

ヘルプデスク統合

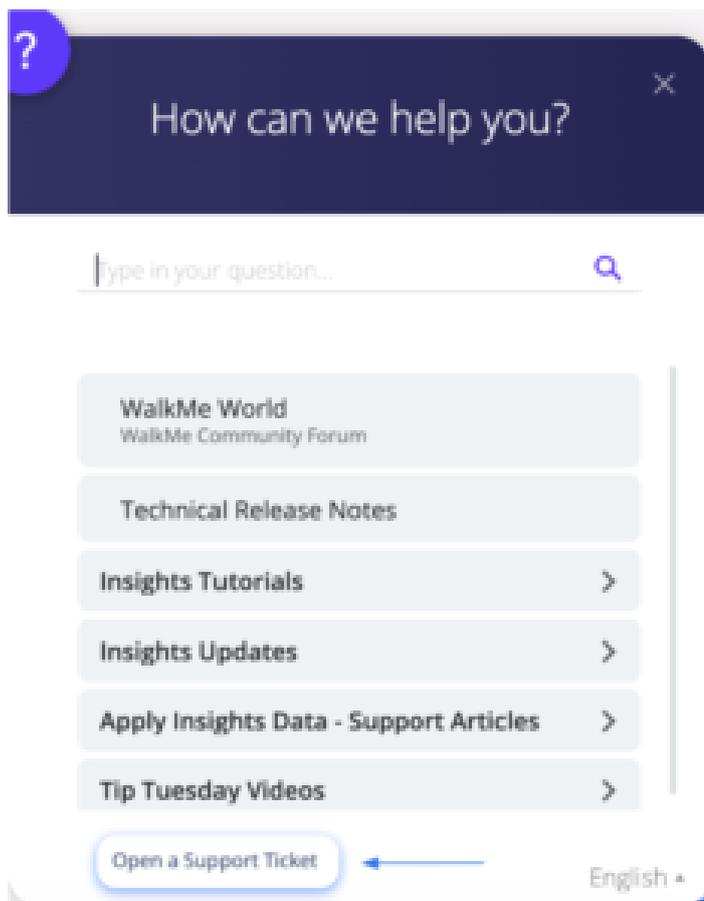
概要

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

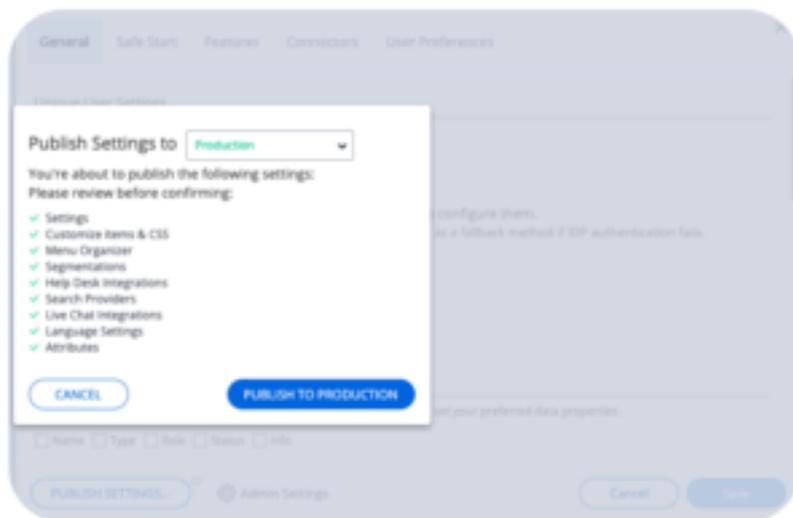


ワンリンクヘルプデスク

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

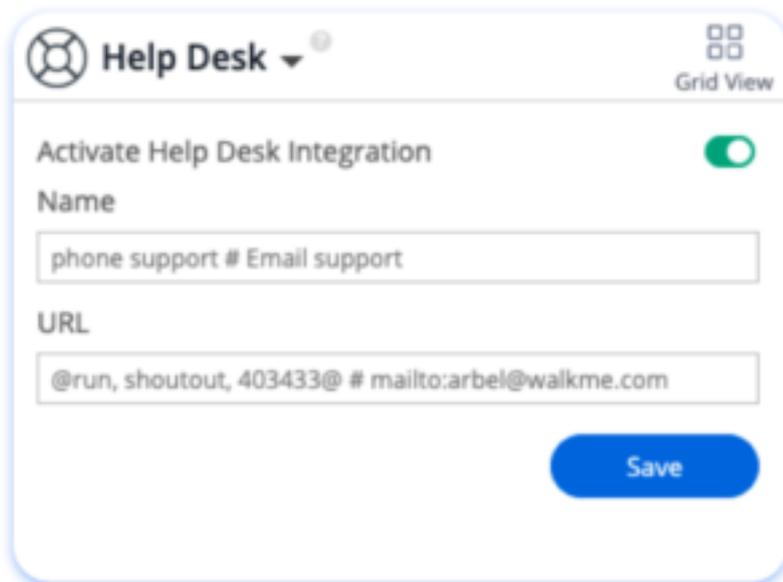
これは有効化が必要な機能です。カスタマーサクセスマネージャーまたはWalkMeの担当者にアクセスを要請してください。

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

- 名前：リソース#メール
- URL: `www.someurl.com # mailto:user@site.com`

All Items ▾ Grid View

Search for items Advanced ⚙️ ⌵ +

Home 🏠 ⌵ ☰

-  Add an Item to Cart ▶ ⋮
-  New ShoutOut ▶ ⋮
-  Purchase Order Form ▶ ⋮
-  New Feature ▶ ⋮
-  New Feature 2 ▶ ⋮
-  Untitled Smart Wal ▶ ⋮
-  Confluence Survey ▶ ⋮
-  New Launcher ▶ ⋮
-  Untitled ShoutOut ▶ ⋮
-  New Feature 2 (2) ▶ ⋮

View Screenshot ▶

Rename

Duplicate

Delete

Share

Copy ID (548319)

Show History

Preview Customize Solutions Menu