# Microsoft.MB-230J.v2021-07-23.q22

| | |
|---|---|
| 試験コード： | MB-230J |
| 試験名称： | Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant (MB-230日本語版) |
| 認証ベンダー： | Microsoft |
| 無料問題の数： | 22 |
| バージョン： | v2021-07-23 |
| ページの閲覧量： | 511 |
| 問題集の閲覧量： | 2496 |

https://www.jpnshiken.com/shiken/Microsoft.MB-230J.v2021-07-23.q22.html

質問: **1**
Dynamics 365 for Customer Serviceを使用します。
業務プロセスフローを作成する必要があります。
どの3つのエンティティを使用できますか？それぞれの正解がソリューションの一部を示しています。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
**A.** レター
**B.** ロールアップクエリ
**C.** ケース
**D.** 社会活動
**E.** 目標
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **2**
Dynamics 365 for Customer Serviceを管理します。
サポート契約を結んでいる顧客が受信した電子メールの自動ケース作成を構成する必要があります。
あなたは何をするべきか？
**A.** 自動レコード作成および更新ルールを作成します。ソースタイプをメールに設定します。有効な資格が存在する場合は、ケースを作成するようにルールを構成します。
**B.** 自動レコード作成および更新ルールを作成します。ソースタイプをサービスアクティビティに設定します。レコードが作成されたときに顧客に自動電子メール応答を送信するようにルールを構成します。
**C.** お客様に電話をかけることができるまでサービスレベル契約を保留するように構成します。
**D.** 自動レコード作成および更新ルールを作成します。ソースタイプをメールに設定します。レコードが作成されたときに顧客に自動電子メール応答を送信するようにルールを構成します。
正解: **A (**コメントを発表する**)**

質問: **3**
あなたはDynamics 365システム管理者です。
カスタマーサービスチームは、解決されたすべてのケースを追跡および測定するための目標メトリックを定義する必要があります。
ロールアップフィールドを持つ目標メトリックを作成する必要があります。
どの順序でアクションを実行する必要がありますか？回答するには、すべてのアクションをアクションのリストから回答領域に移動し、正しい順序に並べます。
正解:
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/sales-enterprise/create-edit-goal-metric

質問: **4**
あなたはDynamics365 for CustomerServiceのシステム管理者です。
すべての子ケースは、親ケースから製品、顧客名、ケースタイトル、およびケースタイプを継承する必要があります。すべての子ケースがクローズされるまで、親ケースをクローズしてはなりません。
ケースを構成する必要があります。
あなたは何をするべきか？
**A.** すべての子ケースがクローズされるまで、クロージャー設定をクロージャーに設定します。
**B.** ビジネスルールを作成します。
**C.** 子ケースが親ケースから継承するフィールドとして、製品フィールドとケースタイプフィールドを追加します。クロージャープリファレンス設定をIに設定します。子ケースはクローズされます。
**D.** クロージャー設定を[すべての子ケースがクローズされるまで親ケースのクローズを許可しない]に設定します。[設定]で、[カスタマイズ]に移動します。ケースエンティティで、インシデント-インシデント解決のケース関係フィールドマッピングを更新して、フィールドを含めます。
正解: **C (**コメントを発表する**)**

質問: **5**
カスタマーサービス組織は、根本原因分析という名前のカスタムエンティティのナレッジマネジメントの実装を計画しています。
ユーザーは、ナレッジ記事を検索、リンク、および評価できる必要があります。ユーザーには、推奨されるナレッジ記事を提供する必要があります。
Dynamics 365 for Customer Serviceを構成する必要があります。
どの3つのアクションを実行する必要がありますか？それぞれの正解がソリューションの一部を示しています。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。

**A.** ソリューションエクスプローラーで、根本原因分析エンティティを選択してから、ナレッジ管理を選択します。
**B.** ソリューションエクスプローラーで、根本原因分析エンティティを展開し、[フォーム]を選択します。メインフォームを編集し、ナレッジベースの検索コントロールを構成します。
**C.** 記事エンティティにルックアップを追加します。
**D.** ナレッジベース管理設定ウィザードに移動します。次に、レコードタイプに移動し、根本原因分析を選択します。
**E.** ソリューションエクスプローラーで、根本原因分析エンティティを展開し、[フォーム]を選択します。メインフォームを編集し、ナレッジ記事のサブグリッドを構成します。
正解**: A,B,D (**コメントを発表する**)**

