

# WalkMeアシスタント：スタートガイド

## 概要

WalkMe Assistantは、ビルダーが、その場で問題を解決するか、エディタから直接チケットを送信することで、意図されたように動作していないWalkMeアイテムに出会うのに役立ちます。

たとえば、ランチャーは、誤ったエレメントの横に表示されることがあります。WalkMe Assistantは、正しいエレメントの横にあるアイテムを見つけるか、またはWalkMeにチケットを送信するのに役立ちます。

**「Assist Me」ボタンをクリックすることは、本当に魔法のエクスペリエンスです。サポートチケットを解決するのにかかる時間を大幅に短縮しました。これは、サポートチケットを解決するのにかかる時間を大幅に短縮しました。」**

ギヨーム・ハルボニエ、教育エンジニアDAP@ミシュラン

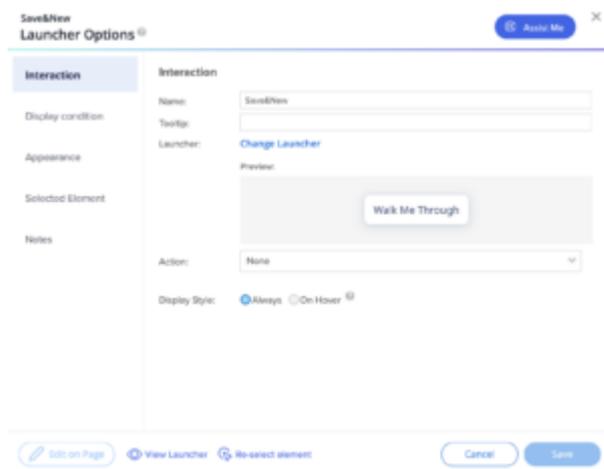
サポートされているアイテムタイプ

Assistantは現在、ランチャー、スマートウォークスルーステップ、スマートチップでのみ使用できます。

## Assistantを知る

### 使用方法

Assistantは、**エディタ経由**でアクセスされます。WalkMeアイテムでヘルプが必要な場合は、エディタでアイテムを開き、Assist Meボタンをクリックします。



## 問題の選択

Assist Meボタンをクリックした後、最も一般的な問題のリストでポップアップが開きます。

説明のための各オプションをクリックします。

オプション1：アイテムは、ページに表示すべきではありません

私がいるページにはWalkMeアイテムがあり、ここにあるべきではありません。

オプション2：アイテムがページから見つかりません

アイテムがあるべきページにいますが、表示されていません。

オプション3：アイテムは、ページ上の適切な場所にありません

正しいページにありますが、アイテムは、ページ上の別の場所に表示されています。

オプション4：他のもの

他のオプションは、私の問題と一致しません。

## コンテキストでオプション1を解決

アイテムがSalesforce Lightningで構築された場合は、Assistantは、コンテキストで問題を解決できる可能性があります。この場合、コンテキストフローを完了するようにプロンプトが表示されます。

[コンテキストとそれを使用する方法の詳細を読んでください](#)

コンテキストは、オプション1でのみ使用できます

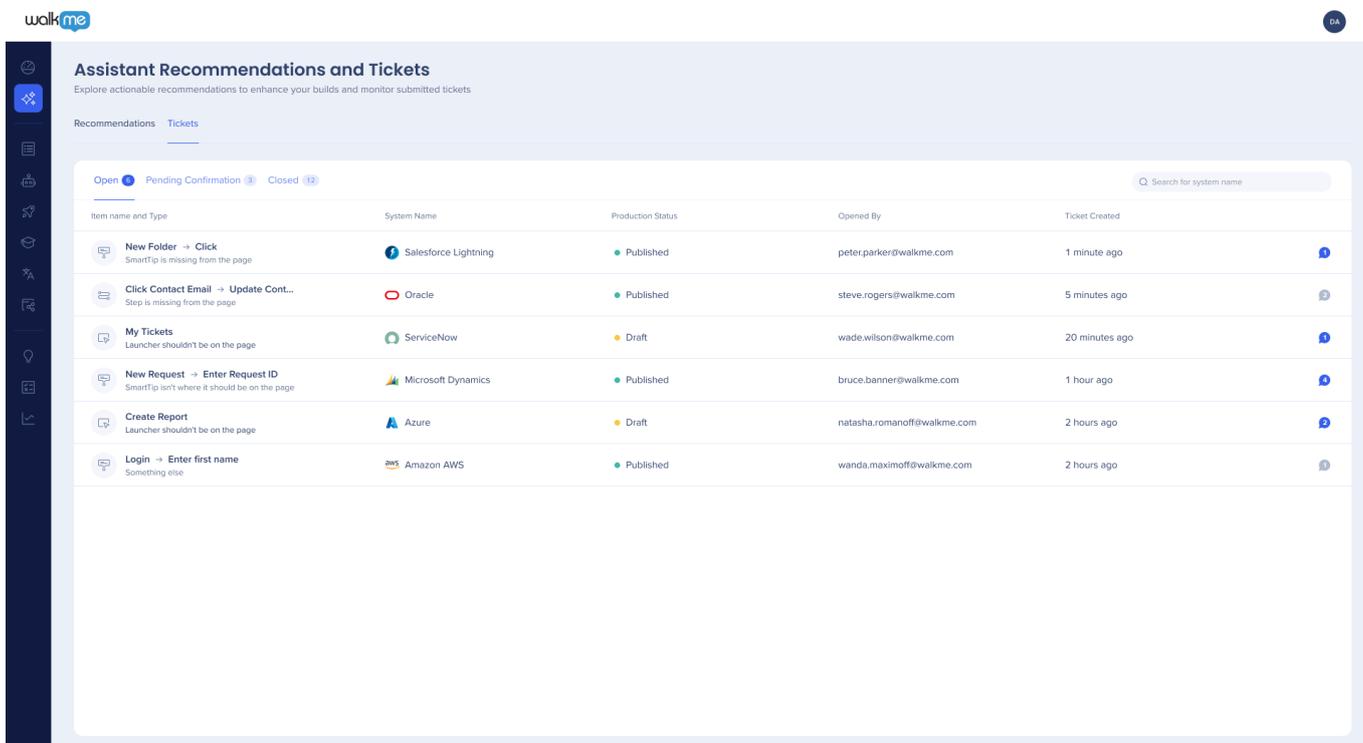
今のところ、オプション1のみ：アイテムは、コンテキストで、**エレメントがSalesforce Lightningにある場合にのみ**解決できます。

まだ、経験している他の問題のためのチケットを送信できます。

## チケットを送信

他のすべてのケースではWalkMe製品内からチケットを確認し、送信します WalkMe Assistantチームは、さらに情報が必要な場合は、連絡します。

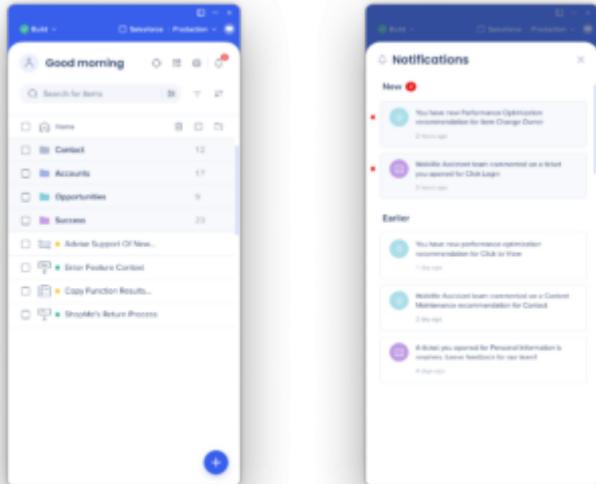
Assistantチケットを送信したら、この情報は、コンソール ([console.walkme.com/assistant](https://console.walkme.com/assistant)) からアクセス可能)で追跡できます。Assistant→チケットに移動すると、次が表示されます。すべてのチケットとそのステータスを持つ専用のテーブル。 [詳細はこちら](#)



