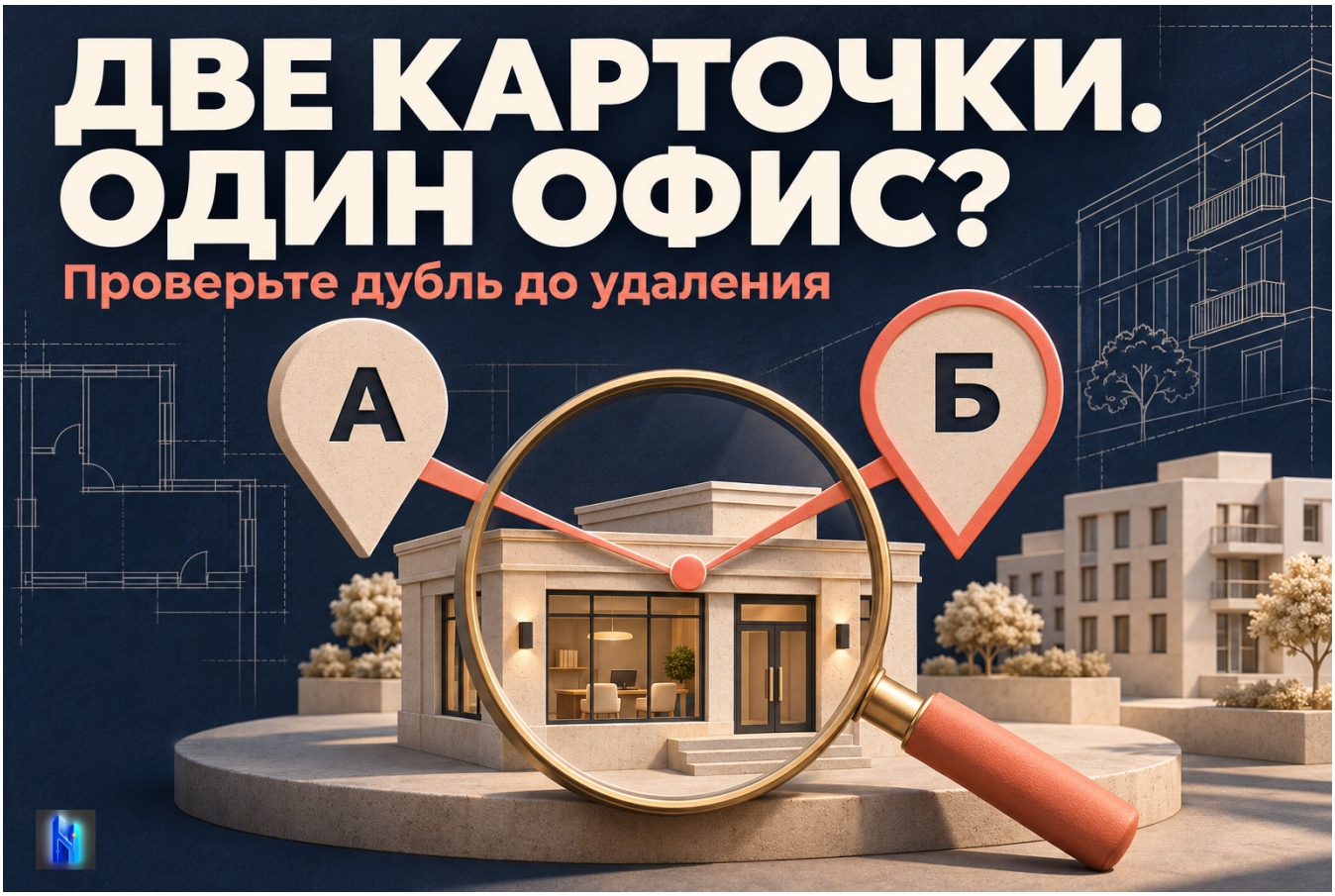
Две карточки одного офиса: сверка фактов, обращение в поддержку и проверка маршрута клиента

Пять профилей, одна предполагаемая пара дублей, заготовка обращения и проверка маршрута клиента после ответа поддержки.



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. Паспорт проверки К112

Учебная ситуация
Агентство «Маяк», профили А, Б, В, Г, Д и результаты вымышлены. Реальные карточки не изменялись; обращений и сообщений не отправляли.

