



## カテゴリと参照値の追加

### ラボ 3.3



#### ラボの目標

ここでは、以下の内容について学習します。

- 依存値として新しいサブカテゴリを作成する
- 参照テーブルに新しいレコードを作成する
- インシデントの自動アサインを有効化する

**ラボの前提:** 3.1 – [Pilot] フィールドが Incident テーブルと新しい HHD リストビューに追加されている、3.2 – [Pilot] がデフォルトフォームに追加されている

**他のラボとの関連性:** この演習は今後、次のラボで使用します。 [4.1](#)、[4.2](#)、[4.4](#)、[6.1](#)、[6.2](#)

### シナリオ

#### ファームウェアのインシデントと問い合わせの特定

- 新しいカテゴリと依存値を作成し、ファームウェアに関連するインシデントを特定できるようにする
- ハードウェアカテゴリの依存値としてサブカテゴリとファームウェアを追加する

#### サービスおよびサービスオファリングを使用したインシデントの追跡

- 参照テーブルに新しいレコード作成し、サービスおよびサービスオファリングのレベルからインシデントを追跡する
  - ビジネスサービスのタイプとしてトレーニングサービスを追加する
  - Infinity (HHD) サービスオファリングのサービスレコードから子サービスオファリングを作成する

#### インシデントの自動アサインの有効化

- ベースラインの自動アサインルールを利用するため、Service レコードと Service Offering レコードに Support Group を追加する

## セクション 1: ファームウェアのインシデントと問い合わせの特定

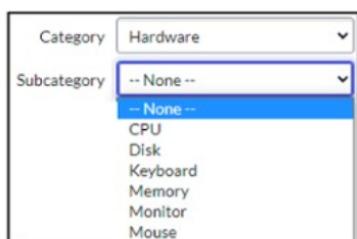
### ハードウェアカテゴリの依存値としてのサブカテゴリとファームウェアの追加

カテゴリとサブカテゴリは、フィードバックやフィルタリングのために情報を分割する方法の 1 つです。

- システム管理者 (System Administrator) としてログインしていることを確認します。
- [All] > [Incident] > [Open] に移動します。
- リストビューが [Default view] になっていることを確認します。
  - なっていない場合は、リストコントロールのメニューで、[View] > [Default view] を選択します。
- [New] を選択します。
- [Category] フィールドで [Hardware] を選択します。

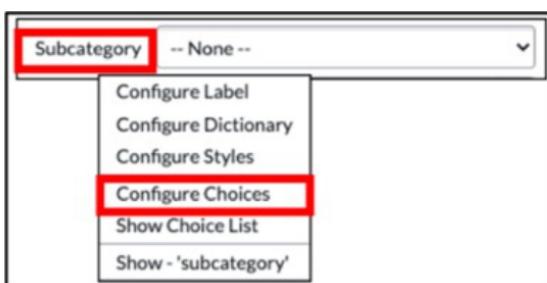
**メモ:** カテゴリにはハードウェアという値があり、この値を HHD に使用できます。

