

Microsoft.MB-230J.v2021-07-27.q56

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 : 56
バージョン : v2021-07-27
ページの閲覧量 : 692
問題集の閲覧量 : 7006

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Microsoft.MB-230J.v2021-07-27.q56.html>

質問: 1

データを分析および視覚化するには、Microsoft PowerBIを実装する必要があります。
実行できる2つのアクションはどれですか？それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

- A. 常に最新バージョンのデータを表示します。
- B. カスタム視覚化を実装します。
- C. iframeを使用してコンテンツを表示する
- D. MicrosoftOneDriveに保存されているファイルをデータソースとして使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 2

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 管理者です。
あなたの会社は、20 時間の電子メール サポートの標準サポート契約を提供しています。電話は、10 件の割り当てでプレミアム サービスとして提供されます。
標準サポートの資格テンプレートを設定する必要があります。
何を設定する必要がありますか？

- A. 資格の合計期間フィールドの値を 20 に設定します。
エンタイトルメント チャンネル オプションを [電話] に設定します。
合計条件の値を 20 に設定します。
- B. 資格の合計期間フィールドの値を 20 に設定します。
エンタイトルメント チャンネル オプションを [電子メール] に設定します。
[合計条件] フィールドの値を 10 に設定します。
電話オプションを追加します。Total Terms フィールドの値を 10 に設定します。
- C. 資格の合計期間フィールドの値を 20 に設定します。
エンタイトルメント チャンネル オプションを [電子メール] に設定します。[合計条件] フィールドの値を 20 に設定します。
- D. 資格の合計期間フィールドの値を 20 に設定します。

エンタイトルメント チャンネル オプションを [電子メール] に設定します。[合計条件] フィールドの値を 0 に設定します。

電話オプションを追加します。

Total Terms フィールドの値を 10 に設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 3

15件のケースを電話で開くことができる資格があります。

15件のケースが電話で開かれた後、電子メール、インターネット、およびFacebookを使用して追加のケースが開かれていることがわかります。

電話を使用した場合にのみ、資格のケースを送信できるようにする必要があります。

あなたは何をすべきか？

- A. ルーティングルールを作成します。
- B. デフォルトの資格を設定します。
- C. 合計期間が0のエンタイトルメントチャンネルを追加します。
- D. [残りを減らす]設定を変更します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 4

ドラッグアンドドロップの質問

あなたはDynamics365 for CustomerServiceの管理者です。

あなたの会社は、顧客サービス担当者が従うべき新しい電話からケースへのビジネスプロセスフローを必要としています。

ステージは次のとおりです。

1. 検証
2. 謝辞と調査
3. 解決策

カスタマーサービス担当者は、ケースが確認と調査の段階に入ったときに、顧客に電子メールを送信する必要があります。

必要なビジネスプロセスフローとコンポーネントを作成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、正しい順序で配置します。

Actions

Create and activate the case-acknowledgement email workflow as follows:

In Available to run, select **Run this workflow in the background** and **As a child process**.

Create and activate the case-acknowledgement email workflow as follows:

In Available to run, select **As an on-demand process**.

Create and activate the process flow with each of the stages. Add the case acknowledgement email workflow to the acknowledgement-and-research stage.

Create a new business process flow record for the case entity.

Create and activate the process flow with each of the stages. Add the case acknowledgement email workflow as a global workflow. Trigger the workflow for the acknowledgment-and-research stage.

Answer Area



正解:

Actions

Create and activate the case-acknowledgement email workflow as follows:

In Available to run, select **As an on-demand process**.

Create and activate the process flow with each of the stages. Add the case acknowledgement email workflow to the acknowledgement-and-research stage.

Answer Area

Create and activate the case-acknowledgement email workflow as follows:

In Available to run, select **Run this workflow in the background** and **As a child process**.

Create a new business process flow record for the case entity.

Create and activate the process flow with each of the stages. Add the case acknowledgement email workflow as a global workflow. Trigger the workflow for the acknowledgment-and-research stage.



Microsoft

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customize/create-business-process-flow>
<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customize/workflow-processes>

質問: 5

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。

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。

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: ([正解を表示します](#))

質問: 6

ホットスポットの質問

Dynamics 365 for CustomerService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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Scenario	Action
The existing route rule action that the system automatically invokes when the new rule is activated.	The routing rule is deleted The routing rule does not change The routing rule is deactivated
Import bulk cases without the routing rule affecting the imported cases.	Create a column in a spreadsheet named RouteCase and add the value No for all records Create a column in a spreadsheet named RouteCase and add the value No routing for all records Save the spreadsheet as a delimited file for import Manually add each record

正解:

Scenario	Action
The existing route rule action that the system automatically invokes when the new rule is activated.	▼ The routing rule is deleted The routing rule does not change The routing rule is deactivated
Import bulk cases without the routing rule affecting the imported cases.	▼ Create a column in a spreadsheet named RouteCase and add the value No for all records Create a column in a spreadsheet named RouteCase and add the value No routing for all records Save the spreadsheet as a delimited file for import Manually add each record

質問: 7

ドラッグアンドドロップの質問

あなたはDynamics365 for CustomerServiceの管理者です。あなたの会社は午前9時から午後5時の間にサポートを提供します。

アカウントが確認されてから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 (SLA) 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、正しい順序で配置します。

Actions

- Create an enhanced SLA on the account that tracks when the status reason changes to Verified.
- Configure the SLA details and set a warning at six hours and a failure at eight hours.
- Customize the accounts entity to enable SLAs. Add a status reason for unverified accounts. Set the value for the status reason to Verified.
- Publish the account customizations. Set the business hours for the support department.

Answer Area



正解:

Actions	Answer Area
	Customize the accounts entity to enable SLAs. Add a status reason for unverified accounts. Set the value for the status reason to Verified.
	Publish the account customizations. Set the business hours for the support department.
	Create an enhanced SLA on the account that tracks when the status reason changes to Verified.
	Configure the SLA details and set a warning at six hours and a failure at eight hours.

質問: 8

ドラッグアンドドロップの質問

カスタマーサービスの実装用にDynamics365をカスタマイズしています。

コールセンターマネージャーは、各コールセンターエージェントの月ごとの解決されたケースの数を含む視覚的な表現を必要とします。チャートは、サービスエリア内のすべてのユーザーに表示される必要があります。

チャートを作成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、正しい順序で配置します。

Actions

- Create and configure the chart
- In the solution, navigate to the Case entity and select Charts
- In Case View, create a new chart
- Navigate to the Service area, and then select Cases
- Navigate to Settings, and then select Solutions. Verify that the case entity is in the solution.

Answer Area

正解:

Actions

- In Case View, create a new chart
- Navigate to the Service area, and then select Cases
- Navigate to Settings, and then select Solutions. Verify that the case entity is in the solution.

Answer Area

- Navigate to Settings, and then select Solutions. Verify that the case entity is in the solution.
- In the solution, navigate to the Case entity and select Charts
- Create and configure the chart

質問: 9

Microsoft Dynamics 365環境があり、コールセンターのシナリオでUnified Service Desk (USD)を使用しています。ユーザーは、定義されたフォローオンアクションをトリガーする質問を顧客に尋ねることができなければなりません。

ユーザーとのやり取りに関するガイダンスをユーザーに提供する必要があります。

何を使うべきですか？

- A. エージェントスクリプト
- B. CRMワークフロー
- C. ナレッジマネジメント
- D. CRMダイアログ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 10

ケーススタディ1-巨大な保険

バックグラウンド

Humongous Insuranceは、次の種類の健康保険を受け入れる医療施設のすべての保険金請求を処理するように契約されています。

*健康維持機構 (HMO)

*優先プロバイダー組織 (PPO)

* ゴールド

ケースは、新規クレーム、クレーム紛争、およびフォローアップとして分類されます。各被保険者は、暦年ごとに25件の新しいケースを開く権利があります。

サポート担当者は、保険の種類ごとに専門化し、請求を処理します。

Humongous Insuranceは現在、電話でのみ請求を受け付けています。コールセンターはから開いています

毎日06 :00GMTから24 :00GMTまで。コールセンターのスタッフは、次のシフトのいずれかで作業します :06 :00GMTから

12:00 GMT、12 :00GMTから18 :00GMT、および18 :00GMTから24 :00GMT。

ケースが電子メールで受信されると、スタッフがケースを電子メールとして分類し、すぐにケースを閉じます。

現在の環境

* Humongous Insuranceには、請求タイプを処理する3つの部門 (HMO、PPO、およびゴールド)があります。

*会社は手書きのフォームを使用してクレーム情報を正しい部門に送信します。

*各部門は、受信した通話を記録するためのワークブックを管理しています。

要件。サポートデスク

*毎年提出される保険金請求の数を追跡するようにシステムを構成します。

*クレームは、開かれたときにタイプ別に分類します。

*サービスレベルアグリーメント (SLA)に対するスタッフの応答を追跡するようにシステムを構成します。

*営業時間は、サポートスタッフがスケジュールされている時間を反映していることを確認してください。

要件。ケースの取り扱い

- *すべての新しいケースは、タイプが選択された後、保険タイプに基づいて自動的にキューに入れられる必要があります。
- *対象が選択されると、すべての保険タイプが自動的に適切なキューに移動される必要があります。
- *すべてのケースは、受け取ったらすぐに作成して閉じる必要があります。
- *ステータス理由はEメール送信または電話に設定する必要があります。
- *情報は保険と電話の種類によって制限されなければなりません。
- *顧客が年間25ケースの制限に達した場合、マネージャーに警告する必要があります。
- *ケースの変更は、ケースがクローズされるまで資格にカウントされないようにする必要があります。

要件。論争

- *クレーム紛争は、優先度が低いものとして分類する必要があります。
- *係争中のすべてのケースのステータスは、係争中のケースをクローズする前に、マネージャーによるレビューに設定する必要があります。

要件。知識ベース

- *ナレッジベースは、すべての回答のリポジトリとして使用する必要があります。
- *代表者は、同様の主張について新しいケースを開くときにナレッジベースを検索できる必要があります。
- *代表者は、常にすべてのエンティティを検索できる必要があります。
- *検索では、1回の検索でエンティティ内のすべてのフィールドに一致するものがないかチェックする必要があります。
- *検索では、結果を1つのリストで返し、最も関連性の高い結果がリストの一番上に表示されるようにリストを並べ替える必要があります。
- *担当者は、該当する場合、ナレッジベースをケースにリンクできる必要があります。
- *既存のナレッジベースに回答が見つからない場合、担当者は新しいナレッジベース記事を作成する必要があります。
- *代表者は、SQLのような構文を使用してナレッジベースを検索できる必要があります。

要件。サービスレベルアグリーメント

顧客が請求を開くために電話をかけた場合、会社は次の時間枠内に発信者に応答する必要があります。

Plan	Response time
HMO	24 hours
PPO	6 business hours
Gold	1 business hour

要件。アラート

- *ケースがSLAしきい値を超えた場合は、フラグを立てる必要があります。
- *SLAに準拠していないことを示すために、マネージャーに電子メールアラートを送信する必要があります。
- *SLA違反については、次のように担当者に電子メールアラートを送信する必要があります HMOの2時間前、PPOの1時間前。

*紛争を解決する準備ができたなら、サポートマネージャーにメールアラートを送信します。

*ケースがクローズされたときに顧客に電子メールアラートを送信します。

要件。問題

*現在のプロセスはすべて手動であり、効率的ではありません。

*会社がSLAを満たしているかどうかを判断する簡単な方法はありません。

*代表者は、顧客の扱い方や顧客の質問への回答方法に関して一貫性がないことがよくあります。

*電話を受ける代表者には説明責任はありません。

電話ベースの場合のキューを構成する必要があります。

この目標を達成するための2つの可能な方法は何ですか？それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

注：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

A. SLAと資格を定義し、ケース番号の資格値を設定します。

B. ケースルーティングルールを作成します。

C. レコードを自動的に作成または更新します。

D. ステータス理由遷移を構成します。

E. メールからケースを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 11

ケーススタディ2-ラムナヘルスケア

バックグラウンド

Lamna Healthcare Companyは、地域全体のコミュニティにヘルスケアサービスを提供しています。同社は遠隔医療サービスのみを提供しており、直接の予約は提供していません。同社には英語とスペイン語を話すスタッフがいます。

同社は月曜日から金曜日の午前8時から深夜0時まで営業しており、サービスを提供しています。患者は電話またはインターネットを使用して予約をすることができます。すべての予約は電話またはコンピューターを使用して行われます。

現在の環境。サービス

ラムナは、ウェルネスとシックの2種類の予約を提供しています。病気の予定ごとに医師と看護師が予定されています。医師または看護師がウェルネスの予約を予定しています。

現在の環境。従業員

一般

従業員は太平洋と東部のタイムゾーンにいます。

ケースの代表者

ケースの代表者は、着信を処理し、予約のために患者に情報を提供し、医師とのフォローアップの電話をスケジュールします。ケースの代表者は、オンラインでチャットしたい人を支援することもできます。

すべてのケース担当者は8時間シフトで働いています。症例の代表者は通常、1つのタイプの病気を伴う症例に焦点を合わせます。通話量が多い場合、ケース担当者は他の人をバックアップすることがあります。

いくつかのケースの代表者はスペイン語と英語の両方を話します。ケースの代表者が休む唯一の会社の休日は、大晦日と元日です。

顧客満足とエスカレーション

顧客満足度担当者はすべての活動を監視し、すべての電話に対して統一されたプロセスがあることを確認します。ケースマネージャーはシフトをスケジュールし、エスカレーションのポイントです。

要件。システムとリソース

*各従業員はシステムを使用する必要があります。

*ケースマネージャーはシステム内のユーザーである必要がありますが、スケジュールローテーションに使用できないか、手動で割り当てられてはなりません。

*予約をスケジュールするには、患者に少なくとも3回の代替時間を提供する必要があります。

要件。ケース

*システムは、ライブチャット、テキストメッセージ、およびTwitterをサポートする必要があります。

*ケース担当者は、通話の追跡に使用するシステムを終了せずに、チャット、テキストメッセージ、ツイートを行える必要があります。

*ケース担当者は、通話がルーティングまたは割り当てられている顧客とのみライブチャットできる必要があります。

*マネージャーは、すべての通信を監視し、クイック返信を追加または削除できる必要があります。

*顧客満足度担当者は、エージェントのスクリプトとワークフローを読むことができなければなりません。

*ライブチャットは、誰かが予約を登録するためにフォームに入力するたびにポップアップする必要があります。ライブチャットは、質問に回答するのに最適なケース担当者に自動的に送信される必要があります。

*キューには、通常とエスカレーションの2種類があります。

*チケットは病気の最も資格のある代表者にルーティングする必要があります。

*担当者に割り当てられたチケットは、その担当者のキューに自動的に配置される必要があります。

要件。チャットエスカレーションプロセス

*エスカレーションには、各部門に1人のマネージャーが必要です。

* Webサイトからのエスカレーションを要求する患者は、自動的にチャットボットにルーティングされる必要があります。

患者は事前定義された質問に答え、誰かがそれらをコールバックすることを警告されます。

チャットの記録は、適切なマネージャーに送信する必要があります。

*エスカレーションのみがチャットボットに送信される必要があります。

*通常とエスカレーションの2種類のオムニチャネルキューを作成する必要があります。

*マネージャーのみがOmnichannelInsightsダッシュボードにアクセスする必要があります。

要件。マネージャー

*マネージャーは、Omnichannel Insightsダッシュボードを使用して、代表者の毎週の生産性レポートを確認する必要があります。

*管理者は、患者が代表者と会話している間、患者の気分を監視できなければなりません。

*マネージャーは、代表者とのライブチャット中に患者がネガティブに感じているかどうかを判断できなければなりません。

要件。予定

*担当者は、予定をスケジュールし、スケジュールされた勤務時間中に全員の空き時間/忙しい時間を確認する必要があります。

*予定は、看護師と医師の空き時間帯に代表者がスケジュールする必要があります。

*看護師と医師は、30分の時間枠で予約する必要があります。

*予約をスケジュールするには、患者に少なくとも3回の代替時間を提供する必要があります。

要件。分析

*担当者が顧客の要求をどの程度適切に管理しているかを追跡するには、カスタマーインサイトを実装する必要があります。

*アナリティクスは、実稼働環境でのみ表示可能である必要があります。

*エスカレーションマネージャーのみがワークスペースを作成し、ワークスペースへのアクセスを制御できるようにする必要があります

*ケースの代表者は、主な専門分野とバックアップの専門分野に関する知識に基づいて評価する必要があります。

*ケース担当者は、ワークスペースのみを表示する必要があります。

*マネージャーは、チャットチャネルのダッシュボードを確認して、ケースの代表者が目的を達成していることを確認する必要があります。

ホットスポットの質問

パラメータごとに機能を選択する必要があります。

各パラメータにどの機能を使用する必要がありますか？回答するには、回答領域で適切なオプションを選択します。

注：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Parameter

Feature

Phone Representatives

▼

Service activities
Schedule board
Work hours

New Year's Day

▼

Customer service calendar
Holiday calendar
Business closures

Business Hours

▼

Customer service calendar
Holiday calendar
Business closures



Microsoft

正解:

Answer Area

Parameter	Feature
Phone Representatives	▼ Service activities Schedule board Work hours
New Year's Day	▼ Customer service calendar Holiday calendar Business closures
Business Hours	▼ Customer service calendar Holiday calendar Business closures

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/create-operating-hours>

質問: 12

ドラッグアンドドロップの質問

既存のケースレコードに関して電話をかけます。

ケースレコードのタイムラインに表示される通話アクティビティを作成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、正しい順序で配置します。

Actions

Enter a subject

Select an existing case record

Change the phone call Regarding value to the case contact

Select Add phone call activity

Create a new case record

Answer Area



Microsoft

正解:

Actions

Change the phone call Regarding value to the case contact

Create a new case record

Answer Area

Select an existing case record

Select Add phone call activity

Enter a subject



Microsoft



質問: 13

ホットスポットの質問

会社はカスタマーサービスにDynamics365を使用しています。

ケース解決プロセスを文書化する必要があります。

それぞれのケースはどのように解決されますか？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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Case

A case has activities owned by other users and is in progress.

Total time for a case is set to four hours. Billable time is set to six hours.

A parent case has four child cases.

Resolution

Case is resolved. Open activities are closed.
Case is resolved. Open activities are canceled.
Case is not resolved. Open activities must be closed.
Case is resolved. Open activities are reassigned to case owner.

Case is resolved. Entitlement is decremented by four hours.
Case is resolved. Entitlement is decremented by six hours.
Case is not resolved. Billable hours cannot be more than the total duration.
Case is resolved. Billable hours offset to six hours. Entitlement is decremented.

Open activities for child cases are merged into parent and canceled.
Open activities of parent case are marked as completed.
Open activities of child cases remain open.
Open activities of child cases are canceled.

正解:

Answer Area

Case

A case has activities owned by other users and is in progress.

Total time for a case is set to four hours. Billable time is set to six hours.

A parent case has four child cases.

Resolution

Case is resolved. Open activities are closed.
Case is resolved. Open activities are canceled.
Case is not resolved. Open activities must be closed.
Case is resolved. Open activities are reassigned to case owner.

Case is resolved. Entitlement is decremented by four hours.
Case is resolved. Entitlement is decremented by six hours.
Case is not resolved. Billable hours cannot be more than the total duration.
Case is resolved. Billable hours offset to six hours. Entitlement is decremented.

Open activities for child cases are merged into parent and canceled.
Open activities of parent case are marked as completed.
Open activities of child cases remain open.
Open activities of child cases are canceled.

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/customer-service-hub-user-guide-case-sla>

質問: 14

顧客の声調査のフィードバックを有効にします。
調査で許可されている質問の総数はいくつですか？

- A. 40
- B. 100
- C. 250
- D. 30

正解: (正解を表示します)

質問: 15

ドラッグアンドドロップの質問

顧客はDynamics365 for CustomerServiceを使用しています。

カスタマーサービス担当者は、ナレッジベースの記事を作成する必要があります。

すべてのナレッジベース記事が使用可能になる前に、レビューと承認のために送信されていることを確認する必要があります。

順番に実行する必要がある4つのアクションはどれですか？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、正しい順序で配置します。

Actions	Answer Area
Select Associate category	   
Assign the article	
Publish the article	
Create an alternate key	
Approve the article	
 Create a knowledge article	
Select Create major version	
Mark the knowledge article for review	

正解:

Actions	Answer Area
Select Associate category	Create a knowledge article
Assign the article	Mark the knowledge article for review
Create an alternate key	Approve the article
Select Create major version	Publish the article

 Microsoft

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/customer-service-hub-user-guide-knowledge-article>

質問: 16

ホットスポットの質問

Dynamics365カスタマーサービスの機能コンサルタントとして働いています。セキュリティロールは変更されていません。

カスタマーサービス担当者が、サービスレベルアグリーメント (SLA) と資格を持つケースを処理できるようにする必要があります。必要最小限の特権のみを付与する必要があります。

セキュリティをどのように構成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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Option	Value
Security role	Customer service representative Customer service manager
Update holiday schedules	None User Business unit Organization

正解:

Answer Area

Option	Value
Security role	Customer service representative Customer service manager
Update holiday schedules	None User Business unit Organization



Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/define-service-level-agreements>

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTTest.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**」

質問: 17

資格割り当てオプションの2つの例は何ですか？それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

- A. チャンネル数
- B. 製品数
- C. 時間数
- D. ケース数

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、記載された目標を達成する可能性のある独自の解決策が含まれています。一部の質問セットには複数の正解がある場合もあれば、正解がない場合もあります。

このセクションの質問に答えた後は、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 のメール 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 タイプ] を [電子メール] に設定し、キューを選択します。レコード作成の条件を設定します。

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** ([コメントを发表する](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/automatically-create-case-from-email>

質問: 19

ケーススタディ1-巨大な保険
バックグラウンド

Humongous Insuranceは、次の種類の健康保険を受け入れる医療施設のすべての保険金請求を処理するように契約されています。

*健康維持機構 (HMO)

*優先プロバイダー組織 (PPO)

