



All talents, certified.



Linee guida per i candidati per gli esami online con supervisione da remoto

Guida passo passo per come sostenere gli esami online
con supervisione da remoto

Windows

February 2022

Version 5.0

Public

TABLE OF CONTENTS

1	INTRODUZIONE	4
2	REQUISITI DI SISTEMA	4
3	PREPARAZIONE ALL'ESAME	4
4	ESAMI AXELOS OPEN BOOK	6
5	REQUISITI DI SICUREZZA	7
6	DOWNLOAD DEL SOFTWARE EXAMSHIELD.....	9

Cronologia delle revisioni dei documenti

Versione	Data	Cambi effettuati
5.0	03/02/2022	Piccoli aggiornamenti al paragrafo 6
4.0	28/01/2022	1° Revisione 2022 – Esami Axelos Open Book
3.0	29/11/2021	3° Revisione 2021
02.7	01/03/2021	2° Revisione 2021
02.6	04/02/2021	Revisione 2021
02.5	10/10/2020	Aggiornamenti al paragrafo 2
02.4	19/06/2020	Aggiornamenti ai paragrafi 1 e 2
02.3	09/04/2020	Revisione 2020
02.2	13/06/2019	Revisione 2019
02.1	17/12/2018	Correzioni al paragrafo 2
02.0	15/07/2018	2° Revisione 2018
01.5	31/05/2018	Aggiornamenti al paragrafo 3
01.4	12/04/2018	Aggiornamenti al paragrafo 1
01.3	04/01/2018	Revisione 2018
01.2	31/03/2017	Revisione 2017
01.1	13/12/2016	Revisione dopo la versione pilota
01.0	14/11/2016	Versione pilota iniziale

1 Introduzione

Il seguente documento fornisce informazioni utili per la preparazione e la partecipazione a un esame online con supervisione da remoto. Leggi attentamente le informazioni **prima** del giorno dell'esame. Se hai bisogno di chiarimenti e/o assistenza, contatta il nostro servizio clienti all'indirizzo e-mail customerservice@peoplecert.org.

2 Requisiti di sistema

Assicurati che il computer che utilizzerai per sostenere l'esame soddisfi i seguenti requisiti di sistema:

- Windows® 11, Windows® 10 (Windows 10S non è supportato), Windows® 8.1, Windows® 8.
Nota: La versione di ExamShield su Microsoft Store è disponibile solo per Windows 10, versione 17763 o successiva.
- Internet Explorer versione 10 o superiore.
- CPU dual-core da 2.4 GHz o più veloce con 4GB di RAM (consigliato).
- Connessione a Internet attiva a banda larga/a tempo pieno con almeno 4 Mbps.
- Monitor a 16 bit (minimo 15") con risoluzione dello schermo di 1024 x 768 o superiore.
- Microfono e cuffie/auricolari con filo (l'uso delle cuffie è consentito **solo** durante la fase di onboarding).
- Tastiera e mouse o altro dispositivo di puntamento (tastiera impostata sulla lingua inglese).
- Una webcam che è possibile ruotare (incorporata o esterna, non è ammesso l'uso del telefono cellulare).

Assicurati che il tuo computer soddisfi i seguenti requisiti di sistema.

3 Preparazione all'esame

Il tuo documento di identità (ID):

Il giorno dell'esame il Proctor (agente supervisore) verificherà la tua identità. È tua la responsabilità verificare che il documento di identità che hai utilizzato in fase di registrazione sia in corso di validità il giorno dell'esame. Se il giorno dell'esame non presenti un documento di identità valido e accettabile, o se il/i nome(i) e il cognome non **corrispondono esattamente** a quelli utilizzati in fase di registrazione all'esame, non potrai sostenere l'esame e non avrai diritto alcun rimborso. Potrai riprenotare l'esame seguendo l'iter standard di prenotazione agli esami PeopleCert. Il tuo documento di identità dovrà:

- Essere in corso di validità e valido - non saranno accettati documenti di riconoscimento scaduti.
- Essere mostrato in originale, non in fotocopia.
- Essere comprensivo di fotografia.
- Contenere le stesse informazioni che hai fornito in fase di registrazione e prenotazione dell'esame.
- Essere un documento d'identità valido a livello nazionale/statale/provinciale rilasciato dal governo e riconosciuta dal paese in cui sei cittadino o residente in modo permanente.
- Contenere la tua data di nascita.
- Contenere il tuo nome, secondo nome e cognome in caratteri latini¹.

I documenti di identità elettronici non sono accettati.

¹ I documenti di identità non scritti in caratteri latini saranno accettati **solo** se hai prenotato l'esame selezionando un Proctor (agente supervisore) nella tua lingua madre. Per ulteriori informazioni, si consiglia di consultare la Politica sull'ID di PeopleCert.

In caso di documento di identità scritto in caratteri non latini

Se il documento di riconoscimento che stai utilizzando per registrarti al tuo esame online è un documento di identità in corso di validità, ma NON è scritto in caratteri latini, il giorno dell'esame il tuo Proctor (agente supervisore) online verificherà e confermerà che:

- Il documento di identità che hai presentato è valido, in corso di validità e corrisponde ai dettagli presenti nel documento di riconoscimento con cui ti sei registrato.
- Il nome/i secondo nome(i) e il cognome con i quali ti sei registrato/a in caratteri latini costituiscono una traduzione accurata del tuo documento di identità originale. I dettagli devono corrispondere esattamente. Se hai utilizzato un "nome preferito" (ad es. un nome con cui preferisci essere chiamato) per registrarti all'esame, che non corrisponde ai dettagli riportati nel documento d'identità con cui ti sei registrato, questo non verrà accettato.

