



ADMINISTRER JIRA SERVICE DESK

— Public	Administrateurs de Jira Service Desk souhaitant étendre leurs compétences pour optimiser leur usage de l'outil
— Durée	1 journée - 7 heures
— Pré-requis	Bases de l'usage d'internet et d'un navigateur web Utilisation basique de Jira
— Objectifs	Devenir autonome dans l'administration de Jira Service Desk Personnaliser ses tableaux de bord Réaliser son reporting dans Jira Service Desk Construire sa CMDB avec Insight
— Méthodes pédagogiques	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
— Moyens techniques	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
— Modalité d'évaluation des acquis	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
— Planning	Le 16/06/2025 Le 08/12/2025
— Délai d'accès	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— Accessibilité handicapés	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

RAPPEL DES PRINCIPES DE JIRA SERVICE DESK

- La notion de demande
- La notion de projet
- La notion de workflow

MAÎTRISER L'ADMINISTRATION JIRA SERVICE DESK

- Les différents rôles disponibles
- Construire le portail client : formulaires, SLA, files d'attentes
- Aller plus loin avec les automatisations
- Travaux pratiques

CONSTRUIRE SON REPORTING

- Comment effectuer une recherche ?
- Comment mettre en place un tableau de bord efficace ?
- Comment élaborer un rapport sur la charge de travail et le respect des SLA ?

CONSTRUIRE UNE CMDB AVEC INSIGHT

- Concepts de base : les objets et le langage IQL
- Configurer un champ Insight sur un projet Jira Service Desk
- Gérer les dépendances entre objets

NOUS CONTACTER

Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN
38000 GRENOBLE

E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation



ACFauditconseilformation