

Obsługa sprzedażowa klienta

Grafiki i zarezerwowane terminy

Moduł **Grafików i zarezerwowanych terminów** w systemie voxDeveloper CRM umożliwia udostępnienie klientom możliwości samodzielnego rezerwowania terminu spotkania (np. spotkania handlowego, odbioru lokalu czy podpisania umowy). Pracownik przygotowuje grafik z dostępnymi terminami, publikuje link, a klient wybiera dogodną godzinę. Rezerwacja pojawia się automatycznie w systemie. Poniższy artykuł opisuje cały proces — od utworzenia grafiku po obsługę zarezerwowanego terminu.

Spis treści

- [1. Jak działa moduł grafików?](#)
- [2. Krok 1 — Utworzenie grafiku](#)
- [3. Krok 2 — Publikacja grafiku i udostępnienie linku](#)
- [4. Krok 3 — Rezerwacja terminu przez klienta](#)
- [5. Krok 4 — Obsługa rezerwacji w systemie](#)
- [6. Blokowanie terminów do użytku wewnętrznego](#)
- [7. Zarządzanie rezerwacją przez klienta](#)
- [8. Powiadomienia e-mail](#)
- [9. Kontakt](#)

1. Jak działa moduł grafików?

Proces składa się z czterech etapów:

- **Grafik** — pracownik definiuje przedział dat i godzin, w których dostępne są terminy, oraz długość pojedynczego spotkania. System dzieli okna dostępności na konkretne terminy do rezerwacji.
- **Publikacja** — po ustawieniu grafiku jako aktywnego dostępny staje się **link publiczny**, który przekazuje się klientowi.
- **Rezerwacja** — klient otwiera link, wybiera termin i podaje swoje dane. Rezerwacja zostaje zapisana w systemie.
- **Obsługa** — rezerwacja pojawia się na liście i w kalendarzu zarezerwowanych terminów, gdzie można nią zarządzać.

Informacja Dostęp do poszczególnych funkcji (tworzenie grafików, definiowanie terminów, obsługa rezerwacji, blokowanie terminów) zależy od uprawnień nadanych przez administratora instancji.

2. Krok 1 — Utworzenie grafiku

Grafiki dostępne są w zakładce **Grafiki** (strona **Lista grafików**). Aby utworzyć nowy grafik, należy użyć przycisku **Nowy grafik** i uzupełnić formularz.

Pola podstawowe:

Pole	Opis
Nazwa	Nazwa grafiku, np. „Spotkania handlowe — inwestycja X”.
Typ spotkania	Do wyboru: Spotkanie handlowe, Odbiór, Podpisanie umowy, Inne.
Przypisany do (Gospodarz)	Pracownik, który prowadzi spotkania w ramach

Obsługa sprzedażowa klienta

Pole	Opis
	tego grafiku.
Czas trwania	Długość pojedynczego terminu — do wyboru m.in. 30 min, 1 h, 1,5 h, 2 h.
Inwestycja	Opcjonalne powiązanie grafiku z inwestycją.
Status	Szkic, Aktywny lub Zamknięty. Nowy grafik domyślnie zapisywany jest jako Szkic.

Okna dostępności. W tej sekcji określa się, kiedy dostępne są terminy. Dla każdego okna podaje się **datę** oraz zakres godzin (**od** — **do**). Możliwe jest dodanie wielu okien za pomocą opcji **Dodaj kolejne okno** — im więcej okien, tym większa szansa, że klient znajdzie dogodny termin. System automatycznie dzieli każde okno na terminy zgodne z ustawionym czasem trwania.

Opcje zaawansowane (opcjonalne) pozwalają precyzyjnie sterować dostępnością:

Opcja	Znaczenie
Bufor przed / Bufor po	Przerwa dodawana przed i po każdym spotkaniu (np. na przygotowanie).
Minimum wyprzedzenia (godziny)	Z jakim wyprzedzeniem klient może rezerwować termin (domyślnie 24 godziny).
Maksymalny horyzont (dni)	Jak daleko w przód można rezerwować terminy (0 = brak limitu).
Możliwość przesunięcia do (godzin przed)	Do ilu godzin przed spotkaniem klient może samodzielnie zmienić termin.
Data wygaśnięcia	Data, po której grafik przestaje być aktywny (puste = bezterminowo).

