

Workstation – Salesforce Integration

Kurzübersicht

Salesforce ist ein cloubasiertes Softwareunternehmen. Es bietet einen Customer Relationship Management (CRM)-Service und Enterprise-Anwendungen („Apps“) mit Schwerpunkt auf Kundenservice, Marketingautomatisierung, Analysen und Anwendungsentwicklung.

Mit der Salesforce-Integration in Workstation können Sie Ihre Salesforce-Objekte einfach in Workstation finden.

Insgesamt gibt es 12 Anwendungen in Salesforce. Jede Anwendung verfügt über ihr eigenes Menü, das dem Benutzer je nach den Objekten, mit denen er arbeiten muss, und den entsprechenden Arbeitsabläufen angezeigt wird. Die wichtigsten Anwendungen sind: Service (Fallmanagement), Vertrieb (Vertriebsprozesse) und Marketing (Marketingautomatisierung).

Erfordert Admin-Konfiguration

Diese Integration erfordert die Konfiguration vom WalkMe-Admin Ihrer Organisation. Wenn Sie der Admin sind, lesen Sie zur Konfiguration der Salesforce App im Abschnitt Konfigurieren Sie eine Salesforce App in diesem Artikel.

Anwendungsfälle

Klicken Sie [hier](#), um zu sehen, welche Salesforce-Objekte durchsucht werden...

Suchen Sie nach den folgenden Salesforce-Objekten:

1. Lead
2. Konto
3. Kontakt
4. Opportunity (Gelegenheit)
5. Datei
6. Dashboard
7. Bericht
8. Fall

Home

Help

Employee Onboarding

Onboarding Tasks

...

test

About 29 Results

Lead

Smart-Walkthru

Shuttle

Video

Task

Ticket

Account

Document

Deal

Contact

Lead

itay test lead

Salesforce | Lead | test c | Open - Not Contacted

Case

case test subject

Salesforce | Case | Working

Account

test itay

Salesforce | Account | Customer - Direct

File (ZIP)

Files test

Salesforce | ZIP

Dashboard

test dashboard

Salesforce | Dashboard | Private Dashboards

Opportunity

test opportunity

Salesforce | Opportunity | Qualification

ella_account_test

Salesforce | Account | Prospect

test-file-download

Salesforce | HTML

Contact

test contact contact

Salesforce | Contact

Report

New Accounts Report Test

Salesforce | Report | Private Reports

test-file-file-sample_150kB

Salesforce | PDF

71 Stevenson Street, Floor 20 San Francisco, CA 94105 | 245 Fifth Avenue, STE 1501 New York, NY, 10016 | 421 Fayetteville St STE 215 Raleigh, NC 27601 www.walkme.com

Detaillierte Funktionen

Salesforce-Objekte, die über die Suche in der Workstation gefunden werden können, und die Felder, die in den Suchergebnissen angezeigt werden.

Lead

Beschreibung und Bedingungen

Ein Lead ist eine Person, ein Interessent, der/die sein/ihr Interesse an einem Produkt oder Unternehmen bekundet hat. Dieser Interessent hat die ersten Schritte unternommen, um sein Interesse zu bekunden, aber dieses Interesse ist noch nicht vollständig etabliert.

Wenn ein Lead konvertiert wird (dies geschieht über eine Schaltfläche „Konvertieren“), werden Datensätze für Konto, Kontakt, Verkaufschance (optional) und Aufgabe (optional) erstellt.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Name - Dies ist der Name der Person. Dieses Feld wird bei der Konvertierung zum Namen des Kontakts.
- Unternehmen - Dies ist der Name des Unternehmens, für das die Person arbeitet. Dieses Feld wird zum Namen des Kontos nach der Konvertierung des Leads.
- Status des Leads - Dieses Feld verfolgt den Lebenszyklus des Leads, und zeigt an, wo sich der Lead im Qualifizierungsprozess befindet (z. B. nicht kontaktiert, Kontaktversuch, kontaktiert, disqualifiziert usw.).

