

ServiceNow  
Certified Implementation Specialist  
– Service Mapping  
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 – Service Mapping 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、Service Mapping 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 – Service Mapping 試験は、ServiceNow システムと Service Mapping アプリケーションの構成、管理、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 – Service Mapping 試験は、ServiceNow のお客様、パートナー、従業員のほかに、ServiceNow の実装者または管理者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 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

CIS - Service Mapping 試験の準備として、次の前提条件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
- CMDB Fundamentals
- Service Mapping Fundamentals
- Service Mapping Implementation
- Service Mapping Implementation Simulator

CIS-SM [Now Learning](#) の認定パスをご参照ください。

Software Asset Management Professional Fundamentals を完了すると、「Certified Implementation Specialist - Software Asset Management (SAM) Professional」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。

- Certified System Administrator

- Discovery Fundamentals
- Event Management 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。

- ServiceNow 学習ライブラリーの各コース (CMDB Reconciliation、Event Management など)
- ServiceNow Service Mapping Delta - Kingston

### その他の知識と経験

- 6 か月の現場経験および/または 2 つ以上の ITOM 展開 (特に Service Mapping) 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
- 中級以上の Windows および UNIX 管理スキル

## 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) 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て 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配慮を提供します。

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](mailto: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。

## 試験範囲

試験の内容は、重要なトピックと ServiceNow 実装中に通常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、サブスキルと、各分野の問題が占める割合 (%) を示します。リストされたサブスキルは、試験内容の包括的なリストと見なされるべきではありません。

	学習分野	試験における割合 (%)
1	<b>Service Mapping のパターン設計</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>パターンデザイナー (デバッグ、ステップ、一時変数、コマンドラインコンソール)</li> <li>操作 (照合、変数の解析、ファイルの解析、解析戦略)</li> <li>スクリプティング (WMI、SSH、正規表現、コマンドライン、SNMP)</li> <li>アプリケーションの識別および接続セクション (パターン、識別および接続セクション、トラブルシューティング)</li> </ul>	30 %
2	<b>Service Mapping の構成</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>セットアップと構成 (構成ファイル、チューニング、アプリケーション、IP 範囲、MID Server、アイコン)</li> <li>サービスの構成 (エントリーポイント、CI タイプ、資格情報、サービスマップ、スケジュール、サービスグループ、テクニカルサービス、サービス作成)</li> <li>Service Mapping のプロセスフロー (プロセスフロー、トラブルシューティング、検出ログ)</li> </ul>	20 %
3	<b>Discovery の構成</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Discovery のセットアップと構成 (動作、クラスター、IP サービス、スケジュール、MID Server)</li> <li>検出プロセスフロー (PCIE フェーズ、ECC キュー、ステータス、検出されたデバイス)</li> <li>Discovery のトラブルシューティング (検出エラー、認証エラー、重複、資格情報)</li> </ul>	15 %
4	<b>Event Management</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>イベントの構成と構成 (イベント処理、イベントルール、イベントマッピングルール、オペレーターワークスペースなど)</li> <li>アラート (タスクテンプレート、アラートルール、CI バインディング)</li> <li>Event Management ソリューション (ビジネス価値、定義、位置付け、顧客との対話)</li> </ul>	10 %
5	<b>Configuration Management Database</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CI クラス管理 (CMDB 健全性ダッシュボード、CI クラスマネージャー、CMDB テーブル、再分類、CMDB の関係)</li> <li>CMDB 識別および調整 (識別ルール、調整ルール、データソース優先度ルール、CMDB 重複排除タスク)</li> </ul>	15 %
6	<b>Service Mapping エンゲージメントの準備状況</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>スコーピング (サービス定義、共有サービス、ライセンス、サポート対象アプリケーション)</li> </ul>	10 %

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 計画 (実装スキルセット、MID サーバー要件、実装要件、セキュリティ要件)</li> <li>• IT のオペレーショナライズ (測定可能な KPI の改善、Service Mapping のメリット、Service Mapping のユースケース)</li> </ul>	
<b>合計</b>	<b>100 %</b>	

## 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。

不合格者には、トピックレベルの結果が提供されます。

## 再受験

不合格だった場合、バウチャーなしで再受験できます。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 \(認定資格取得ガイド\)](#)』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 :

Service Mapping でアプリケーションが汎用アプリケーションと識別されるのは、次のうちのどのケースか？

- 一致するパターン識別セクションがない
- 一致する接続セクションがない
- 一致する識別および接続セクションがない
- CI ID が存在しない
- 資格情報が設定されていない

解答 : A

**例題 2 :**

Service Mapping 検出の実行後、資格情報エラーの発生が判明した。サービスマップに表示され、資格情報エラーを表すアイコンは次のうちのどれか？

- A. 赤色のストップマーク
- B. 黄色の三角形
- C. 汎用アプリケーション
- D. 疑問符

解答 : B

**例題 3 :**

認証エラーが発生するのは、次のうちのどの Discovery フェーズか。

- A. ポートのスキャン
- B. 分類
- C. 識別
- D. 探索

解答 : B

**例題 4 :**

Event Management でイベントルールによって作成されるのは、次のうちのどれか。

- A. アラート
- B. イベント
- C. CI 修復
- D. イベントフィールドマッピング

解答 : A

**例題 5 :**

あるサーバーが、サーバーテーブル [cmdb\_ci\_server] から Windows サーバーテーブル [cmdb\_ci\_win\_server] に再分類されました。実行されたプロセスを表すのは次のうちのどれか。

- A. クラスのアップグレード
- B. クラスのダウングレード
- C. クラスの切り替え
- D. クラスの変更

解答 : A

**例題 6 :**

Service Mapping を介して作成されたサービスマップを可視化することの直接的な結果として、最も改善される ServiceNow アプリケーションの KPI は次のうちのどれか。

- A. 問題管理 : 既知の問題 1 つあたりのインシデント数

- B. インシデント管理：平均解決時間
- C. 変更管理：大きな変更の数
- D. イベント管理：信号対雑音比

解答：B

## その他の情報

[www.servicenow.com](http://www.servicenow.com)