# API des notifications de Workstation

## Aperçu général

Avec l'API des notifications de Workstation vous pouvez utiliser des événements dans n'importe quel système (même s'il n'a pas de snippet WalkMe) pour déclencher une notification dans WalkMe et garder automatiquement vos utilisateurs à jour. Déclencher les notifications de Workstation avec un appel REST sur notre Webhook de notification de WalkMe.

Cet article fournira les informations nécessaires pour faire l'appel REST qui nécessite à la fois un jeton d'authentification et une charge utile JSON.

Cas d'utilisation

- Montrer les alertes lorsqu'un système est en panne ou a des problèmes (serveurs AWS ou Slack en panne)
- Notifier un approbateur lorsqu'un nouveau ticket ServiceNow nécessite son évaluation
- Informer les utilisateurs quand leur mot de passe Okta a expiré
- Rappeler aux utilisateurs qui l'ont fait d'achever leur inscription ouverte
- et bien plus encore !

**Tout système qui peut appeler une API REST peut être utilisé pour déclencher des notifications dans Workstation.**

## Avant de commencer…

Appeler l'API nécessite certaines autorisations et une configuration technique. Assurez-vous d'avoir l'accès et de pouvoir faire les opérations suivantes :

- **Accès au centre d'administration** pour votre système Workstation pour obtenir le jeton d'accès API
    - **Remarque** : si votre organisation a plus d'un système Workstation, vous devrez effectuer des appels API séparés pour chaque système.
- **Application pour configurer et exécuter des appels** (Zapier ou Postman) à l'API de notification.
    - Vous devez avoir une application qui peut faire authentifier des appels API REST sortants. Si vous ne savez pas si votre organisation a une telle application, contactez

votre équipe informatique pour discuter des options.

## Comment ça marche

Voici ce que vous avez besoin de WalkMe pour que l'API soit déclenchée. Étapes sur la façon de rassembler tout ce qui suit.

1. Authentification et création d'un jeton d'accès
2. Identifier la notification du centre de communication et l'audience cible
3. Créer la charge utile JSON
4. Effectuer l'appel

Plus précisément, vous trouverez les informations nécessaires pour utiliser une notification JSON avec les informations suivantes :

- ID du système
- ID du modèle de notification
- ID des utilisateurs finaux ou ID de l'audience
- Type de notification : popup ou push
- Titre de la notification
- Description
- Outrepasser les informations

## Authentification et création d'un jeton d'accès

**Qu'est-ce qu'un jeton d'accès ?**

Un jeton d'accès est un identifiant qui peut être utilisé par une application pour accéder à une API. Ils informent l'API que le porteur du jeton a été autorisé à accéder à une action particulière.

Le jeton d'accès authentifie l'appel d'API, donnant à l'application la permission de transférer les données de son système à Workstation.

### Créer un jeton d'accès

1. Allez au **centre d'administration**
2. Accédez à **l'onglet Clés API :** https://admin.walkme.com/account-api-keys
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle clé**

À partir du panneau Créer une nouvelle clé :

1. **Nommez** la clé
    - Conseil : indiquez l' *objectif de la clé* dans le nom pour vous aider à vous en souvenir plus tard

2. Activez **l'API de la notification**
3. Sélectionnez **Écrire** dans la liste déroulante
4. Cliquez sur **Créer**

À partir du panneau Détails clés :

1. Copiez **l'ID du client** et le **secret du client**

Enregistrez le secret du client

Vous ne reverrez pas le secret, alors enregistrez-le à un endroit accessible, vous en aurez besoin de nouveau bientôt.

