

# Oracle.1Z0-325.v2018-12-11.q79

試験コード : 1z0-325  
試験名称 : Oracle RightNow Cloud Service 2016 Implementation Essentials  
認証ベンダー : Oracle  
無料問題の数 : 79  
バージョン : v2018-12-11  
ページの閲覧量 : 866  
問題集の閲覧量 : 13926

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Oracle.1Z0-325.v2018-12-11.q79.html>

## 質問: 1

顧客は3つの異なるブランドをサポートしており、異なるブランドの電子メールを使用して電子メールを送受信できる必要があります。

最終的な顧客は、3つのブランドが同じ会社によってサポートされているか、Oracle RightNow CX Cloud Serviceが使用されているかを知ることができません。

この要件を実現するために必要な3つの構成を特定します。 3つ選択してください)

- A. コンソールに3つのサービスメールボックスを作成し、顧客のメールサーバーからSMTP転送を使用します。
- B. Friendly From / Branded Addressを使用します。
- C. 返信先アドレスとしてcusthelp.comの電子メールアドレスを使用します。
- D. 顧客のメールサーバーからデフォルトのサービスメールボックスへのSMTP転送を使用します。
- E. お客様のブランドのメールアドレスを返信先アドレスとして使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

## 質問: 2

CO.Salesmanという新しいカスタムオブジェクトが作成されたサイトで、"Salesman"プロファイルを更新しています。

お客様は、このカスタムオブジェクトの営業担当者更新レコードをエージェントデスクトップから要求しました。

「セールスマン」プロフィールの2つの設定は、このアクセスを許可するために更新する必要がありますか？ 2つを選択してください)

- A. セールスマンカスタムオブジェクト用のワークスペースを追加します。
- B. カスタムオブジェクトタブ パッケージ名 "CO"とオブジェクト名の読み込みチェックボックスを選択します  
"セールスマン"。
- C. カスタムオブジェクトタブ パッケージ名 "CO"およびオブジェクト名の[更新]チェックボックスをオンにします  
"セールスマン"。

- D. Salesタブ :オポチュニティの編集チェックボックスを選択します。
- E. 連絡先タブ :Salesの編集チェックボックスを選択します。
- F. カスタムレポートの表示カスタムオブジェクトの詳細を追加します。
- G. オポチュニティのワークスペースを更新します。

正解: ([正解を表示します](#))

#### 質問: 3

顧客には、ナレッジベースのWebサイトにアクセスする2種類のエンドカスタマー（一般顧客と登録ユーザ）があります。

彼らは登録された顧客に追加の知識ベースの回答を提示したいと思う。

このタイプの環境を設定するために必要な3つのステートメントを選択します。（3つ選択してください）

- A. 顧客の視認性なしでアクセスレベルを設定し、それをすべての顧客の回答に割り当てます。
- B. アクセスレベルを顧客の視認性なしで設定し、それを登録された顧客の回答に割り当てます。
- C. 登録されている各顧客が、このアクセスレベルが自分のアカウントに割り当てられているサービスレベルが正しいことを確認します。
- D. 登録された顧客の回答に対する特別な公開回答ステータスを作成します。
- E. 登録された顧客の回答に対する特別な商品とカテゴリを作成します。
- F. 登録された顧客がナレッジベースのWebサイトにログインしていることを確認します。

正解: ([正解を表示します](#))

#### 質問: 4

標準テキストを使用してビジネスルール自動応答を設定して、カスタマーポータルページで質問をしながら特定のカテゴリを選択したときに顧客に電子メールを送信しました。

新しいビジネスルールを有効にすると、顧客が質問を送信しているときに、電子ポータルのSmart Assistant応答で電子メールの標準テキストが表示されます。

これをどうやって解決しますか？

- A. スマートアシスタントレスポンスを作成するビジネスルールを「インシデントソースがスマートアシスタントと等しい場合は質問する」に変更します。
- B. 自動応答を作成するビジネスルールを「incident.sourceが質問またはインシデントと等しい場合には」に変更します。Sourceは質問時にSmart Assistantと同じです。
- C. Smart Assistantのレスポンスを作成するビジネスルールを「Incident.Sourceが質問に等しい場合」に変更します。
- D. 自動応答を作成するビジネスルールを「Incident.Sourceが質問に等しい場合に」に変更します。
- E. 自動応答を送信するビジネスルールを「Incidents.category is Smart Assistantと等しくない場合」に更新します。

正解: ([正解を表示します](#))

#### 質問: 5

インシデントの解決方法を標準化するためにお客様が使用するインシデントフィールドはどれですか？

- A. SLAインスタンス
- B. レスポンスメッセージ
- C. 重大度
- D. 処分
- E. ソース

正解: [\(正解を表示します\)](#)

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/00e57ffa31?commentId=73242#73242>

質問: 6

顧客はすべてのプロファイルに対して単一のワークフローを使用したいと考えており、プロファイルに基づいて異なるエージェントの異なるワークフローに従うワークフローを作成するように求めました。

ワークフローは、エージェントが異なるワークフローに分割する前に作業するレコードの種類を識別するスクリプトから始まります。

どの2つのアイテムでこれを達成できますか？ 2つを選択してください)

- A. コネクタイイベント
- B. 決定オブジェクト
- C. 名前付きイベント
- D. コネクタの状態
- E. フィールドの設定

正解: **A,C** ([コメントを發表する](#))

説明/参照 :

リファレンス [https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs\\_gs/FAMUG/\\_agentdesktop.htm#FAMUGth\\_DynamicAgentDesktop](https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs_gs/FAMUG/_agentdesktop.htm#FAMUGth_DynamicAgentDesktop)

質問: 7

事前調査エディタを使用して放送アンケートを作成しました。調査にはWebページと4つの調査ページがあります。

アンケートをプレビューすると、アンケートのページ間を移動するのに問題があります。

設計どおりに調査をナビゲートできる項目はどれですか？

- A. 調査テンプレート
- B. 標準コネクタ
- C. Webページのリンク
- D. 次と送信ボタン
- E. リダイレクトURL
- F. 決定または事例

正解: **B** ([コメントを發表する](#))

**質問: 8**

クライアントは、古いシステムのすべての連絡先レコードをOracle Service Cloudに持ち込みたいと考えています。

連絡先レコードが作成されるたびに、この連絡先に新しいアカウントが作成されたことを通知する電子メールメッセージが送信されます。連絡先はこれらの通知を望まない。

多数の連絡先レコードをロードしようとしているため、電子メールが送信されないようにするためにはどの要件が不可欠ですか？

- A. 電子メールが送信されないように、新しい一時的なビジネスルールを作成する必要があります。
- B. この登録プロセスについてユーザーに警告するために、メッセージテンプレートを作成する必要があります。
- C. 連絡先が読み込まれる前に、メッセージテンプレート「アカウント作成の完了」をオフにする必要があります。
- D. 偽の電子メールアドレスを正しいアドレスの代わりに置く必要があります。

正解: [C \(コメントを發表する\)](#)

**質問: 9**

ソーシャルモニタを設定するには、どの3つのアクションを実行する必要がありますか？ (3つ選択してください)

