

# **JIRA pour les administrateurs**

# Table des matières

<b>I. Qu'est-ce qu'un administrateur JIRA ?</b>	<b>3</b>
<b>II. Exercice : Quiz</b>	<b>6</b>
<b>III. Utiliser JIRA Service Management en tant qu'administrateur</b>	<b>7</b>
<b>IV. Exercice : Quiz</b>	<b>11</b>
<b>V. Essentiel</b>	<b>12</b>
<b>VI. Auto-évaluation</b>	<b>12</b>
A. Exercice .....	12
B. Test .....	12
<b>Solutions des exercices</b>	<b>13</b>

## I. Qu'est-ce qu'un administrateur JIRA ?

**Durée : 1 h**

**Environnement de travail : PC**

### Contexte

Atlassian a développé JIRA, une plateforme permettant de faciliter la gestion de projets de développement, ainsi que de projets Agile. Il s'agit d'un logiciel de suivi permettant de définir les tâches, d'identifier les potentiels blocages et de partager des informations avec les membres de l'équipe. C'est un outil qui s'adapte particulièrement aux besoins des équipes travaillant en Kanban ou Scrum.

Pour le développement d'un projet de logiciel ou d'application, un administrateur intervient de façon transversale afin de gérer les demandes, mais aussi pour remonter les tickets d'anomalie ou encore valider des workflows. C'est dans ce contexte-là que l'expert de cet outil est ce qu'on appelle l'administrateur JIRA. Cependant, afin d'assimiler JIRA et de l'utiliser efficacement, il est avant tout important de comprendre son fonctionnement.

### Définition

Un administrateur JIRA est la personne qui se charge de créer et d'organiser de nouveaux projets sur la plateforme JIRA. Il s'occupe également de configurer la mise en page, la conception, le flux de travail, ainsi que le tableau de bord. Le rôle de l'administrateur est de s'assurer que chaque membre d'une équipe de projet dispose des accès à tous les matériaux requis. Si une mise à niveau ou une formation est requise pour un projet, les responsabilités de l'administrateur sont de fournir les ressources adaptées aux utilisateurs. Un administrateur JIRA gère également les améliorations du logiciel.

### Exemple

Une entreprise qui doit mettre en place un projet JIRA pour recueillir les diverses requêtes de ses utilisateurs. Ce sera donc l'administrateur JIRA qui va configurer ce projet.

JIRA Software propose deux principaux types de projets, à savoir :

- Les projets Scrum qui conviennent spécifiquement aux équipes qui s'organisent en fonction des sprints de longueur déterminée au préalable.
- Les projets Kanban qui sont plus adaptés aux équipes qui doivent réagir à un flux d'activité plutôt constant et stable.

Il existe deux notions indispensables à assimiler lorsqu'il s'agit de la gestion des utilisateurs JIRA :

- Les groupes
- Les rôles

Auparavant, seuls les groupes existaient. Il faut retenir qu'un groupe comporte des utilisateurs, et qu'un rôle peut comprendre des groupes et des utilisateurs.

Il est toujours conseillé de privilégier les rôles aux groupes. En effet, ils offrent plus de possibilités de configuration et cette alternative diminue le risque d'erreur au sein de la gestion des différents projets.

Si dans le cas de la gestion de 10 utilisateurs, un administrateur JIRA souhaite assigner une demande, il procédera de la manière suivante :

- Création d'un système de permission,
- Paramétrage du système avec un unique utilisateur,
- Changement du système de permission pour le projet souhaité.

