

Salesforce.Service-Cloud-Consultant.v2022-06-19.q203

試験コード : Service-Cloud-Consultant
試験名称 : Salesforce Certified Service cloud consultant
認証ベンダー : Salesforce
無料問題の数 : 203
バージョン : v2022-06-19
ページの閲覧量 : 2431
問題集の閲覧量 : 127826

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Salesforce.Service-Cloud-Consultant.v2022-06-19.q203.html>

質問: 1

会社には、すべての電子メールをファイアウォールの背後に保持する必要がある、200人のエージェントがいます。彼らは何を使うべきですか？

- A. ケースへのメール
- B. ケースへのオンデマンドメール
- C. コミュニティ
- D. Web to Case

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 2

Universal Containersのコンタクトセンターは、電話、電子メール、公開Webサイト、およびコミュニティを通じてサポートを提供します。コンタクトセンターのマネージャーは、最近のセルフサービスイニシアチブの成功を経営幹部に示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が経営幹部に提示する必要がある2つのレポートはどれですか？2つの答えを選択してください

- A. コミュニティを使用して作成されたケースの月ごとの数。
- B. チームごとの平均通話処理時間。
- C. セルフサービスユーザーによってクローズされたケースの数。
- D. 毎月作成されるナレッジ記事の数。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 3

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. 新しいアプリを開発者組織で構成し、アンマネージパッケージを使用して本番環境にデプロイします。

C. 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。

D. 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。

正解: **B** ([コメントを発表する](#))

質問: 4

ユニバーサルコンテナのサービスマネージャーは、3つのチームを管理しています。各チームは、特定の製品のサポートを提供します。エージェントは、ナレッジベースを検索するときに他の製品の検索結果が表示されることを懸念しています。サービスマネージャーは当初、チームに記事へのフルアクセスを提供していました。

各チームが自社の製品に関連する記事タイプのみを表示できるようにするソリューションはどれですか？

A. 記事タイプごとにページレイアウトを作成し、製品の専門分野に基づいて各チームに割り当てます

B. レコードタイプごとに権限セットを作成し、製品の専門分野に基づいて各チームに割り当てます

C. レコードタイプごとに記事アクションを作成し、製品の専門分野に基づいて各チームに割り当てます

D. 各製品のデータカテゴリを作成し、製品の専門分野に基づいて各チームに割り当てます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 5

Universal Containersは、顧客満足度 (CSAT)を追跡したいと考えています。プロセスを自動化するソリューション

ケースがクローズされたときにサポートエージェントが顧客を調査するために？

A. AppExchangeパッケージを利用して顧客調査を処理する

B. ケース調査サイドバーのユーザーインターフェイス設定を変更します

C. カスタマーポータルケース調査オブジェクトを有効にします

D. ケース調査メールテンプレートの検証ルールを作成します

正解: **A** ([コメントを発表する](#))

質問: 6

Universal Containersは、着信サポートの電話の量を減らしたいと考えています。会うためにどのような行動を取ることができますか

この要件？2つの答えを選択してください。

A. WebベースのチャットにLiveAgentを活用します。

B. サービス契約と資格を有効にします。

- C. エージェントをサポートするためにSalesforce Console forServiceを実装します。
- D. ポータルにSalesforceナレッジを実装します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 7

Universal Containersは、Eメールからケースへの機能をアクティブにして、顧客がEメールを介してサポートエージェントと連絡できるようにしました。Email-to-Caseで利用できるオプションはどれですか？ 2つ選択してください

- A. 割り当て、エスカレーション、ワークフローのルールは受信メールで処理されます
- B. Email-to-Caseに使用できる受信メールアドレスは1つだけです
- C. ケースに関連するフォローアップメールで、ケースのコメントが更新されます
- D. ケースに関連するフォローアップメールと添付ファイルがケースに添付されています

正解: C,D ([コメントを发表する](#))

質問: 8

ビジネスユーザーは、セールスフォース管理者がエージェントにケースのリストを表示することを許可するように要求しました。

エージェントがケースを処理している間、コンソール。これにより、エージェントは緊急のケースを特定できます。

取り組んだ。

これはどのように達成する必要がありますか？

- A. カスタムコンソールコンポーネントでケースリストを構成して、ユーザーがリストビューと一緒に表示できるようにします。

ケースビュー

- B. リストビューを使用して顧客のビジュアルフォースページを作成し、コンソールサイドバーに割り当てます。

- C. リストをコンソールに固定できるようにします。これにより、ユーザーはケースビューと一緒にリストを表示できます。

コンソール

- D. 別のブラウザタブでケースリストビューを開き、ケースの横にあるウィンドウを使用することを勧めます

見る

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 9

UCは、顧客満足度を向上させるためのプログラムを開始しています。プログラムの一環として、ケースがクローズされた後に顧客を調査して、顧客が満足し、問題が解決されたこと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ようなソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. ワークフロールールを使用して顧客にメールを送信します

- B. 割り当てルールを使用してケースをケースキューに割り当てます
- C. エスカレーションルールを使用してケースをケースキューに割り当てます
- D. 自動応答ルールを使用して顧客にメールを送信します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 10

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に相談することを好みます。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. 埋め込みチャットウィンドウ
- B. CT1を開く
- C. 連絡先のリクエスト
- D. ソーシャルカスタマーサービス

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 11

レコード数が40を超えたため、UCはコンタクトセンターのシステムパフォーマンスに懸念を抱いています。

100万。連絡先レコードの数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何ですか？

- A. 連絡先レポートの実行時間
- B. 連絡先リストビューの編集時間
- C. 連絡先ビューページの読み込み時間
- D. 連絡先関連リストの読み込み時間

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 12

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、最近新しいケースを受け入れ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CaseCreatedDateでソートされたケースレポート
- C. 担当者とケース所有者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タブ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 13

ユニバーサルコンテナサポートマネージャーは、コミュニティを使用して製品固有の情報を顧客と共有したいと考えています。3つの答えを選択してください

- A. パブリックソリューションを有効にします。
- B. コンテンツライブラリの権限を構成する
- C. 記事の配信を有効にする
- D. 外部チャンネルに記事を公開する
- E. コミュニティに記事タイプを割り当てます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 14

グローバルサービス担当者が内から顧客に電話をかけることができるようにコンサルタントが構成する必要がある機能

Lightningサービスコンソール？

- A. ローカルプレゼンス
- B. CTIを開く
- C. マクロ
- D. ライトニングダイヤラ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 15

インポートウィザードを使用して、一度にいくつかのアセットレコードをインポートできますか？

- A. 1000
- B. 50,000
- C. 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
- D. 5000
- E. 100,000

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 16

Salesforce for TwitterおよびFacebookを使用してSalesforceでソーシャルメディアの問い合わせをルーティングするために使用できる方法はどれですか？

- A. ソーシャル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
- B. ソーシャルプロフィールを有効にし、ワークフロールールを連絡先オブジェクトに追加します
- C. Twitter-to-Caseを使用して、ワークフロールールをケースオブジェクトに追加します
- D. Salesforce for TwitterおよびFacebookで提供されるルーティングキューを使用します

正解: ([正解を表示します](#))

有効的なService-Cloud-Consultant問題集はJPNTTest.com提供され、Service-Cloud-Consultant試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新Service-Cloud-Consultant試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここでService-Cloud-Consultant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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> 292問、30%ディスカウント、特別な割引コード：**JPNshiken**」

質問: 17

ユニバーサルバンキングは、そのウェブサイトで公開知識ベースを提供する必要があります。同社には3つの製品があります

グループ（パーソナルバンキング、住宅ローン、およびCD）であり、情報を表示し、共通のアドレスを指定する必要があります

各製品分野に関する質問。知識はどのように構成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. 商品エリア（パーソナルバンキング、住宅ローン、CD）ごとに3つのデータカテゴリを作成します。
- B. 情報を表示する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. 商品エリアごとに3つの商品タイプ（パーソナルバンキング、住宅ローン、CD）を作成します。
- D. 情報を表示する2つの記事タイプ（質問回答、製品情報）を作成します。

正解: A,D ([コメントを发表する](#))

質問: 18

クライアントの電話システムをSalesforceServiceConsoleと統合するためにコンサルタントが雇われました。この統合に関する2つの重要な考慮事項は何ですか？2つの答えを選択してください

- A. サービスコンソールのケース作成構成
- B. コールセンター定義ファイルの作成
- C. Lightningコンソールの有効化
- D. CTIアダプター構成

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 19

UCは、着信サポートの電話の量を減らしたいと考えています。この要件を満たすためにどのようなアクションを取ることができますか？2つの答えを選択してください。

- A. エージェントをサポートするためにServiceCloudコンソールを実装する
- B. WebベースのチャットにLiveAgentを活用する
- C. ポータルにSalesforceナレッジを実装する

D. サービス契約と資格を有効にする

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 20

Universal Containersでは、ケースの解決策が完了してから48時間後にケースステータスを更新する必要があります

顧客に電子メールで送信。この要件を満たすために使用されるSalesforce機能はどれですか？

- A. 割り当てルール**
- B. 自動応答ルール**
- C. ワークフロールール**
- D. 検証ルール**

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 21

カスタマーサポートエージェントは、現在のケース管理ソリューションとのやり取りに不満を感じており、ケースを管理および表示するためのより合理化された方法を求めています。

どのソリューションが生産性を向上させ、エージェントがメモをすばやく作成して表示し、通話を記録し、ケースを更新し、顧客と通信できるようにしますか？

- A. ケースハイライトパネルを構成する**
- B. Visualforceページをケースレイアウトに追加します**
- C. SalesforceClassicクイックアクションを作成する**
- D. ケースフィールドページのレイアウトを構成する**

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 22

Universal Containersは、再販業者に顧客を管理できる安全なポータルを提供したいと考えています。

アカウントを作成し、ケースのステータスを送信および追跡し、レポートとダッシュボードを表示します。

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. 従業員コミュニティ**
- B. カスタマーコミュニティ**
- C. リセラーコミュニティ**
- D. パートナーコミュニティ**

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

質問: 23

Universal Containersは、顧客をサポートするために新しいWebプレゼンスを実装したいと考えています。次の要件があります。

*訪問者が登録またはログインせずにナレッジ記事を検索する機能

* 100万人を超える登録済みのお客様が、ケースを安全に送信し、それらのケースのステータスを表示する機能

*登録済みの顧客にホワイトペーパーを表示する機能

*登録済みの顧客がお気に入りのナレッジ記事を保存して後で簡単にアクセスできるようにする機能
コンサルタントは、ソリューションの一部として何を推奨する必要がありますか？

A. コンテンツを使用して顧客コミュニティを実装します。

B. 知識のあるパートナーコミュニティを実装します。

C. 知識を持った顧客コミュニティを実装します。

D. コンテンツを使用して従業員コミュニティを実装します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 24

Universal Containers (UC)は、エージェントがコールセンターを介して顧客の問題を解決できない場合に、修理サービスをスケジュールしたいと考えています。

UCのニーズを満たすために、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. オムニチャネル

B. モバイルコネクト

C. フィールドサービス

D. 連絡先リクエスト

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 25

Universal Containersは、顧客のソーシャルメディアの反応と意見を監視したいと考えています。エージェントは、顧客がログに記録した最近のケースも確認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. オムニチャネル

