

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 plugíny pre Jira Service Desk<

GOPAS Praha

Kodaňská 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