

# 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.

Pobočka	Dní	Katalógová cena	ITB
Praha	1	11 000 Kč	0
Brno	1	11 000 Kč	0

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Termíny kurzu

Dátum	Dní	Cena kurzu	Typ výučby	Jazyk výučby	Lokalita
23.07.2026	1	11 000 Kč	Online	CZ/SK	DataScript - Online
27.08.2026	1	11 000 Kč	Online	CZ/SK	DataScript - Online
24.09.2026	1	11 000 Kč	Online	CZ/SK	DataScript - Online

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## 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

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.: +420 530 513 590  
[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