

ServiceNow マイクロ資格 - 仮想エージェント 試験仕様書

はじめに

仮想エージェントマイクロ資格試験の仕様書では、認定の目的、対象者、試験オプション、試験コンテンツの範囲、試験フレームワーク、および前提条件を定義します。

試験の目的

仮想エージェントマイクロ資格試験は、合格者が、仮想エージェントアプリケーションの構成、実装、メンテナンス、および管理に貢献するためのスキルと不可欠な知識を持っていることを証明します。

試験対象者

仮想エージェントマイクロ資格試験は、ServiceNow の顧客、パートナー、および従業員が利用できます。

試験準備

試験の問題は、公式の ServiceNow トレーニング教材、ServiceNow ドキュメントサイト、ServiceNow 開発者サイトに基づいています。オンラインで公開されているその他の学習教材は公式ではなく、試験準備用としては推奨されません。

必須条件

テストの準備として、仮想エージェントマイクロ資格アセスメントシミュレーターを完了するために、次の前提条件を満たすことをお勧めします。以下の ServiceNow トレーニングコースで提供される情報には、試験のソース資料が含まれています。

- [Virtual Agent Fundamentals, Implementation, and Natural Language Understanding](#)

その他のリソース

上記に加えて、以下の追加リソースが試験準備に役立つ場合があります。

- [Product Documentation – Virtual Agent](#)
- [Virtual Agent](#)

その他の知識と経験

- 業界全般の用語、略語、頭文字語についての一般的な知識
- ServiceNow 展開プロジェクトまたは ServiceNow インスタンスのメンテナンスに参加した 6 か月の現場経験

試験範囲

アセスメントシミュレーターを使用すると、テストを実行してシナリオを読み、シナリオに基づいて一連の要件を満たす作業を実行し、作業が正しく行われていることを確認することで、ナレッジを表示できます。

	学習分野	試験における割合 (%)
1	仮想エージェントの実装	50 %
2	Natural Language Understanding (NLU) の実装	50 %
	合計	100 %

試験登録

仮想エージェント実装マイクロ資格パスでは、各受験者が仮想エージェントマイクロ資格アセスメントシミュレーターに登録できます。テストは、シミュレートされた環境を使用して [Now Learning](#) を通じて直接利用できます。

試験の構成

試験は 14 個のタスクで構成されています。受験者は、検査の各タスクについて、タスク内の割り当てられた作業を完了して検証します。

試験結果

試験を完了して送信すると、すぐに合否結果が計算されて表示されます。合格するには、90% のスコアが必要です。受験者へのより詳しい結果の提供は行われません。

再受験

受験者は、**マイクロ資格**に合格するためにアセスメントシミュレーターを何回でも再受験することができます。

タスク例

サンプルアイテム 1:

仮想エージェント追加プラグインの有効化

シナリオ:

クラウドディメンションで Agent Workspace を使用してエージェントのライブエージェント転送を実装するには、ユーザーを仮想エージェントからライブエージェントにルーティングするために追加のプラグインを有効にする必要があります。

要件:

システム管理者として、次のプラグインを有効にして、Agent Workspace を使用して仮想エージェントからエージェントにユーザーをルーティングできるようにします。

- Advanced Work Assignment
- エージェントチャット