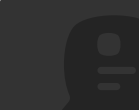




Canales de comunicación:



WhatsApp



RCS

JUEGA A GANAR

Manual de la gamificación

De la emoción previa al partido hasta la lealtad después del juego, descubre cómo las marcas transforman la pasión de los fans en resultados de negocio duraderos.

Contenidos

INTRODUCCIÓN

¿Por qué gamificar?	3
Impacto empresarial	3

CONSTRUYENDO LA ESTRATEGIA Y PUNTOS DE PARTIDA

Comienza por lo básico	4
Estrategia antes que táctica	4
Checklist del entrenador	4
Conoce a tus fans	5
Elige tus canales y puntos de entrada	5
Planea tus tiempos	6
Juega limpio	6
Mide tus victorias	6

TOOLKIT DEL MANUAL

Movidas ganadoras de gamificación	7
Movidas poderosas de AR	8
Fanbot conversacional	8
Juegos Vocalize	8
Trivia rápida	8

DESGLOSE POR INDUSTRIAS

Gamificación al 100%	9
Retail y alimentos y bebidas	10
Banca	11
Hotelería y turismo	12
Telcos	13

DE LA BANCA A LA ACCIÓN

Cómo ejecutar con Infobip	14
---------------------------	----

INTRODUCCIÓN

Los fanáticos del deporte son el ejemplo perfecto de la lealtad a una marca. Gane o pierda su equipo, ellos siguen ahí: comprando entradas, productos y buscando cualquier forma de conectar con su equipo favorito.

Pero las expectativas están cambiando. Hoy los fans quieren experiencias deportivas constantes e interactivas, además de consumir su contenido favorito de forma digital, pues: ven los partidos desde el celular, reciben actualizaciones en tiempo real, escuchan podcasts o transmisiones radiales, e incluso participan en fantasy leagues o compiten en aplicaciones.

Entonces, ¿cómo pueden las marcas aprovechar esta lealtad inquebrantable?

Creando una estrategia de engagement basada en mecánicas de juego (gamificación) y mensajería móvil para convertir la pasión deportiva en resultados de negocio. Este manual te mostrará todo lo que necesitas saber sobre cómo conectar a través de la gamificación y cómo empezar.

¿Por qué gamificar?

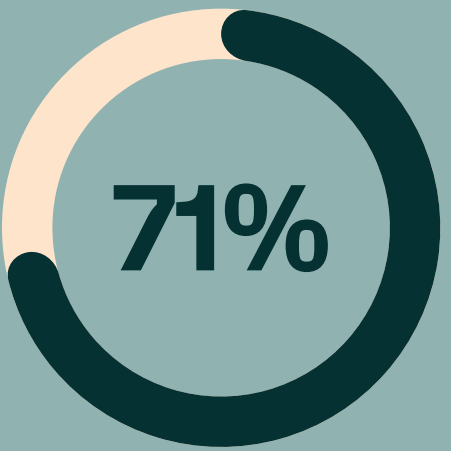
A los fanáticos del deporte les encanta la competencia sana, la camaradería y las celebraciones. La gamificación canaliza esa misma energía hacia experiencias de marca, convirtiendo cada partido en una oportunidad para jugar, conectar y ganar. Cuando los fans se sienten parte de la acción, tu marca se convierte en parte de la victoria.



de los fans consumen noticias o **contenido relacionado con su deporte favorito una vez al día**



desearían poder sentirse más conectados



de los fans ven los **deportes como una experiencia 24/7**, no únicamente durante partidos

Fuente [Infobip Fan Engagement Survey 2025](#)

Impacto empresarial

Engagement	Los fans pasarán más tiempo con tu marca.	✓
Captura de datos	Cada interacción es una oportunidad de obtener zero-party data.	✓
Lealtad	Las repeticiones en el juego se traducen en compras repetidas.	✓
Ingresos	Desde patrocinios hasta pruebas de producto, la gamificación impulsa un ROI medible.	✓
Advocacy	Las experiencias compartibles amplían tu alcance de forma orgánica.	✓

CONSTRUYENDO LA ESTRATEGIA Y PUNTOS DE PARTIDA

COMIENZA POR LO BÁSICO

Estrategia antes que táctica

Antes de elegir las jugadas, necesitas la estrategia. Así como un equipo ganador estudia el terreno antes de salir al campo, las marcas deben tener un plan de juego claro para que la gamificación funcione. Eso significa saber con quién estás jugando, dónde ocurrirá la acción y cuándo aparecer con el movimiento correcto. Si dominas estos fundamentos desde el principio, cada activación que venga después se sentirá fluida, emocionante y diseñada para generar impacto.



