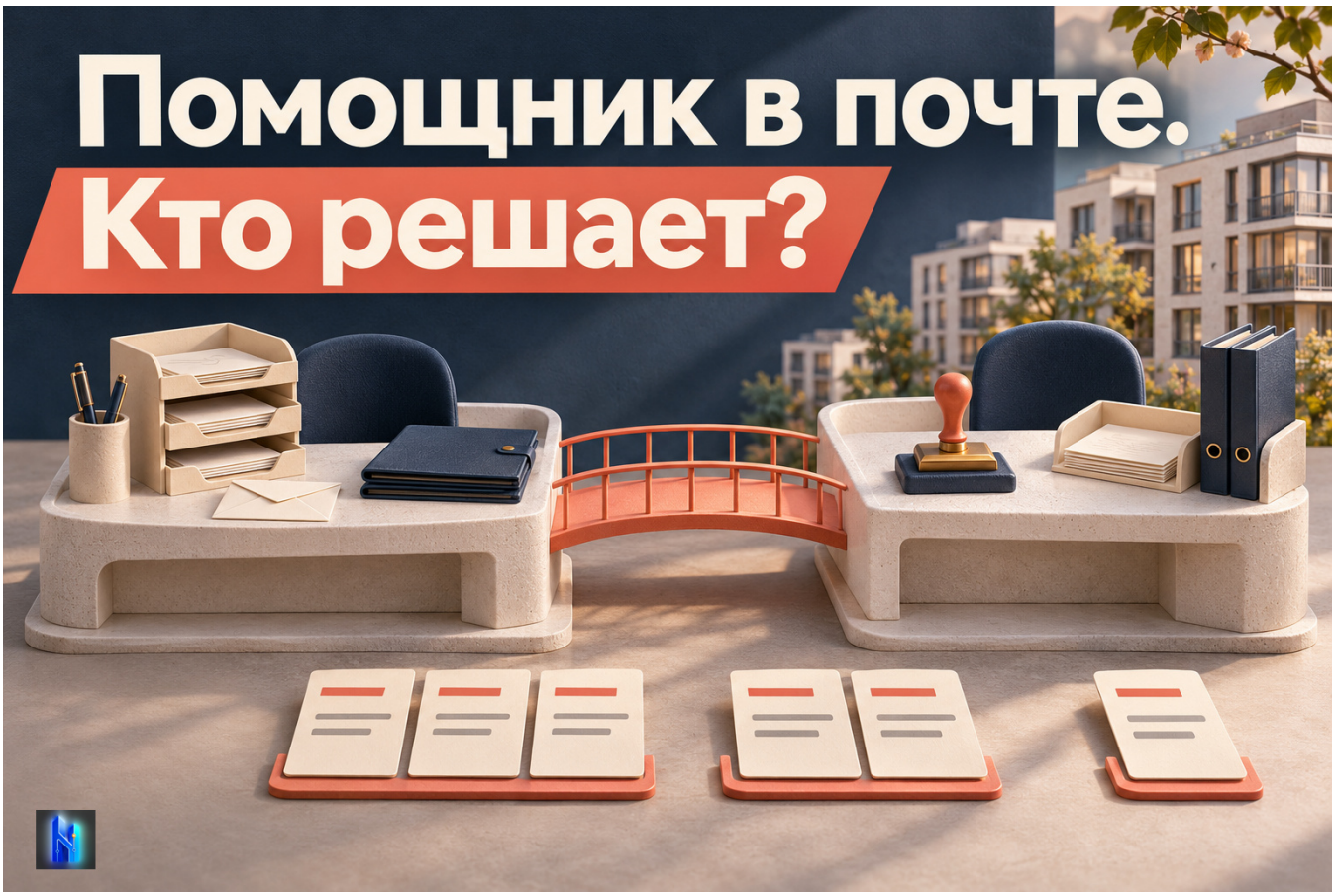
План передачи почтовой работы

Шесть рабочих ситуаций, границы роли, контрольный запуск и завершение почтового доступа.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Определите пользу передачи

Этот план помогает передать помощнику повторяющуюся почтовую работу, сохранив владельца у спорных решений. Начните с описания результата, а не с добавления аккаунта. Технический доступ и разрешённые внутри команды действия записываются отдельно.

Что определить	Пример рабочего ответа
Процесс	Обработка входящих по объектам
Владелец	Ольга принимает решения по условиям
Помощник	Антон выполняет оговорённые операции
Контроль	Сводка открытых вопросов и фактов выполнения

Учебная команда
Ольга, Антон и шесть писем вымышлены. Реальные права доступа не изменялись, приглашения и тестовые сообщения не отправлялись. Сценарии ниже нужно проверять в своём аккаунте с разрешёнными тестовыми данными.

Какую работу хочу передать?	Что останется у владельца?

2. Доступ шире выбранного ярлыка

Доступ к почте и право решать

GMAIL	ВАШ РЕГЛАМЕНТ
Читать, отправлять, удалять письма	Что делать самому, что согласовывать

Ярлык не превращается в отдельную границу доступа.

Техническая возможность не заменяет согласование внутри команды.

Вопрос перед подключением	Решение
Есть личные письма?	Оценить допустимость доступа к ящику
Нужно видеть только одну задачу?	Выбрать подходящий ограниченный способ передачи
Рабочий аккаунт организации?	Уточнить настройки администратора
Это псевдоним или аккаунт?	Делегирование относится к аккаунту
Нужно открыть файл по ссылке?	Проверить права на файл отдельно

Не изображайте ярлык технической защитой чужих писем. Если сотруднику нельзя видеть часть ящика, сначала выберите подходящую организацию данных и доступа.

