Integrationen Such-API

Kurzübersicht

Im Hinblick auf eine größere Flexibilität und die Erweiterung der Unternehmenssuche um neue Funktionen haben wir **Integrationen Such-API** entwickelt. Die Integrations-API ist der Kanal, um Suchergebnisse von Fremdherstellern in die Workstation Unternehmenssuche aufzunehmen.

Mit der Integrations Search API können Sie Integrationen mit der Unternehmenssuche verbinden, damit Sie Suchfunktionen hinzufügen können, die die Erfahrung auf Workstation steuern.

Dieser Artikel stellt die Workstation – Integrationen Search API vor.

Fremdintegrationen erweitern die WalkMe Workstation um zwei wichtige Funktionen.

1. Unternehmenssuche – mit einer einzigen, einheitlichen Suche können Benutzer Anwendungen und Ressourcen finden.
2. Widgets für den Startbildschirm – sie starten Prozesse direkt in der Workstation und vereinfachen den Zugriff auf häufig verwendete Tools und Ressourcen.

Wie funktioniert es

Zur Erstellung einer neuen Integration, die mit der Integrations-API verbunden ist, sind zwei Schritte erforderlich

1. Einrichtung – Erstellen einer neuen Integration.
2. Runtime- eine Anfrage der API (Suchanfrage) erhalten und eine Antwort (Suchergebnisse) liefern.

In diesem Dokument werden beide Abläufe erläutert.

Einrichtung

Zur Erstellung einer neuen Integration müssen Sie WalkMe die folgenden Parameter übermitteln:

Parameter	**Beschreibung**
apiUrl	Endpunkt, an den die Workstation-Dienste die Suchanfrage senden werden. *Erforderlich*

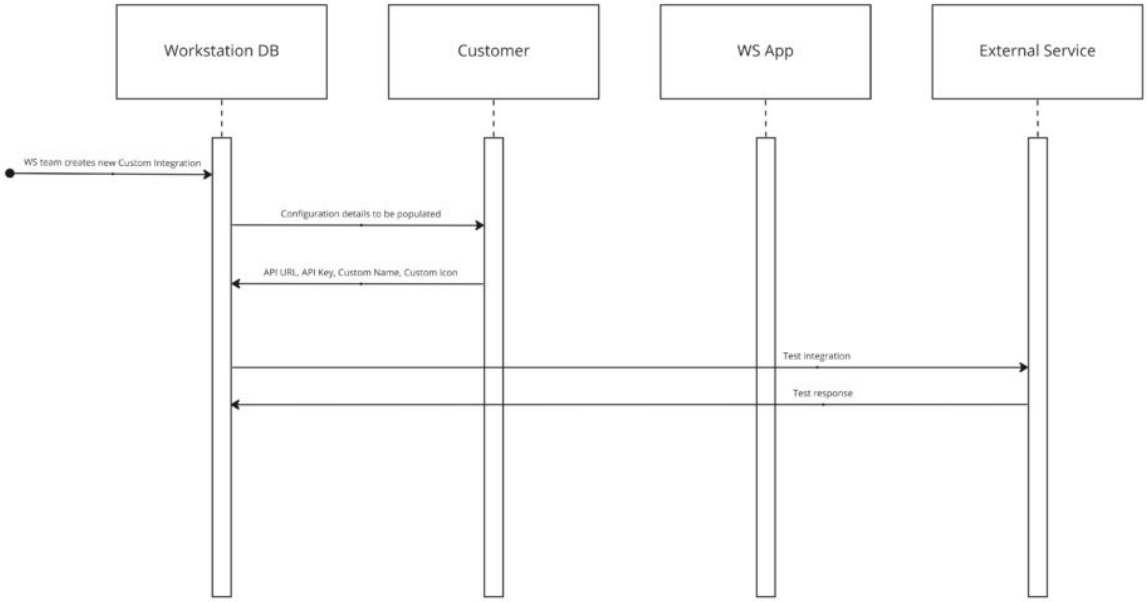
apiKey	Ihr Service Unique Identifier (Eindeutige Kennung Ihres Dienstes) authentifiziert die Abfragequelle. *Erforderlich*
System-GUID	Befindet sich im Bildschirm „Workstation-App Settings >Info“. *Erforderlich*
appDescription	Kurzbeschreibung für die App, die den Nutzern auf der Integrations-Seite angezeigt wird. Beispiel für ein richtiges Format- „Durchsuchen Sie Google Drive-Dateien direkt von der Workstation.“ *Erforderlich*
customName	Bezeichnung der Integration, die auf der Seite Integrationen, in den Suchergebnissen und im App-Filter angezeigt wird. *Erforderlich*
customImage	URL des Symbols, das auf der Integrations-Seite, in den Suchergebnissen und im App-Filter angezeigt wird. *Erforderlich*

