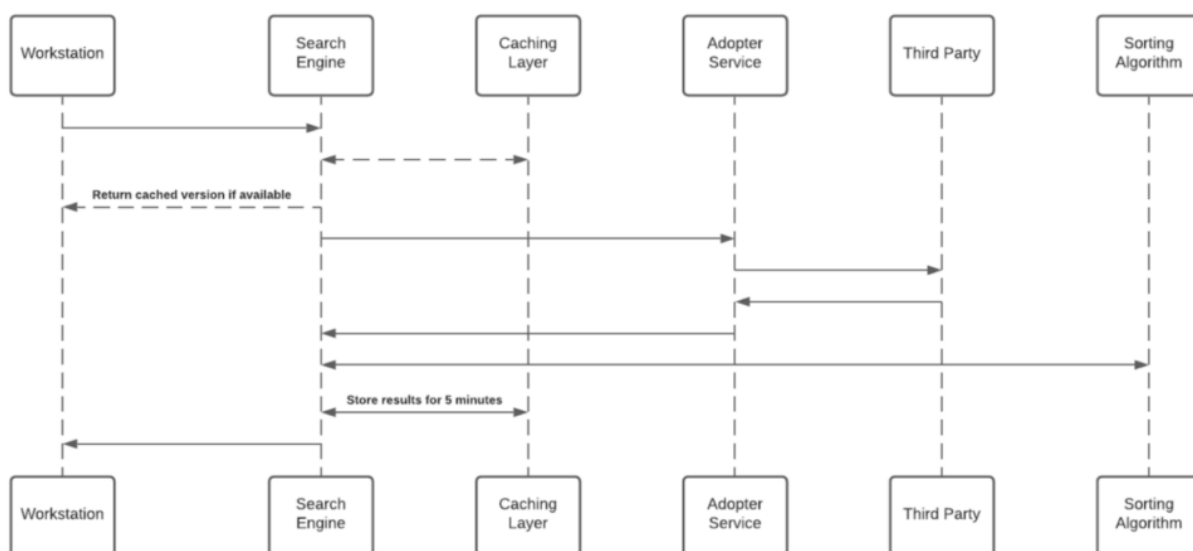


Workstation - CRM-Dynamics-Integration

Sicherheitsübersicht

Die Enterprise Search verwendet Integrationen von Drittanbietern, um eine „föderale Suche“ zu implementieren. 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:



Notes (Anmerkungen)

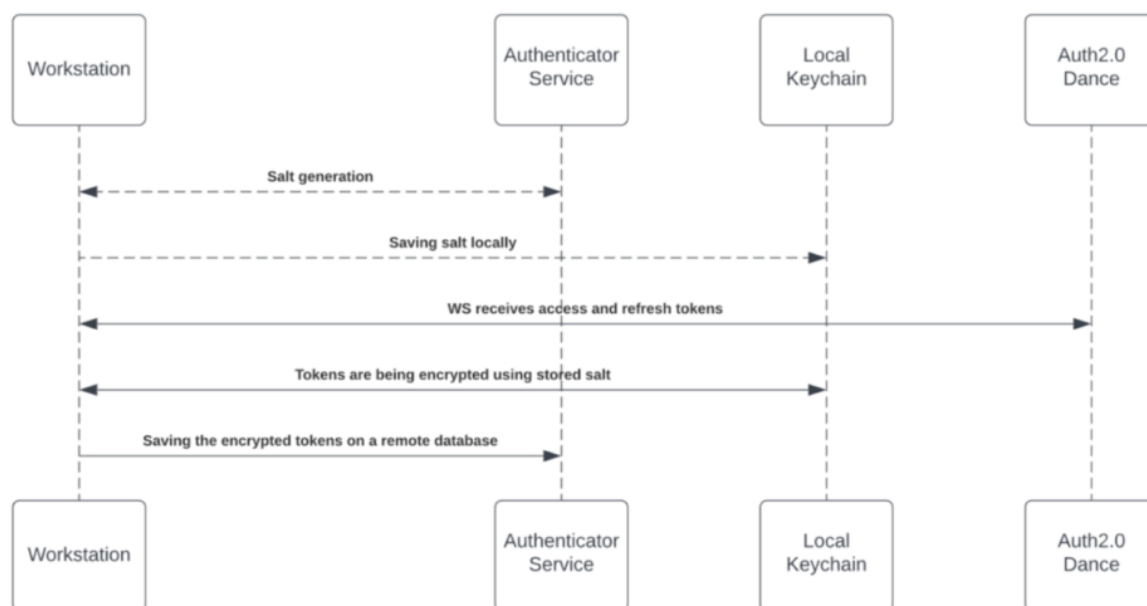
1. Cache-Layer speichert Ergebnisse für einen Zeitraum von fünf Minuten
2. Jeder Adopter Service erstellt einen eindeutigen Identifikator für die Ergebnisse, der ohne Zugriff auf den Drittanbieter bedeutungslos ist und in der Grafikdatenbank gespeichert wird

