

FOCUS **MONEY**

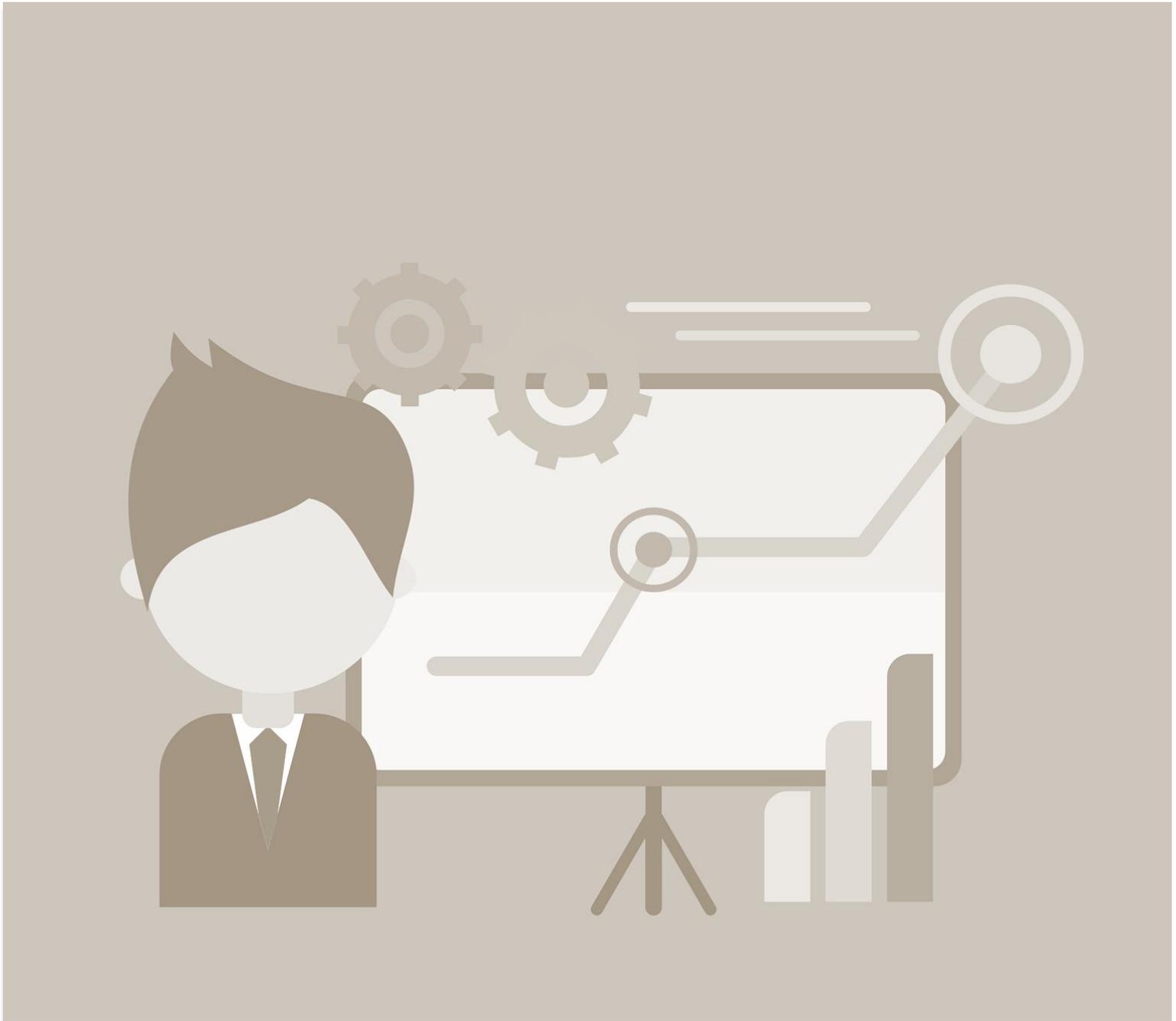
DEUTSCHLAND  
**TEST**

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

JANUAR 2025

 ServiceValue





#

# MOTIVATION & METHODIK

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## MOTIVATION



Die Studie „Digital-Champions 2025“ beleuchtet, welche Unternehmen in der öffentlichen Wahrnehmung als Spitzenreiter der voranschreitenden Digitalisierung gelten. Ausgezeichnet werden jene, die durch innovative Technologien, strategische Weitsicht und eine zukunftsorientierte Unternehmenskultur überzeugen. Um in diesem Bereich hervorstechen, ist es entscheidend, digitale Impulse nicht nur aufzugreifen, sondern aktiv in effiziente Prozesse und neue Geschäftsmodelle zu integrieren.

Solche Unternehmen zeichnen sich durch den mutigen Einsatz modernster Technologien aus, die Arbeitsabläufe vereinfachen und gleichzeitig die Zusammenarbeit mit der Kundschaft und Stakeholdern verbessern. Dabei eröffnen beispielsweise neue Kommunikationskanäle Möglichkeiten, den innerbetrieblichen Austausch zu fördern und regt zur Beschleunigung von Prozessentscheidungen an. Eine flexible und auf digitale Innovationen ausgelegte Infrastruktur ermöglicht es, auf Marktveränderungen schnell zu reagieren und Wettbewerbsvorteile zu sichern. In dieser Hinsicht wird auch die Fähigkeit, Mitarbeitende gezielt in Transformationsprozesse einzubinden und ihre digitale Kompetenz durch maßgeschneiderte Schulungen zu stärken besonders geschätzt.

