Cisco.820-605J.v2021-11-04.q36

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：	36
バージョン：	v2021-11-04
ページの閲覧量：	594
問題集の閲覧量：	5704

https://www.jpnshiken.com/shiken/Cisco.820-605J.v2021-11-04.q36.html

質問: **1**
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. 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。
C. 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。
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: **B** (コメントを発表する)

質問: **2**
主要な利害関係者を特定できなかった結果として生じる採用の障壁はどれですか？
A. 断片的な購入
B. リソースの不足
C. 追加のトレーニング要件
D. 製品ロードマップの値が欠落しています
正解: (正解を表示します)

質問: **3**
顧客の成功のどの定義が本当ですか？
A. セールス、サービス、マーケティング、および顧客成功チームがシームレスに作業して顧客にポジティブなエクスペリエンスを提供するという規律ある取り組みから得られるネットプロモータースコアの尺度です。
B. これは、お客様が製品またはサービスを使用しているときに、顧客が期待どおりの予期しない結果を確実に達成するためのビジネス手法です。
C. 顧客が常に最新のソフトウェアリリースとサブスクリプション契約を締結し、顧客を成功に導くコアビジネスアクティビティに集中できるようにするためのビジネス手法です。
D. 採用と拡大を推進しながらチャーンのリスクを最小限に抑えることで、定期的な収益を増やすためのビジネス手法です。
正解: (正解を表示します)

質問: **4**
運用費用（OPEX）はどれですか？

A. コンピューター機器
B. 給与
C. ソフトウェア
D. オフィスの改善
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **5**
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. 販売およびマーケティング戦略会議に参加する
B. 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。
C. 継続的な活動の成功計画を確認および更新します
D. お客様のオンライン画像を観察します
E. サービスの問題とエスカレーションを管理する
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **6**
どのタイプのKPIが顧客の成功に最も関心がありますか？
A. ビジネス成果の進捗状況を定義するビジネスKPI
B. 収益創出のための売上KPI
C. 運用のためのITサービスKPI
D. 会社の運用コストを定義するOPEX KPI
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **7**
拡張の機会の種類は何ですか？
A. 前向きな顧客感情
B. 最新リリースバージョンを使用
C. 追加のユーザーグループ
D. 強力な利害関係者のコミュニケーション
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **8**
カスタマーサクセス組織内のどの役割が、複数のテクノロジーにわたる顧客の単一の連絡窓口として機能しますか？
A. デリバリーチーム
B. カスタマーサクセスマネージャー
C. カスタマーサクセススペシャリスト
D. アカウントマネージャー
正解: **B (**コメントを発表する**)**

質問: **9**
オンボーディングセッションでは、新しい利害関係者の紹介が行われ、新しいKPIが照合され、目的の使用例が議論されました。カスタマーサクセスマネージャーは次にどのステップを踏みますか？
A. 新しい機会と購入する新製品について話し合う
B. 開発用の技術構成を提供する
C. 次の検討会議でお客様と検討する成功計画を作成します
D. セッション、利害関係者の関心、リーダーシップの指標を文書化します
正解: **C** (コメントを発表する)

質問: **10**
展示を参照してください。このヘルススコアは何を示していますか？
A. 顧客はこの製品をもっと消費する必要があります。
B. お客様がこのライセンスを更新する可能性はほとんどありません。
C. 顧客がこの製品を支持する可能性は低いです。
D. お客様は追加のライセンスを購入する必要があります。
正解: (正解を表示します)

質問: **11**
ソフトウェアツールを採用する際の障壁は何ですか？
A. 経常費用
B. 組織の規模
C. 商業的決定
D. 限られたリソース
正解: (正解を表示します)

質問: **12**
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. 関係者への更新のリマインダー
D. すべてのエンドユーザーに送信された調査
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: (正解を表示します)

