ヘルプデスク統合

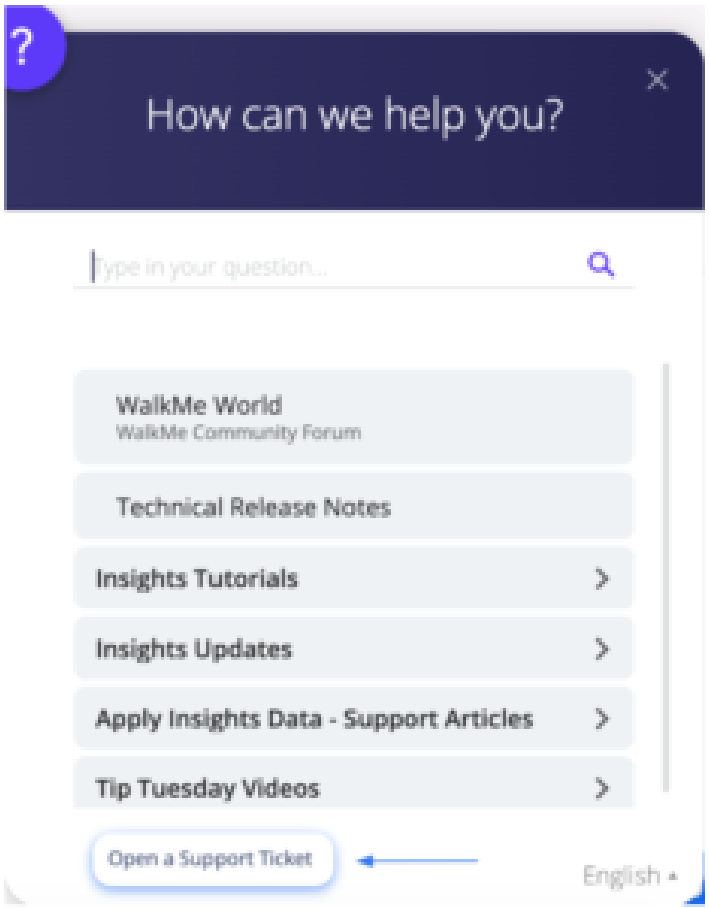
概要

ヘルプデスク統合によって、WalkMeプレーヤーメニュー内からサポートサイトへ直接のリンクを提供します。 プレイヤーメニューにサポートサイトを含めることで、ユーザーは1回のクリックでヘルプデスクに移動できます。

WalkMeメニューの詳細についてはこちらをご覧ください

既存のサポートチャネルサイトがある場合、WalkMeプレーヤーメニューに直接つながるリンクをサイトに追加できます。 リンクの対象となるサポートサイトには以下が含まれます。

- サポートチケットを開く
- コミュニティーフォーラム
- ナレッジベース

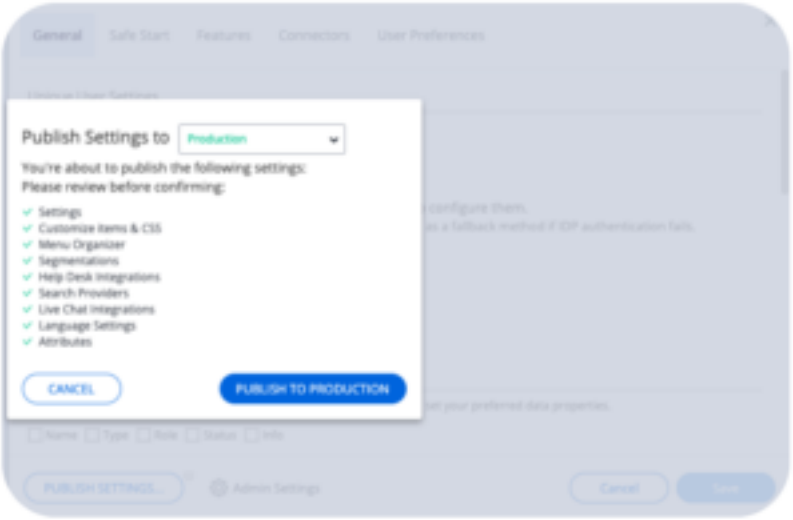


ワンリンクヘルプデスク

ヘルプデスク統合を有効にして設定すると、URLへのリンクがプレーヤーメニューに表示されます。 誰かがヘルプデスクリンクをクリックすると、サポートサイトにリダイレクトされます。

ヘルプデスク統合を設定する

1. **エディタで、[すべてのアイテム]ドロップダウンをクリックし、[ヘルプデスク統合]をクリックします**
2. **Activate help desk integration**（ヘルプデスク統合の有効化）**のトグルをオンにします**
3. **タイトルテキストを追加**
4. URL**を含めます**
5. **[Save**（保存）**]をクリックします。**
6. **設定に移動**
7. **設定をパブリッシュ**