Checklist del entrenador

ANTES DE LANZAR, ASEGÚRATE DE TENER TODO LISTO:



1

Alineación del público

¿Con quién deseas interactuar?

2

Puntos de entrada

¿En qué momento se unirán los fans a la experiencia?

3

Tiempos del juego

¿Cuándo vas a interactuar?

4

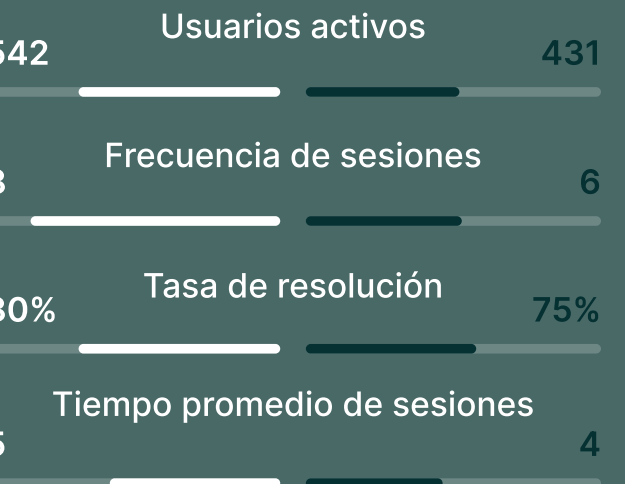
Data & consentimiento

¿Cómo vas a capturar de forma fiable las subscripciones (opt-ins)?

5

Métricas de éxito

¿Cómo mides tus “goles”? Prueba con A/B testing para obtener mejores resultados



Conoce a tus fans

No todos los fans animan de la misma manera. Algunos viven y respiran los colores del equipo, mientras que otros solo aparecen para la semana de las finales. Cuanto más personalices tu enfoque, más fuerte será la conexión.

Superfans

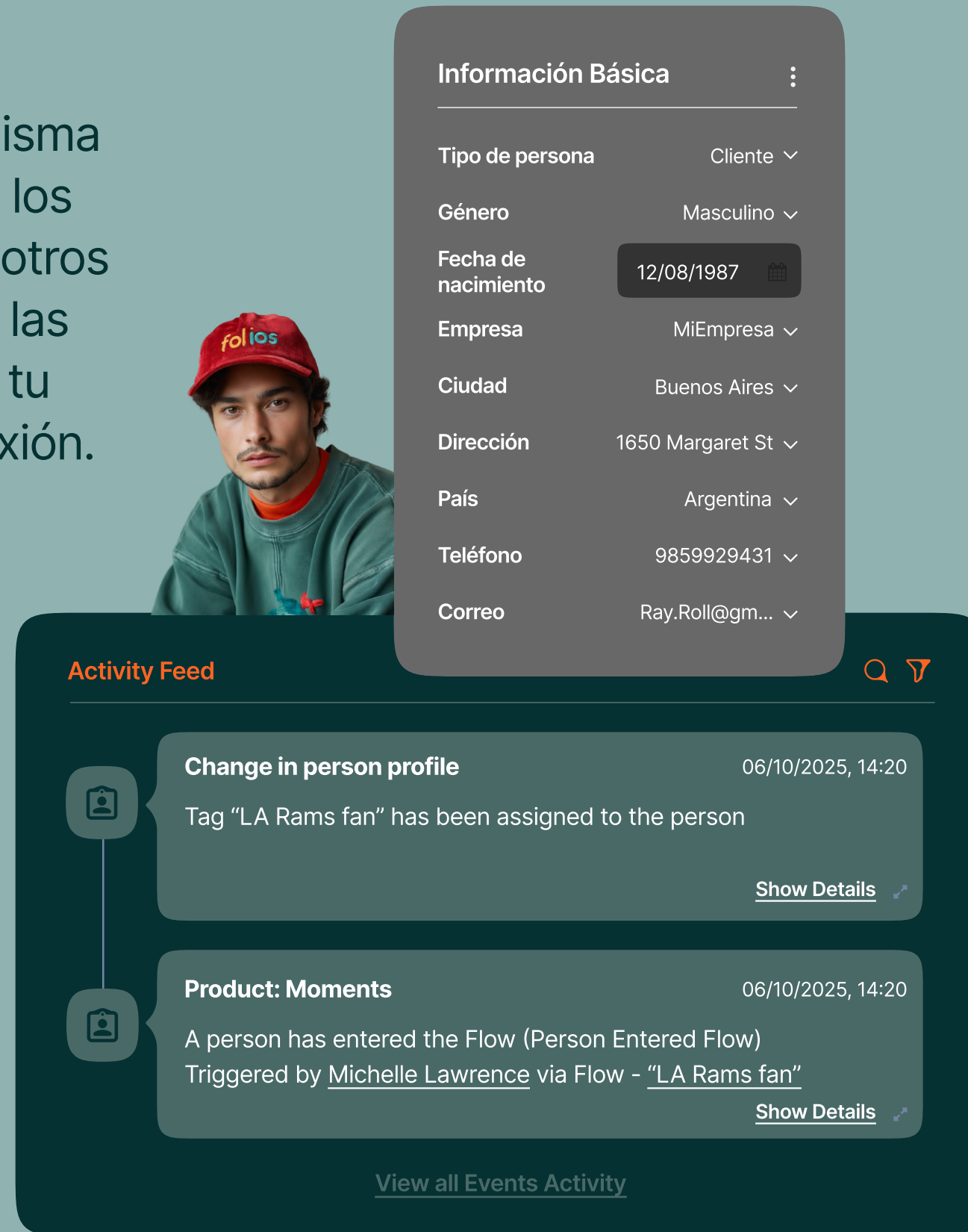
Viven y respiran el deporte. Recompénsalos con beneficios exclusivos: lanzamientos anticipados de merchandising, contenido detrás de cámaras, recompensas de lealtad.

