

Konfigurieren von WebEx Connect mit Facebook

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Schritt 1: Bereitstellung des digitalen Kanals](#)

[Schritt 2: Erstellen eines Service im WebEx Connect-Portal](#)

[Schritt 3: Herunterladen der Kernaufgaben](#)

[Schritt 4: Vorkonfigurierten Flow von GitHub für Facebook herunterladen.](#)

[Schritt 5: Autorisierung einrichten.](#)

[Schritt 6: Erstellen einer Facebook-App auf dem WebEx Connect-Portal](#)

[Schritt 7: Erstellen eines Einstiegspunkts und einer Warteschlange im WebEx Contact Center-Admin-Portal](#)

[Schritt 8: Konfigurieren globaler Variablen im WebEx Connect-Workflow](#)

[Schritt 9: Weisen Sie die Warteschlange vom WebEx Contact Center-Portal dem Fluss im WebEx Connect-Portal zu.](#)

[Schritt 10: Überprüfen Sie die Facebook-Funktion für den Nachrichtenfluss.](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Konfigurieren von WebEx Connect mit Facebook beschrieben.

Beitrag von Mykola Danylchuk, Cisco TAC Engineer

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0
- WebEx Connect-Portal mit konfigurierbarem Facebook-Fluss

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

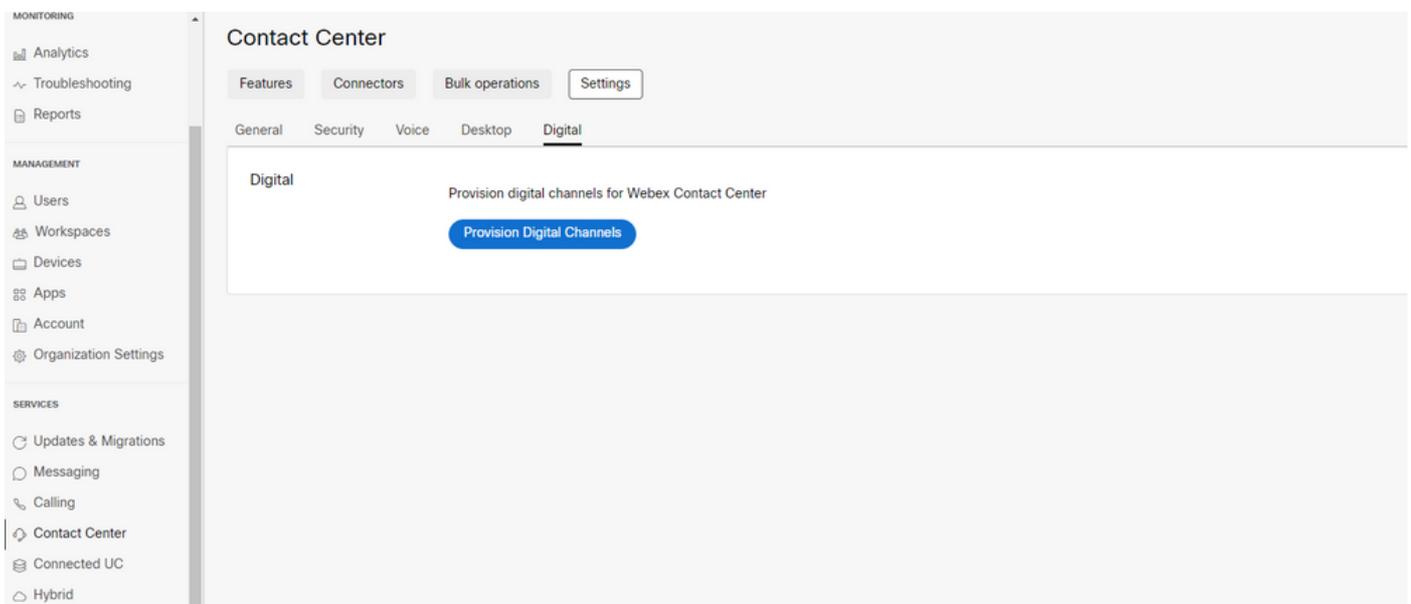
- WxCC 2.0
- WebEx Connect (ehemals IMI)

