



TUTORIAL

CONECTOR TWITTER CON EVOLUTION DBR

ÍNDICE

1	Introducción	3
2	Tutorial	4
2.1	Requisitos previos.....	4
2.2	Crear una aplicación Twitter.....	4
2.3	Configurar un conector DBR Twitter	5
2.3.1	Configurar una estrategia.....	5
2.3.2	Configurar un conector DBR.....	5
2.3.3	Configurar el argumentario Basico.NET	6
2.4	Comprobando el funcionamiento	7
2.4.1	Monitorizar cola de campaña.....	7
2.4.2	Recepción de tweets en iAgent	7
3	Conclusiones	8

Hoy en día, departamentos como Comunicación, Marketing, Publicidad, etc. son cada vez más conscientes de los beneficios que supone la gestión de Twitter para sus objetivos.

Las conversaciones que se generan en Twitter pueden provocar problemas de reputación y afectar a la marca o a un producto; por otra parte, con una adecuada gestión, Twitter puede convertirse en una excelente herramienta de comunicación como complemento a las acciones de publicidad o una excelente herramienta de conversación con nuestro público.

Sin embargo, es su utilización como una nueva vía de Atención al Cliente la que probablemente sea una de las formas de gestionar la herramienta que mayor beneficio está aportando a las compañías en términos de reputación y branding.

El módulo DBR de Evolution, proporciona unas funcionalidades avanzadas para la gestión, de manera proactiva, de los tweets y su encaminamiento y distribución a los agentes basándose en estrategias de negocio. Los agentes, a su vez, podrán comunicarse con los clientes haciendo uso del mismo canal Twitter o de cualquier otro canal disponible desde la aplicación iAgent.

Evolution permite el tratamiento de tweets originados por Mensajes Directos (DM) y Menciones a una cuenta Twitter monitorizada. También permite tratar todos los tweets resultantes de una búsqueda avanzada en Twitter.

En este tutorial vamos a mostrar como configurar un conector DBR Twitter que gestione mensajes directos y menciones a una cuenta de Twitter de Atención al Cliente.

El módulo DBR de Evolution monitorizará la cuenta de Twitter e irá enviando los tweets a la cola de la campaña. Cuando un agente quede disponible, éste recibirá el tweet y podrá responderlo como un mensaje directo o publicarlo en el perfil público en Twitter.

2 TUTORIAL

2.1 REQUISITOS PREVIOS

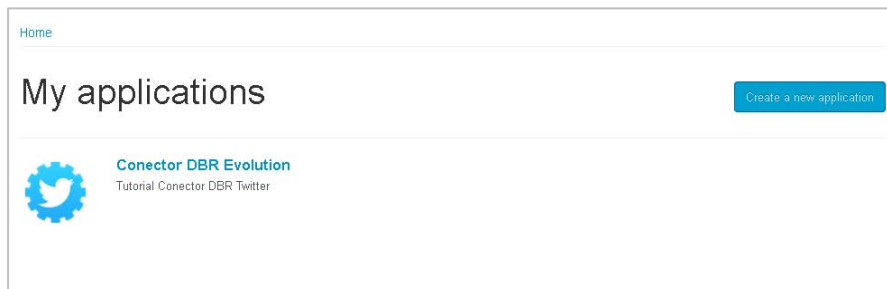
Para este tutorial necesitaremos disponer de:

- Instalación operativa de Evolution 10.2 o superior.
- En el servicio “*Servicio técnico DBR*” disponer de una campaña “*Atención al cliente Twitter*” configurada con el argumentario “*Basico.NET*” y un enrutado de tipo Evolution DBR-Server.
- Una cuenta de Twitter operativa.

2.2 CREAR UNA APLICACIÓN TWITTER

Para monitorizar una cuenta de Twitter es necesario crear una aplicación Twitter vinculada con derechos de acceso de lectura/escritura/mensajes directos.

Para crear una aplicación Twitter accederemos a <https://dev.twitter.com> identificándonos con la cuenta de Twitter a monitorizar y accederemos al apartado de ‘My applications’ para crear una aplicación.



Una vez creada la aplicación, permitiremos el acceso de lectura, escritura y mensajes directos y crearemos el token de acceso para la autenticación del conector DBR.

Una vez realizado este proceso, deberemos disponer del *ConsumerKey*, el *ConsumerSecret*, el *AccessToken* y el *AccessTokenSecret* de la aplicación.

Estos parámetros de autenticación permitirán al conector DBR Evolution acceder a la cuenta de Twitter que se quiere monitorizar.

