

Salesforce.CRT-261.v2026-07-20.q194

試験コード : CRT-261
試験名称 : Certification Preparation for Service Cloud Consultant
認証ベンダー : Salesforce
無料問題の数 : 194
バージョン : v2026-07-20
ページの閲覧量 : 102
問題集の閲覧量 : 2030

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Salesforce.CRT-261.v2026-07-20.q194.html>

質問: 1

Cloud Kicksは、外部のナレッジベースからSalesforce Knowledgeへの移行を進めています。現在、ユーザーは8つのトップレベルトピックから選択できます。各トピックには250のサブトピックがあり、10階層の階層構造になっています。

コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

- A. 3つ以下のカテゴリーグループに統合する。
- B. 各カテゴリーグループに最大200のカテゴリを整理できます。
- C. 各記事にカテゴリーグループごとに最大10個のデータカテゴリを割り当てることができます。
- D. 6レベル以下の階層構造に再編成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 2

ユニバーサル・コンテナズ (UC)は、ナレッジプログラムを強化しています。UCには優秀な分析チームがあり、ナレッジ検索、ユーザーアクティビティ、データカテゴリの使用状況に関するトレンドをレポートしたいと考えています。

コンサルタントはどのレポートソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. レポートとダッシュボードを含むカスタムレポートタイプ
- B. ナレッジベースレポートおよびダッシュボードパッケージのインストール
- C. CRMアナリティクス用ナレッジダッシュボードパックのインストール

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containersがナレッジ検索、ユーザーアクティビティ、データカテゴリの使用状況に関する傾向をレポートするには、ナレッジベースレポートおよびダッシュボードパッケージのインストールをお勧めします。このパッケージには、ナレッジの使用状況とパフォーマンスを分析するために特別に設計された、事前に構築されたレポートとダッシュボードが含まれており、UCの分析チームがナレッジプログラムの効果に関する洞察を得ることができます。

質問: 3

Universal Containersは、サンドボックス環境でスキルベースルーティングのテストを完了し、本番環境への展開準備が整った。

コンサルタントは、スキルベースルーティングが本番環境で確実に動作するようにするために、どの2つの導入ソリューションを導入すべきでしょうか？

- A. セットの変更
- B. 物質移動記録
- C. データインポートウィザード
- D. データローダー

正解: **A,D** ([コメントを发表する](#))

変更セットとデータローダーは、スキルベースルーティングが本番環境で確実に動作するようにするために使用するデプロイソリューションです。変更セットは、あるSalesforce組織から別のSalesforce組織にデプロイできるメタデータコンポーネントの集合です。変更セットは、スキル、スキル割り当て、ルーティング構成、プレゼンス構成、サービスチャネルなど、スキルベースルーティングの構成設定をデプロイするために使用できます。データローダーは、Salesforceでレコードを挿入、更新、削除、またはエクスポートするために使用できるツールです。データローダーは、ワークアイテム、エージェント、キュー、ルーティング優先度など、スキルベースルーティングのデータレコードをデプロイするために使用できます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、変更セットの概要、データローダーの概要

質問: 4

ユニバーサル・コンテナーズは、請求に関する問い合わせの場合、コンタクトセンターのエージェントが顧客の支払い履歴にアクセスできるようにする必要があります。以下の点に留意する必要があります。

請求データは、2000万件以上の記録を含む外部システムに保存されています。

* 請求システムに直接アクセスできるのは、財務部門のみです。

コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. 請求システムからの検索ページを表示するカスタムタブを作成します。
- B. カスタムオブジェクトを使用して、請求システムからSalesforceに支払いデータを統合します。
- C. Salesforce Connectと外部オブジェクトを請求システムに設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

コンタクトセンターのエージェントが外部請求システムから顧客の支払い履歴にアクセスできるようにするには、Salesforce Connectを設定して外部オブジェクトを統合することをお勧めします。このソリューションにより、Salesforce内で請求データにリアルタイムで直接アクセスできるようになり、外部システムへの直接アクセスが不要になるため、請求関連の問い合わせに対応するエージェントのプロセスが効率化されます。

質問: 5

ユニバーサル・コンテナーズ社は、最小限の投資でより積極的なサポートを提供し、インターネット上でブランドをプロモーションする方法を模索しています。コンサルタントは、ソーシャル・カスタマー・サービス・スタートパックの導入を推奨しています。

コンサルタントは、導入の一環としてどの2つの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. Social Studioの認証情報を取得します。
- B. TwitterまたはFacebookのアカウントを2つ選択してください。
- C. 投稿から自動的にケースを作成するために、モデレーション機能を有効にします。
- D. エージェントにソーシャルアカウントへのアクセス権限を付与するための権限セットを作成して割り当てます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 6

Universal Containersは、ナレッジセンタードサポート (KCS)を導入しました。特定の記事タイプとカテゴリについては承認が必要です。ページレイアウトには、「記事を公開」ボタンと「承認のために送信」ボタンの両方が用意されています。エージェントが特定の記事タイプの承認申請を忘れているケースが見られます。

コンサルタントは承認プロセスを自動化するためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. 承認プロセスを自動起動に更新します。
- B. 承認プロセス用の Lightning Web コンポーネント アクションを作成します。
- C. 自動起動フローを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

自動起動フローを使用すると、記事の種類やカテゴリなどの特定の条件に基づいて承認申請をトリガーすることで、Salesforceナレッジ記事の承認プロセスを自動化できます。この方法により、承認が必要な記事は自動的に承認プロセスに送られるため、エージェントが手動で記事を提出する手間が省けます。また、公開ワークフローが効率化され、ナレッジ中心のサポート (KCS)の実践と組織の要件への準拠が確保されます。

質問: 7

コンサルタントは、Lightning Knowledgeの検索でサービスエージェントの専門分野に関連する記事のみが表示されるようにするには、どのようなアプローチを用いるべきでしょうか？

- A. 製品ごとにデータカテゴリを作成します。データカテゴリをサービス担当者に割り当てます。
- B. レコードタイプごとに記事アクションを作成します。レコードタイプをサービスエージェントに割り当てます。
- C. レコードタイプごとに権限セットを作成します。サービスエージェントに権限を割り当てます。

正解: ([正解を表示します](#))

製品ごとにデータカテゴリを作成し、そのカテゴリをサービス担当者の製品専門性に基づいて割り当てることで、担当者はLightning Knowledge検索時に関連性の高い記事のみを閲覧できるようになります。このアプローチにより、情報へのアクセスが効率化され、特定の製品ラインに対するサポートの効率性が向上します。

質問: 8

Cloud Kicksは世界中の顧客へのサポートに誇りを持っており、Lightningエクスペリエンスを活用しています。サービスエージェントは一連の共通応答を持っています。マネージャーは、これらの応答をク

イックテキストとして統合し、複数の言語に翻訳して、適切なサービスエージェントグループに共有したいと考えています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. 各言語のクイックテキストを含むフォルダを共有します。
- B. 翻訳ワークベンチを使用して、各クイックテキストをローカライズします。
- C. 組織全体のデフォルト設定を「公開読み取り専用」に設定します。
- D. 各クイックテキストを個別に公開グループに共有します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 9

コンタクトセンターのマネージャーが新しい顧客ケアプログラムを導入しており、特に顧客ロイヤルティを測定したいと考えている。

この要件を満たす3つの対策はどれですか？3つ選択してください。

- A. 顧客満足度調査
- B. 顧客購入履歴
- C. カスタマーサポートリクエスト
- D. ネットプロモータースコア
- E. サービスレベル契約

正解: **A,D,E** ([コメントを发表する](#))

説明

顧客満足度調査、ネットプロモータースコア、サービスレベル契約は、顧客ロイヤルティを具体的に測定するために使用できる指標です。顧客満足度調査は、製品、サービス、または体験に対する顧客の満足度に関するフィードバックを収集する方法です。顧客満足度調査は、顧客が企業にどれだけ満足しているか、そして今後も企業と取引を続ける可能性を示すことで、顧客ロイヤルティの測定に役立ちます。ネットプロモータースコアは、顧客が企業の製品やサービスを他者に推奨する意欲を測定する指標です。ネットプロモータースコアは、顧客が企業にどれだけ忠実であるか、そして新規顧客を紹介する可能性を示すことで、顧客ロイヤルティの測定に役立ちます。サービスレベル契約は、応答時間、解決時間、可用性、品質など、顧客がプロバイダーに期待するサービスレベルを定義する契約です。サービスレベル契約は、企業が顧客の期待にどれだけ応えているか、そして顧客がサービスにどれだけ満足しているかを示すことで、顧客ロイヤルティの測定に役立ちます。検証済み参照 :Service Cloud Consultant Certification Guide

ヒント、顧客満足度の測定、ネットプロモータースコアの概要、エンタイトルメントとマイルストーンの設定と管理

質問: 10

Universal Containers社は、既存のナレッジベースをSalesforce Lightning Knowledgeに移行する予定です。

どの3つの記述を考慮すべきでしょうか？

3つの回答を選択してください

- A. Classic Knowledge の添付ファイルと .html ファイルは、Files オブジェクトに移動されます。

- B. Visualforce ページは、クラシック記事タイプを参照します。
- C. 各記事はレコードタイプに関連付けられている必要があります。
- D. 承認プロセス履歴をLightning Knowledgeに移行します。
- E. 移行中に記事番号が変更されます。

正解: **A,B,E** ([コメントを发表する](#))

既存のナレッジベースをSalesforce Lightning Knowledgeに移行する際には、Classic Knowledgeの添付ファイルと.htmlファイルがFilesオブジェクトに移動されること、VisualforceページがClassic記事タイプを参照すること、移行中に記事番号が変更されることなどを考慮する必要があります。これらの記述は、移行プロセス中に発生する可能性のある変更点や課題の一部を示しています。例：

* クラシックナレッジの添付ファイルと.htmlファイルは、Lightningナレッジが記事への添付ファイルをサポートしていないため、ファイルオブジェクトに移動されます。ファイルは、リッチテキストフィールドまたはファイルフィールドを使用して記事に関連付けることができます。

* Visualforceページはクラシック記事タイプを参照します。これは、Lightning Knowledgeが記事上のVisualforceページをサポートしていないためです。Visualforceページは、Lightningコンポーネントまたはその他のソリューションに置き換える必要があります。

* Lightning KnowledgeはClassic Knowledgeとは異なる番号付けシステムを使用しているため、移行中に記事番号が変更されます。Lightning Knowledgeでは記事番号の接頭辞として「KA」が付きますが、Classic Knowledgeでは「KB」が付きます。

参考資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、Salesforce ClassicナレッジベースをLightningナレッジベースに移行する

質問: 11

Lightning Service Console内からケースコメントを検索するには、どの検索メカニズムを使用すればよいですか？

- A. コメント検索コンポーネント
- B. コメント一覧表示
- C. グローバル検索
- D. 検索ユーティリティコンポーネント

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

グローバル検索は、Lightning Service Console 内からケースコメントを検索する際に使用する検索メカニズムです。グローバル検索は、Salesforce 内の複数のオブジェクトとフィールドにわたってレコードや情報を検索できる機能です。グローバル検索では、Service Console 上部の検索ボックスにキーワードやフレーズを入力することでケースコメントを検索できます。また、グローバル検索を使用して、オブジェクト、所有者、日付、その他の条件で検索結果をフィルタリングすることもできます。参照資料：[Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント]、Salesforce で情報を検索する

質問: 12

マネージャーは、顧客とコールセンターのエージェントが行ったナレッジベース検索に関する情報を求めています。ナレッジ記事の有効性を判断する上で役立つ2つの指標はどれですか？

2つの回答を選択してください

- A. 結果のない知識検索クエリ。
- B. 評価が最も低い知識記事。
- C. 各データカテゴリにおける知識記事の数。
- D. コールセンターのエージェントが作成したナレッジ記事。

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

これら2つの指標は、ナレッジベースのギャップや弱点を示すため、ナレッジ記事の有効性を判断するのに役立ちます。検索結果がないナレッジ検索クエリは、顧客やエージェントがどの記事にも記載されていない情報を検索している頻度を示しており、新しいコンテンツを作成する必要性を示唆しています。

評価が最も低いナレッジ記事は、顧客とエージェントが既存の記事の品質と関連性にどれだけ満足しているかを示しており、コンテンツの改善または更新が必要であることを示唆しています。検証済み参照 :Salesforceナレッジ記事とナレッジベースダッシュボードおよびレポートに関するレポート

質問: 13

ある企業は、サービス担当者が顧客とのサービスレベル契約を遵守する責任を負うようにするソリューションを導入したいと考えている。

この要求を満たすために完了すべき2つの手順はどれですか？2つ選択してください。

- A. 作業指示書を有効にする。
- B. 権限付与プロセスを作成する。
- C. マイルストーンを設定する。
- D. サービス契約を設定します。

正解: B,C ([コメントを发表する](#))

説明

エンタイトルメントプロセスを作成し、マイルストーンを設定することは、サービス担当者が顧客のサービスレベル契約 (SLA) を遵守する責任を負うために完了すべき手順です。エンタイトルメントプロセスは、顧客のエンタイトルメントに基づいてサポートを提供するために必要なタイムラインと手順を定義します。マイルストーンは、サポートプロセスにおける重要なステップであり、完了しなければならない目標日時が設定されています。たとえば、マイルストーンは、24時間以内に顧客に応答すること、または5日以内にケースを解決することなどが考えられます。エンタイトルメントプロセスを作成し、マイルストーンを設定することで、サービス担当者は進捗状況を追跡し、各ケースのSLAを確実に満たすことができます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、エンタイトルメントとマイルストーンの設定と管理

質問: 14

ユニバーサルコンテナーズはTwitterとFacebookで積極的に情報発信を行っています。これらのソーシャルメディアチャネルからの顧客からの問い合わせには、サポート担当者が対応します。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. TwitterとFacebook用のソーシャルペルソナ。

- B. ソーシャルメディアマーケティングにおけるメッセージのタグ付け。
- C. TwitterとFacebookのソーシャルカスタマーサービス。
- D. アインシュタインボットのソーシャルキュー。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

ソーシャルカスタマーサービスは、エージェントがTwitterやFacebookなどのソーシャルメディアチャネルからの顧客からのリクエストに対応できる機能です。エージェントは、ソーシャル投稿からケースを作成したり、ソーシャルハンドルを使用して顧客に返信したり、キーワードやハッシュタグを使用してソーシャル会話を監視したりできます。参照資料: Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、ソーシャルカスタマーサービスの概要

質問: 15

Universal Containersのサポートセンター管理チームは、Salesforceの機能を活用して案件におけるコラボレーションを改善したいと考えています。この要件を満たすために、コンサルタントはどのような提案をすべきでしょうか？ 2つ選択してください)

- A. ケースオブジェクトでChatterフィード追跡を有効にして使用します。
- B. エージェント向けにサービスクラウドコンソールとナレッジサイドバーを有効にします。
- C. ケースチームを編成し、スウォーミング方式を導入してケースを解決する。
- D. SLAの期限が切れた後にケースを再割り当てするためのエスカレーションルールを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 16

Cloud Kicksはサービスコンソールを使用しており、サービスエージェントは関連するケースを頻繁に相互にリンクします。サービスエージェントは、レコードを手動で開かなくても、関連するケースの最新のフィードアクティビティを確認できるようにしてほしいと要望しています。

Service Cloudのコンサルタントは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、どの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. マクロを使って関連ケースを開く
- B. カスタマイズされたケースが浮遊する
- C. ケースページにクイックアクションが追加されました
- D. アクションと推奨事項コンポーネント

正解: ([正解を表示します](#))

説明

カスタマイズ可能なケースホバーは、サービスエージェントがレコードを手動で開くことなく、関連するケースの最新のフィードアクティビティを確認できるため、ユーザーエクスペリエンスを向上させるための推奨機能です。カスタマイズ可能なケースホバーは、サービスコンソールでエージェントがケース番号または名前にカーソルを合わせたときにケースに関する情報を表示するポップアップウィンドウです。この情報は、ケースレコードからのフィールド、関連リスト、またはフィードアイテムを含めるようにカスタマイズできます。検証済みリファレンス: ケースホバーのカスタマイズ

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

Universal Containers社には、Salesforce Knowledgeを使用する4つの社内部門があります。コンプライアンス要件により、各部門は検索時に自らの記事のみにアクセスできる必要があります。この要件を満たすために、コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. 部門ごとに個別のデータカテゴリグループを作成し、そのカテゴリを部門プロファイルに割り当てます。
- B. 各部門ごとに共有ルールを作成し、役割階層を使用してアクセス権限を付与します。
- C. 各部門ごとに共有ルールを作成し、記事の基準に基づいてアクセスを許可します。
- D. 各部門ごとに単一のデータカテゴリグループを作成し、役割階層を使用してアクセス権限を付与します。

正解: ([正解を表示します](#))

データカテゴリは、製品、トピック、対象ユーザーなどの基準に基づいてナレッジ記事を分類および整理する方法です。データカテゴリグループを作成して記事の最上位カテゴリを定義し、各グループ内にサブカテゴリを作成できます。また、ユーザーの役割や権限セットに基づいて、どのユーザーがどのカテゴリにアクセスできるかを制御することもできます。ユニバーサルコンテナの要件を満たすには、部門ごとに単一のデータカテゴリグループを作成し、その部門に属する役割にカテゴリを割り当てることができます。こうすることで、各部門は検索時に自身の記事のみを表示できるようになります。参照資料 :データカテゴリ

質問: 18

顧客の電話システムをSalesforceと統合するために、コンサルタントが雇われた。コンサルタントはこの統合のために何を使用することを検討すべきでしょうか？

- A. サービスクラウドコールセンター
- B. ライトニングダイヤラー
- C. サービスクラウドソフトフォンレイアウト

正解: ([正解を表示します](#))

顧客の電話システムをSalesforceと統合する際には、Service Cloudコールセンター (Salesforceコールセンターとも呼ばれます)の使用をお勧めします。この機能により、電話システムとSalesforceの統合が容易になり、エージェントはService Cloudインターフェース内で直接通話を管理できるため、効率性が向上し、統一された顧客サービス体験を提供できます。

質問: 19

Universal Containers社は、ケースに対する本日のすべての変更履歴を、発生順に1つのページビューに表示したいと考えています。この要件には、コメント、メール、ケースフィールドの編集が含まれます。コンサルタントは、この要件を実装するためにどのようなツールを推奨すべきでしょうか？

- A. 自動起動フロー
- B. Salesforce Console for Service
- C. Visualforceカスタムページに関する質疑応答集 (PDF) 6ページ
- D. プロセスビルダー

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Salesforce Console for Service は、今日のケースへのすべての変更履歴を、発生順に単一のページビューに表示するという要件を実装できるツールです。Salesforce Console for Service は、エージェントが単一の画面で複数のケースとやり取りを管理できるワークスペースです。コメント、メール、ケースフィールドの編集など、ケースへのすべての変更履歴を時系列順で表示するフィードベースのレイアウトが含まれています。検証済みリファレンス: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_feed_based_layouts.htm&type=5

質問: 20

Cloud Kicks (CK)が最近実施した調査によると、問題解決にかかる時間の長さが原因で顧客満足度が低下していることが明らかになりました。ケース分析の結果、同じ手順で迅速に解決できる類似ケースが多数存在することが判明しました。CKは既にナレッジマネジメントを導入しています。事件処理にかかる時間を短縮するための推奨される方法は何ですか？

- A. 記事翻訳を作成します。
- B. 同義語グループを作成します。
- C. おすすめ記事を有効にする。
- D. データカテゴリグループを追加します。

正解: C ([コメントを發表する](#))

質問: 21

ユニバーサル・コンテナーズ社は、現場サービス派遣コンタクトセンターを設立しようとしています。コンタクトセンターの設計において考慮すべき機能はどれですか？ 2つ選択してください)

- A. サービス利用資格の可視化
- B. 発信通話用の予測ダイヤラー
- C. モバイル端末から事件情報にアクセスできる
- D. 顧客向けチャットグループ

正解: A,C ([コメントを發表する](#))

質問: 22

Cloud Kicks (CK)は、サービス契約に基づいた製品サポートを提供しています。お客様のサービス契約には、ケースと作業指示の両方において、応答時間と営業時間に関する同等の権利が含まれています。CKは、設定を効率的に管理する方法を求めている。

要件を満たすための推奨構成は何ですか？

- A. ケースと作業指示書ごとに個別の権利付与プロセスを設定する
- B. WorV オーダーを、権利付与プロセスと同じケースに割り当てます。
- C. 作業指示に権限プロセスを割り当てるための Apex トリガーを作成します。
- D. ケースから作成された作業指示書は、自動的に権利付与プロセスを継承します

正解: ([正解を表示します](#))

説明

これは要件を満たすための推奨構成です。セットアップが簡素化され、ケースと作業指示の権限の一貫性が確保されるためです。権限プロセスを持つケースから作業指示が作成されると、作業指示はケースと同じ権限プロセスを自動的に継承します。つまり、CK はケースと作業指示用に個別の権限プロセスを作成したり、トリガーやワークフローを使用して割り当てたりする必要はありません。検証済み参照: : 作業指示と権限プロセス

質問: 23

企業対消費者 (B2C) 企業は、サービスコストを削減し、顧客関係を改善したいと考えています。現在、顧客は請求書の支払いと連絡先情報の更新を、紙の支払明細書を会社に郵送することで行っています。

要件を満たすための推奨ソリューションは何ですか？

- A. 顧客アカウントポータルテンプレートでクラウド体験を
- B. 決済機能付きフィールドサービス
- C. クラウドボイスサービス (テレペイ付き)
- D. クレジットカード決済に対応したアインシュタインボット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 24

Cloud Kicks (CK) は最近、エージェントの専門知識向上を目的として、ナレッジセンタードサポートを導入しました。パイロットプロジェクトでは、最もよくあるサポートトピックに関する記事の作成に重点を置きました。パイロットプロジェクト後、顧客満足度が向上し、平均通話時間が短縮されました。CK は、KPI の改善を継続するために、次にどこに注力すべきかを知りたいと考えています。コンサルタントはどのナレッジダッシュボードを使用すべきでしょうか？

- A. 最もリンクされた記事
- B. 最も改訂された記事
- C. 検索活動のギャップ
- D. 人気記事を降順で表示

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 25

ユニバーサルコンテナーズは、顧客との契約で定められたサービスレベル要件が確実に満たされるようにしたいと考えています。

この要件を満たすためには、何を設定すればよいでしょうか？

- A. 権利付与プロセス、マイルストーン、マイルストーンアクション、および権利

- B. 権利付与プロセス、契約、契約明細項目、および権利
- C. 権利付与プロセス、契約明細項目、マイルストーン、および権利
- D. 権利付与プロセス、契約、マイルストーン、およびマイルストーンアクション

正解: ([正解を表示します](#))

説明

権利付与プロセス、マイルストーン、マイルストーンアクション、および権利付与は、顧客との契約で定められたサービスレベル要件が満たされていることを確認するために設定できる機能です。権利付与は、顧客が製品、サービス契約、または保証に基づいて受ける資格のあるサポートレベルを定義します。エンタイトルメントプロセスは、顧客へのサポート提供に必要なタイムラインと手順を定義します。マイルストーンは、初回応答時間や解決時間など、サポートプロセスの重要な手順を定義し、それらが期限内に完了したかどうかを追跡します。マイルストーンアクションは、マイルストーンが近づいている、違反している、または完了したときに実行される自動アクションを定義します。これには、電子メール通知の送信、ケースのキューまたはユーザーへの割り当て、フィールド値の変更などが含まれます。参照資料 :Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、エンタイトルメントとマイルストーンの設定と管理

質問: 26

Universal Containers (UC) は、ソーシャルメディアサイトで顧客をサポートするための戦略を策定しています。UC の要件には、次の機能が含まれています。* Facebook ファンページを監視して、顧客からの新しい投稿やコメントを確認する * 新しい投稿やコメントを既存の顧客レコードにリンクする * 既存の Salesforce Console for Service から投稿に回答する * ソーシャル ペルソナを作成して連絡先にリンクする これらの要件を満たすために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか。

- A. Facebook監視用のLightning Platformアプリを作成します。
- B. ソーシャルカスタマーサービスを有効にする。
- C. 連絡先でSalesforceソーシャルプロファイルを有効にします。
- D. Facebookを既存の顧客コミュニティに統合する。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 27

Cloud Kicksのサービス担当者は、パスワードのリセット依頼など、同様のケースに多くの時間を費やしていると報告している。

エージェントは通常、パスワードリセットの手順が記載されたメールテンプレートを選択し、顧客にメールを送信して、ケースのステータスを「対応済み」に更新します。

生産性を向上させるために推奨される機能は何ですか？

- A. クイックテキスト
- B. サービスコンソール
- C. ライトニングユーティリティバー
- D. マクロ

正解: D ([コメントを发表する](#))

マクロは、パスワードリセット要求など、類似のケースに多くの時間を費やすサービスエージェントの生産性を向上させる機能です。マクロは、エージェントがメールの送信やフィールドの更新など、レコード上の一般的または反復的なタスクを自動化できるツールです。マクロを使用すると、エージェントは類似のケースを処理する際に時間を節約し、エラーを回避できます。検証済み参照:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5)

[console2_macros_overview.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5) : [https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5)

[console2_macros_create.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5)

質問: 28

Cloud Kicksは、サービス担当者が顧客サービスレベル契約 (SLA) を遵守する責任を負うようなソリューションを導入したいと考えている。

コンサルタントはこの要望に応えるために、どの機能を使用すべきでしょうか？

- A. サービス契約
- B. セールスフォース調査
- C. 権利付与プロセス

正解: ([正解を表示します](#))

サービス担当者が顧客サービスレベル契約 (SLA) を遵守する責任を負わせるためには、権限付与プロセスを導入することをお勧めします。この機能により、顧客ごとにSLAを定義および管理することができ、合意されたサービスレベルに対するケース処理を監視するための構造化されたフレームワークを提供し、担当者が顧客サービスに関する約束を確実に履行できるよう保証します。

質問: 29

コンタクトセンターのマネージャーは、新しい従業員管理システムの導入後の業務改善度を測定したいと考えている。

コンタクトセンターのマネージャーは、新しい従業員管理システムの導入後の業務改善度を測定したいと考えている。

新しい従業員管理システムの成功を評価するために使用できる2つの指標はどれですか？2つ選択してください。

- A. 提供された通話数
- B. エージェントの利用
- C. 品質モニタリングスコア
- D. スケジュール遵守

正解: ([正解を表示します](#))

説明

エージェント稼働率とは、エージェントが顧客対応や通話後の作業に費やしている時間の割合です。これは、エージェントが時間をどれだけ効率的に使っているかを示す指標です。スケジュール遵守率とは、エージェントが計画された勤務スケジュールをどれだけ守っているかを示す指標です。これは、エージェントが割り当てられたシフト、休憩、昼食をどれだけきちんと守っているかを示す指標です。これらの指標はどちらも、新しいワークフォース管理システムがエージェントの生産性と可用性をど

れだけ最適化しているかを示すため、その成功を評価するために使用できます。参照資料 :Service Cloud Consultant Certification Guide & Tips、Workforce Engagement

質問: 30

現場のエンジニアは、顧客サイト滞在中に、顧客が購入した製品の現在の在庫レベルを確認する必要があります。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. フィールドサービスLightningを実装します。
- B. Salesforceモバイルでビジュアルフローを設定します。
- C. 企業資源計画システムと統合する。
- D. 知識管理システムを開発・公開する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 31

ユニバーサル・コンテナーズのコンタクトセンターは、サービスクラウドを活用してコール回避を促進することで、利益率の向上を目指している。

コンサルタントはどの2つの解決策を推奨すべきでしょうか？

2つの回答を選択してください

- A. 顧客コミュニティ
- B. 知識ベース
- C. サービスクラウドコンソール
- D. 自動着信分配

正解: A,B ([コメントを発表する](#))

顧客コミュニティとは、顧客が知識記事、よくある質問 (FAQ)、フォーラム、ケース管理などのセルフサービスリソースにアクセスできる、ブランド化されたオンラインポータルです。知識ベースとは、顧客が質問や問題に対する回答を見つけるのに役立つ情報のリポジトリです。どちらのソリューションも、顧客がコンタクトセンターに問い合わせることなく問題を解決できるようにすることで、コールセンターへの問い合わせ件数を削減するのに役立ちます。

参考資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、Experience Cloud概要、ナレッジ概要

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！
JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

15MB以上の添付ファイル、10,000件のメールケース、3,000件のウェブケースに対応するソリューション。

- A. サイトに関するケースへのオンデマンドメール
- B. オンデマンドメールによるケース対応
- C. サイトのケアに関するメール
- D. ウェブからケースへのメール送信

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 33

Cloud Kidcs (CK) は Lightning Knowledge を使用し、データカテゴリを設定しています。CK はデータカテゴリの可視性を使用して、製品と地理的な場所に基づいてアクセスを制御します。Service Cloud 管理者は、ナレッジ設定の共有設定で「標準の Salesforce 共有を使用する」を有効にする予定です。管理者はこの変更を行う際に、どのような点に留意すべきでしょうか？

- A. すべてのカテゴリのデータカテゴリの可視性により、パブリックな読み取り/書き込みアクセスが提供されます。
- B. データカテゴリは記事へのアクセスを制御しなくなりました。
- C. カスタムオーバーライドのデータカテゴリの可視性、組織全体の共有、デフォルトのアクセス。
- D. AMカテゴリのデータカテゴリ可視性は、パブリック読み取り専用アクセスを提供します。

正解: B ([コメントを発表する](#))

説明

これは、ナレッジ設定の共有設定で「標準のSalesforce共有を使用する」を有効にする際の主な考慮事項です。なぜなら、この設定によって記事へのアクセス制御方法が変わるからです。この設定を有効にすると、記事へのアクセスはデータカテゴリとデータカテゴリの表示設定ではなく、組織全体の共有のデフォルトと共有ルールによって制御されます。つまり、データカテゴリは記事のフィルタリングと整理にのみ使用され、アクセス制限には使用されません。検証済み参照: 共有設定で記事へのアクセスを制御する

質問: 34

Cloud Kicks (CK) は、顧客満足度評価とサービスセンターの通話指標との相関関係を明らかにしたいと考えており、顧客満足度を予測する先行指標として平均応答速度を特定しました。コンサルタントは平均回答速度について何を説明すべきでしょうか？

- A. 初回解決率と同じ情報を取得します。
- B. ブロックされた通話と放棄された通話が含まれます。
- C. これは発信者の典型的な体験です。
- D. すぐに応答される通話によって偏りが生じる

正解: D ([コメントを発表する](#))

説明

コンサルタントは、平均応答速度 (ASA) はすぐに応答される通話によって歪められることを説明する必要があります。ASAは、発信者がオペレーターに接続される前にキューで待つ平均時間を測定する指

標です。ASAは、すぐに応答される通話や長時間待たされた後に放棄される通話などの外れ値の影響を受ける可能性があります。ASAは、発信者の典型的な体験やオペレーターのパフォーマンスを反映していない場合、誤解を招く可能性があります。検証済み参照: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_standard_report_types.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_call_center_metrics.htm&type=5

質問: 35

ユニバーサル・コンテナーズ社の経営陣は、各地域におけるコンタクトセンターの指標を確認したいと考えています。コンサルタントはこの要件をどのようにサポートすべきでしょうか？

- A. 各ケースチームごとにダッシュボードを作成します。
- B. 地域ごとにダッシュボードを作成します。
- C. 地域フィルターを使用して単一のダッシュボードを作成します。
- D. ケースチームフィルターを使用して単一のダッシュボードを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 36

ソーシャルチャネルからの問い合わせをルーティングするには、どの方法が利用できますか？

- A. Twitter-to-caseを使用して、ケースオブジェクトにワークフロールールを追加します。
- B. ソーシャルネットワークプロフィールを有効にし、連絡先オブジェクトにワークフロールールを追加します。
- C. ソーシャルネットワークプロフィールを有効にし、ケースオブジェクトに割り当てルールを追加します。
- D. ソーシャルカスタマーサービスを有効にし、ケースオブジェクトに割り当てルールを追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 37

Ursa Major Solarは、顧客のソーラーパネルに対するオンサイトサポートを提供しています。派遣された技術者は、特定の地域で決められた時間帯に作業を行います。Managerrefitは、技術者が修理に必要な製品を常に手元に用意することで、予約変更の回数を最小限に抑えたいと考えています。

Service Cloudのコンサルタントは、どの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. フィールドサービス在庫
- B. 仕事または課題
- C. 営業時間とシフト
- D. サービス予約のバンドル

正解: ([正解を表示します](#))

説明

フィールドサービス在庫は、技術者が修理を完了するために必要な製品を確実に揃えることで、再スケジュールされたアポイントメントの数を最小限に抑えるのに役立つ機能です。フィールドサービス在庫を使用すると、管理者は、部品、ツール、消耗品など、技術者が作業を行うために必要な製品の在庫を追跡および管理できます。フィールドサービス在庫は、技術者のスキル、場所、および可用性に基づいて

製品を割り当てたり、倉庫やサプライヤーから製品を補充したりするのに役立ちます。検証済み参照: :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.field_service_inventory_overview.htm&type=5 :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.field_service_inventory_setup.htm&type=5

質問: 38

Cloud Kicks (CK) のサービス担当副社長は、Service Cloud のユーザーがエンタープライズデータウェアハウス (EDW) に保存されている作業指示データにアクセスし、それを使用してレポートを作成できるようにしたいと考えています。

コンサルタントは、最小限の労力でこのプロセスを効率化するために、どのようなアプローチを推奨すべきでしょうか？

A. カスタムオブジェクトを作成し、データローダーを使用して作業指示データを Salesforce にインポートします。

B. Salesforce Connect と外部オブジェクトを使用して、Salesforce で作業指示データを表現します。

C. 15 分ごとに実行されるバッチ統合プロセスを実装し、作業指示データを Salesforce に同期します。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforce Connect は外部システムとのシームレスな統合を可能にし、データの重複を必要とせずに Salesforce 外に保存されているデータにリアルタイムでアクセスできます。外部オブジェクトを利用することで、エンタープライズデータウェアハウス (EDW) のデータを Salesforce 内で表現でき、ユーザーは作業指示データに直接アクセスしてレポートを作成できます。

このアプローチにはいくつかの利点があります。

* リアルタイムデータアクセス : ユーザーは、スケジュールされたインポートを待つことなく、最新のデータを表示できます。

* ストレージコストの削減 : データは Salesforce 内に保存されないため、ストレージの使用量とそれに伴うコストが最小限に抑えられます。

* メンテナンスの簡素化 : 複雑なデータ同期プロセスが不要になります。

Data Loader を介してデータをインポートしたり、バッチ統合プロセスを実装したりする場合と比較して、Salesforce Connect は外部データソースにアクセスするための、より合理化された効率的なソリューションを提供します。

参考文献 :

[https://help.salesforce.com/s/articleView?](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.salesforce_connect.htm&language=en_US&type=5)

[id=platform.salesforce_connect.htm&language=en_US&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.salesforce_connect.htm&language=en_US&type=5)

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.object_reference.meta/object_reference/sforce_api_objects_external_objects.htm

質問: 39

ケースタブ以外で、ケースを捕捉するために利用できない方法は何ですか？

A. ケースへのメール

B. 顧客ポータル

C. チャッターフィード

D. セルフサービスポータル

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 40

Cloud Kicks (CK)は、Web-to-Caseを通じてサポートを提供しています。サービス改善プロジェクトの一環として、Experience Cloudにセルフサービスポータルと公開ナレッジベースが追加されました。CKの経営陣はサービスKPIをレビューした結果、ケース解決時間が10%増加したことを確認し、変更を元に戻すことを検討しています。

KPI変更の考えられる理由は何ですか？

- A. セルフサービスは簡単なケースを回避し、より複雑なケースをエージェントに任せる。
- B. 顧客は答えを探すのに余分な時間を費やしています。
- C. エージェントは顧客と同じナレッジ記事にアクセスできません。
- D. 顧客はポータルへの登録にさらに時間を費やす必要があります。

正解: A ([コメントを发表する](#))

セルフサービスポータルやナレッジベースによって、顧客はケースを作成することなく、一般的な質問や簡単な質問に対する回答を見つけることができるため、これがケース解決時間の増加の最も可能性の高い理由です。つまり、エージェントはより複雑で困難なケースを担当することになり、解決により多くの時間と労力が必要になります。3 検証済み参照: 3: セルフサービスのベストプラクティス

質問: 41

ユニバーサル・コンテナーズは、サポート担当者がケースを作成するのに費やす時間を短縮しようとしています。新しいケース作成方法では、1日に4000~5000件の新規ケースを作成できるだけでなく、顧客が25MB以下のドキュメントを添付できる必要があります。

コンサルタントはどの方法を提案すべきでしょうか？

- A. オンデマンドメールtoケース
- B. オムニチャネルルーティング
- C. ケースへの標準メール
- D. Webからケースフォームへ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 42

Cloud Kicksは、SMSテキストメッセージとWhatsAppを通じて顧客サポートを提供する準備を進めています。サポート担当者は、複数の顧客との会話を簡単に切り替える必要があります。これらの要件を満たすために役立つ2つの機能はどれですか？

2つの回答を選択してください

- A. ソーシャルカスタマーサービス
- B. サービスコンソール
- C. メッセージング
- D. 猫

正解: ([正解を表示します](#))

説明

サービスコンソールとメッセージングは、SMSテキストメッセージとWhatsAppを通じて顧客をサポートするという要件を満たすのに役立つ2つの機能です。サービスコンソールは、エージェントが複数の顧客とのやり取りを1か所で管理し、異なるチャネルを切り替え、関連情報やツールにアクセスできるカスタマイズされたインターフェイスです。メッセージングは、エージェントがService Cloud内から、定義済みのテンプレート、クイック返信、絵文字、添付ファイルを使用して、SMSテキストメッセージとWhatsAppを通じて顧客とコミュニケーションできる機能です。参照資料 :サービスコンソールの概要、メッセージングの概要

質問: 43

ユニバーサル・コンテナーズは、顧客に対し、インタラクティブなチャット機能とケース処理サービスを提供したいと考えている。

同じサービス担当者チームが、顧客からのどちらのタイプの問い合わせにも対応します。

コンサルタントは、サービス担当者に適切な数の問題のみが割り当てられるようにするために、どのような解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. ケース割り当てルール
- B. オムニチャネル
- C. ケースチーム

正解: ([正解を表示します](#))

チャットとケース処理の両方を担当するサービスエージェントに適切な数の案件が割り当てられるようにするには、オムニチャネルが最適なソリューションです。オムニチャネルのキャパシティ管理機能により、エージェントの作業負荷が過剰になるのを防ぎ、管理可能なワークロードを維持することで、効率性と応答時間を向上させます。

質問: 44

サービス担当者が案件により正確に対応できるよう、ユニバーサルコンテナーズ社は、案件記録ページに関連商品の一覧を表示することを希望しています。

コンサルタントはこの要件をどのように設定すべきでしょうか？

- A. サービスコンソールにナレッジタブを追加します。
- B. 事例記録ページに知識関連リストを追加します。
- C. 各ケースに知識データカテゴリを追加します。
- D. 事例記録ページに知識コンポーネントを追加します。

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 45

管理者は、App Manager を使用して Lightning アプリを構築する際に、Open CTI の機能をユーザーに提供できる領域を 2 つ選択してください。

- A. Lightningアプリのユーティリティバー
- B. 記録的なハイライトパネル
- C. 記録されたアクティビティフィードリスト
- D. カレンダーの右側のパネル

正解: ([正解を表示します](#))

説明

Open CTI の機能は、App Manager を使用して Lightning アプリを構築する際に、Lightning アプリのユーティリティ バーまたはレコードのアクティビティ フィード リストに追加することで、ユーザーが利用できるようになります。ユーティリティ バーは、アプリのすべてのページの下部にあるパネルに、Open CTI ソフトフォンなどのユーティリティをアイコンとして表示する固定フッターです。ユーザーは、ユーティリティ バーから、発信、着信、転送、通話のログ記録などの Open CTI 機能にアクセスできます。アクティビティ フィード リストは、タスク、イベント、メール、通話など、レコードに関連する過去および今後のすべてのアクティビティを表示するコンポーネントです。ユーザーは、アクティビティ フィード リストから、電話番号のダイヤルや通話のログ記録などの Open CTI 機能にアクセスできます。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、アプリのユーティリティ バーにユーティリティを追加する、Lightning ページにアクティビティを追加する

質問: 46

Salesforceの新規顧客であるUniversal Containersは、数百万人の顧客が自社の企業ウェブサイト上でナレッジにアクセスできる環境を必要としています。また、顧客はログインして過去の事例を作成、更新、閲覧できる必要もあります。

これらの要件をすべて満たす製品とライセンスの種類はどれでしょうか？

- A. Visualforceとセルフサービスポータル
- B. 知識とWeb-to-Caseを備えたForce.comサイト
- C. Force.comサイトおよび大容量顧客ポータル
- D. 知識とメールtoケース機能を備えたForce.comサイト

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

Cloud Kicks (CK) は、ケース管理にキューを使用する予定です。CKは、ケースの変更権限を適切なユーザーのみに制限したいと考えています。CKは、ケースに関する組織全体のデフォルト共有モデルである「プライベート」と「パブリック読み取り専用」の違いを理解する必要があります。

- A. プライベート共有モデルでは、キューのメンバーのみがキュー内のケースの所有権を取得できます。
- B. 公開読み取り専用共有モデルでは、すべての jser がキュー内のケースの所有権を取得できます。
- C. 公開読み取り専用共有モデルでは、すべてのユーザーがキュー内のケースを表示できます。

D. プライベート共有モデルでは、キューのメンバーと直属の部下のみがキュー内のケースを閲覧できます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 48

インポートウィザードを使用すると、一度にいくつの資産レコードをインポートできますか？

A. 50,000

B. 1000

C. 100,000

D. インポートウィザードを使用してアセットをインポートすることはできません

E. 5000

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 49

Universal Containers社は最近Salesforce Knowledgeを導入し、作成される記事の品質を評価したいと考えています。

コンサルタントは、ナレッジ記事の有用性に関する情報を効率的に収集するために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？

A. カスタムナレッジレポートとダッシュボードを開発します。

B. 知識記事の評価・管理するための審査委員会を設置する。

C. ナレッジベースダッシュボード&レポートAppExchangeパッケージをインストールします。

正解: ([正解を表示します](#))

ナレッジ記事の有用性に関する情報を効率的に収集するには、ナレッジベースダッシュボードをインストールしてください。

Salesforce AppExchangeの「& Reports」パッケージのご利用をお勧めします。このパッケージには、Salesforce Knowledge専用に設計された事前構築済みのレポートとダッシュボードが含まれており、記事のパフォーマンス、利用状況、フィードバックに関する迅速なインサイトを提供し、ナレッジ管理の継続的な改善を促進します。

質問: 50

マネージャーは、コールセンターのエージェントが最も頻繁に利用するナレッジ記事に関する情報を求めている。

コンサルタントは、最も頻繁に利用されているナレッジ記事を特定するために、どのレポートを使用すべきでしょうか？

A. 最も改訂回数の多い知識記事

B. 評価の高い知識記事

C. 事例に添付された知識記事の数

正解: ([正解を表示します](#))

コールセンターのエージェントが最も頻繁に利用するナレッジ記事を特定するには、ケースに添付されたナレッジ記事の数を追跡するレポートを作成することをお勧めします。これにより、ケース解決に

においてどの記事が最も頻繁に利用されているかを把握でき、コンテンツの最適化やトレーニングの取り組みに役立てることができます。

質問: 51

Cloud Kicks (CK)は、ケース管理にキューを使用する予定です。CKは、ケースの変更権限を適切なユーザーのみに制限したいと考えています。CKは、ケースに関する組織全体のデフォルト共有モデルである「プライベート」と「パブリック読み取り専用」の違いを理解する必要があります。

- A. プライベート共有モデルでは、キューのメンバーのみがキュー内のケースの所有権を取得できます。
- B. 公開読み取り専用共有モデルでは、すべての jser がキュー内のケースの所有権を取得できます。
- C. プライベート共有モデルでは、キューのメンバーと直属の部下のみがキュー内のケースを表示できます。
- D. 公開読み取り専用共有モデルでは、すべてのユーザーがキュー内のケースを表示できます。

正解: ([正解を表示します](#))

公開読み取り専用共有モデルでは、すべてのユーザーがキュー内のケースを表示できます。これは、ケースのプライベートおよび公開読み取り専用組織全体のデフォルト共有モデルの違いを説明する正しい記述です。組織全体のデフォルト共有モデルは、ユーザーが互いのレコードにアクセスできる基本レベルを決定する設定です。プライベート共有モデルでは、共有ルールや手動共有などの他の手段でアクセスが許可されない限り、レコードの所有者と役割階層でその上位のユーザーのみがレコードを表示および編集できます。公開読み取り専用共有モデルでは、すべてのユーザーがレコードを表示できますが、他の手段でアクセスが許可されない限り、レコードの所有者と役割階層でその上位のユーザーのみがレコードを編集できます。

キューは、レコードがルーティングされてユーザーグループによる処理を待つ場所です。キューを使用すると、適切なスキル、可用性、または処理能力を持つユーザーにケースを割り当てることができます。キューのメンバーであるユーザーは、そのキュー内のレコードを表示し、所有権を取得できます。キューのメンバーではないユーザーは、組織全体のデフォルトの共有モデルがパブリック読み取り専用以上であれば、そのキュー内のレコードを表示できますが、レコードの所有権を取得することはできません。検証済み参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.sharing_model_fields.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.customize_queues.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.customize_casequeues.htm&type=5

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.sharing_model_fields.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.customize_queues.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.customize_casequeues.htm&type=5

質問: 52

コンサルタントは、予算とスケジュールが固定されたService Cloudの実装プロジェクトに取り組んでいます。プロジェクトの分析フェーズが完了したばかりですが、追加要件が判明し、プロジェクトのスケジュールと予算の制約を超えることが判明しました。この問題に対処するために、コンサルタントが最初にとるべきステップは何でしょうか？

- A. 新たな要件に対応するためプロジェクトの範囲を調整し、当初のプロジェクトスケジュールを継続する。

- B. 追加要件を考慮してプロジェクト計画の日付を調整し、新しいタイムラインを伝達する。
- C. プロジェクトチームに開発リソースを追加し、追加要件に対応できるようにする。
- D. 要件のギャップを文書化し、開発オプションをプロジェクトチームに伝える

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 53

ユニバーサル・コンテナズ (UC) は、米国のコールセンターで顧客サポートを提供するエージェントを支援するため、Salesforce Knowledgeを導入する予定です。

UCが導入計画を立てる際に検討すべき3つの選択肢はどれでしょうか？

3つの回答を選択してください

- A. どのような種類の情報を公開する必要があるか。
- B. 情報をどのように分類すべきか。
- C. 知識維持期間が利用可能な場合。
- D. コールセンターのサポート担当者がいる場所。
- E. 公開された情報を承認および管理できる人。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 54

Salesforce組織で定められたデータ品質ルールに準拠したデータ移行を、外部システムから行う際に推奨される方法がありますか？

- A. データをSalesforceにアップロードし、データクレンジングツールを実行します。
- B. Salesforceデータローダーを使用してデータをロードおよびクレンジングします。
- C. Salesforceのインポートウィザードを使用してデータをロードし、クレンジングします。
- D. Salesforceの外部でデータをクレンジングしてから、データを移行します。

正解: D ([コメントを發表する](#))

質問: 55

コンサルタントは、Lightning Service Consoleのユーザーに推奨記事機能を提供するにはどうすればよいですか？

- A. サービスコンソールにナレッジコンポーネントを追加します。
- B. コンソールアプリにナレッジタブを追加します。
- C. ナレッジ記事を添付したメールテンプレートを作成します。
- D. 事例ページのレイアウトに「おすすめ記事」ウィジェットを追加します。

正解: A ([コメントを發表する](#))

ナレッジコンポーネントは、ケース情報に基づいてケースレコードページに関連記事を表示するLightning コンポーネントです。エージェントは、このコンポーネントを使用して記事を検索したり、ケースに記事を添付したり、記事の詳細を表示したり、記事にフィードバックを提供したりできます。ナレッジコンポーネントは、ケースの件名、説明、またはデータカテゴリに一致する記事を自動的に推

奨することで、Lightning Service Console ユーザーに推奨記事機能を提供します。参照資料: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、Lightning ナレッジコンポーネントの使用

質問: 56

コンサルタントは、ライブエージェントのチャットリクエストに担当者が効果的に対応できるだけの十分な情報が含まれるようにするために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. 事前チャットフォームをカスタマイズします。
- B. Lightning Guided Engagement を設定します。
- C. Lightning Consoleのチャットページをカスタマイズします。
- D. ライブチャットの検証ルールを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 57

ビジュアルワークフローのユースケースとなるプロセスはどれですか？3つ選択してください。

- A. 発信者確認と新規ケースの作成
- B. 件名に基づいてメールをケースキューに割り当てる
- C. 担当者向け意思決定型トラブルシューティング
- D. ケース作成時のフィールド検証
- E. 代表者向け相互プロモーション

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 58

Ursa Major Solar (UMS)は、顧客に太陽光パネルのリモート監視サービスを提供しています。停電などのサービス上の問題が発生した場合、UMSはサービス担当者、運用チーム、そして顧客に対し、問題の状況を完全に把握できる情報を提供する必要があります。

要件を満たすために推奨される機能は何ですか？

- A. インシデント管理
- B. 従業員エンゲージメント
- C. フィールドサービス管理

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforceのインシデント管理機能は、サービスの中断や問題発生時に可視性と連携性を確保するために設計されています。Ursa Major Solarの場合、この機能により、サービス担当者、運用チーム、顧客は停電やサービス問題に関する最新情報を一元的に把握できるようになり、インシデントに関わるすべての関係者間のコミュニケーションと解決活動が円滑化されます。

質問: 59

Cloud Kicksはコンソールアプリを使用してユーザーをサポートします。サービスエージェントはアカウントワークスペースタブを開き、ケース、連絡先、サービス契約用の複数のサブタブを開きます。サービスエージェントは、最近開いたサブタブへのリンクを他のユーザーと共有して、ケースに共同で対応したいと考えています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. ユーティリティバーの履歴ユーティリティ。
- B. グローバルアクションから起動されたスクリーンフロー。
- C. アクションと推奨事項のコンポーネント。
- D. 最近使用したアイテムをアカウントオブジェクトに設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 60

コンサルタントはサービス代理店にどのようなツールの使用を推奨すべきでしょうか？

- A. アインシュタイン ネクストベストアクションストラテジーギルダー。
- B. [アクションと推奨事項]コンポーネントの[履歴]タブ。
- C. ライトニングコンポーネントのインタビューを一時停止しました。
- D. 推奨戦略指標関連リスト。

正解: ([正解を表示します](#))

「アクションと推奨事項」コンポーネントの「履歴」タブは、サービスエージェントがマクロの適用、メールの送信、フィールドの更新など、ケースに対して実行したアクションを確認するために使用できる機能です。「履歴」タブには、成功、失敗、部分的な成功など、各アクションの結果も表示されます。これにより、エージェントは進捗状況を追跡し、問題のトラブルシューティングを行うことができます。検証済み参照: アクション履歴を確認する

質問: 61

サービス担当者がライブエージェントチャットを別の担当者に転送します。どのようなことが2つ起こりますか？ 2つ選択してください。

- A. どちらのサービス担当者もお客様とチャットできます。
- B. 顧客は自分が譲渡されたことを知らない。
- C. チャット記録と事件が転送されました。
- D. 顧客に新しい担当者の名前が表示されます

正解: C,D ([コメントを发表する](#))

説明

サービス担当者がライブエージェントチャットを別の担当者に転送すると、チャットのトランスクリプトとケースが転送され、顧客に新しい担当者の名前が表示されます。これらは、エージェントがサポートやエスカレーションが必要な場合にチャットセッションを他のエージェントまたはキューに転送できるチャット転送機能の想定される動作です。エージェントがチャットセッションを転送すると、次のことが起こります。

チャットのトランスクリプトとケースは、新しいエージェントまたはキューに転送されます。チャットのトランスクリプトとは、チャットセッション中に顧客とエージェントの間で行われた会話全体を記録したものです。チャットのトランスクリプトは、Salesforce 内のケースやその他のレコードに関連付けることができます。チャットセッションが転送されると、チャットのトランスクリプトと関連するレ

コードが新しいエージェントまたはキューに移動され、新しいエージェントまたはキューからチャット履歴とコンテキストにアクセスできるようになります。

お客様のチャットウィンドウには、新しい担当者の名前が表示されます。これは、チャットセッションが転送されたこと、そして現在誰とチャットしているかをお客様に知らせるための方法です。

お客様のチャットウィンドウには、転送されました」というメッセージも表示されます。

検証済み参考資料 [Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント]、チャットを他のエージェントまたはキューに転送する

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！ JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> 198問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 62

ある顧客は最近、業界で一般的なオンプレミス型の電話システムを導入しました。この顧客はSalesforceのライセンスを購入しており、これら2つのシステムを統合することを計画しています。コンサルタントはどのような選択肢を推奨すべきでしょうか？

- A. ベンダーが提供するオンデマンド電話ソリューションを導入する。
- B. お使いの電話システムに対応したコンピュータ電話統合 (CTI) アダプタを使用してください。
- C. ツールキットを使用して、カスタムコンピュータテレフォニー統合 (CTI) アダプタを構築します。
- D. Salesforceと電話システム間のAPI連携を作成する。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 63

品質監視システムの利点は何ですか？ 2つ選択してください。

- A. 不適切な単語の使用を検知し、レポートを生成する
- B. 新人エージェントに困難な状況への対処法を教える
- C. 顧客対応において一貫したサービス基準を徹底する
- D. 平均応答速度 (ASA) を下げる

正解: A,C ([コメントを发表する](#))

質問: 64

Universal Containers (UC) は、パートナーデータをExcel形式で受け取ります。Excelデータはすべてテキスト形式ですが、既存のSalesforceの日付、数値、テキストフィールドにインポートする必要があります。

コンサルタントが推奨すべき3つのベストプラクティスとは？

3つの回答を選択してください

- A. レコードをインポートし、データタイプを変更するワークフロールールを作成します。
- B. すべての行を標準化して、Salesforce のデータ型に合わせます。
- C. レコードをインポートして重複管理を使用します。
- D. Salesforceにインポートする前にデータを重複排除します。
- E. AppExchange からデータ品質分析ダッシュボードをインストールします。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

パートナーデータを Excel 形式で Salesforce の既存の日付、数値、テキスト フィールドにインポートする際に使用すべき 3 つのベスト プラクティスを以下に示します。すべての行を Salesforce のデータ型に一致するように標準化することで、データが Salesforce フィールドと互換性があり、一貫性があることが保証されます。Salesforce にインポートする前にデータを重複排除することで、重複レコードの作成や一意制約違反を防ぐことができます。AppExchange からデータ品質分析ダッシュボードをインストールすると、インポートされたデータの品質を監視し、改善するのに役立ちます。検証済みリファレンス: : <https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.importing.htm&type=5> :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_quality_dashboard.htm&type=5

質問: 65

コンソールコンポーネントにレポートチャートを追加する際に考慮すべき3つのポイントは何ですか？
3つの回答を選択してください

- A. レポートはチャットグループと共有されます。
- B. 報告書には図表が含まれています。
- C. レポートには標準レポートタイプがあります。
- D. このレポートは要約レポートまたはマトリックスレポートです。
- E. レポートチャートがページレイアウトに追加されました。

正解: B,D,E ([コメントを发表する](#))

説明

コンソール コンポーネントにレポート チャートを追加する際の考慮事項は次の 3 つです。レポートには、データをグラフィカル フォーマットで表示するチャートが含まれている必要があります。レポートは、行と列でデータをグループ化するサマリー レポートまたはマトリックス レポートである必要があります。レポート チャートは、レポートの基となるオブジェクトのページ レイアウトに追加する必要があります。検証済み参照: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_components_report_chart.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_charts_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_format_types.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_charts_adding_layouts.htm&type=5

質問: 66

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、新しいサービスクラウドプラットフォームを導入するためにコンサルティング会社を雇い、迅速な反復作業とプロジェクトの早期完了を求めている。UCは、進捗状況の確認と改善のために、プロジェクトの最新情報を頻繁に要求している。

要件を考慮すると、コンサルタントはどの方法論を推奨すべきでしょうか？

- A. Kanban
- B. アジャイル
- C. 滝
- D. Force.com IDE

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 67

UC社は、コンタクトセンターの記録数が4,000万件を超えたため、システムのパフォーマンスを懸念しています。コンタクト記録数の増加によって影響を受ける可能性のあるプラットフォーム機能はどれでしょうか？

- A. 連絡先リストの表示編集時間
- B. 連絡先閲覧ページの読み込み時間
- C. 連絡先関連リストの読み込み時間
- D. 連絡先レポートの実行時間

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 68

サービス担当者がケースを表示する際、同じアカウントの他のケースの履歴を確認する必要があることがよくあります。コンサルタントは、この要件を満たすために、Lightning Service Consoleをどのように設定すればよいでしょうか？

- A. アカウントタブとケースタブ
- B. ケースタブとアカウントサブタブ
- C. アカウントタブ（関連ケース一覧表示）
- D. ケースサブタブ付きのアカウントタブ

正解: ([正解を表示します](#))

Lightning Service Console は、1 つの画面で複数のレコードを管理し、重要な情報にすばやくアクセスできるユーザー インターフェイスです。タブとサブタブを使用してレコードを整理し、簡単に切り替えることができます。ケースを表示する際に、同じアカウントの他のケースの履歴を表示するという要件を満たすには、アカウント タブとケース サブタブを使用できます。つまり、アカウント レコードをプライマリ タブとして開き、そのアカウント タブの下に関連するケースをサブタブとして開きます。こうすることで、そのアカウントのすべてのケースを 1 つの画面で表示し、ケース履歴を比較できます。
検証済みリファレンス: [Lightning Console アプリのタブとサブタブ]

質問: 69

Cloud Kicksは、サービスコンソールと作業項目を使用して、利用可能なエージェントに案件を振り分けます。

サービス担当者は、自分が引き受けた作業と受信したアイテムを確認できる方法を必要としています。Service Cloud コンサルタントは、どの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. グローバル共有マクロ
- B. オムニチャネルユーティリティウィジェット

C. アクションと推奨事項コンポーネント

D. パーソナライズされたナビゲーションメニュー

正解: B ([コメントを发表する](#))

説明

オムニチャネルユーティリティウィジェットは、サービスコンソールに追加できるコンポーネントで、エージェントが作業状況を確認したり、受信した作業項目を受け入れたり、作業キューを表示したりできるようにします。このウィジェットは、エージェントが新しい作業を受け取ったときやステータスが変更されたときに、エージェントに通知とアラートも表示します。検証済みリファレンス :オムニチャネルユーティリティウィジェット

質問: 70

ケースを削除すると、どの2つのケースも削除されますか？ 2つ選択してください)

A. イベント

B. 添付ファイル

C. 解決策

D. アカウント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 71

コンサルタントは、ティア2のサービス担当者がティア1からケース処理を引き継ぎ、ティア1がトラブルシューティングをどの程度進めたかを把握できるようにするには、どの機能を推奨すべきでしょうか？

