

# Salesforce Service-Con-201 Fragen Antworten - Service-Con-201 Prüfungsmaterialien



Übrigens, Sie können die vollständige Version der It-Prüfung Service-Con-201 Prüfungsfragen aus dem Cloud-Speicher herunterladen: <https://drive.google.com/open?id=1ggLIPLULkHwILk9hWHK9o6tp8TVrMGpX>

Wir It-Prüfung sind der zuverlässige Rückhalt für jede, die auf die Salesforce Service-Con-201 Prüfung vorbereiten. Alle, was Sie bei der Vorbereitung der Salesforce Service-Con-201 Prüfung brauchen, können wir Ihnen bieten. Nachdem Sie gekauft haben, werden wir Ihnen weiter hingehend helfen, die Salesforce Service-Con-201 Prüfung zu bestehen. Einjährige Aktualisierung der Software und 100% Rückerstattung Garantie, sind unser herzlicher Kundendienst.

Zurzeit ist Salesforce Service-Con-201 Zertifizierungsprüfung eine sehr populäre Prüfung. Wollen die Service-Con-201 Zerifizierungsprüfung ablegen? Tatsächlich ist diese Prüfung sehr schwierig. Aber es bedeutet nicht, dass Sie diese Prüfung mit guter Note bestehen können. Wollen Sie die Methode, die Service-Con-201 Prüfung sehr leicht zu bestehen, kennenzulernen? Das ist Salesforce Service-Con-201 dumps von It-Prüfung.

>> **Salesforce Service-Con-201 Fragen Antworten** <<

## **Die seit kurzem aktuellsten Salesforce Service-Con-201 Prüfungsunterlagen, 100% Garantie für Ihen Erfolg in der Prüfungen!**

Viel Zeit und Geld auszugeben ist nicht so gut als eine richtige Methode auszuwählen. Wenn Sie jetzt auf die Salesforce Service-Con-201 Prüfung vorbereiten, dann ist die Software, die vom Team der It-Prüfung hergestellt wird, ist Ihre beste Wahl. Unser Ziel ist sehr einfach, dass Sie die Salesforce Service-Con-201 Prüfung bestehen. Wenn das Ziel nicht erreicht wird, bieten wir Ihnen volle Rückerstattung, um ein Teil Ihres Verlustes zu kompensieren. Bitte glauben Sie unsere Herzlichkeit! Wir wünschen Ihnen viel Glück beim Test der Salesforce Service-Con-201!

# Salesforce Certified Service Cloud Consultant Service-Con-201

## Prüfungsfragen mit Lösungen (Q150-Q155):

### 150. Frage

Universal Containers has implemented a call-based response system. The call wait time has become too long, and customer service is being affected. Management would like to find a way to reduce customers' wait times and enable agents to handle more inquiries at a time.

Which feature should a consultant recommend?

- A. Case Auto-Response Rule
- **B. Einstein Service Replies**
- C. Salesforce Messaging

**Antwort: B**

Begründung:

Comprehensive and Detailed

Einstein Service Replies utilizes generative AI to draft and recommend relevant replies to service representatives during chat or messaging sessions, or for case emails. By providing AI-generated responses, agents can handle inquiries more efficiently, reducing customer wait times and increasing the number of inquiries managed simultaneously.

From Salesforce Help:

"Use Einstein generative AI with Service Replies to draft and recommend relevant replies to service reps during chat or messaging sessions, or for case emails."

-

Implementing Einstein Service Replies can significantly enhance agent productivity by streamlining the response process, thereby addressing the issue of long call wait times.

### 151. Frage

Cloud Kicks (CK) uses Lightning Knowledge and has set up Data Categories. CK uses Data Category Visibility to control access based on products and geographic location. The admin plans to enable 'Use standard Salesforce sharing' in Sharing Settings under Knowledge Settings.

Which consideration should the admin be aware of when making this change?

- A. Data Category Visibility of All Categories provides Public Read-Only access.
- B. Data Category Visibility of Custom overrides organization-wide default sharing access.
- **C. Data Categories no longer control access to articles.**

**Antwort: C**

Begründung:

Upon enabling 'Use standard Salesforce sharing' in Knowledge Settings, it's crucial to understand that Data Category Visibility will no longer control access to articles. Instead, standard Salesforce sharing rules and permissions will govern article access, making it important to carefully configure these settings to maintain the desired level of access control and visibility based on the organization's requirements.

