

MARKTSTUDIE

# SOCIAL LISTENING TOOLS

Online-Plattformen & Tools zur Beobachtung und Analyse von Online-Kommunikation

*Melpomeni Alexa, Christian Daum, Martin Ille, Samuel Mink,  
Laura Seremet, Angelo Stockinger, Tanja Theimer, Theresa Wahl*



## Autoren

Melpomeni Alexa

Christian Daum

Martin Ille

Samuel Mink

Laura Seremet

Angelo Stockinger

Tanja Theimer

Theresa Wahl

## Kontaktadresse

Hochschule Darmstadt - University of Applied Sciences

Fachbereich Media

Max-Planck-Straße 2

64807 Dieburg

E-Mail: [melpomeni.alexah@h-da.de](mailto:melpomeni.alexah@h-da.de)

Web-Adresse: [h-da.de](http://h-da.de)

## Gestaltung

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation

Lara Pujol

[lara.pujol@h-da.de](mailto:lara.pujol@h-da.de) | 06151 16 - 39338

## Titelbild

[BillionPhotos.com](https://www.billionphotos.com) unter Verwendung von Adobe Stock

Copyright Hochschule Darmstadt- University of Applied Sciences, 2020

Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Werk ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die über die engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes hinausgeht, ist ohne schriftliche Zustimmung der Autoren unzulässig und strafbar.

Alle in dieser Marktstudie enthaltenen Informationen oder Daten von Dritten sind aus öffentlich zugänglichen Quellen. Die Daten bleiben Eigentum Ihrer jeweiligen Eigentümer. Des Weiteren werden Daten zum Zeitpunkt der Veröffentlichung für korrekt gehalten, können jedoch nicht garantiert werden. Daher übernimmt die Hochschule Darmstadt - University of Applied Sciences keine Haftung.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>I</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>I</b>
<b>Vorwort</b>	<b>II</b>
<b>Autoren</b>	<b>IV</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Praxis und Motivation	1
1.2 Ziele	3
1.3 Tool-Auswahl und thematische Abgrenzung zu anderen Studien	3
1.4 Strukturelles Vorgehen in der Marktstudie	5
<b>2 Grundlagen</b>	<b>7</b>
2.1 Definitorisches	7
2.2 Angewandte Methodik	11
2.3 Zielgruppe	12
<b>3 Vorstellung der ausgewählten Tools</b>	<b>14</b>
3.1 Toolauswahl	14
3.2 Tool-Steckbriefe	14
<b>4 Gegenüberstellung der Tools</b>	<b>28</b>
4.1 Auswahlkriterien	28
4.2 Bewertungskriterien & Kategorien zur Evaluation der Tools	28
4.3 Scoring-Schema zur Bewertung der einzelnen Tools	31
4.4 Tabellarische Übersicht	33
<b>5 Ergebnisse</b>	<b>36</b>
<b>6 Resümee der Autoren zur Marktstudie</b>	<b>39</b>
<b>7 Ausblick</b>	<b>42</b>
<b>Anhangsverzeichnis</b>	<b>43</b>
<b>Anhang</b>	<b>VI</b>
a) Bewertungslisten	VI
b) Scoring-Schema	XXX
c) Bewertung der einzelnen Tools nach dem Scoring-Schema	XXXI
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>XXXIII</b>



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Auszug aus dem Scoring-Schema	33
Abbildung 2: Auszug der Bewertungsliste	34
Abbildung 3: Top-Ten Tools	37

## Abkürzungsverzeichnis

KI	Künstliche Intelligenz
KMU	Kleine und Mittlere Unternehmen
UGC	User-generated Content
SaaS	Software as a Service

# Vorwort

Social Media ist heutzutage ein breit genutzter Kommunikationskanal, der aus Kundensicht unter anderem als Kaufentscheidungshilfe eingesetzt wird. Vor dem Kauf eines Produktes tauschen sich Kunden mit anderen Nutzern und Kunden über Social Media aus, um Empfehlungen und Meinungen einzuholen. Aus Unternehmenssicht sind Äußerungen in Social Media eine wertvolle Informationsquelle, aus der man direkt erfahren kann, wie Kunden und Verbraucher sich über Marken und Produkte äußern.

Social Listening ist ein Instrument zur Marktforschung und -beobachtung und bereits für kleinste Unternehmen interessant. Mithilfe von passenden Tools und Services kann man dadurch zielgerichtet Meinungsäußerungen und Diskussionen im Web suchen, identifizieren und auswerten. Unternehmen können einen Überblick über die Reputation und ihre Entwicklung auf Basis von Online Äußerungen erhalten, relevante Themen und Trends identifizieren, sich über konkrete Erfahrungen ihrer Kunden informieren sowie weitere Wünsche oder Bedürfnisse der Kunden erfahren und sie haben die Möglichkeit diese Erkenntnisse für die Unternehmensstrategie bzw. Marke zu nutzen.

Zurzeit gibt es eine große Auswahl an Social Listening Tools und Services, die sich nicht nur in den Funktionalitäten unterscheiden, sondern auch in den Quellen, die ausgewertet werden. Auch die Benutzerführung und die angebotenen Preismodelle, sind sehr unterschiedlich. Im Rahmen eines Forschungsprojekts mit Studierenden des Studiengangs Onlinekommunikation der Hochschule Darmstadt wurde eine Marktstudie durchgeführt mit dem Ziel, eine praxisnahe Grundlage für die Arten und Möglichkeiten der Social Listening Tools für deutschsprachige Textdaten am Markt zu erstellen, die insbesondere für die Zielgruppe der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) Orientierungshilfe bezüglich Funktionsumfang, Analyseansätze und Datenquellen für das Listening sowie den Kostenrahmen der Tools bietet.

Insgesamt wurden 67 Tools unter die Lupe genommen, 24 davon werden in dieser Marktstudie umfassend untersucht und bewertet.

Konkret wendet sich die Studie an KMU bis 250 Mitarbeiter, kleine Kommunikations- und Marketing-Agenturen sowie an das akademische Umfeld. Gerade diese Zielgruppen haben oft wenig Ressourcen für eine intensive Marktrecherche. Die Marktstudie liefert Informationen über die aktuellen Angebote von Social Listening Tools zur Auswertung von deutschsprachigen Online-Meinungsäußerungen und bewertet die digitalen Helfer für Social Listening anhand ihrer Analyse- und Nutzungsfunktionen. Wir freuen uns, wenn Unternehmen und Praktiker bei ihren Entscheidungen für einen Tool-Einsatz diese Studie als Informationsquelle und praxisnahe Orientierungshilfe nutzen, um mehr über die Vielfalt und Funktionen von aktuellen Social Listening Tools für deutschsprachige Texte zu erfahren.

Darmstadt, 16.08.2020

# Autoren



**Prof. Dr. Melpomeni Alexa**

Professorin Onlinekommunikation

Online Marketing  
Social Listening  
Opinion Mining  
Sentiment-Analyse



**Christian Daum**

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Public Relations  
Online Marketing



**Martin Ille**

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Social Listening  
Online Marketing  
Suchmaschinenoptimierung



**Samuel Mink**

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Corporate Learning  
Online Marketing  
Content Marketing



## Laura Seremet

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Online Marketing  
Performance Marketing  
Content Marketing



## Angelo Stockinger

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Public Relations  
Corporate Learning  
Bereich des Kreativen, Konzeptionellen &  
Texterischen



## Tanja Theimer

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Online Marketing  
Performance Marketing  
Web Analyse



## Theresa Wahl

Onlinekommunikation, sechstes Semester

Online Marketing  
Digitalstrategien  
Content Marketing

# 1

## Einleitung



# 1 Einleitung

## 1.1 Praxis und Motivation

Als Bestandteil von Markt- und Nutzungsforschung kann Social Listening Unternehmen unterstützen, auf Meinungsäußerungen und Wünsche ihrer Zielgruppen zu reagieren und aktiv zuzuhören. Unternehmen können durch die Integration von Social Listening online Gespräche über ihre Produkte und Services beobachten, auswerten und interpretieren. Somit ist es möglich, wertvolle Erkenntnisse aus den öffentlich verfügbaren Daten und Meinungsäußerungen online für die (Weiter-)Entwicklung ihrer Produkt- und Vermarktungsstrategien zu gewinnen. Eine weitere Möglichkeit durch das Instrument des Social Listening besteht darin, auf Basis der Fülle an Daten und Äußerungen im Web, Information und Erkenntnisse über potentielle Zielgruppen für Angebote der Unternehmen oder über deren Konkurrenz zu gewinnen.

Social Listening dient zur Gewinnung einer Anschauung über das eigene Publikum und über die Präsenz der eigenen Marke in den sozialen Netzwerken (Ahrholdt et al. 2019, S. 60). Es handelt sich um einen aktiven Prozess mit dem Ziel, eine Vielfalt von Impulsen-/Anreizen online zu beobachten, zu interpretieren und auf diese zu antworten bzw. zu interagieren (vgl. Stewart und Young 2018, S. 287). Zu solchen Impulsen gehören beispielsweise Tweets, Nachrichten, Kommentare, Blogs, Kundenreviews, d.h. alle Arten von User Generated Content (UGC). Social Listening bietet das Potenzial, für zahlreiche Einsatzbereiche im Unternehmen aus unangefordertem UGC nutzbares Wissen zu gewinnen. Ein solches Wissen kann zum Beispiel in Bezug auf den relevanten Markt, die Zielgruppe(n) oder die Stakeholder eines Unternehmens sowie über das Image oder konkrete „Pain Points“, Wünsche und Erwartungen der Unternehmenskunden sein. Auch als unterstützendes Instrument für den direkten Dialog mit der Zielgruppe, zum Beispiel im Kontext des Community Managements und des Customer-Service, wird Social Listening in Unternehmen eingesetzt. Nach einer Studie vom Marktforschungsanbieter Clutch für den amerikanischen Markt (siehe Anyan, 2017) nutzen Unternehmen Social Listening, um ihre Produkte zu verbessern (25%), neue Kunden zu gewinnen (24%) oder einen besseren Kundenservice anzubieten (21%). Weitere Einsatzmöglichkeiten wären die Performanz verschiedener Content-Plattformen zu evaluieren (13%), potentielle Arbeitnehmer zu erreichen (9%) und Erkenntnisse über die Konkurrenz zu erhalten (9%).

Die Beobachtung und Analyse von relevanten Daten für ein Unternehmen ist kaum ohne automatische Unterstützung zu bewältigen, da die Mengen von verfügbaren Daten auf zahlreichen Online-Plattformen oft sehr groß sind. Neben dem hohen Volumen an Daten sind auch die zu beobachtenden Plattformen zahlreich. Zusätzlich zu etablierten Kanälen wie Twitter, Instagram, Facebook und YouTube ist es oft sinnvoll, auch diverse Blogs, Newsportale, Bewertungsportale von Google Bewertungen über TripAdvisor und Booking.com bis hin zu Amazon, Reddit, LinkedIn oder Q&A-Foren wie Quora oder gutefrage.net für das Social Listening zu nutzen. Für die automatische Unterstützung der Beobachtung und Analyse sind Social Listening Tools erforderlich.

Die Anzahl an Werkzeugen ist groß und leider schwer zu überblicken. Darüber hinaus erfordert eine systematische Evaluation für die eigenen Zwecke Know-how in diesem Bereich und kann schnell zu hohem Aufwand führen. Die Auswahl der Software – oder gar einer Kombination von Tools –, welche sich am besten für die Unternehmensbedürfnisse eignet, ist insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen<sup>1</sup> (KMU) die erste und nicht so einfache Hürde für den Einsatz von Social Listening.

An diesem Punkt setzt diese Marktstudie ein: Sie soll KMU den Einstieg in Social Listening erleichtern, eine erste Orientierung geben und somit einen Überblick über die angebotenen Tools auf dem Markt bieten. Denn häufig fehlen gerade diesen Unternehmen die nötigen Ressourcen für digitale Themen, um den komplexen Prozess der Toolauswahl durchführen zu können. Dazu können Wissensstand und Erfahrung in Bezug auf Social Listening fehlen oder unzureichend vorhanden sein. Die Herausforderung bei der Toolauswahl greifen wir mit dieser Marktstudie auf und stellen eine Informationsgrundlage für die Arten und Möglichkeiten von derzeit erhältlichen Monitoring und Listening Tools für den deutschsprachigen Markt zur Verfügung.

---

1 Kleine und mittlere Unternehmen werden entlang der der EU-Empfehlung 2003/361 definiert (siehe [eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003H0361&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003H0361&from=EN)), die die Unternehmensgröße anhand der Anzahl der Beschäftigten und des jährlichen Umsatzes oder der jährlichen Bilanzsumme festlegt.



## 1.2 Ziele

Ziel dieser Studie ist, einen Überblick über aktuelle und kommerzielle Social Listening Tools zu geben, welche ohne den Bedarf einer aufwändigen Einführung und Einarbeitung einen lohnenswerten Einsatz ermöglichen. Dabei werden Tools berücksichtigt, welche die Beobachtung und Analyse von Inhalten verschiedener Online-Quellen leisten und in unterschiedlichsten Preiskategorien angesiedelt sind. Für die Studie werden auch Tools berücksichtigt, die bereits gesammelte Daten im Unternehmen analysieren, wie z. B. Reviews auf Review-Portalen oder Online-Shops.

Die Marktstudie soll den aktuellen Stand der technischen Unterstützung und die Möglichkeiten der Social Listening Tools für KMU aufzeigen, um den Einsatz von Social Listening als Instrument für Markt- und Customer-Intelligence für deutschsprachigen Online-Content einzuführen oder zu optimieren. Sie beinhaltet eine detaillierte Darstellung von Social Listening Tools mit ihren relevanten Kernfunktionen, Preisen und Leistungen.

Zusammengefasst soll die vorliegende Studie einen unabhängigen und aktuellen Marktüberblick bieten von Tools, die vorwiegend deutschsprachige Webinhalte analysieren.

## 1.3 Tool-Auswahl und thematische Abgrenzung zu anderen Studien

Unternehmen können durch aktives Social Listening jederzeit hinsichtlich ihrer Zielgruppe(n) direkt erfahren

- **was** diese in sozialen Netzwerken veröffentlichen, befürworten, ablehnen etc.
- **worüber** sie sich im Social Web austauschen
- **über welche** Themen sie in Foren oder Blogs diskutieren
- **wie** sie sich über das Unternehmen und/oder die Wettbewerber des Unternehmens äußern

Des Weiteren haben Unternehmen die Möglichkeit durch Social Listening zu beobachten, **welche** der eigenen Botschaften auf Basis der Online-Daten wirken und **wie groß** diese Wirkung ist.

Für diese Erkenntnisse müssen Social Listening Tools entsprechende Funktionalitäten und Metriken unterstützen. Die Marktstudie untersucht daher ausschließlich Tools, die solche Funktionen und Metriken zur Analyse und Messung bereitstellen.

Für die Marktstudie werden sowohl Anbieter untersucht, die eine Software für das eigenständige Social Listening durch das Unternehmen anbieten (siehe Full-Service-Anbieter in 2.1.), als auch Anbieter, die in ihrem Angebot zusätzlich zu dem Tool auch besondere Services für die Durchführung des Social Listening, die Auswertung oder das Reporting unterstützen. Entscheidend für die Auswahl eines Tools aus dem Bereich Full-Service ist das Vorhandensein von wesentlichen Social-Listening-Funktionen, darunter die Sentiment-Analyse für deutschsprachige Texte, die Generierung von Wortwolken mit assoziierten Begriffen für die Themen/Brands, welche gemonitort werden, oder Trend-, Engagement- sowie Verbreitungsanalysen. Auch die Unterstützung von Alerts, Reporting als auch der Datenexport gehören zu den wesentlichen Funktionen der Tools. Konnte der Anbieter hier ausreichend Social-Listening-Funktionen aufweisen, wurde dieser in unsere Marktstudie aufgenommen. Tools, die mindestens eine englischsprachige Benutzeroberfläche anbieten, werden für die Studie ausgewählt, solange das Tool eine zufriedenstellende deutschsprachige Text- bzw. Sentiment-Analyse unterstützt.

Keine Rolle für die Marktstudie spielen Tools, die lediglich das Social Media Management, darunter die Planung der Veröffentlichung von Inhalten auf bestimmten Plattformen unterstützen, wie dies beispielsweise für die Tools SocialPilot<sup>2</sup> oder Hootsuite<sup>3</sup> der Fall ist. Im Vergleich zu anderen, ebenfalls online frei zugänglichen Marktstudien hinsichtlich Tools für Online Monitoring, Online Media Monitoring, Social Media Monitoring und Social Listening unterscheidet sich diese Marktstudie hinsichtlich des Fokus auf deutschsprachige Textanalyse, der adressierten Zielgruppe, der Aktualität sowie hinsichtlich der methodischen Vorgehensweise. Beispielsweise ist die Studie von (Kasper et al. 2010) nicht mehr aktuell, der Fokus des Reports von (Ideya 2018) liegt nicht auf der Analyse deutschsprachiger Texte oder der ForresterWave-Report von (Liu und Chien 2018) richtet sich an große Unternehmen und nicht an KMU, Berater oder Forschende.

---

2 [www.socialpilot.co](http://www.socialpilot.co)

3 [hootsuite.com](http://hootsuite.com)

## 1.4 Strukturelles Vorgehen in der Marktstudie

Wir haben im Zeitraum vom 01. Mai 2020 bis einschl. 26. Juli 2020 in einer ausführlichen Marktbetrachtung Social Listening Tools für die Marktstudie der Hochschule Darmstadt geprüft. Die Auswahl und Bewertung der Social Listening Tools unterteilt sich in folgende Schritte:

- Zuerst wurden 67 Social Listening Tools mithilfe vordefinierter Kriterien ausgewählt und diese in Bezug auf die Zielgruppe bewertet.
- Im nächsten Schritt wurden die Tools anhand einer Ausschlussliste auf Mindestkriterien, darunter die Unterstützung einer deutschsprachigen Textanalyse, getestet und untersucht.
- Konnte ein Tool alle Mindestkriterien erfüllen, so wurde es in eine weitere Liste aufgenommen und anhand einer detaillierten Recherche bewertet, die schließlich 24 Tools berücksichtigt und für die Marktstudie evaluiert.

Hinsichtlich der Tool-Bewertung erstellten wir für verschiedene Kategorien ein Punkteschema, bspw. für die Kategorie in Bezug auf die Analysefunktionalität des jeweiligen Tools, entlang dessen jedes der 24 Tools bewertet und zu einem Score zusammengefasst wurde. Die Mindestkriterien für die Auswahl sowie die detaillierten Bewertungskriterien und die Definition des Scores werden in Kapitel 4 beschrieben.

# 2

# Grundlagen



# 2 Grundlagen

## 2.1 Definitorisches

Folgend werden fachliche Begriffe im Kontext des Social Listening erläutert, die in der Studie verwendet werden.

### Alerting-Funktion

Die Alerting-Funktion eines Tools, oft auch Alarmfunktion genannt, ermöglicht eine automatische Benachrichtigung, zum Beispiel per Mail, sobald die von Nutzern definierten Kriterien über das erreichte Volumen nach Erwähnungen innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erreicht wird.

### Aspekt

Unter einem Aspekt versteht man einen einzelnen Gesichtspunkt bei der Betrachtung, Auswertung oder Analyse komplexerer Sachverhalte.<sup>4</sup> Bezogen auf die Sentiment-Analyse ist ein Aspekt ein Teil oder eine Eigenschaft des Gegenstandes, welches online besprochen oder bewertet wird, z. B. eines Produkts oder einer Dienstleistung oder eines Unternehmens oder einer Marke.

### Aspektbasierte Sentiment-Analyse

Die aspektbasierte Sentiment-Analyse versucht, Aspekte zu identifizieren, Meinungsäußerungen zu klassifizieren und dann beides miteinander zu verknüpfen.<sup>5</sup> Im Gegensatz zu einer dokumentbasierten Sentiment-Analyse, bei der der Gesamttext einer Polaritätsklasse automatisch zugeordnet werden soll, z.B. wenn ein Online-Review als positiv kategorisiert wird, soll bei der aspektbasierten Analyse jede Eigenschaft, d.h. jeder Aspekt eines Produktes, einer Dienstleistung oder eines Unternehmens, einer Polaritätsklasse zugeordnet werden. Somit wird dadurch eine tiefere Analyse der geäußerten Meinungen ermöglicht.

---

4 [www.duden.de/rechtschreibung/Aspekt](http://www.duden.de/rechtschreibung/Aspekt)

5 (vgl. Siegel, M.; Alexa, M. 2020: S. 68)

## **Daten-Dashboard**

Ein Daten-Dashboard ist eine Art digitale Anzeigetafel. Das Dashboard eines Social Listening Tools dient meist als Rahmen, um einen Überblick über die relevanten Informationen hinsichtlich der Listening-Aufgabe zu erstellen. In der Regel bieten Dashboards die Möglichkeit, benutzerdefinierte Einstellungen vorzunehmen. So lässt sich beispielsweise einstellen, welche Metriken für die Mentions in einem bestimmten Zeitraum angezeigt werden sollen und welche nicht. Nutzer haben somit die Möglichkeit, Dashboards für die eigenen Fragestellungen und Social-Listening-Zwecke zu konfigurieren. Einige Tools bieten vordefinierte Templates für Dashboards.

## **Emotionsanalyse**

Die Emotionsanalyse im Kontext des Social Listening klassifiziert Erwähnungen oder Aspekte von Erwähnungen nach Emotionen, etwa Freude, Wut, Liebe, Überraschung. Grundsätzlich gehören zu den Teilaufgaben der Emotionsanalyse die automatische Erkennung und die Polaritätsklassifikation von Emotionen sowie die Kategorisierung von erkannten Emotionen.<sup>6</sup>

## **Erwähnung/Mention**

Eine Erwähnung, oft auch Mention genannt, bezeichnet das Vorkommen eines gesuchten Keywords oder ein Treffer für eine definierte Suchanfrage/Query.

## **Full-Service-Anbieter**

Als Full-Service-Anbieter gilt ein Unternehmen, das sowohl die Technologie (Tools) als auch Services für das Monitoring anbietet.

## **Mediensegmente/Quellen**

Nach Duden bezeichnet ein Segment ein Teilstück eines größeren Ganzen.<sup>7</sup> Im Falle der Mediensegmente unterteilt man z. B. zwischen dem Print, dem Rundfunk- und dem Onlinesegment. Im Kontext des Social Listenings sind i.d.R. Datenquellen des Onlinesegments relevant. Relevante Unterkategorien sind beispielsweise Blogs, Soziale Netzwerke, Foren, Videos, Kommentare, Pressemitteilungen, Online-Shops usw.

---

6 (vgl. Siegel, M.; Alexa, M. 2020: S. 107)

7 [www.duden.de/rechtschreibung/Segment](http://www.duden.de/rechtschreibung/Segment)

## **Metrik**

Eine Metrik ist ein Messwert und lässt eine quantitative Aussage über ein bestimmtes Merkmal zu. Messwerte sind beispielsweise Likes, Follower, Shares, Kommentare oder die erreichte Reichweite. Wichtige Metriken für Social Listening sind u.a. potentielle Reichweite, Engagement, Net-Sentiment.

## **(Social Listening) Reporting**

Die Reporting-Funktion von Social Listening Tools unterstützt die Extraktion und gezielte Aufbereitung relevanter Kennzahlen und Daten aus verschiedenen Quellen. Reportings werden meistens in elektronischer Form bereitgestellt und werden in der Regel für unterschiedliche Zwecke und Adressatenkreise erstellt, z. B. unterscheidet sich das Reporting für die Geschäftsführung von dem für den Kundenservice. Tools unterstützen bei der Zusammenstellung, Aufbereitung (zum Beispiel als PDF) und Präsentation (Graphische Darstellung) der Berichte.

## **Sentiment**

Der Begriff Sentiment steht im Englischen für die psychologische Stimmungslage und beschreibt ein vorherrschendes Gefühl oder eine Empfindung. Im Kontext des Social Listening handelt es sich bei Sentiments um Stimmungen, Emotionen und Haltungen, die von Nutzern auf online Plattformen geäußert werden und automatisch oder manuell analysiert zu werden. Ein Sentiment drückt eine persönliche Bewertung oder Haltung aus, die nach ihrer Polarität, als positiv, negativ oder neutral klassifiziert werden kann.

## **Sentiment-Analyse**

Mithilfe der automatischen Sentiment-Analyse werden Erwähnungen, die Social Listening Tools auf Basis von definierten Suchanfragen gesammelt haben, beispielsweise innerhalb von Online-Reviews, Blogs oder Kommentare, nach ihrer Polarität (Siegel und Alexa 2020) kategorisiert. Aufgrund der Komplexität und Besonderheiten von Sprache (Ironie, Slang, Schreibfehlern, usw.) bedarf es ggf. eine manuelle Überprüfung, um eine fehlerfreie Kategorisierung zu gewährleisten.

## Suchanfrage/Query

Mittels einer Suchanfrage, oft auch Query genannt, definiert der Nutzer die Keywords oder Themen, welches das Social Listening Tool suchen und überwachen soll. Die Suchanfrage ist demnach die Schnittstelle zwischen der Suchmaschine des Tools und dem Suchenden. In einigen Tools werden für den Begriff der Suchanfrage andere Synonyme verwendet. So bezeichnet Talkwalker die Suchanfragen als Topic und Ubermetrics beispielsweise als Suchagenten. Einige Tools unterstützen lediglich die Suche nach einzelnen Keywords andere wiederum ermöglichen komplexe Suchanfragen mithilfe von Booleschen Operatoren.

## Unstrukturierte Daten

Im Gegensatz zu strukturierten Daten, die meist in tabellarischer Form vorliegen, liegt der Schwerpunkt von Social Listening auf der Analyse von unstrukturierten Inhalten, welche entweder keine oder eine schwache identifizierbare Struktur vorweisen. Zu den unstrukturierten Daten in Textform zählen u.a. E-Mail- oder Messenger-Nachrichten, Blogs, Tweets oder Reviews. Unstrukturierte Daten können darüber hinaus aus Bildern oder Videoinhalten bestehen.<sup>8</sup>

## Wortwolke

Bei einer Wortwolke handelt es sich um eine Analyse- und Visualisierungsmethode von assoziierten Schlagwörtern. Innerhalb des Social Listening Prozesses wird der textuelle Kontext aller Erwähnungen einer bestimmten Suchanfrage ausgewertet. Die Ergebnisse werden anschließend in Form einer Wortwolke dargestellt. Ergebnisse sind (meistens) inhaltstragende Wörter, die häufig zusammen mit den Keywords einer Suchanfrage vorkommen und deswegen zusammen gruppiert werden. Einige Tools unterstützen eine Analyse und Visualisierung als Wolke ausschließlich bezogen auf Hashtags oder Emojis, und stellen somit die Ergebnisse als Emoji- oder Hashtagwolken dar.

---

8 [www.computerweekly.com/de/definition/Unstrukturierte-Daten](http://www.computerweekly.com/de/definition/Unstrukturierte-Daten)



## 2.2 Angewandte Methodik

Der Fokus der Studie liegt auf der Untersuchung von Social Listening Tools, die das Monitoring und die Analyse von unstrukturierten, öffentlich zugänglichen Daten im Web untersuchen, welche als Texte, Fotos oder Videos auf verschiedenen Plattformen veröffentlicht werden. Die nach vordefinierten Suchkriterien gesammelten Daten werden innerhalb der Tools ausgewertet.

Methodisch wurde wie folgt vorgegangen:

1. Einsatz der sekundären Forschung zur Sammlung und Interpretation von bereits vorhandenem Online-Datenmaterial zu den Tools und zu den Funktionalitäten sowie insbesondere/ i.a. Services um das Social Listening
2. Auswahl der für Zielgruppe KMU relevanten Tools
3. Definition und Festlegung der Kriterien für die Untersuchung der Tools
4. Vertiefte Analyse der gesammelten Daten über das jeweilige Tool (ggf. anhand von Präsentationen, Webpräsenz, Artikel und Studien, Interviews, Videos etc.); hierzu zählt ebenfalls die Durchführung von Tooltests, z.B. durch einen Testzugang, eine Demoversion, eine Online-Präsentation des Anbieters. Ebenso wurden weitere Daten und Informationen durch direkte Kommunikation mit den Tool-Anbietern gewonnen
5. Detaillierte Beschreibung der für die Marktstudie ausgewählten Tools
6. Vergleich der ausgewählten Tools anhand des Kriterienkatalogs (s. Kapitel 4.1) sowie detaillierte Betrachtung der einzelnen Tools innerhalb der Marktstudie

Die engere Auswahl der ersten Social Listening Tools passend für die Zielgruppe KMU wird im Kapitel 2.3 erläutert. In Kapitel 3 wird die Toolauswahl begründet. Die Ausschlusskriterien wurden festgelegt und die Tools im Anschluss daran getestet. Hier wurden die Ergebnisse vorrangig durch einen direkten Testzugang generiert, ebenso aber auch durch vorliegende Online-Präsentation des Anbieters, Artikel, Use Cases, Kommunikation mit den Anbietern oder Studien. Anschließend wurde eine detaillierte Beschreibung der für die Marktstudie ausgewählten Tools angefertigt. Die aggregierten Tools wurden einer finalen Prüfung mit der Kriterienliste (s. Kapitel 4.2) unterzogen. Dabei wurde analysiert, inwieweit die einzelnen Funktionen der Kriterienliste entsprachen.

Die Ergebnisse wurden in tabellarischer Form zusammengeführt und miteinander verglichen. Sie werden anhand der analysierten Eigenschaften dargestellt. Mithilfe eines Fazits wird auf Besonderheiten und Schwerpunkte der Tools hingewiesen.

Jeder der Forschenden untersuchte eine feste Anzahl an Tools anhand eines vorher definierten Vorgehens (s. Kapitel 1.4). Durch diese Definition, wurde der Umfang der zu testenden Funktionen eingegrenzt und eine Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Tools ermöglicht. Die kritische Betrachtung der Auswahl an Tools fand sowohl mit quantitativen als auch qualitativen Kriterien statt. Die gesamten Analysedaten wurden im Zeitraum vom 01.05. bis 26.07.2020 gesammelt.

In vereinzelt Fällen war es leider nicht möglich, die Tool-Funktionalität explorativ durch eigene Analysen innerhalb der Testzugänge zu untersuchen. Für solche Fälle erfolgte die Bewertung der Kriterienliste anhand eines Digital Walkthrough durch Mitarbeiter des Toolanbieters, durch Webinare, durch zugesendete Präsentationen oder durch sekundäre Forschung, beispielsweise durch die Auswertung von frei zugänglichen Daten, wie Interviews, Artikel oder Tutorial-Videos zum Tool.

## **2.3 Zielgruppe**

Die Marktstudie richtet sich in erster Linie an KMU, die weniger als 250 Personen beschäftigen. Spezifische Adressaten der Studie sind unter anderem die Geschäftsführung, Führungs- und Fachmitarbeiter aus den Kommunikations-, Vertriebs- und Marketingbereichen sowie Fachkräfte aus dem Produktmanagement und dem Customer-Care/Service-Bereich. Denjenigen, die aktuell entweder planen oder evaluieren, wie sie Social Listening für ihre Aufgaben und Unternehmensziele einsetzen (können), soll diese Marktstudie eine Hilfestellung bei der komplexen Auswahl an Social Listening Tools bieten. Wie bereits unter 1.1 beschrieben verfügen gerade KMU bei digitalen Themen wie diesem oft über begrenzte Ressourcen finanzieller, zeitlicher und auch personeller Art. Dadurch ist es i.d.R. für sie schwierig, eine umfassende Marktanalyse durchzuführen, um das passende Tool beziehungsweise die passende Tool-Kombination zu finden.

Neben der Zielgruppe der KMU und deren Berater sollen auch kleinere Agenturen sowie Personen aus dem akademischen Umfeld beispielsweise Studierende, Dozenten oder allgemein Verantwortliche bei Studiengängen durch die Marktstudie Orientierung im Bereich Social Listening und Web Monitoring erlangen.

# 3

## Vorstellung der ausgewählten Tools



# 3 Vorstellung der ausgewählten Tools

In diesem Kapitel wird die Toolauswahl begründet und jedes Tool erhält einen Steckbrief, mit zusammenfassenden Informationen über den Anbieter.

## 3.1 Toolauswahl

Für die Marktstudie wurden Social Listening Tools berücksichtigt, welche vordefinierte Kriterien (s. Kapitel 4.1) erfüllen. Die Kriterien stellen die Grundvoraussetzung an Funktionen und Metriken dar, die ein Tool für die ausgewählte Zielgruppe beinhalten muss, um einen produktiven Einsatz zu gewährleisten.

Die Studie untersucht darüber hinaus einige Tools, die zwar die festgelegten Kriterien nicht vollständig erfüllen, jedoch Analyse- und Auswertungsfunktionen für UGC anbieten, beispielsweise wenn Tweets, Facebook-Kommentare oder Reviews bereits im Vorfeld über Social Monitoring Plattformen gesammelt wurden und anschließend mithilfe des vorliegenden Tools analysiert werden. Beispielhaft ist das Tool Gavagai<sup>9</sup> zu nennen, dass auf Grundlage eines Datenimports Reviews oder Facebook-Kommentare oder Tweets analysiert.

## 3.2 Tool-Steckbriefe

Die nachfolgenden Tool-Steckbriefe fassen grundlegende Informationen anhand der Toolauswahl zusammen. Hierbei werden Angaben zum jeweiligen Tool und Kontaktmöglichkeiten zum Softwareanbieter aufgeführt. Außerdem werden die Positionierung des Anbieters am Markt, die Themenexpertise, sowie wichtige Referenzen angegeben.

Die Angaben stammen aus:

- öffentlich zugänglichen Informationen des Toolanbieters, bspw. durch die Unternehmens-Webseite
- der sekundären Forschung, z. B. Online-Artikel, Nachrichten, Reviews, Evaluationen u.Ä. über die Tools
- zugesendeten Präsentationen
- persönlichen Gesprächen

Die Aufführung erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

---

9 [www.gavagai.io/products/explorer/](http://www.gavagai.io/products/explorer/)



## Adoreboard Emotics

Gründungsjahr 2011<sup>10</sup>

Mitarbeiteranzahl ca. 11<sup>11</sup>

### Positionierung des Anbieters

KI-basierte Emotionsanalyse, die versucht die Gründe für beispielsweise geäußerte Zufriedenheit oder positive oder negative Kundenerfahrungen zu entdecken.

### Themenexpertise

Analyse von Customer und Employer Experience, die über die Sentiment-Analyse hinausgeht.

### Referenzen

McCann, Slack, Havas, Wunderman, BMW, Unilever, LEO, Nike

### Webseite

[adoreboard.com/](http://adoreboard.com/)

### Kontakt

Tel: +44 (0) 28 9099 3880

E-Mail: [hello@adoreboard.com](mailto:hello@adoreboard.com)



## awario

## awario

Gründungsjahr 2015<sup>12</sup>

Mitarbeiteranzahl 25 (Quelle: s.o.)

### Positionierung des Anbieters

Standardisiertes Social Listening Tool.

### Themenexpertise

Sentiment-Analyse, Echtzeit-Analyse.

### Referenzen

amazon, Pizza Hut, SAP, unicef, University of Cambridge, WhatsApp, pwc, accenture

### Webseite

[awario.com/home](http://awario.com/home)

### Kontakt

E-Mail: [support@awario.com](mailto:support@awario.com)

<sup>10</sup> [www.linkedin.com/company/adoreboard/about/](http://www.linkedin.com/company/adoreboard/about/)

<sup>11</sup> [craft.co/adoreboard](http://craft.co/adoreboard)

<sup>12</sup> [awario.com/about/](http://awario.com/about/)

	<b>Brandwatch</b>	
	Gründungsjahr	2007 <sup>13</sup>
	Mitarbeiteranzahl	500+ (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b>		
Consumer-Intelligence-Unternehmen, das umfangreiche standardisierte Lösungen anbietet.		
<b>Themenexpertise</b>		
Social Listening, Influencer Datenbank, Marketing Reporting, Marktforschung.		
<b>Referenzen</b>		
Walmart, Unilever, American Airlines, Dell		
<b>Webseite</b>	<b>Kontakt</b>	
<a href="http://www.brandwatch.com/de/">www.brandwatch.com/de/</a>	Tel: +49 (0) 3057 702 5620 E-Mail: <a href="mailto:kontakt@brandwatch.com">kontakt@brandwatch.com</a>	

	<b>Brand24</b>	
	Gründungsjahr	2011 <sup>14</sup>
	Mitarbeiteranzahl	70 (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b>		
Media Monitoring, Hashtag-Tracking, Automatische Reports.		
<b>Themenexpertise</b>		
Social Listening, Marketing Reporting, Auflistung aller Mentions der jeweiligen Marke.		
<b>Referenzen</b>		
Uber, Intel, VICHY, Stanford University		
<b>Webseite</b>	<b>Kontakt</b>	
<a href="http://www.brand24.com/">www.brand24.com/</a>	E-Mail: <a href="mailto:help@brand24.com">help@brand24.com</a>	

13 [www.linkedin.com/company/brandwatch/about/](http://www.linkedin.com/company/brandwatch/about/)

14 [brand24.com/about-us/](http://brand24.com/about-us/)

	<b>buzzrank</b>	
	Gründungsjahr	2011. Übernahme durch dpa 2017 <sup>15</sup>
	Mitarbeiteranzahl	10 bis 50 <sup>16</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Monitoring für Twitter und Facebook sowie Nachrichten und Blogs.		
<b>Themenexpertise</b> Echtzeit-Themenbeobachtung und Performanz-Messung; Reporting für redaktionelle Arbeit; Analyse Influencer/Medienmacher; Event-Monitoring.		
<b>Referenzen</b> Medienboard BerlinBrandenburg, Medienboard Reception, Next.Media.Hamburg Scoopcamp		
<b>Webseite</b> www.dpa.com/de/planung-monitoring/buzzrank	<b>Kontakt</b> Christian Keun, Leitung Vertrieb Digitale Plattformen E-Mail: keun.christian@dpa.com	


	<b>Buzzsumo</b>	
	Gründungsjahr	2013 <sup>17</sup>
	Mitarbeiteranzahl	2 bis 10 Mitarbeiter (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Kein Allrounder im Bereich Social Listening, da keine Sentiment-Analyse möglich ist. Stattdessen kann aber Content umfassend identifiziert und entdeckt werden, sowie Influencer/Autoren und Trends erkannt.		
<b>Themenexpertise</b> Content entdecken, suchen und Identifizieren.		
<b>Referenzen</b> Expedia, Ogilvy, The Telegraph		
<b>Webseite</b> buzzsumo.com/		

15 [www.presseportal.de/pm/8218/3725922](http://www.presseportal.de/pm/8218/3725922)

16 [www.linkedin.com/company/buzzrank-gmbh/about/](http://www.linkedin.com/company/buzzrank-gmbh/about/)

17 [www.linkedin.com/company/buzzsumo/about/](http://www.linkedin.com/company/buzzsumo/about/)

	<h2>Cision</h2>	
	<b>Gründungsjahr</b>	2014 <sup>18</sup>
	<b>Mitarbeiteranzahl</b>	1000+ <sup>19</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Monitoring über traditionelle, digitale und soziale Medien; Starker PR-Schwerpunkt und Unterstützung von PR-Workflows; Unterstützung bei der Suche nach passenden Medienkontakten und Influencern.		
<b>Themenexpertise</b> Globales Monitoring, Influencer-Datenbank, Messung von Kommunikationsmaßnahmen.		
<b>Referenzen</b> Kellogg's, Ketchum, Bayer, LG, Allianz, Design Hotels		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.cision.com/de/">www.cision.com/de/</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 69 244 3288-350 E-Mail: <a href="mailto:support@cision.com">support@cision.com</a>	

	<h2>Critical Mention</h2>	
	<b>Gründungsjahr</b>	2002 <sup>20</sup>
	<b>Mitarbeiteranzahl</b>	ca. 74 <sup>21</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Tool legt starken Fokus auf weltweites Media Monitoring inkl. TV und Radio und bietet auch Social Listening an.		
<b>Themenexpertise</b> Media Monitoring; Kundensupport 24/7/365 erreichbar.		
<b>Referenzen</b> Mc Donalds, Killington, CBS, Orlando Magic		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.criticalmention.com/">www.criticalmention.com/</a>	<b>Kontakt</b> E-Mail: <a href="mailto:support@criticalmention.com">support@criticalmention.com</a>	


18 [www.cision.de](http://www.cision.de)

19 [www.linkedin.com/company/cision/about/](http://www.linkedin.com/company/cision/about/)

20 [www.criticalmention.com/about-us/](http://www.criticalmention.com/about-us/)

21 [craft.co/critical-mention](http://craft.co/critical-mention)



	<h2>Echobot</h2>	
	<b>Gründungsjahr</b>	2011 <sup>22</sup>
	<b>Mitarbeiteranzahl</b>	50+ (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Cloud Software für Sales & Marketing Intelligence.		
<b>Themenexpertise</b> Monitoring, um Kunden, Märkte und Medien besser zu verstehen. B2B Datenbank, CRM, ERP, Lösung zur Vertriebsunterstützung.		
<b>Referenzen</b> Deutsche Telekom, Michelin, Siemens, AWO		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.echobot.de">www.echobot.de</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 721 500 57 501 E-Mail: <a href="mailto:service@echobot.de">service@echobot.de</a>	

	<h2>Gavagai Explorer</h2>	
	<b>Gründungsjahr</b>	2008, Spin-off des Schwedischen Instituts für Computerwissenschaften
	<b>Mitarbeiteranzahl</b>	10 bis 50 <sup>23</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Mehrsprachige KI-basierte Text- und Sentiment-Analyse; Tiefgehende Analyse von Kundenfeedback und Kundenäußerungen für viele und verschiedene Branchen.		
<b>Themenexpertise</b> Mehrsprachige Analyse von u.a. Reviewdaten und Antworten auf offenen Fragen; aspektbasierte Sentiment-Analyse.		
<b>Referenzen</b> u.A: Huawei, Spotify, Kantar SIFO		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.gavagai.io/products/explorer/">www.gavagai.io/products/explorer/</a>	<b>Kontakt</b> <a href="http://gavagai.io">gavagai.io</a> <b>Testzugangsanfrage:</b> <a href="http://www.gavagai.io/l/free-demo/">www.gavagai.io/l/free-demo/</a>	

22 [www.echobot.de/unternehmen/](http://www.echobot.de/unternehmen/)

23 [www.linkedin.com/company/gavagai/about/](http://www.linkedin.com/company/gavagai/about/)

	<b>Linkfluence (Radarly)</b>	
	Gründungsjahr	2006 <sup>24</sup>
	Mitarbeiteranzahl	250 (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Allrounder im Social Listening und Monitoring Bereich.		
<b>Themenexpertise</b> Brand Equity Tracking, Trenderkennung, Tribe Tracking, Kampagnen Performance, Online Reputation, Identifikation und Erfolgsmessung.		
<b>Referenzen</b> Danone, Airfrance, Sephora, Hyundai		
<b>Webseite</b> www.linkfluence.com/	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 211 547634 0 E-Mail: kontakt@linkfluence.com	

 <b>Mediatoolkit</b>	<b>Mediatoolkit</b>	
	Gründungsjahr	2014 <sup>25</sup>
	Mitarbeiteranzahl	50 (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Standardisiertes Tool für Social Listening und Monitoring.		
<b>Themenexpertise</b> Social Media Listening & Monitoring, Reporting.		
<b>Referenzen</b> McCANN, WWF, Lufthansa, Red Bull		
<b>Webseite</b> www.mediatoolkit.com/	<b>Kontakt</b> Tel: +385 (1) 3333 711 E-Mail: info@mediatoolkit.com	

24 [pitchbook.com/profiles/company/59019-76#overview](https://pitchbook.com/profiles/company/59019-76#overview)

25 [www.mediatoolkit.com/about-us](https://www.mediatoolkit.com/about-us)

 <b>mentionlytics</b>	<b>mentionlytics</b>	
	Gründungsjahr	2015 <sup>26</sup>
	Mitarbeiteranzahl	50 <sup>27</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Full-Service-Anbieter für Social Media Monitoring, der auch individuelle Lösungen auf Anfrage anbietet.		
<b>Themenexpertise</b> Social Media Monitoring, Social Intelligence, Planung und Veröffentlichung von Beiträgen für soziale Netzwerke.		
<b>Referenzen</b> Knorr, Telekom, DDB		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.mentionlytics.com/">www.mentionlytics.com/</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +1 (845) 233 6543 E-Mail: <a href="mailto:eva@mentionlytics.com">eva@mentionlytics.com</a>	

 <b>Meltwater</b>	<b>Meltwater</b>	
	Gründungsjahr	2001 <sup>28</sup>
	Mitarbeiteranzahl	ca. 2000 (Quelle: s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Allrounder im Social Listening und Monitoring Bereich.		
<b>Themenexpertise</b> Alle denkbaren Social Listening Möglichkeiten stehen zur Verfügung. Fokus liegt auf dem verknüpften Journalisten-Netzwerk und der Erkennung von Autoren.		
<b>Referenzen</b> LGT-Gruppe, Google, FlixBus, Deutsches Weininstitut, Trial International		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.meltwater.com/de">www.meltwater.com/de</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 30 293 692 047 E-Mail: <a href="mailto:hallo@meltwater.com">hallo@meltwater.com</a>	

26 [www.capterra.com/de/software/149226/mentionlytics](http://www.capterra.com/de/software/149226/mentionlytics)

27 [www.linkedin.com/company/mentionlytics/](http://www.linkedin.com/company/mentionlytics/)

28 [pitchbook.com/profiles/company/52625-26#overview](http://pitchbook.com/profiles/company/52625-26#overview)

	<b>Neticle</b>	
	Gründungsjahr	2012 <sup>29</sup>
	Mitarbeiteranzahl	50+ <sup>30</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Standardisiertes Social Listening und Media Monitoring Tool.		
<b>Themenexpertise</b> Intelligente Medienbeobachtung, Medienanalyse und Social Listening.		
<b>Referenzen</b> Allianz, Auchan, CIB Bank, Decathlon, Samsung, T-Online, Vodafone		
<b>Webseite</b> <a href="https://neticle.com/company/en">neticle.com/company/en</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +36 (0) 70 624 6955 E-Mail: <a href="mailto:info@neticle.com">info@neticle.com</a>	

	<b>Pulsar</b>	
	Gründungsjahr	2009 <sup>31</sup>
	Mitarbeiteranzahl	70+ <sup>32</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Umfangreiches Tool mit vier standardisierten Lösungen.		
<b>Themenexpertise</b> Trenderkennung in Social Media, Social Listening, Messung und Optimierung der eigenen Kanäle, quantitative und qualitative Methoden, um Daten von Zielgruppen auszuwerten und strategisch einzusetzen.		
<b>Referenzen</b> Instagram, IKEA, Unilever, The Guardian		
<b>Webseite</b> <a href="https://www.pulsarplatform.com/">www.pulsarplatform.com/</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +44 (0) 207 874 6599 E-Mail: <a href="mailto:info@pulsarplatform.com">info@pulsarplatform.com</a>	

29 [www.linkedin.com/company/neticle/about/](https://www.linkedin.com/company/neticle/about/)

30 [neticle.com/company/en/team](https://neticle.com/company/en/team)

31 [www.pulsarplatform.com/about/](https://www.pulsarplatform.com/about/)

32 [www.owler.com/company/pulsarplatform](https://www.owler.com/company/pulsarplatform)

 <b>socialbakers</b>	<b>Social Bakers</b>	
	Gründungsjahr	2008 <sup>33</sup>
	Mitarbeiteranzahl	500+ <sup>34</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Globales KI-basiertes Social-Media-Marketing-Unternehmen, das eine Marketing SaaS-Plattform namens Socialbakers Suite anbietet.		
<b>Themenexpertise</b> Audience Analysis, Influencer, Content Intelligence, Publishing & Scheduling, Analytics & Benchmarks, Community Management.		
<b>Referenzen</b> Danone, Samsung, Jägermeister, Vodafone, Walmart, Heineken, National Geographic		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.socialbakers.com/">www.socialbakers.com/</a>		<b>Kontakt</b> E-Mail: <a href="mailto:support@socialbakers.com">support@socialbakers.com</a> .

 <b>Social Searcher</b> <small>Free Social Media Search Engine</small>	<b>Social Searcher</b>	
	Gründungsjahr	2012 <sup>35</sup>
	Mitarbeiteranzahl	2 bis 10 <sup>36</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Standardisiertes Social Listening und Social Media Monitoring Tool.		
<b>Themenexpertise</b> Social Media Search Engine.		
<b>Referenzen</b> Forbes, Le Figaro, Social Media Today, Social Times, B2C, makeuseof, KillerStartups, Entrepreneur, AllFacebook, CMSWiRE, journalism.co.uk		
<b>Webseite</b> <a href="http://www.social-searcher.com/">www.social-searcher.com/</a>		<b>Kontakt</b> E-Mail: <a href="mailto:info@social-searcher.com">info@social-searcher.com</a>


33 [www.linkedin.com/company/socialbakers-com/about/](http://www.linkedin.com/company/socialbakers-com/about/)

34 [www.socialbakers.com/company](http://www.socialbakers.com/company)

35 [www.social-searcher.com/about/](http://www.social-searcher.com/about/)

36 [www.linkedin.com/company/social-searcher/about/](http://www.linkedin.com/company/social-searcher/about/)

 <b>STORYCLASH</b>	<b>Storyclash</b>	
	Gründungsjahr	2015 <sup>37</sup>
	Mitarbeiteranzahl	20 <sup>38</sup>
<b>Positionierung des Anbieters</b> Social Media Monitoring und Brand Monitoring; Event Reporting.		
<b>Themenexpertise</b> Influencer Reporting ; besonders Instagram Story Monitoring.		
<b>Referenzen</b> Daimler AG, Boston Consulting, Travador		
<b>Webseite</b> www.storyclash.com	<b>Kontakt</b> Tel: +43 (0) 660 4175725   E-Mail: office@storyclash.com	

	<b>Symanto Survey Insights (Symanto Management System)</b>	
	Gründungsjahr	2010 <sup>39</sup>
	Mitarbeiteranzahl	70 (Quelle s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Aspektbasierte Sentiment- und Emotions-Analyse von Umfragedaten/Online-Reviews. Automatische Identifikation von Eigenschaften und Themen hinsichtlich eines Produktes oder Brands auf Basis von Natural Language Processing und KI Algorithmen.		
<b>Themenexpertise</b> Fokus auf gesammelten unstrukturierten Textdaten; Identifikation von Themen/Sentiment, Auswertung von Emotionen/psychologischen Aspekten (Psychographisches Profiling).		
<b>Referenzen</b> Microsoft, JBL-Harman, Adidas, FC Bayern München		
<b>Webseite</b> www.symanto.net/	<b>Kontakt</b> Tel: + 49 (0) 91137846639   E-Mail: info@symanto.net	

37 [etailment.de/news/start-ups/storyclash-viral-tool-start-up-22084](http://etailment.de/news/start-ups/storyclash-viral-tool-start-up-22084)

38 [www.youtube.com/watch?v=kCXRY4UI7Dk](https://www.youtube.com/watch?v=kCXRY4UI7Dk)

39 [www.marktforschung.de/aktuelles/interviews/marktforschung/kaum-jemand-weiss-welche-motivationen-gruende-und-emotionen-sich-hinter-kaufentscheidungen-verbergen/](http://www.marktforschung.de/aktuelles/interviews/marktforschung/kaum-jemand-weiss-welche-motivationen-gruende-und-emotionen-sich-hinter-kaufentscheidungen-verbergen/)


	<b>Talkwalker</b>	
	Gründungsjahr	2009 <sup>40</sup>
	Mitarbeiteranzahl	200+ (Quelle:LinkedIn-Profil)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Social Listening und Monitoring.		
<b>Themenexpertise</b> Social Media Monitoring & Listening, QuickSearch, Conversation-Cluster, Zielgruppenanalyse.		
<b>Referenzen</b> u.a. Merck, HelloFresh, Coca Cola		
<b>Webseite</b> www.talkwalker.com/de	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 69 254745-500 E-Mail: contact@talkwalker.com	

	<b>Ubermetrics</b>	
	Gründungsjahr	2011 <sup>41</sup>
	Mitarbeiteranzahl	50+ (Quelle: LinkedIn-Profil)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Allrounder im Social Listening und Monitoring Bereich.		
<b>Themenexpertise</b> Social Media Monitoring & Analytics, Supply Chain Management, Social Listening.		
<b>Referenzen</b> DHL, notebooksbilliger.de, Fink & Fuchs, World Health Summit		
<b>Webseite</b> www.ubermetrics-technologies.com/de/	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 30 577 021 30 E-Mail: hello@ubermetrics.com	

40 [www.linkedin.com/company/talkwalker/about/](http://www.linkedin.com/company/talkwalker/about/)

41 [www.linkedin.com/company/ubermetrics-technologies-gmbh/about/](http://www.linkedin.com/company/ubermetrics-technologies-gmbh/about/)

	<b>VICO Research</b>	
	<b>Gründungsjahr</b>	2005 <sup>42</sup>
	<b>Mitarbeiteranzahl</b>	95 (s.o.)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Standardisiertes Social Media Monitoring für den Mittelstand und Konzerne in Deutschland.		
<b>Themenexpertise</b> Social Listening & Monitoring, Data-driven Marketing, Online PR, CRM, Produktmanagement.		
<b>Referenzen</b> Allianz, Daimler, LG		
<b>Webseite</b> <a href="http://vico-research.com/">vico-research.com/</a>	<b>Kontakt</b> Tel: +49 (0) 711 78 7829 0 E-Mail: <a href="mailto:info@vico-research.com">info@vico-research.com</a>	

	<b>YouScan</b>	
	<b>Gründungsjahr</b>	2009 <sup>43</sup>
	<b>Mitarbeiteranzahl</b>	51 bis 200 (Quelle: LinkedIn-Profil)
<b>Positionierung des Anbieters</b> Social Listening, Visual Listening, Social Media Monitoring.		
<b>Themenexpertise</b> Brand Reputation; Trenderkennung; aspektbasierte Sentiment-Analyse; Bilderkennung z.B. Brand, Logo, Personen etc.; Zielgruppenanalyse.		
<b>Referenzen</b> u.a. PepsiCo, Google, Coca-Cola, Michelin, L'Oréal, Danone		
<b>Webseite</b> <a href="http://youscan.io">youscan.io</a>	<b>Kontakt</b> <a href="http://youscan.io/">youscan.io/</a>	

42 [vico-research.com/wer-wir-sind/](http://vico-research.com/wer-wir-sind/)

43 [www.linkedin.com/company/youscan/about/](http://www.linkedin.com/company/youscan/about/)



# 4

## Gegenüber- stellung der Tools



# 4 Gegenüberstellung der Tools

## 4.1 Auswahlkriterien

Um in die Marktstudie aufgenommen zu werden, muss ein Tool die folgenden Mindestkriterien erfüllen:

- **Deutschsprachige Textanalyse:** Als wichtigstes Kriterium muss ein Tool eine deutschsprachige Textanalyse zur Ergebnisaufbereitung durchführen können.
- **Spracheinstellungen:** Ein Mindestkriterium, das ein Tool erfüllen muss, ist das Vorhandensein einer Spracheinstellung für Deutsch oder Englisch.
- **Bereitstellungsmodell:** Die Mindestanforderung bestand, dass das Tool innerhalb eines Webbrowsers bereitgestellt wird, z.B. als SaaS oder als Cloud-Lösung. Darüber hinaus betrachteten die Autoren auch die Verfügbarkeit von Mobile-Apps und eigenständige Desktop-Apps – diese waren jedoch nicht zwingend notwendig, um in die Marktstudie aufgenommen zu werden.
- **Branchenunspezifisch:** Ein Tool darf nicht ausschließlich für eine einzelne Branche anwendbar sein.
- **Quellenabdeckung:** Um ausreichende Social-Listening-Ergebnisse liefern zu können, soll ein Tool mindestens drei der gängigsten Social Media Plattformen abdecken. Zu den gängigsten Social Media Plattformen zählen zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Marktstudie Facebook, Twitter, Instagram, YouTube und TikTok.
- **Tool-Anwender:** Das Mindestkriterium bestand hierbei darin, dass das Tool auf einen Endnutzer ausgerichtet ist, der keine Programmierfähigkeiten benötigt, um alle Funktionen des Tools nutzen zu können.

## 4.2 Bewertungskriterien & Kategorien zur Evaluation der Tools

Wurden diese Mindestkriterien erfüllt, qualifizierte sich das Tool für die detailliertere Evaluierung. In diesem Schritt wurden die Tools einer umfangreichen Betrachtung unterzogen sowie einer darauffolgenden Bewertung anhand eines selbsterstellten Scoring-Schemas, um die Vergleichbarkeit der Tools zu gewährleisten.

## Toolaufbau

Im Bereich des Toolaufbaus haben wir uns die Benutzerfreundlichkeit und Usability der Tools angesehen. Hierbei haben wir folgende Kriterien genauer betrachtet:

- **Visualisierung:** Das Tool sollte übersichtlich und logisch aufgebaut sein, sodass dem Nutzer auch ohne Vorerfahrungen mit Social Listening Tools, ein leichter Einstieg möglich ist.
- **Verständlichkeit:** Es muss dem Nutzer schnell ersichtlich sein, welche Informationen er oder sie über die angezeigten Grafiken und Ergebnisse herauslesen kann. Ebenso sollten leicht verständliche Begriffe und Betitelungen verwendet werden, bestenfalls sogar direkte Erläuterungen zu den abgebildeten Informationen oder den Begriffen.
- **Tutorial:** Bei diesem Punkt wurde betrachtet, ob dem Nutzer ein Tutorial in Form von bspw. eines Einführungsvideos, schriftlichen Leitfadens oder auch FAQs, angeboten wurde, um auch unerfahrenen Nutzern einen leichten und schnellen Einstieg zu ermöglichen.

## Analysefunktionen

Die Analysefunktionen der Tools stellten den wichtigsten Teil der Bewertung innerhalb dieser Marktstudie dar. Neben der Betrachtung, ob das Tool Informationen über allgemeine Angaben, wie demografische oder geografische Daten, Auskunft geben kann, wurden in diesem Abschnitt folgende Analysefunktionen betrachtet:

- **Filterfunktionen:** Betrachtung der qualitativen und quantitativen Filterfunktionen, in Hinblick auf die individuellen Anpassungsmöglichkeiten an die Anforderung des Nutzers.
- **Analysen:** Bewertung nach den Analysemöglichkeiten des Tools, beispielsweise Keyword-Analyse, Bild-/Videoanalyse, Trendanalyse, Sentiment-Analyse, um dem Nutzer eine schnelle Übersicht über die Möglichkeiten des entsprechenden Tools zu bieten.

- **Metriken:** Betrachtung der quantitativen Messwerte, die jedes einzelne Tool anbietet, um auch hier dem Nutzer eine schnelle Übersicht der Möglichkeiten bieten zu können.
- **Analysierte Textsorten/-typen:** Hierbei wurde untersucht, welche Textsorten und -typen ein Tool erfassen kann, um dem Nutzer die nötigen Informationen an die Hand zu geben, und ob das Tool den individuell geforderten Ansprüche des Nutzers gerecht werden kann.
- **Autoren:** Betrachtung, ob der Nutzer Angaben über die wichtigsten Autoren oder Influencer viraler Postings erhält. Dies kann auch Unternehmen oder Nachrichtenseiten enthalten. Dieses Kriterium dient dazu, dem Nutzer Informationen über wichtige Meinungsträger in seinem Umfeld zu liefern oder gar diese vorerst zu identifizieren.
- **Zeitraumen:** Hierbei fand eine Beurteilung des Zeitraums statt, in dem die Daten gefunden werden. Die Kategorien wurden wie folgt festgelegt: über 6 Wochen, genau 6 Wochen und unter 6 Wochen.

Die vorhandenen Reportingmöglichkeiten der Tools wurden evaluiert. Es wurde bewertet, ob die Erstellung eines Reportings in einem individuell anpassbaren Format möglich ist und ob eine Alerting-Funktion vorhanden ist.

## Daten

Die angebotenen Funktionen für den Datenimport und -export wurden betrachtet:

- **Datenimport:** Betrachtung der Möglichkeiten, wie man vorhandene Daten in das Tool importieren kann, damit sie vom Tool ausgewertet werden können.
- **Datenexport:** Betrachtung der Möglichkeiten, wie man die Ergebnisse exportieren kann. Hierbei spielen Formate, z.B. PDF, Excel, PNG etc., eine wichtige Rolle.
- **Datenbereinigung:** Das Tool sollte die Funktion bieten fehlerhafte Daten bereinigen zu können, damit bei weiteren Analysen die Daten nicht verfälscht werden.
- **Schnittstelle:** Betrachtung darüber, ob das Tool die Möglichkeit einer Verbindung/Integration mit einer anderen Anwendung bietet, bspw. einem Customer-Relationship-Management-Tool.

## Reporting

Die vorhandenen Reportingmöglichkeiten der Tools wurden evaluiert. Es wurde bewertet, ob die Erstellung eines Reportings in einem individuell anpassbaren Format möglich ist und ob eine Alerting-Funktion vorhanden ist.

## Service

Abschließend findet der Leser noch Informationen über den angebotenen Service des entsprechenden Tools, also Angaben darüber in welcher Form der Kundensupport kontaktiert werden kann und ob eine direkte Einbindung des eigenen Servicekanal innerhalb des Tools möglich ist.

- **Kundensupport:** Bei diesem Kriterium wurde betrachtet, welche Kontaktmöglichkeiten das Tool dem Nutzer bietet, um bei Fragen oder Problemen mit dem Support in Kontakt zu treten, z.B. die Kontaktaufnahme über Chat, Telefon oder per Mail.
- **Einbindung des Servicekanals:** Zuletzt wurde bewertet, ob es dem Nutzer möglich ist, den eigenen Servicekanal mit dem Tool zu verbinden.

### 4.3 Scoring-Schema zur Bewertung der einzelnen Tools

Um die 24 Tools zu bewerten, wurde ein Schema, d.h. ein Punktesystem für ausgewählte Kategorien entwickelt. Diese Kategorien reflektieren für die Zielgruppe relevante Kriterien und ermöglichen so, eine festgelegte Punktzahl für jedes Tool pro Kategorie zu vergeben. Insgesamt handelt es sich dabei um 13 von 25 Bewertungskriterien, für die ein Tool Punkte sammeln konnte. Attribute wie die Spracheinstellung des Tools oder der Zeitrahmen für eine Rückwärtssuche nach relevanten Mentions wurden nicht mit Punkten bewertet, denn die Spracheinstellung bezieht sich beispielsweise nur auf die Benutzeroberfläche des Tools und hat keinen Einfluss auf die Ergebnisse. Hier wurde vorausgesetzt, dass Mitarbeiter, die für das Social Listening zuständig sind, die nötigen englischen Sprachkenntnisse mitbringen, um das Tool bedienen zu können. Hinsichtlich des Zeitrahmens der Datensammlung wurde von einer Punktevergabe ebenso abgesehen, da beispielsweise die Auswertung historischer Daten stark vom Preismodell und dem gewählten Leistungsumfang abhängt.

Im Scoring-Schema wurde sowohl quantitativ als auch qualitativ bewertet. Das bedeutet, dass beispielsweise in Bewertungskategorien, bei denen es auf die Anzahl an Möglichkeiten ankommt, quantitativ bewertet wurde. Hierunter fällt beispielsweise die Anzahl der Analyse- und Filterfunktionen. Kriterien, bei denen es nicht auf eine bestimmte Anzahl von Möglichkeiten angekommen ist, wurden qualitativ bewertet. Dies war beispielsweise bei der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit der Fall, indem für die Visualisierung und die Verständlichkeit der Benutzeroberfläche Punkte vergeben wurden. Um hierbei möglichst einheitlich bewerten zu können, wurde im Vorfeld definiert, unter welchen Voraussetzungen ein Tool in dieser Kategorie gut, schlecht oder mittelmäßig abschneidet. Darüber hinaus wurde auch für eine angebotene Leistung, Punkte vergeben. Dies war der Fall, wenn zum Beispiel die Verfügbarkeit eines Tutorials, die Individualisierbarkeit des Datenexports oder die Existenz einer Alerting-Funktion bewertet wurde.

Da nicht alle Kriterien von gleicher Wichtigkeit für die Marktstudie sind, wurde eine Gewichtung der einzelnen Kriterien vorgenommen. So konnte deshalb ein Tool pro Kriterium zwischen null und maximal drei Punkte erhalten. Maximal konnte ein Tool somit 25 Punkte erreichen.

Um Punkte zu erreichen, wurden verschiedene Indikatoren angewandt. Bei Kriterien die eine gewisse Anzahl an Unterpunkten wie bspw. ein bestimmte Anzahl von Filtermöglichkeiten enthalten müssen, wurde ein Mittelwert errechnet, an dem sich bei der Bewertung orientiert werden konnte. So wurden unterschiedlich viele Punkte dafür vergeben, wenn der Umfang der Funktionen den errechneten Mittelwert unterschritten, überschritten oder genau erreicht hat (Abb. 1). Hinsichtlich der Visualisierung und Verständlichkeit wurde festgelegt, wann ein Tool gut visualisiert und leicht verständlich ist. Deshalb wurde hier zwischen den Zuständen gut, neutral sowie schlecht unterschieden (Abb. 1). Funktionen wie die Alerting-Funktion oder die Möglichkeit der Datenbereinigung wurden auf ihr Vorhandensein geprüft und konnten somit entweder zwei oder null Punkte erhalten (Abb. 1). Hinsichtlich des Kundensupports konnte jedes Tool Punkte erreichen, sofern mindestens eine Möglichkeit gegeben war, da auch eine einzige Möglichkeit des Kundensupports gut funktionieren kann (Abb. 1).

Visualisierung		Filterfunktionen		Alerting Funktion		Kundensupport	
Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte
Gut	1	über ø	3	Ja	2	3 Möglichkeiten	3
Neutral	0,5	genau ø	1,5	Nein	0	2 Möglichkeiten	2
Schlecht	0	unter ø	0			1 Möglichkeit	1
						0 Möglichkeiten	0

Abbildung 1: Auszug aus dem Scoring-Schema

Es ist jedoch zu erwähnen, dass die Bewertung der Tools subjektiv war. Nicht alle Forschenden konnten jedes Tool begutachten und bewerten. Um hier eine gleiche Bewertungsgrundlage herzustellen, wurde möglichst genau definiert, wann Punkte vergeben werden und wann nicht. So wurde die Visualisierung eines Tools als "gut" bewertet, wenn ein einheitliches Farbschema, eine ansprechende Visualisierung und eine für das Web optimierte Schriftgrößen verzeichnet werden konnte.

Das gesamte Scoring-Schema inkl. aller Durchschnittswerte und Abstufungen kann im Anhang auf Seite XXX gefunden werden.

## 4.4 Tabellarische Übersicht

Von den 67 Social Listening Tools wurden 24 Tools nach folgenden Kriterien in einer Excel-Tabelle bewertet:

- **Facts:** Spracheinstellung, Bereitstellungsmodell, Preis, Preismodell, Quellenabdeckung, Full-Service Tool, Standard oder maßgeschneidertes Tool
- **Toolaufbau:** Visualisierung, Verständlichkeit, Tutorial für Nutzer
- **Analysefunktion:** demografische oder geografische Daten, Filterfunktion, Analysen, Metriken, analysierte Textsorten, Autoren, Zeitraum der Daten
- **Reporting:** Alerting Funktion, individuelles Reporting Format, Ergebnisse Aufbereitung
- **Daten:** Datenimport, Datenexport, Datenbereinigung und Schnittstelle zu anderen Anwendungen
- **Service:** Kundensupport & Einbindung eines Servicekanals
- **Fazit:** Anmerkungen und Hinweise zum Tool

Die vollständige Bewertungsliste der getesteten Tools finden Sie im Anhang auf Seite VI.

Facts						Toolaufbau			
<b>Spracheinstellung des Toolinterface</b>	<b>Bereitstellungsmodell</b>	<b>Preis</b>	<b>Preismodell</b>	<b>Quellenabdeckung</b>		<b>Themenschwerpunkt</b>	<b>Nutzerfreundlichkeit/Usability</b>		
<input type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...				<input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input type="checkbox"/> Pinterest <input type="checkbox"/> LinkedIn <input type="checkbox"/> YouTube	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen		

Analysefunktionen des Tools										
<input type="checkbox"/> Demografische Daten	<b>Filterfunktionen</b>		<input type="checkbox"/> Trendanalyse	<input type="checkbox"/> Sentimentanalyse	<b>Metriken</b>		<b>Analysierter Texttypi/-Sorte</b>		<b>Autoren</b>	<b>Zeiträumen</b>
<input type="checkbox"/> Geografische Daten	<input type="checkbox"/> Domain Filter	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagemtanalyse	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score	<input type="checkbox"/> Scores	<input type="checkbox"/> Review	<input type="checkbox"/> Kommentare		
<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Content Type	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> (Kanal) Engagement	<input type="checkbox"/> Totia Engagement	<input type="checkbox"/> Tweets	<input type="checkbox"/> ...		
<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Word Count	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Shares	<input type="checkbox"/> Evergreen Score	<input type="checkbox"/> Blogs	<input type="checkbox"/> ...		
<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Publisher Size	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Number of Links	<input type="checkbox"/> Wortwolke	<input type="checkbox"/> Bilder	<input type="checkbox"/> ...		
Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen

Daten				Reporting		
<b>Datenimport</b>	<b>Datenexport</b>	<b>Datenbereinigung</b>	<b>Schnittstelle vorhanden?</b>	<b>Alerting-Funktion</b>	<b>individuelles Format</b>	<b>Ergebnisaufbereitung</b>
-	-					<input type="checkbox"/> Präsentation
Formate	Formate					<input type="checkbox"/> Textdokumente
						<input type="checkbox"/> Dashboards
						<input type="checkbox"/> ...
						<input type="checkbox"/> Telefonate
						<input type="checkbox"/> ...
						<input type="checkbox"/> Kundenworkshop
						<input type="checkbox"/> ...
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen

Service		Fazit
<b>Kundensupport</b>	<b>Einbindung Servicekanal</b>	
<input type="checkbox"/> Chatsupport		
<input type="checkbox"/> Mail		
<input type="checkbox"/> Telefon		
<input type="checkbox"/> ...		
Bemerkungen	Bemerkungen	

Abbildung 2: Auszug der Bewertungsliste



# 5

## Ergebnisse



## 5 Ergebnisse

Die Untersuchung von 67 Social Listening Tools hat gezeigt, dass es eine Vielzahl von sehr guten Tools aktuell auf dem Markt gibt. Dabei haben sich besonders starke und umfangreiche Tools wie Ubermetrics, Neticle aber auch Talkwalker herauskristallisiert. Kein Tool konnte die maximale Anzahl von 25 Punkten erreichen, allerdings gab es drei Tools mit mehr als 23 Punkten und acht mit mehr als 22 Punkten (siehe Top-Ten Tools auf Seite 37).

Hinsichtlich des Funktionsumfangs verfügen fast alle Tools über eine Sentiment-Analyse oder bieten die Option an, manuell Sentiments den Erwähnungen zuzuordnen, die das Tool zu einer Suchanfrage gefunden hat. Über zwei Drittel aller Tools konnten mindestens fünf Filterfunktionen und ebenso viele Analysefunktionen aufweisen. Unter den Funktionen fanden sich in vielen Fällen die Sentiment-, Keyword- oder Trendanalyse wieder. Darüber hinaus boten einige Tools aber auch Echtzeitanalysen, Text- und Videoanalysen sowie Analysen von Influencern an. Grundlegende Funktionen wie eine Alerting-Funktion oder die Datenbereinigung bieten fast alle Tools, bis auf wenige Ausnahmen, an.

Trotz des großen Funktionsumfangs einiger Tools zeigen die Ergebnisse, dass nicht jedes Tool alles abdecken kann und deshalb genau ausgewählt werden sollte. Im Zweifelsfall lohnt sich auch ein Einsatz mehrerer Tools, um die bestmöglichen Ergebnisse zu erhalten, da jedes Tool andere Logiken nutzt, um Ergebnisse zu finden, zu verarbeiten und einzuordnen. Es wurde außerdem auch deutlich, dass es allgemein nicht das perfekte Tool gibt, da jeder Anwendungsfall seine eigenen Bedingungen und Anforderungen aufweist.

Hinsichtlich des Preises gibt es ebenfalls sehr große Unterschiede. Der monatliche Preis kann sich von einigen Euro bis hin zu mehreren hundert oder tausend Euro erstrecken. Oft hängt dies jedoch stark vom Preismodell ab, für das sich entschieden werden kann. Neben einem festen monatlichen oder jährlichen Grundpreis gibt es die Option, nach Suchvolumen oder der Anzahl der angelegten Suchanfragen den Preis zu bestimmen. Die Kosten werden oft erst per Anfrage genannt oder in Verhandlungen mit dem Anbieter festgelegt.

Auf Grundlage des Bewertungsschemas konnte ein Ranking erstellt werden, welches eine erste Orientierung liefern kann. Dabei wird deutlich, dass die ersten Plätze sehr eng beieinander liegen. Deshalb lässt sich feststellen, dass sich auf dem Markt einige nennenswerte Tools befinden, mit denen ein umfangreiches Social Listening betrieben werden kann. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass als Datengrundlage ein definiertes Test-Szenario gedient hat, anhand dessen die Punkte vergeben wurden. Deshalb könnte es sein, dass sich durch eine andere Suchintention oder andere Szenarien die Datengrundlage zur Bewertung ändern könnte.

### Top 10 Tools

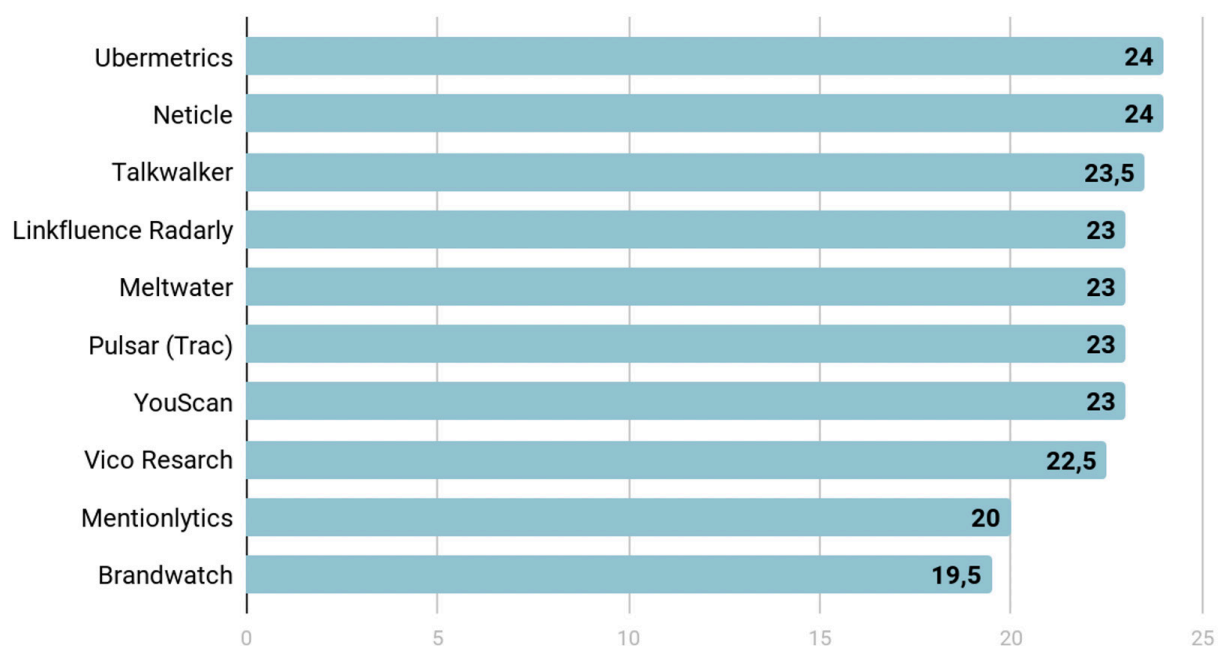


Abbildung 3: Top-Ten Tools

Das vollständige Ranking aller getesteten Tools kann im Anhang 1 gefunden werden.



# Resümee der Autoren zur Marktstudie



## 6 Resümee der Autoren zur Marktstudie

Social Listening eröffnet Unternehmen die Möglichkeit, Meinungsäußerungen und aktuelle Stimmungsbilder aufzufangen und diese Daten anschließend zu verwerten. Dieser Bereich des Online Marketings bietet eine enorme Chance für Unternehmen, sich und die eigenen Produkte und Services besser darzustellen, die Zielgruppe und den Markt zu analysieren, um auf Wünsche und Bedürfnisse besser eingehen zu können.

Im Rahmen unserer Marktstudie haben wir festgestellt, dass genau dieser Punkt nicht immer ganz einfach ist. Denn obwohl Social Listening viel mit „Zuhören“ zu tun hat, unterscheiden sich die Möglichkeiten, wie man zuhören und auf was man achten kann, doch sehr stark voneinander. Die Art des Zuhörens wird schlussendlich durch das Tool bestimmt, das man auswählt. Und davon gibt es jede Menge. Wir mussten feststellen, dass die erste Hürde ein Aussortieren und Festlegen von Ausschlusskriterien beinhalten muss, um überhaupt einen ersten Überblick zu gewinnen. Übrig geblieben sind über 60 Tools, die wir unter immer strenger werdenden Gesichtspunkten testen wollten.