* ゴールド

ケースは、新規クレーム、クレーム紛争、およびフォローアップとして分類されます。各被保険者は、暦年ごとに25件の新しいケースを開く権利があります。

サポート担当者は、保険の種類ごとに専門化し、請求を処理します。

Humongous Insuranceは現在、電話でのみ請求を受け付けています。コールセンターはから開いています

毎日06 :00GMTから24 :00GMTまで。コールセンターのスタッフは、次のシフトのいずれかで作業します :06 :00GMTから

12:00 GMT、12 :00GMTから18 :00GMT、および18 :00GMTから24 :00GMT。

ケースが電子メールで受信されると、スタッフがケースを電子メールとして分類し、すぐにケースを閉じます。

現在の環境

* Humongous Insuranceには、請求タイプを処理する3つの部門 (HMO、PPO、およびゴールド)があります。

*会社は手書きのフォームを使用してクレーム情報を正しい部門に送信します。

*各部門は、受信した通話を記録するためのワークブックを管理しています。

要件。サポートデスク

*毎年提出される保険金請求の数を追跡するようにシステムを構成します。

*クレームは、開かれたときにタイプ別に分類します。

*サービスレベルアグリーメント (SLA)に対するスタッフの応答を追跡するようにシステムを構成します。

*営業時間は、サポートスタッフがスケジュールされている時間を反映していることを確認してください。

要件。ケースの取り扱い

*すべての新しいケースは、タイプが選択された後、保険タイプに基づいて自動的にキューに入れられる必要があります。

*対象が選択されると、すべての保険タイプが自動的に適切なキューに移動される必要があります。

*すべてのケースは、受け取ったらすぐに作成して閉じる必要があります。

*ステータス理由はEメール送信または電話に設定する必要があります。

*情報は保険と電話の種類によって制限されなければなりません。

*顧客が年間25ケースの制限に達した場合、マネージャーに警告する必要があります。

*ケースの変更は、ケースがクローズされるまで資格にカウントされないようにする必要があります。

要件。論争

*クレーム紛争は、優先度が低いものとして分類する必要があります。

*係争中のすべてのケースのステータスは、係争中のケースをクローズする前に、マネージャーによるレビューに設定する必要があります。

要件。知識ベース

*ナレッジベースは、すべての回答のリポジトリとして使用する必要があります。

*代表者は、同様の主張について新しいケースを開くときにナレッジベースを検索できる必要があります。

*代表者は、常にすべてのエンティティを検索できる必要があります。

*検索では、1回の検索でエンティティ内のすべてのフィールドに一致するものがないかチェックする必要があります。

*検索では、結果を1つのリストで返し、最も関連性の高い結果がリストの一番上に表示されるようにリストを並べ替える必要があります。

*担当者は、該当する場合、ナレッジベースをケースにリンクできる必要があります。

*既存のナレッジベースに回答が見つからない場合、担当者は新しいナレッジベース記事を作成する必要があります。

*代表者は、SQLのような構文を使用してナレッジベースを検索できる必要があります。

要件。サービスレベルアグリーメント

顧客が請求を開くために電話をかけた場合、会社は次の時間枠内に発信者に応答する必要があります。

Plan	Response time
HMO	24 hours
PPO	6 business hours
Gold	1 business hour

要件。アラート

*ケースがSLAしきい値を超えた場合は、フラグを立てる必要があります。

* SLAに準拠していないことを示すために、マネージャーに電子メールアラートを送信する必要があります。

* SLA違反については、次のように担当者に電子メールアラートを送信する必要があります :HMOの2時間前、PPOの1時間前。

*紛争を解決する準備ができたなら、サポートマネージャーにメールアラートを送信します。

*ケースがクローズされたときに顧客に電子メールアラートを送信します。

要件。問題

*現在のプロセスはすべて手動であり、効率的ではありません。

*会社がSLAを満たしているかどうかを判断する簡単な方法はありません。

*代表者は、顧客の扱い方や顧客の質問への回答方法に関して一貫性がないことがよくあります。

*電話を受ける代表者には説明責任はありません。

クレームの紛争が定義されたケースのライフサイクルに準拠していることを確認する必要があります。

何を設定する必要がありますか？

A. 関連事例

B. ステータス理由の移行

C. 件名

D. ケースの関係

E. タイムライン

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 20

ナレッジベースの記事が存在する可能性のある状態は何ですか？

A. アクティブ。承認済み、ドラフト、非アクティブ、またはスケジュール済み

B. アクティブまたは非アクティブ

C. 承認済み、アーカイブ済み、破棄済み、ドラフト。期限切れ、またはスケジュール済み

D. 承認済み、キャンセル済み。ドラフトの有効期限が切れました。保留中、またはスケジュール済み

正解: ([正解を表示します](#))

Knowledge article lifecycle: Change the state of a knowledge article

During its lifecycle, a knowledge article can be in the following states:

- 0: Draft (after a knowledge article is created)
- 1: Approved (after a knowledge article is approved)
- 2: Scheduled (after a knowledge article is scheduled to be published)
- 3: Published (after a knowledge article is published)
- 4: Expired (after a knowledge article is expired as per the expiration date specified while publishing)
- 5: Archived (after a knowledge article is archived)
- 6: Discarded (after a knowledge article is discarded)

To change the state of the article, use the `Update` message on the knowledge article record to update the `KnowledgeArticle.StateCode` attribute. For early bound types, use the `KnowledgeArticleState` enumeration to set the possible states. More information: [Perform specialized operations using Update](#).

The following sample code shows how to publish a knowledge article record.

質問: 21

ドラッグアンドドロップの質問

あなたはDynamics365 for CustomerServiceの管理者です。あなたはVoiceof the Customerを使用しており、調査をレビューしています。調査回答者は全体的な満足度を10%とマークしました。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、正しい順序で配置します。

Actions

Add a response condition and the question for which you want to create a rule

Create a new response routing

Create a new survey

Add a value for the Answer tag field

Add a response action and scope

Select values for the Operator, Comparison Value, and Answer fields

Answer Area

正解:

Actions

Create a new survey

Add a value for the Answer tag field

Answer Area

Create a new response routing

Add a response condition and the question for which you want to create a rule

Select values for the Operator, Comparison Value, and Answer fields

Add a response action and scope

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/voice-of-customer/design-advanced-survey>

質問: 22

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. ケースの割り当てボタンを使用します
- B. ケースの[キューに追加]ボタンを使用します
- C. ルーティングルールを使用

D. ケースでアクティビティ変換機能を使用する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 23

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、記載された目標を達成する可能性のある独自の解決策が含まれています。一部の質問セットには複数の正解がある場合もあれば、正解がない場合もあります。

このセクションの質問に答えた後は、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。

コールセンター用に Dynamics 365 Customer Service を実装しています。level1 と level2 には別々のキューがあります。

次の要件を満たすようにキューを設定する必要があります。

ユーザーには、他の誰もアクセスできない独自のキューが必要です。

ユーザーは互いのキューを表示できてはなりません。

ユーザーはサポート キューから作業できる必要があります。

解決:

各ユーザー キューをプライベートに設定します。

レベル 1 とレベル 2 のキューをパブリックに設定し、該当するメンバーを追加します。

サポート キューをプライベートに設定します。

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](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/set-up-queues-manage-activities-cases>

質問: 24

会社には次のビジネスユニットがあります。

* コールセンター

* 顧客サービス

* デジタル応答

* エスカレーション

セキュリティロールは変更されていません。カスタマーサービスビジネスユニットは、他のすべてのビジネスユニットの親です。各ビジネスユニットには独自のキューがあります。カスタマーサービスのケースは、キューを使用して適切な担当者にルーティングされます。

カスタマーサービスビジネスユニット内の特定のユーザーが、親および子ビジネスユニット内のすべてのキューを確実に読み取ることができるようにする必要があります。

ユーザーにどのセキュリティロールを割り当てる必要がありますか?

