

Workstation : intégration ServiceNow

Présentation

L'application ServiceNow sur Workstation permet les capacités suivantes :

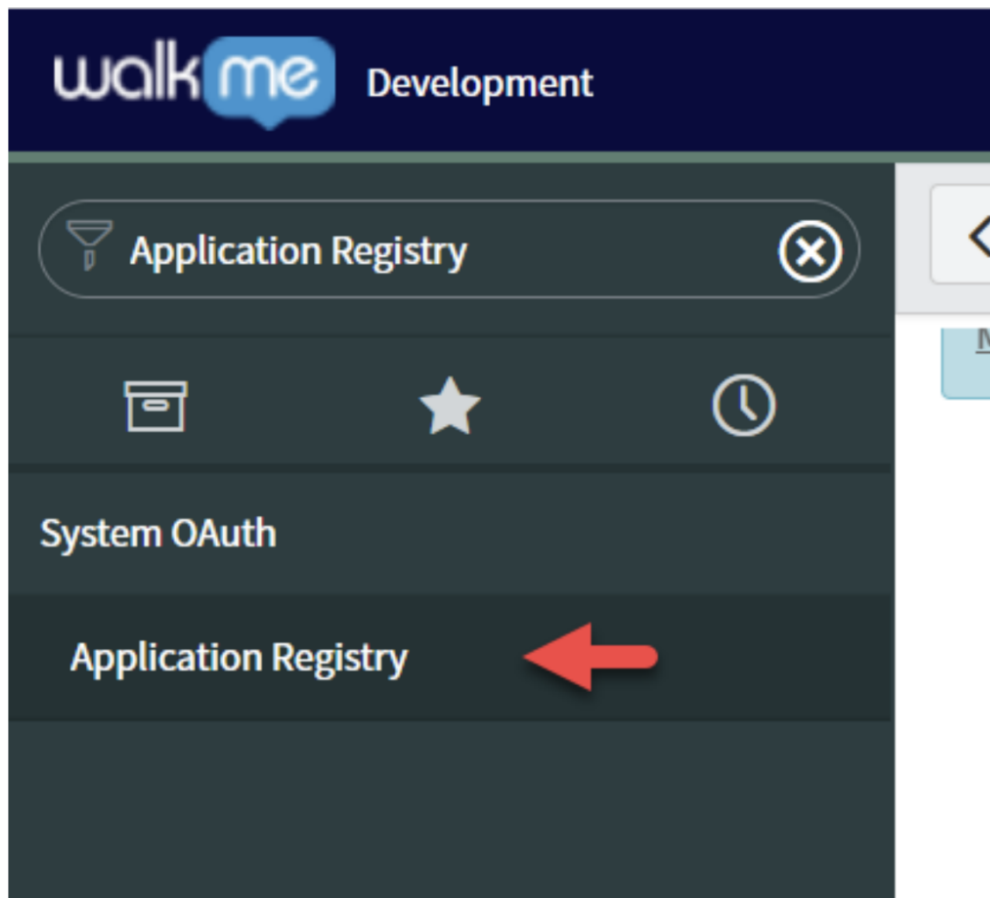
1. Recherchez les tickets en fonction de l'ID de ticket.
2. Recherchez des articles de ServiceNow Knowledge en fonction du nom ou de la description de leur article.
3. Consultez et accédez à vos tickets ouverts via un widget d'écran d'accueil de vos tickets ouverts. Le widget a un menu déroulant à deux niveaux :
 - Qui m'est attribué : les incidents et les tâches de catalogue de service qui sont attribuées à votre utilisateur
 - Que j'ai demandé : les incidents et les éléments demandés que vous avez demandés

