

FOCUS **MONEY**

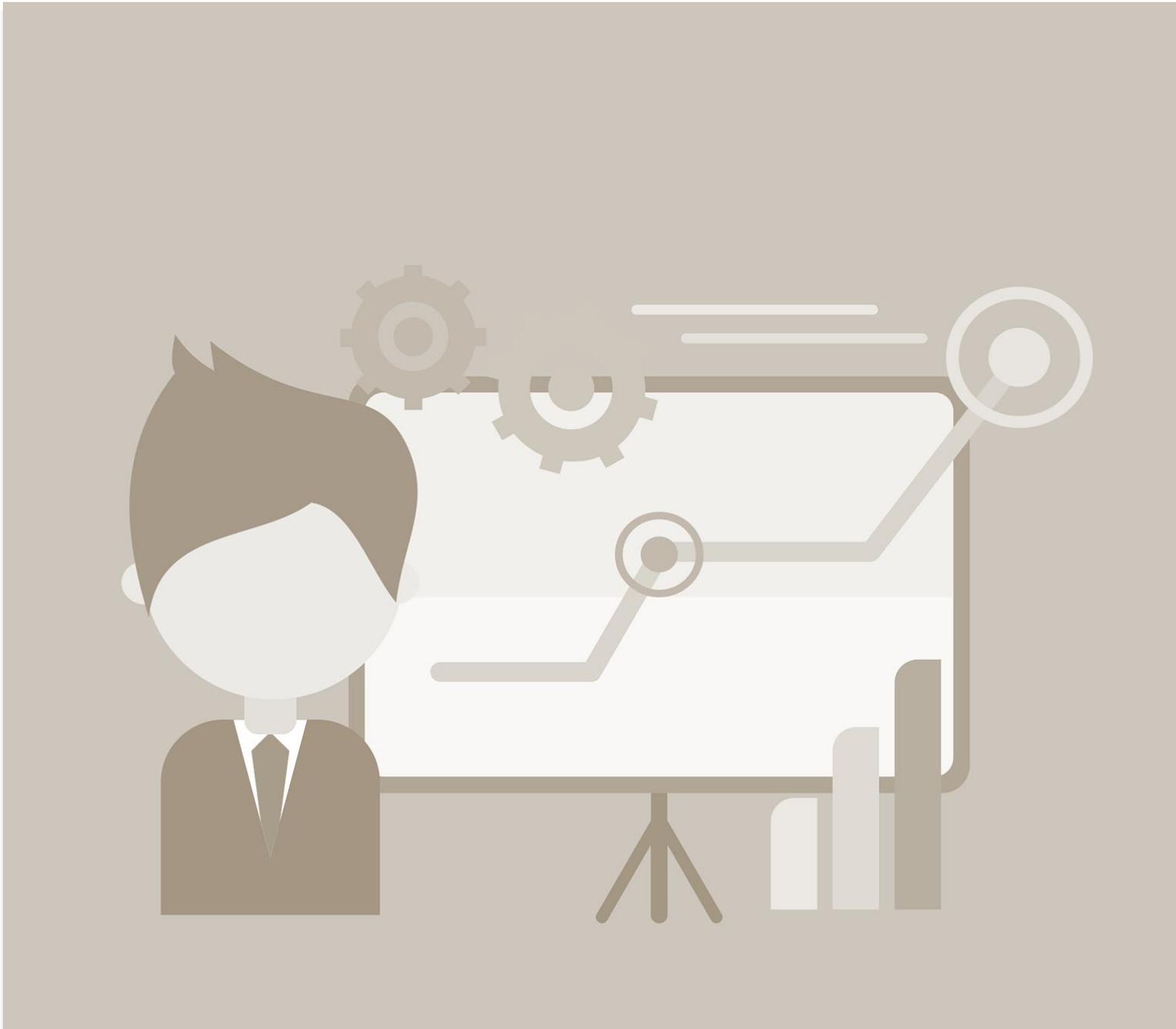
DEUTSCHLAND  
**TEST**

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

DEZEMBER 2024

 ServiceValue





#

# MOTIVATION & METHODIK

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## MOTIVATION



### Was zeichnet sich gute Unternehmen aus?

Die Weltwirtschaft wird weiterhin von großen Unsicherheiten geprägt. Unternehmen müssen sich seit Jahren den Auswirkungen von Krisen stellen, wie bspw. der hohen Teuerungsrate und der Ukraine-Krise. Zudem wirkt sich der bestehende Fachkräftemangel in der Besetzung offener Stellen aus.

Die Qualität und Quantität der Herausforderungen, vor denen die Unternehmen standen und stehen, ist daher weiter erheblich. Diese Herausforderungen gilt es auch zukünftig zu bewältigen.

