

Actual4Labs

Pass Your Next Certification Exam Fast!

Everything you need to prepare, learn & pass your certification exam easily.

Login / Register

Shopping Cart (0)

Search...



Online Test Engine

Instant Online Access, Test History and Performance Review, Supports Windows / Mac / Android / iOS, etc. →

Desktop Test Engine

Installable Software Application, Simulates Real Exam Environment, Supports MS Operating System, Practice Offline Anytime. →

PDF Format

Printable PDF Format, Prepared by IT Experts, Study Anywhere, Anytime, Free PDF Demo Available. →

Choose the version that fits your needs	PDF Version	Desktop Test Engine	Online Test Engine
Latest and Up-to-Date exam dumps with real exam questions answers.	✓	✓	✓
Get 12-Months free updates without any extra charges.	✓	✓	✓
Experience same exam environment before appearing in the certification exam.	✗	✓	✓
100% exam passing guarantee in the first attempt.	✓	✓	✓
20% discount on more than one license and 30% discount on 5+ license purchases.	✗	✓	✓
100% secure purchase on SSL.	✓	✓	✓
Completely private purchase without sharing your personal info with anyone.	✓	✓	✓

<http://www.actual4labs.com>

Excellent Quality Exam Dumps Questions Never Let You down -
Actual4Labs

Exam : **CIS-CSM-JPN**

Title : ServiceNow Certified
Implementation Specialist -
Customer Service
Management Exam (CIS-
CSM日本語版)

Vendor : ServiceNow

Version : DEMO

QUESTION NO: 1

ケースフィールド「連絡先」の情報は、どのインシデントフィールドにコピーされますか？

- A. お問い合わせ
- B. ユーザー
- C. お客様
- D. 発信者

Answer: D

Reference:

[customer-service-management/reference/csm-integration-sm-incident.html](https://actual4labs.com/customer-service-management/reference/csm-integration-sm-incident.html)

QUESTION NO: 2

ケース フォームで [現地時間の連絡先]

フィールドが有効になっている場合、正しいのは次のうちどれですか？

- A. フィールドは顧客プロファイルのタイムゾーンに基づいていません
- B. フィールドは基本フォームでアクティブです
- C. フィールドは常にシステムのタイムゾーンに基づいています
- D.

エージェントはこのフィールドを使用して、お客様に連絡する適切な時期かどうかを判断できます

Answer: A

QUESTION NO: 3

カスタマーサポートポータルデフォルト構成は、顧客と対話するために次のチャネルを提供しますか？

(2つ選択してください。)

- A. Web
- B. ソーシャル
- C. チャット
- D. メール

Answer: C,D

Reference:

[customer-service-management/concept/c_CustomerPortalOverview.html](https://actual4labs.com/customer-service-management/concept/c_CustomerPortalOverview.html)

QUESTION NO: 4

主要な問題の管理では、次の機能のどれを使用しますか？

- A. ガバナンスのリスクと管理
- B. ターゲットを絞ったコミュニケーション
- C. 資産管理
- D. レコードプロデューサー

Answer: B

Reference:

[customer-service-management/concept/major-issue-management.html](https://actual4labs.com/customer-service-management/concept/major-issue-management.html)

QUESTION NO: 5

実装チームがコア機能をできるだけ早く顧客に提供する必要があるのはなぜですか？

- A. 技術範囲を拡大するため
- B. ワークショップ中の要件収集を容易にするため
- C. 複雑なカスタマイズを早期に完了するため
- D. 短期的な ROI (Return on Investment) を実現するため

Answer: D

QUESTION NO: 6

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. CSM クエリ ルール
- B. データ ポリシー
- C. アクセスタイプ
- D. フィルタリングされたリスト

Answer: A

QUESTION NO: 7

CSM における資産管理の意味は、ITSM やコーポレート ファイナンスにおけるものとは異なります。次のうち、CSM における資産管理を定義するものはどれですか。

- A. 資産のライフサイクル全体にわたって資産の価値と所有権を追跡および報告する責任を負う一般的な活動またはプロセス
- B. 顧客を可能な限り効率的にサポートするために重要なすべてのデータが含まれています
- C. 資産管理には、顧客が使用している特定の製品やサービスを追跡するためのさまざまなユースケースがあります。最も投票された
- D. 最も費用対効果の高い方法で資産を開発、運用、維持、アップグレード、および処分するプロセス

Answer: C

QUESTION NO: 8

顧客アクセス管理の利点は次のうちどれですか？(2つお選びください。)

- A. 販売された製品へのアクセスに基づいてケースへのアクセスを自動的に許可することで、セキュリティを強化します。
- B. アクセス管理のデフォルトの責任は顧客にあります。
- C. デフォルトでは、アクセス管理の責任はカスタマー サービス エージェントに与えられます。
- D. 関連当事者がケースを追跡し、共同作業できるようにすることで、顧客エクスペリエンスが

向上します。

Answer: A,D

QUESTION NO: 9

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. 連絡先
- C. 内部ユーザー
- D. 世帯

Answer: B,C

QUESTION NO: 10

サービス対応インストール ベースはどのエンティティで構成されていますか? (3つお選びください。)

- A. インストールされている製品
- B. 基本アイテムのインストール
- C. 資産
- D. 販売済みの製品
- E. 設定項目

Answer: A,B,D

QUESTION NO: 11

問題の根本原因と回避策を特定して、既知の最速の解決策を文書化する場合、通常は何を行うのでしょうか?

