

ZendeskでWebHooksを使用する方法

概要

Webhooks（別名コールバック）を使用すると、サードパーティーのAPIをトリガーしたりWalkMeイベントデータを分析プラットフォームに追加したりすることでワークフローにWalkMeを直接組み込むことができます。

この記事では□Zendesk向けのWebhooksを定義する方法を説明します。

ZendeskでWebhooksを使用してチケットを作成するエンドツーエンドの例

ステップ1：アカウントを開くか□Zendeskにログインします。

- ウェブサイトのアドレスは、<https://www.zendesk.com>です。

ステップ2：チーム名を入力します。



Customize your team

This is where you will access your new account. Make sure to bookmark it once you're inside.

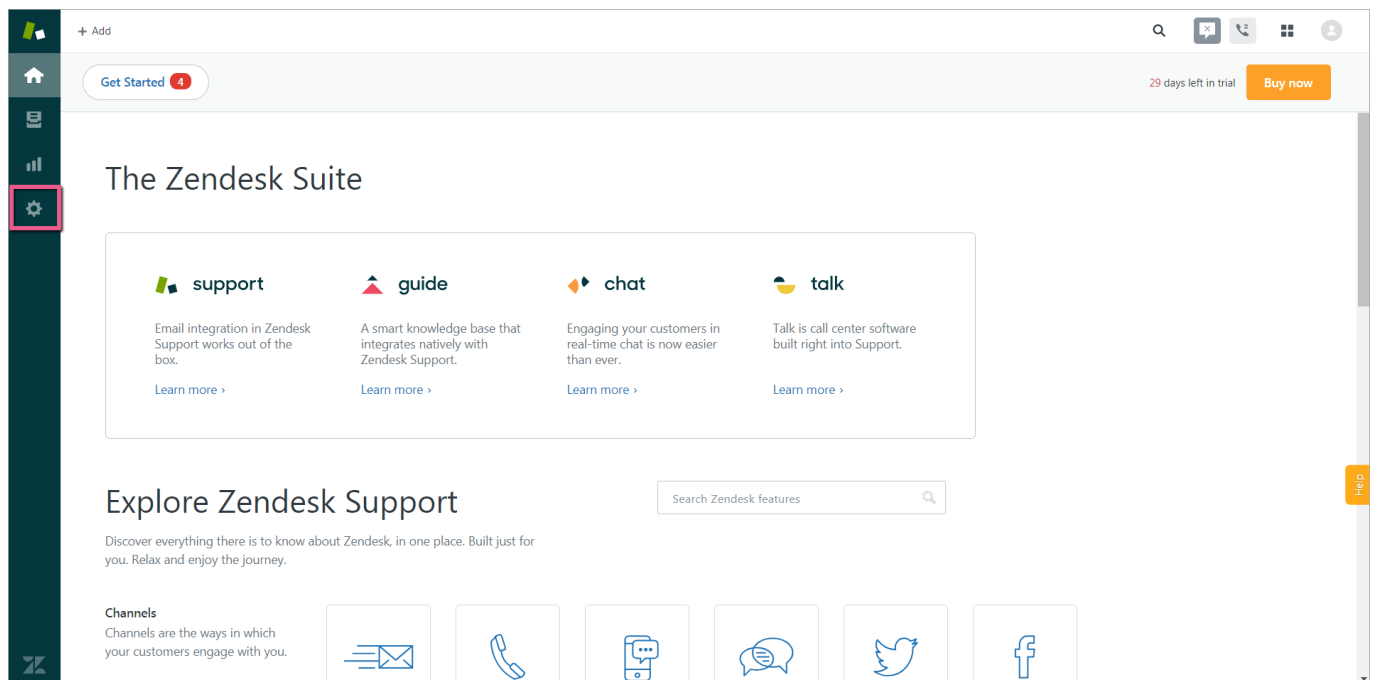
Team name	
walkmetest	✓ .zendesk.com

Your Zendesk will be hosted in English ▼

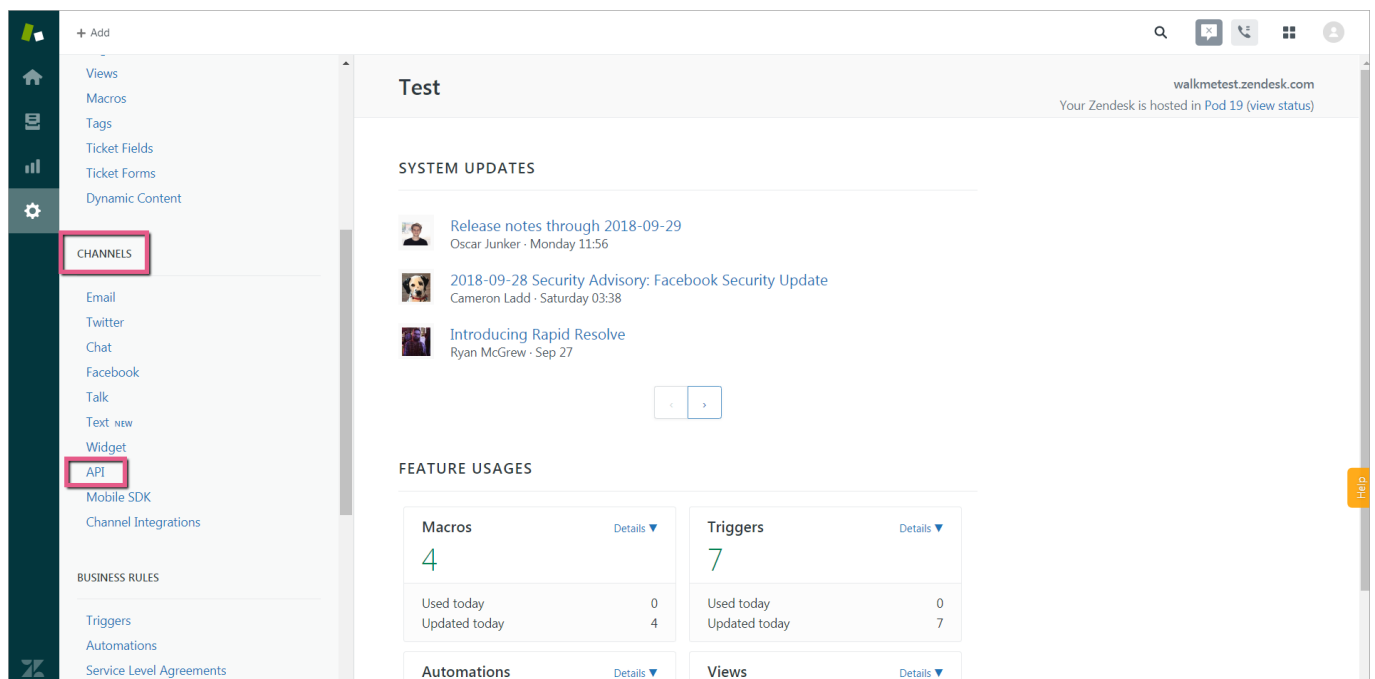
Next

By clicking "Next" you agree to the Zendesk [Master Subscription Agreement](#) and [Privacy Policy](#).