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

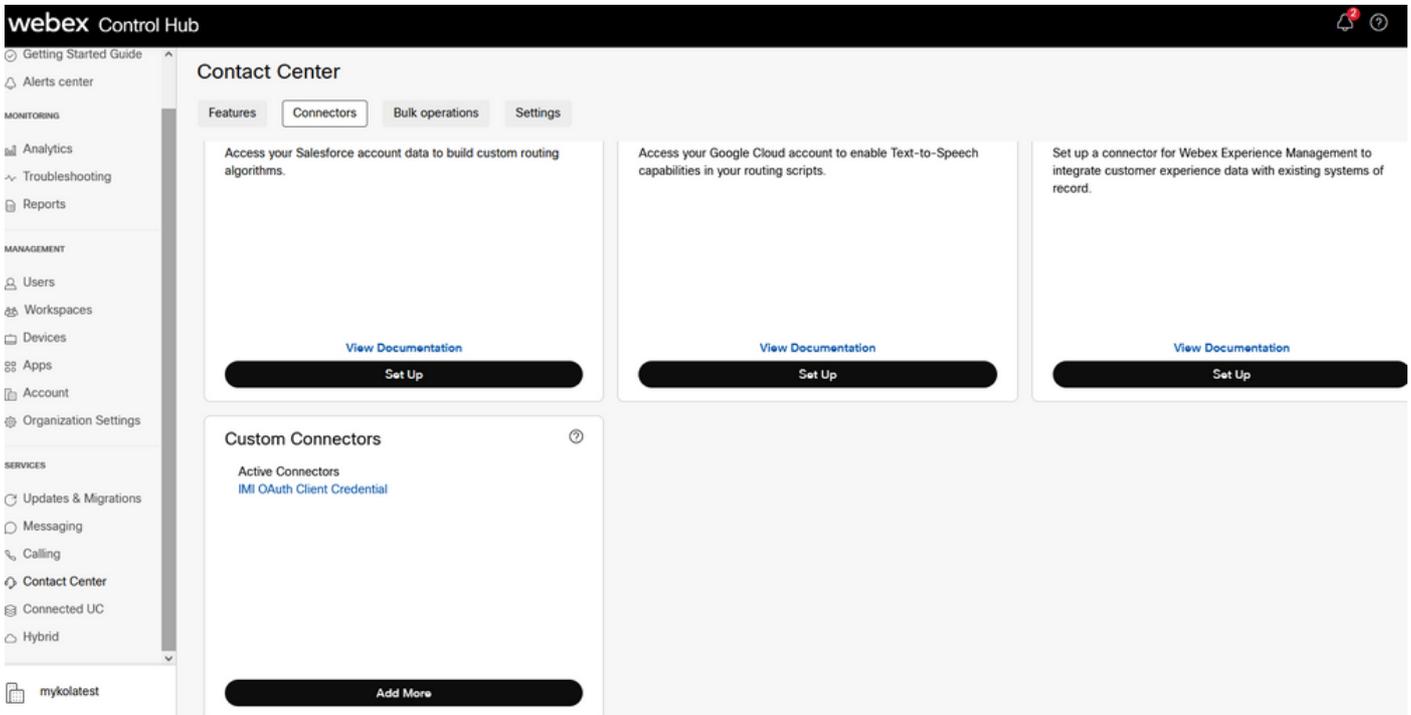
Konfigurieren

Schritt 1: Bereitstellung des digitalen Kanals

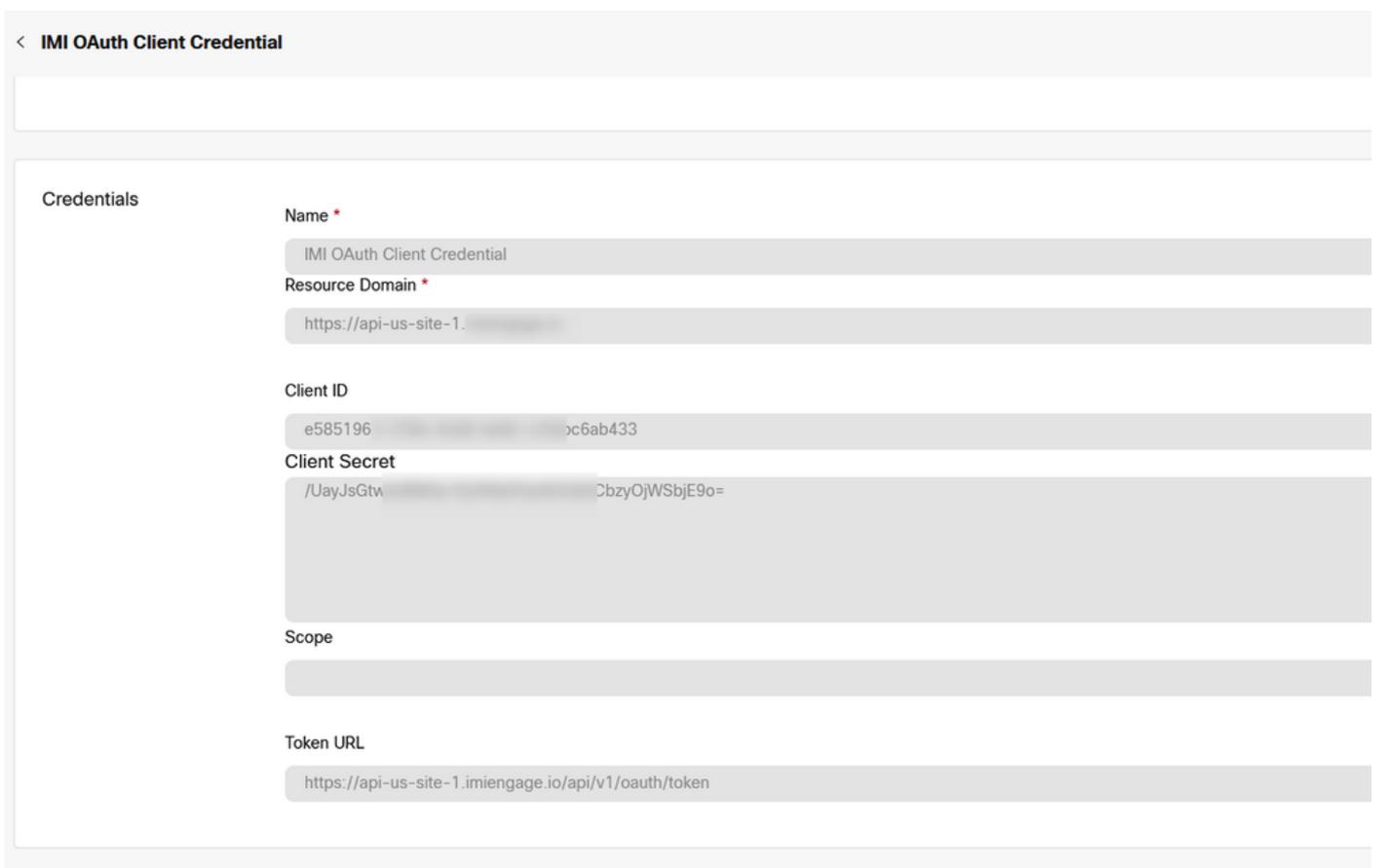
Navigieren Sie zu **Control Hub > Contact Center > Digital**, und wählen Sie **Provision Digital Channels**.



Nachdem der Anschluss bereitgestellt wurde, können Sie die digitalen Kanäle unter dem **Custom Connectors** Karte.

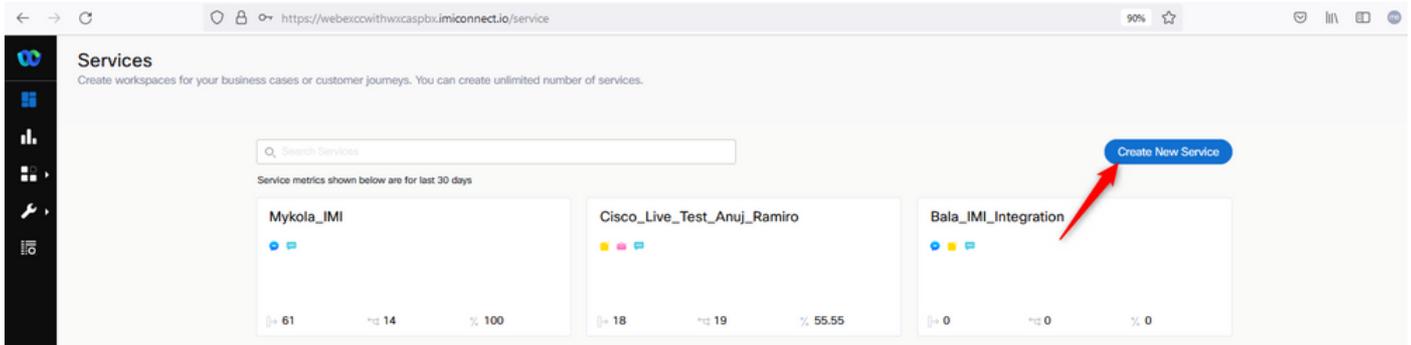


Öffnen Sie den Connector, um die Authentifizierungsdetails anzuzeigen.



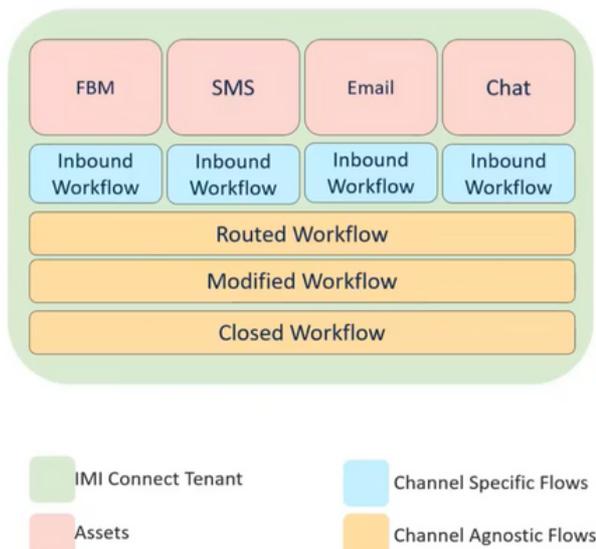
Schritt 2: Erstellen eines Service im WebEx Connect-Portal

Wenn Sie für Ihren Tenant noch keine Services erstellt haben oder wenn Sie alle Integrationen von anderen Benutzern trennen möchten, erstellen Sie einen neuen Service.



Schritt 3: Kernaufgaben herunterladen

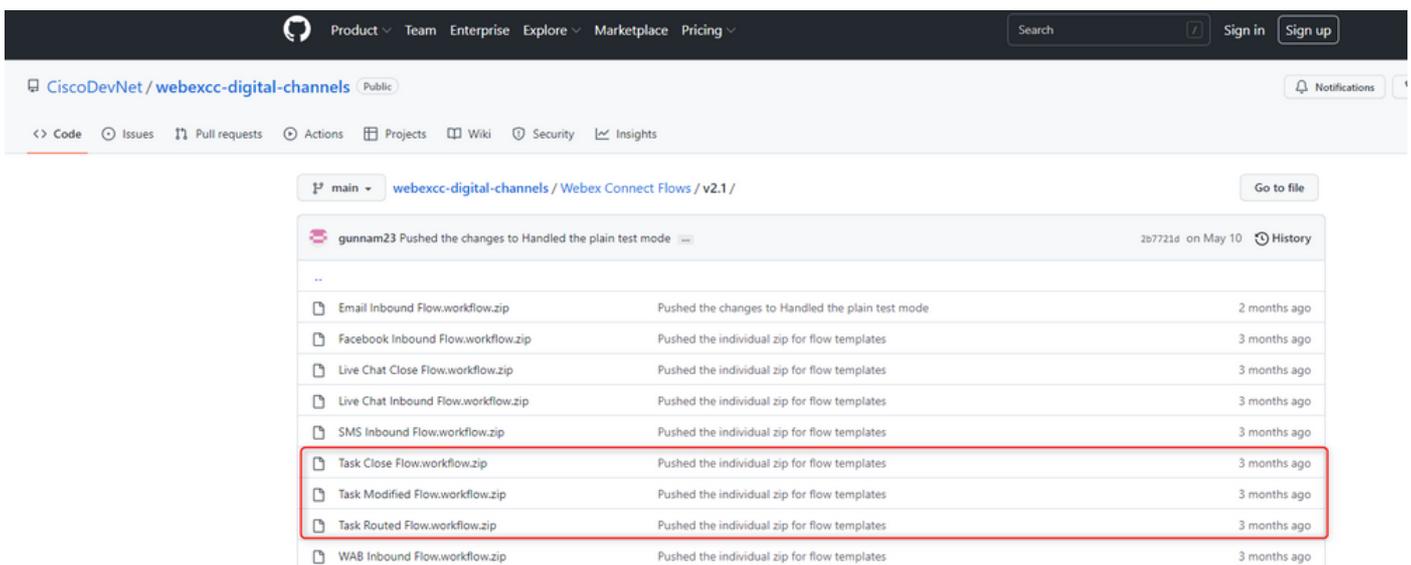
Der Tenant muss folgendermaßen konfiguriert werden: **Core Task Flows**, z. B. **Routed**, **Modified**, und **Closed Workflows**.



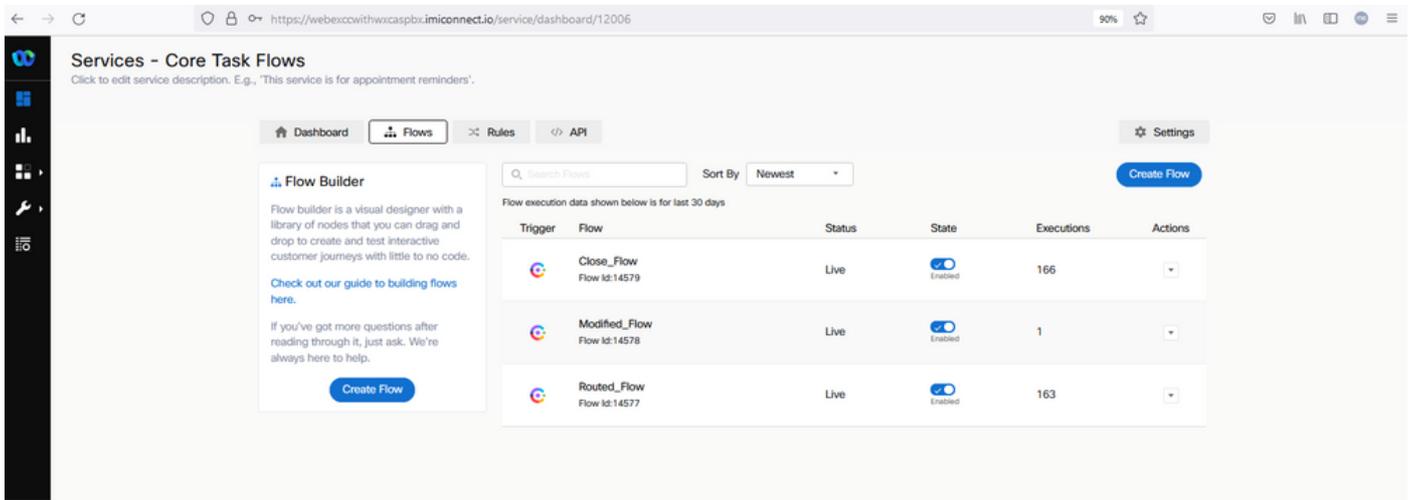
Workflows Overview:

- 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.

Laden Sie Core Workflows von Github: [WebEx Connect Flows](https://github.com/CiscoDevNet/webexcc-digital-channels).



