

Salesforce.Salesforce-Contact-Center.v2026-07-23.q142

試験コード:	Salesforce-Contact-Center
試験名称:	Salesforce Contact Center Accredited Professional
認定資格:	Salesforce
無料問題数:	142
バージョン:	v2026-07-23
アクセス数:	115
ページビュー数:	1420
https://www.jpnpdf.com/Salesforce.Salesforce-Contact-Center.v2026-07-23.q142-mondaishu.html	

最新問題: 1

顧客はピーク時間帯に電話件数が多くなることを想定しています。コンタクトセンターの拡張性を最も確実に確保できるソリューションはどれでしょうか？

- A. ルーティングとケース管理のためのカスタムApexコードを実装します。
- B. 複数のキューを設定し、オムニチャネルルーティングを活用して、エージェントの可用性を動的に調整します。
- C. Salesforceと統合されたサードパーティのコールセンターソリューションを利用する。
- D. 自動化やプロセス最適化を考慮せずにエージェントのリソースを増やす。

Answer: B (メッセージを残す)

複数のキューを設定し、オムニチャネルルーティングを活用することで、特にコンタクトセンターのピーク時において、拡張性と効率性を確保できます。オムニチャネルルーティングは、エージェントの空き状況とスキルに基づいて着信を自動的に割り当て、大量の通話を動的に管理します。このソリューションは、リソースの割り当てを最適化し、顧客の待ち時間を短縮することで、コンタクトセンターの拡張性をサポートします。

最新問題: 2

あなたのシナリオでは、案件完了後に顧客満足度調査を実施することになります。これを実現するには、どのプラットフォームが適していますか？

- A. アインシュタインフィードバック調査は、案件の解決イベントに基づいて自動的に送信され、顧客体験に関するフィードバックを収集します。
- B. プロセスビルダーは、ケースクローズ時に顧客満足度調査を開始し、調査ワークフローを管理するシーケンスを実行します。
- C. ケースクローズ後のフィードバック収集のための調査フォームとロジックを設計および構成するためのビジュアルインターフェースを備えたフロービルダー。

D. 上記すべてに加え、ケース管理内で顧客満足度調査を開始および管理するためのさまざまなオプションを提供します。

Answer: ([解答を表示する](#))

Salesforce は、ケースクローズ後に顧客満足度調査をトリガーするために使用できる複数のツールを提供しており、それぞれ独自の機能を備えています。Einstein Feedback Surveys は、ケースクローズイベントに基づいて送信を自動化できます。Process Builder は、ケースクローズ後に調査を送信するワークフローを開始できます。Flow Builder は、調査フォームとロジックを設計できます。これらのオプションはすべて、顧客満足度調査をケース管理ワークフローに統合するための堅牢なソリューションを提供するため、D. 上記すべて、ケース管理内で顧客満足度調査をトリガーおよび管理するためのさまざまなオプションを提供する」が最適な回答となります。

参考資料 :Salesforce自動化ツール

最新問題: 3

お客様のデータには、既存システム間で重複したレコードが含まれています。Salesforceで重複レコードの作成を防ぐのに役立つツールはどれですか？

- A. 重複レコードを識別および統合するための基準を定義するマッチングルール。
- B. 大量データインポート時に重複防止設定を備えたデータインポートウィザード。
- C. ワークフロールールは、特定のデータフィールドに基づいて重複排除ロジックを自動的にトリガーします。
- D. 上記すべてが連携して、重複レコードを防止し、移行後のデータ整合性を確保します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

レガシーシステムからSalesforceへのデータ移行中に重複レコードが作成されないようにするには、いくつかのツールと機能を連携して使用する必要があります。

- A :マッチングルールは、重複を識別するための基準を定義するのに役立ちます。
 - B :データインポートウィザードには、インポート処理中に重複を防ぐための設定が含まれています。
 - C :ワークフロールールを設定することで、特定の条件が満たされたときに重複排除ロジックを自動的にトリガーできます。
- これらのツールを併用することで、重複データの防止が強化され、移行後のデータ品質と整合性が向上します。

最新問題: 4

顧客は特定のワークフローに対して高度なカスタマイズを求めている。最適なアプローチは何か？

- A. 初期設定
- B. Salesforce Flow
- C. サードパーティ開発
- D. カスタムApexコーディング

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforce開発者向けApexガイド

最新問題: 5

あなたのシナリオでは、緊急度と場所に基づいてケースを自動的に割り当てる必要があります。これを実現するには、どの機能を使用すればよいでしょうか？

- A. 事前定義された基準を使用して、ケースを特定のキューまたはエージェントに振り分けるケース割り当てルール。
- B. データトリガーに基づいて、ケースの自動作成と割り当てをトリガーするプロセスビルダーのシーケンス。
- C. エスカレーションルールは、解決までの時間または緊急度基準に基づいてケースを自動的にエスカレーションします。
- D. 上記すべてが連携して、状況と緊急度に基づいて動的なケース割り当てとエスカレーションを行います。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceのケース割り当てとエスカレーションに関するドキュメント

最新問題: 6

今回の導入では、新しいエージェントパフォーマンスダッシュボードを導入します。ユーザーの導入と理解を確実にするために役立つ切り替え要件はどれですか？

- A. エージェント向けにダッシュボードの機能と指標に関する包括的なトレーニングを提供します。
- B. エージェントインターフェース内でダッシュボードに簡単にアクセスでき、すぐに利用できるようにすること。
- C. エージェントの好みやニーズに合わせてダッシュボードのレイアウトと視覚化をカスタマイズします。
- D. 上記すべてに該当し、ユーザーエクスペリエンスの向上に貢献し、エージェントが新しいダッシュボードを活用することを促します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

新しいエージェントパフォーマンスダッシュボードがユーザーに受け入れられ、理解されるためには、いくつかの要素が影響します。

- A :ダッシュボードの機能と指標に関する包括的なトレーニングを提供することで、エージェントはツールを効果的に使用方法を理解できるようになります。
 - B :エージェントインターフェース内でダッシュボードに簡単にアクセスできるようにすることで、ダッシュボードが頻繁かつシームレスに使用されるようになります。
 - C :エージェントの好みやニーズに合わせてダッシュボードのレイアウトと視覚化をカスタマイズすることで、実用性と関連性が向上します。
- これらの取り組みを組み合わせることで、ユーザーエクスペリエンスが向上し、エージェントが新しいダッシュボードを最大限に活用できるようになります。

最新問題: 7

顧客は、顧客とのやり取り後のアンケートを通じて顧客からのフィードバックを収集したいと考えています。どのフィードバックメカニズムが最も効果的でしょうか？

- A. カスタマイズと詳細な分析のために、サードパーティの調査プラットフォームと統合します。
- B. ケースクローズ後にフィードバックを収集するために、事前に作成されたテンプレートを使用してSalesforce Surveysを活用します。
- C. 会話中にアンケートを実施できるチャットボットを導入し、やり取り中に即座にフィードバックを収集します。
- D. 顧客からのフィードバックを社内で収集および追跡するためのカスタムケースフィールドとワークフローを開発します。

Answer: B (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforce Surveys

最新問題: 8

顧客は既存のCRMシステムをシームレスに統合したいと考えています。Salesforceのどの機能がこれを可能にしますか？

- A. データインポートウィザード
- B. プロセスビルダー
- C. Apexコード
- D. パートナー連携

Answer: D (メッセージを残す)

既存のCRMシステムとSalesforceをシームレスに統合するには、パートナー統合が最適です。SalesforceはAppExchangeを通じて、さまざまなCRMシステムとの統合を目的にパートナー企業が開発したソリューションを含む、豊富な既製統合機能を提供しています。このアプローチにより、標準化され、サポート体制が整った、拡張性の高い統合オプションが提供されるため、「パートナー統合」はこうしたニーズに最適な選択肢となります。

参考資料 :Salesforce AppExchange

最新問題: 9

CEOは顧客満足度を重要なKPIとして優先しています。コンタクトセンタープログラムにおいて、この指標をどのように測定しますか？

- A. 平均通話処理時間と初回解決率を追跡します。
- B. 顧客とのやり取り後に顧客満足度調査を実施し、感情分析を行う。
- C. 解決時間とエスカレーションのベンチマークに対してエージェントのパフォーマンスを監視します。
- D. 上記すべてを組み合わせた、顧客満足度の包括的な見解。

Answer: D (メッセージを残す)

顧客満足度を主要業績評価指標として効果的に測定するには、複数の指標を組み合わせる必要がある。

平均通話処理時間と初回解決率の追跡、顧客満足度調査の実施、解決時間とエスカレーションのベンチマークに対するエージェントのパフォーマンス監視を総合的に行うことで、顧客満足度を包括的に把握できます。これらの指標はそれぞれ、サービス品質と顧客体験のさまざまな側面を理解するのに役立ち、CEOが全体的なパフォーマンスを正確に評価し、サービスレベルを向上させるための情報に基づいた意思決定を行うのに役立ちます。
参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=custom_reports_dashboards.htm

最新問題: 10

あなたのプロジェクトでは、複数の言語バリエーションを持つ顧客データを移行する必要があります。言語の一貫性と正確性を維持するために役立つデータ準備手順はどれですか？

- A. データ検証ルールを利用して、顧客レコードの言語形式や文字セットの不整合を検出し、修正します。
- B. 新しいシステムがさまざまな言語形式とエンコード規格を認識して処理し、正確なインポートを実現するよう構成します。
- C. 移行前に顧客データの言語と文字の一貫性を手動で確認します。
- D. 上記すべてに加え、多言語の顧客データを正確に表現することで、シームレスな移行を実現します。

Answer: ([解答を表示する](#))

顧客データ移行中に言語の一貫性と正確性を維持するには、次のさまざまなステップが必要です。A.

データ検証ルールにより、言語形式や文字セットの不整合が検出され、修正されます。B. さまざまな言語形式やエンコード規格に対応できるようシステムを構成することは、正確なデータインポートに不可欠です。C. 言語と文字の一貫性を手動で確認することで、移行前に正確性を検証できます。これらの対策を採用することで、多言語の顧客データが新しいシステムに正確に反映され、データの整合性と使いやすさが向上します。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.data_quality.htm

最新問題: 11

顧客はエージェントのパフォーマンスと顧客満足度を追跡したいと考えています。どの機能が有益な洞察を提供しますか？

- A. フィールド履歴追跡
- B. レポートとダッシュボード
- C. アインシュタインの発見
- D. プロセスビルダー

Answer: ([解答を表示する](#))

Salesforceのレポートとダッシュボードは、エージェントのパフォーマンスと顧客満足度に関する包括的なインサイトを提供します。組織は、カスタマイズ可能なダッシュボードを通じて詳細なレポートを作成し、データを視覚化することで、主要業績評価指標 (KPI) と

トレンドを監視できます。この機能は、リアルタイムのデータ分析を提供することで意思決定を支援し、エージェントのパフォーマンス向上と顧客満足度の向上に貢献します。
参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=reports_dashboards_overview.htm

最新問題: 12

貴社のKPIには、エージェントの稼働率の測定が含まれています。これを最もよく反映する指標はどれですか？

- A. 特定の期間にエージェントが処理した案件数。
- B. エージェントのログイン時間を、ケースまたはチャットにおける総アクティブ作業時間で割った値。
- C. エージェントが勤務時間中に様々な活動に費やした時間。
- D. エージェント利用状況測定の希望する範囲と粒度に応じて、上記すべて。

Answer: (解答を表示する)

エージェントの利用率を測定するには、エージェントの活動のさまざまな側面を捉えるための多様な指標を用いることができます。処理したケース数は作業負荷を直接的に示し、アクティブな作業時間に対するエージェントのログイン時間は効率性を示し、さまざまな活動に費やした時間を追跡することで、エージェントが勤務時間中にどのように労力を配分しているかを把握できます。したがって、D. エージェント利用率測定の範囲と粒度に応じて、上記のすべて」は、エージェントの利用率を正確に反映するための包括的なアプローチを提供します。

参考資料 :Salesforceパフォーマンス管理

最新問題: 13

ボットのパフォーマンス分析のためのレポート設定が必要です。ボット体験に対する顧客満足度を最もよく反映する指標はどれですか？

- A. ボットが処理したチャットセッション数と、ライブエージェントが処理したチャットセッション数。
- B. ボットとのやり取りのみで解決に成功した割合。
- C. ボット体験に関して収集された顧客満足度評価とフィードバック。
- D. 平均会話時間とボットとのやり取りに費やした時間。

Answer: C (メッセージを残す)

ボットとのやり取りにおける顧客満足度を効果的に測定するには、顧客満足度評価を測定し、ボット体験に関する具体的なフィードバックを収集することが不可欠です。この指標は、顧客がボットとのやり取りにおける有効性、効率性、および全体的な体験をどのように認識しているかを直接反映し、成功点と改善点に関する明確な洞察を提供します。

最新問題: 14

あなたのシナリオでは、緊急度と場所に基づいてケースを自動的に割り当てる必要があります。これを実現するには、どの機能を使用すればよいでしょうか？

- A. 事前定義された基準を使用して、ケースを特定のキューまたはエージェントに振り分けるケース割り当てルール。
- B. データトリガーに基づいて、ケースの自動作成と割り当てをトリガーするプロセスビルダーのシーケンス。
- C. エスカレーションルールは、解決までの時間または緊急度基準に基づいてケースを自動的にエスカレーションします。
- D. 上記すべてが連携して、状況と緊急度に基づいて動的なケース割り当てとエスカレーションを行います。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

緊急度や場所などの要素に基づいて自動的にケースを割り当てるシナリオでは、Salesforce の機能を組み合わせるのが一般的に最も効果的です。ケース割り当てルールを使用すると、定義済みの基準に基づいてケースを適切なキューまたはエージェントに自動的にルーティングできます。プロセスビルダーは、特定のデータトリガーに基づいて、自動ケース割り当てやその他の関連アクションをトリガーできます。エスカレーションルールは、必要に応じてケースをエスカレーションすることで、緊急の対応が必要なケースを管理します。D. コンテキストと緊急度に基づいて動的なケース割り当てとエスカレーションを行うために、上記のすべてが連携して動作する」が、これらの割り当てを効果的に管理するために必要な統合的なアプローチを最もよく表しています。

参考資料 :Salesforceのケース割り当てとエスカレーションに関するドキュメント

最新問題: 15

顧客は、すべてのチャネルにおける顧客とのやり取りを単一のビューで確認したいと要望しています。このニーズに最も適したSalesforceの機能はどれですか？

- A. オムニチャネルルーティングを活用して、チャネル間でケースルーティングとエージェントの可用性を統一します。
- B. セルフサービスオプションとして、検索可能な記事とFAQを含むナレッジベースを設定します。
- C. フォーラムでの議論やサポートチケットの送信のための顧客コミュニティを実装します。
- D. Salesforceを顧客関係管理 (CRM) システムと統合し、統合された顧客プロファイルを作成します。

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforce オムニチャネルルーティング

最新問題: 16

顧客は、すべてのチャネルにおける顧客とのやり取りを単一のビューで把握することを求めている。このニーズに最も適した機能はどれか？

- A. オムニチャネルルーティング
- B. ケースマネジメント

C. アインシュタインボット

D. 顧客コミュニティ

Answer: B (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceケース管理

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(210**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

顧客は、請求書と案件履歴の更新を電子メールで自動的に送信することを希望しています。どの業務プロセス要件を考慮すべきでしょうか？

A. 自動メールトリガーと添付ファイル用のカスタムApexコードを開発します。

B. ケースの更新に基づいてメール通知を行うための事前定義ルールを備えたプロセスビルダーを活用します。

C. 請求書やケース概要用の事前構築済みテンプレートを使用して、送信メールの統合を設定します。

D. Einstein Bot を導入して、メールによるコミュニケーションを処理し、基本的な顧客対応を自動化します。

Answer: B (メッセージを残す)

Salesforceのプロセスビルダーを使用すると、特定のトリガーやケースの更新に基づいて、請求書の送信やケース履歴の更新などのタスクをメールで自動化できます。プロセスビルダーで定義済みのルールと条件を使用することで、組織はメール通知を自動化し、ケースのステータスに関連したタイムリーなコミュニケーションを確保できます。このツールはワークフローの自動化を簡素化し、手動操作なしで顧客との一貫したコミュニケーションを容易に維持できるようにします。

最新問題: 18

コンタクトセンターの指標における傾向やパターンを特定する必要があります。最も高度なデータ分析機能を提供するツールはどれでしょうか？

A. 分析のための基本的なフィルターとデータグループ化を備えたSalesforceレポート。

B. リアルタイムの洞察と基本的なトレンドの視覚化を提供するオムニチャネルダッシュボード。

C. 高度なデータブレンド、予測モデリング、ビジュアルストーリーテリング機能を備えた Einstein Analytics。

D. 必要なデータ探索、予測的洞察、および視覚的表現のレベルに応じて、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

コンタクトセンターの指標における傾向やパターンを特定するには、さまざまなレベルの分析が可能なツールが必要です。Salesforce Reportingは基本的なフィルタリングとグループ化を提供し、オムニチャネルダッシュボードはリアルタイムの運用状況に関する洞察を提供し、Einstein Analyticsはデータブレンド、予測モデリング、ビジュアルストーリーテリングなどの高度な機能を提供します。D. 必要なデータ探索、予測分析、および視覚的表現のレベルに応じて、上記のすべて」は、さまざまな分析ニーズに対応できる幅広いツールを網羅しており、最適な選択肢となります。

参考資料 :[アインシュタイン・アナリティクス](#)

最新問題: 19

顧客はエージェントのオンボーディングとトレーニングを効率化したいと考えています。再利用性と保守性を向上させる機能はどれですか？

A. 各エージェントの役割とケースの種類ごとに、独自のトレーニングガイドとリソースを開発する。

B. Salesforceナレッジベースの記事内に標準作業手順書 (SOP) を作成します。

C. 検索可能な情報と一般的なタスクの手順ガイドが掲載されているService Cloudナレッジ記事を活用しましょう。

D. エージェントのスキルセットとニーズに合わせてカスタマイズされたトレーニング教材を設計する。

Answer: C (メッセージを残す)

参考資料 :[Salesforce Service Cloud Knowledge のドキュメント](#)

