

Cisco.820-605J.v2020-08-06.q19

試験コード : 820-605J
試験名称 : Cisco Customer Success Manager (820-605日本語版)
認証ベンダー : Cisco
無料問題の数 : 19
バージョン : v2020-08-06
ページの閲覧量 : 158
問題集の閲覧量 : 602

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Cisco.820-605J.v2020-08-06.q19.html>

質問: 1

組織における採用の2つの障壁は何ですか？ (2つ選択してください。)

- A. 実装の問題
- B. 雇用慣行
- C. 組織の発表
- D. ソリューションに関する知識の欠如
- E. 新製品の販売運動

正解 : [\(正解を表示します\)](#)

質問: 2

カスタマーサクセスマネージャーが顧客をサポートするために四半期を通してどの2つのアクションを実行する必要がありますか？ (2つ選択してください。)

- A. 継続的な活動の成功計画を確認および更新します
- B. サービスの問題とエスカレーションを管理する
- C. ヘルスインデックスが緑である限り、アクションは不要です。
- D. 販売およびマーケティング戦略会議に参加する
- E. お客様のオンライン画像を観察します

正解 : [A,B \(コメントを發表する\)](#)

質問: 3

顧客の更新は、今後6か月以内に行われます。過去12か月間の顧客の使用状況を示す分析データがCustomer Success Managerに提供されました。更新の前に導入について話し合うために顧客とのミーティングの前に重要な追加情報は次のうちどれですか？ (2つ選択してください。)

- A. サポートチケットレポートと診断情報
- B. 解釈された分析データを検証するための質問
- C. 顧客の年次報告書および四半期ごとのビジネスレビュー
- D. 販売アカウント計画
- E. 詳細な契約在庫

正解 : [\(正解を表示します\)](#)

質問: 4

質問をドラッグアンドドロップ

成功計画の3つの有効な要素を左から右にドラッグアンドドロップします。すべてのオプションが使用されるわけではありません。

business outcomes	valid element of a success plan
confidential customer information	valid element of a success plan
customer financial statements	valid element of a success plan
detailed training plan	
key initiatives	
QSR review dates	

正解 :



質問: 5

顧客による製品の使用が時間の経過とともに低下していることに気がきました。
どのアクションを検討しますか？

- A. ソリューションと競合他社の比較を顧客に示す
- B. 顧客のビジネスプロセスを再評価し、ソリューションの機能を概説する
- C. 新しいソリューションが間もなく利用可能になることをお客様に伝えます
- D. より多くの人に製品を使用してもらうように注意深くお客様に伝えます

正解 **B** ([コメントを發表する](#))

