



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

[Interacción de Twitter](#)

Sumario

- 1 Interacción de Twitter
 - 1.1 Mostrar información de perfil de usuario de Twitter
 - 1.2 Mostrar el número de Tweets del usuario de Twitter
 - 1.3 Mostrar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Twitter
 - 1.4 Actualizar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Twitter
 - 1.5 Mostrar el número de seguidores
 - 1.6 Mostrar la designación de que el usuario es un seguidor
 - 1.7 Seguir/dejar de seguir un usuario de Twitter
 - 1.8 Inserción automática de "Menciones"
 - 1.9 Responder a la publicación original enrutada de Twitter
 - 1.10 Responder a todos los participantes en la conversación actual de Twitter.
 - 1.11 Responder por mensaje directo
 - 1.12 Retweet
 - 1.13 Retweet con comentarios: Inicie un nuevo Tweet con Responder al remitente
 - 1.14 Nuevos mensajes y Tweets no solicitados
 - 1.15 Soporte a emojis y emoticones
 - 1.16 Utilice la biblioteca de respuestas estándar
 - 1.17 Adjuntar una imagen
 - 1.18 Ver datos del caso
 - 1.19 Eliminar una interacción saliente
 - 1.20 Responder a una interacción de Twitter utilizando otro medio
 - 1.21 Colocar interacciones en un Workbin
 - 1.22 Consultar con otro agente por medio de voz
 - 1.23 Transferir a un grupo de agentes, agente, cola de espera de interacción o habilidad
 - 1.24 Abrir una URL abreviada sobre la que se pueda hacer clic
 - 1.25 Abrir una página de perfil de usuario de Twitter utilizando las menciones sobre las cuales se puede hacer clic
 - 1.26 Realizar una búsqueda en Twitter mediante un #hashtag sobre el cual se pueda hacer clic
 - 1.27 Mostrar Respondiendo a Tweet
 - 1.28 Seleccionar un código de disposición
 - 1.29 Seleccionar varias interacciones de la misma dirección en Workbin

-
- [1.30 Responder a tweets desde Mi historial](#)
 - [1.31 Recursos relacionados](#)

Interacción de Twitter

Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección **Recursos relacionados** al final de este artículo.

Interaction Workspace le permite manejar interacciones de medios sociales desde el sitio web de Twitter.

Para las siguientes acciones consulte:

- Hacer una consulta de **Mensaje instantáneo**
- Marcar varias interacciones como "terminadas" en el **Workbin**
- Eliminar varias interacciones salientes en el **Workbin**
- Agregar una **Nota**
- Ver **información** e **historial** del contacto
- Marcar una interacción como "Terminada"

Mostrar información de perfil de usuario de Twitter

Haga clic en el **i** botón **Mostrar información** para ver la información del perfil de usuario. También puede hacer clic en el nombre de usuario para abrir la página de Twitter con información del perfil del usuario.

Mostrar el número de Tweets del usuario de Twitter

El icono **Número de estados**  2625 indica el número de Tweets del usuario.

Mostrar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Twitter

Cuando llega una interacción de Twitter, se pueden ver los iconos de **Viabilidad** y **Sentimiento**, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores o no estar declarado:

- Viabilidad —Los valores posibles son Viable , No viable  o no declarado .

- Sentimiento—Los valores posibles pueden ser Positivo 😊, Negativo 😞, Neutral 😐 o no declarado 😶.

Los tweets viables son de color amarillo y los no viables son de color gris o blanco.

Viabilidad y Sentimiento se basan en la **clasificación** y **evaluación** de los resultados obtenidos de Genesys Knowledge Management.

Actualizar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Twitter

Durante el procesamiento de la interacción, tiene la opción para cambiar el valor de la clave correspondiente a Viabilidad y Sentimiento al hacer clic en el icono correspondiente y seleccionar después el valor correcto.

Mostrar el número de seguidores

El número después del icono **Número de seguidores** 👤 938 indica el número de usuarios de Twitter que siguen a esta cuenta.

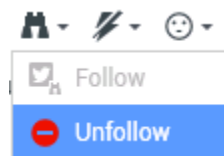
Mostrar la designación de que el usuario es un seguidor

El icono 🐦 indica que el usuario es un seguidor de Twitter.

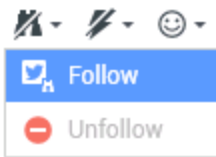
Seguir/dejar de seguir un usuario de Twitter

Puede volverse o dejar de ser seguidor de un autor del mensaje de Twitter.

