



All talents, certified.



Online Proctored Exams - Candidate Guidelines for Windows

オンラインプロクタリング試験の受験方法に関するステップバイステップガイド

2022年11月

バージョン 8.0

公開

目次

1. INTRODUCTION.....	4
2. SYSTEM REQUIREMENTS	4
3. EXAM PREPARATION	4
4. AXELOS OPEN BOOK EXAMS.....	6
5. SECURITY REQUIREMENTS	7
6. EXAM SHIELD INSTALLATION.....	10

文書改訂履歴

バージョン	日付	変更点
8.0	2022年11月21日	<ul style="list-style-type: none"> 第2項のシステム要件、第3項の試験準備、第4項のAxelosオープンブック試験、第5項のセキュリティ要件の更新 第6項「エクザムシールドの設置」では、字幕の時間数に変更されました
7.0	2022年11月3日	第4項に、二次デバイスに関する説明を追加しました
6.0	2022年9月14日	第4項Axelosオープンブック試験の更新
5.0	2022年2月3日	第6項の軽微な変更
4.0	2022年1月28日	2022年初訂版 - Axelos オープンブック試験
3.0	2021年11月29日	2021年三訂版
02.7	01/03/2021年3月1日	二訂版 2021年
02.6	2021年2月4日	改訂 2021年
02.5	2020年10月10日	第2項の更新
02.4	2020年6月19日	第1項および第2項の更新
02.3	2020年4月9日	2020年改訂
02.2	2019年6月13日	改訂2019年
02.1	2018年12月17日	第2項の軽微な修正
02.0	2018年7月15日	二訂版2018年
01.5	2018年5月31日	第3項の軽微な更新
01.4	2018年4月12日	第1項の更新
01.3	2018年1月4日	改訂2018年
01.2	2017年3月31日	改訂2017年
01.1	2016年12月13日	パイロット版以降の改訂
01.0	2016年11月14日	初版 - パイロット版

1. 序文

本書では、オンラインプロクタリング試験の準備と受験に関する重要な情報を提供しています。試験日の前に必ず情報をよくお読みください。ご不明な点やサポートが必要な場合は、カスタマー サービス チーム customerservice@peoplecert.orgにご連絡ください。

2. システム要件

お使いのコンピューターが以下のシステム要件を満たしていることを確認してください

- Windows® 11、Windows® 10 (Windows 10S、Windows 11Sは非対応) Windows® 8.1、Windows® 8
・事前告知：Windows® 8.1、Windows® 8は2023年1月10日以降サポート対象外となります
- Internet Explorer バージョン10以降
- デュアルコア2.4GHz以上のCPUと4GBのRAM (最小要件)。
- 4Mbps以上のフルタイム/ブロードバンドインターネット接続が可能であること。
- 画面解像度1024 x 768以上の16ビットモニター (少なくとも15インチ)。
- スピーカーとマイク (試験開始前の説明時のみヘッドセットをご利用いただけます)。
- キーボードとマウスまたは他のポインティングデバイス (キーボードは英語に設定)。
- ウェブカメラ (内蔵または外付け - 携帯電話は不可)。プロクター (試験監督) から指示されたら、デバイスのカメラを360度回転できることを確認します。

3. 試験の準備

身分証明証 (ID) :

試験当日に、プロクター (試験監督) が受験者の身分証明証を確認します。登録や試験に使用した身分証明証が有効であることを確認する責任は受験者にあります。試験当日、有効な身分証明証が提示されていない場合、または身分証明証の氏名が試験の申し込み時に使用した名前と**完全に一致**しない場合は、試験を受けることができず、返金を受けることもできません。ただし、通常の試験予約プロセスに従って、試験の再予約を行うことができます。身分証明証は以下の要件を満たしている必要があります。

- 最新かつ有効な身分証明証であること - 有効期限の切れた身分証明証は使用できません。
- コピーではなく原本であること。
- 本人であると認識できる写真が入っていること。
- オンライン試験の予約時に入力した情報と一致していること。
- 市民権または永住権がある国によって認定される政府発行の国 / 州 / 地方の身分証明証であること。
- 生年月日の記載があること。
- 英字 (ラテン文字) の氏名の記載があること¹。

電子証明証は受け付けておりませんのでご了承ください。

16歳未満の受験者

16歳未満の受験者は、受験の手続き時に法定後見人のサポートが必要です。ご注意：法定後見人は、PeopleCert プライバシーポリシーおよび利用規約に従って、試験の記録を取ることに同意する必要があります。また、身分証明証の要件に従って身分証明証を提供する必要があります。

¹英字 (ラテン文字) で書かれていない身分証明証は、母国語でプロクター (試験監督) を選択して試験を予約した場合にのみ認められます。 [PeopleCertのIDポリシー](#) で詳細を確認してください

英字（ラテン文字）で書かれていない身分証明証の使用

オンライン試験の登録に使用する身分証明証が、身分証明証として認められるものであっても、英字（ラテン文字）で書かれていない場合は、試験当日、オンラインプロクター（試験監督）が次の点を確認しますので、ご了承ください。

- 受験者が提示する身分証明書が有効であり、本人確認として規定条件をみたした利用可能なもので、受験者が登録した身分証明書の詳細情報と一致していること。
- 英字（ローマ字）で登録した氏名が、母国語の身分証に正確に対応したものであること。詳細情報が完全に一致していること。受験登録の際に使用した「通称」（例：自分が知られたい名前）が、登録した身分証明証と完全に一致しない場合は、受け入れられません。

試験の前に、以下を行ってください。

- 携帯電話番号（国番号を含む）が受験者プロフィールに記入されていることを確認してください。
- VMware、仮想 PC、仮想ボックス、サンドボックスなどの仮想化ソフトウェアを試験中は無効にしてください。試験のセキュリティ上の理由から、ExamShieldはいかなる仮想化ソフトウェアでも実行できません。また、ウェブブラウザ、チャット、デスクトップ、共有、メールクライアントアプリケーションなど、試験プロセスに影響を与える可能性のあるアプリケーションを終了する必要があります。
- 本書の**第3項**に記載されているセキュリティ要件を満たすために、試験環境を読み、理解し、十分に準備していることを確認してください。
- 本書の**第5項**に記載されているエクザムシールドの説明を読み、それに従っていることを確認してください。**ご注意：**
 - 企業のデバイスを使用している場合や、デバイスの管理権限を持っていない場合は、エクザムシールドソフトウェアをインストールする**前に**IT部門に相談してください。
 - エクザムシールドのインストールまたは実行に問題がある場合は、エクザムシールドをウイルス対策とファイアウォールの**ホワイトリスト**に追加し、インストール手順を繰り返してください。方法については、ウイルス対策/ファイアウォールのベンダーにお問い合わせください。なお、デバイスの管理者権限が必要となります。
 - 企業のネットワークやVPNアクセスは、試験のサービス提供に影響を与える可能性があります。IT部門にご相談されることをお勧めします。
 - すでにコンピュータにインストールされている旧バージョンのエクザムシールドを使用しようとすると、最新バージョンへのアップデートを促すエラーが表示されます。



