

Wie DPG Media künstliche Intelligenz einsetzt

für Moderation, Kundenservice und Premium-
Auswahl



Automatische Moderation und Kundenbetreuung

Medienunternehmen verarbeiten tagtäglich große Mengen an Texten, Fotos, Videos und zahlreichen Metadaten. Hinzu kommt oft eine große Menge an Informationen aus Online-Kanälen wie Websites, sozialen Medien und Daten aus Apps.

Darüber hinaus sind die Medienunternehmen auch für die Qualität der Inhalte und die Online-Interaktionen der Nutzer verantwortlich.

Text- und Spracherkennung als Hilfsmittel

Spezielle KI-Anwendungen wie Text- und Spracherkennung ermöglichen es Medienunternehmen, all diese Daten automatisch zu verarbeiten, zu analysieren und die richtigen Maßnahmen damit zu verknüpfen. Das macht die Moderation der Reaktionen und die Betreuung der Kunden effizienter.

In diesem Whitepaper lesen Sie, wie DPG Media KI einsetzt und finden 6 praktische Anwendungen dieser KI-Techniken, die speziell für Medienunternehmen relevant sind.



Automatische Moderation mit AI für DPG Media

Während viele Nachrichtenmedien in den letzten Jahren beschlossen haben, die Reaktionen vollständig zu deaktivieren, hat Het Laatste Nieuws (Teil von DPG Media) einen anderen Ansatz gewählt.

Seit kurzem moderiert die KI-Plattform von Trendskout die Reaktionen der Leser, indem sie unangemessene Reaktionen sofort herausfiltert und zweifelhafte Fälle an einen menschlichen Moderator weiterleitet.

Wichtige Schmerzpunkte

- Die Moderation von Leserreaktionen gehörte weder zu den Kernaufgaben von HLN noch von News City (Teil von DPG Media).
- Interne Moderatoren in Vollzeit, da die Auslagerung erhebliche Arbeitskosten verursacht.
- Die rein manuelle Moderation bietet relativ wenig Arbeitszufriedenheit. Unerwartete Spitzen in den Leserreaktionen waren manuell nur schwer zu bewältigen.
- Die Bewertungen der einzelnen Moderatoren können nicht zu 100 % konsistent und objektiv sein.

Fast-Tracking für maximalen ROI

- Funktionaler Proof of Concept durch Trendskout-Software mit realen Unternehmensdaten innerhalb weniger Tage.
- Die Software Trendskout stellte selbstständig ein geeignetes Modell auf der Grundlage von Text- (Natural Language Processing) und
- Stimmungsanalyse zusammen.
Das dreimonatige Folgeprojekt war innerhalb von vier Wochen nach dem
- grünen Licht der HLN-Leitung voll einsatzfähig.
Keine riskanten technischen Integrationen oder Plattformmigrationen.

250.000 Antwoorden pro Monat

Kurt Minnen, geschäftsführender Redakteur, und Heiko Desruelle, Digital Manager von HLN, erklären die Zusammenarbeit.

"Täglich veröffentlichen wir mehr als 700 Artikel auf unserer Nachrichten-Website. Zusammen sorgen sie für fast 250.000 Leserreaktionen pro Monat", erklärt Kurt Minnen. Als leitender Redakteur ist Minnen das Bindeglied zwischen den Zeitungsredakteuren und den technischen Teams hinter der Website.

"Mit unserem umfangreichen Kommentarbereich hebt sich HLN von anderen Nachrichtenmedien ab. In der Vergangenheit überprüften ein Team von Festangestellten und einige Aushilfskräfte alle Reaktionen der Leser manuell. Seit drei Jahren arbeiten wir nun mit einer externen Agentur zusammen".



Druck auf Moderatoren

"Aktive Moderation ist natürlich mit Kosten verbunden", erklärt Heiko Desruelle, Digital Manager bei HLN. "Ein Vollzeitteam ist nicht billig. Auch inhaltlich ist es nicht immer einfach. Alle Moderatoren erhalten zunächst eine Schulung zu unseren internen Auswahlkriterien für Reaktionen. Obwohl die Verhaltensregeln klar sind, bleibt vieles offen für Interpretationen.

Nicht alle Reaktionen sind schwarz oder weiß

Hassmails und rassistische Kommentare sind natürlich inakzeptabel und werden sofort zurückgewiesen. Wir verurteilen sie sofort, aber andere Kommentare sind weit weniger schwarz-weiß. viel weniger schwarz und weiß. Es hängt oft vom diensthabenden Moderator ab, ob ein Dienst, ob ein bestimmter Kommentar erlaubt ist oder nicht.

Beliebte Beiträge erzeugen eine Flut von Reaktionen

Die Arbeit kann auch stressig sein. Populäre Artikel führen schnell zu einer Flut von Reaktionen. Diese Art von Spitzenwerten setzt die Moderatoren unter großen Druck. Und genau dabei hat sich die künstliche Intelligenz von Trendskout als hilfreich erwiesen."



Klare, kostengünstige AI-Lösung mit sofortigem ROI

"Eine Lösung, die die Arbeitsbelastung unseres Teams ohne viel Aufwand und Investitionen reduzieren konnte, war mehr als willkommen", so Desruelle weiter. "Als Trendskout das erste Mal zu uns kam, habe ich sie mit einem alten Datensatz von unserer Website herausgefordert: Könnte die KI-Plattform von Trendskout sofort und ohne weitere Informationen damit arbeiten? Erstaunlicherweise hat das sofort funktioniert."

Keine langwierige Umsetzung

Minnen fügt hinzu: "Trendskout hat sich im Vergleich zu anderen KI-Plattformen und teuren Beratungsunternehmen, die langwierige Implementierungsprozesse erfordern, als frischer Wind erwiesen. Für die Moderation der Inhalte auf HLN wollten wir einfach eine klare, kostengünstige Lösung, die uns einen sofortigen ROI bringt, und das war's."

