

Salesforce Data Integration

Profi-Tipp

Möchten Sie mehr über das Datenintegrationszentrum erfahren? Sehen Sie sich unseren [Artikel „Data Integration Center“](#) an!

Kurzübersicht

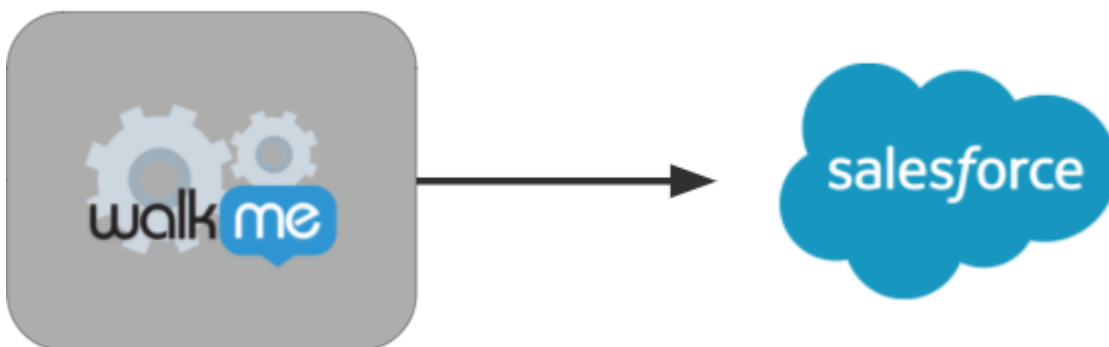
Schaffen Sie personalisierte Erfahrungen für Ihre Kunden, indem Sie Salesforce-Daten in die Digital Adoption Platform von WalkMe einbinden.

Mithilfe der externen Integrationen im Insights-Datenintegrationszentrum sind Daten aus WalkMe Insights in [Salesforce](#) zugänglich und können in Workflows, Berichten und Aktivitäten verwendet werden. Diese Daten werden alle 24 Stunden um 9:00 Uhr UTC synchronisiert.

Wie funktioniert es?

Mithilfe der Integration von Salesforce können Sie WalkMe Insights-Daten in Salesforce-Objekte verschieben, um Ihr Verständnis des Endbenutzerverhaltens zu verbessern.

WalkMe Insights



Während des Einrichtungsvorgangs wählen Sie das Salesforce-Objekt aus, in das die Daten eingebracht werden sollen, sowie die Daten, die gemäß einem benutzerdefinierten Insights-Bericht in Salesforce eingebracht werden sollen.

Wenn eine Übereinstimmung zwischen dem Unique Identifier (eindeutiger Identifikator) des benutzerdefinierten Berichts (in der Regel E-Mail oder GUI) und dem Unique Identifier des

Salesforce-Objekts (in der Regel E-Mail) gefunden wird, können Sie die im Insights-Bericht gefundenen Daten auf dieses Objekt übertragen.

- Sie können jedes beliebige Salesforce-Objekt synchronisieren.
- Sie können mit beiden Salesforce-Umgebungen synchronisieren: Sandbox und Produktion

Authentifizierungsmethode

Wir verwenden die Salesforce OAuth 2.0-Autorisierungsmethode, um ein Token (das wir speichern) für den Endbenutzer zu erhalten. Dieser Zugriff kann jederzeit durch den Salesforce-Administrator oder innerhalb des Systems durch Trennen der Verbindung zum Konto widerrufen werden.

Anforderungen

- Sie müssen ein Salesforce-Administrator sein oder sich an Ihren Salesforce-Administrator wenden, um benutzerdefinierte Felder zu dem/den gewünschten Salesforce-Objekt(en) hinzufügen zu können.
- Sie müssen über einen Salesforce-Benutzer verfügen, der entweder über Salesforce-Admin-Zugriffs- oder *ModifyAllData*-Berechtigungen verfügt, um WalkMe-Zugriff auf die OAuth 2.0-Berechtigung zum Lesen und Aktualisieren der Metadaten von Salesforce-Objekten zu gewähren (Dieser Zugriff kann vom Salesforce-Administrator jederzeit widerrufen werden).

