

Service-Con-201日本語版参考書 & Service-Con-201受験資格



Service-Con-201試験シミュレータを信頼していただければ、Service-Con-201認定資格を簡単に取得できると信じています。購入後、Service-Con-201トレーニング資料を受け取り、10分以内にダウンロードできます。さらに、Service-Con-201学習ガイドの1年間無料アップデートと返金保証ポリシーを提供し、無料ショッピング体験を提供できるようにします。ここで、Service-Con-201実践的なブレインダンプを選択してください。後悔することはありません。

Salesforce Service-Con-201 認定試験の出題範囲:

トピック	出題範囲
トピック 1	<ul style="list-style-type: none"> • コンタクトセンター分析: このドメインでは、コンタクトセンターの関係者に関連する分析情報を提供するレポートとダッシュボードの開発に重点を置いています。
トピック 2	<ul style="list-style-type: none"> • ケース管理: このドメインでは、エンドツーエンドのケース管理ソリューションの設計、ケースデフレクション戦略の実装、エンタイトルメント、マイルストーン、SLAの構成、Service Cloud 自動化機能の理解について説明します。
トピック 3	<ul style="list-style-type: none"> • 実装戦略: この領域では、コンサルティング契約への参加、展開とトレーニングの推奨事項、およびデータ移行、品質、ガバナンス、大容量データに関する考慮事項に重点を置いています。
トピック 4	<ul style="list-style-type: none"> • 統合: このドメインでは、Service Cloud をサードパーティソリューションや外部データソースに接続するための統合ユースケースと考慮事項について説明します。
トピック 5	<ul style="list-style-type: none"> • サービスクラウドソリューション設計: この領域では、データセキュリティとコンプライアンスの要件を満たしながら、サービス担当者と顧客の機能、制限、トレードオフのバランスをとるソリューションを設計します。

トピック 6	<ul style="list-style-type: none"> ナレッジ管理: このドメインでは、ナレッジ記事のライフサイクル、ナレッジ中心のサービス方法論、エージェントサポートとセルフサービスプロセスのための Salesforce ナレッジの構成について説明します。
トピック 7	<ul style="list-style-type: none"> 取り込みおよびインタラクションチャネル: このドメインでは、取り込みチャネルの設計、インタラクションチャネルの推奨、構成のベストプラクティスの理解、AI エージェントおよびエージェントサービス機能の実装について説明します。

>> Service-Con-201日本語版参考書 <<

高品質な Service-Con-201日本語版参考書 & 合格スムーズ Service-Con-201 受験資格 | ハイパスレートの Service-Con-201試験情報

現在で Salesforce の Service-Con-201 試験を受かることができます。CertShiken に Salesforce の Service-Con-201 試験のフルバージョンがありますから、最新の Salesforce の Service-Con-201 のトレーニング資料をあちこち探す必要がないです。CertShiken を利用したら、あなたはもう最も良い Salesforce の Service-Con-201 のトレーニング資料を見つけたのです。弊社の質問と解答を安心にご利用ください。あなたはきっと Salesforce の Service-Con-201 試験に合格できますから。

Salesforce Certified Service Cloud Consultant 認定 Service-Con-201 試験問題 (Q160-Q165):

質問 # 160

Universal Containers (UC) has deployed a call center using open CTI. Call center agents are organized into four groups reflecting UC's four different product lines. Each group's manager would like a report on their agents' daily call volume, including related case and contact information.

How should the consultant recommend the report be created?

- **A. Create a Custom Report type with Activities as the primary object.**
- B. Customize the My Team's Calls This Week standard report.
- C. Build a report on Products with Activities grouped by owner.

正解: A

解説:

For reporting on daily call volume including related case and contact information for different agent groups, creating a Custom Report Type with Activities as the primary object is advised. This allows for the inclusion of case and contact details in the report, providing a comprehensive view of each agent's call activity and related case interactions.

質問 # 161

Universal Containers wants customers to have the ability to log cases with structured data and route based on urgency and product line.

How should a consultant accomplish this?

- A. Standard Email-to-Case with assignment rules
- B. Omni-Channel with prioritized queues
- **C. Standard Web-to-Case with assignment rules**

正解: C

解説:

To enable customers to log cases with structured data and route them based on urgency and product line, using Standard Web-to-Case with assignment rules is recommended. This feature allows for the creation of web forms that customers can fill out, which then become cases in Salesforce. Assignment rules can then be used to automatically route these cases to the appropriate teams or agents based on predefined criteria, ensuring efficient and relevant case handling.

質問 # 162

Universal Containers (UC) is preparing to implement Service Cloud and wants to onboard its global support team. UC is gathering feedback from the support team about how they will use Service Cloud. Requirements gathering sessions have resulted in a large set of deliverables.

What should a consultant recommend as the next step?

- A. Identify and prioritize the requirements for the minimum viable product.
- B. Prioritize the requirements based on the stakeholder who submitted them.
- C. Prioritize the requirements based on requests from the regions.

正解: A

解説:

Identifying and prioritizing the requirements for a minimum viable product (MVP) allows for a focused and phased approach to the Service Cloud implementation. This strategy ensures that the most critical functionalities are developed and deployed first, providing immediate value while allowing for iterative enhancements based on feedback and additional requirements.

質問 # 163

Service agents at Cloud Kicks frequently encounter duplicate cases from the same customers in different channels.

Management would like to provide a method for service agents to handle duplicates and delete one of the cases.

Which action should a consultant recommend?

- A. Create an autolaunched Flow,
- B. Set up duplicate rules on Case.
- C. Enable Case Merge.

正解: C

解説:

To address the issue of duplicate cases from the same customers in different channels, enabling the Case Merge feature is recommended. This allows service agents to easily identify and merge duplicate cases, ensuring a consolidated view of customer issues and preventing redundant work.

質問 # 164

Cloud Kicks plans to deploy Service Cloud to customers who will have different levels of support. The consultant is unsure whether Entitlements only or Entitlements plus Service Contracts is the correct solution.

Which question should the consultant ask to determine the preferred solution?

- A. Will customers access Knowledge articles through Experience Cloud?
- B. Is support provided on a periodic basis and renewed annually?
- C. Do multiple versions of the Entitlements need to be created and maintained?

正解: B

解説:

Asking whether support is provided on a periodic basis and renewed annually helps determine the need for Service Contracts in addition to Entitlements. Service Contracts are suitable for situations where support is tied to specific terms and conditions, such as annual support agreements, whereas Entitlements define the types of support a customer is entitled to.

質問 # 165

.....

CertShikenの提供された問題集は更新されました。あなたは試験を準備しているなら、この最新の問題集で有効の復習計画を立てることができます。我々のService-Con-201問題集は正式試験のすべての問題を含めています。受験生は試験に順調に合格するのを確保するために、我々はこの質高いService-Con-201問題集を提供します。

