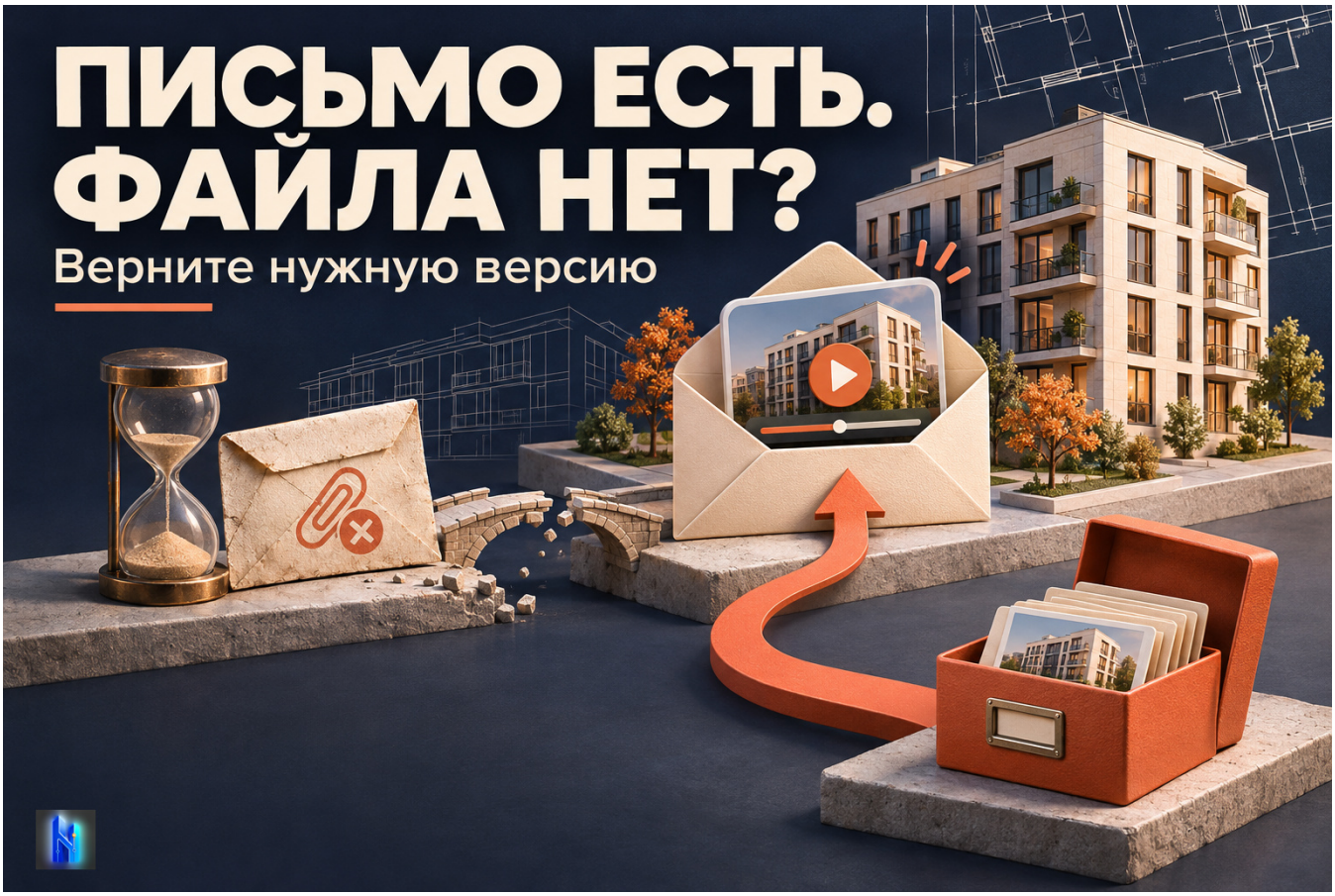
Повторная выдача материалов: пропавшее вложение, актуальная версия и проверка доставки

Как отличить пропавшее временное вложение от устаревшего материала и заново выдать покупателю нужные файлы.



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 случая М106

Учебная ситуация
Все файлы и проверки вымышлены. Письма не отправлялись, клиентские данные не использовались. Четыре позиции разбора приводят к трём материалам для покупателя.

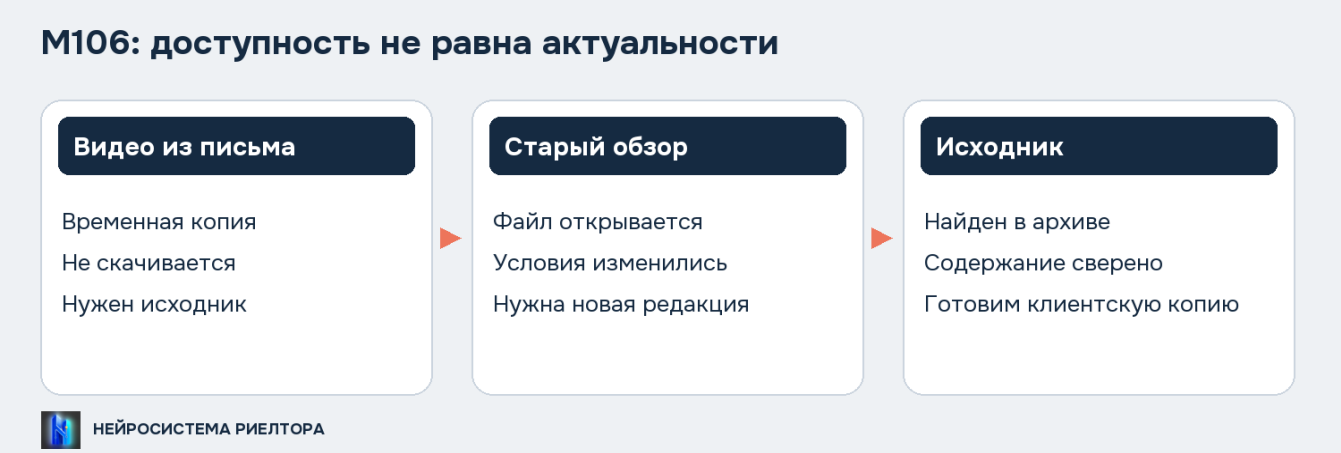
Поле	Заполненный пример
Обращение	Старое видео из письма не скачивается
Цель клиента	Снова изучить квартиру перед разговором
Ошибка	Файл удалён
Предположение	Истёк срок временного большого вложения
Проверка причины	Тип вложения, размер, дата получения
Результат	Три актуальных доступных материала

Моё письмо / файл / симптом

2. Карта четырёх позиций

Материал	Размер	Состояние	Действие
План	8 МБ	Открывается	Сверить объект
Видео в письме	62 МБ	Файл удалён	Найти исходник
Исходник видео	62 МБ	Сохранён	Проверить содержание
Обзор условий	6 МБ	Открывается, устарел	Заменить редакцию

План и исходник видео доступны как файлы. Временное видео недоступно. Обзор технически открывается, но требует новой редакции. Не считать все открывающиеся документы актуальными.



Доступность файла и актуальность условий проверяются отдельно.

Мой материал / две отдельные проверки

3. Определите маршрут хранения

Признак	Что проверить
Письмо отсутствует	Найти письмо, не диагностировать вложение вслепую
Обычный небольшой файл	Проверить сохранность письма и приложения
Большая временная копия	Сопоставить размер, возраст и ошибку
Ссылка на свою папку	Проверить владельца и настройки отдельного хранилища
Непонятный случай	Уточнить способ отправки, затем обратиться в поддержку

Граница правила Mail
В справке проверены порог 25 МБ и срок временной копии 180 дней после получения. Не переносить правило на все ссылки и другие почтовые продукты.

Мой тип выдачи / основание вывода

4. Найдите и примите исходник

Контроль	Пример М106
Где искать	Рабочий архив объекта
Что найдено	Видео 62 МБ
Совпадение объекта	Код и помещения сверены
Дата съёмки	Записана отдельно от даты отправки
Содержание	Условия проверены ответственным
Можно выдать	После проверки клиентской копии

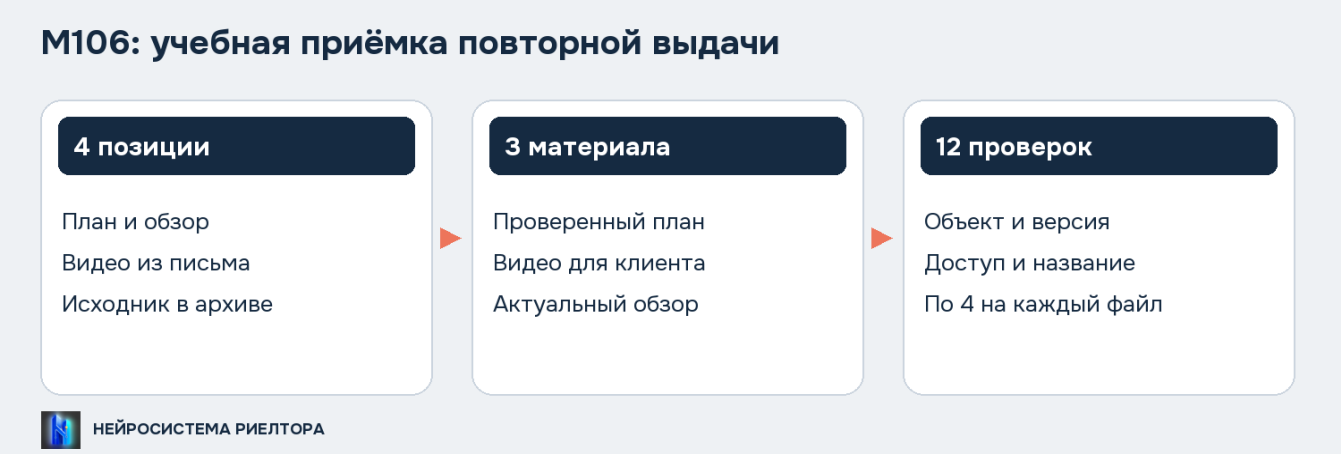
Если оригинала нет, запросить повторную отправку у автора или подготовить материал заново. Нельзя обещать восстановление исчезнувшего файла только потому, что письмо сохранилось.

Мой автор / место / версия / непроверенное

5. Разделите три конечных материала

Клиенту	Основание готовности
План	Проверен объект и назначение документа
Видео	Подготовлено из найденного исходника
Новый обзор	Условия сверены, дата редакции указана

Исходник остаётся в рабочем архиве. Старый обзор сохраняется как прежняя редакция, но не выдаётся как действующий. Не прикладывайте целиком папку со служебными материалами.



Четыре позиции в разборе, три материала в выдаче, двенадцать критериев приёмки.

Мой конечный список

6. Реестр проверки перед сообщением

Материал	Объект	Версия	Доступ	Название
План	Да	Да	Да	Да
Видео	Да	Да	Да	Да
Новый обзор	Да	Да	Да	Да

В заполненном учебном примере 3 × 4 = 12 выполненных проверок. Это не число пользователей, документов или скачиваний. В своей работе отмечайте только фактически проверенное.

Мой материал / проблема / кто исправляет

7. Сообщение при готовой выдаче

Объяснение без лишних подробностей
«В старом письме недоступна временная копия видео. Нашёл исходник и подготовил новую выдачу. В ней план, видео и обзор с проверенными условиями. В прежнем обзоре была другая цена, используйте новую редакцию с датой». Ссылку добавить после проверки.

Часть ответа	Что она решает
Причина	Объясняет, почему старое письмо не помогло
Три материала	Показывает состав новой выдачи
Новая редакция	Предотвращает опору на старую цену
Вопрос об открытии	Проверяет устранение препятствия

Мой короткий ответ клиенту

8. Сообщение, когда работа не закончена

Честный промежуточный ответ
«План могу предоставить сейчас. Видео проверяю у автора, после сверки отправлю отдельно». Указывайте выполнимый срок, если он известен.

Ситуация	Следующий шаг
Нет исходника	Связаться с автором
Оригинал найден, условия неясны	Уточнить у ответственного за объект
Файл готов, доступ не проверен	Пройти путь получателя
Выдано, ответа нет	Сохранить статус без отметки «прочитал»

Мой открытый вопрос / исполнитель / срок

9. Паспорт рабочих материалов объекта

Поле	Для чего
Код объекта	Не перепутать похожие квартиры
Исходник и владелец	Найти рабочую копию
Дата съёмки	Понимать возраст видео
Дата условий	Понимать актуальность обзора
Клиентская копия	Отделить выдачу от архива
Последняя проверка	Знать, что действительно проверяли
Следующее событие контроля	Изменение объекта или новый контакт

Мой паспорт / неполные поля

10. Завершение и следующий разговор

Состояние	Как записать
Подготовлено	Файлы прошли приёмку
Отправлено	Дата и состав выдачи
Доступ подтверждён	Ответ клиента, какие материалы открылись
Содержание обсуждено	Вопрос по квартире и следующий шаг
Нет ответа	Подтверждение пока отсутствует

В М106 техническая задача заканчивается доступом к трём правильным материалам. Показ, решение покупателя и сделка учитываются отдельно. Открытие ссылки не заменяет ни одно из этих событий.

Мой итог / следующий вопрос / дата

Источники и проверка

Почта Mail: прикрепление файлов

Почта Mail: скачивание и ошибка «Файл удалён»