質問: **13**
顧客は、ソフトウェアソリューションから価値を受け取ったとは感じておらず、3年間の契約は60日で期限切れになります。顧客はお金を使い続けることを躊躇し、他の代替案を検討しています。更新が予定されているソリューションから顧客が価値を実感できるようにする責任があるのは、どの利害関係者ですか？
A. リニューアルマネージャー
B. カスタマーサクセスマネージャー

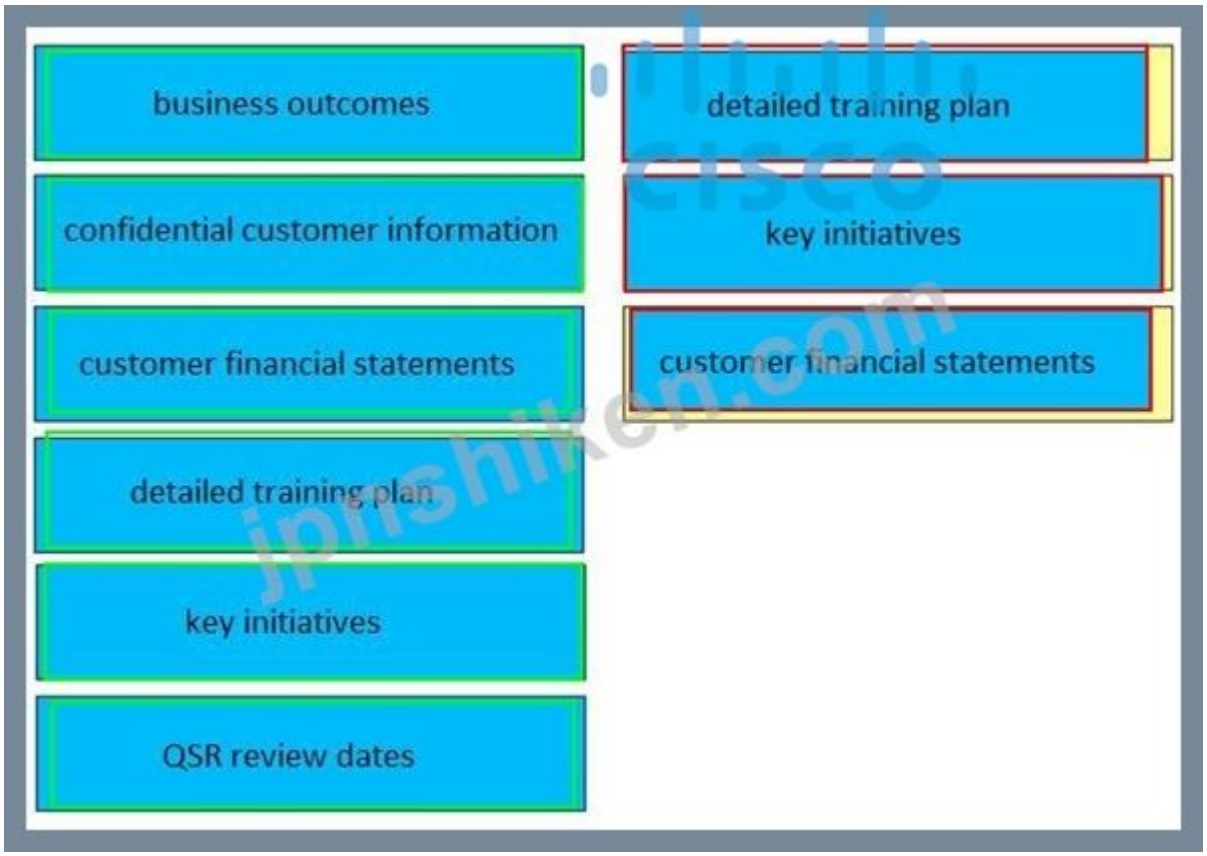
C. アカウントマネージャー
D. 製品販売スペシャリスト
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **14**
お客様は、セキュリティイベントへの露出を減らしたいと考えています。会社の成功に不可欠なビジネス上の成果はどれですか。
A. コスト効率
B. 市場の成長
C. 持続可能性
D. リスク管理
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **15**
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。



正解:



質問: **16**
顧客が購入する機能と機能と、顧客が使用する機能とのギャップを表す用語はどれですか？
A. 消費
B. 組織的
C. 機能
D. 財務
正解: (正解を表示します)

有効的な**820-605J**問題集はJPNTest.com提供され、**820-605J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**820-605J**試験問題集を提供します。JPNTest.com 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.jpntest.com/shiken/820-605J-mondaishu　**173**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **17**
過去数か月の間、カスタマーサクセスマネージャーは、ABC社のすべてのネットワークセキュリティスタッフとの採用セッションに取り組んできました。管理者がソリューションをどのように使用し、ベストプラクティスを実装し、反復的なタスクの実行に費やす時間を半分に短縮するかについて、彼らは大きな進歩を遂げました。しかし、最近の会話で、上級管理職はソリューションサブスクリプションの更新について質問しました。CSMはどの障壁を克服する必要がありますか？
A. 運用
B. テクニカル

C. データ
D. ビジネス
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **18**
どの主要業績評価指標が顧客価値の達成に貢献していますか？
A. 従業員の使用状況とトレーニング量
B. 利益とリスクの削減
C. コスト、時間、顧客満足度
D. 製品、サービス、および販売
正解: **C (**コメントを発表する**)**

質問: **19**
更新の指標となる2つの採用結果はどれですか？　2つ選択してください）
A. 最適化されたサービス
B. ソリューション割引
C. 支払いスケジュール
D. トレーニングへの参加
E. お客様の声
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **20**
クライアントは、6か月前に新しいコラボレーションソリューションを展開しました。使用率テレメトリは、アクティブ化されたユーザーの60%のみがソリューションに関与していることを示しています。カスタマーサクセスマネージャーがクライアントに推奨する2つのアクションはどれですか？　2つ選択してください。）
A. 組織全体に追加のユーザートレーニングセッションを宣伝します。
B. 更新されたエンドポイントを購入するようにお客様に促します。
C. マーケティングに新しいソリューションに関するブログ投稿を書いてもらいます。
D. 調査を実施して、ユーザーが使用しているコラボレーションソリューションを特定します。
E. すべての代替チャットおよびビデオコラボレーションシステムをブロックします。
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **21**
どの活動がチャムのリスクを減らしますか？
A. サービスレベルを下げる
B. 更新の割引を提供する
C. 製品の機能に関する教育
D. 顧客のフットプリントを拡大する
正解: **D (**コメントを発表する**)**

質問: **22**
カスタマーサクセスの観点から、なぜ顧客の健康状態を監視する必要があるのでしょうか。
A. 未使用のライセンスを特定して、サービス改善計画で対処できるようにする
B. ソリューションに関する顧客体験の変化に対処する機会を提供するため
C. 重要なサービスを時間どおりに自動的に更新できるように、顧客に貴重な洞察を提供します
D. 更新を直接有効にする
正解: **C (**コメントを発表する**)**

