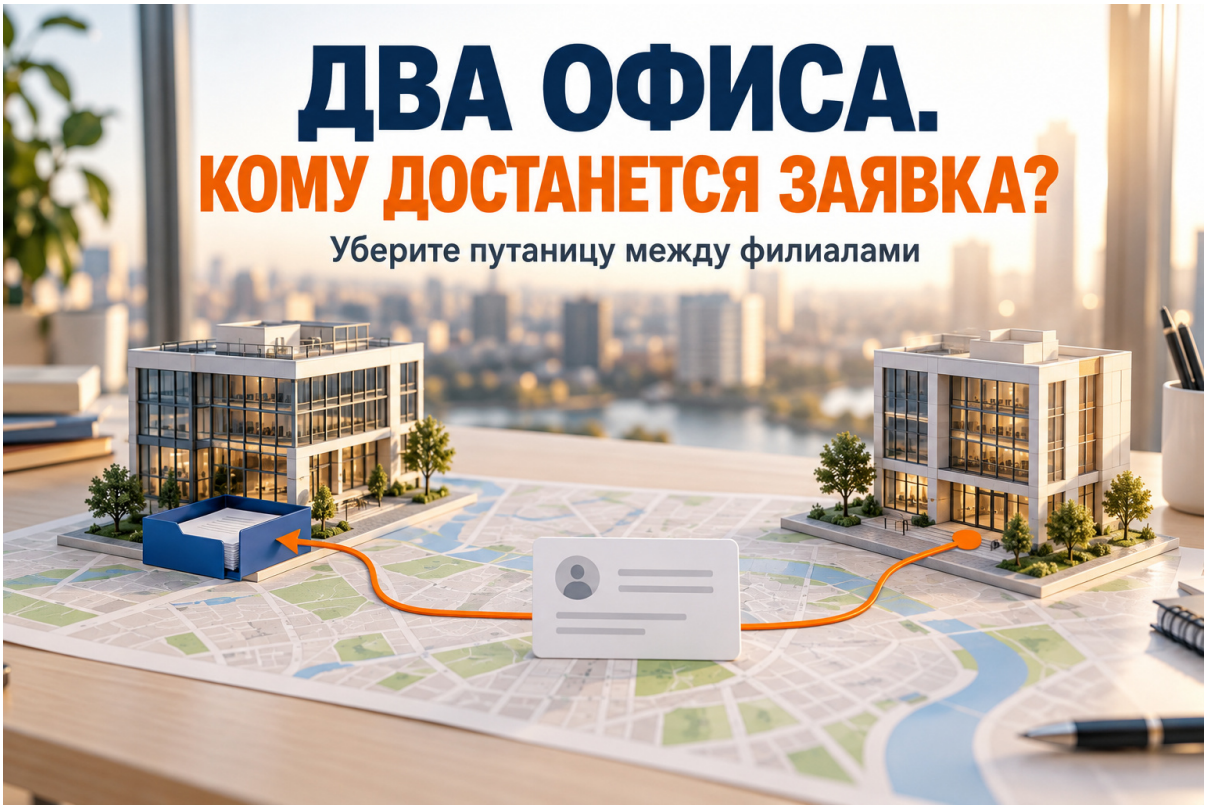
Офисы без путаницы: реестр карточек, контактов и зон работы

Сведите филиалы в один реестр и согласуйте передачу обращений с сохранением источника, контекста и ответственного.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская схема организации работы. Офисы, клиенты и задачи вымышлены. Реальные карточки, доступы, рекламные настройки и обращения при подготовке не менялись.

Разведите источник и место обработки

У агентства несколько офисов, карточки ведут на разные контакты, а заявки теряются или учитываются повторно после передачи.

Слой	Что фиксируем	Зачем
Филиал	Адрес, условия, услуги	Не путать место и зону работы
Источник	Карточка первого обращения	Сохранить вклад привлечения
Приём	Офис и конкретный сотрудник	Назначить работу
Передача	Контекст и подтверждение	Не оставить клиента между офисами

Что собрать по каждому офису

- Список реальных офисов и условий посещения.
- Карточки площадок и локальные страницы сайта.
- Актуальные контакты и владельцы данных.
- Специализации и рабочие территории подразделений.
- Правило распределения и подтверждения принятия.
- Единый код задачи и отдельное поле источника.

Фактическая сеть, реестр и местные сведения

1. Опишите реальные офисы и зоны работы

Для каждого подразделения отдельно укажите место приёма, условия посещения, специализацию и территорию обслуживания. Район работы не равен физическому офису. Не создавайте адрес только ради присутствия в поиске.

Готово: Фактическая структура понятна без рекламных формулировок.

Не делайте так: Выдавать обслуживаемый район за филиал, куда можно прийти.

2. Соберите реестр карточек и контактов

Заведите внутренний код офиса, ссылки на профили площадок, страницу сайта, контакт и владельца данных. Сверьте конечные переходы. Отметьте, кто имеет согласованный доступ, не помещая пароли в таблицу.