Aperçu de la sécurité

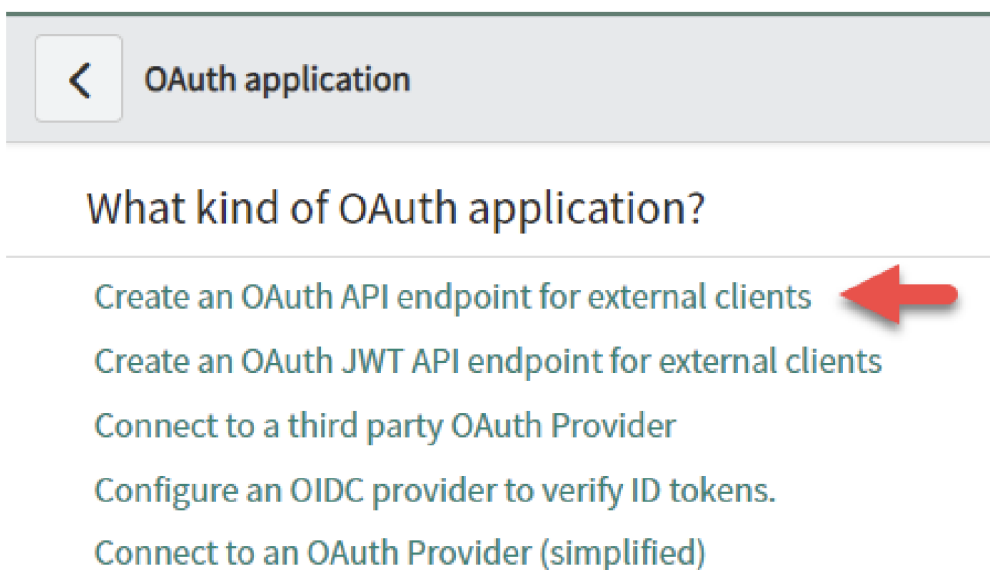
En savoir plus sur [la sécurité de l'intégration de Workstation](#) et [la recherche d'entreprise de Workstation](#).

Configurer une application sur ServiceNow pour l'intégration de Workstation

1. Connectez-vous à ServiceNow
2. Accédez au menu du registre d'application dans la barre latérale de la manière suivante :



3. Cliquez sur le bouton « Nouveau » et sélectionnez « Créer un point de terminaison d'API OAuth pour les clients externes »



4. Remplissez ces données dans les champs pertinents

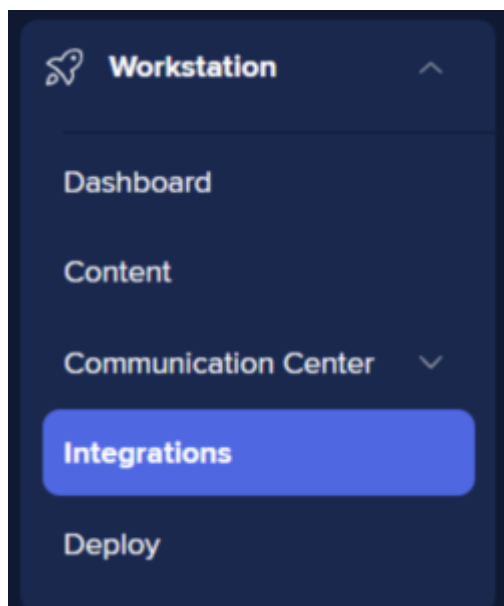
- Nom : Workstation
- Accessible à partir de : toutes les portées d'application
- Actif : marqué comme vérifié
- Redirection d'URL – <https://workstation.walkme.com/servicenow/connected> ;
<https://workstation.walkme.com/servicenow/connected>;
- URL du logo : /nas/content/live/kbwalkme/wp-content/themes/nowall-child/img/new-logo.png

