

# Configurer Webex Connect avec Facebook

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Étape 1 : configuration du canal numérique](#)

[Étape 2. Créer un service dans le portail WebEx Connect](#)

[Étape 3 : téléchargement des flux de tâches de base](#)

[Étape 4. Téléchargez le flux préconfiguré depuis GitHub pour Facebook.](#)

[Étape 5. Configuration de l'autorisation](#)

[Étape 6. Créer une application Facebook sur le portail WebEx Connect](#)

[Étape 7. Créer un point d'entrée et une file d'attente dans le portail d'administration du Centre de contacts Webex](#)

[Étape 8. Configuration des variables globales dans le flux Webex Connect](#)

[Étape 9. Attribuez la file d'attente du portail Webex Contact Center au flux du portail Webex Connect.](#)

[Étape 10. Vérifier la fonctionnalité de flux de messages Facebook](#)

## Introduction

Ce document décrit les étapes de configuration de Webex Connect avec Facebook.

Contribution de Mykola Danylchuk, Ingénieur TAC Cisco

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Portail Webex Connect avec flux Facebook configuré

## Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

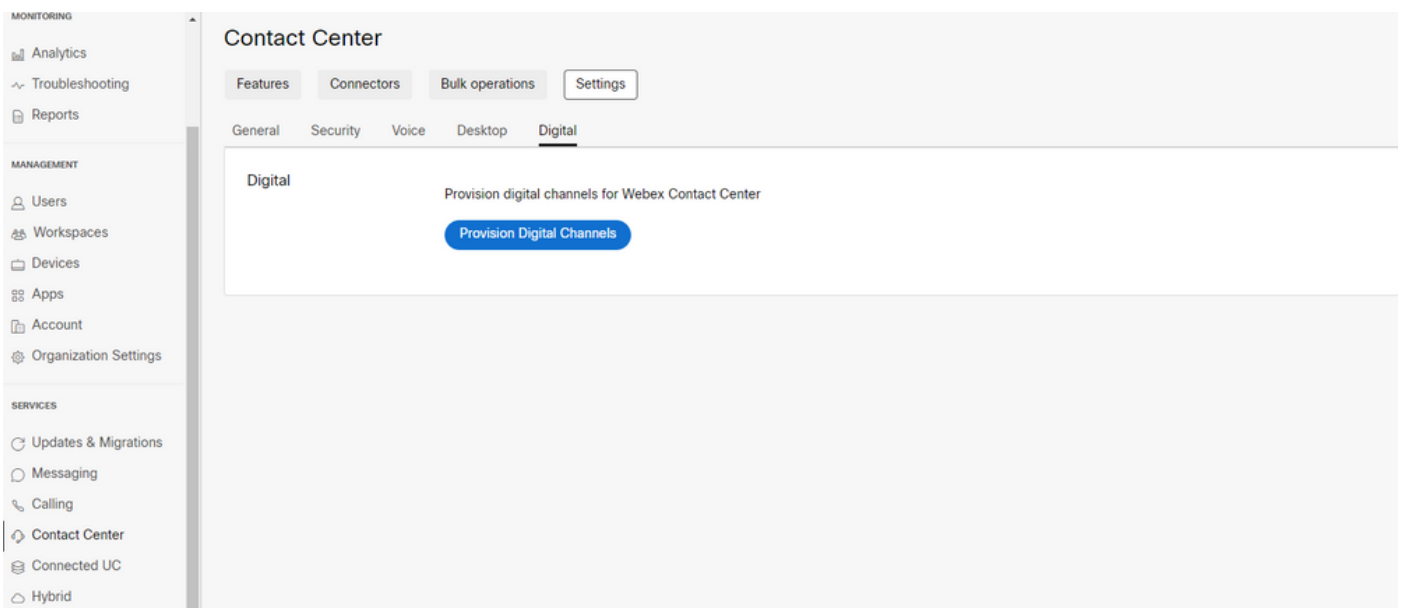
- WxCC 2.0
- Webex Connect (officiellement IMI)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

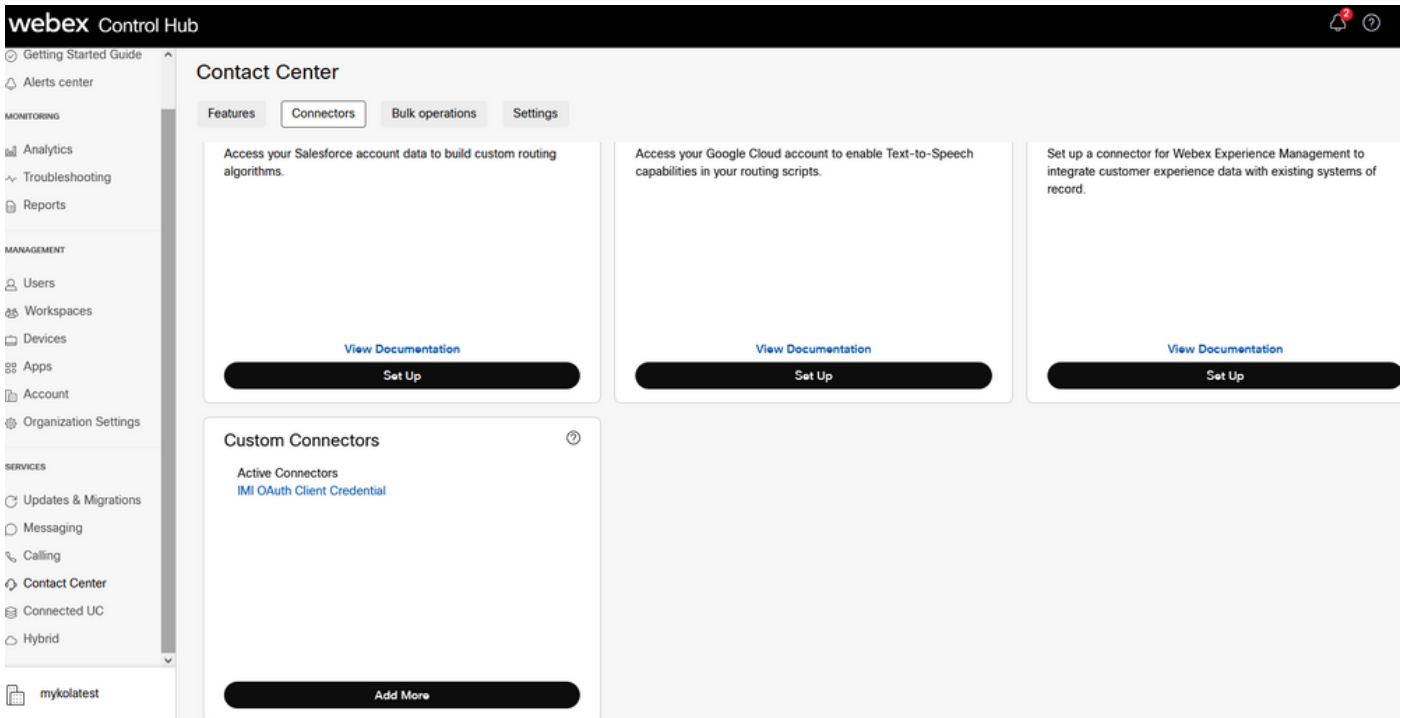
## Configuration

### Étape 1 : mise en service du canal numérique

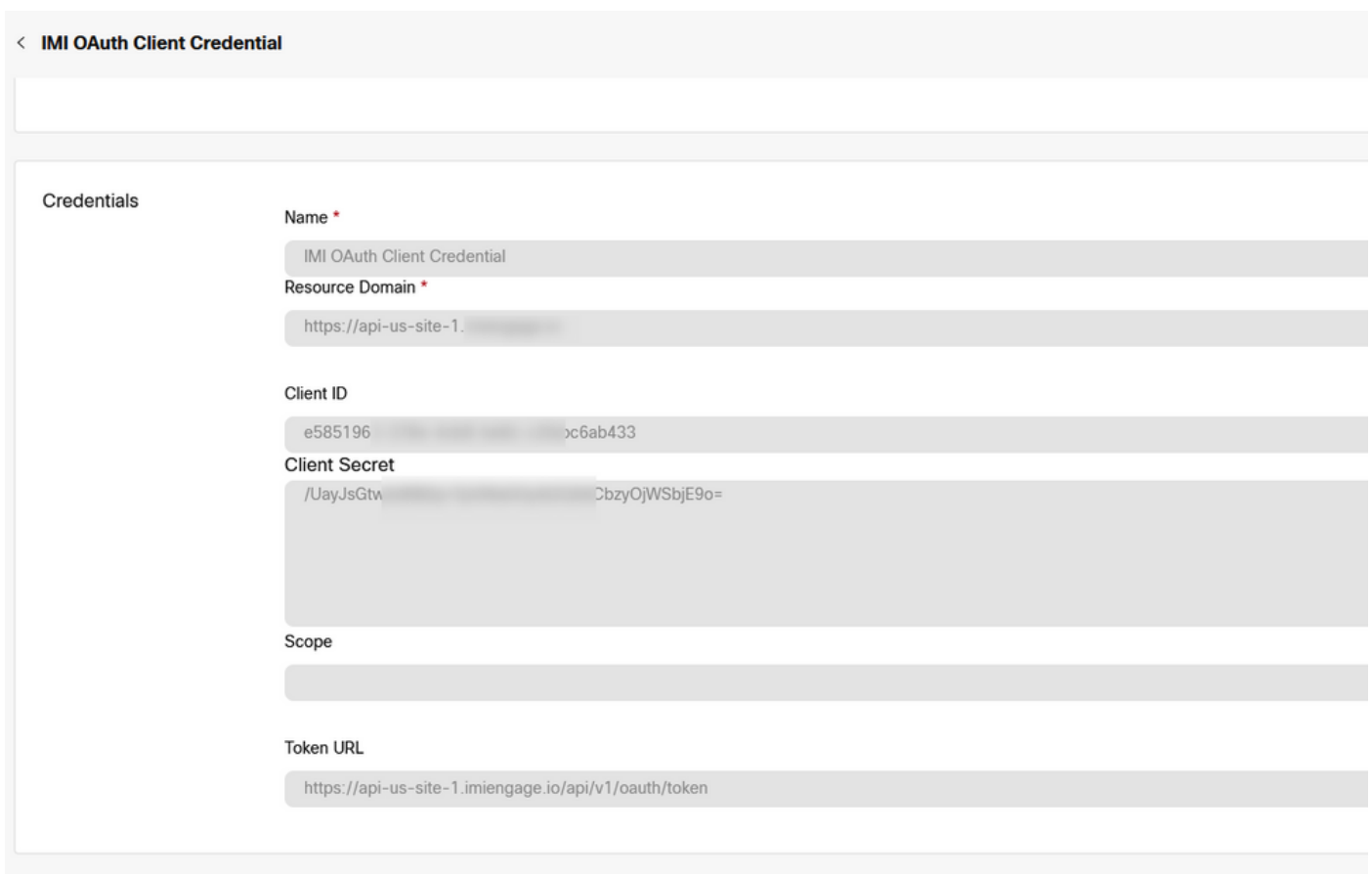
Naviguez jusqu'à **Control Hub > Contact Center > Digital** et sélectionnez **Provision Digital Channels**.



Une fois le connecteur configuré, vous pouvez voir les canaux numériques sous le **Custom Connectors** carte.

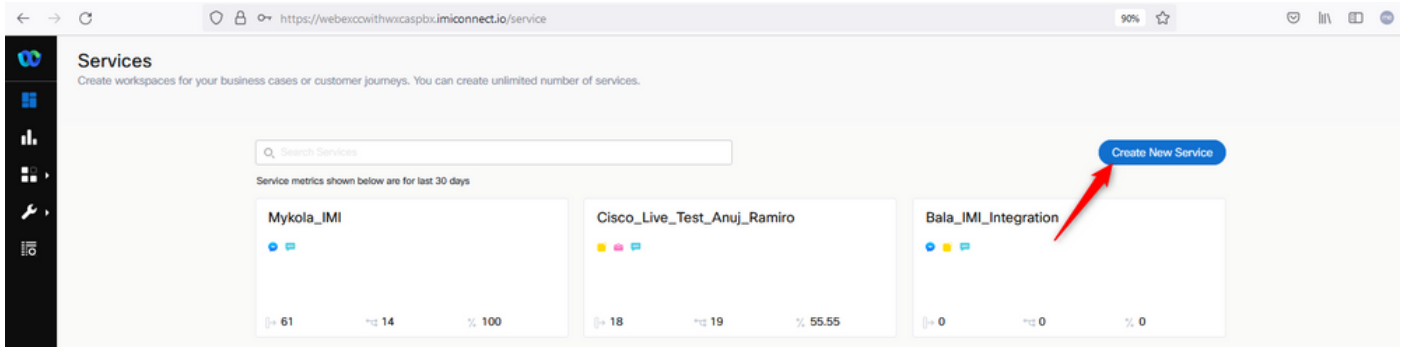


Ouvrez le connecteur afin de voir les détails d'authentification.



## Étape 2 : création d'un service dans le portail WebEx Connect

Si vous ne disposez toujours d'aucun service créé pour votre locataire ou si vous souhaitez séparer toutes vos intégrations des autres utilisateurs, créez un nouveau service.



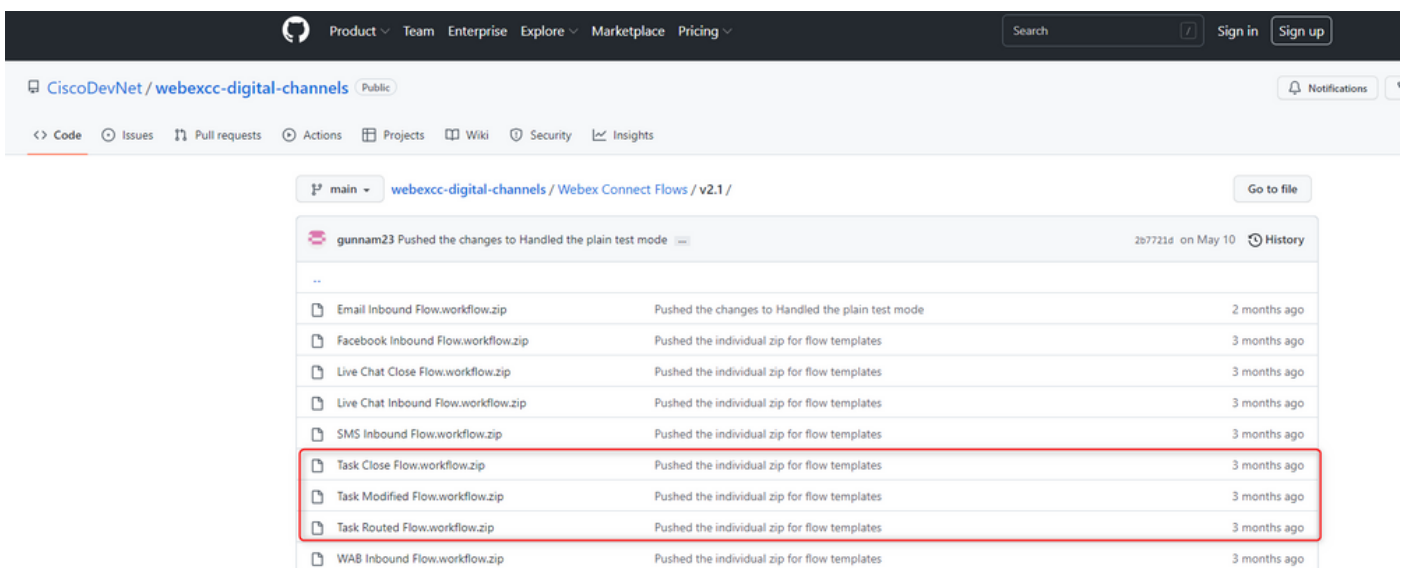
### Étape 3. Télécharger les flux de tâches de base

Le service partagé doit être configuré avec Core Task Flows, par exemple Routed, Modified, et Closed Workflows.

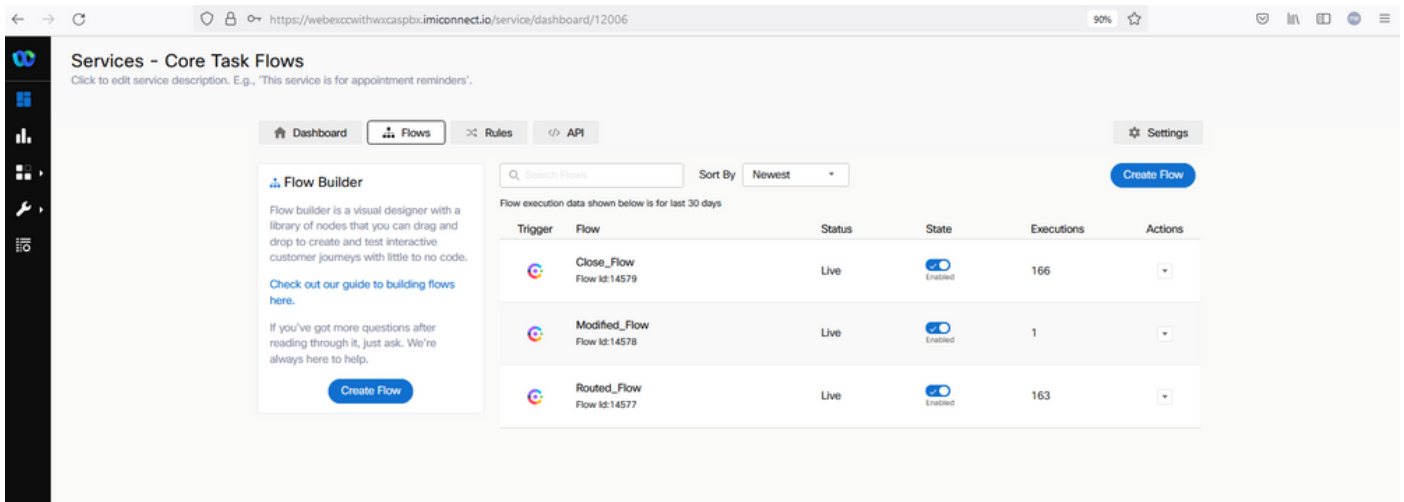
#### Workflows Overview:

- Channel specific **inbound** workflows needs to be created per channel/trigger
- **Routed** workflow is 1 per instance and gets triggered when an agent clicks 'Accept' button in WxCC desktop.
- **Modified** workflow is 1 per instance and gets triggered when an agents attempts transfer/conference in WxCC desktop.
- **Closed** workflow is 1 per instance and is triggered when agents click on 'End' button in WxCC desktop.
- Routed, Modified, Closed workflows are readily available and can be uploaded to the tenant and then updated with the tenant specific configuration.

Téléchargez le Core Workflows de Github : [Webex Connect Flows](#).



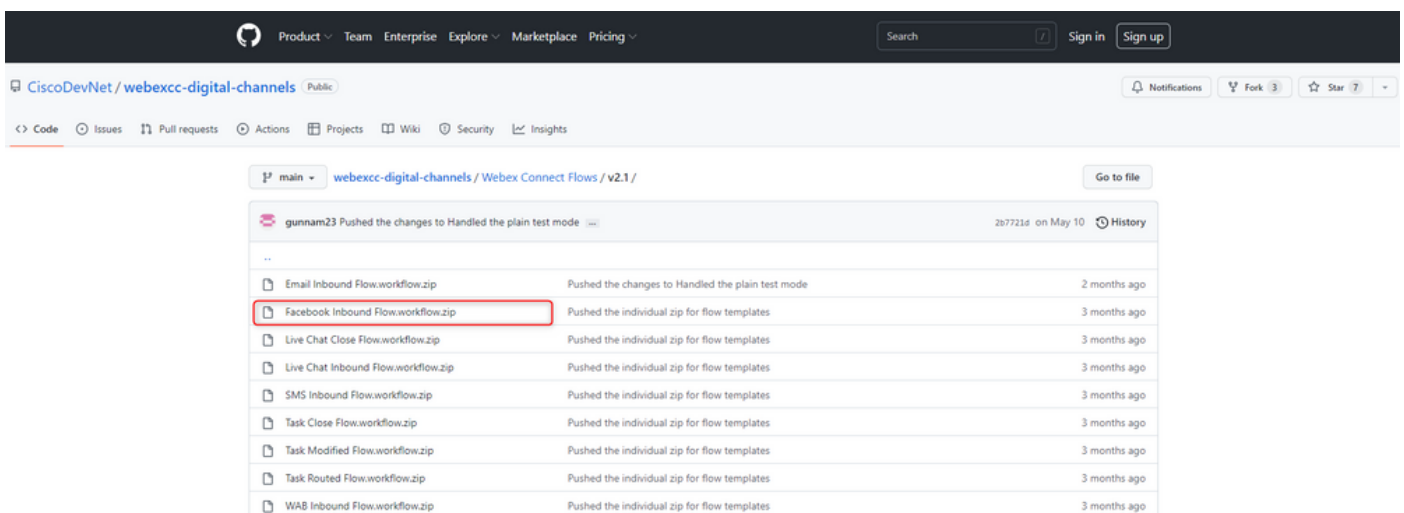
Il est recommandé de créer des services distincts dans Webex Connect et héberger ces flux là.



## Étape 4. Téléchargez le flux préconfiguré depuis GitHub pour Facebook.

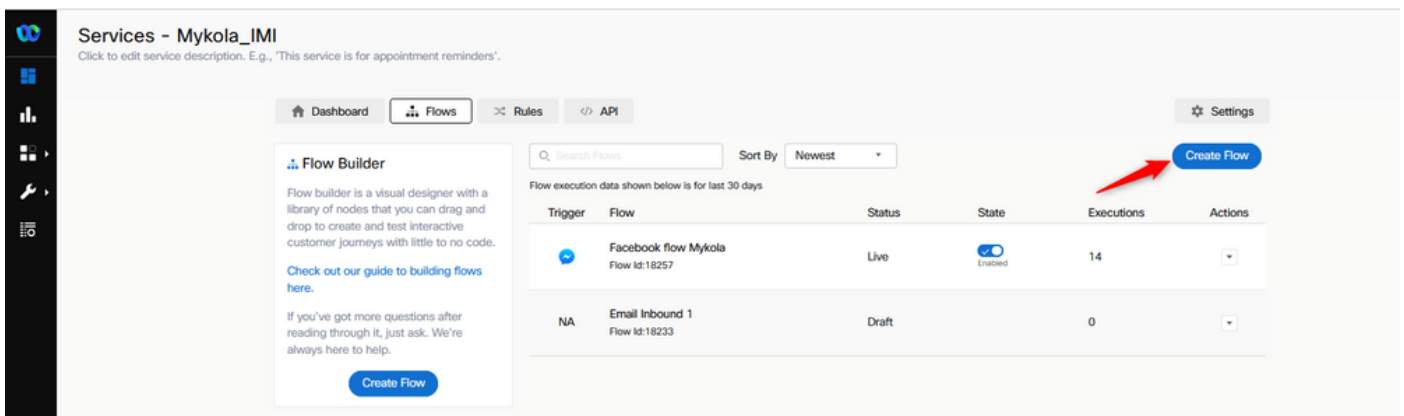
Vous n'avez pas besoin de créer le flux depuis le début. Il existe des flux préconfigurés que vous pouvez utiliser. Accédez à [Flux Webex Connect](#).

et téléchargez le flux pour l'intégration Facebook.