Live-Testfall innerhalb von vier Wochen

Innerhalb von weniger als vier Wochen hatte Trendskout einen Live-Testfall auf unserer Website laufen. Es war ein sofortiger Erfolg. Vierzig Prozent der Leserreaktionen werden nun automatisch vom Algorithmus abgelehnt, während zweifelhafte Fälle sauber an einen menschlichen Moderator weitergeleitet werden".

Formel für die Auswahl der Prämienartikel

fuhr Desruelle fort: "Wir wollen auch die KI-Plattform von Trendskout nutzen, um uns bei einem anderen heiklen Thema zu helfen: der HLN paywall. Derzeit setzen unsere Redakteure aufgrund ihrer eigenen Erfahrungen Artikel hinter eine Paywall. Diese manuelle Auswahl erweist sich oft als mehr Rätselraten, als uns lieb ist. Wir möchten sehen, ob die Trendskout-AI die Erfolgsformel für die Auswahl von Premiumartikeln findet."

Kreativer Einsatz ohne riskante Investitionen

"Genau das ist das Schöne an der Trendskout-Plattform", so Minnen weiter. "Wir können selbst kreativ werden, um konkrete Geschäftsprobleme zu lösen, ohne viel Aufhebens zu machen oder riskante Investitionen zu tätigen. Das verschafft uns einen entscheidenden Vorteil in der heutigen wettbewerbsorientierten Medienlandschaft".

Resultate in Zahlen

- 40% automatische Ablehnung von Antworten.
- 40 % weniger Arbeitsaufwand für menschliche Moderatoren.
- Ein Folgeprojekt auf derselben Plattform wird innerhalb von drei Monaten nach Einführung der KI-Moderation durchgeführt.

**“Die Trendskout AI-Software hält einfach, was sie verspricht.
Das sichert den ROI vom ersten Tag an.”**



1. Automatische Moderation

Die Reaktionen der Leser auf Nachrichten sorgen nicht nur auf den Zeitungswebseiten selbst, sondern auch außerhalb für Diskussionsstoff. Die Leser können hart sein, und nicht alle Reaktionen eignen sich daher zur Veröffentlichung.

Gleichgewicht zwischen öffentlicher Beteiligung und zivilisierter Debatte

Viele Redakteure kämpfen mit der Frage, wie sie das Gleichgewicht zwischen ausreichender Beteiligung und zivilisierten Debatten in den Kommentarbereichen wahren können.

Die KI nutzt Text- und Spracherkennung, um die faulen Äpfel für die menschlichen Moderatoren auszusortieren.





2. Automatisieren Sie Ihren Kundenservice

Die Unterstützung der Kunden ist wichtig, aber oft arbeitsintensiv, da die Support-Abteilungen mit den Fragen der verschiedenen Kundentypen überfordert sind.

Interpretieren, filtern und reagieren

Bieten Sie Ihren Kunden den besten Service mit automatisierten Supportabläufen, einschließlich Sprach- und Texterkennung. Diese Technologie wandelt Konversationen in Echtzeit in Text um und hilft bei der Interpretation, Filterung und Beantwortung von E-Mails und Interaktionen auf Online-Kanälen.

Der Gewinn: Kontrolle über die Kommunikation und neue Kundeneinblicke

Auf diese Weise vermeiden Sie zeitaufwändige manuelle Arbeiten und behalten die volle Kontrolle über Ihre Kommunikationswege. Darüber hinaus liefern die Analysen neue Erkenntnisse über die Kunden und helfen bei der Festlegung der Strategie zur weiteren Optimierung des Helpdesks.





3. Erweiterte Vorhersage

Für Medienunternehmen ist es sehr schwierig, schwer vorhersehbare Ereignisse zu erkennen. Denken Sie an unerwartete Veränderungen im Leserverhalten oder plötzliche Kündigungen von Abonnenten. Text- und Spracherkennungstechnologie bietet wertvolle Einblicke in Geschäftsprozesse und Kundenfeedback.

Visualisierung von Erkenntnissen aus Analysen

Die manuelle Verarbeitung von Sprache und Text ist jedoch eine aussichtslose Aufgabe, und die klassischen IT-Tools greifen zu kurz. Mit verschiedenen erweiterten Analysen, die diese Erkenntnisse visualisieren, können Sie weitere Maßnahmen ergreifen oder bestimmte Teile des Prozesses automatisieren.



4. Andere Anwendungen für Medienunternehmen

Optimierung der Konversion

Die KI-Text- und Spracherkennung erkennt verborgene Zusammenhänge zwischen Inhalten, Kanälen und Nutzern und schlägt geeignete Aktionen vor, die die gewählten Konversionsziele erhöhen.

Analyse der Auswirkungen

Offenlegung der zugrunde liegenden Faktoren, die das Verhalten der Leser bestimmen. Wie stark wirkt sich eine mögliche Änderung des Layouts aus? Was ist die beste Aufforderung zum Handeln?

Bilder kategorisieren

Kategorisieren Sie Bilder anhand bestimmter Objekte und legen Sie fest, wie diese Bilder verarbeitet werden sollen.



Arbeiten Sie auch mit KI-Text und Spracherkennung?

Sehen Sie für Ihr Medienunternehmen Chancen bei der Text- oder Spracherkennung, aber haben Sie sich von den hohen Investitionen abschrecken lassen?

Mit der Trendskout AI-Softwareplattform können Sie schnell und kostengünstig fortgeschrittene AI-Anwendungsfälle einrichten.

Kontaktieren Sie uns direkt für eine kostenlose Demo!

**Freie
Demo**



Trendskout

READY TO USE AI PLATFORM