

ServiceNow.CIS-CSM.v2022-06-24.q39

試験コード : CIS-CSM
試験名称 : ServiceNow Certified Implementation Specialist - Customer Service Management Exam
認証ベンダー : ServiceNow
無料問題の数 : 39
バージョン : v2022-06-24
ページの閲覧量 : 1017
問題集の閲覧量 : 16261

<https://www.jpnsiken.com/shiken/ServiceNow.CIS-CSM.v2022-06-24.q39.html>

質問: 1

カスタマーサービス管理の分野では、資産管理という用語はどういう意味ですか？

- A. 資産の財務、契約、在庫情報
- B. 資産の追跡に使用される一連のビジネスアクティビティとプロセス
- C. アセットアプリケーションのテーブル
- D. 顧客が使用している製品またはサービスの追跡

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 https://docs.servicenow.com/bundle/orlando-it-service-management/page/product/asset-management/concept/c_AssetManagement.html

質問: 2

親から子のケースにフィールドを同期するには何が必要ですか？

- A. 高度なプラグイン (com.sns.pa.customer_service_advanced) をアクティブ化する必要があります
- B. 主要な問題の管理をインストールし、特定のプロパティを有効にする必要があります
- C. アクションは不要です。これは標準の顧客サービス管理機能です
- D. sn_customerservice.customer_case_managerの役割を割り当てる必要があります

正解: C ([コメントを发表する](#))

説明

質問: 3

カタログワークフローを作成するときにオプションとなるのは次のうちどれですか？

- A. ワークフローの公開
- B. ワークフローアクティビティの定義
- C. ワークフローを承認する
- D. ワークフローバージョンの管理

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 https://docs.servicenow.com/bundle/orlando-servicenow-platform/page/administer/workflow-administration/task/t_CrtWkflwNewSvcCtlgltm.html

質問: 4

カタログアイテム変数の目的は何ですか？

- A. 顧客が質問できるようにします
- B. フィールド上のユーザーにヒントを提供します
- C. カスタマーサポートとのチャットセッションを開きます
- D. 顧客または消費者が回答を限定できるようにします

正解: ([正解を表示します](#))

説明

質問: 5

エンゲージメント前の担保には何を含めるべきですか？

- A. よくある質問 (FAQ)
- B. スコープガイド
- C. カスタマーサービスの役割テンプレート
- D. 在庫管理単位 (\$SKU) と価格表

正解: C ([コメントを发表する](#))

説明

質問: 6

エージェントはSNのどの場所からケースを作成できますか？ 3つ選択してください。)

- A. カスタマーサービスアプリケーション
- B. お問い合わせ
- C. アカウント
- D. チャット

正解: A,B,C ([コメントを发表する](#))

説明/参照 https://docs.servicenow.com/bundle/orlando-customer-service-management/page/product/customer-service-management/reference/r_CustomerServiceCaseForm.html

質問: 7

ケースのコスト情報は、カスタマーサービス用のパフォーマンス分析コンテンツパックの一部として利用できます。

- A. 真
- B. 偽

正解: ([正解を表示します](#))

説明

質問: 8

ケースフィールド「連絡先」の情報は、どのインシデントフィールドにコピーされますか？

- A. お問い合わせ
- B. ユーザー
- C. お客様
- D. 発信者

正解: ([正解を表示します](#))

説明

質問: 9

特別な取り扱い上の注意は、特定の属性に基づいて次のどれに適用できますか？

- A. お問い合わせ
- B. 休日
- C. VIP
- D. ドメイン

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 10

ケースフォームのタイムラインの青い円は何を表していますか？

- A. 状態
- B. 注
- C. アクティビティ
- D. コメント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 11

インスタンスにアクティブなOpenFrame構成をいくつ持つことができますか？

- A. 2
- B. 無制限
- C. 1
- D. 3

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 https://docs.servicenow.com/bundle/jakarta-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/t_CreateAnOpenFrameConfiguration.html

質問: 12

カスタマーサービス管理でサポートされているアウトバウンドメールアカウントはいくつですか？

- A. 1つ
- B. 無制限
- C. 2つ
- D. ビジネスサービスごとに1つ

正解: A ([コメントを发表する](#))

