

ServiceNow
Zertifizierter
Implementierungsspezialist – IT
Service Management –
Prüfungsspezifikation

Release San Diego – Aktualisiert am 30. März 2022

Einführung

Die Spezifikation der Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für IT Service Management definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um zertifizierter Implementierungsspezialist für IT Service Management zu werden.

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für IT 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 ITSM-Anwendungen von ServiceNow mitzuwirken.

Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für IT Service Management steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, von ServiceNow zertifizierte ITSM-Implementierungsspezialisten 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 IT Service Management setzt ServiceNow die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen voraus. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- ServiceNow – Grundlagen
- ServiceNow – Erste Schritte mit Now Create
- Now Platform – Implementierung
- CMDB-Grundlagen
- ServiceNow ITSM – Grundlagen

- ServiceNow ITSM – Implementierung

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

Nach Abschluss des Kurses „ITSM – Implementierung“ haben Kandidaten Anrecht auf [Erhalt oder Kauf](#) eines nicht übertragbaren Gutscheincodes für die Registrierung zur Prüfung zum CIS – ITSM.

Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- CSDM – Grundlagen
- Knowledge Management – Grundlagen
- Knowledge Management – Implementierung
- Verwaltung schwerwiegender Incidents – Grundlagen
- Verwaltung schwerwiegender Incidents – Implementierung
- Skripting in ServiceNow – Grundlagen

Sonstige empfohlene Erfahrung

- Mindestens 6 Monate allgemeine Erfahrung mit der Now Platform
- Mindestens 6 Monate Implementierungserfahrung mit ServiceNow
- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen

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
- 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	Incident Management	25 %
2	Problem Management	15 %
3	Change Management und Release Management	25 %
4	Knowledge Management	5 %
5	Service Catalog und Request Management	25 %
6	Configuration Management Database	5 %
	Gesamt	100 %

Anwendungskonzepte

Für jede ITSM-Anwendung Kenntnisse über:

Baselinefunktionalität der Anwendung

- Grundlegende und erweiterte Funktionen in der Baselineinstallation des aktuellen Release
- Funktionalität und Funktionen, die im aktuellen Release hinzugefügt oder verändert wurden
- Statusmodell und standardmäßiger Prozess-Flow
- Grundlegender und erweiterter Betrieb durch Benutzer und System

Architektur und Sicherheit

- Wichtige Tabellen in der Anwendung
- Beziehungen zwischen Anwendungstabellen
- Rollen und standardmäßige Zugriffssteuerung
- Primäre Anwendungskomponenten (Skripteinbindungen, Geschäftsregeln usw.)
- Integrationsfähigkeiten

Business Cases/Anwendungsfälle

- Leistungsversprechen
- Leistungskennzahlen und Benchmarks
- Auswahl geeigneter Features und Funktionen zur Erfüllung der Geschäftsanforderungen

Bewährte Vorgehensweisen bei der Implementierung

- Implementierungsmethoden, die den Anforderungen an Upgradefähigkeit, Skalierbarkeit und Wartungsfreundlichkeit gerecht werden
- Implementierungslösungen, die mit der Baselinefunktionalität der Anwendung kombiniert werden können

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 etwa 60 Fragen. Für jede Prüfungsfrage gibt es mehrere Antwortmöglichkeiten. Die Person, die an der Prüfung teilnimmt, sieht sich die Antwortmöglichkeiten an und wählt die zutreffendste Antwort auf die Frage aus.

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.

Teilnehmer, die die Prüfung nicht bestehen, erhalten Ergebnisse auf Bereichsebene.

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 – Incident Management:

Was passiert in der Basiskonfiguration der Plattform nach 7 Tagen automatisch mit einem Incident mit dem Status „Gelöst“?

- A. Der Incident wird automatisch in den Status „Geschlossen“ verschoben.
- B. An den Manager der Zuweisungsgruppe wird eine Benachrichtigung gesendet, in der eine Überprüfung des Incident-Datensatzes angefordert wird.
- C. An den zugewiesenen Benutzer wird eine Benachrichtigung gesendet, in der eine Überprüfung des Incident-Datensatzes angefordert wird.
- D. Es wird automatisch ein Nachfolgebericht zum Incident erstellt.

Antwort: A

Beispielelement – Problem Management:

Wodurch wird definiert, wann ein Problem Datensatz automatisch vom Status „Neu“ in den Status „Bewerten“ verschoben werden kann?

- A. UI-Aktion „Problemstatus“
- B. Skripteinbindung „ProblemUtils“
- C. Geschäftsregel „Problemstatus auf Bewerten aktualisieren“
- D. UI-Richtlinie „Problemstatus“

Antwort: C

Beispielelement – Change Management und Release Management:

Die Konflikterkennung in Change Management kann Konflikte identifizieren, die aus welchen der folgenden Gründe entstanden sind?

- A. Change-Zeitplan beinhaltet Sperrzeiten.
- B. CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- C. Für das CI sind Changes geplant.
- D. Der geplante Change liegt außerhalb der Geschäftszeiten.
- E. Der Change-Zeitplan enthält keine angemessene Vorlaufzeit.

Antworten: A, B, C

Beispielelement – Knowledge Management:

Welcher Tabelle wird bei jeder Anzeige eines Wissensartikels ein Datensatz mit der Benutzeridentität und der Angabe hinzugefügt, ob der Artikel mit einer Aufgabe verknüpft wurde?

- A. Wissensnutzung [kb_use]
- B. Wissensfeedback [kb_feedback]
- C. Wissen [kb_knowledge]
- D. Wissenssuchprotokoll [ts_query_kb]

Antwort: A

Beispielelement – Service Catalog und Request Management:

Für welche dieser Datensätze wird der Incident-Variableneditor verwendet?

- A. Katalogelemente
- B. Katalogaufgaben
- C. Über Now Mobile erstellte Incidents
- D. Über den Datensatzersteller erstellte Incidents

Antwort: D

Beispielelement – Configuration Management Database (CMDB):

Welche Rolle kann eine neue CI-Klasse erstellen?

- A. admin
- B. itil_admin+itil
- C. ecmdb_admin
- D. app_admin

Antwort: A, B

Weitere Informationen:

www.servicenow.com