Po uzupełnieniu danych należy zapisać grafik przyciskiem **Zapisz**. System wygeneruje terminy na podstawie okien dostępności.

⚠ **Uwaga:** Późniejsza zmiana okien dostępności powoduje ponowne wygenerowanie terminów. Już zarezerwowane terminy zostają zachowane — jeśli nowe okna kolidowałyby z istniejącą rezerwacją, system o tym poinformuje.

3. Krok 2 — Publikacja grafiku i udostępnienie linku

Aby udostępnić grafik klientom, należy ustawić jego status na **Aktywny**. Dopiero wtedy na liście grafików, w kolumnie **Link publiczny**, pojawia się przycisk **Kopiuj link**.

Skopiowany link można przekazać klientowi dowolnym kanałem — w wiadomości e-mail, na stronie internetowej lub w rozmowie. Dla grafików w statusie Szkic lub Zamknięty link nie jest dostępny.

Strona 2 / 5

Obsługa sprzedażowa klienta

☐☐ **Wskazówka** Z poziomu widoku umowy możliwe jest wygenerowanie **spersonalizowanego linku do zaproszenia na termin** — dane klienta zostają wtedy automatycznie wstępnie uzupełnione w formularzu rezerwacji (funkcja zależna od uprawnień).

4. Krok 3 — Rezerwacja terminu przez klienta

Po otwarciu linku klient przechodzi prostą, kilkukrokową ścieżkę:

1. Widzi nazwę spotkania, jego długość oraz kalendarz z zaznaczonymi dniami (**Dzień dostępny / Dzień zajęty**).
2. Wybiera dzień, a następnie dostępną godzinę (sekcja **Który termin Ci odpowiada?**).
3. Uzupełnia dane: **Imię i nazwisko**, **Adres e-mail**, opcjonalnie **Telefon** i **Uwagi**.
4. Potwierdza wybór przyciskiem **Zarezerwuj**.

Po zatwierdzeniu wyświetla się komunikat **Termin zarezerwowany**, a na podany adres e-mail trafia wiadomość z linkiem umożliwiającym zarządzanie rezerwacją. Wybrany termin przestaje być od razu dostępny dla innych klientów, natomiast status rezerwacji zależy od sposobu jej utworzenia:

- Rezerwacja założona samodzielnie przez klienta z linku publicznego otrzymuje status **Oczekujące** i wymaga potwierdzenia przez pracownika.
- Rezerwacja utworzona przez pracownika (np. z poziomu kalendarza) otrzymuje od razu status **Potwierdzone**.

W kalendarzu zarezerwowanych terminów rezerwacja oczekująca oznaczona jest etykietą **Termin zajęty. Do potwierdzenia**.

⚠ **Uwaga:** Klientowi wyświetlają się wyłącznie terminy zgodne z ustawieniami grafiku — z uwzględnieniem minimalnego wyprzedzenia oraz maksymalnego horyzontu rezerwacji.

5. Krok 4 — Obsługa rezerwacji w systemie

Zarezerwowane terminy dostępne są w sekcji **Zarezerwowane terminy**, w dwóch widokach:

- **Zarezerwowane terminy — lista** — z filtrami (typ spotkania, grafik, gospodarz, status, zakres dat, adres e-mail klienta),
- **Zarezerwowane terminy — kalendarz** — widok kalendarza pokazujący zajęte i wolne terminy.

Statusy rezerwacji:

Status	Znaczenie
Oczekujące	Rezerwacja założona samodzielnie przez klienta z linku publicznego — oczekuje na potwierdzenie przez pracownika.
Potwierdzone	Rezerwacja utworzona przez pracownika lub zatwierdzona po statusie Oczekujące.
Zakończone	Spotkanie się odbyło.
Anulowane	Rezerwacja anulowana, termin zwolniony.

Obsługa sprzedażowa klienta

Status	Znaczenie
Nieobecność	Klient nie pojawił się na spotkaniu.

Dla pojedynczej rezerwacji dostępne są m.in. następujące działania:

Działanie	Efekt
Potwierdź i dodaj do kalendarza	Dostępne wyłącznie dla rezerwacji w statusie Oczekujące — zmienia status na Potwierdzone i tworzy powiązany wpis w kalendarzu CRM.
Oznacz jako zakończone	Oznaczenie odbytego spotkania.
Oznacz nieobecność	Oznaczenie, że klient nie pojawił się na spotkaniu.
Anuluj	Anulowanie rezerwacji i zwolnienie terminu.
Dodaj rezerwację do kalendarza	Utworzenie powiązanego wpisu w kalendarzu CRM dla rezerwacji już potwierdzonej.
Wyślij ponownie potwierdzenie	Ponowne wysłanie do klienta wiadomości z linkiem do zarządzania rezerwacją.