A. ライトニングロウコンポーネント

B. ライトニング誘導エンゲージメント

C. サービスコンソールマクロ

D. ケースのパス

正解: D ([コメントを发表する](#))

説明

ケースのパスは、ティア2のサービス担当者がティア1からケース処理を引き継ぎ、ティア1がトラブルシューティングでどの程度進捗したかを把握できるようにする機能です。ケースのパスは、管理者がSalesforceでケースを解決するための主要なステージと手順を定義できるようにする機能です。ケースのパスを使用すると、エージェントは各ケースの進捗状況を追跡し、各ステージのガイダンスとヒントを確認できます。検証済み参照: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.path_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.path_setup_cases.htm&type=5

質問: 72

Cloud Kicks のサポート担当者はサービスコンソールを使用します。数時間で、担当者は最大で10人の異なる顧客。多くの場合、エージェントは以前の案件に戻り、顧客に電話をかける必要があります。電話をかける電話番号は、案件メモに記録されています。

プロセスを改善するために連携して機能する、推奨されるサービスコンソール機能の 2 つは何ですか？ ** 2 つ選択してください

- A. クイックアクション
- B. アウトバウンドセールスダイアラー
- C. マクロ
- D. 履歴ユーティリティ

正解: ([正解を表示します](#))

これらは、ケースノートに基づいて顧客に電話をかけるプロセスを改善するために連携して動作する 2 つのサービス コンソール機能です。マクロは、エージェントがレコード上でメールの送信やフィールドの更新など、一般的または反復的なタスクを自動化できるツールです。マクロを使用すると、エージェントは顧客に電話をかける際に時間を節約し、エラーを回避できます。履歴ユーティリティは、エージェントがサービス コンソールで最近アクセスしたレコードまたはタブを表示できるツールです。履歴ユーティリティを使用すると、エージェントは以前のケースにすばやく戻り、ケースノートから電話番号を見つけることができます。検証済み参照: : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_history_overview.htm&type=5

id=sf.console2_history_overview.htm&type=5

質問: 73

ビジュアルワークフローの特徴を3つ挙げてください。

- A. データベースのフィールドを更新するには、Apexコードを使用する必要があります。
- B. 要素は、レガシーシステムにデータを渡すために使用できます。
- C. レガシーシステムにデータを渡すには、Apex コードを使用する必要があります。
- D. フローは一度に 1 つのバージョンしかアクティブ化できません。
- E. 要素を使用してデータベースのフィールドを更新できます。

正解: B,D,E ([コメントを發表する](#))

説明

Visual Workflowは、Salesforce内でビジネスプロセスを自動化するフローを作成できるツールです。フローは、フローのロジック、データ操作、およびユーザーインターフェイスを定義する要素で構成されます。要素を使用すると、アウトバウンドメッセージまたは Apex アクションを使用してレガシーシステムにデータを渡したり、レコード要素を使用してデータベースのフィールドを更新したり、その他のタスクを実行したりできます。フローは一度に 1 つのバージョンしかアクティブ化できないため、ユーザーまたはプロセスによってトリガーされたときに実行できるのは 1 つのバージョンのみです。

検証済みリファレンス: [Salesforce ヘルプ:

ビジュアルワークフロー]

質問: 74

Cloud Kicksは、ソーシャルネットワーク上の投稿を簡単に顧客からの苦情対応のためのケースに変換できるようにしたいと考えています。サポート担当者は、Facebook、Twitter、Instagramへの投稿に対応する必要があります。

要件を満たすために推奨されるライセンスは何ですか？

- A. アインシュタインソーシャルインサイトアドオン
- B. アインシュタインの返信推奨事項
- C. Service Cloudユーザー機能ライセンス
- D. ソーシャルサービスプロアドオン

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

質問: 75

UCのサービスセンターは、新しい製品ラインのサポートを提供する必要があります。製品マネージャーは、顧客から新たな不具合が報告されるたびに通知を受け取りたいと考えています。この要件を満たすために、コンサルタントはどのようなソリューションを推奨すべきでしょうか？

(1つ選択してください)

- A. Chatterのケースフィードとケースチームを使用してケースを監視します
- B. エスカレーションルールを使用して、ケースをプロダクトマネージャーのキューに移動します。
- C. 割り当てルールを使用して、新しいケースをプロダクトマネージャーに割り当てます。
- D. ワークフロールールを使用してプロダクトマネージャーにメールを送信する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 76

サービスコンソールのユーザーは一度に数十件の案件を処理することが多く、その日の早い時間に処理した案件を更新する必要があることも頻繁にあります。

コンサルタントはどのような構成を推奨すべきでしょうか？

- A. すべてのタブを開いたままにしてください。
- B. 2つ目のコンソールセッションを使用します。
- C. カスタムリストビューを定義します。
- D. ユーティリティバーに履歴を追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

すべての未解決のケースをタブで管理することは、一度に数十件のケースを扱い、その日の早い時間に作業したケースを頻繁に更新する必要があるService Consoleユーザーに推奨される構成です。タブは、Service Consoleでレコードやコンポーネントを整理する方法であり、ユーザーは作業場所やコンテキストを失うことなく簡単にアクセスできます。ユーザーは、異なるケース用に複数のタブを開き、それらを切り替えたり、ピン留めしたり、必要に応じて閉じたりできます。また、キーボードショートカット、タブメニュー、タブ通知を使用して、タブをより効率的にナビゲートおよび管理することもできます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、Lightning Consoleアプリでのタブの操作

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！
JPNTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTest.com CRT-261試験問題集はもう

更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 77

Universal Containersは、サポート担当者がケースを作成するのに費やす時間を削減したいと考えています。ケース作成機能は、1日あたり最大5,000件の新規ケースに対応できる拡張性を備え、顧客による10MB以下のファイル添付を可能にする必要があります。

コンサルタントはどの機能を提案すべきでしょうか？

- A. Web-to-Case
- B. オンデマンドメールtoケース
- C. メールからケース作成へ

正解: A ([コメントを发表する](#))

1日あたり最大5,000件の新規問い合わせに対応し、顧客が10MB以下のファイルを添付できる機能が必要な場合、Web-to-Caseが推奨機能です。この機能により、顧客はWebフォームから直接問い合わせを送信でき、ファイル添付も可能です。これにより、問い合わせ作成機能を効率的に拡張できると同時に、サポート担当者の作業負担を軽減できます。

質問: 78

Cloud Kicksはオムニチャネルを活用して、電話、チャット、問い合わせをエージェントに振り分けています。コンタクトセンターのマネージャーは、時間のかかる業務を優先的に処理しつつ、長期にわたる業務も継続して処理できるよう、チームの能力向上を図りたいと考えています。

コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. スキルベースルーティング
- B. 中断可能容量
- C. オムニチャネルスーパーバイザー
- D. 二次ルーティング優先度

正解: ([正解を表示します](#))

正確な抜粋に基づく包括的かつ詳細な説明：

エージェントが時間的制約のある作業と長時間かかる作業の両方を効率的に処理できるようにする機能は、割り込み可能なキャパシティです。これにより、オムニチャネルは、エージェントがすでに重要度の低いタスクを処理している場合でも、緊急の作業項目をエージェントにルーティングできます。

Salesforceの公式ドキュメントより：

「エージェントが時間的制約のある作業と長時間を要する作業の両方を処理する場合、オムニチャネルは時間的制約のある作業項目を優先的にルーティングすることで、顧客への応答時間を短縮できます。緊急性の低い作業項目は中断可能と定義することで、オムニチャネルはより緊急性の高い作業をすぐにエージェントにルーティングできます。」

-管理者向けオムニチャネル

作業項目を中断可能として設定することで、エージェントは優先度の高いタスクを遅滞なく割り当てることができ、進行中の作業を管理しながら、緊急の顧客ニーズに迅速に対応することが可能になります。

質問: 79

Cloud Kicks は Service Cloud と Slack を使用しています。困難なケースの場合、サービス エージェントは Slack でスウォームを作成して、複数の専門家を招集したいと考えています。コンサルタントはエージェントにスウォームの起動をどのように推奨すべきでしょうか？

- A. ダイナミックな形態
- B. アペックストリガー
- C. クイックアクション
- D. スケジュールされたフロー

正解: ([正解を表示します](#))

Service Cloud から Slack でスウォームを起動するには、クイックアクションを使用するのが推奨される方法です。クイックアクションを使用すると、エージェントはワンクリックで Slack チャンネルを作成し、エキスパートを招待し、ケースの詳細を共有できます。クイックアクションは、ケースページのレイアウトまたはケースフィードに追加できます。2 検証済み参照: 2: Slack でスウォームを作成する

質問: 80

ユニバーサル・コンテナーズ社は、新たなケース管理ソリューションの開発を目指しています。このエンドツーエンドのソリューションには、サードパーティシステムとの連携機能が含まれます。ベストプラクティスに従うと、コンサルタントはどのような開発および展開パスを推奨すべきでしょうか？

- A. 1つのサンドボックスで開発を行い、別のサンドボックスで品質保証を完了し、その後、本番環境でユーザー受け入れテストと統合テストを実施します。
- B. 1つのサンドボックスで Salesforce の機能を開発およびテストし、その後、本番環境でその機能を再構築します。
- C. 開発、品質保証、ユーザー受け入れテスト用にそれぞれ別のサンドボックスを設定し、その後機能を本番環境に移行します。

正解: ([正解を表示します](#))

サードパーティとの連携を含む新しいケース管理ソリューションを開発する際のベストプラクティスに従うと、開発の各段階で個別のサンドボックスを使用することをお勧めします。このアプローチにより、本番環境への展開前に、隔離された環境で機能の開発、テスト、検証を行うことが可能になり、リスクを最小限に抑え、新しい機能がユーザー要件を満たし、統合されたエコシステム内で期待どおりに動作することを保証します。

質問: 81

Universal Containersは、サンドボックス環境でスキルベースルーティングのテストを完了し、本番環境への展開準備が整いました。

コンサルタントは、スキルベースルーティングが本番環境で確実に動作するようにするために、どの2つのデプロイメントソリューションを使用すべきでしょうか？ 回答を2つ選択してください。

- A. データインポートウィザード
- B. セットの変更
- C. データローダー
- D. 大量移動記録

正解: **B,C** ([コメントを发表する](#))

これらは、コンサルタントがスキルベースルーティングが本番環境で確実に動作するようにするために使用すべき2つのデプロイメントソリューションです。変更セットは、カスタムオブジェクト、フィールド、ワークフロー、プロファイルなど、あるSalesforce組織から別のSalesforce組織に変更をデプロイできるようにするツールです。変更セットは、サービスチャネル、ルーティング構成、ルーティングルールなど、スキルベースルーティングに関連する構成変更をデプロイするために使用できます。データローダーは、レコード、添付ファイル、ドキュメントなど、Salesforceからデータをインポートまたはエクスポートできるようにするツールです。データローダーは、スキル、スキル割り当て、キューなど、スキルベースルーティングに関連するデータを移行するために使用できます。検証済みリファレンス: <https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.changesets.htm&type=5> : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_loader.htm&type=5

[/articleView?id=sf.changesets.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.changesets.htm&type=5) : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_loader.htm&type=5

[id=sf.data_loader.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_loader.htm&type=5)

[htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_loader.htm&type=5)

質問: 82

Universal Containersのサポートマネージャーは、エージェントのパフォーマンスレポートに不正確な情報を受け取っています。Salesforce管理者がデータを調査した結果、数百件のケースがクローズされているにもかかわらず、まだキューに割り当てられていることが判明しました。

この問題を解決するために、コンサルタントはどの2つの解決策を推奨すべきでしょうか？ 2つ選択してください。

- A. ケースがクローズされたときに、そのケースがユーザーによって所有されるようにするケース割り当てルールを作成します。
- B. データツールを使用して、クローズされたケースの所有者フィールドを更新します。
- C. クローズされたケースの所有者を変更するためのプロセスビルダーとフローを作成します。
- D. ケースがクローズされたときに、そのケースがユーザーによって所有されていることを確認するケース検証ルールを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

ケース割り当てルールとは、特定の基準に基づいてケースをユーザーまたはキューに自動的に割り当てるルールのことです。

ケース割り当てルールを作成することで、ケースがクローズされたときにユーザーが所有していることを確実にできます。そのためには、条件をクローズされたケースの状態と一致するように設定し、アクションを最後にケースを変更したユーザーに割り当てるように設定します。こうすることで、ケースがまだキューによって所有されている状態でクローズされるのを防ぐことができます。クローズされたにもかかわらずまだキューによって所有されているケースが数百件あるという既存の問題を解決す

るには、データローダーやインポートウィザードなどのデータツールを使用して、これらのケースの所有者フィールドを一括で更新できます。参照資料 [ケース割り当てルール]および[データツール]

質問: 83

コンサルタントは、ティア1のサービス担当者からケース処理を引き継ぎ、ティア1がトラブルシューティングをどの程度進めたかを把握できるようにするために、ティア2のサービス担当者にどの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. サービスコンソールマクロ
- B. ライトニング誘導エンゲージメント
- C. ケースのパス
- D. 雷流コンポーネント

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ケースパスは、サービス担当者がケース解決プロセスのどの段階にいるか、次にどのような手順を踏む必要があるかを確認できる機能です。ケースパスは、新規、処理中、エスカレーション済み、クローズ済みなど、ケースライフサイクルの各段階における重要なフィールドとガイダンスを表示します。ケースパスを使用すると、ティア1からケース処理を引き継いだティア2のサービス担当者は、ケースの現在のステータスと値を表示することで、ティア1がトラブルシューティングをどの程度進めたかを把握できます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、ケースパスの設定

質問: 84

ユニバーサルコンテナーズには、チャット、ケース、ウェブフォーム送信など、すべてのサービスリクエストに対応する単一のコンタクトセンターがあります。すべてのリクエストが受信順に処理されるよう、担当者に均等に業務を割り当てることが重要です。

コンサルタントはこの要件にどのように対応するでしょうか？

- A. ケース割り当てルールの設定
- B. ライブエージェントのスキルベースルーティングを設定する
- C. 最小限のアクティブラーティングでオムニチャネルを設定する
- D. 最も利用可能なルーティングを使用してオムニチャネルを設定する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 85

サポートマネージャーから、顧客とのチャットセッション中にエージェントにリアルタイムでフィードバックを提供する機能の要望がありました。

この要件を満たすために、コンサルタントはどの機能を設定すべきでしょうか？

- A. プッシュ通知
- B. ケースフィード
- C. オムニチャネルスーパーバイザー
- D. 次の最適なアクション

正解: C ([コメントを发表する](#))

説明

オムニチャネルスーパーバイザーは、管理者がエージェントとキューのパフォーマンスとアクティビティをリアルタイムで監視できる機能です。管理者は、エージェントのステータス、ワークロード、キャパシティ、チャットのトランスクリプトなどの指標を表示できます。また、プライベートメッセージやコーチングリクエストを送信することで、顧客とのチャットセッション中にエージェントにリアルタイムでフィードバックを提供することもできます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、オムニチャネルスーパーバイザーの概要

質問: 86

Universal Containersは、新規案件が2営業日以上放置された場合に、サポートマネージャーに通知したいと考えています。

コンサルタントはどの手法を採用すべきか？

- A. ケース自動応答ルールを定義します。
- B. 事件割り当てルールを確立する。
- C. スケジュールされたアクションを含むプロセスビルダーを作成します。
- D. ケースエスカレーションルールを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ケースエスカレーションルールは、ケースの経過時間、優先度、ステータス、担当者などの特定の基準に基づいてケースを自動的にエスカレーションするために使用されます。エスカレーションルールは、メール通知の送信、ケースのキューまたはユーザーへの割り当て、フィールド値の変更などのアクションをトリガーできます。ケースエスカレーションルールは、新しいケースが2営業日以上放置されている場合にサポートマネージャーに通知するための最適な方法です。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、エスカレーションルールの設定

質問: 87

ユニバーサル・コンテナーズのサポートマネージャーは、コールセンターとエージェント別の初回解決率に関する月次履歴指標を確認したいと考えています。コンサルタントはどのようなレポートを推奨すべきでしょうか？

- A. コールセンターによるダイナミックダッシュボード
- B. コールセンター別レポート概要
- C. コールセンター別購読状況レポート
- D. コールセンター別にグループ化された症例報告

正解: B ([コメントを发表する](#))

コールセンター別のレポートスナップショットは、Universal Containers のサポートマネージャーがコールセンターとエージェント別の初回解決率の月次履歴指標を確認できるレポートツールです。レポートスナップショットを使用すると、管理者はレポートから特定の時点のデータをキャプチャし、カスタムオブジェクトのレコードとして保存できます。これらのレコードは、時間の経過とともにデータがどのように変化するかを示す履歴トレンドレポートを作成するために使用できます。検証済みリファレンス: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reporting_snapshots_overview。

htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reporting_snapshots_create.htm&type=5 :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reporting_snapshots_trending.htm&type=5

質問: 88

導入プロジェクトの初期計画段階を支援するために作成すべき文書はどれですか？ 2つ選択してください)

- A. ソリューション設計書
- B. プロジェクト開始プレゼンテーション
- C. プロジェクトのマイルストーン
- D. 要求事項トレーサビリティマトリックス

正解: B,C ([コメントを发表する](#))

質問: 89

コンタクトセンターマネージャーは、Lightningサービスコンソールを使用して、最近新規案件を受け付けていないサービス担当者をどのように確認できますか？

- A. オムニチャネルユーティリティコンポーネント
- B. 担当者とケースオーナー別にソートされたケースレポート
- C. 担当者とケース作成日でソートされたケースレポート
- D. オムニチャネルスーパーバイザータブ

正解: ([正解を表示します](#))

説明

オムニチャネルスーパーバイザータブは、マネージャーがLightningサービスコンソールを使用して最近新規ケースを受け付けていないサービス担当者を確認できる機能です。エージェントとキューのステータス、キャパシティ、ワークロード、パフォーマンスに関するリアルタイムデータを提供します。検証済みリファレンス: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_supervisor_tab.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_supervisor_monitor_agents.htm&type=5

質問: 90

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、オープンCTIを利用したコールセンターを導入しました。コールセンターのエージェントは、UCの4つの異なる製品ラインを反映して4つのグループに分けられています。各グループのマネージャーは、エージェントの1日の通話量、関連するケース情報、連絡先情報を含むレポートを求めています。

コンサルタントは報告書の作成方法についてどのような提案をすべきでしょうか？

- A. 製品と活動に関する概要レポートを作成します。
- B. ケース、連絡先、アクティビティオブジェクトのレポート用スナップショットを設定します。
- C. アクティビティを主要オブジェクトとするカスタムレポートタイプを作成します。
- D. 今週のマイチーム通話の標準レポートをカスタマイズします。

正解: C ([コメントを发表する](#))

エージェントの毎日の通話量に関するレポート（関連するケース情報や連絡先情報を含む）を作成するには、アクティビティを主オブジェクトとするカスタム レポート タイプを作成することをお勧めします。カスタム レポート タイプは、レポート対象とするオブジェクトとフィールドを選択できるだけでなく、オブジェクト間の関係も定義できるレポート タイプです。アクティビティを主オブジェクトとして選択すると、エージェントが発信または受信した通話に関するレポートを作成できるほか、日付、期間、ステータスでフィルタリングすることもできます。ケースと連絡先を関連オブジェクトとして選択すると、ケース番号、ケース所有者、連絡先名、連絡先電話番号など、通話に関連付けられているケースと連絡先の詳細に関するレポートを作成できます。参照資料 :Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、カスタム レポート タイプの作成

質問: 91

Cloud Kicksは世界中の顧客へのサポートに誇りを持っており、Lightningエクスペリエンスを活用しています。サービスエージェントは一連の共通応答を持っています。マネージャーは、これらの応答をクイックテキストとして統合し、複数の言語に翻訳して、適切なサービスエージェントグループに共有したいと考えています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. 翻訳ワークベンチを使用して、各クイックテキストをローカライズします。
- B. 組織全体のデフォルト設定を「公開閲覧のみ」に設定します。
- C. 各言語のクイックテキストを含むフォルダを共有します。
- D. 各クイックテキストを個別に公開グループに共有します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

説明

要件を満たすための推奨ソリューションは、各言語のクイックテキストを含むフォルダを共有することです。これにより、CK は共通の応答をクイックテキストとして統合、翻訳、共有できます。クイックテキストは、サービスエージェントが挨拶、回答、締めくくりの言葉などの定義済みメッセージを、メール、チャット、タスク、イベントなどに挿入できる機能です。クイックテキストはフォルダに整理し、言語や役割に基づいて異なるユーザーグループと共有できます。また、翻訳ワークベンチまたはサードパーティサービスを使用して、クイックテキストを複数の言語に翻訳することもできます。

検証済みの推薦状：

：簡単なテキスト概要

Lightning Experienceでフォルダーを使用してクイックテキストを共有する
クイックテキストを翻訳する

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！
JPNTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> 198問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 92

ユニバーサルコンテナーズは、顧客が問題報告を提出できる機能と、問題解決履歴のダッシュボードを閲覧できる機能を提供したいと考えています。

これらの要件を満たすには、どのタイプのコミュニティライセンスを使用すべきでしょうか？

- A. カスタマーコミュニティ
- B. カスタマーコミュニティプラス
- C. 高負荷顧客ポータル
- D. Lightning外部アプリスターター

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 93

コンタクトセンターにおける顧客対応回数を減らすための一般的な回避策は何ですか？ 2つ選択してください。

- A. Web to case 問題に対する記事を提案する
- B. メールからケーススタディへの質問に対する記事を提案する
- C. ライブエージェントセッションの前に記事をおすすめする
- D. サポート担当者への電話中に記事をおすすめする

正解: A,C ([コメントを发表する](#))

質問: 94

UCは、2,000万人の顧客に対し、問い合わせの送信、問い合わせ状況の確認、連絡先情報の閲覧が可能なポータルを提供したいと考えています。これらの要件を満たすために、顧客にとって最も適切なポータルライセンスの種類はどれでしょうか？

- A. サービスクラウドポータル (カスタマーコミュニティ)
- B. サイト
- C. エンタープライズ管理者
- D. パートナーポータル

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 95

ユニバーサルコンテナーズはTwitterとFacebookで積極的に情報発信を行っています。これらのソーシャルメディアチャネルからの顧客からの問い合わせには、サポート担当者に対応します。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. TwitterとFacebook用のソーシャルペルソナ。
- B. ソーシャルメディアマーケティングにおけるメッセージのタグ付け。
- C. TwitterとFacebookのソーシャルカスタマーサービス。
- D. アインシュタインボットのソーシャルキュー。

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ソーシャルカスタマーサービスは、エージェントがTwitterやFacebookなどのソーシャルメディアチャネルからの顧客からのリクエストに対応できる機能です。エージェントは、ソーシャル投稿からケースを作成したり、ソーシャルハンドルを使用して顧客に返信したり、キーワードやハッシュタグを使用してソーシャル会話を監視したりできます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、ソーシャルカスタマーサービスの概要

質問: 96

ユニバーサル・コンテナーズ社は、すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留めることを義務付けるポリシーを設けている。現在、同社は200名のサポート担当者を抱え、旧システム上で5つの異なるタイムゾーンからのメールに対応している。

Salesforceを導入する際、コンサルタントはこのシナリオに対してどのようなソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. オンデマンドメールtoケース
- B. Web-to-Case
- C. メールからケース作成へ
- D. Salesforce for Outlook

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 97

ユニバーサル・コンテナーズのサポート管理チームは、顧客からのサポート依頼の電話対応における待ち時間が、ここ数ヶ月で増加していることに気づいている。

顧客の待ち時間を短縮するために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. 分析スナップショットを設定して、重要なケース情報を取得し、過去の傾向レポートを作成します。
- B. ピーク時間を把握し、適切な対策を講じるために、データを分析するレポートを作成します。
- C. 優先度の高いケースを解決のために直接スーパーバイザーにルーティングするためのケースエスカレーションルールを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

顧客の待ち時間を短縮するには、通話量を分析し、ピーク時間帯を特定するレポートを作成することをお勧めします。ピーク時間帯を把握することで、戦略的な人員配置とリソース配分が可能になり、増加する通話量に対応できる十分な数のオペレーターを確保できるため、顧客の待ち時間を短縮できます。

質問: 98

Cloud Kicksのマネージャーは、リストビューを使用して一度に最大75件のケースの「ケースタイプ」フィールドを更新する必要があることがよくあります。

コンサルタントはどのサービスコンソール生産性向上ツールを推奨すべきでしょうか？

- A. 各ケースに対してマクロを実行します。
- B. 大量のクイックアクションを使用する。

C. キーボードショートカットを使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

Cloud Kicksの管理者で、リストビューを使用して複数のケースのケースタイプフィールドを一度に更新する必要がある場合は、一括クイックアクションの利用が推奨されるサービスコンソールの生産性向上ツールです。一括クイックアクションを使用すると、リストビューから複数のレコードを同時に更新できるため、ケース情報の更新プロセスが効率化され、ケース管理ワークフローの効率が向上します。

質問: 99

Cloud Kicks (CK) では、ナレッジマネジメントが既に導入されているにもかかわらず、ケース解決までの時間が長すぎる。

コンサルタントは、案件の解決までの時間を短縮するために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？

A. データカテゴリグループを追加します。

B. 同義語グループを作成する。

C. おすすめ記事を有効にする。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforce Knowledgeで推奨記事機能を有効にすると、サービスエージェントはケースの詳細に基づいて記事の推奨を受け取ることができ、関連情報をより迅速に見つけることができます。この機能により、エージェントは問題をより効率的に解決するために必要な知識を得ることができ、ケースの解決時間を短縮し、サポートエクスペリエンス全体を向上させることができます。

質問: 100

ユニバーサル・コンテナーズは、顧客がパソコンやモバイル端末からサポート担当者とリアルタイムでやり取りできるようにしたいと考えている。

この要件を満たすために、コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

A. Web-to-Case

B. アインシュタインチャットボット

C. 知識記事

正解: ([正解を表示します](#))

顧客とサポート担当者がパソコンやモバイル端末からリアルタイムでやり取りできるようにするには、Einstein Chat Botの導入をお勧めします。チャットボットは、複雑な問題をオペレーターにエスカレーションできる即時かつインタラクティブなコミュニケーションチャネルを提供し、あらゆるデバイスにおける顧客サポート体験を向上させます。

質問: 101

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、顧客が自社ウェブサイトを通じて問い合わせを送信できるようにしたいと考えている。UCは、大量の無効な問い合わせを回避したいと考えている。

コンサルタントは要件を満たすためにどのツールを使用すべきでしょうか？

A. オンデマンドメールtoケース

B. Web-to-Case

C. AppExchangeパッケージ

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な説明:

Web-to-Caseは、Salesforceの機能の一つで、企業が自社ウェブサイトから顧客サポートのリクエストを直接収集し、新しいケースを自動的に生成することを可能にします。無効なケースの送信を最小限に抑えるため、Web-to-Caseフォームには検証ルールやreCAPTCHA認証を含めることができます。

Salesforceヘルプより:

「Web-to-Case機能を使えば、企業のウェブサイトから直接顧客サポートのリクエストを収集し、自動的に新規ケースを作成できます。」

-Web-to-Caseを有効にしてカスタマイズする

適切な検証措置を講じた上でWeb-to-Caseを導入することで、有効かつ完全なケースのみが提出されることが保証され、サポートプロセスの効率性が向上します。

質問: 102

ユニバーサルコンテナズのサポート担当者は、顧客の連絡先情報を複数の方法で入力しています。経営陣は、顧客の連絡先情報が重複して入力される可能性が高いことを懸念しています。

重複レコードの作成を防ぐために、コンサルタントはどのような対策を推奨すべきでしょうか？

A. 重複管理を設定して有効化します。

B. 「すべてのデータを見る」権限を付与し、検索するように指示します。

C. 取引先責任者に対して Apex トリガーを実装します。

正解: ([正解を表示します](#))

顧客連絡先情報の重複を防ぐには、Salesforceに組み込まれている重複管理機能を設定して有効化することをお勧めします。この機能を使用すると、重複ルールとマッチングルールを作成して、入力時に重複を特定し、防止できます。この機能は、連絡先などの標準オブジェクトに適用でき、設定されたルールに基づいてユーザーにアラートを送信したり、重複をブロックしたりできます。この積極的なアプローチにより、過剰な手動介入や「すべてのデータを表示」などの広範なアクセス権限を必要とせずに、データ品質を確保できます。

質問: 103

Universal Containers社は、ケース管理にLightning Service Consoleを使用しており、クリックトゥコール機能を有効にするためにソフトフォンを追加したいと考えています。

Salesforceでソフトフォンを動作させるために必要な設定はどれですか？3つ選択してください。

A. コールセンターに適切なSalesforceユーザーを割り当てます。

B. Salesforce CTI ライセンスを Salesforce ユーザーに割り当てます。

C. ソフトフォンのレイアウトを作成し、ユーザープロファイルに割り当てます。

D. サードパーティのcnシステムと連携するために、AppExdiangeからアダプターをインストールします。

E. コミュニティ内のライブエージェントを有効にして、エージェントとチャットできるようにします。

正解: **A,C,D** ([コメントを発表する](#))

質問: 104

コンサルタントは、ナレッジ検索でサービス担当者の専門製品に関する記事のみが表示されるようにするには、どのようなアプローチを取るべきでしょうか？

- A.** 製品ごとにデータカテゴリを作成し、サービスエージェントにデータカテゴリを割り当てます。
- B.** レコードタイプごとに記事アクションを作成し、レコードタイプをサービスエージェントに割り当てます。
- C.** レコードタイプごとに権限セットを作成し、サービスエージェントに権限を割り当てます。
- D.** レコードタイプごとにページレイアウトを作成し、サービスエージェントにレイアウトを割り当てます。

正解: **D** ([コメントを発表する](#))

質問: 105

Ursa Major Solar社の太陽電池は、高度な技術を要する製品であり、構成変更やトラブルシューティングには専門的な知識が必要です。お客様をサポートするために、モバイルワーカーを派遣することも可能ですが、派遣には高額な費用がかかり、予約可能な日時は通常数週間先となります。

専門家レベルのサポートを提供しながら、サポート体験を向上させるための推奨される方法は何ですか？

- A.** オムニチャネルルーティング
- B.** ビジュアルリモートアシスタント
- C.** 従業員エンゲージメント自己スケジュール
- D.** フィールドサービススケジューラー

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ビジュアルリモートアシスタントは、顧客のモバイルデバイスを使用してリアルタイムのインタラクティブなビデオサポートを提供する機能です。顧客のカメラを通して見える画面を確認し、注釈やポインターでガイドしたり、問題をリモートでトラブルシューティングしたりできます。このソリューションは、現場作業員の派遣の必要性を減らし、時間とコストを節約し、顧客満足度を高めることで、専門家レベルのサポートを提供しながらサポート体験を向上させることができます。検証済み参照 [ビジュアルリモートアシスタント]

質問: 106

管理者は、App Manager を使用して Lighting アプリを構築する際に、Open CTI の機能をユーザーに提供できる領域を 2 つ選択してください。

- A.** Lightningアプリのユーティリティバー
- B.** 記録的なハイライトパネル
- C.** 記録されたアクティビティフィードリスト
- D.** カレンダーの右側のパネル

正解: ([正解を表示します](#))

Open CTI の機能は、App Manager を使用して Lightning アプリを構築する際に、Lightning アプリのユーティリティ バーまたはレコードのアクティビティ フィード リストに追加することで、ユーザーが利用できるようになります。ユーティリティ バーは、アプリのすべてのページの下部にあるパネルに、Open CTI ソフトフォンなどのユーティリティをアイコンとして表示する固定フッターです。ユーザーは、ユーティリティ バーから、発信、着信、転送、通話のログ記録などの Open CTI 機能にアクセスできます。アクティビティ フィード リストは、タスク、イベント、メール、通話など、レコードに関連する過去および今後のすべてのアクティビティを表示するコンポーネントです。ユーザーは、アクティビティ フィード リストから、電話番号のダイヤルや通話のログ記録などの Open CTI 機能にアクセスできます。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、アプリのユーティリティ バーにユーティリティを追加する、Lightning ページにアクティビティを追加する

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 107

Universal Containerのエージェントは、問題が発生した場合に生産性を向上させる必要があります。エージェントは、マクロを使用して、3つの異なるSLAレベルに基づいて、SLA違反が発生する前に顧客にメールを送信したいと考えています。

コンサルタントは、エージェントの要望を満たすために、どのような2つの解決策を提案できるでしょうか？

2つの回答を選択してください

- A. 命令に条件付きロジックを追加する
- B. マクロに数式ブロックを追加する
- C. IFブロックの後に複数のELSE IFブロックを追加します
- D. マクロロジックを構築するための数式を作成する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 108

汎用コンテナは、コスト削減とコンタクトセンターエージェントの生産性向上にどのような効果をもたらすか？ (2つ選択)

- A. チームの生産性ダッシュボードを導入する。
- B. エージェントインターフェースを簡素化する。
- C. 記述式回答用のテンプレートを有効にする。
- D. FacebookとTwitterを通じてサポートを提供します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 109

コンサルタントは、グローバルサービス担当者がLightningサービスコンソール内から顧客に電話をかけられるようにするために、どの機能を構成すべきですか？

- A. ライトニングダイヤラー
- B. 地域における存在感
- C. Open CTI
- D. マクロ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 110

Universal Containersは、Service Consoleのユーザーが外部システムに保存されている製品使用状況データを閲覧および更新できるようにしたいと考えています。

コンサルタントは、この機能を実現するために、どの2つの機能を推奨すべきでしょうか？

2つの回答を選択してください

- A. Salesforce Connect
- B. カスタムオブジェクト
- C. ミドルティア統合
- D. 外部オブジェクト

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforce Connect と外部オブジェクトは、Service Console ユーザーが外部システムに保存されている製品使用状況データを表示および更新できるようにする 2 つの機能です。Salesforce Connect を使用すると、データをコピーまたは同期することなく、外部ソースからリアルタイムでデータにアクセスできます。外部オブジェクトは、Salesforce の外部に保存されているデータにマッピングされるカスタム オブジェクトです。検証済みリファレンス: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.external_object_considerations.htm&type=5 : <https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.connect.htm&type=5> : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.external_object_define.htm&type=5

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.external_object_considerations.htm&type=5 : <https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.connect.htm&type=5> : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.external_object_define.htm&type=5

質問: 111

ユニバーサル・コンテナーズ社は、インバウンドのサービスおよびサポートコンタクトセンター向けにCTIソリューションを導入しています。現在、同社はサポートに関する問題を抱える既存顧客のみに対応しています。コンタクトセンターマネージャーは、最上位のサポートサービスの売上向上を任務としています。CTI導入後、どのような主要指標の改善が見込まれるでしょうか？ (2つ選択)

- A. 平均処理時間
- B. 初回通話解決
- C. 平均成約日数
- D. 放棄率

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 112

顧客から寄せられた問い合わせがUniversal Containersのサービスデスク担当者に転送されました。担当者は問い合わせに対応した後、顧客がサポートの対象外であることに気づきました。このような事態が今後発生しないように、コンサルタントはどのような解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. 各ケースに権限があることを保証する検証ルールを追加します。
- B. 各アカウントに権限があることを保証する検証ルールを追加します。
- C. ケースページレイアウトに権限検索フィールドを追加します。
- D. アカウントページのレイアウトに権限関連リストを追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 113

Cloud Kicksはチャットを通じて顧客サポートを提供しています。サービス担当者から、顧客が暴言を吐く事例が複数報告されており、Cloud Kicksは今後、暴言を吐く顧客がチャットを開始するのを防ぐ方法を求めています。

要件を満たすために推奨される機能は何ですか？

- A. スニークピーク設定を有効にします。
- B. 機密データに関するルールを作成する。
- C. ブロックルールを作成します。
- D. アシスタンスフラグ設定を有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 114

Cloud Kicksは、メール、ソーシャルメディア、チャットといったチャネルを通じて顧客サポートを提供しています。経営陣は、サービス担当者の効率性を向上させる方法を模索しています。

最近の研究によると、エージェントは記事を検索し、記事からテキストを手作業でコピーし、それを返信に貼り付けるのに多くの時間を費やしていることがわかった。

コンサルタントはどのような解決策を提案すべきでしょうか？

- A. ユーティリティバーにクイックテキストオプションを設定して、記事リンクを追加します。
- B. Lightning Knowledgeコンポーネントと関連リストのアクションを設定します。
- C. Lightning Knowledgeコンポーネントを設定して、記事のPDFを自動的に添付します。

正解: ([正解を表示します](#))

エージェントが記事を検索して利用する際の効率性を向上させるには、Lightning Knowledgeコンポーネントと関連するリストアクションを設定することをお勧めします。この設定により、エージェントはワークスペースを離れることなく、関連するナレッジ記事を簡単に検索、プレビューし、リンクを応答に直接挿入できます。この効率的なアプローチにより、手動でのコピー＆ペーストにかかる時間が短縮され、生産性が向上し、承認済みコンテンツの一貫した使用が保証されます。

質問: 115

Lightning Knowledgeのどの2つの機能が記事の正確なコンテンツを保証しますか？2つ選択してください。

- A. 記事レコードタイプの検証ルール。作成時にすべてのフィールドを検証します。
- B. レビュー担当者に記事レコードタイプを割り当てるためのデータカテゴリ。
- C. 記事が承認されたら、知識アクションで記事を公開します。
- D. 論文を査読者キューに割り当てる承認プロセス。

正解: **A,D** ([コメントを发表する](#))

質問: 116

ユニバーサルコンテナズは、顧客により多くのサポートオプションを提供したいと考えています。コンサルタントはどの3つを推奨すべきでしょうか？

3つの回答を選択してください

- A. モバイル体験のためのSOSを実装する
- B. Chatterを一般公開用に設定する
- C. KCSを活用して知識を管理する
- D. 顧客コミュニティの構築
- E. 公開サイトにライブエージェントを追加する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 117

ユニバーサルコンテナは、作業指示書と顧客連絡先を子ケースとして保存するか、関連するカスタムオブジェクトに保存するかを決定する必要があります。

コンサルタントは、要件を満たすためにどの3つの側面を考慮すべきでしょうか？

3つの回答を選択してください

- A. 作業指示書および顧客連絡のエスカレーション要件
- B. 作業指示記録の可視性とアクセス
- C. データベース内のアカウントおよび連絡先レコードの総数
- D. アカウントチームと主要担当者との関係
- E. 原事件に関する事件終結規則

正解: **A,B,E** ([コメントを发表する](#))

説明

これらは、コンサルタントが作業指示書と顧客連絡先を子ケースとして保存するか、関連するカスタムオブジェクトに保存するかを決定する際に考慮すべき3つの側面です。作業指示書と顧客連絡先のエスカレーション要件は、作業指示書と顧客連絡先の緊急度と複雑さ、およびさまざまなレベルのエージェントまたはマネージャーによる処理方法に影響する側面です。作業指示書レコードの可視性とアクセスは、作業指示書レコードを表示および編集できるユーザー、および他のユーザーまたはグループとの共有方法に影響する側面です。元のケースのケースクロズルールは、元のケースをいつ、どのようにクロズできるか、およびケースをクロズする前に関連レコードに対して実行する必要があるアクションに影響する側面です。検証済み参照:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.work_orders_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.case_escalation_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.sharing_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.case_closure_rules.htm&type=5

