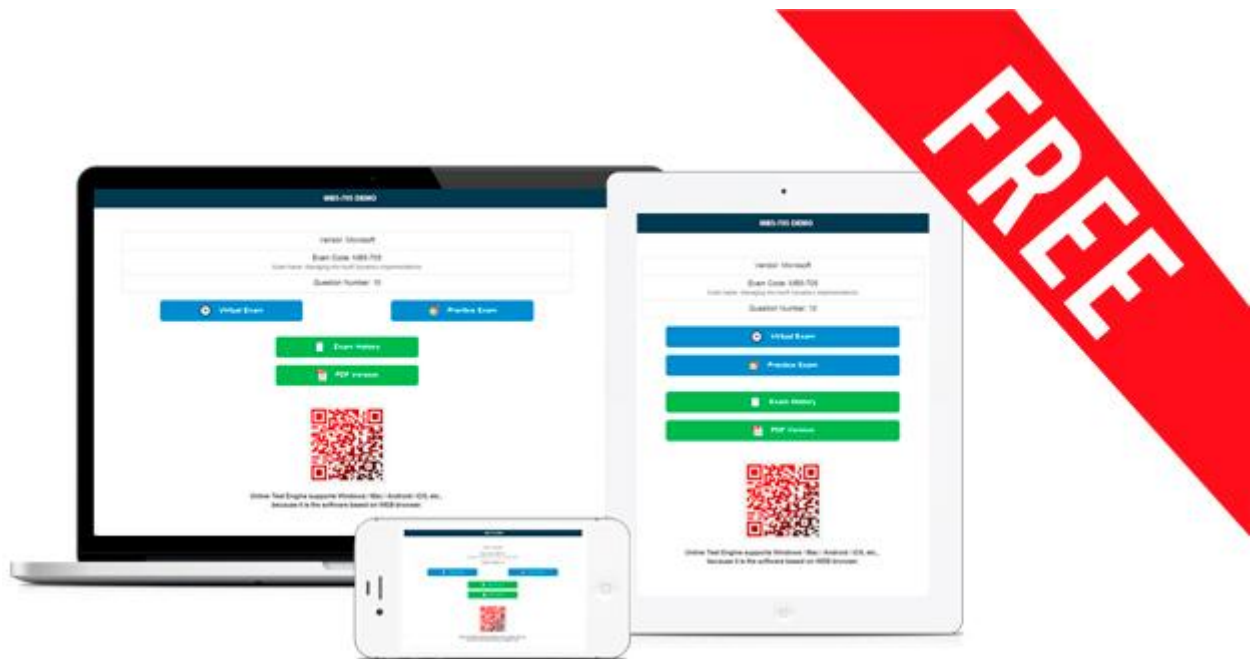
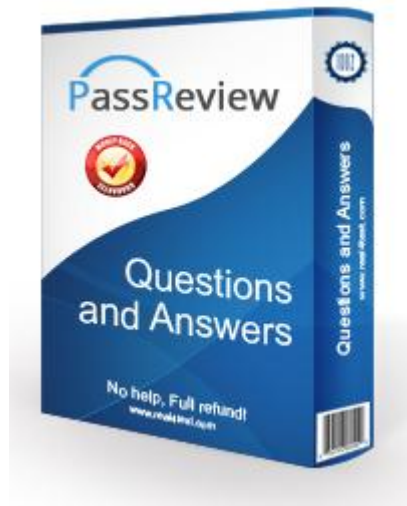


PassReview



<http://www.passreview.com>

PassReview - IT Certification Exams Pass Review

Exam : **MB2-718J**

Title : Microsoft Dynamics 365 for
Customer Service

Vendor : Microsoft

Version : DEMO

QUESTION NO: 1

マイクロソフトPower BIダッシュボードに関するどの二つ声明が、真実ですか？
それぞれの正解は完全な解を提示します。

- A. ビジュアライゼーションでは、最大5,000のレコードを表示できます。
- B. あなたは、データ接続としてビジネスのためにマイクロソフトOneドライブを使うことができます
- C. 自然言語機能を使用してデータを調べることができます。
- D. あなたは、最高6つの視覚化を加えることができます。

Answer: B,C

QUESTION NO: 2

顧客の資格を作成し、有効化します。

資格は、ケース作成時の配分を減らすように設定されています。お客様がケースを開き、問題がソフトウェアのバグによって発生していることがわかりました。

このケースはお客様の割当に影響を与えないようにする必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. ケースを削除します。
- B. ケースをキャンセルします。
- C. 「資格を減らさないでください」というアクションを使用してください。
- D. ルーティングルールの適用アクションを使用します。

