

ServiceNow Certified Implementation Specialist - Customer Service Management Exam (Japanese Version)

1. 対象を絞った通信 (出版物) を送信できる受信者タイプはどれですか? (2つお選びください。)

A. アウトソーシングされたサービス プロバイダー

B. 内部ユーザー

C. 世帯

D. 連絡先

Answer(s): B,D

2. Now Create のどの段階でワークショップが行われますか?

A. 開始

B. 実行

C. 計画

D. お届け

E. 閉じる

Answer(s): C

3. 顧客が将来の予約のためにオンラインでチェックインできるようにするには、どのアプリケーションを有効にする必要がありますか？

A. 事業所

B. サービス組織

C. ウォークアップ体験

D. フィールドサービス管理

Answer(s): C

4. ケースとそれに関連する作業指示の間の同期に関する制限は何ですか？

A. ケースまたは作業指示書の更新は、作業指示書が承認された後にのみ同期されます。

B. ケース フォームで情報が変更された場合、作業指示書フォームでは更新されません。

C. ケースから作業指示を作成する場合、作業指示フォームの [アカウント] フィールドのみが入力され、[会社] フィールドは入力されません。

D. ケースから作業指示書を作成するときに作業指示書フォームにコピーされたデータは、構成またはカスタマイズできません

Answer(s): B

5. NLUとは何の略ですか？

A. 自然学習 URL

B. 自然言語 URL

C. 最も多くの票を獲得した自然言語理解

D. 自然学習によるユーザービリティ

Answer(s): C

6. 子ケースはいつ親ケースから更新されますか？

- A. スケジュールされたジョブ
- B. スケジュールされた同期ジョブの実行時
- C. 親の更新時に自動的に
- D. 子同期 UI をクリックする

Answer(s): C

7. ServiceNow の CSM アプリケーションにおけるパートナーとサードパーティに関して、正しい記述は次のうちどれですか。

- A. パートナーは、提携組織が提供する製品やサービスを所有するのではなく、提携組織に代わってそれらの販売、提供、サポートを行います。
- B. パートナーは顧客との関係を所有しません。この関係は、パートナーが提携している組織によって所有されます。
- C. パートナーは顧客との関係を所有する
- D. パートナーとは、実際に別の組織から購入した製品やサービスを販売する契約を結んだ組織です。
- E. ServiceNow の CSM アプリケーションでは、パートナーとサードパーティは同じです。

Answer(s): A,D

8. 記事は以下を提供することができます：（3つ選択してください。）

- A. 現在および既知の問題を文書化する
- B. 顧客のサービス契約に関する情報

C. 製品情報を共有する

D. 一般的な問題や質問に対する回答と回答を提供する

Answer(s): A,C,D

9. ケース フォームのチャンネル フィールドが [ソーシャル] に設定されている場合、ケースに関連するソーシャル メディアの会話の詳細はどこに保存されますか？

A. 作業メモ

B. ソーシャル プロファイル

C. 追加コメント

D. ソーシャルログ

E. ソーシャル チャンネル

Answer(s): D

10. セキュリティの観点から、スコーピングにはいくつかの利点があります: (2 つ選択してください)。

A. インスタンス上の他のアプリケーションへのアクセスを制限することで、インスタンスのセキュリティを向上させます

B. 依存関係が整っているため、IT は CSM チームのペースを管理および制御できます。

C. CSM チームは、CSM アプリケーションの構成と管理に必要な自律性と制御を提供しますが、CSM サービス ポータルは提供しません。

D. スコープはレコードを保持し、目的のカスタマー サービス管理アプリケーションのコンテナとして機能します。

Answer(s): A,D

11. マッチングルールは、 _____ によって割り当て機能を強化します。

A. アカウントが顧客であるかパートナーであるかを判断する

B. スキルによる最良のエージェントのマッチング

C. グループまたは個人にケースの動的マッチングを提供する

D. 可用性によって最適なエージェントを一致させる

Answer(s): B

12. 顧客が指定時間内に応答しない場合、解決済みのケースを自動的にクローズするにはどのような機能が必要ですか？

A. 解決済みケースのワークフローを自動クローズする

B. 解決済みケースの自動クローズ ビジネス ルール

C. 解決済みケースの自動クローズ フロー デザイナー フロー

D. 解決済みケースの自動クローズのスケジュールされたジョブ

Answer(s): D

13. Customer Service Management プラグインをインストールすると、以下が有効になります。

A. 他のプラグインはありません

B. 他のプラグインは 1 つだけです - Field Service Management Plugin

C. 同時に他の多くのプラグイン

D. 他の 2 つのプラグインのみ - ポータルとケース管理

Answer(s): C

14. カスタマー ポータルですぐに利用できるサービス カタログはどれですか？（2つ選んでください。）

A. 製品サービス

B. パートナー サービス

C. 消費者サービス

D. カスタマーサービス

Answer(s): B,D

15. Now Platform とサードパーティの顧客関係管理 (CRM) およびエンタープライズ リソース プランニング (ERP) ツールまたはプラットフォーム間の統合を簡単に構成できる機能はどれですか？

A. アクティブディレクトリ

B. インポートセット

C. 統合ハブ

D. Web サービス

Answer(s): C

16. CSM アプリケーションには、CSM ロールを持つユーザーがアクセスできる CSM 関連テーブルのレコードをフィルタリングするために使用できる機能があります。この機能により、ペルソナがデータにアクセスするためのビジネス ロジックを作成する必要がなくなります。この機能は何ですか？

A. アクセスタイプ

B. CSM クエリ ルール

C. フィルタリングされたリスト

D. データ ポリシー

Answer(s): B

17. ユーザー基準を使用して構成できるナレッジ レコードはどれですか？

A. ナレッジベース

B. ナレッジベースと記事

C. ナレッジベース、カテゴリ、記事

D. ナレッジベースとカテゴリ

Answer(s): B

18. どの CSM ワークスペース内で操作しているかに応じて、特定の手順を適用してフォーム ヘッダーを構成できます。CSM 構成可能ワークスペースのフォーム ヘッダーに関して正しいのは次のうちどれですか？

A. フォーム ヘッダーの 2 番目の値を、リボン コンポーネントの上ではなく、コンテキスト サイド パネルに表示できます。

B. フォーム ヘッダーの主な値は、リボン コンポーネントの上ではなくコンテキスト サイド パネルに表示できます

C. ケース フォームのフォーム ヘッダーには、ケース テーブルの 5 レベルのフィールド値を表示できません。

D. フォーム ヘッダーの 2 番目の値は、リボン コンポーネントの上にもみ表示できます。

Answer(s): A

19. 特別な取り扱い上の注意をケースに適用できるのは、どの標準属性に基づいていますか？

A. 製品モデル

B. アカウント

C. サービス契約

D. 連絡先

E. 基本アイテムのインストール

Answer(s): A,B,D

20. アンケート管理者が個々のアンケートで定義できるオプションは次のどれですか? (2つお選びください。)

A. エンドユーザーがアンケートの割り当てを拒否できる機能

B. アンケートリマインダー通知の数

C. 最も投票されたトリガー条件

D. 応答を匿名化します

Answer(s): C,D
