
Analítica en tiempo real

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Índice	Página
1 Introducción.....	4
2 Objetivo.....	4
3 Características Técnicas del Servicio	4
3.1 Dashboard de noticias/vídeos	5
3.2 Segmentación de contenidos	5
3.3 Display para redacciones.....	6
3.4 A/B Testing	6
3.5 Notificaciones	6
3.6 Visualización del tráfico en tiempo real de los contenidos sobre las páginas de RTVE.es	6
3.7 Información histórica	7
3.8 Integración con otras fuentes.....	7
3.9 Fuente de datos	7
3.10 Otros servicios.....	7
4 Pruebas de funcionamiento y rendimiento	8

1 Introducción

Dentro de la estrategia de la CRTVE, la experiencia de usuario ha cobrado especial importancia. Desde RTVE se quiere impulsar el análisis del rendimiento en tiempo real de los contenidos informativos y de entretenimiento, tanto en lo que se refiere a noticias como a vídeos y audios.

Para tal fin se requiere de tecnología que permita conocer en tiempo real qué contenidos se están consumiendo, cuáles son los orígenes del tráfico, qué noticias generan más tiempo de engagement o atraen más usuarios nuevos, etc.

En la actualidad, RTVE cuenta con herramientas de analítica digital para hacer seguimiento de lo sucedido a posteriori y extraer métricas cuantitativas de las interacciones de los usuarios, así como con una herramienta de analítica en tiempo real.

La contratación de la herramienta pretende apoyar una cultura analítica basada en el dato en las redacciones de noticias y programas y facilitar la agilidad de la toma de decisiones editoriales. Con ello se busca incidir favorablemente en las métricas asociadas al consumo de contenidos en RTVE.es.

2 Objeto

El objeto del presente pliego es el establecimiento de los requisitos técnicos para la contratación de un servicio de medición y monitorización en tiempo real del consumo de contenidos en el entorno digital, que mida el rendimiento de las noticias, vídeos y audios publicados en la web de RTVE y en alguna de sus aplicaciones móviles (RTVE Play, RTVE Audio y RTVE Noticias) para favorecer la toma de decisiones editoriales.

3 Características Técnicas del Servicio

La tecnología de monitorización de tráfico en tiempo real que precisa RTVE es una herramienta basada en la medición de estados, que no mida la audiencia únicamente cuando se carga una página, de tal manera que junte interacciones de los usuarios (en la forma de estados), permitiendo generar modelos empíricos sobre la interacción y el engagement con la audiencia. En la medición de estados, las herramientas “escuchan” y cuantifican de forma continua el comportamiento del usuario, mejorando la precisión de los análisis, y proporcionando información instantánea a los responsables editoriales que quieren conocer el consumo de contenidos de la audiencia.

En concreto y para ser de utilidad en RTVE, se requiere que la herramienta tenga las siguientes funcionalidades:

3.1 Dashboard de noticias/vídeos

Muestra la monitorización en tiempo real de audiencias con desglose de páginas/noticias y vídeos y audios más vistos por tráfico (páginas vistas, usuarios únicos, inicios de audio/vídeo, nivel de engagement y recirculación). La monitorización deberá poder realizarse en el entorno

web y también en aplicaciones nativas móviles. Los datos deberán necesariamente poder segmentarse por:

- Frecuencia de visitas (diferenciación entre usuarios nuevos vs.recurrentes).
- Momento de consumo (en la última media hora, última hora, etc.).
- Secciones visitadas y autores (periodistas/redactores).
- Fuentes de origen del tráfico (buscadores, redes, AMP, Google Discover, agregadores de noticias, etc.).
- Tiempo de consumo efectivo de las noticias, vídeos o audios (engagement time o tiempo real de interacción) e inicios de vídeo y de audios
- Dispositivo (móvil, PC, tableta...).
- Origen geográfico (país, región, ciudad).
- Monitorización del rendimiento de las publicaciones en Facebook, Twitter y otras redes sociales, así como en agregadores relevantes.
- Notificación de subidas relevantes de tráfico de noticias publicadas en redes sociales y en agregadores.
- Usuarios registrados (porcentaje de usuarios registrados en RTVE.es frente a usuarios no registrados).

La herramienta deberá ser capaz de soportar un volumen de tráfico mensual medio de 150 millones de páginas vistas y 70 millones de inicios de vídeo y audio.

Se deberá poder acceder a todos los dashboards y a su configuración desde la propia consola del servicio. Los dashboards deberán además tener una versión responsive adaptable a la vista móvil, o como alternativa poder consumirse desde una aplicación nativa móvil.

3.2 Segmentación de contenidos

La herramienta propuesta por el licitador debe permitir segmentar los contenidos en base a las estructuras internas de categorización de RTVE.es. Una de estas categorizaciones corresponde con una estructura arbórea de padres e hijos a múltiples niveles. Por lo que un mismo contenido estará categorizado al mismo tiempo en todos los ancestros de su categoría más profunda.

Ejemplo: capítulo 364 de Cuéntame cómo pasó, pertenece a las siguientes categorías:

- Televisión > Programas de TVE > Series > Cuéntame CómoPasó
- Televisión > Programas de TVE > Series
- Televisión > Programas de TVE

Pero también un contenido pertenece a un género, una cadena, o a un programa. Por lo que el licitador deberá poder permitir la segmentación del contenido por cualquiera de estas variables.

3.3 Display y acceso para redacciones

La herramienta deberá proveer de un acceso personalizado (mediante un mínimo de 100 cuentas de usuario) a la consola de datos en la nube, que podrá configurarse en función del usuario final (ej.: deberá permitir filtros por sección, por tipo de asset, ordenación en función de la métrica elegida, etc.) y que será accesible tanto en versión web y web móvil como preferiblemente vía una aplicación nativa móvil. Además, se deberá proveer de un cuadro de mando específico para poder proyectar en las pantallas de redacción. Dicho cuadro tendrá que mostrar el ranking de las noticias, vídeos y/o audios más vistos en tiempo real en base a distintos filtros personalizables para segmentar los datos, así como la indicación de su tendencia (creciente o decreciente). Dichos displays tendrán que ser accesibles sin interacción del usuario. Es decir, no deben de requerir acción alguna por parte del usuario para acceder a ellos, como pudiera ser un mecanismo de identificación del usuario.

3.4 A/B Testing

Se valorará que el servicio disponga de una herramienta que posibilite la realización de A/B Testing de titulares y opcionalmente de imágenes en las portadas. Estas pruebas deben de ser capaces de establecer múltiples opciones (más de dos) para mostrar distintos titulares a distintos usuarios, y obtener métricas que identifiquen claramente qué titular es el que mejor funciona como, por ejemplo, a través de números de clics de cada titular. Además, la herramienta debe permitir establecer el mejor titular (en base a las métricas ofrecidas) para mostrarlo a todos los usuarios desde la propia interfaz de la herramienta.

Para ello, la solución debe permitir a los redactores de RTVE, mediante javascript, modificar los titulares desde la propia herramienta, sin tener que hacer modificaciones sobre las propias portadas de rtve.es, así como la presentación de las distintas opciones del test A/B al usuario que está consumiendo el contenido de rtve.es.

3.5 Notificaciones

El servicio debe poder notificar por email u otros sistemas de mensajería (ej.: Slack, Teams, etc.) a los usuarios los movimientos significativos en los volúmenes de tráfico.

3.6 Visualización del tráfico en tiempo real de los contenidos sobre las páginas de RTVE.es

Deberá proveer de una solución que ayude a los responsables de las distintas portadas a tomar decisiones editoriales a partir del rendimiento de los distintos contenidos, teniendo en cuenta su posicionamiento en las portadas en ese momento (deberá poder visualizarse por tanto el tráfico directamente sobre las páginas de RTVE.es). Se deberá poder conocer:

- Tráfico en tiempo real sobre la propia página.
- Tasa de clic (click-through rate) de cualquier enlace que haya en la página.
- Enlaces que generan más tiempo de estancia/engagement.
- Porcentaje de usuarios que ve los distintos bloques de las portadas (mediante la

- medición del scroll o desplazamiento del usuario dentro de la página).
- Rendimiento de los contenidos respecto a las medias de los elementos presentados en la misma posición.

3.7 Información histórica

La herramienta deberá almacenar la información capturada, al menos durante un periodo de seis meses. Además, deberá poder generar los siguientes informes:

- Diario de tráfico (artículos, vídeos y audios más vistos).
- Semanal de tráfico (con análisis de fuentes de tráfico, principales fuentes de referencia, conversión de usuario, etc.).
- Históricos. La herramienta deberá conservar los datos recogidos en tiempo real para poder hacer informes sobre series temporales concretas y comparación entre periodos.

Dichos informes podrán ser enviados por email o por aplicaciones de mensajería (Slack, Teams) a los usuarios que se especifique y con la periodicidad que se establezca.

3.8 Integración con otras fuentes

La solución deberá poder obtener información desde otras fuentes tales como:

- Facebook Instant Articles.
- Google AMP.
- Twitter API.

3.9 Otros servicios

El servicio deberá contar con los siguientes requisitos:

- Tener un responsable/coordinador de proyecto específicamente asignado a RTVE.
- Dar formación a los equipos editoriales y de análisis estadísticos que RTVE considere necesarios para la utilización del sistema propuesto por el licitador. Para ello, los cursos se organizarán atendiendo a las necesidades y disponibilidad de RTVE, pudiendo ser en varias sesiones distintas cada curso para no parar el servicio de las áreas involucradas en dichos cursos.
- Soporte de incidencias, especialmente durante la integración inicial de la solución propuesta por el licitador. Dichas incidencias deberán ser atendidas en un máximo de 2 días laborales.
- Deberá adaptar la solución actualmente implementada en RTVE.es para seguir dando el mismo servicio basado en una segmentación categorizada de los contenidos. Para ello,

se pide un plan detallado de las fases de implementación de la solución del licitador.

Los licitadores **obligatoriamente** deberán acreditar que su solución técnica cumple todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Dashboard de noticias
- Dashboard de vídeos
- Dashboard de audios
- Display para redacciones
- Notificaciones por email
- Información histórica
- Segmentación de contenidos

4 Pruebas de funcionamiento y rendimiento

La CRTVE solicitará a los licitadores la realización de una batería de pruebas de funcionamiento y/o rendimiento para validar el sistema. Dichas pruebas deben correr a cargo del licitador, no pudiendo ser imputables los gastos generados (directos o indirectos) de dichas pruebas a la CRTVE en ningún caso. En el caso de que la prueba técnica no se realice o no permita verificar los términos de la propuesta técnica, la propuesta será declarada como NO APTA.

Una vez que CRTVE determine que se va a realizar la prueba, el licitador tendrá que proveer de un entorno plenamente productivo en un máximo de 48 horas desde el requerimiento.

Durante la prueba técnica, no se harán cambios en los desarrollos de CRTVE más que la inyección de un javascript del licitador mediante la tecnología Google Tag Manager (GTM).

El adjudicatario tendrá que mandar las instrucciones concretas para la instalación del javascript que su producto posee. En caso de que falle en la instalación o provoque errores en la instanciación desde GTM o provoque malfuncionamientos en la web rtve.es, el licitador será descartado. En ningún caso se iterará con el licitador para la resolución de errores técnicos.

Entre otras capacidades, durante la prueba técnica se va a validar:

A/B Testing de titulares.

Se validará que el servicio disponga de una herramienta que posibilite la realización de A/B Testing de titulares. Estas pruebas deben de ser capaces de establecer múltiples opciones (más de dos) para mostrar distintos titulares a distintos usuarios, y obtener métricas que identifiquen claramente qué titular es el que mejor funciona como, por ejemplo, a través de números de clicks de cada titular. Además, la herramienta debe permitir establecer el mejor titular (en base a las métricas ofrecidas) para mostrarlo a todos los usuarios desde la propia interfaz de la

herramienta. Para ello, la solución debe permitir a los redactores de RTVE, mediante javascript, modificar los titulares desde la propia herramienta, sin tener que hacer modificaciones sobre las propias portadas de rtve.es, así como la presentación de las distintas opciones del test A/B al usuario que está consumiendo el contenido de rtve.es.

Aplicación nativa móvil.

En este punto se validará la disponibilidad o no por parte del licitador de una aplicación nativa móvil para iOS y Android que puedan utilizar los redactores y usuarios para acceder a los distintos dashboards y a la información de consumo en tiempo real y que sirva de complemento o sustitutivo al acceso web en la nube. Para certificar la aplicación y su funcionalidad, los licitadores tienen que dar la información y medios suficientes para que desde RTVE se pueda proceder a la instalación de las aplicaciones nativas. Sólo se darán por certificados los puntos si RTVE puede completar la instalación, y validar que las aplicaciones muestran los dashboards exigidos.

Traqueo de usuarios registrados.

En este punto se valorará la posibilidad en la actual interfaz del licitador de ofrecer datos diferenciados para aquellos usuarios que naveguen en modo registrado. Este punto se podrá certificar tras la prueba técnica.