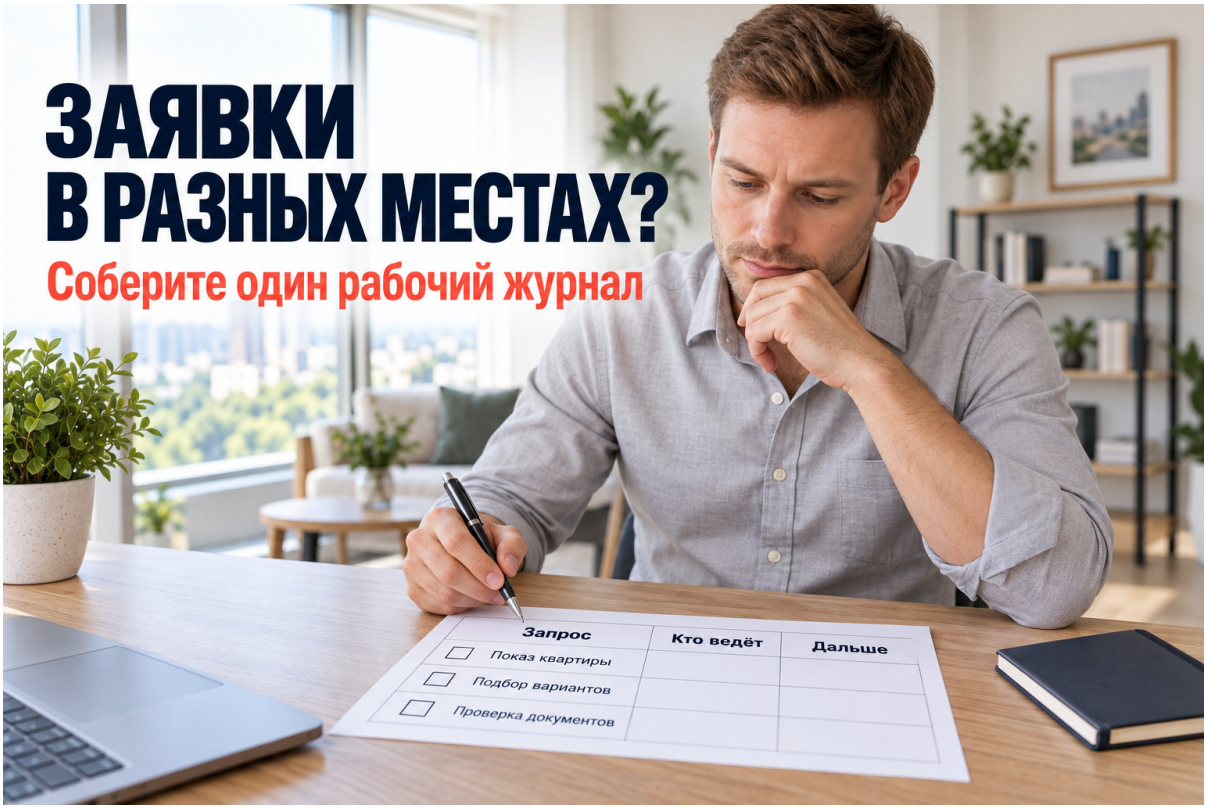
Один журнал входящих: таблица статусов и ответственных

Начните учёт без сложного внедрения. Внутри заполненный журнал пяти запросов, определения статусов, три рабочие очереди и лист подготовки переноса в CRM.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все запросы и имена в образцах вымышлены. Это схема организации работы, а не подтверждение соответствия конкретного хранилища требованиям вашей организации.

Что должна объяснять одна строка

Обращения разбросаны по звонкам и перепискам, а CRM ещё не настроена или не стала привычным рабочим инструментом.

Часть строки	Рабочий вопрос	Пример
ID и происхождение	Какой запрос и откуда	R-014, входящий чат
Задача	Что нужно человеку	Сравнить два объекта
Владелец и статус	Кто принял работу	Анна, в работе
Следующий шаг	Что и когда сделать	Ответ до 15:00

Что подготовить перед началом учёта

- Правило самостоятельного запроса и постоянного ID.
- Список каналов, которые нужно сверять с учётом.
- Разрешённое место хранения и список участников.
- Краткие задачи и доступные ссылки на первичную историю.
- Общие определения статусов и правила переходов.
- Порядок обновления, передачи и проверки очередей.

Запрос, структура и статусы

1. Определите единицу учёта

Решите, что считается самостоятельным запросом. Назначайте постоянный ID, не зависящий от номера строки.

Готово: Повтор разговора не создаёт новый запрос без причины.

Не делайте так: Один человек всегда равен одной строке или каждое сообщение считается заявкой.

2. Соберите минимальную структуру

Добавьте происхождение, задачу, владельца, статус, последнее действие и следующий шаг со сроком либо условием.

Готово: Каждый столбец нужен для рабочего решения.

Не делайте так: Журнал превращён в копию всех документов клиента.

