

Workstation – ServiceNow Integration

Übersicht

Die ServiceNow-App unter Workstation ermöglicht die folgenden Funktionen:

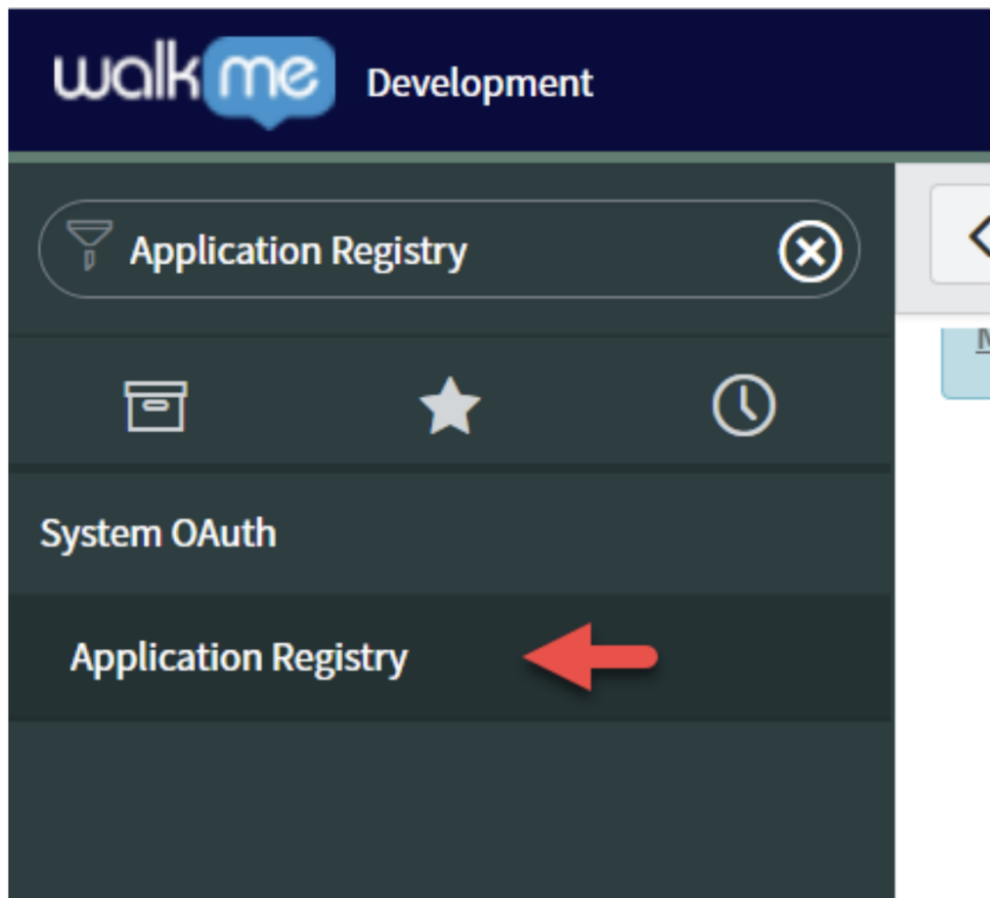
1. Suchen Sie mit der Ticket-ID nach Tickets.
2. Suchen Sie anhand des Artikelnamens/der Artikelbeschreibung nach ServiceNow Knowledge-Artikeln.
3. Zeigen Sie Ihre offenen Tickets über ein Startbildschirm-Widget Ihrer offenen Tickets an und greifen Sie darauf zu. Das Widget hat ein Dropdown-Menü mit zwei Status:
 - Assigned to me - Ihrem Benutzer zugewiesene Vorfälle und Servicekatalog-Aufgaben
 - Requested my me - von Ihnen angeforderte Vorfälle und Elemente

