

# ServiceNow CIS – Service Provider Prüfungsspezifikation

*Release San Diego – Aktualisiert im Juni 2022*

## Einführung

Die Prüfung als zertifizierter Implementierungsspezialist für Service Provider definiert den Zweck, die Zielgruppe, die Testoptionen, die Prüfungsinhalte, das Test-Framework und die Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um ein Zertifikat für Service Provider zu erhalten.

## Zweck der Prüfung

Bei Bestehen der Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Service Provider wird bescheinigt, dass die erforderlichen Kompetenzen und Kenntnisse zur Verwaltung einer ServiceNow-Instanz mit Domänentrennung vorhanden sind.

## Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialist für Service Provider steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die ServiceNow Administratoren in Instanzen mit Domänentrennung werden wollen. Dies betrifft hauptsächlich technisch geschulte Mitarbeiter von Service Providern, die ihre Mehrmandantenfähigkeit nutzen, um auf einer Instanz von ServiceNow mehreren Kunden Managed Services-Angebote bereitzustellen. Dazu gehören Administratoren, technische Berater und IT-Architekten, die Konfigurationen auf einer Instanz erstellen.

## Prüfungsvorbereitung

Die Prüfungsfragen beruhen auf offiziellen Schulungsmaterialien, der Dokumentationswebsite 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 Service Provider 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
- Skripting in ServiceNow – Grundlagen
- Domain Separation – Grundlagen\*
- Service Provider-Architektur\*
- Domain Separation – Implementierung\*

Folgen Sie dem Zertifizierungspfad für den Service Provider Implementierer-Pfad (San Diego)\* in [Now Learning](#).

- Nach Abschluss des Service Provider Implementierer-Pfads (San Diego), haben Kandidaten Anrecht auf [Erhalt oder Kauf](#) eines nicht übertragbaren Gutscheincodes für die Registrierung zur Prüfung zum CIS – SP.

**Empfohlene Kenntnisse und Schulungen**

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

- Zertifizierter Systemadministrator
- Eine Zertifizierung als zertifizierter Implementierungsspezialist (CIS) in ITSM oder einer entsprechenden Produktlinie wird dringend empfohlen.

**Zusätzliche Ressourcen**

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

- Domain Separation – Produktdokumentation
- Empfohlene Verfahren zur Domänentrennung für Service Provider

**Sonstige empfohlene Erfahrung**

- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen
- Vertrautheit und Erfahrung mit dem Service Provider-Geschäftsmodell: Bereitstellung von IT und anderen Business Services für externe Kunden mit Unterstützung von Service Now.
- Sechs Monate praktische Implementierungserfahrung mit einer komplexen ServiceNow-Implementierung im Enterprise-Bereich.

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

Die folgende Tabelle zeigt die Lernbereiche, Gewichtungen und Unterkompetenzen, 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>Anfängliche Domäneneinrichtung und Service Provider-Architektur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systemeigenschaften</li> <li>• Domänenzuordnung / Unternehmensbeziehungen</li> <li>• Architektur und nicht domänenbezogene Szenarien – Mehrinstanz</li> <li>• Integrationen</li> </ul>	<b>11 %</b>
<b>2</b>	<b>Datentrennung / Transparenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sys_domain-Feld</li> <li>• Datenfluss/-richtung</li> <li>• Enthält-Beziehung</li> <li>• Sichtbarkeitsgruppen</li> </ul>	<b>20 %</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besondere Überlegungen</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Prozessstrennung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sys_overrides-Feld</li> <li>• Prozess/Automatisierung</li> <li>• UI-Konfiguration</li> <li>• Auswahllisten</li> <li>• Datengestützter Prozess</li> </ul>	<b>36 %</b>
<b>4</b>	<b>Grundlegendes Datenmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importiert und transformiert</li> </ul>	<b>11 %</b>
<b>5</b>	<b>Domänenunterstützung in Anwendungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domänenunterstützungsebenen</li> <li>• Service Catalog</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Mobil</li> <li>• Service Portal</li> <li>• Neue Anwendungen / Sonstige (CSM, ITOM)</li> </ul>	<b>16 %</b>
<b>6</b>	<b>Platform Governance und Berichterstellung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Update Sets</li> <li>• Umfangsdefinierte Apps</li> <li>• Bericht</li> <li>• Domain Separation Center</li> </ul>	<b>4%</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 etwa 45 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 Themenebene.

## **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**

Welche der folgenden Aussagen trifft auf einen als primär markierten Domänendatensatz zu?

- A. Er muss mit dem Service Provider-Unternehmen verknüpft sein.
- B. Es kann nur einen geben.
- C. Es sollte keine übergeordnete Referenz dafür festgelegt worden sein.
- D. Er wird oben in der Domänenzuordnung angezeigt.

Antworten: B, C, D

### **Beispielelement Nr. 2:**

In welchen Domänen kann ein Benutzer eine Zuweisungsgruppe sehen?

- A. In der übergeordneten Domäne seiner Domäne.
- B. In den untergeordneten Domänen seiner Domäne.
- C. In Domänen, die gemäß der Gruppenzugehörigkeitsdefinition des Benutzers als sichtbar aufgelistet sind.
- D. In Domänen, die in seiner Domäne enthalten sind.

Antworten: B, C, D

**Beispiellelement Nr. 3:**

Welche Rolle ist erforderlich, um die Funktion zur Erweiterung des Domänenbereichs zu verwenden?

- A. domain\_admin
- B. domain\_expand\_scope
- C. user\_admin
- D. itil

Antwort: B

**Beispiellelement Nr. 4:**

Wobei handelt es sich um eine durch Prozesse getrennte Entität?

- A. Aufgaben
- B. Script Includes
- C. Systemeigenschaften
- D. E-Mail-Benachrichtigungen

Antwort: D

**Beispiellelement Nr. 5:**

Welcher Mechanismus weist der Standarddomäne Datensätze zu?

- A. Workflow
- B. Transformationszuordnungen
- C. Business Rules
- D. Systemeigenschaften

Antwort: C

**Beispiellelement Nr. 6:**

In welche Domäne wird ein Datensatz geschrieben, wenn ein Update Set angewendet wird?

- A. Die Domäne des Benutzers
- B. Die Domäne des Datensatzes aus der Quellinstanz.
- C. Die in der Domänenauswahl ausgewählte Domäne.
- D. Global

Antwort: B

**Weitere Informationen:**

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