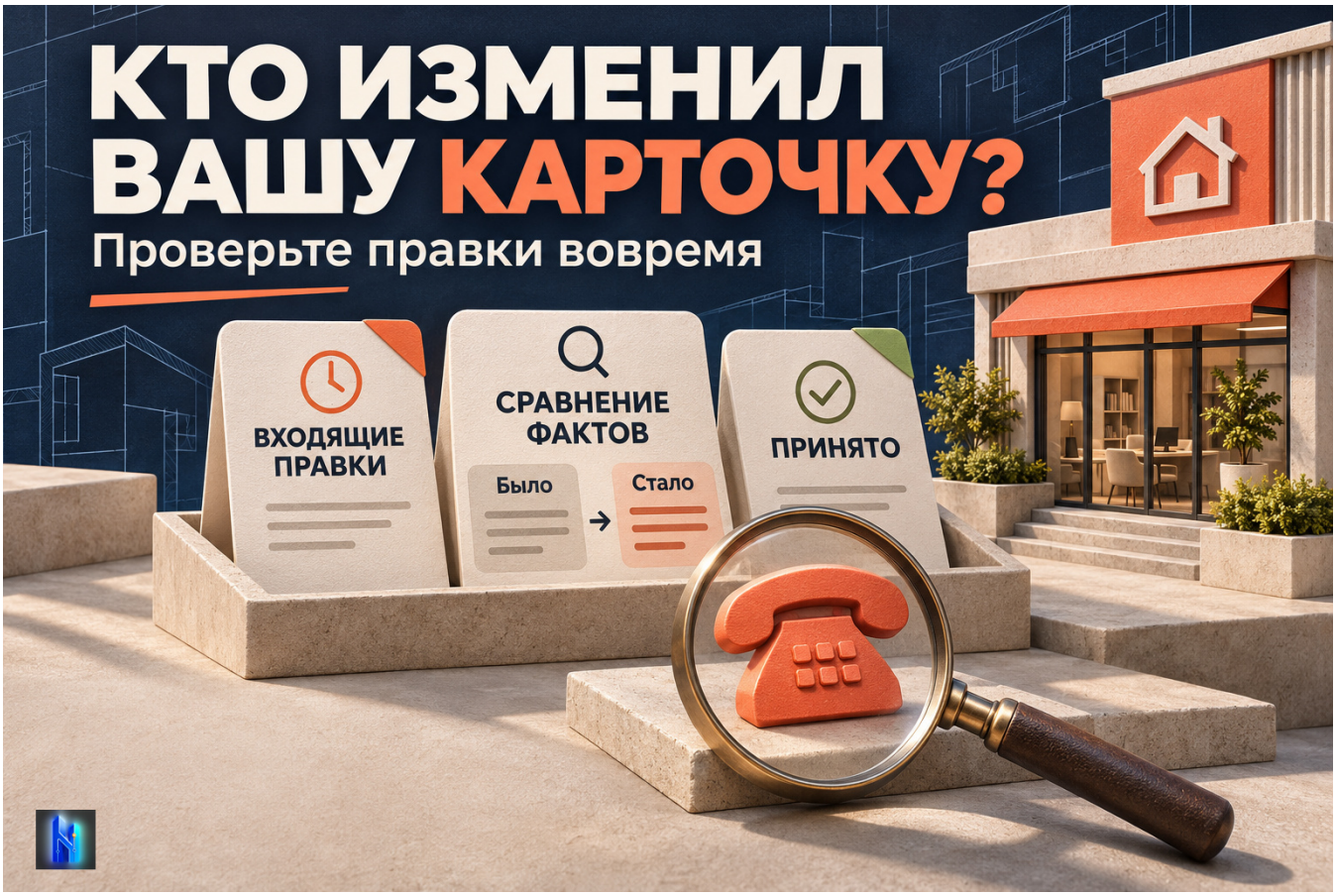
Контроль карточки агентства: очередь правок, подтверждение фактов и приёмка опубликованной версии

Шесть учебных изменений, разные состояния, проверка фактов и контроль того, что действительно опубликовано для клиента.



