



Sugester

Więcej niż CRM i Helpdesk

Podręcznik **Admina**

Przygotowany przez

**Zespół
Sugestera**

SUGESTER 2022

Spis treści

Wprowadzenie	4
O przewodniku	4
Konto w Sugesterze	5
Profil firmowy	5
Użytkownicy	6
Dodawanie użytkownika	7
Zapraszanie użytkownika z innego konta	7
Uzupełnianie profilu użytkownika	8
Uprawnienia/role użytkowników	8
Domyślne poziomy uprawnień	8
Tworzenie nowej roli	9
Działy	10
Grupy	12
Dodawanie grupy	12
Przypisanie posta lub skrzynki mailowej do grupy	13
Bezpieczeństwo danych	15
Logowanie tylko ze znanych adresów IP	15
Podwójne logowanie do konta (dwuetapowa weryfikacja)	16
Uprawnienia/dostęp do danych	16
Weryfikacja adresu email użytkownika	17
Blokada ekranu do Sugestera	17
Konfiguracja poczty	18
Dodawanie skrzynek do Sugestera	18
Przypisanie skrzynek	20
Przypisanie skrzynki do 1 użytkownika	20
Brak przypisania skrzynki (folder "Do przydzielenia")	21
Odbieranie maili (ustawienie przekierowania poczty)	21
Wysyłanie maili	23
Własny serwer SMTP	23
Własny serwer SMTP dla danej skrzynki	24
Szablony odpowiedzi	25
Tworzenie szablonu	25
Wstawianie szablonu	26
Usuwanie szablonu	27
Stopki maili	27
Tworzenie i edycja stopki	27
Szablony stopek	28

Zmienne dostępne dla stopki maila	29
Dodawanie obrazka do stopki	30
Moduł czatu	30
Tworzenie czatu	31
Wstawianie widgetu czatu na stronę	32
Kto może obsługiwać czat	32
Ustawienie godzin pracy czatu	33
Dostosowanie wyglądu czatu	34
Moduł VOIP (telefonii internetowej)	35
Dodawanie numerów do VOIP	36
Obsługa połączeń	36
Widget Autocall	37
Aktywowanie widgetu Autocall	38
Dodawanie widgetu Autocall na stronę www	39
Moduł formularzy	39
Tworzenie formularza	40
Podgląd/edycja formularza	41
Wstawianie formularza na stronę www	41
Wysyłanie formularza mailem	42
Wyniki formularzy	43
Mapowanie formularzy	43
Mapowanie na email	44
Mapowanie na zadanie	45
Mapowanie na klienta	46
Mapowanie na interes	47
Dostosowanie wyglądu formularzy	48
Moduł bazy wiedzy	50
Zakładanie bazy wiedzy	51
Ustawienie nazwy bazy wiedzy	51
Dostęp do bazy wiedzy/prywatna baza wiedzy	52
Dodawanie posta do bazy wiedzy	52
Edycja posta	53
Dodawanie obrazka do posta	54
Dodawanie kategorii	54
Własny szablon HTML dla bazy wiedzy	56
CRM	57
Import	57
Strategia duplikatów	58
Eksport	59
Eksport maili	60
Eksport zadań	60
Interesy	60
Statusy interesów (budowanie etapów sprzedaży)	61

Pipeline (prognozowanie sprzedaży)	62
Edycja i zmiana kolejności wyświetlania statusu	63
Numerowanie interesów	63
Domyślna waluta dla konta	64
Pobieranie danych z rejestru GUS	64
Blokada zduplikowanych numerów NIP	65
Portal klienta	65
Wyszukiwanie klientów	67
Wyszukiwanie zaawansowane w klientach	68
Mailing	70
Listy odbiorców	70
Tworzenie listy mailingowej na podstawie tagów klientów	72
Tworzenie listy mailingowej na podstawie wyników wyszukiwania zaawansowanego w klientach	73
Przygotowanie kampanii	73
Tworzenie treści maila + zmienne	75
Wysyłanie kampanii	77
Analityka i statystyki kampanii	79
Współczynnik klikalności (CTR)	80
Współczynnik otwarć (Open Rate)	81
Link rezygnacji i lista unsubscribe	82
Customizacja konta	86
Zmiana nazwy głównych zakładek	86
Sugester w firmowych kolorach	87
Zamiana logo Sugestera na logo firmowe	87
Zmiana kolorystyki aplikacji na firmową	87
Sugester pod własną domeną	90
Własna domena dla całej aplikacji	91
Własna domena dla bazy wiedzy	91
Własna domena dla forum sugestii	92
Dodawanie pól własnych	92
Dodawanie pola własnego do klienta, kontaktu, interesu i projektu	94
Dodawanie pola własnego do zadania	94
Własne widoki listy klientów, kontaktów, interesów, projektów oraz zadań	95
Ukrywanie niepotrzebnych pól	96
Zmiana kolejności wyświetlania pól	97
Dodawanie, ukrywanie, zmiana kolejności elementów w menu głównym	98
Własne statusy dla klientów, interesów, projektów, zadań i maili	99
Tagi	100
Dodawanie tagu do maili i zadań	101
Dodawanie tagu do klientów	102
Kasowanie tagu	104
Lista tagów	104
Automatyzacja procesów	104

Autoresponder (automatyczna odpowiedź)	105
Asystent maili	105
Automatyczne tworzenie klienta/kontaktu po wysłaniu maila	106
Zadania cykliczne	107
Tworzenie zadania cyklicznego na podstawie wyszukiwania w klientach	108
Automatyczne przypomnienie o wybranej dacie	110
Automatyczne wysyłanie powiadomień sms/email	112
Automatyczne tworzenie zadań	113
Automatyczne wysyłanie mailingu	114
Raporty	115
Kontakt do nas	116

Wprowadzenie

O przewodniku

Przewodnik powstał z myślą o użytkownikach z rolą administratora w Sugesterze, którzy mają za zadanie poznanie możliwości systemu, jego funkcji oraz skonfigurowanie systemu zgodnie z wymogami panującymi w swojej firmie.

Konto w Sugesterze

Właścicielem konta w Sugesterze jest osoba, która je założy (dokona rejestracji). Właściciel może dokonać konfiguracji konta samodzielnie lub może dodać administratora, który dokona ustawień. Jeśli z konta w Sugesterze będzie korzystało kilka osób, właściciel/admin konta dodają te osoby jako kolejnych użytkowników w systemie, nie tworzą dla nich osobnych kont.

Po założeniu konta logowanie odbywa się przez wpisanie w pasek URL wyszukiwarki adresu tego konta lub wchodząc na stronę sugster.pl i klikając przycisk "Logowanie" w prawym górnym rogu.

Nazwa konta w Sugesterze wygląda podobnie do tej poniżej:

NAZWAFIRMY.sugester.pl

W dowolnym momencie można zmienić nazwę konta, wchodząc w Ustawienia -> Ustawienia konta. Należy wpisać nową nazwę w polu "Nazwa konta" oraz kliknąć "Zmień" w polu "Adres konta" i wpisać nową nazwę.



Ważne! Zmieniając samą nazwę konta, zmienia się również adres URL konta, pod którym konto będzie dostępne oraz nazwy wszystkich podstron tj. bazy wiedzy, forum, portalu klienta, jeśli są aktywne na koncie. Zmienione zostają również adresy email wszystkich skrzynek pocztowych, które należały do starej domeny i zostają przeniesione do nowej.

Profil firmowy

W tym miejscu można uzupełnić podstawowe dane dotyczące firmy takie jak: nazwa, adres, email, numer telefonu, NIP, REGON, KRS, logo. Będzie można je później wykorzystać przy tworzeniu stopki maila, generowaniu własnego raportu czy szablonu dokumentu.

Aby uzupełnić profil firmy należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Ustawienia konta**
2. Przejść do sekcji **“Dane firmy”**

The screenshot shows the 'Ustawienia konta' (Account Settings) page. The left sidebar contains a menu with 'Ustawienia konta' highlighted in green. A green arrow points from this menu item to the 'Dane firmy' (Company Data) section of the main form, which is also circled in green. The form contains the following fields:

- IP address: np. 10.11.12.13, 100.101.102.103
- Nazwa firmy: Sugester
- Ulica: Smulikowskiego
- Numer budynku: 6
- Numer lokalu: 8
- Miasto: Warszawa
- Kod pocztowy: 00-389
- NIP: 5213690735
- REGON: 360942507
- KRS: 0000546750
- Telefon: +48 22 599 42 58
- FAX: (empty)
- Adres e-mail: info@sugester.pl
- Logo: Choose file sugester-logo-wiecej-niz-crm-helpdesk.png

Użytkownicy

Po wprowadzeniu danych firmowych można rozpocząć dodawanie użytkowników do systemu i uzupełnianie ich profilu.

Do systemu należy dodać wszystkich pracowników, którzy będą korzystać z systemu. Użytkownicy nie dodani do systemu nie będą mieli dostępu do danych w nim zawartych.

W ramach jednego konta można dodać dowolną liczbę użytkowników, również na dalszym etapie użytkowania systemu.

Dodawanie użytkownika

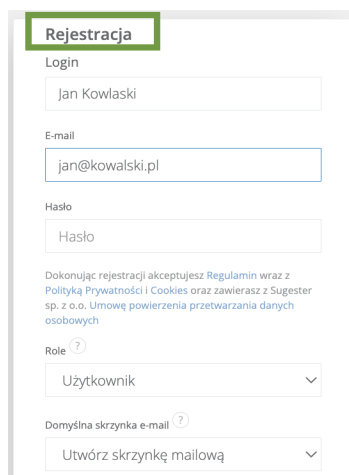
Aby dodać użytkownika należy:

1. Wejść w **Ustawienia** i z rozwijanego menu wybrać **“Użytkownicy”**
2. Kliknąć przycisk **“+Dodaj użytkownika”**

Pojawi się formatka do rejestracji użytkownika, gdzie trzeba uzupełnić login, email i hasło.

Domyślnie każdemu nowemu użytkownikowi system nadaje rolę “użytkownik” oraz automatycznie dodaje skrzynkę mailową z adresem jak w polu **“Email”**.

Na tym etapie można zmienić rolę “użytkownik” na inną domyślną lub podczas dalszej konfiguracji stworzyć nową indywidualną rolę i przypisać ją użytkownikowi (patrz: Uprawnienia/role użytkowników).



The screenshot shows a registration form titled "Rejestracja". It contains the following fields and options:

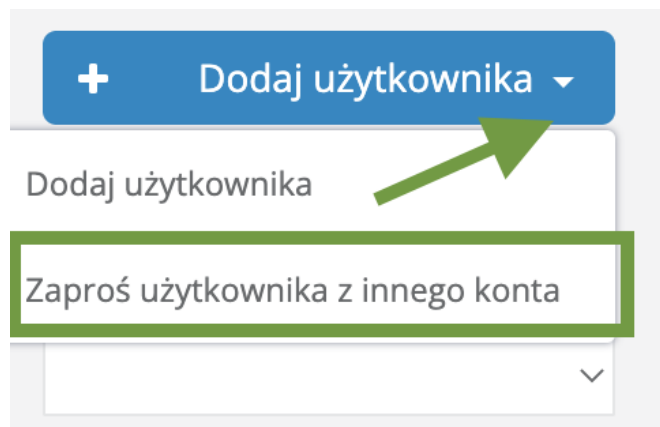
- Login:** A text input field containing "Jan Kowalski".
- E-mail:** A text input field containing "jan@kowalski.pl".
- Hasło:** A text input field containing "Hasło".
- Role:** A dropdown menu with a question mark icon, currently set to "Użytkownik".
- Domyślna skrzynka e-mail:** A dropdown menu with a question mark icon, currently set to "Utwórz skrzynkę mailową".

Below the fields, there is a small text block: "Dokonując rejestracji akceptujesz Regulamin wraz z Polityką Prywatności i Cookies oraz zawierasz z Sugester sp. z o.o. Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych".

Zapraszanie użytkownika z innego konta

Istnieje możliwość zaproszenia użytkownika z innego konta w Sugesterze. Aby to zrobić należy:

1. Wejść w **Ustawienia** i wybrać opcję **“Użytkownicy”**
2. Rozwinąć strzałkę na przycisku **“+Dodaj użytkownika”**
3. Kliknąć **“Zaproś użytkownika z innego konta”**



W formatce należy podać adres email zapraszanego użytkownika oraz nadać mu rolę. Po dodaniu go do systemu na liście użytkowników będzie się wyświetlał “z gwiazdką”.

Uzupełnianie profilu użytkownika

Po dodaniu użytkownika do systemu, można przejść do jego edycji i uzupełnić profil o kolejne dane takie jak numer telefonu, zdjęcie, stanowisko, email do notyfikacji. Dane te mogą być potem wykorzystane np. do stopki email.

Uprawnienia/role użytkowników

Domyślne poziomy uprawnień

W Sugesterze dostępne są 4 poziomy uprawnień użytkowników:

- **Gość** - widzi tylko publiczne dane na Forum lub w Bazie wiedzy, może dodawać nowe posty, głosować i komentować. Nie ma dostępu do pozostałych danych zawartych w systemie. Gość, mimo że się wyświetla na liście Użytkowników, nie jest wliczany do limitów użytkowników.
- **Użytkownik z dostępem tylko do helpdesku** - Użytkownik widzi tylko e-maile i zadanie do niego przypisane lub te, które sam stworzył. Po zalogowaniu się na swoje konto użytkownik ma dostęp wyłącznie do modułu inbox.
- **Użytkownik** - Może dodawać nowe posty, głosować, komentować oraz przypisywać zadania innym.
- **Administrator** - Dostęp do wszystkich ustawień i funkcjonalności.

Domyślnie każdy nowy użytkownik ma przypisaną rolę "użytkownik", którą można zmienić w profilu użytkownika.

Tworzenie nowej roli

Istnieje też możliwość stworzenia spersonalizowanych ról w zależności od pełnionego w firmie stanowiska. Za pomocą nowo stworzonej roli można dokładnie określić poziom dostępu do poszczególnych danych w Sugesterze. Można skonfigurować dostępy do następujących elementów w systemie:

- | | | |
|------------|------------------|--------------------|
| - Poczta | - Aktywności | - Strony statyczne |
| - Czaty | - Zadania | - Pliki |
| - Klienci | - Czas pracy | - Filtry |
| - Interesy | - Skrzynki email | - Raporty |
| - Forum | - Szablony email | - Importy |
| - Projekty | - Baza wiedzy | - VOIP |

- Formularze
- API
- Ustawienia konta
- Foldery
- Działy
- Eksporty

Nazwa roli

MANAGER

Uprawnienia

Inbox ?

- Dostęp do własnych danych (przypisanych do danej osoby oraz danych stworzonych przez tą osobę)
- Dostęp do danych nieprzypisanych do nikogo (oczekujących na przypisanie w swoich działach)
- Dostęp do danych przypisanych do dowolnej osoby i stworzonych przez dowolną osobę (w swoich działach)
- Opcja kasowania wszystkich elementów

Czaty ?

- Dostęp do własnych danych (przypisanych do danej osoby)
- Dostęp do danych nieprzypisanych do nikogo (oczekujących na przypisanie w swoich działach)
- Dostęp do danych przypisanych do dowolnej osoby (w swoich działach)
- Szablony odpowiedzi
- Kasowanie konwersacji na czacie
- Czyszczenie historii czatu dla gościa

Klienci ?

- Dostęp do własnych klientów (przypisanych do danej osoby)
- Dostęp do klientów przypisanych do innych osób
- Dodawanie klientów
- Edycja klientów własnych
- Edycja klientów przypisanych do innych osób
- Kasowanie klientów własnych
- Kasowanie klientów przypisanych do innych osób
- Dostęp do danych kontaktowych
- Dostęp do klientów przypisanych do nie moich projektów

Aby stworzyć nową rolę należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Użytkownicy**
2. Na liście użytkowników kliknąć przycisk **“Role”** w prawym górnym rogu
3. Kliknąć **“+Dodaj nową rolę”**
4. Po zaznaczeniu wybranych uprawnień kliknąć **“Zapisz”**

Po stworzeniu ról należy je przypisać konkretnym użytkownikom. W tym celu należy wejść w **Ustawienia -> Użytkownicy**, wybrać z listy danego użytkownika, a następnie w polu **“Role”** wybrać stworzoną rolę.

Działy

Działy umożliwiają przeniesienie struktury firmy do Sugestera. Dzięki podziałowi na departamenty każda komórka organizacyjna ma dostęp tylko do tych informacji, które są jej potrzebne.

Można stworzyć dowolną liczbę działów w systemie.

Aby stworzyć nowy dział, należy wejść w **Ustawienia -> Działy** i kliknąć przycisk **“Dodaj”**.

Dodawanie działu

Nazwa *

Opis

Użytkownicy? henio
 piotr
 Kasia **Wszystkie działy**
 Sylwia **Wszystkie działy**

▼ Więcej opcji

Działy są bardzo restrykcyjne. Jeżeli użytkownik nie będzie miał dostępu do działu, to nie zobaczy nic co do tego działu jest przypisane, nawet jeżeli np. mail czy klient został przydzielony do tego użytkownika.

Nadawanie dostępu użytkownikowi do działu, można wykonać na 2 sposoby:

- z poziomu konfiguracji działu - wystarczy wejść w **Ustawienia -> Działy**, wybrać dział i zaznaczyć checkboxy przy userach, którzy mają widzieć dane w tym dziale
- z poziomu profilu użytkownika - należy wejść w **Ustawienia -> Użytkownicy**, wybrać użytkownika i zaznaczyć w jego profilu działy, do których ma mieć wgląd.



Ważne! Admin ma dostęp do wszystkich danych we wszystkich działach.

Jeżeli użytkownik ma widzieć dane, które nie są przypisane do żadnego działu należy w profilu tego użytkownika zaznaczyć checkbox **“bez przypisanego działu”**.

Do działów mogą być przypisani: klienci, maile, zadania, projekty, interesy, czaty, formularze oraz posty z bazy wiedzy i forum.

Grupy

W Sugesterze można tworzyć grupy użytkowników oparte na działach lub można dodawać użytkowników z różnych działów. Tworzenie grup umożliwia pracę zespołową oraz sprawny przepływ dokumentów. Do wybranej grupy użytkowników można przypisać skrzynkę odbiorczą lub zadanie cykliczne. W ten sposób można też informować o nadchodzących wydarzeniach i zebraniach.

Każdy z uczestników grupy widzi nowy mail lub zadanie w swoim inboxie. Posty w grupie są archiwizowane przez każdego użytkownika osobno. Oznacza to, że jeżeli zadanie w grupie zostało rozwiązane, to każdy z uczestników grupy musi zarchiwizować to zadanie u siebie w inboxie.

Dodawanie grupy

Aby dodać grupę należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Użytkownicy**
2. Na liście użytkowników w prawym górnym rogu kliknąć **“Grupy”**
3. Kliknąć **“+Dodaj grupę”**
4. W formatce wpisać nazwę grupy oraz zaznaczyć kto należy do grupy

Nazwa Grupy *

Spotkanie kwartalne

Użytkownicy

- henio
- piotr
- Kasia
- Sylwia

Opis


Informacja o przypisaniu do grupy będzie widoczna w polu **“Przydzielone do”**

← [ikonki] Nowe -projekt- -- folder -- Spotkanie kwartalne [ikonki] Wybierz dział [ikonki]

☆ Spotkanie kwartalne

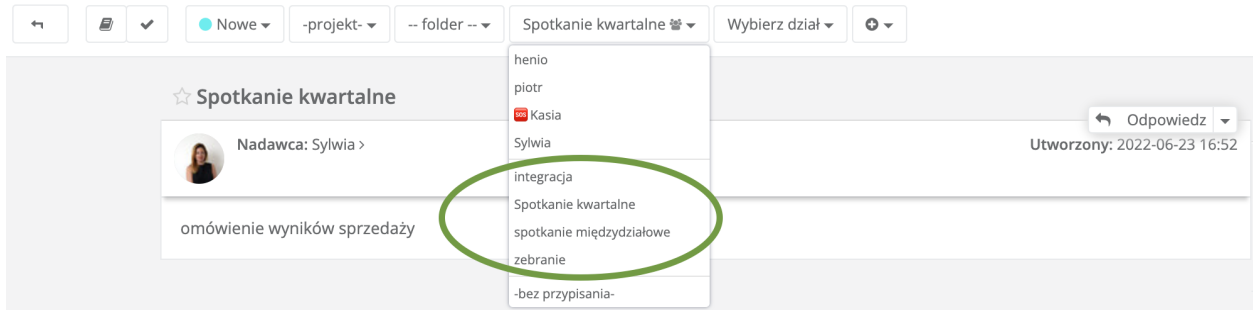
Nadawca: Sylwia > Odpowiedz Utworzony: 2022-06-23 16:52

omówienie wyników sprzedaży



Przypisanie posta lub skrzynki mailowej do grupy

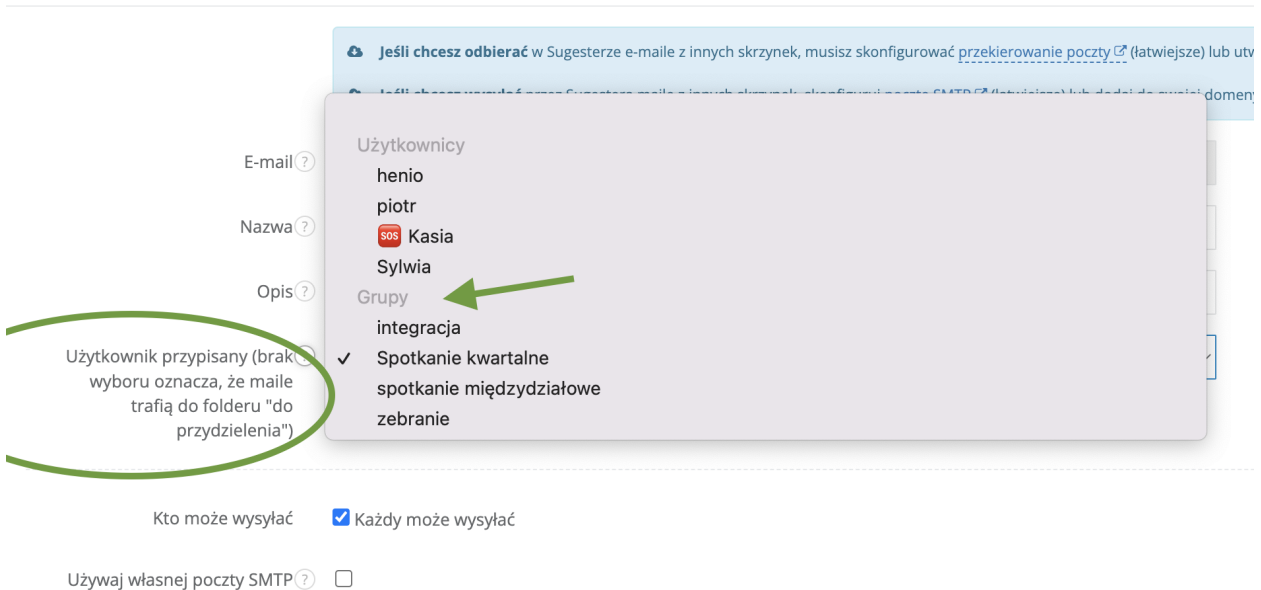
Aby przypisać mail lub zadanie do grupy należy z poziomu otwartego maila/zadania lub z listy w inboxie kliknąć w pole **“Przydzielone do”**. Lista dostępnych grup będzie widoczna pod listą użytkowników, oddzielona linią.



Aby przypisać skrzynkę mailową do grupy wystarczy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja poczty email**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **"Skrzynki email"**
3. Wybrać skrzynkę, która ma być przypisana do grupy
4. W polu **"Użytkownik przypisany"** wybrać nazwę grupy
5. Kliknąć **"Zapisz"**

Edycja adresu e-mail ?



Bezpieczeństwo danych

Sugester wyposażony jest w funkcje, które mają zabezpieczyć dane firmy przed wyciekiem lub ich utratą. Dodatkowe opcje pozwolą zwiększyć bezpieczeństwo informacji zawartych w systemie.

Logowanie tylko ze znanych adresów IP

Właściciel konta może wskazać adresy IP, z których możliwe jest logowanie do systemu. Można ograniczyć logowanie tylko do IP biura lub biura i np. miejsca zamieszkania użytkownika. Ustawienia obowiązują tylko dla użytkowników, właściciel i admin konta mogą się logować z dowolnego IP.

Aby określić IP, z których użytkownik może się logować należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Zaznaczyć checkbox **“Zezwalaj na logowanie tylko ze znanych adresów IP”**
3. W pola **“Lista znanych adresów IP”** i **“IP biura”** wpisać IP
4. Kliknąć **“Zapisz”**

Lista znanych adresów IP

Zezwalaj na logowanie tylko ze znanych adresów IP

Lista znanych adresów IP

np. 10.11.12.13, 100.101.102.103

IP Biura

np. 10.11.12.13, 100.101.102.103

Podwójne logowanie do konta (dwuetapowa weryfikacja)

Zabezpieczenie polega na użyciu podczas logowania hasła oraz dodatkowego kodu wysyłanego na adres email lub numer telefonu użytkownika. Każdy użytkownik sam w profilu użytkownika włącza/wyłącza dwustopniową weryfikację.

