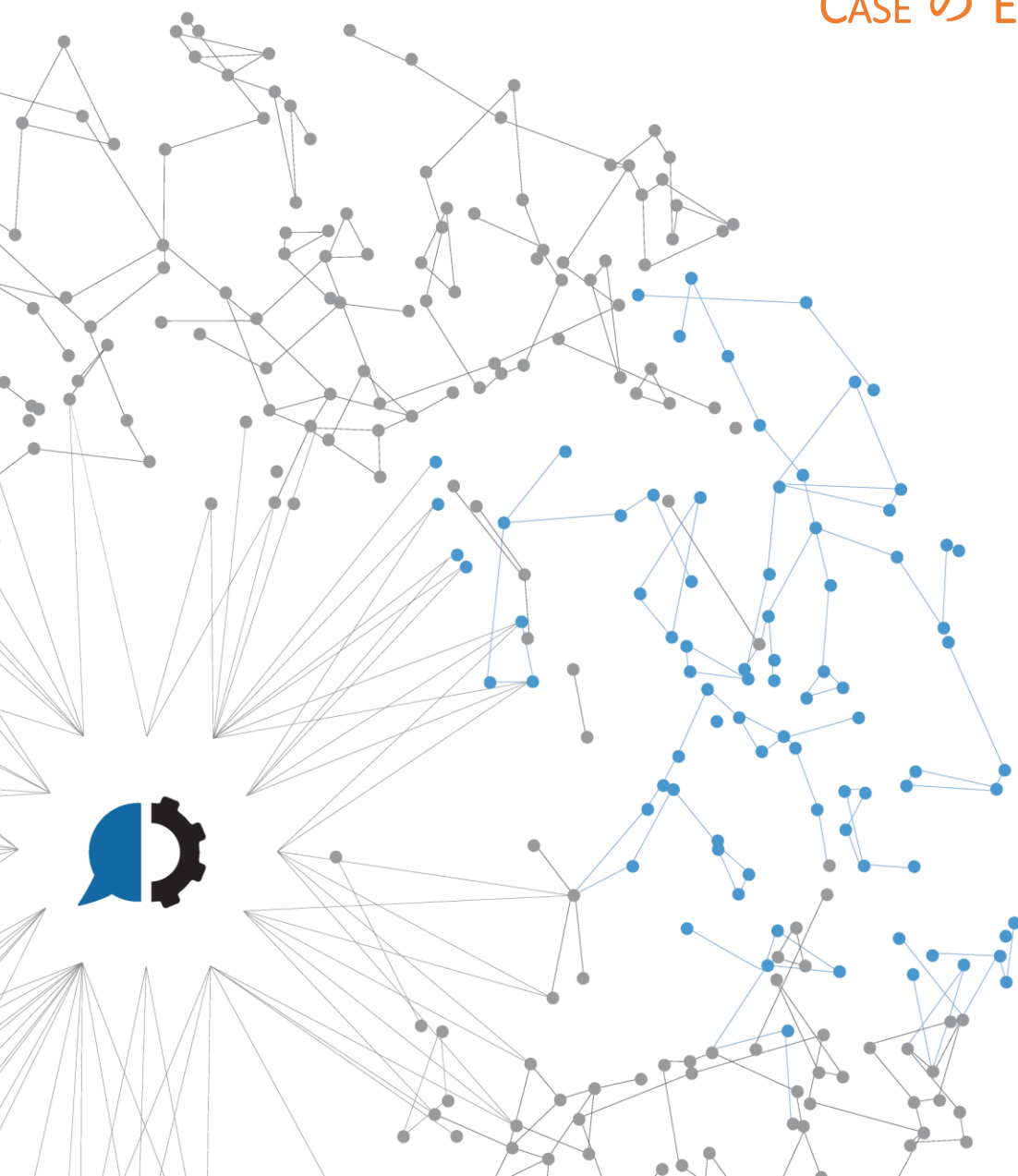




SALESFORCE BOT

CASE の EXCEL リスト化





内容

概要.....	3
前提条件.....	4
AUTOMATE タスクをインポートする方法.....	7
AUTOMATE タスクをインポートする方法.....	8
付録 A – SALESFORCE CASES の表示形式 と EXCEL の出力例.....	10
付録 B – トラブルシューティング	11



概要

このハウツーガイドでは、「Salesforce – Case の Excel リスト化」についてご紹介します。AutoMate は、反復的なマニュアル作業に貴重な時間とリソースを費やす代わりに、ロボティック・プロセス・オートメーションによって IT やビジネスプロセスを合理化します。AutoMate は手作業を代行することで、反復的な作業を大幅に減らし、作業の質と一貫性を向上させることができます。自動化される主なプロセスは、レポート作成、ファイル移動、データのインポート・エクスポート、バッチ処理のスケジューリングなどです。

「Salesforce – Case の Excel リスト化」は、Salesforce REST API をベースにしています。Salesforce に案件のリストを要求し、取得した情報を Excel ファイルに出力します。詳細については、「前提条件」と「Salesforce – Case の Excel リスト化の実行方法」をご覧ください。

また、別のボットとして「Salesforce – 接続トークンの生成」も用意されております。このボットを動かすために必要なトークンを簡単に作成することができます。



前提条件

- **AutoMate:** Salesforce Bot は、AutoMate ソフトウェアに依存して動作します。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):** Salesforce Bot 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タイプです。
- **Salesforce:** 最低限必要な要件は以下の通りです:
 - **Salesforce REST API – 有効化:** Salesforce の設定 > ユーザー（管理） > 権限セット > Salesforce CMS 統合管理者 > システム権限で確認することができます:

Lightning Usage

ADMINISTRATION

- Users
 - Permission Set Groups
 - Permission Sets**
 - Profiles
 - Public Groups
 - Queues
 - Roles
 - User Management Settings
 - Users
- Data
- Email

SETUP

Permission Sets

Permission Set: **Salesforce CMS Integration Admin**

Find Settings... | Clone | Manage Assignments

Permission Set Overview > **System Permissions**

System Permissions

Permission Name	Enabled	Description
Access Activities	<input type="checkbox"/>	Access tasks, events, calendar, and email.
Apex REST Services	<input checked="" type="checkbox"/>	Allow access to Apex REST services
API Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>	Access any Salesforce.com API.
Chatter Internal User	<input checked="" type="checkbox"/>	Use all Chatter features.
Enable Salesforce CMS Integration	<input checked="" type="checkbox"/>	Enable Salesforce CMS integration with any endpoint and allow user access t



- **Salesforce REST API – 接続されたアプリの作成と OAuth の有効化:** 接続アプリケーションの作成方法については、以下のリンクから Salesforce のドキュメントを確認することができます(外部サイトへ移行します。リンク先のサイトは英語です)。


https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.connected_app_overview.htm&type=5

接続アプリを作成し、設定すると、以下のように表示されます:

SETUP

Manage Connected Apps

[« Back to List: Custom Apps](#)



EditDeleteManage

Version	1.0
API Name	AutoMate
Created Date	09/03/2020 12:30
By:	
Contact Email	
Contact Phone	
Last Modified Date	10/03/2020 12:23
By:	
Description	
Info URL	

▼ API (Enable OAuth Settings)

Consumer Key

Selected OAuth Scopes

Access your basic information (id, profile, email, address, phone)
Access and manage your data (api)
Provide access to your data via the Web (web)
Full access (full)
Access and manage your Chatter data (chatter_api)
Provide access to custom applications (visualforce)
Perform requests on your behalf at any time (refresh_token, offline_access)
Allow access to your unique identifier (openid)
Access custom permissions (custom_permissions)
Access and manage your Wave data (wave_api)
Access and manage your Eclair data (eclair_api)

Enable for Device Flow

Introspect All Tokens

Include Custom Attributes

Consumer Secret

Click to reveal

Callback URL

https://localhost

Require Secret for Web Server Flow

Token Valid for

0 Hour(s)

Include Custom Permissions

- **Salesforce Token:** Salesforce に接続するためのトークン文字列を設定します。トークン生成と OAuth 設定に関する情報は、以下のリンクから確認してください(外部サイトへ移行します。リンク先は英語です)。

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.remoteaccess_oauth_username_password_flow.htm&type=5



また必要なトークンを作成するために、別のボットとして「Salesforce BOT - GENERATE CONNECTION TOKEN」も用意されており、このボットを動作させるために必要なトークンを簡単に生成することができます。

- **Salesforce API Version:** このボットは v48.0 の API を使用して作成されています。
- **AutoMate にて Salesforce の接続値を設定する値:**
 - **const_SalesForceURL:** 接続するための Salesforce の URL を指定します。お客様の Salesforce のインスタンスを表します。
 - **const_SalesForceToken:** 接続/リクエストを実行するための Salesforce トークンを指定します。トークン値そのもの、またはトークンを含む .txt ファイルが存在するパスを設定できます。例 <C:¥AutomateSalesForceToken.txt>