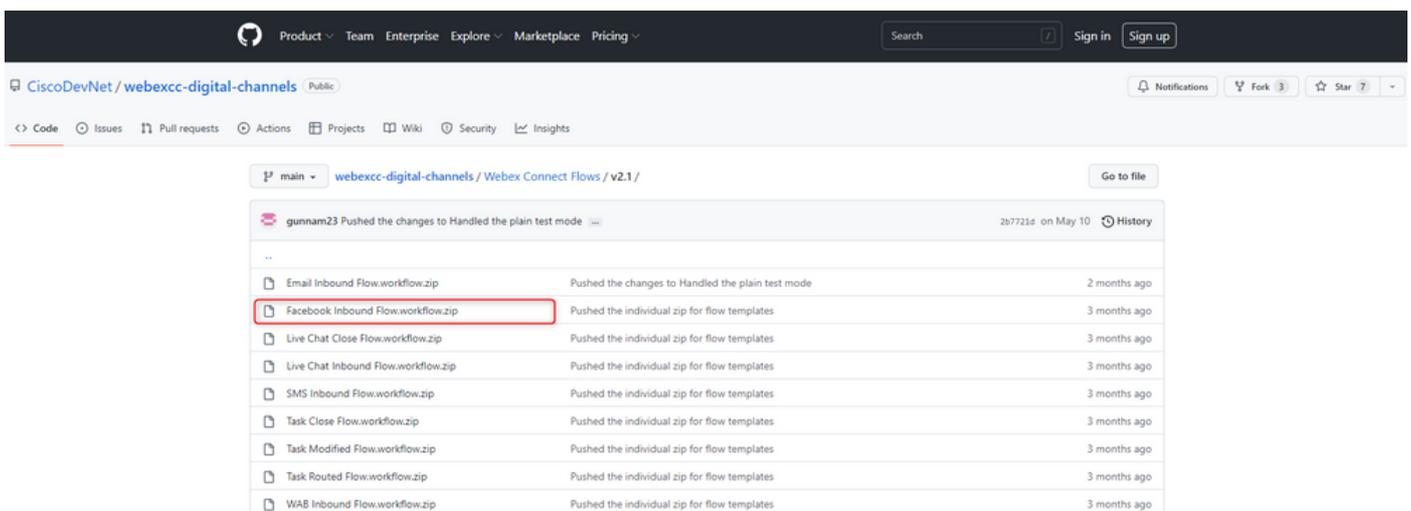
Es wird empfohlen, separate Services in **Webex Connect** und diese Flows dort zu hosten.



Schritt 4. Vorkonfigurierten Flow von GitHub für Facebook herunterladen.

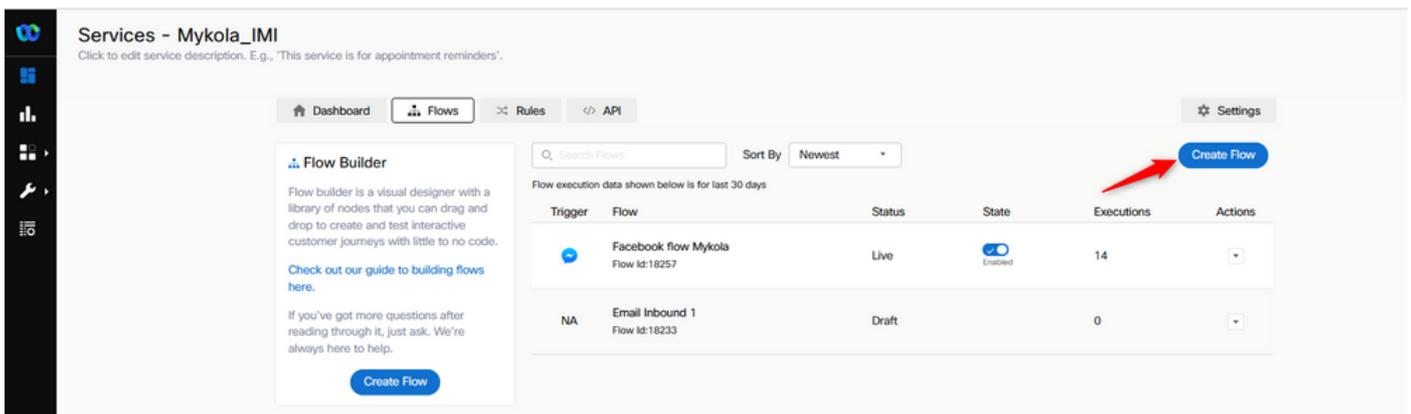
Sie müssen den Fluss nicht von Anfang an erstellen. Sie können einige vorkonfigurierte Flows verwenden. Navigieren Sie zu [WebEx Connect-Datenflüssen](#).

und laden Sie den Flow für die Facebook-Integration herunter.

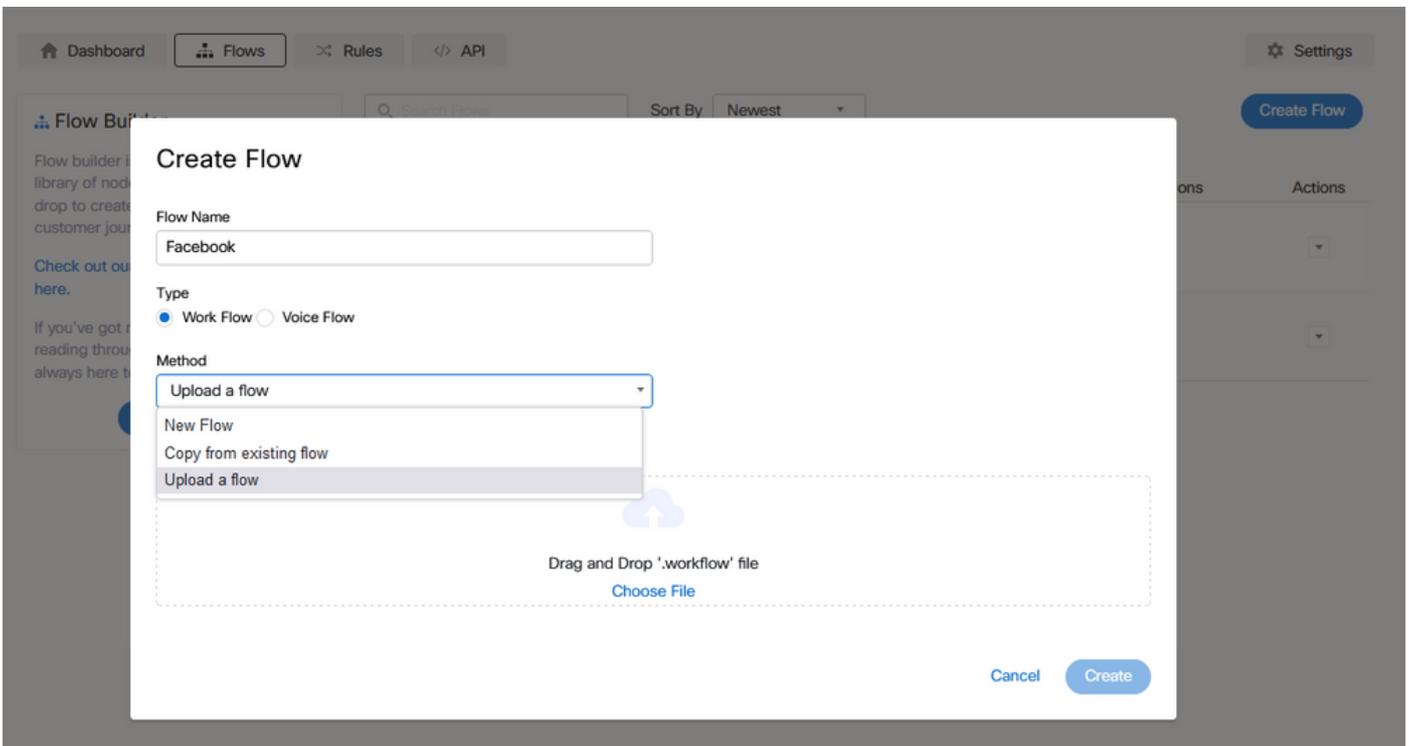


Wenn Ihr Computer voll ist, laden Sie ihn in das Flows unter Services.