Einige Anbieter bieten auf ihrer Homepage zeit- oder funktionsbegrenzte Demo-Zugänge für ihr Tool an. Unter diesen Umständen testete es sich am leichtesten, da der Zugriff meist ohne Umwege vorhanden war. Es gibt jedoch eine Vielzahl von Unternehmen, die ihre Produkte erst unter bestimmten Voraussetzungen zum Testen freigeben. Welche Voraussetzungen das sind, ist nicht immer ersichtlich. Für die Zwecke unserer Studie musste in manchen Fällen ein Formular ausgefüllt und abgeschickt oder ein kurzes Telefongespräch oder Video-Call vereinbart werden, was leider nicht immer leicht war und längere Zeit für die Klärung oder die Möglichkeit, das Tool in Aktion sehen zu können, in Anspruch genommen hatte. Vereinzelt wurden Termine nicht eingehalten oder man hatte während des Termins erfahren, dass das Tool und seine Funktionalität nur innerhalb eines Videocalls vorgestellt werden kann, was unter diesen Umständen ein umfassendes Testen schwer bis unmöglich machte. Glücklicherweise haben wir aber auch die Erfahrung gemacht, dass viele Anbieter sich Zeit genommen haben, Möglichkeiten und Funktionalität ihres Tools zu erklären, interessante Beispiele und Cases vorzustellen und uns einen Testzugang ermöglicht haben.

Hinsichtlich des Preis-Leistungsverhältnisses ist festzustellen, dass auch wenn auf den ersten Blick die Informationen über die Funktionalität vieler Tools ähnlich erscheint, Tools oft unterschiedliche Schwerpunkte haben. Es ist daher für Unternehmen sinnvoll, gleich zu Beginn den thematischen Schwerpunkt für den Einsatz des Social Listenings möglichst präzise festzulegen, um somit auch die Anzahl der für sie relevanten Tools überschaubar zu gestalten. Befolgt man diesen Schritt, kann aus dem Bereich „Social Listening“ ein verhältnismäßig hoher Ertrag bei geringem Aufwand für das Unternehmen entstehen. Doch auch hier sei gesagt: Je mehr Funktionen man benötigt, je umfangreicher die Quellenabdeckung sein soll oder je weiter zurück in die Vergangenheit nach Daten gesucht werden soll, desto kostspieliger kann es werden.

Zusammengefasst hat die Marktstudie deutlich gemacht, dass die optimale Nutzung eine Abgrenzung zwischen Tools und den jeweiligen Schwerpunkten erfordert. Besonders KMU profitieren von einer unabhängigen und transparent durchgeführten Marktstudie, um einen ersten Überblick über das Angebot der Social Listening Tools zu erhalten und die Entscheidung diesbezüglich zu erleichtern.

Es hat sehr viel Spaß gemacht, jedes Tool anhand der von uns als relevant definierten Kriterien zu testen und das Ergebnis anschließend innerhalb dieser Marktstudie zu veröffentlichen. Wir hoffen, dass das ein oder andere Unternehmen hiervon profitieren und durch Social Listening die ein oder andere Chance für sich entdecken kann.

# 7

## Ausblick



# 7 Ausblick

Mehr als 50% der Unternehmen weltweit nutzen Instagram, Facebook, Twitter und Youtube.<sup>44</sup> Somit haben sie einen Bedarf und Interesse an Social Listening Tools, um die Diskussionen über ihr Unternehmen und ihre Produkte im Internet verfolgen zu können.

Zielsetzung der Marktstudie war es, kleinen und mittleren Unternehmen einen Überblick der Social Listening Tools zu geben und sie somit zu unterstützen, ein für sie passendes Tool zu finden. Jedes Tool ist hinsichtlich der Quellenabdeckung und der Nutzerführung unterschiedlich aufgebaut und legt den Schwerpunkt auf andere Funktionalitäten. Auch was das Lizenzmodell anbelangt, gibt es große Unterschiede. Schlussendlich spiegelt diese Vielfalt die verschiedenen Anforderungen an die technische Unterstützung für das Social Listening wider.

Mit Blick auf die Zukunft wird die Weiterentwicklung sicherlich Änderungen hinsichtlich der Quellenabdeckung bringen, denn viele der untersuchten Tools decken zwar die gängigen Social Media Kanäle wie Twitter, Instagram und Facebook ab, nicht aber neuere Kanäle wie aktuell TikTok, welches immer häufiger verwendet wird.<sup>45</sup> Zu erwarten ist ferner, dass die Qualität der Sentiment-Analyse durch KI-Verfahren differenzierter und stimmiger wird. Des Weiteren ist anzunehmen, dass die Unterstützung von Visual Listening für Bild- und Video-Daten zunehmend in die Social Listening Tools integriert wird. Auch eine stärkere Interoperabilität der Social Listening Tools mit anderen Marketing- und Vertriebs-Tools innerhalb des Unternehmens ist zu erwarten.

Abschließend halten wir fest, dass es z.Zt. bereits ein vielfältiges Angebot an Tools gibt. Die Tools können in vielen Fällen einen erkennbaren Nutzen für ein KMU bringen, in dem sie wertvolle Online-Daten analysierbar machen und somit eine hilfreiche Unterstützung für KMU im Digitalisierungsprozess bieten. Für jedes KMU und seine Ressourcen ist ein passendes Tool auszuwählen und gerade dafür soll diese Marktstudie einen Beitrag leisten.

---

44 Statista, 2020: Anteil der Unternehmen, die folgende Social-Media-Plattformen nutzen weltweit im Januar 2020.

45 [influencermarketinghub.com/de/tiktok-statistiken/](https://influencermarketinghub.com/de/tiktok-statistiken/)



# Anhangsverzeichnis

a) Bewertungslisten	VI
b) Scoring-Schema	XXX
c) Bewertung der einzelnen Tools nach dem Scoring-Schema	XXXI

# Anhang

## a) Bewertungslisten

# Adoreboard Emotics

9,5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	ab 800 UK Pfund p.M.		<input type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit	<input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input type="checkbox"/> SurveyMonkey <input checked="" type="checkbox"/> Qualtrics <input checked="" type="checkbox"/> Zendes, Glasdo	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		
		Uhhängig von Zuschritt können die Gesamtkosten auf 12.000 für eine Basis-Version sein					Nicht sicher, ob Tutorial beim Onboarding vorhanden. Online sources vorhanden.		
						Bewertung	gut	gut	nein
						Score	1	1	0

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Geografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Engagementanalyse	Metriken	Analysierter Texttypi-Sorte	Autoren	Zeitraumen	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Channel <input checked="" type="checkbox"/> Emotion <input checked="" type="checkbox"/> Zeirahmen <input checked="" type="checkbox"/> Topic/Theme	<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse <input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Emotionsanalyse <input checked="" type="checkbox"/> SWOT (anhand von)	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> Emotion score	<input checked="" type="checkbox"/> SWOT <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> Survey-Daten	nein	Ab der Zeit der Suche.
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	
			Eine andere Art von Sentiment-Analyse, denn keine Kategorien Pos, Neg und Neutral sondern: Adored (für Pos), Flooded (für Neg) und Ignored (für neutral)		Emotion (Adoreboard) Score unterteilt in drei Kategorien: Adored, Ignored und Flooded zwischen -100 und 100. Wird auf Basis des Anteils der verschiedenen Emotionen (Joy, anger etc) berechnet					
		unter 5	genau 5	unter 4	unter 5	nein				
		0	1,5	0	0	0				

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
nein	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
nein	ja			ja	ja	ja	2 Möglichkeiten	
				1	2	2		

## Fazit

Der Schwerpunkt des Tools liegt auf der Generierung von "actionable insights" zur Entscheidungsfindung. Dabei hilft eine automatische Emotions-Analyse der importierten oder gesammelten Textdaten. Auf Basis von automatisch erkannten Emotionen sowie der Themen für die jeweilige Emotion können Hintergründe beleuchtet und somit qualifizierte Entscheidungen getroffen werden. Die Sentiment-Analyse für das Deutsch funktioniert in der Art, dass die Texte erst auf Englisch übersetzt werden und anschließend für Emotionen analysiert werden. Die Qualität konnte leider nicht untersucht werden, da ausschließlich eine live Präsentation jedoch keine anschließende Test-Zugang möglich gewesen ist. Adoreboard wurde von Gartner als Cool Vendor 2019 bewertet.

# Awario

18

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Starter: 29 €/Monat Pro: 89 €/Monat Enterprise: 299€€/Monat	Subscription	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input checked="" type="checkbox"/> Blogs/News <input checked="" type="checkbox"/> Web	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung Übersichtlich	Verständlichkeit Selbsterklärend	Tutorial nein aber auch nicht nötig.
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
		Bei Starter Abo nur 1 Zugang für ein Teammitglied, bei Pro für 3 Teammitglieder	Bei jährlicher Zahlung spart man 2 Monatsbeiträge						
						Bewertung	gut	gut	nein
						Score	1	1	0

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Sources/URL <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment <input checked="" type="checkbox"/> Folder <input checked="" type="checkbox"/> Tags	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Influenceranalyse <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Top Mentions	<input checked="" type="checkbox"/> Account Type <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	ja Historische Daten bis 1997 in jeder Abostufe enthalten
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
Demografisch: Gender	Folder: Feed, Stated, Done, Just Found, Unread, Any folder			Account Type: Privat or Company			
	über 5	unter 5		über 4	unter 5	ja	über 6 W.
	3	0		3	0	2	

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	Individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	nein Formate	ja Formate CSV	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
				Achtung: Datenexport erst ab Stufe Pro möglich				
3	nein			ja	ja		3 Möglichkeiten	
2	0			1	2		3	

## Fazit

Modernes, relativ kostengünstiges und einfach zu bedienendes Social Listening Tool für KMU. Kostenfreier 7-Tage-Testzugang, dafür ist eine Kreditkartenangabe nicht erforderlich. Video-Tutorials verfügbar.

# Brandwatch

19,5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	600€/Monat	Subscription	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten <input checked="" type="checkbox"/> Foren <input checked="" type="checkbox"/> Bilder	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung Gut, es lassen sich alle Daten gut ablesen	Verständlichkeit Intuitiv nutzbar	Tutorial ja Es kann sich zu Webinaren angemeldet werden	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen YouTube Corporate News	Bemerkungen	Bemerkungen			
						Bewertung	gut	gut	ja
						Score	1	1	1

Analysefunktionen des Tools											
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen				
<input type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Datum <input checked="" type="checkbox"/> Themen <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments <input checked="" type="checkbox"/> Location <input type="checkbox"/> Entities <input type="checkbox"/> Keywords <input type="checkbox"/> Visualisierung der Daten <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Net Sentiment Score <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder <input type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Historische Daten nutzbar <input type="checkbox"/> ...				
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen				
über 5							genau 5	unter 4	genau 5	ja	-
							3	1,5	0	1	2

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	nein	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	-
Bemerkungen	Bemerkungen Nicht 100% schlüssig. Es gibt die Möglichkeit wöchentliche und monatlich Reports zu erhalten	Bemerkungen	Bemerkungen Ohne Zugriff auf das Tool schwer einzusehen, deutet aber nichts auf eine eigene Importfunktion hin	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Clarabridge z.B.	Bemerkungen	Bemerkungen Für uns leider nicht ersichtlich
ja	ja					ja	ja	-
						1	2	3

## Fazit

Brandwatch ist ein sehr gelungenes Tool, wenn es um das Erfassen, Analysieren und Präsentieren von Daten geht. In mehr als 20 verschiedenen Sprachen können online Gespräche unter Berücksichtigung selbst konfigurierter Einstellungen analysiert und erfasst werden. Besonders positiv fallen hierbei die Präsentationsmöglichkeiten der Ergebnisse auf. Sie sind leicht verständlich und können in Tabellen, Diagrammen oder Wordclouds visualisiert werden. Es glänzt aber auch bei seiner Vielzahl an Filteroptionen und dem umfangreichen Möglichkeiten an Support, die bis zu Webinaren reichen, für die man sich anmelden kann.

# Brand24

15

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	49-199\$/Monat Bezahlt man ein komplettes Jahr spart man 20%	3 verschiedene Preispakete.	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen		
		Bezahlt man für ein komplettes Jahr, erhält man einen Rabatt von 20%	Je Preispaket erhöht sich die Anzahl der Keywords und der Zeitabstand zur Aktualisierung verkürzt sich.	Um Facebook und Instagram wählen zu können, muss man sich vorab dort einloggen; Bewertungsportale aber nur: Booking, TripAdvisor und Yelp			Sehr übersichtlich und gut strukturiert	Die Quellenabdeckung ist klar verständlich mit Häkchen versehen. Bei Filtern ca. gibt es Hilfestellungen durch kleine (?)	ja Video Walkthroughs
						Bewertung	gut	gut	ja
						Score	1	1	1

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen		Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttyp/-Sorte		Autoren	Zeiträumen
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Domain <input checked="" type="checkbox"/> Social Media Auto <input checked="" type="checkbox"/> Keywords <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Mentions Feed <input checked="" type="checkbox"/> Influencer Score <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input type="checkbox"/> Most active sites <input type="checkbox"/> Most influential sites	<input checked="" type="checkbox"/> Most active countries <input type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Pressemeldungen <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	ja	Individuell einstellbar
Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen
	unter 5		genau 5		genau 4		genau 5		ja	über 6 W.
	0		1,5		1,5		1		2	

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	-	<input type="checkbox"/> Präsentation <input type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	ja	ja	nein		<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
		Man legt eigene Projekte an und selektiert die jeweiligen Daten, die man in den Report aufnehmen möchte					3 Möglichkeiten	
2			1	0			3	

## Fazit

Brand24 ist ein übersichtliches und gut strukturiertes Social-Media-Monitoring-Tool. Dabei kann es online Konversationen über Marken, Produkte und verschiedene Wettbewerber identifizieren und analysieren. Gerade als Einstieg bietet Brand24 durch eine durchdachte Struktur und verschiedene durch "?" platzierte Hilfestellungen einen optimalen ersten Einblick in die Welt des Social Listening.



# Buzzrank

16,5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	K.A.	K.A.	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Online-News <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
						mittel	leicht und übersichtlich	nein	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
						Bewertung	neutral	gut	nein
						Score	0,5	1	0

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen		Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttyp/-Sorte		Autoren	Zeiträumen
<input type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Zeiträumen <input checked="" type="checkbox"/> Channels <input checked="" type="checkbox"/> Sprache <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments	<input checked="" type="checkbox"/> Relevanz <input type="checkbox"/> Retweets <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> Heatmap (Geograf) <input checked="" type="checkbox"/> Wortvergleich (ähnli) <input checked="" type="checkbox"/> Unique User für Me <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> Sentiments	<input checked="" type="checkbox"/> potenzielle Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Suchwörterverteilung <input checked="" type="checkbox"/> Unique users <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> Online-News	ja	Ab dem Zeitpunkt der Suche. Keine Rückwärts-Suche möglich. keine historischen Daten
Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
	Achtung: Filter für Sentiments möglich, ABER keine automatische Sentiment-Analyse, sondern Anzeige und Visualisierung von ausschließlich manuell eingetragenen Sentiments		Keine automatische Sentiment-Analyse. Nur manuelle Bearbeitung der Daten nach Sentiments. Wortvergleich visualisiert zB zwei Begriffe Merket vs Seehorl anhand des Volumens ihrer Mentions als Wortwolke	Potenzielle Reichweite auf Grundlage von Twitter-Profilen Ausschließlich die manuell eingetragenen Sentiments	Foren ausschließlich, wenn Kauf/Lizenz von Kunden beauftragt wird.	Aktive Nutzer (Postings, Kommentare, Relevanz); Influencer-Liste = Auf Basis von Twitter-Daten, aktiv Personen, Meinungsmacher der Öffentlichkeit			ja	
	über 5	3	genau 5	1,5	genau 4	1,5	unter 5	0	ja	2

Reporting				Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung		Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> Textdokumente <input checked="" type="checkbox"/> Infografik <input type="checkbox"/> ...	nein	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
					Täglicher Report, Visualisierung des Volumens				Ansprechpartner (Account oder Produkt-Manager) pro Kunde.
ja	nein			ja	ja	-	2 Möglichkeiten		
2	0			1	2	-	2		

## Fazit

Buzzrank ist ein Monitoring-Service der dpa und eignet sich gut für Echtzeit-Monitoring von Twitter und Online-News. Suchen für historische Daten sind leider nicht möglich. Das Tool ist übersichtlich und gut nutzbar, hat weniger Funktionen und Metriken als andere typische SL-Tools.

# Buzzsumo

14

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
English	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	99-4995/Monat Jährliche Zahlung günstiger	Preisstaffelung nach Alerts und Mentions	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Pinterest <input type="checkbox"/> LinkedIn <input checked="" type="checkbox"/> YouTube	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
						Übersichtlich, klar	Gut, da es zu jedem Hauptmenüpunkt noch einen kurzen Erklärungstext gibt	ja Zu den einzelnen Menüpunkten gibt es Tutorial Videos	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
						Bewertung	gut	gut	ja
						Score	1	1	1

Analysefunktionen des Tools								
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen	
Geografische Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Domain Filter <input checked="" type="checkbox"/> Content Type <input checked="" type="checkbox"/> Word Count <input checked="" type="checkbox"/> Publisher Size	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> (Kanal) Engagement <input checked="" type="checkbox"/> Shares <input checked="" type="checkbox"/> Number of Links	<input checked="" type="checkbox"/> Scores <input checked="" type="checkbox"/> Total Engagement <input checked="" type="checkbox"/> Evergreen Score <input checked="" type="checkbox"/> Wortwoike	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	Individuell einstellbar, Monitoring 30 Tage zurück möglich  teilweise vorhanden, Autoren bzw. Profile können gelistet werden, aber keine spezifischeren Informationen dazu
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	
unter 5		unter 5		über 4	genau 5	ja		
0		0		3	1	2		

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	-	<input type="checkbox"/> Präsentation <input type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	ja	ja	nein		<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Ein eigenes "Projekt" kann angelegt werden	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
2			ja	nein		2 Möglichkeiten		
			1	0				

## Fazit

Für Anwender, die das erste Mal Social Listening Tools nutzen, bietet Buzzsumo einen guten Umfang zum Einstieg und ein passendes Preis-Leistungs-Verhältnis. Es können eine Vielzahl an Quellen/Kanäle untersucht werden und es gibt detaillierte Aufschlüsse zu Autoren und Meinungsführern. Leider bietet das Tool keine Möglichkeit, Sentiments (positiv, negativ, neutral), Emotionen oder Tonalität zu messen.

# Cision

13,5

Facts						Toolaufbau		
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability		
<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input checked="" type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Listerpreis ab ca 500 EUR			<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
mehrere sprachen sind installierbar				<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Online-Medien we <input type="checkbox"/> ...		Mittel aber übersichtliche Struktur	intuitiv nutzbar nach einer ersten Einführung	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		
		Spezielle Angebote für Unis (ca 290 € p.M. für 120T Mentions)		YouTube und Instagram beobachtet Cision für ausgewählte Premium-Kunden händisch, das ist dann aber entsprechend teuer. Die Software selbst kann das leider nicht abbilden. Bei Bedarf auch zusätzliches Modul für Printmonitoring über Partner (Argus)		Wöchentliche Online-Schulungen sind vorhanden		
<b>Bewertung</b>						neutral	gut	ja
<b>Score</b>						0,5	1	1

Analysefunktionen des Tools									
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen		
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Datum <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment <input checked="" type="checkbox"/> Location <input checked="" type="checkbox"/> Source/Media	<input type="checkbox"/> Trendanalyse <input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Verlaufsanalyse übe <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite für Medien	<input type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Facebook-Posts <input checked="" type="checkbox"/> Foren	Historische Daten bis 2 Jahren zurück sind Teil der Lizenz		
Keine Zielgruppen- oder Audience-Analyse anhand von Socio-Demografischen Daten		Sentiment-Analyse auf Beitrags-/Dokumenten-Ebene. Drei Kategorien für alle unterstützte Sprachen: Pos., Neg. und Neutral			Keine Reviews. Wenn Mentions auf Foren, wie zB Tripadvisor-Forum, dann ja.	Eigene Journalisten Datenbank mit Erhöhungen kann mit dem Tool verknüpft und anschließend genutzt werden. Versand von Emails sowie Posts (Twitter, LinkedIn, FB) für Kampagnen plus Informationen und Metriken darüber: zB Öffnungsrate, Gelesen etc.			
über 5	3	unter 5	0	unter 4	0	genau 5	1	-	über 6 W.

