

ServiceNow
Zertifizierter
Implementierungsspezialist –
Service Mapping
Prüfungsspezifikation

Quebec-Release – Aktualisiert am 26. März 2021

Einführung

Die Spezifikation der Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Service Mapping definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um ein Zertifikat für Service Mapping zu erhalten.

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Implementierungsspezialisten für Service Mapping wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die nötigen Kompetenzen und die wichtigsten Kenntnisse verfügen, um die Anwendung Service Mapping im ServiceNow-System zu konfigurieren, zu verwalten, zu implementieren und zu warten.

Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Service Mapping steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, Implementierer oder Administratoren für ServiceNow zu werden.

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 für CIS-Service Mapping. Informationen in folgenden ServiceNow-Schulungskursen enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- [ServiceNow – Grundlagen \(ILT\)](#)
- [ServiceNow – Erste Schritte mit Now Create \(On-Demand\)](#)
- [Now Platform – Implementierung \(ILT\)](#)
- [CMDB Fundamentals](#)
- [Service Mapping – Grundlagen](#)
- [Service Mapping – Implementierung](#) – Bei Abschluss des Kurses haben Kandidaten Anrecht auf einen Gutschein für die Prüfung zum zertifizierten Implementierungsspezialisten für Discovery.

Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- [Zertifizierter Systemadministrator](#)
- [Discovery – Grundlagen](#)
- [Event Management – Grundlagen](#)

Zusätzliche Ressourcen

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

- Kurse in der [ServiceNow-Lernbibliothek](#) (z. B. CMDB-Abgleich, Ereignisverwaltung)
- [ServiceNow Service Mapping Delta – Kingston](#)

Sonstige Kenntnisse und praktische Erfahrungen

- Sechs (6) Monate praktische Erfahrung und/oder Teilnahme an mindestens zwei ITOM-Bereitstellungen mit Schwerpunkt auf Service Mapping
- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen
- Mindestens fortgeschrittene Kenntnisse der Windows- und Unix-Administration

Prüfungsumfang

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	Service Mapping – Musterdesign <ul style="list-style-type: none"> • Musterdesigner (d. h. Debugging, Schritte, Temp-Variablen, Befehlszeilenkonsole) • Betrieb (d. h. Abgleich, Variablenanalyse, Dateianalyse, Analysestrategien) • Skripting (d. h. WMI, SSH, reguläre Ausdrücke, Befehlszeile, SNMP) • Anwendungsidentifizierung und Verbindungsabschnitte (Muster, Identifizierungs- 	30 %

	und Verbindungsabschnitte, Problembehandlung)	
2	Service Mapping – Konfiguration <ul style="list-style-type: none"> • Setup und Konfiguration (d. h. Konfigurationsdateien, Optimierung, Anwendungen, IP-Bereiche, MID Server, Symbole) • Servicekonfiguration (d. h. Einstiegspunkte, CI-Typen, Anmeldeinformationen, Servicezuordnungen, Zeitpläne, Servicegruppen, technische Services, Serviceerstellung) • Prozess-Flow von Service Mapping (d. h. Prozess-Flow, Problembehandlung, Discovery-Protokoll) 	20 %
3	Konfiguration von Discovery <ul style="list-style-type: none"> • Setup und Konfiguration von Discovery (d. h. Verhaltensweisen, Cluster, IP-Services, Zeitpläne, MID Server) • Prozess-Flow von Discovery (d. h. PCIE-Phasen, ECC-Warteschlange, Status, erkanntes Gerät) • Problembehandlung für Discovery (d. h. Discovery-Fehler, Authentifizierungsfehler, Duplikate, Anmeldeinformationen) 	15 %
4	Event Management <ul style="list-style-type: none"> • Setup und Konfiguration von Ereignissen (d. h. Ereignisverarbeitung, Ereignisregeln, Ereigniszuweisungsregeln, Operator-Arbeitsbereich) • Warnungen (z. B. Aufgabenvorlagen, Warnungsregeln, CI-Bindung) • Lösung Event Management (d. h. Geschäftsnutzen, Definition, Positionierung, Kundengespräche) 	10 %
5	Configuration Management Database <ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung von CI-Klassen (d. h. Dashboard für CMDB-Integrität, CI-Klassenmanager, CMDB-Tabellen, Reklassifizierung, CMDB-Beziehungen) • CMDB – Identifizierung und Abgleich (d. h. Identifizierungsregeln, Abgleichregeln, Regeln für 	15 %

	Reihenfolge der Datenquellen, CMDB-Deduplizierungsaufgaben)	
6	Bereitschaft für Service Mapping-Projekte <ul style="list-style-type: none"> • Umfangsdefinition (d. h. Servicedefinition, gemeinsam genutzte Services, Lizenzierung, unterstützte Anwendungen) • Planung (d. h. Implementierungskompetenzen, MID Server-Anforderungen, Implementierungsanforderungen, Sicherheitsanforderungen) • IT in der Praxis (d. h. messbare KPI-Verbesserungen, Vorteile von Service Mapping, Anwendungsfälle von Service Mapping) 	10 %
Gesamt		100 %

Prüfungsregistrierung

Alle Kandidaten müssen sich mit dem Gutschein, den sie bei der als Prüfungsvoraussetzung angegebenen Schulung erwerben, über die [Webassessor-Website](#) von ServiceNow für die Prüfung registrieren.

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 60 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

Beispielfrage Nr. 1:

Welche der folgenden Bedingungen führt dazu, dass eine Anwendung in Service Mapping als generische Anwendung identifiziert wird?

- A. Keine Abschnitte mit übereinstimmender Musteridentifizierung
- B. Keine übereinstimmenden Verbindungsabschnitte
- C. Keine übereinstimmenden Identifizierungs- und Verbindungsabschnitte
- D. Keine CI-Bezeichner vorhanden
- E. Keine Anmeldeinformationen konfiguriert

Antwort: A

Beispielfrage Nr. 2:

Nach Ausführung der Discovery in Service Mapping finden Sie einen Fehler bei den Anmeldeinformationen. Welches der folgenden Symbole wird in der Servicezuordnung angezeigt, die den Fehler bei den Anmeldeinformationen darstellt?

- A. Rotes Stoppzeichen
- B. Gelbes Dreieck
- C. Generische Anwendung
- D. Fragezeichen

Antwort: B

Beispielfrage Nr. 3:

In welcher der folgenden Discovery-Phasen treten Authentifizierungsfehler auf?

- A. Port-Scan
- B. Klassifizierung
- C. Identifizierung
- D. Durchsuchen

Antwort: B

Beispielfrage Nr. 4:

Was erzeugt eine Ereignisregel in Event Management?

- A. Warnung
- B. Ereignis
- C. CI-Fehlerkorrektur
- D. Ereignisfeldzuordnung

Antwort: A

Beispielfrage Nr. 5:

Was beschreibt am besten den Vorgang, wenn die Klassifizierung eines Servers von der Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] in die Tabelle „Windows-Server“ [cmdb_ci_win_server] geändert wird?

- A. Klassen-Upgrade
- B. Klassen-Downgrade
- C. Klassenwechsel
- D. Klassen-Change

Antwort: A

Beispielfrage Nr. 6:

Welche der folgenden KPIs von ServiceNow-Anwendungen würde sich als direkte Folge der Transparenz durch eine mit Service Mapping erstellte Servicezuordnung am meisten verbessern?

- A. Problem Management: Anzahl der Incidents pro bekanntem Problem
- B. Incident Management: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung
- C. Change Management: Anzahl der schwerwiegenden Changes
- D. Event Management: Signal-Rausch-Verhältnis

Antwort: B