

Genesys.GCP-GCX.v2024-08-05.q103

試験コード:	GCP-GCX
試験名称:	Genesys Cloud CX Certified Professional - Consolidated Exam
認定資格:	Genesys
無料問題数:	103
バージョン:	v2024-08-05
アクセス数:	576
ページビュー数:	1030
https://www.jpnpdf.com/Genesys.GCP-GCX.v2024-08-05.q103-mondaishu.html	

最新問題: 1

エージェントの 1 人が生産的ではないのではないかと疑っています。

エージェントの休憩時間とログイン/ログアウトの詳細を表示するには、どのレポートを実行しますか？

- A. インタラクション詳細レポート
- B. ユーザー ステータス詳細レポート
- C. エージェント メトリック レポート
- D. キュー メトリクスの日次レポート

Answer: (解答を表示する)

説明

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、エージェントの休憩時間とログイン/ログアウトの詳細を表示するのに役立つレポートです。このレポートには、合計ログイン時間、合計ログアウト時間、合計休憩時間、休憩理由コードなど、エージェントの可用性とアクティビティに関連するさまざまな指標が表示されます。このレポートは、エージェントの生産性と遵守状況を監視するのに役立ちます。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/agent-login-logout-details-report/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/monitor-agent-adherence/>

最新問題: 2

Communicate ライセンスを持つ組織は、インバウンド コール フローを使用して基本的な IVR を設定できます

- A. True
- B. 偽

Answer: A (メッセージを残す)

Genesys Cloud CX の Communicate ライセンスを持つ組織は、インバウンド コール フローの一部として基本的な自動音声応答 (IVR) システムをセットアップする機能を備えて

います。これにより、発信者を適切な部門や情報に誘導できる自動メニューとルーティング オプションの作成が可能になり、通話処理の効率が向上し、発信者のエクスペリエンスが向上します。

最新問題: 3

品質管理機能ではないものは次のうちどれですか？

- A. スケジュール設定
- B. インタラクションの記録
- C. 評価フォーム
- D. ポリシー

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 4

パフォーマンス ダッシュボードにウィジェットを追加するために利用可能なオプションをすべて選択します。4つお選びください。)

- A. テキスト
- B. メトリック
- C. インタラクション
- D. エージェントのステータス
- E. チャート
- F. グリッド

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 5

指定された期間における 1 人以上のエージェントの各セッションの長さを表示するレポートはどれですか？

- A. エージェント アクティビティ 概要レポート
- B. エージェント メトリック レポート
- C. エージェントのログイン/ログアウト詳細レポート
- D. エージェント品質の詳細レポート

Answer: C ([メッセージを残す](#))

説明

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、Genesys Cloud CX Performance メニューの指定された期間における 1 つ以上のエージェントの各セッションの長さを表示するレポートです。エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、エージェントがログインおよびログアウトした時刻と、1 日のうちに指定した時間範囲内の各ログインセッションの継続時間を示すレポートです。レポートには、テナントの標準タイムゾーンのタイムスタンプが表示されます。エージェントが複数の DN にログインする場合、アクティブタイムメトリックによってキャプチャされるエージェントのログインセッション全体の期間は、最初のログインイベントで始まり、最後のログアウトイベントで終わります。

エージェントが2日間(またはそれ以上)ログインし続け、システムによって強制的にログアウトされない場合、ログイン期間は暦日ごとに分割されます。

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、エージェントのパフォーマンスとアクティビティのさまざまな側面を測定し、改善するのに役立ちます。

- * 可用性
- * 生産性
- * 行為
- * 満足

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートを表示するには、Genesys Cloud CX の [パフォーマンス] メニューの [エージェント] フォルダーからレポートを選択します。次のようなさまざまなパラメータを設定してレポートをカスタマイズすることもできます。

- * プリセット日フィルター
- * 報告日
- * エージェントグループ
- * エージェント
- * メディアタイプ

参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/agent-login-logout-details-report/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/reports-overview/>

最新問題: 6

Alex がキュー レポートを監視している間、Sam は非アクティブなエージェントをキューから削除します。

これは Alex が監視している指標に影響しますか?

- A. はい
- B. いいえ

Answer: B (メッセージを残す)

最新問題: 7

単一のアプリケーションを小規模なサービスのスイートとして開発するには、どのアーキテクチャ アプローチが使用されますか?

- A. モノリシック アーキテクチャ
- B. マイクロサービス アーキテクチャ
- C. Genesys Cloud CX Salesforce アーキテクチャ
- D. シングルコアアーキテクチャ

Answer: (解答を表示する)

マイクロサービス アーキテクチャは、単一のアプリケーションを小規模なサービスのスイートとして開発するために使用されるアーキテクチャ アプローチです。マイクロサービス アーキテクチャは、アプリケーションを、明確に定義されたインターフェイスまたは API を通じて相互に通信する独立したコンポーネントまたはモジュールに分割する設計パターンです。マイクロサービス アーキテクチャでは、各サービスを独自のプロセスで実行

し、小規模なチームで管理できるようにすることで、アプリケーションの開発、デプロイ、スケーリング、テスト、およびメンテナンスを迅速化できます。参考:

<https://www.genesys.com/glossary/microservices-architecture>

<https://www.genesys.com/en-gb/platform/cloud>

最新問題: 8

プライベート ユーザー向けのパフォーマンス ダッシュボードの作成の上限はどれくらいですか?

- A. 20
- B. 10
- C. 25
- D. 15

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 9

レポートのエクスポートに使用できるファイル形式は次のうちどれですか? (3つお選びください。)

- A. .doc
- B. .xls
- C. .txt
- D. .docx
- E. .xlsx
- F. .pdf

Answer: (解答を表示する)

.xls、.xlsx、.pdf は、Genesys Cloud CX Performance メニューでレポートをエクスポートするために使用できる 3 つのファイル形式です。レポートは、Genesys Cloud CX のコンタクトセンターのパフォーマンスとアクティビティに関連するさまざまなメトリクスと詳細を表示できるツールです。レポートは、コンタクトセンターの次のようなさまざまな側面を測定し、改善するのに役立ちます。

エージェントのパフォーマンス

キューのパフォーマンス

インタラクションの品質

顧客満足

従業員管理

レポートをエクスポートして保存したり、Genesys Cloud CX Performance メニューで他のユーザーと共有したりできます。ニーズや好みに基づいて、レポートをさまざまなファイル形式でエクスポートできます。レポートのエクスポートに使用できるファイル形式は次のとおりです。

.xls: ワークシート、グラフ、マクロにデータを保存できる Microsoft Excel 97-2003 ワークブック ファイル形式。

.xlsx: ワークシート、グラフ、マクロにデータを保存できる Microsoft Excel ワークブックファイル形式。これは、Microsoft Excel 2007 以降のバージョンのデフォルトのファイル形式です。

.pdf: レポートの元の外観を保持する固定レイアウトのドキュメントにデータを保存できる、Portable Document Format ファイル形式。

レポートのエクスポートに使用できるその他のファイル形式には、.csv、.docx、および .rtf があります。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/reports-overview/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/export-a-report/>

最新問題: 10

_____ は、番号計画をトランクにバインドします。

- A. エッジ
- B. 往路
- C. エッジグループ
- D. 上りルート

Answer: D (メッセージを残す)

最新問題: 11

プロフィールには、組織内の人々に関するさまざまな種類の情報を含めることができます。

従業員にプロフィール情報を入力させることが不可欠なのはなぜですか？

- A. Genesys Cloud CX スイートで実行される検索では、プロフィール内の情報を使用して適切な結果が返されます。
- B. 教育情報は人事データベースと照合して検証できます。
- C. プロフィール情報は、Linkedin の詳細を最新の状態に保つために使用できます。
- D. 従業員は自由な時間があれば、同僚の経歴を確認できます。

Answer: A (メッセージを残す)

参照 :

Genesys Cloud CX スイートで実行される検索ではプロフィール内の情報を使用して適切な結果が返されるため、従業員にプロフィール情報を入力させることが不可欠です。プロフィールには、名前、役職、部門、所在地、スキル、経歴など、組織内の人々に関するさまざまな種類の情報を含めることができます。これらの情報は、ユーザーが Genesys Cloud CX 内で他のユーザーを見つけて接続するのに役立ちます。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-profiles/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/search-for-people/>

最新問題: 12

エージェントのパフォーマンス ビューを最もよく定義するものは次のうちどれですか？

- A. コンタクトセンターのリアルタイムのメトリクスを監視するために使用されます。

B. ステータス、ステータス時間、応答通話、平均通話時間、平均 ACW などのリアルタイムメトリクスを表示するために使用されます。

C. サービス レベル %、放棄率、待機中の顧客、アクティブなエージェントなどのリアルタイムおよび履歴のメトリクスを表示するために使用されます。

D. 履歴データの表示のみに使用されます。

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

エージェントのパフォーマンス ビューは、Genesys Cloud CX パフォーマンス メニューでステータス、ステータス時間、応答通話、平均通話時間、平均 ACW などのリアルタイムメトリクスを表示するために使用されます。エージェントのパフォーマンス ビューは、Genesys Cloud CX のエージェントのパフォーマンスとアクティビティに関連するさまざまなメトリクスと詳細を表示するビューです。エージェントのパフォーマンス ビューは、次のようなエージェントのパフォーマンスとアクティビティのさまざまな側面を測定し、改善するのに役立ちます。

- * 可用性
- * 生産性
- * 品質
- * 行為
- * 満足

エージェントのパフォーマンス ビューは、ステータス、ステータス時間、応答通話、平均通話時間、平均 ACW などのリアルタイムメトリックを表示するために使用されます。その理由は次のとおりです。

* リアルタイムメトリクスは、エージェント、キュー、スキル、インタラクション、フローの現在のデータを示すメトリクスです。リアルタイムのメトリクスは、Genesys Cloud CX Performance メニューで 10 分ごとに更新されます。サービス レベル %、放棄率、待機中の顧客、アクティブなエージェントなど、さまざまな指標の現在の値を確認できます。

* ステータスは、Genesys Cloud CX のエージェントの現在の状態を示すメトリクスです。ステータスは、エージェントが対話を処理できるかどうか、対話で忙しいか、またはワークステーションから離れているかどうかを示します。ステータスは、エージェントが不在または忙しい理由を示すこともあります。エージェントの現在のステータスは、エージェントのパフォーマンス ビューで確認できます。

* ステータス維持時間は、エージェントが現在のステータスに費やした時間 (HH:MM:SS) を示す指標です。ステータスにある時間は、エージェントの可用性と生産性を測定するのに役立ちます。エージェントのパフォーマンス ビューで、エージェントの現在のステータスを確認できます。

* 応答通話数は、指定された期間内にエージェントが応答した通話の数を示す指標です。応答された通話は、エージェントの生産性と品質を測定するのに役立ちます。エージェントのパフォーマンス ビューで、エージェントが応答した現在の通話を確認できます。

* 平均通話時間は、指定された期間内にエージェントが顧客との会話に費やした平均時間 (HH:MM:SS) を示す指標です。平均通話時間は、エージェントの生産性と品質を測定するのに役立ちます。エージェントの現在の平均通話時間は、エージェントのパフォーマンスビューで確認できます。