ステップ3： [Admin（管理者）] アイコンをクリックします。

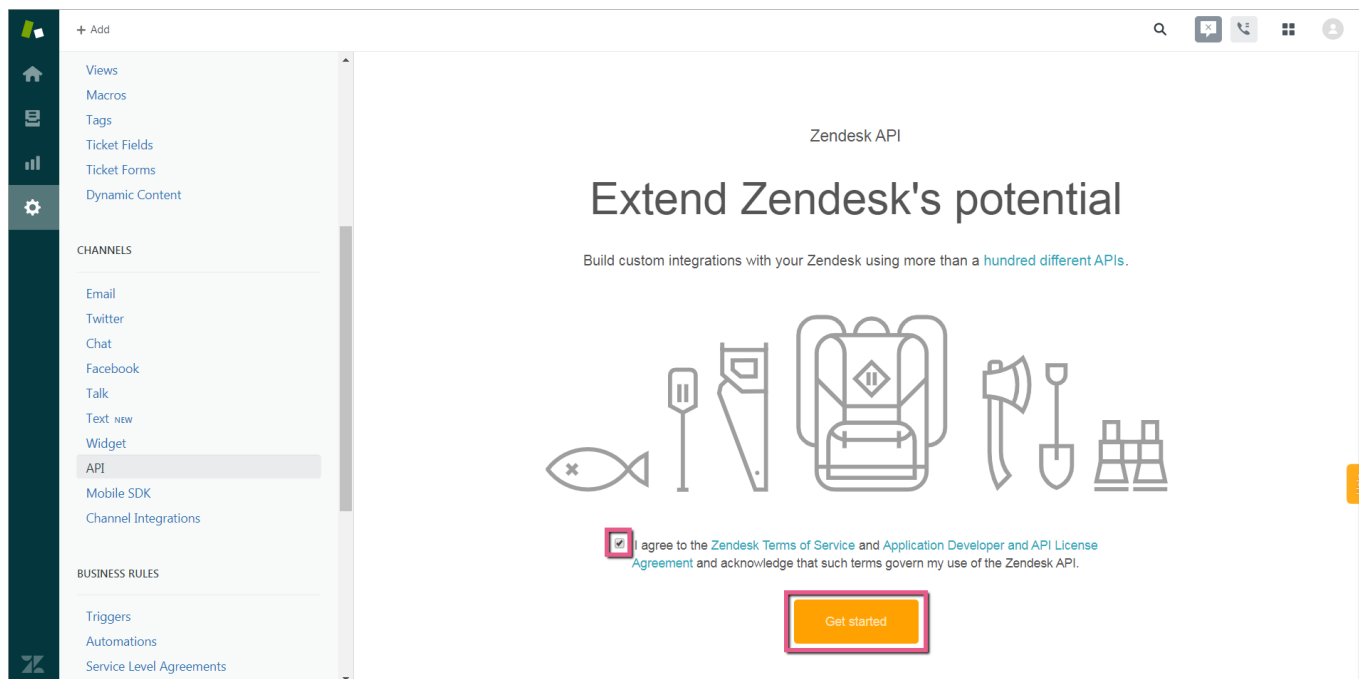


ステップ4： [CHANNELS（チャンネル）] で [API] をクリックします。

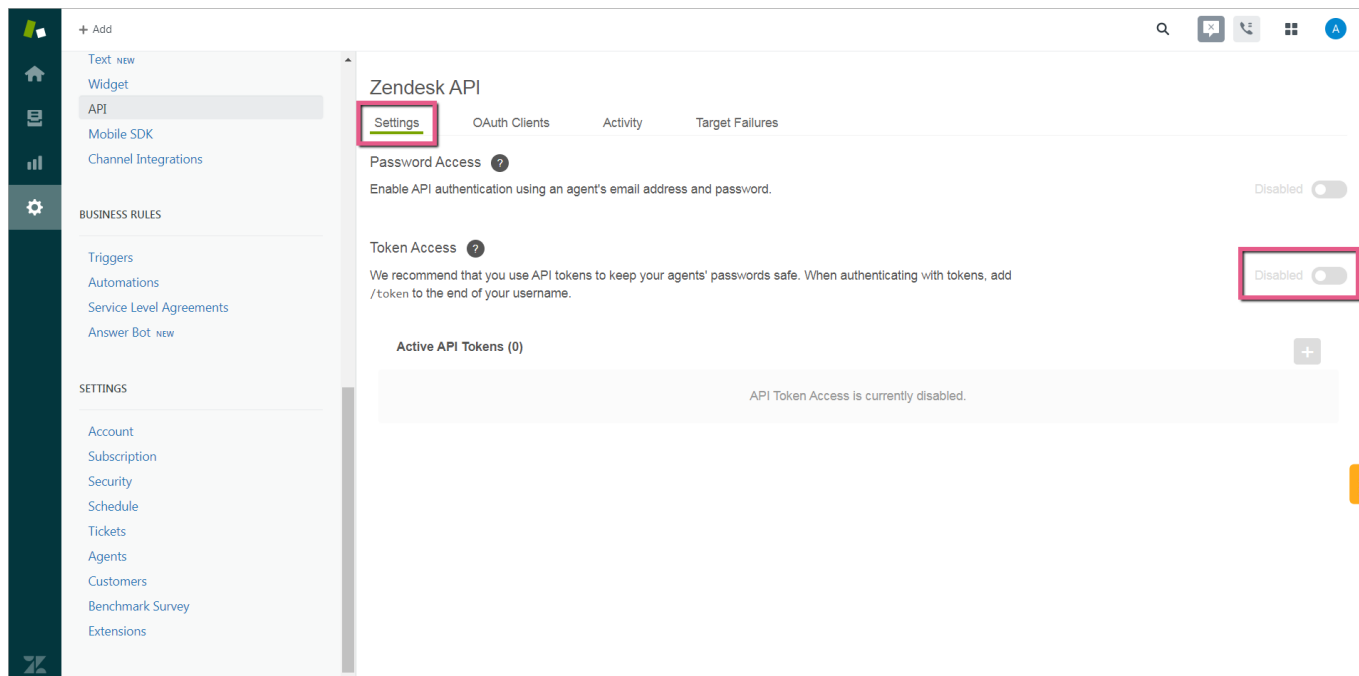


ステップ5 [Zendeskの利用規約に同意して、 [Get Start（開始）] をクリックしま

