

Webex ConnectとFacebookの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[ステップ1: デジタルチャネルをプロビジョニングします。](#)

[ステップ2: Webex Connectポータルでサービスを作成します。](#)

[ステップ3: コアタスクフローをダウンロードする。](#)

[ステップ4: GitHub for Facebookから事前設定されたフローをダウンロードします。](#)

[ステップ5: 認可を設定します。](#)

[ステップ6: Webex ConnectポータルでFacebookアプリを作成します。](#)

[ステップ7: Webex Contact Center管理ポータルでエントリポイントとキューを作成します。](#)

[ステップ8: Webex Connectフローでグローバル変数を設定します。](#)

[ステップ9: WebexコンタクトセンターポータルのキューをWebex Connectポータルのフローに割り当てます。](#)

[ステップ10: Facebookメッセージフロー機能を確認します。](#)

概要

このドキュメントでは、Facebookを使用してWebex Connectを設定する手順について説明します。

著者 : Cisco TACエンジニア、Mykola Danylchuk

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0
- Facebookフローが設定されたWebex Connectポータル

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

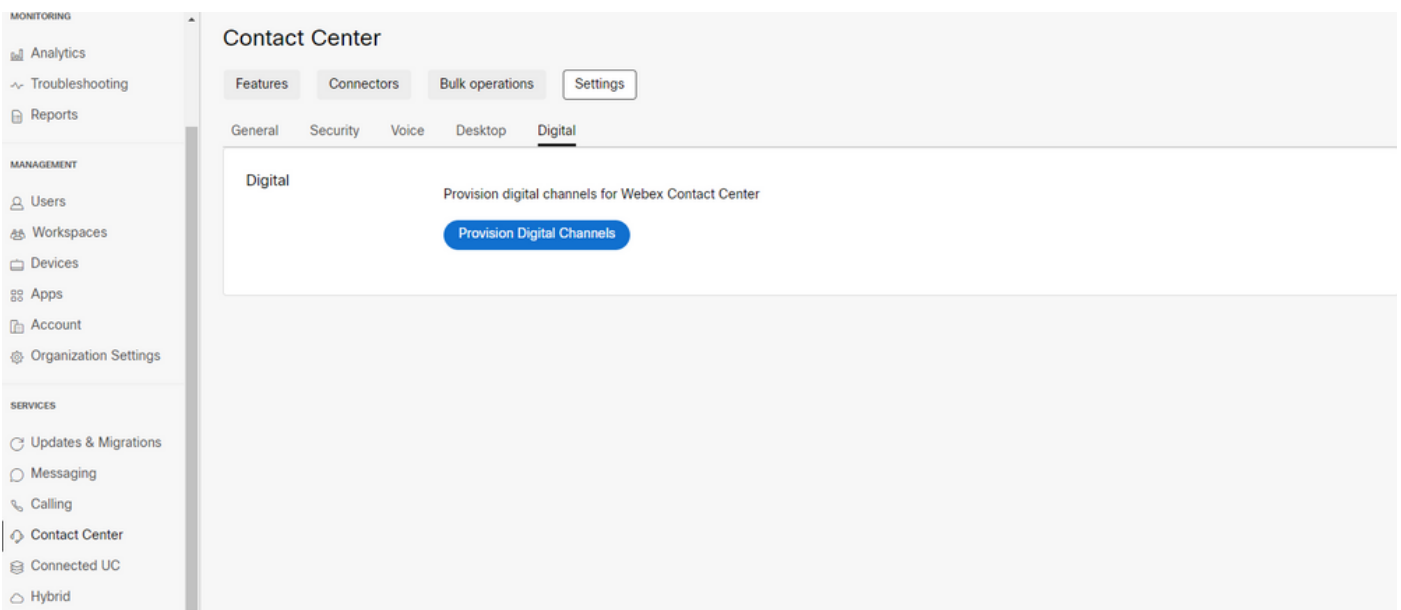
- WxCC 2.0
- Webex Connect (旧IMI)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