| Item name and Type  | System Name          | Production Status | Opened By                   | Ticket Created |
|---|----------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
| New Folder → Click<br>SmartTip is missing from the page                         | Salesforce Lightning | Published         | peter.parker@walkme.com     | 1 minute ago   |
| Click Contact Email → Update Cont...<br>Step is missing from the page           | Oracle               | Published         | steve.rogers@walkme.com     | 5 minutes ago  |
| My Tickets<br>Launcher shouldn't be on the page                                 | ServiceNow           | Draft             | wade.wilson@walkme.com      | 20 minutes ago |
| New Request → Enter Request ID<br>SmartTip isn't where it should be on the page | Microsoft Dynamics   | Published         | bruce.banner@walkme.com     | 1 hour ago     |
| Create Report<br>Launcher shouldn't be on the page                              | Azure                | Draft             | natasha.romanoff@walkme.com | 2 hours ago    |
| Login → Enter first name<br>Something else                                      | Amazon AWS           | Published         | wanda.maximoff@walkme.com   | 2 hours ago    |

## エディタ通知

- チケットステータスの変更するか Assistant チームからの新しいメッセージまたは推奨があったときに、エディタで通知を受け取ります



### 注

エディタ通知は、チケットを送信するために使用されたシステム内にいる場合にのみ表示されます。コンソールでは、すべてのシステムのためのすべてのチケットと推奨情報を見ることができます。

## Assistantの使用方法

### エディタでアイテムを開きます

Assistantの使用を開始するには、エディタでヘルプが必要なアイテムを開き、アイテムがあるべきページに移動します（それが存在していなくても）。

### 問題を選択します

アイテムの設定ページから Assist Me ボタンをクリックした後、問題を最もよく説明するオプションを選択します（アイテムを使用）。1つだけを選択できます。次に、**エレメントを選択**をクリックします。

**Report issue to WalkMe** Beta ✕

Choose one of the options below:

Item shouldn't be on the page

Item is missing from the page  
ⓘ Next: Select the element the item should be connected to

Item isn't where it should be on the page

Something else

Cancel Select Element

## エレメントを選択

すべてのケースで、次のステップは、エレメントを選択することです。エレメントが選択される表を参照してください。

| 問題                               | Next step                            |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>1.</b> アイテムは、ページに表示すべきではありません | アイテムが接続されているが、そうでなければならぬエレメントを選択します。 |
| <b>2.</b> アイテムがページで見つかりません       | アイテムが接続されるエレメントを選択します。               |
| <b>3.</b> アイテムは、ページ上の適切な場所にありません | アイテムが接続されるエレメントを選択します。               |
| <b>4.</b> 他のも                    | アイテムが接続されているエレメントを選択します。             |

## チケットを送信（オプション1-3）

問題1（コンテキストが利用できません）、2、または3を選択した場合、ポップアップが短いチケットで表示されます。

チケットが送信された後、コンソール内のAssistantダッシュボードでその進捗を追跡できます。

### Review and submit report ×

Item shouldn't be on the page

Launcher name

WalkMe Through

Comments (Optional)

Re-select 

Cancel Submit

チケットには、選択した問題、アイテムの種類（たとえば、ランチャー）とコメントを追加するための場所が含まれています。

- **コメントはオプション**ですが、問題进行处理し、開いた問題を追跡するためのWalkMeAssistantチームにとって便利です。アイテムの動作またはステップに詳細を追加して、問題を再現してください。

## チケットを送信（オプション4：他のもの）

他のオプションが問題と一致しない場合は、追加情報を記入するようにプロンプトがあり、サポートケースがあなたのために開かれます。コミュニティ内のサポートポータルでチケット進行を追跡できます。

