

JIRA de la configuration au Service Management

Référence : **MEAG204**

Durée : **2 jours (14 heures)**

Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Avoir des notions et de la pratique dans les méthodes de développement, notamment Agile

PROFIL DES STAGIAIRES

- Développeurs, personnel de centre d'assistance, testeurs, intégrateurs, membres d'une équipe Agile

OBJECTIFS

- Utiliser les fonctionnalités basiques et avancées de Jira
- Gérer des utilisateurs, des projets et des workflows
- Générer des rapports et personnaliser des tableaux de bord
- Automatiser des actions et intégrer Jira avec d'autres outils
- Appliquer les méthodologies agiles avec Jira
- Configurer et utiliser Jira Service Management

CERTIFICATION PRÉPARÉE

- Aucune

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

FORMATEUR

- Consultant-formateur expert Management de projets

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

- EduGroupe met en place un ensemble de dispositifs pour accueillir, accompagner et adapter ses formations aux personnes en situation de handicap (PSH).
- Notre référent(e) handicap se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour tout besoin d'aménagement, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.

CONTENU DU COURS

1. Jour 1 - Matin : Introduction à Jira

2. Introduction à Jira Software

- Historique de Jira
- Vue d'ensemble des fonctionnalités

3. Essentiels de Jira

- Naviguer dans l'interface
- Comprendre les principaux éléments de Jira

4. Configuration de base

- Accéder à Jira
- Créer son espace de démarrage
- Se placer en tant qu'utilisateur

5. Jour 1 - Après-midi : Navigation dans Jira

6. Gestion des projets et des tickets

- Initier le bon projet
- Editer et chercher un ticket
- Concevoir un filtre

7. Utilisation des tableaux de bord

- Visualiser un tableau de bord
- Personnaliser un tableau de bord
- 💡 *Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif) : Création d'un tableau de bord personnalisé*

8. Jour 2 - Matin : Personnaliser et automatiser les processus

9. Adapter Jira à son entreprise

- Sélectionner un modèle
- Personnaliser les données
- Lire et enrichir un workflow

10. Automatiser les actions

- Construire un formulaire
- Automatiser des actions
- 💡 *Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif) : Automatisation de tâches simples*

11. Jour 2 - Après-midi : Gérer les tests et la qualité

12. Gestion des tickets et bogues

- Rédiger un ticket
- Qualifier et assigner un bogue
- Traiter une anomalie

13. Suivi et optimisation des projets

- Sélectionner un rapport
- Optimiser le suivi des tickets
- Organiser le flux des tickets
- 💡 *Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif) : Quiz et révision des concepts*

14. Jour 3 - Matin : Mener un projet Agile

15. Introduction aux méthodes Agiles

- Démarrer avec un Kanban
- Initier un projet Scrum
- Alimenter le backlog

16. Gestion des sprints

- Dérouler le sprint
- Adapter Jira à ses pratiques
- Superviser le projet

17. Jour 3 - Après-midi : Jira Service Management

18. Introduction à Jira Service Management (JSM)

- Proposer un centre d'assistance
- Collecter les demandes
- Régler les paramètres de notifications

19. Configurer et personnaliser JSM

- Configurer le portail des utilisateurs
- Cibler les agents et leur rôle
- Suivre l'activité et définir un SLA

20. Administration de Jira

- Gérer les droits d'utilisateurs
- Paramétrer Jira
- Connecter Jira à d'autres outils