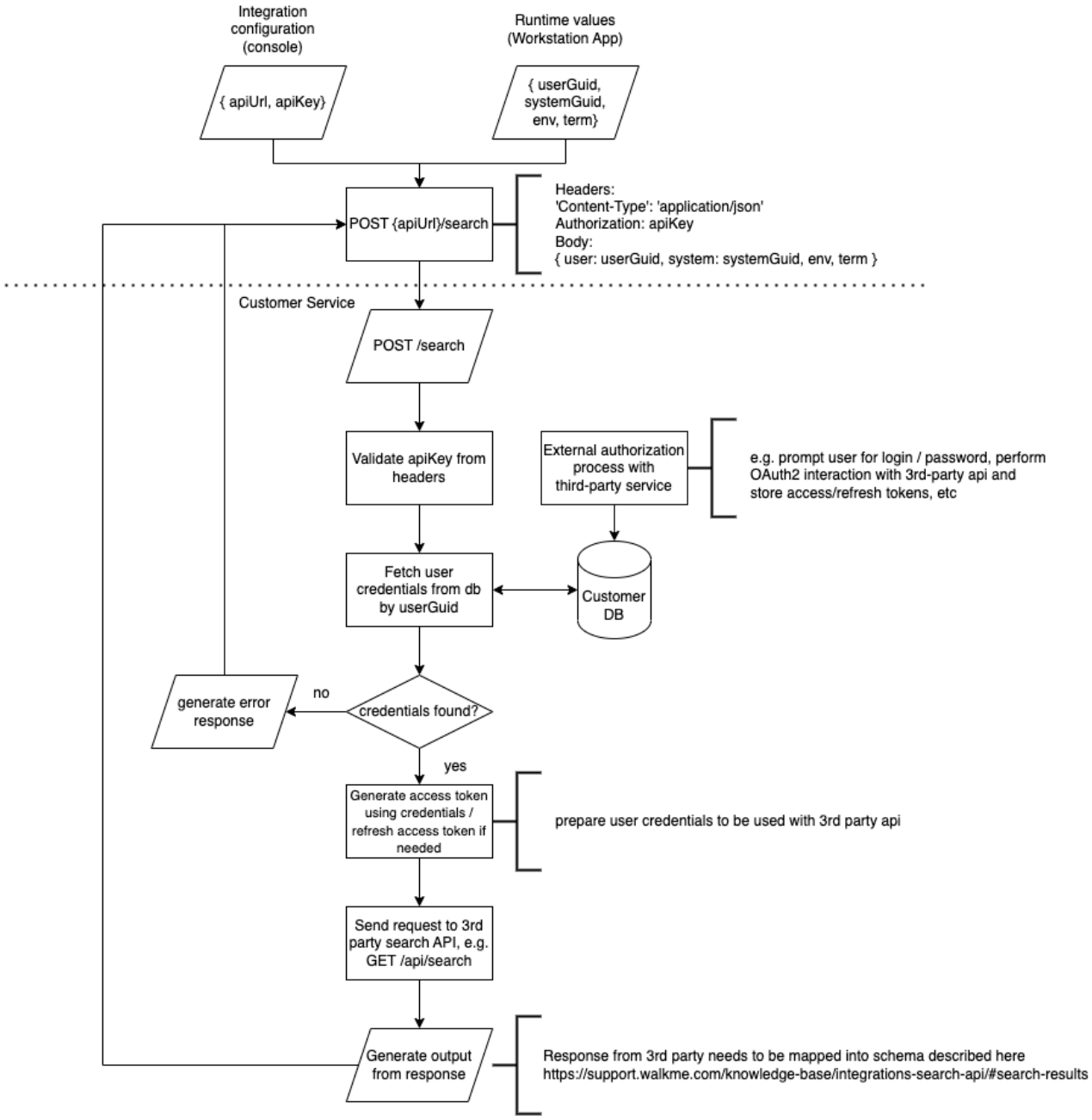
Wenn Sie eine neue Integration erstellen möchten, wenden Sie sich an Ihren Customer Success Manager und geben Sie die in der obigen Tabelle aufgeführten Parameter sowie die entsprechende System-GUID an.

Künftig wird diese Funktion in die WalkMe-Konsole aufgenommen und vom Systemadministrator verwaltet.

Wie in der nachfolgenden Abbildung beschrieben, beginnt die Einrichtung in der DB (in Zukunft in der Konsole). Nach Angabe der Einrichtungsparameter testen wir die Integration, damit wir eine einwandfreie Antwort erhalten.

Dieser Test wird mit einem „Dummy-Benutzer“ durchgeführt, der auf unserer Seite erstellt wird. Eine Konfiguration oder Einrichtung auf der Seite des externen Dienstes ist nicht erforderlich, da es sich um einen regulären Suchabfrage-Aufruf handelt, der anzeigt, ob der Ablauf erfolgreich abgeschlossen wurde.


Workstation DB
Customer
WS App
External Service
WS team creates new Custom Integration
Configuration details to be populated
API URL, API Key, Custom Name, Custom Icon
Test integration
Test response



Laufzeit

Ausgangspunkt für den Ablauf ist, dass der Endbenutzer in der Workstation-App etwas sucht.

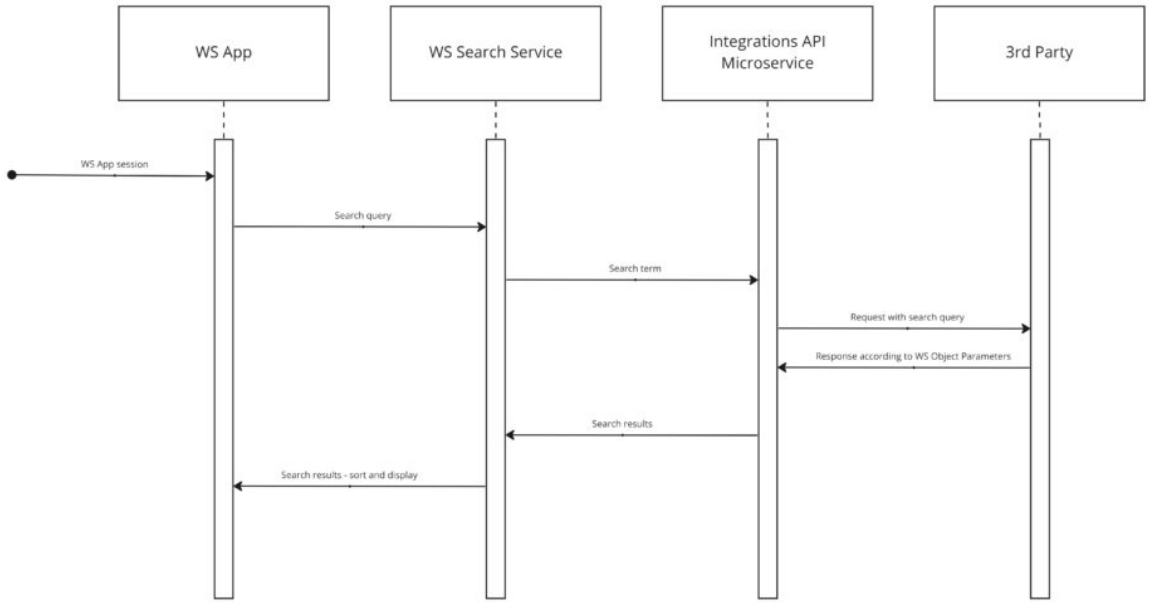
Es wird ein API-Aufruf an den API-Endpunkt (URL) mit dem angegebenen API-Schlüssel unter folgenden Bedingungen erstellt-