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 очереди И113

Учебная ситуация
Шесть записей, значения и результаты вымышлены. Действий в кабинете и сообщений сотрудникам не выполняли. Для своей работы используйте реальные данные и статусы.

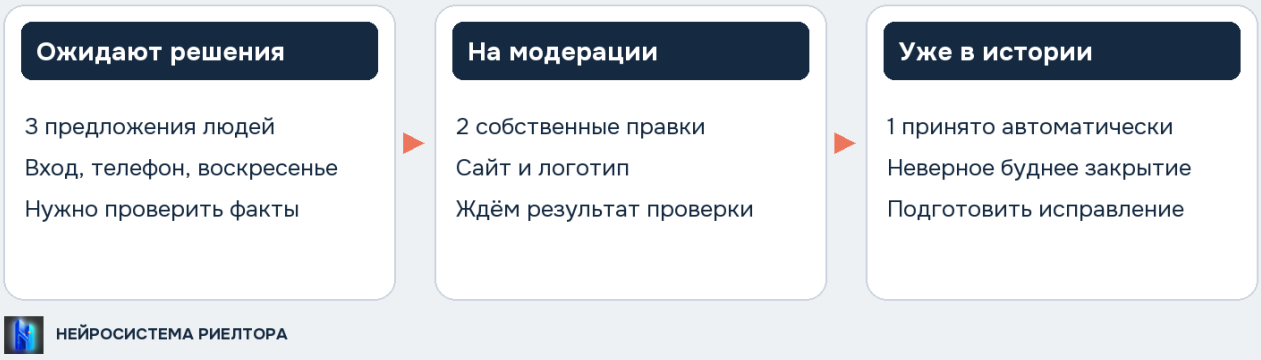
Поле	Пример
Офис	Один действующий офис агентства
Задача	Проверить изменения публичной карточки
Ответственный	Уполномоченный сотрудник
Источник фактов	Администратор, сайт, осмотр входа
Записей	Шесть
Групп состояний	Три
Итог	Разные действия и явно записанный остаток

Моя карточка / ссылка / ответственный / дата

2. Сначала установите состояние

№	Поле	Состояние	Источник
1	Вход	Ожидает подтверждения	Пользователь
2	Телефон	Ожидает подтверждения	Пользователь
3	Воскресенье	Ожидает подтверждения	Пользователь
4	Сайт	На модерации	Представитель
5	Логотип	На модерации	Представитель
6	Буднее закрытие	Принято автоматически	Пользовательская правка

И113: шесть записей, три состояния



Не применяйте одно решение к разным состояниям изменений.

Предложения пользователей, свои правки на модерации и историческое автоматическое принятие требуют разных действий.

Мои группы и количество записей

3. Что показывает журнал

Проверка	Как использовать
Нужный профиль	Сверить название, адрес и публичную ссылку
Прежние и новые данные	Понять, какой факт изменяется
Автор	Установить источник, а не заранее объявить ошибкой
Дата и время	Восстановить порядок событий
Состояние	Выбрать реальный следующий шаг
Неотражаемые изменения	Прайс-лист и обложку видео проверять отдельно

Путь по справке: О компании → Изменения. Обозначение ya.robot относится к службе поддержки, само по себе оно не является признаком взлома.

Моя запись / было / предложено / источник / статус

4. Премодерация трёх предложений

Поле	Предложение	Основание	Действие
Вход	Со двора	Осмотр и администратор	Принять
Телефон	Прежний номер	Актуальный сайт и ответственный	Отклонить
Воскресенье	Предложен новый график	Ответа администратора ещё нет	Уточнить сегодня

Срок не останавливается
Справка указывает автоматическую публикацию, если правка в ожидании не отклонена за три дня. Внутренняя задача «уточнить» не продлевает этот срок. Проверяйте время в интерфейсе и решайте спорное без откладывания.

