

# Jira - Service Management für Anwender

**Wissensgarantie:** 12 Monate

Trainings-ID: Jira-SM

Zum Seminar →

## Das nehmen Sie mit

Dieses Seminar führen wir gemeinsam mit unserem Partner Clever Commons durch.



Dieses Jira - Service Management für Anwender\*innen Seminar zeigt den operativen Umgang mit ITIL 4 relevanten Themen wie Service Desk, Incident- & Service Request Management, Problem Management usw. Sie lernen die Grundzüge der Administration eines Jira Service Management Projektes und den Umgang mit Jira aus Sicht einer Service Desk Mitarbeiter\*in sowie aus Anwendersicht kennen. Neben Praxisrelevante Aufgabenstellungen und Möglichkeiten zur Optimierung, lernen Sie auch die Integration mit Confluence und weiteren Applikationen kennen. Fokus des Jira - Service Management für Anwender\*innen Seminar ist unter anderem das Kundenportal für Service-Anfragen sowie das Erstellen, Bedienen und Pflegen von Anwender Tickets. Unsere Trainer\*innen zeigen Ihnen, wie Sie Kundenanfragen im Team koordinieren und Tasks automatisieren. Sie erstellen Dashboards und Berichte, bedienen die Kunden Wissensdatenbank und automatisieren Ereignisse. Workflows und Best Practise Prozesse, welche Sie anhand von Beispielen testen, erleichtern Ihnen die tägliche Arbeit in Ihren Projekten.

Nach diesem Seminar haben Sie die Grundlagen der Applikation Jira Service Management sowie deren Einsatzmöglichkeiten anhand Praxisorientierter Beispiele kennen gelernt. Sie

Sie haben Fragen? ☎ +43 1 533 1777-0 ✉ info@etc.at 📍 Modecenterstraße 22, 1030 Wien

haben die ersten Erfahrungen mit dem Setup von Service Projekten sowie den Umgang mit Incident-, Service Request und Problem Tickets sowie die Verwendung von SLA´s kennen gelernt.

## Zielgruppen

- Service Desk Mitarbeiter\*innen
- Jira Service Management Agents und Koordinatoren\*innen
- sowie Interessierte die Jira Service Management kennen lernen wollen

## Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
18.10.2024	1 Tag	Wien	Preis (Präsenz)	€ 950,-
18.10.2024	1 Tag	Wien	Preis (Online)	€ 950,-
06.12.2024	1 Tag	Wien	Preis (Präsenz)	€ 950,-
06.12.2024	1 Tag	Wien	Preis (Online)	€ 950,-

Sie haben Fragen?  +43 1 533 1777-0  [info@etc.at](mailto:info@etc.at)  Modecenterstraße 22, 1030 Wien