Comment utiliser les WebHooks avec Zendesk

Aperçu général

Les **WebHooks** (ou rappels) vous permettent d'intégrer WalkMe directement dans vos flux de travail en déclenchant des API tierces ou en ajoutant des données d'événement WalkMe dans votre plateforme d'analyse.

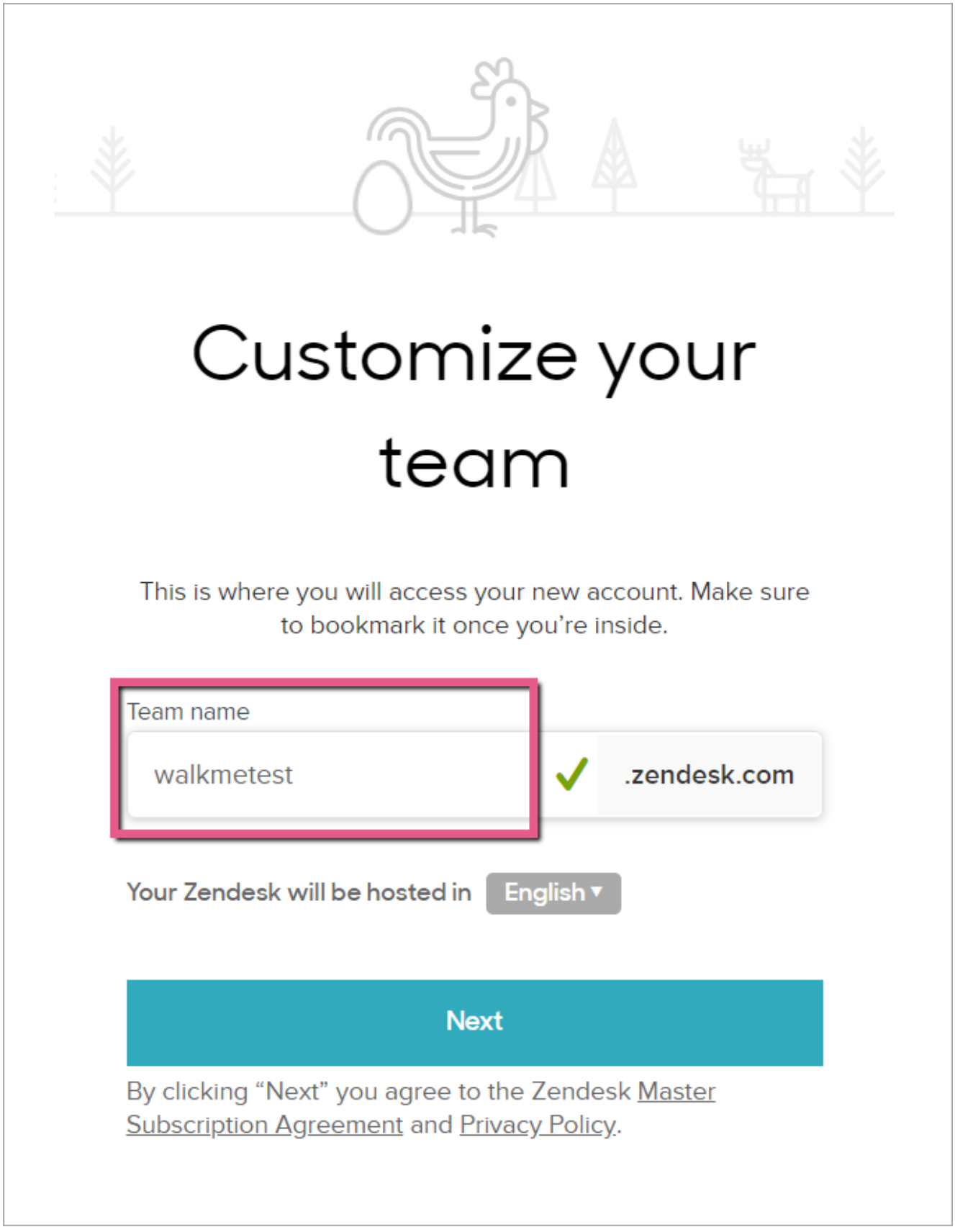
Cet article explique comment définir les Webhooks pour Zendesk.

Exemple complet de la création d'un ticket à l'aide de Webhooks avec Zendesk

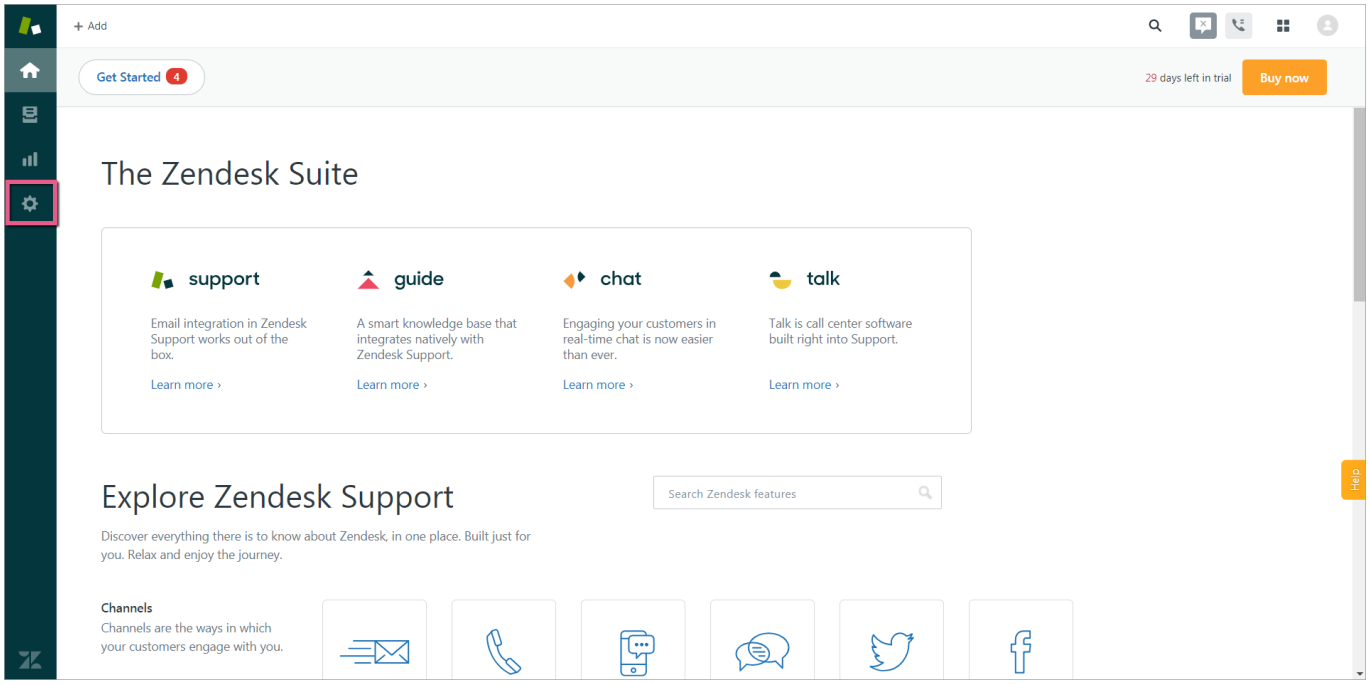
Étape 1 : Ouvrez un compte ou connectez-vous à Zendesk

- L'adresse du site est : https://www.zendesk.com.

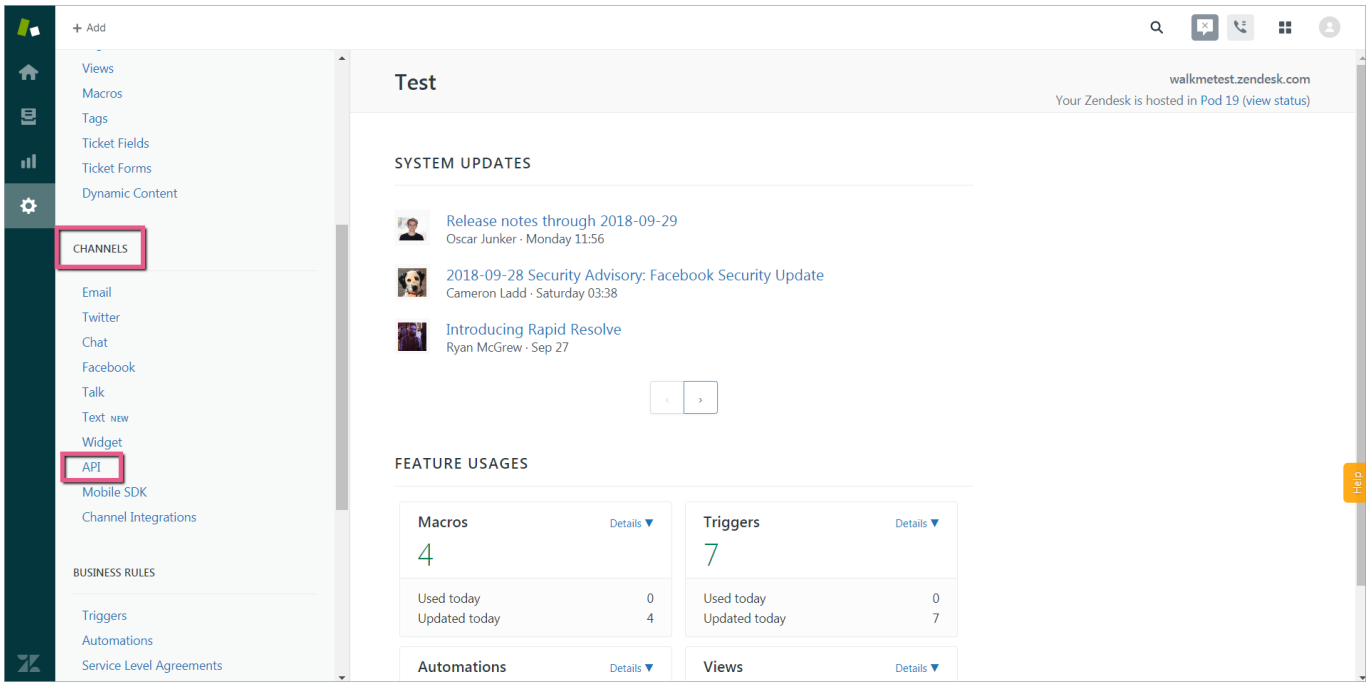
Étape 2 : Entrez le nom de votre équipe


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.

Étape 3 : Cliquez sur l'icône *Administrateur*

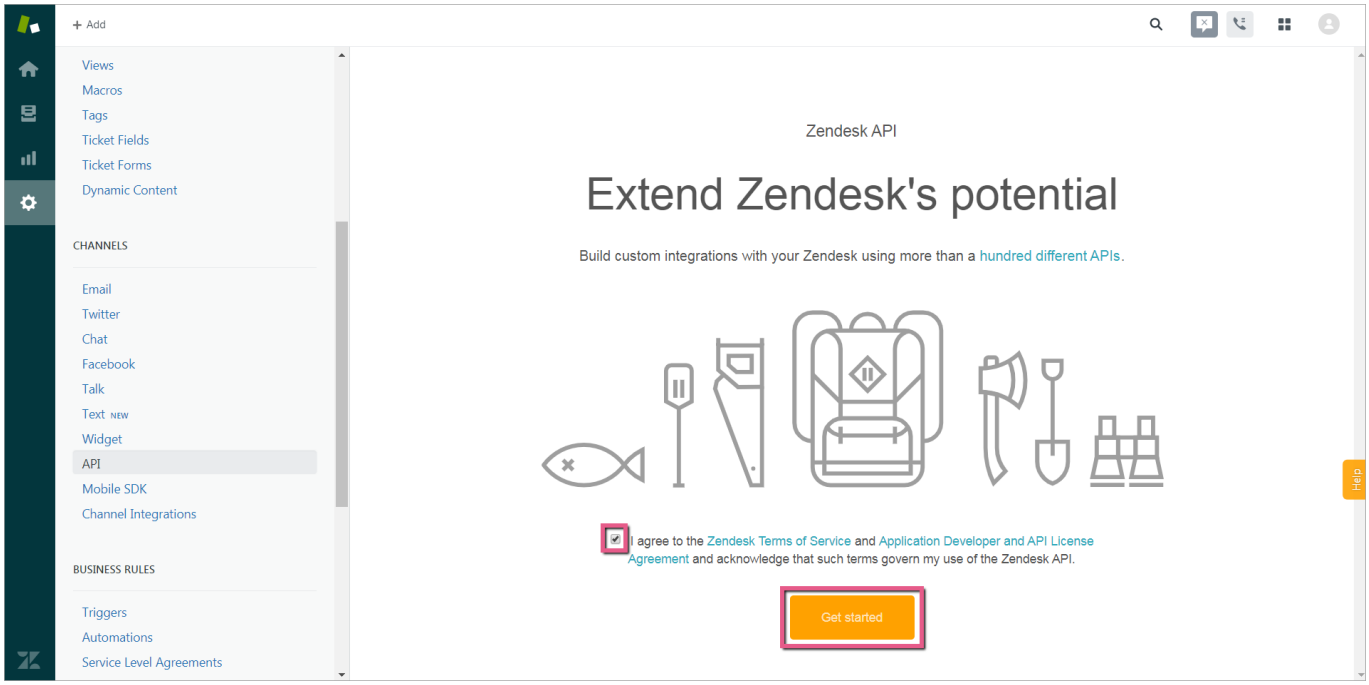


Étape 4 : Cliquez sur l'*API* sous les *CHANNELS* (canaux)

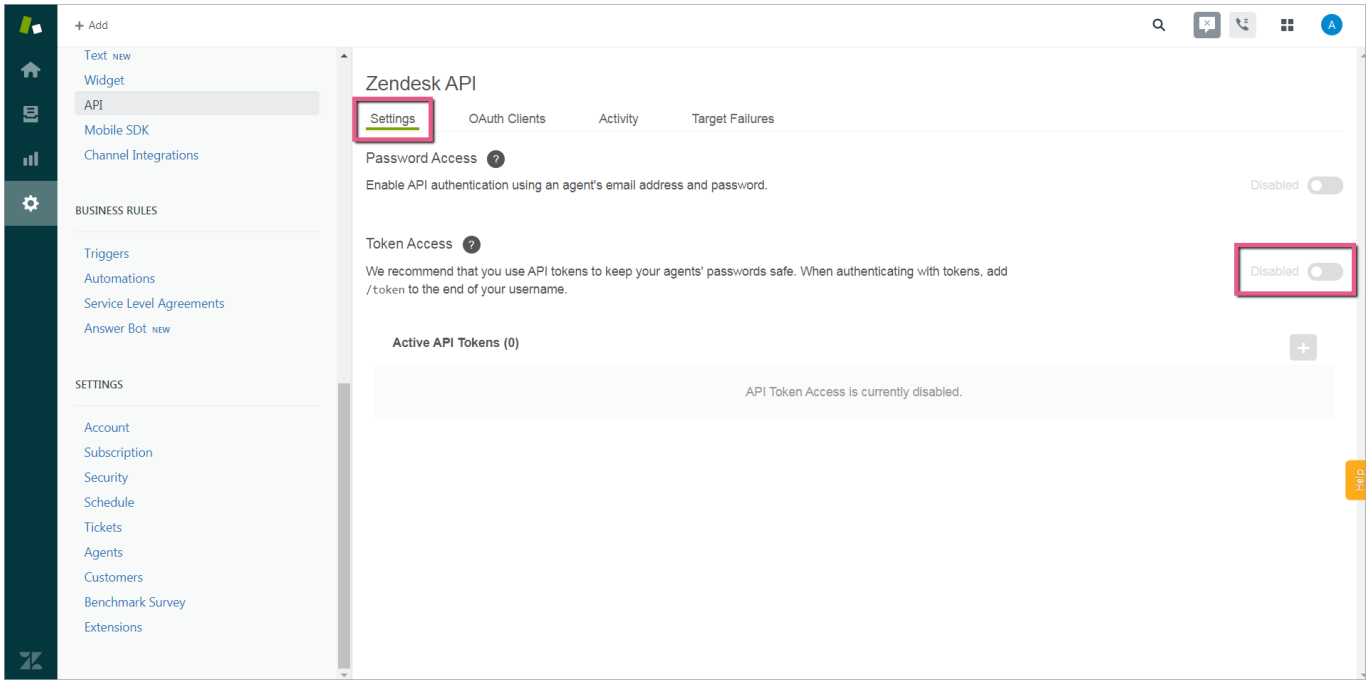


Étape 5 : Acceptez les termes de Zendesk et cliquez sur *Get started* (premiers

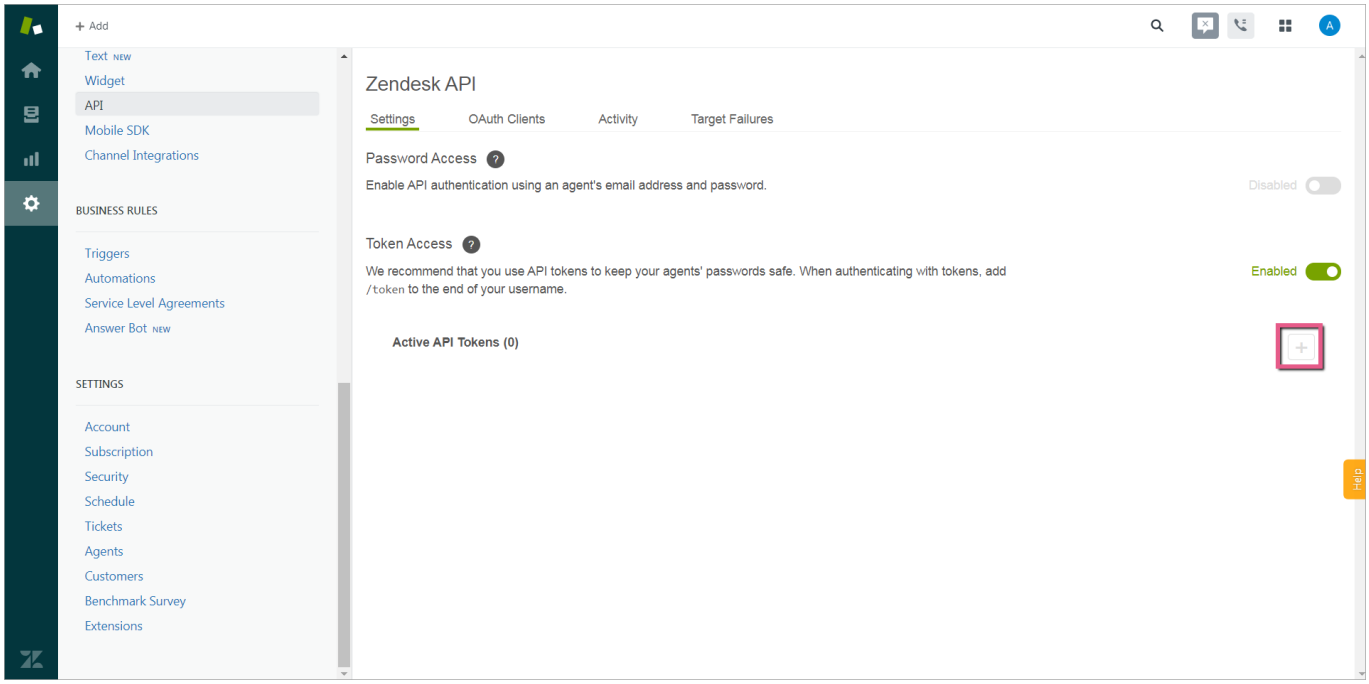
pas)



