

Pressemonitoring mit wizScreen

wizAI solutions with artificial intelligence

Margret Gross-Hardt, Bernd Thomas

1 Medienbeobachtung

Effektive Medienbeobachtung ist heute ein wichtiger Erfolgsfaktor für ein Unternehmen. Wissen, was die Presse über das Unternehmen, sein Management und seine Produkte schreibt, ist die Voraussetzung für ein proaktives Handeln im Hinblick auf die Imagepflege und das Vermeiden von Reputationsrisiken.

Medienbeobachtung beinhaltet längs nicht mehr nur Beobachtung der Print-Medien. Angesichts der Rolle, die das Internet inzwischen spielt, ist ein Online-Pressemonitoring unabdingbar. Das Internet und die Presse im Internet können sowohl Reputationsrisiken als auch Reputationschancen bergen. Diese frühzeitig zu erkennen, ist eine zentrale Aufgabe für die Unternehmenskommunikation. Auch der Vertrieb benötigt bspw. aktuelles Wissen über seine Kunden bzw. über den Wettbewerb, um Produkte gezielt vertreiben zu können. Nur mit einer strukturierten Suche ist eine Filterung der relevanten Meldungen aus der Informationsflut des Internets möglich.

Mit dem News-Monitoring und -Analyse Werkzeug wizScreen hat die Firma wizAI Solutions GmbH ein System entwickelt, das die gezielte Suche von Nachrichten zu einem Unternehmen, zu einem Produkt oder zur Unternehmensführung ermöglicht. Gleichzeitig ist wizScreen ein Werkzeug für die Marktbeobachtung und Mitbewerberanalyse.

2 wizScreen

wizScreen ermöglicht es dem Benutzer individuell themenrelevante News-Agenten zur Medienbeobachtung zu definieren, die mittels Einsatz maschineller Lernverfahren automatisch erweitert und zur themenverwandten Medienbeobachtung eingesetzt werden können.

So ist bspw. ein News-Agent für die Nachrichten zum eigenen Unternehmen zuständig; ein anderer News-Agent filtert die Nachrichten zu konkurrierenden Unternehmen oder bspw. zu gesellschaftlichen Themen.

wizScreen durchsucht mehrmals täglich über 2000 Nachrichtenquellen; neue Presseartikel werden in weniger als zwei Stunden gefunden. Damit stellt wizScreen ein Höchstmaß an Aktualität zur Verfügung; ein Unternehmen kann frühzeitig Meinungstrends erkennen und geeignet reagieren.

Die Zuordnung von News-Agenten zu frei wählbaren Profilen unterstützt den Benutzer in der Analyse und Verwaltung relevanter Nachrichten. So kann bspw. eine PR-Agentur für jeden seiner Kunden ein Profil anlegen; die für einen Kunden relevanten Themen werden durch entsprechende News-Agenten in dem jeweiligen Kundenprofil abgebildet. Die obige Abbildung zeigt ein Kundenprofil *kunde1* mit neun News-Agenten. Grafiken (siehe Abbildung 2) vermitteln einen schnellen Überblick über die Anzahl neu gefundener Presseartikel (letzten 12 Stunden) und Artikel der letzten drei Tage.

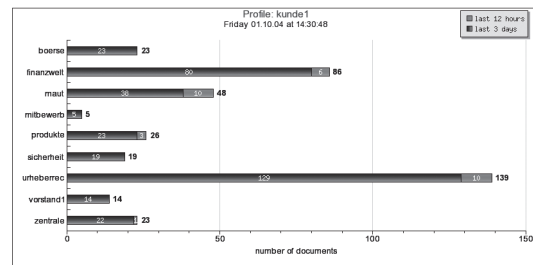


Abbildung 2: News-Agenten Chart

Bewusst werden einfache und bekannte Konzepte zur Beschreibung von News-Agenten eingesetzt, um somit dem Anwender einen intuitiven Zugang zum System zu garantieren. So wird jeder News-Agent einfach durch einen Namen und einen Anfrageausdruck, ähnlich derer die in bekannten Suchmaschinen benutzt werden, beschrieben.

Zu jedem Nachrichtenagenten werden die Presseartikel als Liste von *Snippets* angezeigt; der jeweilige Titel-Link führt auf die entsprechende Nachrichten-Site mit dem vollständigen Artikel. Die Liste der gefundenen Artikel zu einem Thema kann nach verschiedenen Kriterien geordnet oder auch per Volltextsuche nach Kriterien durchsucht werden, die im Nachrichtenagenten zunächst nicht definiert wurden (siehe Abbildung 2). Weiterhin hat der Benutzer die Möglichkeit, Nachrichten-Links auch über größere Zeiträume hinweg nach individuellen oder kundenspezifischen Kriterien in intelligenten Ordnern zu verwalten. Ebenso ermöglicht wizScreen die Zusammenstellung selektierter Artikel zu Pressemappen, deren elektronischen oder papiergebundene Weiterleitung den Workflow automatisiert/unterstützt.