最新問題: 20

あなたの設計では、スキルセットと緊急度に基づいて案件を割り当てる機能が含まれています。この機能を実現するには、どの機能が有効ですか？

A. ケース割り当てルールは、ケースを特定のキューまたはエージェントにルーティングするための基準を定義します。

B. データトリガーに基づいて、ケースの自動作成と割り当てをトリガーするプロセスビルダーのシーケンス。

C. エスカレーションルールは、解決までの時間または緊急度基準に基づいてケースを自動的にエスカレーションします。

D. 上記すべてが連携して、状況と優先順位に基づいて動的なケース割り当てとエスカレーションを行います。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :[Salesforce ケース管理](#)

最新問題: 21

AIに基づいた新しいケースルーティングアルゴリズムを導入する必要があります。どの導入プロセスが最も安全で管理しやすいアプローチを提供しますか？

- A. より広範な展開の前に、テストとフィードバックを行うための小規模なユーザーグループによるパイロット展開。
- B. 本番環境への展開を全ユーザーに同時に、即時実施します。
- C. 本番環境への移行前に包括的なテストを行うための完全なサンドボックス展開。
- D. 上記すべて。新しいアルゴリズムの複雑さと潜在的な影響に応じて判断します。

Answer: A (メッセージを残す)

AIに基づいた新しいケースルーティングアルゴリズムを導入する際は、パイロット導入を行うのが最適です。この方法では、少数のユーザーグループで新しいアルゴリズムをテストし、フィードバックを収集するとともに、管理された環境でパフォーマンスを評価します。このアプローチにより、本格的な展開前に潜在的な問題を特定し、必要な調整を行うことができるため、リスクを軽減し、アルゴリズムが広く導入された際に意図どおりに機能することを保証します。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.deployment_strategies.htm

最新問題: 22

コンサルタントは、レコードをトリガーとするフローを使用してキーワードを検出し、そのキーワードに一致する専門キューに案件を割り当てることを提案すべきです。これは、頻繁な案件転送による応答時間の長期化という問題に対処する最も効果的な方法です。クライアントは、構造化コンテンツを使用して、メッセージングチャネルにおいて一貫性のある、より迅速なサービスで、充実したエンドユーザーエクスペリエンスを提供したいと考えています。

CentipenのWeb向けメッセージング、アプリ内メッセージング、および拡張Facebookメッセージングのうち、コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. サービスコンソールにおけるエージェント向けメッセージングのガイド付きフロー
- B. サービスコンソールでのメッセージ送信用クイックテキスト
- C. Service Connect のインタラクティブ メッセージング コンポーネント

Answer: C (メッセージを残す)

参考資料 <https://www.salesforce.com/products/service-cloud/features/>

最新問題: 23

マーケティングチームは、ソーシャルメディアキャンペーンがコンタクトセンターの問い合わせ件数に与える影響を追跡したいと考えています。これをどのように測定すればよいでしょうか？

- A. 特定のキャンペーンキーワードに関する事例の言及を監視し、解決時間を追跡します。
- B. ソーシャルメディアプラットフォームのデータをSalesforceと統合し、カスタマージャーニー分析を行う。

- C. 発信元情報を分析し、ソーシャルメディアキャンペーンから発信された通話を特定します。
- D. 顧客とのやり取りに感情分析を適用して、キャンペーンの反響を評価する。

Answer: B (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforce Social Studio

最新問題: 24

導入計画のリリース後段階では、パフォーマンス監視が重視されます。コンタクトセンターの有効性を評価する上で、最も関連性の高い指標はどれでしょうか？

- A. システム内に実装されている機能または性能の数。
- B. 新システムに関するユーザー満足度調査およびエージェントからのフィードバック。
- C. 顧客の期待およびサービスレベル契約 (SLA)に基づくシステムの可用性と稼働時間。
- D. コンタクトセンターの運営に関連するリソース利用とインフラストラクチャコスト。

Answer: C (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceサービスレベル契約

最新問題: 25

KPIを可視化するために、ダッシュボードとレポートを設定する必要があります。どのプラットフォームが最も柔軟性に優れていますか？

- A. カスタマイズ可能なダッシュボードと視覚的なデータストーリーテリング機能を備えたEinstein Analytics。
- B. Salesforceのレポート作成ツールは、詳細なレポートの作成とデータ分析に使用されます。
- C. エージェントの活動状況やキューの指標に関するリアルタイムの洞察を提供するオムニチャネルダッシュボード。
- D. 必要な詳細レベル、視覚的表現、およびデータアクセスに応じて、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

セルフサービス型カスタマーサポートのための新しいナレッジベースの認知度向上と活用促進には、いくつかの戦略があります。A. チャットの会話やケースワークフローにナレッジベースの記事を統合することで、関連性と迅速なサポートが向上します。B. 顧客対応チャネル全体で目立つアクセスポイントを提供することで、顧客がナレッジベースを簡単に見つけて利用できるようになります。C. ユーザー向けトレーニングや啓発キャンペーンを実施することで、ナレッジベースの機能とメリットへの理解が深まります。これらのアプローチをすべて同時に実施することで、新しいリソースの導入と効果を最大化するための包括的な戦略が実現します。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.knowledge_create_articles.htm

最新問題: 26

今回のシナリオでは、Salesforceと統合された新しいチャットプラットフォームへの移行を検討しています。どの導入プロセスが、ダウンタイムを最小限に抑えつつ、移行を最もスムーズに進めるのに適しているでしょうか？

- A. サービスの中断を最小限に抑えるため、エージェントと顧客アクセスをグループごとに段階的に移行します。
- B. 新システムへの完全移行まで、両プラットフォームを同時に実行して並行展開します。
- C. 最小限の混乱で済むよう、定期メンテナンス時間中に一時的なシステム切り替えによる切り替え展開を行います。
- D. プラットフォーム統合の複雑さと希望するダウンタイム期間に応じて、上記すべて。

Answer: D (メッセージを残す)

Salesforceと統合された新しいチャットプラットフォームへの移行は、さまざまな導入戦略によって効果的に管理できます。それぞれの戦略は、特定のシナリオに基づいて適しています。A. 段階的導入では、エージェントと顧客を段階的に移行させ、混乱を最小限に抑えます。B. 並行導入では、旧プラットフォームと新プラットフォームを同時に実行して、継続的なサービスを確保します。C. カットオーバー導入では、計画的なダウンタイム中にシステムを切り替えます。このダウンタイムは通常、利用頻度の低い時間帯に設定されます。適切な方法を選択するには、統合の複雑さや組織のダウンタイム許容度などの要素を考慮する必要があります。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.deployment_best_practices.htm

最新問題: 27

貴社の設計には、顧客とのコミュニケーション手段としてWhatsApp Businessを統合する機能が含まれています。この機能を実現するには、どのツールを使用すればよいでしょうか？

- A. Salesforce Social Studioには、さまざまなソーシャルメディアおよびメッセージングプラットフォームを管理するためのコネクタが備わっています。
- B. SalesforceとWhatsApp Business APIを接続するために開発されたカスタムApexコード。
- C. メッセージングチャネルのやり取りと自動化を設定するための事前構築済みテンプレートを備えたフロービルダー。
- D. 受信した WhatsApp メッセージをコンテンツとスキルに基づいて適切なエージェントに振り分けるオムニチャネルルーティングルール。

Answer: (解答を表示する)

Salesforceで顧客コミュニケーションにWhatsApp Businessを統合するには、通常、カスタムApexコードの開発が必要です。このアプローチでは、ApexをプログラミングしてWhatsApp Business APIと連携させ、シームレスなデータ交換とコミュニケーション管理を実現します。カスタムコードを使用することで、ビジネス要件に正確に合致したワークフローと統合が可能になり、WhatsAppを通じた効率的かつ効果的な顧客対応が保証されます。

最新問題: 28

コンサルタントは、エージェントに対し、サービスコンソールの会話コンポーネント内で Amazon Connect に設定されている通話記録にアクセスするよう指示する必要があります。

Ursa Major Solar のコンタクトセンターは多数の顧客を抱えており、同社は顧客ポータルを導入することで、顧客ロイヤルティの強化、問題解決率の向上、顧客維持率の向上を目指している。

コンサルタントはどの Experience Cloud テンプレートを推奨すべきか

- A. ヘルプセンター
- B. カスタマーサービス
- C. 顧客アカウントポータル

Answer: A ([メッセージを残す](#))

参考資料 https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.networks_choose_template.htm

最新問題: 29

UC で 50 個のオブジェクトを含むサービスレポートを作成するための正しい手順

参考文献は

コンサルタントが標準ボットを Universal Containers の受信会話用の拡張ボットとして複製し、ボット用のシンプルなオムニチャネルフローを作成しました。フローを選択する以外に、チャネル設定でこのフローを使用するためにコンサルタントが指定する必要があるものは何ですか？

- A. インバウンドフローアクション
- B. ルート作業項目
- C. フォールバックキュー

Answer: ([解答を表示する](#)**)**

標準ボットを Universal Containers 用拡張ボットにクローンしたコンサルタントは、フローを選択した後、チャネル設定で「作業項目のルーティング」設定を指定する必要があります。この設定は、サービスリクエストや顧客とのやり取りなどの作業項目がオムニチャネルを通じてどのようにルーティングされるかを定義するため、非常に重要です。これにより、拡張ボットのフローが、やり取りを適切なエージェントまたはキューに振り分けることができます。

最新問題: 30

今回の導入では、外部システムとの連携を移行する必要があります。接続の正確性と機能性を維持するために役立つデータ準備手順はどれですか？

- A. コンタクトセンターシステムと外部統合システム間のフィールド名とデータ形式のマッピングと検証を行い、互換性を確保します。
- B. 実際の移行前に、模擬シナリオとサンプルデータ転送を通じて外部システムとのデータ交換をテストします。

- C. 移行とテストが成功した後、外部統合のためのAPI構成と接続の詳細を文書化する。
- D. 上記すべてに加え、新しいコンタクトセンターシステム内での信頼性の高い外部システム統合により、スムーズでシームレスな移行を実現します。

Answer: ([解答を表示する](#))

移行中に外部システム統合の正確性と機能性を確保するには、包括的な準備が必要です。

A :フィールド名とデータ形式のマッピングと検証を行うことで、システム間の互換性が確保されます。

B : 模擬ナリオを通して外部システムとのデータ交換をテストすることで、本番環境への展開前に統合の妥当性を検証します。

C : API構成と接続の詳細を文書化することで、移行後の統合の保守とトラブルシューティングのための参照資料となります。

これらの手順を総合的に踏むことで、新しいコンタクトセンターシステムにおける外部システム統合のスムーズな移行と信頼性の高い運用が保証されます。

最新問題: 31

さまざまなデバイスでのメールの応答性をテストする必要があります。複数のデバイスでのテストを容易にするプラットフォームはどれですか？

- A. Salesforce Inboxのデスクトップ版とモバイル版でメールをプレビューする機能。
- B. さまざまなデバイスでのメールの表示を検査するための、ウェブブラウザの開発者ツール。
- C. 異なるデバイスやプラットフォームを使用して、個人アカウントにテストメールを送信します。
- D. Salesforce Marketing Cloud のメールプレビューツールを使用して、デバイス間でのレンダリングチェックを行います。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforce Marketing Cloud Email Studio

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(210**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: 32

案件の更新情報や通知メールのテンプレートを設定する必要があります。この作業に最適なツールはどれですか？

- A. ドラッグ&ドロップでコンテンツを編集できるSalesforceクラシックメールテンプレート。
- B. サービスレベル契約に基づく自動通信用の権利付与メールテンプレート。
- C. 柔軟なデザインオプションと動的なデータ差し込みフィールドを備えた Lightning メール テンプレート。
- D. AIを搭載したEinstein Mail Composerにより、パーソナライズされたレスポンスなメールコンテンツを作成できます。

Answer: C (メッセージを残す)

Lightning Email Templatesは、案件の更新や通知用のメールテンプレートを設定するための最適なソリューションです。これらのテンプレートは、柔軟なデザインオプションと動的なデータ差し込みフィールドの使用機能を備えているため、パーソナライズされた、状況に応じたコミュニケーションを作成するのに最適です。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.email_templates_lightning.htm

最新問題: 33

顧客は、導入の成功をビジネスへの影響という観点から評価したいと考えています。最も適切な主要業績評価指標 (KPI)はどれでしょうか？

- A. 解決したケース数、平均処理時間、およびエージェントの生産性指標。
- B. 顧客満足度スコア、ネットプロモータースコア (NPS)、および顧客維持率。
- C. 業務効率化と通話量の削減によりコスト削減を実現。
- D. 上記すべてに加え、コンタクトセンターがビジネス目標に与える影響を包括的に把握できます。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :コンタクトセンター向けSalesforce KPI

最新問題: 34

あなたの設計では、基準に基づいて自動的にケースをエスカレーションすることを概説しています。

a. ルールに基づいたエスカレーションを容易にするツールはどれですか？

- A. エスカレーションロジックとアクションを定義するカスタムApexコード。
- B. ケースの優先度、解決までの時間、その他の指標に基づいた条件付きのエスカレーションルール。
- C. 事前に設定されたエスカレーション基準に基づいて、管理者に通知をトリガーするワークフロールール。
- D. (b)と(c)の両方で、ルールに基づいた自動ケースエスカレーションの柔軟なオプションを提供します。

Answer: (解答を表示する)

ケースの自動エスカレーションは、エスカレーションルールとワークフロールールの両方を使用して効果的に管理されます。B. エスカレーションルールは、ケースの優先度や解決までの時間などの基準に基づいて、ケースの自動エスカレーションを可能にします。C.

ワークフロールールは、特定のエスカレーション基準が満たされたときに、スーパーバイザーへの通知などの追加アクションをトリガーするために使用できます。これらのツールは連携して動作し、重要なケースへの迅速な対応とサービスレベルの維持を保証します。

最新問題: 35

顧客はエージェントの生産性向上を望んでいます。将来的に最も効果的な機能はどれでしょうか？

- A. 知識ベースの提案機能とAIを活用した事件回避ツールを導入する。
- B. 反復的なタスクとケースのエスカレーションのための自動化されたワークフローを開発する。
- C. 簡単な顧客からの問い合わせに対応するため、セルフサービスオプションとチャットボットを統合します。
- D. 上記すべてに加え、エージェントに合理化されたツールと自動化されたプロセスを提供します。

Answer: D (メッセージを残す)

エージェントの生産性を向上させるには、ナレッジベースの提案、AIを活用したケース回避ツール、自動化されたワークフロー、チャットボットによるセルフサービスオプションを組み合わせることで、包括的なアプローチが可能になります。これらの要素はそれぞれ、定型業務の自動化、情報への迅速なアクセス、顧客からの問い合わせへの効率的な対応によって、業務の効率化とエージェントの作業負荷軽減に重要な役割を果たします。したがって、複数のテクノロジーを活用して生産性を包括的に向上させる D. 上記すべてに加え、エージェントに効率的なツールと自動化されたプロセスを提供する」が最も効果的です。

参考資料 :Salesforce Service Cloudの機能

最新問題: 36

今回の導入では、新しいチャットプラットフォームを統合する必要があります。進行中のチャット会話のシームレスな継続性を確保するには、どのデータ移行準備手順を実行すればよいのでしょうか？

- A. 過去のチャット記録をインポートし、対応するケースまたは顧客プロファイルに関連付けます。
- B. 切り替え期間中に進行中のチャットセッションを自動的に移行するように新しいプラットフォームを設定します。
- C. サンプルチャットセッションを使用してデータ移行をテストし、会話の詳細とコンテキストが正確に転送されることを確認します。
- D. 上記すべてに加え、進行中のチャットのやり取りへの影響を最小限に抑えつつ、スムーズな移行を実現します。

Answer: D (メッセージを残す)

プラットフォーム統合中に進行中のチャット会話のシームレスな継続性を確保するには、いくつかの重要な手順が必要です。過去のチャット記録をインポートすることで、履歴コンテキストが維持されます。新しいプラットフォームでオープンセッションの自動移行を設定することで、移行中の混乱を防ぐことができます。サンプルチャットを使用してデータ移行をテストすることで、転送されたデータの整合性と正確性を検証できます。したがって、D. 上記すべてにより、進行中のチャットインタラクションへの影響を最小限に抑えながらスムーズな移行を実現することで、新しいチャットプラットフォームへの徹底的かつ効果的な移行プロセスが保証されます。参照 :Salesforceチャット統合と移行

最新問題: 37

顧客からの問い合わせに対応するため、AI搭載の新しい仮想アシスタントを導入します。顧客の信頼と透明性を維持するために役立つ切り替え要件はどれですか？

- A. AIの使用を明確に開示し、必要に応じて人間とのやり取りの選択肢を提供する。
- B. 仮想アシスタントの精度を高めるため、多様な顧客データと一般的な言語のバリエーションを用いてトレーニングを行う。
- C. 顧客とのやり取りを監視し、仮想アシスタントが顧客の問題解決にどれほど効果的かを測定する。
- D. 上記すべて、顧客サポートのための責任ある信頼できるAI実装に貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

AI を搭載した新しい仮想アシスタントを効果的に導入するには、いくつかの重要なステップが必要です。A. AI の使用に関する透明性を確保し、必要に応じて顧客が人間のエージェントとやり取りできるオプションを提供すること。

B : 多様なデータセットを用いて仮想アシスタントを訓練し、様々な顧客からの問い合わせに正確に対応できるようにする。

C : 顧客とのやり取りを監視し、顧客の問題解決における仮想アシスタントの有効性を評価することで、そのパフォーマンスを継続的に改善する。

これらの取り組みは顧客の信頼を育み、AIアシスタントがサポートワークフローに効果的に統合されることを保証し、顧客体験全体を向上させます。

最新問題: 38

リリース管理計画は、予期せぬ変更や課題にも柔軟に対応できるものでなければなりません。柔軟性と対応力を高める要素はどれでしょうか？

- A. 修正や調整の余地のない、詳細かつ厳格なスケジュール。
- B. 予期せぬ問題が発生した場合の明確なコミュニケーションチャンネルとエスカレーション手順。
- C. 潜在的な課題や障害に対する定期的なリスク評価と緊急時対応計画。
- D. 関係者間の協力的な作業環境とオープンなコミュニケーション。

Answer: D (メッセージを残す)

リリース管理計画における柔軟性と対応力は、予期せぬ変化や課題に適応するために不可欠です。そのためには、詳細な計画だけでなく、明確なコミュニケーションチャネル、定期的なリスク評価、協調的な作業環境といった適応のためのインフラも必要となります。D. 協調的な作業環境と関係者間のオープンなコミュニケーション」は、すべての関係者が関与し、必要な変更や調整に迅速に対応できるようにすることで、この適応性を促進します。

