Panel Klienta w THTG

Instrukcja opisuje konfigurację oraz obsługę Panelu Klienta w systemie THTG po stronie administratora. Zawiera informacje dotyczące tworzenia kont klientów, ustawień dokumentów, zarządzania dostępnością terminów odbiorów oraz obsługi odbiorów i reklamacji. Dokument ma na celu ułatwienie prawidłowego przygotowania systemu oraz sprawnej obsługi klientów.

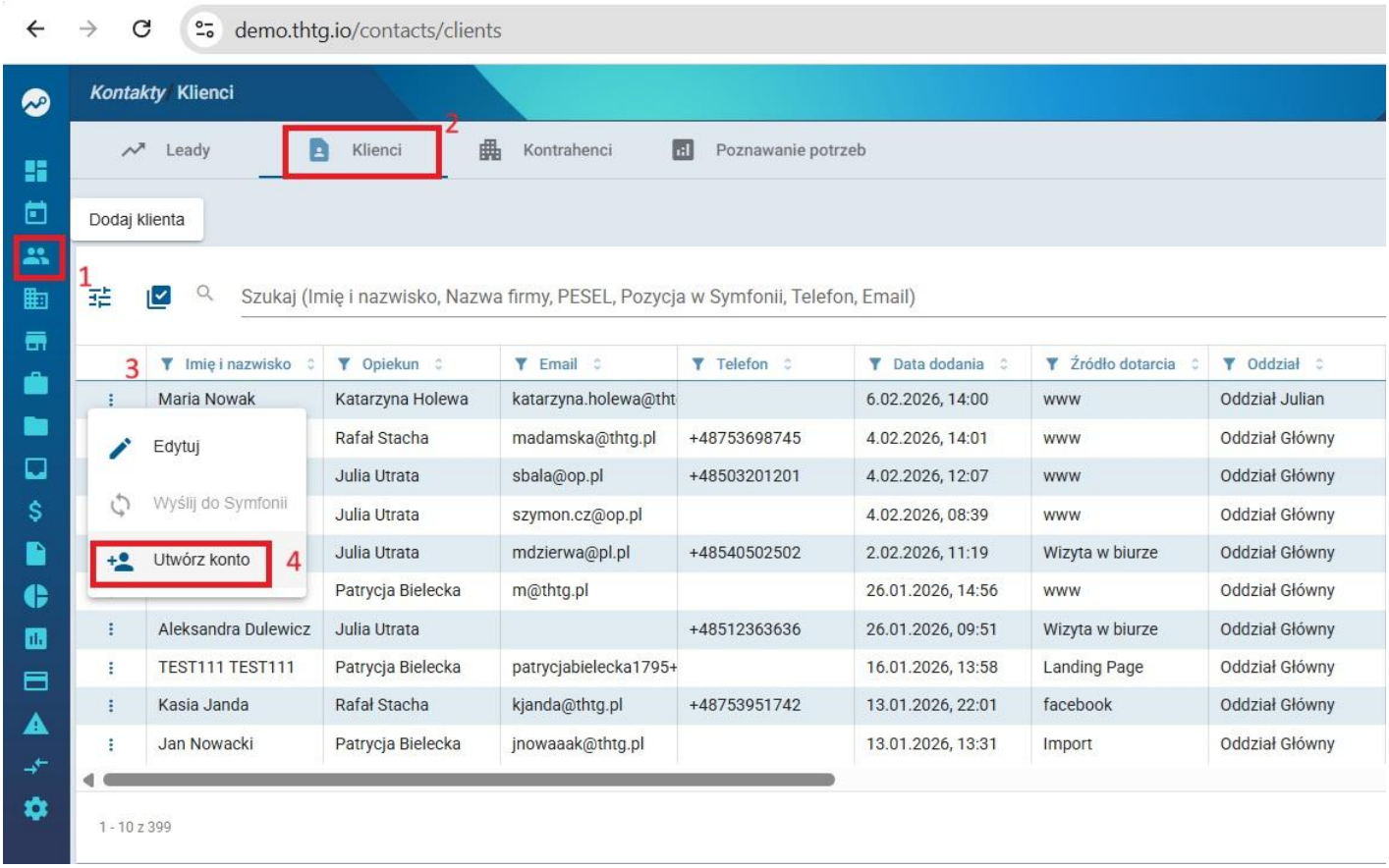
Spis treści

1. Tworzenie konta w Panelu Klienta
2. Konfiguracja dokumentów
3. Ustawienie dostępności slotów do odbioru
4. Odbiory
5. Reklamacje