Anmerkung:

Die WalkMe to Salesforce-Integration erstellt keine neuen Datensätze in Salesforce, sondern aktualisiert nur bestehende.

Die Benutzeroberfläche des Datenintegrationszentrums befindet sich in der Insights-Konsole unter Integrationen > „WalkMe to Salesforce“. Von hier aus führt Sie der Integrationsassistent durch den Prozess der Einrichtung einer Integration.

Vorbereitungen für die Integration

Schritt 1: Identifizieren Sie die entsprechenden Daten.

Bestimmen Sie, welche WalkMe Insights-Daten an Salesforce übertragen werden müssen, um Ihr(e) gewähltes(n) Ziel(e) zu erreichen. Die Daten müssen sich in einem Bericht in einer bestimmten Struktur befinden:

- Jede Zeile des Berichts sollte für einen bestimmten Datensatz des Objekts stehen, das Sie integrieren möchten (zum Beispiel könnte jede Zeile für einen Endbenutzer stehen).

- Jede Spalte des Berichts sollte für ein bestimmtes Feld in Salesforce stehen, in das Sie die Daten schieben möchten.
- Es sollte eine Spalte im Bericht geben, die den Zuordnungsschlüssel für Ihren Datensatz in Salesforce enthält. Wenn die Art und Weise, wie Sie Ihren Zielobjekt-Datensatz in Salesforce identifizieren werden, beispielsweise eine E-Mail ist, dann sollte diese E-Mail eine Spalte im Bericht sein.

Wir empfehlen, den Bericht von der Insights Reports-Seite zu exportieren oder herunterzuladen, bevor Sie die Integration einrichten.

Die folgenden allgemeinen Berichte stehen für alle Kunden zur Verfügung:
<https://support.walkme.com/knowledge-base/insights-list-of-common-reports/>

Wenn Sie zusätzliche Berichte benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren WalkMe-Ansprechpartner.

Schritt 2: Fügen Sie in Salesforce benutzerdefinierte Felder zum Salesforce-Objekt hinzu.

Das kann nur von Ihrem Salesforce-Administrator durchgeführt werden.

Anmerkung: Wir empfehlen dringend, jedem der benutzerdefinierten Salesforce-Felder das Präfix *WalkMe_* voranzustellen.

Integration

Schritt 1: Wählen Sie Ihre Integration aus.

Klicken Sie in der Insights-Konsole (<https://insights2.walkme.com/>) unter dem Integrations-Header in der linken Seitenleiste auf „Outgoing Scheduled Integrations“ (Ausgehende geplante Integrationen) – *WalkMe to Salesforce*.

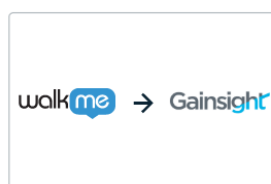
- Overview
- Apps
- Users
- Session Playback
- Features
- Funnels
- Tracked Events
- Reports
- Integrations
- Production

