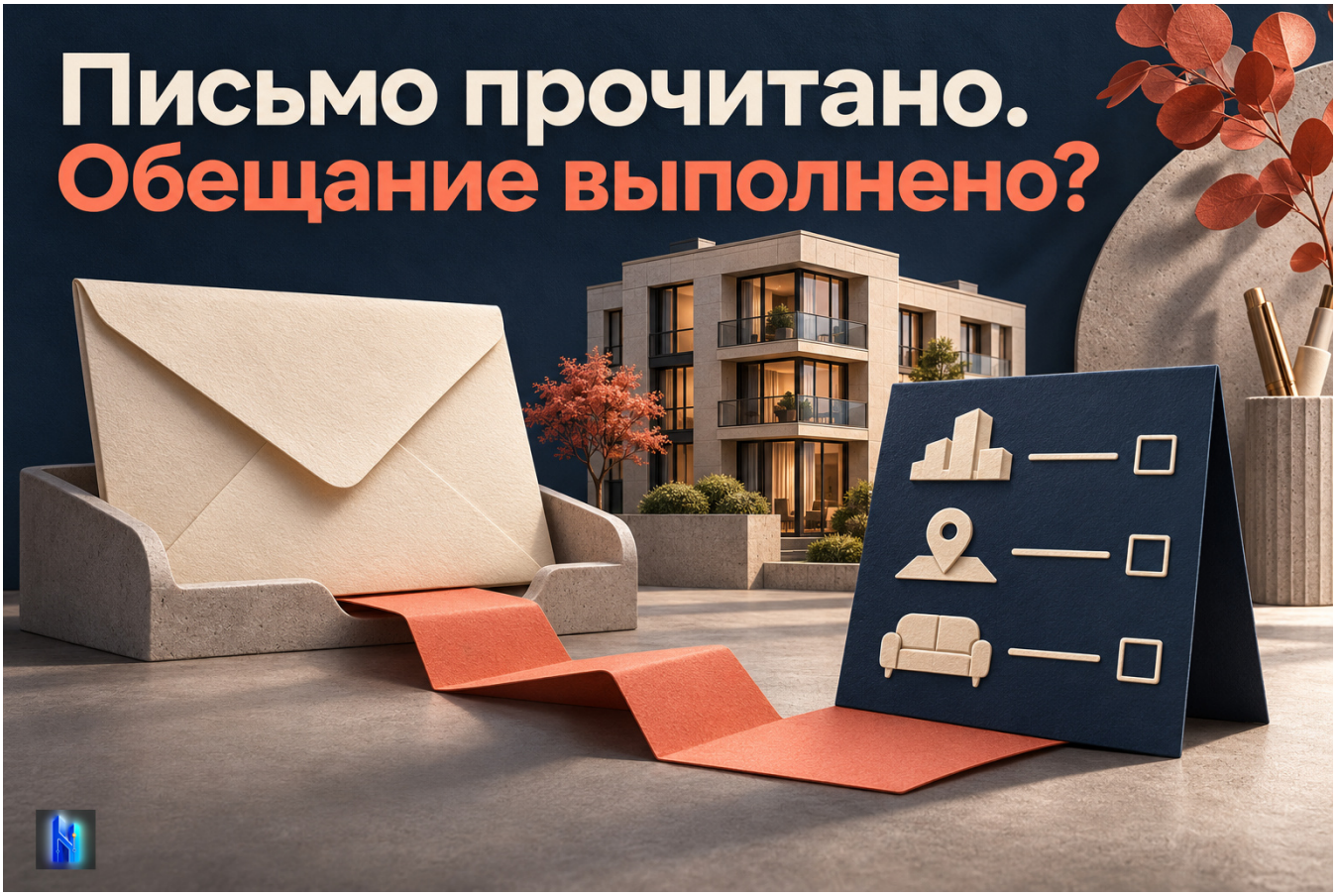
Маршрут письма в действие

Разбор шести писем, три карточки действий, журнал согласованного срока и критерии завершения.



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.

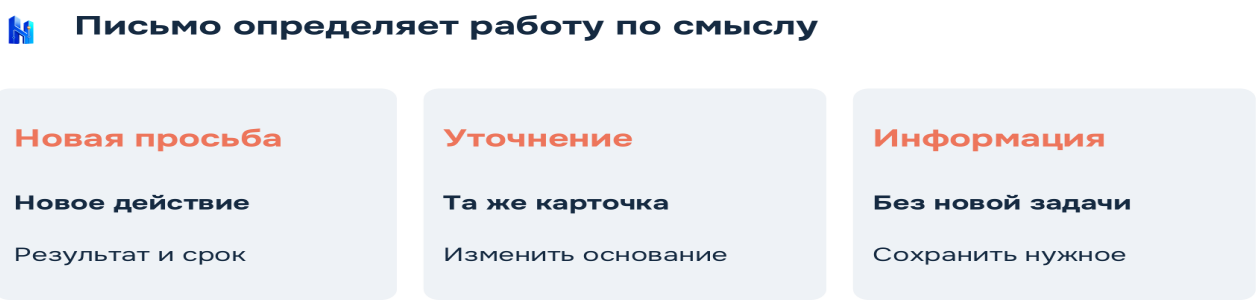
1. Карточка просьбы из письма

Поле	Запись
Какой результат нужен	
Кто отвечает	
Срок и его статус	
Тема / дата / источник	
Критерий завершения	
Что требует уточнения	

Переносится не весь текст ради хранения, а действие. Письмо сохраняет основание, рабочий список контролирует исполнение.

