

# Workstation – ServiceNowの統合

## 概要

WorkstationのServiceNowアプリでは、以下の機能が利用できます。

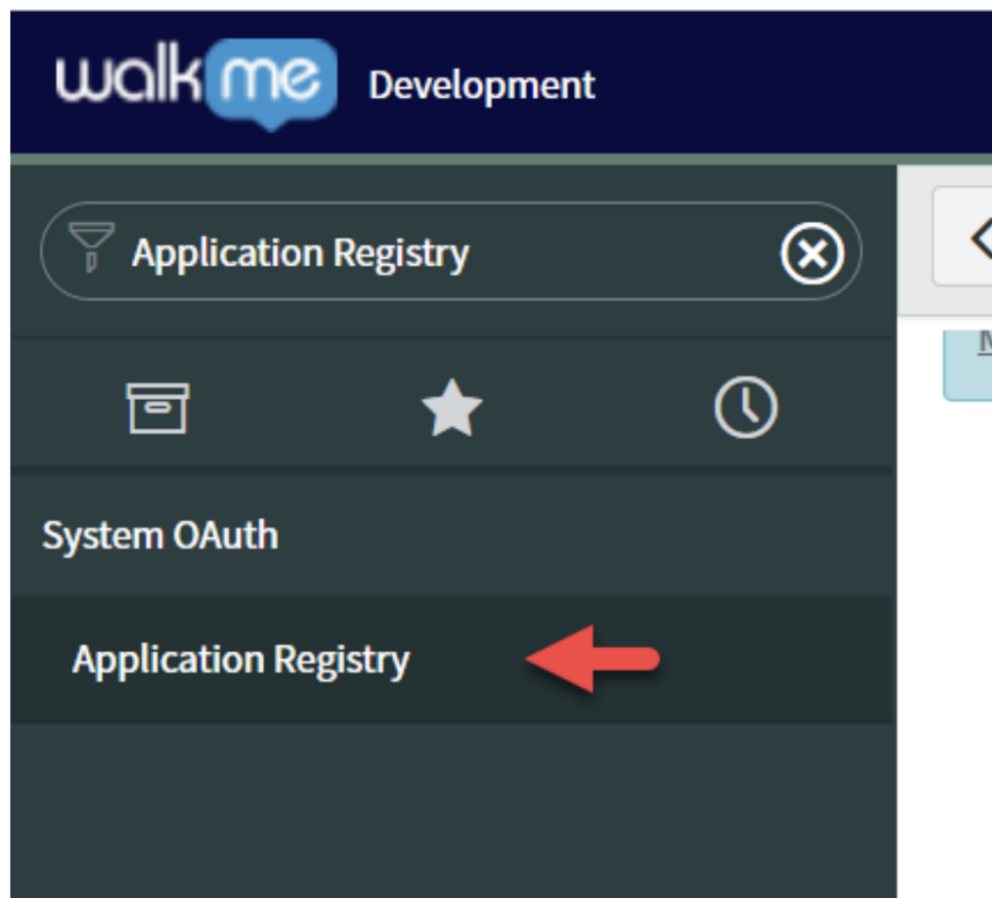
1. チケットIDに応じたチケットを検索します。
2. ServiceNowナレッジの記事名/説明に従って、その記事を検索します。
3. ホーム画面に表示されるオープンチケットのウィジェットで、オープンチケットを表示しアクセスできます。このウィジェットには、2段階のドロップダウンがあります。
  - Assigned to me (自分に割り当てられたもの) - 自分のユーザーに割り当てられているインシデントとサービスカタログのタスク
  - Requested by me (自分がリクエストしたもの) - 自分がリクエストしたインシデントと要求アイテム