Newer ExamShield available (code 10071)

Old ExamShield version detected.
ExamShield will now close and install the latest version. If it fails, please manually download and install the latest application.
Your version is 3.4.6761
Please update to 4.0.6889

OK

4. Axelos オープンブック試験

オープンブック試験中は、公式のハードコピーマニュアルをお持ちの場合はそれを使用するか、機内モードに設定した二次デバイスで電子書籍を使用するかを選択することができます。重要な注記：印刷物や、非公式なものは認められません。

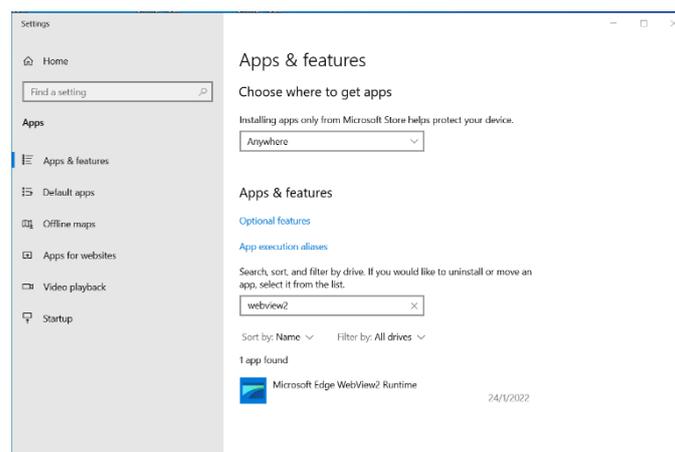
オープンブック試験中にハードコピーのマニュアルブックを使用する場合は、以下のルールが適用されます。

- ハードコピーのマニュアルには、注釈や表を付けることができます
- 付箋紙や追加のメモが入ったルーズリーフは禁止です
- プロクターが、試験中に使用できるように、カメラの前で本を開いてページをめくるように指示します

すべてのオープンブック試験では、電子版の試験問題を受験者のインターフェース上でご利用いただけます。

- 電子書籍の利用には、**Webview2 Evergreen Bootstrapper**が試験用PCにインストールされていることが必要です。これは**Windows 11**に出荷時点で既にインストールされています。
- 以前のバージョンの **Windows** がインストールされている場合 [こちら](#)のページから**Webview2 Evergreen Bootstrapper**をダウンロードし、インストールする必要があります。
- また、最新バージョンの**Windows**がインストールされておらず、ソフトウェア(**VitalSource**)を追加できない場合、スマートフォン、タブレット、ノートパソコンなどの第二の携帯端末で（機内モードである必要があります）公式電子書籍を閲覧するか、公式コアガイダンス本の紙書籍を用意することができます。
- 最後に、**Webview2 Evergreen Bootstrapper**がインストールされていない場合、すべての場面で、試験用インターフェースでも利用できる標準的なPDF版の電子書籍を利用するオプションがあります。

WebView2は、すでに**Windows**のアップデートや、IT部門で一括配信されている場合があります。**WebView2**がインストールされているかどうかは、アプリと機能の設定で「**WebView2**」を検索すると確認できます。



5. セキュリティ要件

試験の準備をする際には、以下を確認する必要があります。

- 試験の登録や予約に使用したのと同じ、有効な写真付き身分証明書があること。
- 本人確認が必要な場合に備えて、もう1種類の写真付き身分証明書をご用意ください。
- 携帯電話の電源は入ったままで、マナーモードに設定されていること。デバイスは手の届かないところに置かなければならないため、アクセスするためには椅子から離れていること。
- 以下を含め、未承認のアイテムにはアクセスできません。
 - 未承認のメモ、マニュアル、ホワイトボードなど
 - 未承認の技術。これには、追加のヘッドホン、画面、モニター、キーボード、カメラ、プロジェクター、または投影された画像 / 単語が含まれます。
- **注記：**ハードコピーのマニュアルと電子書籍は、オープンブック試験に限り許可されています。ITIL および PeopleCert DevOps 試験に限り、紙のの対訳辞書（シソーラスは不可）の使用が認められています。第三者の助けを借りずに、自分自身で試験を完了する準備ができています。
- 試験を受けるために使用する部屋は、以下の条件を満たしていること。
 - 部屋に出入りするためのドアが1つだけあること。
 - 個室で透明な壁（ガラス壁や室内窓など）がなく試験中ずっと一人であることができること。
 - 背景ノイズがないこと。
 - 壁や机 / テーブルに不要なものや承認されていないものがないこと（例：ポスター、付箋、紙、書籍など）。
 - メモ用紙やその他の資料が許可されている場合は、試験開始時に机の上に用意しておくことができますし、そうすべきです。これらの承認済みのアイテムは、不当に有利になるようなものが付いていないことを確認するため、必要に応じてプロクターに提示する必要があります。
 - 試験を受けるために使用されている画面以外は表示されないこと。
 - 試験中、プロクターがはっきりと見えるよう、十分な照明があること。ウェブカメラに光が当たらないようにしてください。
- 試験に使用するコンピュータ / ノートパソコンと技術は、以下の基準を満たしていること。
 - カメラに障害物がなくクリアな状態であること。
 - Webカメラを360度回転させ、低い角度と高い角度から、机の下や机の表面など、試験のセキュリティ上危険な場所を含めて、部屋のあらゆる場所を映し出すことができること。
 - セカンダリモニター、スマートアクセサリ、および / またはデバイスに接続またはアクセスできないこと。
 - コンピュータのサウンド設定がスピーカーとマイクに設定されていること。ヘッドセットを使用する場合は、試験開始前にプロクター（試験監督）から、ヘッドセットを外さずに机の上に置くように言われますので、ご注意ください。ヘッドセットは、試験のオンボーディング段階中のみ許可されません。
 - スクリーンとウェブカメラが、あなたと部屋の出入り口がウェブカメラを介してプロクターに完全に見えるように配置されていること。

- 試験中、座り心地がよく、試験中も試験監督から見える位置で同じ姿勢を保つことができること。

セキュリティチェック

試験のオンボーディング中、プロクターはさまざまなセキュリティチェックを行います。プロクターは、試験規則が満たされていることを確認するまで、試験を開始しません。これには以下が含まれます（注意：これはすべてを網羅したリストではありません）：

- ウェブカメラで身分証を提示するなど、身分証明証の完全な確認。
- 机の下や、試験の安全性に影響を与える可能性のある部屋の上下左右の詳細な画像を含む、部屋の360度のフルスキャン。
- モバイル / 携帯電話またはミラーによるコンピュータデバイスモニターの表示。
- 試験のセキュリティにリスクを及ぼす可能性のあるアイテムを移動または削除するリクエスト。
- 次のような受験者のセキュリティチェック：
 - 袖、メガネ、耳、髪のカローズアップ表示。スカーフ、帽子、ターバン、キッパー、ヒジャブなどは外すよう指示される場合があります。このセキュリティチェックを行うために女性のプロクター（試験監督）が必要な場合は、女性のプロクター（試験監督）を確保できるよう、試験当日より前に customerservice@peoplecert.org にメールでご連絡ください。

試験中、必要に応じてプロクターがセキュリティチェックを繰り返すこともあります。これは、プロクターが試験のセキュリティまたは完全性を損なう可能性がある何かに気づいたためと考えられます。すべてのセキュリティチェックの要求に、合理的かつタイムリーに応じる必要があります。

試験セッションは品質およびセキュリティのために記録され、当社の個人情報保護方針に従って保持されます。当社の個人情報保護方針は以下でご覧いただけます：<https://www.peoplecert.org/terms-of-service-and-privacy-policy>

コンプライアンス違反への対処方法：

軽微な違反については、プロクターが違反行為と必要な措置を通知します。適時に対応していただけない場合や、試験の完全性に重大なリスクがある場合は、試験が中断され、セッションが終了します。また、お客様の試験は、試験後のセキュリティチェックのために送られることもあります。審査の性質とその結果によっては、次のような結果が生じる場合があります。

- 審査の満足のいく結論の保留、結果発表の遅れ
- 正しい試験条件での再受験が必要となります。
- 試験結果の取り消し。
- PeopleCerプロフィールの無効化。

試験後のセキュリティ審査に適用される措置は、特定された非遵守事項に比例します。審査の進捗状況と最終結果については継続的にお知らせします。

すべての審査 / 調査は、当社の不正行為に関する方針に従って完了します。受験者が最終的な結果に同意できない場合は、要請に応じて提供される不服申立ポリシーに記載されているプロセスに従って不服申立をすることができます。

6. エグザムシールドのインストール

試験の24時間前まで

ステップ1: エグザムシールドのインストール

- コンピュータで実行されているすべてのアプリケーションを閉じます。
- 仮想化ソフトウェアを無効にします。

PeopleCert 登録メールに記載されている[開始する]をクリックし、PeopleCertプロフィールにログインします。

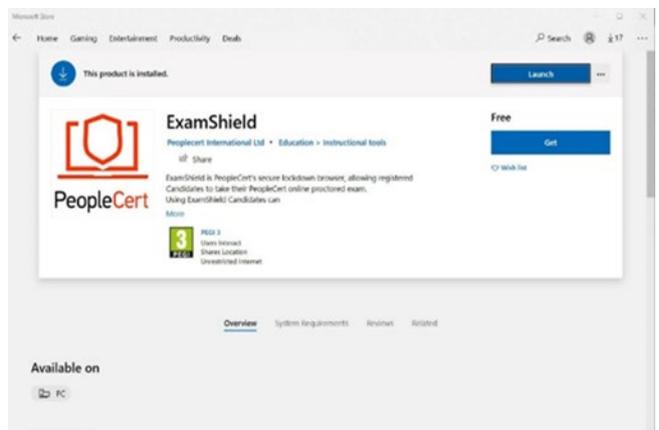
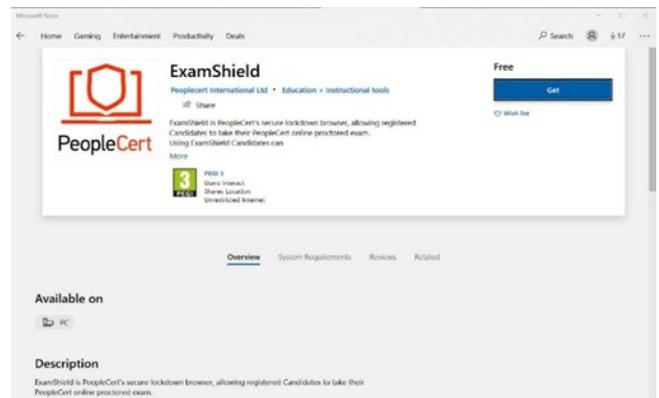
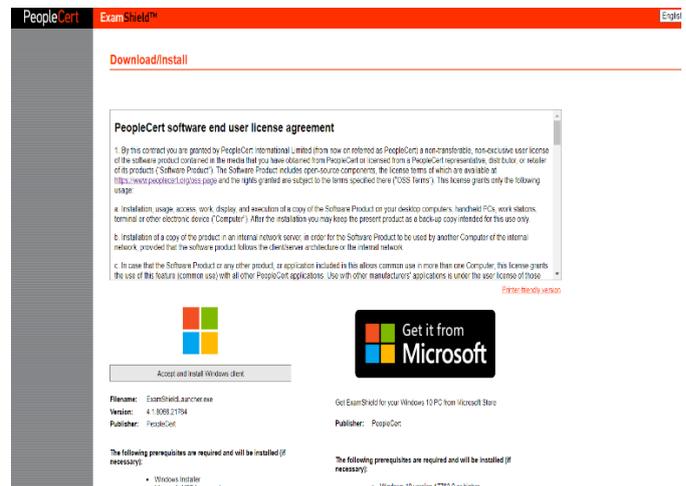
[概要]タブで、[ダウンロード]をクリックして、「Microsoft Store」または「Windows Client」のいずれかのバージョンを選択します。

