



Automatische Textanalyse von Trustpilot-Rezensionen bei Frankonia.

Frankonia ist der Marktführer im Bereich Jagd und Sportschießen in Deutschland mit insgesamt 24 Standorten. Das Sortiment umfasst neben Ausrüstung für Jäger, Sportschützen und Sammler auch hochwertige Mode und exklusive Outdoorausstattung. Dank der Multichannel-Ausrichtung erreicht das Traditionsunternehmen seine Kunden über verschiedene Vertriebswege, darunter das Kataloggeschäft, E-Commerce und der Stationärhandel.

Frankonia hat erkannt, dass sich Konsumenten vor ihrer Kaufentscheidung an unabhängigen Bewertungsportalen wie Trustpilot orientieren und daher die Reputation auf diesen Portalen eine entscheidende Rolle für ein nachhaltiges Kundenwachstum spielt. So konnte Frankonia mittels aktivem Reputationsmanagement einen hervorragenden Trustpilot-Score erzielen und damit Vertrauen und Authentizität bei potentiellen Neukunden schaffen. Zusätzlich generiert die automatische Textanalyse von Voices aus den offenen Kommentaren wertvolle Insights zu Potentialen, Stärken und Schwächen im Bereich der Kundenzentrierung.



Die Herausforderung

Für Frankonia ist die Sternebewertung von Trustpilot für ein tiefgreifendes Verständnis von Kundenrezensionen nicht ausreichend. Hierfür benötigt es eine maschinelle Text-Analyse auf Höchstniveau.

Immer mehr Konsumenten machen den Kauf eines Produktes von Bewertungsportalen abhängig. Studien* zeigen, dass 86% aller Konsumenten Kundenbewertungen lesen und ihr Vertrauen in Online-Bewertungen ebenso groß ist wie in persönliche Empfehlungen.

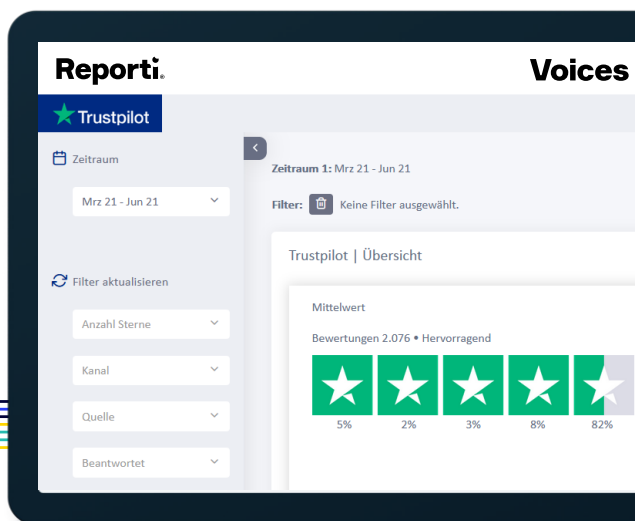
Das aktive Einholen von Kundenbewertungen auf Bewertungsportalen kann somit die Conversion Rate und folglich den Umsatz eines Unternehmens nachhaltig steigern.

Deshalb betreiben zahlreiche Unternehmen aktives Reputationsmanagement. Zum Beispiel kann ein Unternehmen eine schlechte Bewertung durch viele gute Bewertungen ausgleichen, indem es die Kunden um eine Bewertung bitte. Ohne aktive Steuerung sind es eher unzufriedene Kunden, die ihre Verärgerung durch negative Rezensionen auf Bewertungsportalen öffentlich machen.

So hat es Frankonia geschafft, auf Trustpilot einen hervorragenden Wert von 4,6 zu erreichen.

Um die Bedeutung von Themen und ihren Einfluss auf die Zufriedenheit zu messen, möchte Frankonia einen Schritt weiter gehen und Trustpilot nicht nur als reinen Gradmesser seiner Kundenzufriedenheit nutzen, sondern aus den zahlreichen Rezensionen tiefere Erkenntnisse ableiten. Denn erst die Analyse der offenen Texte zeigt die Bedeutung von Themen und ihren Einfluss auf die Zufriedenheit.

Aufgrund der großen Menge an Rezensionen ist dies ohne Weiteres nicht möglich. Um kontinuierlich die relevanten Themen und das Stimmungsbild in den offenen Texten zu erkennen, benötigt es eine Lösung, die dieses vollautomatisiert sowie kostengünstig und ressourcenschonend leistet.



