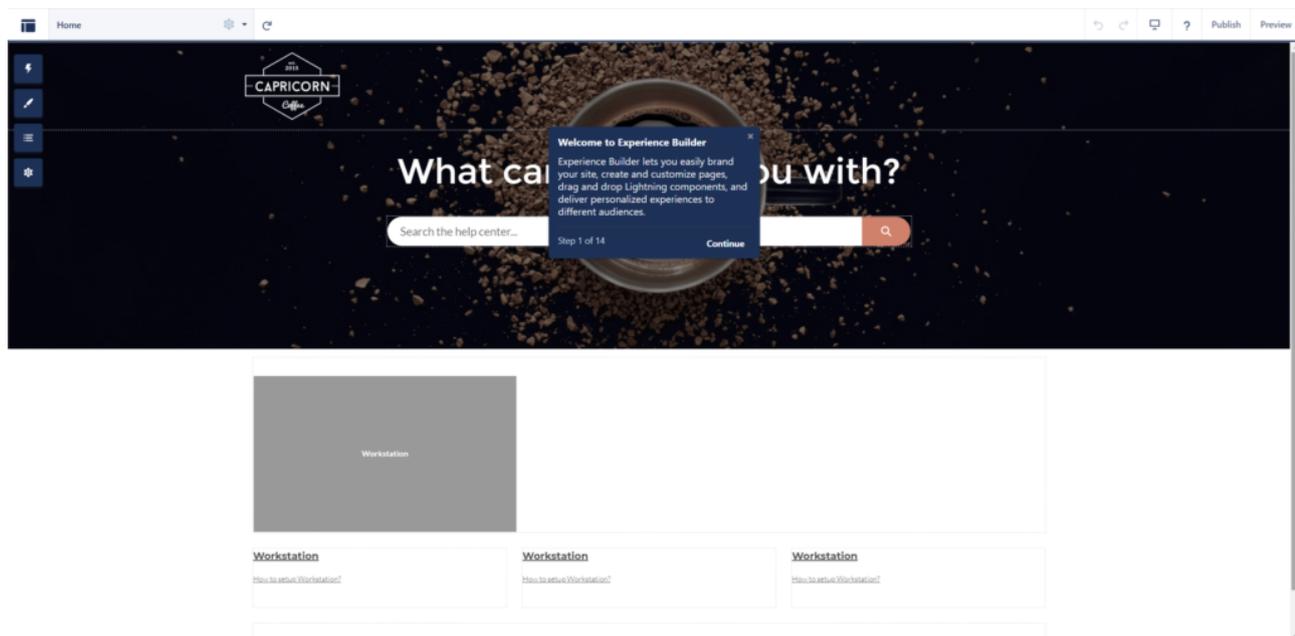


Workstation – Salesforce-Wissensintegration

Kurzübersicht

Salesforce Knowledge wird aus Wissensartikeln aufgebaut, die in Salesforce erstellt werden. Der Administrator in Salesforce kann eine Website erstellen und sie anpassen, um den Benutzern Artikel anzuzeigen.



Diese Websites werden in Salesforce unter Setup → Alle Websites verwaltet.

Wir haben derzeit eine Integration mit Salesforce, um in Salesforce-Objekten wie Leads, Accounts, Cases und mehr zu suchen.

Lesen Sie mehr über die [Einrichtung der Salesforce-Integration](#).

In dieser **Salesforce Wissensintegration**, die getrennt von der Salesforce-Integration verwaltet wird, fügen wir Wissensartikeln Suchfunktionen hinzu.

Salesforce Knowledge, ermöglicht die Erstellung von Artikeln. Der Zugriff darauf erfolgt in der Regel über eine externe Seite. Benutzer mit Berechtigungen für Unternehmens-Communities können auf diese Website zugreifen (jedoch nicht auf das reguläre Salesforce, das andere Benutzer verwenden).

Diese Integration ermöglicht die Suche in Salesforce Wissensartikeln und leitet Benutzer auf die externe Website weiter, indem sie auf ein Suchergebnis klicken.

Lernen Sie es kennen

Suchen Sie nach Salesforce Knowledge-Artikeln. Dies ist in Salesforce auch als Experience Cloud oder Community Cloud bekannt.

Nutzer werden auf die externe Webseite (außerhalb von Salesforce) weitergeleitet, auf der die Informationsdatenbank ist.

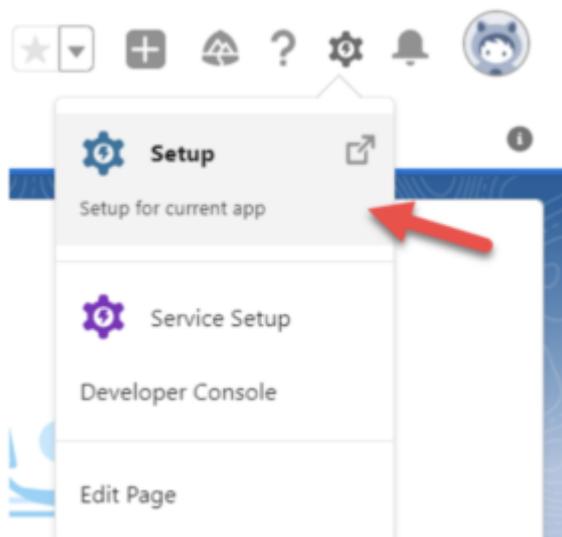
Ein Console-Administrator kann den Integrationsnamen und das Symbol, das in der Workstation App angezeigt werden soll, anpassen (da die Nutzer nicht wissen, dass sie in Salesforce erstellt wurde).

Sicherheitsübersicht

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

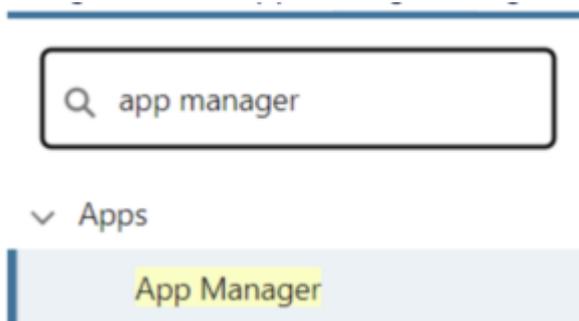
Konfigurieren einer App in Salesforce für Workstation-Integration

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

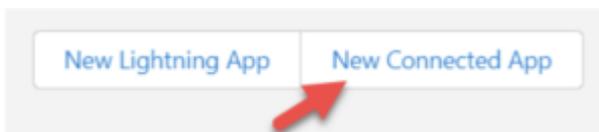


3. Navigieren Sie mithilfe der Suchfunktion zum App

Manager



4. Überprüfen Sie, ob Sie als Teil einer früheren Integration in Salesforce eine verbundene Anwendung mit dem Namen „Workstation“ haben. Fahren Sie in diesem Fall mit Schritt 10 fort. Falls nicht, erstellen Sie eine ‘Neue verbundene App’.

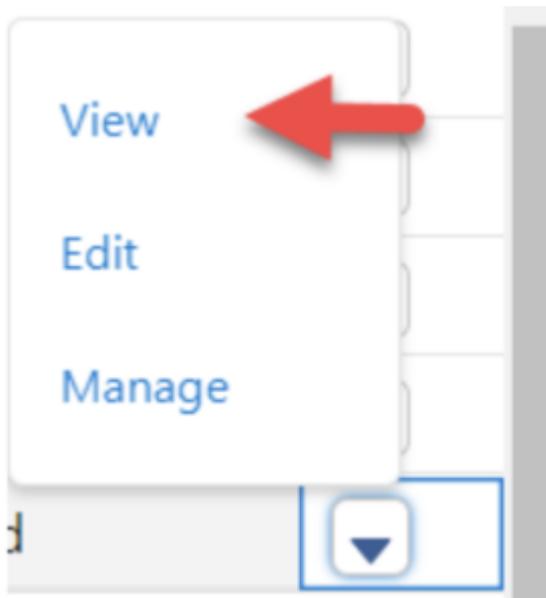


5. Geben Sie diese Daten in die entsprechenden Felder ein

1. Connected App Name- Workstation
2. API Name- Workstation
3. Contact E-Mail- Ihre E-Mail-Adresse
4. Enable OAuth Settings - als geprüft markieren
5. Enable for Device Flow - als geprüft markieren
6. Callback URL-
 - <https://workstation.walkme.com/salesforce-knowledge/connected>
 - <https://eu-workstation.walkme.com/salesforce-knowledge/connected>
 - <http://localhost:3002/app/dev/authenticator-app/salesforce/connected>
7. Aktivieren Sie die folgenden OAuth
 - Vollständiger Zugriff (voll)
 - Verwalten von Benutzerdaten über APIs (api)
 - Führen Sie jederzeit Anfragen aus (refresh_token, offline_access).
8. Require Secret for Web Server Flow - als geprüft markieren
9. Require Secret for Refresh Token Flow - als geprüft markieren

