

# 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.

Pobočka	Dnů	Cena kurzu	ITB
Praha	1	11 000 Kč	0

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Termíny kurzu

Datum	Dnů	Cena kurzu	Typ výuky	Jazyk výuky	Lokalita
27.01.2025	1	11 000 Kč	Online	CZ/SK	Gopas Praha Přeprodej online
12.02.2025	1	11 000 Kč	Online	CZ/SK	Gopas Praha Přeprodej online
12.03.2025	1	11 000 Kč	Online	CZ/SK	Gopas Praha Přeprodej online

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Pro koho je kurz určen

Skolení 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
- často využívané pluginy pro 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