

Salesforce Certified Field Service Lightning Consultant (Japanese Version)

1. Universal Containersは、各技術者が1日にアクティブに作業している時間を追跡したいと考えています。アクティブな作業に費やす時間の割合を計算するために、どの2つのデータ要素をキャプチャする必要があるか。

A. 技術者の移動時間

B. 1日あたりの技術者の時間。

C. 技術者の作業指示が完了しました

D. クライアントの場所での技術者の時間。

Answer(s): B,D

2. Universal Containers (UC) の技術者は、特定のタスクについて、作業指示明細レベルでベースライン見積もりに対して実際の作業時間を記録する必要があります。標準のフィールドと機能を使用してこれをどのようにサポートできますか？

A. 各製品のベースライン期間を使用してナレッジ記事を作成します。適切なナレッジ記事を関連付けるようにサービス技術者をトレーニングしてから、作業指示明細の「期間」フィールドを更新します。

B. 作業指示書の作成時に「期間」フィールドを更新するようにディスパッチャをトレーニングします。サービス技術者をトレーニングして適切な作業タイプを選択し、作業指示明細の「期間」フィールドを更新します。

C. 推定値とベースライン値を必要とするすべてのタスクの作業タイプを作成します。サービス技術者をトレーニングして適切な作業タイプを選択し、作業指示書の[期間]フィールドを更新します。

D. 推定値とベースライン値を必要とするすべてのタスクの作業タイプを作成します。サービス技術者をトレーニングして適切な作業タイプを選択し、作業指示明細の「期間」フィールドを更新します。

Answer(s): C

3. 一部の技術者は、フィールドサービスのLightningモバイルアプリにログインできないと報告しています。コンサルタントは、技術者にフィールドサービスライトニングリソースライセンスとフィールドサービスライトニングリソース権限が割り当てられていることを確認しました。コンサルタントはFSLモバイルアプリへのアクセスをどのように提供する必要がありますか？

A. ユーザーレコードを変更します

B. パブリックグループのメンバーシップを更新します

C. 権限セットを割り当てます

D. ユーザープロフィールを変更します

Answer(s): C

4. ユニバーサルコンテナ (UC) は、フィールドチームに知識を展開したいと考えています。

A. 作業タイプを使用して、関連する記事を作業指示に割り当てます。

B. サービスの予定の割り当てに基づいて記事を同期するカスタムモバイルアプリを作成します。

C. 作業指示書の選択リストに基づいて、記事を作業指示書に関連付けるワークフローを記述します。

D. フィールドサービスのLightningモバイルアプリにディープリンクされたSalesforceモバイルアプリを使用します。

Answer(s): A

5. ノーザントレイルアウトフィッターズ (NTO) は、作業指示完了プロセスの一環として、消費された部品や価格の詳細など、完了した個々のタスクを追跡して報告したいと考えています。NTOは、必要に応じて1つまたは複数のタスクを異なる技術者にスケジュールしたいと考えています。

A. それぞれが独自の子サービスアポイントメントを持つ作業指示明細を作成します。

B. それぞれが独自の子タスクレコードを持つ複数のサービスアポイントメントを作成します。

C. それぞれが独自の子サービスアポイントメントを持つカスタムオブジェクトレコードを作成します。

D. それぞれが独自の子作業指示明細を持つ複数のサービス予定を作成します。

Answer(s): A

6. Containersは、フィールド技術者に、ディスパッチャーと比較して、フィールドサービスモバイルアプリの作業指示書とサービス予定のより限定されたビューを提供したいと考えています。フィールド技術者が必要なフィールドのみを表示できるように、コンサルタントは何を推奨する必要がありますか？

A. フィールド技術者フィールドセット

B. フィールド技術者のVisualforceページ

C. フィールド技術者のページレイアウト

D. フィールド技術者のミニページレイアウト

Answer(s): C

7. Universal Containers (UC) には、1日あたり2,400件のサービス予約を処理する140のサービスリソースがあります。

A. リソースが50未満の3つのサービステリトリー

B. 1日あたりのサービス予定数が500未満の5つのサービス地域

C. 4つのポリゴンを持つ1つのサービステリトリー

D. サービスリソースを均等に分割する2つのサービステリトリー

Answer(s): A

8. Universal Containersは、アカウントに優先リソースを割り当て、迅速なサービスを提供することにより、顧客満足度を高めるイニシアチブを持っています。このイニシアチブを満たすために役立つ2つのスケジューリングポリシーはどれですか？