質問: 6

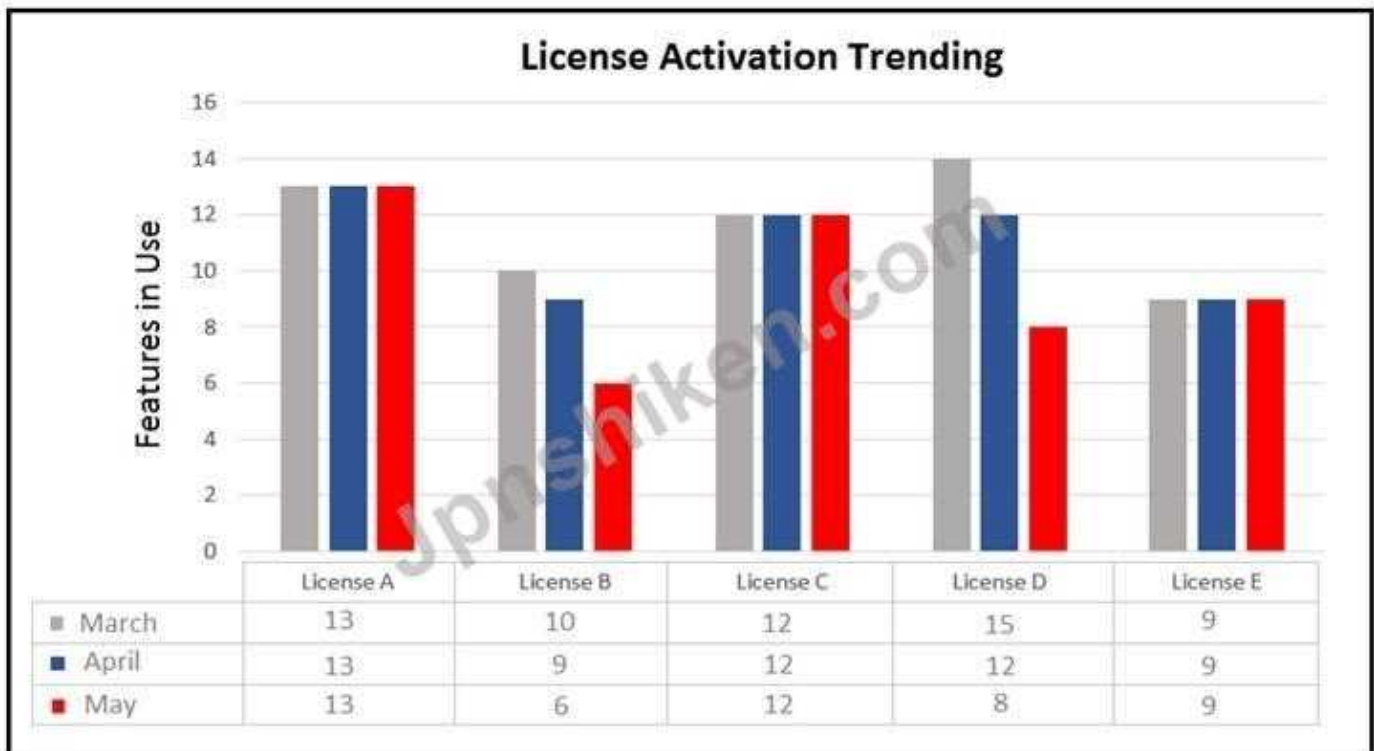
顧客を顧客の成功へと導くための最初の顧客会議の目標はどれですか。(2つ選択してください。)

- A. 四半期成功レビューのスケジュール
- B. カスタマーレーニングの完了
- C. 顧客のビジネス結果の確認
- D. 主要な利害関係者の合意
- E. 製品ロードマップのレビュー

正解 **C,D** ([コメントを發表する](#))

質問: 7

展示を参照してください。カスタマーサクセスマネージャーはどのような最初の行動をとりますか？



- A. ライセンスタイプBおよびDに関するトレンド情報を提供し、すべての関係者と共有する
 - B. 追加タイプの機能を備えたライセンスタイプBおよびDの新しいバージョンを位置付けるようにセールスアカウントマネージャーに通知する
 - C. すべてのプラットフォームでお客様が使用するすべてのライセンスタイプで分析を実行します
 - D. ライセンスタイプBおよびDのお客様の連絡先とレポートを共有し、原因を特定します
- 正解 : [\(正解を表示します\)](#)

質問: 8

エンドユーザーの採用の障壁を説明しているステートメントはどれですか？

- A. ソリューションを使用するために、新たに買収された会社からの追加のスタッフに対するライセンスが不十分です。
- B. 予算は、ビジネスの新しいブランチ向けのソリューションを実装するには不十分です。
- C. スタッフは自分の習慣を変えることを拒否し、非準拠のソーシャルメディアアプリケーションを使用してビジネスコミュニケーションを実施し続けます。
- D. CIOは、新しいコラボレーションソリューションを展開する前に、すべての部門長のトレーニングを実施することを求めています。

正解 : [C \(コメントを發表する\)](#)

質問: 9

次のソリューションのどれが金融業界でビジネス成果を可能にしますか？

- A. リモートエキスパート

- B. マルチレイヤースイッチング
- C. メディアネット
- D. 工場フロア制御ネットワーク
- E. すべてのインターネット

正解 [\(正解を表示します\)](#)

質問: 10

顧客がカスタマーサクセスマネージャーに、テクノロジーソリューションで期待される節約を実現していないことを通知します。カスタマーサクセスマネージャーが懸念を認め、責任を負いません。カスタマーサクセスマネージャーは最初にどのアクションを実行しますか？

