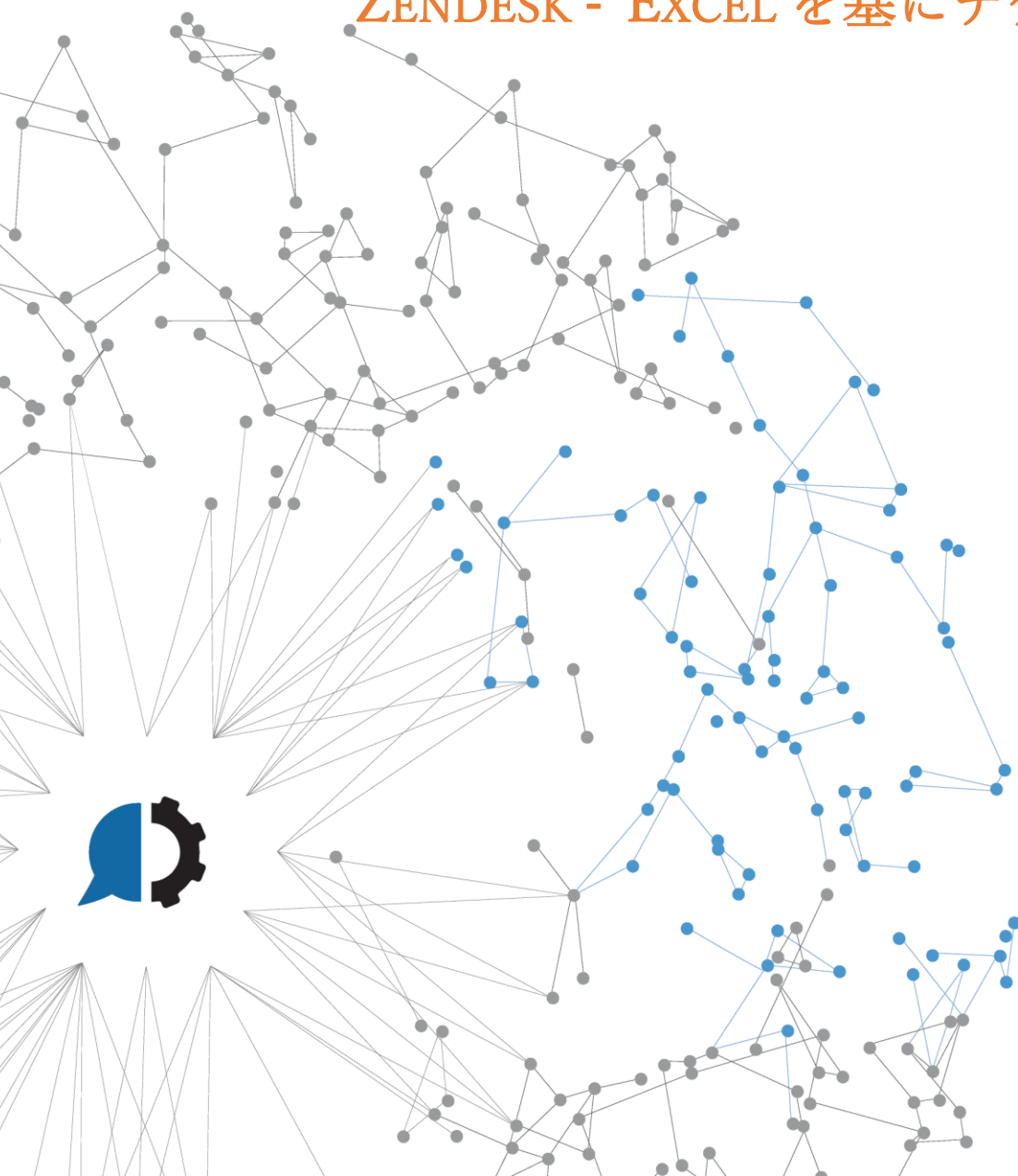




ZENDESK BOT

ZENDESK - EXCEL を基にチケットを作成





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..... | 7 |
| 付録 A –ZENDESK チケットビューの結果 | 10 |
| 付録 B –トラブルシューティング | 11 |



概要

この How to ガイドでは、「Zendesk Bot - Excel を基にチケットを作成」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。

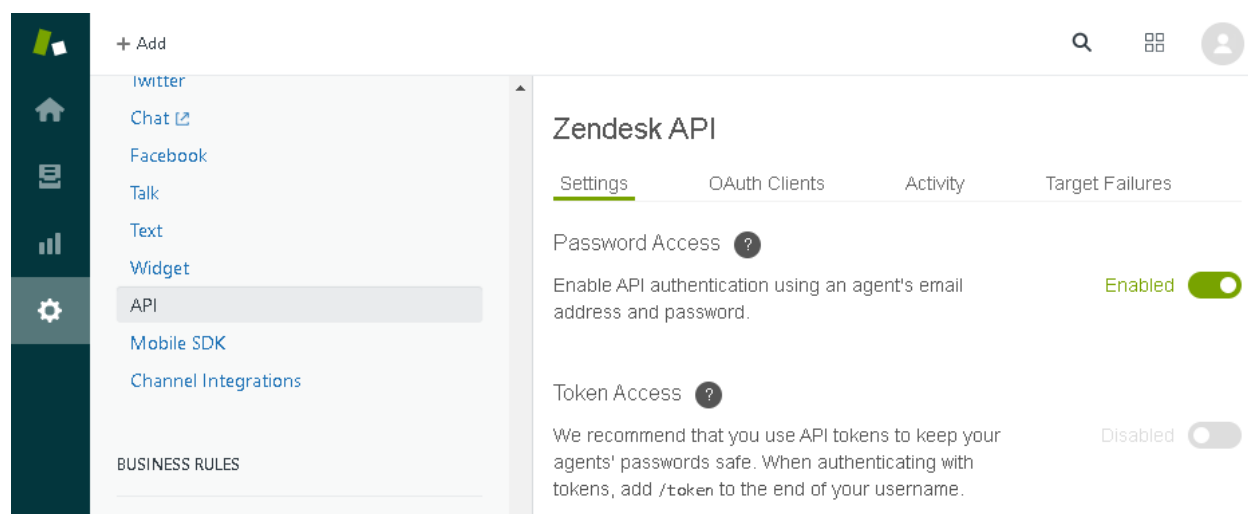
Zendesk Bot - Excel を基にチケットを作成 は Zendesk v2 REST API をベースにしています。ticket.json API のリクエストを実行すると、このボットに付属する Excel ファイルで指定されたチケットが Zendesk に作成されます。チケットのステータスは、新規、オープン、保留から選択できます（空白の場合は、新規として作成されます）。

開くべきチケットの属性の詳細は、「[入力ファイルの作成方法](#)」に記載されています。



必要条件

- **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

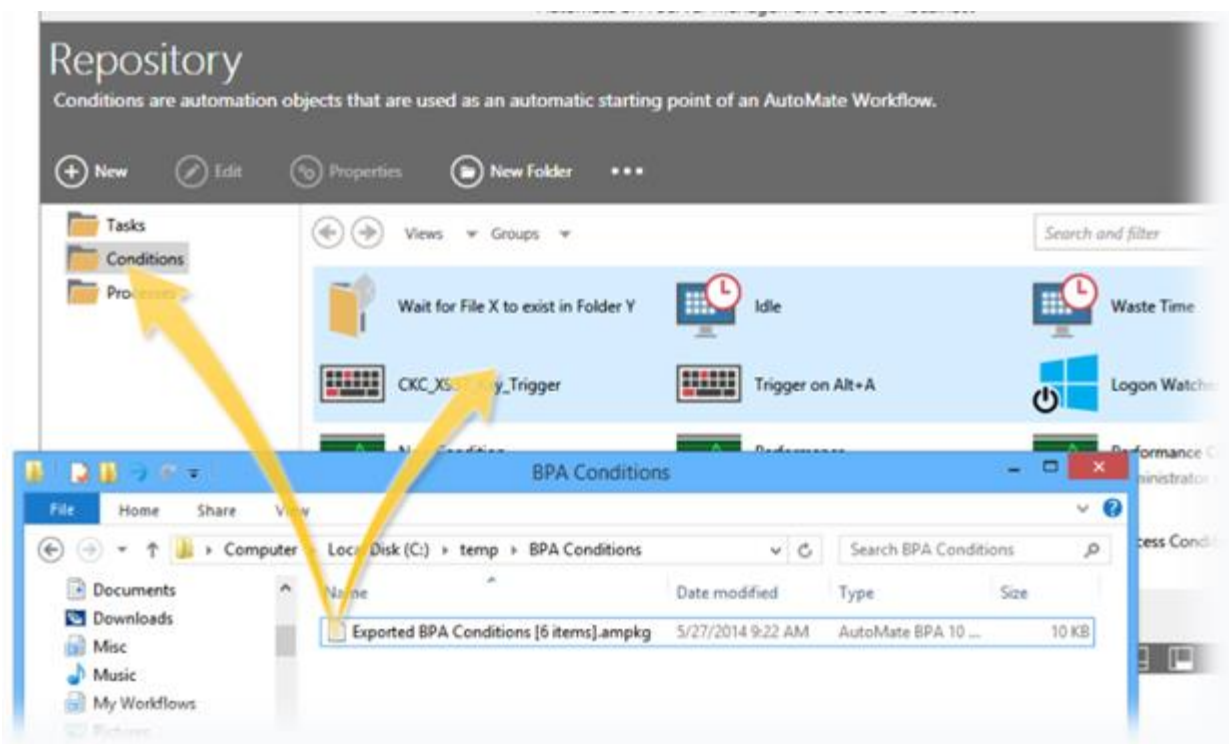


AUTOmATE タスクのインポート方法

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

Zendesk ボットに同梱されている入力ファイル「Zendesk Bot - Excel」を基にチケットを作成」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。

Zendesk のチケット作成画面

入力ファイル

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J |
|---|--|---------|-------------|--|--|---------|-------------|---------|----------------|--------------------------|
| 1 | Zendesk - Ticket Fields (Note: Some values are case sensitive in Zendesk. E.g. Type: Incident) | | | | | | | Opened? | Result Details | |
| 2 | Status (Possible values include new, open, pending. If blank, will be created as new) | Subject | Description | Type Possible values: "problem", "incident", "question" or "task" | Priority Possible values: "urgent", "high", "normal", "low" | Comment | Assignee_id | Yes/No | Date | Incident Numer / Message |

注:

- 空欄の場合、すべてのチケットは「新規」で作成されます
- 赤色の項目**は必須項目です。
- 必須項目以外のフィールドが定義されていない場合、チケットはお使いの環境のデフォルト値で作成されるか、空白として作成されます。
- 入力ファイルの H 列から J 列には、実行結果とオープンしたチケット番号が記入されます。実行結果の例については、付録 A を参照してください。

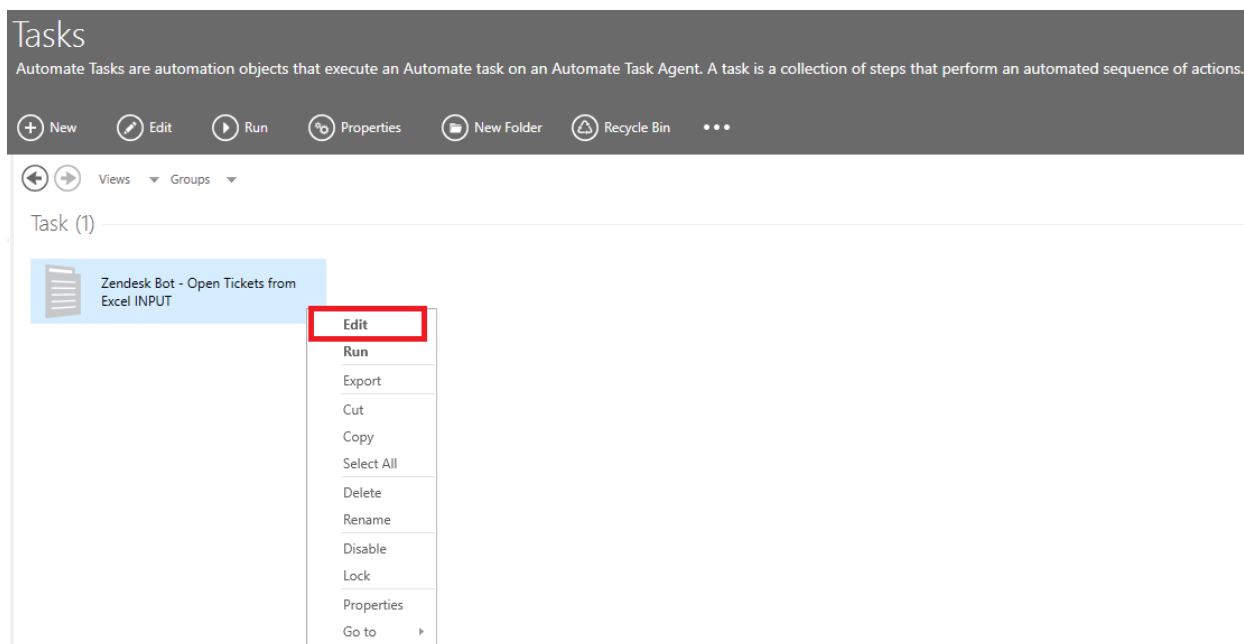


「ZENDESK BOT - EXCEL を基にチケットを作成」の実行方法

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。



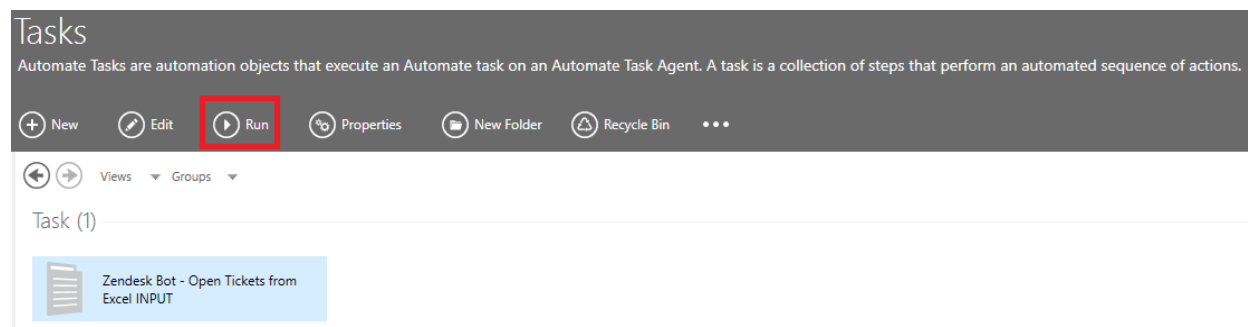
ステップ4では、希望する出力に合わせて次の変数を編集してください:

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

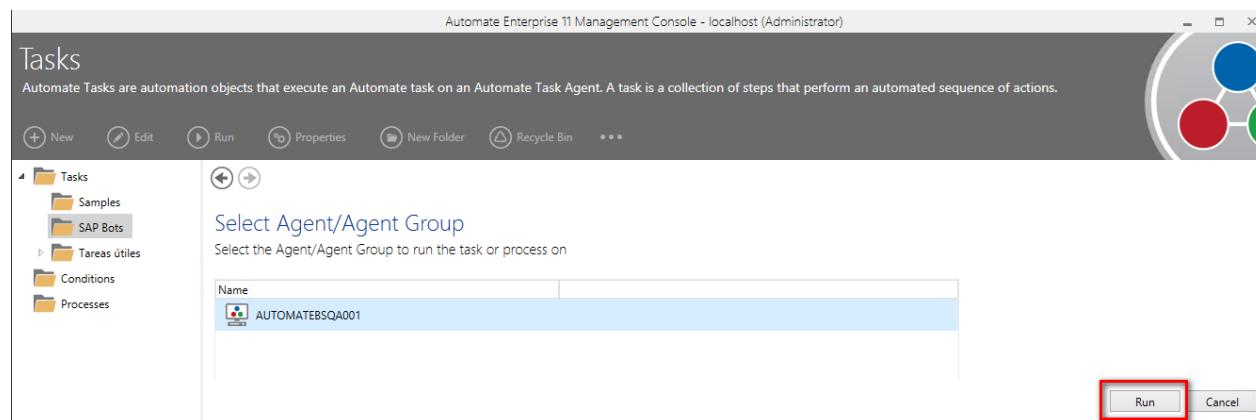
タスクを保存して閉じる



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 – 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 | G | H | I | J |
|---|---|-----------------|-----------------|--|--|-----------------------|-------------|---------|------------------------|--------------------------|
| 1 | Zendesk - Ticket Fields (Note: Some values are case sensitive in Zendesk. E.g. Type: incident) | | | | | | | Opened? | Result Details | |
