

# Spécification de l'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : Customer Service Management

Version Tokyo – Mise à jour en septembre 2022

## Introduction

La spécification de l'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : Customer Service Management définit l'objectif, l'audience, les options de test, la couverture du contenu de l'examen, l'infrastructure de test ainsi que les prérequis nécessaires pour obtenir la certification de spécialiste d'implémentation : Customer Service Management.

## Objectif de l'examen

L'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : Customer Service Management certifie qu'un candidat reçu dispose des compétences et des connaissances essentielles pour diriger et contribuer à la configuration, à l'implémentation et à la maintenance de l'application ServiceNow CSM.

## Audience de l'examen

L'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : Customer Service Management est ouvert aux clients ServiceNow, aux partenaires, aux employés et aux autres personnes qui souhaitent devenir spécialistes de l'implémentation Customer Service Management certifiés ServiceNow.

## Préparation de l'examen

Les questions de l'examen sont basées sur les documents de formation ServiceNow officiels, le site de [documentation du produit ServiceNow](#) et le site ServiceNow Developer. Les documents d'étude publiés ailleurs en ligne ne sont pas officiels et ne doivent pas être utilisés comme préparation à l'examen.

### Formation ServiceNow recommandée

ServiceNow recommande aux candidats d'avoir suivi les cours de formation prérequis suivants en préparation de l'examen Spécialiste d'implémentation certifié : Customer Service Management. Les informations fournies dans les cours de formation ServiceNow suivants servent de base au contenu de l'examen.

- Bienvenue dans ServiceNow
- Notions fondamentales de ServiceNow Administration
- Mise en route de Now Create
- Implémentation de la plateforme ServiceNow
- Notions fondamentales de Configuration Management Database (CMDB)

### Formation ServiceNow requise

ServiceNow exige d'avoir suivi le ou les cours de formation suivants et d'avoir obtenu la ou les certifications suivantes. Le contenu de ces cours couvre les domaines d'apprentissage de l'examen et vous aidera à préparer l'examen.

- Notions fondamentales de Customer Service Management
- Implémentation de Customer Service Management

Dès l'achèvement du cours Implémentation de Customer Service Management, le candidat est habilité à [obtenir ou à acheter](#) un code de bon non transférable qui lui permet de s'inscrire à l'examen Spécialiste d'implémentation certifié : Customer Service Management.

## Ressources supplémentaires

Outre ce qui précède, le candidat peut trouver les ressources supplémentaires suivantes utiles à la préparation de l'examen.

- [Guide du parcours du candidat](#) : une ressource pour vous aider tout au long du processus de certification
- [Vue d'ensemble de Customer Communities](#)
- [Notions fondamentales de Customer Communities](#)
- [Implémentation de Customer Communities](#)
- [Notions fondamentales de CSDM \(Common Service Data Model\)](#)

## Expérience supplémentaire recommandée

- Expérience pratique en implémentation de ServiceNow CSM ou en maintenance de la suite d'applications CSM des instances ServiceNow
- Connaissances pratiques des processus Customer Services et connaissances des workflows de ticket
- Connaissance générale de la terminologie et des acronymes du secteur

## Champ de l'examen

Les domaines d'apprentissage sont les principaux sujets et les objectifs spécifiques inclus dans l'examen. Le contenu ou les éléments de l'examen sont répartis en domaines d'apprentissage.

Le tableau suivant présente les domaines d'apprentissage, les pondérations, les rubriques, ainsi que le pourcentage de questions représenté dans chaque domaine. Les compétences secondaires répertoriées ne doivent PAS être considérées comme une liste exhaustive du contenu de l'examen.

