

## Salesforce.ADM-261.v2023-06-09.q122

|                                                                                                                                                                   |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 試験コード:                                                                                                                                                            | ADM-261                      |
| 試験名称:                                                                                                                                                             | Service Cloud Administration |
| 認定資格:                                                                                                                                                             | Salesforce                   |
| 無料問題数:                                                                                                                                                            | 122                          |
| バージョン:                                                                                                                                                            | v2023-06-09                  |
| アクセス数:                                                                                                                                                            | 1198                         |
| ページビュー数:                                                                                                                                                          | 1220                         |
| <a href="https://www.jpnpdf.com/Salesforce.ADM-261.v2023-06-09.q122-mondaishu.html">https://www.jpnpdf.com/Salesforce.ADM-261.v2023-06-09.q122-mondaishu.html</a> |                              |

### 最新問題: 1

サポート エンジニアは、ケースの作業中に、ケースに対するフィールド編集、関連する電子メール、ケース コメント、および関連オブジェクトに対するフィールド編集の完全な時系列リストを 1 つのビューで確認する必要があります。

要件はどのように満たす必要がありますか？

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

**Answer:** ([解答を表示する](#))

### 最新問題: 2

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、お客様が満足し、問題が解決したことを確認するために、ケースがクローズされた後にお客様を調査する必要があります。この要件を満たすために、コンサルタントはどのソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. 自動応答ルールを使用して顧客にメールを送信する
- B. ワークフロー ルールを使用して顧客にメールを送信する
- 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. 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

**Answer:** ([解答を表示する](#))

### 最新問題: 3

Universal Containers は、クラシック ナレッジにアクセスするために内部で使用する「サレレッジ」と呼ばれるカスタム Visualforce ページを作成しました。

Lightning Knowledge への移行後も 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？

2つの答えを選択してください

- A. ArticleType 項目への Apex コード参照を削除します。
- B. Visualforce ページの名前を「Lightning Knowledge」に変更します。
- C. Article RecordType 項目への Apex コード参照を削除します。
- D. Lightning Design System を使用するように Visualforce ページを設定します。

**Answer:** ([解答を表示する](#))

最新問題: 4

通話拒否を改善するために使用できるソリューションはどれですか？

- A. 割り当てルール
- B. 知識ベース
- C. コミュニティ フォーラム
- D. ウェブチャット
- E. ケース ルーティング

**Answer:** D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 5

Universal Containers のサポート管理チームは、顧客がサポートを求めて電話をかけると、過去数か月にわたって待ち時間が増加していることに気付きました。顧客の待ち時間を短縮するためにコンサルタントが提案すべき推奨事項はどれですか？ 2つの答えを選択してください

- A. ピーク時間を把握し、適切なスタッフを確保するために、コール データを分析するためのレポートを作成します。
- B. 顧客がオンラインでケースを作成できる Salesforce カスタマー コミュニティを設定します。
- C. 分析スナップショットを設定して、主要なケース情報を取得し、履歴傾向レポートを作成します。
- D. ケース エスカレーション ルールを作成して、優先度の高いケースを直接監督者に転送して解決します。

**Answer:** ([解答を表示する](#))

最新問題: 6

Universal Containers は、コンタクト センターのエスカレートされたケースの数を減らすことを目標に、Salesforce サービス クラウドを実装しました。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メトリックを使用する必要がありますか？

- A. Chatter 投稿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 を満たすクローズされたケースの割合

D. 最初の連絡でクローズされたケースの割合

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 7

次のうち、「Automated Case User」を利用しているのはどれですか (3 つの回答を選択してください)。

- A. Web-to-ケース経由で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
- 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. ケースがメール-to-ケースで作成されると、このユーザーがケース所有者として割り当てられます。
- D. 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
- E. ケースがエスカレートされると、このユーザーはケース履歴にリストされます

Answer: A,B,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 8

Universal Containers は、ケースの管理に Service Cloud Console を使用しています。彼らは、Salesforce ソフトフォンを追加して、クリック ツー ダイアル機能を有効にしたいと考えています。SoftPhone が Salesforce で機能するには、何を設定する必要がありますか?; 3 つの答えを選択してください

- A. Apex を使用して、サードパーティの CTI システムで動作するアダプタを作成します
- B. ソフトフォン 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. AppExchange からアダプタをインストールして、サードパーティの CTI システムで動作するようにします
- D. Salesforce ユーザーをコール センターに割り当てます。
- E. Salesforce CTI ライセンスを Salesforce ユーザーに割り当てます。

Answer: B,C,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 9

Salesforce 機能を本番環境にデプロイするときに使用する必要がある 3 つのベスト プラクティスは何ですか?

3つの答えを選択してください

- A. 本番環境にデプロイする前に、コードの少なくとも 60% が単体テストでカバーされていることを確認してください。
- B. テスト展開をステージング環境に移行して、実際のエクスペリエンスをよりスムーズにします。
- C. 展開を計画し、事前に組織のすべてのユーザーに通知します。

D. すべてのユーザーが、デプロイ前の 1 日中、本番環境へのログインを控えるようにしてください。

E. ユーザーが組織に変更を加えない時間枠を選択します。

**Answer: B,C,E ([メッセージを残す](#))**

#### 最新問題: 10

Universal Containers の顧客サポート組織は、コール センターに Knowledge Centered Support (KCS) を実装しました。ただし、コール センターの管理者は、エージェントが必要な頻度で新しいナレッジ記事を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がすべきことはどれですか? 2つの答えを選択してください

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、報酬を与えます。

B. 出版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し、報酬を与えます。

C. エージェントによって送信され、公開が承認された記事を含むダッシュボードを作成します。

D. 新しい推奨記事を送信する際に、ケースのチェックボックスをオンにするようにエージェントに要求します。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

#### 最新問題: 11

ナレッジ記事のライフサイクルは 5 つの段階で構成されます。

記事はこれらの段階をどの順序で進みますか?

