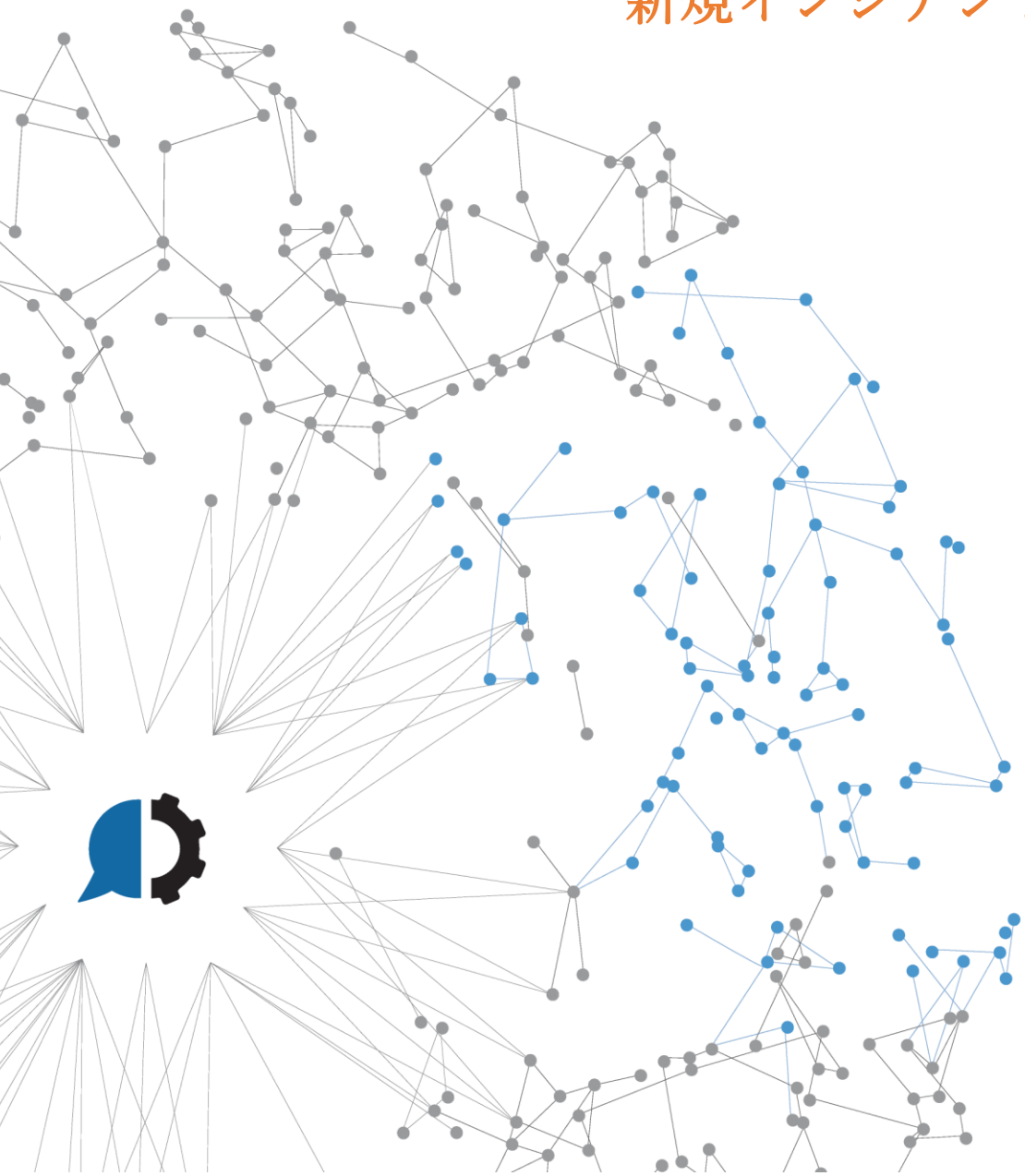
SERVICENOW BOT

新規インシデントのオープン



© HelpSystems LLC. All rights reserved.
All trademarks and registered trademarks are the property of their respective owners.