A. 緊急ポリシー

B. お客様第一

C. 高強度

D. ソフト境界

Answer(s): B,D

9. ユニバーサルコンテナは、複数のサービスタイプを提供します（つまり、インストール、

A. 必要なスキルを持つ作業タイプを使用する

B. 各リソースに関連する作業タイプを選択します

C. サービスごとに複数の作業指示書を作成します

D. 適切なスキルをリソースに割り当てます

Answer(s): A,D

10. ユニバーサルコンテナの技術者は、在庫が少なくなると、別の在庫場所からより多くの部品を要求する必要性が頻繁にあります。

A. 製品リクエストと製品リクエストラインアイテムを作成します。

B. 出荷および製品要求ラインアイテムを作成します。

C. 作業指示明細と製品要求明細を作成します。

D. 消費された製品と製品要求ラインアイテムを作成します。

Answer(s): A

11. ノーザントレイルアウトフィッターズは、顧客に対する全体的な応答性を向上させたいと考えています。

A. ドリップフィードを有効にして次の予定をディスパッチします。

B. 自動ディスパッチスケジュール済みジョブを構成します。

C. リソーススケジュールの最適化を活用します。

D. ガントを介して手動で毎日の作業をシャッフルします。

Answer(s): D

12. スケジューリングポリシーを構成し、企業がビジネス上の制約や好みを順守できるようにする構成のセットは何ですか？

A. サービスの目的と作業ルール

B. サービスの目的と作業の種類

C. サービス契約とサービスレベル。

D. サービスレベルと作業ルール

Answer(s): A

13. ユニバーサルコンテナは、技術者が個々の資産のメンテナンスを実行する間、標準の操作手順(SOP)に従うことを望んでいます。技術者がメモを入力し、作業の進行状況を更新できるように、各操作を個別にキャプチャする必要があります。予防保守は1回の訪問で行う必要があります。コンサルタントはユニバーサルコンテナにどのデータモデルを推奨する必要がありますか？

A. 作業指示項目は、資産の予防保守を表します-作業指示は、さまざまな操作を表します-訪問を表すサービスの予定

B. 資産の保存保守を表すサービスアポイントメント-さまざまな操作を表す作業指示項目-訪問を表す作業指示

C. 資産の予防保守を表す作業指示書-さまざまな操作を表す作業指示書の項目-訪問を表すサービスの予定

D. 資産の予防保守を表す作業指示書-さまざまな操作を表すサービスの予定-訪問を表す作業指示書の項目

Answer(s): C

14. Universal Containersは、割り当てられた作業を完了するために必要な情報をフィールド技術者に提供するためのナレッジソリューションを実装しました。現在利用できる2つの機能はどれですか？

A. 作業指示書と作業指示書のラインアイテムに記事を添付します。

B. ナレッジ記事を作業指示項目のみに添付します。

C. 添付記事にクイックアクションとグローバルアクションを含めます。

D. 添付記事を管理し、ナレッジベースを検索します。

Answer(s): A,D

15. 中西部地域の最適化は、次の3日間は毎晩自動的に実行されるように設定されています。デイスパッチャは、オプティマイザが多くのサービスアポイントメントを予定外に残していることに気づき、コンサルタントに問題のトラブルシューティングを依頼しました。コンサルタントは、フィールドサービス設定でサービスアポイントメントごとの最適化実行時間が低に設定されていることに気付きました。

A. ほとんどのサービスの予定は同じ優先順位を持っています。

B. スケジューリングポリシーにより、各サービスアポイントメントの対象となる候補者が多すぎます。

C. [移動と休憩の計算]フィールドサービス設定は、[サービスリソースの可用性]作業ルールで無効になっています。

D. [使用されるスケジューリングポリシー]フィールドが空白です。

Answer(s): A,B

16. Universal Containersは、12か月の検査を提供するメンテナンスプランを顧客に提供したいと考えています。お客様は、各訪問をスケジュールするために電話をかけます。

A. 頻度を1か月に設定します。 12の生成時間枠。 [作業指示書の自動生成]をオフにします。

B. 頻度を1か月に設定します。 12の生成時間枠。 [作業指示書の自動生成]をオンにします。

C. 頻度を1か月に設定します。 1の生成時間枠。 [作業指示書の自動生成]をオフにします。

D. 頻度を1か月に設定します。 1の生成時間枠。 [作業指示書の自動生成]をオンにします。

Answer(s): C

17. Universal Containersは、設置、修理、およびコンサルティングサービスを提供します。技術者が作業を完了すると、設置、修理、およびコンサルティングサービスについてさまざまなレポートを提供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が推奨する2つの構成はどれですか？ 2つの答えを選択してください

A. 作業タイプ

B. サービスレポートテンプレート

C. アセット

D. 製品テンプレート

Answer(s): A,B

18. 複数日作業のスケジュールされた時間枠に影響を与える2つの考慮事項はどれですか？

A. ホームベースの旅行

B. リソーススキルレベル

C. 割り当てられたリソース

D. 休憩時間

Answer(s): C,D

19. サービスアポイントメントのために到着すると、フィールドサービス技術者は問題を解決するために人々のチームが必要であると報告します。

A. 既存の作業指示書を各スタッフに割り当てます。

B. 既存の作業指示書を乗組員に割り当てます。

C. 新しいサービスアポイントメントを作成し、クルーを割り当てます。

D. 既存のサービスアポイントメントをクルーに割り当てます。

Answer(s): C

20. Universal Containersは、請負業者1と請負業者2の2つの請負業者を利用して修理作業を行います。請負業者1は、Universal Containersのサービスを長く提供しており、請負業者2よりも修理作業の専門知識が豊富であると考えられています。請負業者2？

A. 請負業者1と2に修理作業の異なる能力を割り当てます。

B. 修理作業タイプに請負業者1と2の異なるスキルレベルを割り当てます。

C. 請負業者1を優先リソースとして割り当てます。

D. 請負業者2を除外リソースとして割り当てます。

Answer(s): B