Drittanbieter-Zugriff und Refresh Tokens

Um die Enterprise-Suche (und die personalisierten Workspace-Widgets) zu aktivieren, muss jeder Mitarbeiter der Workstation die Berechtigung erteilen, auf den Drittanbieter zuzugreifen. Der Berechtigungsprozess verwendet das Protokoll OAuth2.0. Immer wenn der Workstation ein neues Zugriffstoken gewährt wird, verschlüsselt die Anwendung den Zugriff und die Refresh Tokens und speichert sie in einer dezentralen Datenbank.

Der Verschlüsselungsprozess umfasst einen eindeutigen privaten Schlüssel („salt“), der für jede Person beim ersten Bootstrap generiert und in der lokalen Keychain des Computers gespeichert wird. Das „salt“ kann nicht ersetzt oder wiederhergestellt werden – geht es verloren, werden die Zugriffs-Token ungültig. Diese Sicherheitsmaßnahme wird durchgeführt, um Identitäts-Spoofing beim Zugriff auf hochsensible Daten zu verhindern.

Sehen Sie sich das nachfolgende Diagramm an, um die salt-Generierung und den Speicherablauf zu prüfen.



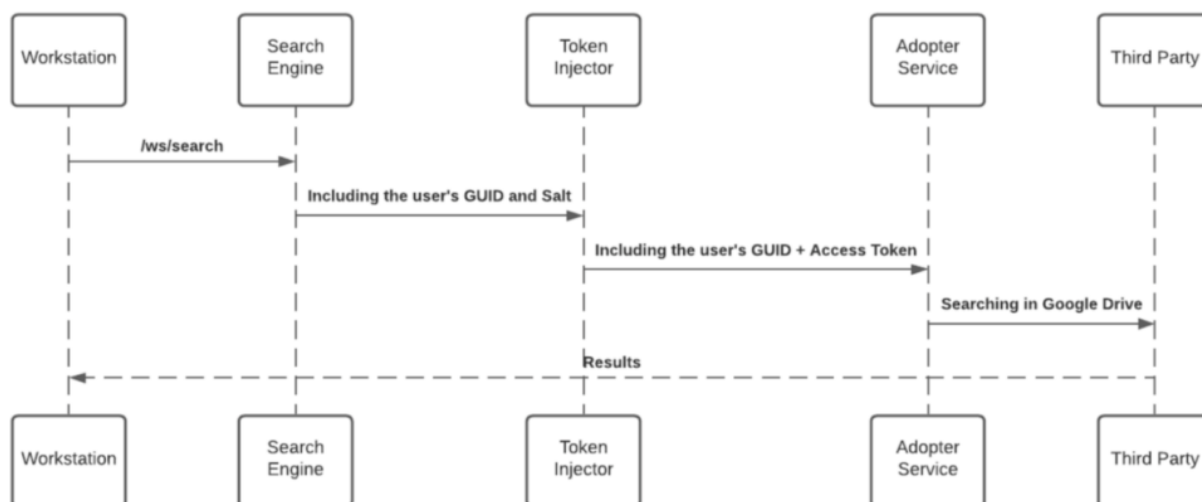
Zugriff auf Inhalte von Drittanbietern

Der Zugriff auf Inhalte von Drittanbietern erfordert die Zustimmung des Endbenutzers und in einigen Fällen (vor allem bei Microsoft-Produkten) die Zustimmung durch einen Unternehmens-Administrator. Endbenutzer erteilen der Workstation die erforderliche Berechtigung, indem sie einen OAuth2.0-Einverständniserklärung freigeben, die von ihnen über die Workstation-Anwendung („Drittanbieter-Apps“) ausgelöst wird.