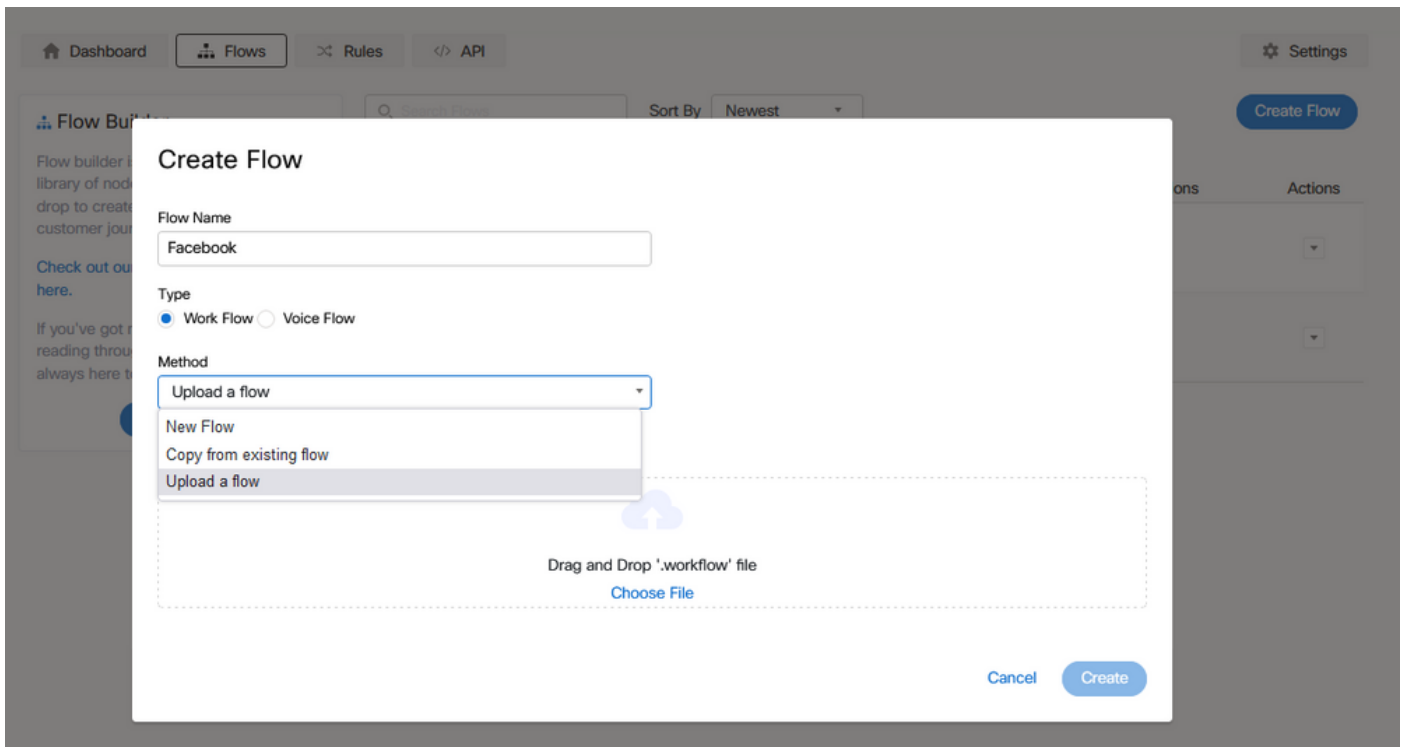


Lorsque vous avez un flux sur votre PC, téléchargez-le sur le Flows sous votre Services.

Cliquer **Create Flow**.



Faites glisser et déposez le flux préconfiguré afin de le télécharger vers les services.



## Étape 5 : configuration de l'autorisation

Naviguez jusqu'à Asssets et cliquez sur Integrations.



Configurez l'autorisation sous Webex CC Engage integration.

< Manage Integration - Prebuilt Integration  
Integration Details

**Integration Details**

Name : Webex CC Engage

Description : CRUD for imiengage test12223

Service : Core Task Flows, Anuj\_imi\_service\_V2, bhusures\_IMI\_New\_Integration, Jeevan\_Test\_Service, TAC\_Dock3, Bala\_IMI\_Integration, Cisco\_Live\_Test\_Anuj\_Ramiro, Mykola\_IMI, New\_TAC\_Email\_Dock

Flows : Routed\_Flow, Modified\_Flow, Close\_Flow, Email\_Flow, Facebook\_Flow, LiveChat\_Inbound, LiveChat\_Close, bhusures\_fb\_flow, bhusures\_imi\_email\_flow, bhusures\_imi\_chat\_flow, bhusures\_imi\_chat\_close\_flow, Social\_check, SMS\_working\_flow, Jeevan\_IMI\_Chat\_Flow, TAC\_LiveChat\_Dock3, Fb\_Flow, Bala\_chat\_flow, Cisco\_Live\_Chat\_Flow\_v1, gmailemailoauth2\_Flow, Facebook flow Mykola, Email\_inbound

Rules : NA

Tenant Identifier : [Redacted]

Validate Signature : Disabled

**Authorization for Inbound events**

Authorization : Disabled

**Node Authorizations**

Authorization	Auth Type	Grant Type	Status	Action
> WxCC Engage Authorisation	oauth2	client_credentials	Authorized	[Dropdown]

**Nodes**

Node

[Add Authorization](#)

Configurez l'autorisation et générez une clé secrète dans Webex CC Task integration.

< Manage Integration - Prebuilt Integration  
Integration Details

**Integration Details**

Name : **Webex CC Task**

Description : Make CRUD operations on WxCC task APIs

Service : Core Task Flows, Anuj\_imi\_service\_V2, bhusures\_IMI\_New\_Integration, Jeevan\_Test\_Service, TAC\_Dock3, Bala\_IMI\_Integration, Cisco\_Live\_Test\_Anuj\_Ramiro, Mykola\_IMI, New\_TAC\_Email\_Dock

Flows : Routed\_Flow, Modified\_Flow, Close\_Flow, Email\_Flow, Facebook\_Flow, LiveChat\_Inbound, LiveChat\_Close, bhusures\_fb\_flow, bhusures\_imi\_email\_flow, bhusures\_imi\_chat\_flow, bhusures\_imi\_chat\_close\_flow, Social\_check, SMS\_working\_flow, Jeevan\_IMI\_Chat\_Flow, TAC\_LiveChat\_Dock3, Fb\_Flow, Bala\_chat\_flow, Cisco\_Live\_Chat\_Flow\_v1, gmailemailoauth2\_Flow, Facebook flow Mykola, Email\_inbound

Rules : NA

Tenant Identifier : [Redacted]

Validate Signature : Enabled

Secret Key	Created On	Created By	Status	Action
[Redacted]	02-08-2022 10:58 UTC -0400	Admin	Active	Discard

[Create Secret Key](#)

**Authorization for Inbound events**

Authorization : Disabled

**Node Authorizations**

Authorization	Auth Type	Grant Type	Status	Action
> WxCC Authorisation	oauth2	authorization_code	Authorized	[Dropdown]

