

Salesforce.CRT-261J.v2023-02-27.q48

試験コード : CRT-261J
試験名称 : Certification Preparation for Service Cloud Consultant (CRT-261日本語版)
認証ベンダー : Salesforce
無料問題の数 : 48
バージョン : v2023-02-27
ページの閲覧量 : 520
問題集の閲覧量 : 9164

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Salesforce.CRT-261J.v2023-02-27.q48.html>

質問: 1

Universal Containers (UC)は、アジャイル手法を使用してServiceCloudを実装したいと考えています。コンサルタントは、実装を成功させるためにどのように推奨する必要がありますか？

- A. 変更要求に対するユーザーの受け入れテストの1.5か月前にカットオフ日を設定します。
- B. プロジェクトの開始時に、すべての要件を生成するためにUCエグゼクティブとの会議をスケジュールします。
- C. 完成したソリューションをUCに提示するために、プロジェクト全体を同時に提供します。
- D. プロジェクトチームから継続的なフィードバックを生成し、それに応じて要件と成果物を調整します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 2

サービスエージェントがケースにより正確に対応できるように、ユニバーサルコンテナは、ケースレコードページに表示される関連記事のリストを必要としています。コンサルタントはこの要件をどのように構成する必要がありますか？

- A. ナレッジ関連リストをケースレコードページに追加します。
- B. 各ケースにナレッジデータカテゴリを追加します。
- C. ナレッジコンポーネントをケースレコードページに追加します。
- D. [ナレッジ]タブをサービスコンソールに追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 3

Universal Containersは、顧客がコンピューターやモバイルデバイスのサポートエージェント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ます。

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る必要がありますか？

- A. カスタマーコミュニティ
- B. Web-to-Case
- C. ケース割り当てルール
- D. 埋め込みチャットサービス

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

質問: 4

Universal Containers の電子メール ポリシーでは、すべての電子メール トラフィックがファイアウォール内に留まる必要があります。現在、同社には 200 人のサポート エージェントがいて、5 つの異なるタイム ゾーンからのメールを処理しています。

コンサルタントはどのソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. Web-to-ケース
- B. メール-toケース
- C. オンデマンドのメール-toケース
- D. Salesforce for Outlook

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 5

Cloud Kicks は、すべての新しいナレッジ記事のレビュー プロセスを実装しています。各記事は、ユーザーが利用できるようになる前に、対象分野の専門家によってレビューおよび承認される必要があります。

選択したすべてのチャンネルで記事を表示するには、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. エージェントは、承認プロセスの後に [公開] をクリックする必要があります。
- C. ナレッジ承認ページから公開する記事を承認します。
- D. 最終承認アクションを 編集のためにレコードをロック」に設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 6

ある会社がSalesforceServiceCloudを実装しました。同社は、カスタマーサポートサービスセンターの収益性を確保するために、主要業績評価指標 (KPI) を必要としています。経営幹部がサービスセンターのコストを理解するのに役立つ3つの指標はどれですか？ 3つの答えを選択してください

- A. チャンネル別のすべての未解決のケース
- B. 優先度別のすべての未解決のケース
- C. すべてのケースは月ごとにクローズされました
- D. お客様によるすべてのケース
- E. ケース解決時間

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 7

サービス担当者は、Lightningサービスコンソールが混雑しすぎて、必要なタブや機能を見つけるのが難しいと不満を漏らしています。サービス担当者コンソールの使用を確認した後、構成されているすべての機能が必要です。コンソールユーザーの効率を向上させるために、コンサルタントはどのソリューションを提案する必要がありますか？

- A. キーボードショートカットを有効にする
- B. 複数のコンソールレイアウトを作成する
- C. 基準ベースのレコードページコンポーネントを定義する
- D. マクロを構成する

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 8

Universal Containersは、提出から終了まで、各ケースが実行しなければならない一連のステップを定義しています。さらに、各ステップは特定の時間内に完了する必要があります。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アプローチを推奨する必要がありますか？