参考資料 :Salesforceの変更管理

最新問題: 39

あなたのシナリオでは、話されている言語に基づいて通話をルーティングする必要があります。これを実現するには、どの機能を使用すればよいでしょうか？

- A. 言語検出とルーティングロジックを定義するカスタムApexコード。
- B. エージェントの言語能力に基づいたスキルマッピングによるオムニチャネルルーティング。
- C. 特定の言語と自動通話ルーティングが設定された電話番号。
- D. リアルタイムルーティングのための統合された音声認識 (STT) および言語識別ツール。

Answer: B (メッセージを残す)

エージェントの言語能力に基づいたスキルマッピングによるオムニチャネルルーティングは、通話言語に基づいて通話をルーティングする上で最も効果的な機能です。この機能により、発信者が求める言語に精通したエージェントに通話を振り分けることができ、効果的なコミュニケーションと顧客満足度の向上を実現します。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.omnichannel_skills_based_routing_setup.htm

最新問題: 40

KPI要件には、チャット対応の平均処理時間 (AHT) の測定が含まれています。これを最も適切に反映する指標はどれですか？

- A. エージェントが処理したチャットセッションの数。
- B. チャットセッションの合計時間をセッション数で割った値。
- C. エージェントがチャットセッションに積極的に参加した時間。
- D. 希望するAHT計算範囲と包括性に応じて、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceの指標とパフォーマンス測定

最新問題: 41

ケースルーティングに必要なエージェントのスキルセットなど、プロジェクト要件のリストが提示されます。展開されたシステム内でこの要件が満たされていることを検証するのに役立つツールはどれですか？

- A. 事前に定義されたスキルセットに基づいてエージェントにケースを割り当て、ルーティングを確認することで手動テストを実行します。

- B. プロセスビルダーのワークフローとフロートリガーを使用して、ケースルーティングロジックを追跡し、必要なスキルセットとの整合性を確認します。
- C. ケース割り当てルールレポートを実行し、データを分析して、ケースが適切なスキルを持つエージェントにルーティングされるようにします。
- D. 上記すべてを組み合わせて、ケースルーティングロジックの包括的な検証と、定義されたエージェントのスキルセットへの準拠を行います。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceのケース割り当てとルーティング

最新問題: 42

今回の導入では、新しいクラウドベースのコンタクトセンタープラットフォームへの移行が必要となります。データセキュリティとアクセス制御を維持するために役立つ切り替え要件はどれですか？

- A. 転送される情報とユーザーアクセスに多要素認証によるデータ暗号化を設定します。
- B. 両プラットフォームの移行前セキュリティ監査および脆弱性評価を実施する。
- C. 旧プラットフォームと新プラットフォーム全体で、ユーザーの明確なデータ所有権とアクセス権を確立する。
- D. 上記すべてに加え、堅牢なデータ保護を備えた安全で管理された移行プロセスに貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceセキュリティのベストプラクティス

最新問題: 43

オムニチャネルの音声通話向けに新しいエスカレーションルールを導入します。優先度の高い通話に対してタイムリーな対応を保証するには、どのチャネル固有の切り替え要件が必要ですか？

- A. エスカレーションされた通話に対して自動通知とケース作成をトリガーするルールを設定します。
- B. 展開前にテストコールとダミーシナリオを使用してエスカレーションルールの機能をテストします。
- C. 緊急度と待ち時間に基づいて、通話エスカレーションの明確な基準を定義する。
- D. 上記すべてにより、オムニチャネル内の音声通話に対する堅牢かつ効果的なエスカレーションプロセスに貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

優先度の高い音声通話への迅速な対応を確保するには、複数の戦略が必要です。

- A :ルールを設定して自動通知とケース作成をトリガーすることで、通話がエスカレーション基準を満たした場合に、関係者に即座に通知することができます。
- B :テストコールとダミーシナリオを使用してエスカレーションルールの機能をテストすることで、本番稼働前にさまざまな条件下でルールが正しく機能することを確認できます。

C：緊急度と待ち時間に基づいて通話エスカレーションの明確な基準を定義することで、優先度の高い通話が適切に特定され、エスカレーションされることが保証されます。
これらの対策を併せて実施することで、オムニチャネルにおけるエスカレーションされた問い合わせを管理するための、堅牢かつ効果的なプロセスが確立されます。

最新問題: 44

さまざまなデバイスでのメールの応答性をテストする必要があります。複数のデバイスでのテストを容易にするプラットフォームはどれですか？

- A. Salesforce Inboxのデスクトップ版とモバイル版でメールをプレビューする機能。
- B. さまざまなデバイスでのメールの表示を検査するための、ウェブブラウザの開発者ツール。
- C. 異なるデバイスやプラットフォームを使用して、個人アカウントにテストメールを送信します。
- D. Salesforce Marketing Cloud のメールプレビューツールを使用して、デバイス間でのレンダリングチェックを行います。

Answer: D (メッセージを残す)

Salesforce Marketing Cloud のメールプレビューツールは、複数のデバイスでのテストを容易にするために特別に設計されています。このツールを使用すると、さまざまなデバイスでメールがどのように表示されるかをプレビューおよびテストできるため、受信者がどのデバイスを使用しているても、メールキャンペーンが適切に表示され、正しく機能することを確認できます。この機能は、効果的なメールマーケティングキャンペーンと顧客コミュニケーションに不可欠であり、D. Salesforce Marketing Cloud のメールプレビューツールを使用したクロスデバイス表示チェックは、さまざまなデバイスでのメールの応答性をテストするための最適なオプションです。

参考資料 :Salesforce Marketing Cloud Email Studio

最新問題: 45

メールテンプレートにおける動的データマージの正確性を検証する必要があります。どのオプションが最適な検証方法を提供しますか？

- A. サンプルデータセットを含むテストメールを送信し、マージフィールドの正確性を手動で確認します。
- B. メールマージフィールド機能のために、事前に設定されたSalesforceテストケースを利用する。
- C. メール配信ログを確認し、マージされたフィールドにエラーや欠落データがないかチェックします。
- D. メール送信アクションをトリガーする前にデータの整合性を検証するために、Apexトリガーを実装します。

Answer: A (メッセージを残す)

メールテンプレートにおける動的データ結合の精度を検証する最も効果的な方法は、サンプルデータセットを含むテストメールを送信し、結合されたフィールドの精度を手動で確認することです。この直接的な方法により、受信者にはメールがどのように表示されるかを正確に把握し、すべてのデータフィールドが正しく入力されていることを確認できます。この実践的な検証により、不一致を迅速に特定して修正することが可能になります。
参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.email_templates_test.htm

最新問題: 46

Ursa Major Solarは、顧客サイトにおけるWebメッセージングの実装を強化し、会話開始時に顧客IDと訪問したURLをWebコンテンツとしてサービス担当者に渡すようにしています。

コンサルタントはこれらの要件をどのように実現すべきでしょうか？

2つのカスタム フィールドを作成し、次に2つのカスタム パラメーター、クローン、およびメッセージング チャネルを作成します。2つのカスタム パラメーターを、事前にSalesforce コードがヘルプ サイトに埋め込まれた非表示として追加し、顧客を自動設定します。オムニチャネル フローを更新して、カスタム フィールドを入力します。

顧客 ID とケース カスタム フィールドを作成します。チャット フォームのカスタム フィールドを変更します。顧客 ID と訪問 URL 値に基づいて販売条件を変更します。顧客 ID とケース カスタム パラメーター、Customer_ID と訪問 URL を非表示のチャット ベルトとして作成します。追加の PrechatFormDetails を活用して、顧客 ID と訪問 URL 値を自動設定します。APL Ursa Major Solar (UMS) は、Salesforce のコンピュータ 電話統合 (CTI) を介して電話 チャネルを使用して主に顧客サポートを提供しています。UMS は最近、サービス コールが急増し、顧客が電話で 1 時間待たされることが多いと述べています。

コンサルタントはこれを改善するためにどのような提言をすべきでしょうか？

A. SMSデジタルチャネルを導入し、電話から顧客を誘導します。

B. ピークシーズンにはより多くのサービスエージェントを雇用し、顧客のニーズを満たす要求

C. メールtoケースを導入し、電話からメールへの顧客誘導を行う。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

Ursa Major SolarのMessaging for Webで顧客IDと訪問URLを渡すという要件を実現するには、コンサルタントは顧客ID用の連絡先カスタムフィールドと訪問URL用のケースカスタムフィールドを作成する必要があります。これらのフィールドをチャット開始前のフォームに追加し、ヘルプサイトに埋め込まれたSalesforceコードを修正して、会話開始時にこれらの値を自動的に設定するようにします。この設定により、特定の顧客データとインタラクショナルデータを取得して活用できるため、Webメッセージングチャネルを通じて開始されるサポートインタラクショナルのパーソナライズと関連性が向上します。

参考資料 https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.chat_prechat_details.htm サービスコールの急増と顧客の待ち時間の長さに対処するため、コンサルタントはSMSデジタルチャネルの導入と、電話からSMSへの顧客誘導を推奨する必要があります。このデジタル

チャネルは、より柔軟で非同期的なコミュニケーションを可能にし、音声通話のみの場合よりも効率的に着信問い合わせ量を管理するのに役立ちます。また、SMSを導入することで、顧客は便利でアクセスしやすい方法でサポートを受けることができ、ピーク時の電話チャネルへの負荷を軽減できる可能性があります。

参考資料 https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.messaging_channels_setup_sms.htm

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(**21030%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

セルフサービス型のナレッジベース記事を設定する必要があります。Salesforceのどの機能がこれを可能にしますか？

- A. Salesforceナレッジ記事は、顧客が簡単に検索できるよう、カテゴリ分けとタグ付けが施されています。
- B. 顧客がナレッジベースから直接問い合わせを送信できるWeb-to-Caseフォーム。
- C. 顧客のキーワードと文脈に基づいてインテリジェントな記事推薦を行うアインシュタイン検索。
- D. 上記すべてに加え、包括的でユーザーフレンドリーなセルフサービス型ナレッジベース体験を促進します。

Answer: D (メッセージを残す)

セルフサービス型ナレッジベースを効果的に構成するには、Salesforceの複数の機能を活用します。A. Salesforce Knowledgeは、顧客が簡単に検索できるよう、カテゴリ分けやタグ付けが可能な記事を提供します。B. Web-to-Caseフォームを使用すると、記事で問題が解決しない場合に、顧客は直接問い合わせを送信できます。C. Einstein Searchは、顧客の入力に基づいてインテリジェントな記事の推奨を提供することで、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらの機能を組み合わせることで、堅牢で使いやすいセルフサービス型ナレッジベースが構築され、効率的な顧客セルフヘルプと満足度の向上につながります。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.knowledge_manage_articles.htm

最新問題: 48

貴社の設計には、最初の問い合わせに対する自動返信メールが含まれています。自動応答を可能にするツールは何ですか？

- A. ケース作成イベントによってトリガーされるメールアクションステップを含むワークフロールール。
- B. プロセスビルダーのシーケンスで、自動応答ステップと動的コンテンツ挿入を定義します。
- C. サービスレベル契約に基づいて自動応答が設定された権限メールテンプレート。
- D. 自動返信を送信し、電子メールで顧客から初期情報を収集するように設定されたEinstein Bots。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceワークフローと承認

最新問題: 49

クライアントの要件に最も適したソリューションの組み合わせは、Facebookメッセージングと投稿への返信のための選択的なケース作成の両方を考慮すると、Digital EngagementとSocial Studioです。

コンサルタントは、Ursa Major Solar社がコンタクトセンターを導入することで顧客サポート業務を改善するのを支援するよう依頼された。同社の主な戦略は、コストを合理化しながら顧客満足度と顧客ロイヤルティを高めることである。

コンサルタントはどの主要業績評価指標 (KPI) セットを使用すべきか
コンタクトセンター導入の成功を測定することを優先すべきでしょうか？

- A. 平均応答時間、通話回避率あたりのコスト、および従業員研修時間
- B. 売上高成長率、リピーター数、ネットプロモータースコア、雇用
- C. 平均処理時間、応答した通話数、顧客満足度、従業員研修時間

Answer: C ([メッセージを残す](#))

Ursa Major Solar社にとって、顧客満足度の向上とコスト削減という目標を踏まえ、コンタクトセンター導入の成功を測る上で優先すべきKPIは、平均処理時間、応答件数、顧客満足度スコア、および従業員研修時間である。これらのKPIは、サービス効率と品質の向上に直接的に結びついている。平均処理時間と応答件数は業務効率に焦点を当て、顧客満足度スコアは顧客ロイヤルティと満足度への影響を測定し、従業員研修時間は新規エージェントの育成の有効性とスピードを評価するのに役立ち、コストとサービス品質の両方に影響を与える。

参考資料 :Salesforce Service CloudのKPI

最新問題: 50

コンサルタントは、会社がフロー設定を利用することを推奨する必要があります
彼らの要件を満たすために、メールをケースに転送する。

カスタマーサービスマネージャーは、ケースごとにプロセスを導入したいと考えています。

定められたサービスレベル契約 (SLA) の期限内に解決されない場合は、より上位のサポートレベルに再割り当てされます。

コンサルタントは、このプロセスを構築するためにどのような解決策を提案すべきでしょうか？

A. エスカレーションルールエントリを作成し、SLA時間を過ぎてもケースがまだオープン状態の場合にケースがエスカレーションステータスになるように設定します。

B. ケースをエスカレーションするためのクイックアクションを作成し、ケースがSLA時間を過ぎた後にクイックアクションを表示するように条件付き可視性を設定します。ケースがまだA時間を過ぎてもオープンである場合にエスカレーションされたステータスを与えるレコードトリガーフローを作成します。

C. コンサルタントは、エスカレーションルールエントリを作成して設定することを提案する必要があります。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceエスカレーションルール

最新問題: 51

お客様のシナリオは、既存のレポートシステムを新しいコンタクトセンター分析プラットフォームにアップグレードするというものです。

どの切り替え要件が、継続性とユーザーの慣れを維持するのに役立ちますか？

A. 既存のレポートとダッシュボードを、同様のレイアウトと視覚化を使用して新しいプラットフォームにマッピングします。

B. レポート作成と分析のための新しいプラットフォームの機能と操作性に関する包括的なトレーニングを提供します。

C. 継続的な傾向分析と新しいデータとの比較のために、レガシーシステムから過去のデータをインポートします。

D. 上記すべてに該当し、スムーズな移行に貢献し、旧システムに慣れているユーザーへの影響を最小限に抑えます。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceデータおよび分析移行のベストプラクティス

最新問題: 52

このシナリオでは、既存のレポートシステムを新しいコンタクトセンター分析プラットフォームにアップグレードする必要があります。移行プロセスにおいて、継続性とユーザーの習熟度を維持するために役立つ要件はどれですか？

A. 既存のレポートとダッシュボードを、同様のレイアウトと視覚化を使用して新しいプラットフォームにマッピングします。

B. レポート作成と分析のための新しいプラットフォームの機能と操作性に関する包括的なトレーニングを提供します。

C. 継続的な傾向分析と新しいデータとの比較のために、レガシーシステムから過去のデータをインポートします。

D. 上記すべてに該当し、スムーズな移行に貢献し、旧システムに慣れているユーザーへの影響を最小限に抑えます。

Answer: ([解答を表示する](#))

新しいコンタクトセンター分析プラットフォームへのアップグレードにおいては、継続性とユーザーの慣れを維持することが非常に重要です。既存のレポートやダッシュボードを同様のレイアウトでマッピングすることで、移行をスムーズに進めることができます。新機能に関する包括的なトレーニングを提供することで、ユーザーは新しいプラットフォームを最大限に活用できるようになります。過去のデータをインポートすることで、継続的なトレンド分析や比較分析が可能になります。したがって、D. 上記すべて、スムーズな移行に貢献し、旧システムに慣れているユーザーへの影響を最小限に抑える」という選択肢は、円滑な移行を実現するために必要な包括的なアプローチを的確に表しています。

参考資料 :Salesforceデータおよび分析移行のベストプラクティス

最新問題: 53

コンタクトセンター内では、さまざまな目的に合わせてチャットボットを設定する必要があります。最も柔軟性の高いプラットフォームはどれでしょうか？

- A. さまざまな顧客サービスシナリオに対応する、事前構築済みのテンプレートとAI機能を備えたEinstein Bot。
- B. チャットボットの会話とロジックフローを設計するためのドラッグアンドドロップインターフェースを備えたフロービルダー。
- C. Dialogflow および同様のサードパーティ製チャットボットプラットフォームがSalesforce と統合されています。
- D. 上記すべてに加え、多様なボット機能と統合の柔軟性を実現するオプションを提供します。

Answer: ([解答を表示する](#))

コンタクトセンターでさまざまな目的に合わせてチャットボットを設定するには、さまざまなプラットフォームが効果的にサポートできます。Einstein Botsは、AI駆動機能と顧客サービスに適した事前構築済みテンプレートを提供します。Flow Builderは、カスタムチャットボット設計のための柔軟なドラッグ&ドロップインターフェースを提供します。Dialogflowなどのサードパーティプラットフォームは、高度なカスタマイズ機能と統合機能を提供します。したがって、D. 上記すべて、多様なボット機能と統合の柔軟性を提供する」が最適な回答です。これは、Salesforce内でチャットボットを構築およびカスタマイズするための最も幅広いツールを網羅しています。

参考資料 :Salesforce Einstein Bots

最新問題: 54

アカウント専任のサービスエージェントに案件を自動的に割り当て、サービスレベルの質を向上させるための最適な機能は、案件割り当てルールです。その理由は以下のとおりです。

Ursa Major Solar (UMS) は Service Cloud Voice の導入を検討している。UMS は現在利用している電話プロバイダーに満足しており、そのプロバイダーは音声サービスにも対応している。

コンサルタントはどの Service Cloud Voice 電話モデルを推奨すべきでしょうか？

A. パートナー電話サービスとのクラウド音声サービスとのクラウド音声サービス
Amazon Connect

B. Amazon Connect のパートナー電話サービスによるクラウドボイスサービス

Ursa Major Solar (UMS) はすでに現在の

C. 電話プロバイダーであり、Service Cloud Voice と併用できます。最も適した電話モデルは、パートナー電話サービスと連携した Service Cloud Voice です。

Answer: ([解答を表示する](#))