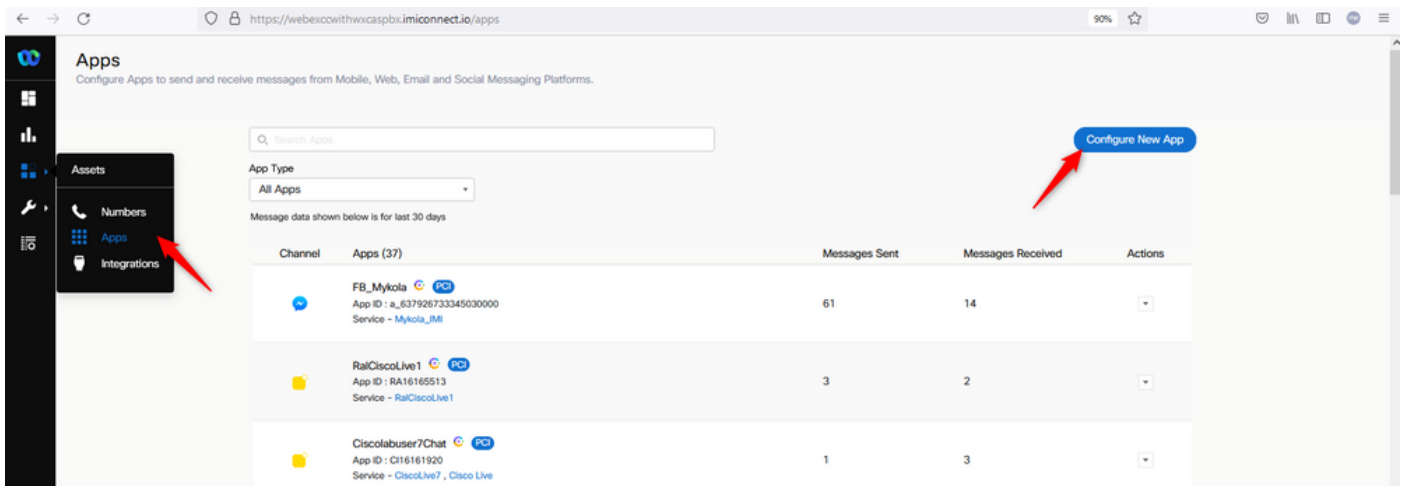
**Nodes**

Node

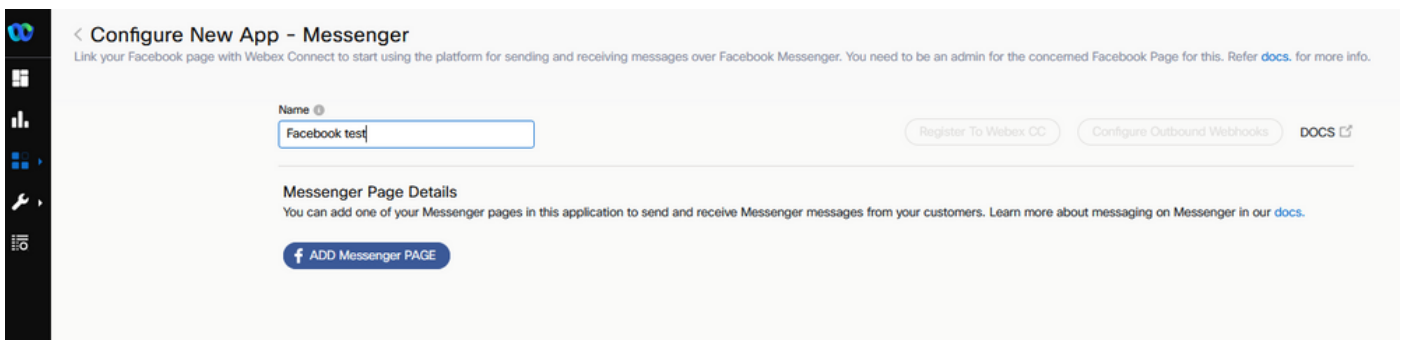
[Add Authorization](#)

## Étape 6 : création d'une application Facebook sur le portail WebEx Connect

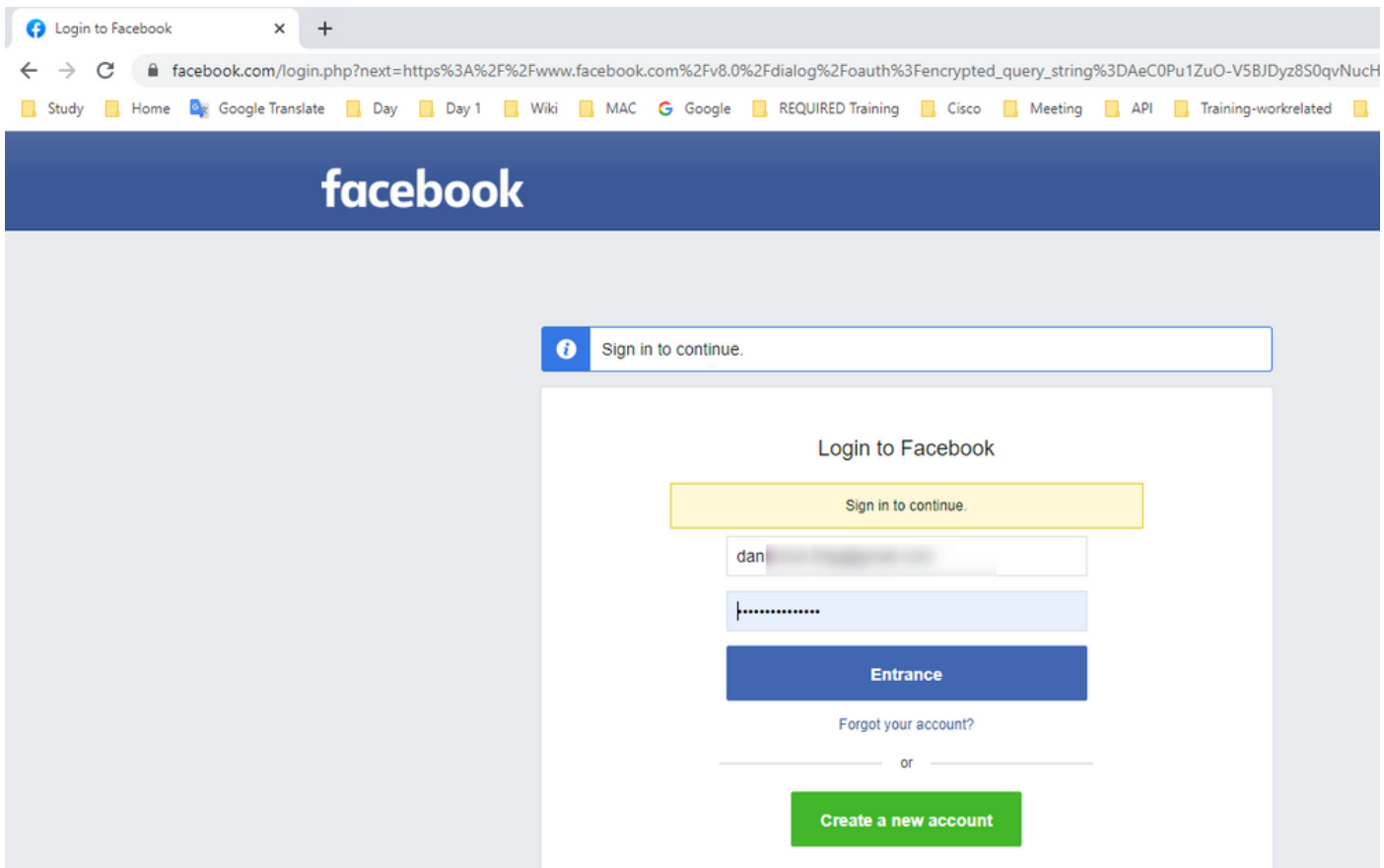
Application sur le Webex Connect est essentiellement le point d'entrée. Afin de créer New App, accédez à Assets et cliquez sur Configure New App.



Donnez un nom à votre application et **Add Messenger Page**.

