

Voorblad

Datum rapportage

Ruimte voor logo / foto

.ANP

Inhoudsopgave

Onderdeel

paginanummer

| | |
|------------------------|----|
| Voorblad | 1 |
| Inhoudsopgave | 2 |
| Fotopagina | 3 |
| Samenvatting | 4 |
| Wat valt op? | 5 |
| Woordenwolk (#) | 6 |
| Media kanaal verdeling | 7 |
| Top bronnen | 8 |
| Tijdgrafiek | 9 |
| Sentiment | 10 |
| Thema's | 11 |
| Definities | 12 |
| Contactgegevens | 13 |

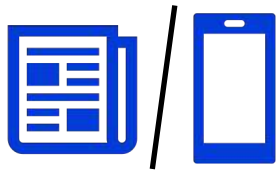
Fotopagina



Ruimte voor ondertitel foto | © copyright

Samenvatting

De samenvatting geeft een overzicht van de belangrijkste onderwerpen, conclusies en adviezen van deze rapportage. Dit is gemakkelijk te verspreiden en delen met bijvoorbeeld management en/of afdelingshoofden. De belangrijkste punten van de samenvatting zijn onderstaand ter illustratie voor bedrijf X onderverdeeld in redactionele/digitale media, klantenbinding, duurzaamheid en digitalisering. Van deze onderdelen worden de belangrijkste punten benoemd.



Redactionele/digitale media

Het verschil in onderwerpen bij redactionele en sociale media is dit kwartaal groter dan vorig kwartaal. Door impactvolle social media onderwerpen zoals mediamonitoring ook onder de aandacht te brengen van impactvolle nieuwsmedia, zou zowel het nieuws op zich als het positieve sentiment eromheen breder uitgedragen kunnen worden.

**Volume:
908 berichten**



Klantenbinding

Klantenbinding is in het afgelopen halfjaar sterk verbeterd. Aandacht besteden aan bestaande klanten en waardering uiten op verschillende manieren zal ervoor zorgen dat klantenbinding en waardering blijft toenemen

**7,5 Miljoen
potentieel bereik**



Duurzaamheid

Dit kwartaal is er veel aandacht voor de betrouwbaarheid van de duurzame systemen van bedrijf X. Het blijven informeren van en innoveren op nieuwe mogelijkheden voor het inzetten van deze systemen, zou meer sympathie van consumenten en bedrijven kunnen opleveren.



Digitalisering

De digitalisering en het veilig stellen van gegevens in de cloud wordt gewaardeerd. Investeren in verbetering van deze digitale transitie zou ervoor kunnen zorgen dat media dit oppikken en relevante blogs en partners voor positieve conversatie zorgen.

**Mediawaarde:
€892.235**

Wat valt op?



In zowel oktober als november is bedrijf X in een recordaantal positieve berichten op sociale media verschenen. Na de aankondiging van de winter- en kerstactie in september, is het bedrijf beladen met positieve reacties door consumenten.



Bedrijf X is in 2020 5 keer op TV te zien geweest nadat actief is ingegaan op verzoeken tot interviews met de voorzitter van de raad van bestuur. Deze interviews zijn uitgezonden door de NOS, RTL Nieuws en Shownieuws en hebben voor een groot bereik gezorgd.



Na de reacties van bedrijf X op de klachtenregen die 24 mei op sociale media ontstond nadat een fout in het betalingsproces werd ontdekt, is bedrijf X na een reeks "onprofessionele responsen" een reorganisatie van de afdeling klantenservice begonnen.



Bedrijf X wordt op 6 juli 2020 op een dag 55 keer genoemd door nieuwsites naar aanleiding van het publiceren van de halfjaarverslag. Veel bronnen zijn positief over de manier waarop het bedrijf omgaat met maatschappelijke kwesties en de manier waarop dit wordt benoemd in het halfjaarverslag