フォームは、3つのステップと、各ステップは、経験している問題についての情報をリクエストで構成されています。

**ステップ1：詳細。** このステップでは、アイテム名が自動的に追加されます。問題の短いワンセンテンスサマリーを入力し、次をクリックします。

**ステップ2：動作。** 最初のフィールドで、アイテムが現在どのように動作しているか（問題のある動作）について説明します。次のフィールドで、アイテムが動作する方法（期待される動作）を説明します。準備ができたなら、次へをクリックします。

**ステップ3：再生するステップ。** 最後のステップで、問題を再現するためのステップを書きます。これは、サポートチームが問題を再作成して、ソリューションを見つけるのに役立ちます。アイテムが構築された方法について、できるだけ詳しく説明します。完了したら、サポートケースを送信をクリックします。

### Something else ×

Submit a support case and track the progress in the [Support Portal](#)

1 Details — 2 Behavior — 3 **Steps to reproduce**

#### Add 1-8 steps to reproduce the issue

This will help us to recreate the issue and find a solution

For example:

- Create launcher and connect it to the Search bar
- Set display condition to: Time from 13:00 and Time until 14:00
- Save and publish
- Result: The launcher appears all the time

[Back](#) [Submit Support Case](#)

## なぜ私のAssist Meボタンが無効になっていますか？

Assist Meボタンが無効になっている場合は、それをカーソルでカーソルを合わせ、再有効化するために何をすべきかの説明を得ることができます。無効になっているのには3つの理由があります。

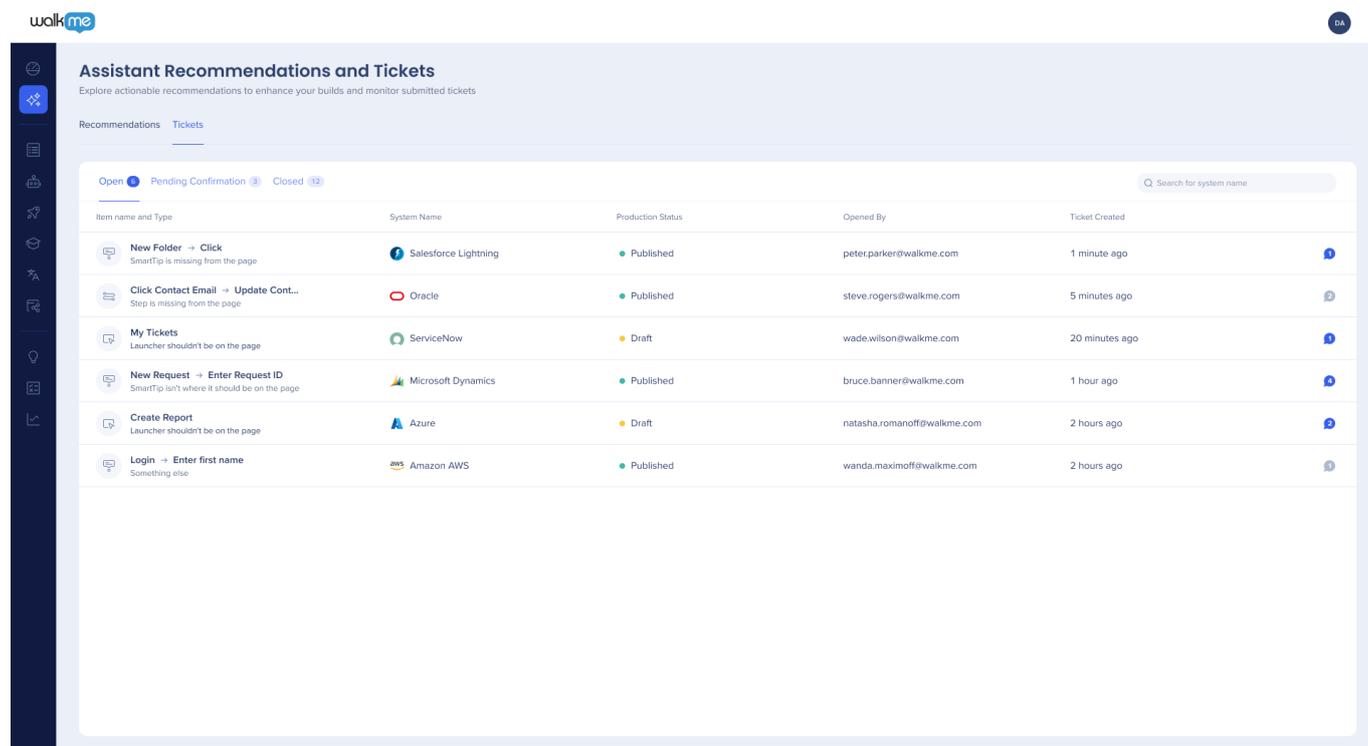
1. **エレメントは、DeepUIのスマートエレメント認識〔SER〕によってキャプチャされません。** ソリューションを提供する前に、Assistantは、アイテムのエレメントがSERによってキャプチャされているかどうかを決定します。そうでない場合は、Assist Meボタンが無効になっています。エレメントをキャプチャしてSERによってキャプチャできるようにするためのプロンプトがあります〔SERが有効になった後、経験していた問題が解決される可能性があるため、アイテムを再度確認してください。解決されなかった場合は、Assist Meをクリックしてプロセスを開始します。
2. **エレメントは、SERによってキャプチャされています。** エレメントが最近キャプチャされ〔DeepUIによって認識されている場合〕SERはキャプチャを最適化するための時間が必要です。最適化が完了すると、ボタンをクリック可能になります。ただし、経験していた問題は、解決される可能性があることに注意してください。
3. **保存する必要があるアイテムに変更が加えられました。** アイテムまたはアイテムの設定に変更が行われた場合は、保存するようにプロンプトが表示されます。