Fans casuales

Solo ven los partidos importantes. Involúcralos con desafíos rápidos y sencillos, como encuestas o juegos de predicción.

Familias y Gen Z

Esperan diversión pensada para móviles. Filtros de AR, selfies para compartir o coleccionables digitales son perfectos para ellos.



Elige tus canales y puntos de entrada

Si la gamificación es tu juego, tus canales serán quienes anoten el gol. Los fans buscan formas fáciles y intuitivas de entrar en calor.

Click-to-WhatsApp para links en SMS

Desde posts en redes sociales hasta invitaciones directas.



Códigos QR

En entradas, empaques y exhibidores en tiendas físicas

Pantallas de estadios

Indicaciones en tiempo real para una participación instantánea.

Notificaciones Push

Alertas móviles para los fanáticos que ya forman parte de tu ecosistema.

EXTRA TIP

Con Infobip, puedes segmentar audiencias de manera dinámica usando una CDP basada en el comportamiento, asegurando que cada fan reciba la experiencia que más le conviene.

EXTRA TIP

Haz que tus puntos de entrada estén libres de fricciones. Entre menos clics y cambios de pantalla mejor.

Planea tus tiempos

El engagement gamificado funciona mejor cuando sigue el ritmo del deporte. **Piensa en tu campaña como si fuera toda una temporada, no como una sola jugada.**

¡Hola, Juan! Con la temporada de baloncesto a la vuelta de la esquina, **¡estamos regalando dos entradas para el partido inaugural en casa!** ¡Regístrate para jugar nuestro quiz de trivia y tendrás la oportunidad de ganar a lo grande!

Términos y condiciones

Regístrate

Pre-partido

Genera emoción con cuentas regresivas, predicciones y adelantos.

Captura de datos

Mantén a los fans enganchados con encuestas en vivo, trivias y recompensas instantáneas.

Post-partido / post-temporada

Comparte lo más destacado, recopila opiniones y recompensa la lealtad con ofertas exclusivas.

EXTRA TIP

No abrumes a tu audiencia. Selecciona puntos específicos donde desees capturar mayor atención y evita parecer spam.

Juega limpio

La gamificación se basa en la confianza. Si los fans se sienten engañados o si deben llenar muchos campos de datos, abandonarán la experiencia.

Asegura tus opt-ins (cumplimiento GDPR/CCPA)

Sé transparente con el uso de la data.

Exhibe el valor del intercambio: "Juega para ganar recompensas y desbloquear contenido exclusivo."

Mi Aerolínea

Activo ahora

¡Bienvenido al desafío deportivo de Mi Aerolínea!

Elige tu experiencia

Nombre

Juan

Apellido

Gómez

Teléfono

+12 3 45678 900

Correo

juang@gmail.com

Declaro que estoy autorizado a brindar la información a nombre mío.

