

# 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

Skolení je ureno pro pracovníky podpory a pro administrátory Service Managementových projekt.

## Požadované vstupní znalosti

- Úastník 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 uživatel
- Typy portál – zákaznický, interní
- Portál – nastavení, pizpsobení
- Typy projekt – jak se liší Service Deskové od tch klasických
- Typy unikátních typ 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
- asto využívané pluginy pro Jira Service Desk

### GOPAS Praha

Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

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

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved