

Salesforce.ADX261.v2024-04-19.q101

試験コード:	ADX261
試験名称:	Administer and Maintain Service Cloud
認定資格:	Salesforce
無料問題数:	101
バージョン:	v2024-04-19
アクセス数:	919
ページビュー数:	1010
https://www.jpnpdf.com/Salesforce.ADX261.v2024-04-19.q101-mondaishu.html	

最新問題: 1

UC は、サンドボックスの 1 つ内の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. 非管理パッケージを作成する
- B. 管理パッケージを公開する
- C. 権限セットを手動で作成します
- D. 変更セット

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 2

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立て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. フィールドサービス
- B. オムニチャネル
- C. 連絡先リクエスト
- D. モバイル コネクト

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 3

Cloud Kicks (CK) は、複数の製品ラインを擁するグローバル企業です。CK は、顧客向けに 2,500 件の記事を掲載するパブリック KNO ベースを立ち上げる準備をしています。同社は、ユーザーが自分の場所と製品に基づいて関連記事を簡単に見つけられる方法を望んでいます。

要件を満たすために推奨される方法は何ですか？

- A. データ カテゴリ グループ

- B. データ カテゴリの可視性
- C. 記事の翻訳
- D. おしゃべりの回答

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 4

Cloud Kicks のサービス エージェントは、注文の更新リクエストを頻繁に受け取ります。すべての注文情報は、別個のクラウドベースのエンタープライズ リソース プランニング (ERP) システムによって管理されます。

現在、エージェントはアプリケーション間を行き来してこれらの詳細を検索しており、このプロセスを改善できないか尋ねています。

プロセスを合理化するためにコンサルタントはどのアプローチを推奨する必要がありますか？

- A. すべての注文更新を Salesforce に取り込むために 1 時間ごとに実行されるバッチ統合プロセスを作成します。
- B. 注文ロケターへのディープリンクを使用して ERP システムを起動する動的アクションを作成します。
- C. Salesforce Connect と外部オブジェクトを使用して、この情報を Salesforce で表します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

サービスエージェントが別の ERP システムから注文の更新を求めるプロセスを合理化するには、Salesforce Connect を使用して外部オブジェクトを統合することをお勧めします。このアプローチにより、Salesforce 内で注文情報に直接リアルタイムでアクセスできるようになり、アプリケーションを切り替える必要がなくなり、顧客リクエストの処理効率が向上します。

最新問題: 5

Universal Containers は、チャットに使用するのと同じ基準に基づいてケースを割り当てられるようにしたいと考えています。

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. チャットキューベースのルーティング
- B. ケーススキルベースの割り当てルール
- C. オムニチャネルのキューベースのルーティング
- D. オムニチャネル スキルベースのルーティング

Answer: C ([メッセージを残す](#))

オムニチャネル キューベースのルーティングは、ユニバーサル コンテナがチャットに使用するのと同じ基準に基づいてケースを割り当てることができる機能です。オムニチャネル キューベースのルーティングを使用すると、管理者は、可用性、キャパシティ、スキルなどの基準に基づいてケースやチャットなどの作業項目をエージェントにルーティングする方法を決定するルーティング構成とルールを定義できます。検証済みの参照:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_overview.htm&type=5 :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_queue_based_routing.htm&type=5

最新問題: 6

Ursa Major Solar は産業用機器を販売し、音声チャネルやモバイル技術者によるサポートも提供しています。

インシデントが発生した場合、優先順位の高い顧客は、緊急に連絡できる電話番号を持っています。その後、技術者は次に予定されているワードの場所から優先度の高い顧客サイトに転送される必要があります。

推奨される解決策は何ですか？

- A. ビジュアル リモート アシスタント
- B. インシデント管理
- C. フィールドサービス
- D. 従業員のエンゲージメント

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 7

Cloud Kicks (CK) は、24 時間年中無休でサポートを提供します。CK は、通常の営業時間外にサポートを提供するために、外部のサードパーティ ヘルプ デスクと契約しています。外部サービスエージェントと外部サポートマネージャーは、Experience Cloud を使用してケースを作成します。外部サポート マネージャーは、指定されたユーザーとして実行機能でレポートを表示および実行する必要があります。

要件を満たすために推奨される Experience Cloud ライセンスは何ですか？

- A. Service Cloud ポータル
- B. 顧客コミュニティのログイン
- C. 大規模顧客ポータル
- D. パートナー コミュニティのログイン

Answer: D ([メッセージを残す](#))

Partner Community Login は、パートナーや再販業者などの外部ユーザーがレポート、ダッシュボード、リード、商談などの Salesforce 機能にアクセスできるようにする Experience Cloud ライセンスです。このライセンスにより、外部ユーザーは指定されたユーザーとしてレポートを実行することもできます。別のユーザーのデータ アクセス レベルに基づいてレポート結果を確認します。このライセンスは、この機能を使用してレポートを表示および実行する必要がある外部サポート マネージャーの要件を満たしています。検証済みリファレンス: [Experience Cloud ユーザー ライセンス]

最新問題: 8

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

Web サイトから新しいケースが届いた場合は、サポート チームにルーティングされ、送信された順に作業が行われる必要があります。

コンサルタントはどのアプローチを実装する必要がありますか？

- A. ケースキュー
- B. Lightning コンポーネント
- C. 問い合わせリクエストのフロー
- D. ダイレクト メッセージング

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 9

Universal Containers (UC) は、コールセンター エージェント向けの Service Cloud コンソール アプリを更新しています。経営陣は、新しいアプリの導入により現在の業務が混乱し、顧客満足度に影響が出るのではないかと懸念しています。

こうした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しょうか？

- A. 開発者組織で新しいアプリを設定し、非管理パッケージを使用して本番環境にデプロイします。
- B. 次回の Salesforce バージョン更新時に設定をサンドボックスから本番環境にデプロイして、システムが 1 回だけダウンするようにします。
- C. 構成およびテストされたアプリを運用環境にデプロイし、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削除します。
- D. 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実稼働環境にプッシュします。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 10

Universal Containers は Twitter と Facebook で積極的に活動しています。これらのソーシャル メディア チャンネルからの顧客のリクエストには、サポート エージェントが対応する必要があります。

この要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

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

Answer: ([解答を表示する](#)**)**

ソーシャル カスタマー サービスは、エージェントが Twitter や Facebook などのソーシャル メディア チャンネルからの顧客リクエストに応答できるようにする機能です。エージェントはソーシャル投稿からケースを作成し、ソーシャル ハンドルを使用して顧客に返信し、キーワードとハッシュタグを使用してソーシャル会話を監視できます。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、ソーシャル カスタマー サービスの概要

最新問題: 11

新しい Salesforce ナレッジ実装の一環として、Universal Containers は現在のデータベースから記事を移行したいと考えています。コンサルタントは移行戦略の一部としてどの要素を考慮する必要がありますか？

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

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 12

ユニバーサル コンテナは、B2C 顧客にセルフサービス オプションを提供する顧客コミュニティを実装しています。コンサルタントが推奨する 2 つの機能はどれですか。

- A. 契約と SLAS
- B. おしゃべりの回答
- C. 連絡先
- D. ケース

Answer: ([解答を表示する](#))

これらは、B2C 顧客にセルフサービス オプションを提供する顧客コミュニティを実装するためにコンサルタントが推奨する 2 つの機能です。Chatter アンサーは、顧客が質問を投稿したり、回答を提供したり、コミュニティ内の他の投稿にコメントしたりできる機能です。Chatter アンサーは、顧客がケースを作成せずに他の顧客や専門家から解決策を見つけるのに役立ちます。Cases は、顧客がコミュニティ内でオンラインでケースを作成、表示、管理できる機能です。ケースは、顧客が他の情報源から回答が見つからない場合にエージェントからサポートを受けるのに役立ちます。検証済みのリファレンス:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.networks_chatter_answers_overview.htm&type=5)

[id=sf.networks_chatter_answers_overview.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.networks_chatter_answers_overview.htm&type=5) :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.networks_cases_overview.htm&type=5

最新問題: 13

Universal Containers (UC) には、すべての電子メール トラフィックがファイアウォール内に留まるように要求するポリシーがあります。UC は 1 日あたり最大 2,000 件のケースを受け取りますが、その中には顧客からの大きな電子メールの添付ファイルも含まれています。

このシナリオで Salesforce を実装する場合、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. メール-toケース
- B. deg - メール-toケースのデマンド
- C. 電子メールリレー

Answer: A ([メッセージを残す](#))

すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留める必要があり、添付ファイルのある大量のケースを処理するユニバーサルコンテナの場合、メール-toケースが推奨されるソリューションです。メール-toケースを使用すると、企業のファイアウォール内でメールデータを安全に保ちながら、メールを Salesforce 内でケースに変換でき、顧客ケースの処理におけるセキュリティと効率のニーズに対応できます。

最新問題: 14

Cloud Kicks (CK) には、.ts サポート組織全体を統合するためのサービス パフォーマンス ボードがあります。現在、CK は、製品別やケースクローズ日の四半期など、さまざまな観点からパフォーマンスを理解したいと考えています。

要件を満たすために推奨されるソリューションは何ですか？

- A. deshboerd 更新スケジュールを構成します。
- B. すべてのデータを表示がユーザーに割り当てられていないことを確認します。
- C. 実行中のユーザーに基づいて動的ダッシュボードを使用します。
- D. 複数のダッシュボード フィルターを追加します。

Answer: ([解答を表示する](#))

複数のダッシュボード フィルタを追加すると、Cloud Kicks で、最初の通話で解決されたケースを、製品ライン別、ケース終了日の四半期ごとなど、さまざまな観点から表示できるソリューションになります。ダッシュボード フィルターは、フィールド、値、範囲などの特定のディメンションのデータを表示するためにダッシュボード コンポーネントに適用できる基準です。ダッシュボード フィルターは、データのさまざまなビューを表示する対話型で動的なダッシュボードの作成に役立ちます。検証済みの参照:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.dashboards_filters_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.dashboards_filters_add.htm&type=5

最新問題: 15

Universal Containers は、より積極的なサポートを提供し、最小限の投資でインターネット上で自社のブランドを宣伝する方法を模索しています。コンサルタントは、Social Customer Service Start Pack をインストールすることを推奨します。

コンサルタントが展開の一部として推奨する 2 つの機能はどれですか？

- A. Twitter または Facebook アカウントを 2 つ選択します。
- B. エージェントにソーシャル アカウントへのアクセスを与えるための権限セットを作成して割り当てます。
- C. Social Studio 認証情報を取得します。

D. モデレーション機能を有効にして、投稿からケースを自動的に作成します。

Answer: A,B (メッセージを残す)

Customer Community Login ライセンスは、Experience Cloud サイトにアクセスし、指定されたユーザーとして実行機能でレポートを表示および実行する必要がある外部ユーザーに使用されます。このライセンス タイプでは、ユーザーはケースを作成および管理できるだけでなく、カスタム オブジェクトやタブにアクセスすることもできます。Customer Community Login ライセンスは月間ログイン数に基づいており、標準 CRM 機能への完全なアクセスを必要としないために使用するユーザーに適しています。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、Experience Cloud ユーザーライセンス

最新問題: 16

ユニバーサルコンテナは、以下に基づいて記事をエージェントに提案することを望んでいます。

彼らがケースに入力している情報。コンサルタントはどのような解決策をとるべきか推薦する？

- A. 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。
- B. サービス用の Salesforce コンソールを作成し、ナレッジ サイドバーを有効にします。ケースページのレイアウト。
- C. 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。
- D. 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。

Answer: (解答を表示する)

有効な **ADX261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADX261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADX261** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ADX261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADX261 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261-mondaishu.html> (199**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: 17

Universal Containers は、既存のナレッジベースを Salesforce Lightning Knowledge に移行することを計画しています。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. クラシック ナレッジの添付ファイルと .html ファイルは、Files オブジェクトに移動されます。
- B. Visualforce ページはクラシック記事タイプを参照します。

- C. 各記事はレコード タイプに関連付ける必要があります。
- D. 承認プロセス履歴は Lightning Knowledge に移行されます。
- E. 記事番号は移行中に変更されます。

Answer: A,B,E ([メッセージを残す](#))

クラシック ナレッジの添付ファイルと .html ファイルは Files オブジェクトに移動され、Visualforce ページはクラシック記事タイプを参照し、移行中の記事番号の変更は、既存のナレッジベースを Salesforce Lightning Knowledge に移行するときに考慮する必要があります。これらの記述は、移行プロセス中に発生する可能性のある変更と課題の一部を反映しています。例えば：

Lightning Knowledge では記事の添付ファイルがサポートされていないため、クラシック ナレッジの添付ファイルと .html ファイルは Files オブジェクトに移動されます。リッチテキスト フィールドまたはファイル フィールドを使用して、ファイルを記事に関連付けることができます。

Lightning Knowledge では記事の Visualforce ページがサポートされていないため、Visualforce ページはクラシック記事タイプを参照します。Visualforce ページは、Lightning コンポーネントまたは他のソリューションに置き換える必要があります。Lightning Knowledge では Classic Knowledge とは異なる番号付けシステムが使用されているため、移行中に記事番号が変更されます。Lightning Knowledge では、記事番号の先頭に Classic Knowledge の KB ではなく KA が付きます。

検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、Salesforce Classic ナレッジベースを Lightning Knowledge に移行する

最新問題: 18

Universal Containers は、エージェントがサービス レベル アグリーメントの範囲内で確実に機能するように、さまざまなレベルのサポートを顧客に提供することを計画しています。コンサルタントはどの機能を考慮する必要がありますか？

- A. 権利
- B. オムニチャネル
- C. ケースのマイルストーン
- D. ケースのエスカレーション

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 19

Universal Containers は、ワークフローをより効率化し、顧客サポートを向上させるために Service Cloud を導入しています。

Service Cloud を設定する際、サービス エージェントが適切な顧客情報にアクセスできるようにするために重要なのはどの側面ですか？

- A. オブジェクトを調整して特定の顧客データを公開する
- B. 顧客サービスのためのユーザー プロファイルの強化
- C. 使いやすさを向上させるためのユーザー インターフェイスの最適化

Answer: A ([メッセージを残す](#))

Service Cloud を設定してサービス エージェントが適切な顧客情報に確実にアクセスできるようにする場合、特定の顧客データを公開するようにオブジェクトを調整することが重要です。Salesforce でオブジェクトとフィールドをカスタマイズすると、組織は CRM を独自のビジネス プロセスや顧客データ要件に合わせることができます。これらのオブジェクトを慎重に構成することで、企業はサービス エージェントが必要なすべての情報をすぐに入手して、パーソナライズされた効率的な顧客サポートを提供できるようになります。このカスタマイズには、一意の顧客データを保存するためのカスタム オブジェクトの作成、関連フィールドを含めるための標準オブジェクトのカスタマイズ、顧客とのやり取りのコンテキストに基づいてエージェントに最も適切な情報を提示するためのレコード タイプとページ レイアウトの設定などが含まれます。

最新問題: 20

Universal Containers は最近、Salesforce ナレッジ実装を展開しました。しかし、ユーザーは、Salesforce コンソールの Knowledge One ウィジェットに信頼性が低く無関係なナレッジ記事が表示されていることに気づきました。品質チェックの欠如に対処するためにコンサルタントが推奨すべき 2 つのアクションはどれですか? 選ぶ

2 つの回答

- A. 記事の管理ユーザー権限を制限します
- B. 直感的なデータ カテゴリ階層を設定します。
- C. 記事検索のワイルドカードを有効にして構成します
- D. ケースをクローズするときに記事を追加する必要があります

Answer: ([解答を表示する](#))

これら 2 つのアクションは、Salesforce コンソールの Knowledge One ウィジェットでの品質チェックの欠如に対処できるアクションです。直感的なデータ カテゴリ階層の設定は、トピックまたはタイプごとにナレッジ記事を整理およびフィルタリングするのに役立つアクションです。データ カテゴリは、エージェントが検索条件やケース情報に基づいて関連記事を見つけるのに役立ちます。記事検索のワイルドカードを有効にして構成すると、記事検索の精度と柔軟性を向上させることができます。ワイルドカードは、* や ? など、検索用語内の 1 つ以上の文字を置換するために使用できる記号です。ワイルドカードは、エージェントが部分語または変形語に一致する記事を見つけるのに役立ちます。検証済みの参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.knowledge_categories_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.knowledge_categories_manage.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.knowledge_search_wildcards.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.knowledge_search_wildcards.htm&type=5

最新問題: 21

ユニバーサル コンテナは、オムニ チャネル ルーティングを使用してチャネルを統合し、エージェントのワークロードを管理したいと考えています。オムニ チャネルを構成する前

に、コンサルタントが対処する必要がある手順は何ですか？ オムニ チャネルを構成する前に、コンサルタントが対処する必要がある手順は何ですか？

- A. セットアップからオムニチャネルを選択し、オムニチャネルを有効にするを選択します
- B. サービス チャネル設定をカスタマイズして、組織がさまざまなソースから仕事を受け取る方法を定義します。
- C. SF に必要なオブジェクトを作成します
- D. SF ケースを作成してオムニチャネルを有効にします

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 22

Cloud Kicks (CK) は、サービス組織内のケースクロージャの主要業績評価指標 (KPI) と製品サポート計画を改善するために人工知能 (AI) を導入したいと考えています。CK には少なくとも 1,000 件のクローズされたケースがあり、そこから空のフィールドの正確な値を予測できます。CK はまだ Einstein AI 製品を実装していません。

コンサルタントはどのアプローチを開始することを推奨しますか。CKでのアルの努力？

- A. ケースデータの問題を確認して対処し、Einstein 分類アプリを設定します。
- B. ケースデータの問題を確認して対処し、Einstein 記事の推奨事項を設定します。
- C. 完了したケースが十分にあることを確認し、Einstein Service AI Grounding with Cases をオンにします。

Answer: ([解答を表示する](#))

ケース終了 KPI と製品サポート計画を改善するための AI の取り組みを開始するには、Einstein 分類アプリを設定する前にケースデータの品質問題を確認して対処することが不可欠です。このアプローチにより、AI モデルがクリーンで信頼性の高いデータに基づいてトレーニングされることが保証され、空のフィールドの予測の精度と、サービス組織における AI 実装の全体的な有効性が向上します。

最新問題: 23

Universal Containers のサポート マネージャーは、組織全体でのケースの可視性を向上させたいと考えており、プロダクト 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、製品ごとに事前定義されたケース チームを作成し、各ケースに適切なケース チームを追加できるようにサポート エージェントをトレーニングしました。

プロダクト マネージャーが自社の製品用に作成されたケースをすばやく確認してレビューできるソリューションはどれですか？

- A. [私のケース] でフィルタリングされたケース リスト ビューを設定します。
- B. 製品ページのレイアウトでケース関連リストを構成します。
- C. [My Case Teams] でフィルターされたケース リスト ビューを設定します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

「My Case Teams」でフィルタリングされたケース リスト ビューを設定すると、製品マネージャーは、製品チームに関連付けられたケースをすばやく確認してレビューできるようになります。このソリューションは、製品ごとに事前定義されたケース チームを活用し、製品マネージャーが関連するケースを簡単にフィルタリングしてアクセスできるようにし、ケース管理プロセスへの可視性と関与を向上させます。

最新問題: 24

ユニバーサル コンテナのサービス担当副社長は、サポート担当者がナレッジ記事を顧客に簡単かつ迅速に送信できるようにしたいと考えています。この要求を満たすには、コンサルタントは何を構成すればよいですか？

- A. 記事を含む電子メールを顧客に送信するマクロを作成します。
- B. 顧客に記事を送信するための自動応答ルールを作成します
- C. ワークフロー電子メール アラートを作成して顧客に記事を送信します
- D. 顧客に記事を送信するためのライトニング メール テンプレートを作成します

Answer: A (メッセージを残す)

記事を含む電子メールを顧客に送信するマクロを作成することは、サポート担当者がナレッジ記事を顧客に簡単かつ迅速に送信できるようにするという要求を満たすソリューションです。マクロは、電子メールの送信やフィールドの更新など、レコードに対する一般的なタスクまたは繰り返しのタスクを自動化できる一連の命令です。マクロを使用すると、担当者が顧客に記事を送信する際の時間を節約し、エラーを回避できます。検証済みの参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5

id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5

最新問題: 25

Cloud Kicks は、Einstein Next Best Action を使用して、顧客ケースに取り組む際のサービスエージェントを支援します。複数のサービスエージェントが同じケースに対応します。コンサルタントは、項目の開始、一時停止、再開、完了をサービス エージェントに表示するには何を設定する必要がありますか？

- A. アクションと推奨事項コンポーネント
- B. アクティビティ分析タブ
- C. 症例履歴関連リスト

Answer: C (メッセージを残す)

同じケースに取り組んでいるサービスエージェントによってアイテムがいつ開始、一時停止、再開、完了したかを追跡するには、ケース履歴関連リストを構成することをお勧めします。ケース履歴関連リストには、作業の開始、一時停止、再開、完了を反映するステータスの更新を含む、ケースに加えられたすべての変更が記録および表示されます。この機能により、ケース管理における透明性と説明責任が実現され、エージェントとマネージャーがケースに対して実行された一連のアクションを確認し、ケースの進行状況を時間の経過とともに理解し、プロセスを改善する領域を特定できるようになります。

最新問題: 26

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

スキルベースのルーティングが運用環境で確実に機能するようにコンサルタントが使用するべき 2 つの導入ソリューションはどれですか? 2 つの回答を選択してください

- A. データ インポート ウィザード
- B. 一括転送レコード
- C. 変更セット
- D. データローダー

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 27

Cloud Kicks (CK) は、サービス契約に基づいて製品サポートを提供します。顧客のサービス契約には、ケースと作業指示書の両方の応答時間と営業時間に対する同じレベルの権利が含まれています。CK はセットアップを管理する効率的な方法を望んでいます。

要件を満たすための推奨構成は何ですか?