Prima dell'esame, dovrai:

- Assicurarti che il tuo numero di cellulare, comprensivo di prefisso internazionale, sia inserito nel tuo account "Candidate Profile".
- Disattivare tutti i software di virtualizzazione come VMware, Virtual PC, Virtual Box o Sandbox durante l'esame. Per motivi di sicurezza, il software ExamShield non può essere eseguito con alcun software di virtualizzazione. È inoltre necessario chiudere tutte le applicazioni che potrebbero influire sul processo di esame, come i browser di navigazione ad internet, chat, condivisione desktop e applicazioni client di posta elettronica.
- Assicurarti di aver letto, compreso e preparato accuratamente la postazione per svolgere l'esame e che soddisfi i requisiti di sicurezza riportati nella **Sezione 3** del seguente documento.
- Assicurarti di aver letto e seguito le istruzioni presenti nel software ExamShield relative all'esame e descritte dettagliatamente nella **Sezione 5** del seguente documento. **Nota bene:**
 - Se stai utilizzando un computer aziendale, consulta il reparto IT **prima** di installare il software ExamShield.
 - In caso di difficoltà di installazione o esecuzione di ExamShield, aggiungi ExamShield alla **whitelist** di antivirus e firewall e ripeti l'installazione. Consulta il tuo vendor di antivirus/firewall su come svolgere questa operazione. Devi avere i diritti di amministratore.
 - Le reti aziendali e/o l'accesso VPN possono influire sulla somministrazione dell'esame. Consulta il tuo reparto IT.
 - Se utilizzi una versione precedente di ExamShield, che avevi già installato sul computer, ti comparirà un messaggio di errore e ti verrà richiesto di installare la versione più aggiornata.



4 Esami Axelos Open Book

Durante gli esami Open Book, è possibile utilizzare il manuale cartaceo, se disponibile, oppure l'eBook su un secondo dispositivo.

Se utilizzi il manuale cartaceo durante un esame Open Book, si applicano le seguenti regole:

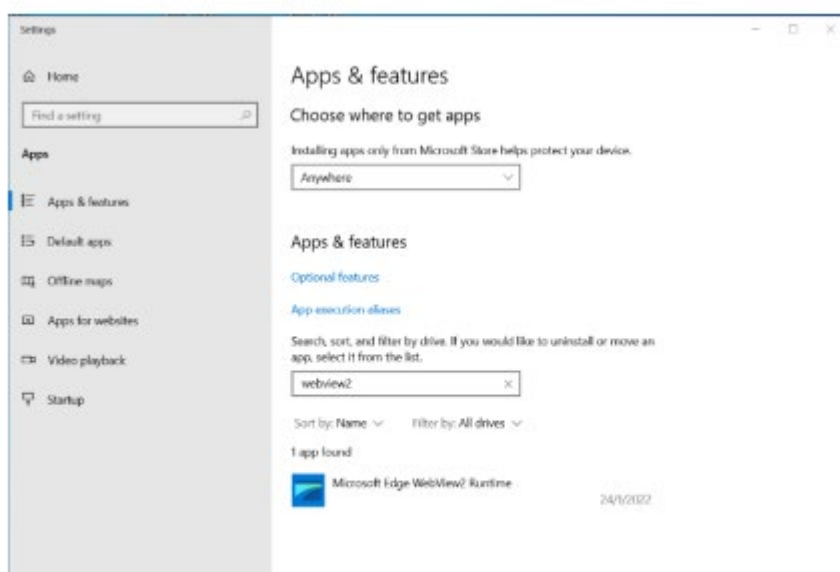
- I manuali cartacei possono essere appuntati e tabellati
- Non sono ammessi post-it o fogli contenenti appunti
- Il Proctor (supervisore) ti chiederà di aprire il libro e di sfogliare le pagine davanti alla fotocamera per assicurarsi che tu possa utilizzarlo durante l'esame

Se vuoi usare l'eBook durante un esame Open Book, puoi consultarlo su un secondo dispositivo portatile come smartphone, tablet o laptop.

Per tutti gli esami Open Book, una copia digitale del Book è disponibile sull'interfaccia dell'esame.

- Se il dispositivo che stai utilizzando supporta l'interfaccia di visualizzazione di Microsoft (ad esempio, è installato Microsoft Edge Webview2), potrai usare completamente dell'eBook.
- Altrimenti potrai usare la versione in PDF.

Il programma WebView2 potrebbe essere già stato rilasciato tramite un aggiornamento di Windows o centralmente dal reparto IT. Puoi verificare se lo hai già installato cercando "WebView2" nelle impostazioni App e funzionalità. Altrimenti, puoi scaricarlo e installarlo direttamente da questo [link](#).



5 Requisiti di sicurezza

Prima di sostenere l'esame, assicurati:

- di utilizzare lo **stesso documento di identità** comprensivo di foto che hai utilizzato in fase di registrazione all'esame.
- di avere a disposizione un secondo documento di riconoscimento qualora fosse necessario.
- avere acceso il tuo telefono cellulare e di averlo impostato in **modalità silenziosa**. In questo modo il Servizio Clienti può contattarti qualora dovessero esserci problemi tecnici. Il cellulare dovrà essere posizionato lontano dalla tua postazione, devi alzarti dalla sedia per poterlo prendere.
- non avere oggetti **non autorizzati**, come:
 - appunti, manuali, lavagne, ecc.
 - dispositivi tecnologici come cuffie aggiuntive, schermi, monitor, tastiere, fotocamere, proiettori o immagini/parole proiettate.
 - **Nota:** I manuali in formato cartaceo sono consentiti solo per gli esami open-book. L'uso di dizionari cartacei (non Thesaurus) è consentito solo per gli esami ITIL e PeopleCert DevOps.
- che la stanza in cui svolgi l'esame abbia i seguenti requisiti:
 - una sola porta per entrare e uscire dalla stanza
 - non ci deve essere alcuna persona all'interno della stanza durante l'esame
 - non ci devono essere rumori di fondo
 - Le pareti e la scrivania devono essere sgombre da oggetti non necessari e/o non autorizzati (ad es. poster, post-it, documenti e libri)
 - Per gli esami dove è consentito l'utilizzo di appunti o di altre risorse, è necessario averli a disposizione sulla scrivania durante la fase di onboarding, in modo che questi possano essere mostrati e controllati da parte del proctor (agente supervisore). Mostrare gli articoli autorizzati previene comportamenti sleali.
 - non ci devono essere schermi aggiuntivi, oltre quello che serve per lo svolgimento dell'esame
 - ci deve essere una luce adeguata in modo che il Proctor (agente supervisore) possa vederti chiaramente durante l'esame. La luce non deve essere diretta sulla webcam.
- che computer/laptop e tutta la tecnologia utile per lo svolgimento dell'esame soddisfi i seguenti criteri:
 - la webcam deve essere libera e senza ostruzioni
 - la webcam deve ruotare a 360 gradi, in basso e in alto, per mostrare **tutte le aree della stanza**, incluse quelle sotto e sopra la scrivania e qualsiasi altra area che possa costituire un rischio per la sicurezza dell'esame
 - non ci devono essere altri schermi, accessori smart e/o dispositivi collegati o accessibili
 - le impostazioni audio del computer devono essere impostate su Altoparlanti e Microfoni. Durante l'esame **non è consentito** l'uso delle cuffie
 - lo schermo e la webcam devono essere posizionati in modo che tu e la porta della stanza siate completamente visibili al Proctor (agente supervisore)
 - sei seduto comodamente e puoi mantenere la stessa posizione durante tutto l'esame e il proctor possa facilmente vederti.