Sicherheitsübersicht

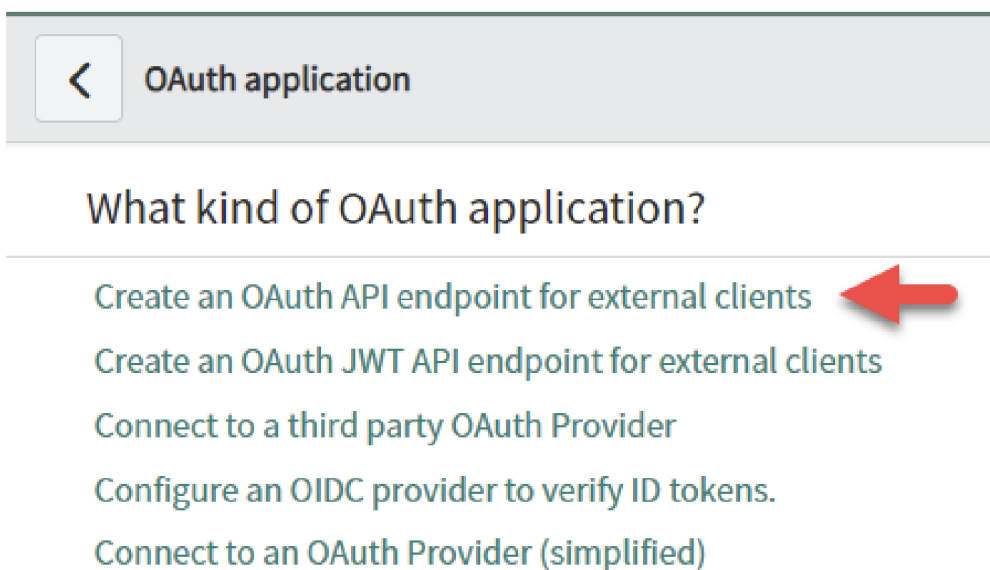
Lesen Sie mehr über [Sicherheit der Workstation-Integration](#) und [Workstation Enterprise Search](#).

Konfigurieren einer App in ServiceNow für Workstation-Integration

1. Melden Sie sich bei ServiceNow an
2. Navigieren Sie wie folgt zum Menü „Application Registry“ in der Seitenleiste:



3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „New“ und wählen Sie „Create an OAuth API endpoint for externe Clients“ aus



4. Geben Sie diese Daten in die entsprechenden Felder ein

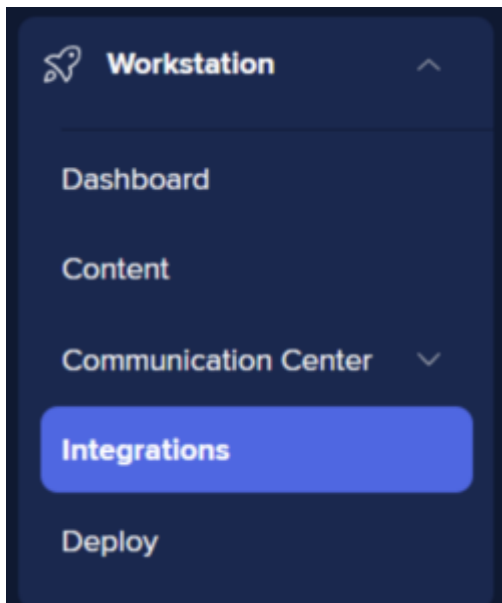
- Name – Workstation
- Zugänglich von – Alle Anwendungsbereiche
- Aktiv – als geprüft markiert
- Weiterführende URL – <https://workstation.walkme.com/servicenow/connected>;
<https://workstation.walkme.com/servicenow/connected>;
- Logo-URL – </nas/content/live/kbwalkme/wp-content/themes/nowall-child/img/new-logo.png>

5. Wählen Sie „Submit“

6. Kopieren Sie auf diesem Bildschirm bitte „Client ID“, „Client secret“.

Konfigurieren Sie ServiceNow auf der WalkMe-Konsole

1. Melden Sie sich zur WalkMe-Konsole und für den Zugriff auf Workstation-Integrationen an.



2. Bearbeiten Sie die Konfiguration der ServiceNow-App mit den Parametern, die Sie kopiert haben. Sie müssen außerdem 2 zusätzliche Werte kopieren und einfügen:

- Agent Workspace URL – die URL, die für den Zugriff auf den Workspace verwendet wird. Ein Beispiel für ein korrektes Format der Agent-Workspace-URL finden Sie unter myorganization.service-now.com
 - **Beachten Sie**, dass die URL keine <https://>, [www.](http://) oder irgendein [/](#) am Ende der URL enthalten sollte.
- Service Portal URL (verwendet von Benutzern oder Kunden, um Tickets zu erstellen und auf die Wissensdatenbank zuzugreifen). Ein Beispiel für ein korrektes Format der Service Portal URL ist myorganization.service-now.com. Dies ist optional – wenn dies derselbe Wert wie für den Zugriff auf den Workspace ist, muss er nicht ausgefüllt werden.