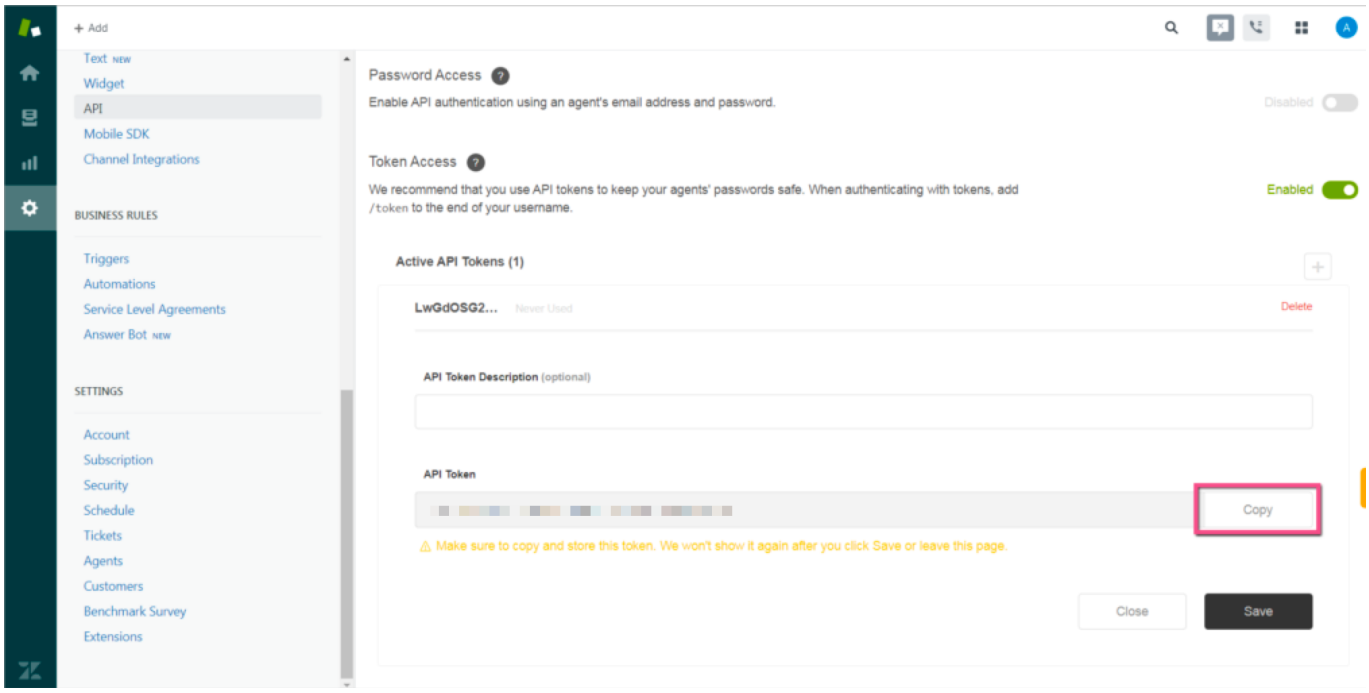
Étape 6 : Activez l’accès des jetons dans les *Settings* (paramètres)



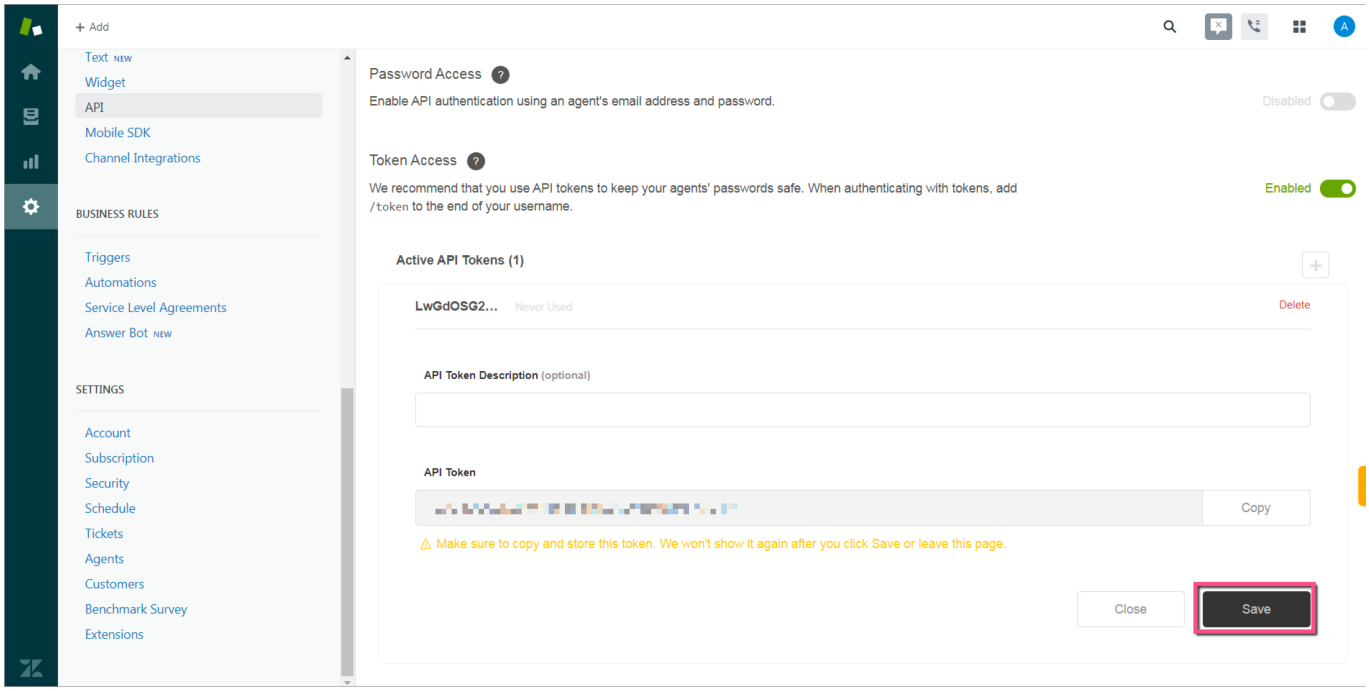
Étape 7 : Cliquez sur « + » pour ajouter un jeton API



Étape 8 : Copiez le jeton API



Étape 9 : Cliquez sur *Save* (enregistrer) pour enregistrer le jeton API



Étape 10 : Consultez l'article « Comment configurer un WebHook »

- Veuillez relire les étapes fournies dans article Comment envoyer les données d'événement WalkMe à un tiers à l'aide de Webhooks.
- Les étapes qui suivent sont spécifiques à la configuration des Webhooks pour Zendesk.

