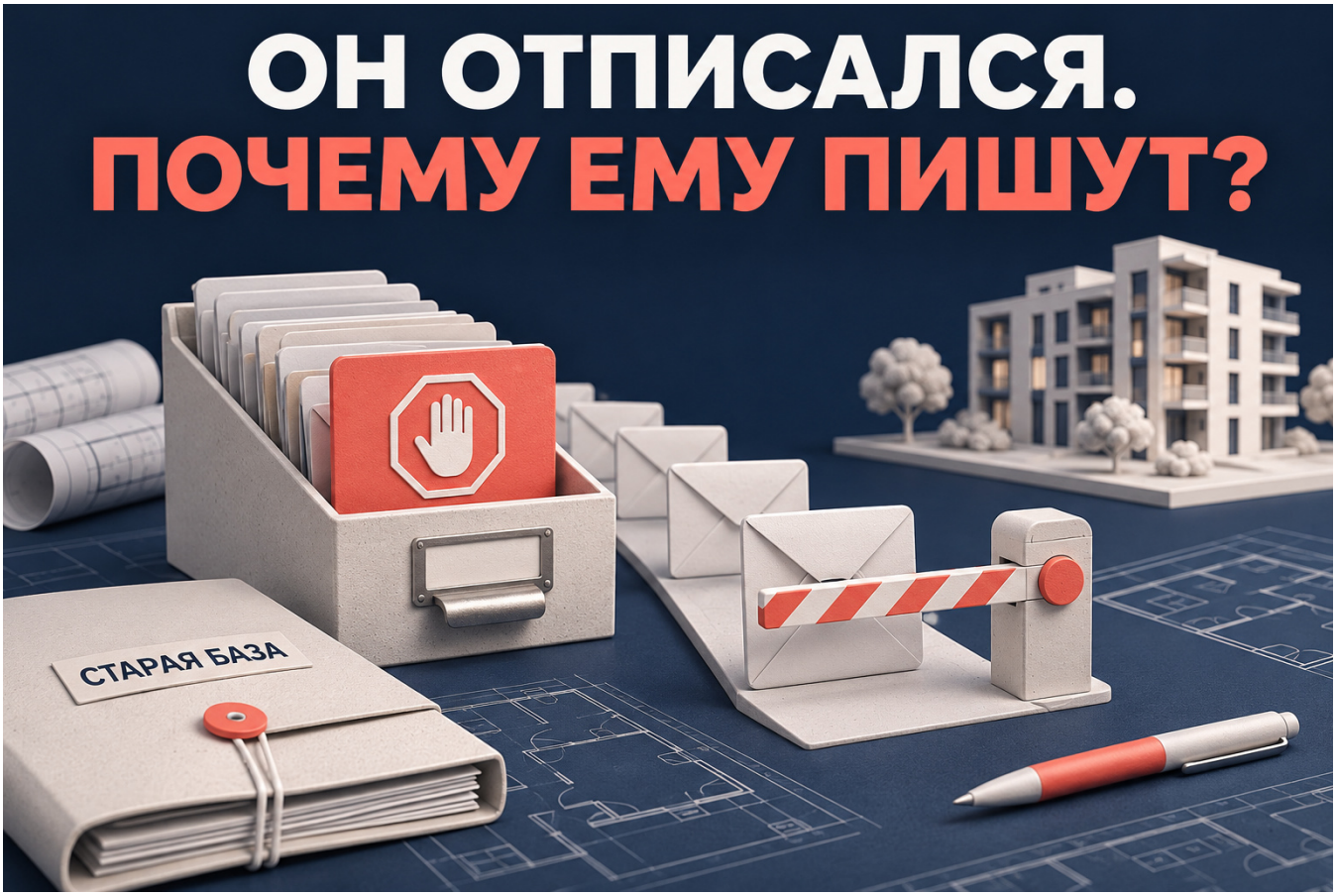
# Не писать повторно: реестр исключений и контроль импорта

Карта ограничений между системами, проверка импорта, заполненная сверка очереди и четыре теста. Не дайте старому файлу вернуть клиента в нежелательную рассылку.




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. Словарь статусов участия

| Статус | Как трактуется в процессе |
|---|---|
| Участие подтверждено | Есть актуальное основание для указанного вида рассылки |
| Отказался | Зафиксировано ограничение с датой и областью |
| Статус не подтверждён | Не включается как будто согласие уже известно |
| Техническая проблема адреса | Требуется проверка; исправление не создаёт согласия |
| Временная договорённость | Есть конкретное правило, период и следующий контроль |

Не заменяйте эти различия общей пометкой «неактивный». Команда должна одинаково понимать, что разрешает отправку, что исключает её и где находится доказательство. Названия полей согласуются с вашим продуктом; статус клиента в продаже не подменяет статус рассылки.

| Поле вашей системы | Смысл | Источник подтверждения |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**Область комплекта**
Это порядок работы с ограничениями и очередями. Он не устанавливает юридический срок хранения персональных данных и не подменяет принятые в организации правила обработки.

# 2. Реестр ограничений

| Поле | Учебная запись |
|---|---|
| Контакт | С-027, условный внутренний код |
| Событие | Просьба не присылать рекламные предложения |
| Область | Все рекламные предложения в заявленном объёме |
| Дата и канал | Зафиксировать по фактическому событию |
| Источник | Ссылка на запись события в разрешённой системе |
| Применение | CRM, почтовая аудитория, связанные очереди |
| Владелец | Ответственный за проверку выполнения |

| Код / время | Область ограничения | Где подтверждено применение |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**Без выгодного сужения**
Не превращайте отказ от всех предложений в запрет только последнего письма. Не переходите в другой канал ради обхода просьбы. Не размножайте полную переписку в общедоступных таблицах.

