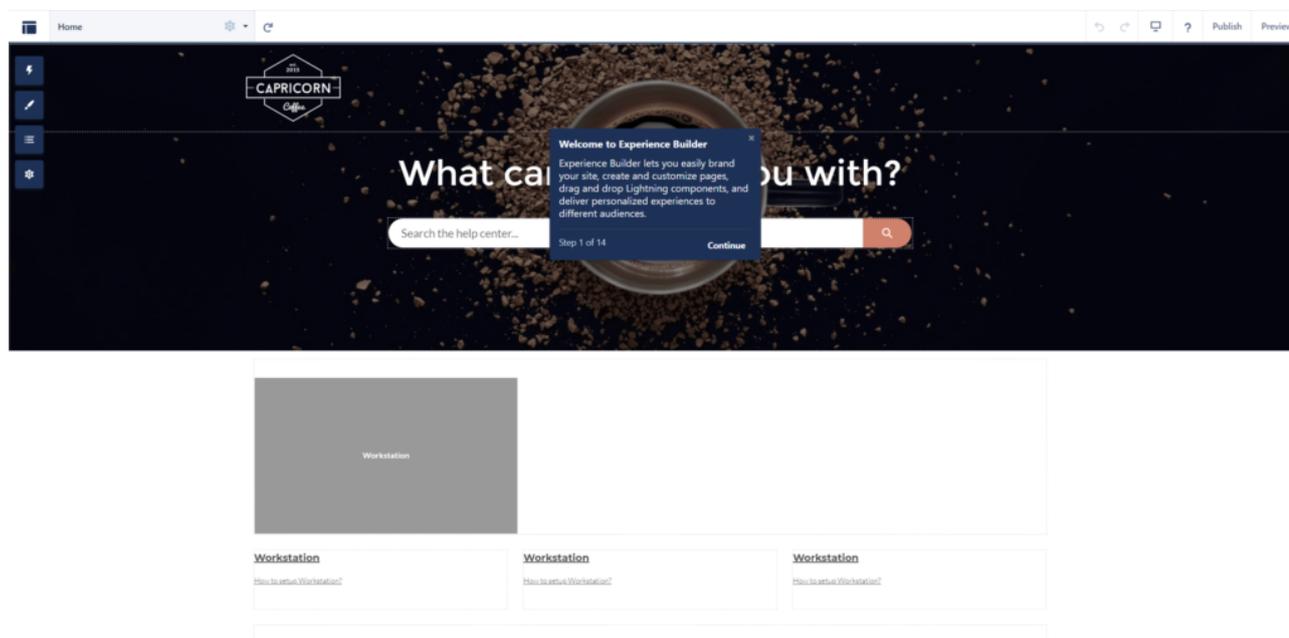


Workstation - Intégration de Salesforce Knowledge

Aperçu rapide

Salesforce Knowledge est construit à partir d'articles d'informations créés dans Salesforce. L'administrateur Salesforce peut créer un site et le personnaliser afin d'afficher les articles aux utilisateurs.



Ces sites sont gérés dans Salesforce en suite la procédure Configuration → Tous les sites.

Actuellement, nous avons une intégration avec Salesforce, pour la recherche dans les objets Salesforce tels que les prospects, les comptes, les cas et bien plus encore.

En savoir plus sur la [configuration de l'intégration Salesforce](#).

Dans cette intégration **Salesforce Knowledge**, qui est gérée séparément de celle de Salesforce, nous ajoutons des capacités de recherche aux articles Knowledge.

Salesforce Knowledge vous permet de créer des articles. L'accès à ces derniers se fait généralement sur un site externe. Les utilisateurs disposant d'autorisations pour les communautés de l'entreprise peuvent accéder à ce site (mais pas au Salesforce ordinaire que les autres utilisateurs utilisent).

Cette intégration permettra d'effectuer des recherches dans les articles Salesforce Knowledge, et dirigera les utilisateurs vers le site externe en cliquant sur un résultat de recherche.

En savoir plus

Recherche d'articles dans Salesforce Knowledge. C'est ce qu'on appelle également dans Salesforce l'Experience Cloud ou le Community Cloud.

Les utilisateurs seront dirigés vers le site externe (en dehors de Salesforce), dans lequel la base de connaissances est affichée.

