

So verwenden Sie WebHooks mit Zendesk

Kurzübersicht

WebHooks (auch bekannt als Callbacks) ermöglichen es Ihnen, WalkMe direkt in Ihre Workflows einzubauen, indem Sie APIs von Drittanbietern auslösen und/oder WalkMe-Ereignisdaten zu Ihrer Analyseplattform hinzufügen.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie WebHooks für Zendesk definieren.

End-To-End-Beispiel beim Erstellen eines Tickets mithilfe von Webhooks mit Zendesk

Schritt 1: Eröffnen Sie ein Konto oder melden Sie sich bei Zendesk an

- Die Website-Adresse ist: <https://www.zendesk.com>.

Schritt 2: Geben Sie Ihren Teamnamen ein



Customize your team

This is where you will access your new account. Make sure to bookmark it once you're inside.

Team name

walkmetest

✓

.zendesk.com

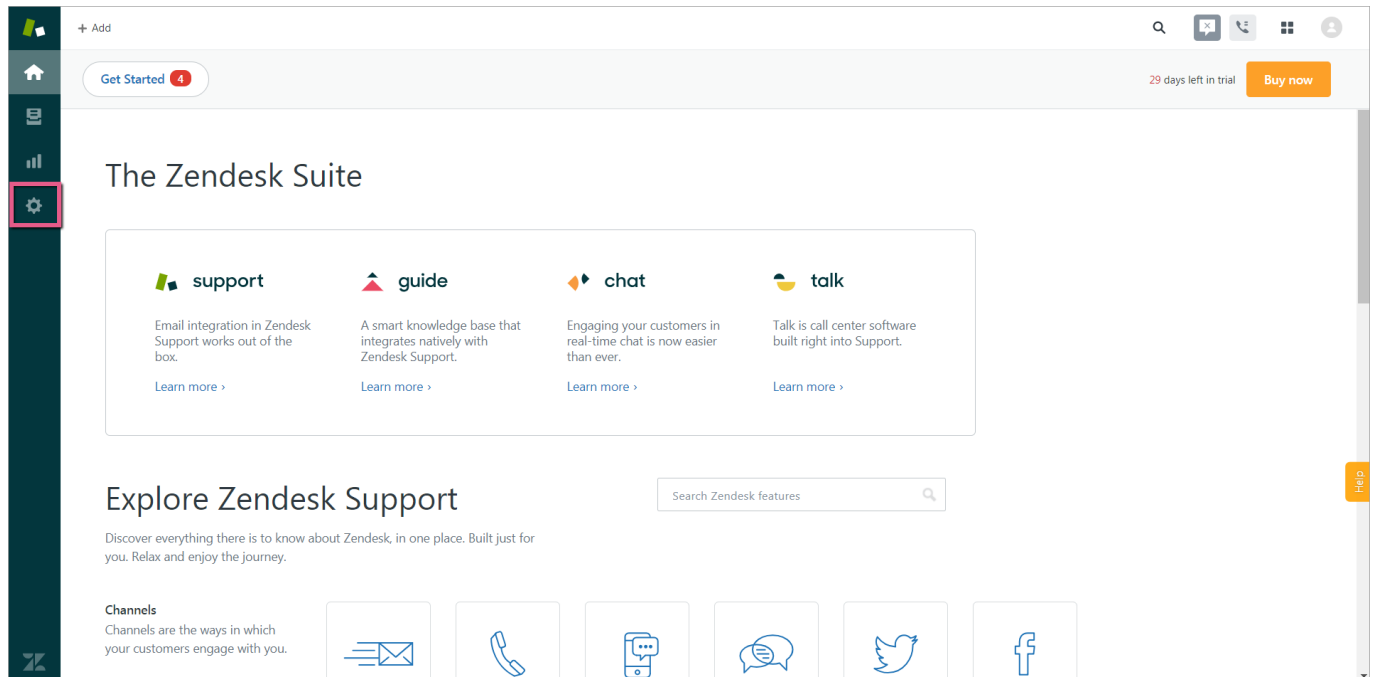
Your Zendesk will be hosted in

English ▼

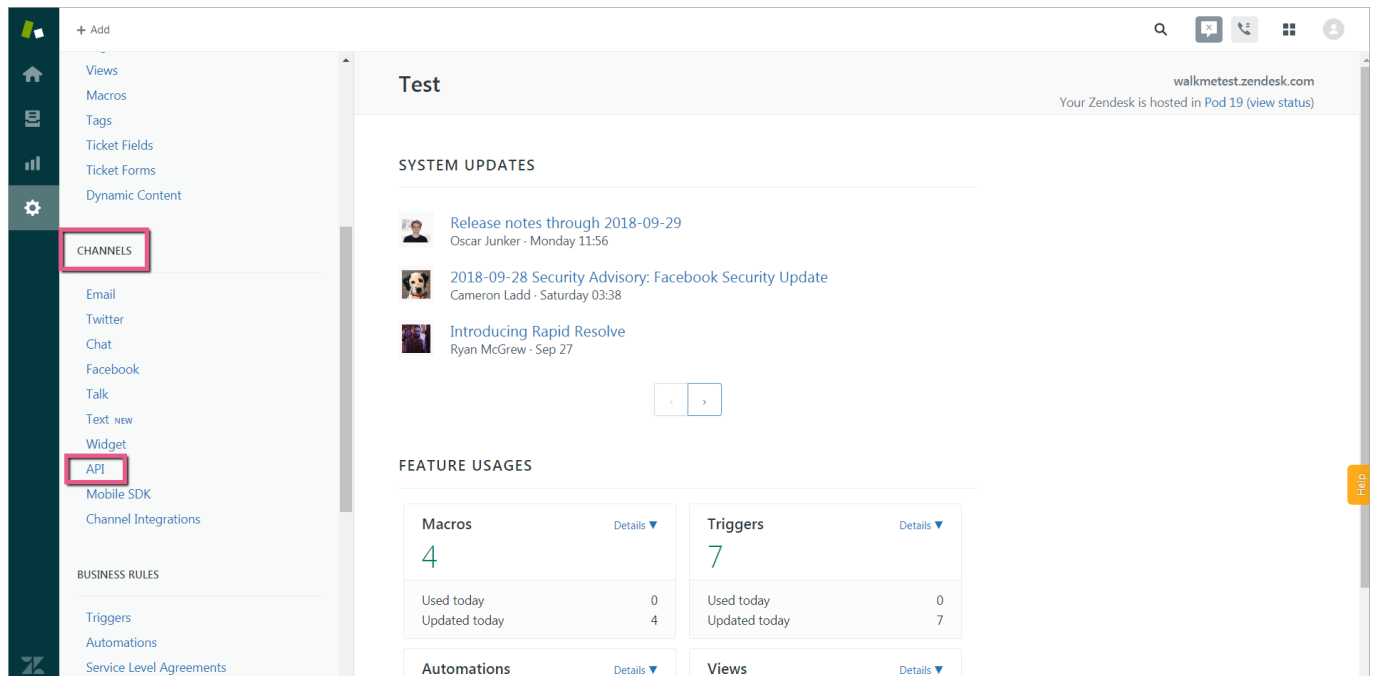
Next

By clicking "Next" you agree to the Zendesk [Master Subscription Agreement](#) and [Privacy Policy](#).

Schritt 3: Klicken Sie auf das *Admin* -Symbol

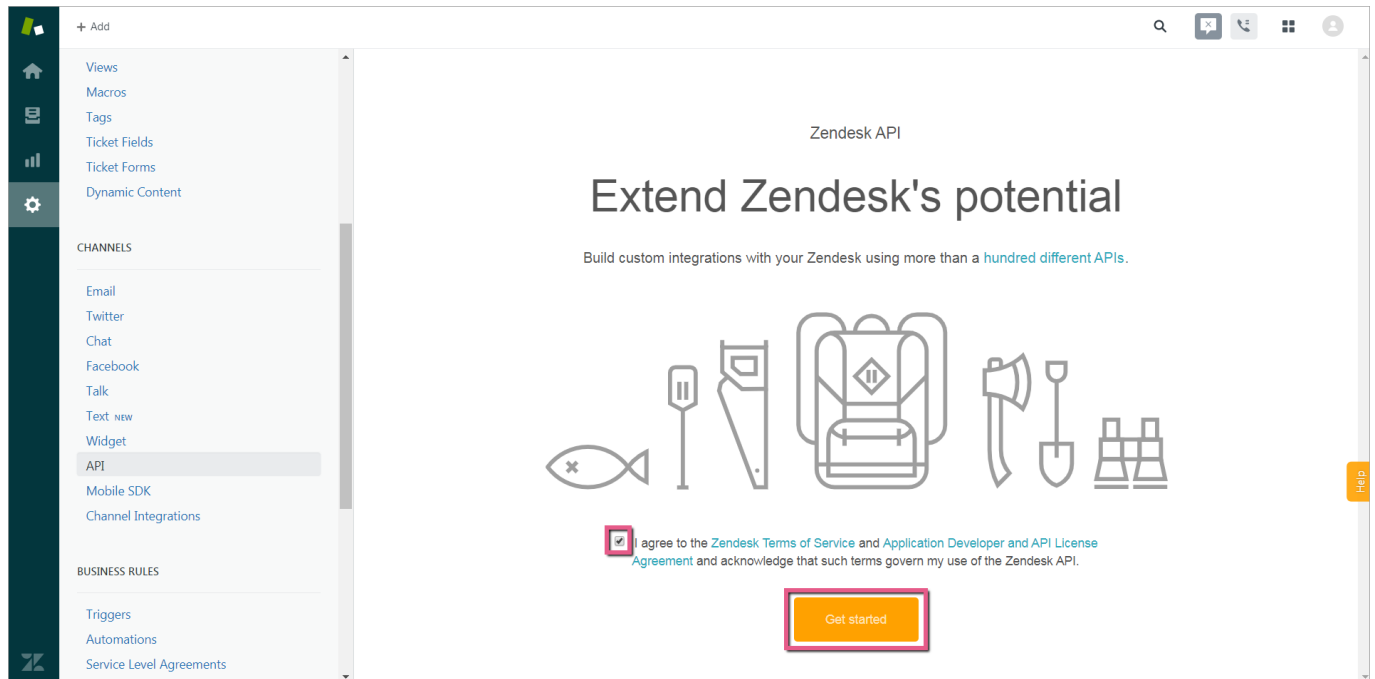


Schritt 4: Klicken Sie auf *API* unter *CHANNELS*

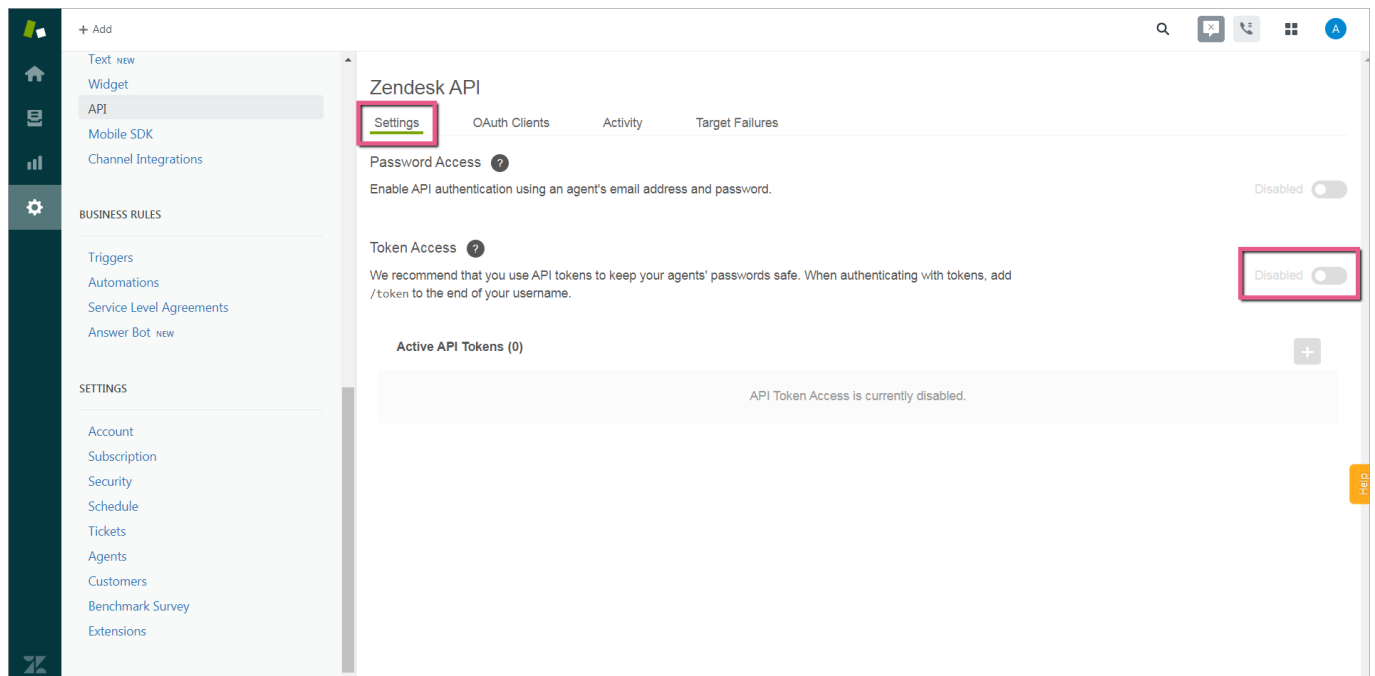


