

ServiceNow Zertifizierter Implementierungsspezialist – Hardware Asset Management Prüfungsspezifikation

Release San Diego – Aktualisiert am April 20, 2022

Einführung

Die Spezifikation der Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Hardware Asset Management (HAM) definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um ServiceNow-Implementierungsspezialist für HAM zu werden.

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum zertifizierten ServiceNow Implementierungsspezialisten für Hardware Asset 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 Anwendungen ServiceNow ITSM Asset Management und ServiceNow Hardware Asset Management (HAM) mitzuwirken.

Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten ServiceNow-Implementierungsspezialisten für Hardware Asset Management (HAM) steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, von ServiceNow zertifizierter HAM-Implementierungsspezialist 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.

Von ServiceNow als Prüfungsvoraussetzung angegebener Schulungspfad

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

- Hardware Asset Management (HAM) – Grundlagen

Nach Abschluss des Kurses „Hardware Asset Management – Grundlagen“ haben Kandidaten Anrecht auf [Erhalt oder Kauf](#) eines nicht übertragbaren Gutscheincodes für die Registrierung zur Prüfung zum zertifizierten ServiceNow-Implementierungsspezialisten für Hardware Asset Management (HAM).

Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- ServiceNow – Grundlagen
- Erste Schritte mit Now Create
- Now Platform – Implementierung
- Hardware-Asset-Simulator
- Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung: Zertifizierter Implementierungsspezialist – Hardware Asset Management
- Common Service Data Model (CSDM) 3.0 – Grundlagen
- Configuration Management Database (CMDB) – Grundlagen

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

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 zwei ServiceNow-Bereitstellungsprojekten, insbesondere ITSM Asset Management und Hardware Asset Management (HAM)
- 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	IT Asset Management – Überblick und Grundlagen	20 %
	A – IT Asset Management – Grundlagen	

	<ul style="list-style-type: none"> IT Asset Management – Wichtige Terminologie, Konzepte und Ziele 	
	<p>B – Lebenszyklus von Hardware-Assets</p> <ul style="list-style-type: none"> Lebenszyklus, Phasen und Komponenten von Hardware-Assets 	
	<p>C – Einführung in die Anwendung und empfohlene Vorgehensweisen</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementierung von Hardware Asset Management (z. B. Best Practices, Fähigkeits-Blaupause, Now Create-Implementierungsmethodik) 	
	<p>D – Hardware Asset Management in ServiceNow implementieren</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Asset Management – Personae, Rollen und Gruppen Asset Management in ServiceNow implementieren – ITSM Asset Management und Hardware Asset Management (HAM) (z. B. Ressourcen, Plugins, Prozesse, Fähigkeiten, Navigation) 	
2	Datenintegrität – Attribute und Datenquellen	27%
	<p>A – Zuverlässige Daten – Grundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> Zuverlässige Daten (z. B. Definition und warum sie für ITAM von Bedeutung sind) 	
	<p>B – Zuverlässige Daten erstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> Assets und Konfigurationselemente (CIs) im Vergleich (z. B. Merkmale, Beziehungen) Hardware-Assets und CIs erstellen (z. B. Prozesse, Asset-Status, Gerätedetails, Hardwaremodelle, Hardwaremodellkategorien, CI-Klassen) Hardware-Assets und CIs verwalten (z. B. Assets und CI-Daten synchronisieren, CI-Überprüfung erzwingen, Asset-Nachverfolgung, Nachverfolgungsstrategien) 	
	<p>C – Hardwareerkennung und Normalisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> Einsatz von Discovery, CMDB und Normalization Data Services (NDS) zur Bereitstellung zuverlässiger Daten 	
	<p>D – HAM-Hardwaremodell-Normalisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> Funktionsumfang Welche Daten bereitgestellt werden (z. B. Schlüsselfelder, Lebenszyklusdaten des Hardwaremodells) Funktionsweise (z. B. Prozess, Tabellen zur Hardwaremodell-Normalisierung, Normalisierungsstatus, 	

