Help Desk Integration

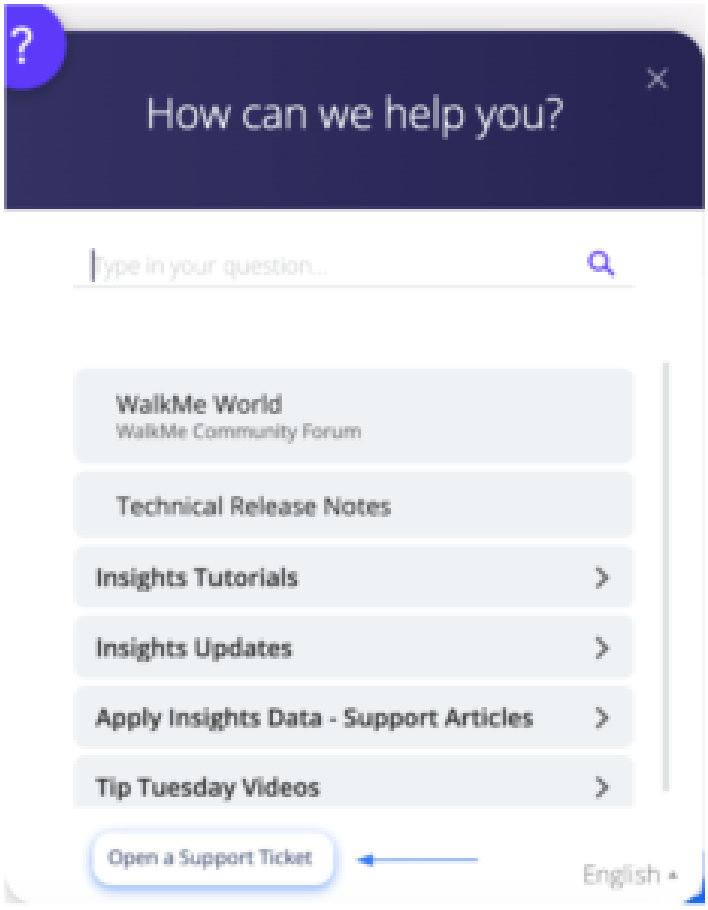
Kurzübersicht

Die Help Desk Integration bietet innerhalb des WalkMe Player-Menüs einen direkten Link zu Ihrer Support-Website. Durch die Aufnahme einer Support-Website in das Menü können Benutzer mit nur einem Klick zu Ihrem Help Desk navigieren.

Mehr über das Menü erfahren.

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

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

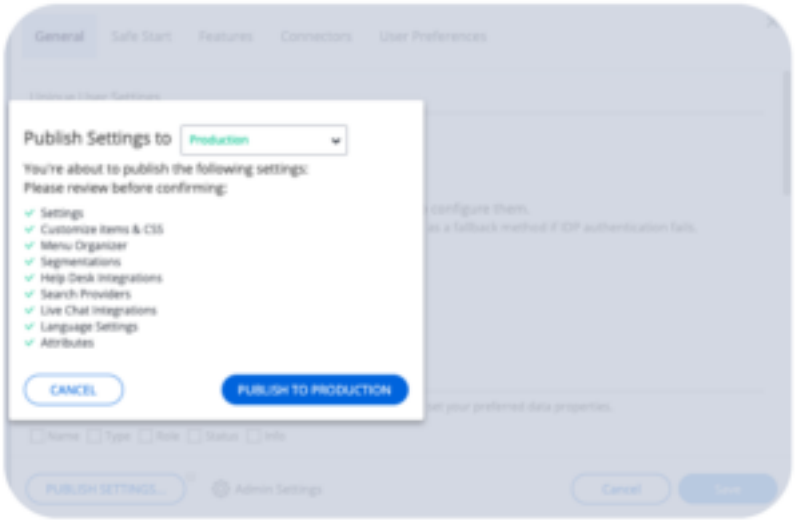


Ein Link Help Desk

Nach der Aktivierung und Konfiguration der Help Desk Integration erscheint die Verknüpfung zu der URL im Menü. Wenn jemand auf den Link Help Desk klickt, wird er zu Ihrer Support-Website weitergeleitet.