Controlli di sicurezza

Prima dell'inizio dell'esame, il Proctor (agente supervisore) completerà una serie di controlli di sicurezza. Il Proctor (agente supervisore) non inizierà l'esame fino a quando non si sarà accertato che tutte le regole per lo svolgimento dell'esame vengano totalmente rispettate e soddisfatte. Questi controlli possono includere (nota: questo non è un elenco esaustivo):

- Accertamento della tua identità, inclusa la visualizzazione del documento di identità tramite la webcam.
- Scansione a 360 gradi della stanza, incluse viste dettagliate degli spazi sotto alla scrivania e delle aree sopra/sotto/interne della stanza che possono costituire un rischio per la sicurezza dell'esame.
- Visualizzazione del monitor del computer con il cellulare o uno specchio.
- Richiesta di spostare o rimuovere elementi che possono essere potenziale rischio per la sicurezza dell'esame.
- Controlli di sicurezza sul candidato, ad esempio:
 - Una panoramica ravvicinata di maniche, occhiali, orecchie e/o capelli. Potrebbe essere necessario rimuovere scarpe, cappelli, turbanti, kippah, hijab, ecc. Se hai bisogno di un Proctor (agente supervisore) donna per effettuare questo tipo di controllo di sicurezza, devi contattarci via e-mail all'indirizzo customerservice@peoplecert.org **prima** del giorno dell'esame, in modo da poter garantire la disponibilità di un Proctor (agente supervisore) donna.

Il Proctor (agente supervisore) potrebbe richiedere ulteriori informazioni qualora fosse necessario, sempre per mantenere alto lo standard e la sicurezza dell'esame.

Il Proctor (agente supervisore) potrebbe vedere qualcosa di sospetto che potrebbe compromettere la sicurezza o l'integrità dell'esame. È necessario accomodare e rispettare tutte le richieste di controllo di sicurezza in modo ragionevole e tempestivo.

La sessione d'esame verrà registrata per scopi di qualità e sicurezza e tali registrazioni saranno conservate in linea con la nostra Informativa sulla privacy, disponibile al seguente link: <https://www.peoplecert.org/terms-of-service-and-privacy-policy>.

Come viene gestita la mancata conformità:

In caso di mancata conformità di lieve entità, il Proctor (agente supervisore) ti informerà sulla violazione e dell'azione immediata richiesta. Se non intervieni tempestivamente o se sussiste un rischio significativo per l'integrità dello svolgimento dell'esame, questo verrà sospeso e la sessione terminata. Il tuo esame può anche essere inviato per controllo di sicurezza dopo la conclusione dell'esame. A seconda della natura del controllo e dei suoi risultati, potranno verificarsi:

- Un ritardo nell'emissione dei risultati, in attesa del risultato del controllo.
- La possibilità di rifare l'esame in condizioni corrette.
- Annullamento dei risultati dell'esame.
- Disattivazione del profilo PeopleCert.

Le azioni applicate in seguito a un controllo di sicurezza successivo all'esame saranno proporzionate alla mancata conformità in questione. Verrai informato sullo status delle analisi di controllo in atto sul tuo esame.

Tutti i controlli/indagini verranno completati in conformità alla nostra Politica in materia di illeciti. Se il candidato non è d'accordo con il risultato finale, può presentare ricorso seguendo il processo illustrato nella nostra Politica in materia di ricorso, disponibile su richiesta.

6 Download del software ExamShield

Almeno 1 ora prima dell'esame

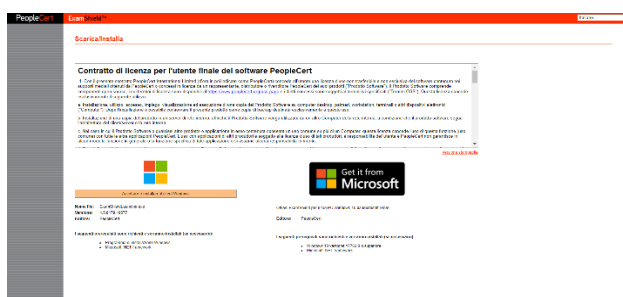
Fase 1: Installa il software ExamShield

- **Chiudi** tutte le applicazioni in esecuzione sul computer.
- **Disattiva** tutti i software di virtualizzazione.

Clicca su "Get Started" presente nell'e-mail di registrazione PeopleCert e accedi al tuo account PeopleCert.

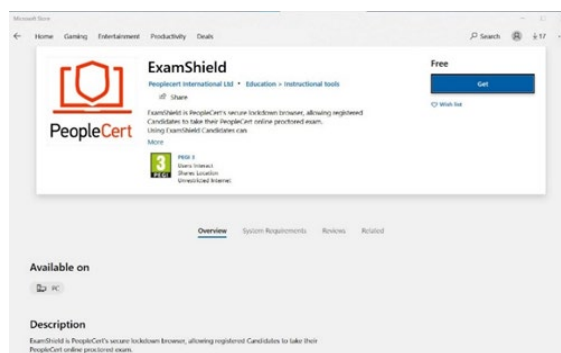
Nella scheda Panoramica, clicca su "Download" e seleziona la versione "Microsoft Store" o "Windows Client".

Nota: Se l'opzione "Download" non è attivata, clicca prima su "Check in".

