

ServiceNow

Spezifikation für die Prüfung zum zertifizierten Systemadministrator

Quebec-Release – aktualisiert am 26. März 2021

Einführung

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

Zweck der Prüfung

Durch eine erfolgreiche Prüfung zum ServiceNow-Systemadministrator wird der Nachweis erbracht, dass die Kandidaten über die erforderlichen Kompetenzen und die wesentlichen Kenntnisse verfügen, um bei der Konfiguration, Implementierung und Wartung des ServiceNow-Systems mitzuwirken.

Das Bestehen dieser Zertifizierungsprüfung bestätigt außerdem eine Reihe von Kompetenzen, die für das weitere Durchlaufen der ServiceNow-Zertifizierungspfade erforderlich sind. Es stellt eine Voraussetzung für die Vertiefungskurse dar.

Zielgruppe der Prüfung

Die Prüfung für die Zertifizierung als ServiceNow-Systemadministrator steht Kunden, Partnern und Vertriebs Technikern von ServiceNow ebenso wie anderen Personen offen, die daran interessiert sind, zertifizierter Systemadministrator 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. Hinweis: Wissensprüfungen in live oder auf Abruf bereitgestellten Kursen sind keine Beispielfragen für diese Prüfung.

Von ServiceNow als Prüfungsvoraussetzung angegebener Schulungspfad

ServiceNow verlangt die Absolvierung folgender obligatorischer Schulungen zur Vorbereitung auf die Prüfung zum zertifizierten Systemadministrator. Informationen im folgenden ServiceNow-Kurs enthalten Quellmaterial für diese Prüfung.

- [ServiceNow – Grundlagen \(Live-Kurs\) oder ServiceNow – Grundlagen \(On-Demand\)](#) *Bei Abschluss von „ServiceNow – Grundlagen“ erhalten Kandidaten einen Gutscheincode für die Prüfung als zertifizierter Systemadministrator.

Sonstige empfohlene Erfahrung

- Branchenerfahrung im Bereich Datenbankkonzepte und Systemmanagement.

- Systemadministratorrolle und/oder Zugang zu Verwaltungsanwendungen und -modulen von ServiceNow.
- Darüber hinaus sind gewisse Kenntnisse der IT-Prozesse für Help Desks und der Workflows für Incidents, Probleme und Changes hilfreich.
- Drei (3) bis sechs (6) Monate Erfahrung in der Verwendung und/oder Wartung einer ServiceNow-Instanz

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 | Benutzeroberfläche und Navigation <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht über ServiceNow • Listen und Filter • Formulare und Vorlagen • Branding | 20 % |
| 2 | Collaboration <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenmanagement • Benachrichtigungen • Berichterstellung | 20 % |
| 3 | Datenbankverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Datenschema • Anwendungs-/Zugriffssteuerung • CMDB • Import Sets | 30 % |
| 4 | Selfservice und Prozessautomatisierung <ul style="list-style-type: none"> • Knowledge Management • Service Catalog • Flow Designer | 20 % |
| 5 | Einführung in die Entwicklung <ul style="list-style-type: none"> • Skripting • Migration und Integration | 10 % |

| | | |
|--|---|---------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung | |
| | | Gesamt |
| | | 100 % |

Prüfungsregistrierung

Alle Kandidaten müssen sich mit dem Gutschein, den sie bei der als Prüfungsvoraussetzung angegebenen Schulung „ServiceNow – Grundlagen“ erwerben, über die [Webassessor](#)-Website von ServiceNow für die Prüfung registrieren. GutscheinCodes sind nicht übertragbar und berechtigen den Kandidaten nur zur Teilnahme an der Prüfung zum zertifizierten Systemadministrator.

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:

Welche dieser Anwendungen steht allen Benutzern zur Verfügung?

- A. Change
- B. Incident
- C. Facilities
- D. Self-Service

Richtige Antwort: D

Beispielelement Nr. 2:

Welches Modul zeigt eine Liste von Aufgaben an, die der Gruppe eines Benutzers zugewiesen sind, aber keinem einzelnen Benutzer?

- A. Arbeit meines Teams
- B. Arbeit meiner Gruppe
- C. Aufgaben meiner Gruppe
- D. Aufgaben meines Teams

Richtige Antwort: B

Beispielelement Nr. 3:

Was stellt eine Definition für Transformationszuordnungen in ServiceNow dar?

- A. Zuordnung, die verwendet wird, um den Verlauf der Incident-Datensätze zu speichern

- B. Zuordnung, die verwendet wird, um verschlüsselten Feldern Daten hinzuzufügen
- C. Zuordnung, die verwendet wird, um Geschäftsregeln auszulösen, bevor die Daten in die Warteschlange des ausgehenden Webservice gelangen
- D. Zuordnung zur Bestimmung der Beziehungen zwischen in einem Importsatz angezeigten Feldern und Feldern in einer vorhandenen Tabelle

Richtige Antwort: D

Beispielelement Nr. 4

Multiple-Choice, einzeliger Text und Auswahlfeld sind Typen welcher ServiceNow-Elemente?

- A. Bestelleitfäden
- B. Anforderungstypen
- C. Variablentypen
- D. Zugehörige Listen

Richtige Antwort: C

Beispielelement Nr. 5:

Welche Sprache wird für Skripting in ServiceNow verwendet?

- A. Java
- B. AngularJS
- C. JavaScript
- D. Jelly

Antwort: C