

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

OKTOBER 2024



#

**MOTIVATION  
& METHODIK**

### **Welche Unternehmen bieten ihren Kundinnen und Kunden hohe Qualitätsstandards?**

Der Ruf eines Unternehmens wird entscheidend von der Qualität seiner Produkte und Dienstleistungen bestimmt. Somit wird dieser zum einem wichtigen Erfolgsfaktor. Durch die Wahrnehmung des Kunden, die durch einen stets konkurrierenden Wettbewerb leicht zu beeinflussen ist, entscheidet sich, ob sich dieser zugunsten eines Unternehmens oder zu Ungunsten dieses entscheidet. Übertrifft die wahrgenommene Produkt- und Dienstleistungsqualität die Erwartungen des Kunden, kann es sogar zur Weiterempfehlung der positiven Erlebnisse kommen.

Auch eine gelungene Präsentation optimierter interner Prozesse, die sich zum Beispiel in den Aspekten Erreichbarkeit, fachliche Kompetenz sowie einer unkomplizierten und zügigen Bearbeitung von Reklamationen widerspiegeln, verbessern die Kundenbeziehung und können zu einer gesteigerten Zahlungsbereitschaft führen.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Höchste Qualität 2024“ die Daten eines Social Media Monitorings. Zudem werden die Daten einer umfangreichen und strukturierten Online-Befragung ausgewertet.**

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring 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