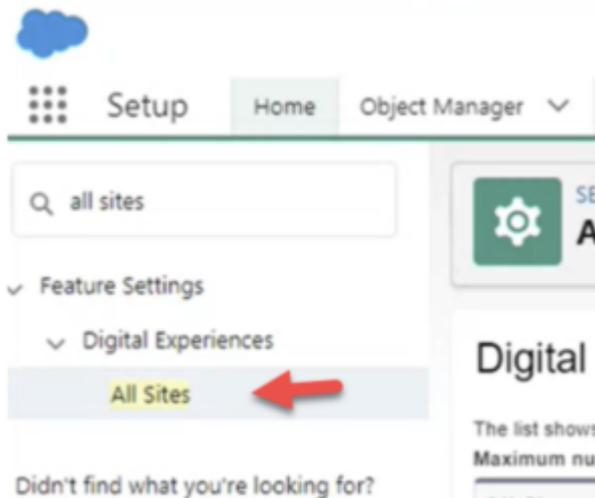
6. Drücken Sie Speichern

7. Klicken Sie im Bildschirm des App Managers im Menü der App auf **Anzeigen**



8. Kopieren Sie auf diesem Bildschirm bitte **„Consumer Key“** und **„Consumer Secret“**

Kopieren Sie auch Ihre **Salesforce Knowledge-„Domain“** (URL) - die URL, die für den Zugriff auf die Experience-Site verwendet wird.



10. Gehen Sie zu Setup - >Object Manager

11. Klicken Sie auf Neu, um ein neues benutzerdefiniertes Feld zu erstellen

12. Benennen Sie das benutzerdefinierte Feld **Externer URL Name**

13. Erstellen Sie in diesem Feld unter **Formeloptionen** die Formel, die die URL entsprechend Ihrer Website festlegt, auf der der Artikel angezeigt werden soll.

- Stellen Sie sicher, dass die Artikel-ID mit einem dynamischen Attribut darin platziert wird.

14. Kopieren Sie den Feldnamen, wie er in Ihrem benutzerdefinierten Feld angezeigt wird

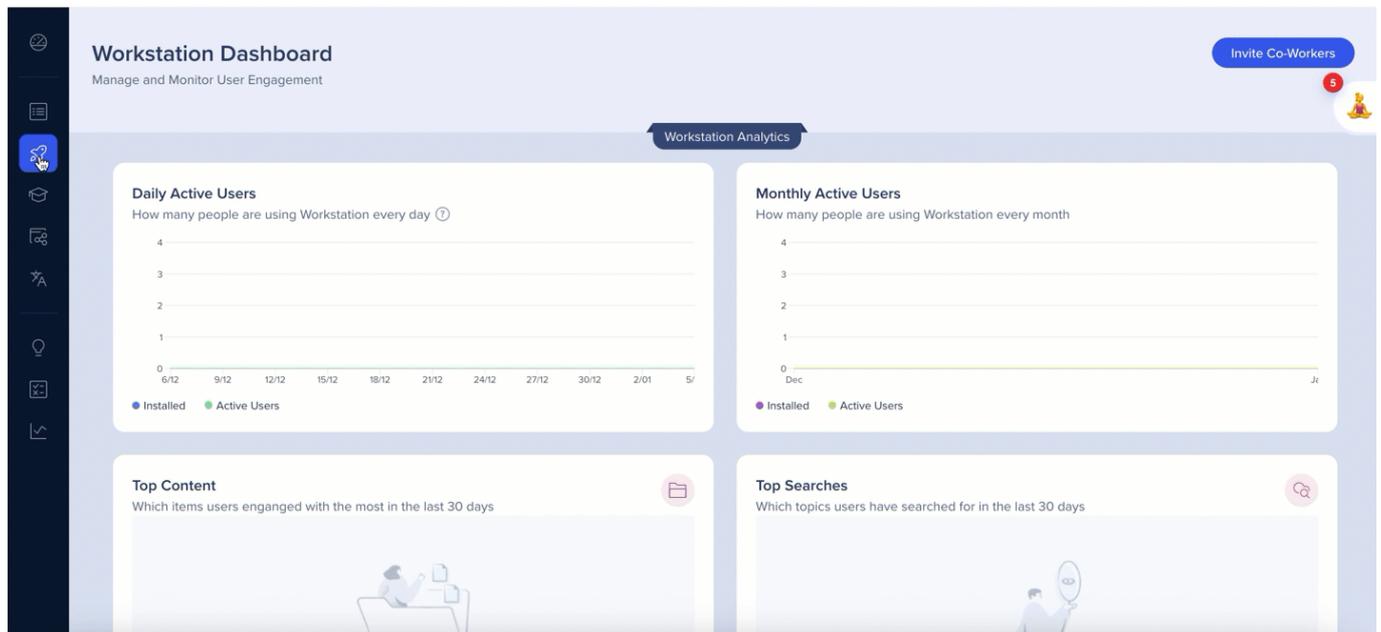
15. Gehen Sie zu **Benutzer verwalten -> Berechtigungssätze** und vergewissern Sie sich, dass die **Systemberechtigung API Enabled erlaubt ist** (das Kontrollkästchen ist aktiviert)

