

## **Studieninformation**

# **DIGITAL-CHAMPIONS 2019**

Fragestellung, Methode, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

**DIE**  **WELT**

ServiceValue GmbH

## Hintergrund

Längst nimmt der digitale Wandel mit seinen rasanten Entwicklungen Einfluss auf sämtliche Bereiche des Lebens. Auch in der Wirtschaft lassen sich z.T. tiefgreifende Veränderungen von Unternehmensstrukturen, Abläufen und sogar Geschäftsmodellen beobachten. Erfolgreich ist, wer angesichts der digitalen Transformation die eigenen Unternehmensstrategien anpasst und dadurch auch neue Wege zum Kunden mit seinen sich ändernden Bedürfnissen findet. Die Ausschöpfung der digitalen Möglichkeiten kann bei einem Unternehmen als Gradmesser für den inneren Wandel, aber vor allem für die Interaktionsstärke und Kundennähe, nämlich über neue Kanäle und Plattformen, dienen.

Ein erfolgreiches Unternehmen zeichnet sich oftmals dadurch aus, dass es in besonderem Maße auf die Bedürfnisse seiner Kunden eingeht und bei diesen eine nachhaltige emotionale Bindung hervorruft. Die Orientierung an den Ansprüchen und Erwartungen der Kunden schafft Nähe und Vertrauen. In einer zunehmend digitalisierten Unternehmensrealität stellt das eine besondere Herausforderung dar. So muss eine Strategie, die sich in der Face-to-Face-Kommunikation bewährt hat, bei einer Berücksichtigung aller möglichen digitalen Kommunikationskanäle überdacht, oftmals sogar neu entwickelt werden.

Bei zunehmender Nutzung technischer und mobiler Endgeräte erwarten Kunden von einem Unternehmen Angebote, sich selbst an jedem Ort und zu jeder Zeit informieren zu können – im Idealfall unter Zuhilfenahme von Multimedia und interaktiven Services. Diese Art von Tools und Funktionen bieten einen besonderen Mehrwert, der nur aus den Eigenschaften des Mediums resultiert. Auch eine Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme, etwa ein Chat, sowie die Option auf einen Wechsel der Plattform durch verschiedene Auftritte in sozialen Netzwerken, sind den Besonderheiten des Mediums immanent und fördern zugleich die digitale Kundennähe mit Einladungen zur Partizipation. Apps, die den Service und die Angebote des Unternehmens unterstützen, runden die Optionsvielfalt für den Kunden ab.

Zunehmende Digitalisierung stiftet im Idealfall Kundennutzen und eröffnet eine Vielzahl von Chancen zu größerer Kundennähe, sofern Unternehmen die Chancen hierin erkennen und ausschöpfen. Unternehmen, die auf diese Weise mit den Veränderungen von Kommunikationsabläufen Schritt halten, sichern sich wichtige Vorteile durch eine hohe digitale Kundennähe in einer sich stets entwickelnden Welt.

## Methodisches Vorgehen

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung von Unternehmen / Marken eingeladen. Von über 600.000 Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Unternehmen / Marken zur Bewertung bzw. zunächst zur Angabe, ob er mit diesen Unternehmen / Marken überhaupt kommunikativ in Kontakt stand oder steht.

Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen / Marken eingeholt oder genutzt. Die Befragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Für die aktuelle Untersuchung hat ServiceValue mehr als 286.000 Verbraucher zu deren Erfahrungen hinsichtlich der digitalen Kundennähe von 1.421 Unternehmen aus 144 Branchen befragt.

Je Unternehmen / Marke werden grundsätzlich mindestens 200 Befragten-Urteile eingeholt. In einzelnen Branchen kann die Stichprobengröße bei Unternehmen / Marken in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Nutzungsgrad auch darunter liegen.

## Erhebung

Zielsetzung bei der Untersuchung zu den Digital-Champions war es, ein klares, verständliches und effizientes Instrument zur Messung der Kundenbegeisterung in Bezug auf die digitale Kundennähe zu schaffen.

- Verständlich bedeutet dabei, dass die Frage von jedem Kunden ohne großes Nachdenken klar und eindeutig beantwortet werden kann.
- Effizient bedeutet dabei, schonend mit den Ressourcen der Teilnehmer umzugehen, d.h. die Befragung soll möglichst wenig Zeit in Anspruch nehmen.

Weiterhin sollte das entwickelte Instrument Branchen- und Geschäftsmodell-übergreifend eingesetzt werden können. Digitale Kundennähe ist im Detail jedoch sehr unterschiedlich gestaltet. Um die Vergleichbarkeit gewährleisten zu können, ist eine Reduktion auf den „kleinsten gemeinsamen Nenner“ notwendig. Für die Digital-Champions wurden daher die folgenden Fragen entwickelt:

1. Können Sie bei [Unternehmen / Marke] die digitale Kundennähe aus eigener Erfahrung beurteilen?

Antwortmöglichkeiten:

- ja
- nein

2. Bitte geben Sie an, welche Unternehmen / Marken Sie persönlich mit ihrer digitalen Kundennähe begeistern!

Antwortmöglichkeiten:

- Ja, dieses Unternehmen / diese Marke begeistert mich durch hohe Interaktivität auf den Internetseiten und / oder durch nützliche Apps und / oder durch Präsenzstärke in Social Media Kanälen.
- Nein, dieses Unternehmen / diese Marke begeistert mich nicht durch digitale Kundennähe.

Das Ergebnis stellt prozentual den Anteil der Befragten dar, die sich von der digitalen Kundennähe des jeweiligen Unternehmens / Marke begeistert fühlen.

Auf den ersten Blick mag diese Frage vielleicht zu einfach wirken. Hier muss man sich aber nochmal die Zielsetzung der Digital-Champions verdeutlichen: Die Digital-Champions sollen ausschließlich als Gesamt-Gradmesser der digitalen Kundennähe dienen. Die Bewertung einzelner Aspekte oder die Suche nach Ursachen für eine Bewertung ist selbstverständlich tiefergehenden und an das digitale Angebot des Anbieters angepassten Analysen vorbehalten.

## Auswertung

### Ranking

Für das Ranking und zur Feststellung der Digital-Champions wird zunächst das Antwortverhalten der Befragten hinsichtlich der oben dargestellten Fragestellung, ob Sie sich begeistert über die digitale Kundennähe bei [Unternehmen / Marke] zeigen oder nicht, herangezogen. Im zweiten Schritt wird der Eigenwert eines Unternehmens / Marke ins Verhältnis zum derzeit höchsten erreichbaren Prozentwert (des aktuell „besten“ Unternehmens / Marke) gesetzt. Die daraus ermittelten Indexpunktzahlen (maximal 100) bilden somit die Grundlage des Rankings.

### Medaillen-Ränge

Die ersten hundertfünfzig im Ranking aller untersuchten Unternehmen / Marken (branchenübergreifend) werden auf einem Gold-Rang geführt; die Unternehmen / Marken auf den Plätzen 151 bis 300 auf einem Silber-Rang und die Unternehmen / Marken auf den Plätzen 301 bis 450 auf einem Bronze-Rang. Darüber hinaus werden Unternehmen / Marken, die innerhalb aller untersuchten Unternehmen / Marken ihrer Branche die beste Platzierung im Ranking erreicht haben, als Branchengewinner ausgewiesen.

Unternehmen / Marken, die auf einem Medaillen-Rang platziert sind oder als Branchengewinner ausgewiesen werden, können das Gütesiegel „Digital-Champions“ mit entsprechender Auszeichnung für die interne / externe Kommunikation lizenzieren und nutzen. Siehe dazu nächsten Abschnitt: Nutzungsbedingungen Gütesiegel „Digital-Champions“.

## Nutzungsbedingungen Gütesiegel „Digital-Champions“

Die Messungen und Analysen durch die ServiceValue GmbH sollen Märkte, Branchen und Unternehmen für die Kunden übersichtlicher machen. Deshalb sollen die Testergebnisse bei geschäftlichen Handlungen, insbesondere in der Werbung, nicht dazu verwendet werden, den Kunden einen Eindruck von der Überlegenheit einzelner Leistungen zu vermitteln, der durch die veröffentlichten Testergebnisse nicht gerechtfertigt ist. Die ServiceValue GmbH erwartet daher lautere geschäftliche Handlungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Testergebnisse, insbesondere eine lautere Werbung mit den Testergebnissen in Form der „Digital-Champions“-Siegel.

Erfolgreich getestete Unternehmen mit Medaillen-Rang Gold, Silber und Bronze können hochauflösende Dateien (für den Druck- sowie Online-Einsatz geeignet) des Siegels lizenzieren.



Unternehmen, die innerhalb aller geprüften Unternehmen ihrer Branche die beste Platzierung im Ranking erreicht haben, können zudem hochauflösende Dateien des Siegels „Digital-Champions: Nr. 1 der Branche“ erhalten. Befindet sich das Unternehmen nicht in der Gruppe der Unternehmen, die einen Medaillen-Rang erzielt haben, entfällt der farbliche Hinweis auf Prädikat Gold, Silber oder Bronze.



Zum Zwecke geschäftlicher Handlungen, insbesondere der Werbung mit den Testergebnissen, erlaubt die ServiceValue GmbH die Nutzung ihrer Siegel „Digital-Champions“, sofern der Verwender die nachfolgenden Bedingungen einhält:

- 1.) Geschäftliche Handlungen einschließlich Werbung mit den Testergebnissen der ServiceValue GmbH sind nur gestattet, wenn ihre Verwendung bei den Verbrauchern keine falschen Vorstellungen über die Erhebungsmethode und die vorgenommene Beurteilung entstehen lässt. Die Verwendung der Testergebnisse ist daher insbesondere nur gestattet, wenn die Aussagen bei geschäftlichen Handlungen einschließlich der Werbung, die sich auf die Testergebnisse der ServiceValue GmbH beziehen, von anderen Aussagen des Verwenders abgesetzt sind und wenn die Aussagen der ServiceValue GmbH vom Verwender nicht mit eigenen Worten umschrieben werden.
- 2.) Die Terminologie der Bewertung (insbesondere „Digital-Champions“) darf nicht bei geschäftlichen Handlungen, insbesondere im Zusammenhang mit Werbung verwendet werden, die sich nicht auf die Ergebnisse der von der ServiceValue GmbH durchgeführten Untersuchungen beziehen.
- 3.) Für den Verwender günstige Einzelaussagen oder Kommentierungen aus den Testergebnissen dürfen nicht isoliert bei geschäftlichen Handlungen wie in der Werbung angegeben werden, wenn andere Einzelaussagen oder Kommentierungen aus den Testergebnissen für den Verwender weniger günstig sind.
- 4.) Veröffentlichte zusammengefasste Qualitätsurteile müssen bei allen geschäftlichen Handlungen einschließlich der Werbung mit oder im Zusammenhang mit der Angabe von Testergebnissen mitgeteilt werden.
- 5.) Geschäftliche Handlungen einschließlich der Werbung mit den Testergebnissen der ServiceValue GmbH sind nur gestattet, wenn die Angaben über die Testergebnisse leicht und eindeutig nachprüfbar sind. Dazu gehört, dass in dem Siegel als auch bei jeglicher anderweitiger Verwendung der Testergebnisse die vollständigen Angaben bestehen bleiben.

Um die Einheitlichkeit des Erscheinungsbildes von geschäftlichen Handlungen und Werbung mit Testergebnissen der ServiceValue GmbH zu gewährleisten, gestattet die ServiceValue GmbH die Nutzung der vergebenen Siegel nur dann, wenn durch den Verwender keine grafischen Veränderungen an den zur Verfügung gestellten Dateien vorgenommen werden. Insbesondere gestattet die ServiceValue GmbH die Verwendung der Siegel nur, wenn die Form nicht verfälscht oder beschnitten und die Farbzusammensetzung beibehalten wird. Ist im Einzelfall eine mehrfarbige Darstellung aus technischen Gründen nicht möglich oder auf Grund des verwendeten Mediums nicht üblich, erfolgt die Darstellung in schwarz/weiß. Davon abweichende Verwendungen müssen grundsätzlich von der ServiceValue GmbH genehmigt werden.

An dieser Stelle weist die ServiceValue GmbH ausdrücklich darauf hin, dass jeder autorisierte Nutzer des Siegels selbst auf die Rechtmäßigkeit der Verwendung achten muss; insoweit übernimmt die ServiceValue GmbH keine Gewähr oder Haftung.

## **Bereitstellung des Siegels**

Das Gütesiegel „Digital-Champions“ kann von den bezugsberechtigten Unternehmen bei der ServiceValue GmbH gegen eine Lizenzgebühr bestellt werden. Per E-Mail wird ein Dateipaket an das Unternehmen versendet, welches jeweils eine vektorbasierte pdf-Datei, ein hochauflösendes, druckfähiges JPG (CMYK, 300dpi) und eine für die weitere Nutzung geeignete PNG-Datei enthält.

Anlassbezogen wird das entsprechende Siegel auch als schwarz-weiße Variante zur Verfügung gestellt.

## **Nutzungsdauer**

Die Gütesiegel (Auszeichnung) haben jeweils eine Gültigkeitsdauer von 12 Monaten nach Erstveröffentlichung der Ergebnisse, auf die sich die Gütesiegel beziehen. Die Entrichtung einer Lizenzgebühr ist auf die erstmalige Nutzung des Gütesiegels bezogen und nicht auf die Nutzungsdauer. Diese wiederum gibt lediglich den Zeitraum vor, in welchem die (erstmalige und weitere) Nutzung des Gütesiegels erlaubt ist, und entspricht in der Regel der Gültigkeitsdauer. Die Nutzung ist nicht auf bestimmte Medien beschränkt.