

Whitepaper zu Digital Management

Inhaltsverzeichnis

Whitepaper zu Digital Management	1
Inhaltsverzeichnis	1
Überblick	1
Architektur des B.I.G. Screens [©]	3
Ablauf von Analysen mit B.I.G. Screen [©]	5

Überblick

Neben traditionellen Quellen der Themensuche gewinnt vor dem Hintergrund der Explosion der digitalen Kommunikation (Schlagwort: Web 2.0) deren systematische und umfassende Analyse stetig an Bedeutung. Infolge der steigenden Anzahl verfügbarer Informationsquellen und virtuellen Kommunikationsstätten wird es für Sie immer schwieriger, relevante Quellen systematisch zu screenen, zu erfassen und zielgerichtet auszuwerten. Insgesamt ist aufgrund der gestiegenen Technologie- und Marktreife und der stetig steigenden Volumina digitaler Kommunikation davon auszugehen, dass die Relevanz und das Potenzial der Analyse der öffentlichen digitalen Kommunikation (Blogs, Chats, Meinungsportale, Experten-Seiten, Diskussionsforen und Suche) noch weiter zunehmend werden.

Der Vorteil der digitalen Kommunikation im Web 2.0 ist die schnelle, „seismografische“ Aufnahme von Resonanzen, Kundenwahrnehmungen, Stimmungen und Meinungen. Zudem ist die unverzerrte und offene Reflektion der Kundenmeinung und -argumentation eine wesentliche Stärke des hier vorgeschlagenen Ansatzes

dar, der neben der großen Schnelligkeit einen weiteren substantiellen Vorteil gegenüber den traditionellen Marktforschungsinstrumenten darstellt.

B.I.G. Screen[®] generiert diesbezüglich Insights durch die Verknüpfung von Themen, Personen und Beiträgen:

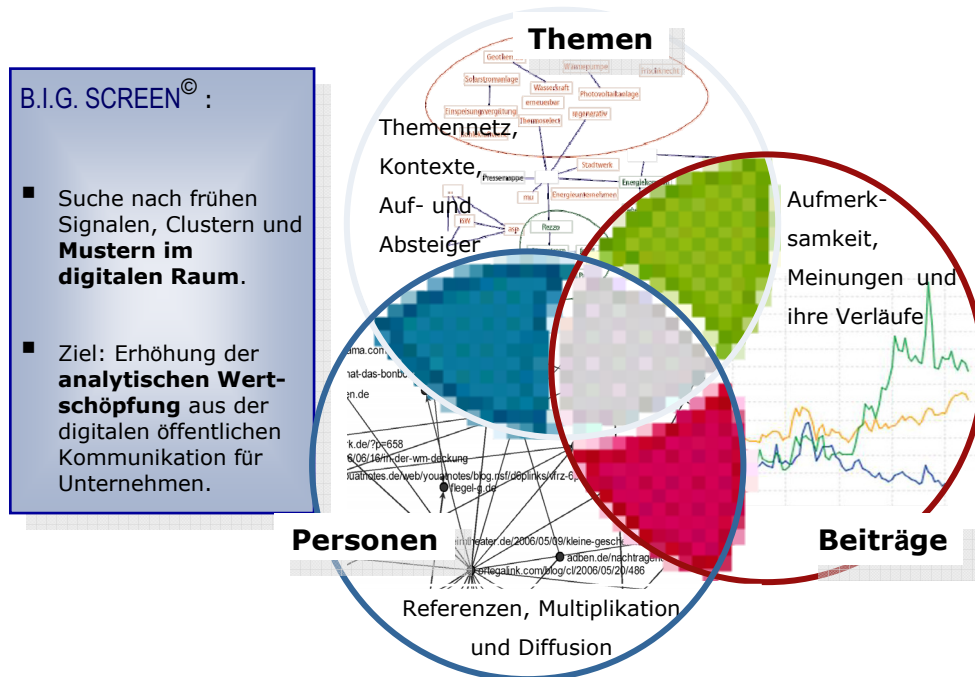


Abbildung 1: B.I.G. Screen[®]: Verknüpfung von Themen, Personen und Beiträgen.

Technologisch schließt B.I.G. Screen[®] die Lücke zwischen intelligenter Suche, Web Content und Business Intelligence. Realtime, multi-linguale Text Mining-Analysen sowie fortgeschrittene Such-Funktionalitäten ermöglichen es, die Informationsfülle des Internets systematisch zu durchforsten und zu analysieren.

Die Technologie ermöglicht die systematische Erfassung, Objektivierung und Operationalisierung diskontinuierlicher Ereignisse, vorhandener Diskussionslinien und Informationen im Sinne „schwacher Signale“. Im Rahmen eines interaktiven und iterativen Text Mining-Prozesses werden schwach- oder unstrukturierte Daten mit offenen Fragestellungen untersucht.

Architektur des B.I.G. Screens[©]

B.I.G. Screen[©] besteht aus folgenden Bausteinen:



B.I.G. SPIDER[®]	Bibliothek an Crawlern und Agenten, die systematisch unterschiedliche Online-Quellen (Communities, Chats, Weblogs, Newsgroups) erfassen, abziehen und archivieren.
B.I.G. LIBRARY[®]	Dokumenten-Warehouse, in dem Inhalte unterschiedlicher Online-Quellen Themen- und Branchen-spezifisch historisiert und systematisch archiviert sind.
B.I.G. CORPUS[®]	Beinhaltet verschiedene linguistische Datenbanken in 14 Sprachen sowie diverse Fach-Corpora. Dazu gehören auch Positiv- und Issue-Taxonomien, die es ermöglichen, Tonalitäten und positive und negative Konnotationen in der digitalen Kunden-Kommunikation zu erfassen und zu analysieren.
B.I.G. SEMANTICS[®]	Preprocessing-Tool, das Dokumente semantisch für die automatisierte Analyse aufbereitet (Klassifizierung, Anreicherung, Stemming, Kollokationen).
B.I.G. MINER[®]	Analyse-Tool, das nach Verfahren der Statistik, Linguistik, des Text Mining und Machine Learning automatisiert die aufbereiteten Dokumente analysiert. So können z.B. zu Firmen und Produkten semantische Cluster und Begriff-Assoziationen automatisch erstellt werden. Diese „Image- und Brand-Wolken“ lassen sich zwischen Wettbewerbern, Produkten, Zeitpunkten und Ländern vergleichen. „Refine- und Expand“-Mechanismen lassen verschiedene Sprach-, Unternehmens- und Fach-Corpora in die Analyse mit einbeziehen und Erkenntnisse, die nicht ausschließlich aus der zugrunde liegende Dokumentenbasis abgeleitet werden können. Das Tool ermöglicht es sowohl konkrete Themen und Fragestellungen zu analysieren als auch hypothesenfrei und explorativ neue, ggf. unerwartete Themen zu entdecken.
B.I.G. TRENDS[®]	Analyse-Tool, das nach auf Basis von Pattern Matching und Trend-Datenbanken frühzeitig Trends (leise Signale, Issues) in der digitalen Kunden-Kommunikation erkennt. Eine weitere Funktionalität misst die Häufigkeit von Suchbegriffen sowie die Kontexte und Begriffe mit denen Suchanfragen assoziiert sind. Ebenso gehören semantische Netze, die aufgeteilt in verschiedene Zeitscheiben, Trends plastisch visualisieren können. Desweiteren automatische Konzept-Extraktion mit Drill-Down-Funktionalität und Schlüsselwort-Suche (Konzepte beinhalten semantische Differenzierungen von Produkten, Marken, Organisationen, Ländern) sowie die Entdeckung und Messung von kritischen „soft“ und „intangiblen“ Signalen und deren Visualisierung mit Semantischen Netzen.

Abbildung 2: B.I.G. Screen[©]-Module.

Basis dieser Module sind linguistische und statistische Verfahren.

Die linguistischen Verfahren basieren hauptsächlich zum einen auf einer allgemeinen linguistischen Datenbank (GLDB) sowie auf einer Microsoft-spezifischen und Themen-bezogenen („Business Intelligence“) linguistischen Datenbank (CLDB).