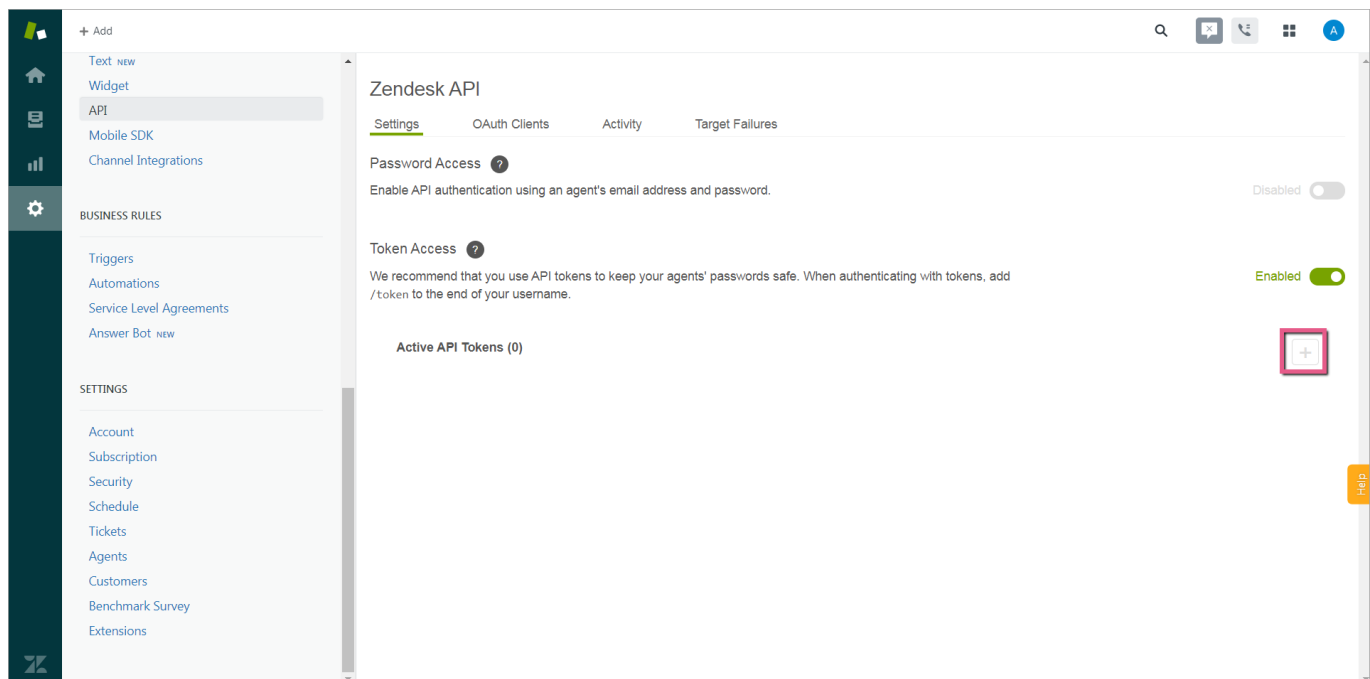
す。



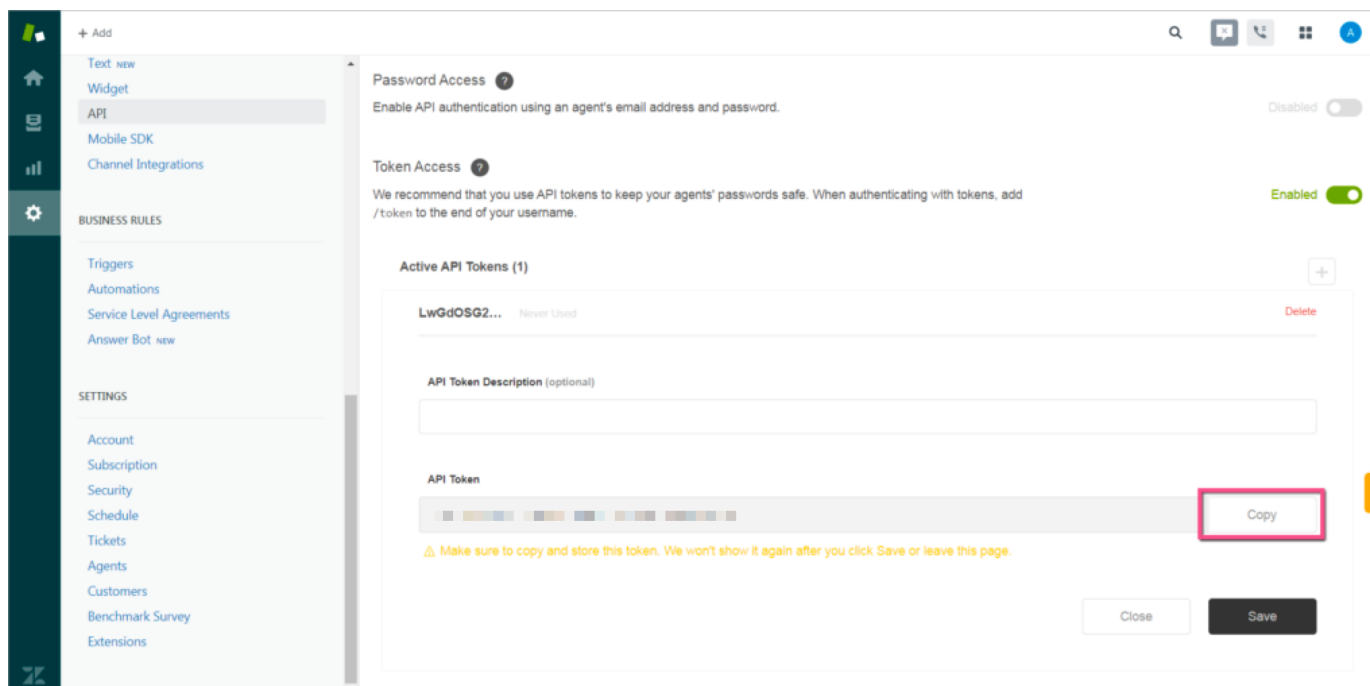
ステップ6： [Settings（設定）] でトークンアクセスを有効にします。



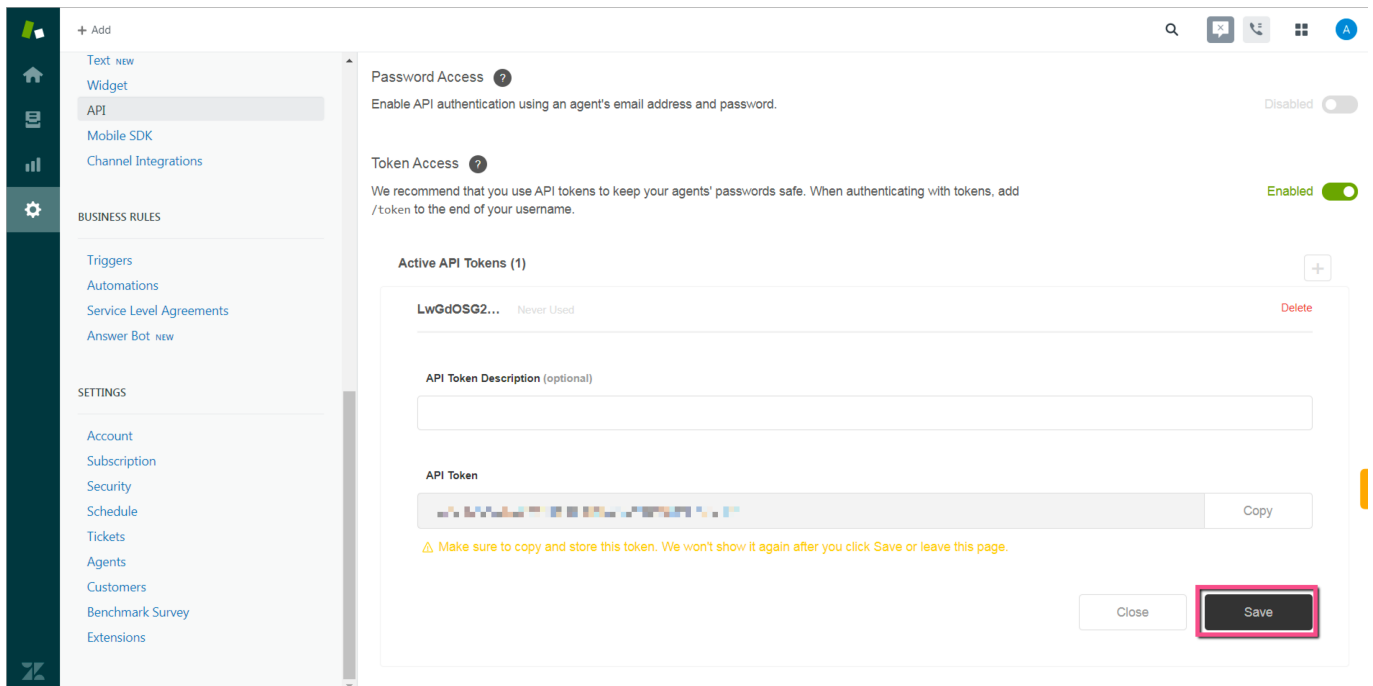
ステップ7： [+] をクリックしてAPIトークンを追加します。



ステップ8 □APIトークンをコピーします。



ステップ9： [Save（保存）] をクリックして □APIトークンを保存します。



ステップ10「Webhookを設定する方法」の記事を確認します。

- 「[Webhooksを使用してWalkMeイベントデータをサードパーティシステムに送信する方法](#)」の記事に記載されている手順をご確認ください。
- 以下のステップは、Zendesk向けの特別なWebhooksの設定です。

ステップ11：ウィザードを使用してインサイトでWebHookを設定します。

ウィザードステップ1：イベントを定義する

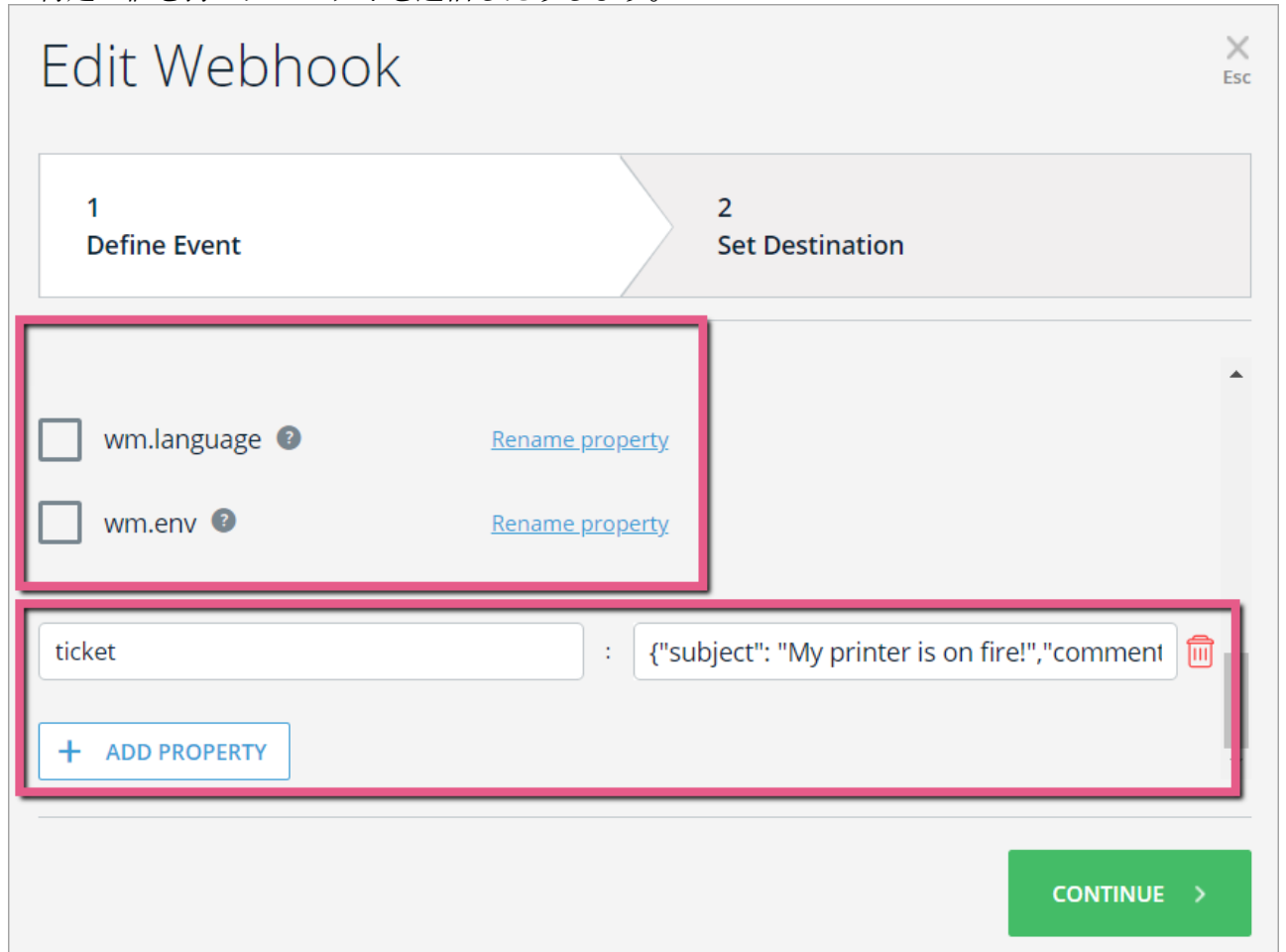
必要なプロパティ

- Zendeskに送信される追跡イベントには、以下の変数を使ったチケットプロパティが必要となります。
 - 件名
 - コメント
 - タイトル
 - タイプ
 - 優先度

ステップ

1. Zendeskに送信するイベントを選択します。
2. 「Advanced（詳細）」をクリックして、プロパティのリストを開きます。
3. 上部の事前定義済みのプロパティから選択して名前を変更したり（イベントが選択された状態になっていることを確認してください）、「ADD PROPERTY（プロパティの追加）」をクリックし

て特定の値を持つプロパティを送信したりします。

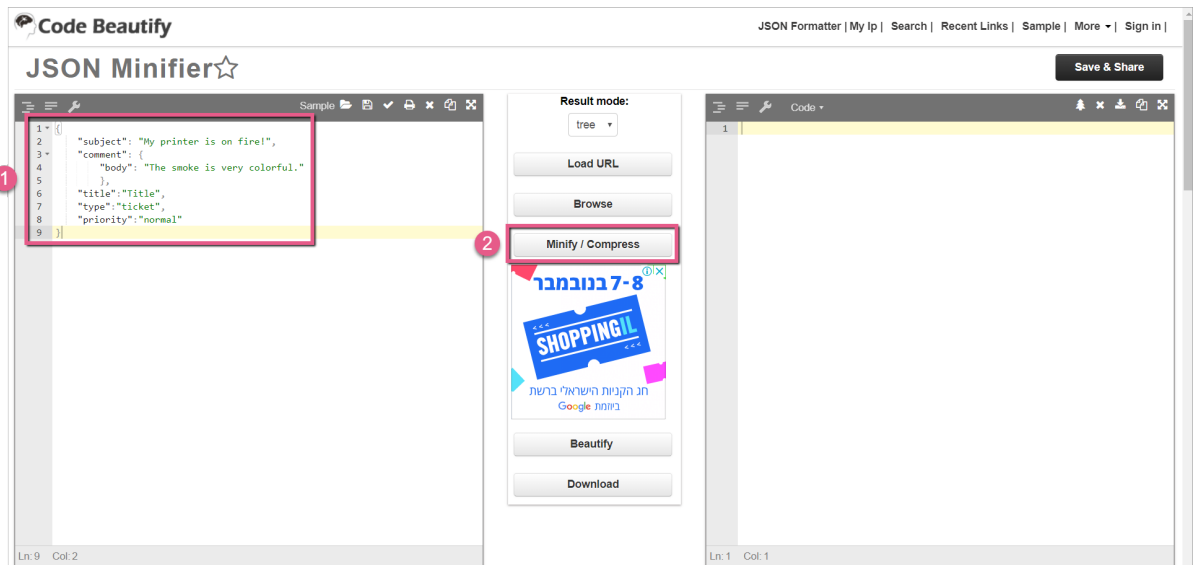


ヒント：セグメント内のユースケースによって、送信の必要なプロパティが異なります。

4. 必要な変数を持つチケットプロパティを追加します（例は以下のとおり）。

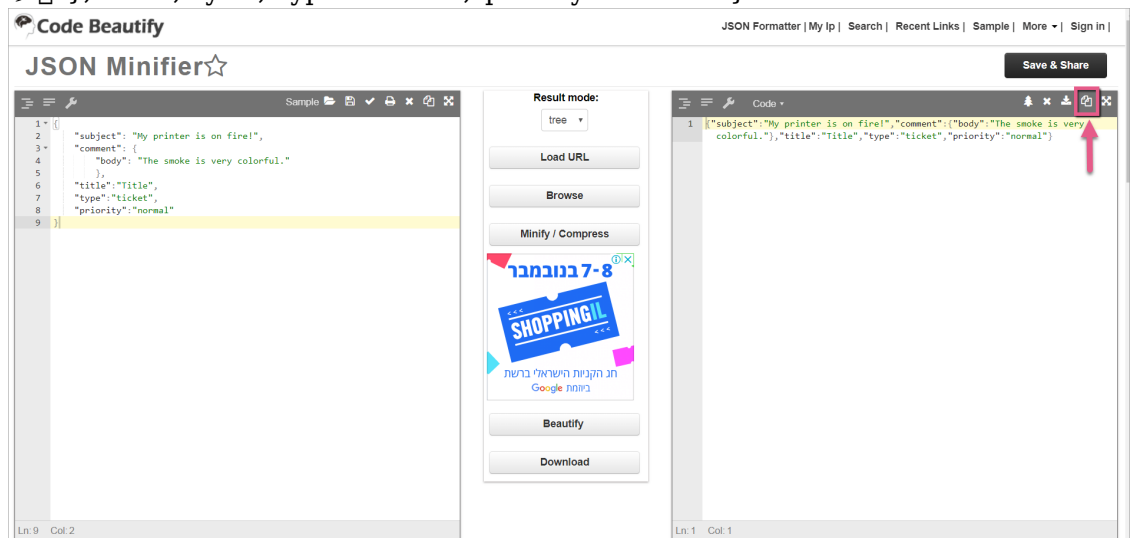
```
{
  "subject": "My printer is on fire!",
  "comment": {
    "body": "The smoke is very colorful."
  },
  "title": "Title",
  "type": "ticket",
  "priority": "normal"
}
```

1. 任意のJSONミニファイア（例：<https://codebeautify.org/jsonminifier>）を開き、プロパティをミニファイアコンソールに貼り付け、**[Minify/Compress（縮小・圧縮）]** をクリックします。



2. 縮小されたJSONをコピーします。以下のようにフォーマットされたJSONフォーマットを受け取ります。

- {"subject": "プリンタが燃えている", "comment": {"body": "煙がカラフルです"}, "title", "tyle", "type": "ticket", "priority": "normal"}