Klicken Sie auf **Create Flow**.



Ziehen Sie den vorkonfigurierten Fluss per Drag-and-Drop, um ihn in die Services hochzuladen.



Schritt 5: Autorisierung einrichten

Navigieren Sie zu **Assets** und klicke auf **Integrations**.



Konfigurieren der Autorisierung unter **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](#)

Autorisierung konfigurieren und geheimen Schlüssel generieren 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](#)

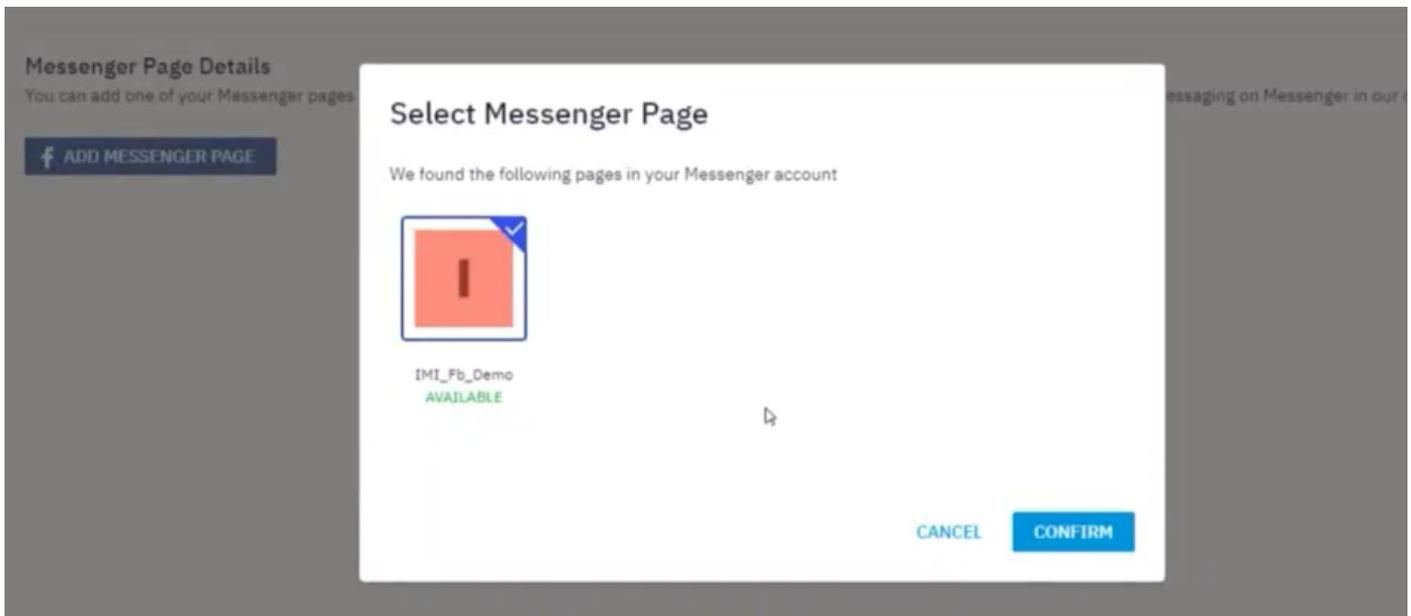
Schritt 6: Erstellen einer Facebook-App auf dem WebEx Connect-Portal

App auf dem Webex Connect Portal ist im Grunde der Einstiegspunkt. Zur Erstellung New App, navigieren Sie zu Assets und klicke auf Configure New App.

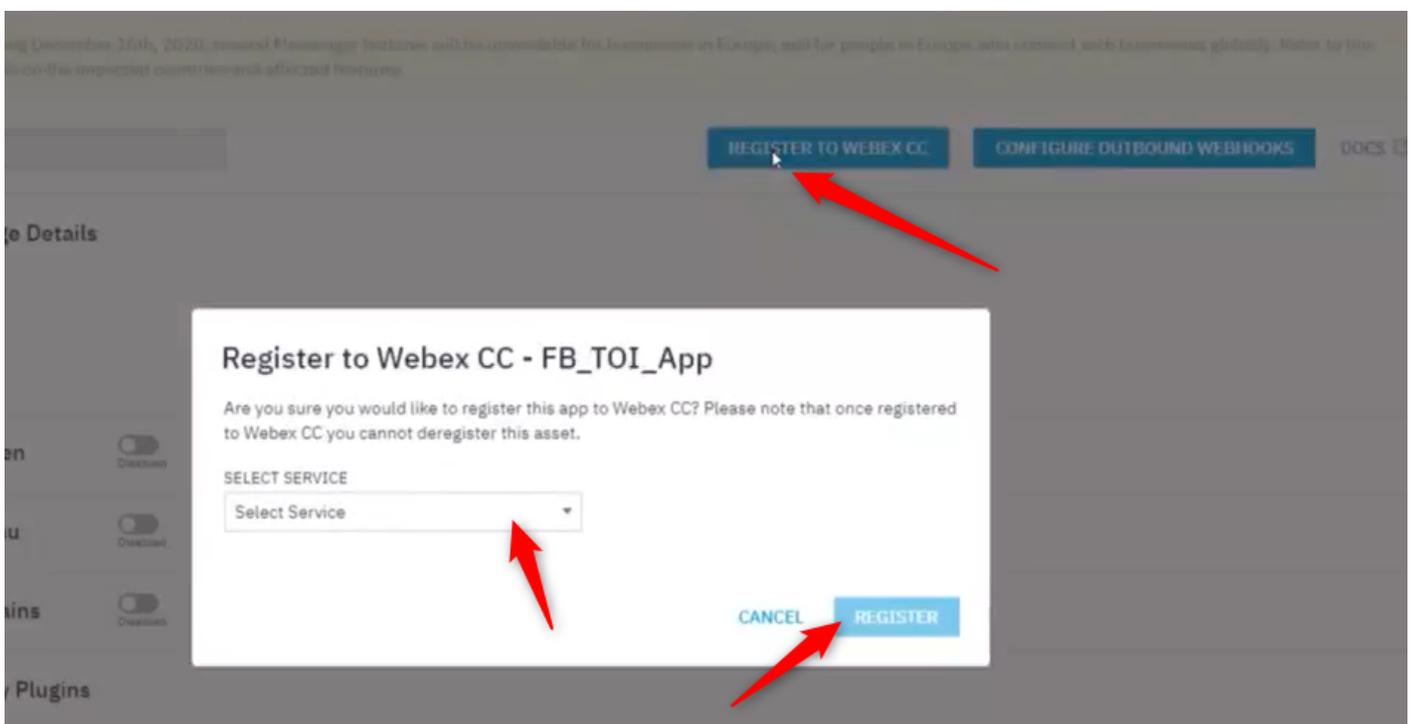
Geben Sie Ihrer App einen Namen und **Add Messenger Page**.