Configuration Setup ✕

for more information you can read the [Setup Guide](#).

OAuth Client ID

The client identifier for background authentication.

OAuth Client Secret

The secret token for background authentication.

API namespace

Base API path for scripted REST APIs

Agent Workspace URL

The URL used to access the agents workspace.

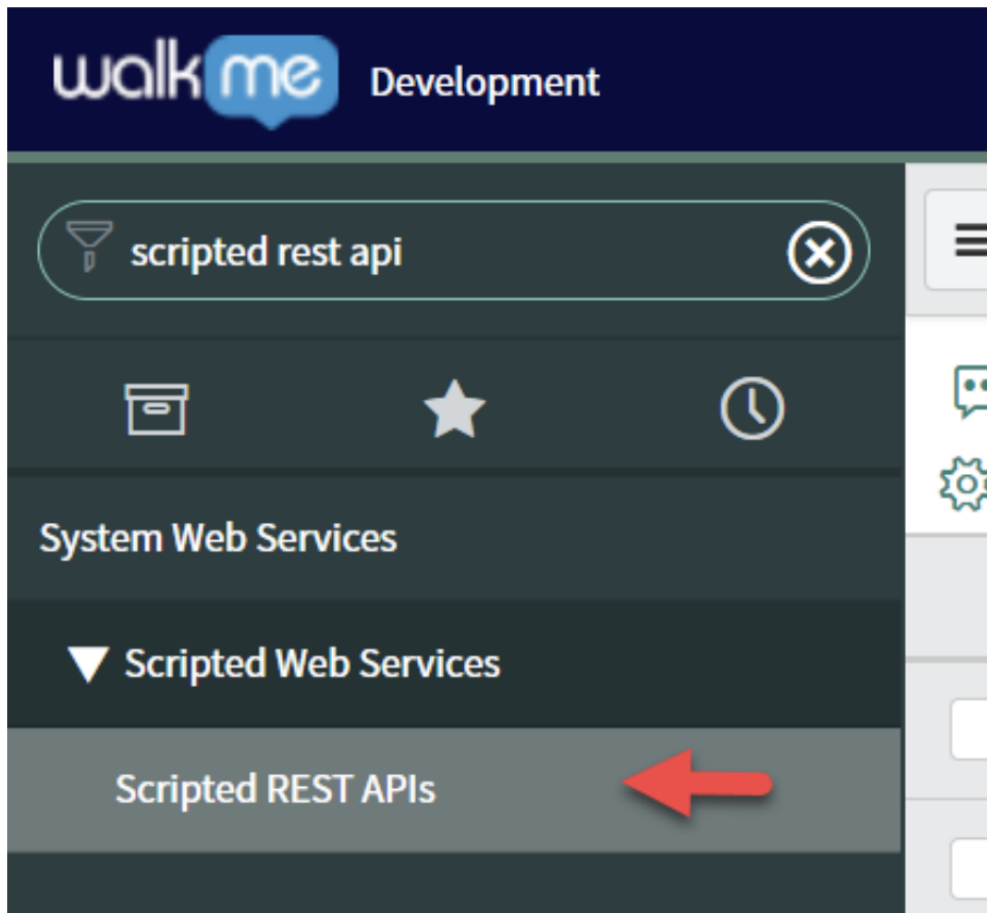
Service Portal URL

The URL used by end-users to access knowledge base and open tickets.