* 平均 ACW は、指定された期間内にエージェントが通話後の作業 (ACW) の実行に費やした平均時間 (HH:MM:SS) を示す指標です。ACW は、レコードの更新や電子メールの送信など、対話の完了後にエージェントが実行する作業です。平均 ACW は、エージェントの生産性と品質を測定するのに役立ちます。エージェントの現在の平均 ACW は、エージェントのパフォーマンスビューで確認できます。

参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/performance-dashboards-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/agents-performance-views-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/agent-status-overview/>

最新問題: 13

レポート生成の失敗と実行時間の増加の原因となる可能性のある要因を選択します。(2つお選びください。)

- A. 含まれるエージェント、キュー、およびインタラクションを減らすためにレポートパラメーターを調整します。
- B. ピーク時にレポートを実行します。
- C. スケジュールされたレポートの使用を確認し、確認します。
- D. すべてのチームメンバーに、レポートのコピーを実行して保存するよう依頼します。

Answer: ([解答を表示する](#))

ピーク時にレポートを実行することと、すべてのチームメンバーにレポートのコピーを実行して保存するよう依頼することは、レポート生成の失敗と実行時間の増加を引き起こす可能性がある2つの要因です。ピーク時にレポートを実行すると、システムにさらなる負荷がかかり、パフォーマンスと可用性に影響を与える可能性があります。すべてのチームメンバーにレポートのコピーを実行して保存するよう依頼すると、冗長なデータが作成され、不必要なストレージスペースが消費される可能性があります。これらの問題を回避するには、次のようなレポート実行のベストプラクティスに従うことができます。

レポートをオフピーク時間に実行するか、後で配信するようにスケジュールします。

レポートを複数のコピーを作成するのではなく、他のユーザーと共有します。

関連するデータとフィルターのみを含むようにレポートパラメーターを調整します。

未使用または古いレポートを定期的に確認して削除します。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/best-practices-for-running-reports/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/share-a-report/>

最新問題: 14

Architect でプロンプトのカテゴリを選択します。(2つお選びください。)

- A. ユーザー
- B. メニュー

- C. データ
- D. システム

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

説明

ユーザーとシステムは、Architect のプロンプトの 2 つのカテゴリです。プロンプトは、言語ごとにオーディオ メッセージとテキスト読み上げのペアを保持するコンテナです。ユーザー プロンプトは、Architect ユーザーによって作成された会社固有のプロンプトです。システム プロンプトは、Architect が提供する、数値、日付、曜日、月などを示す汎用プロンプトです。参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/call-prompts/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/user-prompts/>

最新問題: 15

スクリプトに変数を追加することはできません。

- A. True
- B. 偽

Answer: B ([メッセージを残す](#))

説明

スクリプトに変数を追加できます。変数は、スクリプトの実行中に変更される可能性のある値のプレースホルダーです。変数には、テキスト、数値、ブール値などのさまざまなタイプのデータを保存できます。変数を使用して、顧客名、口座番号、注文ステータスなどの情報をスクリプトで表示または収集できます。独自のカスタムを作成できます。変数を使用するか、Genesys Cloud CX によって提供される組み込み変数を使用します。参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-variables-and-expressions/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/add-script-variable/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/built-in-script-variables/>

最新問題: 16

Carlos は、カスタマー サービス コールを処理するエージェントのグループに関するデータを抽出し、そのパフォーマンスを追跡する必要がある管理者です。これらの統計により、平均処理時間を推定することができます。

次の選択肢のうちどれが彼が任務を遂行するのに役立ちますか？

- A. ドキュメント
- B. ディレクトリ
- C. ワークスペース
- D. アクティビティ

Answer: C ([メッセージを残す](#))

アクティビティは、カルロスがカスタマー サービス コールを処理するエージェントのグループに関するデータを抽出し、そのパフォーマンスを追跡するというタスクを実行するのに役立つオプションです。アクティビティは、管理者やスーパーバイザーが、キュー、エージェント、インタラクションなど、Genesys Cloud CX 操作のさまざまな側面に関する

リアルタイムおよび履歴データを表示できる機能です。カルロスは、アクティビティを使用して、関連するメトリクスを表示するさまざまなダッシュボードやレポートにアクセスできます。エージェントのパフォーマンスと生産性を向上させます。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-activity/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/view-agent-performance-dashboard/>

有効な **GCP-GCX** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい GCP-GCX 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **GCP-GCX** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com GCP-GCX 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com GCP-GCX 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (14430%OFF問題集溶と正解付きで 30%w 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 17

コンタクトセンターのスーパーバイザーである Eva は、1 つまたは複数のキューに特定のラップアップコードを設定するインタラクションに関するエージェントのパフォーマンスの問題を特定したいと考えています。

Eva がそのような問題を特定するのに役立つビューは次のうちどれですか？

- A. エージェントのラップアップ間隔の詳細
- B. エージェント評価の詳細
- C. エージェントのスケジュールの詳細
- D. エージェントインタラクションの詳細

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 18

Genesys Cloud CXのワークスペースにアップロードできる最大ファイルサイズはどれくらいですか？

- A. 10 MB
- B. 100 MB
- C. 2 GB
- D. 制限なし

Answer: B ([メッセージを残す](#))

Genesys Cloud CX プラットフォームでは、画像、ドキュメント、その他のファイルなどのコンテンツをワークスペースにアップロードするときに、最適なパフォーマンスと使いやすさを確保するためにサイズ制限があります。Genesys Cloud CX のワークスペースにアップロードできる最大ファイルサイズは 100 MB です。この制限は、詳細で高品質なコンテンツのニーズとプラットフォームのパフォーマンスおよびストレージの考慮事項のバラ

ンスをとるために設定されており、ユーザーがシステムの応答性を損なうことなく必要なリソースに効率的にアクセスして共有できるようにします。

最新問題: 19

Genesys Cloud CX の機能は、発信者情報をエージェントに提示し、ユーザーが情報を更新または収集できるようにするものはどれですか？

- A. ダイアログボックス
- B. スクリプト
- C. トースト ポップアップ
- D. IVR プロンプト

Answer: B (メッセージを残す)

説明

スクリプトは、発信者情報をエージェントに提示し、ユーザーが情報を更新または収集できるようにする Genesys Cloud CX の機能です。スクリプトは、顧客とのやり取りを通じてエージェントをガイドする、事前に定義された一連の質問または指示です。スクリプトは、データ アクションやデータ ディップなどのさまざまなソースから顧客情報を表示し、エージェントが対話中または対話後に情報を入力または更新できるようにします。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/glossary/script/> <https://help.mypurecloud.com/articles/about-scripts/>

最新問題: 20

エージェントの評価スコア、評価アクティビティ、および調整アクティビティをリアルタイムで確認できる場所はどこですか？

- A. パフォーマンス > ワークスペース > ダッシュボード
- B. パフォーマンス > 概要 (評価)
- C. 管理者 > コンタクト センター
- D. 管理者 > 品質

Answer: B (メッセージを残す)

[パフォーマンス] > [概要 (評価)] では、Genesys Cloud CX Quality Management でエージェントの評価スコア、評価アクティビティ、およびキャリブレーション アクティビティをリアルタイムで表示できます。評価は、事前に定義された基準とスコアリング方法に基づいたエージェントの対話の評価です。評価は、コンタクト センターのマネージャーとスーパーバイザーがエージェントのパフォーマンスとサービスの品質を測定し、改善するのに役立ちます。[パフォーマンス] > [概要 (評価)] は、評価スコアの分布、評価完了率、キャリブレーション スコアの分散など、評価に関連するさまざまなメトリクスと詳細を表示するダッシュボードです。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-evaluations/> <https://help.mypurecloud.com/articles/evaluations-overview/>

最新問題: 21

次の Genesys Cloud CX 機能のうち、十分なエージェントを適切なタイミングで適切な場所に配置するのに役立つものはどれですか？

- A. ルーティング
- B. キュー管理
- C. 従業員管理
- D. レポートと分析

Answer: C (メッセージを残す)

参照：

Workforce Management は、十分な数のエージェントを適切な場所に適切なタイミングで配置するのに役立つ機能です。Workforce Management を使用すると、管理者は履歴データと傾向に基づいて人員配置のニーズを予測し、エージェントの可用性と好みを最適化するスケジュールを作成し、エージェントの遵守とパフォーマンスをリアルタイムで監視し、必要に応じてスケジュールを調整できます。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-workforce-management/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/workforce-management-overview/>

最新問題: 22

あなたの会社は新しい建物を取得したばかりなので、この新しい場所を Genesys Cloud CX に追加する必要があります。

このタスクを実行するための前提条件は何ですか？(2つお選びください。)

- A. 新しい場所にあるすべてのユーザーの画像が必要です。
- B. 建物の住所、階数、所在地の連絡先情報などの一般情報を収集する必要があります。
- C. 新しい場所のすべてのユーザーの基本プロフィール データが必要です。
- D. 新しい建物の正確な座標を知っている必要があります。
- E. Genesys Cloud CX に対する管理者権限が必要です。

Answer: B,E (メッセージを残す)

最新問題: 23

問題を報告する電子メール アドレスを設定していない場合、Genesys Cloud CX:

- A. 電子メール アドレスを自動的に作成し、すべての電子メールをこのアドレスにルーティングします。
- B. 電子メールを電子メール アドレスにルーティングしません。
- C. 組織内で管理者の役割が割り当てられているすべてのユーザーに電子メールを送信します。
- D. このような電子メールを収集し、問題を報告する電子メール アドレスが設定されるまで保存します。

Answer: B (メッセージを残す)

説明

問題を報告する電子メール アドレスを構成していない場合、Genesys Cloud CX は電子メールをどの電子メール アドレスにもルーティングしません。ユーザーがアプリケーション

ン内から問題を報告したり、Genesys Cloud CX に関するフィードバックを提供したりするための電子メール アドレスを構成できます。電子メール アドレスは、管理または監視する内部アドレスまたは外部アドレスにすることができます。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/configure-an-email-address-to-report-issues/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/report-an-issue-or-provide-フィードバック/>

最新問題: 24

Genesys Cloud CX の機能は、発信者情報をエージェントに提示し、ユーザーが情報を更新または収集できるようにするものはどれですか?

- A. ダイアログボックス
- B. スクリプト
- C. トースト ポップアップ
- D. IVR プロンプト

Answer: ([解答を表示する](#))

スクリプトは、発信者情報をエージェントに提示し、ユーザーが情報を更新または収集できるようにする Genesys Cloud CX の機能です。スクリプトは、顧客とのやり取りを通じてエージェントをガイドする、事前に定義された一連の質問または指示です。スクリプトは、データ アクションやデータ ディップなどのさまざまなソースから顧客情報を表示し、エージェントが対話中または対話後に情報を入力または更新できるようにします。参考:

<https://help.mypurecloud.com/glossary/script/> <https://help.mypurecloud.com/articles/about-scripts/>

最新問題: 25

ユーザーが組織の設定を表示するにはどのレベルの権限が必要ですか?

