

Propuesta

Técnico - Económica

Apertura Diagnostico

Estructura Operacional

& Staff Dedicado

FC Barcelona

ALCANCES TÉCNICOS DEL SERVICIO SOLICITADO

SCOPE OF WORK: METODOLÓGICO – OPERATIVO - TECNOLÓGICO

Constituye el objeto del presente, la prestación de los servicios y asesoramiento estratégico acerca de:

1. Online Reputation Management (ORM) para el FC Barcelona en un sentido sistémico y abarcativo a todos los ámbitos deportivos y áreas estratégicas del Club. El alcance deberá incluir a todos los eventos / hitos / incidentes / anomalías que de una manera u otra tengan potencialmente impacto Institucional, Reputacional y de Brand Image and Values
2. Monitoreo de medios y del ecosistema digital en su conjunto con el fin de analizar el impacto que tiene la actividad del FC BARCELONA en la esfera digital - Canales Online y el ecosistema Digital de Redes Sociales -.
3. Generar indicadores compatibles a nivel global, KPI (Key Performance Indicators) para cada una de las entidades bajo alcance del objetivo mencionado en el punto (1).
4. La cobertura geográfica del mismo deberá ser a nivel global, bajo modalidad 24/7x365, con acceso a plataformas online (responsive) y bajo tecnología de streaming.

La empresa será responsable de aportar todos aquellos medios tecnológicos y de soporte necesarios¹ para el correcto desarrollo de los SERVICIOS que tenga asignados, que, de manera enunciativa pero no limitativa, incluirán los medios tecnológicos y/o cualquier otro elemento necesario para el correcto desarrollo de los SERVICIOS para el FC BARCELONA los siguientes aspectos tecnológicos y de asesoría en las áreas de Social Science:

1. Reporte diario a través de una plataforma online y en streaming², de publicaciones en medios digitales con mención del FC BARCELONA, Directivos, Staff Ejecutivo de las diferentes áreas estratégicas de la institución, entidades digitales relacionadas, entidades de patrocinadores relacionados con el FC Barcelona, los activos digitales y deportivos que se detallan a modo enunciativo, pero no limitativo: Spai Barça, Barça Innovation Hub, Fundació.

1. Dicha plataforma³ deberá reportar simultáneamente:

¹ Los ratios/datos/universos mencionados dentro de la propuesta -notas, hits, medios, etc- si bien son estimativos, se corresponden con el universo mínimo establecido para: gestión de base de datos, sharing cloud velocity, collaborative spaces, social velocity conversations, emerging social trends, entre otros; reflejados en el proceso previo de diagnóstico realizado a los efectos de confexionar esta oferta. Ver anexo Mapping y Diagnóstico.

² Ver Anexo Manuales de Inducción de Hub Tecnológico -Oráculo- incluidos en Anexo

³ Todo el soporte tecnológico se brinda a través de una suite de plataformas de desarrollo propietario lo cual aseguran a nuestros clientes un soporte no solo robusto, sino que cumple con

1. Impacto de cada una de dichas notas en los diferentes canales de Redes Sociales (RRSS) a de ejemplo no limitativo: Twitter, Facebook, Instagram, comentarios en el propio medio.
2. Acceso a nivel de metadatos en streaming sobre el punto 1.1.1
3. Identificación de principales ratios conversacionales y metadatos básicos tales como:
 1. Volumen
 2. Tendencia
 3. Noticias y Temas
 4. Alcances en el ámbito de canales sociales y tipología de interacción
 5. Reacciones emocionales y su impacto potencial en el proyecto
 6. Epicentros mas activos por geolocalización y género
 7. Perfilamiento de intereses de usuarios participantes
2. Para el cumplimiento de los objetivos enunciados en los puntos 1.1.1 a 1.1.3.7, se contará con ***cobertura en streaming de al menos 340 medios digitales a nivel mundial, incluyendo scraping y análisis semántico en: Castellano, Catalán, Inglés, Portugués, Francés e Italiano.***
3. Asimismo, tendrá la capacidad de gestionar a tiempo real y a través de un ***algoritmo de machine learning propietario reglas para un mapa semántico de 770 palabras de las cuales 516 hacen referencia al ecosistema del FC Barcelona.***
4. ***Análisis semántico en lenguaje natural -text clustering & clasifcation and tagging- de mas de 100mil notas periodísticas promedio por mes.***
2. Dashboard⁴ en streaming para análisis y monitoreo sobre reacciones de audiencia digital asociada a notas periodísticas (según ítem 1.4)
 1. ***Promedio mensual de 5,4 millones de interacciones (hits) promedio mensuales (tweets, backlink, Facebook likes , Facebook comments)***
 2. Identificación de Causas, temas, conversaciones y reacciones emocionales.
3. Análisis semanal cualitativo y cuantitativo de la presencia del FC BARCELONA en los medios digitales y redes sociales a través de reunión ejecutiva presencial y entrega de informe correspondiente.
4. Volumen total de la conversación segmentada por tipo de medio/red social,

