

Configurazione di Webex Connect con Facebook

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Passaggio 1. Provisioning del canale digitale.](#)

[Passaggio 2. Creare il servizio nel portale Webex Connect.](#)

[Passaggio 3. Scaricare i task flow principali.](#)

[Passaggio 4. Scaricare il flusso preconfigurato da GitHub per Facebook.](#)

[Passaggio 5. Impostare l'autorizzazione.](#)

[Passaggio 6. Creare l'app Facebook sul portale Webex Connect.](#)

[Passaggio 7. Creare un punto di ingresso e una coda nel portale di amministrazione di Webex Contact Center.](#)

[Passaggio 8. Configurare le variabili globali nel flusso di Webex Connect.](#)

[Passaggio 9. Assegnare la coda dal portale Webex Contact Center al flusso nel portale Webex Connect.](#)

[Passaggio 10. Verificare la funzionalità del flusso di messaggi di Facebook.](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per configurare Webex Connect con Facebook.

Contributo di Mykola Danylchuk, Cisco TAC Engineer

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Portale Webex Connect con flusso Facebook configurato

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

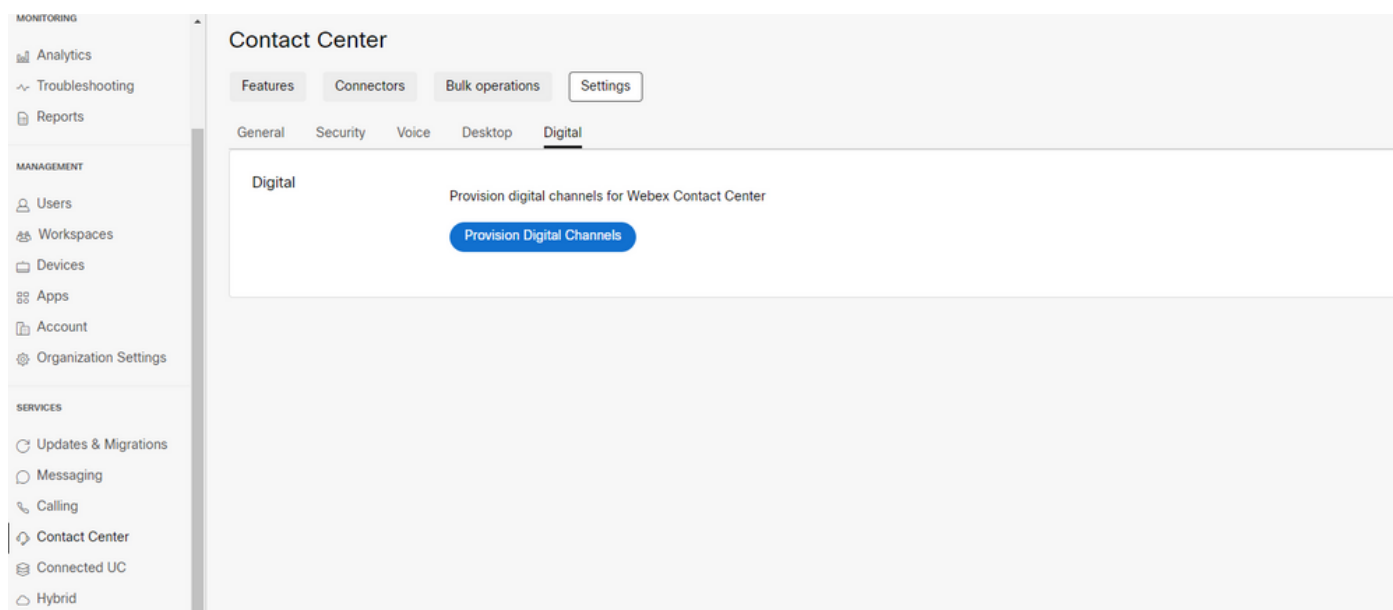
- WxCC 2.0
- Webex Connect (formalmente IMI)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

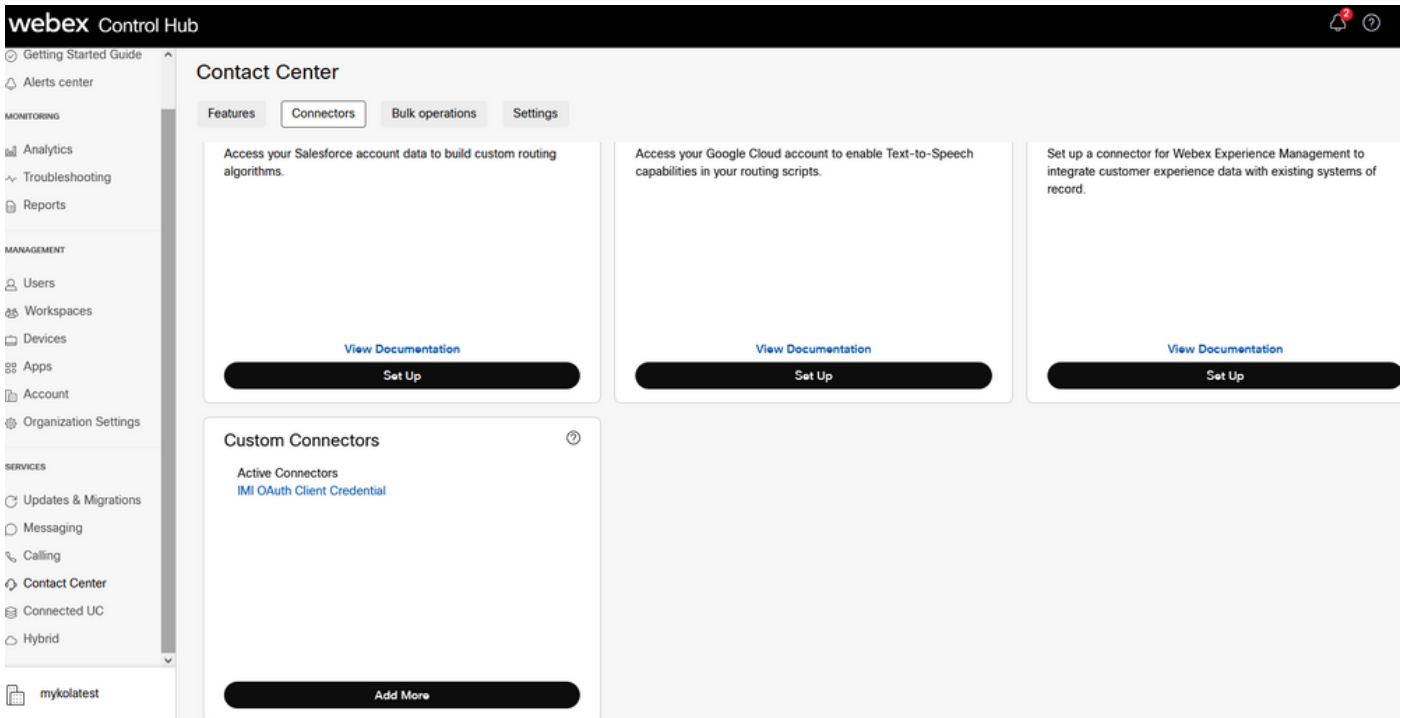
Configurazione

Passaggio 1. Provisioning del canale digitale.

