

Le **GUIDE**
de
ITIL4
Foundation

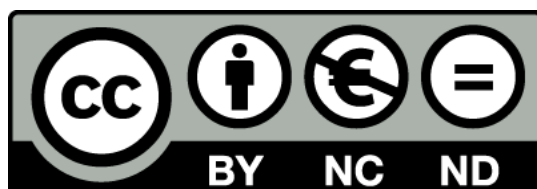
ITIL[®]4



A propos du GUIDE	2
Introduction	3
1 Un peu d’histoire	4
2 Quelle valeur ajoutée pour ITIL 4	5
3 Valeur, résultats, coûts et risques	6
4 Les 4 dimensions de la gestion des services	7
5 Le système de valeur des services ITIL (SVS)	8
5.1 Opportunité, Demande et Valeur	8
5.2 Les 7 principes directeurs	8
5.2.1 Focus sur la valeur	8
5.2.2 Commencez d’où vous êtes	9
5.2.3 Progresser de façon itérative avec rétroaction	9
5.2.4 Collaborez et promouvez la transparence	9
5.2.5 Pensez et travaillez de manière holistique.....	9
5.2.6 Privilégiez la simplicité et restez pratique.....	9
5.2.7 Optimiser et automatiser	10
5.3 Gouvernance	10
5.4 La chaîne de valeur des services (SVC : service value chain)	10
5.5 Les pratiques décrivent la façon dont le travail est effectué	11
5.5.1 Pratiques générales de gestion	11
5.5.2 Pratiques de gestion des services	12
5.5.3 Pratiques de gestion de la technologie	12
5.6 Amélioration continue.....	13
6 FAQ sur la certification itil4 :	14
6.1.1 Le schéma de certification ITIL 4 :	14
6.1.2 Quelle est la validité de la certification ITIL 3 ?	15
6.1.3 J’ai déjà une ITIL V3 INTERMEDIATE (3 OU 4 CRÉDITS OBTENUS)	15
6.1.4 Pourquoi faut-il 17 crédits pour accéder au module de transition ITIL Managing Professionnal d’ITIL 4 ?	15
6.1.5 Je suis un candidat ITIL V3 EXPERT	15
6.1.6 la durée de l’examen et la certification.....	16
7 Conclusion :	17

Ce livre "Guide de ITIL 4 Foundation" est mis à disposition sous licence [Creative Commons Attribution - pas d'utilisation Commerciale - Pas de Modification 3.0 non transposé](#), ce qui signifie que vous êtes libre de le distribuer, à qui vous voulez, à condition de ne pas le modifier, de ne pas l'utiliser à des fins commerciales, et de toujours citer l'auteur Mohamed MEZIANI, comme l'auteur de ce livre, et d'inclure un lien vers :

<http://litoliste.com/>



Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à

<http://litoliste.com/contact/>



Nous vivons aujourd’hui dans un monde en constante évolution où les entreprises et les individus doivent être plus agiles, constamment prêts et dotés des bonnes compétences pour survivre. La quatrième révolution industrielle a entraîné des bouleversements numériques et de nouvelles technologies. Ainsi, l’une des conséquences est la nécessité d’adopter et d’accepter de nouvelles méthodes de travail.

Avec sa nouvelle version, ITIL 4 est mis à jour pour placer la gestion des services dans un contexte stratégique en examinant l’ITSM, le développement, les opérations, les relations commerciales et la gouvernance de manière holistique. L’objectif est de devenir un modèle intégré pour la gestion des services numériques.

Nous allons faire un premier passage sur les nouveautés de ITIL4 avant de lister les différentes questions / réponses concernant la certification de ITIL 4 Foundation

Pour ceux qui ne sont encore familier avec ce jargon, ITIL a été développé pour la première fois par le gouvernement britannique dans les années 1980, pour aider à améliorer la qualité des services informatiques et des projets informatiques. La *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA, rebaptisée plus tard *Office of Government Commerce*) a été chargée d'élaborer un cadre pour une utilisation efficace et financièrement responsable des ressources informatiques dans un environnement gouvernemental.

La première version d'ITIL s'appelait GITIM (*Government Information Technology Infrastructure Management*). GITIM s'est concentré sur le soutien et la prestation de services, mais était très différent de la version actuelle d'ITIL. Les grandes entreprises et les agences gouvernementales ont commencé à adopter ITIL, diffusant la gestion des services à travers le monde.

En 2000, Microsoft a utilisé ITIL pour développer Microsoft Operations Framework. En 2001, la version 2 d'ITIL a été publiée, avec une formation basée sur les volumes de base du support technique et de la prestation de services. Des centaines de milliers de personnes à travers le monde ont suivi des formations et des certifications ITIL pour les aider à gérer leurs services et environnements informatiques.