- A. 資格とマイルストーンを定義します。
- B. ケースエスカレーションルールを設定します。
- C. スケジュールされたアクションでProcessBuilderを使用する
- D. オムニチャネルルーティングを有効にします。

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 9

Universal Containers は、Web サポート チームのケース管理を自動化したいと考えています。

Web サイトから新しいケースが入ってきたら、サポート チームにルーティングして、送信された順に処理する必要があります。

コンサルタントはどのアプローチを実装する必要がありますか？

- A. ダイレクト メッセージ
- B. Case queues
- C. お問い合わせの流れ
- D. Lightning コンポーネント

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 10

Cloud Kicks (CK)は、その製品に関する何百ものナレッジ記事を作成しました。記事は投与されたケースに添付されています。新製品のリリースには、数十の記事への変更が必要になります。記事を改訂した後、CKは、以前の記事バージョンがクローズされたケースに関連付けられていることを確認したいと考えています。

要件を満たすために推奨される方法は何ですか？

- A. 記事へのスマートリンクを使用して、以前のバージョンを選択します。
- B. 公開時に[新しいバージョンとしてフラグを立てる]チェックボックスを選択します。
- C. [クローン]オプションを使用して、新しい記事を作成します。
- D. サービスエージェントのナレッジユーザーを有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 11

Universal Containers の販売チームは、新規顧客との契約に非常に成功しているため、サポート チームが同日顧客支援を提供することはできません。

この問題に対処するために、コンサルタントは何を推奨すべきですか？

- A. 営業担当者にサポート ケースへの対応を依頼する
- B. セルフヘルプのカスタマー コミュニティを提供します。
- C. サポート電話回線を追加します。
- D. 1 日あたり 5 件までの顧客を制限します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 12

Universal Containers のサポート管理チームは、顧客がサポートを求めたとき、過去数か月にわたって待ち時間が増加していることに気付きました。

顧客の待ち時間を短縮するためにコンサルタントが提案すべき推奨事項はどれですか？

2つの答えを選択してください:

- A. 分析スナップショットを設定して、主要なケース情報を取得し、履歴傾向レポートを作成します
- 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 コミュニティを設定します。
- C. ケース エスカレーション ルールを作成して、優先度の高いケースをスーパーバイザーに直接ルーティングして解決する
- D. ピーク時間を把握し、適切なスタッフを確保するために、通話データを分析するためのレポートを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 13

Universal Containersは、エージェントがケースを解決するのに支援するためにナレッジを実装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が行うべき3つの推奨事項はどれですか？ 3つの答えを選択してください

- A. エージェントが独自の個人記事を作成できるようにします。
- B. 記事をPDF添付ファイルとして送信するためのメールテンプレートを作成します。
- C. 新しいケースに関する提案された記事を有効にします。
- D. ケースクローズ中に記事の送信を有効にします。

E. オープンケースの記事のカスタマイズを有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 14

マイルストーンを追加できるオブジェクト タイプはどれですか？

2つの答えを選択してください

A. アカウント

B. 最後

C. サービス

D. 作業指示書

正解: B,D ([コメントを发表する](#))

質問: 15

Universal Containers (UC)は、オープンCTIを使用してコールセンターを展開しました。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た4つのグループに編成されています。各グループのマネージャーは、関連するケースや連絡先情報を含む、エージェントの1日の通話量に関するレポートを求めています。

コンサルタントは、レポートの作成をどのように推奨する必要がありますか？

A. ケース、連絡先、アクティビティオブジェクトのレポートスナップショットを設定します。

B. アクティビティをプライマリオブジェクトとして使用してカスタムレポートタイプを作成します。

C. 今週のMyTeamsCalls標準レポートをカスタマイズします。

D. 製品と活動に関する要約レポートを作成します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 16

Universal Containersは、顧客のケースについてサービスレベル契約を維持したいと考えています。顧客には、サービス契約に基づいてさまざまなサービスレベルが提供されます。カスタマーサービスのVPは、Service Cloudを使用して、ケースが特定の段階を完了していない場合に上級管理職に警告するように追跡および確認したいと考えています。