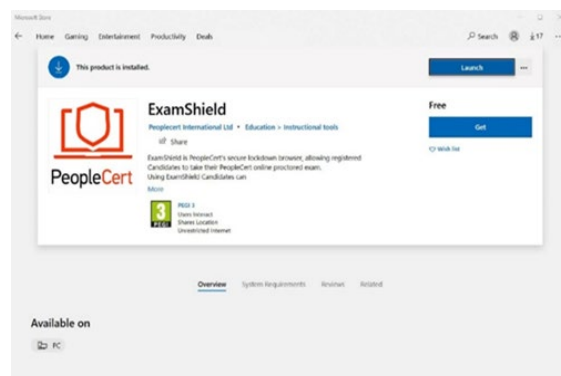


Opzione A: Versione "Microsoft Store"

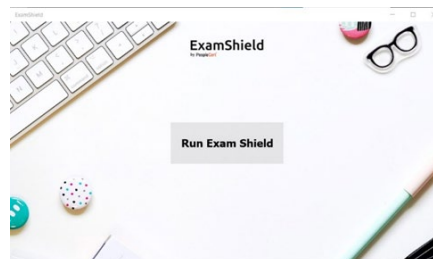
Clicca su "Get" (ottieni) per scaricare e installare il software ExamShield.



Clicca su "Launch" (avvia) per avviare il software ExamShield.



Clicca su "Run ExamShield" (Lancia ExamShield).

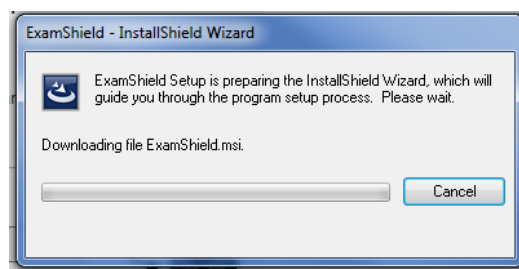


Opzione B: Versione "Windows Client"

Clicca su "Accept and Install WindowsOS client" (accetta e installa) per installare l'applicazione ExamShield.

Clicca su Save/Run ExamShieldLauncher.exe (salva/ esegui). L'installazione dovrebbe avviarsi automaticamente e potrebbe richiedere alcuni minuti prima di essere completata.

Una volta completata l'installazione, si apre una nuova finestra ExamShield.



Opzione A e Opzione B:

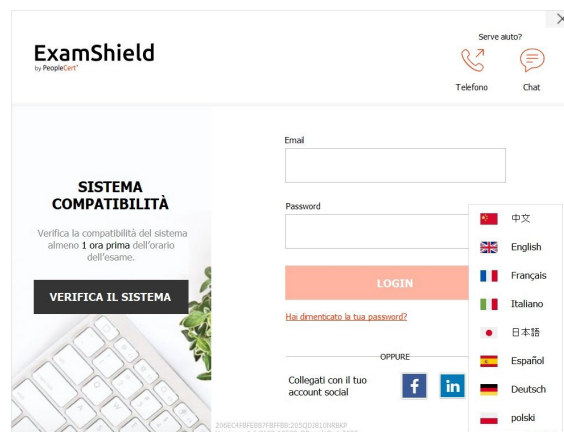
Accedi utilizzando le credenziali, username e password, utilizzate per l'account PeopleCert.

Se per registrarti hai utilizzato l'account utilizzato per Facebook, LinkedIn o Google, clicca sull'icona corrispondente per accedere.

Sotto le credenziali dell'esame apparirà un timer per il conto alla rovescia all'esame.

Il pulsante "Telefono" ti reindirizza al numero di telefono del servizio clienti di PeopleCert.

Il pulsante "Chat" ti reindirizza alla chat del servizio clienti di PeopleCert.



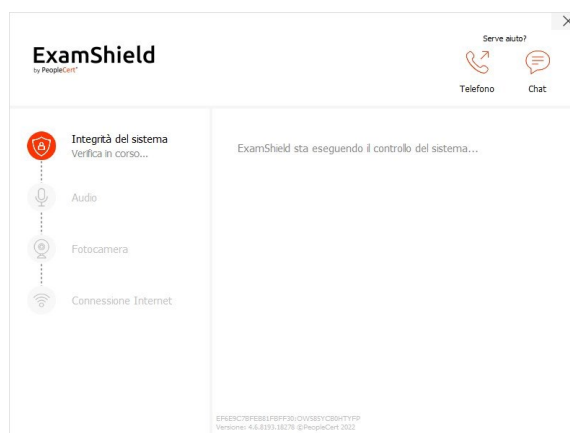
Clicca su "VERIFICA IL SISTEMA" per verificare e controllare che il sistema soddisfi i requisiti del software ExamShield. Esegui questa operazione almeno un'ora prima dell'orario dell'esame, in modo da evitare possibili problemi tecnici dell'ultimo minuto.

Il test di compatibilità si compone di 4 parti:

- Integrità del sistema
- Audio
- Fotocamera
- Connessione Internet

Integrità del Sistema

L'integrità del sistema verifica che il sistema operativo in uso sia conforme all'applicazione ExamShield come ad esempio la versione del sistema operativo e lo spazio libero disponibile sul disco.