A. 作成、承認、公開、消費、フィードバック

B. 作成、公開、フィードバック、承認、消費

C. 作成、消費、フィードバック、承認、公開

D. 作成、フィードバック、公開、承認、消費

**Answer: A ([メッセージを残す](#))**

#### 最新問題: 12

Open CTI を使用すると、高度な管理者と開発者は、Salesforce 内に配置してテレフォニーシステムを制御できる HTML 領域に通話制御を埋め込むことができます。これらの通話制御を埋め込む一般的な場所を 2 つ挙げてください。

2つの答えを選択してください

A. Salesforce Classic の左側のサイドバー

B. Lightning コンソールのフッター

C. エージェントのブラウザの新しいタブで

D. プライマリ タブのハイライト パネル上

**Answer: A,B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 13**

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 つの指標はどれですか？

- A. 最初の電話でクローズされたケースの数
- B. 1 日あたりのオープン ケースの数
- C. ケースをクローズするまでの平均日数
- D. 新規顧客の追加数
- E. エスカレーションされたケースの数

**Answer: B,C,E** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 14**

Universal Containers には、読み取り専用アクセスが利用できるメンテナンス期間が近づいています。この期間中にユニバーサルコンテナが実行できる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. 顧客のケース データを更新します。
- B. Salesforce レポートを実行および表示します。
- C. アカウントの既存のケースを確認します。
- D. Chatter にレポート情報を投稿します。

**Answer: B,C** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 15**

カスタマー コミュニティにナレッジを導入するメリットは何ですか？

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

**Answer: C,D** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 16**

ある企業がナレッジ記事をカスタマー 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 メンバーが簡単に移動できるように編成する必要があります。コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. 各ナレッジ記事の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. サブジェクトを識別するカスタム フィールドを定義します。
- D. 公開共有設定で記事タイプを定義します。

**Answer: A** ([メッセージを残す](#))

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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

Salesforce ナレッジの導入を測定するために、コンタクト センターのマネージャーはどのような指標を考慮する必要がありますか？

(2つ選択)

- A. エージェントが作成した記事の数
- B. ケースに添付された記事の数
- C. エージェントによってエスカレートされたケースの数
- 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

Answer: A,B ([メッセージを残す](#))

#### 最新問題: 18

Universal Containers 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。

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

これらの要件を満たすには、どのタイプのポータルライセンスが顧客に最も適していますか？

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

Answer: B ([メッセージを残す](#))

#### 最新問題: 19

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 人が、ケースの解決にほぼ同じ時間を費やしています。ただし、エージェント A はケースを解決するための平均時間がはるかに短く、エージェント B と 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。スーパーバイザーはこのデータを使用して、チーム全体でエージェントが費やす平均時間の一貫性を高めるにはどうすればよいでしょうか？ 3 つの答えを選択してください：

- A. 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 に転送します

- B. チーム全体の目標をエージェント A の目標に引き下げる
- C. エージェント B とエージェント C のケース履歴とアクティビティを確認する
- D. エージェント A のプラクティスを文書化し、ナレッジ記事を通じてチームと共有します
- E. ダッシュボードを作成して、エージェントごとの個人のパフォーマンスとチームの目標を表示します

**Answer: C,D,E ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 20**

Universal Containers は、顧客のケースでサービス レベル アグリーメント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、サービス クラウドを使用して追跡し、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アラートが送信されるように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サービス クラウド機能を推奨する必要がありますか？

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

**Answer: C ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 21**

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、Tier 1 または Tier 2 にルーティングされます。Tier 1 と Tier 2 によってエスカレーションされた場合にのみ、ケースは Tier 3 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 レポートを作成して、エスカレーション フラグでフィルター処理された層全体のすべてのケースを表示します。
- B. 承認プロセスを作成して、適切なケースのみがエスカレートされるようにします。
- C. ケース レポートを作成して、各階層のケース数を表示し、ケース所有者別に並べ替えます。
- D. ケースが階層間でエスカレーション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。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 22**

Universal Containers の CFO は、コンタクト センターのコストを削減する方法を探しています。予算目標を達成するために、CFO はどの顧客サービス指標を監視する必要がありますか？ (2つ選択)

- A. 平均処理時間

- B. 最初のコール解決
- C. 顧客維持
- D. アップセル率

**Answer: A,B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 23**

Universal Containers のカスタマー サポート担当副社長 (VP) は、次のミッション 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やり取りできるようにします。」Universal Containers は最近、新しい通話料無料の対話型音声応答 (IVR) システムとナレッジベースを導入しました。副社長は、経営陣に、このミッション ステートメントを実現するために追加のシステム強化を行うように依頼しました。ミッション ステートメントを達成するために、コンサルタントが推奨すべき 3 つを選択してください。3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。
- B. 1 日 24 時間、インタラクティブな音声応答にアクセスして、顧客が FAQ を電子メールで受け取ることができるようにします。
- 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. 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顧客に強制します。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 24**

コンタクト センターは、サービスが実装される前は、ケース タイプごとにケースを割り当てることができませんでした。ディレクター サポートは、新しく設定された割り当てルールが各エージェントに同様の数のケースを割り当てているかどうかを判断するために、どの指標を調べる必要があるかを知る必要があります。どのメトリックを推奨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. 所有者別の種類別件数
- B. 作成件数順
- C. 各ステータスの件数
- D. エージェントごとに作成されたソリューションの数

**Answer: A,B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 25**

ケースの詳細に基づいて、サービス担当者が添付ファイル付きのメールを顧客に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?

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

**Answer: B** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 26**

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 を評価したいと考えています。マネージャーが ROI を評価するために使用する必要がある 3 つの指標はどれですか? 3つの答えを選択してください

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

**Answer: (**[解答を表示する](#)**)**

**最新問題: 27**

Universal Containers は、電源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。

作業指示書がフィールド サービス チームに送信され、技術的なレビューが行われます。技術レビューが終了したら、エージェントは顧客に連絡してアクティビティを確認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、ワーク オーダー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る必要がある 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. アカун ト チームと主要連絡先の関係
- B. 元のケースのケース クローズ ルール
- C. 作業指示記録の可視性とアクセス
- D. 作業指示書と顧客連絡先のエスカレーション要件
- E. 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

**Answer: B,C,D** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 28**

Universal Containers 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。ケース作成の新しい方法では、1 日に 4000 ~ 5000 件の新しいケースを処理できる必要があります、顧客が 25 MB 未満のドキュメントを添付できる必要があります。

コンサルタントはどの方法を提案する必要がありますか？

- A. オンデマンドのメール-toケース
- B. 標準のメール-toケース
- C. Web-to-ケースフォーム
- D. オムニチャネル ルーティング

**Answer: B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 29**

Universal Containers は最近、Salesforce Knowledge の実装を展開しました。ただし、ユーザーは、Salesforce コンソールの Knowledge One 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。

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る必要がある 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. 記事の管理ユーザー権限を制限する
- B. 直感的なデータ カテゴリ階層を設定する
- C. ケースのクローズ時に記事の追加を要求する
- D. 記事検索のワイルドカードを有効にして構成する

