

Microsoft.MB-230J.v2022-12-20.q70

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 : 70
バージョン : v2022-12-20
ページの閲覧量 : 491
問題集の閲覧量 : 5680

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Microsoft.MB-230J.v2022-12-20.q70.html>

質問: 1

会社は、チャット ウィジェットでカスタム コンテキスト変数を有効にします。
ユーザーは、新しいチャットでコンテキスト変数が入力されていないと報告しています。
イベント リスナーにクエリを実行して、問題をトラブルシューティングする必要があります。
実行する必要があるリスナーはどれですか？

- A. startProactiveChat
- B. getContextProvider
- C. setContextProvider
- D. スタートチャット
- E. initializeNewConversation

正解: **B** ([コメントを公表する](#))

質問: 2

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 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、回答エリアで適切な構成を選択します。

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。

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:

Requirement

Option

Specify the default process flow.

	▼
Order	
Stage	
Step	



Requirement

Show actions that must be completed by the customer service representative staff.

	▼
Step	
Stage	

質問: 3

要件をサポートするには、オブジェクトを作成して構成する必要があります。

システムをどのように構成する必要がありますか? 回答するには、回答エリア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。

Setting	Value
Total number of queues	<input type="text" value="3"/> <ul style="list-style-type: none"> 3 4 5 6
Number of automatic case creation rules	<input type="text" value="1"/> <ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
Number of routing rule sets	<input type="text" value="3"/> <ul style="list-style-type: none"> 3 4 5 6



正解:

Setting	Value
Total number of queues	<input type="text" value="3"/> <ul style="list-style-type: none"> 3 4 5 6
Number of automatic case creation rules	<input type="text" value="1"/> <ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
Number of routing rule sets	<input type="text" value="3"/> <ul style="list-style-type: none"> 3 4 5 6

質問: 4

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 管理者です。全文検索、関連性検索、カテゴリ検索を有効にします。

記事がどの製品を参照しているかに関係なく、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には、ナレッジベース検索コントロールを使用する必要があります。

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、回答エリア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。

Scenario	Microsoft	Action
Search type		<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div><div style="padding: 2px;">Relevance</div><div style="padding: 2px;">Full text</div><div style="padding: 2px;">Category</div></div>
Search syntax		<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div><div style="padding: 2px;">Elevator+Motor+Sizing</div><div style="padding: 2px;">Elevator Motor Sizing</div><div style="padding: 2px;">Elevator*Motor*Sizing</div><div style="padding: 2px;">-Elevator -Motor -Sizing</div></div>

正解:

Scenario	Microsoft	Action
Search type		<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div><div style="padding: 2px; border: 2px solid red;">Relevance</div><div style="padding: 2px;">Full text</div><div style="padding: 2px;">Category</div></div>
Search syntax		<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div><div style="padding: 2px; border: 2px solid red;">Elevator+Motor+Sizing</div><div style="padding: 2px;">Elevator Motor Sizing</div><div style="padding: 2px;">Elevator*Motor*Sizing</div><div style="padding: 2px;">-Elevator -Motor -Sizing</div></div>

Reference:

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

質問: 5

会社は Dynamics 365 Customer Service を使用しています。会社は Dynamics 365 Customer Service Insights をインストールします。


この会社は、ダッシュボードを使用して電話や電子メールを報告し、担当者の生産性を監視したいと考えています。

構成を実行する必要があります。

どの構成を使用する必要がありますか? 回答するには、回答で適切な構成を選択してください。


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。

Requirement	Configuration
Connection to Customer Service Insights.	<input type="text"/> Go to the Dynamics 365 Customer Service Insights URL and choose Dynamics 365. Go to the Dynamics 365 Customer Service URL and choose Dynamics 365 Customer Service Insights. Go to the Power Platform administration URL and create a connection to Dynamics 365 Customer Service Insights. Go to the Dynamics 365 Customer Service URL and choose the Dynamics 365 Customer Service Insights dashboard.
Dashboard for phone calls and emails only.	<input type="text"/> Channel Product Business unit Assigned item



正解:

Requirement	Configuration
Connection to Customer Service Insights.	<input type="text"/> Go to the Dynamics 365 Customer Service Insights URL and choose Dynamics 365. Go to the Dynamics 365 Customer Service URL and choose Dynamics 365 Customer Service Insights. Go to the Power Platform administration URL and create a connection to Dynamics 365 Customer Service Insights. <u>Go to the Dynamics 365 Customer Service URL and choose the Dynamics 365 Customer Service Insights dashboard.</u>
Dashboard for phone calls and emails only.	<input type="text"/> <u>Channel</u> Product Business unit Assigned item



Reference:

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

質問: 6

各エスカレーション シナリオを構成する必要があります。

各シナリオでどの構成を使用する必要がありますか? 回答するには、回答エリア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。

Scenario	Configuration
Escalation workstreams	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> One routing rule that includes both escalations and regular tickets Two routing rules: one for escalations and one for regular tickets Code snippet to engage a bot Bot channel from the Microsoft Azure portal
Escalation handling tool	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> Power Virtual Agents Unified Service Desk Customer Service Insights Customer Insights

正解:

Scenario	Configuration
Escalation workstreams	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> One routing rule that includes both escalations and regular tickets Two routing rules: one for escalations and one for regular tickets Code snippet to engage a bot Bot channel from the Microsoft Azure portal
Escalation handling tool	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> Power Virtual Agents Unified Service Desk Customer Service Insights Customer Insights

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/configure-bot-virtual-agent>

Topic 1, Lamna HealthCare

Current environment. Services

Lamna provides two types of appointments: wellness and sick. A doctor and a nurse are scheduled for each sick appointment. A doctor or a nurse are scheduled for wellness appointments.

Current environment. Employees

General

Employees are located in the Pacific and Eastern time zones.

Case representatives

Case representatives handle incoming calls, provide information to patients for appointments, and schedule follow-up calls with doctors. Case representatives can also help with people who want to chat online.

All case representatives work eight-hour shifts. Case representatives typically focus on cases that involve one type of illness. The case representatives may back up others when call volumes are large.

Several case representatives speak both Spanish and English. The only company holidays the case representatives have off are New Year's Eve day and New Year's Day.

Customer satisfaction and escalation

Customer satisfaction representatives monitor all activity and ensure that there is a uniform process for all calls. Case managers schedule shifts and are a point of escalation.

Requirements. System and resources

Each employee must use the system.

Case managers must be users in the system but must not be available for the scheduling rotation or manually assigned.

Patients must be offered at least three alternative times to schedule an appointment.

Requirements. Cases

The system must support live chats, texting, and Twitter.

Case representatives must be able to chat, text, and tweet without exiting the system they use to track calls.

Case representatives must be able to chat live only with customers whose calls are routed or assigned to them.

Managers must be able to monitor all communication as well as add or delete quick replies.

Customer satisfaction representatives must be able to read agent scripts and workflows.

A live chat must pop up each time someone fills out the form to register for an appointment. The live chat must automatically be sent to the case representative who is best qualified to answer the question.

There are two type of queues: regular and escalated.

Tickets must be routed to the most qualified representative for the illness.

Tickets assigned to a representative must be automatically placed in that representative's queue.

Requirements. Chat escalation process

Each division must have one manager for escalations.

Patients who request an escalation from the website must automatically be routed to a chatbot.

The patient will answer predefined questions and will be alerted that someone will call them back.

Chat transcripts must be sent to the appropriate manager.

Only escalations must go to the chat bot.

You must create two types of Omnichannel queues: regular and escalated.

Only managers must be able to access the Omnichannel Insights dashboard.

Requirements. Managers

Managers must be able to review weekly productivity reports for representatives by using Omnichannel Insights dashboards.

Managers must be able to monitor patient moods during patients' conversations with representatives.

Managers must be able to determine whether a patient is feeling negative during a live chat with a representative.

Requirements. Appointments

Representatives must be able to schedule appointments and see everyone's free/busy time during their scheduled working hours.

Appointments must be scheduled by representatives in open time slots for nurses and doctors.

Nurses and doctors must be booked for 30-minute time slots.

Patients must be offered at least three alternative times to schedule an appointment.

Requirements. Analytics

You must implement Customer Insights to keep track of how well representatives are managing customers' requests.

Analytics must be viewable only in the production environment.

You must ensure that only escalation managers can create workspaces and control access to workspaces Case representatives must be rated on knowledge of their primary specialty and their backup specialty.

Case representatives must only be able to view workspaces.

Managers must be able to review dashboards in the Chat channel to ensure that case representatives are meeting their objectives.