* www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey



Voices

Case Studies

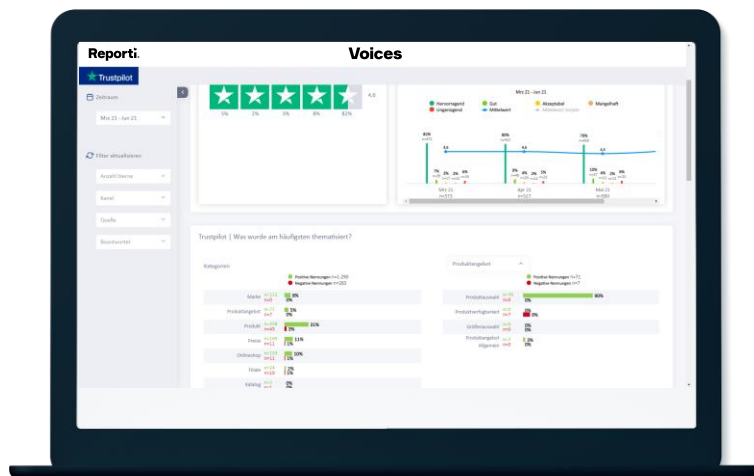
Die Lösung

Die automatische Text- und Stimmungsanalyse von Voices aggregiert Trustpilot-Rezensionen nach Themen und liefert tiefgehende Erkenntnisse zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Eine manuelle Analyse der Trustpilot-Rezensionen ist aufgrund der großen Menge an offenen Texten nicht zielführend. Daher setzt Frankonia auf die automatische Textanalyse von Voices.

Voices arbeitet mit einer leistungsstarken KI auf Basis eines neuronalen Netzes, das speziell an das menschliche Sprachverständnis angepasst ist. So werden relevante Themen vollautomatisch und auf dem Niveau menschlicher Textklassifizierung identifiziert.

Das Kategoriensystem von Voices ist zweistufig aufgebaut. Damit lassen sich in der ersten Stufe strategische Handlungsfelder auf Touchpoint-Ebene erkennen und in der zweiten Stufe konkrete Maßnahmen operativ steuern. Dabei berücksichtigt Voices die spezifische Sprache der jeweiligen Branche und erzielt gegenüber häufig verwendeten generischen Modellen ein deutlich höheres Kontextverständnis.



✓ **Modernste KI-Technologie** zur Textanalyse auf dem Niveau des menschlichen Textverständnisses

✓ **Intuitive Bedienung** und umfangreiche Analysemöglichkeiten im interaktiven Dashboard

✓ **Alles im Blick** um relevante Themen schnell zu identifizieren und Trends zu erkennen

✓ **Hochgeschwindigkeits-Engine** mit schneller Textanalyse – unabhängig von der Textmenge



Das Ergebnis

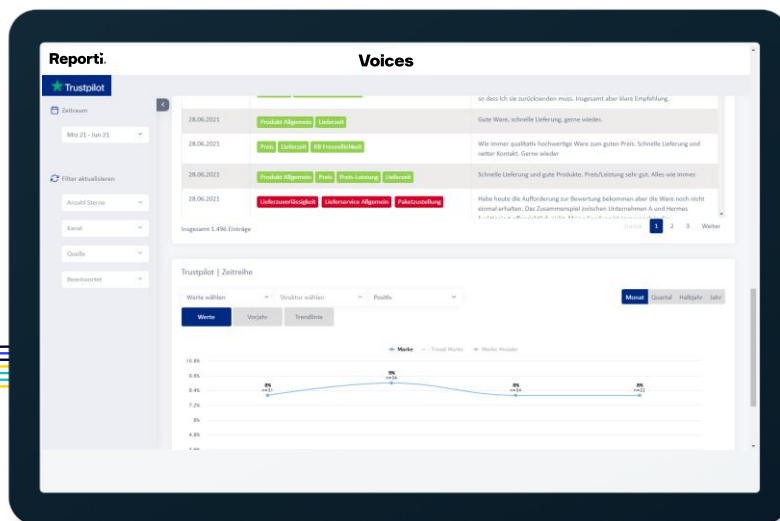
Schnelle Reaktion auf Veränderungen und frühzeitige Trend-Erkennung in Trustpilot-Rezensionen.

Das Resultat kann sich sehen lassen. Mit Voices ist es gelungen, die Trustpilot-Rezensionen kontinuierlich und vollautomatisch in Kategorien zu bündeln. Die KI analysiert hierzu den Inhalt der Rezension und ordnet sie passenden thematischen Kategorien, wie beispielsweise "Kundenservice" oder "Lieferung" zu.

Die zusätzliche Sentiment-Analyse ermittelt den Anteil von positiven und negativen Äußerungen – exklusiv für jede Kategorie.

Die Ergebnisse werden im interaktiven Dashboard von Reporti® übersichtlich dargestellt. Der einzigartige UX-First-Ansatz von Reporti® bietet umfangreiche und intuitive Analysemöglichkeiten, die über die Funktionen von Trustpilot hinausgehen. Die Drill-Down-Funktion ermöglicht zusätzlich die Betrachtung der Original-Texte in Verbindung mit den dazugehörigen Kategorien und Sentiments.

Mithilfe von Voices ist es Frankonia gelungen, die Trustpilot-Rezensionen vollautomatisch auf menschlichem Niveau zu analysieren und damit die treibenden Themen der Kundenzufriedenheit zu identifizieren.





**„Mit Voices ist es endlich gelungen,
die Trustpilot-Rezensionen in unsere
strategische und operative
Optimierungsprozesse einzubinden.“**

Stefan Geißler
Prokurist & Leiter Marketing

Voices

www.cogitaris.de