Étape 11 : Configurez votre Webhook dans Insights à l'aide de l'assistant

Étape n°1 de l'assistant : Définissez l'événement

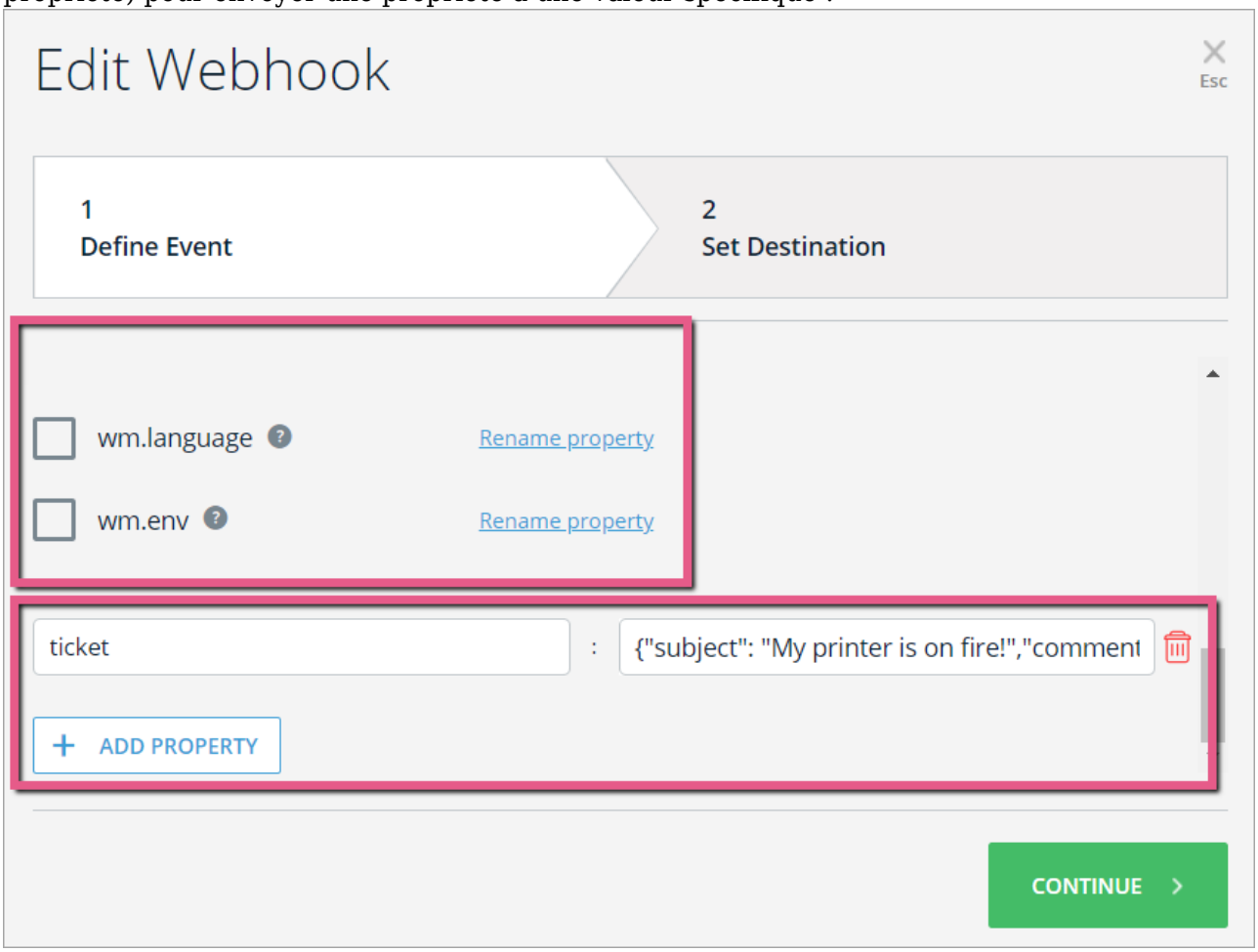
Propriétés requises

- Le Track Event (événement suivi) envoyé à Zendesk nécessite la propriété du *ticket* avec les variables suivantes :
  - sujet
  - commentaire
  - titre
  - type
  - priorité

Étapes

1. Sélectionnez un événement à envoyer à Zendesk ;
2. Cliquez sur *Advanced* pour ouvrir la liste des propriétés ;
3. Sélectionnez parmi les propriétés prédéfinies au-dessus et les renommer (assurez-vous de

marquer l'événement comme sélectionné) ou cliquez sur *ADD PROPERTY* (ajouter une propriété) pour envoyer une propriété à une valeur spécifique :

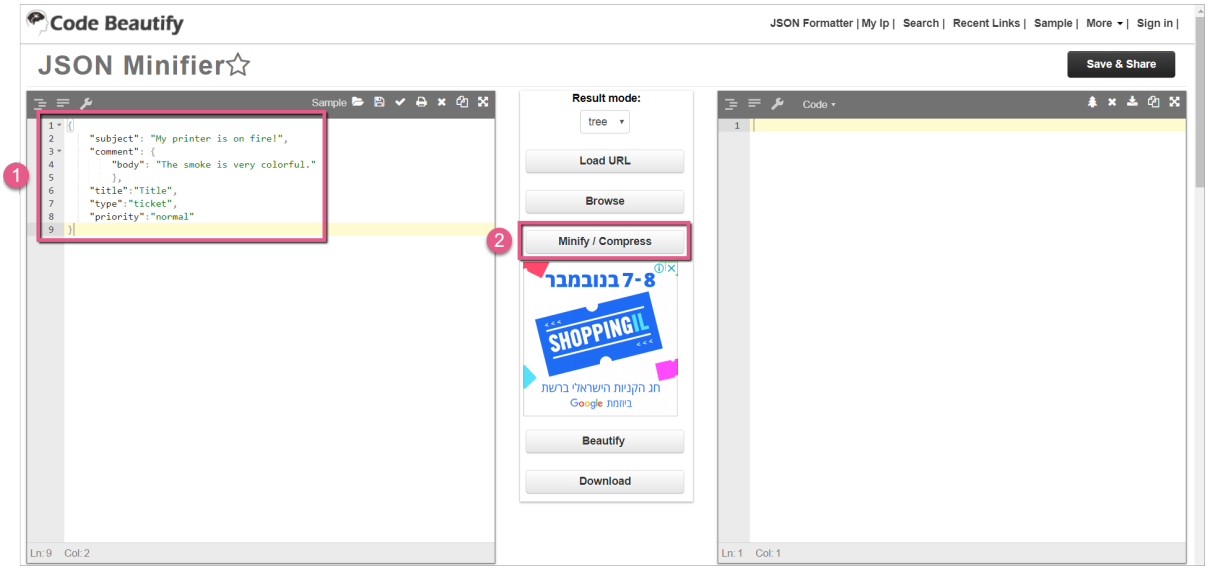


Conseil de pro *: Différents cas d'utilisation dans Segment exigeront des propriétés différentes à envoyer.*

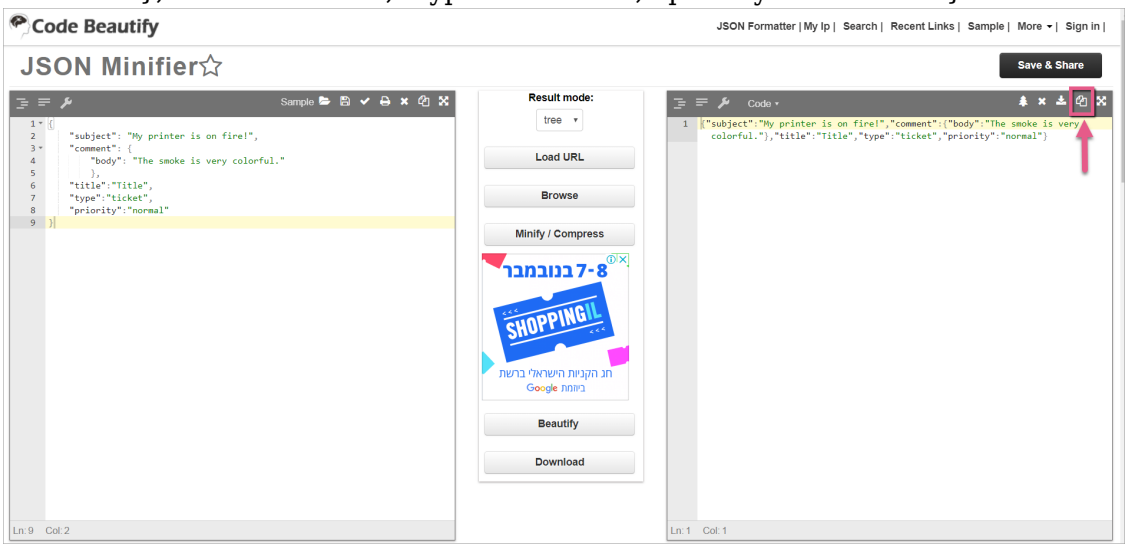
4. Ajoutez votre propriété de *ticket* avec les variables requises (exemple ci-dessous) :

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

1. Ouvrez n'importe quel JSON à miniaturiser (par exemple, https://codebeautify.org/jsonminifier), collez la propriété dans la console de minification et cliquez sur *Minifier / Compresser* :



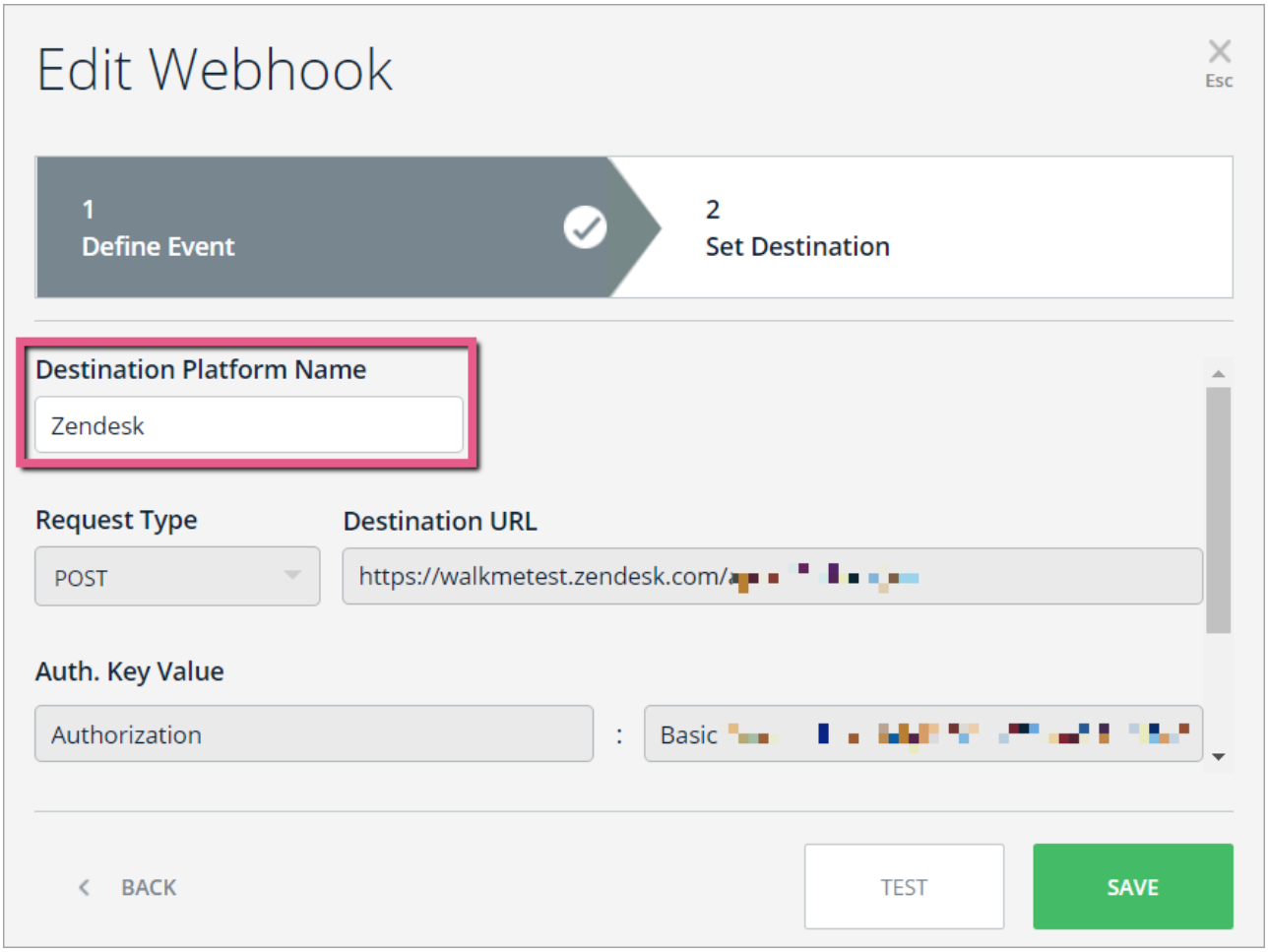
2. Copiez le JSON miniaturisé ; vous devriez recevoir le JSON formaté comme suit :
   - {« subject »: »My printer is on fire! », »comment »:{« body »: »The smoke is very colorful. »}, »title »: »Title », »type »: »ticket », »priority »: »normal »}



