

ServiceNow  
Zertifizierter  
Implementierungsspezialist –  
Customer Service Management  
Prüfungsspezifikation

*Release San Diego – Aktualisiert am 30. März 2022*

## Einführung

Die Spezifikation der Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Customer Service Management definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um ein CIS-CSM-Zertifikat zu erhalten.

## Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Customer Service Management wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die nötigen Kompetenzen und die wichtigsten Kenntnisse verfügen, um bei der Konfiguration, Implementierung und Wartung der Anwendung CSM von ServiceNow mitzuwirken.

## Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Anwendungsspezialisten für Customer Service Management steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, zertifizierte Implementierungsspezialisten für Customer Service Management von ServiceNow zu werden.

## Prüfungsvorbereitung

Die Prüfungsfragen beruhen auf offiziellen Schulungsmaterialien, der [ServiceNow-Website mit Produktdokumentation](#). Lernmaterialien, die an anderer Stelle online veröffentlicht werden, sind inoffiziell und sollten nicht zur Vorbereitung auf die Prüfung verwendet werden.

### **Von ServiceNow als Prüfungsvoraussetzung angegebener Schulungspfad – Implementierer – Customer Service Management.**

Zur Vorbereitung auf die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Customer Service Management setzt ServiceNow die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen voraus. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- ServiceNow – Grundlagen
- Erste Schritte mit Now Create
- Now Platform – Implementierung
- Customer Service Management – Grundlagen
- Customer Service Management – Implementierung

Besuchen Sie den Zertifizierungspfad für CIS-CSM in [Now Learning](#).

Nach Abschluss des Kurses Customer Service Management – Implementierung haben Kandidaten Anrecht auf [Erhalt oder Kauf](#) eines nicht übertragbaren Gutscheincodes für die Registrierung zur Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Customer Service Management.

### **Empfohlene Kenntnisse und Schulungen**

Zur Vorbereitung auf die Prüfung empfiehlt ServiceNow den Abschluss der folgenden Schulungen und Zertifizierungen.

- Kunden-Communitys –Übersicht
- Kunden-Communitys – Grundlagen
- Kunden-Communitys – Implementierung
- Agent Workspace – Grundlagen
- Agent Workspace – Implementierung
- Common Service Data Model (CSDM)– Grundlagen
- Configuration Management Database (CMDB) – Grundlagen

### **Zusätzliche Ressourcen**

Außerdem können die folgenden zusätzlichen Ressourcen nützlich für die Kandidaten bei der Vorbereitung auf die Prüfung sein.

- [Leitfaden für Kandidaten](#) – eine Ressource, die Sie durch den gesamten Zertifizierungsprozess führt
- Dokumentation und Versionshinweise

### **Sonstige empfohlene Erfahrung**

- Praktische Erfahrung durch CSM-Bereitstellungsprojekte von ServiceNow oder Wartung der CSM-Anwendungssuite in ServiceNow-Instanzen
- Praktisches Wissen über Kundenserviceprozesse und Wissen über Fall-Workflows
- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen

## **Prüfungsumfang**

Der Prüfungsinhalt ist in Lernbereiche unterteilt. Diese entsprechen den wichtigsten Themen und Aktivitäten, die bei ServiceNow-Implementierungen vorkommen. In jedem Lernbereich wurden spezifische Lernziele bestimmt, die in der Prüfung getestet werden.

Die folgende Tabelle zeigt die Lernbereiche, Gewichtungen und Unterthemen, die bei dieser Prüfung ausgewertet werden, und den Prozentsatz der Fragen, die auf die einzelnen Bereiche entfallen. Die aufgeführten Unterkompetenzen sind NICHT als vollständige Liste der Prüfungsinhalte zu verstehen.