Integrations

Outgoing Scheduled Integrations



WalkMe to Salesforce



Gainsight



Amazon S3

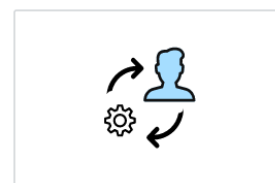
Incoming Integrations



CSV to WalkMe



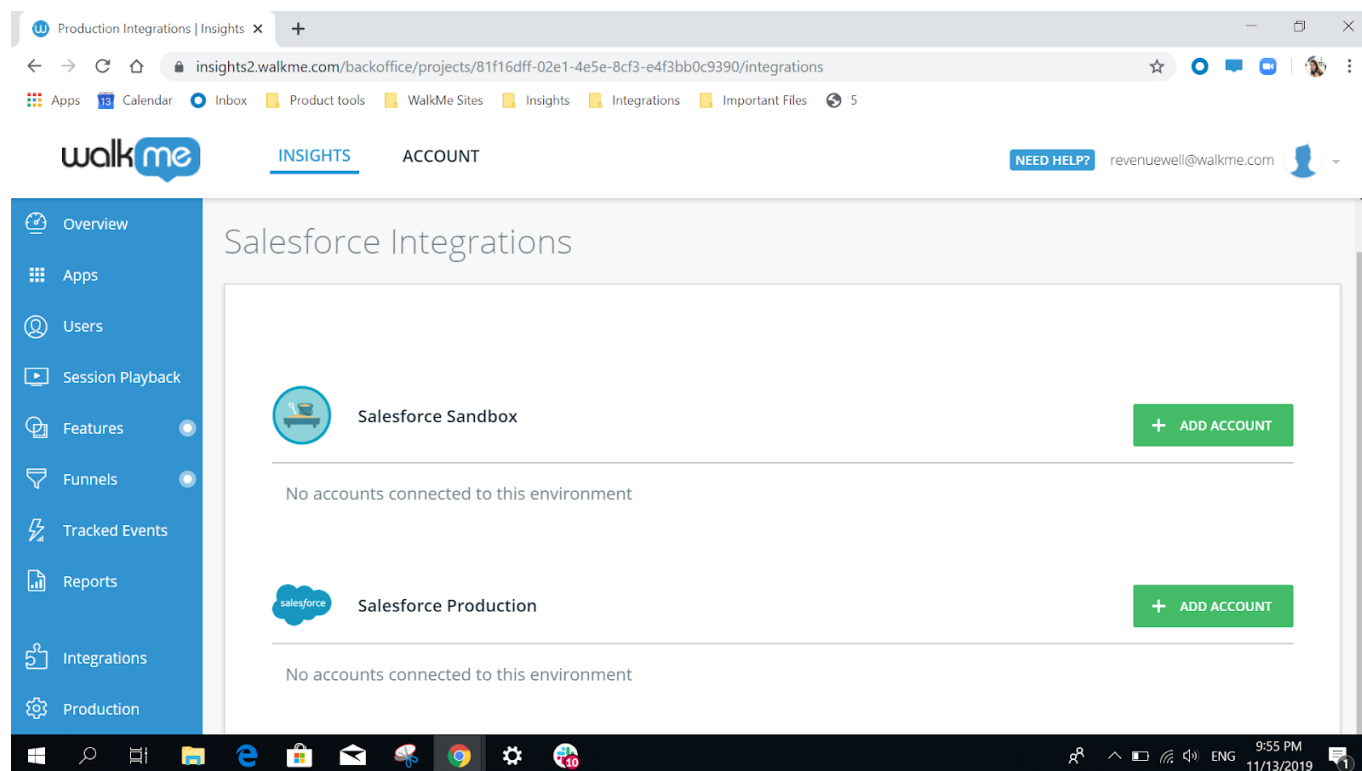
Amazon S3 to WalkMe



IDP

Schritt 2: Verbinden Sie die Umgebung.

Verbinden Sie Ihre erste Salesforce-Umgebung:



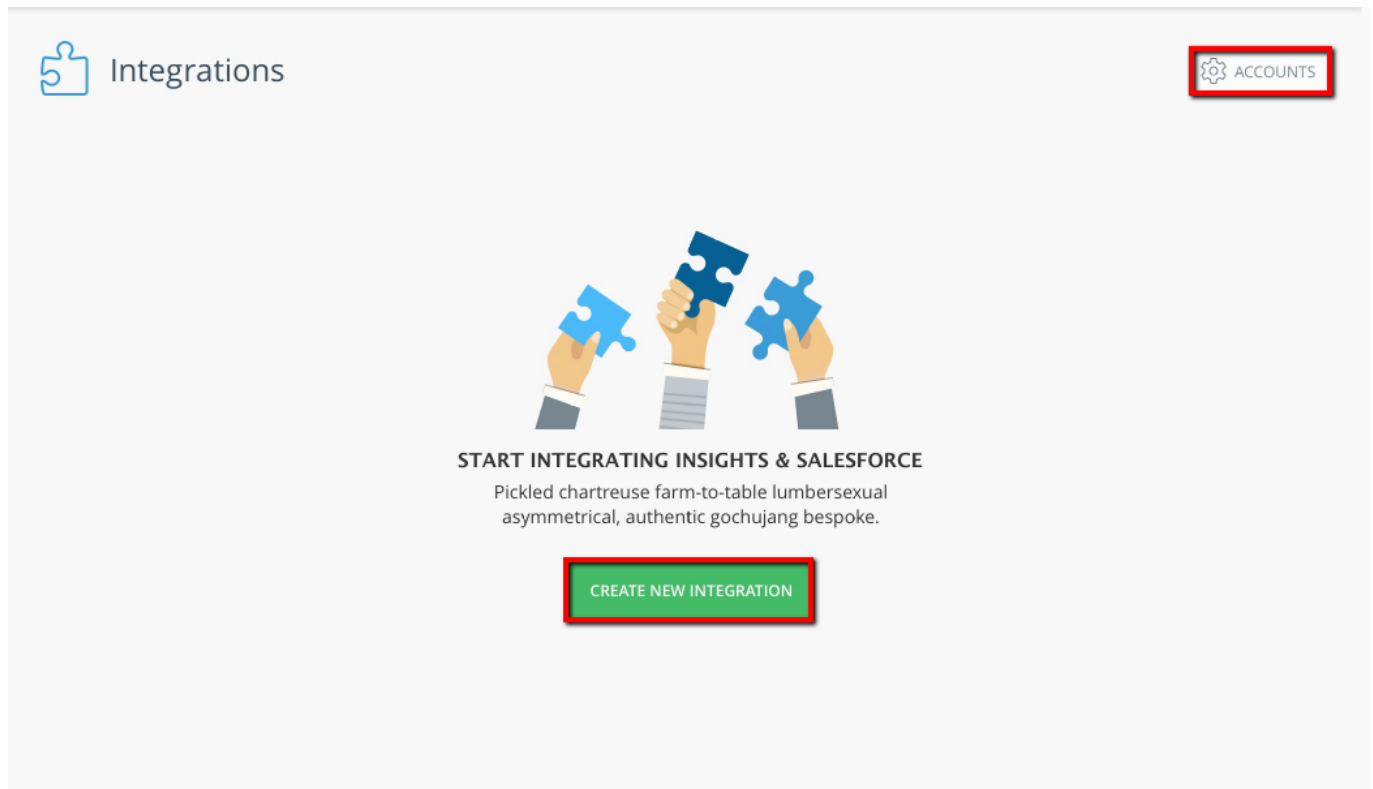
Klicken Sie neben der Umgebung, in der Sie eine Verbindung herstellen möchten, auf die Schaltfläche ADD ACCOUNT (Konto hinzufügen).

Sie werden zum Salesforce-Authentifizierungsbildschirm weitergeleitet, wo Sie WalkMe die Berechtigung erteilen, Daten über den OAuth 2.0-Autorisierungsprozess an dieses Konto zu pushen. Anmerkung: Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit einem Salesforce-Benutzer anmelden, der ein Salesforce-Administrator ist oder über ModifyAllData-Berechtigungen verfügt. Andernfalls erlangt WalkMe keine Berechtigung, Daten an Salesforce zu pushen.

Sobald Sie die E-Mail und das Passwort Ihres Kontos einfügen, werden Sie erneut zum Abschnitt für die Salesforce-Integration in der Insights-Konsole weitergeleitet.

Schritt 3: Erstellen Sie die Integration.

Starten Sie Ihre erste Integration:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *CREATE NEW INTEGRATION* (*Neue Integration erstellen*), um den Integrationsassistenten zu starten.

Anmerkung: Wenn Sie ein anderes Konto hinzufügen möchten, klicken Sie oben rechts im Bildschirm auf die Schaltfläche *ACCOUNTS* (*Konten*). So können Sie z. B. Ihre Sandbox- oder Produktionsumgebung verbinden.

Schritt 4: Wählen Sie eine Umgebung im Integrationsassistenten aus.