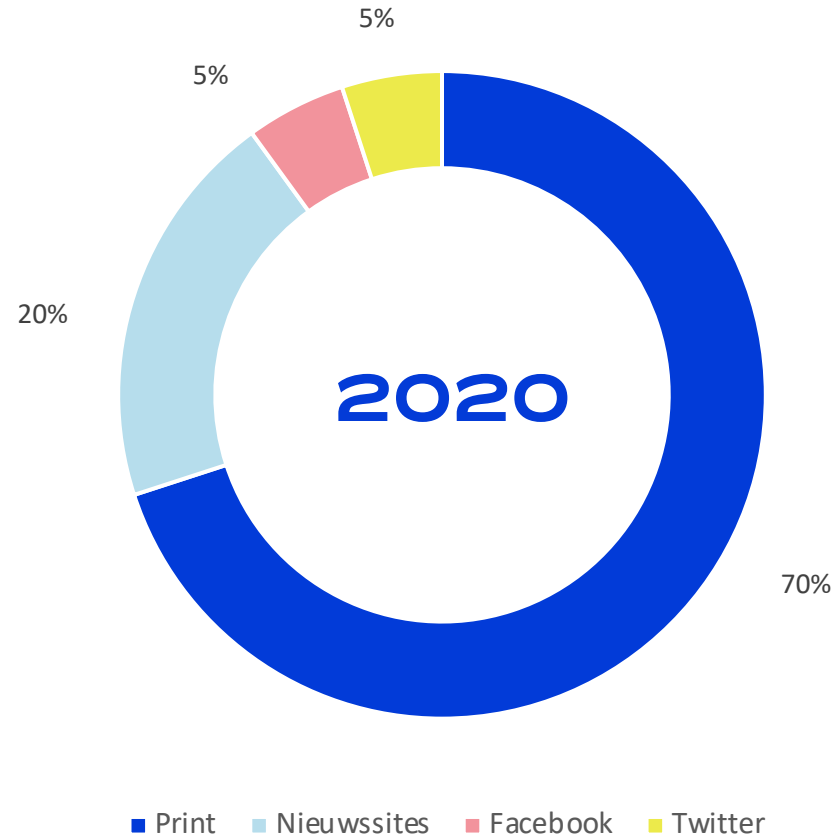


Bedrijf X heeft veel positieve reacties gekregen naar aanleiding van de open dag die op 11 augustus 2020 is georganiseerd. Na een "leuke en leerzame rondleiding door het bedrijf" was er nog de mogelijkheid om een borrel te drinken en te netwerken, wat bij velen in goede aarde viel.

Woordenwolk (#)

#springvloed #knmi
#fashion #wawx #helpwad
#wadden #verkeer #veerdiensten #travelalert
#travel #climatechange
#opruimacties #klimaatzaak #windveld
#jinek #wind #codegeel #windveld
#onstuimig #storm #klm
#rotterdam #golfhoogte #nederland #fietsen
#magalia #amsterdam #herfstweer
#msczoë #stormhour #rijnmond #weer
#stormschade #schiphol
#staatsbosbeheer #flights

Media kanaal verdeling



Top bronnen

De top bronnen beschrijven de meest impactvolle soorten media. Bedrijf X is tussen juli 2020 en eind december 2020 908 keer genoemd in de media. De meest impactvolle bron van het afgelopen halfjaar is Twitter, waarop 607 berichten verschenen waar Bedrijf X in voorkwam. Nieuwssites, printmedia en Facebook volgen met respectievelijk 167, 49 en 47 berichten.



