

WalkMe Support

概要

当社の専任のWalkMe Supportチームは、WalkMe製品に関連する技術的な質問やトラブルシューティングをいつでもお手伝いする準備ができています。サポートケースは、効率的で、ユーザーフレンドリーなチケット発行システムを介して管理されます。これは、[WalkMe Worldコミュニティ](#)にあります。

テクニカルサポートケースを作成する前に、素晴らしい[WalkMe Worldコミュニティ](#)を調べ、[ヘルプセンターのトラブルシューティングセクション](#)などのリソースをチェックすることをお勧めします。

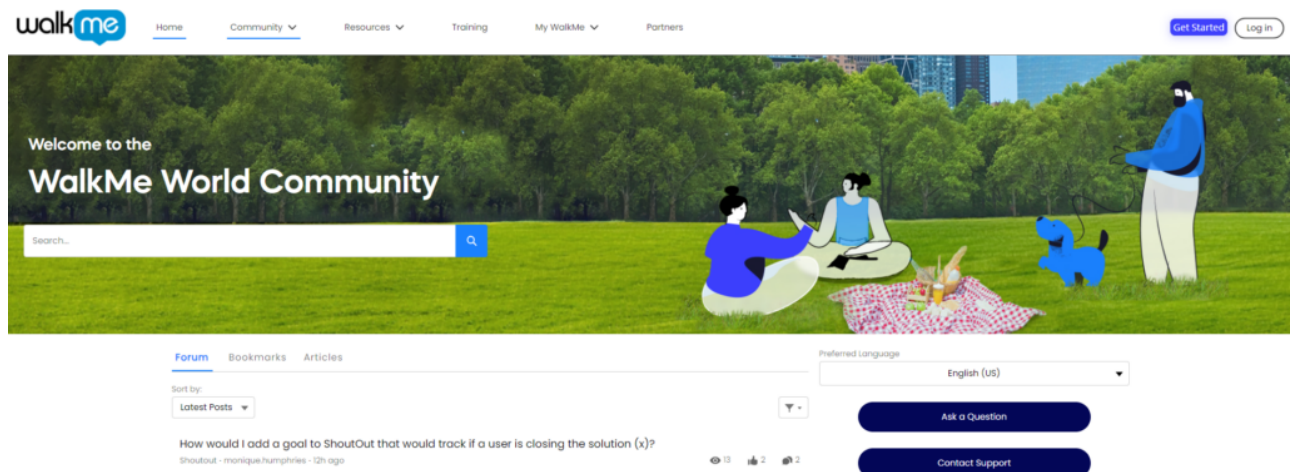
また、[フロートラッカー](#)の使用を強くお勧めします。トラブルシューティングのツール。これは、技術的な問題をより効果的に管理および解決するためにユーザーをサポートするために設計された貴重な補助ツールです。

ケースを作成する

WalkMe Supportに連絡するには、コミュニティポータル、チャット、または場合によってはWalkMe Assistantを使用してケースを作成してください。

WalkMe Worldコミュニティでケースを作成する

1. [WalkMe Worldコミュニティ](#)にログインする
2. ホームページで[サポートに連絡]を選択する



3. [サポートに連絡]フォームに入力する
 - ヒント [以下のベストプラクティスに関する推奨事項をご覧ください](#)

* How can we help you today?

How to question

* What is your system name?

* Subject

* Elaborate and include steps to reproduce

Salesforce Sans

12

B

I

U

S

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

Collaborators (CC case followers)

Upload File

Upload Files

Or drop files

Submit

4.

共同作業者の追加（オプション）

- 共同作業者レットの追加 追加の人物がケースを助けたり、ケースの更新を受信したりする追加された人は、誰でも、ケースコミュニケーションを見て、必要に応じてサポートエンジニアと直接対話できます。
- 共同作業者を追加する手順は、次のとおりです：
 - [共同作業者] [CCケースフォロワー] フィールドで、共同作業者として追加する人のメールアドレスを入力する
 - 複数の共同作業者を追加するには