Schritt 5: Stimmen Sie den Bedingungen von Zendesk zu und klicken Sie auf

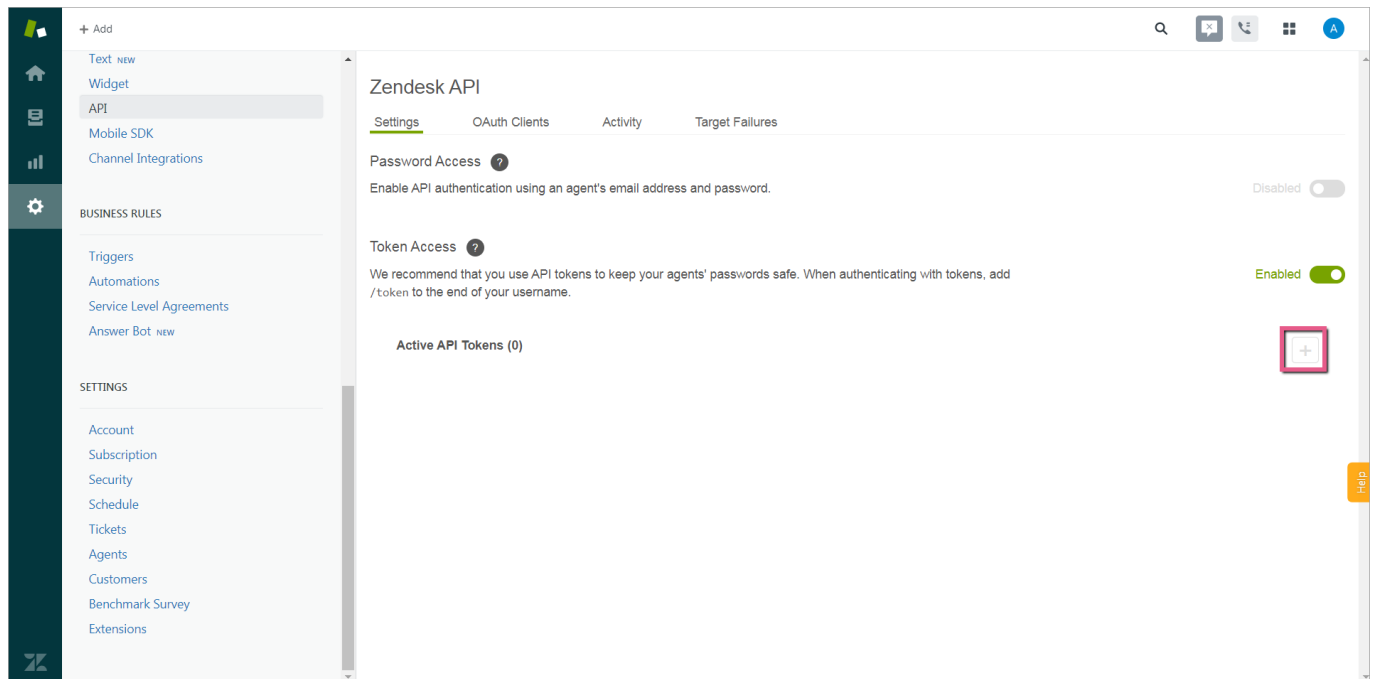
Anfangen



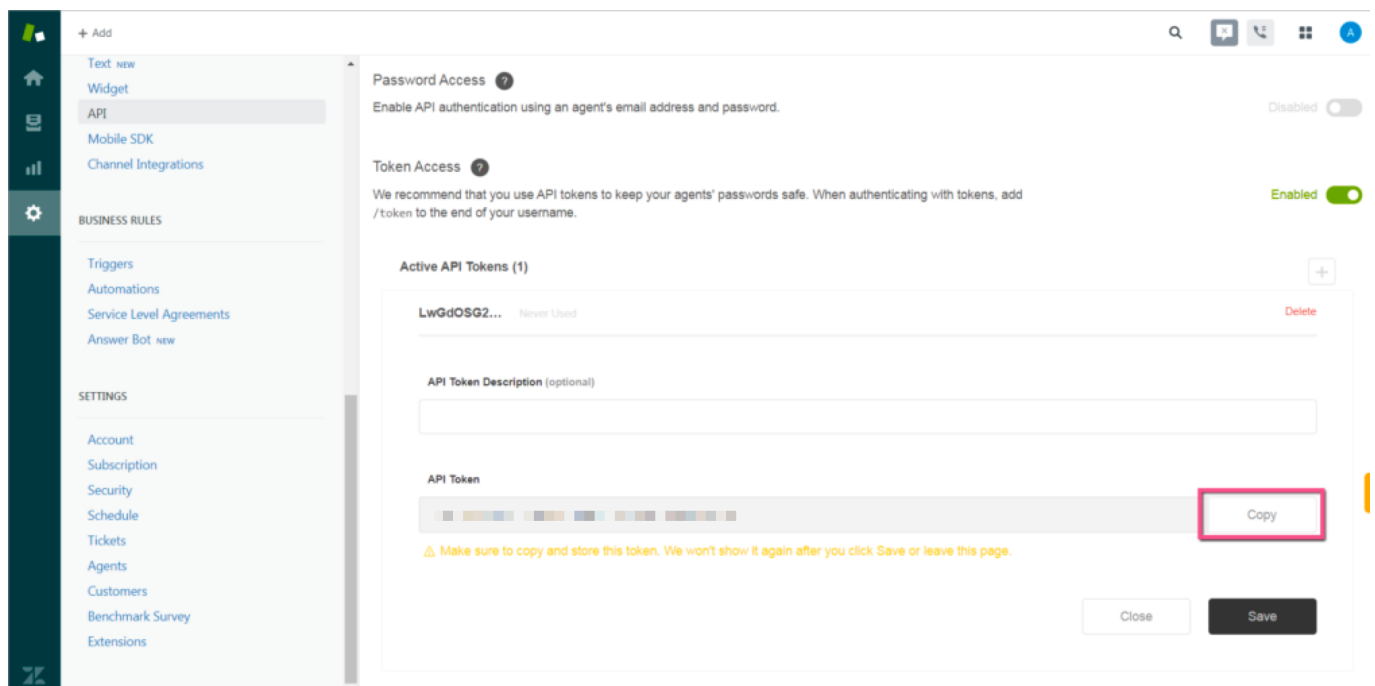
Schritt 6: Aktivieren Sie den Token unter *Settings*



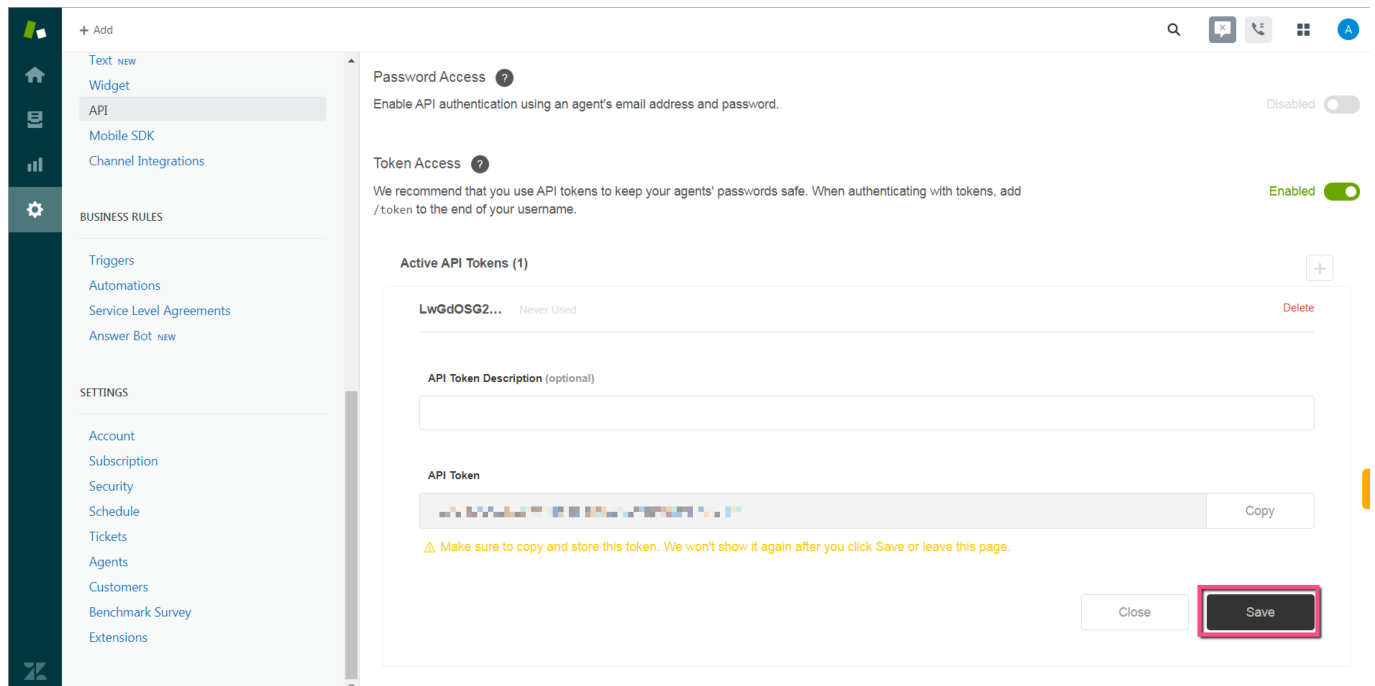
Schritt 7: Klicken Sie auf „+“, um ein API-Token hinzuzufügen



