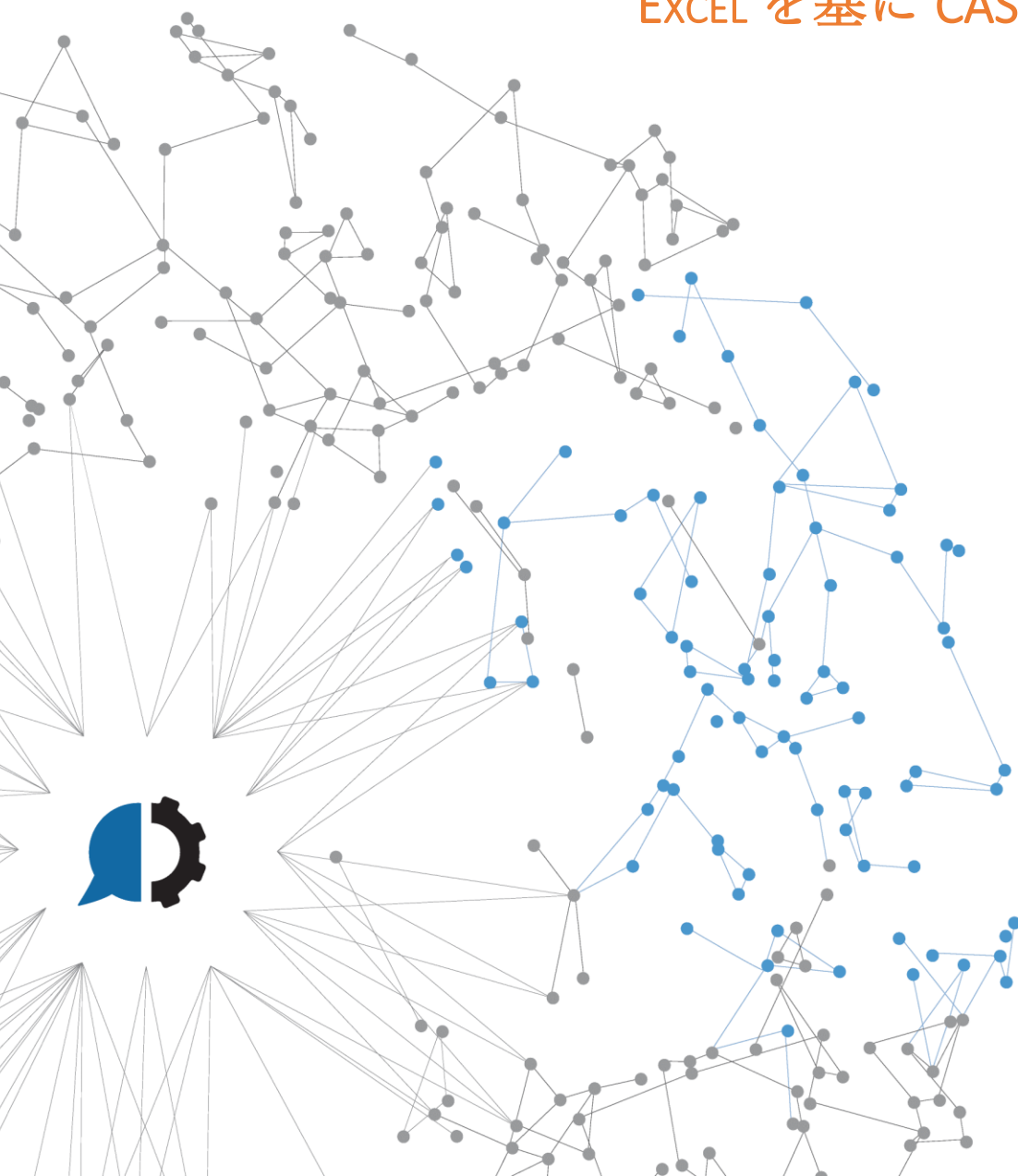




SALESFORCE BOT

EXCEL を基に CASE をクローズ





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
入力ファイルの生成方法.....	8
SALESFORCE BOT-EXCEL を基に CASE をクローズの実行方法.....	9
付録 A-SALESFORCE CASES の表示形式 と EXCEL の出力例.....	11
付録 B-トラブルシューティング	13



