Konfiguracja powiadomień dla rejestru kontaktów

W **THTG Integrator** do rejestru kontaktów trafiają nowe wpisy, które mogą zostać:

- przekształcone w **lead (szansę sprzedażową)**,
- przypięte do **już istniejącej szansy sprzedażowej**.

Aby pracownik nie musiał stale sprawdzać widgetu **Rejestru kontaktów** na pulpicie w oczekiwaniu na nowe zapytania, platforma **THTG** posiada mechanizm powiadomień.

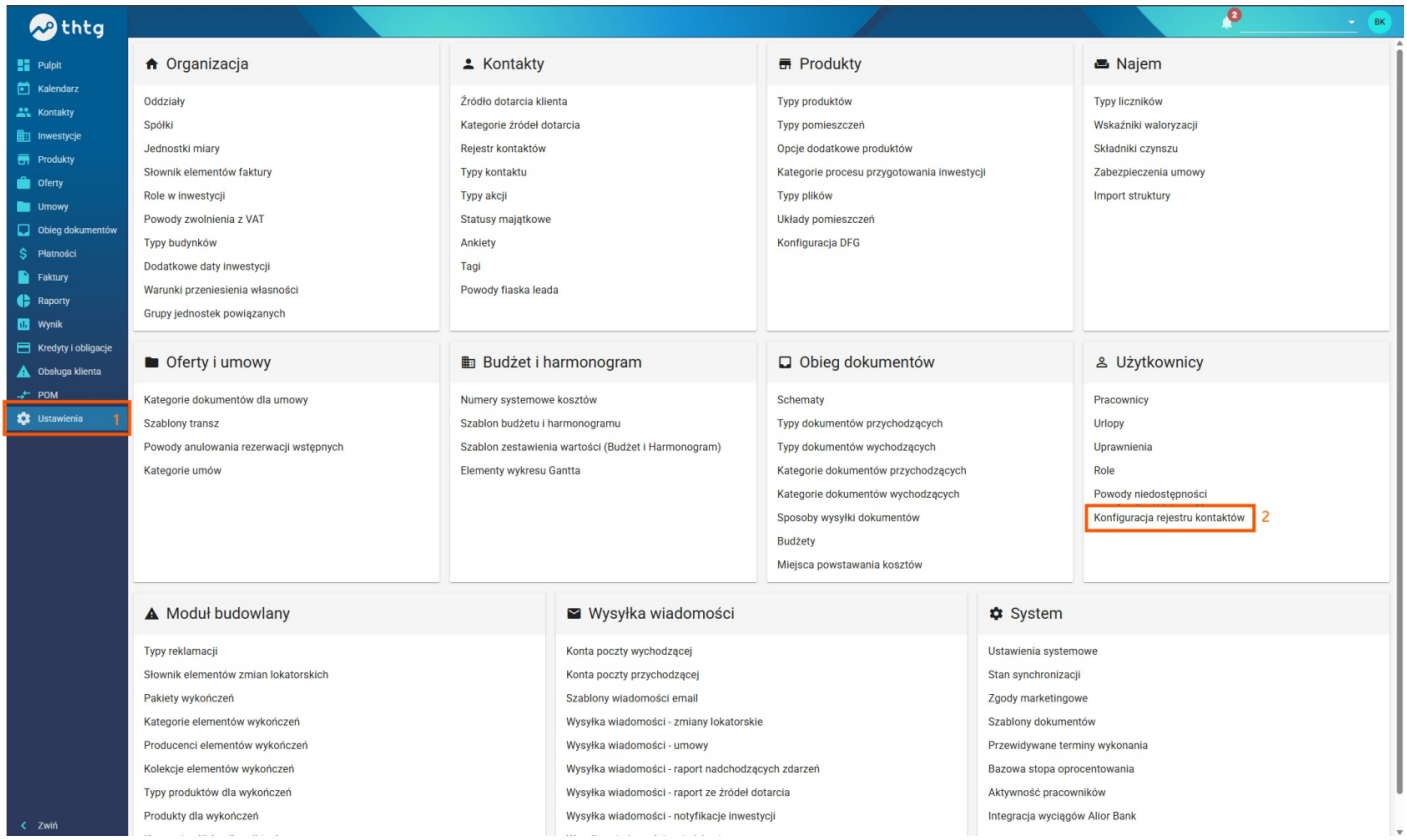
Mechanizm ten:

- informuje o **utworzeniu nowego zapytania**,
- **przypomina o konieczności jego podjęcia**,
- w przypadku braku reakcji **powiadamia osobę zarządzającą**, że zapytanie nie zostało przejęte w określonym czasie.