- [Subcategory] を選択し、利用できるオプションを確認します。

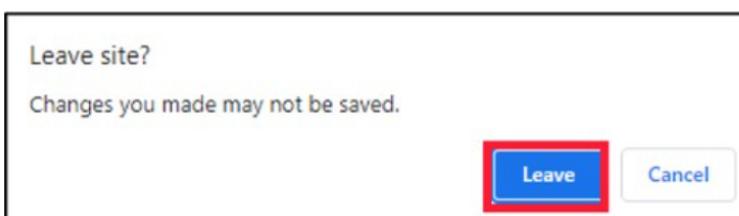


**メモ:** 現在の選択肢の中に適切なものがないため、[Firmware] に [Subcategory] を追加します。

- [Subcategory] フィールドのラベルを右クリックし、[Configure Choices] を選択します。

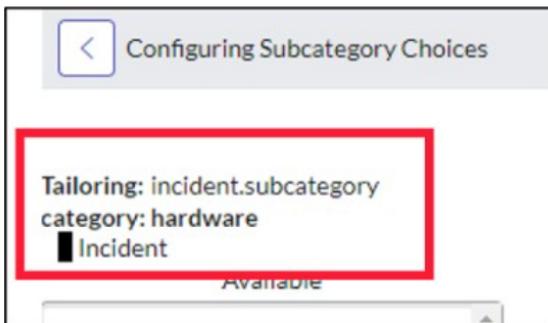


- [Leave] を選択します。



メモ: [Configuring Subcategory Choices] 画面が表示されます。

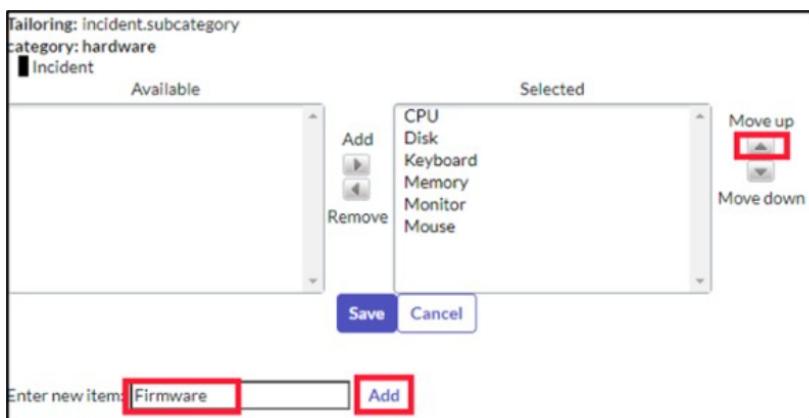
9. 情報を確認し、調整する要素について理解します。



- 調整するのはどのフィールドですか？
  - incident.subcategory**
- サブカテゴリが属するのはどのカテゴリですか？
  - category: hardware** – つまり、ハードウェアが選択されている場合にこのサブカテゴリのリストが使用できます
- このサブカテゴリを使用するテーブル
  - Incident テーブル (not Problem、Change、etc.)**

10. 新しいサブカテゴリを追加します。

- [Enter new item] フィールドに「**Firmware**」と入力します。
- [Add] を選択します。



- 上矢印アイコンを使用して、[Firmware] を [Keyboard] の前に移動します。

11. [Save] を選択します。

12. [Category] を選択し、[Hardware] を選択します。

13. [Subcategory] を選択し、[Firmware] を選択します。

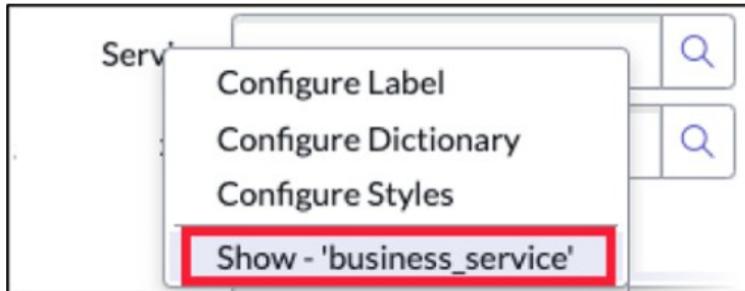
お疲れさまでした。次はビジネスサービスに新しい値を追加します。

# インシデントの追跡

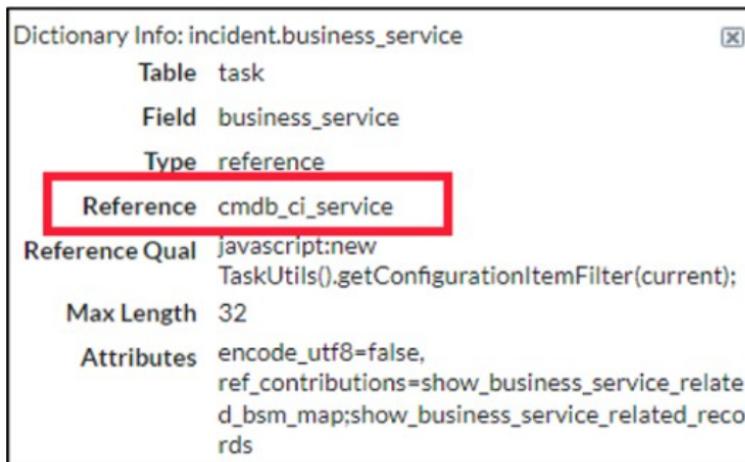
## トレーニングのサービスをビジネスサービスのタイプとして追加

新しい Infinity HHD のために、インシデントの参照リストにサービスとサービスオファリングの値を追加する必要があります。まず、[Service] フィールドの参照テーブルを特定しなければなりません。

1. 開いているインシデントレコード上で、[Service] フィールドラベルを右クリックし [Show - 'business\_service'] を選択します。

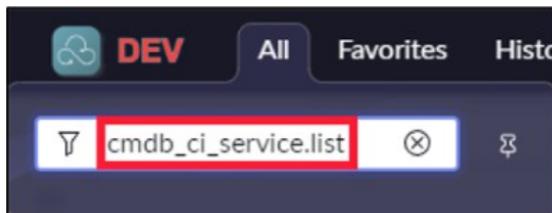


2. [Dictionary Info] ポップアップウィンドウで [Reference] の **テーブル名**を確認します。



3. この**テーブル名**をクリップボードにコピーして、ポップアップウィンドウを閉じます。

4. [All] メニューでこの**テーブル名**を入力し、末尾に「.list」を追加します。



5. **Enter** キーを押します。

**メモ:** 開いているインシデントレコードを保存する必要はありません。

[Services] リストが表示されます。

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 : **Training**
  - Owned by : **Annette Frietas**
  - Used for : Production
  - Operational status : Operational
  - Service classification : Business Service
  - Approval group : **CAB Approval**

8. [Save] をクリックして保存します。

## 子サービスオファリングの作成

1. [Offerings] タブを選択します。

2. [New] を選択します。

Name

Model ID

Search

Owned by

Search

Business criticality

Version

Used for

Operational status

Service classification

Comments

Approval group

Search

Support group

Search

Change Group

Search

Managed by

Search

SLA

Search

Location

Search

Vendor

Search

Related Items

Search for CI
+
A
@

Update
Convert to Application Service
Delete

3. 次のように Offering フォームに入力します。

- Name : **Infinity (HHD)**
  - Owned by : Annette Frietas
  - Used for : Production
  - Operational status : Operational
  - Approval group : **CAB Approval**
  - Business criticality : 2 – somewhat critical
  - Short Description : **Infinity (HHD) 3D handheld projectors**
  - Description : **Infinity (HHD) 3D handheld projectors which show 3D images and videos** (Infinity (HHD) 3D handheld projector は、3D 画像と動画を投影します。)

#### ⊕ Copy/Paste – "Short description" and "Description"

4. [Save] をクリックして保存します。

## セクション 3 :インシデントの自動アサインの有効化

トレーニングテクノロジーサポートグループを作成し、サービスおよびサービスオファーリングにサポートグループを追加

1. [Favorites] > [Users and Groups - Groups] 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 : **Training Technology Support**

4. [Save] を選択します。

5. [Group Members] タブを選択して [Edit] を選択します。

6. チームのメンバーをグループに追加します。

- Beth Anglin
- Bow Ruggeri
- David Loo
- Annette Frietas

7. [Save] を選択します。

8. [Roles] タブを選択します。

9. [Edit] をクリックします。

10. [All] ロールを探し、[Roles List] に移動します。

11. [Save] を選択します。

12. [Update] をクリックします。

**メモ:** これで Training Technology Support グループがグループテーブルに追加され、各種フォームのグループ参照フィールドで使用できるようになります。たとえば、Offering レコードの [Support group] フィールドや [Change group] フィールドでこの値を選択できます。

13. [All] > [Service Portfolio Management] > [Services] に移動します。

14. [Default view] になっていることを確認します。

15. **Training** サービスを探して開きます。

16. 次のようにフォームに入力します。

- Support group : **Training Technology Support**
- Change group : **Training Technology Support**

17. [Save] を選択します。

18. [Offerings] タブで [Infinity (HHD)] オファーリングを開きます。

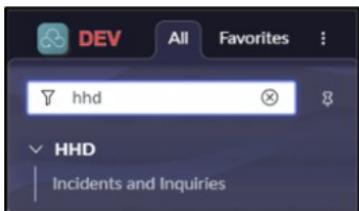
19. 次のようにフォームに入力します。

- Support group : **Training Technology Support**
- Change group : **Training Technology Support**

20. [Save] をクリックして保存します。

## セクション 4: サービス、オファリング、自動アサインの確認

1. **Beth Anglin** で代理操作します。
2. [All] > [HHD] > [Incidents and Inquiries] に移動します。