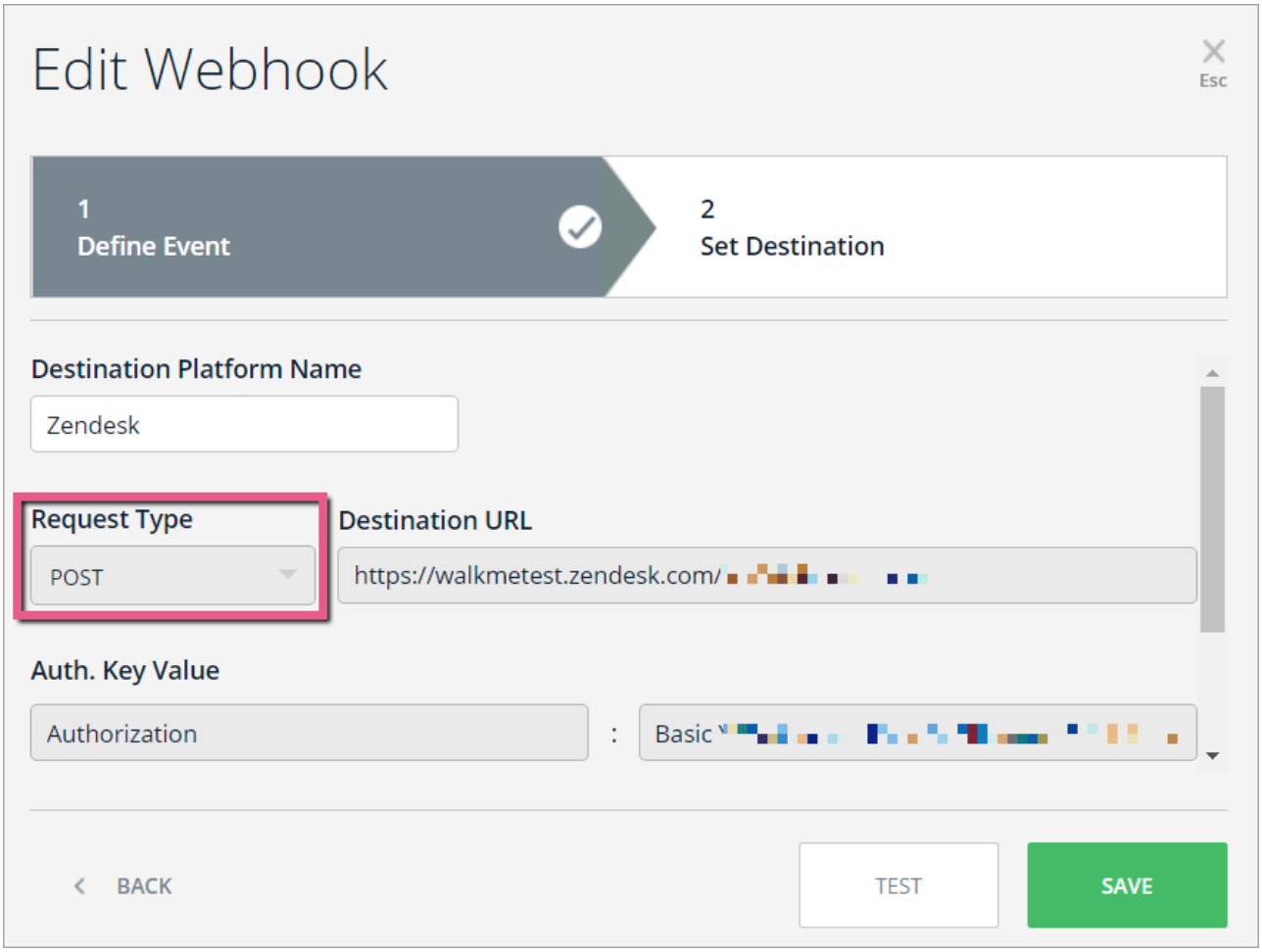
Étape n°2 de l'assistant : définir la destination

Étapes

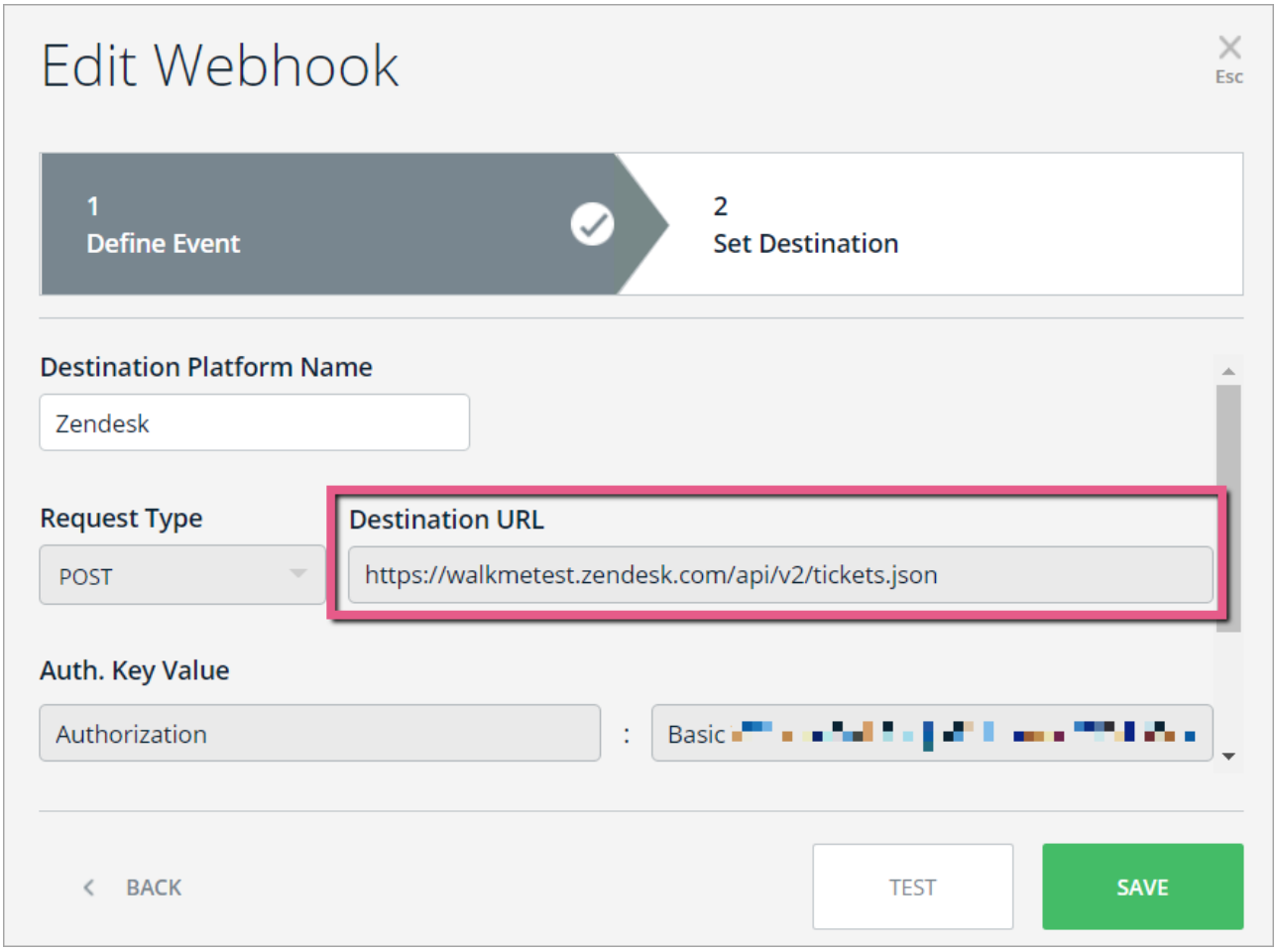
1. Écrivez dans le nom de la plateforme de destination. Ce nom identifie le système de destination, (dans ce cas Zendesk) :