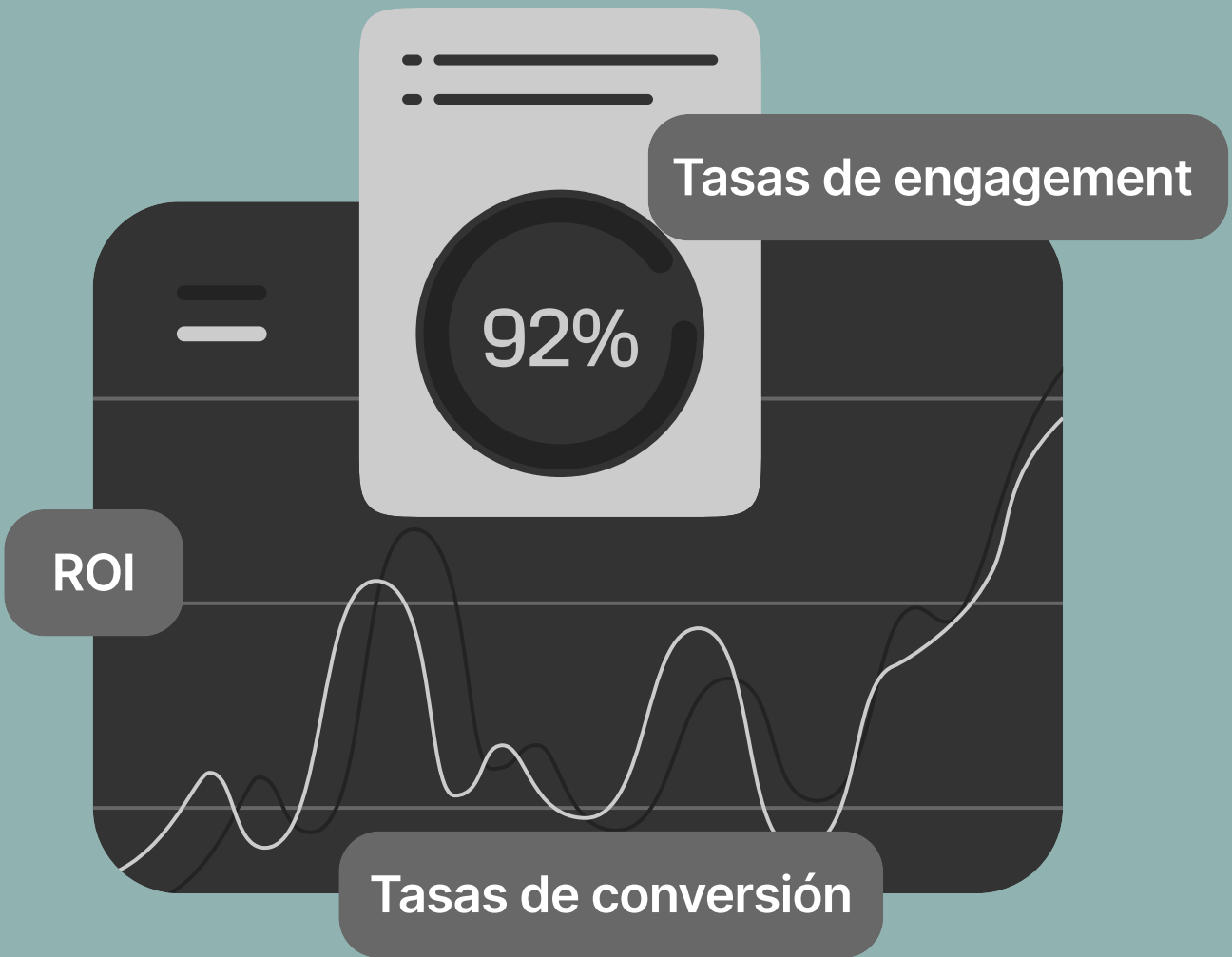
Enviar

EXTRA TIP

No hagas que el registro se convierta en una barrera. Haz que el ingreso sea rápido y acumula más data a medida que captures mayor atención y engagement de los fans.

Mide tus victorias

Define KPIs claros y medibles para cada campaña. De esta manera, sabrás el impacto exacto que ha tenido en los resultados del negocio.



EXTRA TIP

No solo rastrees únicamente lo que hicieron los fans, sino también por qué. Combina estas métricas con insights de comportamiento, como los canales que usan, los premios que prefieren y cuándo se desconectaron, para mejorar la próxima vez.

