

Programme de formation

Jira Service Management

Parcours Utilisateur (Client / Agent)

Durée

1 jour / 7 heures

Description

Jira Service Management est un outil de gestion des services développé par Atlassian. L'outil peut être utilisé dans le cadre de support IT ou bien un support client. Jira Service Management est un outil simple à utiliser et offre les fonctionnalités de base d'un Service Desk conformément aux pratiques ITIL pour les équipes IT. JSM* offre un portail simple d'usage pour les utilisateurs ayant besoin de créer des demandes et la puissance du gestionnaire de demandes Jira pour les agents traitant ces demandes.

Objectifs pédagogiques

- Utilisation de Jira Service Management

Public

Utilisateurs de JIRA Service Management

Pré-requis

Connaissance de Jira

Méthodes pédagogiques

40 % théorie / 60 % 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

I. Parcours Utilisateur : Client (0.5 jour)

Aperçu sur Jira Service Management

Jira Service Management est un outil de gestion des services développé par Atlassian. L'outil peut être utilisé dans le cadre de support IT ou bien un support client. Jira Service Management est un outil simple à utiliser et offre les fonctionnalités de base d'un Service Desk conformément aux pratiques ITIL pour les équipes IT.

JSM* offre un portail simple d'usage pour les utilisateurs ayant besoin de créer des demandes et la puissance du gestionnaire de demandes Jira pour les agents traitant ces demandes.

Création des requêtes

Jira Service Management offre une flexibilité de création des requêtes : Soit via le portail soit via l'envoi d'e-mail. Lors de ce module, nous explorerons les deux scénarios de création et tous les prérequis associés.

- Création d'un compte au niveau du Service Desk
- Présentation détaillée d'un Service Desk
- Les bonnes pratiques précédant la création de requêtes.
- Le formulaire de création et les différents types de champs
- La création via envoi de mail et suivi depuis le portail

Opération sur les requêtes créées

Étant le canal de création central, le portail Service Desk offre une section utilisateur permettant aux créateurs de demandes de faire le suivi. Il est alors nécessaire d'expliquer comment utiliser ce tableau de bord :

- Le tableau de bord personnel de suivi des demandes
- Le processus de changement du statut d'une demande

II. Parcours Utilisateur : Agent (0.5 jour)

Traitement des demandes

Pendant cette formation, il sera question de présenter les différents aspects de traitement d'une demande provenant d'un Service Desk. Ce module intègre le passage en revue des options offertes par JSD mais aussi les notions de bases au niveau des demandes Jira.

- Exploitation des files d'attentes
- Exploitation des filtres Jira
- Les opérations au niveau des demandes Jira (commentaire, watch, transition d'une demande, etc)
- Ajout d'un participant à une demande
- Création d'une demande au nom d'un client

Exploitation des rapports

Jira Service Management intègre un ensemble de rapports permettant de faire le suivi de ses travaux au niveau d'un projet SD. Nous passerons en revue les différents rapports et la manière de les exploiter.

III. Pour aller plus Loin

- Gestion des exigences et intégration avec Confluence
- Méthodologies mixtes ?
- Utilisation avancée