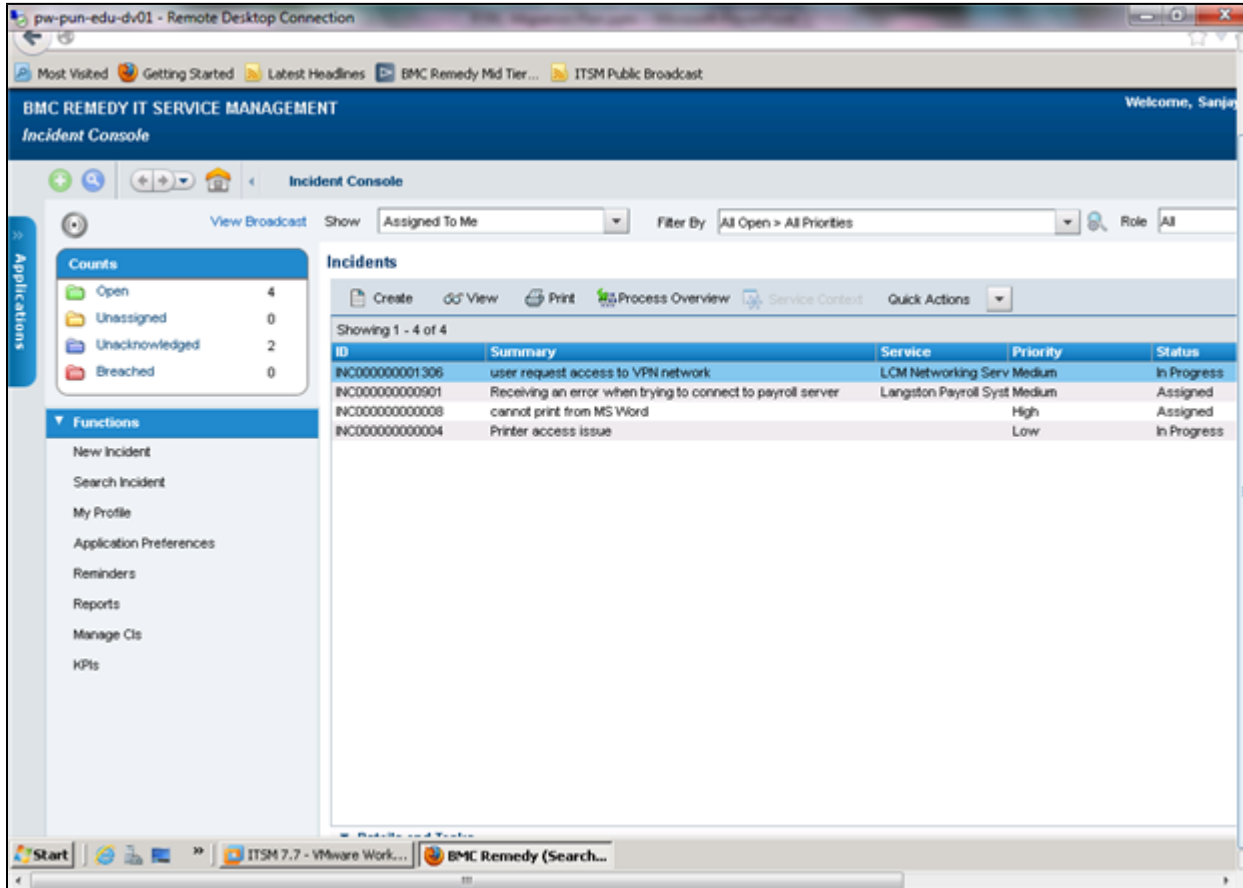


目的

在该模拟中，您将通过在 Incident（事件）表单字段中直接输入数据来创建新事件。可通过执行搜索以查找客户和联系人记录。此外，可以向事件请求中添加运营分类信息并分配事件请求。

程序

pw-pun-edu-dv01 - 远程桌面连接



1. 单击 **New Incident (新建事件)** 菜单项。



作为 Langpoll 165 Services 的服务台分析师，服务人员 Sanjay 接到会计人员 Andy 的电话。Andy 报告 Frank Facilities 的电子邮件服务瘫痪。

