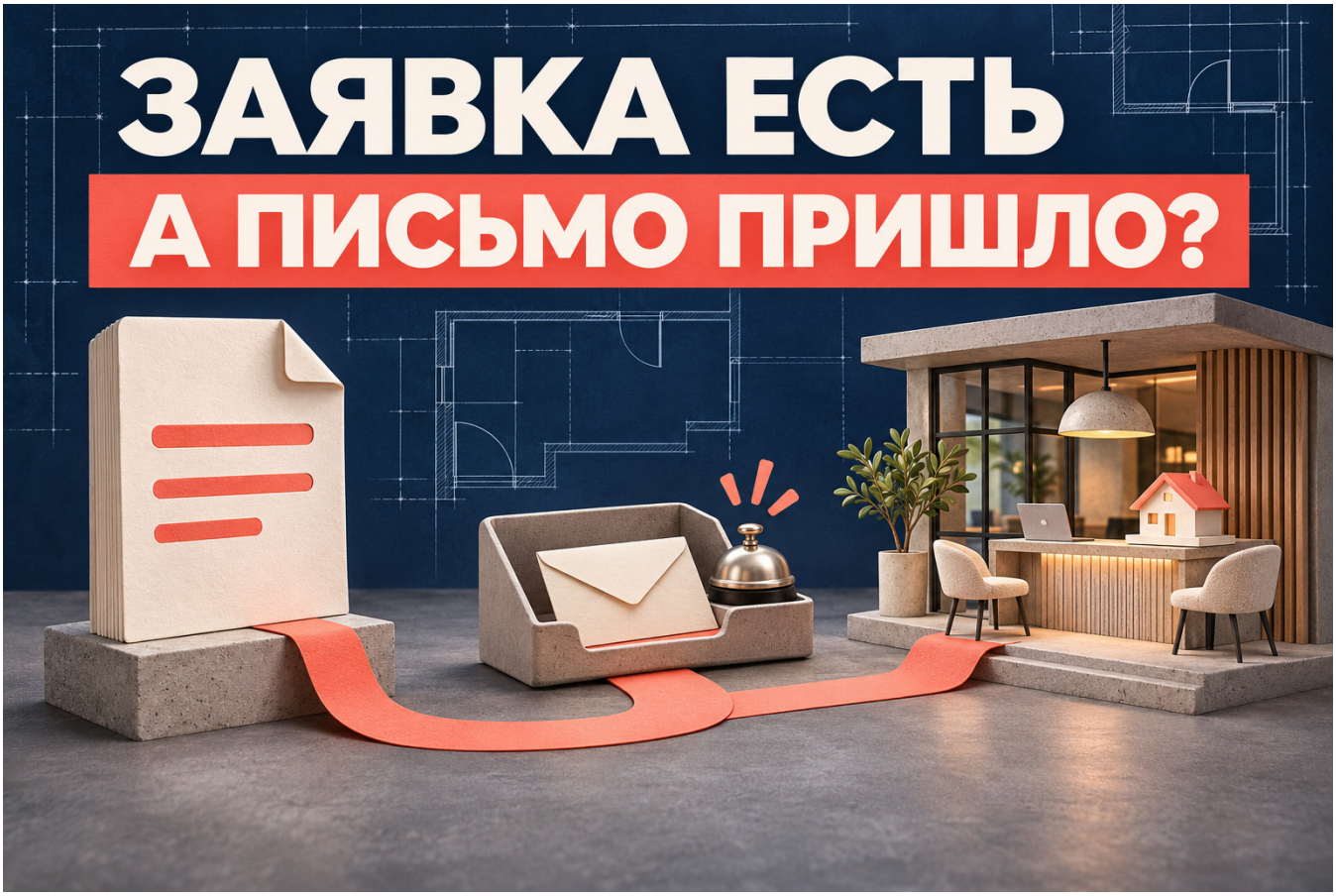
От формы до дежурного агента: настройка писем и журнал проверки

Две группы действий, образцы писем, три учебных теста и схема поиска пропавшего уведомления.



