

# JAK Z SUKCESEM WDROŻYĆ SUGESTERA W 7 KROKACH

PRAKTYCZNY PORADNIK  
DLA POCZĄTKUJĄCYCH



Sugester

Najprostszy CRM + Helpdesk

SUGESTER 2022

W tym poradniku przygotowaliśmy zbiór cennych wskazówek jak wdrożyć system CRM, by implementacja zakończyła się sukcesem oraz by wszyscy pracownicy z łatwością przeszli na nowy system.

Proces wdrażania opisaliśmy w 7 krokach, tak aby każdy nowy użytkownik wiedział od czego powinien zacząć konfigurację systemu i co powinien zrobić, żeby od samego początku system odpowiadał na potrzeby Twojej firmy.

## **Oto 7 kroków, które musisz wykonać, by z sukcesem wdrożyć Sugestera**


1. Poznaj swój system CRM
2. Zaczynaj od funkcji, których naprawdę potrzebujesz
3. Zadbaj o ochronę danych osobowych
4. Dostosuj system do Twoich potrzeb
5. Zautomatyzuj powtarzalne procesy
6. Zintegruj CRM z zewnętrznymi systemami
7. Raportuj i analizuj dane


# 1# Poznaj swój system CRM


Jeśli założyłeś właśnie konto w Sugesterze, jesteś na początku swojej drogi wdrażania systemu CRM w firmie. Kolejny krok jaki należy wykonać to dostosowanie systemu do potrzeb Twojej firmy i wykorzystanie maksimum możliwości systemu. Oczywiście wszystko w granicach rozsądku.


**Poniżej mamy dla Ciebie kilka wskazówek od czego zacząć wdrażanie Sugestera, by implementacja przebiegała sprawnie i bez większego obciążenia dla zespołu:**


Zanim cokolwiek zaczniesz, odpowiedz sobie na pytanie: "Czego oczekuję od systemu CRM?"


-  Nie przenoś obecnego procesu w skali 1:1 do Sugestera. Zastanów się jak usprawnić aktualne procedury, używając do tego gotowych narzędzi jakie ma Sugester.


---
-  Nie wprowadzaj wszystkich danych na raz, ustal priorytety.

---
-  Wykorzystaj [okres testowy](#), by lepiej zapoznać się z systemem. Do testów wybierz kilka osób, najlepiej z różnych działów.

---
-  Po okresie testowym zbierz feedback od pracowników i wybierz odpowiedni plan, który zapewni Ci optymalne dla rozwoju Twojej firmy funkcje.

---
-  Poinformuj pracowników o decyzji wdrożenia systemu oraz planie jak zostanie to zrobione.


---
-  Dopilnuj, aby każdy z pracowników miał dostęp do systemu, odpowiednio nadane uprawnienia oraz by na co dzień korzystał z wdrożonego narzędzia.


---
-  Przekaż użytkownikom systemu link do bazy wiedzy Sugestera ([pomoc.sugester.pl](https://pomoc.sugester.pl)), gdzie znajdą niezbędne informacje dotyczące działania systemu oraz kontakt do naszego działu wsparcia technicznego.


## 2# Zaczynij od funkcji, których naprawdę potrzebujesz


Na początku, kiedy wszystko w systemie jest nowe, zacznij od podstawowej konfiguracji i aktywuj tylko te moduły, które są Ci naprawdę potrzebne, by rozpocząć pracę z Sugesterem.


### Oto lista funkcji i modułów od których warto zacząć uruchamianie systemu:


-  Dodaj użytkowników, czyli wszystkich pracowników, którzy będą korzystać z Sugestera. Podaj im nazwę konta i powiedz w jaki sposób się logować do konta.


---
-  Nadaj [uprawnienia](#) użytkownikom zgodnie z pełnioną przez nich rolą w firmie.

---
-  Przenieś bazę klientów z poprzedniego programu za pomocą [importu klientów](#) w Sugesterze

---
-  [Dodaj firmowe skrzynki](#) do Sugestera, by móc obsługiwać firmową pocztę w systemie. Dzięki temu każdy mail, jaki przyjdzie od klienta, będzie widoczny w CRMie w profilu tego klienta

---
-  Zrób [przekierowanie](#) skrzynek mailowych od obecnego dostawcy poczty (np. Gmail, Home) do Sugestera. To warunek konieczny, by odbierać pocztę. Przekierowanie to zabieg jednorazowy.

---
-  Zaczynij robić zadania. Możesz np. ustawić [zadania cykliczne](#), [tagi do zadań](#), pola własne i [szablony zadań](#).

---
-  Stwórz [formularz](#) i dodaj go na swoją firmową stronę www. Za pomocą dowolnie wybranych pól możesz stworzyć formularz, który wykorzystasz np. jako formularz kontaktowy, ankietę do badania satysfakcji lub wewnętrzną formatkę do zgłaszania sugestii odnośnie rozwoju produktu.


**Jeśli już wdrożysz w życie powyższe moduły sprawdź, które z pozostałych dodatkowo wesprą działania w Twojej firmie. Masz do dyspozycji:**

Czat   VOIP   Mass mailing   Baza wiedzy   Forum   Integracja z Fakturownią


## 3# Zadbaj o ochronę danych osobowych

Sugester wyposażony jest w funkcje, które mają zabezpieczyć firmowe dane przed wyciekami lub ich utratą. Codziennie zespoły pracują z dużym zbiorem danych i w dużej mierze są to dane wrażliwe. Dlatego tak ważne jest, by zapewnić im odpowiedni poziom zabezpieczeń.


**Poniżej kilka sugestii jakie funkcje ochrony danych warto aktywować na początku:**

 **Logowanie tylko ze znanych adresów IP.** Jako właściciel konta możesz wskazać adresy IP, z których możliwe jest logowanie do systemu. Możesz ograniczyć [logowanie tylko do IP biura](#) lub biura i np. miejsca zamieszkania użytkownika.


---

 **[Podwójne logowanie do konta.](#)** Zabezpieczenie polega na użyciu podczas logowania hasła oraz dodatkowego kodu wysyłanego na adres email lub numer telefonu użytkownika.


---

 **Uprawnienia.** Po raz kolejny o tym wspominamy, bo każdy powinien mieć dostęp tylko do tych danych, które są mu potrzebne do wykonywania jego obowiązków. Pracownik działu sprzedaży nie powinien widzieć danych finansowych firmy, a księgowość nie potrzebuje dostępu do raportów czy strategii marketingowych.

---

 **[Weryfikacja adresów email użytkowników.](#)** Każdy adres email dodany do systemu powinien być zweryfikowany, czyli potwierdzony przez użytkownika, że jest poprawny. To bardzo ważne, ponieważ na te adresy są wysyłane dane dotyczące konta jak chociażby notyfikacje czy odzyskiwanie hasła do Sugestera.

---

 **[Blokada dostępu do konta po dłuższej bezczynności.](#)** Jeśli pracujesz w biurze to dodatkowe zabezpieczenie przed nieuprawnionymi osobami. Nie każdy ma odruch blokowania komputera, kiedy odchodzi od biurka. Aktywując tę funkcję, po określonym czasie bezczynności system blokuje ekran Sugestera. Ponowne odblokowanie systemu wymaga wpisania hasła, które zna tylko zalogowany pracownik.

## 4# Dostosuj system do Twoich potrzeb


Sugester jest systemem uniwersalnym, co oznacza, że może być wykorzystywany zarówno w firmie produkcyjnej jak i w branży gastronomicznej. Kluczem do sukcesu jest jednak początkowa konfiguracja systemu tak, by aktywowane funkcje, widoki oraz nazwy w systemie najlepiej oddawały specyfikę branży.

Dlatego już na początku wdrażania Sugestera powinieneś wykorzystać możliwości customizacji, jakie oferuje system. Dobra wiadomość jest taka, że większość ustawień możesz wykonać samodzielnie, bez pomocy programistycznej.


### Poniżej mamy listę funkcji i widoków, które możesz samodzielnie customizować

-  **Zmiana nazwy zakładek w menu głównym.** Z powodzeniem domyślne zakładki “CRM” czy “Interesy” zamienisz na “**Kontakty**” i “**Leady**”.

---

-  **Sugester w firmowych kolorach.** Możesz [podmienić logotyp](#) w pasku nawigacyjnym systemu oraz zmienić kolorystykę Sugestera.

---

-  **Sugester pod własną domeną.** Zamiast wchodzić do aplikacji z adresu twojafirma.sugester.pl wejdiesz z helpdesk.twojafirma.pl. Warto tu rozważyć własny certyfikat SSL do domeny.

---

-  **Pola własne.** To dodatkowe miejsce na przechowywanie charakterystycznych dla Twojej działalności danych. Są dostępne: na karcie klienta, w kontakcie, w formatce zadania, w projekcie oraz interesie.

---

-  **Spersonalizowane formularze.** Możesz tworzyć własne formularze lub korzystać z szablonów. Formularz można umieścić na stronie www, wewnątrz aplikacji lub rozesłać mailingiem. Za pomocą stylów CSS możesz też dostosować wygląd formularza do wizerunku Twojej firmy.