5. Cliquez sur Soumettre

6. Sur cet écran, veuillez copier les valeurs « ID de client », « secret de client » et « secret de client ».

Configurer ServiceNow sur la console WalkMe

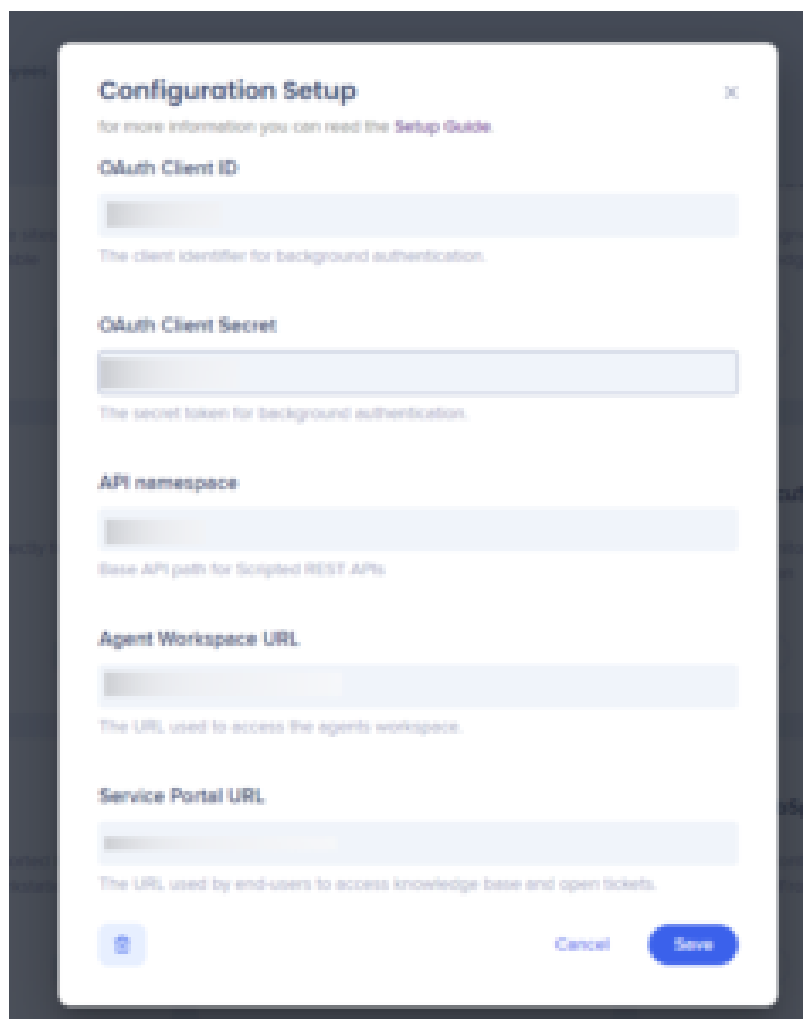
1. Connectez-vous à la console WalkMe et accédez aux intégrations de Workstation –



2. Modifiez la configuration de l'application ServiceNow avec les paramètres que vous avez copiés. Vous devrez également copier et coller 2 valeurs supplémentaires :

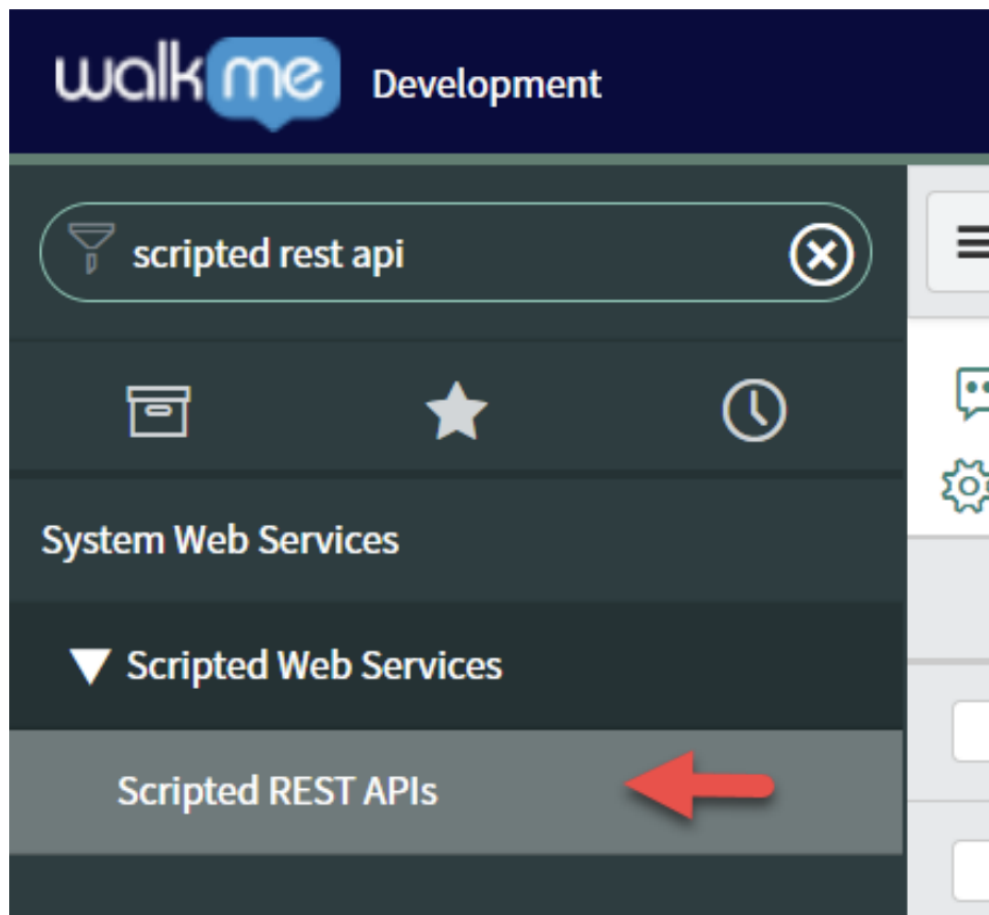
- URL de l'espace de travail d'agent – l'URL utilisée pour accéder à l'espace de travail d'agents. Un exemple de format correct de l'URL d'espace de travail d'agent est – myorganization.service-now.com
 - **Notez** que l'URL ne devrait pas contenir [https://](#), [www.](#), ou n'importe quel [/](#) à la fin de l'URL.
- URL du portail de service (utilisée par les utilisateurs ou les clients pour créer des tickets et accéder à la base de connaissances). Un exemple de format correct de l'URL du portail de service est – myorganization.service-now.com Ceci est facultatif – si c'est la même valeur que