Neben der Optimierung interner Prozesse sind Unternehmen erfolgreich, die durch digitale Lösungen neue Kundenerlebnisse schaffen und auf diesem Wege ihre Marktposition festigen. Die Auszeichnung würdigt diejenigen, welche Digitalisierung nicht nur als technologische Herausforderung, sondern als Chance begreifen, um nachhaltigen Mehrwert für alle Beteiligten zu schaffen.

**Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Digital-Champions 2025“ die Daten eines Social Media Monitorings und eines Fragebogens. Das Social Media Monitoring untersucht die Themengebiete Digitalisierung, Technologie und Innovation. Durch die Integration eines zusätzlichen Fragebogens wird das Thema Digitalisierung breit und umfassend betrachtet.**

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: ALLGEMEINES VORGEHEN



### Der Studienaufbau sieht folgendermaßen aus:

Die Auswertung der Studie „Digital-Champions 2025“ basiert auf zwei Säulen:

- Die erste Säule basiert auf den Themen Digitalisierung, Technologie und Innovation, welche über ein Social Media Monitoring erfasst werden.
- Die zweite Säule basiert auf einen Fragebogen, der von den untersuchten Unternehmen selbst ausgefüllt wird.

Beide Säulen werden für eine Gesamtwertung miteinander verrechnet. Im Folgenden wird zunächst die Auswertung des Social Media Monitorings dargestellt. Anschließend wird hierauf basierend die Methodik des Fragebogens beschrieben. Zum Schluss wird erläutert, wie die Gesamtauswertung und die anschließende Auszeichnung innerhalb dieser Studie berechnet wurde.

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## 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 



