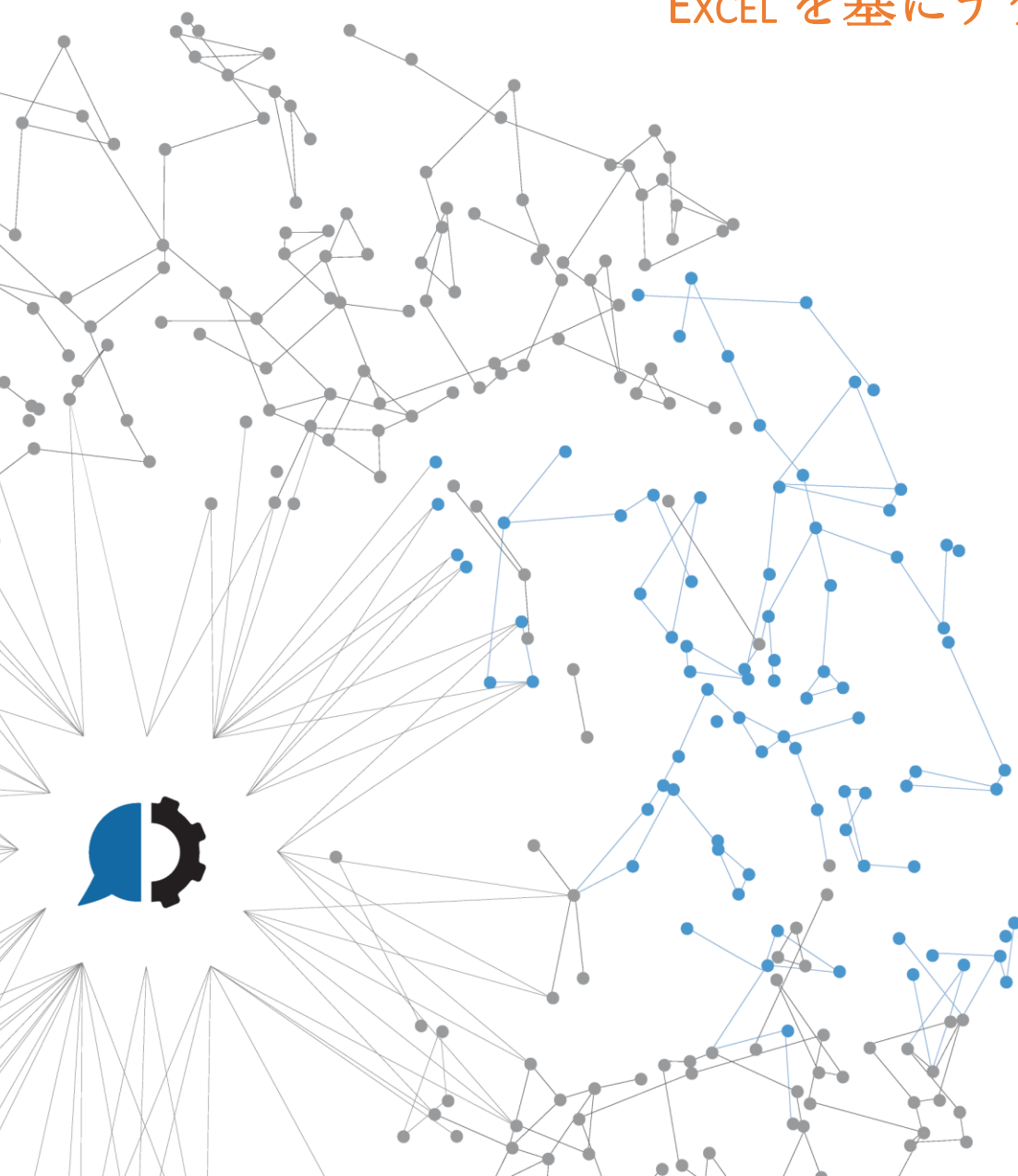




# FRESHDESK BOT

EXCEL を基にチケットを作成





## 目次

概要.....	3
必要条件.....	4
AUTOMATE タスクのインポート方法 .....	6
入力ファイルの作成方法.....	7
「FRESHDESK – EXCEL を基にチケットを作成」の実行方法 .....	8
付録 A – FRESHDESK チケットビューと出力された EXCEL の例.....	10
付録 B - トラブルシューティング .....	11