概要

このハウツーガイドでは、「Salesforce – Excel を基に Case をクローズ」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 – Excel を基に Case をクローズ」は、Salesforce REST API をベースにしています。Salesforce 上の Case をクローズし、入力された Excel ファイルに実行結果を更新します。詳細については、「前提条件」と「入力ファイルの生成方法」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

▼ System

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](#)

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>

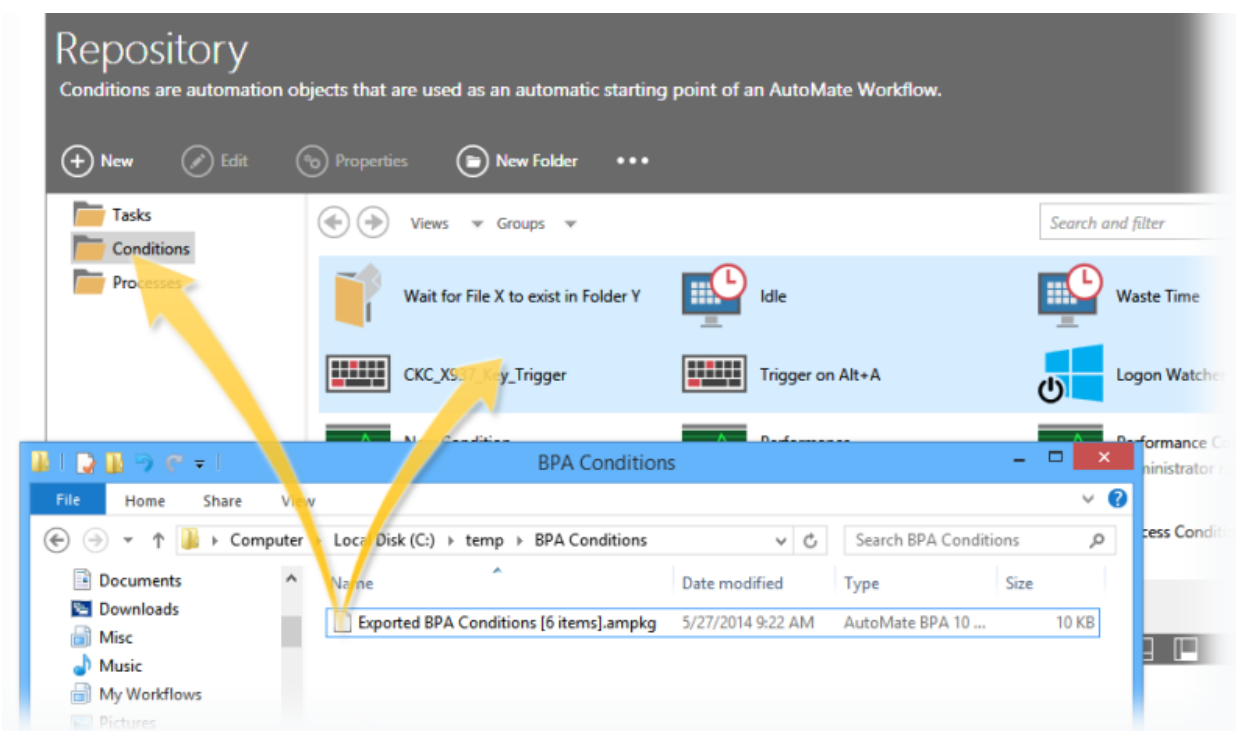


AUTOMATE タスクをインポートする方法

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。





入力ファイルの生成方法

Salesforce ボットに同梱されている入力ファイル「Salesforce クローズケース INPUT.xlsx」には、トランザクションのすべての項目に自動的に入力するための説明ガイドが用意されています。

Excel にて出力されるファイル

	A	B	C	D	E
1	SalesForce - Case Fields (Will be closed with Status "Closed")		Closed?		Result Details
2	Case Number	Comment to be added when closed.	Yes/No	Date	Message