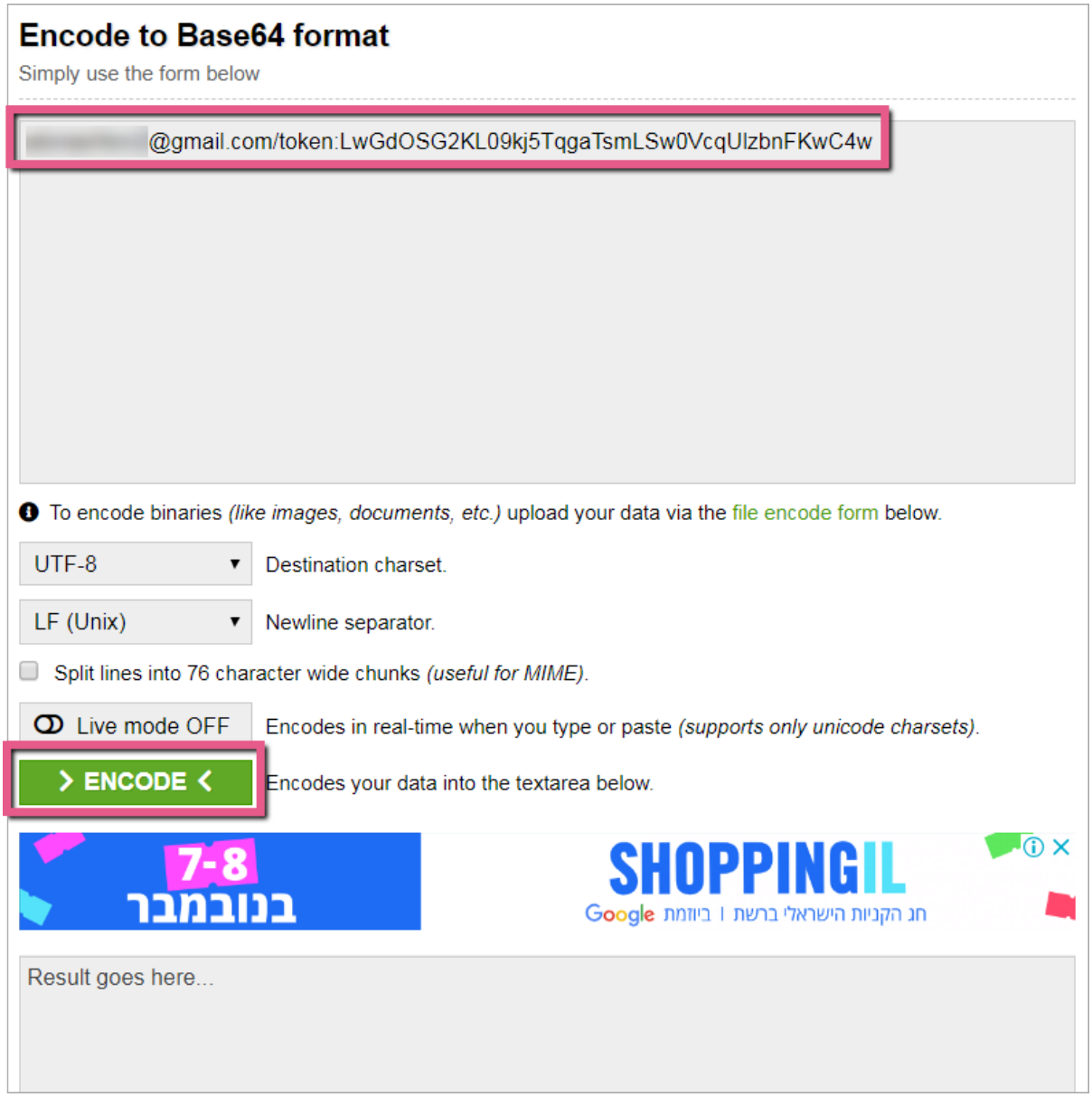
2. Définissez le type de demande à *POST* (publier) :



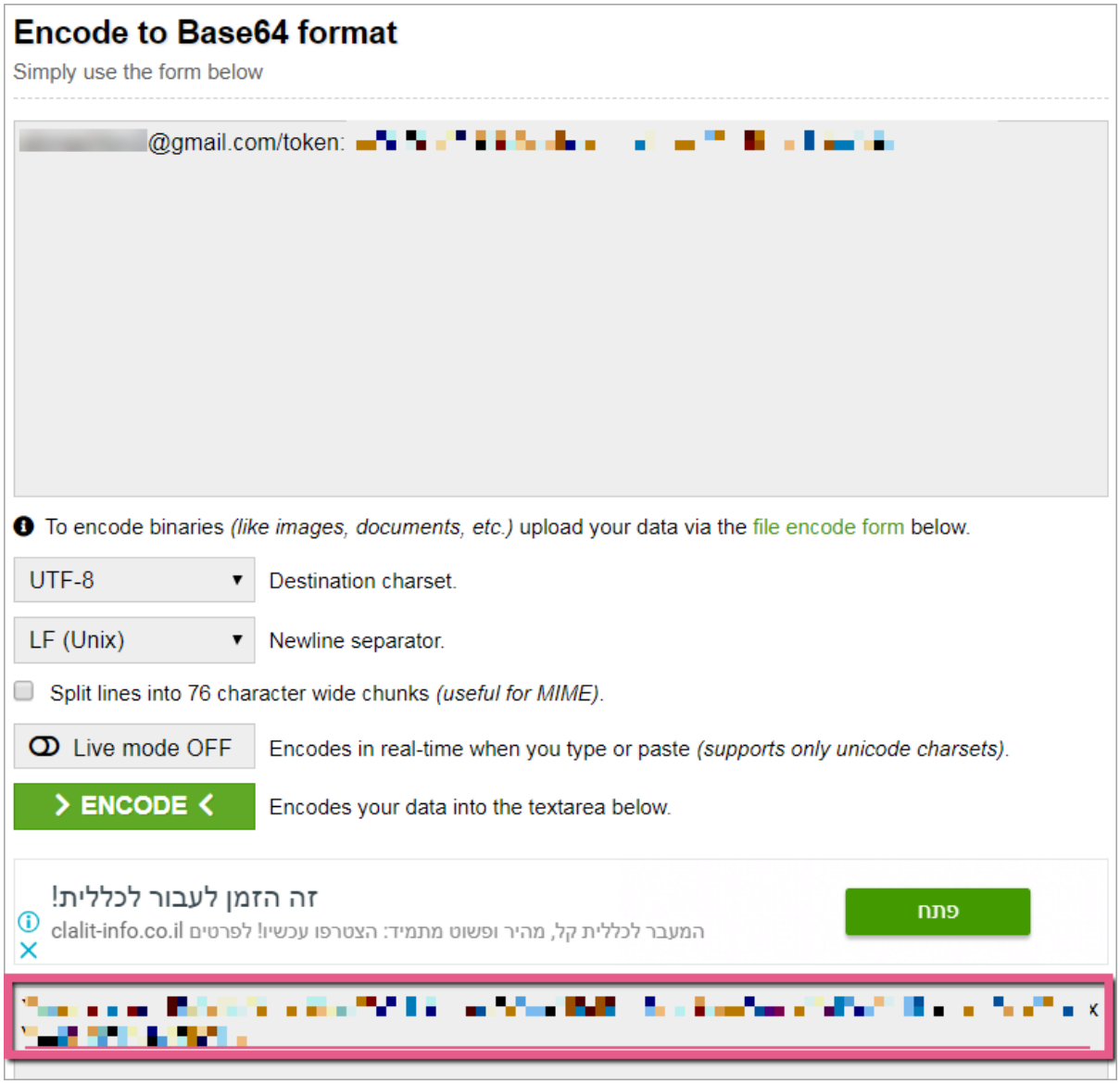
3. Collez l'URL en fonction de votre cas d'utilisation (dans l'image suivante, l'URL est pour créer un nouveau ticket). L'URL commencera toujours avec « https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/ » :



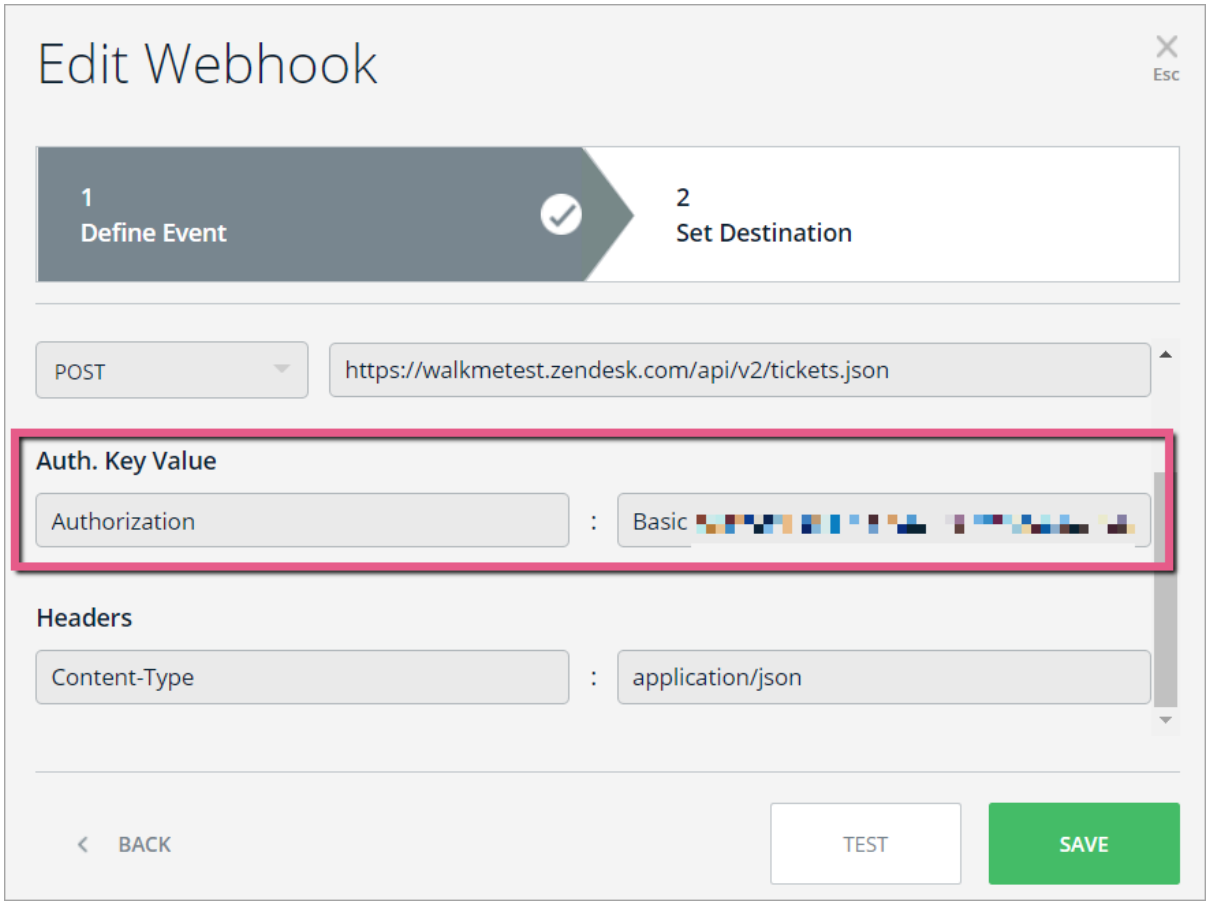
4. Créez une clé Base64 comme suit :
    1. Ouvrez n'importe quel encodeur Base64 (par exemple, https://www.base64encode.org).
    2. écrivez l'e-mail que vous avez défini dans Zendesk et collez la clé API que vous avez copié dans l'étape 8 ci-dessus dans le format suivant :
        - {email_address}/token:{api_token}
    3. Cliquez sur *Encode*(encoder) :



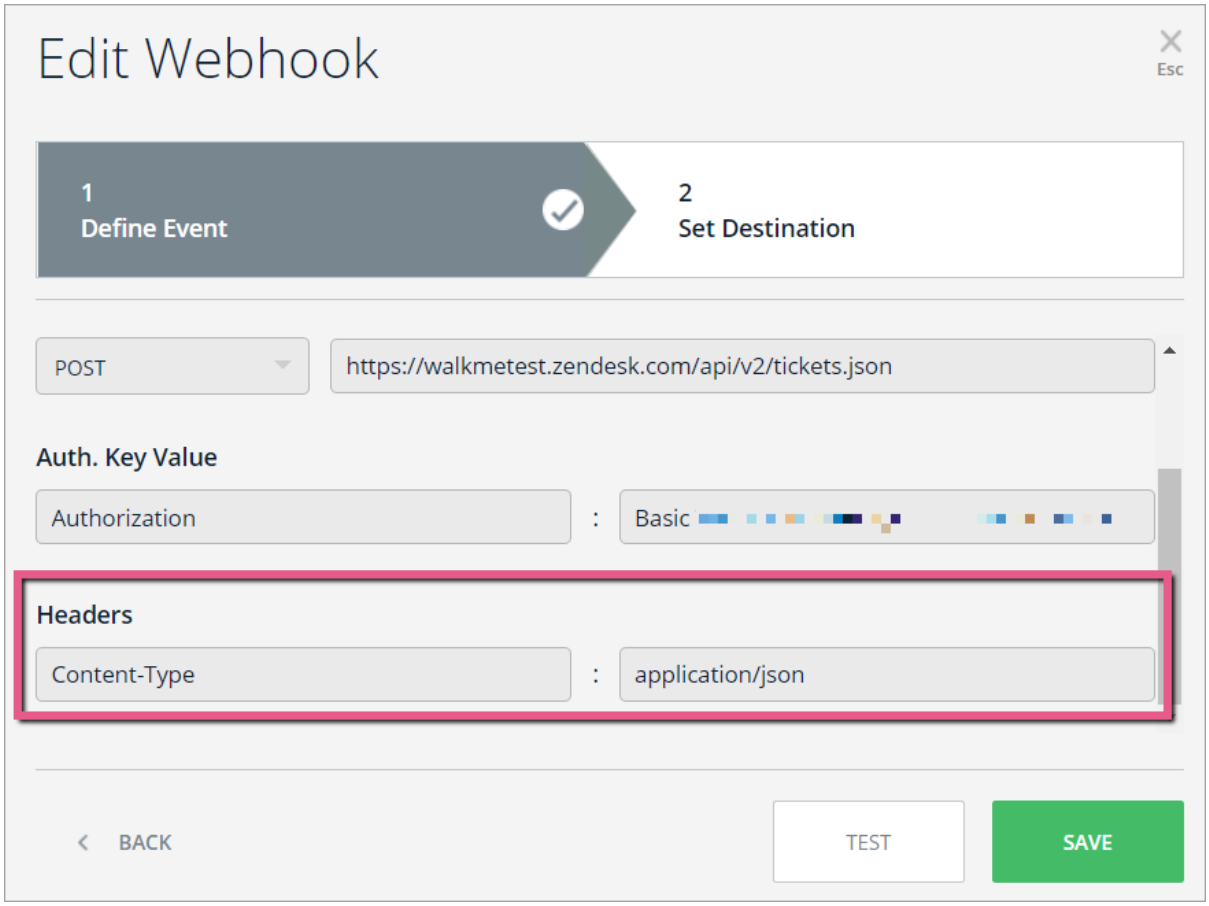
4. Copiez le résultat Base64 :



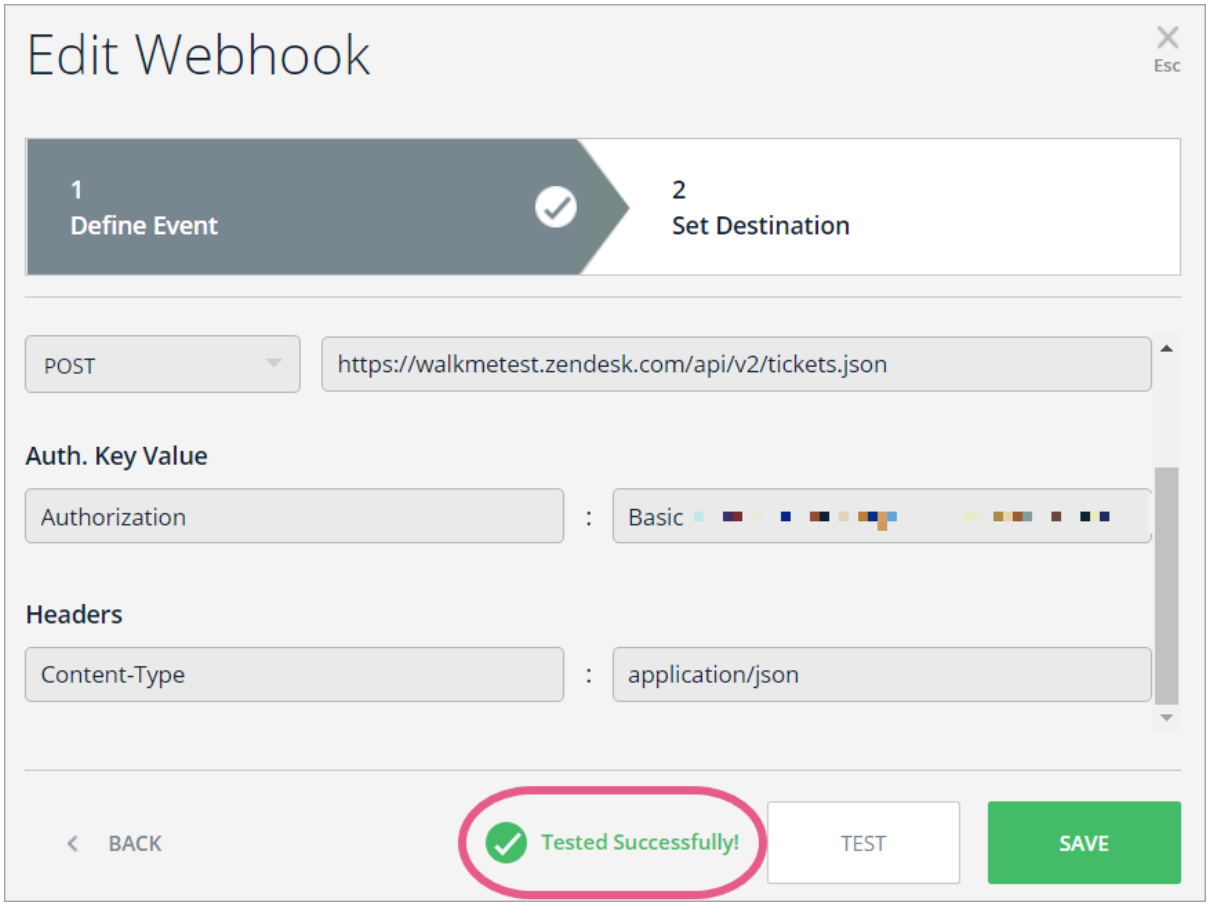
5. De retour dans l'assistant Webhook, ajoutez une valeur clé d'authentification comme suit :
    - Autorisation : <Collez simplement une clé Base64 ici> :