Hier wählen Sie zwischen den verschiedenen Salesforce-Umgebungen, die mit WalkMe verbunden sind, und können wählen, aus welcher WalkMe-Umgebung der Bericht extrahiert werden soll.

Sie können die Salesforce-Kontodetails anzeigen und zwischen Sandbox und Produktion wählen (wenn beide verbunden sind).

Anmerkung: Sie können nur aus den verbundenen Umgebungen auswählen (wenn nur eine Umgebung verbunden ist, wird nur diese angezeigt).

New Integration

✕ Esc

1
Define Integration

2
Match Report & Object

3
Map Columns

WalkMe Environment:

Production ▼

Choose Environment to Integrate to:

☐ Production

OR

☒ Sandbox

Integration Frequency: ☒

Daily ▼

on

9:00AM ▼

(UTC) Coordinated Universal Time ▼

CONTINUE >

Schritt 5: Wählen Sie den Insights Report und das passende Salesforce-Objekt im Integrationsassistenten aus.

Hier wählen Sie einen Insights-Bericht aus und wählen das Salesforce-Objekt, mit dem er synchronisiert werden soll.

- **Wählen Sie die Spalte „Insights Report“ aus:** Sie sehen eine Dropdown-Liste, die Ihre verfügbaren Insights-Berichte enthält.
- **Wählen Sie die Zielspalte „Salesforce-Object“ aus:** Sie sehen eine Dropdown-Liste mit den verfügbaren Salesforce-Objekten, die aus Salesforce gezogen wurden (je nach Umgebung, die auf die Salesforce-Metadaten zugreift).
- Sobald Sie Elemente aus beiden Dropdown-Menüs ausgewählt haben, wählen Sie die

Unique Identifier (Schlüssel) der einzelnen Berichte aus und gleichen sie mit einem Salesforce Object Identifier ab (normalerweise E-Mail oder GUI).

- **Anmerkung: Jeder Salesforce Identifier kann nur mit einem Unique Report Identifier pro Integration abgeglichen werden.**
 - **Insight Report Unique Identifier-Spalte:** Dies ist der Schlüssel des Berichts zum Abgleich mit einem Salesforce-Objekt.
 - **Salesforce Object Unique Identifier-Spalte:** Dies ist das Feld des Salesforce-Objekts, mit dem der Berichtsschlüssel abgeglichen werden soll.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche Continue (Weiter), um fortzufahren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Back* (Zurück), wenn Sie zum Bildschirm 1 zurückkehren möchten.

New Integration ✕ Esc

1 Choose Environment 

2 Match Report & Object

3 Map Columns

Choose Insights Report:

NPS Score Report 

Choose target Salesforce object:

Contact 

Insights report unique identifier:

Account Email 

Salesforce object unique identifier:

Email 

< Back

CONTINUE >

Schritt 6: Ordnen Sie die Felder zur Aktualisierung im Integrationsassistenten zu.

Hier entscheiden Sie, welche Daten in Salesforce aktualisiert werden sollen.

Dieses Mapping bietet dem Endbenutzer eine Benutzeroberfläche, die anzeigt, welche Daten aus

dem Quellbericht im Salesforce-Objekt aktualisiert werden:

- Die *Insights Report-Spalte* besteht aus allen Feldern, die im Bericht gefunden wurden, einschließlich des auf Bildschirm 2 ausgewählten Schlüsselfeldes.
- Die *Salesforce Object-Spalte* besteht aus allen Feldern des ausgewählten Objekts, die:
 - nicht bereits in Bildschirm 2 verwendet werden.
 - den auf Bildschirm 2 ausgewählten Schlüsseln entsprechen.
- Sie können auf *ADD COLUMN (Spalte hinzufügen)* klicken, um ein anderes Mapping von Feldern zu Objekten hinzuzufügen.
- Wenn Sie den Mauszeiger über eine Zeile bewegen, können Sie auf die Schaltfläche *X* klicken, um diese Zeile zu löschen.
- Nach Fertigstellung einer oder mehrerer Mapping-Zeilen wird die Schaltfläche *SAVE (Speichern)* aktiviert.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Back (Zurück)*, wenn Sie zum Bildschirm 2 zurückkehren möchten.

