

Salesforce.CRT-261.v2022-05-23.q130

試験コード:	CRT-261
試験名称:	Certification Preparation for Service Cloud Consultant
認定資格:	Salesforce
無料問題数:	130
バージョン:	v2022-05-23
アクセス数:	1507
ページビュー数:	1300
https://www.jpnpdf.com/Salesforce.CRT-261.v2022-05-23.q130-mondaishu.html	

最新問題: 1

サポートエージェントは、製品の機能について詳細な質問をします。エージェントは、内部の対象分野の専門家からのリアルタイムの応答にアクセスする必要があります。サポートエージェントがこの質問を適切なグループの人々に送信するのに役立つ機能はどれですか？

答えを1つ選んでください

- A. エスカレーションルール
- B. おしゃべりグループ
- C. パブリックグループ
- D. 大量のメール

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 2

Universal Containers (UC)は、コールセンターエージェント向けにServiceCloudコンソールアプリを更新しています。経営陣は、新しいアプリを導入すると現在の運用が中断され、顧客満足度に影響が及ぶことを懸念しています。

これらの懸念を軽減するために、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. 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。
- B. 開発者組織で新しいアプリを構成し、管理されていないパッケージを使用して本番環境にデプロイします。
- C. 次のSalesforceバージョンの更新時に、構成をサンドボックスから本番環境にデプロイして、システムが1回だけダウンするようにします。
- D. 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。

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 3

UCには2つのカスタマーサービスコンタクトセンターがあり、それぞれが特定の製品ラインに焦点を当てています。各コンタクトセンターの通話量はさまざまであるため、会社の運用コストが高くなります。UCは、顧客満足度を損なうことなくコストを最適化したいと考えています。これらの目的を達成するためにコンサルタントは何を推奨できますか？2つの答えを選択してください。

- A. エージェントが他のエージェントに通話を転送できるようにする
- B. SLAに基づいて顧客からの電話に優先順位を付ける
- C. 両方の製品ラインのクロストレーニングエージェント
- D. カスタマーセルフサービスポータルを実装する

Answer: C,D (メッセージを残す)

最新問題: 4

ユニバーサルコンテナは最近、ServiceCloudを実装しています。サポートマネージャーは、ケースがチーム全体に不均等に分散されていることに気づきます。

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. 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。
- C. 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。
- D. 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。

Answer: D (メッセージを残す)

最新問題: 5

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

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

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 6

ある会社がケース管理システムをSalesforceに変更しています。過去5年間のすべてのアクティブなアカウント、連絡先、およびクローズされたケースは、稼働のためにSalesforceに移行する必要があります。

データ移行にはどのアプローチを使用する必要がありますか？

- A. 準備、計画、テスト、実行、検証

- 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、検証、実行、テスト

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 7

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. 開発者は、API呼び出しとプロセスをWebページに埋め込んで、呼び出し処理プロセスを自動化できます。
- B. エージェントは、タスクバーまたはシステムトレイに埋め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。
- C. エージェントは、開発を1回だけ行うだけで、さまざまな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。
- D. 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。

Answer: A,C (メッセージを残す)

最新問題: 8

Universal Containersは、SalesforceServiceConsoleをサポートチームにデプロイすることを計画しています。

展開時に考慮すべき3つのステップはどれですか？

3つの答えを選択してください

- A. インタクションログを設定し、ユーザープロファイルに割り当てます。
- B. ケースリストビューをカスタマイズします。
- C. すべてのオブジェクトのハイライトパネルをカスタマイズします。
- D. ユーザーにServiceCloudユーザー機能ライセンスを割り当てます。
- E. ユーザーを設定し、キューに割り当てます。

Answer: A,C,D (メッセージを残す)

最新問題: 9

コンタクトセンターのマネージャーは、新しい労働力管理システムの実装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、新しい労働力管理システムの実装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. スケジュールの順守
- B. エージェントの使用率
- C. 提供された通話の数

D. 品質監視スコア

Answer: A,B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 10

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

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 11

Universal Containersは、ケース管理システムをSalesforceに変更しています。過去5年間のすべてのアクティブなアカウント、連絡先、オープンケース、およびクローズケースは、稼働させるためにSalesforceに移行する必要があります。

コンサルタントはデータ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、テキスト作成、実行、検証
- B. 計画、準備、テスト、実行、検証
- C. 計画、準備、検証、実行、テキスト
- D. 準備、計画、検証、実行、テキスト

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 12

Universal Containersには、チャット、ケース、Webフォームの送信を含むすべてのサービスリクエストを処理する単一のコンタクトセンターがあります。すべてのリクエストが受信順に処理されるように、担当者に均等に作業を割り当てることが重要です。

コンサルタントはこの要件にどのように対処しますか？

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

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 13

15 MB以上の添付ファイル、10,000の電子メールケースおよび3,000のWebケースのソリューション。

- A. ケースへのオンデマンドメール
- B. サイトをケアするためのメール
- C. サイトのケースへのオンデマンドメール

D. ケースへのメールとケースへのウェブ

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

最新問題: 14

UCは、2,000万人の顧客に、次のことができるポータルを提供したいと考えています。問い合わせの送信、問い合わせのステータスの監視、および連絡先情報の表示。これらの要件を満たすために、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. パートナーポータル
- B. サイト
- C. エンタープライズ管理者
- D. サービスクラウドポータル (カスタマーコミュニティ)

Answer: [B \(メッセージを残す\)](#)

最新問題: 15

Universal Containersは、Knowledgeの記事の公開ライフサイクルを綿密に管理する必要があります。記事マネージャーには、記事の作成から公開された記事のアーカイブまで、さまざまな公開機能が付与されます。

