

ServiceNow Zertifizierter Anwendungsspezialist – Performance Analytics Prüfungsspezifikation

Quebec-Release – Aktualisiert am 26. März 2021

Einführung

Die Spezifikation der Prüfung zum von ServiceNow zertifizierten Anwendungsspezialisten für Performance Analytics definiert Zweck, Zielgruppe, Testoptionen, Prüfungsinhalte, Test-Framework und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um zertifizierter Anwendungsspezialist für Performance Analytics zu werden.

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum zertifizierten Anwendungsspezialisten für Performance Analytics wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die nötigen Kompetenzen und die wichtigsten Kenntnisse verfügen, um bei der Konfiguration, Implementierung und Wartung einer ServiceNow Performance Analytics-Lösung mitzuwirken.

Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung zum zertifizierten Anwendungsspezialisten für Performance Analytics steht Kunden, Partnern und Mitarbeitern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, zertifizierte Spezialisten für Performance Analytics von 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 zum zertifizierten Anwendungsspezialisten für Performance Analytics.

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

- [ServiceNow Grundlagen](#)
- [Performance Analytics – Grundlagen](#)
- [KPI Composer Overview](#)
- [Performance Analytics – Grundlagen](#) or [Performance Analytics Fundamentals On-Demand](#)
- [Reaktionsfähige Dashboards](#)
- [Performance Analytics-Widgets](#)
- [Formula Indicators Overview](#)
- [Performance Analytics – Vertiefung](#) – *Bei Abschluss des Kurses haben Kandidaten Anrecht auf einen Gutschein für die Prüfung zum zertifizierten Anwendungsspezialisten für Performance Analytics.

Der [Prüfungspfad zum Anwendungsspezialisten für Performance Analytics](#) enthält

die vollständige Liste aller obligatorischen und empfohlenen Kurse, die erforderlich sind, um ein zertifizierter Anwendungsspezialist für Performance Analytics zu werden.

Empfohlene Kenntnisse und Schulungen

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

- [Prüfungsvorbereitung für CAS – Performance Analytics](#)

Zusätzliche Ressourcen

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

- [Performance Analytics und Reporting – Produktdokumentation](#)
- [Community-Forum für Analytics, Intelligence, and Reporting](#)

Sonstige empfohlene Erfahrung

- Sechs (6) Monate praktische Erfahrung bei der Teilnahme an Implementierungsprojekten für ServiceNow Performance Analytics: Bereitstellung sofort einsatzbereiter Inhalte sowie Erstellung von benutzerdefinierten Berichten und Performance Analytics-Objekten wie KPIs, Widgets, Dashboards und Erfassungsaufgaben.
- Allgemeine Vertrautheit mit branchenüblichen Begriffen, Akronymen und Abkürzungen

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	Architektur und Bereitstellung <ul style="list-style-type: none"> • Liste der Komponenten von Performance Analytics • Bereitstellungsaufgaben und ihrer Reihenfolge definieren • Allgemeine Anwendungsfälle definieren • Personae und Stakeholder erkennen 	10 %

2	Indikatoren und Indikatorquellen konfigurieren <ul style="list-style-type: none"> • Quellbedingungen und Faktentabellen konfigurieren • Zwischen Indikatorarten unterscheiden • Konfigurationseigenschaften von Indikatoren definieren 	26 %
3	Aufgliederungen und Aufgliederungsquellen konfigurieren <ul style="list-style-type: none"> • Aufgliederungsquellen konfigurieren • Aufgliederungszuordnungen durchführen • Aufgliederungsmatrizen erstellen und Ausschlüsse anwenden 	22 %
4	Datenerfassung <ul style="list-style-type: none"> • Prozess-Flows der Datenerfassung definieren • Konfigurationseigenschaften der Datenerfassung konfigurieren Feinabstimmung und Problembehandlung der Datenerfassung	12 %
5	Datenvisualisierung <ul style="list-style-type: none"> • Performance Analytics-Widgets erstellen • Interaktive Filter konfigurieren und anwenden • Visualisierung auswählen • Dashboards erstellen und Zugriff verwalten Dashboard-Performance verwalten	23 %
6	Administration und Lösungen <ul style="list-style-type: none"> • Konfigurationen mit Administratorkonsole verwalten • Bereitstellung mit Inhaltspaketen beschleunigen • Diagnose und Problembehandlung durchführen Spotlight konfigurieren	7 %
	Gesamt	100 %

Prüfungsregistrierung

Alle Kandidaten müssen sich mit einem Gutschein, den sie bei dem als Voraussetzung für die Prüfung zum zertifizierten Anwendungsspezialisten für Performance Analytics angegebenen Schulungspfad 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 etwa (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

Beispielelement Nr. 1:

Wählen Sie alle Beschreibungen aus, die auf die Anwendung Performance Analytics zutreffen.

- A. Sie ist ein Ersatz für die standardmäßige ServiceNow-Berichterstellung.
- B. Sie ergänzt die ServiceNow-Berichterstellung durch zusätzliche Trendfunktionen.
- C. Für Incident Management ohne zusätzliche Kosten erhältlich
- D. Eine Data-Warehousing-Lösung, die Daten außerhalb der

Plattform verwaltet. Antworten: B, C

Beispielelement Nr. 2:

Wählen Sie das Feld aus, das häufig in die Liste der Bedingungen einer Indikatorquelle aufgenommen wird.

- A. Ganzzahl
- B. Zeichenfolge
- C. Referenz
- D. Datum/Uhrzeit

Antwort: D

Beispielelement Nr. 3:

Wählen Sie alle Felder aus, die effektive Aufgliederungsquellen sind.

- A. Status
- B. Zuletzt aktualisiert
- C. Kurzbeschreibung
- D. Kategorie
- E. Zuweisungsgruppe

Antworten: A, D, E

Beispielelement Nr. 4:

Welcher Indikator sollte bei der Erfassung von Verlaufsdaten ausgeschlossen werden, da seine Daten im historischen Kontext keinen Sinn ergeben?

- A. Gesamalter offener Problems
- B. Anzahl offener Incidents, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden

- A. Anzahl geschlossener Anforderungen
- B. Durchschnittliches Wachstum des

Incident-Backlog Antwort: B

Beispielelement Nr. 5:

Wählen Sie die korrekte Liste von Elementen aus, die einem Dashboard hinzugefügt werden können.

- A. Indikatoren, Berichte, Widgets, Interaktive Filter, Bewertungslisten
- B. Erfassungsaufgaben, Elementfilter, Bewertungslisten, Indikatoren, Berichte
- C. Widgets, Berichte, Interaktive Filter
- D. Indikatoren, Berichte, Interaktive

Filter Antwort: C