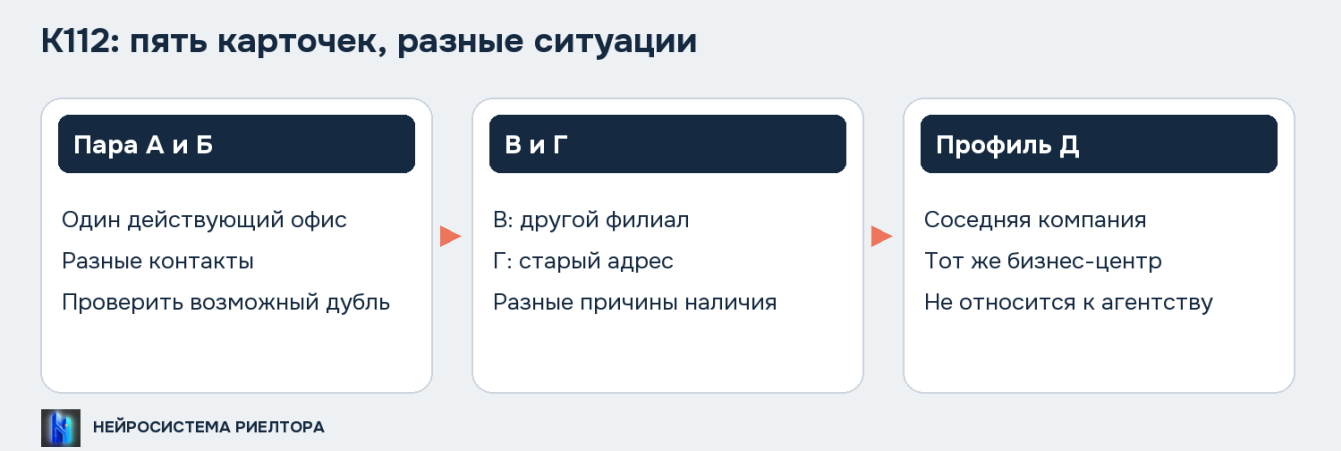
Поле	Заполненный пример
Проблема	Пять похожих профилей требуют проверки
Основная пара	А и Б, один действующий офис
Цель	Устранить путаницу, сохранив корректный маршрут клиента
Ответственный	Уполномоченный сотрудник агентства
Доказательства	Публичные ссылки, адрес, сайт, подтверждение офиса
Критерий завершения	Публичный результат и собственные ссылки проверены

Моя ситуация / ответственный / дата

2. Пять профилей, четыре объяснения

Профиль	Что установлено	Классификация
А	Действующий офис	Основная проверяемая запись
Б	Тот же офис, старый телефон	Предполагаемый дубль А
В	Другой действующий офис	Самостоятельный филиал
Г	Прежний адрес после переезда	Проверить историю и статус
Д	Другая компания в том же здании	Не относится к агентству

Два профиля образуют одну предполагаемую пару. Ещё три относятся к отдельному филиалу, переезду и соседней компании. Их нельзя автоматически включать в разбор дубля.



Сначала установите, какой реальный офис стоит за каждой записью.

Мои ссылки и классификация

3. Сопоставьте А и Б

Признак	А	Б
Компания	Маяк	Маяк
Помещение	Один действующий офис	Тот же офис
Сайт	Официальный сайт агентства	Тот же сайт
Телефон	Актуальный контакт	Прежний номер офиса
Отдельный приём	Действующий офис	Отдельного подразделения нет

Подтверждение ответственного и фактическое место приёма важнее простого совпадения слов. Общий телефон сети не превращает разные филиалы в дубль.

Моя пара / совпадения / различия / основания

4. Соберите доказательства без лишних данных

Сведение	Как подтвердить
Две разные карточки	Две отдельные публичные ссылки
Точный офис	Адрес, помещение, фактический вход
Принадлежность	Сайт и подтверждение ответственного
Правильный контакт	Актуальные опубликованные контакты
Различие данных	Снимки нужных полей с датой
Доступ команды	Кто управляет каким профилем

Не вкладывайте документы сделки и переписки покупателей, которые не объясняют дублирование. Если факт не установлен, оставьте вопрос открытым.

Факт / мой источник / дата / неизвестное

5. Выберите действие по проблеме

Ситуация	Действие
Предполагаемый дубль	Поддержка, тема Такая компания уже есть
Нет доступа к своему профилю	Отдельно решать вопрос прав управления
Офис переехал	Применять порядок переезда
Компания реально закрыта	Указать фактический статус закрытия
Другой действующий филиал	Проверять его собственные данные

Не путать кнопки
Скрытие из кабинета лишает управления, но не доказывает исправление публичного дубля. Удаление закрытой компании из базы связано со статусом Больше не работает. Для действующего офиса это неверная цель.

Моя ситуация / обоснованный маршрут

6. Заготовка обращения по паре

Суть обращения
«Наш действующий офис представлен двумя карточками. В А актуальный контакт, в Б прежний номер этого офиса. Компания, помещение и сайт совпадают; отдельного подразделения здесь нет. Просим проверить возможное дублирование и сообщить решение. Уточните также судьбу фотографий и отзывов».

В реальном обращении замените А и Б полными ссылками, укажите настоящий адрес и подтверждённые факты. Не отправляйте учебную заготовку без проверки. Контактные поля заполняет уполномоченный сотрудник.

