

# Integration von Suchanbietern

## Kurzübersicht

Mit der WalkMe-Suchintegration können Sie Ihre vorhandene Wissensdatenbank oder Support-Center-Ressourcen nutzen, um Ihre WalkMe-Inhalte zu verbessern. Wenn der Benutzer ohne aktivierte Suchintegration eine Suche im WalkMe-Menü ausführt, werden nur Ergebnisse der hinzugefügten WalkMe-Elemente wie Smart Walk-Thrus und Resources angezeigt.

Durch das Aktivieren der Suchintegration können Suchvorgänge innerhalb des Menüs neben Ihren vorhandenen WalkMe-Inhalten auch Ergebnisse abrufen, die den Suchkriterien aus der angegebenen Domäne entsprechen, was das Menü zu einer reichhaltigeren All-in-One-Ressource für Ihre Benutzer macht.

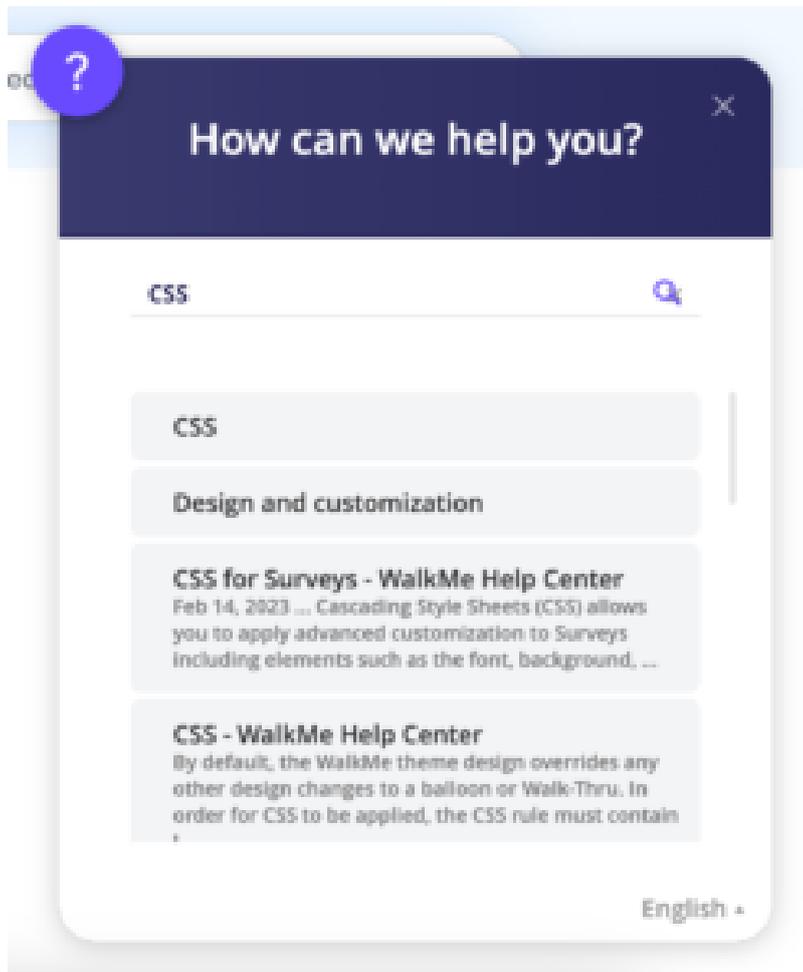
Die Suchintegration von WalkMe ist mit den folgenden Anwendungen verfügbar: **Google**, **Bing**, **ZenDesk** und **Desk**.

## Anwendungsfälle

Die Suchintegration kann mit jeder öffentlich zugänglichen Domäne verwendet werden, die vom Suchanbieter indiziert ist.

### **Die WalkMe-Suchintegration wird häufig verwendet, um:**

- Suchergebnisse aus Ihrem Support-Center in das WalkMe-Menü zu integrieren.
- Identifizieren Sie hilfreiche Wissensdatenbank-Artikel neben anderen relevanten Ressourcen und Smart Walk-Thrus
- Gibt Videos mit entsprechenden Schlüsselwörtern von einer externen Video-Hosting-Website zurück



### WalkMe-Menü mit Suchintegration

Auf dieser Website haben wir beispielsweise zusätzlich zu den von uns hinzugefügten WalkMe Resources unser Menü aktiviert, um Ergebnisse von [support.walkme.com](https://support.walkme.com) anzuzeigen.