Gut aufgestellt hierfür sind Unternehmen, die das Vertrauen der Kundinnen und Kunden genießen und bei diesen beliebt sind. Wichtig ist zudem preislich attraktive Angebote machen zu können und eine nachhaltige Unternehmenskultur zu haben.

Damit sind Unternehmen gut aufgestellt, um sich den zukünftigen Herausforderungen zu stellen.

**Die Studie „Unternehmen des Jahres 2025“ zeichnet diejenigen Unternehmen aus, die in den Social-Media-Monitoring-Studien „Höchstes Vertrauen 2024“, „Kundenlieblinge 2024“, „Preissieger 2024“, und „Deutschlands Beste - Nachhaltigkeit 2024“ besonders gut abgeschnitten haben.**

**Die Studie zeigt auf, welche Unternehmen mit den besten Voraussetzungen in das Jahr 2025 starten.**

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

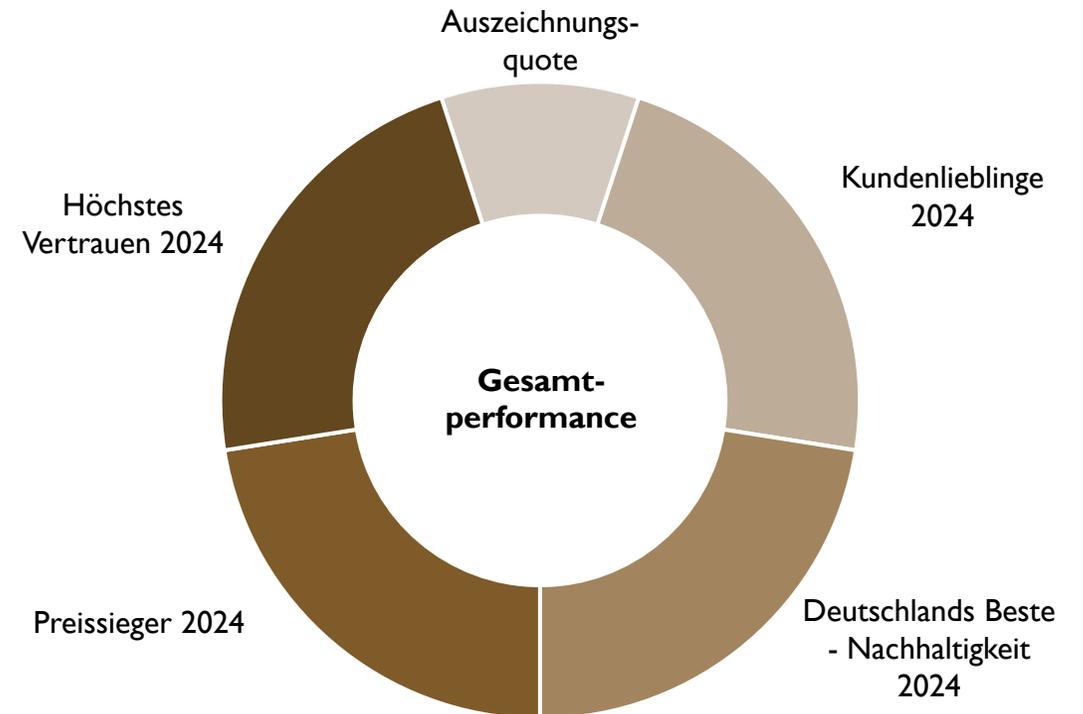
## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE



### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Die erreichten Punktwerte und Auszeichnungen in den Social-Media-Monitoring-Studien „Höchstes Vertrauen 2024“, „Kundenlieblinge 2024“, „Preissieger 2024“, und „Deutschlands Beste - Nachhaltigkeit 2024“ bilden die Datengrundlage für die Studie „Unternehmen des Jahres 2025“. Damit werden die Themengebiete Vertrauen, Beliebtheit, Preis und Nachhaltigkeit eines Unternehmens analysiert.

Die Punktwerte aus den vier Studien werden gemittelt und machen 90 % der Gesamtpunkte aus. Unternehmen, die wiederholt zu den Siegern gehörten, werden besonders belohnt. 10 % der Gesamtpunkte ergeben sich aus der Auszeichnungsquote, die sich aus der Anzahl der erreichten Siegel eines Unternehmens und der Gesamtzahl der zeitgleich ausgezeichneten Unternehmen ergibt.



# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring erfolgte für jede Studie separat und jeweils 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 



 **Wichtige**  
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

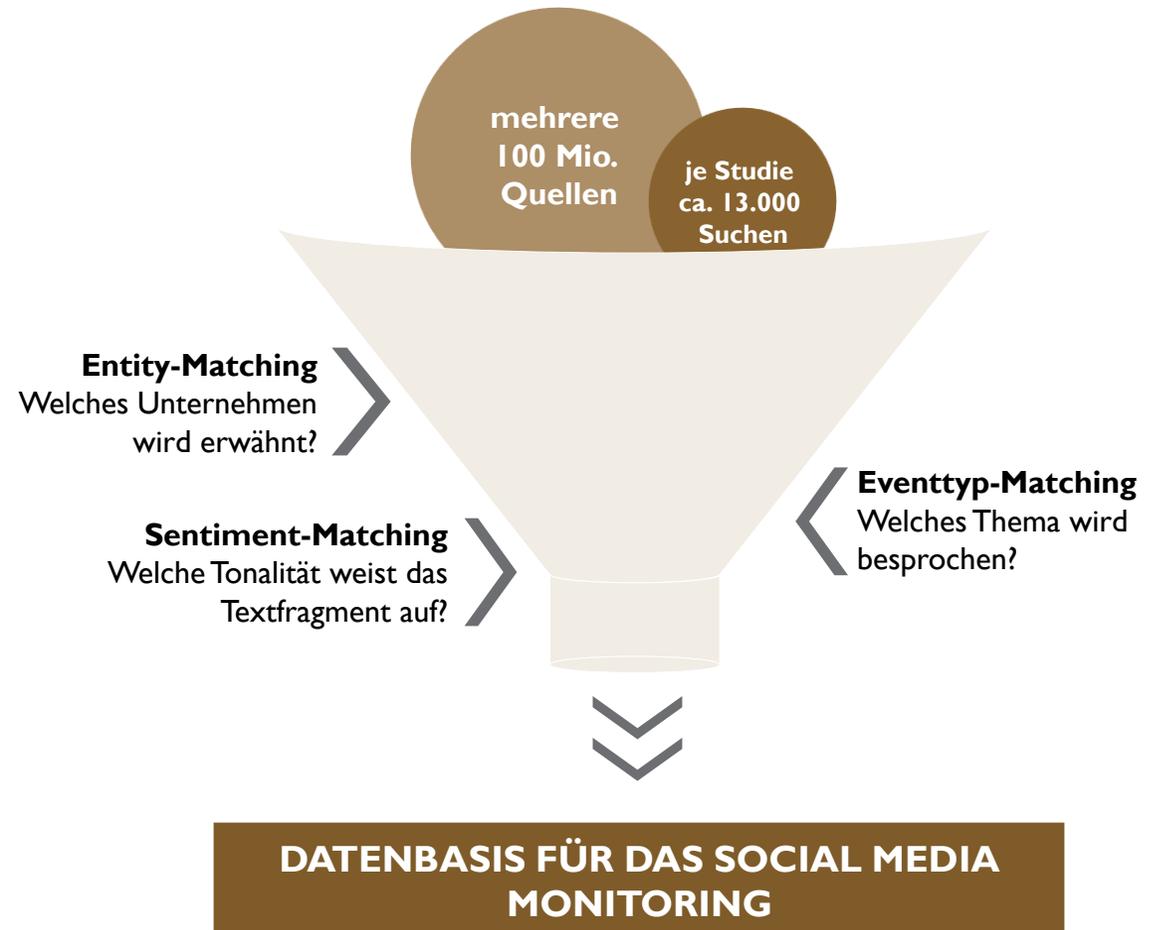
 **Blogs**

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## 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 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.



# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING



### EINSATZ NEURONALER NETZE & VERWENDETE EVENTTYPEN

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 den zugrundeliegenden Studien verwendet wurden.

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Gesamteindruck:** themenübergreifende Einordnung der Texte hinsichtlich ihrer Tonalität

**Vertrauen:** Gewissheit, Vertrauen, sich drauf verlassen, erwarten, damit rechnen, glauben, nicht daran glauben

**Seriosität:** Vertrauenswürdigkeit, Skandal, Bestechung, Gerichtsurteile, Verdacht auf Manipulation, Authentizität, Scheinheiligkeit

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

