使用Facebook配置Webex Connect

目錄

簡介

本文介紹使用Facebook配置Webex Connect的步驟。

作者：Mykola Danylchuk，思科TAC工程師

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex客服中心(WxCC)2.0
- 已配置Facebook流的Webex Connect門戶
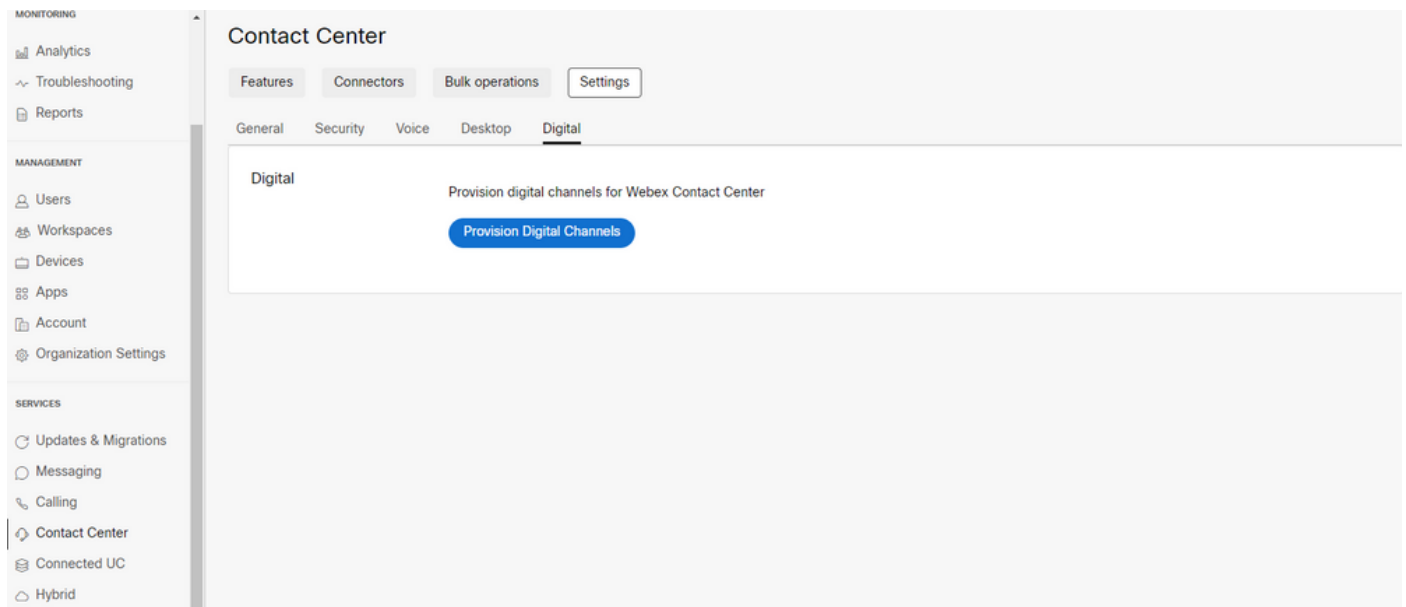
採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- WxCC 2.0
- Webex Connect（正式名稱為IMI）

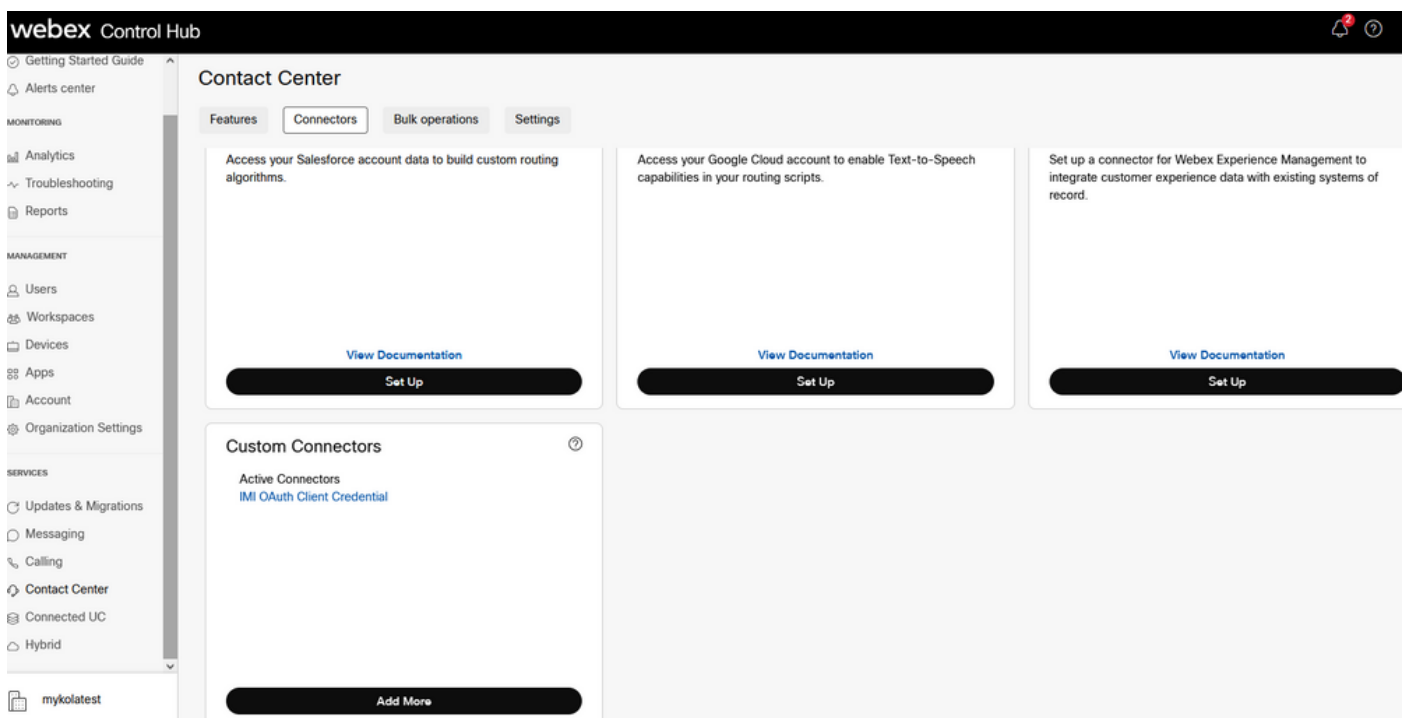本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