## Funktionsweise

Suchintegration bedeutet, dass Benutzer im WalkMe-Menü nicht nur die bereitgestellten WalkMe-Elemente durchsuchen können, sondern auch die Ergebnisse der Suchmaschine Ihrer Wahl sehen können. Sobald die Suchintegration aktiviert ist, leitet das Menü das Schlüsselwort an die angegebene Suchmaschine weiter, wenn ein Benutzer eine Suche ausführt. Die Suchmaschine antwortet mit dem relevanten Inhalt und das Menü zeigt diese Ergebnisse an. Die Schlüsselwortsuche wird in Insights nachverfolgt.

### Anmerkung

Die Verwendung von Suchmaschinen direkt im Browser kann zu anderen Suchergebnissen führen

als der entsprechende Suchanbieter im Menü von WalkMe. Dies liegt daran, dass einige Suchmaschinen Suchergebnisse auf der Grundlage von Parametern wie Geolokalisierung und Suchverlauf optimieren.

## Optionen für Suchanbieter

Aktivieren Sie die Suchintegration über einen der folgenden Suchmaschinenanbieter:

1. Google
2. Bing
3. Desk
4. Zendesk

## Integration der Salesforce-Suche

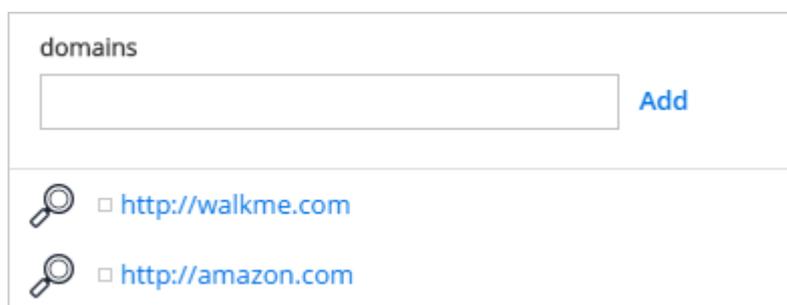
Um die Suche in Salesforce Lightning zu aktivieren, müssen Ihre WalkMe-Salesforce-Connectors aktiviert sein. Die Suchintegrationen von Salesforce Knowledge, Classic und Lightning sind nicht für alle WalkMe-Kontotypen verfügbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Manager oder WalkMe-Kontakt, um mehr zu erfahren.

## Suchergebnisse verfeinern

Durch die Identifizierung einer Domäne wird die Suche auf eine bestimmte Website beschränkt. Ohne eine identifizierte Domäne wird die Suchmaschine Ergebnisse aus dem gesamten Web zurückgeben.

Um die Suchergebnisse zu verfeinern, geben Sie die Domänen ein, in denen gesucht werden soll und klicken Sie auf „**Add**“ (Hinzufügen).

Zum Beispiel [mysite.com](http://mysite.com) oder [support.mysite.com](http://support.mysite.com).

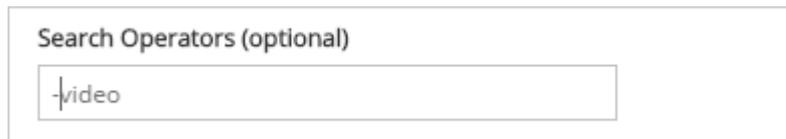


In diesem Beispiel werden nur Ergebnisse innerhalb der Domänen [walkme.com](http://walkme.com) und [amazon.com](http://amazon.com) angezeigt

## Tipp

Ergebnisse aus der ersten eingegebenen Domäne werden immer zuerst im WalkMe-Menü angezeigt.

Fügen Sie einen **Search Operator** (Suchoperator) hinzu, um die Art der angezeigten Ergebnisse zu verfeinern.



The image shows a rectangular box with a light gray border. At the top left of the box, the text "Search Operators (optional)" is displayed in a small, dark font. Below this text is a smaller, white rectangular input field with a thin gray border. Inside this input field, the text "-video" is entered in a dark font.

In der obigen Abbildung gibt die Suche nur Ergebnisse ohne Videos zurück (das Zeichen „-“ schließt Websites mit dieser Information von der Suche aus).

## In Insights durchgeführte Suchvorgänge verfolgen

Wenn die Suchintegration aktiviert ist, können Sie alle in Insights gesuchten Schlüsselwörter verfolgen. Diese Daten können Ihnen dabei helfen zu verstehen, bei welchen Themen Ihre Benutzer mehr Hilfe benötigen, und wo Sie möglicherweise weitere Support- oder Schulungsressourcen hinzufügen müssen.

In Insights können Sie anzeigen:

- Die Anzahl der Suchvorgänge nach einem bestimmten Schlüsselwort
- Wie viele Suchanfragen dazu führten, dass auf ein Suchmaschinenergebnis geklickt wurde
- Wie viele Suchen dazu geführt haben, dass ein WalkMe-Element wie ein Smart Walk-Thru, Shuttle oder Ressource angeklickt wurde
- Wie viele Suchvorgänge dazu führten, dass keine Aktion durchgeführt wurde

## Kann ich die Suchintegration aktivieren?

Um die Suche in eine bestimmte Domäne zu integrieren, muss diese öffentlich zugänglich und vom ausgewählten Suchanbieter indiziert sein. Prüfen Sie, ob Ihre gewünschte Website mit Suchintegration konfiguriert werden kann. Um dies zu testen, versuchen Sie eine erweiterte Suche innerhalb von Google oder Bing.

Um beispielsweise nach dem Wort „ShoutOut“ in „www.walkme.com“ zu suchen, geben Sie den Suchanbieter ein: „ShoutOut: Site: www.walkme.com“.

Wenn Sie Ergebnisse erhalten, dann kann die Suchintegration auf dieser Website mit Google oder Bing arbeiten. Wenn Artikel in irgendeiner Weise versteckt sind, z. B. in einem Intranet, kann WalkMe diese Artikel nicht in die Suchergebnisse aufnehmen.

### **Können wir SPI verwenden, wenn die Domäne passwortgeschützt ist?**

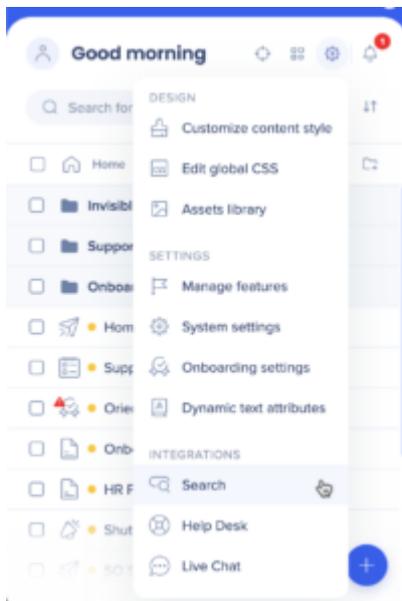
Möglicherweise erhalten Sie keine Suchergebnisse, wenn die Domäne, aus der Sie versuchen, Suchanfragen abzurufen, passwortgeschützt ist.

### **Was ist, wenn der Wissensdatenbank-Host über eine API verfügt? Können wir diese zur Integration nutzen?**

Wenn die Wissensdatenbank über eine API verfügt, kann diese möglicherweise anstelle unserer regulären Suchfunktion verwendet werden.

## Aktivieren der Suchintegration

1. Wählen Sie in den Editor-Einstellungen unter Integrationen **Suche** aus



2. Wählen Sie Ihren gewünschten Suchanbieter
3. Schalten Sie den Umschalter **ein**
4. Geben Sie die Domäne ein, in die Sie Suchergebnisse und alle Suchoperatoren einfügen möchten



Search Operators (optional)

To refine search results, choose domains within which to search.

i.e mysite.com or support.mysite.com

domains

5. Klicken Sie auf **Save**