Die App kann einer bestimmten Facebook-Seite zugeordnet werden. Geben Sie die Facebook-Anmeldeinformationen ein, um die App einer geöffneten Facebook-Seite zuzuordnen.

Wählen Sie die Open Source-Seite aus, die Sie für diese Integration verwenden möchten.

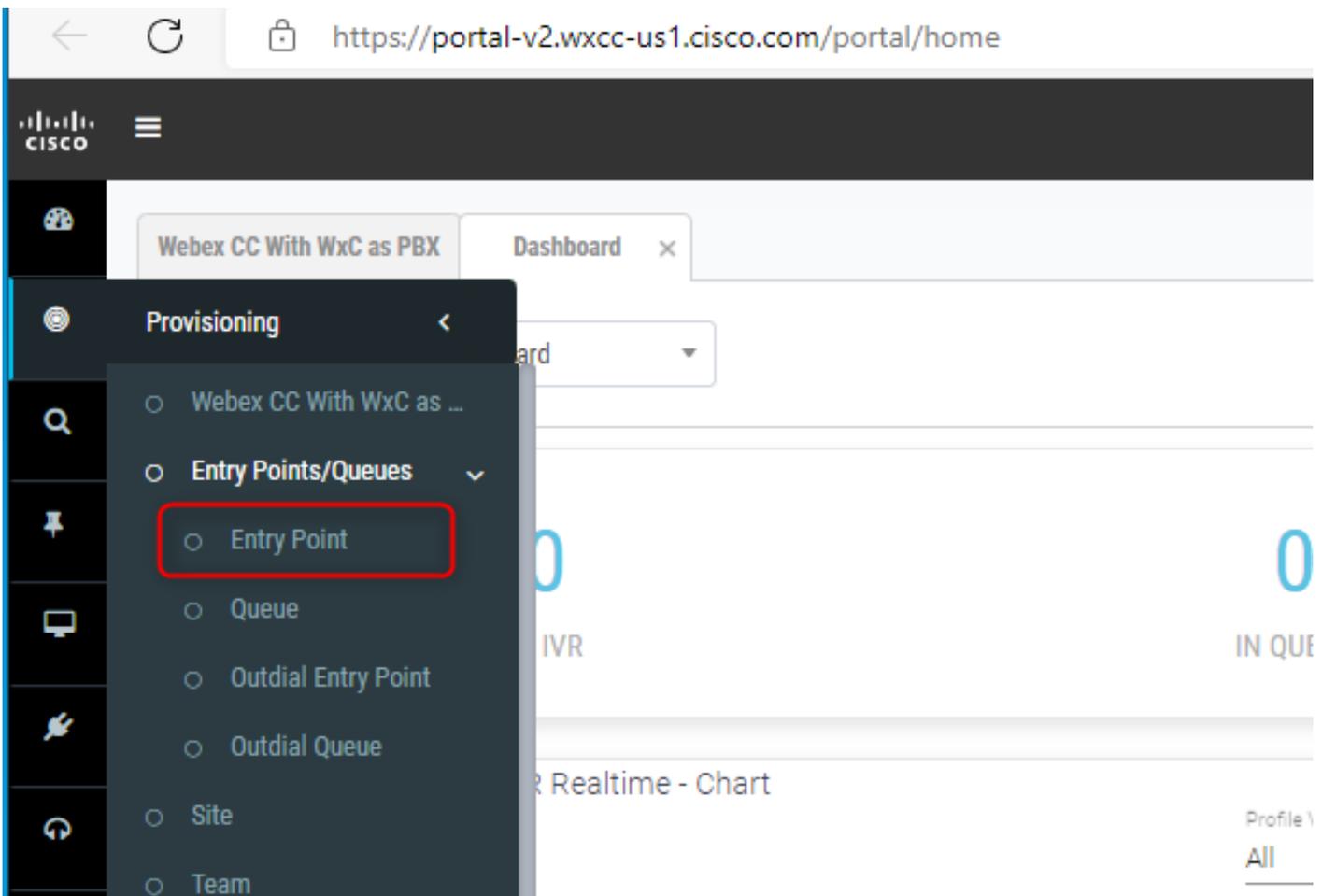


Registrieren Sie die Facebook-Seite mit Webex cc um sie in der Webex Contact Center Admin-Portal.



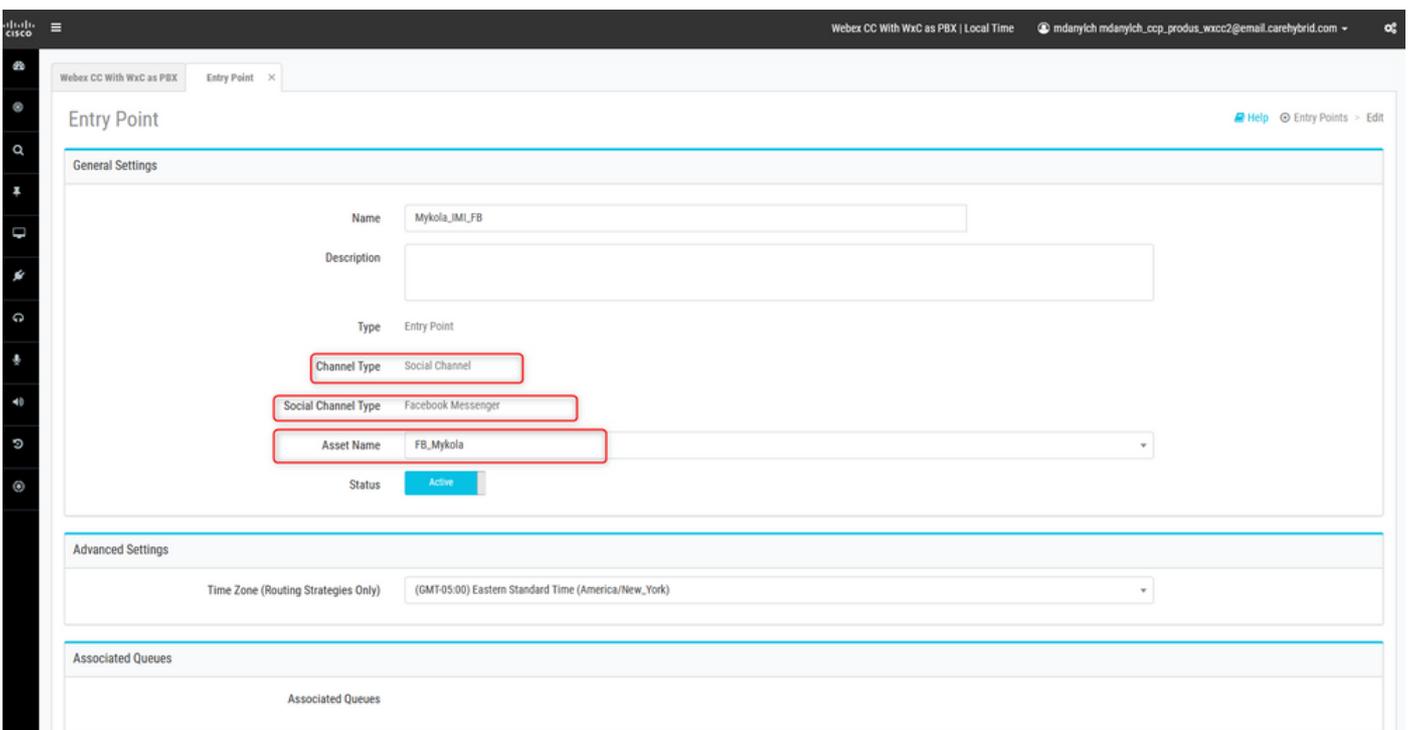
Schritt 7: Erstellen eines Einstiegspunkts und einer Warteschlange im WebEx Contact Center-Admin-Portal

