(19) OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS

ESPAÑA

(11) Número de publicación: **2 743 309**

(51) Int. Cl.:

***H04L 12/58*** (2006.01)

***G06Q 10/00*** (2012.01)

(12) TRADUCCIÓN DE PATENTE EUROPEA T3

(96) Fecha de presentación y número de la solicitud europea: **31.03.2011** **E 11305375 (5)**

(97) Fecha y número de publicación de la concesión europea: **19.06.2019** **EP 2506512**

(54) Título: **Activador de red social**

(45) Fecha de publicación y mención en BOPI de la traducción de la patente:
**18.02.2020**

(73) Titular/es:

**ORANGE (100.0%)**
**78, rue Olivier de Serres**
**75015 Paris, FR**

(72) Inventor/es:

**PROKOPI, MARIA y**
**JAIN, MENUKA**

(74) Agente/Representante:

**ISERN JARA, Jorge**

**ES 2 743 309 T3**

Aviso: En el plazo de nueve meses a contar desde la fecha de publicación en el Boletín Europeo de Patentes, de la mención de concesión de la patente europea, cualquier persona podrá oponerse ante la Oficina Europea de Patentes a la patente concedida. La oposición deberá formularse por escrito y estar motivada; sólo se considerará como formulada una vez que se haya realizado el pago de la tasa de oposición (art. 99.1 del Convenio sobre Concesión de Patentes Europeas).

## DESCRIPCIÓN

Activador de red social

La presente invención se refiere en general a gestión de comunicación en una red, y en particular en redes sociales.

Halla aplicaciones, en particular, aunque no exclusivamente, en centros de llamadas de empresas, servicios educativos o comunicación de red social a través de usuario final.

Durante las últimas décadas, la popularidad y el desarrollo de las redes sociales han aumentado fuertemente. De hecho, existe un número importante de redes sociales en paralelo. En consecuencia, ha habido un número creciente de empresas que desean aprovechar los beneficios de esta tendencia.

Sin embargo, las posibilidades para unir varias redes están limitadas.

Por ejemplo, un usuario A de Facebook™ no puede escribir un correo electrónico a un usuario B de LinkedIn™ ya que ni es visible en la otra red.

Se han implementado soluciones tales como agregadores de red social para agregar varias redes sociales y para proporcionarlas a usuarios finales.

Sin embargo, estas soluciones no cumplen completamente con las empresas que desean utilizar y explorar el potencial de las redes sociales, provocando por lo tanto las siguientes desventajas.

Aunque los agregadores posibilitan actualizar información a múltiples redes sociales, los contactos de diferentes redes sociales no pueden interconectarse.

Además, las empresas actualmente son escépticas acerca del uso de redes sociales ya que toda la información está públicamente disponible. Adicionalmente, si las empresas exponen una cuenta social a clientes, toda la información asociada con esta cuenta social está disponible ya que no son actualmente posibles niveles de agrupación privada en las redes sociales conocidas.

Adicionalmente, las empresas que necesitan crear su propia red social por razones de privacidad no pueden hacerlo en el momento, puesto que no hay concepción de creación de redes sociales privadas.

El documento US2008/183814 desvela un método para comunicar una presencia en línea de un grupo en una red. El documento WO 2010/025343 desvela un sistema que permite mensajería entre salas de chat que comprenden miembros de una pluralidad de redes sociales. El documento US 2010/211642 desvela mensajería de grupo a grupo. Para tratar estas necesidades, un primer aspecto de la invención se refiere a un método para conectar un primer grupo de usuarios de al menos una primera red social con usuarios de al menos una segunda red social, estando registrado el primer grupo de usuarios en la segunda red social como un primer usuario genérico, comprendiendo adicionalmente el método las siguientes etapas llevadas a cabo por un planificador de red:

- recopilar un primer mensaje de al menos un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- seleccionar un usuario del primer grupo de usuarios basándose en un criterio predefinido;
- proporcionar el primer mensaje al usuario seleccionado y presentar el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

La presente invención posibilita conectar usuarios de diferentes redes sociales sin cambiar la arquitectura de redes existentes.

El al menos un segundo usuario puede designar un único usuario. Por lo tanto, la presente invención posibilitará que un operador o Proveedor de Servicio de Internet (ISP) ofrezca servicios de comunicación de red social cruzados a sus clientes. Por ejemplo, un usuario final que es un miembro de una red social podrá comunicar o intercambiar mensajes con su contacto que es un miembro de otra red social.

El al menos un segundo usuario puede designar también un grupo de varios segundos usuarios. Por lo tanto, la presente invención posibilita conectar grupos que están registrados en diferentes redes sociales. Además, los varios segundos usuarios pueden dividirse entre varias segundas redes sociales. En este caso, el primer usuario genérico se registra en cada segunda red social que comprende segundos usuarios. Los varios segundos usuarios pueden agruparse juntos basándose en características comunes. Por ejemplo, todos los clientes de una empresa, que están registrados con varias segundas redes sociales, pueden agruparse juntos y enviar un primer mensaje al primer usuario genérico, que representa el primer grupo de usuarios. Los usuarios del primer grupo de usuarios pueden agruparse también basándose en características comunes. Por ejemplo, el primer grupo de usuarios puede comprender los proveedores de la empresa por ejemplo, que pueden registrarse en una pluralidad de primeras redes sociales.

La presente invención es una solución muy rentable para empresas, y especialmente para pequeñas y medianas empresas, para usar las redes sociales existentes para proporcionar servicios a clientes. De hecho, el método de acuerdo con la invención puede llevarse a cabo sin modificar las arquitecturas de las redes sociales existentes puesto que el planificador de red asegura la conectividad entre las redes sociales. Además, la presente invención es una solución de prueba al futuro ya que la fuerza laboral de las empresas en el futuro estará acostumbrada a trabajar con comunidades de redes sociales.

Adicionalmente, la presente invención puede reutilizarse ya que las empresas no tienen que crear su propia lógica para proporcionar servicios a sus clientes o asociados. También posibilita personalizar un servicio a un cliente ya que él puede usar su red favorita para comunicar con la empresa.

Otra ventaja de la presente invención es que pueden ofrecerse servicios de nicho a clientes, que es una solución muy flexible para clientes ya que están conectados mediante redes sociales.

Los usuarios, proveedores y clientes por ejemplo, pueden estar geográficamente dispersos. Los clientes y los proveedores de una empresa pueden servirse de diferentes partes del mundo, que es útil no solo para las empresas sino para otras compañías tales como organizaciones benéficas y para fines educativos. Además, la presente invención puede manejar el aumento en tráfico en ciertos escenarios como eventos, desastres, etc.

La presente invención también permite la creación de comunidades privadas usando las comunidades públicas existentes de redes sociales.

Diferentes comunidades pueden estar conectadas entre sí con la ayuda de la presente invención. Por ejemplo, un cliente de Facebook™ puede ser servido por un proveedor de Twitter™. Además, puede mantenerse la privacidad empresarial con la ayuda de comunidades virtuales creadas por la presente invención.