**Answer: A,B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 30**

Universal Containers は、Salesforce に何百万もの顧客を抱えていますが、過去にサポートケースを開いたのはごくわずかな割合です。最近、Universal Containers はカスタマーコミュニティを実装し、顧客が認証されたユーザーになることを許可して、セルフサービス率を上げることを計画しています。コミュニティで顧客を有効にするには、どの 2 つの方法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. アクティブな顧客を特定し、電子メールで登録手順を送信します。
- B. 顧客からコミュニティへのアクセスが要求された場合、エージェントは手動でユーザーを作成します。
- C. ケースを処理する際に、エージェントが顧客にコミュニティ登録手順を提供するようにします。
- D. コミュニティに参加するために、すべての顧客に電子メール通知を送信します。

**Answer: A,C ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 31**

Salesforce が OpenCTI フレームワークで提供する 2 つの利点はどれですか？ 2つの答えを選択してください

- A. エージェントは、タスク バーまたはシステム トレイに組み込まれたオペレーティングシステム レベルでソフトフォンを実行できます。

- B. エージェントは、一度開発するだけで、幅広いブラウザやオペレーティング システムでテレフォニーを使用できます。
- C. 開発者は、カスタマイズをほとんどまたはまったく必要とせずに、利用可能な任意のテレフォニー プラットフォームと統合できます。
- D. 開発者は、Web ページに API 呼び出しとプロセスを埋め込んで、呼び出し処理プロセスを自動化できます。

**Answer: B,D (メッセージを残す)**

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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

フィールド エンジニアは、多くの場合、顧客が顧客サイトで購入した製品の現在の在庫レベルにアクセスする必要があります。

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

- A. Salesforce モバイルで Visual Flow を構成します。
- B. エンタープライズ リソース プランニング システムと統合します。
- C. 認知管理システムの開発と公開
- D. Field Service Lightning を実装します。

**Answer: (解答を表示する)**

#### 最新問題: 33

Universal Banking は、その Web サイトで公開知識ベースを提供する必要があります。この会社には 3 つの商品グループ (パーソナルバンキング、住宅ローン、および CD) があり、情報を表示し、各商品分野に関する一般的な質問に対処する必要があります。ナレッジ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. 各商品分野 (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. 情報を表示するための 2 つのデータ カテゴリ (質問/回答、製品情報) を作成します。
- C. 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。
- D. 各商品分野 (個人銀行、住宅ローン、CD) ごとに 3 つの記事タイプを作成します。

**Answer: A,C (メッセージを残す)**

**最新問題: 34**

Apex メールサービスを利用するケース提出プロセスはどれですか？

- A. オンデマンドのメール-toケース
- B. チャットを使用して送信されたケース
- C. Web-to-ケース
- D. メール-toケース

**Answer: A** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 35**

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. 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。
- B. ケース ページ レイアウトにナレッジ サイドバーという Visualforce ページを作成します。
- C. 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。
- D. 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。

**Answer: (**[解答を表示する](#)**)**

**最新問題: 36**

Universal Containers のサポート マネージャーは、組織全体のケースの可視性を向上させたいと考えており、製品マネージャーがケース管理プロセスにもっと関与する必要があると判断しました。サポート マネージャーは、製品ごとに定義済みのケース チームを作成し、サポート エージェントをトレーニングして、適切なケース チームを各ケースに追加します。製品マネージャーが製品用に作成されたケースをすばやく確認して確認できるようにするソリューションを 2 つ選択してください。2つの答えを選択してください

- A. 作成または更新されたすべてのケースを表示するケース レポートを作成します。
- B. My Case Teams によってフィルター処理されるケース リスト ビューを作成します。
- C. 作成または更新されたすべてのケースのケース キューを作成します。
- D. ケース チームのメール アラート通知を作成します。

**Answer: C,D** ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 37**

ある企業が 2 つの製品を販売しており、それぞれに独自のメンテナンス スケジュールが設定されています。

この要件を満たすために、コンサルタントはどの機能を実装すること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. カスタマー コミュニティ
- D. Lightning サービスコンソール

**Answer: B (メッセージを残す)**

**最新問題: 38**

ユニバーサル コンテナはセールスフォース ナレッジを実装しており、サービス マネージャはエージェントにナレッジ ベースの使用を奨励したいと考えています。サービス マネージャはどのメトリックを監視する必要がありますか? (1つ選んでください)

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

**Answer: B (メッセージを残す)**

**最新問題: 39**

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、問題を把握するためにケースを作成しましたが、後で発信者がサポートの対象ではないことに気付きました。シナリオが将来発生するのを防ぐために、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. 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
- B. エンタイトルメント コンタクト関連リストをアカウント レコードに追加します。
- C. エンタイトルメント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

**Answer: C (メッセージを残す)**

**最新問題: 40**

Universal Containers は、再販業者が顧客アカウントを管理し、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できる安全なポータルを提供したいと考えています。

コンサルタントはどのソリューションを推奨する必要がありますか?

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

**Answer: B (メッセージを残す)**

**最新問題: 41**

ビジネス ユーザーは、エージェントがケースを処理している間、エージェントがコンソールでケースのリストを表示できるようにすることを Salesforce 管理者に要求しました。これにより、エージェントは対応が必要な緊急のケースを特定できます。

これはどのように達成されるべきですか？

- A. 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、ユーザーはコンソールでケースビューと一緒にリストを表示できます
- B. リスト ビューで顧客の視覚カページを作成し、コンソール サイドバーに割り当てます。
- C. 別のブラウザー タブでケースリスト ビューを開き、ケース ビューと一緒にウィンドウを使用することをお勧めします。
- D. ユーザーがケース ビューとともにリスト ビューを表示できるように、カスタム コンソール コンポーネントの下にケース リストを構成します。

**Answer: A** ([メッセージを残す](#))

最新問題: 42

ケース フィードの機能は何ですか？

- A. 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る
- B. Visual Force ページ内にケース フィード機能を埋め込みます。
- C. 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。
- D. カスタムのビジュアル 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。

**Answer: B** ([メッセージを残す](#))

最新問題: 43

Service Manager は、会社のサイトで Live Agent を設定しました。現在、エージェントはコンソールで Live Agent フッター コンポーネントを表示できません。

どの構成オプションを確認する必要がありますか？

- A. ユーザーに Live Agent 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。
- B. ユーザーに Live Agent 機能の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 Live Agent 公開グループにアクセスできることを確認します。
- D. ユーザーが Live Agent チャット ボタンにアクセスできることを確認します。

**Answer: A** ([メッセージを残す](#))

最新問題: 44

カスタマー コミュニティは、カスタマーにサポートのセルフサービス オプションを提供します。カスタマー コミュニティが Universal Containers の顧客に提供できる 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. 顧客がユーザー インターフェイスをカスタマイズできるようにします
- B. ナレッジ ベースを検索できます。
- C. 顧客がレポートとダッシュボードをカスタマイズできるようにします
- D. 顧客が共同作業できるようにする

**Answer: B,D** ([メッセージを残す](#))

最新問題: 45

UC は、2,000 万人の顧客に、問い合わせを送信し、問い合わせのステータスを監視し、連絡先情報を表示できるポータルを提供したいと考えています。これらの要件を満たすには、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. サイト
- B. パートナー ポータル
- C. Service Cloud ポータル (カスタマー コミュニティ)
- D. エンタープライズ管理者

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 46

Universal Containers は、企業間 (b2b) ポータルをセットアップ中です。この会社は、顧客がポータル経由でサービス レベル アグリーメント (SLA) にアクセスできるようにする必要があります。この要件を満たすために推奨されるソリューションはどれですか？

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

Answer: C ([メッセージを残す](#))

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。  
GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：  
<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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

ユニバーサル コンテナは、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. オムニ チャネル機能ライセンスにユーザーを割り当てます。
- B. セットアップでオムニチャネルを有効にします。
- C. オムニ チャネルを有効にするには、セールスフォースにお問い合わせください。
- D. ユーザーをオムニチャネル権限に割り当てます。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 48**

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。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 マネージャーは、経営陣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. チーム別の平均コール処理時間
- B. ポータルを使用して作成されたケースの数
- C. セルフサービス ユーザーがクローズしたケースの数
- D. エージェントが関与しない IVR 問い合わせの数

**Answer:** ([解答を表示する](#))

**最新問題: 49**

Universal Containers は、テレセールス コンタクト センターを立ち上げます。設計で考慮すべきことは何ですか?

2つの答えを選択してください。

- A. 大量のインタラクションに対するパフォーマンス
- B. コール ディフレクションを最大化するための戦略
- C. リード ジェネレーション チームおよびアプリとの統合
- D. フィールド サービス チームおよびアプリとの統合

**Answer:** A,C ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 50**

Universal Containers は、複数のコール センターでサポート業務を行っています。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、暦月ごとに最初の電話の解決率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、最初の電話解決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。
- B. コール センターの場所、エージェント、暦月、最初の電話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。
- C. コール センターの場所、エージェント、暦月、最初の電話解決のフィールドを含む結合 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、および最初の電話の解決に関するフィールドを含むマトリックス レポートを作成します。

**Answer:** D ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 51**

ユニバーサル コンテナのエージェントは、より生産的である必要があります。エージェントは、マクロを使用して 3 つの異なる SLA レベルに基づく SLA に違反する前に、顧客にメールを送信したいと考えています。

エージェントの要件を満たすためにコンサルタントが提案できるソリューションを 2 つ選択してください。

2つの答えを選択してください

- A. 命令に条件ロジックを追加する
- B. IF ブロックの後に複数の ELSE IF ブロックを追加します。
- C. 数式ブロックをマクロに追加します
- D. マクロ ロジックを構築する式を作成します。

**Answer: C,D (メッセージを残す)**

**最新問題: 52**

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

- A. 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. 100,000
- えゝ 5000

**Answer: C (メッセージを残す)**

**最新問題: 53**

次のオブジェクトはすべて、例外を除いてキューを持つことができます。

- A. カスタム オブジェクト
- B. アカウント
- C. リード
- D. ケース

**Answer: B (メッセージを残す)**

**最新問題: 54**

ユニバーサル コンテナ (UC) は、コンタクト センター エージェントによってケースが作成または更新されるたびに、(Salesforce ではなく) 外部システムでプロセスを呼び出す必要があります。UC は、これを達成するためにカスタマイズされたコードを使用したくありません。

コンサルタントが推奨するソリューションはどれですか？

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

**Answer:** ([解答を表示する](#))

**最新問題: 55**

マクロでクイック アクションを使用するには、どの 2 つの構成手順が必要ですか? 2 つの答えを選択してください

- A. グローバル アクションはパブリッシャー レイアウト上にある必要があります。
- B. 特定のクイック アクションをケース レコード ページに追加する必要があります。
- C. 特定のクイック アクションをケース フィードに追加する必要があります。
- D. 組織でクイック アクションを有効にする必要があります。

**Answer:** B,C ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 56**

Universal Containers には、顧客とのサービス レベル アグリーメント (SLA) があり、エージェントがケースの作成から 2 時間以内にケースの所有権を取得して応答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. 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。
- C. ケースが 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。
- D. 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。

**Answer:** A ([メッセージを残す](#))

**最新問題: 57**

Universal Containers は、サンドボックスの 1 つでオブジェクトとフィールドへのアクセスを許可する権限セットを作成しました。

コンサルタントは、これらの権限セットを本番環境にどのようにデプロイする必要がありますか?

- A. 権限セットを手動で再作成します
- B. 管理パッケージの公開
- C. 未管理パッケージの作成
- D. 変更セットを使用する

**Answer:** ([解答を表示する](#))

**最新問題: 58**

ある企業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、このオンボーディング エクスペリエンスの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。

エージェントは、コストを最小限に抑えるために何を推奨する必要がありますか？

- A. 認定された開発者を雇って、新しい各アクティビティを作成する Apex トリガーを作成します。
- B. 単一のエージェントを割り当てて、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します。
- C. 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。
- D. 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。

**Answer: D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 59**

UC は、コールが請求の問題に関するものである場合、コンタクト センターのエージェントが顧客の支払い履歴にアクセスできるようにする必要があります。次の考慮事項を考慮する必要があります。請求の問題は、通話の 5% 未満です。請求データは、2,000 万を超えるレコードを含む外部システムに保存されます。エージェントは、Salesforce と課金システムで別々のログイン セッションを維持したくありません。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. 課金システムからの検索ページを表示するタイプ URL のカスタム タブを作成します。
- B. 支払いデータを Salesforce にインポートし、連絡先ページのレイアウト関連リストに追加します
- C. 課金システムからの請求書の挿入と更新を処理するカスタム Web サービスを作成する
- D. Web サービス コールアウトを介して支払い情報を取得する Visualforce ページを作成する

**Answer: D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 60**

マネージャーは、顧客とコール センター エージェントが行ったナレッジ ベースの検索に関する情報を求めています。ナレッジ記事の有効性を特定するのに役立つ 2 つの指標はどれですか？

2つの答えを選択してください

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

**Answer: A,D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 61**

Universal Container の顧客サポート組織は、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。しかし、コール センターの管理者は、エージェントが必要な頻度で新しいナレッジ記事を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. エージェントによって提出され、公開が承認された記事のダッシュボードを作成します
- B. 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評価し、報酬を与える
- C. 新しい推奨記事を送信する際に、エージェントがケースのチェックボックスをオンにする必要があります
- D. 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評価し、報酬を与える

Answer: ([解答を表示する](#))

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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**

コンタクトセンターのパフォーマンスを向上させるために、会社が使用できるコンソールの機能はどれですか？

(2つ選択)

- A. レコードとリストが他のユーザーによって変更されたことを示します
- B. レコードとそれに関連するアイテムをタブとして 1 つの画面に表示します。
- C. Chatter Messenger をエージェント間で使用できるようにします
- D. パートナー ポータルでユーザーが利用できます

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: **63**

Universal Containers は、製品サポート コンタクト センターへの電話の量を減らしたいと考えています。コンサルタントが推奨すべき機能を 3 つ選択してください。3つの答えを選択してください

- A. コミュニティ
- B. Chatter の質問
- C. マクロ
- D. フィールドサービス

**E. 公共の知識**

**Answer: A,B,E ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 64**

Universal Containers は、着信サポート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実行できますか? 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 Console for Service を実装します。
- B. サービス契約と資格を有効にします。
- C. Web ベースのチャットに Live Agent を活用します。
- D. Salesforce ナレッジをポータルに実装します。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 65**

Universal Containers には基本的なフィールド サービス要件があり、まだ Service Cloud を展開していません。この会社は、ケースを担当するエージェントが特定のケース条件を選択したときに、フィールド サービス ディスパッチ レコードを自動的に作成し、それをキューに割り当てたいと考えています。

ケースが保存されたときに、フィールド サービス ディスパッチ レコードを作成して転送するソリューションはどれですか?

- A. Apex トリガーを使用する
- B. アクションでワークフロー ルールを使用する
- C. ケース割り当てルールを使用する
- D. 入力規則を使用する

**Answer: B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 66**

サポート エンジニアは、ケースの作業中に、ケース、関連する電子メール、ケース コメント、および関連オブジェクトへのフィールド編集の完全な時系列リストを 1 つ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. [ケース] タブでカスタム ビューを作成します。
- B. カスタム レポートを作成します。
- C. カスタム Visualforce ページを作成します。
- D. ケースにカスタム関連リストを作成します。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 67**

Universal Containers は、顧客サポート チームにベスト プラクティスを実装したいと考えており、Knowledge-Centered Support (KCS) の方法論に従うことを決定しました。KCS の採用で期待できる 2 つの利点はどれですか? 2つの答えを選択してください

- A. 使用状況と需要に基づいて進化するナレッジ記事のライフ サイクル

- B. ファースト コンタクトの解像度を下げました
- C. 最初に正しく実装され、変更する必要のないナレッジ記事のライフ サイクル
- D. 問題解決時間の短縮

**Answer: B,D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 68**

社内のエンタープライズ セキュリティ要件を満たすために、ユニバーサル コンテナは、Salesforce を使用してディザスタ リカバリとビジネス継続性の演習を実施したいと考えています。これには、実動コピーを取得し、実動が復元されるまでエージェントが実動コピーから作業できることを確認することが含まれます。演習の結果は、年次監査の一環として Enterprise Security に提供されます。

この演習をサポートするために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. DR 演習に部分的なサンドボックスを使用する
- B. DR 演習にフル コピー サンドボックスを使用する
- C. 演習を本番インスタンスで実行できるようにします
- D. DR 演習に Developer Pro サンドボックスを使用する

**Answer: B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 69**

Universal Containers は、顧客が問い合わせを送信し、それらの問い合わせのステータスを監視し、連絡先情報を表示できるソリューションを 500 万人の顧客に提供したいと考えています。

これらの要件を満たすには、どの種類のコミュニティ ライセンスを使用する必要がありますか？

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

**Answer: D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 70**

Universal Containers は最近 Service Cloud を実装しました。サポート マネージャーは、ケースがチーム全体で不均等に分散されていることに気付きました。

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か

- A. キューを使用するようにケース割り当てルールを構成します。
- B. ユーザーを使用するようにケース割り当てルールを設定します。
- C. オムニチャネル ルーティング モデルを最小アクティブとして構成します。
- D. オムニチャネル ルーティング モデルを MostAvailable として構成します。

**Answer: D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 71**

Universal Containers のサポート マネージャーは、製品固有の情報を顧客コミュニティと共有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? 3つの答えを選択してください

- A. 記事の配信を有効にする
- B. 記事を外部チャンネルに公開する
- C. コンテンツ ライブラリのアクセス許可を構成する
- D. コミュニティに記事タイプを割り当てる
- E. パブリック ソリューションを有効にする

**Answer: B,D,E ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 72**

コンタクトセンターの拡張で採用されたユニバーサルコンテナ (UC)。エージェントを迅速かつ完全に生産的にすることが最優先事項です。UC は、エージェントを支援するための標準化されたエージェントと顧客の対話を実装しました。

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

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

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 73**

[ケース] タブ以外でケースをキャプチャするために使用できない方法はどれですか?

- A. セルフ サービス ポータル
- B. メール to ケース
- C. カスタマーポータル
- D. Chatter フィード

**Answer: D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 74**

UC は、エージェントがケースを解決するのにかかる平均時間が増加していることを発見しました。この傾向を逆転させるために、コンサルタントは何を推奨すべきですか? 2つの答えを選択してください。

- A. 既存のエージェントに提供されるトレーニングを改善する
- B. SLA を実施するための権利とマイルストーンを構成する
- C. ソーシャル メディア アウトレット全体で社会的感情を追跡する
- D. コンタクト センターのエージェントをさらに雇う

**Answer: A,D ([メッセージを残す](#))**

最新問題: 75

マネージャーは、ケースの平均年齢が上がっていることに気付きました。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、ライフサイクル中にケースが各ステータスに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 ライフサイクル レポート タイプを使用してレポートを作成します。
- B. ケース スナップショット レポート タイプを使用してレポートを作成します。
- C. ケース年齢レポート タイプを使用してレポートを作成します。
- D. ケース ヒストリカル 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。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 76

UC のサポート チームは、顧客がサポートに関する問い合わせを自由形式の電子メール (Outlook、Gmail、Yahoo など) で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。

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件以上のお問い合わせ

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. オンデマンドのメール-to-ケース
- B. 顧客 Chatter グループ
- C. メール-to-ケース
- D. Web-to-ケース

Answer: A ([メッセージを残す](#))

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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