Nombre de domaines	Domaine d'apprentissage	Pourcentage de l'examen
1	Méthodologie d'engagement et planification de projet	5 %

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phases de projet</li> <li>• Collaboration avec les clients</li> </ul>	
2	<b>Configuration et installation du système Customer Service Management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vue d'ensemble de l'application CSM</li> <li>• CSM dans ServiceNow</li> <li>• Installation de CSM</li> </ul>	60 %
3	<b>Implémentation de Customer Service Management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Options d'intégration</li> <li>• Intégration avec des systèmes tiers</li> </ul>	15 %
5	<b>Portail CSM, Knowledge Management, Service Catalog, Communities et Performance Analytics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portails CSM</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Service Catalog</li> <li>• Communities et Performance Analytics</li> </ul>	25 %
<b>Total</b>		100 %

## Inscription à l'examen

ServiceNow s'associe à Kryterion et utilise sa plateforme Webassessor dans le cadre de l'inscription aux examens. Nos examens Mainline sont proposés aux centres d'examen Kryterion. Ils peuvent également être passés n'importe où en ligne pendant qu'un surveillant Kryterion examine le rendez-vous de l'examen.

Pour vous inscrire à un examen, vous devez [créer un compte Webassessor et le lier à votre compte Now Learning](#).

Pour les personnes ayant un handicap ou parlant l'anglais en tant que deuxième langue (ESL), ServiceNow propose un aménagement raisonnable lors de l'examen de certification.

## Structure de l'examen

### Nombre d'éléments

L'examen comprend 60 questions.

### Choix multiple (réponse unique)

Il y a au moins quatre réponses possibles pour chaque question à choix multiple de l'examen. Sélectionnez la réponse qui répond le mieux à la question.

## Sélection multiple (sélection de toutes les réponses qui s'appliquent)

Il y a au moins quatre réponses possibles pour chaque question à sélection multiple de l'examen. La question indique le nombre de réponses à sélectionner. Sélectionnez TOUTES les réponses qui répondent le mieux à la question. Aucun crédit partiel n'est accordé.

## Résultats de l'examen

Le résultat de réussite ou d'échec conditionnel de l'examen est immédiatement présenté une fois que le candidat a terminé et envoyé l'examen. Les informations de notation supplémentaires se trouvent dans la [leçon Obtenir le résultat de l'examen](#) dans le Guide du parcours du candidat.

### Résultat de réussite

Un résultat de réussite indique que la certification a été obtenue. Les seules informations partagées sont le résultat de réussite. Le résultat de réussite est conditionnel. Cela signifie que l'examen peut être audité, révisé, et que la certification peut être révoquée après enquête s'il s'avère que les [politiques de sécurité des tests ServiceNow](#) ont été violées.

Pour conserver une certification ServiceNow, vous devez réussir les examens Delta et régler les [frais annuels du programme de maintenance de certification \(CMP\)](#).

### Résultat d'échec

Un résultat d'échec indique que la certification n'a pas été obtenue. Le pourcentage obtenu pour chaque domaine d'apprentissage est partagé. Pour retenter l'examen, concentrez-vous sur les domaines d'apprentissage dont le score en pourcentage est le plus faible.

## Exemples de questions

### Exemple d'élément n°1 :

Quels canaux de services AWA peuvent être utilisés par Customer Service Management ?  
(Sélectionnez trois réponses)

- A. E-mail
- B. Visite
- C. Messagerie instantanée
- D. Ticket
- E. Téléphonie

Réponses : B, C, D

### Exemple d'élément n°2 :

Parmi les éléments suivants, lesquels sont inclus dans un enregistrement de relation de compte ?  
(Sélectionnez deux réponses)

- A. Un compte source sélectionné dans le champ Origine du compte

- B. Un compte cible sélectionné dans le champ Destination du compte
- C. Un contact sélectionné dans le champ Nom du contact
- D. Un emplacement sélectionné dans le champ Emplacement

Réponses : A, B

**Exemple d'élément n°3 :**

Quel est l'état final d'un ticket ?

- A. Résolu
- B. Résolution acceptée
- C. Terminé
- D. Fermé

Réponse : D

**Exemple d'élément n°4 :**

Quelle méthodologie est utilisée par ServiceNow pour gérer les projets d'implémentation Customer Service Management ?

- A. Agile
- B. SIM
- C. Now Create
- D. OCM

Réponse : C