La presente invención posibilita que una empresa tome ventaja sobre los competidores al conducir a servicios de atención al cliente, soluciones empresariales y para pequeñas y medianas empresas, centros educativos y organizaciones benéficas. La empresa puede atraer también más clientes de negocio, especialmente pequeñas y medianas empresas, que pueden personalizar y adaptar los servicios existentes de conformidad con sus necesidades. Un proveedor de servicio puede crear también servicios innovadores en la parte superior del planificador de red.

En una realización de la invención, el método comprende adicionalmente:

- interceptar un segundo mensaje enviado del usuario seleccionado y pretendido para el segundo usuario;
- proporcionar el segundo mensaje al segundo usuario y presentar el primer usuario genérico como el emisor del segundo mensaje.

Por lo tanto, la invención posibilita asegurar una conexión bidireccional entre usuarios de diferentes redes. Además, como el primer usuario genérico se presenta como el emisor del segundo mensaje, asegura la confidencialidad para el usuario seleccionado. En algunos casos, por ejemplo si el segundo mensaje se envía por un proveedor en respuesta a un primer mensaje de un cliente, se asegura la confidencialidad del proveedor.

En una realización de la invención, el método comprende adicionalmente transmitir a una base de datos adaptada para comunicar con el planificador de red un primer identificador del usuario seleccionado y un segundo identificador del segundo usuario, estando asociados el primer y segundo identificadores en la base de datos.

Esta realización posibilita ventajosamente almacenar conexiones establecidas entre usuarios de diferentes redes sociales. Por lo tanto, se crea un mapeo y puede mantenerse un histórico de las conexiones para calcular estadísticas por ejemplo acerca de las relaciones entre diversas comunidades de diferentes redes sociales.

En complemento, un periodo de tiempo que está predefinido, el primer y segundo identificadores asociados se borran en la base de datos después de cada periodo de tiempo.

Esta realización posibilita actualizar las conexiones establecidas del planificador de red y para asegurar espacio de almacenamiento amplio en la base de datos.

En complemento o en variante, el método comprende adicionalmente:

- recopilar un tercer mensaje de un tercer usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- si un identificador del tercer usuario está asociado con un identificador de un usuario dado del primer grupo de usuarios en la base de datos, proporcionar el tercer mensaje al usuario dado y presentar el tercer usuario como el emisor del tercer mensaje.

Esta realización posibilita memorizar las conexiones entre usuarios de diferentes redes sociales para simplificar la

etapa de selección de un usuario de la primera red.

De acuerdo con una realización de la invención, el al menos un segundo usuario es un segundo grupo de usuarios de la segunda red social, estando registrado el segundo grupo de usuarios en la primera red social como un segundo usuario genérico y cuando se proporciona el primer mensaje al usuario seleccionado, el segundo usuario genérico se presenta como el emisor del primer mensaje.

Esta realización posibilita asegurar confidencialidad bidireccional puesto que en cada red, los usuarios reciben mensajes enviados por un grupo de usuarios registrados en la red. Por lo tanto, en el caso de una conexión entre proveedores y clientes, se asegura también la confidencialidad de los clientes.

Otro aspecto de la invención se refiere a un producto de programa informático registrado en un medio de almacenamiento y ejecutable por un ordenador en forma de un agente de software que incluye al menos una configuración de módulo de software para implementar el método de acuerdo con una cualquiera de las realizaciones anteriormente descritas.

Otro aspecto de la invención se refiere a un planificador de red para conectar un primer grupo de usuarios de al menos una primera red social con usuarios de al menos una segunda red social, estando registrado el primer grupo de usuarios en la segunda red social como un primer uso genérico, comprendiendo el planificador de red:

- un receptor para recopilar un primer mensaje de al menos un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- una unidad de selección para seleccionar un usuario del primer grupo de usuarios basándose en un criterio predefinido;
- un transmisor para proporcionar el primer mensaje al usuario seleccionado y presentar el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

Otro aspecto de la invención se refiere a un sistema que comprende al menos una primera red social, al menos una segunda red social y un planificador de red para conectar un primer grupo de usuarios de la primera red social con usuarios de la segunda red social, estando registrado el primer grupo de usuarios en la segunda red social como un primer usuario genérico, comprendiendo el planificador de red:

- un receptor para recopilar un primer mensaje de al menos un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- una unidad de selección para seleccionar un usuario del primer grupo de usuarios basándose en un criterio predefinido;
- un transmisor para proporcionar el primer mensaje al usuario seleccionado y presentar el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

En una realización de la invención, el sistema comprende una base de datos que está adaptada para comunicar con el planificador de red, el planificador de red está adaptado adicionalmente para transmitir a la base de datos un primer identificador del usuario seleccionado y un segundo identificador del segundo usuario, estando asociados el primer y segundo identificadores en la base de datos.

La presente invención se ilustra a modo de ejemplo, y no por medio de limitación, en las figuras de los dibujos adjuntos, en el que números de referencia similares hacen referencia a elementos similares y en los que:

- La Figura 1 representa un diagrama de flujo que ilustra las etapas de un método para conectar un primer grupo de usuarios de al menos una primera red social con usuarios de una segunda red social, de acuerdo con la invención;

- La Figura 2 ilustra un sistema de acuerdo con una realización de la invención y para llevar a cabo las etapas descritas en la Figura 1;

- La Figura 3 describe un sistema de acuerdo con una realización de la invención;

- La Figura 4 ilustra un entorno en el que se implementa un método de acuerdo con una realización de la invención;

- La Figura 5 describe un diagrama de flujo que representa las etapas de un método de acuerdo con una realización de la invención llevada a cabo en el entorno descrito en la Figura 4.

Haciendo referencia a la Figura 1, se muestra un diagrama de flujo que ilustra las etapas de un método para conectar un primer grupo de usuarios de al menos una primera red social con usuarios de una segunda red social, de acuerdo con la invención. Las etapas pueden llevarse a cabo por un planificador de red tal como se describe en la Figura 2 por ejemplo.

En la etapa 101, el primer grupo de usuarios se registra en la segunda red social como un primer usuario genérico.

Por primer usuario 'genérico', se pretende que un primer usuario, que se define como cualquier otro usuario con respecto a la segunda red social pero que realmente corresponde a un grupo de individuos. Por ejemplo, el primer usuario genérico puede hacer referencia a la fuerza laboral de una empresa.

En la etapa 102, un primer mensaje de un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico se recopila por el planificador de red.