### Jeton d'authentification

Pour **une assistance supplémentaire** et pour obtenir le **jeton d'autorisation** : Page du développeur

## Notification du centre de communication et ID de l'audience

### Créer un modèle de notification

Allez sur le centre de communication et créez un modèle personnalisé (Apprendre comment créer une notification) Il y a quelques choses à garder à l'esprit pour la notification que vous créez pour l'API :

- La notification ne peut avoir qu'**un seul bouton**
- L'action du bouton ne peut utiliser que l'**action du lien**
    - Vous pouvez utiliser des liens dynamiques ou des permaliens WalkMe

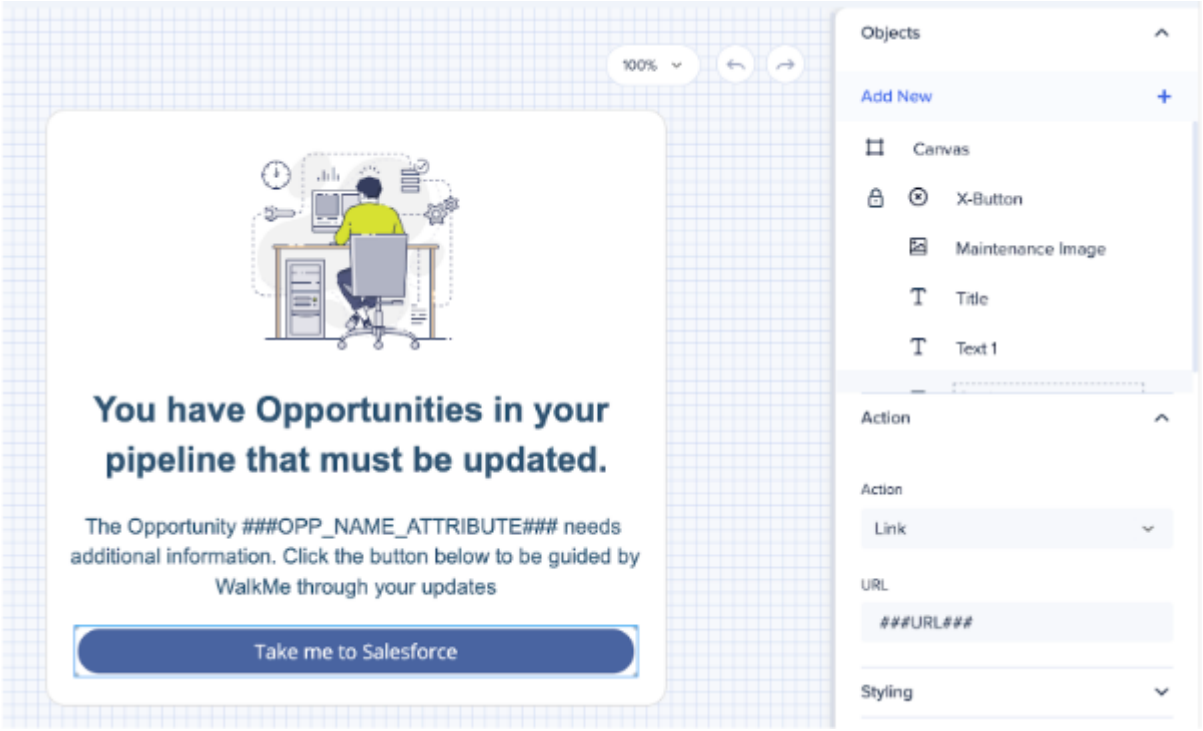
**Vous ne pouvez pas modifier la notification après avoir configuré l'API**, assurez-vous que vous êtes satisfait de votre notification

### Facultatif : Ajoutez des règles de remplacement dans le modèle

Dans le cas où vous souhaitez qu'une notification soit personnalisée, soit en fonction de l'utilisateur ou de l'événement qui est déclenché, vous pouvez ajouter des valeurs dynamiques que l'API remplira automatiquement.

Dans l'image, deux exemples de valeurs sont remplacés par un texte dynamique qui sera remplacé

en fonction des valeurs l'API déclenche.




C'est un exemple de notification API avec Salesforce qui est déclenché lorsqu'un nouveau prospect a été attribué. Il informera le vendeur du **nom de l'opportunité** et du **lien** vers le prospect dans Salesforce.