Collaborators (CC case followers)

walker@walkme.com, zoe@walkme.com

各メールアドレスをカンマで区切る

5. スクリーンショットまたはファイルを添付する（推奨）

- 注：ファイルサイズは、20 mb以下です。実行可能ファイルとDLLファイルは、サポートされていません。

6. [送信] をクリックします

7. ケースが正常に送信されたという通知が表示される

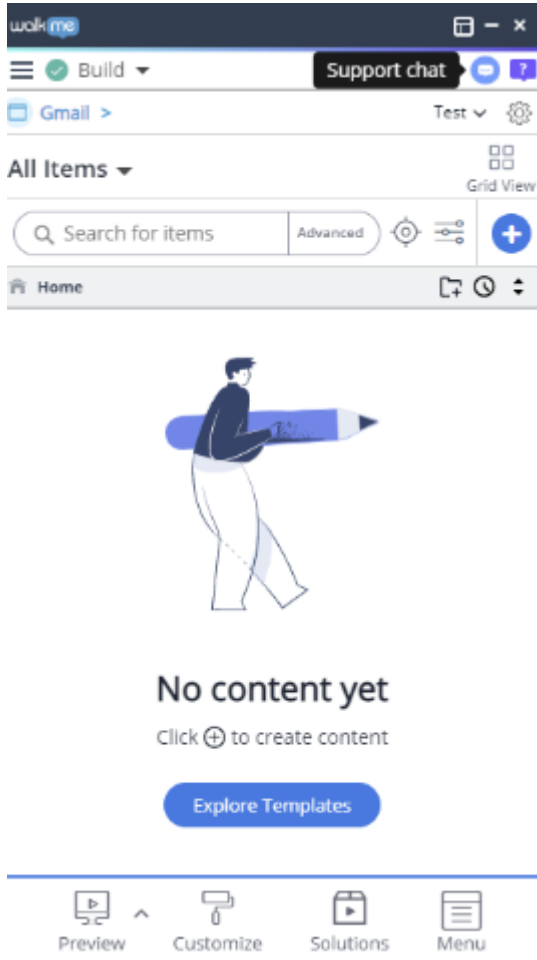
ケースを送信すると、ケースIDが割り当てられるので、チケットポータル内でケースの進行状況を追跡できます。すべてのケースへの応答は更新されて、電子メールでも送信されます。 [ケースの管理とトラッキングを参照してください。](#)

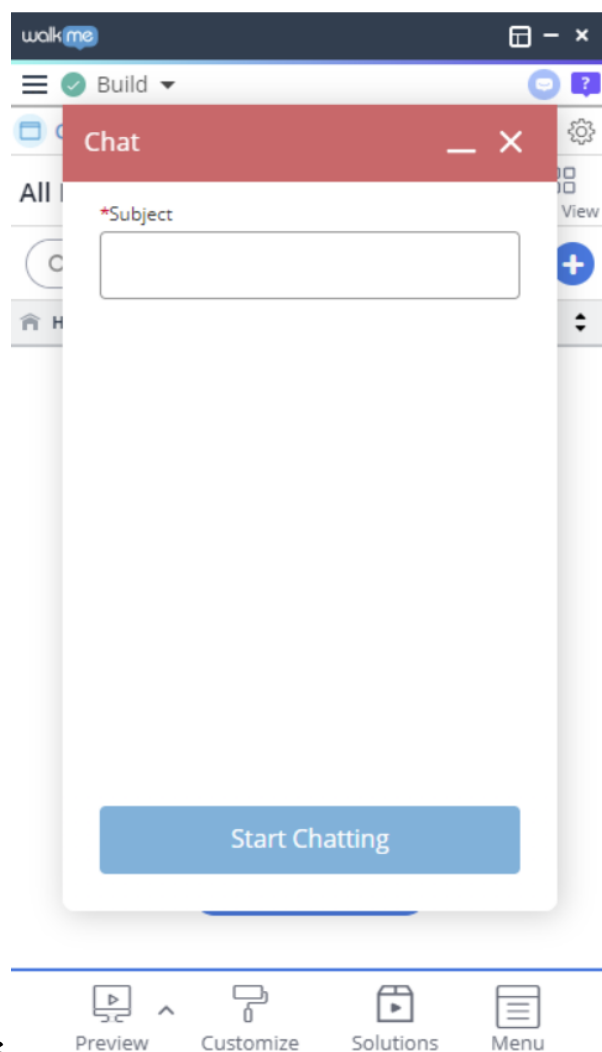
チャットからケースを作成する

簡単な質問をしたい、すぐに更新したい、または、単にコミュニケーションオプションとしてチャットをしたい、と思うことがあります。いずれの場合でも、当社は、ユーザーのお手伝いをさせていただいております。

WalkMeエディタからのチャット

1. エディタにログインし、[サポートチャット]ボタンをクリックする
 - 。注：ボタンがグレーの場合、現時点ではエージェントが利用できないことを意味します。

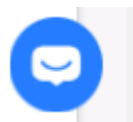




2. チャットの件名を入力する
3. [チャットを開始]をクリックすると、エージェント に接続される

WalkMeインサイトからのチャット

1. [WalkMeインサイト](#)にログインする
2. ページの右下隅にあるチャットボタンを見つける
3. 件名を入力する
4. その後、エージェントに接続される



注：チャット機能は、有料の顧客のみが利用できます。

チャットにアクセスするには、以下のドメインが許可されている必要があります：

- salesforceliveagent.com
- walkme.my.salesforce.com
- walkme.my.site.com

WalkMe Assistantからチケットを作成する

WalkMe Assistantは、スポットで問題を解決することをサポートするかEditor 内から直接レポートを送信することで、意図した通りに動作しない WalkMe アイテムが発生した際にビルダーを支援します。アイテムに関する情報を自動的に作成することで、解決までの時間を短縮する可能性があるためWalkMe Assistantを使用することをお勧めします。

WalkMe Assistantを使用してチケットが作成されると、アクティビティボードでチケットを追跡できます。

すべてのWalkMe AssistantチケットがWalkMe Supportにルーティングされるわけではありませんが、サポートケースが開かれた場合、ケースは[WalkMe Worldサポートチケットポータル](#)にも追加されます。

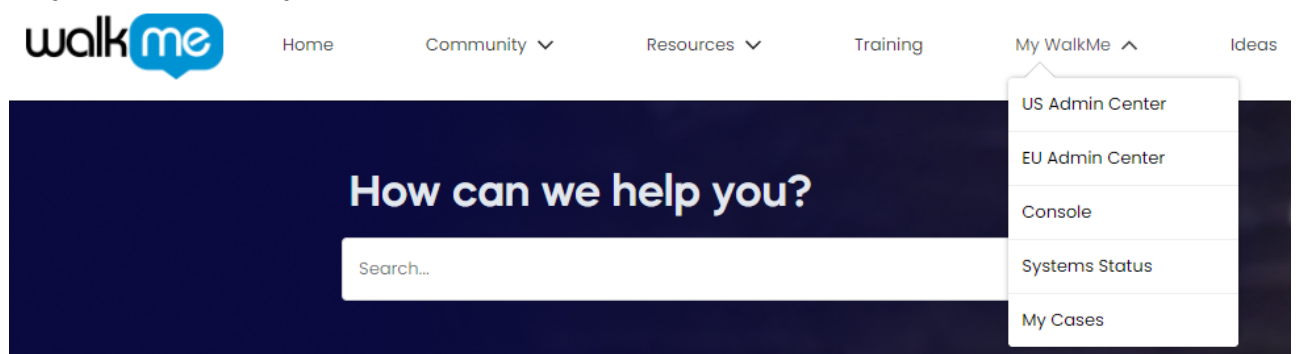
詳細はこちら [WalkMe Assistant](#)

ケースの管理とトラッキング

既存の未解決ケースと解決済ケースを表示する

未解決ケースと解決済のケースを表示して追跡するには：

1. **WalkMe World**コミュニティにログインする
2. **[My WalkMe] > [My Case]** に移動する



- [My Open Cases]タブには、進行中のケースに関する詳細が表示される
- ケースが解決済になると、[解決済ケース]タブにケース履歴と解決内容の詳細が表示される。

My Cases

[Create a Case](#)[My Open Cases](#) [Resolved Cases](#) [My Team Cases](#)[Export data](#)

Case Number	Subject	Case Created Date	Status
		2023-05-02	Pending WalkMe
		2023-05-02	Pending WalkMe
		2023-05-02	Pending WalkMe

注：解決済のケースは、解決日から15日間以内であれば、再開できます。それ以降の場合は、新しいチケットを作成する必要があります。新しいチケットで古いケースIDを参照して、追加の内容を記入できます。ケースを再度開くには、ケースに応答します。