Sanjay 需要创建新事件请求。Sanjay 决定直接向 Incident (事件) 表单字段中输入数据。

2. 单击 **Customer (客户)** 字段。



Customer (客户) 和 **Contact (联系人)** 字段具有搜索特定人员、添加新人员、显示附加信息和清除输入的功能。

在本例中，可通过匹配人员电子邮件地址中一个或多个字符来搜索客户和联系人的信息。请

注意，管理员可更改此信息，以进行基于类似姓名、电话号码或者员工 ID 信息的搜索。

除此之外，您可以通过单击 **Customer (客户)** 或 **Contact (联系人)** 字段，然后按 **ENTER** 键开始进行人员查找。

单击 **Customer (客户)** 字段。

3. 请按要求完成/查看以下字段：

字段	描述
Customer	要搜索的客户名称。 示例： fr



可通过电子邮件或者用户姓名来搜索客户。在 **Customer (客户)** 字段键入客户姓名开头的几个字符。这将会调用输入提示功能。当输入客户姓名的开头几个字符时，所有匹配项将显示在列表上。

在 **Customer (客户)** 字段中，键入 **fr**。

4. 单击 **Customer (客户)** 字段。



在本例中，输入提示功能结果列表显示了一条匹配记录。如果 Frank Facilities 是正确的客户，Sanjay 将选择该结果。然而，在本次实践活动中，您将使用 **People Search (人员搜索)** 对话框来搜索正确的客户。

