

Facebook에서 Webex Connect 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[1단계. 디지털 채널을 프로비저닝합니다.](#)

[2단계. Webex Connect 포털에서 서비스를 생성합니다.](#)

[3단계. 핵심 TaskFlow 다운로드](#)

[4단계. Facebook용 GitHub에서 사전 구성된 플로우를 다운로드합니다.](#)

[5단계. 권한 부여를 설정합니다.](#)

[6단계. Webex Connect 포털에서 Facebook 앱을 만듭니다.](#)

[7단계. Webex Contact Center 관리 포털에서 진입점 및 대기열을 만듭니다.](#)

[8단계. Webex Connect 흐름에서 전역 변수를 구성합니다.](#)

[9단계. Webex Contact Center 포털의 대기열을 Webex Connect 포털의 흐름에 할당합니다.](#)

[10단계. Facebook 메시지 흐름 기능을 확인합니다.](#)

소개

이 문서에서는 Facebook에서 Webex Connect를 구성하는 단계를 설명합니다.

기고자: Mykola Danylchuk, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- Facebook 흐름이 구성된 Webex Connect 포털

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

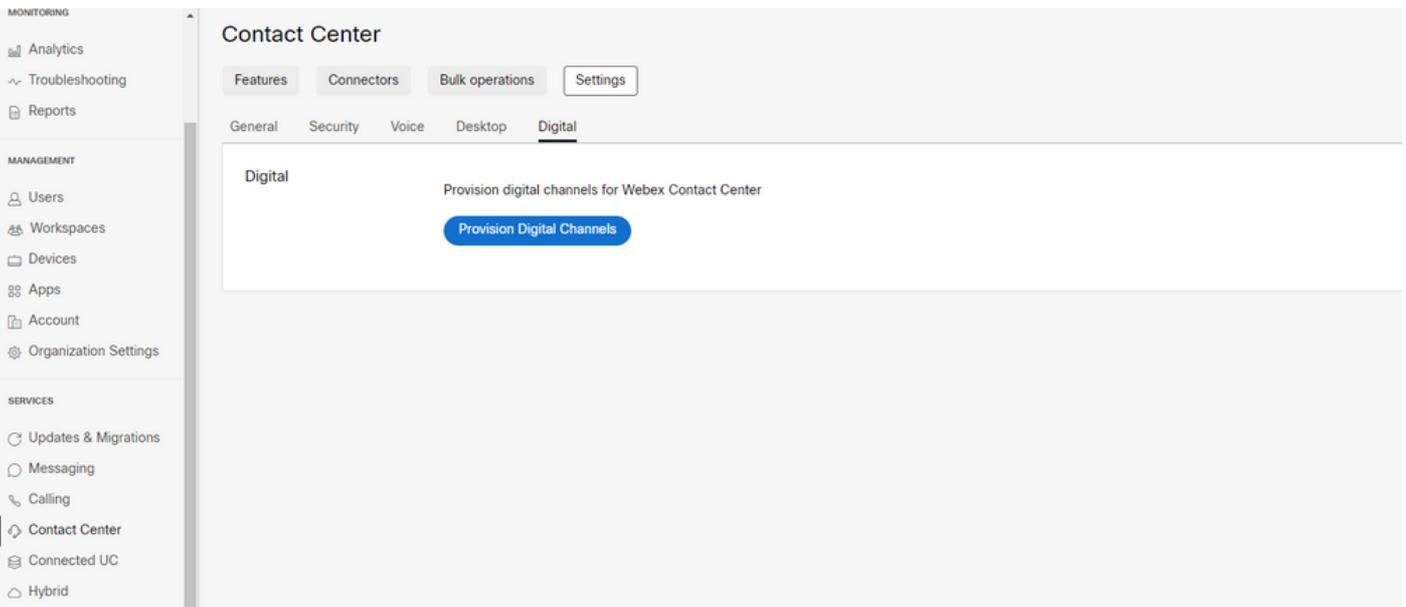
- WxCC 2.0
- Webex Connect(공식 IMI)

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

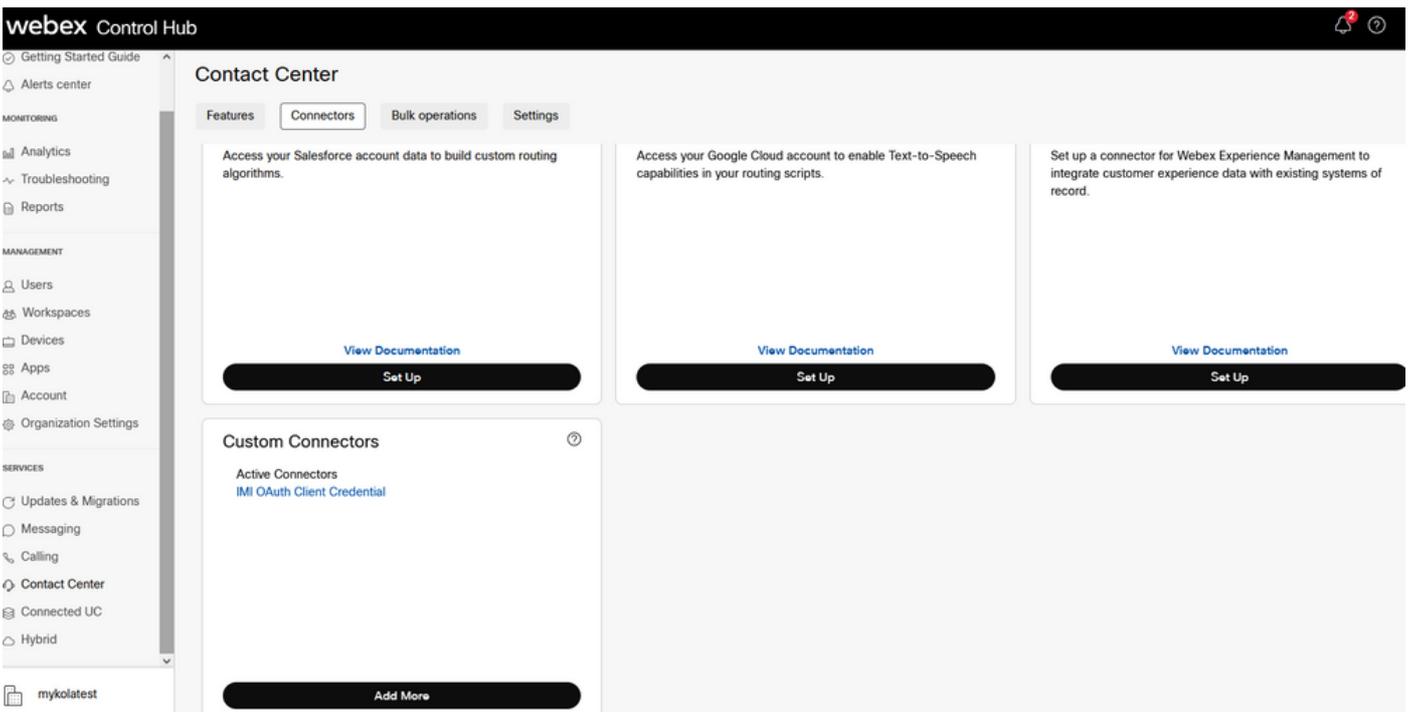
구성

1단계. 디지털 채널 제공

탐색 **Control Hub > Contact Center > Digital** 및 을 선택하고 **Provision Digital Channels**.



커넥터가 프로비저닝되면 **Custom Connectors** 카드.