步驟1.布建數位通道。

導航至 **Control Hub > Contact Center > Digital**，然後選擇 **Provision Digital Channels.**

在設定聯結器後，您可以看到 **Custom Connectors** 卡。
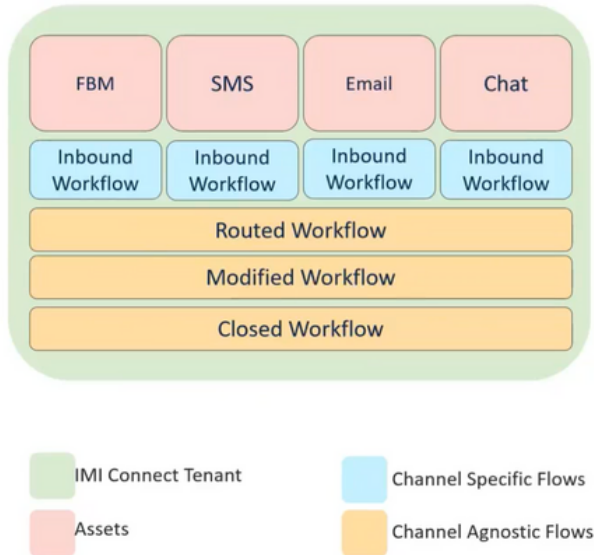

開啟聯結器以檢視身份驗證詳細資訊。

步驟2.在Webex Connect門戶中建立服務。

如果您仍然沒有為租戶建立任何服務，或者希望將您的所有整合與其他使用者分開，請建立一個新服務。
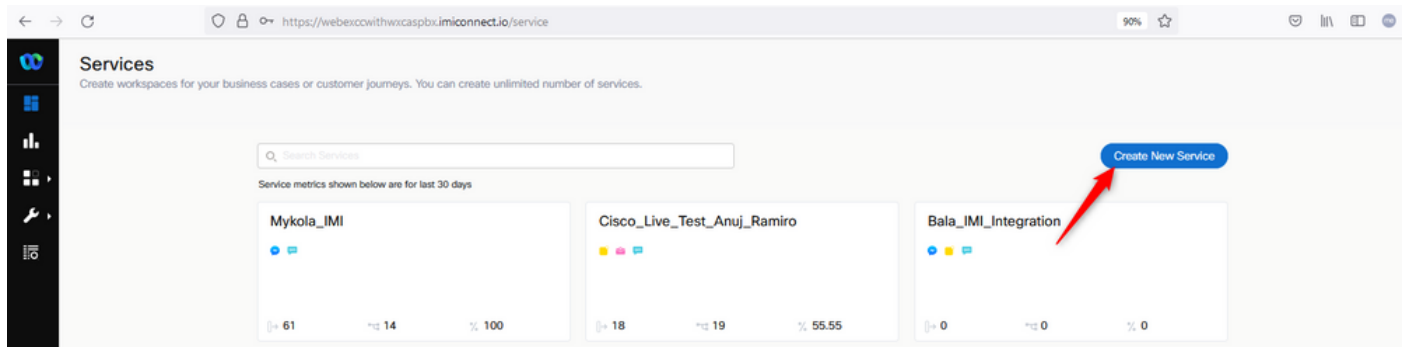
步驟3.下載核心任務流。

必須使用 Core Task Flows例如 Routed, Modified, 和 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.

