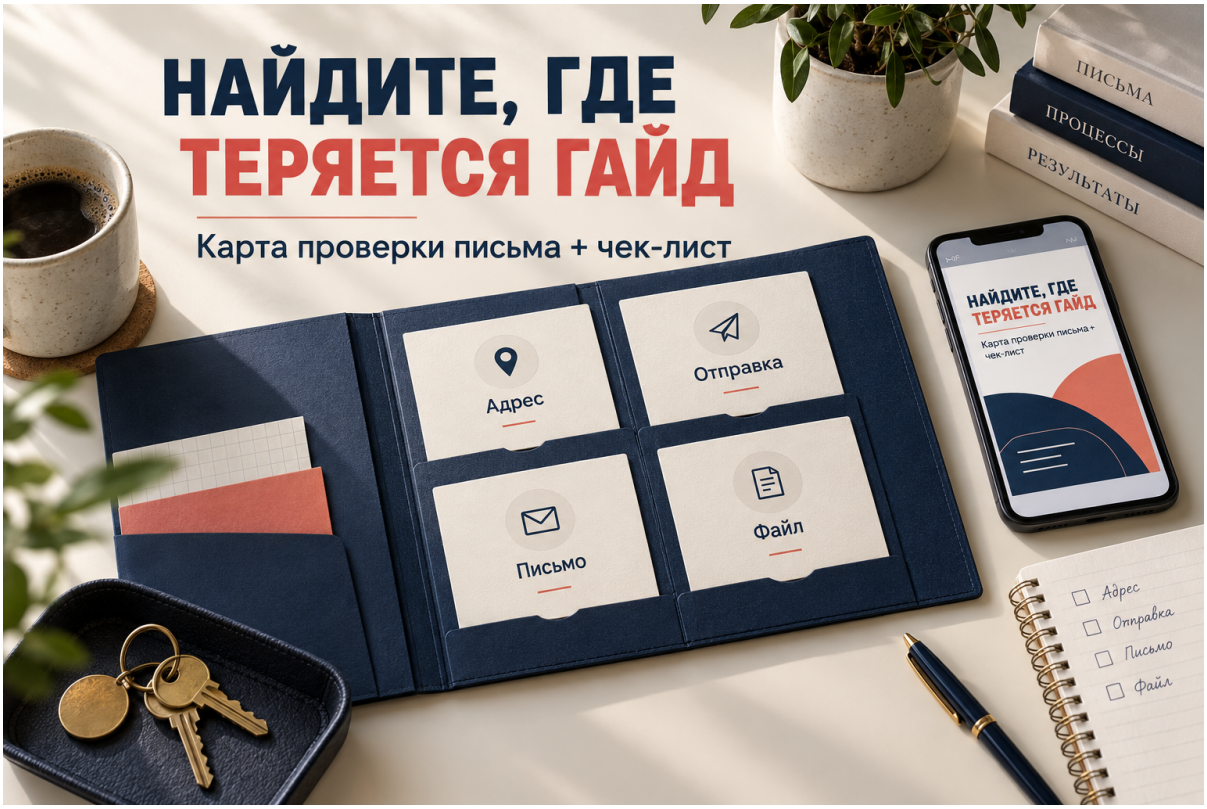
Карта проверки письма: адрес, сервер, почтовый ящик и файл

Найдите последний подтверждённый этап выдачи и передайте конкретную проблему ответственному, не дублируя письма вслепую.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов расследования, заполненный пример недоступного файла, 18 проверок, паспорт выдачи и лист инцидента.

Материал для настройки процесса и тестирования на собственных адресах. Данные Е-17 вымышлены. Подтверждение сервера не гарантирует папку «Входящие», а открытый PDF не доказывает применение.

Паспорт одной выдачи

Человек пишет «материал не пришёл», запускается новая выдача или после изменения сайта нужно проверить существующие письма.