Toutefois, il est possible d'arriver au même résultat en utilisant les groupes, afin de travailler plus proprement, en :

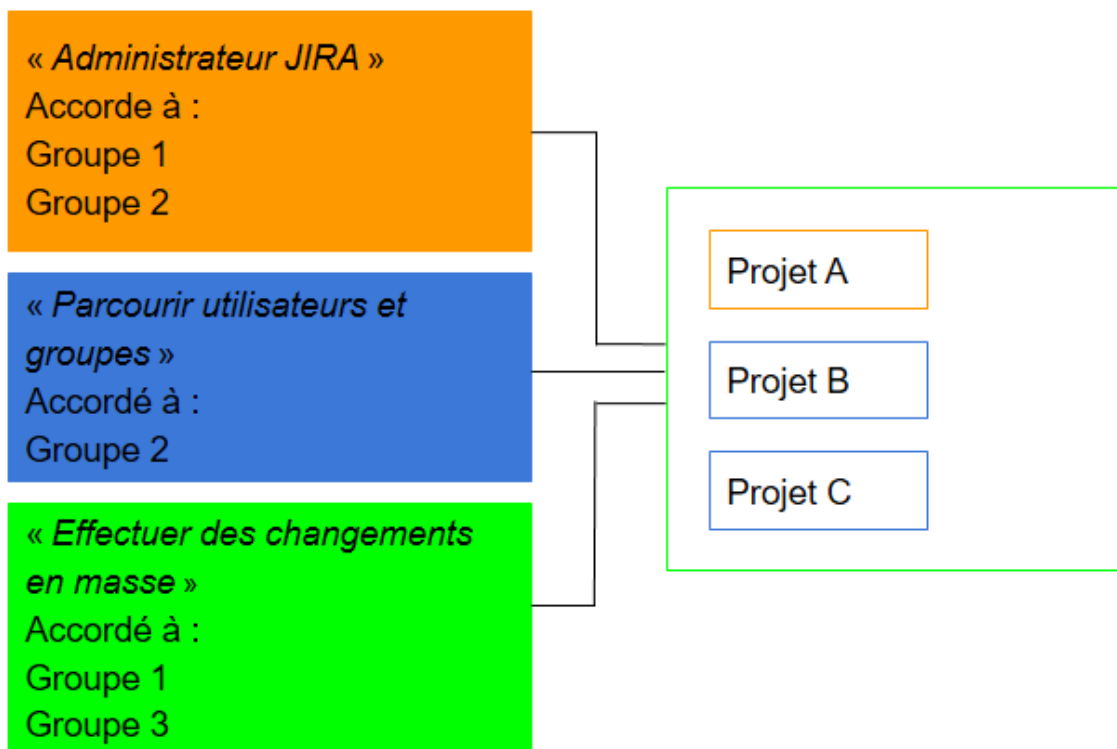
- Définissant un nouveau groupe,
- Ajoutant l'utilisateur concerné au groupe,
- Créant un nouveau système de permission,
- Ajoutant le groupe au système de permission,
- Changeant le système de permission pour le projet souhaité.

Il est possible d'effectuer la même chose avec les rôles et d'aller plus loin :

- Création d'un nouveau rôle
- Ajout des utilisateurs et des groupes voulus
- Ajout du rôle au système de permission
- Changement du système de permission pour le projet voulu

Autrement dit, il existe plusieurs manières de faire la même chose dans JIRA. Cependant, toutes ne permettent pas une optimisation de l'administration quotidienne. En effet, certaines aboutissent à une gestion plus propre et facile à conserver de la demande.

Un excellent administrateur JIRA est alors indispensable pour qu'une demande JIRA soit sur la bonne voie.



**Schéma de la gestion des permissions  
JIRA**

En outre, un administrateur JIRA peut :

- Configurer la convivialité et l'apparence.
- Configurer les workflows.
- Définir les détails de sécurité au niveau du problème ou projet.
- Intégrer un projet JIRA avec des outils de développement, afin d'assurer que le retour, les changements, le commit et autres puissent être tout de suite reflétés dans JIRA.
- Configurer les paramètres du tableau de bord.
- Régler les informations sur le fuseau horaire ou l'heure.
- Configurer et déterminer les préférences de messagerie.

Il est à savoir que l'ensemble des aspects administratifs de tout outil devraient plus ou moins supporter les activités détaillées ci-dessus.

Généralement, l'accès administrateur est restreint à une seule personne au sein de l'organisation, afin de s'assurer que des confusions accidentelles ne se produisent pas. Toutes les requêtes de modifications, de nouveaux projets ou encore de nouveaux utilisateurs sont dirigées par l'administrateur.

**Exemple**

Un administrateur JIRA a besoin de modifier ses instances afin de répondre aux besoins de ses équipes :

- Des émoticônes qui ne conviennent pas à l'esprit de l'entreprise et à la manière dont ils communiquent ?
- Besoin d'un meilleur suivi des fuseaux horaires de ses différents bureaux ?
- Ne pas renseigner ses identifiants à chaque fois qu'il accède à une interface administrateur ?

Avec JIRA, un administrateur peut effectuer facilement ces différentes tâches.

Un rôle de projet d'application JIRA est une méthode flexible pour associer des utilisateurs et / ou des groupes à un projet spécifique. À l'inverse des groupes qui disposent des mêmes membres dans l'ensemble des applications JIRA, les rôles de projet possèdent des membres spécifiques pour chaque projet. Les utilisateurs peuvent jouer différents rôles au sein de différents projets.

Pour certaines procédures, l'utilisateur doit être connecté à JIRA en tant qu'administrateur de projet. Il est impossible de modifier les autorisations ou les rôles de projet sur un plan gratuit pour JIRA Software ou JIRA Work Management. Il ne peut pas non plus configurer la sécurité au niveau du problème sur un plan gratuit, y compris sur JIRA Service Management. Afin de tirer parti des puissantes fonctionnalités de gestion des autorisations de projet de JIRA, il est essentiel de mettre à niveau le plan.

Comme l'appartenance à un groupe ne peut être changée que par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation globale « *Administrer JIRA* », un administrateur de projet peut donc préférer affecter des utilisateurs et non des groupes à des rôles de projet.

Un rôle de projet ne nécessite pas d'avoir des utilisateurs ou des groupes qui lui sont assignés, même si l'administrateur de projet doit être prudent avec cela. En fonction de la façon dont un rôle de projet est utilisé, il est possible que l'absence de personnes dans un rôle de projet spécifique rende des activités de projet indisponibles.

**Exemple**

Comment :

- **Afficher les membres du rôle de projet :**
  - Accéder au projet et cliquer sur « Paramètres du projet ».
  - Sélectionner « Personnes ».
- **Affecter un utilisateur ou un groupe à un rôle de projet :**
  - Accéder au projet et cliquer sur « Paramètres du projet ».
  - Sélectionner « Personnes ».
  - Sélectionner « Ajouter des personnes » dans le coin supérieur droit.
  - Rechercher le groupe ou l'utilisateur à ajouter et sélectionner le rôle de projet auquel il est à ajouter.

Il est à noter que l'autorisation globale « Parcourir les utilisateurs et les groupes » est nécessaire afin de rechercher des groupes ou des utilisateurs existants à cette phase. En ne disposant pas de cette autorisation, il est possible d'indiquer le nom exact ou une adresse e-mail et de sélectionner « Ajouter ».

**Supprimer un groupe ou un utilisateur d'un rôle de projet :**

- Accéder au projet et cliquer sur « Paramètres du projet ».
- Sélectionner « Personnes ».
- Dans l'entrée du groupe ou de l'utilisateur sur le tableau, sélectionner « Supprimer ».

**Exercice : Quiz**

[solution n°1 p.15]

Question 1

Un administrateur peut ajouter jusqu'à 10 utilisateurs par projet JIRA (Version gratuite).

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Le rôle d'un administrateur JIRA est de gérer des projets JIRA.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Pour devenir un administrateur JIRA, aucune compétence particulière n'est requise.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Un rôle de projet d'application JIRA permet d'associer des utilisateurs et groupes à un projet spécifique.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

JIRA est un excellent canal de communication pour la gestion de projet.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

### III. Utiliser JIRA Service Management en tant qu'administrateur

Pour les administrateurs JIRA, il existe des modules complémentaires JIRA totalement gratuits et puissants. Il ne faut pas oublier que les principaux atouts de JIRA sont sa flexibilité et son niveau de personnalisation. Afin d'élargir davantage cette flexibilité, il est possible d'utiliser des milliers de plug-ins JIRA proposés sur le Marketplace d'Atlassian.

Ces plug-ins pour JIRA permettent de profiter de fonctionnalités supplémentaires, mais aussi d'adapter la plateforme aux besoins précis d'une équipe.

- **Le plug-in de surveillance JavaMelody**

Un administrateur est responsable du bon fonctionnement de son instance JIRA. Grâce au plug-in de surveillance JavaMelody, il peut mieux examiner le fonctionnement interne de JIRA au niveau du serveur. Ce plug-in offre également le même service pour les serveurs Bamboo et Confluence.

L'application offre des statistiques détaillées sur une base « *demande par demande* », permettant d'identifier avec précision les points de départ des problèmes de performances. Elle permet également de repérer où les goulots d'étranglement peuvent se former au sein du système.

Des graphiques sont proposés pour des valeurs comme entre autres :

- L'utilisation du processeur.
- La mémoire utilisée.
- Les fils actifs.
- Les visites HTTP par minute.
- Le délai de livraison HTTP.

L'administrateur peut également accéder aux requêtes SQL pour qu'il puisse obtenir toutes les données dont il a besoin, afin de disposer d'une image complète. Enfin, il est en mesure de déterminer les rapports à envoyer par mail sur une base journalière, par semaine ou par mois selon ses besoins.

- **AM Utils**

Am Utils propose une multitude de nouvelles conditions, validateurs, post fonctions et fonctions JQL pour l'instance JIRA d'un administrateur.

L'application permet d'améliorer sa capacité à créer et à personnaliser des flux de travail pour des cas d'utilisateurs et des équipes particuliers. Cela rend donc JIRA plus rapide et facile à utiliser pour une équipe. Certaines fonctionnalités permettent notamment :

- De déclencher des événements comme des changements d'état sur des systèmes externes.
- La réalisation de vérifications et s'assurer que chaque problème soit traité individuellement.
- De filtrer les problèmes.

Autrement dit, Am Utils aide à accélérer le fonctionnement des équipes et à accéder plus rapidement à ce qui est important.

- **Les sous-tâches rapides**

Les sous-tâches rapides permettent de décomposer de manière automatique les activités des problèmes en sous-tâches.

Grâce à l'application, il est possible de déterminer avec précision les sous-tâches que l'administrateur souhaite créer. Afin d'établir un modèle, il peut donc élaborer un calendrier de travail. Si un certain nombre de tâches sont souvent à réaliser avant la résolution d'un problème, l'application peut être très utile. En effet, il est fort probable qu'avant d'effectuer une mise à jour logicielle en production, l'équipe doive d'abord réaliser une série de tâches, comme des tests de performance, vérifier la fonctionnalité et obtenir le feu vert d'un supérieur.

- **L'automation Lite pour JIRA**

C'est principalement une application automatisant facilement et rapidement une large sélection de tâches quotidiennes dans JIRA. Ainsi, l'administrateur réduit les tâches répétitives et élimine de manière efficace les frictions durant l'utilisation de la plateforme. Sans compter que l'application rend plus simple l'automatisation de JIRA.

En somme, le module complémentaire Automation Lite pour JIRA fournit plusieurs nouvelles manières :

- D'assigner des problèmes et la possibilité de suivre les SLA.
- De déterminer des valeurs par défaut pour les champs système.
- De fermer automatiquement les problèmes expirés.

- **Sélecteur d'utilisateurs pour JIRA**

Des utilisateurs peuvent se plaindre de ne pas pouvoir accéder à une fonctionnalité ou une étape du flux de travail. L'étude approfondie du problème, ainsi que sa résolution peuvent parfois prendre du temps.