## 概要

この How to ガイドでは、**「Freshdesk – Excel を基にチケットを作成」**をご紹介します。繰り返しの多い手作業に貴重な時間とリソースを費やす代わりに AutoMate に任せて、RPA による自動化で IT とビジネスプロセスを合理化しましょう。AutoMate の支援により、ボットが手作業を代行することで反復作業を大幅に減らし、作業の品質と一貫性を向上させることができます。自動化されている主なプロセスは、レポート作成、ファイル移動、データのインポートとエクスポート、バッチ処理のスケジューリングです。

**「Freshdesk – Excel を基にチケットを作成」**は、Freshdesk REST API をベースにしています。HTTP メソッド **「tickets」** を実行することで Freshdesk のチケットを作成し、その実行結果で Input Excel ファイルを更新します。このボットは、ユーザー名とパスワードの使用を避けるため API キー認証を使用します。詳細については、**「必要条件」**と**「入力ファイルの作成方法」**のセクションをよくお読みください。



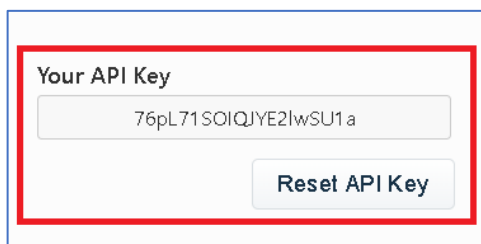
## 必要条件

- **AutoMate:** Freshdesk ボットは動作に AutoMate を必要とします。最低限サポートされているバージョンは以下の通りです:
  - [Automate Ultimate 11.2](#)
  - [Automate Plus 11.2](#)
  - [Automate Desktop 11.2](#)
- **AutoMate Markup Language file (.AML):** Freshdesk ボットタスクのステップを含む AutoMate で使用される主要なファイル形式
- **Freshdesk:** 最低限必要なものは以下の通りです。
  - **適切な権限を持つ Freshdesk Agent のアカウント:** AutoMate から Freshdesk のチケットを作成、更新、リスト化するためには、必要な Roles と Scope を持つアカウントを新規に作成するか、既存のアカウントを使用する必要があります。詳細については、[Freshdesk のサポートページ](#)で確認できます。この設定を Freshdesk 内で確認するには、[管理] > [エージェント] (一般設定セクション内) > 作成または割り当てられたエージェントアカウントを選択します。管理者権限がない場合は、Freshdesk の管理者にお問い合わせください。必要なロールとスコープを示す画像はこちらです。

Roles and Scope You will only be able to view your roles and scope, not edit them.	
Ticket Scope	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Global Access</b> Can view all Tickets in the Helpdesk</li></ul>
Agent Role	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Agent</b> Can log, view, reply, update and resolve tickets and manage contacts.</li></ul>



- **Freshdesk API Key:** API キーは、ボット実行のために割り当てられたエージェントアカウントに関連付けられます。割り当てられたアカウントで Freshdesk にログインし、右上のプロフィール画像をクリックして、[プロフィール設定]を選択することで見つけることができます。そこで、以下のようなものが見つかります:



API キーの調べ方については [Freshdesk のサポートページ](#)をご覧ください。

- **Freshdesk API バージョン:** このボットは API v2で作成されています。
- **Freshdesk の接続値を設定するために作成する AutoMate 定数:**
  - **const\_FreshdeskDomainName:** お客様のドメインの Freshdesk URL (Freshdesk より提供)
    - 例: `https://YourDomainName.freshdesk.com`
  - **const\_FreshdeskApiKey:** 接続やリクエストを実行する Freshdesk API キー

