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

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 06:26
URL: https://voxcrmedu.com/content/11/265/pl/grafiki-i-zarezerwowane-terminy.html

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.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 06:26

□□ **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.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 06:26

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

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 06:26

URL: https://voxcrmedu.com/content/11/265/pl/grafiki-i-zarezerwowane-terminy.html

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

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 06:26