New Integration ✕ Esc

1 Choose Environment ✓

2 Match Report & Object ✓

3 Map Columns

Insights report column

→ Salesforce object column

Quiz Score	WM_NPS_Score__c
Quiz Date	WM_Quiz_Date__c
Quiz Name	WM_Quiz_Name__c

+ ADD COLUMN

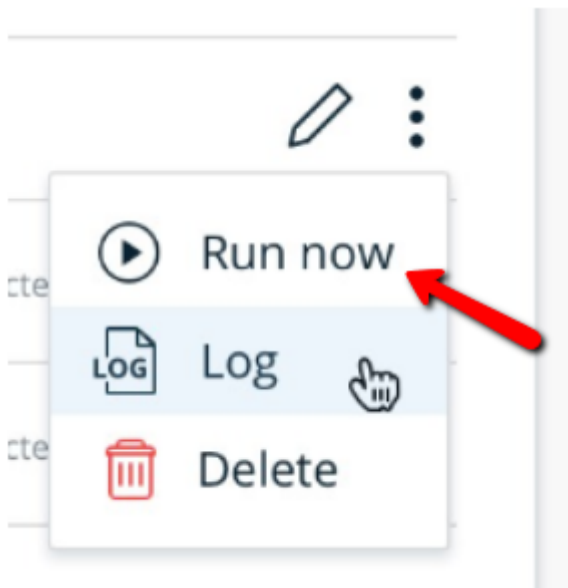
< Back
SAVE

Schritt 7: Führen Sie Ihre Integration aus.

Bewegen Sie den Mauszeiger über die gerade erstellte Integration und klicken Sie auf die drei Punkte auf der rechten Seite:



Ein Menü wird geöffnet. klicken Sie auf die Schaltfläche *Run Now* (Jetzt ausführen).



Dadurch wird die Integration ausgeführt und es wird versucht, alle relevanten Daten an das zugewiesene Konto zu pushen. Bei ordnungsgemäßer Ausführung wird sowohl im Protokoll als auch im Raster angezeigt, dass die Integration erfolgreich abgeschlossen wurde.

Bearbeiten einer bestehenden Integration

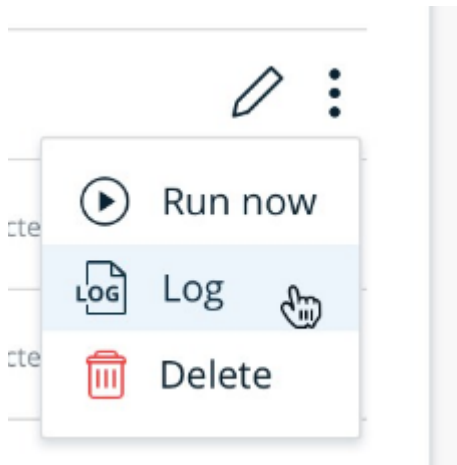
Wenn Sie den Mauszeiger über eine bestimmte Integration in der Insights-Konsole bewegen, wird die Schaltfläche *Edit* (Bearbeiten) angezeigt.

Wenn Sie auf die *Schaltfläche Bearbeiten* klicken, wird der Integrationsassistent geöffnet, mit dem Sie die Integration bearbeiten können. Der Assistent öffnet sich zu Bildschirm 3, damit Sie die Zuordnung einfach bearbeiten können.

Mit den Kopfzeilen und Schaltflächen können Sie zwischen den Bildschirmen hin und her navigieren.