B. AppExchangeソリューション

C. ソーシャルカンバセーションコンポーネント

D. カスタムLightningコンポーネント

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 26

構内交換機 (PBX)の主な機能は何ですか？

A. 音声認識を使用して通話を転送する

B. 発信者の背景情報を報告する

C. 一度に複数の電話を受ける

D. さまざまなエージェントとの通話を組み合わせる

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 27

ユニバーサルコンテナはセールスフォースの知識を実装しており、サービスマネージャーは奨励したいと考えています

ナレッジベースを使用するエージェント。サービスマネージャーはどのメトリックを監視する必要がありますか？ (1つの答えを選択してください)

- A. 承認された記事の数
- B. 顧客評価の数
- C. 記事の投票数
- D. アーカイブされた記事の数

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 28

エージェントの生産性を向上させるケース管理ソリューションを設計する場合、最初に検討する必要があるServiceCloudの機能はどれですか。2つの答えを選択してください。

- A. ケースダッシュボード
- B. ケースカスタムレポート
- C. ケースキュー
- D. ケース割り当てルール

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 29

企業は、ナレッジ記事を顧客コミュニティに公開したいと考えています。記事は、コミュニティメンバーが簡単にナビゲートできるように整理する必要があります。コンサルタントは何を勧めるべきですか？

- A. ナレッジ記事ごとにトピックを定義します。
- B. カスタム表示でデータカテゴリを定義します。
- C. パブリック共有設定で記事タイプを定義します。
- D. サブジェクトを識別するためのカスタムフィールドを定義します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 30

Universal Containersは、レガシーシステムからSFDCにデータを移行することを計画しています。データの移行を実行する前に、どの手順を実行する必要がありますか？ (2つ選択してください)。

- A. データクリーニングを実行します
- B. データマップを作成する
- C. データ検証ルールを有効にする

D. データベースを正規化する

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

質問: 31

Universal Containersは最近、Salesforceナレッジの実装を展開しました。ただし、ユーザーは

SalesforceのKnowledgeOneウィジェットに表示される信頼性が低く関連性のないナレッジ記事

コンソール。

品質チェックの欠如に対処するためにコンサルタントが推奨すべき2つのアクションはどれですか？

2つの答えを選択してください

A. 直感的なデータカテゴリ階層を設定します

B. 記事の管理ユーザー権限を制限する

C. ケースを閉じるときに記事を追加する必要があります

D. 記事検索のワイルドカードを有効にして構成します

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 32

顧客がUniversalContainersのサービスデスクに電話します。通話に割り当てられたエージェントは、

問題をキャプチャしますが、後で発信者がサポートを受ける資格がないことに気付きました。コンサルタントはどのような解決策をすべきか

シナリオが将来発生しないようにすることをお勧めしますか？

A. 資格の連絡先関連リストをアカウントレコードに追加します

B. サービス契約関連リストを連絡先レコードに追加します

C. 資格関連リストを連絡先レコードに追加します

D. 資産関連リストを連絡先レコードに追加します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 33

Universal Containersのお客様は、

製品ドキュメント。情報は、「エラー」レコードタイプのケースでキャプチャされます。テクニカル

ライティングマネージャーは、修正プロセスの詳細を記載したメールをお客様に送信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何を推奨する必要がありますか？

A. ワークフロールールとメールアラートアクションを作成して、ケースが「エラー」レコードタイプが作成されます

B. 「エラー」レコードタイプのケースの場合にケースの連絡先にメールを送信するApexトリガーを作成します

創造された

C. 「エラー」レコードのあるケースの場合にケースの連絡先にメールを送信する割り当てルールを作成します
タイプが作成されます

D. 「エラー」レコードのあるケースの場合にケースの連絡先にメールを送信する自動応答ルールを作成します
タイプが作成されます

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 34

ケースは30日経ってもクローズされていませんが、7日でクローズできます。これを克服するためにコンサルタントは何をすべきですか？2つのオプションを選択してください

A. 自動応答ルールを使用してメールを送信する

B. これらのケースを調査する監督者

C. それらのケースを特定し、閉鎖チームに割り当てます

D. エスカレーションルールを使用してメールを送信する

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 35

コンタクトセンターマネージャーは、新しいカスタマーケアプログラムを実装しており、具体的に測定したいと考えています

カスタマー・ロイヤルティ。

この要件を満たす3つの対策はどれですか？3つの答えを選択してください

A. サービスレベル契約

B. カスタマーサポートリクエスト

C. 顧客の購入履歴

D. 顧客満足度調査

E. ネットプロモータースコア

正解: C,D,E ([コメントを发表する](#))

質問: 36

ユニバーサルコンテナは、企業間 (b2b) ポータルを設定中です。会社は、ポータルを介して顧客にサービスレベルアグリーメント (SLA) へのアクセスを提供する必要があります。この要件を達成するために推奨されるソリューションはどれですか？

- A. ケース
- B. アセット
- C. サービス契約
- D. マイルストーン

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 37

オープンケースに24時間触れなかった場合は、コンタクトセンターの管理者に通知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機能を使用する必要がありますか？

- A. 時間ベースのワークフロールール
- B. スケジュールされたレポート
- C. プロセスビルダーのスケジュールされたアクション
- D. マイルストーンアクション

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 38

出版社のチームがSalesforceナレッジで記事を作成して公開しました。ヘルプデスクのマネージャーは、記事がエージェントにとって有用であることを確認したいと考えています。ヘルプデスクマネージャーが記事の品質を判断するために使用できるレポートはどれですか？ (2つ選択してください)

- A. 記事のエージェント評価に関するレポート
- B. ケースに添付された記事について報告します。
- C. 記事に関するエージェントのフィードバックに関するレポート
- D. Chatterでフォローされている記事について報告します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 39

Universal Containersは、カスタマーサービスサイトを実装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。
- B. 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。

C. 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。

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プライベートに変更します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 40

コンタクトセンターエージェントの生産性を向上させるためにユニバーサルコンテナが検討すべき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. エージェントインターフェイスを改善します。

B. 顧客満足度を確認するために調査を採用します。

C. エージェントの数を増やします。

D. 書面による回答のテンプレートを有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 41

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開発しています。UCの要件には、次の機能が含まれます。*顧客からの新しい投稿とコメントについてFacebookファンページを監視する*新しい投稿とコメントを既存の顧客レコードにリンクする*既存のSalesforce ConsoleforServiceからの投稿に応答する*ソーシャルペルソナを作成して連絡先にリンクするコンサルタントはこれらの要件を満たすことを推奨する必要がありますか？

A. ソーシャルカスタマーサービスを有効にします。

B. 連絡先でSalesforceソーシャルプロフィールを有効にします。

C. Facebookモニタリング用のLightningプラットフォームアプリを作成します。

D. Facebookを既存のカスタマーコミュニティに統合します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 42

Universal Health Serviceは、エージェントが記事を調査できるように、エージェントのコンタクトセンターにナレッジを設定しています。

電話を受けている間。会社は、ドキュメントと画像の既存のナレッジベースをに移行する必要があります

Salesforce。実装にはどのステップが必要ですか？3つの答えを選択してください

A. アップロードする画像を参照するHTMLファイルを作成します

B. 新しい各記事を既存の記事タイプに一致させます

C. すべての記事タイプを含む単一のCSVファイルを作成します

D. 記事タイプごとに1つずつ、複数のCSVファイルを作成します

E. Apexデータローダーツールを使用してすべての記事をロードします

正解: A,B,D ([コメントを發表する](#))

質問: 43

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 44

コンサルタントは、Salesforceナレッジの実装のために2,000のソース記事をインポートする必要があります。起源

記事はHTMLであり、いくつかの画像が含まれています。すべての記事はFAQです。

記事をナレッジにインポートする前に、コンサルタントはどのステップを実行する必要がありますか？ 3つ選択してください

- A. スライドタイプのカスタムフィールドを作成します
- B. 記事のアクションを設定し、各アクションに発行者を割り当てます
- C. 飼いなされた記事の公開ステータスをドラフトステータスに設定します
- D. データカテゴリを作成し、データカテゴリ値を設定します。
- E. CSV、HTML、および画像ファイルを含むzipファイルを設定します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 45

Universal Containers (UC)は、外部システム (Salesforceではない)でプロセスを呼び出す必要があります。

ケースは、コンタクトセンターのエージェントによって作成または更新されます。UCは、カスタマイズされたコードを使用したくない

これを達成します。

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. バッチApex処理ジョブをスケジュールします
- B. ワークフロー主導のアウトバウンドメッセージング
- C. GET、POST、またはPUTを使用したRESTfulサービス
- D. VisualforceページAPEXSOAP非同期コールアウト

正解: B ([コメントを発表する](#))

質問: 46

UCは、コンタクトセンターでSalesforceナレッジを実装しています。コンタクトセンターには専用のサポートがあります

サポートする各製品のチーム。コンタクトセンターのエージェントは、彼らがサポートする製品。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る必要がありますか？

- A. 関連する製品商品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. 関連する製品商品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: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 47

Universal Containersは、オープンケースのリスト、外部システムからのデータ、および知識を表示したいと考えています

Salesforceの1つのビューに記事が表示されます。この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. Salesforce Console for Serviceを構成し、外部システムを統合して、ナレッジを有効にします
- B. Salesforce Console for Serviceを構成し、Visualforceコンポーネントを追加して、ナレッジをアクティブ化します
サイドバー。
- C. カスタムVisualforceページを作成して、ケースリストビュー、外部システム、およびナレッジ記事を表示します
- D. エージェントコンソールを構成し、記事、ケースビュー、および外部システムのカスタムオブジェクトを表示します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 48

テレセールスコンタクトセンターでは、UniversalContainersには3ステップと5ステップの注文プロセスがあります。

製品solDのタイプ。注文プロセスを最適化するには、どのアプローチを使用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. 各プロセスに一致するようにページレイアウトのフィールドを整理します
- B. ビジュアルワークフローを使用してプロセスを合理化します
- C. プロセスの各ステップのカスタムオブジェクトを作成します
- D. Visualforceを使用して、各プロセスのウィザードを作成します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 49

Universal Containersでは、ケースの解決策が顧客に電子メールで送信されてから48時間後にケースのステータスを更新する必要があります。この要件を満たすために使用されるSalesforce機能はどれですか？

- A. 自動応答ルール
- B. 検証ルール
- C. 割り当てルール
- D. ワークフロールール

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 50

実装プロジェクトの初期計画フェーズをサポートするために、どのドキュメントを作成する必要がありますか？（選ぶ2）

- A. プロジェクトのマイルストーン
- B. 要件トレーサビリティマトリックス
- C. ソリューション設計ドキュメント
- D. プロジェクトキックオフプレゼンテーション

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 51

Universal Containersは最近、顧客コミュニティを実装して、顧客がオンラインでケースを作成および更新できるようにしました。カスタマーコミュニティのユーザーが、サポートチームが電話で作成したケースを含め、オンラインで自分のケースにのみアクセスできるようにするために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. 顧客コミュニティのユーザーロール階層に基づいてレコードアクセスが許可されるようにするための共有ルール。
- B. ケースの基準に基づいてレコードアクセスが許可されるようにするための共有ルール。
- C. Caseオブジェクトに対する組織全体のデフォルトのパブリック読み取り/書き込み。
- D. 顧客コミュニティのユーザーに連絡先レコードに関連付けられたレコードへのアクセスを許可する共有セット。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 52

サービス担当者がケースを表示するとき、同じアカウントの他のケースのケース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、この要件をサポートするために照明サービスコンソールをどのように構成する必要がありますか？

- A. ケース関連リストのある[アカウント]タブ
- B. アカウントサブタブのあるケースタブ
- C. ケースサブタブのあるアカウントタブ
- D. [アカウント]タブと[ケース]タブ

