

ServiceNow  
Zertifizierter  
Implementierungsspezialist –  
Service Mapping  
Prüfungsspezifikation

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

## Einführung

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

## Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Service Mapping wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die nötigen Kompetenzen und die wichtigsten Kenntnisse verfügen, um die Anwendung Service Mapping im ServiceNow-System zu konfigurieren, zu verwalten, zu implementieren und zu warten.

## Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Service Mapping steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, Implementierer oder Administratoren für ServiceNow zu werden.

## 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**

ServiceNow verlangt die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen zur Vorbereitung auf die Prüfung für CIS-Service Mapping. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- ServiceNow – Grundlagen
- Erste Schritte mit Now Create
- ServiceNow Platform – Implementierung
- CMDB-Grundlagen
- Service Mapping – Grundlagen
- Service Mapping – Implementierung
- Service Mapping – Implementierungssimulator

Rufen Sie den Zertifizierungspfad für CIS-SM [Now Learning](#) auf.

Nach Abschluss des Moduls „Software Asset Management Professional – Grundlagen“ ist der Kandidat dazu berechtigt, einen nicht übertragbaren Gutscheincode [abzurufen](#) [oder zu erwerben](#), um sich für die Prüfung „Zertifizierter Implementierungsspezialist – Software Asset Management (SAM) Professional“ anzumelden.

## Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- Zertifizierter Systemadministrator
- Discovery – Grundlagen
- Event Management – Grundlagen

## Zusätzliche Ressourcen

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

- Kurse in der ServiceNow-Lernbibliothek (z. B. CMDB-Abgleich, Ereignisverwaltung)
- ServiceNow Service Mapping Delta – Kingston

## Sonstige Kenntnisse und praktische Erfahrungen

- Sechs (6) Monate praktische Erfahrung und/oder Teilnahme an mindestens zwei ITOM-Bereitstellungen mit Schwerpunkt auf Service Mapping
- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen
- Mindestens fortgeschrittene Kenntnisse der Windows- und Unix-Administration

## Prüfungsregistrierung

ServiceNow arbeitet mit Kryterion zusammen und nutzt deren Webassessor-Plattform für die Prüfungsanmeldung. Unsere Mainline-Prüfungen werden in Kryterion-Prüfzentren angeboten oder können überall online abgelegt werden, solange eine Aufsichtsperson von Kryterion die Prüfung überwacht.

Um sich für eine Prüfung anzumelden, müssen Sie einen Webassessor-Account erstellen und diesen dann mit Ihrem Now Learning-Account verknüpfen.

Für Personen mit einer 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.

## Prüfungsumfang

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.

	Lernbereich	% der Prüfung
1	<b>Service Mapping – Musterdesign</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Musterdesigner (d. h. Debugging, Schritte, Temp-Variablen, Befehlszeilenkonsole)</li> <li>• Betrieb (d. h. Abgleich, Variablenanalyse, Dateianalyse, Analysestrategien)</li> <li>• Skripting (d. h. WMI, SSH, reguläre Ausdrücke, Befehlszeile, SNMP)</li> <li>• Anwendungsidentifizierung und Verbindungsabschnitte (Muster, Identifizierungs- und Verbindungsabschnitte, Problembehandlung)</li> </ul>	30 %
2	<b>Service Mapping – Konfiguration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setup und Konfiguration (d. h. Konfigurationsdateien, Optimierung, Anwendungen, IP-Bereiche, MID Server, Symbole)</li> <li>• Servicekonfiguration (d. h. Einstiegspunkte, CI-Typen, Anmeldeinformationen, Servicezuordnungen, Zeitpläne, Servicegruppen, technische Services, Serviceerstellung)</li> <li>• Prozess-Flow von Service Mapping (d. h. Prozess-Flow, Problembehandlung, Discovery-Protokoll)</li> </ul>	20 %
3	<b>Konfiguration von Discovery</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setup und Konfiguration von Discovery (d. h. Verhaltensweisen, Cluster, IP-Services, Zeitpläne, MID Server)</li> <li>• Prozess-Flow von Discovery (d. h. PCIE-Phasen, ECC-Warteschlange, Status, erkanntes Gerät)</li> <li>• Problembehandlung für Discovery (d. h. Discovery-Fehler, Authentifizierungsfehler, Duplikate, Anmeldeinformationen)</li> </ul>	15 %
4	<b>Event Management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setup und Konfiguration von Ereignissen (d. h. Ereignisverarbeitung, Ereignisregeln, Ereigniszuweisungsregeln, Operator-Arbeitsbereich)</li> <li>• Warnungen (z. B. Aufgabenvorlagen, Warnungsregeln, CI-Bindung)</li> <li>• Lösung Event Management (d. h. Geschäftsnutzen, Definition, Positionierung, Kundengespräche)</li> </ul>	10 %
5	<b>Configuration Management Database</b>	15 %