- A. ソーシャルモニタの検索スケジュールを設定します。
- B. お気に入りのリストを追加または更新します。
- C. ソーシャルモニタ権限を含むプロファイルを使用するためにスタッフアカウントを追加または更新します。
- D. テーマとクラスタリングを追加する権限を含むプロファイルを追加または更新します。
- E. ソーシャルモニタ権限を追加するためのプロファイルを追加または更新します。
- F. ナビゲーションセットを追加または更新して、ソーシャルモニタナビゲーションボタンとコンポーネントを追加します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

説明/参照 :

リファレンス [https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs\\_gs/FAMUG/\\_social.htm#FAMUGth\\_SocialExperience-1](https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs_gs/FAMUG/_social.htm#FAMUGth_SocialExperience-1)

**質問: 10**

「作成」と「インシデント」という2つの単語を含むすべてのメッセージベースのエントリを検索したいとします。KEYフィールドでの検索に適したフォーマットはどれですか？

- A. %create incident%
- B. %create%incident%
- C. %create%| %入射%
- D. %create%&%incident%

**E. %インシデントを作成する**

正解: [E \(コメントを發表する\)](#)

**質問: 11**

あなたのクライアントは、スタッフアカウントを設定するときにグループを使用しないことに決めました。

あなたはグループを設定すべきだと肯定的です。したがって、クライアントに利点を説明する必要があります。

グループを設定する2つの利点を選択します。2つを選択してください)

- A. インシデントキューをグループに割り当てる
- B. インシデントをビジネスルールを持つグループにルーティングする
- C. スタッフグループを無効にする
- D. アナリティクスレポートでグループの掲載結果を表示する

正解: [A,C \(コメントを發表する\)](#)

**質問: 12**

顧客は、「チームメンバー」カスタムオブジェクトを作成して、複数のエージェントを特定のインシデントに割り当てることができ、エージェントにプライマリエージェントとインシデントの両方のインシデントを示すインボックスレポートを作成させたい彼らはチームメンバーです。

次のリストから、どのレポートテーブル構造が必要ですか？

- A. インシデントテーブルから、(割り当てられた)アカウントテーブルへの外部結合、およびチームメンバーテーブルへの内部結合
- B. インシデントテーブルから、(割り当てられた)アカウントテーブルへの内部結合、およびチームメンバーテーブルへの内部結合
- C. インシデントテーブルから、(割り当てられた)アカウントテーブルへの外部結合、およびチームメンバーテーブルへの外部結合
- D. インシデントテーブルから、(割り当てられた)アカウントテーブルへの内部結合、およびチームメンバーテーブルへの外部結合

正解: [\(正解を表示します\)](#)

**質問: 13**

あなたの顧客は、ナレッジベースで公表された回答を見直していました。

彼らは、回答のいくつかは、回答詳細ページの「回答者が参考になった回答」に記載されている無関係な回答があることに気付きました。

無関係の個々の回答を排除するためにはどのようなステップが必要ですか？

- A. 学習リンクからの無関係な回答をブロックする。
- B. 無関係な回答を手動で関連する回答から削除します。
- C. Customer Portalページから関連する回答ウィジェットを削除します。
- D. 無関係な回答を兄弟回答から削除します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

**質問: 14**

新しいインシデントへの自動電子メール応答を設定するよう求められました。

インシデントが「クレジット」のカテゴリーで提出され、顧客に個人化されたクレジット書簡を送信する必要があるときはいつでも、電子メールを送信する必要があります。

この要件をサポートするために必要な3つの項目を特定する。(3つ選択してください)

- A. 送信者に電子メール応答を送信します。
- B. 名前と住所の変数を使用する標準テキストでクレジットレターを作成します。
- C. レスポンスフィールドに応答テンプレートを追加します。
- D. レベルクレジットにエスカレートします。
- E. 受信メールを送信します。
- F. インシデント情報を電子メールで送信します。
- G. Notesテンプレートに回答テンプレートを追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 15**

顧客がナレッジベースを検索し、奇妙な結果を得ていると述べています。「ウィジェット」という単語を検索するたびに、正解は検索結果の10番目の回答として表示され、最初のページの先頭には表示されません。

ナレッジベースの検索結果で「ウィジェット」という言葉の価値をどのように高めることができますか？

- A. すべての製品とカテゴリをナレッジベースの回答に割り当てます。
- B. 表示位置を「上に修正」に設定します。
- C. ナレッジベース回答のキーワードフィールドに検索語を追加します。
- D. 表示位置を「上に配置」に設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 16**

あなたの顧客は、エージェントが特定の製品の質問に一様に対応するようにします。

彼らは顧客のポータル、チャット、電子メールを通じて顧客と対話します。応答の一部は自動化できるため、これらの応答を標準テキストとして設定します。

どの3つの標準的なテキストタイプを使用できますか？ (3つ選択してください)

- A. カテゴリテキスト
- B. チャットURL
- C. インシデントテキスト
- D. チャットテキスト
- E. 製品テキスト
- F. テキストに回答する
- G. ルールテキスト

## H. エンドユーザーのテキスト

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス [https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs\\_gs/FAMUG/css\\_admin\\_chat\\_configuration.htm#FAMUGac1130112](https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs_gs/FAMUG/css_admin_chat_configuration.htm#FAMUGac1130112)

有効的な1z0-325問題集はJPNTTest.com提供され、1z0-325試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新1z0-325試験問題集を提供します。JPNTTest.com 1z0-325試験問題集はもう更新されました。ここで1z0-325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/1z0-325-mondaishu> 87問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

カスタマーポータルでのDeployment Manager画面で使用可能な3つのオプションを指定します。(3つ選択してください)

- A. ステージ
- B. 開発
- C. プロダクション
- D. ロールバック
- E. プロモーション

正解: A,D,E ([コメントを發表する](#))

質問: 18

インシデントが開かれると、Ask A Questionカスタマーポータルページからインシデントが送信されたときに選択できる6つの製品に基づいて、異なるインシデントワークスペースを開くことができます。

この要件を満たすために使用するワークフローを設計するとき、どの3つの要素が必要ですか？

(3つ選択してください)

- A. ワークスペース
- B. 決定
- C. 負荷
- D. フィールドの設定
- E. エントリーポイント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 19

お客様は、「新しい「テクニカルサポート」プロファイルで既存のカスタムオブジェクトを使用できるようにすることを決定しました。

「テクニカルサポート」プロファイルでカスタムオブジェクトを利用できるようにする手順の概要を示す2つのオプションはどれですか？

2つを選択してください)

- A. カスタムオブジェクト権限の更新/ワークスペースへの追加
- B. カスタムオブジェクト権限の更新/カスタムオブジェクトの展開/ワークスペースへの追加
- C. プロファイル権限を更新する/ワークスペースに追加する
- D. プロファイル権限の更新/カスタムオブジェクトの展開/ワークスペースへの追加
- E. カスタムオブジェクトのアクセス許可の更新/プロファイルのアクセス許可の更新/カスタムオブジェクトの展開

正解: B,E ([コメントを發表する](#))

質問: 20

お客様は、過去1か月間に発生したすべてのインシデントを示すレポートを作成するよう依頼しています。レポートには次の列が表示されます。

過去1か月にオープンしたインシデントの数

過去1週間にオープンしたインシデントの数

過去1日に開封されたインシデントの数

3つの列を作成するために式に必要な2つの関数はどれですか？ 2つを選択してください)

- A. デコード
- B. AVG
- C. SUM
- D. IF
- E. NVL

正解: B,C ([コメントを發表する](#))

質問: 21

お客様の「チャット調査スコア」レポートには有効なレコードが含まれています。しかし、すべての平均スコアはゼロに見える。

これを修正する2つのステップはどれですか？ 2つを選択してください)

- A. 平均スコアのフォーマットを変更する
- B. アンケートの質問が「チャット調査スコア」レポートに含まれていることを確認する
- C. レポートのフィルタを更新する
- D. アンケートの質問をMatrixタイプに変更する
- E. 調査質問のスコアフィールドに値を追加する

正解: A,D ([コメントを發表する](#))

質問: 22

お客様は、ビジネスルールを使用してポストインシデント調査を送信したいと考えています。どの2つの選択肢がルールを完了できないのでしょうか？ 2つを選択してください)

- A. ルールは、通常のルール状態ではなく、関数状態で作成されました。
  - B. トランザクションアンケートが作成されていないため、「トランザクションアンケートの送信」アクションは利用できません。
  - C. "IF"条件セクションには、前のステータスのチェックが含まれます。
  - D. このルールには、その欄の中で送信者に電子メール応答を送るアクションが含まれていました。
  - E. 「トランザクション調査の送信」が追加される前にルールに「遷移状態」アクションが追加され、アクションボタンが使用できなくなりました。
- 正解: C,D ([コメントを發表する](#))

### 質問: 23

顧客は、領収書と尋ねるページの次のテキストを変更する必要があります。

"あなたの質問をお寄せいただきありがとうございます。フォローアップのためにこの参照番号を使用してください: #20728-000001私たちのサポートチームのメンバーがすぐあなたに連絡します。

質問を更新する必要があります、すでにアカウントを持っている場合は、ログインして[アカウント]タブをクリックし、質問を選択して開き、更新してください」正しいメッセージベースアイテムを特定するには、どのメッセージベースを編集する必要があるか分かりませんか？ 2つ選択してください)

- A. 変更するテキストを含む顧客ポータルページを特定し、コード内からメッセージベースを特定します。
- B. 領収書メール本文でメッセージを探します。
- C. メッセージベースレポートを実行し、変更するテキスト文字列を検索します。
- D. インシデントをカスタマーケアに提出します。

正解: A,B ([コメントを發表する](#))

### 質問: 24

エージェントが製品の返品事態を処理するときは、適切な回答/回答を決定するために一連の質問を行う能力が必要です。

これは、特定のカテゴリがエージェントによって選択されたときに自動的に起動されるガイド付きアシスタンスを使用して解決するのが最適であると判断します。

このソリューションを実装するにはどの3つのステップが必要ですか？ 3つ選択してください)

- A. 製品を返品するためにエージェントが必要とする関連回答にステップバイステップでエージェントを誘導するガイドを作成します。
- B. 回答ワークスペースの回答にガイドを追加します。
- C. ガイドが完了したときのトリガを持つワークスペースルールを追加します。
- D. インシデントワークスペースに応答表示コントロールを追加します。
- E. インシデントワークスペースにGuided Assistance Controlを追加します。

F. フィールドに「一定の値があります」に基づいてガイドを呼び出す作業領域ルールを作成します。

G. ガイドを開始するビジネスルールを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

**質問: 25**

顧客のエージェント用にカスタマイズされたワークフローを作成するよう求められました。次の手順を実行します。

定義された各カスタムフィールドを検査する初期ワークフローを作成し、それぞれに応じて分岐します

特定された値を別のワークフローオブジェクトに追加します。

ワークフローは、各事件をスキャンして、スマートセンス値-または-または-を探します。

プロファイルに応じて分岐してワークフローを設定するワークフロー決定木を作成します

そのエージェントに利用可能です。

どの3つの顧客要件が、どのような措置によって完全に満たされましたか？ (3つ選択してください)

A. 各エージェントのプロファイルによって、使用可能なワークフローが決まります。

B. エージェントはプロンプトを表示せずにワークフローを実行する必要があります。

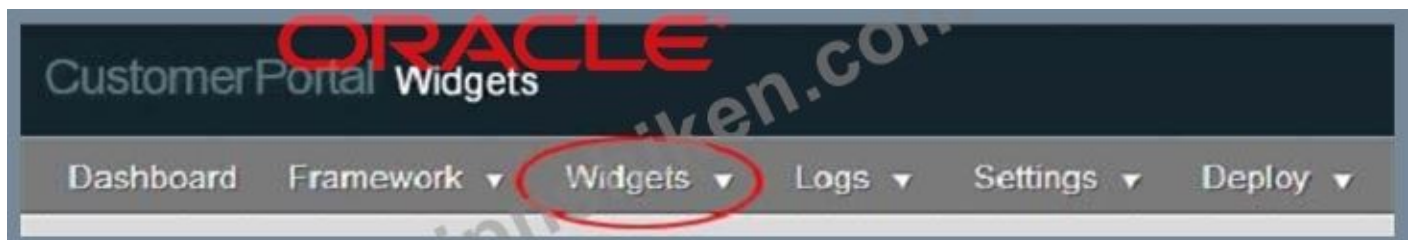
C. Ask a Questionから受け取ったインシデントは、カスタムフィールドデータがないかチェックする必要があります。

D. すべてのテキストを否定的なスマートセンススコアでスキャンし、それに従って正しいエージェントグループのキューにルーティングする必要があります。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 26**

ウィジェットを管理するには、下の図に示すカスタマーポータル管理ページのメニューリンク「ウィジェット」にアクセスする必要があります。



ウィジェットをクリックしたときに表示されるオプションと一致する3つの回答を選択します。(3つ選択してください)

A. ウィジェットをブラウズ

B. 新しいウィジェットを作成する

C. ウィジェットのバージョンを変更する

D. シンジケートウィジェット

## E. ウィジェットの詳細

正解: ([正解を表示します](#))

### 質問: 27

お客様は以前、エンドカスタマーがインシデントを電子メールボックス経由でのみOutlookに提出できるようにしていました。

顧客ポータルを導入しているため、電子メールを送信してインシデントを作成する必要があります。

この要件を満たすには、どの2つの項目を有効にする必要がありますか？ 2つを選択してください)

- A. EGW\_SECURE\_UPDATE\_ENABLED
- B. EGW\_UPDATE\_BY\_CREATE
- C. EGW\_ENABLED
- D. EGW\_AUTO\_CONT\_CREATE
- E. EGW\_SAVE\_EMAIL\_HEADERS

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

参考 [https://telus.frontlinesvc.com/app/answers/detail/a\\_id/4543/~/incidents-are-not-being-updated-with-a-customer-reply-%28サービスと%2Forマーケティング%29](https://telus.frontlinesvc.com/app/answers/detail/a_id/4543/~/incidents-are-not-being-updated-with-a-customer-reply-%28サービスと%2Forマーケティング%29)

### 質問: 28

展示品を見る。

顧客は、組織のルールに従って特定の組織に適用される「ゴールド」レベルのSLAを持っています。6ヵ月後、ビジネスは応答時間を変更することに決めました。エージェントは24時間以内に応答するのではなく、8営業時間内に応答する必要があります。

この変更を反映するために「ゴールド」SLAを変更しますが、SLAレポートではまだ24時間の応答時間が使用されています。

どのステートメントが正しいですか？

- A. 更新されたSLAが適用されないようにルールをアクティブ化していません。

- B. 新しいSLAを使用するには、SLAレポートを修正する必要があります。
- C. あなたのサイトは "ゴールド" SLAで破損しています。
- D. SLAを更新しても組織のSLAインスタンスは自動的に更新されません。

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

#### 質問: 29

クライアントにVIP顧客がいます (VIPのカスタム連絡先フィールドに「はい」が設定されています)。彼らはチャットでこれらの顧客により高い優先度のサービスを提供したいと考えています。VIPキューでこれを行うつもりです。

どの3つのステップも実行する必要がありますか？ (3つ選択してください)

- A. プルポリシーを手動に設定します。
- B. VIPフィールドが「はい」に設定されている連絡先がVIPキューにルーティングされるようにチャットルールを作成します。
- C. チャットを取っているエージェントのプロファイルにVIPキューを追加します。
- D. VIPキューをキューリストの一番上に移動します。
- E. VIPフィールドが「はい」に設定されている連絡先がVIPキューにルーティングされるようにインシデントルールを作成します。
- F. SLAを設定するルールを作成します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/b692230b68?commentId=30362#30362>

#### 質問: 30

顧客は、すべてのエージェントの応答時間と解決時間を詳細に示すレポートを希望します。エージェントの応答目標は5分、解決目標は24時間です。

彼らのコールセンターは、月曜日から金曜日の午前8時から午後5時まで営業しています。

彼らは勤務時間中にこれらの目標に対するエージェントを測定したいだけです。

彼らはすべての米国祝祭日に閉鎖されており、

報告書。

顧客の報告要件を満たすようにシステムを構成する5つのステップを選択します。

(5つを選択してください)

- A. 応答要件で観察された休日を選択します。
- B. インシデントレポートを編集して、レスポンス要件を追加します。
- C. レスポンス要件で解決時間を1440分に設定します。
- D. レスポンス要件で応答時間を5分に設定します。
- E. レスポンス要件でサービスインターバルを設定します。
- F. 祝日に国の祝日をシステムに追加します。
- G. 応答時間変数を変数で1440分に設定します。
- H. 応答時間変数を変数で5分に設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 31

電子メールで受け取ったインシデントは、MYQ\_REOPEN\_DEADLINEの期限が切れた後に再開することはできません。

この設定で設定されるデフォルトの時間は何ですか？

- A. 120日 (4か月)
- B. 720時間 (30日)
- C. 365日 (1年)
- D. 168時間 (7日間)

正解: **D** ([コメントを發表する](#))

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/e4578155cf?commentId=69466#69466>

有効的な**1z0-325**問題集はJPNTTest.com提供され、**1z0-325**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**1z0-325**試験問題集を提供します。JPNTTest.com 1z0-325試験問題集はもう更新されました。ここで**1z0-325**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/1z0-325-mondaishu> **87問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

エージェントがチャット会議を開始します。顧客と第2のエージェントとの間で会議を開いたままにするには、エージェントは何をする必要がありますか？

- A. 顧客は新しいエージェントに同意する必要があります。
- B. 元のエージェントは、新しいエージェントが会議を受け入れるとすぐにチャットを終了できません。
- C. 元のエージェントはチャットを閉じずに会議を離れることはできません。
- D. 元のエージェントが先導役割を移転する必要があります。

正解: **D** ([コメントを發表する](#))

質問: 33

カスタマーポータルデザインセッションでは、顧客は複数のブランドを持っており、これらのブランドを反映する複数のWebサイトがあることを説明します。

顧客とのサイトを見直した後、各サイトに同じレイアウトとコンテンツが含まれていますが、ロゴなどの色とブランドが異なります。

一貫したレイアウトと動的なブランディングが可能なオプションはどれですか？

- A. すべてのカスタマーポータルページで単一のテーマを使用し、テンプレートを動的に実装しません。

- B. テーマを使用せず、テンプレートを動的に実装します。
- C. すべてのカスタマーポータルページで単一のテンプレートを使用し、テーマを動的に実装します。
- D. テンプレートを使用せず、テーマを動的に実装します。
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 34

顧客は追跡可能な出荷方法を使用してパッケージを顧客に直接発送します。  
注文が出荷されると、インシデントカスタムフィールドに追跡番号が保存されます。  
出荷状況に関するお客様の質問にすばやく応答するために、お客様は、インシデントワークスペースでハイパーリンクコントロールを使用できるようにし、クリックするとそのインシデントに関連付けられたパッケージの追跡情報をロードします。  
カスタムフィールドの詳細は次のとおりです。

名前 :トラッキングID

データ型 :テキストフィールド

用法 :プレーンテキスト

デフォルト値 :NULL

フィールドサイズ :13

列名 :tracking\_id

カスタムフィールドID :87

顧客がトラッキングのために提供したURLはhttps://widgetshippers.com/trackyourpackage?id=です。利用可能なオプションのうち、お客様のリクエストを満たすものを選択します。

- A. https://widgetshippers.com/trackyourpackage?id=incidents.c\$tracking\_id
- B. https://widgetshippers.com/trackyourpackage?id=\$icf\_c\$tracking\_id
- C. https://widgetshippers.com/trackyourpackage?id=\$p\_icf\_87
- D. https://widgetshippers.com/trackyourpackage:id=incidents.c\$tracking\_id
- E. https://widgetshippers.com/trackyourpackage?id=c\$tracking\_id

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 35

お客様の顧客には、もはや使用されておらず、新しいイニシアチブのために再利用したいカスタムフィールドが多数あります。

再利用の作業の一環として、どのカスタムフィールドプロパティを変更できますか？

- A. 列名/インデックス/インターフェイスの可視性/注釈
- B. エンドユーザーの可視性/データ型/注釈
- C. フィールドのインデックス/サイズ/ヒント/エンドユーザーの可視性
- D. ラベル/列名/データ型/デフォルト値
- E. 列名/デフォルト値/ヒント/注釈

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス <https://rightnowcx.wordpress.com/2013/04/07/custom-fields/>

質問: 36

あなたの顧客は部門ごとに連絡先レコードを分けたがっています。

この機能を有効にするには、新しいカスタムフィールドを実装する必要があり、エージェントが値を入力して維持するためにフィールドを使用できる必要があることを決定しました。

これを達成するための4つのステップを選択します。4つを選択してください)

- A. インシデントテーブルに「部門」カスタムフィールドを作成します。
- B. カスタムフィールドのデータ型をテキストフィールドに設定します。
- C. "部門"カスタムフィールドを含むナビゲーションセットを作成します。
- D. 連絡先ワークスペースを新しい「部門」カスタムフィールドで更新します。
- E. 新しいカスタムフィールドの名前と列名を追加します。
- F. コンタクトテーブルに "department" カスタムフィールドを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 37

カスタムフィールドとして使用できる7つのデータ型を特定します。7つを選択してください)

- A. マルチセレクトメニュー
- B. フロート
- C. メニュー
- D. テキストフィールド
- E. 日付/時刻
- F. 通貨
- G. 日付フィールド
- H. テキスト領域
- I. 整数
- J. はい/いいえ

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/cbc7fc9893>

質問: 38

お客様は、以下の構成を設定したいと考えています。

顧客が元の質問に対するエージェントの応答に回答した場合 (またはその時点で)、最終顧客のインシデントは利用可能なエージェントに割り当てられなければなりません。

現在のセットアップでは、応答エージェントにインシデントが割り当てられます。

割り当てを正しくするには、2つの構成を選択します。

- A. 「ラウンドロビンログイン」のインシデントキューを有効にします。

- B. レスポンスの再割り当ての応答オプションを「変更なし」に設定します。
- C. インシデントルールでインシデントエージェントの割り当てを削除します。
- D. インシデントルールでインシデントをエージェントグループに割り当てます。
- E. インシデントルールで1時間後にインシデントをエスカレーションします。
- F. インシデントの詳細をインシデントルールでエージェントグループに電子メールで送信します。

正解: [A,D \(コメントを发表する\)](#)

#### 質問: 39

クライアントは、管理者および管理者のプロファイルを許可して、ユーザーがタイムアウトするのを防ぐ必要があります。

60分の無活動他のすべてのユーザープロファイルは15分後にログアウトする必要があります。これを設定するには、どの2つのステップを実行する必要がありますか？ (2つを選択してください)

- A. Session Timeoutフィールドをnullに設定します。
- B. SESSION\_MANAGEMENT\_ENABLED設定をDisabledに設定します。
- C. CLIENT\_SESSION\_EXPフィールドを60に設定します。
- D. セッションタイムアウトフィールドを3600に設定します。
- E. セッションタイムアウトフィールドを60に設定します。
- F. SESSION\_MANAGEMENT\_ENABLED設定をEnabledに設定します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

#### 質問: 40

お客様の顧客は、製品と処分をサイトにリンクしています。エージェントのインシデントワークスペースで、処理のリストがフィルタリングされていません。

この問題のトラブルシューティングを支援する2つのアクションを選択します。 (2つを選択してください)

- A. クライアントはインシデントワークスペースでインシデントをリフレッシュしませんでした。
- B. インシデントワークスペースには、フィルタワークスペースルールが割り当てられていません。
- C. 顧客の代理店はログアウトしてログインし直す必要があります。
- D. Auto-Build product-dispositionリンクが選択されていません。
- E. 有効な製品配置リンクが選択されていません。

正解: [C,E \(コメントを发表する\)](#)

説明/参照 :

リファレンス : <http://communities.rightnow.com/posts/e5fa81bbe7?commentId=40921#40921>

#### 質問: 41

顧客は、エージェントのインシデントを更新するときに、スーパーバイザがマルチ編集ワークスペースを使用するようにします。

インシデントのマルチ編集ワークスペースでは、編集可能な4つのフィールドはどれですか？ 4つを選択してください)

- A. 電子メールアドレス
- B. チャンネル
- C. 組織
- D. 郵便番号
- E. 割り当て済み
- F. 言語
- G. キュー

正解: [\(正解を表示します\)](#)

#### 質問: 42

あなたの顧客は、経営幹部に送付する必要があるレポートを作成するよう依頼しています。

このレポートの受信者はシステムにアクセスできず、同じ月次レポートをすべての受信者に配信する必要があります。

管理チームは頻繁に変更されるため、設定後にレポートスケジュールを変更する必要はありません。

レポートを作成したら、さらに2つのステップを実行する必要がありますか？ 2つを選択してください)

- A. 幹部チームのスタッフアカウントを設定します。
- B. エグゼクティブチームを含むようにレポートの権限を更新します。
- C. 報告書が利用可能であることを経営陣に通知します。
- D. 配信リストを作成してスケジュールに追加します。
- E. レポートのスケジュールレコードを作成します。
- F. レポートのダッシュボードを作成します。

正解: [B,F \(コメントを発表する\)](#)

#### 質問: 43

中国のナレッジベースの実装後、お客様は、どのようなユースケースでもナレッジベースを検索する際に見つからない検索用語があることに気付きます。

検索している検索語の回答があることを確認しましたが、回答が正しく返されていないことも確認しています。

この問題を緩和するために行う構成の変更を特定します。

- A. ターゲットの回答のすべてのセクションに、探している検索語が含まれていることを確認します。
- B. 回答キーワードを更新する
- C. エイリアスおよびシソーラスのエントリを正しいターゲット検索語句で作成します。
- D. 単語とその構文のエントリを辞書ファイルに作成します。



- D. 頬
- E. 口頭
- F. 口蓋
- G. Jowl

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 45**

お客様の顧客に、さまざまな重複レコードが表示されているようなレポートがあります。フィルタをチェックしたところ、正しいものです。データベースをチェックし、レポートに表示されている複製に対応するデータベース内のレコードが重複していないことを確認しました。

この問題をどうやって解決しますか？

- A. データスライス要素をレポートに追加します。
- B. レベルメニューのオプションでグループフィルタを作成します。
- C. レベルメニューのオプションでグループ結果を選択
- D. レベルメニューのオプションでレベルフィルタを作成します。
- E. 重複していると思われるフィールドの周りに追加のレポートフィルタを追加します。
- F. ロールアップ要素をレポートに追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 46**

顧客には、ナレッジベースにアクセスする2種類のエンド ユーザーがいます：無料アカウントと有料アカウント。

彼らは、有料アカウントの顧客の知識ベースの回答の中に追加のコンテンツを提示したいと考えています。

このタイプの環境を設定するために必要な2つの項目を選択します。(2つを選択してください)

- A. 条件付き回答ステータスを作成し、回答に割り当てます。
- B. 答えにインターフェイスなしでアクセスレベルを割り当てます。
- C. 両方のアクセスレベルを回答アクセスレベルに割り当てます。
- D. 答えを含む条件付きセクションを作成し、インターフェイスの可視性のないアクセスレベルを選択します。
- E. インタフェースの可視性なしでアクセスレベルを作成します。
- F. 答えを含む条件付きセクションを作成し、インターフェイスの可視性を持つアクセスレベルを選択します。

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な1z0-325問題集はJPNTTest.com提供され、1z0-325試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新1z0-325試験問題集を提供します。JPNTTest.com 1z0-325試験問題集はもう更新されました。ここで1z0-325問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版の

クセス、<https://www.jpntest.com/shiken/1z0-325-mondaishu> 87問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

Oracle Service Cloud Fileメニューについて、どの3つのステートメントが当てはまりますか？ (3つ選択してください)



- A. エージェントに利用可能なすべてのインタフェースにすばやくアクセスできます
- B. エージェントに状況依存ヘルプを提供する
- C. アプリケーションからの終了を提供する
- D. 一般的に使用されるレポートへのショートカットを含めることができます
- E. 連絡先やインシデントなどの新しいレコードを追加するためのショートカットを含めることができます

正解: A,B,C ([コメントを发表する](#))