En 2007, la version 3 d'ITIL a été publiée, avec une mise à jour vers la version 3 en 2011. La version 3 d'ITIL était basée sur un cycle de vie des services :

- Stratégie de service
- Conception du service
- Transition des services
- Fonctionnement du service
- Amélioration continue du service

ITIL 4 inclut toujours les éléments des versions précédentes d'ITIL qui restent très fondamentaux pour la gestion des services et l'ITSM. Mais il fournit également un nouveau modèle d'exploitation numérique une base à la fois pratique et flexible, qui est conçue pour aider les organisations dans leur parcours numérique. De plus, l'impact de la technologie sur les entreprises et l'intégration des meilleures pratiques ITIL avec Agile, DevOps et la transformation numérique jouent tous un rôle dans le nouveau cadre.

ITIL est devenu un cadre commun pour la gestion de toutes les activités informatiques. Il s'agit d'un guide non prescriptif, neutre vis-à-vis des fournisseurs, qui aide les services informatiques à s'aligner sur leurs clients et à obtenir des résultats qui offrent une réelle valeur ajoutée. ITIL est maintenant détenue et gérée par AXELOS, une joint-venture entre Capita et le Cabinet Office du gouvernement britannique.

ITIL apporte plusieurs valeurs ajoutées aux organisations, on peut citer par exemple :

Il constitue d'abord un langage commun entre les parties prenantes (fournisseurs de services, client et consommateur du service), puisque les termes sont bien définis et cela permettra de clarifier les objectifs communs

ITIL est un outil d'alignement avec les besoins business. Cela signifie que le service informatique peut recommander des solutions de façon proactive pour répondre à un ou plusieurs besoins business.

Il permet de gérer un portefeuille de manière efficace, l'organisation dispose à cet effet une bonne combinaison de programmes, produits, et services pour appliquer sa stratégie dans la limite des ressources disponibles.

Le groupe de stratégie IT recommandé dans Stratégie de service et mise en œuvre de la gestion d'un portefeuille de services permet au service IT de comprendre les besoins business actuels et futurs et de développer des offres capables d'y répondre.

En s'appuyant sur les méthodes de gestion de projet les plus connues (Agil et DevOps) permet de mettre en place des processus prévisibles et systématiques. Cela assurera de gérer efficacement les attentes des clients.

Une efficacité de la livraison de service, à travers une bonne définition des processus, avec une description claire des responsabilités pour chaque activité, tel qu'il est recommandé lors de l'utilisation d'une matrice RACI, peut considérablement augmenter l'efficacité des processus. Conjointement avec l'évaluation des métriques d'efficacité indiquant le temps requis pour réaliser chaque activité, les tâches de fourniture de service peuvent être optimisées.

L'objectif de ITIL est de rendre quelques pratiques beaucoup plus claires et simplifie leur utilisation afin de fluidifier les informations au sein de l'organisation, on peut citer par exemple :

- L'utilisation de la co-crédation de la valeur,
- La responsabilitéd partagée entre le fournisseur de service et le client dans les SLA (Service Level Agreement),
- Le contrôle des changements au lieu de la gestion des changements
- La gestion de risque au lieu d'évaluation des changements
- La gestion des demandes de services
- Le business analysis au lieu de la gestion de la demande

3 VALEUR, RESULTATS, COÛTS ET RISQUES

La première chose que vous devez savoir sur ITIL 4 est qu'il met l'accent sur l'importance de la création de la valeur, plutôt que de simplement fournir des services.

ITIL 4 définit à cet effet un service comme :

« Un service est un moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant l'obtention des résultats demandés par les clients, sans que les clients n'aient à gérer les coùts et les risques spécifiques. »

La clé pour comprendre ce qu'il y a dans ITIL 4 est de comprendre comment les termes valeur, résultats, coùts et risques ont été utilisés, et comment cela est fondamental pour fournir des services informatiques.

Valeur : ITIL 4 définit la valeur comme « *les avantages, l'utilité et l'importance perçus de quelque chose* ». Il est essentiel de comprendre que la valeur n'est pas absolue. Nous ne pouvons mesurer la valeur de nos services pour nos clients que si nous comprenons comment ils les perçoivent.

Résultats : Il faut faire la différence entre la sortie du service et le résultat du service (*service output and service outcome*). Un résultat du service (*service outcomes*) est le résultat obtenu par une ou plusieurs sorties de service. Rappelez-vous que le client ne se contente pas à obtenir une simple livraison du service mais il cherche toujours à garder le plus beau souvenir d'un produit ou d'un service fourni.

Co-crédation de la valeur : Cette nouvelle terminologie apportée par ITIL 4, repose sur le fait que la création de valeur ne peut être obtenue que si toutes les parties prenantes (fournisseurs de service et clients) sont impliquées ensemble pour la gédérer.