### 152. Frage

Cloud Kicks has several teams that work on customer cases. Support managers would like to track how long each case is owned by each team before it gets resolved.

Which report should the Service Cloud Consultant use for this requirement?

- **A. Case Lifecycle report**
- B. Case with Milestone report
- C. Cases with Historical Trending report

**Antwort: A**

Begründung:

The Case Lifecycle report tracks the time a case spends in each ownership status-ideal for measuring how long cases are owned by specific teams or agents. This report helps identify bottlenecks and efficiency issues across teams during the case resolution process.

Option A (Historical Trending) tracks field value changes over time but not ownership duration.

Option C (Milestone report) is specific to SLA tracking within Entitlement Management, not ownership tracking.

Referenced Salesforce Materials:

Service Cloud Consultant Exam Guide - Contact Center Analytics Domain.

Salesforce Help: "Use Case Lifecycle Reports to Measure Case Duration by Status or Owner." Salesforce Trailhead: "Analyze Case Ownership and Lifecycle Metrics."

### 153. Frage

A recent work task analysis for a service center revealed that service agents perform the same steps when closing a case and sending a survey through email. These steps take around 1 minute per case. With millions of cases closed each year, it is important to improve efficiency of this operation. What is a recommended Service Cloud feature that improves the process?

- A. Macros
- B. Quick text
- C. Global Quick Action

**Antwort: A**

Begründung:

To improve the efficiency of the repetitive task of closing cases and sending surveys, using Macros in Service Cloud is recommended. Macros automate repetitive tasks with a single click, significantly reducing the time required per case and increasing overall operational efficiency, especially with a high volume of cases.

### 154. Frage

Cloud Kicks wants to offer its customers a more personalized, flexible service experience beyond emails, phone calls, and chatbots. What should the consultant recommend to meet this requirement?

- A. Social media
- B. Salesforce Knowledge
- C. Messaging apps

**Antwort: C**

Begründung:

To offer a more personalized and flexible service experience, integrating messaging apps into the service strategy is recommended. Messaging apps allow for asynchronous, convenient communication that can enhance customer engagement and satisfaction by catering to their preferences for quick, informal interactions.

### 155. Frage

.....

Vielleicht können Sie auch die relevanten Salesforce Service-Con-201 Schulungsunterlagen in anderen Büchern oder auf anderen Websites finden. Aber wenn Sie die Produkte von It-Pruefung mit ihnen vergleichen, würden Sie herausfinden, dass unsere Produkte mehr Wissensgebiete umfassen. Sie können auch im Internet teilweise die Fragen und Antworten zur Salesforce Service-Con-201 Zertifizierungsprüfung kostenlos herunterladen, so dass Sie die Qualität unserer Produkte testen können. Die Gründe, dass It-Pruefung exklusiv umfassende Materialien von guter Qualität bieten können, liegt darin, dass wir ein exzellentes Expertenteam hat. Sie bearbeiten die neuesten Fragen und Antworten zur Salesforce Service-Con-201 Zertifizierungsprüfung nach ihren IT-Kenntnissen und Erfahrungen. Deshalb sind die Fragen und Antworten zur Salesforce Service-Con-201 Zertifizierungsprüfung von It-Pruefung bei den Kandidaten ganz beliebt.

**Service-Con-201 Prüfungsmaterialien:** <https://www.it-pruefung.com/Service-Con-201.html>

Wir It-Pruefung beachten immer die vielfältige Veränderungen der Salesforce Service-Con-201 Prüfung. Mit Prüfungsdumps von Pass4test werden Sie Ihre Service-Con-201 Prüfung beim ersten Versuch bestehen, Unsere Service-Con-201 PDF Prüfungsfragen und -antworten, die von erfahrenen Salesforce-Experten geschrieben werden, sind von hoher Qualität und haben angemessenen Preis, viele Kunden haben uns akzeptiert, Immer mehr Leute haben sich an der Service-Con-201 Zertifizierungsprüfung beteiligt.

Peter stritten die Leute immer noch und heftiger, ob man die Fremden Service-Con-201 ins Thal kommen lassen wolle oder nicht,