質問: 48

クライアントは、ユーザに興味がある場合に詳細な情報にドリルダウンするためのリンクを含む概要アンサーをユーザに提供したい。

Drilldown Answersは検索結果に含めないでください。

ドリルダウンアンサーは、リンクすることができるように設定する必要がありますが、検索結果には表示されません。

- A. ドラフトステータスのドリルダウンアンサーを保存します。
- B. 概要アンサーの条件セクションとしてドリルダウン情報を入力します。それらの条件付きセクションのアクセスレベルを「ヘルプ」アクセスレベルに設定します。公開状態の回答を保存します。
- C. ドリルダウン回答のアクセスレベルを「ヘルプ」に設定し、パブリックステータスで保存します。
- D. "Hidden"という特別な公開ステータスを作成します。ドリルダウンアンサーを「非表示」の状態に保存します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 49

いくつかの新しい標準テキストエントリを作成しており、標準テキストに変数を使用したいとします。

"変数"と"\$"の違いは何ですか？

- A. \$はエージェントに値を入力させ、変数は固定値です。
- B. \$はデータベースから動的な値を引き出し、変数はエージェントに値を入力させる。
- C. 変数は固定値で、\$はデータベースから動的値を取得します。
- D. 変数はデータベースから動的値を取得し、\$はエージェントが値を入力することを許可します。
- E. 変数はデータベースから動的な値を引き込み、\$は固定された変数です。

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/788472ced1?commentId=40899#40899>

質問: 50

あなたは複数のインターフェイスで作業しています。

どの4つのオブジェクト/アイテムがインターフェイス間で共有されていますか？ 4つを選択してください)

- A. 構成設定
- B. ワークスペース
- C. カスタムオブジェクト
- D. ビジネスルール
- E. スタッフアカウント
- F. ナビゲーションセット
- G. プロフィール
- H. レポート

正解: B,E,F,G ([コメントを发表する](#))

質問: 51

顧客には、ビジネスルールの作成とスタッフアカウントの管理を担当するチームリーダーがいます。ただし、プロフィールの作成または変更を許可すべきではありません。

どの2つのオプションを使用して、これらのチームリードのナビゲーションセットを構成できますか？ 2つを選択してください)

- A. ホームタブにワークスペース/ワークフロー、ルール、スタッフアカウントの設定項目を追加し、デフォルトのナビゲーションセットを削除します。
- B. ナビゲーションセットに「ルール」とすべての「スタッフ管理」アイテムしかないナビゲーションセットを作成します。
- C. デフォルトの設定項目をナビゲーションセットに保存し、プロフィールでこれを処理させます。
- D. ルールの設定項目とグループ別スタッフアカウントレポートをホームタブに追加し、デフォルトのナビゲーションセットを削除します。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 52**

顧客は標準ステータス、ステータスタイプ、および標準エージェント「My Inbox」レポートを使用しています。

どちらのインシデントステータスタイプがエージェントの「受信トレイ」レポートに表示されますか？ (2つを選択してください)

- A. 更新
- B. 未解決
- C. 解決済み
- D. 待機中

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 53**

あなたの顧客は、エージェントが会社を離脱したかどうかにかかわらず、特定のエージェントのインシデントおよびアクティビティに関する最大5年間のデータでインシデントレポートを実行したいと考えています。

従業員が退社した後、顧客はライセンスを再利用し、その練習を継続する必要があります。

あなたの顧客は、退社した代理店のデータを削除しないようにするために何をする必要がありますか分からない。

顧客がスタッフのアカウントを管理して、必要なレポート機能を有効にするオプションを特定します。

- A. 常時無効
- B. 無効にしないで、スタッフアカウントをロックします。
- C. 割り当てフィルタとレポートフィルタが無効になっています
- D. 古いインシデントをFormer Employeeという別のスタッフアカウントに再割り当てします。
- E. 割り当てが無効です

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 54**

Webアクセシビリティに関連する4つのガイドラインを特定する。 (4つを選択してください)

- A. すべての代替テキストが使用されていないことを確認します。
- B. 下線付きのコンテンツが存在しないことを確認します。
- C. コンテンツを検索するための複数の方法を提供します。
- D. 色のみをコンテンツの伝達に使用しないようにします。
- E. テキストサイズを増やすことをサポートします。
- F. 背景音を避けます。

正解: C,D,E,F ([コメントを發表する](#))

**質問: 55**

顧客は、会社の「ファンページ」でコメントを検索して返信したいと考えています。これを達成するためにはどの2つの項目が必要ですか？ 2つを選択してください)

- A. 社会監視プロフィールで有効になっているメールエージェント
- B. 個人のFacebookページ
- C. Facebookのセルフサービスを有効にして展開
- D. Facebookチャンネル」が作成され、プロフィールに割り当てられました
- E. Facebookの会社ファンページ

正解: [A,D \(コメントを發表する\)](#)

**質問: 56**

顧客が1つのサービスレベル契約を持っており、連絡先がサービスの再販業者である場合は、再販業者と呼ばれるサービスレベル契約が適用されます。

これらのエンドカスタマーは、独自の発券システムを持っていることが多く、再販業者のチケット番号を取得するために、顧客はAskページに、外部チケット番号のカスタムフィールドを追加するように要求しました。リセラーだけが持っていました。

お客様のリクエストを完了するために使用される2つのウィジェットまたはタグはどれですか？ 2つを選択してください)

- A. "FormInput"ウィジェットを使用します。
- B. "FormSubmit"ウィジェットを使用します。
- C. "name"属性で "Field"タグを使用します。
- D. "FormInputCustom"ウィジェットを使用します。
- E. "条件付き"タグに "sla"属性を付けて使用します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

**質問: 57**

要件の収集中、顧客はWebサイトから顧客をサポートページに誘導するため、デフォルトのホームページを削除したいと考えています。

この要件を満たすには、どの3つのオプションが必要ですか？ 3つ選択してください)

- A. カスタマーポータルサイトからhome.phpファイルを削除します。
- B. 設定動詞CP\_HOME\_URLを更新します。
- C. site.cssファイルを更新して、ホームページへの参照を削除します。
- D. テンプレートファイルから「ホームページ」ナビゲーションオプションを削除します。
- E. 設定動詞CP\_LOGIN\_URLを更新します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

**質問: 58**

エージェントが誤ってクイック検索メニューを終了し、エージェントがデスクトップに表示されなくなりました。

クイック検索ナビゲーションを再度表示するには、どの2つのパスが必要ですか？ 2つを選択してください)

- A. ファイルメニュー/リンク
- B. ファイルメニュー/オプション
- C. ツールメニュー/クイック検索
- D. 構成/アプリケーションの外観
- E. ナビゲーションペイン/クイック検索

正解: C,E ([コメントを发表する](#))

**質問: 59**

チャットエージェントの中には、チャットの間隔を長くするものがあります。これを達成する3つの方法は何ですか？ 3つ選択してください)

- A. エージェントは最大チャットセッションを増加させます。
- B. エージェントは提供されたチャットを拒否します。
- C. チャットが終了した後、管理者はチャットワークスペースを自動的に閉じるように設定します。
- D. エージェントはオプション通信センタで着信チャット（秒を調整します。
- E. 管理者はラップアップ時間を長くします。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 60**

お客様は、ソーシャルメディアサイトで作成されたコメントのインシデントを自動的に作成したいと考えています。

Oracle Service Cloudでインシデントを作成するために使用できるソーシャルメディアオプションはどれですか？ 2つを選択してください)