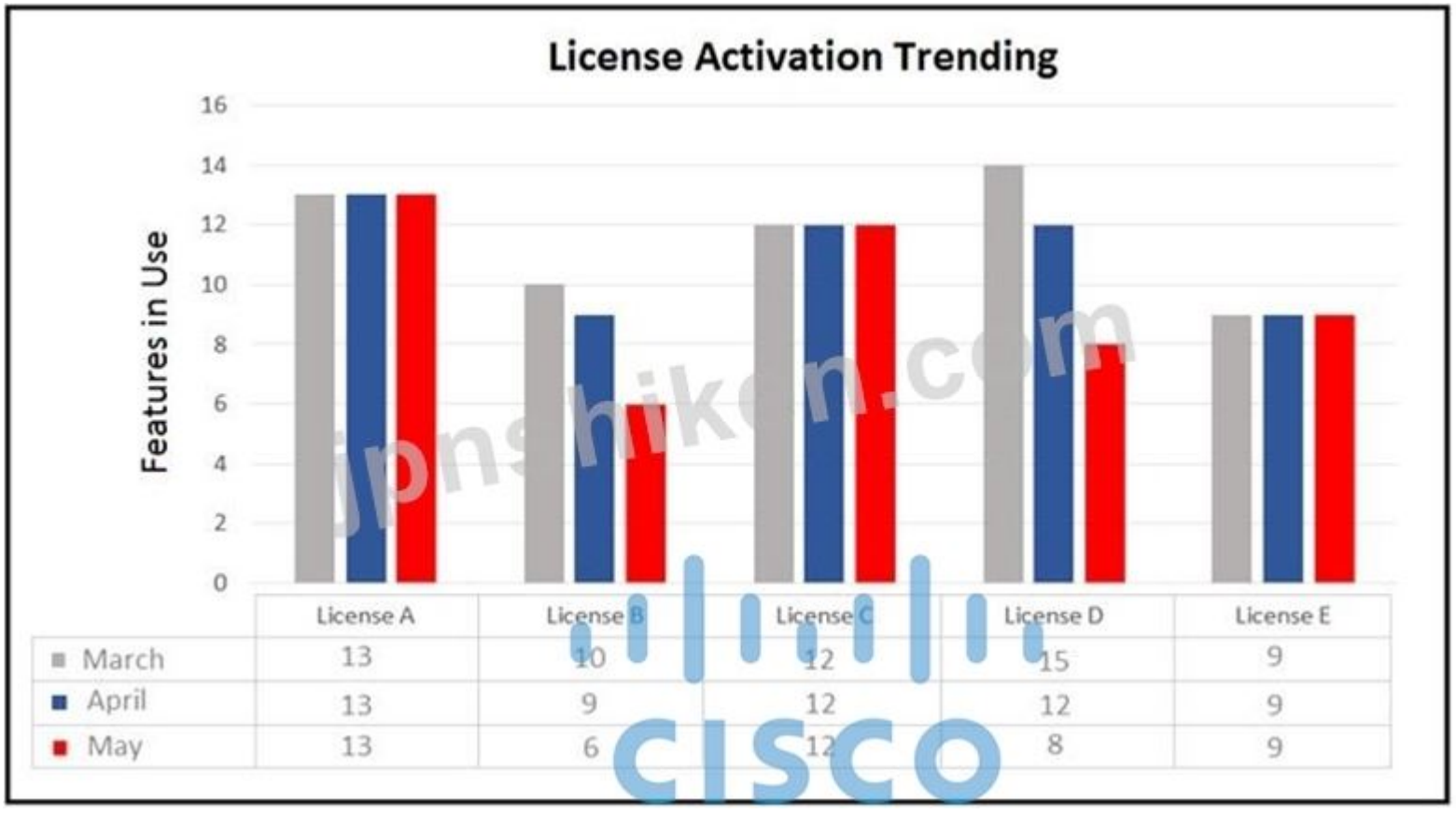
質問: **23**
展示を参照してください。

Task	Stakeholder 1	Stakeholder 2	Stakeholder 3	Stakeholder 4	Stakeholder 5	Stakeholder 6
Project Task 1	R	A	C	A	I	A

このRACIの例の問題は何ですか？
A. 誰も複数の役割を持っていません。
B. すべてのタスクで4人に相談する必要があります。
C. このタスクに責任を持つ人が多すぎます。
D. より多くの利害関係者が関与する必要があります。
正解: **C (**コメントを発表する**)**

質問: **24**
どの要素が顧客の結果を評価しますか？
A. メトリック
B. 主要業績評価指標
C. ベンチマーク
D. マイルストーン
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **25**
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最初の行動を取りますか？

A. ライセンスタイプBおよびDの顧客の連絡先とレポートを共有し、原因を特定します

B. 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

C. 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、すべての利害関係者と共有します

D. セールスアカウントマネージャーに、追加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配置するように通知します

正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **26**

顧客は、クラウドベースのコラボレーションソリューション用に500ライセンスを購入しました。カスタマーミーティング中に、彼らはカスタマーサクセスマネージャーに、ライセンスが誰とどのように使用されているかを確認できないと不平を言います。どの2種類の採用障壁が発生していますか？　2つ選択してください。）