Aby aktywować dwuetapową weryfikację, zalogowany użytkownik musi wykonać następujące kroki:

- Wejść do edycji swojego profilu (rozwijana strzałka przy loginie w prawym górnym rogu)
- W polu **“Dwustopniowa weryfikacja”** wybrać rodzaj weryfikacji - email lub sms
- Sprawdzić czy jego adres email jest zweryfikowany. Bez jego potwierdzenia użytkownik nie będzie miał możliwości włączenia dwuetapowej weryfikacji (pojawi się komunikat)
- Sprawdzić czy w polu **“Email notyfikacji”** i **“Telefon notyfikacji sms”** jest wpisany adres email (taki, do którego użytkownik ma dostęp poza Sugesterem, by móc odczytać kod weryfikacyjny) oraz numer telefonu
- kliknąć **“Zapisz”**

Notyfikacje

Dwustopniowa weryfikacja email

E-mail notyfikacji sugester.test@gmail.com

Telefon notyfikacji SMS 511010101

Uprawnienia/dostęp do danych

W zależności od roli, jaką pełni dany pracownik w firmie, powinien mieć dostęp tylko do tych danych, które są mu potrzebne do wykonywania jego obowiązków.

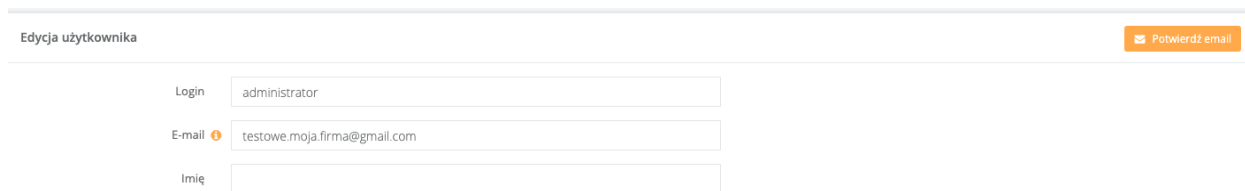
Więcej na temat uprawnień, patrz: Uprawnienia/role użytkowników.

Weryfikacja adresu email użytkownika

Każdy adres email dodany do systemu powinien być zweryfikowany, czyli potwierdzony przez użytkownika, że jest poprawny, ponieważ na te adresy są wysyłane dane dotyczące konta - notyfikacje czy odzyskiwanie hasła do Sugestera.

Aby potwierdzić adres email, użytkownik powinien:

1. Wejść w edycję profilu
2. Kliknąć pomarańczowy przycisk w prawym górnym rogu **“Potwierdź email”**
3. Kliknąć w link weryfikacyjny jaki przyjdzie na jego adres email podany w polu notyfikacji



Edycja użytkownika

Potwierdź email

Login administrator

E-mail testowe.moja.firma@gmail.com

Imię

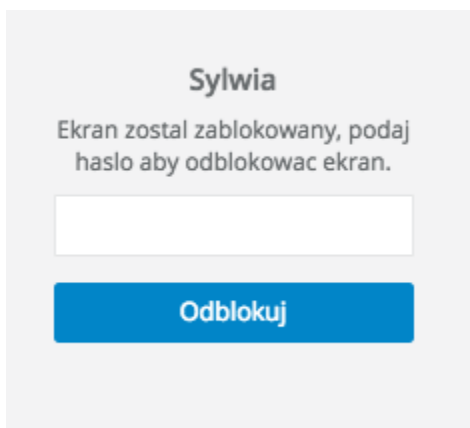
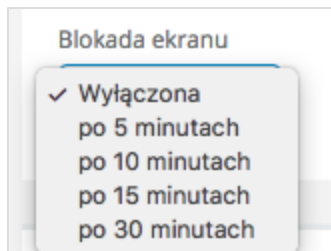
Blokada ekranu do Sugestera

Aktywując tę funkcję, po określonym czasie bezczynności system blokuje ekran Sugestera. Ponowne odblokowanie systemu wymaga wpisania hasła, które zna tylko zalogowany pracownik.

Włączając funkcję blokady ekranu, jest ona aktywna dla całego konta, czyli dla wszystkich użytkowników. Żeby odblokować ekran wystarczy wpisać hasło jakim logujemy się do Sugestera.

Aby aktywować tę funkcję należy:

1. wejść w **Ustawienia -> Ustawienia konta**
2. W sekcji **“Konfiguracja”**, w polu **“Blokada ekranu”** wybrać po jakim czasie bezczynności Sugester powinien zablokować dostęp do systemu
3. Kliknąć **“Zapisz”**



Konfiguracja poczty

Sugester umożliwia obsługę wszystkich skrzynek firmowych w jednym miejscu. Skrzynkę mailową można przypisać do grupy, działu lub poszczególnego użytkownika. Może być widoczna dla wszystkich lub można ją oznaczyć jako prywatną.

Aby w pełni móc korzystać z modułu poczty w Sugesterze, należy wykonać poniższe kroki

Dodawanie skrzynek do Sugestera

Sugester posiada opcję wysyłania poczty z własnych adresów mailowych. Do swojego konta w Sugesterze można dodać wiele adresów mailowych z różnych domen (np. ja@firma.pl i ja@mojafirma.com).

Aby dodać nową skrzynkę należy:

1. Wejść w **Ustawienia > Konfiguracja poczty e-mail > Skrzynki e-mail**.
2. Kliknąć **Dodaj skrzynkę e-mail**
3. Uzupelnic pola **“Email”** i **“Nazwa”**
4. W polu **“Użytkownik przypisany”** wybrać użytkownika, do którego będą przychodzić wiadomości z tej skrzynki. Pozostawiając to pole puste - wiadomości będą przychodzić do folderu **“Do przydzielenia”**
5. W polu **“Kto może wysłać”** zaznaczyć, którzy użytkownicy mogą wysłać pocztę z tego adresu
6. Dodatkowo można uzupełnić:
 - a. **Używaj własnej poczty SMTP** - tutaj można skonfigurować wysyłkę za pomocą dowolnego własnego serwera SMTP. Oznacza to, że maile wysłane z Sugestera będą widoczne też na serwerze dotychczasowego dostawcy. Do wyboru są następujący dostawcy:
Sendgrid - dostawca poczty SMTP .
Mailgun - dostawca poczty SMTP .
EmailLabs - dostawca poczty SMTP
Gmail - darmowa poczta Google. Należy wybrać tę opcję, jeśli korzystamy z Gmaila albo Google Apps for Business.
Inny dostawca - należy wybrać tę opcję, jeśli korzystamy z własnego serwera pocztowego (np. w Home.pl, Nazwa.pl itp.).
 - b. Pole **“Stopka”** (patrz: “Stopki maili”)
 - c. **Automatyczne odpowiedzi** - pozwala skonfigurować automatyczne odpowiedzi na maile wysyłane na ten adres mailowy
 - d. **Ocena komunikacji** - po zaznaczeniu tej opcji do wiadomości będzie doklejana krótka ankieta dotycząca jakości korespondencji, pozwalająca sprawdzić opinie klientów
 - e. **Dział** - dział, do którego automatycznie będą przypisywane maile wysłane na ten adres. Oznacza to, że będą dostępne tylko dla osób przypisanych do tego działu oraz właściciela konta
 - f. **Projekt** - projekt, do którego automatycznie będą przypisywane maile wysłane na ten adres. Oznacza to, że będą dostępne tylko dla osób przypisanych do tego projektu oraz właściciela konta
 - g. **Klient** - klient, z którym automatycznie powiązane będą maile wysyłane na ten adres
 - h. **Rodzaj zgłoszenia** - w zależności od wybranej tutaj opcji, maile przychodzące na dany adres będą miały w Sugesterze postać e-maila, błędu lub zadania
 - i. **Domena do kampanii e-mailingowych** - Sugester pozwala na śledzenie otwarć maila oraz kliknięć w link w nim zawarty. Jeśli nie chcemy tego robić przez domenę sugester.pl,

należy użyć opcji Email Tracking White Label. W tym celu trzeba podpiąć swoje konto w Sugesterze pod własną domenę i wpisać w tym miejscu jej adres

- j. **Skrzynka prywatna** - maile wysłane i odbierane z tej skrzynki będą widoczne tylko dla jej właściciela

7. Kliknąć **“Zapisz”**

Nowy adres e-mail ?

Jeśli chcesz odbierać w Sugesterze e-maile z innych skrzynek, musisz skonfigurować [przekierowanie poczty](#) (łatwiejsze) lub utworzyć nowe [rekordy MX](#) w swojej domenie (trudniejsze).

Jeśli chcesz wysyłać przez Sugastera maile z innych skrzynek, skonfiguruj [pocztę SMTP](#) (łatwiejsze) lub dodaj do swojej domeny rekord [SPF i DKIM](#) (trudniejsze).

E-mail ?

Nazwa ?

Opis ?

Użytkownik przypisany (brak wyboru oznacza, że maile trafią do folderu "do przydzielenia")

Kto może wysyłać Każdy może wysyłać

Używaj własnej poczty SMTP ?

Stopka ?

Adres przekierowania ?

Przypisanie skrzynek

Podczas dodawania nowej skrzynki można zaznaczyć, kto będzie odbierał wiadomości z tej skrzynki.

Przypisanie skrzynki do 1 użytkownika

Jeśli pracownik posiada imienną skrzynkę mailową, należy ustawić, by maile wysłane na tą skrzynkę trafiały bezpośrednio do inboxesa tego pracownika w Sugesterze. Wystarczy w polu **“Użytkownik przypisany”** wybrać nazwisko pracownika, do którego ma być przypisana skrzynka.

E-mail ?	<input type="text" value="piotr@mojafirma.pl"/>
Nazwa ?	<input type="text"/>
Opis ?	<input type="text"/>
Użytkownik przypisany (brak wyboru ? oznacza, że maile trafią do folderu "do przydzielenia")	<input type="text" value="piotr"/>

Brak przypisania skrzynki (folder "Do przydzielenia")

Jeśli pole "**Użytkownik przypisany**" pozostawimy puste, wtedy wszystkie maile, jakie spływają na tę skrzynkę będą pojawiać się w zakładce **Zgłoszenia** w folderze "**Do przydzielenia**". Z tego miejsca każdy będzie miał do nich wgląd i będzie mógł przydzielić je do siebie lub innego usera. W ten sposób konfigurujemy skrzynki ogólnodostępne, do których wszyscy mają mieć dostęp np. adresy typu kontakt@, pomoc@ itd.

E-mail ?	<input type="text" value="pomoc@mojafirma.pl"/>
Nazwa ?	<input type="text"/>
Opis ?	<input type="text"/>
Użytkownik przypisany (brak wyboru ? oznacza, że maile trafią do folderu "do przydzielenia")	<input type="text"/>

Odbieranie maili (ustawienie przekierowania poczty)

Aby móc odbierać pocztę w Sugesterze, należy zrobić przekierowanie. To warunek konieczny. Bez poprawnie ustawionego przekierowania maile nie będą widoczne w inbocie w Sugesterze.

Jesli korzystamy np. z usług pocztowych w home.pl i chcemy odbierać pocztę firmową w Sugesterze, wystarczy w ustawieniach na koncie w Home.pl wprowadzić adres przekierowania wygenerowany w ustawieniach danej skrzynki w Sugesterze. Wtedy każdy mail przychodzący będzie widoczny zarówno w Home jak i w Sugesterze. Przekierowanie to zabieg jednorazowy.

Aby przekierować pocztę do Sugestera należy:

1. Wejść w Sugesterze w **Ustawienia**
2. Z rozwijanego menu wybrać **Konfiguracja poczty email -> Skrzynki email**
3. Wybrać z listy skrzynkę, którą chcemy przekierować
4. Skopiować **"Adres przekierowania"**, który trzeba wkleić w wyznaczonym do tego miejscu w swojej domenie

Nowy adres e-mail ?

Jeśli chcesz odbierać w Sugesterze e-maile z innych skrzynek, musisz skonfigurować przekierowanie

Jeśli chcesz wysłać przez Sugestera maile z innych skrzynek, skonfiguruj pocztę SMTP (łatwiejsze)

E-mail ? pomoc@mojafirma.pl

Nazwa ?

Opis ?

Użytkownik przypisany (brak wyboru oznacza, że maile trafią do folderu "do przydzielenia")

Kto może wysłać Każdy może wysłać

Używaj własnej poczty SMTP ?

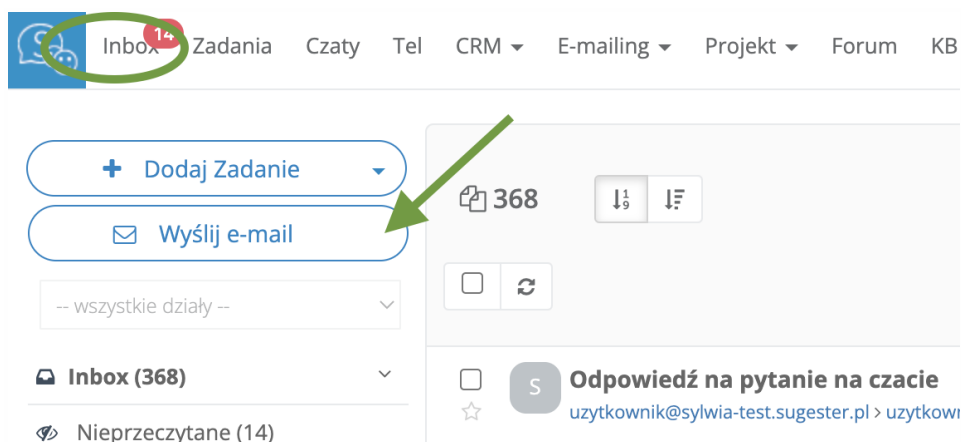
Stopka ?

Adres przekierowania ? 2qaeyasutb@sylwia-test.sugester.pl

Po zapisaniu zmian na swojej domenie, każdy mail wysłany przez klienta na skrzynkę, która właśnie została przekierowana, trafi do Sugestera.

Wysyłanie maili

Żeby wysłać maile z Sugestera nie trzeba wykonywać żadnych dodatkowych ustawień. Wystarczy mieć dodaną skrzynkę mailową (patrz: Dodawanie skrzynek do Sugestera). Za każdym razem, kiedy chcemy wysłać maila wchodzimy po prostu w zakładkę **“Zgłoszenia”(“Inbox”)** z głównego menu i klikamy przycisk **“Wyślij email”**.



Po kliknięciu w przycisk pojawi się nowe okno do wpisania treści maila. Gotową wiadomość wysyłamy za pomocą przycisku **“Wyślij”**.

Wszystkie maile wysłane są widoczne w folderze **“Wysłane”** w inboxie.

Własny serwer SMTP

Sugester pozwala na podpięcie do konta własnego serwera SMTP. Umożliwia to wysyłanie maili przez własne serwery, a nie serwery Sugestera.

Własne SMTP można ustawić dla całego konta lub poszczególnych skrzynek.

Aby ustawić dla swojego konta własny serwer SMTP jako domyślny należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja poczty e-mail**
2. Zaznaczyć checkbox **Używaj własnej poczty SMTP**.
3. Po zaznaczeniu tej opcji należy podać dane swojego serwera

Używaj własnej poczty SMTP

Dostawca poczty	Inny dostawca	▼
Użytkownik / Login	<input type="text"/>	
Hasło	<input type="password"/>	
Serwer SMTP	<input type="text"/>	
Port SMTP	587	▼
Weryfikacja certyfikatu	Domyślne	▼

Własny serwer SMTP dla danej skrzynki

Możemy zmienić ustawienia poszczególniej skrzynki e-mail i wtedy e-maile wysyłane z tej skrzynki będą używały swoich ustawień SMTP.

Aby to zmienić należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja poczty E-mail -> Skrzynki e-mail**
2. Wybrać skrzynkę e-mail z listy,
3. Zaznaczyć **“Używaj własnej poczty SMTP”**
4. Uzupelnąć wszystkie pola i kliknąć **“Zapisz”**

Na liście skrzynek będzie widoczne, która skrzynka ma ustawione własne SMTP, a z której maile wysyłane są przez serwer Sugestera (Sendgrid).

Domena	Serwer SMTP
b[redacted].pl	Inny dostawca
b[redacted].pl	Sendgrid
b[redacted].pl	Sendgrid

Szablony odpowiedzi

Zamiast wpisywać za każdym razem tę samą odpowiedź, gdy odpowiadamy na często zadawane pytanie, możemy ją zapisać jako szablon maila.

Tworzenie szablonu

Aby stworzyć szablon odpowiedzi wystarczy:

1. Wejść w panel **Ustawienia > Konfiguracja poczty e-mail**
2. Wybrać **Szablony e-maili**
3. Kliknąć przycisk **“Nowy szablon”**
4. Uzpełnić pola **“Nazwa szablonu”** i **“Tytuł”**
5. Zaznaczyć, który z użytkowników może korzystać z szablonu
6. W polu **“Rodzaj szablonu”** wybrać czy szablon dotyczy pojedynczej korespondencji czy mass mailingu
7. W polu **“Szablon - treść e-maila”** wpisać treść maila, która zostanie wysłana przy użyciu szablonu. Może zawierać kod HTML, ilustracje i inne elementy
8. Kliknąć **“Zapisz”**

Nowy szablon ?

Rodzaj: Standardowy szablon

Nazwa szablonu:

Tytuł szablonu: Dziękujemy za zainteresowanie ofertą

Szablon - treść e-maila

B I U A- A- Czcionka - | Format - | Styl - |

Dzień dobry,

Dziękujemy za zainteresowanie...

{{first_name}} {{last_name}}, e-mail: {{email}}

{{footer}}

Przykładowe zmienne dostępne do wpisania w pole szablonu wiadomości to:

- {{first_name}} - Imię (brane z profilu użytkownika)
- {{last_name}} - Nazwisko (brane z profilu użytkownika)
- {{email}} - domyślny adres e-mail (brane z profilu użytkownika)
- {{footer}} - stopka danej skrzynki lub ogólna

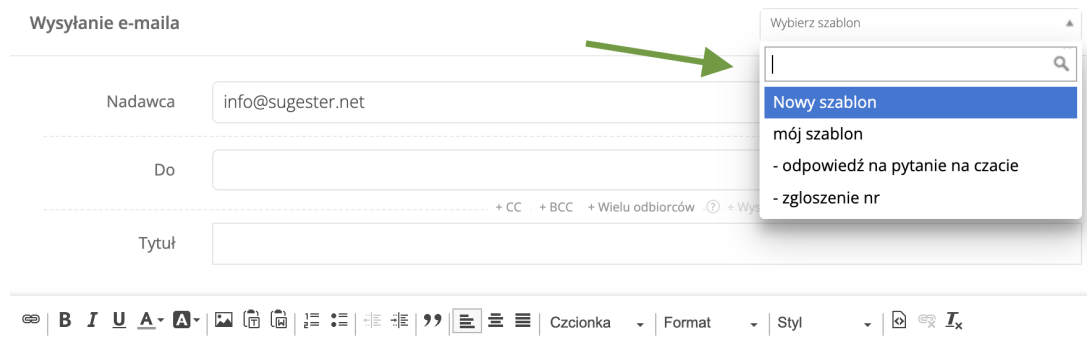


Ważne! Jeśli szablon nie zawiera zmiennej {{footer}}, to wiadomość zostanie wysłana bez stopki.

Wstawianie szablonu

Aby skorzystać z szablonu podczas korespondencji trzeba:

1. Wejść w zakładkę **Zgłoszenia**
2. Kliknąć przycisk **“Wyślij email”**
3. W prawym górnym rogu rozwinąć strzałkę w polu **“Wybierz szablon”** i, korzystając z wyszukiwarki lub ręcznie, wybrać odpowiedni szablon
4. Kliknąć **“Wyślij”**



Usuwanie szablonu

Aby usunąć szablon, należy wejść w zakładkę **Ustawienia** -> **Konfiguracja poczty email** -> **Szablony emaili** i kliknąć w ikonkę klucza przy szablonie, który chcemy usunąć, a następnie kliknąć **“Usuń”**.

Stopki maili

Stopka to podpis maila wstawiany automatycznie u dołu każdej wiadomości w Sugesterze. Stopka zawiera dane kontaktowe, często logo firmy, zdjęcie oraz odnośniki do portali społecznościowych.

W Sugesterze można stworzyć osobną stopkę dla każdej ze skrzynek mailowych lub jedną uniwersalną dla wszystkich.

Stopki możemy tworzyć samodzielnie, używając znaczników HTML oraz zmiennych Liquid (pozwalają na stworzenie dynamicznej stopki - będzie się zmieniała w zależności od tego, który użytkownik wysła wiadomość z danego adresu) lub skorzystać z gotowych wzorów stopek dostępnych w systemie.

Tworzenie i edycja stopki

Aby stworzyć stopkę należy:

1. Wejść w **Ustawienia > Konfiguracja poczty e-mail**
2. Wybrać:
 - a. Jeśli ustawimy jedną stopkę dla wszystkich skrzynek, wystarczy w polu **“Stopka email”** wpisać treść stopki

- b. Jeśli ustawiamy stopkę dla każdej skrzynki osobno, należy wejść w **Skrzynki email** z listy po lewej stronie, kliknąć na wybraną nazwę skrzynki i w polu **“Stopka”** wpisać treść stopki



The screenshot shows the 'Ustawienia konta' (Account Settings) sidebar on the left. The 'Konfiguracja Poczty E-mail' (Email Configuration) option is highlighted with a green circle. The main content area is titled 'Obsługa e-maili i zgłoszeń' (Email and Ticket Management). Under 'Systemowa skrzynka e-mail' (System Email), the address 'helpdesk@sylwia-test.sugester.pl' is shown. Below it, the 'Stopka e-maili' (Email Footer) field is highlighted with a green circle and contains the following HTML code:

```
<table style="max-width:350px; border:none;">
  <table style="border:none; line-height:1;">
    <tr>
      <td style="border:none; display:inline-block; width:210px !important; height:200px !important; padding-right:50px; position:relative;">
        
      </td>
    </tr>
  </table>
</table>
```

Dla edycji stopki jest taka sama ścieżka dostępu jak do tworzenia nowej stopki.

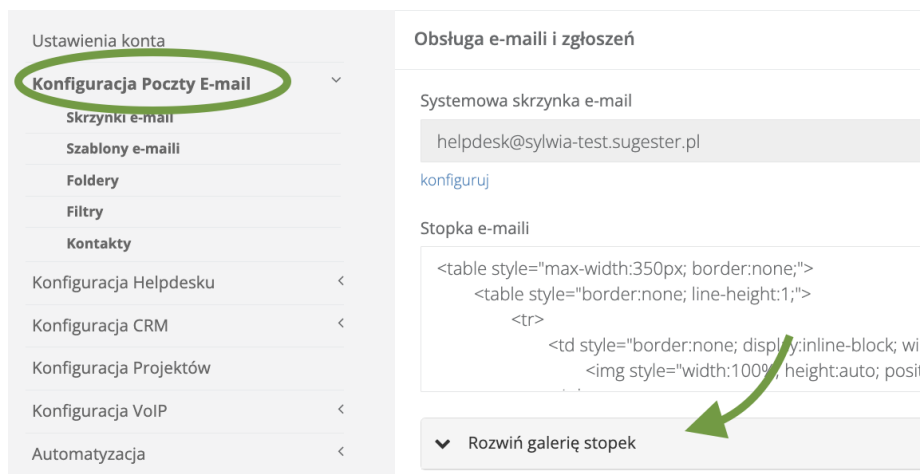
Szablony stopek

W Sugesterze znajduje się galeria stopek, w której można wybrać jeden z dostępnych szablonów i zastosować go jako podpis wiadomości.

Szablony są stworzone w formacie HTML. W stopce można zawrzeć tekst, obrazki, odnośniki, rozmiar i typ czcionki. Dzięki zmiennym Liquid stopka będzie też spersonalizowana.

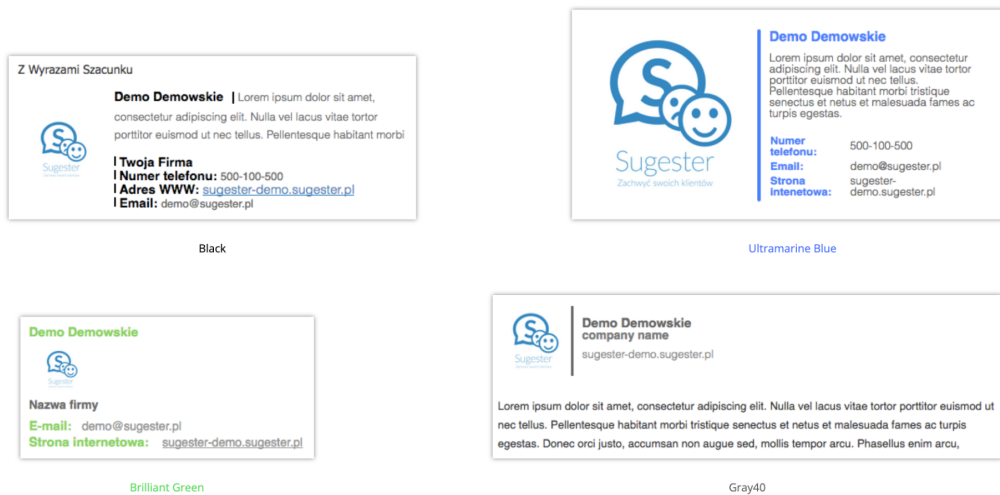
Galeria szablonów stopek znajduje się w **Ustawieniach -> Konfiguracja poczty**.

Aby przejść do galerii, należy kliknąć przycisk **“Rozwiń galerię stopek”**.



The screenshot shows the 'Ustawienia konta' sidebar with 'Konfiguracja Poczty E-mail' highlighted. The main content area shows the 'Obsługa e-maili i zgłoszeń' section. At the bottom of this section, there is a button labeled 'Rozwiń galerię stopek' (Expand footer gallery), which is highlighted with a green arrow.

Dostępne są 4 typy stopkek. Wystarczy kliknąć na wybraną stopkę, by kod został wklejony w pole stopki. Jeśli chcemy wykasować wklejony kod, wystarczy nacisnąć czerwony przycisk **“Wyczyść pole stopek”**.



Wstaw domyślną **Wyczyść pole stopek**

Zmienne dostępne dla stopki maila

Zmienne Liquid pozwalają na stworzenie dynamicznej stopki, co oznacza, że będzie się ona zmieniała w zależności od tego, który użytkownik wysłał wiadomość z danego adresu.

Poniższe zmienne można wykorzystać przy tworzeniu stopki

{{first_name}} - imię brane z danych użytkownika

{{last_name}} - nazwisko brane z danych użytkownika

{{email}} - adres email brany z danych użytkownika

{{phone}} - telefon brany z danych użytkownika

{{company_logo}} - logo firmy brane z ustawień konta

{{avatar_url}} lub **{{avatar_url_medium}}** lub

{{avatar_url_large}} - URL do avatara użytkownika

{{avatar_url}} - zmienia wymiary obrazka na 40x40

{{avatar_url_medium}} - zmienia wymiary obrazka na 80x80

{{avatar_url_large}} - zmienia wymiary obrazka na 200x200

{{company_website}} - strona www
{{company_facebook}} - adres firmy na Facebooku
{{company_instagram}} - adres firmy na Instagramie
{{company_linkedin}} - adres firmy na LinkedIn
{{company_twitter}} - adres firmy na Twitterze
{{description}} - opis danego użytkownika zaciągany z profilu

{{mailbox_email}} - wybrany e-mail, z którego wysyła się wiadomość (w przypadku posiadania wielu)
{{mailbox_name}} - nazwa skrzynki, z której wysyła się wiadomość (w przypadku posiadania wielu)

Dodawanie obrazka do stopki

Stopkę można uatrakcyjnić obrazkami. Aby to zrobić należy:

1. Wgrać obrazek do plików w Sugesterze (znajdują się w górnym menu w zakładce **Skróty** lub w menu **Ustawienia** -> **Ustawienia konta** -> **Dodatki** -> **Pliki**),
2. Skopiować adres do danego pliku i wkleić go do stopki otaczając tagiem html ``

Aby ustawić wysokość i szerokość obrazka stopki należy użyć tagu w formie `style="width:100px; height:102px"` zamieniając wartości podane w pixelach na odpowiednie wymiary.

Przykład TAGU obrazka z wymiarami ``

Moduł czatu

Aby zacząć korzystać z modułu czatu należy go najpierw aktywować. W tym celu należy wejść w **Ustawienia** -> **Moduły** i kliknąć przy ikonke czatu niebieski przycisk **"Aktywuj"**.

Następnie należy skonfigurować czat i wstawić wygenerowany skrypt na firmową stronę www.



Live chat

Dodaj do swojej strony okienko chatu i rozmawiaj z klientami na żywo

Tworzenie czatu

Aby stworzyć nowy czat, należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja Live Chata**
2. Kliknąć w niebieską ikonkę trybiku w prawym górnym rogu i wybrać **“Dodaj widget”**
3. Uzpełnić pola
4. Po rozwinięciu **“Więcej opcji”** uzupełnić dodatkowe pola
5. Kliknąć **“Zapisz”**

Nazwa * ?	<input type="text" value="czat na stronę"/>
Tytuł na okienku czatu ?	<input type="text" value="Czat online"/>
Rodzaj ?	<input type="text" value="tradycyjny"/>
Kolor ?	<input type="text" value="zielony"/>
Położenie ?	<input type="text" value="lewa / dolna"/>
Domyślna nazwa rozmówcy ?	<input type="text" value="Gość"/>
Placeholder ?	<input type="text" value="Zacznij pisać tutaj"/>
Info w okienku czata ?	<input type="text"/>
Wersja językowa ?	<input type="text" value="polski"/>
Kto może odpisywać na ? ? <input checked="" type="checkbox"/> Dowolna osoba czaty	
Aktywny ? <input checked="" type="checkbox"/>	
Wyświetlaj tylko imię operatora <input type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Więcej opcji"/>	

Wstawianie widgetu czatu na stronę

Aby wstawić czat na stronę, należy wkleić skrypt czatu wygenerowany podczas jego tworzenia. Skrypt uzyskamy, wchodząc w **Ustawienia -> Konfiguracja Live Chata** i klikając na nazwę czatu.

Kod należy skopiować i wkleić do źródła swojej strony www.

Kod będzie wyglądał jak ten poniżej:

czat na stronę

Skrypt do wstawienia na stronę

```
<!-- sugester.com online chat "czat na stronę" -->
<script> var sugesterChatOptions = {"login":"Gość","client_id":"your client id","info":"your additional data"}</script>
<script src="https://cdn.intum.com/0/s/sugesret2/chat/9UGgYUGtdSwuT2MY7r/widget.js"></script>

<script>
  ON_CHAT_SHOW = function() {
    // TODO every time if chat is shown
  }

  ON_CHAT_HIDE = function() {
    // TODO every time if chat hides
  }
</script>

<!-- sugester.com online chat END -->
```

! Odświeżenie czatu na stronie WWW gdzie został wklejony powyższy kod trwa około jednej minuty.



Edytuj

Testuj czat (jako Klient)

Zarządzaj czatami (odpowiadaj jako Operator)





Ważne! Kod należy wkleić na samym końcu strony, przed tagiem `</body>`

Kto może obsługiwać czat

Domyślnie każdy z użytkowników może obsługiwać czat. Można jednak ustawić, by tylko wybrane osoby miały dostęp do czatu.

W tym celu należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja Live Chata**
2. Kliknąć ikonkę klucza przy czacie i wybrać **“Edytuj”**
3. W polu **“Kto może odpisywać na czaty”** zaznaczyć checkboxy przy wybranych userach
4. Kliknąć **“Zapisz”**

Kto może odpisywać na   Dowolna osoba
czaty

henio

piotr

Kasia

Sylwia

Ustawienie godzin pracy czatu

W Sugesterze jest możliwość ustawienia godzin pracy czatu. Dzięki temu czat jest aktywny tylko w godzinach otwarcia firmy.

Aby ustawić godziny pracy czatu należy:

1. Wejść w **Ustawienia > Konfiguracja live chata**
2. Kliknąć ikonkę klucza i wybrać **“Edytuj”**
3. Rozwinąć **“Więcej opcji”** i wybrać jedną z możliwości w polu **“Godziny otwarcia”**

Dostępne warianty dla godzin pracy czatu:


- **Nie używaj godzin otwarcia** - funkcja jest wyłączona;
- **Czat jest online, gdy właśnie są godziny otwarcia oraz operator jest zalogowany** - czat będzie aktywny tylko wtedy, kiedy spełnione są obydwa warunki;
- **Czat jest online, gdy właśnie są godziny otwarcia lub operator jest zalogowany** - czat będzie aktywny zawsze wtedy, kiedy jest spełniony przynajmniej jeden warunek (czyli też poza godzinami otwarcia o ile jakiś operator jest zalogowany);

- **Czat jest online, gdy właśnie są godziny otwarcia** - czat jest aktywny w wybranych godzinach bez względu na to, czy operatorzy są zalogowani.

Godziny otwarcia ? Nie używaj godzin otwarcia

Czat jest online, gdy właśnie są godziny otwarcia oraz operator jest zalogowany
 Czat jest online, gdy właśnie są godziny otwarcia lub operator jest zalogowany
 Czat jest online, gdy właśnie są godziny otwarcia - bez względu na to, czy operator jest zalogowany.

+ Poniedziałek

Otwarte od 8 45 do 16 45 

+ Wtorek

+ Środa

+ Czwartek

+ Piątek

+ Sobota

+ Niedziela

Dostosowanie wyglądu czatu

Wygląd okienka czatu na stronie można dostosować do wizerunku firmy oraz strony www.

Można dokonać prostej modyfikacji za pomocą pól dostępnych w konfiguracji widgetu czatu takich jak: rodzaj czatu, kolor czy położenie.

Nazwa * ?

Tytuł na okienku czatu ?

Rodzaj ? ▼

Kolor ? ▼

Położenie ? ▼

Można też dokonać bardziej zaawansowanych zmian za pomocą kodu CSS. Wymaga to jednak od admina znajomości CSS.

Aby dostosować wygląd czatu za pomocą CSS należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Konfiguracja Live Chata**
2. Wybrać z listy czat, który chcemy zmodyfikować
3. W edycji czatu rozwinąć **“Więcej opcji”**
4. W polu **“Dostosowanie wyglądu”** wybrać **“Więcej”**
5. W nowym polu jakie się pojawi wpisać swój kod CSS
6. Kliknąć **“Zapisz”**

Moduł VOIP (telefonía internetowa)

Moduł VOIP aktywujemy tak samo jak moduł czat, wchodząc w **Ustawienia** -> **Moduły** i klikając przycisk **“Aktywuj”** przy ikonke VOIP.

Warunkiem korzystania z modułu VOIP jest założenie konta w Telecube.pl (dostawca usługi), uruchomienie opcji Wirtualnej Centrali w Telecube, wykupienie lub przeniesienie swojego dotychczasowego numeru do Telecube oraz włączenie integracji z Telecube na koncie w Sugesterze.

Aby aktywować integrację z Telecube w Sugesterze należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta** -> **Integracje**
2. Zaznaczyć checkbox **“Integracja z Telecube.pl”**
3. Podać login (w przypadku Telecube loginem jest adres mailowy) i hasło z Telecube.pl
4. Kliknąć **“Zapisz”** na dole strony

Integracje

Zaawansowane

Dodatki <

Moduły ↗

Konfiguracja Live Chata ↗

Konfiguracja Forum ↗

Email użytkownika z SMSapi: SugesterDemo

Hasło API (md5) smsapi

Testuj wysyłkę SMS

Integracja z Telecube.pl

Login: michal@sugester.pl

Hasło:

Dodawanie numerów do VOIP

W Sugesterze można samodzielnie dodawać numery do VOIP, z których będziemy korzystać. Aby dodać numer wystarczy wejść w **Ustawienia > Konfiguracja VOIP** i kliknąć niebieski przycisk **“Dodaj numer VOIP”**.

W nowym oknie trzeba wpisać numer telefonu, nazwę i wybrać operatora - Telecube.

Nowy VoIP

Nazwa	<input type="text" value="Filia Warszawa"/>
Numer	<input type="text" value="22 599 42 52"/>
Dostawca	<input type="text" value="Telecube v"/>
Opis	<input type="text"/>

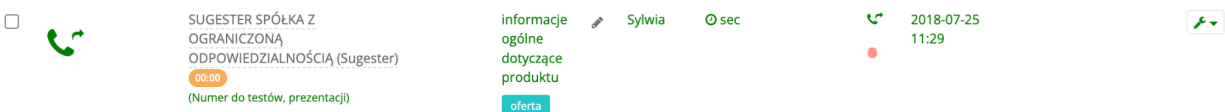
Obsługa połączeń

Aby obsługiwać połączenia, należy zainstalować na komputerze lub telefonie aplikację do obsługi VOIP (np. xLite, Zoiper, Bria).

Następnie należy odbierać połączenia jak w zwykłym telefonie - zieloną słuchawką odbieramy połączenie, a czerwoną kończymy.

Każde połączenie wychodzące i przychodzące jest zapisane w zakładce VOIP. W kolumnach dostępne są informacje na temat numeru telefonu, długości połączenia, godzinie połączenia oraz użytkownika, który odebrał połączenie.

Połączenia można tagować, żeby uzyskać listę zagadnień, z którymi najczęściej dzwonią klienci. Można dodawać też notatki.



Widget Autocall


Aby zwiększyć swoją sprzedaż oraz dać klientom dodatkowe źródło kontaktu, można aktywować na koncie w Sugesterze funkcję Autocall, czyli automatyczne oddzwanianie. Inicjowanie połączenia zwrotnego odbywa się w ciągu 30 sekund od momentu, kiedy klient kliknie na stronie www przycisk "Proszę o rozmowę".

Klient może też wybrać inny termin oddzwonienia, wybierając konkretną datę.

Rozmowa teraz Rozmowa w innym terminie

Chcesz z nami porozmawiać?

Zostaw nam swój numer, oddzwonimy w 30 sekund

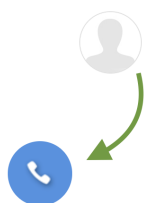
 +48

Powered by Sugester Callback Widget

Widget należy aktywować na koncie w Sugesterze i wkleić wygenerowany skrypt na swoją stronę www. Po wklejeniu skryptu na stronie www pojawi się widget autocall - ikonka słuchawki.

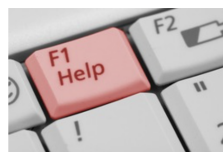


Portal klienta - prosty sposób na zarządzanie zgłoszeniami od Twoich klientów. Sprawdzone rozwiązanie w działach helpdeskowych, serwisowych i nie tylko



Sylwia Cerecka 2018-08-30

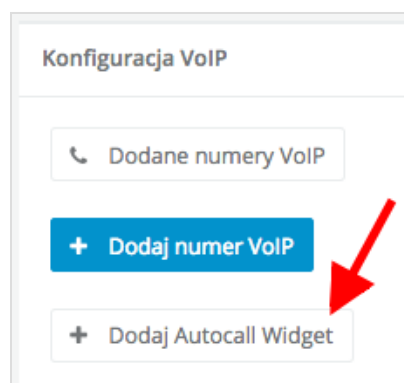
Jeśli prowadzisz w swojej firmie posprzedażową obsługę klienta, przyjmujesz zgłoszenia, informacje o usterkach czy uwagi odnośnie udogodnień, jakie przydałoby się wprowadzić w Twoim produkcie, na pewno zależy Ci, by poziom obsługi tych zgłoszeń był na jak najwyższym poziomie.



Aktywowanie widgetu Autocall

Przed włączeniem opcji Autocall należy się upewnić, że na koncie jest aktywna integracja z Telecube. Korzystanie z modułu VOIP jest niezbędne do uruchomienia Autocall.

Jeśli konto w Telecube jest aktywne i jest włączona integracja w Sugesterze, należy wejść w **Ustawienia** -> **Konfiguracja VOIP** i kliknąć przycisk **"Dodaj Autocall Widget"**



Następnie wystarczy uzupełnić pola w nowym oknie, zapisać zmiany i umieścić skrypt widgetu na stronie.

Dodawanie widgetu Autocall na stronę www

Po uzupełnieniu pól w oknie tworzenia Autocalla i zapisaniu zmian zostanie wyświetlony skrypt podobny do tego poniżej:

Widget Autocall

Skrypt do wstawienia na stronę

```
<div class="sugester_callback_widget_outline" id="sugester_widget_selector_37"></div>
<script src="https://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/3.3.1/jquery.min.js"></script>
<link rel="stylesheet" href="//assets.sugester.com/assets/intl-tel-input-15.0.0/build/css/intlTelInput-
440597ae08290975c9776567cf8fc662ef558cabb6fb32380b54e36e9c35828.css">
<script src="//assets.sugester.com/assets/intl-tel-input-15.0.0/build/js/intlTelInput-jquery-
45fab3d97c52a656de5eba0e48c1b82cef7845e069c5ad9b5706a90ce9a2f716.js"></script>
<script src="https://cdn.intum.com/0/s/sugesret2/autocall/TFQDhPhNCV1MA0btEc/autocall.js"></script>
```

Wystarczy skopiować skrypt i wkleić go w źródle swojej strony internetowej.



Ważne! Kod należy wkleić na samym końcu strony, przed tagiem `</body>`.

Moduł formularzy

W Sugesterze można tworzyć formularze, z których dane będą zbierane i zapisywane w systemie.

Można ich używać jako formatek wewnętrznych lub wstawiać je bezpośrednio na firmową stronę www.

Za pomocą formularzy można zbierać zgłoszenia serwisowe, pytania do pomocy technicznej, zapytania ofertowe lub prowadzić ankiety.

Aby korzystać z formularzy, należy mieć aktywny odpowiedni moduł. W tym celu trzeba przejść do **Ustawień** i wybrać z listy **Moduły**, a następnie aktywować moduł **Formularze**.

Tworzenie formularza

Aby stworzyć nowy formularz należy:

1. Wejść z górnego menu w zakładkę **Formularze**
2. Kliknąć niebieski przycisk **“+Dodaj”** w prawym górnym rogu
3. Kliknąć w jeden z dostępnych szablonów lub w kreator formularzy do stworzenia własnego szablonu
4. W nowym oknie uzupełnić nazwę i opis formularza
5. Dodać pola formularza, klikając odpowiednie typy pól w sekcji **“Wybierz typy pól i stwórz formularz”** (np. “+pole tekstowe”, “+pole wyboru”)
6. W szarym oknie **“Właściwości pola”** pojawiającym się przy dodawaniu pól wpisać nazwę pola i zaznaczyć czy pole ma być obowiązkowe. W tym miejscu w **“Pole zgłoszenia”** należy też wybrać odpowiednie pola w systemie, na jakie mają być mapowane treści z pola w formularzu (jeśli korzystamy z opcji mapowania, patrz: Mapowanie formularzy)
7. Rozwijając **“Więcej opcji”** można uzupełnić dodatkowe pola
8. Po uzupełnieniu wszystkich potrzebnych nam pól należy kliknąć przycisk **“Zapisz”**

Podgląd/edycja formularza

Aby zobaczyć lub zmienić formularz należy:

1. Wejść w zakładkę **Formularze** z górnego menu
2. Kliknąć na liście na wybrany formularz
3. Kliknąć zielony przycisk **“Podgląd”** lub przycisk **“Edytuj”**

Wstawianie formularza na stronę www

Aby wstawić stworzony formularz na swoją stronę www, wystarczy:

1. Wejść w zakładkę **Formularze**
2. Kliknąć z listy formularz, który chcemy umieścić na stronie
3. W **“Ustawieniach formularzy”** kliknąć niebieski przycisk **“Wstaw formularz na Twoją stronę”**
4. Skopiować skrypt jaki pojawi się pod przyciskiem
5. Wkleić skrypt w źródle swojej strony www

Formularz reklamacyjny

Formularz możesz wysłać do Twoich klientów lub pracowników.

Wyślij

Użyj kodu poniżej aby osadzić formularz w treści Twojej strony.

Wstaw formularz na Twoją stronę

Skrypt do wstawienia na stronę ?

```
<script src="https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/jquery/2.2.4/jquery.min.js"></script>
<!-- Intum Sugester Forms Formularz reklamacyjny -->
<script>
  //var IntumFormOptions = {"email": "", "client_id": "", "contact_id": "", "category_id": "", "deal_name": ""}
```



Ważne! Aby formularze działały poprawnie na stronie, na którą zostały włożone - trzeba do kodu strony dodać link do JQuery. Można skopiować i wkleić poniższy kod:

```
<script src="https://code.jquery.com/jquery-latest.min.js"
type="text/javascript"></script>
```

Wysyłanie formularza mailem

Stworzony formularz można rozesłać do swoich klientów za pomocą maila. Wystarczy wejść w zakładkę **Formularze**, kliknąć z listy w wybrany formularz, a następnie w **“Ustawieniach formularzy”** kliknąć niebieski przycisk **“Wyślij”**.

System przeniesie nas do okna wysyłania maila. Wystarczy wpisać adresata/adresatów i mail z wygenerowanym linkiem do formularza można wysłać do klienta.

Formularz reklamacyjny

Formularz możesz wysłać do Twoich klientów lub pracowników.

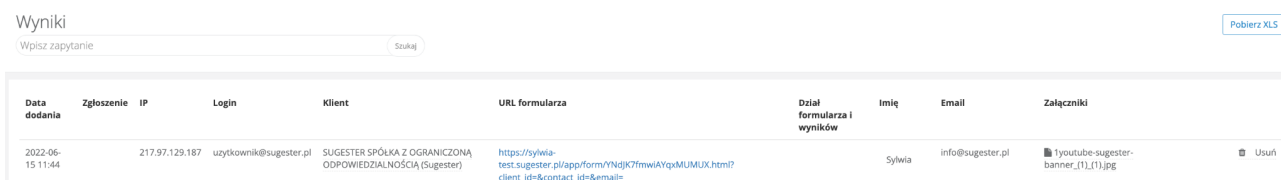
Wyślij

Wyniki formularzy

Odpowiedzi z formularzy można przeglądać w tabeli wyników.

Aby przejść do wyników, wystarczy:

1. Wejść w zakładkę **Formularze**
2. W kolumnie **“Wyniki”** kliknąć na liczbę przy formularzu, którego wyniki chcemy zobaczyć lub kliknąć ikonkę klucza po prawej stronie i wybrać **“Pokaż wyniki”**



Data dodania	Zgłoszenie IP	Login	Klient	URL formularza	Dział formularza i wyników	Imię	Email	Załączniki	
2022-06-15 11:44	217.97.129.187	uzytkownik@sugester.pl	SUGESTER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (Sugester)	https://sylwia-test.sugester.pl/app/form/YNdjk7fmwIAqpxMUMUX.html?client_id=&contact_id=&email=		Sylwia	info@sugester.pl	youtube-sugester-banner_1(1)_1.jpg	Usuń

Wyniki formularzy wyświetlane są dla jednego konkretnego formularza. Wyniki można sortować, klikając w nagłówki wybranej kolumny z tabeli.

Tabelę wyników można pobrać do pliku xls za pomocą przycisku w prawym górnym rogu **“Pobierz xls”**.

Mapowanie formularzy

Formularze mogą zbierać dowolne dane - dane rejestracyjne, zgłoszenia usterek czy zapisy na szkolenia. Sugester z przekazanych odpowiedzi z formularza może automatycznie stworzyć w systemie nowe zadanie, wysłać mail, dodać nowego klienta i interes w CRMie (mapowanie).

Dostępne są 4 typy mapowania:

- Na email
- Na zadanie
- Na klienta
- Na interes

Oznacza to, że po wypełnieniu formularza przez klienta, system stworzy odpowiednio nowy mail, zadanie, klienta lub interes z uzupełnionymi automatycznie danymi pobranymi z pól w formularzu.

Mapowanie na email

Przy tym mapowaniu po wypełnieniu formularza na stronie do Sugestera przychodzi mail z wynikami. Na taki mail można odpowiedzieć jak przy zwykłej korespondencji, klikając "Odpowiedz".

Aby ustawić mapowanie na email należy:

1. Z listy formularzy wybrać ten, który chcemy zmapować
2. W formularzu rozwinąć "**Więcej opcji**" i w polu "**Sposób mapowania**" wybrać "**Email**"
3. W polu "**Dział obiektów mapowania**" można wybrać dział, do którego mają być przypisane maile z wynikami formularza. Jeśli nie korzystamy z działów, to pole należy pozostawić puste
4. W polu "**Skrzynka w systemie, na którą ma zostać wysłana wiadomość**" wybrać adres skrzynki, na którą będą przychodzić maile z wynikami formularza

Sposób mapowania ?	E-mail
Dział obiektów mapowania ?	Customer Service
Przypisz do projektu ?	
Skrzynka w systemie, na którą ma zostać wysłana wiadomość ?	customer@sylwia-test.sugester.pl,



Ważne! Tworząc formularz, należy w jednym z pól (w którym klient będzie podawał swój adres mailowy) ustawić "**Pole zgłoszenia**" jako "**E-mail**".

Wybierz typy pól i stwórz formularz

imię i nazwisko *	
email *	
czego dotyczy reklamacja	wybierz v
opis szczegółowy	

Właściwości pola

Nazwa pola: email

Czy pole wymagane

Szerokość: px

Walidacja: email

Pole zgłoszenia: E-mail

więcej...

Mapowanie na zadanie

Przy tym mapowaniu po wypełnieniu formularza na stronie, w Sugesterze tworzy się automatycznie zadanie, które w treści zawiera informacje pobrane z pól formularza.

Aby ustawić mapowanie na zadanie należy:

1. Z listy formularzy wybrać ten, który chcemy zmapować
2. W formularzu rozwinąć **“Więcej opcji”** i w polu **“Sposób mapowania”** wybrać **“Zadanie”**
3. W polu **“Dział obiektów mapowania”** można wybrać dział, do którego mają być przypisane stworzone zadania. Jeśli nie korzystamy z działów, to pole należy pozostawić puste
4. Przy każdym polu w formularzu, w szarym oknie **“Właściwości pola”** należy w **“Polu zgłoszenia”** wybrać miejsce w zadaniu, w którym będą się wyświetlały informacje z formularza. Np. jeśli mamy w formularzu pole “Opis błędu” to w “Polu zgłoszenia” należy wybrać “Treść”. Wtedy wszystkie informacje z tego pola będą się wyświetlały w treści zadania
5. Na koniec kliknąć **“Zapisz”**

The image shows a configuration interface for creating a form. On the left, under the heading "Wybierz typy pól i stwórz formularz", there is a list of form fields: "tytuł zgłoszenia", "email *", "opis", and "opis szczegół". The "email *" field is highlighted with a green oval. To the right of each field is a trash icon and a downward arrow. On the right side, a panel titled "Właściwości pola" (Field Properties) is shown. It contains several settings: "Nazwa pola" (Field Name) with a text input containing "email"; "Czy pole wymagane" (Is field required) with a checked checkbox; "Szerokość" (Width) with a text input and "px" label; "Walidacja" (Validation) with a dropdown menu showing "email"; and "Pole zgłoszenia" (Report field) with a dropdown menu showing "Id klienta", which is also highlighted with a green oval.



Ważne!

1. Jeśli chcemy, żeby zadanie było automatycznie przypisywane do konkretnego użytkownika, należy stworzyć w formularzu pole z listą użytkowników, a w “Polu zgłoszenia” wybrać

“Przydzielone do”. Jeśli w formularzu nie będzie takiego pola, wszystkie zadania będą trafiały do folderu “Do przydzielenia” w inboxie, skąd będą mogły być pobierane przez użytkowników.