Schritt 8: Kopieren Sie das API-Token



Schritt 9: Klicken Sie auf *Speichern*, um das API-Token zu speichern



Schritt 10: Lesen Sie den Artikel „So richten Sie ein WebHook ein“

- Bitte lesen Sie die Schritte in unserem Artikel [Versenden von WalkMe-Ereignisdaten an Systeme von Drittanbietern mithilfe von Webhooks](#).
- Die folgenden Schritte sind spezifisch für das Einrichten von WebHooks für Zendesk.

Schritt 11: Richten Sie Ihren WebHook in Insights mithilfe des Assistenten ein.

Assistentenschritt 1: Definieren des Ereignisses

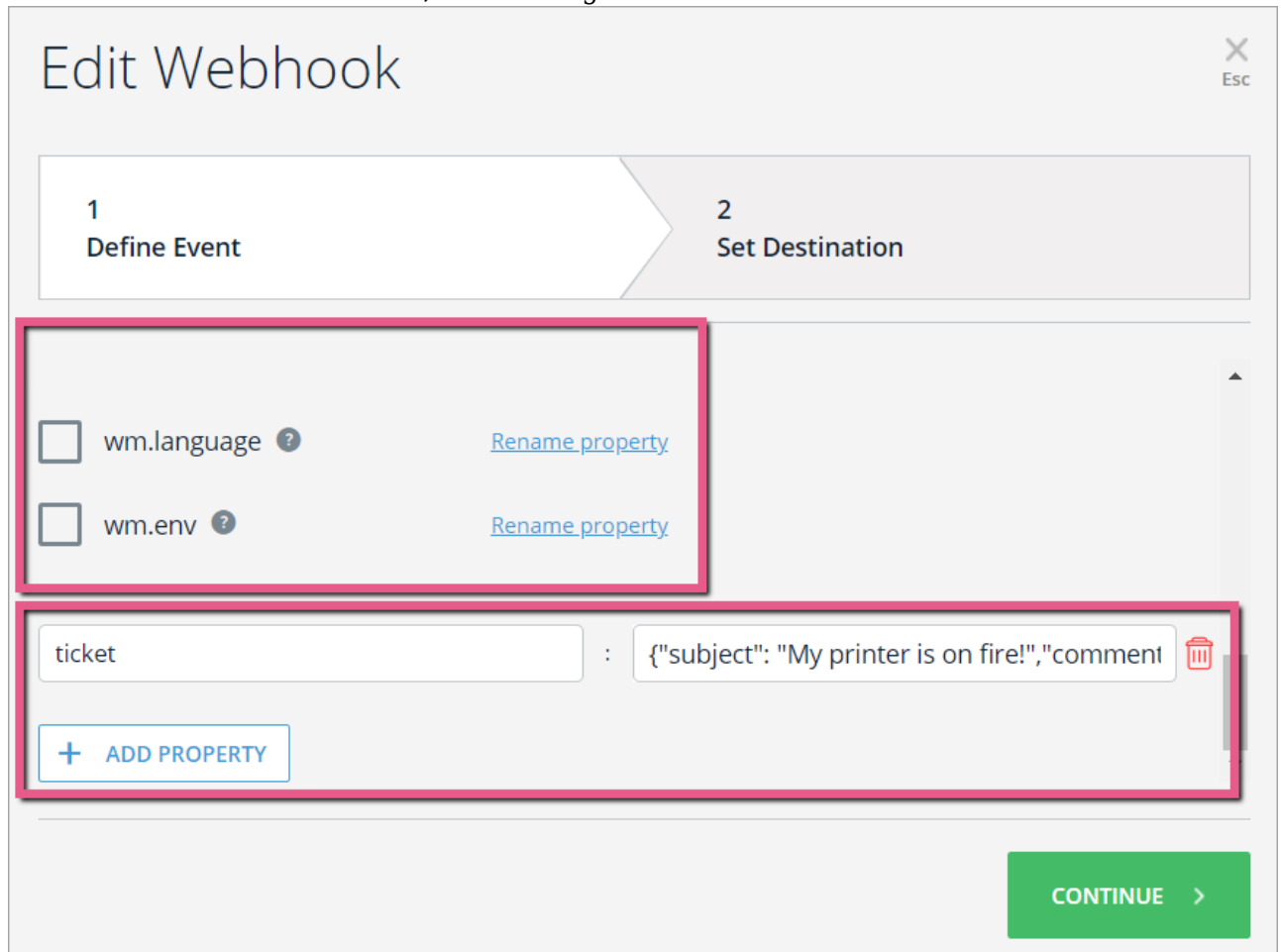
Erforderliche Eigenschaften

- Das an Zendesk gesendete Track Event erfordert die Eigenschaft *Ticket* mit den folgenden Variablen:
 - Betreff
 - Kommentar
 - Titel
 - Typ
 - Priorität