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 53

カスタマーコミュニティのメリットは何ですか？2つの答えを選択してください。

- A. 顧客がエージェントに連絡せずに問い合わせをログに記録できるようにします
- B. サービスレベルアグリーメントを追跡する必要がなくなります
- C. サポートエージェントの必要性を排除します
- D. 着信音量を下げる

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 54

Salesforceナレッジのどの機能を活用して、顧客向けの製品情報を作成できるかWebサイト？2つの答えを選択してください。

- A. SalesforceAnswersに記事を表示します。
- B. SalesforcePublisherを使用してWebに記事を公開します。
- C. パブリックナレッジベースに記事を表示します。
- D. HTML、画像、リンクを含む記事を表示します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 55

UCは、2,000万人の顧客に、次のことができるポータルを提供したいと考えています。問い合わせの送信、ステータスの監視

それらのお問い合わせの、およびそれらの連絡先情報を表示します。これらの要件を満たすために、どのタイプのポータル

ライセンスは顧客にとって最も適切でしょうか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 56

会社の通話あたりのコストを削減する計画を立てる際に、コンサルタントはどのようなソリューションを推奨する必要がありますか？ 2つ選択してください)

- A. 統合音声応答を使用する
- B. 受注比率を上げる
- C. 提案されたナレッジ記事を使用する
- D. 資格確認をバイパスする

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 57

Universal ContainersはKnowledgeを購入し、できるだけ早く実装したいと考えています。何

コンサルタントが推奨するアプローチは？

- A. ケースの詳細ページでKnowledgeOneをアクティブ化します。
- B. Salesforce Console forService内にKnowledgeVisualforceコンポーネントを作成します。
- C. ケースの詳細ページでKnowledgeVisualforceコンポーネントを作成します。
- D. Salesforce Console forService内でKnowledgeOneをアクティブ化します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 58

顧客サイトでサービスを提供するために必要な情報をフィールドサービスエージェントに提供するために、コンタクトセンターはどのシステムと統合しますか？

- A. テレフォニー
- B. オーダーフルフィルメント
- C. エンタープライズリソースプランニング (ERP)
- D. マーケティング

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 59

ケースは30日経ってもクローズされていませんが、7日でクローズできます。何をすべきか
コンサルタントはこれを克服するために何をしますか？2つのオプションを選択してください

- A. それらのケースを特定し、閉鎖チームに割り当てます
- B. それらのケースを調査する監督者
- C. 自動応答ルールを使用してメールを送信する
- D. エスカレーションルールを使用してメールを送信する

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

質問: 60

出版社のチームがSalesforceナレッジの記事を作成して公開しました。ヘルプデスクのマネージャーは、エージェントに役立つ記事を説明します。ヘルプデスクマネージャーが記事の品質を判断するために使用できるレポートはどれですか？2つの答えを選択してください

- A. 記事に関するエージェントのフィードバックに関するレポート
- B. Chatterでフォローされている記事について報告する
- C. ケースに添付された記事に関するレポート
- D. 記事のエージェント評価に関するレポート

正解: C,D ([コメントを发表する](#))

質問: 61

業界のベストプラクティスに合わせるために、情報技術インフラストラクチャライブラリ (ITIL) を実装する可能性が最も高いコンタクトセンターのタイプはどれですか？

- A. 情報技術 (IT) ヘルプデスク
- B. テレセールスセンター
- C. 人材 (HR) ヘルプデスク
- D. テレマーケティングセンター

正解: A ([コメントを发表する](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 62

ユニバーサルコンテナは、カスタマーサポートプロセスの潜在的な遅延を特定したいと考えています。コンタクトセンターの管理者はどの指標を分析する必要がありますか？ (1つ選択してください)

- A. タイプ別に作成されたケース。
- B. ケースステージの平均期間。
- C. 理由によりケースを開きます。
- D. チャンネル別のケースボリューム。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 63

Universal Containersの顧客サポート管理は、顧客満足度 (CSAT) スコアが低い可能性が高い顧客にプロアクティブなコミュニケーションを提供したいと考えています。顧客サポート管理が分析する必要がある2つの顧客関連メトリックはどれですか。

2つの答えを選択してください

- A. 月ごとのアカウントごとのエスカレーションされたケース
- B. アカウントがこれまでに費やした時間
- C. アカウントチャネルによって開かれた新しいケース
- D. アカウントによって月ごとに開かれた優先度の高いケース

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 64

レポートには、エージェントがケースを解決するために費やした平均時間が表示されます。12人のエージェントのうち9人は、およそ

同時にケースを解決します。ただし、エージェントAの場合、ケースとエージェントBの解決にかかる平均時間ははるかに短くなります。

およびCは、ケースを解決するための平均時間がはるかに長くなります。監督者はこのデータをどのように使用して、より大きな推進力を得ることができますか

チーム全体でエージェントが費やした平均時間の一貫性？3つの答えを選択してください：

- A. エージェントBとCのケース履歴とアクティビティを確認します
- B. 知識記事を介して、エージェントAの実践を文書化し、チームと共有します
- C. ダッシュボードを作成して、エージェントごとの個々のパフォーマンスとチームの目標を表示します
- D. ケース割り当てルールを更新して、より多くのケースをエージェントAにルーティングします
- E. チーム全体の目標をエージェントAの目標に下げます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 65

Universal Containers (UC)は、新しいService Cloudプラットフォームを実装するためにコンサルティング会社を雇い、迅速な反復と迅速なプロジェクトの完了を必要としています。UCは、チェックインと改良のためにプロジェクトの更新を頻繁に要求しています。

要件を考慮して、コンサルタントはどの方法を推奨する必要がありますか？

- A. かんばん
- B. Force.com IDE
- C. 滝
- D. アジャイル

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 66

Universal Containersの営業チームは、新規顧客への署名に非常に成功しているため、サポートチームは当日顧客支援を提供できません。

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. サポートケースに対応するよう営業担当者に依頼します。
- B. お客様を1日あたり5ケースに制限します。
- C. 自助の顧客コミュニティを提供します。
- D. サポート電話回線を追加します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 67

サポートエージェントがケースに取り組んでいるとき、ユニバーサルコンテナのサポートマネージャーはエージェントに

ケースハイライトパネルのケース番号、ケースの件名、およびケースの説明を参照してください。

コンサルタントはどのように構成を使用して機能を実装できますか？

- A. ページレイアウトにフィールドを追加し、ハイライトパネルにフィールドを追加します。
- B. ページレイアウトからこれらのフィールドを削除し、コンポーネントをハイライトパネルに追加します。
- C. ページレイアウトからこれらのフィールドを削除し、ハイライトパネルにフィールドを追加します
- D. これらのフィールドをページレイアウトに追加し、コンポーネントをハイライトパネルに追加します

正解: [A \(コメントを發表する\)](#)

質問: 68

次の場合、任意のキューリストビューから、ユーザーは1つ以上のケースの所有権を取得できます。3つの回答を選択)

- A. 連絡先マネージャーのプロファイルがあります
- B. 上記のすべて
- C. 彼らはそのキューのメンバーです
- D. ケースを共有するためのOWDがパブリック読み取り/書き込み/転送の場合
- E. キューメンバーよりもロール階層の上位にあります

正解: [C,E \(コメントを發表する\)](#)

質問: 69

Universal Containersは、コールセンターエージェント向けにSalesforceナレッジを実装しています。会社はする必要があります

エージェントが知識ベースに貢献して採用を促進できるようにします。サポートする機能これらの要件？

- A. 記事に[フィードバックを送信]ボタンを追加します。
- B. [ソリューション]タブに[フィードバックの送信]ボタンを追加します。
- C. ケースを開くときに、エージェントにナレッジ記事の作成を要求します。
- D. ケースを閉じるときにエージェントがナレッジ記事を作成できるようにします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 70

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、次のようなミッションステートメントを発行しました。

「私たちは、お客様が選択した方法で私たちと対話できるようにします。」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. 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。
- B. 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。
- 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. 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。
- E. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 71

Universal Containersのサービスマネージャーは、公開ナレッジ記事の採用を改善したいと考えており、過去90日間に更新されていない公開記事を確認して、古い記事を更新できるようにすることを決定しました。サービスマネージャーがレビューが必要な記事を表示できるようにするソリューションはどれですか？

- A. 公開ステータスと最終更新日に基づいて結果をフィルタリングするナレッジ記事のカスタムレポートを作成します。
- B. 標準のナレッジ記事レポートに対する編集権限をサービスマネージャーに提供します。
- C. 標準のナレッジ記事ビューへの編集権限をサービスマネージャーに提供します。
- D. 公開ステータスと最終更新日に基づいて結果をフィルタリングするナレッジ記事のカスタムリストビューを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 72

顧客は製品の機能について詳細な質問をします。顧客は専門家へのアクセスを望んでいます

顧客の対象分野の専門家、および企業のITサポート専門家へのリアルタイムアクセス。どの機能が最適か

顧客を助けますか？2つの答えを選択してください。

- A. 大量のメール
- B. Salesforceチャット
- C. コミュニティ
- D. パブリックグループ

正解: B,C ([コメントを发表する](#))

質問: 73

Universal Containersのコンタクトセンターマネージャーは、次の指標を測定する必要があります。

*エージェントの生産性

* 顧客満足

コンサルタントはどのレポートを推奨する必要がありますか？ 2つ選択してください

- A. 平均処理時間
- B. 最初の連絡先の解決
- C. エスカレーション率
- D. 回答する平均速度

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 74

ある会社がケース管理システムをSalesforce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、およびクローズされたケースは、稼働のためにSalesforceに移行する必要があります。

データ移行には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、テスト、実行、検証
- B. 準備、計画、テスト、実行、検証
- C. 準備、計画、検証、実行、テスト
- D. 計画、準備、検証、実行、テスト

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 75

Universal Containersは、ケースが発生する前に、顧客がサポートを受ける資格があることを確認するプロセスを作成したいと考えています。

作成します。コンサルタントは、この要件を満たすために資格管理を使用することをお勧めします。どのメリット

資格管理機能を使用して実現されますか？2つの答えを選択してください。

- A. 顧客が過去にケースをエスカレーションしたかどうかを判断する機能
- B. 時間依存プロセスでサービスレベルを実施する機能
- C. IVRメニュー内で発信者にサービス契約番号の入力を求める機能
- D. 顧客ごとに固有のサービスレベルを指定する機能

正解: C,D ([コメントを发表する](#))

質問: 76

新しいSalesforceナレッジ実装の一部として、UniversalContainersは記事を移行したいと考えています

現在のデータベースから。

コンサルタントは、移行戦略の一環としてどの要素を考慮する必要がありますか？

- A. HTMLはないため、インポートする前にHTMLを含む記事をプレーンテキストに変換します

すべての記事フィールドタイプでサポートされます。

- B. すべての記事タイプを一度に移行するために使用できる単一の.csvファイルを準備し、インポート用の.zip内のプロパティファイル。

- C. 既存の各記事タイプに対応するSalesforceナレッジ記事タイプがあることを確認します。

その構造と内容に一致します。

- D. インポートする前に、各記事タイプのすべてのフィールドでフィールドレベルのセキュリティが読み取り専用設定されていることを確認します。

データの損失を防ぐため。

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondai>shu 292問、30%ディスカウント、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 77

ユニバーサルコンテナは、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ようとしています。新しい

メソッドケースの作成では、1日に4000~5000の新しいケースと、ドキュメントの添付を許可する必要があります

お客様による25MB未満。

コンサルタントはどの方法を提案する必要がありますか？

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

正解: **D** ([コメントを发表する](#))