	<p>manuelle Normalisierung, Lösen von Normalisierungsproblemen, Dashboard für Übersicht über Hardwaremodell-Normalisierung)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceNow-Hardwaremodell – Inhaltsservice (z. B. Vorgehensweise zur Unterstützung der Normalisierung, Prozess) 	
3	Praktisches Management von IT-Assets	30 %
	<p>A – Verbrauchsgüter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assets und Verbrauchsgüter im Vergleich • Verbrauchsgüter verwalten (z. B. erstellen, nachverfolgen, verbrauchen) 	
	<p>B – Inventar und Bestand</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventar und Bestand verwalten (z. B. nachverfolgen, Transferaufträge, Lagerhaltungsregeln) • Asset-Audits (z. B. Prozess) 	
	<p>C – Asset Management-Lebenszyklus automatisieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asset-Auffüllung in ServiceNow automatisieren (z. B. Import und Update Sets, Prozess, Transformationszuordnungen, komplexe Importe) • Asset-Bestand mit HAM automatisieren (z. B. Audit des Bestands mobiler Assets, Prozess, Audits erstellen, Assets scannen, Assets überprüfen, Audits abschließen) • Asset-Deaktivierung verwalten (z. B. Asset-Status, Prozess (manuell und automatisiert), Workflows) • Lebenszyklus von Hardware-Assets mit HAM automatisieren (z. B. Ziele, Asset-Flows und Asset-Aufgaben, Prozesse, Standard-Flows, Flows anpassen, Asset-Aktionen) 	
	<p>D – Contract und Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardwareverträge verwalten (z. B. erstellen, anpassen, Lebenszyklus) 	
4	Betriebliche Integration von IT Asset Management-Prozessen	18 %
	<p>A – Berichte und Dashboards</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asset-Berichte für IT Asset Management generieren (z. B. verfügbare Berichte, Prozess, anpassen) • Einsatz von IT Asset Management-Dashboards (z. B. Übersicht, Meine Assets, Zweck, Prozess, verfügbare Daten) • Einsatz des HAM-Hardware Asset Manager-Dashboards (z. B. Zweck, Prozess, verfügbare Daten) 	
	<p>B – Anforderungen und Beschaffung</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Anforderungen und Beschaffung in ITSM Asset Management verwalten (z. B. Kataloge, veröffentlichen, bestellen, beschaffen, empfangen, Bestellungen, mit mobilen ITAM-Apps) Lagerbestandsverwaltung in ITSM Asset Management und HAM automatisieren (z. B. aus Lagern, von Lieferanten, Lagerbestandsregeln konfigurieren, Massenlageraufträge) 	
	<p>C – Asset Management erweitern</p> <ul style="list-style-type: none"> Asset Management und Konfigurationsverwaltung im Vergleich Asset Management und Konfigurationsverwaltung erweitern (z. B. Asset-, CI- und Produktmodellklassen erweitern, Prozess, empfohlene Vorgehensweisen) 	
	<p>D – Datengenauigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> Datenverwaltung und -hygiene definieren Datenzertifizierung (z. B. Rollen, Prozess, Filter, Zeitpläne) Datenhygiene 	
5	Finanzverwaltung von IT-Assets	5 %
	<p>A – Finanzdaten zu Hardwareverträgen</p> <ul style="list-style-type: none"> Schlüsselkomponenten der Finanzdaten zu Hardwareverträgen (z. B. vertragsbezogene Kostenkarten, Kostenlinien, Verarbeitungskosten) 	
	<p>B – IT-Kostenmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> IT-Kostenmanagement verstehen (z. B. Abschreibungen, Anlagegüter, Gesamtbetriebskosten) 	
	Gesamt	100 %

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. 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

Beispielelement Nr. 1: Was ist IT Asset Management (ITAM)?

- A. Verwaltung von Anwendungen
- B. Verwaltung von Konfigurationselementen
- C. Verwaltung von IT-Assets
- D. Verwaltung von Services

Antwort: C

Beispielelement Nr. 2: Warum ist ServiceNow Discovery nützlich für ein erfolgreiches Programm zur Verwaltung von IT-Assets?

- A. Es trägt dazu bei, dafür zu sorgen, dass Ihre IT-Asset-Daten zuverlässig sind.
- B. Es identifiziert verfügbare Attribute, die Sie für Ihre Assets speichern sollten.
- C. Es ordnet IT-Assets Services zu, damit Sie beide in der CMDB speichern bzw. verwalten können.
- D. Es dient als Repository zum Speichern Ihrer zuverlässigen CI-Daten.
- E. Es organisiert die Daten in der Datenbank neu, sodass keine Redundanz in Ihren Asset-Daten besteht.

Antwort: A

Beispielelement Nr. 3: Welche der folgenden Objekte werden in der Regel als Verbrauchsgut und nicht als Asset betrachtet?

- A. CD
- B. Tastatur
- C. Laptop
- D. Maus
- E. Arbeitsplatz-PC

Antworten: A, B, D

Beispielelement Nr. 4: Aus welchem Katalog bestellt ein Endbenutzer einen neuen Laptop, um die automatische Erstellung eines zugehörigen Asset zu ermöglichen?

- A. Unternehmenskatalog
- B. Produktkatalog
- C. Service Catalog
- D. Lieferantenkatalog

Antwort: C

Beispielelement Nr. 5: Bei welchen der folgenden Kostenarten handelt es sich nicht um Anschaffungs-, sondern um Betriebskosten?

- A. Lieferkosten
- B. Installationskosten
- C. Kosten für Wartungsverträge
- D. Ersatzteile

- E. Ressourcenkosten für Support
- F. Speicherkosten
- G. Garantiekosten

Antworten: C, D, E

Weitere Informationen:

www.servicenow.com