# 3. Карта систем и очередей

| Точка процесса | Что проверить |
|---|---|
| CRM | Актуальный статус, область и источник события |
| Почтовая аудитория | Конкретная запись и действие ограничения |
| Бот / другие каналы | Применяется ли заявленная область отказа |
| Таблица агента | Нет ли старого списка, который вернёт запись |
| Отложенные задания | Когда фиксируются адресаты и как обновляется очередь |
| Интеграция | Как обнаруживается задержка или ошибка передачи статуса |

Не предполагайте глобальность ограничения. Например, документация Mailchimp отдельно предупреждает об области списка исключений внутри аудитории. В вашем продукте проверяйте собственную структуру: список, аккаунт, канал и цепочка могут иметь разные правила.

| Система / очередь | Кто передаёт событие | Как проверяем результат |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

# 4. Контроль импорта

Перед обновлением базы сохраните исходную версию и область изменений. Имя, город и интерес к объекту могут обновляться без изменения статуса участия в рассылке. Проверьте сопоставление колонок, поведение для существующих записей и пустых значений.

| Опасный сценарий | Контроль |
|---|---|
| Старая таблица содержит «подписан» | Актуальный отказ не затирается старой строкой |
| Колонка статуса пустая | Не трактуется автоматически как разрешение |
| Контакт уже активен в сервисе | Выбранный инструмент действительно меняет его статус |
| Импорт идёт в другую аудиторию | Ограничение действует в нужной области |
| Загрузка завершилась без ошибки | Проверяется конечная запись, а не только уведомление импорта |

| Операция / версия файла | Какие поля изменяет | Проверенный результат |
|---|---|---|
| | | |

**Конкретный пример ограничения инструмента**
Mailchimp указывает, что описанный импорт списка исключений не является отпиской уже существующих активных контактов. Для своей системы найдите и проверьте нужную операцию.

# 5. Заполненная сверка получателей

| Последовательный шаг | Остаток |
|---|---|
| Исходная выгрузка | 150 строк |
| Убраны 10 повторных строк | 140 уникальных записей |
| Исключены 18 действующих отказов | 122 записи |
| Отделены 7 неподтверждённых статусов | 115 в плановой очереди |
| Один поздний отказ, других изменений нет | 114 в уточнённой очереди |

Учебный расчёт: 150 - 10 - 18 - 7 = 115; затем 115 - 1 = 114. Группы исключений здесь не пересекаются, потому что применены последовательно. В реальной базе нельзя вычитать один и тот же контакт дважды по двум фильтрам.

| Шаг / причина | Количество исключений | Остаток / версия списка |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**Сохраните состав, а не только сумму**
Два списка по 114 записей могут содержать разных людей. Проверяйте ключи контактов и конкретные исключения. Если очередь пересобрана, старое задание не должно отправить прежнюю версию.

# 6. Четыре теста перед настоящим выпуском

| Тест на разрешённых записях | Ожидание |
|---|---|
| Отказ активной записи | Она исключена из следующей соответствующей рассылки |
| Повторный импорт старого файла | Актуальный отказ не отменён |
| Другая аудитория или канал | Заявленная область ограничения соблюдена |
| Отказ после планирования | Очередь обновлена до запуска по действующей процедуре |

| Тест | Исходный статус | Итог и доказательство |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**Что проверяется**
Статус конкретной записи и состав получателей. Неполучение одного письма без разбора причины не доказывает работу ограничения. Массовая отправка клиентам не является тестовой средой.

# 7. Повторное участие и текущая сделка

| Ситуация | Следующее действие |
|---|---|
| Контакт вновь интересуется объектом | Разобрать текущий запрос; не включать автоматически в всю рекламу |
| Человек явно просит вернуть рассылку | Применить предусмотренную процедуру подтверждения и сохранить новое событие |
| Есть действующая задача по сделке | Уточнить допустимую коммуникацию по её предмету |
| Агент хочет вернуть хорошего клиента | Мнение агента не заменяет волеизъявление человека |
| Меняется сервис | Перенести актуальные ограничения и проверить их действие |

| Основание изменения | Что именно меняется | Кто проверил / дата |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**История имеет смысл**
Не переписывайте прошлое событие так, будто отказа не было. Новое подтверждённое действие учитывается отдельно по правилам системы. Служебное сообщение не должно маскировать новую рекламу.

# 8. Паспорт готовности к выпуску

| Поле | Запись |
| --- | --- |
| Версия итоговой очереди | |
| Где хранится актуальное ограничение | |
| Кто обработал поздние изменения | |
| Где находятся результаты четырёх тестов | |

| Передача работы | Что получает следующий исполнитель |
| --- | --- |
| Актуальные правила | Статусы, области и источник события |
| Очередь | Проверенную версию и исключения |
| Открытые ошибки | Владельца и следующее действие |
| Поддержание | Порядок обработки новых отказов и миграций |

**Внедрение**
Диагностическая карта Нейросистемы риелтора помогает проверить сохранение договорённостей и ответственность за следующий шаг. Ограничение коммуникации должно учитываться наравне с задачей ответить клиенту.

Источники и проверка

Mailchimp: импорт списка исключений