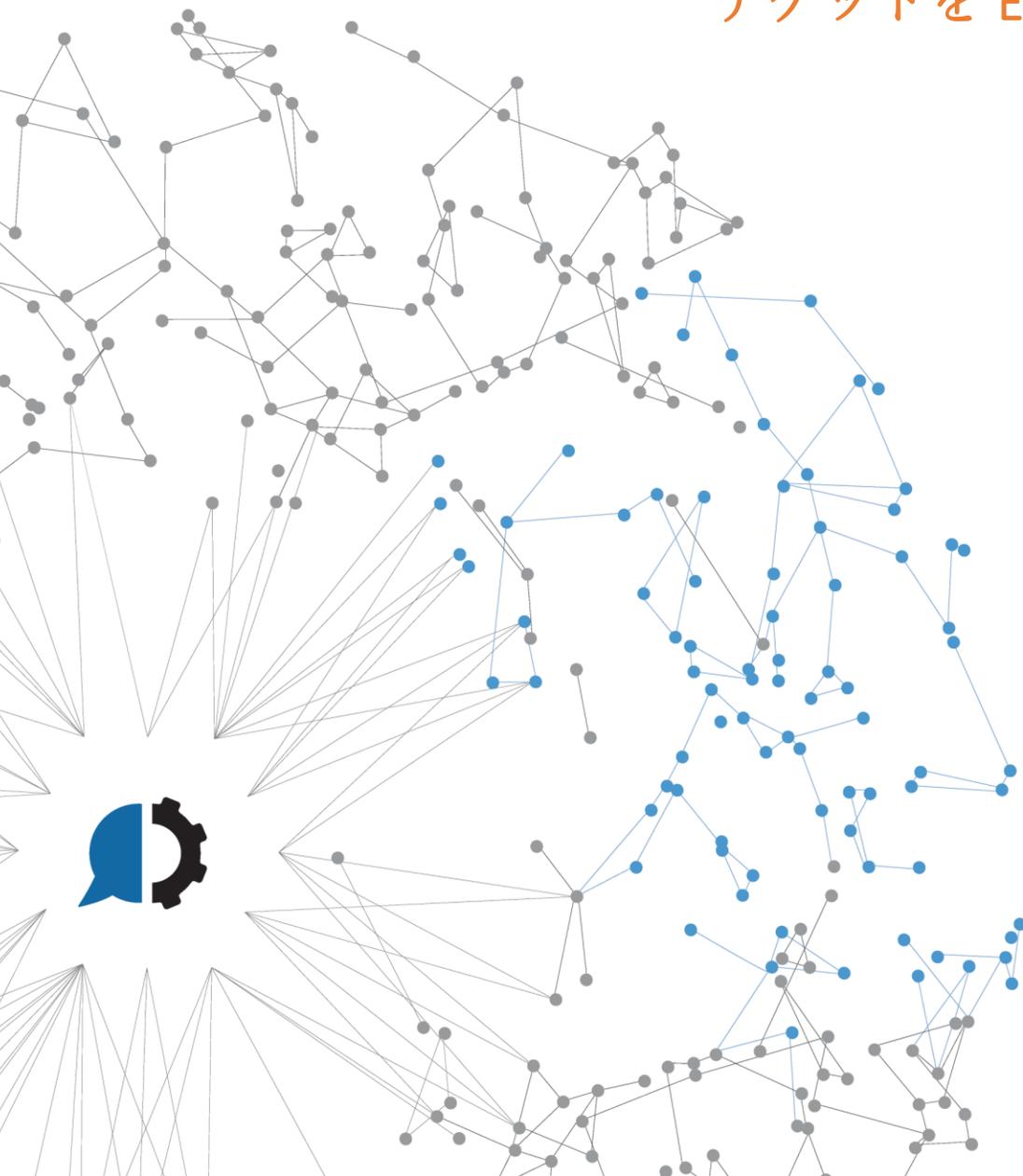




helpsystems

ZENDESK BOT

チケットを EXCEL 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-ZENDESK のインシデントビューと EXCEL の例	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、「Zendesk Bot - チケットを Excel 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。