En la etapa 103 un usuario del primer grupo de usuarios se selecciona por el planificador de red basándose en un criterio predefinido. Por ejemplo, el criterio predefinido puede ser una disponibilidad de un usuario del primer grupo o una similitud entre el segundo usuario que envía el mensaje y el usuario seleccionado. Por ejemplo, el planificador de red puede seleccionar un usuario que tiene un estado "en línea" en la primera red social. De hecho, es común almacenar una pluralidad de información personal en redes sociales. Por lo tanto, el planificador de red puede considerar un lugar o país en el que están viviendo tanto el usuario seleccionado como el segundo usuario. No se fija restricción al criterio de que se predefine para seleccionar un usuario del primer grupo.

En la etapa 104, el planificador de red proporciona el primer mensaje al usuario seleccionado y presenta en una etapa 105 el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

Haciendo referencia ahora a la Figura 2, se muestra un sistema de acuerdo con la invención y para llevar a cabo las etapas descritas en la Figura 1.

El sistema comprende un planificador 20 de red, una primera red 22 social y una segunda red 21 social. La primera red 22 social comprende una pluralidad de m usuarios 22.1-22.m que forman un primer grupo de usuarios. El planificador 20 de red está adaptado para comunicar con cada uno del usuario 22.1-22.m de la primera red 22 social.

La segunda red 21 social comprende una pluralidad de usuarios 21.1-21.n y un primer usuario 23 genérico, que registra el primer grupo de usuarios 22.1-22.m en la segunda red 21 social.

En cada red social, los usuarios pueden comunicarse entre sí, enviando mensajes, por ejemplo. En la técnica anterior, un usuario de la primera red 22 no puede comunicar con un usuario de la segunda red 21.

Por ejemplo, los usuarios 21.1-21.n de la segunda red 21 social pueden ser clientes de una empresa mientras que los usuarios 22.1-22.m de la primera red social pueden ser proveedores. Los proveedores 22.1-22.m se identifican a continuación como un único usuario en la segunda red 21 social por medio del primer usuario 23 genérico. Puesto que un primer usuario 23 genérico es un usuario de la segunda red 21 social, puede recibir mensajes de los clientes 21.1-21.n sin modificar la arquitectura de las redes sociales existentes.

Cada uno de los clientes 21.1-21.2 puede enviar un mensaje al primer usuario 23 genérico. No se fija restricción a los medios de comunicación entre los usuarios de una red social dada. De hecho, pueden depender de los medios planeados por el diseño de la red social, que puede actualizarse o modificarse, sin cambiar la implementación del método de acuerdo con la invención.

Cuando el primer usuario genérico recibe un primer mensaje enviado por el cliente 21.1 por ejemplo, el planificador está adaptado para recopilar el primer mensaje. A continuación, basándose en un criterio predefinido, el planificador, que tiene una visión global del primer grupo de usuarios de la primera red 22 social, puede seleccionar uno los proveedores 22.1-22.m como el receptor del primer mensaje. Esta selección puede estar basada en una disponibilidad de un proveedor. Por ejemplo, si el proveedor 22.1 está disponible, que significa si no ha recibido un mensaje anterior de uno de los clientes 21.1-21.n o si él está en línea en la primera red social, el planificador 20 de red puede seleccionarse a sí mismo como el receptor del primer mensaje. La selección puede estar también basada en otros criterios, como por ejemplo una compatibilidad entre los perfiles del cliente 21.1 y uno de los proveedores 22.1-22.m. Por ejemplo, en algunos negocios, puede preferirse que el cliente y el proveedor estén localizados en el mismo país. En otra realización, el planificador 20 de red tiene en cuenta una información de contexto contenida en el primer mensaje para determinar un proveedor seleccionado entre los proveedores 22.1-22.n.

Considerando que el planificador 20 de red ha seleccionado el proveedor 22.1, el primer mensaje se proporciona al proveedor 22.1 y el cliente 21.1 se presenta como que es el emisor del primer mensaje.

En respuesta al primer mensaje, el proveedor 22.1 puede enviar un segundo mensaje pretendido para el cliente 21.1 que se ha identificado en el primer mensaje como que es el emisor. El planificador 20 de red intercepta el segundo mensaje y lo transmite al cliente 21.1. En una realización, el primer grupo 23 genérico se presenta como el emisor del segundo mensaje.

La presente invención no está limitada a la realización anteriormente descrita. De hecho, como se ilustra en la Figura 3, el sistema puede estar adaptado a una pluralidad de redes sociales por medio de un planificador de cliente 20.1 y un planificador de proveedor 20.2.

Sin restricción alguna, el ejemplo anterior de los clientes que se conectan y los proveedores se considera para describir la Figura 4. La segunda red 21 social y una tercera red 24 social se usan en el lado del cliente. La segunda red 21 social comprende los clientes 21.1, 21.2 y 21.3. La tercera red 24 social comprende los clientes 24.1 y 24.2.

La primera red 22 social y una cuarta red 25 social se usan en el lado del proveedor. La primera red 22 social comprende los proveedores 22.1, 22.2 y 22.3. La cuarta red 25 social comprende los proveedores 25.1, 25.2 y 25.3.

Además, de acuerdo con la invención, se usan grupos genéricos para identificar clientes en el lado del proveedor y para identificar los proveedores en el lado del cliente. Para este fin, los proveedores 25.1, 25.2, 25.3, 22.1, 22.2 y 22.3 se registran en la segunda red como el primer usuario 23 genérico y en la tercera red 24 social como un tercer usuario 28 genérico. Los clientes 21.1, 21.2, 21.3, 24.1 y 24.2 se registran en la primera red 22 social como un segundo usuario 26 genérico y en la cuarta red 25 social como un cuarto usuario 27 genérico.

El planificador del cliente 20.1 está adaptado para conectar el primer usuario 23 genérico y el tercer usuario 24 genérico con los proveedores 25.1, 25.2, 25.3, 22.1, 22.2 y 22.3. El planificador del proveedor 20.2 está adaptado para conectar el segundo usuario 26 genérico y el cuarto usuario 27 genérico con los clientes 21.1, 21.2, 21.3, 24.1 y 24.2. Adicionalmente, el planificador del proveedor 20.2 está conectado al planificador del cliente 20.1.

Considerando que el cliente 24.2 de la tercera red 24 social envía un tercer mensaje al tercer usuario 28 genérico que registra los proveedores 25.1, 25.2, 25.3, 22.1, 22.2 y 22.3, el planificador del cliente 20.1 intercepta el tercer mensaje y selecciona un proveedor entre los proveedores 25.1, 25.2, 25.3, 22.1, 22.2 y 22.3 basándose en el criterio predefinido. No se fija restricción al tipo de criterio considerado en este punto, como se ha indicado anteriormente.

Considerando que el planificador de cliente 20.1 selecciona el proveedor 25.2 de la cuarta red 25 social, el tercer mensaje se transmite al proveedor 25.2. En una realización de la invención, el cliente 24.2 se presenta como el emisor del tercer mensaje. En otra realización, el cuarto usuario 27 genérico, que registra los clientes 21.1, 21.2, 21.3, 24.1 y 24.2 en la cuarta red 25 social, se presenta como el emisor del tercer mensaje, asegurando por lo tanto confidencialidad para el cliente 24.2.

