

# Hoe DPG Media Artificial Intelligence inzet

voor moderatie, klantenservice en premium selectie



## Automatische moderatie en klantenservice

Mediabedrijven verwerken dagelijks grote hoeveelheden tekst, foto's, video's en tal van metadata. Daar komt vaak nog gigantisch veel informatie bij van online kanalen zoals websites, sociale media en data van apps.

Daarnaast zijn mediabedrijven ook nog eens verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inhoud en de online interacties van gebruikers.

## Tekst- en spraakherkenning als hulpmiddel

Specifieke AI toepassingen zoals tekst- en spraakherkenning stellen mediabedrijven in staat om al deze data geautomatiseerd te verwerken, te analyseren en er de juiste acties aan te koppelen. Dit maakt moderatie van reacties en het servicen van klanten efficiënter.

In deze whitepaper lees je hoe DPG Media AI inzet en vind je 6 praktische toepassingen van deze AI technieken die specifiek relevant zijn voor mediabedrijven.



## Automatische moderatie met AI voor DPG Media

Waar veel nieuwsmedia de afgelopen jaren besloten om reacties volledig uit te schakelen, gooide Het Laatste Nieuws (onderdeel van DPG Media) het over een andere boeg.

Sinds kort modereert het AI-platform van Trendskout lezersreacties, door ongepaste reacties meteen te filteren en twijfelgevallen voor te leggen aan een menselijke moderator.

### Belangrijkste pijnpunten

- Moderatie van lezersreacties was geen corebusiness van HLN of van News City (onderdeel van DPG Media).
- Voltijdse interne moderatoren als outsourcing zorgen voor aanzienlijke loonkosten.
- Volledig handmatige moderatie biedt relatief weinig jobtevredenheid. Onverwachte pieken in lezersreacties waren manueel moeilijk op te vangen.
- Beoordelingen van individuele moderatoren zijn onmogelijk 100% gelijklopend en objectief.

### Snel schakelen voor maximale ROI

- Functionele proof of concept door Trendskout software met echte bedrijfsdata binnen enkele dagen tijd.
- Trendskout software stelde autonoom een geschikt model samen op basis van tekst- (natural language processing) en sentimentanalyse.
- Vervolgproject van drie maanden geheel operationeel binnen vier weken na groen licht van HLN-management.
- Geen risicovolle technische integraties of platformmigratie.

## 250.000 reacties per maand

Kurt Minnen, managing editor en Heiko Desruelle, digital manager van HLN lichten de samenwerking toe.

“We publiceren elke dag meer dan 700 artikelen op onze nieuwswebsite. Die zijn samen goed voor bijna 250.000 lezersreacties per maand”, vertelt Kurt Minnen. Als managing editor vormt Minnen de spil tussen de krantenredactie en de technische teams achter de website.

“Met onze uitgebreide commentaarsectie onderscheidt HLN zich van andere nieuwsmedia. Vroeger controleerde een team van vaste medewerkers en een paar tijdelijke krachten alle lezersreacties handmatig. Sinds driet jaar werken we samen met een extern bureau”.



## Druk op moderatoren

“Actieve moderatie komt natuurlijk wel met een kostenplaatje”, verduidelijkt Heiko Desruelle, digital manager bij HLN. “Een voltijds team is nu eenmaal niet goedkoop. Ook inhoudelijk is het niet altijd even eenvoudig. Alle moderatoren krijgen eerst een opleiding over onze interne selectiecriteria voor reacties. Hoewel de gedragsregels duidelijk zijn, blijft er heel wat voor interpretatie vatbaar.

### Niet alle reacties zijn zwart-wit

Haatberichten en racistische reacties kunnen uiteraard niet door de beugel en keuren we meteen af, maar andere opmerkingen zijn heel wat minder zwart-wit. Vaak hangt het maar net af van de moderator met dienst of een bepaalde reactie toegelaten wordt.

### Populaire berichten leveren stortvloed aan reacties op

De job levert soms ook stress op. Populaire artikelen leiden al gauw tot een stortvloed aan reacties. Dat soort pieken legt veel druk op moderatoren. En dat is precies waar de artificiële intelligentie van Trendskout uitkomst bleek te bieden.”



## Heldere, kosten efficiënte AI oplossing met directe ROI

“Een oplossing die zonder veel gedoe of investering de werklust van ons team kon verminderen, was meer dan welkom,” vervolgt Desruelle. “Toen Trendskout voor het eerst bij ons over de vloer kwam, daagde ik hen uit met een oude dataset van onze website: kon het AI-platform van Trendskout daar meteen mee aan de slag, zonder verdere info? Dat bleek verbazingwekkend genoeg meteen te lukken.”