1. Der Benutzer gibt 3 oder mehr Zeichen ein (oder 2 Zeichen auf Chinesisch/Japanisch).
2. Die Zeitüberschreitung für die Suche beträgt 300 ms (Millisekunden) ab dem letzten

eingegebenen Zeichen (auch als Entprellzeit bezeichnet). Das bedeutet, der Nutzer kann Buchstaben in einem kontinuierlichen Tempo eingeben, wobei jeder Buchstabe die Suche nicht auslöst, sondern sie erst nach Ablauf der Zeitspanne beginnt.

Sobald diese Suchanfrage angestoßen wird, sendet die Integrations Such-API einen Suchanfrageaufruf mit den Parametern.

Suchablauf



Suchabfrage

Von der Integrations API gesendet:

```
POST <apiURL>/(search)
Content-type: application/json
Headers:
{
Authorization: <apiKey>
}
Body:
{
"user": "user@email.com"
"system": "652c91b1ec444c76a313a68f69478b93"
"env": "prod"
"term": "itay"
}
```

Parameter	Beschreibung
Benutzer	E-Mail des Benutzers
System	System-GUID- eine 32-Zeichen-Kette
env	Art der Workstation-Umgebung Verfügbare Werte • Qualitätssicherung (QA) • Prod(uktion)
Laufzeit	Suchabfrage, die in der Workstation-App eingegeben wird

Suchergebnisse

An Integrationen API gesendet (als POST-Aufruf):

```
Body:
[{
"id": "b2f8510d-9547-4d53-978f-6fc24371c113",
"title": "Creating a user",
"description": "WalkMe does not collect personally identifiable information
(PII) other than IP addresses in logs for security purposes, end users'
approximate geolocation (country and city in which they are located) and
masked IP addresses for the ongoing operation of the WalkMe system.",
"link":
"https://workday.com/workers/details/b2f8510d-9547-4d53-978f-6fc24371",
"mimeType": "Answers",
"externalType": "Article",
"created": "2022-01-30T14:35:16.57Z",
"modified": "2022-01-30T14:37:07.40Z",
"copy": "https://support.walkme.com/knowledge-base/users/",
"source": "confluence",
"category": "Gitlab Service User creation and configuration",
"detail": "Account Management",
"relationaltime": "2022-01-30T14:35:16.57Z"
}
}]
```

API-Referenz

Attribut	Typ	Beschreibung
Id	String (Zeichenfolge)	Die eindeutige Artikelkennung. *Erforderlich*

