

# ヘルプデスク統合

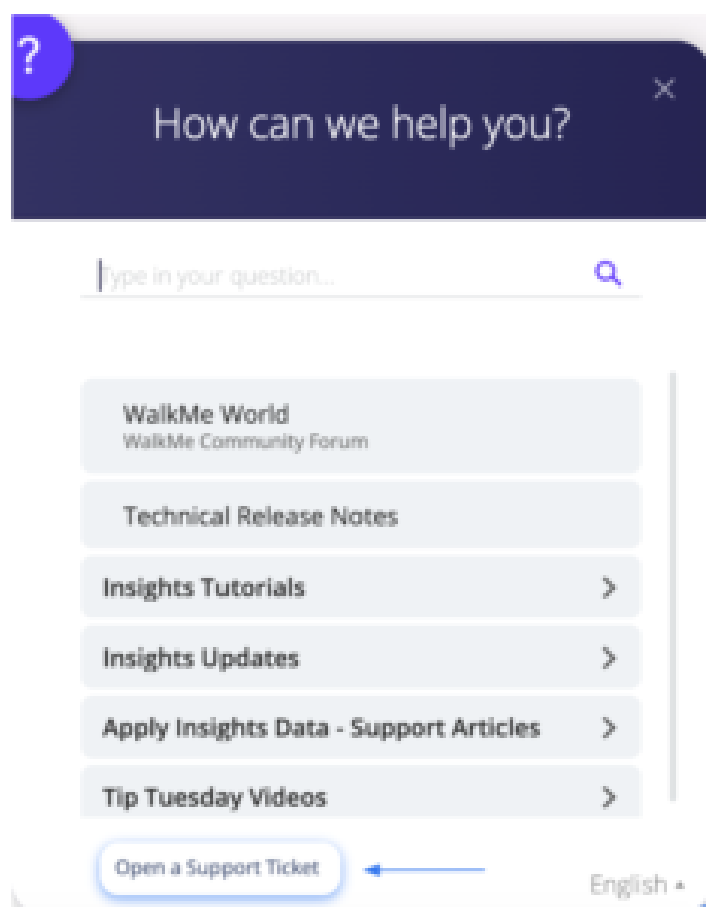
## 概要

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。プレー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

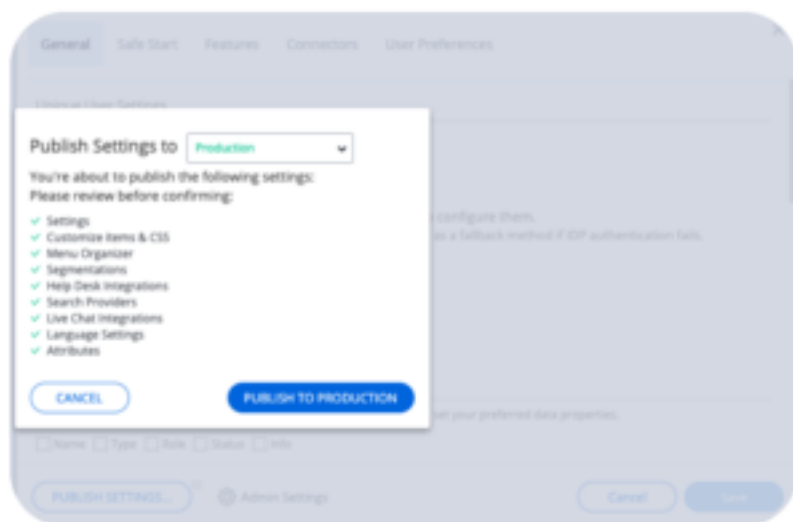


## ワンリンクヘルプデスク

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

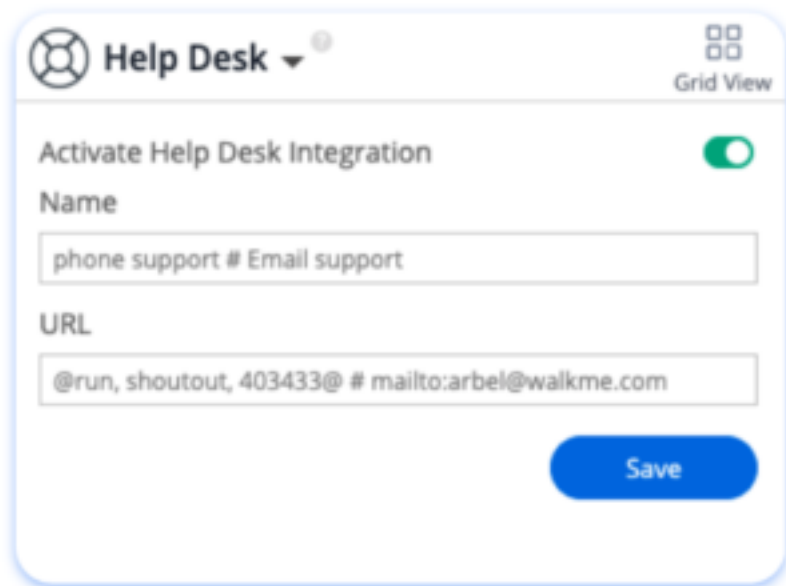
これは有効化が必要な機能です。カスタマーサクセスマネージャーまたはWalkMeの担当者にアクセスを要請してください。

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](http://www.someurl.com) # @run,teachme,0@ # @run,shoutout,XXXX@  
URL: [www.someurl.com](http://www.someurl.com) # mailto:user@[site.com](http://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](http://walkme.com)[]に移動できるようにするには、「mailto:Email Address」（例[]mailto:codes@[walkme.com](http://walkme.com)）を入力します。

- 名前：リソース#メール
- URL: [www.someurl.com](http://www.someurl.com) # mailto:user@[site.com](http://site.com)