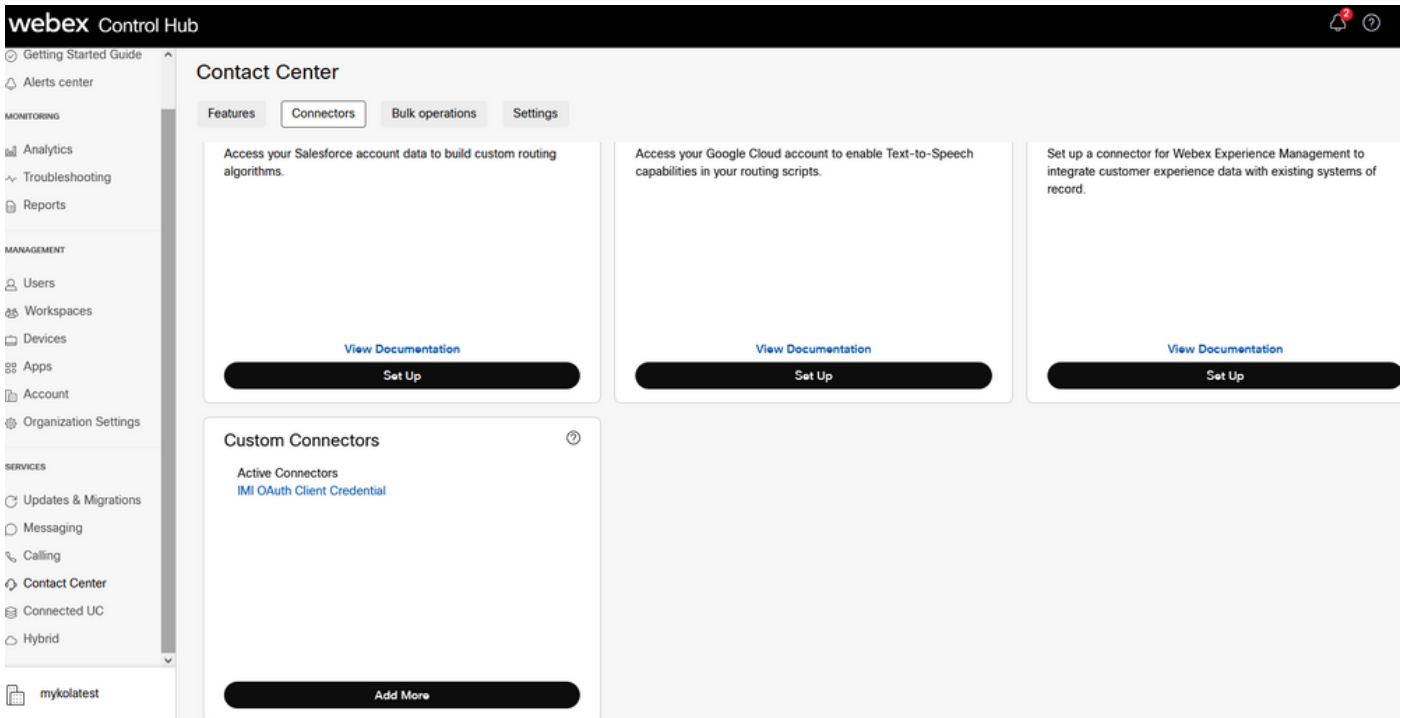
設定

ステップ1：デジタルチャネルをプロビジョニングします。

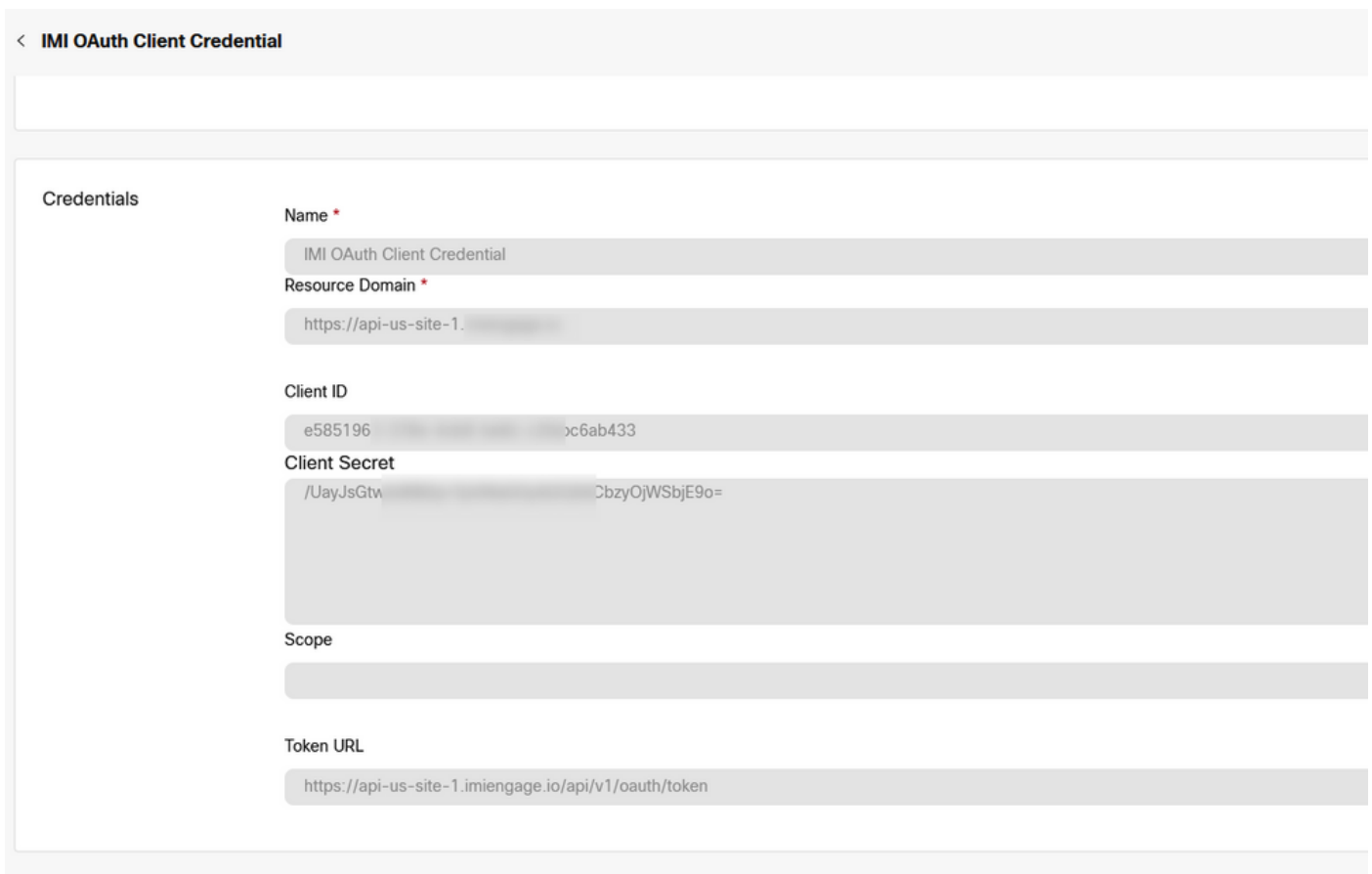
移動先 **Control Hub > Contact Center > Digital**、選択 **Provision Digital Channels**。