Ящик / тип / допустимый объём	Кто подтвердил / что ещё выяснить

3. Шесть писем на утреннем разборе

ID	Содержание	Маршрут
П1	Запрос проверенной памятки	Самостоятельно по условиям
П2	Подтверждение согласованного времени	Самостоятельно по условиям
П3	Получена планировка	Самостоятельно по условиям
П4	Предложена новая цена	Решение Ольги
П5	Просьба изменить комиссию	Решение Ольги
П6	Личный вопрос владельцу	Только владельцу

Для П1 уже есть проверенная памятка. Для П2 время ранее согласовано всеми участниками. Для П3 можно отметить только получение документа. Эти условия существенны: без них самостоятельное действие может быть неверным.

Ограничение примера
Получить планировку не означает проверить её содержание или законность. Помощник фиксирует факт и следующий этап, если требуется оценка специалиста.

4. Матрица полномочий в готовом виде

Операция	Антон делает сам	Передаёт Ольге
Выдача памятки	Есть нужная проверенная редакция	Нет файла или непонятен объект
Время просмотра	Фиксирует уже согласованное	Новое время или новый участник
Планировка	Отмечает поступление	Нужен вывод о содержании
Цена и комиссия	Собирает контекст просьбы	Любое новое условие

Это рабочий регламент людей. Gmail не превращает эти строки в запрет кнопки отправки. Если требуется техническое ограничение, проверьте его в выбранной системе отдельно.

Операция / условия самостоятельности	Когда остановиться / кому передать

5. Памятка роли для заполнения

Поле	Ваше правило
Владелец и помощник	
Период замещения	
Разрешённые операции	
Основания и версии файлов	
Канал срочного согласования	
Срок проверки открытых вопросов	

Назначайте сроки с учётом доступности ответственного. «Срочно Ольге» не работает, если неизвестно, где она увидит вопрос и кто заменяет её на показе. Укажите резервный порядок для действительно срочной ситуации.

Передача запроса решения
К022. Клиент предлагает изменить цену. Точная просьба сохранена в письме. Нужен ваш ответ: какое условие можно сообщить и до какого времени вернуться к клиенту. Новую цену не обещал.

6. Подключение и контрольный вход

Этап	Доказательство
Владелец выбирает адрес представителя	Адрес сверён с сотрудником
Отправлено приглашение	Сотрудник получил нужное приглашение
Приглашение принято	Состояние подтверждено в аккаунте
Открыт делегированный ящик	Адрес в окне совпадает с нужным
Работа готова к запуску	Тестовый сценарий пройден

Добавление выполняется владельцем в настройках Gmail на компьютере. Приглашение действует неделю, включение доступа может занять до 24 часов. Не прекращайте прежнюю обработку почты, пока новый исполнитель не подтвердил рабочий вход.

Этап / дата / кто проверяет	Фактический результат / проблема

7. Два разных теста

Тест	Ожидается	Что записать
Готовая памятка	Правильный файл и адресат	Редакция, фактический ответ
Новая цена	Передача на согласование	Кому передано, что пока не обещано

Используйте разрешённые тестовые адреса и вымышленный объект. До отправки проверьте текст и вложение. После получения сверяйте результат на стороне получателя, включая отображение отправителя. В Workspace его состав зависит от настройки администратора.

Сценарий / ожидание	Факт / ошибка / исправление

Критерий запуска
Успешный вход не заменяет тест роли. Помощник должен не только отправлять, но и правильно оставлять вопрос на согласовании.

8. Сводка дня без ложного «всё сделано»

Шесть учебных писем распределены

3	2	1
САМОСТОЯТЕЛЬНО	НА СОГЛАСОВАНИЕ	ВЛАДЕЛЬЦУ
По оговорённым условиям	Цена и комиссия	Личный вопрос

Разобрано шесть писем. Не все вопросы уже решены.

Три обработаны, два требуют решения, одно остаётся владельцу.

Группа	Количество	Статус
По регламенту	3	Выполненные операции проверяются
Согласование	2	Ольга принимает решения
Личное	1	Владелец обрабатывает сам

Шесть разобранных писем не равны шести завершённым клиентским вопросам. Переданная задача продолжает существовать до решения. Не считайте её закрытой только потому, что помощник переслал сообщение.

Открытый вопрос / контекст	Ответственный / следующий контакт

9. Завершение замещения

Действие	Зачем
Передать незавершённые вопросы	Сохранить продолжение диалога
Удалить представителя в Gmail	Прекратить выданное право
Проверить результат	Убедиться, что доступ завершён
Сверить связанные системы	Права на документы проверяются отдельно
Записать дату и владельцев задач	Не оставить обращения без ответственного

Закрытие вкладки не является отзывом доступа. Для конкретного сотрудника используйте удаление из списка представителей и проверяйте итог. В организациях общий запрет функции и удаление отдельного представителя являются разными действиями.

Система / доступ / исполнитель	Дата прекращения / проверенный результат

10. Итоговый рабочий лист

Задача / объект / допустимое действие	Основание / исполнитель / срок

Нужное согласование	Кто решает / до когда / что ответить

Работа передана, когда сотрудник знает свои операции, умеет распознать границу, а владелец видит незавершённые решения. Дополнительная цель контроля: клиент не получает несовместимые ответы от двух людей.

Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора. Источники проверены 15.11.2026. Шесть карточек используются для обучения, не представляют статистику реального агентства.

Источники и проверка

Google Gmail: делегированный доступ

Google Workspace: настройки делегирования