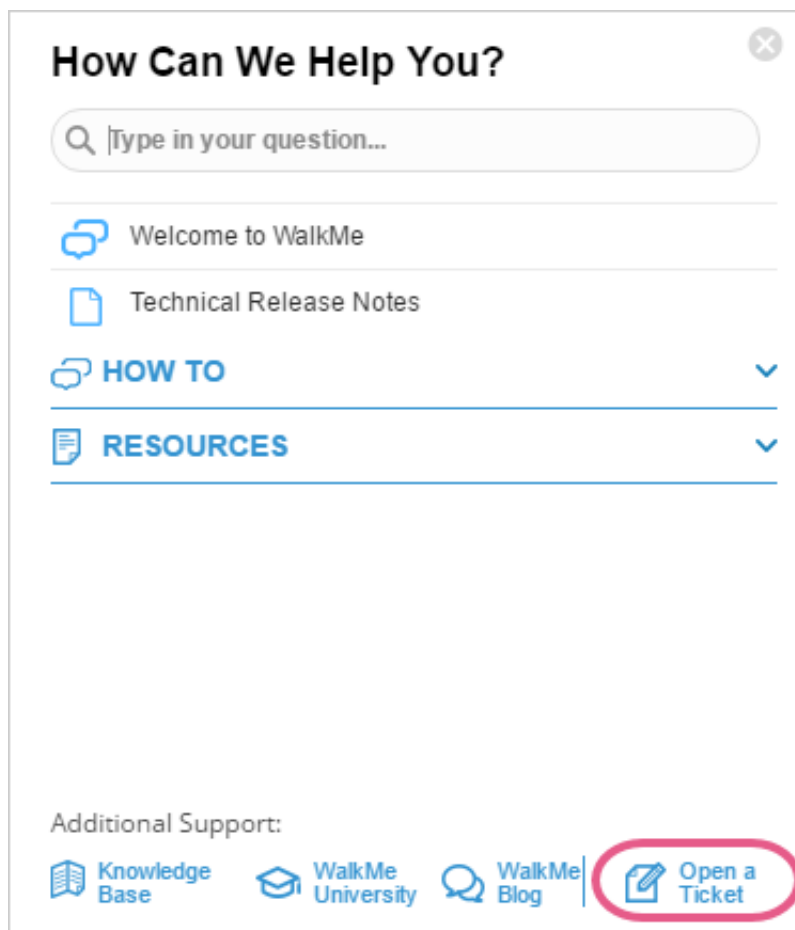


# Help Desk Integration

Mit der Help Desk-App von WalkMe können Sie eine Verknüpfung zum Player-Menü hinzufügen, die Ihre Endbenutzer direkt mit Ihren Supportdiensten verbindet. Wenn Sie im Player-Menü eine Verknüpfung zu Ihrer Supportseite einfügen, können Benutzer Ihre Supportressourcen mit nur einem Klick erreichen.



## Kurzfassung

Wenn Sie über eine bestehende Supportkanalseite verfügen, können Sie direkt im WalkMe Player-Menü eine Verknüpfung zu dieser Website hinzufügen. Sie können beispielsweise Verknüpfungen zu den folgenden Support-Websites herstellen:

- Erstellen eines Support-Tickets
- Community-Forum
- Wissensdatenbank

## Funktionsweise

Help Desk Integration ist eine App innerhalb von WalkMe. Nach der Aktivierung und Konfiguration der Help Desk Integration erscheint die Verknüpfung zu der URL im Player-Menü. Wenn ein Benutzer die Help Desk-Verknüpfung anklickt, wird er zu Ihrer Support-Website umgeleitet.

Damit Ihre Help Desk-Verknüpfung direkt zu einer E-Mail-Adresse, [z.support@walkme.com](mailto:z.support@walkme.com) führt, geben Sie in das URL-Feld „mailto:email@email.com“ ein.

## Help Desk konfigurieren

Konfigurieren Sie die Help Desk Integration, indem Sie das entsprechende Symbol im App Center anklicken und die folgenden Schritte abschließen:

- Schalten Sie Help Desk Integration ein.
- Fügen Sie den Titeltext für die Verknüpfung hinzu.
- Geben Sie die URL ein.
- Klicken Sie auf „Save“ (Speichern).
- Sie sind noch nicht fertig! Nur durch das Anklicken von „Save“ (Speichern) wird die Help Desk für Ihre Benutzer noch nicht sichtbar. Sie müssen Ihre Änderung noch „leer veröffentlichen“, was zu keinen Veränderungen bei Ihren veröffentlichten Walk-Thrus oder anderen Apps sorgt. Führen Sie dazu die folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie in der Admin-Leiste auf Publish (Veröffentlichen).
  - Öffnen Sie die Registerkarte Publish (Veröffentlichen).
  - Wählen Sie alle Elemente ab.
  - Klicken Sie auf Publish to Test/Production (Veröffentlichen zu Test/Produktion).