Готово: Каждая карточка связана с правильным офисом и обработчиком.

Не делайте так: Проверять поля отдельно, не замечая перехода на чужую страницу.

3. Разделите общие и местные сведения

Определите общий бренд и локальные условия. До группового изменения проверьте выбранные филиалы и поля. После правки откройте публичные карточки. Для исправления контакта используйте редактирование, а не удаление подразделения.

Готово: Массовая правка затрагивает только нужные данные.

Не делайте так: Разнести один местный телефон на всю сеть.

Какие поля общие, а какие различаются

Назначение, передача и единый учёт

4. Настройте правило назначения задачи

Согласуйте порядок: потребность, пожелание клиента, подходящая специализация, доступный сотрудник. Сохраните исходную карточку отдельно от принимающего офиса. У каждого незавершённого обращения должен быть текущий владелец.

Готово: Источник и исполнитель не теряются при переходе.

Не делайте так: Назначать ближайший офис, не проверяя услугу и возможность работы.

5. Передавайте с подтверждением принятия

Передайте код задачи, краткий контекст, пожелание человека и следующий шаг. Получающий сотрудник подтверждает, что принял работу. До подтверждения отправляющий сохраняет ответственность за продолжение по принятому правилу.

Готово: Есть получатель и согласованное продолжение.

Не делайте так: Считать сообщение в общем чате завершённой передачей.

6. Проверьте путь и уберите двойной счёт

Пройдите карточку, страницу, контакт и назначение. При необходимости согласуйте один обозначенный тест. В общем журнале оставляйте одну новую задачу с историей передач; вклад источника и обработку учитывайте отдельно.

Готово: Клиент не ходит по кругу, отчёт не раздувает обращения.

Не делайте так: Сложить контакты двух офисов как двух новых клиентов по одной задаче.

Что докажет принятие задачи получателем

Три задачи между двумя офисами

Три вымышленные задачи. Центральный офис ведёт продажу и покупку; северный дополнительно аренду. Переход между подразделениями не создаёт новую задачу.

Код	Источник и запрос	Рабочее продолжение
А	Центральный · аренда	Передана северному, принятие подтверждено
Б	Северный · продажа	По согласованию передана центральному
В	Северный · покупка	Уточняется доступность специалиста в выбранном офисе

Всего три новые задачи, две межофисные передачи. У В сохраняется текущий владелец до назначения специалиста. Число контактов сотрудников не увеличивает базу новых обращений.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Позвоните сами в другой офис	Согласуем продолжение и передадим уже обсуждённый контекст.
Отправил в общий чат — задача передана	Получатель должен подтвердить принятие работы.
Каждый офис записал себе нового клиента	Сохраните один код задачи и отдельную историю передачи.

Путаница требует конкретного действия

Ситуация	Действие	Подтверждение
Чужой контакт в карточке	Исправить поле и переход	Правильное назначение
Услуга не подходит офису	Согласовать подходящее подразделение	Клиент понимает продолжение
Получатель не ответил	Сохранить владельца и выяснить доступность	Задача не осталась без исполнителя
Источник потерян	Восстановить по фактическому основанию	Исходная карточка отдельно
Двойная запись задачи	Связать по принятому правилу	Один код и история переходов

Три вопроса руководителя сети

1. Где клиент действительно может получить заявленную услугу?
2. Кто отвечает за задачу до подтверждения передачи?
3. Сохранён ли источник, если работу принял другой офис?

18 проверок перед продвижением

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

Филиал и карточка

- [ ] **Офис реален.** Есть фактическое место приёма. Район обслуживания не адрес.
- [ ] **Посещение понятно.** Условия входа и встречи указаны. Нельзя приглашать в недоступное место.
- [ ] **Зона отделена.** Территория работы записана отдельно. Близость не определяет специализацию.
- [ ] **Профили собраны.** У каждого офиса сохранены ссылки. Дубли и старые карточки требуют разбора.
- [ ] **Контакт соответствует.** Проверен конечный номер или канал. Правдоподобное поле может вести не туда.
- [ ] **Владелец данных известен.** Назначен ответственный за актуальность. Общая команда не заменяет владельца.

Содержание и распределение

- [ ] **Общее выделено.** Бренд отделён от местных условий. Не всё можно копировать массово.
- [ ] **Группа проверена.** Выбраны нужные филиалы для правки. Ошибка размножается по сети.
- [ ] **Услуги точны.** Показана реальная специализация. Не обещайте всё каждому офису.
- [ ] **Пожелание учтено.** Клиент понимает выбор подразделения. Удобство встречи имеет значение.
- [ ] **Источник сохранён.** Исходная карточка отдельным полем. Передача не стирает привлечение.
- [ ] **Исполнитель назначен.** Есть текущий владелец задачи. Общий чат не обработчик.