コネクタをプロビジョニングすると、 **Custom Connectors** カード。

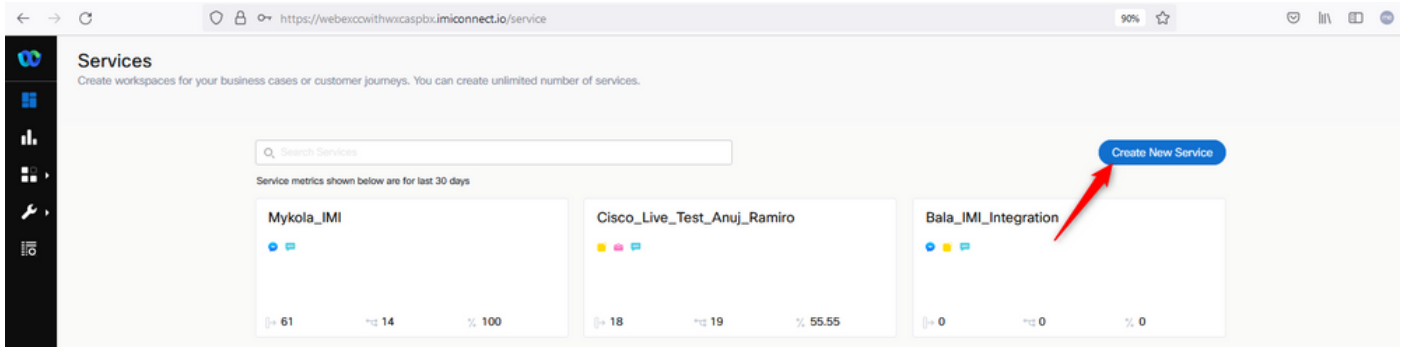


認証の詳細を表示するには、コネクタを開きます。



ステップ2: Webex Connectポータルでサービスを作成します。

テナント用に作成したサービスがまだない場合、または他のユーザからすべての統合を分離する場合は、新しいサービスを作成してください。



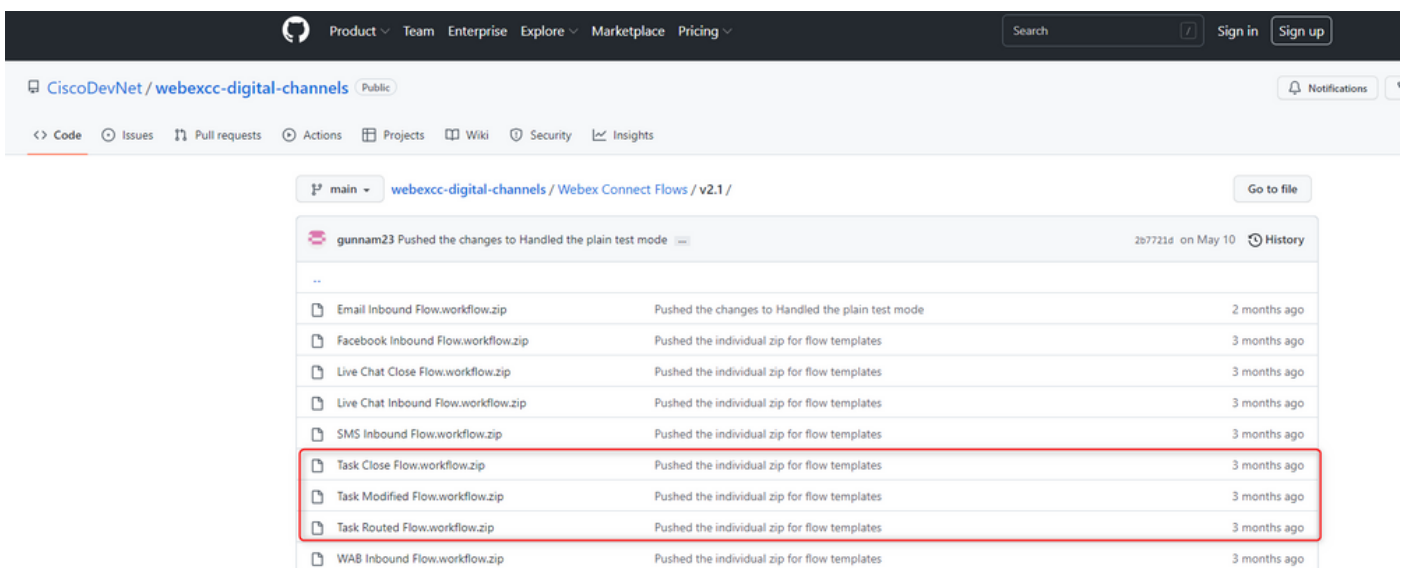
ステップ3 : コアタスクフローをダウンロードする。

テナントは次のように設定する必要があります。 **Core Task Flows**、たとえば **Routed, Modified, と Closed Workflows**。

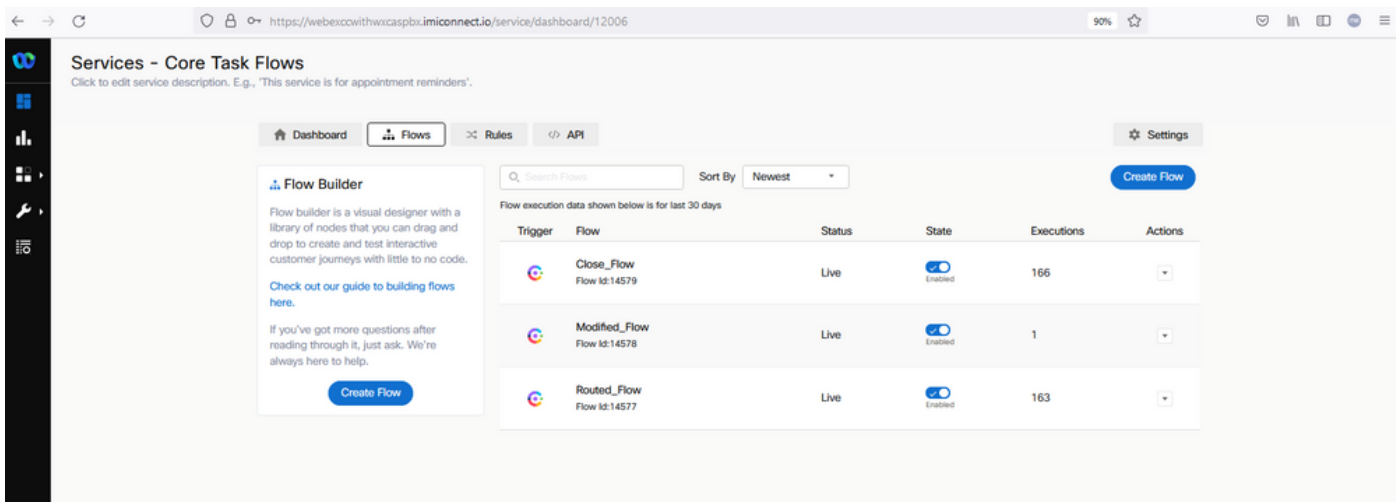
Workflows Overview:

- 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.

ダウンロード Core Workflows Githubから : [Webex Connect Flows](https://github.com/CiscoDevNet/webexcc-digital-channels).



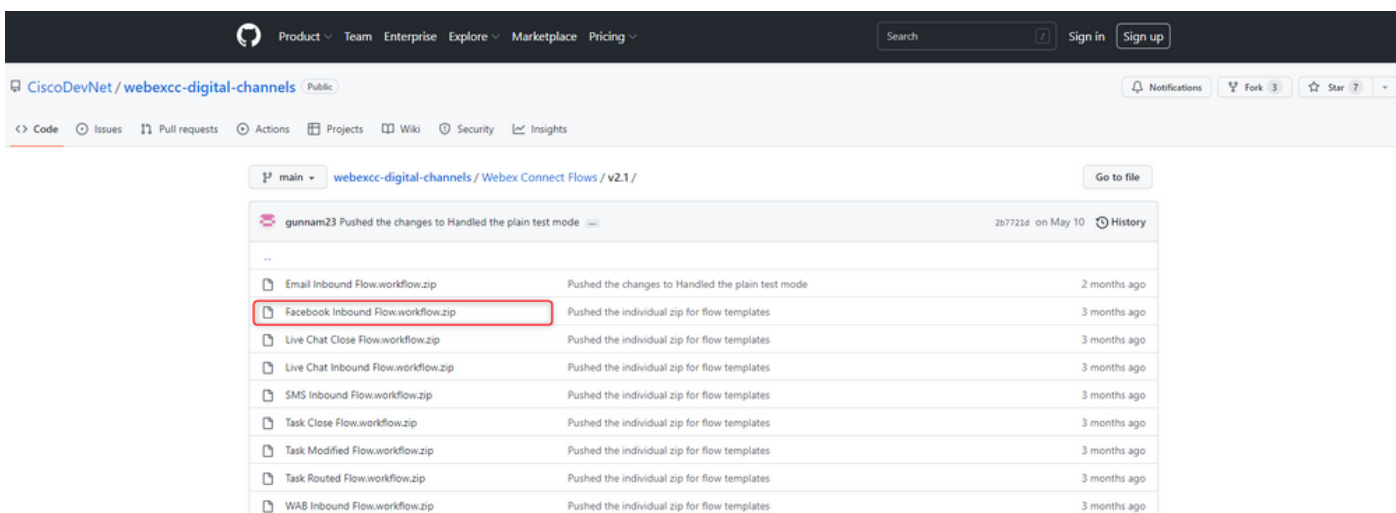
別のサービスを作成することをお勧めします。 **Webex Connect** これらのフローをポータルにホストします。



ステップ4:GitHub for Facebookから事前設定されたフローをダウンロードします。

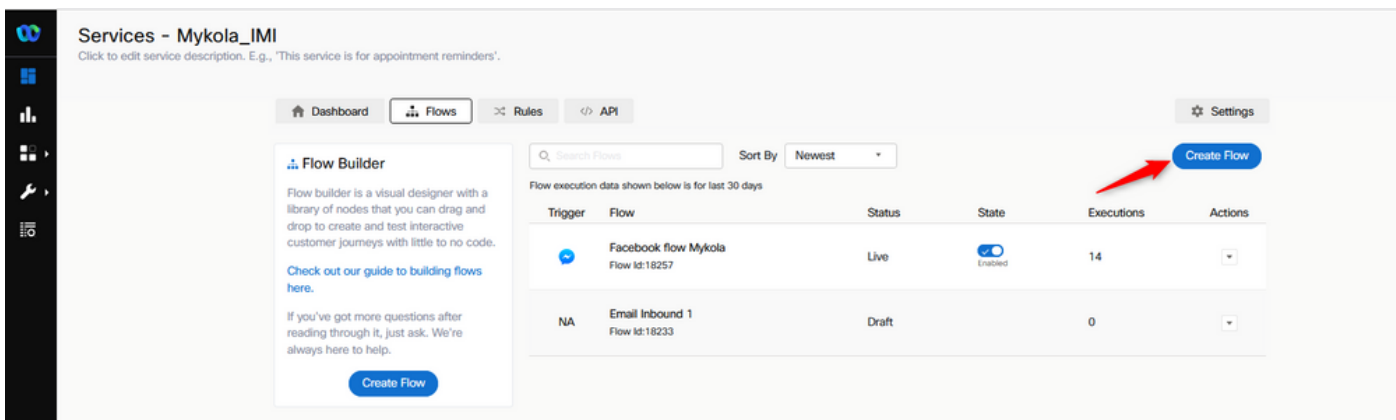
最初からフローを作成する必要はありません。使用できる事前設定されたフローがいくつかあります。[Webex Connect Flows] に移動します。