この要件に対処するために、コンサルタントはどのService Cloud機能を推奨する必要がありますか？

A. Salesforceコンソール

B. ケースの割り当て

C. ケースエスカレーション

D. 資格とマイルストーン

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**CRT-261J**問題集はJPNTTest.com提供され、**CRT-261J**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**CRT-261J**試験問題集を提供します。JPNTTest.com CRT-261J試験問題集はもう更新されました。ここで**CRT-261J**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-261J-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は、ナレッジ記事を閲覧し、さらに情報が必要な場合はケースを送信することで、顧客が問題を解決できるように支援したいと考えています。

要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. ExperienceCloudサイトでチャットを有効にします。
- B. セルフサービスのヘルプセンターを作成します。
- C. ケース割り当てルールを実装します。
- D. ナレッジ記事へのコメントを許可します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 18

Universal Containersは、チャンネルを統合し、オムニチャネルルーティングを使用してエージェントのワークロードを管理したいと考えています。オムニチャネルを構成する前に、コンサルタントはどのような手順を実行する必要がありますか？

- A. オムニチャネルを有効にするSalesforceケースを作成します。
- B. [設定]から[オムニチャネル設定]を選択し、[オムニチャネルを有効にする]を選択します。
- C. Salesforceで必要なオブジェクトを作成します。
- D. サービスチャネル設定をカスタマイズして、組織がさまざまな組織から作業を受け取る方法を定義します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 19

Universal Containersは、クライアントの契約サービスレベル要件が満たされていることを確認したいと考えています。この要件を満たすために何を構成する必要がありますか？

- A. エンタイトルメントプロセス、契約、契約ラインアイテム、およびエンタイトルメント
- B. エンタイトルメントプロセス、契約ラインアイテム、マイルストーン、およびエンタイトルメント
- C. 資格プロセス、マイルストーン、マイルストーンアクション、および資格
- D. 資格プロセス、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](#))

質問: 20

Universal Containersは、ナレッジインポーターを使用して外部ナレッジベースをLightning ナレッジにインポートしたいと考えています。

これはどのように実装する必要がありますか？

2つの答えを選択してください

- A. インポートする前に、記事レコードタイプを作成する必要があります。
- B. 各記事レコードタイプは個別のCSVである必要があります。
- C. 複数の記事レコードタイプを同じCSVにインポートできます。
- D. 記事レコードタイプはインポートの一部として作成されます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 21

ユニバーサル コンテナは、

顧客サービス テンプレート.要件の 1 つは、メンバーが製品タイプに基づいてナレッジ記事を検索できるようにすることです.コンサルタントはこの要件をどのように満たす必要がありますか？

- A. コミュニティで提案されたアートシェルを有効にします
- B. 商品タイプごとにトピックタグを活用
- C. 共有設定で記事タイプを定義する
- D. データ カテゴリの可視性を設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 22

Universal Containers はサンドボックスでスキルベースのルーティングをテストしており、本番環境にデプロイする準備ができています。

スキルベースのルーティングが本番環境で機能することを確認するために、コンサルタントが使用する必要がある展開ソリューションを 2 つ選択してください。

- A. データ ローダ
- B. 物質移動記録
- C. データ インポート ウィザード
- D. 変更セット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 23

Universal Containers は、Sim サポート エージェントがケースの作成に費やす時間を削減したいと考えています。ケースの作成は、1 日あたり最大 5000 件の新しいケースにスケールアップする必要がある、顧客が 25 MB 未満のファイルを添付できるようにする必要があります。

