

VALORACIÓN TÉCNICA: HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE REDES SOCIALES

Expediente nº S/06010/2021

Analizamos las soluciones presentadas por los siguientes licitadores.

- EMLIFI CESCH REPUBLIC A.S.
- CROSSPOINT, SAL
- METRICOOL SOFTWARE SL
- QUINTLY GMBH
- UTE: PUPLE BLOB S.L.-RPM RACING S.L.

En función de los criterios establecidos en el pliego técnico y analizada la documentación presentada por los licitadores contemplamos que las siguientes herramientas **Sí cumplen con los requisitos mínimos contemplados en este Pliego Técnico:**

- EMLIFI CESCH REPUBLIC A.S.
- CROSSPOINT, SAL
- METRICOOL SOFTWARE SL
- QUINTLY GMBH

Valoramos como NO APTA la solución del siguiente proveedor por los motivos que explicamos a continuación.

- UTE: PUPLE BLOB S.L.-RPM RACING S.L. (En adelante PURPLE)

Según lo indicado en el punto 3 del Pliego Técnico: *“Todas las funcionalidades o características que se describen en el pliego deberán estar plenamente integrados dentro de la solución previamente a la valoración y contratación del servicio (servicio out-of-the-box). En ningún momento se contempla el desarrollo de ninguna de las funcionalidades consideradas como imprescindibles durante la duración del contrato.”*

El espíritu de esta contratación es, por lo tanto, disponer de un producto totalmente finalizado y que permita la autonomía del equipo de audiencias en su gestión y configuración. Tanto en la documentación aportada por el proveedor PURPLE, como en las pruebas que hemos realizado, vemos que se trata de una solución todavía en construcción en la que la configuración (como el propio licitador nos indica) depende de la prestación de servicios.

De esta forma, no es posible configurar la herramienta para su uso de forma autónoma por el equipo de RTVE sin necesidad de tener conocimientos informáticos o de lenguajes de programación.

En la documentación técnica ofrecida por PURPLE tampoco se nos ha facilitado información suficiente que acredite el cumplimiento los demás requisitos técnicos enumerados en este apartado 3 del Pliego Técnico.

En las pruebas técnicas realizadas para la posible evaluación subjetiva de la herramienta, también nos hemos visto incapaces de realizar acciones básicas contempladas en el pliego técnico, como gestión de usuarios; inclusión/exclusión de métricas; medición en función del formato de publicaciones (vídeo, texto, imagen, etc.); consulta de métricas de visualización de vídeo o exportaciones a csv o pdf.

Aunque PURPLE se ha mostrado dispuesta a ayudarnos en las tareas de configuración, consideramos que la solución no corresponde con un producto cerrado como el solicitado en el pliego técnico de esta licitación.

Teniendo en cuenta estas carencias y que PURPLE, en la documentación aportada en la licitación, no ha acreditado el cumplimiento de estos requisitos técnicos de forma previa a la evaluación de la herramienta, consideramos su propuesta como no apta.

CRITERIOS DE VALORACIÓN SUBJETIVA

Según lo indicado en el Pliego de Condiciones Generales de la licitación de Herramientas de Análisis de Redes Sociales, se asignarán un máximo de 20 puntos a las diferentes plataformas de los proveedores en base a criterios técnicos de valoración subjetiva.

Habiendo realizado las pertinentes pruebas otorgamos 20 puntos a la mejor valorada y, en función de ésta, evaluamos cuantitativamente todas las demás de la siguiente forma:

PROVEEDOR	PUNTUACIÓN
EMPLIFI CESCH REPUBLIC A.S.	20
CROSSPOINT, SAL	15
METRICOOOL SOFTWARE SL	10
QUINTLY GMBH	5
UTE: PUPLE BLOB S.L.-RPM RACING S.L.	NO APTA

En todas estas soluciones analizamos los siguientes aspectos:

1. Ranking de publicaciones en diferentes perfiles y periodos.
2. Comparativas de métricas totales de perfiles propios y competidores.
3. Creación de informes automatizados.
4. Filtrados de contenidos por hashtags, temáticas o programas concretos.
5. Conexión con Google Data Studio u otras integraciones.

Valorando los siguientes aspectos:

- Capacidad para resolver las funcionalidades requeridas.
- Experiencia de uso: Facilidad y rapidez para realizar las diferentes tareas.
- Visualización de datos: Gráficos e información visual clara y atractiva.

- Flexibilidad y adaptación de informes y exportaciones a las necesidades de reporte habituales del equipo de Audiencias de CRTVE.

La Dirección de RTVE Audiencias e Investigación quiere agradecer la participación a todos los proveedores y la atención dedicada durante estos procesos de prueba.

La herramienta mejor valorada es Emplifi que recibe 20 puntos en función de lo indicado en el punto 10.2 del anexo II del Pliego de Condiciones Generales: *"La herramienta que mejor se adapte a estas necesidades recibirá 20 puntos y las demás serán valoradas en función de su comportamiento en las pruebas y aspectos citados en relación a la mejor solución."*

A continuación exponemos nuestras conclusiones, argumentando las puntuaciones asignadas a cada proveedor.

