

## Reiseindustrie

# TrustYou und TNS analysieren Hotelbewertungen

Die Münchner Metasuchmaschine **TrustYou GmbH** und das Bielefelder Marktforschungsinstitut **TNS Infratest** haben ein gemeinsames Produkt zum Marketing-, Produkt- und Qualitäts-Management für die Reiseindustrie entwickelt. Das Tool soll Reiseveranstaltern und Hotelgruppen als Entscheidungshilfe für die strategische Entwicklung ihres Hotelangebots dienen.

TrustYou filtert und strukturiert Verbraucherstimmen aus dem Web 2.0, die anschließend mit Studienergebnissen von TNS Infratest ergänzt werden. Daraus lassen sich dann konkrete Handlungsempfehlungen für Reiseveranstalter und Hoteliers ableiten. Als Grundlage der Analyse bündelt die Metasuchmaschine Millionen von Bewertungen und Meinungen, die Reisende im Internet verfasst haben, wie beispielsweise bei HolidayCheck oder TripAdvisor. Mit Hilfe der selbst entwickelten semantischen Suchtechnologie werden die Daten aus relevanten Bewertungs- und Buchungsportalen, Reiseforen, Blogs und Communities sortiert und aufbereitet. Im Gegensatz zu herkömmlichen Suchmaschinen, die schlagwortbasiert arbeiten, erkennt TrustYou unterschiedliche Begrifflichkeiten mit derselben Bedeutung und

berücksichtigt dabei den Kontext. Bei der Suche nach einem familienfreundlichen Hotel erkennt TrustYou also gleichbedeutende Aussagen wie 'für Kinder ideal', 'Familienhotel' oder 'geeignet für Eltern mit Kindern'.

Das neue Instrument ist skalierbar, sodass Einzelhotels oder kleinere Gruppen ebenso profitieren können wie große Hotelketten oder Reiseveranstalter. "Markenbindung und kundenorientierte Produktentwicklung sind die großen Herausforderungen, um in wirtschaftlich unsicheren Zeiten erfolgreich am Markt zu bestehen. Besonders in der Reisebranche zeigt sich dabei die hohe Bedeutung von Vertrauen und Qualität, um Kunden stärker an die Marke zu binden. Diese Werte sind sogar entscheidender als allein der Preis", so **Michael Ehlting**, Director bei TNS Infratest Verkehrsforschung.

TrustYou wurde im März 2008 von Benjamin Jost (vormals Investment Manager bei Conergy), Jacob Riegger (Ex-Vorstand bei Autonomy Systems) und Costin Cozan (vormals Software-Ingenieur bei Comdasys) gegründet und beschäftigt neun Mitarbeiter. Zu den Investoren zählen Holtzbrinck Ventures, die Ganske Verlagsgruppe, der Suchlösungen-Anbieter Autonomy Systems und Business Angel Jan Webering. (yw)

*New Business, 14.9.2009*