下載 **Core Workflows** 來自**Github**:Webex Connect Flows。

建議在中建立單獨的服務 **Webex Connect** 門戶並託管這些流量。

步驟4.從GitHub for Facebook下載預配置的流。

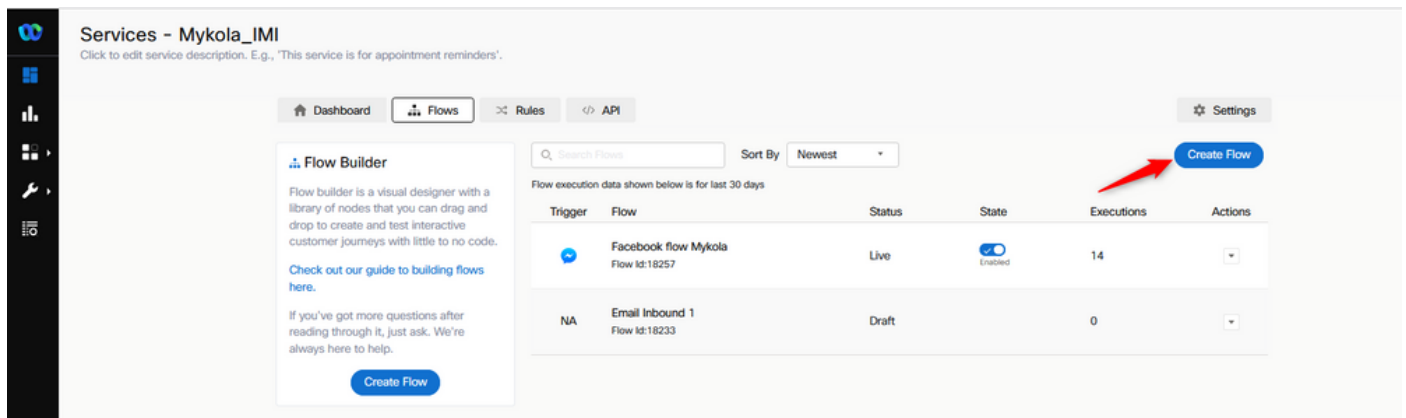您不必從頭開始建立流。有一些預配置的流可以使用。導覽至Webex Connect Flows。
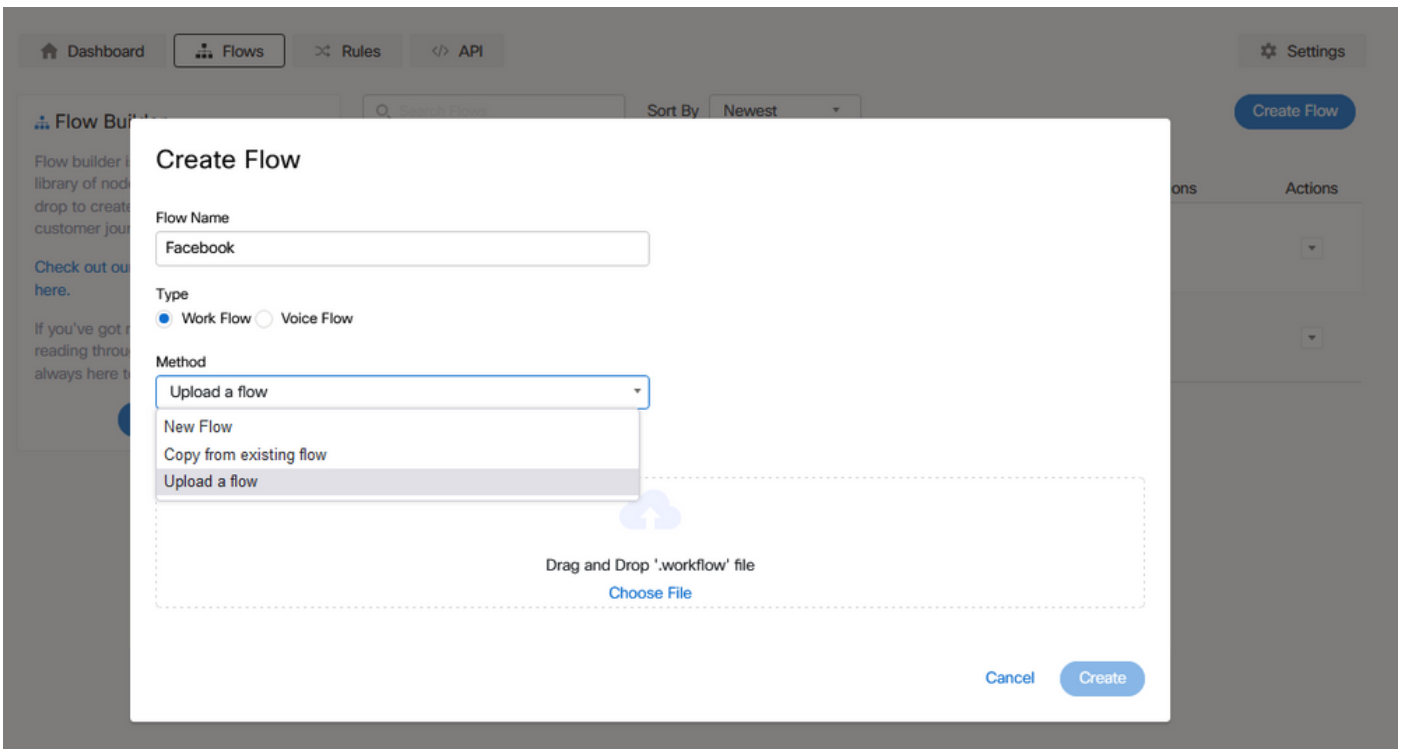
下載用於Facebook整合的流程。
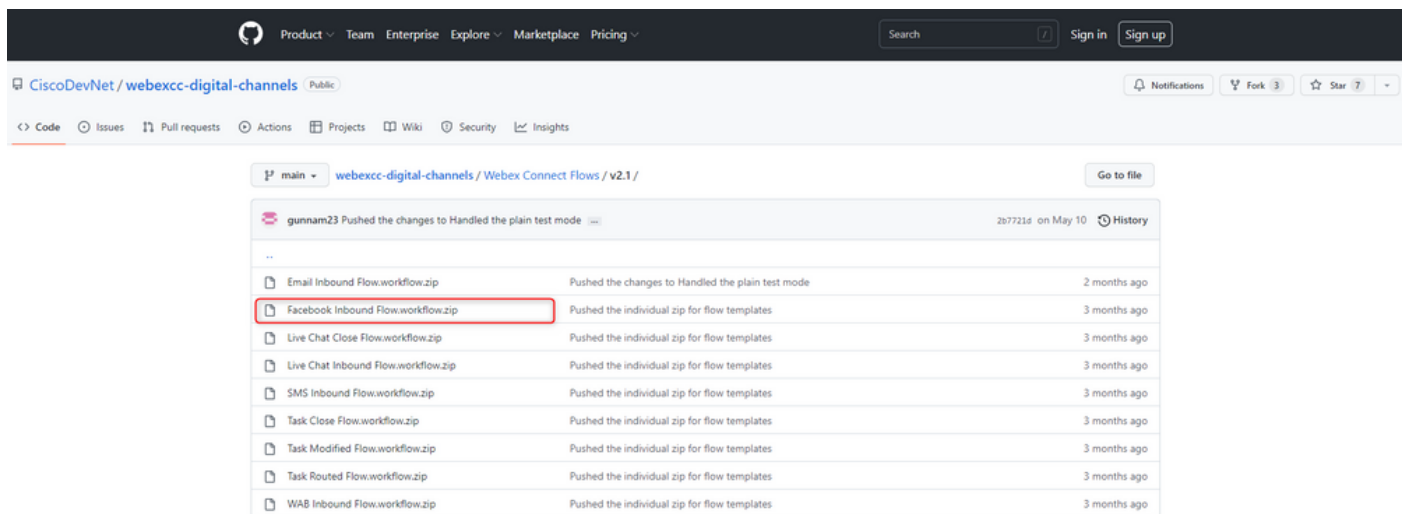
當您的PC上有流量時，請將其上傳到 **Flows** 在 **Services**.

按一下 **Create Flow**.

拖放預配置的流，以便將其上傳到服務。

步驟5.設定授權。

導航至 **Assests** 然後點選 **Integrations**.

配置授權 **Webex CC Engage integration**.
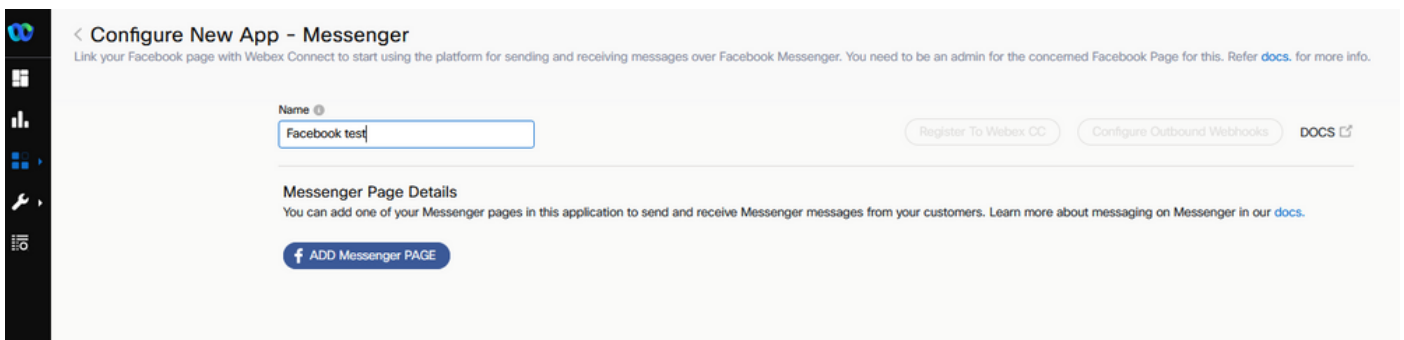
在中配置授權並生成金鑰 **Webex CC Task integration**.

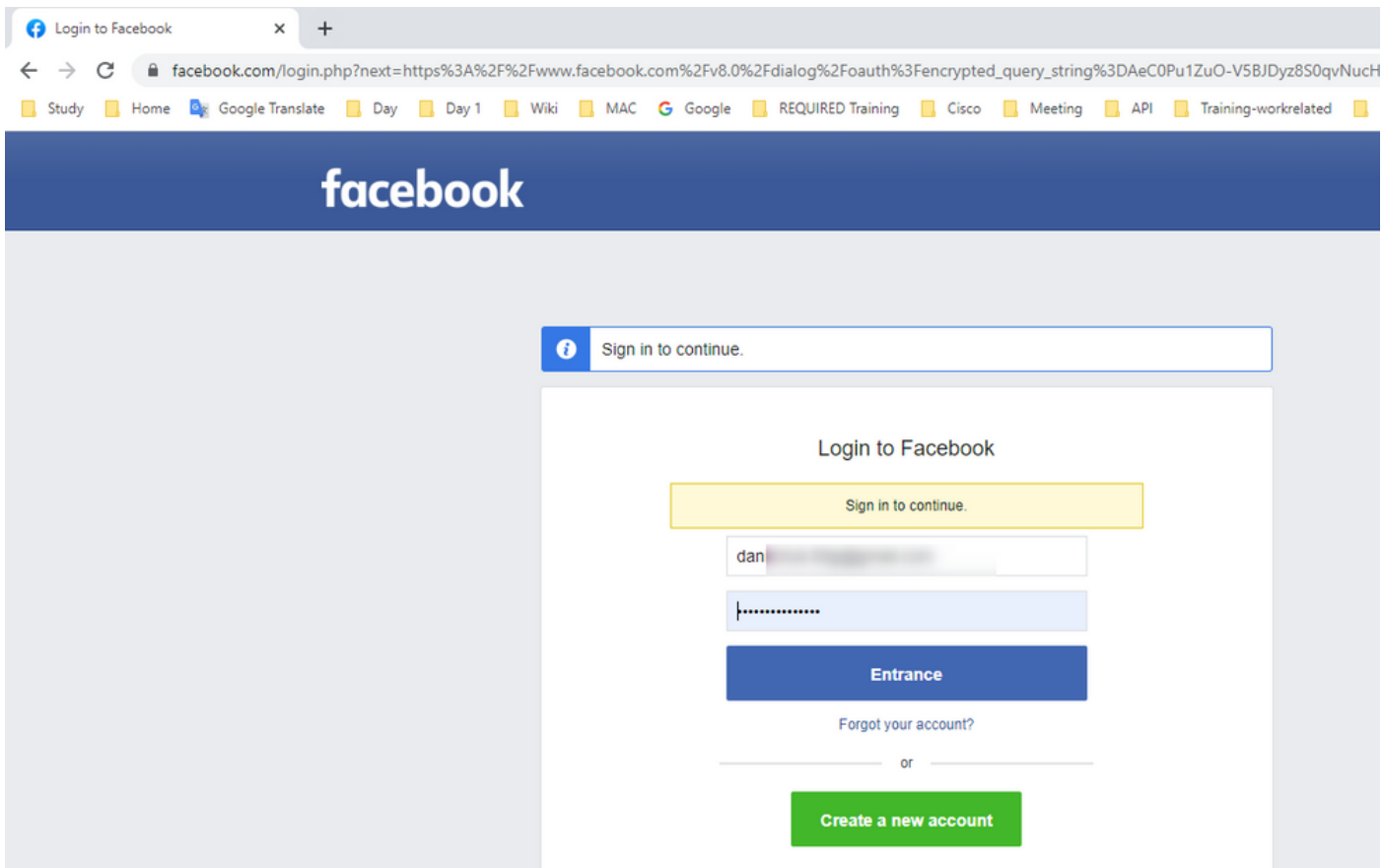## 步驟6.在Webex Connect門戶上建立Facebook應用。

上的應用 **Webex Connect** 門戶基本上是入口點。為了建立 **New App**，導航至 **Assets** 然後點選 **Configure New App**.