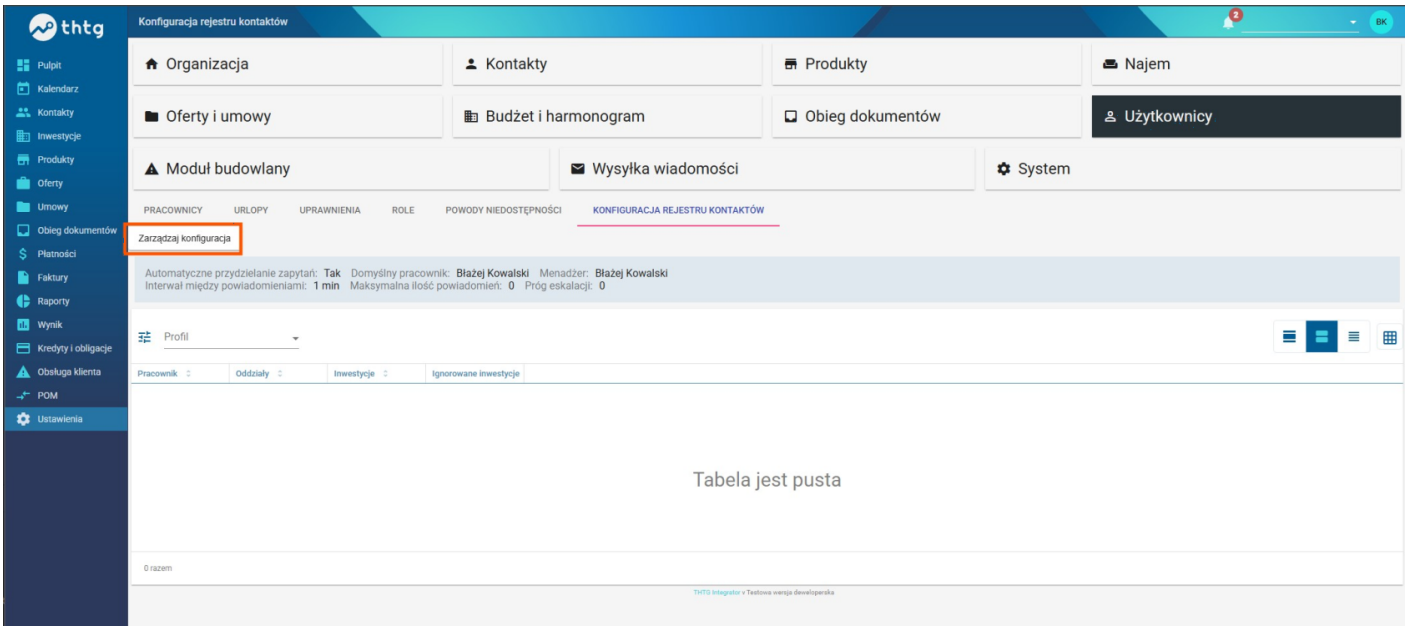
Jak skonfigurować ustawienia powiadomień dla rejestru kontaktów

Krok 1 – Przejście do konfiguracji

1. Z menu bocznego wybierz **Ustawienia**.
2. Następnie przejdź do sekcji: Użytkownicy → Konfiguracja rejestru kontaktów



Następnie kliknij w przycisk **Zarządzaj konfiguracją**.



Konfiguracja powiadomień

Po wybraniu opcji **Zarządzaj konfiguracją** pojawi się ekran umożliwiający uzupełnienie ustawień.

W sekcji **Konfiguracja powiadomień** należy uzupełnić następujące pola.

Automatyczne przydzielanie zapytań ofertowych dla pracownika

Po włączeniu tej opcji system **automatycznie rozdziela nowe zgłoszenia** pomiędzy uprawnionych pracowników.