Seleccione el botón **Seguido** 👤 para dejar de seguir esta cuenta. Aparece un menú donde puede seleccionar **Dejar de seguir**:



El botón cambia a **No seguido** ⚡. O, en caso de que cambie de parecer, haga clic en el botón **No seguido**. Aparece un menú donde puede seleccionar **Seguir**:



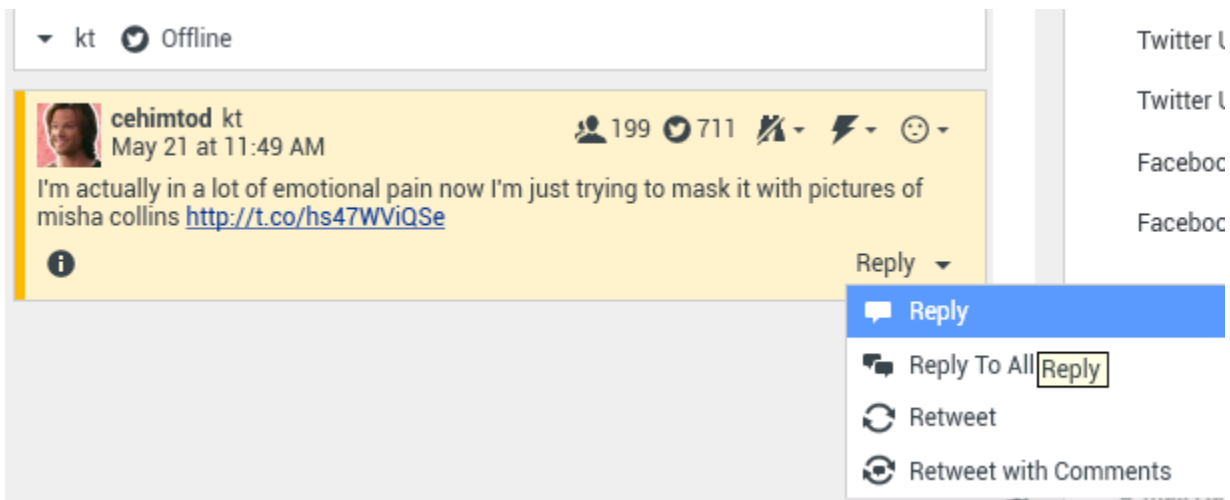
Inserción automática de "Menciones"

Una mención (@ + <nombre_de_usuario>) se inserta automáticamente en las respuestas, Responder a todos, Retweet con comentarios y tweets nuevos con mención. Este @<nombre_de_usuario> se convierte en un enlace sobre el cual se puede hacer clic y que lleva al perfil del contacto de Twitter una vez que la interacción llega a Twitter.

Si escribe @<nombre_de_usuario> en cualquier mensaje y <nombre_de_usuario> corresponde a un contacto, esta mención también se convierte en un enlace al perfil del contacto de Twitter una vez que la interacción llega a Twitter.

Responder a la publicación original enrutada de Twitter

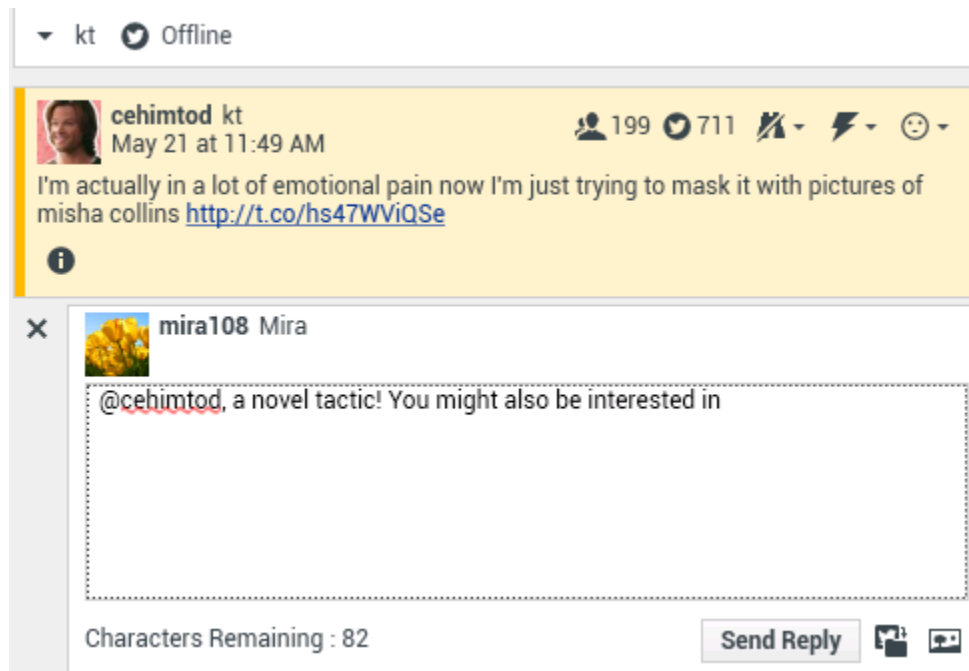
La publicación original enrutada de Twitter se encuentra en la sección izquierda, en el área de **Información del caso**. Para responder el Tweet, haga clic en **Responder** o haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**. Se despliega un menú. Seleccione un tipo de respuesta (véase la siguiente figura).



