

INNOVATION

# Start-up analysiert Ruf von Unternehmen

**Imagepflege.** Neticle untersucht Reaktionen zu Produkten und Marken in Online-Netzwerken

Im Internet wird an Lob und Kritik nicht gespart. Gut für Unternehmen, denn die Reaktionen sind für die Weiterentwicklung von Produkten essenziell. Die unzähligen Rezensionen auszuwerten, ist für viele eine Mammutaufgabe. Dies will das ungarische Start-up Neticle, das 2012 als Universitätsprojekt gestartet wurde und inzwischen in acht Ländern agiert, erleichtern und bietet einen Algorithmus für Online-Textanalysen.

Péter Szekeres, Róbert Horváth und Zoltán Csikós haben ein automatisiertes und auf künstlicher Intelligenz basierendes System entwickelt, das alle Erwähnungen

gen – sei es das Unternehmen, die Marke, das Produkt oder die Konkurrenz – in der Presse oder in sozialen Medien finden soll.

## Analyse in Echtzeit

„Mit dem Algorithmus können Kommentare aus verschiedenen Blickwinkeln analysiert werden. Zum Beispiel wie positiv oder negativ Meinungen sind oder welche Themen, Marken oder Personen im gewünschten Zusammenhang genannt wurden“, erklärt Geschäftsführer Szekeres.

In nur wenigen Minuten wird ermittelt, was Kunden oder Mitbewerber über das eigene Unternehmen sagen.

Mit der Social-Listening-Software werden Verbrauchermeinungen sowie Reaktionen auf Firmen in den verschiedenen Social-Media-Kanälen ausgewertet. Nutzer der Software können mit einer Liste an Suchbegriffen ausgewählte Quellen absuchen. „Das Durchforsten funktioniert fast in Echtzeit. Tagesaktuelle Ergebnisse sind Standard“, heißt es. Der Algorithmus läuft dabei permanent im Hintergrund. Stößt er auf einen Treffer, folgt die Benachrichtigung.

Bei der Recherche wird aufgezeichnet, wo und was über das Unternehmen geschrieben wurde und welche Inhalte die Online-Reputa-

tion beeinflussen. Besonders geeignet sei Neticle für Großunternehmen wie Versicherungen, Banken, Lebensmittelhändler oder Luftlinien sowie für kleinere und mittlere Betriebe, die einen regen Austausch mit ihren Kunden über digitale Kanäle haben, sagt ein Firmensprecher.

## Expansion

Das Start-up hat vor Kurzem das Akzeleratorenprogramm des Wiener Start-up-Zentrums Wexelerate absolviert. Nach dem Start in Ungarn, Bulgarien, Rumänien, Georgien, Ukraine, Russland, Polen und Deutschland folgt jetzt auch der Markteintritt in Österreich. – **ANDREEA IOSA**