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 настройки П143

Учебный пример
Три тестовых заполнения, два вида уведомлений и все результаты ниже вымышлены. Этот материал не означает, что на вашем сайте уже включена отправка.

Поле	П143
Форма	Запрос подборки по объекту
Внутренний получатель	Рабочий ящик дежурного агента
Ответственный	Один назначенный агент смены
Следующее действие	Проверить ответ и связаться согласованным способом
Клиентская почта	Необязательное поле
Где тестировать	Учебная форма, собственные разрешённые адреса

Моя форма / рабочая ссылка / ящик / ответственный

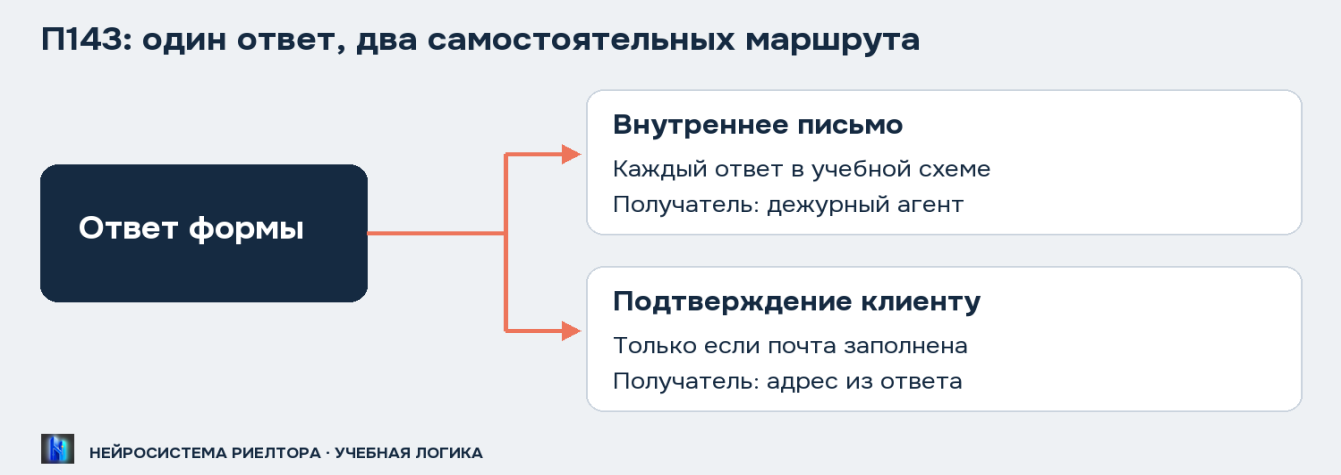
2. Включение без предположений

Контроль	Что проверить
Нужная форма	Редактируемая версия совпадает с рабочей ссылкой
Группа	Включена, условия соответствуют задаче
Действие Почта	Есть и включено
Получатель	Проверенный рабочий адрес
Сохранение	Изменения сохранены

Изменение июня 2026
В новых формах почтовая интеграция выключена по умолчанию. Для старой формы проверьте фактическое состояние. Не путайте наличие блока с работающей доставкой.

Мой переключатель / условие / адрес / дата проверки

3. Два независимых маршрута



П143: внутренний сигнал не зависит от заполнения клиентской почты.

Маршрут	Условие	Кому
Внутренний	Каждый ответ в учебной схеме	Дежурному агенту
Клиентский	Почта заполнена	Адрес из ответа на вопрос Почта

Для разных условий используйте отдельные группы. Ограничение клиентского письма не должно случайно отключить сигнал агенту.

Моя группа / условие / получатель

4. Образец внутреннего сигнала

Тема П143
Новая заявка на подборку, объект П143

Текст П143
Интерес: планировка. Удобный контакт указан в ответе. Следующий шаг: проверить запрос и связаться выбранным способом.

Строка	Рабочее назначение
Код объекта	Найти нужное предложение
Суть запроса	Понять первый вопрос
Контакт и ответы	Открыть доступный рабочий источник
Ответственный	Не допустить двух параллельных ответов

Подставляемые данные выбираются через переменные интерфейса. Учебный текст сам по себе не является готовой интеграцией.