TOOLKIT DEL MANUAL

Movidas ganadoras de gamificación

La gamificación no funciona igual para todos. Diferentes juegos funcionan mejor para diferentes industrias, campañas y perfiles. Es por eso que es importante definir todo lo anterior desde un principio. Una vez lo hagas, aquí encontrarás 5 tácticas comprobadas que podrás implementar directamente en los celulares de tu audiencia.



Movidas poderosas de AR

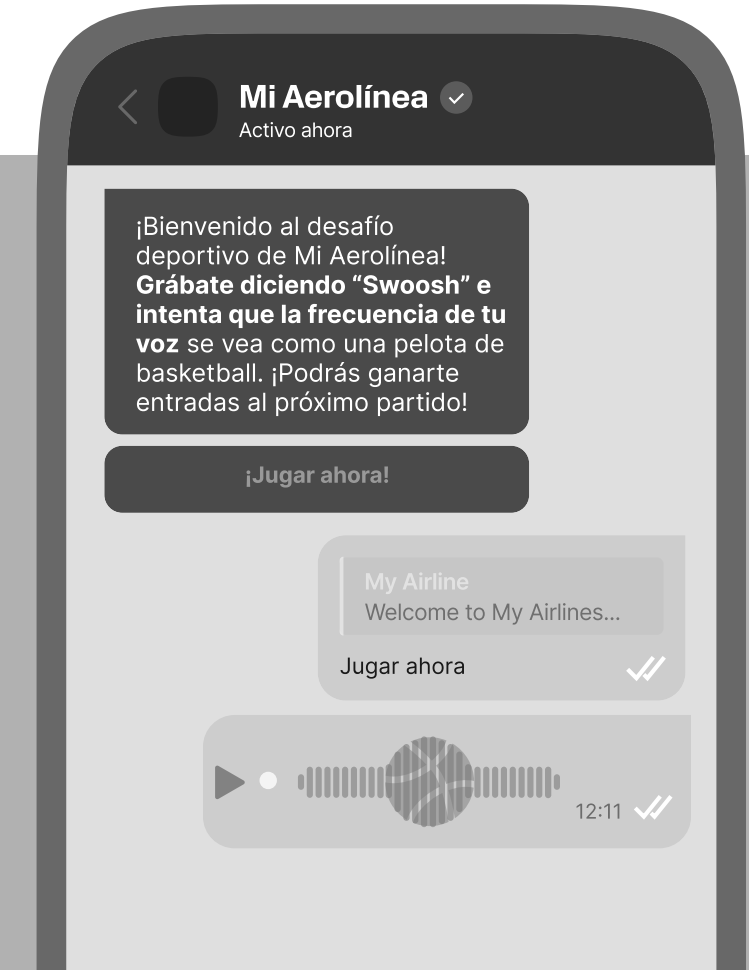
Filtros de fotos en AR (realidad aumentada), pruebas de merchandising y búsquedas del tesoro pueden sumergir a los fans en mundos interactivos, convirtiendo la interacción con la marca en momentos listos para ser compartidos en Instagram.



Resultado empresarial Más pruebas de productos, mayor alcance social, mayores conversiones.

Juegos Vocalize

Infobip Vocalize permite a las marcas lanzar **juegos potenciados vía voz en WhatsApp**, donde los fans pueden inscribirse para ganar premios y descuentos exclusivos a través de distintos desafíos. Es divertido, libre de fricciones y cargado de emoción. ¿Lo mejor? Los fans demuestran su apoyo en voz alta.



Resultado empresarial Mayor brand awareness y conexiones estrechadas con fans.