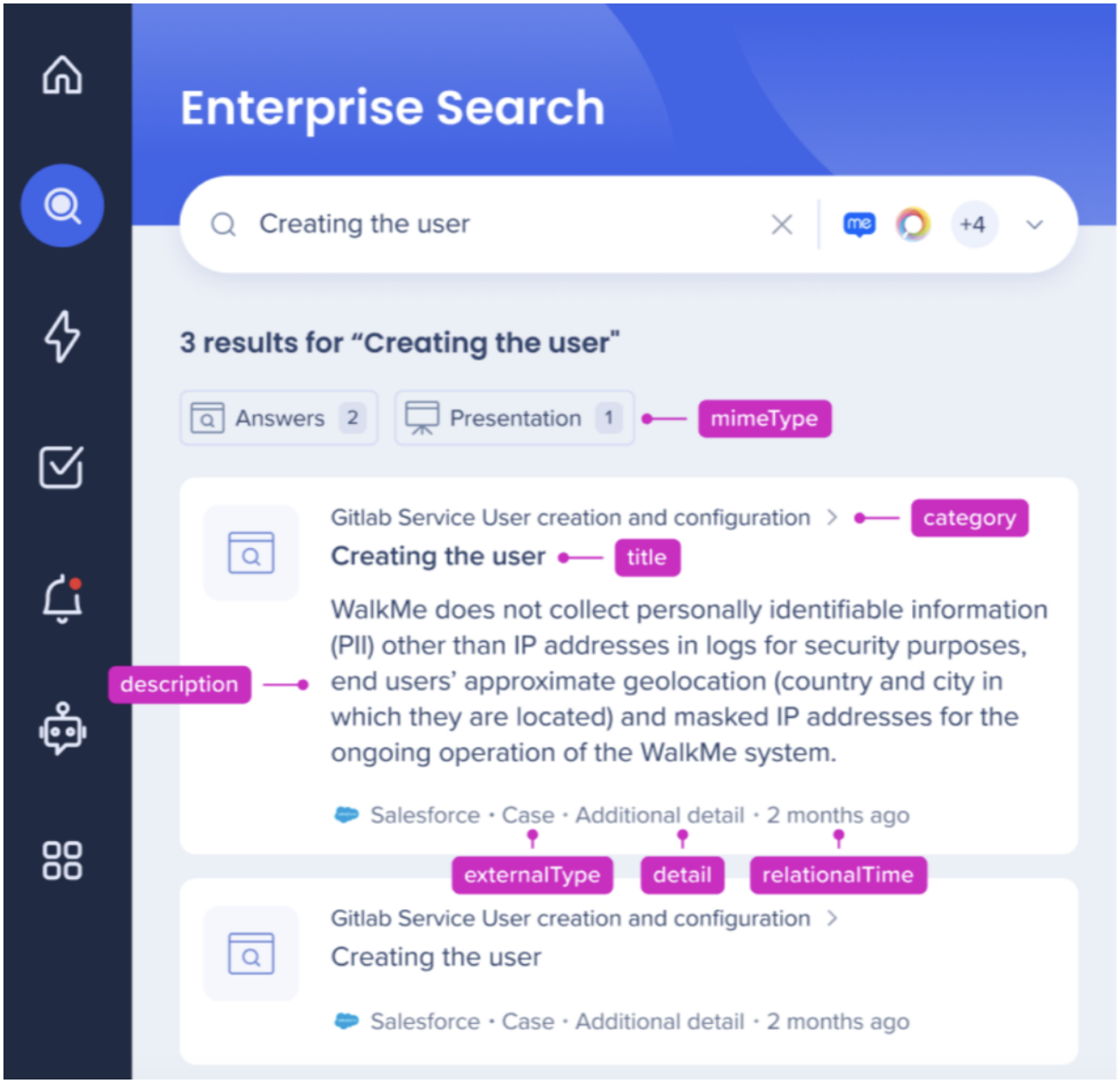
Titel	String (Zeichenfolge)	Artikelbezeichnung *Erforderlich*
Beschreibung	String (Zeichenfolge)	Die Beschreibung/Zusammenfassung des Artikels. Ist diese Option aktiviert, wird der Titel des Suchergebnisses fett gedruckt und die Beschreibung darunter angezeigt. *Optional*
Link	URL	Die URL für den Zugriff auf den Artikel nach dem Anklicken des Suchergebnisses. *Erforderlich*
mimeType	String (Zeichenfolge)	Die Filterkategorie, in der der Artikel angezeigt werden soll. Es muss eine **genaue Übereinstimmung** einer der folgenden Optionen in dieser Liste angezeigt werden- • Menschen • Dokumente • Tickets • Präsentationen • Tabellenkalkulationen • Medien • Code • Leads (potenzielle Kunden) • Opportunities • Deals • Accounts (Konten) • Nachrichten • Ereignisse • Reports • Apps • Websites • Antworten *Erforderlich*
externalType	String (Zeichenfolge)	Der Artikeltyp Beispielsweise Artikel, Dashboard, Fall usw. Wenn sie ausgefüllt ist, wird sie auf dem Element neben dem Namen der Integration angezeigt. *Optional*
Erstellt	Datum Uhrzeit	Das Datum und die Uhrzeit, zu der das Objekt erstellt wurde. Dieser Parameter wird nicht auf der Benutzeroberfläche angezeigt, sondern dient der Sortierung. *Optional*
Geändert	Datum Uhrzeit	Das Datum und die Uhrzeit, zu der das Element kürzlich aktualisiert wurde. Dieser Parameter wird nicht auf der Benutzeroberfläche angezeigt, sondern dient der Sortierung. *Optional*
Kopieren	String (Zeichenfolge)	Falls ausgefüllt, wird eine Kopierschaltfläche auf dem Suchergebnis angezeigt. Durch Anklicken dieser Schaltfläche wird der angegebene Text (Artikelverknüpfung, Name, ID usw.) kopiert. Wird normalerweise mit dem Link des Artikels ausgefüllt. *Optional*
Vertrauen	Dezimal	Parameter für die Anzeige der Genauigkeit der Antwort (in Prozent). Falls sie ausgefüllt ist, wird sie auf der Benutzeroberfläche der Suchergebnisse angezeigt. *Optional*
source	String (Zeichenfolge)	Zeigt die Herkunft der Antwort an (z.B. – Confluence). Das Symbol wird auf der Benutzeroberfläche der Suchergebnisse neben einem Lupensymbol angezeigt. *Optional*
Kategorie	String (Zeichenfolge)	Parameter, mit dem Ask-AI die Kategorie des Artikels anzeigen kann („Brotkrümel“). Falls sie ausgefüllt ist, wird sie auf der Benutzeroberfläche der Suchergebnisse über dem Titel angezeigt. *Optional*