注記: 「ダウンロード」オプションが有効になっていない場合は、「チェックイン」をクリックしてください。

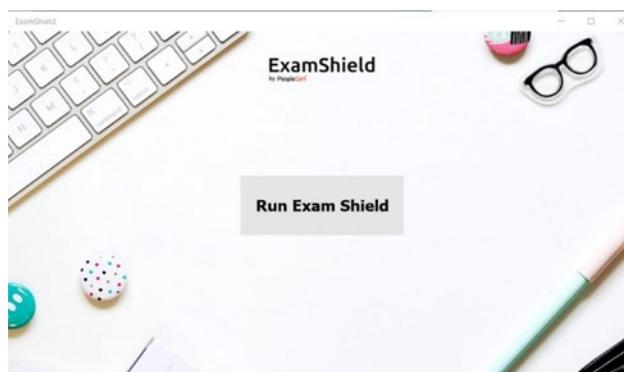
オプションA: 「Microsoft Store」バージョン

エグザムシールドをダウンロードしてインストールするには、[取得]をクリックします。

エグザムシールドを実行するには、[起動]をクリックします。



[エグザムシールドの実行]をクリックします。



オプション B : 「Windows Client」のバージョン

エグザムシールドアプリケーションをセットアップするために WindowsOSクライアントを受け入れてインストールします。

[ExamShieldLauncher.exeの保存 / 実行] をクリックします。インストールは自動的に開始され、完了までに数分かかる場合があります。

インストールが完了するとエグザムシールドウィンドウが表示されます。

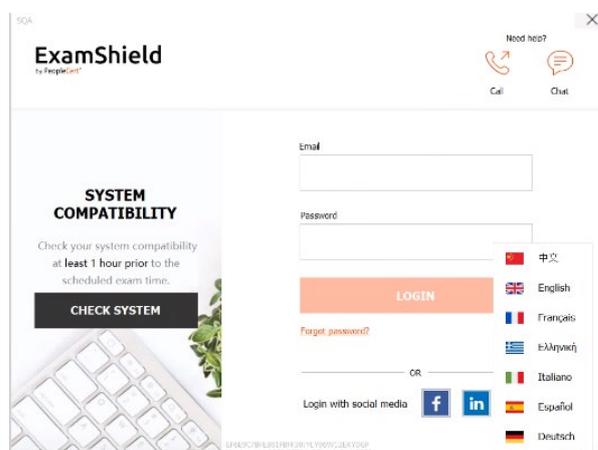


オプションAとオプションB :

PeopleCertプロフィールのユーザー名とパスワードを使用してログインしてください。

Facebook、LinkedIn またはGoogleサインインを使用してお客様のプロフィールを登録した場合、関連するアイコンをクリックしてログインしてください。

エグザムシールドを別の言語で実行する場合は、画面の右下隅のフラグをクリックしてください。



試験のカウントダウンタイマーが試験の資格情報の下に表示されます。

[通話]ボタンをクリックすると、**PeopleCert**カスタマーサポートに連絡できる電話番号にリダイレクトされます。

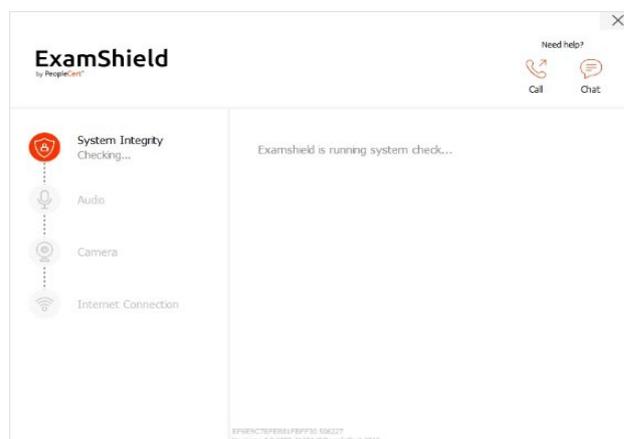
[チャット]ボタンをクリックすると、**PeopleCert**カスタマーサポートに連絡できるチャットにリダイレクトされます。

[システムをチェック]をクリックして、システムがエクザムシールド要件を満たしていることを確認します。直前の技術的な問題を避けるため、試験予定時刻の少なくとも**1時間前**にこれを行ってください。互換性テストでは、ハードウェアとインターネットの速度を確認します。接続を妨げる可能性のあるセキュリティ設定や仮想化プログラムは検出されませんが、試験への実際の接続時にのみ検出されます。互換性テストは、次の**4つ**の部分から構成されます。

- システムの完全性
- オーディオ
- カメラ
- インターネット接続

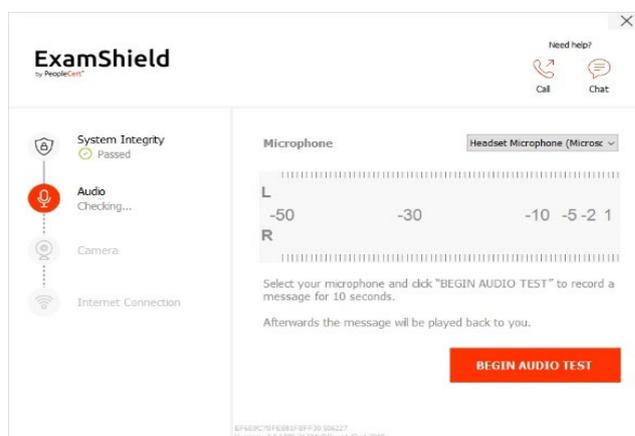
システムの完全性

システムの完全性は、**OS**のバージョンやディスクの空き容量など、エクザムシールドアプリケーションの要件に対する**OS**の適合性をチェックします。

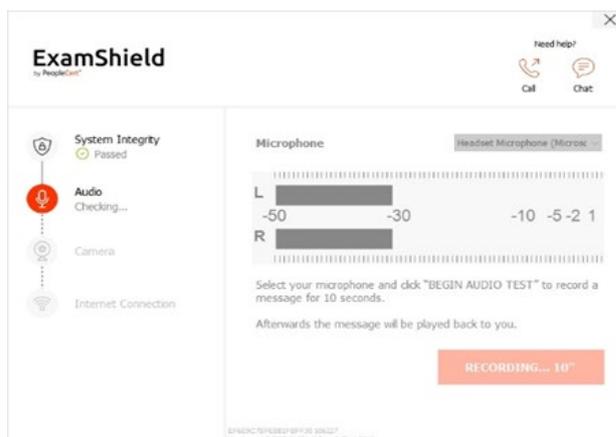


オーディオ

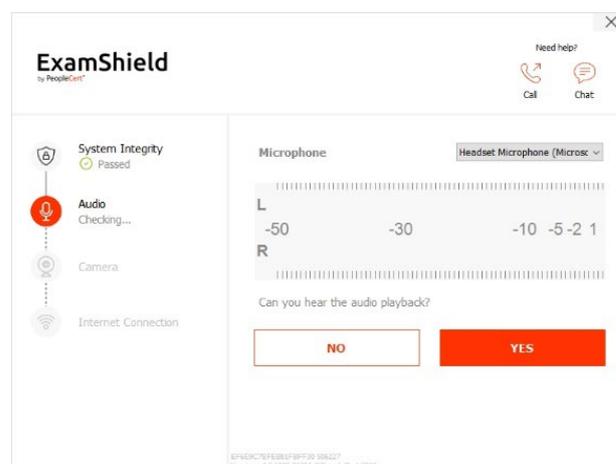
オーディオを確認するために「オーディオテストを開始」を選択します。



マイクは 10 秒間録音されます。

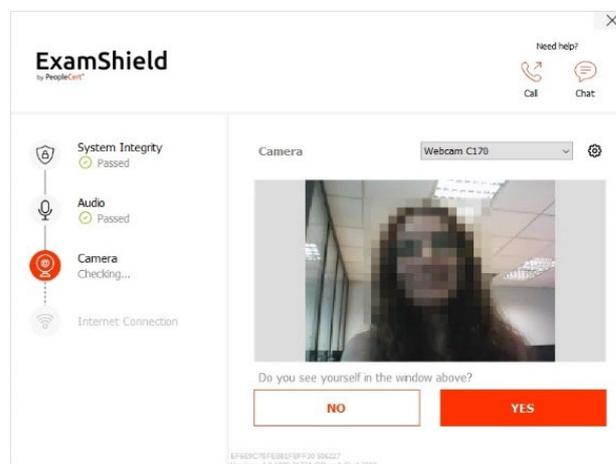


エグザムシールドが録画を再生します。音声がかかる場合は、[はい]を選択して 次のチェックに進みます。[いいえ]の場合は、オーディオテストをやり直してください。



カメラ

お使いのカメラが機能していることを確認するため、特定のパネルで自分を見ることができかどうか尋ねられます。カメラのドロップダウンメニューの隣のボタンを選択して、カメラの設定を編集できます。



各チェックの完了後、チェックが「合格」か「不合格」か、または「警告」が出たかを通知するメッセージが表示されます。

「不合格」の場合、詳細な誤答情報と可能な回避策が提供されます。

「もう一度確認」をクリックして再試行してください。

「警告」メッセージが表示された場合、警告の右側にある矢印をクリックすると詳細が表示されます。

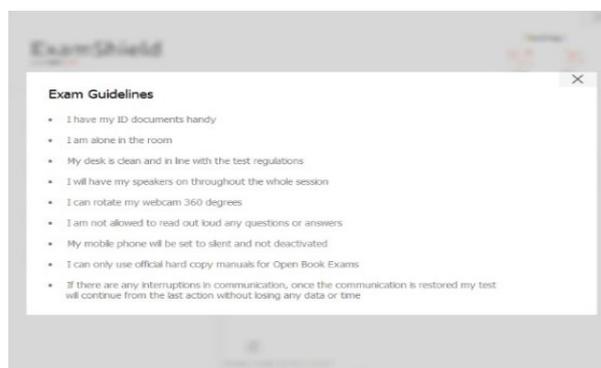
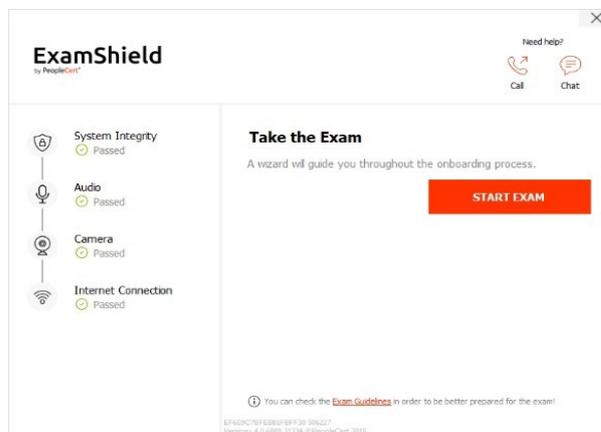
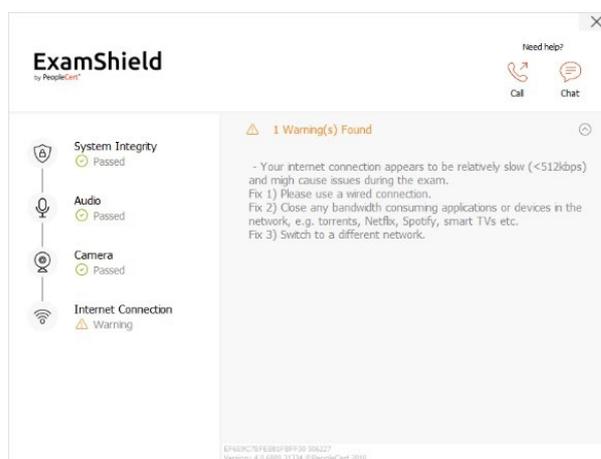
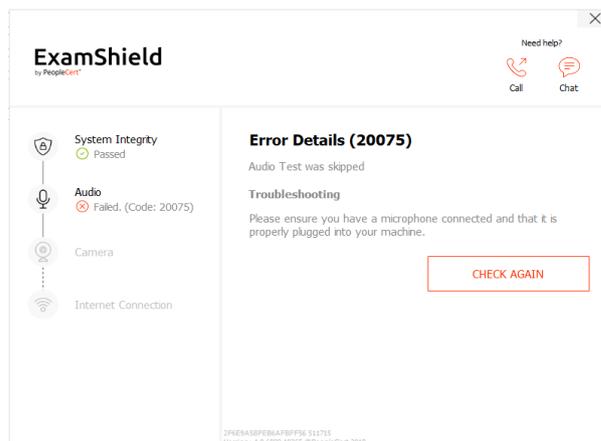
なお、「警告」は受験を妨げるものではありません。最適な受験体験をしていただくための提案です。

インターネット接続

インターネット接続テストでは、10秒のビデオを録画し、それをアップロードするよう求められます。

各ステップの確認後、試験開始時刻が10分以内であれば、「試験開始」が可能になります。

それ以外の場合は、試験予定時刻の10分前にアプリケーションを終了し、再起動することをお勧めします。

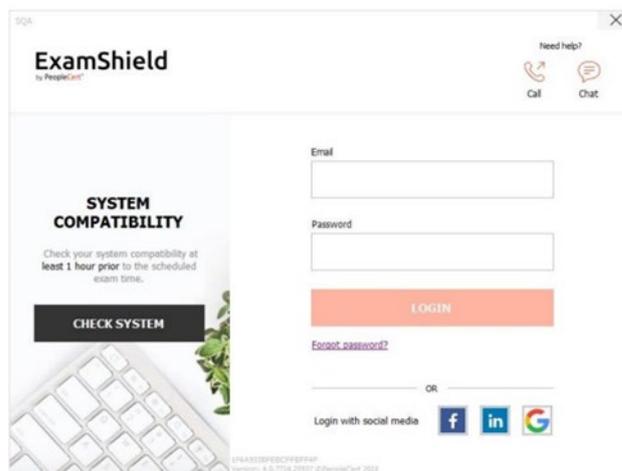


画面下部の**試験ガイドライン**リンクをクリックすると、オンラインプロクタリング試験を実行するための適切な情報がすべて表示されます。

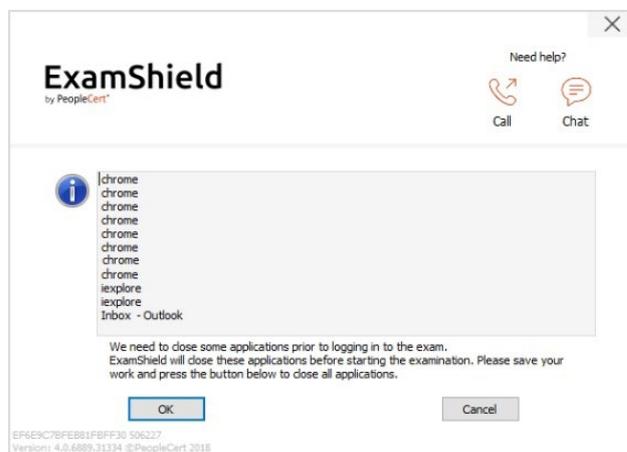
試験10分前

ステップ2：エグザムシールドにログイン

PeopleCertプロフィールのユーザー名とパスワードを使用して**ログイン**します。**Facebook**、**LinkedIn**または**Google** サインインを使用してプロフィールを登録した場合、関連するアイコンをクリックしてログインしてください。



試験を続行するためにアプリケーションを閉じる必要がある場合は、ポップアップメッセージが表示されます。



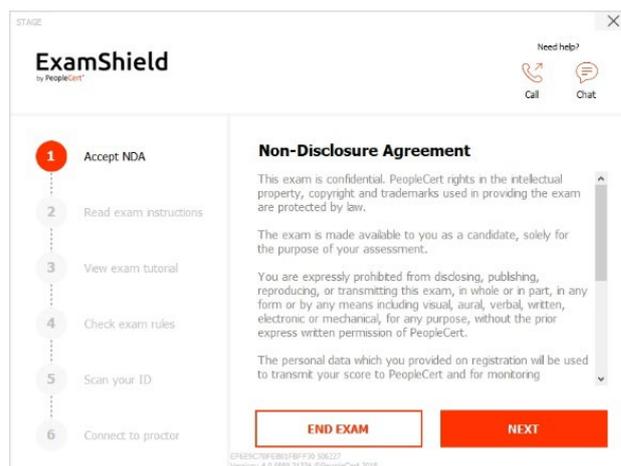
ステップ3：セルフオンボーディング

直感的なウィザードにより、プロクターに接続して試験を開始することができます。

1. NDAに同意

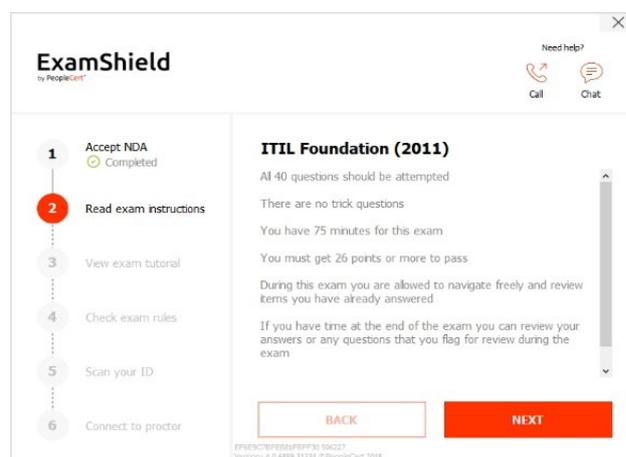
[次へ]をクリックして、機密保持契約および利用規約に同意します。

規約に同意せず、試験を終了する場合は、[試験の終了]をクリックします。利用規約に同意しない限り、続行できません。



2. 試験手順を読む

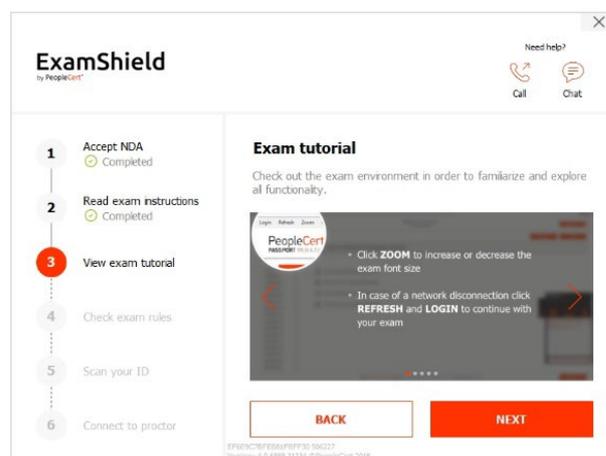
次の手順に進む前に、情報をよくお読みください。



3. 試験チュートリアルを表示

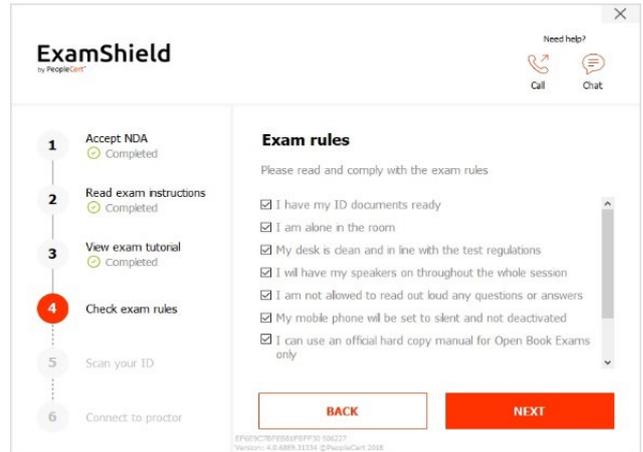
クイックチュートリアルを使用すると、試験環境に慣れるのに役立ちます。次の項目を学習します。

- ✓ 設問の間を移動する。
- ✓ 設問にフラグを立てる。
- ✓ 試験を終了する。
- ✓ 試験環境を拡大 / 縮小する。
- ✓ ネットワークが切断された場合の更新およびログイン方法。
- ✓ チャットでプロクターと連絡を取る。



