

総仕上げプロジェクト：タスク 1 ソリューション

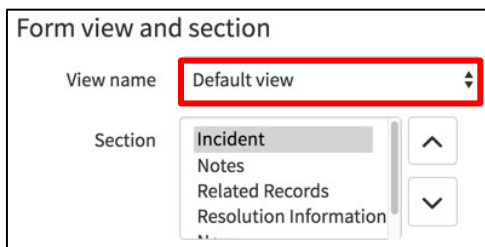
インシデント管理の更新

説明： Strawberry sFone ユーザーから報告された技術的な問題のトラブルシューティングを行う新しいプロセスをサポートするために、[Incident] フォームを変更します。このためには、Incident フォームに対して、新しいフィールドの作成、デフォルトビューの設定、および [Category] フィールドに対する新しい選択肢 (sFone) の追加を行う必要があります。

注： モジュール 3「ビジネス用アプリケーションの構成」を参照してください。

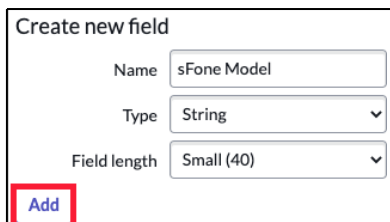
A. 新しいフォームフィールドの作成

1. 新しいフィールドを作成し、[Incident] フォームのデフォルトビューに追加します。
2. [All] > [Incident] > [Create New] に移動します。
3. [Additional Options] メニューを選択し、[Configure] > [Form Layout] を選択します。
4. [Form view and section] にある [View name] フィールドで [Default view] が選択されていることを確認してください。

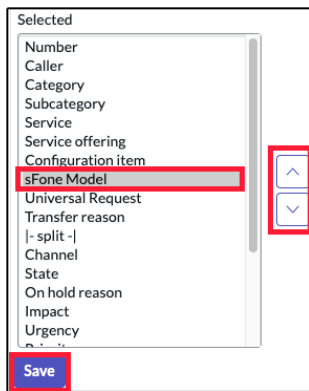


5. [Create new field] セクションで、各プロパティに次のように入力します。
 - Name : **sFone Model**
 - Type : **String**
 - Field length : **Small (40)**

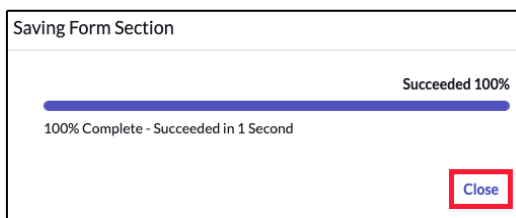
6. [Add] を選択します。



7. [Selected] 列で、[sFone Model] フィールドを [Configuration Item] の下に移動します。



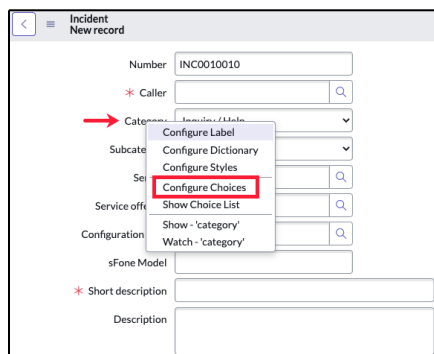
8. [Save] をクリックします。
9. [Close] をクリックして [Saving Form Section] メッセージを閉じます。



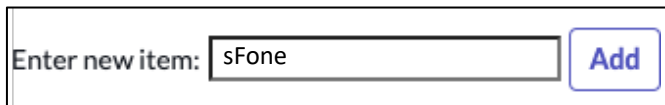
B. 選択肢フィールドのオプションの追加

新しい選択肢の値を [Category] フィールドに追加します。

1. Incident レコードで、[Category] フィールドのラベルを右クリックします。
2. [Configure Choices] を選択します。

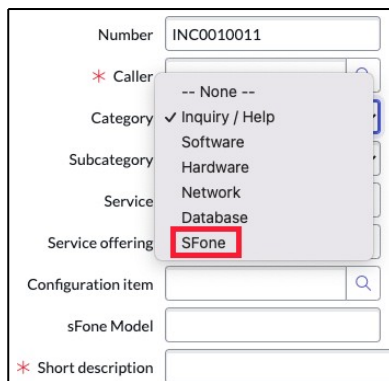


3. [Enter new item] フィールドに「sFone」と入力します。



Enter new item:

4. [Add] を選択します。
5. [Save] を選択してインシデントレコードに戻ります。[Category] フィールドのリストの最後に [sFone] という選択肢が表示されることを確認します。



Number: INC0010011

* Caller:

Category: (dropdown menu open showing: Inquiry / Help, Software, Hardware, Network, Database, **sFone**)

Subcategory:

Service:

Service offering:

Configuration item:

sFone Model:

* Short description:

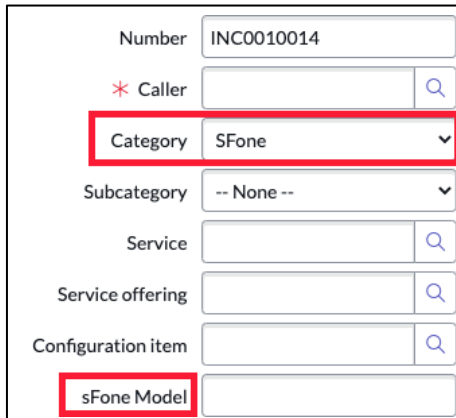
C. P1 ではない sFone インシデントの作成

P1 ではない sFone インシデントを作成して、フォームの変更を実際に使用してみます。

1. [All] > [Incident] > [Create New] に移動します。
2. フォームに次のプロパティ情報を入力します。
 - Caller : **Megan Burke**
 - Category : **sFone**
 - Short Description : **My sFone will not turn on.** (私の sFone の電源が入りません。)
3. [Submit] をクリックします。

タスクの確認

1. [Incident] フォームのデフォルトビューに、[Category] の新しい選択肢として [sFone] が表示され、[sFone Model] フィールドが追加されていることを確認します。



The screenshot shows the Incident form with the following fields and values:

- Number: INC0010014
- * Caller: (empty)
- Category: sFone (highlighted with a red box)
- Subcategory: -- None --
- Service: (empty)
- Service offering: (empty)
- Configuration item: (empty)
- sFone Model: (empty, highlighted with a red box)