目次

概要 3
必要要件 4
AUTOMATE タスクのインポート方法 5
入力ファイルの作成方法 6
付録 A – 入力した EXCEL の例と SERVICENOW のインシデントビューの 結果 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、「ServiceNow Bot - 新規インシデントのオープン」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。

***ServiceNow Bot* - 新規インシデントのオープン**は、ServiceNow REST API、特に Table API モジュールに基づいています。この Bot で提供される Excel INPUT ファイルで提供される仕様に基づいてインシデントを作成するために、API Table リクエストを実行します。インシデントは NEW として作成されます。

インシデントを開くための属性の詳細は、「入力ファイルの作成方法」に記載されています。

必要要件

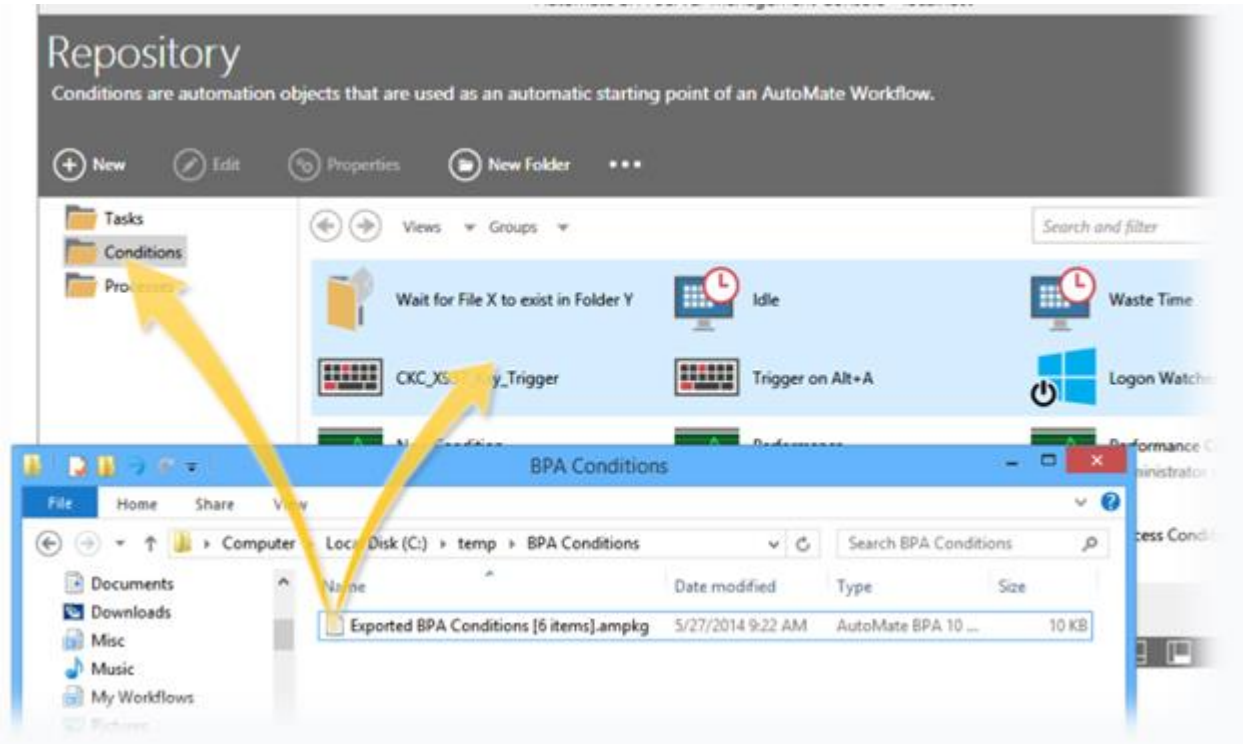
- AutoMate: ServiceNow ボットは動作に AutoMate を必要とします。最低限サポートされているバージョンが以下の通りです:
    - Automate Ultimate 11.2
    - Automate Plus 11.2
    - Automate Desktop 11.2
- AutoMate Markup Language file (.AML): ServiceNow ボットタスクのステップを含む AutoMate で使用される主要なファイル形式
- ServiceNow: 最低限必要なものは以下の通りです
    - ServiceNow REST API - Table API – Enabled: こちらのリンクから ServiceNow のドキュメントを確認することができます。
    - Service Now User account: ServiceNow テーブル API リクエストを実行するため適切なパーミッションが必要です。**テーブルアクセスおよび ACL** に関する ServiceNow のドキュメントは、こちらのリンクで確認できます。
- ServiceNow の接続値を設定するために作成する定数の自動化:
    - const_ServiceNowURL: ServiceNow の接続用 URL
    - const_ServiceNowUserName: ServiceNow ログインユーザー名
    - const_ServiceNowUserPassword: ServiceNow のログインユーザーパスワード