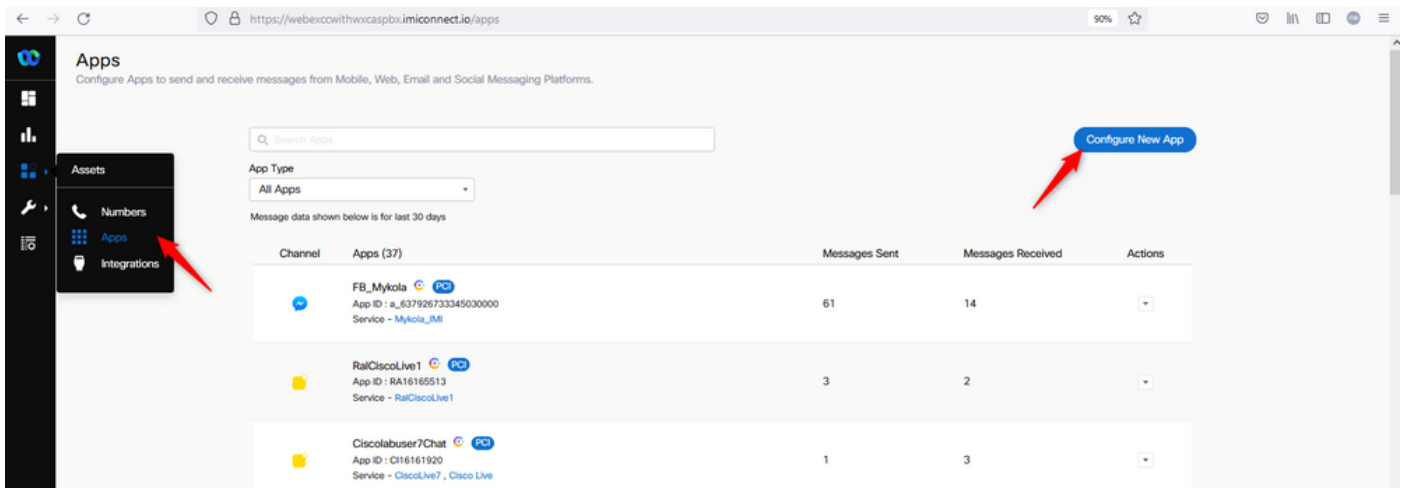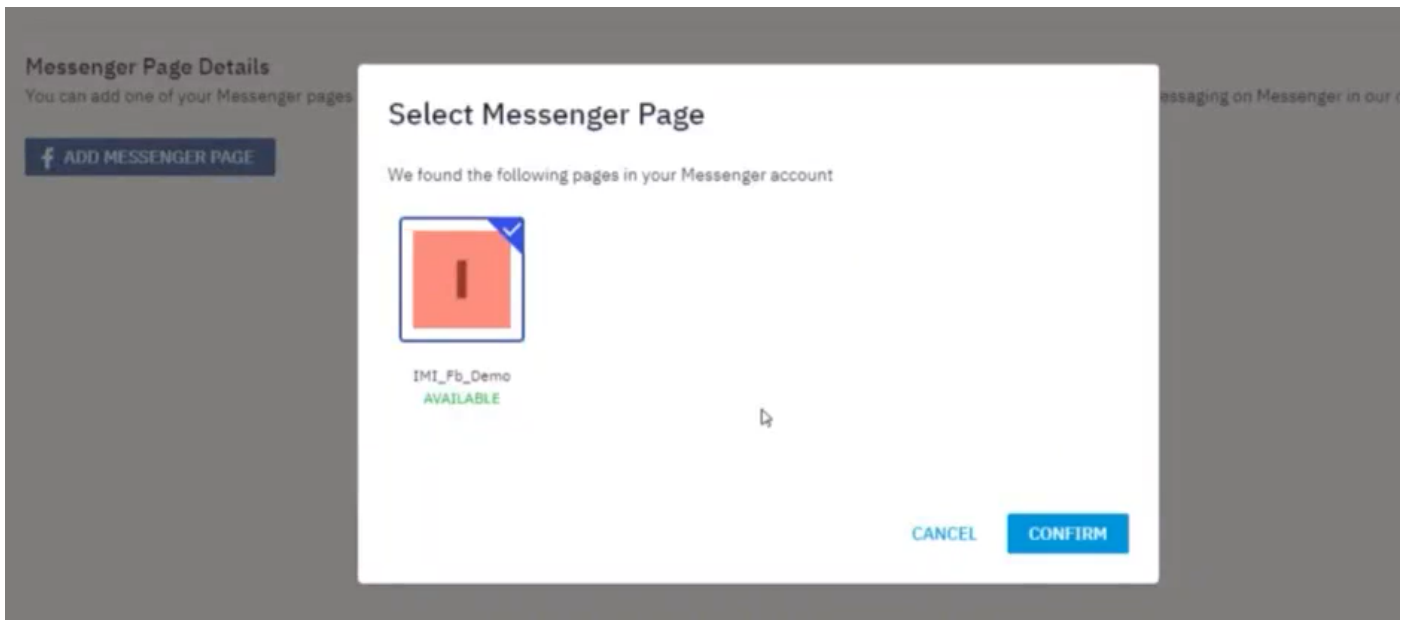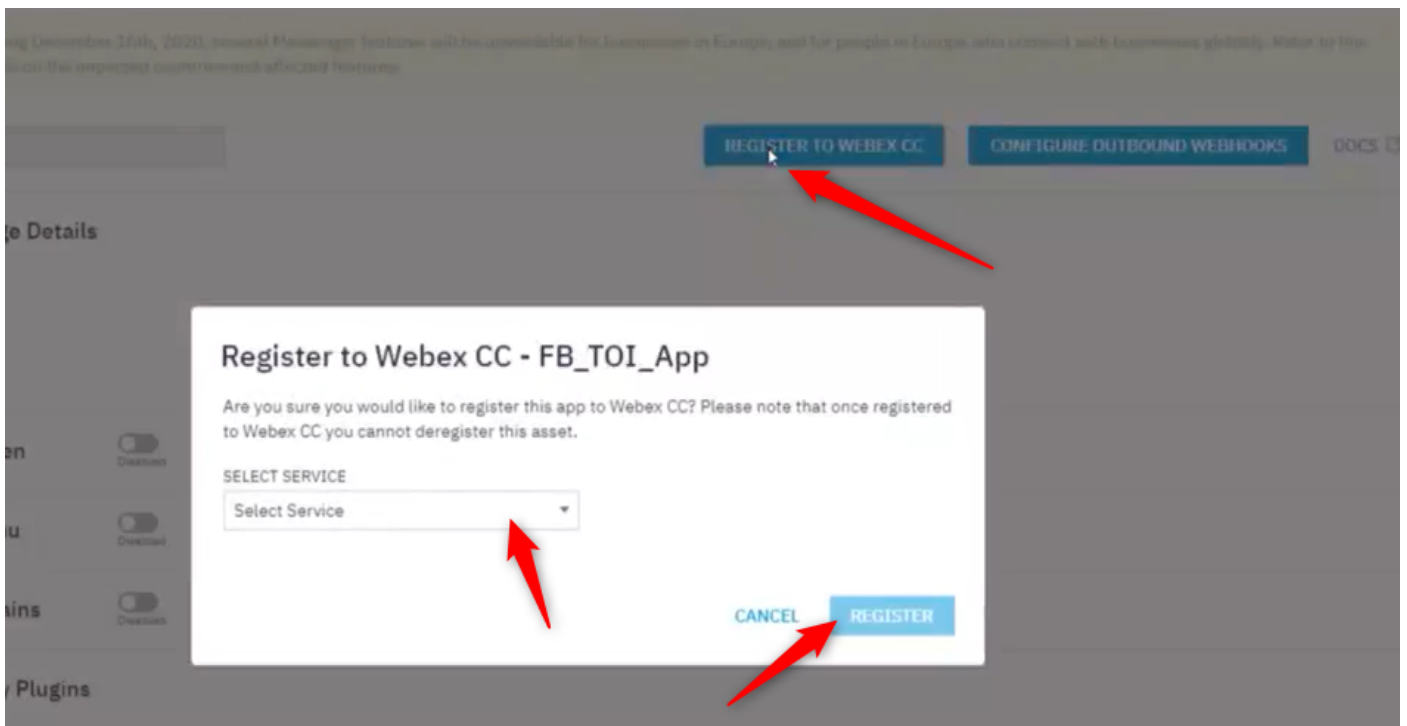
為您的應用提供名稱和 **Add Messenger Page.**