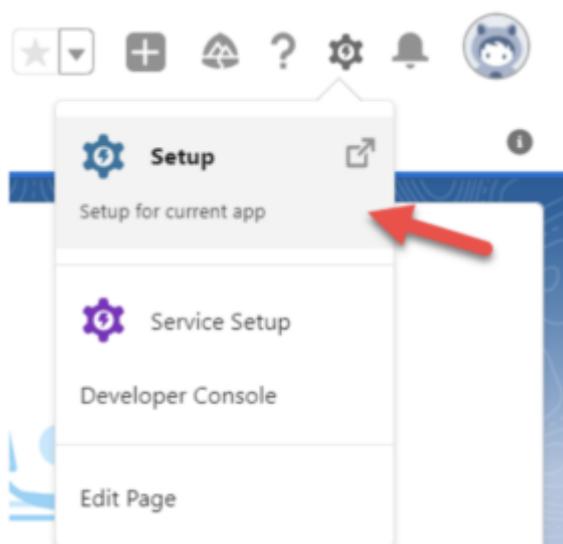
L'administrateur se trouvant sur Console peut personnaliser le nom et l'icône de l'intégration de façon à ce qu'ils soient affichés dans l'application Workstation (les utilisateurs finaux ne savent pas qu'elle a été créée dans Salesforce).

Aperçu de la sécurité

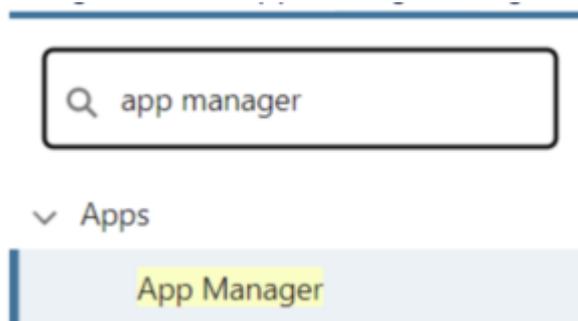
En savoir plus sur [la sécurité de l'intégration de Workstation](#) et [la recherche d'entreprise de Workstation](#).

Configurer une application sur Salesforce pour l'intégration de Workstation

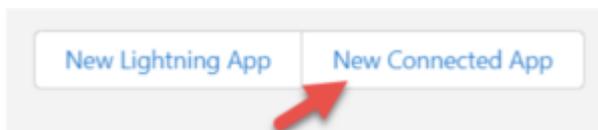
1. Connectez-vous à Salesforce
2. Cliquez sur Configuration pour l'application actuelle-



3. Accédez au gestionnaire d'applications à l'aide de la recherche-



4. Vérifiez si vous avez un nom d'application connecté appelé « Workstation » dans le cadre d'une intégration précédente Salesforce. Si c'est le cas, passez à l'étape 10. Si ce n'est pas la cas, créez une « Nouvelle application connectée »-

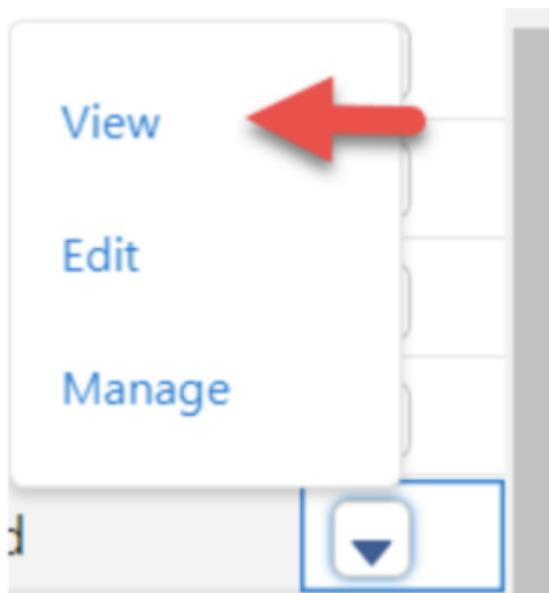


5. Remplissez ces données dans les champs pertinents-

1. Nom de l'application connectée : Workstation
2. Nom de l'API : Workstation
3. E-mail du contact : votre adresse e-mail
4. Activer les paramètres OAuth : coché
5. Activer le flux d'appareil : coché
6. URL de rappel-
 - <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. Activez les champs OAuth suivants -
 - Accès complet (complet)
 - Gérer les données d'utilisateur via des API (api)
 - Exécuter les demandes à tout moment (refresh_token, offline_access)
8. Exiger le secret pour le flux du serveur Web - coché
9. Exiger le secret pour l'actualisation du flux de jeton - coché

