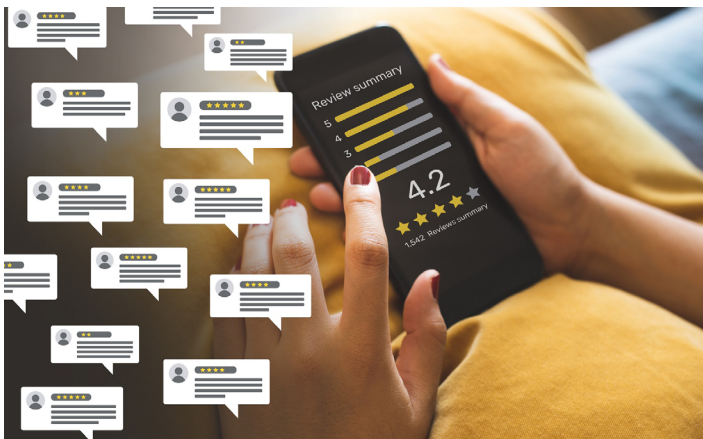





# Automatische Analyse von Kundenbewertungen zur Portfoliooptimierung einer Versicherung



## Benefits

-  Klare, datengestützte Ansatzpunkte für Optimierungsbedarf des Portfolios
-  Deutlicher Zeitgewinn dank automatischer Analysen in einem tagesaktuellen Dashboard
-  Besserer Marktüberblick durch Insights zur eigenen Stellung im Markt und Konkurrenzanalysen

## Herausforderung

Der Onlinehandel ist so beliebt wie nie zuvor. Auch Vertragsabschlüsse im Internet nehmen stetig zu. Bevor User einen Vertrag abschließen, suchen sie in der Regel auf Vergleichsplattformen nach Erfahrungsberichten und Rezensionen anderer Nutzer. Diese sind häufig ausschlaggebend für die eigene Entscheidung.

Ein Versicherungsunternehmen möchte die wertvollen Informationen über ihre eigenen und Fremdangebote, die in Form von Kundenbewertungen auf einem beliebten Vergleichsportal abgegeben wurden, nutzen, um ihr Portfolio zu optimieren.

## Lösung

Um die Kundenmeinungen zu analysieren, implementiert fme zunächst einen sogenannten Webscraper. Dieser ist selbstständig in der Lage, alle Kundenaussagen zu den gewünschten Versicherungsangeboten auf dem Vergleichsportal systematisch zu finden und strukturiert zu speichern. Diese Daten bilden die Grundlage einer vielseitigen Sentimentanalyse mithilfe der Business Intelligence Plattform Qlik Sense. Mittels moderner Natural Language Processing (NLP) Methoden wertet fme die Kundenbewertungen inhaltlich aus und erfasst die generelle Stimmung der einzelnen Kundenaussagen.

Die Stärken und Schwächen der Angebote und damit die Ansatzpunkte für die Portfoliooptimierung werden deutlich. Neben der Analyse des eigenen Angebotes ist auch ein Vergleich von Versicherungen untereinander sowie ein Vergleich mit dem Branchendurchschnitt möglich. Zudem bietet die fme-Lösung eine Geoanalyse und eine Detailsicht auf die einzelnen Bewertungstexte.

Den Usern des Versicherungsunternehmens steht ein anwenderfreundliches, tagesaktuelles Dashboard zur Verfügung, welches ihnen jederzeit Zugriff auf alle gewünschten Analysen gewährt. Die Qlik Sense Plattform lässt sich aufgrund ihrer besonderen Technologie schnell und problemlos in die Systemlandschaft der Versicherung integrieren.

## Technologie

- Qlik Sense Enterprise on Windows oder Qlik Software as a Service (SaaS)
- Python
- BeautifulSoup, SpaCy, TextBlob

Weitere Informationen auf [www.fme.de](http://www.fme.de)