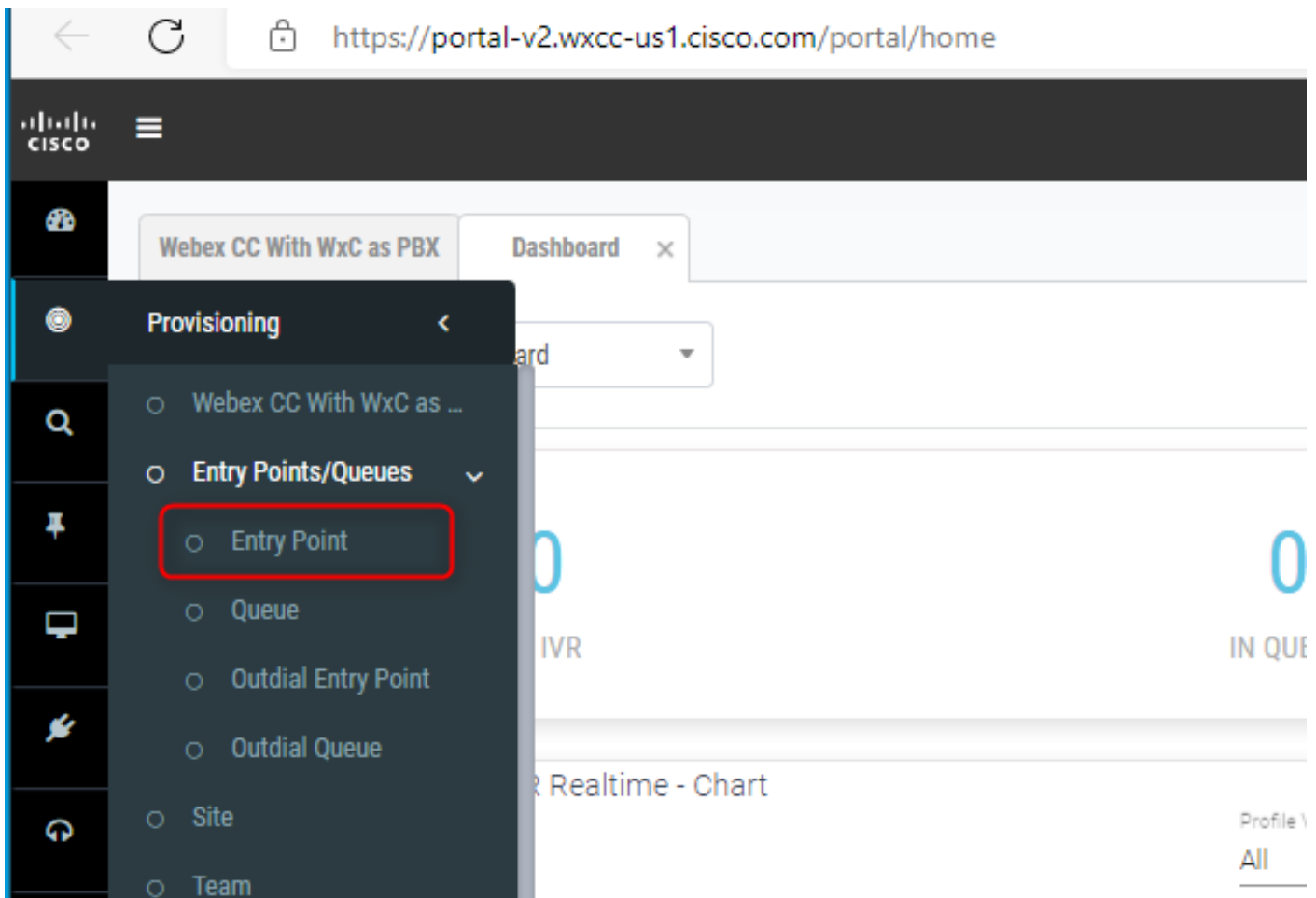該應用可以對映到特定的Facebook頁面。輸入Facebook憑據以將應用對映到開啟的Facebook頁面。

選擇要用於此整合的開源頁面。
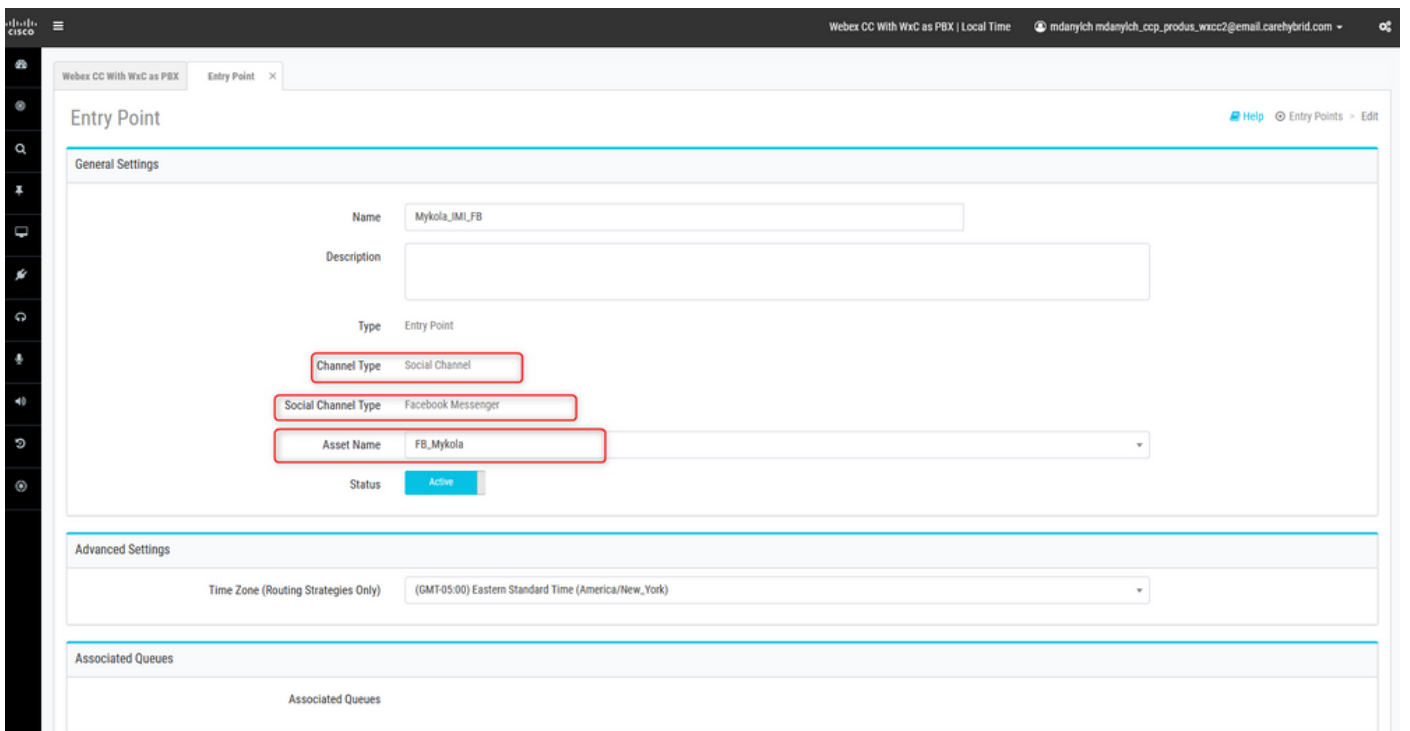
註冊Facebook頁面 **Webex CC** 以便在 **Webex Contact Center** 管理員門戶。