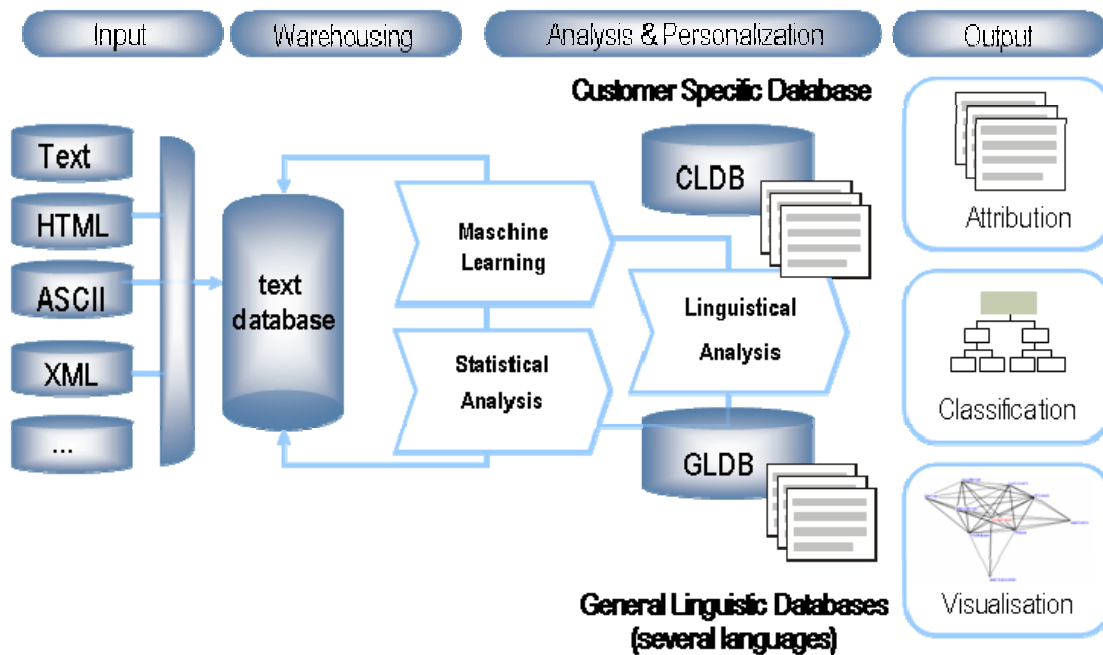


Abbildung 3: B.I.G. Screen Architekturmodell.

Die skizzierten Bausteine werden durch weitere Tools und Werkzeuge ergänzt.

Ablauf von Analysen mit B.I.G. Screen[®]

Abbildung 4 zeigt als Ablaufdiagramm das Zusammenspiel mehrerer Module.

1. Ausgehend von der systematischen Erfassung durch B.I.G. Spider[®] werden die Dokumente semantisch aufbereitet (B.I.G. Semantics[®]).
2. Angereichert wird die aufbereitete Dokumentenbasis durch die zugrunde liegenden Fach- und Sprach-Corpora (B.I.G. Corpus[®]) und Bibliotheken B.I.G. Library[®].
3. Auf Basis der abgeleiteten Analysebasis setzen nun die Analyse-Module B.I.G. Miner[®] und B.I.G. Trends[®] auf, die in Form von semantischen Netzen, Trendabläufen und Häufigkeiten die Ergebnisse visualisieren.
4. In Abhängigkeit von den Ergebnissen werden ggf. noch einmal Dokumente erfasst und analysiert oder erneut mit veränderten Parametern und Fragestellungen auf die Analysebasis zugegriffen.

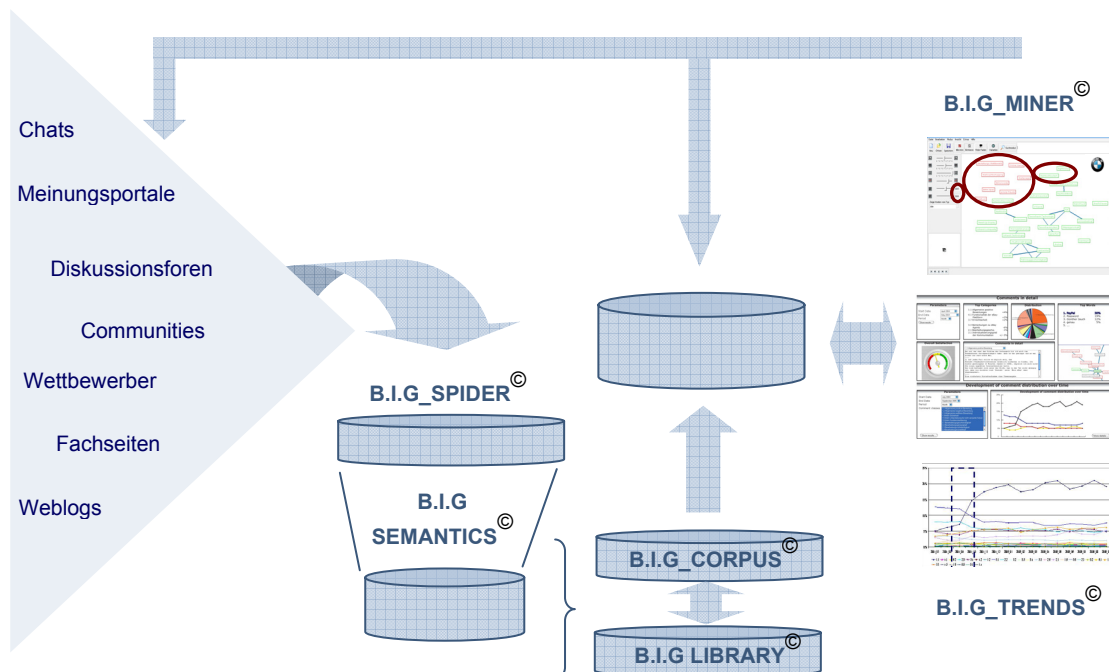


Abbildung 4: Analyseablauf