



# TextRadar<sup>©</sup>

## Text Analytics und Klassifikation

Intelligenz trifft Ordnung

Metrinomics GmbH

# TextRadar Text Analytics und Klassifikation

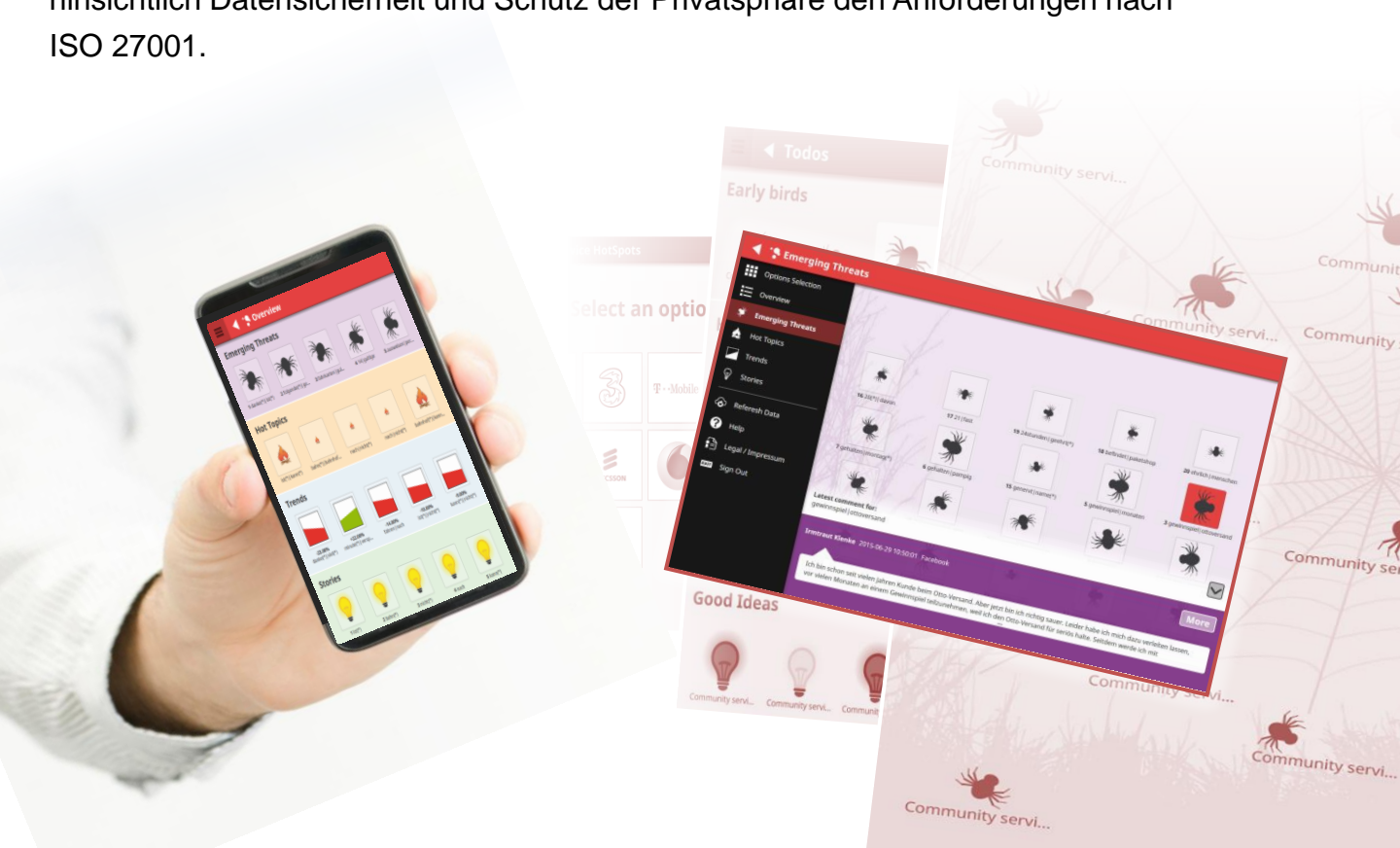
Intelligenz trifft Ordnung

Die Metrinomics-Produkt TextRadar ist ein Tool, das vor allem auf die Klassifikation von Kunden-Feedback ausgerichtet ist. Das mag im Contact-Center sein, in sozialen Medien, als Rückmeldung auf Befragungen. Alles, was als Text vorliegt, kann verarbeitet werden.

Textklassifikation ist eine Mischung aus Ordnung und Intelligenz. Das Metrinomics TextRadar ist ein Verfahren, das beide Leistungselemente enthält. TextRadar ist eine M2M-Anwendungen. Das heißt, es wird über eine IT-Schnittstelle gefüttert und bietet die Ergebnisse über eine weitere IT-Schnittstelle zur weiteren Verwendung an.

Das Metrinomics TextRadar wird in regelmäßigen Abständen (einmal im Monat, in der Woche, am Tag...) mit neuen Daten trainiert. Es kann lokal betrieben werden. Es kann aber auch über eine externe Cloud-Lösung (ohne zusätzlichen IT-Aufwand) in die Prozesse integriert werden.

TextRadar identifiziert Begriffskombinationen, ordnet ihnen eine emotionale Aufladung zu, und klassifiziert sie anschließend. Der Klassifikation kann ein Prozess-Signal zugefügt werden, das einen ToDo-Charakter hat (Ticket). Die Metrinomics-Lösung entspricht hinsichtlich Datensicherheit und Schutz der Privatsphäre den Anforderungen nach ISO 27001.



Der Aufbau einer geschlossenen und systematischen Feedback-Bearbeitung ist keine rein technische Aufgabe.

Die nicht-technischen Komponenten sind üblicherweise:

## 1 Erstellung einer Klassifikations-Systematik von Feedback-Texten

Die bestehende Klassifikations-Systematik kann automatisiert weiterbearbeitet werden und die Customer Journey wird angemessen abgebildet.

## 2 Das Auftrainieren eines Klassifikations-Systems

Die Grundlage des Klassifikations-Systems ist ein ‚lernender‘ Algorithmus, der auf veränderte Fragestellungen angepasst werden kann. Das Auftrainieren des Systems ist ein Teil des Setup-Prozesses

## 3 Anpassung an den Workflow

Die Ergebnisse der Klassifikation werden einzelnen Teams oder Verantwortlichen zugeteilt, so dass sie in dem Workflow einfließen können. Die Übermittlung erfolgt in Echtzeit.

## 4 Verknüpfung mit internen und externen Datenquellen

Die Verknüpfung der Text-Bearbeitung mit internen Systemen (z.B. CRM) muss dem Prozess-Charakter des Datenaustausches entsprechen. Welche Daten werden wann in welcher Form von wem gebraucht?

Alle diese Themen unterstützt Metrinomics. Wir verstehen uns als Lieferant einer Lösung, die auf Ihre Arbeitsumgebung abgestimmt ist und begleiten unsere Kunden dauerhaft als Betreiber der Server- (oder Cloud-) Plattform.

Für weitere Fragen steht Ihnen **Maciej Lebedowicz** gerne zur Verfügung:  
**+49 30 69 51 71 49 - [m.lebedowicz@metrinomics.com](mailto:m.lebedowicz@metrinomics.com)**