En respuesta al tercer mensaje, el proveedor 25.2 puede enviar un cuarto mensaje pretendido para el cliente 24.2, si se presenta como el emisor del tercer mensaje, o pretendido para el cuarto usuario 27 genérico.

En una realización, si el cuarto mensaje se pretende para el cuarto usuario 27 genérico, el planificador del proveedor 20.2 está adaptado para consultar una base de datos para determinar que el mensaje ha de transmitirse al cliente 24.2. Esta realización se detallará adicionalmente en la descripción de las Figuras 4 y 5. El cuarto mensaje se intercepta por el planificador de proveedor 20.2 y se transmite al cliente 24.2. En una realización de la invención, el proveedor 25.2 se presenta como el emisor del tercer mensaje. En otra realización, el tercer usuario 28 genérico, que registra los proveedores 25.1, 25.2, 25.3, 22.1, 22.2 y 22.3 en la tercera red 24 social, se presenta como el emisor del cuarto mensaje, asegurando por lo tanto confidencialidad para el proveedor del cliente 25.2.

No se fija restricción al tipo de redes sociales 21, 22, 24 y 25. De hecho, la presente invención posibilita conectar a usuarios de diferentes redes, independientemente de la arquitectura de las redes sociales que están conectadas.

Haciendo referencia a la Figura 4, se muestra un entorno en el que puede implementarse un método de acuerdo con una realización de la invención.

Una pluralidad 3 de redes sociales, tales como LinkedIn™, Facebook™, Myspace™, Twitter™, Bebo™ o redes sociales de contenido tales como YouTube™ por ejemplo, están conectadas entre sí por un cliente/planificador de proveedor 20.1-20.2 adaptado para llevar a cabo el método de acuerdo con la invención, a través de un conector 6 de red social. El planificador de cliente/proveedor 20.1-20.2 puede estar conectado a una capa 12 de web de servicio, que comprende aplicaciones básicas que están expuestas a las empresas o a los proveedores para crear servicios para soportar sus clientes. Pueden exponerse servicios mediante una interfaz de usuario gráfica, por ejemplo.

El planificador de cliente/proveedor 20.1-20.2 puede estar también conectado a una capa de conector que comprende el conector 6 de red social, un conector 10 de SMS/MMS, un conector 9 de correo electrónico y un conector 11 de voz.

El conector 6 de red social está adaptado para mantener diferentes cuentas para clientes y proveedores que se registran en diferentes redes 3 sociales. El conector 6 de red social es responsable de interactuar con diversas redes sociales existentes usando las aplicaciones públicas o privadas de estas redes sociales. También, el conector 6 de red social es responsable de recuperar y enviar información desde o a redes sociales bajo la dirección del planificador de cliente/proveedor 20.1-20.2.

El conector 10 de SMS/MMS está interactuando con un dispositivo 2 de usuario para recibir o enviar información de mensaje al dispositivo 2 de usuario. El dispositivo 2 de usuario puede ser un dispositivo de proveedor o un dispositivo de cliente y puede interconectar con el conector 6 de red social para enviar y recuperar información.

El conector 9 de correo electrónico es responsable de interactuar con el dispositivo 2 de usuario para recibir o enviar el mensaje de información mediante correo electrónico al usuario del dispositivo. Para este fin, el conector 9 de correo electrónico puede estar conectado a las cuentas de correo electrónico del cliente o proveedor y puede interconectar con el conector 6 de red social para enviar y recuperar información.

El conector 11 de voz puede ser responsable de interactuar con el usuario del dispositivo 2 de usuario para cualquier comunicación relacionada con voz, tal como llamadas. Por ejemplo, las llamadas pueden originarse de un cliente o un proveedor y pueden convertirse a texto y de vuelta a voz de modo que el conector 11 de voz puede estar conectado con el conector 6 de red social.

La pluralidad de conectores posibilita una conectividad de los clientes y proveedores en todo momento y en cualquier lugar. De hecho, los proveedores pueden estar conectados a los clientes mediante múltiples medios de comunicación tales como redes sociales, llamadas, mensajería y por lo tanto, la presente invención proporciona a los proveedores con la flexibilidad para conectar a los clientes mediante cualquier medio de comunicación en cualquier momento. Adicionalmente, a medida que evoluciona la manera de los nuevos mecanismos de comunicación, pueden añadirse nuevos conectores de modo que un usuario puede ponerse en contacto mediante el nuevo mecanismo de comunicación.

El planificador de cliente/proveedor 20.1-20.2 puede comprender el planificador del cliente 20.1 y el planificador del proveedor 20.2 ilustrado en la Figura 3.

El planificador del cliente 20.1 puede considerarse como el planificador maestro y es responsable de interrogar las cuentas de redes sociales de clientes con la ayuda del conector 6 de red social. Además, al recibir un mensaje (o información) desde cualquiera de las cuentas de cliente, el planificador del cliente 20.1 comprueba en una base de datos 8 de mapeos si un proveedor ya se ha asignado a este cliente. Si nadie se ha asignado previamente, el planificador del cliente 20.1 puede invocar al planificador del proveedor 20.2 para detectar la presencia de la fuerza laboral entre los proveedores. Por ejemplo, el planificador del proveedor 20.2 puede informar al planificador del cliente 20.1 de los proveedores que están en línea en las diferentes redes 3 sociales. El planificador del cliente 20.1 selecciona y asigna una cuenta de fuerza laboral al cliente y almacena esta asignación en la base de datos 8 de mapeos. Por ejemplo, el planificador del cliente 20.1 puede transmitir un identificador del cliente y un identificador del proveedor seleccionado, que se asocian a continuación en la base de datos 8 de mapeos. El mensaje enviado por el cliente se transmite a la cuenta del proveedor mediante el conector 6 de red social. El planificador del cliente 20.1 puede ordenar al planificador del proveedor 20.2 para interrogar por cualquier mensaje recibido de la cuenta de proveedor seleccionada. Este proceso puede continuarse y después de un periodo de tiempo configurado, el planificador del cliente 20.2 detiene la interrogación de la cuenta de proveedor seleccionada.

El planificador del proveedor 20.2 puede considerarse como el planificador esclavo y es responsable de monitorizar la presencia de proveedores con la ayuda de conectores e informa al planificador del cliente 20.1. El planificador del proveedor 20.2 también es responsable de interrogar mensajes de un proveedor basándose en una solicitud por el planificador del cliente 20.1. El planificador del proveedor 20.2 puede enviar también contenido al planificador del cliente 20.1. Al recibir el mensaje de una cuenta de proveedor, el planificador del proveedor 20.2 transmite el mensaje a un cliente comprobando una asociación en la base de datos 8 de mapeos. En una realización, después de un período de tiempo predefinido, el planificador del proveedor 20.2 puede borrar el mapeo o asociaciones almacenadas en la base de datos 8 de mapeos.

