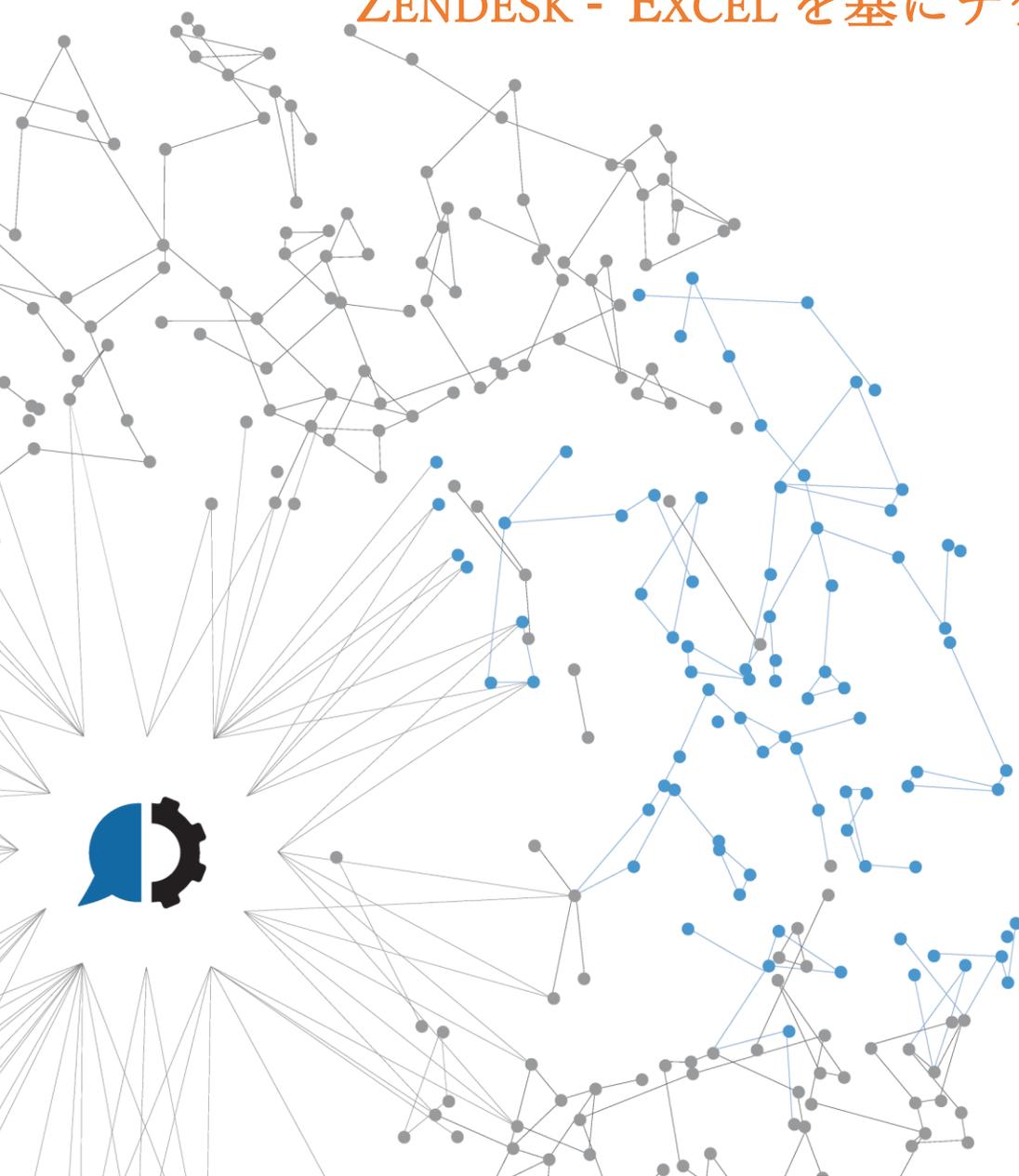




ZENDESK BOT

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。

The screenshot shows the Zendesk API configuration interface. On the left, a sidebar lists various integration options, with 'API' selected. The main panel displays the 'Zendesk API' settings. Under the 'Settings' tab, there are two sections: 'Password Access' and 'Token Access'. 'Password Access' is currently 'Enabled', while 'Token Access' is 'Disabled'. The interface includes a search bar and a user profile icon at the top right.