PRINT

Volume
777

Mediawaarde
€77.777

Potentieel bereik
77.777

Sentiment
0% positief
100% neutraal
0% negatief



Nieuwssites

Volume
777

Mediawaarde
€77.777

Potentieel bereik
77.777

Sentiment
0% positief
100% neutraal
0% negatief



Facebook

Volume
777

Mediawaarde
€77.777

Potentieel bereik
77.777

Sentiment
0% positief
100% neutraal
0% negatief



Twitter

Volume
777

Mediawaarde
€77.777

Potentieel bereik
77.777

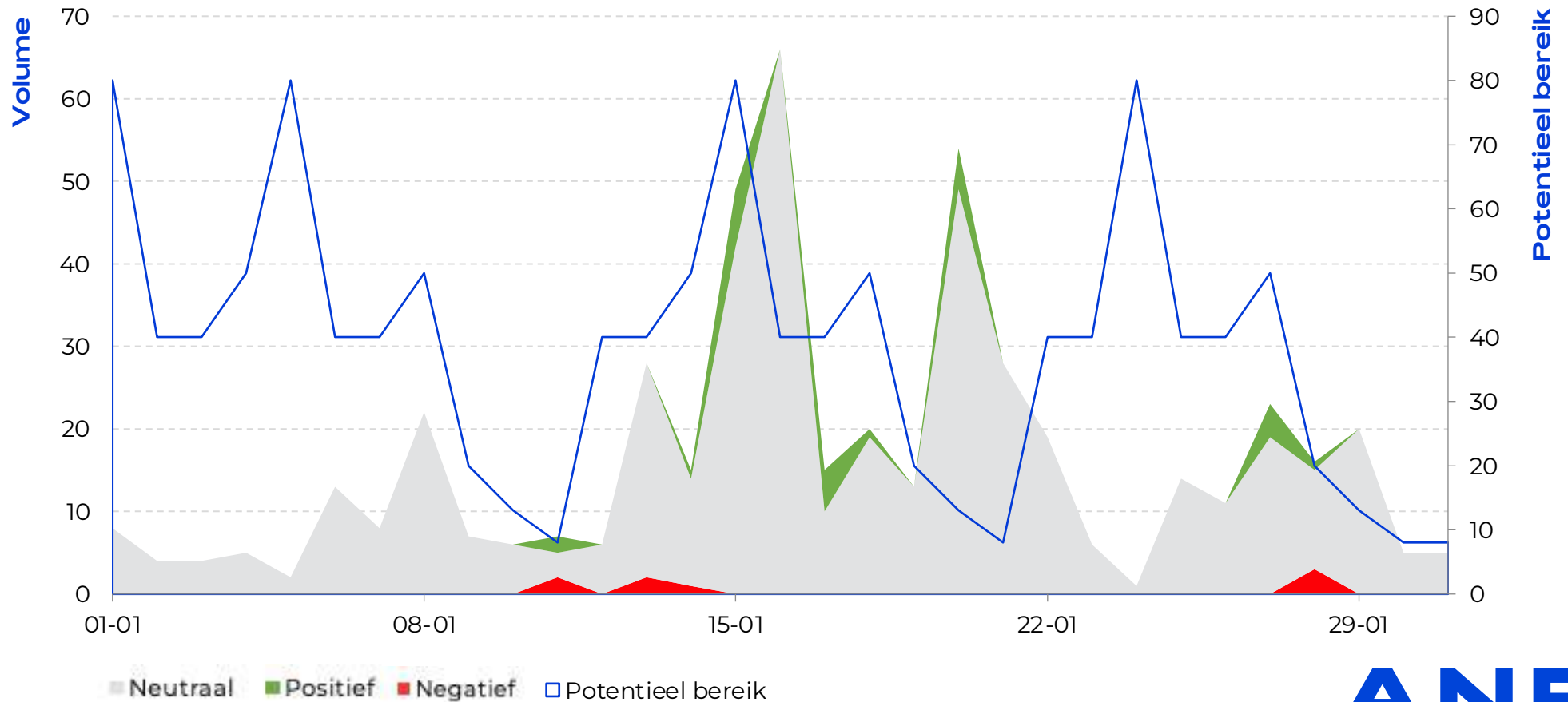
Sentiment
0% positief
100% neutraal
0% negatief

Het meeste bereik wordt gegenereerd door Twitter. Doordat relatief veel mensen Bedrijf X noemen in hun berichten op Twitter en deze door een aantal impactvolle pagina's zijn gedeeld, is het bereik hoog. Printmedia volgt na Twitter op het gebied van potentieel bereik. Opvallend is dat de berichten via alle bronnen grotendeels neutraal sentiment bevatten. Twitter is de enige bron met sentiment.

Tijdgrafiek

SUBTITEL

Tekst



Sentiment

Subtitel

Het sentiment van de berichten geeft de positieve, neutrale of negatieve lading van een bericht aan. Het sentiment van de berichten geeft de positieve, neutrale of negatieve lading van een bericht aan.



1 september: nieuwsmedia waarderen de sponsoring voor sportevenementen voor kinderen (N=14)



13 oktober: nieuwsmedia waarderen de sponsoring voor sportevenementen voor kinderen (N=14)



23 december: nieuwsmedia waarderen de sponsoring sportevenementen voor kinderen (N=14)



1 september: Nieuwsmedia zetten vraagtekens bij de veiligheid van hun data en online gegevens na een reeks DDoS-aanvallen (N=14)



9 september: Nieuwsmedia zetten vraagtekens bij de veiligheid van hun data en online gegevens na een reeks DDoS-aanvallen (N=14)



27 december: Nieuwsmedia zetten vraagtekens bij de veiligheid van hun data en online gegevens na een reeks DDoS-aanvallen (N=14)

Thema's

In het onderdeel Thema's wordt besproken welke onderwerpen er in de media een grote rol spelen bij bepaalde thema's. Deze thema's worden in samenwerking met Bedrijf X bepaald en vervolgens wordt hier op gerapporteerd. Hier zijn trends en ontwikkelen binnen bepaalde onderwerpen die van belang zijn voor de (communicatie)strategie uitgelicht.



