

# Configuración de Webex Connect con Facebook

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Paso 1. Aprovisionar canal digital.](#)

[Paso 2. Crear servicio en el portal de Webex Connect.](#)

[Paso 3. Descargue los flujos de tareas principales.](#)

[Paso 4. Descargue el flujo preconfigurado de GitHub para Facebook.](#)

[Paso 5. Configuración de la autorización.](#)

[Paso 6. Cree la aplicación Facebook en el portal de Webex Connect.](#)

[Paso 7. Crear un punto de entrada y una cola en el portal de administración del Contact Center de Webex.](#)

[Paso 8. Configure las variables globales en el flujo de Webex Connect.](#)

[Paso 9. Asigne la cola del portal de Webex Contact Center al flujo del portal de Webex Connect.](#)

[Paso 10. Verifique la funcionalidad del flujo de mensajes de Facebook.](#)

## Introducción

Este documento describe los pasos para configurar Webex Connect con Facebook.

Colaboración de Mykola Danylchuk, ingeniero del TAC de Cisco

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex (WxCC) 2.0
- Portal de Webex Connect con flujo de Facebook configurado

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

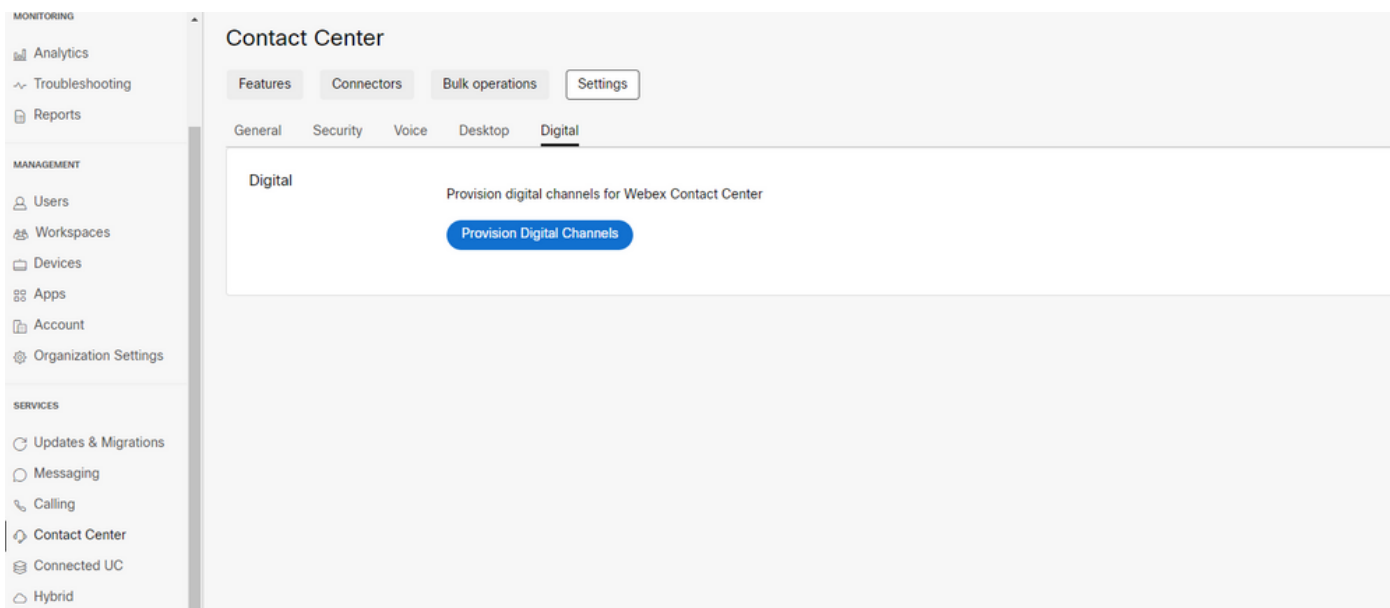
- WxCC 2.0
- Webex Connect (formalmente IMI)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

