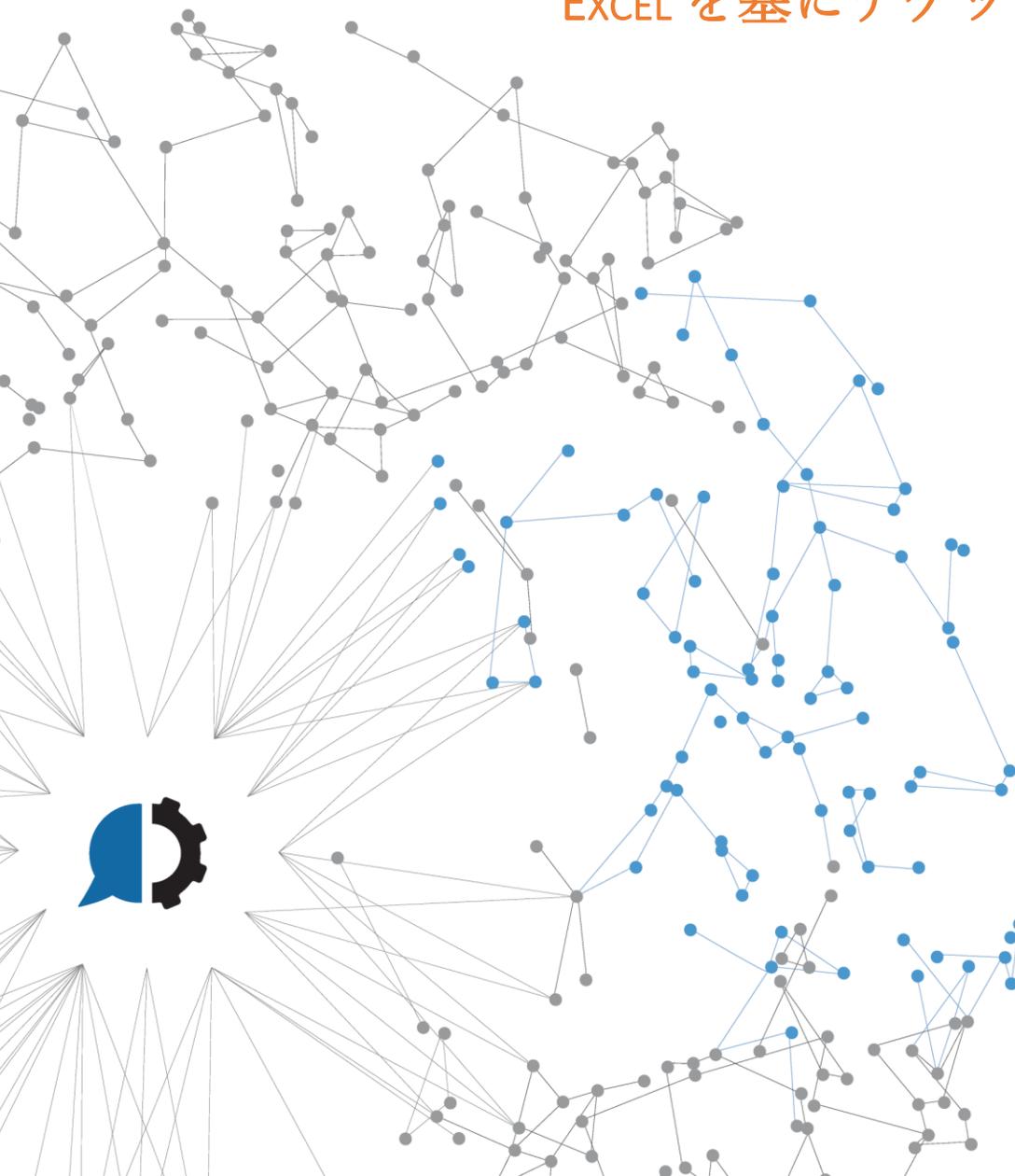




helpsystems

ZENDESK BOT

EXCEL を基にチケットをクローズ





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 – EXCEL の例と ZENDESK チケットビューの結果	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、「Zendesk Bot - Excel を基にチケットをクローズ」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。

