

Zendesk 申請方法マニュアル

各種資料

◇管理台帳

Zendesk

◇管理の立て付けなど

◇ユーザー（エージェント）作成/権限変更/削除の申請方法

1. 台帳（Googleスプレッドシート）更新

新規作成依頼：台帳に記載の無いユーザーに、新しくZendeskを利用させたい

権限変更依頼：既に行が存在するユーザーについて、行の内容に変更が発生する

削除依頼：1行全ての登録が不要になった

2. 申請フォーム入力

◇Zendesk Spoke（新ドメイン）作成の申請方法

申請フォーム入力

注意事項

◇IP制限有効/無効化&ホワイトリストへのIPアドレス追加/削除の申請方法

1. 台帳（Googleスプレッドシート）更新

2. 申請フォーム入力

◇その他

Zendesk Spoke（サイト）の削除について

有料アドオン利用について

2FAの解除について

◇管理台帳

Zendesk台帳

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JCI-O3Y2X-EfeMmJ3qnwUE_dZfvmf5FghdHhtZBQdn8/edit?usp=sharing

【help-zendesk@mixi.co.jp】のグループに所属されている方のみ、編集可能です。

※上記ファイルを参照できない方は、はた環 社内IT室（help-system@mixi.co.jp）へご連絡ください。

注意

- 作業内容は、台帳の更新内容に依存します。
番号と該当者が合わない場合は、設定の誤りが生じるため、台帳の取り扱いや更新にはくれぐれもご注意ください。
 - 台帳の公開範囲は絶対に変更しないでください。
-
- ユーザーの登録や削除、プロジェクト別の枠の作成などは、はた環 社内IT室が行います。
（※ユーザーリストが適切かどうかなどの判断は、行いません。）
 - 作成後のプロジェクト別の利用ルールなどについては、各現場の運用責任者の皆様にお任せしています。
 - Zendesk申請フォームから、Atlassianは申請依頼できません。

◇管理台帳の立て付けなど

- 台帳上の全てのアカウント（ドメイン別の縦列）は、ミクシィ管轄下として1つの親アカウント（HUB）に紐付けられたSpokeです。
ユーザー（エージェント）を複数のSpokeに登録しても、同一メールアドレスであれば価格は1ユーザー分です。
ユーザーのロール（権限）を**複数Spokeで統一する必要はありません**。
※Light Agentのみ無料で利用できます。
- ユーザーは、メールアドレスをキーとして管理されています。**重複アドレスの登録は、できません**。
- 登録アカウントの無いユーザーは、行ごと「削除」（欠番）となります。
再登録を希望される場合は、新規追加として扱います。
- Zendeskへのユーザー作成時の登録名は、「漢字氏名（ローマ字氏名）」にて登録します。
日本語が読めない海外の業務委託業者の対応のためです。
- Zendesk Chatを利用したい場合は、別途はた環 社内IT室へご相談ください。
- 部署によっては、台帳に記載のない“サンドボックス”アカウントをご利用中のプロジェクトもありますが、本ルールでの運用対象外です。利用方法などについては、各プロジェクト内部でご確認ください。

◇ユーザー（エージェント）作成/権限変更/削除の申請方法

※初めて申請される方は、前項の「**管理の立て付けなど**」を必ず確認してください。

※登録ユーザーに送付される招待メールに記載の**登録用URLの期限は、送信から24時間です**。
24時間以内にURLにアクセスし、登録を完了させてください。
招待メールの再送信は、各Spokeの管理者にご依頼ください。

Zendesk：ユーザー（エージェント）作成/権限変更/削除の申請方法

1. 台帳（Googleスプレッドシート）更新

作成依頼：台帳に記載の無いユーザーに、新しくZendeskを利用させたい

Noのみ入っている新しい行において、以下の通り各列を記入する。

列見出し	記入内容
ロール	有料エージェント/無料エージェントから選択 ※複数Spokeに作成する場合、1つでも有料エージェントの場合は「有料エージェント」を選択、全てLight Agentの場合は「無料エージェント」を選択します
ステータス	「作成依頼」に変更
エージェント名	他のエージェントを参考に記載
ログインアドレス	登録するメールアドレスを記載 ※プライベートアドレスは禁止 ※GmailのMLは登録不可（Zendeskのシステムによって拒否されます） ※重複アドレスでの行追加は禁止（重複するとセルが赤くなります）
所属	雇用されている社名を記載
共有エージェント	複数名がログインに共有する場合は「○」を記載
各種Spoke（見出しが緑の列）	権限が必要なSpoke（プロジェクト）別に「○」を記載

【入力例】

No	※ ロール	ステータス	ユーザー（エージェント）名		旧メールアドレス	ログイン アドレス	所属	共有 エージェント	HUB 佐藤隆行、上野桂	日本 疋田 建典	台湾 疋田 建典	北米 疋田 建典	韓国 疋田 建典	中国 疋田 建典	オーストラリア 疋田 建典
			氏名	name											
772	有料エージェント ▼	作成依頼 ▼	三橋 正幸	masayuki.mitsuhashi		mitsuhashi@eclect.co.jp	エクレクト			○	○	○	○	○	
773	無料エージェント ▼	作成依頼 ▼	松尾 美由紀	miyuki.matsuo		matsuo@eclect.co.jp	エクレクト			○	○	○	○	○	

Zendesk：ユーザー（エージェント）作成/権限変更/削除の申請方法

1. 台帳（Googleスプレッドシート）更新

権限変更依頼：既に行が存在するユーザーについて、行の内容に変更が発生する

- （例）・利用Spokeを追加する
・利用Spokeを一部削除する
・ロール（権限）を変更する
・メールアドレスを変更する など

該当行で以下の通り記入してください。

（エージェント権限削除の場合、
対象者に割り振られたZendeskチケットを全て解決済又は0件にしてから申請してください。）

- ・ステータス列を「権限変更依頼」に変更
- ・その他列において、変更後の内容に赤字で更新する。
- ・一部のSpokeから削除する場合は、対象Spokeの「○」を赤字の「×」に変更してください。
- ・ロールを変更する場合は、ロール列を赤字で更新します。
- ・メールアドレスを変更する場合は、旧メールアドレス列に変更前のメールアドレスを、ログインアドレス列に変更後のメールアドレスを赤字で記入します。

【入力例】

No	※ ロール	ステータス	ユーザー（エージェント）名		旧メールアドレス	ログイン アドレス	所属	共有 エージェント 佐藤隆行、上野桂	HUB	日本 疋田 建典	台湾 疋田 建典	北米 疋田 建典	韓国 疋田 建典	中国 疋田 建典	オーストラリア 疋田 建典
			氏名	name											
772	有料エージェント	権限変更依頼	三橋 正幸	masayuki.mitsuhashi		mitsuhashi@eclect.co.jp	エレクト		○	○	○	○	×	○	

Zendesk：ユーザー（エージェント）作成/権限変更/削除の申請方法

1. 台帳（Googleスプレッドシート）更新

削除依頼：1行全ての登録が不要になった

該当行で以下の通り記入してください。

（対象者に割り振られたZendeskチケットを全て解決済又は0件にしてから申請してください。）

ステータス列を「削除依頼」に変更

【入力例】

No	※ ロール	ステータス	ユーザー（エージェント）名		旧メールアドレス	ログイン アドレス	所属	共有 エージェント 佐藤隆行、上野桂	HUB	日本 疋田 建典	台湾 疋田 建典	北米 疋田 建典	韓国 疋田 建典	中国 疋田 建典	モ ス ア
			氏名	name											
772	有料エージェント ▼	削除依頼 ▼	三橋 正幸	masayuki.mitsuhashi		mitsuhashi@eclect.co.jp	エレクト		○	○	○	○	○	○	

2. 申請フォーム入力

1. 依頼内容をExcelファイルに記入する。
ユーザー登録申請用 マスタファイル

<https://mixicorpit.zendesk.com/hc/ja/articles/360029199132>

Excelファイルの記入例に参照し、必要項目を記入してください。

※ユーザーのロール（権限）を複数Spokeで統一する必要はないため、Spokeによってロールが異なる場合は、どのロールがどのSpokeかがわかるように、行を分けて記入してください。

[illegible]

2. 申請フォーム入力

2. フォームに必要事項を記入し、Excelファイルを添付の上、送信する。

申請フォーム	https://mixicorpit.zendesk.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=360000436691
メールアドレス*	申請者のメールアドレス
申請者 氏名*	申請者の氏名
対応期限	アカウント発行期限があれば記載
利用開始希望日	利用開始希望日があれば記載
件名*	依頼内容を簡潔に記載
説明*	申請理由を記載 【例】 〇〇のため
添付ファイル	Excelファイルを添付

*マーク項目は、入力必須です。

リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

ユーザー作成/権限変更/削除申請

メールアドレス*

xxxx@mixi.co.jp

申請者 氏名*

山田 太郎

対応期限

2020/10/16

いつまでに対応して欲しい、などの明確な対応期限がある場合は、申請日を含め3営業日以内の日付を選択してください。それ以前の日付を選択された場合は、ベストエフォートで対応いたします。

利用開始希望日

アカウントの利用開始希望日がある場合は、ご選択ください。選択いただいた日付当日、またはそれ以降に作業いたします。
(例) 10/13に申請するが、対象者の入社日10/15に対応して欲しい場合、など