在本次实践活动中，单击 **Customer (客户)** 字段删除用于检查输入提示功能所输入的文本。

5. 单击 **Magnifying Glass (放大镜)** 图标。



要打开 **People Search (人员搜索)** 表单，请单击 **Customer (客户)** 字段旁边的放大镜图标。

6. 单击 **First Name (名)** 文本框。



在本例中，Sanjay 将搜索 Frank Facilities。

7. 请按要求完成/查看以下字段：

字段	描述
----	----

字段	描述
First Name	要搜索的人员的名字。 示例： Frank

8. 单击 **Last Name (姓)** 文本框。

9. 请按要求完成/查看以下字段：

字段	描述
Last Name	要搜索的人员的姓氏。 示例： Facilities

10. 单击 **Search (搜索)** 按钮。



现已指定搜索条件。

单击 **Search (搜索)** 按钮。

11. 单击 **Frank Facilities** 的记录。



显示搜索结果。现在，Sanjay 必须选择相应的条目。

从搜索结果中，选择 Frank Facilities 的记录。

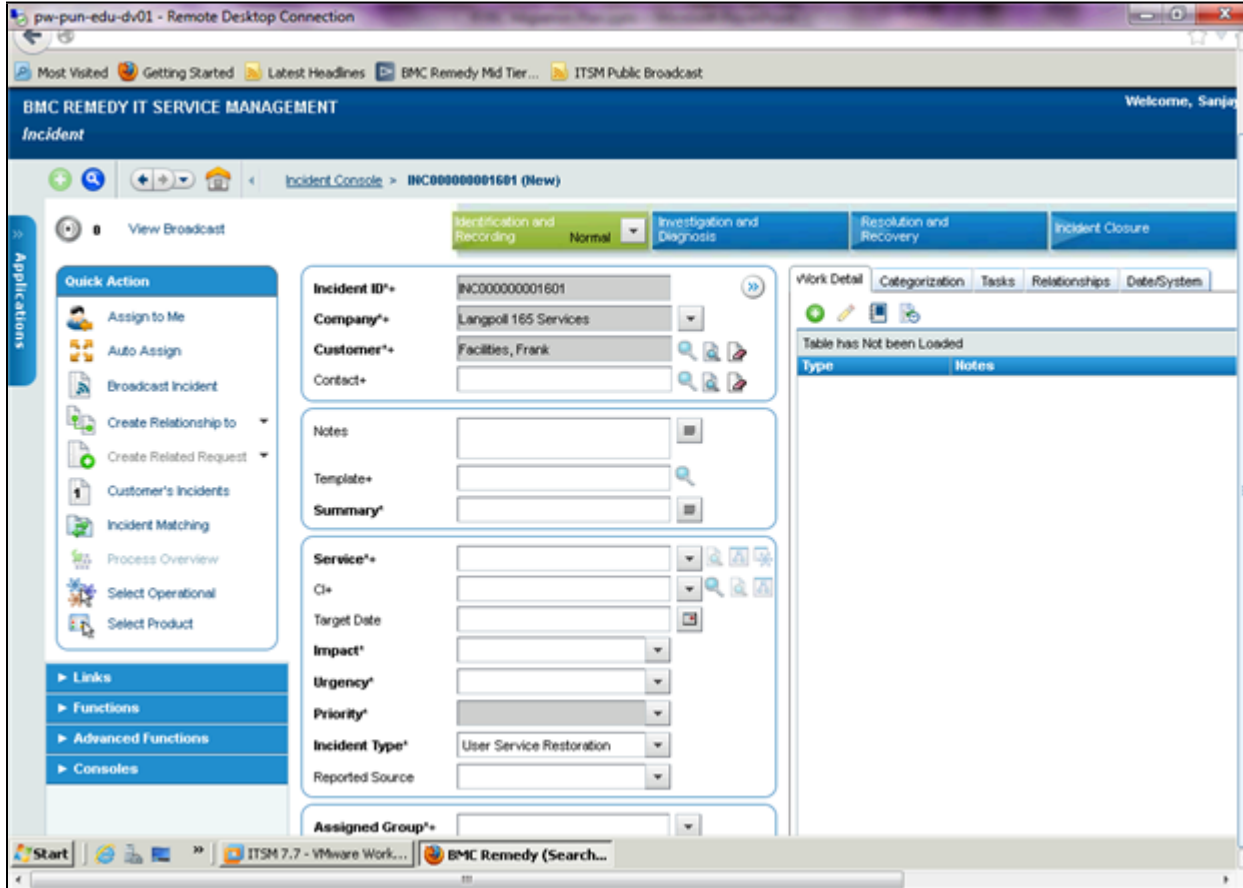
12. 单击 **Select (选择)** 按钮。



单击 **Select (选择)** 按钮将 Frank 添加为客户。

13. 单击 **Contact (联系人)** 文本框。

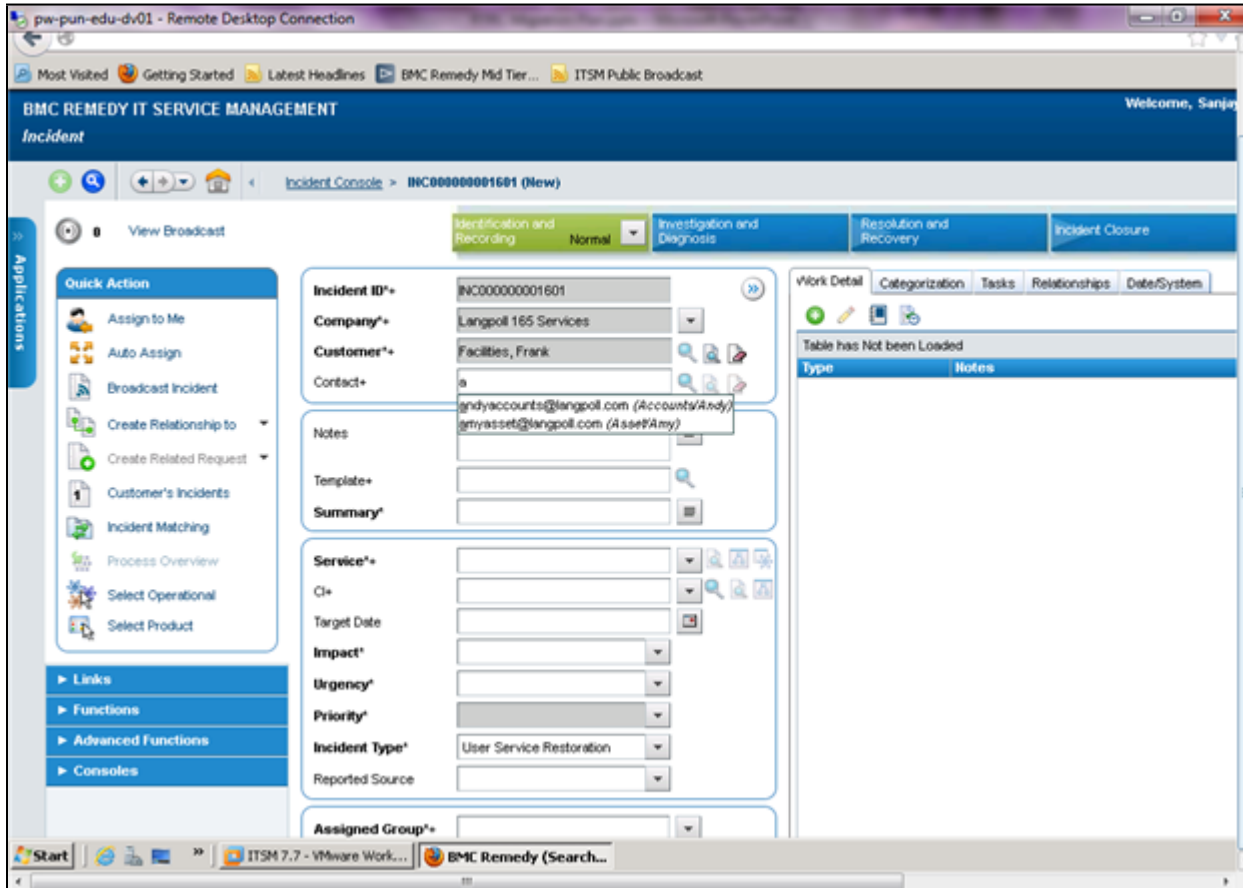
pw-pun-edu-dv-01 - 远程桌面连接




14. 请按要求完成/查看以下字段：

字段	描述
Contact	<p>联系人名称。</p> <p>示例： a</p>


pw-pun-edu-dv01 - 远程桌面连接



15. 单击 **andyaccounts** (会计人员 **Andy**) 电子邮件地址列表项。

 要将联系人添加至事件请求中，请选择 Andy 的电子邮件地址。

16. 单击 **Summary** (摘要) 字段。

 Sanjay 需要提供关于该事件请求的更多信息。

单击 **Summary** (摘要) 字段。

17. 请按要求完成/查看以下字段：

字段	描述
----	----

字段	描述
Summary	<p>请求的简短摘要。</p> <p>示例: Email service</p>

18. 单击 **Service (服务)** 箭头。



默认情况下，必须填写 **Service (服务)** 字段。若配置正确，单击箭头时会显示供选择的服务列表。

从列表中，选择 **MJC Email Service (MJC 电子邮件服务)**。