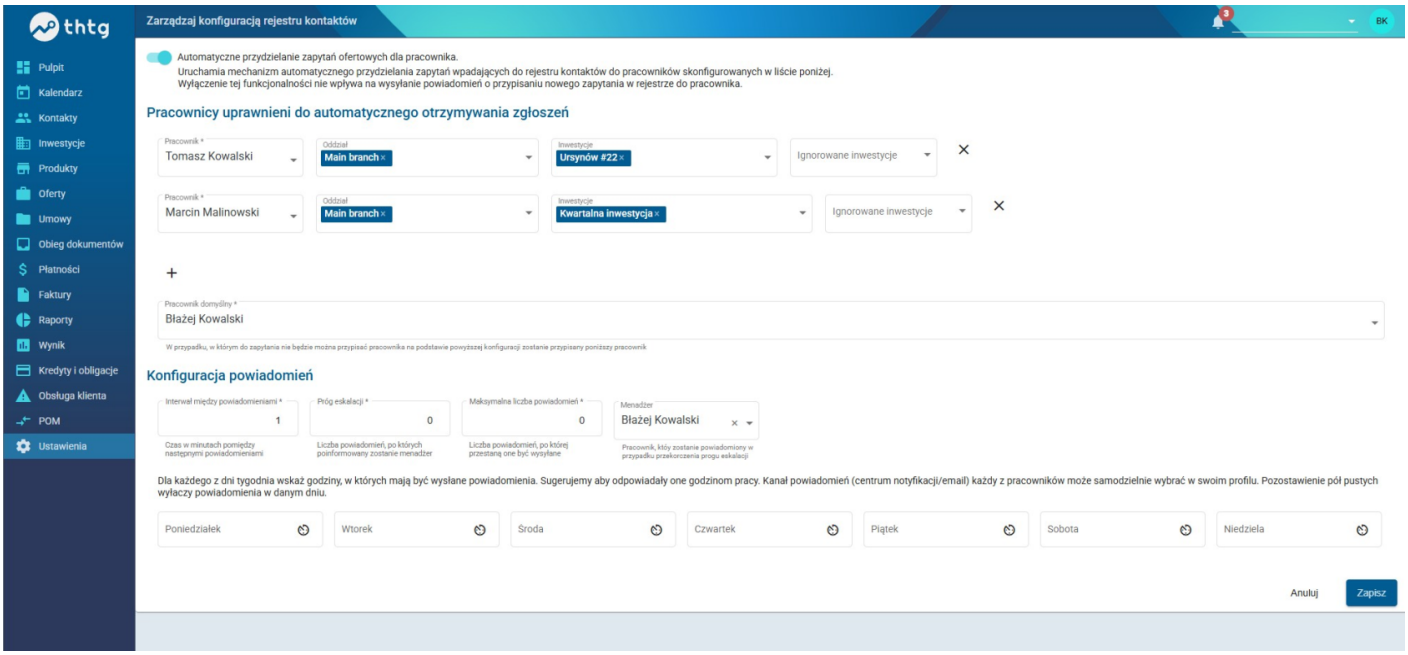
Jeżeli opcja jest wyłączona, wpisy w **rejestrze kontaktów** będą musiały być **ręcznie przydzielane przez uprawnioną osobę**.

Pracownicy uprawnieni do automatycznego otrzymania zgłoszeń

Lista pracowników, którzy będą **automatycznie otrzymywać zapytania** pojawiające się w rejestrze kontaktów zgodnie z konfiguracją **inwestycji lub oddziałów**.

Na przykładzie konfiguracji przedstawionej na poniższym zdjęciu:

- Wszystkie zapytania pochodzące z rejestru kontaktów **oddziału „Main Branch”**, które nie mają przypisanej inwestycji, będą automatycznie przydzielane naprzemiennie do Pana Tomasza oraz Pana Marcina.
- Zapytania z przypisaną **inwestycją „Ursynów #22”** będą automatycznie kierowane do **Pana Tomasza**.
- Zapytania z przypisaną **inwestycją „Kwartalna inwestycja”** będą automatycznie kierowane do **Pana Marcina**.
- Jeżeli w konfiguracji użytkownika Pana Tomasza w polu **„Ignorowane inwestycje”** zostanie dodana pozycja „Kwartalna inwestycja”, wówczas zapytania dotyczące tej inwestycji nie będą do niego przypisywane. Dzięki temu zostaną one przekazane wyłącznie do użytkowników, którzy nie mają tej inwestycji na liście ignorowanych.
- Zapytanie od **istniejacego klienta** w systemie trafia do jego **opiekuna** pomiając kolekę.