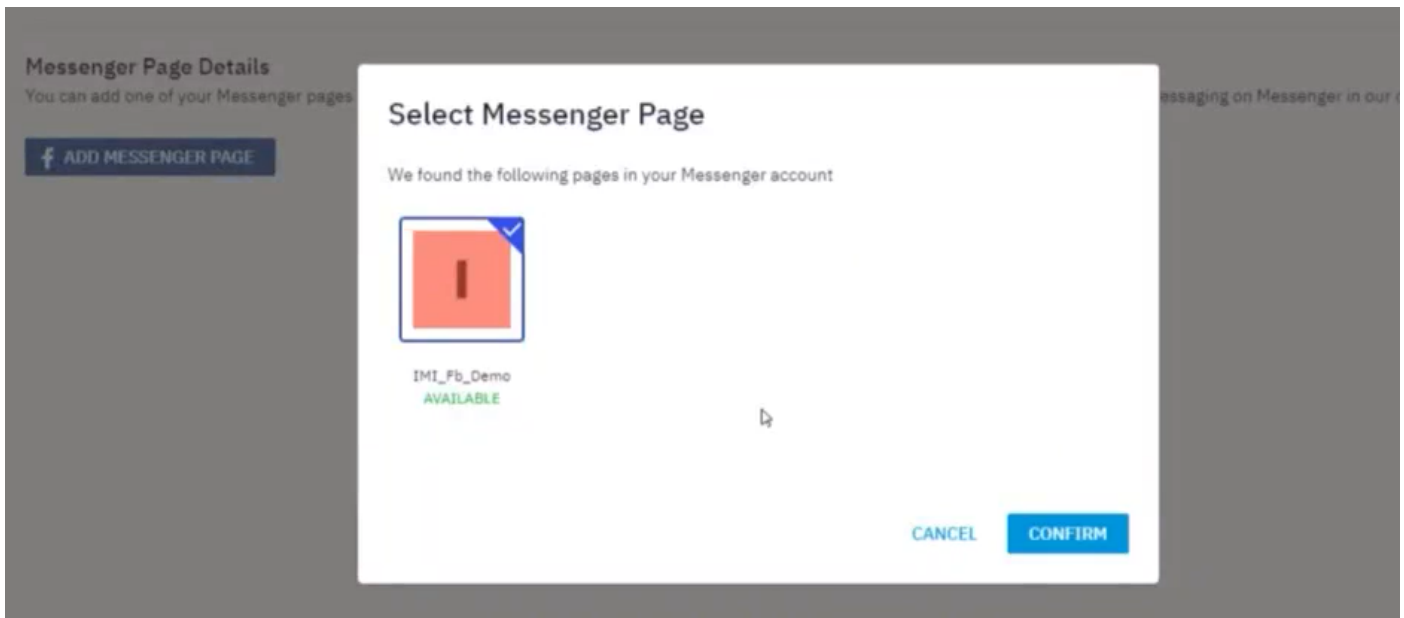


L'application peut être associée à une page Facebook spécifique. Entrez les informations d'identification Facebook pour mapper l'application sur une page Facebook ouverte.

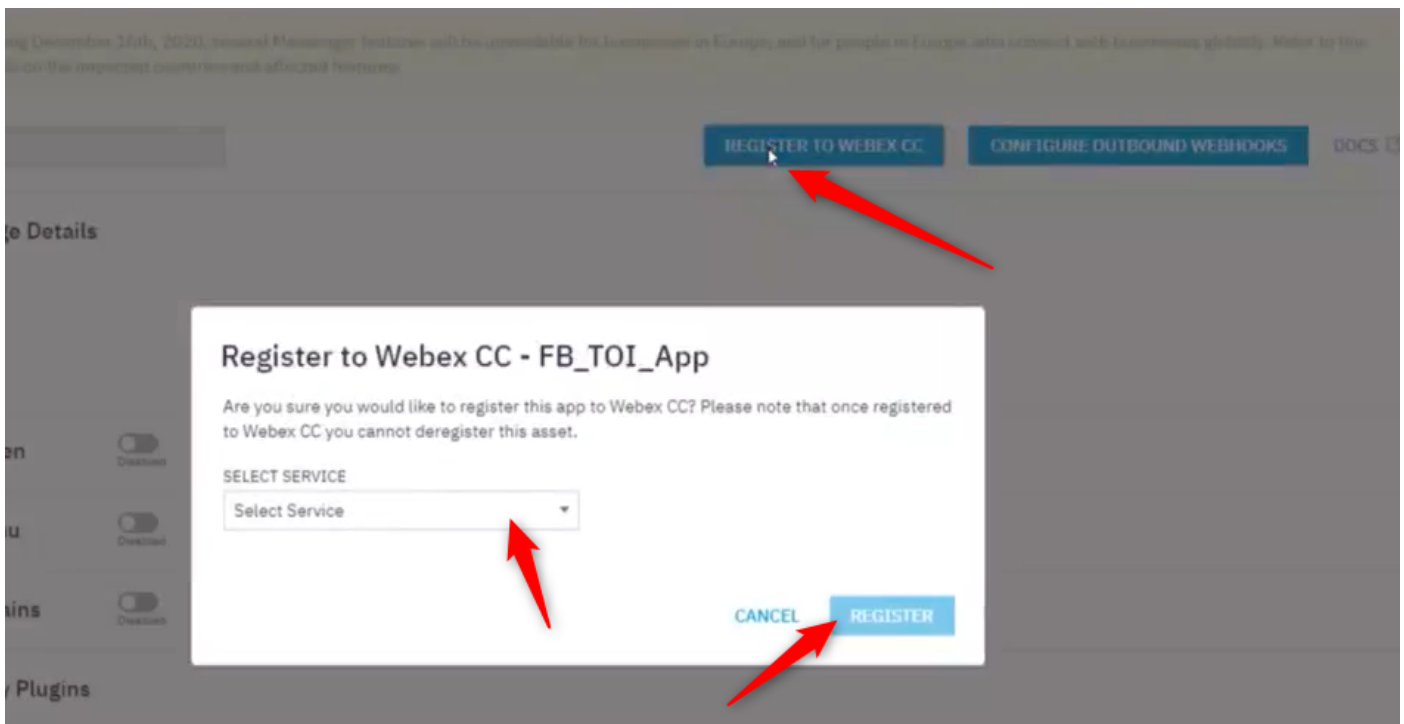


Sélectionnez la page open source que vous souhaitez utiliser pour cette intégration.



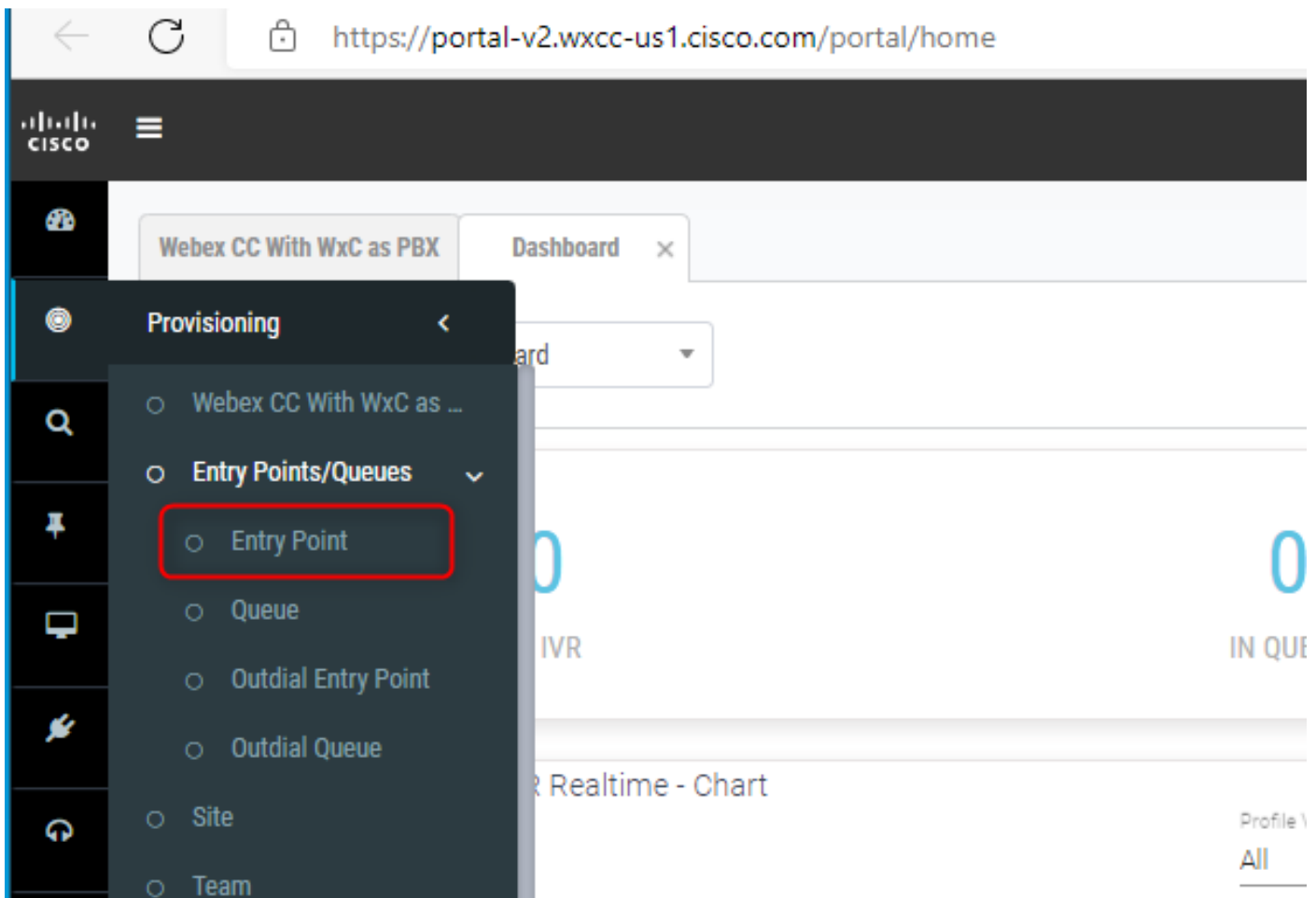


Enregistrez la page Facebook auprès de Webex CC afin de le voir dans la Webex Contact Center portail admin.



