

ServiceNow
Certified Implementation Specialist
– Customer Service Management
試験仕様書

San Diego リリース – 2022 年 3 月 30 日更新

はじめに

この ServiceNow Certified Implementation Specialist – Customer Service Management 試験仕様書は、試験の目的、対象者、テストオプション、試験内容と範囲、試験の枠組みに加えて、CIS – CSM の認定を得るために必要な前提条件を定めたものです。

試験の目的

Certified Implementation Specialist – Customer Service Management 試験は、ServiceNow CSM アプリケーションの構成、実装、メンテナンスをリードし、貢献するために役立つスキルと重要な知識を合格者が備えていることを証明するものです。

試験対象者

Certified Implementation Specialist – Customer Service Management 試験は、ServiceNow のお客様、パートナー、従業員のほかに、ServiceNow Customer Service Management の認定実装スペシャリストとなることに興味のある方を対象としています。

試験準備

試験の問題は、公式の ServiceNow トレーニング教材、ServiceNow [製品ドキュメントサイト](#) 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。

前提条件となる ServiceNow トレーニングパス – 実装者 - Customer Service Management

Certified Implementation Specialist – Customer Service Management 試験の準備として、以下の前提トレーニングコースを完了する必要があります。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。

- ServiceNow Fundamentals
- Get Started with Now Create
- ServiceNow Platform Implementation
- Customer Service Management Fundamentals
- Customer Service Management Implementation

[Now Learning](#) の CIS-CSM の認定パスを参照してください。

Customer Service Management Implementation コースを完了すると、Certified Implementation Specialist – Customer Service Management 試験に登録するためのバウチャーコード (譲渡不可) を [取得または購入](#) する資格が得られます。

推奨される知識および教育

試験の準備として、以下のトレーニングコースの完了と認定の取得を推奨します。

- Customer Communities Overview
- Customer Communities Fundamentals
- Customer Communities Implementation
- Agent Workspace Fundamentals
- Agent Workspace Implementation
- Common Service Data Model (CSDM) Fundamentals
- Configuration Management Database (CMDB) Fundamentals

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。

- [Candidate Journey Guide](#) – 認定プロセス全体をガイドするリソース
- ドキュメントおよびリリースノート

推奨されるその他の経験

- ServiceNow CSM の実装または ServiceNow インスタンスでの CSM アプリケーションスイート維持における現場体験
- Customer Services プロセスに関する実用的な知識とケースワークフローの知識
- 業界の用語、略語、頭文字語についての一般的な知識

試験範囲

試験の内容は、重要なトピックと ServiceNow 実装中に行うアクティビティに対応する学習分野ごとに分かれています。それぞれの学習分野において、具体的な学習目標が示され、試験内でテストされます。

以下の表に、この試験で評価される学習分野、重み付け、サブトピックと、各分野の問題が占める割合 (%) を示します。記載したサブスキルは試験内容に含まれますが、これらに限定されるわけではありません。

	学習分野	試験における割合 (%)
1	エンゲージメント手法とプロジェクト計画 プロジェクトフェーズ 顧客との協力	5%

2	Customer Service Management システムのセットアップと構成 CSM アプリケーションの概要 ServiceNow における CSM CSM のセットアップ	60 %
3	Customer Service Management とのデータ連携 データ連携機能 第三者システムとの データ連携	10 %
4	CSM ポータル、Knowledge Management、Service Catalog、Communities、Performance Analytics CSM ポータル Knowledge Management サービスカタログ Communities、Performance Analytics	25 %
合計		100 %

試験の登録

ServiceNow は、Webassessor プラットフォームを使用して試験の登録を行う Kryterion と提携しています。メインライン試験は、Kryterion のテストセンターまたはオンライン (Kryterion の監督者が試験予約を監視する) で受けることができます。

試験に登録するには、Webassessor アカウントを作成し、自分の Now Learning アカウントにリンクする必要があります。

ServiceNow は、障害のある方または英語を第 2 言語とする方 (ESL) のために、資格試験の受験期間中に合理的な配慮を行います。

注：特別な設備を用意した試験を提供しています。詳細については、certification@servicenow.com までお問い合わせください。設備の種類によっては、試験まで 30 日間のリードタイムをいただく場合があります。

試験の構成

この試験は 60 問の問題で構成されています。

複数の選択肢 (解答は 1 つ)

複数の選択肢がある問題では、4 つ以上の解答候補が提示されます。受験者は解答の選択肢を確認して、問題の解答として最も正しいものを選択します。

複数選択式問題 (該当するものをすべて選択)

複数の解答を選択する問題では、4 つ以上の解答候補が提示されます。解答をいくつ選択すればよいかは、問題に記載されています。受験者は解答の選択肢を確認して、問題の解答として正しいものをすべて選択します。部分点は与えられません。

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。

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

不合格だった場合、バウチャーがなくても再受験できます。Webassessor で試験の登録と支払いを行います。詳細については、[『Candidate Journey Guide』の「試験の管理ポリシー > 再試験」](#)を参照してください。

例題

サンプルアイテム #1 :

どの AWA サービスチャネルを Customer Service Management で使用できるか? (3 つ選択)

- A. メール
- B. ウォークアップ
- C. チャット
- D. ケース
- E. 電話

解答 : B、C、D

サンプルアイテム #2 :

アカウント関係レコードには、次のうちどれが含まれているか? (2 つを選択)

- A. [送信元アカウント] フィールドで選択されたソースアカウント
- B. [送信先アカウント] フィールドで選択されたターゲットアカウント
- C. [連絡先名] フィールドで選択された連絡先
- D. [場所] フィールドで選択された場所

解答 : A、B

サンプルアイテム #3 :

次のうち、最終的なケース状態はどれですか。

- A. 解決済み
- B. 解決の承認済み
- C. 完了
- D. クローズ済み

解答 : D

サンプルアイテム #4 :

Customer Service Management 実装プロジェクトを管理するために ServiceNow で使用されている手法は？

- A. アジャイル
- B. SIM
- C. Now Create
- D. OCM

解答 : C

詳細情報

www.servicenow.com