Protokolle

Jedes Mal, wenn eine Synchronisierung stattfindet, wird ein Protokoll erstellt. Das Protokoll finden Sie, indem Sie auf die drei Punkte neben dem Bleistiftsymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Mauszeiger über eine Integration im Abschnitt „Integrationen“ von Insights bewegen:



- Wenn Sie auf *Log* (Protokoll) klicken wird ein Overlay-Fenster angezeigt, in dem Sie den Verlauf der Datenübertragungen von WalkMe zu Salesforce sehen können.
- Das Protokoll enthält den Berichtsnamen, das Salesforce-Objekt der Integration und die folgenden Informationen:
 - **Startdatum:** Die dateTime des Durchlaufs in UTC-Zeit
 - **Laufzeit:** Die Dauer des Durchlaufs (Endzeit minus Startzeit)
 - **Status:** Der Status des Durchlaufs: *Abgeschlossen* oder *fehlgeschlagen*

Sie können diese Aktionen durchführen:

- **Link Show log** (Protokoll anzeigen): Wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, können Sie das Originalprotokoll mit allen Details anzeigen, indem Sie auf den Link Show log klicken.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche X, um das Overlay-Fenster zu schließen.

Log			✕ Esc
Quiz Scores (Security Awareness Exam) → User			
10/02/2018 05:08:28	00:00:17	Completed ✓	
10/02/2018 06:08:28	00:00:18	Completed ✓	
10/02/2018 07:08:32	00:00:17	Completed ✓	
10/02/2018 08:08:32	00:00:20	Completed ✓	Show log
10/02/2018 09:08:29	00:00:12	Completed ✓	
10/02/2018 10:08:28	00:01:07	Completed ✓	
10/02/2018 11:08:28	00:00:00	Failed ⚠	
10/02/2018 12:08:28	00:00:01	Failed ⚠	
10/02/2018 13:08:30	00:00:20	Completed ✓	
10/02/2018 14:08:28	00:00:13	Completed ✓	

Anwendungsfälle und Beispiele

- Verfolgen Sie das Onboarding von Endbenutzern
 - Endbenutzer, die das Onboarding nicht abschließen oder bei der Schulung zurückbleiben, nehmen die Software in der Regel langsamer an und nutzen sie weniger effektiv. Mithilfe des Datenintegrationszentrums werden wertvolle Insights zum Onboarding direkt im CRM angezeigt, was wöchentliche Diskussionen zum Austausch von Best Practices und zur Optimierung des Onboarding-Erlebnisses auslöst.
- Stellen Sie kontextuell intelligente Survey-Reaktionen bereit.
 - Identifizieren Sie Endbenutzer, die positiv auf NPS-Surveys reagieren und das Produkt wahrscheinlich weiterempfehlen werden. Identifizieren Sie Endbenutzer, die negativ auf

rechtzeitige Interventionen des Kundendienstes reagieren, oder lassen Sie Gainsight automatisch eine E-Mail senden, in der sie aufgefordert werden, ihre Erfahrungen mitzuteilen.

- Abwandern verhindern/Leads wahrscheinlich konvertieren
 - Die Kundenbindung ist die wichtigste Erfolgsdeterminante von Customer Success (CS) Teams. WalkMe Insights überwacht Nutzungsindikatoren (z. B. keine Nutzung der Software in mehr als 30 Tagen, durchschnittliche Sitzungsdauer, nicht abgeschlossenes Onboarding usw.) und löst automatisch Warnungen aus, die auf abwanderungsgefährdete Endbenutzer hinweisen. Mithilfe des Datenintegrationszentrums können CS Manager diese WalkMe-Warnungen und Datenpunkte jetzt direkt in der integrierten Plattform sehen und haben so eine bessere Chance, ein gefährdetes Konto zu retten.
- Nutzen Sie Daten für intelligentes Upselling
 - Besonders engagierte Endbenutzer, die einen hohen Nutzen aus einer Software ziehen, signalisieren oft Upselling-Möglichkeiten. Das Datenintegrationszentrum kann den CS Teams der Kunden mitteilen, wenn Endbenutzer häufig Funktionen nutzen, die Nutzungsobergrenzen unterliegen oder für die Upgrades verfügbar sind. CS Teams können auch sehen, ob sich Endbenutzer auf der Website des Kunden über Upgrade-Pläne informiert haben. Anhand dieser Daten kann CS Berichte erstellen, in denen Benutzer hervorgehoben werden, die das Vertriebsteam des Kunden kontaktieren sollte, um Upselling-Möglichkeiten zu fördern.