THE COURSERIUM · FICHE MÉMO EXAMEN

ITIL® 5 Foundation

Les essentiels à maîtriser pour l'examen PeopleCert

L'examen

• 40 questions à choix multiples, 60 minutes, seuil 26/40 (65 %), à livre fermé.
• Questions de mémorisation et de compréhension : définitions et système de valeur des services représentent l'essentiel de l'examen.

1. Termes et définitions clés

• Produit, service, valeur, résultat (outcome), production (output), coûts, risques, rôles du consommateur et du fournisseur.

2. Les quatre dimensions

• Organisations et personnes · Information et technologie · Partenaires et fournisseurs · Chaînes de valeur et processus.

3. Le système de valeur des services

• Principes directeurs, gouvernance, chaîne de valeur des services et amélioration continue.

4. Cycle de vie des produits et services

• Planifier, concevoir, exploiter, améliorer et retirer les produits et services.

5. Chaînes de valeur, IA et autres référentiels

• Cartographier un flux de valeur pour repérer délais et transferts ; rôle de l'IA et besoin de gouvernance ; place d'ITIL® à côté de DevOps et PRINCE2®.

Nos conseils pour le jour J

• Apprenez les définitions mot pour mot : elles font une grande part des points.
• Attention aux questions négatives (« laquelle n'est PAS… ») et aux questions à deux bonnes réponses.
• Faites au moins deux examens blancs chronométrés avant le jour J.

Besoin d'aide pour réussir ? Coaching individuel en visioconférence : thecourserium.com/coaching-certification
© L&C Beacon S.à r.l. – The Courserium. Aide-mémoire de révision : il ne remplace pas le manuel officiel.