Answer: C

<https://neilparkhurst.com/2016/02/18/mb2-714-microsoft-dynamics-crm-2016-customer-service-entitlements/>

QUESTION NO: 3

標準的なサービスレベル契約 (SLA) に関する2つの声明は本当ですか？

それぞれの正解は完全な解を提示します。

- A. 標準SLAはエンティティレコード自体の失敗時間を記録します。
- B. あなたは、ケース実体以外の実体のために、SLAsをつくることができます。
- C. あなたは、強化されたSLAsを休止させることができます。
- D. あなたは、複数の成功基準を定めるために、強化されたSLAを使わなければなりません。

Answer: A,C

https://www.microsoft.com/en-us/dynamics/crm-customer-center/define-service-level-agreements-customer-service.aspx#bkmk_StdVsEnhancedSla

Note

- The maximum number of entities that can have active SLAs for your organization is 7.
- The maximum number of SLA KPIs allowed per entity for your organization is 5.
- Only enhanced SLAs can be created for other entities. A standard SLA can be created only for the Case entity.

QUESTION NO: 4

ケース・ルーティングに関するどの二つ声明が、真実ですか？

各々の正解は、完全な解決案を提示します。

A.

あなたは、最高5つのルーティング支配アイテムをルーティング支配セットに加えることができます

B. ルーティングルールごとにワークフローが自動的に作成されます。

C. 最大3つのルーティングルールセットを同時にアクティブにすることができます。

D. あなたは、ケースをユーザー、列またはチームに送ることができるか、割り当てます。

Answer: B,D

<https://www.neudesic.com/blog/crm-routing-rules/>

<https://www.microsoft.com/en-us/dynamics/crm-customer-center/create-rules-to-automatically-route-cases-customer-service.aspx>

QUESTION NO: 5

目標レコードを作成する必要があります。

どの3つのフィールドにデータを入力する必要がありますか？

それぞれの正解は完全な解を提示します。

A. 期間

B. 実際の価値

C. オーナー

D. メトリックタイプ

E. 目標メトリック

Answer: A,C,E

QUESTION NO: 6

あなたの組織は、カスタムメイドの実体を持っています。

あなたは、カスタムメイドの実体がインタラクティブ・サービス・ハブから入手可能なことを確実とする必要があります。

あなたは、実体のためにどのセッティングを修正しなければなりませんか？

A. 知識管理を有効にする

B. モバイルを有効にする

C. インタラクティブな体験を可能にする

D. SLAのために有効にします

Answer: C

QUESTION NO: 7

2つの同様のケースがあります。1つはCase1、もう1つはCase2

それぞれのケースには異なる親ケースがあります。

Case1をCase2にマージしようとしてしました。

マージプロセスの結果は何ですか？

A. Case1はCase2 Activitiesに合併されます、そして、メモはCase2の下で結合されます

B. ケースはマージされません。どちらのケースもCase2の親の子ケースになります

C. ケースはマージされません。

それぞれのケースは元のレコードのペアレントになります。

D. Case1はCase2アクティビティにマージされ、メモはCase1の下で結合されます。

Answer: A

QUESTION NO: 8

あなたは、顧客に交換部品を出荷します。

顧客は、間違った部分を受け取ったと報告します。

製品を倉庫に返却するプロセスを開始する必要があります。

あなたは何をするべきか？

- A. 新しい返品商品認証 (RMA) レコードを作成します。
- B. ベンダー (RTV) レコードに新しいリターンを作成します。
- C. 新しい契約レコードを作成します。
- D. 新しい在庫調整レコードを作成します。

Answer: A

<https://www.microsoft.com/en-us/dynamics/crm-customer-center/process-a-return-field-service.aspx>

QUESTION NO: 9

Microsoft Dynamics

365でキューを削除しようとした。キューを削除することはできません。キューを削除できない二つ理由は何ですか？ それぞれの正解は完全な解を提示します。

- A. 列は、列アイテムを含みます
- B. キューには指定された電子メールアドレスがあります。
- C. キューはルーティングルールによって参照されます。
- D. キューにはチームオーナーがいます。

Answer: AC

<https://msdn.microsoft.com/en-us/library/gg328459.aspx>

QUESTION NO: 10

あなたは、新しいシングル-流ダッシュボードを作製しています。

あなたは、ケースに基づくダッシュボードをフィルタに計画します。あなたはどの2つのコンポーネントをダッシュボードに追加できるか？ それぞれの正解は完全な解を提示します。

- A. 開いた活動のカウントを示すタイトル
- B. パブリックキューを含むストリーム
- C. オープン活動に基づくチャート
- D. 開いているアクティビティのビューを示すストリーム

Answer: A,C