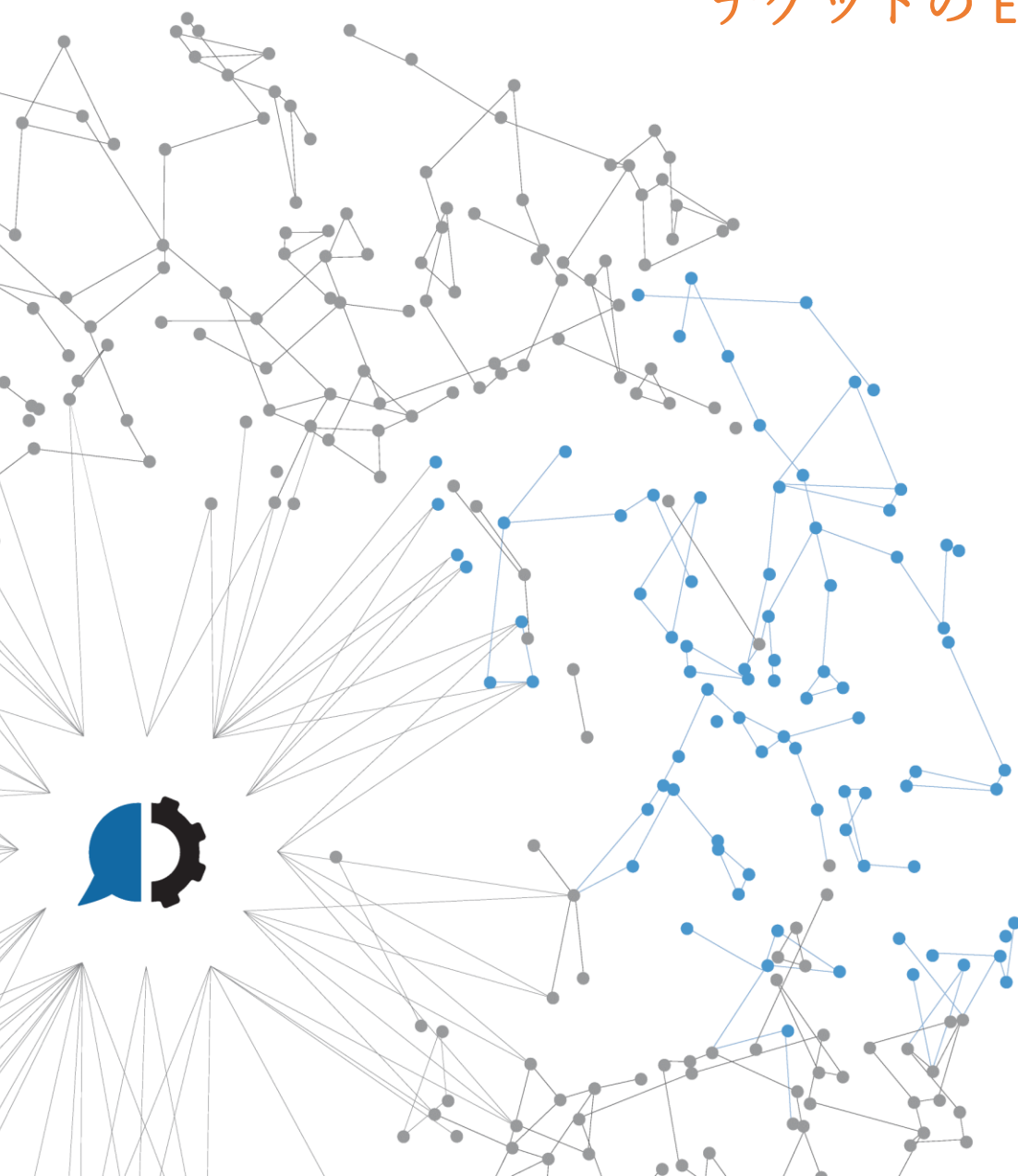




FRESHDESK BOT

チケットの EXCEL リスト化





目次

概要.....	3
必要条件.....	4
AUTOMATE タスクのインポート方法	6
「FRESHDESK – チケットの EXCEL リスト化」の実行方法	7
付録 A – FRESHDESK チケットビューとエクセルの結果例	9
付録 B – トラブルシューティング	10