質問: 7

あなたは Microsoft Dynamics 365 for Customer Service 管理者です。ナレッジ ベースの記事を作成します。レビュアーがレビュー対象の記事を選択します。

いくつかの記事を承認し、いくつかの記事をドラフト ステータスに戻します。

それぞれのアクションについて、次に何をすべきですか? 回答するには、回答エリア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。

Action	Next Step
Approve	<ul style="list-style-type: none">Send back for final editsChange to Active statusPublish the article
Revert to draft	<ul style="list-style-type: none">Sent back for editsSend to manager

正解:

Action	Next Step
Approve	<ul style="list-style-type: none"> Send back for final edits Change to Active status Publish the article
Revert to draft	<ul style="list-style-type: none"> Sent back for edits Send to manager

質問: 8

あなたは Dynamics 365 Customer Service 管理者です。

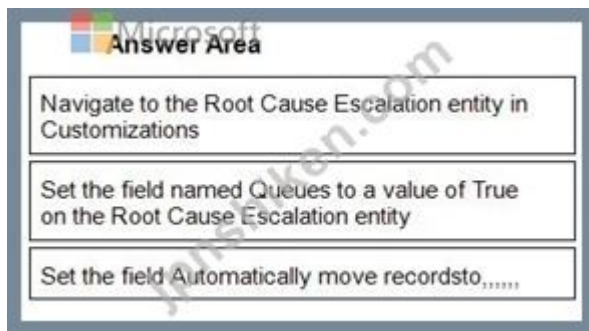
根本原因エスカレーションという名前の新しいエンティティを作成します。新しい根本原因エスカレーション レコードには、キューを使用する必要があります。レコードは、レコードの作成時にレコード所有者のデフォルト キューに自動的に割り当てられる必要があります。

要件を満たすには、適切な機能を実装する必要があります。

順番に実行する必要がある 3 つのアクションはどれですか? 答えるには、アクションのリストから適切なアクションを回答領域に移動し、正しい順序で並べます。

Actions	Answer Area
<p>Create a new rule item named Assign New RCE Records to Owner Queue. Create the condition to route new Root Cause Escalation records to the queue of the record owner</p>	
<p>Navigate to the Root Cause Escalation entity in Customizations</p>	
<p>Create a new routing rule set named Route RCR Records</p>	
<p>Set the field named Queues to a value of True on the Root Cause Escalation entity</p>	
<p>Set the field Automatically move records to the owner's default queue when a record is created or assigned to a value of True</p>	

正解:



- 1 - Navigate to the Root Cause Escalation entity in Customizations
- 2 - Set the field named Queues to a value of True on the Root Cause Escalation entity
- 3 - Set the field Automatically move records to, , , , ,

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/enable-entities-for-queues>

質問: 9

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。

あなたの会社は、顧客従業員満足度調査のDynamics 365 for Customer Service Voiceをクライアントに提供します。同社には、Satisfaction Surveyという標準化された一連の調査質問があります。

クライアントごとにアンケートをカスタマイズする必要があります。

解決策 :カスタムの質問タイプを作成します。カスタムの質問タイプを新しい調査に追加します。質問をカスタマイズします。

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: 10

企業は、Power Virtual Agents チャットボットのパフォーマンスを示す単一ページの Power BI 視覚化を作成します。

ユーザーは、Customer Service ワークスペース内のどこからでもグラフに移動する必要があります。

Power BI 情報を Customer Service ワークスペース アプリに追加する必要があります。

順番に実行する必要がある 5 つのアクションはどれですか? 答えるには、アクションのリストから適切なアクションを回答領域に移動し、正しい順序で並べます。

Actions	Answer area
Select Power BI dashboard for Type. Enter the Power BI workspace and Power BI report values.	
Export the solution, edit the customizations.xml file, and add XML code for the Power BI workspace ID and report ID.	
Edit the sitemap, add a new subarea, and add the Power BI page information to the properties of the subarea.	
Navigate to the maker portal and create a new solution.	
Select Add Existing and then select Dashboard .	
Select Power BI report for Type. Enter the Power BI workspace and Power BI report values.	
Select New and then create a Power BI embedded dashboard.	
Save and publish the customization.	

正解:

Answer Area
Navigate to the maker portal and create a new solution.
Select Add Existing and then select Dashboard .
Select Power BI Report for type. Enter the Power BI workspace and Power BI report values.
Edit the sitemap, add a new subarea, and add the Power BI page information to the properties of the subarea
Save and publish the customization

- 1 - Navigate to the maker portal and create a new solution.
- 2 - Select Add Existing and then select Dashboard.
- 3 - Select Power BI Report for type. Enter the Power BI workspace and Power BI report values.
- 4 - Edit the sitemap, add a new subarea, and add the Power BI page information to the properties of the subarea
- 5 - Save and publish the customization

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-bi/developer/embedded/embed-sample-for-customers>

質問: 11

あなたは、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電話活動を作成する必要があります。

順番に実行する必要がある 3 つのアクションはどれですか? 答えるには、アクションのリストから適切なアクションを回答領域に移動し、正しい順序で並べます。

The screenshot shows a Microsoft interface with a list of actions on the left and an answer area on the right. The actions list includes: 'Enter a subject', 'Select an existing case record', 'Change the phone call Regarding value to the case contact', 'Select Add phone call activity', and 'Create a new case record'. The answer area contains three circular arrows: a left arrow, a right arrow, and a down arrow. A watermark 'ipnshiken.com' is visible across the image.

正解:

The screenshot shows the answer area with three actions listed in the correct order: 'Select an existing case record', 'Select Add phone call activity', and 'Change the phone call Regarding value to the case connect'. A watermark 'ipnshiken.com' is visible across the image.

1 - Select an existing case record

2 - Select Add phone call activity

3 - Change the phone call Regarding value to the case connect

質問: 12

あなたは会社のオムニチャネルのスーパーバイザーです。

この会社は、オムニチャネル インサイト ダッシュボードを展開したいと考えています。

KPI を設定して監視する必要があります。

各 KPI はどのセクションにありますか? 答えるには、適切なセクションを正しい KPI にドラッグします。各セクションは、1 回以上使用することも、まったく使用しないこともできます。ペイン間の分割バーをドラッグするか、コンテンツを表示するために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。

Sections	Answer Area	Section
Agent	KPI	Section
Conversation	Top Sentiment Pulse	Section
Bot Insights	Bot Resolution Time	Section
Channel	Average Customer Sentiment Pulse	Section
	Transfer Rate	Section

正解:

Sections	Answer Area	Section
Agent	KPI	Agent
Conversation	Top Sentiment Pulse	Bot Insights
Bot Insights	Bot Resolution Time	Channel
Channel	Average Customer Sentiment Pulse	Conversation
	Transfer Rate	

Reference:

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

質問: 13

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 :レコードが作成されたときに顧客に応答を自動的に送信するようにDynamics 365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. いいえ

B. はい

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 14

Dynamics 365 for Customer Service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. チャンネルごとにキューを作成します。

B. チャンネルごとにエンティティを作成し、資格との関係を構成します。

C. 資格チャンネルを構成します。

D. ルーティングルールを構成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 15

会社は Dynamics 365 for Customer Service 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、回答エリア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。

Case	Resolution
A case has activities owned by other users and is in progress.	<input type="checkbox"/> Case is resolved. Open activities are closed. <input type="checkbox"/> Case is resolved. Open activities are canceled. <input type="checkbox"/> Case is not resolved. Open activities must be closed. <input type="checkbox"/> Case is resolved. Open activities are reassigned to case owner.
Total time for a case is set to four hours. Billable time is set to six hours.	<input type="checkbox"/> Case is resolved. Entitlement is decremented by four hours. <input type="checkbox"/> Case is resolved. Entitlement is decremented by six hours. <input type="checkbox"/> Case is not resolved. Billable hours cannot be more than the total duration. <input type="checkbox"/> Case is resolved. Billable hours offset to six hours. Entitlement is decremented.
A parent case has four child cases.	<input type="checkbox"/> Open activities for child cases are merged into parent and canceled. <input type="checkbox"/> Open activities of parent case are marked as completed. <input type="checkbox"/> Open activities of child cases remain open. <input type="checkbox"/> Open activities of child cases are canceled.

