

Construire une Base de Connaissances d'Entreprise avec Confluence et l'Intégration Jira pour les Équipes Techniques

Lien : https://maroc-performance.com/formation/construire-une-base-de-connaissances-dentreprise-avec-confluence-et-lintegration-jira-pour-les-equipes-techniques

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
BOCG41

CATÉGORIE
Outils Collaboratifs, No-Code et Gestion du Travail (Notion, Monday, Airtable)

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes du Knowledge Management appliqués aux équipes techniques
- Concevoir une architecture Confluence claire, structurée et évolutive
- Construire une base de connaissances centralisant procédures, guides, FAQ et documentation technique
- Standardiser la création et la gestion des documents techniques
- Organiser efficacement la documentation des projets et systèmes techniques
- Maîtriser les principes d’intégration entre Confluence et Jira
- Relier la documentation aux tickets, incidents, problèmes et projets Jira
- Transformer les retours d’expérience et historiques d’incidents en connaissances réutilisables
- Mettre en place des workflows de validation, publication, mise à jour et archivage
- Optimiser la recherche et l’accès aux informations techniques
- Sécuriser les espaces et gérer efficacement les droits d’accès
- Déployer une base de connaissances durable, collaborative et intégrée aux processus de travail des équipes techniques

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Administrateurs Confluence et Jira
- Chefs de projets IT et Project Managers
- PMO et responsables de programmes techniques
- Responsables Knowledge Management
- Responsables IT et DSI
- Architectes systèmes et logiciels
- DevOps et ingénieurs IT
- Responsables support et Service Desk
- Techniciens et ingénieurs de maintenance informatique
- Product Owners et Scrum Masters
- Responsables qualité et amélioration continue
- Responsables documentation technique
- Équipes de développement logiciel
- Professionnels souhaitant structurer une base de connaissances technique avec Confluence et Jira

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre la gestion des connaissances avec Confluence

- Comprendre le rôle d’une base de connaissances dans l’entreprise
- Identifier les besoins documentaires des équipes techniques
- Définir les objectifs, périmètre et règles de gouvernance de l’espace Confluence

2 / Concevoir l’architecture de la base de connaissances

- Structurer les espaces, pages, sous-pages et catégories
- Définir une arborescence claire et évolutive
- Organiser les contenus par équipe, application, projet, processus ou domaine technique

3 / Créer et standardiser la documentation technique

- Rédiger procédures, guides utilisateurs, modes opératoires et FAQ
- Créer des modèles de pages et standards documentaires
- Améliorer la lisibilité, la recherche et la réutilisation des connaissances

4 / Organiser la documentation des projets techniques

- Centraliser spécifications, exigences, architectures et décisions techniques
- Documenter les jalons, risques, dépendances et livrables
- Maintenir une documentation synchronisée avec l’évolution des projets

5 / Maîtriser l’intégration Confluence–Jira

Maroc Performance

- Comprendre les interactions entre documentation et gestion des tickets
- Lier pages Confluence, projets Jira, tickets et éléments de travail
- Faciliter le passage de l’information entre équipes techniques et métiers

6 / Structurer la gestion des incidents et problèmes

- Documenter les incidents, causes, solutions et procédures de résolution
- Créer une base de connaissances pour le support technique
- Capitaliser les retours d’expérience issus des tickets Jira

7 / Mettre en place les workflows documentaires

- Définir les processus de création, validation, publication et archivage
- Organiser les responsabilités des contributeurs et validateurs
- Assurer la traçabilité des modifications et des validations

8 / Optimiser la recherche et l’accès à l’information

- Organiser les contenus pour faciliter leur recherche
- Utiliser les fonctionnalités de recherche, labels et métadonnées
- Réduire le temps nécessaire pour retrouver une information technique

9 / Gérer les droits d’accès et la sécurité

- Définir les niveaux d’accès selon les équipes et types d’informations
- Protéger les données techniques et informations confidentielles
- Mettre en place des règles de gouvernance et de gestion des permissions

10 / Exploiter les données Jira pour enrichir la connaissance

- Transformer les historiques de tickets en connaissances réutilisables
- Identifier les problèmes récurrents et leurs solutions
- Construire des liens entre incidents, procédures et documentation technique

Maroc Performance

11 / Intégrer l’automatisation et l’intelligence artificielle

- Identifier les tâches documentaires pouvant être automatisées
- Exploiter les fonctionnalités d’IA disponibles dans l’écosystème Atlassian
- Accélérer la recherche, la synthèse et la mise à jour des connaissances

12 / Déployer et pérenniser la base de connaissances

- Construire une feuille de route de déploiement
- Former les équipes et favoriser l’adoption de la plateforme
- Définir des KPI de qualité, utilisation et actualisation de la connaissance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

04 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 05 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 30 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance