

# ServiceNow Mikrozertifizierung – Virtual Agent Prüfungsspezifikation

## Einführung

Die Spezifikation der Mikroertifizierungsprüfung für ServiceNow Virtual Agent definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um ein Zertifikat für Virtual Agent zu erhalten.

## Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Mikroertifizierungsprüfung für Virtual Agent wird der Nachweis erbracht, dass die notwendigen Kompetenzen und Kenntnisse vorhanden sind, um bei der Konfiguration, Implementierung, Wartung und Verwaltung der Anwendung Virtual Agent mitzuwirken.

## Zielgruppe der Prüfung

Die Mikroertifizierungsprüfung für Virtual Agent 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.

## Voraussetzungen

ServiceNow empfiehlt zur Vorbereitung auf die Mikroertifizierungsprüfung für Virtual Agent mit dem Bewertungssimulator die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- [Virtual Agent – Grundlagen, Implementierung und Natural Language Understanding](#)

## Zusätzliche Ressourcen

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

- [Produktdokumentation – Virtual Agent](#)
- [Virtual Agent](#)

## Sonstige Kenntnisse und praktische Erfahrungen

- Allgemeine Vertrautheit mit allgemeinen branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen

- Sechs Monate praktische Erfahrung durch Teilnahme an ServiceNow-Bereitstellungsprojekten oder durch die Wartung von ServiceNow-Instanzen

## Prüfungsumfang

Mit dem Bewertungssimulator können Testteilnehmer ihr Wissen zeigen, indem sie sich ein Szenario durchlesen, auf dieser Grundlage an der Erfüllung einer Reihe von Anforderungen arbeiten und anschließend prüfen, ob die Arbeit richtig ausgeführt wurde.

	Lernbereich	% der Prüfung
1	Virtual Agent implementieren	50 %
2	Natural Language Understanding (NLU) implementieren	50 %
	Gesamt	100 %

## Prüfungsregistrierung

Alle Kandidaten können sich für die Virtual Agent-Mikrozertifizierung mit dem Bewertungssimulator im Mikrozertifizierungspfad für Virtual Agent-Implementierer registrieren. Die Prüfung ist direkt über eine Simulationsumgebung auf [Now Learning](#) verfügbar.

## Aufbau der Prüfung

Die Prüfung besteht aus 14 Aufgaben. Bei jeder Prüfungsaufgabe müssen die Teilnehmer die darin zugewiesene Arbeit erledigen und anschließend validieren.

## 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. Um zu bestehen, ist ein Ergebnis von 90 % erforderlich. Die Kandidaten erhalten keine genaueren Informationen über die Ergebnisse.

## Wiederholungsprüfungen

Die Kandidaten dürfen die Aufgaben im Bewertungssimulator so oft wiederholen, bis die Mikrozertifizierung bestanden wurde.

## Beispielaufgaben

### Beispielelement Nr. 1:

Zusätzliche Plugins für Virtual Agent aktivieren

#### Szenario:

Damit Cloud Dimensions die Übertragung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mittels Agent Workspace implementieren kann, müssen zusätzliche Plugins aktiviert werden, die Benutzer von Virtual Agent zu einem Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.

#### Anforderung:

Aktivieren Sie als Systemadministrator die folgenden Plugins, damit Benutzer mittels Agent Workspace von Virtual Agent an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden können:

- Advanced Work Assignment
- Agent-Chat