

Jira Service Management

Kód kurzu: ATL_SD

Jira Service Management je velmi oblíbený nástroj pro zákaznickou nebo interní podporu. Chcete vědět, jak ho správně nastavit? Pak je tento kurz určen pro Vás.

Pro koho je kurz určen

Školení je určeno pro pracovníky podpory a pro administrátory Service Managementových projektů.

Požadované vstupní znalosti

- Účastník kurzu má dlouhodobou znalost práce s Jira jako uživatel nebo administrátor.
- Orientace v problematice ITIL je výhodou.
- Základní znalost systému Confluence je výhodou.

Osnova kurzu

- Co je to Jira Service Management
- Licencování a správa uživatelů
- Typy portálů – zákaznický, interní
- Portál – nastavení, přizpůsobení
- Typy projektů – jak se liší Service Deskové od těch klasických
- Typy unikátních typů issues v Jira Service Desk – Bug, Incident, Service Request
- Workflows – tvorba a správa
- Screens – nastavení a práce s nimi
- Tvorba front a jejich správa
- Reporting v Jira Service Desk
- SLA – nastavení a využití
- Customer satisfaction – nastavení a využití
- Reporting v Jira Service Desk
- Využití Confluence jako znalostní báze – propojení a nastavení
- Automatizace – nastavení a využití
- Role a skupiny – jak je využít v projektech
- Permissions – nastavení a troubleshooting
- Emailové notifikace – nastavení a správa
- a to využívané plugíny pro Jira Service Desk

GOPAS Praha

Kodáňská 1441/46
101 00 Praha 10
Tel.: +420 234 064 900-3
info@gopas.cz

GOPAS Brno

Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 542 422 111
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 248 282 701-2
info@gopas.sk



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,
All rights reserved