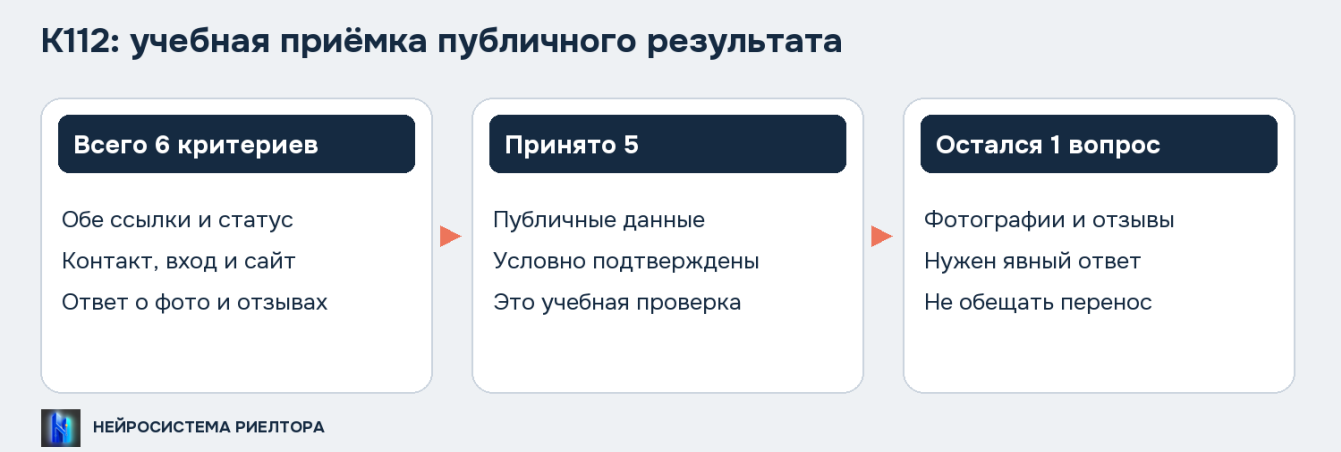
После отправки	Что сохранить
Учёт	Номер и дата обращения
Ответственный	Кто отслеживает ответ
Состояние	Ожидается ответ / нужны сведения / решение получено

Мой текст по фактам, ссылки, вопрос

7. Шесть пунктов публичной приёмки

Проверка	Учебный результат
Судьба обеих ссылок	Подтверждена
Действующий офис не закрыт	Подтверждено
Телефон актуален	Подтверждено
Точка и вход соответствуют	Подтверждено
Сайт ведёт к агентству	Подтверждено
Ответ о фото и отзывах	Ожидается

Условно подтверждены пять пунктов из шести. Вопрос фотографий и отзывов открыт. Это моделирование проверки, а не фактическое решение поддержки.



Ответ получен, публичные данные проверены, остаток явно записан.

Мой открытый пункт / следующий запрос

8. Если решение и карта расходятся

Поле	Как заполнить
Исходное обращение	Номер предыдущего запроса
Решение	Точная суть полученного ответа
Публичная ссылка	Адрес проверяемой карточки
Ожидается	Конкретный согласованный результат
Наблюдается	Факт после повторного открытия
Когда проверено	Дата, время и устройство
Подтверждение	Снимок относящегося к вопросу поля

Продолжите тот же разбор, приложив новые факты. Не выдавайте предположение о переносе отзывов за подтверждённую функцию.

Моё расхождение в двух предложениях

9. Собственные ссылки тоже требуют приёмки

Носитель	Сейчас ведёт	Нужно обновить
Сайт	А	Нет
Подпись письма	А	Нет
Сохранённый ответ	Старая ссылка	Да
Рабочий QR-код	Старая ссылка	Да

В К112 два носителя из четырёх требуют обновления после подтверждённого решения. QR-код проверяется открытием адреса, а не только внешним видом изображения.

Приглашение клиенту
«Встречаемся в действующем офисе по адресу [фактический адрес]. Вход [проверенное описание], ссылка на карту [проверенный адрес]». Заполняйте данными своей встречи.

Мои носители / результат открытия / исправление

10. Итог и профилактика новых дублей

Итог К112	Количество
Проверяемые профили	5
Профили в предполагаемой паре	2
Предполагаемые пары дублей	1
Другие объяснения	3
Подтверждено критериев приёмки	5 из 6
Открыто вопросов	1
Носители со старой ссылкой	2 из 4

Перед созданием новой карточки проверьте, не существует ли профиль действующего офиса. Сохраните ответственного, публичную ссылку и историю изменения контактов. Рост заявок измеряют отдельно от исправления записей.

Мой итог / открытое / ответственный / контроль

Источники и проверка

Яндекс Бизнес: служба поддержки компаний

Яндекс Бизнес: удаление компании