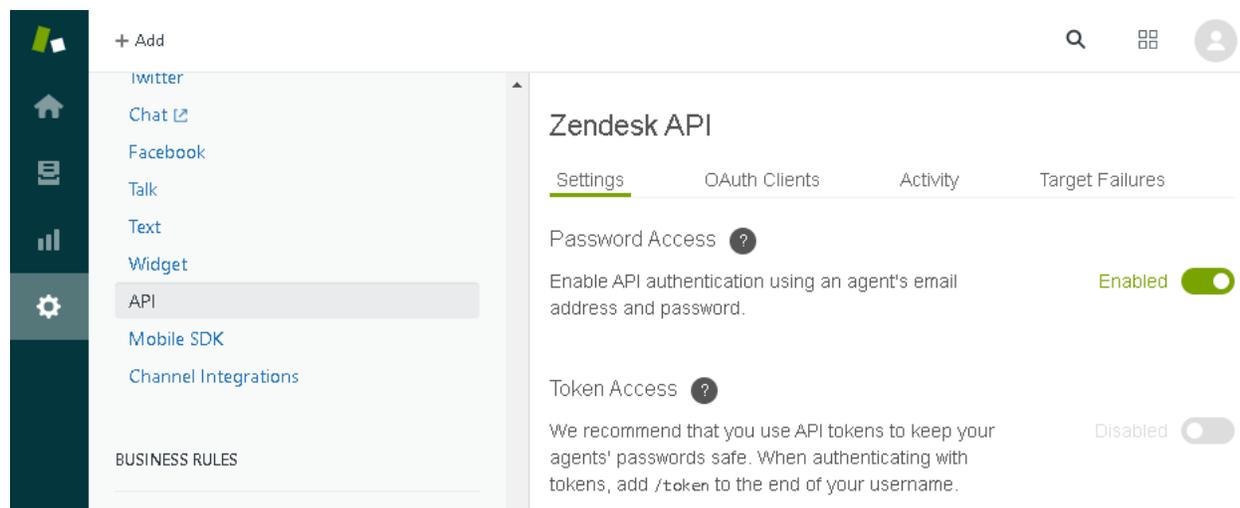
Zendesk Bot - Excel を基にチケットをクローズは Zendesk v2 REST API をベースにしています。tickets.json API リクエストを実行すると、このボットに付属する Excel ファイルで指定されたチケットを Zendesk に作成します。クローズしたチケットのステータスを選択することができます。選択可能な値は pending, solved, closed です。空白の場合は、解決済みとして更新されます。

クローズするチケットの属性については、[入力ファイルの作成方法](#)のセクションを参照してください。



必要要件

- **AutoMate:** Zendesk 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):** Zendesk 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
- **Zendesk:** 最低限必要なものは以下の通りです。
 - **Zendesk REST API – Enabled:** この [リンク](#) から Zendesk のドキュメントを確認できます。



このボットは基本認証を使用します。それが有効であることを確認してください。

- **Service Now User account:** Zendesk Table API リクエストを実行するための適切な権限があること
- **Zendesk の接続値を設定するために作成する定数の自動化:**
 - **const_ZendeskURL:** Zendesk の接続用 URL



