Карта статусов отправки материала

Четыре ситуации, проверка конкретной отправки и доступности материала без лишних повторов.



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 результат выдачи

Карта помогает выяснить, что произошло с обещанным материалом, и выбрать конкретное исправление. Не сводите регистрацию формы, отправку, доставку и открытие PDF к одной отметке. Для каждого события нужно своё основание.

Событие	Пример доказательства
Запрос принят	Запись обращения
Письмо отправлено	Проверенное состояние исходящего
Получение подтверждено	Ответ адресата о нужном письме
Материал доступен	Адресат подтвердил открытие файла
Следующий шаг	Отдельная договорённость

Четыре учебных случая
Ситуации А, Б, В и Г вымышлены. Реальные письма, заявки и уведомления при подготовке не отправлялись. Модель проверяет трактовку фактов, а не работу настоящего почтового сервера.

Какой материал обещан?	Что будет достаточным результатом?

2. Схема проверки по этапам

Что именно уже подтверждено?

1	2	3	4	5
ЗАПРОС	ОТПРАВКА	ПОЛУЧЕНИЕ	ФАЙЛ	ДАЛЬШЕ
Записан	Выполнена	Подтверждено	Открылся	Договорились

Один статус не доказывает прохождение всех этапов.

Переход к следующему этапу требует отдельного подтверждения.

Что видите	Что проверить дальше
Форма принята	Было ли создано и отправлено письмо
Принято сервером	Какой этап подтверждает эта запись
Есть доставка	Видит ли адресат нужный материал
Письмо видно	Открывается ли файл или ссылка
Файл открыт	Какой следующий вопрос клиента

Неизвестное состояние не равно отказу. Запишите «пока не подтверждено» и способ проверки. Если известна ошибка, укажите именно её и действие по исправлению.

Текущий факт / источник	Чего ещё не знаем / как проверим

3. Найдите нужную попытку

Поле	Зачем оно нужно
Получатель	Исключить проверку другого адреса
Время и тема	Найти именно эту отправку
Материал и версия	Проверить обещанное содержимое
Номер обращения	Связать выдачу с человеком
Идентификатор сообщения	Сопоставить технические записи, если доступен

Проверяйте содержимое исходящего: адрес, объект, вложение и ссылку. Будущая отправка или черновик ещё не означает выполненное действие. Успешный тест на свой адрес не подтверждает отдельную попытку клиенту.

Обращение / дата / тема / адрес	Версия / идентификатор / источник статуса

4. Известный отказ: случай Б

Исходное наблюдение
Есть уведомление о недоставке с причиной «адрес не существует». Статус этой попытки: отказ. Нельзя объявить материал выданным, даже если письмо присутствует среди отправленных.

Действие	Проверяемый результат
Сверить адрес с получателем	Подтверждён правильный адрес
Исправить причину	Новая попытка имеет актуальные данные
Связать повтор с запросом	Не создан второй клиент
Проверить результат	Есть факт новой отправки и продолжение

При иной причине действуйте по её содержанию. Временный сбой, заполненное хранилище и неверный адрес не исправляются одинаково. Если есть технический ответ, передайте его ответственному без паролей и лишних данных.

Точная причина / время	Исправление / кто / когда проверит

5. Письмо получено, файл недоступен: В

Сообщение клиента
Письмо вижу, ссылка просит доступ. В этой ситуации получение письма подтверждено человеком. Проблема находится на уровне доступа к материалу.

Проверить	Что сделать
Правильная ли ссылка	Сверить материал и редакцию
Подходят ли права	Настроить допустимую выдачу нужному получателю
Нужен ли другой способ	Согласовать его с клиентом
Открылся ли файл после исправления	Получить конкретный ответ

Не отправляйте без изменений ту же недоступную ссылку несколько раз. При выдаче другим каналом сохраните отдельные факты: письмо получено, доступ исправлен или файл передан иначе.

Материал / наблюдаемая ошибка	Исправление / подтверждение результата

6. Неизвестное и подтверждённое: А и Г

Случай	Что известно	Следующий шаг
А	Сервис принял к отправке, ответа нет	Проверить дальнейший статус и уточнить
Г	Клиент открыл PDF и видит список	Обсудить вопрос по содержанию

Для А нет основания утверждать ни успешное получение человеком, ни известный отказ. Для Г есть подтверждение конкретного файла. Оно не означает согласия на показ, договор или предложение агента.

Нейтральная реплика
Отправил обещанный материал с темой [тема] на [подтверждённый адрес]. Получилось открыть файл? Если нет, напишите, что видите, помогу разобраться.

Замените поля реальными сведениями перед использованием. Выберите уместное время и согласованный канал, не создавайте поток одинаковых напоминаний.

Что хочу узнать у адресата?	Короткий вопрос без предположений

7. Доказательства не взаимозаменяемы

Сигнал	Корректная трактовка	Не доказывает
Отчёт Яндекс о доставке	Сервис сообщил о доставке	Чтение содержания
Подтверждение прочтения Gmail	Получено уведомление по правилам системы	Изучение человеком всех условий
Сигнал открытия трекера	Наблюдение выбранного инструмента	Чтение PDF и согласие
Ответ о файле	Человек подтвердил указанный файл	Согласование следующего действия

Встроенные уведомления Gmail доступны не во всех типах аккаунтов. Настройки получателя и защита приватности также влияют на наблюдаемые сигналы. Поэтому не обвиняйте человека в игнорировании на основании одной отметки.

Какой сигнал используем?	Как сформулируем статус без преувеличения?

8. Проверенный итог четырёх случаев

Четыре случая: результаты различаются

4	2	1
УЧЕБНЫХ СЛУЧАЯ	**ПИСЬМА ПОЛУЧЕНЫ**	**PDF ОТКРЫЛСЯ**
А, Б, В, Г	Подтвердили В и Г	Подтвердил только Г

Показатели 2 и 1 вложены. Складывать их нельзя.

Два подтверждения получения письма, одно подтверждение открытия PDF.

Случай	Получение человеком	Открытие PDF	Иное
А	Не подтверждено	Не подтверждено	Дальнейшая проверка
Б	Нет для этой попытки	Нет	Известный отказ
В	Да	Нет	Ошибка доступа
Г	Да	Да	Можно обсуждать содержание

Подтверждение открытия входит в подтверждённые получения, поэтому показатели 2 и 1 нельзя сложить как три разных успешных выдачи. Итог по попыткам и итог по людям также считаются отдельно.

9. Повторная отправка с причиной

Перед повтором	Почему важно
Известно текущее состояние	Не дублировать ожидающее письмо
Причина исправлена	Повтор имеет смысл
Версия актуальна	Не вернуть старый материал
Адрес подтверждён	Не направить файл случайному человеку
Есть связь с исходной попыткой	Сохранить историю решения

Если заменили ссылку
Исправил ссылку на обещанный материал. Используйте новую ссылку из этого письма. Прежняя версия больше не нужна для этого запроса. Получилось открыть нужный файл?

Исходная попытка / ошибка	Новая попытка / исправление / результат

10. Журнал выдачи для своей работы

Обращение / материал / попытка / время	Факт / доказательство / следующий шаг

Итог по человеку	Кто проверил / дата / что осталось

Закрывайте вопрос по определённому заранее результату. Для получения полезного файла нужен доступ к нему, для встречи нужно отдельное согласование. Не подменяйте одно другим ради красивого отчёта.

Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора. Источники проверены 15.11.2026. Реальная доставляемость в рамках этого учебного комплекта не измерялась.

Источники и проверка

Google Gmail: возврат письма

Google Gmail: подтверждения прочтения

Яндекс Почта: уведомление о доставке

Apple: защита активности Почты