質問: 118

最近行われたチャット関連案件におけるエージェントのパフォーマンス分析により、優秀なエージェントとそうでないエージェントの間に大きな差があることが明らかになりました。優秀なエージェントは、マネージャーからの指導が成功の鍵となる要素であると指摘しています。当社は、マネージャーがチャット関連案件において適切な指導を提供できるよう努めたいと考えています。

マネージャーがエージェントを指導する際の推奨される方法は何ですか？

- A. オムニチャネルスーパーバイザーを使用して、エージェントのチャットセッションを監視します。
- B. 一般的な問題に対処するために、Einstein Bots Chat を使用します。
- C. Salesforce Messaging でスキルベースのルーティングを使用する。
- D. Einstein Chat Insight を使用して、改善すべき領域を特定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 119

ユニバーサル・コンテナーズ社は、顧客のソーシャルメディア上での反応や意見を監視したいと考えています。また、担当者は顧客が最近報告した事例も確認したいと考えています。

- A. オムニチャネル
- B. AppExchangeソリューション
- C. カスタム照明コンポーネント
- D. ソーシャル会話コンポーネント

正解: D ([コメントを发表する](#))

説明

ソーシャル会話コンポーネントは、Universal Containersが顧客のソーシャルメディア上の反応や意見を監視し、顧客が記録した最近のケースを確認できるようにする機能です。ソーシャル会話コンポーネントを使用すると、エージェントはソーシャルカスタマーサービスを利用して顧客のソーシャル投稿を表示したり返信したりできます。また、ソーシャル投稿に関連付けられたケース、連絡先、アカウントなどの関連レコードも表示されます。

検証済みの推奨状：

: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.social_customer_service_overview.htm&type=5

: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.social_customer_service_component.htm&type=5

質問: 120

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、コンタクトセンターの拡張に伴い、エージェントを増員しました。エージェントのスキルアップと生産性の向上は最優先事項です。UCは、エージェントを支援するために、エージェントと顧客間の対話を標準化しました。

コンサルタントはどの機能をサービスコンソールに統合すべきでしょうか？

- A. アプリ内ガイダンス
- B. アインシュタインの次善策
- C. 行動と推奨事項

正解: ([正解を表示します](#))

新人エージェントの支援と生産性向上のため、Einstein Next Best Actionをサービスコンソールに統合することをお勧めします。この機能は、ケースの詳細に基づいて状況に応じた適切な提案と標準化された対話をエージェントに提供し、エージェントが顧客対応を円滑に行えるようサポートするとともに、一貫性のある高品質な顧客サービスを実現します。

質問: 121

ユニバーサル・コンテナーズは、既存のナレッジベースをSalesforce Knowledgeに移行する予定です。考慮すべき3つの記述はどれですか？

3つの回答を選択してください

- A. すべての記事タイプに対して、1つの.csvインポートファイルがアップロードされます。
- B. 記事の種類ごとに個別の.csvインポートファイルがアップロードされます。
- C. 各記事は記事タイプに関連付けられている必要があります
- D. データカテゴリごとに個別の.csvインポートファイルがアップロードされます。
- E. 添付ファイルと.htmlファイルは、対応する.zipファイル内で参照する必要があります。

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 122

最近行われたチャット関連案件におけるエージェントのパフォーマンス分析により、優秀なエージェントとそうでないエージェントの間に大きな差があることが明らかになりました。優秀なエージェントは、マネージャーからの指導が成功の鍵となる要素であると指摘しています。当社は、マネージャーがチャット関連案件において適切な指導を提供できるよう努めたいと考えています。

マネージャーがエージェントを指導する際の推奨される方法は何ですか？

- A. オムニチャネルスーパーバイザーを使用して、エージェントのチャットセッションを監視します。
- B. 一般的な問題に対処するために、Einstein Bots Chat を使用します。
- C. Salesforce Messaging でスキルベースのルーティングを使用します。
- D. Einstein Chat Insight を使用して、改善すべき領域を特定します。

正解: ([正解を表示します](#))

Einstein Chat Insight を使用すると、マネージャーはチャット関連のケースについてエージェントを指導できます。Einstein Chat Insight は、人工知能を使用してチャットのトランスクリプトを分析し、エージェントのパフォーマンス、顧客満足度、会話のトピックに関する洞察を提供する機能です。Einstein

Chat Insight を使用すると、マネージャーは改善すべき領域を特定し、エージェントにフィードバックとガイダンスを提供できます。検証済みリファレンス: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_insights_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_insights_setup.htm&type=5

質問: 123

ユニバーサル・コンテナズのサポートマネージャーは、ケースの平均滞留期間が長くなっていることに気づき、それが顧客満足度に悪影響を与えている。この状況を調査するため、サポートマネージャーは、ケースがライフサイクルの中で各ステータスにどれくらいの時間を費やしているかを知りたいと考えている。

コンサルタントはどのレポートソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. ケースライフサイクルレポートタイプを使用してレポートを作成します。
- B. ケース年齢レポートタイプを使用してレポートを作成します。
- C. 事例履歴トレンドレポートタイプを使用してレポートを作成します。
- D. ケーススナップショットレポートタイプを使用してレポートを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 124

ユニバーサル・コンテナズは、顧客がパソコンやモバイル端末からサポート担当者とリアルタイムでやり取りできるようにしたいと考えている。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのような機能を推奨すべきでしょうか？

- A. Web-to-Case
- B. ケース割り当てルール
- C. 組み込みチャットサービス
- D. 顧客コミュニティ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 125

Universal Containers向けService Cloudの実装構築フェーズにおいて、コンサルタントは、システムが顧客のビジネスプロセスおよび要件に合致するようにするために、どの活動を優先すべきでしょうか？

- A. サンドボックス環境でアプリケーションを構成、開発、テストします。
- B. アプリケーションの設定後、ユーザーによる利用開始に備えてトレーニング資料を作成する。
- C. データをサンドボックス環境に移行し、移行が成功したことを確認します。

正解: ([正解を表示します](#))

Service Cloud導入の構築フェーズでは、サンドボックス環境でのアプリケーションの構成、開発、テストを優先的に行うことが非常に重要です。これにより、システムが展開前に顧客のビジネスプロセスと要件に合致していることが保証され、スムーズな移行と導入の成功につながります。

質問: 126

ユニバーサル・コンテナーズ社は、最小限の投資でより積極的なサポートを提供し、インターネット上でブランドをプロモーションする方法を模索しています。コンサルタントは、ソーシャル・カスタマー・サービス・スタートパックの導入を推奨しています。

コンサルタントは、導入の一環としてどの2つの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. TwitterまたはFacebookのアカウントを2つ選択してください。
- B. エージェントにソーシャルアカウントへのアクセス権限を与えるための権限セットを作成し、割り当てます。
- C. Social Studioの認証情報を取得します。
- D. 投稿から自動的にケースを作成するモデレーション機能を有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

説明

カスタマーコミュニティログインライセンスは、Experience Cloudサイトにアクセスし、指定ユーザーとして実行する機能を使用してレポートを表示および実行する必要がある外部ユーザーに使用されます。このライセンスタイプでは、ユーザーはケースの作成と管理、およびカスタムオブジェクトとタブへのアクセスが可能です。カスタマーコミュニティログインライセンスは月間ログイン数に基づいており、標準のCRM機能へのフルアクセスを必要としない、たまに利用するユーザーに適しています。参照資料: Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、Experience Cloudユーザーライセンス

質問: 127

Ursa Major Solarは、顧客のソーラーパネルに対するオンサイトサポートを提供しています。派遣された技術者は、特定の地域で決められた時間帯に作業を行います。Managerrefitは、技術者が修理に必要な製品を常に手元に用意することで、予約変更の回数を最小限に抑えたいと考えています。

Service Cloudのコンサルタントは、どの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. フィールドサービス在庫
- B. 仕事または課題
- C. 営業時間とシフト
- D. サービス予約のバンドル

正解: ([正解を表示します](#))

フィールドサービス在庫は、技術者が修理を完了するために必要な製品を確実に揃えることで、再スケジュールされたアポイントメントの数を最小限に抑えるのに役立つ機能です。フィールドサービス在庫を使用すると、管理者は、部品、ツール、消耗品など、技術者が作業を行うために必要な製品の在庫を追跡および管理できます。フィールドサービス在庫は、技術者のスキル、場所、および可用性に基づいて製品を割り当てたり、倉庫やサプライヤーから製品を補充したりするのに役立ちます。検証済み参照: :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.field_service_inventory_overview.htm&type=5 :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.field_service_inventory_setup.htm&type=5

質問: 128

Ursa Major Solarは産業機器を販売しており、音声通話によるサポートに加え、モバイル技術者によるサポートも提供しています。

事故が発生した場合、優先度の高い顧客には専用の電話番号が割り当てられています。技術者は、次の予定されていた訪問先から優先度の高い顧客の現場へ振り替えられます。

推奨される解決策は何ですか？

- A. ビジュアルリモートアシスタント
- B. フィールドサービス
- C. 従業員エンゲージメント
- D. インシデント管理

正解: ([正解を表示します](#))

説明

フィールドサービスは、モバイルワークフォースの管理、スケジュールとルートの最適化、スキルと場所に基づいた技術者の派遣を可能にするため、Ursa Major Solar社に推奨されるソリューションです。フィールドサービスは音声チャネルとも統合され、サービス提供状況をリアルタイムで可視化します。1 検証済み参照: 1: フィールドサービスの概要

質問: 129

Universal ContainersはKCSを導入しました。特定の記事タイプとカテゴリには承認が必要で、ページレイアウトには「記事を公開」アクションボタンと「承認のために送信」ボタンの両方が表示されます。

エージェントが特定の記事タイプの承認申請を忘れていたケースが見られます。

コンサルタントは承認プロセスを自動化するためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. ワークフロー
- B. 割り当てルール
- C. プロセスビルダー
- D. 検証ルール

正解: ([正解を表示します](#))

プロセスビルダーは、KCSで承認が必要な特定の記事タイプとカテゴリの承認プロセスを自動化するための推奨ツールです。プロセスビルダーは、基準とアクションに基づいて自動化されたワークフローを作成できるツールです。プロセスビルダーを使用すると、記事タイプやカテゴリなどの特定の条件が満たされたときに記事を承認のために送信するプロセスを作成できます。また、プロセスビルダーを使用して、メールアラートの送信、フィールドの更新、Chatterへの投稿などの承認アクションを定義することもできます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、プロセスビルダーを使用した記事承認の自動化

質問: 130

Cloud Kicksでは、すべての新規ナレッジ記事に対して審査プロセスを導入しました。各記事は、ユーザーが利用できるようになる前に、その分野の専門家による審査と承認を受ける必要があります。

選択したすべてのチャネルで記事を表示させるには、どの手順が必要ですか？

- A. 承認プロセスは自動的に公開されます。
- B. 最終承認アクションを「レコードを編集のためにロックする」に設定します。

C. エージェントは承認プロセス完了後に「公開」をクリックする必要があります。

D. 知識承認ページから記事を承認して公開します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 131

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、ケース作成プロセスを自動化したいと考えている。コンサルタントが業務プロセスレビューを実施したところ、顧客が問題のデジタル画像を UC に提供するケースがあることが分かった。添付ファイルの平均サイズは 34MB だった。

コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？

A. Web-to-Case

B. Outlook との連携

C. メールからケース作成へ

D. オンデマンドメール to ケース

正解: ([正解を表示します](#))

Email-to-Case は、Service Cloud の機能の一つで、会社のサポートアドレスに届いたメールから自動的にケースを作成できます。Email-to-Case は、最大 25MB の添付ファイル (メール本文を除く) を含むメールを処理できます。また、メールの書式を保持し、画像が埋め込まれた HTML メールにも対応しています。Email-to-Case は、問題のデジタル画像を添付ファイルとして提供する顧客に最適です。参考資料：Service Cloud コンサルタント認定ガイド & ヒント、Email-to-Case 概要

質問: 132

ユニバーサル・コンテナーズのサポート管理チームは、顧客からのサポート依頼の電話対応において、ここ数ヶ月で待ち時間が増加していることに気づきました。

顧客の待ち時間を短縮するために、コンサルタントはどのような 2 つの推奨事項を提案すべきでしょうか？

2 つの回答を選択してください：

A. 優先度の高いケースを解決のため直接スーパーバイザーにルーティングするケースエスカレーションルールを作成する

B. 顧客がオンラインでケースを作成できる Salesforce カスタマーコミュニティを構築する

C. ピーク時間帯を把握し、適切な人員配置を確保するために、通話データを分析するレポートを作成する。

D. 分析スナップショットを設定して、重要なケース情報を取得し、過去の傾向レポートを作成します。

正解: B,C ([コメントを发表する](#))

質問: 133

マネージャーは、平均処理期間の延長に気づきました。これは顧客満足度に悪影響を与えています。

マネージャーは、案件がライフサイクルの中で各ステータスにどれくらいの時間を費やしたかを比較したいと考えている。

どのレポートソリューションを推奨すべきでしょうか？

A. ケース経過日数レポートタイプを使用してレポートを作成します。

- B. ケーススナップショットレポートタイプを使用してレポートを作成します。
- C. ケースライフサイクルレポートタイプを使用してレポートを作成します。
- D. 事例履歴トレンドレポートタイプを使用してレポートを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 134

サービス担当者がケースにより正確に対応できるよう、ユニバーサルコンテナーズは、関連するナレッジ記事のリストをケース記録ページに表示されるようにしたいと考えています。

- A. 症例記録ページに知識関連リストを追加する
- B. サービスコンソールにナレッジタブを追加する
- C. 症例記録ページに知識コンポーネントを追加する
- D. 各ケースに知識データカテゴリを追加する

正解: C ([コメントを发表する](#))

説明

ケース記録ページにナレッジコンポーネントを追加することで、Universal Containersが関連するナレッジ記事の一覧をケース記録ページに表示できるようになります。ナレッジコンポーネントはLightningコンポーネントであり、エージェントがケース記録ページから記事を検索、表示、ケースに添付できるようにします。

知識コンポーネントには、事件情報とエージェントのプロフィールに基づいて推奨記事も表示されます。

検証済みの参考文献: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.knowledge_lightning_component.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.knowledge_lightning_component_suggested.htm&type=5

質問: 135

Universal Containers社は、チャットで使用しているのと同じ基準に基づいて、案件を割り当てられるようにしたいと考えています。コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. ケーススキルに基づく課題割り当てルール
- B. オムニチャネルスキルベースルーティング
- C. チャットキューベースのルーティング
- D. オムニチャネルキューベースルーティング

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 136

ユニバーサル・コンテナーズ社は、顧客のソーシャルメディア上での反応や意見を監視したいと考えています。また、担当者は顧客が最近報告した事例も確認したいと考えています。

- A. カスタム照明コンポーネント
- B. AppExchangeソリューション
- C. オムニチャネル

D. ソーシャル会話コンポーネント

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 137

どのアプリケーションを使用すれば、クライアントは公開ウェブサイト上でアイデアを有効化できるようになりますか？

- A. パートナーポータル
- B. サイト
- C. セルフサービスポータル
- D. 顧客ポータル

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 138

Universal Containers社は、ケース管理にLightning Service Consoleを使用しており、クリックトゥコール機能を有効にするためにソフトフォンを追加したいと考えています。

Salesforceでソフトフォンを動作させるために必要な設定はどれですか？3つ選択してください。

- A. サードパーティのCTIシステムと連携するには、AppExchangeからアダプターをインストールしてください。
- B. コミュニティ内のライブエージェントを有効にして、エージェントとチャットできるようにします。
- C. コールセンターに適切なSalesforceユーザーを割り当てます。
- D. ソフトフォンのレイアウトを作成し、ユーザープロファイルに割り当てます。
- E. Salesforce CTI ライセンスを Salesforce ユーザーに割り当てます。

正解: ([正解を表示します](#))

サードパーティの CTI システムと連携するためのアダプタを AppExchange からインストールし、コールセンターに適切な Salesforce ユーザーを割り当て、ソフトフォン レイアウトを作成してユーザープロファイルに割り当てることは、ソフトフォンを Salesforce で動作させるために必要な構成です。ソフトフォンは、サービス コンソールのフッターに表示されるカスタマイズ可能な通話制御ツールで、エージェントが Salesforce 内から電話の発信と受信を行うことができます。ソフトフォンは、ダイヤル、転送、会議などの電話機能処理するサードパーティの CTI (コンピュータ テレフォニー インテグレーション) システムに接続するためのアダプタを必要とします。アダプタは、AppExchange からインストールするか、Open CTI API を使用して開発できます。コール センターは、アダプタ URL、検索設定、通話結果など、ソフトフォンの設定と動作を定義するレコードです。コール センターを作成し、ソ

スマートフォンを使用する必要がある Salesforce ユーザーに割り当てる必要があります。スマートフォン レイアウトは、着信、発信、内線通話など、さまざまな通話シナリオでスマートフォンに表示されるフィールドとボタンを定義するレイアウトです。スマートフォンレイアウトを作成し、スマートフォンを使用する必要があるユーザープロファイルに割り当てる必要があります。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、Salesforce Classicでのスマートフォンの設定

質問: 139

Cloud Kicksには、数十のトピックにわたる数百ものナレッジ記事があり、幅広い製品、ヘルプ記事、トラブルシューティングのアイデアを網羅しています。Cloud Kicksの管理者は、これらのナレッジ記事をデータカテゴリに分類する予定です。

管理者は記事を整理する際に、どのような点に留意すべきでしょうか？

- A. データカテゴリは最大10,000個まで設定可能です。
- B. データカテゴリ階層は最大10レベルまで設定できます。
- C. 記事には最大 8 つのデータ カテゴリを含めることができます。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforceでナレッジ記事を整理する際、データカテゴリは階層構造を提供し、コンテンツを効果的に分類・管理できます。各データカテゴリグループは最大10階層まで設定できるため、記事を詳細に分類することが可能です。

以下の制限事項に留意することが重要です。

- * データカテゴリグループ :アクティブなデータカテゴリグループは最大3つまで作成できます。
- * グループごとのカテゴリ数 : 各グループには最大100個のカテゴリを含めることができます。
- * 階層レベル : 各グループは最大10レベルの階層深度を持つことができます。

これらの構造は、ユーザーの役割と権限に基づいてナレッジ記事へのアクセスをフィルタリングおよび制御するのに役立ち、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、関連コンテンツに容易にアクセスできるようにします。

参考文献 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000382539&language=en_US&type=1

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=service.category_whatism.htm&language=en_US&type=5

質問: 140

ユニバーサル・コンテナーズは、サポートセンターへの問い合わせ時に、顧客番号の入力、注文情報、製品情報の確認を促すことで、平均通話時間を短縮したいと考えています。これらの情報を提供した後、顧客がまだサポートが必要な場合は、サポート担当者と直接話すことができるようにする必要があります。ユニバーサル・コンテナーズがこの要件を満たすために役立つシステムはどれでしょうか？

- A. 自動着信分配
- B. コンピュータテレフォニー統合
- C. 注文管理システム
- D. インタラクティブ音声応答

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 141

コンサルタントは、ティア2のサービス担当者がティア1からケース処理を引き継ぎ、ティア1がトラブルシューティングをどの程度進めたかを把握できるようにするには、どの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. ライトニングロウコンポーネント
- B. サービスコンソールマクロ
- C. ケースのパス
- D. ライトニング誘導エンゲージメント

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 142

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、北米、ヨーロッパ、アジアに所在する100のコンタクトセンターにサービスクラウドを導入したいと考えています。UCは、世界中のコンタクトセンターの主要業績評価指標 (KPI) に関する標準化されたレポートを求めています。

この状況において、コンサルタントはどのようなアプローチを推奨すべきでしょうか？

- A. 経験豊富なアナリストからなるグローバルチームを編成し、標準レポートテンプレートを作成する。
- B. すべての地域のリーダーシップ、管理職、およびエージェントに標準レポートテンプレートについて投票してもらう。
- C. グローバルサポート担当副社長に、明確なビジョンを示す標準レポートテンプレートを設計するよう依頼する。

正解: [A \(コメントを発表する\)](#)

