

Создание заявки на основе обращения.

На основе обращения можно создать заявку. Для этого при создании обращения нужно поставить галочку в поле **Создать заявку на основе обращения**.

В созданном обращении нажмите на кнопку **Другие действия** и выберите **Создать заявку из обращения**.

Часто обращения собственника предполагают проведение работ с выходом исполнителя на объект и превращаются в заявку. Переход из обращения к работам происходит с помощью команды **Создать заявку из обращения**.

В разделе **Секретариат** найдите нужное обращение; поверьте статус обращения: **Выполнено**; нажмите кнопку **Завершить**.

В окне **Завершить работу** по обращению выберите способ ответа. Тип ответа поставьте **Обнадеживающий**. При этом типе ответа в окне появится команда **Создать заявку**.

Опишите, о чем договорились с собственником, какие работы запланировали. Это описание станет основой создаваемой заявки.

После выбора команды **Создать заявку** из обещания в окне появятся дополнительные строки по настройке заявки: вид заявки, группа услуг, услуга, исполнитель и запланированное время выполнения. Заполните строки и нажмите кнопку **Изменить статус**.

На основании внесенной информации обращение закрывается с пометкой о создании заявки, с указанием номера и даты.

По клику на строку с номером и датой заявки сервис автоматически переводит пользователя в Журнал заявок в данную заявку. Механизм перехода работает и в обратном направлении: при необходимости возвращайтесь из заявки к обращению.