

Tikety

Kapitola [3431857](#) obsahuje následující témata:


- [Obecné informace](#)
- [Hlavní funkce](#)
- [Tipy](#)
- [Obecné informace o tiketech](#)
- [Založení tiketu](#)
- [Editace tiketu](#)
- [Převzetí tiketu k řešení](#)
- [Zápis výsledků servisní činnosti založené na základě tiketu](#)
- [Uzavření tiketu](#)
- [Znovuotevření tiketu](#)
- [Struktura formuláře pro tiket](#)


Obecné informace

[3431857](#) slouží k evidenci požadavků na údržbu (řešení závad, havárií, poruchy, prevence aj.).





Každý [tiket](#) lze chápat jako jednu žádanku na údržbu, ve které je popsáno co a kde je třeba řešit. Pokud to [vedoucí údržby](#) uzná za vhodné, může tiket [převzít k řešení](#). V tom případě se založí nový [jednorázový pracovní příkaz](#), což už je konkrétní úkol pro pracovníka (co a kdy má řešit).

Hlavní funkce

[Převzetím tiketu k řešení](#)  dojde k přiřazení úkolu pracovníkovi, který se pak objeví v jeho přehledu úkolů [Moje úkoly](#).

Po [uzavření tiketu](#)  lze zapsat výsledek vyřešení [tiketu](#) a případně report obsahující podrobné zdůvodnění [uzavření](#) tohoto požadavku.

Tipy

Stav požadavku se mění v rámci jeho životního cyklu. [Tiket](#), který je připraven k [řešení](#) odpovědným pracovníkem je označen jako **Otevřený** . Po jeho přiřazení konkrétnímu pracovníkovi přejde do stavu **V řešení** . Požadavek čekající na posouzení jeho stavu ze strany zadavatele se nachází ve stavu **Ověření** . [Tiket](#), který je korektně vyřešený a uzavřený je označen jako **Uzavřený** .

[3431857](#) lze filtrovat dle definovaných [uživatelských filtrů](#). Vyfiltrovat lze například požadavky které nebyly vyřešeny v požadovaném termínu, nebo požadavky, které má přihlášený uživatel v zodpovědnosti a nebo požadavky které uživatel nahlásil. V případě potřeby lze [vytvořit](#) nový filtr např. jen organizace XYZ.

K [tiketu](#) lze přiřadit [majetek](#), kterého se týká.

K [tiketu](#) lze také přiřadit dokumenty, např. návod k obsluze nebo fotografie místa poruchy. Datové soubory (např. celý email nebo jen jeho přílohu z MS Outlook) lze jednoduše přenést pomocí funkce [Drag&Drop](#), více [zde](#).