PoweredBy	String (Zeichenfolge)	Falls ausgefüllt, wird eine Notiz auf der Benutzeroberfläche der Suchergebnisse unten rechts angezeigt. Beachten Sie, dass der Name der Integration und das Symbol nicht im Ergebnis angezeigt werden, sofern ausgefüllt. *Optional*
Detail	String (Zeichenfolge)	Falls ausgefüllt, werden diese Daten *Optional*
relationalTime	Datum Uhrzeit	Falls ausgefüllt, werden diese Daten auf der Benutzeroberfläche der Suchergebnisse am Ende derselben angezeigt. Zeigt eine Referenzzeit entsprechend dem angegebenen Datum vs. der aktuellen Zeit (z. B. vor 3 Tagen). *Optional*

Einschränkungen

Die Länge von Stringfeldern ist auf 255 Zeichen beschränkt.

Parameter für das Design der Benutzeroberfläche



Error Handling (Fehlerbehandlung)

In der Regel führt der Datenfluss zwar zu einer „HTTP 200“-Antwort mit einem Klartext-OK, was bedeutet, dass die Suchergebnisse erfolgreich angezeigt wurden, allerdings müssen wir uns auf Szenarien vorbereiten, in denen die Übermittlung der Suchergebnisse fehlschlägt.

Die in diesem Abschnitt angezeigten Fehler werden auf der Seite der Integrations-API erzeugt und sollten die Fehlerursache so genau wie möglich angeben.

Die API-Reaktion kann Fehler („HTTP 400“) auslösen, wenn sie mangelhaft geformte Anfragen

erhält, wenn ungültige Schlüssel verwendet werden oder wenn etwas wirklich Ungewöhnliches verhindert, dass sie in die Suchergebnisse aufgenommen wird.