인증 세부 정보를 보려면 커넥터를 엽니다.

< IMI OAuth Client Credential

Credentials

Name *
IMI OAuth Client Credential

Resource Domain *
https://api-us-site-1.

Client ID
e585196 >c6ab433

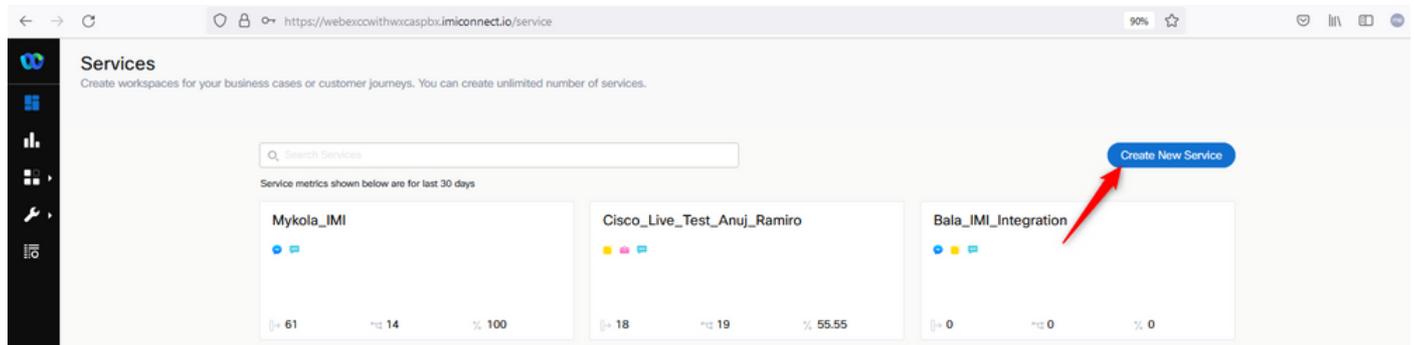
Client Secret
/UayJsGtw >CbzyOjWSbjE9o=

Scope

Token URL
https://api-us-site-1.imiengage.io/api/v1/oauth/token

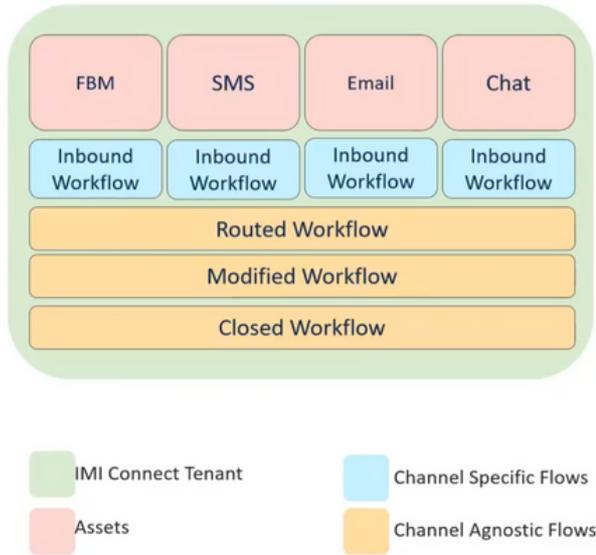
2단계. Webex Connect 포털에서 서비스를 생성합니다.

아직 테넌트에 대해 생성된 서비스가 없거나 모든 통합을 다른 사용자와 분리하려면 새 서비스를 생성하십시오.



3단계. 핵심 TaskFlow 다운로드

테넌트는 Core Task Flows 등 Routed, Modified, 및 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.

다운로드 Core Workflows from Github: [Webex Connect Flows](#).

main - webexcc-digital-channels / Webex Connect Flows / v2.1 /

gunnam23 Pushed the changes to Handled the plain test mode 2b7721d on May 10 History

File	Description	Time
Email Inbound Flow.workflow.zip	Pushed the changes to Handled the plain test mode	2 months ago
Facebook Inbound Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
Live Chat Close Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
Live Chat Inbound Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
SMS Inbound Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
Task Close Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
Task Modified Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
Task Routed Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago
WAB Inbound Flow.workflow.zip	Pushed the individual zip for flow templates	3 months ago

에서 별도의 서비스를 생성하는 것이 좋습니다. Webex Connect 이러한 플로우를 포탈하고 호스팅합니다.

Services - Core Task Flows

Click to edit service description. E.g., "This service is for appointment reminders".

Dashboard Flows Rules API Settings

Flow Builder

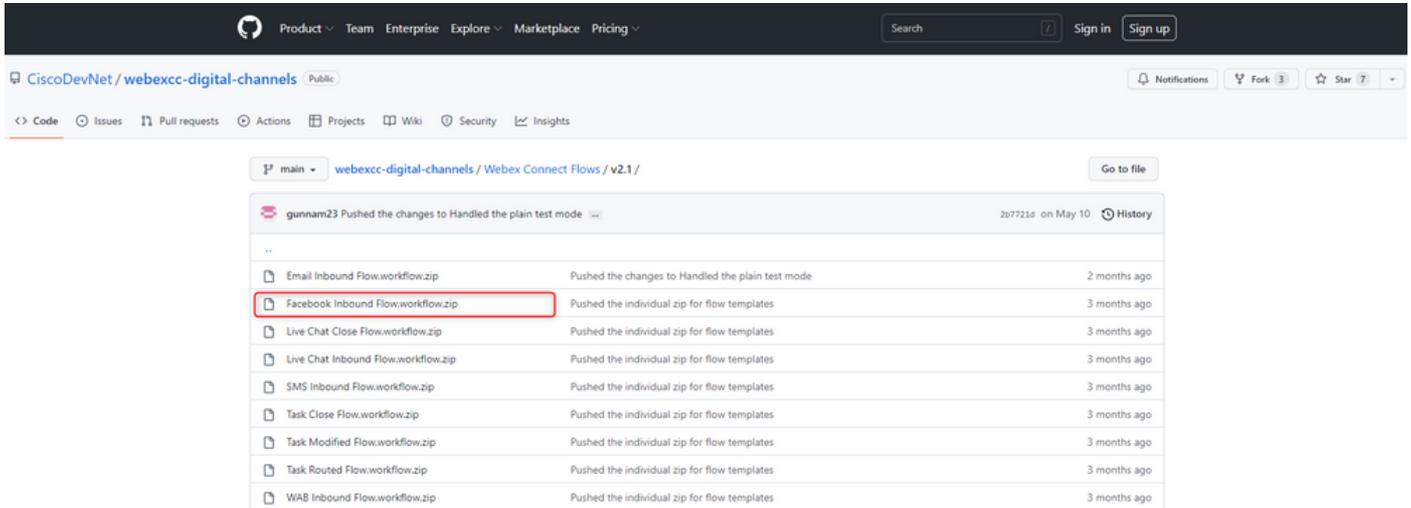
Flow execution data shown below is for last 30 days

Trigger	Flow	Status	State	Executions	Actions
	Close_Flow Flow Id:14579	Live	Enabled	166	
	Modified_Flow Flow Id:14578	Live	Enabled	1	
	Routed_Flow Flow Id:14577	Live	Enabled	163	

4단계. Facebook용 GitHub에서 사전 구성된 플로우를 다운로드합니다.