A. アプリケーション

B. 人

C. ツール

D. プラットフォーム

E. プロセス

正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **27**

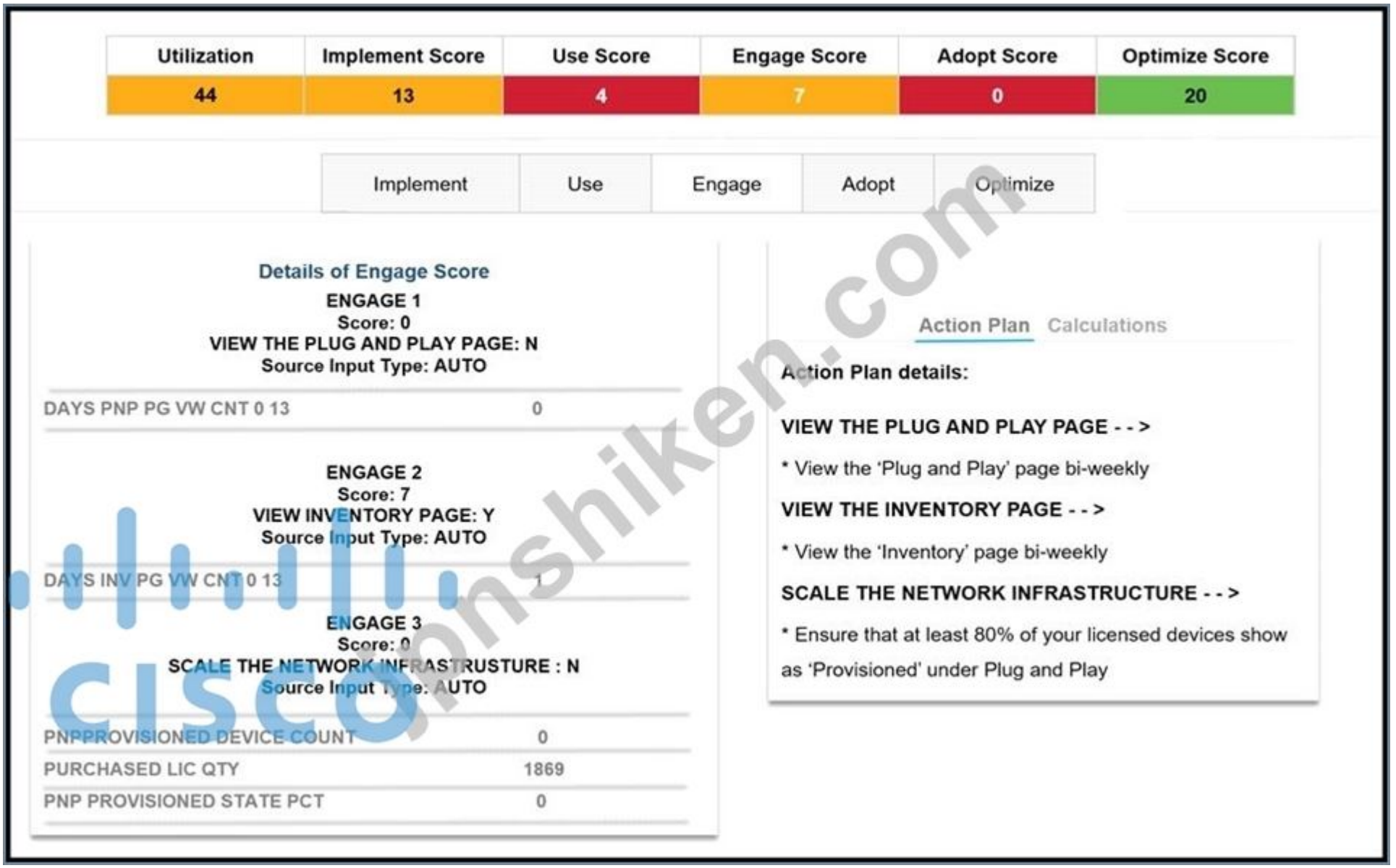
顧客による製品の使用が時間の経過とともに低下していることに気付きました。

どのアクションを検討しますか？

A. 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
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. ソリューションと競合他社の比較を顧客に示す
D. 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
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **28**
カスタマーサクセスマネージャーは、顧客の生産開始が遅れていることに気付きました。
カスタマーサクセスマネージャーはどのアクションを検討しますか？
A. ソリューションの価値実現までの時間を強化する
B. 有料の導入サービスをお客様に提供します
C. 顧客に将来の購入の割引を提供します
D. 既存のスタッフを置き換えることをお客様に提案する
正解: **A (**コメントを発表する**)**

質問: **29**
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アクションを実行する必要がありますか？

A. 顧客の声を作成します。

B. 財務指標を確認します。

C. 採用の障壁を特定します。

D. 拡張の機会を推奨する

正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **30**

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. ソリューションサブスクリプションの更新

B. 新しいソリューションの購入

C. ソリューション機能の拡張

D. ソリューションの導入

E. ソリューションサービスの拡張

正解: **(**正解を表示します**)**

ciscoonshiken.com

質問: **31**
組織内で採用する際の2つの障壁は何ですか？ （2つ選択してください。）
A. 組織のサイロ
B. 一元化されたIT組織
C. 不十分な知識とスキル
D. アジャイル開発モデル
E. パートナーによって実装されたソリューション
正解: **(**正解を表示します**)**

有効的な**820-605J**問題集はJPNTest.com提供され、**820-605J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**820-605J**試験問題集を提供します。JPNTest.com 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.jpntest.com/shiken/820-605J-mondaishu　**173**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **32**