## セキュリティ概要

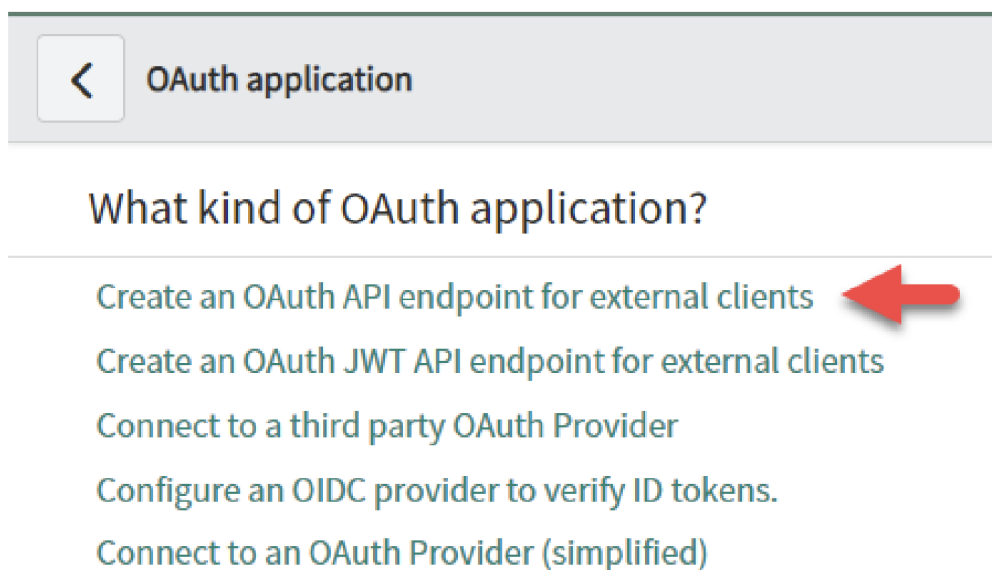
[Workstationの統合セキュリティ](#) と [Workstationのエンタープライズ検索](#) の詳細をご覧ください。

## ServiceNowのアプリをWorkstationと統合させるための構成

1. ServiceNowにサインインします。
2. 以下の通りサイドバーの [ Application Registry (アプリケーションレジストリ) ] メニューに移動します。



3. 「New(新規)」ボタンをクリックし、「Create an OAuth API endpoint for external clients(外部クライアント用のOAuth APIエンドポイントを作成する)」を選択します。



4. 関連するフィールドにこのデータを記入します。

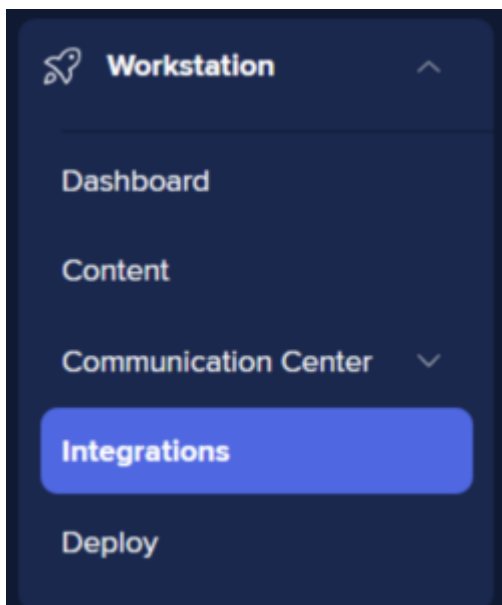
- Name[名前] - Workstation
- Accessible from[アクセス元] - すべてのアプリケーションスコープ
- Active[アクティブ] - チェックしてマークを付ける
- リダイレクトURL - <https://workstation.walkme.com/servicenow/connected>;  
<https://eu-workstation.walkme.com/servicenow/connected>
- ロゴURL - </nas/content/live/kbwalkme/wp-content/themes/nowall-child/img/new-logo.png>

5. [Submit[送信]] を押します。

6. この画面では、「クライアントID[ ]クライアントシークレット」の値をコピーしてください。

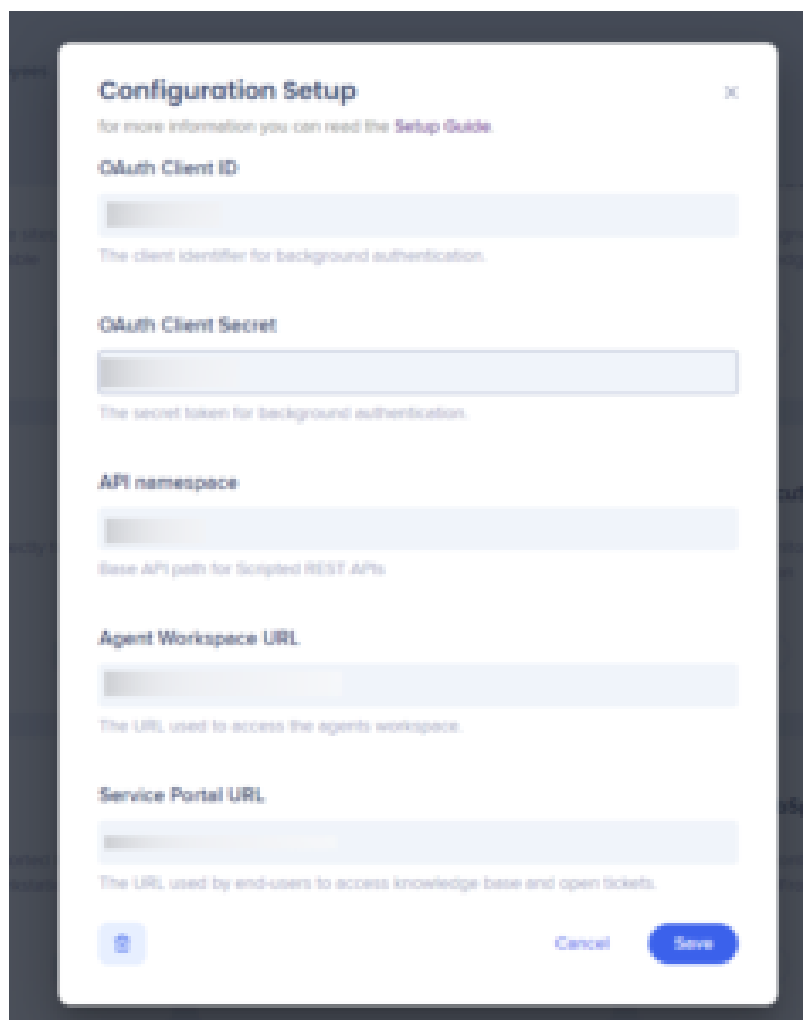
## WalkMeコンソールでサービスを今すぐ設定

1. WalkMeコンソールにログインし、Workstation Integrations(ワークステーション統合)にアクセスします。



2. コピーしたパラメータでServiceNowアプリの設定を編集します。さらに、次の2つの値をコピーアンドペーストする必要があります：

- エージェントWorkspaceのURL - エージェントワークスペースへのアクセスに使用されるURL[ ]  
エージェントWorkspaceURLの正しい形式の例は、[myorganization.service-now.com](https://myorganization.service-now.com)です。  
◦ URLの最後に<https://www>、または/を含めることはできません。
- サービスポータルURL[ ]ユーザまたはお客様がチケットを作成し、ナレッジベースにアクセスするために使用します)。サービスポータルURLの正しい形式の例は、[myorganization.service-now.com](https://myorganization.service-now.com)です。これはオプションです。エージェントワークスペースと同じ値である場合は、入力する必要はありません。



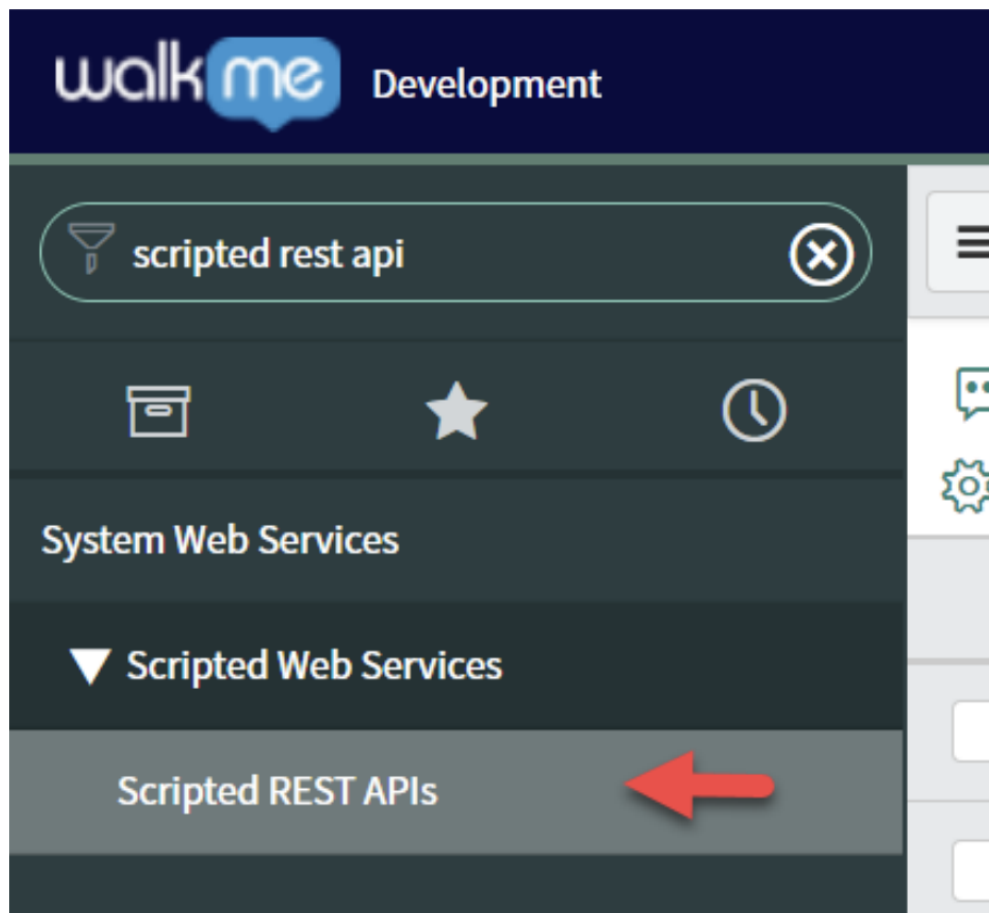
The image shows a 'Configuration Setup' dialog box with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a link to the 'Setup Guide'. The dialog contains five input fields, each with a label and a description:

- 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.

At the bottom left is a help icon, and at the bottom right are 'Cancel' and 'Save' buttons.

## ServiceNowでワークステーション統合のためのスクリプトを作成する

1. 以下のようにサイドバーで [ Scripted REST APIs ]メニューに移動します。

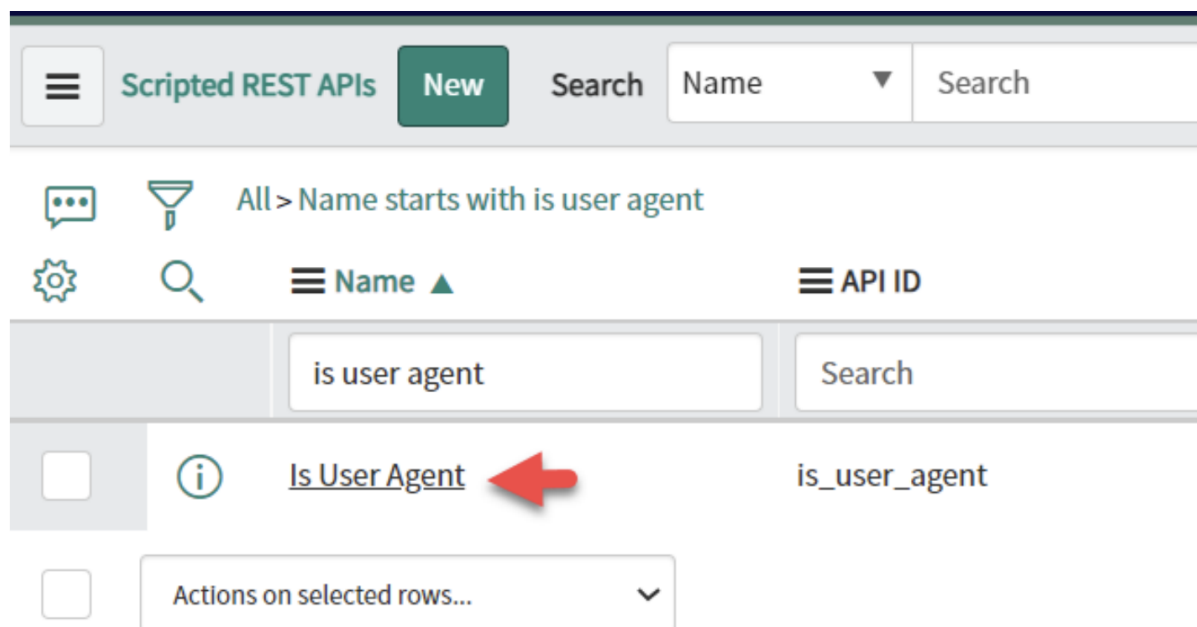


2. [New (新規)] ボタンをクリックし、関連するフィールドにこのデータを記入します。

- Name (名前) - Is User Agent
- API ID - is\_user\_agent

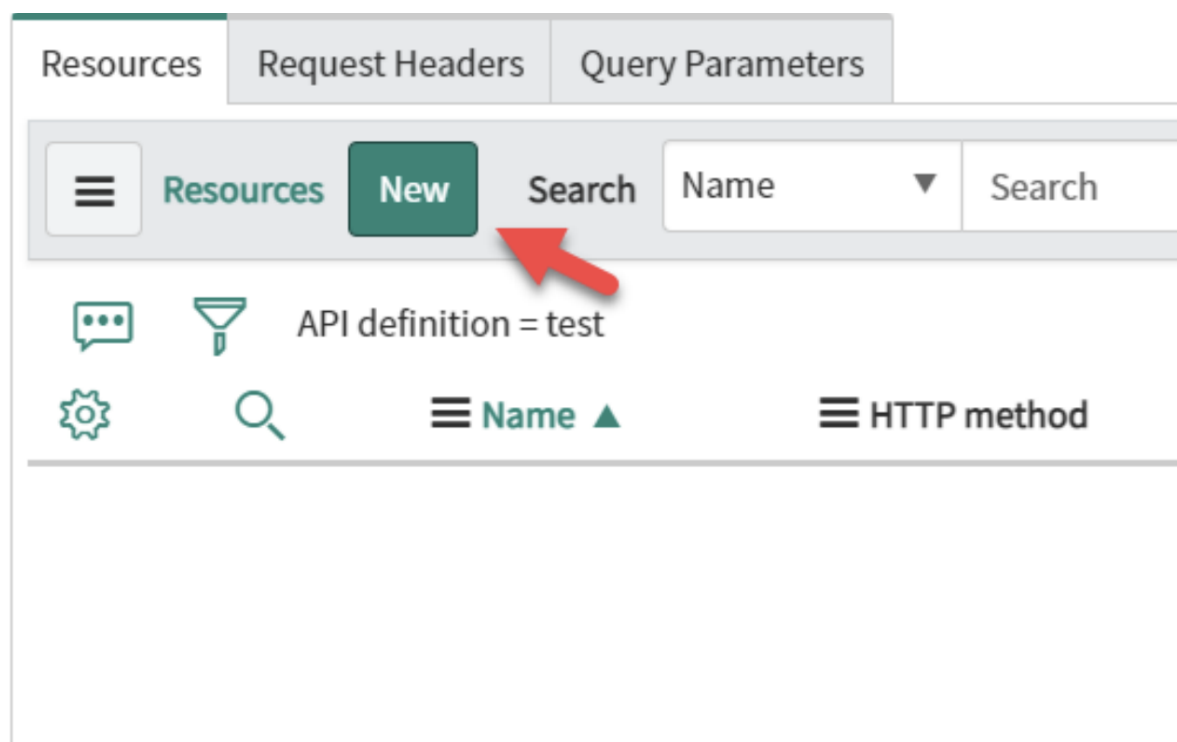
3. [Submit (送信)] を押します。自動的にScripted REST APIsのビューにリダイレクトされます。

4. [Is user agent]を検索して押します。



5. API名前空間の値を後で使用するためにコピーします。

6. 下にスクロールダウンして、「リソース」タブで「New(新規)」を押します。



7. 関連するフィールドにこのデータを記入します。

- Name-get

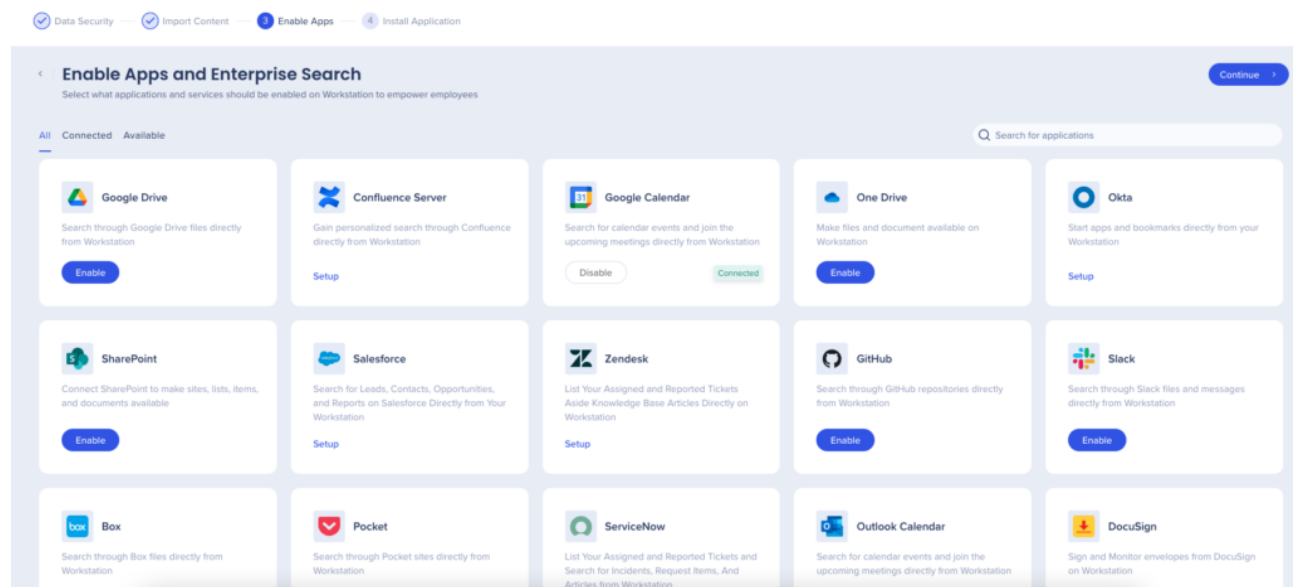
- HTTP method- GET
- Relative path- /
- Script-