- A. 管理者
- B. エージェント
- C. スーパーバイザー
- D. 上記のすべて

Answer: A ([メッセージを残す](#))

管理者は、ユーザーがGenesys Cloud CXの組織設定を表示するために必要な権限のレベルです。組織設定は、Genesys Cloud CX での組織アカウントの動作と外観を定義するさまざまなオプションです。組織設定には、次のようなさまざまな機能が含まれます。

組織名

組織ID

タイムゾーン

言語

通貨

ロゴ

Genesys Cloud CX で組織設定を表示するには、ユーザーは自分のロールに割り当てられた管理者権限を持っている必要があります。管理者権限は、Genesys Cloud CX の管理機能

へのアクセスを制御する詳細な設定です。管理者権限は通常、組織のアカウントのさまざまな側面を管理する必要がある管理者またはスーパーバイザーに割り当てられます。参考:
<https://help.mypurecloud.com/articles/organization-settings-overview/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/about-permissions/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/admin-許可/>

最新問題: 26

ブルズアイ ルーティング方法では、選択プールが 1 つのリングから次のリングに拡張されるにつれて、必要なスキルが緩和されます。

ブルズアイ ルーティングに定義できるリングの最大数はどれくらいですか？

- A. 4
- B. 6
- C. 8
- D. 2

Answer: B (メッセージを残す)

最新問題: 27

Genesys Cloud CX Architectで利用可能な機能を選択します。(3つお選びください。)

- A. 録音済みメッセージを再生します
- B. テキストを音声に変換します
- C. キューを構成する
- D. スキルを作成する
- E. 通話の受信とルーティング

Answer: A,B,E (メッセージを残す)

説明

Genesys Cloud CX Architect は、管理者がインバウンドおよびアウトバウンドの音声インタラクションのコール フローを作成および管理できる機能です。Architect は、コール フローのロジックと動作を定義するために使用できるさまざまなアクションとタスクを提供します。これらの機能には、事前に録音されたメッセージの再生、テキストから音声への変換、通話の受信とルーティング、ユーザー入力の収集、通話の転送などがあります。

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-architect/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/architect-overview-of-call-flow-actions-and-tasks/>

最新問題: 28

Genesys Cloud CX Voice は _____ です。

- A. 外部電話トランクを提供するサードパーティ サービス。
- B. Genesys Cloud CX チャット内で利用できるヘルプ ボット。
- C. Genesys Cloud CX の別名。
- D. Genesys Cloud CX で使用するために購入してアクティブ化できるインターネットベースのテレフォニー サービス。

Answer: D (メッセージを残す)

説明

Genesys Cloud CX Voice は、Genesys Cloud CX で使用するために購入してアクティベートできるインターネット ベースのテレフォニー サービスです。Genesys Cloud CX Voice は、電話デバイスを Genesys Cloud CX クラウド サービスに接続するフルマネージド電話システムを提供します。Genesys Cloud CX Voiceを使用すると、外部トランクや電話インフラストラクチャを構成または維持する必要がありません。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-genesys-cloud-voice/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/activate-genesys-cloud-voice/>

最新問題: 29

Alex がキュー レポートを監視している間、Sam は非アクティブなエージェントをキューから削除します。

これは Alex が監視している指標に影響しますか？

A. はい

B. いいえ

Answer: B (メッセージを残す)

説明

いいえ、キューから非アクティブなエージェントを削除しても、Alex が Genesys Cloud CX パフォーマンス メニューのキュー レポートで監視しているメトリクスには影響しません。キュー レポートは、Genesys Cloud CX のキューのパフォーマンスとアクティビティに関連するさまざまなメトリクスと詳細を示すレポートです。キュー レポートは、次のようなキューのさまざまな側面を測定および改善するのに役立ちます。

* サービスレベル

※放棄率

※平均回答速度

* 平均処理時間

* インタラクション量

非アクティブなエージェントをキューから削除しても、Alex がキュー レポートで監視しているメトリクスには影響しません。その理由は次のとおりです。

* キュー レポートでは、キュー内で費やしたインタラクションのみがカウントされますが、エージェント ベースのレポートでは、エージェントが対応したすべてのインタラクションがカウントされます。これは、同じエージェントまたはキューが含まれている場合でも、キュー レポートとエージェント ベースのレポートの合計が正確に一致しない可能性があることを意味します。これは、Genesys Cloud CX レポートの観点からキューはスタンドアロン エンティティであり、キュー メトリクスとエージェント メトリクスは、次のようなさまざまな理由で異なる可能性があるためです。

* インタラクションは複数のキューで時間を費やします

* エージェントが処理する前にインタラクションが中止される

* エージェントは複数のキューのメンバーです

* 非アクティブなエージェントとは、Genesys Cloud CX にログインしていないか、ログアウトしているエージェントです。非アクティブなエージェントは、キューのパフォーマンスやアクティビティに関連する次のようなさまざまなメトリックや詳細に寄与しないため、キュー レポートのメトリックには影響しません。

* 提供された数

* 回答数

* 放棄されたカウント

※ 転送回数

参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/reports-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/queue-report-and-agent-report-totals-differ-by-design/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/agent-status-overview/>

最新問題: 30

インタラクション ビューでのカスタマイズは、ビューを離れて後で戻った場合でも有効です。

A. True

B. 偽

Answer: A (メッセージを残す)

インタラクション ビューでのカスタマイズは、ビューを離れて後で戻った場合でも有効なままです。これは真実です。インタラクション ビューは、Genesys Cloud CX Performance メニューのインタラクション パフォーマンスとアクティビティに関連するさまざまなメトリクスと詳細を表示するビューです。インタラクション ビューは、次のようなインタラクションのパフォーマンスとアクティビティのさまざまな側面を測定し、改善するのに役立ちます。

インタラクション量

インタラクションの品質

インタラクションの結果

インタラクションフロー

インタラクション ビューでのカスタマイズは、ビューを離れて後で戻っても、次の理由で有効のままです。

さまざまなフィルターや列を使用してインタラクション ビューをカスタマイズし、特定のデータのみを表示できます。たとえば、特定の列のみを表示したり、特定のタイプのインタラクションを表示するフィルターを選択したりできます。フィルターと列の設定を保存済みビューとして保存して、同じビュー内の対象となるさまざまなデータをすばやく切り替えることもできます。

ビューからビューに移動したり、ビューからビューに戻ったりしても、カスタマイズは維持されます。これは、Genesys Cloud CX がインタラクション ビューの基本設定と設定を記憶し、再度ビューにアクセスしたときにそれらを適用することを意味します。これにより、同じデータを再度表示する場合に時間と労力を節約できます。

最新問題: 31

Genesys Cloud CXで電話会議を作成する2つの方法は何ですか? (2つお選びください。)

- A. 複数のアクティブな通話がある場合、選択されていない通話をクリックして、以前に選択した通話の詳細にドラッグします。
- B. [通話] アイコンをクリックし、ダイヤルパッドを展開して、検索領域に出席者の名前または電話番号を入力し、[会議の開始] をクリックします。
- C. Genesys Cloud CX ディレクトリの [会議] ボタンをクリックし、出席者の名前または電話番号を入力します。
- D. 出席者全員に電話してもらいます。すべての通話がアクティブになったら、[会議の開始] ボタンをクリックします。

Answer: A,D (メッセージを残す)

有効な **GCP-GCX** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい GCP-GCX 試験問題集! GoShiken.com が最新の **GCP-GCX** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com GCP-GCX 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com GCP-GCX 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (14430%OFF問題集溶と正解付きで 30%w 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 32

新しいドキュメントを Genesys Cloud CX に追加したところなので、組織内の全員がそのドキュメントにアクセスできるようにしたいと考えています。

ユーザーが必要なときに確実にドキュメントを見つけられるようにするには、何をする必要がありますか?

- A. 意味のあるタグをドキュメントに追加します。
- B. ドキュメントに「高」の優先度を追加します。
- C. ドキュメント名は検索しやすいものにしてください。
- D. リストの先頭に表示されるようにドキュメントに番号を付けます。

Answer: A (メッセージを残す)

新しいドキュメントを Genesys Cloud CX Collaborate Workspace に追加した後、ユーザーが必要なときにドキュメントを確実に見つけれられるようにするには、ドキュメントに意味のあるタグを追加する必要があります。タグは、Workspace 内のドキュメントの内容または目的を説明するキーワードまたはフレーズです。タグを使用すると、ユーザーはタグに基づいたフィルターや検索クエリを使用して、ドキュメントをより迅速かつ簡単に見つけることができます。ワークスペースでドキュメントを作成または編集するときに、ドキュメントにタグを追加できます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/add-tags-to-a-document/> <https://help.mypurecloud.com/articles/search-for-a-document/>

最新問題: 33

組織内のユーザーが Genesys Cloud CX 内で必要な権利とアクセス許可を確実に持つために使用されるエンティティは次のどれですか？

- A. ワークグループ
- B. 部屋
- C. グループ
- D. 役割

Answer: ([解答を表示する](#))

ロールは、Genesys Cloud CX 内のユーザーの権限とアクセス レベルを定義するために使用されます。役割は、個別にまたはグループを通じてユーザーに割り当てることができます。ロールによって、ユーザーがアクセスできる機能とその機能内で何ができるかが決まります。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/add-roles-to-a-user/>

最新問題: 34

評価フォームの作成時に利用可能な質問の種類をすべて選択します。(3つお選びください。)

- A. 多肢選択
- B. はい/いいえ
- C. 空白を埋めます
- D. 範囲
- E. 複数の応答

Answer: ([解答を表示する](#))

多肢選択、はい/いいえ、および範囲は、Genesys Cloud CX Quality Management で評価フォームを作成する際に使用できる 3 つの質問タイプです。評価フォームは、評価の構造と内容を定義するテンプレートです。評価フォームは、事前に定義された基準と採点方法に基づいてエージェントの対話のさまざまな側面を評価するさまざまな質問で構成されます。さまざまなタイプの質問を使用して、ニーズに基づいて評価フォームを作成できます。他の使用可能な質問タイプは、コメント ボックスとスコア付きコメント ボックスです。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-evaluation-forms/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/create-an-evaluation-form/>

最新問題: 35

組織で Genesys Cloud CX に関する提案、問題、懸念事項を受け取るために、複数の電子メール アドレスを割り当てることができます。

- A. True
- B. 偽

Answer: B ([メッセージを残す](#))

組織で Genesys Cloud CX に関する提案、問題、懸念事項を受け取るために複数の電子メールアドレスを割り当てることはできません。これは誤りです。Genesys Cloud CX Collaborate Content Managementのフィードバック電子メールグループを使用すると、組織でGenesys Cloud CXに関する提案、問題、懸念事項を受け取るために複数の電子メールアドレスを割り当てることができます。フィードバック電子メールグループは、コンテンツ管理でコンテンツ アイテムを表示するユーザーからフィードバック メッセージを受信する電子メールアドレスのグループです。コンテンツ アイテムは、コンテンツ管理のさまざまなトピックやカテゴリに関連する情報やリソースを含むファイルまたはリンクです。フィードバック電子メールグループを作成し、ニーズに基づいてコンテンツ アイテムまたはカテゴリに割り当てることができます。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/content-management-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-フィードバック-email-group/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/assign-a-feedback-email-group-to-a-content-item-or-category/>