los mejores standard y benchmark de la industria para asegurar: integridad de la información capturada, capacidad de volumen no asociada a las tecnologías tipo SaaS -bajo las cuales las gestión de volúmenes y CRM es imprevisible poner bajo presupuesto- y por último y no menor, velocidad de procesamiento en real-time.

⁴ Ver Anexo de manuales de inducción y accesos.

1. Identificación de comentarios mas influyentes
2. Identificación de usuarios mas influyentes
5. Sentimiento de la conversación para identificar evolución de la performance,
6. Total, de personas (audiencias) alcanzadas por los mensajes que el FC BARCELONA emite a través de todos los medios de comunicación digital,
7. Evolución diaria/ semanal /mensual cuantitativa a través de reportes adhoc,
8. Mapa de comunidades con identificación de influenciadores y líderes de opinión,
9. **Bajo un universo anual de 195 millones de tuits asociados al punto (1) y de 12 millones de usuarios únicos**, se deberá analizar, clusterizar e identificar - cuando corresponda:-
 1. Cuentas Trolls/ Bots/ Automatizadas o de comportamiento anómalo y su conexión con diferentes entidades.
 2. Usuarios orgánicos
 3. Cantidad y especificidad de las diferentes conversaciones a nivel diario, semanal y mensual
 4. Análisis de tendencias y modelización sobre la base del punto (9)
 5. Identificación de anomalías
 6. Sistemas de Alertas Tempranas para la prevención de incidentes con potencial daño reputacional.
10. Análisis de singularidades conversacionales en streaming con **incidentes de más de un millón de interacciones en un solo día**.
11. Gestión de históricos semánticos en cloud de:
 - 11.1. Conversaciones
 - 11.2. Usuarios
 - 11.3. Noticias
 - 11.4. Tipología de Comportamiento de usuarios
 - 11.5. **Reacciones emocionales – Clients’ Entities Sentiment Analysis (Base #50)**
12. Sistema de reporting⁵, tecnología y staff técnico profesional⁶.
 1. La empresa dará acceso con diferentes niveles de privilegio -y previa autorización del FC Barcelona- a todas las plataformas en streaming de tal manera, que cada responsable de las diferentes áreas del FC Barcelona tenga un acceso exclusivo a su información en streaming.
 2. Envío de informes diarios⁷ adhoc, en función de incidentes puntuales (deportivos, institucionales, sociales, económicos, etc.)
 3. Envío de informes semanales de actividad con conclusiones

⁵ estructura de reporting X-Report

⁶ Equipo Profesional Asignado al proyecto (dedicado/exclusivo) y Costos asociados.

⁷ diferentes Tipologías de Informes.

- 12.4. Envío de informes mensuales de actividad con conclusiones y recomendaciones
- 12.5. Al menos una reunión presencial semanal mandatoria para revisión, análisis y asesoramiento estratégico a las áreas de comunicación.
 - 12.5.1. Discusión de tendencias comunicacionales.
 - 12.5.2. Establecimiento de modelos predictivos
 - 12.5.3. Desempeño de KPIs reputacionales
 - 12.5.4. Revisión de Scorecards, ajustes y recalibración.
- 12.6. La empresa se compromete a contar con un equipo profesionalmente idóneo, de dedicación exclusiva 24/7x365 incluyendo días festivos y feriados. A nivel de coordinación, se deberá contar con una contraparte “on-call” bajo la misma modalidad.