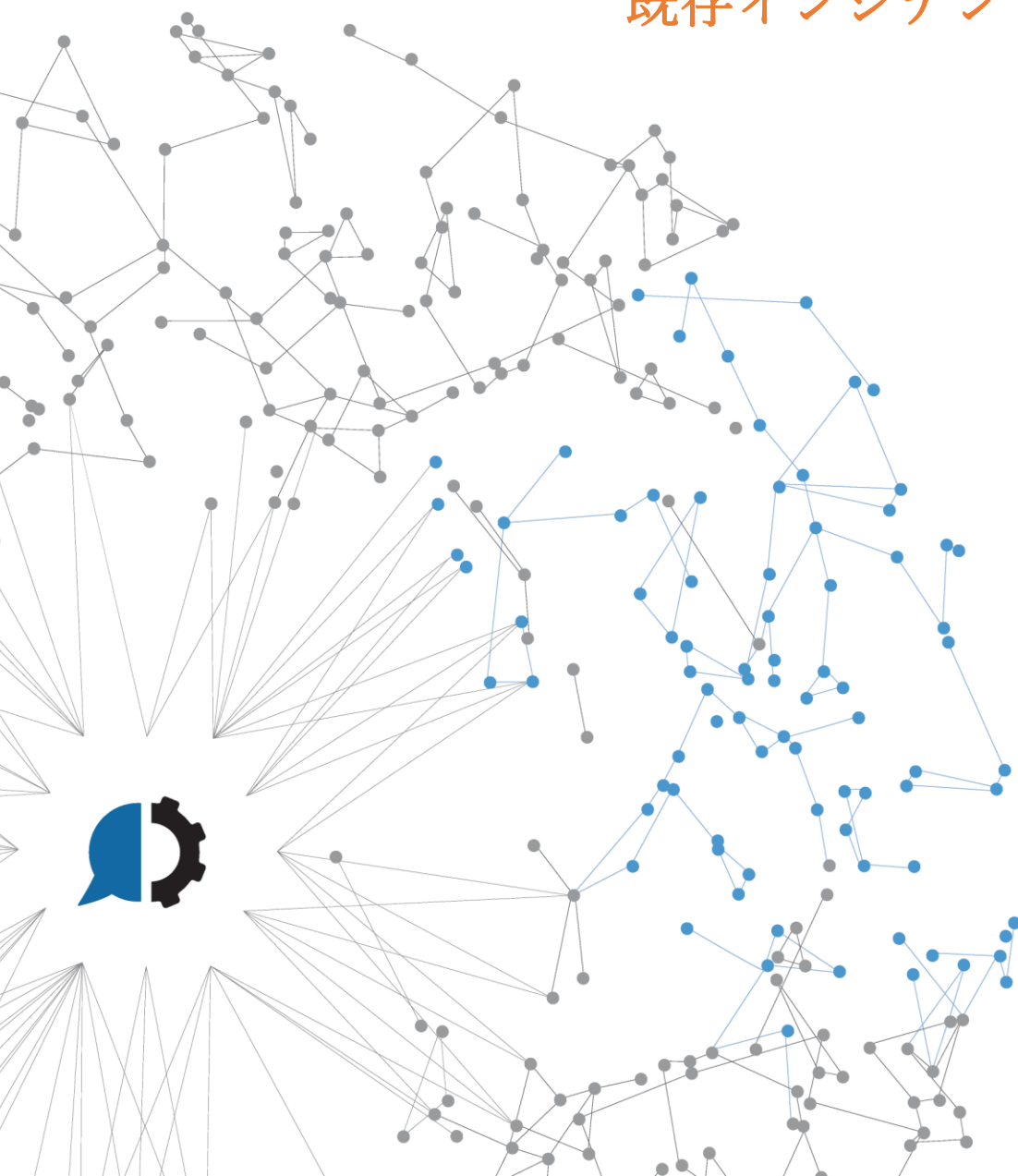




# SERVICENOW BOT

## 既存インシデントのリスト化





## 目次

概要 .....	3
必要要件 .....	4
AUTOMATE タスクのインポート方法 .....	5
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 .....	8
付録 B – トラブルシューティング .....	9