ユニバーサル・コンテナーズが世界中のコンタクトセンターで標準化されたレポート作成を実現するには、経験豊富なアナリストからなるグローバルチームを編成し、標準レポートテンプレートを開発することが推奨されます。このアプローチにより、テンプレートはグローバルKPIに関する包括的な理解を反映し、すべての地域で一貫したパフォーマンス測定と比較を容易にします。

質問: 143

Universal Containersは、新規案件が2営業日以上放置された場合、サポートマネージャーに通知したいと考えています。

コンサルタントはどの手法を採用すべきか？

- A. ケース自動応答ルールを定義します。
- B. 事件割り当て規則を確立する。
- C. フロービルダーを使用して、スケジュールされたパスを持つフローを作成します。
- D. ケースエスカレーションルールを設定します。

正解: [D \(コメントを発表する\)](#)

説明

ケースエスカレーションルールは、ケースの経過時間、優先度、ステータス、担当者などの特定の基準に基づいてケースを自動的にエスカレーションするために使用されます。エスカレーションルールは、メール通知の送信、ケースのキューまたはユーザーへの割り当て、フィールド値の変更などのアクション

ンをトリガーできます。ケースエスカレーションルールは、新しいケースが2営業日以上放置されている場合にサポートマネージャーに通知するための最適な方法です。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、エスカレーションルールの設定

質問: 144

Live Agentの実装における設計上の考慮事項を2つ挙げてください。2つ選択してください。

- A. チャット文字数制限
- B. アイドル接続タイムアウト
- C. チャットウィンドウのタイトル
- D. チャット訪問者ブラウザ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 145

Universal Containers (UC)は、従来のケース管理システムからSalesforceへの移行を進めています。UCは、ケース間の既存の親子関係を維持したいと考えています。

コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

- A. まず子ケースを移行します。
- B. 親ケースを最初に移行する
- C. {0} 親ケースと子ケースを一緒に移行します。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforceへの移行時にケース間の既存の親子関係を維持するには、親ケースと子ケースを一緒に移行することが不可欠です。これにより、Salesforce内で階層構造が維持され、ケース管理に不可欠なコンテキストと関係性が保たれます。

質問: 146

ユニバーサル・コンテナーズ社のコンタクトセンターのサービスコストは着実に増加しています。コンサルタントは、コンタクトセンターのサービスコスト削減に役立つどのような解決策を提案すべきでしょうか？ 2つ選択してください。

- A. メールの自動返信テンプレートを作成します。
- B. Service Cloudポータルでナレッジを有効にする。
- C. エージェント間の連携のためにChatterを有効にする。
- D. Service Cloudポータルでアイデアを有効にする。

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

質問: 147

Universal Containerは、顧客がパソコンやモバイル端末からサポート担当者とリアルタイムでやり取りできるようにしたいと考えている。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのような機能を推奨すべきでしょうか？

- A. Web-to-Case
- B. 組み込みチャットサービス

C. カスタマーコミュニティ

D. ケース割り当てルール

正解: ([正解を表示します](#))

説明

埋め込みチャットサービスは、顧客がコンピュータやモバイルデバイスからサポート担当者とリアルタイムでやり取りできるようにするという要件を満たす機能です。埋め込みチャットサービスを使用すると、管理者は、顧客が担当者とのライブチャットセッションを開始するために使用できるチャットウィジェットを任意のWebページまたはモバイルアプリに埋め込むことができます。埋め込みチャットサービスは、チャット前のフォーム、チャットのトランスクリプト、ファイル転送、チャット転送などの機能もサポートしています。検証済みリファレンス:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_setup.htm&type=5

質問: 148

Universal Containersは、アップデートされたサービスコンソールをサンドボックス環境でテストしており、本番環境への移行準備が整った。

コンサルタントはどの導入ソリューションを使用すべきでしょうか？

A. 手動設定

B. データローダー

C. 大量移動記録

D. セットの変更

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 149

Cloud Kicksはサービスコンソールを使用しており、サービスエージェントは関連するケースを頻繁に相互にリンクします。サービスエージェントは、レコードを手動で開かなくても、関連するケースの最新のフィードアクティビティを確認できるようにしてほしいと要望しています。

Service Cloudのコンサルタントは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、どの機能を推奨すべきでしょうか？

A. 関連するケースを開くマクロ

B. カスタマイズされたケースが浮遊する

C. アクションと推奨事項コンポーネント

D. ケースページにクイックアクションが追加されました

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 150

Cloud Kicksはコンソールアプリを使用してユーザーをサポートします。サービスエージェントはアカウントワークスペースタブを開き、ケース、連絡先、サービス契約用の複数のサブタブを開きます。サービスエージェントは、最近開いたサブタブへのリンクを他のユーザーと共有して、ケースに共同で対応したいと考えています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. 最近使用したアイテムをアカウントオブジェクトに設定します。
- B. ユーティリティバーの履歴ユーティリティ。
- C. アクションと推奨事項コンポーネント。
- D. グローバルアクションから開始されたスクリーンフロー。

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ユーティリティバーの履歴ユーティリティは、サービスエージェントが最近開いたサブタブへのリンクを他のユーザーと共有して、ケースに集団で対応できるようにする機能です。履歴ユーティリティは、エージェントがサービスコンソールで最近アクセスしたレコードまたはタブを表示できるツールです。履歴ユーティリティを使用すると、エージェントは以前のケースにすばやく戻り、サブタブのURL をコピーして他のユーザーと共有できます。検証済み参照: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_history_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_history_share.htm&type=5

質問: 151

Salesforce組織で定められたデータ品質ルールに準拠したデータ移行を、外部システムから行う際に推奨される方法がありますか？

- A. Salesforceのインポートウィザードを使用してデータをロードし、クレンジングします。
- B. Salesforce の外部でデータをクレンジングしてから、データを移行します。
- C. Salesforceデータローダーを使用してデータをロードおよびクレンジングします。
- D. データをSalesforceにアップロードしてから、データクレンジングツールを実行します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 152

あるサービスセンターの最近の業務分析によると、サービス担当者はケースをクローズしてメールでアンケートを送信する際に、同じ手順を繰り返していることが明らかになりました。これらの手順は、ケースごとに約1分かかります。毎年何百万ものケースがクローズされるため、この業務の効率化を図ることが重要です。このプロセスを改善するために推奨されるService Cloudの機能は何ですか？

- A. マクロ
- B. グローバルクイックアクション
- C. クイックテキスト

正解: **A** ([コメントを発表する](#))

案件のクローズやアンケートの送信といった反復作業の効率化を図るには、Service Cloudのマクロ機能の利用をお勧めします。マクロ機能を使えば、反復作業をワンクリックで自動化できるため、案件ごとの所要時間を大幅に短縮し、特に案件数が多い場合の業務効率を大幅に向上させることができます。

質問: **153**

Cloud Kicksの顧客は、ログインせずにケースを作成できる方法を必要としています。管理者は、公開オプションによってスパムケースの作成数が増加することを懸念しています。

スパムケースの発生を防ぐための推奨される対策は何ですか？

- A. オンデマンドのメールからケースへのスレッド化
- B. アインシュタイン事例分類によるWeb-to-Case
- C. reCAPTCHAが有効なWeb-to-Case

正解: **C** ([コメントを発表する](#))

スパムを防止しつつ、ログインなしでケースを作成できるようにするには、reCAPTCHAを有効にしたWeb-to-Caseの使用をお勧めします。reCAPTCHAは、ケースの送信が人間によって行われたことを検証することでセキュリティを強化し、スパムケースの発生確率を効果的に低減し、Salesforce内のケースデータの整合性を維持します。

質問: **154**

コンタクトセンターのサポートにかかる費用は着実に増加している。ユニバーサルコンテナーズはコスト削減策を講じたいと考えている。

コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

- A. セルフサービス型のナレッジベースを設定します。
- B. サービスチャネルのスキルベースルーティングを設定します。
- C. ケースメール用の自動応答テンプレートを作成します。

正解: **A** ([コメントを発表する](#))

コンタクトセンターのサポートコストを削減するには、セルフサービス型のナレッジベースを導入することをお勧めします。これにより、顧客はサポート担当者に直接問い合わせることなく、質問に対する回答を見つけることができます。結果として、サポートに関する問い合わせ件数とそれに伴うコストを削減できるだけでなく、迅速な自己解決によって顧客満足度も向上します。

質問: **155**

Universal Containers (UC) は、アジャイル開発手法を用いて Service Cloud を導入したいと考えています。コンサルタントは、導入を成功させるためにどのような提案をすべきでしょうか？

- A. プロジェクトチームから継続的にフィードバックを得て、それに応じて要件と成果物を調整する。
- B. 変更要求については、ユーザー受け入れテストの1.5ヶ月前に締め切り日を設定する。
- C. プロジェクト開始時にUCの幹部との会議をスケジュールし、すべての要件を作成します。
- D. UCに完成したソリューションを提示するために、プロジェクト全体を同時に納品する。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 156

ユニバーサルコンテナ社は、自社のコンタクトセンターの効率性を測定したいと考えています。コンタクトセンターのマネージャーは、どの3つの指標を分析すべきでしょうか？

- A. 新規顧客数
- B. 初回通話で解決したケースの数
- C. 事件解決までの平均日数
- D. 症例数の増加
- E. 1日あたりの未解決事件数

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 157

コンタクトセンターの管理者は、ナレッジ内でFAQ記事タイプを作成できるユーザーを制限する必要があります。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？ 2つ選択してください)

- A. 組織全体のデフォルト設定を非公開にし、FAQ記事タイプの共有ルールを作成します。
- B. FAQ記事タイプに対する作成アクセス権を含むパブリッシャープロファイルを作成します。
- C. 記事への読み取り専用アクセス権限を持つユーザーに対しては、記事管理タブを非表示にします。
- D. 発行者プロファイルに対して「記事の管理」権限を有効にし、ユーザーに割り当てます。

正解: B,D ([コメントを發表する](#))

質問: 158

ユニバーサル・コンテナーズ社は、顧客サービス変革プロジェクトの一環として、ユーザー受け入れテスト (UAT) の開始準備を進めている。コンサルタントは、テストをどこで実施すべきかについて意見を求められている。ビジネスユーザーとステークホルダーは、60日間のUATをサポートでき、本番環境の代表的なデータを含む環境を必要としている。

コンサルタントはどの環境タイプを推奨すべきでしょうか？

- A. 部分コピーサンドボックス
- B. 完全コピーサンドボックス
- C. デベロッパープロサンドボックス

正解: ([正解を表示します](#))

フルコピーサンドボックスは、メタデータとすべてのデータレコードを含む、本番環境の完全なレプリカです。特に、実世界のデータとシナリオを60日間といった長期間にわたって検証する必要がある場合、拡張ユーザー受け入れテスト (UAT) を実施するのに最適な環境です。

このサンドボックスタイプは、実際の運用環境を忠実に再現した条件下で、構成、統合、カスタマイズの徹底的なテストをサポートします。ビジネスユーザーは使い慣れたデータセットで作業できるため、本番稼働時の予期せぬ問題を軽減できます。システム全体の検証においては、開発者用サンドボックスや部分コピーサンドボックスよりも優れています。

参考資料: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_sandbox_types.htm&type=5
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.sandbox_create.htm&type=5

質問: 159

コンサルタントは、企業の通話単価を削減するための計画を策定する際に、どのような解決策を推奨すべきでしょうか？ 2つ選択してください)

- A. 資格確認をバイパスする
- B. 音声応答機能を使用する
- C. 注文率の向上
- D. 推奨される知識記事を活用する

正解: B,D ([コメントを発表する](#))

質問: 160

古いシステムから新しいシステムにデータを移行する際に、どのような手順を踏むべきですか？2つ選択してください。

- A. データ正規化
- B. データ検証ルールを有効にする
- C. データクレンジング
- D. データマッピング

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 161

コンソールコンポーネントにレポートチャートを追加する際に考慮すべき3つのポイントは何ですか？ 3つの回答を選択してください

- A. レポートチャートがページレイアウトに追加されました。
- B. このレポートは要約レポートまたはマトリックスレポートです。
- C. レポートはチャットグループと共有されます。
- D. レポートにはグラフが含まれています。
- E. レポートには標準レポートタイプがあります。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 162

ユニバーサル・コンテナーズの営業チームは新規顧客獲得に非常に成功しているため、サポートチームは当日中の顧客対応を提供できなくなっています。

この問題に対処するために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. お客様1人あたりの購入数を1日5ケースに制限します。
- B. セルフヘルプ型の顧客コミュニティを提供します。
- C. サポート電話回線を増設する。
- D. 営業担当者にサポート案件への対応を依頼する

正解: ([正解を表示します](#))

説明

サポート電話回線を増設することは、需要の高さからサポートチームが当日中に顧客対応を提供できないという問題を解決できる方法です。サポート電話回線を増設することで、サポートチームが顧客からの着信電話に対応できる能力と可用性を高めることができます。これにより、待ち時間を短縮し、顧客満足度を向上させることができます。検証済み参照:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.service_phone_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.service_phone_setup.htm&type=5

質問: 163

ユニバーサル・コンテナーズは、販売代理店が顧客アカウントを管理したり、案件の提出とステータスの追跡を行ったり、レポートやダッシュボードを閲覧したりできる安全なポータルを提供したいと考えています。

コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. パートナーコミュニティ
- B. リセラーコミュニティ
- C. 顧客コミュニティ
- D. 従業員コミュニティ

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 164

Universal Containersのエージェントは、ケース担当者にメールを送信した後、ケースのステータスを「顧客からの返信待ち」に更新する必要があります。しかし、サポートマネージャーは、多くのエージェントがこの手順を忘れていることに気づいています。

この問題に対処するために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. Process Builderの設定
- B. 検証ルールを有効にする
- C. ケースマクロを作成する
- D. ケースエスカレーションルールの定義

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 165

Universal Containersは、以下のステータスを含む、明確に定義されたサポートプロセスを用意しています。

- * 新しい
- * 割り当て済み
- * 進行中
- * お客様対応中
- * 閉店

サポートマネージャーは、案件の平均経過日数が増加していることに気づき、各案件がそれぞれのステータスにどれくらいの期間留まっているかを把握したいと考えています。

コンサルタントは、サポートマネージャー向けのデータを収集する際に、どのタイプのレポートを検討すべきでしょうか？

- A. ケースライフサイクル
- B. マイルストーンのある事例
- C. 症例報告

正解: ([正解を表示します](#))

各ステータスにおけるケースの所要時間を分析するには、「ケース履歴」レポートが最適です。このレポートは、ステータス更新を含むケースに加えられたすべての変更を追跡し、ケースの進行状況を詳細なタイムラインで示します。このデータにより、サポートマネージャーはボトルネックやケースの遅延が発生している段階を特定し、サポートプロセスの的を絞った改善に役立てることができます。

質問: 166

ある顧客のサポートコールセンターでは、新製品ラインに関する問い合わせ件数が増加しています。担当者は問題解決に苦慮しており、サポートをレベル2にエスカレーションしている状況です。通話量とエスカレーション件数を削減するために、どのような対策を講じるべきでしょうか？

- A. 知識記事を作成し、社内および一般向けに公開する。
- B. 製品ラインに対して、IVRルーティングを設定してTier 1をバイパスします。
- C. オムニチャネルを設定して、ケースを直接ティア2に割り当てる。
- D. 通話量を種類別に追跡・管理するためのダッシュボードを作成する。

正解: A ([コメントを发表する](#))

ナレッジ記事を作成し、社内および一般向けに公開することで、新製品ラインに関する問い合わせ件数とエスカレーション件数を削減できます。ナレッジ記事とは、一般的な問題や質問に対する情報や解決策を提供するドキュメントです。社内向けに公開することで、サービス担当者は記事にアクセスして、より迅速かつ正確に問題を解決できます。一般向けに公開することで、顧客はサポートコールセンターに問い合わせることなく、自分で回答を見つけることができます。これにより、作業負荷が軽減され、サービス担当者と顧客双方の満足度が向上します。参照資料 :Service Cloud Consultant Certification Guide & Tips、Knowledge Overview

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 167

Cloud Kicksのサービス担当者は、異なるチャネルの顧客が作成した重複したケースに頻繁に遭遇します。経営陣は、サービス担当者が重複したケースを統合し、いずれか一方を削除できる方法を提供したいと考えています。

Service Cloudコンサルタントは、どのような行動を推奨すべきでしょうか？

- A. ケースマージを有効にする。
- B. 自動起動フローを作成します。
- C. 重複をブロックするルールを設定する
- D. 検証ルールを設定する

正解: ([正解を表示します](#))

説明

ケースマージは、エージェントが最大3つの重複ケースを1つのマスターケースにマージし、他のケースを削除できるネイティブ機能です。ケースマージでは、マージされたすべてのケースのケース履歴、コメント、添付ファイル、および関連レコードが保持されます。ケースマージは、設定 > ケースマージ設定から有効にできます。検証済み参照: :

Lightning Experience で重複するケースをマージする

質問: 168

ユニバーサル・コンテナーズの経営陣は、サービス上の問題をより迅速に解決するために、適切な人材を投入するのに必要な労力を軽減したいと考えている。

コンサルタントは、症例の配分に関してどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. サポートエージェントでキューを作成し、割り当てルールを使用します。
- B. ケースチームを事前に定義し、割り当てルールを使用する。
- C. Web-to-Caseを設定し、割り当てルールを使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

案件を効率的に分配し、適切な担当者が迅速に解決できるよう、サポート担当者を専門知識や機能別にグループ化したキューを作成し、割り当てルールを活用して案件を適切なキューに自動的に振り分けることをお勧めします。このアプローチにより、案件の分配が効率化され、案件を迅速に解決できる最適な担当者が対応できるようになります。

質問: 169

企業対消費者 (B2C) 企業は、サービスコストを削減し、顧客関係を改善したいと考えています。現在、顧客は請求書の支払いと連絡先情報の更新を、紙の支払明細書を会社に郵送することで行っています。

要件を満たすための推奨ソリューションは何ですか？

- A. 決済機能付きフィールドサービス
- B. 顧客アカウントポータルテンプレートでクラウド体験を
- C. クレジットカード決済に対応したアインシュタインボット
- D. クラウドボイスサービス (テレペイ対応)

正解: ([正解を表示します](#))

Experience Cloudと顧客アカウントポータルテンプレートは、顧客がオンラインで請求書の支払いと連絡先情報の更新を行えるようにすることで、サービスコストの削減と顧客関係の改善という要件を満たすための推奨ソリューションです。Experience Cloudは、顧客、パートナー、または従業員向けにブランド化されたオンラインポータルを作成できる製品です。Experience Cloudサイトでは、ナレッジ記事、FAQ、フォーラム、ケース管理などのセルフサービスリソースを提供できます。顧客アカウントポー

タルは、顧客が請求書、支払い、注文、契約、連絡先などのアカウント情報にアクセスできる、事前に構築されたサイトを提供するテンプレートです。顧客は、サイトからプロフィール、設定、またはコミュニケーション設定を更新することもできます。参照資料 :Service Cloudコンサルタント認定ガイドとヒント、Experience Cloudの概要、顧客アカウントポータルテンプレートの概要

質問: 170

Cloud Kidcs (CK) は Lightning Knowledge を使用し、データカテゴリを設定しています。CK はデータカテゴリの可視性を使用して、製品と地理的な場所に基づいてアクセスを制御します。Service Cloud 管理者は、ナレッジ設定の共有設定で「標準の Salesforce 共有を使用する」を有効にする予定です。管理者はこの変更を行う際に、どのような点に留意すべきでしょうか？

- A. AMカテゴリのデータカテゴリ可視性は、パブリック読み取り専用アクセスを提供します。
- B. カスタムオーバーライドのデータカテゴリの可視性、組織全体の共有、デフォルトのアクセス。
- C. データカテゴリは記事へのアクセスを制御しなくなりました。
- D. すべてのカテゴリのデータカテゴリの可視性により、パブリックな読み取り/書き込みアクセスが提供されます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 171

