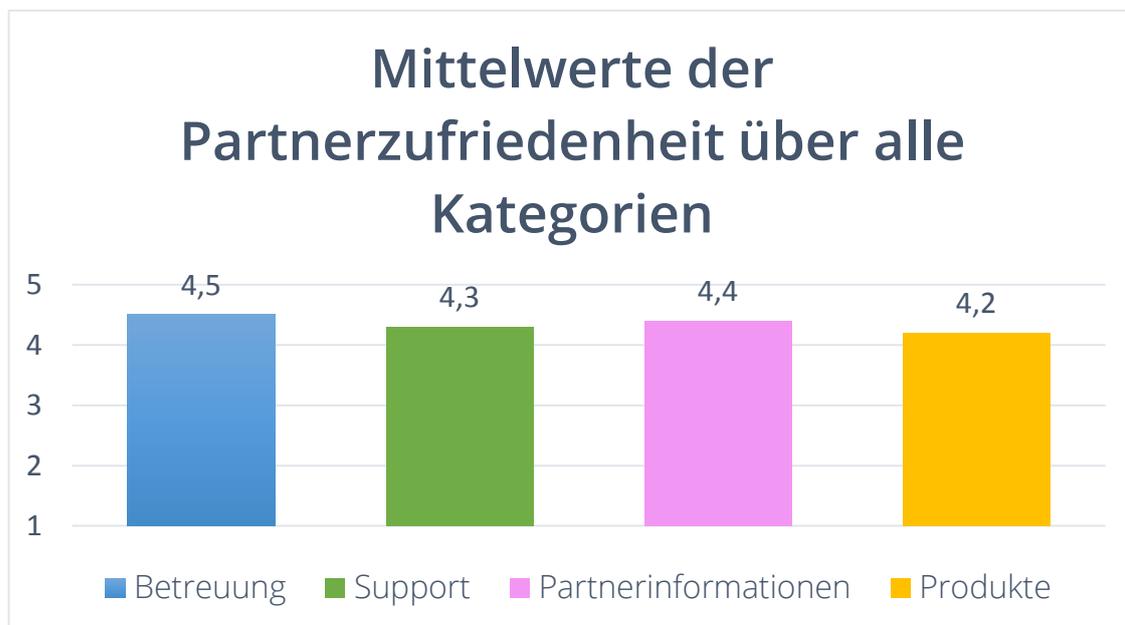
<http://global.sap.com/corporate-de/investors/pdf/sap-2014-geschaeftsbericht.pdf>

NovaStor Partnerbefragung 2015 (n=200)

Weitere wichtige Ergebnisse im Überblick:

- Mehr als 60% aller NovaStor Partner würden ihren Bekannten und Kollegen NovaBACKUP empfehlen. Einen solchen Wert erreichen nur wenige Software Hersteller.
- 92,45% aller Partner sind mit der Betreuung und Beratung aus Hamburg zufrieden
- Überdurchschnittlich gut schnitt der Bereich Support ab: Auf einer Skala von 1-5 erreichte die Kategorie „Kompetenz und Freundlichkeit des Support-Teams“ einen Mittelwert von 4,65
- Von dem Preis-Leistungs-Verhältnis von NovaBACKUP sind über 86% der NovaStor Partner überzeugt
- Sehr zufriedenstellend bewerten 90% der Partner die Informationen, die Sie erhalten. Das sind neben Case Studies auch Materialien, wie rechtliche Leitfäden zur Datensicherung und Wissenswertes rund um Backup Themen

Die Infografiken illustrieren die wichtigsten Bewertungen. Abbildung 1 zeigt die Mittelwerte aller Kategorien (Likert Skala, 4=“zufrieden“ 5=“sehr zufrieden“, n=200). In der Abbildung 2 wurden einige Unterfragen aus den jeweiligen Hauptkategorien (Support, Beratung, Informationen, Produkte) aufgezeigt. Deutlich erkennbar ist die starke Zufriedenheit mit dem gesamten NovaStor Service von der Beratung, über Informationen, bis zum Support. NovaBACKUP wird von den Partnern neben dem zufriedenstellenden Preis-Leistungs-Verhältnis insbesondere auch als besonders passend für die Anforderungen ihrer Kunden wahrgenommen.