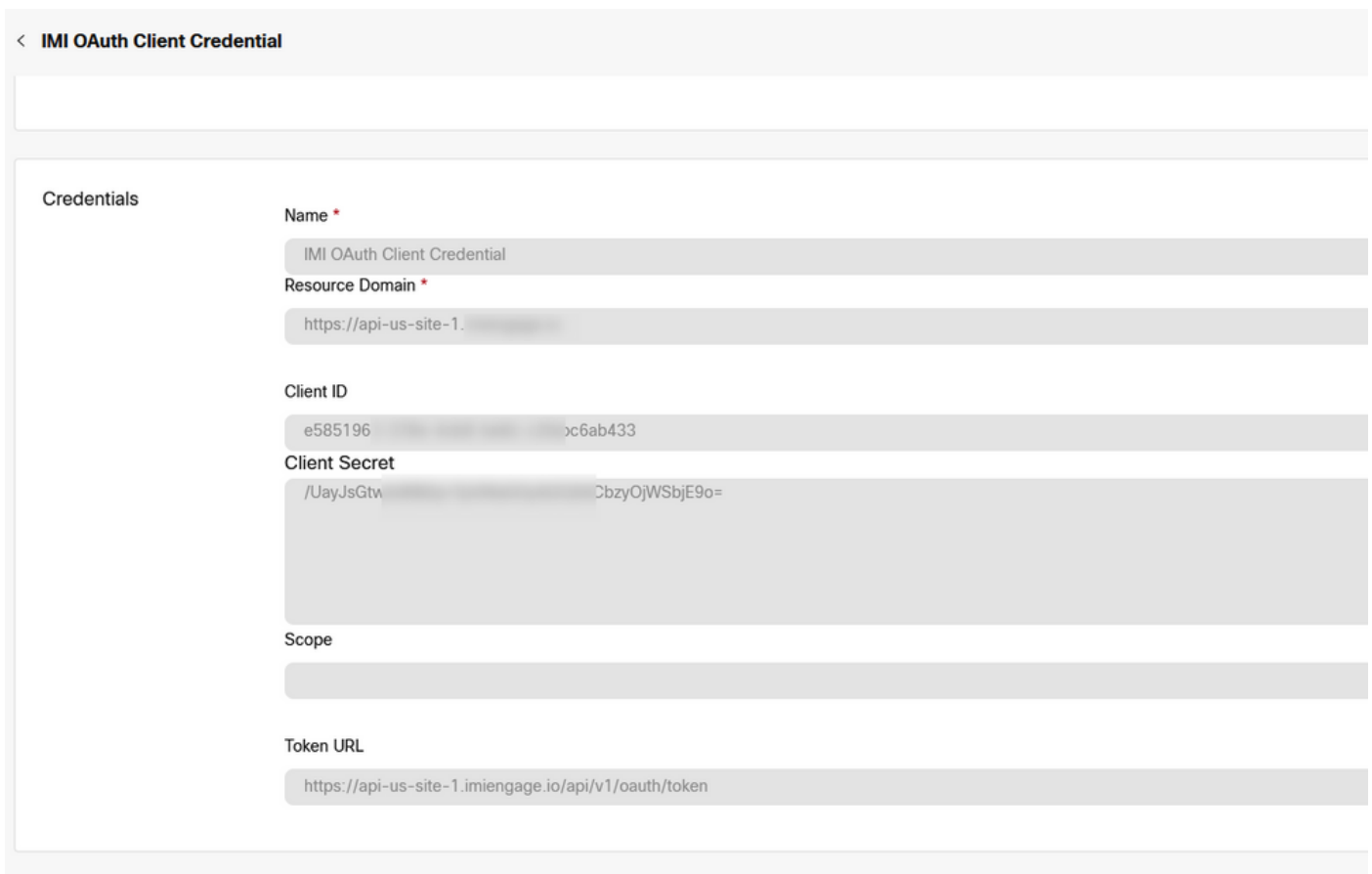
Passa a Control Hub > Contact Center > Digitale selezionare Provision Digital Channels.



Una volta effettuato il provisioning del connettore, è possibile visualizzare i canali digitali sotto Custom Connectors Card.

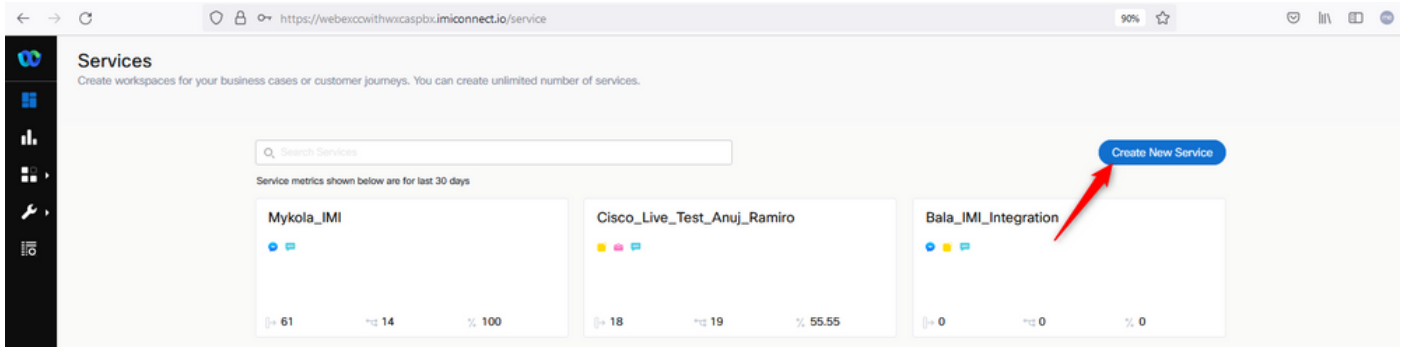


Aprire il connettore per visualizzare i dettagli di autenticazione.



Passaggio 2. Creare il servizio nel portale Webex Connect.

Se non si dispone ancora di servizi creati per il tenant o se si desidera separare tutte le integrazioni dagli altri utenti, creare un nuovo servizio.



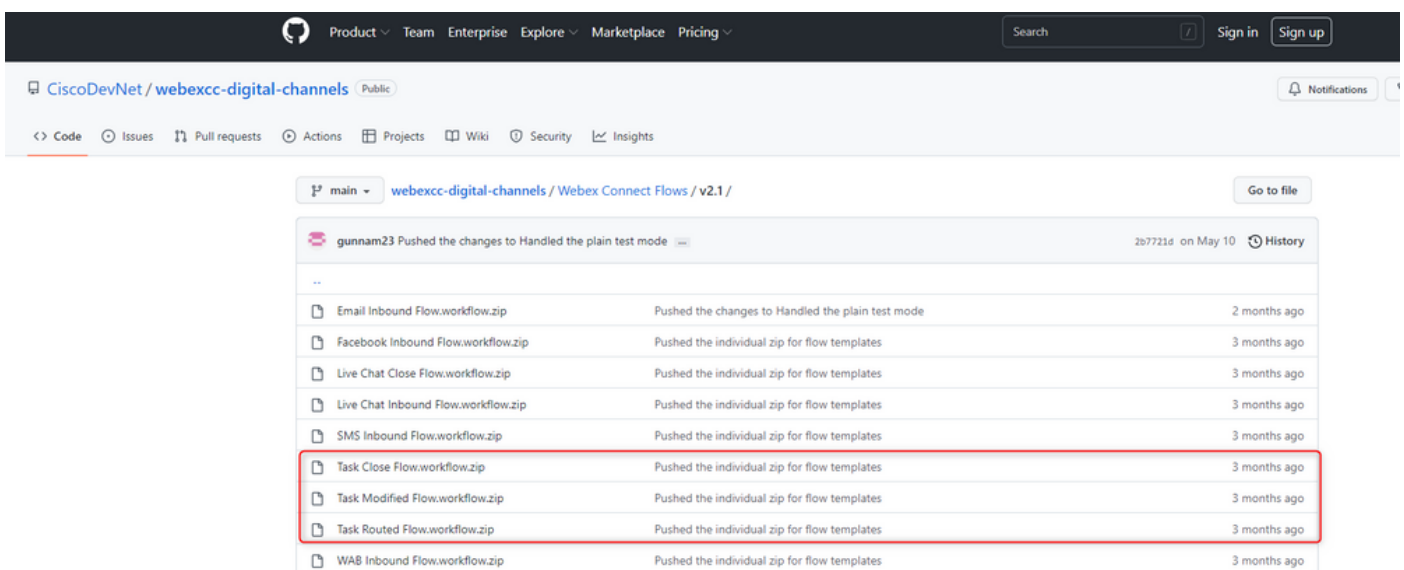
Passaggio 3. Scaricare i task flow principali.