Ursa Major Solar (UMS) は現在の電話サービスプロバイダーに満足しており、このプロバイダーは Service Cloud Voice と互換性があるため、Service Cloud Voice とパートナー電話サービスを組み合わせた構成が最も適切な選択肢となります。このオプションにより、UMS は既存の電話ソリューションを Salesforce 環境に統合し、既存システムを活用しながら、Service Cloud Voice の強化された CRM 機能を利用できます。この統合により、通話の文字起こしや通話中の CRM データ統合といった新機能にアクセスしながら、使い慣れたツールをシームレスに利用できます。

最新問題: 55

顧客への最新情報や通知のために、新しい SMS チャンネルを導入します。メッセージの配信失敗を防ぎ、顧客への確実な到達を保証するために役立つ切り替え要件はどれですか？

A. SMS チャンネルを有効化する前に、顧客の電話番号と通信事業者との互換性を確認します。

B. SMS による更新情報や通知について、明確なオプトインおよびオプトアウトの仕組みを設定する。

C. SMS アラートで顧客が過負荷になるのを防ぐため、メッセージのスロットリングとレート制限を実施します。

D. 上記すべてにより、顧客との信頼性が高く効果的な SMS コミュニケーションに貢献します。

Answer: **D** ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforce モバイルメッセージング

最新問題: 56

貴社の設計には、顧客とのコミュニケーション手段として WhatsApp Business を統合する機能が含まれています。この機能を実現するには、どのツールを使用すればよいでしょうか？

A. Salesforce Social Studio には、さまざまなソーシャルメディアおよびメッセージングプラットフォームを管理するためのコネクタが備わっています。

- B.** SalesforceとWhatsApp Business APIを接続するために開発されたカスタムApexコード。
- C.** メッセージングチャネルのやり取りと自動化を設定するための事前構築済みテンプレートを備えたフロービルダー。
- D.** 受信した WhatsApp メッセージをコンテンツとスキルに基づいて適切なエージェントに振り分けるオムニチャネルルーティングルール。

Answer: ([解答を表示する](#))

Salesforceで顧客コミュニケーションにWhatsApp Businessを統合するには、通常、カスタムApexコードの開発が必要です。このアプローチでは、ApexをプログラミングしてWhatsApp Business APIと連携させ、シームレスなデータ交換とコミュニケーション管理を実現します。カスタムコードを使用することで、ビジネス要件に正確に合致したワークフローと統合が可能になり、WhatsAppを通じた効率的かつ効果的な顧客対応が保証されます。

参考資料 https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/apex_intro.htm

最新問題: 57

ソーシャルメディアからの問い合わせに対応する新しいルーティングルールを導入します。効率的なソーシャルメディアメッセージングを維持するために役立つ、チャネル固有の切り替え要件はどれですか？

- A.** エージェントダッシュボードに、受信したソーシャルメディアのやり取りに関する関連情報を事前に入力する。
- B.** 切り替えプロセス中に進行中のソーシャルメディア上の会話が途切れることなく継続されるようにする。
- C.** ソーシャルメディアのメッセージ内容と顧客プロファイルに基づいて、ケースの作成と割り当てを自動化します。
- D.** 上記すべてにより、ソーシャルメディアの問い合わせへのスムーズかつ効率的な対応に貢献します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

新しいルーティング設定でソーシャルメディア メッセージングの移行を効率的に管理するには、いくつかの戦略が必要です。A. エージェント ダッシュボードに関連情報を事前に入力することで、受信するやり取りを効果的に処理する準備が整います。B. 切り替え中に進行中の会話が途切れることなく継続されるようにすることで、顧客とのコミュニケーションの中断を最小限に抑えます。C. ソーシャルメディア コンテンツと顧客プロファイルに基づいてケースの作成と割り当てを自動化することで、応答プロセスが効率化されます。これらのアプローチを組み合わせることで、移行中および移行後もソーシャルメディアからの問い合わせがスムーズかつ効率的に管理されます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.social_customer_service_setup.htm

最新問題: 58

Universal Containers (UC) では、エージェントが日常業務の一環としてモバイルデバイスを使用することが求められています。そのためには、エージェントは AppExchange に公開できるサービスアプリを必要とします。UC は、このアプリを開発し AppExchange にデプロイするために、どのような環境を使用すべきでしょうか？

- A. ソース組織
- B. Scratch org (正しい)
- C. サンドボックス

Answer: B (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforce開発者向けスクラッチ組織に関するドキュメント

最新問題: 59

顧客は、将来のワークフローやプロセスの変更に対応できる柔軟性を求めている。保守性を高める設計アプローチはどれか？

- A. 特定のニーズを満たすために、各機能ごとに複雑なカスタムコードを開発します。
- B. Salesforceの標準機能であるProcess BuilderやFlowなどを活用して、ビジュアルなワークフローを作成します。
- C. さまざまな機能のために外部アプリケーションと広範なサードパーティ統合を活用します。
- D. 将来の調整やカスタマイズの余地が限られた、厳格なワークフローを設計する。

Answer: B (メッセージを残す)

Salesforceは、柔軟性とメンテナンスの容易性を高めるために、標準機能の利用を推奨しています。Process BuilderやFlowなどのツールを使用することで、企業は複雑なコードを記述することなく、ワークフローを視覚的に作成、理解、変更できます。このアプローチは、変更を毎回開発者の介入なしに管理スタッフが容易に行えるため、メンテナンス性を向上させます。これは、B. Process BuilderやFlowなどのSalesforce標準機能を活用して視覚的なワークフローを作成する」というオプションと一致します。参照 :SalesforceのProcess Builderに関するドキュメント

最新問題: 60

コンサルタントはデータローダーを使用して、10万件の過去の事例をレガシーシステムからSalesforceに移行する必要があります。

コンサルタントは、エージェントが新しいメールからケースへの転送を受け取った際に、他の作業を行う前に必ず最初に連絡先レコードを開くことに気づきました。コンサルタントは、エージェントの作業効率を向上させるために、どのような設定を行うべきでしょうか？

- A. ケースページのレイアウトを編集して、ケースページのポップアクションに連絡先の詳細コンポーネントを埋め込みます。

B. エージェントが使用するアプリのナビゲーションルールを編集して、ケースを連絡先のサブタブとして設定します。

C. 設定画面を使用して、コンタクトをフォーカスレコードとして追加するオムニチャネルフローを作成します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

新しいメールからケースへのルーティング時に、エージェントが通常最初に連絡先レコードにアクセスするプロセスを効率化するために、コンサルタントはエージェントが使用するアプリのナビゲーションルールを編集し、ケースを連絡先のサブタブとして設定する必要があります。この調整により、ケースが開かれたときに、関連する連絡先レコードが自動的にサブタブとして表示されるため、ユーザーインターフェイスが最適化されます。この設定により、関連する連絡先の詳細にアクセスするために必要なクリック数が減り、ワークフローが効率化され、エージェントの時間を節約できます。この方法は、Salesforce Lightning Experienceのタブ設定とナビゲーションルールの構成機能を活用し、ユーザーエクスペリエンスと効率性を向上させます。

最新問題: 61

セルフサービスに関する目標には、ユーザーの利用率とエンゲージメントの向上が含まれています。この目標を最もよく反映する指標はどれですか？

A. 顧客が閲覧またはダウンロードしたセルフサービス記事の数。

B. セルフサービスチャネルを通じて処理され、エージェントの介入なしに解決されたケースの割合。

C. セルフサービス体験に関する顧客満足度評価とフィードバック。

D. 上記すべてに加え、セルフサービスの導入、有効性、ユーザー満足度に関する包括的な見解を提供します。

Answer: ([解答を表示する](#))

セルフサービス施策の成功をユーザーの利用状況やエンゲージメントの観点から評価するには、様々な指標を包括的に把握することが不可欠です。閲覧またはダウンロードされた記事数を監視することで、コンテンツに対するユーザーのエンゲージメントを示すことができます。セルフサービスチャネルを通じて解決されたケースの割合は、オペレーターによるサポートなしで問題を解決する効果を明確に示します。顧客満足度評価は、ユーザーエクスペリエンスに関する直接的なフィードバックを提供します。したがって、D. 上記すべて、つまりセルフサービスの導入状況、有効性、およびユーザー満足度を包括的に把握できるものが、セルフサービス目標の達成度を測る上で最も有益な指標となります。

参考資料 :Salesforce Service Cloud メトリクス

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

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(21030%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

プレゼンスステータスを手動で変更することも選択肢の一つですが、Ursa Major Solarが Service Cloud Voiceで通話概要を取得するという懸念事項に対しては、最適な解決策とは言えません。より良い方法を2つご紹介します。

Ursa Major Solar (UMS) は、エンゲージメントアップグレードプロジェクトの一環として、顧客へのプッシュ通知を設定したいと考えています。

UMSはどのチャンネルでこれを実装できますか？

- A. SMSメッセージング
- B. Facebookメッセージャー
- C. アプリ内メッセージング

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 <https://www.salesforce.com/products/marketing-cloud/best-practices/push-notification-strategy/>

最新問題: 63

セルフサービス機能の検証には、記事のアクセスしやすさと正確性のテストが含まれます。コンテンツの品質チェックに役立つツールはどれですか？

- A. ユーザー検索と記事閲覧のフィルターを備えたSalesforceレポートで、人気度とエンゲージメントを評価します。
- B. コンテンツの正確性を検証するための、社内チームまたは外部テストサービスによる品質保証レビュー。
- C. 知識記事に対するユーザーフィードバック調査と評価システムにより、顧客からの直接的な意見を収集します。
- D. 上記すべてに加え、セルフサービスコンテンツの品質とユーザーエクスペリエンスを評価するための多面的なアプローチを提供します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

セルフサービス機能、特にナレッジ記事の品質とアクセシビリティを検証するには、包括的な評価を確実にするために複数の方法を組み合わせる必要があります。Salesforce Reports を使用すると、ユーザーの検索と記事の閲覧を分析してエンゲージメントを測定し、人気のあるコンテンツを特定できます。品質保証レビューでは、コンテンツの正確性と関連性を検証できます。さらに、ユーザーフィードバック調査と評価システムにより、記事の有用性と明瞭性について顧客から直接意見を収集できます。したがって、D. 上記すべて、セルフサービスコンテンツの品質とユーザーエクスペリエンスを評価するための多面

的なアプローチ」が、記事の品質とアクセシビリティを評価し改善するための最も効果的な方法です。

参考資料 :Salesforceナレッジマネジメント

最新問題: 64

顧客は製品カテゴリ別にケース解決時間を追跡したいと考えています。どのレポートおよび分析要件が最も適切でしょうか？

- A. 全体のケース数とエージェントのパフォーマンスを視覚化したカスタムダッシュボードを実装します。
- B. フィルターを使用してレポートを設定し、エージェントとケースの優先度別にケースの解決時間を分類します。
- C. 製品ごとにケースを分類し、カテゴリごとの解決時間を追跡するためのカスタムフィールドとレポートを開発します。
- D. アインシュタインアナリティクスを活用して、高度な機械学習による事例傾向と根本原因の分析を行います。

Answer: C (メッセージを残す)

製品カテゴリ別にケース解決時間を効果的に追跡するには、ケース分類に特化したカスタムフィールドとレポートを作成することが最も重要です。製品に基づいてケースを分類するカスタムフィールドを追加し、各カテゴリの解決時間を分析するレポートを設定することで、組織は製品別にセグメント化されたパフォーマンス指標に関する洞察を得ることができます。このアプローチにより、特定の製品ラインに関連するサービスプロセスをより的確に分析し、改善することが可能になります。

最新問題: 65

事前に定義されたKPIしきい値を超えた場合に、自動アラートを設定する必要があります。これを実現するには、どのツールを使用すればよいでしょうか？

- A. オムニチャネルアラートは、設定された制限を超えたキューの待ち時間を管理者に通知します。
- B. プロセスビルダーは、KPIが目標値から逸脱した場合、通知をトリガーし、ケースをエスカレーションするシーケンスを実行します。
- C. メトリックデータに基づいて通知ワークフローと条件ロジックを設計するためのビジュアルインターフェースを備えたフロービルダー。
- D. 希望するトリガーポイント、通知アクション、アラートワークフローの複雑さによって、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceプロセス自動化

最新問題: 66

プロジェクトでは、ナレッジベースの記事を移行する必要があります。記事内の内部リンクと書式設定を維持するには、どのデータ準備手順が役立ちますか？

- A. 新しいシステムにインポートするために、書式と内部リンクを保持する互換性のある形式で記事をエクスポートします。
- B. 移行前に各記事内の内部リンクと書式を手動で確認および調整します。
- C. データ変換ツールを活用して、新しい知識ベースプラットフォーム向けに記事のフォーマットを自動的に変換および適応させる。
- D. 既存および新規の知識ベースシステムの書式設定とリンクの処理能力に応じて、上記すべて。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceナレッジベース移行

最新問題: 67

上記で挙げた選択肢はすべて顧客案件の解決効率向上に役立つ可能性がありますが、提示されたシナリオに基づくと、Ursa Major Solarにとって最も適切な推奨事項は以下のとおりです。

Salesforce Knowledgeを使用して質問と回答を保存することで、エージェントは類似の質問に対して同じ回答を簡単に再現できます。

Universal Containers は、ケースを解決するためにサービスレベル契約 (SLA) を導入しました。コンタクトセンターが休日で閉鎖されている場合は、エスカレーションルールやマイルストーンを適用しないという追加要件があります。コンサルタントは、この要件をどのように実装することを推奨すべきでしょうか？

- A. サポート休日を設定して休日を指定します。
- B. エージェントの休日をチェックするApexトリガーを作成する
- C. SLAに休日に関する追加ルールを作成する

Answer: A ([メッセージを残す](#))

コンタクトセンターの休日にエスカレーションルールやマイルストーンを適用しないという要件を満たすには、Salesforceでサポート休日を設定するのが最も簡単な方法です。この機能を使用すると、エスカレーションルールやマイルストーンを適用しない非稼働日を指定できるため、SLAが営業時間や特別な休業日に合わせて調整されます。したがって、A. サポート休日を設定して休日を指定する」は、カスタム開発やSLAへの休日固有の追加ルールを必要とせずに、休日中のエスカレーションを管理するための正しい推奨事項です。

参考資料 :Salesforceサポートの休日設定

最新問題: 68

貴社のKPIには、エージェントの稼働率の測定が含まれています。これを最もよく反映する指標はどれですか？

- A. 特定の期間にエージェントが処理した案件数。
- B. エージェントのログイン時間を、ケースまたはチャットにおける総アクティブ作業時間で割った値。
- C. エージェントが勤務時間中に様々な活動に費やした時間。

D. エージェント利用状況測定希望する範囲と粒度に応じて、上記すべて。

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforceパフォーマンス管理

最新問題: 69

お客様のご要望には、IVR（自動音声応答による通話の振り分けが含まれています。これに最適なツールはどれでしょうか？

A. プロセスビルダーは、発信者の選択に基づいてIVRメニューとルーティングオプションを定義するシーケンスを作成します。

B. ビジュアルなドラッグ&ドロップインターフェースを備えたフロービルダーで、IVRメニューの設計と設定が可能です。

C. アインシュタインボットは、音声言語を理解し、エージェントの介入なしに問い合わせを処理するようにプログラムされています。

D. 希望するIVR機能の複雑さによって、上記すべて。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

Flow Builderは、視覚的なドラッグ&ドロップインターフェースを備えているため、IVR（自動音声応答）システムの設計と構成に最適です。このツールを使用すると、発信者の選択に基づいて複雑なIVRメニューやルーティングオプションを簡単に作成でき、効果的な通話振り分けを実現し、発信者がオペレーターと直接やり取りすることなく問い合わせを解決できるようにします。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.flow_builder.htm

最新問題: 70

Ursa Major Solarは最近、アップグレードのテストを完了しました。

強化されたデジタルエンゲージメントチャネル。コンサルタントは今、テストサンドボックス上のWhatsApp番号を本番環境に移行する。コンサルタントはどのようにしてこれを実現すべきでしょうか？

A. 本番環境でチャネルを作成する際に、既存の番号を入力してください。

B. 生産組織の新しい番号をリクエストする

C. Salesforceカスタマーサポートに問い合わせる

Answer: ([解答を表示する](#))

テストサンドボックスで使用されていた WhatsApp 番号を本番環境に移行するには、通常、Salesforce カスタマー サポートの関与が必要です。他の設定のように、本番環境で簡単に再作成したり直接入力したりできるものとは異なり、WhatsApp のようなデジタル エンゲージメント チャネルの移行には、WhatsApp API の利用規約への準拠や、管理者が直接制御できない設定など、特別な考慮事項が伴うことがよくあります。そのため、C.