3. Опишите статусы и переходы

Определите новый запрос, работу, ожидание и завершение. Для ожидания сохраняйте условие, для завершения фактический исход.

Готово: Статус имеет одинаковое значение для команды.

Не делайте так: Завершён автоматически означает продажу.

Каких фактов пока не хватает

Очереди, обновление и доступ

4. Настройте три рабочие очереди

Отберите новые и ничьи запросы, наступившие действия и активные строки без шага, ожидания для внутренней проверки.

Готово: Понятно, что требует внимания сегодня.

Не делайте так: Отдельные копии таблицы расходятся по содержанию.

5. Назначьте порядок обновления

Обновляйте строку после содержательного события. Подтверждайте передачу новому владельцу и сверяйте входящие каналы с журналом.

Готово: История объясняет текущий статус и обязательства.

Не делайте так: Имя заменено, но новый исполнитель ничего не принял.

6. Проверьте доступ и переход в CRM

Разграничьте доступ к файлу, сохраните структуру и правила. При переносе сопоставьте поля, ID и даты на типовых записях.

Готово: Учёт можно продолжить без потери истории.

Не делайте так: Фильтр принят за защиту данных, два журнала работают параллельно.

Что проверить перед переносом

Пять учебных запросов

Учебный журнал на утро 14 октября. В настоящем реестре происхождение, история и срок хранятся в отдельных полях; здесь они сгруппированы для читаемого примера.

Запрос / состояние	Владелец и следующий шаг	Куда попадает
R-014, сравнить объекты	Анна приняла, ответ до 15:00	Действия сегодня
R-015, состав услуги	Владелец не подтверждён	Новые и без владельца
R-016, дата поездки	Илья ведёт, ждём ответ клиента	Ожидание, проверка 18 октября
R-017, разбор завершён	Ответ получен, задача решена	Завершённые
R-018, в работе	Мария ведёт, шага нет	Исключения: уточнить действие

R-014 требует исполнения, R-015 назначения, R-018 уточнения договорённости. R-016 не даёт основания писать раньше согласованного условия только ради обновления строки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Пишу все сообщения отдельными строками	Различать самостоятельный запрос и продолжение существующего.
В работе, значит всё под контролем	Проверить принятие владельцем, следующий шаг и основание срока.
Сделал копии для новых и срочных	Использовать разные представления одного источника данных.

Обновляйте смысл, а не количество строк

Ситуация	Запись в журнале	Следующее действие
Новый самостоятельный вопрос	Новый ID и происхождение	Принять либо назначить
Продолжение того же запроса	Обновление истории по ID	Уточнить состояние
Другая задача того же человека	Связанная отдельная запись	Определить владельца
Ждём внешнее событие	Условие и внутренняя проверка	Не придумывать разрешение на контакт
Задача решена	Завершение с исходом	Сохранить историю
Активная строка без шага	Исключение	Восстановить договорённость

Три вопроса к каждой строке

1. Какая самостоятельная задача стоит за строкой?
2. Кто принял её и какое действие следует дальше?
3. Что показывает статус и чем это подтверждено?

18 проверок рабочего журнала

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

Структура и смысл

- [ ] **Единица определена.** Самостоятельный запрос. Не каждое сообщение.
- [ ] **ID постоянный.** Не зависит от сортировки. Не номер строки.
- [ ] **Повторы связаны.** Обновляют нужную историю. Не лишняя новая строка.
- [ ] **Происхождение сохранено.** Дата, канал и основание. Не догадка по памяти.
- [ ] **Задача понятна.** Краткая рабочая формулировка. Не клиент хороший.
- [ ] **Лишних копий нет.** Подробности в разрешённой системе. Не документы в общем журнале.

Очередь и ответственность

- [ ] **Статусы определены.** Команда одинаково их понимает. Не свободный набор слов.
- [ ] **Работа принята.** Исполнитель подтвердил задачу. Не одно имя в поле.
- [ ] **Следующий шаг есть.** Действие и основание. Не просто перезвонить.
- [ ] **Срок или условие записаны.** Понятно когда проверять. Не потом.
- [ ] **Ожидание обосновано.** Есть внешнее условие. Не забытая строка.
- [ ] **Завершение объяснено.** Сохранены исход и дата. Не любой результат как продажа.

Надёжность журнала

- [ ] **Очереди из одного источника.** Представления без лишних копий. Не три расходящихся файла.
- [ ] **Сортировка целостная.** Переставляются связанные строки. Не отдельный столбец.
- [ ] **Правки объяснимы.** Факты и существенные изменения видны. Не стёртое обещание.
- [ ] **Каналы сверяются.** Новые вопросы попадают в учёт. Не только удобный мессенджер.
- [ ] **Доступ ограничен.** Проверены участники файла. Не скрытый лист как защита.
- [ ] **Перенос проверен.** ID, даты, статусы и действия связаны. Не две действующие версии.

Рабочий реестр входящих запросов

Используйте постоянный ID. Ссылку на разрешённую историю храните рядом; документы и всю переписку не копируйте в общий рабочий лист.