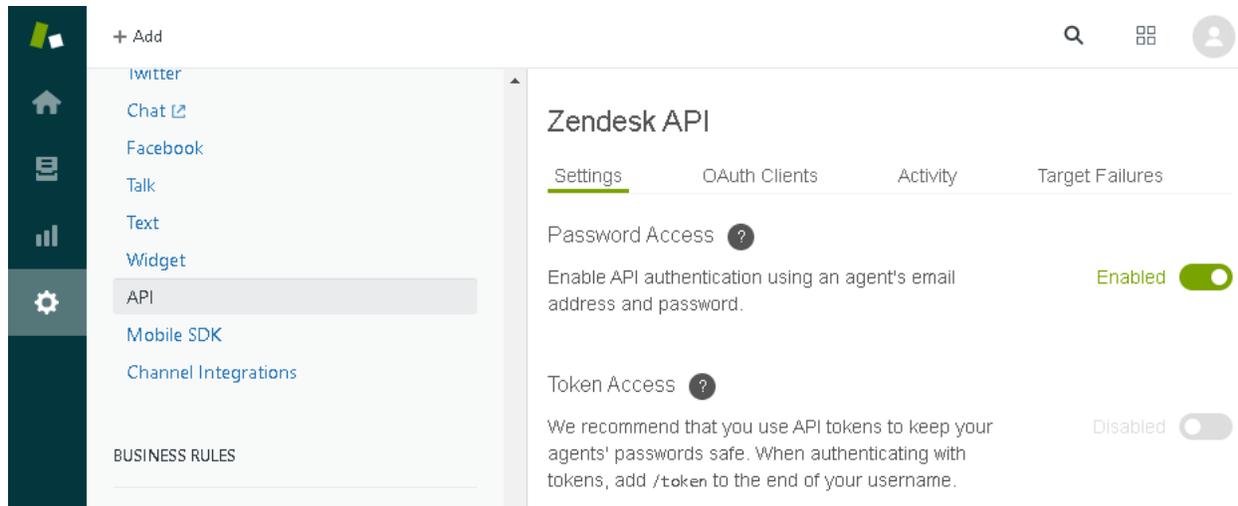
Zendesk Bot - チケットを Excel リスト化 は、Zendesk v2 REST API をベースにしています。これは、指定された仕様に基づいてインシデントのリストを取得するために、検索 API リクエストを実行します。Excel 出力ファイルは、次のような名前パターンの例で自動的に作成されます。例えば、ZendeskTickets_27022020_123836 という名前でタスクフォルダーに作成されます。

可能な設定は、「[Zendesk Bot - チケットを Excel リスト化](#)」の[実行方法](#)に記載されています。



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



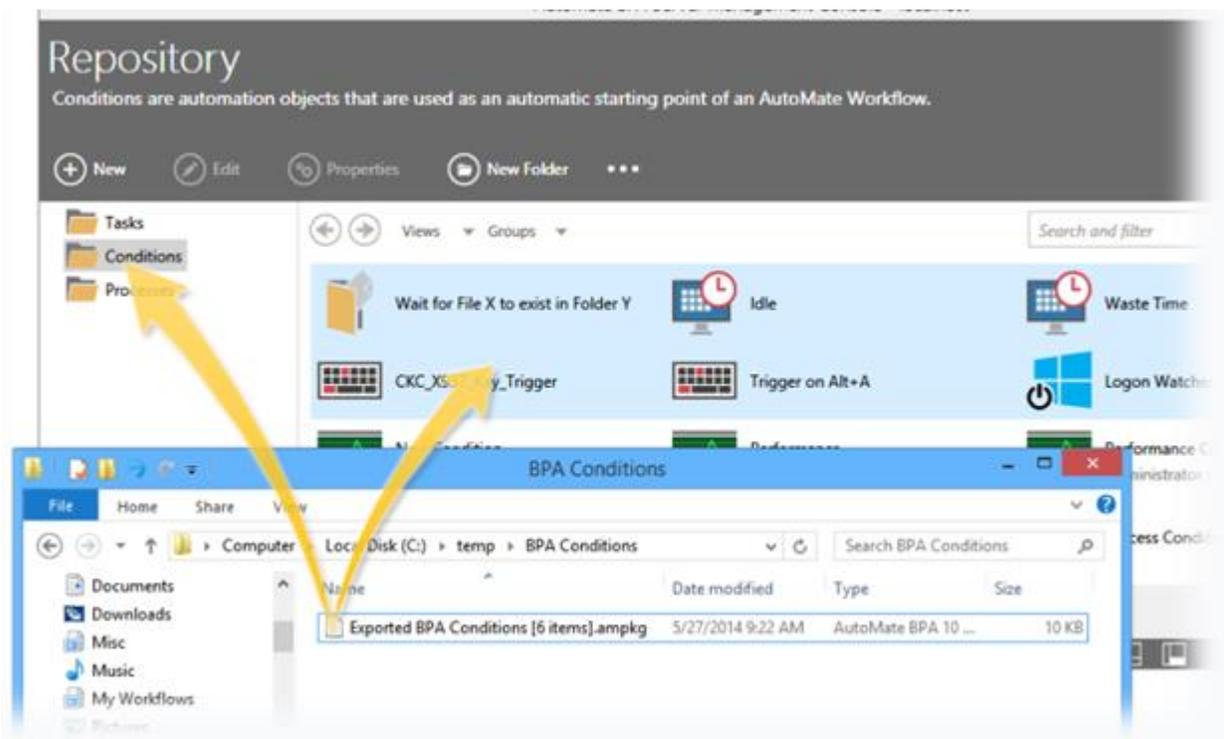
- `const_ZendeskUserPassword`: Zendesk ログインユーザーパスワード