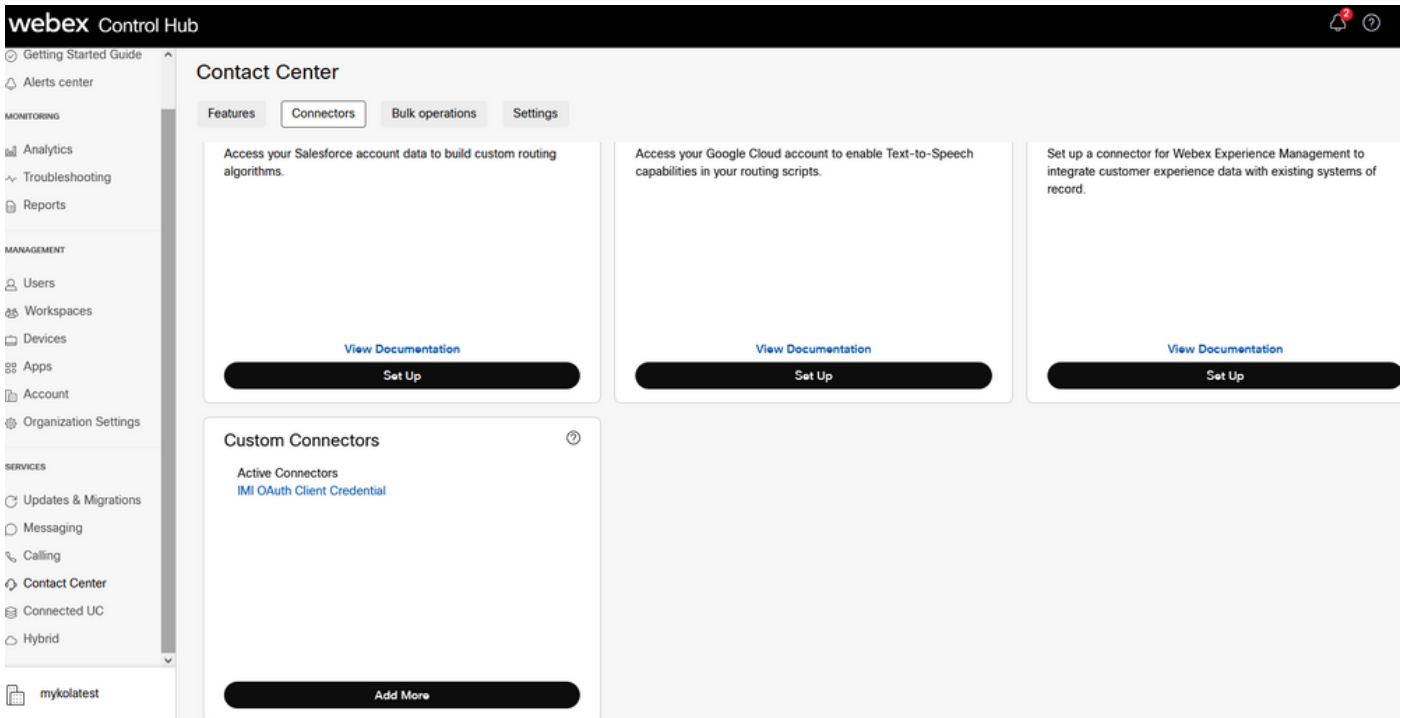
## Configurar

### Paso 1. Aprovisionar canal digital.

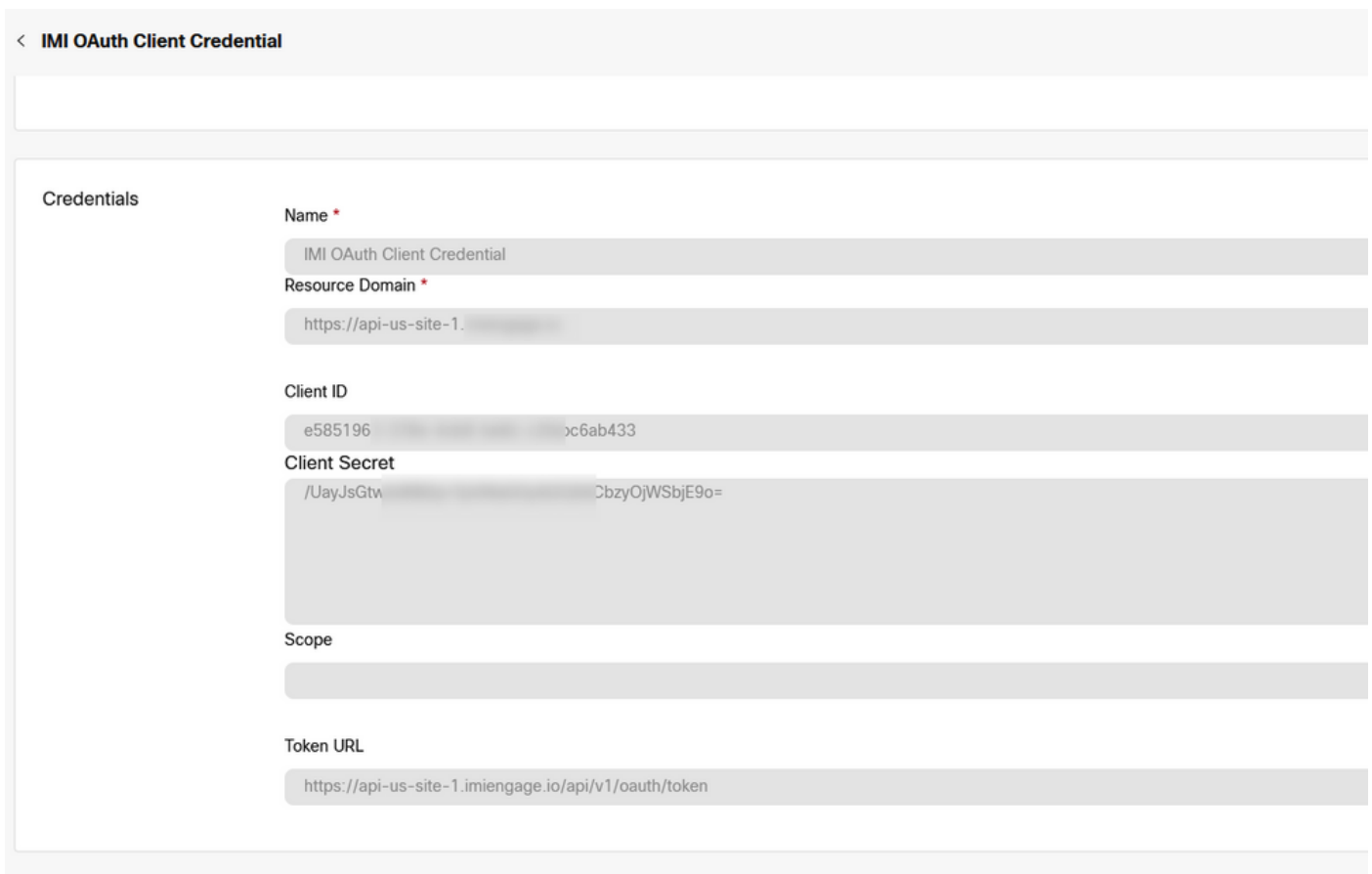
Vaya a **Control Hub > Contact Center > Digital** y seleccione **Provision Digital Channels**.



Una vez suministrado el conector, podrá ver los canales digitales debajo del **Custom Connectors** tarjeta.

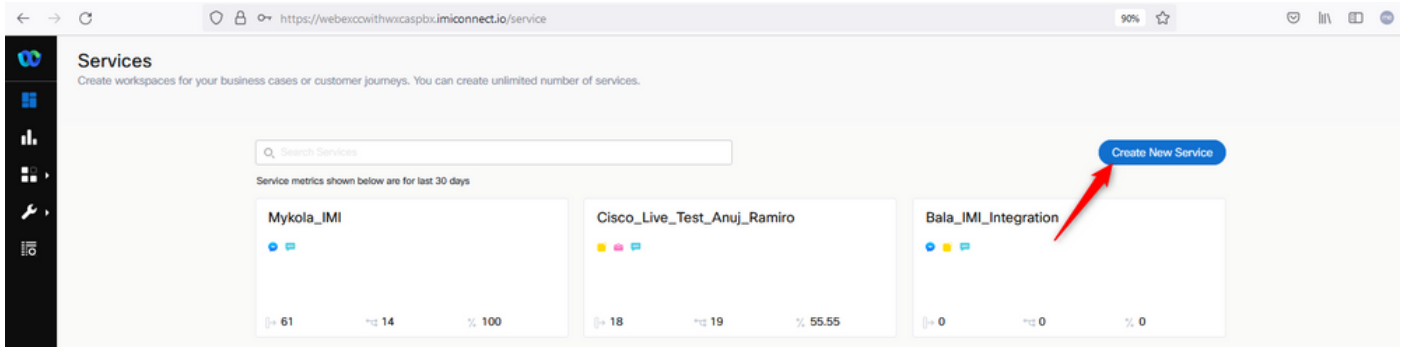


Abra el conector para ver los detalles de autenticación.



## Paso 2. Crear servicio en el portal de Webex Connect.

Si aún no tiene ningún servicio creado para su arrendatario o si desea separar todas las integraciones de otros usuarios, cree un nuevo servicio.