Die Drittanbieter-Apps werden von Produkten von Drittanbietern genehmigt und verifiziert. Am Ende des Berechtigungserteilungsvorgangs bieten die Drittanbieter-Apps Zugriff und aktualisieren die Tokens, die von der Suchmaschine verwendet werden, um die Anfragen zu stellen.

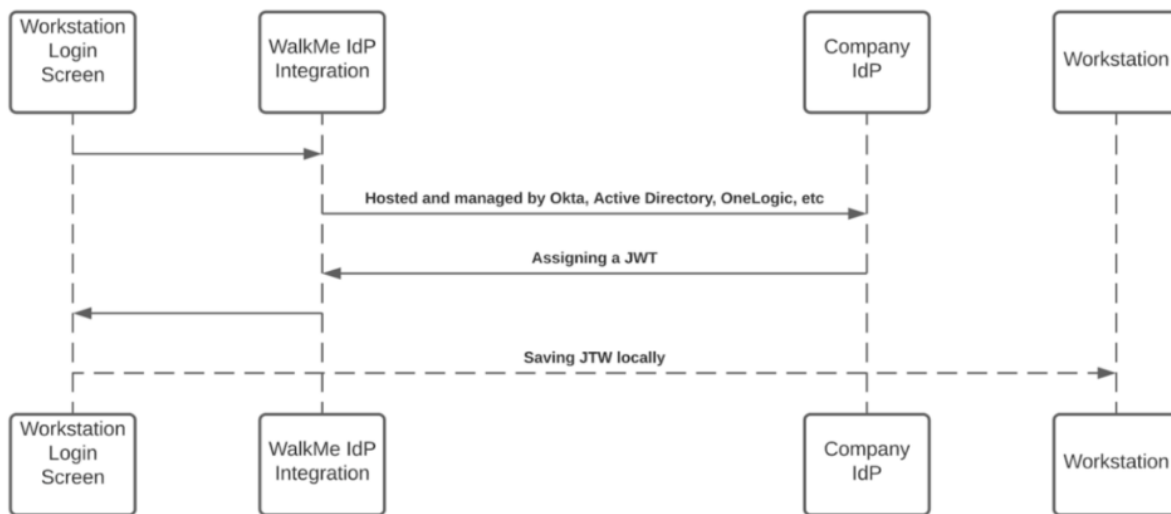
Im obigen Abschnitt „Drittanbieter-Zugriff und Refresh Tokens“ finden Sie weitere Informationen zum Speichermechanismus.

Während der Suche leitet die Suchmaschine die Anfrage, bevor sie den Adopter Service erreicht, über den Token Injector weiter, einen Dienst, der die relevanten Tokens einspeist, um die Anfrage durchzuführen. Der lokale private Schlüssel wird über die Such-HTTPS-Anfrage zur Runtime-Verschlüsselung übergeben.



JWT-Schutz

Wenn ein Endbenutzer eine Suchabfrage einleitet, beginnt die WalkMe Enterprise-Suche einen Suchablauf, der durch ein per WalkMe IdP-Integration als Teil des Endbenutzer-Signaturablaufs zugewiesenes JWT geschützt wird:



Das JWT führt eine Proxy-Abfrage der Benutzeridentität durch und sorgt für die Sicherheit und Einmaligkeit jeder HTTPS-Anfrage.

Alle Workstation-Anfragen werden per JWT-Validierung geschützt.

