

Optimisation de Jira Service Management pour les Équipes de Support et de Help Desk

Lien : https://innov-maroc.com/formation/optimisation-de-jira-service-management-pour-les-quipes-de-support-et-de-help-desk

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
GPM188

CATÉGORIE
Outils de Gestion de Projets (MS Project, Ms Project Server, Jira, Trello, Slack et Lean Startup)

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les fonctionnalités avancées de Jira Service Management pour les équipes de support
- Concevoir et configurer des portails adaptés aux besoins des clients et du back-office
- Piloter efficacement les SLA et automatiser les processus de gestion des tickets
- Intégrer une base de connaissances collaborative pour améliorer l’autonomie des utilisateurs
- Exploiter les rapports et indicateurs pour améliorer la performance et la satisfaction client
- Appliquer les bonnes pratiques ITSM pour renforcer la qualité du service et la gestion des escalades

POUR QUI ?

- Responsables de Help Desk
- Agents de support technique
- Administrateurs Jira
- Responsables qualité et performance des services IT
- Managers d’équipes de support clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / DÉCOUVERTE DE JIRA SERVICE MANAGEMENT

- Positionnement de Jira Service Management dans l'écosystème Atlassian
- Différences clés entre Jira Software, Jira Core et Jira Service Management
- Terminologie spécifique : requêtes, files d'attente, SLA, automatisations
- Cas d'usage typiques en Help Desk et en support client

2 / CONFIGURATION DE BASE DES PROJETS

- Création et paramétrage d'un projet de service
- Définition des rôles et gestion des permissions
- Compréhension des acteurs : agents, clients, organisations
- Utilisation du portail client et personnalisation de l'interface

3 / GESTION DES DEMANDES

- Création, suivi et mise à jour des tickets
- Collaboration et communication avec les parties prenantes
- Attachement de fichiers, commentaires internes et publics
- Bonnes pratiques de catégorisation et de priorisation des demandes

4 / INTRODUCTION AUX PRINCIPES ITSM

- Rappel des concepts ITIL essentiels
- Incidents, demandes de service, problèmes et changements

INNOV MAROC

- Alignement de Jira Service Management avec les processus ITSM

5 / CONFIGURATION DES FLUX DE TRAVAIL

- Comprendre les workflows natifs et personnalisés
- Ajouter des statuts, transitions et conditions
- Mise en place de schémas de workflow adaptés aux équipes support

6 / AUTOMATISATION DU SERVICE CLIENT

- Utiliser les règles d’automatisation natives
- Escalades automatiques selon la priorité et le SLA
- Automatiser les notifications, affectations et transitions

7 / GESTION DES SLA

- Définition d’objectifs SLA simples et complexes
- Configuration des SLA avec pauses et multiples cycles
- Utiliser JQL pour affiner les règles SLA
- Suivi et interprétation des résultats SLA

8 / INTÉGRATION AVEC LE BACK-OFFICE

- Connexion avec Confluence pour la base de connaissances
- Gestion des articles liés aux tickets
- Création d’un article directement depuis une demande
- Améliorer l’autonomie des clients grâce à l’auto-assistance

9 / CONFIGURATION DES RAPPORTS ET TABLEAUX DE BORD

- Découverte des rapports standards
- Création de rapports personnalisés pour le suivi opérationnel
- Tableaux de bord pour agents, managers et direction

INNOV MAROC

- Mesure de la satisfaction client (CSAT)

10 / SÉCURITÉ ET GESTION DES ACCÈS

- Gestion des organisations et groupes de clients
- Paramétrage de la sécurité et confidentialité des tickets
- Bonnes pratiques de gouvernance et de gestion des droits

11 / OPTIMISATION ET BONNES PRATIQUES ITSM

- Gestion proactive des escalades
- Indicateurs de performance et amélioration continue
- Intégration avec d'autres outils Atlassian et externes
- Retours d'expérience et cas pratiques

12 / SYNTHÈSE ET MISE EN PRATIQUE

- Atelier pratique : configuration complète d'un projet Help Desk
- Mise en place d'un portail, SLA, automatisations et reporting
- Résolution de cas concrets issus de situations réelles
- Validation des acquis et plan d'action post-formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

06 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC