

PDFVCE



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.pdfvce.com>

Highly Efficiently Exam Tool and Effective Exam Practice Materials

Exam : **GCP-GC-ADM-JPN**

Title : Genesys Cloud Certified
Professional - Contact
Center Administration
(GCP-GC-ADM日本語版)

Vendor : Genesys

Version : DEMO

QUESTION NO: 1

ACD 機能が機能するためにキューを作成する必要があるのはなぜですか？

- A. キューは、ACD を通じてインタラクションが割り当てられるエージェントの待機列です。
- B. キューは、インタラクションのスキル レベル要件を決定する手段を ACD に提供します。
- C. キューは、ACD を使用してルーティングされるインタラクションの待機列です。
- D. キューは、ACD を使用してエージェントを適切なインタラクションに一致させます

Answer: D

QUESTION NO: 2

アーキテクトを回避するために、メニュー プロンプトとしてわずかな無音を追加できるオーディオ シーケンス構成のオプションはどれですか？

- A. デフォルトのメニュー選択
- B. メニューオプション
- C. 空白のオーディオを追加
- D. メニュープロンプト

Answer: C

Reference:

<https://help.mypurecloud.com/articles/set-audio-sequence/>

QUESTION NO: 3

After Call Work オプション必須、タイムボックスに一致する定義はどれですか？

- A. エージェントは、コール作業後に完了する場合と完了しない場合があります。インタラクションが完了すると、システムはそれらを Available に設定します。After Call Work を実行する場合、担当者は自分の可用性を適切に設定する責任があります。
- B. エージェントは自動的に After Call Work ステータスになり、After Call Timeout に達すると、システムによって自動的に [Available] に設定されます。エージェントは、アフター コール ワークを早期に完了した場合、自分自身を [利用可能] に設定できます。
- C. エージェントは自動的に After Call Work ステータスになり、After Call Timeout に達すると、システムによって自動的に [Available] に設定されます。エージェントは、アフター コール ワークを早期に完了した場合、自分自身を [利用可能] に設定できない場合があります。
- D. エージェントは後処理ステータスになり、後処理が完了したら手動でステータスを対応可能に戻す必要があります。

Answer: B

Reference:

<https://help.mypurecloud.com/articles/configure-call-work-settings/>

QUESTION NO: 4

インタラクションを次に利用可能なエージェントにルーティングする ACD

ルーティング方法はどれですか？

- A. ブルズアイ ACD
- B. 標準 ACD
- C. スキルベースのルーティング
- D. 上記すべて

Answer: B

Reference:

<https://help.mypurecloud.com/articles/acd-evaluation-routing-methods/>

QUESTION NO: 5

組織を設定したユーザーにデフォルトで自動的に割り当てられる役割をすべて選択します。
(2つ選んでください。)

- A. 従業員
- B. マスター管理者
- C. Genesys Cloud ユーザー
- D. 管理者
- E. テレフォニー管理者

Answer: A,D

Reference:

<https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles-permissions/>

QUESTION NO: 6

発信者に関する詳細をエージェントに提示し、エージェントが情報を更新または収集できるようにするために、どの Genesys Cloud 機能を使用できますか？

- A. ダイアログボックス
- B. スクリプト
- C. トーストのポップアップ
- D. IVR プロンプト

Answer: B