記事マネージャーの権限はどのように設定する必要がありますか？

答えを1つ選んでください

- A. 記事マネージャーで公開グループを作成し、各グループを特定の発行状態に割り当てます。
- B. 記事マネージャーでパブリケーションチームを作成し、各チームを特定の記事アクションに割り当てます。
- C. 記事マネージャーでパブリケーションチームを作成し、各チームを特定のパブリケーション状態に割り当てます。
- D. 記事マネージャーで公開グループを作成し、各グループを特定の記事アクションに割り当てます。

Answer: [D \(メッセージを残す\)](#)

最新問題: 16

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

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

Answer: [A \(メッセージを残す\)](#)

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (19830%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

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

お問い合わせごとに最大20MBの添付ファイルをサポート

1日あたり10,000件以上の問い合わせ

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

- A. Web-to-Case
- B. カスタマーチャッターグループ
- C. オンデマンドのEメールからケースへ
- D. Eメールからケースへ

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 18

Lightningナレッジを実装するとき作成する必要がある構成アイテムはどれですか？

- A. ファイルタイプ
- B. 記事の種類
- C. 添付ファイルの種類
- D. レコードタイプ

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 19

ユニバーサルヘルスは、何千もの病院に配布されている医療キットをサポートしていません。病院は、患者ごとにキットの使用情報を提供することにより、将来のクレジットを要求できます。地域の処理チームは、これらのリクエストを確認し、承認されたケースの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. 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ごとにルーティングするカスタムオブジェクトを設計します
- B. 割り当てルールを使用して、地域のチームよりもクレジットリクエストを追跡し、ルーティングするユースケース

- 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. Web-to-Leadを使用してクレジット要求をキャプチャし、ワークフロールールを使用してそれらを地域チームに割り当てます。

Answer: B (メッセージを残す)

最新問題: 20

Universal Containersは、顧客のケースについてサービスレベル契約を維持したいと考えています。顧客には、サービス契約に基づいてさまざまなサービスレベルが提供されます。カスタマーサービスのVPは、Service Cloudを使用して、ケースが特定の段階を完了していない場合に上級管理職に警告するように追跡および確認したいと考えています。

この要件に対処するために、コンサルタントはどのService Cloud機能を推奨する必要がありますか？

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

Answer: B (メッセージを残す)

最新問題: 21

Universal Containersは、エージェントがケースを解決するのを支援するために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. 記事をPDF添付ファイルとして送信するためのメールテンプレートを作成します。
- B. オープンケースの記事のカスタマイズを有効にします。
- C. 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。
- D. ケースクローズ中に記事の送信を有効にします。
- E. 新しいケースに関する提案された記事を有効にします。

Answer: A,D,E (メッセージを残す)

最新問題: 22

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

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

Answer: D (メッセージを残す)

最新問題: 23

Universal Containersは、ケースを作成する前に、顧客がサポートを受ける資格があることを確認するプロセスを作成したいと考えています。コンサルタントは、この要件を満たすために資格管理を使用することをお勧めします。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. 顧客ごとに固有のサービスレベルを指定する機能
- B. 時間依存プロセスでサービスレベルを実施する機能
- C. IVRメニュー内で発信者にサービス契約番号の入力を求める機能
- D. 顧客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

Answer: A,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 24

Salesforceナレッジの2つの機能のうち、記事の正確なコンテンツを保証するのはどれですか？

2つの答えを選択してください

- A. 作成中にすべてのフィールドを検証するための記事タイプの検証ルール
- B. レビュー担当者キューに記事を割り当てる承認プロセス
- C. 記事が承認されたら記事を公開するためのナレッジアクション
- D. レビューアに記事タイプを割り当てるデータカテゴリ

Answer: A,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 25

Universal Containers (UC)は、問題が解決したときに顧客に電子メールで通知することを望んでいます。通知には、ケース番号の形式の参照リンクが含まれている必要があります。顧客はリンクをクリックして、UCのコミュニティで解決されたケースにリダイレクトできるはずです。これを実現するには、どの3つの機能を構成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. 割り当てルール
- B. メールアラート
- C. Workfl
- D. メールリレー
- E. メールテンプレート

Answer: B,C,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 26

サービス担当者がケースを表示するとき、同じアカウントの他のケースのケース履歴を確認する必要があることがよくあります。

コンサルタントは、この要件をサポートするために照明サービスコンソールをどのように構成する必要がありますか？

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

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 27

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

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

Answer: A,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 28

Universal Containersは、ケースの管理にLightning Service Consoleを使用しており、クリックツールコール機能を有効にするためにソフトフォンを追加したいと考えています。ソフトフォンがSalesforceで機能するために必要な3つの構成はどれですか？3つの答えを選択してください

- A. SalesforceCTIライセンスをSalesforceユーザーに割り当てます。
- B. 正しいSalesforceユーザーをコールセンターに割り当てます。
- C. ソフトフォンのレイアウトを作成し、ユーザープロファイルに割り当てます。
- D. サードパーティのCTIシステムと連携するために、AppExchangeからアダプタをインストールします。
- E. コミュニティのLiveAgentがエージェントとチャットできるようにします。

Answer: B,C,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 29

KCS (知識中心のサポート)それは何ですか？2つの回答を選択してください

- A. カスタマーサポートと配信を管理するための標準
- B. ソーシャルメディア管理の方法
- C. 知識を作成および維持するためのプロセス
- D. ビジネスパートナーと知識を共有する

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 30

Universal Containers (UC)は現在、Sales Cloudで稼働しており、ServiceCloudを実装中です。UCは、実際のSalesCloudデータを使用してServiceCloudの実装をテストするためのサンドボックスを作成したいと考えています。

これを実現するために使用できるサンドボックスのタイプはどれですか？

- A. 部分コピーサンドボックス
- B. フルサンドボックス
- C. 管理者サンドボックス
- D. DeveloperProサンドボックス

Answer: A,B,D (メッセージを残す)

最新問題: 31

Universal Containersは、年間400~600万の割合で新しいケースを追加することを認識しており、長期にわたってパフォーマンスを維持したいと考えています。どちらの2つの推奨テクニックを利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. コンタクトセンターのマネージャーに、四半期ごとにデータを確認して削除するよう依頼します。
- B. クエリを最適化して、各検索に含まれるケースの範囲を縮小します。
- C. ケースを定期的にアーカイブまたはパージするデータ保持計画を作成します。
- D. 新しいケースが作成されるたびに1つのケースを削除するApexトリガーを記述します。

Answer: B,C (メッセージを残す)

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (**19830%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

顧客がUniversalContainersのサービスデスクに電話します。通話に割り当てられたエージェントは、問題をキャプチャするためのケースを作成しますが、後で発信者がサポートを受ける資格がないことに気付きました。シナリオが将来発生しないようにするために、コンサルタントはどのような解決策を推奨する必要がありますか？

- A. 資格関連リストを連絡先レコードに追加します
- B. サービス契約関連リストを連絡先レコードに追加します
- C. 資格連絡先関連リストをアカウント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: A (メッセージを残す)

最新問題: 33

ある会社が、新製品と既存製品の定期的なメンテナンスに対してカスタマーサポートを提供しています。これらのケースには多くの同一のステージとフィールドがありますが、メ

メンテナンスケースは固有であり、キャプチャする必要がある追加のステージとフィールドがあります。この要件を満たす2つの機能はどれですか？2つの答えを選択してください

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

Answer: A,B (メッセージを残す)

最新問題: 34

ビジュアルワークフローの特徴はどれですか？3つの答えを選択してください

- A. データベースのフィールドを更新するには、Apexコードを使用する必要があります。
- B. 一度にアクティブにできるフローのバージョンは1つだけです。
- C. レガシーシステムにデータを渡すには、Apexコードを使用する必要があります。
- D. 要素を使用してデータをレガシーシステムに渡すことができます。
- E. 要素を使用してデータベースのフィールドを更新できます。

Answer: A,B,D (メッセージを残す)

最新問題: 35

コンサルタントは、Lightning Service Consoleユーザーに推奨記事機能をどのように提供する必要がありますか？

- 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. ナレッジ記事を添付したメールテンプレートを作成します。
- C. 提案された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。
- D. [ナレッジ]タブをコンソールアプリに追加します。

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 36

コンサルタントは、Salesforceナレッジの実装のために2,000のソース記事をインポートする必要があります。ソース記事はHTMLであり、いくつかの画像が含まれています。すべての記事はFAQです。

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

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

Answer: B,D,E (メッセージを残す)

最新問題: 37

Universal Containersには、マネージャーが複数のテリトリー間でサービスエンジニアを調整できるようにするスケジューリングソリューションが必要です。

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. Lightning Console
- B. Salesforceモバイルアプリケーション
- C. フィールドサービスライトニング
- D. 従業員コミュニティ

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 38

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

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

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

Answer: ([解答を表示する](#)**)**

最新問題: 39

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

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

Answer: C,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 40

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

この要件を満たすためにコンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

- A. TwitterとFacebookのソーシャルペルソナ。
- B. Einsteinボットのソーシャルキュー。
- C. TwitterおよびFacebookのソーシャルカスタマーサービス。
- D. 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。

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 41

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

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

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 42

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

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

Answer: B (メッセージを残す)

最新問題: 43

サポートエージェントは、製品の機能について詳細な質問をします。エージェントは、内部の対象分野の専門家からのリアルタイムの応答にアクセスする必要があります。サポートエージェントがこの質問を適切なグループの人々に送信するのに役立つ機能はどれですか？

- A. おしゃべりグループ
- B. 大量のメール
- C. パブリックグループ
- D. エスカレーションルール

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コンタクトセンターは、サービスクラウドを使用してコールの偏向を促進することにより、利益率を高めたいと考えています。コンサルタントが推奨する2つのソリューションはどれですか？

2つの答えを選択してください

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

Answer: A,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 45

UniversalContainers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ようなソリューションを推奨する必要がありますか？2つ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. ServiceCloudポータルでナレッジを有効にします。
- C. ServiceCloudポータルでアイデアを有効にします。
- D. エージェントコラボレーションのためにChatterを有効にします。

Answer: A,B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 46

コンタクトセンターのマネージャーは、新しい労働力管理システムの実装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. エージェントの使用率
- B. スケジュールの順守
- C. 提供された通話の数
- D. 品質監視スコア

Answer: A,B ([メッセージを残す](#))

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (**19830%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

カスタマーコミュニティは、サポートのためのセルフサービスオプションを顧客に提供します。カスタマーコミュニティがユニバーサルコンテナ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
- B. 顧客がナレッジベースを検索できるようにします。
- C. 顧客がコラボレーションできるようにします
- D. 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

Answer: B,C (メッセージを残す)

最新問題: 48

Universal Containersは、顧客サービスレベル契約 (SLA) を測定するための資格プロセスを実装しています。

この目標を達成するために使用できる2つのアプローチはどれですか？

2つの答えを選択してください

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

Answer: C,D (メッセージを残す)

最新問題: 49

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

コンサルタントは、移行戦略の一環としてどの要素を考慮する必要がありますか？

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

Answer: B (メッセージを残す)

最新問題: 50

Universal Containersはナレッジベースを実装しており、特定のマネージャーが記事を作成、編集、および管理できるようにしたいと考えています。すべての記事は公開される前にこれらのマネージャーによってレビューされる必要がありますが、一部の記事には追加の

法的レビューのレイヤーも必要です。これらの要件を満たすためにコンサルタントが推奨する3つのアクションはどれですか？3つの答えを選択してください

- A. マネージャーにデータカテゴリの管理権限を付与します。
- B. 少なくとも2つの異なるデータカテゴリを作成します。
- C. 少なくとも2つの異なる記事タイプを作成します。
- D. マネージャーにSalesforceナレッジの管理権限を付与します。
- E. 少なくとも2つの異なる承認プロセスを作成します。

Answer: C,D,E (メッセージを残す)

最新問題: 51

サポートプロセス 24時間年中無休の解決が必要な緊急とマークされるまで営業時間内に2時間以内に応答がない場合、エスカレーションキュー。

- A. ケース基準に基づいて営業時間を無視するエスカレーションルール
- B. ケースプロセスフィールドの検証ルール
- C. ワークフロールール

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 52

Universal Containersを使用すると、エージェントは会社が提供するラップトップを使用してリモートで作業できますが、インターネットサービスの品質は制御されません。エージェントは、ライブエージェント機能をリモートで使用できる必要があります。エージェントがこの機能を効率的に使用できるようにするために、コンサルタントが推奨する2つのオプションはどれですか。2つの答えを選択してください

- A. 各ラップトップに最新のブラウザがインストールされていることを確認します。
- B. ユーザーが複数のブラウザからLiveAgentにログインできるようにします。
- C. 開いているコンソールタブを最小化するようにユーザーを指導します。
- D. Lightningコンソールにコンポーネントを追加します。

Answer: A,C (メッセージを残す)

最新問題: 53

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

- A. ケース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。
- B. 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。
- C. 1時間以内にエージェントがケースを受け入れなかった場合に、キューのすべてのメンバーにタスクを割り当てるワークフロールールを作成します。

D. 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。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 54

ナレッジからLightningナレッジに移行した後、作成者はFAQ記事タイプを作成できませんが、インストールノート記事タイプは正常に作成できます。サポートマネージャーは、FAQタイプの記事が本番環境に存在することを確認しました。

コンサルタントはこの問題をどのように修正する必要がありますか

- A. 作成者にFAQレコードタイプへのアクセスを許可する
- B. 作成者にFAQ記事タイプへのアクセスを許可します。
- C. 著者をFAQデータカテゴリに追加します。
- D. 記事Org WideDefaultをPublicReadWriteに設定します。

Answer: ([解答を表示する](#)**)**

最新問題: 55

顧客から提出されたケースは、UniversalContainersのサービスデスクエージェントに転送されます。エージェントがケースに回答した後、エージェントは顧客がサポートを受ける資格がないことに気付きます。このシナリオが将来発生しないようにするために、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？

- A. 各アカウントに資格があることを確認する検証ルールを追加します。
- B. 資格関連リストをアカウントページレイアウトに追加します。
- C. エンタイトルメントルックアップフィールドをケースページレイアウトに追加します。
- D. 各ケースに資格があることを確認する検証ルールを追加します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 56

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

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

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 57

ユニバーサルコンテナコンタクトセンターでは、製品ポートフォリオの拡大により、顧客からの質問が増えています。より多くのエージェントを雇う必要性を最小限に抑えるために、コンサルタントが推奨する2つのソリューションはどれですか？2つの答えを選択してください

- A. おしゃべりの質問
- B. Web-to-Case
- C. ライブエージェント
- D. コミュニティ

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 58

Universal Containerの顧客は、複雑な製品の問題についてライブサポートエージェントと話すことを好みます。これにより大量の電話が発生し、顧客は保留時間について不満を漏らします。

この問題を解決するために、コンサルタントはどの機能の実装を推奨する必要がありますか？

- A. 埋め込みチャットウィンドウ
- B. CT1を開く
- C. ソーシャルカスタマーサービス
- D. 連絡先のリクエスト

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 59

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

この要件を満たすためにコンソールをどのように構成する必要がありますか？

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

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 60

Universal Containersのサポートチームは、顧客が自由形式の電子メール

(Outlook、Gmail、Yahooなど)を介してサポートに関する問い合わせを送信することを要求しています。追加の要件を以下に示します。

*お問い合わせごとに最大30MBの添付ファイルをサポート

*1日あたり10,000件を超えるお問い合わせ

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. カスタマーチャッターグループ
- B. オンデマンドのEメールからケースへ
- C. Email-to-Case
- D. Web-to-Case

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 61

ユニバーサルヘルスサービスは、エージェントが電話を受けながら記事を調査できるように、エージェントのコンタクトセンターにナレッジを設定しています。会社は、ドキュメントと画像の既存のナレッジベースをSalesforceに移行する必要があります。実装にはどのステップが必要ですか？3つの答えを選択してください

- A. すべての記事タイプを含む単一のCSVファイルを作成します
- B. アップロードする画像を参照するHTMLファイルを作成します
- C. 記事タイプごとに1つずつ、複数のCSVファイルを作成します
- D. 新しい各記事を既存の記事タイプに一致させます
- E. Apexデータローダーツールを使用してすべての記事をロードします

Answer: B,C,D ([メッセージを残す](#))

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (**19830%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

Universal Containerのカスタマーサポート組織は、コールセンターに知識、知識中心のサポート (KCS)を実装しています。ただし、コールセンターの管理者は、エージェントが新しい知識記事を必要な頻度で提供していないと考えています。この状況に対処するために会社は何ができるでしょうか？ 2つ選択してください

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

最新問題: 63

Salesforceの新規顧客であるUniversalContainersは、企業のWebサイトでナレッジにパブリックアクセスできるようにするために、何百万もの消費者を必要としています。消費者は、履歴ケースを作成、更新、および読み取るためにログインする機能も必要です。これらの要件をすべて満たす製品とライセンスの種類はどれですか？

- A. Visualforceおよびセルフサービスポータル
- B. 知識とWeb-to-Caseを備えたForce.comサイト
- C. 知識とEメールツーカーケースを備えたForce.comサイト
- D. Force.comサイトと大量のカスタマーポータル

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 64

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

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 65

マネージャーは、平均症例年齢の増加に気づきました。これは、顧客満足度に悪影響を及ぼしています。マネージャーは、ケースがライフサイクル中に各ステータス内で費やした時間を比較したいと考えています。どのレポートソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. ケースエイジレポートタイプを使用してレポートを作成します。
- B. 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。
- 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. ケース履歴トレンドレポートタイプを使用してレポートを作成します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 66

サービスマネージャーが会社のサイトでチャットを構成しました。これで、エージェントはコンソールにチャットフッターコンポーネントを表示できなくなります。

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. ユーザーにチャット機能ライセンスが割り当てられていることを確認します。
- D. ユーザーがチャットパブリックグループにアクセスできることを確認します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 67

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いて、スペイン語がこれらのエージェントによってリアルタイムで処理される優先言語であるすべてのケースを望んでいます。ユニバーサルコンテナを使用すると、顧客は電話やチャットを通じて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. ビジュアルワークフロー
- B. ケースの自動応答ルール
- C. オムニチャネル
- D. ケース割り当てルール

Answer: ([解答を表示する](#)**)**

最新問題: 68

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

- *エージェントの生産性
- *顧客満足

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

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

Answer: B,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 69

コンタクトセンターを設計するときに、エージェントが複数のケースを同時に管理できるようにするために使用できる2つのソリューションはどれですか。2つの答えを選択してください

- A. ライブエージェント
- B. 対話型音声応答

- C. コンピュータ電話の統合
 - D. ソーシャルカスタマーサービス
- Answer: A,D (メッセージを残す)**

最新問題: 70

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。どうすればこれを最もよく達成できますか？

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

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 71

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

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

Answer: B,D (メッセージを残す)

最新問題: 72

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

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

Answer: C,E (メッセージを残す)

最新問題: 73

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

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

D. ケースフィード

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 74

UCは、顧客満足度を向上させるためのプログラムを開始しています。プログラムの一環として、ケースがクローズされた後に顧客を調査して、顧客が満足し、問題が解決されたことを確認する必要があります。この要件を満たすために、コンサルタントはどのようなソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. 自動応答ルールを使用して顧客にメールを送信します
- B. 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
- C. 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
- D. ワークフロールールを使用して顧客にメールを送信します

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 75

Universal Containersは、コンタクトセンターの効率を測定したいと考えています。コンタクトセンターマネージャーが分析する必要がある3つのメトリックはどれですか？3つの答えを選択してください

- A. ケースをクローズするまでの平均日数
- B. 最初の呼び出しでクローズされたケースの数
- C. エスカレートされたケースの数
- D. 追加された新規顧客の数
- E. 1日あたりの未解決のケースの数

Answer: A,C,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 76

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

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

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

Answer: B,C ([メッセージを残す](#))

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (19830%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

ビジネスユーザーは、Salesforce管理者が、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要求しました。これにより、エージェントは対処する必要がある緊急のケースを特定できます。

これはどのように達成する必要がありますか？

- 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のケースビューと一緒にリストを表示できます
- B. ユーザーがケースビューと一緒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でケースリストを構成します
- C. 別のブラウザタブでケースリストビューを開き、ケースビューの横にあるウィンドウを使用することをお勧めします
- D. リストビューを使用して顧客の視覚的な力のページを作成し、コンソールのサイドバーに割り当てます。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 78

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

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

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 79

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

2つの答えを選択してください

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

D. アカウントがこれまでに費やした時間

Answer: B,C (メッセージを残す)

最新問題: 80

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

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

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

Answer: A (メッセージを残す)

最新問題: 81

ユニバーサルコンテナは、コストを削減し、コンタクトセンターエージェントの生産性を即座に向上させるために何ができるかを選択します2

- A. 書面による回答のテンプレートを有効にします。
- B. FacebookやTwitterを通じてサポートを提供します。
- C. チームの生産性ダッシュボードを実装します。
- D. エージェントインターフェイスを合理化します。

Answer: A,D (メッセージを残す)

最新問題: 82

レポートチャートをコンソールコンポーネントに追加する際の3つの考慮事項は何ですか？3つの答えを選択してください

- A. レポートは要約レポートまたはマトリックスレポートです。
- B. レポートには標準のレポートタイプがあります。
- C. レポートはChatterグループと共有されます。
- D. レポートチャートがページレイアウトに追加されます。
- E. レポートにはグラフが含まれています。

Answer: A,E (メッセージを残す)

最新問題: 83

ソーシャルチャネルからケースをルーティングするために使用できる方法はどれですか？

- A. ソーシャルネットワークプロファイルを有効にし、ワークフロールールを連絡先オブジェクトに追加します。
- B. ソーシャルネットワークプロファイルを有効にし、ケースオブジェクトに割り当てルールを追加します。
- C. Twitter-to-caseを使用して、ワークフロールールをcaseオブジェクトに追加します。

D. ソーシャルカスタマーサービスを有効にし、ケースオブジェクトに割り当てルールを追加します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 84

セルフサービスポータルユーザーがケースコメントを追加すると、次のアクションが実行されます。

- A. 割り当てルールがアクティブ化されます
- B. ケースの所有者にメールが自動的に送信されます
- C. ワークフロールールがアクティブ化されます
- D. 上記のいずれでもない

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 85

Universal Containersは、ケースの管理にService Cloud Consoleを使用しています。Click-to-Dial機能を有効にするためにSalesforce SoftPhoneを追加したいと考えています。SoftPhoneがSalesforceで機能するために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. Salesforceユーザーをコールセンターに割り当てます。
- B. Apexを使用して、サードパーティのCTIシステムと連携するアダプターを作成します
- C. Salesforce CTIライセンスをSalesforceユーザーに割り当てます
- D. SoftPhone レイアウトを作成し、ユーザープロフィールに割り当てます
- E. サードパーティのCTIシステムと連携するためにAppExchangeからアダプタをインストールします

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 86

コンタクトセンターの事業継続計画に含めるべき3つのタスクはどれですか? 3つの答えを選択してください

- A. 自動音声応答システムを無効にします。
- B. 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。
- C. ケースステータスフィールドの値を更新します。
- D. 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。
- E. ケースを代替センターのエージェントにルーティングします。

Answer: B,D,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 87

Universal Containersは、コールセンターにService Cloudを実装しており、既存のテレフォニーシステムと統合したいと考えています。スタッフ全員がデスクトップコンピューター用の標準ビルドを使用しており、IT部門は、コールセンタースタッフ用のカスタムデスク

トップビルドを作成できないことを示しています。コンサルタントはどのソリューションを推奨する必要がありますか？

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

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 88

企業は、顧客コミュニティに知識記事を公開したいと考えています。記事は、コミュニティメンバーが簡単にナビゲートできるように整理する必要があります。

コンサルタントは何を勧めるべきですか？

- A. カスタムの可視性でデータカテゴリを定義します。
- B. 各ナレッジ記事のトピックを定義します。
- C. 件名を識別するためのカスタムフィールドを定義します。
- D. パブリック共有設定で記事タイプを定義します。

Answer: A,C,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 89

Universal ContainersはKnowledgeを購入し、できるだけ早く実装したいと考えています。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. ケースの詳細ページでKnowledgeVisualforceコンポーネントを作成します。
- B. Salesforce ConsoleforService内にKnowledgeVisualforceコンポーネントを作成します。
- C. Salesforce ConsoleforService内でKnowledgeOneをアクティブ化します。
- D. ケースの詳細ページでKnowledgeOneをアクティブ化します。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 90

コンタクトセンターのマネージャーは、ナレッジ内でFAQ記事タイプを作成できるユーザーを制限する必要があります。

この要件を達成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？ 2つ選択してください)

- A. FAQ記事タイプへのアクセスの作成を含むパブリッシャープロファイルを作成します。
- B. 組織全体のデフォルトをプライベートに設定し、FAQ記事タイプの共有ルールを作成します
- C. 発行者プロファイルの記事の管理権限を有効にしてユーザーに割り当てます
- D. 記事への読み取り専用アクセス権を持つ必要があるユーザーの[記事の管理]タブを非表示にします。

Answer: (解答を表示する)

最新問題: 91

コンタクトセンターマネージャーは、新しいカスタマーケアプログラムを実装しており、顧客の忠誠心を具体的に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. サービスレベル契約
- B. 顧客満足度調査
- C. カスタマーサポートリクエスト
- D. ネットプロモータースコア
- E. 顧客の購入履歴

Answer: B,D,E ([メッセージを残す](#))

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (**19830%OFF**問題集溶

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

最新問題: 92

自動応答ルールはどのオブジェクトで機能しますか？

- A. リードとケース
- B. アカウントとケース
- C. リードとアカウント
- D. アカウントと機会

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 93

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

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

3つの答えを選択してください

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 94

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

*訪問者が登録またはログインせずにナレッジ記事を検索する機能

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

*登録済みの顧客にホワイトペーパーを表示する機能

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

- A. コンテンツを使用して顧客コミュニティを実装します。
- B. コンテンツを使用して従業員コミュニティを実装します。
- C. 知識のあるパートナーコミュニティを実装します。
- D. 知識を持った顧客コミュニティを実装します。

Answer: D (メッセージを残す)

最新問題: 95

Universal ContainersにはSalesforceに何百万もの顧客がいますが、過去にサポートケースを開いたのはごくわずかです。最近、Universal Containersはカスタマーコミュニティを実装し、セルフサービス率を上げるために顧客が認証されたユーザーになることを許可することを計画しています。コミュニティの顧客を有効にするために使用する必要がある2つの方法はどれですか？2つの答えを選択してください

- A. 顧客からコミュニティへのアクセスが要求されたときに、エージェントに手動でユーザーを作成してもらいます。
- B. アクティブな顧客を特定し、登録手順をメールで送信します。
- C. 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。
- D. ケースを処理するときに、エージェントにコミュニティ登録手順を顧客に提供してもらいます。

Answer: B,D (メッセージを残す)

最新問題: 96

Universal Containersは、カスタマーサポートエージェントがケースで作業するとき使用するクリックを減らしたいと考えています。これには、ケースの作成、解決、およびクローズにかかる時間が含まれます。この要件を達成するために使用する必要があるSalesforceの生産性機能はどれですか？3つの答えを選択してください

- A. マクロ
- B. クイックテキスト
- C. おしゃべり
- D. パブリッシャーアクション

E. オムニチャネル

Answer: A,B,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 97

SalesforceCTIアダプタに関して正しい説明はどれですか。3つの答えを選択してください

- A. WindowsベースのPCのコールセンターユーザーごとにソフトウェアをインストールする必要はありません。
- B. テレフォニーシステム、セールスフォースコールセンターアプリケーション、Salesforceユーザーインターフェイス間の仲介役として機能します
- C. SalesforceSoftPhoneの外観と動作を制御するサーバーベースのソフトウェアプログラムです。
- D. さまざまなテレフォニーシステム用の構築済みCTIアダプターは、Force.comAppExchangeで入手できます。
- E. Salesforce CTI Toolkitに基づいており、ソースコード、ライブラリ、およびファイルで構成されています