1. Tworzenie konta w Panelu Klienta

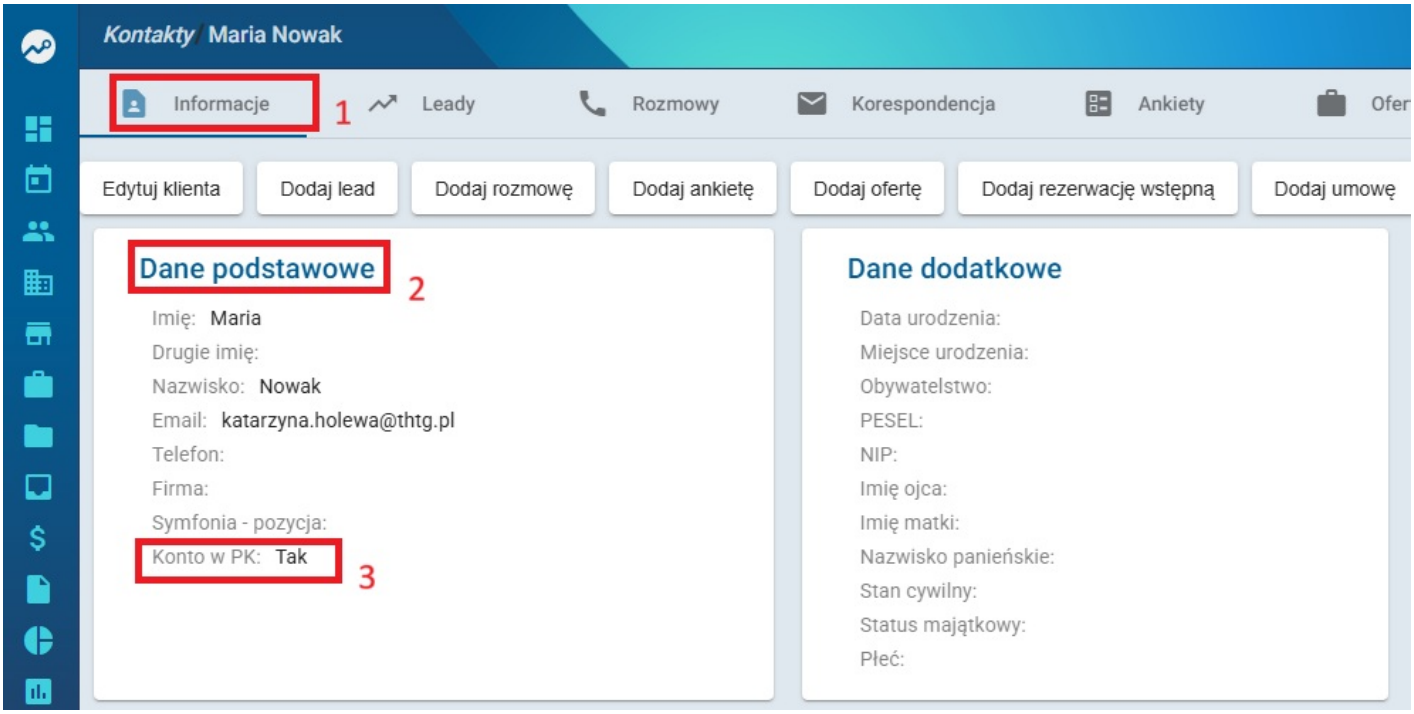
Po włączeniu modułu Panel Klienta w THTG konto tworzy się automatycznie dla wszystkich nowych klientów w momencie zawarcia umowy. Dla już istniejących klientów konto można utworzyć ręcznie:

- Wchodzimy w modul **Kontakty** → zakładka **Klienci** → wybieramy klienta → trzy kropki po lewej → **Utwórz konto**



Aby sprawdzić, czy konto zostało utworzone:

- Wchodzimy w kartę klienta
- Na zakładce **Informacje** w kafelku **Dane podstawowe** widnieje zapis: **Konto w PK: Tak albo Nie**



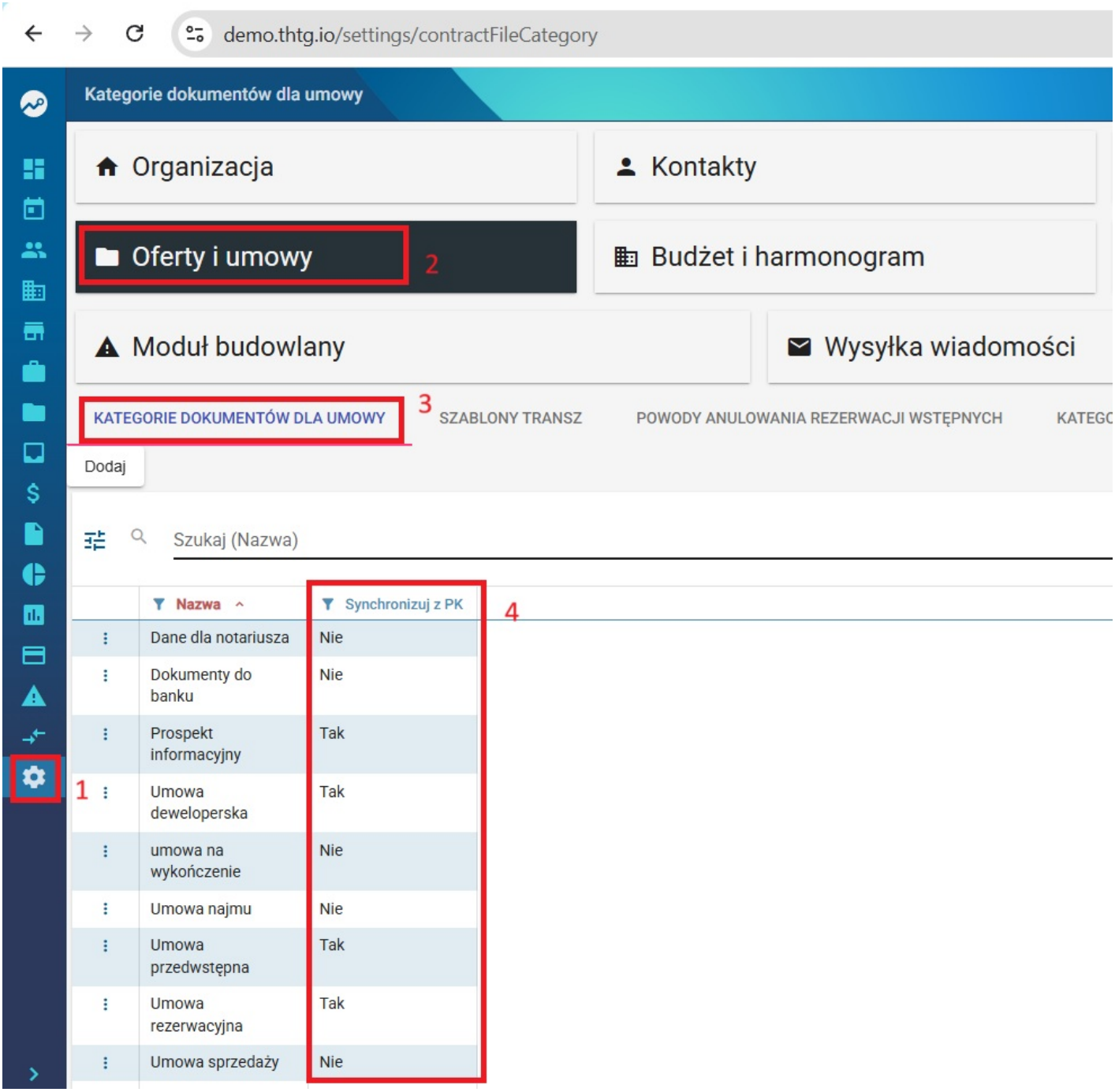
⚠ **Uwaga:**

- Konto klienta tworzy się poprawnie tylko wtedy, gdy adres e-mail klienta jest **unikalny** w systemie.
- Jeżeli na umowie są dwaj klienci, oboje muszą mieć poprawne adresy e-mail – **unikalne** dla każdego z nich.
- Konto tworzy się dla każdego klienta przypisanego do umowy.
- W swoim Panelu Klienta klient widzi wszystkie swoje umowy.
- Adres e-mail klienta musi być **realny** – system sprawdza go pod kątem spamu.

2. Konfiguracja dokumentów wyświetlanych w Panelu Klienta

Aby ustawić, które dokumenty są widoczne w Panelu Klienta:

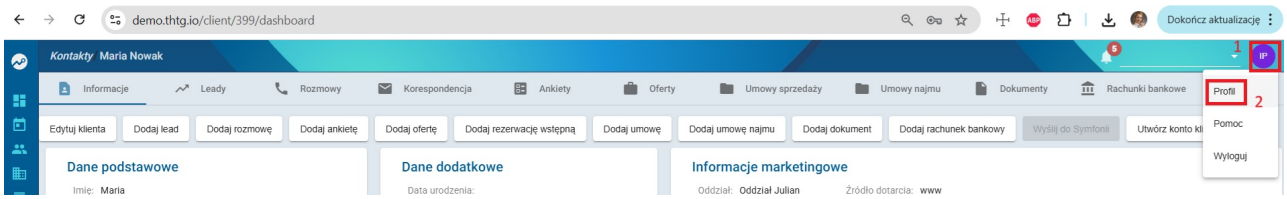
- Wchodzimy w **Ustawienia → Oferty i umowy → Kategorie dokumentów do umowy**
- Kolumna **Synchronizuj z PK** określa, czy dany dokument będzie widoczny w Panelu Klienta.



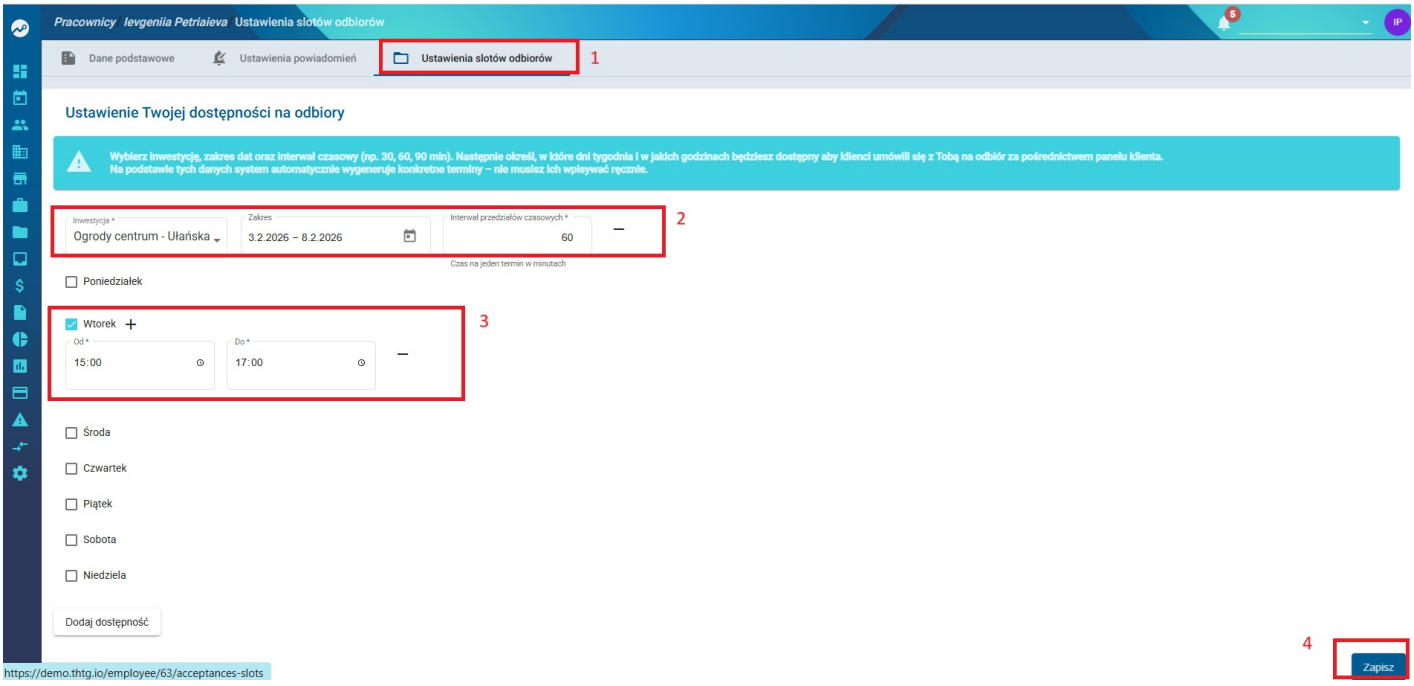
3. Ustawienie dostępności slotów do odbioru