- A. 回避策を公開する
- B. 既知のエラーを文書化します。
- C. 調査を完了
- D. 完全な RCA
- E. 5 つの理由を文書化する

Answer: A

QUESTION NO: 12

消費者サービス

エージェントは、消費者によって作成されたケースを受信して受け入れます。エージェントは消費者にさらなる情報を必要とし、それを要求します。情報を受け取った後、エージェントは消費者に受け入れられる解決策を提案します。

このシナリオを考慮すると、このケースを管理するために使用されるケース状態の時系列順序は何ですか?

- A. 新規 > 進行中の作業 > 保留中 > 進行中の作業 > 解決済み > 終了
- B. オープン > 保留中 > 進行中の作業 > 解決済み > クローズ済み
- C. 新規 > オープン > 進行中 > 提案されたソリューション > クローズ済み
- D. 新規 > オープン > 情報待ち > オープン > 解決済み > クローズ

Answer: D

Explanation:

https://docs.servicenow.com/bundle/washingtondc-customer-service-management/page/product/customer-service-management/reference/r_CustomerServiceCaseStates.html

QUESTION NO: 13

すぐに使える。ケースは何日後に自動的にクローズされますか？

- A. 3 日
- B. 5 日
- C. 10 日
- D. デフォルトでは、ケースは自動的にクローズされません

Answer: D

QUESTION NO: 14

通信チャネルで電子メールを構成する場合、送信電子メールアドレスはいくつサポートされますか？

- A. 2
- B. 3
- C. 1
- D. 無制限

Answer: C

QUESTION NO: 15

フォーラムのユーザータイプは何ですか？（3つ選択してください。）

- A. 管理者
- B. 登録済み
- C. 公開
- D. カスタム
- E. モデレーター

Answer: B,C,E

Reference:

<customer-communities/concept/communities-permissions.html>

QUESTION NO: 16

エージェントが提案した解決策を顧客が拒否した場合、ケースの状態はどうなりますか？

- A. 進行中
- B. 開く
- C. 新規
- D. ソリューションは拒否されました

Answer: B

QUESTION NO: 17

システム内のインストール ベース

アイテムの階層を構築するために使用される属性/フィールドは何ですか？

- A. 親インストールベースアイテム
- B. 設定可能な属性
- C. ルートインストールベースアイテム
- D. 子インストールベースアイテム

Answer: A

QUESTION NO: 18

ケース リストの [アクション ステータス] 列にある赤いインジケータ ドットは何を意味しますか？ (2つ選んでください。)

- A. 承認によりブロック
- B. ケースタスクでブロック
- C. 内部および顧客によってブロックされています
- D. 内部でブロック

Answer: C,D

QUESTION NO: 19

CSM アプリケーション内で製品データと関係を作成および管理できる機能はどれですか？

- A. 製品モデル管理
- B. 需要管理
- C. 問題管理
- D. インシデント管理

Answer: A

QUESTION NO: 20

CSM をフィールド サービス管理と統合することでどのようなメリットが得られますか？ (2つお選びください。)

- A. エージェントの作業負荷を軽減します
- B. 毎月のケース量を削減します
- C. 最も投票されたケースから作業指示書を作成できます
- D. お客様は、自分のケース用に作成された作業指示書の詳細とタスクにアクセスできます

Answer: C,D

QUESTION NO: 21

デフォルトでは、顧客 (sn_customerservice.customer) ロールを持つ顧客にはカスタマー サービス ポータルで何が表示されますか？ (3つお選びください。)

- A. 最も投票されたアセット
- B. 最も投票された出版物
- C. 最も投票された製品
- D. 連絡先
- E. 契約

Answer: A,B,C

QUESTION NO: 22

カスタマー サービス

エージェントはアカウントをエスカレーションしたいと考えていますが、アカウントフォームの [アカウントのエスカレーション]

関連リンクを使用できません。カスタマーサービスエージェントがそれを使用できない理由は何でしょうか? (2つお選びください。)

- A. エスカレーション承認フローが構成されていません
- B. エスカレーションされるアカウントの親アカウントはアクティブではありません
- C. カスタマー サービス
エージェントにはエスカレーション要求者の役割が割り当てられていません
- D. アカウントにはすでにオープンなエスカレーション レコードがあります

Answer: C,D

QUESTION NO: 23

新しいケースのタスクでは、次の接頭辞が使用されます。

- A. CSMTASK プレフィックス
- B. CASETASK プレフィックス
- C. CSTASK プレフィックス
- D. 特定のタスク接頭辞はなく、既存の TASK 接頭辞のみです

Answer: C

QUESTION NO: 24

エンタイトルメントの測定に使用される単位の種類は何ですか? (2つ選んでください。)

- A. 時間
- B. 契約
- C. コスト
- D. ケース

Answer: A,D

Explanation:

Entitlements are counted on a per unit basis. The Unit field on the Service Entitlement form defines the unit type, either cases or hours.

Source: <https://docs.servicenow.com/bundle/washingtondc-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/configure-csm-entitlements.html>

QUESTION NO: 25

役割関係の定義を一致させます。

Answer Area

A customer account, a partner account, or both.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A supported external customer that, sells and supports one or more customers.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A member of an account.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

A person who purchases goods and services for personal use.

	▼
Partner	
Account	
Contact	
Consumer	

Answer:

Answer Area

A customer account, a partner account, or both.	<input type="text"/> Partner Account Contact Consumer
A supported external customer that, sells and supports one or more customers.	<input type="text"/> Partner Account Contact Consumer
A member of an account.	<input type="text"/> Partner Account Contact Consumer
A person who purchases goods and services for personal use.	<input type="text"/> Partner Account Contact Consumer

QUESTION NO: 26

サービス カタログにはどのタイプのカタログ アイテムがありますか?

- A. リクエストされたアイテム
- B. 最も投票されたコンテンツ アイテム
- C. カテゴリ
- D. 実行計画

Answer: B