件名*

ユーザー作成依頼

おすすめの記事

ユーザー登録申請用 マスタファイル

説明*

委託先スタッフ新規入社のため

添付ファイル

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

◇Zendesk Spoke（新ドメイン）作成の申請方法

Zendeskでは、各ドメイン(台帳の縦の列)を「Spoke」と呼びます。ややこしいのでご注意ください。
新規Spokeのご用意には、2~5営業日かかります。

申請フォーム入力

フォームに必要事項を記入し、送信する。

申請フォーム	https://mixicorpit.zendesk.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=360000429812
メールアドレス*	申請者のメールアドレス
申請者 氏名*	申請者の氏名
ドメイン*	Zendeskの希望ドメインを記載 （【xxxx.zendesk.com】の【xxxx】部分のみ記載）
言語*	使用する言語を記載
エイリアス*	使用するエイリアスを記載
運用責任者*	Zendeskの管理者を「名前（メールアドレス）」形式で記載 ※複数名入力可
件名*	Zendesk新規Spoke（希望ドメイン記載）作成依頼
説明*	【例】 新ゲームxxxx用のZendesk新規Spoke作成をお願いします。 <申請理由> サポート窓口の新規開設のため
添付ファイル	なし

*マーク項目は、入力必須です。

リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

ZendeskSpoke(新ドメイン)作成申請

メールアドレス*

xxxx@mixi.co.jp

申請者 氏名*

山田 太郎

ドメイン*

xxxx

言語*

日本語

エイリアス*

xxxxサポート

運用責任者*

山田 太郎 (xxxx@mixi.co.jp)

件名*

Zendesk新規Spoke (xxxx) 作成依頼

説明*

新ゲームxxxx用のZendesk新規Spoke作成をお願いします。

<申請理由>
サポート窓口の新規開設のため

注意事項

Spoke作成後、下記デフォルトのトリガ2点は、非アクティブ（無効）化の上、完了連絡します。

- グループへの通知 - 割り当て
- すべてのエージェントへの通知 - リクエスト受信

理由：

管理上、Spoke作成時にはた環 社内IT室のメンバーも管理者として追加しますが、上記トリガがアクティブ（有効）のままですと、実際の間合せ内容がはた環 社内IT室のメンバーにもメール通知されるためです。

※メール通知が必要な場合は、必要なメンバーにのみ通知されるよう、トリガやグループを設定してください。

1. 台帳（Googleスプレッドシート）更新

[Zendesk登録IPアドレス一覧]シートの対象Spoke列で、ホワイトリスト（許可するIPアドレス範囲）に追加したいIPアドレス行に赤字の「○」、削除したいIPアドレス行に赤字の「×」を記入する。

追加したいIPアドレスが一覧にない場合は、次の手順で申請フォームに申請内容を詳細に記載する。

【入力例】

			Zendesk
			管理用
社名	拠点	IPアドレス	Hub サポート
IPアドレス一覧(Zendesk貼り付け用)			202.32.29.250
ミクシィ	東京（旧）	202.32.29.250	○
	東京（リモート不可）	202.32.29.8/30	×
	東京（リモート可）	202.32.29.8/29	
	東京（開発）	機密事項	
	open-smafo (IP可変)	118.238.222.60	

2. 申請フォーム入力

フォームに必要事項を記入し、送信する。

申請フォーム	https://mixicorpit.zendesk.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=900000090043
メールアドレス*	申請者のメールアドレス
申請者 氏名*	申請者の氏名
対応期限	対応期限があれば記載
ドメイン*	対象Spokeのドメインを記載 (【xxxx.zendesk.com】の【xxxx】部分のみ記載)
件名*	依頼内容を簡潔に記載
説明*	具体的な依頼内容と申請理由を記載 【例】 <ul style="list-style-type: none">〇〇のため、Spoke “xxxx” のホワイトリストにIPアドレス “xxx.xxx.x.x” を追加願います。〇〇のため、Spoke “xxxx” のIP制限有効化およびホワイトリストにIPアドレス “xxx.xxx.x.x” を追加願います。
添付ファイル	なし

*マーク項目は、入力必須です。

リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

IP制限有効/無効化&ホワイトリストへのIPアドレス追加/削除申請

メールアドレス *

xxxx@mixi.xo.jp

申請者 氏名 *

山田 太郎

対応期限

いつまでに対応して欲しい、などの明確な対応期限がある場合は、申請日含め3営業日以内の日付を選択してください。それ以前の日付を選択された場合は、ベストエフォートで対応いたします。

ドメイン *

mixicorpit

件名 *

ホワイトリストへのIPアドレス追加依頼

説明 *

サポート拠点追加のため、Spoke “mixicorpit” のホワイトリストに下記IPアドレスを追加願います。

192.168.x.x

Zendesk Spoke（サイト）の削除について

Spokeの削除を希望される場合は、はた環 社内IT室（help-system@mixi.co.jp）までご連絡ください。

有料アドオン利用について

有料アドオンを希望される場合は、はた環 社内IT室（help-system@mixi.co.jp）までご連絡ください。

2FAの解除について

2FAの解除に関してはSpokeの管理者または、はた環 社内IT室（help-system@mixi.co.jp）に問い合わせください。