注意事項:

- ケース番号は必須です。
- - INPUT ファイルの C 列から E 列には、実行結果が記入されます。結果の例については、付録 A を参照してください。

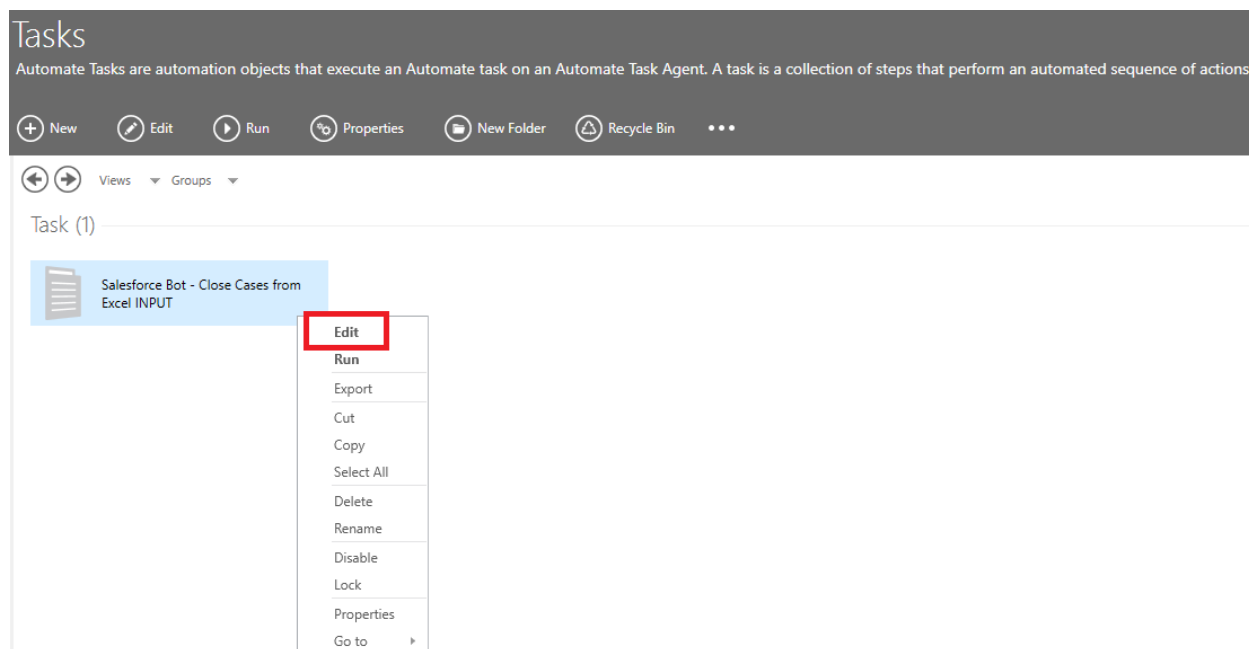


SALESFORCE BOT – EXCEL を基に CASE をクローズの実行方法

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 4 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:

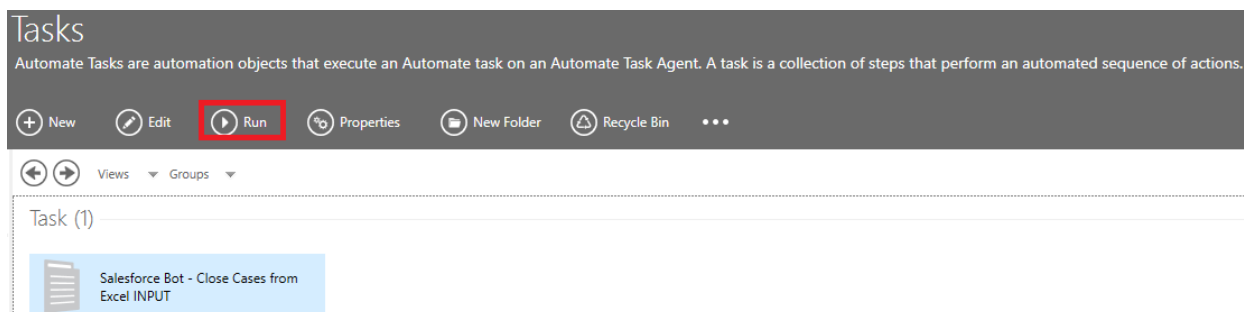
- `var_ExcelInputFile`: Salesforce Close Cases INPUT.xlsx のパスとファイル名を格納します。