質問**: 6**
注 :この質問は、同じシナリオを提示する一連の質問の一部です。シリーズの各質問には、指定された目標を満たす可能性のある独自のソリューションが含まれています。一部の質問セットには複数の正しい解決策がある場合がありますが、他の質問セットには正しい解決策がない場合があります。
このセクションの質問に回答した後は、その質問に戻ることはできません。その結果、これらの質問はレビュー画面に表示されません。
あなたはContoso、Ltd.のDynamics 365 for Customer Serviceシステム管理者です。
support@contoso.comメールアドレスに送信されたメールからケースを自動的に作成する必要があります。
解決策：自動レコード作成および更新ルールを作成します。[ソースの種類]を[電子メール]に設定し、キューを選択します。自動応答設定を構成します。
ソリューションは目標を達成していますか？
**A.** はい
**B.** いいえ
正解**: (**正解を表示します**)**
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/automatically-createcase

質問**: 7**
Dynamics 365 for Customer Serviceを使用しています。
キューにケースを追加するプロセスを自動化する必要があります。
あなたは何をするべきか？
**A.** ケースでアクティビティ変換機能を使用する
**B.** ケースの割り当てボタンを使用します
**C.** ルーティングルールを使用
**D.** ケースの[キューに追加]ボタンを使用します

正解: **C (**コメントを発表する**)**

質問: **8**
Dynamics 365 for Customer Serviceを使用しています。既存のルーティングルールがあります。
ケースと一括インポートケースのルーティングルールを作成する必要があります。
どのアクションを実行する必要がありますか？回答するには、回答領域のダイアログボックスで適切なアクションを選択します。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解:

質問: **9**
あなたはDynamics 365 for Customer Service管理者です。
あなたの会社は、標準または拡張サービスレベルアグリーメント（SLA）を使用する必要があるかどうかを判断しようとしています。
要件に基づいてSLAを構成する必要があります。
どのタイプのSLAを使用する必要がありますか？回答するには、回答領域で適切なオプションを選択します。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解:

質問: **10**
あなたはDynamics 365 for Customer Service管理者です。
カスタマーサポートスタッフのメンバーは、2021年の祝日は利用できません。
休日のスケジュールを設定する必要があります。
どのアクションを実行する必要がありますか？回答するには、回答領域で適切なオプションを選択します。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解:
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/set-up-holidayschedule

質問: **11**
注 :この質問は、同じシナリオを提示する一連の質問の一部です。シリーズの各質問には、指定された目標を満たす可能性のある独自のソリューションが含まれています。一部の質問セットには複数の正しい解決策がある場合がありますが、他の質問セットには正しい解決策がない場合があります。

このセクションの質問に回答した後は、その質問に戻ることはできません。その結果、これらの質問はレビュー画面に表示されません。
あなたはContoso、Ltd.のDynamics 365 for Customer Serviceシステム管理者です。
support@contoso.comメールアドレスに送信されたメールからケースを自動的に作成する必要があります。
解決策：自動レコード作成および更新ルールを作成します。[ソースの種類]を[サービスアクティビティ]に設定し、キューを選択します。
ソリューションは目標を達成していますか？
**A.** いいえ
**B.** はい
正解**: (**正解を表示します**)**

質問**: 12**
会社がDynamics 365 for Customer Serviceを使用しています。キュー内のケースがルーティングされます。
あなたは休暇に行きます。
ケースを他の誰かに割り当てる必要があります。
あなたは何をするべきか？
**A.** Escalate the case
**B.** Route the case to another queue.
**C.** Share the case.
**D.** Release the case.
正解**: D (**コメントを発表する**)**

質問**: 13**
企業がDynamics 365 for Customer Serviceを実装しています。
各ケースのステータスに使用されるステータス理由は何ですか？回答するには、回答領域で適切なオプションを選択します。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解**:**

質問**: 14**
あなたはDynamics 365 for Customer Service管理者です。お客様はVoice of the Customerを使用しており、調査をレビューしています。調査の回答者は、全体的な満足度として10%をマークしました。
回答に基づいて追加の質問をする必要があります。
どの4つのアクションを順番に実行する必要がありますか？回答するには、適切なアクションをアクションのリストから回答領域に移動し、正しい順序に並べます。
正解**:**
Explanation