Cette application permet de rendre le processus plus simple. Grâce à « *User Switcher* », un administrateur peut facilement et rapidement changer de compte d'utilisateur. Il peut accéder au système en tant qu'utilisateur sélectionné à partir de la barre d'outils ou un raccourci.

En utilisant ce plug-in, l'administrateur est capable de passer d'un compte à un autre. D'ailleurs, cela peut lui être utile quand il travaille sur des problèmes difficiles à déterminer. Cela permet également d'éviter d'avoir à échanger ou à réinitialiser des mots de passe pour se connecter aux comptes d'autres utilisateurs.

### **Exemple**    **L'utilisation de l'automation JIRA**

Un nouveau bug est signalé, l'équipe doit créer manuellement les sous-tâches adéquates dans le ticket avant qu'il ne soit attribué à un utilisateur. C'est un processus qui peut être facilement géré en créant une règle simple pour ajouter de manière automatique des sous-tâches à n'importe quel nouveau bug, et même de les attribuer à un utilisateur spécifique.

### **Méthode**

La gestion de projet est l'un des points les plus importants, mais aussi l'un des premiers concepts de l'Administration. Pour utiliser JIRA Service Management, dans le cadre d'un projet de services, voici comment un administrateur peut procéder :

#### **Étape 1 : configuration et personnalisation du projet**

JIRA Service Management propose plusieurs modèles de projet, afin d'aider les équipes à se lancer rapidement en créant des projets adéquats à une utilisation ou à une équipe spécifique. Ces modèles comprennent des types de demandes préconfigurés, des workflows et d'autres fonctionnalités pertinentes.

- **Personnalisation du centre d'aide et du portail**

Pour demander de l'aide, les clients accèdent au centre d'aide et portails. Pour garantir une expérience de marque cohérente durant laquelle les clients peuvent retrouver des données pertinentes, il est essentiel de les personnaliser.



- **Personnalisation des portails de projet de services**

Chaque projet de services dispose d'un portail en ligne que les clients peuvent utiliser pour interagir avec l'équipe de service. Ces portails se situent dans le centre d'aide afin que les clients puissent demander de l'aide à une équipe de l'organisation depuis un lieu centralisé. Comme dans le centre d'aide, il est possible de modifier le nom des portails, de souhaiter la bienvenue aux clients avec une présentation et d'ajouter le logo de l'entreprise pour y refléter sa marque.

- **Configuration de l'adresse e-mail du projet de services**

Un projet de services dispose d'une adresse e-mail préconfigurée qu'un administrateur peut envoyer aux clients. Il est également possible d'ajouter une adresse mail personnalisée pour créer un lien vers un compte existant.

## **Étape 2 : configuration des types de demandes et personnaliser les files d'attente**

JIRA Service Management propose des types de demandes par défaut selon le modèle de projet utilisé pour créer le gestionnaire des services. L'administrateur peut également personnaliser la configuration pour répondre aux besoins de ses clients et de son équipe. Les types de demandes peuvent être planifiés en groupe de portails, afin d'aider les clients à trouver le type de demande dont ils ont besoin.

Lorsque le type de demande est créé, il est conseillé de définir les champs qui seront affichés pour les clients et les agents. Chaque type de demande est personnalisable de manière à afficher différents champs et à collecter les données exactes dont l'équipe a besoin pour réussir.

- **Optimisation des files d'attente**

Quand les clients d'un projet de services créent une demande, celle-ci devient un ticket dans une file d'attente. Cette dernière permet de trier automatiquement les tickets, d'organiser la façon dont ils apparaissent pour l'équipe et de mettre en évidence les tickets sur lesquels l'équipe doit travailler en priorité selon les SLA. L'équipe peut voir le nombre de tickets dans chaque file d'attente et basculer entre les files pour travailler sur les bons tickets au moment opportun.

JIRA Service Management est proposé avec des files d'attente par défaut, qu'un administrateur de projet peut mettre à jour pour les adapter à la manière dont ses équipes tirent et traitent les demandes des clients.

- **Création de files d'attente**

Il est possible d'utiliser les files d'attente par défaut ou de les modifier pour afficher les tickets selon les préférences. JIRA Service Management permet également de créer des files d'attente en fonction des besoins. Elles peuvent être configurées pour afficher des demandes particulières au regard de leur type, leur état ou d'autres éléments spécifiques, grâce à une instruction JIRA Query Language.

## **Étape 3 : ajout des membres de l'équipe et des clients au projet de services**

Lorsque le projet est configuré, l'administrateur invite les membres de son équipe en commençant par les ajouter un à un en tant qu'agent au projet de services. Ensuite, il intègre les clients à son nouveau centre de services. Il n'a pas besoin d'ajouter immédiatement des clients au projet de services. L'administrateur et les agents de projet de services peuvent associer des clients à un projet de services.

### Étape 1 : Configuration et personnalisation du projet :

- Créer le projet de services
- Personnaliser le centre d'aide et portail
- Configurer l'adresse e-mail du projet de services

### Étape 2 : Configuration des types de demandes et personnalisation des files d'attente :

- Configurer les types de demandes
- Optimiser les files d'attente
- Créer une file d'attente

### Étape 3 : Ajout des membres de l'équipe et des clients au projet de services :

- Ajouter les membres de l'équipe au projet
- Ajouter des clients au projet

Organigramme de l'utilisation de JIRA Service Management pour créer un projet de services

**Méthode** Utiliser JIRA Service Management

**Exemple** La gestion d'un problème avec JIRA Service Management

À l'aide du type de ticket « *Problème* », l'administrateur de projet de services crée un ticket. L'enregistrement du problème est inséré dans le workflow de problème recommandé. Le ticket de problème est créé pour enregistrer des données sur un problème survenu pour qu'il puisse être étudié. Quand ils sont correctement gérés, les tickets de problèmes poussent les agents à détailler les erreurs connues et les solutions de contournement au sein de leur base de connaissances, afin d'aider les agents de service à résoudre les tickets et à restaurer les services, etc.

**Attention**

La personnalisation du workflow JIRA est une démarche complexe. Ce qui signifie qu'il est facile de faire des erreurs.

**Créer de nouveaux statuts de ticket JIRA en dupliquant le workflow existant**

Un administrateur JIRA peut être tenté de créer fréquemment des statuts de problème via des flux de travail existants. C'est une chose qu'il faut éviter.

Les flux de travail, dans leur meilleure forme, doivent être réfléchis pour devenir une « *norme* », afin de pouvoir être réutilisés et être à la fois efficaces et simples. Il est donc conseillé de repartir de zéro. De plus, si un administrateur de projets personnalise largement ses projets sans coordination, il risque de voir les différentes équipes partir dans différentes directions.

**Trop personnaliser les flux de travail**

Au fur et à mesure que les flux de travail JIRA sont personnalisés, ils évoluent et deviennent de plus en plus différents et ne pourront plus se croiser. Il devient donc impossible de déplacer les projets ou les problèmes entre les équipes ou les instances. Ce qui peut devenir un problème important.

**Personnaliser les workflows dans JIRA sans impliquer les parties prenantes**

Afin de s'assurer que les équipes ne se lancent pas dans un travail inutile, il faut prendre le temps de parler aux utilisateurs et aux parties prenantes, puis d'élaborer un flux de travail. Ainsi, l'administrateur JIRA peut s'assurer que les exigences des utilisateurs sont comprises et reflétées dans la spécification du workflow, et que les processus décrits sont vraiment nécessaires.

**Exemple La mise à jour d'un ticket support durant le changement de statut d'un ticket JIRA**

JIRA peut automatiquement mettre à jour un ticket Zendesk Support relatif à un problème JIRA quand le statut du problème change dans le workflow JIRA. Lorsqu'un administrateur change le statut « *En cours* » d'un problème JIRA en « *Terminé* », JIRA peut ajouter une note interne au ticket Zendesk relatif pour avertir l'agent. Ce dernier peut ensuite avertir facilement l'utilisateur.

