ServiceValue
Analysis and Consulting

Studieninformation

„Digitaler Service 2025“

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

FOCUS MONEY

ServiceValue GmbH

Köln, Juni 2025

Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Digitaler Service“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Unternehmen aus diversen Dienstleistungssegmenten, eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Je Unternehmen werden mindestens 120 Kundenstimmen eingeholt. Im Einzelfall kann die Stichprobengröße bei Unternehmen in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl allerdings auch darunter liegen. Für die vorliegende Studie wurden 88.267 Urteile zu 620 Unternehmen in 27 Branchen/Kategorien ausgewertet.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Unternehmen/Anbietern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Unternehmen/Anbieter überhaupt Kunde war oder ist.

Die Befragung wurde im Mai 2025 durchgeführt.

Fragestellung & Auswertung

Für die Auswertung und die Rankings wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der folgenden Fragestellung herangezogen:

„Wie zufrieden sind Sie als Kunde mit Ihrem Anbieter hinsichtlich der Digitalisierung von Serviceangeboten und Serviceleistungen?

Mit den folgenden Antwortmöglichkeiten:

1 = „voll und ganz zufrieden“
2 = „zufrieden“
3 = „eher zufrieden“
4 = „eher nicht zufrieden“
5 = „nicht zufrieden“

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungs-Skala je Unternehmen/Anbieter berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$\mathrm{MW} = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Unternehmen/Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 bedeutet in diesem Fall, dass alle Befragten dieses Unternehmens/Anbieters eine uneingeschränkte Zufriedenheit mit dem digitalen Service aufweisen. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden mit dem digitalen Service nicht zufrieden sind.

© 2025 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de

Anhand der Mittelwerte je Unternehmen werden branchenspezifische Rankings erstellt. Der für jedes Unternehmen erhobene Mittelwert bildet somit die Grundlage der Rankings.

Die Bewertung „TOPNOTE“ erhalten alle Unternehmen/Anbieter, die innerhalb ihrer Branche/Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Unternehmen/Anbieter abschneiden.

Unternehmen/Anbieter, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „TOPNOTE“ ausgezeichneten Unternehmen/Anbieter liegen, erhalten die Bewertung „BESTNOTE“.

Die Sonderauszeichnung „5 JAHRE JUBILÄUMSSIEGER“ erhalten ausschließlich Unternehmen, die im Kundenurteil seit 2021 fünfmal in Folge eine Auszeichnung „BESTNOTE / TOPNOTE“ erreicht haben – davon wiederum mindestens dreimal das Prädikat „BESTNOTE“.

© 2025 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de