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

8. 送信を押します。

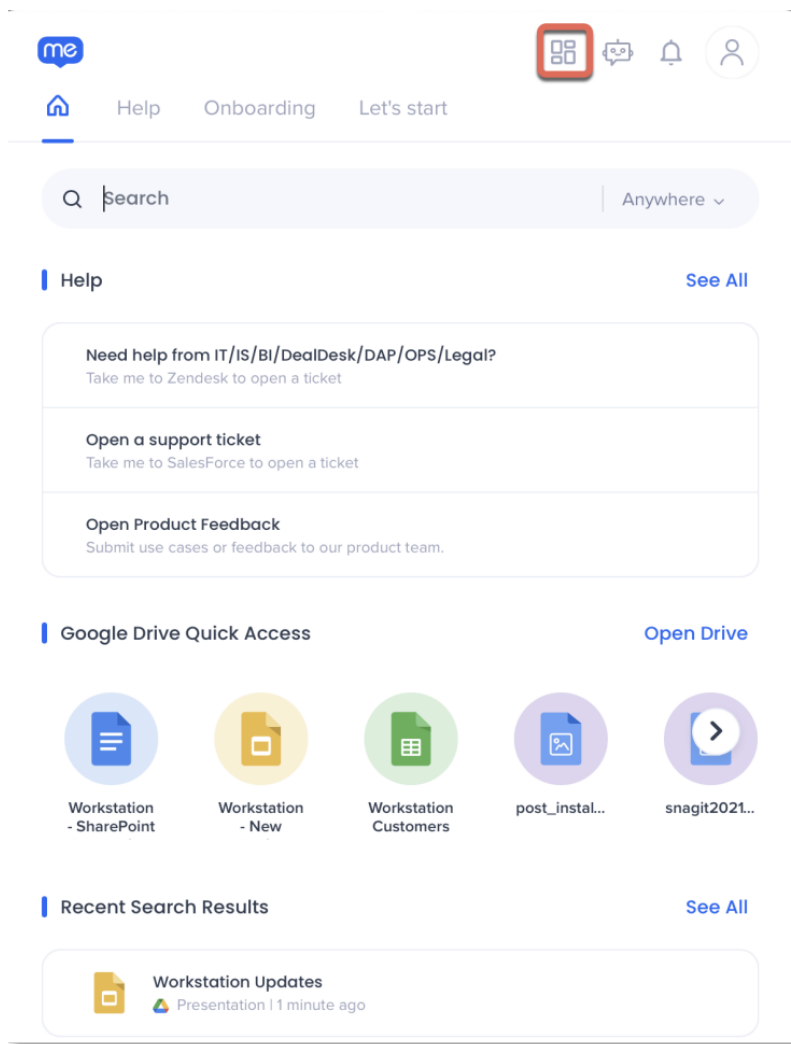
## WorkstationでServiceNowを接続する

1. [Console](#)でアプリを有効にします。




2. Windowsではウィジット□Macではメニューバーの WalkMeアイコンをクリック、または ctrl/cmd+shift+Eを押して Workstationメニューを開きます。

3. 左上にある□Workstation Apps□Workstationアプリ ) 」アイコンをクリックします。




3. ServiceNowカードで [ **Connect** ( 接続 ) ] をクリックします。





< 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  
**CONNECTED**  
[Connect](#)

**SharePoint**  
Connect SharePoint To Make Sites, Lists, Items  
**CONNECTED**

**Slack**  
Search Through Slack Files And Messages  
**CONNECTED**

ServiceNowカードが利用できない場合は、組織のWalkMeオーナーに連絡し、WorkstationでServiceNowを有効にするように依頼してください。