

# Atlassian JIRA - применение JIRA для создания службы поддержки пользователей, плагин JIRA Service Desk

На курсе изучаются возможности продукта **Atlassian JIRA** для создания служб поддержки (Service Desk, Help Desk), реализованные в плагине **JIRA Service Desk**.

Курс содержит практическую часть, которая в полной мере раскрывает возможности плагина JIRA Service Desk.

## **Необходимый уровень подготовки:**

- общее знание администрирования JIRA
- успешное окончание курса **Atlassian JIRA - система управления проектами и задачами**

Программа курса "Atlassian JIRA - применение JIRA для создания службы поддержки пользователей, плагин JIRA Service Desk"

### **1. Введение в службы поддержки, цели, концепции, термины**

- Введение, термины
- Задачи служб поддержки
- Область применения

### **2. Плагин JIRA Service Desk**

- Установка
- Создание проекта и подключение плагина JIRA SD
- Конфигурирование плагина JIRA SD
- Особенности лицензирования
- Концепции плагина JIRA SD: уровни сервиса, контрольные параметры работы над задачами, пользовательский портал
- Отчеты, специфичные для управления сервисом

### **3. Практическое применение плагина JIRA Service Desk**

- Практическое занятие, создание и конфигурирование проекта для SD
- Создание экранов и управление движением задач для проектов служб поддержки
- Создание контрольных параметров
- Создание пользовательского портала
- Управление проектом службы поддержки, оптимизация работы на основе получения реальных данных по качеству сервиса

**В конце обучения на курсе проводится итоговая аттестация в виде теста или на основании оценок за практические работы, выполненных в процессе обучения.**