Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

Jak dodać firmę (kontrahenta) i powiązać ją z kategorią usterki w Helpdesku?

W module Helpdesk każda usterka może zostać przypisana do **kontrahenta** — firmy zewnętrznej odpowiedzialnej za jej naprawę (np. brygada budowlana, elektryk, hydraulik). Aby przypisanie działało automatycznie, każda firma-kontrahent musi mieć określone, jakimi **kategoriami usterek** się zajmuje, a następnie zostać powiązana z konkretnymi inwestycjami, w których ma być dostępna. Niniejszy artykuł opisuje kompletny proces wprowadzania kontrahentów do systemu — zarówno pojedynczo z poziomu interfejsu, jak i masowo z pliku Excel.

Spis treści

1. Pojęcia: firma, kontrahent, kategoria usterki
2. Krok 0 — Założenie kategorii usterek
3. Metoda 1 — Ręczne dodanie kontrahenta
4. Metoda 2 — Import firm z pliku Excel
5. Krok końcowy — Powiązanie kontrahenta z inwestycją
6. Najczęściej zadawane pytania
7. Kontakt

---

1. Pojęcia: firma, kontrahent, kategoria usterki

Pojęcie	Znaczenie
Firma	Każdy podmiot prawny zapisany w bazie kontaktów voxCRM (np. dostawca, podwykonawca, agencja, biuro księgowe). Firma sama w sobie nie jest jeszcze kontrahentem Helpdesku.
Kontrahent	Firma, która została oznaczona jako wykonawca napraw w module Helpdesk (oznaczenie checkboxem **Kontrahent**). Tylko firmy z tą flagą pojawiają się na liście wyboru przy obsłudze usterek.
Kategoria usterki	Etykieta opisująca rodzaj zgłoszenia serwisowego (np. „Elektryka", „Hydraulika", „Stolarka", „Inne"). Każdy kontrahent może obsługiwać jedną lub wiele kategorii — dzięki temu system podpowiada właściwą firmę przy rejestracji usterki.
Użytkownik z rolą Kontrahent	Konto osoby reprezentującej firmę-kontrahenta (np. brygadzista, kierownik serwisu). Jest to odrębny rekord, powiązany z firmą, niezbędny do tego, by system mógł wysyłać do kontrahenta zlecenia naprawy.

□□ **Informacja** Aby kontrahent był widoczny przy rejestracji usterki w danej inwestycji, muszą być spełnione **trzy warunki naraz**: firma jest oznaczona jako kontrahent, ma przypisaną przynajmniej jedną kategorię usterki, oraz została powiązana z inwestycją w jej edycji. Pominięcie któregokolwiek z kroków sprawi, że firma nie pojawi się na liście wyboru.

---

2. Krok 0 — Założenie kategorii usterek

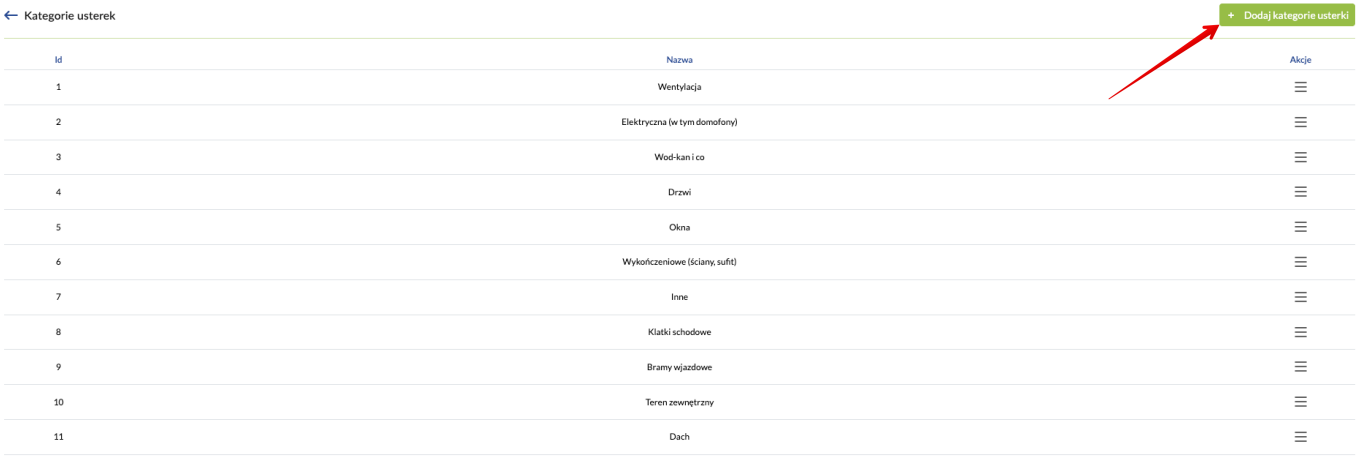
© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13

URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html

Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

Zanim do systemu zostaną wprowadzeni kontrahenci, niezbędne jest zdefiniowanie listy kategorii usterek. Każdy kontrahent będzie później powiązany z jedną lub kilkoma z nich.

Ścieżka: Administracja → **Helpdesk - kategorie** (kafelka w sekcji „Helpdesk" na stronie ustawień)



Po wybraniu kafelki otwiera się strona **Kategorie usterek** z tabelą istniejących pozycji. Aby dodać nową kategorię, należy:

1. Wybrać przycisk **Dodaj kategorię usterki**.
2. Wpisać nazwę kategorii (np. „Elektryka", „Hydraulika", „Stolarka okienna", „Inne").
3. Zatwierdzić formularz przyciskiem **Zapisz**.

Istniejące kategorie można edytować (zmienić nazwę) lub usunąć z poziomu listy. Czynność ta jest jednorazowa — kategorie raz wprowadzone obowiązują dla wszystkich przyszłych kontrahentów i usterek.

⚠ **Uwaga:** Przy imporcie firm z pliku Excel system rozpoznaje kategorie wyłącznie po ich nazwie. Każda kategoria wpisana w pliku importu musi wcześniej istnieć w voxCRM — w przeciwnym razie cały import zostanie odrzucony. Zalecane jest skompletowanie listy kategorii przed przygotowaniem pliku importu.

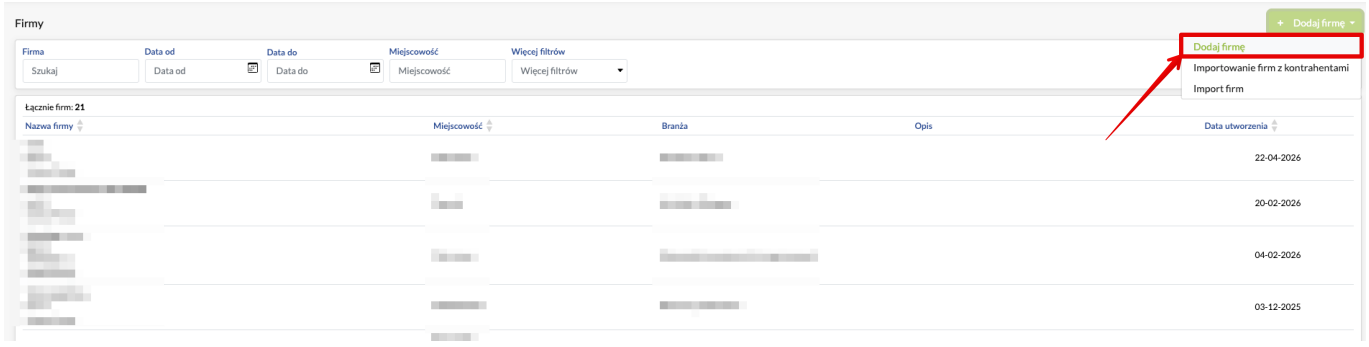
---

3. Metoda 1 — Ręczne dodanie kontrahenta

Sposób zalecany przy dodawaniu pojedynczych firm lub uzupełnianiu już istniejącej bazy. Proces obejmuje trzy etapy: utworzenie firmy, utworzenie reprezentującego ją użytkownika oraz powiązanie z inwestycjami (etap wspólny dla obu metod, opisany w sekcji 5).