Параметр	Учебный случай E-17	У себя зафиксируйте
Материал	Таблица сравнения квартир	Название и версия
Запрос	11:00, заявка E-17	Время и номер
Сервис	Принял в 11:00:02	Идентификатор сообщения
Сервер получателя	Принял в 11:00:04	Статус и время
Почтовый ящик	Письмо найдено во входящих	Фактическая папка
Файл	Открылась форма входа	Результат каждой кнопки

Что нужно для расследования

• Номер запроса, время, название и версия материала.

• Адрес получателя в защищённой системе; в отчёте — маска.

• Идентификатор сообщения и статус почтового сервиса.

• Собственные тестовые ящики и телефон для проверки.

• Ответственный за ссылки, отправку и повторную выдачу.

Запрос, сервис и отправитель

1. Найдите конкретный запрос

Сопоставьте время, материал и получателя. Проверьте, принята ли форма и не ошиблись ли в адресе.

Готово: Один запрос найден, его данные совпадают.

Не делайте так: Менять настройки домена до проверки адреса и формы.

2. Проследите отправку

Найдите сообщение в сервисе, очередь и ответ сервера получателя. Уточните значение каждого статуса.

Готово: Известен последний подтверждённый этап и текст ошибки.

Не делайте так: Считать принятие задачи сервисом попаданием во входящие.

3. Проверьте отправителя

На собственном письме проверьте SPF, DKIM и DMARC с ответственным специалистом. Учтите всех отправителей домена.

Готово: Есть фактический результат проверки, изменения согласованы.

Не делайте так: Заменять DNS по случайной инструкции без сохранения настроек.

Какой этап уже подтверждён?

Письмо, файлы и исправление

4. Прочитайте реальное письмо

Найдите его в тестовом ящике. Сверьте тему, отправителя, название материала и подписи кнопок.

Готово: Понятно, почему письмо пришло и что за каждой кнопкой.

Не делайте так: Принимать отчёт об открытии за человеческое прочтение.

5. Откройте оба файла

Перейдите из письма на телефоне и без редакторской сессии. Проверьте PDF, версию, сохранение и ограничения доступа.

Готово: Каждая кнопка даёт именно обещанный документ.

Не делайте так: Считать ответ 200 доказательством правильного содержимого.

6. Зафиксируйте исправление

Запишите причину, ответственного и результат повторной проверки. Предложите клиенту осмысленную повторную выдачу.

Готово: Сбой закрыт проверкой всего маршрута, дубли контролируются.

Не делайте так: Повторять отправку без исправления исходной причины.

Что ещё не проверено лично?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Письмо доставлено, PDF недоступен

Вымышленный запрос E-17. Письмо действительно найдено в тестовом ящике, но ссылка требует входа редактора. Это проблема доступа к материалу, а не доказанный сбой доставки.

Этап	Подтверждение	Вывод	Следующее действие
Запрос	11:00, E-17	Форма принята	Найти сообщение
Отправка	11:00:02	Сервис принял	Проверить ответ
Сервер	11:00:04	Приём подтверждён	Найти письмо
Ящик	Входящие	Письмо найдено	Открыть кнопки
Кнопка 1	Форма входа	Доступ не прошёл	Исправить ссылку
Кнопка 2	Тот же адрес	Файлы перепутаны	Проверить второй PDF

После исправления повторяют весь маршрут в собственном ящике. В отчёте пишут «проверены оба файла без сессии редактора», а не «теперь почта всегда работает».

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Отправлено — значит получено	Уточнить, какой сервис и какой этап подтвердил.
Клиент не нашёл — отправим пять раз	Найти запрос, статус и последнюю успешную проверку.
Открытия есть — все прочитали	Изображения могут загружаться автоматически; это ограниченный сигнал.