ウィザードステップ2：送信先を設定する

ステップ

1. 送信先プラットフォーム名を入力します。この名前は、送信先のシステム（この場合Zendesk）を識別します。

1

Define Event

✓

2

Set Destination

Destination Platform Name

Zendesk

Request Type

POST

Destination URL

https://walkmetest.zendesk.com/

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

← BACK

TEST

SAVE

2. リクエストタイプを [POST:] に設定します。

1

Define Event

✓

2

Set Destination

Destination Platform Name

Zendesk

Request Type

POST

Destination URL

https://walkmetest.zendesk.com/

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

< BACK

TEST

SAVE

- ユースケースに応じてURLを貼り付けます（以下の画像ではURLは新しいチケットを作成する際に使用します） URLは必ず「<https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/>」で始まります。

1

Define Event

✓

2

Set Destination

Destination Platform Name

Zendesk

Request Type

POST

Destination URL

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

< BACK

TEST

SAVE

4. 以下のようにBase64キーを作成します。

1. 任意のBase64エンコーダー（例：<https://www.base64encode.org>）を開きます。
2. Zendeskで定義したメールを記述して、上記のステップ8でコピーしたAPIキーを以下のフォーマットで貼り付けます。
 - {email_address}/token:{api_token}
3. [Encode (エンコード)] をクリックします。

Encode to Base64 format

Simply use the form below

@gmail.com/token:LwGdOSG2KL09kj5TqgaTsmLSw0VcqUlzbnFKwC4w

i To encode binaries (like images, documents, etc.) upload your data via the [file encode form](#) below.

UTF-8 ▼ Destination charset.

LF (Unix) ▼ Newline separator.

☐ Split lines into 76 character wide chunks (useful for MIME).

☒ Live mode OFF Encodes in real-time when you type or paste (supports only unicode charsets).

> ENCODE <

 Encodes your data into the textarea below.

7-8
בנובמבר



חג הקניות הישראלי ברשת | ביוזמת Google



Result goes here...

4. Base64結果をコピーします。

Encode to Base64 format

Simply use the form below

@gmail.com/token: [Base64 encoded text]

i To encode binaries (like images, documents, etc.) upload your data via the [file encode form](#) below.

UTF-8 ▼ Destination charset.

LF (Unix) ▼ Newline separator.

☐ Split lines into 76 character wide chunks (useful for MIME).

☒ Live mode OFF Encodes in real-time when you type or paste (supports only unicode charsets).

> ENCODE < Encodes your data into the textarea below.

זה הזמן לעבור לכללית!
המעבר לכללית קל, מהיר ופשוט מתמיד: הצטרפו עכשיו! לפרטים clalit-info.co.il

פתח

[Base64 encoded text]

- Webhookウィザードに戻って「Auth」認証を追加します。次のKey Valueを入力します。
 - Authorization : Basic <Base64キーをここに貼り付けます>。

Edit Webhook

×

Esc

1

Define Event

✓

2

Set Destination

POST

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

Headers

Content-Type

:

application/json

←

BACK

TEST

SAVE

6. 以下のようにヘッダーを追加します。
- Content-Type : application/json:

1

Define Event

2

Set Destination

POST

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

Headers

Content-Type

:

application/json

BACK

TEST

SAVE

7. [TEST (テスト)] をクリックします。

- これにより、ウィザードステップ1で定義したイベントが送信先のプラットフォームに送信され、接続が正常に行われたことが確認されます。
- 「テストが正常に完了しました。」というメッセージが表示されるはずです。

1

Define Event

✓

2

Set Destination

POST

https://walkmetest.zendesk.com/api/v2/tickets.json

Auth. Key Value

Authorization

:

Basic

Headers

Content-Type

:

application/json

<

BACK

✓

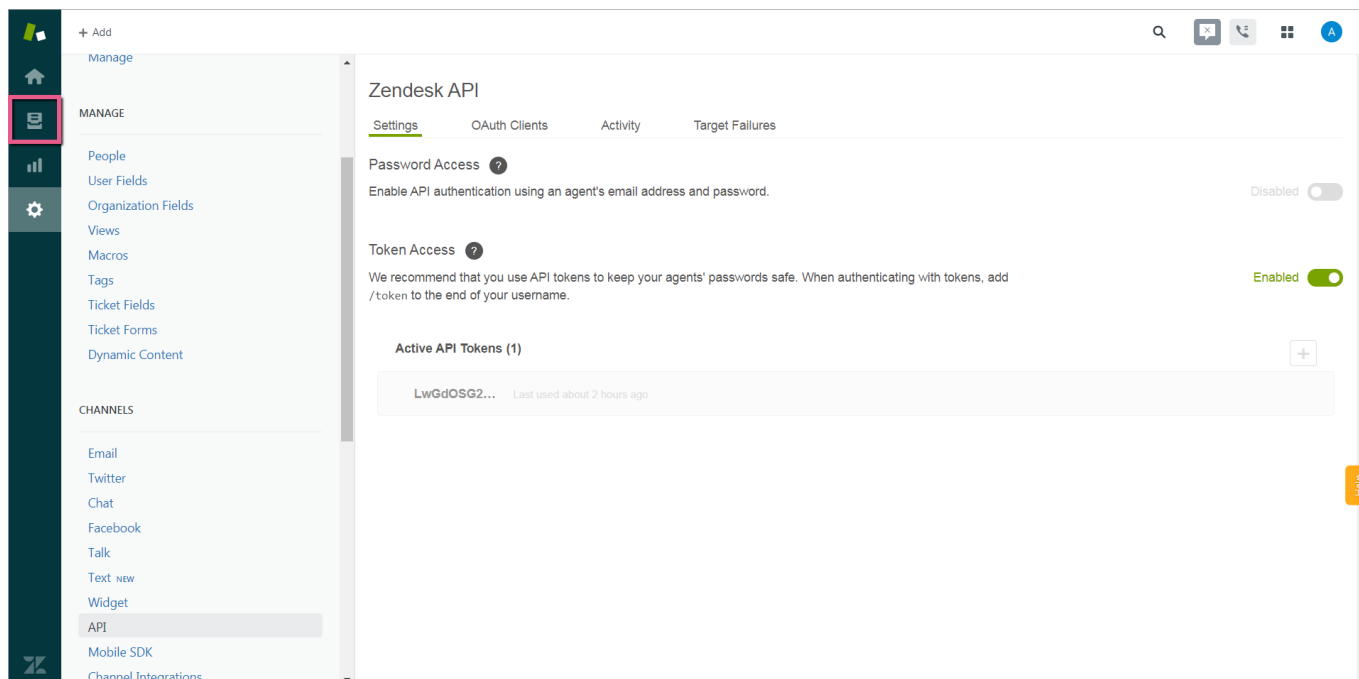
Tested Successfully!