Etap 1 — Dodanie firmy

Ścieżka: Więcej → Firmy → przycisk **Dodaj firmę** (w prawym górnym rogu listy)



© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13

URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html

Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

W otwartym formularzu należy wypełnić następujące pola:

- **Nazwa firmy** (pole wymagane) — pełna nazwa kontrahenta.
- **Miejscowość** (pole wymagane) — miejscowość siedziby firmy.
- **Przypisz firmę do** (pole wymagane) — użytkownik voxCRM odpowiedzialny za relację z tym kontrahentem.
- **NIP**, **adres**, **telefon**, **e-mail** — uzupełniane zgodnie z dokumentami firmy.
- Pozostałe pola (status, branża, numer rachunku bankowego) — opcjonalnie, w zależności od potrzeb.

Następnie należy zaznaczyć checkbox **Kontrahent**. Zaznaczenie tej opcji udostępnia pole wyboru kategorii usterek — w polu **Kategoria usterki** (wielokrotny wybór) trzeba wskazać wszystkie kategorie zgłoszeń, którymi zajmuje się dana firma. Możliwy jest wybór jednej lub wielu pozycji jednocześnie — np. firma stolarska może obsługiwać zarówno kategorię „Stolarka okienna", jak i „Stolarka drzwiowa".

⚠ **Uwaga:** Przy zaznaczonym checkboxie **Kontrahent** wybór co najmniej jednej kategorii usterki jest wymagany. Brak wskazania kategorii uniemożliwi zapisanie firmy.

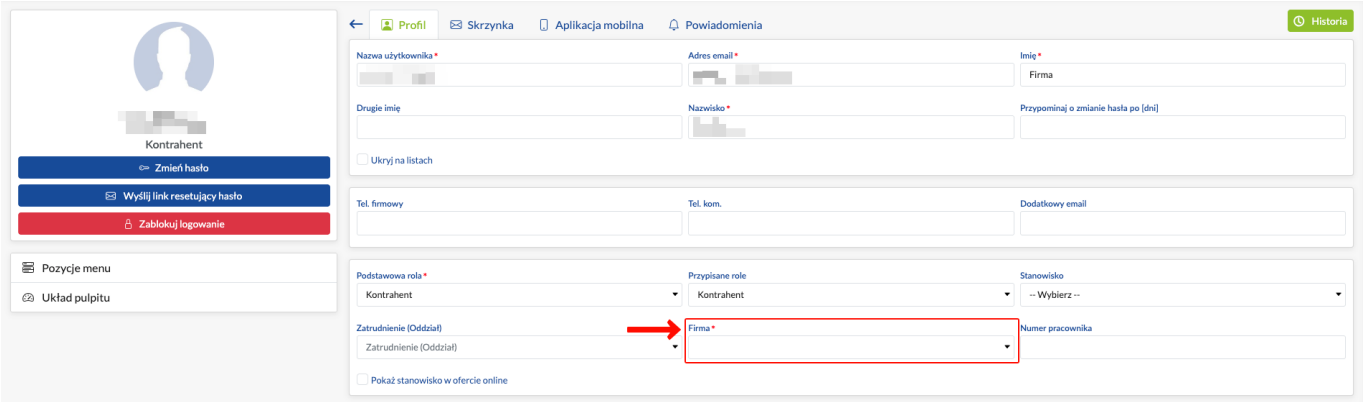
Formularz zatwierdza się przyciskiem **Zapisz**.

Etap 2 — Dodanie użytkownika z rolą Kontrahent

Sam zapis firmy nie tworzy automatycznie konta osoby, która będzie odbierać od voxCRM informacje o usterkach. W związku z tym po zapisaniu firmy należy odrębnie utworzyć użytkownika z rolą **Kontrahent** i powiązać go z firmą:

1. Otworzyć listę użytkowników (**Więcej → Lista użytkowników** lub **Zalogowany jako → Lista użytkowników**).
2. Wybrać przycisk **Dodaj użytkownika** (w prawym górnym rogu).
3. Wypełnić dane osoby (imię, nazwisko, e-mail, telefon).
4. W polu **Podstawowa rola** wybrać wartość **Kontrahent**.
5. Zatwierdzić formularz przyciskiem **Utwórz**.

Po stworzeniu użytkownika, należy przejść do edycji jego konta i w polu Firma wybrać firmę, z którą ma zostać powiązany.



Po wykonaniu tego kroku w bazie istnieje pełny rekord kontrahenta: firma + reprezentująca ją osoba z odpowiednią rolą.

