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 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

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk

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