質問: 78

コンタクトセンターはどの目的でビジュアルフローを使用する必要がありますか？

- A. カスタマーサポートレベルに基づいてケースを特定のキューに自動的に割り当てる
- B. サポートマネージャーが72時間以上開いている場合は、サポートマネージャーにエスカレーションします
- C. 電話でカスタマーサポートの問題をトラブルシューティングするエージェントのビジネスプロセスを自動化する
- D. ケースがクローズされてから1週間後に、フォローアップタスクをエージェントに割り当てます。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

質問: 79

Universal Containersは、Live Agentを新しいサポートチャネルとして展開し、そのサポートエージェントがチャットに迅速に応答できるようにしたいと考えています。

コンサルタントが推奨する2つの機能はどれですか？2つの答えを選択してください

- A. プレチャットフォームを展開する
- B. クイックアクションを作成する
- C. クイックテストを有効にする
- D. LiveMessageを構成します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 80

フィールドサービスエージェントに情報を提供するために、コンタクトセンターはどのシステムと統合しますか

顧客サイトでサービスを提供する必要がありますか？

- A. エンタープライズリソースプランニング (ERP)
- B. マーケティング
- C. テレフォニー
- D. オーダーフルフィルメント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 81

インサイドセールスコンタクトセンターマネージャーは、コンタクトセンターのROIにアクセスしたいと考えています。

マネージャーがROIにアクセスするために使用する必要がある3つのメトリックはどれですか？

3つの答えを選択してください

- A. 作成されたリードの数
- B. 販売キューの数
- C. チャンネルごとの機会
- D. エージェントあたりの平均キュー時間
- E. 通話あたりの費用

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 82

Universal Containersは、2か月前にSalesforceナレッジを実装しました。ここで、ヘルプデスクマネージャーは、エージェントが新しいナレッジベースを適切に活用しているかどうかを知りたいと考えています。マネージャーは知識の採用を測定するためにどのような指標を使用できますか？2つの答えを選択してください。

- A. 過去2か月間に作成された新しい記事の数を表示するレポート
- B. 過去2か月間に記事が添付されたケースの数を表示するレポート
- C. 過去2か月間に検索された記事の数を表示するレポートを作成します
- D. レポートには過去2か月間のデータカテゴリに関連付けられた記事の数が表示されます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 83

ある会社が、新製品と既存製品の定期的なメンテナンスに対してカスタマーサポートを提供しています。

これらのケースには多くの同一のステージとフィールドがありますが、メンテナンスケースは固有であり、キャプチャする必要がある追加のステージとフィールドがあります。この要件を満たす2つの機能はどれですか？選ぶ

2つの答え

- A. サポートプロセス
- B. 承認プロセス
- C. サポートタイプ
- D. レコードタイプ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 84

Universal Containersのカスタマーサポート管理は、顧客にプロアクティブなコミュニケーションを提供したいと考えています

低い顧客満足度 (CSAT) スコアを提供する可能性が高い人

カスタマーサポート管理が分析する必要がある2つの顧客関連のメトリックはどれですか？

2つの答えを選択してください

- A. アカウトによって月ごとに開かれた優先度の高いケース
- B. アカウトがこれまでに費やした時間
- C. 月ごとのアカウトごとのエスカレーションされたケース
- D. アカウトチャネルによって開かれた新しいケース

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 85

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 86

企業は、サービス担当者が顧客のサービスレベル契約に責任を持つソリューションを実装したいと考えています。

この要求を満たすために完了する必要がある2つのステップはどれですか？2つの答えを選択してください

- A. エンタイトルメントプロセスを作成します。
- B. 作業指示を有効にします。
- C. マイルストーンを設定します。
- D. サービス契約を構成します。

正解: A,C ([コメントを发表する](#))

質問: 87

ユニバーサルコンテナコンタクトセンターには、スペイン語を話し、すべてを望んでいるカスタマーサポートエージェントがいます

スペイン語がこれらのエージェントによってリアルタイムで処理される優先言語である場合。ユニバーサルコンテナ

顧客が電話やチャットを通じてエージェントに連絡できるようにします。

これをサポートするには、どのソリューションを実装する必要がありますか？

- A. オムニチャネル

- B. ケースの自動応答ルール
- C. ビジュアルワークフロー
- D. ケース割り当てルール

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 88

Universal Containersには、独自のサービスコンソールアプリケーションを使用するテクニカルサポートと一般的なカスタマーサービスチームがあります。コンサルタントがコンソールを展開するときに使用する必要がある2つの構成はどれですか？2つの答えを選択してください

- A. サービスコンソールアプリにアクセスできるパブリックグループにユーザーを割り当てます。
- B. ユーザーレコードのサービスユーザーライセンスをユーザーに割り当てます。
- C. サービスコンソールアプリへのアクセス権を持つ権限セットにユーザーを割り当てます。
- D. サービスユーザーライセンスを付与する権限セットにユーザーを割り当てます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 89

エージェントの生産性を向上させるケース管理ソリューションを設計する場合、ServiceCloudの機能最初に検討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. ケースカスタムレポート
- B. ケースキュー
- C. ケースダッシュボード
- D. ケース割り当てルール

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 90

Salesforceナレッジ記事のライフサイクルについて正しい説明は何ですか？

- A. 記事の権限セットにより、エージェントは記事の公開プロセスに参加できます
- B. 承認プロセスでは、特定の検証ステータスを持つ記事の公開を許可できません
- C. 記事は、資格のある著者によってレビューおよび検証されるまで公開できません。
- D. ナレッジは、記事に関連する特定のタスクにユーザーを割り当てる方法としてパブリックグループを使用します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 91

Universal Containersは、内部でアクセスするために使用される「ナレッジ」と呼ばれるカスタムVisualforceページを構築しました

古典的な知識。

Lightningに移行した後も、Visualforceページが引き続き機能するようにするには、どの2つの手順を実行する必要がありますか

知識？

2つの答えを選択してください

- A. ArticleRecordTypeフィールドへのApexコード参照を削除します。
- B. ArticleTypeフィールドへのApexコード参照を削除します。
- C. Visualforceページの名前を「LightningKnowledge」に変更します
- D. LightningDesignSystemを使用するようにVisualforceページを設定します。

正解: C,D ([コメントを发表する](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 92

顧客は製品の機能について詳細な質問をします。顧客は、専門家の顧客の対象分野の専門家へのアクセス、および会社のITサポートの専門家へのリアルタイムアクセスを望んでいます。お客様に最適な機能はどれですか？2つの答えを選択してください。

- A. 大量のメール
- B. コミュニティ
- C. パブリックグループ
- D. Salesforceチャット

正解: B,D ([コメントを发表する](#))

質問: 93

UCには2つのカスタマーサービスコンタクトセンターがあり、それぞれが特定の製品ラインに焦点を当てています。各コンタクトセンター

通話量はさまざまであり、会社の運用コストが高くなります。UCは最適化を望んでいます。顧客満足度を損なうことなくコストをかけます。これらを達成するためにコンサルタントが推奨できること

目的は？2つの答えを選択してください。

- A. カスタマーセルフサービスポータルを実装する
- B. SLAに基づいて顧客からの電話に優先順位を付ける

- C. エージェントが他のエージェントに通話を転送できるようにする
- D. 両方の製品ラインのクロストレーニングエージェント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 94

Universal Containersは、システム内のケースの数が多いため、ケースリストビューの読み込みが遅いと判断しました。

リストビューのパフォーマンスを向上させる2つのアクションはどれですか？2つの答えを選択してください

- A. ケースの所有者でビューをフィルタリングする
- B. ビューの表示を制限します
- C. ビューからフィルター基準を削除します
- D. 表示されるフィールドの数を減らします

正解: A,D ([コメントを发表する](#))

質問: 95

Universal Containersは、顧客のサービスレベル契約を測定するための資格付与プロセスを実装しています

\$LA)。

この目標を達成するために使用できる2つのアプローチはどれですか？

2つの答えを選択してください

- A. ケースの初回応答や解決時間などの指標を表す
- B. ケースの応答が顧客のサービスレベル契約に準拠しているかどうかを表示します
- C. ケースエスカレーションルールキューを監視して、サービスレベルが満たされていることを確認します
- D. サービス契約の特定の段階に関連する顧客の連絡先を特定する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 96

UCには3層のコンタクトセンターがあります。ケースは、重大度、優先度、複雑さ、またはSLA。ケースは、Tier1およびTier2によってエスカレーションされた場合にのみTier3に割り当てられます。UCはどのようにできますか

ケースのエスカレーションを測定しますか？

- A. 各層のケース数を示すケースレポートを作成し、ケースの所有者別に並べ替えます。
- B. 適切なケースのみがエスカレーションされるように承認プロセスを作成します。
- C. ケースが階層間でエスカレートされたときに履歴を生成するカスタムトリガーを作成します。
- D. ケースレポートを作成して、エスカレーションフラグでフィルタリングされた階層全体のすべてのケースを表示します。

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 97

Universal Containersは、インバウンドサービスおよびサポートコンタクトセンター向けにCTIソリューションを実装しています。

現在、同社はサポートの問題がある既存の顧客のみを扱っています。コンタクトセンターのマネージャーは、最高のサポートサービスの売り上げを向上させる任務を負っています。CTIの実装後に改善が期待できる主要な指標は何ですか？ 2つ選択してください)

- A. 最初の通話の解決
- B. 平均処理時間
- C. 放棄率
- D. 終了までの平均日数

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 98

クライアントが公開ウェブサイトでアイデアを実現できるようにするテクノロジーはどれですか？正解は2つあります。

- A. Force.comサイト
- B. Force.comWebサービスAPI
- C. パートナーポータル
- D. カスタマーポータルパートナーポータル
- E. セルフサービスポータル

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 99

カスタマーサポートエージェントは、製品関連のケースを除くすべてのケースのケース情報とともに、顧客関連の情報を表示できることを望んでいます。製品関連のケースの場合、エージェントはケース情報と一緒に製品情報を表示したいと考えています。

この要件を満たすためにコンソールをどのように構成する必要がありますか？

- A. 製品関連およびその他のケースごとに個別のレコードタイプとページレイアウトを作成し、顧客または製品関連の情報を表示するようにコンソールコンポーネントを構成します。ケースタイプに基づいてレコードタイプを割り当てます
- B. ケースページレイアウトをスクロールして、ケースタイプに基づいて製品関連情報または顧客関連情報を探すようにユーザーをトレーニングします
- C. エージェント用に2つのコンソールを構成します。1つは製品関連のケース用で、もう1つはその他のケース用です。エージェントがケースタイプに基づいてコンソールを選択できるようにします。
- D. ケースページレイアウトのコンソールコンポーネントで、顧客情報と製品関連情報の両方を構成します。ケースが製品に関連していない場合は、製品に関連する情報を非表示にします。

正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 100

Universal Containersは、着信サポートの電話の量を減らしたいと考えています。この要件を満たすためにどのようなアクションを取ることができますか？2つの答えを選択してください。

- A. エージェントをサポートするためにSalesforce ConsoleforServiceを実装します。
- B. ポータルにSalesforceナレッジを実装します。
- C. サービス契約と資格を有効にします。
- D. WebベースのチャットにLiveAgentを活用します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 101

Tier2サービス担当者がケースを引き継ぐことを許可するためにコンサルタントが推奨する機能

Tier Iから処理し、Tier Iのトラブルシューティングがどこまで進んだかを知っていますか？

- A. Lightning Guided Engagement
- B. サービスコンソールマクロ
- C. ライトニングフローコンポーネント
- D. ケースのパス

