

Jira Service Management

Код: ATL-018

Длительность: 8 ч.

Описание:

Посетив этот курс, вы изучите основы управления и отслеживания командных задач и проектов. Вы вернетесь на свои рабочие места с повышенной уверенностью и лучшим владением часто используемыми функциями Jira.

Цели:

После завершения курса вы будете:

- Создавать задачи в Jira и проводить их по жизненному циклу
- Контролировать статус задачи при прохождении жизненного цикла, используя поиск
- Описывать, как классифицируются задачи в Jira
- Сохранять поисковые запросы для упрощения проверки статусов задач
- Изменять существующие задачи, изменять приоритеты и назначенных пользователей
- Обновлять несколько задач за одну операцию для согласования с изменяющимися бизнес-требованиями
- Контролировать ход выполнения своих запросов с помощью отчётов в Jira Service Management
- Работать с порталом самообслуживания Jira Service Management

Разбираемые темы:

- Что такое Jira?
- Основные сущности в Jira.
- Задачи в Jira.
- Навигация в Jira.
- Dashboard и отчёты.
- Управление проектом.
- Обзор Jira Service Management: портал самообслуживания.
- Обзор Jira Service Management: разбор входящих почтовых сообщений.
- Очередь запросов, агенты обслуживания, согласование в Jira Service Management.
- Артибуты Content.
- Статистика по запросам, OLA, бизнес-процессы ITIL в Jira Service Management.

- Обзор Jira Service Management (облачная версия): реакция на инциденты, Opsgenie.

Целевая аудитория:

Данный курс предназначен для начинающих или новых пользователей Jira, менеджеров центров поддержки пользователей, администраторов проектов, администраторов приложений Atlassian и системных администраторов. Опыт работы с Jira или другой системы отслеживания задач не требуется.

Предварительная подготовка - общее:

Опыт работы с Jira или другой системы отслеживания задач не требуется.