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。



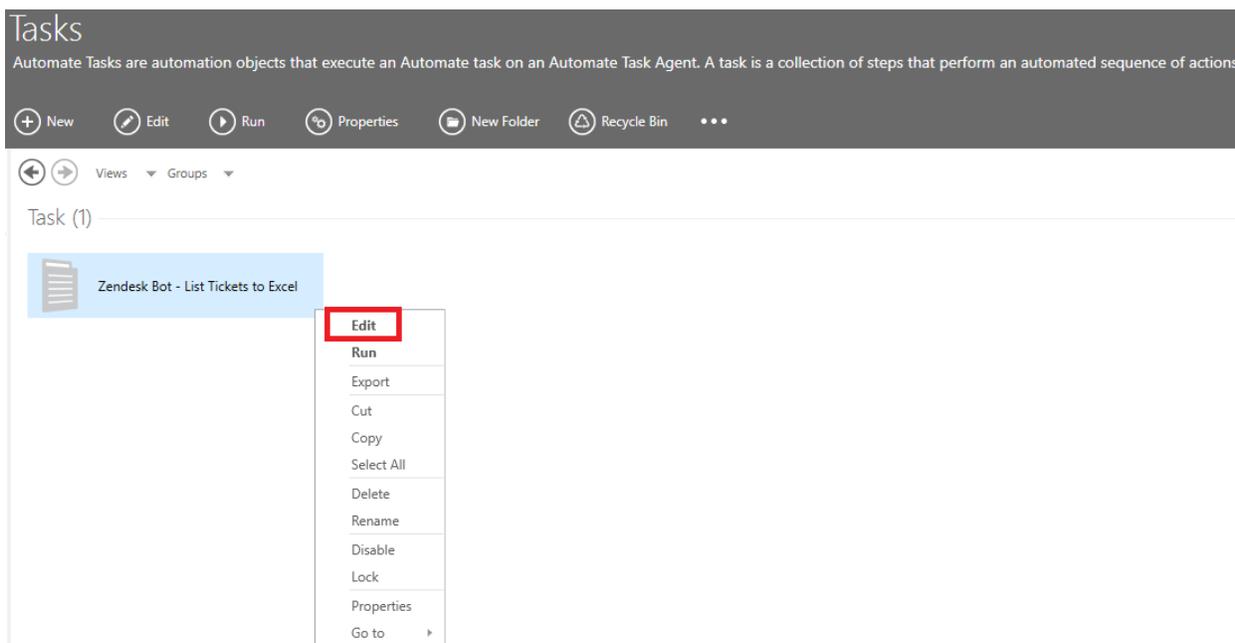


「Zendesk Bot - チケットを Excel リスト化」の実行方法

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_TicketStatus:** 取得するインシデントのステータスです。可能な値は、新規、オープン、ペンディング、保留、解決、またはクローズです。
- **var_FromDaysBefore:** チケット投稿日からどのくらいの日数か。リスト生成のための FROM 日計算するための日数を指定します。