Konto

Beschreibung und Bedingungen

Ein Konto ist eine Organisation. Dies kann jede Art von Organisation sein, die in irgendeiner Weise mit dem Unternehmen zu tun hat - aktuelle Kunden, Unternehmen, die Waren/Dienstleistungen kaufen möchten, Unternehmen, mit denen Partnerschaften bestehen, Konkurrenten oder gemeinnützige Organisationen.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Name - Name des Unternehmens oder der Organisation
- Typ - eine Möglichkeit zur weiteren Klassifizierung der kommerziellen/nicht gewinnorientierten Einheit (z. B. Partner, Wiederverkäufer, Kunde usw.)

Kontakt

Beschreibung und Bedingungen

Eine Person, die mit einem Konto in Verbindung steht. Ein Mitarbeiter wäre beispielsweise der Kontakt, während das Unternehmen, für das der Mitarbeiter arbeitet, das Konto wäre.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Name – Name des Kontakts
- Kontoname – Name des Unternehmens

Opportunity (Gelegenheit)

Beschreibung und Bedingungen

Ein Verkauf oder ein anstehendes Geschäft. Die Opportunity ist der Schritt nach einem Lead.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Name der Opportunity – z. B. Acme Inc. – 300 Dell LCD-Monitore
- Phase – Dies zeigt, wo sich das potenzielle Geschäft im Verkaufsprozess befindet, z. B. Produktdemo, Verhandlungen oder Vertragsprüfung.

Datei

Beschreibung und Bedingungen

Die Benutzer können Dateien hochladen, in der Vorschau anzeigen, gemeinsam nutzen und gemeinsam an Dateien arbeiten, an Datensätze anhängen, privat speichern, Versionsaktualisierungen verwalten und für sie wichtige Dateien verfolgen.

Es gibt einige grundlegende Salesforce-Anforderungen und -Einschränkungen, die Sie beim Hochladen von Inhalten auf die Registerkarte „Salesforce files“ (Salesforce-Dateien) beachten sollten.

- Unterstützte Dateiformate umfassen unter anderem: .docx, .pdf, .ppt, .pptx, .xls, und .xlsx
- Alle Bilddateien werden unterstützt, einschließlich .gif, .jpg, und .png
- Die maximal unterstützte Dateigröße beim Hochladen ist 100 MB.
- Dateien, die größer als 5 MB sind, können nicht in der App angezeigt werden und müssen in einem anderen Programm geöffnet werden.
- Der sichtbare Bereich für eine Bildformel in der Listenansicht von Salesforce für Android und iOS beträgt 16 x 16 Pixel. Durch die Verwendung von Bildern größer als 16 x 16 wird das Bild abgeschnitten.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Titel
- Dateityp

Bericht

Beschreibung und Bedingungen

Ein Bericht ist eine Liste von Datensätzen, die die von Ihnen festgelegten Kriterien erfüllen. Er wird in Salesforce in Zeilen und Spalten angezeigt und kann gefiltert, gruppiert oder in einem grafischen Diagramm dargestellt werden.

Jeder Bericht wird in einem Ordner gespeichert. Ordner können öffentlich, versteckt oder gemeinsam genutzt werden, und sie können auf schreibgeschützt oder Lesen/Schreiben eingestellt werden. Sie steuern, wer auf der Grundlage von Rollen und Berechtigungen Zugriff auf den Inhalt des Ordners hat.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Name des Berichts
- Ordner

Dashboard

Beschreibung und Bedingungen

Ein Dashboard ist eine visuelle Darstellung der wichtigsten Metriken und Trends für Datensätze in Ihrem Unternehmen. Die Beziehung zwischen einer Dashboard-Komponente und einem Bericht ist 1:1; für jede Dashboard-Komponente gibt es einen einzigen zugrunde liegenden Bericht. Sie können jedoch denselben Bericht in mehreren Dashboard-Komponenten auf einem einzigen Dashboard verwenden (z. B. denselben Bericht sowohl in einem Balken- als auch in einem Kreisdiagramm verwenden). Mehrere Dashboard-Komponenten können zusammen in einem einzigen Dashboard-Seitenlayout angezeigt werden.