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
<input checked="" type="checkbox"/> ja	-	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input checked="" type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input checked="" type="checkbox"/> ja Formate	<input checked="" type="checkbox"/> ja Formate	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
			Import von eigenen Journalistendaten					
ja	-		ja	ja	ja	-	2 Möglichkeiten	
2			1	2			2	

## Fazit

Starkes Tool für PR- und Medienbeobachtung. Sehr übersichtlich und einfach zu bedienen. Es werden unheimlich viele Quellen weltweit abgedeckt. Weniger stark für Social-Media-Monitoring außerhalb von Twitter und Facebook. Geeignet auch für Wettbewerbs- und Themenbeobachtung.



# Critical Mention

15

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input checked="" type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	\$15.000/ Jahr 40 Suchen	Preis jährlich und Abstufung nach Suchen	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Youtube <input checked="" type="checkbox"/> TV Channels <input checked="" type="checkbox"/> Radio	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert <input type="checkbox"/> ...	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen weitere Newsseiten, Foren, Blogs, Printmedien		Bemerkungen	Bemerkungen Persönliches Angebot an Schulungen		
						Bewertung	neutral	gut	nein
						Score	0,5	1	0

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen		Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttyp/-Sorte		Autoren	Zeitraumen
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Medientyp	<input checked="" type="checkbox"/> Duplikate	<input checked="" type="checkbox"/> Engagemtanalyse	<input checked="" type="checkbox"/> Broadcast Monitor	<input type="checkbox"/> Trending Score	<input checked="" type="checkbox"/> Audience Value	<input checked="" type="checkbox"/> Review	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare	ja	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Sprache	<input checked="" type="checkbox"/> Sentiment	<input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagement Rate	<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Tweets	<input type="checkbox"/> ...		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Geografie/ Stando	<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Wortwolke	<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Blogs	<input type="checkbox"/> ...		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Quellertyp	<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Share of Voice	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Bilder	<input type="checkbox"/> ...		
Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen keinen Angaben
über 5      3      genau 5      1,5      unter 4      0      unter 5      ja      2										

Reporting			Daten				Service		
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung		Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation	<input type="checkbox"/> Textdokumente	-	-	ja	ja	<input type="checkbox"/> Chatsupport	ja
		<input checked="" type="checkbox"/> Dashboards	<input checked="" type="checkbox"/> Portfolios	Formate	Formate			<input checked="" type="checkbox"/> Mail	
		<input type="checkbox"/> Telefonate	<input type="checkbox"/> ...					<input checked="" type="checkbox"/> Telefon	
		<input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> ...					<input type="checkbox"/> ...	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Portfolios (m Account) könnten ähnlich sein wie Dashboards		Bemerkungen k.A.	Bemerkungen k.A.	Bemerkungen Duplikate können gefiltert werden	Bemerkungen API für den Zugriff auf Inhalte, Metadaten und historische Archive.	Bemerkungen	Bemerkungen Man hat einen eigenen Account-Manager, der zuständig für die Erstellung des Dashboards und alle Fragen ist.
ja	ja					ja		2 Möglichkeiten	
2	1					2		2	

## Fazit

Fokus des Tools liegt auf der Echtzeitanalyse von diversen Kanälen. Dabei ist besonders das Monitoring von TV, Radio und Druckquellen hervorzuheben, welches bei nicht vielen Tools zu finden ist. Trotz des sehr positiv zu erwähnenden 24/7/365 live Supports, der zur Verfügung steht und dass der Nutzer direkt das Tool kontaktieren kann, war leider das Einrichten eines Testzugangs nicht möglich. Demnach fällt es schwer, eine Aussage über die Qualität und den Funktionsumfang der Sentiment-Analyse zu treffen. Die Visualisierung der Datenanalysen wirken ansprechend und übersichtlich im minimalistischen Design.

# Echobot

15,5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	798-1798€	Subscription	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung Sehr übersichtlich visualisiert. Schlanke Design.	Verständlichkeit Sehr verständliches Tool. Nach dem Tutorial werden es die meisten verstanden haben.	Tutorial ja Schulung von bis zu 10 Mitarbeitern per Webinar.
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
		Abrechnung erfolgt jeweils zu Beginn für die komplette Laufzeit im Voraus							
						Bewertung	gut	gut	ja
						Score	1	1	1

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen			Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttypi-Sorte	Autoren	Zeitraumen
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Sprache <input checked="" type="checkbox"/> Medientyp <input checked="" type="checkbox"/> Wertung (selbst festgelegt) <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse <input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Medientypen <input checked="" type="checkbox"/> Sprache <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Follower <input checked="" type="checkbox"/> Leser	<input checked="" type="checkbox"/> Verbreitung <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite <input type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten <input checked="" type="checkbox"/> Pressemeldungen	ja	Individuell
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
In Wortwolke finden sich auch Emojis wieder.									Titel, Teaser, Thumbnail, Leser (bei Online Medien), Follower (bei Social Media)	Scheinbar kein Limit vorhanden. Es konnte Daten bis aus dem Jahr 2000 gefunden werden.
unter 5	0	genau 5	1,5	unter 4	0	über 5	2	ja	2	-

Reporting			Daten				Service		
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung		Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input checked="" type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input checked="" type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	-	ja	ja		<input type="checkbox"/> Chatsupport <input type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
		Alles was auf dem Dashboard zu finden ist, kann auch in einen Report mit übernommen werden.				manuelle Sentimentzuweisung, Ausschließen von Quellen & Erwähnungen			
ja	ja			ja	ja	-	1 Möglichkeit		
2	1			1	2		1		

## Fazit

An sich ein sehr gutes Monitoring-Tool, welches neben den sozialen Medien auch herkömmliche Medien sehr gut beobachtet. Die Benutzeroberfläche ist sehr intuitiv gestaltet und auch ansprechend visualisiert. Das große Defizit des Tools ist die nicht vorhandene Sentimentanalyse. Es ist nur möglich den Erwähnungen Sentiments zuzuweisen und anschließend nach Sentiments zu filtern.

# Gavagai Explorer

5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	40€ pro Monat 80€ pro Monat 120€ pro Monat	Subscription/ Credits	<input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichtenartikel <input checked="" type="checkbox"/> Offene Umfragen <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert <input type="checkbox"/> ...	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Mittel	Mittel	ja	
Sprachen sind zwar umstellbar, aber es geht hier und dort mit der Übersetzung. Die Kusswertung erfolgt nur in Englisch.						Kein "richtiges" Tutorial, aber ein Onboarding Video (10 Min.) und eine lange schriftliche Dokumentation aller Funktionen und deren Ausführung			
Bewertung						neutral	neutral	nein	
Score						0,5	0,5	0	

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeiträumen
<input type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Aktiver Konzeptfilter <input checked="" type="checkbox"/> Begriffsfilter <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments/Polarität <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> Tweets <input type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	-	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
Keine demografische, sowie geografische Daten innerhalb der Demo. Vllt in Vollversion	Filter lassen sich nur in der bereits hochgeladenen als Datei einrichten und sind auf 3 Spalten ausgelegt	Keywords werden nach z.B. Häufigkeit					Abhängig von der als
unter 5	unter 5	unter 5	unter 4	unter 5	nein	-	-
0	0	0	0	0	0	0	0

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
nein	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	ja	ja	ja		<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	-
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
nein	nein		ja	ja	-	1 Möglichkeit		
0	0		1	2	-	1		

## Fazit

Aspekt-basierte Sentiment-Analyse wird unterstützt, sodass die Eigenschaften von Topics/Entitäten erkannt und nach Sentiments analysiert werden. Die Stärke des Tools liegt bei seinem Fokus auf Review-Daten, die man aus Portalen gesammelt hat. Kein Social-Listening-Tool für das Echtzeit-Monitoring von Social-Media-Kanälen.

# Linkfluence Radarly

23

Facts						Toolaufbau					
<b>Spracheinstellung des Toolinterface</b>	<b>Bereitstellungsmodell</b>	<b>Preis</b>	<b>Preismodell</b>	<b>Quellenabdeckung</b>	<b>Themenschwerpunkt</b>	<b>Nutzerfreundlichkeit/Usability</b>					
Englisch, Französisch, Deutsch, Chinesisch?	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	preis ab ca 10K€ startet, z.B für ein Dashboard mit 20 Search Queries	Abstufungen nach Anzahl der Queries	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Twitch <input checked="" type="checkbox"/> Dailymotion <input checked="" type="checkbox"/> Youku <input checked="" type="checkbox"/> Tiktok <input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial			
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen					
	Nicht klar ob Desktop oder Mobile App			weitere Tools VKontakte, Little Red Book, Google+, WeChat.		Gut, man braucht allendings einen Moment, um den Aufbau zu verstehen Sehr angenehm, da man nicht mit Menüpunkten überschüttet wird und oft kleine Erklärtexte (bei Mouseover) dabei stehen Da für Linkfluence Helpdesk					
<b>Bewertung</b>						gut	-	gut	-	ja	-
<b>Score</b>						1	-	1	-	1	-

Analysefunktionen des Tools											
<input checked="" type="checkbox"/> Demografische Daten	<b>Filterfunktionen</b>			<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse	<b>Metriken</b>		<b>Analysierter Texttyp/-Sorte</b>		<b>Autoren</b>	<b>Zeitraumen</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Bewertung <input checked="" type="checkbox"/> Datum der Posts <input checked="" type="checkbox"/> Social Interaction <input checked="" type="checkbox"/> Zufällige Sortierung	<input checked="" type="checkbox"/> Geschätzte Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Impressions	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> Themenanalyse <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Impressions	<input checked="" type="checkbox"/> Geschätzte Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Social Interaction <input checked="" type="checkbox"/> Zahl der Posts <input checked="" type="checkbox"/> Tonalität	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Forum <input checked="" type="checkbox"/> Radio <input checked="" type="checkbox"/> Print	ja	verschiedenes wählbar; bis ein Jahr zurück	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	
						Fernsehen, Website	Daten zu Unternehmensprofil, Followerzahl, Alter, Gender, Familienstatus, Berufs, Geräte/ Publikationsweise		ja	Über 6 W.	
über 5 - über 5 - über 4 - über 5 - ja - über 6 W.											
3 3 3 2 2											

Reporting			Daten				Service	
<b>Alerting-Funktion</b>	<b>individuelles Format</b>	<b>Ergebnisaufbereitung</b>	<b>Datenimport</b>	<b>Datenexport</b>	<b>Datenbereinigung</b>	<b>Schnittstelle vorhanden?</b>	<b>Kundensupport</b>	<b>Einbindung Servicekanal</b>
ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input checked="" type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> Textdokumente <input checked="" type="checkbox"/> Excel Dokument <input type="checkbox"/> ...	-	ja	ja	ja	<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	nein
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
ja	ja		ja	ja	ja	1 Möglichkeit		
2 1 1 2 1								

## Fazit

Ein sehr umfangreiches Tool, das einen großen Vielfalt an Funktionen für SL bereitstellt. Einige Funktionalitäten sind leider nicht sofort erkennbar beim Interface. Es ist möglich, verschiedene Sichten für die Analyse-Ergebnisse zu erstellen und die Ergebnisse sehr gezielt zu filtern. Der geschätzter Aufwand zur Einarbeitung und zum Anlegen erster Agenten ist relativ groß. Dafür ist der Output bzw. die Analysemöglichkeiten und Ergebnisse beeindruckend vielfältig.



# Mediatoolkit

16

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch, mehrere Sprachen stehen zur Auswahl	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input checked="" type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	99 - 999€ und individueller Preis/Monat	Subscription	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input checked="" type="checkbox"/> Foren <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input checked="" type="checkbox"/> TripAdvisor <input checked="" type="checkbox"/> VKontakte	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert <input type="checkbox"/> ...	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial	
						Mittel	Trotz mittelmäßiger Visualisierung gut verständlich	ja Gibt es auf YouTube	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
		Abhängig von Suchanfragen pro Monat. Preis kann monatlich oder jährlich abgebucht werden							
						Bewertung	neutral	gut	ja
						Score	0,5	1	1

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Geografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeiträumen		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Datum <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Viralität <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input type="checkbox"/> Keyword-Analyse <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Sentiments <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Interaktionen <input checked="" type="checkbox"/> Einfluss <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Postings <input type="checkbox"/> ...	ja	Scheinbar nur ein Monat	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		
Scheitler nicht. Evt. in Vollversion			Tool ordnet Erwähnungen den Sentiments zu, sodass nach Sentiments gefiltert werden kann. Eine tiefere Analyse oder Auswertung scheint nicht oder nur in der Vollversion vorhanden zu sein.							
		genau 5	unter 5	0	über 4	3	unter 5	0	ja	2

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	Individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> ...	nein	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	nein
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
	Nur sehr wenig Auswahlmöglichkeiten					Schnittstelle für den Datenexport.		
ja	ja		ja	ja	ja	1 Möglichkeit		
2	1		1	2		1		

## Fazit

Leider stand lediglich die Demo-Version zur Verfügung, bei der nicht alle Funktionen getestet werden können. Der Eindruck durch die Demo ist, als sei nur die Sentiment-Analyse verfügbar. Es ist möglich, dass bei einer Vollversion weitere Analysen zur Verfügung stehen. Trotz der mittelmäßigen Visualisierung des Tools ist eine problemlose Navigation möglich.

# Mentionlytics

20

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input checked="" type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	39\$-299\$/Monat	Subscription	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert <input type="checkbox"/> ...	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial	
		Abhängig von Suchanfragen. 5 = 39\$ 10 = 99\$ 15 = 199\$ 25 = 299\$	Jährliche Zahlung mindert den Preis			Gut	Gut	nein	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
						Bewertung	gut	gut	nein
						Score	1	1	0

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen		Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken			Analysierter Texttypi-Sorte	Autoren	Zeiträumen
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Medientyp <input checked="" type="checkbox"/> Sprache <input checked="" type="checkbox"/> Herkunftsland <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment	<input checked="" type="checkbox"/> Kategorie <input type="checkbox"/> Relevanz <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> Viralität <input checked="" type="checkbox"/> Autoren <input checked="" type="checkbox"/> Quellen <input checked="" type="checkbox"/> Themen	<input type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Verbreitung <input type="checkbox"/> Viralität	<input checked="" type="checkbox"/> Polarität (Sentiments) <input checked="" type="checkbox"/> Erwähnungen <input checked="" type="checkbox"/> Referenzen <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten <input type="checkbox"/> Pressemeldungen <input type="checkbox"/> Foren	ja	30 Tage
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	
über 5		3	über 5	3	über 4	3	genau 5	1	ja	2

Reporting			Daten				Service		
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung		Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> Textdokumente <input checked="" type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> ...	ja	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	nein
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
ja	nein			ja	ja			1 Möglichkeit	
2	0			1	2			1	

## Fazit

Solides Tool, das sehr übersichtlich ist, allerdings über kein Tutorial verfügt. Des Weiteren bietet das Tool eine App für Mobilgeräte an. Positiv zu erwähnen ist die große Auswahl an Filtermöglichkeiten, die angewandt werden können.

# Meltwater

23

Facts						Toolaufbau		
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability		
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input checked="" type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...			<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn <input checked="" type="checkbox"/> Youtube <input checked="" type="checkbox"/> Tumbler	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		
			Abhängig von Anzahl der Nutzer, von den Suchen und von der Anzahl an Dashboards	comments, Print Medien, Asian Social Networks, Message Boards, Onlien News, Broadcasts, Blogs, Chinese MicroBlogging, Forums, Reviews (Product Reviews, öffentliche Profile)		Einführung ins Tool mit persönlichem Gespräch. An sich wird sehr viel Wert auf persönlichen Kontakt gelegt.		
Bewertung						gut	gut	nein
Score						1	1	0

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen			Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeiträumen
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Quellentyp <input checked="" type="checkbox"/> Standort <input checked="" type="checkbox"/> Language <input checked="" type="checkbox"/> RSS Feed	<input checked="" type="checkbox"/> Added Content <input checked="" type="checkbox"/> Reach Percentile <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Quellennamen	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Zielgruppenanalyse <input type="checkbox"/> Tagging/Verschlagwörter <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> Reichweite	<input checked="" type="checkbox"/> Social Echo <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment <input checked="" type="checkbox"/> Top Quellen <input type="checkbox"/> Tonalität	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Broadcast-Inhalt <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten	ja	Historische Daten kosten. Die Abdeckung der Online-Medien geht bis 10 Jahren zurück.
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
			Audience- bzw. Zielgruppenanalyse anhand von Twitter-Account-Daten. Keine Clustering/Gruppierung nach Branchen oder fachlichen Bereichen.		Social Echo (Twitter, Facebook, Reddit) - Wie oft wurde der Artikel geteilt. Sentimentanalyse auf Beitragsebene. Vier Kategorien: Pos., neg., Neutral und Nicht bewertet		Das (automatische) Transkript eines Broadcasts wird mitgeteilt und analysiert.		Eigenes Journalisten Netzwerk (Journalisten-Datenbank), ebenso auch Influencer. Reviews frei zugänglicher Quellen	7-14-90 Tage/ Woche/ Monat/ Quartal
	über 5	3	über 5	3	über 4	3	über 5	2	ja	über 6 W.

Reporting			Daten				Service		
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung		Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> Reports als Web	-	ja	ja	ja	<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
	Als Tages-/Halbjahres-/Monats report automatisch. Zudem auch persönlich zusammenstellbar von Mitarbeitern	Für die Studie berücksichtigten Reports werden von einer Meltwater-Abteilung für Kunden erstellt.							Postings direkt aus dem Tool heraus kommentieren
ja	ja			ja	ja	ja	ja	2 Möglichkeiten	2

## Fazit

Die Quellenabdeckung des Tools ist umfangreich, (u.a. Transkripte von Broadcasts sowie Print Medien). Zudem steht dem User ein Journalisten- bzw. Influencer-Netzwerk innerhalb des Tools zur Verfügung. Außerdem besteht ein Service für Kunden bei der Erstellung für kuratierte Reports, Analysen und Dashboard. Basis Sentiment-Analyse auf Dokument-Ebene möglich, leider sind weder Clustering noch Emotionen-Analyse möglich. Leider intransparente Preisgestaltung, da sich diese modular bspw. Anzahl der Dashboards, User oder Quellenabdeckung unterscheidet.