Cependant, si de nombreuses personnalisations ont été effectuées sans forcément que cela soit nécessaire, il est fort probable que les informations ne parviennent pas aux membres de l'équipe.

**Exercice : Quiz**

[solution n°2 p.15]

**Question 1**

JIRA Service Management permet de personnaliser des données collectées à des clients et utilisées par des agents.

- ☐ Vrai  
☐ Faux

**Question 2**

Tous les utilisateurs JIRA peuvent modifier une appartenance à un groupe.

- ☐ Vrai  
☐ Faux

**Question 3**

Un administrateur JIRA peut choisir qui il souhaite affecter à un rôle de projet JIRA.

- ☐ Vrai  
☐ Faux

#### Question 4

Une annonce dans le bandeau permet de communiquer un message visible par tous.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

#### Question 5

Les types de problèmes personnalisés peuvent être une alternative idéale.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

## V. Essentiel

La gestion des problèmes est importante pour repérer et assimiler les causes sous-jacentes d'un incident, ainsi que dans le choix de la méthode adaptée pour éliminer cette cause première. Un incident peut se terminer lorsque le service est de nouveau opérationnel. Cependant, tant que les causes sous-jacentes et les éléments contributifs ne sont pas traités, le problème est toujours présent.

Le modèle de gestion de services informatiques de JIRA Service Management est proposé avec un workflow de gestion des problèmes par défaut pouvant être configuré afin de compléter le processus de gestion des problèmes. Le flux de travail de gestion des problèmes prend en charge des activités complémentaires comme :

- L'enquête sur les problèmes
- L'identification des solutions de contournement
- L'enregistrement des erreurs connues

## VI. Auto-évaluation

### A. Exercice

Vous êtes un administrateur JIRA et des agents de projets ont créé un ticket via le type ticket « *Problèmes* ».

#### Question 1

[solution n°3 p.16]

Décrivez le processus pour créer un ticket de problème et l'insérer dans le workflow.

Vous êtes l'administrateur JIRA de la gestion de demande dans JIRA Service Management. Vos responsables vous demandent de planifier des changements grâce au calendrier des demandes de changements.

#### Question 2

[solution n°4 p.17]

Décrivez les différentes étapes pour procéder.

### B. Test

#### Exercice 1 : Quiz

[solution n°5 p.17]

#### Question 1

Il est possible de s'inspirer d'un workflow existant.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

#### Question 2

Un workflow simplifié est adapté pour une équipe comprenant plusieurs membres.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Pour développer des produits complexes, un workflow JIRA détaillé est adapté.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Combiner les pratiques de gestion des incidents et des problèmes est conseillé pour améliorer la qualité du service.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

JIRA Service Management propose un modèle de risque automatisé pour les changements.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

## Solutions des exercices




**Exercice p. 6 Solution n°1****Question 1**

Un administrateur peut ajouter jusqu'à 10 utilisateurs par projet JIRA (Version gratuite).

☒ Vrai

☐ Faux


 10 utilisateurs peuvent être autorisés par produit sur le plan gratuit JIRA Software et JIRA Work Management.

**Question 2**

Le rôle d'un administrateur JIRA est de gérer des projets JIRA.

☒ Vrai

☐ Faux


 Il se charge de créer et de planifier des projets, mais également d'assigner les tâches à chaque membre de l'équipe.

**Question 3**

Pour devenir un administrateur JIRA, aucune compétence particulière n'est requise.

☐ Vrai

☒ Faux


 De grandes qualités pédagogiques, un esprit d'initiative et surtout une connaissance approfondie de JIRA et des méthodologies de gestion de projet Agile sont requis.

**Question 4**

Un rôle de projet d'application JIRA permet d'associer des utilisateurs et groupes à un projet spécifique.

☒ Vrai

☐ Faux


 Pour chaque projet, les rôles de projet disposent de membres spécifiques et les utilisateurs peuvent avoir différents rôles dans les divers projets.