Używaj algorytmu przydzielania zapytań z rejestru kontaktów z wyrównianiem do inwestycji

Uruchamia mechanizm automatycznego przydzielania zapytań wpadających do rejestru kontaktów do pracowników skonfigurowanych w liście poniżej.

Po włączeniu tej funkcjonalności oraz zapisaniu, należy odświeżyć stronę **Ctrl+F5**.

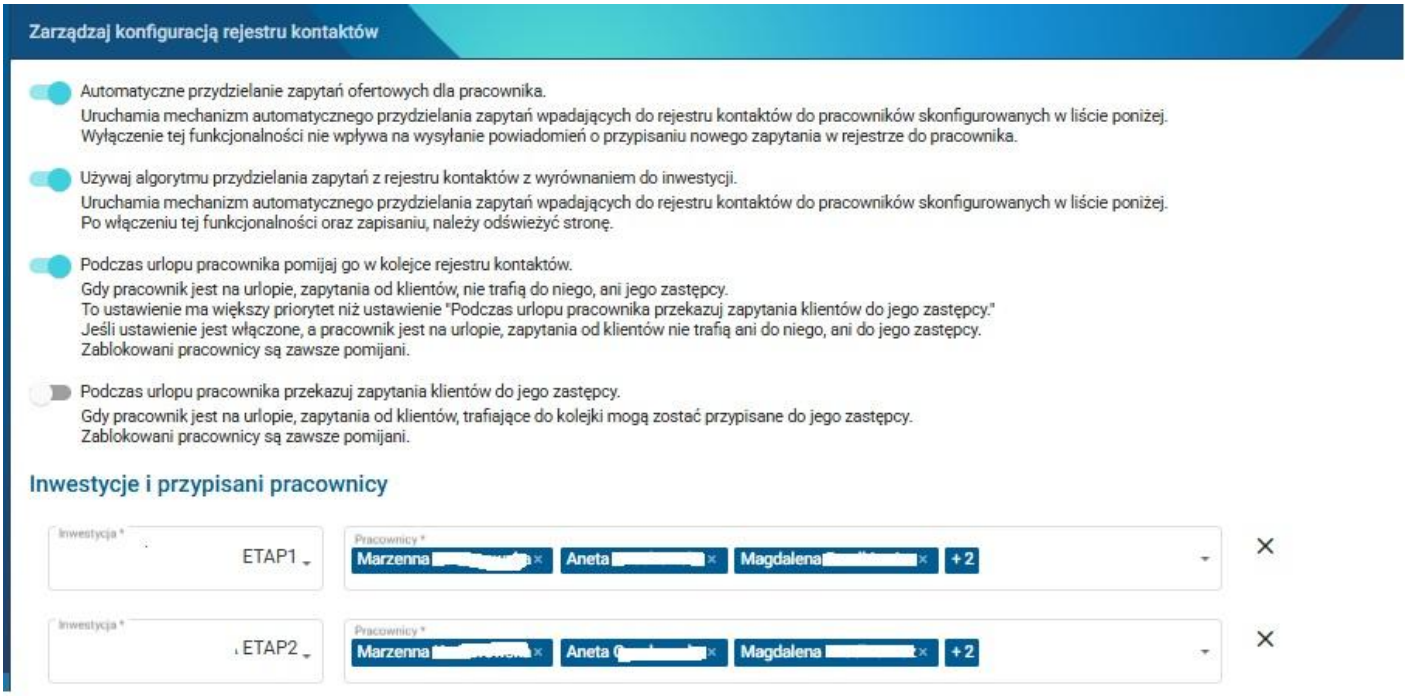
Konfiguracja rejestru kontaktów zostanie uproszczona. Dla każdej inwestycji będzie można bezpośrednio wskazać sprzedawców, do których mają trafiać zapytania pochodzące z rejestru kontaktów dotyczące danej inwestycji.

System automatycznie zarządza dystrybucją zapytań pomiędzy przypisanych sprzedawców. Zastosowany algorytm dba o **równomierny podział leadów**, dzięki czemu po pewnym czasie **każdy sprzedawca otrzyma zbliżoną liczbę zapytań z inwestycji**, do której został przypisany.