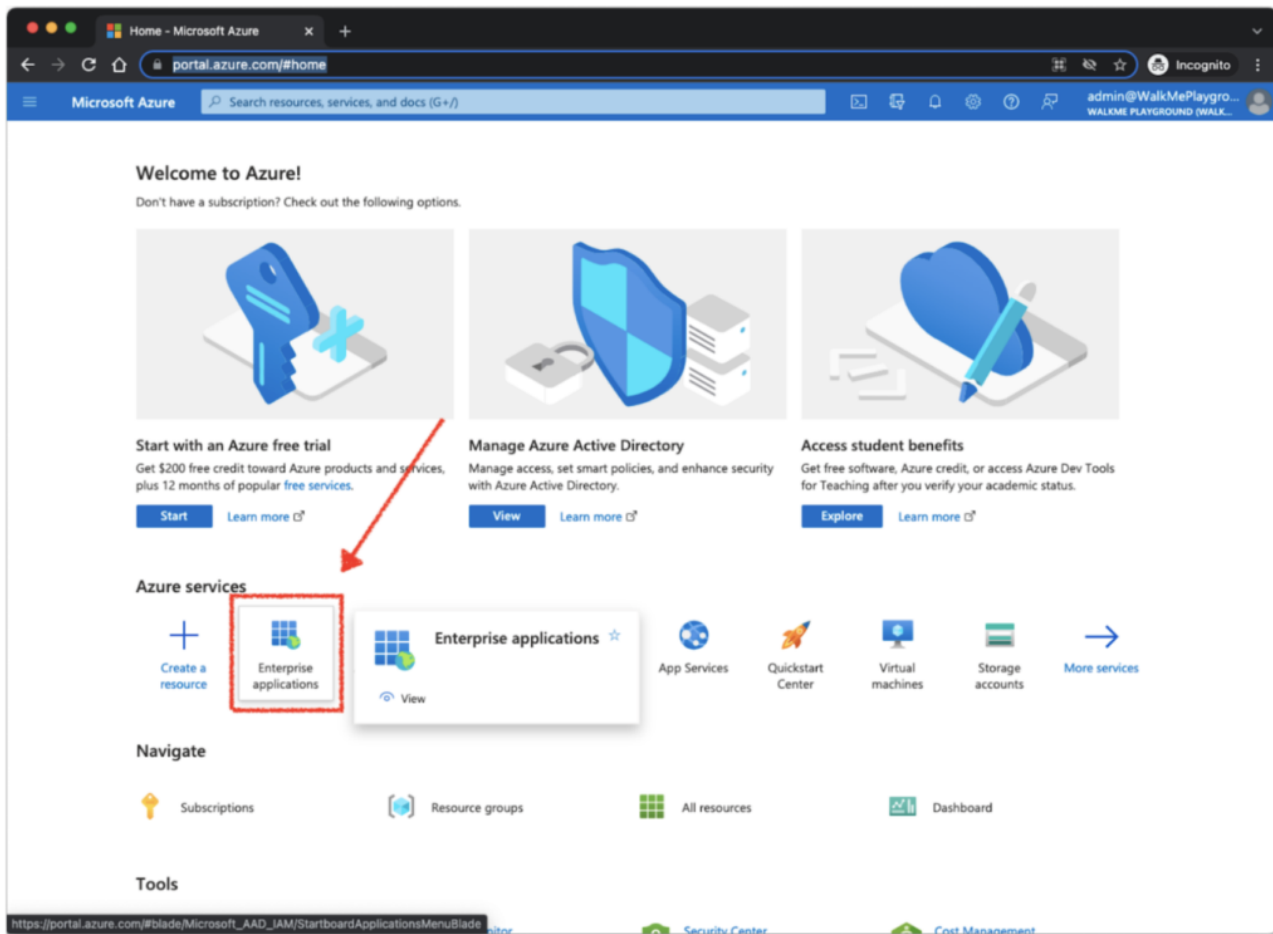
Erteilen Sie WalkMe for CRM Dynamics die Administratoreinwilligung

1. Stellen Sie zunächst sicher, dass mindestens eine Person aus Ihrer Organisation eine Verbindung zu CRM Dynamics herstellt. Folgen Sie dem Abschnitt „Installieren von CRM Dynamics auf Workstation“, um mehr zu erfahren.

