

ServiceNow
Certified Implementation Specialist
– Field 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

ServiceNow Certified Implementation Specialist - Field Service Management 試験仕様では、FSM 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ています。

試験の目的

Certified Implementation Specialist – Field Service Management 試験は、ServiceNow Field Service アプリケーションの構成、実装、メンテナンス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 – Field Service Management 試験は、ServiceNow のお客様、パートナー、従業員のほかに、ServiceNow Field Service Management (FSM) 認定を取得す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、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。

前提条件となる ServiceNow

Certified Implementation Specialist – Field 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
- Now Create を開始する
- ServiceNow Platform Implementation
- Field Service Management (FSM) Fundamentals
- Dynamic Scheduling Fundamentals
- Field Service Management (FSM) Implementation
- Dynamic Scheduling Implementation

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

Field Service Management (FSM) Implementation コースを完了すると、Certified Implementation Specialist – Field 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、以下のオプションのトレーニングコースを完了することを推奨します。

- Field Service Parts Sourcing and Transfer Fundamentals
- Planned Maintenance for Field Service
- Field Service Management (FSM) Implementation Simulator

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

推奨されるその他の経験

- 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
- 1 つ以上の ServiceNow Field Service Management 展開プロジェクトへの参加
- 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	Field Service Management Fundamentals <ul style="list-style-type: none"> • フィールドサービスタイプ、モジュール、および業界のユースケース • Field Service Management ソリューションの機能 • プロセスのライフサイクル、ペルソナ、ロール、および関連用語 	50 %

	<ul style="list-style-type: none"> 作業指示書の開始、検定、スケジュール設定とディスパッチ、提供と確認アクティビティ タイムレコードと承認 エージェントとチームのカレンダーの管理 管理スキル 	
2	実装計画 <ul style="list-style-type: none"> 準備アクティビティのステークホルダー、およびグッドプラクティス ServiceNow の成熟度レベル アプリケーションおよびデータソースとの統合 	5 %
3	フィールドサービスプロセスの実装 <ul style="list-style-type: none"> 基盤データ (場所、グループ、ユーザー、顧客アカウント、連絡先、ストックルーム、資産) の確立 フィールドサービスビジネスプロセス、アサイン、およびアドオンの構成 作業指示書テンプレート、スキル、アンケートの構成 計画メンテナンス 在庫管理、部品の調達および転送プロセス スケジュール設定とディスパッチの機能、プロセス、および自動化 詳細なタイムレコード、レートタイプ、賃金レートカード、およびタイムシートポリシー 	38 %
4	関連プロセスの実装 <ul style="list-style-type: none"> カスタマーエクスペリエンスの機能 予約設定 ターゲットコミュニケーション コンテキストナレッジ 	7 %
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：

Field Service Management に固有の 2 つのグループタイプは何か？

- A. 検定
- B. ディスパッチ
- C. 承認
- D. ナレッジ

回答 : A、B

サンプルアイテム #2 :

ノーコードデータクレンジングオプションの例はどれか？

- A. データインポート
- B. 修復スクリプト
- C. データソース変換
- D. フィールド正規化ルール

解答 : D

サンプルアイテム #3 :

フィールドエージェントのコンピテンシーの定義として適切なものは次のうちどれか？

- A. テリトリー管理
- B. エージェントカレンダー
- C. Skills Management
- D. 動的スケジューリング

解答 : C

サンプルアイテム #4 :

フィールドエージェントを追跡するために有効にする必要があるものは次のうちどれか？

- A. [エージェント詳細を共有します] システムプロパティ
- B. 場所履歴マップ
- C. フィールド技術者のフィードバック調査
- D. 位置情報管理

解答 : A、D

詳細情報

www.servicenow.com

