

総仕上げプロジェクト：タスク 4 ソリューション

ナレッジベースの更新

説明： 社内の要求者および履行者をサポートする 2 つの記事を含む新しいカテゴリをナレッジベースに追加します。また、会社のセキュリティ規約を適用して、適切な当事者のみが情報にアクセスできるようにします。

注： ナレッジ記事の公開および廃止プロセスは、記事が属するナレッジベース向けに定義されたワークフローで制御されます。IT ナレッジベースの自動公開を有効にします。モジュール 5「セルフサービスの構成」を参照してください。

A. 自動公開の有効化

1. [All] > [Knowledge] > [Administration] > [Knowledge Bases] に移動します。
2. [IT] ナレッジベースを選択します。
3. [Publish workflow] フィールドを [Knowledge – Instant Publish] に変更します。
4. [Update] をクリックします。

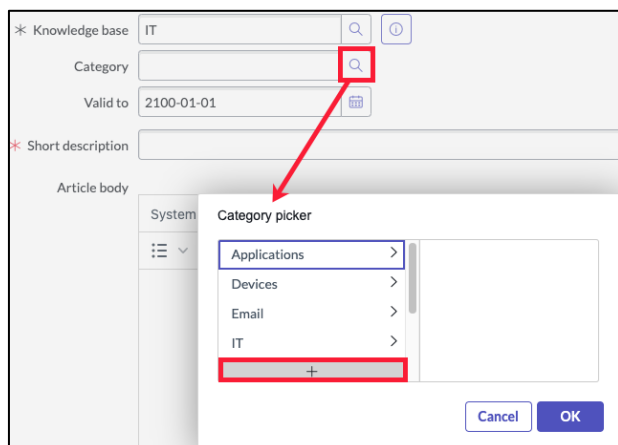
B. 新しい IT ナレッジベースカテゴリの作成

1. [All] > [Knowledge] > [Articles] > [Create New] に移動します。
2. [Knowledge base] フィールドで [IT] を選択します。

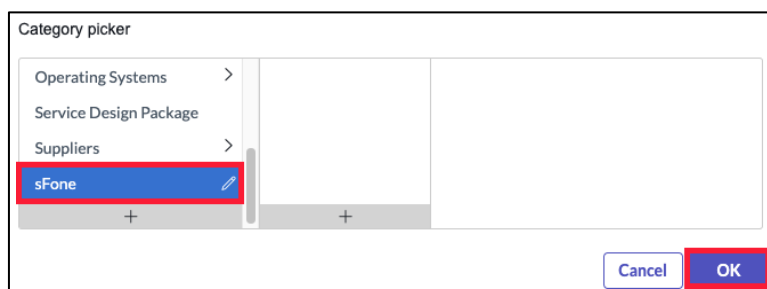
Number	KB0010003
* Knowledge base	IT
Category	
Valid to	2100-01-01

C. 新しい sFone カテゴリの追加

1. [Category] フィールドの横の参照アイコンをクリックします。カテゴリピッカーが表示されます。
2. カテゴリピッカーの 1 列目の一番下に表示される [+] をクリックします。



3. 「sFone」と入力します。



4. [OK] をクリックします。

D. 要求者用の記事の作成

次に、この Knowledge Base レコードにおける最初の記事を作成します。

1. [Short description] に「**Requesting an sFone from the Service Catalog** (サービスカタログからの sFone の要求)」と入力します。
2. [Article body] フィールドに以下の内容を入力します。

To request an sFone, navigate to All > Self-Service > Service Catalog. Then, select the Mobile category and locate the Strawberry sFone item. You may also use the Service Catalog search field to locate the item. (sFone を要求するには、[All] > [Self-Service] > [Service Catalog] に移動します。次に、[Mobile] カテゴリを選択し、[Strawberry sFone] アイテムを見つけます。サービスカタログの検索フィールドを使用してアイテムを見つけることもできます。) Select the Strawberry sFone item name to open the ordering screen where you can customize your request. Once satisfied, select Order Now. ([Strawberry sFone] というアイテム名を選択すると注文画面が開き、そこで要求をカスタマイズできます。希望どおりになったら、[Order Now] をクリックします。)