# Neticle

24

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch/Deutsch gemischt	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Gestaltung nach Paketen auf Basis der Anzahl der Keywords, zB für 15 Keyword zwischen 900 und 1200€ monatlich		<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Artikel <input checked="" type="checkbox"/> Blog <input checked="" type="checkbox"/> Video <input checked="" type="checkbox"/> Tumblr <input checked="" type="checkbox"/> Forum	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
						Bewertung	neutral	neutral	ja
						Score	0,5	0,5	1

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttypi-Sorte	Autoren	Zeitraumen
<input checked="" type="checkbox"/> Demografische Daten <input type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Geschlecht <input checked="" type="checkbox"/> Companies <input checked="" type="checkbox"/> Quellentyp <input checked="" type="checkbox"/> Polarität <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse <input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Wettbewerbs-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Social Media Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Opinion Leader Analyse <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wordwolke <input checked="" type="checkbox"/> Emotions Score <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Foren <input checked="" type="checkbox"/> News Portale <input type="checkbox"/> ...	ja 365 Tage
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
Über 5		Über 5		Über 4		Über 5	
3		3		3		2	

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	nein	ja	ja	nein	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	nein
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
ja	ja	ja		ja	ja	3 Möglichkeiten		
2		1		1		2		
						3		

## Fazit

Nach unserer Schätzung werden Laien eine Weile brauchen, sich mit diesem Tool zurecht zu finden, denn Neticle bietet tiefgehende und umfangreiche Ergebnisse und Daten, was wiederum ein riesen Pluspunkt für das Tool ist. Neticle bietet genaue Einblicke in Echtzeit-Monitoring über viele Plattformen hinweg. Die Ergebnisse machen einen hochwertigen Eindruck. Durch die Analysen, die unterstützt werden, darunter z.B. die umfassende Autoren-Analyse und die Konkurrenz-Analyse, kann der Erkenntnisgewinn hoch sein. Durch die vielen Filterfunktionen hat der Nutzer viele Möglichkeiten, die Daten aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten.



# Pulsar

23

Facts						Toolaufbau		
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability		
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	10.000-15.000€/Jahr	Preis abhängig von Volumen (ab 100.000 Mentions)	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Foren	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen						Gut, man hat alle Informationen auf einen Blick	Sehr intuitiv	ja
Bemerkungen	Bemerkungen Auf Mobilgeräten abrufbar, jedoch keine App vorhanden	Bemerkungen	Bemerkungen Einsparung bei einer 2-Jahres-Lizenz, das 2. Jahr kostet ca nur 60%	Bemerkungen - News - Tumblr, ab 10.7.2020 TikTok - Amazon Bewertungen - (zu Bewertungsportalen: Expedia, TripAdvisor) - Nur online, kein Print (Möglichkeit über Partnerschaft, zusätzliche Kosten)	Bemerkungen	Bemerkungen Online-Schulung wird angeboten.		
Bewertung						gut	gut	ja
Score						1	1	1

Analysefunktionen des Tools									
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen		
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input checked="" type="checkbox"/> Socio-Daten, zB Beruf <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Channels <input checked="" type="checkbox"/> Domains <input checked="" type="checkbox"/> Type <input checked="" type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Quellen <input checked="" type="checkbox"/> Tags <input checked="" type="checkbox"/> Follower <input checked="" type="checkbox"/> Links	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bildanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Themenanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Emotionsanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Kanalanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Hashtags	<input type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Mentions <input checked="" type="checkbox"/> Postings <input checked="" type="checkbox"/> Impressions <input checked="" type="checkbox"/> Avg. Searches <input checked="" type="checkbox"/> Conversation	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder <input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Postings <input type="checkbox"/> Biografien	ja	Teilweise historisch, hängt von Medium ab		
Bemerkungen	Bemerkungen - Conversations - Emotionen	Bemerkungen - Contentanalyse - Influencer - Locations (Country, City) - Segmentanalyse	Bemerkungen	Bemerkungen - Visibility (eigene Metrik von Pulsar) - Reichweite Engagement - Wortwolke nach 5 Emotionen (weitere Emotionen in Arbeit) Filterbar	Bemerkungen Biografien auf SoMe	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Twitter: bis 2006; Instagram: Realtime; Facebook & TikTok: 30 Tage; Youtube ca 15 Monate; Andere Medien: teils mehrere Monate	
Über 5		3	Über 5	3	Über 4	3	Über 5	2	ja 2

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ...	-	ja	ja		<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Help Center	
Bemerkungen	Bemerkungen - Templates nutzbar - Diagramme selbst konfigurierbar - Sehr viele Gestaltungsmöglichkeiten	Bemerkungen Dashboard enthalten Diagramme, Statistiken etc.	Bemerkungen	Bemerkungen xls, Bild, svg, json, PDF	Bemerkungen Tool lernt dazu, wenn z.B. Sentiments angepasst werden	Bemerkungen	Bemerkungen Help Center hat Schlagwortsuche integriert und liefert ausführliche Anleitungen	Bemerkungen
a	ja			ja	ja	-	1 Möglichkeit	
2	1			1	2		1	

## Fazit

Tool mit sehr guter Analyse und starkem Tiefgang hinsichtlich gesammelter Daten. Fast jede Analyse bietet bei der Auswertung der Ergebnisse umfangreiche Filtermöglichkeiten an, sodass Daten gut extrahiert werden können. Auch hinsichtlich der Visualisierung hat das Tool Einiges zu bieten, da beispielsweise viel mit verständlichen Icons gearbeitet wird. Dies führt zu einer nutzerfreundlichen und intuitiven Navigation, sodass sich jeder ohne großen Aufwand leicht zurechtfindet.

# Social Bakers

11,5

Facts						Toolaufbau		
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability		
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	140-340€/Monat	Subscription/Annual	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit <input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Youtube <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	gut	mittel, man benötigt einen Moment, bis man versteht, was sich hinter den einzelnen Menüpunkten verbirgt	nein
Bemerkungen Innerhalb Dashboard nicht deutsch Suche: auf Deutsch möglich	Bemerkungen	Bemerkungen Jährlich und monatlich - abhängig von integrierten Profilen	Bemerkungen Essential, Smart, Scale, Integrated 360 > nach integrierten Social M	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		
Bewertung						gut	neutral	nein
Score						1	0,5	0

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen			Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen
<input type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Interest <input checked="" type="checkbox"/> Object Recognition <input checked="" type="checkbox"/> Dominant Color <input checked="" type="checkbox"/> Industry	<input checked="" type="checkbox"/> Country <input checked="" type="checkbox"/> Plaform <input checked="" type="checkbox"/> Language <input checked="" type="checkbox"/> Media Type	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Interactions <input checked="" type="checkbox"/> Share of Voice <input checked="" type="checkbox"/> Comments <input checked="" type="checkbox"/> Likes	<input checked="" type="checkbox"/> Shares <input checked="" type="checkbox"/> Int. per 1k Subscribers <input checked="" type="checkbox"/> Replies <input checked="" type="checkbox"/> Mentions	<input type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Postings	nein	von 7 Tagen bis 3 Monate zurück
Bemerkungen Demografische und Geografische Daten nur von den eigenen Followern (Audience)	Bemerkungen Performance Prediction - Content Grade			Bemerkungen Echtzeit-Analyse? Sentimentanalyse nur innerhalb der eigenen Kanäle möglich (> als Zusatzfeature buchbar)	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
über 5    3    unter 5    0    über 4    3    genau 5    1    nein    0    über 6 W.										

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
nein	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	ja Formate	ja Formate PNG, PDF	nein	ja	<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> HelpCenter	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Facebook Insights, Global Insights, Instram Insights, Twitter Insights, Google Analytics, LinkedIn Ad Account	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen von verschiedenen Schnittstellen wie Jasper, Cloud Shared Assets, Data Studio, Tableau, CC Connected, Salesorce, SSO, billy, digimind	Bemerkungen	Bemerkungen
nein	nein	ja			nein	ja	2 Möglichkeiten	
0	0	1			0	ja	2	

## Fazit

Auf den ersten Blick fokussiert sich das Tool mehr auf die Planung, das Monitoring und Analyse von Social Media Accounts. Bei genauerer Betrachtung sind einige Features hinsichtlich Social Listening möglich, leider etwas versteckt. Daher kann die Qualität der Messung und des Funktionsumfangs von Social Listening nur als mittelmäßig eingestuft werden. Der Endanwender sollte vorrangig die Möglichkeiten für Content Planning und -Moting nutzen wollen für seine eigene Zielgruppe und Follower.

# Social Searcher

8

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	0-19,49 Euro /monatlich	Subscriptions	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input checked="" type="checkbox"/> Dailymotion <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input checked="" type="checkbox"/> Tumblr <input checked="" type="checkbox"/> Vimeo	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung Verständlichkeit Tutorial	Gut, sehr simple und übersichtlich einfach und simple nein		
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
		Kostenlose Version auf 100 Requests beschränkt, diese sind schnell erreicht		Vkontakte, Flickr... Wenige Ergebnisse auf FB, Twitter und IG, mehr auf anderen Plattformen					
						Bewertung	gut	gut	nein
						Score	1	1	0

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttypi-Sorte	Autoren	Zeiträumen
Geografische Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Sources <input checked="" type="checkbox"/> Post Types <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagemantanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder <input checked="" type="checkbox"/> Kommentare	ja	keinen Auswählbar
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
							Keine Zeitraumauswahl möglich, die Daten scheinen ca. einen Monat zurück zu gehen, aber bereits bei einer Woche dünnen die Erwähnungen stark aus.
unter 5		unter 5	unter 4	unter 5	ja	unter 6 W.	
0		0	0	0	0	2	

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	nein	ja	nein	nein	<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	nein
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
er e-mail								
nein			ja	nein		1 Möglichkeit		
2		0	1	0		1		

## Fazit

Für einen ersten kostenlosen Blick und als Einstieg in das Thema Social Listening, sicher für ein kleines Unternehmen sehr gut. Quellenabdeckung beinhaltet neben Twitter, Facebook und Instagram auch Vkontakte, Tumblr, Flickr, Dailymotion und Vimeo. Vermutlich gut für die Analyse von Erwähnungen aus der Osteuropäische-Region, da es viele Ergebnisse in osteuropäischen Sprachen gefunden bzw. angezeigt werden.

# Storyclash

19

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	K.A.	K.A.	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Youtube <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert <input type="checkbox"/> ...	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
Umstellung der Sprache nicht möglich						Tutorials vorhanden, aber nur für einzelne Funktionen (Reporting, Alerts etc.)			
						Bewertung	gut	gut	nein
						Score	1	1	0

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeiträumen
<input type="checkbox"/> Demografische Daten <input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Websites <input checked="" type="checkbox"/> Influencer <input checked="" type="checkbox"/> Stories (Insta) <input checked="" type="checkbox"/> Content <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse <input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Hashtags <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input type="checkbox"/> Wortwolke <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ... <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> Bis zu 1 Jahr zurück <input type="checkbox"/> ...
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
Man kann zwischen 3 großen Kategorien (Brands & Organization, Brands, Media) jeweilig pro ausgewähltem Punkt noch Unterkategorien wählen.							
über 5		über 5		unter 4		genau 5	
3		3		0		1	
						ja	
						über 6 W.	
						2	

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	nein	<input type="checkbox"/> Präsentation <input type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	nein	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
CSV und XLS Versionen ergaben leider Fehlermeldungen. Das PDF Reporting befindet sich in der Beta und ist lediglich ein Screenshot der Dashboard Ansicht.			PDF, CSV, XLS		Slack & E-Mail		Man erhält einen Ansprechpartner (Account Manager), kann aber auch den sonstigen Support via Chat / Mail / Telefon in Anspruch nehmen	
ja	nein		ja	ja	-	3 Möglichkeiten		
2	0		1	2		3		

## Fazit

Storyclash differenziert sich ganz klar von anderen Social-Listening-Tools, indem es seinen Fokus auf Influencer- und Storymonitoring legt. Neben den Quellen wie Facebook, Youtube und Twitter, können auf Instagram gezielt Stories überwacht und analysiert werden, weshalb Influencer-Monitoring eine ganz klare Stärke dieses Tools ist und es sich aufgrund dieser Möglichkeit positiv von der Masse anderer Tools abhebt.



# Symanto Survey Insights (Symanto Management System)

6

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Kostenfrei Premium: 49 p.M. Custom: Verhandlung	Kostenfrei für 500 Credits p.M. für englisch, deutsch und spanisch. Premium: für mehr	<input type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Google Business <input checked="" type="checkbox"/> Umfragen: Antwort <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen Unternehmen reagiert schnell. Sitz in Nürnberg	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Man kann Daten mithilfe des Tools sammeln, die Quellen zB Tripadvisor, Amazon muss man dem Tool-Anbieter spezifizieren. Es gibt Integrationen für Browser zB Chrome, sodass man mit der Symanto-Extension, Daten eines Portals sammeln kann. Man kann angeblich auch soziale Medien durchsuchen, das konnte aber anhand der Demo nicht geprüft werden. Survey-Daten aus SurveyMonkey oder TypeForm können direkt in das Tool zur Analyse importiert werden. Alternativ man kann seine eigenen Daten in csv Format importieren und sie analysieren lassen.	Bemerkungen	Bemerkungen es gibt eine online Symanto Knowledge Base (vordefinierte Kategorien und FAQ) - man kann über den Chat Infos über die Funktionalität sowie ein "Get started" bekommen			
						Bewertung	neutral	neutral	nein
						Score	0,5	0,5	0

Analysefunktionen des Tools								
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeiträumen	
<input type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Sentiments <input checked="" type="checkbox"/> Topics/kategorien <input checked="" type="checkbox"/> Emotionen <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Emotionsanalyse <input type="checkbox"/> Topics/kategorien <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Sentimentdistribution	<input checked="" type="checkbox"/> Emotiondistribution <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> Antworten auf o...	nein keine, da kein echtzeit Beobachtung
Bemerkungen keine, außer sie sind Teil der Survey-Daten, zB. Alter oder Geschlecht der Befragten	Bemerkungen	Bemerkungen Emotionen: Love, Joy, Anger Extraktion bzw. Identification von Topics und ihrer Eigenschaften	Bemerkungen	Bemerkungen Assoziierte Topics für die einzelne Topics, z.B. assozi...	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
unter 5	0	unter 5	0	unter 4	0	unter 5	0	nein

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
nein	nein	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	ja	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
nein	nein		ja	ja	nein	2 Möglichkeiten		
0	0		1	2		2		

## Fazit

Toolstärke liegt in der Analyse von Reviewdaten und der aspektbasierten Sentiment-Analyse. Übersichtliches und verständliches Interface. Kein Echtzeit-Monitoring von Social-Media. Positiv zu bewerten ist die Browser-Extension Funktionalität. Das Tool eignet sich für Unternehmen, die hauptsächlich Review- oder Befragungsdaten analysieren.

# Talkwalker

23,5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	12000€ jährlich ansonsten auf Anfrage	3 verschiedene Pakete	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Print <input checked="" type="checkbox"/> Radio <input checked="" type="checkbox"/> TV	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input checked="" type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung Einfaches Design, blau grau weiß	Verständlichkeit Für Anfänger nicht so einfach aber durch ein Tutorial oder Einführung ist es machbar	Tutorial ja video	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
						Bewertung	gut	neutral	ja
						Score	1	0,5	1

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeitraumen
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Sprache <input checked="" type="checkbox"/> Medientyp <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment <input checked="" type="checkbox"/> Geschlecht <input checked="" type="checkbox"/> Tags <input checked="" type="checkbox"/> Länder <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trendanalyse <input type="checkbox"/> Engagementanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Sentimentanalyse <input type="checkbox"/> Sprachen <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Follower <input checked="" type="checkbox"/> Reichweite <input checked="" type="checkbox"/> Verbreitung <input checked="" type="checkbox"/> Sentiments <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder <input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten <input type="checkbox"/> ...	ja	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
über 5		über 5		über 4		über 5	
3		3		3		2	
						ja	genau 6 W.
						2	2

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> Textdokumente <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	-	ja	ja	Ja	<input type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
ja	ja					ja	ja	2 Möglichkeiten
2	1					1	2	2

## Fazit

Ein mächtiges SL-Tool, das vielfältige Filterfunktionen anbietet. Für Einsteiger vermutlich anfänglich etwas kompliziert, aber man findet sich nach einer Weile schnell zurecht. Hat man eine Talkwalker Lizenz und nutzt darüber hinaus Tools für die Social-Media-Analyse der eigenen Kanäle oder das Social-Media-Management (SMM), kann man Talkwalker mit dem SMM-Tool einbinden und somit die Listening-Funktionen nutzen, z.B. mit Hootsuite. Auch hat das Tool weitere Partnerschaften z.B. mit Media Intelligence provider Burrelles oder mit dirico.io oder wird als API in die Lösung von PMG MediaMeter oder radiosphere integriert.

# Ubermetrics

24

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Ab 500€	Subscription	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen Monatlicher Preis	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Sehr aufgeräumtes Interface.	Leicht zu verstehendes Tool.	ja Umfangreiches Tutorial, welches mit einem Zertifikat abgeschlossen wird.	
						Bewertung	gut	gut	ja
						Score	1	1	1

Analysefunktionen des Tools								
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttypi-Sorte	Autoren	Zeiträumen	
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Medientyp <input checked="" type="checkbox"/> Sprache <input type="checkbox"/> Herkunftsland <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment	<input checked="" type="checkbox"/> Engagementanalyse <input type="checkbox"/> Bild-/Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Viralität <input checked="" type="checkbox"/> Autoren <input checked="" type="checkbox"/> Quellen <input checked="" type="checkbox"/> Themen	<input type="checkbox"/> Trending Score <input type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Verbreitung <input checked="" type="checkbox"/> Viralität	<input checked="" type="checkbox"/> Polarität (Sentiments) <input checked="" type="checkbox"/> Impact <input checked="" type="checkbox"/> Referenzen <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten <input checked="" type="checkbox"/> Pressemeldungen <input checked="" type="checkbox"/> Foren	Individuell ja -
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	
Außerdem kann nach folgenden Punkten gefiltert werden: - Schlagwort - Suchagent - Suchbegriff - Status (selbst festgelegt)		Außerdem: - Herkunftsland - Named Entity - Verbreitung		Außerdem: - Nachrichten - Videos		Außerdem: - Titel - Teaser - Autor - Medium - Herkunftsland - Uhrzeit		
über 5		über 5		über 4		über 5		
3		3		3		2		

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop	-	ja	ja	ja	<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> ...	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
Alert kann via Mail oder SMS empfangen werden. SMS ist kostenpflichtig		Alles was im Dashboard zu finden ist, wird auch im Report aufgeführt.			Erwähnungen können ausgeblendet und markiert werden. Tags für Kategorisierung möglich			Chat kann jederzeit geöffnet werden.
ja	ja		ja	ja	-		2 Möglichkeiten	
2	1		1	2			2	

## Fazit

Ubermetrics ist ein sehr umfangreiches Social Listening Tool, welches seine Aufgaben sehr zuverlässig und sauber erfüllt. Hin und wieder können sich bei den Ergebnissen Fehler einschleichen, die jedoch durch eine ordentliche nutzerseitige Datenbereinigung behoben werden können. Des Weiteren bestehen bei diesem Anbieter diverse Partnerschaften mit anderen Tool-Anbietern zum Social Media-Management, Kommunikations-Management, Newsroom-Management (Swat, facelift, Newsroom) oder auch mit Agenturen wie beispielsweise Kantar.