Wie die Berichte werden auch die Dashboards in Ordnern gespeichert, in denen festgelegt ist, wer Zugriff hat.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Name des Dashboards
- Ordner

Fall

Beschreibung und Bedingungen

Ein Fall ist die Frage, das Feedback oder das Problem des Kunden. Die Support-Mitarbeiter können Fälle überprüfen, um zu sehen, wie sie ihren Service verbessern können. Vertriebsmitarbeiter können anhand von Fällen sehen, wie sie sich auf den Verkaufsprozess auswirken.

Felder, die im Ergebnis angezeigt werden,

- Fallnummer
- Betreff
- Status (z. B. Neu)

Lernen Sie es kennen

Durch die Integration von Salesforce in Workstation werden Salesforce-Objekte zur Unternehmenssuche des Desktops und der mobilen Workstation hinzugefügt, sodass Sie einfach das finden, was Sie brauchen, ohne Workstation zu verlassen.

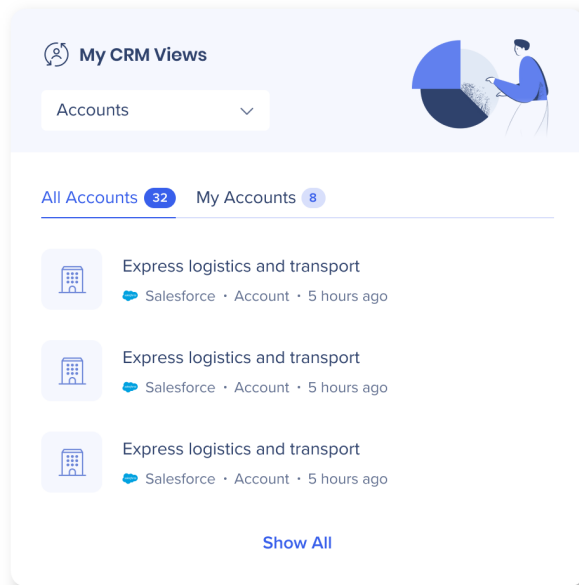
Salesforce on Workstation verbinden

1. Gehen Sie in Ihrer Workstation zu **Einstellungen** - > **Integrationen**
2. Finden Sie Salesforce und klicken Sie auf **Verbinden**
3. Melden Sie sich bei **Salesforce** an

Ist die Salesforce-Karte nicht verfügbar, wenden Sie sich an den WalkMe-Eigner in Ihrem Unternehmen und bitten Sie darum, Salesforce on Workstation zu aktivieren.

Salesforce Meine CRM-Ansichten Widget

Sie können Ihre Salesforce-Listenansichten direkt von Workstation aus sehen. Klicken Sie auf das Dropdown-Menü, um den Objekttyp zu ändern und die Listenansichten anzuzeigen. Sie können weiter bearbeiten, welche Listenansichten Sie im Widget sehen, aber den Objekttyp bearbeiten.



So bearbeiten Sie eine Listenansicht:

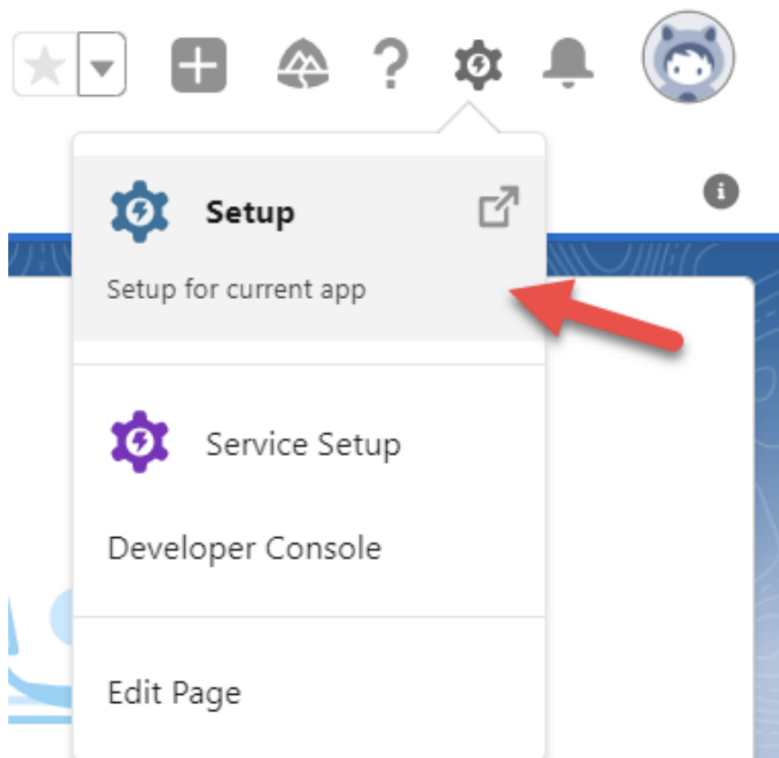
1. Öffnen Sie das **Dropdown-Menü**
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**
3. Finden Sie den **Objekttyp**, den Sie **bearbeiten** möchten
4. Klicken Sie auf das **Bleistift-Symbol**
5. Schalten Sie aus den Bearbeitungslistenansichten bis zu zwei Listenansichten ein
 - Mindestens 1 Listenansicht muss offen sein
 - **Einschränkung:** Es werden nur 80 Listenansichten angezeigt, aus denen Sie auswählen können
6. Klicken Sie auf **Save**

Sicherheitsübersicht

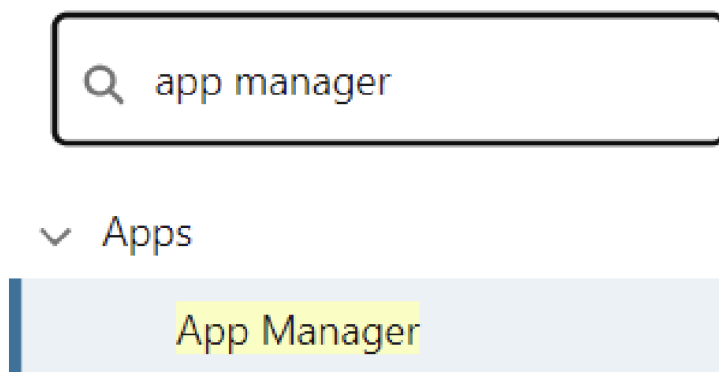
Lesen Sie mehr über [Sicherheit der Workstation-Integration](#) und [Workstation Enterprise Search](#).

Konfigurieren Sie eine App in Salesforce

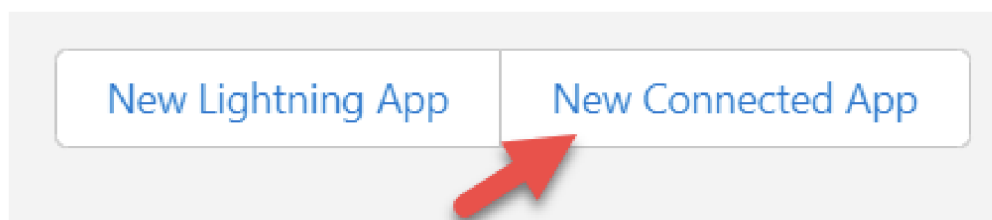
1. Melden Sie sich bei Salesforce an.
2. Klicken Sie auf **Setup** für aktuelle App