Ergebnisse aller Hauptkategorien (Abbildung 1)

Die Umfrage unter allen NovaStor Partnern in der DACH Region ist auf eine große Resonanz gestoßen. Erstmals wurden Fragen zu allen relevanten Bereichen gestellt:

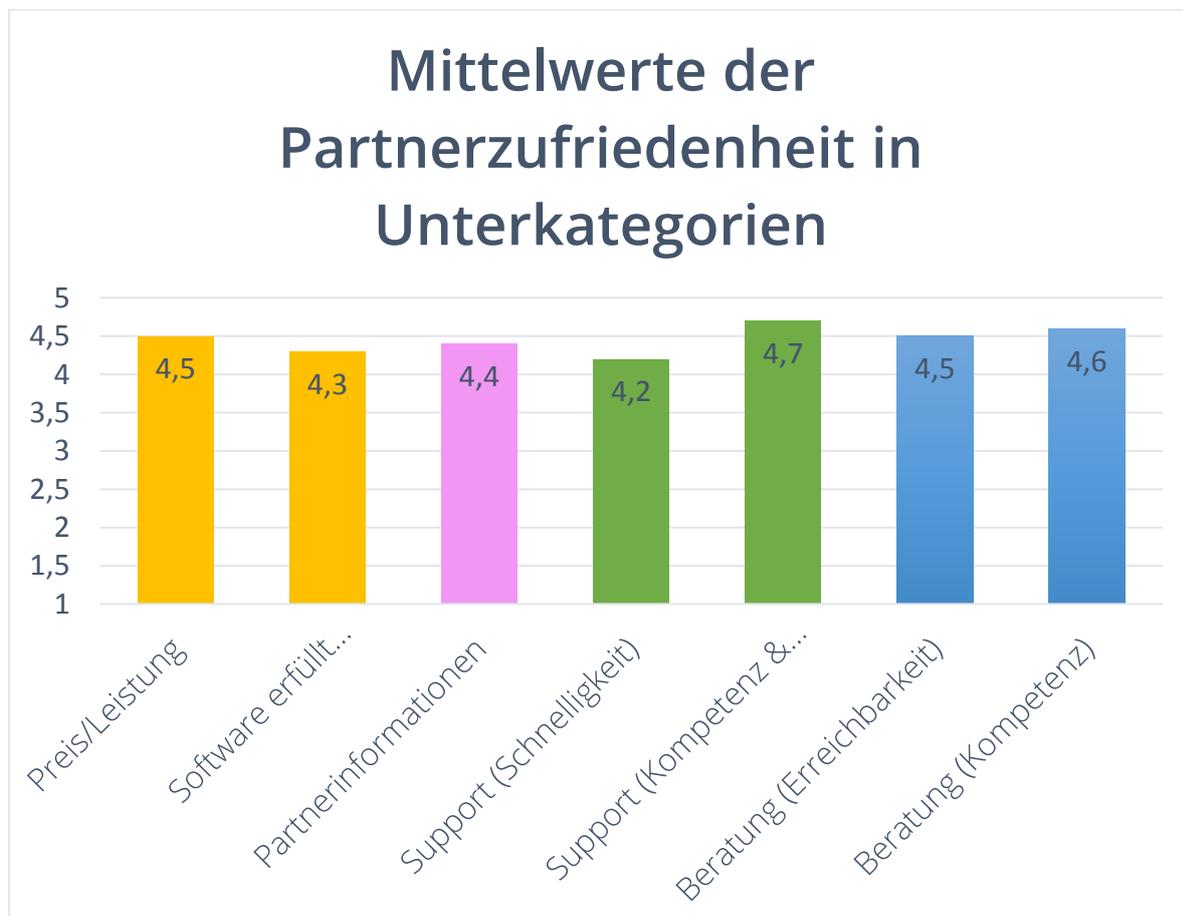
Produkte (NovaBACKUP für Server und PC Backup), Betreuung (Kunden-/Kaufberatung), Support (technischer Support aus Hamburg) und den Partnerinformationen (Partnerportal, Materialien). Zusätzlich wurde der NPS ermittelt und danach gefragt, wie wahrscheinlich die Weiterempfehlung durch die Partner ist. In einem Kommentarfeld hatten die Partner Raum für Anmerkungen, neben detailliertem Produktfeedback und konkreten Wünschen für spezielle Funktionen wurde viel Lob ausgesprochen (Zitat-Abbildung).