A. Customer service representative

B. Customer service manager

C. Scheduler

D. System customizer

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 25

ホットスポットの質問

ある会社がDynamics365 Customer ServiceInsightsを評価しています。

同社は、評価プロセスを迅速化するためにサンプルデータ環境を使用することを決定しました。

ダッシュボードを推奨する必要があります。

どのダッシュボードをお勧めしますか？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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area Microsoft

Requirement

View the number of active, cancelled, or resolved cases per channel.

View information about agent escalation handling metrics and close rates.

Dashboard

▼
Resolutions
KPI summary
Customer satisfaction

▼
Topics
New cases
Resolutions
KPI summary

正解:

Answer Area

Requirement

View the number of active, cancelled, or resolved cases per channel.

View information about agent escalation handling metrics and close rates.

Dashboard

	▼
Resolutions	
KPI summary	
Customer satisfaction	

	▼
Topics	
New cases	
Resolutions	
KPI summary	



Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/ai/customer-service-insights/dashboard-kpi-summary>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/ai/customer-service-insights/dashboard-case-resolutions>

質問: 26

Microsoft Dynamics365環境があります。

フィールドサービスを実装します。

User1という名前のユーザーが契約を作成していますUser1は、契約の予約日と契約の請求日を設定しようとしたますが、オプションが無効になっていると報告しました。

問題を解決する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 作業指示期間を設定します。
- B. [システム設定]で、会計年度末を設定します。
- C. 契約ステータスをアクティブに設定します。
- D. カスタマーサービス担当者の役割をUser1に追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 27

あなたはDynamics 365 for Customer Serviceを使用するカスタマーサービスマネージャーです。サポートを顧客が購入した製品に限定する必要があります。

あなたは何をすべきか？

- A. ケースに製品を追加します
- B. アカウントに製品を追加します
- C. お客様の資格に製品を追加します
- D. 顧客に製品を追加します

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 28

組織は、Microsoft Power BIを使用して、Dynamics 365 for Customer Serviceのデータにアクセスして分析することを計画しています。

Contosoという名前のDynamics 365組織へのPower BI接続を構成する必要があります。

どのサービスURLを使用する必要がありますか？

- A. <https://disco.crm.dynamics.com/api/discovery/v9.1>
- B. <https://disco.crm.dynamics.com/xrmservices/2011/discovery.svc>
- C. <https://contoso.api.crm.dynamics.com/xrmservices/2011/organization.svc>
- D. <https://contoso.crm.dynamics.com>

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 29

あなたは、Dynamics 365 for Customer Service管理者であり、Voice of the Customer (VoC)の調査を作成しています。

VoC調査の回答がサポートのエスカレーションをトリガーすることを確認する必要があります。

どのワークフローを使用する必要がありますか？

- A. VoC-プロセス調査の回答
- B. VoC-調査活動を閉じる
- C. VoC-NPS応答の処理
- D. VoC-プロセスの顔の応答

正解: A ([コメントを发表する](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/voice-of-customer/plan-survey>

質問: 30

資格を使用するように組織を構成します。カスタマイズは適用されていません。

資格をケースレコードに関連付ける必要があります。

ケースレコードのエンタイトルメントルックアップフィールドに表示されるオプションはどれですか？

- A. ケースの顧客に関連付けられているアクティブな資格のみ
- B. 顧客と連絡先に関連付けられているすべてのアクティブな資格
- C. ケースの連絡先に関連付けられているアクティブな資格のみ
- D. 顧客と連絡先に関連付けられているすべての資格

正解: ([正解を表示します](#))



<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/create-entitlement-define-support-terms-customer>

質問: 31

Voice of the Customer Survey デザイナーを使用して新しい調査を作成しています。顧客の声調査の設計者に関する2つの説明のうち正しいものはどれですか。それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

- A. [完了] ページは常に最後に表示する必要があります。
- B. ウェルカム ページを常に最初に表示する必要があります。
- C. 調査は最大3 ページまで可能です。
- D. アンケートには無制限の質問を含めることができます。

正解: ([正解を表示します](#))

<https://neilparkhurst.com/2018/02/01/mb2-718-certification-microsoft-dynamics-365-customer-service-voice-of-the-customer-part-one/>

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTTest.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: 32

Dynamics 365 for Customer Serviceで単一のビジネスプロセスフローを構成しています。ビジネスプロセスフローを設計する必要があります。あなたは何をすべきか？

- A. ブランチをマージするときに、ピアブランチを1つのステージにマージします。
- B. 10の一意のエンティティにまたがってプロセスをスパンします。
- C. AND演算子とOR演算子の両方を使用して、ルール内の複数の条件を組み合わせます。
- D. ステージごとに40ステップを使用します。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customize/enhance-business-process-flows-branching>

質問: 33

ドラッグアンドドロップの質問

あなたはDynamics365 for CustomerServiceの管理者です。

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、正しい順序で配置します。

Actions

Save and import the import file

Add a row named **Route Case** to the import file

Add a column named **Route Case** to the import file

Add the value **Yes** for cases that must not be routed

Add the value **No** for cases that must not be routed

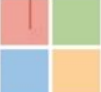
Answer Area

←

→

↑

↓

Microsoft

正解:

Actions

Add a row named **Route Case** to the import file

Add the value **Yes** for cases that must not be routed

Answer Area

←

→

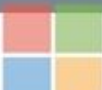
↑

↓

Add a column named **Route Case** to the import file

Add the value **No** for cases that must not be routed

Save and import the import file

Microsoft

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/create-rules-automatically-route-cases>

質問: 34

次の機能のうち、拡張SLAを使用する場合にのみ使用できるものはどれですか。

- A. セキュリティロールを使用してSLAの作成を制御する
- B. SLAを一時停止します
- C. 主要業績評価指標 (KPI)を追跡する
- D. 失敗アクションを定義する

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 35

ホットスポットの質問

あなたはDynamics365 for CustomerServiceの管理者です。フルテキスト、関連性、およびカテゴリ検索を有効にします。

ナレッジベース検索コントロールを使用して、記事が参照している製品に関係なく、記事内の任意の場所に次の各単語を含むナレッジベース記事を見つける必要があります。

- エレベーター
- モーター
- サイジング

検索をどのように構成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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Scenario	Action
Search type	▼ Relevance Full text Category
Search syntax	▼ Elevator+Motor+Sizing Elevator Motor Sizing Elevator*Motor*Sizing -Elevator -Motor -Sizing

正解:

Answer Area



Scenario
Search type

Action

	▼
Relevance	
Full text	
Category	

	▼
Elevator+Motor+Sizing	
Elevator Motor Sizing	
Elevator*Motor*Sizing	
-Elevator -Motor -Sizing	

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/basics/relevance-search-results>

質問: 36

Microsoft Dynamics365環境があります。

フィールドサービスを実装します。

サービスタスクタイプを設定する必要があります。

新しいサービスタスクタイプを作成するときを使用できる3つのフィールド、コンポーネント、または関係はどれですか？それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

- A. メモ
- B. 説明
- C. フィールドエージェント
- D. 作業指示期間
- E. 推定所要時間

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 37

得意先のエンタイトルメントを登録して有効化します。資格は、ケース作成時の割り当てを減らすように設定されています。顧客がケースを開き、問題の原因がソフトウェアのバグであることがわかりました。

この場合、顧客の割り当てが影響を受けないようにする必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. ケースを削除します。
- B. ケースをキャンセルします。
- C. 資格条件をデクリメントしないアクションを使用します。

D. [ルーティングルールの適用]アクションを使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 38

ホットスポットの質問

あなたはDynamics365 for CustomerServiceの管理者です。組織には、保証管理のための複数のビジネスプロセスフローがあります。

ビジネスプロセスフローを管理する必要があります。

何を設定する必要がありますか？回答するには、回答領域で適切な構成を選択します。

注：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Requirement	Option
 Specify the default process flow.	▼ Order Stage Step
Show actions that must be completed by the customer service representative staff.	▼ Step Stage

