Inne integracje i funkcje zaawansowane

Przykładowe scenariusze automatyzacji w voxCRM

W skrócie: automatyzacja to reguła działająca w tle według schematu „jeśli wydarzy się to i spełnione są określone warunki, wykonaj te działania". Dzięki temu część powtarzalnych czynności – wysyłka wiadomości, zmiana statusu czy powiadomienie zespołu – odbywa się automatycznie, bez ręcznej pracy. Poniżej opisujemy, jak działają automatyzacje, jak je tworzyć, a na końcu prezentujemy gotowe przykłady zastosowań.

Spis treści

1. Czym są automatyzacje
2. Gdzie znaleźć automatyzacje
3. Z czego składa się automatyzacja
4. Konteksty
5. Wyzwalacze – co uruchamia automatyzację
6. Warunki
7. Akcje – co system może wykonać
8. Dodatkowe opcje
9. Dziennik automatyzacji
10. Jak utworzyć automatyzację krok po kroku
11. Ochrona przed masowym uruchomieniem
12. Przykładowe scenariusze automatyzacji
    - Zarządzanie ofertami online
    - Relacje i obsługa klienta
    - Umowy i finalizacja sprzedaży
    - Usterki i odbiory

1. Czym są automatyzacje

Moduł automatyzacji pozwala definiować reguły, które system wykonuje samodzielnie w odpowiedzi na konkretne zdarzenia. Po wystąpieniu

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/230/pl/przykładowe-scenariusze-automatyzacji-w-voxcrm.html

zdarzenia (wyzwalacza) system sprawdza zdefiniowane warunki, a jeśli wszystkie zostaną spełnione – wykonuje zaplanowane akcje. Automatyzacje odciążają zespół z rutynowych zadań i pomagają zadbać o to, by żaden ważny krok w obsłudze klienta nie został pominięty.

2. Gdzie znaleźć automatyzacje

Automatyzacje dostępne są w **panelu administracyjnym**, w sekcji **Automatyzacje**. Znajduje się tam lista istniejących reguł wraz z możliwością ich edycji, podglądu dziennika oraz dodania nowej automatyzacji przyciskiem **Dodaj automatyzację**.

> **Uwaga:** dostęp do modułu zależy od uprawnień użytkownika. Jeśli sekcja Automatyzacje nie jest widoczna, prosimy o kontakt z administratorem instancji lub z działem wsparcia.

3. Z czego składa się automatyzacja

Każda automatyzacja opiera się na czterech elementach:

obszar, którego dotyczy reguła (np. klient, umowa, usterka). Wybierany jako pierwszy i niezmienny po utworzeniu.

zdarzenie, które uruchamia automatyzację (np. wysłanie oferty, zmiana statusu, dodanie umowy).

kryteria, które muszą być spełnione, aby akcje się wykonały (opcjonalne – można ich nie ustawiać).

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/230/pl/przykładowe-scenariusze-automatyzacji-w-voxcrm.html

działania wykonywane przez system po spełnieniu warunków (np. wysyłka e-maila lub SMS-a, zmiana statusu).

4. Konteksty

Kontekst określa, wokół jakiego obszaru działa automatyzacja. Od niego zależy też, jakie wyzwalacze, warunki i akcje będą dostępne. Kontekst wybierany jest podczas tworzenia reguły i **nie można go później zmienić**.

Kontekst	Czego dotyczy
Klient	działań wokół karty klienta
Umowa	działań wokół umowy
Email	wysłanych wiadomości e-mail
Oferta online	ofert online udostępnianych klientom
Usterka	zgłoszeń usterek
Odbiór	odbiorów lokali

5. Wyzwalacze – co uruchamia automatyzację

Wyzwalacz to zdarzenie rozpoczynające automatyzację. Część z nich reaguje na konkretne działanie (np. wysłanie oferty), a wyzwalacze cykliczne (Cron) sprawdzają warunki regularnie – co pozwala działać z opóźnieniem, np. „dzień po wysłaniu". Dostępne wyzwalacze zależą od kontekstu:

Kontekst	Dostępne wyzwalacze
Klient	Cron, Cron o stałej godzinie, Konwersja z leada, Powiązanie leada, Zmiana statusu, Wysłanie

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14

Inne integracje i funkcje zaawansowane

Kontekst	Dostępne wyzwalacze
	oferty, Zarejestrowanie aktywności, Zaplanowanie aktywności
Umowa	Cron, Cron o stałej godzinie, Zmiana statusu, Dodanie umowy
Email	Cron, Cron o stałej godzinie, Wysłanie oferty, Email otwarty, Kliknięcie w link w emailu
Oferta online	Cron, Cron o stałej godzinie, Wyświetlenie oferty
Usterka	Cron, Cron o stałej godzinie, Zmiana statusu, Utworzenie usterki, Zmiana kontrahenta
Odbiór	Cron, Cron o stałej godzinie, Zmiana statusu

Uwaga: wyzwalacze oparte na otwarciach i kliknięciach w wiadomościach e-mail oraz na wyświetleniach ofert online wymagają aktywnej usługi voxTrack™.