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。

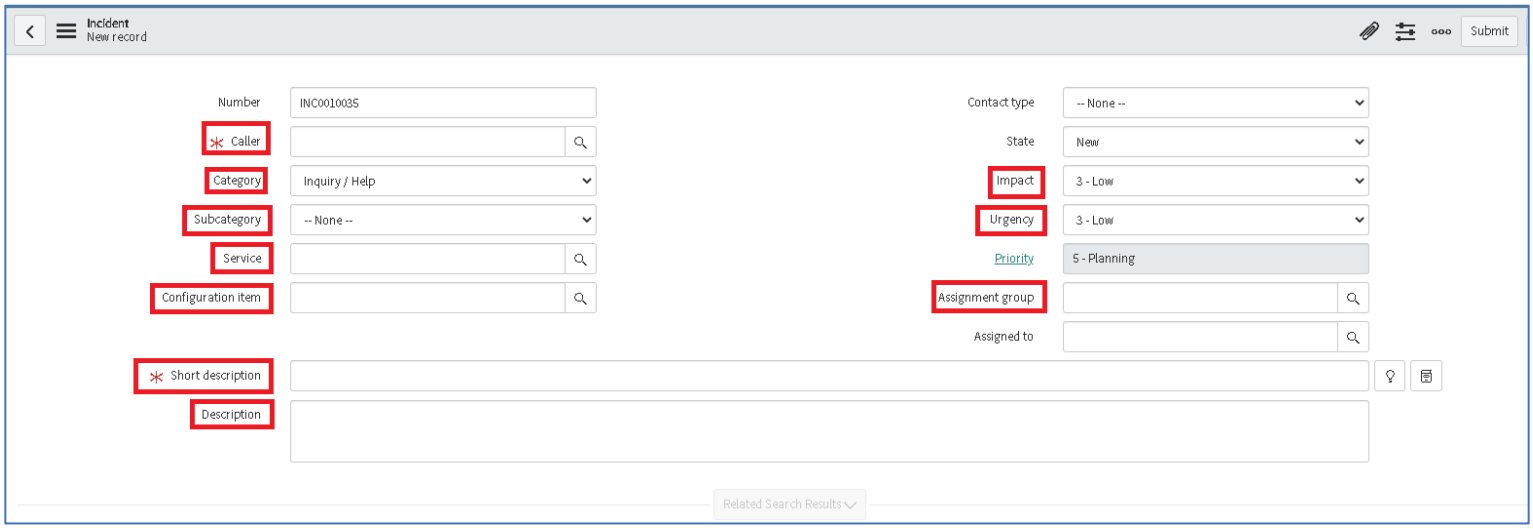
目的のファイルを元の場所からドラッグして、SMC 内のフォルダにドロップします。ファイルは、フォルダーアイコンまたはメインパネルにドロップすることができます（下図参照）。インポートされたオブジェクトは、自動的に対応するリポジトリの場所に配置されます。



入力ファイルの作成方法

ServiceNow BOT に同梱されている入力ファイル「**Service Now Open Incidents 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入力するためのガイドを提供します。

