

ServiceNow
Zertifizierter
Implementierungsspezialist –
Human Resources
Prüfungsspezifikation

Quebec-Release – aktualisiert am 26. März 2021

Einführung

Die Spezifikation der Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Human Resources definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um von ServiceNow zertifizierter Implementierungsspezialist für Human Resources zu werden.

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Human Resources wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die nötigen Kompetenzen und die wichtigsten Kenntnisse verfügen, um bei der Konfiguration, Implementierung und Wartung der ServiceNow-Anwendungssuite Human Resources mitzuwirken.

Zielgruppe der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Human Resources wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die nötigen Kompetenzen und die wichtigsten Kenntnisse verfügen, um bei der Konfiguration, Implementierung und Wartung der ServiceNow-Anwendungssuite Human Resources mitzuwirken.

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 die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen zur Vorbereitung auf die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Human Resources. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- [ServiceNow – Grundlagen](#)
- [ServiceNow – Erste Schritte mit Now Create](#)
- [Now Platform – Implementierung](#)
- [Human Resources \(HR\) – Grundlagen](#)
- [Human Resources \(HR\) – Implementierung](#) – *Bei Abschluss des Kurses haben Kandidaten Anrecht auf einen Gutschein für die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Human Resources.

Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- [Prüfungsvorbereitung für CIS-HR-Zertifizierung](#)
- [Zertifizierter Systemadministrator](#)
- [Konfiguration von HR-Integrationen](#)
- [ServiceNow Localization](#)
- [Performance Analytics – Grundlagen](#)
- [Performance Analytics – Vertiefung](#)
- [Service Portal – Grundlagen](#)

Sonstige empfohlene Erfahrung

- Praktische Kenntnisse über Prozesse im Personalwesen und gewisse Kenntnisse über Workflows bei IT-Serviceanforderungen sind ebenfalls hilfreich.
- Drei (3) bis sechs (6) Monate praktische Erfahrung durch Teilnahme an ServiceNow-Bereitstellungsprojekten oder durch die Wartung von ServiceNow-Instanzen
- Teilnahme an mindestens einem HR-Bereitstellungsprojekt von ServiceNow
- Allgemeine Vertrautheit mit Begriffen, Akronymen und Abkürzungen aus der HR-Branche

Prüfungsumfang

Bestimmte HR-Anwendungen

- HR Case Management
- Lebenszyklus-Events
- HR-Integrationen
- HR-Verwaltung
- HR-Dashboards & -Berichte

Anwendungskonzepte

Für jede HR-Anwendung ist Folgendes zu beachten:

- Baselinefunktionalität der Anwendung
- Grundlegende Funktionen, Tabellen und Rollen, die mit der Anwendung installiert werden
- Statusmodell und standardmäßiger Prozess-Flow für HR-Fälle
- Grundlegender und erweiterter Betrieb durch HR-Benutzer und System
- Systemarchitektur und Sicherheit
- Wichtige Tabellen in der Anwendung
- Beziehungen zwischen Anwendungstabellen

- Rollen und standardmäßige Zugriffssteuerung
- Integrationsfähigkeiten
- Geschäftsfälle/Anwendungsfälle
- Leistungskennzahlen und Benchmarks
- Auswahl geeigneter Features und Funktionen zur Erfüllung der Geschäftsanforderungen
- Empfohlene Vorgehensweisen bei der Implementierung
- Implementierungsmethoden, die den Anforderungen an Upgradefähigkeit, Skalierbarkeit und Wartungsfreundlichkeit gerecht werden
- Implementierungslösungen, die mit der Baselinefunktionalität der Anwendung kombiniert werden können

Aufbau der Prüfung

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	Systemarchitektur von ServiceNow HR beschreiben und verwenden <ul style="list-style-type: none"> • Plugins • Aufbau von HR-Tabellen • Anwendungsbereich 	30 %
2	HR-Kernanwendungen von ServiceNow und HR Service Portal konfigurieren und implementieren <ul style="list-style-type: none"> • Benutzer, Gruppen, Kompetenzen und Rollen • Zuweisungsregeln • HR-Services, HR-Katalogelemente und Datensatzersteller • Branding in HR Service Portal 	30 %
3	Now Create von SIM	15 %