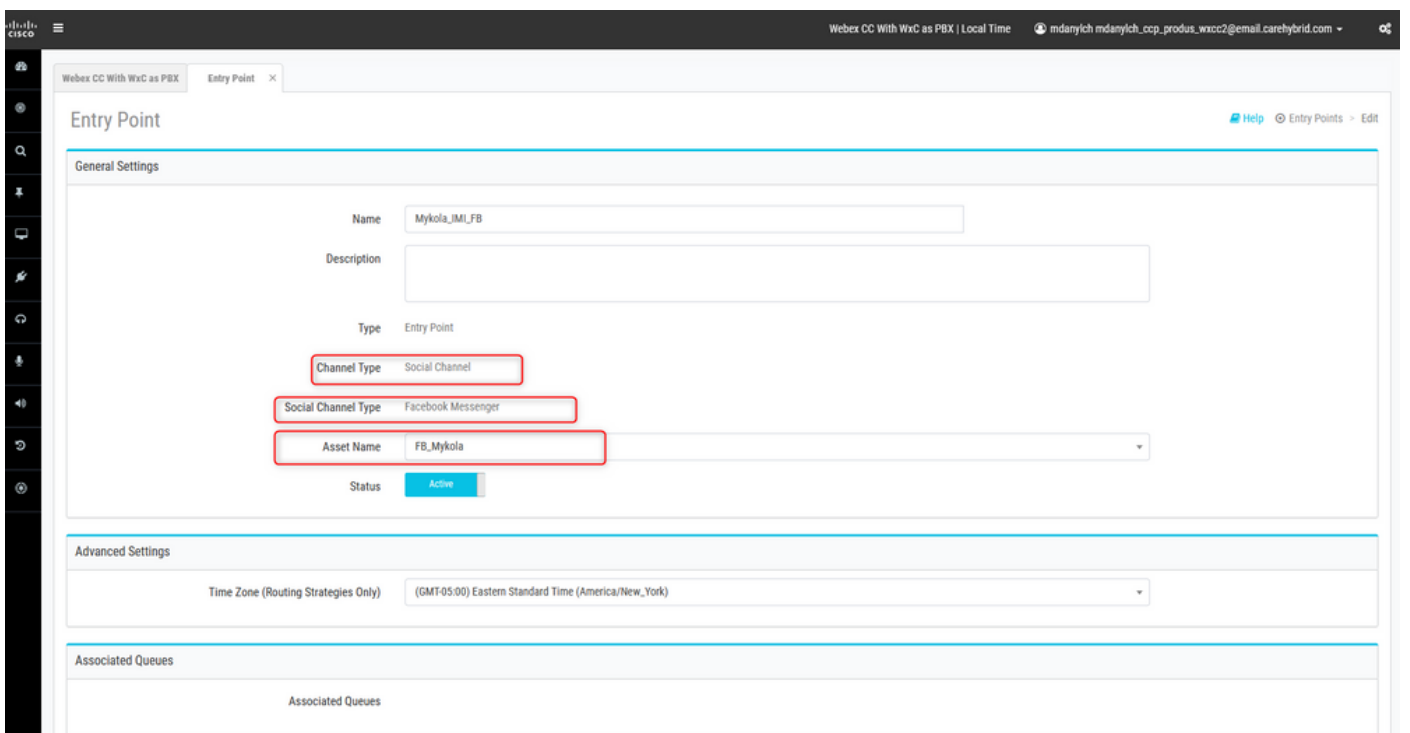
**Étape 7. Créez un point d'entrée et une file d'attente dans le portail d'administration du Centre de contacts Webex.**

On (activé) Webex Contact Center portail, accéder à Provisioning > Entry Point.



Créer un point d'entrée avec **Channel Type - Social Channel**, **Social Channel Type - Facebook Messenger** et la **Asset Name**.

Vous n'avez pas besoin de créer de stratégie de routage pour le point d'entrée.



Créer une file d'attente avec **Channel Type - Social Channel**.

Queue Routing Type pourrait être Longest Available Agent OU Best Available Agent.

Ajoutez une équipe à la liste.

The screenshot shows three sections of a configuration interface:

- General Settings:** Name: Mykola-IMI-FB-Q, Description: (empty), Type: Queue, Channel Type: Social Channel (highlighted with a red box), Status: Active.
- Contact Routing Settings:** Queue Routing Type: Longest Available Agent (highlighted with a red box). Below is a section for Conversation Distribution with an '+ Add Group' button. A table shows a group named 'Group1' with one team: Team Name: Team\_HQ, Site Name: WashingtonDC\_HQ, Team Type: Agent Based.
- Advanced Settings:** Maximum Time in Queue: 3600 seconds, Time Zone (Routing Strategies Only): Default (Tenant Time Zone).

## Étape 8 : configuration des variables globales dans le flux Webex Connect

Ouvrez le flux Facebook que vous avez téléchargé sur le portail précédemment.

The screenshot shows the 'Services - Mykola\_IMI' dashboard. The 'Flows' tab is active, displaying a table of flow execution data for the last 30 days. A red arrow points to the 'Facebook flow Mykola' entry.

Trigger	Flow	Status	State	Executions	Actions
	Facebook flow Mykola Flow id:18257	Live	Enabled	15	

Cliquez sur Paramètres

The screenshot shows the configuration page for the 'Facebook flow Mykola' flow. The 'Parameters' tab is selected, and a red arrow points to the gear icon in the top right corner of the flow builder interface.

Définissez les variables globales dans les champs Variables personnalisées.

General Flow Outcomes **Custom Variables**

Define values for custom variables you have created in the flow.

Variable Name	Default Value (Optional)	Externalize
FBpageid	104482825663424	<input type="checkbox"/>
appid	a_637926733345030000	<input type="checkbox"/>
messengerPayloadObject		<input type="checkbox"/>
messagetext		<input type="checkbox"/>
attachmentURL		<input type="checkbox"/>
nonPCIComplianceReasonObject		<input type="checkbox"/>
conversationId		<input type="checkbox"/>
isPCValidationDone		<input type="checkbox"/>
isPCCompliance	false	<input type="checkbox"/>
dropCountAttachments	0	<input type="checkbox"/>

L'ID de page FB et l'appid se trouvent dans l'application créée précédemment. Ouvrez le Assets et sélectionnez l'application.

Apps  
Configure Apps to send and receive messages from Mobile, Web, Email and Social Messaging Platforms.

Search Apps

Configure New App

App Type: All Apps

Message data shown below is for last 30 days

Channel	Apps (37)	Messages Sent	Messages Received	Actions
	FB_Mykola App ID - a_637926733345030000 Service - Mykola_ML	62	15	

Lorsque vous ouvrez l'application, vous pouvez voir l'appid et le pageid que vous devez entrer comme valeurs des variables globales.

< Manage App - Messenger  
Link your Facebook page with Webex Connect to start using the platform for sending and receiving messages over Facebook Messenger. You need to be an admin for the concerned Facebook Page for this. Refer docs, for more info.