正解:

Case	Resolution
A case has activities owned by other users and is in progress.	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Total time for a case is set to four hours. Billable time is set to six hours.	<ul style="list-style-type: none"> 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.
A parent case has four child cases.	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Reference:

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

質問: 16

ユーザーがケース レコードからナレッジ ベースを検索できるようにする必要があります。どの 2 つのアクションを実行する必要がありますか? 各正解は、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. ナレッジ ベース検索コントロールをダッシュボードに追加します。
- B. エンティティからナレッジ ベース検索コントロールを選択します。
- C. ビューにクイック検索オプションを追加します。
- D. ソリューションのケース エンティティからナレッジ マネジメントを確認します。
- E. フォームにナレッジ ベース検索コントロールを挿入します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

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: 17

Dynamics 365 for Customer Service環境を管理します。

顧客の資格は先月終了しました。顧客は資格を更新し、期限切れの資格と同じパラメーターを使用する必要があります。

顧客のエンタイトルメントを作成する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 古い資格を削除します。新しい資格テンプレートを作成します。
- B. 現在の資格に新しい終了日を追加し、新しい条件を設定します。資格をアクティブ化します。
- C. 以前の資格で、残りの条件と合計条件をゼロにします。資格をアクティブ化します。
- D. 古い資格のコピーを作成します。コピーをアクティブ化します。
- E. 日付と条件を含む新しいテンプレートを作成します。テンプレートをアクティブにします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 18

あなたは、Dynamics 365 Customer Service を使用する組織のヘルプ デスク担当者です。

ユーザーは、システム内で類似のケースを検索する必要があります。出荷時の設定は変更されていません。

デフォルトで使用できる検索機能を決定する必要があります。

使用できる検索機能はどれですか?それぞれの正解は完全な解決策を示しています。

注: 正しい選択ごとに 1 ポイントの価値があります。

- A. 高度な検索
- B. クイック検索
- C. 関連性検索
- D. 全文クイック検索

正解: **A,B** ([コメントを發表する](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/configure-relevance-search-organization>

<https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/user/search>

質問: 19

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。

顧客が購入した製品へのサポートを制限する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 商品をケースに入れる
- B. 製品を顧客に追加します
- C. 製品をアカウントに追加します
- D. 製品を顧客の権利に追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 20

クレームに関する回答を保存するようにシステムを構成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? 答えるには、すべてのアクションをリストから解答領域に移動し、正しい順序で並べます。

Actions

Enable search.

Set routing.

Export to case resolution.

Publish the article.

Create an article.

Mark for review.

Approve the article.

Answer Area



正解:

Answer Area
Create an article.
Mark for review.
Approve the article.
Publish the article.

- 1 - Create an article.
- 2 - Mark for review.
- 3 - Approve the article.
- 4 - Publish the article.

Reference:

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

質問: 21

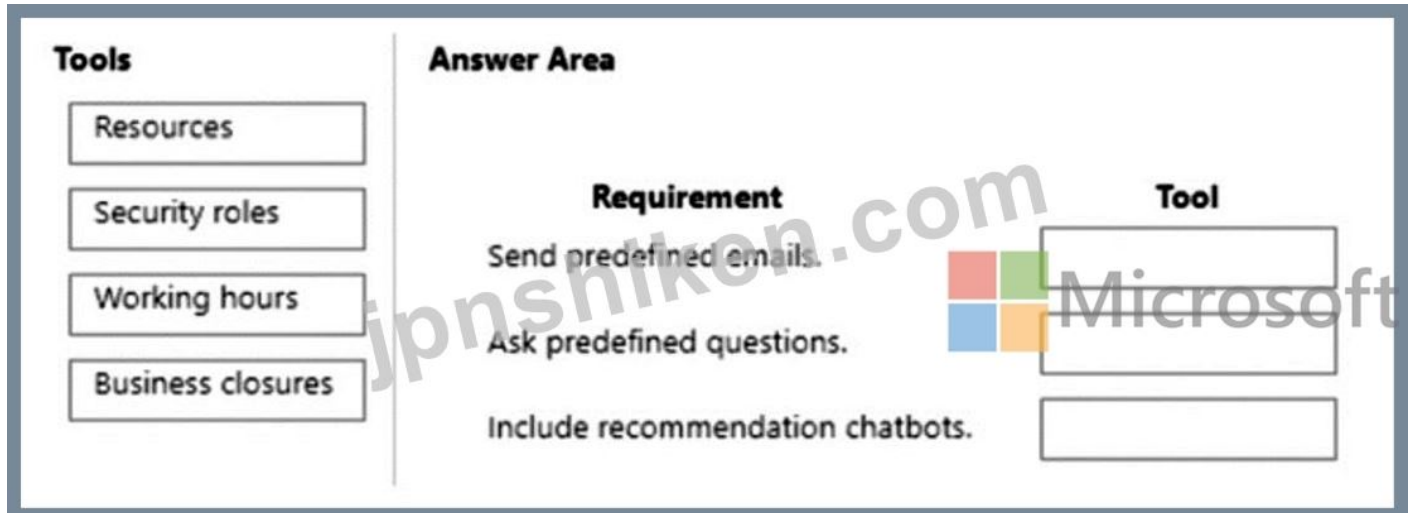
顧客サービス用のオムニチャネルを設定しています。

次のタスクを自動化して、担当者が顧客を簡単かつ迅速にサポートできるようにする必要があります。

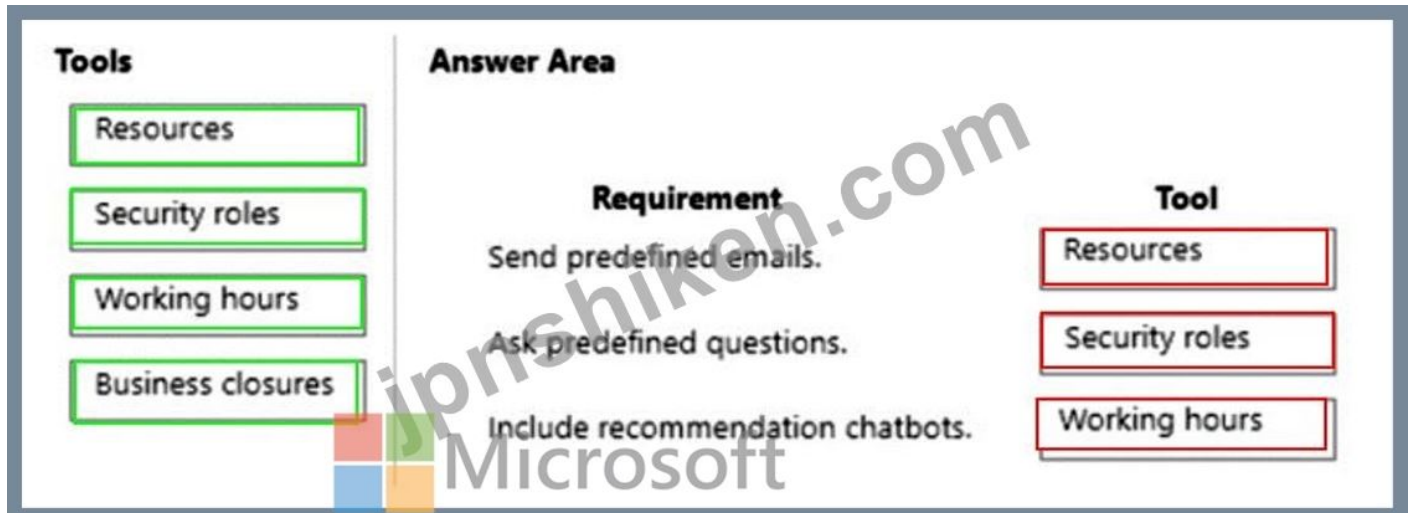
担当者によるサポートが完了したら、定義済みの電子メールを顧客に送信するワンステップ プロセスを確立します。

ケースのトラブルシューティングを行う前に、担当者が事前に定義された質問をして顧客を特定できるようにします。

入力された会話で推奨事項を作成するのに役立つチャットボットを利用できるようにします。どのツールを使用する必要がありますか? 答えるには、適切なツールを正しい要件にドラッグします。各ツールは、1 回以上使用することも、まったく使用しないこともできます。ペイン間の分割バーをドラッグするか、コンテンツを表示するためにスクロールする必要がある場合があります。



正解:



Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-platform/admin/create-users>

[https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/create-operating-hours?
tabs=customerserviceadmincenter](https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/create-operating-hours?tabs=customerserviceadmincenter)

質問: 22

あなたは Dynamics 365 システム管理者です。

カスタマー サービス デスクは、サービス レベル アグリーメント (SLA) を持っていない顧客にオンデマンドで適用できる必要があります。

オンデマンドの SLA を割り当てる方法を決定する必要があります。

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

注: 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. 既存の顧客 SLA を使用し、SLA を顧客レコードに割り当てた後に条件を変更します。
- B. 顧客 SLA がないケースごとに新しい SLA を作成します。
- C. SLA 構成に移動し、顧客に割り当てます。
- D. ビジネス ロジックに基づいて SLA をレコードに自動的に適用します。
- E. SLA を手動でレコードに割り当てます。

正解: [D,E \(コメントを發表する\)](#)

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/define-service-level-agreements#apply-slas-on-demand>

質問: 23

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. 社会活動
- B. 目標
- C. レター
- D. ケース
- E. ロールアップクエリ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 24

あなたは Dynamics 365 管理者です。

さまざまなシナリオで作成する必要があるダッシュボードの種類を決定する必要があります。

どのタイプのダッシュボードを使用する必要がありますか? 回答するには、回答エリア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。

Answer Area

Scenario

Dashboard type

dashboard for Tier 1 customer service reps handling many support cases at the same time

one dashboard but more than one entity

dashboard that can easily switch from standard view to tile view

dashboard to which Global filters and Time Frame filters can be applied

▼

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

▼

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

▼

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

▼

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard



ipnshniken.com

正解:

Scenario

Dashboard type

dashboard for Tier 1 customer service reps handling many support cases at the same time