Il tenant deve essere configurato con Core Task Flows, quali Routed, Modified, e Closed Workflows.

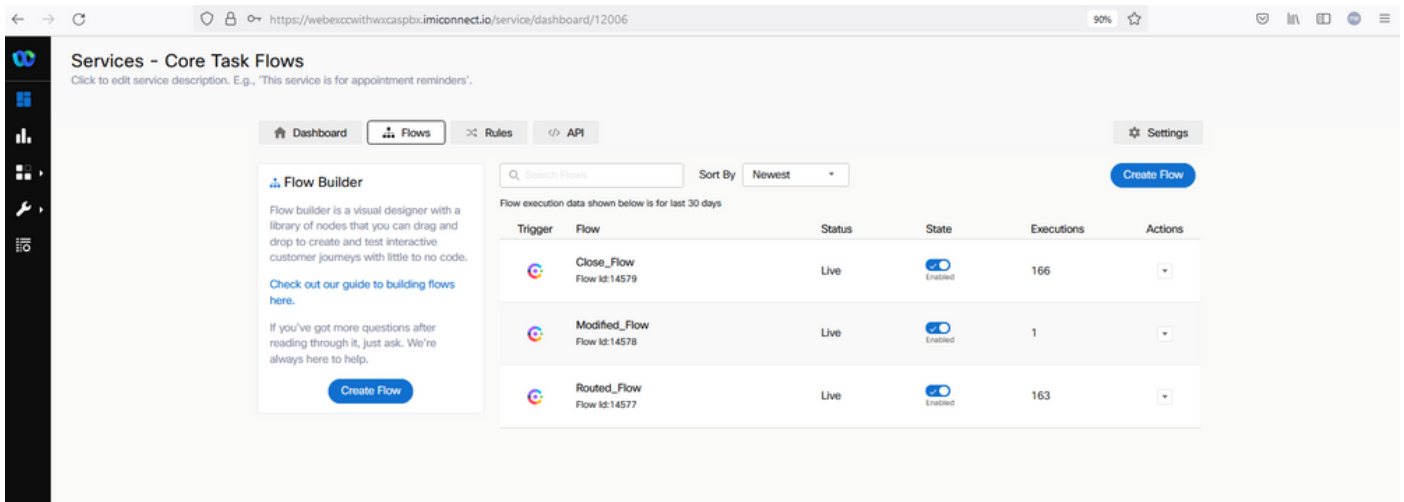
Workflows Overview:

- 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.

Scarica la Core Workflows da Github: [Webex Connect Flows](https://github.com/CiscoDevNet/webexcc-digital-channels).



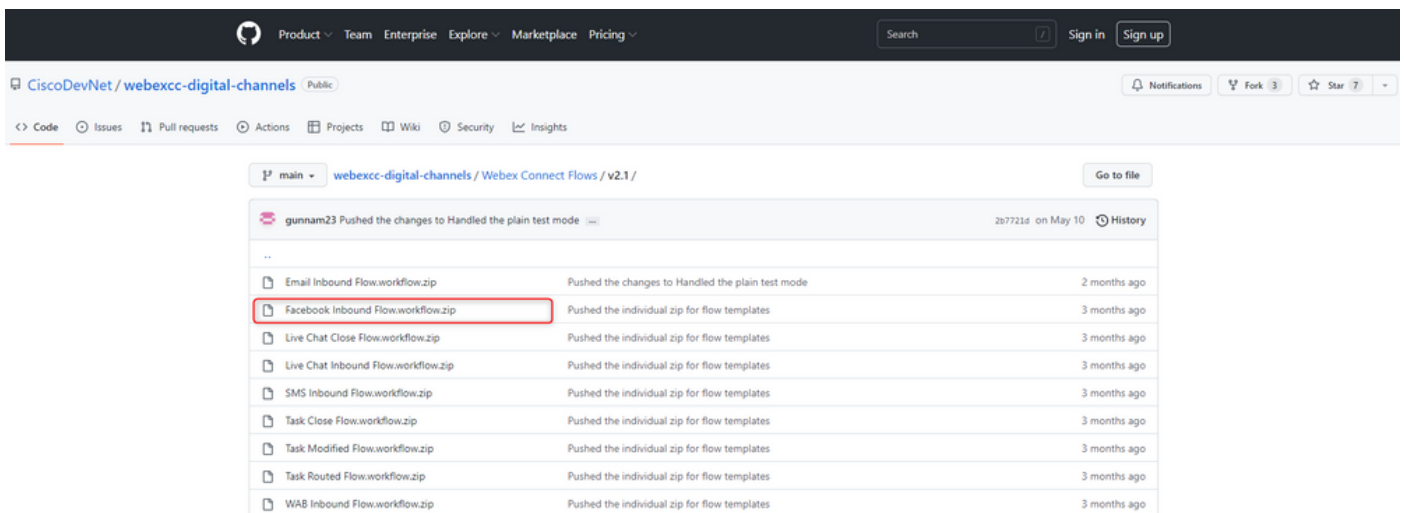
È consigliabile creare servizi separati in Webex Connect e ospitare i flussi.



Passaggio 4. Scaricare il flusso preconfigurato da GitHub per Facebook.

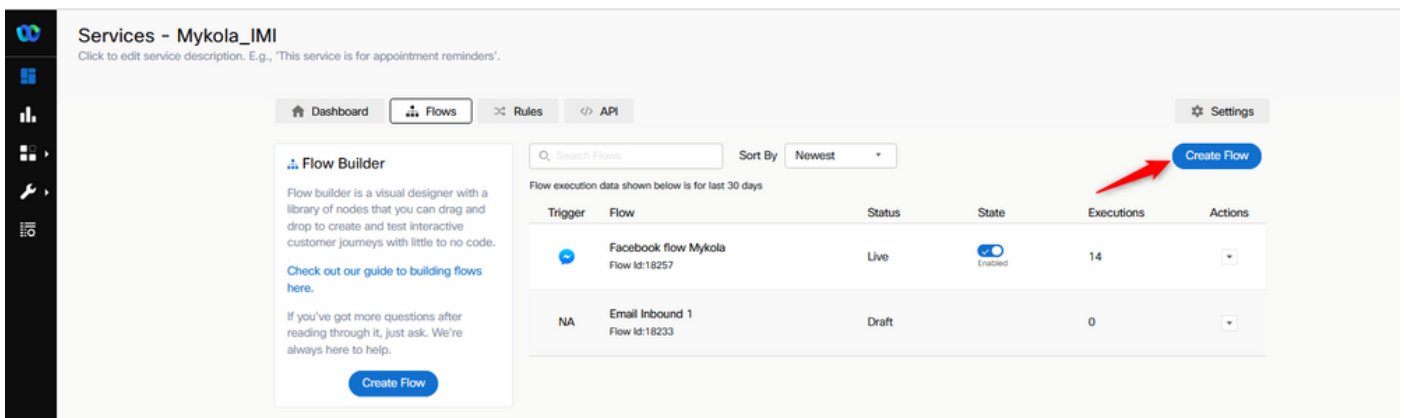
Non è necessario creare il flusso dall'inizio. È possibile utilizzare alcuni flussi preconfigurati. Passare a [Webex Connect Flows](#).

e scarica il flusso per l'integrazione con Facebook.