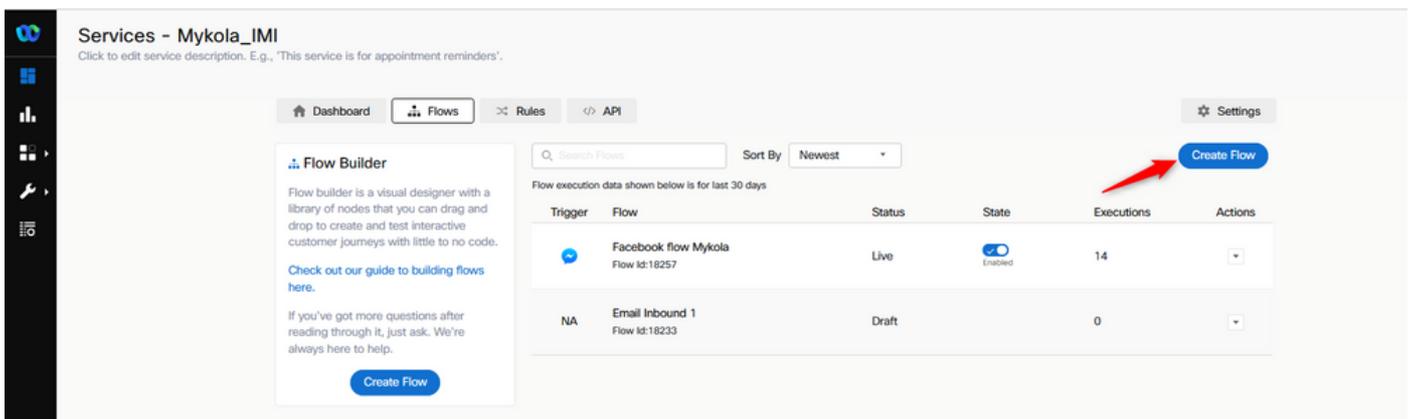
처음부터 플로우를 생성할 필요는 없습니다. 사용할 수 있는 사전 구성된 플로우가 있습니다. Webex [Connect Flows로 이동합니다.](#)

Facebook 통합을 위한 흐름을 다운로드하십시오.

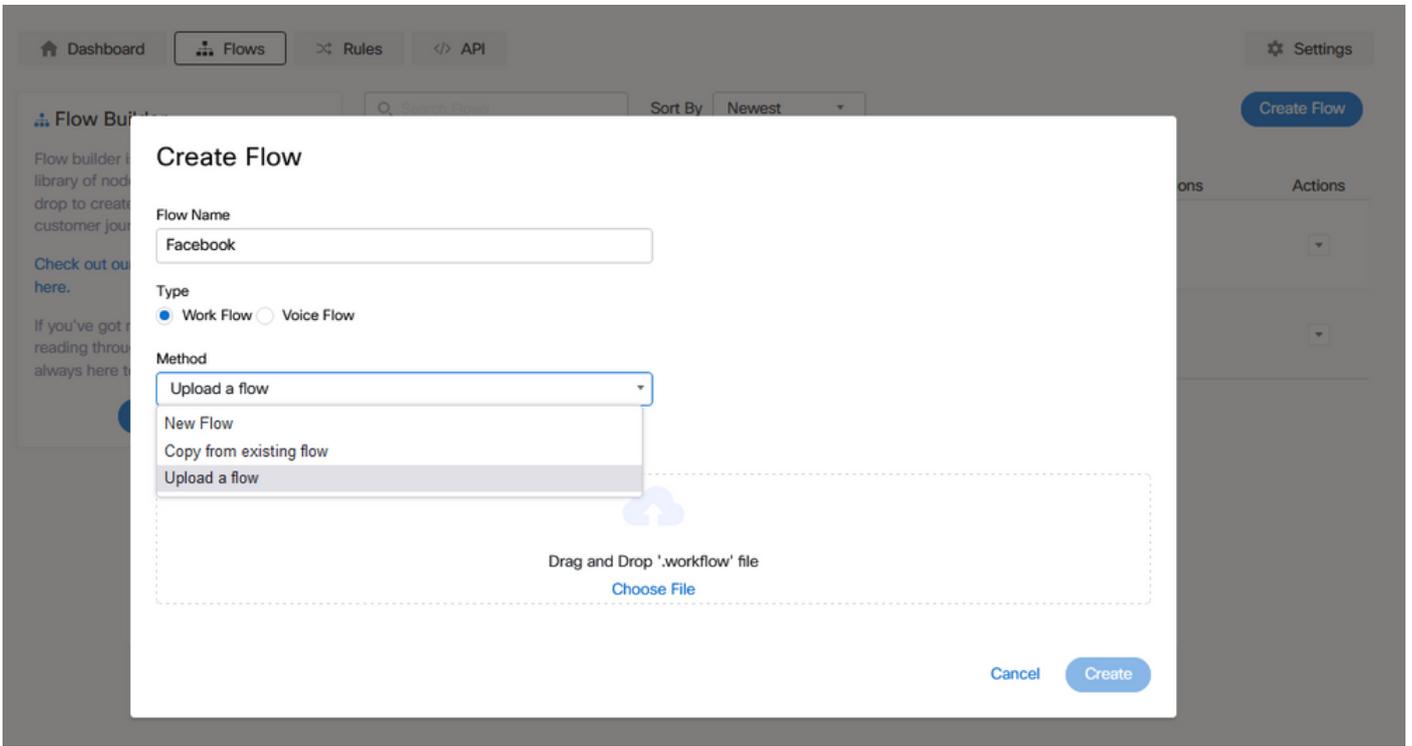


PC에 플로우가 있으면 **Flows** 아래 **Services**.

클릭 **Create Flow**.

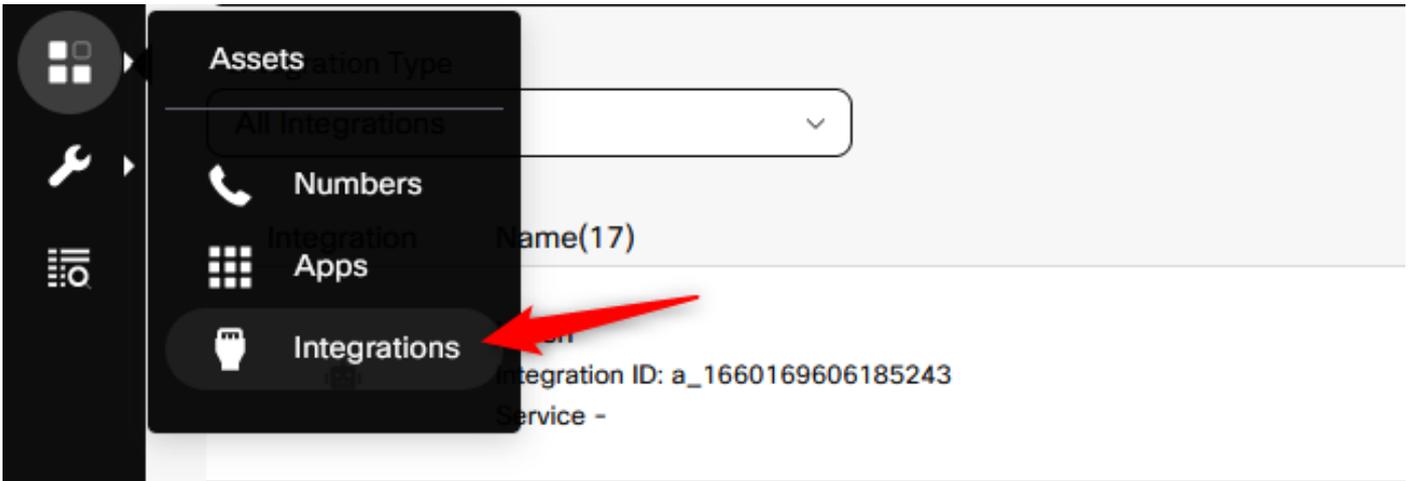


서비스에 업로드하기 위해 사전 구성된 플로우를 끌어서 놓습니다.