コンタクト センターのマネージャーは、新しいワークフォース マネジメント システムの導入後の運用の改善を測定したいと考えています。

コンタクト センターのマネージャーは、新しいワークフォース マネジメント システムの導入後の運用の改善を測定したいと考えています。

新しい労働力管理システムの成功を評価するために使用できる 2 つの指標はどれですか？  
2つの答えを選択してください

- A. スケジュール遵守
- B. 品質監視スコア
- C. エージェントの使用率
- D. 提供された呼び出しの数

**Answer: A,C (メッセージを残す)**

最新問題: 78

Universal Containers は、顧客がケースを送信し、ケース解決履歴のダッシュボードを表示できるようにしたいと考えています。

これらの要件を満たすには、どの種類のコミュニティ ライセンスを使用する必要がありますか？

- A. Lightning 外部アプリスターター
- B. カスタマー コミュニティ
- C. 大容量カスタマー ポータル
- D. カスタマーコミュニティプラス

**Answer: B (メッセージを残す)**

最新問題: 79

あなたは顧客向けのセールス プレゼンテーションに取り組んでいます。ユニバーサル ペーパーです。トピックを追加することをお勧めします。

あなたの近況報告に#ユニバーサルペーパー。ハッシュタグは何をしますか？

- A. 別のチャット ユーザーにタグを付ける
- B. 投稿を削除します
- C. 同じ参照を持つ投稿を返すリンクを返します

**Answer: C (メッセージを残す)**

最新問題: 80

クライアントのサポート コール センターでは、新しい製品ラインに関する問い合わせの量が増加しました。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 Tier 2 にエスカレートしています。

通話量とエスカレーションを減らすために取るべき行動はどれですか？

- A. ナレッジ記事を作成し、社内および公的に公開します。
- B. ケースを Tier 2 に直接割り当てるようにオムニチャネルを構成します。
- C. タイプ別に通話量を追跡および管理するためのダッシュボードを作成します。
- D. 製品ラインの Tier 1 をバイパスするように IVR ルーティングを構成します。

**Answer: A (メッセージを残す)**

最新問題: 81

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。どうすればこれを達成できますか？

- A. エスカレーション ルールを使用する
- B. 資格を使用してプロセスとマイルストーンを定義する
- C. ケース チームを使用してクローズする

**Answer: B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 82**

Universal Containers は、顧客が構造化データを使用してケースを記録し、緊急度と製品ラインに基づいてルーティングできるようにしたいと考えています。

コンサルタントはこれをどのように達成する必要がありますか？

- A. 割り当てルールを使用した標準のメール-to-ケース
- B. キューに優先順位を付けたオムニチャネル
- C. Web ルーティングを優先する Lightning メール
- D. 割り当てルールを使用した標準の Web-to-ケース

**Answer: A ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 83**

エージェントの作業時間が最も少ないサポート チャンネルはどれですか？

- A. チャット
- B. Web to ケース
- C. Webセルフサービス
- D. メール to ケース

**Answer: C ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 84**

Universal Containers は、提出から終了まで、各ケースが通過しなければならない一連の手順を定義しています。さらに、各ステップは特定の時間内に完了する必要があります。

これらの要件を満たすために、コンサルタントはどのようなアプローチを推奨する必要がありますか？

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

**Answer: B ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 85**

Universal Containers (UC) は、コール センター エージェント用の ServiceCloud コンソール アプリを更新しています。経営陣は、新しいアプリの展開が現在の運用を混乱させ、顧客満足度に影響を与える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べきですか？

- 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. システムが一度だけダウンするように、次の Salesforce バージョンの更新時にサンドボックスから本番環境に構成をデプロイします。
- C. 開発者組織で新しいアプリを構成し、未管理パッケージを使用して本番環境にデプロイします。
- 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。

**Answer: C ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 86**

サービス コンソールのユーザーは、一度に多数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作業した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. ユーティリティ バーに履歴を追加します。
- B. すべてタブで開いたままにします。
- C. カスタム リスト ビューを定義します。
- D. 2 つ目のコンソール セッションを使用します。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 87**

Universal Containers は、グローバル サポート チームのために Service Cloud を実装する準備をしています。要件収集セッションの結果、必要な成果物が大量に集まりました。

コンサルタントは次のステップとして何を推奨すべきですか？

- A. 要件を最大のものから最小のものへと整理します。
- B. 提出者に基づいて要件に優先順位を付けます。
- C. すべての要件に対応するタイムラインを提供します。
- D. 最初の GoLive に必要な要件を特定します。

**Answer: D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 88**

Universal Containers Contact Center には、スペイン語を話すカスタマー サポート エージェントがおり、スペイン語が優先言語であるすべてのケース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ことを望んでいます。Universal Containers を使用すると、顧客は電話やチャットでエージェントに連絡できます。; 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. CaseAuto -応答ルール
- B. ケース割り当てルール
- C. オムニチャネル

#### D. ビジュアル ワークフロー

Answer: C ([メッセージを残す](#))

#### 最新問題: 89

Universal Containers は最近 Service Cloud を実装しました。サポート マネージャーは、ケースがチーム全体で不均等に分散されていることに気付きました。

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か

- A. オムニチャネル ルーティング モデルを最小アクティブとして構成します。
- B. キューを使用するように Case AssignmentRules を構成します。
- C. オムニチャネル ルーティング モデルを最も利用可能なものとして構成します。
- D. ユーザーを使用するようにケース割り当てルールを構成します。

Answer: ([解答を表示する](#))

#### 最新問題: 90

コンタクトセンターはどの目的で Visual Flow 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. 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
- C. ケースがクローズされてから 1 週間後にエージェントにフォローアップ タスクを割り当てる。
- D. 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トします。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

#### 最新問題: 91

最後の変更でトリガーされたケースエスカレーション ルールは、ユーザーが次のアクションを実行するたびにリセットされますか？

- A. 関連するコメントをケースに追加します
- B. ケースを編集します
- C. 活動を追加するか、ケース レコードから電子メールを送信します
- D. 上記すべて
- E. ケースを読み取ります

Answer: B ([メッセージを残す](#))

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。  
GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：

**最新問題: 92**

品質監視システムの利点は何ですか? 2つの答えを選択してください

- A. 顧客とのやり取りに一貫したサービス基準を適用する
- B. 新しいエージェントに困難な状況に対処する方法を教える
- C. 平均応答速度(ASA)を下げる
- D. 不適切な単語の使用をキャプチャし、レポートを生成します

**Answer: A,D (メッセージを残す)**

**最新問題: 93**

事業継続計画における [www.trust.salesforce.com](https://www.trust.salesforce.com) の用途は何ですか? (3 つ選択)

- A. 計画的なメンテナンスを計画するための情報を提供するため
- B. システム パフォーマンスに関するライブ データと履歴データを提供するため
- C. オンラインのセキュリティ脅威情報を提供するため
- D. システムおよびデータのバックアップのライブ サポートを提供するため
- E. 継続計画のベスト プラクティスを提供するため