正解:

Answer Area

Requirement	Option
Specify the default process flow.	▼ Order Stage Step
Show actions that must be completed by the customer service representative staff.	▼ Step Stage

質問: 39

Contoso、LtdのMicrosoft Dynamics365展開を管理します。

Microsoft Dynamics 365OnlineインタラクティブサービスハブへのURLをユーザーに提供する必要があります。

Microsoft Dynamics 365 OnlineインタラクティブサービスハブのURL形式は何ですか？

- A. https://contoso.crm.dynamics.com/main.aspx
- B. https://contoso.crm.dynamics.com/XRMServices/2011/Discovery.svc
- C. https://www.microsoft.com/en-US/dynamics/crm-custo-customer-center/interactive-service-hub-user-s-guide.aspx#bkmk_Access
- D. https://contoso.crm.dynamics.com/engagementhub.aspx

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 40

得意先のエンタイトルメントを登録して有効化します。資格は、ケース作成時の割り当てを減らすように設定されています。顧客がケースを開き、問題の原因がソフトウェアのバグであることがわかりました。

この場合、顧客の割り当てが影響を受けないようにする必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. [ルーティングルールの適用]アクションを使用します。
- B. ケースをキャンセルします。
- C. ケースを削除します。
- D. 資格条件をデクリメントしないアクションを使用します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 41

Microsoft Dynamics365環境があります。

フィールドサービスを実装します。

User1という名前のユーザーが契約を作成していますUser1は、契約の予約日と契約の請求日を設定しようとしたのですが、オプションが無効になっていると報告しました。

問題を解決する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 作業指示期間を設定します。
- B. 契約ステータスをアクティブに設定します。
- C. [システム設定]で、会計年度末を設定します。
- D. カスタマーサービス担当者の役割をUser1に追加します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 42

ホットスポットの質問

会社はDynamics365カスタマーサービスを使用しています。同社はカスタマーサービスのためにオムニチャネルを購入しています。

同社は、追加のソフトウェアのライセンスを取得せずに、次の要件を実装することを望んでいます。

-チャットを開始する前に、システムは自動的に質問をする必要があります。

-顧客がチャットに入力するクレジットカード情報は、エージェントに表示されます。

要件を満たすようにオプションを構成する必要があります。

どのオプションを構成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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Requirement	Option
Automatic questions	▼ Pre-chat survey Power Virtual Agents Customer Voice SMS channel
Credit card information	▼ Data encryption Data masking rule Authentication settings Communication Panel



正解:

Answer Area

Requirement

Option

Automatic questions

Pre-chat survey
Power Virtual Agents
Customer Voice
SMS channel



Credit card information

Data encryption
Data masking rule
Authentication settings
Communication Panel

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/configure-pre-chat-survey>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/data-masking-settings>

質問: 43

ホットスポットの質問

カスタマーサービスにはDynamics365を使用します。

ケースをマージする必要があります。

マージプロセスの結果はどうなりますか？回答するには、回答領域で適切な構成を選択します。

注：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Merge object

Duplicate cases

Open activities

Outcome

	▼
Merged and canceled	
Merged and resolved	
Merged and deleted	
▼	
Moved to the merged case	
Canceled	

正解:

Answer Area	
Merge object	
Duplicate cases	
▼	
Merged and canceled	
Merged and resolved	
Merged and deleted	
▼	
Moved to the merged case	
Canceled	

質問: 44

製品在庫の倉庫の場所を変更する必要があります。
あなたは何をするべきか？

- A. 新しい製品関係レコードを作成します。
- B. 新しい在庫転送レコードを作成します。
- C. 新しいWarehouseレコードを作成します。
- D. 新しい在庫調整レコードを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 45

ユニファイドサービスデスク (USD) を実装します。

次のオブジェクトのうち、イベントはどれですか？それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

- A. DesktopReady
- B. FireEvent
- C. ウィンドウの再調整
- D. BrowserDocumentComplete
- E. SessionClosing

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 46

ホットスポットの質問

Dynamics 365 for CustomerServiceインスタンスを構成しています。

カスタマーサービスマネージャーは、カスタマーサービス担当者の新しい資格を作成することはできません。

カスタマーサービスマネージャーがカスタマーサービス担当者の新しい資格テンプレートとナレッジベースレコードを追加できることを確認する必要があります。

どのアクセスレベルを適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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Action	Access level
Create entitlement templates.	Organization Append
Create knowledgebase records.	Append Business Unit

正解:

Answer Area

Action	Access level
Create entitlement templates.	Organization Append
Create knowledgebase records.	Append Business Unit

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTTest.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**」

質問: 47

ホットスポットの質問

以下を設定する必要があります。

-Twitterを使用するようにワークストリームを構成する必要があります。

-ケースは自動的に次に利用可能な販売に進む必要があります

代表。

-入ってくる既存のケースは、最初にケースに取り組んだ営業担当者に自動的に割り当てられる必要があります。

正しい設定を選択する必要があります。

どの設定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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Function	Setting
Work stream type	SMS work stream LINE work stream Live Chat work stream Social channel work stream
Work distribution mode	Assign Pick Push Route
Reassignment to original rep	Queues Agent Affinity Pre-chat response Entity record routing

正解:

Answer Area

Function

Setting

Work stream type

SMS work stream
LINE work stream
Live Chat work stream
Social channel work stream

Work distribution mode

Assign
Pick
Push
Route

Reassignment to original rep

Queues
Agent Affinity
Pre-chat response
Entity record routing

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/channels>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/set-up-entity-workstream>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/create-workstreams>

質問: 48

ホットスポットの質問

カスタマーサービス管理者にはDynamics365を使用します。顧客の声調査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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Scenario

Create a theme for the survey with the company logo and colors.



Create a different set of follow-up questions depending on the answer the candidate selects.

Hide questions depending on the answer the candidate selects.

Populate the second question with answers from the first question.

Survey type

	▼
Basic survey	
Response routing	
Piping	
Tagging	

	▼
Basic survey	
Client-side routing	
Response routing	
Piping	

	▼
Basic survey	
Response routing	
Client-side routing	
Tagging	

	▼
Piping	
Response routing	
Client-side routing	
Tagging	

正解:

Answer Area

Scenario

Create a theme for the survey with the company logo and colors.

Create a different set of follow-up questions depending on the answer the candidate selects.

Hide questions depending on the answer the candidate selects.

Populate the second question with answers from the first question.

