

総仕上げプロジェクト：タスク 5 ソリューション

タスクアサインと通知の改良

説明： Strawberry sFone の問題に関するインシデントが Strawberry Support グループに自動的にアサインされるように設定します。そのために、サービスおよびサービスオファリングのベースラインアサイン機能を使用します。

次に、Strawberry Support グループにアサインされた新しい重要な sFone インシデントに関連するメール通知を作成します。その後、メールが正しく送信されることをテストで確認します。

注： モジュール 6「生産性の向上」を参照してください。

A. サービスおよびサービスオファリングに基づいた自動アサインの有効化

1. [All] > [Configuration] > [Services] に移動します。
2. [New] を選択します。
3. 次のようにフォームに入力します。
 - Name : **Telephone Services**
 - Support Group : **Service Desk**
4. フォームヘッダーを右クリックして、[Save] を選択します。

注： [Service] が [Telephone Services] に設定されたインシデントについては、アサイン先グループとして Service Desk が自動的にアサインされるようになります。

5. 下にスクロールし、[Offerings] タブを選択します。
6. [New] を選択します。
7. 次のようにフォームに入力します。
 - Name : **Strawberry sFone**
 - Support Group : **Strawberry Support**
8. [Submit] をクリックします。

注： [Service offering] が [Strawberry sFone] に設定されたインシデントについては、アサイン先グループとして Strawberry Support が自動的にアサインされるようになります。アサインロジックでは、最初にサービスオファリングレベルでサポートグループが検索されます。オファリングに対するサポートグループがない場合は、サービスに対するアサイン先グループがアサインに使用されます。

B. 優先度 1 の sFone インシデントの通知の作成

1. [All] > [System Notification] > [Email] > [Notifications] に移動します。
2. [New] を選択します。
3. 次のように新しい通知のプロパティを入力します。
 - Name : **P1 sFone Incident**
 - Table : **Incident [incident]**
 - Active : [オン]
4. [When to send] タブで、次のようにプロパティを入力します。
 - a. Send when : **Record inserted or updated**
 - b. Inserted : [オン]
 - c. Updated : [オフ]

条件 :

- d. **Category | is | sFone AND**
- e. **Priority | is | 1 - Critical AND**
- f. **Assignment group | is | Strawberry Support**

When to send | Who will receive | What it will contain

Notifications can be sent (if the specified **Conditions** are met) under one of the following circumstances:

- A record is **Inserted** or **Updated** into the **Table** specified above
- The specified event is fired
- Via a Flow Action

Send when: Record inserted or updated (v) Updated: ☐

Inserted: ☒

Conditions: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

Category	is	sFone	AND	OR	×
Priority	is	1 - Critical	AND	OR	×
Assignment group	is	Strawberry Support	AND	OR	×

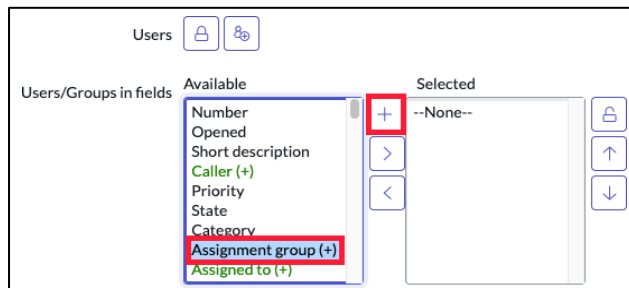
5. [Who will receive] タブで、[Users/Groups in fields] の横にある [Unlock] アイコン (南京錠) をクリックします。

Users: [Unlock] [Add]

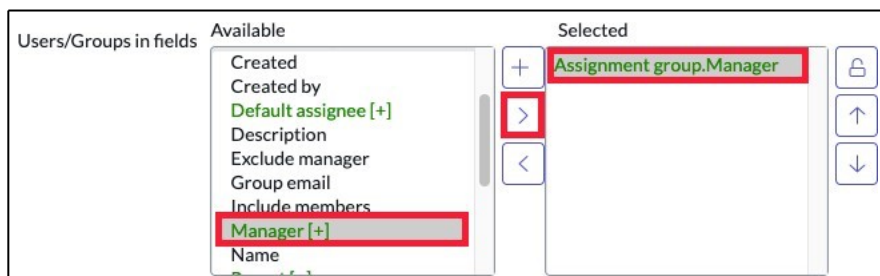
Users/Groups in fields: [Unlock] [Add]

6. [Available] リストを下にスクロールし、[Assignment group (+)] を選択します。

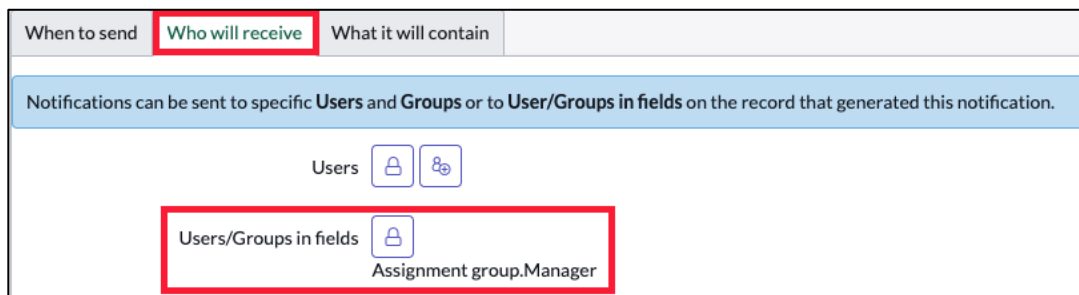
7. [Assignment group (+)] を選択した状態で、[Expand Item] アイコン (+) をクリックします。



8. [Available] リストを下にスクロールし、[Manager (+)] を選択して [Selected] リストに追加します。



9. 開いた南京錠をクリックし、[Users/Groups in fields] の選択をロックします。選択内容を確認します。



10. [What it will contain] タブで、次のようにプロパティを入力します。

11. Subject : A new P1 sFone Incident has opened: \${number}

Message HTML :

- Opened: \${opened_at}
- Opened by: \${opened_by}
- Short description: \${short_description}

注：各列の右側の値は変数であり、アクティブなレコードから情報が動的に直接入力されます。メッセージ欄の右にある [Select Variables] の領域で、これらの変数を見つけて選択することもできます。

12. [Submit] をクリックします。

C. 通知のテスト

1. [All] > [Incident] > [Create New] に移動します。
2. 次のようにフォームに入力します。
 - a. Caller : **Kara Prince**
 - b. Category : **sFone**
 - c. Service offering : **Strawberry sFone**
 - d. Short description : **My sFone is still broken!**
 - e. Impact : **1 – High**
 - f. Urgency : **1 – High**
3. [Save] をクリックしてフォームを保存します。

注：最初にサービスオファリングとその関連サポートグループを定義したため、[Assignment group] フィールドには自動的に値が入力されて [Strawberry Support] と表示されます。

タスクの確認

[All] > [System Mailboxes] > [Outbound] > [Outbox] に移動し、メール通知が送信されたことを確認します。

Created	Recipients	Subject	State
2023-06-14 13:34:45	fred.luddy@example.com; kara.prince@example.com	Incident INC0010006 has been assigned to group Strawberry Support	Ready
2023-06-14 13:34:45	kara.prince@example.com	Incident INC0010006 was created	Ready
2023-06-14 13:34:45	fred.luddy@example.com	A new P1 sFone Incident has opened: INC0010006	Ready

注：メールが見つからない場合は、([Additional Actions] メニューで [Refresh List] を選択して) リストを更新してください。Fred Luddy は Strawberry Support グループのマネージャーであるため、通知は彼に送信されます。メール通知の作成時に、ドット連結で設定を行っています。