ユニバーサル・コンテナーズ社は、顧客サービスサイトを開設したいと考えています。このサイトの目的は、コミュニティメンバーがオンラインで問い合わせや案件の作成、管理を行えるようにすることです。

コンサルタントはこれらの要件をどのように実現すべきでしょうか？

- A. ケースと連絡先の内部アクセスに関する組織全体のデフォルト設定を非公開に変更します。
- B. ケース割り当てルールを更新して、サイトメンバーを事前定義されたケースチームに追加します。
- C. 連絡先レコードをサイトメンバーと共有するための共有ルールを作成します。
- D. サイトメンバーの連絡先レコードに基づいてアクセスを許可する共有セットを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

共有セットは、コミュニティメンバーが、自身が所有していない、または組織全体のデフォルト設定で共有されていないレコードにアクセスできるようにする機能です。共有セットは、ケースオブジェクトの連絡先フィールドなど、共通のルックアップフィールドに基づいてアクセス権を付与できます。サイトメンバーの連絡先レコードに基づいてアクセス権を付与するように共有セットを設定することで、コンサルタントはコミュニティメンバーがオンラインでケースにアクセス、作成、管理できるようにすることができます。参照資料 :Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、共有セットの概要

質問: 172

ユニバーサルコンテナーズは、コンタクトセンターの効率性を測定したいと考えています。コンタクトセンターマネージャーは、どの3つの指標を分析すべきでしょうか？ 3つ選択してください。

- A. 初回通話で解決したケース数
- B. 事件解決までの平均日数

- C. 新規顧客数
 - D. 症例数が増加しました
 - E. 1日あたりの未解決事件数
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 173

ユニバーサル・コンテナーズ社は、電話対応システムを導入しました。しかし、電話の待ち時間が長くなり、顧客サービスに影響が出ています。経営陣は、オペレーターが1日に処理できる顧客対応件数を増やす方法を検討しています。

コンサルタントはどの2つの機能を推奨すべきでしょうか？

2つの回答を選択してください

- A. Facebookメッセージング
- B. エスカレーションルール
- C. 猫
- D. ケース自動応答

正解: C,D ([コメントを発表する](#))

説明

これらは、通話待ち時間を短縮し、顧客サービスを向上させるためにコンサルタントが推奨すべき2つの機能です。チャットは、顧客がWebベースのチャットウィンドウを通じてエージェントとリアルタイムでやり取りできる機能です。チャットは、通話量を減らし、より迅速でパーソナライズされたサービスを提供するのに役立ちます。ケース自動応答は、管理者が電子メールまたはWeb経由でケースを送信した顧客に対して自動電子メール応答を設定できる機能です。ケース自動応答は、ケースの受領を確認し、ケース番号を提供し、解決時間の見込みを設定するのに役立ちます。検証済みリファレンス:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.live_agent_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.case_email_autoresponse.htm&type=5

質問: 174

Universal Containersは、パートナーデータをExcel形式で受け取ります。Excelデータはすべてテキストですが、既存のSalesforceの日付、数値、テキストフィールドにインポートする必要があります。

コンサルタントが推奨すべき3つのベストプラクティスとは？

- A. レコードをインポートして重複管理を使用する
- B. SFにインポートする前にデータを重複排除する
- C. AppExchangeからデータ品質分析ダッシュボードをインストールします
- D. すべての行を標準化して、Salesforceのデータ型に合わせる
- E. レコードをインポートし、データタイプを変更するワークフロールールを作成します

正解: B,C,D ([コメントを発表する](#))

パートナーデータをExcel形式でSalesforceの既存の日付、数値、テキストフィールドにインポートする際には、以下の3つのベストプラクティスを実践してください。Salesforceにインポートする前にデータを重複排除することで、重複レコードの作成や一意性制約違反を防ぐことができます。AppExchangeか

らデータ品質分析ダッシュボードをインストールすると、インポートされたデータの品質を監視および改善するのに役立ちます。

すべての行をSalesforceのデータタイプに一致するように標準化することで、データがSalesforceフィールドと互換性があり、一貫性があることが保証されます。検証済みリファレンス:

<https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.importing>.

htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_quality_dashboard.htm&type=5

質問: 175

Ursa Major Solar (UMS)は、顧客に太陽光パネルのリモート監視サービスを提供しています。停電などのサービス上の問題が発生した場合、UMSはサービス担当者、運用チーム、そして顧客に対し、問題の状況を完全に把握できる情報を提供する必要があります。

要件を満たすために推奨される機能は何ですか？

- A. 従業員エンゲージメント
- B. セルフサービス知識
- C. 動画サポート
- D. インシデント管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 176

Cloud Kicks (CK)における最近の事例分析によると、パスワードのリセットや注文に関する問い合わせといった単純な事例が大部分を占めていることが明らかになりました。事例数を削減するため、CKIはウェブ、SMS、Facebook Messenger、WhatsAppといったチャネルで顧客セルフサービスを提供したいと考えています。

ケースのたわみ対策として推奨される解決策は何ですか？

- A. デジタルエンゲージメントメッセージング
- B. ソーシャルカスタマーサービス
- C. ウェブおよびアプリ内チャット
- D. アインシュタイン ボー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 177

ユニバーサル・コンテナーズ社は、電話対応システムを導入しました。しかし、電話の待ち時間が長くなり、顧客サービスに影響が出ています。経営陣は、顧客の待ち時間を短縮し、オペレーターが一度に多くの問い合わせに対応できるようにする方法を模索しています。

コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. ケース自動応答ルール
- B. オムニスタジオ
- C. Salesforceチャット

正解: C ([コメントを发表する](#))

通話待ち時間を短縮し、エージェントが同時に多くの問い合わせに対応できるようにするには、Salesforce Chatの導入をお勧めします。Chatを利用することで、複数の顧客とリアルタイムで同時にコミュニケーションを取ることが可能になり、電話によるサポートの負担を軽減し、顧客サービス全体の効率性を向上させることができます。

質問: 178

Universal Containers社は、サポートケースを作成する前に、顧客がサポートを受ける資格があるかどうかを確認するプロセスを構築したいと考えています。コンサルタントは、この要件を満たすためにエンタイトルメント管理を使用することを推奨しています。エンタイトルメント管理機能を使用することで、どのようなメリットが得られますか？2つ選択してください。

- A. 時間依存プロセスによるサービスレベルの強制適用能力
- B. 顧客ごとに独自のサービスレベルを指定できる機能
- C. 顧客が過去にケースをエスカレーションしたことがあるかどうかを判断する機能
- D. IVRメニュー内で発信者にサービス契約番号を尋ねる機能

正解: B,D ([コメントを发表する](#))

質問: 179

コンタクトセンターのエージェントが、顧客の複雑な問題を解決するために、Chatter 上の専門家 (SME) を活用したいと考えています。SME の関与を高め、Chatter でケースの完了まで追跡するための推奨ソリューションは何ですか？

- A. 中小企業からのこの問題に関するすべてのコメントをブックマークする
- B. ケースのChatterフィードでSMEを@メンションし、ケースをフォローしてください。
- C. 専門家をフォローすると、専門家がケースコメントを追加した際に自動的に更新情報を受け取ることができます。
- D. ハッシュタグ #)を使用して、顧客事例と中小企業のコメントを追跡します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 180

ユニバーサル・コンテナーズ社は、ケース管理システムをSalesforceに変更します。稼働開始にあたり、過去5年間のすべてのアクティブなアカウント、連絡先、未解決のケース、および解決済みのケースをSalesforceに移行する必要があります。

コンサルタントはデータ移行にどの方法を用いるべきでしょうか？

- A. 準備、計画、テスト、実行、検証。
- B. 計画、準備、テスト、実行、検証。
- C. 計画、準備、検証、実行、テスト
- D. 準備、計画、検証、実行、テスト

正解: B ([コメントを发表する](#))

説明

計画、準備、テスト、実行、検証は、コンサルタントがレガシーケース管理システムからSalesforceへのデータ移行に用いるべきアプローチです。このアプローチは、スコープの定義、フィールドのマッピング

グ、データのクレンジング、移行プロセスのテスト、バッチでの移行の実行、結果の検証など、データ移行プロジェクトのベストプラクティスに従います。検証済みリファレンス:

https://trailhead.salesforce.com/en/content/learn/modules/data_migration/data_migration_process :

https://trailhead.salesforce.com/en/content/learn/modules/data_migration/data_migration_best_practices

質問: 181

顧客から寄せられた問い合わせは、Universal Containersのサービスデスク担当者に転送されました。担当者が問い合わせに対応した後、顧客がサポートの対象外であることが判明しました。

コンサルタントは、今後このような事態が起こらないようにするために、どのような解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. ケースの権利関連リストをケース Lightning レコード ページに追加します。
- B. 関連する連絡先の権限関連リストをケース Lightning レコード ページに追加します。
- C. ケースライトニングレコードページに、関連するアカウントの権限関連リストを追加します。

正解: (正解を表示します)

サポート対象外の顧客からの問い合わせにエージェントが対応してしまうことを防ぐため、関連する「連絡先の資格」関連リストをケースLightningレコードページに追加することをお勧めします。これにより、エージェントはケース解決に進む前に顧客のサポート資格を迅速に確認でき、サポートポリシーへの準拠が確保されます。

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 182

Cloud Kicksは世界中の顧客をサポートしており、Lightning Experienceを使用しています。サービスエージェントは、共通の応答セットを持っています。

管理者は、回答を簡潔なテキストにまとめ、複数の言語に翻訳し、適切なサービス担当者グループと共有したいと考えています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. カスタムラベルを使用して、テキストの翻訳を迅速に管理します。
- B. 各翻訳の簡単なテキストをまとめたフォルダを共有します。
- C. 各短いテキストを個別に公開グループに共有します。

正解: (正解を表示します)

各言語のクイックテキスト翻訳を含むフォルダを適切なサービス担当者グループと共有することで、担当者は必要な言語で共通の回答にアクセスできます。このアプローチにより、世界中の顧客との効率的なコミュニケーションが促進され、翻訳済みクイックテキストの管理が効率化されます。

質問: 183

ユニバーサルバンキングは、ウェブサイト上に公開ナレッジベースを提供する必要があります。同社には3つの商品グループ（個人向け銀行業務、住宅ローン、定期預金）があり、各商品に関する情報を表示し、よくある質問に回答する必要があります。a. ナレッジはどのように構成すべきでしょうか？ 2つ選択してください。

- A. 情報を表示するための2種類の記事タイプ（質問回答、製品情報）を作成します。
- B. 情報を表示するための2つのデータ カテゴリ（質問/回答、製品情報）を作成します。
- C. 各商品分野（個人向け銀行業務、住宅ローン、定期預金）ごとに3つのデータカテゴリを作成します。
- D. 各商品分野（個人向け銀行業務、住宅ローン、定期預金）ごとに3種類の記事タイプを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 184

Ursa Major Solarは、優先度の高い案件についてはサービスレベル契約（SLA）に基づいたサポートを提供しています。優先度の低い案件については、対応時間が異なります。サービスセンターはオムニチャネルを使用して作業項目を管理していますが、最近発生した優先度の高い案件の多くは、サービス期限を超過しています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどの設定を構成すべきでしょうか？

- A. スキルベースルーティング
- B. 容量モデル
- C. 二次ルーティング優先度

正解: ([正解を表示します](#))

優先度の高い案件がサービス期限を超過する問題に対処するため、オムニチャネルでセカンダリルーティング優先度を設定することをお勧めします。この設定により、優先度の高い作業項目に優先順位を付けることができ、SLA（サービスレベル契約）の約束に沿って、エージェントが迅速にルーティングおよび対応できるようになります。

質問: 185

ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、ケース作成プロセスを自動化したいと考えている。コンサルタントが業務プロセスレビューを実施したところ、顧客が問題のデジタル画像をUCに提供するケースがあることが分かった。添付ファイルの平均サイズは34MBだった。

コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. メールからケース作成へ
- B. オンデマンドメールtoケース
- C. Web-to-Case
- D. Outlookとの連携

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 186

Cloud Kicks (CK)は、顧客満足度評価とサービスセンターの通話指標との相関関係を明らかにしたいと考えており、顧客満足度を予測する先行指標として平均応答速度を特定しました。

コンサルタントは平均回答速度について何を説明すべきでしょうか？

- A. 初回解決率と同じ情報を取得します。
- B. ブロックされた通話と放棄された通話が含まれます。
- C. これは発信者の典型的な体験です。
- D. すぐに応答される通話によって偏りが生じる

正解: [\(正解を表示します\)](#)

コンサルタントは、平均応答速度 (ASA) はすぐに応答される通話によって歪められることを説明する必要があります。ASA は、発信者がエージェントに接続される前にキューで待つ平均時間を測定する指標です。ASA は、すぐに応答される通話や長時間待たされた後に放棄される通話などの外れ値の影響を受ける可能性があります。ASA が発信者の典型的な体験やエージェントのパフォーマンスを反映していない場合、誤解を招く可能性があります。検証済み参照: : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_standard_report_types.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_call_center_metrics.htm&type=5

質問: 187

最近の顧客満足度調査の分析によると、サポートセンターは顧客に新製品を勧める際に不十分な対応をしていることが明らかになった。顧客は、トラブルシューティング、請求、登録などの問題で電話をかけた際に、セールストークを聞かされると不満を訴えている。しかし、新製品を勧められた顧客は、そうでない顧客に比べて、継続して利用する可能性が2倍高いという。

顧客が提案を受け入れる可能性が高い場合にのみアップセルが行われるようにするための推奨される方法は何ですか？

- A. サービス分析予測
- B. アインシュタインの次善策
- C. アインシュタインの返信推奨事項
- D. 検証ルール

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 188

Cloud Kicksのサービス担当者は、パスワードのリセット依頼など、同様のケースに多くの時間を費やしていると報告している。

エージェントは通常、パスワードリセットの手順が記載されたメールテンプレートを選択し、顧客にメールを送信して、ケースのステータスを「対応済み」に更新します。

生産性を向上させるために推奨される機能は何ですか？

- A. クイックテキスト
- B. サービスコンソール
- C. ライトニングユーティリティバー
- D. マクロ

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

説明

マクロは、パスワードリセット要求など、類似のケースに多くの時間を費やすサービスエージェントの生産性を向上させる機能です。マクロは、メール送信やフィールド更新など、レコード上の一般的または反復的なタスクをエージェントが自動化できるようにするツールです。マクロは、類似のケースを扱う際にエージェントが時間を節約し、エラーを回避するのに役立ちます。検証済み参照: :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5

質問: **189**

UCはService Cloudの実装に関する開発とテストを完了し、サンドボックス環境から本番環境への機能移行を計画しています。機能移行には何を使用すべきでしょうか？

- A. ビジュアルワークフロー、データローダー、およびForce.com IDE
- B. 大量転送レコード、変更セット、および Force.com 移行ツール
- C. データローダー、変更セット、およびForce.com Excelコネクタ
- D. Force.com移行ツール、Force.com IDE、および変更セット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: **190**

コンサルタントは、予算とスケジュールが固定された状態でService Cloudの実装に取り組んでいます。しかし、初期段階で追加要件が判明し、その結果、プロジェクトはスケジュールと予算の制約を超えることになりそうです。

コンサルタントがこの問題に対処するために最初にとるべきステップは何ですか？

- A. 要件のギャップを文書化し、スケジュールと予算への影響についてプロジェクトチームと話し合う。
- B. 追加予算要件を反映させるため、顧客に変更指示書を送付する。
- C. 追加要件をプロジェクトの範囲に組み込み、元のプロジェクトスケジュールで続行する。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な説明 :

プロジェクトの範囲、スケジュール、予算に影響を与える可能性のある追加要件が特定された場合、まず最初に行うべきことは、これらのギャップを文書化し、プロジェクトチームと影響について話し合うことです。このような協調的なアプローチにより、すべての関係者が潜在的な影響を認識し、今後の進め方について十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。

Salesforceのベストプラクティスより :

「プロジェクトが予定期間や予算の制約を超えるような追加要件が判明した場合、まず最初に行うべきことは、要件のギャップを文書化し、プロジェクトチームとスケジュールと予算への影響について話し合うことです。」

-Salesforce Trailblazerコミュニティ

このアプローチにより、透明性の高い評価が可能になり、新たな要件に対応するための計画策定が容易になります。これには、タスクの優先順位の見直し、スケジュールの調整、追加リソースの交渉などが含まれる場合があります。

質問: 191

Cloud Kicksは、メール、電話、チャットボットといった従来のサービスにとどまらず、よりパーソナライズされた柔軟なサービス体験を顧客に提供したいと考えています。

この要件を満たすために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？

- A. ソーシャルメディア
- B. メッセージングアプリ
- C. Salesforceナレッジ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

よりパーソナライズされた柔軟なサービス体験を提供するためには、メッセージングアプリをサービス戦略に統合することが推奨されます。メッセージングアプリは、非同期で便利なコミュニケーションを可能にし、顧客が求める迅速で気軽なやり取りに対応することで、顧客エンゲージメントと満足度を高めることができます。

質問: 192

Salesforceの機能を本番環境にデプロイする際に採用すべきベストプラクティスを3つ挙げてください。3つ選択してください。

- A. ユーザーが組織に変更を加えない時間帯を選択してください。
- B. 本番環境にデプロイする前に、コードの少なくとも60%が単体テストでカバーされていることを確認してください。
- C. デプロイの1日前から、すべてのユーザーが本番環境にログインしないようにしてください。
- D. よりスムーズな実環境での体験のために、テスト展開をステージング環境に移行します。
- E. 組織の全ユーザーに事前に展開計画を立て、周知徹底する。

正解: **A,D,E** ([コメントを发表する](#))

質問: 193

ユニバーサル・コンテナズ (UC)は、今後2週間以内に新製品を発売する予定です。経営陣は、顧客サポート部門にソーシャルメディアプラットフォームを監視して問い合わせを受け付けるよう求めています。

コンサルタントは、要件を満たすためにどの解決策を推奨すべきでしょうか？

- A. Apexソリューションを実装します。
- B. AppExchangeからサードパーティ製アプリを使用する。
- C. カスタムケース割り当てルールを使用します。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な説明：

ソーシャルメディアプラットフォームを効率的に監視し、関連するやり取りをケースに変換するには、Salesforce AppExchangeから入手できるサードパーティ製アプリケーションを活用することをお

勧めします。これらのアプリケーションはSalesforceとのシームレスな統合を前提として設計されており、強力なソーシャルメディア監視機能を提供します。

Salesforceのベストプラクティスより：

適切なソーシャルメディア監視ツールを使えば、カスタマーサービスチームがすぐに確認して対応できる自動チケットを作成し、電話やメールなどによる顧客からの問い合わせと照合することができます。」

-Salesforceマーケティングクラウド

サードパーティ製アプリを利用することで、UCは2週間以内に迅速にソリューションを導入でき、ソーシャルメディアチャネルを効果的に監視し、Salesforceを通じて顧客とのやり取りを管理するために必要なツールを提供できます。

質問: 194

Cloud Kicksでは、外部顧客が簡単に問い合わせケースを作成できる仕組みが必要です。顧客は、最大40MBにもなるファイルを添付する必要があるからです。

A. Experience Cloud ケースフォームの作成

B. Web-to-Case

C. お問い合わせ依頼フロー

D. オンデマンドメールtoケース

正解: ([正解を表示します](#))

Experience Cloudの「ケース作成フォーム」は、外部顧客が簡単にケースを作成し、最大2GBのファイルを添付できるため、要件を満たす推奨機能です。Experience Cloudの「ケース作成フォーム」

は、Experience Cloudの任意のサイトまたはページに追加できる標準コンポーネントであり、フィールド、ラベル、ボタンを含めるようにカスタマイズできます。検証済みリファレンス :ケース作成フォームコンポーネント

有効的な**CRT-261**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261**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/CRT-261-mondaishu> **198問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」