ServiceNow のインシデント作成画面



Excel ファイル

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Service Now - Incident Fields (NOTE: If the variables values does not match the ServiceNow data, it is created as Blank).									
2	Caller_id	Category	Subcategory	Business_service	Cmdb_ci	Impact	Urgency	Assignment_group	Short_description	Description

K	L	M
Opened?	Result Details	
Yes/No	Date	Incident Numer / Message

注意:

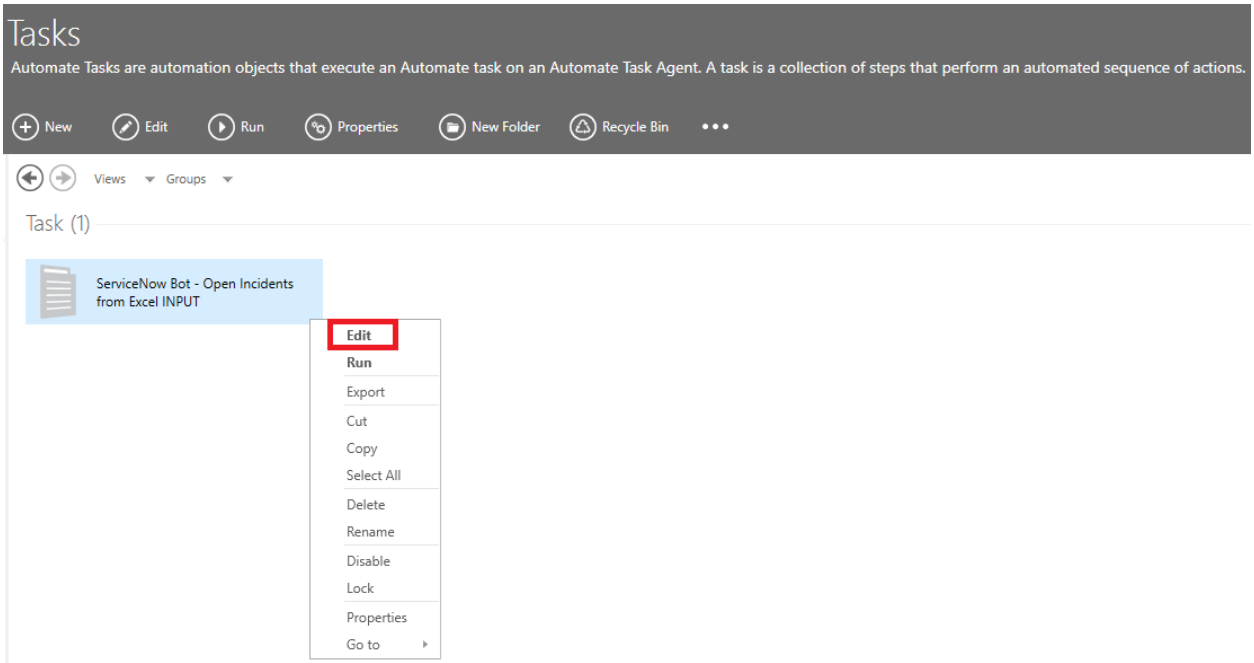
- すべてのインシデントが State で作成されます。 新規作成(1)となります。
- ***赤色の項目***は必須項目です。これは、ServiceNow の内部ルールで何らかのカスタマイズが適用されている場合、お客様の環境では異なる可能性があります。
- 必須でないフィールドの1つが定義されていない場合、インシデントはお使いの環境のデフォルト値で作成されます。例： Impact > 3-Low
- 入力ファイルの K 列から M 列には、実行結果と開いたインシデント番号が記入されます。結果に関する例については、付録 A を参照してください。

「ServiceNow Bot - 新規インシデントのオープン」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。