步驟7.在Webex客服中心管理門戶中建立入口點和隊列。

於 **Webex Contact Center** 門戶，導航至 **Provisioning > Entry Point**.

建立入口點 **Channel Type - Social Channel, Social Channel Type - Facebook Messanger** 和 **Asset Name**.

您不必為入口點建立任何路由策略。

建立隊列 **Channel Type - Social Channel.**

Queue Routing Type 可能是 **Longest Available Agent** 或 **Best Available Agent**.

將團隊新增到清單。

步驟8.在Webex Connect流中配置全域性變數。

開啟之前上載到門戶的Facebook流。

按一下「Settings（設定）」

在自定義變數欄位下定義全域性變數。

在之前建立的應用程式中可找到**FBpageid**和**appid**。開啟 **Assets** 並選擇應用。

開啟應用時，可以看到必須輸入作為全域性變數值的**appid**和**pageid**。

步驟9.將來自Webex客服中心門戶的隊列分配給Webex Connect門戶中的流。

在Facebook流中，查詢 **Queue Task** 封鎖
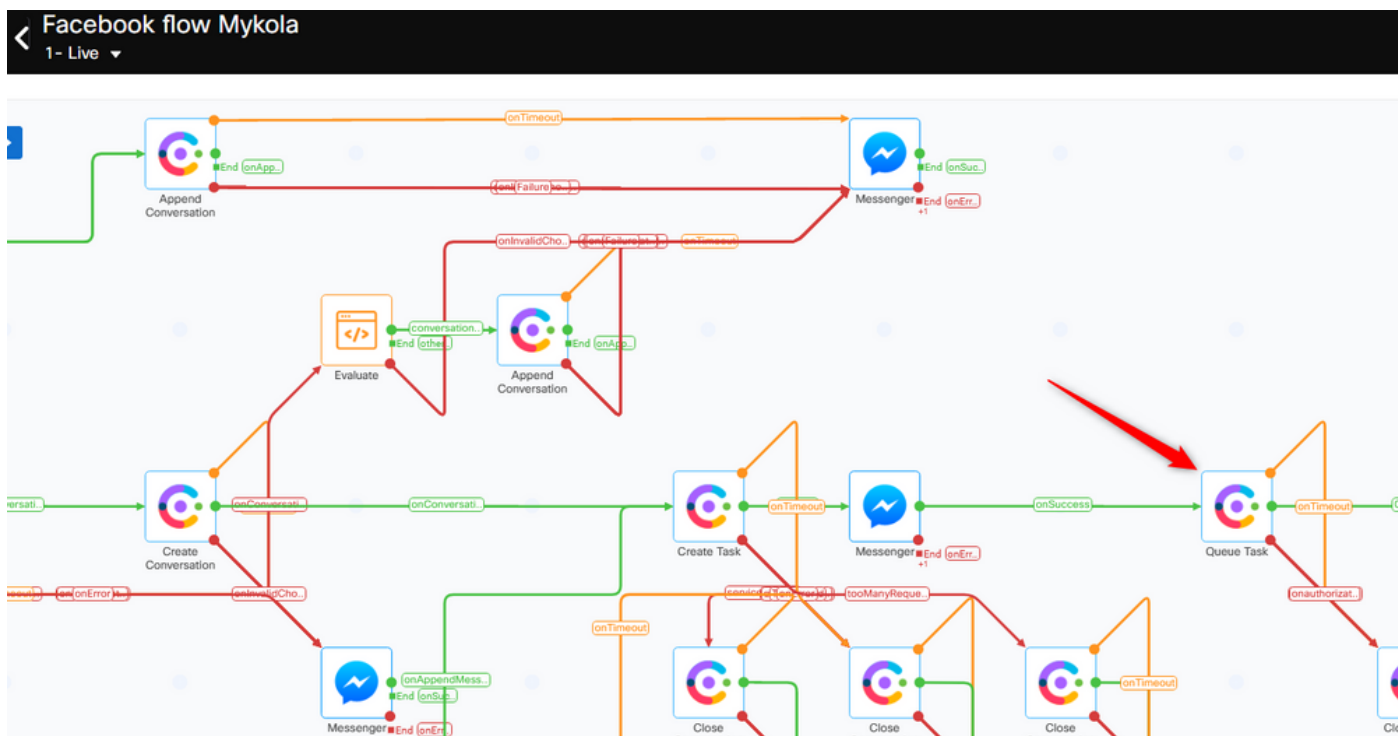
設定 **Queue Name** 您之前在 **Webex Contact Center** 門戶。
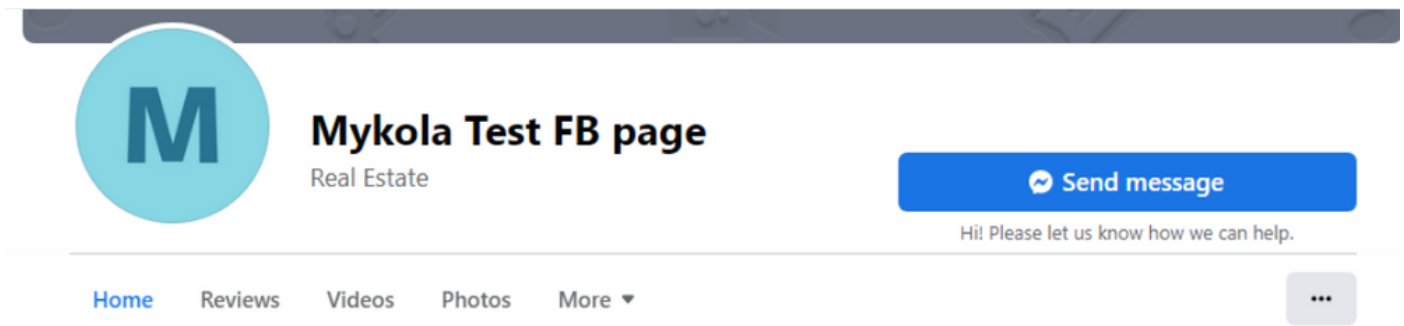