Audio

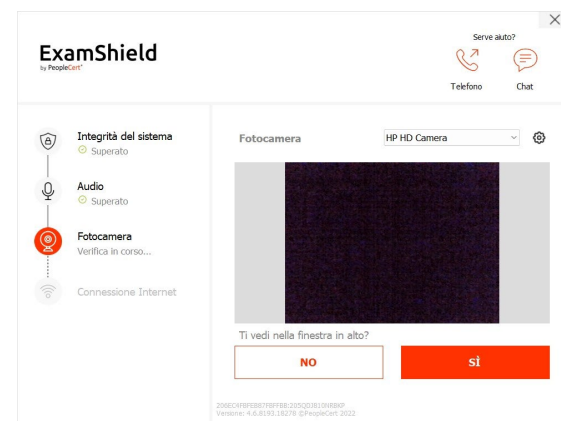
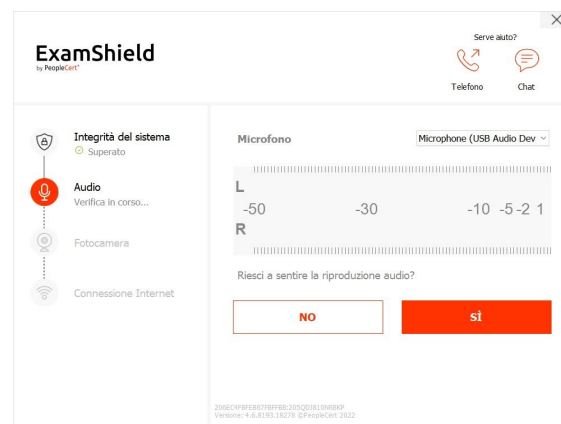
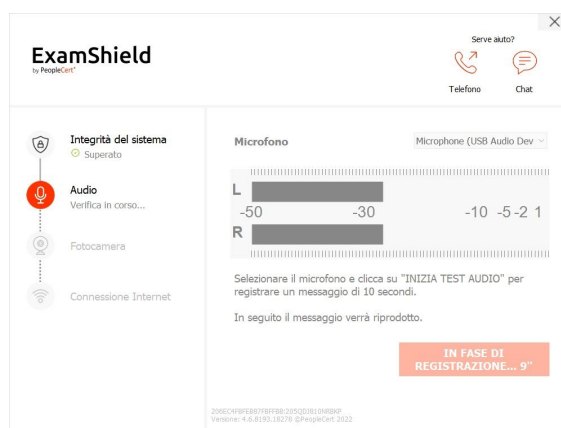
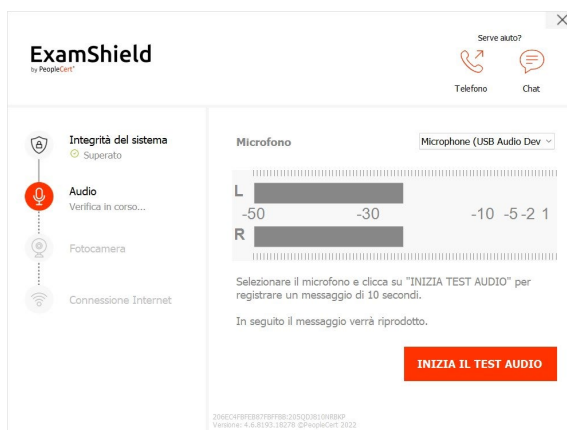
Per controllare l'audio, clicca su "INIZIA IL TEST AUDIO"

Il microfono effettuerà una registrazione della durata di 10 secondi.

ExamShield riprodurrà la registrazione. Se la voce si sente chiaramente, seleziona "Sì" per passare ai controlli successivi. In caso contrario, avvia nuovamente il test audio.

Fotocamera

Per verificare che la fotocamera funzioni correttamente, ti viene chiesto se puoi vederti nella finestra che compare sullo schermo. E' possibile modificare le impostazioni della webcam selezionando il pulsante "Camera" accanto al menu a tendina.



Al termine di ciascun controllo, appare un messaggio che informa se il controllo è superato Superato, Non superato o se c'è un'Avvertenza.

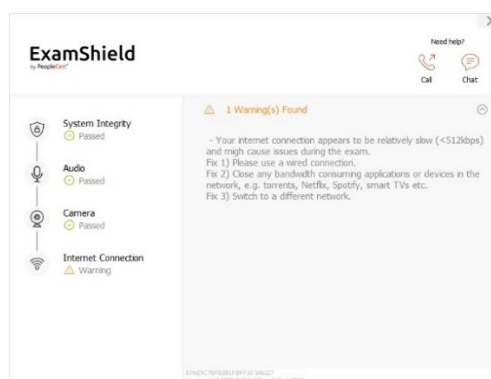
In caso di "Non superato", ricevi una notifica dettagliata sugli errori e le soluzioni alternative.

Clicca su "Controlla di nuovo" per riavviare il controllo.



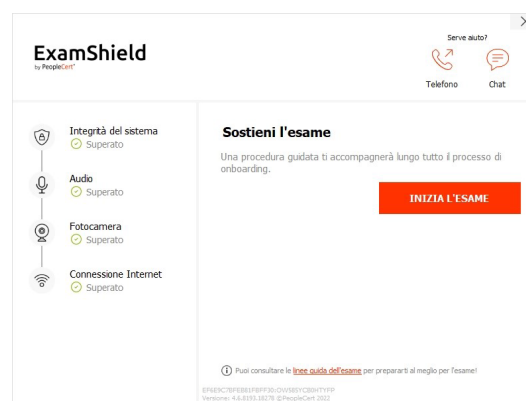
In caso di "Avvertenza", clicca sulla freccia a destra per visualizzare ulteriori dettagli.

Tieni presente che l'"Avvertenza" non ti impedirà di sostenere l'esame. È un suggerimento per garantire un'esperienza ottimale.

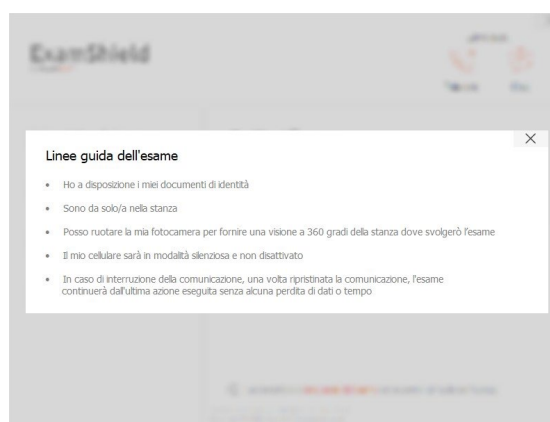


Una volta superati tutti i controlli, clicca su "INIZIA L'ESAME", se l'esame comincia in meno di 10 minuti.

In caso contrario, esci dall'applicazione e riavvia nuovamente 10 minuti prima dell'orario dell'esame.



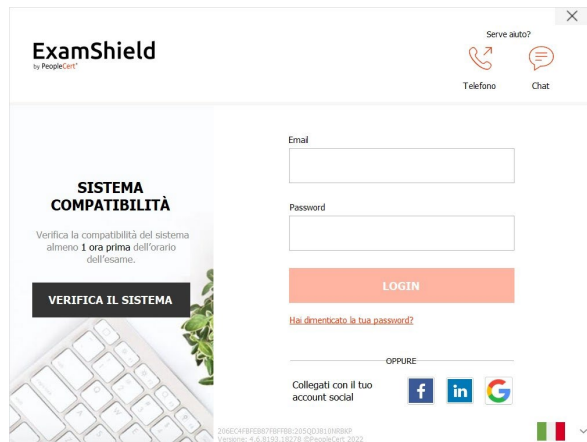
Se clicchi su **Exam guidelines (linee guida dell'esame)** che si trova in fondo alla pagina, puoi visualizzare la guida con tutte le informazioni utili per sostenere l'esame online con supervisione da remoto.