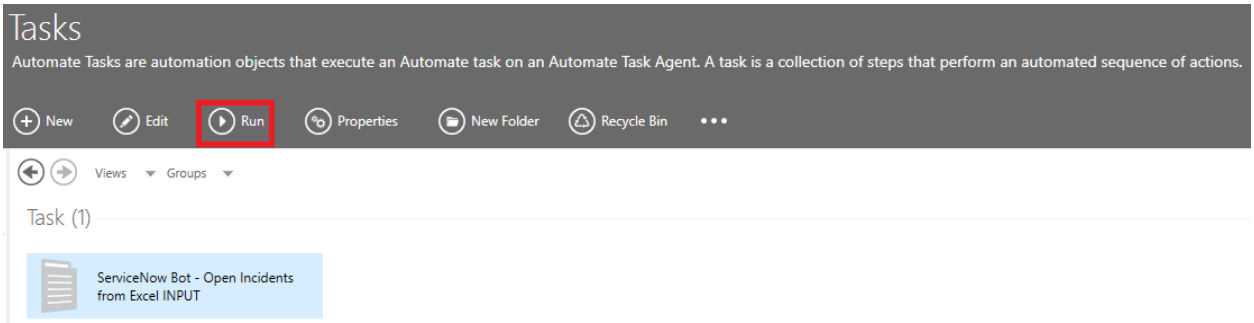


ステップ4では、希望する出力に合わせて次の変数を編集してください:

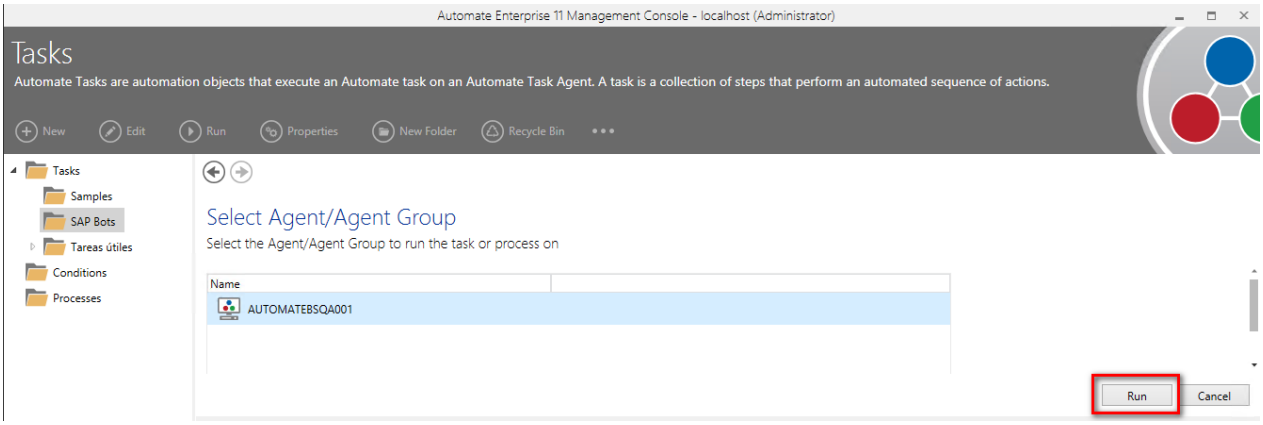
- var_IncidentsInputFile: インシデント作成用の値が保存された「Service Now Open Incidents INPUT」のパス（例： C:\AutomateTasks↘ ServiceNow Bot - Open Incidents from Excel INPUT\Service Now Open Incidents INPUT）を指定します。