## Assistantチケットダッシュボード

コンソール内のAssistantダッシュボードは、[console.walkme.com/assistant](https://console.walkme.com/assistant)からアクセスでき、すべてのAssistantチケットを表示し、一括管理するための場所を提供します。

チケットタブでは、開いている、保留中の確認、完了を含む、すべてのAssistantチケットを管理できます。

検索バーを使用して、システムとレポーターでチケットをフィルターすることもできます。



**Assistant Recommendations and Tickets**  
Explore actionable recommendations to enhance your builds and monitor submitted tickets

Recommendations Tickets

Open 1 Pending Confirmation 3 Closed 12

| Item name and Type  | System Name          | Production Status | Opened By                   | Ticket Created |
|---|----------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|
| New Folder → Click<br>SmartTip is missing from the page                         | Salesforce Lightning | Published         | peter.parker@walkme.com     | 1 minute ago   |
| Click Contact Email → Update Cont...<br>Step is missing from the page           | Oracle               | Published         | steve.rogers@walkme.com     | 5 minutes ago  |
| My Tickets<br>Launcher shouldn't be on the page                                 | ServiceNow           | Draft             | wade.wilson@walkme.com      | 20 minutes ago |
| New Request → Enter Request ID<br>SmartTip isn't where it should be on the page | Microsoft Dynamics   | Published         | bruce.banner@walkme.com     | 1 hour ago     |
| Create Report<br>Launcher shouldn't be on the page                              | Azure                | Draft             | natasha.romanoff@walkme.com | 2 hours ago    |
| Login → Enter first name<br>Something else                                      | Amazon AWS           | Published         | wanda.maximoff@walkme.com   | 2 hours ago    |

### 注

ユーザーは、アクセスできるシステムのみチケットを表示できます。

## Assistantチームとのコミュニケーション

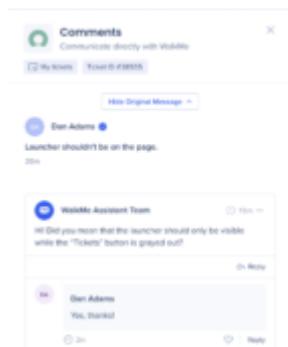
場合によってはAssistantチームがさらに情報が必要な場合は、連絡する必要がある場合があります。チケットと推奨事項で、コンソールで直接メッセージを送信できます。