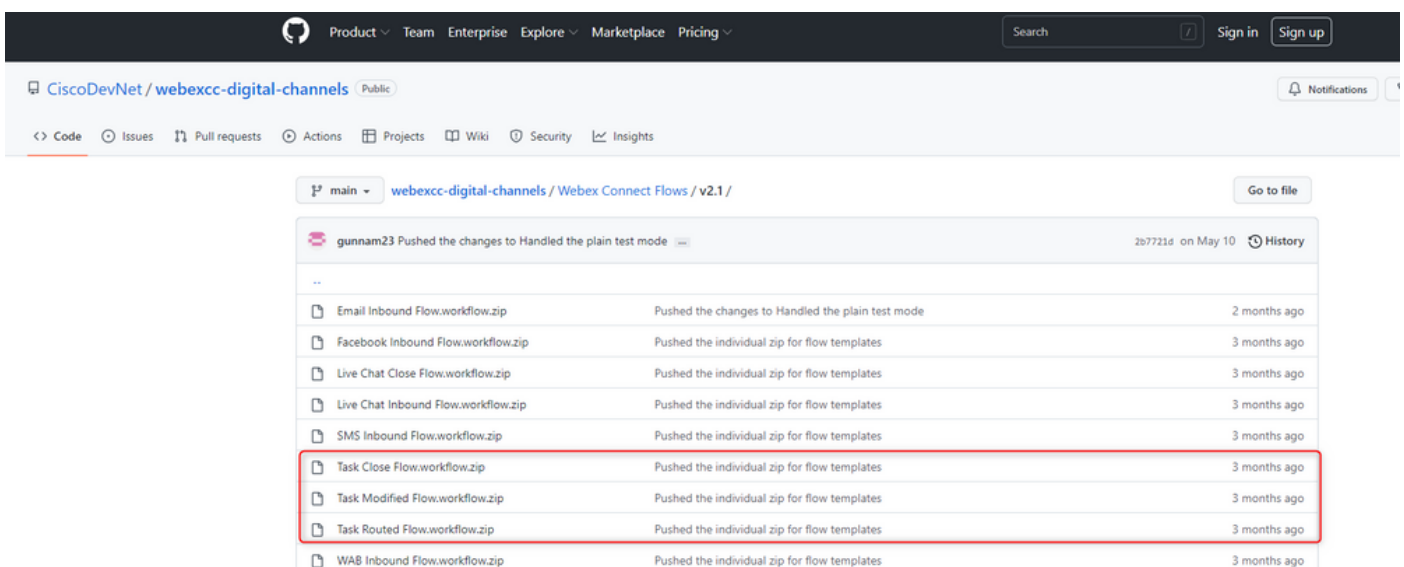
### Paso 3. Descargue los flujos de tareas principales.

El arrendatario debe configurarse con Core Task Flows, COMO Routed, Modified, y Closed Workflows.

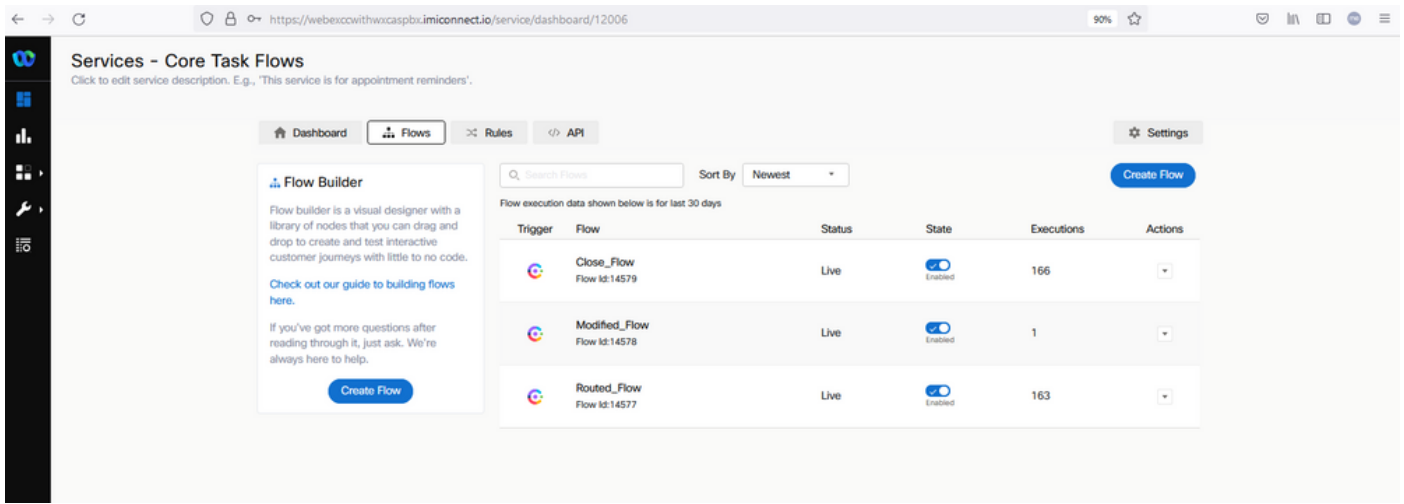
#### Workflows Overview:

- 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.

Descargue el core Workflows de Github: [Flujos de Webex Connect.](#)



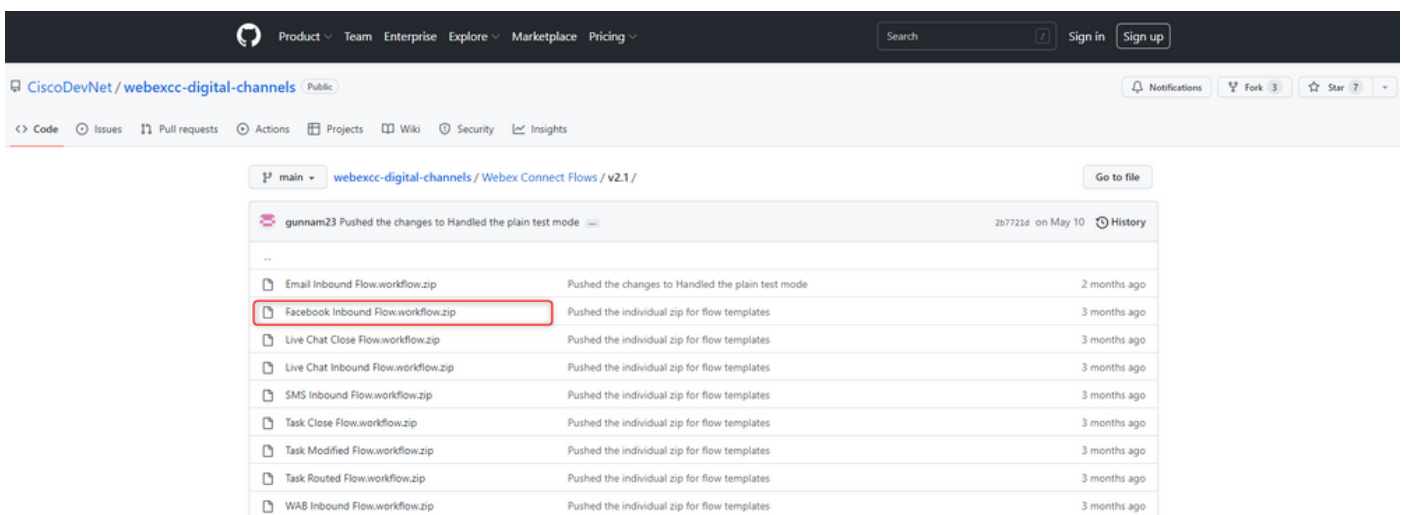
Se recomienda crear servicios independientes en Webex Connect y alojar estos flujos allí.