## 概要

この **How to** ガイドでは、「ServiceNow Bot - 既存インシデントのリスト化」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。

**ServiceNow Bot - 既存インシデントのリスト化** は、ServiceNow REST API、特に Table API モジュールに基づいています。提供された仕様に基づいてインシデントのリストを取得するために、API テーブル・リクエストを実行します。Excel 出力ファイルは、次のような名前のパターン例で自動的に作成されます。タスク・フォルダーに `ServiceNowIncidents_13022020_121736.xlsx` が作成されます。

可能な設定は、「[ServiceNow Bot - 既存インシデントのリスト化](#)」のセクション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

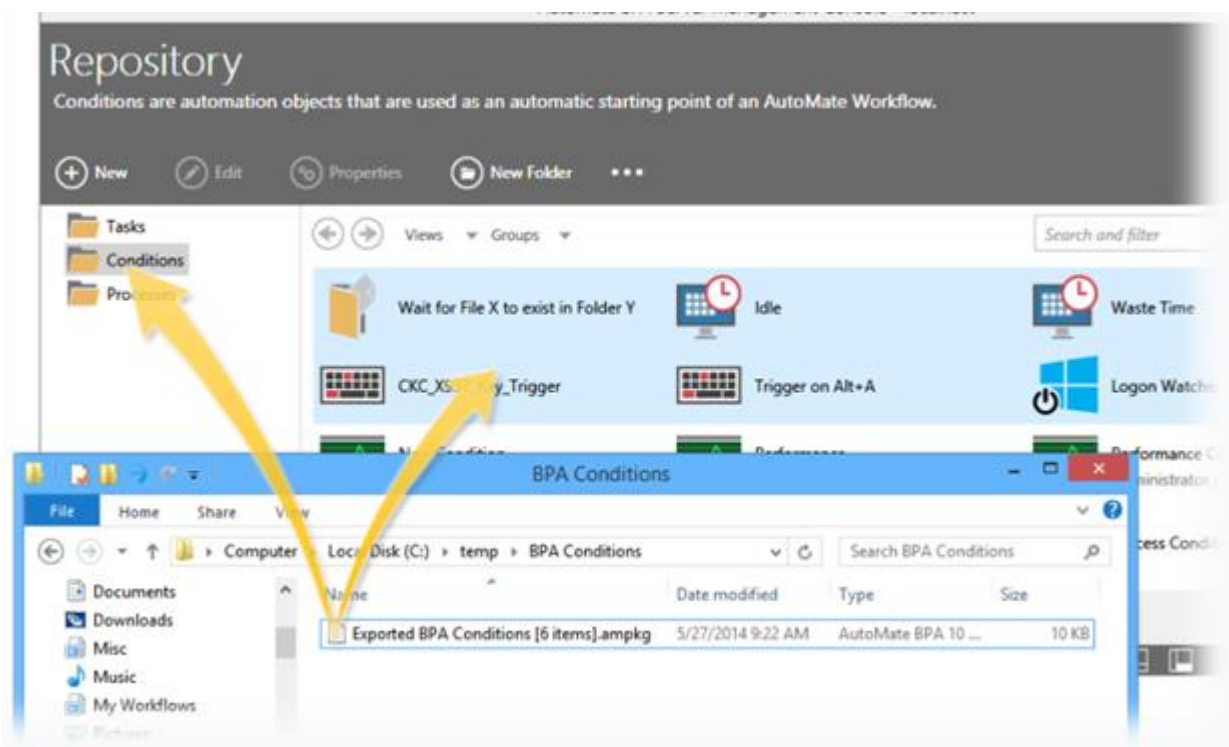