Найдите конкретный узел сбоя

Наблюдение	Что проверить	Кому передать
Нет запроса	Приём формы и адрес	Ответственному за сайт
Сообщение в очереди	Режим сервиса и ошибки	Специалисту по отправке
Сервер принял, письма не видно	Папки и сведения о доставке	Поддержке сервиса
Письмо есть, PDF нет	Ссылку, доступ и версию	Ответственному за материалы

Шесть вопросов по запросу

1. Какой этап подтверждён фактом?
2. Совпадают ли адрес, материал и время?
3. Что означает статус именно этого сервиса?
4. Где письмо найдено в тестовом ящике?
5. Открываются ли оба правильных файла без рабочего входа?
6. Кто исправляет причину и когда проверяет повторно?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок выдачи по почте

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

1. Запрос и отправка

- [ ] **Форма.** Запрос найден. Если нет: проверьте приём.
- [ ] **Адрес.** Получатель совпадает. Если нет: уточните опечатку.
- [ ] **Материал.** Название и версия известны. Если нет: сверьте выдачу.
- [ ] **Сообщение.** Есть идентификатор. Если нет: найдите задачу.
- [ ] **Режим.** Отправка реальная. Если нет: исключите тестовый режим.
- [ ] **Статус.** Этап понятен. Если нет: прочитайте описание.

2. Письмо

- [ ] **Отправитель.** Проект узнаваем. Если нет: сверьте поле from.
- [ ] **Подпись домена.** Результат проверен. Если нет: передайте специалисту.
- [ ] **Тема.** Совпадает с запросом. Если нет: назовите материал.
- [ ] **Папка.** Проверена фактически. Если нет: найдите письмо.
- [ ] **Кнопки.** Разные ясные подписи. Если нет: уточните документы.
- [ ] **Дальнейшие письма.** Согласие учтено. Если нет: разделите сценарии.

3. Файл и результат

- [ ] **Доступ.** Без сессии редактора. Если нет: исправьте ссылку.
- [ ] **PDF.** Открыт нужный документ. Если нет: сверьте содержимое.
- [ ] **Телефон.** Читается и сохраняется. Если нет: проверьте устройство.
- [ ] **Ограничения.** Срок объяснён. Если нет: добавьте получение заново.
- [ ] **Повторы.** Дубли контролируются. Если нет: проверьте повтор.
- [ ] **Инцидент.** Причина и проверка записаны. Если нет: назначьте ответственного.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Паспорт тестовой выдачи

Проверяйте одну выдачу. Не вставляйте в общий лист полные адреса, персональные токены или чужие письма.

Материал / версия: _____ Запрос: _____ Дата: _____

Этап	Факт / время / статус	Следующая проверка
Запрос		
Адрес и материал		
Отправка		
Ответ сервера		
Папка в ящике		
Два файла		

Последний подтверждённый этап: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее действие и срок: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Лист инцидента и повторной проверки

Причину отличайте от предположения. Закрывайте инцидент после проверки маршрута, а не после сообщения «исправлено».

Часть инцидента	Что известно	Ответственный / срок
Последний успех		
Конкретный сбой		
Исправление		
Повторная проверка		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Статус без определения. Уточните, что реально подтверждено.

Три письма на один запрос. Проверьте повторные события.

Обе кнопки ведут в один файл. Сверьте соответствие документов.

PDF доступен только редактору. Проверьте гостевой сценарий.

Открытия названы прочтениями. Укажите ограничение измерения.

Согласуйте следующий шаг

Задание специалисту без догадок

«Запрос [номер], материал [название/версия], время [дата]. Подтверждено [этап и факт]. Не пройдено [конкретная проверка]. Просьба проверить [узел], сохранить причину и повторить путь из тестового письма без редакторского входа. Ответственный [имя], срок [время]».

Первое действие после чтения

Выберите одну действующую выдачу. Пройдите её в собственном почтовом ящике, откройте оба документа и заполните паспорт. Если есть сбой, передайте лист инцидента одному ответственному.

Ответственный за повторную проверку: _____

Результат проверки и дата: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: что происходит после запроса материала?

Оцените путь от полезного файла к контакту и следующему разговору. Диагностика разбирает процессы риелтора по вашим ответам; техническую проверку почты проводят отдельно.

Проверить процесс работы с обращениями →

Проверено 17.09.2026 по Google, Mail и Postmark. Требования зависят от получателя и объёма отправки. Тестовые успехи не гарантируют доставку всем; примеры вымышлены.

Google: требования Gmail к отправителям

Mail: технические требования к письмам

Postmark: что подтверждает событие доставки