

ServiceNow
Certified Implementation Specialist
- IT 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 – IT 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、Certified Implementation Specialist – IT Service Management 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 – IT Service Management 試験は、ServiceNow ITSM 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 – IT Service Management 試験は、ServiceNow のお客様、パートナー、従業員のほかに、ServiceNow ITSM 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、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 – IT 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
- ServiceNow Get Started with Now Create
- ServiceNow Platform Implementation
- CMDB Fundamentals
- ServiceNow ITSM Fundamentals
- ServiceNow ITSM Implementation

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

ITSM Implementation コースする完了すると、CIS - ITSM 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。

- CSDM Fundamentals
- Knowledge Management Fundamentals
- Knowledge Management Implementation
- Major Incident Management Fundamentals
- Major Incident Management Implementation
- Scripting in ServiceNow Fundamentals

推奨されるその他の経験

- 6 か月の一般的な ServiceNow プラットフォーム体験
- 6 か月以上の ServiceNow 実装経験
- 業界の用語、略語、頭文字語についての一般的な知識

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
- 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	インシデント管理	25 %
2	Problem Management	15 %
3	Change Management および Release Management	25 %
4	Knowledge Management	5 %
5	Service Catalog and Request Management	25 %
6	構成管理データベース	5 %
合計		100 %

アプリケーションの概念

各 ITSM アプリケーションについて以下を理解していること。

ベースラインアプリケーションの機能

- 現在のリリースのベースラインインストールに含まれる基本機能と高度な機能
- 現在のリリースで追加または変更された機能
- ステートモデルとデフォルトプロセスフロー
- ユーザーおよびシステムによって実行される基本操作と高度な操作

アーキテクチャおよびセキュリティ

- アプリケーションで使用される重要なテーブル
- アプリケーションテーブル間の関係
- ロールとデフォルトのアクセス制御
- 主なアプリケーションコンポーネント (スクリプトインクルード、ビジネスルールなど)
- データ連携機能

ビジネスケース/ユースケース

- 価値提案
- 重要業績評価指標およびベンチマーク
- ビジネス要件を満たす適切な機能の選択

実証済みの実装プラクティス

- アップグレード性、拡張性、保守性を維持する要件を満たす実装アプローチ
- ベースラインアプリケーション機能と組み合わせて機能する実装ソリューション

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

試験は約 60 問で構成されています。それぞれの問題に対して複数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。

ドメインレベルの結果は、試験の不合格者に提供されます。

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 - Incident Management :

ベースプラットフォーム構成で、7 日後に **[解決済み]** ステータスのインシデントは自動的にどうなるか？

- A. インシデントは自動的に [クローズ済み] ステータスに移行する
- B. インシデントレコードのレビューを要求する通知がアサイン先グループのマネージャーに送信される
- C. インシデントレコードのレビューを要求されたアサイン先ユーザーに通知が送信される
- D. インシデントの事後レポートが自動的に作成される

解答 : A

サンプルアイテム - Problem Management :

問題レコードが「新規」から「評価」ステータスに自動的に移行するタイミングを定義するものは何か？

- A. [問題のステータス] UI アクション
- B. ProblemUtil スクリプトインクルード
- C. 「問題のステータスを評価に更新する」 ビジネスルール
- D. 問題のステータス UI ポリシー

解答 : C

サンプルアイテム - Change Management および Release Management :

Change Management の競合の検出では、次のうちどちらの理由からの競合を識別できますか。

- A. 変更スケジュールはブラックアウト期間中である。
- B. CI がメンテナンス期間内でない。
- C. CI に対する既存の予定された変更
- D. スケジュールされた変更が営業時間外である。
- E. 変更スケジュールに適切なリードタイムがない。

解答 : A、B、C

サンプルアイテム - Knowledge Management :

ナレッジ記事を表示するたびに、ユーザー ID を持つレコードと、記事がタスクに添付されているかどうかについて、どのテーブルに追加されますか。

- A. ナレッジ使用 [kb_use]
- B. ナレッジフィードバック [kb_feedback]
- C. ナレッジ [kb_knowledge]
- D. ナレッジ検索ログ [ts_query_kb]

解答 : A

サンプルアイテム - **Service Catalog** および **Request Management** :

次のレコードのうち、インシデント変数エディターを使用して表示するものはどれか？

- A. カタログアイテム
- B. カタログタスク
- C. Now Mobile で作成されたインシデント
- D. レコードプロデューサーで作成されたインシデント

解答 : D

サンプルアイテム - **Configuration Management Database (CMDB)** :

新しい CI クラスを作成できるロールはどれか？

- A. admin
- B. itil_admin+itil
- C. ecmdb_admin
- D. app_admin

回答 : A、B

詳細情報

www.servicenow.com