pour l'espace de travail des agents, vous n'avez pas besoin de le remplir.



Créer un script dans ServiceNow pour l'intégration de Workstation

1. Accédez au menu des API REST scriptées dans la barre latérale de la manière suivante :

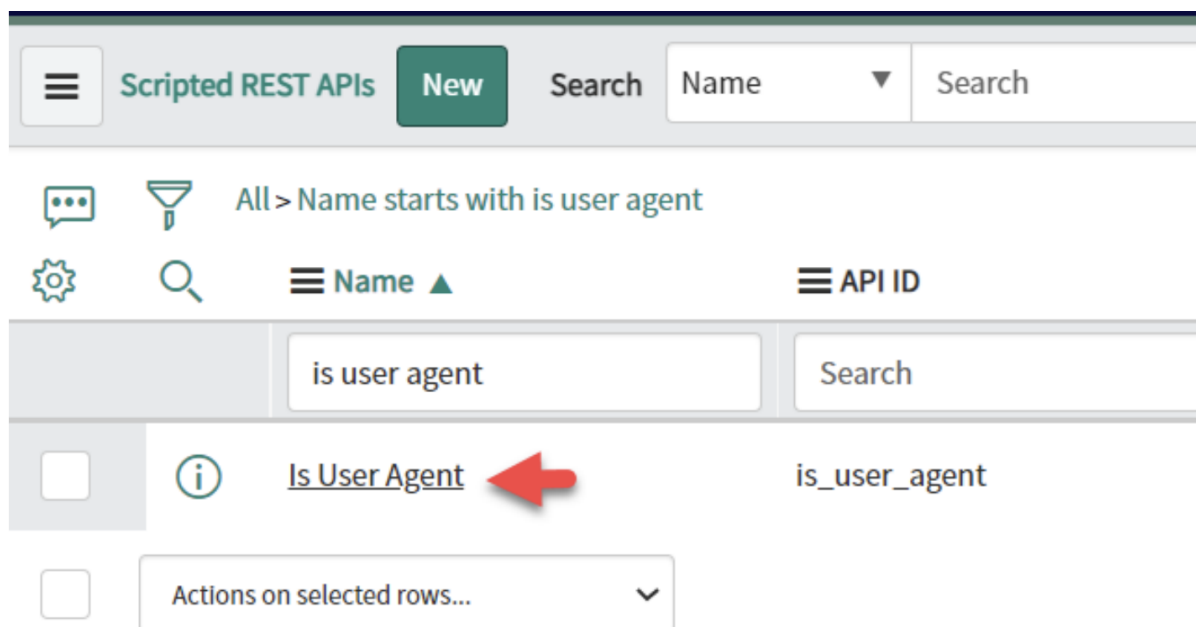


2. Cliquez sur le bouton « Nouveau » et remplissez ces données dans les champs pertinents

- Nom : est l'agent de l'utilisateur
- ID de l'API : is_user_agent

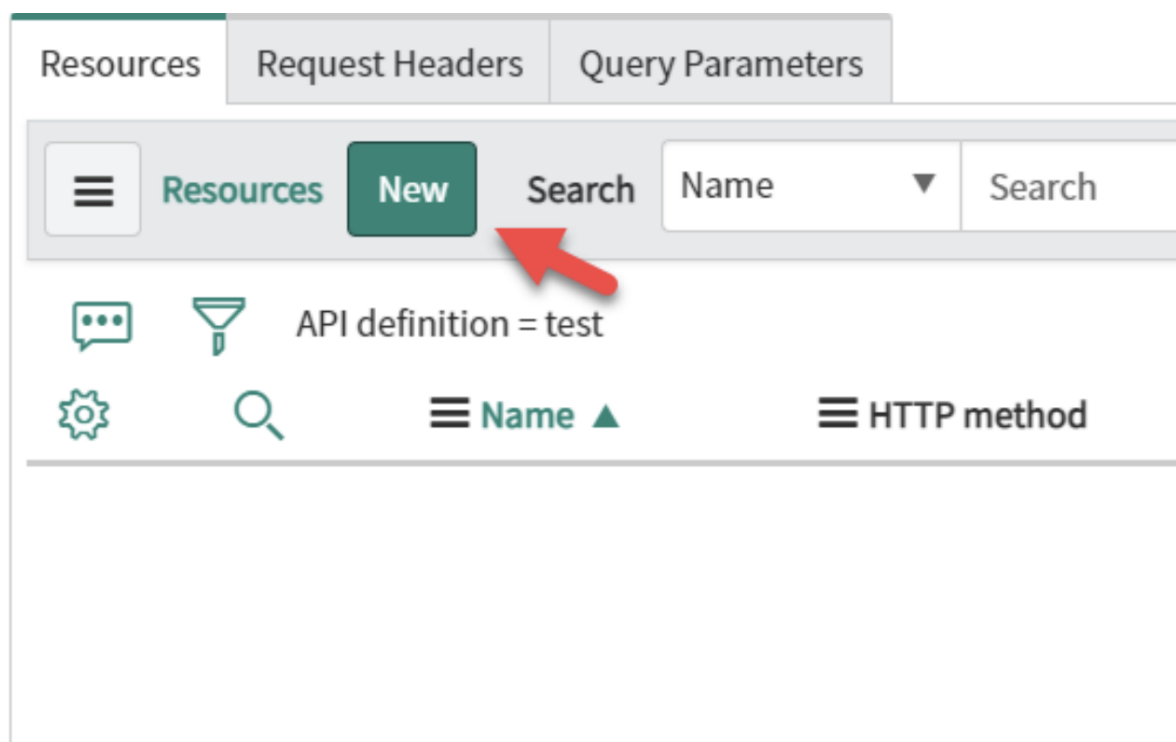