References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/voice-of-customer/design-advancedsurvey

質問: **15**
Dynamics 365 for Customer Service管理者を使用します。Voice of the Customerアンケートを作成する予定です。
調査の設計を完了するために必要な調査質問機能を決定する必要があります。
どの調査機能を使用する必要がありますか？回答するには、回答領域のダイアログボックスで適切な調査タイプを選択します。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解:
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/voice-of-customer/design-advancedsurvey

質問: **16**
あなたはDynamics 365 for Customer Service管理者です。
ケースを管理するには、キューを実装する必要があります。
どのキュータイプを使用する必要がありますか？回答するには、適切なキュータイプを正しいシナリオにドラッグします。各キューの種類は、1回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間で分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解:
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/set-up-queuesmanage-ac

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここで**MB-230J**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/MB-230J-mondaishu　**830**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **17**

注 :この質問は、同じシナリオを提示する一連の質問の一部です。シリーズの各質問には、指定された目標を満たす可能性のある独自のソリューションが含まれています。一部の質問セットには複数の正しい解決策がある場合がありますが、他の質問セットには正しい解決策がない場合があります。
このセクションの質問に回答した後は、その質問に戻ることはできません。その結果、これらの質問はレビュー画面に表示されません。
ケースエンティティのビジネスプロセスフローを構成しています。
すべてのケースにレビュー用のフラグを付ける必要があります。
業務プロセスフローの構成を完了する必要があります。
解決策：「レビュー準備完了」という名前の新しいアクションの場合、「ビジネスプロセスフローアクションステップとして」オプションを無効にします。
ソリューションは目標を達成していますか？
**A.** はい
**B.** いいえ
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **18**
注 :この質問は、同じシナリオを提示する一連の質問の一部です。シリーズの各質問には、指定された目標を満たす可能性のある独自のソリューションが含まれています。一部の質問セットには複数の正しい解決策がある場合がありますが、他の質問セットには正しい解決策がない場合があります。
このセクションの質問に回答した後は、その質問に戻ることはできません。その結果、これらの質問はレビュー画面に表示されません。
ケースエンティティのビジネスプロセスフローを構成しています。
すべてのケースにレビュー用のフラグを付ける必要があります。
業務プロセスフローの構成を完了する必要があります。
解決策 :ケースレビューアに割り当てられ、ケーストピックに Ready for review」というテキストを追加するタスクレコードを生成するアクションを作成します。
ソリューションは目標を達成していますか？
**A.** はい
**B.** いいえ
正解: **A (**コメントを発表する**)**
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/business-applications-release-notes/april18/microsoft-flow/add-actionbusiness- process-flow

質問: **19**
カスタマーサービスにDynamics365を使用しています。
顧客の資格を作成する必要があります。

あなたは何をするべきか？
**A.** チャネルごとにエンティティを作成し、エンタイトルメントとの関係を構成します。
**B.** ルーティングルールを構成します。
**C.** エンタイトルメントチャネルを構成します。
**D.** チャネルごとにキューを作成します。
正解: **(**正解を表示します**)**

質問: **20**
あなたはDynamics 365 for Customer Service管理者です。あなたの会社は午前9時から午後6時までサポートを提供しています
と午後5時
確認中のアカウントから8営業時間以内にサービス担当者がアカウントに連絡しない場合は、アカウントレコードに警告を追加する必要があります。
アカウントのサービスレベルアグリーメント $LA）を有効にする必要があります。
どの順序でアクションを実行する必要がありますか？回答するには、すべてのアクションをリストから回答領域に移動し、正しい順序に並べます。
正解:

質問: **21**
あなたはDynamics 365 for Customer Service管理者です。
ルーティングルールを適用せずにファイルからケースをインポートする必要があります。
どの3つのアクションを順番に実行する必要がありますか？回答するには、適切なアクションをアクションのリストから回答領域に移動し、正しい順序に並べます。
正解:
Explanation
References:
https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/create-rulesautomatically

質問: **22**
Microsoft Dynamics 365カスタマーサービスハブでインタラクティブダッシュボードを表示します。
ドロップダウンメニューを使用して、図に示されている情報に基づいて各質問に回答する選択肢を選択します。
注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。
正解:

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここで**MB-230J**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/MB-230J-mondaishu　**330**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」