Answer: B,D,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 98

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

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

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 99

コンタクトセンターの拡張に採用されたユニバーサルコンテナ (UC)。エージェントをスピードアップして完全に生産的にすることは、UCがエージェントを支援するために標準化されたエージェント顧客ダイアログを実装した優先事項です。

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. サービスのための稲妻の列
- B. Lightning Process Builder
- C. インタラクションログ
- D. ケースのパス

Answer: A,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 100

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

- A. ブランドサイト

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

Answer: A,B,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 101

グローバルサービス担当者がLightningサービスコンソール内から顧客に電話をかけることができるように、コンサルタントはどの機能を構成する必要がありますか？

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

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 102

顧客の問題を解決するために必要なエージェントの関与が最も少ないServiceCloudツールはどれですか？

- A. CTIを開く
- B. ライブエージェント
- C. Salesforceナレッジ
- D. Salesforce for Twitter

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 103

Universal Containerは、コンタクトセンターの効率を測定したいと考えています。コンタクトセンターマネージャーが分析する必要がある3つのメトリックはどれですか？

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 104

Universal Containersは、クライアントの契約サービスレベル要件が満たされていることを確認したいと考えています。

この要件を満たすために何を構成する必要がありますか？

- A. 資格プロセス、契約、マイルストーン、およびマイルストーンアクション
- B. エンタイトルメントプロセス、契約、契約ラインアイテム、およびエンタイトルメント
- C. 資格プロセス、マイルストーン、マイルストーンアクション、および資格

D. エンタイトルメントプロセス、契約ラインアイテム、マイルストーン、およびエンタイトルメント

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 105

顧客がセルフサービスを通じて問題を解決できるようにするために、コンサルタントが推奨する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. Web-to-Case
- B. カスタマーコミュニティ
- C. おしゃべりの答え
- D. ライブエージェント
- E. ナレッジベース

Answer: B,C,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 106

Universal Containersは、Service Cloud実装の開発とテストを完了し、機能をサンドボックス環境から本番環境に移行することを計画しています。

移行機能には何を使用する必要がありますか？

- A. 一括転送レコード、変更セット、およびVisual Studio Code
- B. ビジュアルワークフロー、データローダー、およびForce.com IDE
- C. VisualStudioコードと変更セット
- D. データローダー、変更セット、およびForce.comExcelコネクタ

Answer: C ([メッセージを残す](#))

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら:

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (19830%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

オープンケースに24時間触れなかった場合は、コンタクトセンターの管理者に通知する必要があります。この要件を満たすためにコンサルタントはどの機能を使用する必要がありますか？

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

D. スケジュールされたレポート

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 108

Universal Containersは、コールセンターエージェント向けにSalesforceナレッジを実装しています。会社は、エージェントが採用を促進するためにナレッジベースに貢献できるようにする必要があります。これらの要件をサポートする機能はどれですか？

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

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 109

コンタクトセンターマネージャーは、Lightningサービスコンソールを使用して、最近新しいケースを受け入れていないサービス担当者をどのように確認できますか？

- A. 担当者とCaseCreatedDateでソートされたケースレポート
- B. オムニチャネルユーティリティコンポーネント
- C. 担当者とケース所有者でソートされたケースレポート
- D. オムニチャネルスーパーバイザタブ

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 110

Universal Containers (UC)は、顧客が注文してフルフィルメントを追跡できる新しいモバイルアプリを作成しました。UCは、カスタマーサービスを新しいモバイルアプリにすばやく組み込みたいと考えています。この要件を満たすために追加する必要がある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. おしゃべりグループ
- B. Salesforceナレッジベース
- C. Service Cloud SOS
- D. フィールドサービスライトニング

Answer: C,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 111

コンサルタントがSalesforceナレッジに記事をインポートするために実行する必要がある手順はどれですか。(2つ選択してください)

- A. 変更セットを使用してデータカテゴリをインポートする
- B. 記事の種類ごとに個別の.csvを作成します
- C. データローダーを使用して非構造化記事をインポートします
- D. HTMLセクションを含む記事をリッチテキスト領域フィールドにマップします

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 112

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

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

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

Answer: A,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 113

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

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

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

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 114

Tier2サービス担当者がTier1からケース処理を引き継ぎ、Tier1のトラブルシューティングがどこまで進んだかを知るためにコンサルタントが推奨する機能はどれですか。

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

Answer: D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 115

Universal Containersは、500万人の顧客に、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、どのタイプのコミュニティライセンスを使用する必要がありますか？

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

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 116

Universal Containersのコンタクトセンターマネージャーは、チームの最初のコール解決率が低すぎることを懸念しており、このメトリックの改善を望んでいます。この指標を改善するためにコンサルタントは何を推奨すべきですか？

- A. 労働力管理
- B. 構内交換機
- C. スキルベースのルーティング
- D. 対話型音声応答

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 117

Universal Containers (UC)は、アジャイル手法を使用してServiceCloudを実装したいと考えています。コンサルタントは、実装を成功させるためにどのように推奨する必要がありますか？

- A. プロジェクトの開始時に、すべての要件を生成するためにUCエグゼクティブとの会議をスケジュールします。
- B. プロジェクトチームから継続的なフィードバックを生成し、それに応じて要件と成果物を調整します。
- C. 変更要求に対するユーザーの受け入れテストの1.5か月前にカットオフ日を設定します。
- D. 完成したソリューションをUCに提示するために、プロジェクト全体を同時に提供します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 118

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

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

Answer: A,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 119

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的な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2つの構成はどれですか？

