

# ) Seminar )

## Jira Service Desk - Self Services mit Service Desk umsetzen

Jira Service Desk ist das Atlassian Produkt für die Umsetzung von Self-Service Portalen, ITIL basiertem ITSM und allen Themen, die Sie in Form von Diensten für Ihre Mitarbeiter und Kunden erbringen. Dabei ist es kein IT zentrisches Werkzeug. Es kann genauso gut Urlaubsanträge, Bestellungen und Genehmigungsprozesse abbilden und für ITIL basiertes Changemanagement eingesetzt werden. Vieles davon kann Service Desk direkt nach der Installation. Noch mehr kann man durch geschickte Konfiguration erreichen. Zahlreiche Apps erweitern die Funktionalität. In diesem Seminar lernen Sie die Anfragen Ihrer Mitarbeiter und Kollegen aus verschiedenen Bereichen in die richtigen Bahnen zu lenken. Zudem erfahren Sie, wie Sie trotz wachsender Mitarbeiter und Kundenzahlen effizienten Service für Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden mit Service Desk anbieten können. Anhand von praxisnahen Beispielen erlernen Sie nicht nur wie Sie Jira Service Desk für die IT einsetzen nutzen können, sondern auch wie Sie mit Service Desk unternehmensweite Self-Services anbieten können. Dabei hört das Seminar nicht bei der Request-Konfiguration auf, sondern führt auch in das notwendige Jira Plattform Know-How ein, sodass Sie nach dem Seminar über das notwendige Rüstzeug verfügen, um einen erfolgreichen Service Desk aufzusetzen.

### Seminar-Inhalt

#### Jira Service Desk Grundlagen

- Anatomie eines Service Desk Projektes
- Customfields anlegen und konfigurieren
- Eigene Issuetypen anlegen und für Requests nutzen
- Bedeutung von Bildschirmmasken für Agenten

#### Jira Service Desk weiterführende Themen

- Standardworkflows anpassen und eigene Workflows umsetzen
- One Face to the Customer - Agenten in Jira Service Desk
- Service Desk Berechtigungen verstehen
- Canned Responses richtig verwenden
- Kommunikation mit der Entwicklung im Fall von Incidents

#### ITIL für Jira Service Desk

- Lernen Sie die ITIL Begrifflichkeiten kennen und wie Atlassian diese im Context von Service Desk verwendet
- Workflows für Incident, Problem, Change und Service Requests

#### Jira Service Desk konfigurieren

- verschiedene Request Typen definieren
- effektive Automationen konfigurieren
- SLA - Service Level Agreements gewinnbringend nutzen
- Kundenportale an die eigenen Anforderungen anpassen
- Warteschlangen konfigurieren
- Genehmigungsworkflows im Portal umsetzen

#### Service Desk "Best Practice"

- Der richtige Projektschnitt mit Jira Service Desk
- Jira Service Desk in Verbindung mit Jira Software und Jira Core
- Self Service und Knowledge Management mit Confluence und Jira Service Desk
- Incident Swarming und Chat Ops mit Service Desk
- Systeme mit Jira Service Desk steuern
- Post Incident Reports und Runbooks im Kontext von Jira Service Desk und Confluence als Wissensdatenbank

#### Service Desk mit Plugins erweitern

- Automatisierung über die Grenzen von Service Desk hinaus
- Optische Anpassungen des Portals an die eigenen Anforderungen
- Internationalisierung von Jira Service Desk im Portal
- Umsetzen einer CMDB mit Jira Service Desk und Riada Insight

#### Nützliches

- HR Prozesse mit Jira Service Desk
- Beschaffung und Bestellung mit Service Desk
- Das Portal vor Unbefugten absichern
- CMDB mit Service Desk und Confluence
- Berechtigungen und Lizenzierung verstehen

### Zielgruppe

Jira Service Desk Administratoren, Service Manager und Agenten die auf Anwender Level mit Service Desk arbeiten werden.

### Voraussetzungen für Seminar-Teilnahme

Sie sollten in der Lage sein, Jira zu administrieren und bereits mit Jira (ohne Service Desk) gearbeitet haben.

### Seminar-Dauer

1 Tag

### Vorteile einer Seminar-Teilnahme

- Der Kurs zeigt Ihnen die Möglichkeiten von Jira Service Desk und wie Sie die zahlreichen Funktionen gewinnbringend und effizienzsteigernd einsetzen können.
- Sie sind anschließend in der Lage das Beste aus Jira Service Desk herauszuholen.
- Unsere Kurs-Unterlagen sind immer auf dem aktuellsten Stand

### Seminar-Preis

825 EUR pro Person  
(inkl. Unterlagen u. Tagesverpflegung zzgl. MwSt.)

### Seminar-Termine

7.5.2019, 10.9.2019,  
5.11.2019

### Inhouse-Kurse

Alle unsere Seminare können wir Ihnen auch für eine Durchführung in Ihrem Hause mit einer speziellen Kalkulation für Exklusiv-Seminare anbieten. Hierbei können die Inhalte aller unserer Seminare beliebig für Ihr individuelles Training zu einem Wunschseminar zusammengestellt werden.