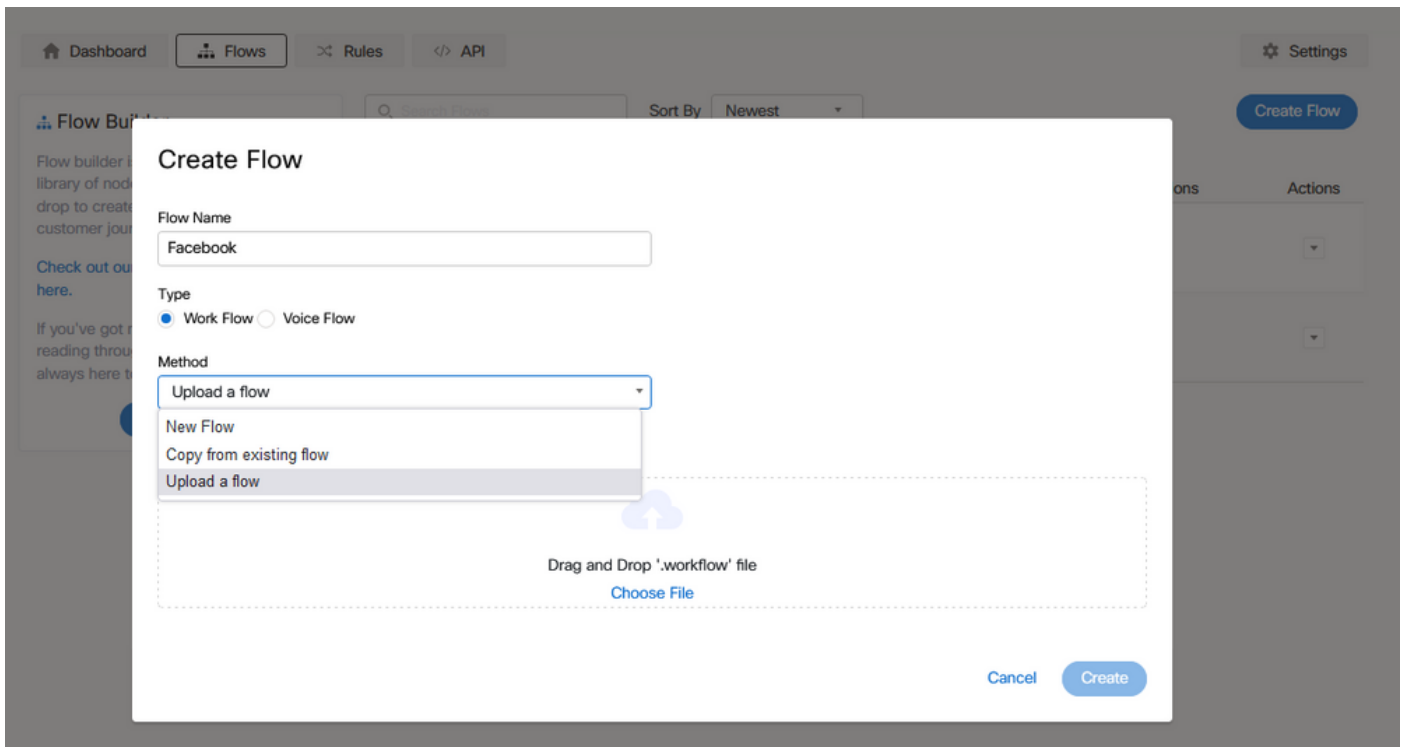


Quando il PC è pieno di flusso, caricarlo in Flows sotto il Services.

Clic **Create Flow**.



Trascinare e rilasciare il flusso preconfigurato per caricarlo nei servizi.



Passaggio 5. Impostare l'autorizzazione.

Passa a Assessts e fai clic su Integrations.



Configura autorizzazione in 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](#)

Configurare l'autorizzazione e generare una chiave segreta in 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]

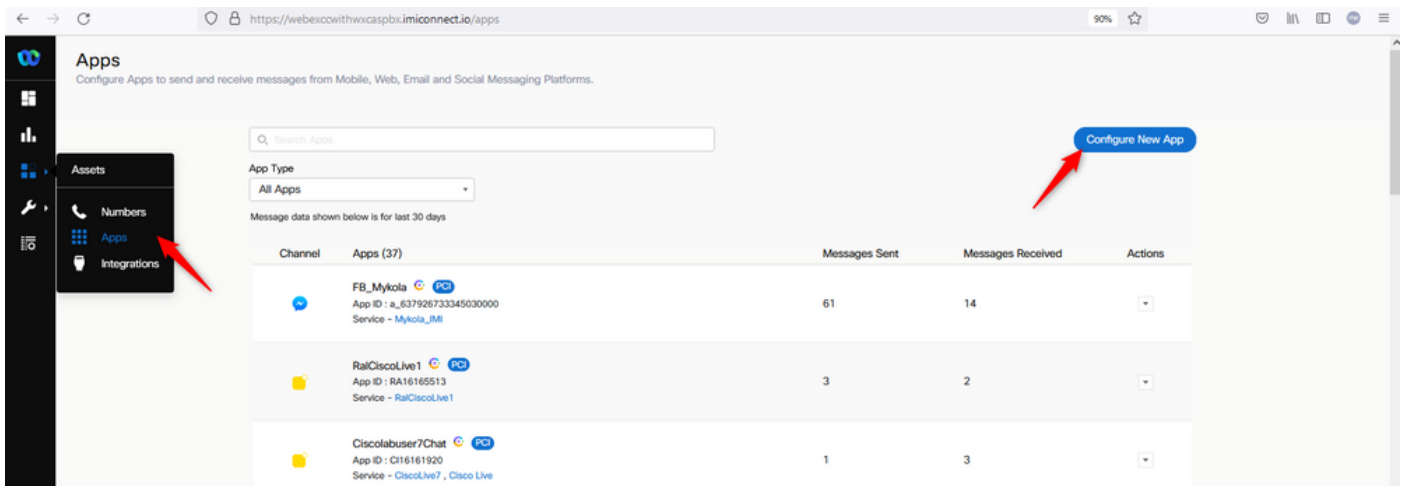
Nodes

Node

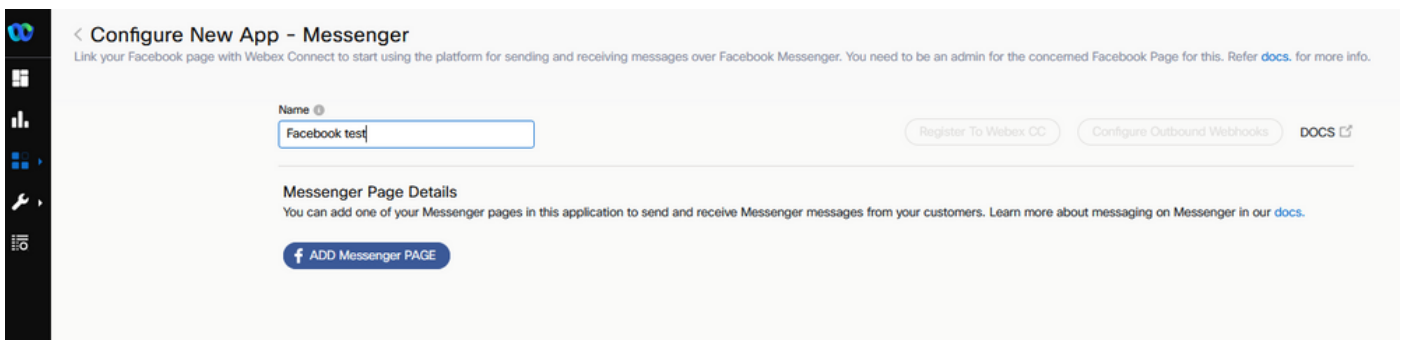
[Add Authorization](#)

Passaggio 6. Creare l'app Facebook sul portale Webex Connect.

