

Introduction aux méthodes Agiles

Démarrer avec un Kanban

1. Accéder à Jira

- Connectez-vous à votre instance Jira Cloud ou Server.
- Naviguez vers **Projets > Créer un projet**.
- Sélectionnez **Kanban** et configurez les paramètres de base.
- Ajoutez des colonnes : **À faire, En cours, Terminé**.

2. Créer et organiser les tâches

- Cliquez sur **Créer une tâche**.
- Remplissez les champs : titre, description, responsable, priorité.
- Glissez-déposez les tâches entre les colonnes selon leur avancement.

Formation Agile et Jira

3. Configurer le tableau

- Allez dans **Configurer le tableau > Paramètres du workflow**.
- Activez l'automatisation : transitions conditionnelles, règles de progression.

Initier un projet Scrum

1. Créer un projet Scrum

- Accédez à **Projets > Créer un projet**.
- Sélectionnez **Scrum** et configurez les paramètres (nom, permissions, équipe).

2. Définir les rôles

- Assignez un **Scrum Master**, un **Product Owner**, et une **Équipe de développement**.

Formation Agile et Jira

Alimenter le backlog

1. Créer des user stories

- Cliquez sur **Backlog** > **Créer une nouvelle tâche**.
- Décrivez l'histoire utilisateur : **En tant que [utilisateur], je veux [objectif] afin de [bénéfice]**.

2. Prioriser et estimer

- Assignez une valeur **d'importance** à chaque élément.
- Ajoutez des **story points** via **l'édition en ligne**.

Gestion des Sprints

Dérouler le sprint

1. Démarrer un sprint

- Sélectionnez les tâches dans le **Backlog** et faites-les glisser vers **Sprint à venir**.
- Cliquez sur **Démarrer le sprint**, définissez une durée et un objectif.

Formation Agile et Jira

2. Suivre l'avancement

- Utilisez le **Burndown Chart**.
- Suivez les tickets via le **tableau Scrum**.

Adapter Jira à ses pratiques

1. Personnaliser les workflows

- Accédez à **Paramètres du projet > Workflow**.
- Ajoutez des statuts, des transitions et des conditions.

2. Utiliser des filtres et tableaux de bord

- Créez des **filtres JQL** pour afficher les tâches importantes.
- Configurez un **tableau de bord** avec les widgets clés.

Formation Agile et Jira

Superviser le projet

1. Suivre les métriques

- Accédez à **Rapports** pour analyser la vélocité et le burndown.

2. Gérer les dépendances

- Utilisez la **vue roadmap** pour voir les interdépendances.

Formation Agile et Jira

Jira Service Management (JSM)

Introduction à Jira Service Management (JSM)

Proposer un centre d'assistance

1. Créer un projet JSM

- Allez dans **Projets > Créer un projet**.
- Sélectionnez **Jira Service Management**.

2. Configurer le portail client

- Accédez à **Paramètres du projet > Portail client**.
- Ajoutez des catégories et types de demandes.

Formation Agile et Jira

Collecter les demandes

1. **Créer des types de demandes**
 - Définissez les types : **Incidents, Demandes de service, Changement.**
2. **Mettre en place des formulaires dynamiques**
 - Activez les **champs personnalisés.**

Régler les paramètres de notifications

1. **Configurer les notifications pour les utilisateurs et agents**
 - Accédez à **Paramètres du projet > Notifications.**
 - Définissez les événements et leurs destinataires.

Formation Agile et Jira

Configurer et personnaliser JSM

Configurer le portail des utilisateurs

1. Ajouter des éléments visuels

- Personnalisez avec le logo et les couleurs.

2. Créer des articles de base de connaissances

- Intégrez Confluence pour afficher des articles d'auto-assistance.

Cibler les agents et leur rôle

1. Définir les rôles d'agents

- Ajoutez des agents et configurez leurs permissions.

Suivre l'activité et définir un SLA

1. Créer des règles SLA

- Définissez les seuils de réponse et résolution.
- Automatisez les alertes en cas de dépassement.

Formation Agile et Jira

Administration de Jira

Gérer les droits d'utilisateurs

1. **Créer et gérer des groupes d'utilisateurs**
 - Allez dans **Administration > Gestion des utilisateurs**.
 - Définissez les permissions selon les rôles.

Paramétrer Jira

1. **Configurer les workflows globaux**
 - Accédez à **Paramètres système > Workflows**.
 - Appliquez des statuts personnalisés à tous les projets.

Formation Agile et Jira

Connecter Jira à d'autres outils

1. **Intégrer Jira avec Confluence, Slack, et autres outils**
 - Accédez à **Applications > Intégrations**.
 - Activez les connexions pour automatiser les mises à jour.

Formation Agile et Jira

Sujet de TP : Mise en Place d'un Centre de Service avec Jira Service Management (JSM)

Objectif

L'objectif de ce TP est de configurer un **centre de service IT** dans **Jira Service Management (JSM)**, en simulant la gestion des demandes utilisateurs, l'affectation des tickets aux agents et le suivi des SLA.

Scénario

Vous travaillez pour une entreprise de 500 employés qui souhaite mettre en place un **portail de support informatique** pour gérer les demandes des utilisateurs. Vous devez configurer **Jira Service Management** afin de :

- Créer un **portail client** où les employés soumettent leurs demandes.
- Définir **plusieurs types de demandes** (incidents, demandes de service, accès aux applications).
- Mettre en place des **règles de notifications** et des **SLA**.
- Assigner des **agents** et suivre la résolution des tickets.

ÉTAPES DU TP

1. Création du Projet Jira Service Management

- Accédez à **Jira > Projets > Créer un projet**.
- Sélectionnez **Jira Service Management** et choisissez un modèle **Service informatique**.
- Nommez le projet : **Support IT - Entreprise X**.

2. Configuration du Portail Client

- Allez dans **Paramètres du projet > Portail client**.
- Personnalisez le nom, le logo et la description.
- Ajoutez 3 types de demandes :
 - 🛠 **Incident IT** (ex : panne réseau, écran noir).
 - 🔑 **Demande d'accès** (ex : accès VPN, création de compte).
 - 📦 **Demande de matériel** (ex : PC portable, clavier).
- Ajoutez des **champs obligatoires** pour chaque type de demande (ex : niveau de priorité, département).

3. Gestion des Rôles et Assignment des Tickets




- Ajoutez 3 **agents** à votre projet (ex : Alice, Bob et Clara).
- Configurez une **règle d'automatisation** :
 - Si **priorité = Haute**, assigner à **Alice (Niveau 1 IT)**.
 - Si **priorité = Moyenne**, assigner à **Bob (Support Général)**.

4. Configuration des SLA (Service Level Agreements)

- Définissez un SLA pour les **incidents critiques** :
 - **Temps de réponse** : 15 min.
 - **Temps de résolution** : 2 heures.
- Configurez une alerte automatique si le SLA est dépassé.

Formation Agile et Jira

5. Suivi et Supervision

- Activez un **tableau de bord** avec :
 -  Nombre de tickets ouverts/fermés par jour.
 -  Tickets dépassant les délais SLA.
 -  Répartition des tickets par agent.
- Testez une demande en tant qu'utilisateur, suivez son cycle et analysez les données.

Livrables attendus :

- ✓ Captures d'écran du portail client configuré.
- ✓ Description du workflow de résolution d'une demande.
- ✓ Explication des SLA mis en place et des notifications.
- ✓ Analyse des tickets créés et du suivi dans le tableau de bord.

Évaluation

- Configuration correcte du portail et des types de demandes.
- Mise en place des règles d'automatisation et SLA.
- Clarté des explications et des captures d'écran.

Formation Agile et Jira

Corrigé du TP : Mise en Place d'un Centre de Service avec Jira Service Management (JSM)

1. Création du Projet Jira Service Management

Étapes réalisées

- Accès à Jira > Projets > Création d'un projet.
- Sélection du modèle **Service informatique**.
- Nom du projet : **Support IT - Entreprise X**.
- Activation des fonctionnalités essentielles : Gestion des files d'attente, SLA, automatisations.

2. Configuration du Portail Client

Paramètres appliqués

Personnalisation du portail client :

- Nom : **Centre d'Assistance IT**
- Logo de l'entreprise ajouté
- Description claire de l'usage du portail

Formation Agile et Jira

✓ Création des types de demandes :

1. **Incident IT :**

- Exemple : Panne de connexion Wi-Fi
- Champs : Description du problème, Niveau de priorité, Département

2. **Demande d'accès :**

- Exemple : Accès à une application spécifique
- Champs : Nom de l'application, Justification, Manager approbateur

3. **Demande de matériel :**

- Exemple : Demande de PC portable
- Champs : Type de matériel, Justification, Urgence

3. Gestion des Rôles et Assignment des Tickets

✓ Ajout d'agents au projet :

- Alice (Niveau 1 IT)
- Bob (Support Général)
- Clara (Responsable IT)

✓ Règle d'automatisation mise en place :

- Si **Priorité = Haute**, assigner à **Alice**.
- Si **Priorité = Moyenne**, assigner à **Bob**.
- Si un ticket **n'est pas résolu après 4h**, il est **escaladé vers Clara**.

4. Configuration des SLA (Service Level Agreements)

Définition des SLA :

- **Incident Critique :**

- Temps de réponse : **15 minutes**
- Temps de résolution : **2 heures**

- **Demande de service :**

- Temps de prise en charge : **1 heure**
- Temps de clôture : **8 heures**

- ✓ **Mise en place d'une alerte automatique :**

- Si un ticket dépasse son SLA, une **notification est envoyée** à l'agent et au superviseur IT.

5. Suivi et Supervision

✓ Configuration du tableau de bord Jira avec :

- **Nombre de tickets ouverts/fermés par jour** (graphique dynamique)
- **Tickets SLA en dépassement** (widget d'alerte)
- **Répartition des tickets par agent**

✓ Test d'une demande utilisateur :

1. Un utilisateur soumet un **Incident IT** (Ex. : "Écran noir sur mon PC")
2. Le ticket est assigné à **Alice** (car priorité haute)
3. Alice diagnostique et **résout le problème en 30 minutes**
4. Le ticket est **fermé** et l'utilisateur reçoit une notification

Conclusion et Analyse

- Tous les paramètres du portail ont été configurés avec succès.
- Les types de demandes et leur workflow fonctionnent correctement.
- Les SLA sont bien suivis et déclenchent les notifications en cas de dépassement.
- Le tableau de bord permet une supervision efficace des tickets et de l'activité du support.