Etap 3 — Powiązanie z inwestycjami

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html

Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

Ostatni krok — uzupełnienie multiselectu **Firma** w edycji każdej inwestycji, w której kontrahent ma być dostępny — opisany został w sekcji Krok końcowy — Powiązanie kontrahenta z inwestycją. Bez tego kroku kontrahent **nie pojawi się** na liście wyboru przy rejestrowaniu usterek dotyczących lokali w tej inwestycji.

---

4. Metoda 2 — Import firm z pliku Excel

Sposób zalecany przy wprowadzaniu większej liczby kontrahentów (np. przy starcie pracy z modułem Helpdesk lub migracji danych z innego systemu). W jednym kroku tworzy zarówno firmę, jak i powiązanego z nią użytkownika z rolą Kontrahent — etapów 1 i 2 z metody ręcznej nie trzeba wykonywać osobno.

Krok 1 — Pobranie szablonu pliku

Szablon importu firm i kontrahentów dostępny jest do pobrania bezpośrednio z niniejszego artykułu:

- Pobierz szablon pliku Excel — Import firm i kontrahentów.xls

Plik dostępny jest również u dołu strony, w sekcji załączników. Po pobraniu należy go wypełnić zgodnie z opisem struktury w kolejnym kroku.

Krok 2 — Struktura szablonu

Plik zawiera nagłówki w pierwszym wierszu i pięć kolumn:

Kolumna	Nazwa	Wymagana	Opis
A	**Kategoria**	Tak	Nazwa kategorii usterki dokładnie zgodna z nazwą wprowadzoną w Administracji (porównanie nie rozróżnia wielkich i małych liter). Wiele kategorii w jednym wierszu — rozdzielić średnikiem bez spacji, np. Elektryka;Hydraulika. Specjalna wartość __all__ oznacza wszystkie istniejące kategorie (opcja zaawansowana — w razie wątpliwości warto potwierdzić zachowanie z zespołem wsparcia).
B	**Nazwa firmy**	Tak	Pełna nazwa firmy. Stanowi klucz porównawczy: jeśli firma o takiej nazwie już istnieje w systemie, zostanie zaktualizowana; w

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13

Kolumna	Nazwa	Wymagana	Opis
			przeciwnym razie zostanie utworzona nowa.
C	**Osoba kontaktowa**	Tak	Imię i nazwisko osoby reprezentującej firmę (format: „Jan Kowalski"). System rozdziela tekst po pierwszej spacji — wszystko przed spacją trafia do pola „Imię", reszta do pola „Nazwisko". Osoba ta otrzymuje rolę Kontrahent i powiązanie z firmą.
D	**Telefon**	Nie	Numer telefonu osoby kontaktowej. Numer musi być unikalny w skali całej bazy — duplikat spowoduje przerwanie i cofnięcie całego importu (patrz uwaga poniżej).
E	**Email**	Nie	Adres e-mail osoby kontaktowej. Jeżeli osoba o tym adresie już istnieje w systemie, jej profil zostanie zaktualizowany i powiązany z importowaną firmą.

Krok 3 — Otwarcie okna importu

Ścieżka: Więcej → Firmy → przycisk **Dodaj firmę** → opcja **Importowanie firm z kontrahentami** z dropdownu

Krok 4 — Wgranie pliku

Należy wskazać przygotowany plik (z rozszerzeniem .xls lub .xlsx) i wybrać tryb działania:

Tryb	Działanie
Test	System przetwarza plik bez zapisywania zmian — wyświetla podgląd, jakie firmy zostałyby utworzone lub zaktualizowane oraz wskazuje

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html

Tryb	Działanie
	wszystkie błędy. Tryb zalecany przed właściwym importem, szczególnie przy większych plikach.
Import	System przetwarza plik i zapisuje zmiany w bazie. Po zakończeniu wyświetla raport zawierający listę utworzonych firm, zaktualizowanych firm oraz błędów.

⚠ **Uwaga — krytyczna:** Błąd w którymkolwiek z wierszy skutkuje **przerwaniem i cofnięciem całego importu** — nie jest tak, że pojedynczy błędny wiersz zostaje pominięty, a reszta zaimportowana. Najczęstsze przyczyny przerwania importu to duplikat numeru telefonu (zarówno w pliku, jak i wobec już istniejącego użytkownika w systemie) oraz odwołanie do nieistniejącej kategorii usterki. Z tego powodu **zawsze należy najpierw uruchomić tryb Test**, poprawić wszystkie zgłoszone błędy w pliku i dopiero wtedy wykonać właściwy import.

Krok 5 — Interpretacja raportu

Po zakończeniu importu (lub testu) system wyświetla tabele z trzema rodzajami pozycji:

- **Utworzone firmy / kontrahenci** — wiersze, dla których system stworzył nowe rekordy.
- **Zaktualizowane firmy / kontrahenci** — wiersze, dla których system zaktualizował istniejące już w bazie rekordy.
- **Błędy** — wiersze, których przetworzenie się nie powiodło. Powód błędu wyświetlany jest na czerwono w odpowiedniej kolumnie (np. „Wartość jest wymagana", „Kategoria 'X' jest niepoprawna", „Istnieje już użytkownik z numerem: ...").

Należy poprawić wszystkie wiersze z sekcji „Błędy" w pliku Excel i ponownie uruchomić import — system rozpozna już istniejące firmy i potraktuje je jako aktualizację (nie powstaną duplikaty firm o tej samej nazwie).

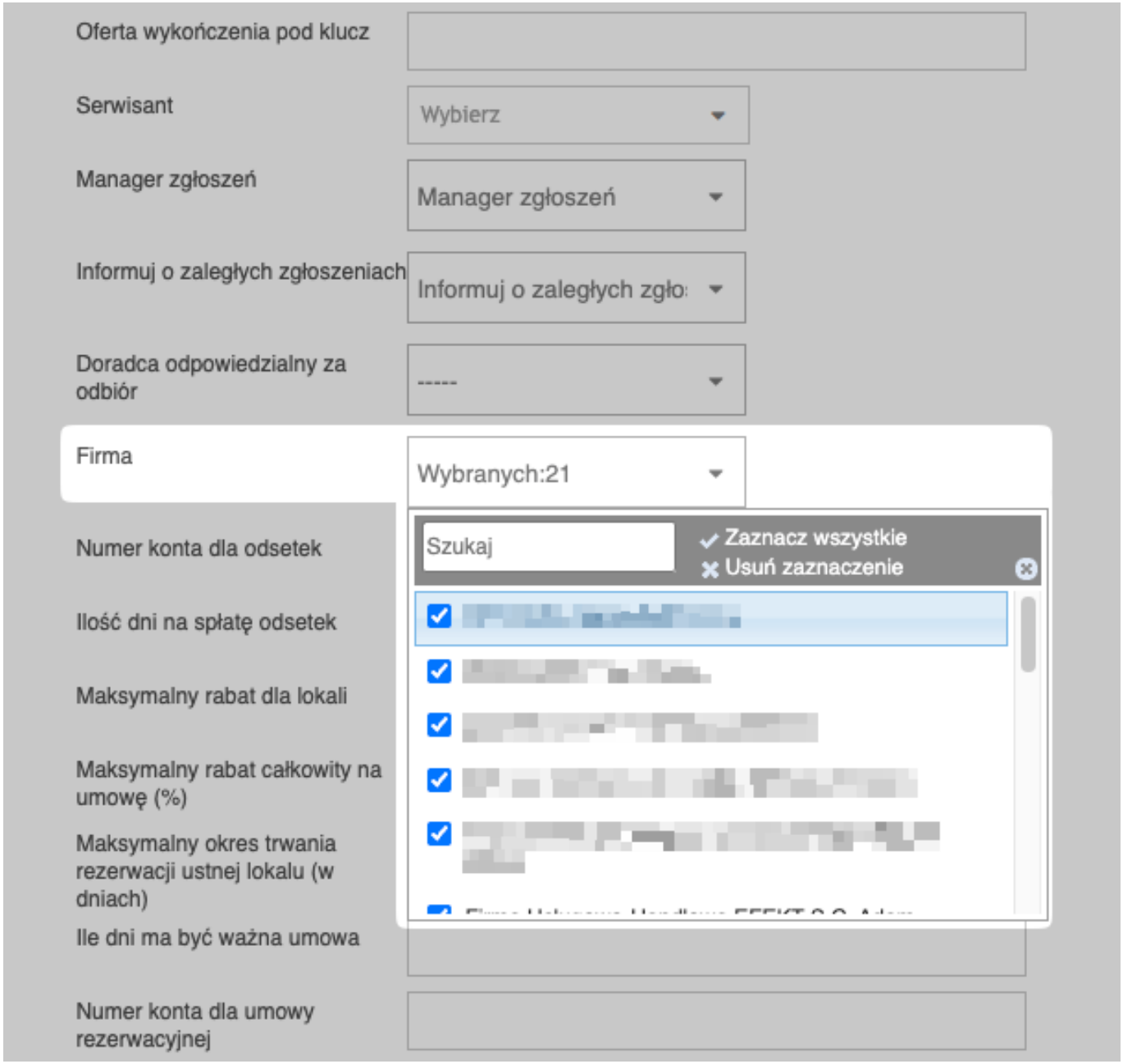
---

5. Krok końcowy — Powiązanie kontrahenta z inwestycją

Niezależnie od metody wprowadzenia (ręcznie czy importem), **kontrahent nie pojawi się na liście wyboru przy rejestrowaniu usterki, dopóki nie zostanie powiązany z konkretną inwestycją**. Powiązanie to wykonuje się w edycji każdej inwestycji, w której dany kontrahent ma być dostępny.

Ścieżka: Inwestycje → wybór inwestycji → przycisk **Edytuj** → pole **Firma** (multiselect)

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html



W polu **Firma** należy:

1. Rozwinąć listę dostępnych firm.
2. Zaznaczyć wszystkie firmy-kontrahentów, którzy mają być widoczni przy obsłudze usterek tej inwestycji (możliwy wybór wielu pozycji jednocześnie).
3. Zapisać zmiany w edycji inwestycji.

Informacja Lista w polu **Firma** wyświetla wyłącznie firmy oznaczone jako kontrahenci (z zaznaczonym checkboxem **Kontrahent** w karcie firmy). Jeżeli oczekiwana firma się nie pojawia, należy wrócić do jej karty (Więcej → Firmy) i sprawdzić, czy posiada flagę Kontrahent oraz czy ma przypisaną przynajmniej jedną kategorię usterki.

⚠ **Uwaga:** Powiązanie firmy z inwestycją należy wykonać **dla każdej inwestycji osobno**. Nie istnieje opcja masowego dodania kontrahenta do wszystkich inwestycji jednocześnie. Przy dużej liczbie inwestycji warto zaplanować ten krok jako oddzielną czynność po zakończeniu importu firm.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html

Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

6. Najczęściej zadawane pytania

Należy kliknąć w wybrane pytanie, aby rozwinąć odpowiedź.

Dodałem firmę i oznaczyłem ją jako kontrahenta, ale nie pojawia się przy rejestracji usterki

Najczęstsza przyczyna to brak powiązania firmy z inwestycją. Aby kontrahent był widoczny przy obsłudze usterek danej inwestycji, muszą być spełnione trzy warunki:

- Firma ma zaznaczony checkbox **Kontrahent** w karcie firmy.
- Firma ma przypisaną przynajmniej jedną kategorię usterki.
- Firma jest dodana do multiselectu **Firma** w edycji konkretnej inwestycji.

Najczęstszym pominięciem jest trzeci punkt — bez niego kontrahent nie pojawi się na liście wyboru w usterkach lokali tej inwestycji.

Czy można zaimportować plik bez wcześniejszego założenia kategorii usterek

Nie. Każda kategoria wpisana w kolumnie **Kategoria** pliku importu musi wcześniej istnieć w voxCRM (Administracja → Helpdesk - kategorie). Wystarczy jedna nieznana kategoria w jakimkolwiek wierszu, aby cały import został przerwany z komunikatem „Kategoria '…' jest niepoprawna".

Co się stanie, jeśli importowana firma już istnieje w systemie

System rozpoznaje firmę po **Nazwie firmy** (kolumna B). Jeżeli firma o takiej samej nazwie już istnieje, jej dane (kategorie usterek, telefon, e-mail) zostaną zaktualizowane wartościami z pliku. Nowa firma nie jest tworzona. W raporcie po imporcie taki wiersz pojawi się w sekcji „Zaktualizowane firmy".

