



Gestión inteligente de campañas incentivadas de marketing viral en red social

eViral 2.0 es un sistema de marketing interactivo, desarrollado por el *Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC)*, que permite una gestión inteligente del marketing viral incentivado mediante el seguimiento integral y en tiempo real de los mensajes reenviados a través de Webmail, Facebook o Twitter por participantes en campañas virales.

GESTIÓN INTELIGENTE DEL MARKETING VIRAL

A diferencia de la difusión de opiniones o rumores, la propagación persona a persona de mensajes de marketing sobre productos o servicios precisa para ser eficaz incentivos dirigidos a los participantes. Sorteos, descuentos, tarifas especiales o puntos para fidelizar a los clientes son los incentivos más típicos utilizados para estimular la participación en campañas de marketing viral.

El éxito de estas campañas se basa en establecer unas reglas de elegibilidad para los incentivos tales que impulsen el comportamiento que se desea provocar en los participantes, tanto referidas al perfil y número de los destinatarios que seleccionan para reenvío del mensaje viral como a las acciones que se esperan de ellos (compra, registro, respuesta a concurso, etc.).

La gestión inteligente del marketing viral requiere los siguientes elementos:

- Facilitar y maximizar la participación de la audiencia.
- Identificar el perfil de los contactos conseguidos.
- Conocer la reacción de quienes reciben el mensaje viral.
- Medir de manera integrada la evolución de campañas con múltiples canales.
- Establecer la correspondencia de identidades entre participantes en varios canales.
- Identificar y segmentar a los propagadores de información más influyentes.
- Predecir el resultado final de las campañas.
- Definir y gestionar incentivos con reglas compuestas.
- Controlar las campañas en tiempo real.

El control de la propagación del mensaje viral a nivel de cada participante sobre todos los canales de difusión que utiliza permite definir y gestionar reglas compuestas de elegibilidad para los incentivos adaptadas a los objetivos de cada campaña.



El seguimiento pormenorizado de todos los reenvíos de un mensaje viral a través de múltiples canales de difusión que realiza el sistema eViral 2.0 proporciona un conocimiento completo y profundo de la dinámica de la campaña a través de la red social que se materializa en la construcción del grafo de su propagación. De este grafo se derivan e implementan con facilidad los elementos de gestión inteligente del marketing viral descritos anteriormente.



En concreto, las reglas de incentivos compuestas por múltiples condiciones sobre el comportamiento de los participantes en la difusión viral consiguen que el mensaje viral se centre preferentemente en aquellos individuos de la red social que presenten una mayor afinidad con el mismo. Esto posibilita, como se ha demostrado empíricamente¹, la obtención de tasas de respuesta a la campaña, de reenvío del mensaje y de adopción de su oferta que se incrementan a medida que aumenta la propagación viral.

Las reglas de asignación de incentivos virales combinadas de forma inteligente consiguen que los participantes dirijan la propagación del mensaje viral hacia contactos que están supuestamente más interesados en la oferta que se promociona, reduciendo así la difusión indiscriminada e improductiva y haciendo las campañas más eficientes.

¹ Iribarren, J.L. and Moro, E., *Affinity Paths and information diffusion in social networks*, Social Networks 33, 134-142, (2011).



FUNCIONAMIENTO

El sistema eViral 2.0 consta de los siguientes componentes:

- **API de entrada de datos:** Se trata de una librería de funciones REST, un conjunto de peticiones HTTP, a la que se accede a través de direcciones web o URLs donde se reciben los datos de propagación del mensaje viral generados por la actividad en Webmail o en las redes sociales. Esta API permite que las páginas web o *microsites* de campaña puedan ser desarrolladas por las agencias encargadas de la campaña como aplicaciones clientes de eViral. Además, para reducir los costes de desarrollo de nuestros clientes, ofrecemos una biblioteca programada en PHP o en Python capaz de comunicarse con eViral 2.0 API a través de una sencilla interfaz de funciones perfectamente documentada.
- **Motor de análisis:** Está constituido por un sistema ubicado en los servidores del IIC que almacena los datos de propagación de las recomendaciones virales y construye a partir de ellos el grafo de su red de difusión. Este se mide y analiza con métodos SNA (*Social Network Analysis*). Incluye además un modelo predictivo que proyecta los resultados esperados en función de la actividad anterior y de la duración prevista de la campaña, así como un algoritmo de medición de la influencia real de cada participante, ambos métodos exclusivos del IIC. Se dispone además de una API para transferir los resultados a las plataformas de Business Intelligence del cliente.
- **Panel de control:** Los responsables o gestores de las campañas ejecutadas con eViral 2.0 dispondrán de acceso remoto y protegido a través de un navegador web al panel de control de dichas campañas. En él podrán:
 - Acceder a los resultados de la campaña en tiempo real.
 - Modificar las preferencias para la presentación gráfica de los resultados.
 - Visualizar los análisis de la red de propagación del mensaje viral por cada uno de los canales utilizados de forma individualizada o agregada.
 - Descargar los listados de participantes y de sus puntuaciones en aplicación de las reglas de elegibilidad para incentivos previstas en la campaña.
 - Obtener la proyección del alcance estimado de la campaña en cualquier momento futuro, determinada por el algoritmo predictivo del IIC en función de su comportamiento anterior.