10 minuti prima dell'esame

Fase 2: Accedi a ExamShield

Accedi utilizzando le credenziali, username e password, utilizzate per la creazione dell'account PeopleCert. Se per registrarti hai utilizzato l'account che usi per Facebook, LinkedIn o Google, clicca sull'icona corrispondente per accedere.



Un pop-up ti comunicherà se è necessario chiudere eventuali applicazioni prima di iniziare l'esame.



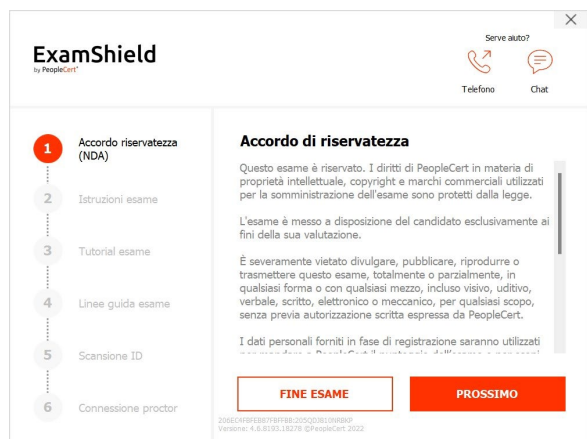
Fase 3: Onboarding automatico

Seguendo una procedura guidata, ti conatterai al proctor (agente supervisore) e potrai accedere alla tua sessione d'esame.

1. Accordo riservatezza

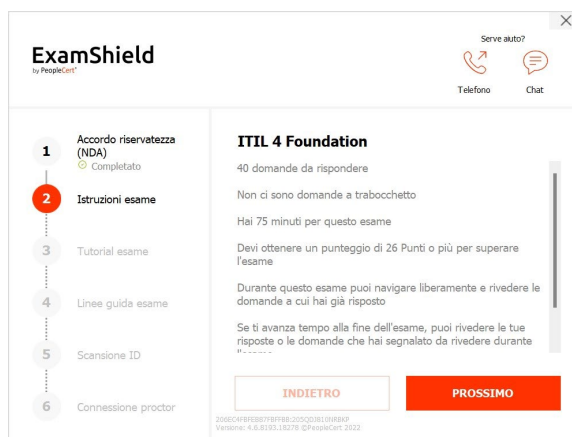
Dopo aver letto l'Accordo di riservatezza e Termini e condizioni di utilizzo, clicca su "SUCCESSIVO" per accettare e procedere con il test.

Clicca su "TERMINA ESAME" se non si accettano i termini e si desidera terminare il test. Non è possibile procedere con il test a meno che non si accettino i termini e condizioni di utilizzo.



2. Istruzioni esame

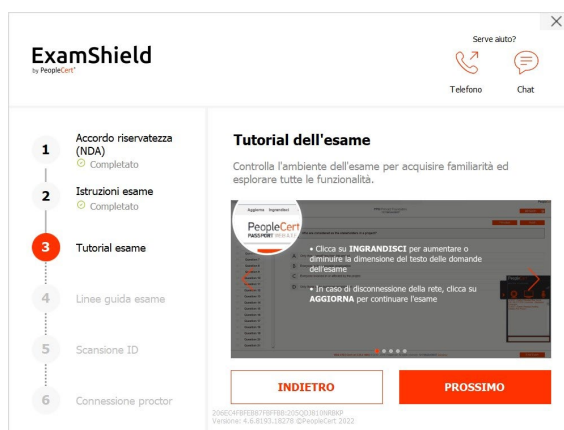
Leggi attentamente le istruzioni prima di passare alla fase successiva. Scorri la barra per leggere tutte le informazioni.



3. Tutorial esame

Un breve tutorial ti aiuterà a familiarizzare con l'ambiente dell'esame. Scopri come:

- ✓ visualizzare le domande.
- ✓ selezionare una domanda.
- ✓ terminare un esame.
- ✓ ingrandire o ridurre lo spazio dell'esame.
- ✓ aggiornare e riefettuare l'accesso se la rete si disconnette.
- ✓ comunicare con il tuo proctor (agente supervisore) tramite chat.



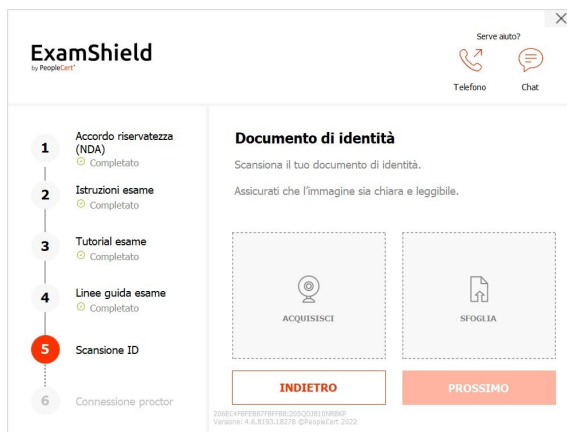
4. Linee guida esame

Controlla tutte le regole, conferma di averle lette e approvate tutte.

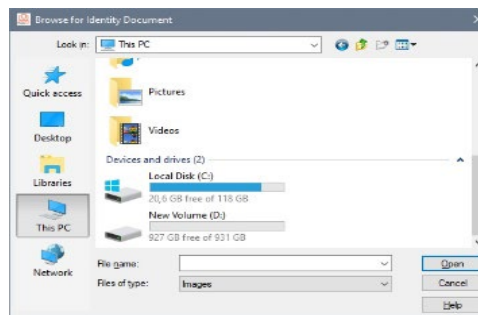


5. Scansione ID

Puoi caricare il tuo documento di identità o fotografarlo in modo che PeopleCert possa verificare i tuoi dati personali.



Seleziona “SFOGLIA” per caricare una foto del tuo documento di identità.



Seleziona “ACQUISISCI” per scattare una fotografia del tuo documento di identità. Assicurati che l’immagine sia chiara e leggibile.



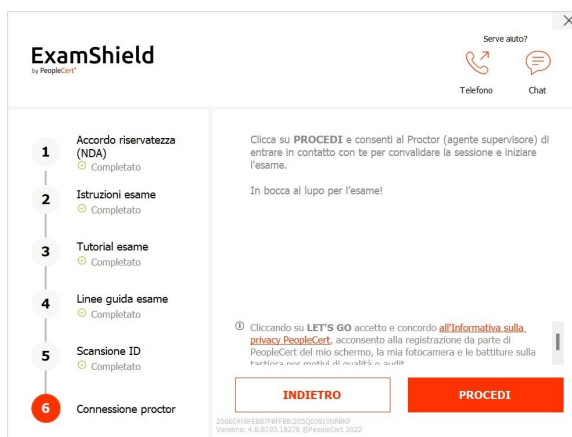
In caso di “ACQUISISCI”, è possibile accettare l’immagine o riprovare a scattarne una nuova o eliminarla.

Nel caso in cui non sia possibile ottenere uno scatto di buona qualità, utilizza quella migliore a tua disposizione. Una volta connesso al Proctor (agente supervisore), lui ti fornirà assistenza.



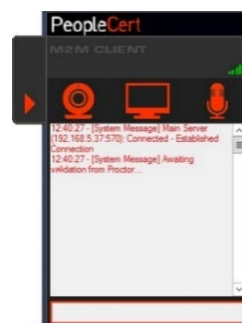
6. Connessione Proctor

Una volta completati tutti i passi precedenti, clicca su “PROCEDI” per connetterti al Proctor (agente supervisore).

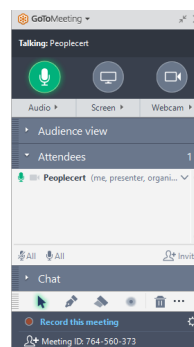


Una volta effettuato l’accesso, si apre il seguente pannello di controllo:

Il pannello di controllo Many2Many sulla destra, indica che si è connessi alla sessione. Puoi ridurre ad icona la finestra, cliccando sulla freccia rossa a sinistra.



Il pannello di controllo GoToMeeting sulla destra, indica che l'iscrizione alla sessione è andata a buon fine. Puoi ridurre ad icona la finestra del pannello di controllo, cliccando sul pulsante di controllo di riduzione.



Fase 4: Il Proctor (agente supervisore) è connesso

Dovrai:

- controllare le prestazioni di audio e video
- completare i controlli di sicurezza richiesti
- condividere lo schermo con il Proctor (agente supervisore)
- confermare i tuoi dati personali. Se una delle informazioni non è corretta, informa il tuo Proctor (agente supervisore) online.
- **Il Proctor (agente supervisore) ti dirà quando è tutto pronto per iniziare l'esame!**

Clicca su SUCCESSIVO solo quando te lo dice il Proctor.

PeopleCert
PASSPORT WEBATES

Verifica dei dati del candidato

Conferma i tuoi dati personali riportati qui di seguito.
In caso di errori, informa il tuo Proctor (agente supervisore).

<p>Nome TC Quality Control Webates</p> <p>Dati personali</p> <p>Nome / (Secondo nome) (nativo) WEBATES</p> <p>Cognome (nativo) QUALITY CONTROL</p> <p>Nome del padre (nativo)</p> <p>Nome / (Secondo nome) (in caratteri latini) WEBATES</p> <p>Cognome (in caratteri latini) QUALITY CONTROL</p> <p>Nome del padre (in caratteri latini)</p> <p>Data di nascita (DD/MM/AAAA) 07/08/1966</p> <p>Sesso Uomo</p> <p>Lingua madre English</p>	<p>Contatti</p> <p>e-mail passport-testi@peoplecert.org</p> <p>Indirizzo 123123123</p> <p>Codice di avviamento postale (CAP)</p> <p>Paese di residenza United Kingdom</p> <p>Numero di telefono</p> <p>Numero cellulare</p>	<p>Informazioni sul documento d'identità con foto</p> <p>Tipo di documento d'identità con foto</p> <p>Numero del documento d'identità con foto</p> <p>Data di emissione del documento di identità con foto (DD/MM/AAAA)</p>
---	--	--

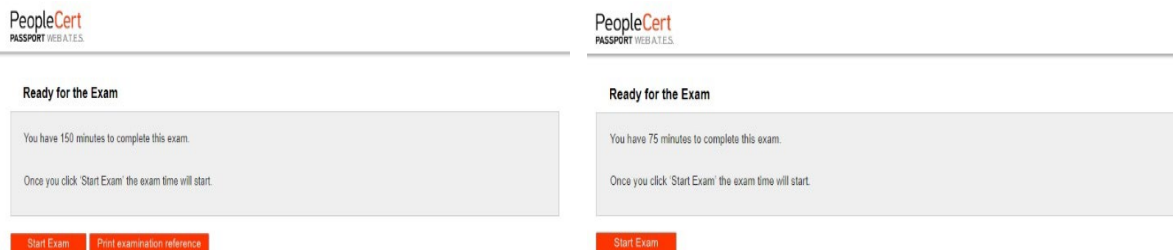
Successivo

Nota bene: La sessione di esame verrà registrata e il Proctor (agente supervisore) rimarrà online per tutta la durata dell'esame in caso di necessità. Il microfono dovrà essere acceso durante tutta la sessione. In caso di perdita della comunicazione durante l'esame, il Proctor (agente supervisore) interromperà il processo. Una volta ristabilita la connessione, potrai continuare l'esame utilizzando il tempo rimanente a tua disposizione.

Fase 5: Inizio dell'esame

Leggi attentamente le informazioni prima di iniziare l'esame.

- Se devi sostenere un esame Lean Six Sigma, puoi stampare il file guida cliccando su "Stampa scenari".