マルチリンクヘルプデスク

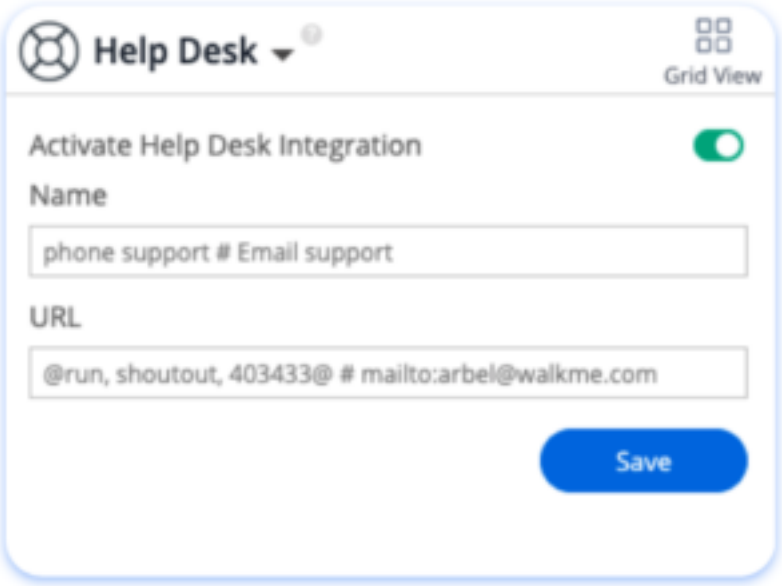
これは有効化が必要な機能です。 カスタマーサクセスマネージャーまたはWalkMeの担当者にアクセスを要請してください。

マルチリンクヘルプデスク統合を作成するには、次の形式を使用します：

- **コンテンツは「#」記号で区切られています**
- URL**とリンクテキストは、エディタの「名前」と「URL**の値を変更することで更新できます
  - **名前：ナレッジベース#ライブサポート**
  - **URL** www.someurl.com # www.anotherurl.com

注

#記号の両側にスペース「　」を残してください。スペースを空けないと、リンクが正しく表示されません。



次の構文でWalkMeアイテムにリンクすることもできます：@run,{item_type},{item_id}@

- {**item_type**}には、次のいずれかの値を指定することができます：ウォークスルー（旧チュートリアル）、ランチャー、アンケート、TeachMe、シャウトアウト、スマートウォークスルー
- {**item_id**}は、WalkMeアイテムの横にある3つの点をクリックすると取得できます

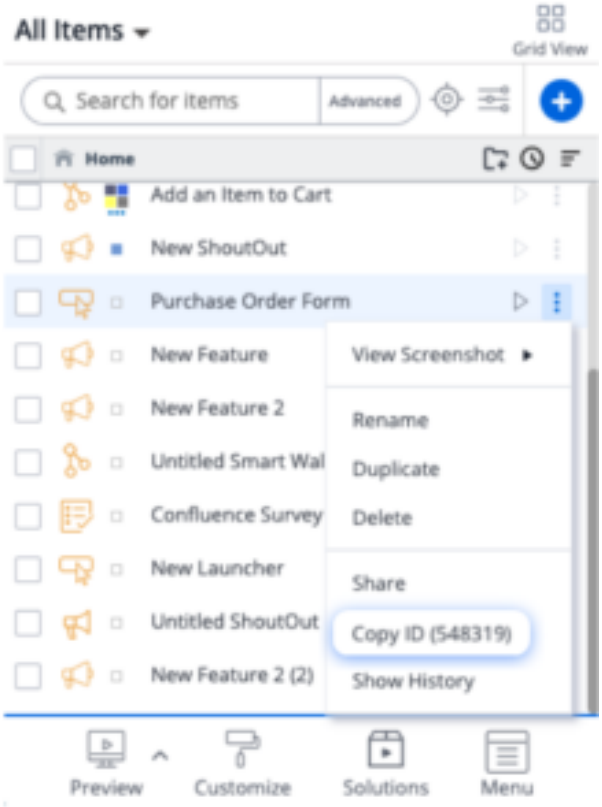
例：

- **名前：リソース#TeachMe#シャウトアウト**
- **URL**： www.someurl.com # @run,teachme,0@ # @run,shoutout,XXXX@
  URL: www.someurl.com # mailto:user@site.com

一般的な使用法の別の例は、**MailTo**です。

ヘルプデスクのリンクを直接メールアドレス（例：codes@walkme.com）に移動できるようにするには、「**mailto:Email Address**」（例：mailto:codes@walkme.com）を入力します。

- **名前：リソース#メール**
- **URL**: www.someurl.com # mailto:user@site.com


All Items
Grid View
Search for items
Advanced
Home
Add an Item to Cart
New ShoutOut
Purchase Order Form
New Feature
New Feature 2
Untitled Smart Wal
Confluence Survey
New Launcher
Untitled ShoutOut
New Feature 2 (2)
View Screenshot
Rename
Duplicate
Delete
Share
Copy ID (548319)
Show History
Preview
Customize
Solutions
Menu