Учебный П076
Все письма, задачи и результаты вымышлены. Почта, CRM и Трекер не изменялись, отправок не было.

2. Три исхода разбора



Новая просьба, уточнение и информация имеют разные маршруты.

Содержание	Что сделать
Самостоятельная работа	Создать действие
Уточнение существующей	Обновить связанную карточку
Информация без поручения	Сохранить по необходимости

Несколько писем могут описывать одну задачу. Одно письмо иногда содержит разные действия. Разделяйте их по смыслу, исполнителю и сроку.

3. Шесть сообщений П076

№	Содержание	Маршрут	Связь
1	Планировка объекта А	Новая задача	П1
2	Новый согласованный срок	Обновление	П1
3	Сравнение двух вариантов	Новая задача	П2
4	Рассылка без поручения	Информация	Нет задачи
5	Согласовать показ	Новая задача	П3
6	Доступный интервал показа	Обновление	П3

Итог: три новые задачи, два обновления, одно информационное письмо. Повторное сообщение о сроке не создаёт вторую отправку планировки.

Моё письмо	Тип работы	Связанная задача

4. Три рабочие карточки

Код	Результат	Критерий
П1	Планировка объекта А	Верный файл проверен и отправлен
П2	Сравнение двух вариантов	Содержание проверено и передано
П3	Время показа	Стороны подтвердили один интервал

Доступный интервал покупателя ещё не означает, что собственник его подтвердил. Готовый файл на компьютере ещё не означает, что клиент его получил.

Код	Ответственный	Срок / основание

5. Изменение срока планировки

Поле	Было	Стало
Срок	16.11, 14:00 Москва	17.11, 12:00 Москва
Основание	Первое письмо	Второе письмо с согласованием
Количество задач	Одна П1	Та же П1

Что изменилось	Чем подтверждено	Кто обновил

Даты относятся к учебному ноябрю 2026 года. В реальной работе сохраняйте год, время и часовой пояс. Предложение перенести срок не называйте согласованием до подтверждения.

6. Ручной маршрут

Шаг	Проверяемый результат
Прочитать цепочку	Понято последнее состояние
Выделить действие	Есть конкретный результат
Создать или обновить	Одна рабочая карточка
Сохранить основание	Исполнитель найдёт источник
Назначить контроль	Неизвестное не скрыто

Мой рабочий список	Как связан с письмом

Если задачи уже в CRM, не заводите независимый дубль только ради почты. Проверьте доступ исполнителя: ссылка на ваш личный ящик может быть ему недоступна.

7. Вариант через Трекер

Автоматический маршрут требует настроенной очереди и прав. Это отдельная интеграция, а не универсальная функция любого личного ящика.

Нейтральный тест	Что должно быть проверено
Новое самостоятельное письмо	
Уточнение в существующей переписке	
Повторная обработка	
Назначенный исполнитель	
Доступ к содержанию	

Перед использованием проверьте фактическую карточку и адресатов. Упоминание сотрудника в тексте не гарантирует назначения. Пересылка письма может раскрыть его содержание получателям.

Не повторяйте отправку вслепую: сначала установите, создана ли задача или комментарий.

8. Разобрано не равно выполнено

П076: разбор писем и исполнение различаются

6 писем

3 новых + 2 правки

1 информация

3 задачи

1 завершена

Планировка отправлена

2 открыты

Сравнение и показ

Работа продолжается

Учебная модель. Реальных отправок и подтверждения прочтения нет.

Шесть писем разобраны, одна из трёх задач завершена.

Код	Действие	Состояние
П1	Отправить планировку	Завершена в модели
П2	Подготовить сравнение	Открыта
П3	Согласовать показ	Открыта

П1 завершена только по условиям модели: файл проверен, ответ отмечен как отправленный. Подтверждения прочтения вложения нет. П2 готовится, П3 ждёт согласования.

Моя открытая задача	Что не завершено

9. Проверка результата

Задача	Доказательство выполнения	Остаточный контроль

Различайте статусы письма, карточки и обещания. «Прочитано» не означает «отправлено», а регистрация задачи не доказывает выполнение.

Неизвестный срок
Если срок клиентом не назван, назначьте внутренний контроль и уточните ожидание. Не выдавайте собственный план за согласованное обещание.

Для подтверждения получения нужен отдельный критерий, если он важен для следующего действия.

10. Ежедневный разбор обещаний

Открытое действие	Чего не хватает	Кто / когда вернётся

Проверьте просроченное, новое уточнение и задачи без ответственного. Изменяйте существующую карточку там, где речь о прежнем результате. Сохраняйте основание существенной правки.

Подготовлено Нейросистемой риелтора. Справка проверена 15.11.2026. П076: шесть сообщений, три новые задачи, два уточнения, одна информация; одна задача завершена, две открыты.

Источники и проверка

Яндекс Трекер: почта и очереди

Яндекс Трекер: создать задачу по почте