

Spécification Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : IT Service Management

Version Tokyo – Mise à jour en octobre 2022

Introduction

Le document de spécification de l'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : IT 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 : IT Service Management.

Objectif de l'examen

L'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : IT Service Management certifie qu'un candidat reçu dispose des compétences et des connaissances essentielles pour contribuer à la configuration, à l'implémentation et à la maintenance des applications ServiceNow ITSM.

Audience de l'examen

L'examen Spécialiste d'implémentation certifié ServiceNow : IT Service Management est proposé aux clients, partenaires et employés ServiceNow ainsi qu'aux autres personnes qui souhaitent devenir spécialistes de l'implémentation ITSM 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 : IT 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
- ServiceNow Administration (niveau avancé)
- Mise en route de ServiceNow avec Now Create
- Implémentation de la plateforme ServiceNow
- Notions fondamentales de la 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 ServiceNow ITSM
- Implémentation de ServiceNow ITSM

Dès l'achèvement du cours Implémentation d'ITSM, 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 : IT 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
- Notions fondamentales de CSDM
- Notions fondamentales de Knowledge Management
- Implémentation de Knowledge Management
- Notions fondamentales de la gestion des incidents majeurs
- Implémentation de la gestion des incidents majeurs
- Scripting dans ServiceNow : notions fondamentales

Expérience supplémentaire recommandée

- Six mois d'expérience générale de la plateforme ServiceNow
- Six mois d'expérience en implémentation ServiceNow
- Maîtrise générale de la terminologie, des acronymes et des sigles 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	Incident Management	25 %
2	Problem Management	15 %

3	Change Management et Release Management	25 %
4	Knowledge Management	5 %
5	Service Catalog et Request Management	25 %
6	Configuration Management Database	5 %
Total		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.

Résultat 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

Dans la configuration de la plateforme de base, qu'arrive-t-il automatiquement à un incident à l'état Résolu au bout de 7 jours ?

- A. L'incident passe automatiquement à l'état Fermé
- B. Une notification est envoyée au gestionnaire du groupe d'affectation pour demander la révision de l'enregistrement d'incident
- C. Une notification est envoyée à l'utilisateur « Affecté à » qui a demandé la révision de l'enregistrement d'incident
- D. Un rapport post-incident est automatiquement créé

Réponse : A

Exemple d'élément n°2

Qu'est-ce qui permet de passer automatiquement un enregistrement de problème de l'état Nouveau à l'état Évaluer ?

- A. Action d'interface utilisateur de l'état du problème
- B. Script include ProblemUtils
- C. Règle métier de mise à jour de l'état du problème sur Évaluer
- D. Politique d'interface utilisateur de l'état du problème

Réponse : C

Exemple d'élément n°3

Parmi les motifs de conflits suivants, lesquels peuvent-ils être identifiés par la détection de conflit dans la gestion des changements ?

- A. Le calendrier des changements est compris pendant les périodes de proscription.
- B. Le CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- C. Changements planifiés existants dans le CI.

- D. Le changement planifié se trouve en dehors des heures ouvrables.
- E. Le calendrier des changements n'indique pas le délai approprié.

Réponses : A, B, C

Exemple d'élément n°4

Chaque fois qu'un article de la base de connaissances est affiché, à quelle table est ajouté un enregistrement comprenant l'identité de l'utilisateur et indiquant si les articles ont été joints à une tâche ?

- A. Utilisation de la base de connaissances [kb_use]
- B. Commentaire de la base de connaissances [kb_feedback]
- C. Connaissances [kb_knowledge]
- D. Journal des recherches dans la base de connaissances [ts_query_kb]

Réponse : A

Exemple d'élément n°5

Parmi les enregistrements suivants, lequel est affiché sur l'éditeur de variable d'incident ?

- A. Éléments de catalogue
- B. Tâches du catalogue
- C. Incidents créés via Now Mobile
- D. Incidents créés via le créateur d'enregistrement

Réponse : D

Exemple d'élément n°6

Quel rôle a la possibilité de créer une classe CI ?

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

Réponses : A, B