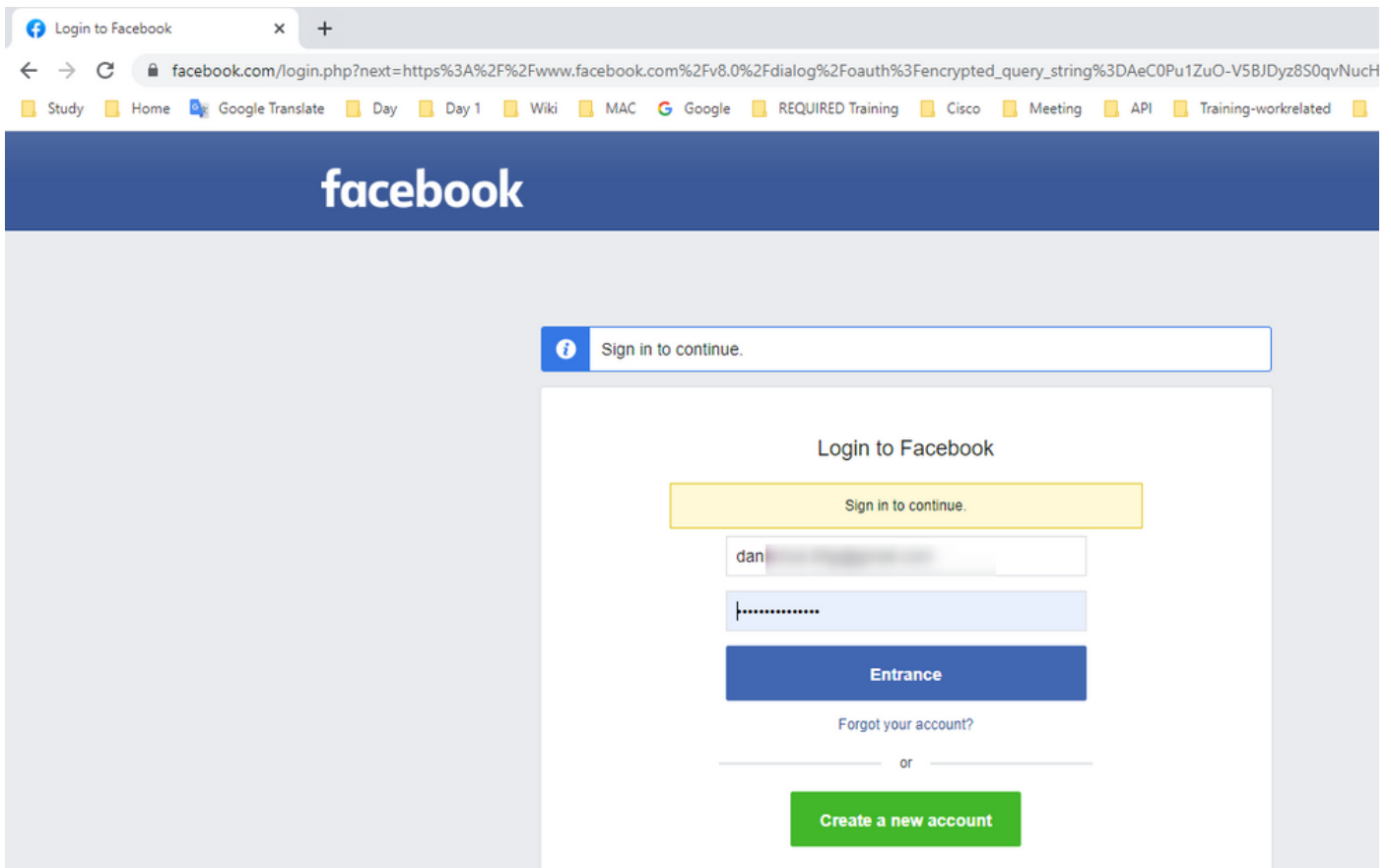
App su Webex Connect è fondamentalmente il punto di ingresso. Per creare New App, passare a Assets e fai clic su Configure New App.



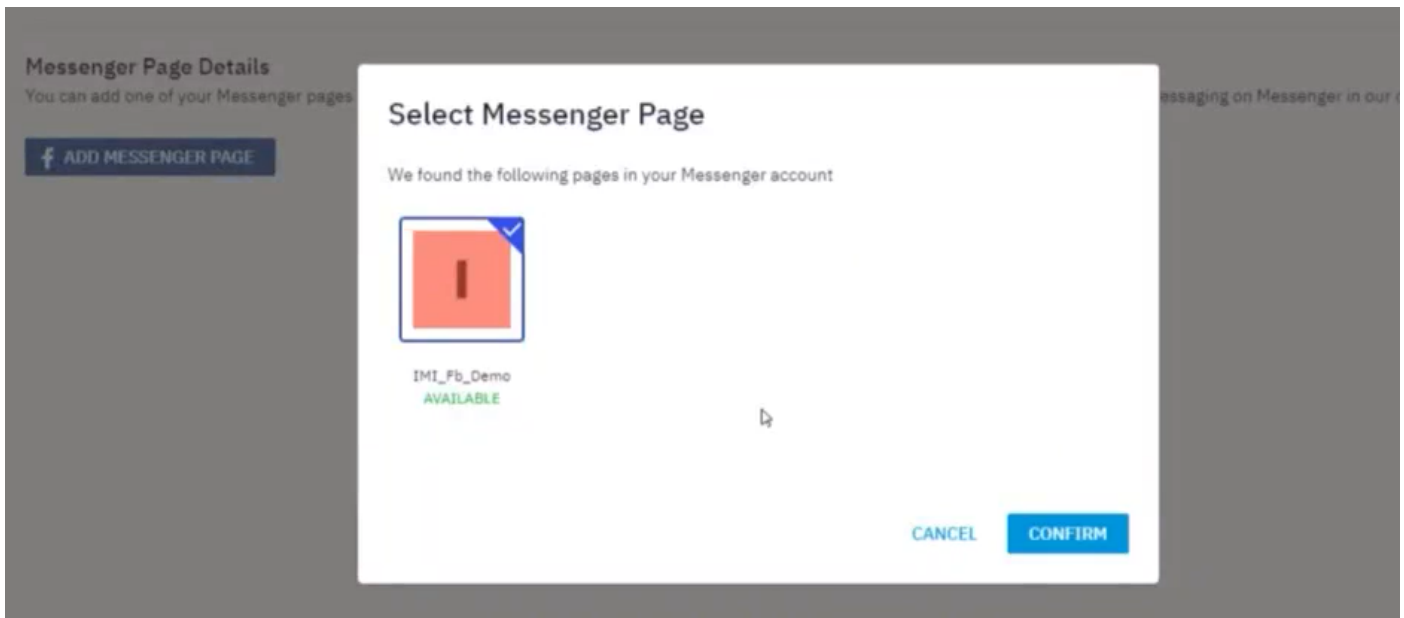
Assegna un nome all'app e Add Messenger Page.