コンサルタントが提案すべき機能を 2 つ選択してください。

2つの答えを選択してください

- A. Web-to-ケースフォーム

- B. 標準のメール-toケース
- C. Apexメールサービス
- D. オンデマンド Email-to-Case

正解: B,D ([コメントを发表する](#))

質問: 24

Universal Containers は、カスタマー サービス コミュニティを実装したいと考えています。

コミュニティの目標は、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、および管理でき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装する必要がありますか？

- A. 連絡先レコードをコミュニティ メンバーと共有するための共有ルールを作成します。
- B. ケース割り当てルールを更新して、事前定義されたケース チームにコミュニティ メンバーを追加します。
- C. コミュニティ 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。
- D. ケースと連絡先の内部アクセスの組織全体のデフォルトを非公開に変更します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 25

ナレッジからLightningナレッジに移行した後、作成者はFAQ記事タイプを作成できませんが、インストールノート記事タイプは正常に作成できます。サポートマネージャーは、FAQタイプの記事が本番環境に存在することを確認しました。

コンサルタントはこの問題をどのように修正する必要がありますか

- A. 作成者にFAQ記事タイプへのアクセスを許可します。
- B. 著者をFAQデータカテゴリに追加します。
- C. 記事Org WideDefaultをPublicReadWriteに設定します。
- D. 著者にFAQレコードタイプへのアクセスを許可する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 26

Universal Containersは、サンドボックスで更新されたサービスコンソールをテストしており、本番環境に移行する準備ができています。

コンサルタントはどの展開ソリューションを使用する必要がありますか？

- A. 手動設定
- B. データローダー
- C. 物質移動記録
- D. 変更セット

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 27

UCs は、コンタクト センターに Salesforce ナレッジを実装しています。コンタクト センターには、サポート対象の製品ごとに専任のサポート チームがあります。コンタクト センターのエージェントは、サポートしている製品の記事のみを表示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る必要がありますか？

- A. 関連する製品記事タイプにチームベースの役割を割り当てます
- B. チームベースの役割を関連する製品データ カテゴリ値に割り当てます。
- C. 関連する製品記事タイプにチームベースのプロファイルを割り当てます
- D. チームベースのプロファイルを関連する製品データ カテゴリ値に割り当てます。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 28

Lightning サービスコンソール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る必要がありますか？

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

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 29

Universal Containers (UC) は、コールセンターエージェント向けにServiceCloudコンソールアプリを更新しています。経営陣は、新しいアプリを導入すると現在の運用が中断され、顧客満足度に影響が及ぶことを懸念しています。

これらの懸念を軽減するために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. サンドボックスで新しいアプリを構成します。変更セットを使用して、テストとトレーニングのために構成を本番環境にプッシュします。
- B. 構成およびテスト済みのアプリを本番環境にデプロイし、エージェントのプロファイルを更新してアプリを表示し、古いアプリへのアクセスを奪います。
- C. 開発者組織で新しいアプリを構成し、管理されていないパッケージを使用して本番環境にデプロイします。
- D. 次のSalesforceバージョンの更新時に、構成をサンドボックスから本番環境にデプロイして、システムが1回だけダウンするようにします。

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 30

UniversalContainersはKCSを実装しています。特定の記事の種類とカテゴリには承認が必要です。ページレイアウトでは、[記事の公開]アクションボタンと[承認のために送信]ボタ

ンの両方を使用できます。エージェントは、承認のために特定の種類の記事を送信するのを忘れていました。

コンサルタントは、承認プロセスを自動化するために何を推奨する必要がありますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 31

Universal Containers は、B2C の顧客にセルフサービス オプションを提供するためにカスタマー コミュニティを実装しています。コンサルタントが推奨する 2 つの機能はどれですか。

- A. ケース
- B. Chatter アンサー
- C. 連絡先
- D. コントラクトと SLAS

正解: ([正解を表示します](#))

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

質問: 32

クライアントのサポートコールセンターでは、新しい製品ラインでの通話量が増加しています。エージェントは問題の解決に問題があり、サポートのためにTier2にエスカレーションしています。

