

Microsoft.MB-230J.v2026-09-15.q161

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：	161
バージョン：	v2026-09-15
ページの閲覧量：	109
問題集の閲覧量：	1680

<https://www.jpnsshiken.com/shiken/Microsoft.MB-230J.v2026-09-15.q161.html>

質問: 1

インドの企業にDynamics 365 Customer Serviceを導入しています。この企業では、データの保存場所に関する厳格なガイドラインを定めており、地理的な境界を越えてデータが保存されることは禁止されています。ユーザーには、ケースの解決方法に関する提案を簡単に見つけて受け取ることができるソリューションが必要です。

要件を満たす機能を構成する必要があります。

何を設定すればよいでしょうか？

- A. ケース管理エージェント
- B. サービスレベル契約
- C. ナレッジベース検索コントロール

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 2

あなたは顧客の声(VoC)に関するアンケートを作成しています。

受信者がアンケートの購読を解除できるように、VoCを設定する必要があります。

アンケート機能のうち、どの2つを使用すべきでしょうか？正解はそれぞれ完全な解決策を示しています。

注：正解ごとに1ポイントが加算されます。

- A. Dynamics 365 の顧客がメールを受信した際にアンケートが表示されるように設定し、購読解除オプションを有効にします。
- B. ユーザーにアンケートのさまざまな機能の購読を解除するオプションを提供する。
- C. 各質問の後に購読解除チェックボックスを追加する。
- D. 購読解除を許可する」設定を「はい」に設定します。

正解: **A,D** ([コメントを發表する](#))

質問: 3

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

ケース エンティティに新しいステータスの理由を追加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. 顧客サービス ハブ アプリのケースに移動します。レコードを開き、フォームを編集してから、[ステータスの理由] フィールドを編集します。
- B. 既存のソリューションとケース エンティティを変更します。ステータスの理由を編集し、ステータスの理由の値を追加します。
- C. 新しいソリューションを作成し、既存のケース エンティティを追加します。[ステータスの理由] を選択し、新しい値を追加します。

D. 既存のソリューションを変更します。Status という名前の別のエンティティを追加します。次に、追加のオプションを使用してステータスの理由フィールドを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/define-status-reason-transitions-casemanagement>

質問: 4

Dynamics 365 Customer Service Connected Customer Experience と統合する IoT Central アプリケーションを作成します。

アプリケーションを設定する必要があります。

どの機能を使用すべきか' 回答するには、適切な機能を正しい要件にドラッグします。各機能は、1 回、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割部分をドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。



Explanation:



質問: 5

顧客にはカスタマー サービス展開があります。

顧客はマクロを実装する必要があります。

マクロを構成して使用するために必要なセキュリティ ロールを特定する必要があります。

どのセキュリティ ロールが必要ですか? 回答するには、適切なセキュリティ ロールを正しい要件に移動します。各セキュリティ ロールは、1 回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーを移動したり、スクロールしたりする必要がある場合があります。注: 正しい選択ごとに 1 ポイントが与えられます。

Security Roles

Customer Service app access

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Productivity tools user

Sequence manager

Requirements

Configure macros.

Use macros.

Security roles

正解:

Security Roles

Customer Service app access

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Productivity tools user

Sequence manager

Requirements

Configure macros.

Use macros.

Security roles

Productivity tools administrator

Productivity tools user

 Microsoft

Explanation:

Security Roles

Customer Service app access

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Productivity tools user

Sequence manager

Requirements

Configure macros.

Use macros.

Security roles

Productivity tools administrator

Productivity tools user

 Microsoft

あなたは Dynamics 365 Customer Service 管理者です。あなたは顧客サービスのスケジュールを作成しています。スケジュールに、利用可能な顧客サービス時間の正しいタイムゾーンが表示されていることを確認する必要があります。あなたは何をすべきか？

- A. カスタマイズされた各スケジュールでタイムゾーンを設定します。
- B. ユーザーがサインインしたときに、システムが各ユーザーのタイム ゾーンに自動的に変換できるようにします。
- C. Dynamics 365 の個人用オプションでタイム ゾーンを設定します。
- D. タイムゾーンを GMT (協定世界時) に設定して、サインイン時に変換を有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 7

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

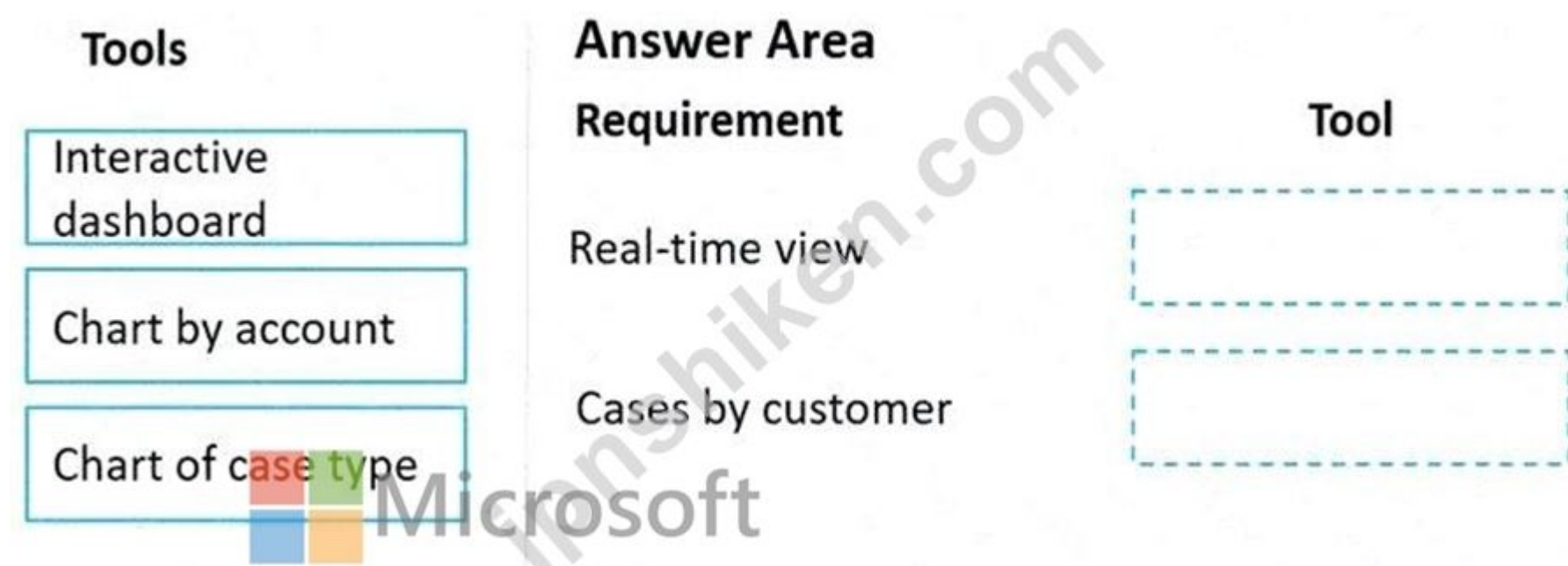
正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

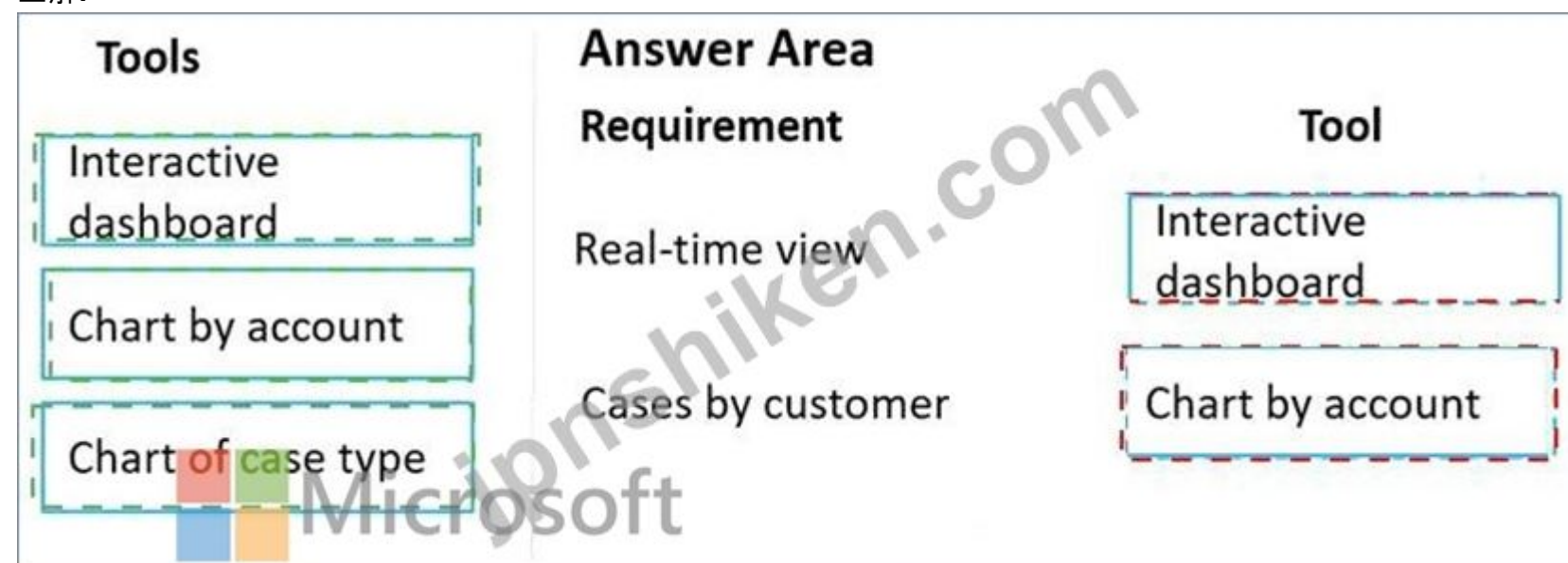
<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/customer-service-hub-user-guide-dashboard>

質問: 8

次の要件を満たすために、作成および構成する必要があるツールを選択する必要があります。どのツールを構成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、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。



正解:



Explanation:

Box 1: Interactive dashboard

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

What is an interactive dashboard?

An interactive dashboard is a data visualization tool that allows business teams to track, analyze, and display metrics of various sorts. Dashboards feature charts, tables, maps, and other visualizations to help viewers understand the story the data tells.

Box 2: Chart by account

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

Topic 5, Lucerne Publishing

Lucerne Publishing is a publishing company in Canada. The company publishes books for higher education, it also invests in multiple cloud-based solutions to support the customer service, publishing, and sales departments.

Lucerne Publishing uses the following:

- * The Customer Service app for the publishing customer service division.
- * Omnichannel capabilities in the Customer Service app.

- * Third-party apps for e-commerce so students and parents can order books or courses online.
- * Customer service agents as the representatives who will resolve customer's issues using various channels.
- * Resident employees who work for Lucerne Publishing and live in the buildings inside the business center.
- * A technician dispatch team that includes dispatchers who review and schedule work orders and assign the work orders to resources on the schedule board.

The company has an internal division that provides repair services such as plumbing and electrical. The division provides services to the buildings inside the company business center, and some of those are used as residences by printing employees.

Customer Service _ Contact Center

The company has the following requirements:

- * Improve agent response time in live chats with customers.
- * improve agent productivity by automating tasks. For example, the customer service manager requests that a new case is created automatically when an agent is on a chat with a customer.
- * Provide instructions for agents to use when processing book returns. The instructions must include the following;
 - o Greet the customer.
 - o Automatically open the case form for the book return.
 - o Close the session with the customer.
- * Allow agents to use different channels such as short message service (SMS), social, and call when providing service to customers.
- * Enable a new text SMS channel for the agents.
- * Improve the agent's capability to search using AI suggestions.
- * Provide agents with real-time recommendations on similar cases and knowledge-base articles.
- * Allow agents to know the customer ' s point of view on the service.
- * Provide a solution that will identify an agent ' s supervisor when a customer has a negative experience.
- * Improve how the agents ' skills and profiles are maintained.
- * Route calls to agents who can support French-speaking customers.
- * Configure the French language as a skill for agents who support French-speaking customers.
- * Provide access to the Omnichannel agent app and productivity tools for supervisors and agents.
- * Provide the customer service supervisor with the ability to create agent scripts for Omnichannel agents and a workstream for SMS. The customer service supervisor must also be able to edit an existing workstream.
- * Provide the customer service supervisor with the ability to track sentiment in real time.
- * Provide agents with all suggestions on the recent contact that worked on similar cases.

Customer Service - Repairs

The company has the following requirements for repair requests:

- * Dispatchers must be able to track a technician and schedule jobs for technicians based on availability.
- * A dispatcher named UserA must be able to create a new view to display only unscheduled work orders. The view must be displayed only when the work orders are open-unscheduled, and the substatus is ready to dispatch work orders.
- * The technician dispatch team must be able to create a Schedule tab in the schedule board.
- * Dispatchers must be able to track technicians ' utilization by using personal color codes.
- * The field technician ' s security role must be field service technician.

The company reports the following issues:

- * Agents spend most of their time doing repetitive tasks during support calls or chats.
- * There is no guided process for agents to follow the steps when a customer calls for a book return.
- * Customer service managers are not able to provide real-time recommendations to customers using Ai suggestions.
- * A new channel for SMS is not sending conversations to agents. Agents are required to answer conversations manually.
- * The company is not able to retain customers who have a negative experience with the customer service agents.
- * Agents are not able to use the schedule board to schedule repair work orders by using a custom view.

* The skills and proficiency model are not defined for the agents. Calls from French-speaking customers are not routed to the appropriate agents.

質問: 9

カスタム モデル駆動型アプリケーション用に Microsoft Teams チャット統合を構成しています。ユーザーから、アプリでチャット機能を使用できないという報告がありました。この機能がまだ有効になっていないことがわかりました。機能を有効にする必要があります。有効にするにはどの領域にアクセスする必要がありますか？

- A. Microsoft Teams 管理センター
- B. Microsoft Dynamics 365 Customer Service 管理センター
- C. Microsoft Power Platform 管理センター
- D. メーカーポータル

正解: (正解を表示します)

質問: 10

病気の予約に適切なリソースをスケジュールできるようにする必要があります。

何を設定すればよいでしょうか？

- A. サービス
- B. キュー
- C. 施設 設備
- D. アクティビティ

正解: A (コメントを発表する)

Reference:

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

質問: 11

コンタクト センターのスーパーバイザーには、チャンネルと感情分析による運用メトリックが必要です。

会社用のオムニチャンネル インサイト ダッシュボードをインストールする必要があります。

どの順序でアクションを実行すればよいですか？ 回答するには、アクション リストからすべてのアクションを回答領域に移動し、正しい順序に並べます。

注意: 正解の回答順序は複数あります。正解の回答順序のいずれかを選択すると、得点が与えられます。



正解:



Explanation:

Actions



Answer area

- 1 Verify that you have administrator privileges for Power BI and Omnichannel.
- 2 Install Omnichannel Insights.
- 3 Connect the Omnichannel Insights for Dynamics 365 app to get the data.
- 4 Configure the Power BI dataset refresh frequency.
- 5 Publish the app for the company.

質問: 12

あなたはカスタマー サービス マネージャーです。拡張サービス レベル アグリーメント (SLA) を定義します。
カスタマー サービス担当者がケースに費やした時間を正確に記録する必要があります。
何をすべきでしょうか？

- A. 親子ケース設定を適用します。
- B. ケースエンティティのオンデマンドワークフローを実装する
- C. ケースが保留中のときに SLA を一時停止します。
- D. 自動ルーティングルールを適用します。

正解: (正解を表示します)

質問: 13

顧客サービス スーパーバイザーのボットに、最低限必要なセキュリティ ロールを割り当てる必要があります。どのセキュリティ ロールを使用すればよいでしょうか？

- A. オムニチャネルスーパーバイザーおよびカスタマーサービスマネージャー
- B. オムニチャネルエージェントとオムニチャネルスーパーバイザー
- C. オムニチャネルスーパーバイザーおよびカスタマーサービス担当者
- D. オムニチャネルエージェントおよびカスタマーサービス担当者

正解: B (コメントを发表する)

質問: 14

クライアントは Dynamics 365 Customer Service のナレッジ ベースを使用したいと考えています。
イベントが発生したときにナレッジ ベース記事の状態を識別する必要があります。
記事の状態はどうなっていますか？ 回答するには、回答エリアで適切なオプションを選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Status	State
Article submitted for review	Draft Resolved Review Active
Searchable	Published Unpublished Draft Updated
Reviewer rejects article	Published Unpublished Draft Updated

正解:

Status	State
Article submitted for review	Draft Resolved Review Active
Searchable	Published Unpublished Draft Updated
Reviewer rejects article	Published Unpublished Draft Updated

Explanation:

Box 1: Review

Review - The draft version of the article is sent to reviewers to approve or reject.

Mark a knowledge article for review

To ensure that the content you've created is accurate, have someone review it.

You can mark an article for review or directly assign it to a specific person or queue. When you mark an article for review, it starts appearing in the knowledge manager's dashboard. The knowledge manager can then assign the article to specific team members or a queue for review.

Box 2: Published

When you approve the content of an article, it means that the content is ready to be consumed by other customer service reps, and also ready to be published.

On the Business process bar, in the Review stage, in the Review field, select Approve.

The article is now ready to be published.

Box 3: Draft

Draft - The article is in the process of being created.

Note: A versioned knowledge article in the Draft state can be modified only by the author or reviser with the contribute access to the knowledge base, owner of a knowledge base, users with the admin and knowledge_admin role, and ownership group members, if ownership group is added to the article.

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

質問: 15

フランス語に翻訳された記事に関する問題を解決する必要があります。
どの2つの行動を実行すべきでしょうか？それぞれの正解は、解決策の一部を示しています。注：正解ごとに1ポイントが加算されます。

- A. 翻訳された記事を公開してください。
- B. HVAC製品を関連付けます。
- C. 親となる英語の記事を公開します。
- D. 翻訳された記事のメジャーバージョンを作成します。
- E. 製品関連付けフィールドを完了としてマークします。

正解: (正解を表示します)

質問: 16

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。
ユーザーは、温度、湿度、空気の流れなどの特定の種類の情報を記録するために IoT デバイスを構成しています。いくつかの種類のデバイスでは、事前設定されたコマンドと管理のしやすさのために構成が必要です。
正しい録音を生成するにはデバイスを構成する必要があります。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Types

Device category

Property definition

Command

Command definition

Answer Area

Requirement

Set up temperature IoT devices.

Set up reading parameters.

Set up temperature values.

Type

正解:

Types

Device category

Property definition

Command

Command definition

Answer Area

Requirement

Set up temperature IoT devices.

Set up reading parameters.

Set up temperature values.

Type

Device category

Property definition

Command definition

Explanation:



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> **873**問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード：**JPNshiken**」

質問: 17

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 18

ある企業が顧客サービスのためにオムニチャネルを導入しています。

人為的エラーを最小限に抑え、アクションを自動化するようにシステムを設定する必要があります。システムを設定するための要件は次のとおりです。

- * 顧客がチャットを通じて連絡してきた場合、担当者は新しいサポート レコードを作成する必要があります。
- * 担当者が回答を調査する場合、ナレッジベースの記事は別のタブで開く必要があります。
- * ナレッジベースの記事によって顧客の問題が解決された場合、担当者はチャット経由で顧客に記事を送信する必要があります。

マクロを設定する必要があります。

どのマクロ タイプを使用すればよいですか? 答えるには、適切なマクロ タイプを正しい要件にドラッグします。各マクロ タイプは、1 回、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Macro types

Flow connector

Session connector

Omnichannel connector

Productivity automation

Answer Area

Requirement

Open new form, and then create a record.

Open a new application tab.

Send a knowledge base article in chat.

Macro type

正解:

Macro types

Flow connector

Session connector

Omnichannel connector

Productivity automation

Answer Area

Requirement

Open new form, and then create a record.

Open a new application tab.

Send a knowledge base article in chat.

Macro type

Productivity automation

Session connector

Omnichannel connector

Explanation:

Macro types

Flow connector

Session connector

Omnichannel connector

Productivity automation

Answer Area

Requirement

Open new form, and then create a record.

Open a new application tab.

Send a knowledge base article in chat.

Macro type

Productivity automation

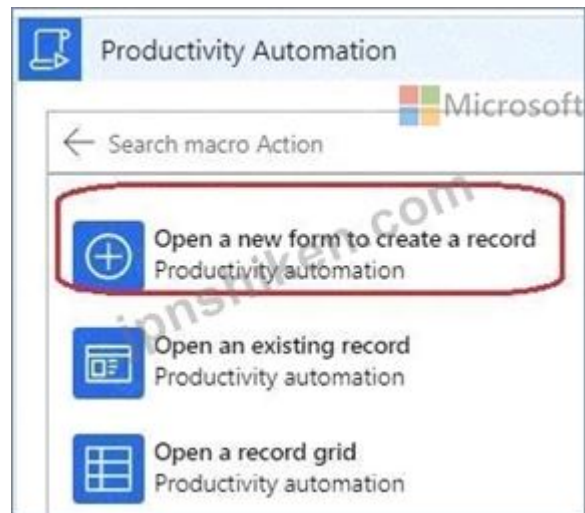
Session connector

Omnichannel connector

Box 1: Productivity automation

Productivity automation

As an administrator, you can use the actions any number of times across different macros to automate and perform model-driven app operations.



The following screenshot shows the actions that are explained in the subsequent sections.

Box 2: Session connector

Session connector

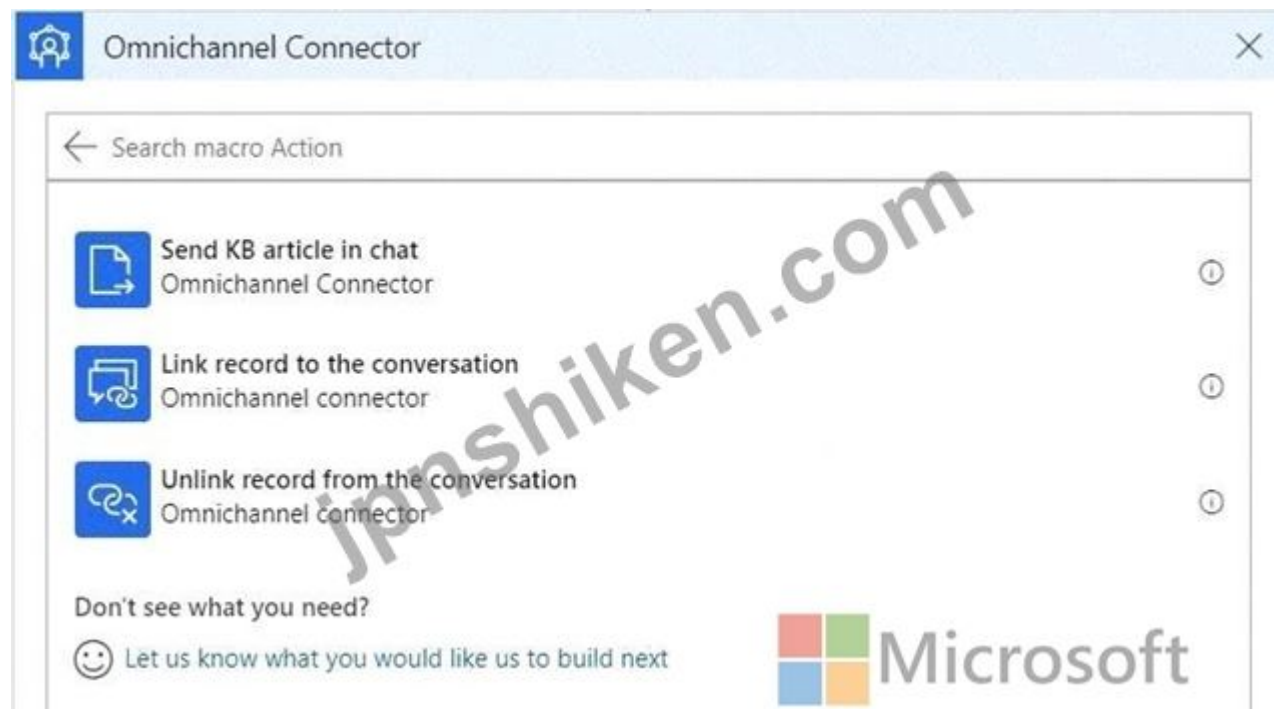
As an administrator, you can use the actions any number of times across different macros to automate and perform operations related to a session in Customer Service workspace.



Box 3: Omnichannel connector

Omnichannel connector

As an administrator, you can use the actions any number of times across different macros to automate and perform operations related to Omnichannel for Customer Service.



Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/app-profile-manager/macros>

質問: 19

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 :ソース調査と新しい調査を開きます。質問を元の調査から新しい調査にドラッグします。次に、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: 20

Dynamics 365 for Customer Service 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 サービス担当者用の新しい権限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 サービス担当者用の新しい権限テンプレートとナレッジ ベース レコードを追加できるように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てください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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

正解:

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

Explanation:

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

質問: 21

ある会社ではカスタマー サービスを導入しており、次のことを実装する予定です。

* Teams 内の連絡先の提案。

* 提案機能に関するトレーニング情報。

関連する連絡先がユーザーに提供されるシナリオを特定する必要があります。ソリューション: アクティブなケースに対する類似ケースの類似度レベル。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)

質問: 22

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

このセクションの質問に回答した後は、その質問に戻ることはできません。その結果、これらの質問はレビュー画面に表示されません。

ケースエンティティのビジネスプロセスフローを構成しています。

すべてのケースにレビュー用のフラグを付ける必要があります。

業務プロセスフローの構成を完了する必要があります。

解決策：「レビュー準備完了」という名前の新しいアクションの場合、ビジネスプロセスフローアクションステップとして「オプションを無効にします」。

ソリューションは目標を達成していますか？

A. はい

B. いいえ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 23

ある企業はカスタマーサービスを導入しています。同社はマクロの実装を計画しています。マクロを作成して構成する必要があります。どのコネクタを使用すべきでしょうか？

A. チームコネクタ

B. オムニチャネルコネクタ

C. データバースコネクタ

D. OneDriveコネクタ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 24

企業はナレッジベースを公開する必要があります。

記事を公開するプロセスを特定する必要があります。

アクションはどのような順序で実行することをお勧めしますか？ 回答するには、アクション リストからすべての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 a new article.

Mark the article for review.

Reviewer approves or rejects the article.

Reviewer marks the article for translation.

Publish the article.

Answer area

正解:

Actions

Create a new article.

Mark the article for review.

Reviewer approves or rejects the article.

Reviewer marks the article for translation.

Publish the article.

Answer area

Create a new article.

Mark the article for review.

Reviewer approves or rejects the article.

Reviewer marks the article for translation.

Publish the article.

Explanation:

Actions

Answer area

1

Create a new article.

2

Mark the article for review.

3

Reviewer approves or rejects the article.

4

Reviewer marks the article for translation.

5

Publish the article.

質問: 25

以下を設定する必要があります。

Twitter を使用するには、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の対応可能な営業担当者に渡される必要があります。

既存のケースは、そのケースを最初に担当した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。

どの設定を使用すればよいですか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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:

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:

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

Reference:

- <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: 26

ある会社では、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てください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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

Case	Resolution
A case has activities owned by other users and is in progress.	▼ 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.	▼ 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.	▼ 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:

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

References:

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

質問: 27

ある企業が Dynamics 365 Customer Voice を導入します。
会社がプロジェクトの終了時にアプリケーションを展開すると、ユーザーはアンケートを配布できなくなります。

ユーザーがアンケートを配布できるように、適切なロールにユーザーを割り当てる必要があります。最小権限の原則に従う必要があります。ユーザーにどのロールを割り当てる必要がありますか？

A. アンケート送信者

B. スケジューラ

C. オムニチャネルスーパーバイザー

D. 生産性ツールユーザー

正解: **A** ([コメントを發表する](#))

質問: 28

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. ルーティングルールを構成します。

C. 資格チャンネルを構成します。

D. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 29

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。

質問を表示する必要があります：以前に製品を使用したことがありますか？回答が「はい」の場合、製品に関する追加の質問を表示する必要があります。答えが「いいえ」の場合は、他の製品に関する別の一連の質問を表示する必要があります。

使用する調査機能を選択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？

A. 回答タグ

B. 応答ルーティング

C. 配管

D. 評価のリスト

E. 基本

正解: ([正解を表示します](#))

References:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/voice-of-customer/design-advancedsurvey#design-interactive-surveys-by-using-response-routing>

質問: 30

あなたは Dynamics 365 Customer Service を使用する会社のエージェントです。クライアントとの会話を開始します。

ナレッジベース (KB) の記事とクライアントとの会話を追跡する必要があります。クライアントとの会話を開始するときは、次のタスクを自動化する必要があります。

* クライアントのレコードを開きます。

* KBを検索

* KB記事をチャットで送信する

タスクを自動化するにはマクロを設定する必要があります。

どの 3 つの機能を設定する必要がありますか？それぞれの正解はソリューションの一部を示します。注: 正解の選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

- A. オムニチャネル領域を通じてチャットで KB 記事を送信します。
- B. セッション領域からケース レコードを開きます。
- C. 生産性自動化領域を通じて KB 記事を送信します。
- D. 生産性ツールを有効にします。
- E. 生産性自動化領域からケース レコードを開きます。

正解: (正解を表示します)

質問: 31

Azure Active Directory を使用していない医療会社で働いています。顧客が個人の健康情報について話し合うときに、カスタム コードを使用せずにライブ エージェントに会話をエスカレートする必要があります。

どのテクノロジーを使用すべきでしょうか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Answer Area

Requirement

Technology

Bot technology

Hub

Topic type

Trigger type

Power Virtual Agents

Power Virtual Agents

OmniChannel for Customer Service

OmniChannel for Customer Service

User topic

User topic

Explicit trigger

Explicit trigger

Azure Functions Bot

Azure IoT Hub

Azure Notification Hub

Azure Service Bus topic

Implicit trigger

Azure Logic Apps scheduled recurrence trigger

Azure Health Bot

Azure Stack Hub

System topic

Azure Logic Apps response trigger

正解:

Answer Area

Requirement	Technology
Bot technology	Power Virtual Agents Azure Functions Bot Azure Health Bot Power Virtual Agents
Hub	Omnichannel for Customer Service Azure IoT Hub Omnichannel for Customer Service Azure Notification Hub Azure Stack Hub
Topic type	User topic User topic System topic Azure Service Bus topic
Trigger type	Explicit trigger Implicit trigger Explicit trigger Azure Logic Apps scheduled recurrence trigger Azure Logic Apps response trigger

Explanation:

Answer Area

Requirement	Technology
Bot technology	Power Virtual Agents
Hub	Omnichannel for Customer Service
Topic type	User topic
Trigger type	Explicit trigger

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> **873**問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

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: [\(正解を表示します\)](#)

Reference:

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

質問: 33

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

このセクションの質問に回答した後は、その質問に戻ることはできません。その結果、これらの質問はレビュー画面に表示されません。

あなたはContoso、Ltd.のDynamics 365 for Customer Serviceシステム管理者です。

support@contoso.comメールアドレスに送信されたメールからケースを自動的に作成する必要があります。

解決策：自動レコード作成および更新ルールを作成します。[ソースの種類]を[電子メール]に設定し、キューを選択します。自動応答設定を構成します。

ソリューションは目標を達成していますか？

A. はい

B. いいえ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

References:

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

質問: 34

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 管理者です。あなたの会社は午前 9 時から午後 5 時までサポートを提供しています。

アカウントの確認後 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。

アカウントに対してサービス レベル契約 (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ればよいですか？ 回答するには、すべてのアクションをリストから回答領域に移動し、正しい順序に並べます。

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

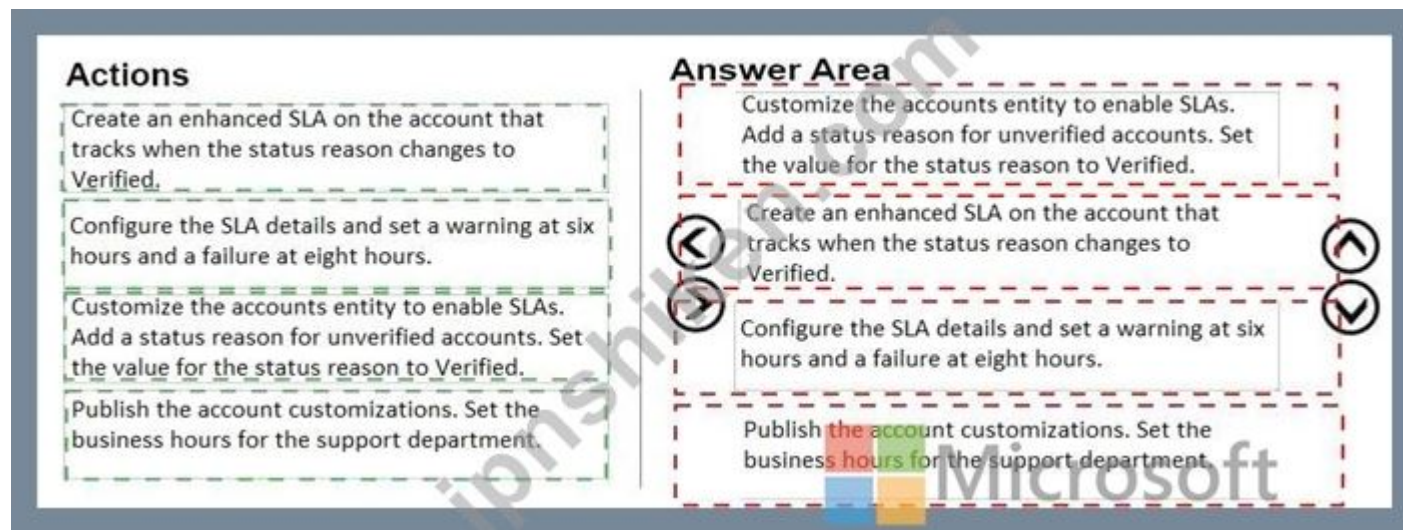
⏮

⏭

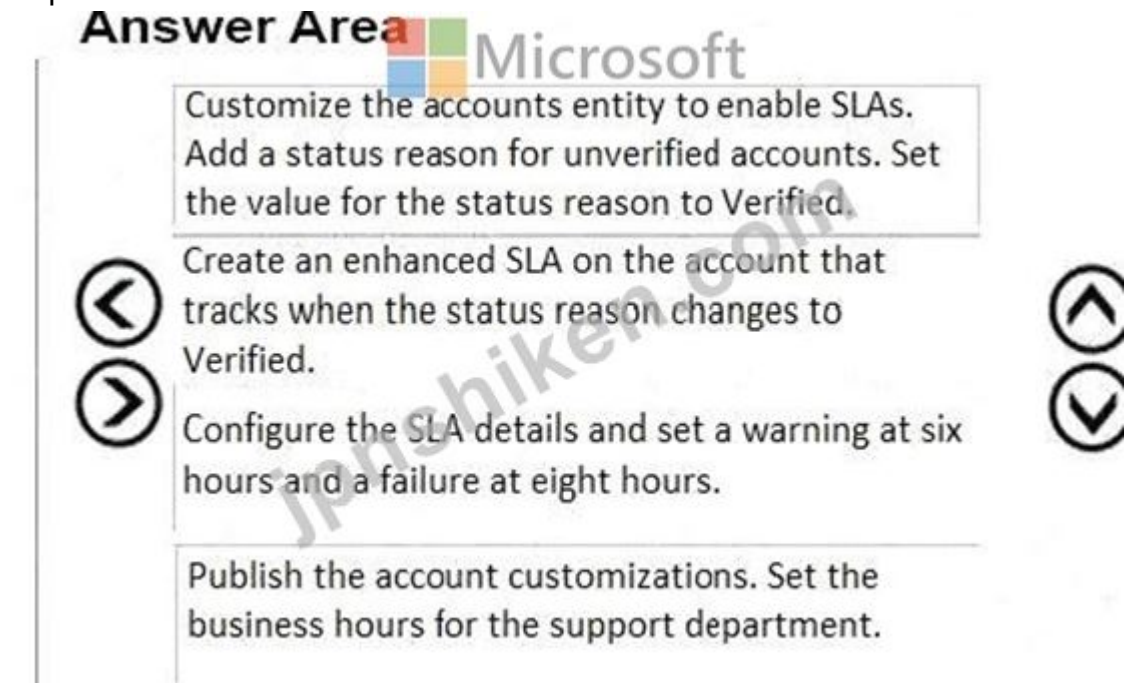
⏪

⏩

正解:



Explanation:



質問: 35

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、リピーター顧客の場合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場合は、従量課金制のお客様の場合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、保守が簡単な方法で処理する必要があります。

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

何をすべきでしょうか？

- A. 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 を今すぐ作成します。
- D. 異なるタイプの顧客ごとに 2 つの異なるキューを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 36

ある企業は、ケースを自動的にルーティングするカスタマイズされたアプリを実装しています。
クラウド内のアプリの場所に接続するには、正しい URL を決定する必要があります。

どの URL 形式を使用する必要がありますか？

- A. [https://<"org">.dynamics.com/apps](https://<)
- B. [https://<"org">.crm.dynamics.com/](https://<)
- C. <https://<組織名>.<CRMRegion>.dynamics.com/Apps/uniqueName/<AppUniqueName>>
- D. [https://<"org">/apps](https://<)

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 37

ある会社が自転車の販売とサービスを行っています。この会社では Dynamics 365 Sales と Dynamics 365 Customer Service を使用しています。Bicycle というカスタム テーブルを作成します。ユーザーは、Bicycle テーブルの情報をを使用して個人用ビューを作成しようとしています。ユーザーは Account テーブルから顧客情報を追加したいのですが、列が利用できません。Bicycles テーブルで Account 列を利用できるようにする必要があります。

何を設定すればよいのでしょうか？

- A. Bicycles テーブルと Account テーブルの両方に同じ列を追加します。
- B. アカウント テーブルから個人用ビューを作成します。
- C. 営業担当者のユーザー ID にシステム管理者のセキュリティ ロールを追加します。
- D. Account テーブルと Bicycles テーブルの間にリレーションシップを作成します。
- E. 2 つの個別のビューを作成します。1 つは Bicycles テーブルに、もう 1 つは Account テーブルに作成します。

正解: D ([コメントを發表する](#))

質問: 38

産業用暖房、換気、空調 (HVAC) 機器を製造する会社が、Dynamics 365 Connected Customer Service を導入しています。
ソリューションは次の要件を満たす必要があります。

- * ユニットからの読み取り値の変化を追跡して報告します。
- * 測定値が設定された許容範囲外の場合にアラートを送信します
- * 傾向分析のために測定値の履歴追跡を提供します。
- * 必要に応じてファームウェアのアップデートを送信します。

必要なコンポーネントを設定する必要があります

どのコンポーネント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てください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Answer Area

Requirement

Enable units to automatically send alerts.

Deliver firmware updates to connected units.

Track unit reading for trend analysis.



Microsoft

Component

Azure IoT Central
Azure IoT Central
Azure IoT Hub
Azure IoT Edge

Azure IoT Hub
Azure IoT Hub
Power Automate
Service bus queue

Azure SQL database
Azure SQL database
Azure IoT Edge
Azure Machine Learning

正解:

Answer Area

Requirement

Enable units to automatically send alerts.

Deliver firmware updates to connected units.

Track unit reading for trend analysis.

Component

Azure IoT Central
Azure IoT Central
Azure IoT Hub
Azure IoT Edge

Azure IoT Hub
Azure IoT Hub
Power Automate
Service bus queue

Azure SQL database
Azure SQL database
Azure IoT Edge
Azure Machine Learning

Explanation:

Answer Area

Requirement	Component
Enable units to automatically send alerts.	Azure IoT Central
Deliver firmware updates to connected units.	Azure IoT Hub
Track unit reading for trend analysis.	Azure SQL database

質問: 39

会社は Dynamics 365 Customer Service を使用しています。クライアントは、2 年間で 6 つのサポート インシデントを許可するプレミアム サポート パッケージを購入します。サポート資格の適用を設定する必要があります。

どの 3 つの属性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. 残りの項目を指定
- B. 合計期間を指定
- C. 終了日を指定
- D. 資格条件に基づく制限の値を設定します。
- E. サービス レベル アグリーメント (SLA) を指定します。

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: 40

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:

所有者と優先度別の件数

最も多く開封された商品

ビュー:

7日間に開かれたケースの数を表示します

エスカレーションされたケースの数を表示する

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、アクション 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.

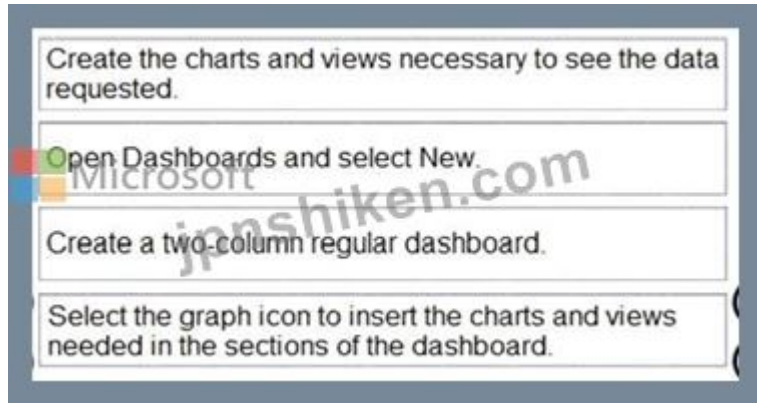
Answer Area



正解:

Actions	Answer Area
Create the charts and views necessary to see the data requested.	Create the charts and views necessary to see the data requested.
Create a two-column regular dashboard.	Open Dashboards and select New.
Create an XML script to import graphs.	Create a two-column regular dashboard.
In a solution, select Dashboards and then select New.	Select the graph icon to insert the charts and views needed in the sections of the dashboard.
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.	

Explanation:



Reference:

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

質問: 41

コール センターの顧客サービス用オムニチャネルでキューを構成しています。

最小限のアクションを使用してキューの構成を完了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. キューのメールボックスを構成する
- B. キューのレコード作成および更新ルールを設定します。
- C. キューのキュー優先度を設定します
- D. 自動作業振り分けのキューを有効にする

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 42

ある会社のケース管理エージェントを設定しました。その会社は以前、環境内のすべてのAI機能を無効にしていました。ユーザーから、エージェントが会話情報からケースを自動的に更新しないという報告がありました。この問題を解決する必要があります。どうすればよいでしょうか？

- A. ケース更新ルールを追加します。
- B. 事業分野を追加します。
- C. 顧客ナレッジ管理エージェントを有効にする
- D. AI フォーム入力支援を有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 43

顧客サービス マネージャーは、顧客がサポートを求める理由をエージェントがどのように説明しているかを知りたいと考えています。マネージャーはトピックも自動化したいと考えています。

マネージャーの要件が満たされていることを確認する必要があります。

何を設定すればよいでしょうか？

- A. ボットを使用したデータ マッピングとトピックの自動化のための最後のインタラクション。
- B. ボットを使用したデータマッピングとトピックの自動化のケースタイトル。
- C. Power Virtual Agents を使用したデータ マッピングとトピックの自動化のケース年齢。

D. Power Virtual Agents を使用したデータ マッピングとトピックの自動化のための最後の対話。
正解: **B** ([コメントを発表する](#))

質問: **44**
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。一連の質問にはそれぞれ、定められた目標を満たす独自の解決策が含まれています。質問セットによっては、正しい解決策が複数ある場合もあれば、正しい解決策がない場合もあります。
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。そのため、これらの質問はレビュー画面に表示されません。
ある企業にはカスタマー サービス環境があり、履歴分析レポートを実装しています。
ユーザーから、履歴分析レポートにアクセスできないという報告があります。
ユーザーがレポートにアクセスできるようにする必要があります。
解決策: ユーザーに表示する履歴分析レポートを変更します。
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](#))

質問: **45**
あなたは Dynamics 365 for Customer Service のシステム管理者です。
会社の要件を満たすには、サービス レベル契約 (SLA) を作成する必要があります。
どの SLA タイプを使用すればよいですか? 答えるには、適切な SLA タイプを正しい要件にドラッグします。各 SLA タイプは、1 回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

SLA types

Standard

Enhanced

KPIs

Answer Area

Requirement

Track the status and times of an SLA

SLA type

Add success actions to an SLA

SLA type

正解:

SLA types

Standard

Enhanced

KPIs

Answer Area

Requirement

Track the status and times of an SLA

KPIs

Add success actions to an SLA

Enhanced

Explanation:

Answer Area

Requirement	SLA type
Track the status and times of an SLA	KPIs
Add success actions to an SLA	Enhanced

References:
<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-engagement/customer-service/define-service-levelagreements>

質問: 46

注記; 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。このシリーズの各質問には、独自の解決策が含まれています。ソリューションが定められた目標を満たしているかどうかを判断します。一部の質問セットには複数の正しい解決策が含まれ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すると、その質問に戻ることはできません。そのため、これらの質問はレビュー画面には表示されません。

サポート センターのエージェント向けの簡単な手順を実行するためのマクロを含むエージェント スクリプトを作成しています。

エージェントは、エージェント スクリプトのいずれかのステップからケースをオープンできる必要があります。

マクロの作成に使用するコネクタのタイプを選択する必要があります。

解決策: カスタム コネクタを使用してマクロを構成します。

解決策は目標を達成できますか?

A. はい

B. いいえ

正解: (正解を表示します)

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここで**MB-230J**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/MB-230J-mondaishu> **873**問、**3 0 %ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

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。

あなたは何をするべきか？

A. ビジネスルールを作成します。

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. 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。

正解: B (コメントを發表する)

質問: 48

あなたは会社のオムニチャネルスーパーバイザーです。
サポートチームはすべての顧客チャットに応答することはできません。
チャットが見逃されないようにワークストリームを構成する必要があります。
どの機能を選択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てください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが加算されます。

Queue types

Private

Public

Answer Area

Scenario

Queue type

Set up a product defect queue. Add the defect group as the members for the queue.

Set up an unknown queue for anyone to review tickets that are not classified.

Set up an escalation queue that enables only upper management to review the tickets.

正解:

Queue types

Private

Public

Answer Area

Scenario

Queue type

Set up a product defect queue. Add the defect group as the members for the queue.

Private

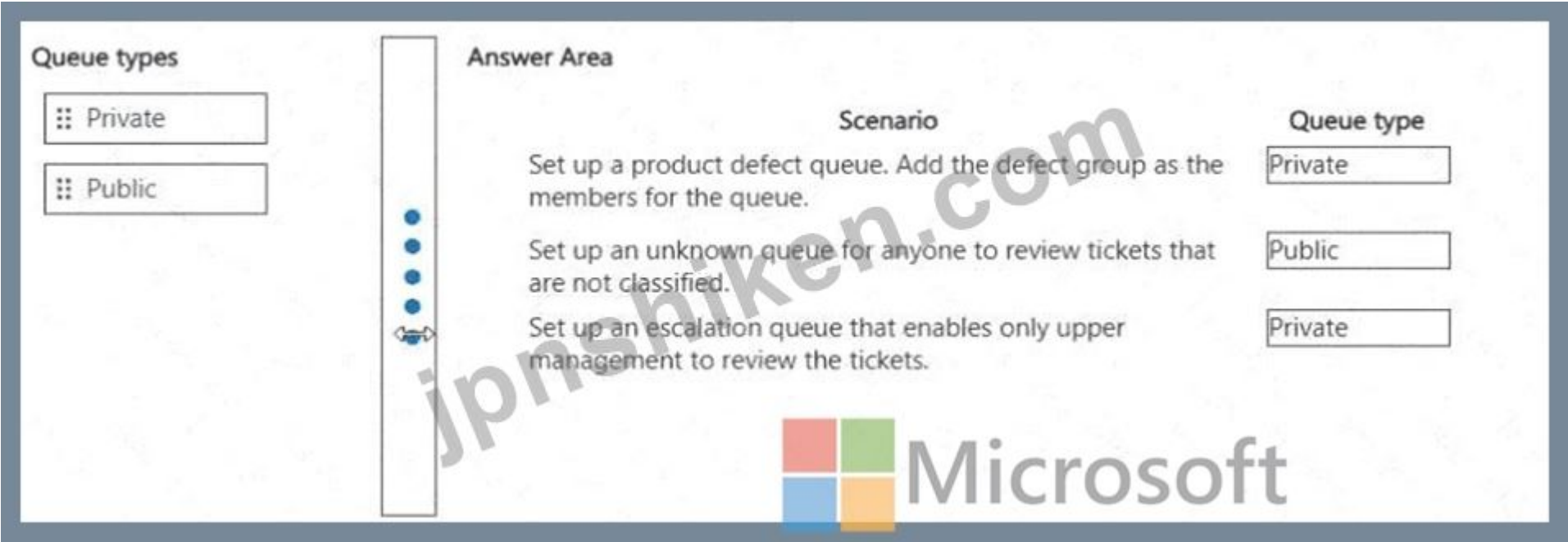
Set up an unknown queue for anyone to review tickets that are not classified.

Public

Set up an escalation queue that enables only upper management to review the tickets.

Private

Explanation:



質問: 49

顧客にはカスタマー サービス環境があります。

顧客はサービスのスケジュール設定を使用する予定です。

サービススケジュールをインストールする必要があります。

サービス スケジュールをインストールするには何を使用する必要がありますか？

- A. アプリソース
- B. ビジネス管理設定
- C. プロセス センター
- D. Power Platform 管理センター

正解: (正解を表示します)

質問: 50

技術者の利用率を高めるためのソリューションを実装する必要があります。

どのソリューションを使用すべきでしょうか？

- A. 複数のスケジュール ボード タブを作成します。
- B. カスタム Web リソースを使用します。
- C. ボードの表示設定を変更します。
- D. フィルター付きのデフォルトのスケジュール ボードを使用します。

正解: A (コメントを发表する)

Topic 6, Contoso, Ltd

Background

Contoso, Ltd., is a facility management sen/ices company. The company provides building management services to three United States areas: North Dakota, South Dakota, and Minnesota.

Contoso, Ltd., prides itself on overseeing and maintaining several commercial properties where its customers operate a variety of businesses. Contoso, Ltd., also procures and maintains all equipment in its facilities, including HVAC, lighting, and security systems.

Current Environment

Dynamics 365 Customer Service

* Contoso, Ltd., uses the following features of Dynamics 365 Customer Service:

- o an app for the customer service division to manage customer queries and cases
- o voice-only Omnichannel for Customer Service capabilities

* The Customer Service system administrator created new schedule boards for each of the three areas. Agents work only with the default schedule board and their specific area board.

* The business operations team advises that the FAQ site be required to be ingested only once into Customer Service.

* During a maintenance window, IT disabled the Integrated Search API trigger flow.

* Agents and field technicians are set as users in Customer Service. They are added as bookable resources.

* Contoso, Ltd., has only meetings and work order tables configured for scheduling. Employees

* Customer service agents

- o Contoso, Ltd., has a new live chat channel for agents to provide customer support and improve agent response time in live chats with customers.

- o Agents resolve customer issues by using various support channels.

- o Agents can open work orders by using a custom view on the default

schedule board,

- o Agents are also dispatchers. They review and schedule work orders and assign the work orders to resources on the schedule board.

- o Agents use Knowledge articles to triage issues. They often send articles

* Field technicians

- o Technicians are dispatched to perform repairs and maintenance work at Contoso, Ltd., facilities.
- o Technicians located in the South Dakota area use company vehicles to drive to job locations.

* Knowledge Management team

- o The team creates articles and reviews feedback submitted by agents and customers,
- o Knowledge managers ensure agents are productive by optimizing search articles.

Facility equipment

* Contoso, Ltd., has a centralized warehouse with equipment that is distributed and installed on its properties.

* All equipment is entered in the Product catalog in Customer Service.

* Customer asset information helps agents triage any issues and informs agents whether a technician should be dispatched.

Resource scheduling requirements

* The primary asset listed on the work order of the customer must be displayed on the schedule board for customer service agents.

* Agents must be able to observe when resources are estimated to arrive at the job site to help measure use.

* Turn-by-turn map directions are required for jobs scheduled in the South Dakota area.

* Occasionally, resources are overbooked in the South Dakota area due to staffing constraints. Customer service agents must be able to clearly identify when these technicians are overbooked.

Omnichannel for Customer Service requirements

* Contoso, Ltd., must be able to automatically assign a live chat or SMS conversation to an agent.

* The customer service supervisor must be able to create agent scripts for agents who use Omnichannel for Customer Service.

Issues

Article issues

* Customer service agents report that a French-translated HVAC equipment Knowledge article is not displayed in the Knowledge Search.

* During a call with Agent1, a customer reports that a shared Knowledge article was wrong. The customer wants to provide comments for the article.

Chat issues

* The new live chat channel is not sending conversations to agents, so agents must answer conversations manually.

* Due to a high volume of chats and multiple Knowledge articles written on similar issues, agents are unable to find a similar case or specific Knowledge article.

* Customer service agents are unable to access agent scripts during a live chat with customers.

* Live chats from Spanish-speaking customers are not routed to Agent2 when Agent1 is unavailable.

Scheduling issues

* Customer service agents are inefficient with manual scheduling, which often results in overlapping assignments.

- * After an agent books a work order in the schedule board, the work order booking card does not provide enough detail.
- * Customer service agents in the Minnesota area report that the new schedule board does not appear.
- * The South Dakota area board displays only customer facility tour bookings.

質問: 51

あなたは会社のオムニチャネル管理者です。会社ではチャット チャネルを実装しています。

作業指示に関連するすべてのチャットをフィールド サービス キューにルーティングする必要があります。

どの順序でアクションを実行すればよいですか? 回答するには、アクション リストからすべてのアクションを回答領域に移動し、正しい順序で並べます。注: 回答の選択肢の順序は複数あっても正しい場合があります。

正しい順序を選択した場合は、そのどれでもポイントが付与されます。

Actions

Enable the work order entity for queues and activities.

Create a queue named field service.

Create a new entity routing channel record for field service and add Work Order as an active entity.

Add a new rule routing set for work orders.

Create a Rule Item and specify the rule criteria and action to route to the Field Service Queue.

Answer area

1

2

4

5

正解:

Actions

Enable the work order entity for queues and activities.

Create a queue named field service.

Create a new entity routing channel record for field service and add Work Order as an active entity.

Add a new rule routing set for work orders.

Create a Rule Item and specify the rule criteria and action to route to the Field Service Queue.

Answer area

1

2

3

4

5

Explanation:

Actions

Enable the work order entity for queues and activities.

Create a queue named field service.

Create a new entity routing channel record for field service and add Work Order as an active entity.

Add a new rule routing set for work orders.

Create a Rule Item and specify the rule criteria and action to route to the Field Service Queue.

Answer area

1

2

3

4

5

質問: 52

サービス担当者は、Dynamics 365 Customer Service を使用して顧客のケースを解決します。フィードバックを収集するために、Customer Voice アンケートが自動的に顧客に送信されます。顧客はアンケートに回答して送信します。完了したアンケートの回答詳細を確認する必要があります。

何をすべきでしょうか?

A. アンケート回答レコードを開いて、レコードの詳細を表示します。

- B. ケースタイムラインでアンケート招待レコードの詳細を確認します。
- C. アンケート招待レコードを開いて、レコードの詳細を表示します。
- D. ケースタイムラインでアンケート回答レコードの詳細を確認します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 53

企業はカスタマー サービスを使用します。

同社は、顧客サービスエージェント向けのインテリジェンス機能を実現します。

AI トピック クラスタリングに関する情報を特定する必要があります。

何を特定する必要がありますか? 回答するには、適切なビューを正しいトピック プロパティに移動します。各ビューは 1 回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーを移動したり、スクロールしたりする必要があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

AI topic clustering

Cases associated to topics

Data attributes used

Run frequency

Status

Topics generated

AI topic properties

The text column from a case that is used for topic generation.

The percentage of cases that are classified.

The new cases that are processed and tagged.

Views

正解:

AI topic clustering

Cases associated to topics

Data attributes used

Run frequency

Status

Topics generated

AI topic properties

The text column from a case that is used for topic generation.

The percentage of cases that are classified.

The new cases that are processed and tagged.

Views

Topics generated

Data attributes used

Cases associated to topics

Explanation:

AI topic clustering

Cases associated to topics

Data attributes used

Run frequency

Status

Topics generated

AI topic properties

The text column from a case that is used for topic generation.

The percentage of cases that are classified.

The new cases that are processed and tagged.

Views

Topics generated

Data attributes used

Cases associated to topics

質問: 54

あなたは、Dynamics 365 for Customer Service でケースを処理する顧客サービス担当者です。

複数のケースリストを管理する必要があります。

どのようなアクションを実行する必要がありますか? 回答するには、回答領域で適切な構成を選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Case scenario	Value
Create a list of cases that are one month old.	▼ Create a system view Create a personal view
View multiple lists on a single screen.	▼ Configure the group by on an editable grid Create an interactive experience dashboard

正解:

Case scenario	Value
Create a list of cases that are one month old.	▼ Create a system view Create a personal view
View multiple lists on a single screen.	▼ Configure the group by on an editable grid Create an interactive experience dashboard

Explanation:

Case scenario	Value
Create a list of cases that are one month old.	▼ Create a system view Create a personal view
View multiple lists on a single screen.	▼ Configure the group by on an editable grid Create an interactive experience dashboard

質問: 55

会社の顧客サービス用オムニチャ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。
適切なチャネルを有効にする必要があります。
どの 2 つのチャ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 チャネル

正解: B,C (コメントを发表する)

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

ある会社では、サポート デスクに Dynamics 36S Customer Service と Rower Virtual Agents を導入しています。スーパーバイザーには次の情報要件があります。

* 過去 1 年間に完了したすべてのケースのトピック分析。

* 顧客との過去のやり取りから選択されたチャルボット オプションの分析。

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。

構成で何を有効に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: 各接続選択は 1 ポイントの価値があります。

Answer Area

Requirement	Configuration
Topic analytics for completed cases.	Historical analytics Historical analytics Knowledge base analytics Power Virtual Agents for topic automation Smart assist
Analytics for chatbot options.	Power Virtual Agents for topic automation Knowledge base analytics Knowledge management integration with Power Virtual Agents Power Virtual Agents for topic automation Smart assist

正解:

Answer Area

Requirement	Configuration
Topic analytics for completed cases.	Historical analytics Historical analytics Knowledge base analytics Power Virtual Agents for topic automation Smart assist
Analytics for chatbot options.	Power Virtual Agents for topic automation Knowledge base analytics Knowledge management integration with Power Virtual Agents Power Virtual Agents for topic automation Smart assist

Explanation:

Answer Area

Requirement	Configuration
Topic analytics for completed cases.	Historical analytics
Analytics for chatbot options.	Power Virtual Agents for topic automation

質問: 57

企業は、社内および社外の販売チーム全体で生成された Web リードおよびリードの管理を標準化する必要があります。

権利を作成する必要があります。

どの種類の資格を作成する必要がありますか？

A. マルチチャンネル

B. オムニチャンネル

C. チーム チャンネル

正解: (正解を表示します)

Omni-channel: An omni-channel solution offers two or more channel experiences to customers, and the customer experience is consistent across channels. The context of the case and customer is used to streamline the experience across apps. For example, a customer starts on a self-service portal but then starts a chat conversation. All the pages that the customer has opened are available to the agent.

By providing multi-channel or omni-channel solutions to your customer, you help guarantee that each customer can interact with your organization by using the option that's best for him or her. When you provide multi-channel or omni-channel solutions, you must also consider the effect on the organization. Although it's important to make sure that customers have a consistent experience when they work with the different channels, it's also important to remember that each channel is different.

Reference:

<https://www.globalits.bh/how-customer-service-can-handle-entitlement-channels-in-dynamics-365/>

質問: 58

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. 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。

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。レコードが作成されたときに顧客に自動電子メール応答を送信するようにルールを構成します。

C. 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。

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。

正解: (正解を表示します)

質問: 59

追加のソフトウェアを使用せずに、会社のヘルプ デスクに Dynamics 365 Customer Service ワークスペースを実装しています。ヘルプ デスク担当者は複数のセッションを開くことができる必要があります。構成には次の要件があります。

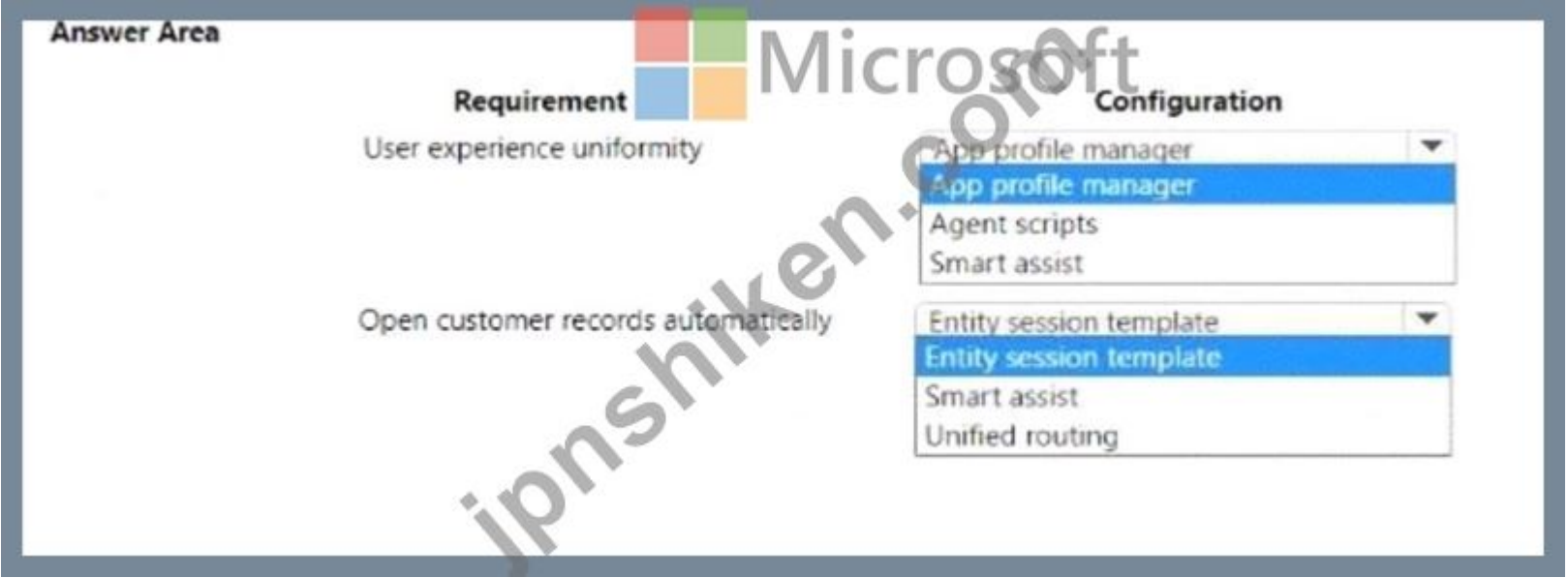
* 各ヘルプデスク担当者がアプリケーションを起動したときに同じユーザー エクスペリエンスが得られるようにします。

* ヘルプデスクの担当者がケースを開くと、顧客レコードが自動的に開く必要があります。

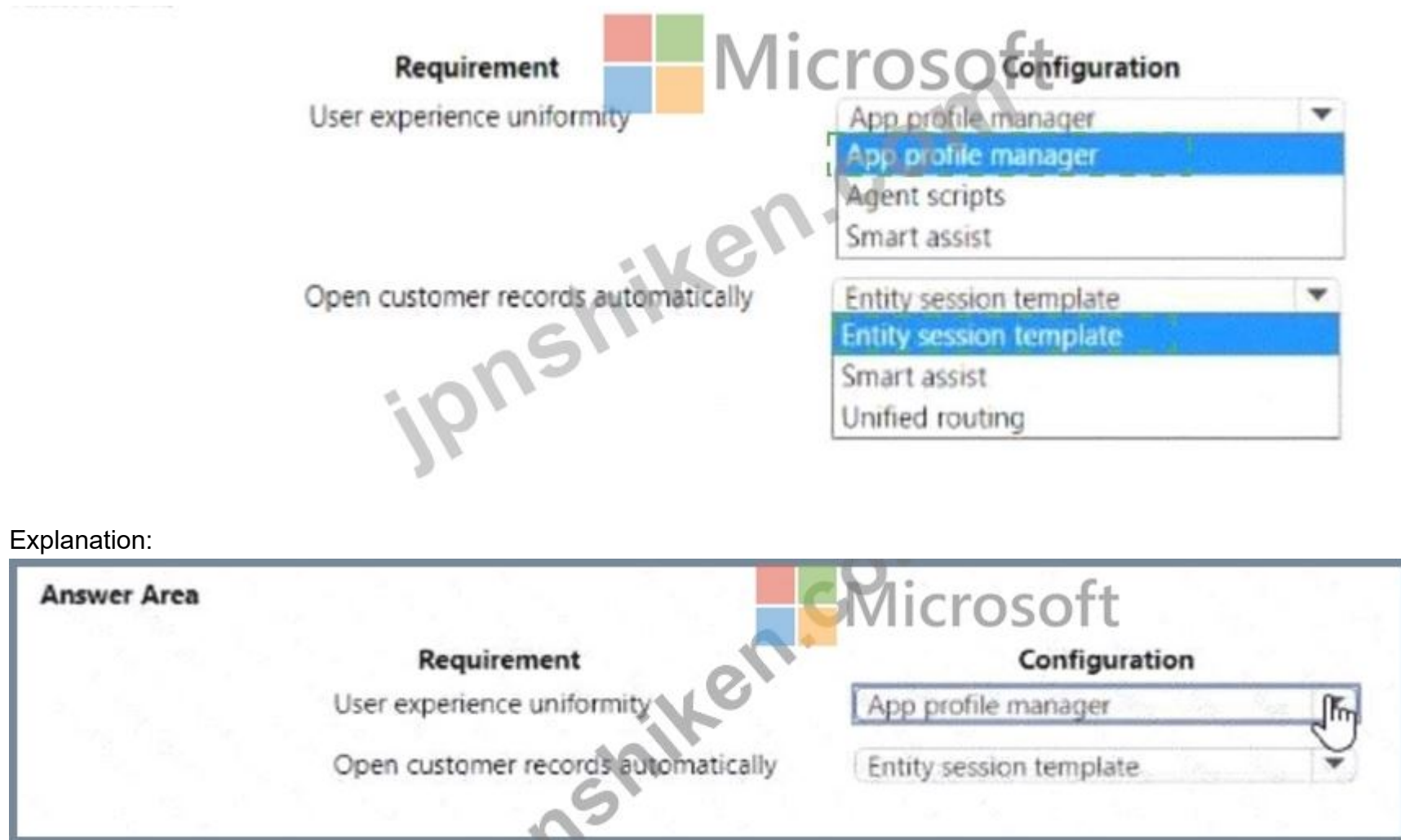
ヘルプデスク設定を構成する必要があります。

何を設定する必要がありますか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。



正解:



Explanation:

質問: 60

ある企業が Dynamics 365 Customer Service を導入します。

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。

修理技術者が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しまいます。

RepairTechnicianA は、どの問題に関して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ればよいでしょうか？ 答えるには、適切な解決策を正しい問題にドラッグします。各ソースは、1 回、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Resolutions	Answer Area						
Resources	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Issue</th> <th>Resolution</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3"> You are unable to create a new organizational unit Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays </td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Issue	Resolution	You are unable to create a new organizational unit Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays			
Issue	Resolution						
You are unable to create a new organizational unit Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays							
Security roles							
Working hours							
Business closures							

正解:

Resolutions	Answer Area						
Resources	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Issue</th> <th>Resolution</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3"> You are unable to create a new organizational unit Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays </td> <td>Security roles</td> </tr> <tr> <td>Business closures</td> </tr> <tr> <td>Working hours</td> </tr> </tbody> </table>	Issue	Resolution	You are unable to create a new organizational unit Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays	Security roles	Business closures	Working hours
Issue	Resolution						
You are unable to create a new organizational unit Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays	Security roles						
	Business closures						
	Working hours						
Security roles							
Working hours							
Business closures							

Explanation:

Issue	Resolution
You are unable to create a new organizational unit	Security roles
Repair technicians are scheduled to work on days when company is on holiday	Business closures
Repair TechnicianA does not appear on the schedule for Fridays	Working hours

企業が顧客サービスを導入する
カスタマー サービスの履歴分析を有効にします。
カスタマー サービス履歴分析が有効になっているときに、どの機能が自動的に有効になるかを特定する必要があります。
どの特徴を特定する必要がありますか？
A. AIトピッククラスタリング
B. すべての提案
C. 予測
D. リアルタイムの顧客感情
正解: D (コメントを发表する)

有効的なMB-230J問題集はJPNTest.com提供され、MB-230J試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新MB-230J試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここでMB-230J問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/MB-230J-mondaishu> 873問、30%ディスカウント、特別な割引コード: JPNshiken」

質問: 62
ある企業には、地域にサービスを提供するサテライトオフィスがあります。
各オフィスは独自のリソースを完全に管理する必要があります。
サテライト オフィスの構造を反映するように組織単位を構成する必要があります。
組織単位に関連付けるにはどのエンティティ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。

Answer Area

Record type

Person

Activity

Entity

Contact

Contact

Team Member

User

Bookable Resource

Service Activity

Service Activity

Work Order

Bookable Resource Booking

Case

正解:

Answer Area



Record type

Person

Entity

Contact

Contact

Team Member

User

Bookable Resource

Service Activity

Service Activity

Work Order

Bookable Resource Booking

Case

Explanation:



Answer Area

Record type

Person

Entity

Contact

Service Activity

質問: 63

あなたは Dynamics 365 Customer Service システム管理者です。
20 時間の電話時間を権利チャンネルに追加することはできません。
時間を追加できない理由を特定する必要があります。
考えられる 3 つの理由は何ですか? それぞれの正解は完全な解決策を示します。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

- A. 資格はアクティブ モードです。
- B. 権利がキャンセルされました。
- C. 権利の開始日は将来の日付です。
- D. 資格の有効期限が過ぎています。
- E. 資格はドラフト モードです。

正解: B,C,E ([コメントを发表する](#))

質問: 64

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: ([正解を表示します](#))

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: 65

あなたは、Dynamics 365 Customer Service を使用している会社のカスタマー サービス担当者です。

顧客サービス担当者が特定の基準を満たすレコードを見つけた場合、次の操作を実行できる必要があります。

* レコードを新しいタブで開きます。

* 新しいセッションで単一のレコードを開きます。

* 既存のセッション内の単一のレコードを新しいタブで開きます。

要件を満たす必要があります。

実行すべき 2 つのアクションはどれですか? 正解はそれぞれ完全なソリューションの一部です。注: 正解の選択はそれぞれ 1 ポイントの価値があります。

A. カスタマー サービス ハブを使用します。

B. オープンレコードセットを使用します。

C. カスタマー サービス ワークスペースを使用します。

D. セッション テンプレートとアプリケーション タブ テンプレートを使用します。

E. グローバル検索を使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 66

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

カスタマーサービス担当者は、顧客ワークスペースを使用して案件を処理する場合、顧客とコミュニケーションを取ることができないと指摘している。

この問題を解決する必要があります。

どの2つの行動をとるべきでしょうか?それぞれの正解は、解決策の一部を示しています。

注: 正解ごとに1ポイントが加算されます。

A. 通信パネルのモードを最小化に設定します。

B. チャットセッションテンプレートを使用します。

C. セッションテンプレートを作成します。

- D. Caseエンティティセッションテンプレートを使用します。
 - E. 通信パネルのモードをドッキングに設定します。
- 正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 67

顧客には顧客サービス環境があります。顧客はサービス スケジュールを使用して予定を管理しています。サービス スケジュール用に新しい施設を追加する必要があります。新しい施設を追加するには、どのセキュリティ ロールが必要ですか？

- A. スケジューラ
- B. カスタマーサービススケジューラー
- C. スケジューラマネージャ
- D. シーケンスマネージャ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 68

ある会社は、工業製造工場向けの空気ろ過ユニットの設置とサービスを行っています。同社は Dynamics 365 Customer Service を導入しています。各地域拠点には高度な診断ユニットが 2 台しかなく、ユニットを使用する場合は顧客に高い料金を請求します。作業スケジュールを最適化するにはシステム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、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Answer Area



Requirement	Option
Ensure that the diagnostic units are not scheduled at the same time.	bookable resource service activity resource category bookable resource
Ensure that customers are charged a higher rate when an advanced diagnostic unit is used.	service service resource category fulfillment preference

正解:

Answer Area

Requirement	Option
Ensure that the diagnostic units are not scheduled at the same time.	bookable resource service activity resource category bookable resource
Ensure that customers are charged a higher rate when an advanced diagnostic unit is used.	service service resource category fulfillment preference

Explanation:

Answer Area

Requirement	Option
Ensure that the diagnostic units are not scheduled at the same time.	bookable resource
Ensure that customers are charged a higher rate when an advanced diagnostic unit is used.	service

質問: 69

ある企業がDynamics 365 Customer Serviceを導入しています。

同社のシステム要件は以下のとおりです。

- * カスタマーサービス担当者の休暇や欠勤期間は、リクエストを承認したユーザーとリクエストの理由を含めて記録する必要があります。
- * 「ケース優先度」列と「計算済み」列の値に基づいて、カスタムのリスクステータスが表示される必要があります。
- * 最後に受信したメールの日時をケーステーブルに保存し、そこから照会する必要があります。
- * 事件が解決された場合、関連する活動に費やされた合計時間が自動的に記録されなければならない。

開発の手間を最小限に抑えながら、システムを構成する必要があります。

どのプラットフォーム機能を使用すべきでしょうか？回答するには、適切なプラットフォーム機能を正しい要件に移動してください。各プラットフォーム機能は、1回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーを移動したり、スクロールしたりする必要があるかもしれません。

注：正解ごとに1ポイントが加算されます。

Platform features

System table

Custom table

Formula column

Rollup column

Dynamics 365 Customer Service system requirements

Requirement

Maintain absences and time-off requests.

Display a custom risk status.

Store last received email date and time in the Case table.

Automatically calculate time spent on a case.

Platform feature

正解:

Platform features

System table

Custom table

Formula column

Rollup column

Dynamics 365 Customer Service system requirements

Requirement

Maintain absences and time-off requests.

Display a custom risk status.

Store last received email date and time in the Case table.

Automatically calculate time spent on a case.

Platform feature

System table

Formula column

Rollup column

Rollup column

Explanation:

Platform features

System table

Custom table

Formula column

Rollup column

Dynamics 365 Customer Service system requirements

Requirement

Maintain absences and time-off requests.

Display a custom risk status.

Store last received email date and time in the Case table.

Automatically calculate time spent on a case.

Platform feature

System table

Formula column

Rollup column

Rollup column

質問: 70

あなたは Dynamics 365 Customer Service 環境を管理しています。顧客の問題を処理するためにケースを実装します。ケースルーティングルールが構成されており、定義された基準に基づいてすべてのケースが適切なキューにルーティングされます。

カスタマーサービス担当者が、ユーザーが作成したケースが自動的にルーティングされていないことを確認します。受信メールを使用して作成された同様のケースは、自動的にキューにルーティングされます。

ユーザーが作成したケースにおけるルーティングの問題を特定する必要があります。

問題は何ですか？

A. 電話によって作成されたケースを処理するルーティングルールが無効になっています。

B. ケースルーティングルールは、手動で作成されたケースには自動的に適用されません。

- C. このケースのキューが設定されていないか、非アクティブです。
 - D. ルーティングルールは、電話で作成されたケースの定義済みルーティングを処理するように設定されていません。
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 71

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 72

顧客のクレームに対する答えを探する必要があります。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. 大文字と小文字の関係

正解: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

質問: 73

ダッシュボードを作成する必要があります。

どのダッシュボードタイプを使用すればよいですか？ 答えるには、適切なダッシュボードタイプ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、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Dashboard types

multi-stream dashboard only

single-stream dashboard only

multi-stream or single-stream dashboards

Answer Area

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

正解:

Dashboard types

multi-stream dashboard only

single-stream dashboard only

multi-stream or single-stream dashboards

Answer Area

Scenario	Dashboard type
Dashboard for managers with streams for cases, activities, and representatives	multi-stream dashboard only
Dashboard for cases only	multi-stream dashboard only
Dashboard for representatives	multi-stream or single-stream dashboards
Dashboard for the week	multi-stream or single-stream dashboards

Explanation:

Scenario	Dashboard type
Dashboard for managers with streams for cases, activities, and representatives	multi-stream dashboard only
Dashboard for cases only	multi-stream dashboard only
Dashboard for representatives	multi-stream or single-stream dashboards
Dashboard for the week	multi-stream or single-stream dashboards

Reference:

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

質問: 74

Dynamics 365 Customer Service の機能を使用する外部向けポータルを作成しています。

ケースがクローズされると、顧客はケースに関連付けられたナレッジ ベースにアクセスできる機能を提供する電子メールを受信する必要があります。
システムを構成する必要があります。

どの 2 つのオプションを設定する必要がありますか? それぞれの正解はソリューションの一部を示します。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

- A. Dynamics 365 Customer Service で、ナレッジ ソリューション フィールドにナレッジ記事の外部 (公開) ポータル リンクを作成するために使用されるポータル URL を入力します。
- B. Dynamics 365 Customer Service で、ケースをクローズする担当者がナレッジ記事をレコードに添付していることを確認します。
- C. ナレッジ記事のフィードバックセクションで、ユーザーが検索コントロールからナレッジ記事にフィードバックを提供できるように設定し、はいにします。
- D. Dynamics 365 Customer Service の [ナレッジ ソース] の [ナレッジ ソリューション] フィールドで、顧客に送信される電子メール内のリンクとしてナレッジ記事を共有できるようにします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 75

ある会社は、工業製造工場向けの空気ろ過ユニットの設置とサービスを行っています。同社は Dynamics 365 Customer Service を導入しています。

各地域拠点は特定の地理的地域をサポートしています。設置者とサービス技術者はこれらの地域拠点から派遣されます。

作業スケジュールを最適化するにはシステムを構成する必要があります。

システムをどのように構成すればよいですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement

Limit the service area of each regional dispatching location to a 50-mile radius.

Ensure that the company only assigns a technician that is certified to service a specific unit.

Option

Sites

Service activity

Resource category

Organizational unit

Resource group

Bookable resource

Resource category

Resource characteristic

正解:

Requirement

Limit the service area of each regional dispatching location to a 50-mile radius.

Ensure that the company only assigns a technician that is certified to service a specific unit.

Option

Sites

Service activity

Resource category

Organizational unit

Resource group

Bookable resource

Resource category

Resource characteristic

Explanation:

Box 1: Service activity

Avoid disruptions in service by making sure that your resources are scheduled optimally and efficiently.

Using Scheduling in Customer Service Hub, you can plan and schedule service activities for your customers by bringing together all your resources.

Note: Create a service activity

A service activity is defined to look for the next available time slot to schedule the service and align resources as per requirement.

Box 2: Resource category

Create resource groups

The resources are aligned in resource groups or resource categories.

For example, Bert Hair and Gilda Moss are grouped as Technicians and Bike repair workbench - 1 and Bike repair workbench - 2 are grouped as Workbenches.

With bookable resource categories, you can group your bookable resources by type. For example, you can create categories like technician, supervisor, subcontractor, vehicle, or equipment.

Reference:

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

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

質問: 76

Dynamics 365 Customer Service 組織は、ルーティング ルールを使用してケースをエスカレートします。

セキュリティ ロールは変更または作成されていません。

現在使用されているルーティング ルール セットを変更し、最小権限の原則を適用する必要があります。

どの 5 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、アクション 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

Verify that you have the customer service representative security role.

Deactivate the routing rule set.

Verify that you have the customer service manager security role.

Activate the routing rule set.

Navigate to Routing rule sets.

Edit the routing rule set.

Publish the customizations.

Answer Area

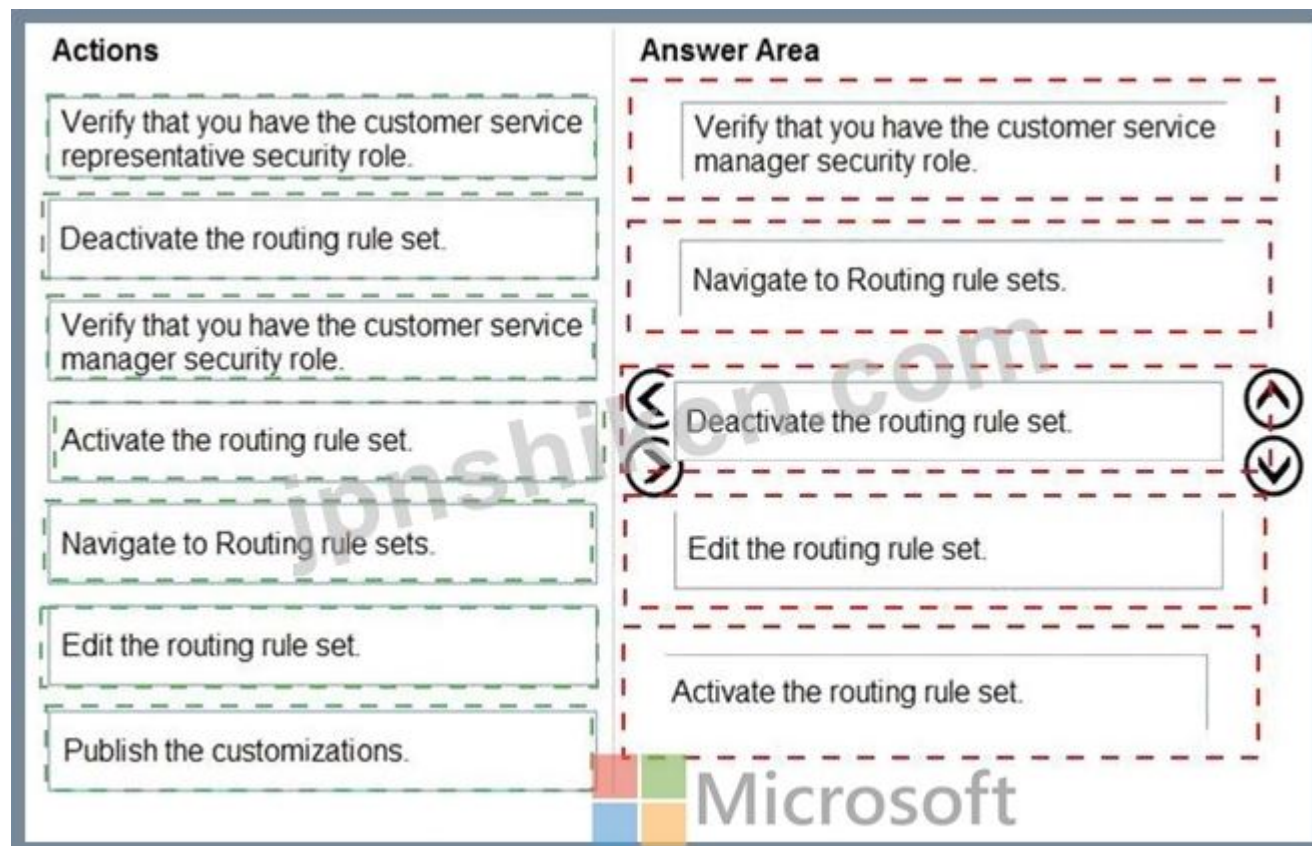
←

→

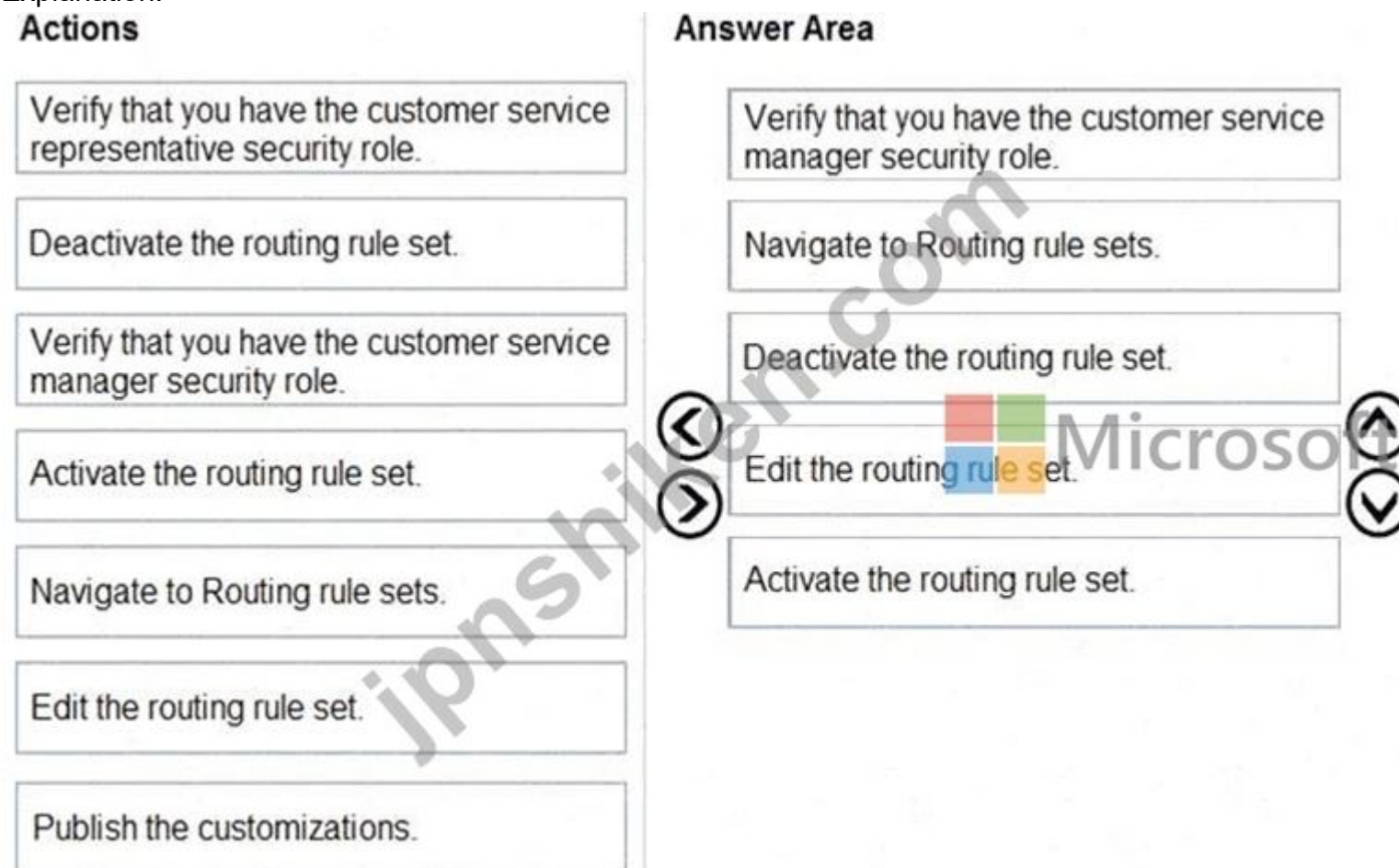
↑

↓

正解:



Explanation:



Reference:

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

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここで**MB-230J**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/MB-230J-mondaishu> **873**問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 77

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

キューにケースを追加するプロセスを自動化する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. ケースでアクティビティ変換機能を使用する
- B. ケースの割り当てボタンを使用します
- C. ルーティングルールを使用
- D. ケースの[キューに追加]ボタンを使用します

正解: C ([コメントを発表する](#))

質問: 78

各パラメータごとに機能を選択する必要があります。

各パラメータには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てください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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

正解:

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:

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

Reference:

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

質問: 79

ある企業は顧客サービスにオムニチャネルを使用しています。

既存の顧客向けに、会社の Web サイトにライブ チャット ボタンを追加します。チャットのリクエストは、次に対応可能な担当者によって処理されます。顧客が誤って切断された場合、チャットでは顧客を同じ担当者にルーティングする必要があります。

チャットを設定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、アクション 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。

注意: 回答の選択肢の順序は複数あっても正解です。正解の順序を選択した場合でも、得点は得られます。

Actions

Create the survey in the Live Chat record.

Set the topic Status to **On**.

Create the survey in Forms Pro.

Create a work stream.

Set the routing rule.

Set the Enable Agent Affinity to **Yes**.