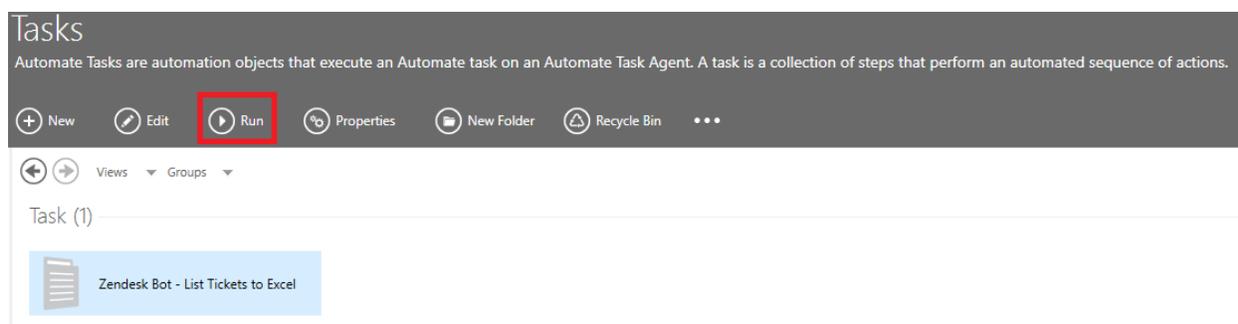


出力ファイルは、次のフィールドを持つタスクフォルダーに自動的に生成されます。

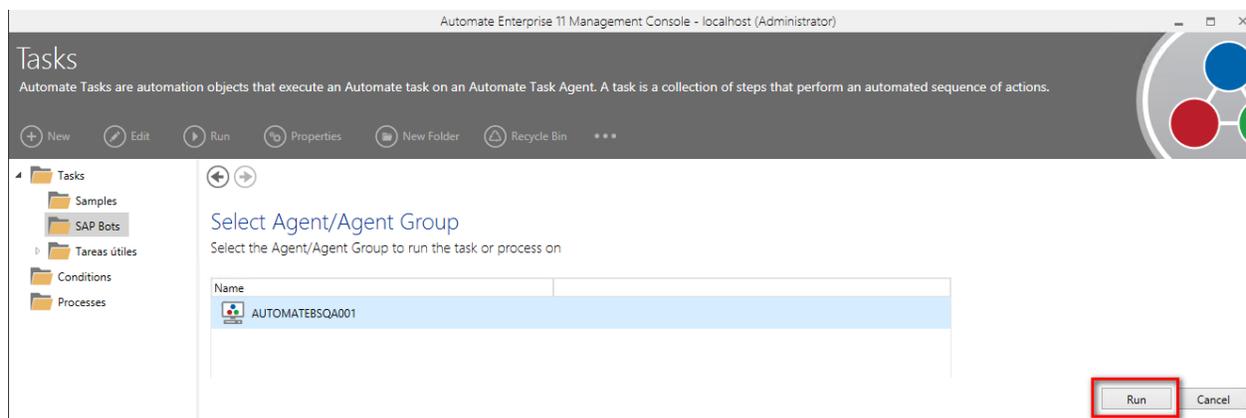
ID、status、subject、type、priority、created_at、updated_at、requester_id、submitter_id、assignee_id、description の各フィールドを持つ出力ファイルが自動的に生成されます。

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 のインシデントビューと EXCEL の例

Zendesk インシデントビューの例:

Subject	Requester	Requested	Solved	Priority	Group
Automate Test 2		Feb 20	Feb 21	Normal	Support
Automate Test 1		Feb 20	Feb 21	Low	Support
Automate Test 1		Feb 20	Feb 21	Low	Support
Automate Test 1		Feb 20	Feb 21	Low	Support
test		Feb 19	Feb 21	Normal	Support

出力結果の Excel:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	id	status	subject	type	priority	created_at	updated_at	requester_id	submitter_id	assignee_id	description
2	6	closed	Automate Test 2	incident	normal	2020-02-20T20:27:55Z	2020-02-21T14:01:16Z	403482806673	403482806673	403482806673	Automate Test 2
3	5	closed	Automate Test 1	incident	low	2020-02-20T20:27:33Z	2020-02-21T14:01:14Z	403482806673	403482806673	403482806673	Automate Test 1
4	4	closed	Automate Test 1	incident	low	2020-02-20T20:04:23Z	2020-02-21T14:01:12Z	403482806673	403482806673	403482806673	Automate Test 1
5	3	closed	Automate Test 1		low	2020-02-20T19:59:17Z	2020-02-21T14:01:10Z	403482806673	403482806673	403482806673	Automate Test 1
6	2	closed	test	incident	normal	2020-02-19T22:28:24Z	2020-02-25T15:01:43Z	403482806673	403482806673	403482806673	tttes

ZendeskTickets_27022020_123836.xlsx

ファイルの命名パターン:

ZendeskTickets ベースとなる名前
 ZendeskTickets 実行日を表示(ddMMyyyy)
 123836 実行時間を表す (Hmss)

注: 出力ファイルは、タスクフォルダーに作成されます。

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 *Zendesk Bot - List Tickets to Excel*.



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