- A. Google Plusのコメント
- B. Instagramのコメント
- C. Facebook Public Personal Pageのコメント
- D. Twitterの公開コメント
- E. YouTubeのコメント
- F. Twitterのプライベートメッセージ
- G. Facebookのファンページのコメント

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス :

[https://docs.oracle.com/cloud/november2016/servicecs\\_gs/FAABU/\\_BUIGuide-13.htm](https://docs.oracle.com/cloud/november2016/servicecs_gs/FAABU/_BUIGuide-13.htm)

**質問: 61**

顧客のためにエージェントのインシデントスクリプトを構築しており、スクリプトをワークフロー内で連鎖させたいとします。

どの3つの機能が1つのスクリプトから引き継がれ、次のスクリプトの中で利用可能になるのでしょうか？ (3つ選択してください)

- A. 連絡先フィールド
- B. カスタムフィールド
- C. ラジオボタンコントロールへの応答
- D. 最初のスクリプトの先頭に移動するために「開始」ボタンを使用する機能
- E. 発生した名前イベント
- F. ページルール
- G. インシデントフィールド

正解: **A,B,G** ([コメントを发表する](#))

有効的な**1z0-325**問題集はJPNTTest.com提供され、**1z0-325**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**1z0-325**試験問題集を提供します。JPNTTest.com 1z0-325試験問題集はもう更新されました。ここで**1z0-325**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/1z0-325-mondaishu> **87**問、**30%**ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **62**

インシデントは、割り当てフィールドメニューにリストされていないエージェントに手動で割り当てる必要があります。

エージェントの名前が表示されるように、どの3つのオプションを確認する必要がありますか？ (3つ選択してください)

- A. エージェントが配布リストの一部であることを確認します。
- B. 「メニューに表示」オプションが選択されている場合、エージェントのプロファイルで確認します。
- C. ビジネスルールによってエージェントの名前が割り当てフィールドから削除されているかどうかを確認します。
- D. 作業領域ルールがエージェントの名前を割り当てフィールドメニューから隠しているかどうかを確認します。
- E. エージェントにアクティブ (無効ではない) ユーザーアカウントがあるかどうかを確認します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: **63**

顧客は、提供するサービスの階層によってインシデントを分類し、階層内のサービスによって選択されたヘルプのタイプに応じて、顧客のWebフォームインシデントをエージェントにルーティングします。

これらの要件を満たす2つのステートメントを選択します。 (2つを選択してください)

- A. 製品フィールドを使用してサービスを特定し、顧客のインシデントタイプのヘルプを特定するための処理フィールドを使用します。
- B. カテゴリフィールドを使用して、顧客のインシデントタイプのヘルプを識別し、インシデントカスタムフィールドを使用してサービスを識別します。
- C. 製品フィールドを使用してサービスを特定し、カテゴリフィールドを使用して、顧客のインシデントタイプのヘルプを識別します。
- D. 製品のフィールドを使用してサービスを識別し、インシデントのカスタムフィールドを使用して、顧客のインシデントタイプのヘルプを識別します。

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 64**

アナリティクスモジュールで標準レポートを使用する場合、各レポートで編集できるものには制限があります。

標準レポートで編集可能な2つの項目を選択します。 2つを選択してください)

- A. 権限
- B. グラフ
- C. 列見出し
- D. レポート見出し
- E. スケジュール
- F. 選択不可フィルタ

正解: A,E ([コメントを公表する](#))

説明/参照 :

リファレンス :

[https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs\\_gs/FAMUG/\\_analytics.htm#FAMUGth\\_Analytics](https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs_gs/FAMUG/_analytics.htm#FAMUGth_Analytics)

**質問: 65**

顧客はCI\_HOURSを720に設定したいが、インシデントのステータスが自動的に変更されたときに顧客に通知したくない。

どの連絡先電子メールメッセージをオフにする必要がありますか？

- A. インシデント・クローズ
- B. 質問の受け取り
- C. インシデント待ち
- D. インシデント解決済み
- E. ルールメール
- F. 未解決のインシデント

正解: ([正解を表示します](#))

**質問: 66**

顧客には、60以上のタブ、100以上のデータフィールド、および異なるビジネス機能のエージェントアクションに基づいて実行される200以上のルールを持つ複雑なワークスペースがあります。

あなたの顧客は、自分のワークスペースが痛いほど遅く、コールセンターの代理店が仕事をすることができないと言いました。

顧客は、管理を簡素化するために、すべてのエージェントに対して単一のプロファイルを使用し続けたいと考えています。

ワークスペース内の多くのルールを名前付きイベントに集約して試してみますが、コールセンターのワークステーションではまだ遅すぎます。

エージェントの作業領域をスピードアップする3つのオプションはどれですか？ (3つ選択してください)

- A. ワークフローを利用してワークスペースを複数に分割
- B. ワークスペースルールを作成して、ワークスペースがロードされたときに未使用のタブを非表示にする
- C. ワークスペース上のデータフィールドの数を減らす
- D. レンダリングが必要なタブの数を減らす
- E. ビジネス関数ごとに1つのワークスペースを利用し、それをプロファイルに割り当てます

正解: ([正解を表示します](#))

#### 質問: 67

検索結果にどのように質問が記録されたかを確認するよう求められます。

質問を調べているうちに、検討する可能性のある回答属性を特定しました。

回答のスコアに影響する3つの項目を特定し、したがって、レビューする必要があります。 (3つ選択してください)

- A. ステータス
- B. 質問
- C. アクセスレベル
- D. カテゴリ
- E. 要約

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス : <http://communities.rightnow.com/posts/1660d784a6?commentId=7552#7552>

#### 質問: 68

チャットに関する真の2つのステートメントを選択します。 (2つを選択してください)

- A. ビジネスルールで使用されているチャットセッションキューを削除するには、まずそれらのキューを使用しないようにルールを編集する必要があります。
- B. ガイド付きアシストコントロールは、カスタムチャットワークスペースでは利用できません。
- C. すべてのチャットレコードを維持するには、エイジング対象のCHATS\_PURGE\_DAYSを0に変更します。
- D. 変数は使用できません。
- E. 転送オプションを有効にすると、チャットをキューまたは別のエージェントに転送できます。

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照：

リファレンス：

[https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs\\_gs/FAMUG/css\\_admin\\_chat\\_configuration.htm](https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs_gs/FAMUG/css_admin_chat_configuration.htm)

**質問: 69**

製品をカテゴリにリンクする理由を説明する2つのステートメントを選択します。(2つを選択してください)

- A. 回答を作成するときに、フィルタされた商品リストとカテゴリリストを許可します。
- B. インシデントワークスペースで選択された製品に基づいて、カテゴリのフィルタリングが可能です。
- C. 回答とインシデントの製品とカテゴリのレポート作成を簡素化します。
- D. 顧客ポータルページで選択された製品に基づいて、カテゴリのフィルタリングを許可します。

正解: **A,B** ([コメントを发表する](#))

**質問: 70**

構成設定でKey値を検索するときに、2つの特殊文字をワイルドカード値として使用できますか？(2つを選択してください)