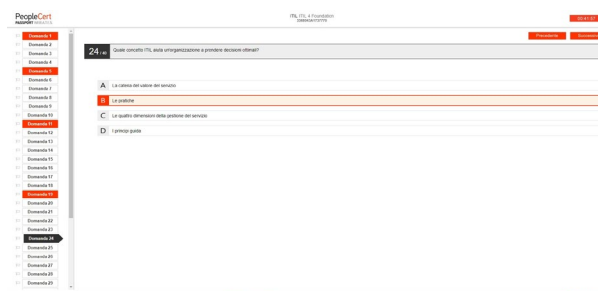


Nota bene: Per visualizzare i file PDF (o qualsiasi altro lettore PDF) è necessario disporre di Acrobat reader.

- **Clicca** su "INIZIA L'ESAME"

Fase 6: Rispondi alle domande

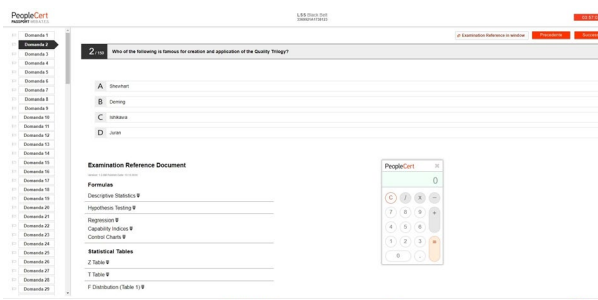
Il menu sulla sinistra mostra il numero delle domande. È possibile passare da una domanda all'altra **cliccando sul numero della domanda**. Viene evidenziata la domanda sulla quale stai lavorando.



Se stai svolgendo un esame che richiede uno scenario, puoi anche aprirlo in formato elettronico all'interno dell'esame cliccando su **APRI SCENARIO nella finestra** in alto a destra.

Se stai sostenendo un esame Lean Six Sigma, puoi utilizzare il **calcolatore WebATES**.

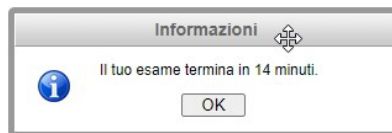
Per tornare a una domanda, è possibile **contrassegnarla** selezionando il pulsante accanto al numero della domanda nel menu a sinistra. Per **deselezionarla**, **clicca per deselegionarla**. È possibile contrassegnare più di una domanda.



Per rispondere a una domanda, **clicca** sul riquadro della risposta desiderata. Puoi modificare la tua risposta cliccando su un'altra opzione. È possibile rivedere una domanda tutte le volte che desideri.



Un messaggio pop-up si apre quando mancano 15 minuti alla fine dell'esame.

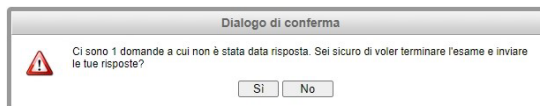


Fase 7: Fine dell'esame

Una volta completato l'esame, clicca su **TERMINA ESAME** nel menu in basso a destra. Le tue risposte vengono inviate automaticamente e non è più possibile apportare alcuna modifica. Le domande a cui non è stata data risposta verranno contrassegnate come errate. In caso di domande a cui non è stata data risposta, verrà inviato un messaggio pop-up di notifica.

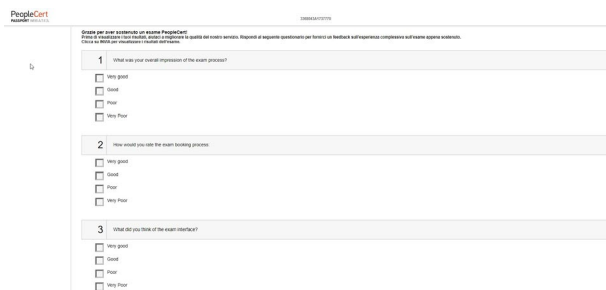


È necessario **confermare** la conclusione dell'esame.



Fase 8: Partecipa al questionario di soddisfazione

Ti verrà richiesto di rispondere a un breve questionario per fornirci un feedback sulla tua esperienza. Potrai decidere di saltare questo passaggio e di andare direttamente alla visualizzazione dei tuoi risultati.



Fase 9: Ottieni i risultati

Sullo schermo appare il report Risultati esame. Nota bene: i risultati appena visualizzati sono risultati preliminari e **soggetti di verifica da parte di PeopleCert.**

Clicca su "Stampa" per stampare il report o su "Esporta" per salvarlo come file html.

Una volta confermato dal Proctor (agente supervisore) che la sessione di esame è terminata, ti verrà chiesto di **distruggere** eventuali appunti o materiali utilizzati durante l'esame e di uscire da ExamShield.

Ti consigliamo di disinstallare ExamShield dal tuo computer.

Fatto!

Descrizione	Punteggio ottenuto	Punteggio massimo	Percentuale di raggiungimento
ITIL4F_1 - Comprendere i concetti chiave della gestione del servizio	2,00	5,00	40,00%
ITIL4F_2 - Comprendere come i principi guida di ITIL possono aiutare un'organizzazione ad adottare e adattare la gestione del servizio	0,00	6,00	0,00%
ITIL4F_3 - Comprendere le quattro dimensioni della gestione del servizio	1,00	2,00	50,00%
ITIL4F_4 - Comprendere scopi e componenti del sistema del valore di servizio (SVS) di ITIL	1,00	1,00	100,00%
ITIL4F_5 - Comprendere le attività della catena del valore del servizio e le loro interconnessioni	1,00	2,00	50,00%
ITIL4F_6 - Conoscere lo scopo e i termini chiave di 15 pratiche di ITIL	1,00	7,00	14,29%
ITIL4F_7 - Comprendere 7 pratiche di ITIL	5,00	17,00	29,41%
Punteggio ottenuto	11,00	40,00	28%



E-mail: info@peoplecert.org, www.peoplecert.org

Copyright © 2022 PeopleCert International Limited and its affiliates ("PeopleCert")

All rights reserved. No part of this document or the information in it may be copied, distributed, disclosed or used other than as authorized by PeopleCert. PeopleCert - All talents certified © is registered trademarks of PeopleCert.

DISCLAIMER

This publication is designed to provide helpful information to the recipient. Although care has been taken by PeopleCert in preparation of this publication, no representation or warranty (either express or implied) is given by PeopleCert with respect to the completeness, accuracy or suitability of the information or advice contained within it, and PeopleCert shall not be held responsible for any loss or damage whatsoever relating to such information or advice.