Schritte

1. Wählen Sie ein Ereignis aus, das an Zendesk gesendet werden soll.
2. Klicken Sie auf *Advanced*, um die Liste der Eigenschaften zu öffnen.
3. Wählen Sie aus den vordefinierten Eigenschaften oben aus und benennen Sie sie um (stellen

Sie sicher, dass Sie das Ereignis als ausgewählt markieren) oder klicken Sie auf **EIGENSCHAFT HINZUFÜGEN**, um eine Eigenschaft mit einem bestimmten Wert zu senden:

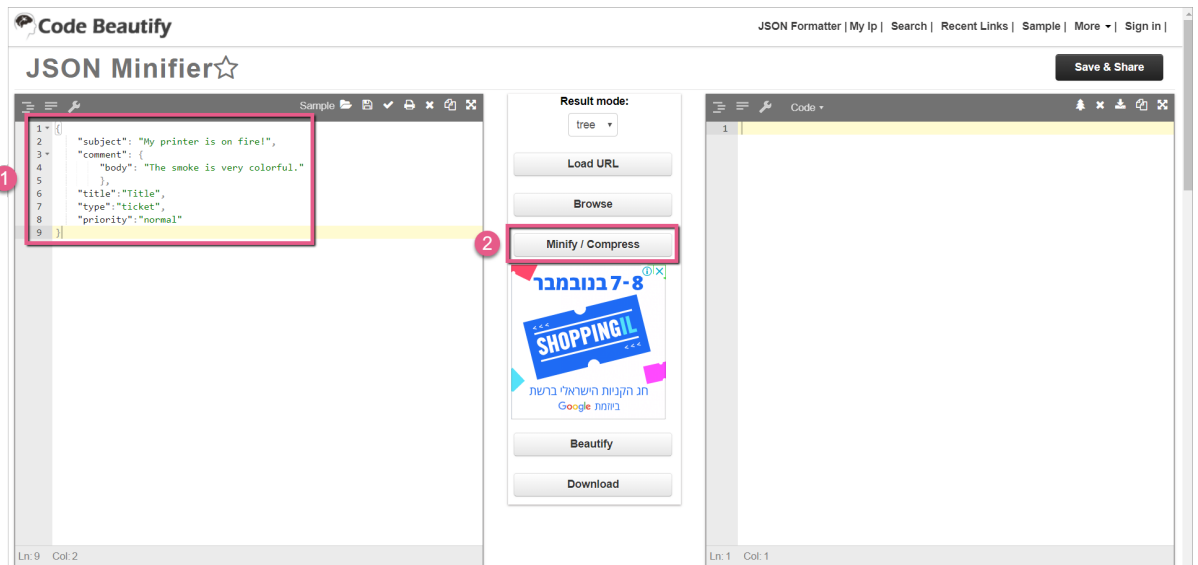


Profi-Tipp : Unterschiedliche Anwendungsfälle im Segment erfordern verschiedene Eigenschaften zum Senden.

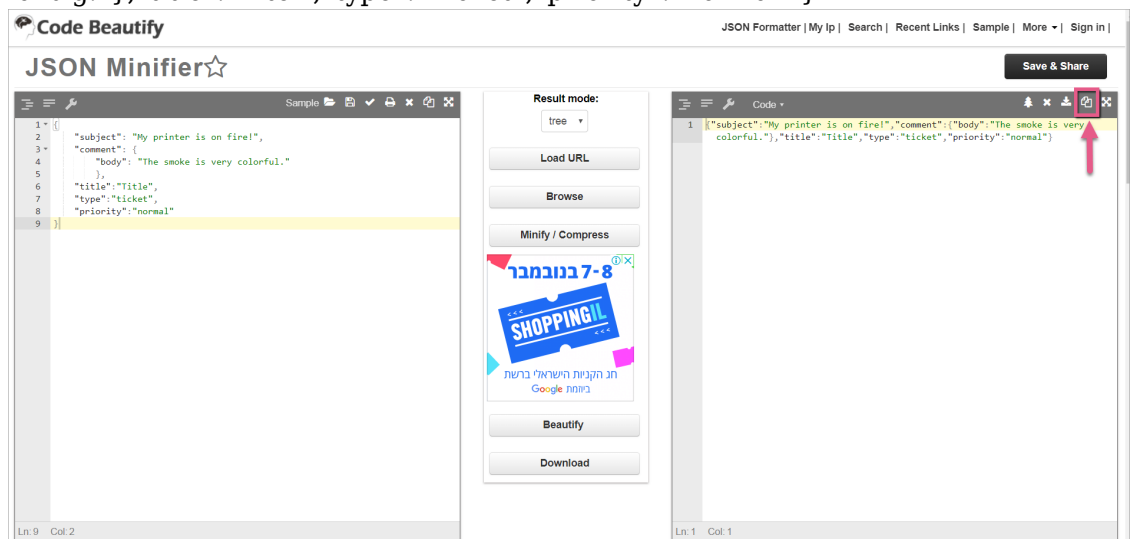
4. Fügen Sie Ihre Eigenschaft *Ticket* mit den erforderlichen Variablen (Beispiel unten) hinzu:

```
{
  "subject": "My printer is on fire!",
  "comment": {
    "body": "The smoke is very colorful."
  },
  "title": "Title",
  "type": "ticket",
  "priority": "normal"
}
```

1. Öffnen Sie einen JSON Minifier (z. B. <https://codebeautify.org/jsonminifier>), fügen Sie die Eigenschaft in die Minifier-Konsole ein und klicken Sie auf *Verkleinern / Komprimieren*:



2. Kopieren Sie die verkleinerte JSON. Sie sollten die JSON wie folgt formatiert erhalten:
- `r{„subject“:„Mein Drucker brennt!“,„comment“:{„body“:„Der Rauch ist sehr farbig.“,„title“:„Titel“,„type“:„Ticket“,„priority“:„normal“ }`



Assistentenschritt 2: Festlegen des Ziels

Schritte

1. Schreiben Sie im Namen der Zielplattform. Dieser Name identifiziert das Zielsystem (in diesem Fall Zendesk):

1

Define Event

✓

2

Set Destination

Destination Platform Name

Zendesk

Request Type

POST

Destination URL

https://walkmetest.zendesk.com/

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

← BACK

TEST

SAVE

2. Setzen Sie den Anforderungstyp auf *POST*:

1

Define Event

✓

2

Set Destination

Destination Platform Name

Zendesk

Request Type

POST

Destination URL

https://walkmetest.zendesk.com/

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

< BACK

TEST

SAVE

- Fügen Sie die URL entsprechend Ihrem Anwendungsfall ein (im folgenden Bild ist die URL zum Erstellen eines neuen Tickets dargestellt). Die URL beginnt immer mit „<https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/>“:

Edit Webhook

1 Define Event

2 Set Destination

Destination Platform Name

Zendesk

Request Type

POST

Destination URL

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

BACK

TEST

SAVE

4. Erstellen Sie einen Base64-Schlüssel wie folgt:

- Öffnen Sie einen beliebigen Base64-Encoder (z. B. <https://www.base64encode.org>).
- Schreiben Sie die E-Mail, die Sie in Zendesk definiert haben und fügen Sie den API-Schlüssel ein, den Sie in Schritt 8 oben kopiert haben, im folgenden Format ein:
 - {email_address}/token:{api_token}
- Klicken Sie auf *Encode*:

Encode to Base64 format

Simply use the form below

@gmail.com/token:LwGdOSG2KL09kj5TqgaTsmLSw0VcqUlzbnFKwC4w

i To encode binaries (like images, documents, etc.) upload your data via the [file encode form](#) below.

UTF-8 ▼ Destination charset.

LF (Unix) ▼ Newline separator.

☐ Split lines into 76 character wide chunks (useful for MIME).

☒ Live mode OFF Encodes in real-time when you type or paste (supports only unicode charsets).

> ENCODE <

 Encodes your data into the textarea below.


Result goes here...

4. Kopieren Sie das Ergebnis Base64:

Encode to Base64 format

Simply use the form below

@gmail.com/token: [Base64 encoded text]

i To encode binaries (like images, documents, etc.) upload your data via the [file encode form](#) below.

UTF-8 ▼ Destination charset.

LF (Unix) ▼ Newline separator.

☐ Split lines into 76 character wide chunks (useful for MIME).

☒ Live mode OFF Encodes in real-time when you type or paste (supports only unicode charsets).

> ENCODE < Encodes your data into the textarea below.

זה הזמן לעבור לכללית!
 המעבר לכללית קל, מהיר ופשוט מתמיד: הצטרפו עכשיו! לפרטים clalit-info.co.il

פתח

[Base64 encoded text]

5. Im WebHook-Assistenten fügen Sie eine Autorisierung hinzu. Schlüsselwert wie folgt:
 - Autorisierung: Basic <fügen Sie einen Base64-Schlüssel hier ein>:

1

Define Event

2

Set Destination

POST

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic [REDACTED]

Headers

Content-Type

:

application/json

BACK

TEST

SAVE

6. Fügen Sie Kopfzeilen wie folgt hinzu:
- Content-Typ : applikation/json:

Edit Webhook

1 Define Event

2 Set Destination

POST

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

Headers

Content-Type

:

application/json

BACK

TEST

SAVE

7. Klicken Sie auf **TEST**.

- Dadurch wird das Ereignis, das Sie im Assistentenschritt 1 definiert haben, an Ihre Zielplattform gesendet, um sicherzustellen, dass eine Verbindung erfolgreich hergestellt wurde.
- Sie sollten die Meldung sehen: „Erfolgreich getestet!“:

1

Define Event

✓

2

Set Destination

POST

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

Headers

Content-Type

:

application/json

< BACK

✓

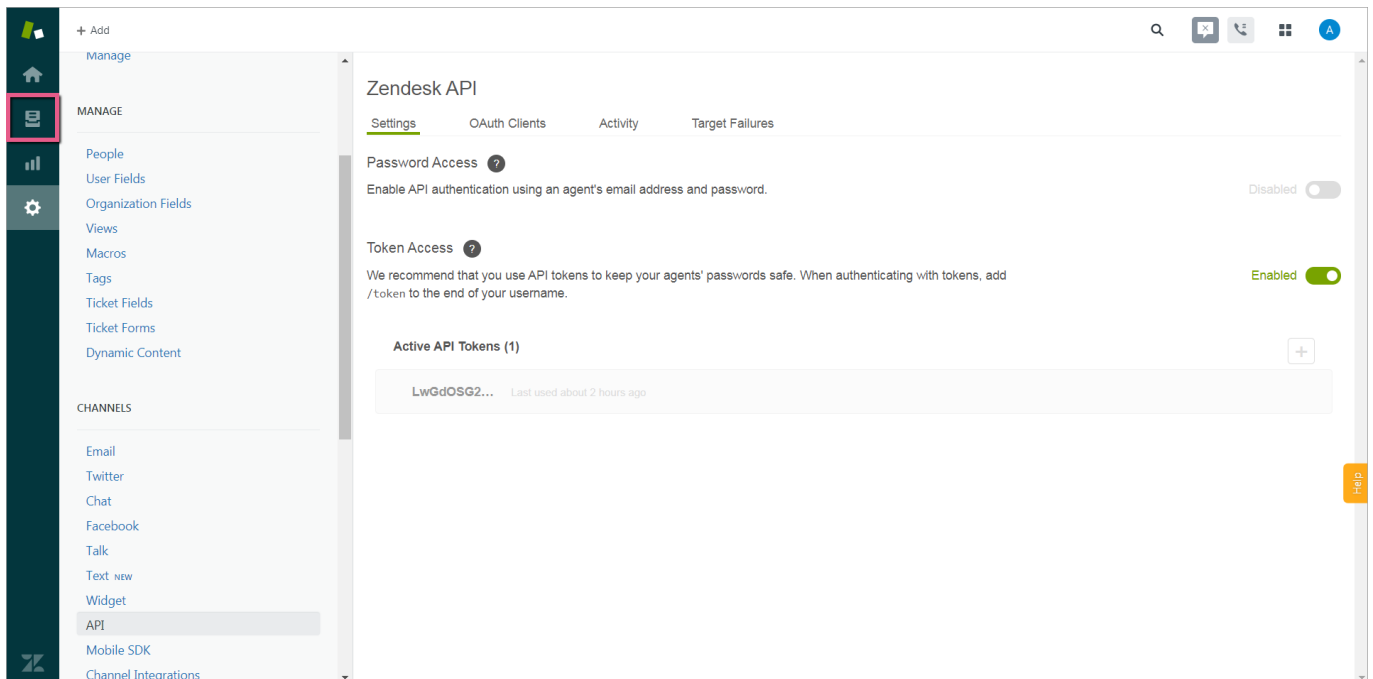
Tested Successfully!

TEST

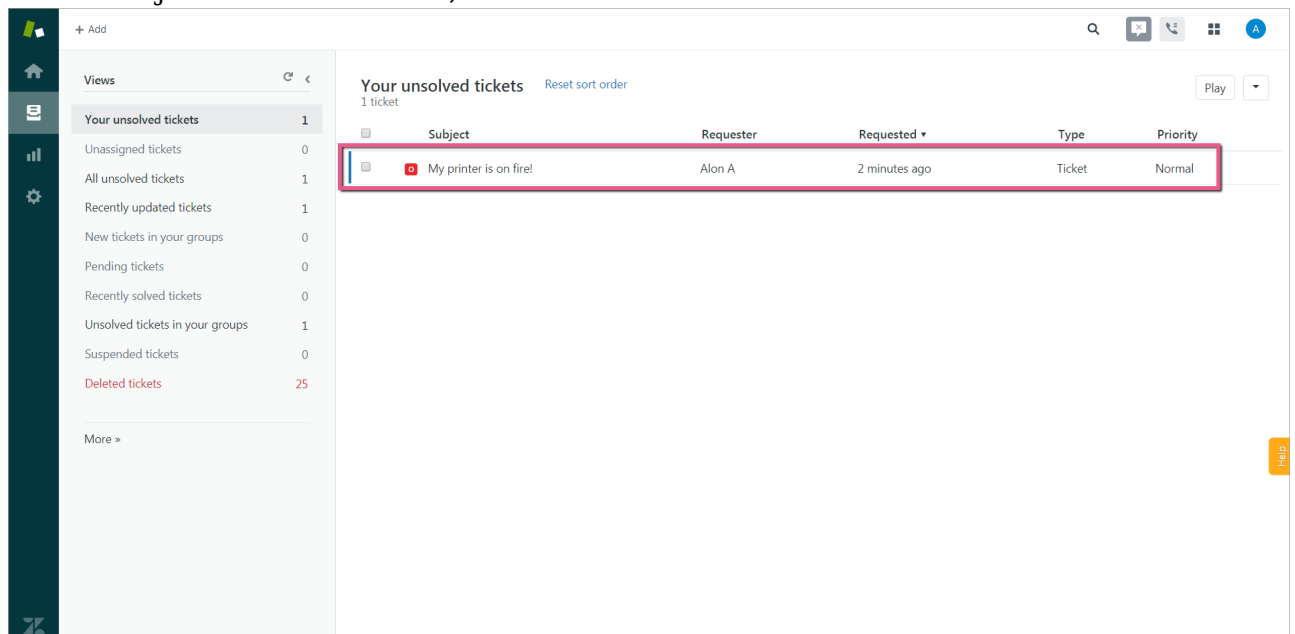
SAVE

Profi-Tipp: Wenn die Erfolgsmeldung nicht angezeigt wird, überprüfen Sie, ob alle vorgeschriebenen Eigenschaften richtig definiert sind, wie oben beschrieben.

Schritt 12: Gehen Sie zurück zu Zendesk und klicken Sie auf *Ansichten*



- Sie sollten jetzt das Ticket sehen, das Sie zuvor erstellt haben:



- Im Bild unten sehen Sie die Variablen, die wir mit WebHooks von Insights an Zendesk gesendet haben!

The screenshot displays the WalkMe support ticket interface. On the left, a sidebar contains navigation icons and a filter section with fields for 'Assignee*' (set to 'Support/Alon A'), 'Tags', and 'Type' (set to 'Normal'). The main content area shows a ticket titled 'My printer is on fire!' with a status of 'OPEN' and 'Ticket #39'. The ticket is assigned to 'Alon A'. A public reply is visible, stating 'My printer is on fire!'. Below this, a follow-up message from 'Alon A' says 'The smoke is very colorful.' The interface includes a 'Public reply' tab, a 'Conversations' dropdown, and a 'Submit as Open' button at the bottom right.