- A. WorV Order を資格付与プロセスと同じケースに割り当てます。
- B. ケースと作業指示に対して個別の権限付与プロセスを設定する
- C. 権限付与プロセスを作業指示書に割り当てるための Apex トリガーを作成します。
- D. ケースから作成された作業指示書は自動的に資格付与プロセスを継承します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 28

Cloud Kicks (CK) では、北米とヨーロッパに拠点を置くサービスエージェントが Salesforce で作成された新規リードに対応します。リードレコードには、話されている言語 (英語、フランス語、または Spanish) が含まれています。

CK の業界では、見込み客が興味を示してから連絡を取るまでの時間が重要な成功要因です。ほとんどのサービス エージェントは単一言語を話しますが、多言語を話す人もいます。要件を満たすために推奨される機能は何ですか?

- A. リード割り当てルール
- B. スキルベースのルーティング
- C. サービスの Lightning フロー
- D. キューベースのルーティング

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 29

Universal Containers は、エージェントがケースを解決できるよう支援するためのナレッジを実装したいと考えています。この要件を満たすためにコンサルタントが行うべき 3 つの推奨事項はどれですか? 3 つの答えを選択してください

- A. オープンケースの記事のカスタマイズを有効にします。
- B. 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。
- C. 新しいケースに関する推奨記事を有効にします。
- D. ケースクローズ中の記事の送信を有効にします。
- E. 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。

Answer: C,D,E (メッセージを残す)

新しいケースに関する推奨記事を有効にすること、ケースクローズ中に記事を送信できるようにすること、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することは、ナレッジを使用してエージェントがケースを解決できるようにコンサルタントが行うべき推奨事項です。おすすめ記事は、案件情報に基づいてエージェントに関連する記事を自動的に推奨する機能です。エージェントは、ケースフィードまたはナレッジサイドバーで提案された記事を表示し、ケースに添付したり、顧客にメールで送信したりできます。ケースクローズ中の記事の送信は、エージェントがケース解決ページから新しい記事を作成したり、既存の記事を更新したりできる機能です。エージェントはこの機能を使用して、ケースの解決後に知識を取得して共有できます。メールテンプレートは、Salesforce からメールを作成および送信するために使用できるテンプレートのタイプです。電子メール テンプレートには、差し込みフィールド、画像、リンク、その他の書式設定オプションを含めることができます。電子メール テンプレートには、ナレッジ記事を添付ファイルまたはリンクとして含めることもできます。エージェントはこの機能を使用して、ケース記録ページまたはサービス コンソールから顧客に記事を含む電子メールを送信できます。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、推奨記事の概要、ケースクローズ中に記事を送信、Lightning メールテンプレートの作成

最新問題: 30

Universal Containers の電子メール ポリシーでは、すべての電子メール トラフィックがファイアウォール内に留まることが要求されます。現在、同社には 200 人のサポート エージェントがおり、5 つの異なるタイム ゾーンからの電子メールを処理しています。コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

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

Answer: B (メッセージを残す)

メール-toケースは、すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留めることを要求する Universal Containers のメールポリシーの要件を満たすことができるソリューションです。メール-toケースを使用すると、管理者は独自のサーバーで実行されるメールサービスを設定し、メールメッセージを Salesforce のケースに変換できます。メール-toケースでは、オンデマンドメール-toケースとは異なり、会社のファイアウォールの外側でメール

メッセージを送受信する必要がありません。検証済みの参照:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.case_email_overview.htm&type=5 :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.case_email_email2case.htm&type=5

最新問題: 31

Universal Containers は、ケース管理システムを salesforce に変更します。過去 5 年間のすべてのアクティブな取引先、取引先責任者、オープンケースおよびクローズされたケースは、本番稼働のために Salesforce に移行する必要があります。

コンサルタントは日付の移行にどのアプローチを使用する必要がありますか？

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

Answer: ([解答を表示する](#))

有効な **ADX261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADX261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADX261** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ADX261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADX261 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261-mondaishu.html> (**19930%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

Universal Containers は、ナレッジ記事を参照し、さらに情報が必要な場合にケースを送信することで、お客様の問題解決を支援したいと考えています。

要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. Experience Cloud サイトでチャットを有効にします。
- B. セルフサービス ヘルプ センターを作成する
- C. ナレッジ記事へのコメントを許可します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

顧客がナレッジ記事を参照し、必要に応じてケースを送信することで問題を解決できるように、セルフサービス ヘルプ センターを作成することをお勧めします。これは、顧客がナレッジ記事や FAQ にアクセスし、ケースを直接送信できる一元化されたプラットフォームを提供する Experience Cloud を使用して実現でき、セルフサービス エクスペリエンスを強化できます。

最新問題: 33

サポート マネージャーは、顧客のチャット セッション中にエージェントにリアルタイムのフィードバックを提供できる機能を要求しました。

この要件を満たすためにコンサルタントはどの機能を構成する必要がありますか？

- A. オムニチャネル スーパーバイザー
- B. ケースフィード
- C. 次に最善のアクション
- D. プッシュ通知

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 34

Ursa Major ソーラー セルは高度に技術的な製品であり、構成変更やトラブルシューティングに特別な専門知識が必要です。顧客をサポートするために、モバイル従業員を派遣することができます。労働者の派遣には高額な費用がかかり、予約可能な時間は通常数週間先になります。

専門家レベルのサポートを提供しながらサポート エクスペリエンスを向上させるための推奨方法は何ですか？

- A. オムニチャネル ルーティング
- B. ビジュアル リモート アシスタント
- C. Workforce Engagement のセルフ スケジュール
- D. フィールド サービス スケジュール

Answer: B ([メッセージを残す](#))

Visual Remote Assistant は、モバイル デバイスを使用して顧客にリアルタイムのインタラクティブなビデオ サポートを提供できる機能です。顧客がカメラを通して見ているものを確認し、注釈やポインタで顧客をガイドし、問題のトラブルシューティングをリモートで行うことができます。このソリューションは、現場作業員の派遣の必要性を減らし、時間とコストを節約し、顧客満足度を向上させることができるため、専門家レベルのサポートを提供しながらサポート エクスペリエンスを向上させることができます。検証済みリファレンス: [ビジュアル リモート アシスタント]

最新問題: 35

Universal Containers のサポート マネージャーは、不正確なエージェント パフォーマンス レポートを取得しています。データを調査した結果、Salesforce 管理者は、クローズされたもののまだキューによって所有されている数百のケースを特定しました。

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

- A. ケース割り当てルールを作成して、クローズ時にケースがユーザーによって所有されるようにします。
- B. データ ツールを使用して、終了したケースの所有者フィールドを更新します。
- C. ケース検証ルールを作成して、クローズ時にケースがユーザーによって所有されていることを確認します。

D. プロセス ビルダーとフローを作成して、終了したケースの所有者を変更します。

Answer: A,B (メッセージを残す)

最新問題: 36

サポート マネージャーは、顧客のチャット セッション中にエージェントにリアルタイムのフィードバックを提供できる機能を要求しました。

この要件を満たすためにコンサルタントはどの機能を設定する必要がありますか？

A. オムニチャネル スーパーバイザー

B. フロー オーケストレーター

C. おしゃべり

Answer: A (メッセージを残す)

オムニチャネル スーパーバイザーは、エージェントの作業とチャット セッションをリアルタイムで可視化するために設計された機能です。これにより、サポート マネージャーはライブ チャット セッションを監視し、エージェントに即時にフィードバックや支援を提供できるため、顧客サービスの品質とエージェントのパフォーマンスが向上します。

最新問題: 37

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

A. 各ケースにナレッジ データ カテゴリを追加します

B. サービス コンソールにナレッジ タブを追加します。

C. ナレッジコンポーネントをケースレコードページに追加します

D. ナレッジ関連リストをケース記録ページに追加します。

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 38

新しい Salesforce ナレッジ実装の一環として、Universal Containers は現在のデータベースから記事を移行したいと考えています。

コンサルタントは移行戦略の一部としてどの要素を考慮する必要がありますか？

A. HTML はどの記事フィールド タイプでもサポートされていないため、インポートする前に HTML を含む記事をプレーン テキストに変換します。

B. データの損失を防ぐために、インポート前に各記事タイプのすべてのフィールドが読み取り専用設定されていることを確認してください。

C. 既存の各記事タイプに、その構造と内容に一致する対応する Salesforce ナレッジ記事タイプがあることを確認してください。

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

Answer: C (メッセージを残す)

既存の各記事タイプに、その構造と内容に一致する対応する Salesforce ナレッジ記事タイプがあることを確認することは、ナレッジ記事の移行戦略の一環としてコンサルタントが考慮すべき要素です。記事タイプは、記事のレイアウト、フィールド、データ カテゴリを定義するテンプレートです。記事の種類は、さまざまな種類のコンテンツや対象者に合わせてカスタマイズできます。外部データベースから Salesforce ナレッジに記事を移行する場合、Salesforce ナレッジの既存の各記事タイプに一致する記事タイプが存在することを確認し、情報や書式を失うことなく記事をインポートできるようにすることが重要です。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、記事タイプの概要

最新問題: 39

Tier 2 のサービス担当者が Tier 1 からケースの処理を引き継ぎ、Tier 1 がトラブルシューティングでどこまで進んだかを知るために、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. サービス コンソール マクロ
- B. ライトニング ガイド付きエンゲージメント
- C. ケースのパス
- D. ライトニング フロー コンポーネント

Answer: ([解答を表示する](#))