2. W tytule zadania pojawi się informacja wpisana przez klienta w pierwszym polu formularza.
3. Jeśli chcemy, żeby zadanie automatycznie przypisało się do klienta w CRMie, należy stworzyć w formularzu pole “Email”, a w “Polu zgłoszenia” wybrać “Id klienta”

Mapowanie na klienta

Przy tym mapowaniu po wypełnieniu formularza na stronie, w Sugesterze tworzy się automatycznie klient, który na karcie klienta zawiera informacje pobrane z pól formularza.

Aby ustawić mapowanie na klienta należy:

1. Z listy formularzy wybrać ten, który chcemy zmapować
2. W formularzu rozwinąć “Więcej opcji” i w polu “Sposób mapowania” wybrać “Klient”
3. Zaznaczyć checkbox “Dane wrażliwe”, jeśli dane takie jak email, adres pocztowy oraz numer telefonu mają być ukryte na karcie klienta.
4. Zaznaczyć pole “Wymuś aktualizację danych klienta”, jeśli chcemy, by po ponownym wypełnieniu formularza przez tego samego klienta, dane na karcie klienta się nadpisały
5. Wybrać nazwę działu w polu “Dział obiektów mapowania”. Jeśli nie korzystamy z działów, pole pozostawiamy puste.
6. Polom z formularza przyporządkować “Pole zgłoszenia” (w tym miejscu znajduje się rozwijana lista pól odpowiadającym tym z karty klienta).

Opis ⓘ Prosimy o wypełnienie formularza

Wybierz typy pól i stwórz formularz

nazwa

email

telefon

Właściwości pola

Nazwa pola

Czy pole wymagane

Szerokość

Walidacja

Pole zgłoszenia



Ważne!

1. Jeśli w formularzu jest pole “Adres email” to warto, by system sprawdzał poprawność wprowadzonego adresu. W tym celu należy ustawić w polu **Walidacja -> Email**.
2. Jeśli chcemy do formularza dodać pole, które nie ma odpowiedników na karcie klienta, najpierw należy je dodać jako pole własne do karty klienta (patrz: Pola własne).

Mapowanie na interes

Przy tym mapowaniu po wypełnieniu formularza na stronie, w Sugesterze tworzy się automatycznie interes w CRMie.

Aby ustawić mapowanie na interes należy:

6. Z listy formularzy wybrać ten, który chcemy zmapować
7. W formularzu rozwinąć “**Więcej opcji**” i w polu “**Sposób mapowania**” wybrać “**Interes**”
8. W polu “**Dział obiektów mapowania**” można wybrać dział, do którego mają być przypisane stworzone interesy. Jeśli nie korzystamy z działów, to pole należy pozostawić puste
9. Przy każdym polu w formularzu, w szarym oknie “**Właściwości pola**” należy w “**Polu zgłoszenia**” wybrać miejsce na karcie interesu, w którym będą się wyświetlały informacje z formularza. Np. jeśli mamy w formularzu pole “Wybierz produkt” to w “Polu zgłoszenia” należy wybrać “Nazwa”. Wtedy wybrany produkt będzie nazwą stworzonego interesu
10. Na koniec kliknąć “**Zapisz**”

Opis

Wybierz typy pól i stwórz formularz

Wybierz produkt
wybierz

Długość

Szer

Właściwości pola

Nazwa pola

Czy pole wymagane

Szerokość px

Opcje
blat granitowy
blat ze spieku

Pole zgłoszenia



Ważne! Aby do formularza dodać pola, które nie mają odpowiedników na karcie interesu, najpierw należy je dodać jako pola własne w interesie (patrz: Pola własne).

Dostosowanie wyglądu formularzy

Można tworzyć własne formularze od podstaw lub modyfikować dostępne w systemie szablony. Za pomocą stylów CSS można też dostosować wygląd formularza do wizerunku firmy.

Aby dodać kod CSS do formularza należy:

1. Wejść w zakładkę **Formularze** z głównego menu
2. Kliknąć ikonkę klucza przy formularzu, który chcemy zmienić i wybrać **“Edytuj”**
3. Rozwinąć **“Więcej opcji”** i w polu **“Html przed formatką”** dodać kod CSS modyfikujący wygląd formularza.

```
HTML przed formatką ? <style type="text/css">
body.gray-bg {
  color: #333;
}
</style>
```



Ważne! Należy pamiętać, aby otoczyć wklejone style CSS tagiem `<style` `type="text/css">` i zakończyć tagiem `</style>`

Analogicznie dodajemy kod Javascript

Przykładowy kod CSS:

```
<style type="text/css">
```

```
body.gray-bg{margin:auto;padding:20px;width:587px;overflow:auto;color:#333}
.lavina_form >
.form_description{font-weight:lighter;color:#333;display:block;margin-bottom:15
px;margin-top:5px;font-size:20px}
.lavina_form .multicheckbox > label,
.lavina_form .radio > label{font-size:16px}
.lavina_form .radio,
.lavina_form .checkbox{display:inline-block;margin-right:10px!important}
.lavina_form .multicheckbox > div > span{display:block;float:none}
.lavina_form .multicheckbox label,
.lavina_form .radio label,
.lavina_form .checkbox
label{cursor:pointer;font-size:12px;font-weight:400;margin-bottom:0;min-height:
20px;padding-left:3px}
.lavina_form > form > div > label,
.lavina_form .multicheckbox > label,
.lavina_form .radio > label,
.lavina_form .checkbox >
label{display:block;font-size:14px;font-weight:400;margin-bottom:5px}
.lavina_form > form > div{line-height:23px;margin-bottom:20px}
.lavina_form select,
.lavina_form textarea,
.lavina_form
input[type="text"]{background-color:#fff;background-image:none;border:1px solid
#e5e6e7;border-radius:1px;color:inherit;display:block;font-family:arial;font-si
ze:12px;margin-bottom:10px;min-height:29px;height:29px;padding:6px
12px;transition:border-color .15s ease-in-out 0s,box-shadow .15s ease-in-out
0;width:100%}
.lavina_form textarea{min-height:129px}
.lavina_form input[type="button"],
.lavina_form
input[type="submit"]{-moz-border-bottom-colors:none;-moz-border-left-colors:non
e;-moz-border-right-colors:none;-moz-border-top-colors:none;background-color:#f
5f5f5;background-image:-moz-linear-gradient(center
top,#fff,#e6e6e6);background-repeat:repeat-x;border-color:#ccc #ccc
```

```

#b3b3b3;border-image:none;border-radius:4px;border-style:solid;border-width:1px
;box-shadow:0 1px 0 rgba(255,255,255,0.2) inset,0 1px 2px
rgba(0,0,0,0.05);color:#333;cursor:pointer;display:block;font-size:13px;height:
auto;line-height:18px;margin-bottom:0;padding:4px
10px;text-align:center;text-shadow:0 1px 1px
rgba(255,255,255,0.75);vertical-align:middle;width:100%}
.lavina_form > form + div > a{display:block;text-align:right;padding:10px
0;color:#337ab7;text-decoration:none}
.lavina_form > form + div > a:hover{text-decoration:underline}
.lavina_form > form + div{border-top:1px solid
#ddd;font-size:10px;margin-top:25px;text-align:center}
.lavina_form label.required::after,
.lavina_form .required label::after{color:#ff1200;content:" *";font-weight:700}

</style>

```

Moduł bazy wiedzy

Baza wiedzy to firmowa wikipedia. Może być publiczna lub prywatna. Publiczna baza wiedzy jest dostępna dla wszystkich pod unikalnym linkiem. Może zawierać opisy produktów, usług, funkcji czy odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

Prywatna baza wiedzy jest niedostępna publicznie i może być wykorzystywana np. do zapisu procedur i przypadków postępowania w firmie.

Aby zacząć budować bazę wiedzy, należy najpierw aktywować moduł, wchodząc w **Ustawienia -> Moduły**.

Po aktywowaniu modułu zakładka Baza wiedzy pojawi się w górnym menu aplikacji.

Zakładanie bazy wiedzy

Aby założyć bazę wiedzy należy:

1. Wejść z górnego menu w zakładkę **Baza wiedzy**
2. Kliknąć niebieski przycisk w prawym górnym rogu “**Dodaj bazę wiedzy**”
3. W oknie “**Tworzenie nowej bazy wiedzy**” można zmienić nazwę w linku po “/”, klikając “**Zmień**”, a po wpisaniu tekstu, klikając “**Utwórz**”

Firmowa baza wiedzy

Wprowadź wyszukiwaną frazę

Main

[Dodaj post](#) [Edytuj kategorię](#)

[Edytuj forum](#)

[dodaj kategorię](#)

Najnowsze

Ustawienie nazwy bazy wiedzy

Aby zmienić nazwę bazy wiedzy należy:

1. Wejść z górnego menu w zakładkę **Baza wiedzy**
2. W sekcji “**Konfiguracja bazy wiedzy**” w polu “**Nazwa**” wpisać nazwę bazy wiedzy np. Firmowa baza wiedzy

Konfiguracja Bazy Wiedzy

Nazwa [?]

Firmowa baza wiedzy

Dostęp do bazy wiedzy/prywatna baza wiedzy

W ramach swojego konta w Sugesterze można tworzyć kilka różnych baz wiedzy i udostępniać je różnym grupom, w zależności od jej zawartości i przeznaczenia.

Można np. stworzyć bazę, która będzie zawierała wszystkie informacje o produkcie i udostępnić ją każdemu, kto pojawi się na stronie. Można jednocześnie stworzyć bazę wiedzy firmową, gdzie będą zapisywane procedury dotyczące zasad funkcjonowania w firmie. Można też ograniczyć, by dostęp do niej mieli jedynie pracownicy.

Aby określić poziom dostępu do bazy wiedzy należy:

1. Wejść w zakładkę **Baza wiedzy**
2. W **“Konfiguracji bazy wiedzy”** w sekcji **“Prywatność”** zaznaczyć w polu **“Kto może przeglądać bazę wiedzy”** jedną z opcji:
 - a. **Każdy** - oznacza to, że każdy odwiedzający stronę będzie miał dostęp do artykułów w bazie wiedzy
 - b. **Tylko zarejestrowani użytkownicy** - umożliwia dostęp do treści tylko po wcześniejszym zarejestrowaniu się. W ten sposób tworzy się prywatną bazę wiedzy.
 - c. **Tylko operatorzy i beta testerzy** - umożliwia dostęp do artykułów userom Sugestera (czyli pracownikom) i wybranym użytkownikom, którzy zostaną wcześniej określani w zakładce Beta testerzy
 - d. **Tylko operatorzy** - do bazy wiedzy będą mieli dostęp tylko użytkownicy Sugestera (pracownicy)
 - e. **Tylko administratorzy** - dostęp będą mieli tylko użytkownicy Sugestera z rolą Administratora
 - f. **Tylko administratorzy i beta testerzy** - dostęp będą mieli tylko userzy Sugestera z rolą Administratora oraz zaproszeni beta testerzy

Dodawanie posta do bazy wiedzy

W zależności od ustawień, posty do bazy wiedzy może dodawać każdy lub tylko określony użytkownicy. Zarówno w publicznych, jak i prywatnych bazach wiedzy najczęściej wybierana opcja to **“Tylko operatorzy”** lub **“Tylko administratorzy”**.

Aby dokonać takich ustawień, należy wejść w zakładkę **Baza wiedzy** z górnego menu i w **“Konfiguracji bazy wiedzy”** w sekcji **“Prywatność”** w polu **“Kto może dodawać nowe wpisy”** wybrać jeden z wariantów.

Do pisania postów najlepiej jest wyznaczyć jedną osobę i określić jak chcemy, by teksty były pisane oraz formatowane. Dzięki temu baza wiedzy będzie spójna.

Aby dodać nowy wpis należy:

1. Wejść w link do bazy wiedzy (można to zrobić, wchodząc w zakładkę **Baza wiedzy** i klikając link w kolumnie “URL”)
2. Kliknąć pomarańczowy przycisk “**Dodaj post**”
3. W oknie postu wpisać tytuł i treść wpisu. Można korzystać z prostego edytora do formatowania tekstu
4. Na koniec kliknąć “**Zapisz**”.

Firmowa baza wiedzy [PL] / Main

Tytuł *
Zasady postępowania

Kategoria
Main

Draft Pokazuj w changelog

Priorytet

Treść

W sytuacji kiedy mamy do czynienia...


Edycja posta

Aby zedytować post wystarczy:

1. Wejść w link do bazy wiedzy
2. Za pomocą wyszukiwarki znaleźć dany post
3. Kliknąć w poście pomarańczowy przycisk “**Edytuj post**”
4. Po wpisaniu zmian kliknąć “**Zapisz**”

Dodawanie obrazka do posta

Aby dodać obrazek do wpisu w bazie wiedzy, trzeba go najpierw umieścić w “Plikach” w Sugesterze. W tym celu należy:

1. Wejść w link do bazy wiedzy
2. Wejść w post, do którego chcemy dodać obrazek
3. Z edytora wybrać ikonkę “obrazek” 
4. Kliknąć przycisk “Przełączaj”
5. W oknie dodawania plików kliknąć “Dodaj plik do folderu”
6. Wybrać z komputera/dysku obrazek, który chcemy wkleić
7. Kliknąć w wybrany obrazek dodany do plików
8. W nowym okienku kliknąć “Ok”
9. Zapisać post, klikając “Zapisz”



Dodawanie kategorii

W bazie wiedzy można tworzyć kategorie i podkategorie postów, żeby zachować porządek i spójność tematów.

Aby dodać kategorię/podkategorię należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Konfiguracja bazy wiedzy**

2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Kategorie”**
3. Kliknąć niebieski przycisk **“Dodaj kategorię”**
4. Wpisać nazwę kategorii
5. W polu **“Kategoria nadrzędna”** wybrać kategorię nadrzędną, jeśli dodajemy podkategorię. Jeśli dodajemy kategorię, to pole pozostawiamy puste
6. Kliknąć **“Zapisz”**

Kategoria

Nazwa *	<input type="text" value="Dokumenty"/>
Kategoria nadrzędna	<input type="text" value="Proces reklamacji"/>
Osoba odpowiedzialna	<input type="text"/>
Prywatna	<input type="checkbox"/>
Image	<input type="button" value="Choose file"/> No file chosen
Opis	<input type="text"/>
Url	<input type="text"/>

Kategorie

 Proces reklamacji Opis i procedury	 Dostawa i płatność Najważniejsze informacje	 Zwroty Procedury i zasady	 Ogólne
---	--	--	--

Własny szablon HTML dla bazy wiedzy

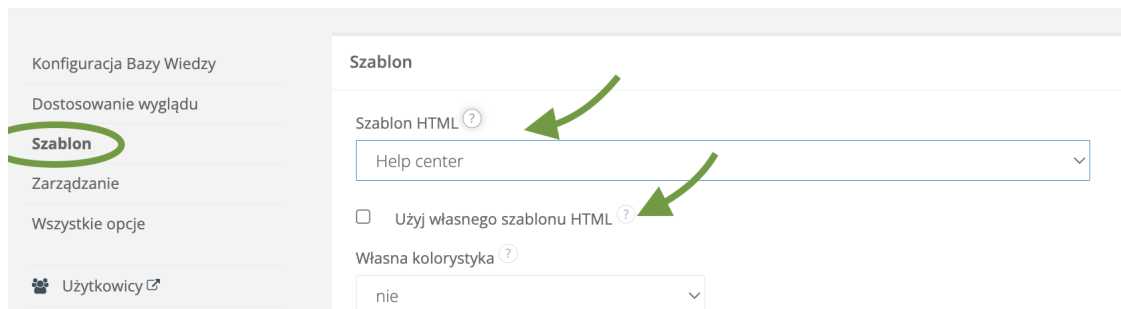
Można dowolnie zmienić wygląd bazy wiedzy. Można zmodyfikować istniejący kod lub stworzyć zupełnie nowy wygląd zarówno dla całego szablonu, jak i pojedynczych elementów takich jak widok postów, pojedynczej kategorii czy wygląd menu bocznego. Wymaga to znajomości HTML oraz CSS.

Aby dostosować szablon Bazy Wiedzy do swoich potrzeb wystarczy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja Bazy Wiedzy**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Szablon”**
3. Wybrać spośród trzech wariantów szablonu:
 - a. **Domyślna baza wiedzy** (umożliwia konfigurację tylko za pomocą CSS)
 - b. **Białe KB** (umożliwia konfigurację za pomocą CSS i HTML)
 - c. **Help center** (umożliwia konfigurację za pomocą CSS i HTML oraz modyfikowanie poszczególnych elementów strony)
4. Lub zaznaczyć checkbox **“Używaj własnego szablonu HTML”**, by móc wkleić własny kod szablonu.

Konfiguracja bazy wiedzy

W tym miejscu zarządzasz ustawieniami bazy wiedzy



CRM

CRM zawiera bazę klientów ze wszystkimi istotnymi informacjami o nich. Bazę klientów można zaimportować z innego systemu lub tworzyć ręcznie, dodając nowe rekordy. CRM jest zintegrowany z pozostałymi modułami systemu takimi jak czat, VOIP, poczta. Dzięki temu wszystkie działania związane z klientem są widoczne na karcie klienta.

Import

W Sugesterze jest możliwość importu następujących danych: klientów, kontaktów, interesów, maili oraz zadań. Obsługiwane formaty plików importu to XLS i CSV.

Importowane pliki nie powinny mieć więcej niż 5 000 rekordów. Importu może dokonać właściciel i administrator konta.

Import danych na przykładzie importu bazy klientów. Aby go wykonać należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Importy/Eksporty**
2. Na przycisku **“Nowy import”** w prawym górnym rogu rozwinąć strzałkę i wybrać **“Importuj klientów”**
3. Kliknąć **“Wybierz/upuść tutaj pliki”**
4. Wybrać z dysku przygotowany wcześniej plik do importu
5. Jeśli jest taka potrzeba - ustawić domyślny status, tag, kategorię, dział i osobę odpowiedzialną
6. Kliknąć niebieski przycisk **“Dalej”** na dole strony
7. W okienku **“Pobieranie danych do importu klientów”** po załadowaniu pliku kliknąć **“Gotowe”**
8. W tabeli w nowym oknie przyporządkować nagłówki do treści kolumn (np. jeśli w kolumnie mamy adresy mailowe klientów to należy ustawić nagłówek **“Email”**)
9. Kliknąć niebieski przycisk **“Importuj dane”**
10. W okienku **“Importowanie danych”** kliknąć **“Gotowe”** po zakończeniu importu

W ten sam sposób jak opisany powyżej do systemu można zaimportować kontakty do klientów, interesy, maile oraz zadania.



Ważne! Jeśli w przygotowanym do importu pliku znajdują się dane spersonalizowane, dla których nie ma pól w Sugesterze, należy najpierw dodać pola własne w klientach, a dopiero potem wykonać import i przypisać nazwy tych pól odpowiednim kolumnom podczas importowania danych.

Importy (Importuj klientów)

Import - krok 2

Plik posiada nagłówki ?

	<input type="checkbox"/> -pomiń-	Nazwa klienta	Imię	Nazwisko	E-mail	WWW	Telefon główny	Opis	Ulica	
1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Lp	Nazwa firmy	Imię	Nazwisko	Email	Strona WWW	Numer telefonu	Opis	Ulica
2.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	A-client1	Adam	Nowak	email1@email.pl	www.sugester.com	821-222-03-11	Opis	Olesinska
3.	<input checked="" type="checkbox"/>	1	A-client2	Jan	Kowalski	email2@email.pl	www.sugester.pl	8212322221	Opis1	Lublińska

Wszystkie importy dokonane w systemie są widoczne w tabeli po wejściu w zakładkę **Ustawienia** -> **Importy/Eksporty**.

Strategia duplikatów

Jeśli co jakiś czas wgrujemy nową bazę i skorzystamy ze strategii duplikatów **“Aktualizuj istniejący”** lub **“Ignoruj wpis”** musimy pamiętać, że klienci łączą się w systemie po wyszczególnionych poniżej danych w następującej kolejności:

ID klienta, NIP, email, telefon główny, telefon komórkowy

Oznacza to, że wgrując nową bazę i zaznaczając w polu **“Strategia duplikatów”** -> **“Aktualizuj wpis”** system w pierwszej kolejności próbuje dopasować rekordy na podstawie zawartości kolumny ID klienta, jeśli nie znajdzie po ID - szuka po numerze NIP, jeżeli nie znajdzie po NIP wyszukuje po adresie email itd. i nadpisuje dane.

Jeżeli system nie znajdzie rekordów po wyżej wymienionych danych, zaczyna szukać po danych z kontaktów (głównego i dodatkowych) - **email, telefon główny, telefon komórkowy**

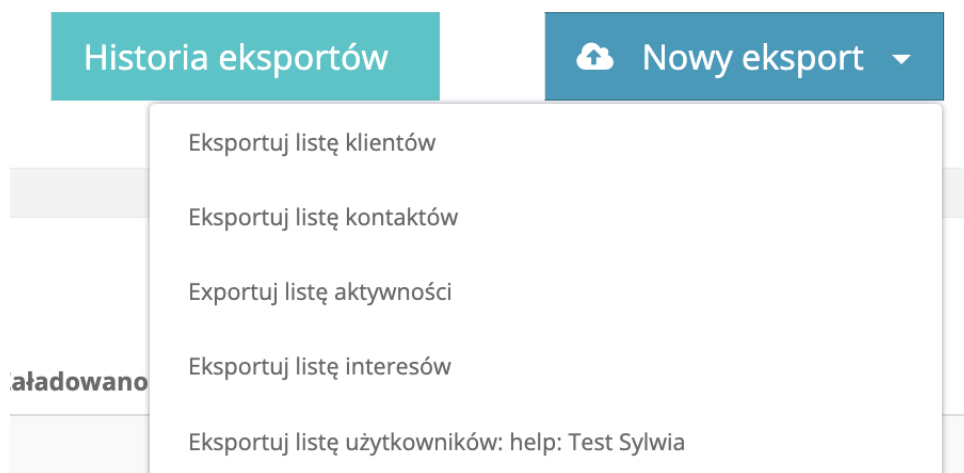
Eksport

W systemie jest możliwość wyeksportowania następujących danych: klientów, kontakty, aktywności, interesy, listę użytkowników, helpdesk (maile+zadania).

Eksport danych następuje do pliku XLS.

Eksport danych na przykładzie eksportu bazy klientów. Aby go wykonać należy:



1. Wejść w zakładkę **Ustawienia -> Importy/Eksporty**
2. W zielonym przycisku w prawym górnym rogu rozwinąć strzałkę i wybrać **“Eksportuj listę klientów”**
3. W okienku **“Eksport klientów”** kliknąć przycisk **“Pobierz”** gdy widoczny będzie status **“Gotowe”**



Eksportu może dokonać właściciel i administrator konta.

Listę eksportów można znaleźć, wchodząc w **Ustawienia -> Importy/Eksporty** i klikając zielony przycisk **“Historia eksportów”**

Historia eksportów

Użytkownik	Data eksportu	Plik	Rodzaj	Status
Sylwia	2022-07-22 08:53	 sylwia-test-2022-07-22_06_53.xls	eksport klientów	zakończony
Sylwia	2022-05-17 10:59	 deals_sylwia-test-2022-05-17_08_59.xls	eksport interesów	zakończony

Eksport maili

Eksportu maili dokonujemy bezpośrednio z poziomu inboxa. Można wyeksportować pojedyncze maile lub całą listę. Dane są eksportowane do pliku .eml

Aby dokonać eksportu należy:

1. Wejść w zakładkę **Inbox/Zgłoszenia**
2. Pojedynczy mail:
 - a. Zaznaczyć checkboxy przy mailach, które chcemy wyeksportować
 - b. W górnej belce nad listą kliknąć **“Więcej”** i wybrać **“Pobierz wszystkie jako eml”**
3. Lista maili:
 - a. Wejść w **“Wyszukiwanie zaawansowane”** w prawym górnym rogu
 - b. Kliknąć przycisk **“Eksportuj listę”** znajdujący się w prawym dolnym rogu pod filtrami

Eksport zadań

Eksportu zadań dokonujemy z poziomu listy zadań.

W tym celu należy:

1. Wejść z głównego menu w zakładkę **Zadania**
2. Zaznaczyć checkboxy przy zadaniach, które chcemy eksportować
3. Kliknąć ikonkę trybiku w prawym górnym rogu
4. Wybrać opcję **“Pobierz XLS”**

Tym sposobem można wyeksportować maksymalnie 25 zadań, czyli tyle ile jest na stronie.

Interesy

Interesy służą do monitorowania etapów i wyników sprzedaży. Za pomocą interesów można tworzyć historię finansową firmy. Można dodawać pojedyncze interesy za każdym razem gdy zostanie zrealizowana transakcja lub za pomocą statusów interesów tworzyć etapy sprzedaży, a potem analizować jej wyniki, korzystając z lejków sprzedażowych.

W każdym interesie można zapisać jego wartość, klienta do jakiego jest przypisany, opiekuna (osoba odpowiedzialna) lub dodatkowe, ważne dla sprzedaży informacje, za pomocą pól własnych (patrz: Pola własne).

Interesy znajdziemy rozwijając strzałkę w zakładce CRM w głównym menu.

Statusy interesów (budowanie etapów sprzedaży)

Przy pomocy statusów interesów tworzymy w Sugesterze etapy sprzedaży. Cały proces sprzedaży jest podzielony na etapy, które mówią o stopniu zaawansowania szansy sprzedaży i prawdopodobieństwie podpisania umowy.

Statusy pozwalają na monitorowanie przebiegu sprzedaży w trakcie jej trwania oraz budują lejki sprzedażowe, dzięki którym można analizować np. konwersję.