On Webex Contact Center Portal, navigieren Sie zu Provisioning > Entry Point.



Einstiegspunkt erstellen mit Channel Type - Social Channel, Social Channel Type - Facebook Messenger UND Asset Name.

Sie müssen für den Einstiegspunkt keine Routing-Strategie erstellen.



Warteschlange erstellen mit Channel Type - Social Channel.

Queue Routing Type könnte Longest Available Agent Oder Best Available Agent.

Team zur Liste hinzufügen

General Settings

Name: Mykola-IMI-FB-Q
Description:
Type: Queue
Channel Type: Social Channel
Status: Active

Contact Routing Settings

Queue Routing Type: Longest Available Agent

Conversation Distribution: Add a Conversation Distribution Group to associate one or more teams with this queue. Add multiple groups to distribute conversations to more teams as time in queue progresses.

+ Add Group

Group1

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)

Schritt 8: Konfigurieren globaler Variablen im WebEx Connect-Workflow

Öffnen Sie den Facebook-Fluss, den Sie zuvor in das Portal hochgeladen haben.

Services - Mykola_IMI
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
	Facebook flow Mykola Flow id:18257	Live	Enabled	15	

Auf Einstellungen klicken

Facebook flow Mykola
1 - Live

Settings

Definieren Sie die globalen Variablen unter den Feldern Benutzerdefinierte Variablen.

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"/>

Die **FBpageid** und **appid** konnten in der zuvor erstellten App gefunden werden. Öffnen Sie **Assets** und wähle die App aus.

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	

Wenn Sie die App öffnen, sehen Sie die **appid** und **pageid**, die Sie als Werte der globalen Variablen eingeben müssen.

< Manage App - Messenger
Link your Facebook page with Webox 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 Webox COO
Configured on 2022-07-06 03:03:05.0 and assigned to Mykola_ML