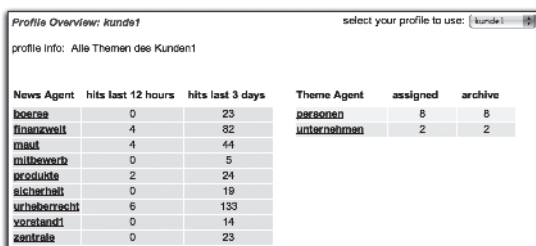


Abbildung 1: Aktuelles Profil mit seinen Nachrichtenagenten

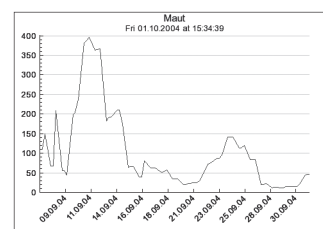


Abbildung 4: Analyse Maut-Agent



Abbildung 3: Suchergebnis des Maut-Agenten

wizScreen ist nicht nur ein Suchwerkzeug für Nachrichten. wizScreen bietet darüberhinaus auch die Möglichkeit, zeitliche Verläufe zur Relevanz eines Themas in den Medien darzustellen (siehe Abbildung 3). Die Historie verdeutlicht, wann ein Thema in der Presse stark vertreten war bzw. wann das Interesse an einem Thema wieder zurückging. Beispielsweise zeigt die Zeitkurve in Abbildung 3, dass das Maut- und TollCollect-Thema stärker in den Fokus der Presse gerückt ist, als am 11.9.04 die Bundesregierung die Schadensersatzklage gegen das TollCollect-Konsortium eingereicht hat.

Darüberhinaus bietet wizScreen dem Benutzer verschiedene Reporting Funktionalitäten an. Ergebnisse und Analysen der News-Agenten werden als Dokumente in PDF-Format, als HTML, e-mails oder SMS Benachrichtigung wahlweise einmal oder mehrmals täglich automatisch zugestellt.

3 Lernende Themen-Agenten

Eine intelligente Medienbeobachtung bzgl. eines Themas erfordert die Einbeziehung ähnlicher und verwandter Nachrichten zu einem Thema. So wird eine Früherkennung und ein frühzeitiges proaktives Handeln erst ermöglicht.

Themenrelevante Dokumente werden automatisch in wizScreen erkannt durch den Einsatz von maschinellen Lernverfahren zur Klassifikation und durch Clustering von Dokumenten. Diese Aufgabe wird von Themen-Agenten übernommen, die voll automatisch ohne Benutzerinteraktion erlernt werden. Themen-Agenten dienen somit als Klassifikator und Nachrichtenlieferant für Themen, die durch die manuelle, teils restriktive Definition von News-Agenten nicht erkannt werden, aber in direktem oder indirektem Zusammenhang stehen.

4 wizAI Services

wizScreen ist in vollem Umfang seit Oktober 2004 in verschiedenen Versionen erhältlich. Eine Grundversion wird als abonnierbarer Online-Service angeboten, der mit jedem handelsüblichen Browser ohne Installationsaufwand genutzt werden kann. Zusätzlich werden Customized Online - und lokale Installationsversionen angeboten, die Wünsche wie das Anbinden spezieller Nachrichtenquellen und die Integration in bestehende IT-Landschaften des Kunden beinhalten.

Neben wizScreen hat die wizAI Solutions GmbH in Zusammenarbeit mit der Dresdner Bank AG ein Gesamtsystem zum Issue-Management entwickelt. Hier ist neben dem Pressemonitoring durch wizScreen, die wissensbasierte Früherkennung von Reputationsrisiken der Schwerpunkt des Systems. Auch in der Hauptkomponente des Issue-Managementsystems setzt

wizAI auf Techniken und Verfahren der Künstlichen Intelligenz, wie die Integration eines Theorem-Beweisers und Description Logic zum intelligenten Wissensmanagement.

Kurzbeschreibung wizAI Solution GmbH

Die wizAI Solutions GmbH ist als Spinoff aus der Arbeitsgruppe Künstliche Intelligenz an der Universität Koblenz-Landau entstanden. Arbeitsschwerpunkte sind Informationsgewinnung und Wissensmanagement mit maschinellen Lernverfahren und Deduktionsystemen. Gesellschafter sind Prof. Dr. Ulrich Furbach, Dr. Margret Gross-Hardt und Bernd Thomas.

Kontakt

wizAI Solutions GmbH
Dr. Margret Gross-Hardt
Dipl.-Inform. Bernd Thomas
Maria Trost 23, 56070 Koblenz
email: info@wizai.com
www.wizai.com



Margret Groß-Hardt ist Geschäftsführerin der wizAI Solutions GmbH. Sie promovierte 2003 an der Universität Koblenz im Bereich objektorientierte Datenbanken. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen Datenbanken, Wissensmanagement und E-Learning. Sie war mehrere Jahre Senior Beraterin für die Firma Excelon Corp und zuvor an den Universitäten Gießen und Münster als wissenschaftliche Mitarbeiterin tätig.



Bernd Thomas ist Geschäftsführer der wizAI Solutions GmbH. Von 1998-2003 war er als wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Arbeitsgruppe Künstliche Intelligenz unter der Leitung von Prof. Dr. Ulrich Furbach an der Universität Koblenz-Landau tätig. Zur Zeit promoviert er auf dem Gebiet des maschinellen Lernens zur Informationsextraktion an der Universität Koblenz. Sein Arbeitsbereich umfasst, Machine Learning, Inductive Logic Programming und Intelligent Web-Retrieval.