1. ###OPP_NAME_ATTRIBUTE### sera remplacé par le nom de l'opportunité dans Salesforce
2. ##URL### sera remplacé par une URL réelle, permettant une action personnalisée pour chaque utilisateur, chaque fois que l'API est déclenchée

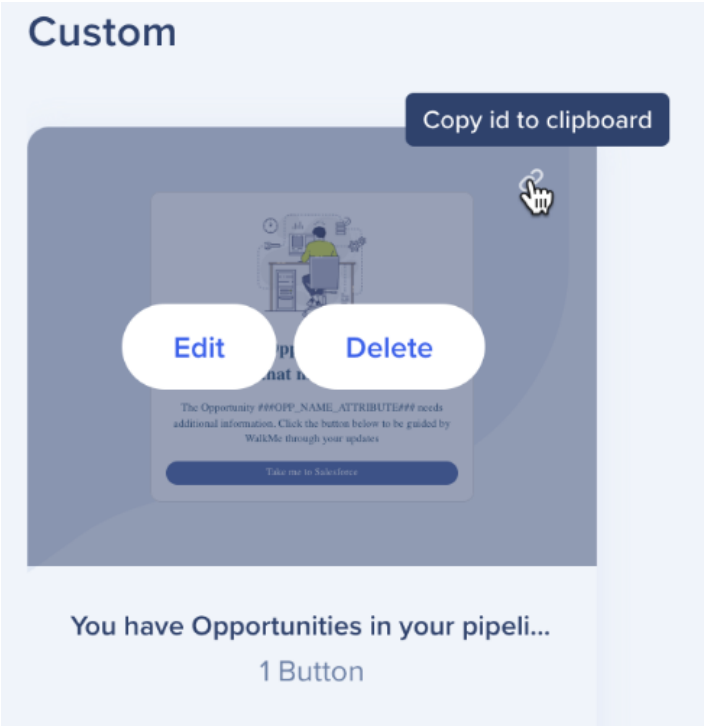
Remarque : le nom de la valeur (exemple : OPP_NAME_ATTRIBUTE) doit être copié **exactement** dans le JSON pour qu'il puisse être remplacé.

## Copier les valeurs requises

Les étapes suivantes relieront la notification à l'API.

### Copiez l'**ID de modèle personnalisé** que vous avez créé

1. Allez sur CommCenter
2. Cliquez sur **Nouvelle notification**
3. Sous **Modèles personnalisés** > Survolez le **coin** de la notification
4. Cliquez sur l'**icône de copie** pour copier l'ID dans votre presse-papiers
    - *Exemple :* 75cfcba6-c320-42cb-938e-4c2bd08a43a3

