

Capacités d'intégration à Zendesk

Aperçu général

L'intégration de Workstation avec Zendesk permet aux utilisateurs de naviguer efficacement dans leurs tickets d'assistance et d'accéder aux ressources de la base de données. Workstation simplifie la gestion des tickets et améliore l'expérience d'assistance avec la possibilité de rechercher les tickets et les articles KB pertinents.

En outre, le widget de la page d'accueil fournit une vue groupée des tickets attribués et demandés, assurant un suivi et une hiérarchisation sans effort.

Nécessite une configuration administrateur

Zendesk nécessite une configuration administrateur sur la console WalkMe avant de pouvoir l'ajouter à votre Workstation pour PC de bureau. Si vous ne pouvez pas voir Zendesk ou les autres fonctionnalités en option dans votre Workstation, adressez-vous à l'administrateur WalkMe de votre organisation.

Présentation de la sécurité

En savoir plus sur [la sécurité de l'intégration de Workstation](#) et [la recherche d'entreprise de Workstation](#).

En savoir plus

L'intégration de Workstation avec Zendesk vous permet de :

- Rechercher des tickets en fonction de leur identifiant
- La recherche d'articles de base de connaissance selon le texte dans leur titre et leur description
- Afficher et accéder à vos tickets ouverts à partir du widget de l'écran d'accueil

Widget de la page d'accueil

Le widget de la page d'accueil affiche les tickets qui vous sont attribués ou demandés par vous. Cliquez sur Tout afficher pour afficher tous vos tickets.

My Tickets

Assigned to me **21** Requested by me **184**

 Issue with my computer over the weekend
 Zendesk · **Open** INC0010679 · Yesterday

 Can't connect to my VPN account for two weeks
 Zendesk · **Open** INC0010679 · Yesterday

 Access request for app
 Zendesk · **Open** INC0010679 · Yesterday

[Show All](#)

- Le widget affiche au maximum 3 tickets.
- Les tickets sont triés en fonction de la date et de l'heure de leur création (le plus ancien ticket en premier).
- En cliquant sur le ticket, le ticket réel est ouvert sur Zendesk

[En savoir plus sur les widgets de la page d'accueil et la gestion du widget.](#)

Configuration administrateur

L'intégration de Zendesk est configurée par une clé API par l'administrateur de l'organisation sur la console. Une fois qu'il a été configuré et activé, il sera automatiquement ajouté aux Workstations sur ce système.

Étape 1 : créer un client OAuth sur Zendesk

1. Connectez-vous à Zendesk à l'aide d'un utilisateur administrateur
2. Accédez au menu des quatre boîtes dans le coin : cliquez > sur **Centre d'administration**
3. Dans le menu de gauche, accédez à **Applications et intégrations** :-> **Zendesk API**
4. Accédez à l'**onglet Clients OAuth**
5. Cliquez sur **Ajouter le client OAuth**
6. Remplissez les champs avec les informations suivantes :
 1. **Nom du client** : WalkMe Workstation
 2. **Description** : Recherche de tickets et affichage de vos tickets ouverts qui vous sont

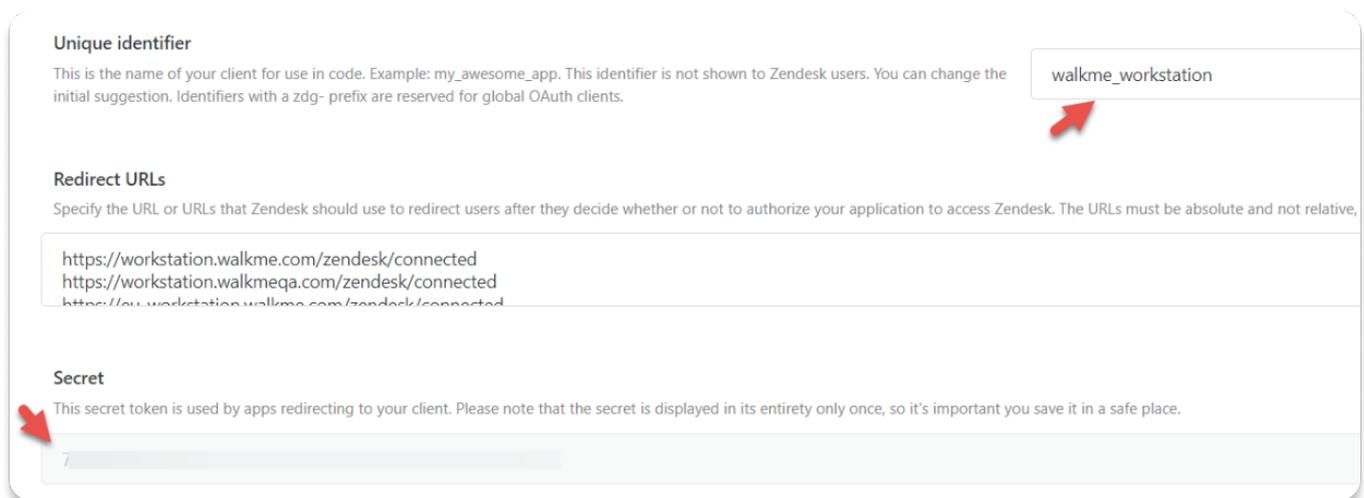
attribués ou signalés par vous, directement à partir de WalkMe Workstation

3. **Société** : WalkMe

4. Ajoutez les éléments suivants dans le champ **URL de redirection** :

- <https://workstation.walkme.com/zendesk/connected>
- <https://workstation.walkmega.com/zendesk/connected>
- <https://eu-workstation.walkme.com/zendesk/connected>

7. Copiez la **clé secrète** (notez qu'elle n'est affichée qu'une seule fois) et l'**identifiant unique**, vous en aurez besoin plus tard.



Unique identifier
This is the name of your client for use in code. Example: my_awesome_app. This identifier is not shown to Zendesk users. You can change the initial suggestion. Identifiers with a zdg- prefix are reserved for global OAuth clients.

walkme_workstation

Redirect URLs
Specify the URL or URLs that Zendesk should use to redirect users after they decide whether or not to authorize your application to access Zendesk. The URLs must be absolute and not relative.

<https://workstation.walkme.com/zendesk/connected>
<https://workstation.walkmega.com/zendesk/connected>
<https://eu-workstation.walkme.com/zendesk/connected>

Secret
This secret token is used by apps redirecting to your client. Please note that the secret is displayed in its entirety only once, so it's important you save it in a safe place.

7

Étape 2 : connectez-vous sur la console WalkMe

1. Accédez à la page Intégrations de Workstation sur la console WalkMe :

<https://console.walkme.com/workstation/integrations>

2. Recherche pour Zendesk

3. Cliquez sur **Configurer**

4. Remplissez le formulaire

- **Sous-domaines** : le domaine de votre environnement Zendesk. Par exemple, si votre URL vers Zendesk est <https://walkme.zendesk.com/>, votre domaine est « walkme ».
- **ID du client OAuth** : l'identifiant unique copié plus tôt.
- **ID secret OAuth** : la clé secrète copiée plus tôt.

Configuration Setup ×

Sub Domains

The sub-domain that was assigned to your by Zendesk

OAuth Client ID

The client identifier for background authentication.

OAuth Client Secret

The secret token for background authentication.

[Reset Data](#) [Cancel](#) [Save](#)

[Découvrez les autres intégrations disponibles pour Workstation](#)