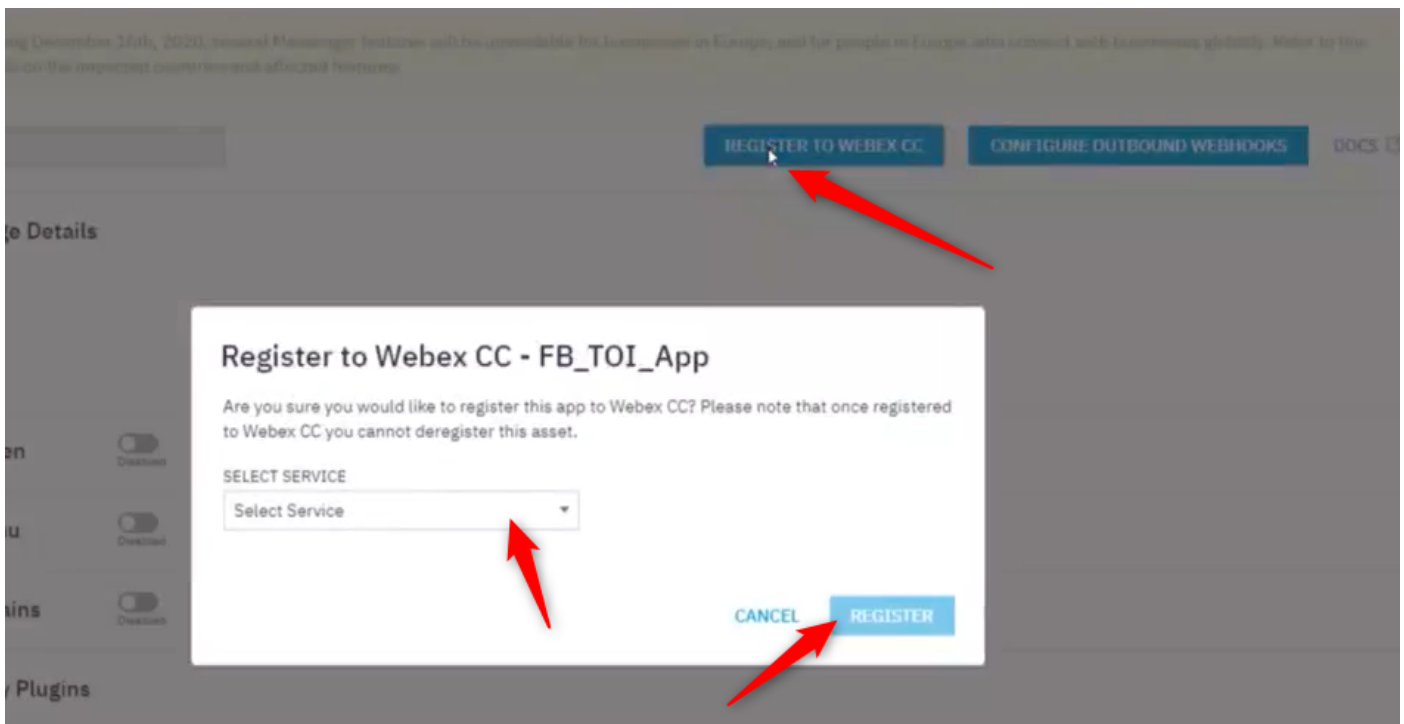
L'app può essere mappata a una pagina Facebook specifica. Immettere le credenziali di Facebook per mappare l'app a una pagina Facebook aperta.



Selezionare la pagina open source da utilizzare per l'integrazione.

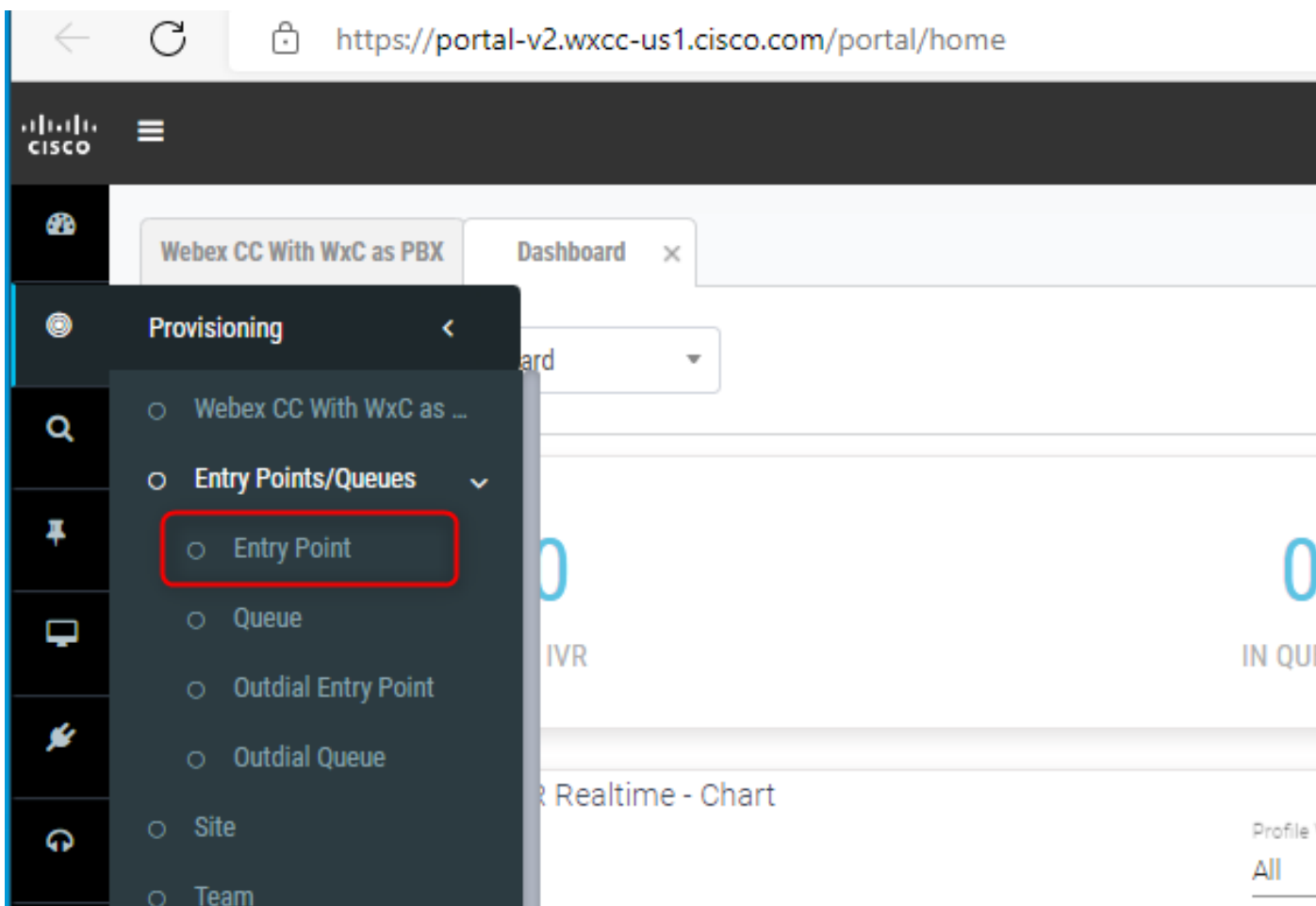


Registra la pagina Facebook con Webex cc per vederlo nel Webex Contact Center portale di amministrazione.