La base de datos 8 de mapeos puede almacenarse por el planificador del cliente 20.1 y puede alojar el mapeo entre cuentas de clientes y cuentas de proveedores, ayudando por lo tanto a los planificadores 20.1-20.2 a conocer qué proveedor está sirviendo a un cliente dado de la empresa.

La base de datos de clientes/proveedores 20.1-20.2 puede estar también conectada a una base de datos 7 de comunidad central que puede almacenar diferentes puntos de interfaz que se exponen por la empresa para sus clientes y proveedores. Además, la base de datos 7 de comunidad central puede almacenar la cuenta de los proveedores que la empresa expone a su fuerza laboral. La interrogación de estas cuentas puede hacerse por respectivos planificadores.

Haciendo referencia a la Figura 5, se muestra un diagrama de flujo que representa las etapas de un método de acuerdo con una realización de la invención llevadas a cabo en el entorno descrito en la Figura 4.

En la etapa S1a, la empresa define redes sociales, por ejemplo Facebook™ y Twitter™, que se atribuyen a los clientes. En la etapa Sib, la empresa define una red social, por ejemplo Facebook™, que se atribuye a los proveedores. No se fija restricción al número o tipo de redes sociales que se atribuyen a proveedores o clientes.

En la etapa S2, la capa 12 de servicio web almacena las atribuciones realizadas en las etapas Sla y S1b en la base de datos 7 de la comunidad central.

En la etapa S3, la empresa puede iniciar sesión en las cuentas de los proveedores y clientes que usan el planificador del cliente 20.1.

En la etapa S4, el planificador del cliente 20.1 interroga actividad de red social en todas las cuentas, en concreto en Facebook™ y en Twitter™, con la ayuda del conector 6 de red social. En este ejemplo, en la etapa S5, el planificador del cliente 20.1 recibe mensajes de los clientes A y B, cuyas cuentas están registradas en Twitter™.

El planificador del cliente 20.1 puede comprobar, en una etapa S6, en la base de datos 8 de mapeos si un proveedor ya está sirviendo a los clientes A y B.

Si ningún proveedor ya está sirviendo a los clientes A y B, el planificador del proveedor 20.2 se invoca por el planificador del cliente 20.1.

En la etapa S8, el planificador del proveedor 20.2 puede comprobar en Facebook™ qué proveedores están en línea. En este ejemplo, los proveedores C y D están en línea.

En la etapa S9, el planificador del proveedor 20.2 envía información al planificador de cliente 20.1 relacionada con la disponibilidad de los proveedores C y D.

En la etapa S10, el planificador del cliente 20.1 proporciona el mensaje del cliente A al proveedor C y el mensaje del cliente B al proveedor D y envía informes a la base de datos 8 de mapeos, de modo que puede almacenar que el cliente A y el proveedor C han estado asociados y que el cliente B y el proveedor D se han asociado.

En la etapa S11, el planificador del proveedor 20.2 interroga mensajes de la cuenta de los proveedores usando el conector 6 de red social. En este ejemplo, el proveedor C envía un mensaje. El planificador del proveedor 20.2 a continuación comprueba en la base de datos 8 de mapeos qué cliente ha de servirse por el proveedor C. Al recibir el mensaje del proveedor C, el planificador del proveedor 20.2 envía el mensaje al cliente A. De una manera similar, un mensaje del proveedor D se suministra por el planificador del proveedor 20.2 al cliente B.

En la etapa S12, el proceso puede repetirse y continuarse la interrogación por el planificador del cliente 20.1 y por el planificador del proveedor 20.2.

Después del periodo de tiempo predefinido, el planificador del proveedor 20.2 puede borrar el mapeo almacenado en la base de datos 8 de mapeos.

Como una extensión de la presente invención, un sistema de este tipo puede conectarse a entidades o activadores que son responsables de entrega de eventos personalizados en el mundo de las empresas de telecomunicaciones y web convergentes de conformidad con las necesidades de los usuarios. En tales casos, la presente invención adaptará la entrega de los mensajes de una manera personalizada. Para estos escenarios, la entrega de mensaje puede interceptarse y seguir reglas que se ordenan por las entidades o activadores que son responsables de la personalización. La presente invención es una manera de utilización de recursos del mundo de las empresas de telecomunicaciones y web dando como resultado soluciones convergentes para los usuarios.

La invención actual ofrecerá a los usuarios finales de ISP u operadores la capacidad de comunicarse con sus contactos usando su cuenta de red social incluso si el contacto no es un miembro de la misma red social.

La presente invención puede aplicarse a empresas que tienen centros de llamadas existentes y/o empresas que desean crear nuevo servicio de cliente. Las empresas con servicio de cliente existente pueden usar también la presente invención para integrar la nueva tendencia de redes sociales en su servicio de cliente.

De hecho, la presente invención posibilita conectar diferentes comunidades, como por ejemplo comunidades de cliente y comunidades de proveedor de diferentes redes sociales, asegurando por lo tanto que los problemas de las comunidades de cliente se atienden por las comunidades de proveedores y ofreciendo por lo tanto a la empresa numerosos beneficios tales como solución de bajo coste para centros de llamadas, conectividad en escenarios frente a desastres y flexibilidad de fuerza laboral geográficamente dispersada. Además, las empresas que desean crear nuevo servicio de cliente pueden implementar la presente invención y adaptarla a su base de clientes para que estén conectados a su base de proveedores mediante redes sociales, llamadas y mecanismos de comunicación de mensajería. La presente invención también puede reutilizarse ya que puede utilizar recursos de empresas de telecomunicaciones existentes tales como correo de voz, SMS, mensajería así como recursos de web tales como interconexión de red social.

Adicionalmente, una empresa puede beneficiarse ofreciendo interactividad mejorada entre sus clientes de negocios, proveedores, asociados y otras comunidades, puesto que tienen la flexibilidad para comunicar mediante sus redes sociales existentes con diferentes redes sociales de la empresa de manera transparente por medio de la presente invención. Además, se asegura una conectividad permanente con diferentes empresas de negocios relacionadas con la empresa y se potencia el envío de mejoras empresariales, ofertas promocionales a otras comunidades de negocios

relacionadas con la empresa. Además, la empresa puede beneficiarse obteniendo estadísticas y realimentación acerca de las relaciones entre diversas comunidades por medio de la presente invención.

La presente invención puede posibilitar también proporcionar servicio educativo. De hecho, los individuos que usan redes sociales orientadas a contenido, tal como YouTube™, por ejemplo, se les puede ofrecer con una experiencia más interactiva por medio de la presente invención. Por ejemplo, los usuarios que visualizan contenido de YouTube™ para fines de aprendizaje o de desarrollo de habilidades pueden entrar en contacto con propietarios de contenido y conversar sobre las dificultades que puedan haberse encontrado, a través del uso de la presente invención, que puede ampliarse a centros educativos en línea donde las personas pueden proporcionar servicios a las comunidades que buscan educación.