2.3 CONFIGURAR UN CONECTOR DBR TWITTER

2.3.1 CONFIGURAR UNA ESTRATEGIA

Para configurar una estrategia de tipo DBR Estático, accederemos en Manager a *Administración | Campañas | Estrategias*. Crearemos una nueva estrategia con DN = “CuentaTwitter” que encaminará a la campaña “Atención al cliente Twitter” que habremos creado previamente.



The screenshot shows a configuration form with two sections: "Parámetros generales" and "Parámetros encaminamiento".

- Parámetros generales:**
 - (*) DN: CuentaTwitter
 - Descripción: Atención al cliente Twitter
 - Encaminamiento: DBR Estático
- Parámetros encaminamiento:**
 - (*) Campaña: 10000001 - Atención al cliente T
 - Agente: SIN AGENTE ASIGNADO
 - (*) Prioridad: 0
 - (*) Handicap: 0

2.3.2 CONFIGURAR UN CONECTOR DBR

Para configurar un conector DBR Twitter, accederemos en Manager a *Administración | Campañas | Conectores DBR*. Crearemos un nuevo conector que llamaremos “CuentaTwitter” que apuntará a la estrategia “Cuenta Twitter” que hemos configurado anteriormente.

Para monitorizar los mensajes directos y las menciones referentes a nuestra cuenta de Twitter especificaremos la siguiente URL con los parámetros dm (mensajes directos) y mentions activados y las claves *consumerkey*, *consumersecret*, *accesstoken* y *accesstokensecret* de la aplicación Twitter configurada anteriormente:

```
twitter://?dm=true&mentions=true  
&consumerkey=lksjcBCOu4udVM2m...&consumersecret=uNcikQ9eVk4q6699R5zIW7aDI...&accesstoken=4207120-  
QDVeBXId7mC3UGI...&accesstokensecret=GuifO23ArhA9w9uCKdQctW...
```



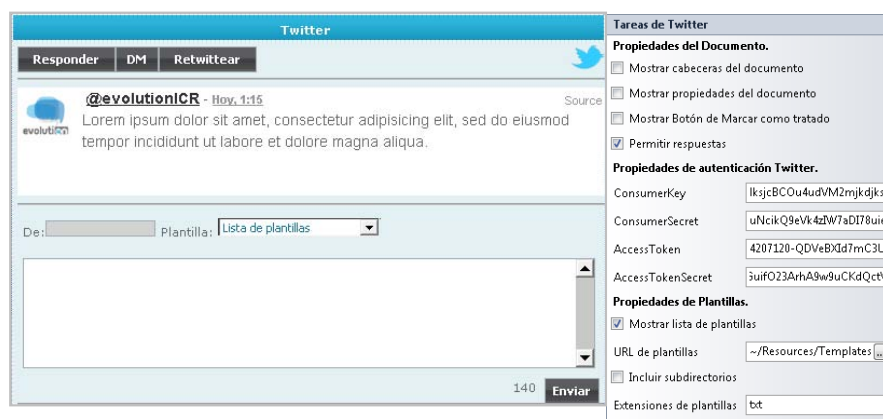
The screenshot shows a configuration form for a DBR connector with the following fields:

- ID: 100000018
- (*) Nombre: CuentaTwitter
- Estado: Activo
- Estrategia: 100000111 - CuentaTwitter
- (*) URL: CallCenter
lang:es&consumerkey=lksjcBCOu4udVM2mNkk&consumersecret=uNcikQ9eVk4q6699R5zIW7aDI&accesstoken=426607120-QDVeBXId7mA8KF6CTQ83UGaYq1&accesstokensecret=G uifO23ArhA9CFfhw9uCKdQctWX6ez

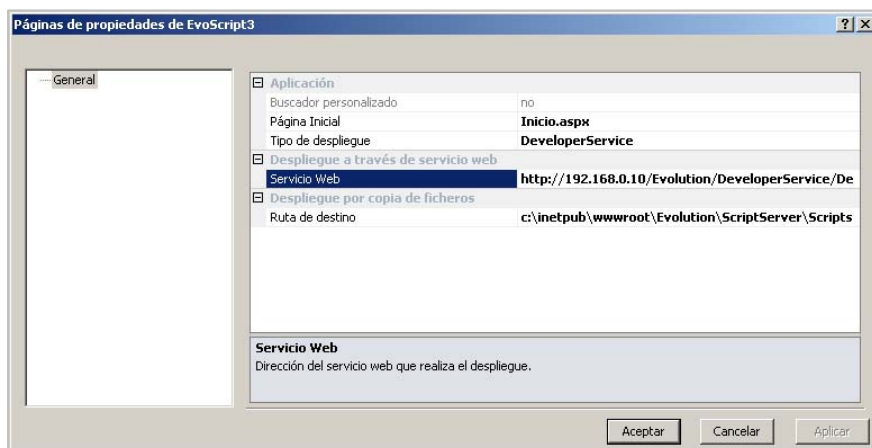
2.3.3 CONFIGURAR EL ARGUMENTARIO BASICO.NET

Haciendo uso de la herramienta Developer.NET podremos configurar el argumentario “*Basico.NET*” para que los agentes puedan responder a través de nuestra cuenta de Twitter.

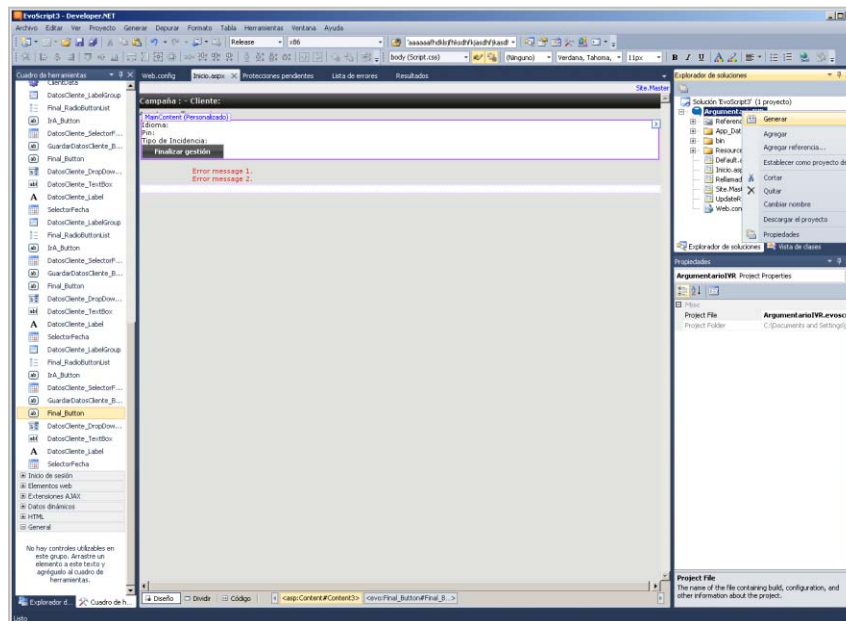
- 1- Abrimos el argumentario “*Basico.NET*” con Developer.net.
- 2- Editamos la página ClienteTwitter.aspx, donde podemos ver el control Twitter que nos permitirá visualizar y responder los tweets recibidos.
- 3- Visualizamos las propiedades del control Twitter y editamos las propiedades de autenticación Twitter para configurarlas con las claves *consumerkey*, *consumersecret*, *accesstoken* y *accesstokensecret* de la aplicación Twitter configurada anteriormente.



- 4- En las propiedades del proyecto, vemos que está establecida la dirección del servidor Evolution.



5- Desde Developer. NET, publicamos el argumentario mediante la opción “generar” del proyecto.



2.4 COMPROBANDO EL FUNCIONAMIENTO

2.4.1 MONITORIZAR COLA DE CAMPAÑA

Para comprobar que el sistema funcione correctamente, desde Twitter enviaremos un Mensaje Directo y publicaremos un tweet con una mención a nuestra cuenta de Twitter.

Una vez activado el conector DBR Twitter, accederemos en Manager a *Supervisión | Campañas*, seleccionaremos la campaña “*Atención al cliente Twitter*” y activaremos la pestaña DBR.

En el apartado de interacciones en cola veremos cómo se realiza la carga de los tweets en la cola de la campaña.

2.4.2 RECEPCIÓN DE TWEETS EN IAGENT

Para continuar con la comprobación, conectaremos un agente Evolution al servicio “*Servicio técnico DBR*” y le cambiaremos a estado “*disponible*”.

Comprobaremos que los tweets se entregan al agente que recibe un screen-popup con el argumentario Basico.NET , mostrándole el contenido de los tweets recibidos y permitiéndole responderlos.

3 CONCLUSIONES

A través de un ejemplo sencillo, hemos mostrado todos los pasos necesarios para configurar un conector DBR válido para la gestión de Atención al cliente a través de una red social, en este caso, Twitter.

Hemos comprobado como Evolution facilita la integración de un CallCenter con Twitter, proporcionando información a los agentes a la hora de contestar pudiendo, asimismo, obtener de forma instantánea los datos del cliente y asegurar una respuesta integral óptima ofreciendo el mejor servicio a los clientes.

Cualquier inquietud o conflicto publicado en alguna red social puede tener ahora una respuesta inmediata y la posibilidad de tomar acciones inmediatas para mantener una buena reputación online.

Todo esto de una forma muy simple gracias a las nuevas funcionalidades de Evolution DBR que permiten la integración de los ContactCenter a estas redes sociales en un único entorno de trabajo.