

# ServiceNow Spécification de l'examen Administrateur système certifié

*Version Paris – Mise à jour le 1er octobre 2020*

## Introduction

La spécification de l'examen Administrateur système certifié ServiceNow définit l'objectif, l'audience, les options de test, la couverture du contenu de l'examen, l'infrastructure de test ainsi que les prérequis nécessaires pour devenir administrateur système certifié ServiceNow.

## Objectif de l'examen

La certification Administrateur système ServiceNow démontre qu'un candidat reçu dispose des compétences et des connaissances essentielles pour contribuer à la configuration, à l'implémentation et à la maintenance du système ServiceNow.

La réussite à cet examen de certification atteste également la maîtrise des compétences nécessaires pour poursuivre les parcours de certification ServiceNow. Il s'agit d'une condition préalable pour les cours avancés.

## Audience de l'examen

L'examen de certification Administrateur système ServiceNow est proposé aux clients, partenaires et ingénieurs commerciaux ServiceNow ainsi qu'aux autres personnes qui souhaitent devenir administrateurs système certifiés ServiceNow.

## Préparation de l'examen

Les questions de l'examen sont basées sur les documents de formation ServiceNow officiels, le site de documentation ServiceNow et le site développeur ServiceNow. Les documents d'étude publiés ailleurs en ligne ne sont pas officiels et ne doivent pas être utilisés comme préparation à l'examen.

### Parcours de formation ServiceNow prérequis

ServiceNow exige des candidats d'avoir suivi le cours de formation prérequis suivant en préparation de l'examen Administrateur système certifié ServiceNow. Les informations fournies dans les cours de formation ServiceNow suivants contiennent la documentation source de l'examen.

- [Notions fondamentales de ServiceNow \(cours en direct\)](#) ou [Notions fondamentales de ServiceNow \(sur demande\)](#) \*Dès qu'il a achevé le cours Notions fondamentales de ServiceNow, le candidat reçoit un code de bon lui permettant de s'inscrire à l'examen Administrateur système certifié.

### Expérience recommandée supplémentaire

- Expérience des concepts de base de données et de la gestion des systèmes du secteur.
- Rôle d'administrateur système et/ou accès aux applications et

modules d'administration ServiceNow.

- Certaines connaissances des processus de support technique IT et des workflows liés aux incidents, problèmes et changements sont également utiles.
- Trois (3) à six (6) mois d'expérience dans l'utilisation et/ou la gestion d'une instance ServiceNow.

## Champ de l'examen

Le contenu de l'examen est divisé en domaines d'apprentissage qui correspondent aux principales rubriques et activités généralement rencontrées au cours des implémentations de ServiceNow. Dans chaque domaine d'apprentissage, des objectifs d'apprentissage spécifiques ont été identifiés et sont testés lors de l'examen.

Le tableau suivant présente les domaines d'apprentissage, les pondérations et les compétences secondaires évalués par cet examen ainsi que le pourcentage de questions représenté dans chaque domaine. Les compétences secondaires répertoriées ne doivent PAS être considérées comme une liste exhaustive du contenu de l'examen.

	Domaine d'apprentissage	% de l'examen
<b>1</b>	<b>Navigation et interface utilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vue d'ensemble de ServiceNow</li> <li>▪ Listes et filtres</li> <li>▪ Formulaires et modèles</li> <li>▪ Marques</li> </ul>	<b>20 %</b>
<b>2</b>	<b>Collaboration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administration utilisateurs</li> <li>▪ Gestion des tâches</li> <li>▪ Notifications</li> <li>▪ Génération de rapports</li> </ul>	<b>20 %</b>
<b>3</b>	<b>Administration de base de données</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schéma de données</li> <li>▪ CMDB</li> <li>▪ Application/Contrôle d'accès</li> <li>▪ Jeux d'importation</li> </ul>	<b>30 %</b>
<b>4</b>	<b>Libre-service et automatisation des processus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Knowledge Management</li> <li>▪ Catalogue de services</li> <li>▪ Workflows/Flow Designer</li> </ul>	<b>20 %</b>

<b>5</b>	<b>Introduction au développement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scripting</li> <li>▪ Migration et intégration</li> <li>▪ Développement</li> </ul>	<b>10 %</b>
<b>Total</b>		<b>100 %</b>

## Inscription à l'examen

Chaque candidat doit s'inscrire à l'examen via le site Web [Webassessor](#) de ServiceNow à l'aide d'un bon obtenu en complétant le prérequis de la formation, Notions fondamentales de ServiceNow.