概要

この How to ガイドでは、**「Freshdesk – チケットの Excel リスト化」**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 – チケットの Excel リスト化」は、Freshdesk REST API をベースにしています。HTTP メソッド **「search tickets」** を実行することで Freshdesk のチケットをリスト化し、タスクフォルダ内に実行結果が出力された Excel ファイルを作成します。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「[『Freshdesk – チケットの Excel リスト化』の実行方法](#)」のセクションをよくお読みください。



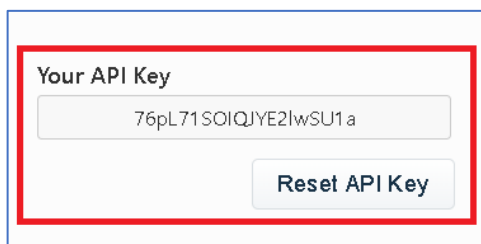
必要条件

- **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">• Global Access Can view all Tickets in the Helpdesk
Agent Role	<ul style="list-style-type: none">• Agent Can log, view, reply, update and resolve tickets and manage contacts.



- **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 キーの見つけ方については [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

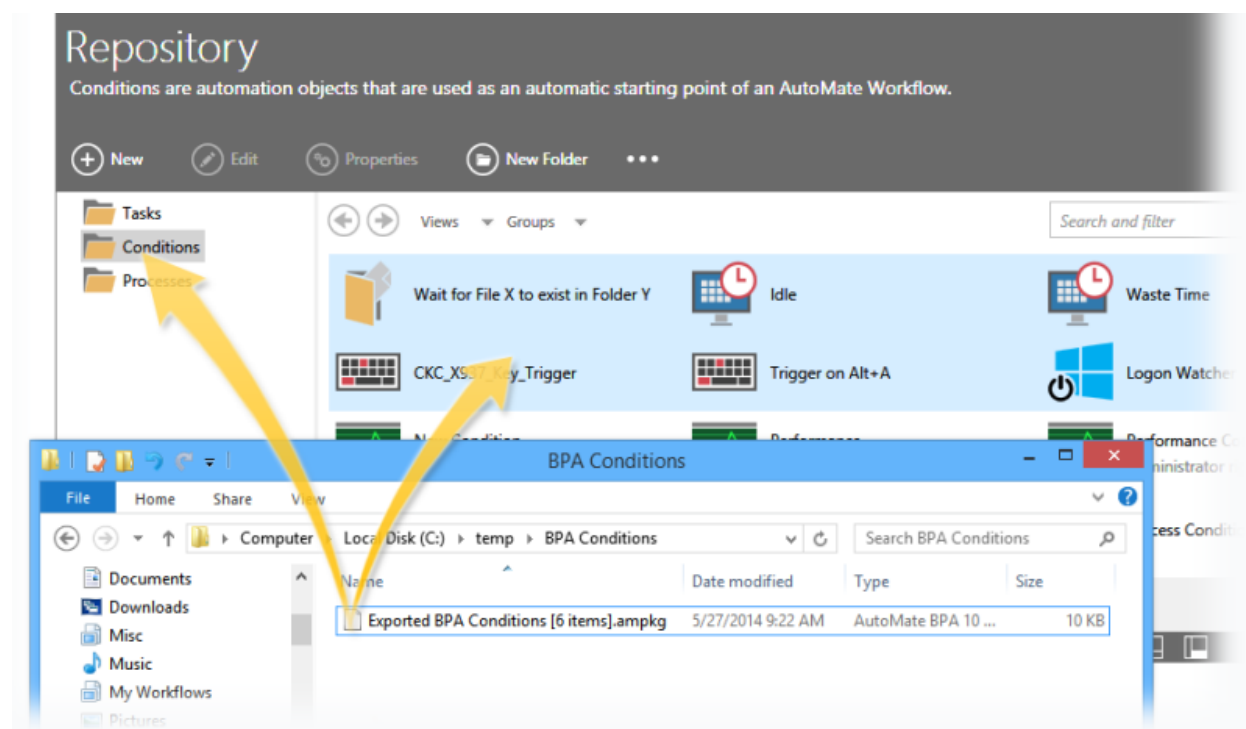


AUTO MATE タスクのインポート方法

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。



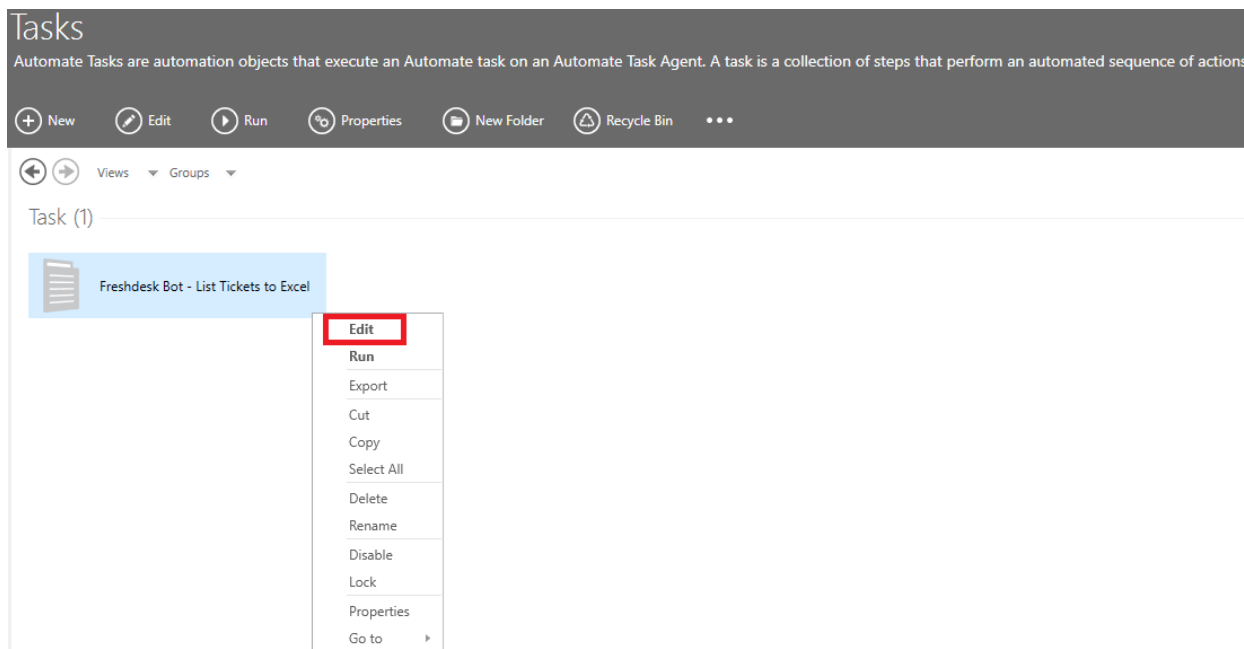


「FRESHDESK－チケットの EXCEL リスト化」の実行方法

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:

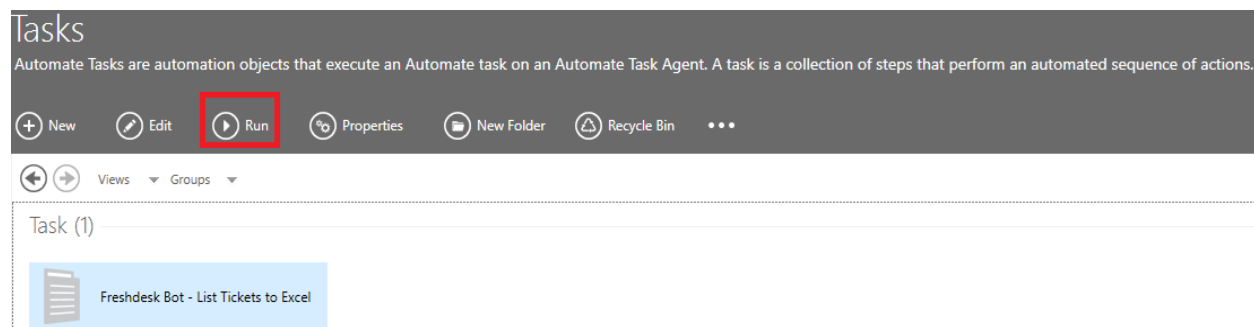
- **var_AlertStatus:** 取得したい特定のチケットのステータスを指定するか、空白にしておいてください。設定可能な値は2 (Open), 3 (Pending), 4 (Resolved), 5 (Closed)です。注:数値を入力してください。
- **var_FromDaysBefore:** チケットの作成日からの数値です。リストの生成から取得開始日を計算するためのさかのぼる日数を指定します。
- 出力ファイルはタスクフォルダ内に次のフィールドと共に生成されます:

id, type, description_text, subject, priority, status, source, is_escalated, spam, requester_id, created_at, updated_at and associated_tickets_count.

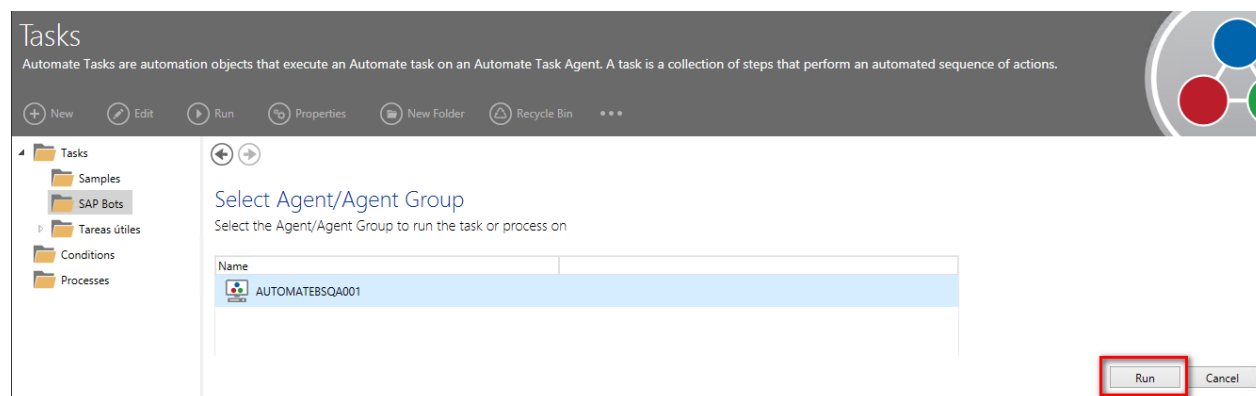
タスクを保存して閉じます。



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 チケットビューとエクセルの結果例

Freshdesk チケットビュー:

☰ All tickets Explore your plan +

☐ Sort by: Date created ▾ Layout: Card view ▾

☐

New Automate Bot

A

Automate ticket 3 #34

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

High ▾
--/-- ▾
Open ▾

☐

New Automate Bot

A

Automate ticket 2 #33

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

Medium ▾
--/-- ▾
Open ▾

☐

New Automate Bot

A

Automate ticket 1 #32

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

Low ▾
--/-- ▾
Open ▾

結果の出力された Excel ファイル:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
id	type	description_text	subject	priority	status	source	is_escalated	spam	requester_id	created_at	updated_at	associated_tickets_count
25	Incident	This ticket was created by AutoMate	Automate ticket 3	3	5	2	False	False	43072685289	2020-05-05T14:28:56Z	2020-05-05T16:18:10Z	
24	Request	This ticket was created by AutoMate	Automate ticket 2	2	2	2	False	False	43072685289	2020-05-05T14:28:54Z	2020-05-05T14:28:54Z	
23	Question	This ticket was created by AutoMate	Automate ticket 1	1	2	2	False	False	43072685289	2020-05-05T14:28:51Z	2020-05-05T14:28:51Z	

Freshdesk_tickets_05052020_132803.xlsx

ファイル名のパターン:

Freshdesk_tickets_ 基本のファイル名
05052020 実行日 (ddMMyyyy)
132803 実行時刻 (Hmss)

注: ファイルはタスクフォルダ内に出力されます。: C:\Automate\Tasks\<<TASK NAME>>.



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 – List Tickets to Excel* 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