### EINSATZ NEURONALER NETZE & VERWENDETE EVENTTYPEN

**Weiterempfehlung:** abraten, anraten, abbringen, ausreden, empfehlenswert, empfehlungswürdig, Empfehlung, empfohlen von

**Preis:** Preisveränderung, Kostenpunkt, Ersparnis, Vergünstigung, Preis-Leistung, preiswert, überteuert, hochwertig, günstig

**Qualität:** qualitativ, auserlesen, minderwertig, fehlerhaft, wertvoll, hervorragend, mangelhaft, ausgezeichnet, exzellent, unzureichend

**Service:** Kundenberatung, Reklamation, Kulanz, Kundenbedürfnisse, Garantie, Kundenbetreuung, Rückgaberecht

**Ökologische Nachhaltigkeit:** Umgang mit natürlichen Ressourcen, Umweltschutz, ökologischer Fußabdruck, Recycling

**Ökonomische Nachhaltigkeit:** Optimierung der internen Prozesse, Compliance, Transparenznachhaltige Lieferkette

**Soziale Nachhaltigkeit:** Integration und Inklusion, gesellschaftliche Verantwortung, soziales Engagement, soziale Projekte

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



### Wie werden die Punktwerte in den einzelnen Studien ermittelt?

Für die Studie „Unternehmen des Jahres 2025“ konnten ca. 13.000 Unternehmen berücksichtigt werden.

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

Dies erfolgt je Studie 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 jede Studie separat alle Unternehmen branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark in der Studie, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert. Der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer in einer Branche in der Studie bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen in der jeweiligen Studie.

Die Punktwerte und vergebenen Auszeichnungen je Studie werden anschließend zu einem Gesamtpunktwert in der Studie „Unternehmen des Jahres 2025“ verrechnet. Dieser wird abschließend branchenbezogen zwischen 0 und 100 normiert.

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Unternehmen des Jahres 2025**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

**KONTAKT**

# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## 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.



# UNTERNEHMEN DES JAHRES 2025

## 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

Die Studie „Unternehmen des Jahres 2025“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