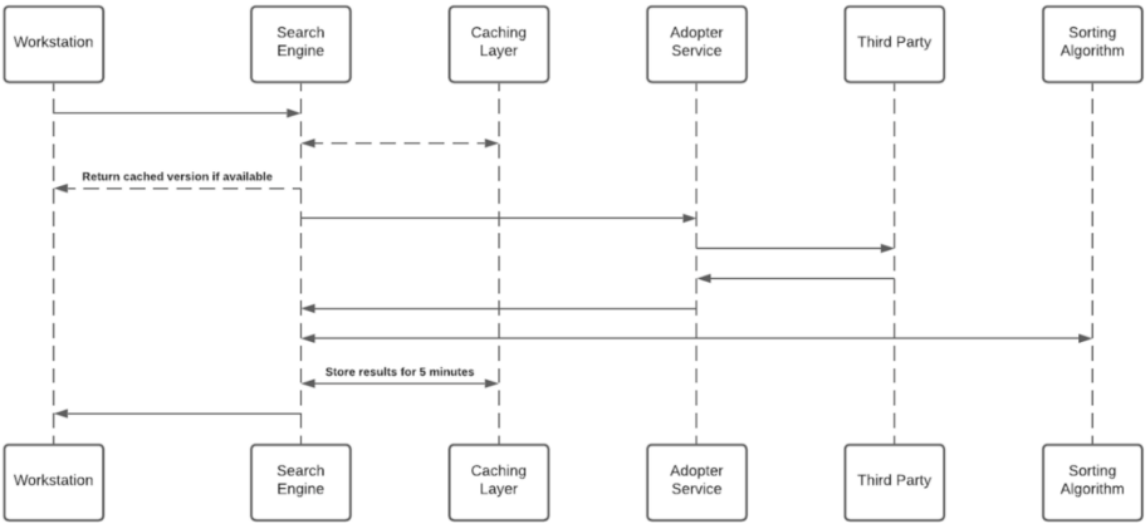
Fehler	Beschreibung
invalid_structure	Zeigt in der Regel an, dass die empfangene Anfrage mangelhaft ist – vielleicht ist das JSON falsch strukturiert oder der Nachrichtentext ist nicht richtig eingebettet. Die Anforderung sollte nicht ohne Berichtigung wiederholt werden.
api_key_invalid	Zeigt einen nicht existierenden oder ungültigen API-Schlüssel an, der angesprochen wird. Die Anforderung sollte ohne Änderung des API-Schlüssels nicht wiederholt werden.
api_url_invalid	Zeigt an, dass die angesprochene API-URL ungültig ist. Die Anforderung sollte ohne Änderung der API-URL nicht wiederholt werden.
title_invalid	Zeigt an, dass der Titel, der ein obligatorischer Wert ist, nicht gesendet wurde oder nicht den Zeichenbeschränkungen entspricht.
link_invalid	Zeigt an, dass der Link, der ein obligatorischer Wert ist, nicht gesendet wurde oder nicht in den Zeichenbeschränkungen liegt.
mimeType_invalid	Zeigt an, dass der mimeType, der ein obligatorischer Wert ist, nicht gesendet wurde oder nicht in den Zeichenbeschränkungen liegt.
id_invalid	Zeigt an, dass die ID, die ein obligatorischer Wert ist, nicht gesendet wurde oder nicht in den Zeichenbeschränkungen liegt.

Sicherheitsübersicht

Die Enterprise-Suche verwendet Integrationen von Drittanbietern für die Implementierung einer „föderalen Suche“. Suchvorgänge innerhalb von Workstation werden von einer NLP Engine und einer Grafikdatenbank unterstützt, die eine hervorragende Benutzererfahrung bieten.

Workstation Enterprise Search indexiert keine Daten von Drittanbietern in einer unabhängig durchsuchbaren Datenbank.

Das nachfolgende Sequenzdiagramm beschreibt den Suchalgorithmus:


Workstation
Search Engine
Caching Layer
Adopter Service
Third Party
Sorting Algorithm
Return cached version if available
Store results for 5 minutes
Workstation
Search Engine
Caching Layer
Adopter Service
Third Party
Sorting Algorithm