### ユースケース

- チケットを報告中に追加したコメントを表示します
- 製品内で直接チケットでAssistantチームとコミュニケーション
- ソリューションを受け入れる前に、追加のフィードバックを提供します

## 使用方法

1. **メッセージバブル**をクリックして、会話を開きます
2. **+メッセージ**を追加ボタンをクリックして、新しいメッセージを追加



[Add Message](#)

## チケット確認

開いているAssistantチケットを解決する前に、チケットは□ソリューションがうまくいったかどうかを示すことができる保留確認タブに移動します。

- **緑色のチェックマーク**：ソリューションが機能
- **赤色X**：ソリューションは、動作しませんでした

## 注

ソリューションは、チケット作成者によってのみ確認できます。

walkme DA

### Assistant Recommendations and Tickets

Explore actionable recommendations to enhance your builds and monitor submitted tickets

Recommendations Tickets

Open 6 Pending Confirmation 4 Closed 12 Search for system name

| Item name and Type   | System Name          | Production Status                              | Opened By                   | Ticket Created | Feedback  |
|--|----------------------|--|-----------------------------|----------------|---|
| <b>New Folder</b> → Click<br>SmartTip is missing from the page                         | Salesforce Lightning | <span style="color: green;">●</span> Published | peter.parker@walkme.com     | 1 minute ago   | <span style="color: blue;">1</span>   <span style="color: green;">○</span> <span style="color: red;">✖</span> |
| <b>Click Contact Email</b> → Update Cont...<br>Step is missing from the page           | Oracle               | <span style="color: green;">●</span> Published | steve.rogers@walkme.com     | 5 minutes ago  | <span style="color: blue;">3</span>   <span style="color: green;">○</span> <span style="color: red;">✖</span> |
| <b>My Tickets</b><br>Launcher shouldn't be on the page                                 | ServiceNow           | <span style="color: orange;">●</span> Draft    | wade.wilson@walkme.com      | 20 minutes ago | <span style="color: blue;">1</span>   <span style="color: green;">○</span> <span style="color: red;">✖</span> |
| <b>New Request</b> → Enter Request ID<br>SmartTip isn't where it should be on the page | Microsoft Dynamics   | <span style="color: green;">●</span> Published | bruce.banner@walkme.com     | 1 hour ago     | <span style="color: blue;">1</span>   <span style="color: green;">○</span> <span style="color: red;">✖</span> |
| <b>Create Report</b><br>Launcher shouldn't be on the page                              | Azure                | <span style="color: orange;">●</span> Draft    | natasha.romanoff@walkme.com | 2 hours ago    | <span style="color: blue;">1</span>   <span style="color: green;">○</span> <span style="color: red;">✖</span> |
| <b>Login</b> → Enter first name<br>Something else                                      | Amazon AWS           | <span style="color: green;">●</span> Published | wanda.maximoff@walkme.com   | 2 hours ago    | <span style="color: blue;">1</span>   <span style="color: green;">○</span> <span style="color: red;">✖</span> |

ソリューションを受け入れると、チケットは完了タブに移動し、Assistantを使用してエクスペリエンスを評価できます。

The screenshot shows a feedback form titled "Share your experience" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is the question "How is your experience with Assistant?". There are five smiley face icons in a row, representing a rating scale from 1 (sad) to 5 (happy). The third icon is selected. Below the icons is the text "Please add any additional information that could help us" and a text input field with the placeholder "Share your feedback". A character count "0/250" is shown below the input field. At the bottom left, there is a status message: "Ticket will be moved to the Completed tab" with an information icon. At the bottom right, there are "Cancel" and "Send" buttons.

ソリューションを拒否した場合、より多くの情報を提供するように求められ、チケットは開くタブに戻ります。