

ServiceNow Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management 試験仕様書

San Diego リリース – April 28, 2022 更新

はじめに

ServiceNow Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management (HAM) 試験仕様では、ServiceNow HAM 実装スペシャリストとなる目的、対象者、試験オプション、試験コンテンツの適用範囲、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

ServiceNow Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management (HAM) 試験は、ServiceNow ITSM Asset Management および ServiceNow Hardware Asset Management (HAM) 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

ServiceNow Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management (HAM) 試験は、ServiceNow のお客様、パートナー、従業員のほかに、ServiceNow HAM Certified Implementation Specialist 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、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。

ServiceNow トレーニングパスの前提条件

Certified Implementation Specialist – Hardware Asset 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。

- Hardware Asset Management (HAM) Fundamentals

Hardware Asset Management Fundamentals コースを完了すると、ServiceNow Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management (HAM) 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。

- ServiceNow Fundamentals
- Now Create を開始する
- ServiceNow Platform Implementation

- Hardware Asset Simulator
- Certification Exam Preparation: Certified Implementation Specialist - Hardware Asset Management
- Common Service Data Model (CSDM) 3.0 Fundamentals
- Configuration Management Database (CMDB) Fundamentals

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

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
- 2 つ以上の ServiceNow 展開プロジェクト (ITSM Asset Management および Hardware Asset Management (HAM)) 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	IT Asset Management の概要および基礎	20 %
	A – IT Asset Management の基本 <ul style="list-style-type: none"> • 基本的な IT Asset Management の用語、概念、および目標 	
	B – ハードウェア資産ライフサイクル <ul style="list-style-type: none"> • ハードウェア資産ライフサイクル、ステージ、およびコンポーネント 	
	C – アプリケーションの紹介および推奨プラクティス	

	<ul style="list-style-type: none"> Hardware Asset Management の実装 (例：ベストプラクティス、機能詳細計画、Now Create の実装方法論) 	
	<p>D – ServiceNow での Hardware Asset Management の実装</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Asset Management のペルソナ、ロール、およびグループ ServiceNow での Hardware Asset Management の実装 - ITSM Asset Management および Hardware Asset Management (HAM) (例：リソース、プラグイン、プロセス、機能、ナビゲーション) 	
2	データの完全性 – 属性とデータソース	27%
	<p>A – 信頼できるデータの基礎</p> <ul style="list-style-type: none"> 信頼できるデータ (例：信頼できるデータとは何か、ITAM でそれが重要である理由) 	
	<p>B – 信頼できるデータの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> 資産と構成アイテム (CI) (例：特性、関係) ハードウェア資産と CI の作成 (例：プロセス、資産ステータス、デバイスの詳細、ハードウェアモデル、ハードウェアモデルカテゴリ、CI クラス) ハードウェア資産と CI の管理 (例：資産と CI データの同期、CI 検証の強制、資産トラッキング、追跡戦略) 	
	<p>C – Hardware Discovery と正規化</p> <ul style="list-style-type: none"> Discovery、CMDB、および正規化データサービス (NDS) を使用した信頼できるデータの提供 	
	<p>D – HAM ハードウェアモデル正規化</p> <ul style="list-style-type: none"> 実行対象の内容と実行対象外の内容 提供するデータ (例：キーフィールド、ハードウェアモデルのライフサイクルデータ) 仕組み (例：プロセス、ハードウェアモデル正規化テーブル、正規化ステータス、手動での正規化、正規化の問題の解決、ハードウェアモデル正規化の概要ダッシュボード) ServiceNow ハードウェアモデルコンテンツサービス (例：正規化、プロセスをサポートする仕組み) 	
3	IT 資産の実用的な管理	30 %
	<p>A – 消耗品</p> <ul style="list-style-type: none"> 資産と消耗品 消耗品の管理 (例：作成、トラッキング、消費) 	

