

# Salesforce Service-Con-201試験の準備方法 | 100%合格率のService-Con-201テストトレーニング試験 | 効率的なSalesforce Certified Service Cloud Consultant試験過去問



無料でクラウドストレージから最新のShikenPASS Service-Con-201 PDFダンプをダウンロードする：<https://drive.google.com/open?id=1YieSS0-SQf8XtXjJBygEhAwp4GvsBQmM>

ShikenPASSはプロなウェブサイトで、受験生の皆さんに質の高いサービスを提供します。プリセールス、サービスとアフターサービスに含まれているのです。ShikenPASSのSalesforceのService-Con-201試験トレーニング資料を必要としたら、まず我々の無料な試用版の問題と解答を使ってみる事ができます。そうしたら、この資料があなたに適用するかどうかを確かめてから購入することができます。ShikenPASSのSalesforceのService-Con-201試験トレーニング資料を利用してから失敗になりましたら、当社は全額で返金します。それに、一年間の無料更新サービスを提供することができます。

## 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"> <li>サービスクラウドソリューション設計：この領域では、サービス担当者と顧客にとっての機能、制約、トレードオフのバランスを取りながら、データセキュリティとコンプライアンス要件を満たすソリューションを設計します。</li> </ul>     |
| トピック 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ナレッジマネジメント：この領域では、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手法、およびエージェントサポートとセルフサービスプロセス向けにSalesforceナレッジを設定する方法について説明します。</li> </ul> |
| トピック 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ケース管理：この領域では、エンドツーエンドのケース管理ソリューションの設計、ケース回避戦略の実装、権限、マイルストーン、SLAの設定、およびService Cloudの自動化機能の理解について扱います。</li> </ul>      |
| トピック 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>業界知識：この分野では、コンタクトセンターの指標、KPIの理解、および顧客成果に関するリスク、メリット、ビジネス上の課題の評価について学びます。</li> </ul>                                   |

>> Service-Con-201テストトレーニング <<

## Service-Con-201試験過去問 & Service-Con-201最新資料

君はまずネットで無料な部分のSalesforce認証試験をダウンロードして現場の試験の雰囲気を感じて試験に上手

になりますよ。SalesforceのService-Con-201認証試験に失敗したら弊社は全額で返金するのを保証いたします。

## Salesforce Certified Service Cloud Consultant 認定 Service-Con-201 試験問題 (Q108-Q113):

### 質問 # 108

Which feature should a consultant recommend to prompt a Tier 2 service representative to take over case processing from Tier 1 and know how far Tier 1 had progressed in troubleshooting?

- **A. Path for Cases**
- B. Einstein Next Best Action
- C. Escalation Rules

正解: A

解説:

To assist a Tier 2 service representative in taking over case processing from Tier 1 and understanding the troubleshooting progress, "Path for Cases" is recommended. Path visually guides agents through the different stages of a case, providing them with the necessary context and guidance at each step. This feature helps in streamlining the handover process and ensures that Tier 2 representatives are immediately aware of the actions taken by Tier 1, enhancing efficiency and case resolution times.

### 質問 # 109

After migrating to Lightning Experience, users are complaining that they are unable to create a Knowledge article when closing a case.

How should the consultant resolve this issue?

- **A. Add the Manage Salesforce Knowledge permission to the user's profile.**
- B. Inform users that the only way to create articles is from the Knowledge component.
- C. Enable Read/Write/Create permissions for Knowledge articles.

正解: A

解説:

To resolve the issue of users being unable to create Knowledge articles when closing a case after migrating to Lightning Experience, adding the 'Manage Salesforce Knowledge' permission to the user's profile is necessary. This permission enables users to create, edit, and publish Knowledge articles, ensuring that they can contribute to the Knowledge base directly from case records, enhancing the support process.

### 質問 # 110

Universal Containers is migrating from Knowledge to Lightning Knowledge using the Lightning Knowledge Migration Tool and noticed that none of the article file attachments were migrated.

How can a consultant migrate the file attachments?

- **A. Use the Files Related List on each article to add files to the articles.**
- B. Upload the files as Documents, then relate them to the migrated articles.
- C. Use the Lightning Knowledge Migration Tool and choose 'include files'.

正解: A

解説:

When migrating to Lightning Knowledge, file attachments from Classic Knowledge articles do not automatically transfer. To migrate these file attachments, consultants can manually add files to the corresponding Lightning Knowledge articles using the Files Related List. This approach ensures that all relevant attachments are associated with the correct articles, maintaining the integrity and usefulness of the Knowledge base post-migration.

### 質問 # 111

Universal Containers (UC) is launching several new features to improve productivity for contact center users.

Which communication channel should UC use to announce new features to contact center users without interrupting their workflows?

- A. Email
- B. Internal Release Webinar
- **C. In-App Guidance**

**正解: C**

**解説:**

In-App Guidance (part of Salesforce's myTrailhead and in-app learning capabilities) allows organizations to provide contextual, real-time notifications and feature walk-throughs directly within Salesforce. This method supports continuous enablement without disrupting agent workflows.

Option A (webinar) requires users to leave their work environment.

Option C (email) is asynchronous and often ignored, offering no guided experience.

Referenced Salesforce Materials:

Service Cloud Consultant Exam Guide - Implementation Strategies Domain.

Salesforce Help: "Use In-App Guidance to Drive User Adoption."

Salesforce Spring '24 Release Notes - In-App Guidance Enhancements.

### 質問 # 112

Cloud Kicks provides support for their customers 24 hours a day. The Service Managers at Cloud Kicks would like to have a report that shows the average number of days cases stay open. The Service Cloud Consultant has created a report using the standard Age field, but this is not correctly showing the age for open cases.

What should the consultant do to resolve this?

- A. Create a report snapshot of number of open cases per day.
- **B. Enable Business Hours Age in Setup and add the field to the report.**
- C. Create a custom formula field to calculate the case age.

**正解: B**

**解説:**

The standard Case Age field calculates the difference between the case creation date and the current date in calendar days. This does not accurately reflect working hours, especially for 24/7 or business-hours-based support operations.

Salesforce provides a Business Hours Age feature that calculates case duration based on defined business hours, taking into account working time, holidays, and time zones. Enabling Business Hours Age ensures that reports show a true representation of how long cases remain open under the organization's operational hours.

Creating a custom formula (Option A) could produce inconsistent results due to time zone and holiday differences. A report snapshot (Option B) provides historical trends but doesn't dynamically calculate active case age.

Referenced Salesforce Materials:

Salesforce Service Cloud Consultant Exam Guide - Contact Center Analytics Domain (accurate reporting using business hours and age calculations).

Salesforce Help: "Enable Case Age in Business Hours" (explains how to enable and report on Business Hours Age).

Salesforce Winter '23 Release Notes - Service Cloud Enhancements (mentions improvements to business hours-based case tracking).

### 質問 # 113

.....

時代の発展に伴い、人間的な文明が発展し、ShikenPASSも発展しています。ShikenPASSは君の早くSalesforceのService-Con-201認定試験に合格するために、きみのもっと輝い未来のために、君の他人に羨ましいほど給料のために、ずっと努力しています。長年の努力を通じて、ShikenPASSのSalesforceのService-Con-201認定試験の合格率が100パーセントになっていました。ShikenPASSを選ぶなら、成功を選ぶのに等しいです。

**Service-Con-201試験過去問:** <https://www.shikenpass.com/Service-Con-201-shiken.html>

- ユニークなSalesforce Service-Con-201テストトレーニング - 合格スムーズService-Con-201試験過去問 | 一生懸命にService-Con-201最新資料 □ 「 [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) 」 サイトにて最新 ➡ Service-Con-201 □ 問題集をダ

ダウンロードService-Con-201日本語版トレーニング

- Service-Con-201受験方法 □ Service-Con-201参考書勉強 □ Service-Con-201試験復習 □ 最新[ Service-Con-201 ]問題集ファイルは▷ [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) ◁にて検索Service-Con-201技術試験
- Service-Con-201日本語版トレーニング □ Service-Con-201日本語学習内容 □ Service-Con-201最新な問題集 □ ※ [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) □ ※ □ で▶ Service-Con-201 ◀を検索して、無料でダウンロードしてくださいService-Con-201日本語学習内容
- Service-Con-201的中関連問題 □ Service-Con-201勉強時間 □ Service-Con-201日本語参考 ※ ( [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) ) から「Service-Con-201」を検索して、試験資料を無料でダウンロードしてくださいService-Con-201復習問題集
- Service-Con-201試験の準備方法 | 完璧なService-Con-201テストトレーニング試験 | 更新するSalesforce Certified Service Cloud Consultant試験過去問 □ URL ⇒ [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) ⇐をコピーして開き、▶ Service-Con-201 ◀を検索して無料でダウンロードしてくださいService-Con-201実際試験
- ユニークなSalesforce Service-Con-201テストトレーニング - 合格スムーズService-Con-201試験過去問 | 一生懸命にService-Con-201最新資料 □ ▶ [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) ◀を入力して[ Service-Con-201 ]を検索し、無料でダウンロードしてくださいService-Con-201無料サンプル
- Service-Con-201専門知識内容 □ Service-Con-201日本語版試験解答 □ Service-Con-201試験復習赤本 □ ▶▶ [www.jpshiken.com](http://www.jpshiken.com) □ に移動し、□ Service-Con-201 □ を検索して、無料でダウンロード可能な試験資料を探しますService-Con-201復習攻略問題
- Service-Con-201技術試験 □ Service-Con-201試験復習赤本 □ Service-Con-201参考書勉強 □ □ [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) □ は、▶▶ Service-Con-201 □ を無料でダウンロードするのに最適なサイトですService-Con-201専門知識内容
- ユニークなService-Con-201テストトレーニング - 合格スムーズService-Con-201試験過去問 | 真実的なService-Con-201最新資料 □ ⇒ [www.shikenpass.com](http://www.shikenpass.com) ⇐の無料ダウンロード▶ Service-Con-201 □ ページが開きますService-Con-201日本語学習内容
- ユニークなSalesforce Service-Con-201テストトレーニング - 合格スムーズService-Con-201試験過去問 | 一生懸命にService-Con-201最新資料 □ ※ [www.goshiken.com](http://www.goshiken.com) □ ※ □ サイトで《 Service-Con-201 》の最新問題が使えるService-Con-201日本語版試験解答
- Salesforce Service-Con-201テストトレーニング - [www.jpshiken.com](http://www.jpshiken.com) - 資格試験のリーダー - Service-Con-201試験過去問 □ ウェブサイト □ [www.jpshiken.com](http://www.jpshiken.com) □ から▶ Service-Con-201 □ を開いて検索し、無料でダウンロードしてくださいService-Con-201専門知識内容
- [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [aseducativa.com](http://aseducativa.com), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [www.ganjingworld.com](http://www.ganjingworld.com), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [www.stes.tyc.edu.tw](http://www.stes.tyc.edu.tw), [top10bookmark.com](http://top10bookmark.com), Disposable vapes

無料でクラウドストレージから最新のShikenPASS Service-Con-201 PDFダンプをダウンロードする: <https://drive.google.com/open?id=1YieSS0-SQf8XtXjJBygEhAwp4GvsBQmM>