Konfigurieren der Help Desk Integration

1. Klicken Sie im Editor auf das Dropdownmenü **„Alle Elemente“** und dann auf **„Help Desk Integration“**.
2. Aktivieren Sie die Umschalttaste **„Help Desk Integration aktivieren“**.
3. Fügen Sie den Titeltext hinzu
4. Geben Sie die URL ein.
5. Klicken Sie auf **Save**
6. Gehen Sie zu Einstellungen
7. Veröffentlichen Sie die Einstellungen



Multi-Link Help Desk

Es handelt sich hierbei um eine aktivierte Funktion. Bitte fordern Sie Zugriff über Ihren Customer Success Manager oder WalkMe-Kontakt an.

Um eine Multi Link Help Desk Integration zu erstellen, verwenden Sie das folgende Format:

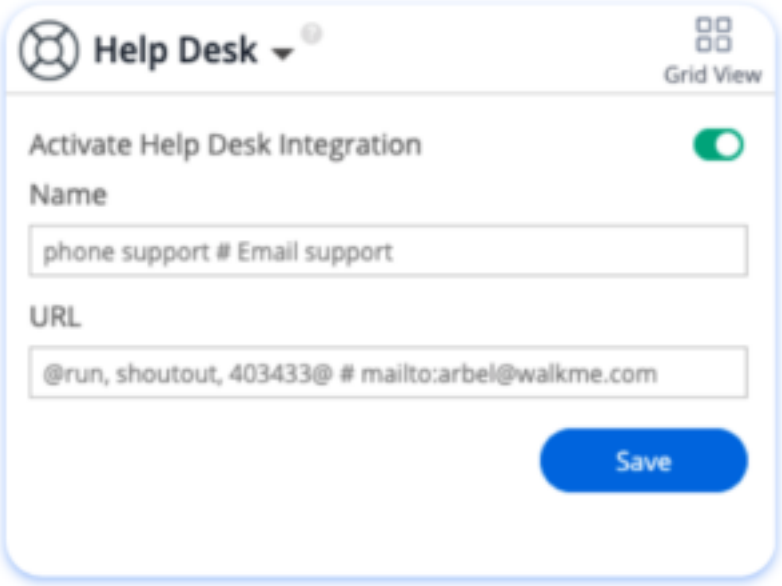
- Inhalte werden mit dem „#“-Symbol getrennt
- URLs und der Linktext können aktualisiert werden, indem die Werte „Name“ und „URL“ im

Editor geändert werden

- **Name**: Wissensdatenbank # Live Support
- **URL**: www.someurl.com # www.anotherurl.com

Anmerkung

Bitte lassen Sie ein Leerzeichen " " auf beiden Seiten des #-Symbols, sonst werden die Links nicht korrekt dargestellt



Sie können auch mit einem WalkMe-Element mit der folgenden Syntax verknüpfen: @{item_type}run,{item_id}@

- {**item_type**} kann einer der folgenden Werte sein: WalkThru (alte Tutorials); Launcher; Survey; TeachMe; ShoutOut; Smart Walk-Thru
- {**item_id**} kann genommen werden, wenn Sie auf die 3 Punkte neben dem WalkMe-Element klicken

Beispiel:

- **Name**: Ressource # TeachMe # ShoutOuts
- **URL**: www.someurl.com # @run,teachme,0@ # @run,shoutout,XXXX@
  URL: www.someurl.com # mailto:user@site.com

Ein weiteres Beispiel für eine gängige Verwendung ist **„MailTo".**

Um Ihren Help Desk-Link so zu aktivieren, dass er direkt an eine E-Mail-Adresse (z. B. codes@walkme.com) geht, geben Sie Folgendes ein: **mailto:E-Mail-Adresse** (z. B.

mailto:codes@walkme.com).

- **Name**: Ressource # E-Mail
- **URL**: www.someurl.com # mailto:user@site.com