 Cancel Save

Erstellen eines Skripts in ServiceNow für die Workstation-Integration

1. Navigieren Sie wie folgt zum Menü „Scripted REST APIs“ in der Seitenleiste:

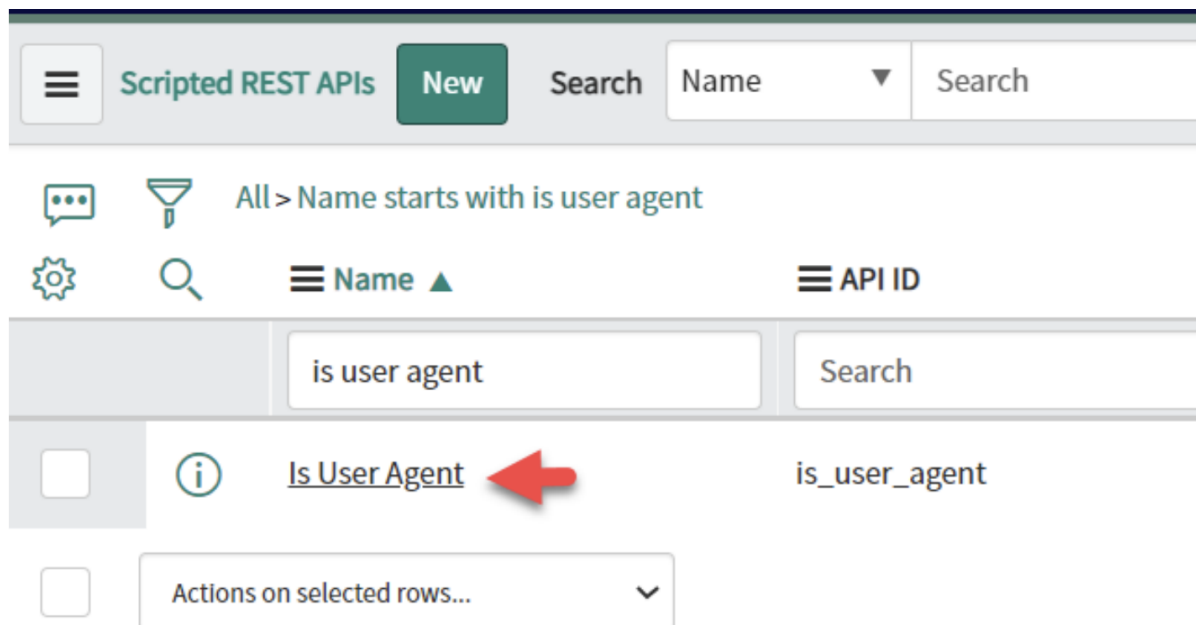


2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „New“ und geben Sie diese Daten in die entsprechenden Felder ein

- Name ist User Agent
- API ID is_user_agent

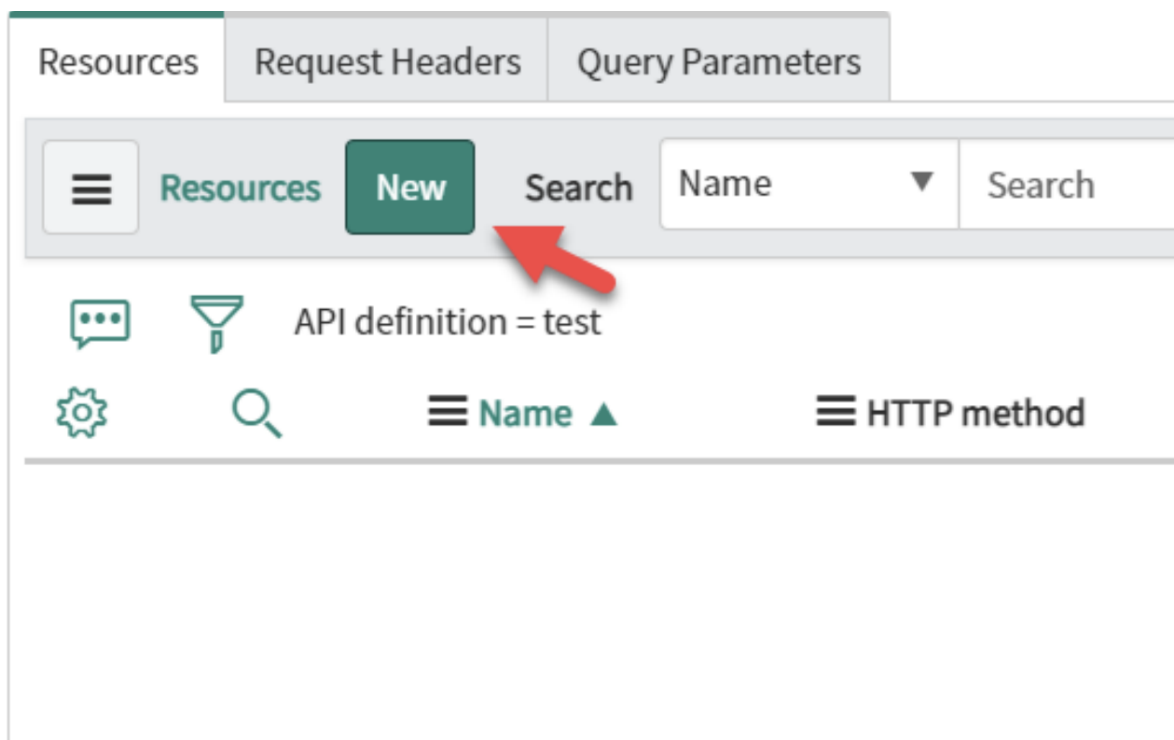
3. Wählen Sie „Submit“. Sie werden automatisch zur Ansicht „Scripted REST APIs“ weitergeleitet.

4. Suchen Sie nach „Is user agent“ und wählen Sie dies aus



5. Kopieren Sie die API für die spätere Nutzung.

6. Scrollen Sie nach unten und wählen Sie auf der Registerkarte „Resources“ die Option „New“.



7. Geben Sie diese Daten in die entsprechenden Felder ein.

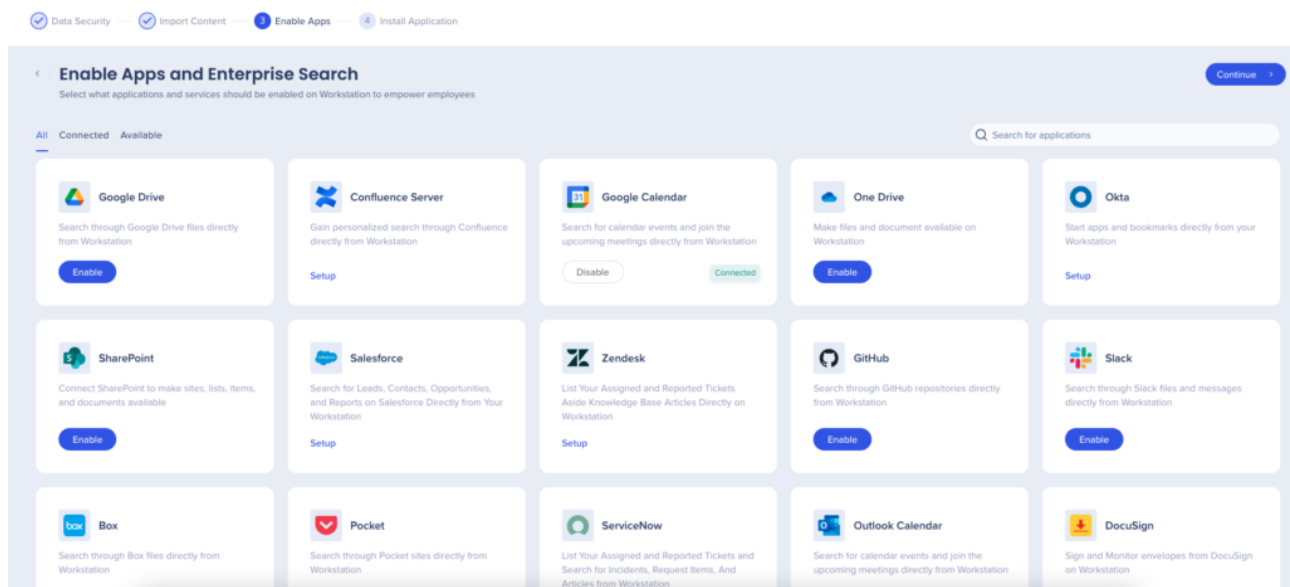
- Name-get
- HTTP method- GET
- Relative path- /
- Script-