Producten en diensten

De ondernemersraad van de gemeente Amsterdam is tevreden over de "nuttige functies" van de tools van Bedrijf X

Stadsdeel Amsterdam-Zuid complimenteert Bedrijf X voor "de goed verlopen werkzaamheden" aan het nieuwe kantoor via Twitter

Gemeente Amsterdam tweet over de resultaten van de jaarlijkse Klantenbarometer

Amsterdam Zuidoost vraagt aan Bedrijf X of de monitoring tool iets is waar een gemeente duidelijke en nuttige inzichten uit kan halen



Besluitvorming

Menig politicus, waaronder bijvoorbeeld D66-raadslid Jan-Bert Vroege complimenteert Bedrijf X voor het behaalde resultaat van de Klantenbarometer

Stadsdeelbestuurder Amsterdam-zuid Hans Piers complimenteert Bedrijf X voor het goed verlopen en afronden van werkzaamheden aan het nieuwe kantoor

PvdA-raadslid Dennis Boutkan is vol lof over Bedrijf X, waarbij hij specifiek de media monitoring tool complimenteert, maar hij "vindt het software wél duur geworden"

Gemeenteraadsleden delen via Twitter informatie over de staking op 28 mei



Belangenbehartiging

Ondernemersvereniging MKB Nederland pleit voor vervangende opties na een aantal korte functionele beperkingen in de tool

Maatschappij Voor Beter Leven stelt dat het softwarebedrijven over het algemeen "schandalig duur" zijn in reactie op nieuws dat een deel van de gemeente-raad pleit voor goedkopere computersystemen

Ondernemersvereniging Westpoort uit kritiek op deelnemers van de staking op 28 mei



Stakingen en (ver)storingen

Bedrijf X krijgt van veel journalisten complimenten voor het behaalde resultaat van de Klantenbarometer, zoals het compliment van Telegraaf-journalist Harry van Gelder

Het Parool-verslaggever Ruben Koops tweet informatie over de OV-staking op 28 mei

Journalisten delen operationele updates over (ver)storingen bij de datastream.

NRC-eindredacteur Saskia van Loenen stelt dat Bedrijf X tekortkomt in het regelen van vervangend oplossingen na de verstoringen in de producten



Vervoer

GVB en NS ontvangen van een werknemer van Bedrijf X complimenten voor het op tijd rijden van de tram en trein

Bedrijf X behandelt diverse webcare-gerelateerde vragen van klanten, onder meer van Heineken, Qbuzz, Arriva en NS

NS, HTM, RET, Connexion en EBS delen informatie over de OV-staking op 28 mei

NS reageert op kritiek van bedrijven, waaronder Bedrijf X, voor het geringe informeren over alternatief vervoer tijdens de OV-staking op 28 mei

Definities

Uitleg van gebruikte definities en termen in het rapport.

- **Volume:** Het totaal aantal mediaberichten dat in de onderzoeksperiode via social en redactionele media wordt gevonden.
- **(Potentieel) bereik:** Betreft het potentieel aantal impressies (weergaven) en is gebaseerd op kijk- en luistercijfers, oplagecijfers, unieke paginabezoeken van websites of het aantal volgers/fans van (social) media-accounts.
- **Mediawaarde:** Wordt berekend op basis van media volume, potentieel bereik, CPM rate (prijs per 1.000 impressies) en advertentiewaarde.
- **Impact:** Bestaat uit het volume en het bereik en wordt dan ook uitgerekend met de formule: volume x potentieel bereik.
- **Sentiment:** Betreft de opinie die in mediaberichtgeving naar voren komt over een bedrijf/merk en wordt aangeduid met een positieve, neutrale of negatieve annotatie.

Contactgegevens

Edwin de Groot
Commercieel Manager
edwin.de.groot@anp.nl

+31 70 4141 267
+31 61 0220 545
anp.nl

Pascal Claeys
Product owner media-analyses
pascal.claeys@anp.nl