Path for Cases は、サービス担当者がケースの解決プロセスのどこにいるのか、次にどのような手順を実行する必要があるのかを確認できる機能です。Path for Cases には、新規、作業中、エスカレーション済み、クローズなど、ケースのライフサイクルの各段階の主要なフィールドとガイダンスが表示されます。Path for Cases を使用すると、Tier 2 のサービス担当者が Tier 1 からケースの処理を引き継ぎ、ケースの現在のステータスと値を示すことで、Tier 1 がトラブルシューティングでどこまで進んだかを知ることができます。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、ケースのパスの設定

最新問題: 40

Universal Containers は、カスタマー サポート エージェントがケースに対応する際に使用するクリック数を削減したいと考えています。これには、ケースの作成、解決、クローズにかかる時間も含まれます。この要件を達成するには、Salesforce の生産性向上機能のうち、どの 3 つを使用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. オムニチャネル
- B. パブリッシャーのアクション
- C. マクロ
- D. クイックテキスト
- E. おしゃべり

Answer: ([解答を表示する](#))

パブリッシャーのアクション、マクロ、クイックテキストは、カスタマーサポートエージェントがケースに取り組む際に使用するクリック数を減らすのに役立つ Salesforce の生産

性向上機能です。パブリッシャーアクションは、フィードまたはレコードページからレコードを作成したり、タスクを実行したりできるボタンです。マクロは、フィールドの更新、メールの送信、およびケースに関するその他のタスクの実行方法を Salesforce に指示する一連の命令です。クイック テキストは、電子メール、チャット、タスク、イベントなどに挿入できる再利用可能なメッセージです。検証済みリファレンス: Sales Cloud の生産性のベスト プラクティス

最新問題: 41

Universal Containers サポート管理チームは、過去数か月間、顧客がサポートを求める際の待ち時間が増加していることに気づきました。

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 2 つの推奨事項はどれですか？

答えを 2 つ選択してください:

- A. ピーク時間を把握し、適切な人員配置を確保するために、通話データを分析するレポートを作成します。
- B. 優先度の高いケースを解決のためにスーパーバイザーに直接ルーティングするケース エスカレーション ルールを作成します。
- 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. 顧客がオンラインでケースを作成できるようにする Salesforce カスタマー コミュニティをセットアップします。

Answer: A,D (メッセージを残す)

最新問題: 42

Cloud Kicks は、電子メール、ソーシャル、チャット チャネルで顧客にサポートを提供します。管理者は、サービス エージェントの効率を向上させる方法を見つけたいと考えています。

最近の調査によると、エージェントは記事の検索、記事からテキストを手動でコピーして応答に貼り付けることに多くの時間を費やしています。

コンサルタントは解決策として何を推奨すべきでしょうか？

- A. ユーティリティ バーにクイック テキスト オプションを設定して、記事リンクを追加します。
- B. Lightning Knowledge コンポーネントと関連リストのアクションを設定します。
- C. 記事 PDF を自動添付するように Lightning Knowledge コンポーネントを設定します。

Answer: B (メッセージを残す)

記事の検索と使用におけるエージェントの効率を向上させるには、Lightning Knowledge コンポーネントと関連リストアクションを設定することをお勧めします。この設定により、エージェントはワークスペースを離れることなく、関連するナレッジ記事へのリンクを簡単に検索、プレビューし、回答に直接挿入できます。この合理化されたアプローチにより、

手動でのコピーと貼り付けに費やす時間が短縮され、生産性が向上し、承認されたコンテンツの一貫した使用が保証されます。

最新問題: 43

Universal Containers は、Lightning Knowledge 移行ツールを使用して Classic Knowledge から Lightning Knowledge に移行していますが、記事の添付ファイルがまったく移行されていないことに気付きました。コンサルタントは添付ファイルをどのように移行できますか？

- A. ファイルをドキュメントとしてアップロードし、移行された記事に関連付けます。
- B. Lightning Knowledge 移行ツールを使用し、「ファイルを含める」を選択します。
- C. 各記事の Chatter フィードにファイルを投稿します。
- D. 各記事のファイル関連リストを使用して、記事にファイルを追加します。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 44

ユニバーサルコンテナのカスタマーサポート担当副社長 (VP) は、顧客が選択した方法で当社と対話できるようにする」というミッションステートメントを発表した。Universal Containers は最近、新しい無料通話自動音声応答 (IVR) システムとナレッジベースを導入しました。副社長は経営陣に対し、この使命を達成するためにシステムをさらに強化するよう要請しました。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 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. 利用可能なすべてのチャネルにアクセスできる中央の「お問い合わせ」ページを作成します。
- C. [お問い合わせ] ページを表示する前に、顧客がナレッジベースを検索する必要があることを強制します。
- D. モバイル デバイスがデスクトップと同じサポートにアクセスできるように顧客コミュニティを最適化します。
- E. 1 日 24 時間対話型音声応答にアクセスして、顧客に FAQ を電子メールで送信できるようにします。

Answer: B,D,E ([メッセージを残す](#))

これら 3 つのソリューションは、顧客が選択した方法でユニバーサル コンテナと対話できるようにするというミッション ステートメントの達成に役立ちます。中央の「お問い合わせ」ページを作成すると、電話、電子メール、Web、チャットなど、利用可能なサポート チャネルをすべてを見つけるための明確かつ簡単な方法が顧客に提供されます。モバイル デバイス向けに顧客コミュニティを最適化することで、顧客は確実に次のことを行うことができます。スマートフォンやタブレットでも、デスクトップと同じサポート機能にアクセスできます。自動音声応答に 24 時間アクセスして顧客に FAQ を電子メールで送信できるよう

にすると、顧客はコールセンターが閉まっているときでもセルフサービス サポートを受けることができます。検証済みの参考資料: お問い合わせページの作成、[モバイル デバイス向けにコミュニティを最適化する]、[自動音声応答から電子メールを送信する]

最新問題: 45

Cloud Kicks のサービス エージェントは、注文の更新リクエストを頻繁に受け取ります。すべての注文情報は、別個のクラウドベースのエンタープライズ リソース プランニング (ERP) システムによって管理されます。現在、エージェントはアプリケーション間を行き来してこれらの詳細を検索しており、このプロセスを改善できないか尋ねています。プロセスを合理化するためにコンサルタントはどのアプローチを推奨する必要がありますか？

- A. 注文ロケータへのディープ リンクを使用して ERP システムを起動する動的アクションを作成します。
- B. Salesforce Connect と外部オブジェクトを使用して、この情報を Salesforce で表現します。
- C. 1 時間ごとに実行されるバッチ統合プロセスを作成して、すべての注文の更新を Salesforce に取り込みます。

Answer: ([解答を表示する](#))

Salesforce Connect with External Objects は、Cloud Kicks の Salesforce 環境を ERP システムと統合するための最適なソリューションです。このアプローチにより、Salesforce にデータを保存せずに、Salesforce 内で直接注文情報にリアルタイムでアクセスできるようになり、サービスエージェントのプロセスが合理化され、顧客の注文更新リクエストの処理効率が向上します。

最新問題: 46

Universal Containers には、ケースの送信からケースの終了まで、指定された時間内に各ケースが一連のステップを実行する必要があるケース処理プロセスがあります。これらの要件を満たすためにコンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. 資格とマイルストーンを定義します。
- B. オムニチャネル ルーティングを有効にして構成します。
- C. 時間ベースのアクションを使用して Lightning フローを実装します。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

各ケースに一連の期限付きの手順を実行する必要があるケース処理プロセスを管理するには、資格とマイルストーンを定義することが推奨されるソリューションです。この設定により、サービス レベルの指定、定義されたマイルストーンに対する進捗状況の追跡、および提出から終了までのケースの進行を確実にタイムリーに行うことが可能になります。

有効な **ADX261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADX261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADX261** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ADX261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADX261 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261-mondaishu.html> (**19930%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

Cloud Kicks (CK) には複数の製品ラインがあります。CK は、顧客向けに 2,500 件の記事を掲載する公開ナレッジ ベースを立ち上げる準備をしています。同社は、ユーザーが自社製品に基づいた関連記事を簡単に見つけられる方法を望んでいます。

要件を満たすために推奨される方法は何ですか？

- A. オブジェクトのトピック
- B. データ カテゴリ グループ
- C. 画面の流れ

Answer: (解答を表示する)

データ カテゴリ グループを使用すると、Cloud Kicks は大量の記事を製品ごとに整理できるため、ユーザーは関連情報を見つけやすくなります。この方法では、企業の製品ラインに合わせて記事を分類することで、公開ナレッジ ベースの検索性とユーザー エクスペリエンスが向上します。

最新問題: 48

ユニバーサルコンテナには、世界中に地域コンタクトセンターがあります。サポート マネージャーは、デフォルトで自分の地域のサポート メトリックを確認するよう求めています。

コンサルタントが推奨すべき 2 つの戦略はどれですか？

- A. 作成および読み取りに設定された Case オブジェクト権限
- B. 動的ダッシュボード
- C. ダッシュボード フォルダーの共有
- D. 非公開に設定されたケースの組織全体のデフォルト

Answer: B,D (メッセージを残す)

最新問題: 49

コンサルタントは、固定の予算とスケジュールで Service Cloud の実装に取り組んでいます。プロジェクトのスケジュールと予算の制約を超過する可能性がある追加の要件が早い段階で発見されました。

問題に対処するためにコンサルタントが取るべき最初のステップは何ですか？

- A. 追加の要件をプロジェクトの範囲に組み込み、元のプロジェクト スケジュールを続行します。

B. 追加の要件を考慮して変更要求を準備し、新しいプロジェクトのスケジュールを伝えます。

C. 要件のギャップを文書化し、スケジュールと予算の影響についてプロジェクト チームと話し合います。

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

プロジェクトのスケジュールと予算に影響を与える追加の要件が見つかった場合、最初のステップは、これらの要件を考慮して変更要求を準備することです。これには、新しい要件に対応するためにプロジェクトの範囲、スケジュール、予算を調整し、すべての関係者が足並みを揃え、プロジェクトの実施に対する変更と影響について情報を共有できるようにすることが含まれます。

最新問題: 50

Universal Containers は、北米、ヨーロッパ、アジアにまたがる自社のコンタクト センターに Service Cloud を導入したいと考えています。同社は、標準化されたコンタクト センター プロセスとレポートを世界中のセンターに導入したいと考えています。

