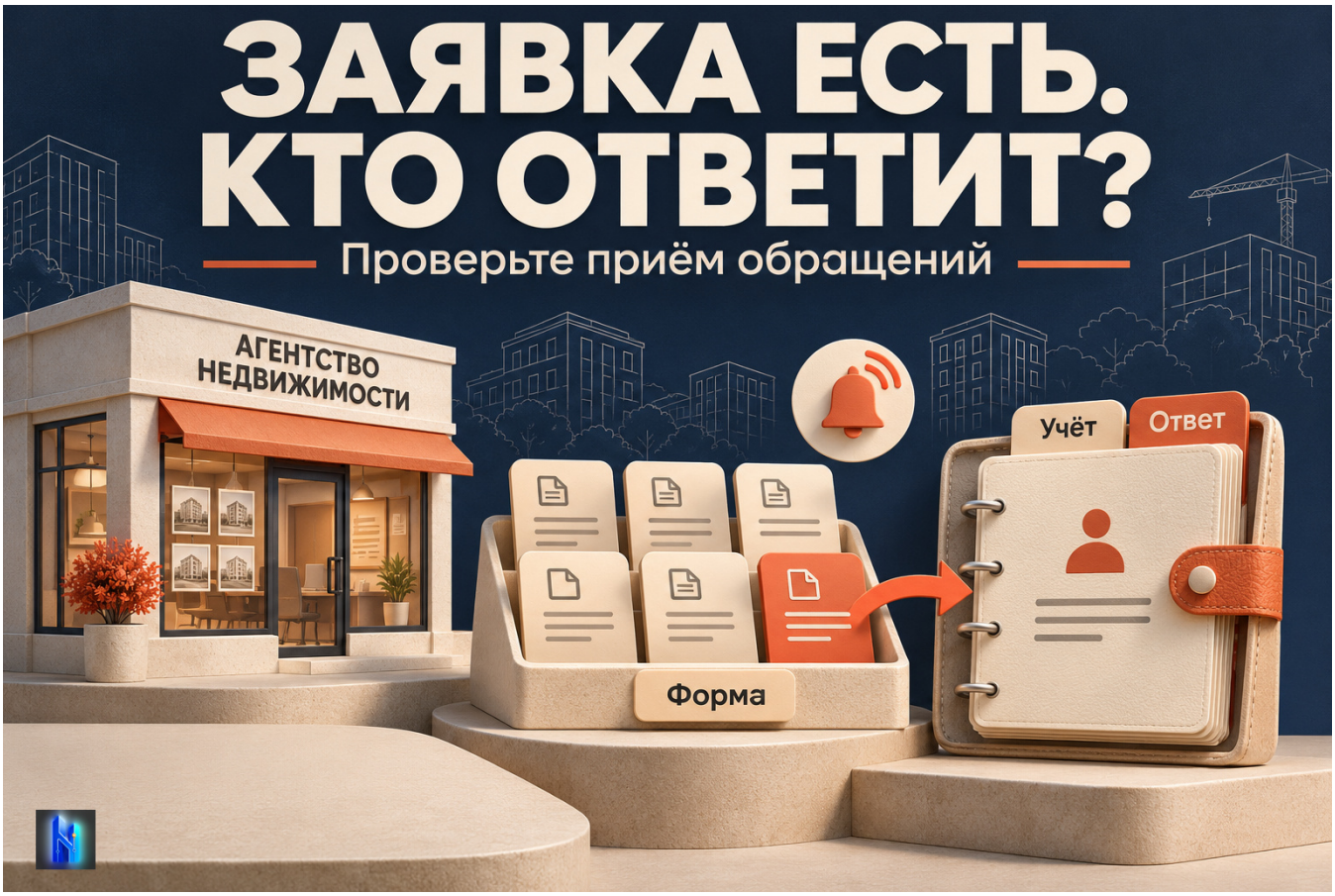
Заявки из карточки агентства: паспорт формы, сверка уведомлений и журнал обработки обращений

Паспорт формы и заполненная сверка шести обращений: исходные номера, уведомления, повторы и передача сотруднику.



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 формы Ф114

Учебная модель
Все заявки, контакты и результаты вымышлены. Реальных отправок, обращений и изменений интеграций не выполняли. CRM-передача в примере сверяется вручную.