**Answer: A,B,C (メッセージを残す)**

**最新問題: 94**

Universal Containers のサービス デスクは、サービス コンソールの実装を検討しており、Lightning Experience の使用を検討しています。Classic でのみ使用できる 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. 動的リスト更新
- C. クイックテキスト
- D. キーボード ショートカット
- E. ケース ホバー

**Answer: A,B,D (メッセージを残す)**

**最新問題: 95**

Universal Containers は、システム内に多数のケースがあるため、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. ビューの可視性を制限します
- B. ケースの所有者でビューをフィルタリングします
- C. 表示されるフィールドの数を減らします
- D. ビューからフィルタ条件を削除します

**Answer: B,C ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 96**

マクロでクイック アクションを使用するには、どの 2 つの構成手順が必要ですか? 2つの答えを選択してください

- A. グローバル アクションはパブリッシャー レイアウト上にある必要があります。
- B. 特定のクイック アクションをケース レコード ページに追加する必要があります。
- C. 組織でクイック アクションを有効にする必要があります。
- D. 特定のクイック アクションを CaseFeed に追加する必要があります。

**Answer: ([解答を表示する](#))**

**最新問題: 97**

Universal Containers は、Knowledge-Centered Support (KCS) の実装を検討しています。KCS の導入で期待できるメリットを 3 つ挙げてください。3つの答えを選択してください

- A. 問題解決時間の短縮
- B. リソースの最適な使用
- C. コール偏向の増加
- D. 削減されたサポート チャンネル
- E. コール ルーティングの精度の向上

**Answer: A,B,D ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 98**

Universal Containers は最近、顧客がケースを送信するためのメールからケースへのチャンネルを設定しました。しかし、彼らは電子メールの応答を追跡し、関連する Salesforce ケースに関連付けるのに問題を抱えています。

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. 受信メールを手動で管理するユーザーを割り当てる
- B. オンデマンドのメール-toケース設定に変換
- C. メールの件名テンプレートに参照スレッド ID を挿入する
- D. オムニチャンネルを使用して受信メールを自動的にルーティングする

**Answer: C ([メッセージを残す](#))**

**最新問題: 99**

Universal Containers は、ケースが作成される前に、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。コンサルタントは、この要件を満たすためにエンタイトルメント管理を使用することを推奨しています。資格管理機能を使用すると、どのようなメリットが得られますか? 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. IVR メニュー内で発信者にサービス契約番号を求める機能
- C. 時間依存のプロセスでサービス レベルを適用する機能

D. 顧客ごとに固有のサービス レベルを指定する機能

Answer: B,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 100

Universal Containers は、Knowledge を実装して、エージェントがケースを解決するのを支援したいと考えています。この要件を満たすためにコンサルタントが行うべき推奨事項を3つ選択してください。3つの答えを選択してください

- A. 記事を PDF 添付ファイルとして送信するための電子メール テンプレートを作成します。
- B. 新しいケースに関する推奨記事を有効にします。
- C. オープン ケースの記事のカスタマイズを有効にします。
- D. エージェントが独自の個人記事を作成できるようにします。
- E. ケースのクローズ時に記事の送信を有効にします。

Answer: A,B,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 101

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技術サポートと一般顧客チームがありました。

コンソールを展開するときにコンサルタントが使用する必要がある構成はどれですか？

- A. サービス コンソール アプリへのアクセス権を持つパブリック グループにユーザーを割り当てます。
- B. サービス コンソール アプリにアクセスできるプロフィール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共有ルールをユーザーに割り当てます。
- D. サービス コンソール アプリにアクセスできる権限をユーザーに割り当てます。

Answer: B,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 102

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 件の新しいケースを許可する必要がある、顧客が 25 MB 未満のドキュメントを添付できる必要があります。

コンサルタントはどの方法を提案する必要がありますか？

- A. オムニ チャネル ルーティング
- B. 標準のメール to ケース
- C. オンデマンドのメール-toケース
- D. Web to Case フォーム

Answer: ([解答を表示する](#))

**最新問題: 103**

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

- A. すべてのケースがクローズ済み 月初来
- B. ケース解決時間
- C. チャンネル別のすべての未解決ケース
- D. 優先度別のすべてのオープンケース
- E. お客様別全件

**Answer:** ([解答を表示する](#))

**最新問題: 104**

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

どの 3 つのステートメントを考慮する必要がありますか?

3つの答えを選択してください

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

**Answer:** ([解答を表示する](#))

**最新問題: 105**

Universal Containers のコンタクト センターのサービス コストは着実に増加しています。コンタクト センターのサービス コストを削減するために、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? 2つの答えを選択してください。

- A. メールの自動応答テンプレートを作成します。
- B. Service Cloud ポータルでナレッジを有効にします。
- C. エージェントのコラボレーションのために Chatter を有効にします。
- D. Service Cloud ポータルでアイデアを有効にします。

**Answer:** ([解答を表示する](#))

**最新問題: 106**

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)

- A. 理由別にケースをオープンします。
- B. チャンネル別のケース ボリューム。

- C. タイプ別に作成されたケース。  
D. 平均ケース ステージ期間。  
**Answer: D (メッセージを残す)**

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。  
GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：  
<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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: 107**

UC は、次の要件を持つナレッジ マネジメント プロセスを実装したいと考えています。それには、顧客 FAQ、製品仕様、コンタクト センター手順、および製品マニュアルの 4 種類のコンテンツが含まれている必要があります。ナレッジ検索結果を単一の製品、複数の製品、または 56 個の製品すべてでフィルタリングする機能を提供する必要があります。コンタクト センター エージェントによって作成された製品関連のコンテンツは、公開する前に、コンタクト センター マネージャーおよびナレッジ マネージャーによって承認される必要があります。製品のコンテンツは、製品を扱うセンター エージェントに連絡するために社内でのみ表示する必要があります。コンサルタントは、ナレッジをどのように構成することを推奨する必要がありますか？

3つの答えを選択してください。

- A. 各製品の承認プロセスを定義する
- B. 記事タイプごとに承認プロセスを定義する
- C. データ カテゴリごとにワークフロー ルールを構成する
- D. 各製品のデータ カテゴリ値を構成します。
- E. コンテンツの種類ごとに記事タイプを設定します

**Answer: (解答を表示する)**

**最新問題: 108**

Universal Containers は、2 つの別個のビジネス オペレーションに対してカスタマー サポートを提供します。オペレーションごとに管理されるケースには、異なるステップとフィールドがあります。

これをサポートするために実装できる 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. 記事の種類
- B. サポート プロセス
- C. オムニチャネル

D. ページ レイアウト

E. レコードの種類

Answer: B,C,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 109

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つ選んでください)