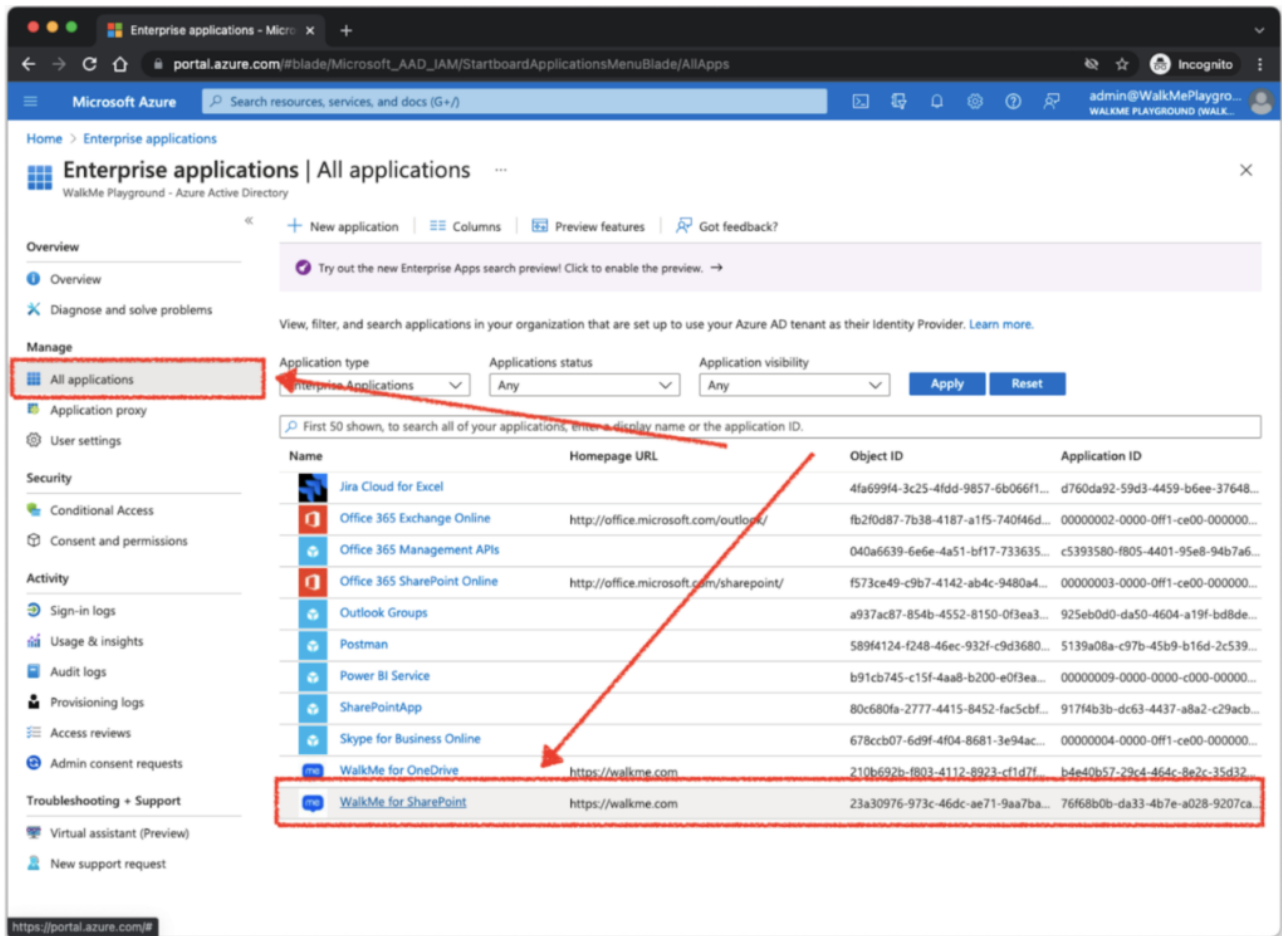
Die Integration mit Microsoft-Anwendungen erfordert eine Administratoreinwilligung für Azure. Um diesen Vorgang abzuschließen, müsste der Administrator auf der Konsole die Integration aktivieren, anschließend versuchen, die Integration auf Workstation zu verbinden, und dann [die Zustimmung zu Azure erteilen](#).

Azure erfordert, dass zuerst eine Anfrage von Workstation eingeholt wird, bevor der Administrator die Integration aktiviert, indem er der Anfrage zustimmt. Der vollständige Prozess mit allen Schritten ist unten beschrieben.

2. Wechseln Sie dann als Administrator zum [Azure Portal](#) und stellen Sie eine Verbindung mit Ihrem Administrator-Konto her
3. Nach der Anmeldung wählen Sie Enterprise-Anwendungen aus



4. Wählen Sie Alle Anwendungen und wählen Sie WalkMe für CRM Dynamics. Es wird in den Bildern unten genauso aussehen wie WalkMe für SharePoint-Flow, aber der App-Name lautet „WalkMe für CRM Dynamics“.



Enterprise applications - Microsoft Azure

portal.azure.com#blade/Microsoft_AAD_IAM/StartboardApplicationsMenuBlade/AllApps

Microsoft Azure Search resources, services, and docs (G+)

admin@WalkMePlaygro... WALKME PLAYGROUND (WALK...

Enterprise applications | All applications

WalkMe Playground - Azure Active Directory

+ New application Columns Preview features Got feedback?

Try out the new Enterprise Apps search preview! Click to enable the preview. →

View, filter, and search applications in your organization that are set up to use your Azure AD tenant as their Identity Provider. [Learn more.](#)

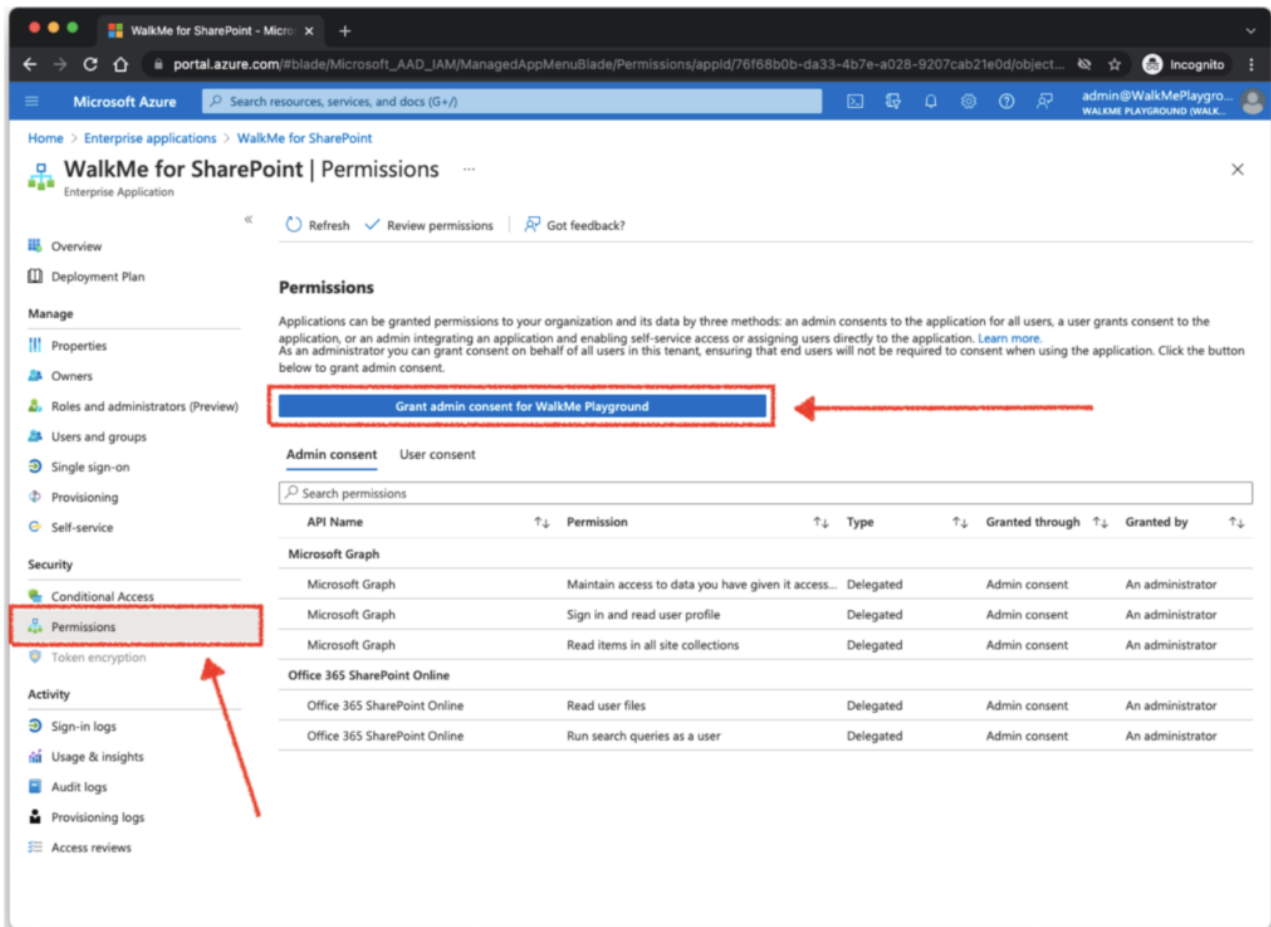
Application type Applications status Application visibility