Responder a un Tweet

Se abre un cuadro de texto. Seleccione un manejo de Twitter desde el que desea enviar su respuesta al usuario de Twitter. Escriba su texto. El tamaño del texto está limitado por el valor de opción `twitter.max-chars` (el valor predeterminado es 140). Para revisar la ortografía de su respuesta automáticamente haga clic derecho y seleccione **Revisar ortografía**. También puede copiar y pegar texto seleccionado. Cuando haya terminado, haga clic en el botón para enviar la respuesta (véase la

figura abajo).



Introduzca el texto de respuesta

Responder a todos los participantes en la conversación actual de Twitter.

Haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**. Se despliega un menú. Seleccione **Responder a todos**.

Responder por mensaje directo

Cuando el autor del mensaje de Twitter es un seguidor, puede enviar un mensaje directo al autor como una forma de respuesta.

Retweet

Haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**, seleccione **Retweet** en el menú y luego haga clic en el botón **Retweet**.

Retweet con comentarios: Inicie un nuevo Tweet con Responder al remitente



Puede hacer un nuevo Tweet y responder al remitente del mensaje actual, incluyendo el texto de ese mensaje y agregar comentarios adicionales. También puede copiar y pegar texto seleccionado. Un indicador de Retweet (RT) se inserta automáticamente al inicio del texto del mensaje. Haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**, seleccione **Retweet con comentarios**, introduzca el texto y haga clic en **Enviar Retweet con comentarios**.

Nuevos mensajes y Tweets no solicitados

La guía del usuario de Workspace describe cómo [crear y enviar mensajes salientes no solicitados a un usuario de Twitter](#).

Soporte a emojis y emoticones

Workspace admite emojis y emoticones estándar, tanto entrantes como salientes. Verá mejores resultados si tiene instalada la fuente **Segoe UI Emoji** en su sistema.

En general, Workspace es compatible con Unicode 6 emojis, pero no es compatible con los emojis  y . Estos emojis aparecen como cuadros vacíos en los mensajes públicos y privados.

Utilice la biblioteca de respuestas estándar

Al responder a un Tweet o crear un nuevo Tweet no solicitado, puede insertar una respuesta estándar. Haga clic en el botón vertical de **Respuestas** en medio de la ventana para abrir una biblioteca de respuestas estándar. Puede buscar por palabra clave o abrir carpetas y ver las respuestas.


Si la respuesta estándar incluye una imagen adjunta, también se agrega el archivo adjunto, siempre y cuando el mensaje permita imágenes adjuntas.

El sistema podría ser configurado para que pueda insertar automáticamente una respuesta al escribir una palabra clave de [acceso directo](#) predefinido.

Adjuntar una imagen

Puede adjuntar una imagen a un nuevo Tweet no solicitado, una respuesta, una respuesta a todos o

un Retweet con comentarios. (No puede adjuntar una imagen a un retweet ni a ningún tipo de mensaje directo).

Para adjuntar una imagen, haga clic en el icono **Agregar imagen**  y después utilice el cuadro de diálogo resultante para navegar hasta el archivo deseado. Este icono aparece debajo del cuadro de texto en las respuestas y Retweets con comentarios; aparece debajo del cuadro de texto en Tweets no solicitados.


Se admiten los siguientes formatos de imagen:

- JPEG
- JPG
- PNG
- GIF

Ver datos del caso

El área de información del caso (datos adjuntos) proporciona información sobre una interacción de Twitter. El administrador del sistema configura los datos adjuntos que se muestran; por ejemplo tipo de mensaje, nombre de la consulta y la ubicación del usuario.