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

one dashboard but more than one entity

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

dashboard that can easily switch from standard view to tile view

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

dashboard to which Global filters and Time Frame filters can be applied

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboard

Reference:

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

質問: 25

サービス マネージャーは、エージェント キューで多数のケースを検出します。ケースは手動で作成されますが、ワークフローまたはカスタム API を使用して再割り当てできます。

マネージャーは、同時ケース作成または同時ケース割り当てのためにケースが重複しているかどうかを知る必要があります。

各シナリオで作成されるケースの数を特定する必要があります。

いくつのケースが作成されますか? 答えるには、適切なケース作成オプションを正しい同時アクションにドラッグします。各ケース作成オプションは、1 回または複数回使用することも、まったく使用しないこともできます。ペイン間の分割バーをドラッグするか、コンテンツを表示するために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。

Cases created	Answer Area	Case created
<input type="checkbox"/> One for each agent <input type="checkbox"/> One for both agents	Simultaneous action Two agents creating a case A workflow assigning a case to two agents A custom API assigning a case to two agents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

正解:

Cases created	Answer Area	Case created
<input checked="" type="checkbox"/> One for each agent <input type="checkbox"/> One for both agents	Simultaneous action Two agents creating a case A workflow assigning a case to two agents A custom API assigning a case to two agents	<input checked="" type="checkbox"/> One for each agent <input type="checkbox"/> One for each agent <input type="checkbox"/> One for each agent

Reference:

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

質問: 26

Dynamics 365 Customer Service ワークスペースを構成しています。

ユーザーは、最小限のキーストロークと使いやすいナビゲーションを使用して、複数のセッションを開くことを望んでいます。

簡素化されたナビゲーション エクスペリエンスを構成する必要があります。

あなたは何をすべきか？

- A. Dynamics 365 Customer Service 内のブラウザー コンソール ウィンドウで簡易ナビゲーション設定コードを実行します。
- B. Dynamics 365 Customer Service 環境の Power Platform 管理センターで適切な機能を有効にします。
- C. 顧客サービス ハブのエージェント エクスペリエンス領域で設定を構成します。
- D. 管理コンソールで設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

Customize Customer Service workspace

You can use your browser's developer tools to customize some aspects of the Customer Service workspace.

Turn on the enhanced multisession workspace (preview)

With Customer Service workspace open, press the F12 key to open the developer tools window.

In the console window, type the following command and press Enter:

```
Xrm.Utility.getGlobalContext().saveSettingValue("msdyn_MultiSessionLayoutImprovements",true)
```

Refresh the app page.

Note: If you turn on the enhanced multisession workspace, the enhanced experience applies in both Customer Service workspace and Omnichannel for Customer Service.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/csw-overview#turn-on-the-enhanced-multisession-workspace-preview>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/csw-overview#simplify-navigation-in-customer-service-workspace>

質問: 27

Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

会社との署名済みの契約に基づいて、顧客が電子メール、電話、または Web を使用してサポートを要求していることを確認する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. エンタイトルメント チャンネルを構成します。
- B. チャンネルごとにエンティティを作成し、資格との関係を構成します。
- C. チャンネルごとにキューを作成します。
- D. ルーティング ルールを構成します。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 28

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、独自の解決策が含まれています。ソリューションが指定された目標を満たしているかどうかを判断しません。問題セットには、複数の正解があるものもあれば、正解がないものもあります。

このセクションの質問に回答すると、その質問に戻ることはできなくなります。そのため、これらの質問はレビュー画面に表示されません。

電気工学会社は、Dynamics 365 Customer Service を実装しています。

エンジニアは、1 時間単位で作業をスケジュールします。

1 時間のブロックが終了する前にジョブを完了したエンジニアは、そのブロックで新しいジョブを開始できてはなりません。

仕事を完了するために追加の 1 時間のブロックの一部を必要とするエンジニアは、その追加のブロックで新しいジョブを開始できてはなりません。

要件を満たすには、フルフィルメント設定を構成する必要があります。

提案された解決策: 優先設定が 1 時間のタイムグループを作成します。

ソリューションは目標を満たしていますか?

A. はい

B. いいえ

正解: ([正解を表示します](#))

Time groups enable schedulers to search and view results as blocks of time when using the schedule assistant. Typical examples include mornings, afternoon, nights, and 2-hour windows. Unlike intervals, time groups do not dictate the start time of subsequent bookings. Time groups organize results, but leave the start time/arrival time as-is, based on the particular resource's schedule.

Instead: Proposed solution: Create a fulfillment record and set the interval to one hour.

Note: Fulfillment preferences are customizable entities that let you choose how schedule assistant results are displayed, like with neat hourly appointments or morning and afternoon time windows.

By default, the schedule assistant displays results based entirely on resource schedules and the earliest available time, such as 10:39 AM. With fulfillment preferences set to hourly, the same resource's availability shows as 11:00 AM. This makes it simpler for the scheduler to view and understand availability and communicate it to the customer.

Intervals

Intervals display schedule assistant results in neat time slots that dictate start time of subsequent bookings. When configured as 30-minute intervals, the schedule assistant will display a resource available at 9:27 AM as available at 9:30 AM and will book the start time (arrival time) for 9:30 AM. This includes travel time for onsite requirements and work orders, meaning travel time will begin before 9:30 AM, and a field resource will arrive and start work at 9:30 AM.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/field-service/set-up-time-groups>

質問: 29

Dynamics 365 for Customer Service を実装しています。

さまざまなスケジュールを持つヘルプ デスク担当者のために、利用可能な勤務時間を設定する必要があります。

あなたは何をするべきか? 回答するには、回答エリア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。

Requirement	Action
Set up individual working hours.	<ul style="list-style-type: none"> Configure security settings and define hours for each user account Configure service management and all customer service calendars Configure administration settings and system settings
Set up new weekly schedule and recurring work hours.	<ul style="list-style-type: none"> Configure days off to vary by day Configure a fiscal year schedule Configure individual days off

正解:

Requirement	Action
Set up individual working hours.	<ul style="list-style-type: none"> Configure security settings and define hours for each user account Configure service management and all customer service calendars Configure administration settings and system settings
Set up new weekly schedule and recurring work hours.	<ul style="list-style-type: none"> Configure days off to vary by day Configure a fiscal year schedule Configure individual days off

質問: 30

あなたは Dynamics 365 Customer Service 管理者です。メールは自動的にケースに変換されません。

ユーザーは、メールがケースに変換されなくなると報告しています。

考えられる原因は何ですか？

- A. Dynamics Flow プロセスが実行されていません。
- B. あなたのユーザー ID には、プロセスを効果的に実行する権限がありません。
- C. ワークフロー プロセスは非アクティブ化されています。
- D. ソリューションは公開されていません。

正解: ([正解を表示します](#))

When a case creation rule is activated, a corresponding workflow is created automatically. If you create or assign a rule, you must have permissions to perform the same action on workflows. The case creation rule is applied and a case is created in context to the permissions that the owner of the case creation rule has.

Note: A workflow can only be activated or deactivated by the workflow owner or by someone with the Act on Behalf of Another User privilege such as the system administrator.

Reference:

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

質問: 31

あなたは Dynamics 365 Customer Service 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。

顧客サービス担当者が、サービス レベル アグリーメント (SLA) と権利を持つケースを処理できることを確認する必要があります。必要最小限の権限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、回答エリア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。

Option	Value
Security role	<input type="text"/> Customer service representative Customer service manager
Update holiday schedules	<input type="text"/> None User Business unit Organization

正解:

Option	Value
Security role	<input type="text"/> Customer service representative Customer service manager
Update holiday schedules	<input type="text"/> None User Business unit Organization

Reference:

<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: **32**

あなたの会社は Dynamics 365 Customer Service を使用しています。次のサポート サービスを作成します。お客様は、3 つのオファリングのいずれかを選択する必要があります。

メールのみ

電話のみ

電話半分、メール半分

各サポート オファリングに 50 件のケースを割り当てます。

サポートの提供内容に準拠した条件で資格を作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: 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. 3 つの異なる用語を含む権利テンプレートを 1 つ作成します。テンプレートを顧客に適用し、適用されない条件を削除します。
- B. お客様に提供する新しいサポートごとに、25 回の電話と 25 回の電子メールに相当する条件で、新しい資格を作成します。
- C. 50 回の電話と 50 回の電子メールに相当する条件で、顧客向けの新しいサポート オファリングごとに新しい資格を作成します。
- D. 条件のセットごとに異なる資格テンプレートを作成します。適切なテンプレートを顧客に適用します。
- E. 50 件の通話と 50 件の電子メールの条件を含む 3 つの資格テンプレートを作成します。顧客がサポート サービスに署名するときに、テンプレートを顧客に適用します。

正解: **C,E** ([コメントを发表する](#))

Note: Quickly create other entitlements prefilled with the basic information like the start and end date, service level agreement (SLA), allocation type, and total term by using an entitlement template in Dynamics 365 Customer Service. For example, create a template for a standard entitlement, and then apply this template for every standard customer in your organization.