Create context variables.

>

<

Answer area

>

<

正解:

Actions

Create the survey in the Live Chat record.

Set the topic Status to **On**.

Create the survey in Forms Pro.

Create a work stream.

Set the routing rule.

Set the Enable Agent Affinity to **Yes**.

Create context variables.

>

<

Answer area

Create a work stream.

Set the routing rule.

Set the Enable Agent Affinity to **Yes**.

Create context variables.

>

<

Explanation:

ACTIONS

Create the survey in the Live Chat record.

Set the topic Status to **On**.

Create the survey in Forms Pro.

Answer area

1 Create a work stream.

2 Set the routing rule.

3 Set the Enable Agent Affinity to **Yes**.

4 Create context variables.

>

<

↑

↓

質問: 80

ある企業は、コンタクトセンターでDynamics 365 Customer Serviceワークスペースアプリを使用しています。受信トレイは既定のエクスペリエンスプロファイルで有効になっています。ライブチャット、メール、ケースは受信トレイに表示されます。

ケーステーブルには、「地域」という名前のカスタム列が含まれています。メール、セルフサービスポータル、およびパートナーのCRMシステムとの連携によって自動的に生成されたケースは、作成時に地域値が設定されます。

エージェントが「マイワークアイテム」ビューで作業する際に、受信トレイ内のケースを地域別に並べ替えるオプションを有効にする必要があります。

どの3つの行動を順番に実行すべきでしょうか？回答するには、行動リストから適切な行動を回答欄に移動させ、正しい順序に並べ替えてください。

Configure case sorting in agent inboxes

⋮ Open a session template.

⋮ Open an experience profile.

⋮ Edit the Inbox record type: Case.

⋮ Edit the Inbox view: My work items.

⋮ Add the region column and save.

Answer Area

正解:

Configure case sorting in agent inboxes

⋮ Open a session template.

⋮ Open an experience profile.

⋮ Edit the Inbox record type: Case.

⋮ Edit the Inbox view: My work items.

⋮ Add the region column and save.

Answer Area

⋮ Edit the Inbox record type: Case.

⋮ Edit the Inbox view: My work items.

⋮ Add the region column and save.

Explanation:

Configure case sorting in agent inboxes

⋮ Open a session template.

⋮ Open an experience profile.

Answer Area

1 ⋮ Edit the Inbox record type: Case.

2 ⋮ Edit the Inbox view: My work items.

3 ⋮ Add the region column and save.

質問: 81

Dynamics 365 Customer Service でエージェント スクリプトを作成しました。スクリプトに次の手順を追加する必要があります。

1. 挨拶文を使用します。会社へようこそ。本日はどのようなご用件でしょうか？
2. 1 回の選択で、顧客のアカウントの詳細を顧客に送信します。
3. 実行する別の手順セットを開きます。

必要な手順のタイプを構成する必要があります。

各ステップを構成するときにどのタイプを選択する必要がありますか？ 答えるには、適切なタイプを正しいステップにドラッグします。各タイプは、1 回、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Types

Agent script

Macro

Text instructions

Answer Area

Step

Use the specified greeting.

Send customer details.

Open new steps.

Type

正解:

Types

Agent script

Macro

Text instructions

Answer Area

Step

Use the specified greeting.

Send customer details.

Open new steps.

Type

Text instructions

Macro

Agent script

Explanation:

Types

Agent script

Macro

Text instructions

Answer Area

Step

Use the specified greeting.

Send customer details.

Open new steps.

Type

Text instructions

Macro

Agent script

質問: 82

あなたはワクチンを流通する製薬会社で働いています。

ワクチンはマイナス 60 度以下に保管しなければ使用できません。同社では、以下の要件を満たすソリューションを求めています。

- * 輸送中のワクチンの温度を監視します。
- * 温度がマイナス 60 度を超える場合は、カスタマー サービス ケースを作成します。

ソリューションを実装する必要があります。

どのテクノロジーを使用すべきでしょうか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

ANSWER AREA

Requirement	Technology
Monitor vaccine temperatures.	IoT Devices IoT Devices Azure Sphere Azure Endpoint Manager Azure Monitor
Create rules and conditions.	Azure IoT Central Azure IoT Central Disconnected Azure Stack Azure Front Door Rules engine Azure Monitor
Generate an alert.	Azure Monitor Alerts Power Automate Business process flows Azure Notification Hub Azure Monitor Alerts
Create a customer service case.	Connected Customer Experience Azure IoT Hub Connected Customer Experience Azure Portal Azure Premier Support



Microsoft

正解:

Answer Area

Requirement

Monitor vaccine temperatures.

Create rules and conditions.

Generate an alert.

Create a customer service case.

Technology

IoT Devices

IoT Devices

Azure Sphere

Azure Endpoint Manager

Azure Monitor

Azure IoT Central

Azure IoT Central

Disconnected Azure Stack

Azure Front Door Rules engine

Azure Monitor

Azure Monitor Alerts

Power Automate

Business process flows

Azure Notification Hub

Azure Monitor Alerts

Connected Customer Experience

Azure IoT Hub

Connected Customer Experience

Azure Portal

Azure Premier Support



Microsoft

Explanation:

Microsoft	
Requirement	Technology
Monitor vaccine temperatures.	IoT Devices
Create rules and conditions.	Azure IoT Central
Generate an alert.	Azure Monitor Alerts
Create a customer service case.	Connected Customer Experience

質問: 83

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、指定された目標を達成できる独自のソリューションが含まれています。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。

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

カスタマー サービス担当者は、名前、電話番号、電子メール、およびキューで関連性検索を実行できる必要があります。

カスタマー サービス担当者は、電子メールの関連性検索を実行できません。

カスタマー サービス担当者が電子メール アドレスの関連性検索を実行できることを確認する必要があります。

解決策: スマート マッチングを有効にします。

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: B (コメントを发表する)

質問: 84

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。

サービス管理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、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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:

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

Explanation:

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

質問: 85

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。この会社は、チャットボットをオムニチャネル構成に接続します。

チャットボットはエージェントへの通話をエスカレーションしません。
チャットボットの問題をトラブルシューティングする必要があります。
どの順序でアクションを実行すればよいですか？ 回答するには、アクション リストからすべてのアクションを回答領域に移動し、正しい順序に並べます。
注意: 回答の選択肢の順序は複数あっても正解です。正解の順序を選択した場合でも、得点は得られます。

Actions

Create the chatbot application and assign it as an agent.

Add the chatbot to a voice workstream.

Add the chatbot to the queues.

Set escalation rules.

Set code to engage the chatbot.

1

2

3

4

5

>

<

Answer area

<

>

正解:

Actions

Create the chatbot application and assign it as an agent.

Add the chatbot to a voice workstream.

Add the chatbot to the queues.

Set escalation rules.

Set code to engage the chatbot.

1

2

3

4

5

>

<

Answer area

1

2

3

4

5

<

>

Explanation:

Actions

Create the chatbot application and assign it as an agent.

Add the chatbot to a voice workstream.

Add the chatbot to the queues.

Set escalation rules.

Set code to engage the chatbot.

>

<

Answer area

1

2

3

4

5

Create the chatbot application and assign it as an agent.

Add the chatbot to a voice workstream.

Add the chatbot to the queues.

Set escalation rules.

Set code to engage the chatbot.

<

>

質問: 86

Dynamics 365 Customer Service を使用しています。ケース レコードからナレッジ ベース (KB) 記事を表示しています。ナレッジ管理は外部ポータルを使用するように設定されています。
記事をケースにリンクし、顧客と共有する必要があります。
各要件に対する解決策は何ですか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement

Attach and email a KB article from a case.

Solution

Select Link article to the case and email content.

Link the KB article to the case. The system will automatically email the KB article to customer.

Link the KB article to the case. Create an email activity and attach the KB article as a PDF.

Attach a KB article and email a link to the customer.

For the published KB article, select Link the KB article to the case and email the link to the customer.

For the approved KB article, select Link the KB article to the case and email the link to the customer.

Link the KB article to the case. Create an email activity and select Insert article.

正解:

Requirement

Attach and email a KB article from a case.

Solution

Select Link article to the case and email content.

Link the KB article to the case. The system will automatically email the KB article to customer.

Link the KB article to the case. Create an email activity and attach the KB article as a PDF.

Attach a KB article and email a link to the customer.

For the published KB article, select Link the KB article to the case and email the link to the customer.

For the approved KB article, select Link the KB article to the case and email the link to the customer.

Link the KB article to the case. Create an email activity and select Insert article.

Explanation:

Requirement

Attach and email a KB article from a case.

Solution

Select Link article to the case and email content.

Link the KB article to the case. The system will automatically email the KB article to customer.

Link the KB article to the case. Create an email activity and attach the KB article as a PDF.

Attach a KB article and email a link to the customer.

For the published KB article, select Link the KB article to the case and email the link to the customer.

For the approved KB article, select Link the KB article to the case and email the link to the customer.

Link the KB article to the case. Create an email activity and select Insert article.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/find-knowledge-articles-within-record-dynamics-365>

質問: 87

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。

各シナリオではどの構成を使用する必要がありますか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Scenario

Microsoft Configuration

Escalation workstreams

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

Power Virtual Agents

Unified Service Desk

Customer Service Insights

Customer Insights

正解:

Scenario

Microsoft Configuration

Escalation workstreams

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

Power Virtual Agents

Unified Service Desk

Customer Service Insights

Customer Insights

Explanation:

Scenario	Configuration
Escalation workstreams	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	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>

質問: 88

カスタマーサービス組織は、根本原因分析という名前のカスタムエンティティのナレッジマネジメントの実装を計画しています。

ユーザーは、ナレッジ記事を検索、リンク、および評価できる必要があります。ユーザーには、推奨されるナレッジ記事を提供する必要があります。

Dynamics 365 for Customer Serviceを構成する必要があります。

どの3つのアクションを実行する必要がありますか？それぞれの正解がソリューションの一部を示しています。

注 :それぞれの正しい選択は1ポイントの価値があります。

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 89

ケースの確認手順を追加する必要があります。

何を編集する必要がありますか？

- A. 共通データサービス
- B. ビジネスプロセスは現在
- C. ワークフロー
- D. パワーオートメーション
- E. 環境

正解: ([正解を表示します](#))

A confirmation section must be added before the resolve section.

Example: Add an on-demand action to a business process flow.

The Dynamics 365 (online), version 9.0 update introduces a business process flow feature: business process flow automation with Action Steps. You can add a button to a business process flow that will trigger an action or workflow.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-automate/create-business-process-flow#add-an-on-demand-action-to-a-business-process-flow>

質問: 90

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

資格を非アクティブ化する必要があります。

いつ資格を非アクティブ化する必要がありますか？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. お客様から電話があり、サポートの残り時間が何時間か知りたい。

B. 顧客は、資格をさらに100時間または1年間更新します。

C. 顧客のエンタイトルメントにメモを追加する必要があります。

D. 残りのサポート時間を、すべてのメールサポートから、メールサポートの半分と電話サポートの半分に変更する必要があります。

E. 顧客の資格が終了し、これ以上のサポートは必要ありません。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 91

病院の顧客サービス向けにオムニチャネルを実装しています。

各カスタマー サービス エージェントのチャット容量は 200 です。

実装要件は次のとおりです。

各エージェントは一度に 2 件までのチャットを処理できます。

新しい会話は、利用可能なエージェントに自動的に割り当てられる必要があります。

要件を満たすには会話オプションを選択する必要があります。

どのオプションを設定する必要がありますか？

Workstream

Work Distribution Mode

Capacity

▼

Pull

Queue

Push

Pick

▼

50

100

200

300

正解:

Workstream

Work Distribution Mode

Capacity

▼

Pull

Queue

Push

Pick

▼

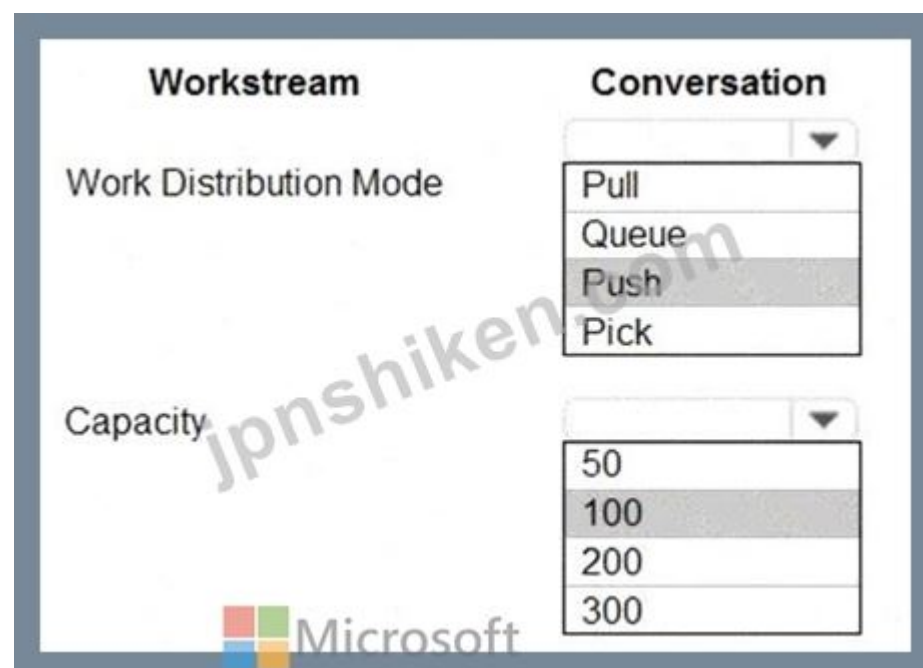
50

100

200

300

Explanation:



Reference:

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

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> 873問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 92

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. 顧客とケースのタイトルのフィールドが、子ケースが親ケースから継承するフィールドとして削除されていないことを検証します。製品とケースタイプのフィールドをリストに追加します。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。

B. ケース エンティティで、親ケース - 子ケース 1:N 関係フィールド マッピングを更新して、フィールドを含めます。

ケース エンティティにビジネス ルールを作成して、親に 1 つ以上の子ケースが開いている場合に親が閉じないようにします。

C. ビジネスルールを作成します。

D. 顧客とケースのタイトルのフィールドが、子ケースが親ケースから継承するフィールドとして削除されていないことを検証します。製品とケースタイプのフィールドをリストに追加します。閉鎖の設定を変更する必要はありません。これはデフォルトの動作です。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

Reference:

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

質問: 93

ある企業が Dynamics 365 Customer Service を利用しています。同社は最近ブランド名を変更し、製品用語も更新しました。

同社は、サポートスタッフが顧客からの問い合わせをより効果的に解決できるよう、ナレッジベースを必要としている。ナレッジベースには、以下の機能が備わっている必要がある。

- * サポートスタッフ向けに知識検索機能を提供する。
- * 検索結果には、最新かつ正確なナレッジ記事のみが表示されるようにしてください。
- * 新しいブランド名と製品用語を用いて情報を更新する。

ナレッジベースの機能を設定する必要があります。

どのような行動をとるべきでしょうか？回答欄で適切な選択肢を選んでください。

注：正解ごとに1ポイントが加算されます。

Knowledge Search capabilities and lifecycle

Requirement

Configure Knowledge article search.

Ensure only current and accurate search results are returned.

Update branding and product terminology efficiently.

Action

Set up Dataverse search.

Adjust Knowledge article permissions.

Customize search filters.

Enable knowledge article versioning.

Increase Knowledge article visibility.

Modify article expiration dates.

Perform a bulk record update.

Set up regular audits.

Use AI suggestions.

正解:

Knowledge Search capabilities and lifecycle	
Requirement	Action
Configure Knowledge article search.	Set up Dataverse search. Adjust Knowledge article permissions. Customize search filters.
Ensure only current and accurate search results are returned.	Enable knowledge article versioning. Increase Knowledge article visibility. Modify article expiration dates.
Update branding and product terminology efficiently.	Perform a bulk record update. Set up regular audits. Use AI suggestions.

Explanation:

Knowledge Search capabilities and lifecycle	
Requirement	Action
Configure Knowledge article search.	Set up Dataverse search.
Ensure only current and accurate search results are returned.	Enable Knowledge article versioning.
Update branding and product terminology efficiently.	Perform a bulk record update.

質問: 94

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

ヘルプデスク担当者は、複数のセッションを開くことができる必要があります。各担当者は、アプリケーションにログインするときに同じアプリケーション エクスペリエンスを持つ必要があります。エージェントは、サポートの電話を受けたときに、顧客の問題の内容に応じて標準的な応答を提供する必要があります。標準化された応答では、毎回同じ言語を使用する必要があります。

必要な機能を設定する必要があります。

何を構成する必要がありますか？ 回答するには、適切な構成を正しい要件にドラッグします。各構成は、1 回、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

Configurations

Agent scripts

App profile manager

Smart assist

Answer Area

Requirement

Uniform application experience

Standard response

Configuration

正解:

Configurations

Agent scripts

App profile manager

Smart assist

Answer Area

Requirement

Uniform application experience

Standard response

Configuration

App profile manager

Agent scripts

Explanation:

Configurations

Agent scripts

App profile manager

Smart assist

Answer Area

Requirement

Uniform application experience

Standard response

Configuration

App profile manager

Agent scripts

質問: 95

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: (正解を表示します)

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: 96

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、Dynamics 365 からのお客様の声の質問にリンクします。
- 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)

References:

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

質問: 97

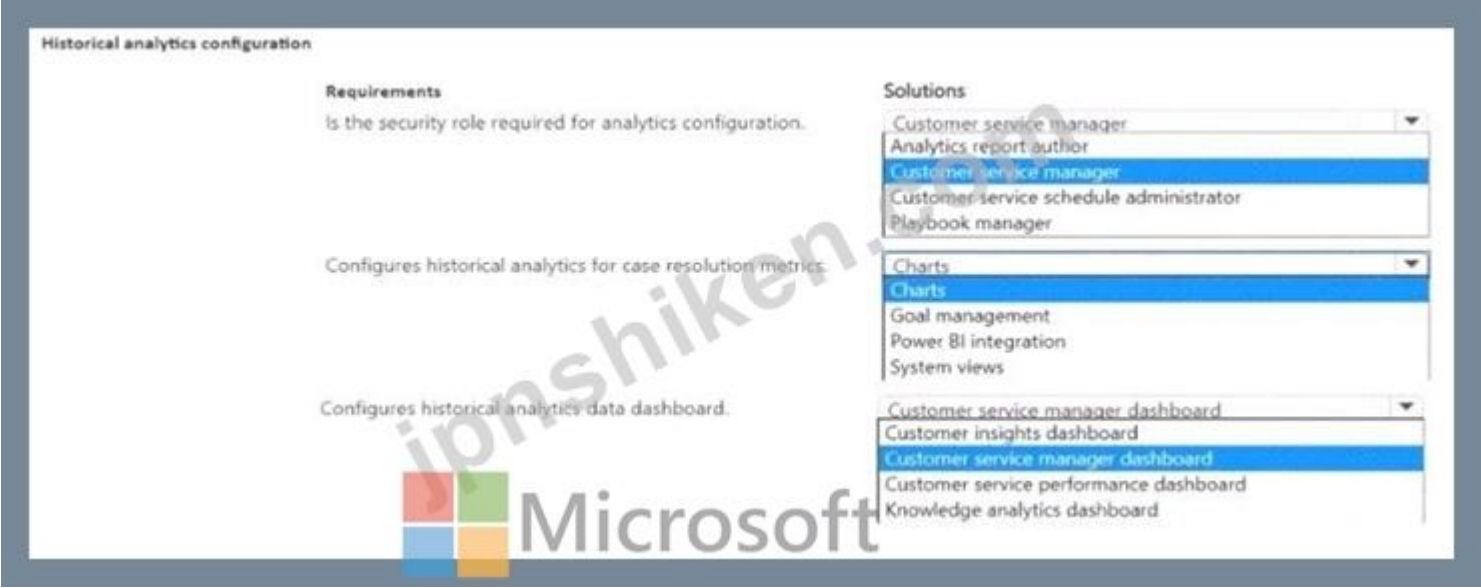
ある企業は、カスタマー サービスを使用してサポート ケースとエージェントのパフォーマンスを管理しています。

同社は履歴分析を実装する予定です。

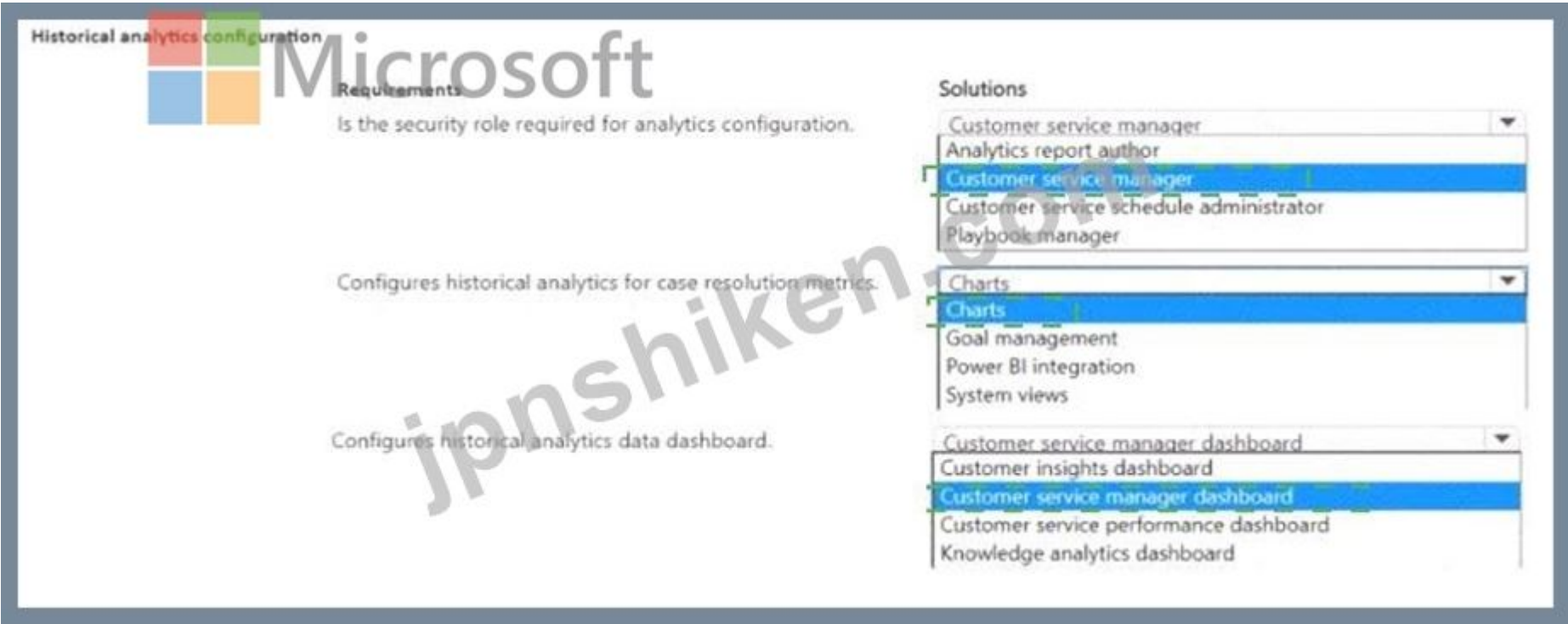
可能な場合は、すぐに使用できるソリューションを使用して履歴分析を実装する必要があります。

どのソリューションを使用すべきでしょうか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

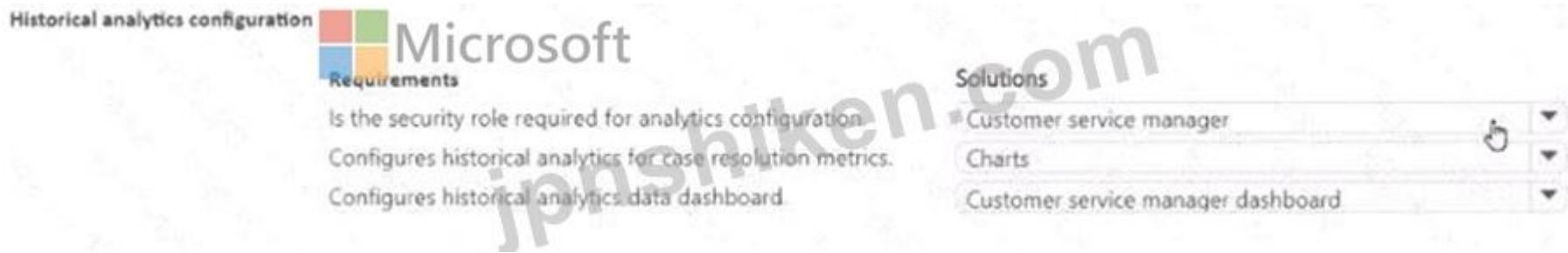
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。



正解:



Explanation:



質問: 98

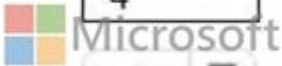
要件をサポートするには、オブジェクトを作成して構成する必要があります。
システムをどのように構成すればよいですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Setting	Value
Total number of queues	3 4 5 6
Number of automatic case creation rules	1 2 3 4
Number of routing rule sets	3 4 5 6



正解:

Setting	Value
Total number of queues	3 4 5 6
Number of automatic case creation rules	1 2 3 4
Number of routing rule sets	3 4 5 6



Explanation:

Setting	Value
Total number of queues	▼ 3 4 5 6

質問: 99

ある企業は顧客サービスにオムニチャネルを使用しています。

同社では、エージェントと顧客との会話に次のような要件を設けています。

- * エージェントはチャットの開始時に顧客の情報を確認する必要があります。
- * ナレッジベースの記事では、ケースタイトルに基づいて自動検索を有効にする必要があります。

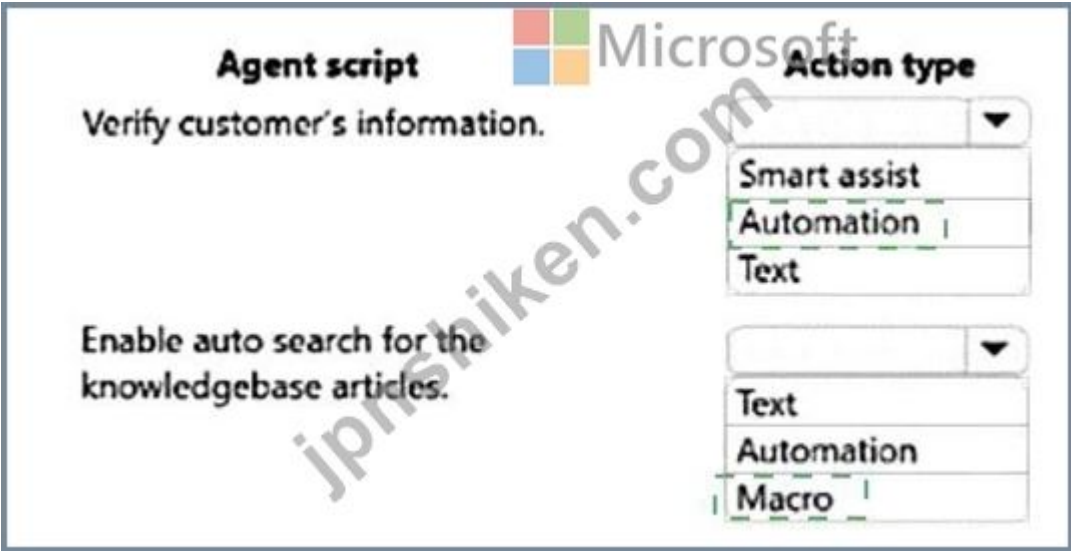
エージェント スクリプトを有効にする必要があります。

どのアクション タイプ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てください。

Agent script	Action type
Verify customer's information.	▼ Smart assist Automation Text
Enable auto search for the knowledgebase articles.	▼ Text Automation Macro

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが加算されます。

正解:



Explanation:

Box 1: Automation

The automation dictionary maintains the contextual data for sessions. You can use the keys from the automation dictionary to pass the parameter in an action.

While creating templates and macros in the admin app, you can pass parameter keys such as title of a session, title of notification, title of an application tab template, and custom parameter values for application tab types.

These keys are replaced based on the contextual information available at the time of execution.

Box 2: Macro

Automate tasks with macros

Overview of macros

In the customer service industry, agents have to click often to perform simple tasks, such as open a form, fill, and save it, and many repetitive and monotonous actions, such as greeting and verifying a customer, sending acknowledgment mail, and taking notes. These clicks and repetitive tasks can lead to human errors when agents copy and paste the data across different operations.

Macros are a set of sequential actions that are performed by a user. They enable users to perform daily operations efficiently in a fast and process-compliant manner. You can reuse macros with different sessions based on the context parameters that are specific to the session.

The value propositions of the macros are as follows:

- * Automate repetitive and monotonous tasks with a single click.
- * Minimize human errors.
- * Adhere to business processes.
- * Lower average handling time.
- * Improve customer satisfaction.
- * Create contextual and reusable macros.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/app-profile-manager/automation-dictionary-keys>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/app-profile-manager/macros>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/app-profile-manager/smart-assist>

質問: 100

あなたは Dynamics 365 Customer Service のシステム管理者です。既定のアカウント フォームで、はい/いいえの選択肢としてエスカレーション列を作成します。

メイン アカウント フォームには、エスカレーション パスの列が必要です。エスカレーション列が [いいえ] に設定されている場合は、列を非表示にする必要があります。エスカレーション列が [はい] に設定されている場合は、エスカレーション パス列を表示して入力する必要があります。

フォームを設定する必要があります。
何を設定すればよいでしょうか？

- A. Power Bi ダッシュボード
- B. ビジネスプロセスフロー
- C. Power Automate フロー
- D. ビジネスルール

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

質問: **101**

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: **A** ([コメントを发表する](#))

Reference:

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

質問: **102**

企業はカスタマー サービスを使用します。

同社は、オムニチャネルでカスタマー サービス エージェントを有効にする予定です。

ボット ユーザーに必要なセキュリティ ロールを特定する必要があります。

何を特定する必要がありますか？ 答えるには、適切なセキュリティ ロールを正しい要件に移動します。各セキュリティ ロールは 1 回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーを移動したり、スクロールしたりする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Security roles for bot user

Bot user

Customer Service app user

Customer service manager

Omnichannel agent

Productivity tools user

Requirements

Provides bot user access to the support agent.

Provides bot user access to search the knowledge base articles.

Security roles

Microsoft

正解:

Security roles for bot user

Bot user

Customer Service app user

Customer service manager

Omnichannel agent

Productivity tools user

Requirements

Provides bot user access to the support agent.

Provides bot user access to search the knowledge base articles.

Security roles

Omnichannel agent

Productivity tools user

Explanation:

Security roles for bot user

Bot user

Customer Service app user

Customer service manager

Omnichannel agent

Productivity tools user

Requirements

Provides bot user access to the support agent.

Provides bot user access to search the knowledge base articles.

Security roles

Omnichannel agent

Productivity tools user

質問: 103

Dynamics 365 Customer Service の既存のナレッジ記事の翻訳を作成しています。翻訳をサポートする要素を構成する必要があります。

どの 2 つの要素を構成する必要がありますか? それぞれの正解はソリューションの一部を示しています。2 つ選択してください。注: 正解の選択ごとに 1 ポイントの価値があります。

- A. キーワード
- B. フィードバック
- C. コンテンツ
- D. 件名

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 104

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設定する必要があります。
どのようなアクションを実行する必要がありますか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement	Action
Create a new schedule.	▼
	Add a holiday Place the SLA on hold
Configure schedule settings.	▼
	Activate the schedule Specify an end date

正解:

Requirement	Action
Create a new schedule.	▼
	Add a holiday Place the SLA on hold
Configure schedule settings.	▼
	Activate the schedule Specify an end date

Explanation:

Requirement	Action
Create a new schedule.	▼
	Add a holiday Place the SLA on hold
Configure schedule settings.	▼
	Activate the schedule Specify an end date

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

あなたは Dynamics 365 管理者です。
さまざまなシナリオに応じて、どのタイプのダッシュボードを作成する必要があるか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ればよいですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Answer Area

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

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

Explanation:

Answer Area	
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: 106

顧客サービス用のオムニチャネルを設定しています。

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

担当者が顧客への対応を終えたら、事前に定義された電子メールを顧客に送信するワンステップの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、担当者が顧客を識別するために事前に定義された質問をすることを確認します。

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用意します。

どのツールを使用すればよいのでしょうか？ 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、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

Tools

Resources

Security roles

Working hours

Business closures

Answer Area



Microsoft

Requirement

Send predefined emails.

Ask predefined questions.

Include recommendation chatbots.

Tool

正解:

Tools

Resources

Security roles

Working hours

Business closures

Answer Area



Microsoft

Requirement

Send predefined emails.

Ask predefined questions.

Include recommendation chatbots.

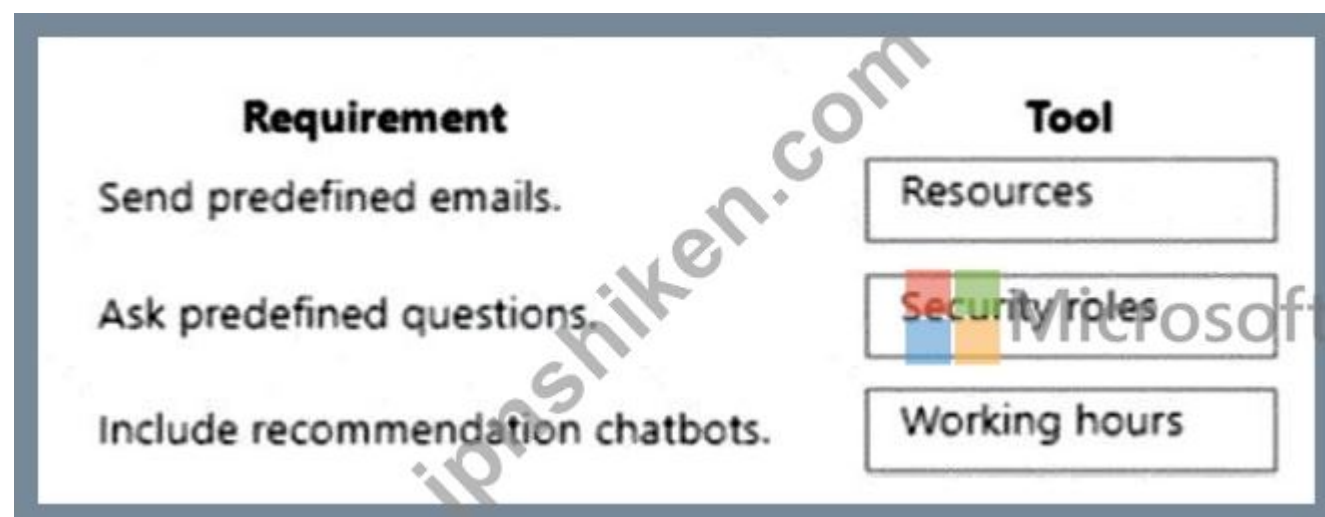
Tool

Resources

Security roles

Working hours

Explanation:



Box 1: Resources

Establish a one-step process to send a predefined email to customers once a representative is done helping them.

Box 2: Security roles

Ensure that representatives ask predefined questions to identify a customer before troubleshooting a case.

Assign a security role

Security roles control a user ' s access to data through a set of access levels and permissions. The combination of access levels and permissions that are included in a specific security role sets limits on the user ' s view of data and on the user ' s interactions with that data.

Box 3: Working hours

Have chatbots available to help make recommendations in typed conversations.

Operating hours define the hours when your organization ' s customer support team is active and available to serve customers. By setting up operating hours, you help your customers and your organization work together to resolve issues.

The operating hour schedules cater to the following scenarios:

Display the non-availability of customer support on public holidays that are otherwise operating hours.

Accommodate change of calendar timings for daylight saving time twice an year for timezones that have implemented the daylight saving time.

*- > Set up separate schedules for agents, bots, and queues to cater to different business scenarios and product lines seamlessly for any channel.

Define schedules to transition customer queues from bots to agents.

Customize the display and other settings of the chat widget during non-business hours.

Reference:

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

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

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

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> 873問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 107

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

あなたの会社は、標準のサービス レベル契約 (SLA) を使用する必要があるのか、それとも拡張されたサービス レベル契約 (SLA) を使用する必要があるのかを判断しようとしています。

要件に基づいて SLA を構成する必要があります。

どのタイプの SLA を使用すべきですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement	SLA options
Configure business hours. SLA applies only during this time.	▼ Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA
Pause and resume an SLA.	▼ Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA
Configure KPI warnings and warning action.	▼ Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA

正解:

Requirement	SLA options
Configure business hours. SLA applies only during this time.	▼ Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA
Pause and resume an SLA.	▼ Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA
Configure KPI warnings and warning action.	▼ Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA

Explanation:

Requirement	SLA options
Configure business hours. SLA applies only during this time.	Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA
Pause and resume an SLA.	Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA
Configure KPI warnings and warning action.	Only standard SLA Only enhanced SLA Both standard and enhanced SLA

質問: 108

あなたはカスタマー サービス スケジュール管理者です。
顧客には、独自のスケジュール ボードを必要とするカスタム エンティティがあります。
スケジュール ボードを作成する必要があります。Resource Scheduling パラメーターでカスタム エンティティを構成します。
次に何をすべきですか？

A. 新しいリソース要件を追加します。カスタム エンティティの新しいビューを追加します。
B. デフォルトのエンティティ名をカスタム名に変更します。カスタム エンティティの新しいスケジュール ボードを作成します。
C. スケジュール ボードを無効にします。リソース スケジュール最適化を構成します。
D. 予約メタデータを構成します。カスタム エンティティの新しいスケジュール ボードを作成します。

正解: A (コメントを发表する)

Before scheduling a lead, a related resource requirement must be created.
Add a requirement view to the schedule board.
After creating a requirement for the lead, it will appear in the Open Requirements view in the lower pane of the schedule board that shows all open requirements related to any schedulable entity. This is a default view for resource scheduling.
However, the views in the lower pane of the schedule board are simply system views and can be edited and added to. It's common to add custom resource requirements views for work orders (or leads in our example).
You can create a schedule board view that shows only leads to be scheduled.
Reference:
<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/field-service/schedule-new-entity>

質問: 109

作成するキューのタイプを決定する必要があります。
キューへのアクセスは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てください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Queue	Type
Geriatric queue	▼ Private Public Shared
Miscellaneous	▼ Private Public Shared

正解:

Queue	Type
Geriatric queue	▼ Private Public Shared
Miscellaneous	▼ Private Public Shared

Explanation:

Box 1: Private

Miscellaneous queues must be visible to everyone

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

In Customer Service, you can create two types of queues:

Private queues: Create with limited set of members to help those members easily view the queue items in that queue. Private queues streamline queue items for the members of that queue only and help to remove clutter from other user's views.

Public queues: Create to let everyone in the organization view the queue and all of its items.

Box 2: Public

Miscellaneous queues must be visible to everyone.

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

質問: 110

顧客は Dynamics 365 for Customer Service を使用します。
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 ベース記事は、使用可能になる前に、必ずレビューと承認のために送信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、アクション 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

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

Answer Area

⏪

⏩

⏴

⏵

正解:

Actions

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

Answer Area

	Create a knowledge article	
⏪	Mark the knowledge article for review	⏩
⏩	Approve the article	⏪
	Publish the article	

Explanation:

Microsoft Answer Area	
	Create a knowledge article
⏪	Mark the knowledge article for review
⏩	Approve the article
	Publish the article

References:

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

質問: 111

Dynamics 365 for Customer Service 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 プロセスの結果は何ですか? 回答するには、回答領域で適切な構成を選択します。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Merge object	Outcome
Duplicate cases	Merged and canceled Merged and resolved Merged and deleted
Open activities	Moved to the merged case Canceled

正解:

Merge object	Outcome
Duplicate cases	Merged and canceled Merged and resolved Merged and deleted
Open activities	Moved to the merged case Canceled

Explanation:

Merge object	Outcome
Duplicate cases	Merged and canceled Merged and resolved Merged and deleted
Open activities	Moved to the merged case Canceled

質問: 112

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 ロールには変更はありません。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) と権限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ればよいですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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

正解:

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

Explanation:

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

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

質問: 113

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。

どうすればいいのでしょうか? 回答するには、回答エリアで適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement	Action
Set up individual working hours.	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.	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.	▼ 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.	▼ Configure days off to vary by day Configure a fiscal year schedule Configure individual days off

Explanation:

Requirement	Action
Set up individual working hours.	▼ 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.	▼ Configure days off to vary by day Configure a fiscal year schedule Configure individual days off

質問: 114

あなたは、小売企業向けにCustomer Voiceを使用して顧客フィードバック調査を作成しています。この企業は、最近商品を購入した顧客を対象にこの調査を実施する予定です。

調査は以下の要件を満たさなければならない。

- * 企業カラーガイドラインに従ってください。
- * 顧客が数値による質問(例えば、1～10の評価)に対して否定的な回答をした場合、必ず次の質問でより詳しい情報を求める必要があります。

アンケート全体を通して、顧客をファーストネームで呼びかけてください。アンケートをパーソナライズする必要があります。

どのパーソナライズ設定を使用すべきですか？回答するには、回答欄で適切なオプションを選択してください。注：

正解ごとに1ポイント獲得できます。

Survey personalization

Requirement

Use corporate colors

Raise the follow-up question

Address the customer by first name

Personalization

Header focal point

Background image

Branding theme color

Personalization variable

Subtitle

Restriction

Survey variable

Branching logic

Survey section

Survey variable

Survey text box

Survey satisfaction metric



Microsoft

正解:

Survey personalization

Microsoft

Requirement

Use corporate colors

Raise the follow-up question

Address the customer by first name

Personalization

Header focal point

Background image

Branding theme color

Personalization variable

Subtitle

Restriction

Survey variable

Branching logic

Survey section

Survey variable

Survey text box

Survey satisfaction metric

Explanation:



質問: 115

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

顧客サービス ワークスペースには、次の要件を満たすカスタム ナビゲーションが必要です。

* アプリケーションは、アプリケーション タブ パネルでアンカー タブとして開く必要があります。

* セッションの開始時に、さらに 3 つのアプリケーション タブを開く必要があります。

* 通信パネルのデフォルト モードはドッキングに設定する必要があります。

すべての要件を満たすために、どのツールと機能を使用するかを決定する必要があります。

どの 2 つのツール/機能を使用する必要がありますか? それぞれの正解は完全なソリューションを示します。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

A. カスタマー サービス管理センターのセッション テンプレート

B. アプリ プロファイル マネージャーのアプリケーション タブ テンプレート

C. カスタマー サービス管理センターのアプリケーション タブ テンプレート

D. アプリプロファイルマネージャーのセッションテンプレート

正解: (正解を表示します)

質問: 116

ある企業が、従業員関係部門の案件管理のためにDynamics 365 Customer Serviceシステムを導入しました。案件テーブルの 保留中」ステータスには、サービスレベル契約(SLA)に基づく一時停止機能が設定されています。

デフォルトのSLAには、以下のSLA項目が含まれています。

SLA Item	Condition	KPI	Pause condition
Front line	Employee type = line 1	Resolve by	Waiting = true
Head-office	Employee type = manager	Resolve by	Waiting manager = true

SLAに基づく解決率KPIは、以下の設定になっています。

SLA KPI	KPI field	Applicable from	Pause condition
Resolve by	Resolve by KPI	Created on	Priority = high

待機中」列と 待機マネージャー」列は、デフォルトで False」に設定されています。優先度」列は、デフォルトで 低」に設定されています。

ユーザーが、ライン1タイプの従業員向けに新しいケースを作成します。

どの列の値によって、ケースのKPI別解決処理が一時停止されるかを判断する必要があります。

どの列を選択すべきですか?

A. 待機中

B. 優先

C. ステータス理由

D. 待機マネージャー
正解: (正解を表示します)

質問: 117

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 管理者です。
あなたの会社では、カスタマー サービス担当者が従うべき、電話からケースまでの新しいビジネス プロセス フローが必要です。
段階は次のとおりです。
検証
謝辞と研究
解決

ケースが確認および調査段階に入ると、カスタマー サービス担当者は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、アクション 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 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

<

>

↑

↓

Microsoft
ipnshiken.com

正解:

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

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.

Explanation:

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.

