

## Programme de formation

### Jira pour les équipes de Help Desk et de support clients

Prise en main des fonctionnalités de création de portails d'accès clients et mise en place de bases de connaissances avec Jira Service Desk

#### Durée

2 jours / 14 heures

#### Description

Jira est l'outil de traitement de demandes et de gestion de projets édité par la société Atlassian. Dans sa configuration Jira Service Desk, il est particulièrement apprécié pour outiller les équipes Help Desk, les centres de services et les centres de support client. Cette formation pratique vous permet de prendre en main les fonctionnalités de création de portails d'accès clients, de définition d'accords de niveaux de service et de mise en place de bases de connaissances avec Jira Service Desk, ainsi que le reporting associé.

#### Objectifs pédagogiques

- Créer et gérer les projets de Help Desk
- Configurer et suivre vos accords de niveaux de service
- Intégrer votre portail avec vos activités de Back Office
- Interpréter les rapports de performance

#### Public

Responsables de Help Desk, agents de support, administrateurs Jira

#### Pré-requis

Une connaissance basique de l'utilisation de Jira et une sensibilisation à ITIL est un plus

#### Méthodes pédagogiques

50 % théorie / 50 % pratique

#### Profil intervenant

L'ensemble de nos formations sont animées par des formateurs expérimentés possédant une expérience terrain éprouvée.

#### Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers d'ateliers de mise en pratique des notions et concepts abordés pendant la formation.

## Programme

### Introduction et revue des concepts

- Rappel des fonctionnalités standards de Jira
- Rappel des principes ITIL
- Présentation du portail et de l'interface
- Agents, clients et contributeurs

### Travailler avec Jira Service Desk

- Créer des demandes
- Attacher des fichiers et des captures d'écran aux requêtes
- Ajouter des participants à une demande
- Modifier et collaborer sur des demandes
- Saisir du temps passé sur les demandes
- Approuver une demande Service Desk
- Personnaliser les demandes d'un projet
- Chercher des demandes
- Utiliser et configurer les files d'attente
- Créer une demande de la part d'un client
- Les workflows
- Configuration des tableaux de bord

### Administrer les projets Jira Service Desk

- Configuration par défaut des projets Jira Service Desk
- Gérer l'accès à votre portail client
- Configurer votre portail client
- Recevoir des requêtes par mail
- Configurer les types de requêtes
- Configurer les notifications
- Configurer les approbations
- Automatiser votre service client
- Ajouter des clients et des organisations

### Configurer les SLAs

- Créer un SLA simple
- Créer un SLA avec pauses
- Créer un SLA sur plusieurs cycles
- Utiliser les requêtes JQL pour configurer ses SLAs

### Proposer une base de connaissances

- Présentation de Confluence
- Intégration avec Confluence
- Lier une demande à un article de la base de connaissances
- Créer un article de base de connaissances à partir d'une demande de support

### Configurer les rapports

- Les types de rapport
- Créer des rapports personnalisés
- Mesurer la satisfaction client
- Vérifier la tenue de ses engagements

### Bonnes pratiques et conclusion

- Bonnes pratiques pour les services IT
- Bonnes pratiques pour les équipes de développement
- Gestion des escalades