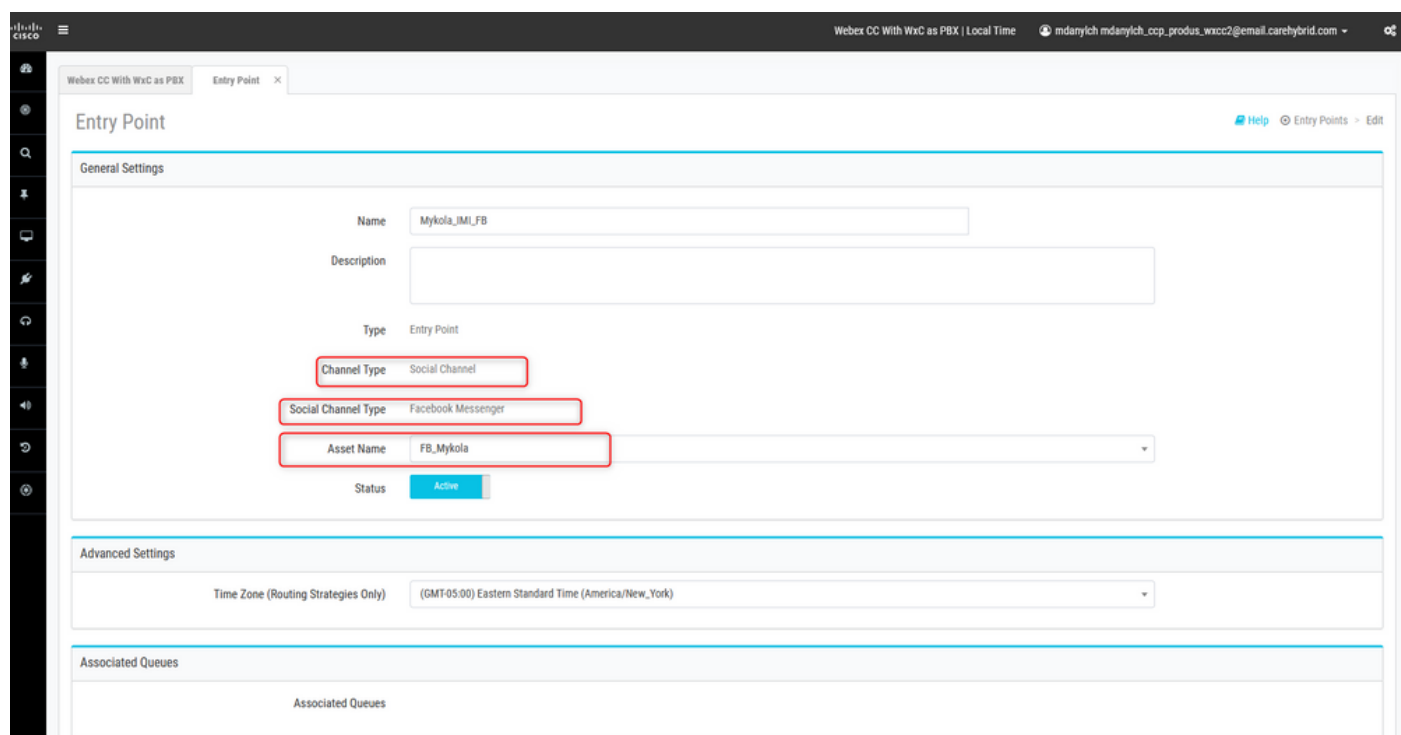
Passaggio 7. Creare un punto di ingresso e una coda nel portale di amministrazione di Webex Contact Center.

On Webex Contact Center portale, passare a Provisioning > Entry Point.



Crea punto di ingresso con Channel Type - Social Channel, Social Channel Type - Facebook Messenger e Asset Name.

Non è necessario creare una strategia di instradamento per il punto di ingresso.



Crea coda con Channel Type - Social Channel.

Queue Routing Type potrebbe essere Longest Available Agent O Best Available Agent.

Aggiungi team all'elenco.

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).

Passaggio 8. Configurare le variabili globali nel flusso di Webex Connect.

Apri il flusso di Facebook caricato in precedenza nel portale.

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	

Fare clic su Impostazioni

The screenshot shows the 'Facebook flow Mykola' configuration page. The flow builder interface is visible, showing a flow diagram with nodes and connections. A red arrow points to the 'Settings' gear icon in the top right corner.

Definire le variabili globali nei campi Variabili personalizzate.

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"/>
nonPCComplianceReasonObject		<input type="checkbox"/>
conversationId		<input type="checkbox"/>
isPCValidationDone		<input type="checkbox"/>
isPCCompliance	false	<input type="checkbox"/>
dropCountAttachments	0	<input type="checkbox"/>

FBpageid e appid si trovano nell'app creata in precedenza. Aprire il Assets e selezionare App.

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_IM	62	15	

Quando si apre l'app, è possibile visualizzare appid e pageid che è necessario immettere come valori delle variabili globali.

< 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 COO

Configure Outbound Webhooks

DOCS

Registered on 2022-07-06 03:03:06.0 and assigned to Mykola_IM

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

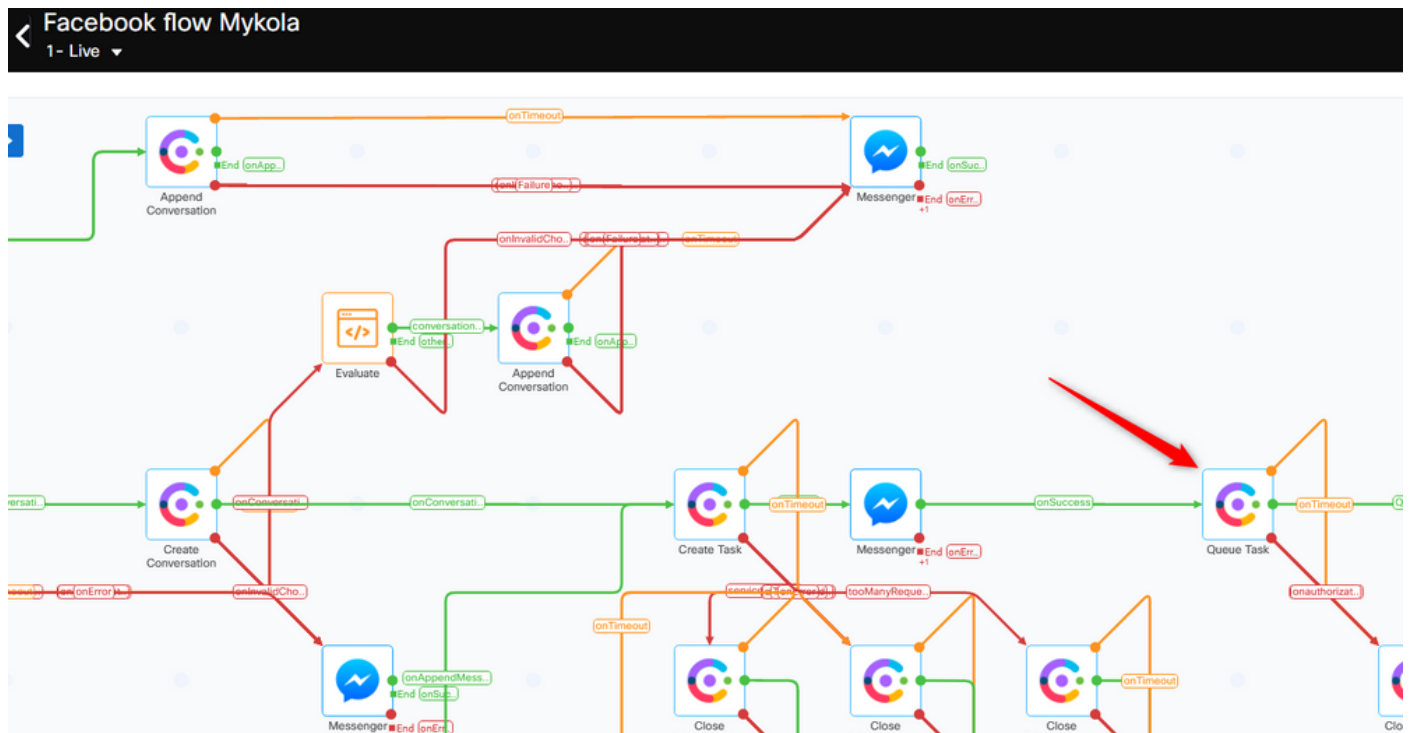
Message us plugin renders a button which when clicked on, redirects the users to the messenger and opens a conversation with your page immediately. You must include the Messenger's JS SDK and the code snippet below to use this plugin on your website.

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

Passaggio 9. Assegnare la coda dal portale Webex Contact Center al flusso nel

portale Webex Connect.

Nel flusso di Facebook, trovare **Queue Task Block (Blocca)**



Impostare la **Queue Name** con quello creato in precedenza nel **Webex Contact Center** portale.

Queue Task

Configuration **Transition Actions (Optional)**

Method Name: Queue task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION: WxCCTacRootConnect

Task ID: \${fid}

Conversation ID: \${conversationId}

Media Type: Social

MEDIA CHANNEL: Facebook Messenger

Queue details

Queue Name: Mykola-IMI-FB-Q

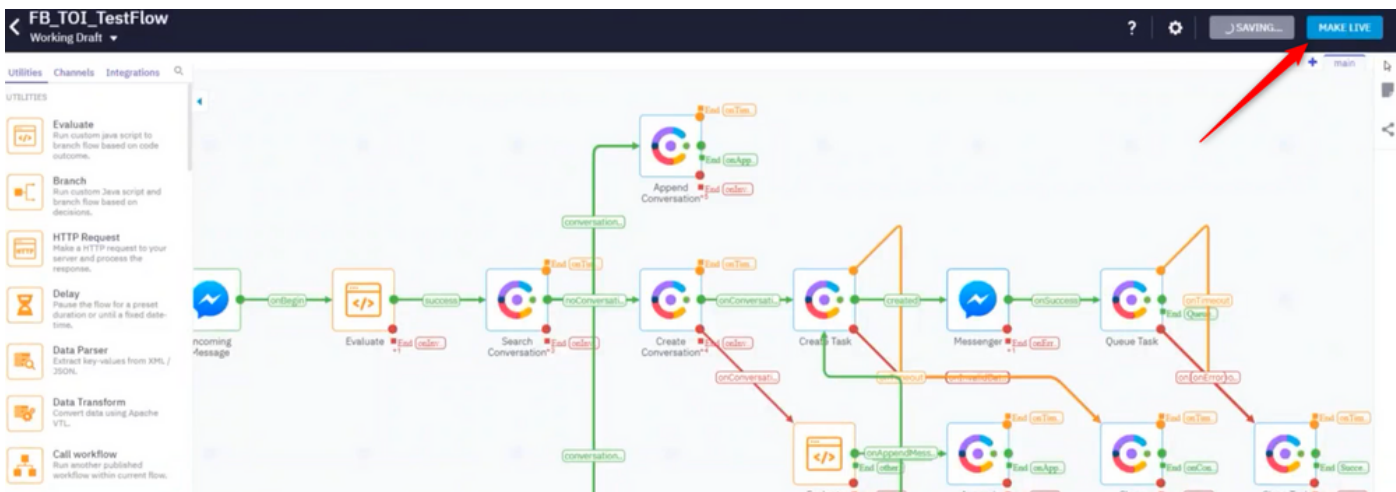
Queue routing Type: Longest available agent

Input Variables

List of variables available as input for this node

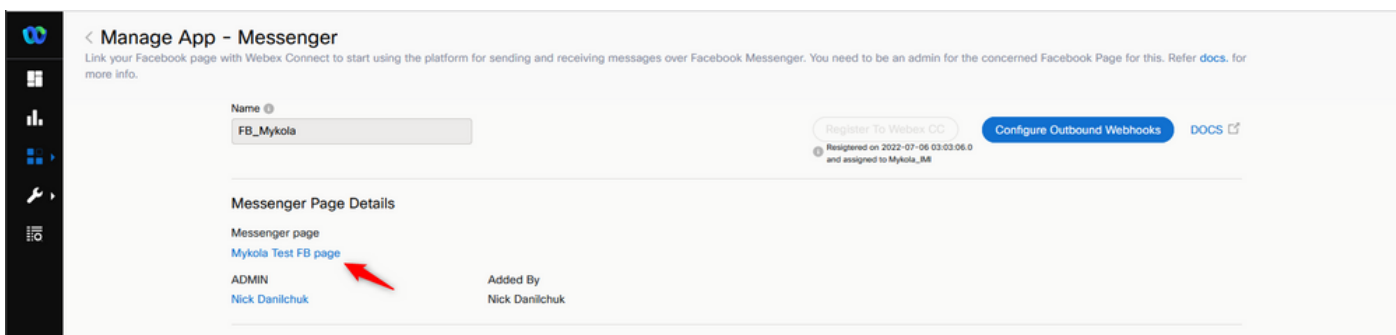
- Custom Variables [F18257]
- Start Node ID: 2
- Evaluate Node ID: 9
- Messenger Node ID: 23
- Search Conversation Node ID: 1687
- Create Conversation Node ID: 1688
- Re-open Conversation Node ID: 1691
- Append Conversation Node ID: 1693
- Create Task Node ID: 1697

Una volta configurato il flusso, fare clic su **Make Live** il flusso è quindi pronto ad accettare le attività.

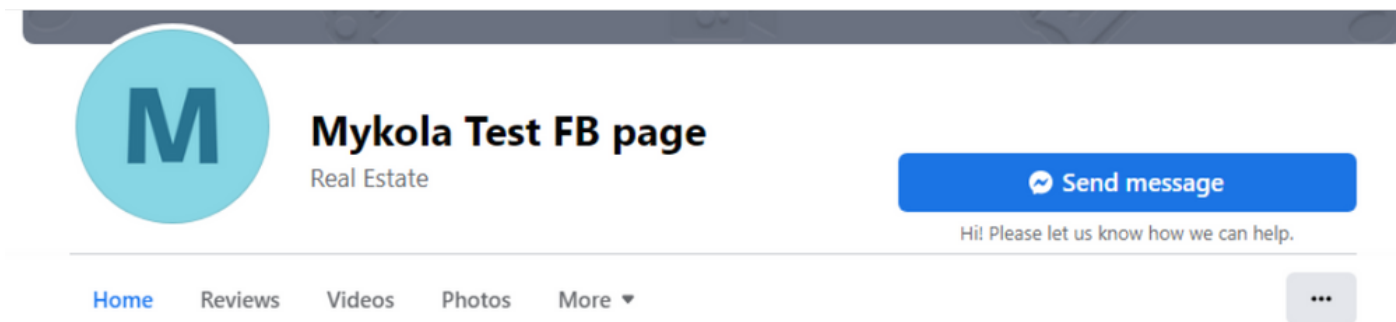


Passaggio 10. Verificare la funzionalità del flusso di messaggi di Facebook.

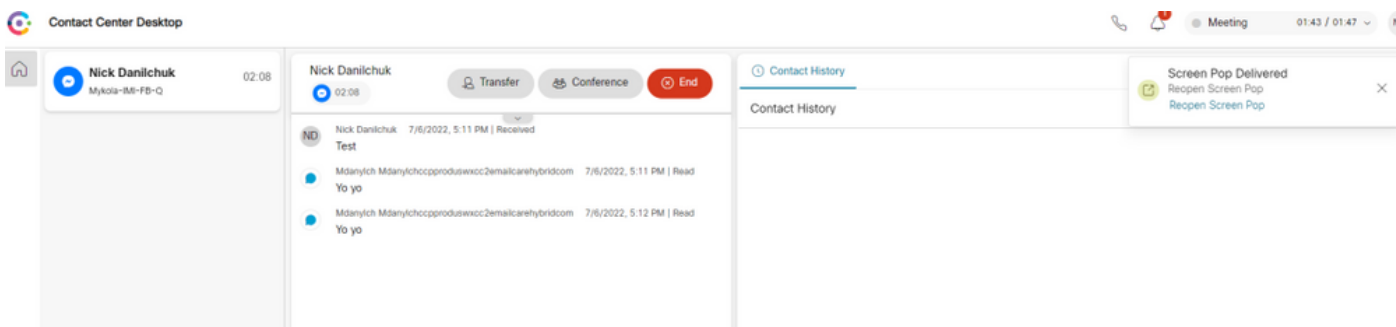
Per inviare un messaggio dalla pagina Facebook creata, passare a **Assets** e fai clic sulla pagina di Messenger



Dopo aver effettuato l'accesso a Facebook, puoi inviare messaggi da questa pagina



L'agente può ricevere il messaggio sul desktop dell'agente.



Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).