Период и правило самостоятельного запроса: _____

ID / дата / канал / задача	Владелец / статус / последний факт	Следующий шаг / срок / условие

Владелец структуры: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая сверка входящих: _____

Рабочие очереди одного журнала

Отбор помогает найти работу, но не разрешает автоматически писать клиенту. Для ожидания отдельно укажите внутреннюю проверку и согласованное условие общения.

Очередь / правило отбора	Что проверить / кто отвечает	Исключение / решение / подтверждение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Номер строки служит ID. Задайте постоянный идентификатор.

Статус не связан с действием. Уточните владельца и следующий шаг.

Ожидание означает забыли. Назовите условие и внутреннюю проверку.

Фильтр принят за доступ. Проверьте реальные права на файл.

Есть несколько рабочих копий. Определите один источник текущих данных.

Согласуйте следующий шаг

Короткая запись по запросу

Запрос ____. Получен ____. Канал и основание ____. Задача ____. Ответственный принял ____. Текущий факт ____. Статус ____. Следующее действие ____. Срок либо условие ____. Ограничения общения ____. История ____. Обновлено ____.

Первое действие после чтения

Занесите текущие активные запросы по одному правилу и проверьте три очереди. Назначьте владельца структуры и порядок сверки с входящими каналами.

Кто подтвердил принятие: _____

Где хранится первичная история: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения есть, но следующий шаг часто теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить источники запросов, учёт, полезные материалы и дальнейшие действия, которые ведут к следующему этапу работы.

Проверить учёт и обработку обращений →

14.10.2026 прочитаны официальные справки Google Таблиц о режимах фильтрации, защите и скрытии листов. Ограничение редактирования и отбор строк не заменяют разграничение доступа к данным.

Google Таблицы: защита и скрытие листов

Google Таблицы: сортировка и фильтрация

Словарь четырёх рабочих статусов

Это исходный вариант для небольшого потока. Изменяйте его по процессу, сохраняя чёткие определения.

Статус	Критерий	Что должно быть рядом
Новый	Зарегистрирован, не принят	Происхождение и задача
В работе	Исполнитель принял запрос	Следующее действие и срок
Ожидаем условие	Продолжение зависит от события	Условие и внутренняя проверка
Завершён	Есть подтверждённый итог	Исход и дата

Переход в работу требует подтверждения исполнителя. Наличие имени в столбце показывает назначение, но не доказывает принятие. Если агент отсутствует или не видит строку, у запроса остаётся проблема обработки. Назначьте человека, который проверяет такие исключения и помогает передать задачу.

Ожидание должно объяснять зависимость. Клиент уточняет поездку, агент ждёт ответ по объекту, команда собирает согласованную информацию. Укажите, что именно должно произойти. Внутренняя дата проверки помогает не забыть запрос, но не заменяет договорённость о следующем контакте.

Завершение описывает исход запроса. Выполненная консультация, отказ от услуги, дубль и неподходящий вопрос не являются одинаковыми результатами. Сохраните основание и дату. Если задача возобновилась, действуйте по общему правилу истории и нового запроса, не стирая прежний исход.

В учебной пятёрке одна новая строка, две в работе, одна в ожидании и одна завершена. Статус сам по себе не определяет очередь действий: активная строка без шага требует отдельного разбора. Смотрите на сочетание состояния, владельца, срока и подтверждённого обязательства.

Поля, доступ и перенос в CRM

Минимальный журнал должен поддерживать работу и оставаться пригодным к переносу.

Блок полей	Для чего нужен	Что проверить при переносе
ID и происхождение	Найти исходное событие	ID, дата и канал сохранены
Задача и история	Продолжить разговор	Факты и ссылки доступны
Статус и владелец	Понять состояние работы	Права и принятие совпадают
Действие и срок	Исполнить обязательство	Задача не потеряла основание

Сортируйте связанную область целиком. Если переместить только один столбец, следующий шаг может оказаться рядом с чужим запросом. После изменения структуры проверьте известные ID, очередь и формулы. Перед существенной правкой сохраните версию, к которой можно вернуться.

Для разных рабочих очередей используйте представления одной таблицы. Режимы фильтрации Google Таблиц позволяют работать с разными отборами, но не скрывают остальную информацию от участника файла. Если сотрудники не должны видеть чужие запросы, нужен подходящий механизм разграничения доступа.

Защита ячеек помогает избежать случайной правки, но не обеспечивает конфиденциальность содержимого. В официальной справке Google описана возможность копирования защищённых таблиц. Скрытые листы также не заменяют права доступа. Проверяйте участников и разрешённое место хранения отдельно от оформления.

Для переноса выберите типовые записи: новый запрос, работа, ожидание, завершение и две задачи одного человека. Сопоставьте поля и подтвердите доступность истории исполнителям. Установите момент перехода на одну рабочую систему. Не поддерживайте два независимых источника текущих статусов.