3. Cliquez sur Soumettre. Le système vous redirigera automatiquement vers l'affichage des API REST scriptées

4. Recherchez « Est l'agent de l'utilisateur » et cliquez dessus.



5. Copiez la valeur de l'espace de noms de l'API pour une utilisation ultérieure.

6. Faites défiler et cliquez sur Nouveau dans l'onglet Resources



7. Remplissez ces données dans les champs pertinents

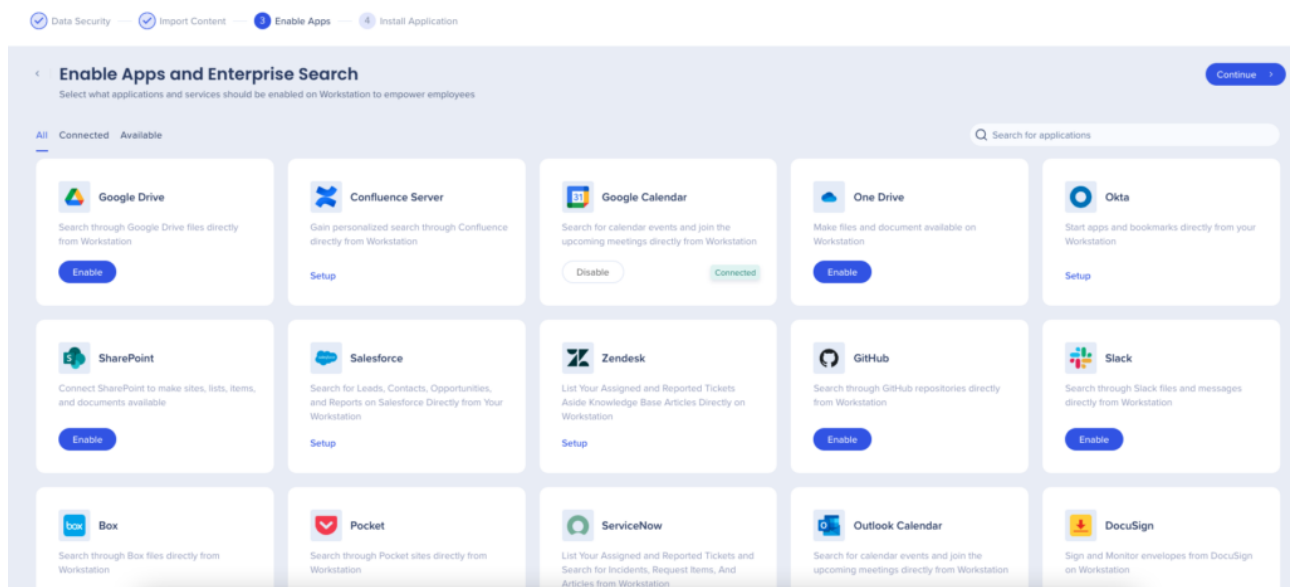
- Nom : get
- Méthode HTTP : GET
- Chemin relatif : /
- Script :

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

8. Appuyez sur Soumettre.

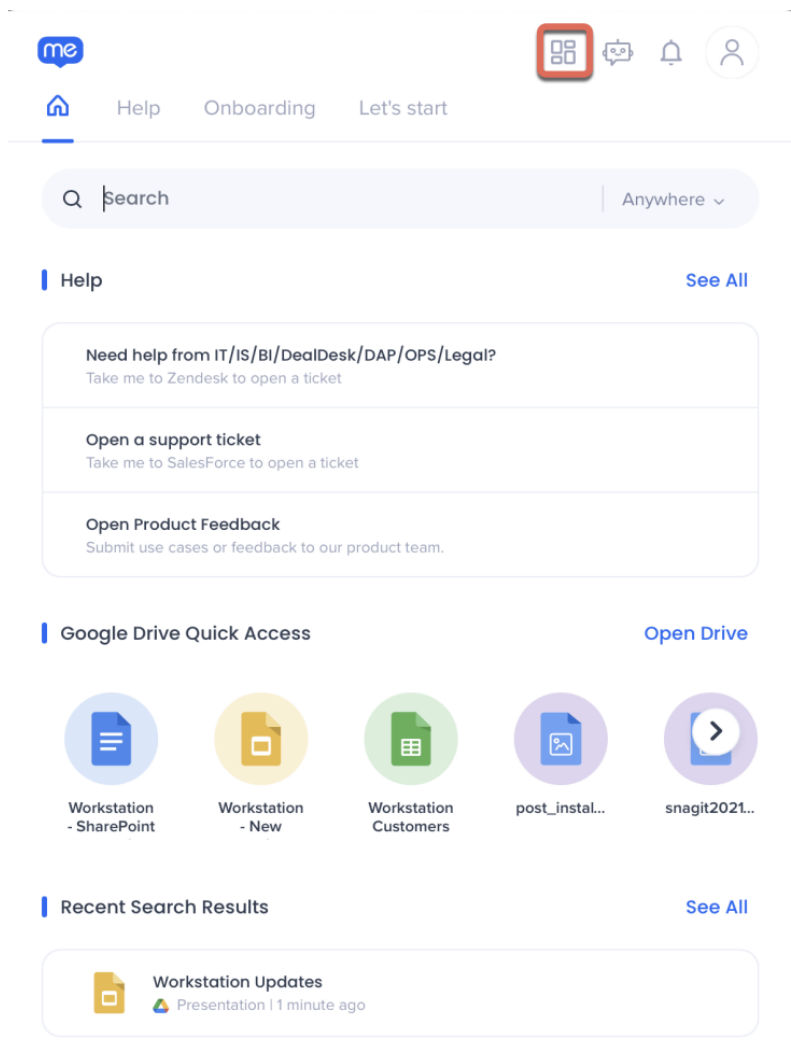
Connecter ServiceNow à Workstation

1. Activez l'application dans la [Console](#).



2. Ouvrez le menu Workstation en cliquant sur le widget (sur Windows) / sur l'icône WalkMe dans la barre de menu Mac ou en appuyant sur ctrl/cmd+shift+E.

3. Cliquez sur l'icône des applications de Workstation dans le coin supérieur gauche.



3. Cliquez sur **Connecter** sur la carte ServiceNow

[< Back](#) 

Workstation Apps

Connect to enrich your Workstation experience

**One Drive**
Make Files And Document Available On Workstation
[Disconnect](#)

**Pocket**
Search Through Pocket Sites Directly From Workstation
[Disconnect](#)

**Salesforce**
Search For Leads, Contacts, Opportunities, And Reports On Salesforce Directly From Your Workstation
[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
[Connect](#)

**Slack**
Search Through Slack Files And Messages
[Connect](#)

Si la carte ServiceNow n'est pas disponible, contactez le propriétaire WalkMe dans votre organisation et demandez-lui d'activer ServiceNow sur Workstation.