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response)
{
var currentUser = gs.getUser();
return {
"isAgent": currentUser.hasRole('itil') || currentUser.hasRole('admin'),
};
})(request, response);
```

8. Drücken Sie auf Submit.

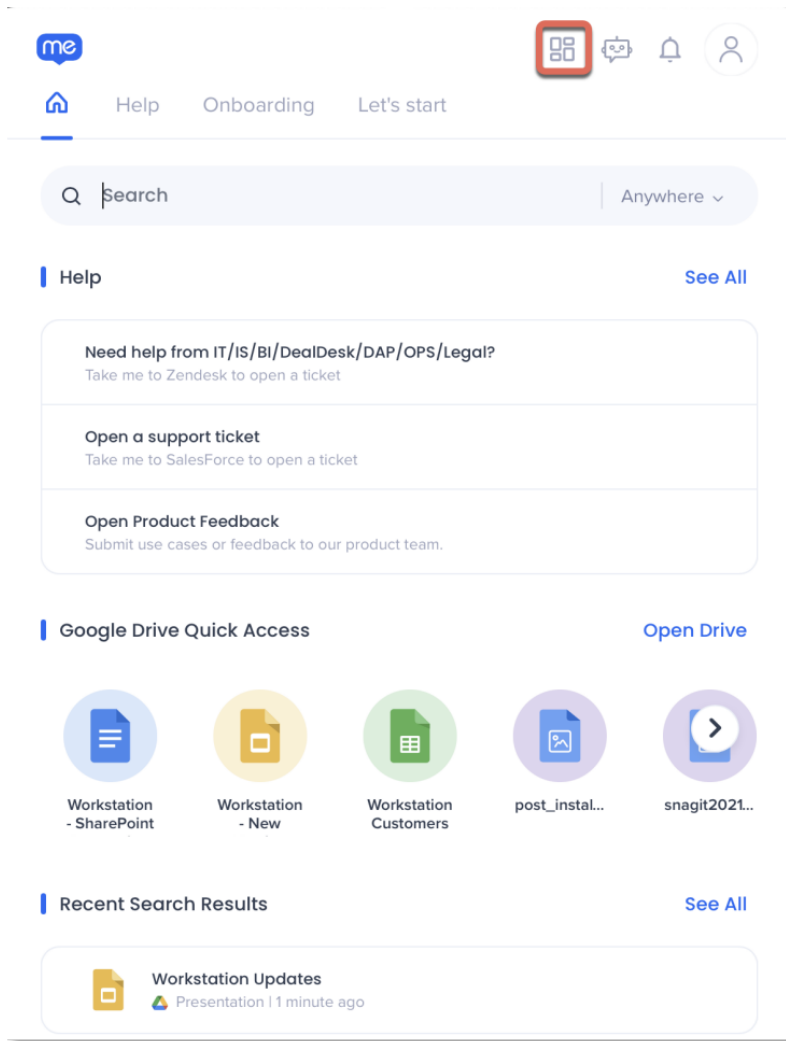
Verbinden von ServiceNow on Workstation

1. Aktivieren Sie die App in der [Konsole](#).



2. Öffnen Sie das Workstation-Menü, indem Sie (unter Windows) auf das Widget klicken / auf das WalkMe-Symbol in der Mac-Menüleiste klicken oder mit Strg/cmd+Umschalt+E.

3. Klicken Sie auf das Workstation Apps-Symbol oben links.



3. Klicken Sie auf der ServiceNow-Karte auf **Connect**

[< Back](#)


Workstation Apps

Connect to enrich your Workstation experience



One Drive
Make Files And Document Available On Workstation

CONNECTED

Disconnect



Pocket
Search Through Pocket Sites Directly From Workstation

CONNECTED

Disconnect



Salesforce
Search For Leads, Contacts, Opportunities, And Reports On Salesforce Directly From Your Workstation

CONNECTED

Disconnect



ServiceNow
List Your Assigned And Reported Tickets And Search For Incidents, Request Items, And Articles From Workstation

CONNECT



SharePoint
Connect SharePoint To Make Sites, Lists, Items

CONNECTED



Slack
Search Through Slack Files And Messages

CONNECTED

Ist die ServiceNow-Karte nicht verfügbar, wenden Sie sich an Ihren WalkMe-Eigner in Ihrem Unternehmen und bitten Sie ihn, ServiceNow on Workstation zu aktivieren.