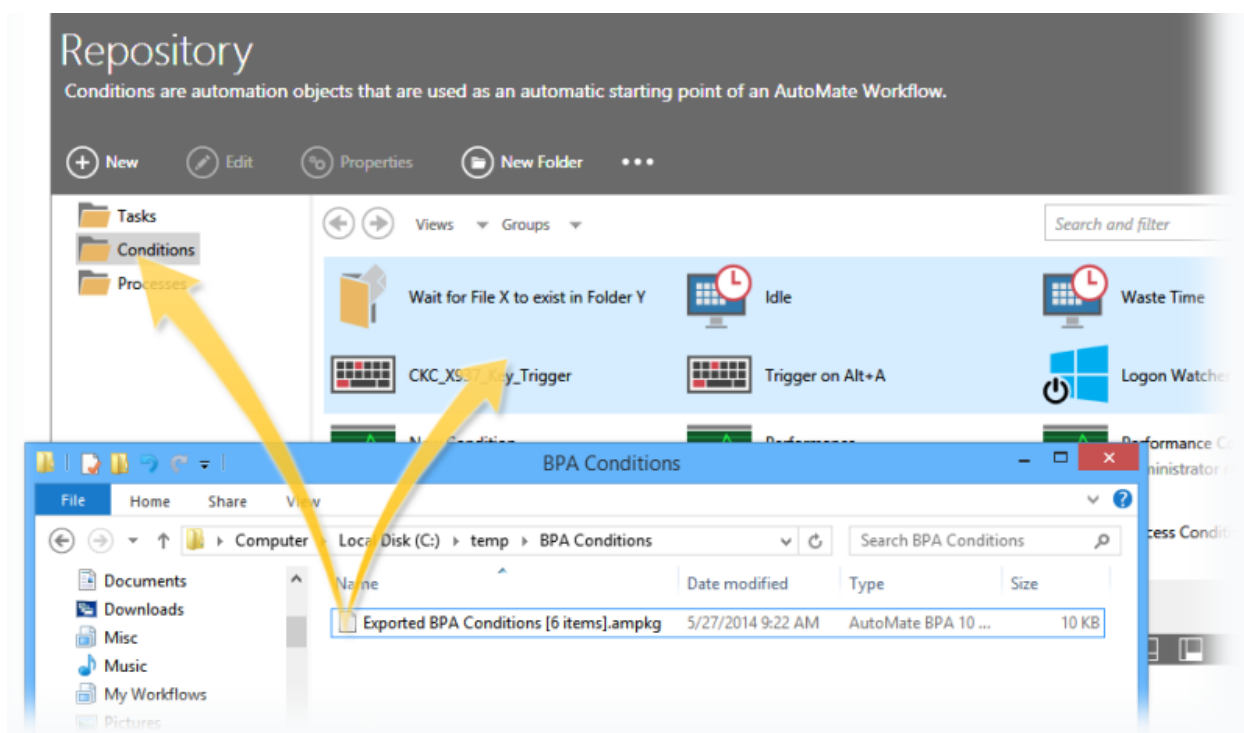


AUTOMATE タスクをインポートする方法

互換性のあるファイル形式は、ドラッグ&ドロップでリ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(SMC)から、[リポジトリ]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。



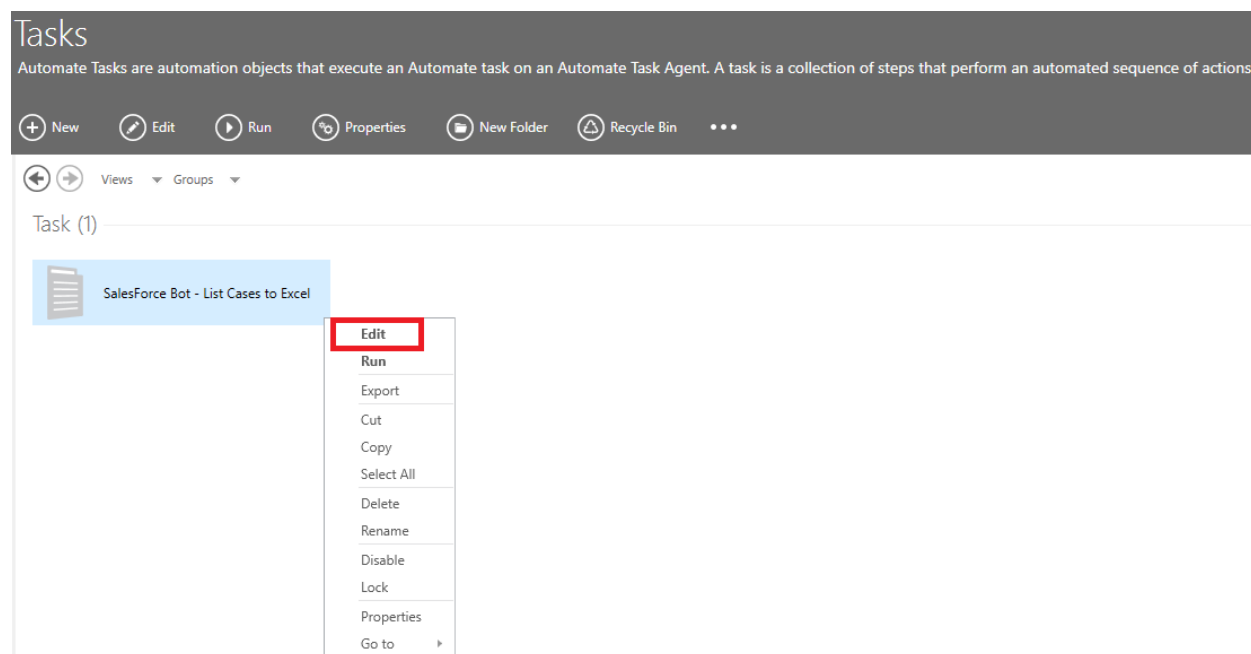


AUTOMATE タスクをインポートする方法

互換性のあるファイル形式は、ドラッグ&ドロップでリ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(SMC)から、[リポジトリ]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。



ステップ 2 からは、希望する出力に応じて次の変数を編集してください:

- **var_CaseStatus:** 取得するインシデントのステータスを格納します。可能な値は以下の通りです。: “New”, “Closed” or “Escalated”.
- **var_FromDaysBefore:** ケース作成日を格納します。リスト生成のための FROM 日を計算するための日を指定します。

出力ファイルは、次のフィールドを持つタスクフォルダに自動的に生成されます。

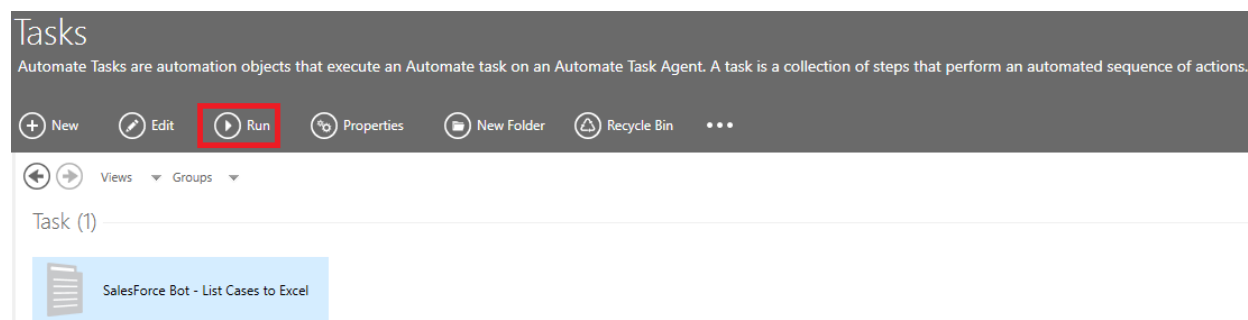
CaseNumber, Priority, Subject, Status, Type, Description, Reason, Origin, Owner, CreatedDate, Account, CreatedBy, IsEscalated, Contact, Id.



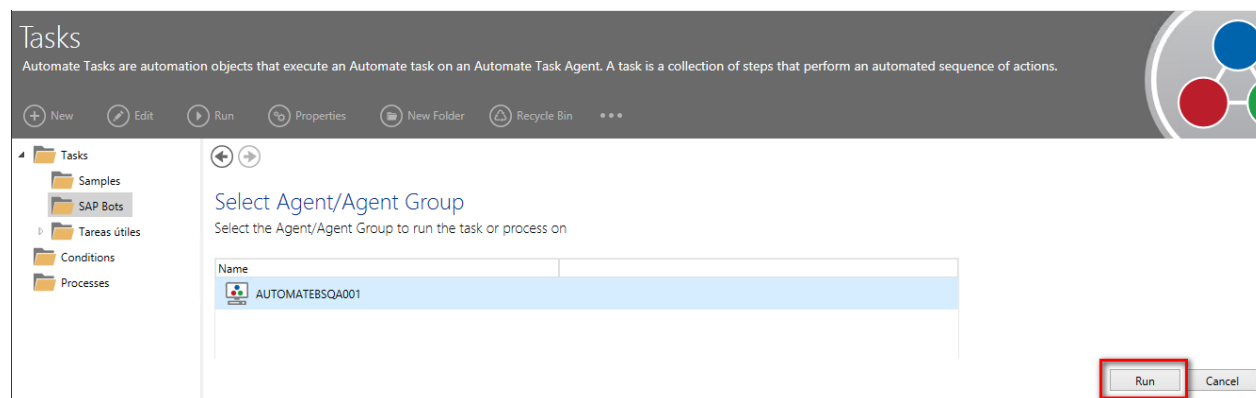
これらのフィールドが Salesforce インスタンスに定義されていない場合は、HelpSystems にお問い合わせください。