6. Warunki

Warunki pozwalają zawęzić działanie reguły do wybranych sytuacji. Łączone są w wyrażenia za pomocą operatorów **I** (wszystkie warunki muszą być spełnione) oraz **LUB** (wystarczy jeden z nich). Wyrażenia można zagnieżdżać, co umożliwia budowanie złożonych reguł, np. A oraz (B lub C). Akcje wykonają się tylko wtedy, gdy całe wyrażenie warunków zostanie spełnione. Jeśli warunki nie zostaną ustawione, akcje wykonają się przy każdym wystąpieniu wyzwalacza.

7. Akcje – co system może wykonać

Akcje to działania uruchamiane po spełnieniu warunków. W treści wiadomości e-mail, SMS i powiadomień można korzystać ze zmiennych systemowych (np. dane klienta czy opiekuna), które system podstawia automatycznie.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14

Inne integracje i funkcje zaawansowane

Akcja	Co robi
Wyślij e-mail	wysyła wiadomość e-mail (do klienta, opiekuna lub wskazanego adresu) z treścią opartą na zmiennych
Wyślij SMS	wysyła wiadomość SMS, np. do klienta lub jego opiekuna
Wyślij powiadomienie	tworzy powiadomienie w systemie dla wskazanej osoby lub zespołu
Zmień status klienta	automatycznie ustawia nowy status klienta
Nadaj klasyfikację (klientowi lub umowie)	dodaje wskazaną klasyfikację
Dodaj inwestycję do preferencji	dopisuje inwestycję do preferencji klienta
Zmień doradcę	przypisuje wskazanego doradcę / opiekuna do klienta
Zamknij zaplanowane aktywności	zamyka otwarte, zaplanowane aktywności
Dodaj wpis na wallu	dodaje wpis w historii (na tablicy) klienta

Zestaw dostępnych akcji zależy od wybranego kontekstu – nie wszystkie akcje są dostępne w każdym kontekście.

8. Dodatkowe opcje

- **Aktywna** – włącza lub wyłącza automatyzację bez konieczności jej usuwania.
- **Raz na kontekst** – akcje wykonają się tylko raz dla każdego obiektu (np. tylko raz dla danego klienta).
- **Częstotliwość** – dla wyzwalaczy cyklicznych (Cron) określa, jak często reguła ma być sprawdzana.
- **Czas wykonania** – dla wyzwalacza „Cron o stałej godzinie" wyznacza porę uruchomienia.

9. Dziennik automatyzacji

Każda automatyzacja posiada własny **dziennik**, w którym zapisywane są wyniki kolejnych uruchomień – informacja, czy akcje wykonały się

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/230/pl/przykładowe-scenariusze-automatyzacji-w-voxcrm.html

poprawnie, czy wystąpił błąd. Dziennik ułatwia kontrolę nad tym, że reguła działa zgodnie z oczekiwaniami.

10. Jak utworzyć automatyzację krok po kroku

1. W sekcji **Automatyzacje** należy wybrać opcję **Dodaj automatyzację**.
2. Należy nadać regule nazwę oraz wybrać **kontekst** (wybór kontekstu jest trwały i nie można go później zmienić).
3. Po zapisaniu należy wskazać **wyzwalacz**, a dla wyzwalaczy cyklicznych ustawić częstotliwość lub czas wykonania.
4. Następnie można dodać **warunki** i połączyć je operatorami I / LUB.
5. Należy zdefiniować **akcje**, które mają zostać wykonane po spełnieniu warunków.
6. Na końcu należy ustawić automatyzację jako **aktywną** i zapisać zmiany.

11. Ochrona przed masowym uruchomieniem

Zabezpieczenie: jeśli warunki automatyzacji spełnia bardzo duża liczba obiektów, system dla bezpieczeństwa pozostawia regułę nieaktywną i prosi o dodatkowe potwierdzenie przed jej uruchomieniem. Dzięki temu można uniknąć przypadkowej, masowej wysyłki wiadomości.

12. Przykładowe scenariusze automatyzacji

Poniższe scenariusze to wybrane przykłady tego, jak automatyzacje mogą wspierać Państwa codzienną sprzedaż i obsługę klienta. Traktujemy je jako bazę i punkt wyjścia – jeśli mają Państwo własne pomysły na usprawnienie procesów, chętnie o nich porozmawiamy i wspólnie spróbujemy je zrealizować w systemie w miarę obecnych

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14

możliwości.

Zarządzanie ofertami online

Follow-up po wysłaniu oferty

Email

Brak otwarcia wiadomości w ciągu 3 dni od wysłania

Alert dla opiekuna: „Klient nie otworzył oferty" + SMS do klienta z informacją o wysłanej ofercie

Korzyść: Rozwiązanie odpowiada na potrzebę kontrolowania, czy klient zapoznał się z ofertą.