3. Navigieren Sie mit der Suche zum **App Manager**

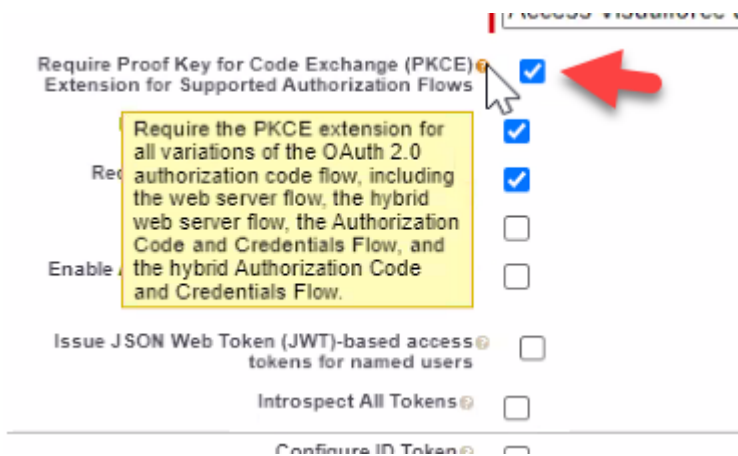


4. Erstellen Sie eine **Neue verbundene App**



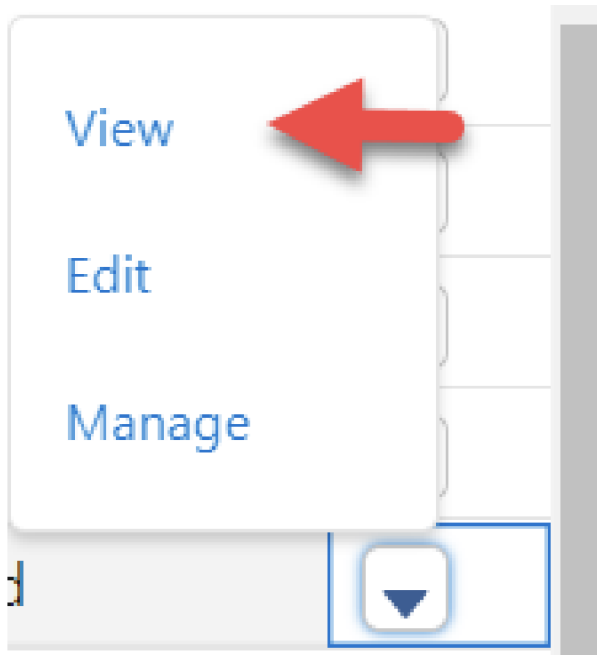
5. Geben Sie diese Daten in die entsprechenden Felder ein

- **Connected App Name:** Workstation
- **API Name:** Workstation
- **Contact Email:** Ihre E-Mail-Adresse
- **Enable OAuth Settings:** Ja, klicken Sie auf das Häkchen
- **Enable for Device Flow:** Ja, klicken Sie auf das Häkchen
- **Callback URL** (auch Redirect URL genannt): Kopieren und fügen Sie diese in dieser Reihenfolge ein:
 1. <https://workstation.walkme.com/salesforce/connected>
 2. <https://eu-workstation.walkme.com/salesforce/connected>
 3. <http://localhost:3002/app/dev/authenticator-app/salesforce/connected>
- **Selected OAuth Scopes:** Fügen Sie „Full access (full)“ aus den Available OAuth Scopes den Selected OAuth Scopes hinzu.
 - Vollständiger Zugriff (voll)
 - Verwalten von Benutzerdaten über APIs (api)
 - Führen Sie jederzeit Anfragen aus (refresh_token, offline_access).
- **Require Secret for Web Server Flow:** Ja, klicken Sie auf das Häkchen
- **Require Secret for Refresh Token Flow:** Ja, klicken Sie auf das Häkchen
- **Require Proof Key Code Exchange (PKCE):** Nein, klicken Sie, um die Markierung aufzuheben