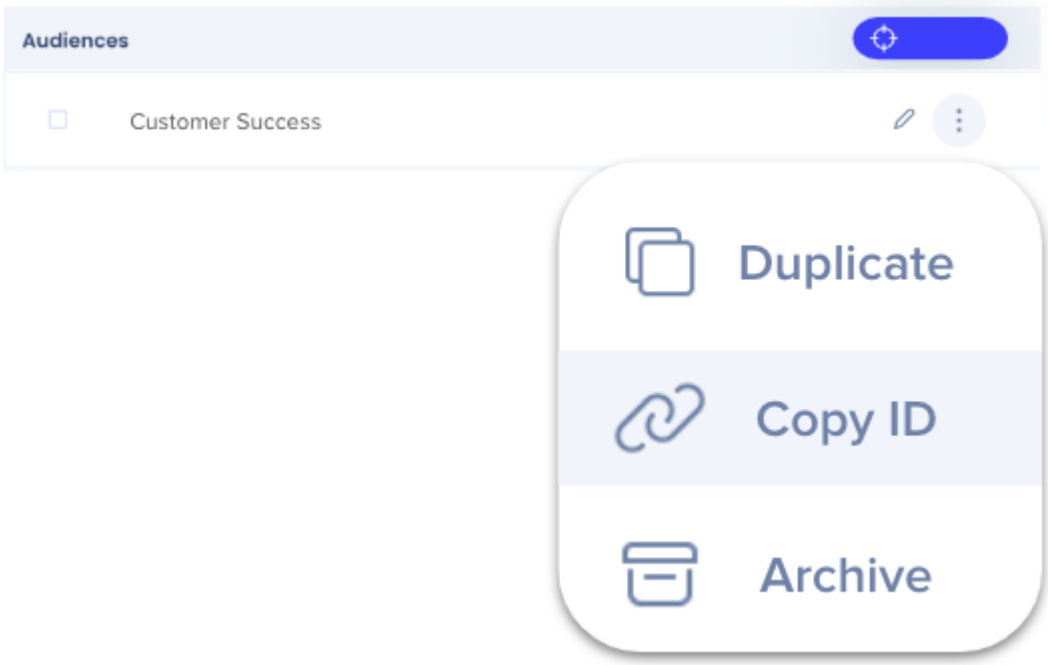



## Copiez **l’ID du public cible**

ID de l'utilisateur final vs Public

L’utilisation d’un public est plus efficace, mais vous pouvez également cibler jusqu’à 100 utilisateurs en fonction de leur ID d’utilisateur final. Nous vous recommandons de créer un public si vous prévoyez d’utiliser plus de 10 ID d’utilisateurs finaux

1. Allez sur Audiences
2. Survolez l’audience avec la souris > cliquez sur le **menu à 3 points** sur la droite > cliquez sur **Copier l’ID**
    - Vous pouvez ajouter plusieurs audiences au JSON
    - *ID de l’exemple :* cf0bd4c1-86fd-4c79-a46a-c730d6789e63



