

VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

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



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION
& METHODIK**

VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

MOTIVATION



Wer punktet 2024 mit einem überdurchschnittlich gutem Kundenservice im Telefon-Support?

Verbraucherfreundliche Hotlines sind ein wesentlicher Bestandteil eines hervorragenden Kundenservices. Die Bedeutsamkeit der Kundenbetreuung lässt sich unter anderem an den vielen neugewonnenen Möglichkeiten des Kundenkontakts messen. Um sich in einem starken Wettbewerb durchzusetzen, liegt es nahe, den eigenen Kundensupport auszubauen und hierdurch ein Alleinstellungsmerkmal zu generieren. Ein herausragender Service über Hotlines kann maßgeblich zur Kundenzufriedenheit beitragen, indem er schnelle und effektive Lösungen bietet.

Neben den Qualitätsstandards der Produkte und Dienstleistungen stellen auch die Qualität und Kompetenz in der Kundenberatung ein Kriterium zur langfristigen Kundenbindung dar. Kompetente und freundliche Mitarbeitende, die fachlich gut geschult sind und über umfassendes Wissen verfügen, können maßgeblich dazu beitragen, dass sich Kundinnen und Kunden unterstützt und gut beraten fühlen.

Insgesamt sind verbraucherfreundliche Hotlines ein entscheidender Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Sie verbinden exzellenten Service und herausragende Kundenberatung zu einem umfassenden Kundenerlebnis, das die Zufriedenheit und Loyalität der Kundschaft nachhaltig fördert.

Vor diesem Hintergrund analysiert die Studie „Verbraucherfreundlichste Hotline 2024“ für etwa 10.000 Unternehmen und Marken die Daten eines Social Listening. Das Social Listening untersucht hierbei die Themengebiete Kundenberatung, Preis, Service, Kundenzufriedenheit und Hotline.

VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

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 pressrelations **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.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 



 Blogs

 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-**
Seiten

 **Presse-**
mitteilungen

VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

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.



VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

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

Preis: Preisveränderung, Preisverhandlung, Preispolitik, Preismanagement, Kostenpunkt, Ersparnis

Service: Kundenfreundlichkeit, Kundencenter, Kulanz, Kundenbetreuung, Kundenbedürfnisse, Reklamation

Kundenzufriedenheit: Kundenwertschätzung, Umtausch, Kundenerlebnisse, Kündigung, Reklamation

Hotline: Support (Telefon, Video, Chat, Mail), Wartezeiten, Beschwerden, Support-Mitarbeiter, Kundendienst

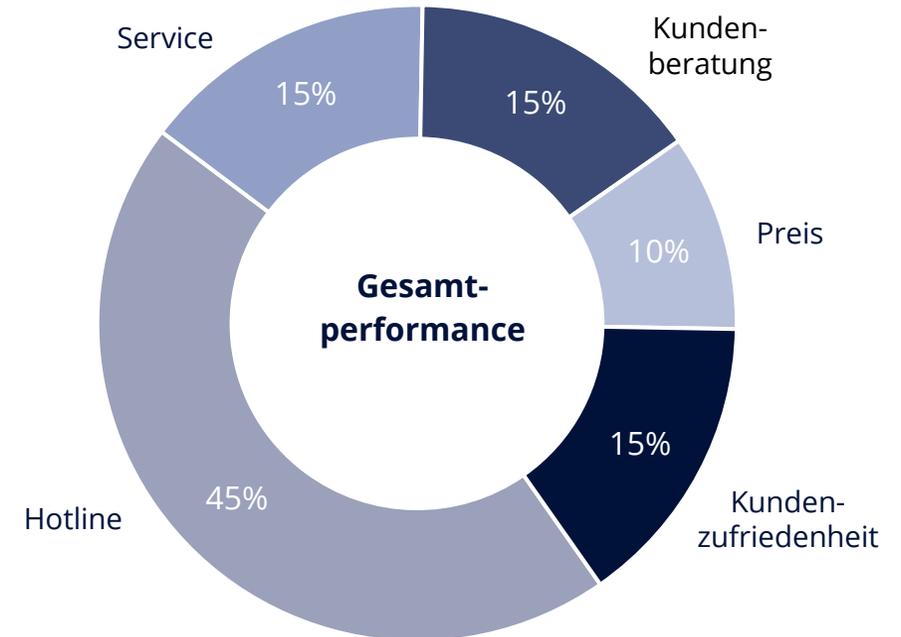
VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

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 / einer Marke.

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 %.



VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1,5 Millionen Nennungen** zu etwa 10.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juni 2022 bis 31. Mai 2024** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jede Marke jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet.

Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen und Marken branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.

Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Verbraucherfreundlichste Hotline 2024**“ 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 und Marken. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittliche Punktwerte in der Gesamtwertung erreichen.





#

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 eigens entwickelte 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.

VERBRAUCHERFREUNDLICHSTE HOTLINE 2024

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 GmbH

Vermarktungspartner

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

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

E-Mail: a.goeschl@servicevalue.de

www.servicevalue.de