通話量とエスカレーションを減らすには、どのアクションを実行する必要がありますか？

- A. ナレッジ記事を作成し、社内外に公開します。
- B. ケースを直接Tier2に割り当てるようにオムニチャネルを構成します。
- C. タイプごとに通話量を追跡および管理するダッシュボードを作成します。
- D. 製品ラインのTier1をバイパスするようにIVRルーティングを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 33

マネージャーは、顧客およびコールセンターエージェントが実施し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特定するのに役立つ2つの指標はどれですか。

2つの答えを選択してください

- A. 評価が最も低いナレッジ記事。
- B. 結果のない知識検索クエリ。
- C. コールセンターのエージェントによって作成されたナレッジ記事。
- D. 各データカテゴリのナレッジ記事の数。

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

質問: 34

知識の検索を確実にするために、コンサルタントはどのようなアプローチを使用する必要がありますか

サービス エージェントの製品特化に関する記事のみを表示しますか？

- A. 各レコード タイプのページ 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。
- B. レコード タイプごとに記事アクションを作成します。サービス エージェントにレコード タイプを割り当てます。
- C. レコード タイプごとに権限セットを作成し、権限をサービス エージェントに割り当てます。
- D. 各製品のデータ 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 35

ユニバーサルコンテナのカスタマーサポート担当副社長 (VP) は、お客様が選択した方法でお客様とやり取りできるようにします」というミッションステートメントを発表しました。Universal Containersは最近、新しい無料の対話型音声応答 (VR) システムとナレッジベースを導入しました。VPは、このミッションステートメントを実行するために追加のシステム拡張を行うように管理チームに依頼しました。コンサルタントがミッションステートメントを達成するために推奨すべき3つはどれですか？ 3つの答えを選択してください

- A. 1日24時間、対話型音声応答にアクセスして、顧客にFAQを電子メールで送信できるようにします。
- B. 利用可能なすべてのチャネルへのアクセスを提供する中央の「お問い合わせ」ページを作成します。
- C. 顧客がお問い合わせページを表示する前にナレッジベースを検索する必要があることを強制します。
- D. カスタマーコミュニティの既存の[今すぐチャット]ボタンをフリーダイヤルの電話番号に置き換えます。

E. モバイルデバイスの顧客コミュニティを最適化して、デスクトップと同じサポートにアクセスできるようにします。

正解: **B,C,E** ([コメントを发表する](#))

質問: 36

ユニバーサルコンテナのコンタクトセンターは、サービスクラウドを使用して通話の偏向を促進することにより、利益率を高めたいと考えています。

コンサルタントが推奨する2つのソリューションはどれですか？

2つの答えを選択してください

- A. 自動着信分配
- B. サービスクラウドコンソール
- C. ナレッジベース
- D. カスタマーコミュニティ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 37

Universal Containerの顧客は、複雑な製品の問題についてライブサポートエージェントと話すことを好みます。これにより大量の電話が発生し、顧客は保留時間について不満を漏らします。

この問題を解決するために、コンサルタントはどの機能の実装を推奨する必要がありますか？

- A. 連絡先のリクエスト
- B. 埋め込みチャットウィンドウ
- C. ソーシャルカスタマーサービス
- D. CT1を開く

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 38

Universal Containers は、ケース管理システムをセールスフォースに変更しています。過去5年間のすべてのアクティブなアカウント、連絡先、オープン ケース、クローズ ケースは、本番稼働のために Salesforce に移行する必要があります。

コンサルタントは、日付の移行にどのアプローチを使用する必要がありますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 39

Universal Containersは、ケースの管理にLightning Service Consoleを使用しており、クリックツール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。ソフトフォンがSalesforceで機能するために必要な3つの構成はどれですか？ 3つの答えを選択してください

