

Salesforce Certified Service Cloud Consultant (Japanese Version)

1. Cloud Kicks は、さまざまなレベルのサポートを受ける顧客に Service Cloud を展開する予定です。コンサルタントは、エンタイトルメントのみが正しいソリューションなのか、それともエンタイトルメントとサービス契約が正しいのかわかりません。

A. 顧客は Experience Cloud を通じてナレッジ記事にアクセスしますか？

B. サポートは定期的に提供され、毎年更新されますか？

C. 複数のバージョンの権利を作成して維持する必要がありますか？

Answer(s): B

2. メトリクスは、Universal Containers が Service Cloud Voice を使用した際の通話放棄率が高いことを示しています。

A. エスカレーション ルールを設定します。

B. セルフサービス ナレッジを設定します。

C. 割り当てルールとケース キューを設定します。

Answer(s): B

3. ある組織は、世界的なデータ保護とプライバシーの規制を遵守するために、顧客が会社との関係を失った場合にその個人データを削除する方法に関するガイダンスを要求しました。

A. 運用環境ですべての顧客情報を検索し、各レコードのフィールドを手動で編集してデータをスクランブルし、検索できなくなるようにします。

B. レコードやインデックスのないフリーテキスト フィールドを含むすべての顧客情報を検索して削除し、データが保持されないようにサンドボックスを更新します。

C. 環境全体ですべての顧客情報を検索し、連絡先に関連付けられたアカウントまたは Experience Cloud ユーザーを非アクティブ化します。

Answer(s): B

4. Universal Containers は、新しいケースが 2 営業時間以上放置されている場合にサポート マネージャーに通知したいと考えています。

A. ケース割り当てルールを確立します。

B. スケジュールされたパスを使用してフローを作成します。

C. ケースエスカレーションルールを設定します。

Answer(s): C

5. マネージャーは、コールセンター エージェントがどのナレッジ記事を最も頻繁に使用するかについての情報を必要としています。

A. 最も多くの改訂が行われたナレッジ記事

B. 最高評価のナレッジ記事

C. ケースに添付されたナレッジ記事の数

Answer(s): C

6. ある企業は、既存の外部ナレッジベースを Salesforce ナレッジに移行することを計画しています。

A. 元の作成日と昨年の記事の総閲覧数

B. 最終更新日と過去 1 年間に頻繁に検索された用語

C. 最終更新日と昨年の記事閲覧総数

Answer(s): C

7. Universal Containers は、企業対消費者 (B2C) 顧客をサポートするためにケース管理を実装しました。1 つのカスタム フィールドには、顧客の個人識別情報 (PII) データが含まれています。ケースが送信されると、アカウント マネージャーは読み取り専用アクセスを必要とし、顧客の PII データを表示する必要があります。サポート エンジニアには読み取りおよび書き込みアクセスが必要ですが、顧客の PII データに対する可視性はありません。

A. ケース オブジェクトとフィールド レベルのセキュリティに対して [すべて表示] を設定します。

B. 読み取り/書き込みおよびフィールドレベルのセキュリティを備えたケースチームを設定します。

C. Case オブジェクトの OWD を設定し、Salesforce Shield を実装します。

Answer(s): B

8. Universal Containers (UC) は、Service Cloud の実装を準備しており、グローバル サポート チームの参加を希望しています。UC は、Service Cloud の使用方法についてサポート チームからのフィードバックを収集しています。要件収集セッションにより、大量の成果物が作成されました。

A. 実行可能な最小限の製品の要件を特定し、優先順位を付けます。

B. 要件を提出した関係者に基づいて要件に優先順位を付けます。

C. 地域からのリクエストに基づいて要件に優先順位を付けます。

Answer(s): A

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

シャリストには読み取りおよび書き込みアクセスが必要です。

A. ケースのすべてを表示

B. ケースチーム

C. マネージャーグループ

Answer(s): B

10. Universal Containers 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、顧客が満足し、問題が解決されたことを確認するために、ケースのクローズ後に顧客にアンケートを実施する必要があります。

A. 自動応答ルールを使用して顧客に電子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. Flow Builder を使用して顧客に電子メールを送信します。

Answer(s): C

11. Universal Containers のサポート マネージャーは、組織全体でのケースの可視性を向上させたいと考えており、プロダクト マネージャーがケース管理プロセスにもっと関与する必要があると判断しました。サポート マネージャーは、製品ごとに事前定義されたケース チームを作成し、各ケースに適切なケース チームを追加できるようにサポート エージェントをトレーニングしました。

A. [私のケース] でフィルタリングされたケース リスト ビューを設定します。

B. 製品ページのレイアウトでケース関連リストを構成します。

C. [My Case Teams] でフィルターされたケース リスト ビューを設定します。

Answer(s): C

12. コンサルタントは、ケースがオープンのままの平均日数を示すレポートをどのように設定すればよいですか？

A. Case に数式フィールドを作成して、平均年齢を計算します。

B. 毎日、オープンなケースの数のレポートのスナップショットを作成します。

C. リポートの標準のケース年齢フィールドを使用します。

Answer(s): A

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

A. 使いやすさを向上させるためのユーザー インターフェイスの最適化

B. オブジェクトを調整して特定の顧客データを公開する

C. 顧客サービスのユーザー プロファイルの強化

Answer(s): A

14. クライアントの電話システムをサービス コンソールと統合するためにコンサルタントが雇われました。

A. Lightning コンソールを有効にします。

B. CTI アダプタを設定します。

C. ユーティリティ バーをアプリに追加します。

Answer(s): B

15. Universal Containers は、通話ベースの応答システムを実装しています。電話の待ち時間が長くなりすぎ、顧客サービスに影響が出ています。経営者は、顧客の待ち時間を短縮し、エージェントが一度により多くの問い合わせを処理できるようにする方法を見つけたいと考えています。

A. ケース自動応答ルール

B. オムニスタジオ

C. Salesforce チャット

Answer(s): C

16. Universal Containers のサポート マネージャーは、チャンネル、エージェント、暦月ごとに初回通話の解決状況を測定したいと考えています。

A. グループ化を使用してレポートを作成します。

B. レポート スナップショットを作成します。

C. 結合レポートを作成します。

Answer(s): C

17. Cloud Kicks (CK) は、サービスセンターで Lightning Experience と Lightning Knowledge を使用します。CK は、サービス エージェントがケースをクローズするときに新しい記事を作成する簡単な方法を望んでいます。新しい記事には、他の人にとって役立つように、事件の適切な詳細が含まれている必要があります。

A. グローバルに共有されるマクロを開発して、新しい記事を作成します。

B. トリガーを使用して、新しい記事を自動的に作成します。

C. ケースフィールドを新しい記事にマップするクイックアクションを作成します

Answer(s): C

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

A. ケース マクロを作成します。

B. 検証ルールを作成します。

C. ケースにアクションを作成します。

Answer(s): A

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

A. Einstein 返信の推奨事項

B. Einstein 記事の推奨事項

C. アクションと推奨事項コンポーネント

Answer(s): B

20. Universal Containers のサービス担当副社長は、サポート エージェントが顧客にナレッジ記事をより簡単かつ迅速に送信できるようにしたいと考えています。

A. ナレッジ記事にリンクする自動応答ルールを作成します。

B. ナレッジ記事を含む電子メールを送信するためのマクロを作成します。

C. ナレッジ記事を共有するために Case Deflection コンポーネントを設定します。

Answer(s): B