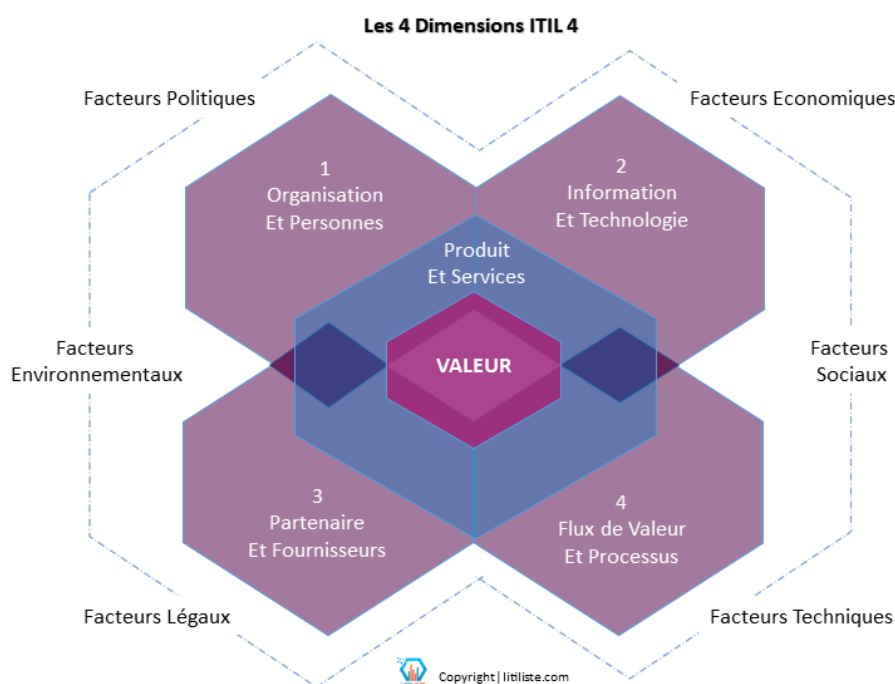
C'est une pratique qui permet d'impliquer les consommateurs dans le processus de création d'un nouveau produit ou service. A travers surtout les interactions poussant à cet effet l'entreprise fournisseur de service de devenir beaucoup innovante et compétitive.

Gestion des coùts et des risques spécifiques : C'est l'objectif même de ITIL, puisque chaque service a pour rôle principal de supprimer les coùts et minimiser les risques pour le client. Actuellement, on voit de plus en plus d'entreprise décide de sous-traiter la gestion du personnel par exemple considérés trop couteux pour la gestion leur service technique

4 LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

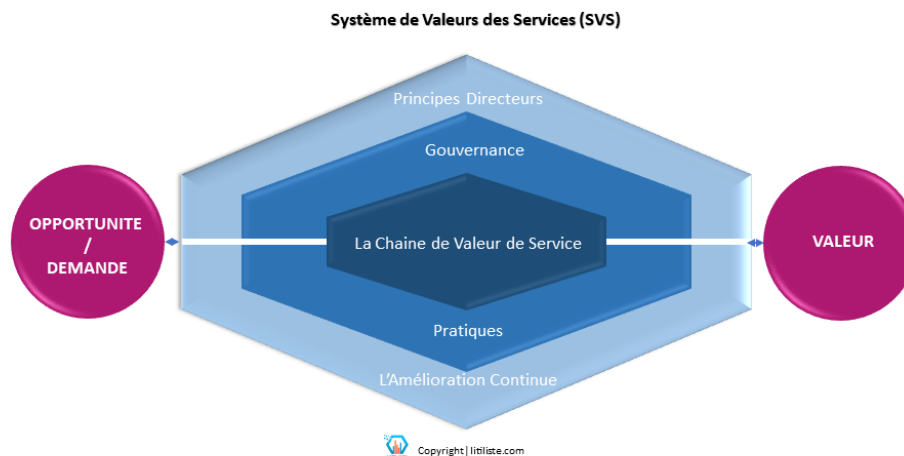
Bien que le service design de ITIL v3 reposait sur les 4P (Personnes, Produits, Partenaires et Processus), ITIL 4 est venu pour élargir le champ d'applications de ces dimensions et qui doivent être incluses dans toute conception de service ou plan d'amélioration tout en prenant en considération aussi les différents facteurs qui les entourent. Les quatre dimensions sont :

- **Organisations et personnes** : Cela comprend la culture, les systèmes d'autorité, les rôles, les aptitudes et les compétences nécessaires pour planifier, gérer et fournir les services.
- **Information et technologie** : Cela comprend l'information et la technologie nécessaires à la prestation des services (serveurs, stockage, réseaux, bases de données, etc.) ainsi que l'information et la technologie nécessaires à la gestion de ces services (outils ITSM, bases de connaissances, information de configuration, etc.).
- **Partenaires et fournisseurs** : La dimension des partenaires et des fournisseurs permet de s'assurer que nous prenons en compte toutes les relations nécessaires pour favoriser une prestation de services efficace, car dans l'environnement commercial moderne, aucun fournisseur de services ne peut tout faire par lui-même. Nous travaillons tous avec un grand nombre d'autres organisations qui contribuent de diverses façons aux services que nous offrons.
- **Flux et processus de valeur** : Cette dimension prend en compte l'ensemble des activités, des flux de travail, des contrôles et des procédures nécessaires à la réussite. Ils doivent travailler ensemble de manière transparente pour répondre à la demande entrante des clients et des utilisateurs et contribuer à créer de la valeur.