このシナリオではコンサルタントはどのアプローチを推奨する必要がありますか？

A. ワールドワイド サポート担当副社長が、明確なビジョンと標準化を提供するグローバル テンプレートを設計することを推奨します。

B. 経験豊富なエージェントとリーダーからなるグローバル チームを割り当てて、共通の設計テンプレートとレポート構造を作成します。

C. コストを削減し、世界中で 1 つのプロセスとレポートを作成できるようにするために、すぐに使用できる機能を利用することをお勧めします。

D. 各主要コンタクト センターにチームを割り当てて、そのニーズに合わせた独自のソリューションを設計し、アナリストに統合レポートを作成してもらいます。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 51

ユニバーサルコンテナは、を使用して顧客コミュニティを実装しています。

カスタマー サービス テンプレート。要件の 1 つは、メンバーが製品タイプに基づいてナレッジ記事を検索できることです。コンサルタントはこの要件を満たすにはどうすればよいですか

A. 共有設定を使用して記事タイプを定義します

B. コミュニティで提案されたアートを有効にします

C. 各製品タイプのトピック タグを使用します。

D. データ カテゴリの可視性を設定します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 52

Universal Containers のコールセンター マネージャーは、エージェントの生産性の傾向を監視するための日次レポートを作成したいと考えています。

新しいオムニチャネル レポート タイプを作成するには、コンサルタントはどの主要オブジェクトを選択する必要がありますか？

- A. 割り当てられた作業
- B. エージェントの詳細
- C. エージェントの作業

Answer: C ([メッセージを残す](#))

「エージェント作業」オブジェクトは、エージェントの生産性傾向の監視に重点を置いたオムニチャネル レポートを作成する場合に極めて重要です。このオブジェクトは、ケース、チャット、オムニチャネル経由でルーティングされるその他の作業タイプなど、エージェントに割り当てられた作業項目を追跡します。「エージェント作業」オブジェクトをレポートのベースとして使用することで、コンサルタントは作業項目のタイプ、期間、ステータス、結果などのさまざまな指標を分析し、個人およびチームのパフォーマンスに関する洞察を得ることができます。この情報は、コールセンター管理者が生産性の傾向を特定し、情報に基づいた意思決定を行ってワークフローを最適化し、全体的なサービス提供を強化するために不可欠です。

最新問題: 53

Cloud Kicks は、Lightning エクスペリエンスを使用して、職場全体の顧客に誇りを持ってサポートします。サービス エージェントには、一連の共通の応答があります。マネージャーは、応答をクイック テキストとして統合し、複数の言語に翻訳して、サービス エージェントの適切なグループに共有したいと考えています。

要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. 翻訳ワークベンチを使用して各クイック テキストをローカライズします。
- B. 組織全体のデフォルトをパブリック準備のみに設定します。
- C. 各言語のクイック テキストを含むフォルダーを共有します。
- D. 各クイック テキストをパブリック グループに個別に共有します。

Answer: ([解答を表示する](#))

各言語のクイック テキストでフォルダーを共有することは、CK が共通の応答をクイック テキストとして統合、翻訳、共有できるため、要件を満たすために推奨されるソリューションです。クイック テキストは、サービス エージェントが挨拶、回答、締めくくりなどの事前定義されたメッセージを電子メール、チャット、タスク、イベントなどに挿入できる機能です。クイック テキストはフォルダーに整理し、言語や役割に基づいてさまざまなユーザーグループと共有できます。クイック テキストは、Translation Workbench またはサードパーティ サービスを使用して複数の言語に翻訳することもできます。検証済みのリファレンス: : クイックテキストの概要 : : Lightning Experience でフォルダを使用したクイックテキストの共有 : : クイックテキストの翻訳

最新問題: 54

Universal Containers (UC) は Service Cloud を実装しています。UC は、ケースの総量と、エージェントがケースに費やす平均時間を削減する必要があります。

これらの要件を満たすソリューションはどれですか？

- A. エスカレーション ルールを使用して、ケースを正しいステータスに移行します。レポートを作成して、サービス レベル アグリーメント (SLA) の遵守を監視します。
- B. 顧客に対してエージェント チャット機能を有効にします。Experience Cloud サイトからケースを記録する機能を無効にします。
- C. ナレッジ記事を Experience Cloud サイトに公開し、ケース終了時の記事の添付を有効にします。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

ケースの総量と平均ケース処理時間を短縮するには、Experience Cloud サイトでナレッジ記事を公開し、エージェントがクローズ時にケースに記事を添付できるようにすることをお勧めします。このアプローチにより、顧客は独自に解決策を見つけることができるようになり、受信ケースの数が削減される可能性があります、エージェントが既存のナレッジ コンテンツを活用してより効率的にケースを解決できるようになります。

最新問題: 55

マイルストーンはどの 2 つのオブジェクト タイプに追加できますか？

2 つの答えを選択してください

- A. 最後
- B. サービス
- C. 作業指示
- D. アカウント

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 56

Cloud Kicks は、お客様に定期的および特別なサポートを提供します。特別なケースが作成される場合、専任のアカウント マネージャーには読み取り専用アクセスが必要で、サポート スペシャリストには読み取りおよび書き込みアクセスが必要です。

必要なレベルのアクセスを提供する機能はどれですか？

- A. ケースのすべてを表示
- B. ケースチーム
- C. マネージャーグループ

Answer: ([解答を表示する](#))

特別なケースに関して専任のアカウント マネージャーとサポート スペシャリストに必要なアクセス レベルを提供するには、ケース チームを利用することが最も効果的なソリューションです。ケース チームでは、各チーム メンバーの役割とアクセス レベルをカスタマイズでき、アカウント マネージャーが読み取り専用アクセス権を持ち、サポート スペシャリストが読み取りおよび書き込みアクセス権を持つことが保証されます。

最新問題: 57

Cloud Kicks は、ソーシャル カスタマー サービスを使用して顧客ケースを作成し、対応します。ケースをクローズした後、サービス エージェントには、顧客が新しいソーシャル投稿を行った重複したケースが表示されます。

コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

- A. [受信設定] で、[ケースの再オープンを有効にする] を 3 日に設定します。
- B. 重複したケースを閉じるためのマクロを設定します。
- C. Run Apex As User」をサービスエージェントプロファイルに変更します。
- D. 類似のケースを見つけるために重複ルールを確立します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 58

最近の作業タスクは、サービス エージェントがケースをクローズして電子メールでアンケートを送信するときに同じ手順を実行することを SVA サービス センターに通知します。これらの手順には、1 件あたり約 1 分かかります。毎年多数の事件が解決されているため、この業務の効率を向上させることが重要です。

「プロセスを改善する」ために連携して機能する 2 つの推奨される Service Cloud 機能は何ですか 2 つの回答を選択してください

- A. クイックテキスト
- B. マクロ
- C. グローバル クイック アクション
- D. 電子メールのテンプレート

Answer: B,D ([メッセージを残す](#))

これら 2 つの Service Cloud 機能は連携して、ケースをクローズし、電子メールでアンケートを送信するプロセスを改善します。マクロは、エージェントがメールの送信やフィールドの更新など、レコードに対する一般的なタスクや繰り返しのタスクを自動化できるようにするツールです。マクロを使用すると、エージェントが時間を節約し、ケースをクローズしたり電子メールでアンケートを送信したりする際のエラーを回避できます。電子メールテンプレートは、管理者がアンケートや確認の送信などの一般的な目的に使用できる事前定義された電子メール メッセージを作成できるツールです。電子メール テンプレートは、顧客との一貫したプロフェッショナルなコミュニケーションを確保するのに役立ちます。

検証済みの参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.email_templates_overview.htm&type=5

id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.email_templates_overview.htm&type=5

最新問題: 59

Universal Containers は、送信から終了まで各ケースが通過する必要がある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べきでしょうか？

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

Answer: B ([メッセージを残す](#))

資格とマイルストーンは、Salesforce でサービス契約とサービス レベル アグリーメント (SLA) を追跡するのに役立つ機能です。資格は、電話サポートや Web サポートなどのカスタマー サポートの単位であり、顧客が受けられるサポートの種類を指定します。マイルストーンは、最初の応答時間や解決時間など、サポート プロセスで必要なステップを表す時間依存のタスクです。資格とマイルストーンを定義することで、各ケースが SLA で必要な一連の手順を確実に実行し、各手順の時間制限を確実に満たすことができます。検証済みリファレンス: [資格管理]

最新問題: 60

コンサルタントは、Lightning サービスコンソールユーザに推奨記事機能をどのように提供すべきですか？

- A. ナレッジ コンポーネントをサービス コンソールに追加します。
- B. コンソール アプリに [ナレッジ] タブを追加します。
- C. ナレッジ記事が添付された電子メール テンプレートを作成します。
- D. 推奨記事ウィジェットをケースページレイアウトに追加します。

Answer: ([解答を表示する](#))

ナレッジコンポーネントは、ケース情報に基づいてケースレコードページに関連する記事を表示する Lightning コンポーネントです。エージェントはこのコンポーネントを使用して、記事の検索、ケースへの記事の添付、記事の詳細の表示、記事に関するフィードバックの提供を行うことができます。ナレッジコンポーネントは、ケースの件名、説明、またはデータカテゴリに一致する記事を自動的に推奨することにより、Lightning サービスコンソールユーザに推奨記事機能を提供します。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、Lightning Knowledge コンポーネントの使用

最新問題: 61

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

コンサルタントは、サービス リソース、スキル、ルーティングを導入するためにどのソリューションを使用する必要がありますか？

- A. データ インポート ウィザード
- B. データローダー
- C. 一括転送レコード

Answer: B ([メッセージを残す](#))

サービス リソース、スキル、およびルーティング構成をサンドボックスから本番環境にデプロイするには、データ ローダーを使用することをお勧めします。このツールでは、データ

の一括インポート、エクスポート、更新が可能で、スキルベース ルーティングに関連する複雑な設定や関連レコードを効率的に転送するのに適しています。

有効な **ADX261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADX261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADX261** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ADX261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADX261 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261-mondaishu.html> (**19930%OFF**問題集溶と正解付きで **30%w** 特別割引コード: **Freepdfumps**)

最新問題: 62

Universal Containers には、ケースの送信からケースの終了まで、指定された時間内に各ケースが一連のステップを実行する必要があるケース処理プロセスがあります。これらの要件を満たすためにコンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. オムニチャネル ルーティングを有効にして構成します。
- B. 時間ベースのアクションを使用して Lightning フローを実装します。
- C. 資格とマイルストーンを定義します。

Answer: ([解答を表示する](#))

各ケースが指定された時間内に一連のステップを実行する必要があるケース処理プロセスを管理するには、資格とマイルストーンを定義することをお勧めします。Salesforce の資格はサポート サービスに対する顧客の権利を表し、マイルストーンはサポート プロセスの各ステップの事前定義された時間目標に対するケースの進捗状況を追跡します。この設定により、Universal Containers はサービス レベル アグリーメント (SLA) の順守を強制および監視できるようになり、顧客に対する組織の約束に沿ってタイムリーかつ効率的にケースを解決できるようになります。