A. 割り当てルールを使用して、新しいケースを製品マネージャーに割り当てます

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します

C. ワークフロー ルールを使用して、プロダクト マネージャーに電子メールを送信します。

D. 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 キューに移動します。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 110

顧客は、Web カスタマー サポートに大規模な Service Cloud ポータルを利用しており、チャット ソリューションの展開に関心を持っています。構成とカスタマイズの最初のステップは何ですか？

A. 組織の Live Agent を有効にする

B. ユーザー プロファイルまたは権限セットを作成する

C. 組織の Chatter Messenger を有効にする

D. チャット ウィンドウを表示する iframe を作成します。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 111

Universal Health は、何千もの病院に配布された医療キットをサポートしています。病院は、患者ごとのキット使用情報を提供することで、将来のクレジットを要求できます。地域の処理チームがこれらのリクエストを確認し、承認されたケースに対してクーポンを授与します。Service Cloud を使用してこのプロセスを管理するために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

A. カスタム オブジェクトを設計してクレジット リクエストを追跡し、割り当てルールを使用して地域的にルーティングします

B. Web-to-Lead を使用して与信要求を取得し、ワークフロー ルールを使用して地域チームに割り当てます。

C. セルフサービス ポータルを有効にして、地域ごとに病院スタッフのログインを生成します。

D. クレジット要求を追跡し、割り当てルールを使用して地域チームにルーティングする  
ユースケース

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 112

サービス マネージャーは、会社のサイトでチャットを構成しました。現在、エージェントは  
コンソールでチャット フッター コンポーネントを表示できません。

どの構成オプションを確認する必要がありますか？

- A. ユーザーにチャット機能のライセンスが割り当てられていることを確認します。
- B. ユーザーがチャット ボタンにアクセスできることを確認します。
- C. ユーザーがチャット公開グループにアクセスできることを確認します。
- D. ユーザーにチャット 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。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 113

Universal Containers は、顧客がサポートを求めるときに顧客番号を入力し、注文と製品の  
情報を特定するように求めることで、コンタクト センターでの平均通話時間を短縮したい  
と考えています。この情報を提供した後、サポートが必要な場合は、サポート エージェント  
に相談するオプションをお客様に提示する必要があります。Universal Containersがこの要  
件を満たすのに役立つシステムはどれですか？

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

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 114

Universal Containers (UC) は、エージェントがコール センター経由で顧客の問題を解決で  
きない場合に、修理サービスのスケジュールを設定したいと考えています。

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. コンタクトリクエスト

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 115

Visual Workflow の特徴を 3 つ挙げてください。3つの答えを選択してください

- A. 要素を使用して、データベース内のフィールドを更新できます。
- B. データをレガシーシステムに渡すには、Apex コードを使用する必要があります。

- C. データベースの項目を更新するには、Apex コードを使用する必要があります。
- D. 一度にアクティブ化できるフローのバージョンは 1 つだけです。
- E. 要素を使用して、レガシー システムにデータを渡すことができます。

**Answer: C,D,E (メッセージを残す)**

**最新問題: 116**

UC は、サポートへの電話の着信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実行できますか？

2つの答えを選択してください。

- A. サービス契約と資格を有効にする
- B. Web ベースのチャットに Live Agent を活用する
- C. Service Cloud コンソールを実装してエージェントをサポートする
- D. ポータルに Salesforce ナレッジを実装する

**Answer: B,D (メッセージを残す)**

**最新問題: 117**

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 プログラムを導入しており、特に顧客ロイヤルティを測定したいと考えています。

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. カスタマーサポートリクエスト
- B. 顧客満足度調査
- C. ネット プロモーター スコア
- D. お客様の購入履歴
- E. サービス レベル アグリーメント

**Answer: B,C,D (メッセージを残す)**

**最新問題: 118**

顧客向けの製品情報 Web サイトを作成するために利用できる Salesforce ナレッジの機能はどれですか？ 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. Salesforce Publisher を使用して記事を Web に公開します。
- C. Salesforce Answers に記事を表示します。
- D. 公開知識ベースの記事を表示します。

**Answer: A,D (メッセージを残す)**

**最新問題: 119**

コンタクト センターの事業継続計画に含める必要があるタスクはどれですか？ 3つの答えを選択してください。

- A. 別のセンターのエージェントにケースを転送します。
- B. 派遣スタッフ向けのケース処理に関するトレーニングを提供します。

- C. 自動音声応答 (IVR) システムを無効にします。
- D. ケース ステータス フィールドの値を更新します。
- E. サービス レベル アグリーメント (SLA) を監視し、顧客に通知します。

**Answer: A,B,E (メッセージを残す)**

**最新問題: 120**

マクロでクイック アクションを使用するには、どの 2 つの構成手順が必要ですか？

- A. ケース フィールドに特定のクイック アクションを追加する必要があります。
- B. ケース レコード タイプに特定のクイック アクションを追加する必要があります。
- C. 組織でクイック アクションを有効にする必要があります。
- D. パブリッシャー レイアウトに必要なグローバル アクション。

**Answer: A,C (メッセージを残す)**

**最新問題: 121**

Universal Containers は、ケースに対する今日のすべての変更の履歴を、1 つのページ ビューで発生した順序で表示したいと考えています。この要件には、コメント、メール、およびケース フィールドの編集が含まれます。

この要件を実装するために、コンサルタントはどのツールを推奨する必要がありますか？

- A. プロセスビルダー
- B. 自動起動フロー
- C. Visualforce カスタム ページ
- D. Salesforce Console for Service

**Answer: (解答を表示する)**

有効な **ADM-261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADM-261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADM-261** 試験問題集を提供しています。

GoShiken.com ADM-261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADM-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**35930%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: 122**

Universal Containers は、複数のコール センターでサポート業務を行っています。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、暦月ごとに最初の電話の解決率を測定したいと考えています。

コンサルタントが推奨するレポート ソリューションはどれですか？

- A. コール センターの場所、エージェント、暦月、および最初の電話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。

B. コール センターの場所、エージェント、暦月、最初の電話解決のフィールドを含む結合レポートを作成します。

C. コール センターの場所、エージェント、暦月、最初の電話の解決に関するフィールドを含むマトリックス 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、および最初の電話解決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。

**Answer: C** ([メッセージを残す](#))

**Valid ADM-261 Dumps** shared by GoShiken.com for Helping Passing ADM-261 Exam!

GoShiken.com now offer the **newest ADM-261 exam dumps**, the GoShiken.com

ADM-261 exam **questions have been updated** and **answers have been corrected**

get the **newest** GoShiken.com ADM-261 dumps with Test Engine here:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADM-261-mondaishu.html> (**359** Q&As Dumps,

**30%OFF Special Discount: Freepdfdumps**)