Jak przypisać firmie wiele kategorii usterek

W kolumnie **Kategoria** należy wpisać nazwy kategorii oddzielone średnikiem, bez spacji wokół: Elektryka;Hydraulika;Stolarka. System przypisze firmie wszystkie wymienione kategorie. Kolejność wpisów nie ma znaczenia.

Cały import został odrzucony z powodu „Istnieje już użytkownik z numerem"

System wymaga unikalności numerów telefonów w skali całej bazy. Jeżeli numer wpisany w kolumnie **Telefon** jest już przypisany do innego użytkownika (klienta, doradcy, kontrahenta z innej firmy) lub powtarza się między wierszami w samym pliku, cały import zostaje przerwany i cofnięty — żadne firmy z pliku nie zostaną zapisane. Możliwe rozwiązania:

- Pozostawienie kolumny **Telefon** pustej dla wierszy generujących konflikt — pole nie jest wymagane.
- Wpisanie innego numeru kontaktu, który nie występuje jeszcze w voxCRM ani w samym pliku.
- W przypadku, gdy faktycznie chodzi o tego samego użytkownika — zaktualizowanie jego profilu ręcznie z poziomu listy kontaktów po imporcie.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13

Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

W każdym przypadku zalecane jest najpierw uruchomienie trybu **Test**, by zidentyfikować wszystkie problematyczne wiersze przed właściwym importem.

Co dokładnie tworzy się w systemie podczas importu jednego wiersza

Każdy poprawny wiersz pliku tworzy (lub aktualizuje) trzy powiązane elementy:

- **Firmę** oznaczoną jako kontrahent, z przypisanymi kategoriami usterek z kolumny A.
- **Użytkownika z rolą Kontrahent** o danych z kolumny C, z numerem telefonu z kolumny D oraz adresem e-mail z kolumny E.
- **Powiązanie** użytkownika z firmą — osoba pojawi się jako reprezentant tej firmy.

Importem nie jest natomiast tworzone powiązanie firmy z inwestycjami — ten krok należy wykonać osobno (patrz sekcja „Krok końcowy").

Jak zmienić kategorie usterek już istniejącej firmy

Możliwe są dwa sposoby:

- **Ręcznie** — w widoku szczegółów firmy (Więcej → Firmy → wybór firmy) należy edytować pole **Kategoria usterki** i zapisać zmianę.
- **Importem** — wystarczy ponownie wgrać plik Excel z aktualnymi kategoriami w kolumnie A. System rozpozna istniejącą firmę po nazwie i zaktualizuje przypisane kategorie wartościami z pliku.

Czy istnieje import samych firm, bez powiązania z kategoriami

Tak — w sekcji **Więcej → Firmy** → dropdown **Dodaj firmę** dostępna jest osobna opcja **Import firm** (bez słowa „kontrahentami" w nazwie). Tej ścieżki należy użyć, gdy firmy nie mają pełnić roli kontrahentów Helpdesku, lecz są to np. partnerzy biznesowi, dostawcy ogólni czy biura księgowe. W takim przypadku struktura pliku jest węższa i nie zawiera kolumny Kategoria.

Czy mogę dodać jedną firmę do wszystkich inwestycji za jednym razem

Nie ma wbudowanej opcji masowego powiązania jednego kontrahenta ze wszystkimi inwestycjami. Powiązanie należy wykonać dla każdej inwestycji osobno przez jej edycję i uzupełnienie multiselectu **Firma**. Przy bardzo dużej liczbie inwestycji prosimy o kontakt z zespołem wsparcia w celu omówienia możliwości operacji wspomaganej.

Jak usunąć omyłkowo zaimportowaną firmę

Z poziomu listy firm (Więcej → Firmy) możliwe jest usunięcie pojedynczego rekordu po wejściu w jego szczegóły. W przypadku omyłkowego masowego importu prosimy o kontakt z zespołem wsparcia — operacja zbiorczego cofnięcia importu wykonywana jest po stronie wsparcia technicznego.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13

URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html

Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

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: #1259
Autor: : n/a
Data ostatniej aktualizacji: 2026-05-08 12:30

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:13
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/253/pl/jak-dodać-firme-kontrahenta-i-powiązać-ją-z-kategorią-usterki-w-helpdesku.html