References:

<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: 118

コール センターに Dynamics 365 Customer Service を実装します。

コール センター スーパーバイザーは、カスタマー サービス ワークスペース機能に対して次の要件を満たしています。

* エージェントの反復タスクを自動化します。

* エージェントが顧客とナレッジ記事を共有できるようにします。

実装が要件を満たしていることを確認する必要があります。

解決策: オムニチャネル コネクタを使用してマクロを作成します。

ソリューションは目標を満たしていますか？

A. いいえ

B. はい

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 119

電気工学会社が Dynamics 365 Customer Service を導入しています。

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、同じブロック内で新しいジョブを開始することはできません。

ジョブを完了するために追加の 1 時間ブロックの一部を必要とするエンジニアは、その追加ブロックで新しいジョブを開始できないようにする必要があります。

要件を満たすように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: スケジューラの時間分解能を 1 時間に変更します。

ソリューションは目標を満たしていますか？

A. いいえ

B. はい

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 120

ケースが正しく処理されるようにする必要があります。

どうすればいいでしょうか？ 回答するには、回答エリアで適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement

Action

Handle incoming cases

	▼
Create an automatic workflow	
Create a plugin	
Create a routing rule	
Create a menu option	

Import all classes from old system per requirements

	▼
In the Add Route Case for the import file, add the value no for all records	
In the Add Route Case for the import file, add the value yes for all records	
In spreadsheet for column Add Route Case add the value No Routing for all records	
Manually add each record	

Route cases that are entered manually

	▼
Use an existing routing rule	
Create a second routing rule	
Create a workflow that is set as an on-demand process	
Use existing plugin	

正解:

Requirement	Action
Handle incoming cases	Create an automatic workflow Create a plugin Create a routing rule Create a menu option
Import all classes from old system per requirements	In the Add Route Case for the import file, add the value no for all records In the Add Route Case for the import file, add the value yes for all records In spreadsheet for column Add Route Case add the value No Routing for all records Manually add each record
Route cases that are entered manually	Use an existing routing rule Create a second routing rule Create a workflow that is set as an on-demand process Use existing plugin

Explanation:

Requirement	Action
Handle incoming cases	Create an automatic workflow Create a plugin Create a routing rule Create a menu option
Import all classes from old system per requirements	In the Add Route Case for the import file, add the value no for all records In the Add Route Case for the import file, add the value yes for all records In spreadsheet for column Add Route Case add the value No Routing for all records Manually add each record
Route cases that are entered manually	Use an existing routing rule Create a second routing rule Create a workflow that is set as an on-demand process Use existing plugin

Reference:

質問: 121

あなたは企業のために Dynamics 365 Customer Service を実装します。サポート担当者はカスタマー サービス ワークスペースを使用します。サポート担当者は、ワークスペースを開いたら、キュー内の既存のケースの作業を開始する必要があります。担当者はこのタスクを実行するためにどの画面を使用する必要がありますか？

- A. 顧客サービスの複数の顧客セッション
- B. 次に利用可能なケースレコード
- C. Power BL ダッシュボード
- D. カスタマーサービスエージェントダッシュボード

正解: D ([コメントを发表する](#))

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここで**MB-230J**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/MB-230J-mondaishu> 873問、30%**ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 122

顧客サービス用のオムニチャネル実装をカスタマイズしています。

Power Virtual Agents から顧客サービス用オムニチャネルへのハンドオフ プロセスを構成します。ただし、顧客との会話が人間のエージェントにエスカレーションされません。

問題を解決するには、設定を完了する必要があります。

どの 2 つの機能を設定する必要がありますか？それぞれの正解はソリューションの一部を示しています。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

- A. ボットのセッションテンプレート
- B. スマートアシスト
- C. コンテキスト変数
- D. オムニチャネルキュー内のボット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 123

一般的な顧客からの問い合わせを処理するための仮想エージェントを作成しています。

仮想エージェントは、エスカレーションのために顧客をライブエージェントにルーティングする機能を提供する必要があります。

解決策を提案する必要があります。

どのコンポーネント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てください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement

Component

View customer conversations in real time to determine routing effectiveness.

Schedule board
Agent dashboard
Supervisor dashboard

Route conversations to the first available human agent.

Fallback topic
Implicit trigger
Context variable

正解:

Requirement

Component

View customer conversations in real time to determine routing effectiveness.

Schedule board
Agent dashboard
Supervisor dashboard

Route conversations to the first available human agent.

Fallback topic
Implicit trigger
Context variable

Explanation:

Requirement

Component

View customer conversations in real time to determine routing effectiveness.

Schedule board
Agent dashboard
Supervisor dashboard

Route conversations to the first available human agent.

Fallback topic
Implicit trigger
Context variable

Reference:

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

質問: 124

コール センター向けに Dynamics 365 Customer Service 実装をカスタマイズしています。

コール センターでは、顧客サービス部門のチャネルとして SMS を有効にしたいと考えています。

SMS チャネルの設定を完了する必要があります。

各プロバイダーにどのアカウント情報を使用する必要がありますか？ 答えるには、適切な種類のアカウント情報を正しい SMS チャネル プロバイダーにドラッグします。各種類のアカウント情報は、1 回、複数回、またはまったく使用されない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーをドラッグするか、スクロールする必要がある場合があります。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Types of account information

Customer ID and Auth Token

Account SID and Auth Token

Account SID and API Key

Customer ID and API Key

Answer Area

SMS channel provider

Twilio

TeleSign

Account information

Account information

正解:

Types of account information

Customer ID and Auth Token

Account SID and Auth Token

Account SID and API Key

Customer ID and API Key

Answer Area

SMS channel provider

Twilio

TeleSign

Account information

Account SID and Auth Token

Customer ID and API Key

Explanation:

SMS channel provider

Twilio

TeleSign

Account information

Account SID and Auth Token

Customer ID and API Key

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/configure-sms-channel-twilio>

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

質問: 125

Dynamics 365 Customer Service で Copilot を構成しています。

「質問する」機能を有効にしようとしたましたが、ナレッジ ソースが不足しているため利用できません。「質問する」機能を有効にするには、不足しているナレッジ ソースを追加する必要があります。

どの 3 つの知識ソースを使用すべきでしょうか? それぞれの正解は完全な解決策を示しています。3 つ選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

- A. ナレッジベース
- B. 埋め込み型 Teams チャット
- C. Share Point サイト
- D. レスポンスの翻訳
- E. 信頼できるウェブサイト

正解: ([正解を表示します](#))

質問: **126**

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: ([正解を表示します](#))

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: **127**

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

会社では、Dynamics 365 Customer Service の Copilot で質問する機能を必要としています。会社には多数のサポート記事があり、エージェントが一部の記事にアクセスできないように制限する必要があります。

エージェントが Copilot に質問するときに、自分に関連する記事のみを開けるようにする必要があります。

何を設定すればよいでしょうか?

- A. 自動フィルター
- B. すべての提案
- C. 検索フィルター
- D. エージェントフィルター

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 128

ある企業はDynamics 365 Customer Serviceを使用しています。すべてのナレッジ記事の主要言語はフランス語です。各ナレッジ記事は通常1万文字以上で構成されています。問題の詳細は記事の末尾に記載されています。記事のキーワードと説明文に対するAIによる提案機能を有効にしましたが、ユーザーから効果的な提案が得られないという報告がありました。ユーザーに解決策を提供する必要があります。あなたはどのようにすべきでしょうか？

- A. すべてのナレッジ記事の英語翻訳を作成する。
- B. キーワード説明提案設定テーブルに読み取り権限を割り当てます。
- C. 問題の詳細が記事の最初の 2,200 文字以内に含まれていることを確認してください。
- D. 記事コンテンツデータマッピングプロパティを「取り込まれた記事URL」に変更します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 129

ある企業が Dynamics 365 for Customer Service を導入します。各ケース ステータスにはどのステータス理由が使用されますか？ 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。注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Case status	Status reason
Active	Merged On hold Problem solved
Resolved	On hold Waiting for details Information provided
Canceled	Merged On hold Researching

正解:

Case status	Status reason
Active	Merged On hold Problem solved
Resolved	On hold Waiting for details Information provided
Canceled	Merged On hold Researching

Explanation:

Case status	Status reason
Active	Merged On hold Problem solved
Resolved	On hold Waiting for details Information provided
Canceled	Merged On hold Researching

質問: 130

小売業者は、Microsoft Teams と統合された Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

エージェントは、同じ顧客と最近やり取りした他の連絡先と簡単にチャットできる必要があります。また、カスタマーサービスから直接、特定のチャットをチャンネルにピン留めできる必要があります。

ケースの推奨連絡先を有効にする必要があります。

各要件に対してどの構成を有効に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てください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが加算されます。

Configuration of AI suggestions for contacts

Requirement

Chat with contacts who have recent activities with the same customer.

Pin a specific chat to a channel.

Configuration

- AI-based suggested contacts
- AI suggestions for similar cases
- Rules-based suggested contacts
- Enhanced Microsoft Teams Integration

- Confidential labels
- Auto-summarization for conversations
- Enhanced Microsoft Teams Integration



正解:

Configuration of AI suggestions for contacts

Requirement

Chat with contacts who have recent activities with the same customer.

Pin a specific chat to a channel.

Configuration

- AI-based suggested contacts
- AI suggestions for similar cases
- Rules-based suggested contacts
- Enhanced Microsoft Teams Integration

- Confidential labels
- Auto-summarization for conversations
- Enhanced Microsoft Teams Integration

Explanation:

Configuration of AI suggestions for contacts

Requirement

Chat with contacts who have recent activities with the same customer.

Pin a specific chat to a channel.

Configuration

- AI-based suggested contacts
- Enhanced Microsoft Teams Integration

質問: 131

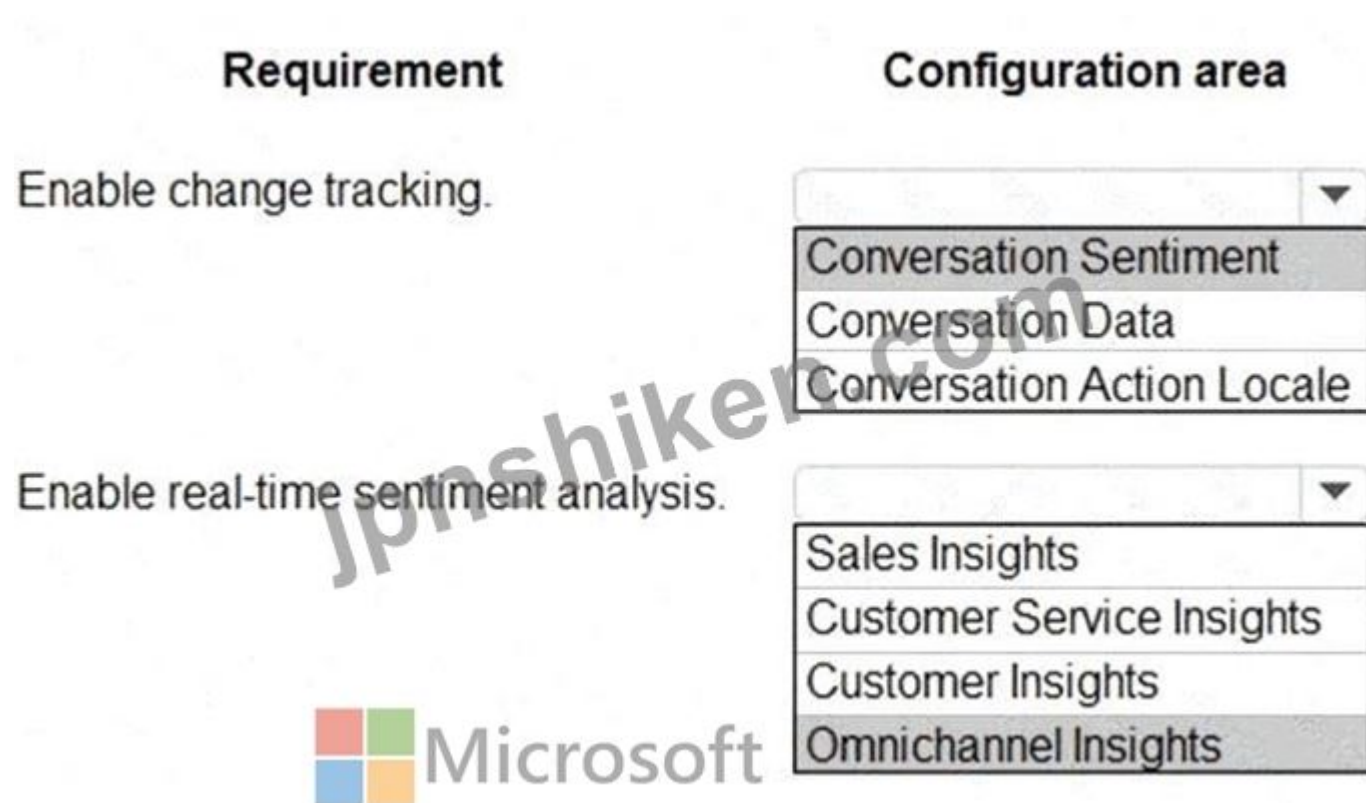
あなたは、インバウンドコールセンターのオムニチャネルスーパーバイザーです。
コールセンターの顧客サービス評価はここ数か月で低下しました。
リアルタイムの顧客感情を表示するには、分析を有効にする必要があります。
どの構成領域で各要件を有効にする必要がありますか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択します。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement	Configuration area
Enable change tracking.	▼ Conversation Sentiment Conversation Data Conversation Action Locale
Enable real-time sentiment analysis.	▼ Sales Insights Customer Service Insights Customer Insights Omnichannel Insights

正解:

Requirement	Configuration area
Enable change tracking.	▼ Conversation Sentiment Conversation Data Conversation Action Locale
Enable real-time sentiment analysis.	▼ Sales Insights Customer Service Insights Customer Insights Omnichannel Insights

Explanation:



質問: 132

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。Customer Voice はテナントに導入されています。

ユーザーがシステム内でケースを解決すると、インシデントを報告した担当者に、顧客フィードバックアンケートへの回答リンクが記載されたメールが自動的に送信される必要があります。アンケートへの回答は、解決済みのケースに対して表示される必要があります。

解決策を実装する必要があります。

解決策 :クラウドフローを作成します。アンケートが埋め込まれたウェブサイトへのリンクを含む 「メールを送信(V2)」アクションを使用します。

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](#))

質問: 133

Power Virtual Agents チャットボットを作成します。チャットボットには、Power Automate フローが含まれています。あなたはシステム管理者ではありません。

組織内のユーザーは、チャットボットを開発するために協力する必要があります。

ユーザーのメール アドレスを追加し、ボットの管理者、Power Automate ユーザー、およびトランスクリプト ビューアーのアクセス許可を割り当てることで、チャットボットを共有しようとしています。[新しいユーザーに招待メールを送信する] オプションが無効になっています。

チャットボットの共有が失敗します。

コラボレーションのためにチャットボットをユーザーと共有するには、最小権限の原則を使用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？それぞれの正解は、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. ユーザーに環境作成者セキュリティ ロールを割り当てます。

B. システム管理者がユーザーに環境作成者セキュリティ ロールを割り当てていることを確認します。

- C. Power Automate フローを共有します。
- D. [新しいユーザーに招待メールを送信し、チャットボットを再共有する] を有効にします。
- E. チャットボットのカスタム コンテキスト変数を構成します。

正解: (正解を表示します)

B: Insufficient environment permissions

Users in the environment must have the Environment maker security role before a bot can be shared with them.

System administrators of the environment need to assign the Environment maker security role to the user before you share the bot.

C: Share Power Automate flows used in a bot

You can add actions to a bot using flows in Power Automate; however, flows in a bot aren't automatically shared with other users when sharing a bot.

Users who don't have access to the shared flow can still run it by using the test bot canvas.

To let other users edit or add flows you'll need to share them in Power Automate. You can open flows directly from the topic where the flow is used.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/power-virtual-agents/admin-share-bots>

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customerengagement/on-premises/customize/create-site-map-app>

質問: 134

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

ユーザーは、子ケースが正しく動作していない状況について通知します。

問題を修正するにはシステムを構成する必要があります。

それぞれの状況で何をすべきでしょうか? 回答するには、回答エリアで適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Scenario	Action
he 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.
ll 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.
he 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.

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:

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.

Reference:

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

中規模のサービス会社では、さまざまなサービス ニーズを顧客に提供しています。同社は、サービス技術者のスケジュールを設定するために URS を実装する予定です。同社には、カスタム テーブルを含むソリューションが必要です。

スケジュール用のテーブルを有効にする URS の実装プロセスを推奨する必要があります。何を推奨すればよいでしょうか？

A. Microsoft Power Platform 管理センターで環境設定を構成します。

B. 顧客サービス ハブ アプリケーションのスケジュール サービスを更新します。

C. リソース スケジュール アプリケーションを使用してテーブル設定を構成します。

D. ソリューションを運用環境にインポートするときにソリューションのインポート設定を更新します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 136

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: ([正解を表示します](#))

Reference:

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

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> **873**問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 137

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: **B** ([コメントを发表する](#))

Reference:

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

質問: 138

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](#))

Apply SLAs on demand.

With the enhancements made to SLAs, you can now apply SLAs to records manually. You can also automatically apply SLAs to records based on your business logic by using workflows or custom plug-ins.

Reference:

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

質問: 139

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。一連の質問にはそれぞれ固有の解決策が含まれています。解決策が規定の目標を満たしているかどうかを判断します。質問セットによっては、正しい解決策が複数ある場合もあれば、正しい解決策がない場合もあります。

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。

電気工学会社が Dynamics 365 Customer Service を導入しています。

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、そのブロック内で新しいジョブを開始することはできません。

ジョブを完了するために追加の 1 時間ブロックの一部を必要とするエンジニアは、その追加ブロックで新しいジョブを開始できないようにする必要があります。

要件を満たすように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: 1 時間のリソース予約ブロックを許可するように勤務時間カレンダーを構成します。

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](#))

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: 140

あなたは Dynamics 365 for Customer Service 管理者です。Voice of the Customer を使用して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 パーセントと評価しました。

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、アクション 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

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

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

Create a new response routing

⬅️

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

⬆️

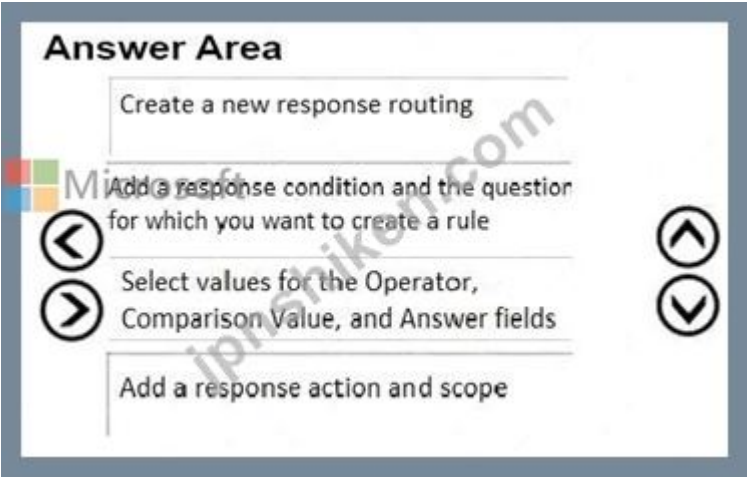
Select values for the Operator, Comparison Value, and Answer fields

⬆️

Add a response action and scope

⬆️

Explanation:



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

質問: 141

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 ベース記事を検索するには、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
サイズ

検索をどのように設定すればよいですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。
注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

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

正解:

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

Explanation:

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

References:

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

質問: 142

ある会社は、カスタマー サービスにオムニチャネルを実装しています。

同社は、請求、新製品の問い合わせ、サポート、および保証のために、エージェントをチームに分けています。新製品チームは現在、会社の Web サイトからのテキスト メッセージ、電子メール、ライブ チャットを処理しています。

同社は新製品の発売を計画している。同社は新製品の発売前に、Facebook や Twitter からの会話を管理する機能を追加したいと考えています。

最小限の労力でシステムを構成する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 新しいリソース特性を作成します。
- B. ルーティング ルールを作成します。
- C. チャンネルごとに新しいワーク ストリームを作成します。
- D. 新しいチャンネルを既存の作業ストリームに追加します。

正解: D (コメントを发表する)

Reference:

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

質問: 143

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、指定された目標を達成できる独自のソリューションが含まれています。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。

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

カスタマー サービス担当者は、名前、電話番号、電子メール、およびキューで関連性検索を実行できる必要があります。

カスタマー サービス担当者は、電子メールの関連性検索を実行できません。

カスタマー サービス担当者が電子メール アドレスの関連性検索を実行できることを確認する必要があります。

解決策: インタラクティブ エクスペリエンスのグローバル フィルターを構成します。

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: B (コメントを发表する)

質問: 144

上司に案件が渡されるシステムを設定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、アクション 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

Enter Name and select the plus sign to add rule item

Publish

In Service Management, create a Routing Rule set

Enter Name, select Save, and select the plus sign to add a rule item

Select Service Management, select Automatic Record creation and Update Rules, and select New

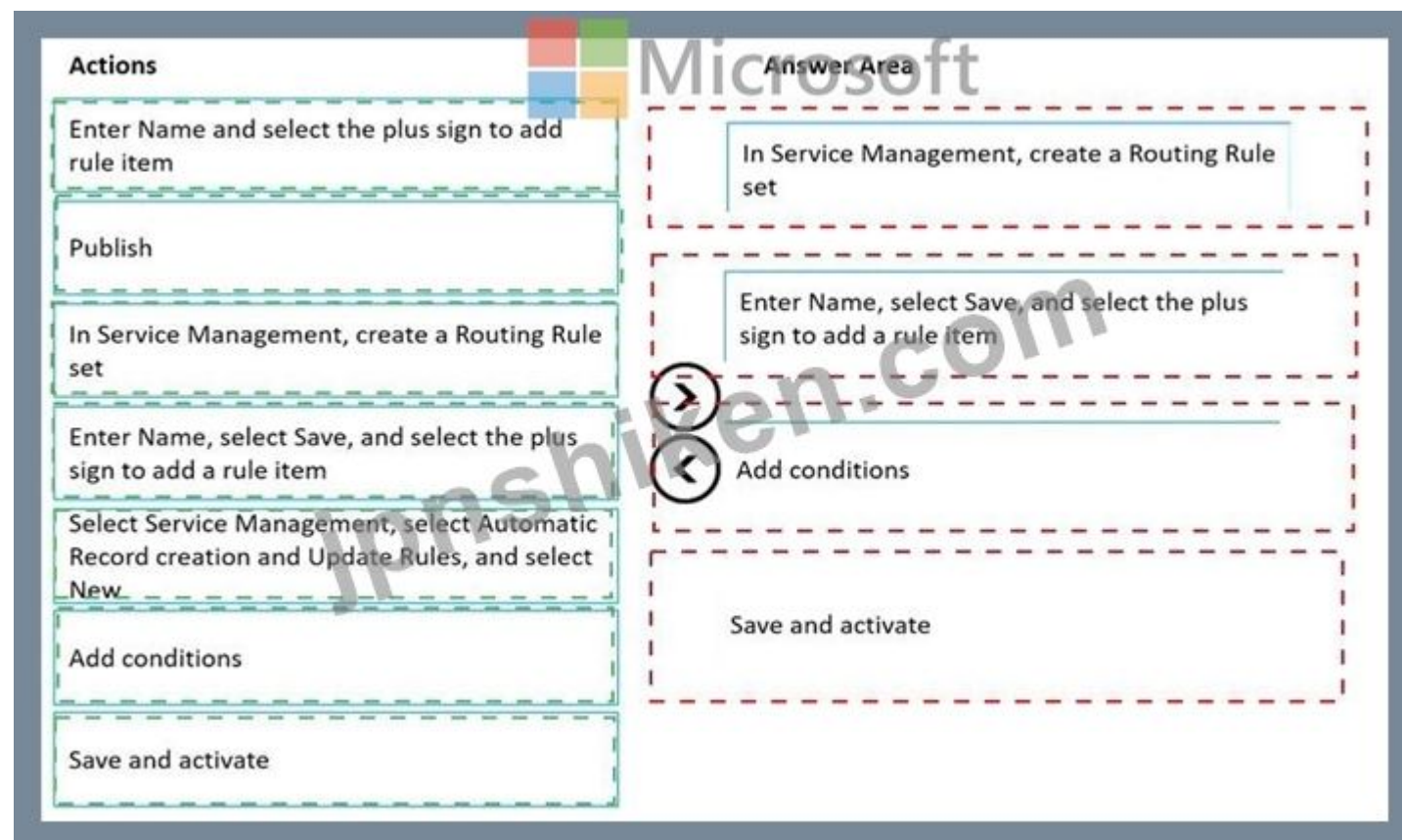
Add conditions

Save and activate

Answer Area



正解:



Explanation:

Step 1: In Service Management, create a Routing Rule set.