**REIVINDICACIONES**

1. Un método para conectar un primer grupo de usuarios de al menos una primera red (22) social con usuarios de al menos una segunda red (21) social, estando registrado el primer grupo de usuarios en la segunda red social como un primer usuario (23) genérico, comprendiendo el método adicionalmente las siguientes etapas llevadas a cabo por un planificador (20) de red:

- recopilar un primer mensaje de al menos un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- seleccionar un usuario del primer grupo de usuarios basándose en un criterio predefinido;
- proporcionar el primer mensaje al usuario seleccionado y presentar el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

2. Método como se expone en la reivindicación 1, que comprende adicionalmente:

- interceptar un segundo mensaje enviado del usuario seleccionado y pretendido para el segundo usuario;
- proporcionar el segundo mensaje al segundo usuario y presentar el primer usuario (23) genérico como el emisor del segundo mensaje.

3. Método como se expone en la reivindicación 1 o 2, en el que el método comprende adicionalmente transmitir a una base de datos (8) adaptada para comunicar con el planificador (20) de red un primer identificador del usuario seleccionado y un segundo identificador del segundo usuario, estando asociados dicho primer y segundo identificadores en la base de datos.

4. Método como se expone en la reivindicación 3, en el que, estando predefinido un periodo de tiempo, el primer y segundo identificadores asociados se borran en la base de datos (8) después de cada periodo de tiempo.

5. Método como se expone en la reivindicación 3 o 4, en el que el método comprende adicionalmente:

- recopilar un tercer mensaje de un tercer usuario de la segunda red (21) social pretendido para el primer usuario (23) genérico;
- si un identificador del tercer usuario está asociado con un identificador de un usuario dado del primer grupo de usuarios en la base de datos (8), proporcionar el tercer mensaje al usuario dado y presentar el tercer usuario como el emisor del tercer mensaje.

6. Método como se expone en una de las reivindicaciones 1 a 5, en el que el al menos un segundo usuario es un segundo grupo de usuarios de la segunda red (21) social, estando registrado el segundo grupo de usuarios en la primera red (22) social como un segundo usuario (26, 27) genérico y en el que cuando se proporciona el primer mensaje al usuario seleccionado, el segundo usuario genérico se presenta como el emisor del primer mensaje.

7. Producto de programa informático grabado en un medio de almacenamiento y que comprende instrucciones que, cuando se ejecutan por un ordenador, provocan que dicho ordenador ejecute el método de acuerdo con una cualquiera de las reivindicaciones 1 a 6.

8. Planificador de red para conectar un primer grupo de usuarios de al menos una primera red (22) social con usuarios de al menos una segunda red (21) social, estando registrado el primer grupo de usuarios en la segunda red social como un primer usuario (23) genérico, comprendiendo el planificador de red:

- un receptor para recopilar un primer mensaje de al menos un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- una unidad de selección para seleccionar un usuario del primer grupo de usuarios basándose en un criterio predefinido;
- un transmisor para proporcionar el primer mensaje al usuario seleccionado y presentar el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

9. Sistema que comprende al menos una primera red social, al menos una segunda red social y un planificador (20) de red para conectar un primer grupo de usuarios de la primera red (22) social con usuarios de la segunda red (21) social, estando registrado el primer grupo de usuarios en la segunda red social como un primer usuario (23) genérico, comprendiendo el planificador de red:

- un receptor para recopilar un primer mensaje de al menos un segundo usuario de la segunda red social pretendida para el primer usuario genérico;
- una unidad de selección para seleccionar un usuario del primer grupo de usuarios basándose en un criterio predefinido;
- un transmisor para proporcionar el primer mensaje al usuario seleccionado y presentar el segundo usuario como el emisor del primer mensaje.

10. Sistema como se expone en la reivindicación 9, que comprende adicionalmente una base de datos (8) que está adaptada para comunicar con el planificador (20) de red, en el que el planificador de red está adaptado adicionalmente para transmitir a la base de datos un primer identificador del usuario seleccionado y un segundo identificador del segundo usuario, estando asociados dicho primer y segundo identificadores en la base de datos.

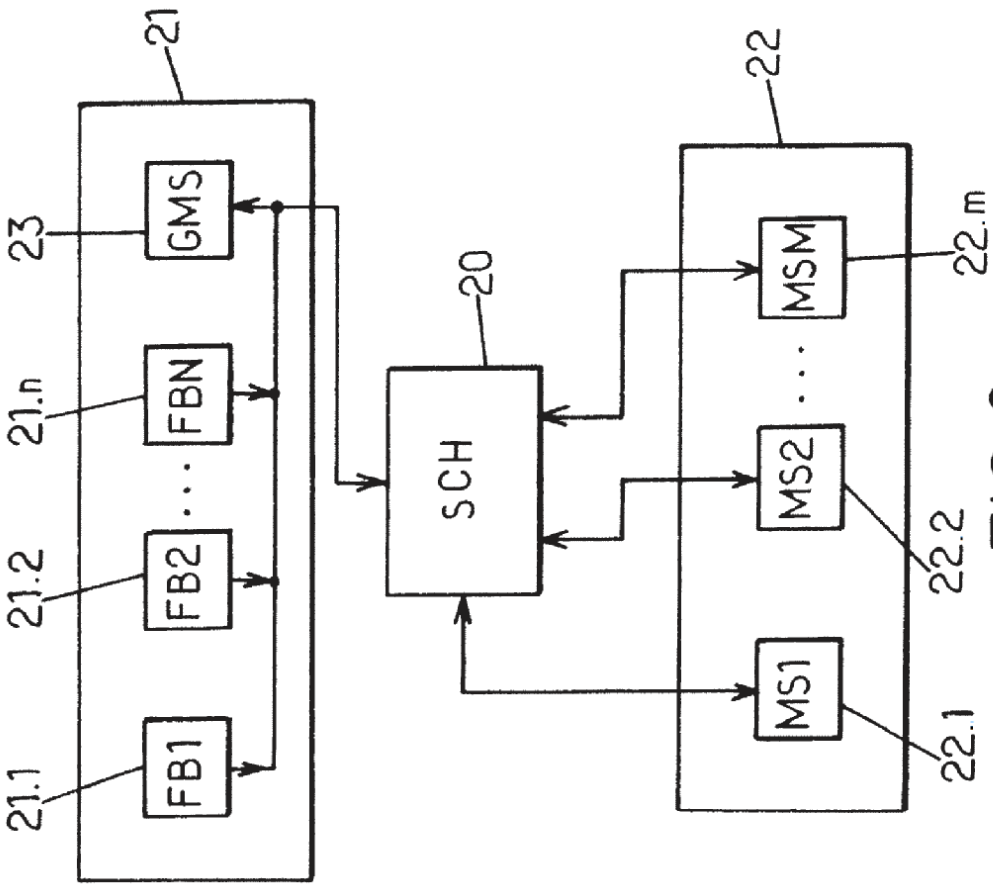

21
23
GMS
21.n
FBN
21.2
FB2
21.1
FB1
20
SCH
22
MSM
22.m
MS2
22.2
MS1
22.1

FIG.2.