Template information include:

Total Term: Specify the total amount of support the customer is entitled to with respect to the allocation type. For example, if the allocation type is number of cases and you specify 100 in Total term, then the customer is entitled to support up to 100 cases.

Reference:

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

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

質問: 33

あなたはDynamics 365 for Customer Serviceを使用するカスタマーサービス担当者です。
重複するケースを特定して排除する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. Use parent-child case relationships
- B. Use business rules
- C. Configure Dynamics 365 AI for Customer Service
- D. Merge cases

正解: **B** ([コメントを公表する](#))

質問: 34

Power Virtual Agents チャットボットからのトレンド結果を表示するキャンバス アプリを作成します。

結果は、Dynamics 365 Customer Service ワークスペースのホーム ページで表示できる必要があります。

調査結果キャンバス アプリを Customer Service ワークスペースに追加する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. iFRAME コンポーネントをメインのホームページ フォームに追加し、キャンバス アプリ名を参照します。
- B. キャンバス アプリを共有する
- C. キャンバス アプリをサイトマップに追加する
- D. 環境にソリューションを作成し、キャンバス アプリをソリューションに追加します。
- E. キャンバス アプリ コンポーネントをメインのホームページ フォームに追加し、キャンバス アプリ名を参照します。

正解: **A** ([コメントを公表する](#))

<https://nishantrana.me/2020/11/12/embedding-canvas-app-in-an-iframe-inside-dynamics-365/>

質問: 35

会社は Dynamics 365 Customer Service を展開します。

サービス マネージャーは、ブロンズ タイプの顧客用の新しい分類ルールセットを必要とします。
ブロンズ タイプのお客様は、5 時間以内に回答する必要があります。

分類ルールセット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? 答えるには、アクションのリストからすべてのアクションを解答領域に移動し、正しい順序で並べます。

Actions	Answer area
Create a condition for the Bronze rule.	
Create a rule named 5-hour response from the decisions list.	
Create a new manual rule named Bronze .	
Create a new ruleset in a workstream.	
Create a demand rule for the Bronze rule.	

正解:

Answer Area
Create a new ruleset in a workstream.
Create a new manual rule named Bronze.
Create a condition for the Bronze rule.
Create a rule named 5-hour response from the decision list.
Create a demand rule for the Bronze rule.

- 1 - Create a new ruleset in a workstream.
- 2 - Create a new manual rule named Bronze.
- 3 - Create a condition for the Bronze rule.
- 4 - Create a rule named 5-hour response from the decision list.
- 5 - Create a demand rule for the Bronze rule.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/configure-work-classification>

質問: 36

Dynamics 365 Customer Service を使用して権利を作成およびアクティブ化しています。カスタマー サービス担当者は、資格ステータスが [待機中] に設定されており、資格を使用できないと述べています。顧客サービス担当者が資格を使用できることを確認する必要があります。資格の問題を特定する必要があります。

問題の原因は何ですか？

- A. 資格は期限切れで、更新待ちです。
- B. 資格の開始日が将来の日付です。
- C. 製品または連絡先フィールドの値は、アクティブ化の前に構成されていません。
- D. エンタイトルメントの終了日が、誤って既に過ぎた日付に設定されています。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

If the start and end date of the entitlement fall in the future, the status of the entitlement is set to Waiting. On the start date, the status automatically changes to Active. If the end date is in the past, the entitlement is set to Expired.

Reference:

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

質問: **37**

ケースのキューを作成する必要があります。

どのタイプのキューを作成する必要がありますか？

- A. チーム
- B. パブリック
- C. 製品
- D. プライベート
- E. サービス

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

Topic 4, Lamna Healthcare Company (NEW)

Requirements

Queues

A queue has to be set up for each department.

Emails must automatically be routed to the appropriate queue.

Miscellaneous queues must be visible to everyone.

The other queues must be visible only to the appropriate department.

If a case is open more than 30 days, the case must automatically be routed to the supervisor.

There must be a button on the queue list screen to route a case to a supervisor if requested.

Requirements. Visualizations

Support representatives must have a real-time view of cases assigned to them, including the status of each case.

Support representatives must be able to see a graphic view of cases by customer that are assigned to them.

Requirements. Knowledge Base

Support representatives must use the knowledge base first to try to solve issues.

Support representatives must be able to reference the knowledge base when it is used to resolve the case.

The knowledge base article that is used to resolve a case must always be sent to the customer.

If the answer is not in the knowledge base, a support representative needs to create a knowledge base article.

Requirements. Cases

The cases must follow a process that includes identify, research, and resolve.

A confirmation section must be added before the resolve section.

Customers must have contracts that allow them to call Lamna Healthcare 10 times a year for help.

In addition to the 10 free calls, customers must be able to send 15 emails a year for support.

Cases that come in as phone calls must be resolved with seven business days.

Cases that come in as emails must be resolved within three business days.

Requirements. Surveys

Lamna Healthcare sends out about 100,000 surveys a month.

Lamna must use Microsoft Forms Pro for their surveys.

All surveys must have the company logo.

The logo's company colors must not be changed. Any modifications to the graphic or colors is a breach of company policies.

A survey must automatically be sent once a case is resolved.

A manual survey must be sent if a case is escalated.

A survey must not be sent without confirming that it is accurate.

Supervisors must test a survey before it is finalized.

質問: 38

過去1か月以内にケースをオープンした顧客に調査を送信します。

Dynamics 365ライセンスを持っていない個人に調査結果の概要を送信する必要があります。

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ソリューションを示します。

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。

A. 調査概要レポートを実行します。Dynamics 365内からレポートへのリンクを送信します。

B. 調査概要レポートのダッシュボードを作成し、ダッシュボードをユーザーと共有します。

C. データを含むビューを作成し、リンクを電子メールで送信します。

D. 調査概要レポートを実行します。レポートをPDFファイルに印刷します。PDFファイルをユーザーに送信します。

E. 要約レポートを実行します。レポートをMicrosoft Excelにエクスポートします。Excelファイルをユーザーに送信します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 39

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

カスタマーサービスの満足度調査を作成し、Webサイトに埋め込む必要があります。

どの2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. ポータルWebリンクをコピーして、Webサイトに貼り付けます。
- B. [匿名リンク]フィールドからURLをコピーして、Webサイトに貼り付けます。
- C. Voice of the Customerアンケートで、[Run in iFrame]を選択します。
- D. iFrame URLフィールドからHTMLコードをコピーして、Webサイトに貼り付けます。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 40

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、回答エリア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。

Setting	Option
Resource Type	<ul style="list-style-type: none">UserAccountContactFacility
Vice Presidents' schedule	<ul style="list-style-type: none">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:

Setting

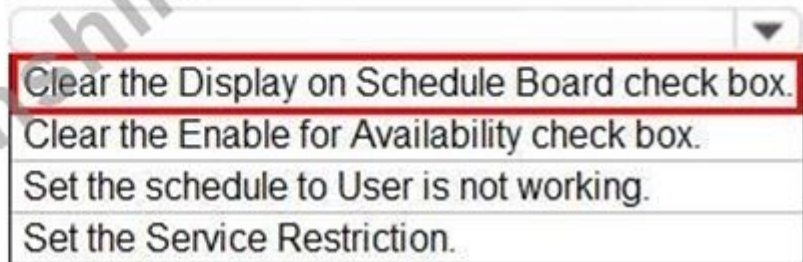
Option

Resource Type



A dropdown menu with a downward arrow on the right. The selected item is 'User', which is highlighted with a red border. Other visible items are 'Account', 'Contact', and 'Facility'. A Microsoft logo watermark is visible in the background.

Vice Presidents' schedule



A dropdown menu with a downward arrow on the right. The selected item is 'Clear the Display on Schedule Board check box.', which is highlighted with a red border. Other visible items are 'Clear the Enable for Availability check box.', 'Set the schedule to User is not working.', and 'Set the Service Restriction.'. A Microsoft logo watermark is visible in the background.

Reference:

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

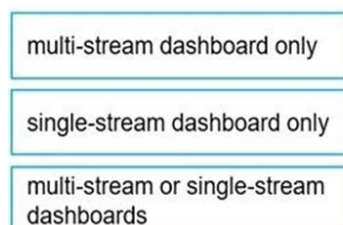
質問: 41

ダッシュボードを作成する必要があります。

どのタイプのダッシュボードを使用する必要がありますか? 答えるには、適切なダッシュボードの種類を正しいシナリオにドラッグします。各ダッシュボードタイプは、1回または複数回使用することも、まったく使用しないこともできます。ペイン間の分割バーをドラッグするか、コンテンツを表示するために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。

Dashboard types



A list of three dashboard types, each in a light blue box with a thin border:

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboards

Answer Area

Scenario

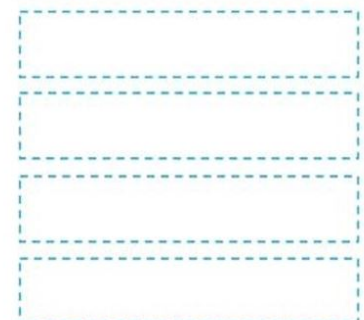
Dashboard for managers with streams for cases, activities, and representatives

Dashboard for cases only

Dashboard for representatives

Dashboard for the week

Dashboard type



Four empty dashed rectangular boxes arranged vertically, intended for dragging dashboard types from the left to match with the scenarios on the left.