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

Create routing rulesets to route cases.

Use routing rules in Customer Service to route cases to the right agents at the right time without any manual intervention. You can also use routing rules to route cases that are escalated to specific queues.

Step 2: Enter Name, Select Save, and select the plus sign to add a rule item On the General tab, in Routing Rule Set Information, Enter Name and Description for the routing ruleset.

Select Save. The routing ruleset is saved, and the Rule Items section is displayed.

In the Rule Items section, select the Add Rule Item button + to specify conditions for routing cases to a queue.

Step 3: Add conditions

Under Then Conditions, specify the queue to which the cases will be routed or the user or team to which the cases will be assigned if the conditions in the If Conditions section are met.

Step 4: Save and activate.

Select Save and Close.

In the routing ruleset record, select Activate so that the ruleset is applied to the cases matching the conditions in the rule.

Reference:

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

質問: 145

資格テンプレートを作成する必要があります。システム設定で、サービス管理に移動します。

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、アクション 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
Create new Entitlement template	 
Set Total Terms to 0	
Enter 30 phone and 30 email for terms in Entitlement Channel	
Enter 30 in Total Entitlement terms	
Save the template	
Choose the Navigate to the templates option under Settings	
Enter 15 phone and 15 email for terms in Entitlement Channel	

正解:

Actions	Answer Area
Create new Entitlement template	 
Set Total Terms to 0	
Enter 30 phone and 30 email for terms in Entitlement Channel	
Enter 30 in Total Entitlement terms	
Save the template	
Choose the Navigate to the templates option under Settings	
Enter 15 phone and 15 email for terms in Entitlement Channel	

Explanation:

Create new Entitlement template

Microsoft

Enter 30 in Total Entitlement terms

Enter 15 phone and 15 email for terms in Entitlement Channel

Save the template

Reference:

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

質問: 146

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。一連の質問にはそれぞれ固有の解決策が含まれています。解決策が規定の目標を満たしているかどうかを判断します。質問セットによっては、正しい解決策が複数ある場合もあれば、正しい解決策がない場合もあります。

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。

電気工学会社が Dynamics 365 Customer Service を導入しています。

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、そのブロック内で新しいジョブを開始することはできません。

ジョブを完了するために追加の 1 時間ブロックの一部を必要とするエンジニアは、その追加ブロックで新しいジョブを開始できないようにする必要があります。

要件を満たすように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: フルフィルメント レコードを作成し、間隔を 1 時間に設定します。

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: A ([コメントを发表する](#))

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: 147

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

エージェントのケース解決時間に関するテレメトリから、エージェントがケースの解決に平均 20 分を費やしていることがわかります。分析により、エージェントは関連するアカウントのデータを表示および変更する必要があることが多いため、解決時間が長くなることが判明しました。

同社では、エージェントが各レコードに移動することなく、単一の画面でデータを入力し、複数のレコードを編集できるソリューションを必要としています。

ソリューションを作成する必要があります。
実行すべき 2 つのアクションはどれですか？ それぞれの正解は解決策の一部を示しています。
注意: 正解を選ぶごとに1ポイント獲得できます

- A. ケース ビューの編集可能なグリッドを構成して、アカウントの詳細を含めます。
- B. ケース ビューに編集可能なグリッド コントロールを追加します。
- C. ケース フォームにアカウントの編集可能なグリッドを追加します。
- D. ネストされたグリッド ビューを構成します。

正解: (正解を表示します)

質問: 148

ある企業では Dynamics 365 Customer Service と Microsoft Teams を使用しています。
プロジェクトでは、特定のクライアントのニーズに対応する際に推奨事項を提供するための自動化ツールを作成する必要があります。ツールは対話型で、エージェントがクライアント ベースに最適なサービスを提供できるようにする必要があります。すべての通信は Teams チャットを通じて実行されます。スマート アシスト チャットボットを構成する必要があります。アクションはどの順序で実行する必要がありますか？ 回答するには、すべてのアクションをアクション リストから回答領域に移動し、正しい順序で並べます。

Actions

Update the chatbot messaging endpoint.

Configure the chatbot App settings file.

Publish the webapp to the Microsoft Azure tenant.

Enable the Teams channel.

Set the Smart Assist Admin configuration.

Test the chatbot.

Answer area

Actions

Update the chatbot messaging endpoint.

Configure the chatbot App settings file.

Publish the webapp to the Microsoft Azure tenant.

Enable the Teams channel.

Set the Smart Assist Admin configuration.

Test the chatbot.

Answer area

Configure the chatbot App settings file.

Publish the webapp to the Microsoft Azure tenant.

Update the chatbot messaging endpoint.

Enable the Teams channel.

Set the Smart Assist Admin configuration.

Test the chatbot.

- Explanation:
- * Configure the chatbot App settings file 1 2 .
 - * Publish the webapp to the Microsoft Azure tenant 1 2 .
 - * Update the chatbot messaging endpoint 1 2 .
 - * Enable the Teams channel 1 2 .

- * Set the Smart Assist Admin configuration 3 .
- * Test the chatbot 1 2 .

For more information, you can refer to the following links:

- * Build a smart assist bot
- * Manage smart assist

質問: 149

産業用暖房、換気、空調ユニット (HVAC) を製造する会社が Dynamics 365 Customer Service を導入しています。会社では、販売前の問い合わせと既存の顧客サポートの通話进行处理する販売前ソリューションを必要としています。ソリューションは次の要件を満たす必要があります。プリセールスの問い合わせ処理は、サポートコールの処理とは別に維持する必要があります。会社の Web サイトから収集された販売前の問い合わせは、各国の専任チームが先着順で処理する必要があります。特定の HVAC システムに関するサポート コールは、それぞれの認定技術者にのみ送信する必要があります。ソリューションを構成する必要があります。どのコンポーネント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てください。注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Requirement	Component
Dedicated presales team inquiries	Queues Workstream Assignment ruleset
Separate support calls from presales maintenance	Role Queues Workstream
Calls assigned to technicians according to their certification	Assignment ruleset Capacity profile Prioritization ruleset Skill attachment rules

正解:

Requirement	Component
Dedicated presales team inquiries	▼ Queues Workstream Assignment ruleset
Separate support calls from presales maintenance	▼ Role Queues Workstream
Calls assigned to technicians according to their certification	▼ Assignment ruleset Capacity profile Prioritization ruleset Skill attachment rules

Explanation:

Box 1: Queue

Presales inquiries captured from the company website must be handled by dedicated teams for each country on a first-come, first-served basis. The idea of FIFO queuing, also called first-come, first-served (FCFS) queuing, is simple: The first item that arrives at a router is the first item to be handled.

Box 2: Workstream

Presales inquiry handling must be maintained separately from support call handling.

A workstream is a container to enrich, route, and assign work items. The workstream is associated with a channel, such as live chat, voice, or case. The workstream can belong to multiple channels of the same type, like multiple chat channels. In this case, all the conversations from these channels inherit the routing and work assignment settings of the workstream they belong to.

Box 3: Assignment ruleset

Support calls for specific HVAC systems must be directed only to their respective certified technicians.

Assignment methods determine how a work item is assigned. You can use the out-of-the-box assignment methods or build custom assignment rules by configuring the prioritization rules and assignment rulesets. The following assignment methods are available out of the box:

- * Highest capacity: Assigns work item to the agent with the highest capacity, among those who have the skills identified during the classification stage, and who have the presence as specified in the allowed presence option of the workstream. In this assignment method, the work items are prioritized in the first in first out manner, that is, the work item that was created first is assigned first. If more than one agent is available with the same capacity, the work item is assigned randomly.
- * Round robin

Reference:

<https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/first-come-first-served>

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

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

質問: 150

ある企業がDynamics 365 Customer Serviceを使用しています。社内の各部門は、Dataverseのネイティブ機能を使用して個別にグループ化されています。
当社では、カスタマーサポートエージェントという新しいセキュリティロールを必要としています。この新しいロールに割り当てられたユーザーは、以下の操作を実行できる必要があります。

- * 同じ部署内の事例のみを表示します。
- * 同じユーザーが所有するケースのみを更新します。
- * 事件のタイムラインを使用してメモを追加する機能をサポートする。

最小権限の原則は、常に遵守されなければならない。
役割を作成すると、スクリーンショットに示されているように、割り当て可能な権限のリストを確認できます。



ドロップダウンメニューを使用して、図に示された情報に基づいて各質問に対する回答を選択してください。

注：正解ごとに1ポイントが加算されます。



正解:

Manage security roles

Which privilege type and level are required to view the cases?

Read, User

Read, Business Unit

Read, Organization

Read, Parent:Child Business Unit

Which privilege type and level are required to update the cases?

Update, User

Update, Business Unit

Append, User

Append, Business Unit

Which privilege type and level are required to add notes to a case?

Append, User

Append, Business Unit

Append To, User

Append To, Business Unit



Explanation:

Manage security roles

Which privilege type and level are required to view the cases?

Read, Business Unit

Which privilege type and level are required to update the cases?

Update, User

Which privilege type and level are required to add notes to a case?

Append To, Business Unit



質問: 151

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。
ケース担当者にはどの役割を割り当てる必要がありますか？

- A. オーナー
- B. メーカー
- C. 閲覧者
- 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)

Topic 1, Lamna HealthCare

Case study

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.

Background

Lamna Healthcare Company provides health care services to communities across the region. The company provides telehealth services only and does not offer in-person appointments. The company has staff that speak English and Spanish.

The company is open from 8 AM to midnight Monday through Friday to provide services. Patients can make appointments by calling or using the internet. All appointments are conducted by phone or by using a computer.

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.

有効的な**MB-230J**問題集はJPNTest.com提供され、**MB-230J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**MB-230J**試験問題集を提供します。JPNTest.com MB-230J試験問題集はもう更新されました。ここで**MB-230J**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/MB-230J-mondaishu> **873**問、**3 0 %ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 152

会社向けに Dynamics 365 Customer Service 実装をカスタマイズしています。

会社のサポート センターは、パートナー向けに Power Apps ポータルにチャット チャネルを開設したいと考えています。

ポータルにチャット ウィジェットを追加する必要があります。

何をすべきでしょうか？

- A.** チャット フォームからコード スニペットをコピーし、ポータル ホーム ページの Web テンプレートに貼り付けます。
- B.** ワークストリーム フォームからコード スニペットをコピーし、コンテンツ スニペットのチャット ウィジェット コードに貼り付けます。
- C.** char フォームからコード スニペットをコピーし、コンテンツ スニペットのチャット ウィジェット コードに貼り付けます。
- D.** ワークストリーム フォームからコード スニペットをコピーし、ポータル ホーム ページの Web テンプレートに貼り付けます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 153

ある会社は、住宅用浄水システムを製造、設置、保守しています。この会社は Dynamics 365 Customer Service を実装しています。

インストール技術者は、システムのインストール中に問題が発生した場合にサポート技術者に連絡します。

サポート技術者向けにステップバイステップのドキュメントを作成する必要があります。

どの 2 つのフィールドを含める必要がありますか? それぞれの正解はソリューションの一部を示します。

注意: 各コーン選択は 1 ポイントの価値があります。

- A. エージェントスクリプト
- B. 言語
- C. オーナー
- D. 説明

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 154

予約の要件を満たすようにスケジュールを設定する必要があります。

設定はどのように構成すればよいですか? 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Answer Area

Preference

Setting

Interval

▼

30 minutes

1 hour

90 minutes

15 hours

Start time

▼

8:00 A.M.

8:30 A.M.

12:00 A.M.

12:30 A.M.

End time

▼

8:00 A.M.

8:30 A.M.

12:00 A.M.

12:30 A.M.

Results per interval

▼

3

8

12

Auto-schedule

正解:

Answer Area

Preference	Setting
Interval	▼ 30 minutes 1 hour 90 minutes 15 hours
Start time	▼ 8:00 A.M. 8:30 A.M. 12:00 A.M. 12:30 A.M.
End time	▼ 8:00 A.M. 8:30 A.M. 12:00 A.M. 12:30 A.M.
Results per interval	▼ 3 8 12 Auto-schedule

Explanation:

Box 1: 30 minutes

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

Box 2: 8: A.M.

The company is open from 8 AM to midnight Monday through Friday to provide services. Patients can make appointments by calling or using the internet. All appointments are conducted by phone or by using a computer.

Box 3: 12.00 A.M.

Box 4: 3

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

質問: 155

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](#))

References:

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

質問: 156

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

キューを使用してアクティビティとケースを分類する必要があります。

各レコードをどのように分類すればよいのでしょうか？ 回答するには、回答領域で適切なオプションを選択してください。

注意: 正しい選択ごとに 1 ポイントが付与されます。

Record

Category

Cases

▼

Products

Managed solutions

Activities

▼

Services

Unmanaged solutions

正解:

Record

Category

Cases

▼

Products

Managed solutions

Activities

▼

Services

Unmanaged solutions

Explanation:

Record	Category
Cases	▼ Products Managed solutions
Activities	▼ Services Unmanaged solutions

質問: 157

ある会社では Dynamics 365 Customer Service を使用しています。
顧客サービス エージェントは、生産性とコラボレーションを強化するために、個々のケースを Microsoft Teams チャンネルに接続する必要があります。
カスタマー サービス エージェントに対してこの機能を有効に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、アクション 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。

Steps to enable individual case connections to a Microsoft Teams channel	Answer Area
⋮ Assign the Global Admin role.	
⋮ Turn on Microsoft Teams chats.	
⋮ Turn on Confidential Labels.	
⋮ Assign the System Admin role.	
⋮ Turn on Enhanced Microsoft Teams Integration.	
⋮ Turn on linking of Dynamics 365 records to Microsoft Teams channels.	

正解:

Steps to enable individual case connections to a Microsoft Teams channel	Answer Area
⋮ Assign the Global Admin role.	⋮ Assign the System Admin role.
⋮ Turn on Microsoft Teams chats.	⋮ Turn on Enhanced Microsoft Teams Integration.
⋮ Turn on Confidential Labels.	⋮ Turn on linking of Dynamics 365 records to Microsoft Teams channels.
⋮ Assign the System Admin role.	
⋮ Turn on Enhanced Microsoft Teams Integration.	
⋮ Turn on linking of Dynamics 365 records to Microsoft Teams channels.	

質問: 158

あなたは企業向けにDynamics 365 Contact Centerを導入しようとしています。

ユーザーは、以下のタスクを完了するために権限を必要とします。

- * 新しいクイック返信を設定します。
- * エージェントスクリプトの管理、
- * ユーザーのキュー割り当てを変更します。
- * 新しいプレゼンスを追加し、それをデフォルトとして設定します。

セキュリティロールは、最小権限の原則に基づいて割り当てる必要があります。

各要件にどのセキュリティロールを割り当てるべきですか？回答するには、適切なセキュリティロールを正しい要件に移動してください。各セキュリティロールは、1回、複数回、またはまったく使用しない場合があります。コンテンツを表示するには、ペイン間の分割バーを移動したり、スクロールしたりする必要がある場合があります。

注：正解ごとに1ポイントが加算されます。

Security roles

Omnichannel supervisor

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Customer Service representative

Security roles in the Dynamics 365 Contact Center application

Requirement

Configure new quick replies.

Manage agent scripts.

Modify user queue assignments.

Add a new presence and set as default.

Security role

正解:

Security roles

Omnichannel supervisor

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Customer Service representative

Security roles in the Dynamics 365 Contact Center application

Requirement

Configure new quick replies.

Manage agent scripts.

Modify user queue assignments.

Add a new presence and set as default.

Security role

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Omnichannel supervisor

Omnichannel administrator

Explanation:

Security roles

Omnichannel supervisor

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Customer Service representative

Security roles in the Dynamics 365 Contact Center application

Requirement

Configure new quick replies.

Manage agent scripts.

Modify user queue assignments.

Add a new presence and set as default.

Security role

Omnichannel administrator

Productivity tools administrator

Omnichannel supervisor

Omnichannel administrator

質問: 159

ある企業ではカスタマー サービスを導入しています。
会社では、カスタム フォームで記事のキーワードと説明の AI 提案を有効にする予定です。フォームにキーワードと説明の提案コントロールを追加します。フォームにコントロールを追加する必要があります。どのコントロールを使用すればよいでしょうか。

- A. 知識提案セクション
- B. アシスタントスタジオカスタム
- C. 統合構成
- D. カスタマー 360
- E. ランキングタブ

正解: (正解を表示します)

質問: 160

あなたは、ある会社のカスタマー サービス スケジュール管理者です。その会社は、リモートで働く電気技師を雇用します。
エンジニアがリモートで作業できるようにするには、リソースを設定する必要があります。
次にどの 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、アクション 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

Set the skill on the engineer record to **Electrical Engineer**.

On the resource record, set the Job Title to **Electrical Engineer**.

On the engineer's contact record, populate the address fields.

On the resource record, set the Resource Territory to **Home**.

Create a contact resource and select the engineer's contact record.

Create a user record named **Electrical Engineer**.

Create a user resource record and select the new engineer.

On the resource record, set the start and end location option list to **Resource Address**.

Answer area



正解:

Actions

Set the skill on the engineer record to **Electrical Engineer**.

On the resource record, set the Job Title to **Electrical Engineer**.

On the engineer's contact record, populate the address fields.

On the resource record, set the Resource Territory to **Home**.

Create a contact resource and select the engineer's contact record.

Create a user record named **Electrical Engineer**.

Create a user resource record and select the new engineer.

On the resource record, set the start and end location option list to **Resource Address**.

Answer area

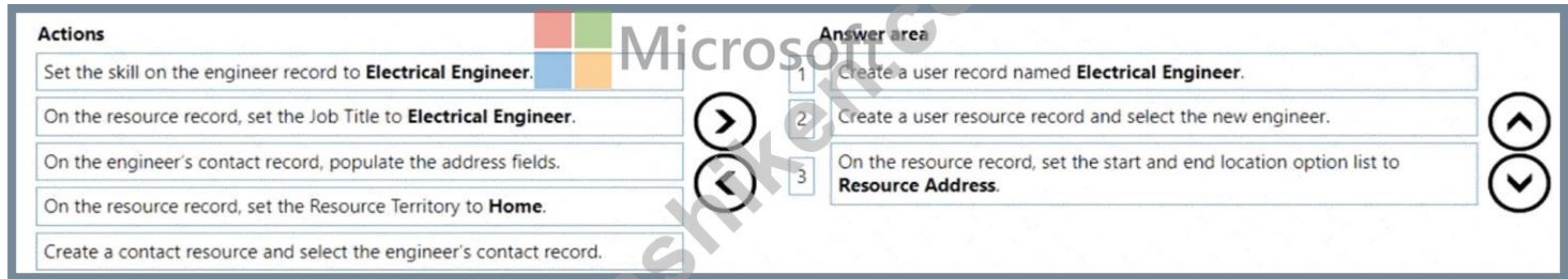
Set the skill on the engineer record to **Electrical Engineer**.

Create a user resource record and select the new engineer.

On the resource record, set the start and end location option list to **Resource Address**.



Explanation:



質問: 161

あなたの会社は Dynamics 365 Customer Service を使用しています。

ケースがクローズするたびに送信するアンケートを設計しています。顧客がアンケートの回答として不満を選択した場合、アンケートは同じアンケート内に追加の質問を表示するように適応する必要があります。調査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？

- A. 分岐ルール
- B. 複数ページ調査
- C. 複数回答
- D. 調査後のメッセージ

正解: A (コメントを发表する)

Branching rules allow you to customize the flow of your survey. You can show or hide questions, choose to navigate to another question or survey, or even open a website based on the response to a question.

Branching rules make your surveys interactive and ensure that only relevant questions are displayed to respondents.

Reference:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-voice/create-branching-rule>

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> 873問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」