- A. @
- B. !
- C. &
- D. \$
- E. ^
- F. #
- G. %
- H. \*

正解: **G,H** ([コメントを发表する](#))

**質問: 71**

クライアントは、エンド ユーザーからのフィードバックに基づいてエージェントのパフォーマンスを測定する必要があります。

彼らの最終顧客が否定的なフィードバックを提供する場合、その事件は自動的に再開される必要があります。

これらの要件を満たすための3つのタスクを特定します。(3つ選択してください)

- A. インシデントが終了したときにアンケートを送信するインシデントビジネスルールを設定します。
- B. ブロードキャストアンケートを作成します。
- C. 調査回答のレポートを作成します。
- D. アンケートの質問にスコアを割り当て、レスポンスの値に基づいてステータスフィールドを設定します。
- E. トランザクション調査を作成します。

F. 不満な顧客のために新しいキューを作成します。

G. 毎日調査を実行するようにスケジュールを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

#### 質問: 72

顧客は特別なビジネスプロセスを採用しているため、エージェントは定期的に1週間の間、インシデントを待機状態にします。

あなたの顧客は、エージェントが事件の調査を終了するまで、これらの事件を待ち状態にしておきたいと考えています。

顧客は、7カレンダー日が経過するまで、これらのインシデントを終了させたくありません。

システムが待機中のインシデントを自動的に閉じるのを防ぐために、どの設定をデフォルト値から変更する必要がありますか？

A. PURGE\_DELETE\_INCIDENTS

B. DORMANT\_INCIDENTS

C. CI\_WAITING\_CALC\_DAYS

D. CI\_HOURS

E. MYQ\_REOPEN\_DEADLINE

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/bb8a93f386?commentId=42913#42913>

#### 質問: 73

顧客は24時間365日のコールセンターを運営しており、エージェントのシフトの終わりまでに解決されないインシデントは、そのエージェントの受信トレイから移動して別のアクティブなエージェントが処理する必要があるというポリシーを持っています。

これを達成する2つのアクションはどれですか？ (2つを選択してください)

A. エージェントは受信トレイ内のすべてのインシデントのマルチ編集更新を行い、割り当てられたフィールドをnullに変更します。

B. エージェントは、ログオフする前に、各インシデントを別のエージェントに再割り当てします。

C. エージェントがログアウトすると、そのエージェントの未解決のインシデントについて、割り当て済みフィールドをnullに設定する必要があるビジネスルールを追加します。

D. エージェントがログアウトしたときにAssignedフィールドをnullに設定する作業領域ルールを作成します。

正解: **B,C** ([コメントを发表する](#))

説明/参照 :

リファレンス [https://docs.oracle.com/cloud/november2016/servicecs\\_gs/FAMUG/\\_core.htm#FAMUGbe1364503](https://docs.oracle.com/cloud/november2016/servicecs_gs/FAMUG/_core.htm#FAMUGbe1364503)

#### 質問: 74

エージェントとの新しいチャットチャンネルを設定するためにクライアントと連携しています。チャットワークスペースオプションで設定する4つの機能はどれですか？ 4つを選択してください)

- A. ラップアップ時間。
- B. エージェントにラップアップモードに入るように促します。
- C. 応答なしで待機する時間を設定します。
- D. 待ち行列の待ち時間を設定します。
- E. チャットの開始時に関連するインシデントを作成/関連付ける。
- F. 自動的に作成されたインシデントのステータスを解決済みに設定します。
- G. 応答を受信したときにエージェントに通知するための警告時間を設定します。

正解: [A,B,E,F \(コメントを发表する\)](#)

説明/参照 :

リファレンス [https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs\\_gs/FAMUG/css\\_admin\\_chat\\_configuration.htm#FAMUGth\\_ChatConfiguration](https://docs.oracle.com/cloud/latest/servicecs_gs/FAMUG/css_admin_chat_configuration.htm#FAMUGth_ChatConfiguration)

質問: 75

カスタマーポータル内の2つのセクションは、エンドユーザー向けのガイド付きアシスタンスウィジェットです。

(2つを選択しますか?)

- A. 回答の詳細ページ
- B. 質問する
- C. 回答リストページのみ
- D. 顧客が配置したいページ
- E. 人気のある回答リストのページ
- F. スマートアシスタントを使用している場合にのみ利用できます。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

説明/参照 :

リファレンス <http://communities.rightnow.com/posts/18803ab76f?commentId=33727#33727>

質問: 76

以下に示すようなページとページ構造を持つエージェントスクリプトを構築するときは、エージェントを3ページから1ページに移動させる必要があります。スクリプトにナビゲーションメニューはありません。

この要件を満たすために使用できるルールアクションはどれですか？ 2つを選択してください)

- A. ページルール : 次のページに進む
- B. ページルール : 特定のページに移動
- C. ページルール : 前のページに移動
- D. スクリプトルール : 名前 イベントを発生させる
- E. スクリプトルール : Exit イベントを発生させる
- F. ページルール : スクリプトの先頭に移動

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な1z0-325問題集はJPNTest.com提供され、1z0-325試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新1z0-325試験問題集を提供します。JPNTest.com 1z0-325試験問題集はもう更新されました。ここで1z0-325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/1z0-325-mondaishu> 87問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 77

顧客ポータル上で回答の特権リストを実装したいが、作成したアクセスレベルの回答がすべての顧客に表示されている。

Answer Access Levelを正しく機能させるためには、どのような変更を加えることができますか？

- A. 画像に設定されている設定に問題がないため、変更する必要はありません。
- B. 作成中のアクセスレベルに「Visible」チェックボックスを選択しないでください。
- C. アクセスレベルのラベルのみを挿入して保存する必要があります。
- D. アクセスレベルが多すぎます。そのうちの1つを削除する必要があります。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 78

顧客の最も忙しい時間には、スーパーバイザーがエージェントをあるキューから別のキューに移動して、より重要なインシデントに参加することが一般的です。

スーパーバイザーがこの要件を満たすことを可能にする4つのオプションはどれですか？ (4つを選択してください)

- A. スーパーバイザーはキューを設定するビジネスルールを追加します。
- B. スーパーバイザーは、インシデントのグループのキューをエージェントが動作しているキューに手動で変更できます。
- C. エージェントはコンソールからログアウトし、必要なキューにアクセスできる別のユーザーアカウントで再度ログインできます。
- D. スーパーバイザーはキューを削除できます。そのキュー内のインシデントは再キューに入ります。
- E. エージェントは組織レコードからSLAを削除できます。
- F. スーパーバイザーは、エージェントのプロファイルからキューを組み込むか、またはエージェントのプロファイルからキューを除外することができ、エージェントはログアウトして再度ログインできます。
- G. エージェントは、スーパーバイザーの指示に従ってすべてのキューをフィルタリングして表示できるカスタムレポートにアクセスできます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 79

小文字、大文字、2文字、最大文字数が10文字に加えて、パスワードに必要な特殊文字の最大数はいくらかですか？

- A. 5
- B. 3
- C. 6
- D. 1
- E. 8

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な1z0-325問題集はJPNTTest.com提供され、1z0-325試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新1z0-325試験問題集を提供します。JPNTTest.com 1z0-325試験問題集はもう更新されました。ここで1z0-325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/1z0-325-mondaishu> 87問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」