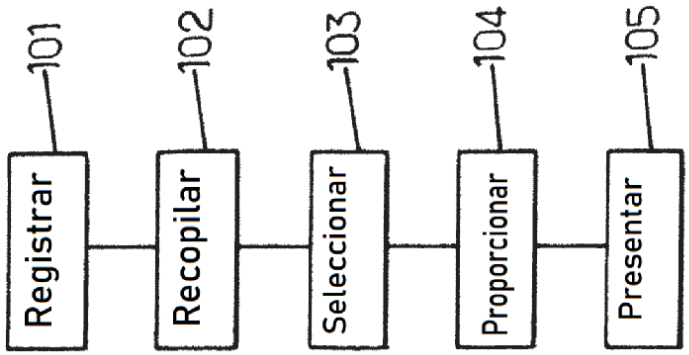

101
Registrar
102
Recopilar
103
Seleccionar
104
Proporcionar
105
Presentar

FIG.1.

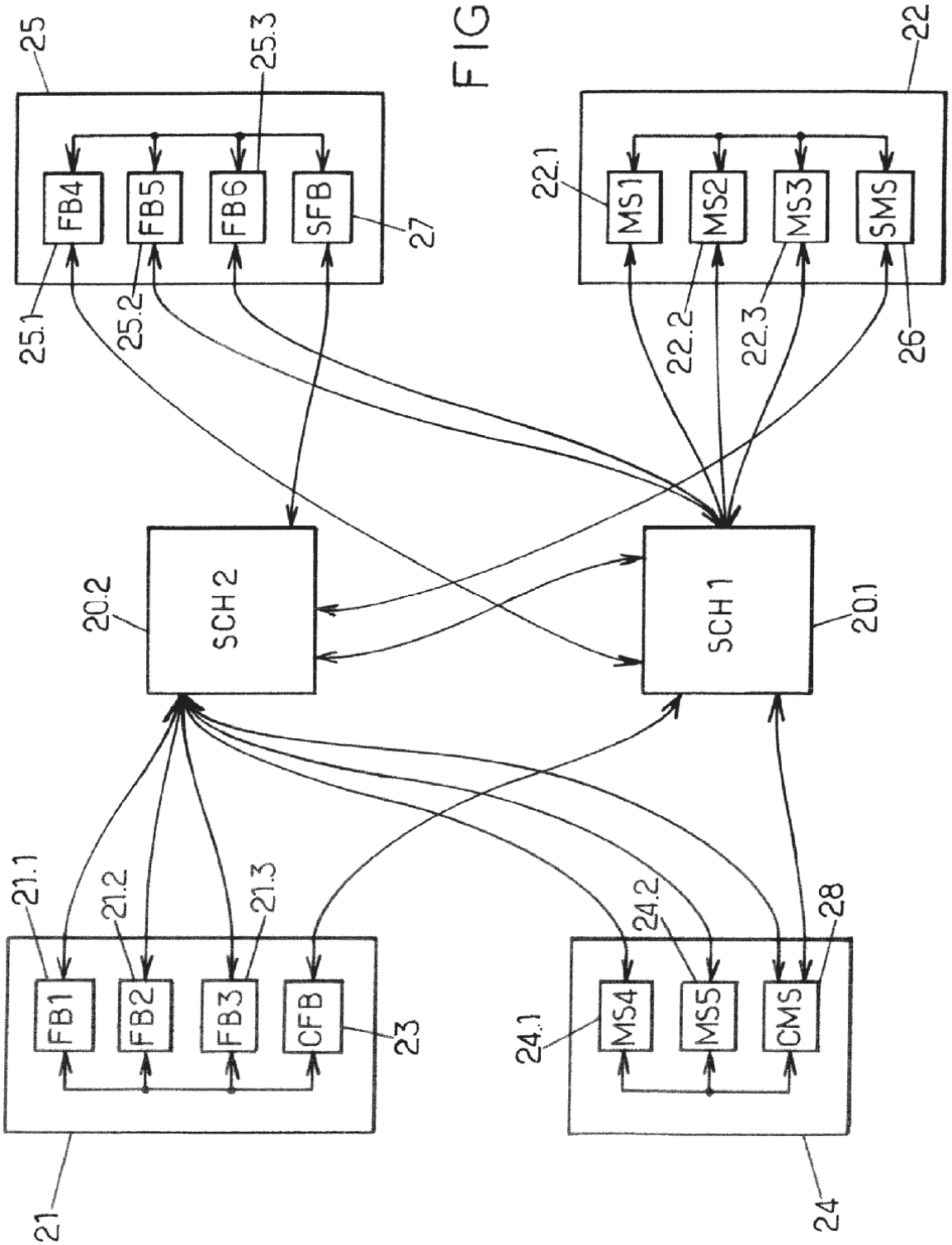

25
25.3
FB4
FB5
FB6
SFB
27
25.1
25.2
22
22.1
MS1
MS2
MS3
SMS
22.2
22.3
26
20.2
SCH 2
SCH 1
20.1
21.1
21.2
21.3
FB1
FB2
FB3
CFB
23
21
24.2
28
24.1
MS4
MS5
CMS
24

FIG. 3.

