

Jira Service Management

Kursus**1 dag**

Nr. 89060 P

DKK 4.999

ekskl. moms

Dato

17-09-2024

15-11-2024

03-12-2024

Sted

Taastrup

Taastrup

Aarhus

Introduktion til Jira service Management

Få en solid introduktion til Jira service management. På kurset lærer du, hvordan den konfigureres samt får en række best practice-eksempler på, hvordan funktionaliteten bedst muligt udnyttes.

Få orden og struktur på jeres henvendelser

Jira service management er ikke kun til IT-afdelinger, men til alle som ønsker en prisvenlig service desk, der er brugervenlig og simpel.

HR- og logistik-afdelinger er eksempler på forretningsenheder, som har haft gavn at implementere en service desk til at samle indkomne henvendelser ét sted, hvorefter de prioriteres og fordeles.

Jira service management er integreret med de øvrige værktøjer fra Atlassian, er ITIL-certificeret og fuldt integrerbar med Confluence som knowledge base. Kurset er rettet mod server- og datacenter versionerne.

Deltagerprofil

Du ønsker at tilegne dig et grundlæggende kendskab til Jira service management, og du har i forvejen kendskab til basal JIRA administration. Måske sidder du og har fået ansvaret for at konfigurere en Service desk.

Udbytte



- Oprette et service desk projekt, service desk køer og SLA'er
- Opsætte forespørgelsestyper
- Linke service desken til Confluence som knowledge base
- Opsætte og style kundeportalen
- Tilføje agenter, kunder og JIRA-brugere
- Oprette og tilpasse automatiserede arbejdsgange

Det får du på arrangementet

- Øvelser og inddragelse
- Kursusbevis
- Maks. 14 deltagere
- Fuld forplejning
- Gratis parkering
- Materiale på engelsk
- Undervisning på dansk

Indhold

- Introduktion til Jira service management
- Oprettelse af service desk
- Opsætning af forespørgelsestyper
- Oprettelse af køer for service teams
- Oprettelse af SLA
- Jira service management og Confluence
- Oprettelse af Email til at modtage forespørgsler
- Opsætning og branding af kundeportalen
- Tilføjelse af service agenter, kunder og andre JIRA-brugere
- Automatisering af service desken

Kursusmateriale

Kurset bliver afholdt på dansk, men materialet er udviklet af Atlassian og er på engelsk. Ved starten af kurset udleveres et kompendium med slides og øvelser.



UNDERVISER

Nils Ejby Buch

Nils er uddannet Cand. Scient. Teknoantropolog fra Aalborg Universitet og har erfaring med konsulentarbejde indenfor agil opgavestyring med Jira og Confluence. Nils er certificeret i SAFe 5 Agilist, Agile Development med Jira Software og Jira Project Administration. I undervisningen lægger Nils vægt på at interagere aktivt med deltagerne og levere praktiske eksempler og diskussioner i undervisningen.



UNDERVISER

Malene Vikkelsø

Malene arbejder som Digital Transformation Consultant, her hjælper hun organisationer med at tilpasse og konfigurere Jira og Confluence installationer. I sit arbejde som konsulent har hun erfaring i at afholde workshops, med mål for at afdække behov, arbejdsgange og processer. Malene er certificeret Confluence Administrator og Jira Service Management Administrator. Hun har i sin undervisning fokus på et interaktivt rum, hvor kursisterne tør stille spørgsmål og teorien bliver forstået i praksis.



UNDERVISER

Tanya Rømer Jørgensen

Tanya arbejder til dagligt som konsulent, hvor hun rådgiver kunder til at forbedre deres interne processer og den efterfølgende implementering af Jira og Monday.com. Tanya har erfaring i at afholde workshops og undervise i Atlassian produkter for virksomheder. I Tanyas undervisning har hun fokus på at engagere og inddrage kursisdeltagerne og formidle undervisningen ud fra deltagerens individuelle erfaring.



UNDERVISER

Sarah Hjelmshmark

Sarah er uddannet softwareudvikler og arbejder til dagligt med at konfigurere og opgradere i Jira og Confluence. Sarah er certificeret i ACP-610 Projekt admin i Jira. I undervisningen lægger Sarah vægt på at skabe et interaktivt undervisningsmiljø, hvor kursisterne får praktiseret teorien. Hun har ligeledes fokus på at formidle undervisningen på kursisternes individuelle niveau.

Har du faglige spørgsmål så kontakt



Mette Rosenløv Vad
+45 72202432
mva@teknologisk.dk