 **Wichtige**  
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

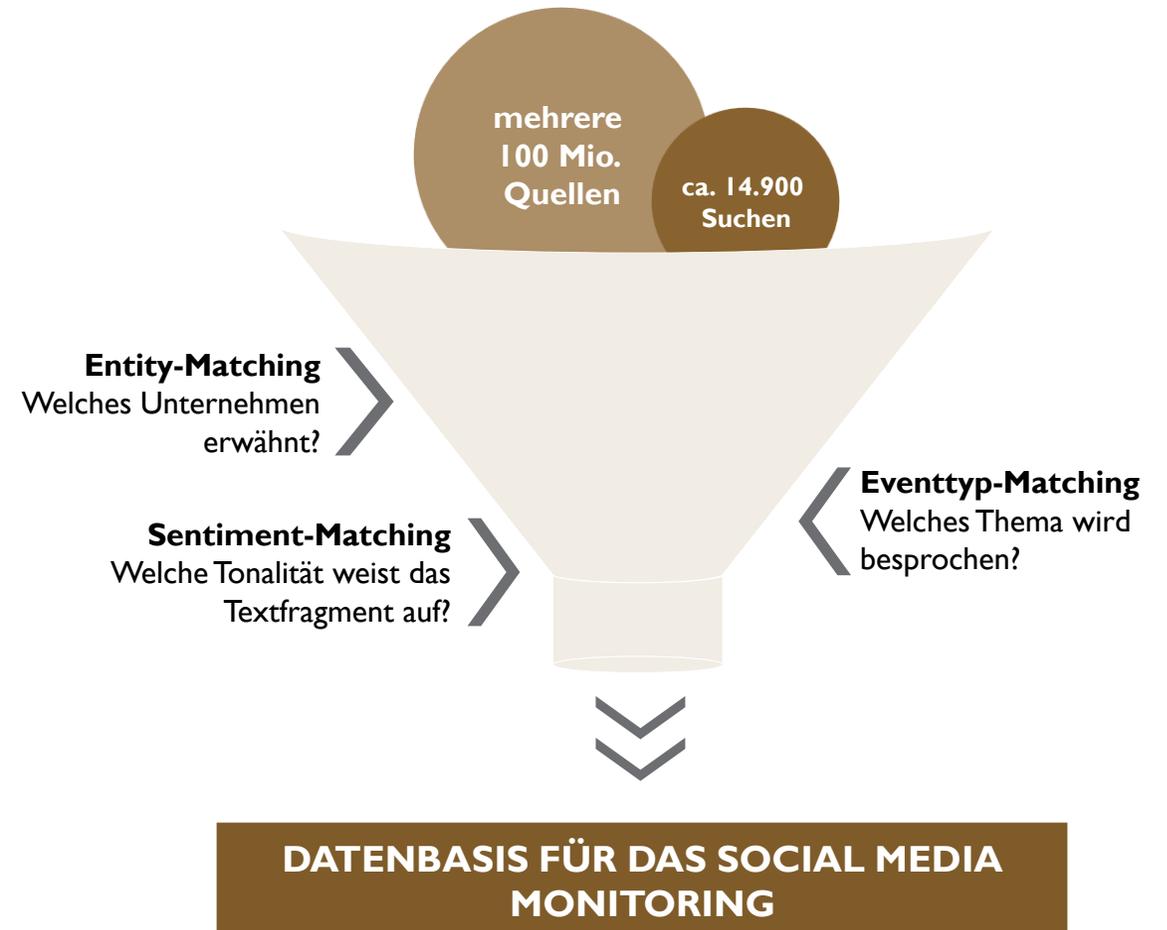
 **Blogs**

# DIGITAL-CHAMPIONS 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 Skylink 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.



# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING



### 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:

**Digitalisierung:** Digitale Transformation, Industrie 4.0, Digitale Kompetenz, Internet der Dinge (Internet of things), Künstliche Intelligenz, Digitalisierung von Prozessen

**Technologie:** technologischer Fortschritt, High-Tech, digitaler Fortschritt, neue Technologie, Digitalisierung, digitale Technologien, auf Technologie setzen

**Innovation:** agile Methoden, Innovationen, Vernetzung, neue Konzepte, disruptive Technologie, fortschrittlich, predictive Analytics, Smart Data Analytics, futuristisch

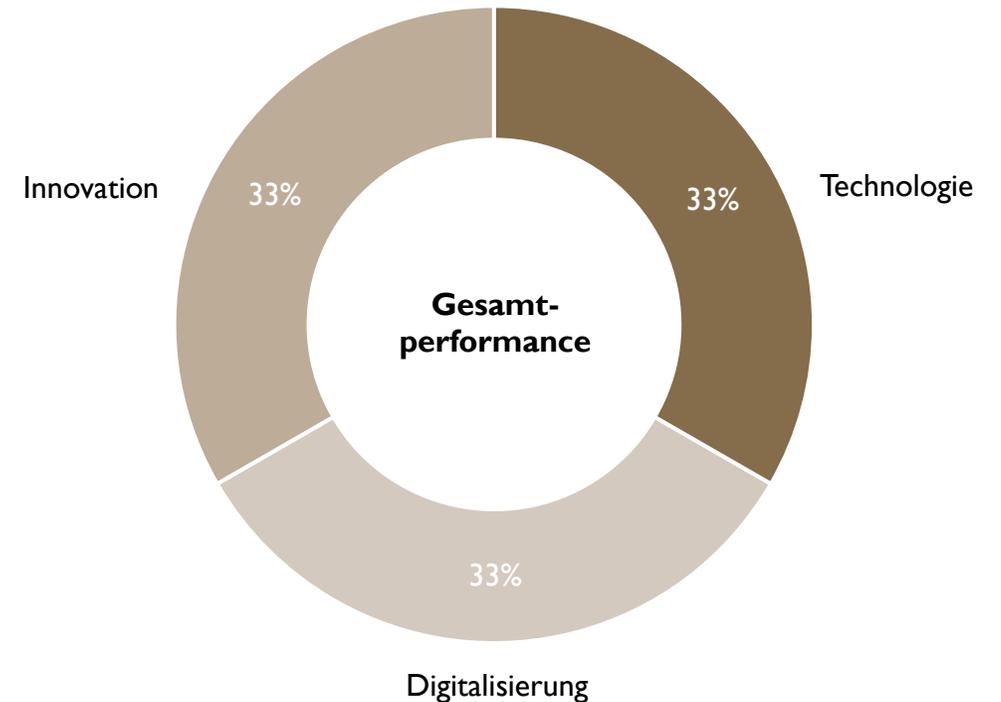
# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE IM SOCIAL MEDIA MONITORING

### Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

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

In die Messung der Performance gehen die Eventtypen Digitalisierung, Innovation und Technologie jeweils mit einem Gewicht von einem Drittel in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



### Wie werden die Punktwerte im Social Media Monitoring ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **2,3 Millionen Nennungen** zu etwa 14.900 Unternehmen innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Januar 2023 bis 31. Dezember 2024** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen 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 branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN



### Wie werden die Punktwerte im Fragebogen ermittelt?

Zusätzlich zum Social Media Monitoring wurde an die Unternehmen ein strukturierter Online-Fragebogen verschickt. Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Fragebogen waren für den folgenden Themenblock wie folgt:

| Kategorie   | Maximale Punktzahl |
|---|--------------------|
| <b>Themenblock Allgemeines</b>  | <b>30</b>          |
| Verantwortung für Digitalisierung im Unternehmen  | 10                 |
| Quellen für Digitalisierungsimpulse   | 10                 |
| Einbindung in brancheninterne oder -übergreifende Netzwerke zum Technologie- oder Wissens-Austausch | 10                 |

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN



### Wie werden die Punktwerte im Fragebogen ermittelt?

Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Fragebogen waren für den folgenden Themenblock wie folgt:

| Kategorie   | Maximale Punktzahl |
|---|--------------------|
| <b>Themenblock Prozesse</b>   | <b>95</b>          |
| Vernetzung im Unternehmen über Datenaustausch                                   | 10                 |
| Bereits umgesetzte Digitalisierungsthemen / -projekte                           | 20                 |
| Verwendung datengestützter Algorithmen und Software zur Steuerung von Prozessen | 10                 |
| Art der Verwendung digitaler Daten  | 15                 |
| Nutzung von Cloud Services  | 10                 |
| Digitale Agenda mit klaren Zielvorgaben   | 10                 |
| Existenz einer Digital Unit oder eines Digital-Teams im Unternehmen             | 10                 |
| „Lean Start-Up“-Prinzip für Digitalprojekte                                     | 10                 |