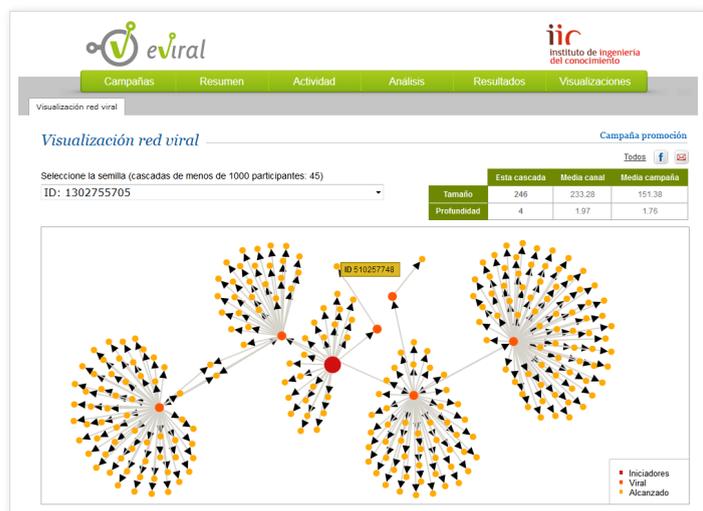
El algoritmo predictivo del IIC para la difusión de información en redes sociales integrado en eViral 2.0 proporciona una proyección muy precisa del alcance del mensaje viral basada en su evolución anterior y permite evaluar distintas opciones de duración de la campaña.

MODALIDADES DE USO

El sistema eViral 2.0 permite el seguimiento integral y en tiempo real a través de diversos canales:

- **eViral 2.0 Webmail-API:** Dispone de una API REST (basada en peticiones HTTP) que permite guardar la información generada por una campaña de webmail cuyas páginas web, microsites y mensajes dependen exclusivamente del cliente. Una sencilla documentación proporcionada por el IIC explica como sincronizar dicha información y transferirla al módulo de análisis de eViral 2.0 del que las webs y microsites de la campaña serán aplicaciones clientes. Así se transmitirán a eViral 2.0, vía petición HTTP, los datos de las recomendaciones realizadas por cada participante en la campaña.
- **eViral 2.0 Facebook:** Aprovecha la facilidad de difusión de mensajes propia de las redes sociales para, mediante una solución sencilla, propagar campañas de marketing por medio de la red social Facebook. Por medio de un simple enlace estático, eViral 2.0 es capaz de:
 - Identificar a los usuarios que participan en la campaña a través de su cuenta de Facebook.
 - Propagar la campaña mediante una invitación a los contactos seleccionados por los participantes.
 - Publicar un enlace de la campaña en el muro de un participante para lograr así su máxima difusión. eViral 2.0 detecta quién hace clic y en el muro de quién lo hace, lo que permite asignar puntuaciones a este tipo de recomendaciones.
- **eViral 2.0 Twitter:** Twitter es un servicio de *microblogging* donde los usuarios publican y difunden comentarios limitados a 140 caracteres. Las conversaciones que este sistema genera tienen un componente de red social muy importante, ya que cada usuario sigue a una serie de contactos seleccionados por él que le influyen y es seguido a su vez por un cierto número de personas sobre las que tiene capacidad de influir. De forma similar al funcionamiento en Facebook, eViral 2.0 **Twitter** incluye en cada mensaje un enlace estático a los siguientes servicios:
 - Identificación de los usuarios participantes a través de su cuenta de Twitter.
 - Publicación del tweet o tweets de la campaña con un enlace a la misma.
 - Publicación de la recomendación permitiéndole seguir recomendando a otros.

La medición del grafo construido por eViral 2.0 sobre la red social alcanzada por el mensaje viral permite localizar a los usuarios más influyentes en la propagación de la campaña y conduce a una segmentación de estos basada en la capacidad de influir sobre su entorno en relación con la oferta o producto anunciados.



FUNCIONES Y BENEFICIOS

Además de potenciar sustancialmente el impacto y la eficacia de las campañas de marketing viral incentivado, el sistema eViral 2.0 ofrece las siguientes funciones:

- Monitorización integrada de la actividad y resultados de campañas virales propagadas a través de múltiples canales (Webmail, Facebook o Twitter).
- Asignación y gestión de incentivos virales inteligentes con reglas compuestas.
- Prueba comparativa en tiempo real de los mensajes, incentivos o creatividad en distintas ejecuciones de una misma campaña.
- Identificación de los participantes más influyentes en la propagación con medición objetiva de su capacidad de influencia.
- Segmentación de colectivos propicios para el lanzamiento de futuras campañas en función de su valor de red.
- Predicción mediante un algoritmo propietario de la evolución futura de la campaña.
- Descubrimiento de la correspondencia entre las identidades virtuales que participan a través de múltiples canales.

eViral