6. Drücken Sie **Speichern**

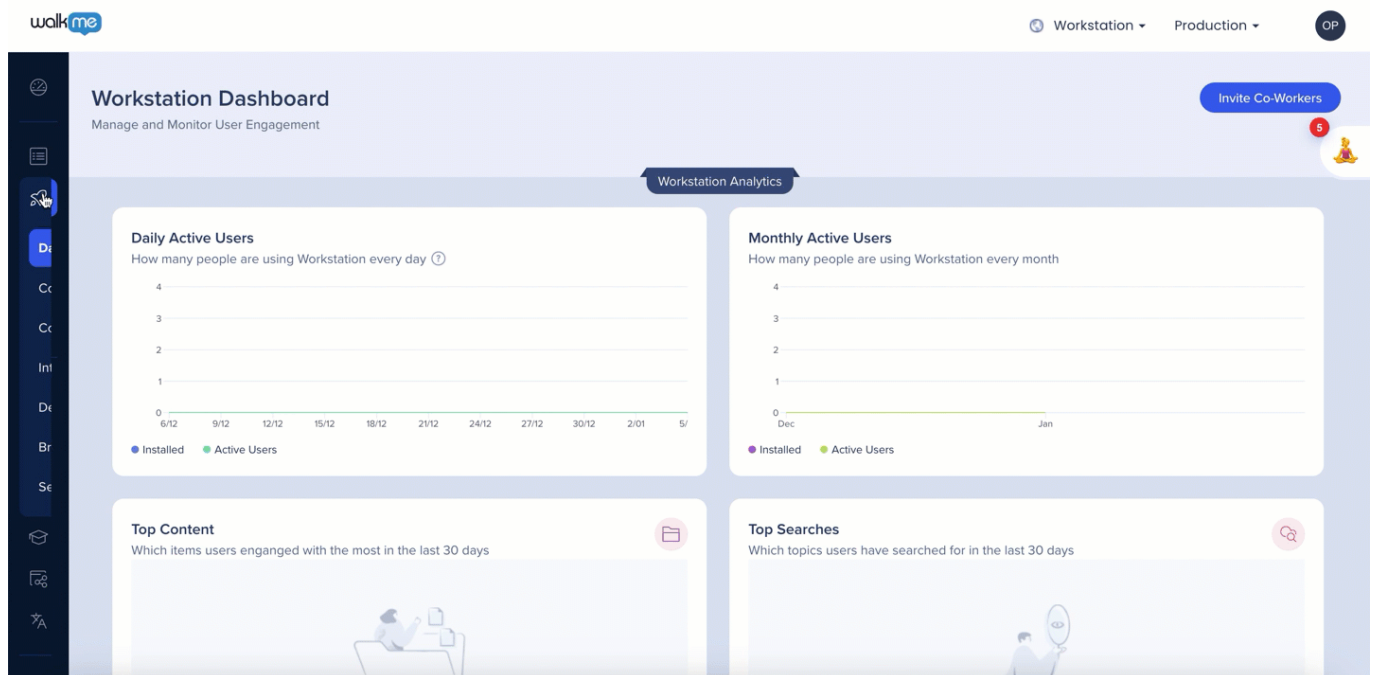
7. Gehen Sie zum Menü der App, klicken Sie auf **View**



8. Kopieren Sie auf diesem Bildschirm „Consumer Key“ und „Consumer Secret“ sowie die Salesforce-„Domain“ (URL)

- **Domain example:** Wenn dies Ihre Salesforce-Domain <https://company-lightning-example.lightning.force.com/> ist, kopieren Sie nur den hervorgehobenen Teil: *company-lightning-example.lightning.force.com*

9. Gehen Sie zur WalkMe Console -> Workstation Integrations



10. Bearbeiten Sie die Konfiguration der Salesforce-App mit den Parametern, die Sie kopiert haben.

- OAuth Client ID ist der „Consumer Key“, OAuth Client Secret ist das „Consumer Secret“.

Segmentierung

Integrationen können zu einer Untergruppe von Benutzern und Zielgruppen segmentiert werden, anstatt für alle Endbenutzer aktiviert zu sein. Diese Funktion optimiert den Integrationsprozess und hilft sicherzustellen, dass Benutzer nur die Integrationen verwenden, die für ihre Arbeit relevant sind.

So segmentieren Sie eine Workstation-Integration:

1. Gehen Sie in der Konsole zur [Seite Workstation Integrations](#)
2. Klicken Sie in der Integration, die Sie segmentieren möchten auf den **Button All**
3. Klicken Sie im Popup „Manage Access“ auf **Select specific recipients**
4. Wählen Sie aus den Dropdowns die Zielgruppen oder einzelnen Benutzer aus, um auszuwählen, wer die Integration verwenden kann
5. Klicken auf **Apply** (Anwenden)