例 <D:¥AutomateSalesForce Close Cases INPUT.xlsx>

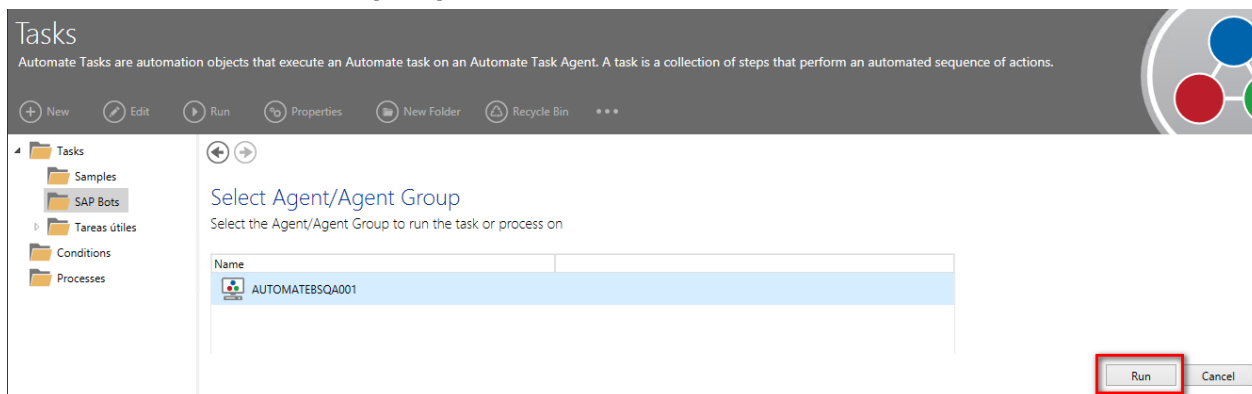
タスクを保存して閉じます。



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、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

Excel ファイルには以下の通り結果が出力されます:

SalesForce - Case Fields (Will be closed with Status "Closed")		Closed?	Date	Result Details
Case Number	Comment to be added when closed.	Yes/No	Date	Message
00001037	Closed by Automate	YES	17/03/2020 1:42:03 PM	The Case was Closed.
00001038	Closed by Automate	YES	17/03/2020 1:42:09 PM	The Case was Closed.
00001039	Closed by Automate	YES	17/03/2020 1:42:14 PM	The Case was Closed.


なお、実行結果は C 列から E 列へ書き込まれます。

Salesforce は以下の形で表示されます:



All ▾ 🔍 Search Cases and more...

Service Home Chatter Accounts ▾ Contacts ▾ Cases ▾ Reports ▾ Dashboards ▾

 Cases


Recently Viewed Cases ▾ 🔍


3 Items • Sorted by Case Number • Filtered by recently viewed • Updated a few seconds ago 🔍

<input type="checkbox"/>	Case Number ↑	Contact Name	Subject	Status	Priority	Date/Time Opened
1	<input type="checkbox"/> 00001037		Automate Test1	Closed	Low	17/03/2020 11:56
2	<input type="checkbox"/> 00001038		Automate Test2	Closed	High	17/03/2020 11:56
3	<input type="checkbox"/> 00001039		Automate Test3	Closed	Low	17/03/2020 11:56



案件 00001037 の詳細とコメントは以下の形で表示されます。

Details	
Case Owner 	Status Closed
Case Number 00001037	Priority Low
Contact Name	Contact Phone
Account Name	Contact Email
Type Other	Case Origin Web




 Case
Automate Test1


Feed Related




Post Poll

Most Recent Activity ▼

All Updates Call Logs Text Posts St

   Case closed

 Comment

   Closed by Automate



付録 B – トラブルシューティング

- **Logs:** 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 - Close Cases 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