最新問題: 36

Genesys Cloud CX では、次の方法でユーザーが米国のプレミアム料金の番号に電話をかけられないようにすることができます。

- A. Genesys Cloud CX のサブスクライブ中にアクセスを制限したいプレミアム レートの番号を指定します。
- B. プレミアム料金の番号を識別するための番号計画を作成します。
- C. プレミアム料金の番号への発信を防ぐためにユーザーを手動でトレーニングします。
- D. プレミアム レートの番号を識別するようにトランクを構成します。

Answer: B (メッセージを残す)

Genesys Cloud CX では、プレミアム料金の番号を識別するための番号プランを作成することで、ユーザーが米国のプレミアム料金の番号に電話をかけられないようにすることができます。番号プランは、国番号、市外局番、プレフィックスなどのさまざまな基準に基づいて発信通話をダイヤルする方法を定義する一連のルールです。米国のプレミアム料金の番号への発信通話をブロックする番号プランを作成できます。番号計画ルールでプレフィックス (900 など) を指定することによって。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-number-plans/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-number-plan/>

最新問題: 37

あなたの会社は新しい建物を取得したばかりなので、この新しい場所を Genesys Cloud CX に追加する必要があります。

このタスクを実行するための前提条件は何ですか? (2つお選びください。)

- A. 新しい建物の正確な座標を知っている必要があります。
- B. 新しい場所にあるすべてのユーザーの画像が必要です。
- C. 建物の住所、階数、所在地の連絡先情報などの一般情報を収集する必要があります。

D. 新しい場所のすべてのユーザーの基本プロフィール データが必要です。

E. Genesys Cloud CX に対する管理者権限が必要です。

Answer: ([解答を表示する](#))

Genesys Cloud CXに新しい場所を追加するタスクを実行するには、建物の住所、階数、場所の連絡先情報などの一般情報を収集することと、Genesys Cloud CXへの管理者権限を持っていることが2つの前提条件です。場所は、Genesys Cloud CX でユーザーまたはデバイスが配置されている物理的なサイトまたは建物を表すエンティティです。場所には、その動作と外観を定義するために次のようなさまざまな属性を構成できます。

建物の住所

階数

所在地の連絡先情報

緊急電話番号

タイムゾーン

言語

通貨

Genesys Cloud CX に新しい場所を追加するには、ユーザーは自分のロールに割り当てられた管理者権限を持っている必要があります。管理者権限は、Genesys Cloud CX の管理機能へのアクセスを制御する詳細な設定です。管理者権限は通常、組織のアカウントのさまざまな側面を管理する必要がある管理者またはスーパーバイザーに割り当てられます。参

考: <https://help.mypurecloud.com/articles/location-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-a-location/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-権限/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/admin-permission/>

最新問題: 38

インタラクションが最も適切なエージェントにルーティングされることを保証する属性は次のどれですか? (2つお選びください。)

A. 言語

B. 中央値

C. スキル

D. インデックス評価

E. 知識レベル

Answer: ([解答を表示する](#))

言語とスキルは、対話が最も適切なエージェントにルーティングされることを保証する2つの属性です。言語とスキルは、特定の種類の対話または顧客の処理に関するエージェントの熟練度または好みを示す評価です。例えば：

言語は、エージェントがさまざまな言語で話したり書いたりできる能力を示します。

スキルは、さまざまなメディア タイプまたはキューを処理するエージェントの能力または意欲を示します。

Genesys Cloud CX ルーティングは、これらの属性を使用して、それらの属性で最高の評価を持つエージェントとの各インタラクションを照合します。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-acd-evaluation-methods/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-language-skills-to-an-agent-profile/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-acd-skills-to-an-agent-profile/>

最新問題: 39

番号計画に関して正しくないのは次のどれですか?

- A. 電話番号が加入者と電話エンドポイントに割り当てられる電気通信方式です。
- B. 番号計画はダイヤルプランとも呼ばれます。
- C. 番号計画は、組織の要件に基づいて追加または変更できます。
- D. 手動で作成する必要があります。

Answer: D (メッセージを残す)

説明

手動で作成する必要があるということは、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューの番号計画に関する正確な記述ではありません。番号計画は、Genesys Cloud CX の加入者および電話エンドポイントに電話番号を割り当てる電気通信スキームです。番号計画では、次のようなコールルーティングのさまざまな側面を定義することもできます。

* 宛先番号をダイヤルするには何桁必要ですか

* 国番号、市外局番、または内線番号を識別するために使用される数字

※ 外線やオペレーターへのアクセスに使用する番号は何ですか

* 緊急番号または特別サービスを示すために使用される数字 番号計画は、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで手動で作成する必要はありません。

Genesys Cloud CX は、ほとんどのユーザーに適したデフォルトの番号プランのセットを提供します。次の手順で番号プランを追加および変更することもできます。番号プラン情報ページには、Genesys Cloud CX 番号プランの実装に関する詳細が記載されています。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/number-plan-information/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-number-plan/>

最新問題: 40

次のステートメントのうち、評価フォームの重要な質問を定義するものはどれですか?

- A. 「いいえ」と答えた場合、重要な質問のインタラクションの評価スコアは 0 になります。
- B. 重要な質問は、重要でない質問よりも重要度が高い多肢選択式の質問です。
- C. 重要な質問は、インタラクションの成功に重要な質問に優先順位を付けるために使用されます。重要な質問については、別の重要スコアが計算されます。
- D. 重要な質問は、エージェントが回答する必要がある質問です。

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 41

レポートのエクスポートに使用できるファイル形式は次のうちどれですか？ (3つお選びください。)

- A. .txt
- B. .xlsx
- C. .doc
- D. .pdf
- E. .docx
- F. .xls

Answer: C,D,F ([メッセージを残す](#))

最新問題: 42

Communicate は Genesys Cloud CX にどのような追加機能をもたらしますか？

- A. FAQ やコミュニティなどのナレッジベースの機能。
- B. テレフォニー、ユニファイド メッセージング、音声会議、自動応答などのユニファイド コミュニケーション機能。
- C. 高度な検索、プロフィール、キーワード検索などのディレクトリ機能。
- D. ACD やスクリプトなどのコールセンター機能。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 43

コンタクト センターのスーパーバイザーである Eva は、1 つまたは複数のキューに特定のラップアップコードを設定するインタラクションに関するエージェントのパフォーマンスの問題を特定したいと考えています。

Eva がそのような問題を特定するのに役立つビューは次のうちどれですか？

- A. エージェントのラップアップ間隔の詳細
- B. エージェントのスケジュールの詳細
- C. エージェント評価の詳細
- D. エージェント インタラクションの詳細

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参照 :

エージェント インタラクションの詳細は、1 つまたは複数のキューに特定のラップアップコードを設定するインタラクションに関するエージェントのパフォーマンスの問題を Eva が特定するのに役立つビューです。このビューには、キュー名、メディア タイプ、方向、期間、ラップアップコードなど、エージェントの対話に関連するさまざまなメトリックと詳細が表示されます。Eva は、このビューを日付範囲、キュー名、メディア タイプ、ラップアップでフィルタリングできます。コードを実行して、彼女の基準に一致するインタラクションを確認します。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/agents-interactions-detail-view/> <https://help.mypurecloud.com/articles/filter-views/>

最新問題: 44

問題を報告する電子メール アドレスを設定していない場合、Genesys Cloud CX:

- A. 電子メール アドレスを自動的に作成し、すべての電子メールをこのアドレスにルーティングします。
- B. 電子メールを電子メール アドレスにルーティングしません。
- C. 組織内で管理者の役割が割り当てられているすべてのユーザーに電子メールを送信します。
- D. このような電子メールを収集し、問題を報告する電子メール アドレスが設定されるまで保存します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

問題を報告する電子メール アドレスを構成していない場合、Genesys Cloud CX は電子メールをどの電子メール アドレスにもルーティングしません。ユーザーがアプリケーション内から問題を報告したり、Genesys Cloud CX に関するフィードバックを提供したりするための電子メール アドレスを構成できません。電子メール アドレスは、管理または監視する内部アドレスまたは外部アドレスにすることができます。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/configure-an-email-address-to-report-issues/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/report-an-issue-or-provide-フィードバック/>

最新問題: 45

各通話の待ち時間を短縮するのに役立つ Genesys Cloud CX 機能はどれですか?

- A. スキルベースのルーティング
- B. 従業員管理
- C. 自動通話分配
- D. IVR

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 46

組織で Genesys Cloud CX に関する提案、問題、懸念事項を受け取るために、複数の電子メール アドレスを割り当てることができます。

- A. 偽
- B. True

Answer: (解答を表示する)

有効な **GCP-GCX** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい GCP-GCX 試験問題集! GoShiken.com が最新の **GCP-GCX** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com GCP-GCX 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com GCP-GCX 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (14430%OFF問題集溶
と正解付きで 30%w 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 47

サムは、キュー経由で送信される受信インタラクションの処理を担当します。一部のコールは、処理または終了されずにキューに入ったりキューから出たりします。このような呼び出しを説明するためにどのような用語が使用されますか？

- A. IVR
- B. 切断
- C. 放棄する
- D. 流出

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 48

Genesys Cloud CX Collaborateは、同時に最大_____人とのビデオチャットをサポートします

- A. 8
- B. 10
- C. 12
- D. 14

Answer: ([解答を表示する](#))

Genesys Cloud CX Collaborate は、ビデオ チャット機能を含む、ユーザー間のリアルタイムのコミュニケーションとコラボレーションをサポートするプラットフォーム内の機能です。最新のドキュメントの時点では、Genesys Cloud CX Collaborate は最大 8 人とのビデオ チャットを同時にサポートしています。この機能により、チームの効果的なコラボレーションとコミュニケーションが促進され、チームメンバーがGenesys Cloud環境内で直接ビデオ会議やミーティングに参加できるようになり、チームワークと意思決定プロセスが強化されます。

最新問題: 49

事前構成された設定はどこで電話機に追加できますか？

- A. [管理] > [電話] > [電話管理] > [通話]
- B. [管理] > [電話] > [電話管理] > [電話]
- C. [管理] > [電話] > [電話管理] > [基本設定]

Answer: C ([メッセージを残す](#))

[管理] > [電話] > [電話管理] > [基本設定]では、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューの電話に事前構成された設定を追加できます。基本設定は、Genesys Cloud CX の 1 つ以上の電話に適用される構成オプションのセットです。基本設定には、次のようなさまざまなオプションを含めることができます。

電話機のモデル

ファームウェアのバージョン

回線キー

ソフトキー

機能キー

Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで基本設定プロファイルを作成して割り当てることで、電話機に基本設定を追加できます。基本設定プロファイルは、モデルまたはファームウェアのバージョンに基づいて電話機のグループに適用される 1 つ以上の基本設定を含むテンプレートです。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/base-settings-overview/> <https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-base-settings-profile/>

最新問題: 50

Genesys Cloud CX では、次の方法でユーザーが米国のプレミアム料金の番号に電話をかけられないようにすることができます。

- A. プレミアム料金の番号を識別するための番号計画を作成します。
- B. Genesys Cloud CX のサブスクライブ中にアクセスを制限したいプレミアムレート番号を指定します。
- C. プレミアム レートの番号を識別するようにトランクを構成します。
- D. プレミアム料金の番号への発信を防ぐためにユーザーを手動でトレーニングします。

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 51

ユーザーが使用するライセンスは、そのユーザーに割り当てられたロールで有効になっている権限によって決まります。

A. True

B. 偽

Answer: A (メッセージを残す)

説明

ユーザーが使用するライセンスは、そのユーザーに割り当てられたロールで有効になっている権限によって決まります。Genesys Cloud CX は、さまざまなレベルのアクセスと機能を備えたさまざまなタイプのライセンスを提供します。各ライセンスは、Genesys Cloud CX 内の特定の機能を有効または無効にする一連の権限に対応します。ユーザーにロールが割り当てられると、そのロールに関連付けられた権限が継承され、それによってライセンスの種類が決まります。参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-licenses/> <https://help.mypurecloud.com/articles/assign-licenses-to-users/>

最新問題: 52

ユーザー ステータス詳細レポートには、対話中、アイドル状態、応答なしなどのキュー アクティビティに関する詳細が含まれます。

A. True

B. 偽

Answer: B (メッセージを残す)

説明

ユーザー ステータス詳細レポートには、対話中、アイドル状態、応答なしなどのキュー アクティビティに関する詳細は含まれません。ユーザー ステータス詳細レポートには、キュー内時間、キュー外時間、休憩時間、ログイン/ログアウトの詳細など、ユーザー ステータスと可用性に関するさまざまなメトリックが表示されます。ユーザーまたはエージェントのキュー アクティビティに関する詳細を表示するには、他のレポートを使用できます。キュー アクティビティ エクスポート レポートやキュー パフォーマンス概要レポートなどのレポート。参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/user-status-detail-report/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/queue-activity-export-report/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/queue-performance-summary-report/>

最新問題: 53

メンバーシップを持っている場合、どのビューに現在のメトリクスとキューに関する情報が表示されますか？

- A. キューアクティビティ
- B. キューのパフォーマンス
- C. 私のキューアクティビティ
- D. キュー

Answer: C (メッセージを残す)

参照 :

[マイ キュー アクティビティ] は、待機中のインタラクションの数、現在のインタラクションの数、キュー上のエージェントの数など、自分がメンバーであるキューに関する現在のメトリクスと情報を表示するビューです。このビューにアクセスするには、「パフォーマンス」> 「ワークスペース」> 「マイキューアクティビティ」をクリックします。フィルターと列コントロールを使用してこのビューをカスタマイズし、特定のデータのみを表示することができます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/my-queues-activity-view/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/customize-views/>

最新問題: 54

Genesys Cloud CX には、事前定義された番号プランとアウトバウンド ルートのセットが付属しています。ユーザーは新しい番号プランとアウトバウンド ルートをカスタマイズできません。

- A. True
- B. 偽

Answer: B (メッセージを残す)

Genesys Cloud CX は、新しい番号プランやアウトバウンド ルートの作成など、テレフォニー構成をカスタマイズする柔軟性を提供します。これにより、組織はテレフォニー設定を特定の運用ニーズや通話ルーティング戦略に合わせて調整し、最適な通話管理と効率を確保できるようになります。

最新問題: 55

エージェントの 1 人が生産的ではないのではないかと疑っています。

エージェントの休憩時間とログイン/ログアウトの詳細を表示するには、どのレポートを実行しますか？

- A. ユーザー ステータス詳細レポート
- B. インタラクション詳細レポート
- C. エージェント メトリック レポート
- D. キュー メトリクスの日次レポート

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 56

AudioCodes 電話に接続するにはどのタイプのトランクを構成しますか？

- A. WebRTC 電話トランク
- B. 電話トランク
- C. 外部トランク
- D. ネットワーク インターフェイス トランク

Answer: B ([メッセージを残す](#))

電話トランクは、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで AudioCodes 電話に接続するために構成するトランクのタイプです。トランクは、さまざまなプロトコルやテクノロジーを使用して、異なるシステムまたはネットワーク間で音声通信を可能にする論理接続です。トランクには、容量制限、コーデック設定、発信者 ID 設定など、その動作とパフォーマンスを定義するためのさまざまなオプションを構成できます。電話トランクは、TLS トランスポート層上の SIP プロトコルを使用して AudioCodes 電話を Genesys Cloud CX に接続するトランクのタイプです。。参考:

<https://help.mypurecloud.com/glossary/trunk/> <https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-phone-trunk/> <https://help.mypurecloud.com/articles/audiocodes-電話トランク設定/>

最新問題: 57

ユーザーが割り当てられた DID 番号または内線番号を通じて通話を受信できない理由を選択します。(2つお選びください。)

- A. DID 番号と内線番号は同じ番号とみなされ、同じ電話機に入力されます。
- B. ユーザーには適切なライセンス タイプ、ロール、権限がありません。
- C. DID 番号と内線番号が DID プールまたは内線プールにリストされていません。
- D. DID 番号と内線番号の下 4 桁が異なります。

Answer: B,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 58

_____ は、番号計画をトランクにバインドします。

- A. 上リルート

- B. 往路
- C. エッジ
- D. エッジグループ

Answer: B (メッセージを残す)

説明

アウトバウンド ルートは、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューのトランクに番号計画をバインドするものです。アウトバウンド ルートは、トランクを使用して Genesys Cloud CX から外部システムまたはネットワークへの音声通信を可能にする論理接続です。アウトバウンド ルートには、その動作とパフォーマンスを定義するために次のようなさまざまなオプションを構成できます。

- * 番号計画
- * トランク
- * 分類
- * 優先度

発信ルートは、宛先番号の分類に基づいて、発信コールにどの番号計画とどのトランクを使用するかを指定することにより、番号計画とトランクをバインドします。発信ルートでは、同じ分類に複数のトランクが使用できる場合に使用するトランクの優先順位を指定することもできます。

参考資料: <https://help.mypurecloud.com/glossary/outbound-route/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-an-outbound-route/>

最新問題: 59

インタラクションが最も適切なエージェントにルーティングされることを保証する属性は次のどれですか? (2つお選びください。)

- A. 言語
- B. 中央値
- C. スキル
- D. インデックス評価
- E. 知識レベル

Answer: A,C (メッセージを残す)

説明

言語とスキルは、対話が最も適切なエージェントにルーティングされることを保証する2つの属性です。

言語とスキルは、特定の種類の対話または顧客の処理に関するエージェントの熟練度または好みを示す評価です。例えば：

- * 言語は、エージェントがさまざまな言語で話したり書いたりできる能力を示します。
- * スキルは、さまざまなメディア タイプまたはキューを処理するエージェントの能力または意欲を示します。

Genesys Cloud CX ルーティングは、これらの属性を使用して、それらの属性で最高の評価を持つエージェントとの各インタラクションを照合します。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-acd-evaluation-methods/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-language-skills-to-an-agent-profile/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-acd-skills-to-an-agent-profile/>

最新問題: 60

ポリシーにより、反復的な品質管理タスクが自動化されます。

次の項目のうち、ポリシーとして定義できるものはどれですか？ (3つお選びください。)

A. 適切なラップアップコードを持つレコードで Do Not Call リストを更新します。

B. 一致基準として時間セットを指定します。

C. 日次レポートを実行するスケジュールを設定します。

D. 5 分間にわたるすべての通話に対して自動的に評価を割り当てます。

E. 録音を保持する期間と、録音をアーカイブするか削除するかを決定します。

Answer: A,D,E (メッセージを残す)

適切なラップアップコードを持つレコードで Do Not Call リストを更新し、5 分以上のすべての通話に自動的に評価を割り当て、録音を保持する期間と録音をアーカイブするか削除するかを決定する 3 つの項目は、次のように定義できます。Genesys Cloud CX Quality Management のポリシー。ポリシーは、さまざまな基準や条件に基づいて反復的な品質管理タスクを自動化するルールです。ポリシーは、コンタクトセンターのマネージャーとスーパーバイザーが品質管理プロセスを合理化し、ベストプラクティスと規制へのコンプライアンスを確保するのに役立ちます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-policies/> <https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-policy/>

最新問題: 61

Queue はどのコンテナで使用できますか？

A. コンタクトセンター

B. 電話

C. 統合

D. ルーティング

Answer: (解答を表示する)

キューは、Genesys Cloud CX 管理メニューのルーティング コンテナで利用できます。ルーティングは、キュー、フロー、ラップアップコード、スキルなど、Genesys Cloud CX のルーティング インタラクションに関連するさまざまな機能を保持するコンテナです。管理者は、Genesys Cloud CX ウィンドウで [管理] > [ルーティング] をクリックしてルーティングにアクセスできます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/routing-overview/> <https://help.mypurecloud.com/articles/admin-menu-overview/>

有効な **GCP-GCX** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい GCP-GCX 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **GCP-GCX** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com GCP-GCX 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com GCP-GCX 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (144**30%OFF**問題集溶と正解付きで **30%w** 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 62

新しいドキュメントを Genesys Cloud CX に追加したところなので、組織内の全員がそのドキュメントにアクセスできるようにしたいと考えています。

ユーザーが必要なときに確実にドキュメントを見つけられるようにするには、何をする必要がありますか？

- A. 意味のあるタグをドキュメントに追加します。
- B. ドキュメントに「高」の優先度を追加します。
- C. ドキュメント名は検索しやすいものにしてください。
- D. リストの先頭に表示されるようにドキュメントに番号を付けます。

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

新しいドキュメントを Genesys Cloud CX Collaborate Workspace に追加した後、ユーザーが必要なときにドキュメントを確実に見つけれられるようにするには、ドキュメントに意味のあるタグを追加する必要があります。タグは、Workspace 内のドキュメントの内容または目的を説明するキーワードまたはフレーズです。タグを使用すると、ユーザーはタグに基づいたフィルターや検索クエリを使用して、ドキュメントをより迅速かつ簡単に見つけることができます。ワークスペースでドキュメントを作成または編集するときに、ドキュメントにタグを追加できます。参考文献：

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-tags-to-a-document/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/search-for-a-document/>

最新問題: 63

ワークスペース ([ドキュメント] > [ワークスペース]) メンバーシップのすべてのアクセスレベル権限タイプを選択します。3つお選びください。)

- A. フルアクセス
- B. 部分的
- C. 読み取り専用
- D. 書き込み専用
- E. 寄稿者
- F. 協力者

Answer: **A,C,E** ([メッセージを残す](#))

説明

フル アクセス、読み取り専用、および共同作成者は、Genesys Cloud CX Collaborate のワークスペース (ドキュメント > ワークスペース) メンバーシップの 3 つのアクセス レベル権限タイプです。ワークスペースは、ユーザーが Genesys Cloud CX Collaborate でドキュメントを作成および管理できる機能です。Workspace は、ユーザーが組織内でドキュメントを作成、編集、共有、整理、検索するためのさまざまな機能を提供します。ユーザーは、自分の役割とニーズに基づいて、ワークスペース メンバーシップに対してさまざまなアクセス レベルの権限を持つことができます。ワークスペース メンバーシップのアクセス レベル権限は次のとおりです。

* フル アクセス: ユーザーは、ワークスペース内のドキュメントを作成、編集、削除、共有、移動、コピー、タグ付け、ダウンロード、アップロード、表示できます。

* 読み取り専用: ユーザーはワークスペース内のドキュメントの表示のみが可能です。作成、編集、削除、共有はできません。

* ワークスペース内のドキュメントを移動、コピー、タグ付け、ダウンロード、またはアップロードします。

* 寄稿者: ユーザーはワークスペースで新しいドキュメントを作成したり、自分のドキュメントを編集または削除したりできます。

また、ワークスペース内のドキュメントを共有、移動、コピー、タグ付け、ダウンロード、アップロード、表示することもできます。

ワークスペース メンバーシップの他のアクセス レベル権限タイプには、所有者とコラボレーターがあります。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/workspace-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/manage-workspace-membership/>

最新問題: 64

Queue はどのコンテナで使用できますか?