正解:

Dashboard types

- multi-stream dashboard only
- single-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboards

Answer Area

Scenario

- Dashboard for managers with streams for cases, activities, and representatives
- Dashboard for cases only
- Dashboard for representatives
- Dashboard for the week

Dashboard type

- multi-stream dashboard only
- multi-stream dashboard only
- multi-stream or single-stream dashboards
- multi-stream or single-stream dashboards

Reference:

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

質問: 42

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、回答エリア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。

Parameter	Feature
Phone Representatives	<ul style="list-style-type: none">Service activitiesSchedule boardWork hours
New Year's Day	<ul style="list-style-type: none">Customer service calendarHoliday calendarBusiness closures
Business Hours	<ul style="list-style-type: none">Customer service calendarHoliday calendarBusiness closures

正解:

Parameter	Feature
Phone Representatives	<ul style="list-style-type: none"> Service activities Schedule board Work hours
New Year's Day	<ul style="list-style-type: none"> Customer service calendar Holiday calendar Business closures
Business Hours	<ul style="list-style-type: none"> Customer service calendar Holiday calendar Business closures



Reference:

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

質問: 43

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。

あなたは何をするべきか？

- A. ケースに製品を追加します
- B. 顧客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. アカウントに製品を追加します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 44

あなたは、インバウンドコールセンターのオムニチャネルスーパーバイザーです。

コールセンターの顧客サービスの評価は、過去数か月間低下しています。

リアルタイムの顧客感情を表示するには、分析を有効にする必要があります。

各要件をどの構成領域で有効にする必要がありますか？ 回答するには、回答エリア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。

Requirement	Configuration area
Enable change tracking.	<input type="text"/> Conversation Sentiment Conversation Data Conversation Action Locale
Enable real-time sentiment analysis.	<input type="text"/> Sales Insights Customer Service Insights Customer Insights Omnichannel Insights

正解:

Requirement	Configuration area
Enable change tracking.	<input type="text"/> Conversation Sentiment Conversation Data Conversation Action Locale
Enable real-time sentiment analysis.	<input type="text"/> Sales Insights Customer Service Insights Customer Insights Omnichannel Insights

質問: 45

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 キューをパブリックに設定します。

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 キューをパブリックに設定します。

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](#))

Reference:

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

質問: 46

顧客は、サードパーティ アプリケーションからのデータを Customer Service Insights ダッシュボードでレポートする方法を知る必要があります。

データの表示方法について顧客にアドバイスする必要があります。

顧客は何を使用する必要がありますか？

A. Common Data Service からのリードおよび商談データ

B. Common Data Service からのコール インテリジェンス データ

C. Common Data Service でのデータ作成データの Web 検索

D. Common Data Service を使用したデータ統合データ マップ

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/ai/customer-service-insights/use-external-data-sources>

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

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. 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。
 - D. 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。
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 48

会社は Dynamics 365 Customer Service を実装しています。
修理技術者を派遣するスケジュールを設定しています。次の問題が発生します。
新しい組織単位を作成できません。
修理技術者は、誤って会社の休日に勤務するようにスケジュールされています。
RepairTechnicianA は、どの問題でも金曜日のスケジュールに表示されません。
問題を解決する必要があります。
問題を修正するには、何を変更する必要がありますか？ 答えるには、適切な解決策を正しい課題にドラッグします。各ソースは、1 回以上使用することも、まったく使用しないこともできます。ペイン間の分割バーをドラッグするか、コンテンツを表示するために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。

Resolutions

- Resources
- Security roles
- Working hours
- Business closures

Answer Area



You are unable to create a new organizational unit
Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday
RepairTechnicianA does not appear on the schedule for Fridays

正解:

Resolutions

- Resources
- Security roles
- Working hours
- Business closures

Answer Area



You are unable to create a new organizational unit

Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday

RepairTechnicianA does not appear on the schedule for Fridays

Security roles

Business closures

Working hours

質問: 49

運送会社は、Dynamics 365 Customer Service でリースされたトラックという名前のカスタムテーブルを使用して、リースの詳細を取得します。同社は、Azure IoT Hub に Connected Customer Service を実装して、リースされたトラックを追跡しています。IoT 統合用にカスタム テーブル Leased Truck を構成する必要があります。

目標を達成する 2 つの方法はどれですか? それぞれの正解は、完全な解決策を提示します。

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. Power Platform 管理センターで関係を設定します。
- B. Leased Truck テーブルから IoT Alert テーブルへの 1 対多の関係を作成します。
- C. IoT - Register Custom Entity アクションを呼び出して、リースされたトラック レコードを既存の IoT デバイスに関連付けます。
- D. Leased Truck テーブルへの接続を有効にします。

正解: C,D ([コメントを发表する](#))

IOT enabling an entity type

Dynamics 365 entities can be associated to IoT entities so that within Dynamics 365 they can participate in IoT-related business processes and analyses. There are two methods of "IoT enabling" a Dynamics 365 entity; you can:

* (D) Programmatically form an association through the standard Dynamics 365 Connection entities capability. You can alternatively accomplish this same association through the administration UI; for more information, see [Create connections to view relationships between records](#).

* (C) Call the IoT - Register Custom Entity action to associate an entity with an existing or new IoT Device.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/cs-iot-extend-connected-customer-service-solutions>

質問: 50

あなたは、コンピューター サポート会社の Dynamics 365 Customer Service システムの管理者です。

チーム メンバーは、次のようにケースを処理する必要があります。

新規顧客のケースは、リピーターのケースとは異なるプロセスに従います。

契約を結んでいるリピーターのお客様のケースは、従量課金制のお客様のケースとは異なるプロセスに従います。

すべてのケースを調査して解決する必要があります。

ケースは、保守が容易な方法で処理する必要があります。

ケースを処理するために、すべてのチームメンバーが同じプロセスに従うようにする必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 今すぐ分岐するビジネス プロセスを作成します。
- B. 顧客の種類ごとに 2 つの異なるフォームとビジネス プロセス フローを作成します。
- C. 分岐する Power Automate を作成します。
- D. 顧客の種類ごとに 2 つの異なるキューを作成します。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customerengagement/on-premises/customize/enhance-business-process-flows-branching?view=op-9-1>

質問: 51

あなたは Dynamics 365 Customer Service 管理者です。

顧客から提出された問題を追跡する必要があります。

Service Management モジュールのケース設定を構成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、回答エリア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。

The screenshot shows a Microsoft Dynamics 365 interface with two requirement options. The first requirement is "Ensure that cases can be assigned easily." and the second is "Automatically generate follow-up phone calls." Both requirements have a dropdown menu with three options: "Organization insights", "Queues", and "Parent and child case settings".

Requirement	Option
Ensure that cases can be assigned easily.	Organization insights Queues Parent and child case settings
Automatically generate follow-up phone calls.	Publisher Automatic record creation and update rules Subjects

正解:

Ensure that cases can be assigned easily.

Organization insights
Queues
Parent and child case settings

Automatically generate follow-up phone calls.

Publisher
Automatic record creation and update rules
Subjects

質問: 52

Case フォームに SLA タイマーを追加する必要があります。

どの 2 つのオプションを構成する必要がありますか? 各正解は、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. SLA KPI インスタンス エンティティでクイック ビュー フォームを作成します。
- B. SLA KPI インスタンス エンティティを作成します。
- C. SLA KPI インスタンスへのルックアップを使用してケース エンティティにフィールドを作成します。
- D. SLA KPI インスタンス エンティティを参照して、ケース エンティティにクイック ビュー フォームを作成します。
- E. SLA KPI インスタンス エンティティからケース メイン フォームにサブグリッドを挿入します。

正解: **A,E** ([コメントを發表する](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/add-timer-control-case-form-track-time-against-sla>

質問: 53

システム管理者として Dynamics 365 Customer Service にサインインします。デジタル メッセージング チャネル全体で統一されたレコード ルーティングを構成しようとしています。

次のエラー メッセージが表示されます。

統合ルーティングを有効にする前に、いくつかの必須サービスをインストールする必要があります。Microsoft サポートにお問い合わせください。

統合レコード ルーティングとルーティング レコードを有効にする必要があります。

どの 3 つのステップを実行する必要がありますか? 各正解は、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. ユーザーをリードとして設定します。
- B. 顧客サービス用のオムニチャネルを展開します。
- C. キューのエンティティを有効にします。
- D. ユーザーを連絡先として設定します。
- E. カスタマー サービス専用の統合ルーティングをプロビジョニングします。
- F. ユーザーを予約可能なリソースとして設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

BE: Provision unified routing in Customer Service with Omnichannel for Customer Service When Omnichannel for Customer Service is available but not deployed, in the Service Configuration Settings page, the following message will appear:

"Some required services need to be installed before unified routing can be turned on. Please contact Microsoft Support." F: Set up unified routing for records, prerequisites To set up record routing for Customer Service, unified routing must be enabled in your environment.

