

Jira Service Management



Gold
Solution Partner

Nos formations Jira



Prérequis & Objectifs

Formation	Durée	Public cible	Objectifs principaux	Prérequis
Formation base : Agents et clients	1/2 jour	Agents de service et utilisateurs finaux	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le fonctionnement de JSM pour les agents et clients.• Gérer les tickets via le portail client.• Résoudre les incidents efficacement.	Aucun. Idéal pour les nouveaux agents ou utilisateurs finaux.
Administration projets	1 jour	Gestionnaires de projets	<ul style="list-style-type: none">• Configurer les projets (SLAs, files d'attente, champs personnalisés).• Automatiser les processus de gestion des demandes.• Analyser les performances grâce aux rapports.	Connaissance de base de JSM ou expérience utilisateur.
Administration Jira	1 jour	Administrateurs système	<ul style="list-style-type: none">• Gérer l'administration globale de Jira.• Configurer les intégrations avec JSM (ITSM, gestion des actifs, etc.).• Superviser les rôles et permissions à l'échelle organisationnelle.	Avoir suivi la formation Administration projets ou expérience équivalente.



Programmes Détailés

Formation	Durée	Programme détaillé avec temps
Formation base : Agents et clients	1/2 jour	<ul style="list-style-type: none">•(30 min) Introduction à JSM : concepts ITSM, présentation et terminologie.•(1h) Utilisation des portails clients : création et gestion des tickets.•(1h) Gestion des SLA : priorisation, transition et résolution des tickets.•(1h30) Exercices pratiques et Q&R.
Administration projets	1 jour	<ul style="list-style-type: none">•(1h) Présentation du rôle de gestionnaire de projet dans JSM.•(2h) Configuration des projets : workflows, SLA, champs personnalisés.•(1h) Gestion des automatisations : exemples pratiques.•(2h) Analyse des performances avec des rapports détaillés.•(1h30) Études de cas pratiques et exercices en groupe.•(30 min) Feedback et session finale de Q&R.
Administration Jira	1 jour	<ul style="list-style-type: none">•(30 min) Présentation des outils Jira et JSM avancés.•(2h) Intégrations ITSM : gestion des actifs (Assets), CMDB.•(2h) Configuration avancée des permissions et des rôles organisationnels.•(1h30) Supervision des configurations globales : paramétrage et maintenance.•(1h30) Études de cas pratiques et ateliers collaboratifs.•(30 min) Q&R finale et conclusion.