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN



### Wie werden die Punktwerte im Fragebogen ermittelt?

Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Fragebogen waren für den folgenden Themenblock wie folgt:

| Kategorie  | Maximale Punktzahl |
|--|--------------------|
| <b>Themenblock Daten</b>   | <b>80</b>          |
| Grad der Abdeckung von Datenquellen im Unternehmen, die automatisiert erfasst werden | 20                 |
| Zusammenführung der Daten in Datenbanken   | 10                 |
| Verfügbarkeit der Daten für unternehmensweite Analysen                               | 10                 |
| Maßnahmen für Datenschutz und Datensicherheit laufend umgesetzt                      | 30                 |
| Verantwortung für das Thema Datensicherheit  | 10                 |

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN



### Wie werden die Punktwerte im Fragebogen ermittelt?

Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Fragebogen waren für den folgenden Themenblock wie folgt:

| Kategorie   | Maximale Punktzahl |
|---|--------------------|
| <b>Themenblock Arbeit</b>   | <b>85</b>          |
| Einsatz agiler Methoden außerhalb der IT-Abteilung                                      | 10                 |
| Einfluss der Digitalisierung auf die Personalplanung                                    | 10                 |
| Regelmäßige digitale Schulung von Mitarbeitern  | 15                 |
| Mediator oder Digitalisierungsbeauftragter  | 10                 |
| Digitalkompetenz der Belegschaft  | 20                 |
| Kenntnisstand der Mitarbeiter über relevante Gesetze und organisatorische Anforderungen | 20                 |

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN



### Wie werden die Punktwerte im Fragebogen ermittelt?

Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Fragebogen waren für den folgenden Themenblock wie folgt:

| Kategorie   | Maximale Punktzahl |
|---|--------------------|
| <b>Themenblock Kommunikation</b>  | <b>60</b>          |
| Unmittelbare Feedback-Möglichkeiten für Stakeholder   | 15                 |
| Bereits umgesetzte Digitalisierungsthemen / -projekte im Rahmen der Unternehmenskommunikation | 25                 |
| Bereits umgesetzte Digitalisierungsthemen / -projekte im Rahmen der Kundenkommunikation       | 20                 |

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: DATENERHEBUNG FRAGEBOGEN



### Wie werden die Punktwerte im Fragebogen ermittelt?

Die maximal zu erreichenden Punktzahlen beim Fragebogen waren für den folgenden Themenblock wie folgt:

| Kategorie  | Maximale Punktzahl |
|--|--------------------|
| <b>Themenblock Strukturmerkmale</b>                                      | <b>50</b>          |
| Entwicklung des IT-Personals innerhalb der letzten zwei Jahre            | 10                 |
| Geplante Einstellung weiterer IT-Fachkräfte für 2025                     | 10                 |
| Umsetzung längerfristiger Digitalisierungsprozesse                       | 10                 |
| Neue Digitalisierungsprozesse aus 2024                                   | 10                 |
| Entwicklung der Investitionsausgaben im Bereich Digitalisierung für 2025 | 10                 |
|  |                    |
| <b>Erreichbare Gesamtpunktzahl</b>                                       | <b>400</b>         |

# DIGITAL-CHAMPIONS 2025

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Digital-Champions 2025**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben.

Zunächst wird für jedes der untersuchten Unternehmen anhand der einzelnen Themenblöcke die Gesamtpunktzahl durch Addition der Einzelpunktzahlen pro Frage ermittelt. Hierbei bildet das beste Unternehmen jeder Branche mit 100 Punkten den Benchmark, alle weiteren Teilnehmer werden danach normiert. Die branchennormierten Punktzahlen des Social Media Monitorings und des Fragebogens werden anschließend zu einem gewichteten Mittel verrechnet und auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten erneut normiert. Der jeweilige Branchensieger erhält **100** Punkte und setzt auch hier den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die überdurchschnittlich gut in der Gesamtwertung sind.





#

**KONTAKT**

# DIGITAL-CHAMPIONS 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.



# DIGITAL-CHAMPIONS 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 „Digital-Champions 2025“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

