

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

BERICHTSBAND ZUR STUDIE DES F.A.Z.-INSTITUTS



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION
& METHODIK**

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

MOTIVATION



Wer hat Deutschlands beste Kundenhotline?

Nicht erst seit der Corona-Pandemie und der hierdurch noch einmal verstärkten Digitalisierung werden viele Produkte und Dienstleistungen von zu Hause aus erworben. Um sich in einem entsprechend starken Wettbewerb durchzusetzen, liegt es für Unternehmen nahe, den Kundensupport nicht zu vernachlässigen. Kundenhotlines stellen hierbei ein zentrales Instrument zur Zufriedenstellung von Kunden dar.

Neben den Qualitätsstandards der Produkte und Dienstleistungen kann auch eine kompetente Kundenhotline ein Kriterium zur langfristigen Kundenbindung darstellen.

Vor diesem Hintergrund analysiert die Studie „Deutschlands beste Kundenhotlines 2023“ für etwa 20.000 Unternehmen und Marken die Daten eines Social Listening. Das Social Listening untersucht hierbei die Themengebiete Kundenberatung, Preis, Service, Kundenzufriedenheit und Hotline.

Hierdurch werden diejenigen Unternehmen ausgezeichnet, die „Deutschlands beste Kundenhotlines 2023“ haben.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner Ubermetrics Technologies **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst**. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich und umfasst u.a. zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Adressen.



Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welches Unternehmen / welche Marke wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Kundenberatung: Beratungsgespräch / Beratungsstelle / Beratungsqualität / Beratungskompetenz / Beratungsangebot / Kundenhotline / Kundenservice

Preis: Preisveränderung / Preisverhandlung / Preispolitik / Preismanagement / Kostenpunkt / Ersparnis / Vergünstigung / fair / überteuert / überhöht / stabil / hoch / niedrig

Service: Beratungshotline / Rückgaberecht / Kundenfreundlichkeit / Kundencenter / Kundenbetreuung / Kundenbedürfnisse / Reklamation / Kulanz / Garantie

Kundenzufriedenheit: Kundenwertschätzung / Kundenerlebnisse / Kündigung / Reklamation / Umtausch / Beschwerdemanagement / Qualität und Sicherheit für Kunden

Hotline: Support (Telefon, Video, Chat, Mail) / Wartezeiten / Fragen zu Produkten / Beschwerden / Support-Mitarbeiter / Helpdesks / Kundendienst

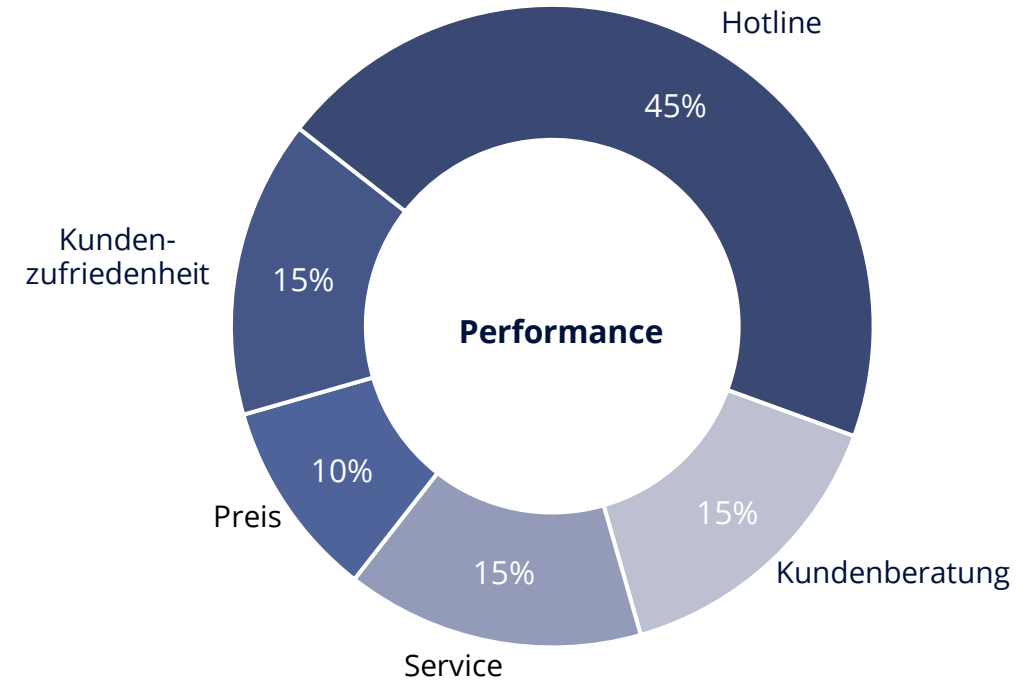
DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 15 % auf der Bewertung der Eventtypen Kundenberatung, Service und Kundenzufriedenheit. Für den Eventtyp Preis erfolgt eine Bewertung zu 10 % und für Hotline zu 45 %.



DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Für diese Studie konnten rund **1,5 Millionen Nennungen** zu den etwa **20.000** Unternehmen bzw. Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juni 2022 bis 31. Mai 2023** identifiziert und zugeordnet werden.

Wie werden die Punktwerte für die Eventtypen ermittelt?

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen bzw. jede Marke und jeden Themenbereich des Modells folgende zwei Werte ermittelt:

- Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen
- Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet. Je reichweitenstärker ein Unternehmen bzw. eine Marke ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Dieser so gewonnene Punktwert wird anschließend für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke erhält hierbei 100 Punkte und bildet hiermit den Vergleichswert für alle anderen Unternehmen bzw. Marken dieser Branche. Weniger als 0 Punkte können nicht erreicht werden.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands beste Kundenhotlines 2023**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Branchengesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen bzw. Marken. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen bzw. Marken, die mindestens **60** Punkte in der Gesamtwertung erreichen.

Insgesamt wurden etwa **200** Unternehmen bzw. Marken ausgezeichnet.





#

KONTAKT

ÜBER DAS F.A.Z.-INSTITUT

INTELLIGENCE IN MARKETING AND COMMUNICATIONS

Das F.A.Z.-Institut ist ein Unternehmen der renommierten Verlagsgruppe Frankfurter Allgemeine Zeitung. Als Dienstleister für Kommunikations- und Marketingentscheider steht es für relevante, glaubwürdige und hochwertige Informationen. Seit mittlerweile 30 Jahren zeichnet sich die Arbeit des F.A.Z.-Instituts durch fachliche Anerkennung, ein hohes Renommee und langjähriges Kundenvertrauen aus.

Unternehmen profitieren hierbei von:

- Marketing- und Kommunikationslösungen
- Studien zur Unternehmensreputation
- KI-gestützte Reputationsanalysen
- Netzwerken, Events und Magazinen
- Zertifikatsstudien



ÜBER DAS IMWF

STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



Das IMWF liefert **Insights für die strategische und operative Steuerung** in Pressearbeit, Marketing und Risikomanagement. Weltweit. Hochverdichtet. Handlungsleitend für unsere Kunden.

Basis dafür ist die gesamte öffentliche Kommunikation zu Marken, Unternehmen und Institutionen auf 438 Millionen Webseiten weltweit. In 130 Sprachen. Allein in Deutschland analysiert das IMWF laufend die Kommunikation zu 27.000 Marken und Unternehmen sowie zu 4.000 politischen Akteuren. Täglich wertet das IMWF Millionen von Aussagen aus und nutzt dafür eigensentwickelte Instrumente der künstlichen Intelligenz. Damit gehört das IMWF zu den **führenden Anbietern von KI-basierten Inhaltsanalysen in Europa**.

Die millionenfache Kommunikation verdichtet das IMWF-Analyseteam zu strategischen und operativen Handlungsempfehlungen. Unser Anspruch ist die Verdichtung auf das Entscheidende. Und das extrem zeitnah, um die Reaktionsgeschwindigkeit unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen.

DEUTSCHLANDS BESTE KUNDENHOTLINES 2023

KONTAKT



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Herausgeber der Studie

F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH

Pariser Straße 1
60486 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33
Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: info@faz-institut.de

www.faz-institut.de

Wissenschaftspartner

IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung GmbH

Vermarktungspartner

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99

a.goeschl@servicevalue.de

www.servicevalue.de