You must have users configured as bookable resource.

Etc.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/provision-unified-routing>

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

質問: 54

ある会社は、顧客サービス用にオムニチャネルを実装しています。

同社は、ドイツ、スペイン、フランスの市場で新製品をリリースする予定です。

製品の発売前に、各国/地域から 1 人のエージェントが新製品に関するトレーニングを受けます。

エージェントは、製品の新しいチームの一部として含まれています。各エージェントは、サービスを提供する国/地域に固有のチームの一員です。

新製品に関するお問い合わせは、次のようにルーティングする必要があります。

1. 新製品を熟知し、発信者の言語に堪能なエージェントにお問い合わせを転送します。
 2. 新製品を知っているが、発信者の言語を少ししか話さないエージェントにお問い合わせを転送します。
 3. 発信者のすべての言語を話すか、新製品を知らないエージェントにお問い合わせを転送します。
- システムを構成する必要があります。

どの機能を使用する必要がありますか? 回答するには、回答エリア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。

Requirement

Feature

Language competency level

	▼
Rating model	
Sentiment analysis	
Fulfillment requirement	

Product competency

	▼
Resource category	
Resource characteristic	
Resource characteristic type	

Pool of product trained agents

	▼
Queue	
Territory	
Organizational unit	



正解:

Requirement	Feature
Language competency level	<ul style="list-style-type: none"> Rating model Sentiment analysis Fulfillment requirement
Product competency	<ul style="list-style-type: none"> Resource category Resource characteristic Resource characteristic type
Pool of product trained agents	<ul style="list-style-type: none"> Queue Territory Organizational unit

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/setup-skills-assign-agents>

質問: 55

会社の顧客サービス用オムニチャンネルを実装しています。

同社は、エージェントが会社のポータルと Facebook ページの両方を介して顧客にサービスを提供することを望んでいます。

適切なチャンネルを有効にする必要があります。

どの2つのチャンネルを有効にする必要がありますか? 各正解は、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. SMS チャンネル
- B. チャット
- C. フェイスブック
- D. ワッツアップ
- E. ソーシャル チャンネル

正解: ([正解を表示します](#))

Use Chat

If you want to help your customers using live chat, you can use the Chat for Dynamics 365 Customer Service channel.

Use the Facebook channel.

Note: Social channels

If you want to help your customers using social media, you can use the following social channels:

Apple Messages for Business

Facebook

Google's Business Messages

WhatsApp through Twilio

Twitter

WeChat

LINE

Reference:

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

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

質問: 56

お客様の声を使用してアンケートを作成しています。

調査を Web サイトに埋め込み、顧客が利用できるようにする必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. Web サイトを作成します。Web サイトの Dynamics 365 サイトに URL を追加します。
- B. Dynamics 365 ポータルを作成します。ホームページ内からお客様の声ページを表示します。
- C. Web サイトに Web ページを作成します。URL を追加して、お客様の声にリンクします。
- D. iFrame URL を作成します。HTML コードを Web サイトの iFrame にコピーします。
- E. iFrame URL を Web サイトに追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 57

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。

順番に実行する必要がある 3 つのアクションはどれですか? 答えるには、アクションのリストから適切なアクションを回答領域に移動し、正しい順序で並べます。

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:

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

- 1 - Add a column named Route Case to the import file
- 2 - Add the value No for cases that must not be routed
- 3 - Save and import the import file

Reference:

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

質問: 58

あなたは会社のオムニチャネルのスーパーバイザーです。Power BI にダッシュボードをインストールします。

マネージャーが日中のインサイト ダッシュボードにアクセス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. スーパーバイザーの構成から、すべてのユーザーをイントラデイ インサイト ダッシュボードに追加します。
- B. エージェント構成から、ユーザーをスーパーバイザーに昇格させます。
- C. ユニバーサル サービス デスクから、すべてのダッシュボードを有効にします。
- D. スーパーバイザー構成から、必要なユーザーを追加します。
- E. Power BI から、組織全体でダッシュボードを共有します。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/configure-intraday-dashboard-supervisor>

質問: 59

SLA を作成する必要があります。

どの 3 つの SLA を作成する必要がありますか? 各正解は、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. 障害時間として 24 時間、警告なしの SLA
- B. 障害時間 6 時間、警告 1 時間の SLA
- C. 障害時間として 6 時間、警告なしの SLA
- D. 障害時間として 1 時間、警告なしの SLA
- E. 24 時間の障害時間と 2 時間の警告の SLA

正解: ([正解を表示します](#))

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

An email alert must be sent to representatives for SLA violations as follows: HMO 2 hours prior and PPO 1 hour prior.

質問: 60

次のグラフとビューを表示する個人用ダッシュボードを構築する必要があります。

チャート:

所有者および優先度別のケース数

ケース開封数が最も多い商品

ビュー:

7 日間に開かれたケースの数を表示する

エスカレートされたケースの数を表示する

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? 答えるには、アクションのリストから適切なアクションを回答領域に移動し、正しい順序で並べます。

Actions

Create the charts and views necessary to see the data requested.

Create a two-column regular dashboard.

Create an XML script to import graphs.

In a solution, select Dashboards and then select New.

Open Dashboards and select New.

Select the graph icon to insert the charts and views needed in the sections of the dashboard.

Select services and cases. Then select the desired views to create the dashboards.

Answer Area

正解:

Answer Area

Create the charts and views necessary to see the data requested.

Open Dashboards and select New.

Create a two-column regular dashboard.

Select the graph icon to insert the charts and views needed in the sections of the dashboard.

1 - Create the charts and views necessary to see the data requested.

2 - Open Dashboards and select New.

3 - Create a two-column regular dashboard.

4 - Select the graph icon to insert the charts and views needed in the sections of the dashboard.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/powerapps/user/track-your-progress-with-dashboard-and-charts>

質問: 61

正しい設定を構成する必要があります。

どの設定を構成する必要がありますか? 回答するには、回答エリア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。



Scenario

Setting

Process cases for an insurance type once a type is selected.

Case routing
Automatically create and update records
Create queues

Receive and process an email from a customer to open an insurance claim.

Case routing
Automatically create and update records
Create queues

Ensure cases phoned in can be separated and taken only by the applicable representative.

Case routing
Automatically create and update records
Create queues

正解:

Scenario

Setting

Process cases for an insurance type once a type is selected.

Case routing
Automatically create and update records
Create queues

Receive and process an email from a customer to open an insurance claim.

Case routing
Automatically create and update records
Create queues

Ensure cases phoned in can be separated and taken only by the applicable representative.

Case routing
Automatically create and update records
Create queues



Microsoft

Scenario	Setting
Process cases for an insurance type once a type is selected.	<input type="checkbox"/> Case routing <input checked="" type="checkbox"/> Automatically create and update records <input type="checkbox"/> Create queues
Receive and process an email from a customer to open an insurance claim.	<input type="checkbox"/> Case routing <input checked="" type="checkbox"/> Automatically create and update records <input type="checkbox"/> Create queues
Ensure cases phoned in can be separated and taken only by the applicable representative.	<input type="checkbox"/> Case routing <input checked="" type="checkbox"/> Automatically create and update records <input type="checkbox"/> Create queues

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: 62

ケース担当者のワークスペース要件を満たすようにシステムを構成する必要があります。ケース担当者にどの役割を割り当てる必要がありますか？

- A. 所有者
- B. メーカー
- C. ビューアー
- D. カスタマー サービス スケジュール管理者
- E. CSR マネージャー

正解: ([正解を表示します](#))

This is a case study. Case studies are not timed separately. You can use as much exam time as you would like to complete each case. However, there may be additional case studies and sections on this exam. You must manage your time to ensure that you are able to complete all questions included on this exam in the time provided.

To answer the questions included in a case study, you will need to reference information that is provided in the case study. Case studies might contain exhibits and other resources that provide more information about the scenario that is described in the case study. Each question is independent of the other questions in this case study.

At the end of this case study, a review screen will appear. This screen allows you to review your answers and to make changes before you move to the next section of the exam. After you begin a new section, you cannot return to this section.

To start the case study

To display the first question in this case study, click the Next button. Use the buttons in the left pane to explore the content of the case study before you answer the questions. Clicking these buttons displays information such as business requirements, existing environment, and problem statements. If the case study has an All Information tab, note that the information displayed is identical to the information displayed on the subsequent tabs. When you are ready to answer a question, click the Question button to return to the question.

Overview

The Phone Company provides mobile devices and services to corporate clients. Each client corporation has different agreements and service level agreements (SLAs) in place. Most clients have agreements that last one year and have 30 cases available. Half the cases may be opened by phone. The other half may be opened by email.

