



## PRESSEMITTEILUNG

# Brandwatch CX-Report: Die Top 100 Marken mit dem besten Kundenerlebnis

**Berlin, 20. März 2018** — Brandwatch, eine weltweit führende Unternehmensgruppe für Social Intelligence, widmet sich in seinem neuen Report der Customer Experiences (CX) in den sozialen Medien, eine riesige Datenquelle mit wertvollen Kundenmeinungen. Für den Report mit dem Titel „**Die Marken mit dem besten Kundenerlebnis**“ analysierte Brandwatch 10 Millionen Kundengespräche von jeweils 20 Marken aus 11 Branchen. Brandwatch verfolgt mit seiner aktuellen Analyse das Ziel, diejenigen Marken und Branchen zu finden, die das beste Kundenerlebnis bieten. Hierfür wurden die Brands anhand von drei Facetten der Customer Journey verglichen: Emotionen, Wert und Service.

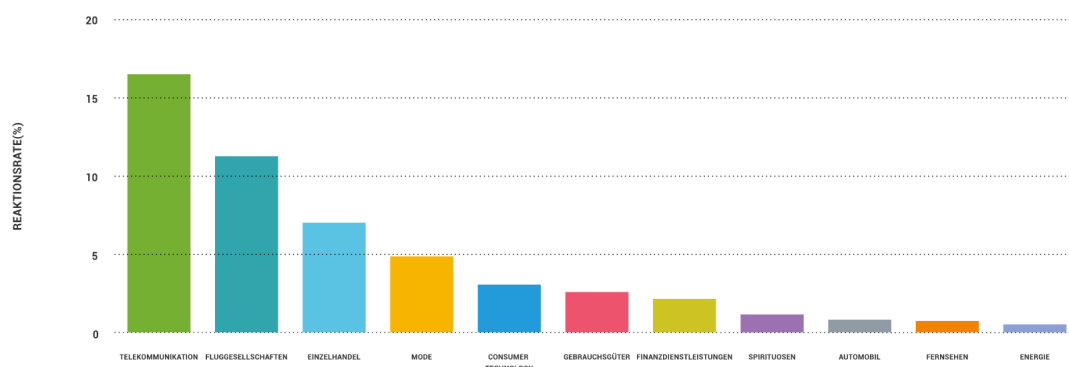
### **Die Top 100: T-Mobile bietet das beste Kundenerlebnis**

Im Ranking der Top 100 steht T-Mobile an der Spitze. Mit der Möglichkeit, Google Music, YouTube, Netflix und andere Dienste ohne Datenverbrauch zu streamen, zeigt T-Mobile bei seinen Dienstleistungen und Angeboten eine klare Ausrichtung auf das Kundenerlebnis. Das erklärt, warum das Unternehmen in der Studie von Brandwatch der Spitzenreiter mit der besten CX ist. Auf Twitter reagiert T-Mobile konsequent auf mindestens 5 Prozent der Tausenden an @mentions, die das Unternehmen in einer Woche erhält. T-Mobile antwortet durchschnittlich 3,5 Minuten nach Eingang der Kundennachricht. Eine Reaktionszeit, die nur von Comedy Central übertroffen wurde. Weitere Unternehmen im Ranking der Top 100 Marken sind (Platz 2-10): American Airlines, Southwest Airlines, Mastercard, Rebook, Lenovo, Sony, Comedy Central, MTV, Apple.

Brandwatch veröffentlicht zudem weitere Rankings, die Aufschluss darüber geben, welche Brands zu den begehrtesten Marken weltweit zählen. Des Weiteren analysierte das Unternehmen die Top 25 Marken, von denen die Kunden am positivsten sprechen, sowie die Top 25 reaktionsstärksten Marken. Im Ranking der reaktionsstärksten Branchen ist die Telekommunikationsindustrie führend. Fluggesellschaften sowie der Einzelhandel landen auf den Plätzen 2 und 3. Schlusslichter bei den reaktionsstärksten Branchen sind die Automobil-, Fernseh- und Energiebranche.