„Die Betreuung durch unsere aktuelle Kontaktperson von NovaStor ist einwandfrei und vorbildlich. Weiter so!“

„Das rote Telefon für die zertifizierten Partner habe ich noch nicht probieren müssen, aber die Idee ist genial.“

„Meinen Dank an Herrn Mohr, welcher mir immer freundlich, kompetent und geduldig geholfen hat.“

Kommentare der NovaStor Partner



Ergebnisse aus den einzelnen Kategorien (Abbildung 2)

Erste Partnerumfrage über alle Kategorien als Erfolgsindikator: „Luft nach oben“

Die Ergebnisse zeigen den Trend zur echten Zufriedenheit der Partner. Der Hamburger Hersteller für Backup und Restore Software will diese Umfrage ab sofort jährlich durchführen. Dadurch entsteht neben Verkaufszahlen und Partnerkennzahlen ein weiterer Erfolgsindikator. Hier sieht Stefan Utzinger weiteres Potential: *„Wir wollen unsere Partner langfristig halten und uns in allen Kategorien weiter verbessern. Genau hierbei hilft uns solch eine Befragung. Der NPS alleine ist kein geeignetes Analyse-Tool. Viel mehr schauen wir uns die Kategorien und einzelnen Fragen an und können ganz konkrete Verbesserungsmaßnahmen planen. Bei einer erneuten Befragung haben wir so einen Indikator, ob unsere Maßnahmen auch erfolgreich waren. Am Ende sollen die Partner über alle Kategorien hinweg sehr zufrieden sein. Wir haben definitiv noch Luft nach oben.“*

Über NovaStor

NovaStor (www.novastor.de) ist der Hamburger Anbieter von Software für Datensicherung und -wiederherstellung. NovaStors Backup- und Restore-Software für kleine und mittelständische Unternehmen sichert einzelne Workstations und Server, aber auch kleine Windows-Netzwerke. Mit seinem gesamten Portfolio deckt NovaStor ein breites Anwendungsgebiet ab – vom mobilen Anwender über Fachabteilungen und mittelständische Unternehmen, bis zu internationalen Rechenzentren. Als deutscher Software-Hersteller steht NovaStor für höchste Qualität und Zuverlässigkeit. Die kostenoptimalen Lösungen von NovaStor sind hersteller- und hardwareneutral. Getreu seiner Philosophie „Backup wie für mich gemacht“ bietet NovaStor seinen Kunden die technisch und wirtschaftlich optimale Lösung zur Wiederherstellung ihrer Daten.

NovaStor ist inhabergeführt und mit rund 100 Mitarbeitern an drei Standorten in der Schweiz (Zug), Deutschland (Hamburg) und USA (Agoura Hills) sowie durch Partnerunternehmen in zahlreichen weiteren Ländern vertreten.

Ihr Pressekontakt zu NovaStor:

NovaStor Software
Carolin Krause
Neumann-Reichardt-Str. 27-33
D- 22041 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 638 09 0
Fax: +49 (0)40 638 09 29
E-Mail: carolin.krause@novastor.com
www.novastor.de