Моя тема / необходимые поля / куда перейти для работы

5. Подтверждение клиенту

Пример
Запрос на подборку получен. Агент посмотрит указанные условия и свяжется выбранным способом в рабочее время. Если нужно уточнить запрос, ответьте на это письмо.

Контроль	Зачем
Адрес из вопроса Почта	Не отправить подтверждение самому автору
Отдельное условие заполнения	Не пытаться отправить на пустое значение
Рабочий обратный адрес	Дать действительный способ ответить
Честный срок	Не обещать скорость, которой команда не обеспечивает

Условие заполненности: ответ на нужный вопрос не равен пустому значению. Внутренний маршрут работает отдельно.

Мой текст / обратный адрес / условие

6. Матрица ожидаемых сообщений

П143: три заполнения, пять ожидаемых сообщений

Тест	Почта клиента	Агенту	Клиенту
T1	Заполнена	1	1
T2	Пусто	1	0
T3	Заполнена	1	1
Итог	**3 ответа**	**3 письма**	**2 письма**


НЕЙРОСИСТЕМА РИЕЛТОРА · ЭТО НЕ ЧИСЛО ЛИДОВ

П143: три заполнения должны дать пять писем по заданной учебной схеме.

Тест	Клиентская почта	Внутреннее	Клиентское
T1	Заполнена	1	1
T2	Пусто	1	0
T3	Заполнена	1	1
Всего	3 ответа формы	3	2

Все адреса для реальной проверки должны принадлежать вам либо быть разрешены получателями. Не используйте чужие контакты для тестов.

Мой код теста / ожидание / время / результат

7. Разберите результат по этапам

Этап П143	Учебный результат
Ответы формы	3 записи
Ожидаемые сообщения	5
Сразу найдены во входящих	4
Найдено в спаме	1 внутреннее ТЗ
Итог поиска	Все 5 сообщений найдены

Правильный смысл процента
4 ÷ 5 × 100 = 80% сообщений сразу обнаружены во входящих. Это не конверсия сайта, не число лидов и не измеренная надёжность сервиса.

Мой ответ / запуск действия / папка письма / взято в работу

8. Если уведомление не найдено

Проверка	Следующий шаг
Есть ли ответ формы?	Сопоставить нужную запись с тестовым кодом
Запускалось ли действие?	Проверить включение и условия
Есть ли ошибка?	Сохранить текст и исправить причину
Действие выполнено?	Проверить адрес, спам и правила почты
Причина неясна?	Подготовить сведения для поддержки

История доступна через выполненные интеграции. До повторного запуска исключите уже доставленное письмо и выберите только нужные ошибочные действия.

Мой этап разрыва / доказательство / исправление

9. Журнал исправлений

Поле	Пример П143
Симптом	Внутреннее ТЗ не видно во входящих
Наблюдение	Сообщение найдено в спаме
Вывод	Ответ сохранён, письмо доставлено в другую папку
Действие	Проверить обработку сообщений в рабочем ящике
Не требуется	Новое заполнение ради повторного письма

Сохраните результат проверки
По справке история действий хранится 90 дней. Свой журнал сохраняйте отдельно с нужными доказательствами и без лишних личных данных.

Мой симптом / причина / действие / кто проверил

10. Приёмка рабочего порядка

Что должно быть определено	Критерий
Владелец заявки	Один ответственный на смене
Подмена	Понятно, кто принимает при отсутствии
Проверка после изменения	Повторяются затронутые сценарии
Ошибки интеграций	Выбран способ получения оповещений
Отчёт	Тесты исключены, письма не считаются людьми

Запрос нейропомощнику
По обезличенной схеме формы проверь логику получателей и условий. Найди, не блокирует ли пустая почта внутренний сигнал. Составь ожидаемые результаты тестов. Не утверждай, что письмо доставлено, без фактической проверки.

Мой порядок / ответственный / дата проверки / открытый вопрос

Источники и проверка

Яндекс: изменения Форм в июне 2026

Яндекс Формы: отправить письмо

Яндекс Формы: автоматические действия

Яндекс Формы: история действий