| 2 | Status (Possible values include new, open, pending, hold, solved, or closed. If blank, will be created as NEW) | Subject | Description | Type Possible values: "problem", "incident", "question" or "task" | Priority Possible values: "urgent", "high", "normal", "low" | Comment | Assignee_id | Yes/No | Date | Incident Numer / Message |
| 3 | new | Automate Test 1 | Automate Test 1 | incident | low | This an AutoMate Test | | YES | 28/02/2020 12:02:10 PM | 7 |
| 4 | new | Automate Test 2 | Automate Test 2 | incident | normal | This an AutoMate Test | | YES | 28/02/2020 12:02:12 PM | 8 |

H から J の列には、実行結果が書き込まれることに注意してください。J 列には、実行に成功した場合、作成されたチケット番号が記載されます。

Zendesk の結果は次のようになります:

New ticket

+ Add

Views

Your unsolved tickets

2

Unassigned tickets

0

All unsolved tickets

2

Recently updated tickets

2

New tickets in your groups

0

Pending tickets

0

Recently solved tickets

0

Your unsolved tickets

2 tickets

Play

| | ID | Subject | Requester | Requested | Type | Priority |
|--------------------------|----|-----------------|-----------|---------------|----------|----------|
| Status: Open | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | #8 | Automate Test 2 | | 4 minutes ago | Incident | Normal |
| <input type="checkbox"/> | #7 | Automate Test 1 | | 4 minutes ago | Incident | Low |



付録B-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 - Open Tickets from Excel INPUT*.

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