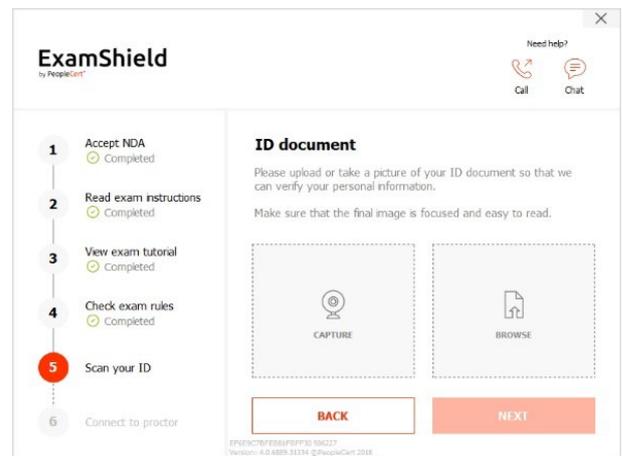
4. 試験規則を確認する

すべての規則を読み、承認したことを確認する。

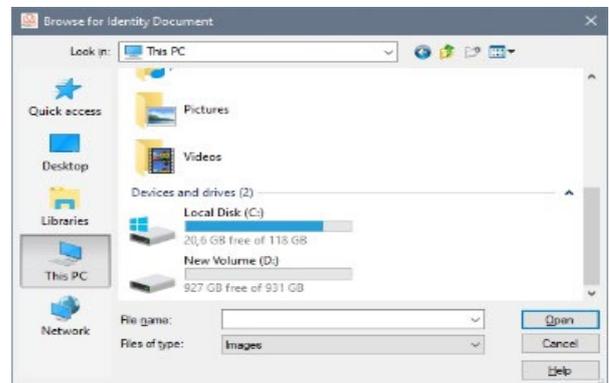


5. 身分証明証をスキャンする

PeopleCertが個人情報を確認できるように、身分証明証をアップロードまたは撮影します。



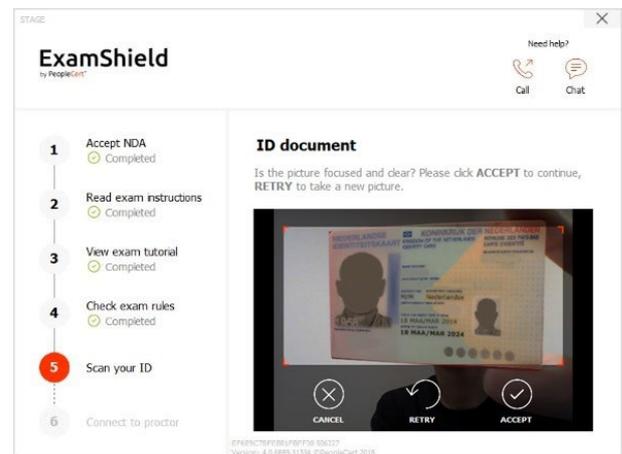
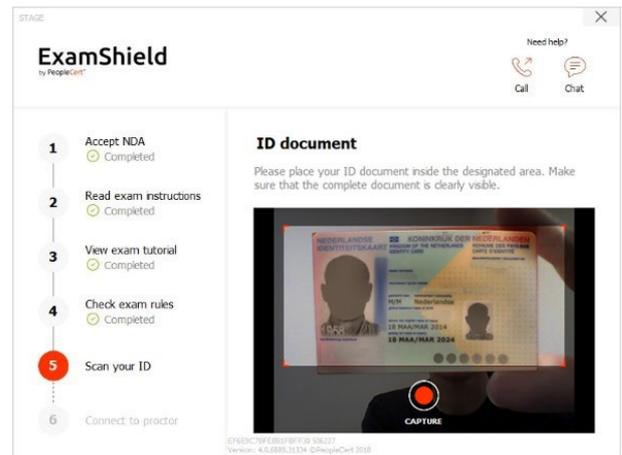
[ブラウズ]を選択して、身分証明証の写真をアップロードしてください。



[キャプチャ]を選択して、身分証明証のスナップショットを撮ります。鮮明で読みやすいスナップショットを撮ってください。

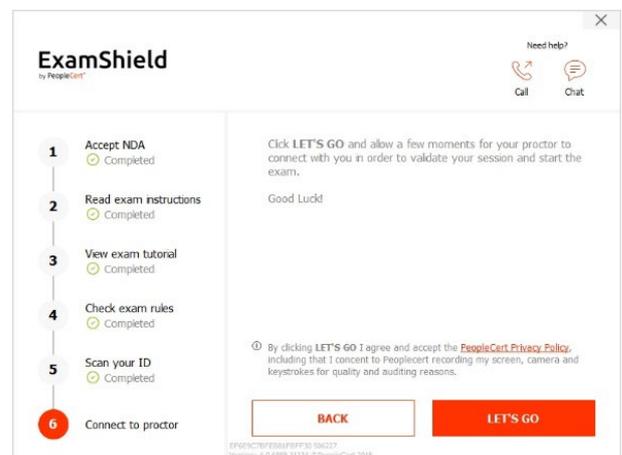
「キャプチャ」の場合、画像を承認するか、別の画像を取得して再試行するか、またはキャンセルすることができます。

適切なスナップショットが得られない場合は、ベストショットを進めてください。接続すると、プロクターがお手伝いします。



6. プロクターに接続

上記のステップを完了したら、「開始」をクリックしてプロクターに接続します。「LET'S GO」をクリックすることで、お客様はPeoplecertが品質と監査のためにお客様の画面、カメラ、キーストロークを記録することに同意したことになります。

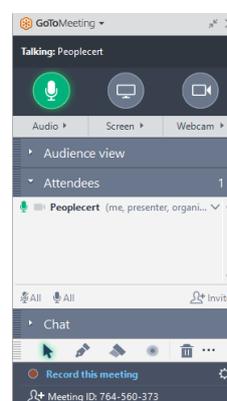


ログインすると、以下の2つのコントロールパネルのいずれかが開きます。

右側の**Many2Many**コントロールパネルに、セッションへの参加が成功したことが表示されます。赤色の矢印ボタンをクリックすると、コントロールパネルを最小化できます。



右側の**GoToMeeting**コントロールパネルに、セッションへの参加が成功したことが表示されます。縮小コントロールボタンをクリックすると、コントロールパネルを最小化することができます。



ステップ4 : オンラインプロクター（試験監督）がセッションに参加します

次のように指示されます。

- オーディオとビデオの性能を確認してください。
- 必要なセキュリティチェックを完了してください。
- オンラインプロクターと画面を共有してください。
- 個人情報を確認してください。情報が間違っている場合は、オンラインプロクターに連絡してください。
- **試験を開始する準備が整ったら、オンラインプロクター（試験監督）がお知らせします！**

[次へ] をクリックして、プロクターから指示があった場合のみ続行します。

ご注意 :試験セッションは録画され、助けが必要な場合に備えて、オンラインプロクター（試験監督）が試験セッションを通じてオンラインで待機しています。セッション中、マイクをオンしておく必要があります。試験中に通信が途絶えた場合は、オンラインプロクターがプロセスを停止します。接続が再び確立されたら、残りの試験時間を使って試験を続行できます。

ステップ5：試験を開始する

試験を開始する前に、情報をよくお読みください。

- Lean Six Sigma試験を受ける場合、[シナリオの印刷]ボタンをクリックしてヘルプファイルを印刷できます。

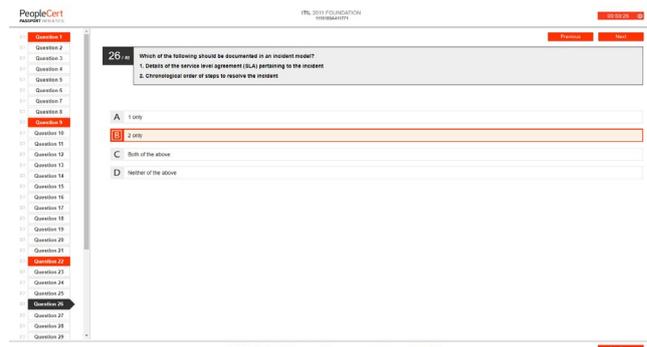


ご注意：アプリ上にて公式マニュアルを使用する場合（PDFファイルとして表示されます）、PDFファイルを閲覧するためにAcrobat Readerが必要です（その他のPDFリーダーも可）。

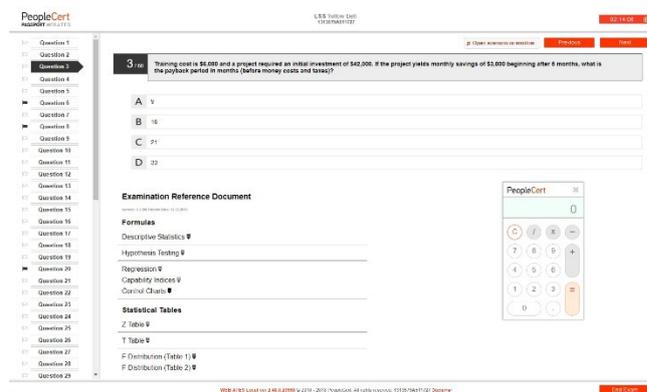
- [試験開始]をクリックします。

ステップ6：設問に回答

左側のメニューには、すべての設問番号が表示されます。設問番号をクリックすると、次の設問に移動できます。現在取り組んでいる設問が強調表示されます。



シナリオを必要とする試験を受ける場合、右上のシナリオをウィンドウで開くボタンをクリックすると、試験中にシナリオを電子的に開くことができます。



Lean Six Sigma試験を受ける場合、WebATESの電卓を使用するオプションがあります。

設問に戻るには、左側のメニューの設問番号の隣にあるボタンをチェックして、その設問にフラグを立てます。フラグを解除するには、クリックしてフラグの選択を解除します。複数の質問にフラグを立てることができます。

設問に回答するには、選択したい回答のマスをクリックします。別のオプションをクリックすると、回答を変更することができます。設問は何度でも見直することができます。

試験時刻終了の15分前になると、ポップアップメッセージが表示されます。

ステップ7：試験の終了

試験が終了したら、右下のメニューにある**試験を終了する**をクリックします。回答は自動的に送信され、変更はできません。回答されていない設問は「不正解」としてマークされます。未回答の設問がある場合は、ポップアップメッセージで通知されます。

試験を終了することを**確認**する必要があります。

ステップ8：満足度調査に参加する

受講者は、試験経験に関するフィードバックを提供するために、簡単な満足度調査を完了するよう求められます。または、スキップして結果に進むことができます。

ステップ9：結果を入手する

試験結果レポートが表示されます。結果は**暫定的な**ものであり、**PeopleCert**による**検証の対象**となることにご注意ください。

「印刷」ボタンをクリックしてレポートを印刷するか、「エクスポート」ボタンをクリックしてレポートをHTMLファイルとして保存します。

試験セッションが無事完了したことがオンライン試験監督によって確認されると、使用したスクラッチペーパーまたはシナリオを**破棄**し、ExamShieldから退出するよう求められます。

エクザムシールドをアンインストールすることをお

18. What are the three types of metrics that an organization should collect to support continual service improvement (CSI)?

A Return on investment (ROI), value on investment (VOI), quality

B Strategic, tactical and operational

C Critical success factors (CSFs), key performance indicators (KPIs), activities

D Technology, process and service

Information

Your exam time runs out in 15 minutes.

OK

End Exam

Confirmation Dialog

There are 1 questions not answered. Are you sure you want to end the exam and submit your answers?

Yes No

PeopleCert
PASSPORT WEBAITES

Thank you for taking a PeopleCert exam! We are pleased to hear that you passed the exam. We will be in touch with you regarding your exam results.

How well do you think you did on the exam?

Very good
Good
Fair
Not Fair

How well do you think you did on the exam?

Very good
Good
Fair
Not Fair

How well do you think you did on the exam?

Very good
Good
Fair
Not Fair

Submit and show my results!

PeopleCert
PASSPORT WEBAITES

912953A328123

ITIL Foundation (2011)

Total score: 27.00 out of 40.00.
Percentage score: 67.50%.
Congratulations!! You passed the exam.

Candidate Name	WEBATES QUALITY CONTROL		
Candidate Number	590045534270897		
Assessment Test Code	45927163_in		
Examination Date	Dec 15 2017 11:08:51		
Score Report Date	Dec 15 2017 11:05:15		
Candidate Score	27.00		
Maximum score	40.00		
Percentage Score	67.50%		
Assessment Result Label	Passed		

Topic Description	Number of awarded marks	Number of possible marks	Success Rate
FND.01 - Service management as a practice	2.00	4.00	50.00%
FND.02 - The ITIL service life cycle	1.00	3.00	33.33%
FND.03 - Generic concepts and definitions	5.00	6.00	83.33%
FND.04 - Key principles and models	2.00	5.00	40.00%
FND.05 - Processes	13.00	17.00	76.47%
FND.06 - Functions	2.00	2.00	100.00%
FND.07 - Roles	2.00	2.00	100.00%
FND.08 - Technology and architecture	0.00	1.00	0.00%
total score	27.00	40.00	67.50%

Please note that the results are provisional and subject to the final verification of PeopleCert

勧めします。

これですべて完了です。



メール : info@peoplecert.org、www.peoplecert.org

Copyright © 2022 PeopleCert International Limited およびその関連会社（以下「PeopleCert」）

無断複写・転載を禁ず。PeopleCert が承認した場合を除き、本文書の一部またはそこに含まれる情報はコピー、配布、開示、または使用することはできません。PeopleCert - All talents certified®は PeopleCert の登録商標です。

免責事項

本書は、受信者に有用な情報を提供することを目的としています。PeopleCert は、この出版物の作成に細心の注意を払っていますが、ここに含まれる情報またはアドバイスの完全性、正確性、または適合性に関して PeopleCert は明示的にも黙示的にもいかなる表明も保証も行わず、そのような情報またはアドバイスに関連するいかなる損失や損害に対しても責任を負いません。