Salesforce カスタマー サポートにケースを登録する」ことが、WhatsApp 番号が正しく効果的に本番環境に移行されるようにするための適切な手順です。

参考資料 :Salesforceデジタルエンゲージメントガイド

最新問題: 71

データ移行のスケジュールがタイトです。どのオプションがプロセスを迅速化するのに役立ちますか？

- A. 重要な情報については、Salesforceレコードに手動でデータを入力します。
- B. 自動化機能と一括処理機能を備えたデータ移行ツールを活用する。
- C. データ移行プロセスを経験豊富な第三者ベンダーにアウトソーシングする。
- D. 利用可能なリソースと移行プロジェクトの複雑さによって、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

データ移行のスケジュールがタイトな場合、利用可能なリソースと移行プロジェクトの複雑さに応じて、複数の戦略を採用できます。重要ではあるもののデータが限られている情報であれば手動でのデータ入力に適している場合もあります。大規模なデータセットの場合は、自動化機能を備えたデータ移行ツールを使用することで効率を大幅に向上させることができます。また、経験豊富なベンダーにアウトソーシングすることで、専門家のスキルを活用し、期日通りの完了を確実にすることができます。したがって、D. 利用可能なリソースと移行プロジェクトの複雑さに応じて、上記のすべて」が最も実用的かつ包括的な回答となります。

参考資料 :Salesforceデータ移行のベストプラクティス

最新問題: 72

お客様のシナリオでは、顧客とのやり取りに基づいてケースの更新を自動的に生成する必要があります。Salesforceのどの機能がこの機能を提供しますか？

- A. 特定のイベントやフィールドの変更に基づいて、メール通知やケースの更新をトリガーするワークフロールール。
- B. プロセスビルダーは、トリガーと条件に基づいて自動化されたアクションとデータ更新を定義するシーケンスを作成します。
- C. フロービルダーは、インタラクションによってトリガーされる自動化されたプロセスとケース更新を設計するためのビジュアルインターフェースを備えています。
- D. ケース更新の複雑さと自動化レベルに応じて、上記すべて。

Answer: D (メッセージを残す)

顧客とのやり取りに基づいてケースの更新を自動化するには、Salesforce のさまざまな機能を使用できます。ワークフロールールを設定すると、特定のイベントに応じてケースの更新やメール通知などの特定のアクションをトリガーできます。プロセスビルダーでは、詳細な条件に基づいて、より複雑な一連の自動アクションを実行できます。フロービルダーを使用すると、ユーザーの操作によってトリガーされるデータ更新を管理できる、詳細でインタラクティブなプロセスを作成できます。D. ケース更新の複雑さと自動化レベルに応じて、上記のすべて」は、ケース管理の自動化に関して Salesforce で利用できる柔軟性とオプションの範囲を正しく表しています。

参考資料 :Salesforce自動化ツール

最新問題: 73

お客様のご要望には、IVR（自動音声応答による通話の振り分けが含まれています。これに最適なツールはどれでしょうか？

- A. プロセスビルダーは、発信者の選択に基づいてIVRメニューとルーティングオプションを定義するシーケンスを作成します。
- B. ビジュアルなドラッグ&ドロップインターフェースを備えたフロービルダーで、IVRメニューの設計と設定が可能です。
- C. アインシュタインボットは、音声言語を理解し、エージェントの介入なしに問い合わせを処理するようにプログラムされています。
- D. 希望するIVR機能の複雑さによって、上記すべて。

Answer: ([解答を表示する](#))

Flow Builderは、視覚的なドラッグ&ドロップインターフェースを備えているため、IVR（自動音声応答）システムの設計と構成に最適です。このツールを使用すると、発信者の選択に基づいて複雑なIVRメニューやルーティングオプションを簡単に作成でき、効果的な通話振り分けを実現し、発信者がオペレーターと直接やり取りすることなく問い合わせを解決できるようにします。

最新問題: 74

お客様はコンタクトセンタープログラムの継続的な改善を求めています。今後の機能で、これをどのようにサポートできるでしょうか？

- A. Salesforceの事前構築済みレポートとダッシュボードを活用して、主要な指標を追跡し、改善すべき領域を特定します。
- B. 高度なデータ分析、予測的な洞察、および積極的な問題解決のために、Einstein Analyticsを導入します。
- C. アンケートやワークショップを通じてエージェントのフィードバックを収集し、問題点を理解して改善策を提案する。
- D. 上記すべてに加え、データに基づいた洞察と顧客およびエージェントからのフィードバックを組み合わせて、継続的な最適化を行います。

Answer: ([解答を表示する](#))

コンタクトセンターの継続的な改善は、Salesforceの事前構築済みレポートとダッシュボードを活用して主要指標を追跡し、Einstein Analyticsを使用してより深い洞察と予測機能を活用し、エージェントから直接フィードバックを収集することで実現できます。この包括的なアプローチにより、組織は定量データと定性的なフィードバックに基づいて改善すべき領域を特定し、積極的な問題解決を促進し、コンタクトセンター業務の継続的な最適化を確実にすることができます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=bi_introducing_einstein_analytics.htm

最新問題: 75

同社はオンラインセルフサービスの利用促進を最優先事項としている。これを効果的に測定できるKPIはどれか？

- A. ケース体積たわみ率
- B. 顧客努力スコア (CES)
- C. 閲覧されたナレッジベース記事の数
- D. ウェブチャットエンゲージメント率

Answer: A ([メッセージを残す](#))

ケース処理転換率は、オンラインセルフサービス導入の成功度を効果的に測定する主要業績評価指標 (KPI) です。このKPIは、FAQ、ナレッジベース記事、自動チャットボットなどのセルフサービスチャネルを通じて転換された潜在的なケースの割合を算出し、これらのツールがエージェントの直接的な介入なしに顧客のニーズにどれだけ適切に対応しているかを示します。これは、セルフサービスの導入と効率性を測る効果的な指標です。

最新問題: 76

顧客は、反復的なケースエスカレーションプロセスを自動化することを目指しています。どの機能がこれを効率化できますか？

- A. ワークフロールール
- B. 権利
- C. フィールド履歴追跡
- D. テイルス

Answer: ([解答を表示する](#))

Salesforceのワークフロールールを使用すると、反復的なケースエスカレーションプロセスを効果的に自動化できます。特定の基準に基づいてルールを設定することで、これらのワークフローは、事前に定義された条件が満たされたときに、ケースを適切なチームまたは担当者に自動的にエスカレーションします。この機能は、ケース管理プロセスを効率化し、手動による介入を減らし、重要な問題への迅速な対応を保証することで、顧客ケース処理全体の効率性を向上させます。

参考資料 : https://help.salesforce.com/articleView?id=workflow_rules.htm

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(**21030%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

顧客は製品カテゴリ別にケース解決時間を追跡したいと考えています。どのレポートおよび分析要件が最も適切でしょうか？

- A. 全体のケース数とエージェントのパフォーマンスを視覚化したカスタムダッシュボードを実装します。
- B. フィルターを使用してレポートを設定し、エージェントとケースの優先度別にケースの解決時間を分類します。
- C. 製品ごとにケースを分類し、カテゴリごとの解決時間を追跡するためのカスタムフィールドとレポートを開発します。
- D. アインシュタインアナリティクスを活用して、高度な機械学習による事例傾向と根本原因の分析を行います。

Answer: C (メッセージを残す)

製品カテゴリ別にケース解決時間を効果的に追跡するには、ケース分類に特化したカスタムフィールドとレポートを作成することが最も重要です。製品に基づいてケースを分類するカスタムフィールドを追加し、各カテゴリの解決時間を分析するレポートを設定することで、組織は製品別にセグメント化されたパフォーマンス指標に関する洞察を得ることができます。このアプローチにより、特定の製品ラインに関連するサービスプロセスをより的確に分析し、改善することが可能になります。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=reports_dashboards_overview.htm

最新問題: 78

顧客は特定の基準に基づいた自動ケースエスカレーションを希望している

a. データモデルのどの要素が重要な役割を果たしますか？

- A. 優先度やSLA違反などのエスカレーショントリガーを記録するカスタムフィールド。
- B. エスカレーション手順とケースフィールド条件で構成されたワークフロールール。
- C. エスカレーションアクションと通知を定義するプロセスビルダーシーケンス。
- D. サービスレベル契約および関連するエスカレーションルールを規定する権利。

Answer: D (メッセージを残す)

Salesforceでは、エンタイトルメントはサービスレベル契約 (SLA) およびエスカレーションポリシーなどの関連ルールを管理する上で非常に重要です。エンタイトルメントを使用すると、組織はマイルストーンを通じてサービスレベルを定義し、適用することができます。マイルストーンは、ケースがサービスコミットメントに違反する恐れがある場合にエスカレーションをトリガーします。この機能は、応答時間や解決期限などの特定の基準に基づいてケースを自動的にエスカレーションするために不可欠であるため、D. サービスレベル契約と関連するエスカレーションルールを指定するエンタイトルメント」が正解となります。

参照 :Salesforceのエンタイトルメントに関するドキュメント

最新問題: 79

既存システムでは、顧客データがさまざまな形式で保存されています。データ移行の準備状況を評価するのに役立つツールはどれですか？

- A. Salesforce Data Loader は、大量のデータインポートとマッピングに使用されます。
- B. Salesforce内のデータ品質ルールで、矛盾点や欠落している情報を強調表示します。
- C. データ形式と互換性を分析するためのデータ移行アシスタント (DMA) ツール。
- D. 移行のためにレガシーデータを評価およびクリーンアップするために開発されたカスタムApexコードスクリプト。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceデータ移行

最新問題: 80

同社は顧客行動における傾向やパターンを特定することを最優先事項としている。この分析において最も価値のあるKPIはどれか？

- A. 連絡理由の分類
- B. ピークボリューム時間
- C. カスタマージャーニーマッピング
- D. 事件解決の動向

Answer: C ([メッセージを残す](#))

カスタマージャーニーマッピングは、顧客行動の傾向やパターンを特定する上で最も価値のあるKPIです。このアプローチでは、顧客が組織とやり取りする際のさまざまな段階、つまり最初の接触からさまざまなタッチポイントを経て、問題解決や購入に至るまでを追跡します。カスタマージャーニーをマッピングすることで、顧客の好み、行動、そして課題に関する包括的な洞察が得られ、顧客体験を効果的に向上させる方法を理解するのに役立ちます。

最新問題: 81

プロジェクトでは、カスタムオブジェクトとその関連データを移行する必要があります。フィールドレベルの検証ルールとトリガーを維持するのに役立つデータ準備手順はどれですか？

- A. カスタムオブジェクトとデータ、および関連する検証ルールとトリガー定義をエクスポートして、新しいシステムにインポートします。
- B. データ移行中に既存のフィールドレベルの検証ルールとトリガーを自動的に認識して適用するように新しいシステムを設定します。
- C. データ移行後、インポートされた検証ルールとトリガーの正確性と機能性を手動で確認します。
- D. 上記すべてに加え、カスタムオブジェクトのデータ整合性制御の包括的な移行と一貫した適用を保証します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

カスタムオブジェクトの移行中にフィールドレベルの検証ルールとトリガーを維持するには、綿密な計画と実行が必要です。これらの要素をオブジェクトとともにエクスポートす

ることで、移行中に失われることがなくなります。新しいシステムでこれらのルールとトリガーを認識して適用するように構成することで、データの整合性が維持されます。移行後にこれらのルールを手動で検証することで、その機能が正しく動作していることを確認できます。D. 上記すべて、カスタムオブジェクトの包括的な移行とデータ整合性制御の一貫した適用を保証する」には、これらの重要なコンポーネントを正常に統合するために必要なすべての手順が含まれています。

参考資料 :Salesforceカスタムオブジェクトとデータ整合性

最新問題: 82

オムニチャネルの音声通話向けに新しいエスカレーションルールを導入します。優先度の高い通話に対してタイムリーな対応を保証するには、どのチャネル固有の切り替え要件が必要ですか？

- A. エスカレーションされた通話に対して自動通知とケース作成をトリガーするルールを設定します。
- B. 展開前にテストコールとダミーシナリオを使用してエスカレーションルールの機能をテストします。
- C. 緊急度と待ち時間に基づいて、通話エスカレーションの明確な基準を定義する。
- D. 上記すべてにより、オムニチャネル内の音声通話に対する堅牢かつ効果的なエスカレーションプロセスに貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

優先度の高い音声通話にタイムリーに対応するには、複数の戦略が必要です。A. ルールを設定して自動通知とケース作成をトリガーすることで、通話がエスカレーション基準を満たしたときに、関係者に即座に通知できます。B. テスト通話とダミーシナリオを使用してエスカレーションルールの機能をテストすることで、本番稼働前にさまざまな条件下でルールが正しく機能することを確認できます。C. 緊急度と待ち時間に基づいて通話エスカレーションの明確な基準を定義することで、優先度の高い通話が特定され、適切にエスカレーションされることが保証されます。

これらの対策を併せて実施することで、オムニチャネルにおけるエスカレーションされた問い合わせを管理するための、堅牢かつ効果的なプロセスが確立されます。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.omnichannel_voice_escalation.htm

最新問題: 83

拡張ボットの会話をキューに転送するには、コンサルタントは2種類のルーティングタイプを使用する必要があります。

1. オムニチャネルフロー：

* これは、ボットからキューへ会話をルーティングするために使用される主要なタイプです。

* コンサルタントは、「作業項目のルーティング」という特定のアクションを含むフローを構築できます。

* この操作により、会話の送信先となるターゲットキューを指定できます。

2. ダイアログ：ホプシオン)

* 基本的な転送には必須ではありませんが、ダイアログを使用して転送プロセス中のユーザーエクスペリエンスを向上させる。

* 例えば、コンサルタントは、顧客に対し、会話をオペレーターに転送する必要があることを伝える
また、待ち時間の目安も提供します。

* さらに、このダイアログは、案件をキューに転送する前に、顧客から必要な情報を収集することができます。

コンサルタントは、10万件の過去の事例をレガシーシステムからクラウドに移行するよう依頼された。

コンサルタントはどのツールを使用すべきでしょうか？

A. データインポートウィザード

B. Salesforce REST API

C. データローダー

Answer: ([解答を表示する](#))

10万件の過去のデータをレガシーシステムからSalesforceに移行する場合、コンサルタントはデータローダーを使用する必要があります。Salesforceデータローダーは大量データ処理向けに設計されており、10万件以上のレコードといった大規模なデータ移行を処理するのに最適なツールです。Salesforceレコードの挿入、更新、削除、エクスポートが可能です。データローダーは、CSVファイルまたはデータベース接続からデータを読み込み、抽出、ロードします。データ量が多い場合、データローダーはデータインポートウィザードよりも効率的で堅牢です。データインポートウィザードは通常、5万件未満のレコードのロードに推奨されます。データローダーは自動バッチ処理もサポートしているため、レガシーシステムから大規模なデータセットを移行するのに適しています。

最新問題: 84

挙げられた各機能にはそれぞれ目的がありますが、Ursa Major Solarが顧客と専門家

(SME)をリアルタイムで詳細な議論につなげるという目標を達成するには、ライブエージェントチャットまたはWebメッセージング機能を統合したエクスペリエンスサイトが最も適しています。

コンサルタントは、Service Cloud VoiceとAmazon Connectを使用する環境において、エージェントとスーパーバイザー向けの導入後トレーニング資料を作成しています。スーパーバイザーは、応答した通話数、平均処理時間、平均応答速度などの主要業績評価指標 (KPI)を追跡する必要があります。

コンサルタントは、これらのKPIを追跡するために、上司にどこを指示すべきでしょうか？

A. Omni Supervisor Console と Amazon Supervisor Dashboard

B. Service Cloud Voice Analytics AppとOmni Supervisor Console

C. Service Cloud Voice Analytics AppとAmazon Supervisor Dashboard

Answer: B ([メッセージを残す](#))

Service Cloud VoiceとAmazon Connectを使用する環境で、応答した通話数、平均処理時間、平均応答速度などの主要業績評価指標（KPI）を追跡する必要があるスーパーバイザーにとって最適なツールは、Service Cloud Voice Analytics AppとOmni Supervisor Consoleです。Service Cloud Voice Analytics Appは、音声インタラクションに特化した詳細な分析と視覚化を提供し、通話量、処理時間、サービスレベルに関する洞察を提供します。Omni Supervisor Consoleは、エージェントのアクティビティとキュー統計をリアルタイムで監視することでこれを補完し、スーパーバイザーがエージェントの生産性と応答時間を効果的に管理および最適化できるようにします。

最新問題: 85

ナレッジベース記事とそれに関連付けられた添付ファイルのデータ移行を準備しています。新しいプラットフォーム内でのファイルの互換性とアクセス性を確保するために役立つ手順はどれですか？

- A. 移行プロセスの前に、添付ファイルを新しいナレッジベースシステムと互換性のある形式に変換します。
- B. 移行されたナレッジベース記事に関連付けられたさまざまなファイル形式を認識して処理するように新しいプラットフォームを設定します。
- C. 移行完了後、新しいプラットフォーム内で添付ファイルのアクセスおよびダウンロード機能をテストします。
- D. 上記すべてにより、新しいシステムにおける知識ベース記事とそれに対応する添付ファイルへのシームレスなアクセスと使いやすさに貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

新しいプラットフォームで添付ファイル付きのナレッジベース記事のファイル互換性とアクセス性を確保するには、いくつかの重要な手順が必要です。添付ファイルを互換性のある形式に変換することで、移行後の問題を回避できます。新しいシステムをさまざまなファイル形式に対応できるように構成することで、シームレスなアクセスが保証されます。移行後にファイルへのアクセスと機能をテストすることで、ファイルの整合性と使いやすさを確認できます。したがって、D. 上記すべては、新しいシステムで対応する添付ファイル付きのナレッジベース記事へのシームレスなアクセスと使いやすさに貢献する」は、ファイル移行を効果的に管理するための堅牢なアプローチを提供します。

参考資料 :Salesforceナレッジマネジメント

最新問題: 86

同社は、顧客とのやり取りにおける顧客の労力を測定することを最優先事項としています。この目的に最適なKPIはどれでしょうか？

- A. ネットプロモータースコア（NPS）
- B. 顧客生涯価値（CLTV）
- C. 顧客努力スコア（CES）
- D. 初回解決率（FCR率）

Answer: C ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceブログ（顧客努力スコアについて）

最新問題: 87

コンタクトセンター内では、さまざまな目的に合わせてチャットボットを設定する必要があります。最も柔軟性の高いプラットフォームはどれでしょうか？

- A. 上記すべてに加え、多様なボット機能と統合の柔軟性を実現するオプションを提供します。
- B. チャットボットの会話とロジックフローを設計するためのドラッグアンドドロップインターフェースを備えたフロービルダー。
- C. Dialogflow および同様のサードパーティ製チャットボットプラットフォームがSalesforce と統合されています。
- D. さまざまな顧客サービスシナリオに対応する、事前構築済みのテンプレートとAI機能を備えたEinstein Bot。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

最新問題: 88

症例データにさらなる情報を加えるために、外部システムを統合する必要があります。これを実現するツールはどれですか？

- A. 特定の外部システムとのカスタム統合およびデータ取得のためのApexコード開発。
- B. さまざまな外部データソースとの統合のための、事前に構築されたコネクタとアクションを備えたフロービルダー。
- C. Salesforce Connect は、より幅広い外部システムとの安全で一元化された接続を確立します。
- D. 上記すべてに加え、外部データソースを統合し、情報に基づいた意思決定のために事例情報を充実させるオプションを提供します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceとの連携機能

最新問題: 89

お客様のご要望には、セルフサービスサポートのためのチャットボット統合が含まれています。これを実現するSalesforceプラットフォームはどれですか？

- A. 自然言語処理と対話型AI機能を備えたアインシュタインボット。
- B. フロー内で会話型インターフェースを構築するためのチャットボット要素を備えたフロービルダー。
- C. Salesforceと統合されたカスタムチャットボットインターフェースを開発するためのLightning Web Components。
- D. 上記すべてに加え、チャットボットを構築し、セルフサービス体験に統合するためのさまざまなオプションを提供します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