- A. アカウントの健全性レポートを確認し、成功計画で予想される結果を確認し、アカウントチームとの内部ミーティングを設定して次のステップについて話し合う
- B. サービスデリバリーマネージャーに連絡して、お客様に2日間の無料相談をリクエストする
- C. 状況をマネージャーにエスカレーションし、懸念や期待を理解するために顧客訪問を要求する
- D. テクニカルカスタマーセンターに連絡し、購入したソリューションについて話し合うために専門家がお客様に連絡するように依頼する

正解 [A \(コメントを發表する\)](#)

質問: 11

顧客Aは120,000人の従業員と20年前の会議予約システムを持っています。これは、テレビ会議のあらゆる側面を調整する個別のサービスを提供します。このサービスには、世界中の21人のスタッフが含まれます。顧客Aは、ビデオ会議ソリューションに投資しました。彼らの望ましい結果は、対面のコミュニケーションを通じてビジネス革新を達成するためのコスト節約、セルフサービスのアプローチを作成することです。顧客が直面する導入の主な障壁はどれですか。(2つ選択してください。)

- A. 技術的な障壁
- B. 文化的障壁
- C. コスト障壁
- D. プロセスの障壁
- E. 製品の障壁

正解 [A,B \(コメントを發表する\)](#)

質問: 12

顧客の結果の評価に直接関連する方法はどれですか。

- A. 主要業績評価指標
- B. ベンチマーク
- C. 指標
- D. マイルストーン

正解 [B \(コメントを發表する\)](#)

質問: 13

カスタマーサクセスマネージャーは、カスタマーエクスペリエンスに高いタッチを提供する必要があります。どのカスタマーエンゲージメントモデルを使用する必要がありますか？

- A. サービスチームを利用して、より大きな内部チームを形成し、エンゲージメントを主導します
- B. 顧客を1対多の顧客成功体験に集中させるために人々を活用する
- C. デジタルエンゲージメントを利用して、すべての顧客が顧客の成功のタッチを体験できるようにします
- D. オンサイトの顧客成功体験を1:1または1:10にするために、人々を活用してエリート顧客に集中する

正解 **D** ([コメントを发表する](#))

質問: 14

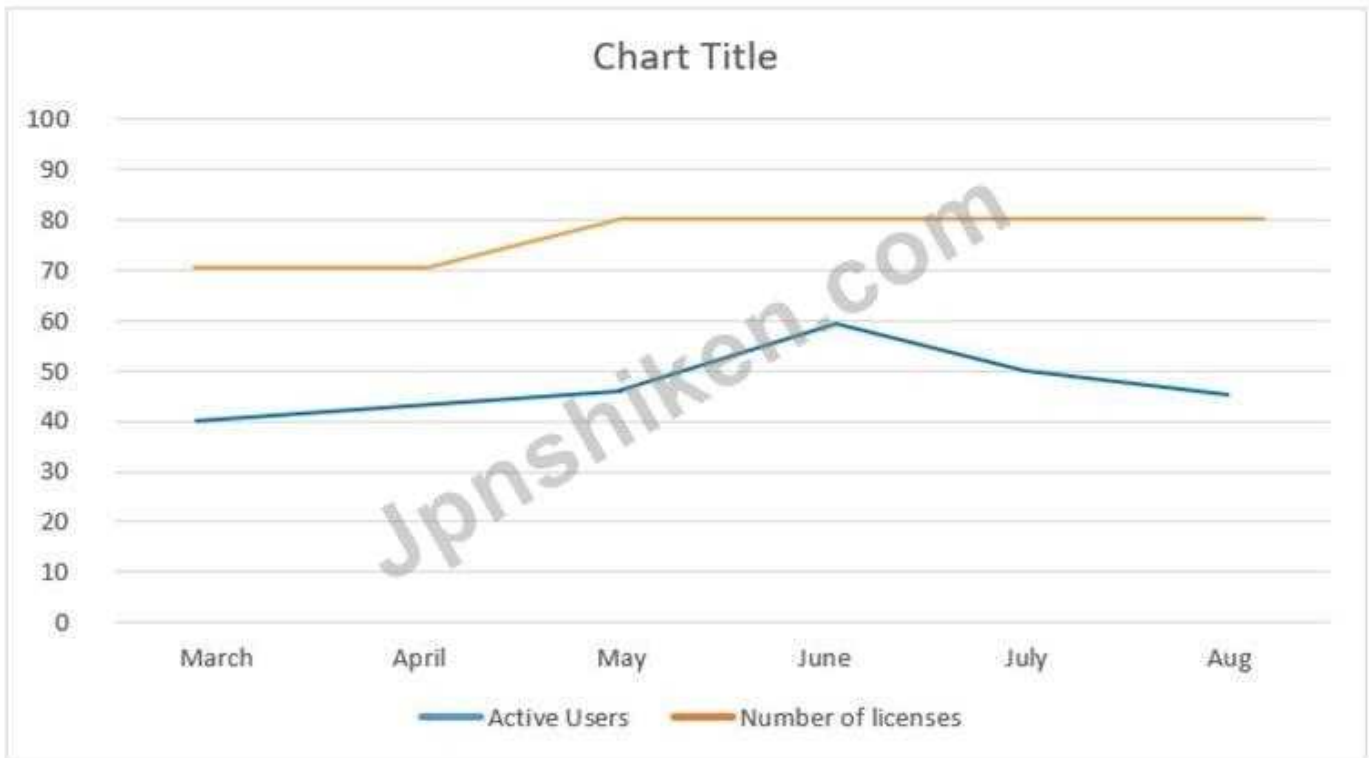
顧客の成功の中で拡大の機会となる2つの結果はどれですか。(2つ選択してください。)