Aby dodać statusy interesów i zbudować etapy sprzedaży należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Statusy”**
3. Kliknąć ikonkę trybiku w prawym górnym rogu i wybrać **“Statusy interesów”**
4. Kliknąć niebieski przycisk **“Dodaj status”**
5. Uzupełnić pola statusu: nazwę, opis, pipeline. Warto też wybrać kolor dla danego statusu - wygodniej wtedy przeglądać listę szans sprzedaży
6. Kliknąć **“Zapisz”**

Statusy Interesów (18) ⚙️

Status	Pipeline	Klienci	Interesy	
I kontakt ●	partnerzy	0	2	
I spotkanie ●	partnerzy	0	6	
I negocjacje ●	partnerzy	0	5	
I realizacja ●	partnerzy	2	13	

Interesy (76)

Lista Kolumny Kalendarz Timeline projektów

kontakt	spotkanie	negocjacje	realizacja
8000,0 PLN	72890,0 PLN	49900,0 PLN	26290,0 PLN
Abonament roczny Chris Garrett 2022-03-08 1 000,00 PLN henio	pakiet na... Cukiernia Kowalscy 2019-06-13 60 000,00 PLN Sylwia	wesele 100 os. Judith Rice 2018-09-08 25 000,00 PLN Sylwia	szkolenie vip 2022-06-13 300,00 PLN Sylwia
konferencja 100 os. Keith Hughes 2018-07-10 7 000,00 PLN Sylwia	konferencja 30 os. 2018-09-27 3 000,00 PLN Sylwia	targi AGENCJA REKLAMOWA 2018-09-29 10 000,00 PLN Sylwia	talerze jednoraz Kathy Griffin 2022-03-10 1 000,00 PLN Kasia
	spotkanie świąteczne SUGESTER SPÓŁKA... 2018-08-10 6 000,00 PLN Sylwia	impreza urodzinowa Kimberly Jenkins 2018-07-26 2 000,00 PLN Sylwia	Abonament roczny BIURO PODRÓŻY 2022-03-08 700,00 PLN Sylwia

Pipeline (prognozowanie sprzedaży)

Pipeline służy do zidentyfikowania początku i końca procesu sprzedaży oraz monitorowania jego etapów. Pipeline pozwala zapisać ile w danym momencie toczy się negocjacji w firmie, ocenia prawdopodobieństwo sukcesu i szacuje przybliżone dochody. Tworząc pipeline, powinniśmy określić etapy (statusy), np.: kontakt, oferta, negocjacje, podpisanie umowy, realizacja.

W Sugesterze jest możliwość tworzenia wielu pipeline'ów, w zależności np. od kanału sprzedaży.

Aby stworzyć pipeline należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Wybrać **“Statusy”** z menu po lewej stronie
3. Kliknąć ikonkę trybiku w prawym górnym rogu i wybrać **“Pipeline”**
4. Kliknąć niebieski przycisk **“Dodaj”** w prawym górnym rogu
5. Wpisać nazwę pipeline
6. Kliknąć **“Zapisz”**
7. Z listy pipeline kliknąć przycisk **“Dodaj”** w kolumnie **“Interesy”** i w ten sposób dodać statusy interesów dla tego pipeline



Ważne! Pipeline jest zasadny w momencie kiedy są pod niego podpisane statusy interesów i w ten sposób można monitorować sprzedaż. Każdy pipeline może mieć inne statusy.

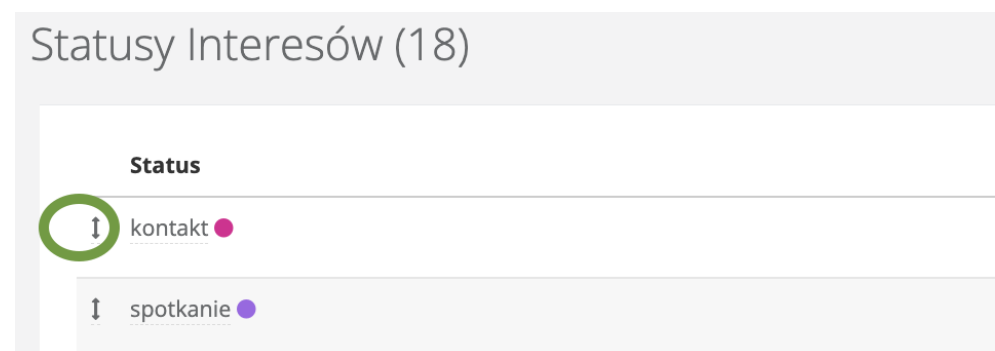
Edycja i zmiana kolejności wyświetlania statusu

Aby dokonać edycji statusu wystarczy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Statusy”**
3. Kliknąć ikonkę trybiku w prawym górnym rogu i wybrać **“Statusy interesów”**
4. Kliknąć w nazwę statusu, który chcemy edytować
5. Po dokonaniu zmian kliknąć **“Zapisz”**

Aby zmienić kolejność wyświetlania statusów należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Statusy”**
3. Kliknąć ikonkę trybiku w prawym górnym rogu i wybrać **“Statusy interesów”**
4. Złapać myszką strzałkę widoczną z lewej strony przy nazwie statusu i za pomocą opcji przeciągnij&upuść przeciągnąć status na pożądane miejsce



Numerowanie interesów

Można włączyć numerację interesów dodawanych do CRMu. W tym celu wystarczy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Konfiguracja CRM**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Interesy”**
3. Zaznaczyć checkbox **“Włącz numerowanie interesów”**
4. Wybrać format numerowania
5. Kliknąć **“Zapisz”**

Domyślna waluta dla konta

Aby włączyć możliwość wyboru walut należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja CRM**
2. Z listy po lewej stronie wybrać **“Interesy”**
3. Zaznaczyć checkbox **“Waluty w interesach”** (dla polskich kont domyślną walutą będzie złoty polski)
4. Kliknąć **“Zapisz”**

Interes

Nazwa *	Abonament roczny
Status	realizacja
	Wygrany <input checked="" type="checkbox"/> Stracony <input type="checkbox"/>
Wartość	700,00
Waluta	PLN zł

Pobieranie danych z rejestru GUS

W Sugesterze istnieje możliwość automatycznego zaczytywania danych firmowych z rejestru GUS podczas ręcznego dodawania/edycji klienta do bazy klientów. Wystarczy, że użytkownik w formacie dodawania/edycji klienta kliknie przycisk **“Pobierz dane z rejestru GUS”** i wpisze NIP, REGON lub KRS firmy, którą dodaje.

W ustawieniach CRM można ustawić czy dane pobierane z GUS mają nadpisywać aktualne dane w formacie.

W tym celu należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja CRM**
2. Zaznaczyć checkbox **“Pobierając dane z GUS nadpisuje aktualne”**
3. Kliknąć **“Zapisz”**

Blokada zduplikowanych numerów NIP

Sugester rozpoznaje zduplikowane rekordy w bazie przy dodawaniu nowego klienta. Jednym z parametrów, po którym system wyszukuje duplikaty wpisów jest numer NIP. Podczas wpisywania klienta o numerze NIP, który istnieje już w bazie, Sugester zablokuje możliwość dodania tego klienta do bazy.

Aby włączyć blokadę zdublowanych numerów NIP należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja CRM**
2. Zaznaczyć checkbox **“Blokuj zduplikowane numery NIP”**
3. Kliknąć **“Zapisz”**

W tym samym miejscu można blokować zdublowane numery telefonu. PESEL oraz adresy email.

Portal klienta

Portal klienta umożliwia zgłaszanie oraz weryfikację procesu realizacji zgłoszenia przez samego klienta. Portal pozwala zalogowanemu użytkownikowi dodać zgłoszenie oraz monitorować każdy z etapów realizacji tego zgłoszenia.

Oprócz dodanych z poziomu portalu zgłoszeń, klient logując się na portal, ma też dostęp do wszystkich zadań oraz maili, jakie wysłał wraz z odpowiedziami.

Klient może sprawdzić jaki status ma zgłoszony przez niego problem, jaki jest termin realizacji i kto odpowiada za wykonanie zadania. Dodatkowo cała historia zgłoszeń jest dostępna w jednym miejscu, zarówno dla użytkownika obsługującego zgłoszenie jak i klienta.

Każdy klient ma dostęp tylko do swoich zgłoszeń.

28 Otwarte 7 Zamknięte

Typ zadania	Tytuł	Data stworzenia	Termin	Twórca	Status
☆	jestem tu nowy 10/04/2019 3	2019-04-03 15:35	2019-04-03 15:37	test1@testowy.pl	Nowe
★	czesc 1/04/2019	2019-04-01 11:17	2019-04-03 15:29	Sylwia	konsultacja
★	nie wyświetla mi się w aplikacji ... 15/03/2019 6	2019-03-05 17:51	2019-03-05 17:57	Test Sugester	Rozwiązane (reopen)
☆	test nowy mail w watku 14/03/2019	2019-03-05 17:49	2019-03-05 17:49	Test Sugester	Nowe
☆	załączniki 143/02/2019	2019-02-28 15:41	2019-02-28 15:41	Test Sugester	Nowe
★	777 142/02/2019 3	2019-02-28 10:12	2019-02-28 10:13	Test Sugester	Rozwiązane (reopen)

Portal można udostępnić wszystkim swoim klientom lub tylko wybranym.

Aby udzielić dostępu do portalu wszystkim swoim klientom, bez wyjątku należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja helpdesku**
2. Zaznaczyć checkbox **“Portal klienta”**
3. Skopiować link jaki pojawi się po zaznaczeniu checkboxa i rozesłać go swoim klientom
4. Kliknąć **“Zapisz”**



Ważne! Klient będzie widział wszystkie zgłoszenia dodane po włączeniu portalu.

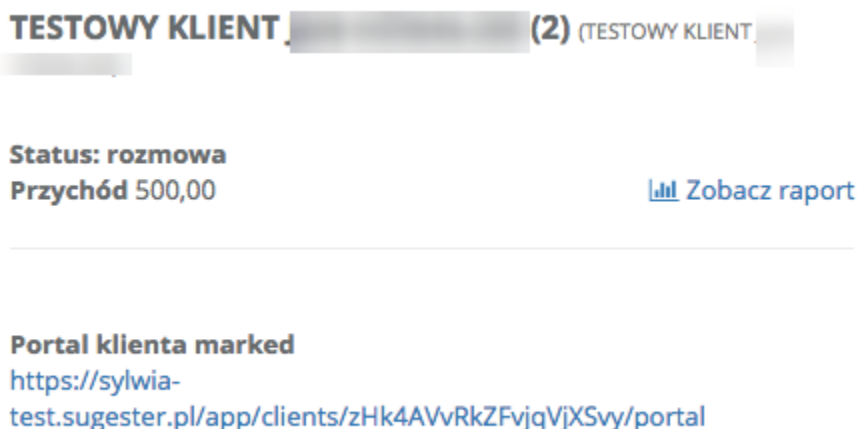
Klient korzysta zawsze z tego linku, by wejść na swój portal.

Portal klienta ?


klienci będą mogli zobaczyć swoje zadania na stronie <https://sylwia-test.sugester.pl/client/portal/>

Aby udzielić dostępu do portalu wybranym klientom należy:

1. Wejść w zakładkę **Klienci**, wybrać danego klienta i kliknąć **“Edytuj”**,
2. Rozwinąć **“Więcej opcji”** i zaznaczyć checkbox **“Portal klienta”**
3. Wybrać jakie zgłoszenia mają się wyświetlać na portalu: wszystkie, w zależności od daty lub tylko nowo utworzone
4. Zaznaczyć checkbox **“Zgłoszenia widoczne tylko dla użytkownika”**, jeśli chcemy ograniczyć widoczność zgłoszeń, tak aby pracownicy widzieli tylko posty, które sami zgłosili
5. Kliknąć **“Zapisz”**
6. Wysłać do swojego klienta wygenerowany link, który pojawi się w głównym widoku na karcie klienta



The screenshot shows a client card for 'TESTOWY KLIENT'. At the top, the name is followed by a greyed-out area and '(2) (TESTOWY KLIENT)'. Below this, the status is 'rozmowa' and the revenue is 'Przychód 500,00'. To the right, there is a blue link 'Zobacz raport' with a bar chart icon. A horizontal line separates this from the 'Portal klienta marked' section, which contains a blue URL: 'https://sylwia-test.sugester.pl/app/clients/zHk4AVvRkZFvjqVjXSvy/portal'.

 **Ważne!** Klient musi się zarejestrować do Portalu adresem mailowym, który jest dodany w CRMie na karcie klienta w sekcji “Kontakty”. Innym adresem mailowym, spoza CRMu, nie będzie się mógł zalogować.

Wyszukiwanie klientów

W Sugesterze istnieje możliwość prostego i zaawansowanego wyszukiwania klientów.

Wyszukiwanie proste to wyszukiwanie na podstawie filtrów dostępnych po lewej stronie po wejściu w główną zakładkę CRM.

Filtry można dowolnie łączyć, aby zawęzić wyniki wyszukiwania.

Jeśli chcemy wrócić do wyników ostatniego wyszukiwania, musimy od początku ustawić filtry.

The screenshot shows the 'Klienci' (Clients) page in a CRM system. On the left, there are several search filters: 'Szukane słowo' (empty), 'Status' (set to 'negocjacje'), 'Tagi' (empty), 'Kategoria' (empty), 'Projekt' (empty), 'Dział' (set to 'IT'), and 'Osoba odpowiedzialna' (empty). The main area displays a table with 2 clients:

<input type="checkbox"/>	Nazwa klienta	Status	Dział	Imię	Miasto	Nazwisko	Tagi	E-mail	Opis	Notatka	Ostatnia aktywność
<input type="checkbox"/>	Chris Garrett	negocjacje	IT	Chris	Viškovci	Garrett	wazne	cgarrettq@vkontakte...	Nullam sit amet turpis elementum ligula vehicula consequat. Morbi a nibh.		/1/
<input type="checkbox"/>	Judith Rice	negocjacje	IT	Judith	Bolobo	Rice		jricelr@psu.edu	Integer tincidunt ante vel ipsum. Praesent blandit lacinia erat. Vestibulum sed magna at nunc commodo...		2018-12-10 14:43 /3/

Wyszukiwanie zaawansowane w klientach

Jeśli chcemy dokonać bardziej zaawansowanego filtrowania, należy wejść w główną zakładkę CRM, zjechać na dół strony i w lewym dolnym rogu, pod polem "Nabywca" kliknąć "Wyszukiwanie zaawansowane".

The screenshot shows the 'Klienci' (Clients) page with more filters applied. The 'Status' filter is set to 'negocjacje' and the 'Dział' filter is set to 'IT'. The 'Nabywca' (Buyer) filter is set to '--wybierz nabywcę--'. A green circle highlights the 'Wyszukiwanie zaawansowane' (Advanced Search) link at the bottom of the filter sidebar. The main area displays a table with 17 clients:

<input type="checkbox"/>	Nazwa klienta	Status	Dział	Imię	Miasto	Nazwisko	Tagi	E-mail	Opis
<input type="checkbox"/>	USŁUGI PRAWNE	negocjacje	Customer Service	Anna	Warszawa	Nowak	wazne, warszawa, mailing, oferta	anna@domenafirmy.pl	
<input type="checkbox"/>	Flashspan+Danjam	negocjacje			Warszawa		warszawa		obroty netto
<input type="checkbox"/>	flashspan (4)	negocjacje					wazne	admin@gmail.com	obroty netto
<input type="checkbox"/>	Chris Garrett	negocjacje	IT	Chris	Viškovci	Garrett	wazne	cgarrettq@vkontakte...	Nullam sit amet turpis elei consequat. Morbi a ipsum
<input type="checkbox"/>	Judith Rice	negocjacje	IT	Judith	Bolobo	Rice		jricelr@psu.edu	Integer tincidunt ante vel i erat. Vestibulum sed magr
<input type="checkbox"/>	Kimberly Jenkins	negocjacje		Kimberly	Luxi	Jenkins	mailing	kjenkins@reverbnat...	
<input type="checkbox"/>	Gigashots (1)	negocjacje		Susan	Kraljevica	Dean		sdeant@earthlink.net	
<input type="checkbox"/>	Linklinks	negocjacje		Anthony	Tiébo	Mills		amillsu@hao123.com	
<input type="checkbox"/>	Blognation (1)	negocjacje	Customer Service	Ruby	Ijuw	Harper		rharperlv@exblog.jp	
<input type="checkbox"/>	John Ross	negocjacje	Customer Service	John	Colombo	Ross		jrosslw@stanford.edu	Duis bibendum. Morbi noi Nulla tellus.
<input type="checkbox"/>	Robert Perry	negocjacje	Customer Service	Robert	Nyköping	Perry		rperrylx@spiegel.de	Integer ac leo. Pellentesqu vitae nisi.

Wyszukiwania zaawansowanego można dokonywać na podstawie wszystkich pozostałych pól na karcie klienta, nieuwzględnionych w wyszukiwaniu prostym takich jak np: miasto, województwo, kod pocztowy, NIP, REGON, PESEL, notatka, pola własne i in. Lista tych pól jest dostępna w polu po lewej stronie.



Ważne! W wyszukiwaniu zaawansowanym można tworzyć wiele warunków wyszukiwania jednocześnie.

The screenshot shows the 'Klienci' (Clients) search interface. On the left, there are various filter categories like 'Szukane słowo', 'Status', 'Tagi', 'Kategoria', 'Projekt', 'Dział', 'Osoba odpowiedzialna', 'Płatny', and 'Dodany od'. The main search area is titled 'Wyszukiwanie zaawansowane' and contains three filter conditions: 'Status' set to 'negocjacje', 'Miasto' set to 'Warszawa', and 'Opis' set to 'obroty netto'. Each condition has a 'zawiera' (contains) operator and a 'Usuń' (Remove) button. Below the filters is a 'Dodaj warunek' (Add condition) button and a checkbox for 'Wszystkie poza spełniającymi warunki' (All except those meeting conditions). A 'Wyszukaj' (Search) button is also present. The results table below shows one entry for 'Flashspan+Danjam' with the following details: Status: negocjacje, Dział: (empty), Imię: (empty), Miasto: Warszawa, Nazwisko: (empty), Tagi: warszawa, E-mail: (empty), Opis: obroty netto, Notatka: (empty), and Ostatnia aktywność: 2016-09-30 11:39 /3/.

Zapisywanie wyników wyszukiwania zaawansowanego jako filtru

System zapamięta każdy wynik wyszukiwania, wystarczy kliknąć przycisk **“Zapisz filtr”** znajdujący się nad listą wyników. Można w ten sposób zaoszczędzić czas przy kolejnym wyszukiwaniu o tych samych parametrach. Dodatkowo listy zapisanych filtrów wyszukiwania można wykorzystać do stworzenia zadań cyklicznych na ich podstawie lub do wysyłki kampanii mailingowej.

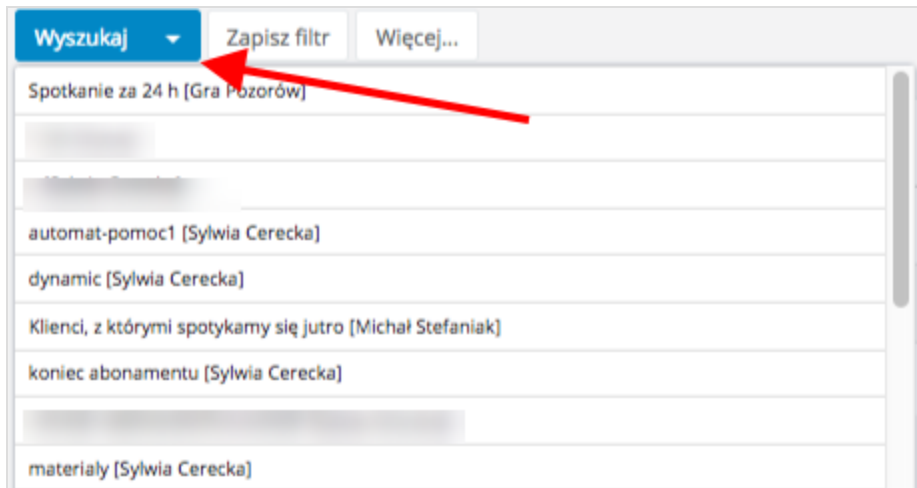
Aby przejść do listy zapisanych filtrów wystarczy:

1. Rozwinąć strzałkę na przycisku **“Wyszukaj”**
2. Kliknąć wybraną nazwę na liście, by przejść do wyników wyszukiwania.

Listy są dynamiczne. Oznacza to, że jeśli od ostatniego wyszukiwania do bazy klientów zostały dodane nowe rekordy spełniające warunki tego wyszukiwania, zostaną one również wyświetlone na liście wyników.



Ważne! W ten sam sposób można dokonywać wyszukiwania zaawansowanego w interesach.



Mailing

Sugester umożliwia wysłanie kampanii/newslettera do grupy użytkowników. Aby korzystać z tej opcji musimy mieć aktywny moduł **E-mail marketing** (opcję aktywowania modułu znajdziemy w menu **Ustawienia -> Moduły**).

Listy odbiorców

Listy odbiorców pozwalają wysłać spersonalizowany mailing do określonej grupy odbiorców. Można stworzyć osobne listy np. do wysyłki newslettera, rozesłania kodu rabatowego lub zaproszenia na targi branżowe. Każdą z list można w dowolnej chwili edytować.

Aby dodać listę odbiorców należy:

1. Z górnego menu wybrać **E-mailing > Listy odbiorców**
2. Kliknąć niebieski przycisk **+Nowa lista**
3. Uzpełnić nazwę listy
4. W polu **Integracja** wybrać jedną z opcji:

- a. **Kontakty** - wybrać tę opcję, by stworzyć listę odbiorców na podstawie określonych adresów email, które można ręcznie dodać do listy.
- b. **Klienci oznaczeni tagiem** - wybierając tę opcję, system automatycznie generuje listę odbiorców na podstawie kontaktów głównych klientów oznaczonych tagiem. Listy te są dynamiczne, co oznacza, że za każdym razem kiedy do CRMu zostanie dodany nowy klient oznaczony określonym tagiem, to główny adres email tego klienta zostanie automatycznie dodany do tej listy mailingowej
- c. **Klienci wyszukani (filtr wyszukiwania)** - wybierając tę opcję, system automatycznie generuje listę odbiorców w oparciu o wyniki wyszukiwania zaawansowanego w klientach. Oznacza to, że główne adresy email klientów spełniających warunki danego wyszukiwania tworzą listę kontaktową. Lista jest dynamiczna, dlatego za każdym razem kiedy nowo dodany do CRMu klient będzie spełniał warunki tego wyszukiwania, jego główny adres email zostanie automatycznie dodany do tej listy kontaktów.

5. Kliknąć **“Zapisz”**

Listy odbiorców (62)	
Nazwa	Rodzaj
lista	Kontakty
20% off	Kontakty
invitation	Kontakty
summer sale	Kontakty
zaproszenie	Kontakty
nowa	Kontakty
kobieta	Klienci oznaczeni tagiem ab

Tworzenie listy mailingowej na podstawie tagów klientów

Lista odbiorców na podstawie tagu jest dynamiczna, co oznacza, że za każdym razem kiedy klient zostanie oznaczony określonym tagiem, ten klient zostanie automatycznie dodany do listy mailingowej.



Ważne! Na tej liście znajdują się tylko adresy email oznaczone jako główny kontakt w kliencie. Jeśli chcemy wysłać mailing do kilku osób z tej samej firmy, należy stworzyć listę odbiorców na podstawie kontaktów.

Aby utworzyć listę mailingową dla klientów oznaczonych określonym tagiem należy:

1. Wejść w zakładkę **E-mailing > Listy odbiorców**
2. Kliknąć niebieski przycisk w prawym górnym rogu **“+Nowa lista”**
3. Uzupełnić nazwę listy
4. W polu **“Integracja”** wybrać **“Klienci oznaczeni tagiem”**
5. W dodatkowym polu, jakie się pojawi po wybraniu tej opcji wybrać nazwę tagu, dla którego tworzymy listę
6. Kliknąć **“Zapisz”**

Lista kontaktów

Nazwa ? Newsletter

Rodzaj ? Klienci oznaczeni tagiem

Tag ?

▼ Więcej opcji

ab

kobieta

mailing

mailing-oferta-promo

materialy

Tworzenie listy mailingowej na podstawie wyników wyszukiwania zaawansowanego w klientach

Korzystając z wyszukiwania zaawansowanego w klientach, każdy wynik można zapisać jako filtr, a potem na jego podstawie stworzyć listę mailingową do wysyłki kampanii.

Podobnie jak w przypadku tagów lista jest dynamiczna i również zawiera tylko adres mailowy oznaczony jako główny kontakt na karcie klienta.

Aby utworzyć listę odbiorców na podstawie wyników wyszukiwania zaawansowanego należy:

1. Wejść w zakładkę **E-mailing -> Listy odbiorców**
2. Kliknąć niebieski przycisk w prawym górnym rogu **+Nowa lista**
3. Wpisać nazwę listy
4. W polu **"Integracja"** wybrać **"Klienci wyszukani (filtr wyszukiwania)"**
5. W polu **"Filtr klientów"**, jakie się pojawi po wybraniu tej opcji, wybrać nazwę filtra, na podstawie którego tworzymy listę odbiorców
6. Kliknij **Zapisz**

Lista odbiorców

Nazwa?

Rodzaj?

Filtr klientów

▼ Więcej opcji

Przygotowanie kampanii

Aby stworzyć kampanię należy:

1. Wejść w zakładkę **Emailing -> Kampanie emailowe**
2. Kliknąć niebieski przycisk **+Wyślij emailing**

3. W nowym oknie wypełnić parametry dla kampanii

- **Rodzaj** - wybieramy jaki rodzaj kampanii chcemy wysłać - pojedynczą wysyłkę, automatyczną kampanię czy kampanię sms
 - **Nazwa kampanii** - nazwa kampanii jest widoczna tylko dla użytkowników Sugestera, klient jej nie widzi. Warto nadać kampanii nazwę, która w przyszłości szybko pozwoli się zorientować czego dotyczyła np. **Kampania Wielkanocna 2016, rabat 99%**
 - **Lista odbiorców** - wybieramy listę adresatów, do których zostanie wysłana kampania
 - **Zliczaj otwarcia** - należy zaznaczyć ten checkbox, jeśli chcemy by system automatycznie zliczał liczbę otwarć maili i wyświetlał ją w statystykach dotyczących kampanii. Obecnie jest tendencja, że filtry antyspamowe nie lubią tej funkcji i mail może trafić do spamu tylko dlatego, że ta funkcja jest aktywna.
 - **Zliczaj kliki** - należy zaznaczyć ten checkbox, jeśli chcemy by system zliczał automatycznie liczbę kliknięć w linki zawarte w mailu i wyświetlał je w statystykach
 - **Oznaczaj tagiem klientów, którzy klikną w link w emailu** - należy zaznaczyć tę opcję, jeśli chcemy, by po kliknięciu w link w mailu system automatycznie oznaczył klienta konkretnym tagiem. Tag należy wpisać w pole jakie pojawi się po zaznaczeniu tego checkboxa.
4. Po uzupełnieniu wszystkich pól kliknąć niebieski przycisk "**Dalej**"

Kampania

Rodzaj [?]

Wysłanie e-mailingu

Nazwa kampanii [?]

Newsletter

Lista odbiorców [?]

NEWSLETTER

Wybierz listę adresową lub [dodaj nową](#)

Zliczaj otwarcia [?]

Zliczaj kliki [?]

Oznaczaj tagiem klientów którzy klikną link w e-mailu [?]

Oznacz tagiem

Crm

Więcej opcji

Tworzenie treści maila + zmienne

Treść maila możemy przygotować na 2 sposoby:

- skorzystać z wcześniej przygotowanego własnego szablonu. W tym celu wystarczy kliknąć w prawym górnym rogu wiadomości przycisk "**Wybierz szablon**" i wybrać dowolny z listy
- stworzyć treść maila od podstaw

Wysyłanie e-maila - newsletter ✕ ▾

Nadawca

Adresaci ▾
📘 Wybierz listę adresową lub [dodaj nową](#)

Tytuł

B I U A Czcionka ▾ | Normaln... ▾ | Styl ▾

Newsletter Sugester

NOWOŚCI/AKTUALIZACJE W SYSTEMIE

1. Opcja masowego oznaczania "to nie jest spam"

Czasami zdarza się tak, że maile trafiły do folderu Spam przez przypadek. Nie musisz tracić czasu i klikać w każdy mail osobno, by go przywrócić. Wystarczy, że użyjesz nowej opcji do oznaczenia "to nie jest spam". [Przeczytaj](#)

Zalecamy, by łączny rozmiar załączników nie przekraczał 10Mb.


Wybierz/upuść tutaj pliki

tagi ?

Dalej Anuluj



Ważne! Wpisując treść wiadomości należy pamiętać, że jeśli kopiujemy tekst z Worda lub

innego edytora należy wkleić go za pomocą ikonki w edytorze . W ten sposób usuwamy wcześniejsze formatowanie tekstu, dzięki czemu mail w skrzynce odbiorcy się nie "rozsyple" np. z powodu niestandardowej czcionki, której program pocztowy odbiorcy nie będzie mógł odczytać.

Jeśli nie korzystamy z szablonu, należy pamiętać o uzupełnieniu tytułu maila.

Tworząc maila w kampanii, możemy go również otagować. Dzięki tagowaniu maili z czasem tworzy nam się lista najczęstszych zagadnień czy tematów.

W treści maila możemy korzystać z tagów (zmiennych, które zostaną zamienione na unikalne wartości).

Dostępne zmienne:

- `Wypisz się` - Link (wprowadzony w trybie HTML edycji treści maila) do wypisania się z newslettera. Osoba, która kliknie w link zostanie dodana do listy "Lista unsubscribe" (Emailing > menu z trybikiem z prawej strony > Lista unsubscribe) i nie otrzyma od nas więcej żadnej wiadomości. Link doklepany jest automatycznie przez system do każdej kampanii mailingowej. Jeśli mamy przygotowany wcześniej szablon maila z dodanym przez siebie linkiem unsubscribe, Sugester usunie link systemowy i pozostawi tylko ten przez nas przygotowany, tak żeby linki nie były zdublowane.
- `{{client.name}}` - ten tag zamieni się w nazwę klienta
- `{{client.email}}` - ten tag zamieni się w email klienta
- `{{client.id}}` - ten tag zamieni się w numer klienta do którego wiadomość została wysłana
- `{{client.first_name}}` - ten tag zamieni się w imię klienta
- `{{client.xxx}}` - inne dostępne pola: <https://github.com/sugester/api#client>

- `{{#if client.integer1 > 0}}`

```
Dziękuję że kupiłeś/kupiłaś od nas {{client.string1}} produktów!  
{{/if}}
```

Powyższy kod pozwala uzależnić wyświetlanie pewnej treści wiadomości e-mail od pola (w tym przypadku pola dodatkowego liczbowego wyświetlającego ilość zakupionych produktów). Jeżeli wartość pola jest większa od 0.

- `{{email_from}}` - ten tag zamieni się w nazwę, z którego wiadomość została wysłana
- `{{email_to}}` - ten tag zamieni się w adres e-mail na który wiadomość została wysłana
- `{{campaign_name}}` - ten tag zamieni się w nazwę kampanii
- `{{tag}}` - ten tag wyświetli tag grupy mailingowej do której mailing jest wysyłany
- `{{unsubscribe_url}}` - ten tag zamieni się w URL linku do wypisania
- `{{filter_id}}` - ta zmienna wyświetli filtr grupy mailingowej do której mailing jest wysyłany
- `{{today | strftime %m-%Y }}`
- `{{5 days ago | strftime %d/%m/%Y }}`
- `{{contact_list_id}}`
- `{{contact.xxx}}` na przykład: `{{contact.first_name}}` - imię kontaktu
- inne dostępne pola: name, description, last_name, post_code, city, street, country, phone, extracted_phone, mobile_phone, www, fax, status
- `{{extracted_email}}` - email kontaktu

Dane autora posta:

`{{post_creator_avatar_url_large}}`

`{{post_creator_login}}`

Dane autora kampanii:

`{{post_creator_first_name}}`

`{{post_creator_last_name}}`

`{{campaign_creator_email}}`

`{{post_creator_email}}`

`{{campaign_creator_phone}}`

`{{post_creator_phone}}`

`{{campaign_creator_description}}`

`{{post_creator_description}}`

`{{campaign_creator_avatar_url}}`

`{{post_creator_avatar_url}}`

`{{campaign_creator_avatar_url_medium}}`

`{{post_creator_avatar_url_medium}}`

`{{campaign_creator_avatar_url_large}}`

Wysyłanie kampanii

Po stworzeniu maila klikamy przycisk **"Dalej"**. System przeniesie nas do okna wysyłki kampanii.

Zanim klikniemy **"Rozpocznij wysyłanie"**, warto sprawdzić jak mail będzie się wyświetlał u odbiorcy. W tym celu należy skorzystać z opcji **"Testuj"**.

Newsletter
Wysłanie e-mailingu

Wysłano 0,00% (0 / 5)
Błędów 0,00% (0 / 0)

Zliczaj otwarcia: nie
Zliczaj kliki: tak

Lista adresowa: NEWSLETTER (5)

W nowym oknie należy wpisać adres email (lub kilka adresów), na który ma zostać wysłana wiadomość testowa. Adres email może być spoza listy mailingowej. Na ten sam adres email można wysłać test wiele razy.



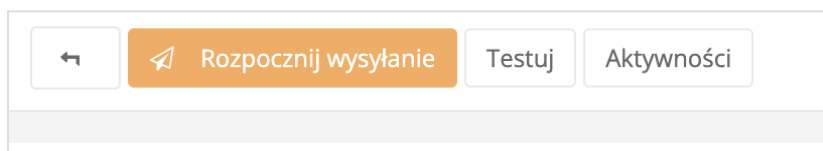
Ważne! W planie testowym oraz Free maile testowe można wysłać tylko na adresy użytkowników systemu. Adresy te muszą być wcześniej zweryfikowane. Każdą kampanię można przetestować **3 razy** przed wysyłką.


E-mailing #32

Aby otrzymać testową wiadomość wpisz adres email lub wiele adresów oddzielonych przecinkami.

E-mail

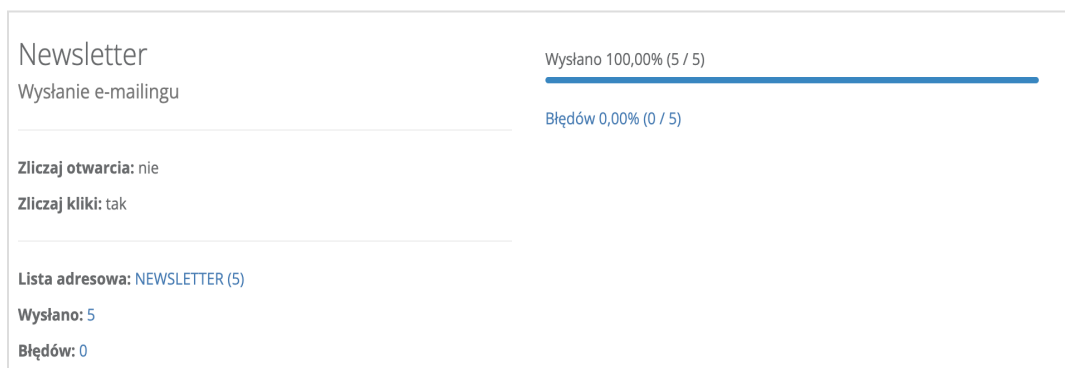
Po przetestowaniu wysyłki możemy wysłać kampanię. W tym celu wystarczy kliknąć pomarańczowy przycisk "Rozpocznij wysyłanie".



 **Ważne!** Mailing może wysłać jedynie admin. Użytkownik nie ma takiej możliwości, może on jedynie przygotować kampanię do wysyłki, ale ostatecznie przycisk "Rozpocznij wysyłanie" musi kliknąć admin.

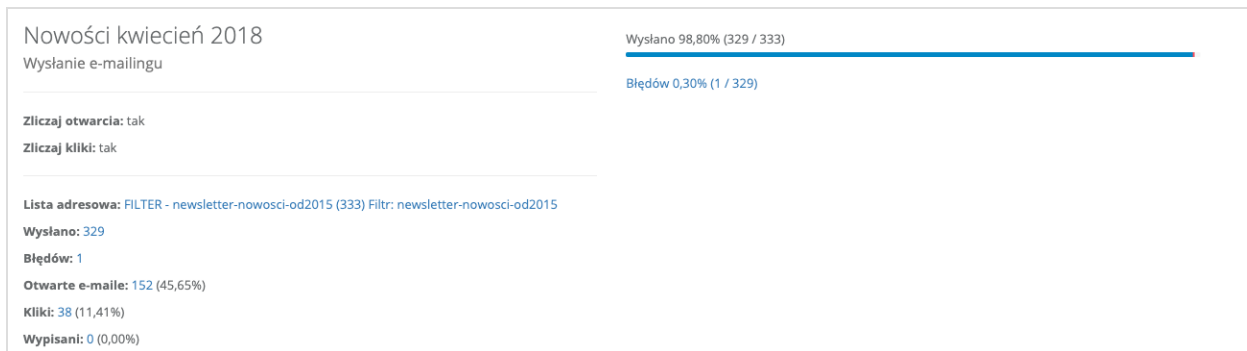
Po kliknięciu przycisku "**Rozpocznij wysyłanie**" kilka pierwszych kampanii oczekuje na weryfikację przez nasz system.

Po zatwierdzeniu kampanii zostanie ona wysłana. W oknie będzie widoczny procent wysłanych maili.



Analityka i statystyki kampanii

Po wysłaniu kampanii możemy obserwować statusy dostarczania wiadomości. W tym celu klikamy w wybraną nazwę kampanii z listy



Jeśli chcemy zobaczyć dlaczego mail nie dotarł, należy kliknąć w liczbę przy błędach

Aktywności

Czas	Rodzaj	Login	Status	Nazwa	Szczegóły	Odpowiedzialny	Klient	Kontakt	Projekt	Status
2018-05-04 12:40	Mailing masowy	1 dzień		Sugester.pl - Nowości w systemie - Podsumowanie kwietnia 2018	Email blocked by					mailgun_dropped Email blocked by



Ważne! Rekomendujemy, aby massmailing był wysyłany z osobnego adresu mailowego, który będzie dedykowany tylko do grupowej wysyłki maili. Poprawi to dostarczalność wiadomości.

Jeśli kampania jest wysyłana przez własny serwer SMTP i jest nim Gmail, należy ustawić limit 25 wiadomości na godzinę. W przeciwnym razie serwer może zablokować wysyłkę.

Współczynnik klikalności (CTR)

W każdej kampanii w Sugesterze jest widoczny współczynnik klikalności, który wyraża stosunek unikalnych kliknięć w co najmniej jeden link zawarty w kampanii w stosunku do wszystkich wysłanych maili w tej kampanii. Wyrażony jest w procentach i jest widoczny w oknie podsumowania danej kampanii jako **“Kliki”**.

Aby sprawdzić współczynnik klikalności należy wejść z głównego menu w zakładkę **Emailing** -> **Kampanie emailowe** i kliknąć z listy w daną kampanię.

Newsy

Wysłanie e-mailingu

Wysłano 100,00% (5 / 5)

Błędów 0,00% (0 / 5)

Zliczaj otwarcia: nie

Zliczaj kliki: tak

Lista adresowa: NEWSLETTER (5)

Wysłano: 5

Błędów: 0

Otwarte e-maile: 0 (0,00%)

Kliki: 1 (20,00%)

Wypisani: 0 (0,00%)

Współczynnik otwarć (Open Rate)

W każdym podsumowaniu kampanii w Sugesterze jest też widoczny wskaźnik liczby wyświetleń wiadomości w stosunku do wszystkich wysłanych w tej kampanii maili. Ten wskaźnik jest zapisany procentowo i jest widoczny jako **“Otwarte emailie”** w podsumowaniu kampanii.

Testy

Wysłanie e-mailingu

Wysłano 100,00% (4 / 1)

Błędów 25,00% (1 / 4)

Zliczaj otwarcia: tak

Zliczaj kliki: tak

Lista adresowa: testy ab (1)

Wysłano: 4

Błędów: 1

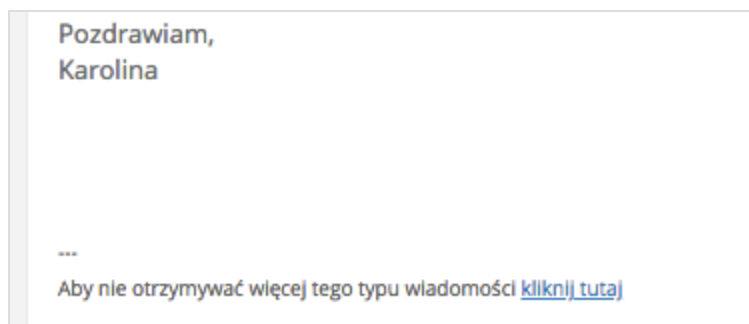
Otwarte e-maile: 2 (200,00%)

Kliki: 0 (0,00%)

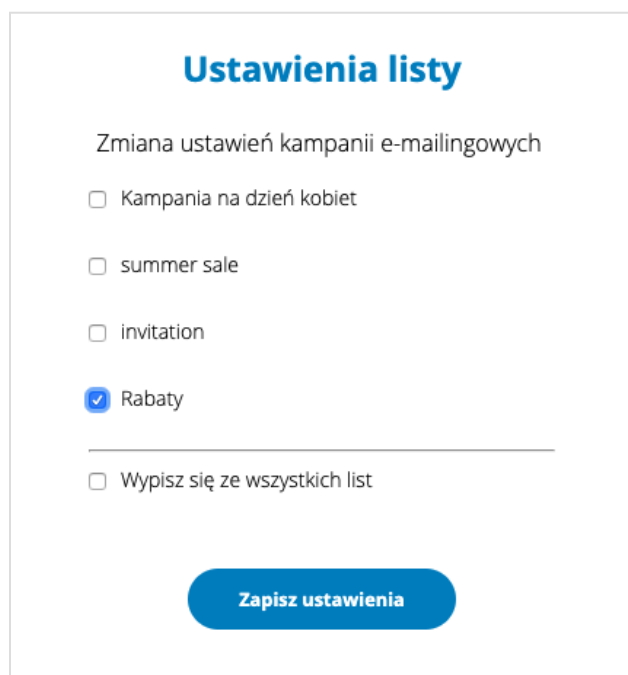
Wypisani: 0 (0,00%)

Link rezygnacji i lista unsubscribe

Przy wysyłce mailingu z Sugestera do każdej kampanii jest dołączony automatycznie link umożliwiający klientom wypisanie się z listy mailingowej.



Sugester umożliwia tworzenie wielu list kontaktowych, które będą widoczne na stronie unsubscribe. Dzięki temu klient ma wybór - może zaznaczyć chęć wypisania się tylko z konkretnej listy.

The image shows a form titled "Ustawienia listy" (List Settings). Under the heading "Zmiana ustawień kampanii e-mailingowych" (Change e-mailing campaign settings), there is a list of checkboxes: "Kampania na dzień kobiet" (Women's Day Campaign), "summer sale", "invitation", and "Rabaty" (Discounts), which is checked. Below this list is a horizontal line, and then another checkbox: "Wypisz się ze wszystkich list" (Unsubscribe from all lists). At the bottom of the form is a blue button labeled "Zapisz ustawienia" (Save settings).

Zaznaczony checkbox przy kampanii oznacza zapisanie się na konkretną listę mailingową. Po potwierdzeniu przez klienta chęci wypisania się, jego adres email zostanie dodany do listy unsubscribe w Sugesterze.

Język strony unsubscribe zależy od wybranego języka listy kontaktowej. Obecnie mamy dostępne języki: polski, angielski, niemiecki, francuski, hiszpański.

Własny tekst w linku rezygnacji

Sugester umożliwia dodanie własnego tekstu w linku rezygnacji.

W tym celu należy:

1. Wejść z głównego menu w zakładkę **Emailing -> Kampanie emailowe**
2. Kliknąć **+Wyślij mailing**
3. W oknie tworzenia nowej kampanii rozwinąć **“Więcej opcji”**
4. Zaznaczyć checkbox **“Wstaw własny tekst w linku unsubscribe”**
5. Wpisać własną treść

▲ Mniej opcji

Auto responder ?

Opis

Wstaw własny tekst w linku unsubscribe ?

Zamień domyślną treść w linku na własną

Jeśli chcesz zrezygnować z subskrypcji kliknij tutaj

Wypisanie z listy odbiorców

Klient ma możliwość wypisania się z konkretnej listy mailingowej lub ze wszystkich list.

Aby sprawdzić, które kontakty wypisały się z konkretnej kampanii należy:

1. Wejść z głównego menu w zakładkę **Emailing -> Listy odbiorców**
2. Na liście w kolumnie **“Wypisani”** będzie widoczna liczba wypisanych kontaktów dla danej kampanii

Listy odbiorców (66) + Nowa lista

Nazwa ▲	Rodzaj	Ilość kontaktów	Wypisani	Publiczna nazwa listy	Grupa list
	Klienci wyszukani (filtr wyszukiwania)		0		
20% off	Kontakty	1	1	Rabaty	4
akcja promo	Kontakty	2	1		

Aby zobaczyć pełną listę wypisanych kontaktów z danej listy odbiorców, należy przejść do widoku tej listy, klikając w jej nazwę.

W podglądzie listy zobaczymy pole **“Lista unsubscribe”**, gdzie sprawdzimy wszystkie wypisane kontakty, łącznie z datą i powodem wypisania.

20% off

Rodzaj: Kontakty

Ilość kontaktów: 1

Wypisani: 1

Publiczna nazwa listy: Rabaty

Publiczny opis listy:

Grupa list: Kampania na dzień kobiet , summer sale , invitation , 20% off

Strona Unsubscribe: [Zobacz](#)

Data dodania: 2019-05-17 14:06

Ostatnia edycja: 2022-02-09 10:51

Link dla zapisania do listy: https://sylwia-test.sugester.pl/app/contact_lists/jgcc9zPY45423MCiWp3thkma/subscribe

Skrypt do wstawienia na stronę:

```
<script src="https://cdn.intum.com/0/s/sugesret2/contact_list/jgcc9zPY45423MCiWp3thkma/widget.js"></script>
<div id="for_sugester_widget">
</div>
```

Kontakt	Adres e-mail	Telefon	Data wypisania	Powód zapisania	Wypisany	Data wypisania	Powód wypisania
accounts@sugester.com	accounts@sugester.com		2019-06-27 10:10		✓	2019-06-27 15:54	message: from_jp: agent: time: 2019-06-27 13:54:24

Klient może się też wypisać ze wszystkich list mailingowych.

Ustawienia listy

Zmiana ustawień kampanii e-mailingowych

Wypisanie z wszystkich list

Prosimy o podanie powodu wypisania

Nie chcę otrzymywać żadnych maili

Wypisz się

Zaznaczając tę opcję, adres email odbiorcy trafi na **“Globalną listę unsubscribe”** w Sugesterze.

Aby sprawdzić **“Globalną listę unsubscribe”** należy:

1. Wejść w zakładkę **Emailing -> Kampanie e-mailowe**
2. Kliknąć ikonkę koła zębatego w prawym górnym rogu
3. Wybrać opcję **“Lista unsubscribe”**

Lista adresów do których nie wysyłamy e-mailingu (143)

Adres email	Rodzaj	Data utworzenia	Opis	Utworzył	Kampania	Klient	
.....@gmail.com		2019-06-17 18:01:47 +0200	Niepotrzebnie się zapisałem ip: agent: C / Android		Klienci zarejestrowani 6-24 h temu z kontem na gmail.com	Usuń
.....ck.pl		2019-06-17 07:28:02 +0200	ip: agent: Windows		Aktywizacja PL po 2 dniach	Usuń

Wskaźnik wypisania się z kampanii jest też widoczny jako **“Wypisani”** w podsumowaniu kampanii. Po kliknięciu w liczbę wypisania, system przeniesie nas do listy aktywności kampanii, gdzie będą wyświetlone szczegóły dotyczące wypisania się.

Newsletter

Wysłanie e-mailingu

Wysłano 100,00% (5 / 5)

Błędów 0,00% (0 / 5)

Zliczaj otwarcia: nie

Zliczaj kliki: tak

Lista adresowa: NEWSLETTER (5)

Wysłano: 5

Błędów: 0

Otwarte e-maile: 0 (0,00%)

Kliki: 0 (0,00%)

Wypisani: 1 (20,00%)



Customizacja konta

Customizacja to nic innego jak dopasowanie, dostosowanie systemu idealnie do potrzeb firmy, tak aby kompleksowo wspierał biznes oraz dbał o poziom satysfakcji zarówno klientów jak i zaangażowanie pracowników.

W Sugesterze istnieje szereg możliwości związanych z customizacją systemu.

Zmiana nazwy głównych zakładek

W Sugesterze istnieje możliwość nadania poszczególnym zakładkom programu własnych nazw. W ten sposób można dostosować Sugestera do wewnętrznego nazewnictwa w firmie lub zmniejszyć wysiłek użytkowników związany z przechodzeniem na nowy system.

Aby zdefiniować własne nazwy zakładek należy:

1. Wejść w zakładkę **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. W sekcji "**Konfiguracja menu**" po prawej stronie wpisać nowe nazwy zakładek np. Inbox, Tel
3. Kliknąć "**Zapisz**" na dole strony

Konfiguracja menu

<input checked="" type="checkbox"/>	Zgłoszenia / E-maile	Inbox
<input checked="" type="checkbox"/>	Zadania	Zadania Zadanie
<input checked="" type="checkbox"/>	Czaty	Czaty
<input checked="" type="checkbox"/>	VoIP	Tel

Sugester w firmowych kolorach

System umożliwia zmianę wizerunku na tożsamy z marką. Oznacza to, że można podmienić logotyp w pasku nawigacyjnym systemu oraz zmienić kolorystykę Sugestera. Oba działania admin może wykonać samodzielnie w ustawieniach konta. Rebranding jest dostępny od planu Max.

Zamiana logo Sugestera na logo firmowe

Aby samodzielnie podmienić logo Sugestera na firmowe należy:

1. Wgrać do **Plików** w Sugesterze logo (najlepiej w wersji kwadratowej), które będzie nie mniejsze niż 60 px szerokości na 50 px wysokości. Plik powinien być w formacie jpg lub png.
2. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
3. Z menu po lewej stronie wybrać **Zaawansowane**
4. W polu **“HTML wstawiany do Panelu Admina”** wkleić kod

```
.top-navigation #application-spinner.navbar-brand {  
background:transparent url(URL_TWOJEGO_LOGO) no-repeat 0 0;  
background-size: contain; }
```

```
html .top-navigation #application-spinner.navbar-brand span{  
background:transparent url(URL_TWOJEGO_LOGO_ANIMOWANEGO) no-repeat 0 0;  
background-size: contain; }
```

W miejscu URL_TWOJEGO_LOGO należy wkleić url wklejonego do **Plików** loga firmowego.

W miejscu GŁÓWNYKOLOR należy wpisać wybraną wartość koloru np. #ff0000

Zmiana kolorystyki aplikacji na firmową

Poniższy kod dotyczy zmiany koloru paska nawigacyjnego, przycisków oraz tekstu na przyciskach. Jest to szablon ogólny, w którym wystarczy podmiana kolorów, by uzyskać kolorystykę Sugestera w firmowych barwach.

Aby zmienić kolor aplikacji należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Wybrać z menu po lewej stronie **“Zaawansowane”**

3. W polu “HTML wstawiany do Panelu Admina” i wkleić poniższy kod:

```
<style>
/* kolory */
:root {
  --main-sugester-color:COLOR FIRST;
  --secondary-sugester-color:COLOR SECOND;
  --sugester-text-color:COLOR THIRD; /* kolor tekstu na przyciskach */
}
.btn.btn-primary.btn-block,[class="btn btn-success"]{
  background-color:var(--main-sugester-color);
  border-color:var(--main-sugester-color);
  color:var(--sugester-text-color)
}
.btn-success.btn-outline{
  border-color:var(--secondary-sugester-color);
  color:var(--secondary-sugester-color)
}
.dotted-link,table.new-table a,.main-button-inside .btn +
.btn,.main-button-inside button + button,a{
  color:var(--main-sugester-color);
  border-color:var(--main-sugester-color)
}
a:focus,a:hover{
  color:var(--secondary-sugester-color);
  border-color:var(--secondary-sugester-color)
}
html .form-control:focus,html .single-line:focus{
  border-color:var(--secondary-sugester-color)!important
}
table.new-table a:hover{
  color:var(--secondary-sugester-color)
}
.btn-circle.circle-sm i{
  color:var(--sugester-text-color)
}
.btn-white {
  border: 1px solid var(--secondary-sugester-color);
  color: var(--secondary-sugester-color);
}
```

```

}
input#q1 + div > .btn.text-xs:hover,input#q1:link + div >
.btn.text-xs,input#q1:link + div > .btn.text-xs,input#q1:link + div >
.btn.text-xs,input#q1:link + div > .btn.text-xs,html
.btn.btn-sm.btn-rounded.btn-white.text-xs:link,html .btn-white:link{
    border:1px solid var(--main-sugester-color);
    background-color:var(--main-sugester-color);
    color:var(--sugester-text-color)
}
.btn-success:link,.btn-success:link,.btn-success:link,.btn-success:link,.
open
.dropdown-toggle.btn-success,.btn-success:link:link,.btn-success:link:link,
r,.btn-success:link:link,.btn-success:link:link,.btn-primary:link,.btn-p
primary:link,.btn-primary:link,.btn-primary:link,.open
.dropdown-toggle.btn-primary,.btn-primary:link:link,.btn-primary:link:link,
r,.btn-primary:link:link,.btn-primary:link:link{
    background-color:var(--secondary-sugester-color);
    border-color:var(--secondary-sugester-color);
    color:var(--sugester-text-color)
}
.btn-primary{
    background-color:var(--main-sugester-color);
    border-color:var(--main-sugester-color);
    color:var(--sugester-text-color)
}
#navbar ul,#navbar,.top-navigation .nav > li > a{
    background:var(--sugester-text-color);
    color:var(--secondary-sugester-color)
}
#navbar ul,#navbar,.top-navigation .nav > li > a:link{
    color:var(--main-sugester-color)
}
.top-navigation .navbar-nav .open .dropdown-menu > li > a:link,.top-navigation
.navbar-nav .open .dropdown-menu .dropdown-header{
    color:var(--secondary-sugester-color)
}
.top-navigation .navbar-brand{
    background:var(--sugester-text-color);
    color:var(--secondary-sugester-color)
}

```

```

.navbar-header.sugester_admin_menu1_left a{
  background-color:var(--main-sugester-color)
}
[class="btn btn-success"]{
  background-color:var(--main-sugester-color);
  border-color:var(--main-sugester-color);
  color:var(--sugester-text-color)
}
.dotted-link,table.new-table a,.main-button-inside .btn +
.btn,.main-button-inside button + button,a{
  border-color:transparent transparent transparent var(--main-sugester-color)
}
table.new-table td > a:hover{
  color:var(--main-sugester-color);
  border-bottom:1px solid var(--main-sugester-color)
}
</style>

```

W miejscu COLOR FIRST, COLOR SECOND i COLOR THIRD należy wpisać wartości kolorów, np.

```
#ff0000 #bd0000 #fff
```



Ważne! Należy pamiętać, że kod musi być rozpoczęty i zakończony tagiem `<style>` `</style>`.
Jeśli używamy kilku kodów, to mogą być one otoczone wspólnym tagiem.

Sugester pod własną domeną

Sugester pod własną domeną oznacza, że goście i pracownicy będą mogli wchodzić do aplikacji z adresów znajdujących się pod firmową domeną (np. **helpdesk.twojafirma.pl** zamiast **twojafirma.sugester.pl**). Przy własnej domenie warto rozważyć własny certyfikat SSL dla domeny. Własnej domeny można użyć dla samej aplikacji, dla forum, firmowej bazy wiedzy oraz portalu klienta. Opcja jest dostępna od planu **Max**.

Własna domena dla całej aplikacji

Aby podpiąć Sugestera pod własną domenę należy:

1. Dodać nowy rekord do swojej domeny. Rekord powinien mieć nazwę typu helpdesk.twojafirma.pl, rodzaj **CNAME** oraz wartość **dns1.sugester.pl**.
2. Wejść w Sugesterze w **Ustawienia -> Ustawienia konta**
3. Kliknąć przycisk **“Zmień”** w polu **“Adres konta”**
4. W nowym polu **“Twoja domena”** wpisać nowy adres np. crm.nazwafirmy.pl
5. Kliknąć **“Zapisz”**

Ustawienia konta

- Konfiguracja Poczty E-mail <
- Konfiguracja Helpdesku <
- Konfiguracja CRM <
- Konfiguracja Projektów <
- Konfiguracja VoIP <
- Automatyzacja <
- Integracje <
- Zaawansowane <
- Dodatki <
- Moduły ↗
- Konfiguracja Live Chata ↗

Aktualny abonament - UNLIMITED jest opłacony do 2029-05-07.

Przedłuż konto ⓘ lub Przejdź na inny plan Sprawdź limity na koncie ↻

Konfiguracja

Nazwa konta E-mail

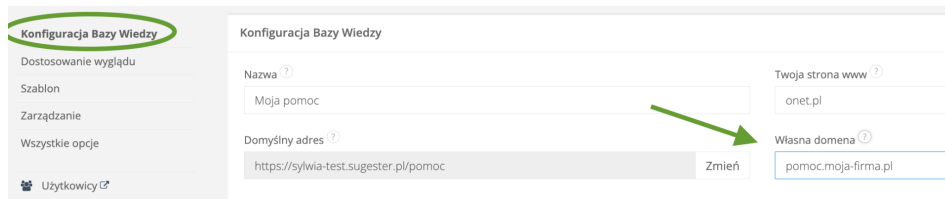
Adres konta

Twoja domena

Własna domena dla bazy wiedzy

Aby zmienić adres, pod którym dostępna jest baza wiedzy należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja bazy wiedzy**
2. W sekcji **“Konfiguracja bazy wiedzy”** w polu **“Własna domena”** wpisać adres, pod którym ma być dostępna baza wiedzy
3. Kliknąć **“Zapisz”**



Własna domena dla forum sugestii

Aby ustawić własną domenę dla forum sugestii należy postępować jak w przypadku bazy wiedzy, tyle że wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja forum**.

Dodawanie pól własnych

Pola własne to dodatkowe miejsce w systemie na przechowywanie ważnych informacji, charakterystycznych dla specyfiki firmy. Dodatkowe pola można aktywować na karcie klienta, w kontakcie, w formacie zadania, w projekcie oraz interesie. W polu własnym można np. zapisać jaki rodzaj umowy jest podpisany z klientem, z jakiego abonamentu korzysta lub na kiedy jest umówiony kolejny kontakt.

Dodawać, edytować i usuwać pole własne może jedynie admin.

Dostępne typy pól własnych:

- Pole tekstowe
- Liczba
- Liczba rzeczywista
- Pole wyboru
- Data
- Duże pole tekstowe
- Data i czas

Limit pól własnych:

- w klientach - 20 pól tekstowych i po 10 z każdego pozostałego rodzaju
- w interesach - 40 pól tekstowych i po 10 z każdego pozostałego rodzaju
- w projektach i kontaktach - po 10 z każdego rodzaju



Ważne! Pole własne typu tekst mieści maksymalnie 255 znaków. W polu typu liczba nie mieszczą się numery tel, dlatego należy do nich używać pola typu tekst.

Dodatkowe pole

Dodajesz własne pole do formatki

Nazwa pola ?

Rodzaj pola ?

- ✓ Pole tekstowe
- Liczba
- Liczba rzeczywista
- Pole wyboru
- Data
- Duże pole tekstowe
- Data i czas

Czy wyświetlać na liście ?

Po dodaniu pól własnych będą one widoczne w sekcji **Dodatkowe pola** (przykład pokazuje pola własne dla klienta). Pola własne są takie same dla wszystkich rekordów z danego modułu. Będą wyświetlane na karcie tylko jeśli będą uzupełnione danymi. Jeśli jakieś pole własne będzie puste, nie będzie ono widoczne, dopóki nie zostanie uzupełnione.

The screenshot shows the Sugester CRM interface. On the left, there is a contact card for 'Sugester (SUGESTER PL)'. The card includes the status 'podpisanie umowy', address 'Smulikowskiego 6/8, 00-389, Warszawa, Mazowieckie, Polska', phone number '225994258', email 'info@sugester.pl', website 'www.sugester.pl', and location 'warszawa'. It also lists 'Osoba odpowiedzialna: Sylwia', 'Kategoria: partnerzy', 'Projekt: Customer Service', 'Domena: sugester.pl', and 'Dodatkowe pole' with values for first and next contact dates. A red arrow points to the 'Dodatkowe pole' section.

On the right, there is a 'Kontakty' section with three entries: '225994258, info@sugester.pl' (Odbierz 5% rabatu), 'accounts@sugester.com' (Sugester akcja promo), and 'Sylwia 225994258, sylwia@sugester.pl' (Specjalista, Sugester).

Below that is a 'Dokumenty' table:

Nazwa	Data wystawienia	Data od	Data do
Oferta	2019-04-12	2019-04-12	2019-05-12
wstępne warunki współpracy In	2019-04-03	2019-01-01	2020-01-01

At the bottom, there is an 'E-malle' section with a table of emails:

Tytuł	Utworzył	Przydzielone do
rabat 473/05/2019	Nowe	Sugester <info@sugester.pl> → uzytkownik@sylwia-test.sugester.pl

Dodawanie pola własnego do klienta, kontaktu, interesu i projektu

Aby dodać pole własne do klienta, kontaktu, projektu oraz interesu należy:

1. Wejść z głównego menu w zakładkę, gdzie chcemy dodać pole np. **Klienci**
2. Kliknąć w ikonkę trybiku w prawym górnym rogu
3. Wybrać opcję **“Dodaj własne pole”**
4. Wpisać nazwę pola
5. Wybrać rodzaj pola oraz czy ma się wyświetlać na liście
6. Kliknąć **“Zapisz”**

Pole własne można też dodać będąc w edycji klienta, interesu, projektu czy kontaktu, rozwijając **“Więcej opcji”** i klikając przycisk **“Dodaj własne pole”**

Które zgłoszenia pokazać ?
na portalu

Wszystkie

Adres portalu ?

<https://sylwia-test.sugester.pl/client>

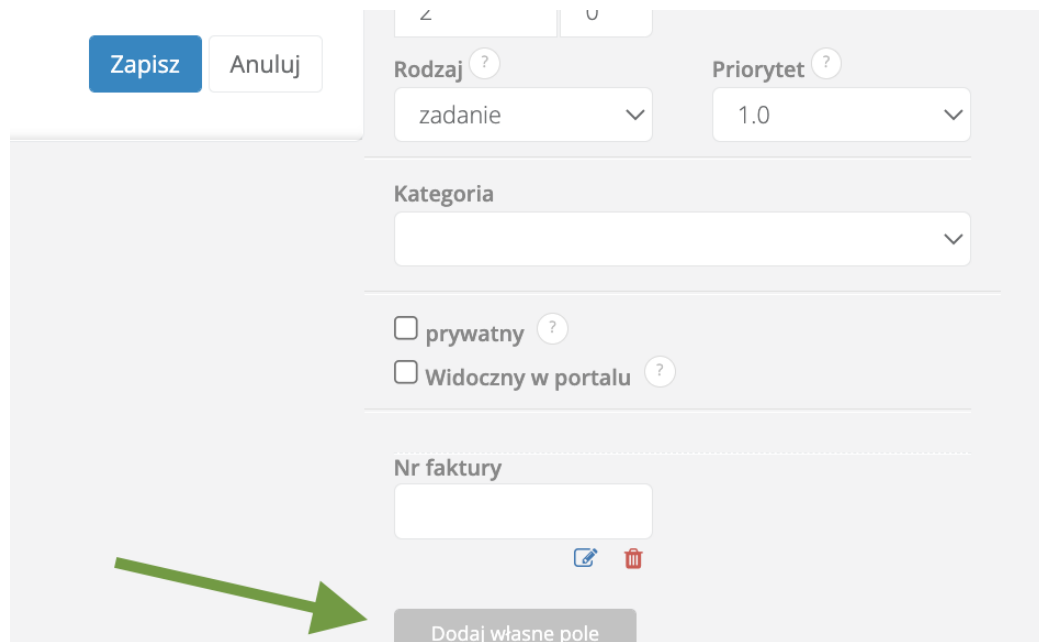
Dodaj własne pole

Dodawanie pola własnego do zadania

Aby dodać pole własne do zadań należy:

1. Wejść w zakładkę **Zadania**
2. Kliknąć w tytuł dowolnego zadania na liście
3. Rozwinąć strzałkę przy przycisku **“Odpowiedz”** i wybrać **“Edytuj”**
4. Kliknąć **“Więcej opcji”** w prawym górnym rogu
5. Zjechać na sam dół strony i kliknąć szary przycisk **“Dodaj własne pole”**

6. Uzupełnić nazwę i zaznaczyć czy pole ma być widoczne na liście zadań
7. Kliknąć **“Zapisz”**



The screenshot shows a task creation form. At the top left are two buttons: 'Zapisz' (Save) in blue and 'Anuluj' (Cancel) in white. Below them are two dropdown menus: 'Rodzaj' (Type) with 'zadanie' (task) selected and 'Priorytet' (Priority) with '1.0' selected. Below these is a 'Kategoria' (Category) dropdown menu. Further down are two checkboxes: 'prywatny' (private) and 'Widoczny w portalu' (Visible in portal). Below the checkboxes is a text input field for 'Nr faktury' (Invoice number). At the bottom right, there is a button labeled 'Dodaj własne pole' (Add custom field), which is highlighted by a green arrow pointing from the left.



Ważne! Dla pól własnych w zadaniach można dodać tylko pole typu “pole tekstowe”.


Własne widoki listy klientów, kontaktów, interesów, projektów oraz zadań

Każdy z użytkowników systemu może dostosować wyświetlane na liście informacje według własnych preferencji. Za pomocą funkcji **“Opcje wyświetlania”** użytkownik może zdecydować o ilości wyświetlanych kolumn oraz ich kolejności.

“Opcje wyświetlania” znajdziemy wchodząc na dowolną listę z głównego menu (Klienci, Interesy, Projekty) i klikając ikonkę trybiku w prawym górnym rogu.

Projekt (4)

<input type="checkbox"/>	Nazwa	Klient	Status	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Kto należy do projektu
<input type="checkbox"/>	<p>Baza wiedzy - kategoria automatyzacje 8/2022 uzupełnienie kategorii o wpisy, przykłady, skrypty</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Dział Customer Service - wpisy do bazy wiedzy 10/2022 □ Dział programistyczny - przygotowanie opisów skryptów 9/2022 		Zatwierdzone	2022-02-25	2022-04-01	Wszyscy
<input type="checkbox"/>	Aplikacja mobilna 6/2022		Zatwierdzone	2022-02-11	2023-06-01	1 użytkownik

Lista Kolumny 


- Konfiguracja Projektów
- Statusy
- Opcje wyświetlania**
- Dodaj własne pole
- Dodaj własny raport

W nowym oknie można zaznaczyć checkboxy przy nazwach kolumn, które mają być widoczne na liście. Dodatkowo, za pomocą przeciągnij&puść można przesunąć nazwę kolumny w dowolne miejsce na liście. Po dokonaniu zmian należy kliknąć **“Zapisz”**.

Wybierz kolumny, które mają być wyświetlane na liście

Ilość zgłoszeń na stronie: Domyślnie

- Nazwa
- Klient
- Status projektu
- Użytkownik
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Cały zespół
- Zadania
- Nadrzędny projekt
- Dział
- Data utworzenia
- Data modyfikacji
- Numer
- Kategoria
- Wartość

Zapisz 

Ukrywanie niepotrzebnych pól

W systemie jest możliwość ukrywania pól, które nie są nam potrzebne. Jeżeli np. nie korzystamy na karcie klienta z informacji takich jak fax i pesel to można je ukryć za pomocą CSS. W każdej chwili, jeśli zajdzie taka potrzeba, można do nich wrócić i je ponownie wyświetlać.

Przykładowy kod CSS dla ukrycia na karcie klienta pól: fax, stanowisko i avatar.

```
<style>

#block_client_fax,
body label[for*="client_avatar"] + * + div,
body label[for*="client_avatar"] + *,
body label[for*="client_avatar"] ,

body label[for*="client_position"] + * + div,
body label[for*="client_position"] + *,
body label[for*="client_position"] {
display:none;
}

</style>
```

Więcej przykładów w naszej bazie wiedzy na pomoc.sugester.pl

Zmiana kolejności wyświetlania pól

Za pomocą Javascriptu zamienisz kolejność wyświetlania pól w dowolnym miejscu w systemie. W ten sposób masz wpływ na wygląd poszczególnych kart w Sugesterze. Na karcie kontaktu możesz np. przesunąć na początek formatki pola typu "Stanowisko" i "Telefon prywatny".

Poniższy przykład przenosi sekcję z notatkami do klienta w podglądzie karty klienta pod pole z danymi adresowymi.

```
(function(){
  if(new RegExp("\\\\app\\\\clients\\\\\\\\\\\\d").test(window.location.pathname)){
    var $p = $('#block_client_notes');
    var $ln = $('#block_client_address_data');
    $ln.after($p);
  }
})();
```

Więcej przykładów w naszej bazie wiedzy na pomoc.sugester.pl

Dodawanie, ukrywanie, zmiana kolejności elementów w menu głównym

Za pomocą Javascriptu można zmienić kolejność zakładek w głównym menu, dodać nowe elementy lub rozdzielić zakładki CRM i Emailing.

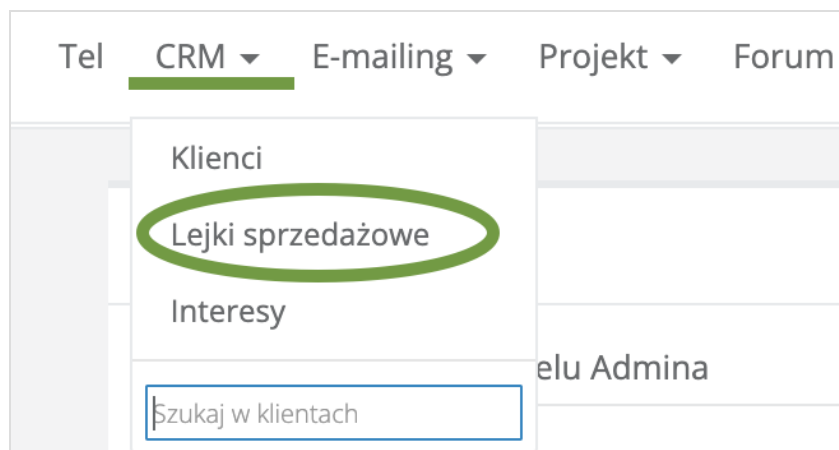
Poniżej przykład dodania nowego podmenu w zakładce CRM.

Aby dodać nowe podmenu należy:

1. Wejść w menu **Ustawienia** -> **Ustawienia Konta**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **Zaawansowane**
3. W polu "**HTML wstawiany do Panelu Admina**" wpisać następujący kod:

```
<script>
(function(){
  var $c = $('#menu_deals');
  if( $c.length > 0){
    $c.before(
      '<li>' +
      '<a href="URL-DO-KTÓREGO-MA-PROWADZIĆ-LINK NP: /app/deals">' +
      '<i class="fa fa-folder-o visible-sm-inline-block inline-block"></i>' +
      '<span class="hidden-sm inline-block">' +
        'NAZWA MENU - WYŚWIETLI SIĘ W GÓRNYM MENU' +
      '</span>' +
      '</a>' +
      '</li>'
    );
  }
})();
</script>
```

W naszym przykładzie dodaliśmy podmenu "Lejki sprzedażowe"



Więcej przykładów w naszej bazie wiedzy na pomoc.sugester.pl

Własne statusy dla klientów, interesów, projektów, zadań i maili

W Sugesterze istnieje możliwość definiowania własnych statusów. Statusy pomagają określić na jakim etapie sprzedaży jesteśmy z danym klientem lub na jakim etapie realizacji jest dane zgłoszenie czy mail.

Statusy możemy nadawać: w mailach, zadaniach, klientach, interesach, kontaktach i projektach.

W systemie dostępne są dla każdego modułu domyślne statusy. Można jednak zdefiniować własne, dostosowane do specyfiki i nazewnictwa w firmie.

Statusów można dodawać dowolną ilość, zaleca się jednak dodanie od 3 do 7 statusów, by proces, który chcemy śledzić był czytelny.

Statusom można nadawać też kolory, które ułatwią wyświetlanie na liście.

Aby dodawać/edytować statusy należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta**
2. Z menu po lewej stronie wybrać **“Statusy”**
3. Kliknąć ikonkę trybiku w prawym górnym rogu i wybrać opcję dla której chcemy dodać/edytować status, czyli np. **“Statusy interesów”**

4. W przypadku:
 - a. Dodawania nowego statusu kliknąć niebieski przycisk **“Dodaj status”**
 - b. Edycji statusu kliknąć na nazwę tego statusu
5. Kliknąć **“Zapisz”**

Status	Pipeline
I kontakt	partnerzy
I spotkanie	partnerzy
I negocjacje	partnerzy
I realizacja	partnerzy
I kontakt	sprzedaż 1
I oferta	sprzedaż 1
I lead	ofertowanie
I potencjalny	ofertowanie
I wysłana oferta	ofertowanie
I realizacja	ofertowanie

Tagi

Tagi w Sugesterze to unikalne etykiety służące do segmentowania, kategoryzowania, wyszukiwania, filtrowania i sortowania zagadnień o podobnej tematyce. Służą też do tworzenia list odbiorców do wysyłki kampanii mailingowych.

Używając tagów, możemy dostać czytelny obraz tematów, jakie najczęściej pojawiają się w firmowej korespondencji, listę najczęściej zgłaszanych błędów czy listy klientów VIP (w zależności od modułu, w którym używamy tagów).

Tagi składają się najczęściej z jednego, dwóch lub trzech słów, rzadziej używa się dłuższych nazw tagów, choć nie jest to zabronione.

Dobłą praktyką jest stworzenie listy tagów, którą będą się posługiwać użytkownicy. Dzięki temu tagi nie będą chaotyczne i dodawane przez każdego.

Tagi można dodawać do:

- Maili
- Zadań
- Klientów
- Rozmów VOIP

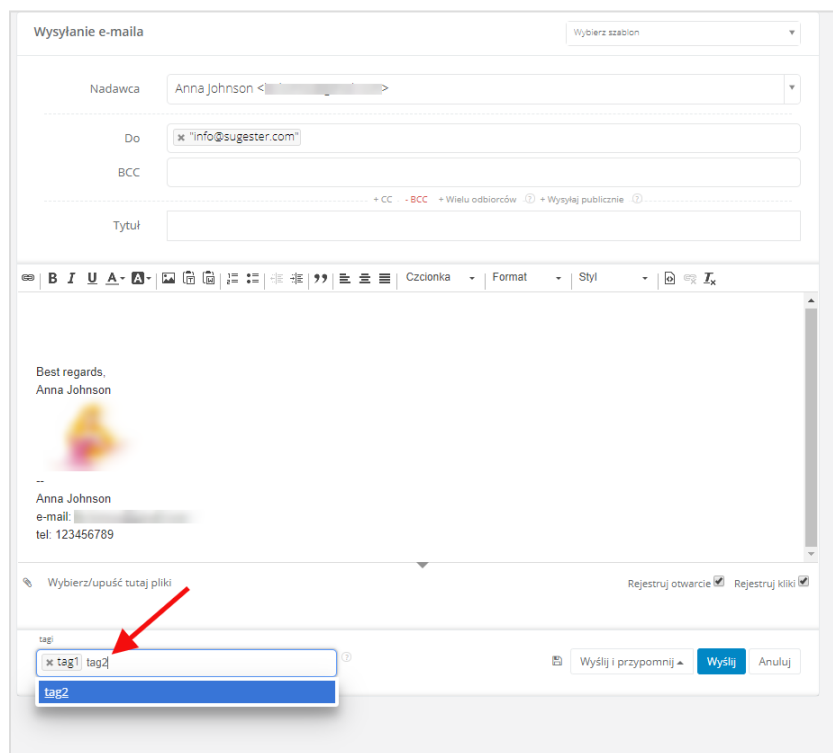
Dodawanie tagu do maili i zadań

Aby móc dodawać tagi do maili należy najpierw włączyć opcję tagowania maili w ustawieniach konta.

W tym celu należy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Konfiguracja helpdesku**
2. Zaznaczyć checkbox **“Tagowanie emaili i zadań”**
3. Kliknąć **“Zapisz”**

Po włączeniu tej opcji na dole okna edycji nowego maila pojawi się miejsce do wpisania tagów:



The screenshot shows the 'Wysyłanie e-maila' (Sending email) interface. At the bottom, there is a 'tagi' (tags) input field. A red arrow points to this field, which contains the text 'tag1 tag2'. Below the input field, a dropdown menu is visible, showing 'tag2' as a selected option. The interface also includes fields for 'Nadawca' (Sender), 'Do' (To), 'BCC', and 'Tytuł' (Subject), along with a rich text editor and various action buttons like 'Wyślij' (Send) and 'Anuluj' (Cancel).

Po wysłaniu maila tagi zostaną automatycznie zapisane w bazie danych - będzie można ich używać w przyszłej korespondencji bez żadnych dodatkowych czynności.

Można też dodać tag do istniejącej już wiadomości. Wystarczy:

1. Wejść z listy w inboxie w wybrany post
2. Rozwinąć strzałkę przy przycisku **Odpowiedz**
3. Wybrać z listy **Edytuj**
4. Na dole okna do wysyłki maila wpisać tag

Tag jest widoczny po wejściu w pojedynczego maila oraz na liście maili w inboxie jako zielona etykieta.



Tagi w inboxie można też dodawać do wielu postów jednocześnie, wystarczy:

- Zaznaczyć checkboxy przy mailach, które chcemy otagować
- Z dodatkowej belki, jaka pojawi się nad listą rozwinąć strzałkę przy przycisku **+Dodaj tag**
- Wybrać tag z listy lub dodać nowy za pomocą opcji **"-dodaj tag-"** na górze listy

Dodawanie tagu do klientów

Tagi w klientach służą grupowaniu klientów według określonych kryteriów.

Aby dodać do klienta nowy tag należy:

1. Wejść z głównego menu w zakładkę **Klienci**
2. Z listy kliknąć na klienta, do którego chcemy dodać tag
3. Kliknąć **"Edytuj"** i rozwinąć **"Więcej opcji"**
4. W polu **"Tagi"** wpisać nowy tag lub wybrać już istniejący z listy
5. Kliknąć **"Zapisz"**

^ Mniej opcji

Scoring

ID klienta ?

Osoba odpowiedzialna ?

Sylwia



Tagi ?

x warszawa

x materiały SP

Tagi będą widoczne na karcie klienta pod danymi teleadresowymi.

 **SUGESTER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (Sugester)** (SUGESTER.PL)

Sylwia

Status: ● podpisanie umowy ▾

Płatny 2019-01-31 - 2023-06-30 PLN 55 000,00

Portal klienta marked:

<https://sylwia-test.sugester.pl/client/portal/bbmOTebmfXn9kiX3LsQ>

Czas pracy: 02:59:25

📍 Juliana Smulikowskiego 6/8, 00-389, Warszawa, m. st. Warszawa,
MAZOWIECKIE, Polska,

📞 225994258 

✉ info@sugester.pl 

🌐 <http://www.sugester.pl>

Numer NIP: 5213690735

REGON: 36094250700000

🏷 [materiały SP](#) 🏷 [warszawa](#)



Kasowanie tagu

Można skasować:

- pojedynczy tag dodany do konkretnego klienta/maila/zadania - wystarczy wejść w **“Edycję”** i w polu **“Tag”** usunąć go, klikając **“x”** przy nazwie tagu
- Tag z listy tagów - wystarczy wejść na listę tagów (patrz: Lista tagów) i rozwinąć ikonkę klucza przy danym tagu, a następnie wybrać **“Skasuj”**. W ten sposób usunięty tag zniknie ze wszystkich rekordów oznaczonych tym tagiem (np. ze wszystkich klientów)

Lista tagów

Aby dostać się do listy tagów należy:

1. Wejść w zakładkę **Ustawienia -> Ustawienia konta**
2. Z menu po lewej stronie kliknąć **“Automatyzacja”** i wybrać **“Tagi/Listy adresowe”**
3. Kliknąć ikonkę trybiku po prawej stronie w nowym oknie i wybrać do jakiej listy tagów chcemy przejść

Listy tagów służą do podglądu, edycji nazwy tagu oraz usunięcia tagu.

Automatyzacja procesów

Sugester daje możliwość zautomatyzowania części powtarzalnych procesów działu obsługi klienta oraz działu sprzedaży. To wsparcie dla użytkowników i duża oszczędność czasu.

Część automatyzacji jest dostępna w systemie z poziomu ustawień konta, a część - jak makra - jest tworzona indywidualnie w odpowiedzi na spersonalizowane potrzeby klienta.

Autoresponder (automatyczna odpowiedź)

Autoresponder to automatyczny mail o ustalonej wcześniej treści, który jest wysyłany do nadawcy wiadomości. Automatyczne odpowiedzi można włączyć dla konkretnej skrzynki mailowej skonfigurowanej w aplikacji.

Aby skonfigurować dla danej skrzynki automatyczną odpowiedź należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja poczty -> Skrzynki e-mail**
2. Kliknąć z listy w nazwę skrzynki, dla której chcemy ustawić autoresponder
3. Kliknąć **“Więcej opcji”**
4. Zaznaczyć checkbox **“Automatyczne odpowiedzi”**
5. W nowym oknie wpisać tytuł i treść odpowiedzi. Można też użyć w tym miejscu zmiennych **{{subject}}** - tytuł zgłoszenia, **{{number}}** - numer zgłoszenia i **{{body}}** - treść zgłoszenia, by system automatycznie wkleił tytuł i zawartość zgłoszenia klienta do wysyłanej odpowiedzi
6. Kliknąć **“Zapisz”**

Mniej opcji

Asystent e-maili ? Wyłączony

Limit wysyłania na godzinę ?

Automatyczne odpowiedzi ?

Tytuł odpowiedzi ? RE: {{subject}}

Treść odpowiedzi ?

Witaj,

dziękujemy za zgłoszenie {{number}} o treści: {{body}}

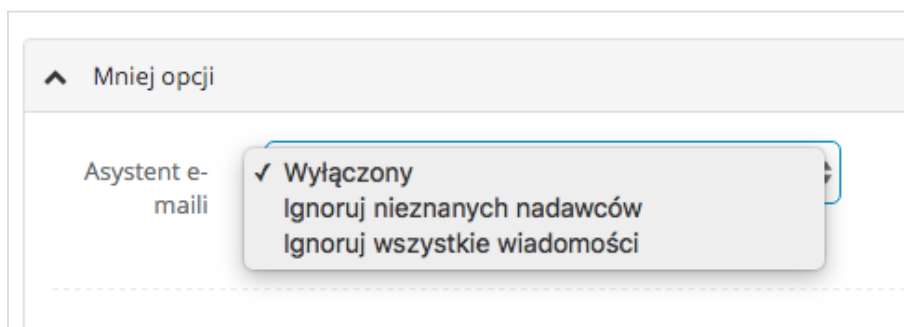
Odezwiemy się jak tylko sprawa zostanie rozwiązana lub będziemy mieć dodatkowe pytania.

Asystent maili

Asystent maili pozwala filtrować wiadomości przychodzące, by oszczędzić czas użytkownika.

Aby włączyć Asystenta maili należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja poczty e-mail**
2. Wybrać z listy skrzynkę, w której chcemy włączyć asystenta i kliknąć w jej nazwę
3. Rozwinąć **“Więcej opcji”**
4. W polu **“Asystent e-maili”** wybrać jedną z opcji
 - a. **Wyłączony**
 - b. **Ignoruj nieznanych nadawców** - maile od osób, z którymi nie mieliśmy wcześniej kontaktu będą trafiały do folderu "Do przydzielenia"
 - c. **Ignoruj wszystkie wiadomości** - wszystkie wysłane maile będą trafiały do folderu "Do przydzielenia".
5. Kliknąć **“Zapisz”**



W folderze **"Do przydzielenia"** korespondencję mogą przejrzeć współpracownicy i zdecydować, czy powinna trafić do użytkownika, u którego jest włączony Asystent.

Asystent e-maili powstał z myślą o zajętych osobach, które nie chcą lub nie są w stanie zajmować się całą swoją korespondencją.

Automatyczne tworzenie klienta/kontaktu po wysłaniu maila

Sugester umożliwia automatyczne tworzenie klienta/kontaktu po wysłaniu maila na adres, którego nie ma w Crmie.

Aby włączyć tę opcję należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Konfiguracja helpdesku**
2. Zaznaczyć checkbox **“Automatycznie twórz klientów po wysłaniu maila”/“Automatycznie twórz kontakty po wysłaniu maila”**

Automatycznie twórz klientów po wysłaniu e-maila 

Automatycznie twórz kontakty po wysłaniu e-maila 

Zadania cykliczne

Zadania cykliczne służą do planowania powtarzalnych czynności dla użytkownika lub grupy użytkowników, które dzieją się systematycznie np. co tydzień, co miesiąc, co kwartał.

Aby stworzyć zadanie cykliczne należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Automatyzacja**
2. Wybrać **“Zadania cykliczne”**
3. Kliknąć przycisk **“+Dodaj zadanie cykliczne”** w prawym górnym rogu
4. Uzupełnić pola takie jak nazwa, tytuł zadania, treść oraz
 - a. **Aktywne od teraz** - zaznaczyć ten checkbox, jeśli pierwsze zadanie cykliczne ma się stworzyć od razu
 - b. **Kiedy stworzyć pierwsze** - jeśli chcemy, by pierwsze zadanie zostało stworzone od konkretnej daty, trzeba w kalendarzu wybrać daną datę
 - c. **Następnie twórz kolejne zadania w odstępach** - wybrać odstęp czasu, w jakim mają być tworzone zadania cykliczne
 - d. **Zadanie przypisane do** - wybrać użytkownika, do którego zostanie przydzielone automatycznie zadanie cykliczne
 - e. **Wystawiaj tylko w dni robocze** - zadania będą się tworzyć z pominięciem weekendu
 - f. **Kiedy zakończy wystawianie** - wybrać datę kiedy system ma przestać tworzyć zadania cykliczne
 - g. **Szacowany czas na wykonanie** - czas potrzebny do realizacji zadania
 - h. **Wysyłanie powiadomienia emailem** - jeśli pole jest zaznaczone, osoba odpowiedzialna za wykonanie tego zadania otrzyma przypomnienia mailem
5. Kliknąć **“Zapisz”**

Zadania cykliczne będą się wyświetlać w kalendarzu oraz będą widoczne w inboxie użytkownika odpowiedzialnego za zadanie w dniu jego realizacji.

Szukane słowo

Przydzielone do: - Twoje i nieprzypisane -

Utworzył

Projekt

Sprint Scrums

Tagi

Klient

Dział

Folder

Kategoria

Rozpoczęcie wykonania

Dzisiaj

Od: 6 Do: 18 Odstęp czasu (min.): 15

Sierpień 2022

Poniedziałek	Wtorek	Środa	Czwartek
01 • 09:17 raport tyg	02	03	04
08 • 09:17 raport tyg	09	10	11

+ Dodaj Zadanie

✉ Wyślij e-mail

-- wszystkie działy --


Inbox (245)

Nieprzeczytane (3)

Oznaczone gwiazdką (2)

79

☐ ↻

☐  Przygotowanie raportu tygodniowego 138/02/2019
Sylwia Sylwia Nowe

raport

Aby edytować/usunąć zadanie wystarczy wejść w **Ustawienia -> Automatykacja -> Zadania cykliczne** i na liście rozwinąć ikonkę klucza przy danym zadaniu, a następnie wybrać opcję **“Edytuj”** lub **“Usuń”**.

Tworzenie zadania cyklicznego na podstawie wyszukiwania w klientach

W Sugesterze na podstawie zapisanego filtra w wyszukiwaniu zaawansowanym klientów można ustawić zadania cykliczne, które będą uruchomione o określonym czasie i będą informowały użytkownika o konieczności wykonania jakiejś czynności.

Aby stworzyć zadanie na podstawie filtra zapisanego w wyszukiwaniu zaawansowanym klientów należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Automatykacja**

2. Wybrać **“Zadania cykliczne”**
3. Kliknąć przycisk **“+Dodaj zadanie cykliczne”** w prawym górnym rogu
4. W polu **“Typ”** wybrać **“Tworzenie zadania na podstawie danych wyszukanych klientów”**
5. Uzupełnić nazwę zadania
6. W polu **“Filtr”** wybrać nazwę filtra zapisanego w wyszukiwaniu zaawansowanym klientów, na podstawie którego będzie tworzone zadanie w systemie
7. Zaznaczyć od kiedy ma być aktywne zadanie
8. W polu **“Zadanie przypisane do”** wybrać użytkownika, który będzie odpowiedzialny za wykonanie tego zadania
9. Uzupełnić pole **“Tytuł zadania”**
10. Kliknąć **“Zapisz”**

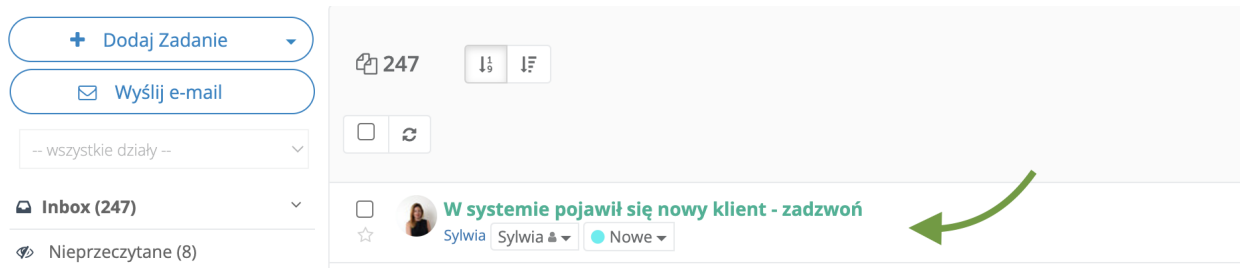
Poniższy przykład przedstawia tworzenie zadania cyklicznego za każdym razem, gdy w CRMie zostanie dodany nowy klient bez statusu.

Zadanie cykliczne

Typ *	<input type="text" value="Tworzenie zadania na podstawie"/>
Nazwa zadania *	<input type="text" value="Nowy klient w systemie"/>
Filtr *	<input type="text" value="klienci bez statusu"/>
Aktywne od teraz	<input checked="" type="checkbox"/>
Następnie twórz kolejne zadania w odstępach	<input type="text" value="dnia"/>
Zadanie przypisane do	<input type="text" value="Sylwia"/>

Tytuł zadania

Za każdym razem kiedy system automatycznie znajdzie nowego klienta bez statusu, w inboxie użytkownika pojawi się zadanie do wykonania.



Automatyczne przypomnienie o wybranej dacie

Za pomocą filtrów w wyszukiwaniu zaawansowanym klientów można ustawić w Sugesterze automatyczne przypomnienie o wybranej dacie np. o końcu abonamentu, terminie płatności itd. W tym celu należy dodać filtr i stworzyć zadanie cykliczne, które będzie się pojawiało w inboxie wybranego użytkownika za każdym razem kiedy zajdzie warunek ustawiony w makrze.

Poniżej przykład ustawienia przypomnienia o dacie końca abonamentu na 7 dni przed końcem.



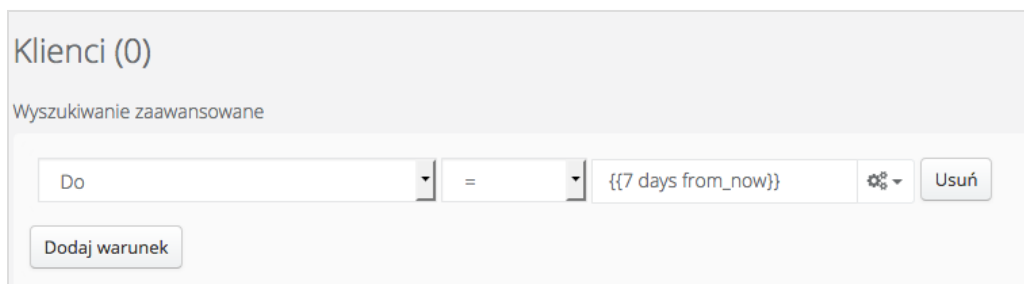
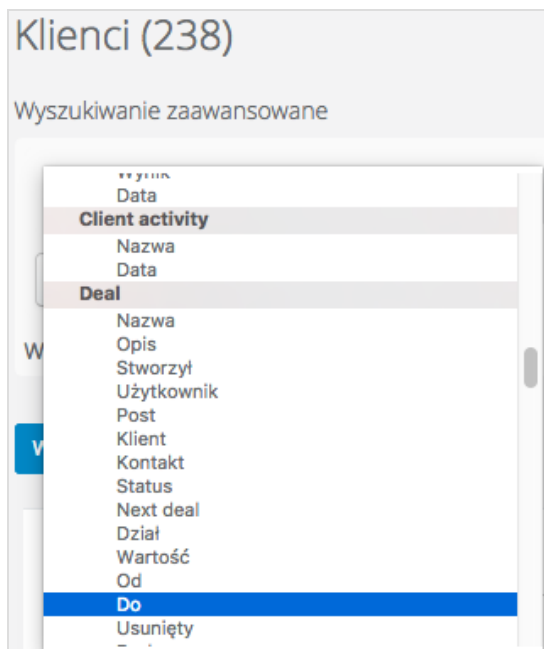
Ważne! Przypomnienia w postaci zadań działają na podstawie filtru, który jest ustawiany na interesach. Dlatego należy pamiętać, żeby pola OD i DO w interesie były zawsze uzupełnione.

Dodanie filtru “Koniec abonamentu/umowy”

Ten filtr pozwoli na przeszukiwanie bazy według zapisanych kryteriów.

W tym celu należy:

1. Wejść w zakładkę “**Klienci**” i kliknąć “**Wyszukiwanie zaawansowane**” na dole strony
2. Kliknąć przycisk “**Dodaj warunek**”
3. W pierwszym polu z sekcji “**Deal**” na rozwijanej liście wybrać pole “**Do**”
4. W drugim polu ustawić znak równości “**=**”
5. W ostatnim polu wpisać regułę **{{7 days from_now}}**. Liczbę dni możemy wpisywać wg własnych potrzeb
6. Kliknąć “**Zapisz filtr**”
7. W nowym okienku wpisać nazwę filtru



Dodanie zadania cyklicznego dla stworzonego filtru

W zależności od ustawień filtr będzie przeszukiwał bazę codziennie/raz w tygodniu/raz w miesiącu i wysyłał wyniki wyszukiwania w postaci zadania, które będzie widoczne w Inboxie.

Aby stworzyć zadanie cykliczne patrz: "Tworzenie zadania cyklicznego na podstawie wyszukiwania w klientach"



Ważne! Więcej przykładów skryptów dla konkretnych przypadków znajduje się w naszej bazie wiedzy pod linkiem pomoc.sugester.pl w zakładce "Automatyzacja".

Automatyczne wysyłanie powiadomień sms/email

Za pomocą makra można ustawić na koncie wysyłanie automatycznych powiadomień sms/email w momencie gdy zajdzie jakiś warunek. Sms może być wysyłany np. do pracownika lub managera z powiadomieniem o nowym zadaniu bądź interesie w systemie lub do klienta z przypomnieniem o wizycie, prośbą o dostanie dokumentów, terminem umówionego spotkania i in.

Poniżej przykład skryptu, który aktywuje wysyłkę maila/smsa do klienta z przypomnieniem o umówionym spotkaniu kiedy zajdą warunki: klient ma konkretny status (w naszym przykładzie client.status_id to 48634), klient był edytowany, a przed edycją miał status inny niż 48634

Zanim ustawimy makro należy:

- sprawdzić jakie ID ma status, którego chcemy użyć
- stworzyć szablon maila (patrz: "Szablony odpowiedzi"), który będzie wysyłany automatycznie kiedy zajdzie warunek, w naszym przykładzie nazwa szablonu to: "Termin rozmowy kwalifikacyjnej"

Aby ustawić makro wystarczy:

1. Wejść w **Ustawienia** -> **Ustawienia konta** -> **Automatyzacja**
2. Wybrać "**Makra i Filtry**"
3. Kliknąć "**Dodaj filtr**"
4. Uzupełnić nazwę
5. W polu "**Rodzaj**" wybrać "**Akcja zmiany w klientach**"
6. W polu "**Skrypt Warunków**" wpisać poniższy skrypt

```
var id = 48634;  
client.status_id == id && client.status_id_was != client.status_id &&  
client.id_was != null
```

7. W polu "**Skrypt Akcji**" wpisać poniższy skrypt

```
var sms = "Witaj. Na twój adres email" + client.email + " zostanie wysłany  
termin I etapu rozmowy kwalifikacyjnej...";  
var template_name = 'Termin rozmowy kwalifikacyjnej';
```

```
var date = client.datetime1;  
var time = date.substr(11, 5);  
date = date.substr(0, 10);  
  
var template_params = {date: date, time: time};  
Sugester.send_sms(client.phone, sms);  
Sugester.send_email(client.email, '', '', {template_name: template_name,  
email_from: 'email@address.com' ,params: template_params});
```



Ważne! Więcej przykładów skryptów dla konkretnych przypadków znajduje się w naszej bazie wiedzy pod linkiem poczta.sugester.pl w zakładce **“Automatyzacja”**.

Automatyczne tworzenie zadań

Korzystając z VOIP w Sugesterze, można ustawić makro, by system automatycznie tworzył zadanie za każdym razem kiedy w systemie jest zarejestrowane nieodebrane połączenie.

W zadaniu będzie widoczny numer telefonu, na który należy oddzwonić. Można też dowolnie modyfikować treść zadania. Każde zadanie trafia do folderu **“Do przydzielenia”** w inboxie, tak by każdy miał możliwość takie zadanie zobaczyć i oddzwonić.

Aby aktywować makro należy:

1. Wejść w **Ustawienia -> Automatyzacja -> Makra i filtry**
2. Kliknąć **“Dodaj filtr”**
3. Wpisać nazwę filtra
4. W polu **“Rodzaj”** wybrać **“Akcja na zmiany w VOIP”**
5. W polu **“Skrypt Warunków”** wpisać poniższy skrypt

```
((call.status == 'call_end' || call.status_was == 'call_end' ||  
call.status == 'queue_hangup' ) && call.duration == 0) || call.status ==  
'CANCEL' || call.status == 'BUSY' || call.status == ''
```

6. W polu **“Skrypt Akcji”** wpisać poniższy skrypt

```
if (call.outgoing ==1 ) {  
} else {  
    content = 'Nieodebrane połączenie przychodzące: ' + call.number_from  
    Sugester.create_task(content,content)  
}
```



Ważne! Powyższy warunek zachodzi gdy rozmowa ma statusy "zajęty" lub "klient się rozłączył".

Automatyczne wysyłanie mailingu

Sugester umożliwia automatyczne uruchomienie zaplanowanej kampanii do określonej grupy odbiorców po spełnieniu konkretnych warunków.

Automatyczna wysyłka mailingu pozwala na bieżąco reagować na nowe kontakty, jakie pojawiły się w CRMie.

Aby uruchomić automatyczną wysyłkę mailingu należy:

1. Wejść w zakładkę **Emailing -> Kampanie emailowe**
2. Kliknąć niebieski przycisk **" +Wyślij mailing"**
3. W polu **"Rodzaj"** wybrać **"Automatyczne wysyłanie"**
4. Uzupełnić nazwę kampanii
5. W polu **"Lista odbiorców"** wybrać listę
6. W polu **"Kiedy wysłać"** wybrać z jaką częstotliwością ma być wysyłana kampania
7. Dalej tworzyć kampanię jak zwykły mailing (patrz "Przygotowanie kampanii")



Ważne! Jeśli chcemy zatrzymać automatyczną wysyłkę kampanii należy się skontaktować z działem obsługi Sugestera. Samodzielnie nie ma takiej możliwości.

Kampania

Rodzaj [?]

Automatyczne wysyłanie

Nazwa kampanii [?]

Automatyzacja #2

Lista odbiorców [?]

20% off

 Wybierz listę adresową lub [dodaj nową](#)

Kiedy wysłać [?]

Wysyłaj raz na miesiąc

Raporty

Zakładka w głównym menu **“Raporty”** zawiera listę dostępnych w Sugesterze raportów.

Za pomocą raportów można śledzić statystyki dotyczące:

1. **Zgłoszeń** - w zależności od wybranego raportu można śledzić liczbę przychodzących maili, odpowiedzi na nie, liczbę utworzonych zadań, postów na forum i w bazie wiedzy oraz procent maili oznaczonych danym tagiem
2. **Klientów** - w tym miejscu dostępne są lejki sprzedażowe, statystyki dotyczące aktywności na kliencie oraz dokonywanych przez klienta płatności
3. **Użytkowników** - te raporty pozwalają na monitorowanie aktywności pracownika, jego efektywności, przydzielonych maili i zadań, procent zakończonych spraw
4. **Czasu pracy** - pokazuje liczbę przepracowanych godzin z rozbiciem na użytkownika, projekt, klienta
5. **Oceny komunikacji** - pokazujący oceny za komunikację i rozwiązanie spraw od klientów

Kontakt do nas

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących konfiguracji lub działania systemu, zachęcamy do kontaktu z nami:

- Mailowo na adres info@sugester.pl
- Telefonicznie pod numerem telefonu 22 599 42 58
- Na czacie na naszej stronie sugester.pl