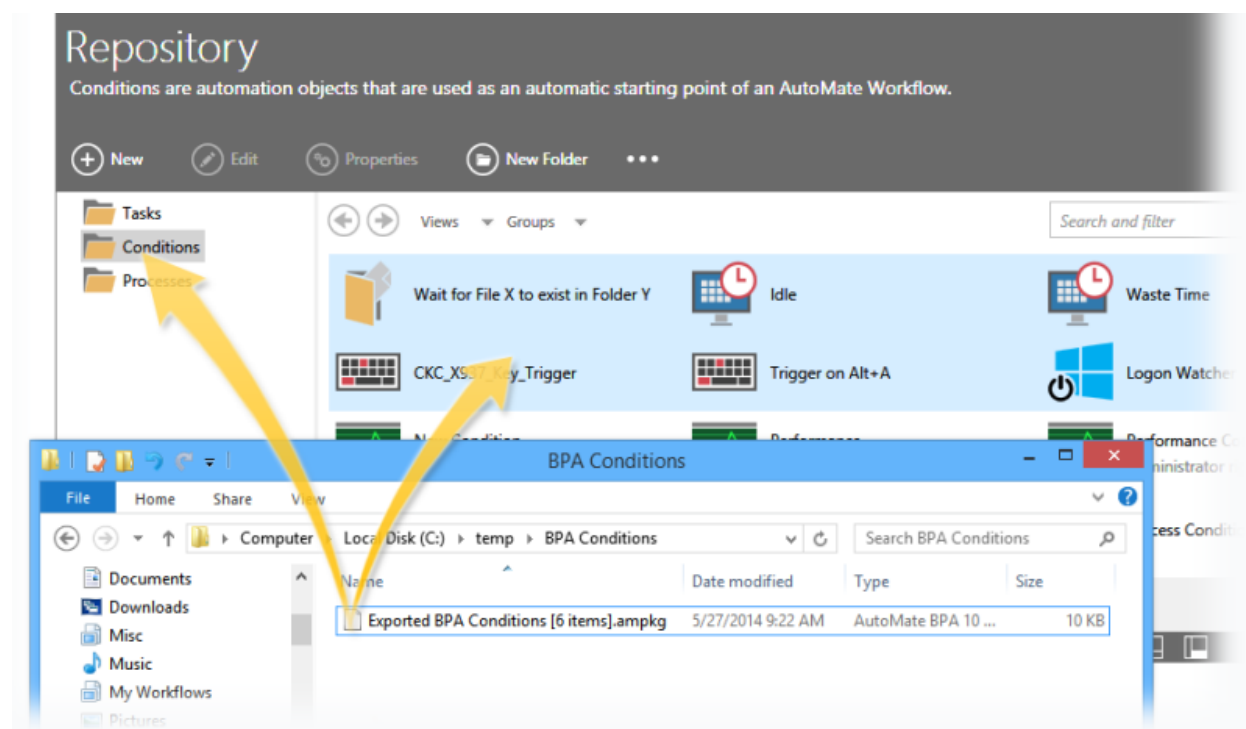


## AUTOmATE タスクのインポート方法

互換性のあるファイル形式は、ドラッグ&ドロップでレポジトリに取り込むことができます。

サーバー管理コンソールから[レポジトリ]セクションに移動します。

目的のファイルを元の場所からドラッグして、SMC 内のフォルダにドロップします。ファイルは、フォルダーアイコンまたはメインパネルにドロップすることができます（下図参照）。インポートされたオブジェクトは、自動的に対応するリポジトリの場所に配置されます。





## 入力ファイルの作成方法

Freshdesk ボットに同梱されている入力ファイル **「Freshdesk Create Tickets INPUT.xlsx」** は、トランザクションのすべてのフィールドを自動的に補完するための自明なガイドを提供します

### The Freshdesk チケットの作成画面:

### Excel INPUT ファイル

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Freshdesk Ticket Fields							
2	<b>Subject</b>	<b>Description</b>	<b>Email</b> (Email address of the requester)	<b>Priority</b> Possible values are: 1 (Low), 2 (Medium), 3 (High) and 4 (Urgent)	<b>Status</b> Possible values are: 2 (Open), 3 (Pending), 4 (Resolved) and 5 (Closed)	<b>Type</b> Possible values are: Question, Incident, Problem, Feature Request, Refund and Request.	<b>Source</b> Possible values are: 1 (Email), 2 (Portal), 3 (Phone), 7 (Chat), 8 (Mobihelp), 9 (Feedback Widget) and 10 (Outbound Email)	<b>Tag</b> Only one is supported

I	J	K
<b>Created?</b>	<b>Result Details</b>	
<b>Yes/No</b>	<b>Date</b>	<b>Ticket ID / Result Message</b>

注:

- 赤字のフィールドは必須項目です。
- Email のフィールドはチケットのコンタクトに対応するアドレスでなければなりません(存在する連絡先を指定してください)
- 列 I から K にはタスクの実行結果とチケット ID が入力されます。実行結果の例は付録 A をご覧ください。