Facebook統合のフローをダウンロードできます

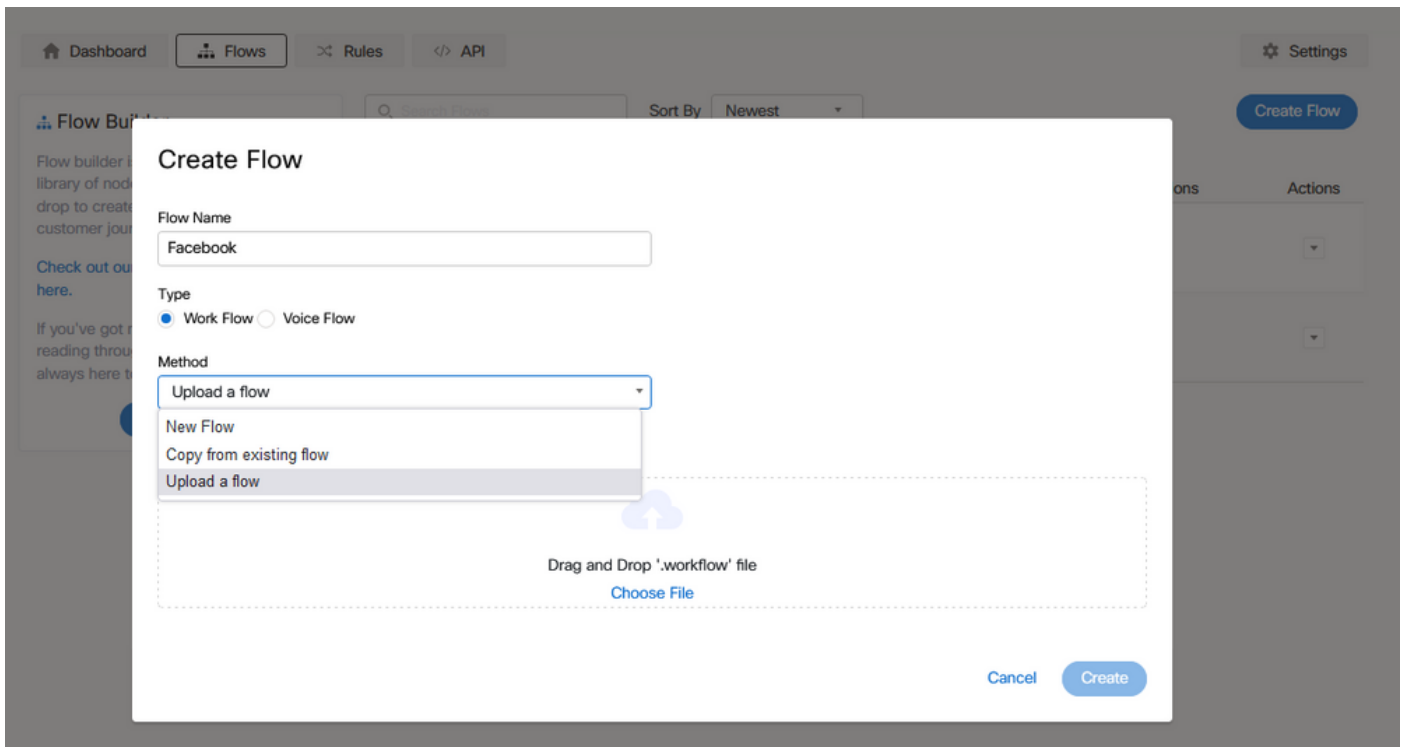


PCにフローがある場合は、Flows お客様の Services.

クリック Create Flow.



事前設定されたフローをドラッグアンドドロップして、サービスにアップロードします。



ステップ5：認可を設定します。

移動先 **Assets** をクリックし、 **Integrations**.



下で許可を設定する **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](#)

許可を設定し、秘密キーを 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](#)

ステップ6: Webex ConnectポータルでFacebookアプリを作成します。

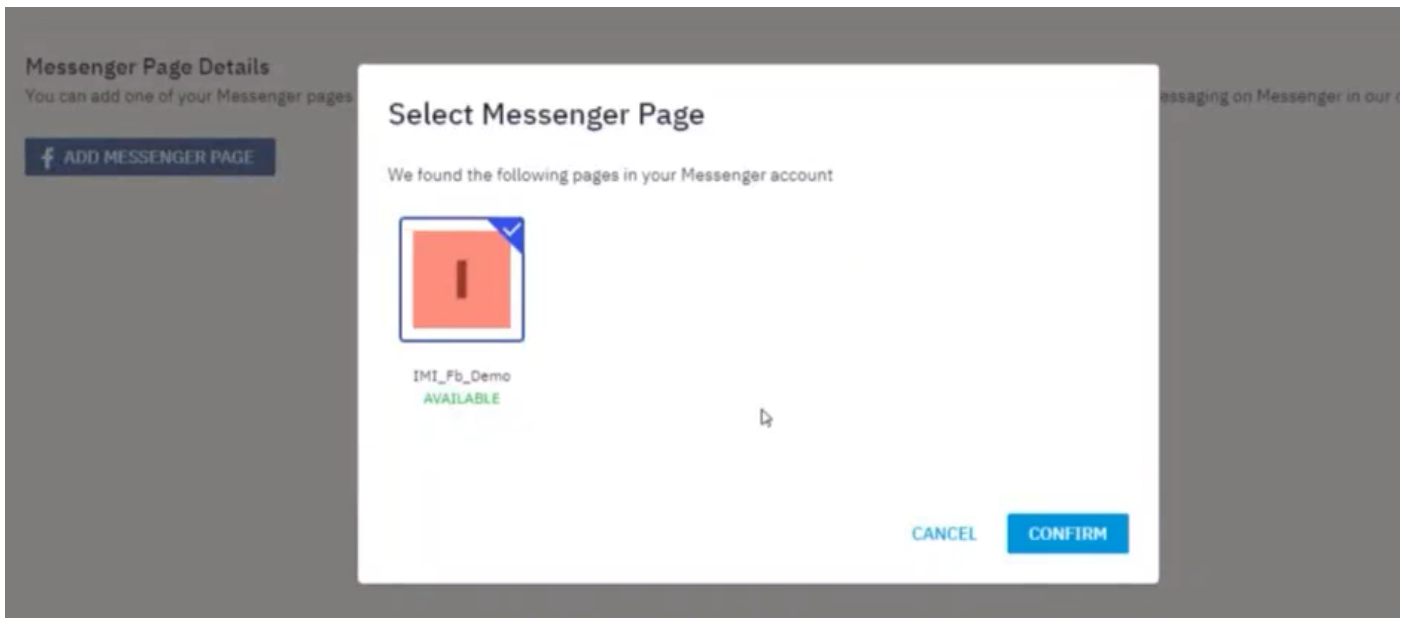
App on the Webex Connect ポータルは基本的にエントリポイントです。作成するには、 New App、に移動します。 Assets をクリックし、 Configure New App.