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 102

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. Salesforceで必要なオブジェクトを作成します。
- B. サービスチャン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
- C. [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。
- D. オムニチャネルを有効にするSalesforceケースを作成します。

正解: C ([コメントを發表する](#))

質問: 103

マネージャーは、顧客とコールセンター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

エージェント。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. コールセンターエージェントによって作成されたナレッジ記事。
- B. 評価が最も低いナレッジ記事。
- C. 結果のない知識検索クエリ。

D. 各データカテゴリのナレッジ記事の数。

正解: B,C ([コメントを发表する](#))

質問: 104

カスタマーサポートエージェントは、現在のケース管理ソリューションとのやり取りに不満を感じています

ケースを管理および表示するためのより合理化された方法を求めています。

どのソリューションが生産性を向上させ、エージェントがメモをすばやく作成して表示したり、通話を記録したりできるようにします。

ケースを更新し、顧客と通信しますか？

- A. Salesforce Classic クイックアクションを作成する
- B. ケースハイライトパネルを構成する
- C. Visualforce ページをケースレイアウトに追加します
- D. ケースフィードページのレイアウトを構成する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 105

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. 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
- B. 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
- C. 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
- D. 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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 106

Tier 1がトラブルシューティング手順を実行した後、ケースを解決できない場合は、ケースをTier 2サポートにエスカレーションする必要があります。Tier 2には、追加のトラブルシューティング手順があります。コンサルタントは、この要件をサポートするようにLightningサービスコンソールをどのように構成できますか？

- A. Lightningガイド付きエンゲージメントを実装する
- B. ビジュアルフローのトラブルシューティングアクションを構成する
- C. Tier 1とTier 2に別々のレコードタイプを定義します
- D. オムニチャネルケースの割り当てを有効にする

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

有効的なService-Cloud-Consultant問題集はJPNTest.com提供され、Service-Cloud-Consultant試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新Service-Cloud-Consultant試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここでService-Cloud-Consultant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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> 292問、30%ディスカウント、特別な割引コード：**JPNshiken**」

質問: 107

Universal Containerのカスタマーサポート組織は、コールセンターに知識、知識中心のサポート (KCS) を実装しています。ただし、コールセンターの管理者は、エージェントが新しい知識記事を必要な頻度で提供していないと考えています。この状況に対処するために会社は何ができるでしょうか？ (選

2)

- A. 承認のために提出された新しい記事の数に基づいてエージェントを測定して報酬を与える
- B. エージェントによって送信され、公開が承認された記事のダッシュボードを作成します
- C. 公開が承認された新しい記事の数に基づいてエージェントを測定および報酬します
- D. 新しい提案された記事を送信するときに、エージェントにケースのチェックボックスをオンにするように要求する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 108

Salesforceナレッジのどの機能を利用して、顧客向けの製品情報Webサイトを作成できますか？2つの答えを選択してください。

- A. SalesforcePublisherを使用してWebに記事を公開します。
- B. SalesforceAnswersの記事を表示します。
- C. HTML、画像、リンクを含む記事を表示します。
- D. パブリックナレッジベースに記事を表示します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 109

SLAによると、エージェントは1時間以内に応答する必要があり、緊急」とマークされている場合は1日以内に解決する必要があります。どうすればこれができますか
最高の達成？

- A. 資格を使用してプロセスとマイルストーンを定義する
- B. エスカレーションルールを使用する
- C. ユースケースチームを閉じます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 110

ユニバーサルコンテナでは、1人の顧客に専念するサポートエージェントが定期的に複雑な処理を行います

統合関連のケース。このような場合、エージェントはUniversalContainers製品開発と協力します

チームとクライアントのシステム統合。コンサルタントは、次の処理を迅速化するために何を推奨しますか

これらの場合？

- A. 顧客とのプライベートChatterグループを作成し、主要な個人をグループに招待します。
- B. 関連する子ケースを作成し、子ケースを製品開発チームに割り当てます。
- C. 統合に関連するナレッジ記事のリポジトリを構築し、それを顧客と共有します。
- D. Chatterケースフィードを有効にし、製品開発チームのメンバーをケースチームに追加します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 111

ビジュアルワークフローの特徴はどれですか？3つの答えを選択してください

- A. 要素を使用してデータをレガシーシステムに渡すことができます。
- B. 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。
- C. 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。
- D. 一度にアクティブにできるフローのバージョンは1つだけです。
- E. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 112

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. 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。
- C. 各ケースにナレッジデータカテゴリを追加します。
- 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: 113

Service Managerは、最近Salesforceナレッジを実装しました。実装の成功を測定するためにマネージャーが使用する必要がある3つのメトリックはどれですか？3つの答えを選択してください

- A. 公開された記事のビューの数。

- B. ケースに関連付けられた記事の数。
- C. ケースに添付されたChatterファイルの数。
- D. ケースに添付されているコンテンツパックの数。
- E. 成功したキーワード検索の数。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 114

「自動ケースユーザー」を利用しているのは次のうちどれですか 3つの回答を選択してください。

- A. ケースがエスカレーションされると、このユーザーはケース履歴にリストされます
- B. 割り当てルールを使用してケースが自動的に割り当てられると、このユーザーはケース履歴にリストされます
- C. Web-To-Caseを介してケースが作成されると、このユーザーはケース履歴にリストされます
- D. Email-To-Caseを介してケースが作成されると、このユーザーがケースの所有者として割り当てられます
- E. ワークフローを介して電子メール通知がトリガーされると、このユーザーはケース履歴にリストされます

正解: A,B,C ([コメントを发表する](#))

質問: 115

Universal Containersは、Salesforceをカスタマイズして、サポートエージェントのエクスペリエンスを向上させる必要があります。

より効率的に動作します。

Service Cloudが必要な2つの機能はどれですか？

- A. ナレッジ記事へのアクセス
- B. 複数のケースレコードをタブおよびサブタブとして開きます
- C. ユーティリティバー
- D. ケースレコードタイプごとに固有のページレイアウト

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 116

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、顧客が新しい欠陥を報告す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ソリューションを推奨する必要がありますか？

(1つの答えを選択してください)

- A. 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します
- B. Chatter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する

- C. 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
- D. 割り当てルールを使用して、プロダクトマネージャーに新しいケースを割り当てます
- 正解: A ([コメントを发表する](#))

質問: 117

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. ケースページレイアウトにナレッジサイドバーと呼ばれるvisualforceページを作成します。
- B. ケースサポート設定でナレッジサイドバー設定を有効にします。
- C. サービス用のセールスフォースコンソールを実装し、ケースページレイアウトでナレッジサイドバーを有効にします。
- D. ユニバーサルコンテナは最近、稲妻の知識の実装を展開しました。ただし、ユーザーは、セールスフォースコンソールのナレッジワンウィジェットに表示される、信頼性が低く関連性のないナレッジ記事を見つけています。
- E. ケースページレイアウトでナレッジサイドバー関連リストを有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 118

Universal Containersは最近、顧客コミュニティを実装して、顧客がオンラインでケースを作成および更新できるようにしました。カスタマーコミュニティのユーザーが、サポートチームが電話で作成したケースを含め、オンラインで自分のケースにのみアクセスできるようにするために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. 顧客コミュニティのユーザーに連絡先レコードに関連付けられたレコードへのアクセスを許可する共有セット。
- B. 顧客コミュニティのユーザーロール階層に基づいてレコードアクセスが許可されるようにするための共有ルール。
- C. Caseオブジェクトに対する組織全体のデフォルトのパブリック読み取り/書き込み。
- D. ケースの基準に基づいてレコードアクセスが許可されるようにするための共有ルール。

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 119

ユニバーサルバンキングは、カナダと米国の両方でカスタマーサポート業務を行っています。コンプライアンス

規制は以下のとおりです。

*カナダのエージェントユーザーは、カナダの製品に関連する記事のみを表示できます

*米国のエージェントユーザーは、米国ベースの製品に関連する記事のみを表示できます。

コンプライアンスルールを適用するには、記事の可視性をどのように構成する必要がありますか？

- A. 地理ベースの役割を作成して、データカテゴリを使用してアクセスを制限します

- B. 地理ベースのプロファイルを作成して、データカテゴリを使用してアクセスを制限します
- C. 地理ベースのプロファイルを作成して、記事の種類をマッピングすることでアクセスを制限します
- D. 地理ベースの役割を作成して、記事の種類をマッピングすることでアクセスを制限します

正解: A ([コメントを発表する](#))

質問: 120

Universal Containersコンタクトセンターは、電子メール、インターネット、およびコミュニティを介してサポートを提供します。連絡先

センターマネージャーは、最近のセルフサービスイニシアチブの成功を経営幹部に示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経営幹部にどのようなレポートを提示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. エージェントの関与なしのIVR問い合わせの数
- B. セルフサービスユーザーによってクローズされたケースの数
- C. ポータルを使用して作成されたケースの数
- D. チームごとの平均通話処理時間

正解: B,C ([コメントを発表する](#))

質問: 121

ユニバーサルコンテナのカスタマーサポート管理は、顧客満足度 (CSAT) スコアが低い可能性が高い顧客にプロアクティブなコミュニケーションを提供したいと考えています。カスタマーサポート管理はどのような顧客関連の指標を分析する必要がありますか？2つの回答を選択してください

- A. アカунツチャンネルによって開かれた新しいケース
- B. アカウンツがこれまでに費やした時間
- C. これまでのアカウンツごとのエスカレーションされたケース
- D. これまでにアカウンツごとに開かれた優先度の高いケース

正解: C,D ([コメントを発表する](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud->

質問: 122

Universal Containersは、新しい一連のサービス担当者をトレーニングしています。トレーニングの一部には、顧客からのLiveAgentチャットの処理が含まれます。ただし、コンタクトセンターのマネージャーがチャットセッションを監視して、サービス担当者の応答が専門的かつ正確であることを確認し、必要に応じて支援できるようにすることが重要です。このニーズをサポートするために、コンサルタントはどのLightningコンソール機能を構成する必要がありますか？

- A. [オムニチャネルスーパーバイザー]タブとサードパーティアクセスを構成します。
- B. ライブエージェントコンポーネントをユーティリティバーに追加します。
- C. LightningServiceConsoleのSOSスナップインを構成します。
- D. LiveAgentSupervisorタブとWhisperメッセージを設定します。

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 123

おしゃべりでハッシュマーク（例#salesforce）はどのように使用されますか？

- A. ChatterメッセージをTwitterにリンクします
- B. Chatterメッセージを配置するグループの名前を示します
- C. Chatterメッセージをトピックに関連付けます
- D. クリック可能なURLハイパーリンクを示します

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 124

Universal Containersは、ケースの管理にLightning Service Consoleを使用しており、ソフトフォンを追加したいと考えています

Click-to-Call機能を有効にします。

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. 正しいSalesforceユーザーをコールセンターに割り当てます。
- B. 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。
- C. SalesforceCTIライセンスをSalesforceユーザーに割り当てます。
- D. サードパーティのcnシステムで動作するようにAppExchangeからアダプタをインストールします。
- E. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 125

古いシステムから新しいシステムにデータを移行する場合、どのような手順を実行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. データクレンジング
- B. データの正規化
- C. データ検証ルールをアクティブ化する
- D. データマッピング

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 126

Universal Containersは、コンタクトセンターのエージェントに顧客の地図画像を提供したいと考えています。

アカウントレコードの配送先住所に基づく場所。コンサルタントがその一部として何を推奨すべきか

解決策の？

- A. アカウントページでのサードパーティのマッピングサービスへのマッシュアップ統合
- B. マップの詳細を提供するミドルウェアプラットフォームへのアウトバウンドメッセージ
- C. バックエンドシステムからマップの詳細を取得するWebサービスコールアウト
- D. 顧客の場所の地図画像を表示するタイプURLのカスタムタブ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 127