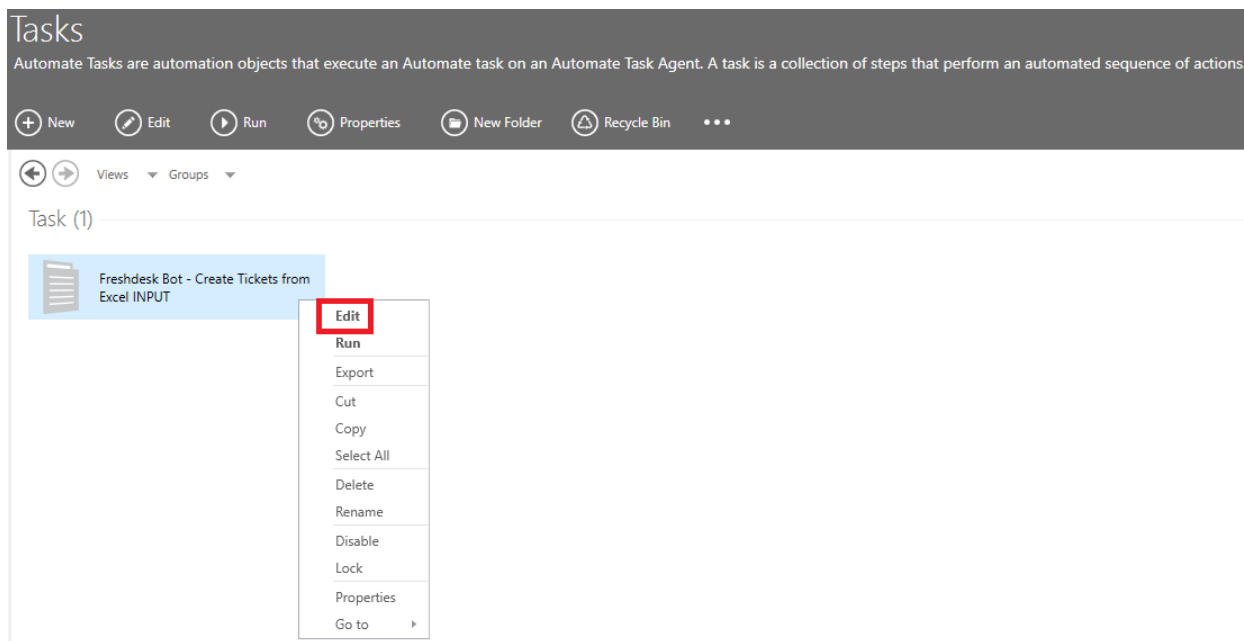


## 「FRESHDESK – EXCEL を基にチケットを作成」の実行方法

このタスクを初めて実行する場合、いくつかのパラメータを設定する必要があります。

サーバー管理コンソールを開き、インポートしたタスクを探します。

インポートしたタスクを右クリックし、「編集」を選択して編集します。



ステップ2からは、次の変数をご希望の出力に合わせて編集してください:

- **var\_ExcelInputFile**: Freshdesk Create Tickets INPUT.xlsx のフルパス及びファイル名

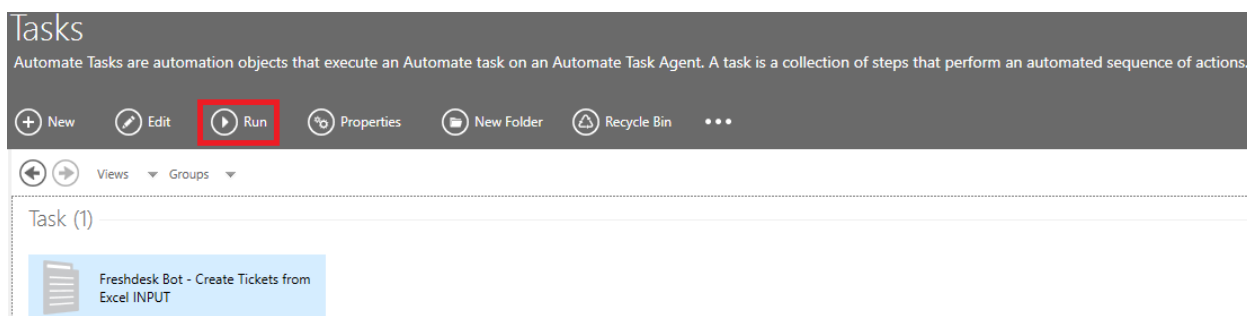
例: **"D:\Automate\Freshdesk Create Tickets INPUT.xlsx"**