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。



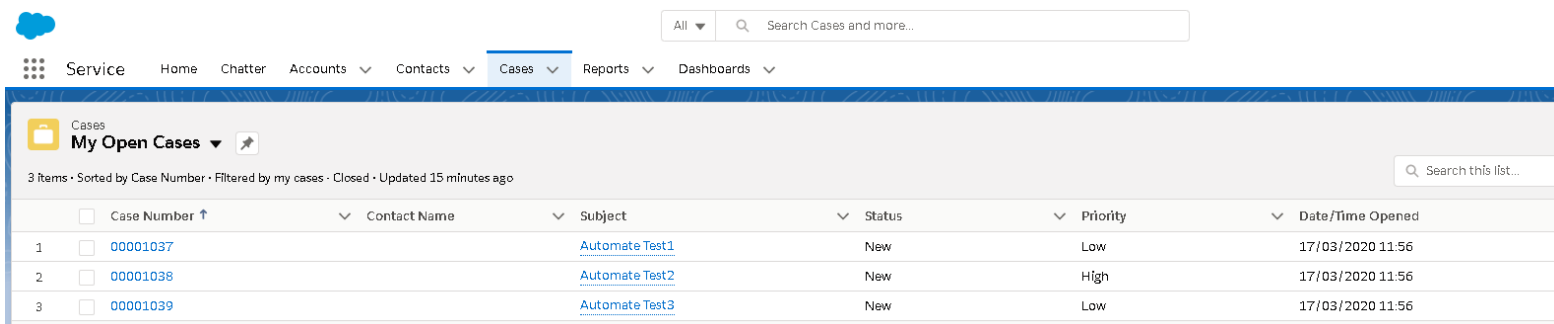
エージェントを選択し、再度[実行]をクリックします。





付録 A – SALESFORCE CASES の表示形式 と EXCEL の出力例

Salesforce は以下の形で表示されます：



	Case Number ↑	Contact Name	Subject	Status	Priority	Date/Time Opened
1	00001037		Automate Test1	New	Low	17/03/2020 11:56
2	00001038		Automate Test2	New	High	17/03/2020 11:56
3	00001039		Automate Test3	New	Low	17/03/2020 11:56

Excel ファイルは以下の通り結果が出力されます。

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	CaseNumber	Priority	Subject	Status	Type	Description	Reason	Origin
2	00001039	Low	Automate Test3	New	Other	Automate Test3	Feedback	Web
3	00001038	High	Automate Test2	New	Mechanical	Automate Test2	Equipment Design	Web
4	00001037	Low	Automate Test1	New	Other	Automate Test1	Feedback	Web

	I	J	K	L	M	N	O
1	Owner	CreatedDate	Account	CreatedBy	IsEscalated	Contact	Id
2	Name=JOSE GARAY	2020-03-17T14:56:29.000+0000		Name=JOSE GARAY: Username=jose.garay@helpsystems.com	False		5006g00000C3yUVAZ
3	Name=JOSE GARAY	2020-03-17T14:56:23.000+0000		Name=JOSE GARAY: Username=jose.garay@helpsystems.com	False		5006g00000C3yUQAAZ
4	Name=JOSE GARAY	2020-03-17T14:56:17.000+0000		Name=JOSE GARAY: Username=jose.garay@helpsystems.com	False		5006g00000C3yULAAZ

SalesForceCases_12032020_143153.xlsx

ファイルの命名パターン：

SalesforceCases

Base Name

12032020

Represents the date of execution (ddMMyyyy)

143153

Represents the execution hour (Hmss)

注意事項：出力ファイルは、タスクフォルダに作成されます。

<C:¥Automate¥Tasks¥<<TASK NAME>>>



付録 B – トラブルシューティング

- ログ: 各ボットはトラブルシューティングのためにログファイルを作成します。ログファイルは C:\AutomateTasks\Tasks<<TASK NAME>> 配下にあります。デフォルトでは、タスク名は「Salesforce - List Cases 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