説明

質問: 13

次の役割のうち、消費者の記録を更新できないものはどれですか？

- A. sn_customerservice_agent
- B. sn_customerservice_manager
- C. sn_customerservice.consumer_agent
- D. 管理者

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 <https://docs.servicenow.com/bundle/orlando-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-a-consumer-record.html>

質問: 14

マッチングルールは、_____によって割り当て機能を強化します。

- A. 可用性によって最適なエージェントを一致させる
- B. アカウントが顧客であるかパートナーであるかを判断する
- C. スキルによるベストエージェントのマッチング
- D. グループまたは個人にケースの動的マッチングを提供する

正解: C ([コメントを发表する](#))

質問: 15

ケースレコードプロデューサーを作成するために使用されるモジュールは何ですか？

- A. ケースレコードプロデューサー
- B. レコードプロデューサー
- C. 記録を維持する
- D. レコードの編集

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 16

ケースのコスト情報は、カスタマーサービス用のパフォーマンス分析コンテンツパックの一部として利用できます。

- A. 真
- B. 偽

正解: A ([コメントを发表する](#))

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

質問: 17

ナレッジベースまたは記事へのアクセスは、顧客の資産と製品モデルに基づいて制限できます。次のうちどれを使用しますか？ 2つ選択してください。）

- A. ACL
- B. ナレッジ製品の資格
- C. ユーザー基準
- D. データポリシー

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 18

ServiceNowナレッジベースを外部コンテンツと統合することに関して正しいのは次のうちどれですか？

2つ選択してください。）

- A. インポートされた外部記事はServiceNowに添付ファイルとして表示されます
- B. WebDAV接続を許可するアプリケーションのみを統合できます
- C. インポートされた記事は、ソースナレッジベースと同じカテゴリになります
- D. SharePointはこの統合をブロックします

正解: ([正解を表示します](#))

説明

質問: 19

特別な取り扱い上の注意は、特定の属性に基づいて次のどれに適用できますか？

- A. ドメイン
- B. VIP
- C. お問い合わせ
- D. 休日

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 20

次のうちどれがチャンネルですか？ 2つ選択してください。）

- A. 連絡先

- B. ウェブ
- C. チャット
- D. 記事

正解: ([正解を表示します](#))

説明

質問: 21

ServiceNowコミュニティ機能は、ServiceNowカスタマーサービス管理ライセンスをお持ちのお客様のみが利用できます。

- A. 偽
- B. 真

正解: B ([コメントを发表する](#))

質問: 22

ワークショップの前に、エンゲージメントマネージャーはどのような役割を果たしますか？ 2つ選択してください。)

- A. プロジェクトマネージャー
- B. 仲介役を務める
- C. 技術的な問題への回答を提供します
- D. 技術的要件を支援します

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 <https://jobs.jobvite.com/servicenow/job/oKxz8fwl>

質問: 23

カスタマーサービスプラグインの依存関係ではないものはどれですか？

- A. コミュニティ
- B. オープンフレーム
- C. タスクアクティビティ
- D. スキル管理

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 24

すぐに利用できないソーシャルメディアチャンネルはどれですか？

- A. ツイッター
- B. LinkedIn
- C. Facebook
- D. 上記のいずれでもない
- E. 上記のすべて

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 25

コンテキスト検索フレームワークは、これらのシナリオのどれで知識検索結果を提供するために使用されますか？

- A. ポータルにのみ質問を入力する
- B. レコードプロデューサーのみ
- C. ポータルの質問エントリとレコードプロデューサーの両方
- D. 上記のいずれでもない

正解: ([正解を表示します](#))

説明/参照 https://docs.servicenow.com/bundle/madrid-platform-administration/page/administer/contextual-search/concept/c_DefineContextualSearch.html

質問: 26

カスタマーサポートポータルのデフォルト構成は、顧客と対話するために次のチャネルを提供しますか？

(2つ選択してください。)

- A. ウェブ
- B. メール
- C. ソーシャル
- D. チャット

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 27

CSMデータの移行中にインポートされるアプリケーションレコードデータの一般的なタイプは何ですか？ (2つ選択してください。)

- A. チャット
- B. ケース
- C. ナレッジ記事
- D. アカウント

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 28

予測インテリジェンスは、当て推量を排除することでトリアージの品質を向上させます。予測インテリジェンスは、次の決定のどれをサポートしますか？ (2つ選択してください。)

- A. ケースの優先順位付け
- B. ケースの状態
- C. ケースエスカレーション
- D. ケースの分類

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 29

カタログアイテム変数の目的は何ですか？

- A. フィールド上のユーザーにヒントを提供します
- B. 顧客が質問できるようにします
- C. 顧客または消費者が回答を限定できるようにします
- D. カスタマーサポートとのチャットセッションを開きます

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 30

ナレッジカテゴリーの特徴は何ですか？

- A. KB間で共有可能 :はい; マルチレベル :いいえ
- B. KB間で共有可能 :はい; マルチレベル :はい
- C. KB間で共有可能 :いいえ; マルチレベル :いいえ
- D. KB間で共有可能 :いいえ; マルチレベル :はい

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 31

エージェントが顧客と対話できるように、エージェントワークスペースのチャットを設定します。チャットから、エージェントは次のことができます。

オプションは次のとおりです。

- A. チャットを別のエージェントにエスカレーションします
- B. インシデントやケースなどのレコードを作成します
- C. 質問に答える
- D. チャットを仮想エージェントにエスカレーションします

正解: ([正解を表示します](#))

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

質問: 32

CSMスイートの実装に関連する重要成功要因は何ですか？ 4つ選択してください。）

- A. 関連する要件を作成するために必要な時間数を定義します
- B. ユースケースを明確に理解する
- C. 顧客に一貫したサービスを提供する
- D. 実装は基礎となるプロセスと同じくらい良いだけです
- E. ビジネス上の問題点を定義する

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 33

データのインポートに関して、次のうちどれがベストプラクティスですか？ 2つ選択してください。）

- A. ServiceNow自動機能を使用して、データがレガシーリポジトリではなくServiceNowテーブルに配置された後にデータをクリーンアップします。
- B. 複数のインスタンスにインポートする場合は、各インスタンスに個別にインポートします。
- C. ナレッジ記事に埋め込まれた画像は個別にアップロードする必要があります
- D. ServiceNowは長さを自動的に調整しないため、ServiceNowのフィールドデータの長さがインポートされたデータに対して適切であることを確認してください。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 34

ホットスポット

ロール関係の定義を一致させます。

ホットエリア：

Answer Area

A customer account, a partner account, or both.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A supported external customer that, sells and supports one or more customers.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A member of an account.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A person who purchases goods and services for personal use.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

正解:

Answer Area

A customer account, a partner account, or both.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A supported external customer that, sells and supports one or more customers.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A member of an account.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A person who purchases goods and services for personal use.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

質問: 35

ナレッジ製品の資格が提供するいくつかの利点は何ですか？ (3つ選択してください。)

- A. 顧客のサービス契約に関する情報
- B. 顧客が所有する製品に関連するナレッジ記事へのアクセスを許可します
- C. エージェントがケースボリュームを管理しやすくします
- D. 通話量を減らす

正解: B,C,D ([コメントを发表する](#))

質問: 36

パートナー管理者の連絡先は、パートナーアカウントと顧客アカウントの両方のデータにアクセスできます。

A. 偽

B. 真

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 37

コンテキスト検索フレームワークは、これらのシナリオのどれで知識検索結果を提供するために使用されますか？

A. ポータルの質問エントリとレコードプロデューサーの両方

B. ポータルにのみ質問を入力する

C. レコードプロデューサーのみ

D. 上記のいずれでもない

正解: C ([コメントを発表する](#))

質問: 38

特別扱いメモプロパティ：特別扱いメモポップアップウィンドウの幅（ピクセル単位）、デフォルトは500ピクセル。

オプションは次のとおりです。

A. sn_shn.note_preferences

B. sn_shn.popup_width

C. sn_shn.max_num_alerts

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 39

記事は以下を提供することができます:(3つ選択してください。)

A. 製品情報を共有する

B. 一般的な問題や質問に対する回答と回答を提供する

C. 現在および既知の問題を文書化する

D. 顧客のサービス契約に関する情報

正解: A,B,C ([コメントを発表する](#))

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