Pracownik może również samodzielnie przypisać klienta do wolnego terminu bezpośrednio z poziomu kalendarza. W tym celu w widoku **Zarezerwowane terminy — kalendarz** należy kliknąć w wolny termin i skorzystać z opcji **Umów spotkanie**. Zamiast ręcznego wpisywania danych, dostępne jest wyszukanie istniejącego kontaktu z bazy klientów CRM (pole z podpowiedziami) lub — poprzez przycisk **+** — utworzenie nowego kontaktu bez opuszczania widoku kalendarza. Rezerwacja zostaje wówczas powiązana z właściwą kartą klienta. Po zapisaniu system pyta, czy wysłać na adres e-mail klienta podsumowanie umówionego terminu wraz z linkiem do zarządzania rezerwacją.

Wskazówka Powiązanie rezerwacji z kartą klienta pozwala uniknąć zakładania duplikatów kontaktów oraz zapewnia, że spotkanie widoczne jest w historii aktywności klienta.

6. Blokowanie terminów do użytku wewnętrznego

Pracownik posiadający odpowiednie uprawnienie może zablokować wybrany wolny termin do użytku wewnętrznego — np. na potrzeby przerwy, spotkania wewnętrznego czy zarezerwowania sobie czasu na inne zadania. Zablokowany termin znika z puli terminów dostępnych dla klientów (link publiczny) oraz dla innych pracowników, pozostając widoczny wyłącznie dla osoby, która go zablokowała.

Blokowanie terminu. W widoku **Zarezerwowane terminy — kalendarz** należy kliknąć w wybrany wolny termin, a następnie skorzystać z opcji **Zablokuj termin**. Zablokowany slot oznaczony jest w kalendarzu odrębnym kolorem (ciemnoszarym) oraz etykietą **Blokada wewnętrzna**.

Odblokowanie terminu. Zablokowany termin można w każdej chwili zwolnić, korzystając z opcji odblokowania — wraca on wtedy do puli terminów dostępnych do rezerwacji.

Informacja Możliwość blokowania wolnych terminów zależy od odrębnego uprawnienia

Obsługa sprzedażowa klienta

nadawanego przez administratora instancji. Bez tego uprawnienia zablokowany termin widoczny jest jako niedostępny, bez możliwości jego odblokowania.

7. Zarządzanie rezerwacją przez klienta

Z linku otrzymanego w wiadomości potwierdzającej klient może samodzielnie:

- **Przełożyć termin** — wybrać inną dostępną godzinę,
- **Anulować rezerwację** — zwolnić zajęty termin.

Możliwość przełożenia terminu obowiązuje do momentu określonego w ustawieniu **Możliwość przesunięcia do (godzin przed)**. Po tym czasie zmiana terminu nie jest już możliwa.

8. Powiadomienia e-mail

System automatycznie wysyła do klienta wiadomości e-mail przy kluczowych zdarzeniach:

- **Rezerwacja zarejestrowana** — bezpośrednio po zarezerwowaniu terminu, z linkiem do zarządzania rezerwacją; treść wiadomości informuje, czy termin jest już potwierdzony, czy oczekuje na potwierdzenie przez pracownika,
- **Rezerwacja potwierdzona** — po ręcznym potwierdzeniu przez pracownika rezerwacji ze statusem Oczekujące,
- **Termin został przełożony** — po zmianie terminu,
- **Rezerwacja anulowana** — po anulowaniu (z możliwością umówienia nowego terminu).

☐☐ **Informacja** Warunkiem wysyłki powiadomień jest poprawny adres e-mail podany przy rezerwacji.

Kontakt

W razie pytań lub problemów prosimy o kontakt z działem wsparcia technicznego:

- **E-mail:** kontakt@voxcommerce.pl
- **Telefon:** 534 571 638

Unikalny ID rozwiązania: #1271

Autor: : n/a

Data ostatniej aktualizacji: 2026-08-05 15:40