19. 单击 **MJC Email Service (MJC 电子邮件服务)** 列表项。

20. 单击 **Impact (影响)** 箭头。



接下来，Sanjay 需要选择对该事件的影响。

21. 单击 **3-Moderate/Limited (3-适中/范围有限)** 列表项。

22. 单击 **Urgency (紧急度)** 箭头。



现在，Sanjay 需要为该事件请求指定紧急级别。

23. 单击 **3-Medium (3-中)** 列表项。

24. 单击任意位置向下滚动页面。



请注意，**Priority (优先级)** 字段将基于您在 **Impact (影响)** 和 **Urgency (紧急度)** 字段中输入的值自动填充。

单击任意位置向下滚动页面。

25. 单击 **Reported Source (报告来源)** 箭头。



Reported Source (报告来源) 字段用于指示事件请求的报告方式或来源。例如，您可以指定事件请求是通过电子邮件发送还是通过电话提供。

该事件通过电话报告。

26. 单击 **Phone (电话)** 列表项。

27. 将页面滚动至右侧。

28. 单击 **Categorization (分类)** 选项卡。



您可以查看或者指定 **Categorization (分类)** 选项卡中的分类。创建或者修改事件时，您可以选择性地指定其运营和产品分类。分类可能由管理员为某特定公司定义。

运营分类标识所报告问题的所属类别。您最多可选择三个层次（或级别）来定义此分类。

29. 单击 **Tier 1 (层级 3)** 箭头。



Sanjay 需要添加运营分类，将该事件请求归类为功能故障维修请求。

在 **Operational Categorization (运营分类)** 区域，请单击 **Tier 1 (层级 1)** 箭头。

30. 单击 **Failure (故障)** 列表项。

31. 单击 **Tier 2 (层级 3)** 箭头。



接下来，从 **Tier 2 (层级 2)** 列表中选择 **Functionality (功能)**。

32. 单击 **Functionality (功能)** 列表项。

33. 单击 **Tier 3 (层级 3)** 箭头。



从 **Tier 3 (层级 3)** 列表中选择 **Repair (修复)**。

34. 单击 **Repair (修复)** 列表项。

35. 将页面滚动至左侧。



产品分类标识所报告问题的所属 CI 类别。如果已选择 **Service CI (服务 CI)**（位于 **Service (服务)** 字段中），默认情况下，该事件请求的产品分类将自动基于 **Service CI (服务 CI)** 的产品分类进行填充。