Fanbot conversacional

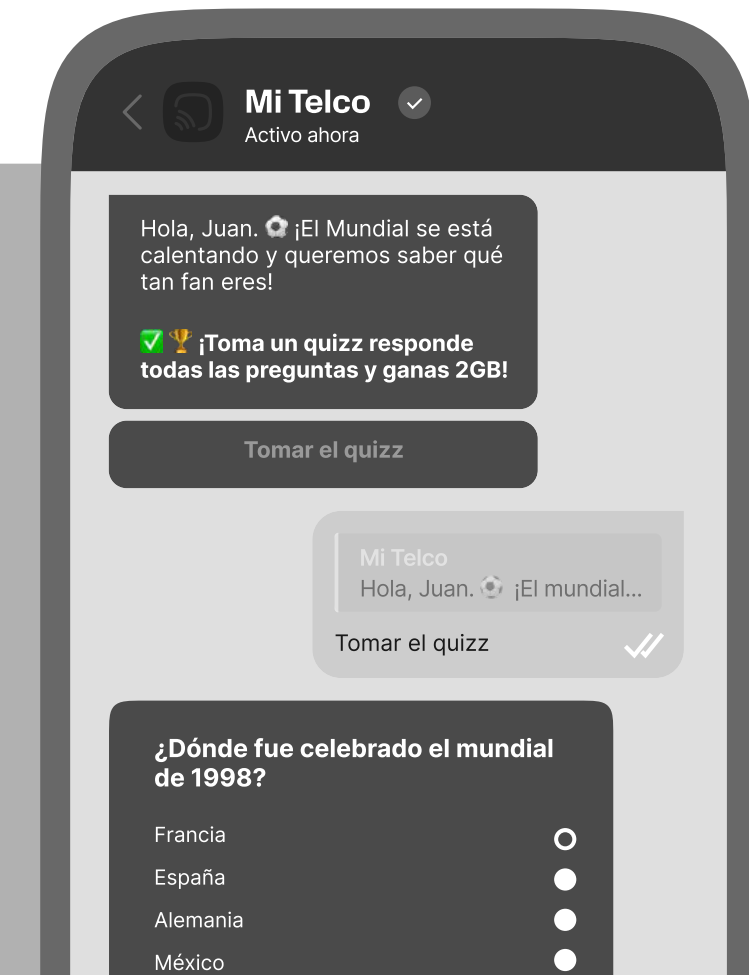
¿Qué es? Es un chatbot conversacional siempre activo que entretiene, informa y recompensa. **Los fans pueden resolver preguntas frecuentes, consultar horarios o desbloquear premios 24/7.**



Resultado empresarial Engagement continuo, captura de first-party data, mayor lealtad.

Trivia rápida

Los juegos de predicción, encuestas y trivia en vivo mantienen a los fans pegados a la acción. Rápido, divertido y diseñado para compartirse.



Resultado empresarial Engagement en momentos álgidos, oportunidades directas de conversión.



Desglose por industrias



70%
de los fans quieren ser involucrados en sus deportes favoritos más allá de los partidos o eventos. Explora cómo las marcas pueden cerrar esta brecha.

GAMIFICACIÓN AL 100%

Retail y alimentos y bebidas

Para los fans, comprarle a comercios minoristas y a marcas de alimentos y bebidas es mucho más que solo una experiencia de compra, es parte de la mística que acompaña al deporte. Los fans se aprovisionan de snacks y bebidas como parte esencial de su kit deportivo, tal y como compran merch para lucir los colores de sus equipos. Desde la sala hasta las gradas, estas compras forman parte clave de las celebraciones deportivas.

Este es el espacio perfecto para insertar la gamificación y nutrir a los compradores, potenciar las ventas y hacer resaltar tus productos. **Al gamificar la experiencia de los fans dejas de ser un minorista más para convertirte en la conexión emocional de los aficionados.**



GAMIFICACIÓN AL 100%

Banca

Los aficionados del deporte están llenos de pasión. Sin embargo, muchos podrían beneficiarse de algo de asesoría bancaria. La gamificación es una manera de conectar a los clientes, más allá de las ofertas tradicionales de préstamos o tarjetas de crédito, abriendo nuevas formas de interacción mediante juegos y recompensas.

Al atar desafíos con puntos de lealtad o beneficios exclusivos, los bancos pueden forjar relaciones más estrechas, obtener más insights y posicionarse como socios confiables para la vida cotidiana de los fans.



Mejores jugadas para la banca

Fanbot
Lanza un chatbot para aquellos fans que compraron entradas con su tarjeta de crédito. Podrán obtener ofertas exclusivas y tú podrás obtener insights del bot.

Predicciones de marcadores
Los fans pueden completar predicciones de marcadores, hacer lineups y más para desbloquear descuentos con tus socios (ej. aerolíneas, marcas de alimentos).

Vocalize
Los clientes pueden grabarse diciendo el nombre de tu marca y ver la onda de su voz convertirse en una pelota deportiva. Aquellos que tengan una figura de pelota más definida ganarán premios.

PREMIOS

Puntos por lealtad
redimibles para upgrades de cuentas.

Acceso a contenido VIP por usar su tarjeta de crédito en compras deportivas.