最新問題: 63

Universal Containers (UC) は、ケース作成プロセスを自動化したいと考えています。ビジネス プロセスのレビューを実施しているときに、コンサルタントは、場合によっては顧客が問題のデジタル写真を UC に提供していることを知りました。添付ファイルの平均サイズは 34 MB でした。

コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. Web-to-ケース
- B. Outlook の統合
- C. メール-toケース
- D. オンデマンドメール-toケース

Answer: C ([メッセージを残す](#))

電子メール-toケースは、会社のサポート アドレスに送信された受信メールからケースを自動的に作成できる Service Cloud の機能です。メール-toケースでは、最大 25 MB (メール内のテキストを除く) のサイズの添付ファイルを含むメールを処理できます。メール-toケースではメールの書式も保持され、画像が埋め込まれた HTML メールもサポートされます。メール-toケースは、問題のデジタル写真を添付ファイルとして提供する顧客に適しています。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、メール-to-ケースの概要

最新問題: 64

Universal Containers は、通話ベースの応答システムを実装しています。電話の待ち時間が長くなりすぎ、顧客サービスに影響が出ています。経営陣はその方法を見つけたいと考えています

エージェントは、1 日あたりより多くの顧客取引を処理できるようになります。

コンサルタントが推奨すべき 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. チャット
- B. Facebook メッセージング
- C. エスカレーション ルール
- D. ケースの自動応答

Answer: A,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 65

Cloud Kicks は、nrst cal. で解決されたケースを表示したいと考えています。Pecs は、ケースを作成するときに「保存して閉じる」を使用する訓練を受けたばかりです。FTRST 通話の解決を表示するには、既存のクローズドケースリポートを変更する必要があります。

要件を満たすための推奨レポートの変更とは何ですか?

- A. ステータスのフィルターが Ctosea 解決済みに等しい
- B. 終了日が作成日と等しいフィルタ
- C. 開封日時/時間が作成日と等しいフィルター
- D. フィルターまたは作成時の Cosed が true に等しい

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 66

Cloud Kicks は Service Cloud と Slack を使用します。困難なケースの場合、サービス エージェントは Slack でスウォームを作成し、複数の専門家を呼び込みたいと考えています。コンサルタントはエージェントにスウォームを開始することをどのように推奨しますか?

- A. 動的フォーム
- B. 頂点トリガー
- C. クイックアクション
- D. スケジュールされたフロー

Answer: (解答を表示する)

Service Cloud から Slack で Swarm を起動するにはクイック アクションが推奨される方法です。これにより、エージェントはワンクリックで Slack チャンネルを作成し、専門家を招待し、ケースの詳細を共有できるからです。クイックアクションはケースページレイアウトまたはケースフィードに追加できます2 検証済みリファレンス: 2: Slack で Swarm を作成する

最新問題: 67

Universal Containers のサポート マネージャーは、組織全体でのケースの可視性を向上させたいと考えており、プロダクト 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、製品ごとに事前定義されたケースチームを作成し、各ケースに適切なケース チームを追加できるようにサポート エージェントをトレーニングしました。

プロダクト マネージャーが自社の製品用に作成されたケースをすばやく確認してレビューできるソリューションはどれですか？

- A. [私のケース] でフィルタリングされたケース リスト ビューを設定します。
- B. 製品ページのレイアウトでケース関連リストを構成します。
- C. [My Case Teams] でフィルターされたケース リスト ビューを設定します。

Answer: (解答を表示する)

製品マネージャーが自社の製品に関連するケースにすばやくアクセスしてレビューできるようにするには、「My Case Teams」でフィルターされたケース リスト ビューを構成することが最も効果的なソリューションです。この設定により、プロダクト マネージャーは、自分がケース チームの一員であるケースを確認し、製品責任に直接関連付けることができるため、ケース管理プロセスへの可視性と関与が向上します。

最新問題: 68

Cloud Kicks は、ナレッジ ベースを Classis Knowledge から Lightning Knowledge に移行しています。移行後、特定の指定の記事の削除をアーカイブすることで記事のライフサイクルを管理する統合プロセスが失敗するようになりました。

統合が薄れつつある 2 つの理由は何ですか？

2 つの答えを選択してください

- A. Amde Type フィールドには、SOQi または API 経由でアクセスできなくなりました。
- B. 移行後、アーカイブとアーカイブによって記事のライフサイクルを管理する統合プロセス。
- C. Classic と Lightning Knowledge の間で記事の URL 形式が異なります。
- D. ユーザーがアーカイブされた記事を削除するには、AM の変更権限が必要です。
- E. API では公開済みの記事のみを使用できます。

Answer: C,E (メッセージを残す)

最新問題: 69

Universal Containers のエージェントは、ケースの連絡先に電子メールを送信した後、ケースのステータスを「顧客待ち」に更新する必要があります。サポート マネージャーは、多くのエージェントがこの手順の実行を忘れていることに気づいています。

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しょうか？

- A. ケース マクロを作成します。
- B. 検証ルールを作成します。
- C. ケースにアクションを作成します。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

エージェントがメール送信後にケースステータスの更新を忘れる問題に対処するには、メール送信とステータス更新のプロセスを自動化するケースマクロを作成することをお勧めします。これにより、ケース管理の一貫性とサポート プロセスの順守が保証され、サービスの品質と管理上の監視が強化されます。

最新問題: 70

Universal Containers (UC) は、関連する製品の専門分野に基づいてエージェントにケースを割り当てることで、ケース管理を改善したいと考えています。UC はまた、ケースの作業負荷を均等に分散するために、エージェントを次のケースに自動的に割り当てたいと考えています。

要件を満たすオムニチャネル機能はどれですか？

- A. エージェントのプレゼンス ステータスを使用します。
- B. 最も利用可能なルーティング モデルを使用します。
- C. クローズされたほとんどのケースのレポートを使用します。

Answer: ([解答を表示する](#))

オムニチャネルの最も利用可能なルーティング モデルは、複数のエージェントに作業を均等に分散し、ワークロードのバランスを確保するように設計されています。この機能をケース管理に適用すると、エージェントの能力と現在のワークロードが考慮され、最も可用性の高いエージェントにケースがルーティングされます。オムニチャネルでは、エージェントのスキルや製品の専門性も考慮することで、ケースが均等に分散されるだけでなく、関連する専門知識を持つエージェントに割り当てられるようにすることができます。このアプローチにより、リソースの使用率が最適化され、応答時間が短縮され、エージェントが専門分野に合ったケースに確実に対応できるようになり、より効果的なケース解決につながります。

最新問題: 71

チャット関連のケースにおけるエージェントのパフォーマンスを最近分析したところ、最もパフォーマンスの高いエージェントとパフォーマンスの低いエージェントの間には大きな差があることが明らかになりました。トップエージェントは、マネージャーからのコーチングが重要な成功要因であると認識しました。同社は、マネージャーがチャット関連のケースについてコーチングを提供できるようにしたいと考えています。

マネージャーがエージェントをコーチするために推奨される方法は何ですか？

- A. オムニチャネル スーパーバイザを使用して、エージェントのチャット セッションを監視します。
- B. Einstein ボットチャットを使用して、一般的な問題を処理します。
- C. Salesforce Messaging でスキルベースのルーティングを使用します。
- D. Einstein Chat Insight を使用して、改善すべき領域を特定します。

Answer: D (メッセージを残す)

Einstein Chat Insight を使用することは、マネージャーがチャット関連のケースについてエージェントを指導するための方法です。Einstein Chat Insight は、人工知能を使用してチャット記録を分析し、エージェントのパフォーマンス、顧客満足度、会話のトピックに関する洞察を提供する機能です。Einstein Chat Insight は、マネージャーが改善すべき領域を特定し、エージェントにフィードバックとガイダンスを提供するのに役立ちます。検証済みの参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_insights_overview.htm&type=5 :

[id=sf.snapins_chat_insights_overview.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_insights_overview.htm&type=5) :

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.snapins_chat_insights_setup.htm&type=5

最新問題: 72

Cloud Kicks (CK) は、監査とガバナンスのニーズに対応する基盤を提供するために、完全なインシデント管理、スウォーミング、および変更管理プロセスの構築を検討したいと考えています。CK はまた、このプロセス中にすべての部門に対する対話型の推奨事項を望んでいます。

インシデント管理と Service Cloud for Slack の実装以外に、コンサルタントは完全なソリューションとして何を推奨する必要がありますか？

- A. 作業ガイドを使用してフロー オーケストレーションを実装する
- B. AppExchange からサードパーティ アプリを実装します。
- C. 成功のためのガイダンスとナレッジ記事を実装します。

Answer: A (メッセージを残す)

インタラクティブな推奨事項を含む完全なインシデント管理、スウォーミング、および変更管理プロセスについては、作業ガイドを使用してフロー オーケストレーションを実装することをお勧めします。作業ガイドは段階的なガイダンスを提供し、部門全体で複雑なプロセスを調整し、監査とガバナンスの要件を確実に順守しながら、インタラクティブで状況に応じた推奨事項を提供します。

最新問題: 73

Universal Containers (UC) は、2 つの異なるビジネス グループにカスタマー サポートを提供します。UC では、各ビジネス グループのケースに異なるサポート プロセスと分野が必要です。

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必要がありますか？

- A. レコードの種類
- B. 動的フォーム

C. オムニチャネル

Answer: A (メッセージを残す)

Universal Containers (UC) の 2 つの異なるビジネス グループの異なるサポート プロセスとフィールドに対応するには、レコード タイプを実装することが適切なソリューションです。レコード タイプを使用すると、UC は各ビジネス グループのケースに応じて、選択リストの値、ページ レイアウト、およびプロセスのさまざまなセットを定義できます。これにより、ユーザー インターフェイスとデータ モデルをカスタマイズして各グループの特定の要件を反映できるようになり、エージェントが関連フィールドにアクセスし、ケースを管理する際に正しいプロセスに従うことが保証されます。このカスタマイズにより、各ビジネス グループの個別のニーズに合わせてケース管理の効率と有効性が向上します。

最新問題: 74

Universal Containers の Service Cloud 実装の構築フェーズでは、システムがクライアントのビジネス プロセスおよび要件に確実に適合するようにコンサルタントはどのアクティビティを優先する必要がありますか？