カスタマーサクセスマネージャーが部門間の連携を確立し、プロジェクトチーム全体で効率的な実行とコミュニケーションを確保し、利害関係者の管理を容易にするために使用するツールはどれですか？
A. KPI
B. ヘルスインデックスレポート
C. RACI
D. 利害関係者マップ
正解: **D (**コメントを発表する**)**

質問: **33**
これまでの顧客のソフトウェアの使用とアクションを示すテレメトリを備えた分析のタイプはどれですか？
A. 診断
B. 予測
C. 説明的
D. 規範的
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **34**
カスタマーサクセスの観点から、お客様の健康状態を監視する理由は最も重要ですか？
A. 顧客は未使用のライセンスを識別して、サービス改善計画を介して対処できるようにします
B. 顧客の健康状態を直接理解すると、更新が可能になります
C. 重要な洞察を顧客に提供するため、重要な時期に自動的に更新できます
D. ソリューションに関する顧客のエクスペリエンスまたはアクションの変更に対処する機会を提供します
正解: **B (**コメントを発表する**)**

質問: **35**
銀行のCIOとそのベンダーは、既存のマネージドサービス契約に基づいて過去2年間に提供された作業の価値について大きな意見の相違があります。契約更新プロセスは3か月以上延期され、両当事者にかなりのリスクがありました。この種の不一致を防ぐのに役立つベストプラクティスはどれですか？
A. KPIに対するサービスパフォーマンスのプロアクティブなレビューを伴うライフサイクルアプローチを採用します。
B. CSMに、契約期間の終了時に値を測定する方法を定義してもらいます。
C. CIOに明確なIT戦略を定義させ、提案をすぐに実装してもらいます。
D. サードパーティの仲介者を雇って、契約の目標を策定し、定期的に目標を評価します。
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **36**
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. 規範的
B. 診断
C. 予測
D. 説明
正解: **(**正解を表示します**)**

有効的な**820-605J**問題集はJPNTest.com提供され、**820-605J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**820-605J**試験問題集を提供します。JPNTest.com 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.jpntest.com/shiken/820-605J-mondaishu　**173**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」