

# Jira Service Desk

FELHASZNÁLÓI TANFOLYAM TEMATIKA



Gold  
Solution Partner

MORESIMP

## Miben segít a Jira Service Desk ?

A Jira Service Desk ügyfélszolgálati szoftver megfelelő megoldás ügyfélkapcsolattartásra, eszköz igények leadására, szolgáltatás-kérések vagy hibabejelentések kezelésére külső és belső ügyfelek számára egyaránt.

## Miért válassz minket?

Gold Solution Partnerként jól ismerjük, magunk is használjuk, és szeretjük az Atlassian termékeit. Hiszünk a személyesség varázsában, ezért egyszerre csak egy céget oktattunk, hogy a tanfolyam során csak rád tudjunk figyelni, ami azzal az előnnyel jár, hogy közben lehetőség lesz néhány konkrét konfigurációs tippet is kérni oktatóinktól.

## Kiknek ajánljuk a tanfolyamot?

- Általános ügyfélszolgálati munkatársaknak
- IT ügyfélszolgálatnak
- HR ügyfélszolgálatnak
- Létesítményüzemeltetőknek
- Jogi ügyfélszolgálatnak
- Projekt-és termékmenedzsereknek
- Vezetőknek

## Hogyan támogatja a tanfolyam a fejlődésed?

- Kialakíthatod saját ügyfél- és terméktámogató folyamataidat
- Megtanulhatod, hogyan kezeld egyetlen helyen a bejelentésekhez tartozó összes ügyet
- Jobban figyelhetsz a VIP ügyfelekre
- Automatizálhatod az ismétlődő feladatokat
- Követheted az ügyintézők válaszidejét

## Tanfolyam tematika

1. Jira Service Desk ügyfélportál bemutatása (ahogyan az ügyfél látja)
2. Jegy nyitása ügyfélfelületen, kommentelési lehetőségek, melléklet csatolás
3. Jira Service Desk operátori felület bemutatása (ahogyan a csapat látja)
4. Feladatsorok ismertetése
5. Bejelentők listája, csoportosítása
6. Kérés- és jegytípusok
7. SLA-k
8. Munkafolyamatok, ügytípusok, szerkesztés, mozgatás
9. Jelentések
10. Önkiszolgáló, automatizmusra épülő ügyfélszolgálat (Jira Software és Confluence integráció előnyei)
11. Konkrét kérdések megválaszolása, best practice

A Jira Service Desk 3 ügyintézőnek és korlátlan ügyfélnek Cloud-ban ingyenes!  
Bővebb információ: [moresimp.com/hu/jira-service-desk](https://moresimp.com/hu/jira-service-desk)

Csapatmunka teljes átláthatósággal! Mutatjuk, hogyan!

### **Boldog Áron**

Atlassian tanácsadó

MORESIMP Kft

[aron.boldog@moresimp.com](mailto:aron.boldog@moresimp.com)

+36 30 2245 209



Gold  
Solution Partner

**MORESIMP**