Не принимайте неизвестное значение ради очистки очереди. Но и не отклоняйте подтверждённое уточнение только потому, что его предложил пользователь.

Мой спорный факт / кто подтвердит / ближайший контроль

5. Уточнение воскресного графика

Администратору
«В карточке предложено изменить воскресный график. Подтвердите сегодня фактические часы приёма на нужную дату и есть ли приём только по записи. Нужен точный ответ для решения по правке». Учебная реплика.

Ответ	Следующий шаг
Предложение соответствует фактам	Принять и проверить результат
Предложение неверно	Отклонить, сохранить основание
Подтверждения пока нет	Назначить немедленное уточнение и контроль срока

Отсутствие ответа не считается подтверждением. В итогах И113 этот пункт остаётся открытым, а не автоматически помечается решённым.

Мой факт / ответ / решение / время

6. Собственные сайт и логотип

Правка	Проверка содержания	Текущий шаг
Сайт	Открывается нужная страница агентства	Отследить результат модерации
Логотип	Использован утверждённый файл бренда	Отследить результат модерации

После одобрения проверьте публичную карточку. Сохранённая правка и опубликованное значение являются разными состояниями. При отклонении изучите фактический результат, не отправляя повтор без изменений.

Если видно старое
Справка рекомендует проверку после очистки кеша и cookie. Это может потребовать повторного входа. Сохраняющееся расхождение описывайте по полю, ссылке и времени.

Моё поле / статус / публичный результат

7. Уже принятое неверное закрытие

Факт	И113
В истории	Принято автоматически
Новое публичное значение	18:00
Подтверждённый реальный график	До 20:00
Разница отображаемого времени	Два часа
Нужное действие	Исправить конкретное поле
Критерий завершения	Корректное время видно публично

Два часа не означают два часа потерянных заявок. Для оценки обращений нужны отдельные данные. Не меняйте правильные телефон, вход и сайт вместе с неверным временем.

Моё поле / подтверждение / исправление / приёмка

8. Передача очереди сотруднику

Заполненный итог
«Вход подтверждён, принято. Старый телефон неверен, отклонено. Воскресенье уточняет администратор сегодня, решения ещё нет. Сайт и логотип на модерации. Буднее закрытие принято автоматически, фактически работаем до 20:00, исправление подготовлено; публичный результат ещё не подтверждён».

Это учебный отчёт о разных состояниях. Назначьте основного сотрудника и заместителя. Для каждой незавершённой строки должны быть вопрос, исполнитель и ближайший контроль.

Моя строка / действие / исполнитель / контроль

9. Публичная приёмка

Что проверить	Какой результат нужен
Телефон	Актуальный контакт агентства
График	Подтверждённые часы нужного дня
Вход	Фактическое место приёма
Сайт	Проверенная действующая страница
Логотип	Канонический файл бренда
Журнал	Состояния соответствуют реальным результатам

Для проверки видимых данных не требуется создавать реальную заявку. Фактический звонок или обращение выполняют отдельно по согласованному сценарию.



Все строки учтены, но открытые действия не выданы за завершённые.

Мой подтверждённый результат / остаток

10. Итог без ложного завершения

Состояние после учебного разбора	Количество
Пользовательские предложения обработаны	2
Пользовательское предложение ещё открыто	1
Собственные правки ждут модерации	2
Для исторической ошибки подготовлена корректировка	1
Всего учтено	6

Не объединяйте четыре разные ситуации в статус «всё исправлено». Отдельно записывайте ожидаемое решение сервиса и ожидаемое подтверждение факта от коллеги. Регулярная проверка нужна, чтобы публичные данные соответствовали действительности.

Мой итог / следующий просмотр / заместитель

Источники и проверка

Яндекс Бизнес: история изменений