## Paso 4. Descargue el flujo preconfigurado de GitHub para Facebook.

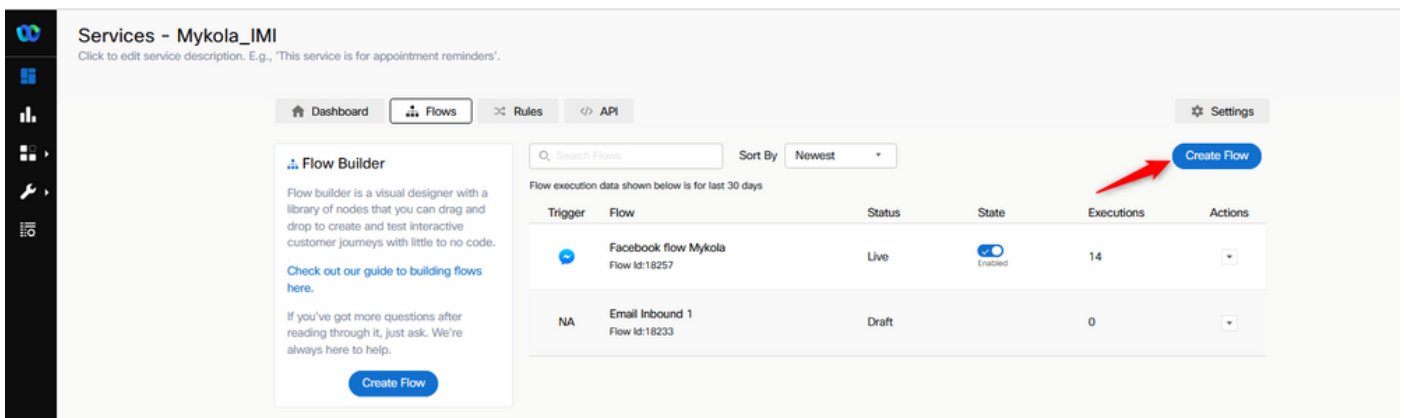
No es necesario crear el flujo desde el principio. Hay algunos flujos preconfigurados que puede utilizar. Vaya a [Flujos de Webex Connect](#).

y descargar el flujo de integración con Facebook.

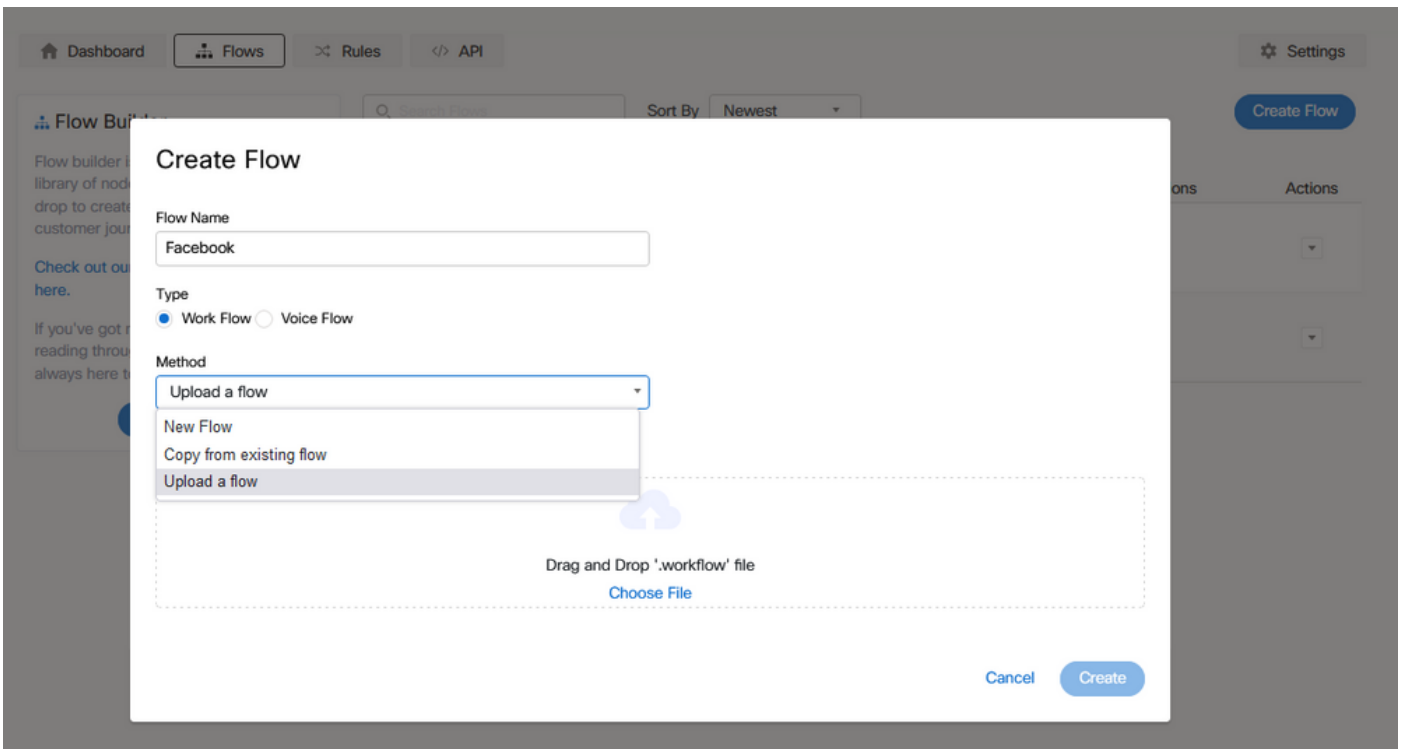


Cuando tenga flujo en el PC, cárguelo en el Flows bajo su Services.

Haga clic **Create Flow**.



Arrastre y suelte el flujo preconfigurado para cargarlo en los servicios.



## Paso 5. Configuración de la autorización.

Vaya a Assests y haga clic en Integrations.



Configure la autorización en 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](#)

Configure la autorización y genere una clave secreta en 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](#)

## Paso 6. Crear aplicación de Facebook en el portal de Webex Connect.

Aplicación en el Webex Connect es básicamente el punto de entrada. Con el fin de crear New App, vaya a Assets y haga clic en Configure New App.