The company has an existing on-premises software system. The current system no longer meets the company's needs.

The support desk is open 8:00 am to 8:00 pm Eastern Standard Time.

質問: 63

Power Virtual Agents を顧客サービス用オムニチャネルと統合しています。
コンテキスト変数を作成します。

人間のエージェントへのハンドオフ プロセスを完了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? 各正解は、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. Power Virtual Agents で、Power Virtual Agents アプリケーション ID を入力します。

B. Power Virtual Agents トピックで、会話の終了ノードにエージェントに転送ノードを追加します。

C. オムニチャネル管理アプリ内。ユーザーを仮想エージェントとして追加します。

D. Power Virtual Agents で、Teams チャンネルを無効にします。

E. Power Virtual Agents で、エージェントに転送を選択します。

正解: **A,B,E** ([コメントを发表する](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-virtual-agents/configuration-hand-off-omnichannel>

質問: 64

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 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、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。

あなたは何をすべきか?

- A. クローズプリファレンス設定を、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、インシデントとインシデントの解決ケースの関連付けフィールド マッピングを更新して、フィールドを含めます。
- B. 子ケースが親ケースから継承するフィールドとして、製品とケースタイプのフィールドを追加します。クローズプリファレンス設定を、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。
- C. クローズプリファレンス設定を、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。
- D. ビジネスルールを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 65

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 年の祝日には対応できません。

休日のスケジュールを構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、回答エリア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。

Requirement	Action
Create a new schedule.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div> <div style="padding: 2px;">Add a holiday</div> <div style="padding: 2px;">Place the SLA on hold</div> </div>
Configure schedule settings.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div> <div style="padding: 2px;">Activate the schedule</div> <div style="padding: 2px;">Specify an end date</div> </div>

正解:

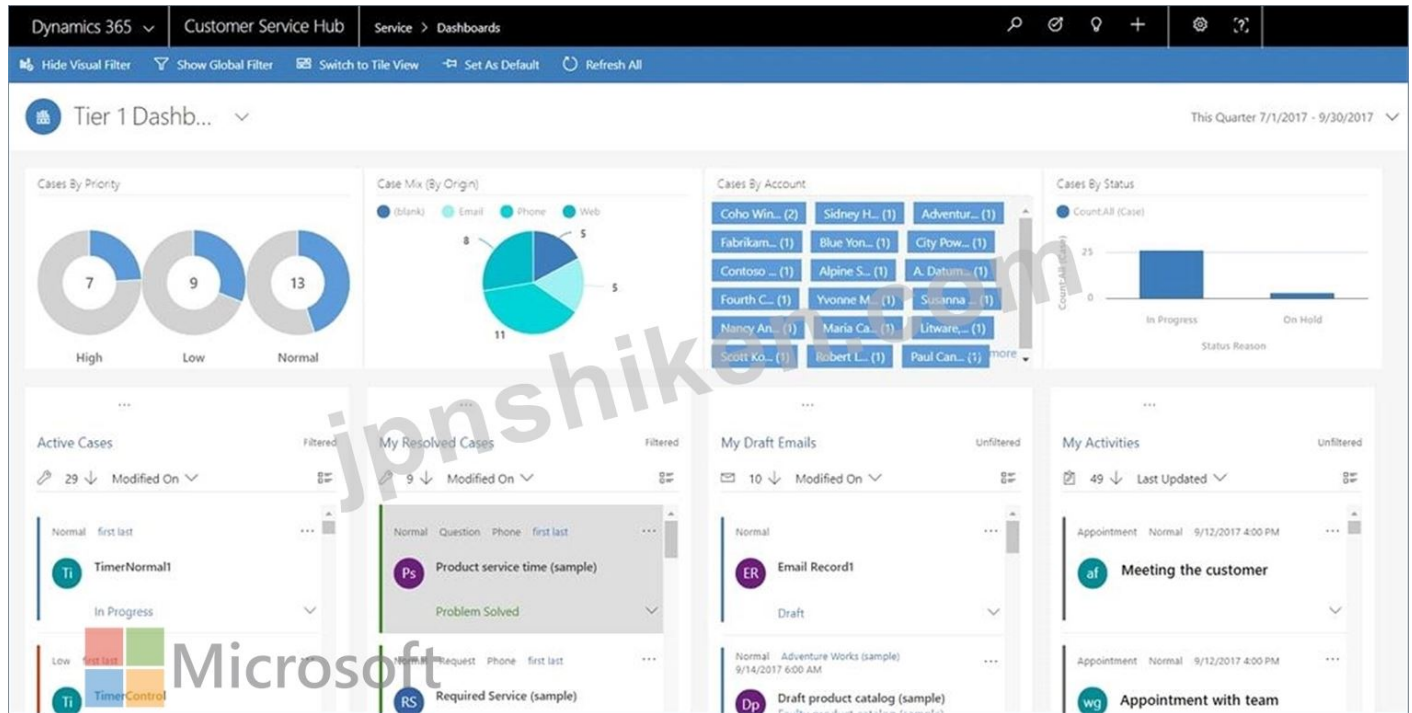
Requirement	Action
Create a new schedule.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div> <div style="padding: 2px; border: 2px solid red;">Add a holiday</div> <div style="padding: 2px;">Place the SLA on hold</div> </div>
Configure schedule settings.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px; text-align: right;">▼</div> <div style="padding: 2px; border: 2px solid red;">Activate the schedule</div> <div style="padding: 2px; border: 2px solid red;">Specify an end date</div> </div>

Reference:

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

質問: 66

Microsoft Dynamics 365 Customer Service Hub 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回答の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。

What dashboard type is displayed?

- Single-stream dashboard standard view
- Single-stream dashboard tile view
- Multi-stream dashboard standard view
- Multi-stream dashboard tile view

What type of filter is shown in the interactive dashboard?

- Visual filter
- Global filter
- Name filter

正解:

What dashboard type is displayed?

Microsoft

- Single-stream dashboard standard view
- Single-stream dashboard tile view
- Multi-stream dashboard standard view
- Multi-stream dashboard tile view

What type of filter is shown in the interactive dashboard?

- Visual filter
- Global filter
- Name filter

質問: 67

企業は Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

スケジュールは 45 分の作業間隔を示しています。この間隔により、顧客サービス担当者は勤務時間中に自由な時間が多すぎます。会社は間隔を 30 分ごとに変更したいと考えています。

間隔を構成する必要があります。

何を設定する必要がありますか?

- A. 移動時間と距離のスケジュール
- B. フルフィルメントの設定
- C. 資源クルーのスケジューリング
- D. 要件グループ
- E. 時間制限内でのスケジュール

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/field-service/set-up-time-groups>

質問: 68

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? 答えるには、適切なキューの種類を正しいシナリオにドラッグします。各キュータイプは、1 回または複数回使用することも、まったく使用しないこともできます。ペイン間の分割バーをドラッグするか、コンテンツを表示するために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。

Queue types	Answer Area	Queue type
<input type="text" value="Private"/>	Scenario Set up a product defect queue. Add the defect group as the members for the queue.	<input type="text" value="queue type"/>
<input type="text" value="Public"/>	Set up an unknown queue for anyone to review tickets that are not classified.	<input type="text" value="queue type"/>
	Set up an escalation queue that enables only upper management to review the tickets.	<input type="text" value="queue type"/>

正解:

The screenshot displays a 'Queue types' section on the left with 'Private' and 'Public' options. The 'Answer Area Scenario' in the center contains three tasks: 1. 'Set up a product defect queue. Add the defect group as the members for the queue.' 2. 'Set up an unknown queue for anyone to review tickets that are not classified.' 3. 'Set up an escalation queue that enables only upper management to review the tickets.' On the right, a 'Queue type' column shows three dropdown menus, all of which are set to 'Private'.

Reference:

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

質問: 69

ある企業は、コールセンターから 3 営業日以内に折り返しの電話を受けるというサービス レベル アグリーメント (SLA) を持っています。

コールセンターの通常の営業時間は、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 11 時です。

コールセンターは、元日とその翌日が休業日となります。今年の元旦は木曜日です。

会社は、元旦前の火曜日の午前 8 時にサポートを要請します。

コールセンターの SLA の期限を決定する必要があります。

コールセンターが SLA に違反するのはいつですか？

- A. 元旦後の月曜日の午前 8:00 (東部標準時)
- B. 元旦後の金曜日の午前 8:00 (東部標準時)
- C. 元旦後の火曜日の午前 8:00 (東部標準時)
- D. 元旦後の土曜日の午前 8:00 (東部標準時)

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 70

あなたは Dynamics 365 Customer Service 管理者です。

ケース ダッシュボードを設定しています。

エスカレートされたケースとリクエストとしてマークされたケースのみを表示するには、ダッシュボードをフィルタリングする必要があります。

どのフィルターを使用する必要がありますか？

- A. 時間枠
- B. 優先度
- C. グローバル
- D. ビジュアル

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

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**」