## AUTOMATE タスクのインポート方法

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。



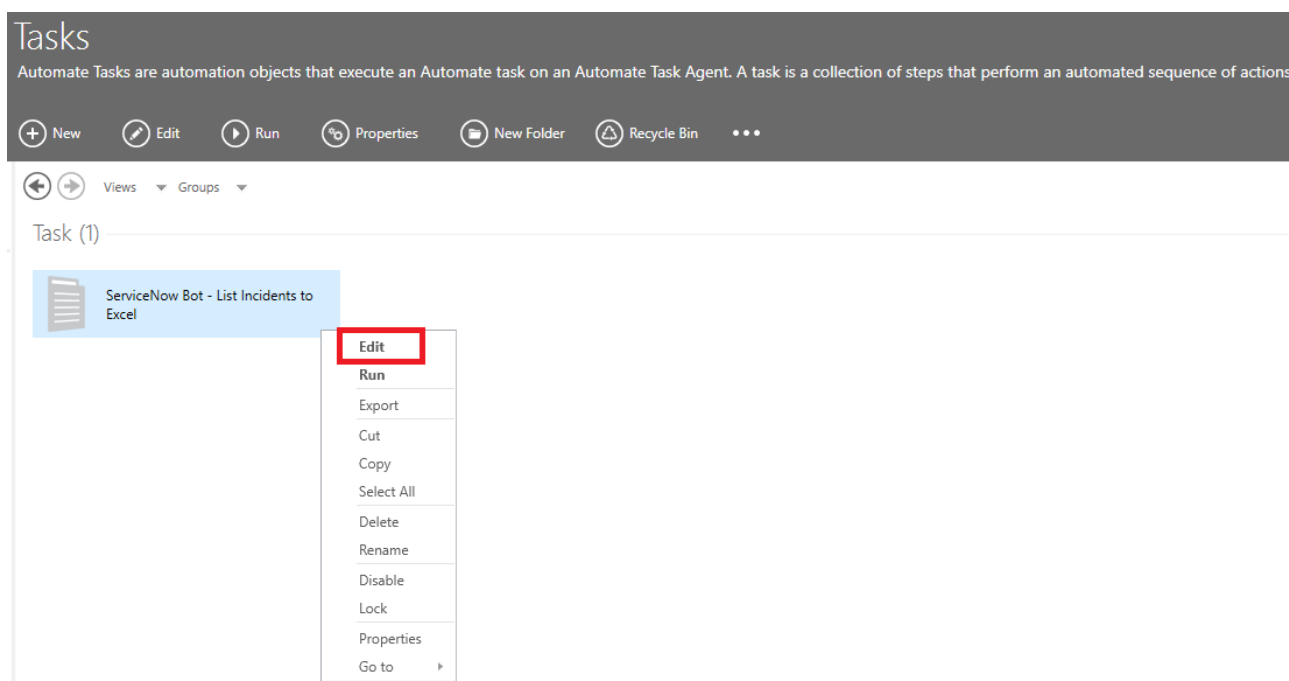


## 「ServiceNow Bot - 既存インシデントのリスト化」の実行方法

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\_FieldstoRetrive**: 取得して、Excel ファイルに保存するフィールドのリスト（カンマ (,) またはセミコロン (;) で区切られます）。出力されるエクセルは同じ順序になります。最後に(,)や(;)を残したり、スペースを置かないようにしてください。

デフォルトでは、これらのフィールドが検索対象として設定されています:

**`number,opened_at,sys_id,caller_id,category,subcategory,business_service,cmdb_ci,impact,urgency,assignment_group,short_description,description`**

