JIRA SERVICE MANAGEMENT

Public	Nouveaux utilisateurs Jira Service Management (initiation, acquisition des bases et exploitation au quotidien) Utilisateurs de Jira Service Management souhaitant élargir leurs compétences pour optimiser leur usage de l'outil (fonctionnalités poussées)
Durée	1 journée - 7 heures
Pré-requis	Aucun
Objectifs	Devenir autonome dans l'utilisation d'un Service Desk Configurer les SLAS Utiliser jira Service Management dans le respect des bonnes pratiques et tirer parti des méthodes ITIL
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
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.

MODULE 1 : DÉCOUVRIR LES PRINCIPES DE JIRA SERVICE MANAGEMENT

- Quelles sont les différences entre un agent et un client ?
- Quelles sont les spécificités de chaque rôle ?

MODULE 2 : SÉCURISER JIRA SERVICE MANAGEMENT

- Comment gérer les utilisateurs Jira ?
- Quelles autorisations donner aux clients ?
- Qui a accès aux tickets ?

MODULE 3 : CONFIGURER LES SLAS ET LES AUTOMATIONS

- Comment définir les accords de niveaux de services ?
- Comment mettre en place des automatisations ?
- Quelles sont les bonnes pratiques ?

MODULE 4 : MAÎTRISER JIRA SERVICE MANAGEMENT

- Comment intégrer Jira Service Desk ?
- Quel reporting construire ?

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