Weitere Informationen finden Sie im Report, der unter folgendem Link kostenlos zur Verfügung steht: <https://www.brandwatch.com/de/reports/die-marken-mit-dem-besten-kundenerlebnis/>

## Reaktionsstärkste Branchen



### Methodik:

Für die Analyse wurden mithilfe von Brandwatch Analytics 10 Millionen Online-Kundengespräche von 220 Marken aus 11 Branchen im Zeitraum 1. - 31. Januar 2018 ausgewertet. Untersucht wurden öffentlich zugängliche Gespräche. Die Marken wurden aufgrund von drei Facetten des Kundenerlebnisses bewertet: Emotionen, Wert und Service. In den Gesprächen um Emotionen wurden Online-Erwähnungen mit positiven Äußerungen und dem Verwenden von positiven Emojis analysiert. Im zweiten Schritt wurde der Wert der Marke gemessen, indem konkrete Kaufabsichtsäußerungen untersucht wurden. Im letzten Punkt Service wurde der Online-Kundenservice der Marken anhand ihrer Reaktionsraten und Reaktionszeit bewertet.

### Über Brandwatch

Brandwatch ist eine weltweit führende Unternehmensgruppe für Social Intelligence, die Marketing-Verantwortlichen ein Portfolio von Social- und Content-Marketing-Technologien bietet. Die Flaggschiff-Produkte Brandwatch Analytics und Vizia unterstützen kluge Geschäftsentscheidungen auf der ganzen Welt. Mit dem Hinzufügen von BuzzSumos Content- und Influencer-Identifikations-Plattform im Oktober 2017 positioniert sich Brandwatch als führender Anbieter von Insight-Surfacing-Technologien für Enterprise- und SMB-Kunden.

Die Analytics-Plattform von Brandwatch erfasst täglich Millionen öffentlich zugängliche Online-Gespräche und stattet Nutzer mit Tools zur Datenanalyse aus. So ermöglicht Brandwatch es Marken und Agenturen, klügere und datenbasierte Entscheidungen zu treffen. Vizia verteilt visuell ansprechende Insights an alle Orte, an denen sie benötigt werden.

Die Brandwatch-Plattform wird von mehr als 1.300 Marken und Agenturen genutzt, darunter Unilever, American Airlines, Whirlpool, Asos, Walmart, British Airways und Dell. Brandwatch setzt seinen beeindruckenden Erfolgskurs weiter fort und wurde kürzlich von unabhängigen Marktforschungsinstituten als eine der global führenden Social-Listening-Plattformen genannt. Um die weltweite Präsenz von Brandwatch zu steigern, unterhält das Unternehmen Niederlassungen auf der ganzen Welt einschließlich Brighton, New York, San Francisco, Berlin, Stuttgart, Paris und Singapur.

Brandwatch. Now You Know.

[www.brandwatch.com/de](http://www.brandwatch.com/de) | [@BrandwatchDE](https://twitter.com/BrandwatchDE) | [Presseseite](#) | [Kontakt](#)

### Pressekontakt

Talisman Kommunikation und Imagebildung  
Heike Bedrich

Schleißheimer Straße 6  
80333 München  
Tel.: 0049 89 5529 139-11  
Mobil: 0049 (0)171 5432169  
Mail: [brandwatch@talisman-pr.de](mailto:brandwatch@talisman-pr.de) oder [hb@talisman-pr.de](mailto:hb@talisman-pr.de)  
Web: [www.talisman-pr.de](http://www.talisman-pr.de)

**Brandwatch GmbH**

Michaela Vogl, Marketing Manager DACH  
Schönhauser Allee 112  
D-10439 Berlin  
Mail: [michaela@brandwatch.de](mailto:michaela@brandwatch.de)  
Tel.: 0049 (0) 30 609 895 353  
Web: <http://www.brandwatch.de>  
Blog: <http://www.brandwatch.de/blog> Twitter: [@BrandwatchDE](https://twitter.com/BrandwatchDE)