Survey type

	▼
Basic survey	
Response routing	
Piping	
Tagging	

	▼
Basic survey	
Client-side routing	
Response routing	
Piping	

	▼
Basic survey	
Response routing	
Client-side routing	
Tagging	

	▼
Piping	
Response routing	
Client-side routing	
Tagging	

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/voice-of-customer/design-advanced-survey>

質問: 49

ケーススタディ2-ラムナヘルスケア
バックグラウンド

Lamna Healthcare Companyは、地域全体のコミュニティにヘルスケアサービスを提供しています。同社は遠隔医療サービスのみを提供しており、直接の予約は提供していません。同社には英語とスペイン語を話すスタッフがいます。

同社は月曜日から金曜日の午前8時から深夜0時まで営業しており、サービスを提供しています。患者は電話またはインターネットを使用して予約をすることができます。すべての予約は電話またはコンピューターを使用して行われます。

現在の環境。サービス

ラムナは、ウェルネスとシックの2種類の予約を提供しています。病気の予定ごとに医師と看護師が予定されています。医師または看護師がウェルネスの予約を予定しています。

現在の環境。従業員

一般

従業員は太平洋と東部のタイムゾーンにいます。

ケースの代表者

ケースの代表者は、着信を処理し、予約のために患者に情報を提供し、医師とのフォローアップの電話をスケジュールします。ケースの代表者は、オンラインでチャットしたい人を支援することもできます。

すべてのケース担当者は8時間シフトで働いています。症例の代表者は通常、1つのタイプの病気を伴う症例に焦点を合わせます。通話量が多い場合、ケース担当者は他の人をバックアップすることがあります。

いくつかのケースの代表者はスペイン語と英語の両方を話します。ケースの代表者が休む唯一の会社の休日は、大晦日と元日です。

顧客満足とエスカレーション

顧客満足度担当者はすべての活動を監視し、すべての電話に対して統一されたプロセスがあることを確認します。ケースマネージャーはシフトをスケジュールし、エスカレーションのポイントです。

要件。システムとリソース

*各従業員はシステムを使用する必要があります。

*ケースマネージャーはシステム内のユーザーである必要がありますが、スケジュールローテーションに使用できないか、手動で割り当てられてはなりません。

*予約をスケジュールするには、患者に少なくとも3回の代替時間を提供する必要があります。

要件。ケース

*システムは、ライブチャット、テキストメッセージ、およびTwitterをサポートする必要があります。

*ケース担当者は、通話の追跡に使用するシステムを終了せずに、チャット、テキストメッセージ、ツイートを行える必要があります。

*ケース担当者は、通話がルーティングまたは割り当てられている顧客とのみライブチャットできる必要があります。

*マネージャーは、すべての通信を監視し、クイック返信を追加または削除できる必要があります。

*顧客満足度担当者は、エージェントのスクリプトとワークフローを読むことができればなりません。

*ライブチャットは、誰かが予約を登録するためにフォームに入力するたびにポップアップする必要があります。ライブチャットは、質問に回答するのに最適なケース担当者に自動的に送信される必要があります。

*キューには、通常とエスカレーションの2種類があります。

*チケットは病気の最も資格のある代表者にルーティングする必要があります。

*担当者に割り当てられたチケットは、その担当者のキューに自動的に配置される必要があります。

要件。チャットエスカレーションプロセス

*エスカレーションには、各部門に1人のマネージャーが必要です。

* Webサイトからのエスカレーションを要求する患者は、自動的にチャットボットにルーティングされる必要があります。

患者は事前定義された質問に答え、誰かがそれらをコールバックすることを警告されます。

チャットの記録は、適切なマネージャーに送信する必要があります。

*エスカレーションのみがチャットボットに送信される必要があります。

*通常とエスカレーションの2種類のオムニチャネルキューを作成する必要があります。

*マネージャーのみがOmnichannel Insightsダッシュボードにアクセスできる必要があります。

要件。マネージャー

*マネージャーは、Omnichannel Insightsダッシュボードを使用して、代表者の毎週の生産性レポートを確認できる必要があります。

*管理者は、患者が代表者と会話している間、患者の気分を監視できなければなりません。

*マネージャーは、代表者とのライブチャット中に患者がネガティブに感じているかどうかを判断できなければなりません。

要件。予定

*担当者は、予定をスケジュールし、スケジュールされた勤務時間中に全員の空き時間/忙しい時間を確認できる必要があります。

*予定は、看護師と医師の空き時間帯に代表者がスケジュールする必要があります。

*看護師と医師は、30分の時間枠で予約する必要があります。

*予約をスケジュールするには、患者に少なくとも3回の代替時間を提供する必要があります。

要件。分析

*担当者が顧客の要求をどの程度適切に管理しているかを追跡するには、カスタマーインサイトを実装する必要があります。

*アナリティクスは、実稼働環境でのみ表示可能である必要があります。

*エスカレーションマネージャーのみがワークスペースを作成し、ワークスペースへのアクセスを制御できるようにする必要があります

*ケースの代表者は、主な専門分野とバックアップの専門分野に関する知識に基づいて評価する必要があります。

*ケース担当者は、ワークスペースのみを表示できる必要があります。

*マネージャーは、チャットチャネルのダッシュボードを確認して、ケースの代表者が目的を達成していることを確認できる必要があります。

ホットスポットの質問

スケジュールのオプションを構成する必要があります。

どのオプションを構成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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Setting	Option
Resource Type	▼ User Account Contact Facility
Vice Presidents' schedule	▼ Clear the Display on Schedule Board check box. Clear the Enable for Availability check box. Set the schedule to User is not working. Set the Service Restriction.

正解:

Answer Area

Setting	Option
Resource Type	▼ User Account Contact Facility
Vice Presidents' schedule	▼ Clear the Display on Schedule Board check box. Clear the Enable for Availability check box. Set the schedule to User is not working. Set the Service Restriction.

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/resources-service-scheduling>

質問: 50

ホットスポットの質問

あなたはDynamics365カスタマーサービス管理者です。

ユーザーは、子ケースが正しく機能していない状況について通知します。

問題を修正するようにシステムを構成する必要があります。

それぞれの状況であなたは何をすべきですか？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：正しい選択はそれぞれ1ポイントの価値があります。

Answer Area

Scenario

The Contact field information is not automatically propagating in the child case when opening a new case from the parent.

All child cases are being closed when the parent case is closed.

The Origin field is automatically populating into the child case.

Action

Add Contact to the Selected attributes for Parent and Child case settings in system management.
Copy and paste the contact from the Parent case.
Manually type the contact into the field.
In your solution, create a 1:N relationship from the contact entity to case entity.

Change permission on the parent case so that only administrators can close it.
Create a workflow to automatically close the parent case when all the child cases are closed.
Change the Specified closure preference to "Don't allow parent closure until all Child cases are closed!" in system management.
Create a routing rule to send all child cases and parent cases to the same user for assignment.

Create a business rule to remove the information from the origin field every time a child case is created.
Remove the Origin field from the Selected attributes for Parent and Child case settings in system management.
Instruct users to manually remove the information in the Origin field.
Delete and re-create the Origin field in the case form.

正解:

Scenario	Action
The Contact field information is not automatically propagating in the child case when opening a new case from the parent.	Add Contact to the Selected attributes for Parent and Child case settings in system management.
	Copy and paste the contact from the Parent case.
	Manually type the contact into the field.
	In your solution, create a 1:N relationship from the contact entity to case entity.
All child cases are being closed when the parent case is closed.	Change permission on the parent case so that only administrators can close it.
	Create a workflow to automatically close the parent case when all the child cases are closed.
	Change the Specified closure preference to "Don't allow parent closure until all Child cases are closed!" in system management.
	Create a routing rule to send all child cases and parent cases to the same user for assignment.
The Origin field is automatically populating into the child case.	Create a business rule to remove the information from the origin field every time a child case is created.
	Remove the Origin field from the Selected attributes for Parent and Child case settings in system management.
	Instruct users to manually remove the information in the Origin field.
	Delete and re-create the Origin field in the case form.