The screenshot shows the Salesforce interface for configuring a Permission Set named 'API User'. The 'System Permissions' section is expanded, showing a table of permissions. The 'API Enabled' permission is highlighted with a red box and has its checkbox checked.

Permission Name	Enabled	Description
Access Activities	<input type="checkbox"/>	Access tasks, events, calendar, and email.
Access Experience Management	<input type="checkbox"/>	Access pages and dashboards available in Experience Management.
Access Libraries	<input type="checkbox"/>	Access libraries.
Account Switcher User	<input type="checkbox"/>	Let site members access the Account Switcher.
Add People to Direct Messages	<input type="checkbox"/>	Lets a user add others to direct messages the user is in.
Allow Access to Customized Actions	<input type="checkbox"/>	Unsupported. Use the page layout editor to customize which actions sh
Allow Inclusion of Code Snippets from UI	<input type="checkbox"/>	Allow users to post code snippets from the UI where available.
Allow sending of List Emails	<input checked="" type="checkbox"/>	Allow users to create, edit and send List Emails
Allow user to access privacy data	<input type="checkbox"/>	Allow user to access privacy data.
Apex REST Services	<input type="checkbox"/>	Allow access to Apex REST services.
API Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>	Access any Salesforce.com API.
Api Only User	<input type="checkbox"/>	Access Salesforce.com only through a Salesforce.com API.
Assign Topics	<input type="checkbox"/>	Assign existing topics to feed items. Remove topics from feed items.
Can Approve Feed Post and Comment	<input type="checkbox"/>	Lets users control the visibility of content to other users by updating the
Close Conversation Threads	<input type="checkbox"/>	Close conversation threads in profile, group, and topic feeds in Experie
Connect Salesforce with Slack	<input type="checkbox"/>	Lets a Salesforce user initiate communication between Salesforce and
Create and Customize List Views	<input type="checkbox"/>	Create list views; modify and delete own list views.
Create and Customize Reports	<input type="checkbox"/>	Create, edit, and delete reports in personal folders.
Create and Own New Chatter Groups	<input type="checkbox"/>	Create and own new Chatter groups.
Create Content Deliveries	<input type="checkbox"/>	Create content delivery links to share files that aren't managed by a libr
Create custom Badge Definitions	<input type="checkbox"/>	Create custom badge definitions.
Create Libraries	<input type="checkbox"/>	Create libraries.
Create Public Links	<input type="checkbox"/>	Let users create links to share files externally. Unlike content deliveries
Create Topics	<input type="checkbox"/>	Create new topics by assigning them to feed items.
Delete Topics	<input type="checkbox"/>	Delete topics and remove all corresponding topic assignments from fee
Edit Events	<input type="checkbox"/>	Create, edit, and delete events.

16. Gehen Sie zu Konsole - >Workstation - >Integrationen

17. Klicken Sie auf **Einrichtung** der Salesforce Knowledge Integration



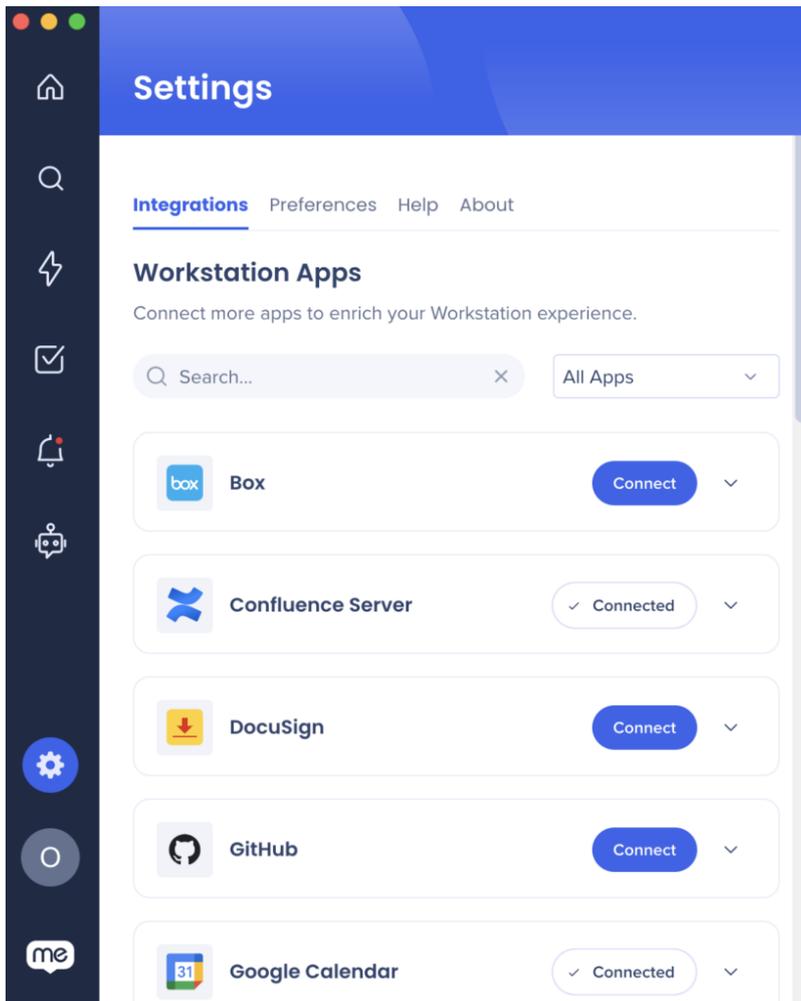
18. Konfigurieren Sie die folgenden Felder-

1. OAuth Client ID (Consumer Key)
2. OAuth Client Secret (Consumer Secret)
3. Site URL

Beachten Sie, dass die Site-URL nur die Domain mit .com am Ende enthalten sollte, ohne die Schrägstriche am Anfang oder Ende. Wenn die gesamte URL beispielsweise <https://organizationsupport.ext.org.com/> lautet, lautet die in der Konsole auszufüllende Site-URL organizationsupport.ext.org.com

4. Anzeigename (optional) - wenn der Name der Integration in der Workstation-App anders sein soll als „Salesforce Knowledge“
5. Logo-URL (optional) - wenn das Symbol der Integration in der Workstation-App anders sein soll als das Salesforce-Symbol
6. Benutzerdefiniertes Feld für Artikel (optional) - Geben Sie den Feldnamen des benutzerdefinierten Feldes ein, wenn die URL des Artikels sich vom folgenden Format unterscheidet - `{{domain}}/s/article/{{ArticleURLname}}`
7. Benutzerdefinierter Salesforce-Wissensobjektschlüssel (optional) - der Standardwert für den Artikelobjektschlüssel ist „Knowledge_kav“. Wenn der Name in Ihrem Salesforce abweicht, geben Sie das benutzerdefinierte Salesforce Knowledge Objekt ein

19. Die Integration wird auf der Registerkarte „Integrationen“ der App-Einstellungen angezeigt



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 Integrationen](#)
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)



< **Manage access** ×

Select who can use this integration

All recipients

Select specific recipients...

Audiences

▼

Individual recipients

▼

Cancel Apply