- A. サンドボックス環境でアプリケーションを構成、開発、テストします。
- B. ユーザーの導入に備えてアプリケーションを構成した後、トレーニング資料を作成します。
- C. データをサンドボックス環境に移行し、移行が成功したことを確認します。

Answer: A (メッセージを残す)

Service Cloud 実装の構築フェーズでは、サンドボックス環境でのアプリケーションの構成、開発、テストに優先順位を付けることが重要です。これにより、導入前にシステムがクライアントのビジネス プロセスおよび要件に適合していることが保証され、スムーズな移行と導入の成功が促進されます。

最新問題: 75

ユニバーサル コンテナのエージェントは、ケースの連絡先に電子メールを送信した後、ケースのステータスを顧客待ちに更新する必要があります。サポート マネージャーは、多くのエージェントがこの手順の実行を忘れていないことに気づいています。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しょうか。

- A. フロー ビルダー/プロセス ビルダーを構成します
- B. 検証ルールをアクティブ化します。
- C. ケースマクロを作成する
- D. ケースエスカレーションルールを定義します

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 76

Universal Containers は、Salesforce がケースに関する情報に基づいてエージェントにナレッジ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べきでしょうか？

- A. ナレッジ オブジェクトをグローバル検索オブジェクトに追加します。
- B. ケース Lightning レコードページにナレッジコンポーネントを追加します。
- C. ナレッジ関連リストをケースページレイアウトに追加します。

Answer: ([解答を表示する](#))

Salesforce がケース情報に基づいてエージェントにナレッジ記事を提案できるようにするには、ケースの Lightning レコードページにナレッジコンポーネントを追加することをお勧めします。このコンポーネントは、エージェントがケースに取り組む際に関連する記事を動的に提案するため、効率が向上し、エージェントがケース解決に役立つ情報に迅速にアクセスできるようになります。

有効な **ADX261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADX261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADX261** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ADX261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADX261 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261-mondaishu.html> (**19930%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

Cloud Kicks は、音声、Web、チャット チャネルを通じて顧客にサポートを提供します。ケースは、空き状況とスキルに基づいてサービス エージェントに転送されます。エージェントは問題に遭遇した場合、フラグを立てることができます。スーパーバイザはフラグに応答し、エージェントのみが表示できる応答を提供する必要があります。

要件を満たすために推奨されるソリューションは何ですか？

- A. 画面の流れ
- B. Einstein ケースのルーティング
- C. ケース エスカレーション ルール
- D. オムニチャネル スーパーバイザー

Answer: D ([メッセージを残す](#))

オムニチャネル スーパーバイザーは、スーパーバイザーがフラグに応答し、エージェントのみが表示できる応答を提供できるソリューションです。オムニチャネル スーパーバイザーは、スーパーバイザーがエージェントの作業とパフォーマンスをリアルタイムで監視および管理できるツールです。オムニチャネル スーパーバイザーは、問題が発生したエージェントによって提起されたフラグにスーパーバイザーが応答し、エージェントのみが閲覧できるプライベート コーチング メッセージを提供できるように支援します。検証済みの参照:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_supervisor_overview.htm&type=5)

[id=sf.omnichannel_supervisor_overview.htm&type=5 :](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_supervisor_overview.htm&type=5)

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_supervisor_flags.htm&type=

5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.omnichannel_supervisor_messages.htm&type=5

最新問題: 78

Universal Containers (UC) は、北米、ヨーロッパ、アジアにある 100 のコンタクト センターに Service Cloud を導入したいと考えています。UC は、世界中のコンタクト センターの主要業績評価指標 (KPI) にわたる標準化されたレポートを望んでいます。

このシナリオではコンサルタントはどのアプローチを推奨する必要がありますか？

- A. 標準レポート テンプレートを作成するために、経験豊富なアナリストからなるグローバル チームを割り当てます。
- B. すべての地域のリーダー、管理者、エージェントに、標準レポート テンプレートに投票するよう依頼します。
- C. ワールドワイド サポート担当副社長に、明確なビジョンを提供するための標準レポート テンプレートを設計するようリクエストします。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

Universal Containers が世界中のコンタクト センター全体で標準化されたレポートを実現するには、経験豊富なアナリストからなるグローバル チームを編成して標準レポート テンプレートを開発することが推奨されます。このアプローチにより、テンプレートにグローバル KPI の包括的な理解が確実に反映され、すべての地域にわたる一貫したパフォーマンスの測定と比較が容易になります。

最新問題: 79

管理者は、顧客とコール センター エージェントが実行するナレッジ ベースの検索に関する情報を必要としています。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. 結果のないナレッジ検索クエリ。
- B. 各データ カテゴリのナレッジ記事の数。
- C. 評価が最も低いナレッジ記事。
- D. コールセンターのエージェントによって作成されたナレッジ記事。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 80

Ursa Major Solar は産業用機器を販売し、音声チャネルやモバイル技術者によるサポートも提供しています。

インシデントが発生した場合、優先順位の高い顧客は、緊急に連絡できる電話番号を持っています。その後、技術者は次に予定されているワードの場所から優先度の高い顧客サイトに転送される必要があります。

推奨される解決策は何ですか？

- A. ビジュアル リモート アシスタント

- B. フィールド サービス
- C. 従業員のエンゲージメント
- D. インシデント管理

Answer: B (メッセージを残す)

Field Service は、モバイル従業員の管理、スケジュールとルート最適化、スキルと場所に基づいた技術者の派遣を可能にするため、Ursa Major Solar に推奨されるソリューションです。Field Service は音声チャネルとも統合し、サービス配信に対するリアルタイムの可視性を提供します1 検証済み参考資料: 1: Field Service の概要

最新問題: 81

ユニバーサルコンテナは、システム内のケースの数が多いため、ケースリストビューの読み込みが遅いと判断しました。リスト ビューのパフォーマンスを向上させる 2 つのアクションはどれですか? 2 つの答えを選択してください

- A. ケース所有者ごとにビューをフィルターします。
- B. ビューの可視性を制限します。
- 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ー条件を削除します。

Answer: A,C (メッセージを残す)

これら 2 つのアクションは、システム内のケースの数が多いために読み込みに時間がかかるケース リスト ビューのパフォーマンスを改善します。ケース所有者ごとにビューをフィルターすると、ビューによって返されるレコードの数が制限され、ビューの読み込みが速くなります。表示されるフィールドの数を減らすと、ビューによってレンダリングされるデータの量も減り、ビューの速度が向上します。検証済みの参照:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_listviews_bestpractices.htm&type=5)

[id=sf.reports_listviews_bestpractices.htm&type=5 :](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_listviews_bestpractices.htm&type=5)

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_listviews_create.htm&type= 5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_listviews_create.htm&type=5)

最新問題: 82

Universal Containers は、Knowledge-Centered Support (KCS) の実装を検討しています。KCS 導入により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. コールディフレクションの増加
- B. コール ルーティングの精度の向上
- C. 問題解決時間の短縮
- D. サポート チャネルの削減
- E. リソースの最適化された使用

Answer: A,C,E (メッセージを残す)

ナレッジ中心サポート (KCS) は、顧客サービスおよびサポート チームがナレッジにアクセスして使用方法を強化し、顧客、従業員、関係者により大きな価値を提供する方法論です。KCS の導入によって期待できる利点には、次のようなものがあります。

通話の回避の増加: KCS を使用すると、顧客はナレッジ ベース、コミュニティ、チャット ボットなどのセルフサービス チャンネルを通じて質問や問題に対する回答を見つけることができます。これにより、サポート チームに届く電話や電子メールの数が減り、顧客満足度とロイヤルティが向上します。

問題解決時間の短縮: KCS を使用すると、エージェントはサポート プロセスの一環として ナレッジ記事にアクセスして更新できます。これにより、問題をより迅速かつ正確に解決するために必要な情報を見つけたり、他のエージェントや顧客と知識を共有したりすることができます。

リソースの最適化された使用: KCS は、ナレッジの作成と保守がサポート ワークフローに統合されるため、専用のナレッジ管理の役割やプロセスの必要性を軽減します。これにより、時間とリソースを製品の改善、イノベーション、トレーニングなどの他の付加価値活動に費やすことができます。検証済みリファレンス: Service Cloud コンサルタント認定ガイドとヒント、ナレッジ中心サービス (KCS) の概要

最新問題: 83

Universal Containers は、顧客がナレッジ記事を参照して問題を解決し、さらに情報が必要な場合はケースを送信できるように支援したいと考えています。

要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 84

管理者は、平均症例年齢が上昇していることに気づきました。これは顧客満足度に悪影響を及ぼしています。

マネージャーは、ライフサイクル中の各ステータス内でケースが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. Case Age レポート タイプを使用してレポートを作成します。
- C. ケース履歴傾向レポート タイプを使用してレポートを作成します。
- D. ケース スナップショット レポート タイプを使用してレポートを作成します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

ケース スナップショット レポート タイプを使用したレポートの作成は、マネージャーがライフサイクル中の各ステータス内でケースが費やした時間を比較するのに役立つレポート ソリューションです。ケースのスナップショット レポート タイプには、ケースのステータスと、ケースが各ステータスにあった日数が表示されます。ケース スナップショット レ

ポートタイプは、ケース解決プロセスのボトルネックや非効率性を特定するのに役立ちます。検証済みの参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_standard_report_types.htm&type=5 :
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.reports_case_snapshot.htm&type=5

最新問題: 85

Universal Containers のサポート マネージャーは、不正確なエージェント パフォーマンス レポートを受け取っています。データを調査した結果、Salesforce システム管理者は、クローズされたもののまだキューに所有されているケースを数百件特定しました。コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. データ ローダーを定期的に使用して、これらのケースをデフォルトの所有者に割り当てます。
- B. ケース検証ルールを作成して、クローズ時にケースがユーザーによって所有されていることを確認します。
- C. ケース割り当てルールを作成して、クローズ時にケースがユーザーによって所有されるようにします。

Answer: B (メッセージを残す)

終了したケースがまだキューに所有されているという問題に対処するには、ケース検証ルールを実装することが最も効果的な解決策です。このルールは、ケースをクローズ済みとしてマークする前に、ケースを個々のユーザーの所有権に譲渡する必要があることを強制できます。これにより、ケースが最終的な所有権ステータスを正確に反映するため、レポートのデータの正確性が保証され、エージェントのパフォーマンスをより確実に評価するのに役立ちます。

最新問題: 86

Universal Containers (UC) は、ヘルスケア部門内にチャットボットを導入して、より複雑な問題に対応できるように、ケースの振り分けを増やし、待ち時間を短縮し、エージェントの時間を節約することを計画しています。