Enterprise Applications Any Any Apply Reset

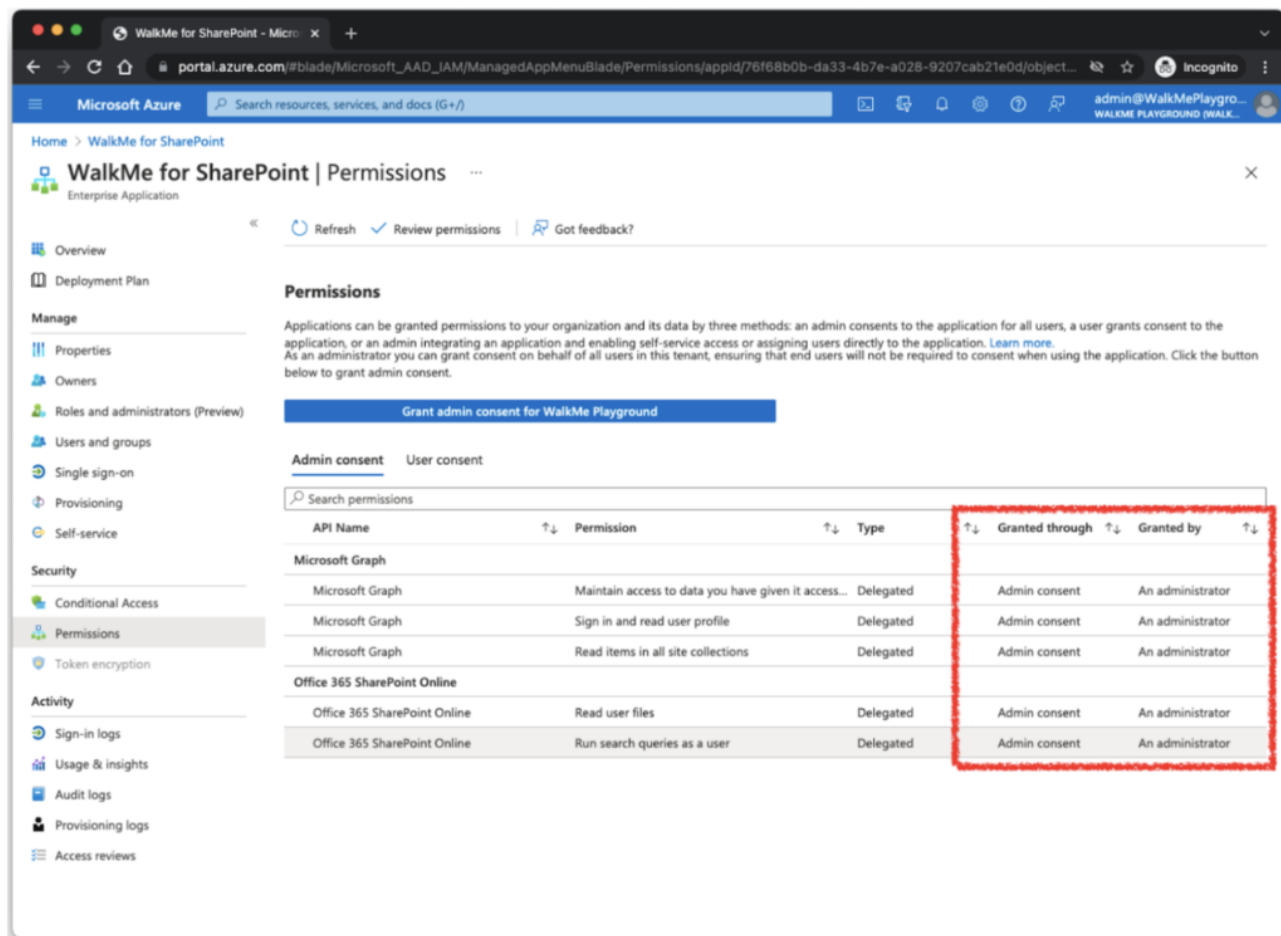
First 50 shown, to search all of your applications, enter a display name or the application ID.