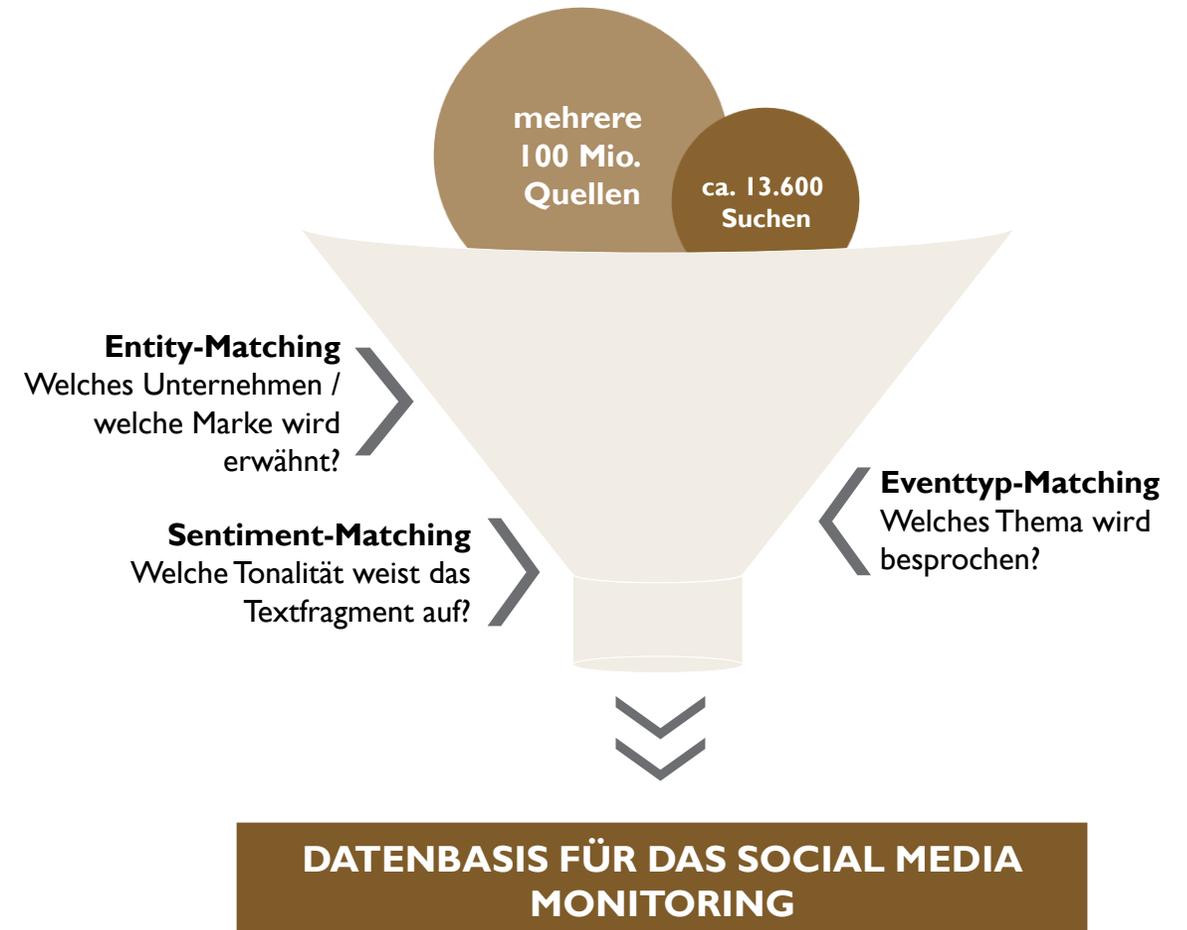
 **Consumer-**  
Seiten

 **Presse-**  
mitteilungen

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

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 Skaylink 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:

**Qualität:** wertig, vollständig, abgenutzt, wertvoll, defekt, ausgezeichnet, geringwertig, hochwertig, miserabel

**Produkt & Service:** preiswert, überteuert, hochwertig, für wenig Geld, für kleines Geld, angemessen, günstig

**Kundenzufriedenheit:** Kundenwertschätzung, Kündigung, Beschwerdemanagement, Kundenerlebnisse, Reklamation

**Innovation:** agile Methoden, Innovationen, Vernetzung, neue Konzepte, disruptive Technologie, fortschrittlich

**Ökologische Nachhaltigkeit:** ökologischer Fußabdruck, Umgang mit natürlichen Ressourcen/Rohstoffen

**Weiterempfehlung:** abraten, anraten, abbringen, ausreden, empfehlenswert, empfehlungswürdig

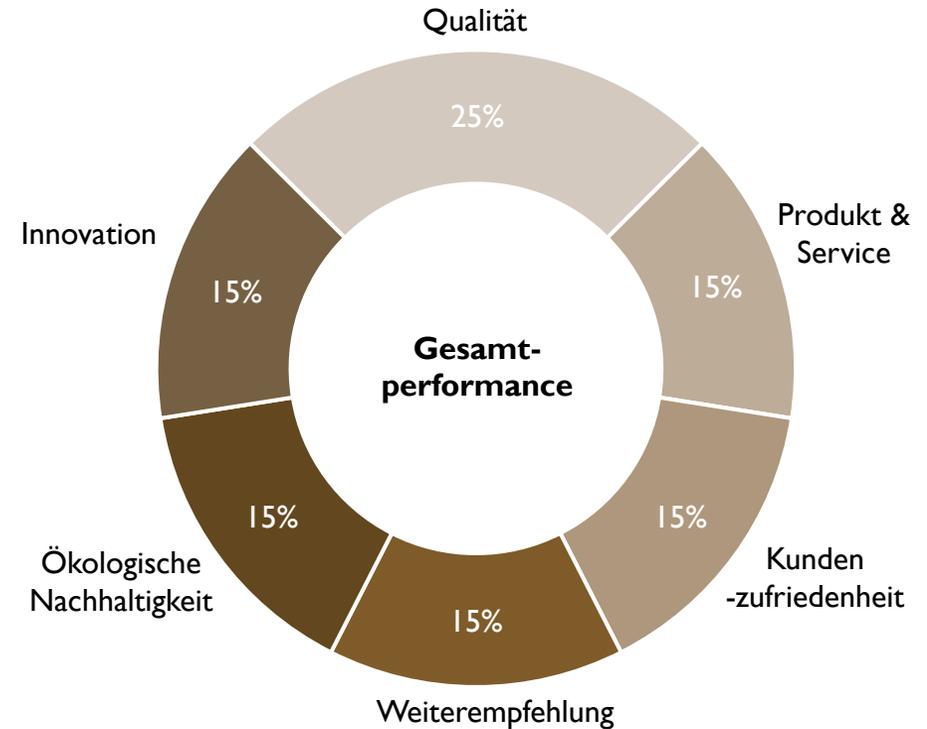
# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## 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 25 % auf dem Eventtyp Qualität und zu je 15 % auf der Bewertung der Eventtypen Produkt & Service, Kundenzufriedenheit, Innovation, ökologische Nachhaltigkeit sowie Weiterempfehlung (vgl. nebenstehende Graphik).



# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **15,2 Millionen Nennungen** zu etwa 13.600 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Oktober 2022 bis 30. September 2024** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und für 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.

Dieser Punktwert des Social Media Monitorings wird mit dem Punktwert des Fragebogens verrechnet und abschließend branchenbezogen normiert.

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN

### Wie erfolgt die Auswertung des Fragebogens?

Parallel zum Social Media Monitoring wurde an die **Unternehmen in Deutschland** ein strukturierter Online-Fragebogen verschickt. Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Online-Fragebogen waren wie folgt:

Kategorie	Maximale Punktzahl
Qualitätsmerkmale	40
Umgang mit Reklamationen	30
Qualitätskontrollen	55
Häufigkeit	15
Methoden	40

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN

<b>Kategorie</b>	<b>Maximale Punktzahl</b>
<b>Erreichbarkeit des Services</b>	<b>50</b>
Kommunikationskanäle	35
Servicezeiten	15
<b>Servicebearbeitung</b>	<b>80</b>
Reaktionszeiten	30
Bearbeitungszeiten	30
Auslagerung von Dienstleistungen	20

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN

<b>Kategorie</b>	<b>Maximale Punktzahl</b>
<b>Anliegen</b>	<b>35</b>
Anliegen lösen	10
Befugnisse	25
<b>Messung der Servicequalität</b>	<b>55</b>
Maßnahmen	30
Kennzahlen	25

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN

<b>Kategorie</b>	<b>Maximale Punktzahl</b>
<b>Qualitätszertifikate</b>	<b>20</b>
<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>20</b>
Verantwortliche für das Qualitätsmanagement	10
Ebene des Qualitätsmanagements	10
<b>Qualitätssteigerung</b>	<b>50</b>
Methoden der Qualitätsplanung	25
Methoden zur Qualitätsverbesserung	25
<b>Maximal erreichbare Gesamtpunktzahl*</b>	<b>435</b>

\*Aufgrund der Filterführung im Fragebogen kann die maximale Punktzahl je nach Branche geringer ausfallen.

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG FRAGEBOGEN

### Wie werden die Punkte für den Fragebogen ermittelt?

Für jedes der untersuchten Unternehmen wird anhand der einzelnen Themenblöcke die Gesamtpunktzahl durch Addition der Einzelpunktzahlen pro Frage ermittelt. Diese Gesamtpunktzahl wird anschließend normiert. Hierbei bildet wie beim Social Media Monitoring das beste Unternehmen mit **100** Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.



# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Höchste Qualität 2024**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Zunächst werden die branchennormierten Punktzahlen des Social Media Monitorings und des Fragebogens zu einem gewichteten Mittel verrechnet und abschließend auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten normiert. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen und Marken innerhalb der Branche. Der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer in einer Branche bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die überdurchschnittlich gut in der Gesamtwertung sind.





#

**KONTAKT**

# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



# HÖCHSTE QUALITÄT 2024

## KONTAKT



### Herausgeber der Studie

#### **ServiceValue GmbH**

Dürener Straße 34I  
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61

Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: [Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

[www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)

### Wissenschaftspartner

#### **IMWF GmbH**

### Medienpartner

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

Pariser Straße I  
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33

Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: [Info@faz-institut.de](mailto:Info@faz-institut.de)

[www.faz-institut.de](http://www.faz-institut.de)