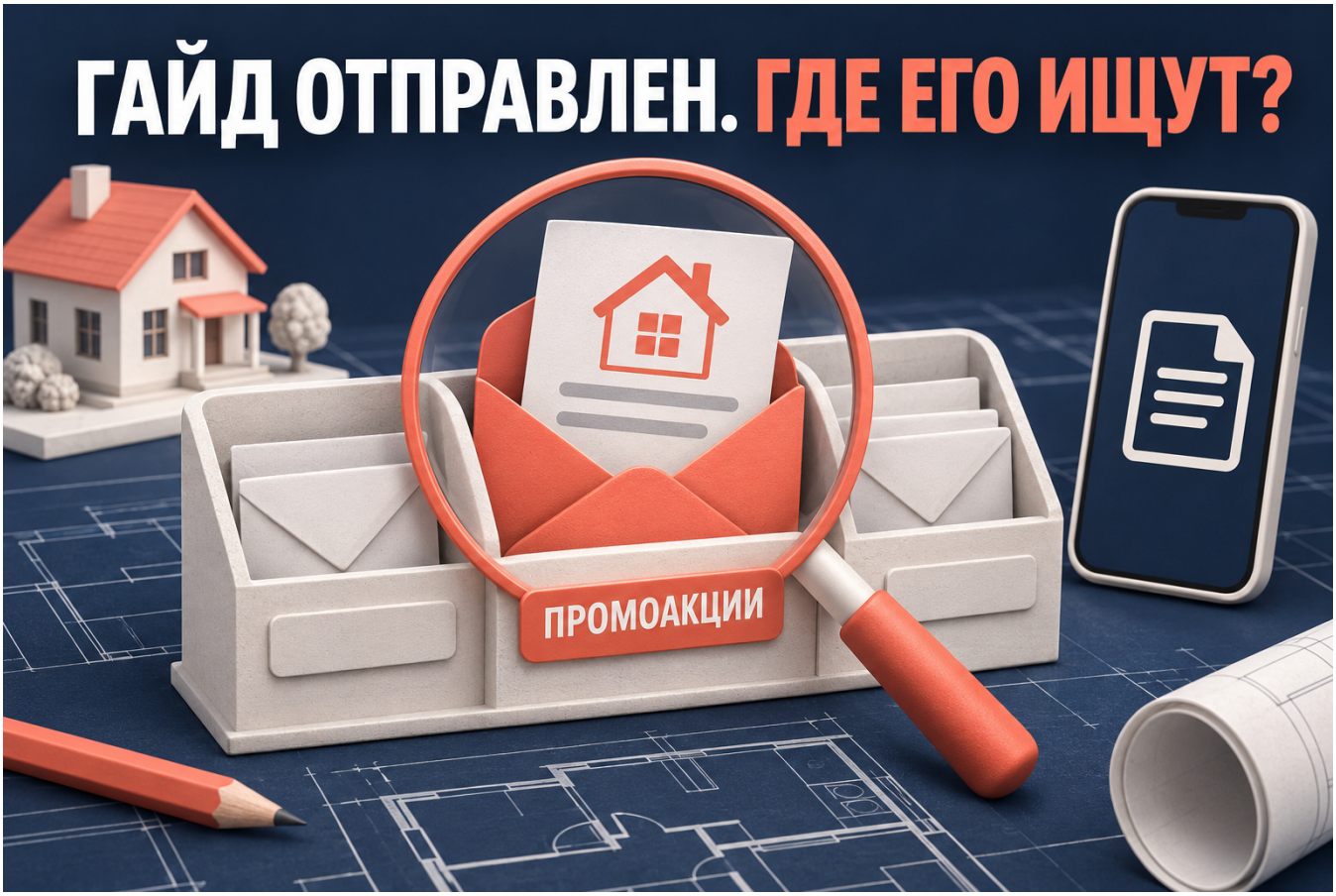
Гайд дошёл: проверка письма, ссылки и ожиданий подписчика

Паспорт письма, проверка доставки и ссылки, готовые ответы и журнал причин. Помогите человеку получить нужный материал без случайных диагнозов и лишних пересылок.



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 ожидаемого письма

Заполните паспорт для конкретного материала до выдачи. Так поддержка сможет назвать точные признаки письма и проверить именно нужное событие. Используйте реальные данные своего выпуска, а в учебных обсуждениях заменяйте персональные сведения условными кодами.

Поле	Учебный пример
Материал	План подготовки квартиры к съёмке
Тема	Ваш план подготовки квартиры к съёмке
Отправитель	Проверенное имя и адрес вашего выпуска
Обещанный состав	Гайд и отдельный чек-лист
Главное действие	Открыть соответствующий комплект
Где искать событие	Журнал выдачи с временем и идентификатором
Куда обратиться	Понятный канал помощи по получению

Ваш материал / версия	Тема и отправитель	Обещанный состав

Смысл подтверждения
Заявка в CRM и событие отправки письма проверяются отдельно. Сообщение «спасибо» на сайте не доказывает, что файл уже доступен получателю.

2. Карта этапов выдачи

Этап	Что можно подтвердить	Чего ещё не знаем
Запрос принят	Есть запись запроса материала	Создано ли письмо
Отправка поставлена в очередь	Есть задание отправщика	Принятие сервером получателя
Сервер принял сообщение	Есть соответствующий статус по документации	Видимая папка и прочтение
Письмо найдено человеком	Получатель подтвердил его наличие	Работает ли ссылка
Материал открылся	Подтверждён доступ к нужному файлу	Прочитал ли человек весь гайд

Названия статусов зависят от сервиса. Postmark, например, отдельно объясняет предел события Delivered: оно относится к принятию сервером, а не гарантирует видимую папку входящих. Для своего отправщика сохраните ссылку на соответствующее описание.

Статус вашего сервиса	Что он означает	Чем подтверждается

3. Письмо не видно: маршрут помощи

Наблюдение	Следующее действие
Нет события нужной отправки	Проверить создание письма после запроса
Адрес отличается от подтверждённого клиентом	Уточнить исправление; не угадывать похожий ящик
Есть отказ сервера	Сохранить код и описание для технического разбора
Сервер принял, человек не видит	Искать по точной теме и отправителю; проверить категории
Письмо найдено	Перейти к проверке материала
Причина неизвестна	Назначить ответственного и следующий контроль

В Gmail «Промоакции» относятся к категориям входящих. Вид интерфейса может отличаться. Не просите обязательно открыть вкладку под фиксированным номером и не приравнивайте категорию к папке «Спам».

Время / код обращения	Наблюдаемый этап	Следующая проверка

Минимум данных
Для поиска не нужен пароль от почты или полный скриншот ящика. Сведения об адресе и сообщении передаются по согласованному каналу в необходимом объёме.

4. Проверка ссылки и состава

Проверяем	Ожидание
Фактическая кнопка письма	Ведёт на обещанный материал
Конечный адрес	Не закрытый редактор и не случайная главная
Версия файла	Соответствует выпуску
Состав	Есть все обещанные части
Телефон	Материал доступен в обычном сценарии
Компьютер	Открытие и скачивание понятны
Срок доступа	Если ограничен, есть объяснение и путь восстановления

Ссылка / устройство	Что открылось	Доказательство / ошибка

Доступ сохраняет свою область
Не решайте ошибку публикацией закрытых файлов для всех. Персональные и платные материалы выдаются по предусмотренным правилам; проверяется путь разрешённого получателя.

5. Тексты для страницы и письма

После подтверждённой отправки: «Ищите письмо “[точная тема]” от [имя и адрес]. Внутри [обещанный состав]. В Gmail проверьте также “Промоакции”. Если письмо не найдено, обратитесь [канал помощи] и укажите материал».

Если подтверждено только принятие запроса: «Запрос на [материал] принят. Проверяем отправку. При возникновении ошибки здесь будет указан следующий шаг». Используйте текст, соответствующий реальному состоянию вашей системы, и предусмотрите отображение результата.

Первая строка письма: «Вы запросили [материал]. Ниже ссылка на [гайд] и [чек-лист]. Начните с [конкретный первый полезный шаг]». Подпись кнопки должна называть результат, например «Открыть план подготовки», а не скрывать его за общим «Подробнее».

Место текста	Ваша формулировка	Какой факт её подтверждает

Без маскировки
Не используйте ложное Re:, выдуманную переписку или срочное предупреждение для имитации личного письма. Узнаваемость и полезность не дают гарантии конкретной категории Gmail.

6. Готовые ответы поддержки

Ситуация	Текст с заполнением фактических полей
Письмо не найдено	«Уточните материал и примерное время запроса. Ищите по теме [тема] и отправителю [адрес]. Проверю конкретное событие отправки»
Найдено в другой вкладке	«Спасибо, письмо нашли. Проверьте теперь ссылку на нужный материал. При желании вы можете сами изменить категорию по настройкам почты»
Ошибка адреса	«Подтвердите корректный адрес по согласованному каналу. Повторно выдадим именно запрошенный материал после исправления»
Не работает ссылка	«Передам на проверку адрес и версию материала. Сообщу результат здесь; повторное письмо само по себе не исправит ссылку»

Что подтвердил человек	Что проверили мы	Следующий ответ / срок

Не закрывайте неизвестное
Если событие не найдено или причина не установлена, так и запишите. Не подставляйте автоматически «спам», «ящик Яндекса» или «ошибка пользователя» без доказательства.

7. Журнал причин: заполненный пример

Основная причина после проверки	Учебных случаев	Действие
Письмо найдено в «Промоакциях»	5	Улучшить инструкцию поиска
Опечатка адреса	2	Согласовать исправление и повторную выдачу
Проблема ссылки	3	Исправить путь к материалу и проверить
Пока неизвестно	2	Продолжить разбор по назначенной задаче

Всего 12 обращений о получении. В этом примере каждому присвоена одна основная причина. Это не отчёт о нашем сайте. Пять найденных писем нельзя включать в утверждение «все двенадцать не доставились». При нескольких проблемах сохраняйте дополнительные признаки, не искажая общий подсчёт.

Код случая	Основная причина / доказательство	Исправление / контроль

Выбирайте исправление по этапу
Если проблема в ссылке, смена темы письма её не решит. Если письмо не создаётся, советы по категориям Gmail не заменят исправление выдачи.

8. Закрытие и передача результата

Формулировка результата	Основание
Запрос найден	Запись нужного материала и времени
Сервер принял сообщение	Реальный статус конкретного события
Письмо найдено получателем	Его подтверждение
Нужный файл доступен	Контроль разрешённого сценария и/или подтверждение человека
Требуется дальнейший разбор	Конкретный открытый вопрос и исполнитель

Что подтверждено	Что неизвестно	Кто продолжает / дата

Повторная выдача: материал _____. Основание _____. Как проверили адрес _____. Новое событие _____. Связь с исходным обращением _____.

После получения
Диагностическая карта Нейросистемы риелтора помогает связать полезный файл с дальнейшим вопросом клиента. Сначала обеспечивается обещанная выдача, затем обсуждается следующий шаг.

Источники и проверка

Google: категории писем в Gmail

Postmark: событие подтверждения доставки