タスクを保存して閉じる

タスクを選択し、「実行」をクリック



エージェントを選択し、再度「実行」をクリックします。



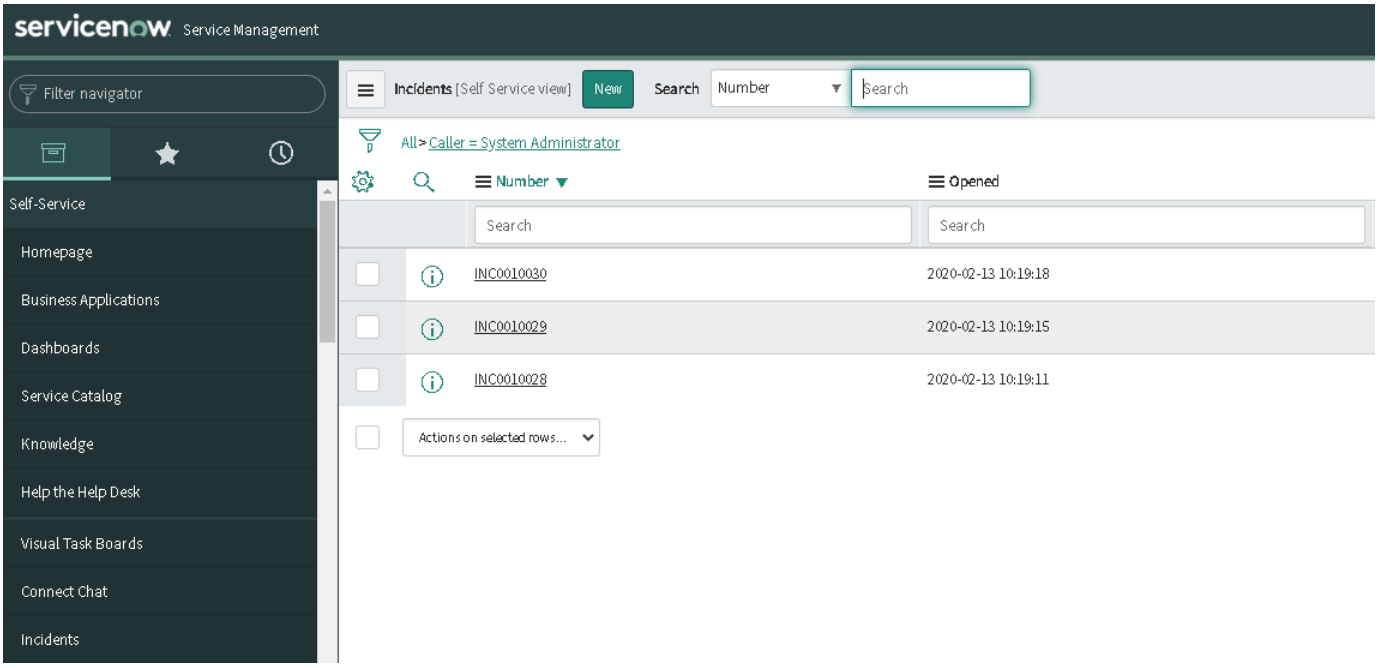
付録 A – 入力した EXCEL の例と SERVICENOW のインシデントビューの結果

次の INPUT Excel ファイルについて…

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Service Now - Incident Fields (NOTE: If the variables content does not match the ServiceNow data, it is created as Blank).										Opened?	Result Details	
2	Caller_id	Category	Subcategory	Business_service	Cmdb_ci	Impact	Urgency	Assignment_group	Short_description	Description	Yes/No	Date	Incident Numer / Message
3	System Administrator	Hardware	CPU	IT Services	*ASSET-IBM	3	3	Help Desk	Automate Test 1	This a test from Automate Enterprise	YES	13/02/2020 3:19:13 PM	INC0010028
4	System Administrator	Hardware	CPU	IT Services	*ASSET-IBM	3	3	Help Desk	Automate Test 2	This a test from Automate Enterprise	YES	13/02/2020 3:19:16 PM	INC0010029
5	System Administrator	Hardware	CPU	IT Services	*ASSET-IBM	3	3	Help Desk	Automate Test 2	This a test from Automate Enterprise	YES	13/02/2020 3:19:19 PM	INC0010030

Note that in the columns K to M the result of the execution will be written. The column M will have the created Incident number if the execution was succeeded.

… ServiceNow の結果は次のようになります:



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 *ServiceNow Bot - Open Incidents from Excel INPUT.*

www.helpsystems.com

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