Name  
FB\_Mykola

Register To Webex  
Configure Outbound Webhooks  
DOCS

Registered on 2022-07-06 03:03:05.0 and assigned to Mykola\_ML

Messenger Page Details  
Messenger page  
Mykola Test FB page  
ADMIN Nick Danilchuk  
Added By Nick Danilchuk

Welcome Screen Disabled  
Persistent Menu Disabled  
Whitelist Domains Disabled

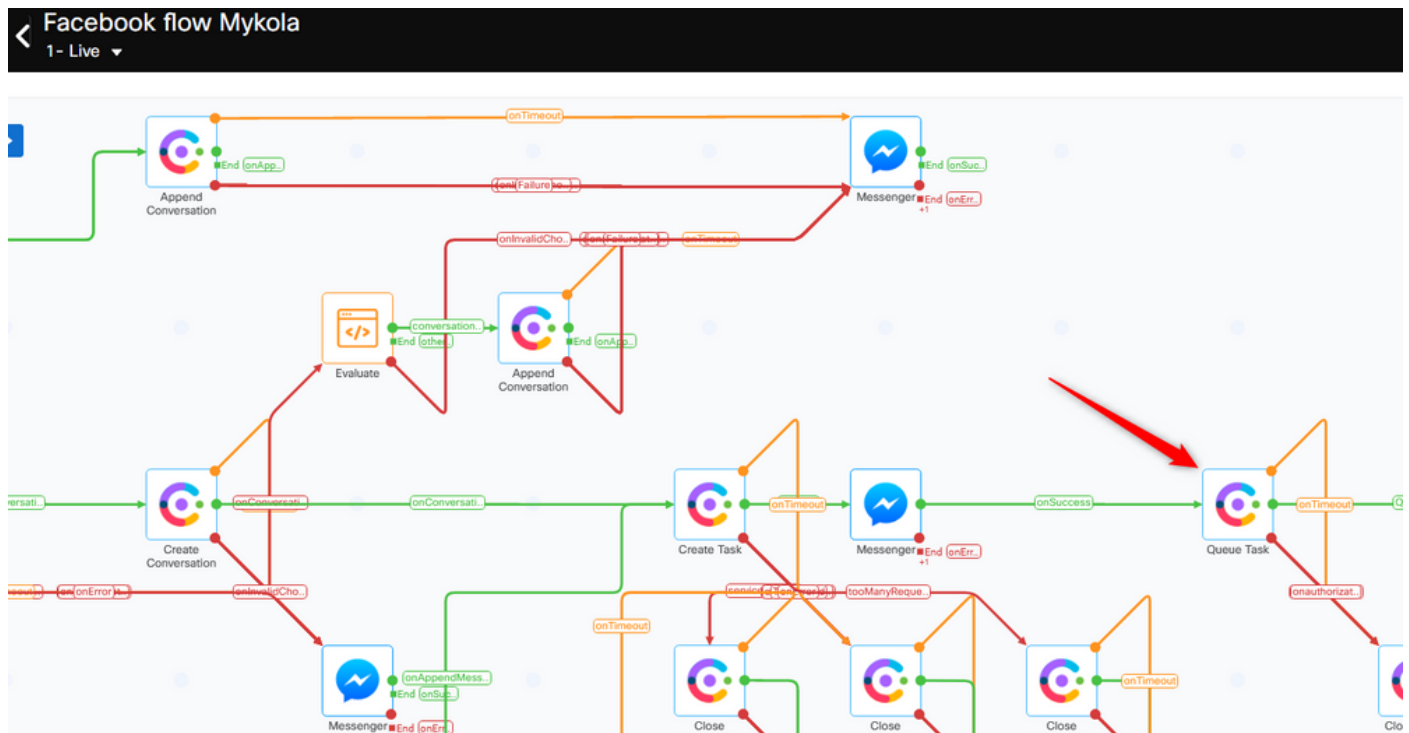
Page Discovery Plugins  
Message Us

Message us plugin renders a button which when clicked on, redirects the users to the messenger and opens a conversation with your page immediately. You must include the Messenger's JS SDK and the code snippet below to use this plugin on your website.

```
<div class="fb-messengermessageus"
messenger_app_id="1822698121398487"
page_id="104482825663424"
color="blue | white">
size="standard | large | xlarge">
</div>
```

## Étape 9. Attribuez la file d'attente du portail Webex Contact Center au flux du portail Webex Connect.

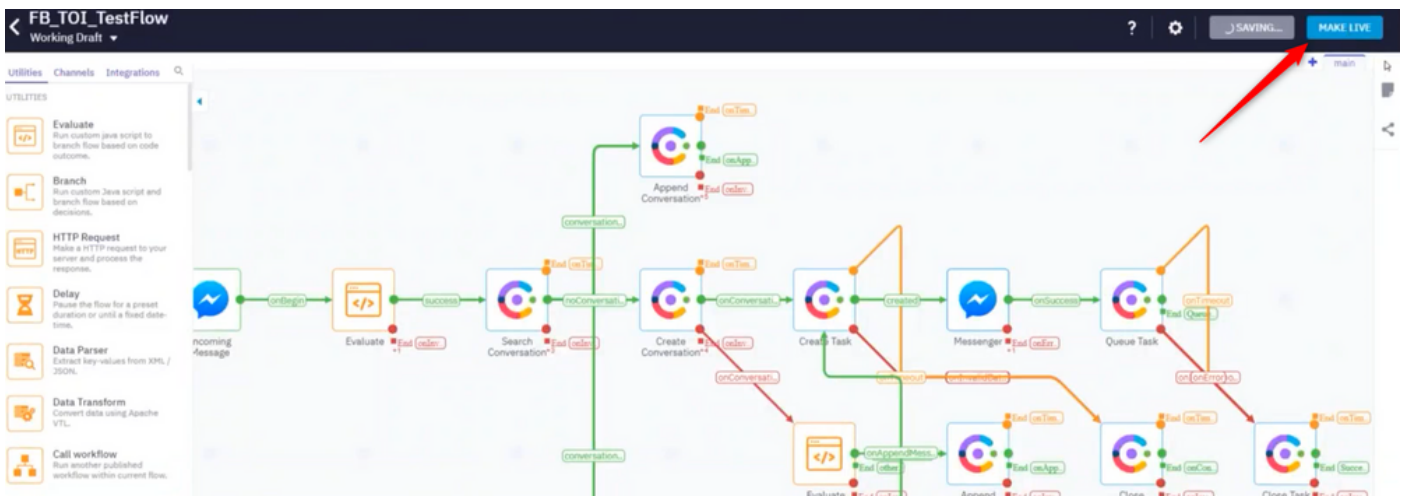
Dans le flux Facebook, trouvez le Queue Task block



Configurez le Queue Name avec celui que vous avez créé précédemment dans la Webex Contact Center portail.

The image shows the configuration panel for a 'Queue Task' block. The 'Queue details' section is highlighted with a red box, showing the 'Queue Name' set to 'Mykola-IMI-FB-Q' and the 'Queue routing Type' set to 'Longest available agent'. Other configuration options include 'Method Name' (Queue task), 'NODE RUNTIME AUTHORIZATION' (WxCCTacRootConnect), 'Task ID' (\$(fild)), 'Conversation ID' (\$(conversationId)), 'Media Type' (Social), and 'MEDIA CHANNEL' (Facebook Messenger). The 'Input Variables' section on the right lists available variables such as 'Custom Variables', 'Start', 'Evaluate', 'Messenger', 'Search Conversation', 'Create Conversation', 'Re-open Conversation', 'Append Conversation', and 'Create Task'.

Lorsque le flux est configuré, cliquez sur **Make Live** le flux est donc prêt à accepter les tâches.



## Étape 10 : vérifiez la fonctionnalité de flux de messages Facebook.

Pour envoyer un message à partir de la page Facebook créée, accédez à **Assets** et cliquez sur la page Messenger

Après vous être connecté à votre page Facebook, vous pouvez envoyer des messages à partir de cette page Facebook

L'agent peut recevoir le message sur Agent Desktop.



À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.