配置流後，按一下 **Make Live** 因此，流程已準備好接受任務。
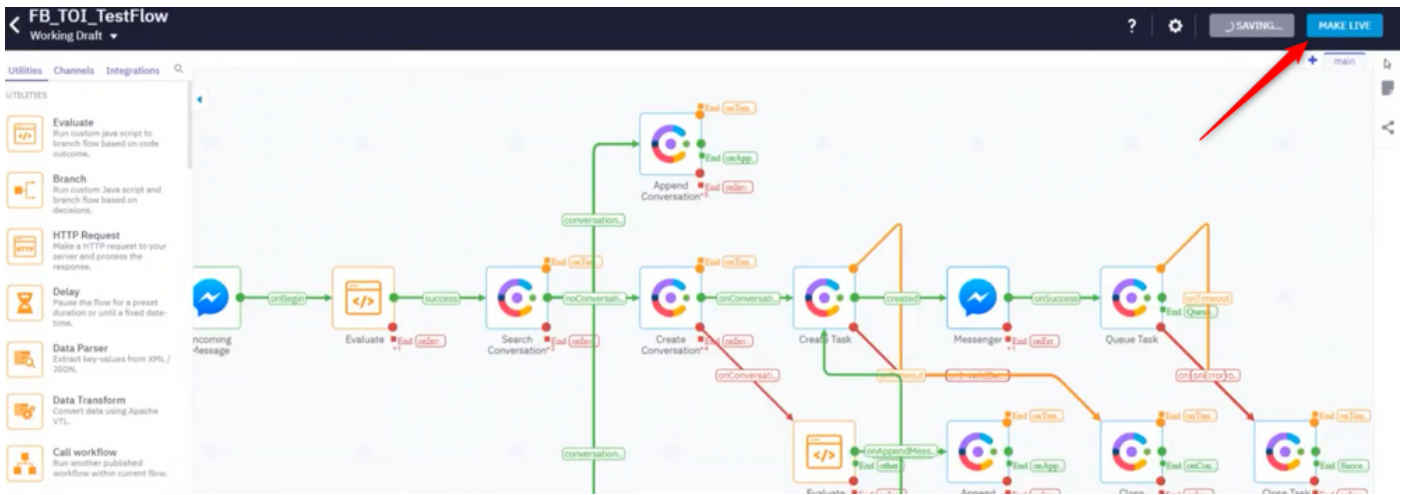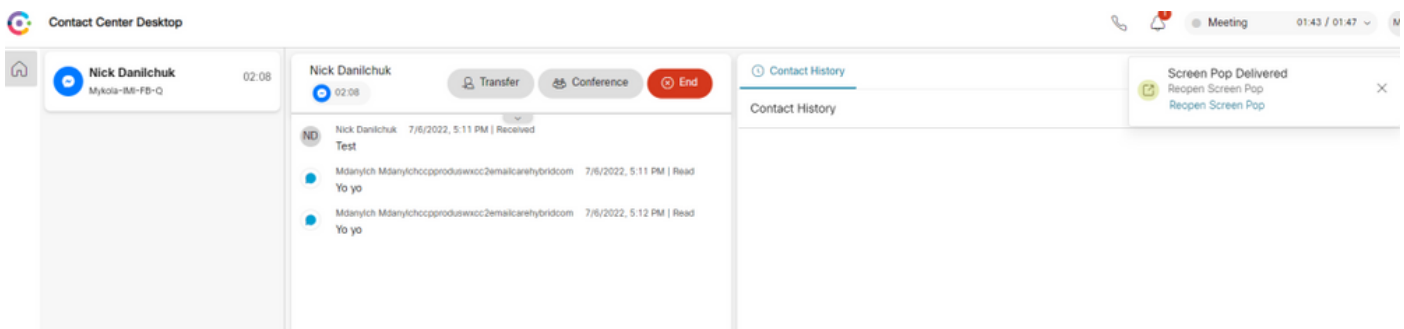
步驟10.檢查Facebook消息流功能。

要從建立的Facebook頁面傳送消息，請導航至 **Assets** 並按一下Messenger頁面
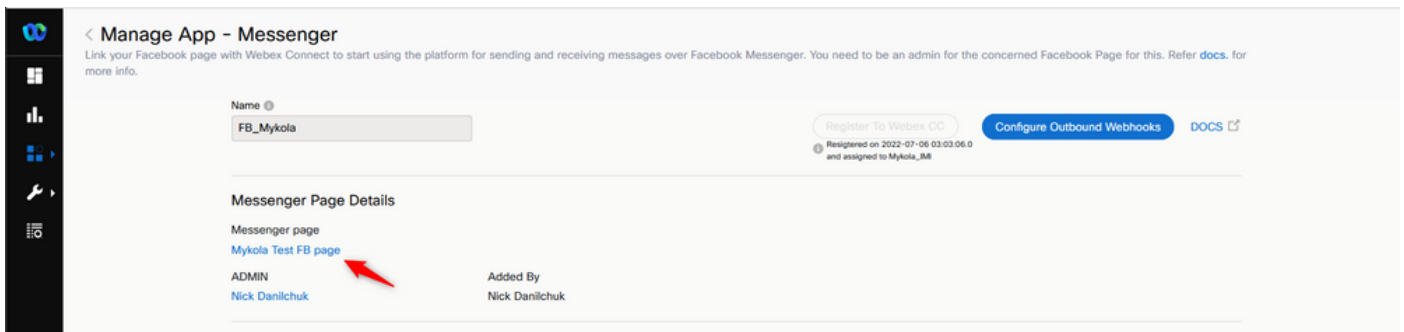
登入您的Facebook後，您可以從此Facebook頁面傳送消息

代理可以在Agent Desktop上接收消息。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。