



Università  
degli Studi di  
Messina  
DIREZIONE GENERALE

Hinto®

Corso di formazione

## “Training Suite Atlassian 2021\_Sistema di Trouble Ticketing UNIME”

Lunedì 15 febbraio 2021

(Dipartimenti Didattici, Direzione Generale)

Martedì 16 febbraio 2021

(CIAM, Rettorato, Dipartimenti Amministrativi)

Mercoledì 17 febbraio 2021

(CIAM, Rettorato)

Dalle ore 09.00 alle ore 18.00 (prevista 1 ora di pausa)

### Relatori:

#### **Dott.ssa Roberta Antonini**

Product Owner e referente per tutti i progetti Atlassian - *(tratterà la parte più teorica)*

#### **Dott. Antonio Bitonti**

Atlassian Certified Developer – *(si occuperà della parte più pratica, dedicata all'esercitazione)*

L'iniziativa formativa si pone come obiettivo quello di formare il personale UniME, operante come agent sulla piattaforma JIRA, adottata recentemente come nuovo strumento di Help Desk di Ateneo, Jira Service Desk in versione Cloud.

Si darà spazio agli interventi dei partecipanti in modo da stimolare una discussione attiva sui temi di interesse.

## PROGRAMMA

- Jira Service Management e ITSM
- Confluence
- JSM + Confluence: Knowledge Base
- Sistema Trouble Ticketing UNIME
- Esercitazione e approfondimenti
- Q&A

### **Articolazione antimeridiana:**

- Presentazione
- Introduzione
- Concetti
- Jira Ruoli /permessi
- WF
- Notifiche
- Spiegazione generale progetto UNIME

### **Articolazione pomeridiana:**

- Flusso di gestione richieste UNIME
- Esercitazione e approfondimenti
- Verifica acquisizione competenze
- Conclusione e Domande

A fine corso è previsto il test finale di apprendimento