Integrationsmöglichkeiten von Zendesk

Kurzübersicht

Die Integration von Workstation in Zendesk ermöglicht es Benutzern, effizient durch ihre Support-Tickets zu navigieren und auf Wissensdatenbank-Ressourcen zuzugreifen. Workstation vereinfacht die Ticketverwaltung und verbessert das Support-Erlebnis mit der Möglichkeit, nach Tickets und relevanten KB-Artikeln zu suchen.

Darüber hinaus bietet das Startseiten-Widget eine konsolidierte Ansicht zugewiesener und angeforderter Tickets, die eine mühelose Verfolgung und Priorisierung gewährleistet.

Erfordert Admin-Konfiguration

Zendesk erfordert die Admin-Konfiguration in der WalkMe Console, bevor es zu Ihrer Desktop-Workstation hinzugefügt werden kann. Wenn Sie Zendesk oder die anderen Funktionen nicht als Option in Ihrer Workstation sehen, sprechen Sie mit dem WalkMe-Admin Ihres Unternehmens.

Überblick Sicherheit

Lesen Sie mehr über Sicherheit der Workstation-Integration und Workstation Enterprise Search.

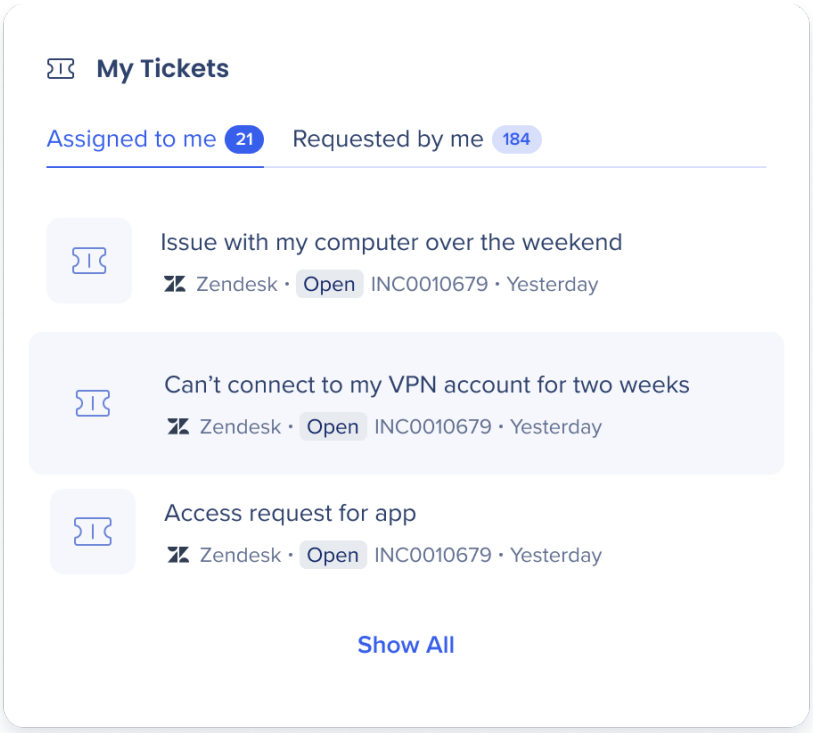
Lernen Sie es kennen

Die Integration von Workstation in Zendesk ermöglicht Ihnen:

- Suche nach Tickets anhand der Ticket-ID
- Suche nach KB-Artikeln anhand des Textes in den Titeln/Beschreibungen.
- Anzeigen und Zugreifen auf Ihre offenen Tickets über das Widget auf dem Startbildschirm.

Startseiten-Widget

Das Startseiten-Widget zeigt Tickets an, die Ihnen zugewiesen oder von Ihnen angefordert wurden. Klicken Sie auf Show All, um alle Ihre Tickets anzuzeigen.



- Das Widget zeigt maximal 3 Tickets an.
- Die Tickets sind nach ihrem Erstellungsdatum sortiert (das älteste Ticket ganz oben).
- Ein Klick auf das Ticket öffnet das tatsächliche Ticket in Zendesk

Lesen Sie mehr über Startseiten-Widgets und Widget-Management.

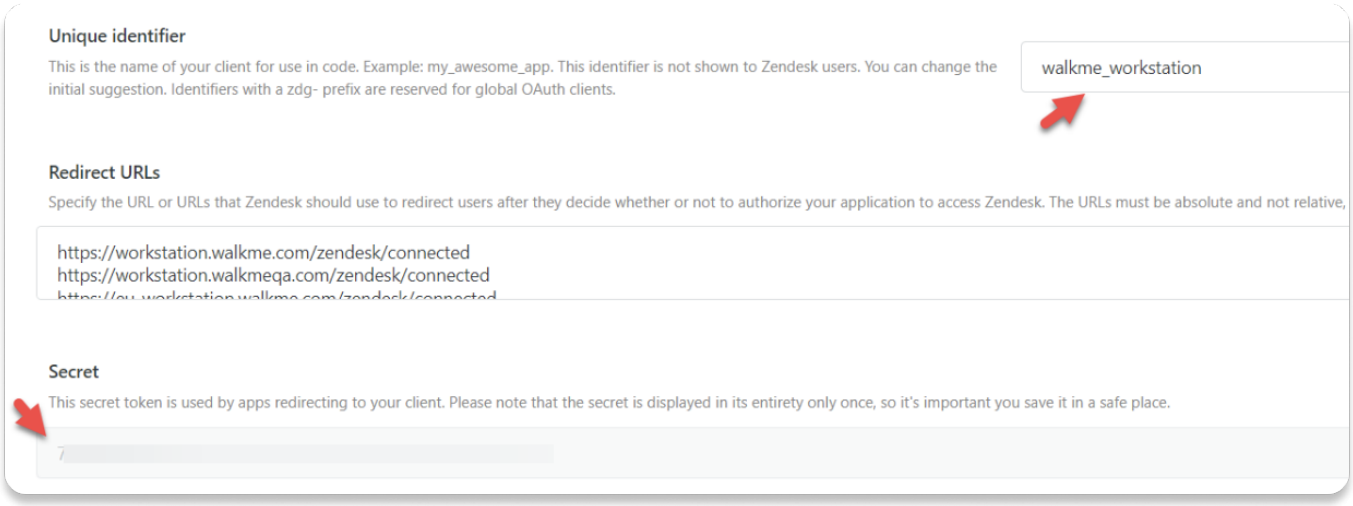
Admin-Konfiguration

Die Zendesk-Integration wird durch einen API-Schlüssel vom Admin des Unternehmens in der Console konfiguriert. Sobald es konfiguriert und aktiviert wurde, wird es automatisch den Workstations auf diesem System hinzugefügt.

Schritt 1: Erstellen Sie einen OAuth-Client in Zendesk

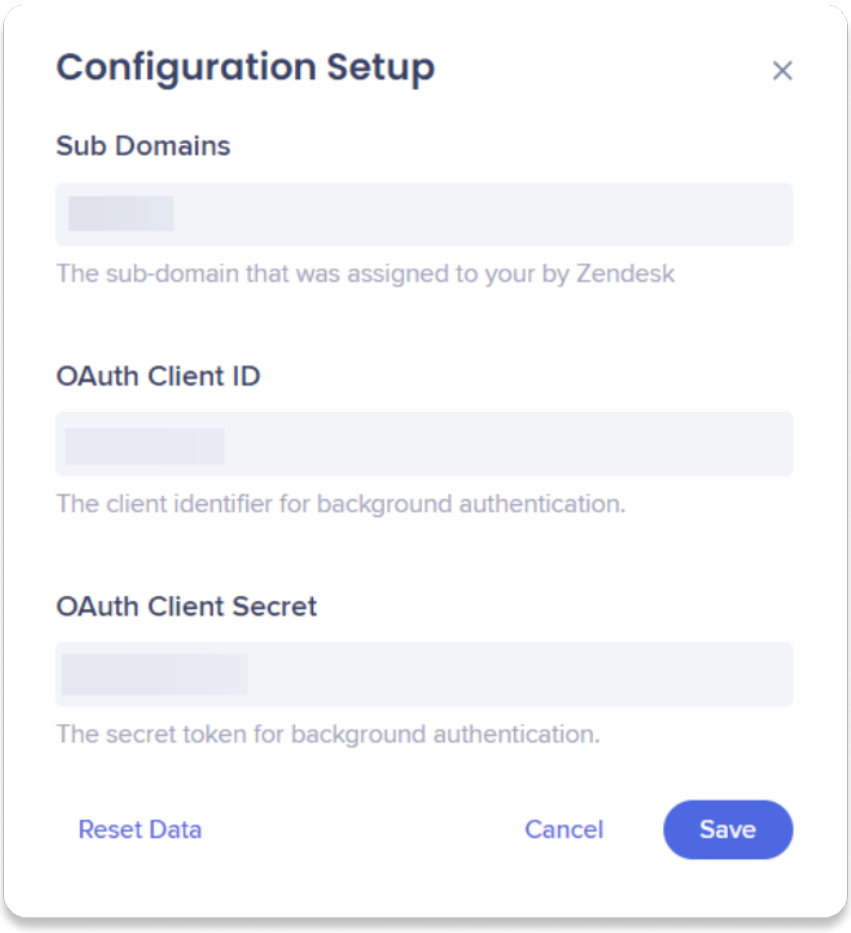
1. Anmeldung bei Zendesk als Benutzer admin
2. Gehen Sie zum Menü „Vier Felder" in der Ecke –> Klicken Sie auf **Admin Center**
3. Gehen Sie im linken Menü zu **Apps und Integrationen -> Zendesk API**
4. Gehen Sie zur **Registerkarte OAuth Clients**
5. Klicken Sie auf **Add OAuth Client**
6. Füllen Sie die Felder mit den folgenden Informationen aus:
    1. **Client-Name**: WalkMe Workstation
    2. **Description**: Suchen Sie nach Tickets und zeigen Sie Ihre offenen Tickets, die Ihnen zugewiesen oder von Ihnen gemeldet wurden, direkt in WalkMe Workstation an

3. **Company**: WalkMe
4. Fügen Sie das Folgende in das Feld **Redirect URLs** hinzu:
    - https://workstation.walkme.com/zendesk/connected
    - https://workstation.walkmeqa.com/zendesk/connected
    - https://eu-workstation.walkme.com/zendesk/connected
7. Kopieren Sie den **geheimen Schlüssel** (beachten Sie, dass er nur einmal angezeigt wird) und die **eindeutige Kennung**, Sie benötigen sie später.



Schritt 2: Verbinden Sie sich mit WalkMe Console

1. Gehen Sie zur Seite Workstation-Integrationen in der WalkMe Console: https://console.walkme.com/workstation/integrations
2. Suchen Sie nach Zendesk
3. Klicken Sie auf **Einrichten**
4. Füllen Sie das Formular aus
    - **Sub Domains**: Die Domäne Ihrer Zendesk-Umgebung. Wenn Ihre URL für Zendesk beispielsweise https://walkme.zendesk.com/ ist, ist Ihre Domäne „walkme“.
    - **OAuth Client ID**: Die eindeutige Kennung, die zuvor kopiert wurde.
    - **OAuth Secret ID**: Der geheime Schlüssel, der zuvor kopiert wurde.



[Schauen Sie sich die anderen verfügbaren Integrationen für Workstation an]