

Het Laatste Nieuws; “Trendskout-algoritme is onze eerste verdedigingslinie voor ongepaste lezersreacties.”

*Lezersreacties op nieuwsberichten vormen niet alleen voer voor discussie op de krantenwebsites zelf, maar ook daarbuiten. Menige redactie krabt zich in de haren over hoe ze de balans kan handhaven tussen voldoende inspraak en een beschaafd debat in commentaarsecties. Waar veel nieuwsmedia de afgelopen jaren besloten om reacties volledig uit te schakelen, gooide **Het Laatste Nieuws** het met strikte **moderatie** van reacties over een andere boeg. Sinds kort gebeurt die selectie niet alleen door mensenhanden, maar gaat er achter de reageerknop ook **artificiële intelligentie** schuil. Het **AI-platform** van **Trendskout** filtert ongepaste reacties meteen en legt twijfelgevallen voor aan een menselijke moderator. Heiko Desruelle en Kurt Minnen van HLN vertellen.*

250 000 reacties per maand

“We publiceren elke dag meer dan 700 artikels op onze nieuwswebsite. Die zijn samen goed voor zowat **250 000 lezersreacties per maand**”, vertelt Kurt Minnen. Als managing editor vormt Minnen de spil tussen de krantenredactie en de technische teams achter de website. “Met onze uitgebreide commentaarsectie onderscheidt HLN zich van andere nieuwsmedia. Vroeger werden alle lezersreacties handmatig gecontroleerd door een team van enkele vaste medewerkers, aangevuld met tijdelijke krachten. Sinds een drietal jaar werken we samen met een extern bureau.”



Heiko Desruelle (links) en Kurt Minnen (rechts) van HLN

“Artikels die viraal gaan, leiden tot een stortvloed aan reacties. Zulke pieken leggen veel druk op onze moderatoren.”

Druk op moderatoren

“Zulke actieve moderatie komt natuurlijk wel met een kostenplaatje”, verduidelijkt Heiko Desruelle, *digital manager* bij HLN. “Een voltijds team, zowel intern als via outsourcing, is nu eenmaal niet goedkoop. Ook inhoudelijk is het niet altijd even eenvoudig. Alle moderatoren krijgen eerst een opleiding over onze interne selectiecriteria voor reacties. Hoewel de gedragsregels duidelijk zijn, blijft er heel wat voor interpretatie vatbaar. Haatberichten en racistische reacties kunnen uiteraard niet door de beugel en worden meteen afgekeurd, maar andere opmerkingen zijn heel wat minder zwart-wit. Vaak hangt het maar net af van de moderator met dienst of een bepaalde reactie toegelaten wordt. De job levert soms ook stress op. Populaire artikels leiden al gauw tot een stortvloed aan reacties. Dat soort pieken legt veel druk op moderatoren. En dat is precies waar de artificiële intelligentie van Trendskout uitkomst bleek te bieden.”

Belangrijkste pijnpunten

- Moderatie van lezersreacties maakt geen deel uit van de corebusiness van HLN of van News City, de achterliggende nieuwsredactie van eigenaar DPG Media.
- Zowel voltijdse interne moderatoren als outsourcing zorgen voor aanzienlijke loonkosten.
- Volledig handmatige moderatie zonder hulpmiddelen biedt relatief weinig jobtevredenheid.
- Onverwachte pieken in lezersreacties waren manueel moeilijk op te vangen.

- Beoordelingen van individuele moderatoren zijn onmogelijk 100% gelijklopend en objectief.
-



AI brengt redding

“Een oplossing die zonder veel gedoe of investering de werklust van ons team kon verminderen, was meer dan welkom,” vervolgt Desruelle. “Toen de mensen van Trendskout voor het eerst bij ons over de vloer kwamen, hadden ze enkele relevante **businesscases** bij. Vervolgens heb ik hen uitgedaagd met een oude dataset van onze website: kon het AI-platform van Trendskout daar meteen mee aan de slag, zonder verdere info? Dat bleek verbazingwekkend genoeg meteen te lukken.”

Minnen vult aan: “Trendskout bleek een verademing tegenover andere AI-platformen en dure consultingbureaus, die om langdurige implementatietrajecten vroegen. **Voor de contentmoderatie op HLN wilden we eenvoudigweg een heldere, goedkope oplossing die ons meteen ROI kon opleveren, punt uit.** Op nog geen vier weken tijd had Trendskout een live testcase draaien op onze website. Die bleek meteen een succes. Veertig procent van de lezersreacties wordt nu automatisch geweigerd door het algoritme, terwijl twijfelgevallen netjes bij een menselijke moderator terechtkomen.”

“Op vier weken tijd had Trendskout een live testcase draaien op de HLN-website.”

Snel schakelen voor maximale ROI

- Functionele proof of concept met echte bedrijfsdata op enkele dagen tijd.
 - Trendskout software stelde autonoom een geschikt model samen op basis van tekst- (natural language processing) en sentimentanalyse.
 - Vervolgproject van drie maanden helemaal operationeel binnen vier weken na groen licht van HLN-management.
 - Geen risicovolle technische integraties of platformmigratie.
 - Beoordelingen van individuele moderatoren zijn onmogelijk 100% gelijklopend en objectief.
-



Eén AI-platform voor alle projecten

“Er zijn plannen om de kracht van artificiële intelligentie ook op andere plekken in te zetten. Desruelle vervolgt: “We hebben al plannen om het AI-platform van Trendskout in te schakelen om ons te helpen bij een andere netelige kwestie: de **HLN-paywall**. Op dit moment plaatsen onze redacteurs op basis van hun eigen ervaring artikels achter een betaalmuur. Die handmatige selectie blijkt vaak meer nattevingerwerk dan ons lief is. **We willen graag kijken of de Trendskout-AI de winnende formule kan ontdekken voor de selectie van premium-artikelen.**”

“Dat is nu net het mooie aan het Trendskout-platform”, gaat Minnen verder. “We kunnen zelf creatief aan de slag om concrete businessproblemen aan te pakken, zonder poespas of risicovolle investeringen. **Dat geeft ons een cruciaal voordeel in het concurrentiële medialandschap van vandaag.**”

“De Trendskout-AI doet gewoon wat hij belooft. **Dat zorgt vanaf dag één voor ROI.**”

Resultaten in cijfers