

Zendesk 申請方法マニュアル

目次

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-EfeMmJ3qmwUE_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	日本	台湾	北米	韓国	中国	オーストラリア
			氏名	name					佐藤隆行、上野村	疋田 建典					
772	有料エージェント	作成依頼	三橋 正幸	masayuki.mitsuhashi		mitsuhashi@eclct.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@eclct.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	台湾	北米	韓国	中国	キ ス 正
			氏名	name					疋田 建典						
772	有料エージェント	権限変更依頼	三橋 正幸	masayuki.mitsuhashi		mitsuhashi@ecllect.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

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、上野村	HUB	日本	台湾	北米	韓国	中国	オーストラリア
			氏名	name					疋田 建典						
772	有料エージェント	削除依頼	三橋 正幸	masayuki.mitsuhashi		mitsuhashi@ecllect.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

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。

Zendesk : Zendesk Spoke (新ドメイン) 作成の申請方法

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)

複数名の入力も可能です。「名前(メールアドレス)」形式で入力してください。

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。

Zendesk：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

[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	

Zendesk：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

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。

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）にお問い合わせください。