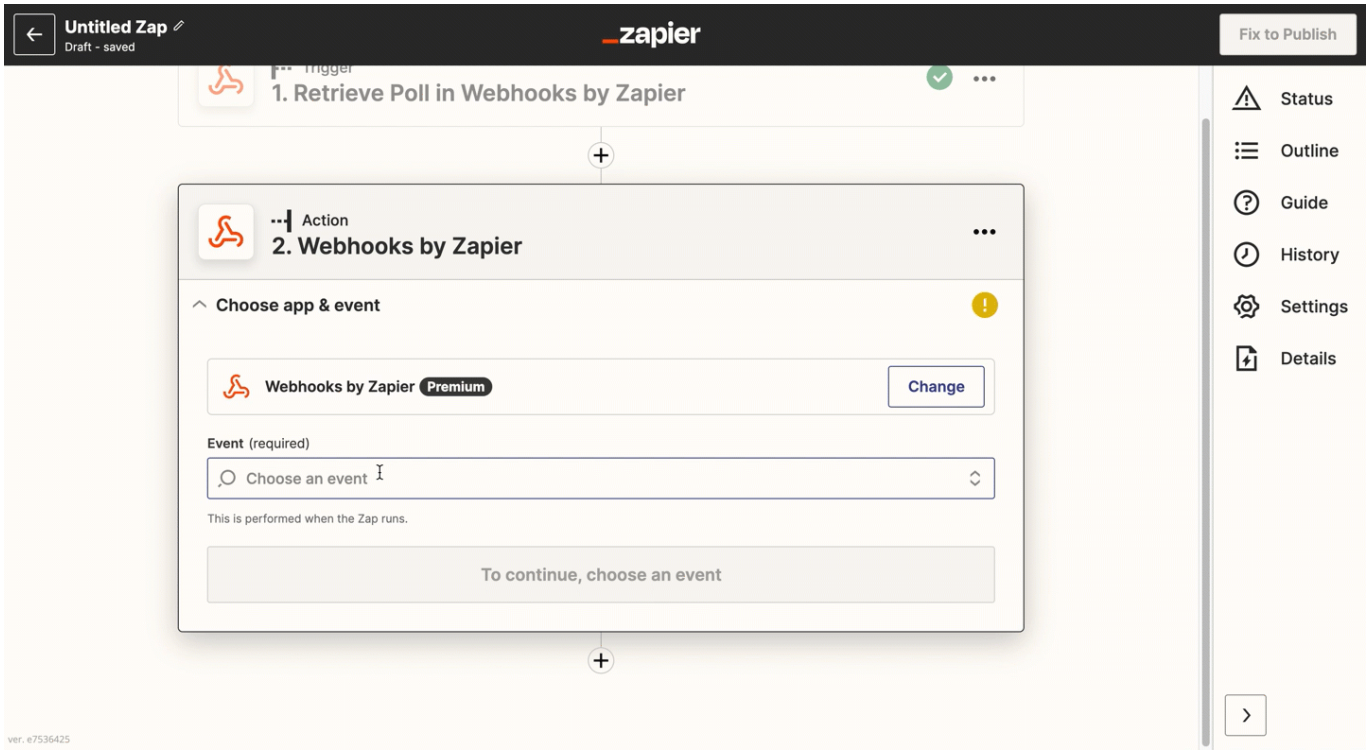

## Ajouter des informations à l’application de connexion API

Pour **une assistance supplémentaire** Page du développeur.

Maintenant, il est temps de remplir certaines informations sur votre application de connexion API. Pour plus de clarté, nous utilisons Zapier dans le cadre de nos explications, mais nous ne la recommandons pas plus qu’une autre application. Toute application similaire fonctionnera.

Les informations utilisées ci-dessous sont universellement nécessaires sur toutes les applications :

1. URL = https://api.walkme.com/accounts/connect/token
2. Type de charge utile = (Content-Type) application/x-www-form-urlencoded
3. Données = grant_type → client_credentials