Name	Homepage URL	Object ID	Application ID
Jira Cloud for Excel		4fa699f4-3c25-4fdd-9857-6b066f1...	d760da92-59d3-4459-b6ee-37648...
Office 365 Exchange Online	http://office.microsoft.com/outlook/	fb2f0d87-7b38-4187-a1f5-740f46d...	00000002-0000-0ff1-ce00-000000...
Office 365 Management APIs		040a6639-6e6e-4a51-bf17-733635...	c5393580-f805-4401-95e8-94b7a6...
Office 365 SharePoint Online	http://office.microsoft.com/sharepoint/	f573ce49-c9b7-4142-ab4c-9480a4...	00000003-0000-0ff1-ce00-000000...
Outlook Groups		a937ac87-854b-4552-8150-0f3ea3...	925eb0d0-da50-4604-a19f-bd8de...
Postman		589f4124-f248-46ec-932f-c9d3680...	5139a08a-c97b-45b9-b16d-2c539...
Power BI Service		b91cb745-c15f-4aa8-b200-e0f3ea...	00000009-0000-0000-c000-000000...
SharePointApp		80c680fa-2777-4415-8452-fac5cbf...	917f4b3b-dc63-4437-a8a2-c29acb...
Skype for Business Online		678ccb07-6d9f-4f04-8681-3e94ac...	00000004-0000-0ff1-ce00-000000...
WalkMe for OneDrive	https://walkme.com	210b692b-f803-4112-8923-cf1d7f...	b4e40b57-29c4-464c-8e2c-35d32...
WalkMe for SharePoint	https://walkme.com	23a30976-973c-46dc-ae71-9aa7ba...	76f68b0b-da33-4b7e-a028-9207ca...

- Wählen Sie die Registerkarte „Berechtigung“ und klicken Sie auf Administratoreinwilligung für {{Ihren Organisationsnamen}} erteilen



6. Nach dem Klicken sollte ein Pop-up angezeigt werden (achten Sie darauf, ob Sie einen Popup-Blocker installiert haben) – optional werden Sie aufgefordert, sich erneut anzumelden – und verwenden Sie Ihr Administrator-Konto
7. Klicken Sie im Dialogfeld auf „Akzeptieren“, um zu bestätigen, dass die Benutzer der Organisation WalkMe für CRM Dynamics für den persönlichen Gebrauch installieren
8. Nach der Erteilung sollte eine Bestätigung für jede Berechtigung auf der Anwendungsseite angezeigt werden



Installieren von CRM Dynamics auf Workstation

1. Öffnen Sie das Workstation-Menü, indem Sie auf das Widget (unter Windows) / das WalkMe-Symbol in der Mac-Menüleiste klicken oder mit der Taste STRG/cmd+Umschalt+E
2. Klicken Sie auf das Symbol Einstellungen in der unteren linken Ecke
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Integrationen“ auf der CRM Dynamics-Karte auf „Verbinden“. Wenn die CRM Dynamics-Karte nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren WalkMe-Eigentümer in Ihrer Organisation und bitten Sie darum, CRM Dynamics on Workstation mithilfe der Konsole zu aktivieren