- A. サービスコンソールアプリへのアクセス権を持つ共有ルールをユーザーに割り当てます
- B. サービスコンソールアプリへのアクセス権を持つ権限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にアクセスできるパブリックグループにユーザーを割り当てます
- D. 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

Answer: B,D (メッセージを残す)

最新問題: 120

ユニバーサルコンテナは、ソーシャルメディアを使用して、コミュニティチームによる対応が必要な新しいトレンドや問題を監視します。ネガティブな製品感情が表明された場合に、ユニバーサルコンテナのソーシャルチャネルからの顧客の連絡先やケースの作成を自動化するために、コンサルタントはどのようなソリューションを推奨する必要がありますか？

- A. サービスクラウドをGoogleアナリティクスと統合し、キー値に基づいてケースと連絡先を作成するためのワークフロールールを使用します
- B. 連絡先とケースを自動的に作成する否定的な感情のためにSalesforceソーシャルハブワークフローを構成します
- C. 会社のTwitterアカウントに対してフィルターを使用してsalesforce radians 6を実装し、新しいケースをTwitterキューに割り当てます
- D. 連絡先とケースを自動的に作成する否定的な製品感情のSalesforceTwitterforceとワークフロールールを構成します

Answer: C (メッセージを残す)

最新問題: 121

Universal ContainersのITポリシーは、サードパーティのソフトウェアが従業員のコンピュータにインストールされるのを防ぎます。ただし、サービス担当副社長は、顧客の電子メールからケースを自動的に作成するように求めています。

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. AppExchangeパッケージ
- B. Eメールからケースへ
- C. オンデマンドのEメールからケースへ
- D. web-to-Case

Answer: C (メッセージを残す)

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

GoShiken.com CRT-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 CRT-261 問題集をゲットする人はこちら：

<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (19830%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、顧客にサポートを求めるときに顧客番号を入力し、注文と製品情報を特定するように促すことで、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、お客様はまだ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があります。ユニバーサルコンテナ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. コンピュータテレフォニーインテグレーション
- B. 対話型音声応答
- C. 自動着信分配
- D. 注文管理システム

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 123

Universal Containersは、CTI (コンピューターテレフォニーインテグレーション) を使用してコールセンターを実装しています。

成功を確実にするために、少なくとも実装および展開する必要がある3つの項目はどれですか？

3つの答えを選択してください

- A. オープンCTIを使用してCTIアダプターをインストールします
- B. IVR自動応答を設定します
- C. コールセンターディレクトリを展開する
- D. コールセンターの定義を構成する
- E. ユーザーをコールセンターに割り当てます

Answer: A,D,E ([メッセージを残す](#))

最新問題: 124

Universal Containersのサポート管理チームは、顧客がサポートを求めたときに、過去数か月にわたって待機時間が増加していることに気づきました。コンサルタントが顧客の待ち時間を短縮するために提案すべき2つの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. 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スーパーバイザーにルーティングして解決します。
- B. 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、過去の傾向レポートを作成します。
- C. 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設定します。
- D. ピーク時間を理解し、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ためのレポートを作成します。

Answer: C,D ([メッセージを残す](#))

最新問題: 125

Service Managerは、会社のサイトでLiveAgentを構成しました。これで、エージェントはコンソールにLiveAgentフッターコンポーネントを表示できなくなります。

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

Answer: B ([メッセージを残す](#))

最新問題: 126

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。状況を調査するために、サポートマネージャーは、ケースがライフサイクル中に各ステータス内で費やした時間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る必要がありますか？

- A. ケース年齢レポートタイプを使用してレポートを作成します
- B. ケース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. ケース履歴トレンドレポートタイプを使用してレポートを作成します
- D. CaseLifecycleレポートタイプを使用してレポートを作成します

Answer: ([解答を表示する](#))

最新問題: 127

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

この要件を満たすことができる手段はどれですか？

- A. サービスレベルの測定
- B. カスタマーエンゲージメントスコア
- C. ネットプロモータースコア
- D. 顧客満足度

Answer: C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 128

UCのサービスセンターは、新しい製品ラインのサポートを提供する必要があります。製品マネージャーは、顧客が新しい欠陥を報告するたびに通知を受け取りたいと考えています。この要件を満たすために、コンサルタントはどのソリューションを推奨する必要がありますか？

(1つの答えを選択してください)

- A. ワークフロールールを使用して、プロダクトマネージャーにメールを送信します
- B. 割り当てルールを使用して、プロダクトマネージャーに新しいケースを割り当てます
- C. エスカレーションルールを使用して、ケースをプロダクトマネージャーのキューに移動します
- D. Chatterケースフィードとケースチームを使用してケースを監視する

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 129

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

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

Answer: A,C ([メッセージを残す](#))

最新問題: 130

Open CTIを使用すると、上級管理者と開発者は、Salesforce内に配置してテレフォニーシステムを制御できるHTML領域にコールコントロールを埋め込むことができます。これらのコールコントロールを埋め込むための2つの一般的な場所は何ですか。

2つの答えを選択してください

- A. Lightningコンソールのフッター
- B. SalesforceClassicの左側のサイドバー
- C. [プライマリ]タブの[ハイライト]パネル
- D. エージェントのブラウザの新しいタブ

Answer: A,B ([メッセージを残す](#))

Valid CRT-261 Dumps shared by GoShiken.com for Helping Passing CRT-261 Exam!
GoShiken.com now offer the **newest CRT-261 exam dumps**, the GoShiken.com
CRT-261 exam **questions have been updated** and **answers have been corrected**

get the **newest** GoShiken.com CRT-261 dumps with Test Engine here:
<https://www.goshiken.com/Salesforce/CRT-261-mondaishu.html> (198 Q&As Dumps,
30%OFF Special Discount: Freepdfdumps)