

Formation Jira Service Management – Utilisateur Avancé

Réf. SF33729

Maîtrisez les fonctionnalités avancées de Jira Service Management pour optimiser vos processus ITSM et renforcer la qualité du support !

1 j Durée	800 € HT Inter / participant	1 850 € HT Intra (≤12 pers.)	0 Sessions à venir
--------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Configurer un portail utilisateur enrichi et efficace
- ✓ Mettre en œuvre et personnaliser des SLA avancés
- ✓ Gérer les organisations et les accès utilisateurs
- ✓ Connecter Jira à une base de connaissances
- ✓ Déployer des automatisations adaptées aux processus métiers
- ✓ Créer des rapports sur les SLA et visualiser les niveaux de service
- ✓ Intégrer Jira Service Management à un site web
- ✓ Configurer et gérer les boîtes mail du projet

Public visé & prérequis

Public visé Utilisateurs

Prérequis Connaissance de base de Jira Service Management ou expérience utilisateur préalable.

Programme détaillé

Portail utilisateur avancé

Personnalisation de l'interface pour les utilisateurs finaux
Ajout de formulaires dynamiques et champs conditionnels

SLA : configuration et exploitation

Définition de SLA complexes
Surveillance et suivi des engagements de service

Gestion des organisations

Structuration des clients par organisation
Gestion des droits d'accès et des partages

Connexion à la base de connaissances

Association avec Confluence
Affichage contextuel d'articles d'aide

Automatisations

Création de règles automatisées
Scénarios courants d'automatisation des tickets

Rapports et indicateurs SLA

Création de rapports personnalisés
Analyse de la performance des services

Intégration web

Ajout du portail de services à un site externe
Widgets et options d'intégration

Gestion des boîtes mail

Configuration des adresses mail de projet
Traitement automatique des demandes entrantes

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

4,9/5 — 7 avis

Monara T. — Le formateur est vraiment top. Les explications étaient très claires. Il revenait souvent sur les mêmes notions à retenir ce qui aide à enregistrer l'information. Par contre le...

Gael B. — Merci à Mathias pour cette formation qualitative.

Votre formateur

Mikael D. — Formateur Jira

Mikael intervient sur des formations portant sur les outils de pilotage et collaboratifs. Les sujets abordés incluent notamment Jira. Son activité de formation remonte à 2012, soit plus de 10...

Ils nous font confiance

Cette année notre filière ITSM & Excellence des Services a accompagné plus de 27 entreprises dont :

AFD TECHNOLOGIES KUEHNE NAGEL ARTELIA HOLDING (AHL) ASTEK FRANCE AXA ASSISTANCE FRANCE BONDUELLE SA BOUYGUES IMMOBILIER SA BRL EXPLOITATION CEGEDIM SANTE COFACE +17 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com