Na podstawie konfiguracji przedstawionej na poniższym zdjęciu:

- wszyscy wskazani sprzedawcy będą otrzymywali porównywalną liczbę zapytań z inwestycji „Etap 1” (np. po 2 zapytania na osobę),
- jednocześnie wszyscy przypisani sprzedawcy będą otrzymywali porównywalną liczbę zapytań z inwestycji „Etap 2” (np. po 3 zapytania na osobę).

Dzięki temu obciążenie pracą jest rozdzielane równomiernie, a liczba obsługiwanych zapytań dla każdej inwestycji pozostaje zbilansowana pomiędzy przypisanymi sprzedawcami.



Pod czas urlopu pracownika pomijaj go w kolejce rejestru kontaktów

Gdy pracownik jest na urlopie, zapytania od klientów, nie trafią do niego, ani jego zastępcy.

To ustawienie ma większy priorytet niż ustawienie "Podczas urlopu pracownika przekazuj zapytania klientów do jego zastępcy." Jeśli ustawienie jest włączone, a pracownik jest na urlopie, zapytania od klientów nie trafią ani do niego, ani do jego zastępcy. Zablokowani pracownicy są zawsze pomijani.

Pod czas urlopu pracownika przekazuj zapytania klientów do jego zastępcy

Gdy pracownik jest na urlopie, zapytania od klientów, trafiające do kolejki mogą zostać przypisane do jego zastępcy. Zablokowani pracownicy są zawsze pomijani.

Pracownik domyślny

Pracownik, który otrzyma zapytanie w sytuacji, gdy **nie będzie możliwe przypisanie pracownika na podstawie konfiguracji pracowników uprawnionych**.

Interwał między powiadomieniami

Czas w **minutach** pomiędzy wysłaniem kolejnego powiadomienia dotyczącego **tego samego wpisu w rejestrze kontaktów**.

Próg eskalacji

Liczba powiadomień, po których **menadżer zostanie poinformowany**, że wpis w rejestrze kontaktów nie został przejęty.

Maksymalna ilość powiadomień

Liczba powiadomień, po których **system przestanie wysyłać kolejne przypomnienia** do pracownika przypisanego do zapytania.