チーム全体のケースを表示する

[マイチームケース]タブでは、チケットを作成していない場合でも、アカウントと関連付けられたすべてのケースを表示できます。

この機能を有効にするには、カスタマーサクセスマネジャーまたはWalkMeの担当に連絡して、アクセスをリクエストしてください。

ケースを作成する際のベストプラクティス

「サポートに連絡」フォームの「詳細に記入して、再現するステップを提供する」フィールドは、追加の内容と洞察を追加する機会であり、サポートエンジニアがすぐに調査を開始できるようにします。

調査をスピードアップするために、次の情報を記載して、このテンプレートに従うことをお勧めします。

- チャレンジの概要
- 影響を受けたWalkMeアイテムの名前またはID
- スマートウォークスルーの問題のステップ名

- 問題を再現する手順（ステップバイステップの指示）
- スクリーンショット、動画、またはファイル（これらは、サイトアクセスがない場合でも役立ち、画面共有コールに備えるのに役立つ）
- これまでにどのようにトラブルシューティングしましたか？
- 最後に機能したのはいつですか？
- 可能であれば、サイトの認証情報
- 本番環境またはTest環境に問題はありますか？
- タイムゾーンまたは優先労働時間
- 当社に役立つ可能性のあるその他の重要な情報

注：

- 詳しい情報は多いほどよいのです！できるだけ多くの情報を追加してください。
- ケースを作成または管理するには、コミュニティにログインする必要があります。

優先順位レベル

優先度 レベル	説明
p1	重大： メインシステムの機能が動作不能のため、重要なビジネスプロセスが麻痺し、回避策が存在しない場合です。 これは□Production環境に適用され、システムが読み込まれていないか、顧客のアプリケーションに害を引き起こしている、またはシステムコンポーネントが繰り返しクラッシュしていることを示しています。
p2	深刻： システムは動作しているが、劣化しており、事業運営に重大な影響を引き起こすか、またはビジネス期限を逃す危険にさらされている
p3	許容可能： システムは使用可能で、重要でない機能またはコンポーネントが影響を受け、この問題は操作に大きな影響を与えません。
p4	質問： 一般的な質問、ドキュメンテーションのリクエスト、またはその他の重要ではないシステム関連の問題が含まれています。操作は影響を受けません。

免責：契約に別段の定めがない限り、上記の優先順位の説明は、記載されているサポートレベルに関連して、お客様との契約に適用されます。契約時に有効だったサービスレベル契約□SLA□のバージョンは、新しいSLAバージョンのその後のリリースにかかわらず、契約期間の全期間を通じて維持されます。

よくある質問

WalkMe Supportで作業するためのアクセス要件のリストをITチームに提供する必要がありますか？

はい、サポートのために特に次のドメインを許可することをお勧めします。

Salesforceチャット：

- salesforceliveagent.com
- walkme.my.salesforce.com
- walkme.my.site.com

スケジュール1回（画面共有の可用性を表示するには）：

- go.wmesupport.com

WalkMeのアクセス要件の完全なリストをご覧ください [WalkMeアクセス要件](#)

WalkMe Supportはいつ使用すべきですか？

WalkMe Supportは、技術的な問題についてユーザーをサポートすることができ、「ハウツー」の質問がある場合は、正しい方向へガイドします

その他のトピックについては、当社のチームがより関連性の高い連絡先に直接連絡する場合があります。

- 戦略的デジタル導入ゴールに合わせるコンテンツの構築と設計に関するお問い合わせ、テストやカスタマイズの依頼に関するお問い合わせには、当社のプロフェッショナルサービスチームが喜んで対応させていただきます。
- トレーニングに関するお問い合わせは、[デジタル採用インフォメーションをご覧ください](#)
- 契約と請求に関連するお問い合わせは、サクセスチームにお問い合わせください

スケジュールリングリンクを受信しましたが、空き状況が機能しません。

サポートエンジニアに通知し、ご自身の空き状況の範囲を提供してください。当社のチームは、ご要望に合わせた最善を尽くします。

当社のエージェントは、異なるタイムゾーンに所在している可能性がある

当社のチームは、最速の対応をさせていただくために、世界中に分散しています。チケットを特定のタイムゾーン内で処理したい場合は、チケット内でエージェントに通知してください。

ケースごとに処理される問題はいくつですか？

明確な目標とタイムラインを維持するために、各ケースが固有の問題に限定されるようにすることを目指しています。