5 LE SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES ITIL (SVS)

ITIL 4 introduit dorénavant le système de valeur des services ITIL (SVS), une feuille de route encourageant toutes les parties prenantes à travailler d'une manière interactive et flexible pour co-crée de la valeur. Le SVS est composé des composant ci-dessous :



5.1 OPPORTUNITE, DEMANDE ET VALEUR

Les opportunités et la demande sont deux inputs déclencheurs pour un prestataire de service, il constitue le début de toute une chaîne d'activités définissant le besoin du client et que le fournisseur est amené à les concevoir. Le système de valeurs du service devrait aboutir finalement à la co-création de valeur aussi bien pour le fournisseur de services que ses clients et les autres parties prenantes.

5.2 LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS

Les 7 principes directeurs d'ITIL 4 (au lieu de neuf dans ITIL Practitioner) fournissent des conseils pratiques sur la façon dont les organisations peuvent planifier et gérer leurs services informatiques. Ils peuvent être utilisés pour guider la prise de décision, pour prioriser et sélectionner les opportunités d'amélioration, et pour aider une organisation à adopter les recommandations d'ITIL et à les adapter à sa situation spécifique.

Ces principes directeurs ne doivent pas être traités séparément, toute personne du domaine de l'ITSM doit les connaître par cœur, cela aidera par contre à prendre les bonnes décisions durant tout le processus de la conception du service. Je recommande même à les partager avec tous les collaborateurs c'est un bon moyen pour avoir la même culture au sein de l'organisation.

5.2.1 FOCUS SUR LA VALEUR

Le livre ITIL Foundation explique que « *Toutes les activités réalisées par l'organisation doivent être liées, directement ou indirectement, à une valeur créée pour elle-même, ses clients et d'autres parties prenantes.* » (© AXELOS 2019 – ITIL 4 Foundation)

Cela implique que toutes les activités menées par une organisation doivent être directement ou indirectement cartographiées, cela permet systématiquement créer de la valeur pour toutes les parties prenantes. Plus particulièrement les consommateurs de services, sans oublier les autres intervenants qui devraient également être prise en compte.

5.2.2 COMMENCEZ D'OU VOUS ETES

Ne partez pas de zéro et construisez quelque chose de nouveau sans tenir compte de ce qui est déjà exploité. voire même améliorez ce qui existe déjà, Il y a habituellement beaucoup de choses, de processus, de programmes, de projets et de personnes qui peuvent être réutilisés et réinvestis.

5.2.3 PROGRESSER DE FAÇON ITERATIVE AVEC RETROACTION

N'essayez pas de tout faire en même temps. Organiser le travail en sections plus petites et gérables qui peuvent être terminées en temps opportun. Utilisez la rétroaction avant, pendant et après chaque itération pour vous assurer que les actions sont ciblées et appropriées, même si les circonstances changent.

5.2.4 COLLABOREZ ET PROMOUVEZ LA TRANSPARENCE

La collaboration au quotidien permet de créer de la valeur et augmente les chances de succès à long terme. Le travail collaboratif, le partage des informations pertinentes garantira la réussite de tout le monde aussi bien pour le fournisseur que pour les le client et le consommateur du service.

5.2.5 PENSEZ ET TRAVAILLEZ DE MANIERE HOLISTIQUE

Tous les résultats seront concluants tant que toutes les parties prenantes travaillent ensemble. Les résultats seront fournis à cet effet aux clients à travers une gestion et une intégration appropriée des informations, de la technologie, de l'organisation, des personnes, des pratiques, des partenaires et des accords, le tout doit être coordonné pour apporter de la valeur.

5.2.6 PRIVILEGIEZ LA SIMPLICITE ET RESTEZ PRATIQUE

Cela signifie qu'il faut toujours simplifier tous les processus et les procédures pour atteindre efficacement les objectifs définis. *« Utilisez toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. La pensée basée sur les résultats devrait être utilisée pour produire des solutions pratiques qui produisent des résultats utiles. Si un processus, un service, une action ou une métrique ne parvient pas à fournir de la valeur ou à produire un résultat utile, supprimez-le. Bien que ce principe puisse paraître évident, il est souvent ignoré, ce qui entraîne des méthodes de travail trop complexes qui optimisent rarement les résultats et minimisent rarement les coûts. »* (© AXELOS 2019)

5.2.7 OPTIMISER ET AUTOMATISER

Vous devez optimiser votre travail et éliminer le gaspillage avant d'automatiser quoi que ce soit. Ensuite, utilisez la technologie pour réaliser tout ce dont elle est capable. L'intervention humaine ne devrait avoir lieu que là où elle apporte vraiment une valeur ajoutée.