Explanation:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/define-settings-parent-child-cases>

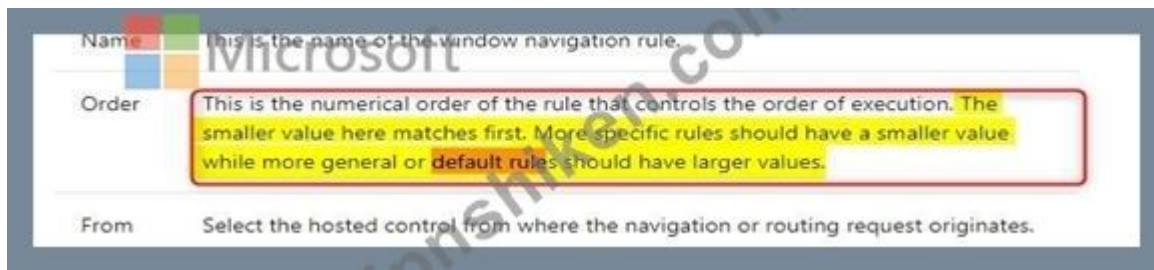
質問: 51

ユニファイドサービスデスク (USD) を実装します。ウィンドウナビゲーションルールを実装する予定です。

正しい2つのステートメントはどれですか？それぞれの答えは完全な解決策を表しています。

- A. 特定のルールのフォームとエンティティまたはURLフィールドに入力する必要があります。
- B. ルールは注文番号に基づいて評価されます。
- C. ルール内のエンティティを参照するには、表示名を使用する必要があります。
- D. 最初に評価されるようにデフォルトのルールを構成する必要があります

正解: (正解を表示します)



<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/unified-service-desk/use-window-navigation-rules-unified-service-desk?view=dynamics-usd->

4.1#:~:text=Window%20navigation%20rules%20in%20Unified%20Service%20Desk%20are%20executed%20in,which%20the%20control%20might%20appear

質問: 52

Unified Service Desk (USD) を展開する予定です。

すべてのUSDコンポーネントをインストールし、インストールを確認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？それぞれの正解は、解決策の一部を示しています。

- A. 開発用コンピューターにUSDクライアントをインストールします。
- B. USDアプリケーションで、クライアント診断ログを構成します。
- C. USDクライアントを実行し、Microsoft Dynamics365に接続します。
- D. コンピューターテレフォニーインテグレーション (CTI) アダプターをインストールします。
- E. USDパッケージをMicrosoft Dynamics365インスタンスに展開します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 53

Microsoft Dynamics365環境があります。

フィールドサービスを実装し、特定のアカウントのフィールドサービス契約を作成します。優先リソースをどこで定義する必要がありますか？

- A. スケジュールボードの設定
- B. 予約設定
- C. フィールドサービス設定
- D. スケジューラフィールドサービススロットテキストテンプレート

正解: ([正解を表示します](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/field-service/set-up-customer-agreements>

質問: 54

自動作成およびルール更新機能を使用して、ケースレコードを自動的に作成します。

ケースを自動的に作成するために使用できる3つのソースレコードタイプはどれですか？それぞれの正解は完全な解決策を提示します。

- A. 社会活動
- B. 自動投稿

- C. 予約アラート
- D. 調査活動
- E. メールボックスアラート

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 55

あなたはDynamics 365 for Customer Serviceを使用している企業のカスタマーサービスマネージャーです。

サポートを管理するには、キューを設定する必要があります。各キューにチームを割り当てます。どのタイプのキューを構成する必要がありますか？

- A. Personal
- B. Private
- C. Business unit
- D. Public

正解: ([正解を表示します](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/set-up-queues-manage-activities-cases>

質問: 56

ケーススタディ1-巨大な保険
バックグラウンド

Humongous Insuranceは、次の種類の健康保険を受け入れる医療施設のすべての保険金請求を処理するように契約されています。

- *健康維持機構 (HMO)
- *優先プロバイダー組織 (PPO)
- * ゴールド

ケースは、新規クレーム、クレーム紛争、およびフォローアップとして分類されます。各被保険者は、暦年ごとに25件の新しいケースを開く権利があります。

サポート担当者は、保険の種類ごとに専門化し、請求を処理します。

Humongous Insuranceは現在、電話でのみ請求を受け付けています。コールセンターはから開いています

毎日06 :00GMTから24 :00GMTまで。コールセンターのスタッフは、次のシフトのいずれかで作業します :06 :00GMTから

12:00 GMT、12 :00GMTから18 :00GMT、および18 :00GMTから24 :00GMT。

ケースが電子メールで受信されると、スタッフがケースを電子メールとして分類し、すぐにケースを閉じます。

現在の環境

* Humongous Insuranceには、請求タイプを処理する3つの部門 (HMO、PPO、およびゴールド)があります。

*会社は手書きのフォームを使用してクレーム情報を正しい部門に送信します。

*各部門は、受信した通話を記録するためのワークブックを管理しています。

要件。サポートデスク

*毎年提出される保険金請求の数を追跡するようにシステムを構成します。

*クレームは、開かれたときにタイプ別に分類します。

*サービスレベルアグリーメント (SLA) に対するスタッフの応答を追跡するようにシステムを構成します。

*営業時間は、サポートスタッフがスケジュールされている時間を反映していることを確認してください。

要件。ケースの取り扱い

*すべての新しいケースは、タイプが選択された後、保険タイプに基づいて自動的にキューに入れられる必要があります。

*対象が選択されると、すべての保険タイプが自動的に適切なキューに移動される必要があります。

*すべてのケースは、受け取ったらすぐに作成して閉じる必要があります。

*ステータス理由はEメール送信または電話に設定する必要があります。

*情報は保険と電話の種類によって制限されなければなりません。

*顧客が年間25ケースの制限に達した場合、マネージャーに警告する必要があります。

*ケースの変更は、ケースがクローズされるまで資格にカウントされないようにする必要があります。

要件。論争

*クレーム紛争は、優先度が低いものとして分類する必要があります。

*係争中のすべてのケースのステータスは、係争中のケースをクローズする前に、マネージャーによるレビューに設定する必要があります。

要件。知識ベース

*ナレッジベースは、すべての回答のリポジトリとして使用する必要があります。

*代表者は、同様の主張について新しいケースを開くときにナレッジベースを検索できる必要があります。

*代表者は、常にすべてのエンティティを検索できる必要があります。

*検索では、1回の検索でエンティティ内のすべてのフィールドに一致するものがないかチェックする必要があります。

*検索では、結果を1つのリストで返し、最も関連性の高い結果がリストの一番上に表示されるようにリストを並べ替える必要があります。

*担当者は、該当する場合、ナレッジベースをケースにリンクできる必要があります。

*既存のナレッジベースに回答が見つからない場合、担当者は新しいナレッジベース記事を作成する必要があります。

*代表者は、SQLのような構文を使用してナレッジベースを検索できる必要があります。

要件。サービスレベルアグリーメント

顧客が請求を開くために電話をかけた場合、会社は次の時間枠内に発信者に応答する必要があります。

Plan	Response time
HMO	24 hours
PPO	6 business hours
Gold	1 business hour

要件。アラート

- * ケースがSLAしきい値を超えた場合は、フラグを立てる必要があります。
- * SLAに準拠していないことを示すために、マネージャーに電子メールアラートを送信する必要があります。
- * SLA違反については、次のように担当者に電子メールアラートを送信する必要があります :HMOの2時間前、PPOの1時間前。
- * 紛争を解決する準備ができたなら、サポートマネージャーにメールアラートを送信します。
- * ケースがクローズされたときに顧客に電子メールアラートを送信します。

要件。問題

- * 現在のプロセスはすべて手動であり、効率的ではありません。
- * 会社がSLAを満たしているかどうかを判断する簡単な方法はありません。
- * 代表者は、顧客の扱い方や顧客の質問への回答方法に関して一貫性がないことがよくあります。
- * 電話を受ける代表者には説明責任はありません。

あなたは顧客の主張に対する答えを探す必要があります。

どのタイプの検索を実行する必要がありますか？

- A. タイムライン
- B. クイック検索
- C. 関連
- D. 詳細
- E. ケースの関係

正解: C ([コメントを发表する](#))

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/search-knowledge-articles-csh#knowledge-base-search-control>

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTTest.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**」