Channel	Apps (37)	Messages Sent	Messages Received	Actions
	FB_Mykola App ID : a_637926733345030000 Service - Mykola_ILI	61	14	
	RaiCiscoLive1 App ID : RA16165513 Service - RaiCiscoLive1	3	2	
	Ciscotabuser7Chat App ID : C116161920 Service - CiscoLive7 , Cisco Live	1	3	

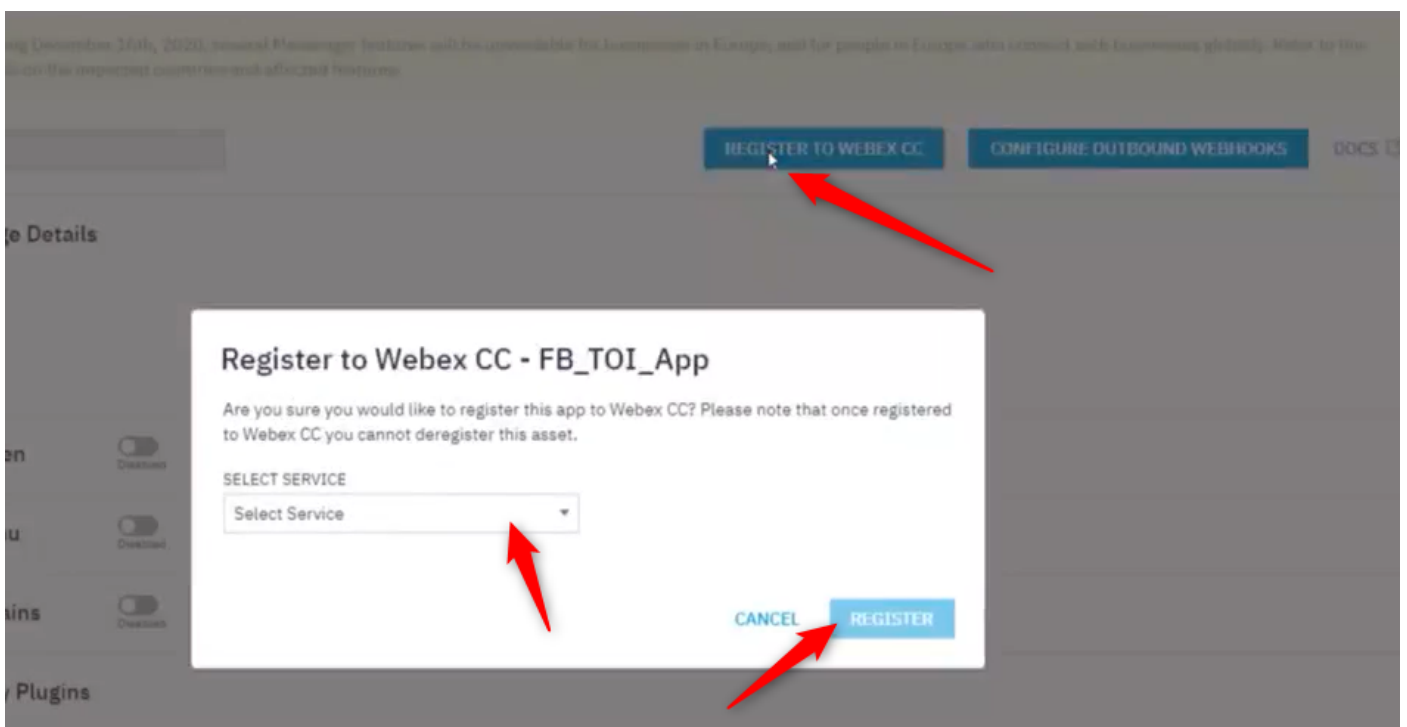
アプリに名前を付け、 **Add Messenger Page.**

アプリは特定のFacebookページにマッピングできます。開いているFacebookページにアプリをマッピングするには、Facebookの資格情報を入力します。

この統合に使用するオープンソースページを選択してください。

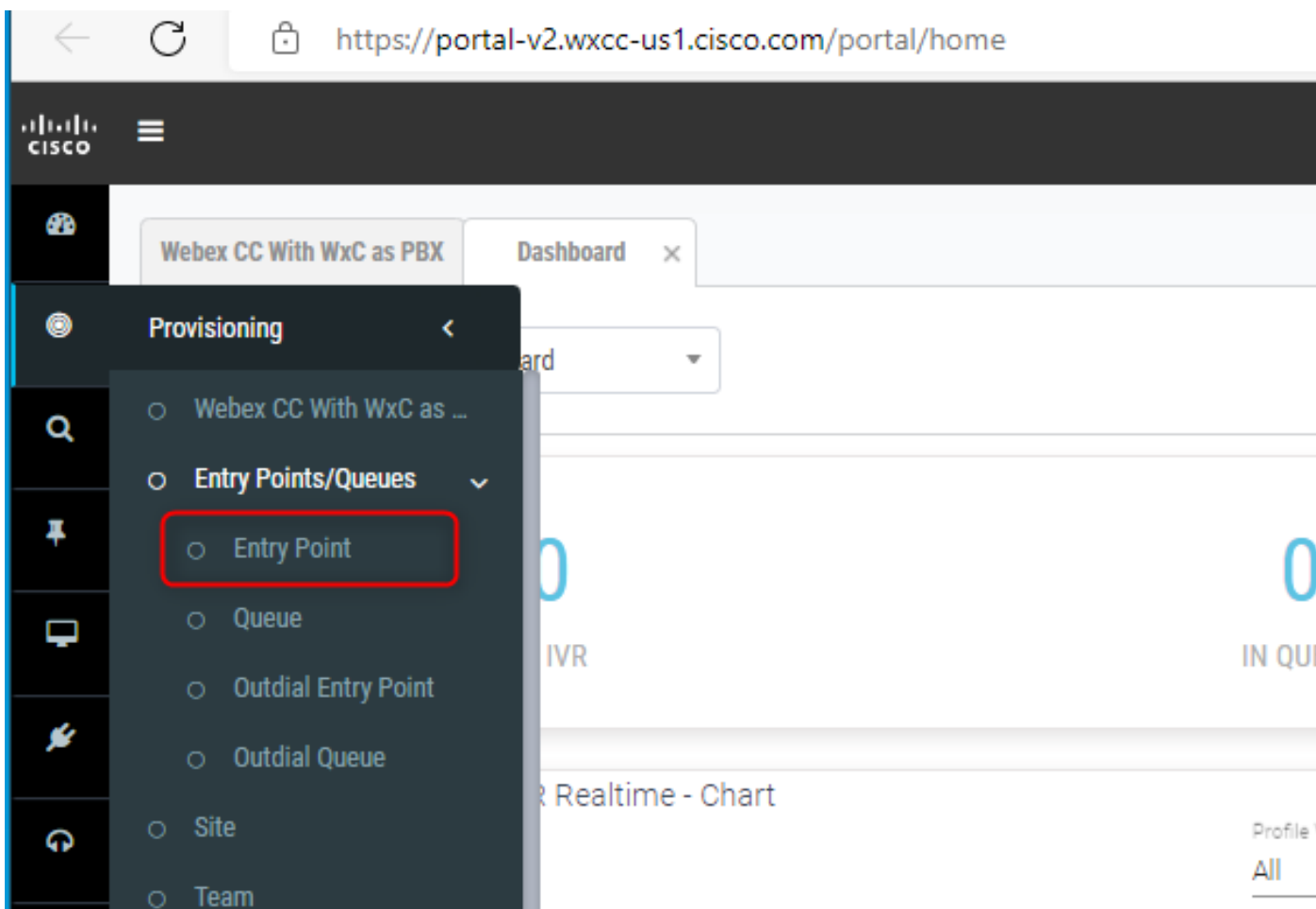


Facebookページの登録 Webex CC このドキュメントの Webex Contact Center 管理ポータル。



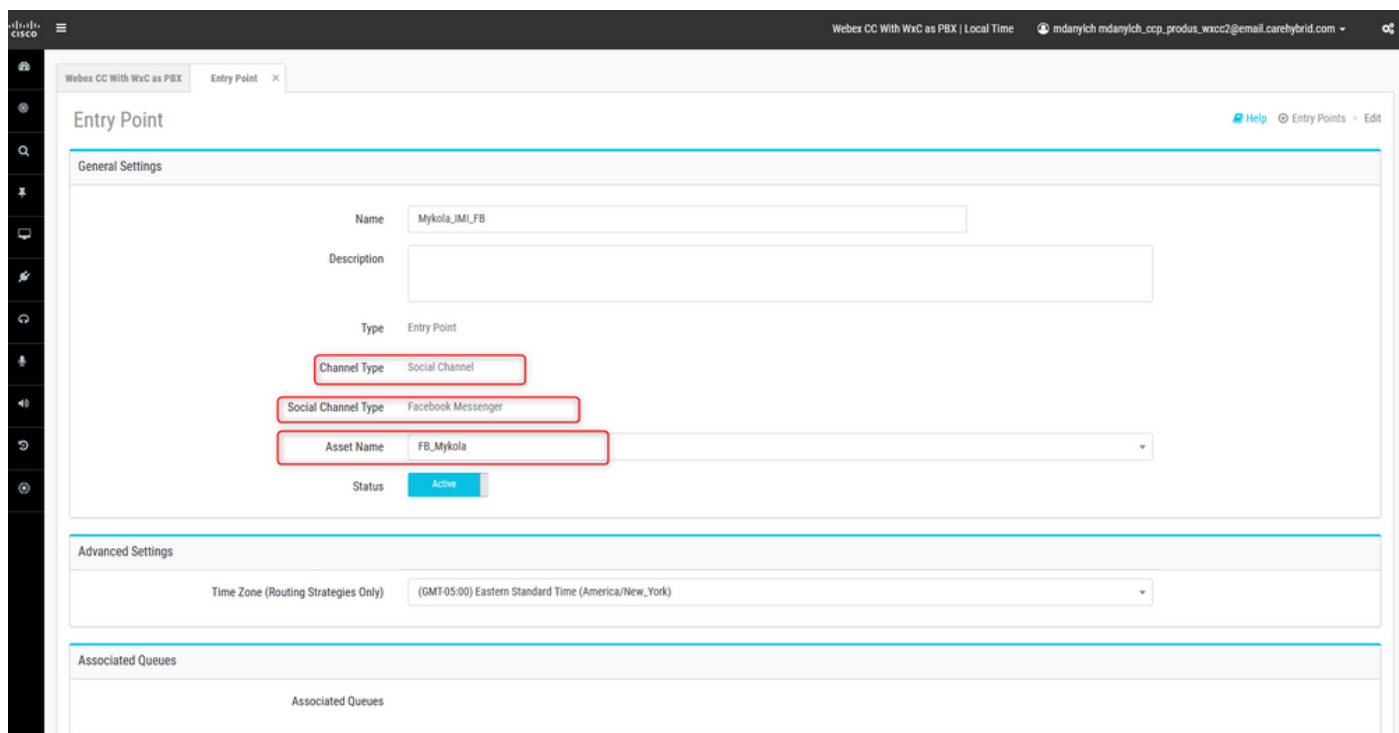
ステップ7: Webex Contact Center管理ポータルでエントリポイントとキューを作成します。

オン Webex Contact Center ポータルに移動します Provisioning > Entry Point.



エン트리ポイントの作成 Channel Type - Social Channel, Social Channel Type - Facebook Messenger および Asset Name.

エン트리ポイントのルーティング戦略を作成する必要はありません。



キューの作成 Channel Type - Social Channel.

Queue Routing Type ~ かもしれない Longest Available Agent または Best Available Agent.

チームをリストに追加します。

The screenshot displays 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 table for Conversation Distribution Groups:

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).

ステップ8:Webex Connectフローでグローバル変数を設定します。

以前にポータルにアップロードしたFacebookフローを開きます。

The screenshot shows the 'Services - Mykola_IMI' dashboard. A table lists flows with the following data:

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]をクリックします。

The screenshot shows the settings page for the 'Facebook flow Mykola'. A red arrow points to the gear icon (Settings) in the top right corner of the flow editor.