- **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

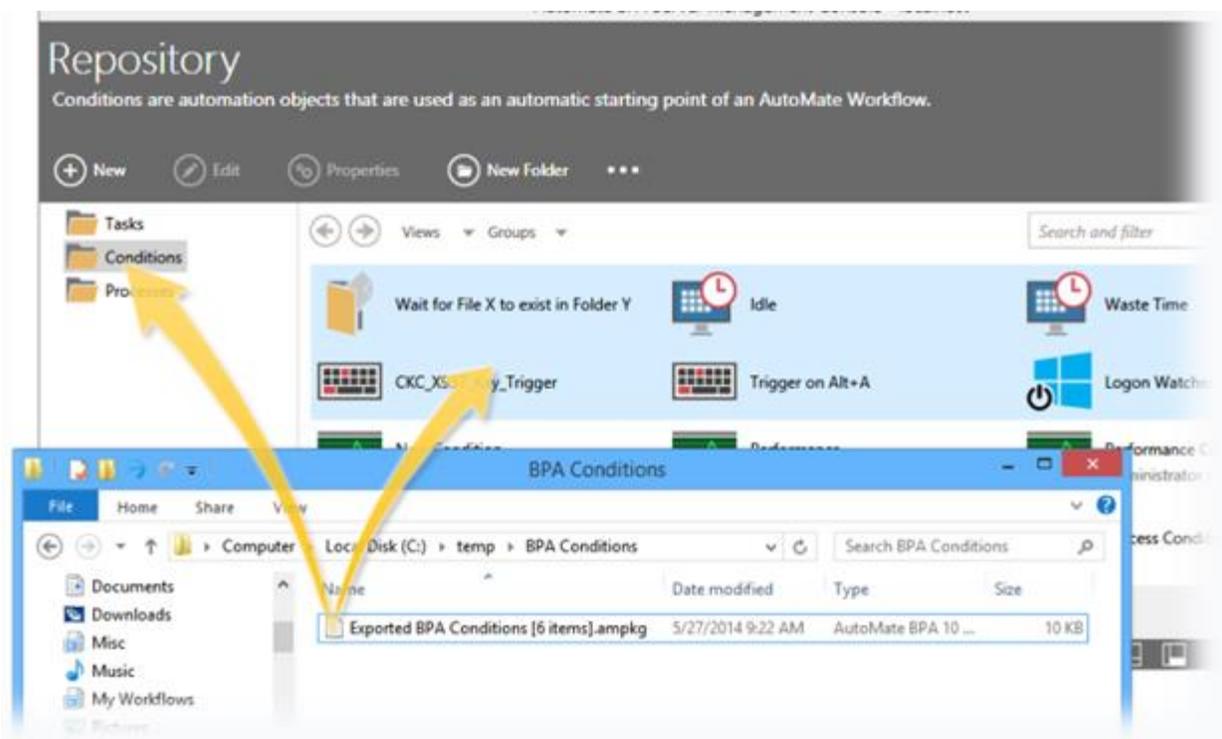


AUTOMATE タスクのインポート方法

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。

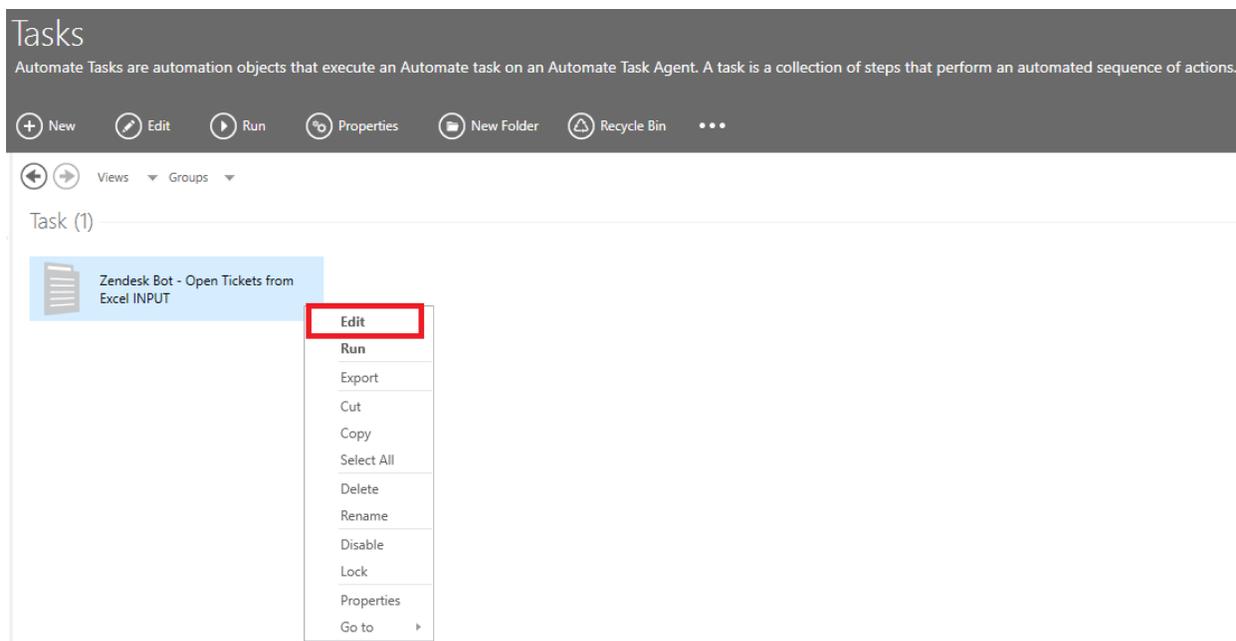


「ZENDESK BOT - EXCEL を基にチケットを作成」の実行方法

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。



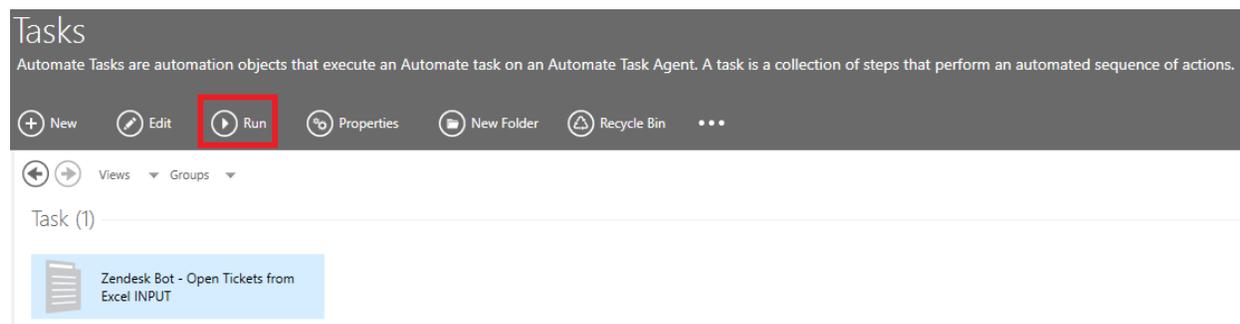
ステップ4では、希望する出力に合わせて次の変数を編集してください:

- **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。

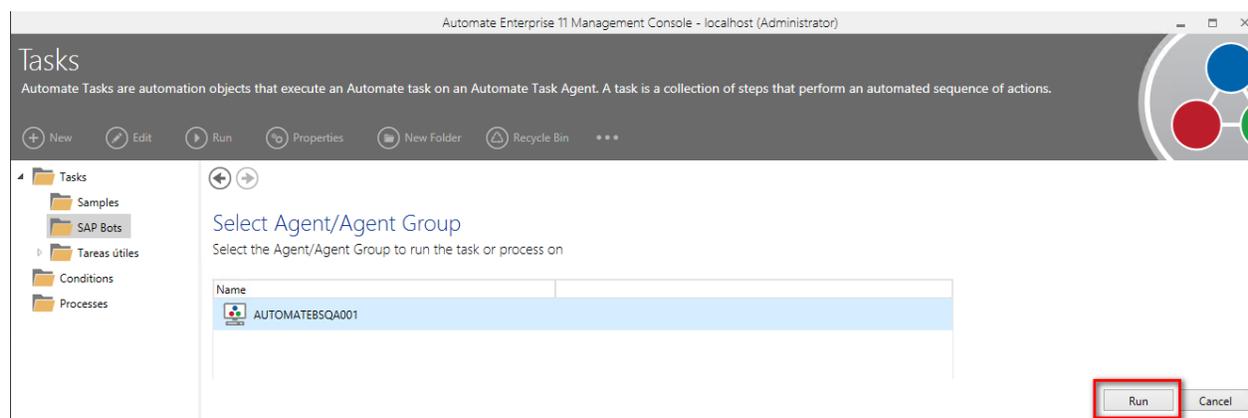
タスクを保存して閉じる



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

Zendesk - Ticket Fields (Note: Some values are case sensitive in Zendesk. E.g. Type: incident)							Opened?	Result Details	
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
new	Automate Test 1	Automate Test 1	incident	low	This an AutoMate Test		YES	28/02/2020 12:02:10 PM	7
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:

The screenshot shows the Zendesk interface with a sidebar on the left containing navigation icons and a 'Views' section. The main area displays 'Your unsolved tickets' with a table of 2 tickets. The table has columns for ID, Subject, Requester, Requested, Type, and Priority. Two tickets are listed, both with a status of 'Open' and a priority of 'Normal' or 'Low'. The tickets are highlighted with a red border.

ID	Subject	Requester	Requested	Type	Priority
#8	Automate Test 2		4 minutes ago	Incident	Normal
#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*.



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