Recompensas de tus socios
(descuentos en restaurantes, cupones de viaje)

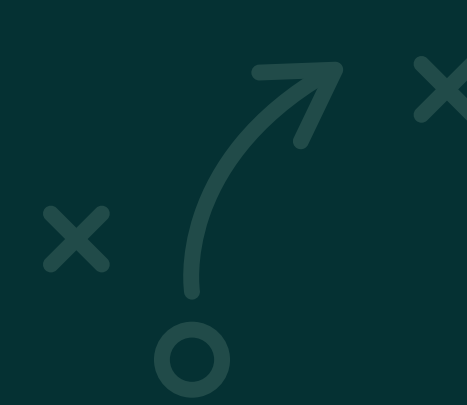
GAMIFICACIÓN AL 100%

Hotelería y turismo

El deporte y el turismo van de la mano. Los fans suelen ir de un lado para otro para poder asistir a partidos, torneos y más.

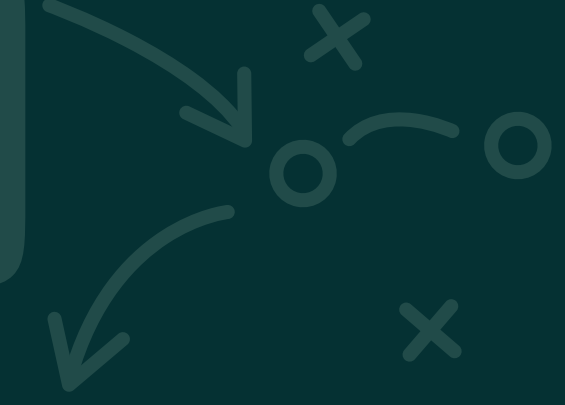
Para las marcas de hotelería y turismo, la gamificación puede convertir el recorrido del cliente en toda una aventura: desde búsquedas del tesoro en aeropuertos hasta desafíos de lealtad para obtener descuentos en reservas.

Esta es una oportunidad para hacer que cada viaje se sienta como parte del juego.



DURANTE EL PARTIDO

Los fans completan la trivia para desbloquear descuentos en reservas.



PRE-PARTIDO

La aerolínea o el hotel envía una invitación en WhatsApp para un "desafío a viajeros".

El recorrido del fan

POST-PARTIDO

Los fans realizan una búsqueda del tesoro en el aeropuerto y comparten sus fotos en sus redes sociales.

PREMIOS



Puntos por lealtad para reservas en vuelos/hoteles.



Upgrades en sillas de vuelo o abordaje temprano.



Entradas a partidos + paquetes de viajes

Mejores movidas para la hotelería y el turismo

Fanbot

Un chatbot conversacional atrae y entretiene a aquellos fans que viajan a torneos y partidos. Puede brindar guía y responder preguntas frecuentes.

Juegos AR

Mediante una búsqueda del tesoro con realidad aumentada, los fans son desafiados a encontrar ítems como trofeos y pelotas escondidas en sitios turísticos de la ciudad o en el estadio para ganar premios.

Vocalize

Los fans extranjeros son desafiados a grabarse diciendo un dicho popular en el idioma nativo del lugar. ¡El más rápido y acertado gana!

GAMIFICACIÓN AL 100%

Telcos

Los grandes momentos deportivos representan picos en el uso de los datos, streaming y frecuencia en la que se comparte contenido. Es por esto que el deporte es el espacio perfecto para que las telcos brillen. **La gamificación te permite demostrar la fiabilidad de tu red mientras que la atención de los fans se direcciona a resultados de negocio como un mayor ARPU, u menor churn, mayor lealtad y first-party data para una mejor segmentación.**

Al atar los juegos con recompensas de productos como paquetes de datos, roaming y recargas, los patrocinadores deportivos pueden traspasar el awareness y convertirlo en resultados medibles en revenue. Con la gamificación, las telcos no únicamente muestran a los fans sus capacidades sino que se convierten en jugadores clave del “partido”.



Mejores movidas para las telcos

Vocalize

Los fans son incitados a grabarse cantando canciones deportivas. Todas sus voces son recopiladas para una campaña en redes sociales.

Búsqueda del tesoro (AR)

Los fans escanean y “patean” una pelota con realidad aumentada, la cual hallan en estadios o tiendas telco en la ciudad. Pueden ganar recompensas instantáneas como recargas de datos o paquetes de roaming.

