

Intégration du 'Help Desk'

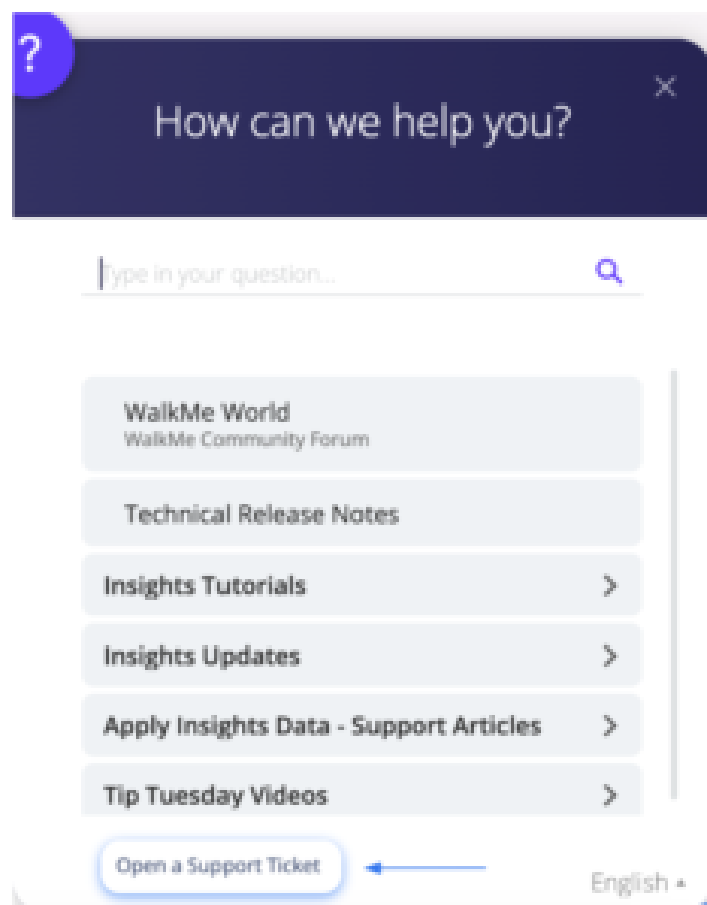
Aperçu général

L'intégration du 'Help Desk' fournit un lien direct vers votre site d'assistance depuis l'intérieur du menu du lecteur WalkMe. En incluant un site d'assistance dans le menu, les utilisateurs peuvent accéder à votre service d'assistance en un seul clic.

[En savoir plus sur le menu WalkMe.](#)

Si vous disposez d'un site de canal d'assistance existant, vous pouvez ajouter un lien vers ce site directement dans le menu WalkMe. Les sites d'assistance que vous voudrez peut-être inclure dans vos liens :

- Ouvrir un ticket du Centre d'Assistance
- Forum de la communauté
- Base de connaissance

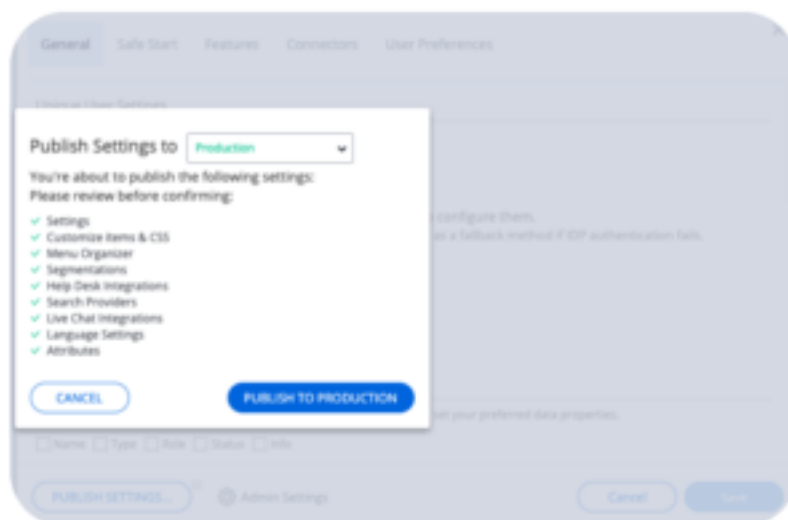


Help Desk à lien unique

Une fois l'intégration du service d'assistance activée et configurée, le lien vers l'URL apparaîtra dans le menu. Lorsque quelqu'un clique sur le lien du service d'assistance, il est redirigé vers votre site d'assistance.