	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis der SAIF- und SIM-Methoden • Ermittlung empfohlener Implementierungsworkshops • Erfahrung im Schreiben oder Laden von Storys zur Lenkung der Interaktionen 	
4	Plattform, Rolle und kontextuelle Sicherheit beschreiben und verwenden <ul style="list-style-type: none"> • Beschreiben, wie Plattform, Rolle und kontextuelle Sicherheit in ServiceNow verwendet werden • Verstehen, wie die Rolle „Delegierter Entwickler“ funktioniert • Verstehen, wie Sicherheitsoptionen zum Schutz von HR-Daten konfiguriert werden 	20 %
5	Erklären, wie HR-Integrationen konfiguriert werden <ul style="list-style-type: none"> • Integrationen – Grundlagen • Beschreiben, wie eine Integration für die HR-Anwendung konfiguriert wird 	5 %
Gesamt		100 %

Prüfungsregistrierung

Alle Kandidaten müssen sich mit einem Gutschein, den sie bei der als Prüfungsvoraussetzung angegebenen HR-Implementierungsschulung (Human Resources) von ServiceNow erwerben, über die [Webassessor](#)-Website von ServiceNow für die Prüfung registrieren. Gutscheincode sind nicht übertragbar und berechtigen den Kandidaten nur zur Teilnahme an der Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Human Resources.

Während des Registrierungsprozesses haben alle Testteilnehmer die Wahl zwischen einer Prüfung in einem autorisierten Prüfungszentrum und einer Prüfung mit Online-Beaufsichtigung. In beiden Fällen erfolgt die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsexperten über eine einheitliche, benutzerfreundliche Oberfläche, die speziell für ServiceNow-Prüfungen angepasst wurde.

Kryterion verfügt über ein weltweites Prüfungsnetzwerk, und an allen Standorten finden die Prüfungen in einer sicheren und angenehmen Umgebung statt. Die Kandidaten melden sich für ein bestimmtes Prüfungsdatum und eine bestimmte Uhrzeit an, sodass keine Wartezeiten entstehen und ihr Platz im Prüfungszentrum reserviert ist.

Alle Kandidaten haben auch die Möglichkeit, die Prüfung mit Online-Beaufsichtigung abzulegen. In dieser Testumgebung können Kandidaten die Prüfung auf dem eigenen System absolvieren, wenn bestimmte Anforderungen erfüllt sind.

HINWEIS: Es ist eine Prüfungsversion für Personen verfügbar, die spezielle Vorkehrungen benötigen. Weitere Informationen erhalten Sie unter certification@servicenow.com. Je nach Art der besonderen Vorkehrungen ist eine 30-tägige Vorlaufzeit vor der Prüfung erforderlich.

Aufbau der Prüfung

Die Prüfung besteht aus etwa (45) 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)

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. 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

Wenn Kandidaten eine Prüfung nicht bestehen, können sie sich bis zu dreimal kostenpflichtig zu einer Wiederholungsprüfung anmelden.

Beispielfragen

Beispielelement Nr. 1:

In welchem Anwendungsbereich befindet sich die Anwendung HR Case Management?

- A. Human Resources: Integrationen
- B. Human Resources: Core
- C. Human Resources: Lifecycle Events
- D. Human Resources: Service Portal

Antwort: B

Beispielerlement Nr. 2:

Wie viele COEs können einem HR-Service zugeordnet werden?

- A. 1
- B. 5
- C. 10
- D. Unbegrenzt

Antwort: A

Beispielerlement Nr. 3:

Womit kann ein HR-Administrator eine persönliche Kopie des HR-Fall-Dashboards konfigurieren? (2 Optionen auswählen)

- A. Layout
- B. Inhalt hinzufügen
- C. Layout modifizieren
- D. Layout ändern
- E. Inhalt löschen

Antwort: B, D