Monitoring powrotu do oferty

Oferta online

Wyświetlenie oferty online po jej wygaśnięciu

Powiadomienie dla opiekuna: „Klient powrócił do oferty po dłuższym czasie"

Korzyść: System automatycznie powiadomi handlowca, gdy klient wraca do wygasłej oferty, co jest silnym sygnałem ponownego zainteresowania.

Relacje i obsługa klienta

Potwierdzenie wysyłki oferty SMS-em

Email

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14

Email wysłany z ofertą lokalu

SMS do klienta: „Wysłaliśmy na Pana/Pani adres email ofertę wybranych mieszkań. Zapraszamy do zapoznania się!"

Korzyść: Pozwala na wzrost konwersji odebranych ofert – dzięki natychmiastowemu powiadomieniu klient częściej i szybciej zapoznaje się z przesłaną propozycją.

Przypomnienie o nieotwartej ofercie

Cron (cykliczne sprawdzanie – raz dziennie)

Email z ofertą został wysłany → nie został otwarty → minął 1 dzień od wysyłki

SMS do klienta z przypomnieniem o wysłanej ofercie

Korzyść: Zwiększa skuteczność dotarcia do klientów, którzy nie zapoznali się z ofertą po pierwszym kontakcie. Delikatne przypomnienie SMS-em pozwala odzyskać uwagę klienta, podnieść liczbę otwarć ofert i realnie zwiększyć konwersję bez dodatkowego zaangażowania zespołu sprzedaży.

Potwierdzenie umówienia spotkania

Zaplanowanie aktywności

Aktywność typu „Spotkanie"

SMS do klienta z potwierdzeniem umówionego terminu spotkania

Korzyść: Reakcja następuje dokładnie w momencie zaplanowania

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/230/pl/przykładowe-scenariusze-automatyzacji-w-voxcrm.html

spotkania – klient od razu otrzymuje potwierdzenie terminu.

Przypomnienie o nadchodzącym spotkaniu

Cron (codziennie)

Spotkanie zaplanowane na następny dzień

SMS do klienta z przypomnieniem o spotkaniu

Korzyść: Usprawnia proces komunikacji i zmniejsza liczbę nieobecności na umówionych prezentacjach.

Umowy i finalizacja sprzedaży

Powitanie klienta po podpisaniu umowy

Dodanie umowy

Umowa wybranego typu (np. deweloperska)

E-mail do klienta z podziękowaniem i informacją o kolejnych krokach + automatyczna zmiana statusu klienta

Korzyść: Klient zaraz po podpisaniu otrzymuje potwierdzenie i jasną informację, co wydarzy się dalej, a status w systemie aktualizuje się bez udziału zespołu sprzedaży.

Informacja przy zmianie statusu umowy

Zmiana statusu umowy

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14

Status zmieniony na wskazany (np. „Umowa deweloperska")

E-mail do klienta z informacją o kolejnym etapie + klasyfikacja umowy

Korzyść: Klient jest na bieżąco informowany o postępie sprawy, a umowy pozostają uporządkowane dzięki automatycznej klasyfikacji.

Usterki i odbiory

Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia usterki

Zgłoszenie usterki

Nowe zgłoszenie w wybranej inwestycji

E-mail do klienta z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia + powiadomienie dla zespołu obsługującego usterki

Korzyść: Klient ma pewność, że zgłoszenie dotarło, a zespół od razu wie o nowej usterce i może szybciej zareagować.

Reakcja na zmianę wykonawcy usterki

Zmiana wykonawcy usterki

Przypisanie nowego wykonawcy do zgłoszenia

Powiadomienie dla osoby odpowiedzialnej o przejęciu zgłoszenia

Korzyść: Osoba przejmująca zgłoszenie od razu wie, że trafiło ono pod jej opiekę, co skraca czas reakcji.

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/230/pl/przykładowe-scenariusze-automatyzacji-w-voxcrm.html

Inne integracje i funkcje zaawansowane

Informacja o etapie odbioru

Zmiana statusu odbioru

Status odbioru zmieniony (np. na „Zaplanowany")

E-mail do klienta z informacją o terminie lub etapie odbioru

Korzyść: Klient jest informowany o postępie procesu odbioru bez konieczności ręcznego wysyłania wiadomości.

Kontakt

Mają Państwo własny pomysł na automatyzację lub pytania dotyczące konfiguracji? Chętnie pomożemy. Prosimy o kontakt z działem wsparcia technicznego:

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

Unikalny ID rozwiązania: #1236
Autor: : n/a
Data ostatniej aktualizacji: 2026-06-03 13:19

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 08-11-2026 22:14
URL: https://voxcrmedu.com/content/32/230/pl/przykładowe-scenariusze-automatyzacji-w-voxcrm.html