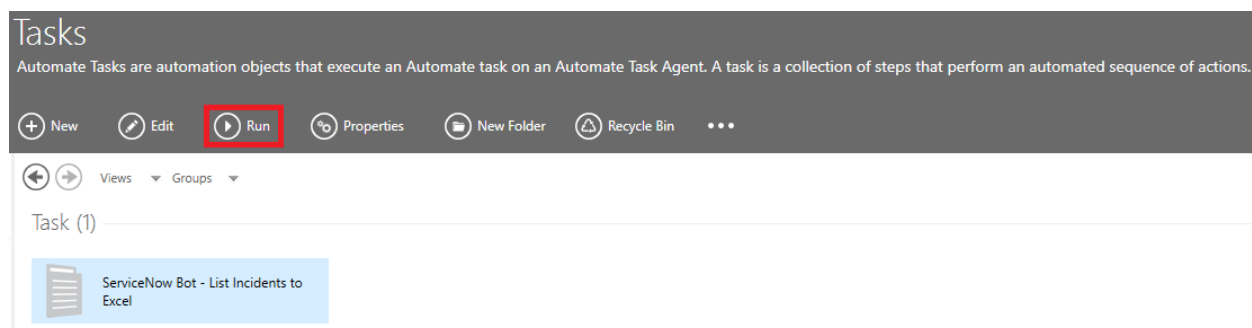


- **var\_MaxNumberIncidentsToRetrieve:** 取得するインシデントの最大数です。デフォルトでは10に設定されています。
- **var\_FromDaysBefore:** インシデントの投稿日から。リスト生成の **FROM** 日付を計算するための過去の日数。
- **var\_IncidentState:** 検索するインシデントの状態またはステータスを示します。デフォルトでは、1（新規）です。

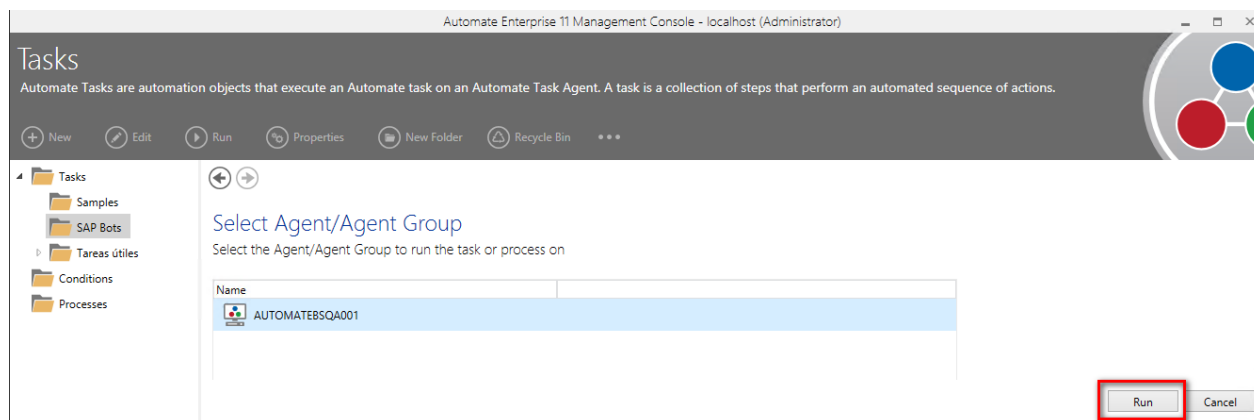
ServiceNow で考えられる状態。新規 1、進行中 2、保留中 3、解決済み 6、終了 7、キャンセル済み 8。

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

ServiceNow インシデントビューの例:

Number	Opened	State
INC0010030	2020-02-13 10:19:18	Resolved
INC0010029	2020-02-13 10:19:15	On Hold
INC0010028	2020-02-13 10:19:11	Closed

出力結果の Excel :

ServiceNowIncidents\_13022020\_121736.xlsx

A1														:	X	✓	f_x	number													
	A	B	C		D	E	F	G	H	I	J	K	L	M																	
1	number	opened_at	sys_id		caller_id	category	subcategory	business_service	cmdb_ci	impact	urgency	assignment_group	short_description	description																	
2	INC0010013	2020-02-13 07:00:18	e33c4080db830010e14e1fc7689619c5		System Administrator	Hardware	CPU	IT Services	*ASSET-IBM	3 - Low	3 - Low	Help Desk	Automate Test 1	This a test from Automate Enterprise																	
3	INC0010014	2020-02-13 07:00:21	1c4ccc80db830010e14e1fc7689619a9		System Administrator	Hardware	CPU	IT Services	*ASSET-IBM	3 - Low	3 - Low	Help Desk	Automate Test 2	This a test from Automate Enterprise																	
4																															
5																															
6																															
7																															
8																															
9																															
10																															
11																															

File naming pattern:

ServiceNowIncidents

ベースネーム

13022020

実行日を表示 (ddMMyyyy)

121736

実行時間を表示 (Hmss)

注: 出力ファイルは、タスクフォルダに作成されます。C:\AutomateTasks\<<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 *ServiceNow Bot - List Incidents to Excel*.

### 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