- A. ソリューションサービスの拡張
- B. ソリューション機能の拡張
- C. ソリューションの導入
- D. 新しいソリューションの購入
- E. ソリューションサブスクリプションの更新

正解 **B,D** ([コメントを发表する](#))

質問: 15

展示を参照してください。グラフは、ソフトウェア製品を購入した顧客を示し、有料ライセンスの数 (オレンジ色の線で表示) と製品をアクティブに使用しているユーザー数 (青線で表示) を強調表示しています。お客様についての正しい説明はどれですか。



- A. 顧客の使用量が最近減少しており、チャーンする可能性が高くなります
 - B. 顧客は更新する可能性が高く、機会が拡大されます
 - C. 顧客の使用率が低すぎて、顧客維持の可能性を正しく測定できない
 - D. 顧客は使用量を増やしており、更新の強力な指標を示しています
- 正解 **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 16

養子縁組キャンペーンにはどの2つのアクションがありますか？ (2つ選択してください。)

- A. 新しい製品リリースに関する関係者へのメッセージ
- B. ソリューションへのベストプラクティスアプローチに関するユーザーへのメッセージ
- C. すべてのエンドユーザーに送信された調査
- D. 関係者への更新のリマインダー
- E. ソリューションの新機能に関する関係者へのメッセージ

正解 **B,E** ([コメントを发表する](#))

有効的な**820-605J**問題集はPasstest.jp提供され、**820-605J**試験に合格することに役に立ちます！ Passtest.jpは今最新**820-605J**試験問題集を提供します。Passtest.jp 820-605J試験問題集はもう更新されました。ここで**820-605J**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.passtest.jp/820-605J-exam.html> **55**問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード「**JPNshiken**」

質問: 17

ソフトウェアの顧客の使用を示し、これまでに何が起こったかを定義するテレメトリがある分析のタイプはどれですか？

- A. 診断
- B. 規範的
- C. 説明
- D. 予測

正解 **C** ([コメントを發表する](#))

質問: 18

チェーンの経済的影響とは何ですか？

- A. 収益の損失
- B. 増産
- C. 製品使用率の低下
- D. 契約の拡大

正解 **A** ([コメントを發表する](#))

質問: 19

顧客が購入する機能と顧客が使用する機能との間のギャップの用語は何ですか？

- A. 財務ギャップ
- B. 消費ギャップ
- C. 能力ギャップ
- D. 組織のギャップ

正解 **B** ([コメントを發表する](#))

有効的な**820-605J**問題集はPasstest.jp提供され、**820-605J**試験に合格することに役に立ちます！Passtest.jpは今最新**820-605J**試験問題集を提供します。Passtest.jp 820-605J試験問題集はもう更新されました。ここで**820-605J**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.passtest.jp/820-605J-exam.html> **55問**、**30%ディスカウント**、特別な割引コード「**JPNshiken**」