UC の関係者は、チャットボットを使用する際の医療保険の相互運用性と責任に関する法律 (HIPAA) およびその他の一般的なコンプライアンス基準に関するリスクを提起しました。

リスクに対処するためにコンサルタントは何をすべきでしょうか？

- A. 関係者との検出セッションを実施して、ボットの音声とトーンが必要な医療コンプライアンス基準を満たしていることを確認します。
- B. 本番組織でボットを作成し、会話ログに取得された情報を使用して、医療データが議論されていないことを確認します。
- C. Salesforce Trust および Einstein プラットフォーム コンプライアンスで見つかったボットのセキュリティ、可用性、医療データの機密性に関する情報を共有します。

Answer: C (メッセージを残す)

チャットボット使用時の HIPAA やその他の標準への準拠に関する懸念に対処するには、ボットのセキュリティ、データの可用性、機密性に関する詳細情報を Salesforce Trust および Einstein プラットフォーム コンプライアンスのリソースから共有することをお勧めします。これにより、機密の医療データを保護し、コンプライアンスを維持するために実施されている措置について関係者を安心させることができます。

最新問題: 87

Cloud Kicks は、作業項目をサービス エージェントにディスパッチするためにオムニチャネル Resolution を導入する準備をしています。サービス責任者は、200,000 件以上のケースが発生する大量のインシデントの際に何をすべきかを知りたいと考えています。

- A. エージェントの可用性の一部のみを消費するように、作業項目のサイズとキャパシティの割合を設定します。
- B. キャパシティ超過が最も少ないエージェントに割り当てる最小アクティブルーティング モデルを使用します。
- C. 次に利用可能なエージェントに割り当てる、最も利用可能なルーティング モデルを使用します。
- D. ルーティング構成外のユーザーまたはキューを使用してオーバーフロー担当者を構成します。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 88

Universal Containers のサポート マネージャーは、チャネル、エージェント、暦月ごとに初回通話の解決状況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べきですか？

- A. グループ化を使用してレポートを作成します。
- B. レポート スナップショットを作成します。
- C. 結合レポートを作成します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

初回通話の解決状況をチャネル、エージェント、暦月ごとに測定するには、結合レポートをお勧めします。このタイプのレポートでは、関連するレポートを複数のブロックを含む 1 つのレポートに組み合わせることができ、通信チャネル、個々のエージェントのパフォーマンス、時間枠などのさまざまな側面にわたるデータの分析が可能になり、最初の通話解決指標の包括的なビューが提供されます。

最新問題: 89

Cloud Kicks (CK) は Lightning Knowledge を使用し、データカテゴリを設定しています。CK はデータ カテゴリの可視性を使用して、製品と地理的位置に基づいてアクセスを制御します。Service Cloud 管理者は、ナレッジ設定の共有設定で 標準の Salesforce 共有を使用する」を有効にする予定です。

この変更を行う場合、管理者はどのような点に注意する必要がありますか？

- A. データ カテゴリは記事へのアクセスを制御しなくなりました。
- B. すべてのカテゴリのデータ カテゴリの可視性により、パブリック読み取り/書き込みアクセスが提供されます。
- C. カスタムのデータ カテゴリの可視性は、組織全体の共有のデフォルト アクセスをオーバーライドします。
- D. AM カテゴリのデータ カテゴリの可視性により、パブリック読み取り専用アクセスが提供されます。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 90

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

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 91

ユニバーサル コンテナのサポート マネージャーは、平均ケース年齢の増加が顧客満足度に悪影響を及ぼしていることに気づきました。状況を調査するために、サポート マネージャーは、ライフサイクル中の各ステータス内でケースが費やした時間を知り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べきですか？

- 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. ケース履歴傾向レポート タイプを使用してレポートを作成します。
- C. ケース 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。
- D. 症例年齢レポート 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](#))

有効な **ADX261** 問題集は GoShiken.com が提供された合格しやすい ADX261 試験問題集！ GoShiken.com が最新の **ADX261** 試験問題集を提供しています。GoShiken.com ADX261 試験問題は最新で、解答が正確でございます。最新の GoShiken.com ADX261 問題集をゲットする人はこちら: <https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261->

最新問題: 92

ユニバーサル コンテナのエージェントは、ケースの連絡先に電子メールを送信した後、ケースのステータスを顧客待ちに更新する必要があります。サポート マネージャーは、多くのエージェントがこの手順の実行を忘れていないことに気づいています。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しょうか。

- A. ケースエスカレーションルールを定義します
- B. フロー ビルダー/プロセス ビルダーを構成します
- C. 検証ルールをアクティブ化します。
- D. ケースマクロを作成する

Answer: D (メッセージを残す)

ケース マクロの作成は、エージェントがケースの連絡先にメールを送信した後、ケースのステータスを顧客待ちに更新するのを忘れるという問題に対処できるソリューションです。ケース マクロは、メールの送信やフィールドの更新など、ケースに関する一般的なタスクまたは繰り返しのタスクを自動化できる一連の命令です。ケース マクロは、エージェントがケースに取り組む際の時間を節約し、エラーを回避するのに役立ちます。検証済みの参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_overview.htm&type=5 : https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.console2_macros_create.htm&type=5

最新問題: 93

Universal Containers のエージェントは、ケースの連絡先に電子メールを送信した後、ケースのステータスを「顧客待ち」に更新する必要があります。サポート マネージャーは、多くのエージェントがこの手順の実行を忘れていないことに気づきました。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でしょうか？

- A. ケースマクロを作成する
- B. 検証ルールをアクティブ化します。
- C. プロセス ビルダーの構成
- D. ケース エスカレーション ルールを定義する

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 94

Cloud Kicks は、音声、Web、チャット チャネルを通じて顧客にサポートを提供します。ケースは、空き状況とスキルに基づいてサービス エージェントに転送されます。エージェントは問題に遭遇した場合、フラグを立てることができます。スーパーバイザはフラグに応答し、エージェントのみが表示できる応答を提供する必要があります。要件を満たすために推奨されるソリューションは何ですか？

- A. ケース エスカレーション ルール

- B. Einstein ケースのルーティング
- C. 画面の流れ
- D. オムニチャネルスーパーバイザー

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 95

Universal Containers は最近チャットを導入し、顧客とのチャット中にエージェントが適切な答えを見つける能力を向上させる方法に関する推奨事項を探しています。

この要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

- A. Einstein 返信の推奨事項
- B. Einstein 記事の推奨事項
- C. アクションと推奨事項コンポーネント

Answer: ([解答を表示する](#))

顧客とのチャットセッション中にエージェントが適切な回答を見つける能力を向上させるために、Einstein 記事レコメンデーションを実装することをお勧めします。この機能は AI を使用して、チャットのコンテキストに基づいて関連するナレッジ記事をエージェントに提案し、情報検索の効率とカスタマー サポートの品質を向上させます。

最新問題: 96

サービス担当者は、Lightning サービスコンソールが混雑しすぎて、必要なタブや機能を見つけるのが困難になっていると不満を抱いています。サービス コンソールを確認した後、構成されているすべての機能が必要になります。

- A. キーボード ショートカットを有効にする
- B. 複数のコンソール レイアウトを作成します。
- C. マクロの構成
- D. 基準ベースのレコード ページ コンポーネントを定義します。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 97

Universal Containers (UC) は、Service Cloud デプロイメントにチャネルを追加しました。UC は、この機能に、ケースのスレッドをログに記録し、添付ファイルをケース レコードに保存する機能を含めることを望んでいます。

これらの要件を満たすためにコンサルタントはどのチャネルを推奨する必要がありますか？

- A. メール-to-ケース
- B. チャット
- C. ソーシャル カスタマー サービス
- D. Web-to-ケース

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 98

ユニバーサル コンテナでは、ケースの [製品タイプ] フィールドによって決定される特定のケースをユーザーが表示できる必要があります。ケースが作成またはクローズされるときは、ケースにアクセスできるユーザーにのみ電子メールを送信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機能を推奨する必要がありますか？

- A. ケースチーム
- B. ケース群
- C. アカウント チーム

Answer: A (メッセージを残す)

Salesforce のケースチームでは、ユーザのグループが一緒にケースに取り組むことができるため、共同でケースを管理できます。ケース チームを使用することで、Universal Containers は、[製品タイプ] フィールドに基づいてケースにアクセスできるユーザーを指定できます。さらに、ワークフロー ルールまたはプロセス ビルダーは、ケースの作成時またはクローズ時にケース チームのメンバーに電子メールを送信するように構成でき、ケースにアクセスできるメンバーのみに通知されるようにすることで、要件を満たすことができます。

最新問題: 99

Cloud Kicks は、顧客とのエージェントのメッセージング セッションにかかる時間を削減し、品質を向上させるために、Service Cloud の実装を計画しています。経営陣および顧客サービスチームとの協議の後、コンサルタントは、標準の Einstein for Service 機能を設定することで最小限の労力で最大のメリットが得られるのは、標準応答を自動化することであると判断しました。

この要件を最も効果的に満たす機能はどれですか？

- A. Einstein 返信の推奨事項
- B. Einstein 記事の推奨事項
- C. Einstein ケースのまとめ

Answer: A (メッセージを残す)

Einstein Reply Recommendations は、AI を使用してメッセージングセッション中にエージェントへの応答を提案し、標準的な返信を自動化し、効率を向上させます。この機能は、エージェントが応答を作成するのに費やす時間を短縮するのに役立ち、その結果、最小限の設定作業で顧客との対話の品質が向上します。

最新問題: 100

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

- A. Lightning コンソールのチャットページをカスタマイズします。
- B. プレチャット フォームをカスタマイズします。
- C. Lightning Guided Engagement を設定します。
- D. ライブ チャット検証ルールを構成します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 101

Universal Containers は、カスタマー サポート エージェントがケースに対応する際に使用するクリック数を削減したいと考えています。これには、ケースの作成、解決、クローズにかかる時間も含まれます。この要件を達成するには、Salesforce の生産性向上機能のうち、どの 3 つを使用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. クイックテキスト
- B. パブリッシャーのアクション
- C. オムニチャネル
- D. マクロ
- E. おしゃべり

Answer: A,B,D ([メッセージを残す](#))

Valid ADX261 Dumps shared by GoShiken.com for Helping Passing ADX261 Exam!

GoShiken.com now offer the **newest ADX261 exam dumps**, the GoShiken.com ADX261 exam **questions have been updated** and **answers have been corrected** get the **newest** GoShiken.com ADX261 dumps with Test Engine here:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/ADX261-mondaishu.html> (199 Q&As Dumps,

30%OFF Special Discount: Freepdfdumps)