5단계. Authorization을 설정합니다.

탐색 Assets 클릭하여 Integrations.



아래의 권한 부여 구성 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](#)

권한 부여 구성 및 비밀 키 생성 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]

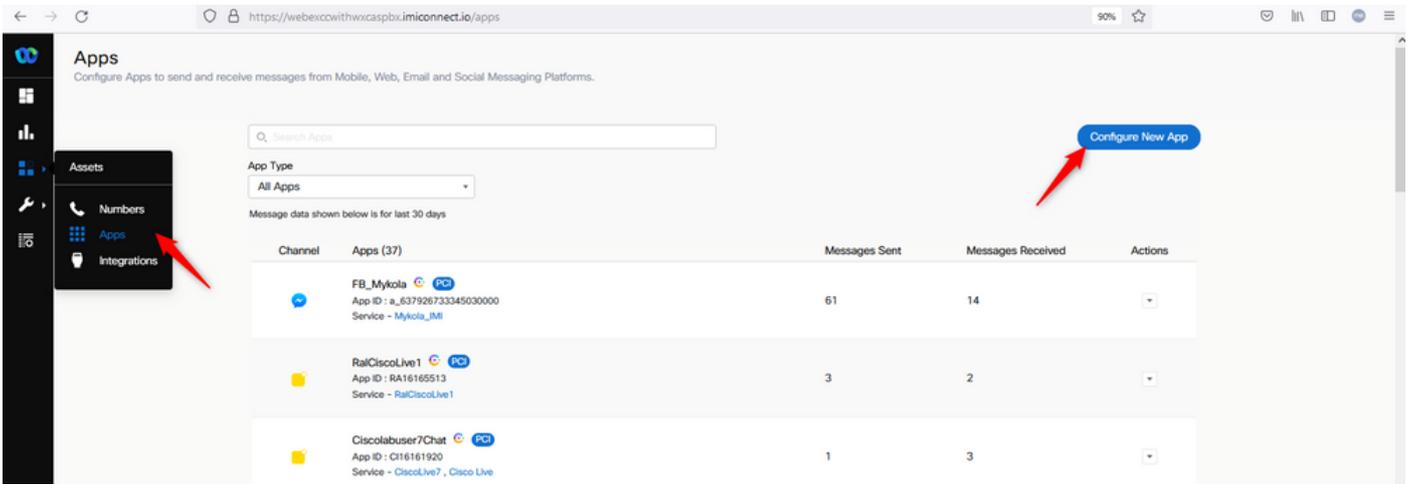
Nodes

Node

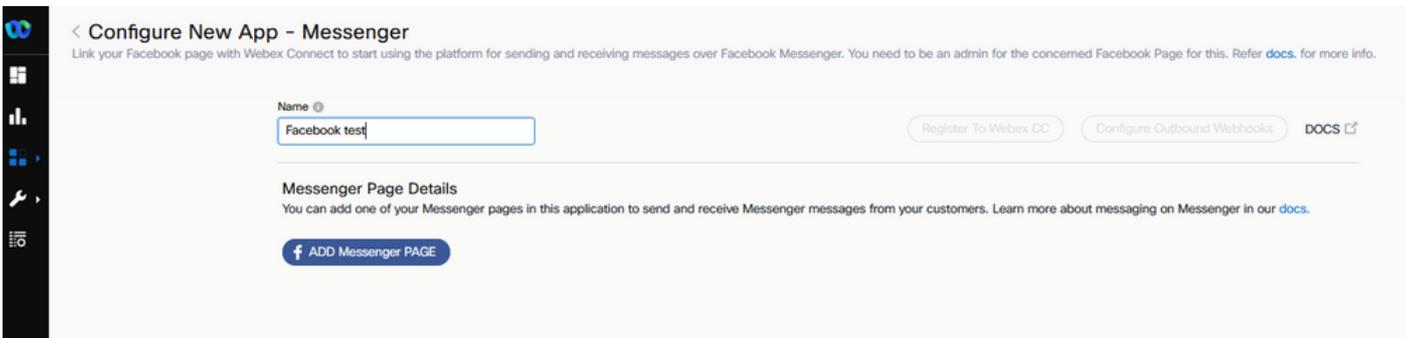
[Add Authorization](#)

6단계. Webex Connect 포털에서 Facebook 앱을 만듭니다.

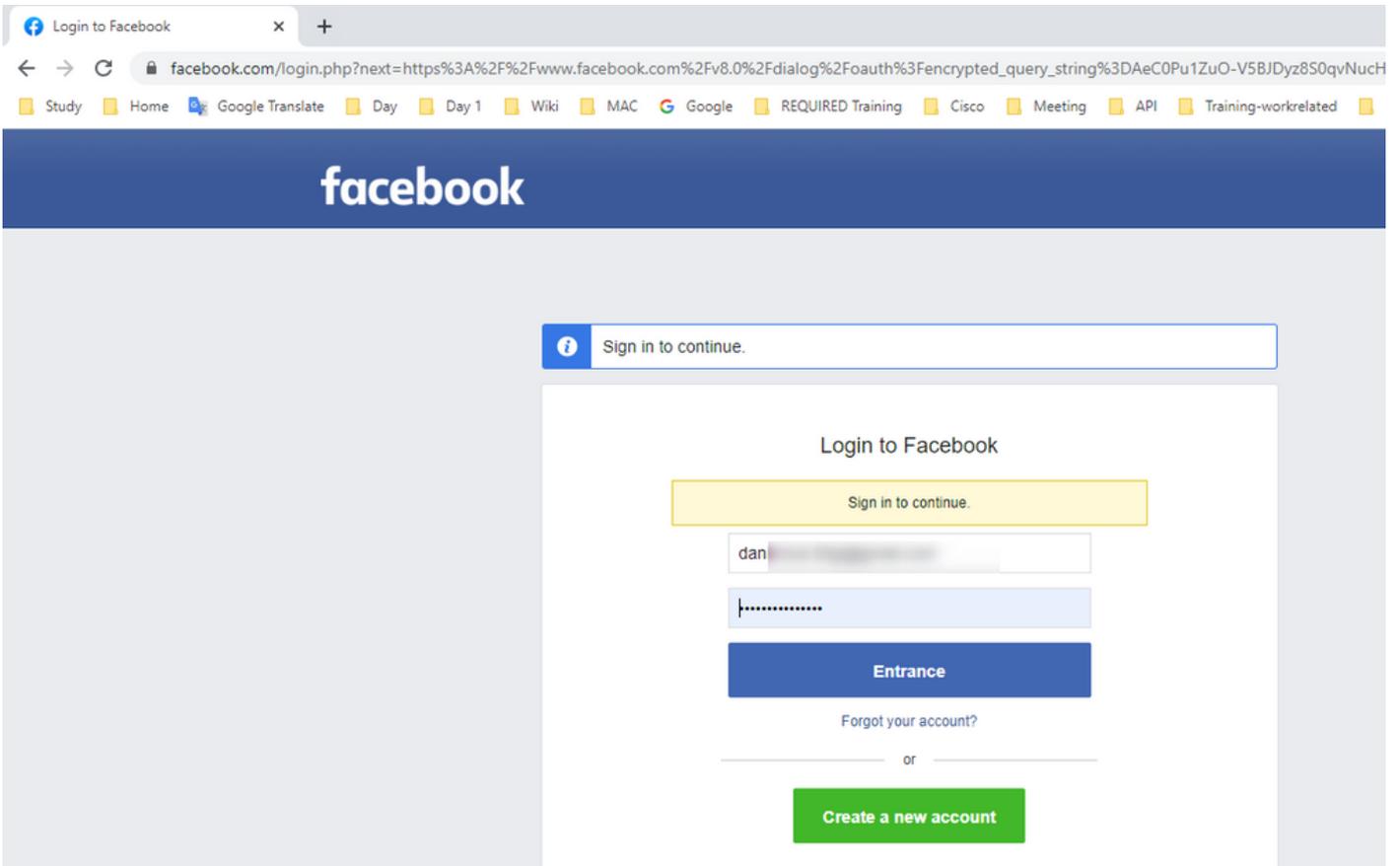
앱 Webex Connect 포털은 기본적으로 엔트리 포인트입니다. 만들기 New App, 탐색 Assets 클릭하여 Configure New App.