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. 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。
- B. 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。
- C. 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。
- D. モバイルデバイスのカスタマー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。
- E. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 128

UniversalContainersのServiceDeskは、Service Consoleの実装を検討しており、LightningExperienceの使用を検討しています。クラシックでのみ利用できる3つの機能はどれですか？3つの答えを選択してください

- A. マルチモニターのサポート
- B. クイックテキスト
- C. 動的リストの更新
- D. ケースホバー
- E. キーボードショートカット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 129

Service Cloud実装のプロジェクトマネージャーは、顧客のユーザー受け入れテスト (UAT) を調整する責任があります。UATの前にどのタスクを完了する必要がありますか？ 2つ選択してください

- A. ビジネスリードからのテストスクリプトの承認
- B. サンプルデータが読み込まれたことの確認
- C. 本番移行チェックリストの検証
- D. トレーニング資料に関する顧客の承認に資金を提供する

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

質問: 130

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. 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。
- B. 評価が最も低いナレッジ記事。
- C. 各データカテゴリのナレッジ記事の数。
- D. 結果のない知識検索クエリ。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 131

Universal Containersは、主要業績評価指標 (KPI) を分析し、顧客満足度が減少します。同社は、顧客満足度の低下は、ファーストコールの解決率が低いことに起因すると考えています。

最初の通話解決率を向上させるために何ができるでしょうか。2つの答えを選択してください。

- A. エージェントのパフォーマンス目標をKPIに合わせる
- B. 通話あたりのコストを削減

- C. サポートエージェントをトレーニングする
- D. 追加のサポートエージェントを雇う

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 132

Universal Containersは、より一貫性のあるサービスエクスペリエンスを顧客に提供したいと考えており、ServiceCloudマクロ機能を評価しています。

どの3つの構成を行う必要がありますか？3つの答えを選択してください

- A. ユーザーにマクロの実行アクセス許可を付与する必要があります。
- B. ユーザーはLightningExperienceを使用する必要があります。
- C. マクロで使用されるパブリッシャーアクションは、ページレイアウト上にある必要があります。
- D. マクロの実行アクションはページレイアウト上にある必要があります。
- E. マクロウィジェットまたはユーティリティをコンソールに追加する必要があります。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 133

お客様は、ユニバーサルアプライアンスに連絡して、30日以内にアプライアンスの問題を報告できます。

配達。サポートエージェントは、外部データベースへのクイックビューのみのアクセスが必要です。

製品エンジニアによって記録された製品バグ。これ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設計する必要がありますか

要件？ 2つ選択してください)

- A. Visualforceページを介してSalesforceに製品バグデータを表示します またはLightning Connectを使用します)
- B. Bulk APIを使用して、製品のバグデータをSalesforceにロードします
- C. カスタム製品バグオブジェクトを作成し、Salesforceにデータをインポートします
- D. WebサービスAPIを使用して、外部データベースをSalesforceと統合します

正解: A,D ([コメントを发表する](#))

質問: 134

最近の製品のリコールにより、Universal Containersでは、コンタクトセンター。コンタクトセンターは、エージェントが12時間シフトで作業することで、サポートを24時間年中無休に増やしました。副社長 of Serviceは、増加した時間を維持する能力と、より高いコストをサポートするための追加コストを懸念しています。

通話量。

通話量の増加を見越して、コンサルタントはどの推奨事項を作成する必要がありますか？

- A. プライベートナレッジベースを設定して、欠陥コールへのリコールの影響を受ける顧客にFAQを提供します。
- B. 欠陥コールへのリコールの影響を受ける顧客に対して自動応答を使用してIVRを設定します。
- C. CTIアダプタを使用してテレフォニーインテグレーションを設定し、顧客が電話をかけたときにエージェントにすばやくアクセスできるようにします。
平均処理時間を短縮します。
- D. リコールの重大度と影響を特定するために、電話をかけてきた顧客向けの顧客調査を設定します。
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 135

- Universal Containersは、複数のコールセンターでサポートオペレーションを実行します。サポートマネージャーは、コールセンターの場所、エージェント、および暦月ごとに最初の通話の解決策を測定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る必要がありますか？
- A. コールセンターの場所、エージェント、暦月、および最初の通話の解決のフィールドを含む結合レポートを作成します。
- B. コールセンターの場所、エージェント、暦月、および最初の通話の解決のためのフィールドを含むレポートスナップショットを作成します。
- C. コールセンターの場所、エージェント、暦月、および最初の通話の解決のフィールドを含むリストビューレポートを作成します。
- D. コールセンターの場所、エージェント、暦月、および最初の通話の解決のためのフィールドを含むマトリックスレポートを作成します。
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 136

- ユニバーサルコンテナは、サービス担当者が顧客のサービスレベル契約に責任を持つようにするソリューションを実装したいと考えています。この要件を満たすために必要な2つのステップはどれですか？2つの答えを選択してください
- A. サービス契約を構成します。
- B. エンタイトルメントプロセスを作成します。
- C. 作業指示を有効にします。
- D. マイルストーンを設定します。
- 正解: B,D ([コメントを发表する](#))

Cloud-Consultant試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 137

顧客がセルフサービスから顧客ポータルにアップグレードするのはなぜですか (3つ選択)。

- A. 構成がよりシンプルで簡単
- B. ブランドサイト
- C. より良い報告
- D. カスタムオブジェクトへのアクセス

正解: B,C,D ([コメントを发表する](#))

質問: 138

マイルストーンは、どの3つのオブジェクトタイプに追加できますか？3つの答えを選択してください

- A. 作業指示
- B. 資格
- C. ケース
- D. サービス
- E. アカウント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 139

コンタクトセンターのマネージャーは、ケースあたりの全体的なコストを計算する方法を探しています。

コンタクトセンターマネージャーはどのSalesforceメトリックを評価する必要がありますか？ 2つ選択してください)

- A. ケースに添付された記事の平均数
- B. 発生源別の総症例数
- C. ケースごとの平均顧客満足度スコア
- D. ケースあたりの平均アクティビティ数

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 140

Universal Containersには、チャット、ケース、および

Webフォームの送信。すべてのリクエストがで処理されるように、担当者に均等に作業を割り当てることが重要です。

それらが受け取られる注文。

コンサルタントはこの要件にどのように対処しますか？

- A. 最小アクティブルーティングでオムニチャネルを構成する
- B. 最も利用可能なルーティングでオムニチャネルを構成する
- C. ケース割り当てルールを構成する
- D. ライブエージェントスキルベースのルーティングを構成する

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 141

Universal Containersには、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とどまるように要求するポリシーがあります。現在、同社には、レガシーシステム上の5つの異なるタイムゾーンからの電子メールを処理する200人のサポートエージェントがいます。Salesforceを実装する場合、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る必要がありますか？

- A. Eメールからケースへ
- B. Web-to-Case
- C. Salesforce for Outlook
- D. オンデマンドのEメールからケースへ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 142

Universal Containersでは、1人の顧客に専念するサポートエージェントが、複雑な統合関連のケースを定期的に処理します。このような場合、エージェントはユニバーサルコンテナ製品開発チームおよびクライアントのシステム統合と連携します。これらのケースの処理を迅速化するために、コンサルタントは何を推奨しますか？

- A. 統合に関連するナレッジ記事のリポジトリを構築し、それを顧客と共有します。
- B. Chatterケースフィードを有効にし、製品開発チームのメンバーをケースチームに追加します。
- C. 顧客とのプライベートChatterグループを作成し、主要な個人をグループに招待します。
- D. 関連する子ケースを作成し、子ケースを製品開発チームに割り当てます。

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 143

会社は、既存のナレッジベースをSalesforceナレッジに移行することを計画しています。移行する記事を選択する際に考慮すべき要素はどれですか？

- A. 元の作成日と記事ビューの総数
- B. 最終更新日と最近の記事の閲覧数
- C. 記事の元の作成日と平均評価
- D. 最終更新日と頻繁な検索用語

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 144

Universal Containersは、ServiceConsole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ことを望んでいます。

この機能を提供するためにコンサルタントが推奨する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. 外部オブジェクト
- B. 中間層の統合
- C. カスタムオブジェクト
- D. Salesforce Connect

正解: **A,D** ([コメントを发表する](#))

質問: 145

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. ケースエスカレーション
- B. ケースの割り当て
- C. Salesforceコンソール
- D. 資格とマイルストーン

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 146

ユニバーサルコンテナは、パワーユニットからの電子送信に基づいてケースを開始します。ケース管理プロセスは次のとおりです。

作業指示書は、技術レビューを実行するためにフィールドサービスチームに送信されます。

テクニカルレビューが終了した後、エージェントは顧客に連絡してアクティビティをレビューする必要があります。

ケースは、カスタマーレビューが完了した後にのみクローズできます。

Universal Containersは、作業指示書と顧客の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。

これらの要件を満たすためにコンサルタントが考慮すべき3つの側面はどれですか？

3つの答えを選択してください

- A. 作業指示書と顧客連絡先のエスカレーション要件
- B. 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
- C. 元のケースのケースクローズルール
- D. 作業指示記録の可視性とアクセス

E. アカウントチームと主要連絡先との関係

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 147

Universal Containersは、TwitterとFacebookで積極的に活動しています。これらのソーシャルメディアチャンネルからの顧客の要求には、サポートエージェントが対応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何を推奨する必要がありますか？

- A. TwitterとFacebookのソーシャルペルソナ。
- B. TwitterおよびFacebookのソーシャルカスタマーサービス。
- C. ソーシャルメディアマーケティングメッセージのタグ付け。
- D. Einsteinボットのソーシャルキュー。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 148

UCには3層のコンタクトセンターがあります。ケースは、重大度、優先度、複雑さ、またはSLAに基づいてTier1またはTier2にルーティングされます。ケースは、Tier1およびTier2によってエスカレーションされた場合にのみTier3に割り当てられます。UCはケースのエスカレーションをどのように測定できますか？

- A. ケースが階層間でエスカレートされたときに履歴を生成するカスタムトリガーを作成します。
- B. 適切なケースのみがエスカレーションされるように承認プロセスを作成します。
- C. ケースレポートを作成して、エスカレーションフラグでフィルタリングされた階層全体のすべてのケースを表示します。
- D. 各層のケース数を示すケースレポートを作成し、ケースの所有者別に並べ替えます。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

質問: 149

Universal Containersのカスタマーサービス技術者は、サービスコールを完了するために、カスタマーサイトにいる間に次の情報にアクセスする必要があります。*カスタマー注文履歴*契約サポートのレベル*この情報を取得して作成するためにSalesforceが統合できる交換可能部品のリスト現場の技術者が利用できますか？

- A. エンタープライズリソースプランニングシステム
- B. 知識管理システム
- C. サードパーティのモバイルアプリケーションプラットフォーム
- D. 労働力管理システム

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

質問: 150

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. 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。
- 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. 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。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 151

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開発しています。UCの要件には、次の機能が含まれます。*Facebookのファンページで顧客からの新しい投稿やコメントを監視する

*新しい投稿と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からの投稿に返信する*ソーシャルペルソナを作成して連絡先にリンクするコンサルタントは、これらの要件を満たすために何を推奨する必要がありますか？