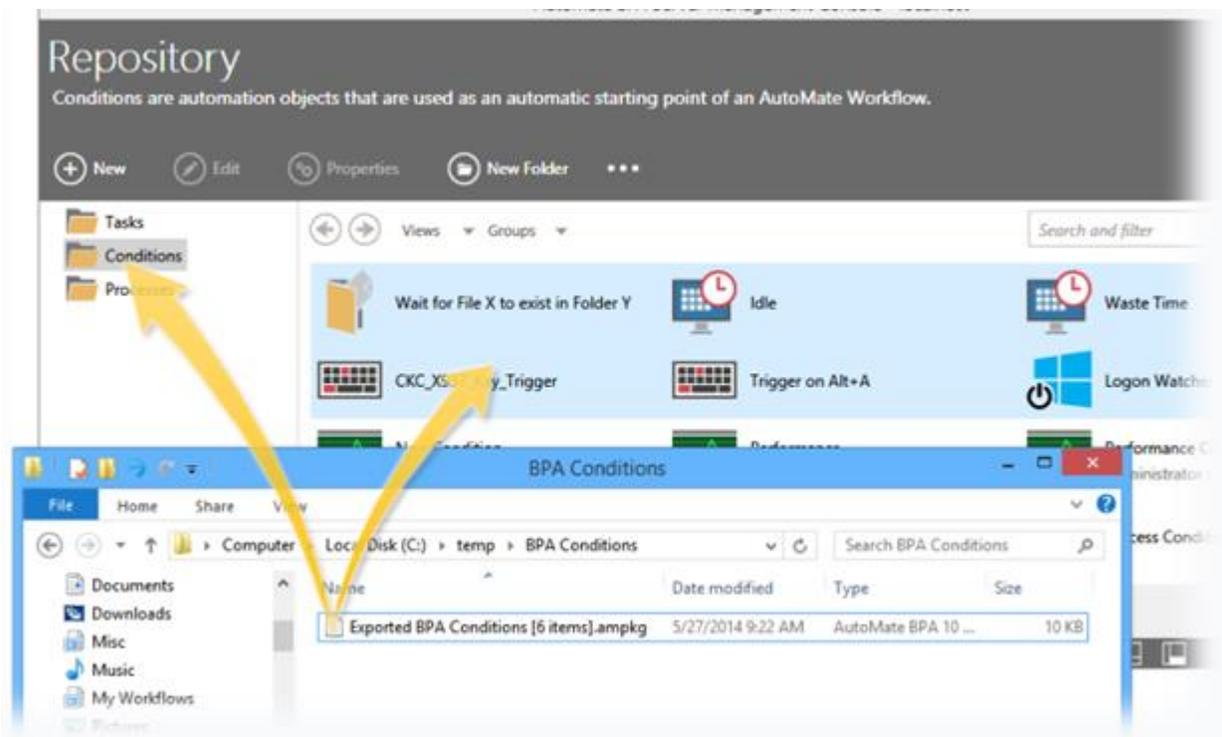
- `const_ZendeskUserName`: Zendesk ログインユーザー名
- `const_ZendeskUserPassword`: Zendesk ログインユーザーパスワード

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、自動的に対応するレ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

Zendesk BOT に同梱されている入力ファイル「Zendesk Bot -Excel を基にチケットをクローズ」は、トランザクションのすべてのフィールドを自動的に補完するための自明なガイドを提供します。

入力ファイル

A	B	C	D	E	F
Zendesk - Ticket Fields			Closed?	Result Details	
Ticket ID	Status (Possible values pending, solved, or closed. If Blank will be updated as solved)	Comment	Yes/No	Date	Incident Numer / Message

注:

- **赤色の項目**は必須項目です。
- 入力ファイルの D 列から F 列には、実行結果が記入されます。結果に関する例は、[付録 A](#) を参照してください。



「Zendesk Bot - Excel を基にチケットをクローズ」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。

The screenshot shows the 'Tasks' management interface. At the top, there's a header with the title 'Tasks' and a description: 'Automate Tasks are automation objects that execute an Automate task on an Automate Task Agent. A task is a collection of steps that perform an automated sequence of actions.' Below the header is a toolbar with icons for 'New', 'Edit', 'Run', 'Properties', 'New Folder', and 'Recycle Bin'. The main area shows a list of tasks under the heading 'Task (1)'. A task named 'Zendesk Bot - Close Tickets from Excel INPUT' is highlighted. A context menu is open over this task, listing various actions: 'Edit', 'Run', 'Export', 'Cut', 'Copy', 'Select All', 'Delete', 'Rename', 'Disable', 'Lock', 'Properties', and 'Go to'. The 'Edit' option is highlighted with a red rectangular box.

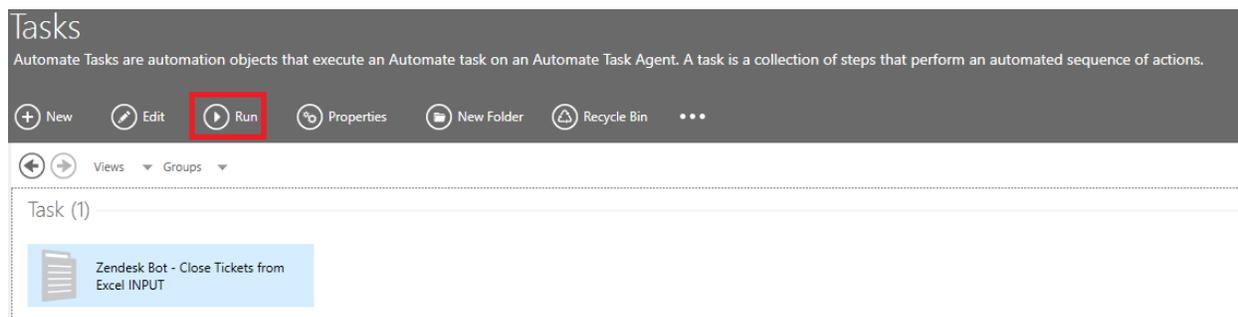
ステップ4では、希望する出力に合わせて次の変数を編集してください:



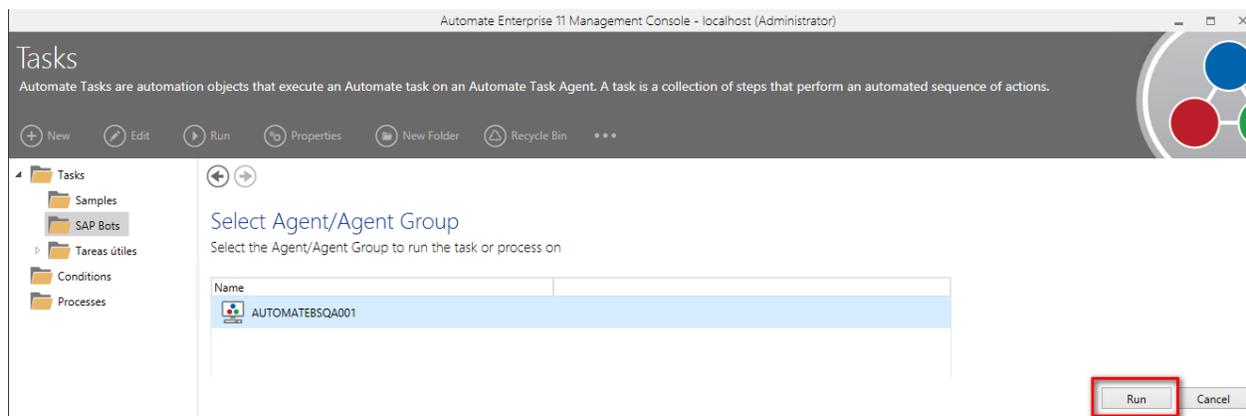
- `var_ExcelInputFile`: チケット作成用の値が保存された "Zendesk Close Tickets INPUT.xlsx" のパス (例 : C:\Automate\Tasks\ Zendesk Bot - Open Tickets from Excel INPUT\ Zendesk Close Tickets INPUT.xlsx) を指定します。

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 – EXCEL の例と ZENDESK チケットビューの結果

次の Excel ファイルについて

A	B	C	D	E	F
Zendesk - Ticket Fields			Closed?		Result Details
Ticket ID	Status Possible values pending, solved, or closed. If Blank will be updated as solved	Comment	Yes/No	Date	Incident Numer / Message
7	solved	Closed by AutoMate	YES	28/02/2020 12:33:14 PM	The Ticket 7 was closed as solved.
8	solved	Closed by AutoMate	YES	28/02/2020 12:33:16 PM	The Ticket 8 was closed as solved.

注意: D~F 列には、実行結果が書き込まれます。

Zendesk での結果は次のようになります:

The screenshot shows the Zendesk interface with a sidebar on the left containing navigation icons and a 'Views' list. The main content area displays a 'Recently solved tickets' view with 2 tickets. The tickets are listed in a table with columns for Subject, Requester, Requested, Solved, Priority, and Group. The first ticket is 'Automate Test 2' and the second is 'Automate Test 1'. Both tickets are marked as solved and have a status of 'Normal' and 'Support' respectively.

Subject	Requester	Requested	Solved	Priority	Group
Automate Test 2		about 1 hour ago	20 minutes ago	Normal	Support
Automate Test 1		about 1 hour ago	20 minutes ago	Low	Support



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 *Zendesk Bot - Close Tickets 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