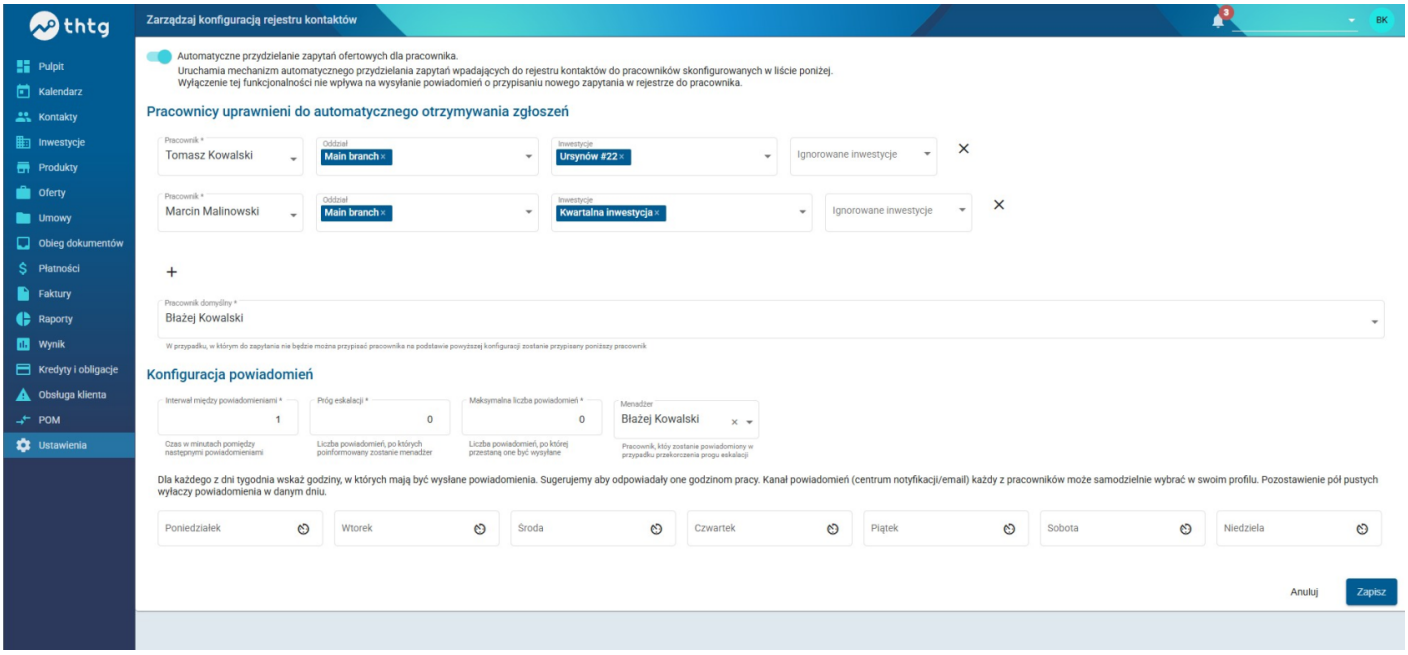
Menadżer

Pracownik, który zostanie **powiadomiony w przypadku przekroczenia progu eskalacji**.

Godziny wysyłania powiadomień

Dla każdego dnia tygodnia należy wskazać **przedział godzinowy**, w którym będą wysyłane przypomnienia.

> Brak wskazanych godzin oznacza **brak wysyłania przypomnień w tym czasie**.



Konfiguracja powiadomień dla konkretnego użytkownika

Każdy użytkownik platformy **THTG** może wskazać **kanał, którym będzie otrzymywał powiadomienia** z wybranych obszarów systemu.

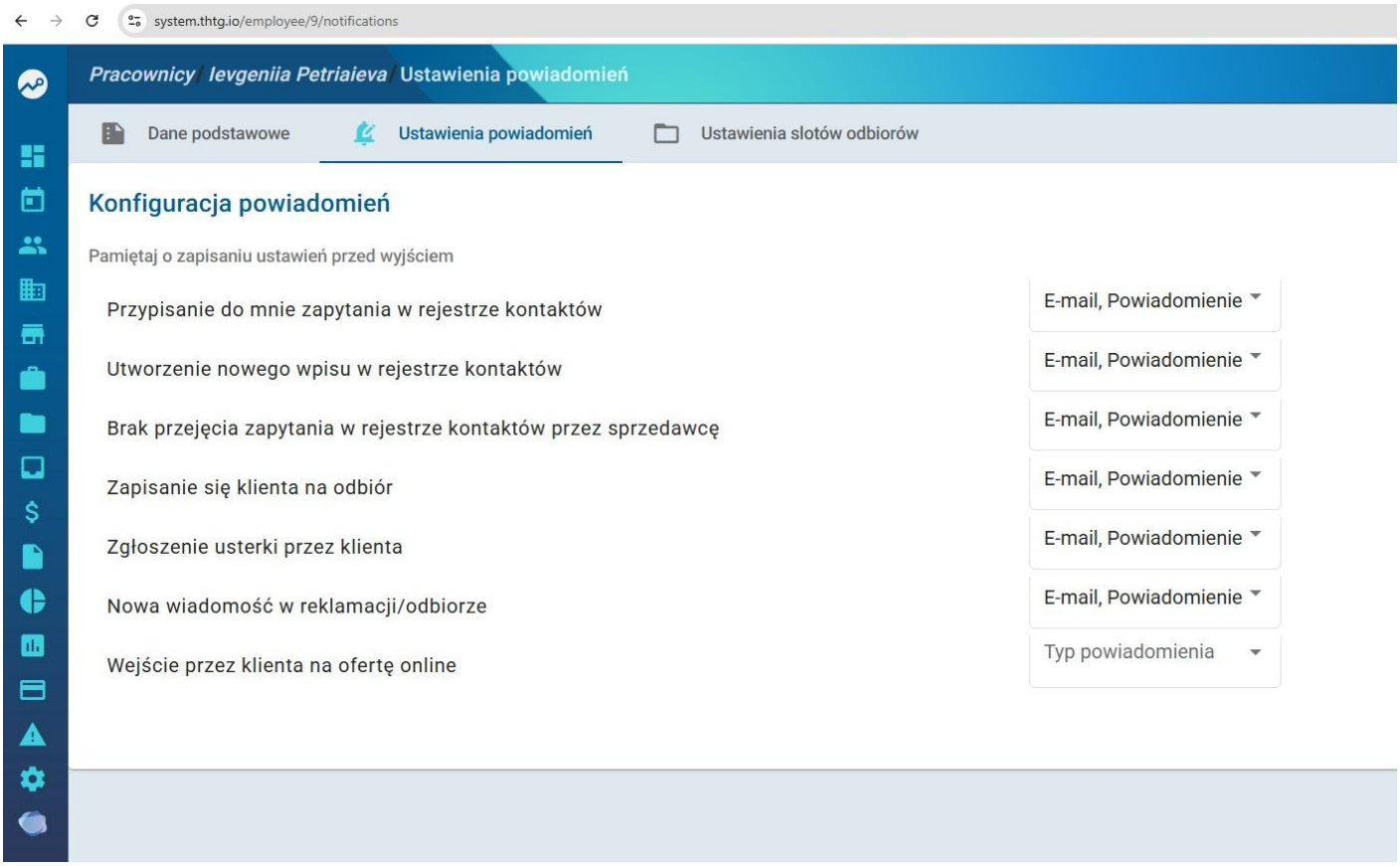
Krok 1 – Przejście do ustawień profilu

Pracownik powinien przejść do: Ustawienia profilu [1]

Krok 2 – Ustawienia powiadomień

Następnie należy otworzyć sekcję: Ustawienia powiadomień [2]

W tym miejscu użytkownik może określić **sposób otrzymywania powiadomień** dla wybranych zdarzeń w systemie.



Typy powiadomień

E-mail

Pracownik otrzyma **wiadomość e-mail** na swoją skrzynkę pocztową z informacją o powiadomieniu.

Powiadomienie

Pracownikowi zostanie wyświetlone **powiadomienie bezpośrednio w systemie**.

Rodzaje powiadomień

Przypisanie do mnie zapytania w rejestrze kontaktów

Pracownik otrzyma powiadomienie w momencie, gdy zapytanie w **rejestrze kontaktów** zostanie do niego przydzielone.

Utworzenie nowego wpisu w rejestrze kontaktów

Pracownik otrzyma powiadomienie w momencie, gdy w **rejestrze kontaktów** pojawi się nowy wpis, niezależnie od tego, kto zostanie do niego przypisany.

Brak przejęcia zapytania w rejestrze kontaktów przez sprzedawcę

Jeżeli pracownik został wskazany jako **Menadżer w konfiguracji rejestru kontaktów**, otrzyma powiadomienie w momencie **przekroczenia progu eskalacji** określonego w konfiguracji

powiadomień.

Zapisanie sie klienta na odbiór

Jeżeli pracownik jest wskazany na inwestycji jako osoba **odpowiedzialna za odbiory**, wówczas po zgłoszeniu odbioru przez klienta za pośrednictwem Panelu Klienta, odbiór zostaje automatycznie zarejestrowany w systemie. Pracownik zostaje przypisany jako **osoba nadzorująca odbiór** i otrzymuje stosowne powiadomienie.

Złoszenie usterki przez klienta

Jeżeli pracownik jest wskazany na inwestycji jako osoba **odpowiedzialna za usterki**, wówczas po zgłoszeniu usterki przez klienta za pośrednictwem Panelu Klienta, zgłoszenie zostaje automatycznie zarejestrowane w systemie. Pracownik zostaje przypisany jako osoba **nadzorująca usterkę** i otrzymuje stosowne powiadomienie.

Nowa wiadomośc w reklamacji/odbiorze

Jeżeli pracownik jest przypisany jako **osoba nadzorująca odbiór lub reklamację**, otrzyma powiadomienie za każdym razem, gdy klient doda nowy komentarz za pośrednictwem **Panelu Klienta**.

Wejście przez klienta na ofertę online

Po wysłaniu **oferty online** klient otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą link do oferty. W momencie, gdy klient kliknie przycisk **„Przejdź do oferty”**, opiekun, czyli osoba, która wysłała ofertę, otrzymuje **powiadomienie o jej otwarciu przez klienta**.

Wersja #5
Utworzono 2026-03-09 10:43:20 CET przez Patrycja
Zaktualizowano 2026-10-07 14:17:18 CEST przez Ievgeniia