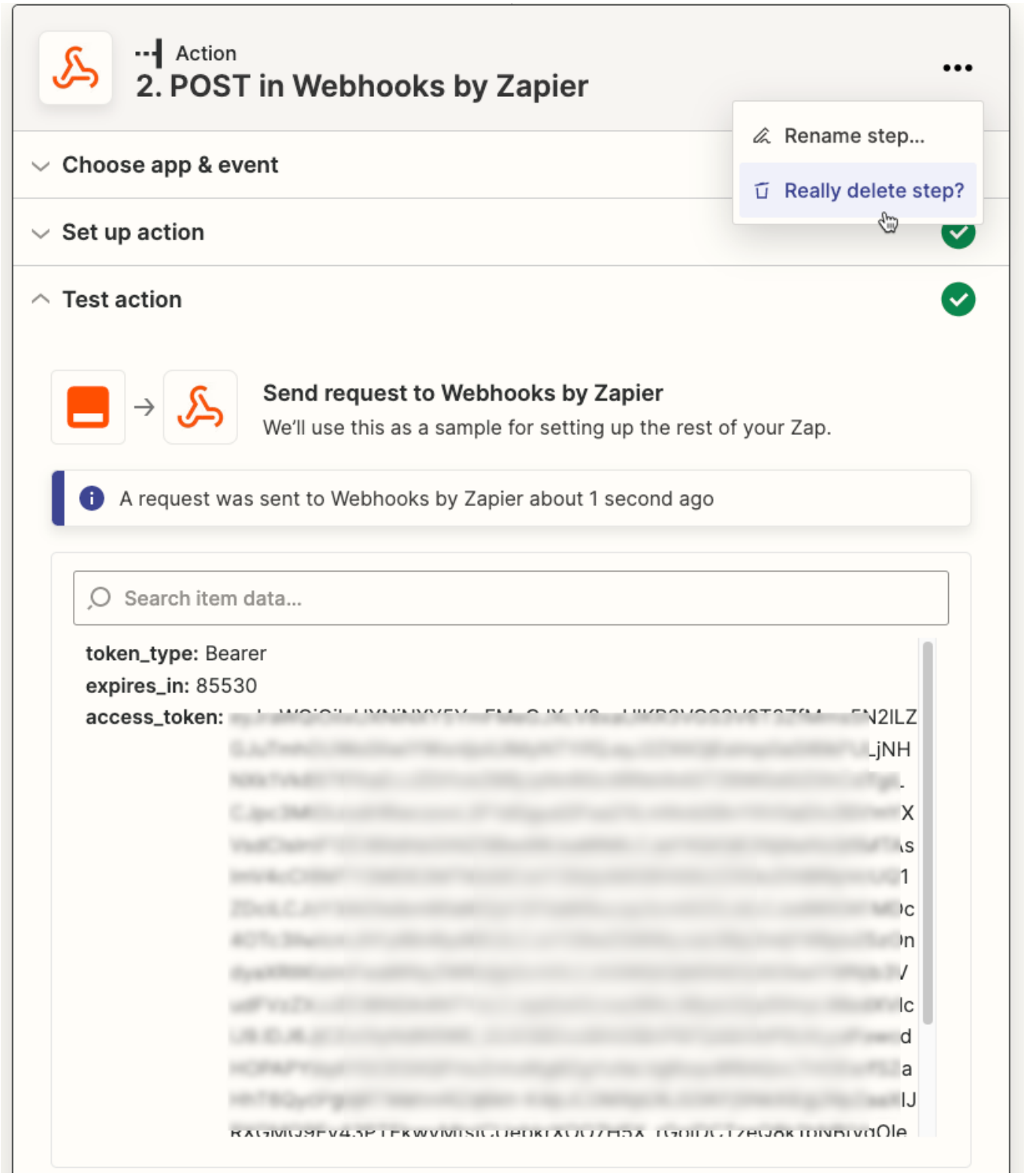

### Ajouter l’authentification de base

Lors de l’utilisation de l’Authentification de base, le clientID est le nom d’utilisateur et le secret du client est utilisé comme mot de passe.

1. ID du client | Secret du client (copié à partir du centre d’administration)
    - Exemple 0o234234234UqD5d7 | JVnD346346346436345asfgasgbPt_4T7h2_

Une fois que vous avez ajouté ces informations, vous recevrez un jeton d’accès.

1. **Copiez votre jeton d’accès.**




Si vous utilisez Zapier, vous pouvez supprimer cette étape après avoir copié le jeton.

# Mettre à jour le code JSON

Maintenant, il est temps de remplir les espaces vides et d'utiliser le code JSON qui appellera la notification.

```
{
« notification »: {
« systemId » : « <l'ID du système de la station de travail >», //Requis si vous avez plus d'un système de station de travail
« templateId » : « <ID du modèle> », //Requise
« endUsersIds » : [« <Identifiant d'utilisateur final 1>« , »<Identifiant d'utilisateur final 2>« , »<…>« ], //Vous avez besoin d'un ID d'utilisateur final ou d'un ID d'audience (vous pouvez utiliser les deux), veuillez supprimer celui que vous n'utilisez pas
« audiencesIds » : [« <ID d'audience 1>« , »<ID d'audience 2>« , »<…>« ], //Vous avez besoin d'un ID d'utilisateur final ou d'un ID d'audience (vous pouvez utiliser les deux), veuillez supprimer celui que vous n'utilisez pas
« notificationType » : « <comment la notification s'affichera, push ou popup> », //Facultatif, push par défaut, veuillez la supprimer si elle n'est pas utilisée
« title » : « <titre de la notification tel qu'il s'affichera dans le tableau ComCenter>« , //Facultatif, veuillez la supprimer si elle n'est pas utilisée
« runtimeTitle » : « <ce qui s'affichera pour les utilisateurs finaux dans la liste Workstation et la notification push>« , //Facultatif, veuillez la supprimer si elle n'est pas utilisée
« runtimeDescription » : « <ce qui s'affichera pour les utilisateurs finaux dans la liste Workstation et le message push>« , //Facultatif, veuillez la supprimer si elle n'est pas utilisée
« startAt » : « <date de début YYYY-MM-DD hh:mm> », // Facultatif, par défaut en ce moment, le fuseau horaire est UTC, vous pouvez ajouter une date sans heure, l'heure par défaut est 00:00 UTC, supprimez tout ce que vous n'utilisez pas
« endAt » : « <date de fin YYYY-MM-DD hh:mm> », // Facultatif, par défaut 30 jours à partir de maintenant, vous pouvez ajouter une date sans heure, l'heure par défaut est 00:00, supprimez tout ce que vous n'utilisez pas
« override »: [
{
« key » : « <la chaîne de texte de remplissage à remplacer dans le modèle de notification> »,
« value » : « <la valeur à mettre dans la notification au lieu du texte de remplissage> »
}
// Plus de paires de virgules séparées {key:value}peuvent suivre
// Par exemple, la valeur pourrait être une URL qui est passée de ServiceNow pour ouvrir un ticket
]
}
}
```