现在，滚动至左侧完成 **Incident (事件)** 表单中的分配字段。

36. 单击 **Assigned Group (被分配组)** 箭头。



最后，Sanjay 希望将该请求分配至负责 **MJC 电子邮件服务** 的特定组。

单击 **Assigned Group (被分配组)** 箭头，然后选择 **IT Systems Support (IT 系统支持)**。

37. 单击 **Langpoll 165 Services** 列表项。

38. 单击 **IT Support (IT 支持)** 列表项。

39. 单击 **Systems Support (系统支持)** 列表项。

40. 单击 **Assignee (被分配人)** 箭头。



现在，Sanjay 希望将该请求分配至指定人员：支持人员 Sammy。

41. 单击 **Sammy Support (支持人员 Sammy)** 列表项。

42. 单击 **Save (保存)** 按钮。



Sanjay 已完成该事件的全部必填字段及部分选填字段的填充。他已准备好保存事件请求记录。

43. 向上滚动页面。

44. 单击 **Incident Console (事件控制台)** 链接。



要转至 **Incident Console (事件控制台)** 窗口，请单击痕迹导航栏中的 **Incident Console (事件控制台)** 链接。

45. 将页面滚动至右侧。



新创建的事件请求仍未在 **Incidents (事件)** 表中显示。Sanjay 需要刷新该表。

46. 单击 **Refresh (刷新)** 图标。



要查看新事件记录，Sanjay 将刷新 **Incidents (事件)** 表。新记录在表中总是以首条记录显示。

47. 单击任意位置以继续。

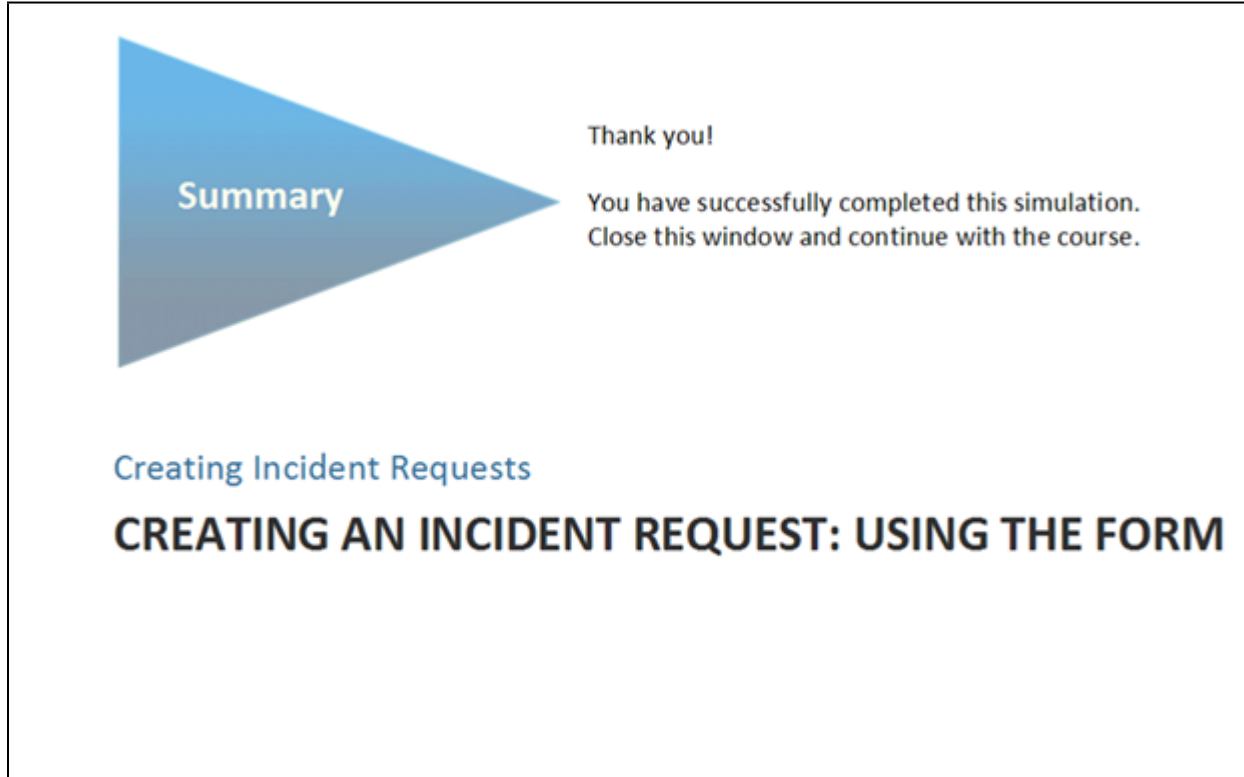


新事件请求显示在 **Incidents (事件)** 表中，并已高亮显示。

服务人员 Sanja 已通过直接在 **Incident (事件)** 表单中输入信息创建了新的事件。

单击任意位置以继续。

模拟结束



48. 模拟结束。