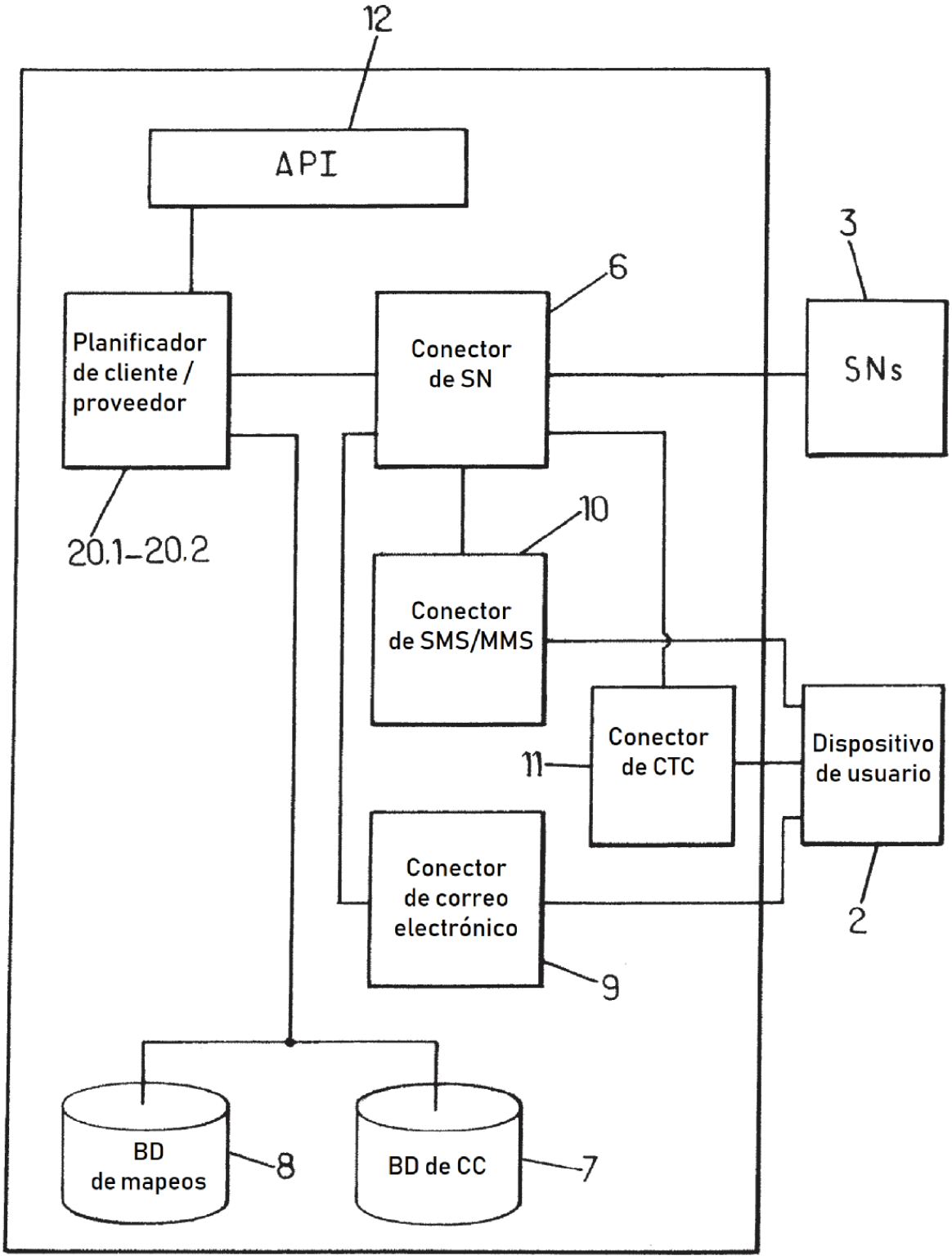
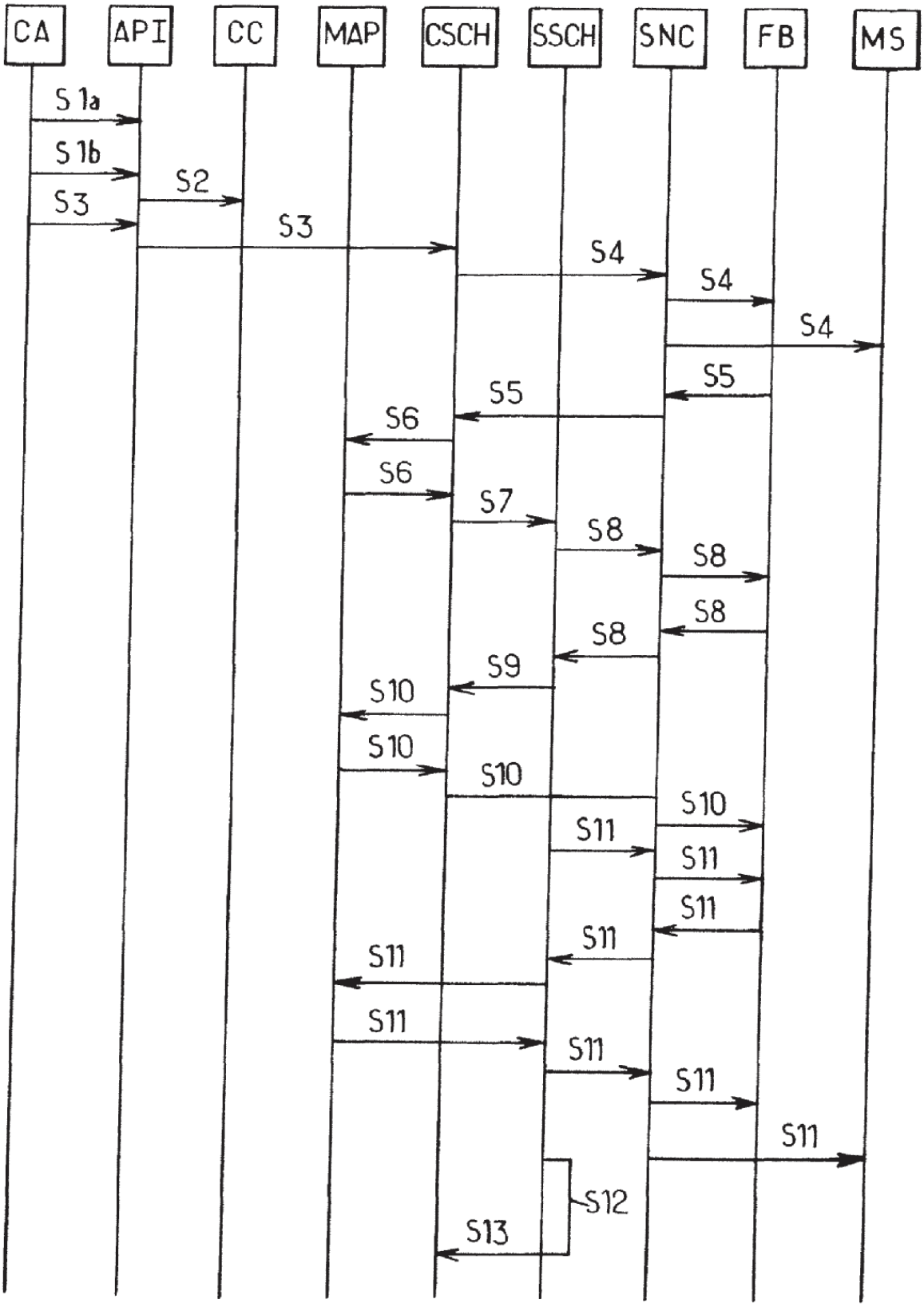

12
API
3
6
Planificador de cliente / proveedor
Conector de SN
SNs
20.1–20.2
10
Conector de SMS/MMS
Conector de CTC
11
Dispositivo de usuario
Conector de correo electrónico
2
9
BD de mapeos
8
BD de CC
7

FIG.4.

FIG.5.


CA
API
CC
MAP
CSCH
SSCH
SNC
FB
MS
S1a
S1b
S2
S3
S3
S4
S4
S4
S5
S5
S6
S6
S7
S8
S8
S8
S8
S9
S10
S10
S10
S10
S11
S11
S11
S11
S11
S11
S11
S11
S12
S13