Configurer l'intégration du service d'assistance

1. Dans l'éditeur, cliquez sur le menu déroulant **Tous les éléments**, puis sur **Intégration du service d'assistance**
2. Activer le bouton **Activer l'intégration du service d'assistance**
3. Ajoutez le texte du titre
4. Incluez l'URL
5. Cliquez sur **Save** (Enregistrer).
6. Allez aux paramètres
7. Publiez les paramètres



Help Desk multi-lien

C'est une fonctionnalité activée. Veuillez demander l'accès à votre Customer Success Manager ou à votre contact WalkMe.

Pour créer une intégration du 'Help Desk' multi-lien, utilisez le format suivant :

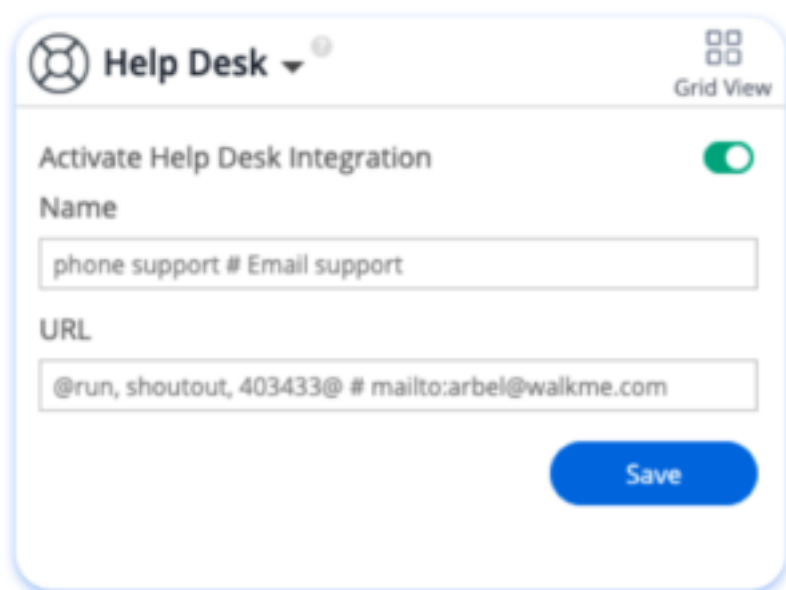
- Le contenu est séparé par le symbole « # »
- Les URL et le texte du lien peuvent être mis à jour en modifiant les valeurs du « Nom » et de

l'« URL » dans l'éditeur

- **Nom** : Base de connaissance # Centre d'Assistance en direct
- **URL** : www.someurl.com # www.anotherurl.com

Remarque

Veillez laisser un espace « » de chaque côté du symbole #, ou les liens ne seront pas rendus correctement



Vous pouvez également créer un lien vers un élément WalkMe avec la syntaxe suivante :
@run,{item_type},{item_id}@

- **{item_type}** peut être l'une des valeurs suivantes : WalkThru (anciens tutoriels) ; Launcher ; Survey ; TeachMe ; ShoutOut ; Smart Walk-Thru
- **{item_id}** peut être pris lorsque vous cliquez sur les 3 points à côté de l'élément WalkMe

Exemple :

- **Nom** : Ressource # TeachMe # ShoutOuts
- **URL** : www.someurl.com # @run,teachme,0@ # @run,shoutout,XXXX@
URL : www.someurl.com # mailto:user@site.com

Un autre exemple d'utilisation commune peut être **MailTo**.

Pour permettre à votre Help Desk d'accéder directement à une adresse e-mail (par exemple codes@walkme.com), saisissez :**mailto: Adresse** e-mail (par exemple mailto:codes@walkme.com).

- **Nom** : Ressource # E-mail
- **URL** : www.someurl.com # <mailto:user@site.com>