「カスタム変数」フィールドでグローバル変数を定義します。

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とappidは、以前に作成したアプリケーションにあります。を開きます。 Assets [App]を選択します。

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

Search Apps

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	

アプリケーションを開くと、グローバル変数の値として入力する必要があるappidとpageidが表示されます。

< 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
Registered 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

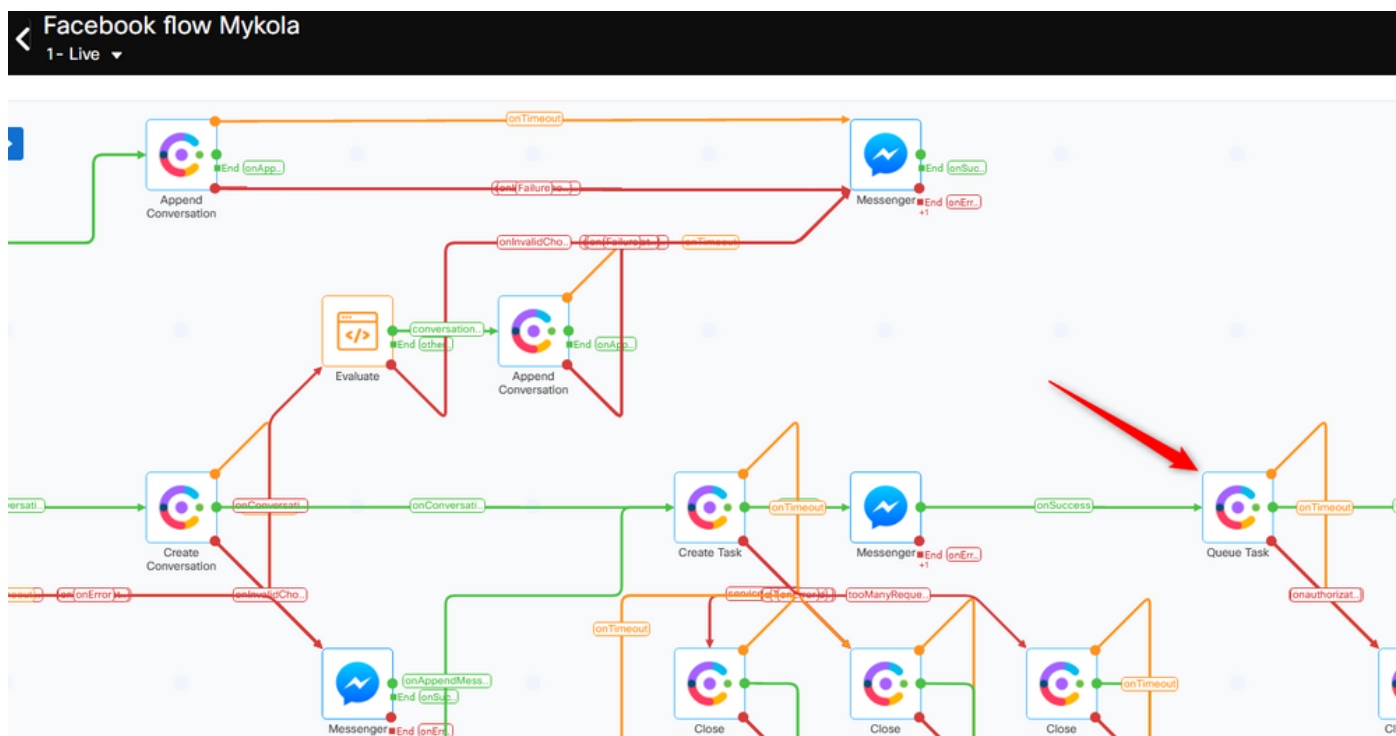
Message Us

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>
```

ステップ9: Webex Contact CenterポータルキューをWebex Connectポータルのフローに割り当てます。

Facebookフローで、Queue Task block



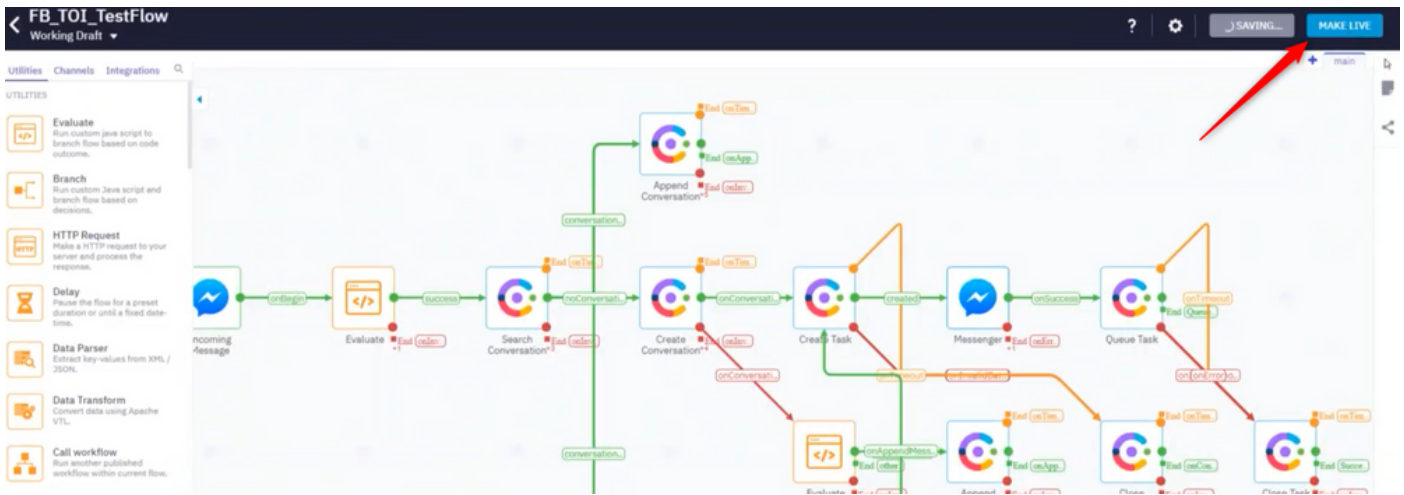
Cisco IOSソフトウェアの Queue Name 前の手順で作成した Webex Contact Center ポータル。

The screenshot shows the configuration page for a "Queue Task" block. The "Configuration" tab is active. Key settings include:

- 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 (highlighted with a red box)

On the right, the "Input Variables" section lists available variables such as 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), and Create Task (Node ID: 1697).

フローが設定されたら、をクリックします。 Make Live フローはタスクを受け入れる準備ができています。



ステップ10:Facebookメッセージフロー機能を確認します。

作成したFacebookページからメッセージを送信するには、Assets [Messenger]ページをクリックします

Facebookにログインすると、このFacebookページからメッセージを送信できます

エージェントは、エージェントデスクトップでメッセージを受信できます。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。