Supprimer les lignes que vous n'utilisez pas

S'il existe des lignes facultatives que vous ne remplissez pas, supprimez-les de votre code final pour éviter les erreurs

End user and Audience ID

endUsersIds et audiencesIds sont des tableaux et doivent être **écrits avec des crochets** [] et chaque chaîne doit être **séparée avec une virgule** [« <id1> », »<id2> », »<…> »]

Le fuseau horaire par défaut est UTC

Le fuseau horaire par défaut est UTC, mais si vous souhaitez envoyer la notification selon un fuseau horaire différent, vous pouvez ajouter ou soustraire à UTC. Par exemple,
« 2023-05-10T11:30:00+03:00 » enverrait à UTC+3 et l'heure correspondante en UTC serait « 08:30:00 » (soustrayant 3 heures de l'heure donnée).

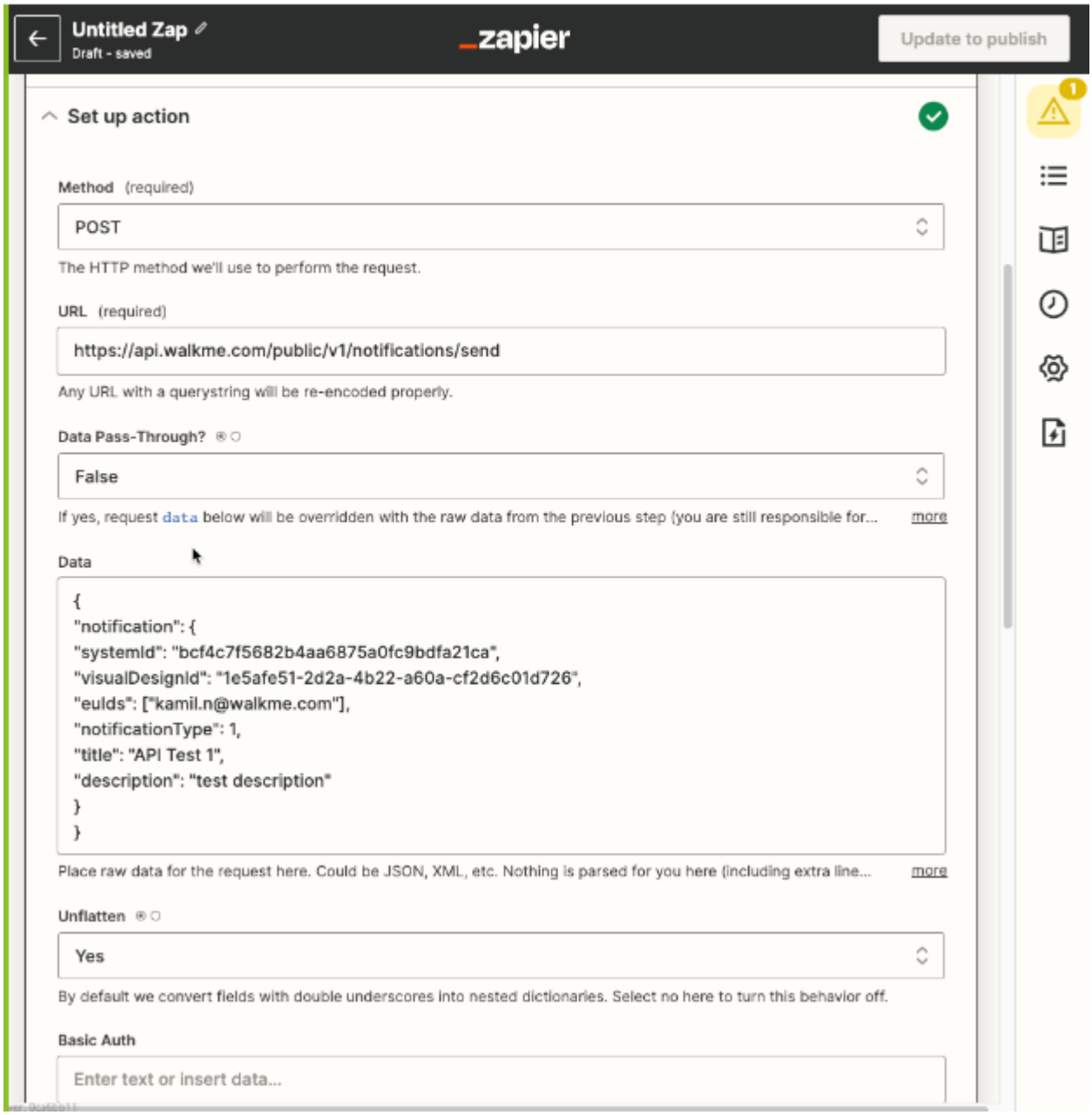
Voici un exemple de code JSON avec de vraies données et quelques lignes supprimées pour le rendre plus simple.

```
{
« notification »: {
« systemId »: « bcf4c7f5682b4aa6875a0fc9bdfa21ca »,
« templateId »: « 1e5afe51-2d2a-4b22-a60a-cf2d6c01d726 »,
« endUsersIds »: [« name@email.com »],
« runtimeTitle » : « API Test 3 »,
« notificationType »: « Push »,
“override”: [
{“key”: “URL”,
“value”: “www.someurl.com”}
]
}
}
```

## Passer l'appel

Maintenant que nous avons les informations dont nous avons besoin, connectons les points. Pour passer l'appel (connecter les systèmes pour créer et publier de nouvelles notifications dans la Workstation de votre organisation), vous aurez besoin de votre **JSON** et de :

- Méthode : **POST**
- URL : https://api.walkme.com/public/v1/notifications/send


Untitled Zap
Draft - saved
zapier
Update to publish
Set up action
Method (required)
POST
The HTTP method we'll use to perform the request.
URL (required)
https://api.walkme.com/public/v1/notifications/send
Any URL with a querystring will be re-encoded properly.
Data Pass-Through?
False
If yes, request data below will be overridden with the raw data from the previous step (you are still responsible for... more
Data
{
"notification": {
"systemId": "bcf4c7f5682b4aa6875a0fc9bdfa21ca",
"visualDesignId": "1e5afe51-2d2a-4b22-a60a-cf2d6c01d726",
"eulds": ["kamil.n@walkme.com"],
"notificationType": 1,
"title": "API Test 1",
"description": "test description"
}
}
Place raw data for the request here. Could be JSON, XML, etc. Nothing is parsed for you here (including extra line... more
Unflatten
Yes
By default we convert fields with double underscores into nested dictionaries. Select no here to turn this behavior off.
Basic Auth
Enter text or insert data...