EMPLIFI CESCH REPUBLIC A.S.: 20 puntos

En general encontramos que Emplifi es una herramienta óptima para el desempeño de nuestras tareas de análisis habituales. Se trata de una solución que combina un nivel de customización máximo, con la posibilidad de crear informes en base a plantillas o acceder a análisis básicos de forma rápida. Tanto su funcionamiento, como su aspecto nos ha resultado atractivo y fácil de interpretar.

Obtener informes sobre programas concretos en base a etiquetados nos ha resultado relativamente sencillo de configurar. Destaca en este aspecto que todos los dashboards se pueden filtrar por estas keywords con facilidad.

El conector con Google Data Studio tiene un amplio abanico de opciones y no hemos tenido ninguna dificultad para combinar métricas y dimensiones en las pruebas realizadas. Incluye además el etiquetado de contenidos en esta conexión, facilitando el trabajo de filtrado.

La exportación de informes funciona correctamente y no hemos tenido ningún problema para configurarlos.

Al tratarse de una herramienta con muchas opciones, puede requerir un proceso de aprendizaje mayor y que tiende a mostrar los resultados de un modo excesivamente visual, por lo que tienen menos posibilidades para insertar tablas y establecer comparativas en base a números o listados de perfiles.

CROSSPOINT, SAL: 15 PUNTOS

La herramienta Conviva del proveedor Crosspoint, SAL ha resultado muy rápida y eficiente en la mayor parte de pruebas realizadas. Se trata de una solución con menos opciones de customización que otras evaluadas, pero simplifica las tareas concretas que realizamos habitualmente para los análisis de RTVE.

Destacamos positivamente la comparativa con competidores, así como el sistema de etiquetado de contenidos. En este etiquetado de contenido, ha resultado la herramienta que nos permite realizar informes de programas concretos en el menor tiempo y con menos pasos.

También es correcta en la muestra de métricas clave de cada uno de los perfiles de redes sociales.

En las pruebas realizadas hemos encontrado más problemas a la hora de crear informes con Google Data Studio. En este conector con Google Data Studio muestra poca variedad de métricas, respecto a las demás herramientas analizadas.

METRICOOOL SOFTWARE SL: 10 PUNTOS

De la herramienta Metricool destacamos su sencillez y rapidez para mostrar datos por cada uno de los perfiles y redes. En negativo encontramos que sus funcionalidades son inferiores a la de las herramientas antes citadas y no ofrece tantas posibilidades de customización.

Si, como decimos, es muy rápida, atractiva y eficiente mostrando datos por cada uno de los perfiles, no conseguimos combinar perfiles o redes sociales para crear comparativas entre ellos. Sólo a través de la sección competidores pudimos solventar este aspecto.

Destacan tanto los informes como las visualizaciones ya que nos resultan atractivas y comprensibles. De nuevo, la escasa customización y las pocas posibilidades de realizar comparativas, lastran nuestra valoración.

En cuanto al filtrado de contenido, encontramos la funcionalidad insuficiente para nuestros informes habituales porque no muestra datos agregados de esos contenidos y no conseguimos agrupar perfiles bajo el mismo filtrado.

El conector con Google Data Studio es otro de los principales factores que hemos valorado de forma positiva en nuestras pruebas. Aquí sí que dispone de un gran abanico de métricas y, sobre todo, de gran capacidad para agregar diferentes perfiles en el mismo conjunto de datos.

QUINTLY GMBH: 5 PUNTOS

Con la herramienta Quintly hemos tenido la posibilidad de configurar diferentes dashboards con una gran variedad de métricas diferentes. Sin embargo este proceso nos ha resultado más complejo que en las demás herramientas fruto, probablemente, de tanto nivel de customización.

En cuanto a su capacidad de generar rankings de contenidos y comparar perfiles, tiene un diseño atractivo, pero tiende a dividir por cada una de las redes sociales, siendo difícil obtener datos agregados por cada marca o cuenta.

En las pruebas realizadas hemos tenido ciertos problemas de estabilidad de la herramienta. En algunos informes han ido variando las métricas con el paso de los minutos y no nos quedaba

claro en qué momento los datos eran ya válidos o se seguían procesando. También hemos tenido dificultades para exportar dashboards con gran número de métricas.

En cuanto a la conectividad con Google Data Studio, hemos logrado crear informes de prueba con mucha facilidad y valoramos positivamente la inclusión de etiquetado de contenido en este conector.

Respecto al filtrado de contenido por etiquetas, es muy intuitivo y nos resulta fácil de configurar pero las opciones son menores que las de otras herramientas analizadas, al no poder excluir términos. Este aspecto es clave para nuestros informes. También ha tenido problemas técnicos la herramienta en esta faceta mostrando datos incompletos.

En todo el proceso hemos encontrado datos incongruentes dentro de la propia herramienta y en comparación con las estadísticas que arrojan las propias redes, así como una excesiva variedad de widgets con denominaciones muy similares que nos dificultaban la elección para cada informe.

UTE: PUPLE BLOB S.L.-RPM RACING S.L.: NO APTA