A.C.F

# 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<br>Utilisation basique de Jira |
| **Objectifs** | Devenir autonome dans l'administration de Jira Service Desk<br>Personnaliser ses tableaux de bord<br>Réaliser son reporting dans Jira Service Desk<br>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.<br>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.<br>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<br>De nombreux exercices d'application<br>Mise en place d'ateliers pratiques<br>Remise d'un support de cours<br>Passage de certification(s) dans le cadre du CPF<br>Remise d'une attestation de stage |
| **Modalité d'évaluation des acquis** | Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation<br>Evaluation technique des connaissances en pré et post formation<br>Evaluation générale du stage |
| **Planning** | 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 language 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

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

ACF Audit Conseil Formation

@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 29/09/2023