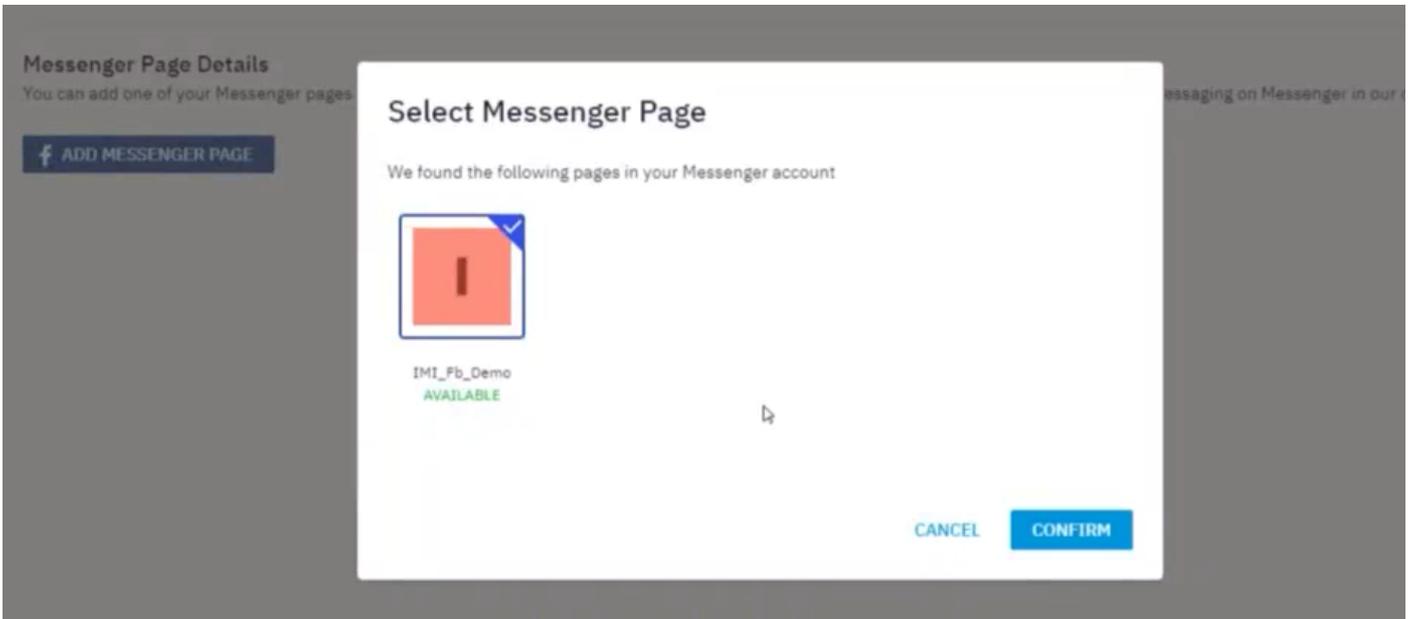
앱에 이름을 지정하고 Add Messenger Page.



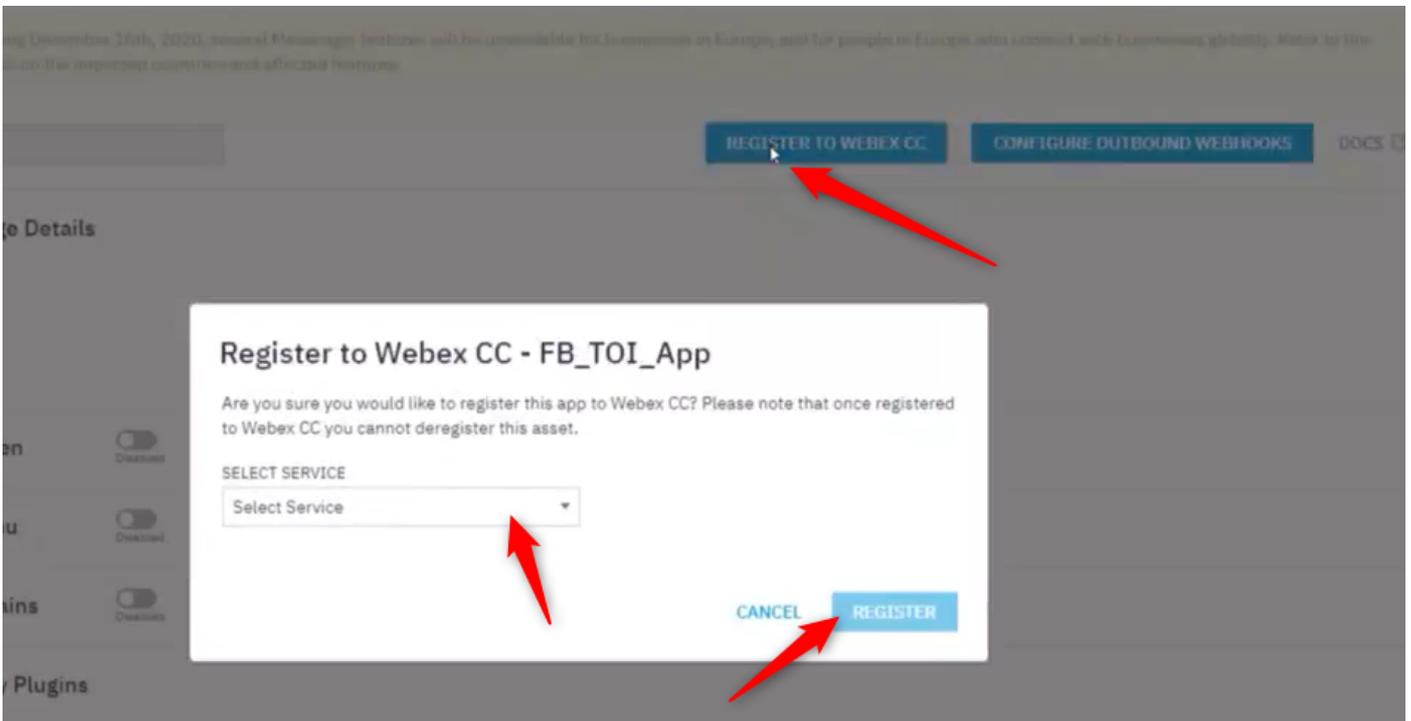
앱은 특정 Facebook 페이지에 매핑될 수 있습니다. 앱을 열려 있는 Facebook 페이지에 매핑하려면 Facebook 자격 증명을 입력하세요.



