

ServiceNow  
Zertifizierter  
Implementierungsspezialist – Field  
Service Management  
Prüfungsspezifikation

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

## Einführung

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

## Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Field 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 ServiceNow Field Service mitzuwirken.

## Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Field Service Management steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, von ServiceNow für Field Service Management (FSM) zertifiziert zu werden.

## Prüfungsvorbereitung

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

### Prüfungsvoraussetzung von ServiceNow

Zur Vorbereitung auf die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten – Field Service Management setzt ServiceNow die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen voraus. Bei der Prüfung werden Informationen aus den folgenden Schulungskursen von ServiceNow abgefragt.

- ServiceNow – Grundlagen
- Erste Schritte mit Now Create
- Now Platform – Implementierung
- Field Service Management (FSM) – Grundlagen
- Grundlagen der dynamischen Zeitplanung
- Field Service Management (FSM) – Implementierung
- Implementierung der dynamischen Zeitplanung

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

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

### **Empfohlene Kenntnisse und Schulungen**

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

- Außendienst Beschaffung und Lieferung von Teilen – Grundlagen
- Geplante Wartung für den Außendienst
- Field Service Management (FSM) – Implementierungssimulator

### **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

### **Sonstige empfohlene Erfahrung**

- Sechs (6) Monate praktische Erfahrung durch Teilnahme an ServiceNow-Bereitstellungsprojekten oder durch die Wartung von ServiceNow-Instanzen
- Teilnahme an mindestens einem ServiceNow-Bereitstellungsprojekt für Field Service Management
- 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.

	Lernbereich	% der Prüfung
1	<b>Field Service Management – Grundlagen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Außendiensttypen, Module und Branchenanwendungsfälle</li> <li>• Funktionen der Lösung Field Service Management</li> <li>• Prozesslebenszyklen, Personae, Rollen und zugehörige Terminologie</li> <li>• Arbeitsauftragsinitiation, Qualifizierung, Planung und Versand sowie Lieferung und Bestätigung</li> <li>• Zeiterfassung und -genehmigung</li> <li>• Mitarbeiter- und Teamkalender verwalten</li> <li>• Kompetenzen verwalten</li> </ul>	50 %
2	<b>Implementierungsplanung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stakeholder für Vorbereitungsaktivitäten und bewährte Verfahren</li> <li>• ServiceNow-Reifegrade</li> <li>• Integrationen von Anwendungen und Datenquellen</li> </ul>	5 %
3	<b>Field Service-Prozesse implementieren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagendaten erstellen (Standorte, Gruppen, Benutzer, Kunden-Accounts, Kontakte, Lager und Assets)</li> <li>• Außendienst-Geschäftsprozess, -Zuweisung und -Add-ons konfigurieren</li> <li>• Arbeitsauftragsvorlagen, Kompetenzen und Fragebögen konfigurieren</li> <li>• Geplante Wartung</li> <li>• Bestandsverwaltung sowie Beschaffung und Lieferung von Teilen</li> <li>• Planungs- und Einsatzplanungsfunktionen, -prozesse und -automatisierung</li> <li>• Erweiterte Zeiterfassung, Ratentypen, Arbeitskostenkarten und Stundennachweisrichtlinien</li> </ul>	38 %
4	<b>Zugehörige Prozesse implementieren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionen der Kunden-Experience</li> <li>• Terminbuchungskonfiguration</li> <li>• Gezielte Kommunikation</li> <li>• Kontextbezogenes Wissen</li> </ul>	7 %
<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 zwei eindeutigen Gruppentypen werden in Field Service Management verwendet?

- A. Qualifizierung
- B. Einsatzplanung
- C. Genehmigung
- D. Wissen

Antwort: A, B

**Beispiелеlement Nr. 2:**

Was ist ein Beispiel für eine Datenbereinigungsoption ohne Code?

- A. Datenimport
- B. Festes Skript
- C. Datenquellentransformation
- D. Feldnormalisierungsregeln

Antwort: D

**Beispiелеlement Nr. 3:**

Was kann verwendet werden, um Kompetenzen für Außendienstmitarbeiter zu definieren?

- A. Gebietsmanagement
- B. Agent-Kalender
- C. Skills Management
- D. Dynamische Zeitplanung

Antwort: C

**Beispiелеlement Nr. 4:**

Was muss aktiviert sein, um Außendienstmitarbeiter nachzuverfolgen?

- A. Systemeigenschaft „Details zu Service Desk-Mitarbeiter teilen“
- B. Standortverlaufskarte

- C. Feedback-Umfrage für Außendiensttechniker
- D. Positionsbestimmung

Antwort: A, D

## **Weitere Informationen:**

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