Поле	Пример
Офис	Один действующий офис агентства
Точка входа	Форма заявки Яндекс Бизнеса
Обещание после отправки	Сотрудник уточнит задачу
Уведомления в модели	Telegram и электронная почта
Основной ответственный	Риелтор приёма обращений
Подмена	Назначенный коллега
Учёт	Рабочая запись с номером исходной заявки

Мой офис / форма / ответственный / подмена

2. Доступы и адресация филиала

Контроль	Что установить
Форма	Правильный офис и его ссылка
Кнопка	Обещание соответствует следующему действию
Уведомления	Указаны нужные получатели
Доступ к заявкам	Проверен у исполнителя и заместителя
Филиал сети	Используется форма выбранного филиала
Рабочий журнал	Известно место фиксации обработки

По справке пользователи с доступом к карточке получают доступ к заявкам; представители сети имеют доступ к заявкам филиалов. Доступ не назначает автоматически ответственного за каждое обращение.

Мои доступы / маршруты / открытая проверка

3. Исходная запись сохраняет свой смысл

Данные	Зачем сохранить
Номер заявки	Связать исходную запись с рабочей
Дата и время	Восстановить последовательность
Контактные сведения	Найти отправителя без догадок
Исходное содержание	Отделить запрос от последующего уточнения
Рабочая карточка	Записать исполнителя, результат и следующий шаг

Ограничение сервиса
Справка указывает, что полученные заявки нельзя редактировать. Уточнения храните в рабочей системе со ссылкой на исходный номер. Наличие формы не доказывает готовую интеграцию с вашей CRM.

Мой исходный номер / рабочая запись / следующий шаг

4. Шесть заявок и восемь уведомлений

Номер	Контакт	Смысл	TG	Email	Учёт
Я01	А	Продажа	Да	Да	Да
Я02	Б	Покупка	Да	Да	Да
Я03	А	Повтор вопроса	Нет	Да	Да
Я04	В	Услуги подрядчика	Да	Да	Да
Я05	Б	Уточнение бюджета	Да	Нет	Да
Я06	Г	Задача неизвестна	Нет	Нет	Нет

TG и Email означают наблюдаемое уведомление, «Учёт» наличие связи с исходным номером в рабочей системе. Да/Нет относятся только к вымышленному примеру.

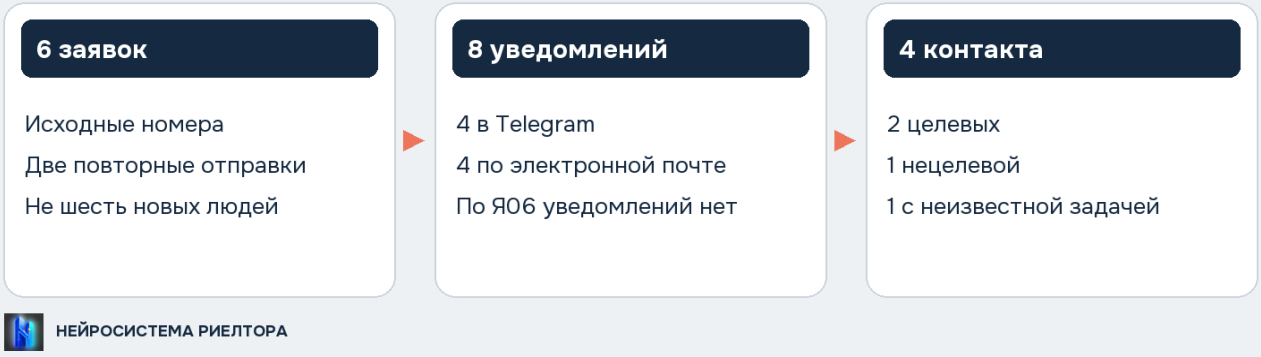
Telegram: 4. Почта: 4. Всего 8 уведомлений. Пять заявок имеют хотя бы одно уведомление. Я06 находится в исходном кабинете, но уведомлений по ней нет.

Мой реестр / канал / найдено в работе

5. Четыре контакта вместо шести новых людей

Контакт	Исходные номера	Смысл
А	Я01, Я03	Один собственник, повтор вопроса
Б	Я02, Я05	Один покупатель, уточнение бюджета
В	Я04	Предложение услуг подрядчика
Г	Я06	Задача ещё не выяснена

Ф114: разные единицы учёта



Записи, уведомления и установленные контакты считают отдельно.

