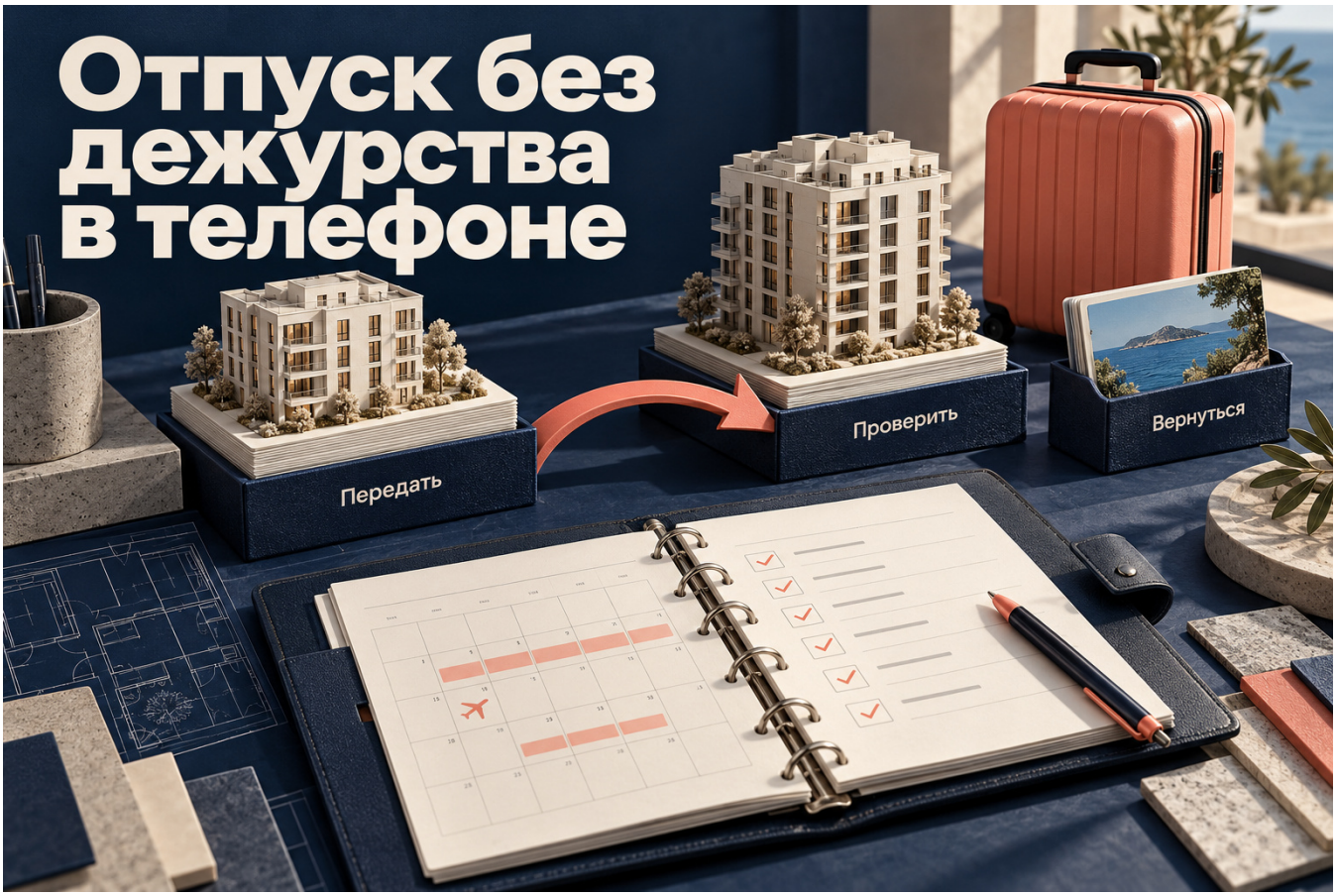
Отпуск риелтора: пакет замещения ОТ871

ОТ871: задачи, доступы, резерв, уведомления и обратная передача.



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.

ОТ871: кто замещает и когда

Самостоятельный пакет «Нейросистемы риелтора». Имена, даты и объекты вымышлены. Подготавливаем непрерывность текущей работы; юридическое представительство и оформление отпуска отдельно.

Поле	Пример
Отсутствует	Марина, с 9 по 15 ноября
Основной исполнитель	Алексей, принял четыре линии работы
Резерв и сложные вопросы	Ирина, по согласованному маршруту
Новые обращения	Общая рабочая очередь и дежурный
Возврат	После 15 ноября, с подтверждением передачи

Мой период / основной / резерв	Что принято / когда подтвердили

Четыре линии работы

ID	Обещание / состояние	Следующий контроль
А	Просмотр 10 ноября, 18:00	Алексей подтверждает доступ 9 ноября до 17:00
Б	Не хватает исходных данных	Уточнить у собственника 11 ноября до 12:00
В	Обещан отчёт	Подготовить и передать 13 ноября до 16:00
Г	Покупатель пока не назвал время	Проверить статус 12 ноября; встречи ещё нет

Не исчезает в ожидании
Для Г назначена проверка статуса, а не выдуманная дата просмотра. Для Б срок собственного уточнения не равен обещанию получить ответ собственника.

Мой объект / обещание	Следующее действие / срок / ответственный

Матрица решений

Ситуация	Что делает Алексей	Дальше
Подтвердить согласованное время	Уточняет участников и доступ	Фиксирует ответ
Провести просмотр	В рамках принятого поручения	Записывает результат
Подготовить отчёт	Использует актуальный шаблон	Проверяет перед передачей
Изменить цену / новые расходы	Фиксирует запрос, не обещает	Маршрут к Ирине; проверка полномочий
Недоступен сам	Включает согласованный резерв	Ответственность подтверждается

Право редактировать не равно праву решать
Технический доступ к объявлению не заменяет согласование условий продажи и полномочия участников.

Моя ситуация	Разрешённое действие / куда передать

Карточка А и проверка доступа

Поле	Заполнено в ОТ871
Просмотр	10 ноября в 18:00
Кто подтверждает доступ	Собственник
Срок уточнения	9 ноября до 17:00
Ответственный	Алексей
Версия	Актуальная карточка в рабочей системе
Закрытые данные	Адрес, контакты и документы в разрешённом месте

Коллега входит под своей учётной записью, открывает карточку и файл, сохраняет учебный результат. Администратор проверяет итоговые права, включая пересечение ролей.

Карточка / файл / действие	Открывается / изменяется / что лишнее

Сообщение клиенту

ОТ871, готовый текст
С 9 по 15 ноября текущие вопросы по просмотру помогает вести Алексей. Он принял задачу: 9 ноября до 17:00 подтвердит доступ, просмотр запланирован на 10 ноября в 18:00. По изменениям пишите в этот рабочий чат. Вопросы изменения условий отдельно согласуем с уполномоченным участником.

Перед отправкой	Что проверить
Контакт	Реально доступен в указанном канале
Принятие	Коллега подтвердил задачу
Обещание	Срок соответствует договорённости
Режим связи	Не обещана круглосуточность без покрытия

Мой текст / период	Контакт / шаг / порядок изменений

Проба до отъезда

Сценарий	Ожидаемое действие
Обычный вопрос о просмотре	Находит актуальное время и источник
Собственник меняет условие	Фиксирует запрос и идёт по матрице решений
Основной исполнитель недоступен	Включается резерв с подтверждением

Найденный пробел OT871
Алексей видит карточку B, но не открывает шаблон отчёта. Передача не завершена. После проверки доступа он открывает файл и показывает место будущего результата.

Моя проба / что не сработало	Исправление / повторная проверка

Чистая карта передачи

Объект / состояние / версия	Обещание / срок / исполнитель / источник

Ожидаемый ответ / причина	Кто проверит / когда / действие при задержке

Основной принял	Резерв знает условие включения

Журнал замещения

Дата / объект / событие	Что изменилось / подтверждение / новый шаг

Новый запрос / ограничения	Кто принял / срок / что неизвестно

Записывайте изменения в согласованном рабочем месте. Не создавайте несколько противоречащих копий актуальной карточки.

Обратная передача

Проверка	Результат
Выполнено	Подтверждённые действия и материалы
Открыто	Следующий шаг, срок и ответственный
Новые обещания	Марина приняла или сохраняется прежний исполнитель
Доступы	Временные права пересмотрены
Клиент	Понятен актуальный рабочий контакт

ID / актуальное состояние	Кто теперь ведёт / подтверждение перехода

Проверено 19.10.2026. Источник подтверждает конкретный принцип прав CRM. ОТ871, сценарии, формы и тексты созданы редакцией; реальная система в рамках упражнения не настраивалась.

Источники и проверка

Битрикс 24: ролевая модель прав в CRM