Au cours du processus d'inscription, chaque candidat au test a la possibilité de passer l'examen dans un centre de test agréé ou sous la forme d'un examen surveillé en ligne. Dans les deux cas, l'examen Spécialiste d'implémentation certifié est effectué via une interface utilisateur cohérente et conviviale, personnalisée pour les tests ServiceNow.

Le réseau Kryterion Testing Network (KTN) est mondial, et tous les sites offrent un environnement de tests sécurisé et agréable. Les candidats s'inscrivent à l'examen à une date et à une heure spécifiques ; il n'y a donc aucune attente, et un siège est réservé dans le centre de test.

Chaque candidat peut également choisir de passer l'examen sous la forme d'un examen surveillé en ligne. Cet environnement de tests permet à un candidat de passer le test sur son propre système, sous réserve que certaines exigences soient respectées.

REMARQUE : une version Dispositions spéciales de l'examen est disponible. Pour en savoir plus, contactez [certification@servicenow.com](mailto:certification@servicenow.com). En fonction des dispositions, il peut y avoir un délai de 30 jours avant le test.

## Structure de l'examen

L'examen comprend environ 60 questions. Plusieurs réponses sont possibles pour chaque question de l'examen. Le candidat qui passe l'examen passe en revue les réponses proposées et sélectionne celle qui répond *le plus correctement* à la question.

### Choix multiple (réponse unique)

Il y a au moins quatre réponses possibles pour chaque question à choix multiple de l'examen. Le candidat qui passe l'examen passe en revue les réponses proposées et sélectionne celle qui répond le plus précisément à la question.

### **Sélection multiple (sélection de toutes les réponses qui s'appliquent)**

Il y a au moins quatre réponses possibles pour chaque question à sélection multiple de l'examen. La question indique le nombre de réponses à sélectionner. Le candidat qui passe l'examen passe en revue les réponses proposées et sélectionne TOUTES celles qui répondent précisément à la question. Les questions à sélection multiple comptent au moins deux réponses correctes.

### **Résultats de l'examen**

Une fois que le candidat a terminé et envoyé l'examen, un résultat de réussite ou d'échec est immédiatement calculé et lui est présenté. Les résultats plus détaillés ne lui sont pas fournis.

### **Rattrapages de l'examen**

Si un candidat échoue à un examen, il peut s'inscrire pour le repasser jusqu'à trois fois de plus moyennant des frais (75 \$).

### **Exemples de questions**

#### **Exemple d'élément n°1 :**

Parmi les applications suivantes, laquelle est disponible pour tous les utilisateurs ?

- A. Changement
- B. Incident
- C. Installations
- D. Self-service

Réponse correcte : D

#### **Exemple d'élément n°2 :**

Quel est le module qui affiche la liste des tâches affectées à un groupe d'utilisateurs, mais pas encore à un utilisateur individuel ?

- A. Travail de mes équipes
- B. Travail de mes groupes
- C. Tâches de mes groupes
- D. Tâches de mes équipes

Réponse correcte : B

#### **Exemple d'élément n°3 :**

Parmi les déclarations suivantes, laquelle est une définition des cartes de transformation dans ServiceNow ?

- A. Carte utilisée pour stocker l'historique des enregistrements d'incidents

- B. Carte utilisée pour ajouter des données à des champs chiffrés
- C. Carte utilisée pour déclencher des règles métier avant la mise en file d'attente des données dans le service Web sortant
- D. Carte permettant de déterminer les relations entre les champs affichés dans un jeu d'importation et les champs d'une table existante

Réponse correcte : D

**Exemple d'élément n°4 :**

Choix multiple, texte sur ligne unique et zone de sélection sont des éléments de quel type dans ServiceNow ?

- A. Guides de commande
- B. Types de demandes
- C. Types de variables
- D. Listes connexes

Réponse correcte : C

**Exemple d'élément n°5 :**

Quel est le langage utilisé pour les scripts dans ServiceNow ?

- A. Java
- B. AngularJS
- C. JavaScript
- D. Jelly

Réponse : C