	<b>Lernbereich</b>	<b>% der Prüfung</b>
<b>1</b>	<b>Projektmethoden und Projektplanung</b> Projektphasen Arbeit mit Kunden	<b>5 %</b>
<b>2</b>	<b>System-Setup und Konfiguration von Customer Service Management</b> Übersicht über CSM-Anwendung CSM in ServiceNow CSM-Setup	<b>60 %</b>
<b>3</b>	<b>Integration von Customer Service Management</b> Integrationsfähigkeiten Integration mit Systemen von Drittparteien	<b>10 %</b>
<b>4</b>	<b>CSM-Portal, Knowledge Management, Service Catalog, Communities und Performance Analytics</b> CSM-Portale Knowledge Management Service Catalog Communities und Performance Analytics	<b>25 %</b>
	<b>Gesamt</b>	<b>100 %</b>

## Prüfungsregistrierung

ServiceNow arbeitet mit Kryterion zusammen und nutzt zur Prüfungsregistrierung deren Plattform Webassessor. Unsere Mainline-Prüfungen werden in Kryterion-Prüfungszentren angeboten oder können überall online abgelegt werden, während eine Kryterion-Aufsichtsperson den Prüfungstermin überwacht.

Um sich für eine Prüfung registrieren, müssen Sie ein Webassessor-Konto erstellen und dieses mit Ihrem Now Learning-Konto verknüpfen.

Für Personen mit Behinderung oder Englisch als Zweitsprache bietet ServiceNow angemessene Vorkehrungen für die Teilnahme an der Zertifizierungsprüfung.

**HINWEIS:** Es ist eine Prüfungsversion für Personen verfügbar, die spezielle Vorkehrungen benötigen. Weitere Informationen erhalten Sie unter [certification@servicenow.com](mailto:certification@servicenow.com). Je nach Art der besonderen Vorkehrungen ist eine 30-tägige Vorlaufzeit vor der Prüfung erforderlich.

## Aufbau der Prüfung

Die Prüfung besteht aus (60) Fragen.

### **Multiple-Choice (eine Antwort)**

Bei jeder Multiple-Choice-Frage in der Prüfung gibt es mindestens vier Antwortmöglichkeiten. Die Prüfungskandidaten sehen sich die Antwortmöglichkeiten an und wählen die zutreffendste Antwort auf die Frage aus.

### **Mehrfachauswahl (alle zutreffenden Antworten auswählen)**

Für jede Prüfungsfrage mit Mehrfachauswahl gibt es mindestens vier Antwortmöglichkeiten. In der Frage wird angegeben, wie viele Antworten auszuwählen sind. Prüfungskandidaten sehen sich die Antwortmöglichkeiten an und wählen ALLE zutreffenden Antworten auf die Frage aus. Eine Teilgutschrift ist nicht vorgesehen.

## **Prüfungsergebnisse**

Nach Abschluss und Übermittlung der Prüfung wird sofort berechnet, ob das Ergebnis „Bestanden“ oder „Nicht bestanden“ ist, und das Ergebnis wird den Kandidaten angezeigt.

Die Kandidaten erhalten keine genaueren Informationen über die Ergebnisse.

## **Wiederholungsprüfungen**

Wenn ein Kandidat eine Prüfung nicht besteht, ist kein Gutschein erforderlich, um die Prüfung zu wiederholen. Anmeldung und Bezahlung für die Prüfung erfolgen in Webassessor. Weitere Informationen finden Sie in der [Wiederholungsrichtlinie des Leitfadens für Kandidaten](#).

### **Beispielfragen**

#### **Beispiелеlement Nr. 1:**

Welche AWA-Servicekanäle kann Customer Service Management nutzen? (Drei auswählen)

- A. E-Mail
- B. Walk-Up
- C. Chat
- D. Fall
- E. Telefonie

Antwort: B, C, D

#### **Beispiелеlement Nr. 2:**

Was ist im Datensatz einer Account-Beziehung enthalten? (Zwei Antworten auswählen)

- A. Ein Quell-Account, der im Feld „Account von“ ausgewählt wird

- B. Ein Ziel-Account, der im Feld „Account an“ ausgewählt wird
- C. Ein Kontakt, der im Feld „Kontaktname“ ausgewählt wird
- D. Ein Standort, der im Feld „Standort“ ausgewählt wird

Antwort: A, B

**Beispiелеlement Nr. 3:**

Was ist der Endstatus eines Falls?

- A. Gelöst
- B. Lösung akzeptiert
- C. Abgeschlossen
- D. Geschlossen

Antwort: D

**Beispiелеlement Nr. 4:**

Mit welcher Methode werden Customer Service Management-Implementierungsprojekte von ServiceNow verwaltet?

- A. Agile
- B. SIM
- C. Now Create
- D. OCM

Antwort: C

**Weitere Informationen:**

[www.servicenow.com](http://www.servicenow.com)