

# Jira Service Management

Kód kurzu: ATL\_SD

Jira Service Management je veľmi obľúbený nástroj pre zákazníckou alebo internú podporu. Chcete vedieť, ako ho správne nastaviť? Potom je tento kurz určený pre vás.

## Pre koho je kurz určený

Školenie je určené pre pracovníkov podpory a pre administrátorov Service Management projektov.

## Požadované vstupné znalosti

- Dlhodobá znalosť práce s Jira ako užívateľ alebo administrátor
- Orientácia v problematike ITIL je výhodou
- Základná znalosť systému Confluence je výhodou

## Osnova kurzu

- Čo je to Jira Service Management
- Licencovanie a správa užívateľov
- Typy portálov – zákaznícky, interný
- Portál – nastavenie, prispôsobenie
- Typy projektov – ako sa líši Service Desk od klasických
- Typy unikátnych typov issues v Jira Service Desk – Bug, Incident, Service Request
- Workflows – tvorba a správa
- Screens – nastavenie a práca s nimi
- Tvorba frontov a ich správa
- Reporting v Jira Service Desk
- SLA – nastavenie a využitie
- Customer satisfaction – nastavenie a využitie
- Reporting v Jira Service Desk
- Využitie Confluence ako znalostnej bázy – prepojenie a nastavenie
- Automatizácia – nastavenie a využitie
- Role a skupiny – ako ich využiť v projektoch
- Permissions – nastavenie a troubleshooting
- Emailové notifikácie – nastavenie a správa
- Často využívané pluginy pre Jira Service Desk

### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[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.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



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