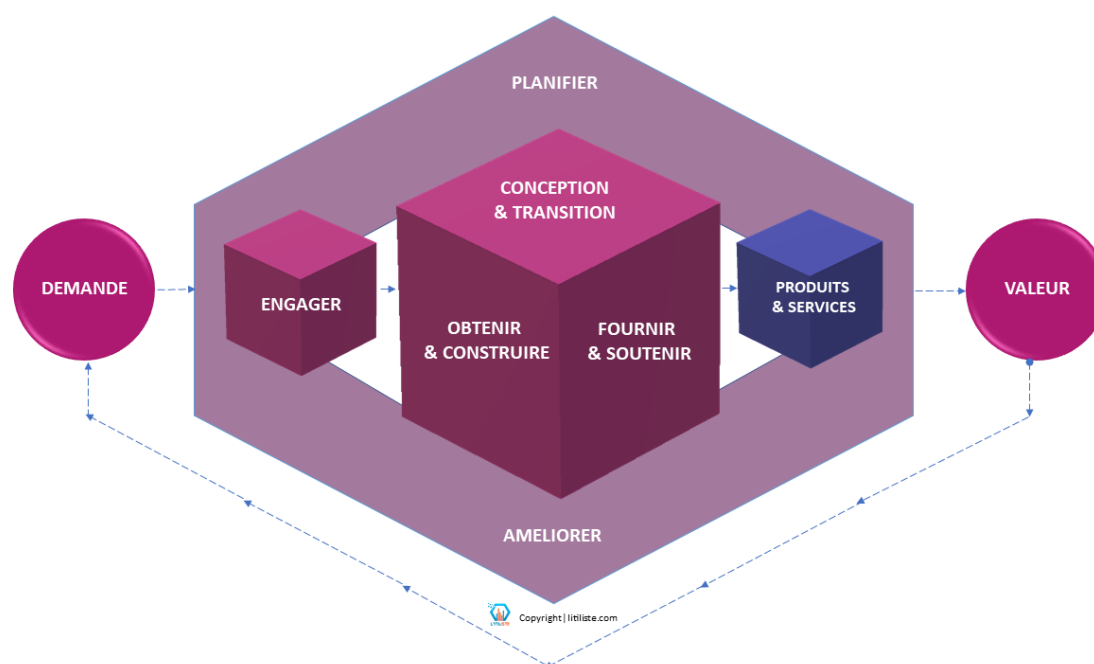
5.3 GOUVERNANCE

ITIL 4 reconnaît que la gouvernance est un élément essentiel du système de valeur des services. La gouvernance dirige et contrôle l'organisation, en veillant à ce que les activités de gestion soient alignées sur les objectifs et les intentions générales.

5.4 LA CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES (SVC : SERVICE VALUE CHAIN)

Au cœur du SVS se trouve la chaîne de valeur des services, qui est un modèle opérationnel qui décrit six activités clés nécessaires pour répondre à la demande et faciliter la création de valeur.

La SVC est composée de six activités importantes :



1. **Planification** : Cette activité consiste à créer des plans, des portefeuilles, des architectures, des politiques, etc. pour assurer une compréhension commune de ce que l'organisation tente d'accomplir et de la manière dont il devrait se faire
2. **Engagez** : C'est une activité définie l'engagement de tous les intervenants et de mieux comprendre leurs besoins.
3. **Conception et transition** : Cette activité a groupé deux étapes de l'ITIL v3, elle a pour objectif de créer des nouveaux et modifier des services. Elle veille aussi à ce qu'elle

répond aux attentes des parties prenantes selon les critères de qualité, de coût et de délai.

4. **Obtenir/construire** : Cette activité signifie que l'organisation a tous les éléments nécessaires d'un service, et de s'assurer qu'ils sont disponibles au bon moment selon spécifications convenues.
5. **Fournir et soutenir** : Cette activité permet de s'assurer que les services sont fournis et soutenus d'une manière qui répond aux attentes des intervenants.
6. **Améliorer** : Cette activité crée des plans et des initiatives d'amélioration pour assurer l'amélioration continue de tous les produits, services et pratiques dans les quatre dimensions de la gestion des services.

5.5 LES PRATIQUES DECRIVENT LA FAÇON DONT LE TRAVAIL EST EFFECTUE

ITIL 4 décrit également 34 pratiques qui soutiennent la chaîne de valeur des services. Ces pratiques comprennent de nombreuses fonctionnalités familières les praticiens d'ITIL, telles que la gestion des incidents, la gestion des problèmes et la gestion des versions. Par contre, plusieurs nouveaux domaines ont été rajouté tels que la gestion des risques, la gestion des projets et la gestion de l'architecture.

Ces pratiques sont regroupées en trois catégories, caractérisées par leur interdépendance, ITIL 4 décrit aussi comment les différentes combinaisons de pratiques fonctionnent ensemble afin de créer de la valeur et recommander les organisations à éviter de créer des silos autour de pratiques individuelles

Les 34 pratiques sont :

5.5.1 PRATIQUES GENERALES DE GESTION

1. Gestion de l'architecture
2. Amélioration continue
3. Gestion de la sécurité de l'information
4. Gestion des connaissances
5. Mesure et établissement de rapports
6. Gestion du changement organisationnel
7. Gestion de portefeuille
8. Gestion de projet
9. Gestion des relations
10. Gestion des risques
11. Service gestion financière
12. Gestion de la stratégie
13. Gestion des fournisseurs
14. Gestion des effectifs et des talents

5.5.2 PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES

1. Gestion de la disponibilité
2. Analyse de l'activité
3. Gestion de la capacité et du rendement
4. Contrôle des changements
5. Gestion des incidents
6. Gestion des actifs informatiques
7. Suivi et gestion des événements
8. Gestion des problèmes
9. Gestion des versions
10. Gestion du catalogue de services
11. Gestion de la configuration des services
12. Gestion de la continuité des services
13. Conception du service
14. Centre d'assistance
15. Gestion des niveaux de service
16. Gestion des demandes de service
17. Validation et test des services

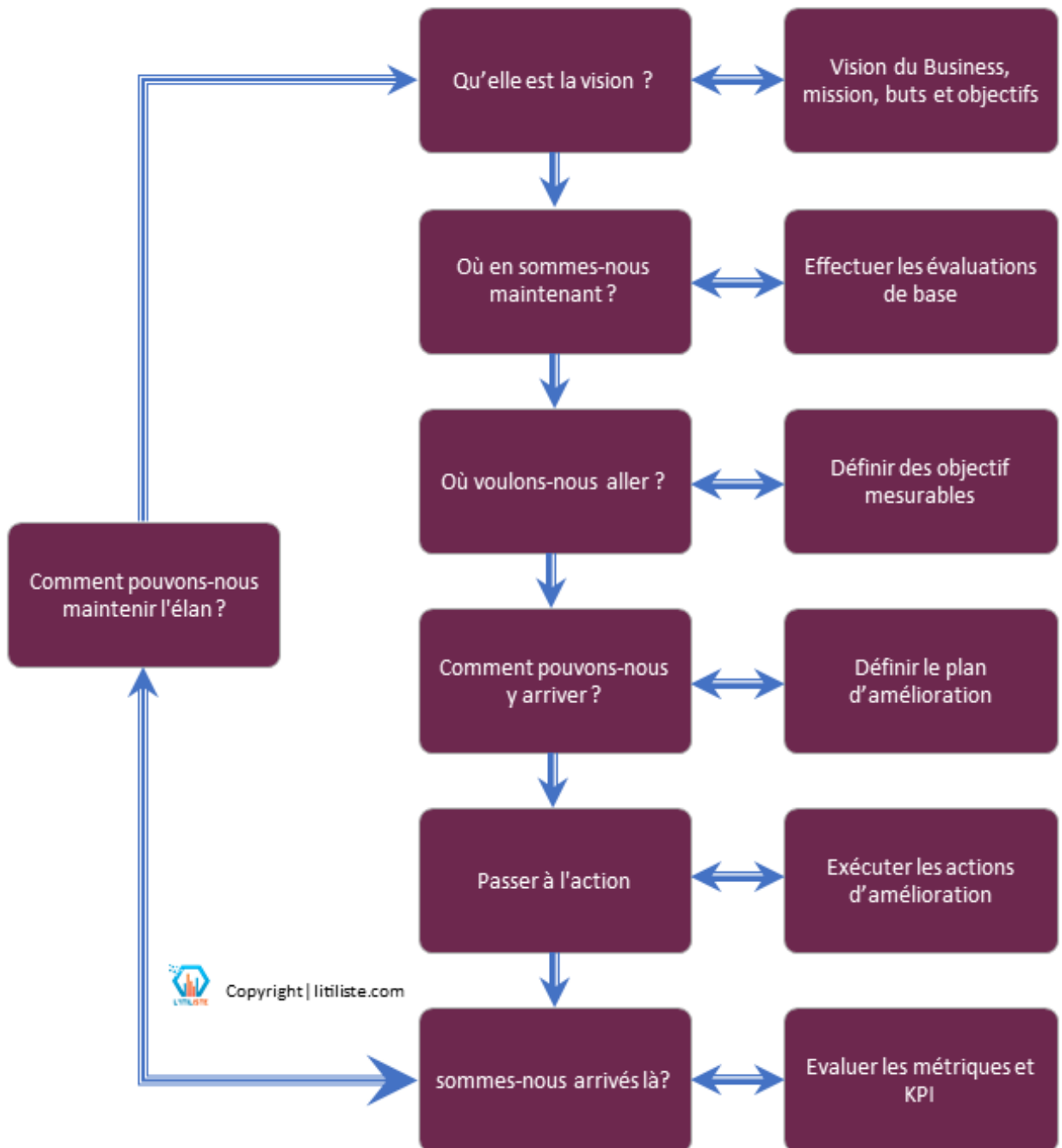
5.5.3 PRATIQUES DE GESTION DE LA TECHNOLOGIE

1. Gestion du déploiement
2. Gestion de l'infrastructure et des plates-formes
3. Développement et gestion de logiciels

Pratiques générales de gestion	Pratiques de gestion des services	Pratiques de gestion de la technologie
<ol style="list-style-type: none">1. Gestion de l'architecture2. Amélioration continue3. Gestion de la sécurité de l'information4. Gestion des connaissances5. Mesure et établissement de rapports6. Gestion du changement organisationnel7. Gestion de portefeuille8. Gestion de projet9. Gestion des relations10. Gestion des risques11. Service gestion financière12. Gestion de la stratégie13. Gestion des fournisseurs14. Gestion des effectifs et des talents	<ol style="list-style-type: none">1. Gestion de la disponibilité2. Analyse de l'activité3. Gestion de la capacité et du rendement4. Contrôle des changements5. Gestion des incidents6. Gestion des actifs informatiques7. Suivi et gestion des événements8. Gestion des problèmes9. Gestion des versions10. Gestion du catalogue de services11. Gestion de la configuration des services12. Gestion de la continuité des services13. Conception du service14. Centre d'assistance15. Gestion des niveaux de service16. Gestion des demandes de service17. Validation et test des services	<ol style="list-style-type: none">1. Gestion du déploiement2. Gestion de l'infrastructure et des plates-formes3. Développement et gestion de logiciels

5.6 AMELIORATION CONTINUE

Pour offrir d'excellents services, les organisations ont besoin d'une amélioration continue de tous les aspects du système de gestion des services. Cela comprend l'amélioration de l'ensemble du système, ainsi que de tous les produits, services, composants du service, personnes, pratiques et relations. ITIL 4 définit un modèle d'amélioration continue qui peut aider à guider et à soutenir la planification de l'amélioration.

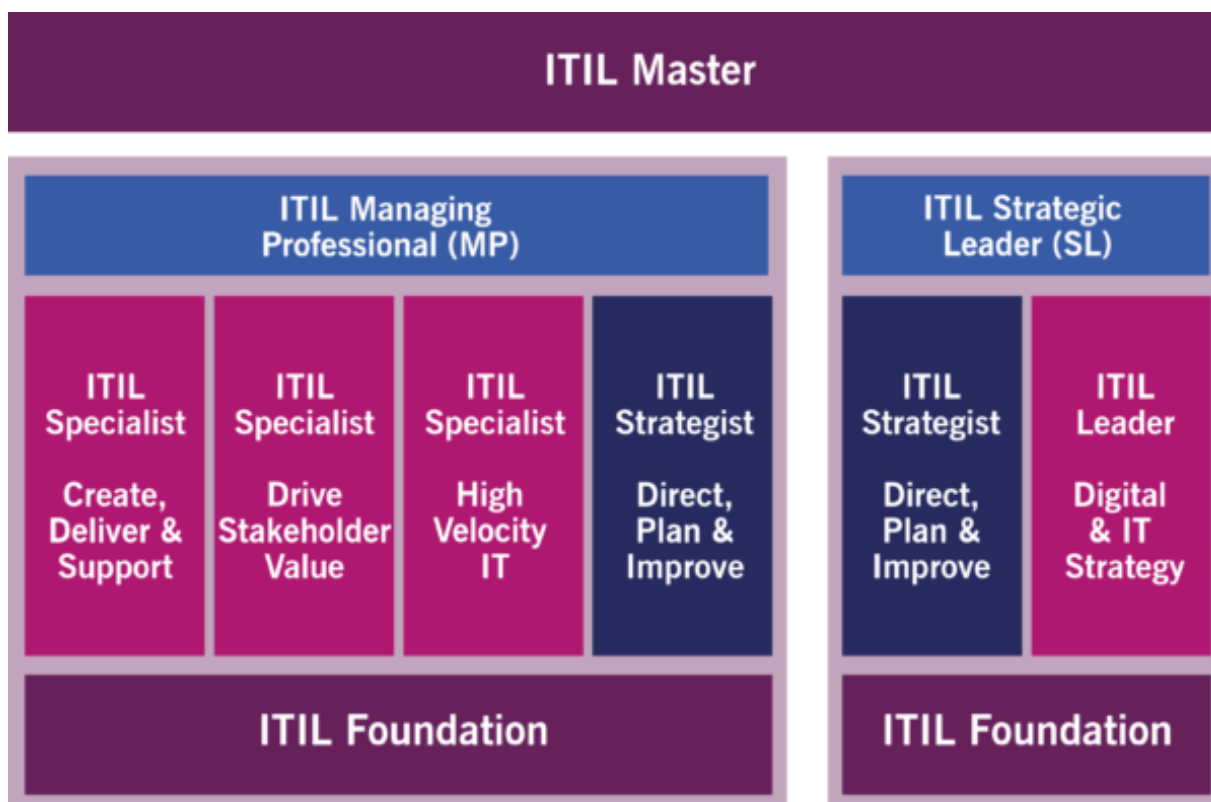


6.1.1 LE SCHEMA DE CERTIFICATION ITIL 4 :

Le nouveau cursus de formation et de certification ITIL® 4 se compose de :

3 niveaux de certifications : ITIL Foundation, ITIL Managing Professional /Strategic Leader et ITIL Master

Et de **5 qualifications** (ITIL Foundation, ITIL Specialist, ITIL Strategist, ITIL Leader et ITIL Master) :



1. Niveau fondamental : Certification ITIL® Foundation

Cette certification de niveau d'entrée constitue le pré-requis obligatoire pour poursuivre son parcours de certification ITIL sur les niveaux supérieurs. Il fournit les connaissances générales, les concepts et la terminologie sur la méthodologie.