# VICO Research

22,5

Facts						Toolaufbau			
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability			
Deutsch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Individuell auf Anfrage	Unbekannt	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Reddit	<input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input checked="" type="checkbox"/> Foren <input checked="" type="checkbox"/> Websites <input checked="" type="checkbox"/> News	<input type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input checked="" type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Auf den ersten Blick teilweise etwas kompliziert		Mittel	ja Nur mit Termin.						
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen			
Wird val. bei der Vertragsverhandlung festgelegt				Q&A, Shops, Video					
Bewertung						schlecht	neutral	ja	
Score						0	0,5	1	

Analysefunktionen des Tools										
Demografische Daten	Filterfunktionen		Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken		Analysierter Texttyp/-Sorte		Autoren	Zeitraumen
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Medientyp	<input checked="" type="checkbox"/> Aufrufe	<input type="checkbox"/> Engagementanalyse	<input checked="" type="checkbox"/> Communityanalyse	<input checked="" type="checkbox"/> Beitragstrend	<input checked="" type="checkbox"/> Polarität (Sentiments)	<input checked="" type="checkbox"/> Review	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare	ja	Historische Daten
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Land/Ort	<input checked="" type="checkbox"/> Fans des Autors	<input type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse	<input checked="" type="checkbox"/> Themenerkennung	<input checked="" type="checkbox"/> Sentiment Trend	<input checked="" type="checkbox"/> Social Buzz	<input checked="" type="checkbox"/> Tweets	<input checked="" type="checkbox"/> Nachrichten		
<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Herkunftsland	<input checked="" type="checkbox"/> Kommentare	<input type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Benchmarking	<input checked="" type="checkbox"/> Beiträge	<input checked="" type="checkbox"/> Top Communities	<input checked="" type="checkbox"/> Blogs	<input type="checkbox"/> Pressemeldungen		
<input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Quellen	<input checked="" type="checkbox"/> Likes	<input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input type="checkbox"/> Themen	<input checked="" type="checkbox"/> Hashtagwolke	<input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke bzw. Tagwo	<input type="checkbox"/> Bilder	<input checked="" type="checkbox"/> Foren		
Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen
Shares, Tweets des Autors, Themenblöcke				Top Autoren				Bis zu einem Jahr in die Vergangenheit möglich		
über 5		über 5	über 5	über 4	über 5	über 5	über 5	ja	ja	-
3		3		3		2		2		-

Reporting			Daten				Service		
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung		Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	ja	<input type="checkbox"/> Präsentation	<input type="checkbox"/> Textdokumente	-	ja	ja	ja	<input type="checkbox"/> Chatsupport	nein
		<input checked="" type="checkbox"/> Dashboards	<input type="checkbox"/> ...	Formate	Formate				
		<input type="checkbox"/> Telefonate	<input type="checkbox"/> ...		Word, Excel, Powerpoint			<input checked="" type="checkbox"/> Mail	
		<input type="checkbox"/> Kundenworkshop	<input type="checkbox"/> ...					<input checked="" type="checkbox"/> Telefon	
								<input type="checkbox"/> ...	
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
ja	ja			ja	ja			2 Möglichkeiten	
2	1			1	2			2	

## Fazit

An sich ist VICO Research ein starkes Tool, welches dem Nutzer eine Vielzahl an Filtermöglichkeiten bietet. Auch bildet das Tool viele Messmetriken an. Abzüge müssen bei der Visualisierung und Verständlichkeit gemacht werden, da es auf den ersten Blick doch ziemlich trist und unübersichtlich wirkt. Positiv hervorzuheben ist jedoch die Möglichkeit, eine persönliche Einführung zu erhalten.



# You Scan

23

Facts						Toolaufbau		
Spracheinstellung des Toolinterface	Bereitstellungsmodell	Preis	Preismodell	Quellenabdeckung	Themenschwerpunkt	Nutzerfreundlichkeit/Usability		
Englisch	<input checked="" type="checkbox"/> Webservice <input type="checkbox"/> Desk-App <input type="checkbox"/> Mobile-App <input type="checkbox"/> ...	Min. 12K € p.A beinhaltet: 1. 100.000 mentions per topic 2. 5 rules per topic 3. Data collections via Keywords, and Channels (keine Visual Listening)	4 Preisstufen: Standard ab 12KE, Pro mit Visua Listening ab 18KE p.a.	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Twitter <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input checked="" type="checkbox"/> Reddit <input checked="" type="checkbox"/> Bewertungsportale <input type="checkbox"/> Youtube <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Full-Service-Anbieter <input type="checkbox"/> Maßgeschneidert <input type="checkbox"/> Standardisiert	Visualisierung	Verständlichkeit	Tutorial
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen		
Umstellung auf deutsche Sprache noch nicht möglich		Lizenz inkl. Visual Listening ab 18KE		Tripadvisor, Amazon, Booking.com, Google-Business. Die Einbindung weiterer Quellen kann, sofern diese öffentlich zugänglich, beauftragt werden.		Tool ist gut strukturiert, übersichtlich aufgebaut und verständlich. Man kann Subqueries für die Mentions für ein Topic formulieren und diese anschließend als Filter nutzen.		
Bewertung						gut	gut	nein
Score						1	1	0

Analysefunktionen des Tools							
Demografische Daten	Filterfunktionen	Trendanalyse	Sentimentanalyse	Metriken	Analysierter Texttyp/-Sorte	Autoren	Zeiträumen
<input checked="" type="checkbox"/> Geografische Daten <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Channels <input checked="" type="checkbox"/> Quellen <input checked="" type="checkbox"/> Auto-Category, zB <input checked="" type="checkbox"/> Aspect, z.B. Custo <input checked="" type="checkbox"/> Duplikate <input checked="" type="checkbox"/> Sentiment (3 Katego <input checked="" type="checkbox"/> Tags <input checked="" type="checkbox"/> Category subject, <input checked="" type="checkbox"/> Duplikate	<input checked="" type="checkbox"/> Engagemenanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Bild-Videoanalyse <input checked="" type="checkbox"/> Echtzeit-Analyse <input checked="" type="checkbox"/> Keyword-Analyse	<input checked="" type="checkbox"/> Wortclouds <input checked="" type="checkbox"/> Autoren/Influencer <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Trending Score <input checked="" type="checkbox"/> Engagement Rate <input checked="" type="checkbox"/> Wortwolke <input checked="" type="checkbox"/> Share of Buzz <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	<input checked="" type="checkbox"/> Review <input checked="" type="checkbox"/> Tweets <input checked="" type="checkbox"/> Blogs <input checked="" type="checkbox"/> Bilder <input checked="" type="checkbox"/> Kommentare <input checked="" type="checkbox"/> Video	ja	Es kann kein Zeitraum ausgewählt werden, die Daten gehen einen Monat zurück. Historische Daten bis Jan. 2019
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
Demografische Daten auf Basis von Reichweiten Angaben auf Twitter.	Aspect: Nur für Englisch Duplikate algorithmisch basierend auf Veröffentlichungsdatum und Ähnlichkeit des Textes. Die automatische Analyse kann falsch sein. Sentimentanalyse für deutsch: nicht so gut wie für englisch. YouScan hat vorca 5 Monaten damit begonnen, auch deutschsprachige Analyse zu unterstützen.	Sentiment-Analyse auf Beitrags/Dokument-Ebene. Für deutsch nicht so gut wie für englisch. Auch die Wortwolke für deutsch ist nicht so gut im Vergleich zu der die für englische Texte.	Keine potenzielle Reichweite für Quellen außer Social Media				
über 5	über 5	über 5	über 4	über 5	2	ja	-
3	3	3	3	2	2		

Reporting			Daten				Service	
Alerting-Funktion	individuelles Format	Ergebnisaufbereitung	Datenimport	Datenexport	Datenbereinigung	Schnittstelle vorhanden?	Kundensupport	Einbindung Servicekanal
ja	nein	<input checked="" type="checkbox"/> Präsentation <input checked="" type="checkbox"/> Dashboards <input type="checkbox"/> Telefonate <input type="checkbox"/> Kundenworkshop <input type="checkbox"/> Textdokumente <input checked="" type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> ... <input type="checkbox"/> ...	nein	ja	ja		<input checked="" type="checkbox"/> Chatsupport <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Knowledge-datab	ja
Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen	Bemerkungen
ja	nein		ja	ja	-	3 Möglichkeiten	Man erhält einen Ansprechpartner (Account Manager), kann aber auch den sonstigen Support via Chat / Mail / Telefon in Anspruch nehmen	
2	0		1	2		3		

## Fazit

Umfangreiche Funktionen mit starkem Fokus auf Social Listening. Hervorzuheben ist das Visual Listening. Sentiment-Analyse und Wortwolken für deutsch sind noch nicht so zuverlässig, wie die von anderen Tool-anbietern (zzt. hat YouScan keine Kunden am deutschen Markt). Verschlagwortung und regelbasiertes Tagging sind sehr gut. Nutzerseitige Datenbereinigung ist möglich. Die Query durchsucht zwar Text-Quellen, sie kann aber (vorausgesetzt man hat das entsprechende Paket lizenziert) mit einer weiteren Query komplimentiert werden, sodass man auch nach Mentions oder nur in Bilddaten sucht. Die Ergebnisse des Visual Listening sind sehr gut.

## b) Scoring-Schema

Visualisierung des Scoring-Schemas mit Aufschlüsselung der Punktevergabe:

Visualisierung		Verständlichkeit		Tutorial		Filterfunktionen	
Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte
Gut	1	Gut	1	Ja	1	Über ø	3
Neutral	0,5	Neutral	0,5	Nein	0	Genau ø	1,5
Schlecht	0	Schlecht	0			Unter ø	0

Analysen		Metriken		Analysierte Textsorten		Autoren	
Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte
Über ø	3	Über ø	3	Über ø	2	Ja	2
Genau ø	1,5	Genau ø	1,5	Genau ø	1	Nein	0
Unter ø	0	Unter ø	0	Unter ø	0		

Alerting Funktion		Individuelles Format		Datenexport		Datenbereinigung	
Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte	Beurteilung	Punkte
Ja	2	Ja	1	Ja	1	Ja	2
Nein	0	Nein	0	Nein	0	Nein	0

Kundensupport		Punkte	
Beurteilung	Punkte	max.	min.
3 Möglichkeiten	3		25
2 Möglichkeiten	2		0
1 Möglichkeit	1		
0 Möglichkeiten	0		

### c) Bewertung der einzelnen Tools nach dem Scoring-Schema

#### Toolbewertung nach dem Scoring Schema

24	UBERMETRICS
24	NETICLE
23,5	TALKWALKER
23	LINKFLUENCE RADARLY
23	MELTWALTER
23	PULSAR

#### Toolbewertung nach dem Scoring Schema

23	YouScan
22,5	VIGO RESEARCH
20	MENTIONLYTICS
19,5	BRANDWATCH
19	STORYCLASH
18	AWARIO

# Toolbewertung

nach dem Scoring Schema

16,5	Buzzrank
16	MEDIATOOLKIT
15,5	ECHOBOT
15	BRAND24
15	CRITICAL MENTION
14	BUZZSUMO

# Toolbewertung

nach dem Scoring Schema

13,5	Cision
11,5	SOCIAL BAKERS
9,5	ADOREBOARD EMOTICS
8	SOCIAL SEARCHER
6	SYMANTO SURVEY INSIGHTS
5	GAVAGAI EXPLORER

# Literaturverzeichnis

- Adoreboard Emotics (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/adoreboard/about/](http://www.linkedin.com/company/adoreboard/about/) [01.08.2020].
- Adoreboard Emotics (2020) Craft Unternehmensprofil. Verfügbar unter [craft.co/adore-board](http://craft.co/adore-board) [01.08.2020].
- Ahrholdt, D., Greve, G., & Hopf, G. (2019). Social Media. In Online-Marketing-Intelligence (pp. 55-144). Springer Gabler.
- Alexa, M.; Siegel, M. (2020): Sentiment-Analyse deutschsprachiger Meinungsäußerungen. Grundlagen, Methoden und praktische Umsetzung. Springer Vieweg.
- Anyan, S. (2017): Why Businesses Should Perform Social Listening: 2017 Survey. Veröffentlicht am 30.03.2017 auf Clutch: [clutch.co/agencies/social-media-marketing/resources/why-businesses-should-perform-social-listening-2017-survey](http://clutch.co/agencies/social-media-marketing/resources/why-businesses-should-perform-social-listening-2017-survey) [01.07.2020].
- Awario (2020) About. Verfügbar unter [awario.com/about/](http://awario.com/about/) [05.08.2020].
- BuzzSumo (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/buzzsumo/about/](http://www.linkedin.com/company/buzzsumo/about/) [01.08.2020].
- Brandwatch (2020), LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/brandwatch/about/](http://www.linkedin.com/company/brandwatch/about/) [05.08.2020].
- Brand24 Global Inc. (2020). Verfügbar unter: [www.brand24.com](http://www.brand24.com) [05.08.2020].
- BuzzSumo (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/buzzsumo/about/](http://www.linkedin.com/company/buzzsumo/about/) [01.08.2020]
- CISION Germany GmbH (2020) Geschichte & LinkedIn Profil. Verfügbar unter [www.cision.de](http://www.cision.de) [05.08.2020].
- CISION Germany GmbH (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/cision/about/](http://www.linkedin.com/company/cision/about/) [05.08.2020].
- Critical Mention (2020) Craft Unternehmensprofil. Verfügbar unter [craft.co/critical-mention](http://craft.co/critical-mention) [01.08.2020].
- Critical Mention (2020) About Us. Verfügbar unter [www.criticalmention.com/about-us/](http://www.criticalmention.com/about-us/) [02.08.2020].
- Duden (2020) Rechtschreibung. Bibliographisches Institut GmbH, 2020. Verfügbar unter [www.duden.de/rechtschreibung/Aspekt](http://www.duden.de/rechtschreibung/Aspekt) [03.08.2020].
- Echobot Media Technologies GmbH (2020) Unternehmen & Team. Verfügbar unter [www.echobot.de/unternehmen/](http://www.echobot.de/unternehmen/) [02.08.2020].
- Fenix Media Ltd T/A Pulsar (2020) About Us. Verfügbar unter [www.pulsarplatform.com/about/](http://www.pulsarplatform.com/about/) [05.08.2020].
- Fenix Media Ltd T/A Pulsar (2020) Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.owler.com/company/pulsarplatform](http://www.owler.com/company/pulsarplatform) [05.08.2020].
- Gavagai AB (2020) Unternehmen. Verfügbar unter [www.gavagai.io](http://www.gavagai.io) [05.08.2020].
- Hanitzsch, T.; Seethaler, J.; Wyss V.t (2019): Journalismus in Deutschland Österreich und der Schweiz. Springer Verlag.
- Hootsuite Inc. (2020) Verfügbar unter [hootsuite.com/](http://hootsuite.com/) [25.07.2020].
- Ideya (2018): Social Media Monitoring Tools and Services Report Excerpts. Analysis and elaborate Profiles of more than 150 Social Technologies & Services Worldwide. Ideya Market Report, 9th Edition. IDEYA Business and Marketing Consultancy Ltd.. Verfügbar unter [www.ideya.eu.com/publications/social-media-monitoring-tools-and-services-report.html](http://www.ideya.eu.com/publications/social-media-monitoring-tools-and-services-report.html) [01.07.2020].
- Influencer Marketing Hub (2020): 50 TikTok-Statistiken, die sie umhauen werden. Verfügbar unter [influencermarketinghub.com/de/tiktok-statistiken/](http://influencermarketinghub.com/de/tiktok-statistiken/) [06.08.2020].
- Kasper, H.t; Dausinger, M.; Kett, H.; Renner, T. (2010): Marktstudie Social Media Monitoring Tools. IT-Lösungen zur Beobachtung und Analyse unternehmensstrategisch relevanter Informationen im Internet. Fraunhofer Verlag.

Linkfluence (2020) PitchBook Linkfluence Overview. Verfügbar unter [pitchbook.com/profiles/company/59019-76#overview](https://pitchbook.com/profiles/company/59019-76#overview) [02.08.2020].

Liu, J.; Chien, A. (2018): The Forrester Wave™: Social Listening Platforms Q3 2018. The 10 Providers That Matter Most And How They Stack Up. Forrester Research. Verfügbar unter [www.forrester.com](https://www.forrester.com) [02.08.2020].

Mediatoolkit (2020) About Us. Verfügbar unter [www.mediatoolkit.com/about-us](https://www.mediatoolkit.com/about-us) [05.08.2020].

Meltwater (2020) PitchBookMeltwaterOverview. Verfügbar unter [pitchbook.com/profiles/company/52625-26#overview](https://pitchbook.com/profiles/company/52625-26#overview) [02.08.2020]

Mentionlytics Inc. (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/mentionlytics/](https://www.linkedin.com/company/mentionlytics/) [05.08.2020].

Mentionlytics Inc. (2020) Anbieterbewertung. Verfügbar unter [www.capterra.com/de/software/149226/mentionlytics](https://www.capterra.com/de/software/149226/mentionlytics) [05.08.2020].

Neticle Labs Ltd. (Parent Company) (2020) Company Team. Verfügbar unter [neticle.com/company/en/team](https://neticle.com/company/en/team) [05.08.2020].

Neticle Labs Ltd. (Parent Company) (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/neticle/about/](https://www.linkedin.com/company/neticle/about/) [05.08.2020].

Rouse, M. (2015): Unstrukturierte Daten - Definition. Veröffentlicht Februar 2015 auf [computerweekly.de](https://computerweekly.de): [www.computerweekly.com/de/definition/Unstrukturierte-Daten](https://www.computerweekly.com/de/definition/Unstrukturierte-Daten) [05.08.2020].

Statista (2020): Anteil der Unternehmen, die folgende Social-Media-Plattformen nutzen weltweit im Januar 2020. Veröffentlicht im Mai 2020 unter [de.statista.com/statistik/daten/studie/71251/umfrage/einsatz-von-social-media-durch-unternehmen](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/71251/umfrage/einsatz-von-social-media-durch-unternehmen) [06.08.2020].

Stewart, M.; Young, C. (2018): Revisiting STREMI: Social Media Crisis Communication During Hurricane Matthew. In: JICRCR 1 (2), S. 279–302. DOI: 10.30658/jicrcr.1.2.5.

Social Bakers (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/socialbakers-com/about/](https://www.linkedin.com/company/socialbakers-com/about/) [01.08.2020].

Social Bakers (2020) Company. Verfügbar unter [www.socialbakers.com/company](https://www.socialbakers.com/company) [01.08.2020].

Social Piolet Technologie Inc. (2020) Verfügbar unter [www.socialpilot.co/](https://www.socialpilot.co/) [27.07.2020].

Social Searcher (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/social-searcher/about/](https://www.linkedin.com/company/social-searcher/about/) [05.08.2020]

Social Searcher (2020) About. Verfügbar unter [www.social-searcher.com/about/](https://www.social-searcher.com/about/) [05.08.2020]

Storyclash GmbH (2020) Unternehmen verfügbar unter [www.storyclash.com](https://www.storyclash.com) [05.08.2020].

Symanto Survey Insights (2020) Khaleeq Aziz (2019): „Kaum jemand weiß, welche Motivationen, Gründe und Emotionen sich hinter Kaufentscheidungen verbergen“. Veröffentlicht am 21.11.2019 auf: [www.marktforschung.de/aktuelles/interviews/marktforschung/kaum-jemand-weiss-welche-motivationen-gruende-und-emotionen-sich-hinter-kaufentscheidungen-verbergen/](https://www.marktforschung.de/aktuelles/interviews/marktforschung/kaum-jemand-weiss-welche-motivationen-gruende-und-emotionen-sich-hinter-kaufentscheidungen-verbergen/) [01.08.2020].

Talkwalker Sàrl (2020) LinkedIn Profil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/talkwalker/about/](https://www.linkedin.com/company/talkwalker/about/) [05.08.2020].

Ubermetrics Technologies GmbH (2020) LinkedIn Unternehmensprofil. Verfügbar unter [www.linkedin.com/company/ubermetrics-technologies-gmbh/about/](https://www.linkedin.com/company/ubermetrics-technologies-gmbh/about/) [05.08.2020].

VICO Research & Consulting GmbH (2020) Über uns. Verfügbar unter [vico-research.com/wer-wir-sind/](https://vico-research.com/wer-wir-sind/) [05.08.2020].