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltung von CI-Klassen (d. h. Dashboard für CMDB-Integrität, CI-Klassenmanager, CMDB-Tabellen, Reklassifizierung, CMDB-Beziehungen)</li> <li>• CMDB – Identifizierung und Abgleich (d. h. Identifizierungsregeln, Abgleichregeln, Regeln für Reihenfolge der Datenquellen, CMDB-Deduplizierungsaufgaben)</li> </ul>	
6	<b>Bereitschaft für Service Mapping-Projekte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfangsdefinition (d. h. Servicedefinition, gemeinsam genutzte Services, Lizenzierung, unterstützte Anwendungen)</li> <li>• Planung (d. h. Implementierungskompetenzen, MID Server-Anforderungen, Implementierungsanforderungen, Sicherheitsanforderungen)</li> <li>• IT in der Praxis (d. h. messbare KPI-Verbesserungen, Vorteile von Service Mapping, Anwendungsfälle von Service Mapping)</li> </ul>	10 %
<b>Gesamt</b>		<b>100 %</b>

## 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. Teilgutschrift wird nicht bereitgestellt.

## 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.

Wer die Prüfung nicht bestanden hat, erhält die Ergebnisse auf Themenebene.

## Wiederholungsprüfungen

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

## Beispielfragen

### Beispielfrage Nr. 1:

Welche der folgenden Bedingungen führt dazu, dass eine Anwendung in Service Mapping als generische Anwendung identifiziert wird?

- A. Keine Abschnitte mit übereinstimmender Musteridentifizierung
- B. Keine übereinstimmenden Verbindungsabschnitte
- C. Keine übereinstimmenden Identifizierungs- und Verbindungsabschnitte
- D. Keine CI-Bezeichner vorhanden
- E. Keine Anmeldeinformationen konfiguriert

Antwort: A

### Beispielfrage Nr. 2:

Nach Ausführung der Discovery in Service Mapping finden Sie einen Fehler bei den Anmeldeinformationen. Welches der folgenden Symbole wird in der Servicezuordnung angezeigt, die den Fehler bei den Anmeldeinformationen darstellt?

- A. Rotes Stoppzeichen
- B. Gelbes Dreieck
- C. Generische Anwendung
- D. Fragezeichen

Antwort: B

### Beispielfrage Nr. 3:

In welcher der folgenden Discovery-Phasen treten Authentifizierungsfehler auf?

- A. Port-Scan
- B. Klassifizierung
- C. Identifizierung
- D. Durchsuchen

Antwort: B

### Beispielfrage Nr. 4:

Was erzeugt eine Ereignisregel in Event Management?

- A. Warnung
- B. Ereignis
- C. CI-Fehlerkorrektur
- D. Ereignisfeldzuordnung

Antwort: A

**Beispielfrage Nr. 5:**

Was beschreibt am besten den Vorgang, wenn die Klassifizierung eines Servers von der Tabelle „Server“ [cmdb\_ci\_server] in die Tabelle „Windows-Server“ [cmdb\_ci\_win\_server] geändert wird?

- A. Klassen-Upgrade
- B. Klassen-Downgrade
- C. Klassenwechsel
- D. Klassen-Change

Antwort: A

**Beispielfrage Nr. 6:**

Welche der folgenden KPIs von ServiceNow-Anwendungen würde sich als direkte Folge der Transparenz durch eine mit Service Mapping erstellte Servicezuordnung am meisten verbessern?

- A. Problem Management: Anzahl der Incidents pro bekanntem Problem
- B. Incident Management: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung
- C. Change Management: Anzahl der schwerwiegenden Changes
- D. Event Management: Signal-Rausch-Verhältnis

Antwort: B

**Weitere Informationen finden Sie unter**

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