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_ILI	61	14	
	RaiCiscoLive1 App ID : RA16165513 Service - RaiCiscoLive1	3	2	
	Ciscotabuser7Chat App ID : C116161920 Service - CiscoLive7 , Cisco Live	1	3	

Dé un nombre a su aplicación y Add Messenger Page.

< Configure New 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: Facebook test

Register To Webex CC | Configure Outbound Webhooks | DOCS

Messenger Page Details

You can add one of your Messenger pages in this application to send and receive Messenger messages from your customers. Learn more about messaging on Messenger in our docs.

ADD Messenger PAGE

La aplicación se puede asignar a una página de Facebook específica. Introduzca las credenciales de Facebook para asignar la aplicación a una página de Facebook abierta.

facebook

Sign in to continue.

Login to Facebook

Sign in to continue.

dan

.....

Entrance

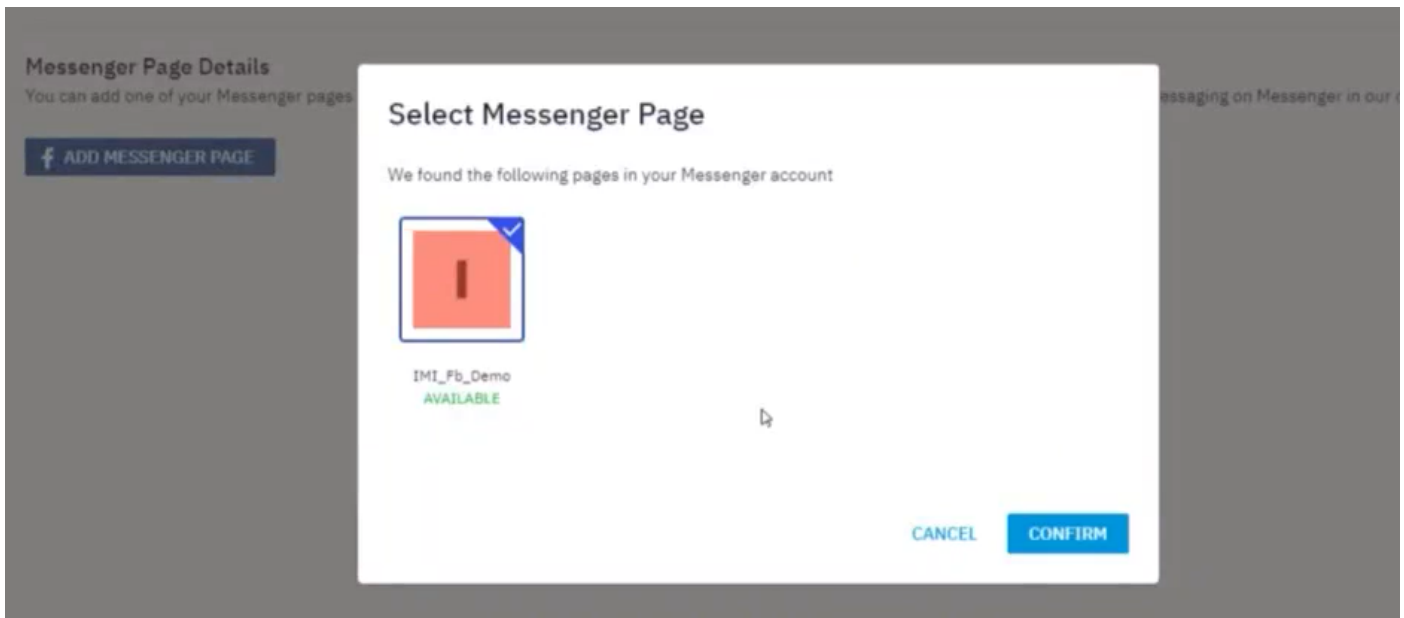
Forgot your account?

or

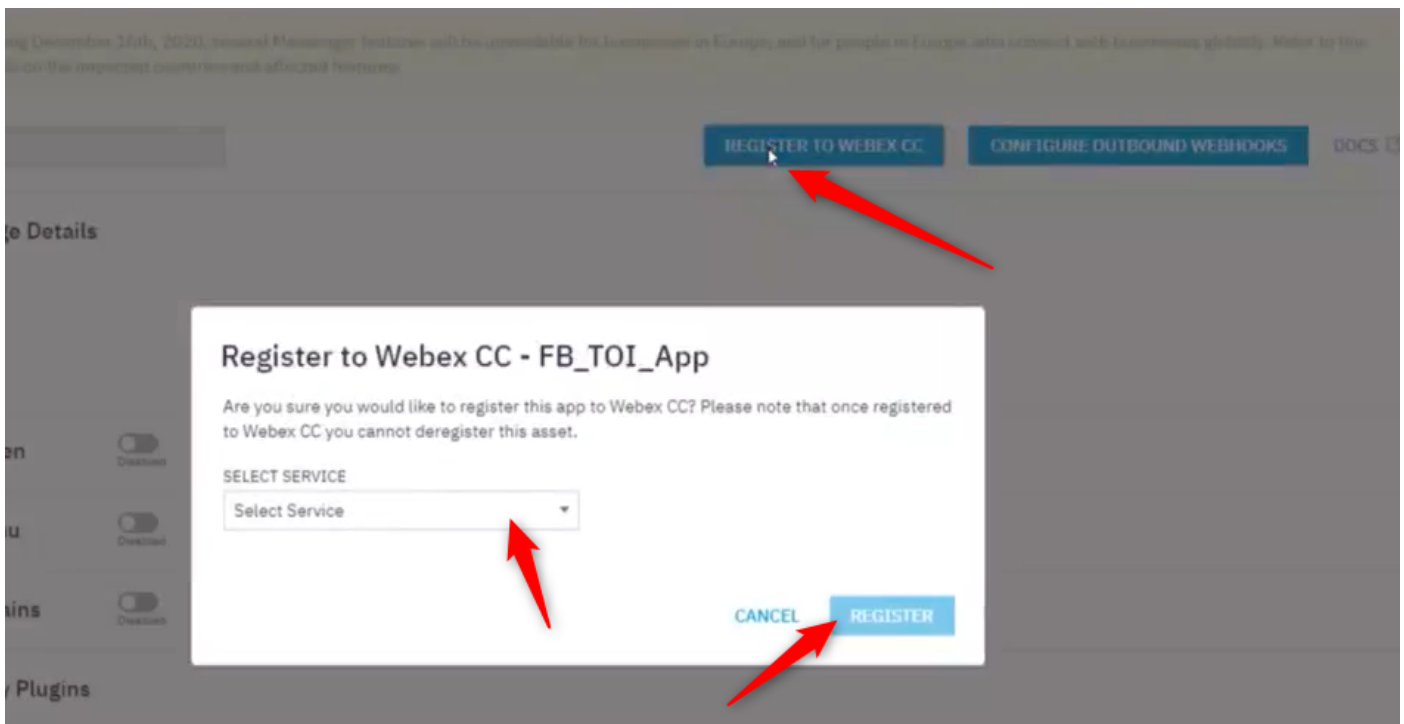
Create a new account

Seleccione la página de código abierto que desea utilizar para esta integración.