Eliminar una interacción saliente

Para eliminar una interacción saliente, haga clic en el botón Eliminar  en la barra de herramientas en la parte superior de la ventana de interacción.


Responder a una interacción de Twitter utilizando otro medio

Puede responder mediante una llamada de voz, correo electrónico o SMS. El Workspace puede presentar una lista desplegable de canales disponibles para acceder a un contacto.


Si como agente, obtiene información de otro contacto (no específicamente de Twitter), como es el número de teléfono o correo electrónico de un contacto, puede ingresarla manualmente en la pestaña Información. La opción correspondiente para los canales de medios disponibles aparecerá al hacer clic en la flecha que está arriba del botón que se utiliza para transferir (cerca del nombre de usuario).

Si no se configura un canal o la información de contacto para este canal no existe, aparece el mensaje No se puede realizar acción.

Colocar interacciones en un Workbin

Para colocar una interacción, entrante o saliente, en un workbin, haga clic en el botón **Mover a Workbin** .

Consultar con otro agente por medio de voz

Haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Iniciar una consulta**  y seleccione el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar por nombre o número de teléfono.

Transferir a un grupo de agentes, agente, cola de espera de interacción o habilidad

Haga clic en el botón **Transferir**  para seleccionar el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar por nombre o número de teléfono.

Abrir una URL abreviada sobre la que se pueda hacer clic

Los mensajes de Twitter están limitados a 140 caracteres. Si introduce una URL en un mensaje de Twitter, usará muchos de los caracteres disponibles para su respuesta. Para resolver este problema, Twitter en su interfaz web para la creación de mensajes convierte las URL muy largas en URL más cortas. En una URL corta, la URL larga se reemplaza por una URL más corta mediante la generación automática de una combinación de letras y dígitos. Interaction Workspace utiliza estas URL acortados sobre las cuales se puede hacer clic.

Abrir una página de perfil de usuario de Twitter utilizando las menciones sobre las cuales se puede hacer clic

El signo @ se usa para llamar a nombres de usuario en Tweets, como este: ¡Hola @JoeBelow! Haga clic en un nombre de usuario precedido del signo @ para vincular con un perfil de usuario de Twitter.

Realizar una búsqueda en Twitter mediante un #hashtag sobre el cual se pueda hacer clic

Twitter utiliza el símbolo #, llamado hashtag para marcar palabras clave o temas en un Tweet. Los hashtags le ayudan a encontrar Tweets de interés. Puede utilizar el símbolo del hashtag # antes de palabras clave relevantes en su Tweet para clasificar esos Tweets y que aparezcan con mayor facilidad en las búsquedas en Twitter. AL hacer clic en una palabra que tenga un hashtag en cualquier mensaje, aparecen todos los demás Tweets en esa categoría. Los hashtags pueden estar en cualquier parte del Tweet

Mostrar Respondiendo a Tweet

Si la interacción de Tweet entregada es una respuesta a otro Tweet, Interaction Workspace permite ver el Tweet original al hacer clic en el nombre de usuario que se encuentra después de **Respondiendo a**. Una ventana de navegador abierta muestra el Tweet matriz en Twitter.

Seleccionar un código de disposición

Puede seleccionar la pestaña **Disposiciones** y elegir un código de disposición para la publicación original de Twitter enrutada. Para obtener más información acerca de cómo configurar y utilizar disposiciones seleccionadas, consulte [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#).

Seleccionar varias interacciones de la misma dirección en Workbin

Si un workbin contiene varias interacciones y todas son entrantes o salientes, puede seleccionar todas juntas y aplicar una acción; por ejemplo, Mover a cola de espera o Marcar como terminado.

Responder a tweets desde Mi historial

Puede responder a tweets, hacer retweet y agregar tweets a favoritos desde la pestaña Mi historial, lo que le permite actuar sobre interacciones marcadas como terminadas.

Recursos relacionados

La *guía del usuario Workspace Desktop Edition* (solamente en inglés) ofrece lecciones detalladas para usar todas las características de Workspace. Las siguientes lecciones pueden serle útiles:

- [Handle A Twitter Interaction \(Manejar una interacción de Twitter\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Mezclar diferentes medios en una sola conversación\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

Temas relacionados

- [Generalidades sobre funcionalidad](#)
- [Componentes, características y controles](#)
- [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)

Las 10 páginas principales

1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)