

HÖCHSTE REPUTATION 2025

MÄRZ 2025



#

**MOTIVATION
& METHODIK**

HÖCHSTE REPUTATION 2025

MOTIVATION



Welche Unternehmen haben eine hohe Reputation?

Noch nie war es so einfach und schnell wie heute, an relevante Informationen über Unternehmen zu gelangen. Dies betrifft sowohl Aspekte, die eine positive Reputation fördern, als auch solche, die ihr schaden können. Beide verbreiten sich in rasantem Tempo, sodass sie die öffentliche Wahrnehmung und den geschäftlichen Erfolg von Unternehmen innerhalb kürzester Zeit beeinflussen können. Umso wichtiger ist es, diese Informationen gezielt zu managen und strategisch darauf zu reagieren.

Im digitalen Zeitalter wird die Reputation von Unternehmen und Marken zunehmend durch Online-Kanäle geprägt. Daher wurde eine umfassende Analyse der deutschen Unternehmen und Marken durchgeführt. Mithilfe eines Social Media Monitorings wurden dabei die zentralen Reputationsdimensionen untersucht: „Arbeitgeber“, „Management“, „Produkt und Service“, „Wirtschaftlichkeit“ und „Nachhaltigkeit“.

Mit diesem Social Media Monitoring als Datenbasis wurde die Studie „Höchste Reputation“ bereits zum neunten Mal in Folge durchgeführt und liefert wertvolle Einblicke in das Ansehen deutscher Unternehmen und Marken.

HÖCHSTE REPUTATION 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**

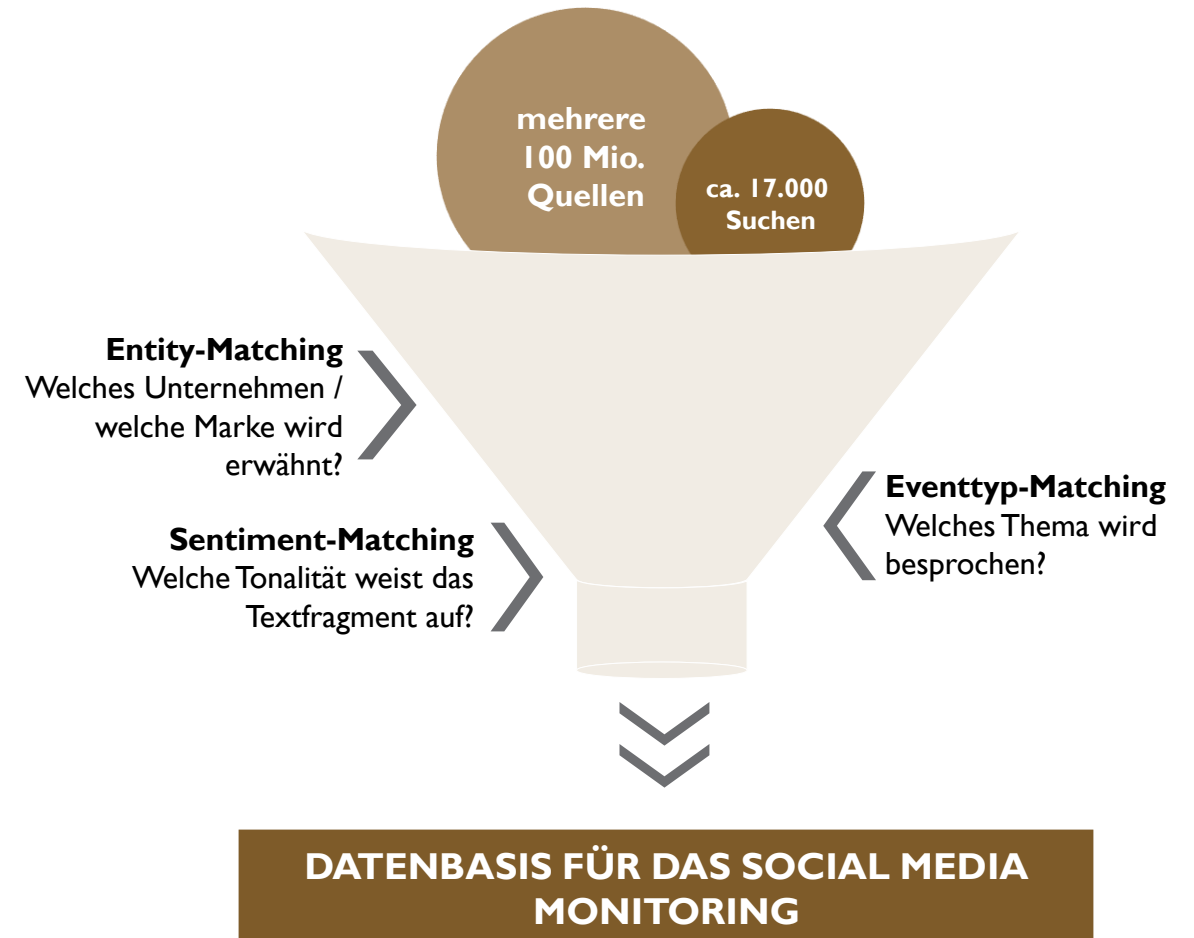
 **Blogs**

HÖCHSTE REPUTATION 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 / 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:

Arbeitgeber: Arbeitsplatzsicherheit / Arbeitsklima / Arbeitsbedingungen / Arbeitgeberattraktivität / Vorgesetztenverhalten / Mitarbeiterführung / Unternehmensphilosophie / Personalpolitik

Management: Leadership / Zukunftsorientierung / strategische Planung / Personen / Gremium

Produkt & Service: Qualität / Preis / Produktneuheiten / Funktionalität / Anwenderfreundlichkeit / Dienstleistungen / Service / Kundenzufriedenheit / Produktverbesserung

Wirtschaftlichkeit: Profitabilität / Risikomanagement / Wettbewerbsvorteile / neue Standorte / Entlassungen / Investitionen / Umsatz und Gewinn / Aktienmarkt / Mergers & Acquisitions

Nachhaltigkeit: Soziale Verantwortung / ökologische Verantwortung / ökonomische Verantwortung / Inklusion / Recycling / Gleichberechtigung / Verbraucherschutz / Gemeinwohl / Fairness

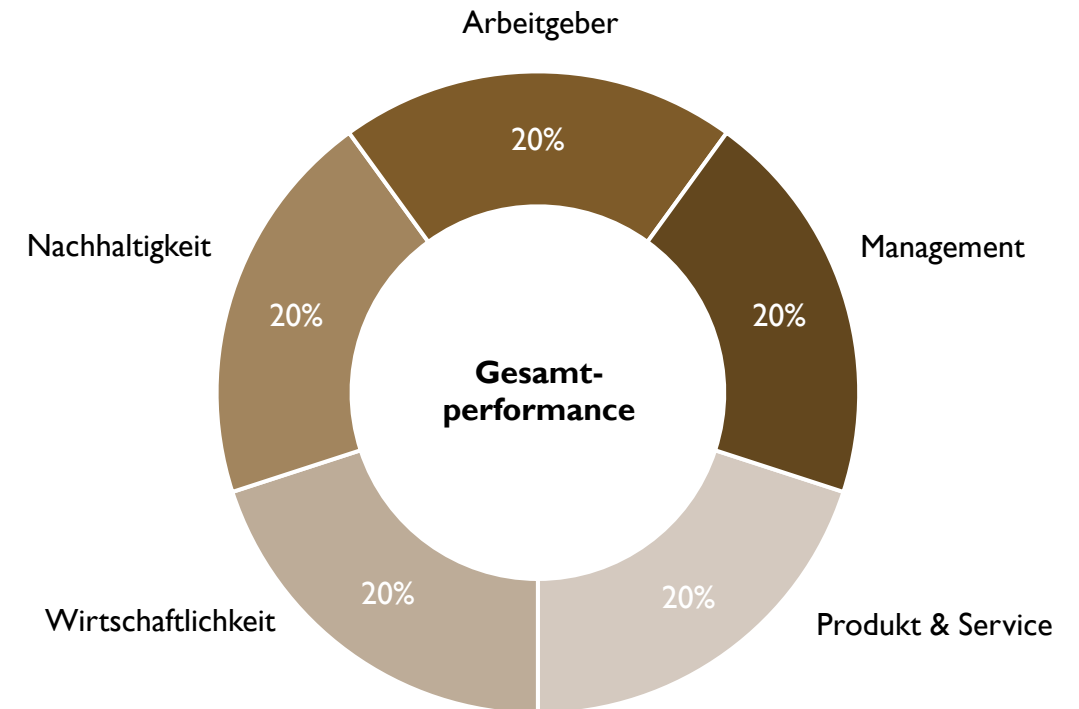
HÖCHSTE REPUTATION 2025

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.

In die Messung der Performance gehen alle Dimensionen jeweils mit einem Gewicht von 20% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



HÖCHSTE REPUTATION 2025

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **14,2 Millionen Nennungen** zu etwa 17.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. März 2023 bis 28. Februar 2025** 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 danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

HÖCHSTE REPUTATION 2025

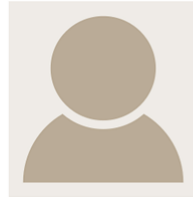
METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Höchste Reputation 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 und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.







#

KONTAKT

HÖCHSTE REPUTATION 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.



HÖCHSTE REPUTATION 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

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

Medienpartner

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