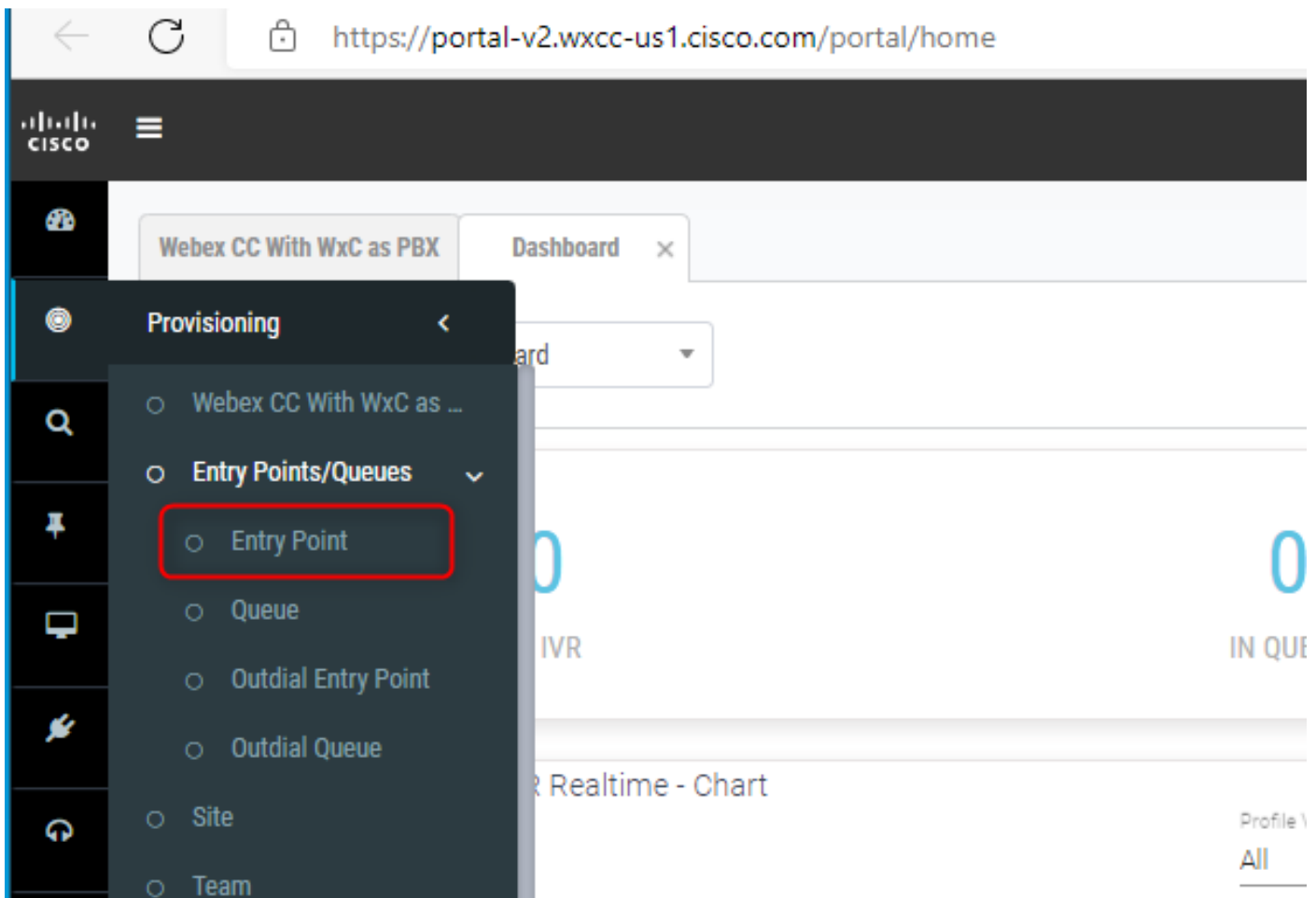


Registre la página de Facebook con Webex CC para poder verlo en el Webex Contact Center portal de administración.



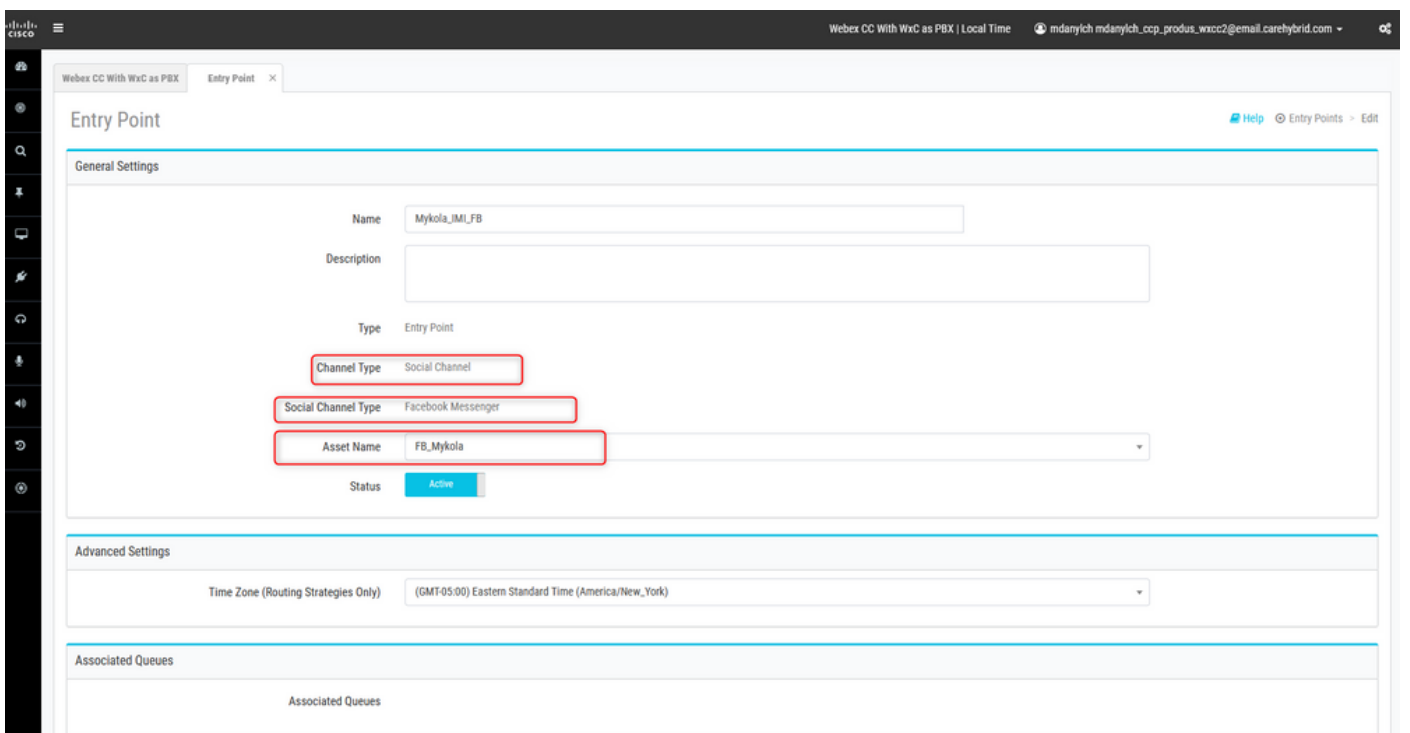
**Paso 7. Crear un punto de entrada y una cola en el portal de administración del Contact Center de Webex.**

Encendido Webex Contact Center portal, navegue hasta Provisioning > Entry Point.



Crear punto de entrada con Channel Type - Social Channel, Social Channel Type - Facebook Messenger y el Asset Name.

No es necesario crear ninguna estrategia de routing para el punto de entrada.



Crear cola con Channel Type - Social Channel.

Queue Routing Type podría ser Longest Available Agent Or Best Available Agent.

Agregar equipo a la lista.

**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)

## Paso 8. Configuración de variables globales en el flujo de Webex Connect.

Abra el flujo de Facebook que subió al portal anteriormente.

Services - Mykola\_IMI  
Click to edit service description. E.g., 'This service is for appointment reminders'.

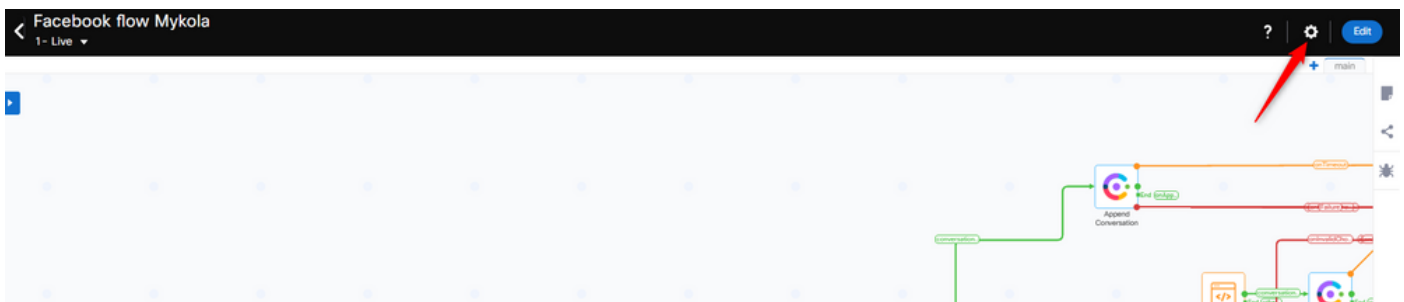
Dashboard | Flows | Rules | API | Settings

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	

Haga clic en Configuración



Defina las variables globales en los campos Variables personalizadas.

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"/>

El **FBpageid** y **appid** se pueden encontrar en la aplicación creada anteriormente. Abra el **Assets** y seleccione la aplicación.

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	

Cuando abre la aplicación, puede ver el **appid** y el **pageid** que debe ingresar como los valores de las variables globales.

< 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  
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

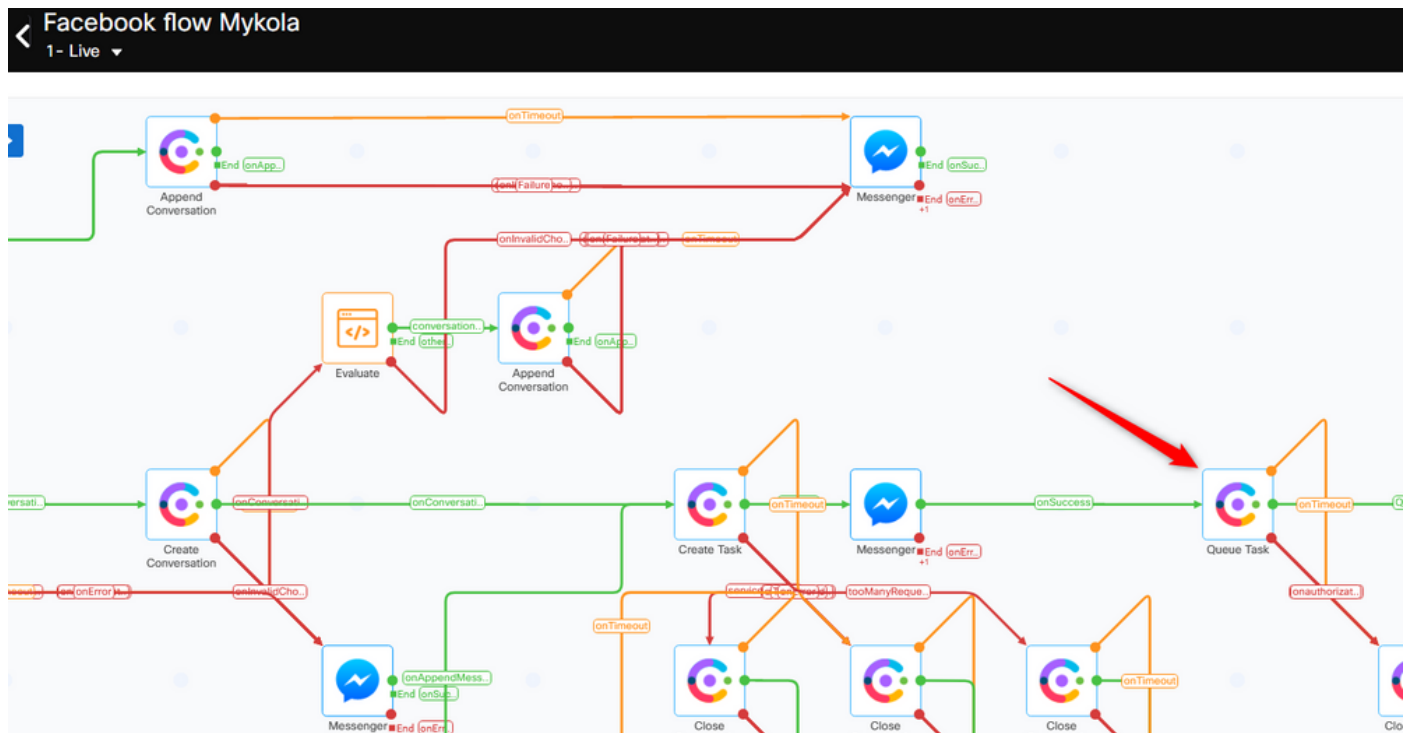
Page Discovery Plugins  
Message Us

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>
```

## Paso 9. Asigne la cola del portal de Webex Contact Center al flujo del portal de Webex Connect.

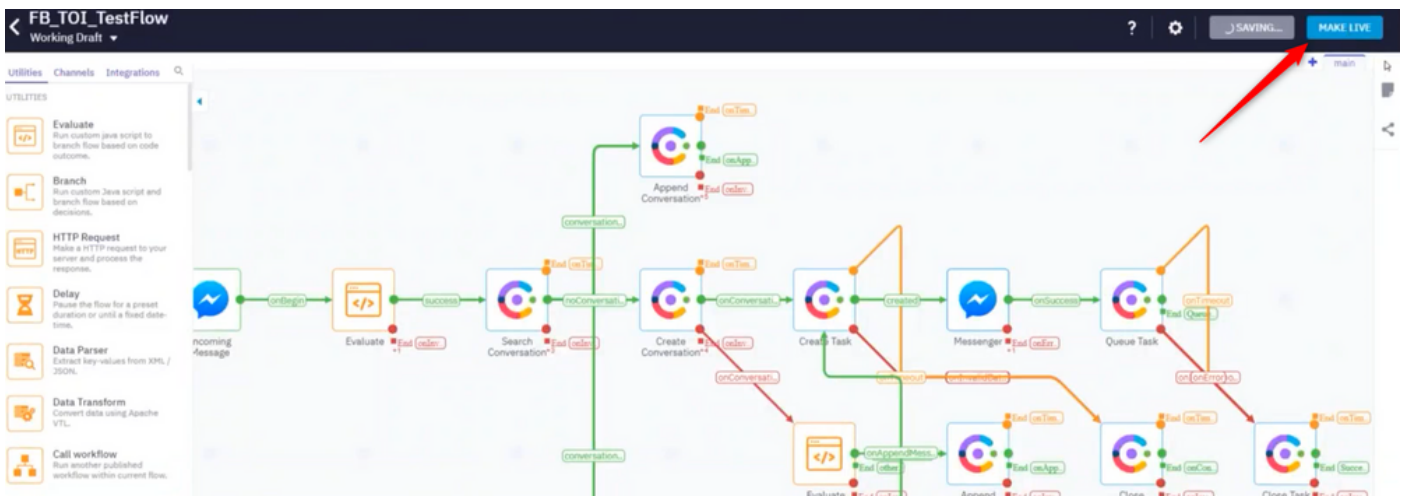
En el flujo de Facebook, busque el **Queue Task** bloqueo



Configure el **Queue Name** con el que creó anteriormente en el **Webex Contact Center** portal.

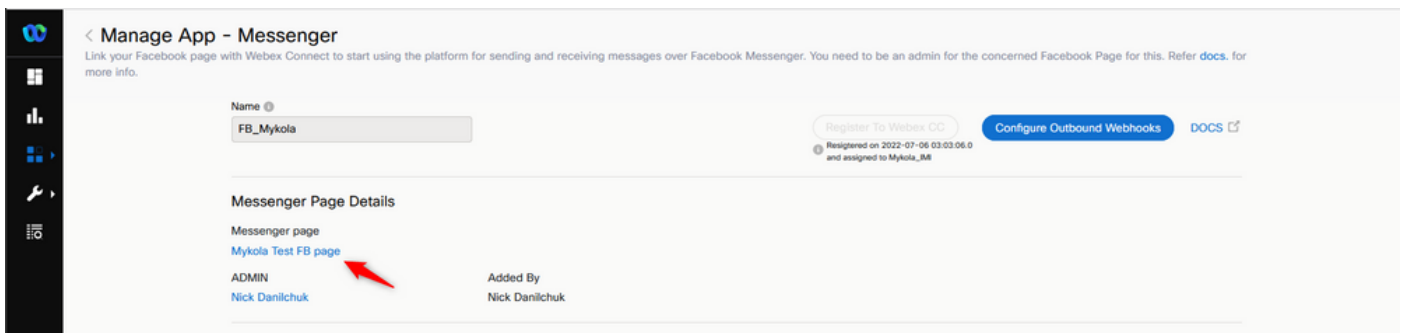
The screenshot shows the configuration page for a 'Queue Task' node. The 'Configuration' tab is active. The 'Method Name' is 'Queue task'. The 'NODE RUNTIME AUTHORIZATION' is 'WxCCTacRootConnect'. The 'Task ID' is '\$(fuid)' and the 'Conversation ID' is '\$(conversationId)'. The 'Media Type' is 'Social' and the 'MEDIA CHANNEL' is 'Facebook Messenger'. The 'Queue details' section is highlighted with a red box, showing the 'Queue Name' as 'Mykola-IMI-FB-Q' and the 'Queue routing Type' as 'Longest available agent'. On the right, the 'Input Variables' section lists available variables for the node.

Una vez configurado el flujo, haga clic en **Make Live** por lo que el flujo está listo para aceptar las tareas.



## Paso 10. Comprobar la funcionalidad de flujo de mensajes de Facebook.

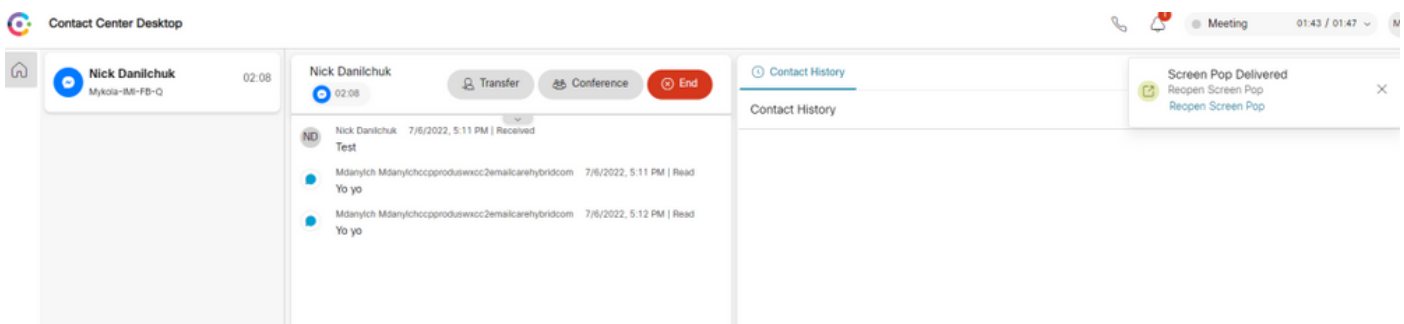
Para enviar un mensaje desde la página de Facebook creada, desplácese hasta **Assets** y haga clic en la página de Messenger



Después de iniciar sesión en tu Facebook, puedes enviar mensajes desde esta página de Facebook



El agente puede recibir el mensaje en Agent Desktop.





## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).