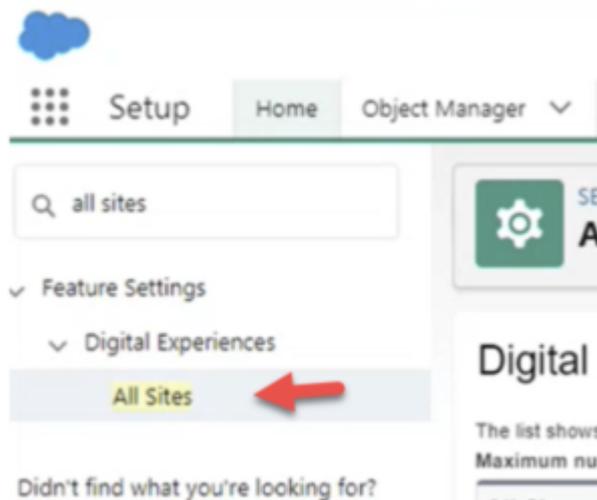
6. Appuyez sur Enregistrer

7. Retour à l'écran du gestionnaire d'application, sur le menu de l'application cliquez sur **Afficher**



8. Sur cet écran, veuillez copier « **Clé du consommateur** » et « **Secret du consommateur** »

9. Copiez également votre domaine **Salesforce Knowledge** (URL)- l'URL utilisée pour accéder au site de l'expérience.



10. Rendez-vous à configuration - Gestionnaire d'objets

11. Cliquez sur Nouveau pour créer un nouveau champ personnalisé

12. Nommez le champ personnalisé **Nom de l'URL externe**

13. Dans ce champ, sous **Options Formule**, créez la formule qui définira l'URL en fonction de votre site sur lequel l'article devrait être affiché.

- Assurez-vous que l'ID de l'article est placé avec un attribut dynamique qui y est présent.

14. Copiez le nom du champ tel qu'il est affiché dans votre champ personnalisé

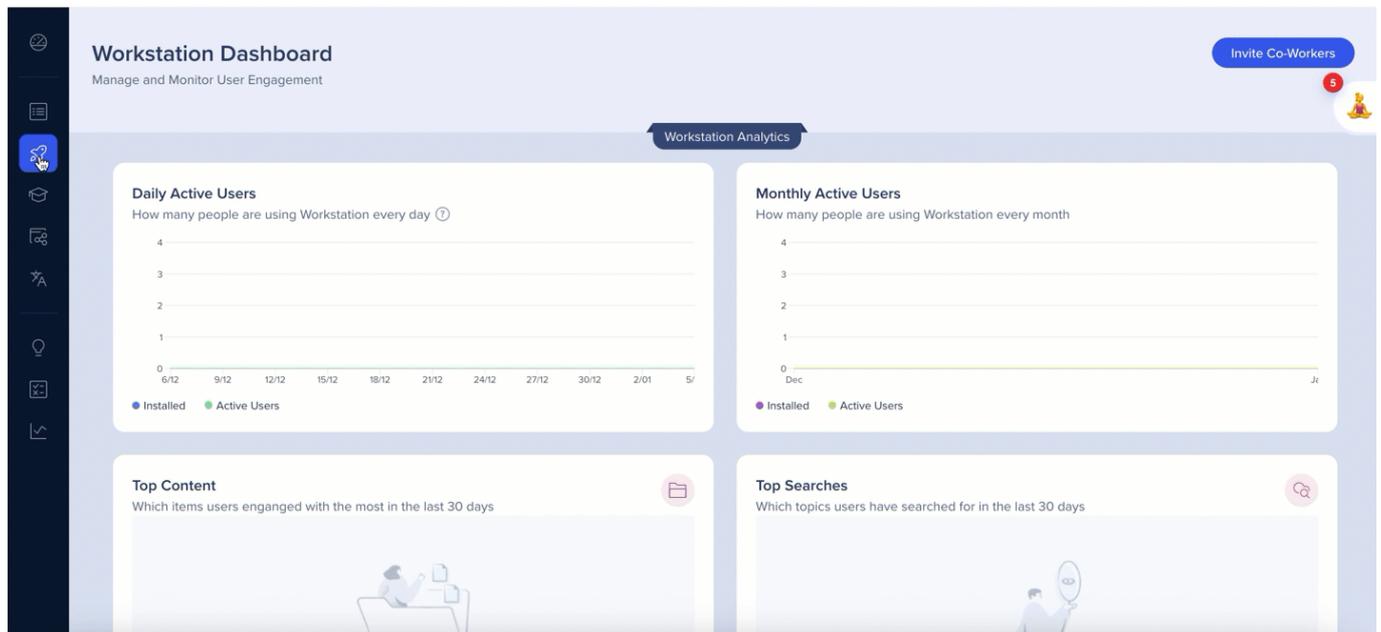
15. Allez à **Gérer les utilisateurs** - ensembles de **>permission**, et assurez-vous que l'**API de permission du système activée est autorisée** (la case à cocher est cochée)

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, indicating it is 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 checked="" 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. Rendez-vous Console - >Workstation - >Intégrations

17. Cliquez sur **Configuration** dans l'intégration des connaissances Salesforce



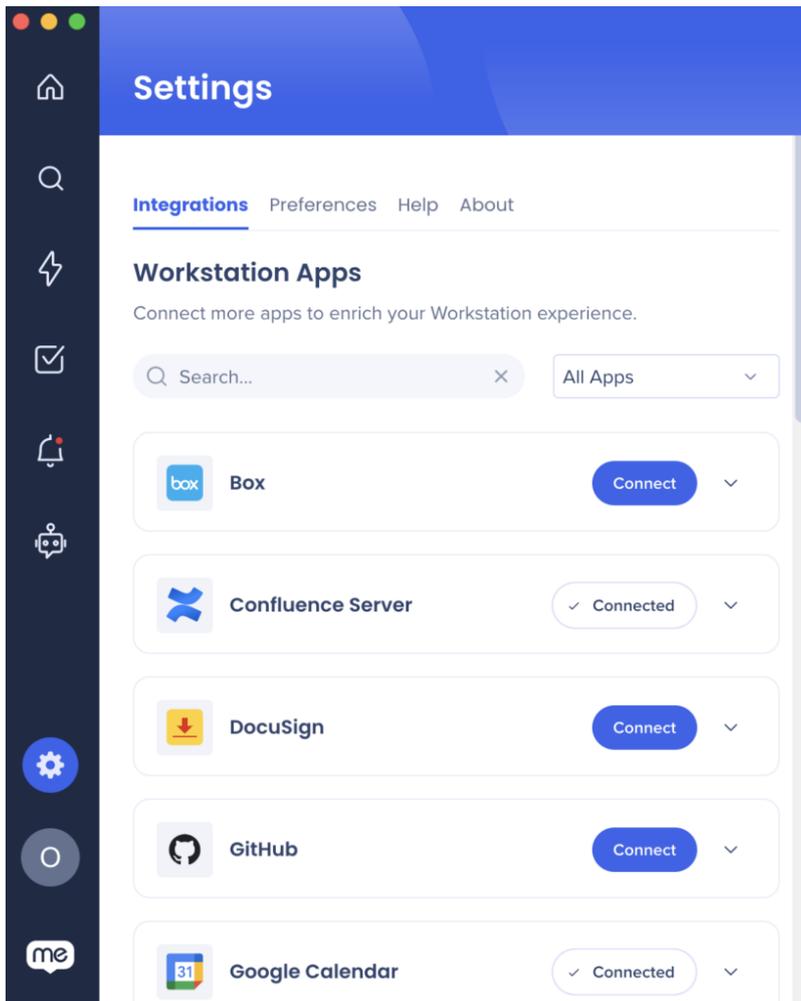
18. Configurez les champs suivants-

1. ID du client OAuth (clé du consommateur)
2. Secret du client OAuth (Secret du consommateur)
3. URL du site

Notez que l'URL du site doit contenir uniquement le domaine avec .com à la fin, sans les caractères obliques au début ou à la fin de l'expression. Par exemple, si l'URL entière est <https://organizationsupport.ext.org.com/>, l'URL du site devant être renseignée sur Console est : organizationsupport.ext.org.com

4. Nom d'affichage (facultatif)- si le nom de l'intégration dans l'application Workstation doit être différent de « Salesforce Knowledge »
5. URL du logo (facultatif)- si l'icône de l'intégration dans l'application Workstation doit être différente de l'icône Salesforce
6. Champ URL de l'article personnalisé (facultatif) - remplissez le nom du champ personnalisé si l'URL de l'article est différent du format suivant - `{{domain}}/s/article/{{ArticleURLname}}`
7. Clé d'objet de connaissance Salesforce personnalisée (facultatif) - la valeur par défaut de la clé d'objet d'articles est « Knowledge__kav ». Si le nom est différent dans votre système Salesforce, indiquez la clé de l'objet de connaissance Salesforce personnalisé.

19. L'intégration apparaîtra dans l'onglet Intégrations des paramètres de l'application



Segmentation

Les intégrations peuvent être segmentées pour un sous-ensemble d'utilisateurs et de publics, plutôt que d'être activées pour tous les utilisateurs finaux. Cette fonction rationalise le processus d'intégration et permet de s'assurer que les utilisateurs n'utilisent que les intégrations pertinentes pour leur travail.

Pour segmenter une intégration Workstation :

1. Naviguez jusqu'à la [page Workstation Integrations](#) dans la console

2. Cliquez sur le **bouton Tous** sur l'intégration que vous souhaitez segmenter



3. Cliquez sur **Sélectionner des destinataires spécifiques** dans le popup Gérer l'accès
4. Sélectionnez les publics ou les utilisateurs individuels dans les menus déroulants pour choisir les personnes qui peuvent utiliser l'intégration
5. Cliquez sur **Appliquer**

< **Manage access** ×

Select who can use this integration

All recipients

Select specific recipients...

Audiences

▼

Individual recipients

▼

Cancel Apply