タスクを保存して閉じます。

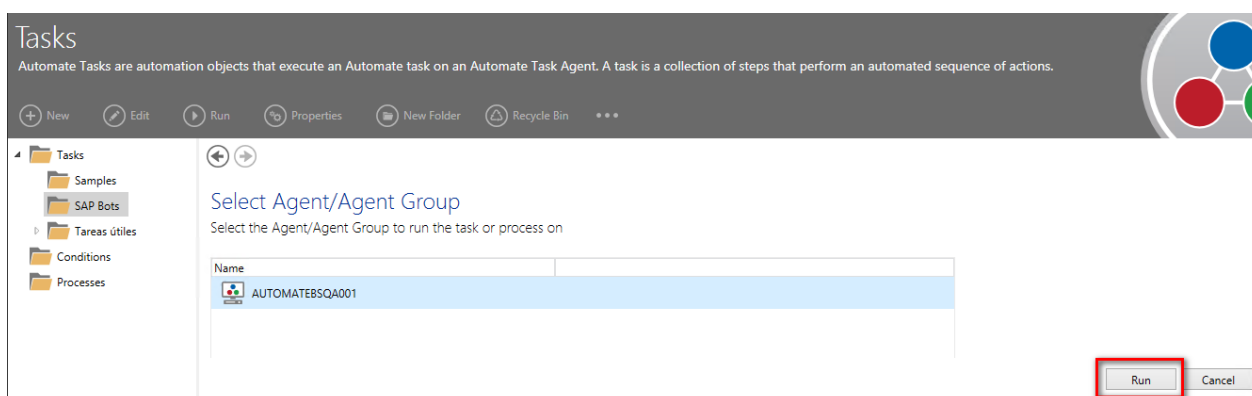




タスクを選択し「実行」をクリックします。



エージェントを選択し、もう一度「実行」をクリックします。





## 付録 A – FRESHDESK チケットビューと出力された EXCEL の例

結果が出力された INPUT Excel ファイル:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Freshdesk Ticket Fields							
2	<b>Subject</b>	<b>Description</b>	<b>Email</b> (Email address of the requester)	<b>Priority</b> Possible values are: 1 (Low), 2 (Medium), 3 (High) and 4 (Urgent)	<b>Status</b> Possible values are: 2 (Open), 3 (Pending), 4 (Resolved) and 5 (Closed)	<b>Type</b> Possible values are: Question, Incident, Problem, Feature Request, Refund and Request.	<b>Source</b> Possible values are: 1 (Email), 2 (Portal), 3 (Phone), 7 (Chat), 8 (Mobihelp), 9 (Feedback Widget) and 10 (Outbound Email)	<b>Tag</b> Only one is supported
3	Automate ticket 1	This ticket was created by AutoMate	automatebot@freshdesk.com	1	2	Question	2	Automate Bot
4	Automate ticket 2	This ticket was created by AutoMate	automatebot@freshdesk.com	2	2	Request	2	Automate Bot
5	Automate ticket 3	This ticket was created by AutoMate	automatebot@freshdesk.com	3	2	Incident	2	Automate Bot

I	J	K
Created?	Result Details	
Yes/No	Date	Ticket ID / Result Message
YES	05/05/2020 11:28:53 AM	23
YES	05/05/2020 11:28:55 AM	24
YES	05/05/2020 11:28:57 AM	25

注: 実行結果は列 I から K に記録されます。列 K に  
は Freshdesk で作成されたチケットの内部 ID が出力されます。

Freshdesk チケットビューの結果:

All tickets

Explore your plan

Sort by: Date created

Layout: Card view

New Automate Bot

Automate ticket 3 #34

Automate Bot • Created 3 minutes ago • First response due in 4 hours

High

--/--

Open

New Automate Bot

Automate ticket 2 #33

Automate Bot • Created 3 minutes ago • First response due in 8 hours

Medium

--/--

Open

New Automate Bot

Automate ticket 1 #32

Automate Bot • Created 3 minutes ago • First response due in a day

Low

--/--

Open



## 付録 B - トラブルシューティング

- ログ: 実行毎に、トラブルシューティングのためボットはログファイルを作成します。ログファイルは C:\Automate\Tasks\<<TASK NAME>> に保存されます。デフォルトでは、タスク名は *Freshdesk Bot - Create Tickets from Excel INPUT* です。



### About HelpSystems

Organizations around the world rely on HelpSystems to make IT lives easier and keep business running smoothly. Our software and services monitor and AutoMate processes, encrypt and secure data, and provide easy access to the information people