---

-  **Własne widoki list.** Każdy z użytkowników może dostosować wyświetlane na liście kolumny oraz ich kolejność za pomocą funkcji "[Opcje wyświetlania](#)". Opcja jest dostępna na liście klientów, kontaktów, interesów, projektów i zadań

---

-  **Ukrywanie niepotrzebnych pól lub zmiana ich kolejności.** Za pomocą CSS możesz [ukryć część pól](#) w systemie, a dzięki Javascript zmienisz kolejność. Tego typu zmiany dodasz w polu “HTML wstawiany do Panelu Admina”

---

-  **Zmiana wyglądu czatu.** Za pomocą dostępnych opcji w konfiguracji, a także stylów CSS możesz dokonać [zmian wyglądowych okienka czatu](#). Możesz np zmienić kolor zakładki czatu, przycisku “wyślij” lub powiększyć okienko wiadomości.

## 5# Zautomatyzuj powtarzalne procesy

Automatyzując część procesów w firmie, zyskujesz bardziej wydajnych pracowników, którzy nie są obciążeni monotonnymi i powtarzalnymi czynnościami. Dział obsługi klienta może poświęcić zaoszczędzony czas na rozwiązywanie pilnych zgłoszeń, a sprzedawcy na poszukiwanie nowych klientów.

**Oto lista funkcji, które pozwolą zautomatyzować powtarzalne czynności w Twojej firmie:**



**Gotowe szablony.** W Sugesterze możesz korzystać z gotowych [szablonów maili](#), [odpowiedzi na czacie](#) oraz szablonów zadań.

---



**Autoresponder.** Pozwala wysłać [automatyczne odpowiedzi](#) do nadawcy wiadomości. Można go włączyć dla konkretnej skrzynki odbiorczej, zredagować jego zawartość i użyć zmiennych.

---



**Automatyczne przypomnienie o wybranej dacie.** Za pomocą dostępnych makr i zadań cyklicznych można stworzyć [przypomnienie o wybranej dacie](#) np. końcu abonamentu u klienta.

---



**Wysyłanie powiadomień sms.** Za pomocą reguł możesz ustawić powiadomienia sms. Makra uruchamiające [wysyłkę sms](#) wymagają integracji Sugestera z Smsapi.

---



**Asystent maili.** [Asystent](#) pozwala zautomatyzować filtrowanie wiadomości przychodzących. W asystencie maili można ustawić, żeby całą korespondencję system przekierowywał do folderu "Do przydzielenia" lub tylko tę od nieznanymi nadawców.

---



**Zadania cykliczne.** Jeśli w Twojej firmie są zadania, które są powtarzalne, możesz dla nich stworzyć zadania cykliczne. W ustalonym terminie zadanie automatycznie pojawi się w inboksie pracownika, któremu zostało przydzielone.

---



**Automatyczne uzupełnianie pola na karcie klienta.** Jeśli chcesz np. kontaktować się z nowym klientem 2 dni po tym jak dokonał zakupu, system automatycznie uzupełni wybrane pole na karcie klienta o datę 2 dni później licząc od dnia stworzenia klienta. Wystarczy do tego proste makro.

---



**Automatyczne powiadomienia.** Za pomocą makr możesz np. ustawić automatyczne powiadomienia dla pracowników o nowym zadaniu/mailu w Sugesterze lub o nieodebranym połączeniu.

## 6# Zintegruj CRM z zewnętrznymi systemami

Sugester posiada wbudowane moduły, które z powodzeniem mogą zastąpić część aplikacji używanych do tej pory w Twojej firmie. System oferuje też integracje z zewnętrznymi programami. Każda z nich jest na tyle prosta do aktywowania, że przeprowadzisz ją samodzielnie, bez pomocy programistycznej.

### **Poniżej przedstawiamy integracje najczęściej wybierane przez naszych klientów**

#### **1. Integracja z Smsapi (wysyłka sms)**

Dzięki [integracji Sugestera z Smsapi](#) możesz wysyłać pojedyncze smsy oraz kampanie smsowe zarówno do swoich klientów, jak i pracowników.

Możesz ją aktywować na 2 sposoby: albo aktywować samodzielnie najpierw konto w Smsapi, a dopiero potem przejść do włączenia integracji w Sugesterze, albo - dużo prostszy - wypełnić na Twoim koncie w Sugesterze w zakładce "Integracje" formularz, żebyśmy zrobili to za Ciebie.

#### **2. Integracja z Telecube (VOIP)**

Dzięki współpracy z polskim dostawcą Telecube.pl, oferujemy użytkownikom usługę telefonii internetowej. Połączenia odbywają się przy pomocy skonfigurowanej na koncie w Telecube centrali. Każde połączenie jest przekazywane z Telecube do Sugestera i wyświetlane w systemie w zakładce VOIP.

Aby korzystać z [VOIP](#) w Sugesterze wystarczy założyć konto w Telecube, a następnie przenieść numery od dotychczasowego dostawcy. Kolejny i zarazem ostatni krok to aktywowanie [integracji](#) na koncie w Sugesterze przez zaznaczenie checkboxa "Integracja" oraz wpisania loginu i hasła z Telecube.

#### **3. Integracja z Fakturownią (faktury)**

[Integracja z Fakturownią](#) pozwala połączyć CRM z funkcją wystawiania i podglądu faktur oraz swobodne przełączanie się między systemami za pomocą jednego przycisku. Po aktywowaniu integracji posiadasz wspólną bazę klientów oraz faktur i interesów.

#### **4. Integracja z Dropbox**

Żeby nie obciążać wiadomości lub nie narazić jej na odrzucenie przez serwer odbiorcy z powodu zbyt dużych załączników, Sugester umożliwia pobieranie plików z Dropboxa i dodawanie ich do CRMu.


Obecnie [integracja](#) jest jednostronna, co oznacza, że pozwala na pobieranie plików, dokumentów oraz screenów zamieszczonych na Dropboxie i dodawania ich na karcie klienta w zakładce CRM.





## 7# Raportuj i analizuj dane


Raportowanie i analiza danych to ważny element pracy z CRM, ponieważ pomaga zwizualizować progres, elementy wymagające usprawnień w firmie oraz snuć realne plany na przyszłość. Sugester to nie tylko wbudowane raporty, ale też dynamiczne tabele oraz możliwość tworzenia własnych raportów HTML.


### Poniżej kilka sugestii, w jaki sposób raportować i prowadzić analizę danych w Sugesterze


-  **Monitorowanie danych dotyczących obsługi zgłoszeń.** Raport ["Zgłoszenia-szczegóły"](#) wyświetli liczbę maili przychodzących, liczbę odpowiedzi, zgłoszeń zamkniętych oraz nierozwiązanych dla danego klienta. Cykl życia jednego zgłoszenia, sprawdzisz z raportem ["Użytkownicy"](#), w którym prześledzisz datę wpłynięcia zgłoszenia, datę pierwszej odpowiedzi oraz datę zamknięcia. A [raport "tagi postów"](#) pokaże z jakimi tematami najczęściej piszą klienci, wystarczy tylko zastosować tagowanie maili.

---
-  **Statystyki kampanii mailingowej.** Dzięki [statystykom](#) do każdego mailingu, zweryfikujesz jaki procent maili trafił do odbiorcy, ile było błędów, ile osób kliknęło w link oraz ilu adresatów wypisało się z listy.

---
-  **Wskaźnik konwersji i prognozowanie sprzedaży.** Do monitorowania procesu sprzedaży wykorzystaj [lejek sprzedażowy](#), oparty na [statusach interesów](#). W Interesach możesz też filtrować szanse sprzedaży według statusów, monitorować przewidywane przychody oraz wygrane i stracone szanse sprzedaży. Zweryfikujesz też powody straconych szans sprzedaży, dodając pole własne w interesach np. "Powód rezygnacji".

---
-  **Raport czasu pracy.** Raport pokazuje ile czasu dany pracownik poświęcił na wykonanie poszczególnych zadań. [Timesheet](#) jest dużym ułatwieniem w przygotowywaniu tygodniowych/miesięcznych raportów pracy i rozliczeń z pracownikami.

---
-  **Produktywność konsultantów.** Sortując tabelę w zakładce Interesy przy użyciu filtrów: user, zakres dat i status sprawdzisz, bez generowania skomplikowanych raportów, jakie wyniki sprzedażowe ma każdy z pracowników. Możesz też zweryfikować, który z pracowników wysłał najwięcej maili, generuje najwięcej zadań i odbiera najwięcej połączeń - do tego służy ["Raport aktywności użytkowników"](#).

---
-  **Indywidualne raporty.** Możesz stworzyć [własny raport](#) za pomocą HTML i CSS dla klientów i deali.

## Skontaktuj się z nami

[info@sugester.pl](mailto:info@sugester.pl)

+48 22 599 42 58

Sugester Sp. z o.o.  
ul. Smulikowskiego 6/8  
00-389 Warszawa