- A. コンタクト センター
- B. 電話
- C. 統合
- D. ルーティング

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

キューは、Genesys Cloud CX 管理メニューのルーティング コンテナで利用できます。ルーティングは、キュー、フロー、ラップアップ コード、スキルなど、Genesys Cloud CX のルーティング インタラクションに関連するさまざまな機能を保持するコンテナです。管理者は、Genesys Cloud CX ウィンドウで [管理] > [ルーティング] をクリックしてルーティングにアクセスできます。参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/routing-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/admin-menu-overview/>

最新問題: 65

指定された期間における 1 人以上のエージェントの各セッションの長さを表示するレポートはどれですか？

- A. エージェント アクティビティ 概要レポート
- B. エージェント メトリック レポート
- C. エージェントのログイン/ログアウト詳細レポート
- D. エージェント品質の詳細レポート

Answer: C (メッセージを残す)

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、Genesys Cloud CX Performance メニューの指定された期間における 1 つ以上のエージェントの各セッションの長さを表示するレポートです。エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、エージェントがログインおよびログアウトした時刻と、1 日のうちに指定した時間範囲内の各ログイン セッションの継続時間を示すレポートです。レポートには、テナントの標準タイムゾーンのタイムスタンプが表示されます。エージェントが複数の DN にログインする場合、アクティブ タイム メトリックによってキャプチャされるエージェントのログインセッション全体の期間は、最初のログイン イベントで始まり、最後のログアウト イベントで終わります。エージェントが 2 日間 (またはそれ以上) ログインし続け、システムによって強制的にログアウトされない場合、ログイン期間は暦日ごとに分割されます。

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートは、エージェントのパフォーマンスとアクティビティのさまざまな側面を測定し、改善するのに役立ちます。

可用性

生産性

行為

満足

エージェントのログイン/ログアウト詳細レポートを表示するには、Genesys Cloud CX の [パフォーマンス] メニューの [エージェント] フォルダーからレポートを選択します。次のようなさまざまなパラメータを設定してレポートをカスタマイズすることもできます。

プリセット日フィルター

報告日

エージェントグループ

エージェント

メディアタイプ

最新問題: 66

Genesys Cloud CX に新しく追加されたユーザーは、左側のペインに電話アイコンがないため、電話をかけたり受けたりできないことに気づきました。

この理由として最も可能性が高いのは何ですか？

- A. ユーザーがアイコンを削除した可能性があります。
- B. ユーザーには適切なロールが割り当てられていません。
- C. ユーザーの電話機が接続されていません。
- D. 電話番号は別のユーザーによって使用されています。

Answer: B (メッセージを残す)

説明

ユーザーの左側のペインに通話アイコンが表示されない最も可能性の高い理由は、ユーザーに適切な役割が割り当てられていないことです。ロールは、ユーザーが Genesys Cloud CX で実行できること、または表示できることを定義する権限のコレクションです。権限は、特定の機能へのアクセスを制御する詳細な設定です。Genesys Cloud CX で通話を発信または受信するには、ユーザーは自分のロールに割り当てられた特定の権限 (テレフォニー > プラグイン > すべて、テレフォニー > 通話 > コントロール > すべてなど) を持っている必要があります。ユーザーにこれらの権限がない場合、左側のペインに通話アイコンが表示されず、テレフォニー機能を使用できません。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles-and-permissions/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/assign-roles-to-a-user/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/make-a-phone-call/>

最新問題: 67

スクリプトに変数を追加することはできません。

A. True

B. 偽

Answer: (解答を表示する)

スクリプトに変数を追加できます。変数は、スクリプトの実行中に変更される可能性のある値のプレースホルダーです。変数には、テキスト、数値、ブール値などのさまざまなタイプのデータを保存できます。変数を使用して、顧客名、口座番号、注文ステータスなどの情報をスクリプトで表示または収集できます。独自のカスタムを作成できます。変数を使用するか、Genesys Cloud CX によって提供される組み込み変数を使用します。参考:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-variables-and-expressions/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-script-variable/> <https://help.mypurecloud.com/記事/組み込みスクリプト変数/>

最新問題: 68

ユーザー ステータス詳細レポートには、対話中、アイドル状態、応答なしなどのキュー アクティビティに関する詳細が含まれます。

A. True

B. 偽

Answer: B (メッセージを残す)

ユーザー ステータス詳細レポートには、対話中、アイドル状態、応答なしなどのキュー アクティビティに関する詳細は含まれません。ユーザー ステータス詳細レポートには、キュー内時間、キュー外時間、休憩時間、ログイン/ログアウトの詳細など、ユーザー ステータスと可用性に関するさまざまなメトリックが表示されます。ユーザーまたはエージェントのキュー アクティビティに関する詳細を表示するには、他のレポートを使用できます。キュー アクティビティ エクスポート レポートやキュー パフォーマンス概要レポートなど

のレポート。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/user-status-detail-report/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/queue-activity-export-report/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/queue-performance-summary-report/>

最新問題: 69

ビューからデータをエクスポートするにはどのようなオプションが利用できますか? 2つの答えを選択してください

- A. チャット
- B. DOCX
- C. PDF
- D. TXT
- E. CSV

Answer: C,E (メッセージを残す)

Genesys Cloud CX のビューからデータをエクスポートする場合、ユーザーにはいくつかの形式オプションがあります。このうち、データのエクスポートには PDF と CSV が一般的に利用可能です。PDF 形式は、ビューのレイアウトと書式設定を保持して、すぐに共有できるドキュメントを作成するのに役立ちます。一方、CSV 形式は、スプレッドシートアプリケーションでのデータ操作と分析に最適であり、さらなるデータ処理と洞察が可能になります。

最新問題: 70

エージェントが応答するまでのインタラクションがキュー内で待機する平均時間を表す指標は次のどれですか?

- A. 平均通話時間
- B. 平均処理時間
- C. 通話後の作業
- D. 平均応答速度

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 71

AudioCodes 電話に接続するにはどのタイプのトランクを構成しますか?

- A. WebRTC 電話トランク
- B. 電話トランク
- C. 外部トランク
- D. ネットワーク インターフェイス トランク

Answer: B (メッセージを残す)

説明

電話トランクは、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで AudioCodes 電話に接続するために構成するトランクのタイプです。トランクは、さまざまなプロトコルやテクノロジーを使用して、異なるシステムまたはネットワーク間で音声通信を可能にする論理

接続です。トランクには、容量制限、コーデック設定、発信者 ID 設定など、その動作とパフォーマンスを定義するためのさまざまなオプションを構成できます。電話トランクは、TLS トランスポート層上の SIP プロトコルを使用して AudioCodes 電話を Genesys Cloud CX に接続するトランクのタイプです。。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/glossary/trunk/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-phone-trunk/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/audiocodes-phone-trunk-settings/>

最新問題: 72

ユーザーが Genesys Cloud CX にログインできるようにする前に、少なくとも1つのシングルサインオン(SSO)統合を構成する必要がある機能はどれですか?

- A. 自由入場
- B. 位置検出を無効にする
- C. パスワードの有効期限
- D. Genesys Cloud CX ログインを無効にする

Answer: D (メッセージを残す)

最新問題: 73

Genesys Cloud CX モバイル アプリケーションでサポートされているオペレーティングシステムは次のどれですか? (2つお選びください。)

- A. ハーモニー OS
- B. iOS
- C. Windows 10 モバイル
- D. アンドロイド

Answer: B,D (メッセージを残す)

iOS と Android は、Genesys Cloud CX モバイル アプリケーションでサポートされている2つのオペレーティングシステムです。Genesys Cloud CX モバイル アプリケーションは、ユーザーがスマートフォンやタブレットなどのモバイル デバイスで Genesys Cloud CX のさまざまな機能にアクセスできるようにするアプリです。Genesys Cloud CX モバイル アプリケーションは iOS および Android デバイスで利用でき、それぞれ App Store または Google Play ストアからダウンロードできます。Genesys Cloud CX モバイル アプリケーションを使用すると、ユーザーは他のユーザーと通信および共同作業したり、ステータスや可用性を管理したり、パフォーマンス メトリクスや通知を表示したりすることができます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-genesys-cloud-mobile-apps/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/install-the-genesys-cloud-mobile-app/>

最新問題: 74

インタラクション ビューでのカスタマイズは、ビューを離れて後で戻った場合でも有効です。

- A. 偽

B. True

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 75

組織において部門が重要なのはなぜですか？

- A. 分割は、インタラクションを 2 つ以上のキュー間で均等に分割するために使用されません。
- B. 部門を使用すると、組織はユーザーにどの役割を割り当てることができるかを制御できます。
- C. 部門を使用すると、オブジェクトを同じ組織内に保ちながら、オブジェクトのグループ化と分離が可能になります。
- D. ディビジョンは、どのユーザーをキューに割り当てることができるかを定義します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

説明

部門は、オブジェクトを同じ組織内に保ちながらグループ化および分離できるため、組織において重要です。ディビジョンは、ユーザー、キュー、フローなど、Genesys Cloud CX のさまざまなオブジェクトを保持する論理コンテナです。ディビジョンを使用すると、管理者はロールと権限に基づいてこれらのオブジェクトのアクセスと表示を制御できます。たとえば、管理者は部門を使用して組織内のさまざまな事業単位やチームを分離し、各部門に異なる役割と権限を割り当てることができます。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/glossary/division/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-divisions/>

最新問題: 76

番号プランは、コール ルーティングに必要な桁数と桁数を決定します。

- A. 偽
- B. True

Answer: B ([メッセージを残す](#))

有効な **GCP-GCX** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい GCP-GCX 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **GCP-GCX** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com GCP-GCX 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com GCP-GCX 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (14430%OFF問題集溶

と正解付きで 30%w 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 77

アウトバウンド キャンペーン用に設定する必要がある項目は次のうちどれですか？ (3つお選びください。)

- A. 連絡先リスト
- B. キャンペーン
- C. 評価フォーム
- D. エージェント
- E. ダイアル モード

Answer: A,B,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 78

Jenny は 5 つのキューをリアルタイムで監視しています。彼女は、キューの 1 つのサービス レベルのパーセンテージがしきい値レベルを下回っていることを特定しました。キューに関する特定の情報をリアルタイムで表示するのに役立つのは次のうちどれですか？

- A. パフォーマンス ダッシュボード
- B. 私のキューアクティビティ
- C. キューのパフォーマンス
- D. キューアクティビティ

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 79

電子メール インタラクションを音声インタラクションで中断できるようにする機能はどれですか？

- A. 使用率
- B. ACD スキル
- C. 緊急ルーティング
- D. スクリプト

Answer: A ([メッセージを残す](#))

説明

利用は、音声インタラクションが電子メール インタラクションよりも優先度が高い場合に、音声インタラクションが電子メール インタラクションに割り込むことを可能にする機能です。使用率は、エージェントがインタラクションの処理にどれだけの時間を費やしたかを示すパーセンテージです。エージェントが電子メール インタラクションを処理している場合、その使用率は音声インタラクションを処理している場合よりも低くなります。したがって、音声インタラクションがキューに到着し、他に対応可能なエージェントがない場合、音声インタラクションは電子メール インタラクションを中断し、使用率が最も低いエージェントにルーティングされる可能性があります。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/utilization/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/Understand-how-email-interactions-work/>

最新問題: 80

物理電話に関連付けるには、Genesys Cloud CX で電話構成を定義する必要があります。Genesys Cloud CX の電話の設定を物理的な電話にバインドするものは何ですか？

- A. 電話機のモデル
- B. 基本設定
- C. 電話名
- D. ハードウェア ID (MAC アドレス)

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

ハードウェア ID (MAC アドレス) は、Genesys Cloud CX の電話の設定を物理的な電話にバインドするものです。

ハードウェア ID は、電話などの各ネットワーク デバイスの一意の識別子です。電話名、電話モデル、基本設定、回線の外観などのさまざまな設定を指定することで、Genesys Cloud CX で電話の構成を定義できます。ただし、これらの設定を物理的な電話に関連付けるには、ハードウェア ID を入力する必要があります。Genesys Cloud CX の電話機。参考文献:
<https://help.mypurecloud.com/articles/about-phones/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/add-a-phone/>

最新問題: 81

スクリプトに関する次の記述のうち、正しいものはどれですか？

- A. スクリプトは受信インタラクションにのみ使用できます。
- B. スクリプトは、Architect のセットアップ時にフローを構成するためにのみ使用されません。
- C. スクリプトはあらゆる種類の対話で使用できます。
- D. スクリプトはアウトバウンド ダイアル キャンペーンにのみ使用できます。

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

スクリプトは、エージェントが対話をより効率的かつ一貫して処理するのに役立つツールです。スクリプトは、音声、チャット、電子メールなど、あらゆるタイプの対話で使用できます。スクリプトは、エージェントが対話中に使用するガイダンス、情報、または質問を提供できます。スクリプトには、データ アクション、Web ページ、画像などの動的コンテンツを含めることもできます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-scripts/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-script/>

最新問題: 82

Genesys Cloud CX では、Edge を N+1 構成で展開することをお勧めします。

アクティブな Edge に障害が発生したり、定期メンテナンスのためにオフラインになった場合でも、この構成により次のことが可能になります。

- A. ACD コールと非 ACD コールの両方を発信および受信します。
- B. ACD および非 ACD 通話を発信しますが、受信はしません。

C. ACD および非 ACD コールを受信しますが、発信はしません。

D. ACD 通話の発信と受信。非 ACD 通話は発信も受信もできません。

Answer: ([解答を表示する](#))

Genesys Cloud CX では、Edge を N+1 構成で展開することをお勧めします。アクティブな Edge に障害が発生した場合、または定期メンテナンスのためにオフラインになった場合でも、この構成により、ACD コールと非 ACD コールの両方を発信および受信できることが保証されます。N+1 構成とは、ピーク時の通話量进行处理するのに必要な数よりも 1 つ多い Edge があることを意味します。これにより、1 つの Edge がダウンしても、サービスの品質や可用性に影響を与えることなく、別の Edge が負荷を引き継ぐことができます。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-edge-devices/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/edge-redundancy/>

最新問題: 83

キューを設定するときに構成できるオプションはどれですか? (2つお選びください。)

A. インバウンドフロー

B. 使用率

C. ラップアップ コード

D. アラートのタイムアウト

E. ACD スキル

Answer: D,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 84

サムは、メトリクスにアクセスするために、iPad にレポート アプリをインストールしたいと考えています。

次のアプリのうちどれをインストールする必要がありますか?

A. Genesys Cloud CX スーパーバイザー

B. Genesys Cloud CX 管理者

C. Genesys Cloud CX レポート

D. Genesys Cloud CX ユーザー

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 85

WebRTC 電話には、すべてのハードウェアとソフトウェアが適切にインストールされている必要があります。

A. True

B. 偽

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 86

Genesys Cloud CX で提供されるアドオン オプションは次のどれですか？ (3つお選びください。)

- A. AI
- B. VR
- C. デジタル
- D. 人的資本管理
- E. 従業員のエンゲージメント

Answer: A,C,E (メッセージを残す)

AI、デジタル、Workforce Engagement は、Genesys Cloud CX で提供されるアドオン オプションの一部です。これらのオプションにより、お客様は追加の機能で Genesys Cloud CX ソリューションを強化できます。AIにより、顧客はチャットボット、予測エンゲージメント、ボイスボットなどのさまざまなユースケースに人工知能と機械学習を活用できるようになります。デジタルにより、顧客はチャット、電子メール、メッセージ、ソーシャルメディアなどの複数のデジタル チャネルをサポートできるようになります。これにより、顧客は従業員管理、品質管理、パフォーマンス管理などを最適化できます。参考:

<https://www.genesys.com/pricing> <https://www.genesys.com/genesys-cloud/features/ai>

<https://www.genesys.com/genesys-cloud/features/digital>

<https://www.genesys.com/genesys-cloud/features/workforce-engagement>

最新問題: 87

番号計画に関して正しくないのは次のどれですか？

- A. 電話番号が加入者と電話エンドポイントに割り当てられる電気通信方式です。
- B. 番号計画はダイヤル プランとも呼ばれます。
- C. 番号計画は、組織の要件に基づいて追加または変更できます。
- D. 手動で作成する必要があります。

Answer: D (メッセージを残す)

手動で作成する必要があるということは、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューの番号計画に関する正確な記述ではありません。番号計画は、Genesys Cloud CX の加入者および電話エンドポイントに電話番号を割り当てる電気通信スキームです。番号計画では、次のようなコール ルーティングのさまざまな側面を定義することもできます。

宛先番号をダイヤルするには何桁必要ですか

国番号、市外局番、または内線番号を識別するためにどの桁が使用されるか 外線またはオペレータへのアクセスにどの桁が使用されるか 緊急番号や特別サービスを示すためにどの桁が使用されるか 番号計画を手動で作成する必要はありませんGenesys Cloud CX Telephony Admin メニュー内。Genesys Cloud CX は、ほとんどのユーザーに適したデフォルトの番号プランのセットを提供します。次の手順で番号プランを追加および変更することもできます。番号プラン情報ページには、Genesys Cloud CX 番号プランの実装に関する詳細が記載されています。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/number-plan-information/> <https://help.mypurecloud.com/articles/add-number-plan/>

最新問題: 88

レポートのエクспортに使用できるファイル形式は次のうちどれですか？ (3つお選びください。)

- A. .doc
- B. .xls
- C. .txt
- D. .docx
- E. .xlsx
- F. .pdf

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

.xls、.xlsx、.pdf は、Genesys Cloud CX Performance メニューでレポートをエクспортするために使用できる 3 つのファイル形式です。レポートは、Genesys Cloud CX のコンタクトセンターのパフォーマンスとアクティビティに関連するさまざまなメトリクスと詳細を表示できるツールです。レポートは、コンタクトセンターの次のようなさまざまな側面を測定し、改善するのに役立ちます。

- * エージェントのパフォーマンス
- * キューのパフォーマンス
- * インタラクションの品質
- * 顧客満足
- * 従業員管理

レポートをエクспортして保存したり、Genesys Cloud CX Performance メニューで他のユーザーと共有したりできます。ニーズや好みに基づいて、レポートをさまざまなファイル形式でエクспортできます。レポートのエクспортに使用できるファイル形式は次のとおりです。

- * .xls: ワークシート、グラフ、マクロにデータを保存できる Microsoft Excel 97-2003 ワークブック ファイル形式。
- * .xlsx: ワークシート、グラフ、マクロにデータを保存できる Microsoft Excel ワークブック ファイル形式。これは、Microsoft Excel 2007 以降のバージョンのデフォルトのファイル形式です。
- * .pdf: レポートの元の外観を維持した固定レイアウトのドキュメントにデータを保存できる、Portable Document Format ファイル形式。

レポートのエクспортに使用できるその他のファイル形式には、.csv、.docx、および .rtf があります。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/reports-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/export-a-report/>

最新問題: 89

Genesys Cloud CX ACD は、利用可能な最も適切なエージェントにインタラクションを割り当てます。

利用可能な最適なエージェントを決定するために使用される属性は次のどれですか？ (3つお選びください。)

- A. 言語スキル
- B. 追加の属性評価
- C. ACD スキル
- D. 最後の ACD インタラクションからの時間
- E. 人員配置要件

Answer: A,B,C (メッセージを残す)

言語スキル、追加属性評価、ACD スキルは、Genesys Cloud CX ACD でのインタラクションに最適なエージェントを決定するために使用される 3 つの属性です。これらの属性は、特定のタイプのインタラクションまたは顧客の処理に関するエージェントの熟練度または好みを示す評価です。例えば：

言語スキルは、エージェントがさまざまな言語で話したり書いたりできる能力を示します。

追加の属性評価は、特定の製品、サービス、トピックなどに関するエージェントの知識または経験を示します。

ACD スキルは、さまざまなメディア タイプまたはキューを処理するエージェントの能力または意欲を示します。

Genesys Cloud CX ACD は、これらの属性を使用して、それらの属性で最高の評価を持つエージェントとの各インタラクションを照合します。参考：

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-acd-evaluation-methods/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-language-skills-to-an-agent-profile/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-Additional-attribute-rateds-to-an-agent-profile/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-acd-skills-to-an-agent-profile/>

最新問題: 90

記録ポリシーに設定できるインタラクションのタイプは次のうちどれですか？

- A. 電話をかける
- B. チャット
- C. 電子メール
- D. メッセージ
- E. 上記のすべて

Answer: E (メッセージを残す)

参照：

あらゆる種類のインタラクション (通話、チャット、電子メール、メッセージ) を録音ポリシーに設定できます。記録ポリシーを使用すると、管理者は、キューのメンバーシップ、方向 (受信または送信)、メディアの種類 (音声または画面) などのさまざまな基準に基づいて、インタラクションをいつどのように記録するかを定義できます。参照：

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-recording-policies/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-recording-policy/>

最新問題: 91

追加のテンプレートを作成していない場合は、新しいスクリプトを作成するときいくつかのデフォルトのテンプレート オプションが表示されます。

これらのデフォルトのテンプレートは次のとおりです: (4 つ選択してください)。

- A. 空のスクリプト
- B. デフォルトのコールバック スクリプト
- C. デフォルトの受信スクリプト
- D. デフォルトの送信スクリプト
- E. コレクション スクリプト テンプレート
- F. セールス スクリプト テンプレート

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

追加のテンプレートを作成していない場合に新しいスクリプトを作成するときのデフォルトのテンプレート オプションは、空のスクリプト、デフォルトのコールバック スクリプト、デフォルトの受信スクリプト、およびデフォルトの送信スクリプトの 4 つです。テンプレートは、スクリプトの構造と内容を定義する再利用可能なスクリプト レイアウトです。テンプレートを使用すると、スクリプトをより迅速かつ一貫して作成できます。Genesys Cloud CX は、さまざまな種類のスクリプトに対応する 4 つのデフォルト テンプレートを提供します。

- * 空のスクリプトは、スクリプトを最初から作成できる空のテンプレートです。
- * デフォルトのコールバック スクリプトは、コールバック インタラクションを処理するスクリプトのテンプレートです。
- * デフォルトの受信スクリプトは、受信インタラクションを処理するスクリプトのテンプレートです。
- * デフォルトのアウトバウンド スクリプトは、アウトバウンド インタラクションを処理するスクリプトのテンプレートです。

ニーズに基づいてスクリプト用の独自のカスタム テンプレートを作成することもできます。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-script-template/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-script-from-a-template/>

有効な **GCP-GCX** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい GCP-GCX 試験問題集! GoShiken.com が最新の **GCP-GCX** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com GCP-GCX 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com GCP-GCX 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (14430%OFF問題集溶
と正解付きで 30%w 特別割引コード: **Freepdfdumps**)

最新問題: 92

Architect でプロンプトのカテゴリを選択します。(2つお選びください。)

- A. ユーザー
- B. データ
- C. システム
- D. メニュー

Answer: A,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 93

事前構成された設定はどこで電話機に追加できますか?