Configure Outbound Webhooks DOCS

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

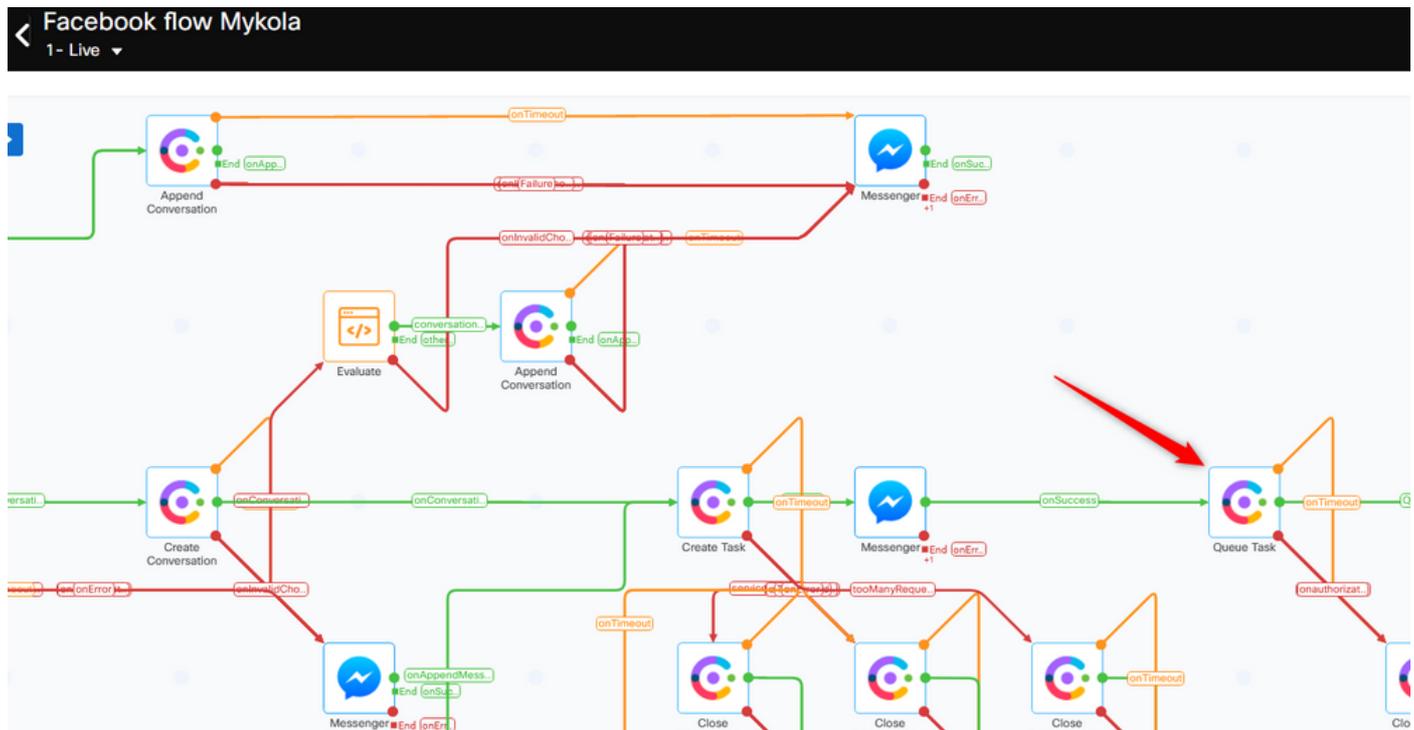
Page Discovery Plugins
Message Us

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>
```

Schritt 9: Weisen Sie die Warteschlange vom WebEx Contact Center-Portal dem Datenfluss im WebEx Connect-Portal zu.

Im Facebook-Fluss finden Sie die Queue Task blockieren



Einrichten des Queue Name mit der zuvor in der Webex Contact Center Portal.

Queue Task

Configuration Transition Actions (Optional)

Method Name: Queue task

NODE RUNTIME AUTHORIZATION: WxCCTacRootConnect

Task ID: \$(fuid) Conversation ID: \$(conversationId)

Media Type: Social MEDIA CHANNEL: Facebook Messenger

Queue details

Queue Name: Mykola-IMI-FB-Q

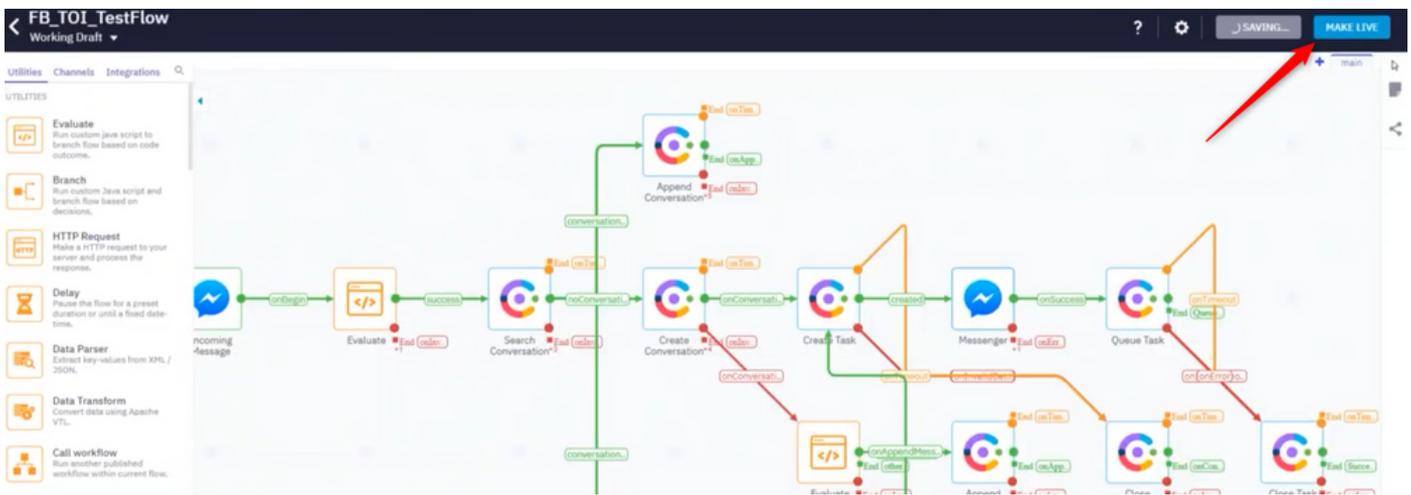
Queue routing Type: Longest available agent

Input Variables

List of variables available as input for this node

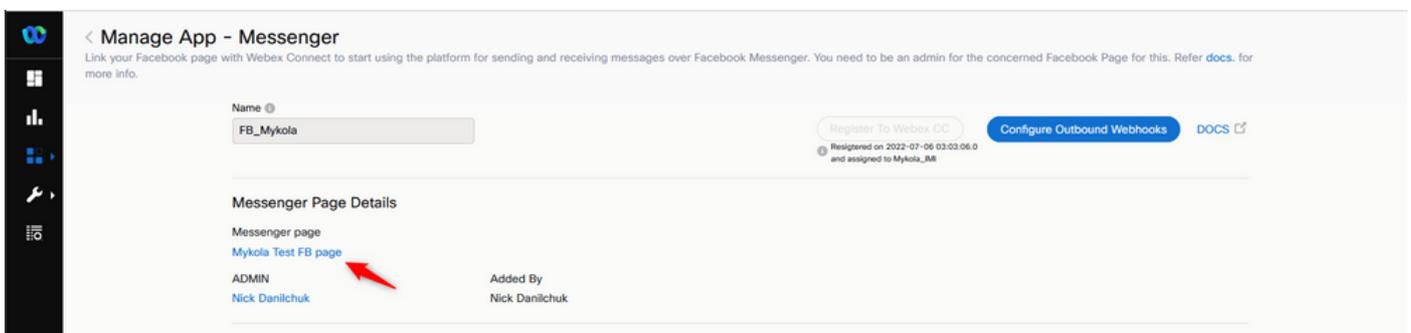
- Custom Variables [F18257]
- Start Node ID: 2
- Evaluate Node ID: 9
- Messenger Node ID: 23
- Search Conversation Node ID: 1687
- Create Conversation Node ID: 1688
- Re-open Conversation Node ID: 1691
- Append Conversation Node ID: 1693
- Create Task Node ID: 1697

Wenn der Datenfluss konfiguriert ist, klicken Sie auf **Make Live** sodass der Fluss bereit ist, die Aufgaben zu übernehmen.



Schritt 10: Überprüfen Sie die Facebook-Funktion für den Nachrichtenfluss.

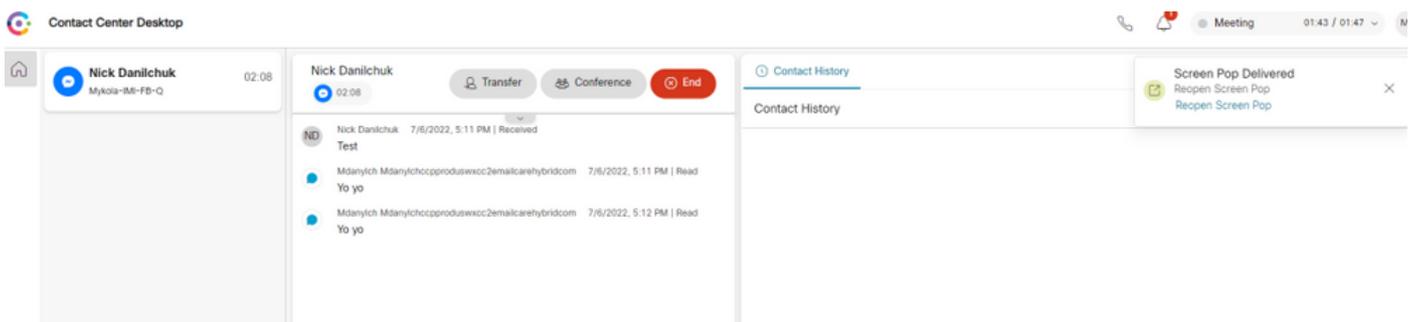
Um eine Nachricht von der erstellten Facebook-Seite zu senden, navigieren Sie zu **Assets** und klicke auf die Messenger-Seite



Nach der Anmeldung bei Ihrem Facebook können Sie Nachrichten von dieser Facebook-Seite senden



Der Agent kann die Nachricht auf dem Agenten-Desktop empfangen.



Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.