



Programme Formation « Jira Service Management – Base : Agents et Clients »

Présentation synthétique

La formation « Jira Service Management – Base : Agents et Clients » permet aux participants de découvrir les fonctionnalités essentielles de JSM pour la gestion des demandes et des incidents. Les agents apprendront à utiliser les files d'attente, gérer les SLA et collaborer efficacement avec les clients. Les utilisateurs finaux apprendront à soumettre et suivre leurs tickets via le portail client. Cette formation leur permettra d'acquérir les bases nécessaires pour une utilisation fluide et efficace de Jira Service Management.

Public et prérequis

Prérequis : Aucun, formation idéale pour les nouveaux agents ou utilisateurs finaux.

Public : Agents de service, équipes de support, utilisateurs finaux amenés à créer et suivre des tickets via Jira Service Management.

Objectif pédagogique global – Aptitudes – Compétences

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable d'utiliser Jira Service Management pour gérer et suivre efficacement les tickets de support, en respectant les SLA et en collaborant avec les clients et les équipes.

Objectifs pédagogiques partiels :

A l'issue des différents modules ou séquences de la formation, l'apprenant sera capable de :

1. Comprendre les concepts clés de Jira Service Management (ITSM, tickets, SLA).
2. Utiliser le portail client pour soumettre et suivre des demandes.
3. Gérer les tickets dans les files d'attente des agents.
4. Prioriser et résoudre efficacement les incidents.
5. Mettre en pratique les acquis via des exercices et cas concrets.

Durée et horaires de la formation

Durée : 1/2 journée

Durée en heures : 4 heures

Horaires : 09h30 – 13h30



Méthodes, moyens et ressources pédagogiques, moyens techniques, suivi

La formation alterne les méthodes suivantes :

- Méthode pédagogique affirmative (formation théorique / cours magistral)
- Méthode pédagogique applicative (mise en application / mise en situation et exercices)

Ressources pédagogiques : Support de cours, Exercices courts

Moyens techniques : Vidéoprojecteur, Ordinateur connecté à internet, Paperboard

Dispositifs d'évaluation pendant la formation :

- Evaluation en cours de formation : Quiz, Exercices
- Evaluation en fin de formation : Quiz. La formation sera validée si la note au Quiz est supérieure à la moyenne.

Le formateur / La formatrice

La formatrice, Sara El Oualid :

- 14 ans d'expérience au sein des systèmes d'informations dont 10 ans en tant que chef de projet / Product Owner
- Practice Leader Atlassian chez Teolia depuis 3 ans
- Spécialisation depuis plus de 3 ans sur la mise en place de l'agilité incluant méthode et outillage
- Doublement certifiée sur les outils Atlassian (Certification ACP-610 : Managing Jira projects for data center / Certification ACP-620 : Managing Jira projects for cloud)
- Ingénieur INPT, promotion 2010

Modalités et délais d'accès, accessibilité, conditions tarifaires

La formation peut être délivrée sous un mois, à compter de l'acceptation du devis.

En cas de situation de handicap, une étude sera effectuée pour proposer des aménagements et une formation adaptée (correspondant Handicap : Amélie Bonnin, amelie.bonnin@teolia.fr)

Tarif journalier : 800€ HT par journée de formation

Itinéraire pédagogique

09h30 – 10h00 : Introduction à Jira Service Management.

- Concepts ITSM et terminologie.
- Présentation de l'interface JSM.

10h00 – 11h00 : Utilisation du portail client.



- Création et suivi des tickets.
- Interaction avec les équipes de support.
- Exercices pratiques : soumettre et suivre une demande.

11h00 – 12h00 : Gestion des tickets par les agents.

- Organisation via les files d'attente.
- Application et suivi des SLA (Service Level Agreement).
- Cas pratique : gestion d'incidents.

12h00 – 12h45 : Collaboration et résolution.

- Communication avec les clients via les tickets.
- Priorisation des demandes et gestion des transitions.
- Exercices pratiques.

12h45 – 13h30 : Mise en situation et validation des acquis.

- Scénario d'incident complet simulé.
- Q&R finale.

Contacts

Sara EL OUALID pour toute question sur le programme / la formation (sara.eloualid@teolia.fr, 07.61.49.88.39)
Amélie BONNIN pour toute question administrative (amelie.bonnin@teolia.fr, 06.16.37.01.41)

Annexes

CGV – Conditions Générales de Vente, Règlement Intérieur



Conditions Générales de Vente

Désignation

La société TEOLIA CONSULTING désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 10-14 Rond-Point des Champs Elysées, 75 008 Paris. TEOLIA CONSULTING met en place et dispense des formations inter et intra entreprises, à Paris, et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la société TEOLIA CONSULTING
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par TEOLIA CONSULTING pour le compte d'un client.

Devis et attestation

Pour chaque formation, la société TEOLIA CONSULTING s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre TEOLIA CONSULTING, l'OPCO ou le client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'émargement peuvent lui être fournies.

Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes et ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à réception de la facture, au comptant. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où la société TEOLIA CONSULTING ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse gestion@teolia.fr. En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 10% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, TEOLIA CONSULTING ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société TEOLIA CONSULTING sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

La société TEOLIA CONSULTING s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société TEOLIA CONSULTING et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Paris.

TEOLIA CONSULTING SAS au capital de 150.000 euros - Siège social : 18-20 Rue Jacques Dulud, 92200, Neuilly-sur-Seine

RCS NANTERRE 802 532 283



REGLEMENT INTERIEUR TEOLIA CONSULTING - FORMATIONS

PRÉAMBULE

Article 1 : Définitions

Le présent Règlement Intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différentes actions de formation organisées par Teolia Consulting, dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées. Teolia Consulting sera dénommée ci-après « Teolia » ; Les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « Stagiaires ».

Article 2 : Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie. Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

Article 3 : Lieu de la formation

La formation aura lieu soit dans les locaux de Teolia, soit dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent Règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de Teolia, mais également dans tout local ou espace utilisé lors de la formation.

SECTION 1 – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

Article 4 : Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect : des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ; de toute consigne imposée par la direction de Teolia ou par le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition. Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de Teolia.

Article 5 : Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux utilisés lors de la formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité ou des services de secours.

Article 6 : Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite.

Article 7 : Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer dans les locaux de formation, sauf dans les lieux réservés à cet usage.

Article 8 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de Teolia.

SECTION 2 – DISCIPLINE GENERALE

Article 9 - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par Teolia. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

Article 10 - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent en avertir Teolia et s'en justifier. Teolia informe immédiatement le financeur de cet événement. Conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics, s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 11 - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation. A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

Article 12 : Accès au lieu de formation

Sauf autorisation expresse de Teolia, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins.

Article 13 : Usage du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à Teolia, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

SECTION 3 – SANCTIONS

Article 14 : Sanctions

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes : rappel à l'ordre ; avertissement écrit ; exclusion temporaire de la formation ; exclusion définitive de la formation. Le représentant de Teolia informe l'employeur du salarié stagiaire et/ou le financeur du stage de la sanction prise.

Article 15 – Garanties disciplinaires Article

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui.

TEOLIA CONSULTING SAS au capital de 150.000 euros - Siège social : 18-20 Rue Jacques Dulud, 92200, Neuilly-sur-Seine

RCS NANTERRE 802 532 283



SECTION 4 – PUBLICITÉ ET RESPONSABILITÉS

Article 16 - Publicité

Le présent règlement est remis à chaque stagiaire avant son inscription définitive. Un exemplaire du présent règlement est disponible dans les locaux de Teolia.

Article 17 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

Teolia décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature, déposés par les stagiaires dans les locaux de formation.