TEST

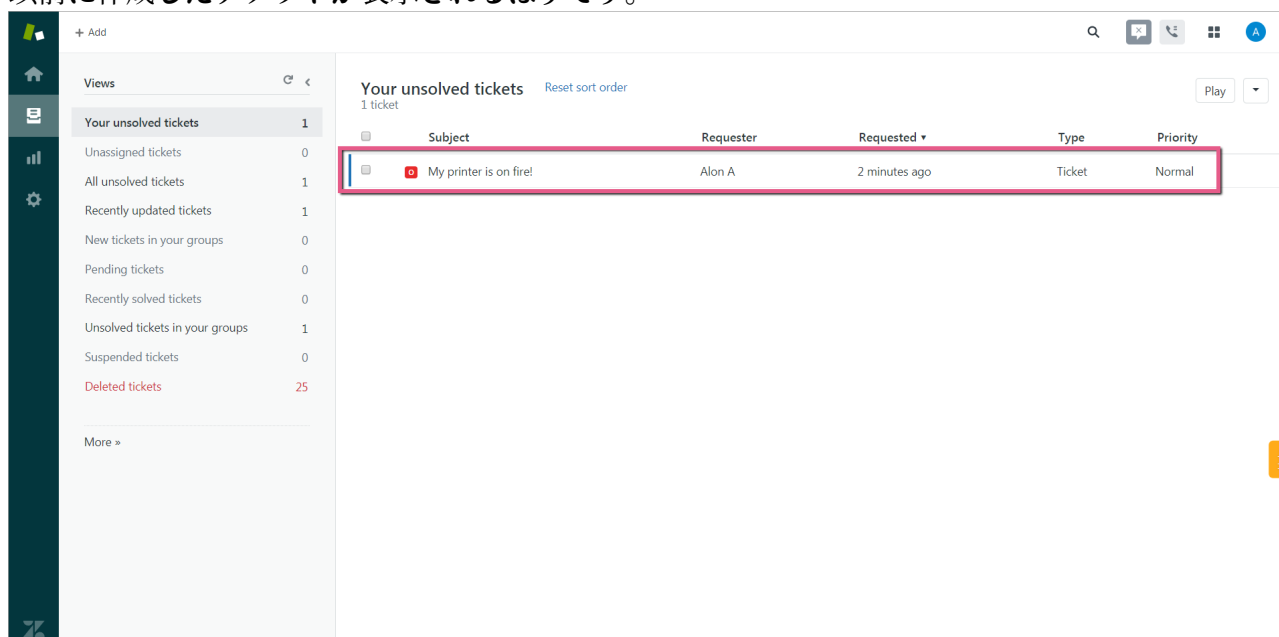
SAVE

ヒント □ サクセスメッセージが表示されない場合は、上記の手順で、すべての必須プロパティが正しく定義されているかどうかを確認します。

ステップ12 □ Zendeskに戻って [Views（表示）] をクリックします。



- 以前に作成したチケットが表示されるはずです。



- 以下の画像ではWebhooksを使用してインサイトからZendeskに送信した変数を確認できます。

The screenshot displays the WalkMe support ticket management interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for home, list, and settings. The main content area is divided into a left-hand filter panel and a right-hand conversation view.

Filter Panel (Left):

- Assignee:** A dropdown menu showing 'Support/Alon A' with a 'take it' link.
- CCs:** A search bar labeled 'search name or contact info' with a 'cc me' link.
- Tags:** A text input field.
- Type:** A dropdown menu with 'Normal' selected. A red box highlights the 'Priority' label and the 'Normal' option.

Conversation View (Right):

- Ticket Header:** Shows the title 'My printer is on fire!' (highlighted with a red box), the status 'OPEN', and 'Ticket #39'. It also lists 'Test', 'Alon A', and a '+ Add' button.
- Message 1:** From 'Alon A' (3 minutes ago), the message is 'My printer is on fire!' (highlighted with a red box). It includes a 'Public reply' and 'Internal note' toggle.
- Message 2:** From 'Alon A' (3 minutes ago, assigned), the message is 'The smoke is very colorful.' (highlighted with a red box).
- Footer:** Includes an 'Apply macro' dropdown, a 'Close tab' button, and a 'Submit as Open' button.