Osoba odpowiedzialna za odbiory ustawia słoty w THTG:

1. W prawym górnym rogu klikamy inicjały → **Profil** → zakładka **Ustawienia slotów odbiorów**



2. Klikamy przycisk **Dodaj dostępność** i uzupełniamy pola:
   - **Inwestycja** – wybieramy inwestycję, dla której ustawiamy dostępne sloty odbiorów.
   - **Zakres dat** – określamy przedział czasowy, w którym będą dostępne terminy odbiorów.
   - **Interwał przedziałów czasowych** – ustawiamy długość jednego terminu odbioru (w minutach).
   - **Dla każdego dnia tygodnia** – wprowadzamy dostępne godziny, w których możliwe są odbiory.



Ważne informacje:

- Data początkowa w polu **„Zakres dat”** jest datą rozpoczęcia odbiorów mieszkań dla danej inwestycji.
- Jeśli kilka osób ustawi dostępność dla tej samej inwestycji, najwcześniejsza data w polu **„Zakres dat”** określa początek odbiorów mieszkań.
- Żeby w kalendarzu odbiorowym **pojawiły się inwestycji**, trzeba udostępnić w panelu klienta przynajmniej jedną umowę dla tej inwestycji.

4. Odbiory

Po utworzeniu odbioru w Panelu Klienta:

- Odbiór trafia do systemu THTG → Obsługa klienta → zakładka **Odbiory**

- Odbiór pojawia się w kalendarzu opiekuna jako zdarzenie **„Odbiór”**
- Jeśli w ustawieniach systemu włączono powiadomienia e-mail o zdarzeniach w kalendarzu, opiekun otrzyma wiadomość e-mail.

Jeżeli termin odbioru jest odpowiedni – nie wykonujemy żadnych działań.

Jeżeli termin odbioru nie pasuje – usuwamy odbiór:

- Obsługa klienta → zakładka **Odbiory**
- Wybieramy właściwy odbiór → trzy kropki po lewej → **Usuń**

Po usunięciu odbioru w THTG:

- Zaplanowany odbiór zostaje anulowany w systemie
- Klient otrzyma automatyczną wiadomość e-mail z informacją o anulowaniu terminu
- ⚠ **Uwaga:** Slot nie wróci do kalendarza po jego usunięciu w odbiorach.



5. Reklamacje

Po utworzeniu reklamacji w Panelu Klienta:

- Reklamacja trafia do systemu THTG → Obsługa klienta → zakładka **Reklamacje**
- Przy zmianie **statusu Reklamacji** w THTG - klient otrzymuje powiadomienie na adres mailowy
- Przy wprowadzeniu **Planowanej daty realizacji usterki przez wykonawcę** w THTG będzie ona widoczna w Panelu klienta

---

Wersja #13
Utworzono 2026-02-09 11:27:22 CET przez Ievgeniia
Zaktualizowano 2026-09-14 12:55:51 CEST przez Ievgeniia