2. Deux parcours de spécialisation :

- Certification ITIL Management Professionnal (MP) : Ce cursus est dédié aux professionnels IT chargés de la transformation numérique. Il fournit les connaissances et techniques pour réussir la gestion de projet IT, des équipes et du flux d'activité.
- Certification ITIL Strategic Leader (SL) : Ce cursus composé de 2 formations reconnaît la valeur d'ITIL pour l'informatique et les services numériques. Cette certification est

accessible uniquement aux gestionnaires expérimentés (ayant plus de 3 ans d'expériences) et détenteurs de la certification ITIL® 4 Foundation.

- La qualification ITIL Strategist est commune aux 2 parcours de spécialisation.

3. Certification ITIL® 4 Master :

Cette certification est accessible uniquement aux personnes détentrices des certifications ITIL MP et ITIL SL.

6.1.2 QUELLE EST LA VALIDITE DE LA CERTIFICATION ITIL 3 ?

La certification ITIL v3 continuera d'être proposée jusqu'au mois de Juin 2020. Après cette date, les examens, la publication des livrables et les accréditations des candidats cesseront.

6.1.3 J'AI DEJA UNE ITIL V3 INTERMEDIATE (3 OU 4 CRÉDITS OBTENUS)

Les candidats disposant d'un nombre de crédits assez bas après le niveau Foundation peuvent choisir entre deux options pour passer à ITIL 4, en fonction de ce qu'ils souhaitent obtenir dans le schéma.

- **OPTION 1** : passer l'examen ITIL 4 Foundation et compléter un module successif dans le domaine d'intérêt préféré par les candidats, en devenant un ITIL Specialist, Strategist ou Leader.
- **OPTION 2** : obtenir 17 crédits du parcours ITIL v3 pour pouvoir passer au module de transition ITIL Managing Professional

6.1.4 POURQUOI FAUT-IL 17 CREDITS POUR ACCEDER AU MODULE DE TRANSITION ITIL MANAGING PROFESSIONNAL D'ITIL 4 ?

L'examen MALC (*Managing Across the Lifecycle*) exige actuellement que les apprenants finaux obtiennent un total de 17 crédits d'ITIL® Foundation, Intermediates et /ou ITIL Practitioner.

Pour conserver une approche cohérente et reconnaître tous les investissements antérieurs des utilisateurs finaux dans ITIL v3, le même montant de crédits sera nécessaire pour ceux qui souhaitent passer de la v3 à ITIL 4 via le module de gestion de la transition professionnelle ITIL.

Après avoir obtenu les crédits requis par ITIL v3, les apprenants finaux pourront suivre le module de gestion de la transition professionnelle ITIL® sans avoir à passer l'examen MALC.

Il est donc intéressant de poursuivre le chemin de certification sur ITIL V3

6.1.5 JE SUIS UN CANDIDAT ITIL V3 EXPERT

Si un candidat devient ITIL v3 Expert, il peut suivre le module de transition ITIL Managing Professional dès sa publication pour obtenir le titre de ITIL Managing Professional.

Si après avoir obtenu le titre de ITIL Managing Professional, le candidat est intéressé à poursuivre le parcours ITIL Strategic Leader, il lui suffit de compléter le module ITIL Leader Digital & Strategy.

Une fois que le candidat aura terminé les deux parcours il sera autorisé à demander le titre de ITIL Master.

6.1.6 LA DUREE DE L'EXAMEN ET LA CERTIFICATION

Typologie d'examen	En ligne, Papier
Certification	Certificat officiel ITIL® 4 Foundation
Format certificat	Électronique
Langue examen	Anglais, Français, Espagnol, Allemand
Format examen	<ul style="list-style-type: none">• Durée de 60 minutes (75 minutes supplémentaires pour les non anglophones)• Livre fermé• 40 questions à choix multiples• Une note attribuée pour chaque bonne réponse• 26 points pour réussir l'examen (sur 40) - 65%

7 CONCLUSION :

En conclusion, ITIL 4 s'appuie sur les idées et les processus développés dans les versions antérieures d'ITIL, mais il adopte aussi une vision beaucoup plus large de l'ITSM - car il prend en compte tout ce dont les fournisseurs de services et les consommateurs ont besoin pour co-crée de la valeur.

ITIL 4 aidera les professionnels de l'informatique à être compétitifs sur un marché de plus en plus complexe et à s'assurer qu'ils restent pertinents. Commencez à bâtir votre carrière avec ITIL ou obtenez une nouvelle accréditation ITIL v3 pour démontrer vos compétences numériques et atteindre vos objectifs de carrière. Ce n'est qu'un petit pas de v3 à 4 mais ce sera un grand pas pour votre carrière.