### Geen langdurige implementatie

Minnen vult aan: “Trendskout bleek een verademing tegenover andere AI-platformen en dure consultingbureaus, die om langdurige implementatietrajecten vroegen. Voor de contentmoderatie op HLN wilden we eenvoudigweg een heldere, goedkope oplossing die ons meteen ROI kon opleveren, punt uit.

### Live testcase binnen vier weken

Binnen nog geen vier weken tijd had Trendskout een live testcase draaien op onze website. Die bleek meteen een succes. Veertig procent van de lezersreacties wordt nu automatisch geweigerd door het algoritme, terwijl twijfelgevallen netjes bij een menselijke moderator terechtkomen”.

## Formule voor selectie van premium-artikelen

Desruelle vervolgt: “We willen het AI-platform van Trendskout ook inschakelen om ons te helpen bij een andere netelige kwestie: de HLN paywall. Op dit moment plaatsen onze redacteuren op basis van hun eigen ervaring artikelen achter een betaalmuur. Die handmatige selectie blijkt vaak meer nattevingerwerk dan ons lief is. We willen graag kijken of de Trendskout-AI de winnende formule kan ontdekken voor de selectie van premium-artikelen.”

### Creatief toepasbaar zonder risicovolle investeringen

“Dat is nu net het mooie aan het Trendskout-platform”, gaat Minnen verder. “We kunnen zelf creatief aan de slag om concrete businessproblemen aan te pakken, zonder poespas of risicovolle investeringen. Dat geeft ons een cruciaal voordeel in het concurrentiële medialandschap van vandaag.”

### Resultaten in cijfers

- 40% automatische weigering van reacties.
- 40% vermindering van werklust voor menselijke moderatoren.
- Vervolgproject op hetzelfde platform in uitvoering binnen drie maanden na introductie van AI-moderatie.

**“De Trendskout AI software doet gewoon wat hij belooft.  
Dat zorgt vanaf dag één voor ROI.”**



## 1. Automatische moderatie

Lezersreacties op nieuwsberichten vormen niet alleen voer voor discussie op de krantenwebsites zelf, maar ook daarbuiten. Lezers kunnen hard uithalen en niet alle reacties zijn daarom voor publicatie vatbaar.

### Balans tussen inspraak en beschaafd debat

Menige redactie worstelt met de vraag hoe ze de balans kan handhaven tussen voldoende inspraak en een beschaafd debat in commentaarsecties.

Met tekst- en spraakherkenning haalt AI de rotte appels er voor demenselijke moderatoren uit.







## 2. Automatiseer klantenservice

Klanten ondersteunen is cruciaal maar vaak arbeidsintensief doordat vragen van verschillende soorten klanten supportafdelingen overspoelen.

### Interpreteren, filteren en beantwoorden

Bied je klanten de beste service met geautomatiseerde support flows, inclusief spraak- en tekstherkenning. Deze techniek zet gesprekken realtime om in tekst en helpt om mails en interactie op online kanalen te interpreteren, te filteren en te beantwoorden.

### De winst: regie over communicatie en nieuwe klantinzichten

Zo vermijd je tijdrovend manueel werk en houd je met je organisatie de volledige controle over je communicatielijnen. Bovendien bieden de analyses nieuwe klantinzichten en helpen de strategie voor verdere stroomlijning van de helpdesk bepalen.





### 3. Advanced prediction

Moelijk te voorspellen gebeurtenissen detecteren is heel lastig voor mediabedrijven. Denk aan onverwachte veranderingen in lezersgedrag of plotselinge opzeggingen van abonnees. Tekst- en spraakherkenningstechniek levert waardevolle inzichten over bedrijfsprocessen en klantenfeedback op.

#### Inzichten uit analyses visualiseren

Alle spraak en tekst manueel verwerken is echter onbegonnen werk en klassieke IT tools schieten hier tekort. Met verschillende geavanceerde analyses die deze inzichten visualiseren, kun je inzetten op verdere actie of automatisering van bepaalde procesonderdelen.



## 4. Overige toepassingen voor mediabedrijven

### Conversie optimalisatie

AI tekst- en spraakherkenning detecteert verborgen verbanden tussen inhoud, kanalen en gebruikers en stelt zelf de juiste acties voor die de gekozen conversiedoelstellingen verhogen.

### Impact analyse

Leg de onderliggende drivers bloot die lezersgedrag sturen. Hoeveel impact heeft een mogelijke layout wijziging? Wat is de beste call-to action?

### Categoriseren van beelden

Categoriseer beelden op basis van specifieke objecten en bepaal hoe deze beelden moeten worden verwerkt.



## Ook aan de slag met Altekst- en spraakherkenning?

Zie jij mogelijkheden voor jouw mediabedrijf voor tekst- of spraakherkenning maar hield de grote investering je tegen?

Met het Trendskout AI software platform kun je snel en voordelig geavanceerde AI use cases opzetten.

Neem direct contact met ons op voor een gratis demo!

**Gratis  
Demo**