- A. 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。
- B. 正しいSalesforceユーザーをコールセンターに割り当てます。
- C. コミュニティのLiveAgentがエージェントとチャットできるようにします。
- D. サードパーティのCTIシステムと連携するために、AppExchangeからアダプタをインストールします。
- E. SalesforceCTI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](#))

質問: 40

Universal Containers は、顧客が製品のインストール ガイドや保証情報にアクセスできるメカニズムを望んでいます。

この要求を満たすために、コンサルタントはどのソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. Customer Experience Cloud サイトを作成します。
- B. Partner Central コミュニティを展開します。
- C. 推奨記事を実装します。
- D. Web-to-ケースを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 41

Cloud Kicks は、応答時間と最初のケースのクローズ率についてサービス KPI を標準化したいと考えています。

個々のサービス エージェント、チーム リーダー、地域ディレクター、およびサービス担当副社長は、ユーザーがアクセスできるデータのみを使用して計算された同じ KPI を確認する必要があります。

要件を満たすために推奨される実行ユーザーは？

- A. ダッシュボードを作成するユーザー
- B. ダッシュボード ビューアー
- C. サービス担当副社長
- D. ダッシュボード閲覧者に選択させる

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 42

Universal Containersは、サンドボックスでスキルベースのルーティングをテストしており、本番環境にデプロイする準備ができています。

スキルベースのルーティングが本番環境で確実に機能するようにするには、コンサルタントが2つの導入ソリューションを導入する必要がありますか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 43

レポート グラフをコンソール コンポーネントに追加する際の 3 つの考慮事項は何ですか？

3つの答え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す。
- B. レポートは Chatter グループと共有されます。
- C. レポートは概要レポートまたはマトリックス レポートです。
- D. レポートにはグラフが含まれています。
- E. レポートには標準のレポート タイプがあります。

正解: A,C,D ([コメントを发表する](#))

質問: 44

Universal Containersは最近Salesforceナレッジの実装を導入しましたが、作成中の記事の品質を評価しようとしています。

ナレッジ記事の有用性に関する情報を収集するために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. Salesforceに連絡して、記事の有効性に関するレポートを送信してください。
- B. ナレッジベースダッシュボードとレポートAppExchangeパッケージをインストールします。
- C. フィードバックを要求する顧客に毎月調査を送信します。
- D. 記事の評価および管理するスーパーユーザーのグループを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 45

Cloud Kicks (CK) でのケースの最近の分析では、パスワードのリセットや注文の問い合わせなどの単純なケースの割合が高いことが明らかになりました。作成されるケースの数を減らすために、CK は次のチャン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:

Web、SMS、Facebook Messenger、および WhatsApp。

推奨されるケース変形ソリューションは何ですか？

- A. ソーシャル カスタマー サービス
- B. デジタル エンゲージメント メッセージング
- C. アインシュタイン ボー
- D. Web とアプリ内のチャット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 46

ユニバーサル コンテナは、エージェントがコール センター経由で顧客の問題を解決できない場合に、技術者による修理サービスのスケジュールを設定したいと考えています。

- A. フィールドサービス
- B. コンタクトリクエスト
- C. オムニチャネル
- D. モバイルコネク

正解: A ([コメントを発表する](#))

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

質問: 47

サービス エージェントがより正確にケースに対応できるようにするために、ユニバーサル コンテナでは、関連するナレッジ記事のリストをケース レコード ページに表示する必要があります。

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 48

ユニバーサル コンテナ (UC) は、コンタクト センターの拡張でエージェントを雇いました。エージェントを最新の状態に保ち、生産性を十分に高めることは非常に困難です。UC は、エージェントを支援するために、標準化されたエージェント顧客ダイアログを実装しました。

コンサルタントがサービス コンソールに統合する必要がある 2 つの機能はどれですか？
2つの答えを選択してください

- A. Lightning プロセスビルダー
- B. ケースのパス
- C. インタラクション ログ
- D. サービスの Lightning フロー

正解: ([正解を表示します](#))

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