- A. 連絡先でSalesforce ソーシャルプロフィールを有効にします。
- B. Facebook モニタリング用の Lightning プラットフォームアプリを作成します。
- C. Facebook を既存のカスタマーコミュニティに統合します。
- D. ソーシャルカスタマーサービスを有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 152

Universal Containerは、コンタクトセンターの効率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が分析する必要がある3つのメトリックはどれですか？

- A. 最初の呼び出しでクローズされたケースの数
- B. 1日あたりの未解決のケースの数
- C. ケースをクローズする平均日数
- D. エスカレートされたケースの数

E. 追加された新規顧客の数

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 153

サポートエンジニアは、ケースの作業中に、ケースのフィールド編集、関連する電子メール、ケースのコメント、および関連するオブジェクトのフィールド編集の完全な時系列リストを単一のビューで確認する必要があります。この要件はどのように満たす必要がありますか？

- A. カスタムVisualforceページを作成します。
- B. ケースにカスタム関連リストを作成します。
- C. カスタムレポートを作成します。
- D. [ケース]タブでカスタムビューを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 154

Universal Containers (UC)は、新しいServiceCloudプラットフォームを実装するためにコンサルティング会社を雇いました。

迅速な反復と迅速なプロジェクトの完了が必要です。UCは頻繁にプロジェクトの更新を要求しました

チェックインと洗練。

要件を考慮して、コンサルタントはどの方法を推奨する必要がありますか？

- A. かんばん
- B. アジャイル
- C. 滝
- D. Force.com IDE

正解: B ([コメントを發表する](#))

質問: 155

コンタクトセンターのマネージャーは、新しいカスタマーケアプログラムの影響を測定したいと考えています。何に使用できるか

顧客満足度の向上を測定しますか？2つの答えを選択してください。

- A. 顧客満足度調査
- B. サービスレベルアグリーメント
- C. 平均処理時間
- D. 最初の通話の解決

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 156

ユニバーサルコンテナは、企業間 (b2b) ポータルを設定中です。会社はする必要があります

ポータルを介して顧客にサービスレベルアグリーメント (SLA) へのアクセスを提供します。どのソリューションが推奨されますか？
この要件を達成しますか？

- A. ケース
- B. マイルストーン
- C. アセット
- D. サービス契約

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 157

Salesforceナレッジのどの機能を利用して、顧客向けの製品情報Webサイトを作成できますか？2つの答えを選択してください。

- A. HTML、画像、リンクを含む記事を表示します。
- B. パブリックナレッジベースに記事を表示します。
- C. SalesforceAnswersに記事を表示します。
- D. SalesforcePublisherを使用してWebに記事を公開します。

正解: A,B ([コメントを发表する](#))

質問: 158

担当者が効果的に応答するのに十分な情報がチャットリクエストに含まれていることを確認するために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. チャット検証ルールを設定します。
- B. チャット前のフォームをカスタマイズします。
- C. そのページのLightningコンソールをカスタマイズします。
- D. ライトニングガイドエンゲージメントを設定します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 159

UCは、2,000万人の顧客に、次のことができるポータルを提供したいと考えています。問い合わせの送信、問い合わせのステータスの監視、および連絡先情報の表示。これらの要件を満たすには、どのタイプのポータルライセンスが顧客に最も適していますか？

- 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. パートナーポータル
- C. サイト
- D. エンタープライズ管理者

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 160

大量のServiceCloudポータルにナレッジをデプロイする利点は何ですか？ 2つ選択してください)

- A. メールチャネルの必要性を置き換えます
- B. 知識ベースのギャップを明らかにする
- C. 顧客の資格の追跡を排除します
- D. 着信音量を下げる

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 161

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保証するために、コンサルタントが必要とする2つのデプロイソリューションはどれですか？

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

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 162

会社の通話あたりのコストを削減する計画を立てる際に、コンサルタントはどのようなソリューションを推奨する必要がありますか？

(2つ選択してください)

- A. 提案されたナレッジ記事を使用する
- B. 資格確認をバイパスする
- C. 受注比率を上げる
- D. 統合音声応答を使用する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 163

[ケース]タブ以外に、ケースをキャプチャするために利用できない方法はどれですか？

- A. ケースへのメール
- B. カスタマーポータル
- C. セルフサービスポータル
- D. おしゃべりフィード

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 164

VisualWorkflowのユースケースは3つのプロセスのうちどれですか？3つの答えを選択してください

- A. エージェント向けのクロスセルプロモーション
- B. エージェント向けの意思決定ベースのトラブルシューティング

- C. ケース作成中のフィールド検証
 - D. 発信者の確認と新しいケースの作成
 - E. 件名に基づいたケースキューへのメールの割り当て
- 正解: ([正解を表示します](#))

質問: 165

ユニバーサルコンテナは、その代表者のためにサービスクラウド内にオムニチャネルを実装したいと考えています。

オムニチャネルを構成するために必要な最初のステップは何ですか？

- A. ユーザーをオムニチャネル権限に割り当てます。
- B. セールスフォースに連絡してオムニチャネルを有効にします。
- C. ユーザーをオムニチャネル機能ライセンスに割り当てます。
- D. セットアップでオムニチャネルを有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 166

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. 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。
- C. 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。
- D. 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。

正解: A ([コメントを发表する](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 167

Universal Containersは、コールセンターにService Cloudを実装しており、既存のテレフォニーシステムと統合したいと考えています。スタッフ全員がデスクトップコンピューター

用の標準ビルドを使用しており、IT部門は、コールセンタースタッフ用のカスタムデスクトップビルドを作成できないことを示しています。

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. テレフォニーAPIを使用してアダプターを実装します。
- B. クラウドベースのテレフォニーシステムに移行します。
- C. OpenCTI上に構築されたアダプターを実装します。
- D. テレフォニーベンダーのツールキットを使用してアダプタを構築します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 168

UniversalContainersのSupportManagerは、不正確なエージェントパフォーマンスレポートを取得しています。後

データを調査したところ、Salesforce管理者は、クローズされているがまだクローズされている何百ものケースを特定しました。

キューによって所有されます。

この問題を修正するためにコンサルタントが推奨する2つの解決策はどれですか？2つの答えを選択してください

- A. プロセスビルダーとフローを作成して、クローズされたケースの所有者を変更します。
- 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. ケース検証ルールを作成して、ケースが閉じられたときにユーザーが所有していることを確認します。
- D. ケース割り当てルールを作成して、ケースが閉じられたときにユーザーが所有するようにします。

正解: B,D ([コメントを发表する](#))

質問: 169

顧客満足度に影響を与える指標はどれですか？2つの答えを選択してください

- A. 最初の通話の解決
- B. 通話後
- C. 通話あたりの費用
- D. 通話品質

正解: A,D ([コメントを发表する](#))

質問: 170

データがに準拠していることを確認しながら、外部システムからデータを移行するための推奨される方法は何ですか

Salesforce組織のために確立されたデータ品質ルール？

- A. 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。
- B. Satesfbrce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インポートウィザードを使用して、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: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 171

グローバル企業では、公開ドキュメントを複数の言語に翻訳する必要があります。コンサルタントはどの実装を推奨する必要がありますか？

- A. 稲妻の知識
- B. Salesforceファイル
- C. Salesforceコンテンツ
- D. 古典的な知識

正解: D ([コメントを発表する](#))

質問: 172

コンタクトセンターのマネージャーが新しいサービスクラウドの有効性を評価するために使用する必要がある主要な指標実装？ 2つ選択してください)

- A. 公開されたナレッジ記事の平均数
- B. エージェントによって作成されたソリューションの総数
- C. 処理されたケースの総数
- D. 最初の連絡先の解決率

正解: C,D ([コメントを発表する](#))

質問: 173

ある会社が2つの製品を販売しており、それぞれに独自の保守スケジュールがあります。この要件を満たすために、コンサルタントはどの機能の実装を推奨する必要がありますか？

- A. AppExchangeソリューション
- B. フィールドサービスライトニング
- C. Lightningサービスコンソール
- D. カスタマーコミュニティ

正解: B ([コメントを発表する](#))

質問: 174

コンサルタントは、固定の予算とスケジュールでServiceCloudの実装に取り組んでいます。

解析

プロジェクトのフェーズが完了したばかりです。追加の要件が発見され、その結果、

タイムラインと予算の制約を超えるプロジェクト。コンサルタントが対処するために取るべき最初のステップは何ですか

問題？

A. 新しい要件に対応するようにプロジェクトの範囲を調整し、元のプロジェクトを続行します

スケジュール

B. 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達します

C. プロジェクト計画の日付を調整して、追加の要件を考慮し、新しい要件を伝えます
タイムライン。

D. 開発リソースをプロジェクトチームに追加して、追加の要件を構築します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 175

サポートエージェントは、製品の機能について詳細な質問をします。エージェントはリアルタイムでアクセスする必要があります

内部の主題の専門家からの応答。サポートエージェントがこの質問を送信するのに役立つ機能はどれですか

適切な人々のグループ？

A. パブリックグループ

B. おしゃべりグループ

C. 大量のメール

D. エスカレーションルール

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 176

UCのサポートチームは、顧客が自由形式の電子メール (Outlook、Gmail、Yahooなど) を介してサポートに関する問い合わせを送信することを要求しています。追加の要件を以下に示します。

お問い合わせごとに最大20MBの添付ファイルをサポート

1日あたり10,000件以上の問い合わせ

これら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. Web-to-Case

B. メールからケースへ

C. カスタマーチャッターグループ

D. オンデマンドのEメールからケースへ

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 177

Universal Containersは最近Salesforceナレッジの実装を導入しましたが、

生産されている記事の品質。

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. 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。
- 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. Salesforceに連絡して、記事の有効性に関するレポートを送信します。
- D. フィードバックを求める顧客に毎月アンケートを送信します。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

質問: 178

ある会社が新しいオンボーディングプロセスを作成しました。エージェントは、ステップに合わせて10個のオープンアクティビティを作成する必要があります

このオンボーディング体験のこれらのアクティビティの作成は、完了するまでにそれぞれ最大20分かかる場合があります。

コストを最小限に抑えるために、エージェントは何を推奨する必要がありますか？

- A. すべての新しいオンボーディングケースでアクティビティを作成する単一のエージェントを割り当てます。
- B. オブジェクト固有のカスタムクイックアクションを追加して、新しいアクティビティを作成します。
- C. 実行時にアクティビティを自動的に作成するマクロを提供します。
- D. 認定開発者を雇って、新しいアクティビティを作成する頂点トリガーを作成します。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

質問: 179

Univeral Containersは、2,000万件のケースを保管するコンタクトセンターを設計しています。それらのうち、500万が必要になります

レポートと検索のためにアクセスされます。最高のシステムパフォーマンスを保証するアプローチはどれですか？

- A. 部門
- B. レコードタイプ
- C. カスタム検索
- D. 階層型データ戦略
- E. カスタムインデックス

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 180

Universal Containersは、北米全体にあるコンタクトセンターにServiceCloudを導入したいと考えています。

ヨーロッパ、そしてアジア。同社は、標準化されたコンタクトセンターのプロセスとレポートを自社に実装することを望んでいます。

世界中のセンター。

このシナリオでは、コンサルタントはどのアプローチを推奨する必要がありますか？

A. 主要な各コンタクトセンターにチームを割り当てて、そのニーズに固有のソリューションを設計し、アナリストを配置します

結合されたレポートを作成します。

B. コストを削減し、1つの世界的なプロセスを確保するために、すぐに使用できる機能を利用することをお勧めします。

報告。

C. 経験豊富なエージェントとリーダーのグローバルチームを割り当てて、共通のデザインテンプレートとレポートを作成します

構造。

D. ワールドワイドサポートのVPが、明確なビジョンとタンダリゼーション。

正解: **C** ([コメントを発表する](#))