이 통합에 사용할 오픈 소스 페이지를 선택합니다.

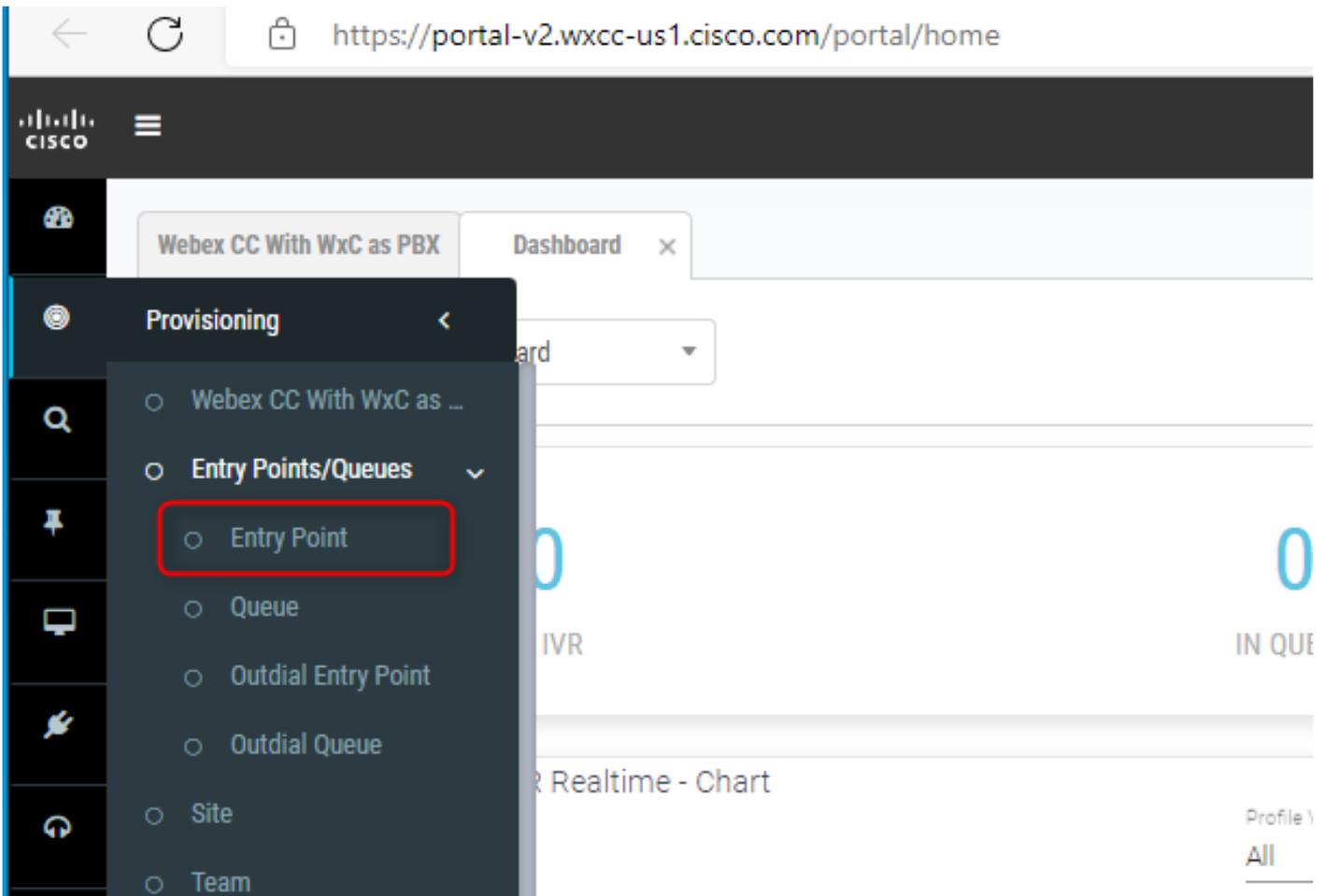


Facebook 페이지를 Webex cc Firepower Threat Defense에서 Webex Contact Center 관리 포털



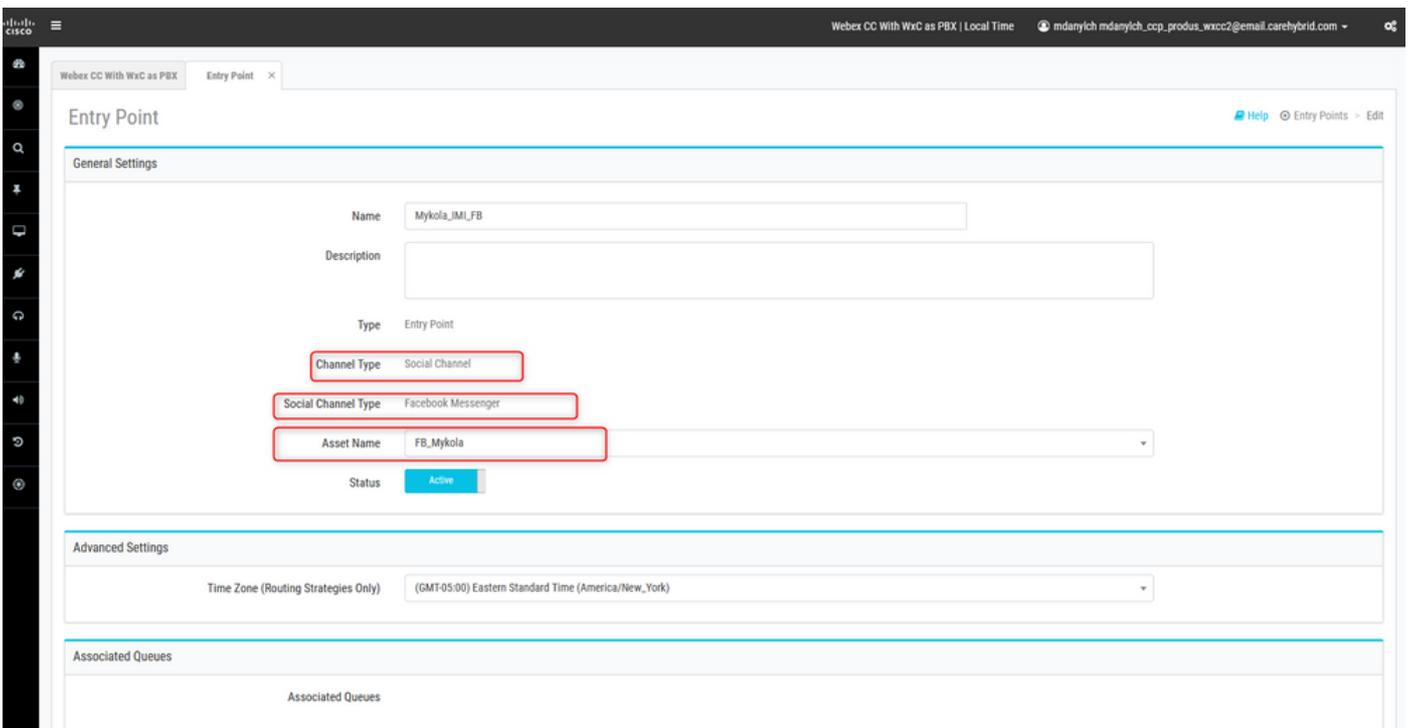
7단계. Webex Contact Center 관리 포털에서 진입점 및 대기열을 만듭니다.

On Webex Contact Center 포털, 탐색 Provisioning > Entry Point.



다음으로 진입점 만들기 Channel Type - Social Channel, Social Channel Type - Facebook Messenger 및 Asset Name.

진입점에 대한 공정순서 전략을 생성할 필요는 없습니다.



대기열 생성 Channel Type - Social Channel.

Queue Routing Type 가능함 Longest Available Agent 또는 Best Available Agent.

목록에 팀을 추가합니다.

The screenshot shows three sections of a configuration page:

- 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 table for Conversation Distribution Groups:

Group1		
Teams		
Team Name	Site Name	Team Type
Team_HQ	WashingtonDC_HQ	Agent Based
- Advanced Settings:** Maximum Time in Queue: 3600 seconds, Time Zone (Routing Strategies Only): Default (Tenant Time Zone).

8단계. Webex Connect 흐름에서 전역 변수를 구성합니다.

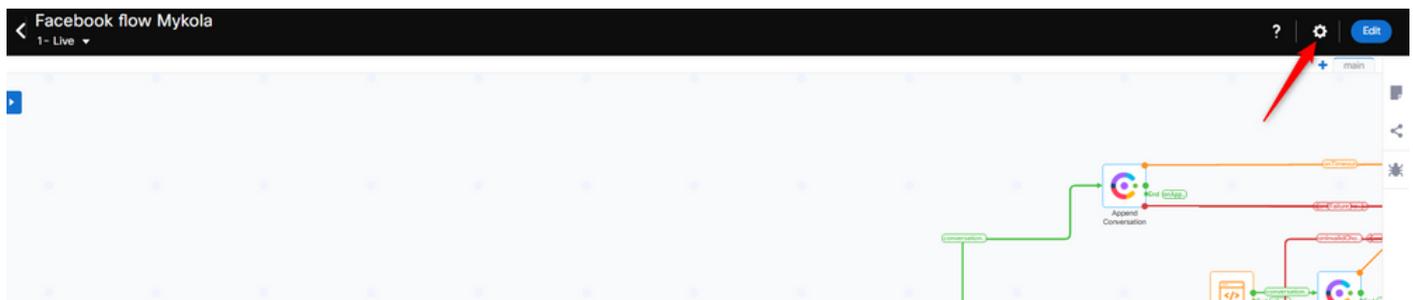
이전에 포털에 업로드한 Facebook 흐름을 엽니다.

The screenshot shows the 'Services - Mykola_IMI' dashboard. In the 'Flows' section, a table lists the following flow:

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

A red arrow points to the 'Facebook flow Mykola' entry.

Settings(설정)를 클릭합니다.



Custom Variables 필드 아래에서 Global Variables를 정의합니다.

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 및 appid는 이전에 만든 앱에서 찾을 수 있습니다. 열기 Assets 앱을 선택합니다.

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	

앱을 열면 글로벌 변수의 값으로 입력해야 하는 appid 및 pageid를 볼 수 있습니다.

< 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 CC

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

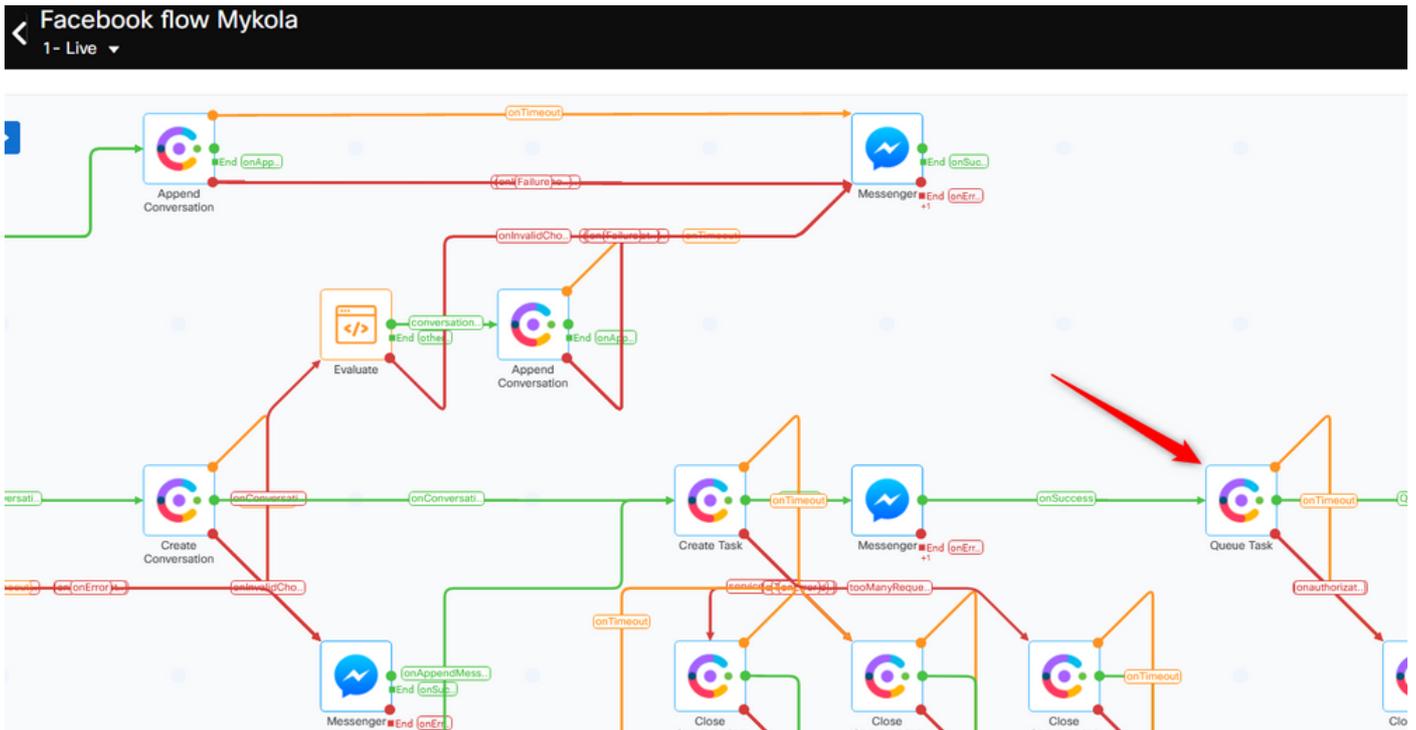
Message us plugin renders a button which when clicked on, redirects the users to the messenger and opens a conversation with your page immediately. You must include the Messenger's JS SDK and the code snippet below to use this plugin on your website.

```
<div class="fb-messengermessageus"
messenger_app_id="1822598121398407"
page_id="104482825663424"
color="blue | white"
size="standard | large | xlarge">
</div>
```

9단계. Webex Contact Center 포털의 대기열을 Webex Connect 포털의 흐름에 할당

합니다.

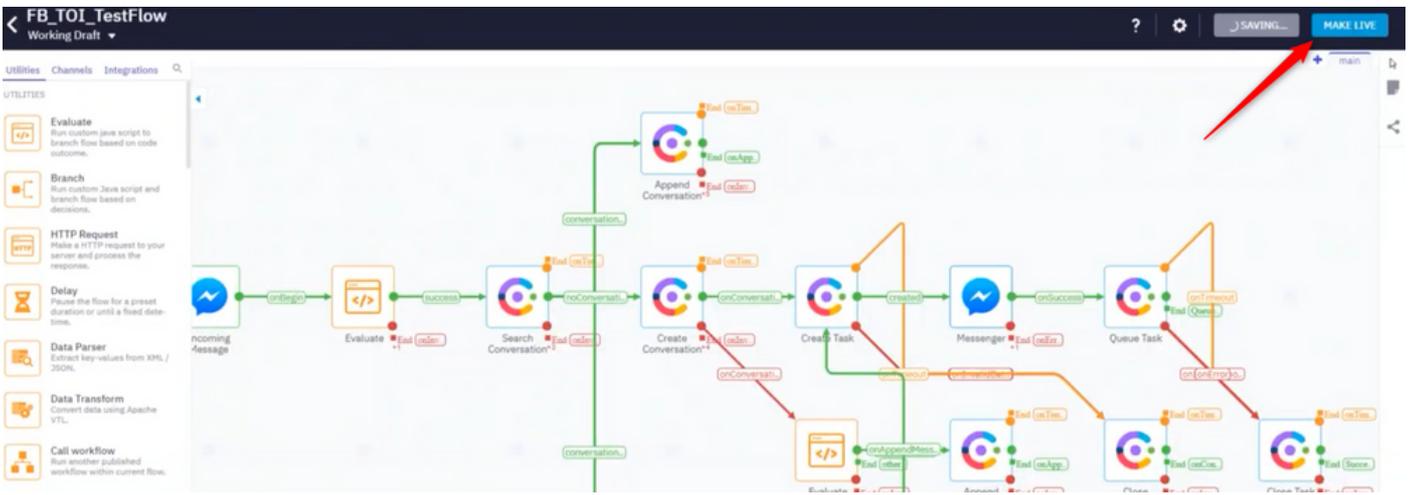
Facebook 플로우에서 Queue Task 차단



설정 Queue Name 앞서 만든 Webex Contact Center 포털

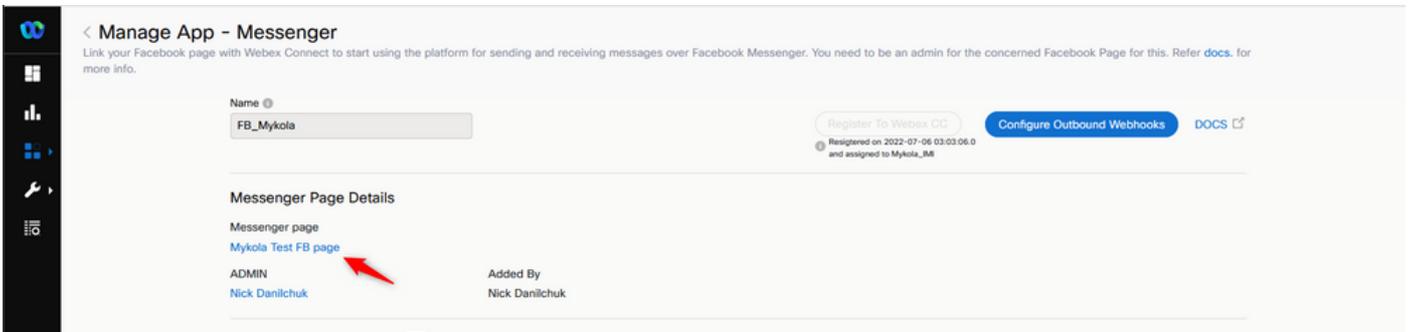
The screenshot shows the configuration panel for a 'Queue Task' node. The 'Queue Name' field is highlighted with a red box and contains the value 'Mykola-IMI-FB-Q'. Other configuration options include 'Method Name' (Queue task), 'NODE RUNTIME AUTHORIZATION' (WxCCTacRootConnect), 'Task ID' (\$fid), 'Conversation ID' \$(conversationId), 'Media Type' (Social), and 'MEDIA CHANNEL' (Facebook Messenger). The 'Queue routing Type' is set to 'Longest available agent'. On the right side, there is a list of 'Input Variables' including 'Custom Variables', 'Start', 'Evaluate', 'Messenger', 'Search Conversation', 'Create Conversation', 'Re-open Conversation', 'Append Conversation', and 'Create Task'.

플로우가 구성되면 Make Live 흐름을 통해 작업을 수용할 수 있습니다.

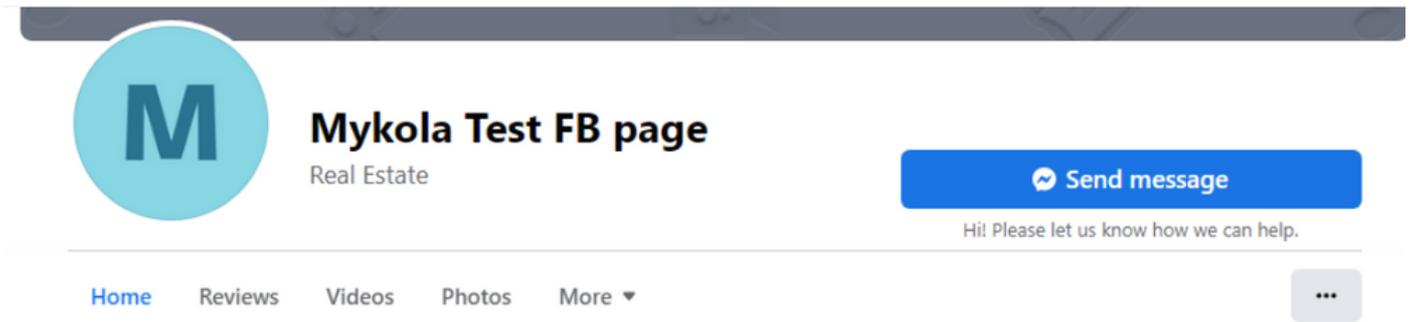


10단계. Facebook 메시지 흐름 기능을 확인합니다.

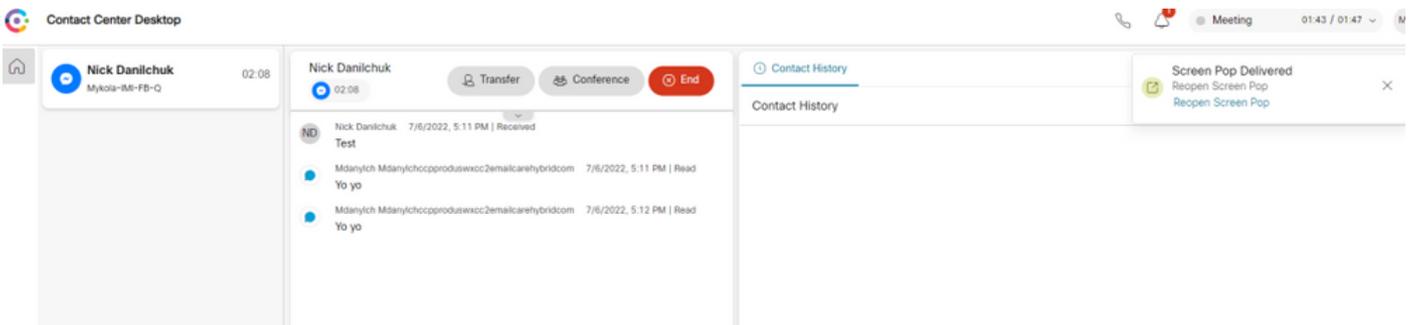
생성된 Facebook 페이지에서 메시지를 보내려면 **Assets Messenger** 페이지를 클릭하여



Facebook에 로그인한 후 이 Facebook 페이지에서 메시지를 보낼 수 있습니다



에이전트는 Agent Desktop에서 메시지를 수신할 수 있습니다.



이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.