Salesforce内でのチャットボットの統合は、複数のプラットフォームを通じて実現できます。Einstein Botsは、高度な対話型エクスペリエンスを実現する自然言語処理とAI機能を提供します。Flow Builderを使用すると、自動化されたワークフロー内で対話型インターフェースを作成でき、Lightning Web Componentsを使用してカスタムの統合チャットインターフェースを構築できます。したがって、D. 上記すべてにより、チャットボットを構築してセルフサービスエクスペリエンスに統合するためのさまざまなオプションが提供されます」は、チャットボット統合に利用できるツールの柔軟性と範囲を正しく説明しています。

参考資料 :Salesforce Einstein Bots

最新問題: 90

双方向のデプロイメント接続が必要な環境

このシナリオはテストサンドボックスと本番組織です。

迅速な展開を実行するために満たすべき要件はどれですか

完全なテストを行わずに変更セットまたはメタデータ API コンポーネント展開？

- A. 展開された各クラスとトリガーは、少なくとも75%を共同でカバーしています
- B. 組織またはローカルのテストが実行され、Apex トリガーに一定のカバレッジがあります
- C. 対象イベントにおいて、コンポーネントが最短時間で正常に検証されました。

70日間

Answer: A ([メッセージを残す](#))

変更セットやメタデータAPIコンポーネントを、完全なデプロイメントテストを行わずに迅速にデプロイするには、以前にデプロイされた各クラスとトリガーが、少なくとも75%の統合テストカバレッジでカバーされている必要があります。これにより、デプロイされるコードの大部分が十分にテストされ、本番環境での機能と安定性が維持されることが保証されます。

参考資料 :Salesforce導入に関する考慮事項

最新問題: 91

顧客はユーザーの利用促進とトレーニングを重視している。導入計画において、どちらの要素を優先すべきか？

- A. 詳細な技術文書と設定ガイド。
- B. 包括的な変革管理およびコミュニケーション戦略。
- C. エンドツーエンドのユーザー向けトレーニングプログラムとサポートリソース。
- D. ユーザーエクスペリエンスに焦点を当てる前に、コア機能の開発とテストを行います。

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforceのトレーニングと認定資格

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(210**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: 92

Ursa Major Solar (UMS)は、AzureベースのExperience Cloudサイトで、新しいMessaging for Webチャネルを提供したいと考えています。ただし、UMSは認証済みのユーザーにはエージェントに直接接続させ、ゲストユーザーにはEinstein Botに接続させることを希望しています。

コンサルタントは、UMSがこれをサポートするようにExperience Cloudサイトをどのように構成すべきかを提案すべきでしょうか？

- A. 組み込みメッセージングコンポーネントの条件付き表示設定を使用して、ユーザー用とゲストユーザー用にそれぞれ異なる表示を設定し、ルーティング先を変更します。
- B. ユーザーIDフィールドを非表示の事前チャットフィールドとして渡し、そのチャネルフローのバイスをチェックしてルーティング先を決定します。
- C. チャットが提供される各ページに対してページバリエーションを作成します。認証済みユーザー用とゲストユーザー用で、ルーティング先を変更します。

Answer: B (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforce オムニチャネルルーティング

最新問題: 93

同社は、Salesforce Contact Centerが収益創出に与える影響を追跡することを目指しています。どのKPIを考慮すべきでしょうか？

- A. 成約済み案件数
- B. コンタクトセンターのコンバージョン率
- C. 顧客維持率
- D. 顧客生涯価値 (CLTV)

Answer: B (メッセージを残す)

Salesforceコンタクトセンターが収益創出に与える影響を追跡するには、コンタクトセンターコンバージョン率が適切な主要業績評価指標 (KPI) となります。この指標は、コンタクトセンターが対応した問い合わせのうち、売上または望ましい結果につながった割合を測定し、コンタクトセンターの活動と収益創出を直接的に結びつけます。問い合わせを取引に転換することで、コンタクトセンターが企業の収益にどれだけ効果的に貢献しているかを把握するのに役立ちます。

最新問題: 94

同社は初回問い合わせ解決率の向上を目指している。どのKPIを綿密に監視すべきか？

- A. 感染拡大事例数
- B. エージェントの平均AHT
- C. 初回解決率（FCR率）
- D. 顧客努力スコア（CES）

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforce Service Cloud メトリクスに関するドキュメント

最新問題: 95

コンタクトセンターの指標を外部の関係者と共有する必要があります。安全かつ管理されたデータ共有を可能にする機能はどれですか？

- A. メールやファイル共有プラットフォームを介して外部からアクセスできるように、レポートやダッシュボードをエクスポートします。
- B. Salesforceの共有設定で、関連するダッシュボードやレポートに対して外部ユーザーに特定のアクセスレベルを付与します。
- C. きめ細かなアクセス制御を備えた安全なデータ共有ポータルを構築するためのカスタムApex開発。
- D. セキュリティ要件、必要な制御レベル、データアクセスニーズの複雑さによって、上記のすべて。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforceのデータ共有とセキュリティ

最新問題: 96

顧客は、機密性の高い顧客データに対する安全なアクセス制御を求めている。最も重要な機能はどれか？

- A. フィールドレベルセキュリティ
- B. 二段階認証（2FA）
- C. 暗号化された症例記録

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforceのフィールドレベルセキュリティに関するドキュメント

最新問題: 97

挙げられたすべてのKPIは関連性がありますが、Ursa Major Solarの目標（顧客満足度とロイヤルティの向上、コスト効率化）に最も適したKPIセットでは、以下の分野を優先すべきです。

A Ursa Major Solarは最近、音声チャネルにおける季節的なピーク時の需要に対応するため、多くの新しいエージェントを採用しました。

- A. オムニチャネルルーティングフローを構築し、すべてのシニアエージェントをエージェントへの直接ルーティングプロセスに追加します。

- B. すべての音声エージェントに「すべてのデータ読み取り」アクセス権を割り当てる
- C. 組織全体の共有設定を更新して、プレゼンスをパブリック読み取りシティで使用するようになります

Answer: A ([メッセージを残す](#))

Ursa Major Solar社では、通話量の増加に対応するため多くの新規エージェントを採用した後、最も効果的な戦略として、オムニチャネルルーティングフローを構築し、すべてのベテランエージェントをエージェント直結ルーティングプロトコルに含めることを決定しました。このアプローチにより、経験豊富なエージェントがより複雑な通話を優先的に処理できるようになり、ピーク時でも高いサービス品質を維持できます。オムニチャネルルーティングは、エージェントの専門知識、可用性、およびワークロードに基づいて着信通話を効率的に分配するため、サービス品質を損なうことなく通話量の増加に対応できます。

最新問題: 98

顧客は大量のデータと複雑なレポート作成ニーズを想定しています。拡張性と高度な分析をサポートするソリューションはどれでしょうか？

- A. 基本的なデータ視覚化には、標準のSalesforceレポートとダッシュボードを使用します。
- B. AIを活用した洞察と予測分析のために、Einstein Analyticsを導入する。
- C. 外部データウェアハウスソリューションを活用して、データストレージと複雑なクエリを実行します。
- D. データストレージ、高度な分析、および視覚的なデータ探索のために、(b)と(c)の両方を組み合わせたもの。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

参考資料 :SalesforceのEinstein Analyticsに関するドキュメント

最新問題: 99

顧客はユーザーの利用促進とトレーニングを重視している。導入計画において、どちらの要素を優先すべきか？

- A. 詳細な技術文書と設定ガイド。
- B. 包括的な変革管理およびコミュニケーション戦略。
- C. エンドツーエンドのユーザー向けトレーニングプログラムとサポートリソース。
- D. ユーザーエクスペリエンスに焦点を当てる前に、コア機能の開発とテストを行います。

Answer: ([解答を表示する](#))

あらゆる新システムの導入を成功させるには、ユーザーの利用促進とトレーニングが不可欠です。エンドツーエンドのユーザー研修プログラムとサポートリソースを優先的に提供することで、すべてのユーザーが新しいツールと機能を快適に使いこなせるようになります。このアプローチは、ユーザーのエンゲージメントと生産性を最大化するのに役立ち、プロジェクト全体の成功に不可欠です。したがって、導入計画においては、C. エンドツーエ

ンドのユーザー研修プログラムとサポートリソース」に重点を置き、ユーザーの利用促進と効果向上を図るべきです。

参考資料 :Salesforceのトレーニングと認定資格

最新問題: 100

移行計画には、エージェントのパフォーマンスデータの移行が含まれています。このデータに対応する最適なSalesforceオブジェクトはどれですか？

- A. お客様の組織を表すアカウント記録。
- B. 個々の顧客との連絡に関する記録。
- C. コンタクトセンターのエージェントのユーザーレコード。
- D. エージェントのパフォーマンス指標を追跡するために特別に設計されたカスタムオブジェクト。

Answer: D (メッセージを残す)

Salesforce内でエージェントのパフォーマンスデータを管理するには、こうした指標を追跡するために特別に設計されたカスタムオブジェクトを作成するのが最も適切な方法です。カスタムオブジェクトを使用することで、生産性、顧客フィードバックスコア、その他の関連KPIなど、エージェントのパフォーマンス追跡における固有の要件に特化したデータ構造を柔軟に設計できます。この柔軟性により、関連するすべてのデータをSalesforce内で効果的に取得および分析することが可能になります。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.customobjects_overview.htm

最新問題: 101

顧客は、導入の成功をビジネスへの影響という観点から評価したいと考えています。最も適切な主要業績評価指標 (KPI) はどれでしょうか？

- A. 解決したケース数、平均処理時間、およびエージェントの生産性指標。
- B. 顧客満足度スコア、ネットプロモータースコア (NPS)、および顧客維持率。
- C. 業務効率化と通話量の削減によりコスト削減を実現。
- D. 上記すべてに加え、コンタクトセンターがビジネス目標に与える影響を包括的に把握できます。

Answer: D (メッセージを残す)

コンタクトセンター導入のビジネスへの影響を評価するには、さまざまなKPIを考慮した包括的なアプローチが不可欠です。これには、解決件数や平均処理時間といった運用指標、顧客満足度スコアやNPSといった顧客中心の指標、そして業務効率化によるコスト削減といった財務指標が含まれます。したがって、D. 上記すべて、コンタクトセンターがビジネス目標に与える影響を包括的に把握する」は、導入の成功と影響を十分に評価するために必要な指標の範囲を網羅しています。

参考資料 :コンタクトセンター向けSalesforce KPI

最新問題: 102

顧客はエージェントのパフォーマンスと顧客満足度を追跡したいと考えています。どの機能が有益な洞察を提供しますか？

- A. フィールド履歴追跡
- B. レポートとダッシュボード
- C. アインシュタインの発見
- D. プロセスビルダー

Answer: B (メッセージを残す)

Salesforceのレポートとダッシュボードは、エージェントのパフォーマンスと顧客満足度に関する包括的なインサイトを提供します。組織は、カスタマイズ可能なダッシュボードを通じて詳細なレポートを作成し、データを視覚化することで、主要業績評価指標 (KPI) とトレンドを監視できます。この機能は、リアルタイムのデータ分析を提供することで意思決定を支援し、エージェントのパフォーマンス向上と顧客満足度の向上に貢献します。

最新問題: 103

Amazon Connect を使用する Service Cloud Voice 環境のスーパーバイザーにとって、応答した通話数、平均処理時間、平均応答速度などの主要業績評価指標 (KPI) を追跡するための理想的なツールは次のとおりです。

顧客がサービスレベルの品質を向上させ、案件をアカウント専任のサービスエージェントに自動的に振り分けることを希望する場合、コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

- A. ケース割り当てルール
- B. スキルベースルーティングルール
- C. オムニチャネルフロー

Answer: C (メッセージを残す)

サービスレベルの向上を目指し、問い合わせ案件をアカウント専任のサービスエージェントに自動的に振り分ける場合、推奨される機能はオムニチャネルフローです。オムニチャネルフローでは、エージェントのスキル、可用性、ワークロードを考慮した高度なルーティング設定が可能です。これにより、特定のアカウントの専任サービスエージェントとして指定された適切なエージェントに案件を動的にルーティングできるため、顧客は一貫性のある専門的なサポートを受けることができます。

参考資料 :オムニチャネルルーティング

最新問題: 104

顧客への最新情報や通知のために、新しいSMSチャネルを導入します。メッセージの配信失敗を防ぎ、顧客への確実な到達を保証するために役立つ切り替え要件はどれですか？

- A. SMSチャネルを有効化する前に、顧客の電話番号と通信事業者との互換性を確認します。
- B. SMSによる更新情報や通知について、明確なオプトインおよびオプトアウトの仕組みを設定する。

- C. SMSアラートで顧客が過負荷になるのを防ぐため、メッセージのスロットリングとレート制限を実施します。
- D. 上記すべてにより、顧客との信頼性が高く効果的なSMSコミュニケーションに貢献します。

Answer: ([解答を表示する](#))

顧客への最新情報や通知のための新しいSMSチャネルを展開するには、配信失敗を防ぎ、効果的なコミュニケーションを確保するための包括的な計画が必要です。顧客の電話番号と通信事業者との互換性を検証することで、メッセージが意図した受信者に確実に届くようにします。オプトインとオプトアウトの仕組みを設定することで、コンプライアンスを維持し、顧客の好みを尊重します。メッセージのスロットリングとレート制限を実装することで、顧客への過剰な情報送信を防ぎ、顧客体験を向上させます。したがって、D. 上記すべて、顧客との信頼性が高く効果的なSMSコミュニケーションに貢献する」が、SMSチャネルの展開を成功させるための最善のアプローチです。

参考資料 :Salesforceモバイルメッセージング

最新問題: 105

顧客は特定のワークフローに合わせて高度なカスタマイズを必要としています。どのオプションが柔軟性を提供しますか？

- A. 初期設定
- B. Salesforce Flow
- C. サードパーティ開発
- D. カスタムApexコーディング

Answer: B ([メッセージを残す](#))

Salesforce Flowは、Salesforce環境内の特定のワークフローを高度にカスタマイズするために必要な柔軟性を提供します。管理者と開発者は、複雑なビジネスプロセスを自動化し、リッチでガイド付きのユーザーエクスペリエンスを作成できます。このツールは、ドラッグ&ドロップインターフェースを備えており、カスタムコードを必要とせずに、データ収集、レコードの更新、複雑なロジックなど、さまざまなアクションを処理できるカスタマイズされたワークフローを設計できます。

参考資料 <https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.flow.htm>

最新問題: 106

コンサルタントは、アプリ内メッセージング用のフォームにどの標準フィールドオプションを推奨すべきでしょうか？

- A. 名、姓、メールアドレス、注文番号
- B. 名字 姓 メールアドレス 口座番号
- C. 名、姓、エミル 科目

Answer: B ([メッセージを残す](#))

アプリ内メッセージングでは、名、姓、メールアドレス、アカウント番号を標準フィールドとして含めることを推奨します。これらのフィールドにより、カスタマーサービス担当者

は顧客を特定し認証するために必要な基本情報を確実に把握でき、よりパーソナライズされた効率的なサービス対応が可能になります。

口座番号は、顧客の詳細情報や取引履歴を会社のシステム内で直接確認できるため、特に重要です。

参考資料 :Salesforceアプリ内メッセージングの設定

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(**21030%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

Universal Containers (UC) は、顧客が使用しているサービス製品、ケースの理由、優先度など、顧客の概要を提供するサービスレポートの要件があります。UC はサービス分析のどのダッシュボードを使用すべきでしょうか？

- A. お客様
- B. 未解決事件
- C. アカунトプロフィール

Answer: ([解答を表示する](#))

ユニバーサルコンテナの場合、サービスアナリティクスの「アカウントプロフィール」ダッシュボードが最も適しています。

このダッシュボードは、顧客が利用しているサービス製品の詳細、問い合わせ理由、優先度など、顧客に関する包括的な情報を提供します。顧客関連情報を一元管理するように設計されているため、UC (ユニファイドコミュニケーション) のレポート作成ニーズに最適なソリューションです。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=bi_analytics_app_service.htm

最新問題: 108

同社は運営コストの削減を目指している。その進捗状況を追跡する上で、どのKPIが最も適切か。

- A. 顧客獲得コスト (CAC)
- B. エージェント解決率
- C. 症例あたりの平均コスト (CPAC)
- D. 従業員離職率

Answer: C ([メッセージを残す](#))

コンタクトセンターにおける運用コスト削減の進捗状況を追跡する上で、ケースあたりの平均コスト（CPAC）は最も重要なKPIです。この指標は、プロセスで使用されるすべてのリソースを考慮に入れ、顧客ケース1件の解決にかかるコストを明確に示します。CPACを監視および最適化することで、企業は効率性を向上させることができる領域を特定でき、運用コストの削減に直接貢献できます。

最新問題: 109

コンサルタントは、ケースページのレイアウトを編集して、ケースページに連絡先の詳細コンポーネントを埋め込む」ように設定する必要があります。これは、エージェントのワークフローを効率化し、不要なナビゲーションを排除するための最も効果的な方法です。

Ursa Major Solarは、Experience Cloudサイトに問い合わせフォームを設けており、顧客はそこに件名と説明を入力することで問い合わせを記録できます。しかし、問い合わせが別の部署に転送されることが多いため、顧客は回答に時間がかかるという問題を抱えています。

コンサルタントは、問い合わせフォームの応答時間を改善するために、どのような変更を提案すべきでしょうか？

- A. ユースケース割り当てルールは、件名または説明文中のキーワードをチェックし、各キーワードに適した専門キューにケースを割り当てます。
- B. レコードトリガーフローを使用してキーワードを検出し、キーワードに一致する専門キューにケースを割り当てます。
- C. 必要に応じて割り当てられたグローバルアクションにタイプフィールドを追加し、レコードを最大化して、各ケースに適したスペシャリストキューに割り当てます。

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

Ursa Major SolarのExperience Cloudサイトの「お問い合わせ」フォームから登録されたケースへの対応時間を改善するには、ケース割り当てルールを導入することをお勧めします。ケース割り当てルールを使用して件名または説明欄の特定のキーワードをチェックすることで、検出されたキーワードに基づいてケースを適切な専門キューに自動的に割り当てることができます。この的確な割り当てにより、ケースは最初から最適な部署で処理されるため、転送の必要性が減り、対応時間が短縮されます。このアプローチは、Salesforceの組み込み機能を活用してコンテンツに基づいてケースを効率的にルーティングするもので、技術的な負担を最小限に抑えながら設定および維持できます。