6. Ajoutez des en-têtes comme suit :
    - Contenu-Type : application/json :

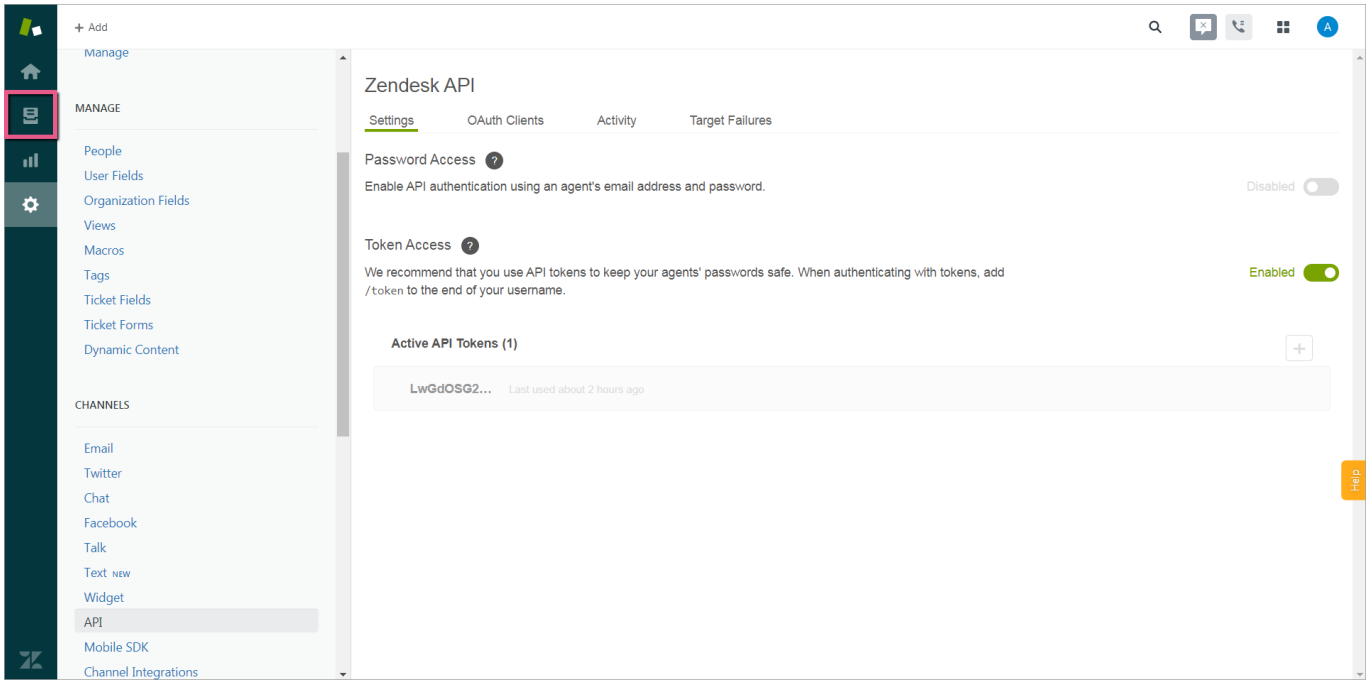


7. Cliquez sur *TEST*
    - Cela enverra l'événement que vous avez défini dans l'étape nº1 de l'assistant à votre plateforme de destination pour vous assurer qu'une connexion est réussie.
    - Vous devez voir le message : « Test réussi ! »

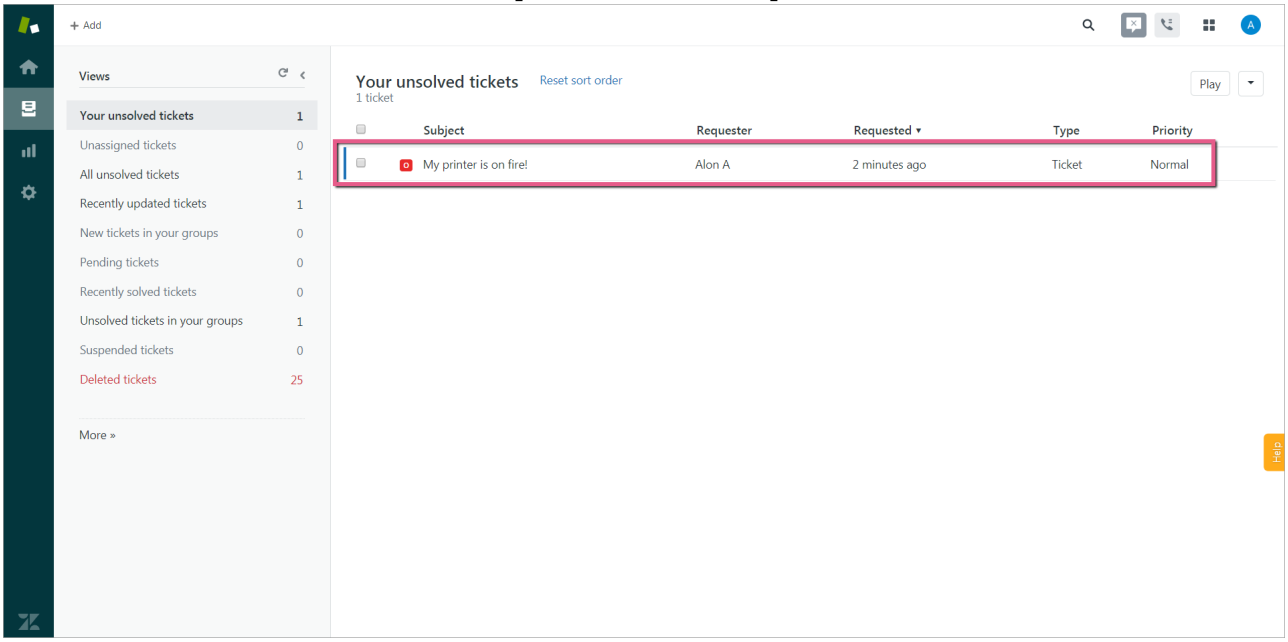


Conseil de pro : *Si vous ne voyez pas le message de réussite, vérifiez si toutes les propriétés obligatoires sont définies correctement, conformément aux instructions ci-dessus.*

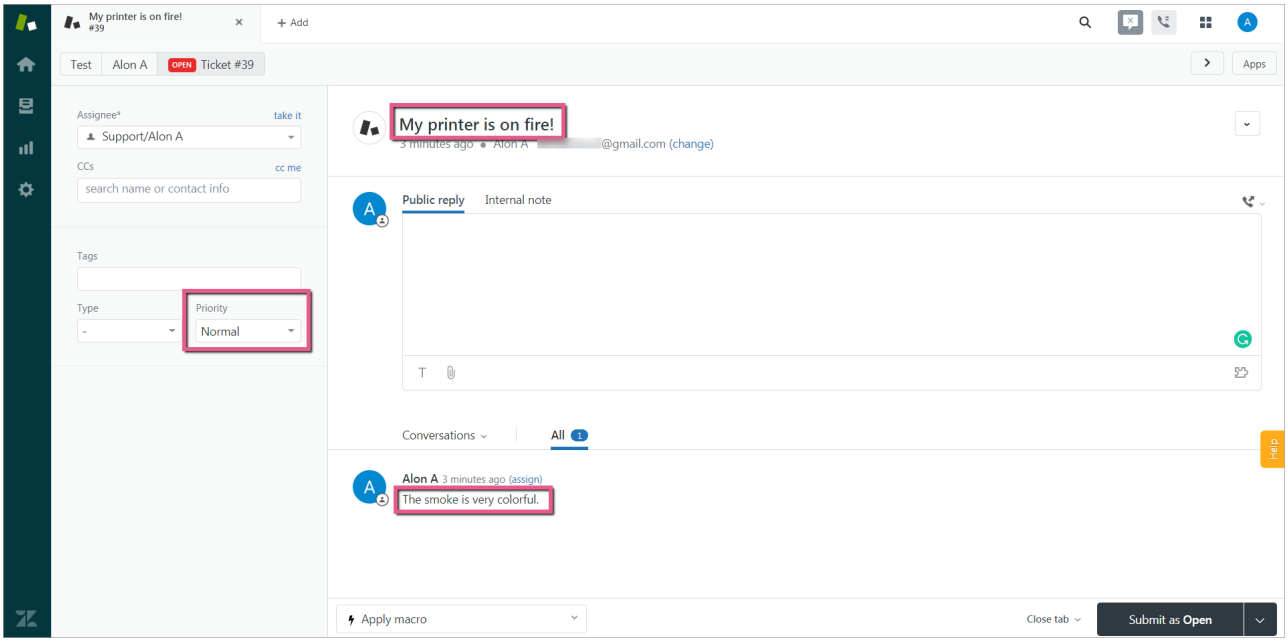
Étape 12 : Retournez sur Zendesk et cliquez sur *Views* (vues)



- Vous devriez désormais voir le ticket que vous avez créé précédemment :



- Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir les variables que nous avons envoyées depuis Insights à Zendesk à l'aide de Webhooks !


My printer is on fire!
#39
+ Add
Test
Alon A
OPEN
Ticket #39
Apps
Assignee*
take it
Support/Alon A
CCs
cc me
search name or contact info
Tags
Type
Priority
Normal
My printer is on fire!
3 minutes ago
Alon A
@gmail.com (change)
Public reply
Internal note
Conversations
All
1
Alon A 3 minutes ago (assign)
The smoke is very colorful.
Apply macro
Close tab
Submit as Open
Help