3. フォームヘッダーを右クリックし、[Save] を選択して記事を保存します。
4. [Publish] を選択します。



注：ロールが指定されていないため、IT ナレッジベースにアクセスできるすべてのユーザーがこの記事を表示できます。

E. 履行者用の記事の作成

サービスカタログ要求をトラブルシューティングする際に Strawberry Support グループが使用する別の記事を作成します。

1. [All] > [Knowledge] > [Articles] > [Create New] に移動します。
2. [Knowledge Base] フィールドで [IT] を選択します。
3. [Category] フィールドで [sFone] を選択します。
4. [Short description] に「**Supporting sFone Service Catalog Requests** (sFone サービスカタログ要求のサポート)」と入力します。
5. [Text] フィールドに以下の内容を入力します。

If the requester has a question about requesting an sFone, redirect them to the Knowledge Base article: Requesting an sFone from the Service Catalog. (要求者が sFone の要求について質問している場合は、別のナレッジベース記事「Requesting an sFone from the Service Catalog」に案内してください。)

If the requester has placed an order and would like to know about their request, direct them to Employee Center. From Employee Center, they can select My Requests to review the status. (要求者が注文済みの要求についての情報を求めている場合は、Employee Center に案内してください。Employee Center で [My Requests] を選択してステータスを確認できます。)

6. フォームヘッダーを右クリックし、[Save] を選択して記事を保存します。

F. 履行者用の記事へのロールセキュリティの適用

1. ナレッジベース記事レコードで、フォームヘッダーを右クリックして、[Configure] > [Form Layout] を順に選択します。
2. [Selected] 列に [Roles] フィールドを追加します。
3. [Roles] フィールドを [Article type] の下に配置します。
4. [Save] をクリックします。

5. [Roles] フィールドの横にある (鉛筆型の) **編集アイコン**をクリックします。

The screenshot shows a Knowledge record form. The 'Roles' field is highlighted with a red box, and the edit icon (a pencil) next to it is also highlighted with a red box. Other fields visible include 'Number' (KB0010005), 'Article type' (HTML), 'Knowledge base' (IT), 'Category' (sFone), 'Valid to' (2100-01-01), 'Workflow' (Draft), 'Source Task', 'Attachment link', and 'Display attachments'.

6. [Selected] 列に [itil] ロールを追加し、[Done] をクリックします。

The screenshot shows the 'Roles' dialog box. The 'Available' list on the left contains roles like 'incident_manager', 'interaction_admin', etc. The 'Selected' list on the right contains the 'itil' role. A red box highlights the 'itil' role in the 'Selected' list, and another red box highlights the 'Done' button at the bottom right.

7. Knowledge レコードの [Roles] の下に [itil] ロールが表示されることを確認し、[Publish] をクリックします。

The screenshot shows the Knowledge record form after the role has been added. The 'Roles' field now displays 'itil'. The 'Publish' button at the top of the form is highlighted with a red box. Other fields visible include 'Article type' (HTML), 'Workflow' (Draft), 'Source Task', 'Attachment link', and 'Display attachments'.

注： itil ロールを追加することで、記事を表示できるユーザーを制限できます。この例では、itil ロールを持つユーザーのみが記事を表示できるようになります。ユーザー基準を作成しても同じ結果が得られます。ユーザー基準の [Can Read] と [Cannot Read] を使用して、記事フォームで記事を読むことのできるユーザーとできないユーザーを設定できます。

タスクの確認

1. [All] > [Knowledge] > [Articles] > [Published] に移動します。
2. [Updated] 列を使用し、記事を降順でソートします。sFone カテゴリに 2 つの公開済みの記事があります。

	Knowledge	Number	Search			Actions on selected rows...	New
All	Workflow = Published						
	Number	Short description	Author	Category	Workflow	Updated	
	KB0010005	Supporting sFone Service Catalog Requests	System Administrator	sFone	▶ ✓ ⌚ ⚙ ⚪ ⚪	2022-10-13 11:57:39	
	KB0010003	Requesting an sFone from the Service Cat...	System Administrator	sFone	▶ ✓ ⌚ ⚙ ⚪ ⚪	2022-10-13 11:41:35	

別の確認方法： 公開済みの記事をすべて検索するのではなく、[Self-Service] > [Knowledge] に移動して、すべてのナレッジベースを対象として検索フィールドに「sFone」と入力します。**Enter** キーを押すと、2 つの記事が表示されます。