Передача и отчёт

- [ ] **Контекст передан.** Задача и следующий шаг записаны. Клиент не должен повторять всё.
- [ ] **Принятие подтверждено.** Получатель согласовал работу. Отправка не равна передаче.
- [ ] **Открытое не потеряно.** До принятия есть ответственный. Не оставляйте задачу между офисами.
- [ ] **Код единый.** Передачи внутри одной задачи. Два контакта не два новых клиента.
- [ ] **Путь проверен.** Карточка, страница и контакт согласованы. Объявление само не подтверждает приём.
- [ ] **Пересмотр назначен.** Изменения запускают сверку. Номер и сотрудник могут смениться.

Ваш реестр офисов

Реестр фактических подразделений. Не храните пароли. Общие и локальные данные проверяйте отдельно перед массовыми правками.

Сеть: _____ Владелец реестра: _____

Код / адрес / условия приёма	Карточки / сайт / контакт	Услуги / зона / владелец

Главное расхождение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата сверки: _____

Журнал межофисной передачи

Одна задача сохраняет код при передаче. До подтверждения получателем у неё остаётся текущий владелец по согласованному правилу.

Код задачи / источник	Откуда / кому / контекст	Принятие / шаг / ответственный

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Район работы выдан за физический офис. сверьте фактический формат.

Массовая правка меняет чужой контакт. проверьте состав выделения.

Клиента отправляют самостоятельно искать коллегу. согласуйте продолжение.

Передача не подтверждена. сохраните ответственность.

Одна задача посчитана дважды. разберите историю переходов.

Согласуйте следующий шаг

Как объяснить клиенту передачу

Вашу задачу по аренде ведёт коллега из северного офиса. Если вам подходит такой вариант, передам уже обсуждённые условия, чтобы не повторять их заново. Согласуем удобный способ продолжения. Используйте формулировку только при реальной возможности организовать передачу.

Первое действие после чтения

Выберите два действующих офиса. Сверьте их карточки и контакты, затем разберите одну межофисную передачу по журналу. Найдите, где теряется контекст, источник или подтверждение принятия.

Ответственный за незавершённую передачу: _____

Подтверждение принятия: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент находит офис — а задача находит исполнителя?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить привлечение, обработку и последующие шаги. Найдите разрыв между карточкой и работой команды.

Разобрать путь входящей задачи →

Справки Яндекс Бизнеса о сетях, филиалах и адресах проверены 14.10.2026. Перед изменениями сверяйте текущие правила и последствия выбранного действия.

Яндекс Бизнес: сетевые организации

Яндекс Бизнес: обновление филиалов и последствия действий

Яндекс Бизнес: добавление компании и адреса

Паспорт двух учебных подразделений

Ниже показана структура, а не реальные адреса. Фактические данные нужно проверить по своей организации.

Поле	Центральный	Северный
Услуги	Продажа и покупка квартир	Продажа, покупка и аренда
Приём	По предварительной договорённости	По предварительной договорённости
Контакт	Проверенный канал центрального	Проверенный канал северного
Источник	Собственная карточка сохраняется	Собственная карточка сохраняется
Передача	Аренда: согласовать северный	Иная задача: проверить специализацию
Владелец	Назначенная роль по офису	Назначенная роль по офису

В реальном реестре добавьте полный адрес, ссылки площадок, локальную страницу и фактического владельца данных. Не подставляйте вымышленные адреса из учебных материалов в карточки.

Общими могут быть бренд и единый логотип; местными — режим приёма, контакты, состав услуг и вход. Даже при общих правилах нужно проверять фактические различия каждого подразделения.

До группового редактирования отметьте набор филиалов и конкретное поле. После изменения проверьте публичный результат. Не используйте удаление или исключение филиала для косметического порядка: эти действия имеют последствия для карточки и доступа.

Карточка передачи без повторного знакомства

Минимальный контекст помогает следующему сотруднику продолжить разговор по делу.

Поле	Учебная задача A
Код	A — одна задача на всём пути
Источник	Карточка центрального офиса
Потребность	Аренда в согласованной рабочей зоне
Пожелание	Удобный способ продолжения уточнён
Получатель	Назначенный сотрудник северного
Принятие	Подтверждено получателем
Следующий шаг	Продолжить обсуждение условий с клиентом

Если подтверждения нет, передача не считается законченной. Текущий владелец уточняет доступность получателя или согласует другой вариант. Клиенту не нужно самостоятельно восстанавливать внутреннюю цепочку.

Для отчёта сохраняйте источник отдельно от офиса обработки. В учебном примере три новые задачи и две передачи. Нельзя суммировать каждое касание двух офисов как отдельного нового клиента.

Промпт проверяющему: Найди в обезличенном реестре противоречия между адресом, карточкой, страницей, услугой, контактом и ответственным. Не придумывай недостающие факты. Для каждого расхождения предложи проверку и признак готовности.

Повторный разбор нужен после смены контакта, адреса, специализации или сотрудника, а также перед новым продвижением. Сначала подтвердите, что офис готов принять ту задачу, которую обещает посетителю.