	<p>B – 在庫</p> <ul style="list-style-type: none"> 在庫の管理 (例：トラッキング、転送オーダー、在庫ルール) 資産監査 (例：プロセス) 	
	<p>C – Asset Management ライフサイクルの自動化</p> <ul style="list-style-type: none"> ServiceNow への資産入力の自動化 (例：インポートと更新のセット、プロセス、変換マップ、複雑なインポート) HAM での資産在庫の自動化 (例：Mobile Asset Inventory Audit、プロセス、監査の作成、資産のスキャン、資産のレビュー、監査の完了) 資産の廃止の管理 (例：資産ステータス、プロセス (手動および自動)、ワークフロー) HAM でのハードウェア資産ライフサイクルの自動化 (例：目標、資産フローと資産タスク、プロセス、標準フロー、フローのカスタマイズ、資産アクション) 	
	<p>D – 契約および Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ハードウェア契約の管理 (例：作成、調整、ライフサイクル) 	
4	IT Asset Management プロセスのオペレーションデータ連携	18 %
	<p>A – レポートおよびダッシュボード</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Asset Management の資産レポートの生成 (例：利用可能なレポート、プロセス、カスタマイズ) IT Asset Management ダッシュボードの使用 (例：概要、自分の資産、目的、プロセス、利用可能なデータ) HAM Hardware Asset Manager ダッシュボードの使用 (例：目的、プロセス、利用可能なデータ) 	
	<p>B – 要求と調達</p> <ul style="list-style-type: none"> ITSM Asset Management での要求と調達の管理 (例：カタログ、公開、注文、調達、受領、発注書、モバイル ITAM アプリの使用) ITSM Asset Management および HAM での在庫管理の自動化 (例：倉庫から、ベンダーから、在庫ルールの構成、一括在庫注文) 	
	<p>C – Asset Management の拡張</p> <ul style="list-style-type: none"> 資産管理と構成管理 資産管理と構成管理の拡張 (例：資産/CI/製品モデルクラスの拡張、プロセス、推奨プラクティス) 	
	<p>D – データ精度</p> <ul style="list-style-type: none"> データ管理とデータハイジーンの定義 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Data Certification (例：ルール、プロセス、フィルター、スケジュール) • データハイジーン 	
5	IT 資産の財務管理	5 %
	A – ハードウェア契約財務情報 <ul style="list-style-type: none"> • ハードウェア契約財務情報の主要なコンポーネント (例：契約レートカード、経費ライン、処理コスト) 	
	B – IT コスト管理 <ul style="list-style-type: none"> • IT コスト管理を理解する (例：減価償却、固定資産、総所有コスト) 	
	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](https://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

例題1 : IT Asset Management (ITAM) とは何か？

- A. アプリケーションの管理
- B. 構成アイテムの管理
- C. IT 資産の管理
- D. サービスの管理

解答 : C

例題2 : ServiceNow Discovery が IT 資産管理プログラムの成功に役立つのはなぜか？

- A. IT 資産データが信頼できることを確認するのに役立つため
- B. 資産に対して保存する必要がある利用可能な属性を識別できるため
- C. IT 資産をサービスにマッピングすることで、CMDB に保存および管理できるようになるため
- D. 信頼できる CI データを格納するリポジトリとして機能するため
- E. IT によってデータベース内のデータが再編成され、資産データに冗長性がなくなるため

解答 : A

例題3 : 通常、資産ではなく消耗品と見なされるものは次のうちどれか？

- A. CD
- B. キーボード
- C. ラップトップ
- D. マウス
- E. ワークステーション

解答：A、B、D

例題4：関連資産の自動作成を有効にするために、エンドユーザーが新しいラップトップを注文するカタログはどれか？

- A. 会社カタログ
- B. Product Catalog
- C. サービスカタログ
- D. ベンダーカタログ

解答：C

例題5：元のコストではなく運用経費と見なされるのは次のうちどれか？

- A. 配送コスト
- B. 設置コスト
- C. メンテナンス契約コスト
- D. 部品交換
- E. サポートのためのリソースコスト
- F. ストレージコスト
- G. 保証コスト

解答：C、D、E

詳細情報

www.servicenow.com