参考資料 <https://help.salesforce.com/>

最新問題: 110

貴社のKPIには、特定のチャネルにおける顧客満足度評価の追跡が含まれています。これを実現するには、どの機能を使用すればよいでしょうか？

- A. ケースクロズルールまたは手動開始に基づいて、ケースクロズ後にトリガーされる調査。

B. Einstein Feedback Surveysは、インタラクショナルイベントに基づいて自動的に送信され、顧客からのフィードバックを収集します。

C. サードパーティのアンケートプラットフォームをコンタクトセンターのワークフローに統合するためのカスタムApex開発。

D. 希望する調査統合レベルと自動化要件に応じて、上記すべて。

Answer: D (メッセージを残す)

特定のチャネルの顧客満足度評価の追跡は、統合と自動化のニーズに応じて、Salesforceのさまざまな機能によって容易になります。A. ケースクローズ後にトリガーされるアンケートは、ケースクローズルールによって自動化することも、標準的な運用ワークフローに合わせて手動で開始することもできます。B. Einstein Feedback Surveys は、特定のインタラクショナルイベントに基づいて自動的に送信され、タイムリーで関連性の高い顧客フィードバックを収集します。C. カスタム Apex 開発により、サードパーティのアンケートプラットフォームを統合でき、柔軟性と強化されたアンケート機能を提供します。これらのオプションにより、さまざまなチャネルにわたる顧客満足度を収集および分析するための多様な方法が提供され、特定のビジネスニーズに合わせてアプローチを調整できます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.survey_about.htm

最新問題: 111

提示されたオプションの中で、UMSの通話処理速度と効率を向上させるための最も効果的な機能の組み合わせは次のとおりです。

1. サービスクラウド音声:

* Salesforce内での着信および発信通話を効率化します。

コンテキスト切り替えを排除し、エージェントの生産性を向上させる。

通話録音、文字起こし、クリックトゥダイヤルなどの機能を提供し、通話処理を迅速化します。

2. オムニチャネル:

スキル、対応可能状況、業務量に基づいて、最も適任な担当者へ通話をインテリジェントに振り分け、問題解決を迅速化します。

エージェントのパフォーマンスと通話指標に関するリアルタイムの洞察を提供します。効果的な管理のために。

3. アインシュタインボット:

* 簡単な問い合わせやよくある質問に対応し、エージェントからの電話を振り分け、待ち時間を短縮する。

* 予約のスケジュール設定、基本的な情報の提供などのタスクを処理できます

アカウント情報、または最初の発行の詳細を収集して、

複雑な問題に対応するエージェント。

デザインワークショップ中に、Ursa Major Solar (UMS) は、

同じテーマに関する多くの事例をコンサルタントが担当しており、通常は

システム障害が発生しています。現在、カスタマーサービス担当者はすべてのケースに個別に対応する必要があり、かなりの時間がかかっています。担当者はこれらのケースをまとめて、すべてのお客様に送信されるメッセージを作成したいと考えています。

コンサルタントはどのインシデント管理機能を推奨すべきか

UMSは顧客と直接コミュニケーションを取るのでしょうか？

- A. 放送アラート
- B. 放送サイトバナー
- C. 一斉メール

Answer: A (メッセージを残す)

停電などの一般的な問題発生時に、一斉に情報伝達を行う必要性に対応するため、コンサルタントはSalesforceインシデント管理のブロードキャストアラート機能を推奨すべきです。この機能により、Ursa Major Solarは影響を受けるすべての顧客にリアルタイムのアラートを迅速かつ効率的に送信できます。ブロードキャストアラートは、同じ問題の影響を受けている顧客に最新情報、指示、または解決策を即座に提供するのに役立ち、個別のケース対応の必要性を減らし、時間を大幅に節約できます。

最新問題: 112

マーケティングチームは、ソーシャルメディアキャンペーンがコンタクトセンターの問い合わせ件数に与える影響を追跡したいと考えています。これをどのように測定すればよいのでしょうか？

- A. 特定のキャンペーンキーワードに関する事例の言及を監視し、解決時間を追跡します。
- B. ソーシャルメディアプラットフォームのデータをSalesforceと統合し、カスタマージャーニー分析を行う。
- C. 発信元情報を分析し、ソーシャルメディアキャンペーンから発信された通話を特定します。
- D. 顧客とのやり取りに感情分析を適用して、キャンペーンの反響を評価する。

Answer: B (メッセージを残す)

ソーシャルメディアプラットフォームのデータをSalesforceと統合することで、コンタクトセンターの問い合わせ件数に対するソーシャルメディアキャンペーンの影響を含め、顧客ジャーニーを包括的に分析できます。このアプローチにより、キャンペーンに関連する特定のやり取りを追跡し、顧客からの問い合わせやケース件数への影響を評価できます。したがって、B. 顧客ジャーニー分析のためにソーシャルメディアプラットフォームのデータをSalesforceと統合する」は、ソーシャルメディア活動とコンタクトセンターの指標の変化を関連付ける戦略的な方法を提供します。

参考資料 :Salesforce Social Studio

最新問題: 113

顧客はコスト最適化と効率的なリソース配分を最優先事項としています。どの設計要素がこれに貢献しますか？

- A. 実装および保守コストが高い、広範なカスタム機能の開発。
- B. Salesforceの標準機能と既製の機能を活用して、カスタム開発を回避します。
- C. 運用コストへの影響を考慮せずに、リソースを大量に消費する自動化を実施する。
- D. リアルタイムの通話量とワークロードに基づいて、エージェントのスケジュールとルーティングを最適化します。

Answer: B ([メッセージを残す](#))

コスト最適化と効率的なリソース配分に重点を置き、Salesforceの標準機能と既成の機能を活用することが最も効果的なアプローチです。この設計により、コストとリソースを大量に消費する大規模なカスタム開発の必要性を最小限に抑えることができます。組み込み機能を使用することで、組織はSalesforceの堅牢なプラットフォームを活用し、カスタムソリューションに伴う追加の負担なしに、シームレスに統合できる信頼性の高いテスト済みのソリューションを利用できます。

最新問題: 114

事前に定義されたKPIしきい値を超えた場合に、自動アラートを設定する必要があります。これを実現するには、どのツールを使用すればよいでしょうか？

- A. オムニチャネルアラートは、設定された制限を超えたキューの待ち時間を管理者に通知します。
- B. プロセスビルダーは、KPIが目標値から逸脱した場合、通知をトリガーし、ケースをエスカレーションするシーケンスを実行します。
- C. メトリックデータに基づいて通知ワークフローと条件ロジックを設計するためのビジュアルインターフェースを備えたフロービルダー。
- D. 希望するトリガーポイント、通知アクション、アラートワークフローの複雑さによって、上記のすべて。

Answer: ([解答を表示する](#))

KPIしきい値に対する自動アラートの設定は、Salesforceのさまざまなツールを使用して効果的に管理できます。Omni-Channelはキュー時間に関するリアルタイムアラートを提供し、Process Builderは特定のKPI偏差に基づいて通知とケースエスカレーションを自動化し、Flow Builderは複雑な通知ワークフローを作成するための柔軟なビジュアルデザインインターフェースを提供します。したがって、D. 必要なトリガーポイント、通知アクション、およびアラートワークフローの複雑さに応じて、上記のすべて」が最適な回答です。これは、さまざまなアラートニーズに対応するために利用できるツールの範囲を網羅しています。

参考資料 :Salesforceプロセス自動化

最新問題: 115

導入済みのシステムのパフォーマンス要件を検証しています。システムの応答性を評価し、負荷テストを実行するのに役立つツールはどれですか？

- A. システムログとリソース使用率データを分析して、パフォーマンスのボトルネックとリソースの制約を特定します。
- B. パフォーマンス テスト ツールを使用して、ユーザーのアクティビティをシミュレートし、負荷がかかった状態での応答時間、スループット、および安定性を分析します。
- C. 展開後のパフォーマンスの問題やサービスの遅延がないか、エージェントのフィードバックとユーザーエクスペリエンスレポートを監視します。
- D. 上記すべてに加え、システムのパフォーマンスと、定義された応答性および負荷処理要件への準拠について、包括的な見解を提供します。

Answer: ([解答を表示する](#))

システムのパフォーマンスと応答性を評価するには、さまざまなツールとアプローチが用いられます。

A :システムログとリソース使用率データを分析することで、パフォーマンスのボトルネックを特定するのに役立ちます。

B :パフォーマンス テスト ツールを使用してユーザーの活動をシミュレートすることで、さまざまな負荷条件下でのシステム応答時間と安定性を評価できます。

C :エージェントからのフィードバックとユーザーエクスペリエンスレポートを監視することで、導入後の実際のパフォーマンス問題に関する洞察が得られます。

これらの複合的なアプローチにより、システムのパフォーマンスを包括的に評価し、応答性と負荷処理能力に関する必要な基準を満たしていることを確認できます。

最新問題: 116

自動化されたケースエスカレーションを検証する必要があります。このプロセスを監視および評価するのに役立つツールは何ですか？

- A. ケース記録内のエスカレーション履歴関連リストを監視して、エスカレーションのトリガーと実行されたアクションを追跡します。
- B. レポートツールを活用して、ケースのエスカレーション頻度と理由の傾向とパターンを分析する。
- C. ケースのステータス、キュー情報、エスカレーションのトリガーに関する情報を提供するスーパーバイザーコンソール。
- D. 上記すべてに加え、自動化されたケースエスカレーションの有効性と潜在的な調整に関する補完的な視点を提供します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

自動化されたケースエスカレーションを効果的に監視および検証するには、プロセスに関するさまざまな洞察を提供する複数のツールを使用する必要があります。A. ケースレコード内のエスカレーション履歴関連リストを監視すると、エスカレーションのトリガーとアクションを追跡し、各ケースの直接的な監査証跡を提供できます。B. レポートツールを使用してケースエスカレーションの傾向を分析すると、頻度、理由、およびプロセス改善の可能性のある領域に関する洞察が得られます。C. スーパーバイザーコンソールは、エスカレーションを含むケースステータスに関するリアルタイムの洞察を提供し、必要に応じて

スーパーバイザーがプロセスを監視および調整できるようにします。これらのツールを組み合わせることで、ケースエスカレーションの有効性を包括的に把握し、必要な調整を特定して実装するのに役立ちます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=custom_reports_dashboards.htm

最新問題: 117

今回の導入では、新しいクラウドベースのコンタクトセンタープラットフォームへの移行が必要となります。データセキュリティとアクセス制御を維持するために役立つ切り替え要件はどれですか？

- A. 転送される情報とユーザーアクセスに多要素認証によるデータ暗号化を設定します。
- B. 両プラットフォームの移行前セキュリティ監査および脆弱性評価を実施する。
- C. 旧プラットフォームと新プラットフォーム全体で、ユーザーの明確なデータ所有権とアクセス権を確立する。
- D. 上記すべてに加え、堅牢なデータ保護を備えた安全で管理された移行プロセスに貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

新しいクラウドベースのコンタクトセンタープラットフォームへの移行中にデータセキュリティを維持するには、いくつかの重要な手順が必要です。データ暗号化と多要素認証を設定することで、転送中のデータを保護し、安全なアクセスを確保できます。セキュリティ監査と脆弱性評価を実施することで、移行前に軽減できる潜在的なリスクを特定できます。データの所有権とアクセス権限を確立することで、承認されたユーザーのみが機密情報にアクセスできるようになります。したがって、D. 上記すべて、堅牢なデータ保護を備えた安全で管理された移行プロセスに貢献する」は、クラウド移行に必要なすべてのセキュリティ対策を網羅しています。

参考資料 :Salesforceセキュリティのベストプラクティス

最新問題: 118

今回の導入では、過去の事例データを移行する必要があります。事例履歴と監査証跡を正確に維持するために役立つデータ準備手順はどれですか？

- A. 移行プロセス中に、コメント、添付ファイル、アクティビティログを含む、利用可能なすべてのケースデータを転送します。
- B. 新しいシステムを構成して、過去の事件イベントに関連付けられた時系列順とタイムスタンプを保持する。
- C. 履歴情報の正確な取得と表示を確認するために、ケース履歴へのアクセスと監査証跡の機能をテストします。
- D. 上記すべてにより、コンテキストと監査証跡を保持したまま、履歴ケースデータの完全かつアクセス可能な移行に貢献します。

Answer: D (メッセージを残す)

移行プロセス中にケース履歴と監査証跡を正確に維持するには、いくつかの重要な手順が必要です。

A) コメント、添付ファイル、アクティビティ ログを含む利用可能なすべてのケース データを転送することで、履歴データが失われないことを保証します。B) 新しいシステムを構成して、履歴ケース イベントの時系列順とタイムスタンプを保持するようにすることで、ケース タイムラインの整合性を維持します。C) ケース履歴へのアクセスと監査証跡の機能をテストすることで、移行後にすべての履歴情報が取得可能で正確に表示されることを保証します。

これらの手順を総合的に踏むことで、過去の事例データが完全に移行され、新しいシステムにおいてもアクセス可能で、文脈が損なわれない状態で維持されることが保証されます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.data_migration_best_practices.htm

最新問題: 119

顧客は小規模な実装を短期間で実施したいと考えています。このような状況に最適リリース戦略はどれでしょうか？

- A. 全機能が同時に展開されるビッグバン展開。
- B. 段階的なリリースと制御されたロールアウトによる段階的アプローチ。
- C. 初期テストとフィードバックのために、限られたユーザーグループでパイロット展開を実施します。
- D. 迅速な反復更新のための継続的インテグレーションと継続的デリバリー (CI/CD)。

Answer: C ([メッセージを残す](#))

限られた期間で小規模な導入を行う場合、パイロット導入戦略は特に適しています。このアプローチでは、限られたユーザーグループが新しいシステムをテストし、本格的な展開前に貴重なフィードバックを得ることができます。管理された環境で潜在的な問題を特定し、リスクを最小限に抑え、実際のユーザー体験に基づいて調整を行うことが可能になるため、上記のような状況下では最適な選択肢となります。

参考資料 :Salesforceの導入戦略に関するドキュメント

最新問題: 120

顧客は新しいシステムに関して継続的なサポートとトレーニングを必要としています。Salesforceのリソースの中で、最も価値のあるものはどれでしょうか？

- A. トレイルヘッド
- B. プレミアサポート
- C. リリースノート

Answer: ([解答を表示する](#)**)**

参照 :Salesforceプレミアサポート

最新問題: 121

データ移行のスケジュールがタイトです。どのオプションがプロセスを迅速化するのに役立ちますか？

- A. 重要な情報については、Salesforceレコードに手動でデータを入力します。
- B. 自動化機能と一括処理機能を備えたデータ移行ツールを活用する。
- C. データ移行プロセスを経験豊富な第三者ベンダーにアウトソーシングする。
- D. 利用可能なリソースと移行プロジェクトの複雑さによって、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforceデータ移行のベストプラクティス

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(**21030%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

移行計画には、転送エージェントのパフォーマンスデータが含まれています。

a. このデータに最も適したSalesforceオブジェクトはどれですか？

- A. お客様の組織を表すアカウント記録。
- B. 個々の顧客との連絡に関する記録。
- C. コンタクトセンターのエージェントのユーザーレコード。
- D. エージェントのパフォーマンス指標を追跡するために特別に設計されたカスタムオブジェクト。

Answer: D (メッセージを残す)

Salesforce内でエージェントのパフォーマンスデータを管理するには、こうした指標を追跡するために特別に設計されたカスタムオブジェクトを作成するのが最も適切な方法です。カスタムオブジェクトを使用することで、生産性、顧客フィードバックスコア、その他の関連KPIなど、エージェントのパフォーマンス追跡における固有の要件に特化したデータ構造を柔軟に設計できます。この柔軟性により、関連するすべてのデータをSalesforce内で効果的に取得および分析することが可能になります。

最新問題: 123

顧客との積極的なエンゲージメントを図るため、新しいソーシャルメディアリスニングツールを導入します。どの切り替え要件が、不必要なエスカレーションを防ぎ、真に重要な懸念事項を優先するのに役立ちますか？

- A. ソーシャルメディア上の会話における、拡大可能な問題と感情分析を特定するための明確な基準を定義する。
- B. 優先度の高い言及や、エスカレートする可能性のある傾向について、自動通知とアラートを設定する。
- C. ソーシャルメディアリスニングツールを使用して顧客と効果的にコミュニケーションを取り、懸念事項に対処する方法についてエージェントをトレーニングします。
- D. 上記すべてに加え、ソーシャルメディア上での顧客感情の管理に対する積極的かつ効率的なアプローチに貢献します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

新しいソーシャルメディアリスニングツールを導入するには、効果的な顧客エンゲージメントと懸念事項の優先順位付けを確実にするために、いくつかの重要な要件を満たす必要があります。エスカレーション可能な問題の基準を定義することで、関連性の高い問題のみがエスカレーションされることが保証されます。優先度の高いメンションに対する自動通知を設定することで、重要なエンゲージメントにタイムリーに対応できます。ツールの効果的な使用方法についてエージェントをトレーニングすることで、適切なエンゲージメント能力が向上します。したがって、D. 上記すべて、ソーシャルメディア上の顧客感情管理への積極的かつ効率的なアプローチに貢献する」は、効果的なソーシャルメディアリスニングとインタラクションのための包括的な戦略を提供します。

参考資料 :Salesforce Social Studio

最新問題: 124

顧客は、パーソナライズされたやり取りによる24時間365日のオムニチャネルサポートを提供したいと考えています。Salesforceのどの機能がこれに最適ですか？

- A. オムニチャネルルーティング
- B. ケースマネジメント
- C. Service Cloud Einstein
- D. 顧客コミュニティ

Answer: C ([メッセージを残す](#))

参考資料 :Salesforce Service Cloud Einstein

最新問題: 125

顧客は新しいシステムに関して継続的なサポートとトレーニングを必要としています。Salesforceのリソースの中で、最も価値のあるものはどれでしょうか？

- A. トレイルヘッド
- B. プレミアサポート
- C. リリースノート

Answer: ([解答を表示する](#))

新しいシステムの継続的なサポートとトレーニングには、Salesforceプレミアサポートが最も価値のあるリソースです。プレミアサポートは、標準サポートに加えて、24時間365日のサポート、専門家によるコーチング、迅速な対応など、さまざまな追加サービスを提供し

ます。このレベルのサポートは、新しいSalesforceシステムへの適応と進化に伴い、広範なサポートと問題の迅速な解決を必要とする組織にとって特に有益です。

参照 :Salesforceプレミアムサポート

最新問題: 126

メールの配信可能性を検証するには、スパムフィルターとブラックリストをテストする必要があります。このプロセスを支援するツールはどれですか？

- A. メールの内容を分析し、スパムフィルターの作動を予測するためのメールテストサービス (Mail TesterやGlockAppsなど)。
- B. Salesforce 内のメールログと配信レポートを監視して、ブロックされたメールやバウンスしたメールを特定します。
- C. SPF、DKIM、DMARC認証プロトコルを設定して、メール配信の評判を向上させます。

