

Zendesk統合機能

概要

WorkstationとZendeskとの統合により、ユーザーはサポートチケットを効率的にナビゲートし、ナレッジベースリソースにアクセスできます。Workstationは、チケット管理を簡素化し、チケットと関連するKB記事を検索する機能でサポートエクスペリエンスを強化します。

さらに、ホームページウィジェットでは、割り当てられたチケットとリクエストされたチケットを統合表示し、簡単な追跡と優先順位付けを行います。

管理者設定が必要

Zendeskは、デスクトップWorkstationに追加する前に、WalkMeコンソールでの管理者設定を必要とします。WorkstationにZendeskやその他の機能がオプションとして表示されない場合は、組織のWalkMe管理者に相談してください。

セキュリティの概要

[Workstationの統合セキュリティ](#)と[Workstationのエンタープライズ検索](#)の詳細をご覧ください。

情報の確認

WorkstationとZendeskを統合することで、次のことができます：

- チケットIDに従ってチケットを検索します
- タイトルと説明のテキストに従ってナレッジベース記事を検索します
- ホーム画面ウィジェットからオープンチケットを表示およびアクセスします

ホームページウィジェット

ホームページウィジェットには、あなたに割り当てられた、またはあなたが要求したチケットが表示されます。「すべて表示」をクリックして、すべてのチケットを表示します。

My Tickets

Assigned to me **21** Requested by me **184**

 Issue with my computer over the weekend
Zendesk · Open INC0010679 · Yesterday

 Can't connect to my VPN account for two weeks
Zendesk · Open INC0010679 · Yesterday

 Access request for app
Zendesk · Open INC0010679 · Yesterday

[Show All](#)

- ウィジェットには、最大3枚のチケットが表示されます。
- チケットは、作成日時順（一番古いチケットが一番上）にソートされます。
- チケットをクリックするとZendeskで実際のチケットが開きます

[ホームページウィジェットとウィジェット管理の詳細について](#)

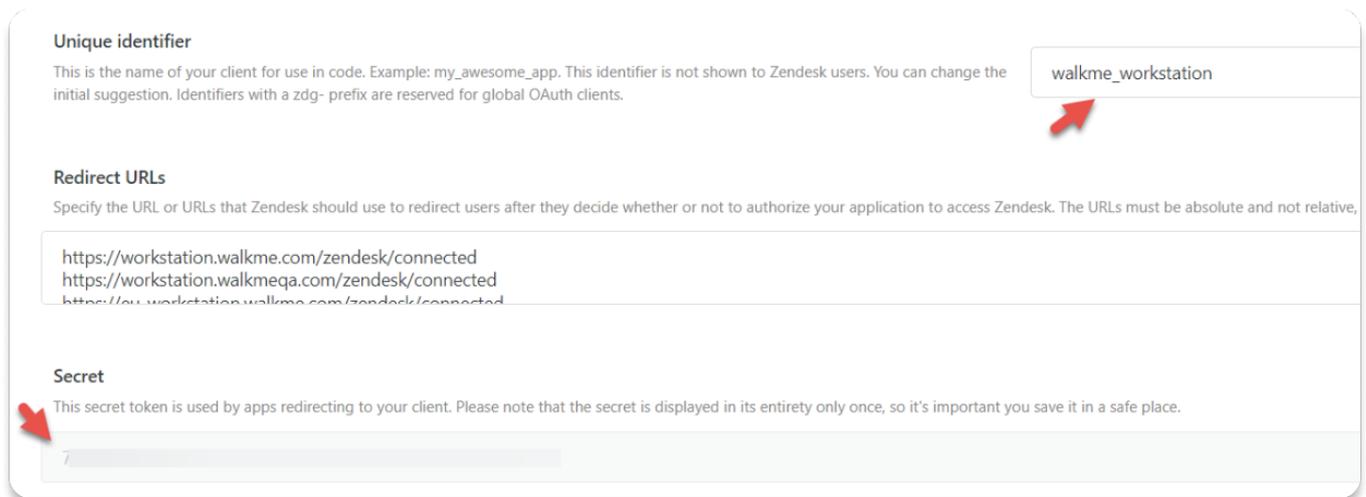
管理者設定

Zendesk統合は、コンソール上の組織の管理者がAPIキーによって設定します。設定および有効化が完了すると、そのシステム上のWorkstationに自動的に追加されます。

ステップ1 ZendeskにOAuthクライアントを作成します

1. 管理者ユーザーを使用してZendeskにログインします
2. コーナーの4つのボックスメニューに移動します -管理センター>をクリックします
3. 左メニューで、アプリと統合-> Zendesk APIに移動します
4. OAuthクライアントタブに移動します
5. OAuthクライアントの追加をクリックします
6. フィールドに次の情報を入力します-
 1. クライアント名 WalkMe Workstation
 2. 説明: チケットを検索し、WalkMe Workstationから直接、あなたに割り当てられたまたは報告されたオープンチケットを表示します
 3. 会社 WalkMe

4. リダイレクトURLフィールドに以下を追加します：
 - <https://workstation.walkme.com/zendesk/connected>
 - <https://workstation.walkmeqa.com/zendesk/connected>
 - <https://eu-workstation.walkme.com/zendesk/connected>
7. シークレットキー（一度だけ表示されることに注意してください）と一意の識別子をコピーします。後で必要です。



Unique identifier
This is the name of your client for use in code. Example: my_awesome_app. This identifier is not shown to Zendesk users. You can change the initial suggestion. Identifiers with a zdg- prefix are reserved for global OAuth clients.

walkme_workstation

Redirect URLs
Specify the URL or URLs that Zendesk should use to redirect users after they decide whether or not to authorize your application to access Zendesk. The URLs must be absolute and not relative.

<https://workstation.walkme.com/zendesk/connected>
<https://workstation.walkmeqa.com/zendesk/connected>
<https://eu-workstation.walkme.com/zendesk/connected>

Secret
This secret token is used by apps redirecting to your client. Please note that the secret is displayed in its entirety only once, so it's important you save it in a safe place.

7

ステップ2 WalkMeコンソールに接続します

1. WalkMeコンソールのWorkstation Integrationsページに移動します：<https://console.walkme.com/workstation/integrations>
2. Zendeskの検索
3. [Set Up (セットアップ)]をクリックします
4. フォームに入力します
 - サブドメイン Zendesk環境のドメイン。たとえば ZendeskのURLが<https://walkme.zendesk.com/>の場合、ドメインは「walkme」です。
 - OAuthクライアントID：以前にコピーされた一意の識別子。
 - OAuthシークレットID：以前にコピーされたシークレットキー。

Configuration Setup ×

Sub Domains

The sub-domain that was assigned to your by Zendesk

OAuth Client ID

The client identifier for background authentication.

OAuth Client Secret

The secret token for background authentication.

[Reset Data](#) [Cancel](#) [Save](#)

[Workstationの他の利用可能な統合を確認します](#)