Quizzes

Lanza quizzes simples para medir el conocimiento de los fans y recompénsalos por su agilidad en sus respuestas. Los clientes pueden ver su posición en el ranking o leaderboard.

DE LA BANCA A LA ACCIÓN

Cómo ejecutar con Infobip

Las grandes ideas son geniales, pero la verdadera victoria viene de una ejecución eficaz.

La buena noticia es que dar vida a experiencias gamificadas para fans no requiere de un manual interminable ni de meses de desarrollo. Con Infobip, puedes pasar de la conceptualización al lanzamiento inicio en semanas, no en trimestres.

Define fans, canales y KPIs

Infobip te ayuda a unificar tus datos e información de canales para entender quiénes son tus fans y cómo interactúan, de modo que cada campaña comience sobre bases sólidas.

Diseña la jugada

La plataforma de Infobip te permite desarrollar chatbots sin código. Nuestras integraciones sencillas y asociaciones confiables crean un ecosistema integral que facilita el lanzamiento de experiencias gamificadas de alto impacto.

Construye e integra

No te preocupes. Nosotros nos encargamos del trabajo pesado cuando de integraciones se trata. Al final, construiremos toda una experiencia para fans sobre los sistemas que ya utilizas.

Lanza y juega

Lanza campañas desde el punto de entrada hasta la redención de recompensas. Infobip te ayuda a orquestar todo el recorrido a través de múltiples canales para garantizar un lanzamiento sin contratiempos.

Mide y optimiza

Los análisis avanzados muestran tasas de engagement, conversiones y más, para que puedas ajustar las experiencias en tiempo real y mejorar cada campaña.

La gamificación no es una moda; es un motor de crecimiento. Y con Infobip, no requieres de meses de desarrollo ni múltiples proveedores.

Diseñemos juntos tu primera experiencia para fans:

- Explora casos de uso de gamificación adaptados a tu industria.
- Mira una demostración en vivo de las herramientas de Infobip en acción.
- Pasa de la idea al lanzamiento en semanas, no en meses.

Contáctanos hoy y comienza a transformar la pasión de los fans en resultados de negocio.

CONTÁCTANOS



La ventaja de Infobip

Alcance global, presencia local

- ✓ +9700 conexiones, de las cuales +800 son conexiones directas con operadores
- ✓ Conexión con más de 7 mil millones de personas
- ✓ Una sólida base de clientes
- ✓ +75 oficinas en 6 continentes 28 conexiones de red exclusivas

Nuestra presencia local nos permite reaccionar más rápidamente y tener interacciones diarias con nuestros clientes, brindando soluciones en sintonía con sus necesidades y requisitos locales y basadas en mejores prácticas globales.

Soluciones escalables, rápidas y flexibles

- ✓ Las mejores tasas de entrega del mercado
- ✓ Máxima velocidad y confianza
- ✓ Baja latencia
- ✓ Plataforma desarrollada in-house

Nuestras soluciones están diseñadas para adaptarse a un mercado en constante cambio y a las tendencias de comunicación a velocidades y niveles de precisión y personalización que solo una solución interna puede ofrecer.

Experiencias del cliente inolvidables

- ✓ Experiencia técnica
- ✓ Consultoría de soluciones
- ✓ Gestión de la satisfacción del cliente
- ✓ Soporte y monitoreo 24/7

Te ayudaremos a ponerte en marcha en un dos por tres, ya sea asistiéndote con integraciones o realizando consultoría en materia de soluciones y/o mejores prácticas para la mensajería.

Infraestructura propia

- ✓ Servicios disponibles localmente
- ✓ Adhesión a regulaciones locales
- ✓ 40 centros de datos mundialmente

Nuestra infraestructura mundial es escalable fácilmente de forma horizontal, ya que aprovecha el modelo de nube híbrida para nunca quedarse sin recursos. Nuestro motor de cumplimiento global incorporado se actualiza constantemente con las últimas regulaciones y requisitos del operador del país.



RCS Business Messaging Established Leader 2024
AIT Prevention Established Leader 2024
CPaaS Established Leader 2024



Gartner® Magic Quadrant™
for CPaaS 2024
Infobip is named a Leader



Infobip named to Fast Company's
Annual List of the World's
Most Innovative Companies of 2024



Metrigy CPaaS MetriRank
Infobip named as a top
CPaaS provider 2023, 2024



IDC MarketScape
CPaaS Leader 2021, 2023, 2025



Omdia Universe
CPaaS Leader 2022, 2023



One communication platform.
Billions of conversations.