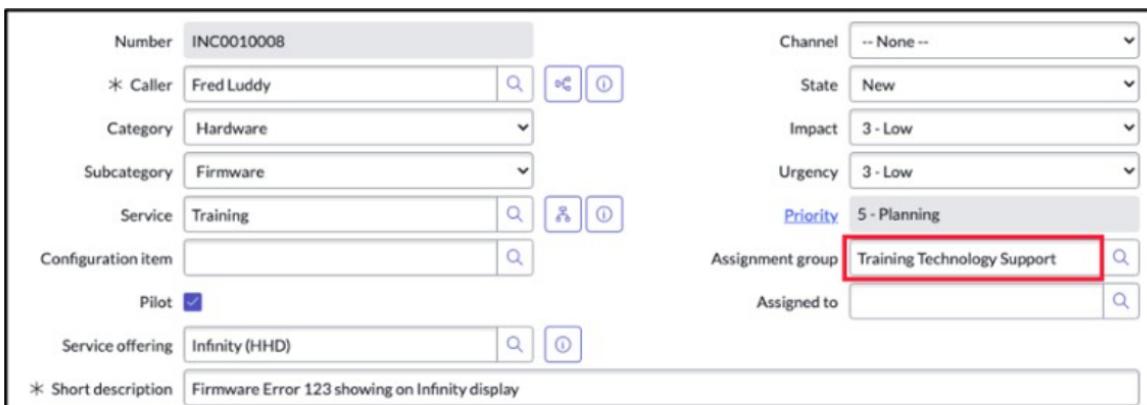


メモ: HHD ビューを使用していることを確認します。

3. [New] を選択します。
4. 次のようにフォームに入力します。
  - Caller : **Fred Luddy**
  - Category : **Hardware**
  - Subcategory : **Firmware**
  - Service : **Training**
  - Service offering : **Infinity (HHD)**
  - Pilot : **選択する (オン)**
  - Short description : **Firmware Error 123 showing on Infinity display** (Infinity の画面に「Firmware Error 123」と表示される)

 **Copy/Paste – "Short description"**

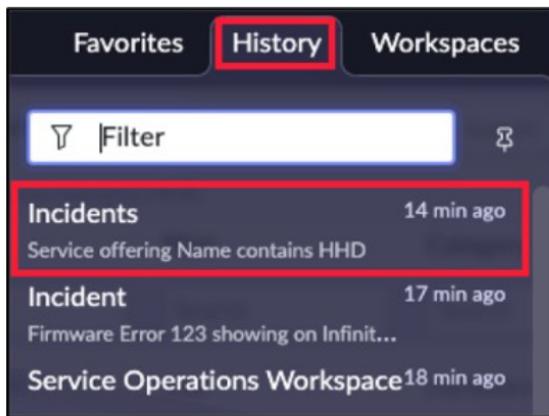
5. [Save] をクリックして保存します。
6. [Assignment group] フィールドが自動的に **Training Technology Support** グループに設定されていることを確認します。



Number	INC0010008	Channel	-- None --
* Caller	Fred Luddy	State	New
Category	Hardware	Impact	3 - Low
Subcategory	Firmware	Urgency	3 - Low
Service	Training	Priority	5 - Planning
Configuration item		Assignment group	Training Technology Support
Pilot	<input checked="" type="checkbox"/>	Assigned to	
Service offering	Infinity (HHD)		
* Short description	Firmware Error 123 showing on Infinity display		

7. [Save] を選択します。
8. [History] メニューを使用して [Incidents] リストに戻り、サービスオファリングの名前に HHD が含まれ

ているものを特定します。



The screenshot shows the ServiceNow History tab. At the top, there are three tabs: Favorites, History (which is selected and highlighted with a red box), and Workspaces. Below the tabs is a search bar with a 'Filter' button. The main area displays a list of recent events:

- Incidents** 14 min ago  
Service offering Name contains HHD
- Incident 17 min ago  
Firmware Error 123 showing on Infinit...
- Service Operations Workspace 18 min ago

9. リストに、作成した新しいレコードがあることを確認します。



The screenshot shows the ServiceNow Incidents list view for 'View: HHD'. The table has the following columns: Number, Pilot, Category, Opened, Configuration Item, Model ID, Install Status, Short description, Caller, and State. One record is listed:

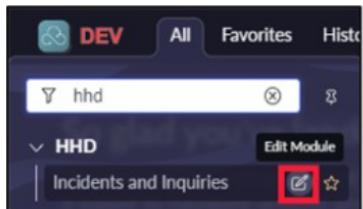
Number	Pilot	Category	Opened	Configuration item	Model ID	Install Status	Short description	Caller	State
INC0010009	true	Hardware	2023-02-22 22:43:37	(empty)	(empty)	(empty)	Firmware Error 123 showing on Infinity display	Fred Luddly	New

10. 代理操作を終了します。

## オプションの課題演習

[Incidents and Inquiries] モジュールレコードでフィルター基準を更新します。

1. [Incidents and Inquiries] モジュールレコードで、[Link Type] タブのフィルター基準を次のように変更します。Service offering | is | Infinity (HHD)



The screenshot shows the ServiceNow Incidents and Inquiries module. The 'Link Type' tab is selected. A filter is applied: 'hhd'. Below the filter, there is a section for 'HHD' with an 'Edit Module' button, which is highlighted with a red box.

お疲れさまでした。このアクティビティはこれで完了です。