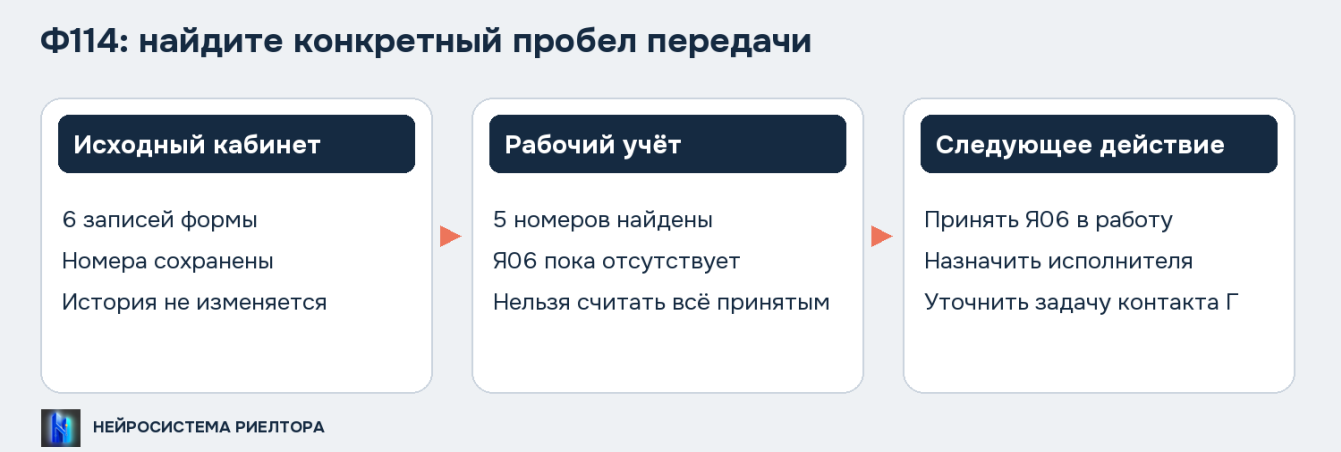
В примере личности и связь повторов заданы. В работе не объединяйте людей по одному совпавшему имени. Отдельная новая потребность того же человека может требовать отдельного обращения.

Мой повтор / основание связи / новая информация

6. Найдите один пробел передачи

Проверка	Ф114
Исходных заявок	6
Номеров найдено в рабочем учёте	5
Не найдено	Я06
Известный контакт	Г
Первое действие	Найти исходную запись и принять вопрос
Дальше	Назначить исполнителя и уточнить задачу

Не создавайте новую заявку в самой форме вместо обработки уже полученной. Сохраните исходный номер и проверьте, появилась ли соответствующая запись в рабочем журнале.



Наличие уведомления не заменяет принятие в работу.

Мой отсутствующий номер / исполнитель / контроль

7. Три ответа по разным ситуациям

Собственнику А
«Вижу повторное обращение по продаже. Подтверждаю, что вопрос принят. Какое время сегодня удобно для короткого уточнения задачи?» Сначала сверить предыдущие контакты.

Покупателю Б
«Уточнение бюджета получил. Правильно понимаю, что новый предел относится к цене квартиры, а дополнительные расходы обсуждаем отдельно?»

Контакту Г
«Получили ваше обращение. Подскажите, какая задача сейчас нужна: продажа, покупка, аренда или другой вопрос?»

Реплики учебные. При наличии уже согласованного следующего действия не заставляйте человека начинать разговор заново.

Мой адресат / известный контекст / точный вопрос

8. Рабочая карточка после разговора

Поле	Как заполнять
Исходные номера	Все связанные записи формы
Задача	Установленная потребность, не догадка
Ответственный	Конкретный исполнитель
Действие	Подготовлено / отправлено / ответ получен
Следующий шаг	Что именно согласовано
Время	Фактический срок или договорённость
Остаток	Что ещё нужно выяснить

Согласованная встреча не равна подготовленному приглашению. Дополнительное уведомление не является ещё одним ответом клиента.

Моя рабочая запись по фактическому результату

9. Разбор неизвестного результата уведомления

Наблюдение	Проверка
Запись в кабинете есть, письма нет	Проверить настройки, адрес назначения и почту получателя
Уведомление есть, учёта нет	Найти исходный номер, назначить приём в работу
Два уведомления по одному номеру	Сопоставить каналы без удвоения заявки
Запрос попал не в тот офис	Проверить связь формы и филиала
Сотрудник не видит заявки	Проверить доступ к нужной карточке

По одной отсутствующей нотификации не устанавливайте техническую причину. Для конкретного сбоя сохраните номер заявки, время, выбранный канал и наблюдаемые данные.

Мой факт / проверка / результат / открытое

10. Итог Ф114 и ежедневная сверка

Показатель	Значение
Исходные заявки	6
Уведомления Telegram	4
Уведомления почты	4
Установленные контакты	4
Целевые контакты	2
Нецелевой контакт	1
Задача неизвестна	1
Найдены в рабочем учёте	5 из 6

Целевые контакты А и Б не являются доказательством сделок. После обработки Я06 снова сверить исходный номер, исполнителя и следующий шаг. Сохранить историю повторных отправлений.

Мой период / итог / отсутствующие номера / действия

Источники и проверка

Яндекс Бизнес: заявки от пользователей