- A. [管理] > [電話] > [電話管理] > [通話]
- B. [管理] > [電話] > [電話管理] > [電話]
- C. [管理] > [電話] > [電話管理] > [基本設定]

Answer: C ([メッセージを残す](#))

説明

[管理] > [電話] > [電話管理] > [基本設定]では、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューの電話に事前構成された設定を追加できます。基本設定は、Genesys Cloud CX の 1 つ以上の電話に適用される構成オプションのセットです。基本設定には、次のようなさまざまなオプションを含めることができます。

* 携帯電話のモデル

※ファームウェアバージョン

* ラインキー

* ソフトキー

* 機能キー

Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで基本設定プロファイルを作成して割り当てることで、電話機に基本設定を追加できます。基本設定プロファイルは、モデルまたはファームウェアのバージョンに基づいて電話機のグループに適用される 1 つ以上の基本設定を含むテンプレートです。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/base-settings-overview/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-base-settings-profile/>

最新問題: 94

ルーティングは、顧客を適切な自動リソースまたはエージェントに接続する顧客コミュニケーションの一部です。

- A. True
- B. 偽

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 95

Genesys Cloud CX Architectで利用可能な機能を選択します。(3つお選びください。)

- A. テキストを音声に変換します
- B. 録音済みメッセージを再生します
- C. スキルを作成する
- D. キューを構成する
- E. 通話の受信とルーティング

Answer: C,D,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 96

コンタクトセンターに複数の送信ルートを追加できます。

- A. True
- B. 偽

Answer: ([解答を表示する](#))

説明

コンタクトセンターに複数の送信ルートを追加できるというのは本当です。ニーズと好みに基づいて、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューでコンタクトセンターに複数のアウトバウンドルートを追加できます。市内、長距離、国際など、宛先番号のさまざまな分類に応じて異なる発信ルートを追加できます。また、発信通話に使用するさまざまなトランクや番号計画に異なる発信ルートを追加することもできます。発信呼び出しに実装するさまざまな優先順位またはフェールオーバー シナリオに応じて、さまざまな発信ルートを追加することもできます。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-an-outbound-route/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/outbound-routes-overview/>

最新問題: 97

音声インタラクションのサービス レベル 80 とサービス レベル ターゲット 20 は何を意味しますか?

- A. 20 秒ごとに 80 件の通話に応答する必要があります。
- B. 通話の 80% は 20 秒以内に応答する必要があります。
- C. エージェントの 80% は 20 秒以内に通話に応答する必要があります。
- D. 80 秒以内に 20 件のチャットと通話に応答する必要があります。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

説明

サービス レベル 80 と音声対話のサービス レベル目標 20 は、通話の 80% が 20 秒以内に応答する必要があることを意味します。サービス レベルは、コンタクトセンターが顧客サービスの目標をどの程度達成しているかを測定する指標です。サービス レベルは、指定された時間しきい値 (サービス レベル目標) 内に応答されたインタラクションの数を、指定された期間内に提供されたインタラクションの総数で割ることによって計算されます。た

例えば、コンタクトセンターが1時間に100件のコールを受信し、20秒以内に80件のコールに応答した場合、そのサービスレベルは $80/100 = 0.8$ 、つまり80%になります。参考資料: <https://help.mypurecloud.com/glossary/service-level/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/queue-performance-summary-report/>

最新問題: 98

品質管理機能ではないものは次のうちどれですか？

- A. 評価フォーム
- B. ポリシー
- C. スケジュール設定
- D. インタラクションの記録

Answer: C (メッセージを残す)

説明

スケジュールは品質管理機能ではありません。品質管理は、スーパーバイザーと品質評価者がエージェントのやり取りの品質を監視、評価、改善できるようにする機能です。品質管理には、評価フォーム、ポリシー、インタラクション記録、校正セッションなどの機能が含まれます。

参考文献: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-quality-management/>
<https://help.mypurecloud.com/articles/quality-management-overview/>

最新問題: 99

ユーザーが割り当てられた DID 番号または内線番号を通じて通話を受信できない理由を選択します。(2つお選びください。)

- A. DID 番号と内線番号が DID プールまたは内線プールにリストされていません。
- B. DID 番号と内線番号は同じ番号とみなされ、同じ電話に入力されます。
- C. ユーザーには適切なライセンス タイプ、ロール、権限がありません。
- D. DID 番号と内線番号の下 4 桁が異なります。

Answer: A,C (メッセージを残す)

DID 番号と内線番号が DID または内線プールにリストされておらず、ユーザーが適切なライセンス タイプのロールと権限を持っていないことが、Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで割り当てられた DID 番号または内線番号を通じてユーザーが通話を受信できない原因の2つです。。

DID 番号は、発信者がオペレーターや IVR メニューを経由せずに個々のユーザーに直接連絡できるようにする直通ダイヤル番号です。

内線番号は、ユーザーが完全な電話番号をダイヤルしなくても組織内で相互に連絡できるようにする短い内部番号です。

DID プールは、ユーザーまたはキューへの割り当てに使用できる DID 番号のコレクションです。

拡張機能プールは、ユーザーに割り当てることができる拡張機能のコレクションです。

Genesys Cloud CX Telephony Admin メニューで割り当てられた DID 番号または内線番号を通じて通話を受信するには、ユーザーは DID 番号と内線番号がそれぞれ DID プールと内線プールにリストされている必要があります。DID 番号または内線番号がプールにリストされていない場合、それらを介して通話を受信することはできません。さらに、ユーザーは、割り当てられた DID 番号または内線番号を通じて通話を受信するために、適切なライセンス タイプ、役割、および権限をプロファイルに割り当てられている必要があります。ライセンス タイプにより、ユーザーが Genesys Cloud CX でアクセスできる機能が決まります。ロールは、ユーザーが Genesys Cloud CX で実行または表示できるアクションを決定します。権限によって、ユーザーがロール内でアクセスできる特定の機能が決まります。割り当てられた DID 番号または内線番号を通じて通話を受信するには、ユーザーは、通信、コラボレーションなどのテレフォニー機能をサポートするライセンス タイプを持っている必要があります。また、エージェント、スーパーバイザーなど、テレフォニー機能の使用を許可する役割も必要です。また、それらを許可する権限も必要です

最新問題: 100

新しいユーザーに自動的に割り当てられる役割はどれですか？

- A. ユーザー
- B. 通信 - ユーザー
- C. 管理者
- D. 従業員

Answer: B (メッセージを残す)

説明

新しいユーザーに自動的に割り当てられる役割は、「通信 - ユーザー」です。このロールは、チャット、電子メール、電話などの Genesys Cloud CX 機能を使用するための基本的な権限を付与します。このロールは、新しいユーザーのライセンス タイプも決定します。デフォルトでは、通信 - ユーザー ライセンスです。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/add-a-user/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/communicate-user-role/>

最新問題: 101

Genesys Cloud CX では、次の方法でユーザーが米国のプレミアム料金の番号に電話をかけられないようにすることができます。

- A. Genesys Cloud CX のサブスクライブ中にアクセスを制限したいプレミアム レートの番号を指定します。
- B. プレミアム料金の番号を識別するための番号計画を作成します。
- C. プレミアム料金の番号への発信を防ぐためにユーザーを手動でトレーニングします。
- D. プレミアム レートの番号を識別するようにトランクを構成します。

Answer: B (メッセージを残す)

説明

Genesys Cloud CX では、プレミアム料金の番号を識別するための番号プランを作成することで、ユーザーが米国のプレミアム料金の番号に電話をかけられないようにすることができます。番号プランは、国番号、市外局番、プレフィックスなどのさまざまな基準に基づいて発信通話をダイヤルする方法を定義する一連のルールです。米国のプレミアム料金の番号への発信通話をブロックする番号プランを作成できます。番号計画ルールでプレフィックス (900 など) を指定することによって。参考文献:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-number-plans/>

<https://help.mypurecloud.com/articles/create-a-number-plan/>

最新問題: 102

現在、スプレッドシートを使用してすべてのエージェントのスケジュールを管理しています。これには、各エージェントがいつ勤務しているか、いつ休憩しているか、会議やその他のイベントがありキューから離れる時間が表示されます。

これらをより簡単かつ自動化された方法で管理したいと考えています。

スプレッドシートのスケジュールを置き換えて自動化するために使用できる Genesys Cloud CX コンタクト センター機能はどれですか？

- A. Genesys Cloud CX API
- B. Genesys Cloud CX アーキテクト
- C. Genesys Cloud CX レポートと分析
- D. Genesys Cloud CX ワークフォース管理

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 103

電話機の冗長性は、通話存続可能性まで拡張されます。Edge への接続が失われた場合でも、アクティブな通話が切断されるのを防ぎます。

- A. True
- B. 偽

Answer: A ([メッセージを残す](#))

参照 :

電話機の冗長性は、通話存続可能性まで拡張されます。Edge への接続が失われた場合でも、アクティブな通話が切断されるのを防ぎます。電話の冗長性は、バックアップの目的で電話を複数の Edge に登録できるようにする機能です。通話存続性は、電話機がプライマリ Edge との接続を失った場合でもアクティブな通話を維持できるようにする機能です。これらの機能により、ネットワーク障害やメンテナンス活動によって通話が切断されたり中断されたりすることがなくなります。参考: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-phone-redundancy/> <https://help.mypurecloud.com/articles/about-call-survivability/>

Valid GCP-GCX Dumps shared by GoShiken.com for Helping Passing GCP-GCX Exam! GoShiken.com now offer the **newest GCP-GCX exam dumps**, the GoShiken.com GCP-GCX exam **questions have been updated** and **answers have been corrected** get the **newest** GoShiken.com GCP-GCX dumps with Test Engine here: <https://www.goshiken.com/Genesys/GCP-GCX-mondaishu.html> (144 Q&As Dumps, **30%OFF** Special Discount: **Freepdfdumps**)