Answer: ([解答を表示する](#))

特にスパムフィルターやブラックリストを回避するという観点から、メールの配信可能性を検証するには、メールテストサービスを利用するのが非常に効果的です。A. Mail TesterやGlockAppsなどのメールテストサービスは、メールの内容を分析し、主要なメールプロバイダーへの送信をシミュレートし、スパムフィルターをトリガーする可能性のある要素を報告します。これらのサービスは、メールの内容や設定を調整して配信可能性を向上させるのに役立つ、実用的な洞察を提供します。

BとCはメール配信率全体の管理には役立ちますが、スパムフィルターの有効化に関するテストやシミュレーションは提供していません。これは、プロアクティブな配信率テストにとって非常に重要です。

Salesforce を使用したメール配信率の向上方法 (テストツールの活用方法を含む)の詳細については、以下をご覧ください。

<https://developer.salesforce.com/>

最新問題: 127

今回の導入では、外部システムとの連携を移行する必要があります。接続の正確性と機能性を維持するために役立つデータ準備手順はどれですか？

- A. コンタクトセンターシステムと外部統合システム間のフィールド名とデータ形式のマッピングと検証を行い、互換性を確保します。
- B. 実際の移行前に、模擬シナリオとサンプルデータ転送を通じて外部システムとのデータ交換をテストします。
- C. 移行とテストが成功した後、外部統合のためのAPI構成と接続の詳細を文書化する。
- D. 上記すべてに加え、新しいコンタクトセンターシステム内での信頼性の高い外部システム統合により、スムーズでシームレスな移行を実現します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

移行中に外部システム統合の正確性と機能性を確保するには、包括的な準備が必要です。A. フィールド名とデータ形式のマッピングと検証により、システム間の互換性が確保されま

す。B. モックシナリオによる外部システムとのデータ交換のテストにより、本番環境への展開前に統合が検証されます。C. API構成と接続の詳細を文書化することで、移行後の統合の保守とトラブルシューティングのための参照資料となります。これらの手順を総合的に実行することで、新しいコンタクトセンターシステムにおける外部システム統合のスムーズな移行と信頼性の高い運用が保証されます。

参考資料 :https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.data_integration.htm

最新問題: 128

既にキューに入っている作業がエージェントにプッシュされない理由は以下のとおりです。

キュー内の既存レコードに適用する「オプション」が選択されませんでした。

Ursa Major Solarでは、カスタマーサービス担当者がケースクローズプロセスに従い、顧客の質問と回答の要約が確実に提供されるようにしています。コンサルタントは、これらの要約によって将来の顧客ケースの解決がより効率的になるように、このプロセスを改善するためにどのような提案をすべきでしょうか？

A. Salesforce Knowledge を使用して質問と回答を保存することで、エージェントは類似の質問に対して同じ回答を簡単に再現できます。

B. A Slackを使用して、エージェントが顧客からの質問への対応におけるベストプラクティスを共有できるようにする

C. クイックテキストを使用して、エージェントが回答用に個別のクイックテキストを作成できるようにします。

Answer: A ([メッセージを残す](#))

Ursa Major Solarにおける案件解決プロセスを改善し、将来の顧客案件をより効率的に解決するために、コンサルタントはSalesforce Knowledgeの活用を提案すべきです。Salesforce Knowledgeに要約された質問と回答を保存することで、エージェントは同様の問い合わせに対して迅速に情報にアクセスし、再利用することができます。このアプローチは時間の節約になるだけでなく、顧客対応の一貫性を高め、サポート全体の質を向上させます。

最新問題: 129

同社はエージェントのパフォーマンスを追跡し、改善すべき点を特定したいと考えています。どのKPIが最も効果的でしょうか？

A. 顧客満足度 (CSAT) スコア

B. 平均接触処理時間 (AHT)

C. 事件解決率

D. 解決済み事件数

Answer: ([解答を表示する](#))

参考資料 :Salesforceの顧客満足度に関するブログ

最新問題: 130

貴社のボット設計には、複雑な問い合わせに対してオペレーターに引き継ぐ機能が含まれています。このスムーズな移行を可能にする機能はどれですか？

- A. エスカレーションルールは、定義された基準に基づいてチャットセッションをエージェントに自動的に転送します。
- B. エージェントのためにチャット履歴と顧客情報を保持するコンテキストハンドオフ機能。
- C. スーパーバイザーコンソールを使用すると、スーパーバイザーはチャットセッションを特定のエージェントに手動で転送できます。
- D. 上記すべてに加え、ボットからエージェントへのスムーズで情報に基づいた引き継ぎのための様々なオプションを提供します。

Answer: [\(解答を表示する\)](#)

複雑な問い合わせにおいて、ボットとのやり取りからオペレーターへのスムーズな移行は、以下の複数の機能によって実現できます。

- A :エスカレーションルールは、事前に定義された基準に基づいてチャットセッションをエージェントに自動的に転送し、タイムリーな対応を保証します。
- B :コンテキストハンドオフ機能はチャット履歴と顧客データを保持し、エージェントが効果的なサポートを即座に提供するために必要なコンテキストを提供します。
- C: スーパーバイザーコンソールを使用すると、手動での監視や特定の担当者へのチャットセッションの直接転送が可能になり、タスクの品質と分配に対する制御が強化されます。これらの機能を組み合わせることで、ボットからエージェントへの移行を包括的に管理し、継続性と顧客満足度を維持することが可能になります。

最新問題: 131

セルフサービス型のナレッジベース記事を設定する必要があります。Salesforceのどの機能がこれを可能にしますか？

- A. Salesforceナレッジ記事は、顧客が簡単に検索できるよう、カテゴリ分けとタグ付けが施されています。
- B. 顧客がナレッジベースから直接問い合わせを送信できるWeb-to-Caseフォーム。
- C. 顧客のキーワードと文脈に基づいてインテリジェントな記事推薦を行うアインシュタイン検索。
- D. 上記すべてに加え、包括的でユーザーフレンドリーなセルフサービス型ナレッジベース体験を促進します。

Answer: [D \(メッセージを残す\)](#)

セルフサービス型ナレッジベースを効果的に構成するには、Salesforceの複数の機能を活用します。A. Salesforce Knowledgeは、顧客が簡単に検索できるよう、カテゴリ分けやタグ付けが可能な記事を提供します。B. Web-to-Caseフォームを使用すると、記事で問題が解決しない場合に、顧客は直接問い合わせを送信できます。C. Einstein Searchは、顧客の入力に基づいてインテリジェントな記事の推奨を提供することで、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらの機能を組み合わせることで、堅牢で使いやすいセルフサービス

型ナレッジベースが構築され、効率的な顧客セルフヘルプと満足度の向上につながります。

最新問題: 132

AIに基づいた新しいケースルーティングアルゴリズムを導入する必要があります。どの導入プロセスが最も安全で管理しやすいアプローチを提供しますか？

- A. より広範な展開の前に、テストとフィードバックを行うための小規模なユーザーグループによるパイロット展開。
- B. 本番環境への展開を全ユーザーに同時に、即時実施します。
- C. 本番環境への移行前に包括的なテストを行うための完全なサンドボックス展開。
- D. 上記すべて。新しいアルゴリズムの複雑さと潜在的な影響に応じて判断します。

Answer: A (メッセージを残す)

AIに基づいた新しいケースルーティングアルゴリズムを導入する際は、パイロット導入を行うのが最適です。この方法では、少数のユーザーグループで新しいアルゴリズムをテストし、フィードバックを収集するとともに、管理された環境でパフォーマンスを評価します。このアプローチにより、本格的な展開前に潜在的な問題を特定し、必要な調整を行うことができるため、リスクを軽減し、アルゴリズムが広く導入された際に意図どおりに機能することを保証します。

最新問題: 133

コンタクトセンターの指標における傾向やパターンを特定する必要があります。最も高度なデータ分析機能を提供するツールはどれでしょうか？

- A. 分析のための基本的なフィルターとデータグループ化を備えたSalesforceレポート。
- B. リアルタイムの洞察と基本的なトレンドの視覚化を提供するオムニチャネルダッシュボード。
- C. 高度なデータブレンド、予測モデリング、ビジュアルストーリーテリング機能を備えたEinstein Analytics。
- D. 必要なデータ探索、予測的洞察、および視覚的表現のレベルに応じて、上記のすべて。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :アインシュタイン・アナリティクス

最新問題: 134

同社はブランドロイヤルティと紹介の可能性を評価したいと考えています。どのKPIが最も適切でしょうか？

- A. 顧客満足度 (CSAT)スコア
- B. ネットプロモータースコア (NPS)
- C. 平均接触処理時間 (AHT)
- D. 事件解決率

Answer: B (メッセージを残す)

ネットプロモータースコア (NPS)は、ブランドロイヤルティと顧客が他者に企業を紹介する可能性を評価するための重要なKPIです。NPSは、顧客が企業の製品やサービスを他者に推奨する可能性を測定するもので、顧客ロイヤルティと企業に対する全体的な満足度を示す強力な指標となります。したがって、B. ネットプロモータースコア (NPS)」は、ブランドロイヤルティと紹介の可能性を評価する上で最も適切なKPIです。

参考資料 :ネットプロモータースコアに関するSalesforceブログ

最新問題: 135

設計にはオムニチャネルルーティングが含まれています。ケースを効率的に配信するために不可欠なコンポーネントはどれですか？

- A. ルーティングロジックのためのカスタムApexコードの開発。
- B. 特定のスキルと可用性要件に基づいてキューを設定します。
- C. エージェントの可用性に基づいてプレゼンスベースのルーティングを実装します。
- D. 上記すべてが連携して、最適なオムニチャネルルーティングを実現します。

Answer: D ([メッセージを残す](#))

オムニチャネルルーティングにおける効率的なケース配信には、いくつかの重要な要素があります。A. カスタムApexコードを使用することで、標準構成を超える複雑なルーティングロジックを開発できます。B. 特定のスキルと可用性に基づいてキューを設定することで、ケースが最も適切なエージェントに確実に振り分けられます。C. プレゼンスベースのルーティングを実装することで、ケースは現在対応可能で処理準備が整っているエージェントにのみ送信されます。これらの要素を統合することで、ケースが効率的にルーティングされ、ワークロードのバランスが取れ、さまざまな通信チャネル全体で応答時間が最適化されます。

最新問題: 136

同社は運営コストの削減を目指している。その進捗状況を追跡する上で、どのKPIが最も適切か。

- A. 顧客獲得コスト (CAC)
- B. エージェント解決率
- C. 症例あたりの平均コスト (CPAC)
- D. 従業員離職率

Answer: ([解答を表示する](#))

コンタクトセンターにおける運用コスト削減の進捗状況を追跡する上で、ケースあたりの平均コスト (CPAC)は最も重要なKPIです。この指標は、プロセスで使用されるすべてのリソースを考慮に入れ、顧客ケース1件の解決にかかるコストを明確に示します。CPACを監視および最適化することで、企業は効率性を向上させることができる領域を特定でき、運用コストの削減に直接貢献できます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=custom_reports_dashboards.htm

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

<https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html>

(210**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: 137

顧客エンゲージメントを事前にトリガーする新しいWebチャットウィジェットを導入します。顧客体験を最適化し、ユーザーの操作を最小限にするために役立つ切り替え要件はどれですか？

- A. ウェブサイト訪問者の行動と状況に基づいて、積極的なチャットエンゲージメントのための正確なトリガーを定義します。
- B. チャットウィンドウ内およびウェブサイトのランディングページで、顧客向けに明確なオプトアウトオプションを設定する。
- C. チャットインターフェース内で、エージェントが顧客のコンテキストと閲覧履歴にすぐにアクセスできるようにします。
- D. 上記すべてにより、ウェブサイト訪問者にとってパーソナライズされた、役立つ積極的なチャット体験が実現します。

Answer: D (メッセージを残す)

新しいウェブチャットウィジェットで顧客体験を最適化するには、いくつかの戦略的なアクションが必要です。A. 訪問者の行動に基づいて正確なトリガーを定義することで、プロアクティブなエンゲージメントがタイムリーかつ関連性の高いものになります。B.

明確なオプトアウトオプションを設定することで、顧客の好みを尊重し、侵入を最小限に抑えることができます。C. エージェントに顧客のコンテキストと閲覧履歴を提供することで、パーソナライズされたサポートを提供する能力が向上します。

これらの要件を包括的に実施することで、快適で邪魔にならないチャット体験が確保され、顧客満足度とエンゲージメントの向上につながります。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.snapins_chat_overview.htm

最新問題: 138

メールによるケース作成を設定する必要があります。受信メールから自動的にケースを生成できる機能はどれですか？

- A. メールフィールドの条件に基づいてケース作成をトリガーするワークフロールール。
- B. プロセスビルダーは、メールの解析とケース生成の手順を定義します。
- C. ケースオブジェクトで適切なフィールドマッピングによりメールtoケースが有効になっています。

D. Einstein Bots は、メールによる問い合わせに対応し、必要に応じてケースを作成するように構成されています。

Answer: C (メッセージを残す)

Email-to-Caseは、受信メールをケースレコードに変換することで、受信メールから自動的にケースを生成する機能です。この機能により、関連するすべてのメールデータがSalesforceケースに直接取り込まれ、フィールドマッピングを利用して情報が正しく整理・保存されます。

参考資料 https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.email_to_case.htm

最新問題: 139

お客様のご要望には、セルフサービスサポートのためのチャットボット統合が含まれています。これを実現するSalesforceプラットフォームはどれですか？

- A. 自然言語処理と対話型AI機能を備えたアインシュタインボット。
- B. フロー内で会話型インターフェースを構築するためのチャットボット要素を備えたフロービルダー。
- C. Salesforceと統合されたカスタムチャットボットインターフェースを開発するためのLightning Web Components。
- D. 上記すべてに加え、チャットボットを構築し、セルフサービス体験に統合するためのさまざまなオプションを提供します。

Answer: D (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforce Einstein Bots

最新問題: 140

顧客は、過去のやり取りや好みに基づいて、顧客とのやり取りをパーソナライズしたいと考えています。これを実現するデータモデル要素はどれですか？

- A. 顧客の好みや購入履歴を記録するカスタムフィールド。
- B. 過去のやり取りと解決策の詳細を含むケース履歴の追跡。
- C. 特定の基準と行動に基づいて顧客グループを定義するセグメンテーションルール。
- D. 上記すべてを組み合わせ、包括的な顧客状況とパーソナライズされた体験を実現します。

Answer: (解答を表示する)

Salesforce Contact Centerで顧客とのやり取りをパーソナライズするには、さまざまなデータ要素を活用して顧客のニーズを効果的に理解し、予測する必要があります。これらの要素には以下が含まれます。

* カスタムフィールド :これらは、顧客の特定の好みや購入履歴などの履歴データを取得します。

これは、個々の好みに合わせた商品やサービス、コミュニケーションを提供するのに役立ちます。

* ケース履歴の追跡 :この要素は、過去のやり取り、問題、および解決策の詳細を記録し、サービス担当者がより情報に基づいた共感的な対応を提供できるように、豊富な背景情報を提供します。

* セグメンテーションルール :これは、顧客の行動や特定の基準に基づいて顧客を異なるグループに分類するのに役立ち、それによってコミュニケーションやサービスをより効果的にターゲット設定することができます。

これらの要素を組み合わせることで、顧客に関する包括的な情報を把握でき、個々の顧客プロファイル、履歴、嗜好に合わせた高度にパーソナライズされたエクスペリエンスを提供できます。詳細については、Salesforce Contact Center を使用したパーソナライズされた顧客エクスペリエンスの作成に関する Salesforce のリソース (Salesforce Contact Center Personalization) を参照してください。

最新問題: 141

顧客は、顧客ロイヤルティと契約金額に基づいて案件の優先順位を付けたいと考えています。これを実現するには、どの機能を使用すればよいのでしょうか？

- A. 症例分類
- B. 権利
- C. 事件エスカレーションルール
- D. カスタムApexコード

Answer: D (メッセージを残す)

カスタムApexコードは、顧客ロイヤルティや契約金額など複数の変数を考慮できる高度な案件優先順位付けロジックを実装するための最も柔軟な選択肢です。Apexを使用すると、開発者は顧客プロファイルや案件の詳細のさまざまな側面を評価して優先順位レベルを割り当てる複雑なアルゴリズムを作成できます。

事案分類および事案エスカレーション規則は、ある程度の優先順位付けを可能にするが、通常はより限定的な範囲にとどまる。

権利管理機能は顧客の権利とサービスレベルを管理するものであり、顧客の忠誠度や価値に基づいて案件の優先順位を付けるものではありません。

カスタムApexコードを使用すると、特定のビジネスルールや基準に基づいてケースの優先順位付けを調整するために必要なカスタマイズが可能になります。

開発者は、Apex を使用してカスタムロジックを実装する方法について、Salesforce Apex 開発者ガイドを参照してください。

最新問題: 142

正解は、サービス開始の少なくとも2週間前までにロングコード電話番号を準備することです。

Ursa Major Solar (UMS)は、サポート担当者が同時に3件のチャットリクエストを処理できるようにオムニチャネルを設定しました。しかし、これは新入社員の担当者にとっては課題となっています。

UMSのジュニアエージェントが一度に2件のチャットリクエストのみを処理できるように、管理者はオムニチャネル設定にどのような項目を追加すべきでしょうか？

A. 新しいプレゼンス設定を作成して割り当てます。新しいルーティング設定を作成して適用します。

B. 新しいプレゼンスステータスを作成して割り当てる

C. 正解は「新しいプレゼンス構成を作成して割り当てる」です。

Answer: A (メッセージを残す)

参考資料 :Salesforce オムニチャネル設定

Valid Salesforce-Contact-Center Dumps shared by GoShiken.com for Helping Passing Salesforce-Contact-Center Exam! GoShiken.com now offer the **newest Salesforce-Contact-Center exam dumps**, the GoShiken.com Salesforce-Contact-Center exam **questions have been updated** and **answers have been corrected** get the **newest** GoShiken.com Salesforce-Contact-Center dumps with Test Engine here: <https://www.goshiken.com/Salesforce/Salesforce-Contact-Center-mondaishu.html> (210 Q&As Dumps, **30%OFF** Special Discount: **Freepdfdumps**)