**Question 5**

JIRA est un excellent canal de communication pour la gestion de projet.

☒ Vrai

☐ Faux

 Un administrateur JIRA peut réunir les utilisateurs à un endroit unique pour les accompagner dans leur besoin.


**Exercice p. 11 Solution n°2**

### Question 1

JIRA Service Management permet de personnaliser des données collectées à des clients et utilisées par des agents.

☒ Vrai

☐ Faux


 C'est une personnalisation qui peut être effectuée via les champs et écrans.

### Question 2

Tous les utilisateurs JIRA peuvent modifier une appartenance à un groupe.

☐ Vrai

☒ Faux


 Seuls les utilisateurs JIRA ayant une autorisation globale « *Administrer JIRA* » peuvent faire une modification.

### Question 3

Un administrateur JIRA peut choisir qui il souhaite affecter à un rôle de projet JIRA.

☒ Vrai

☐ Faux


 Un administrateur de projet peut préférer affecter des utilisateurs et non des groupes à leurs rôles de projet.

### Question 4

Une annonce dans le bandeau permet de communiquer un message visible par tous.

☒ Vrai

☐ Faux


 Le bandeau d'annonce est utile pour annoncer des interventions sur JIRA.

### Question 5

Les types de problèmes personnalisés peuvent être une alternative idéale.

☒ Vrai

☐ Faux

 En cas de besoin d'un type de problème spécifique pour mapper des workflows personnalisés ou des ensembles de champs spécifiques à un projet.



On commence par créer le ticket de problème comme suit :

- Sélectionner « *Créer* »,
- Sélectionner comme type de ticket « *Problème* »,
- Saisir les données pertinentes.

Il est possible de personnaliser les données collectées en utilisant des champs et écrans de type de tickets. Lorsque le ticket est créé, l'enregistrement du problème est inséré dans le workflow de problème recommandé. Afin de personnaliser un workflow de problème :

- Dans le projet de services, sélectionner « *Paramètres de projet* » puis « *Workflows* ».
- Sélectionner l'icône de modification dans l'entrée intitulée « *Workflow de gestion des problèmes pour JIRA Service Management* ».
- Utiliser l'éditeur de workflow pour ajouter ou supprimer des étapes et des transitions.

#### p. 12 Solution n°4

On commence par sélectionner « *Modifier le calendrier* » dans le menu de navigation pour l'afficher. De là, il est possible de consulter l'aperçu des demandes de changement planifiées par jour, semaine ou mois. Sélectionner une heure dans le calendrier pour créer une demande de changement. Afficher ou modifier les données existantes. Filtrer les demandes par projet de services, état et service affecté.

#### Exercice p. 12 Solution n°5

##### Question 1

Il est possible de s'inspirer d'un workflow existant.

☒ Vrai

☐ Faux


 C'est possible, toutefois il doit répondre à des besoins et problématiques spécifiques au projet et à l'équipe.

##### Question 2

Un workflow simplifié est adapté pour une équipe comprenant plusieurs membres.

☐ Vrai

☒ Faux


 Il est davantage recommandé pour une équipe de 1 à 2 développeurs ou au début d'un projet.

##### Question 3

Pour développer des produits complexes, un workflow JIRA détaillé est adapté.

☒ Vrai

☐ Faux

 C'est le workflow le plus adapté pour d'importants projets impliquant plusieurs personnes de différents départements.


**Question 4**

---

Combiner les pratiques de gestion des incidents et des problèmes est conseillé pour améliorer la qualité du service.

☒ Vrai

☐ Faux

 C'est une approche proactive permettant de comprendre le déclencheur de l'incident tout en travaillant à sa résolution.


**Question 5**

---

JIRA Service Management propose un modèle de risque automatisé pour les changements.

☒ Vrai

☐ Faux

 Les capacités d'automatisation permettent de calculer le niveau de risque de chaque demande de changement et de déterminer la valeur de risque adaptée.