

ServiceNow Mikrozertifizierung – CSM und Service Management für Implementierer Prüfungsspezifikation

Einführung

Die ServiceNow-Spezifikation der Mikroertifizierungsprüfung „CSM und Service Management für Implementierer“ definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um ein Zertifikat für CSM und Service Management für Implementierer zu erhalten.

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Mikroertifizierungsprüfung für CSM und Service Management für Implementierer wird der Nachweis erbracht, dass die notwendigen Kompetenzen und Kenntnisse vorhanden sind, um für ein mit Service Management integriertes CSM Implementierung, Konfiguration und Problembehandlung durchzuführen.

Zielgruppe der Prüfung

Die Mikroertifizierung „CSM und Service Management für Implementierer“ steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow offen.

Prüfungsvorbereitung

Die Prüfungsfragen beruhen auf offiziellen Schulungsmaterialien, der Dokumentationswebsite und der Entwicklerwebsite 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 zur Vorbereitung auf die Mikroertifizierungsprüfung „CSM und Service Management für Implementierer“ die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- [ServiceNow – Grundlagen](#)
- [Customer Service Management – Grundlagen](#)
- [Customer Service Management – Implementierung](#) – * Nach Abschluss der Schulung können Kandidaten sich für die Mikroertifizierungsprüfung „CSM und Service Management für Implementierer“ registrieren.

Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- [Zertifizierter Implementierungsspezialist – Customer Service Management](#)
- [ServiceNow Implementation Methodology \(SIM\)](#)

Zusätzliche Ressourcen

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

- [Customer Service-Integration mit Service Management – Produktdokumentation](#)
- [Fallaktionsstatus – Produktdokumentation](#)

Sonstige empfohlene Erfahrung

- Vertrautheit mit IT Service Management und ITIL
- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen

Prüfungsumfang

Die folgende Tabelle zeigt die Prüfungsthemen und ihre Gewichtung.

	Lernbereich	% der Prüfung
1	Implementierung	20 %
2	Fähigkeiten der Funktionen	80 %
	Gesamt	100 %

Prüfungsregistrierung

Alle Kandidaten müssen sich nach erfolgreichem Abschluss des als Prüfungsvoraussetzung angegebenen Schulungspaths für die Mikroertifizierung „CSM und Service Management für Implementierer“ über [Now Learning](#) für die Prüfung registrieren. Die Prüfung kann direkt über [Now Learning](#) als nicht beaufsichtigte 60-minütige Prüfung abgelegt werden.

Aufbau der Prüfung

Die Prüfung besteht aus etwa (16) 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)

Für jede Multiple-Choice-Frage in der Prüfung gibt es 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. Bei Fragen mit Mehrfachauswahl gibt es zwei oder mehr richtige Antworten.

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. Die Kandidaten erhalten keine genaueren Informationen über die Ergebnisse.

Wiederholungsprüfungen

Die Kandidaten können die Mikro Zertifizierungsprüfung bis zu dreimal wiederholen. Wenn Sie eine Mikro Zertifizierungsprüfung viermal nicht bestehen, müssen Sie noch einmal die als Prüfungsvoraussetzung angegebenen Schulungsinhalte absolvieren. Nach jedem Fehlversuch ist eine Wartezeit von 24 Stunden einzuhalten, damit Sie genügend Zeit zur Vorbereitung haben.

Beispielfragen

Beispiелеlement Nr. 1:

Welche der folgenden zusätzlichen lizenzierten Anwendungen können Kunden von Customer Service Management nutzen?

- A. Community und Field Service
- B. Mobile und Service Management
- C. CRM und Service Management
- D. Community und Customer Service Portal

Antwort: A