質問: 181

ケースフィードの機能は何ですか？

A. CTIケースフィードパブリッシャーを使用して通話制御を有効にします。

B. カスタムビジュアルフォースページをケースフィードページレイアウトに追加します。

C. ビジュアルフォースページ内にケースフィード機能を埋め込みます。

D. コンソールコンポーネントを使用して、ケースフィードから標準の詳細ページに切り替えます

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292**問、**30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」

質問: 182

Universal Containers (UC)は、顧客が注文して追跡できる新しいモバイルアプリを作成しました

フルフィルメント。UCは、カスタマーサービスを新しいモバイルアプリにすばやく組み込みたいと考えています。どの2つの機能が必要ですか

この要件を満たすために追加されますか？2つの答えを選択してください

- A. おしゃべりグループ
- B. Salesforceナレッジベース
- C. Service Cloud SOS
- D. フィールドサービスライトニング

正解: [\(正解を表示します\)](#)

質問: 183

Universal Containersは、エージェントがケースに入力している情報に基づいて、エージェントに記事を提案することを望んでいます。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. Salesforce Console for Serviceを実装し、ケースページレイアウトでナレッジサイドバーを有効にします。
- B. ケースページレイアウトにナレッジサイドバーと呼ばれるVisualforceページを作成します。
- C. ケースページレイアウトでナレッジサイドバー関連リストを有効にします。
- D. ケースサポート設定でナレッジサイドバー設定を有効にします。

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 184

コンタクトセンターはどの目的でビジュアルワークフローを使用する必要がありますか？

- A. ケースがクローズされてから1週間後に、フォローアップタスクをエージェントに割り当てます。
- B. ケースが72時間以上開いている場合、サポートマネージャーにケースをエスカレーションします。
- C. 電話でカスタマーサポートの問題をトラブルシューティングするエージェントのビジネスプロセスを自動化するため。
- D. カスタマーサポートレベルに基づいて、ケースを特定のキューに自動的に割り当てます。

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 185

Universal Containersは、インバウンドサービスおよびサポートコンタクトセンター向けにCTIソリューションを実装しています。現在、同社はサポートの問題がある既存の顧客のみを扱っています。コンタクトセンターのマネージャーは、最高のサポートサービスの売り上げを向上させる任務を負っています。CTIの実装後に改善が期待できる主要な指標は何ですか？ 2つ選択してください

- A. 終了までの平均日数

- B. 放棄率
- C. 平均処理時間
- D. 最初の通話の解決

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 186

ユニバーサルコンテナのサポートマネージャーは、平均症例年齢の増加に気づきました。これはマイナスです。

顧客満足度に影響を与えます。状況を調査するために、サポートマネージャーはケースがライフサイクル中に各ステータス内で費やした時間。

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る必要がありますか？

- A. 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
- B. ケース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
- C. CaseLifecycle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: 187

サービスコンサルタントは、サービス担当者がTwitterを介して顧客と通信するためのソリューションを設計するように依頼されました。コンサルタントは、Lightningサービスコンソールに何を実装することを推奨する必要がありますか？

- A. ケースフィード
- B. ソーシャルフィード
- C. カスタムコンポーネント
- D. Twitterマクロ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 188

コンタクトセンターのマネージャーは、Salesforceナレッジの採用を測定するためにどのような指標を検討する必要がありますか？

(2つ選択してください)

- A. エージェントによって作成された記事の数
- B. エージェントによってエスカレーションされたケースの数
- C. ケースに添付されている記事の数
- D. エージェントによって作成されたソリューションの数

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 189

新しいSalesforceナレッジ実装の一部として、UniversalContainersは現在のデータベースから記事を移行したいと考えています。

コンサルタントは、移行戦略の一環としてどの要素を考慮する必要がありますか？

- A. 既存の各記事タイプに、その構造とコンテンツに一致する対応するSalesforceナレッジ記事タイプがあることを確認します。
- B. データの損失を防ぐために、インポートする前に、各記事タイプのすべてのフィールドでフィールドレベルのセキュリティが読み取り専用設定されていることを確認してください。
- C. HTMLはどの記事フィールドタイプでもサポートされていないため、インポートする前にHTMLを含む記事をプレーンテキストに変換してください。
- D. すべての記事タイプを一度に移行するために使用できる単一の.csvファイルを準備し、インポート用に.zip内のプロパティファイルに含めます。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 190

Service Managerは、会社のサイトでLiveAgentを構成しました。現在、エージェントはライブを見るできません

コンソールのエージェントフッターコンポーネント。

どの構成オプションを確認する必要がありますか？

- A. ユーザーがLiveAgentのチャットボタンにアクセスできることを確認します。
- B. ユーザーにLiveAgent機能ライセンスが割り当てられていることを確認します。
- C. ユーザーがLiveAgentパブリックグループにアクセスできることを確認します。
- D. ユーザーにLiveAgentユーザープロファイルが割り当てられていることを確認します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 191

Universal Containersは、顧客とサービスレベル契約 (SLA) を結んでおり、エージェントは、ケースの作成から2時間以内に、入ってくるケースの所有権を取得して対応する必要があります。Universal ContainersがSLAを満たすのに役立つソリューションはどれですか？

- A. ケースをキューに割り当て、エスカレーションルールを使用して、1時間以内にエージェントによって受け入れられなかったケースをエスカレーションします。
- B. 1時間以内にエージェントがケースを受け入れなかった場合に、キューのすべてのメンバーにタスクを割り当てるワークフロールールを作成します。
- C. ケースが作成されてキューに割り当てられたときに、サポートマネージャーにメールを送信するワークフロールールを作成します。
- D. ユースケースの自動応答ルールを使用して、ケースの作成から1時間以内にサポートマネージャーにメールを送信します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 192

マネージャーは、平均症例年齢の増加に気づきました。これは、顧客満足度に悪影響を及ぼします。

マネージャーは、ケースがライフサイクル中に各ステータス内で費やした時間を比較したいと考えています。どのレポートソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. ケース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。
- B. ケースエイジ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. 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: 193

企業は、訪問が困難な場所で優先度の高い問題を伴う複雑で実践的な技術サポートを必要とする顧客との問題を頻繁に抱えています。

これらの制限がある顧客に信頼できるリアルタイムのサポートを提供するには、何を推奨する必要がありますか？

- A. Salesforceナレッジ
- B. SOSビデオチャット
- C. フィールドサービスライトニング
- D. カスタマーコミュニティ

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 194

Universal Containersは、コンタクトセンターエージェントを特定のインタラクショナルチャネルに割り当て、割り当てられたインタラクショナルチャネルに基づいてエージェントのデスクトップを最適化したいと考えています。

最善の解決策は何ですか？

- A. 複数のエージェントコンソールアプリケーションを作成し、ユーザーの要件に基づいてlayoutを構成します。
- B. Salesforce Console for Serviceレイアウトを作成し、エージェントが必要なコンポーネントをドラッグアンドドロップできるようにします。
- C. 複数のSalesforce Console for Serviceアプリケーションを作成し、ユーザーの要件に基づいて構成します。
- D. インタラクショナルチャネルごとにケースページレイアウトを作成し、それらを異なるエージェントプロファイルに割り当てます。

正解: C ([コメントを發表する](#))

質問: 195

Universal Containersのコンタクトセンターは、ケースのエスカレーション率を測定して伝達したいと考えています。

管理。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. ケースレコードに数式フィールドを作成して、エスカレーションされたケースの割合を計算します
- B. レポートにバケットフィールドを作成して、エスカレーションされたケースの割合を計算します
- C. すべてのケースの日次スナップショットレポートを作成し、エスカレーションされたケースの割合を計算します
- D. エスカレーションされたケースの割合を計算するためのカスタムサマリー式を使用してケースレポートを作成します

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 196

サービス担当者が次のメッセージを送信できるようにするには、どのLightningサービスコンソール機能を使用する必要がありますか

ケースの詳細に基づく顧客への添付ファイル？

- A. マクロ
- B. プロセスビルダー
- C. 稲妻の知識
- D. ビジュアルワークフロー

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード：
JPNshiken」

質問: 197

UCは、レコード数が4,000万を超えたため、コンタクトセンターのシステムパフォーマンスに関心を持っています。連絡先レコードの数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何ですか？

- A. 連絡先ビューページの読み込み時間
- B. 連絡先レポートの実行時間
- C. 連絡先リストビュー編集時間
- D. 連絡先関連リストの読み込み時間

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 198

知識中心サポート (KCS) の2つの基本的な概念は何ですか？2つの答えを選択してください

- A. 個人の経験に基づいた知識ベースの開発
- B. 進化するコンテンツベースの製品ライフサイクル
- C. やりがいのある学習、コラボレーション、共有、改善。
- D. 問題を解決した結果としてコンテンツを作成する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 199

ユニバーサルコンテナは、セールスフォースサービスクラウドの数を減らすことを目的として実装されています

コンタクトセンターのエスカレーションされたケース。コンタクトセンターのマネージャーは、これを分析するためにどのような指標を使用する必要がありますか？

- A. 最初の接触でクローズされたケースの割合
- B. 添付記事でクローズされたケースの割合
- C. 定義されたSLAを満たすためにクローズされたケースの割合
- D. おしゃべりの投稿でクローズされたケースの割合

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 200

Universal Containersは、500万人の顧客に顧客が提出できるソリューションを提供したいと考えています

問い合わせ、それらの問い合わせのステータスを監視し、それらの連絡先情報を表示します。

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る必要がありますか？

- A. 従業員コミュニティ
- B. パートナーコミュニティ
- C. 企業コミュニティ
- D. カスタマーコミュニティ

正解: D ([コメントを发表する](#))

質問: 201

Service Consoleユーザーは、一度に数十のケースに取り組んでおり、多くの場合、その日の早い時間に取り組んだケースを更新する必要があります。

コンサルタントはどのような構成を推奨する必要がありますか？

- A. カスタムリストビューを定義します。
- B. 2番目のコンソールセッションを使用します。

- C. ユーティリティバーに履歴を追加します。
- D. すべてをタブで開いたままにします。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 202

Universal Containers CFOは、コンタクトセンターのコストを削減する方法を模索しています。どのカスタマーサービスの指標
予算目標を達成するためにCFOは監視する必要がありますか？ 2つ選択してください)

- A. 最初の通話の解決
- B. アップセル率
- C. 顧客維持
- D. 平均処理時間

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 203

Salesforceナレッジで記事の公開ライフサイクルを管理するために、コンタクトセンターのディレクターは記事にさまざまな公開機能を提供したいと考えています。この目的を達成するには、どのような構成を推奨する必要がありますか？

- A. 記事マネージャーをパブリケーションチームに割り当て、特定のパブリケーション状態を各チームに割り当てます。
- B. アーティクルマネージャーをパブリックグループに割り当て、特定のパブリケーション状態を各グループに割り当てます。
- C. 記事マネージャーを公開グループに割り当て、特定の記事アクションを各グループに割り当てます。
- D. 記事マネージャーをパブリケーションチームに割り当て、特定の記事アクションを各チームに割り当てます。

正解: ([正解を表示します](#))

有効的な**Service-Cloud-Consultant**問題集はJPNTTest.com提供され、**Service-Cloud-Consultant**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Service-Cloud-Consultant**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Service-Cloud-Consultant試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Cloud-Consultant**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/Service-Cloud-Consultant-mondaishu> **292問、30%ディスカウント**、特別な割引コード:

JPNshiken」