Obsługa leadów i zgłoszeń nowych klientów

Obsługa leadów (nowych zapytań klientów z Internetu)

1. Definicje

Lead

Lead to zgłoszenie od potencjalnego klienta pochodzące z różnych źródeł (np. formularze na stronie internetowej, portale nieruchomości, social media). Dla każdego leada wymagane są podstawowe dane kontaktowe, takie jak email lub numer telefonu, oraz określenie źródła jego pochodzenia.

Klient

Klient to osoba fizyczna lub prawna, która może zakupić lub zakupiła lokal mieszkalny. Klientem często staje się lead po weryfikacji i konwersji. Jeden klient może być powiązany z wieloma leadami.

Parser wiadomości

Parser to mechanizm w systemie voxCRM odpowiedzialny za automatyczne odczytywanie i przetwarzanie przychodzących zgłoszeń (np. wiadomości e-mail z formularzy kontaktowych lub portali nieruchomości). Parser rozpoznaje dane kontaktowe, źródło pochodzenia leada oraz - w zależności od konfiguracji - decyduje, do którego doradcy lub kolejki powinien trafić nowy lead.

System voxCRM zawiera ponad 200 klasycznych parserów dostosowanych do różnych źródeł. Dodatkowo dostępny jest **Parser AI** - gdy żaden z klasycznych parserów nie rozpozna wiadomości, sztuczna inteligencja automatycznie wyciąga dane kontaktowe, preferencje klienta i źródło leada z dowolnego formatu emaila. Parser AI działa jako mechanizm zapasowy i może być włączony osobno dla każdej instancji. Parser AI działa w całości na naszych własnych serwerach - dane klientów nie są przesyłane do zewnętrznych usług ani nie opuszczają naszej infrastruktury.

---

2. Standardowy proces obsługi leadów

> **W skrócie:** Lead trafia do systemu automatycznie, przechodzi sprawdzenie duplikatów, jest przypisywany do doradcy (wg kolejki lub konfiguracji parsera), a następnie doradca weryfikuje go i konwertuje na klienta.

Automatyczne zapisanie leadów

System voxCRM automatycznie importuje leady z różnych źródeł, takich jak:

- Strona internetowa,
- Portale nieruchomości (Tabela Ofert, Obido, itp.),
- Social media (np. Facebook),
- Inne zewnętrzne systemy integracyjne.

Leady zapisywane są w zakładce **"Leady"**.

Automatyczne sprawdzenie duplikatów

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 07-11-2026 21:04
URL: https://voxcrmedu.com/content/9/14/pl/obsługa-leadów-nowych-zapytań-klientów-z-internetu.html

Obsługa leadów i zgłoszeń nowych klientów

Gdy w systemie pojawia się nowy lead, system automatycznie sprawdza, czy podany adres e-mail już znajduje się w bazie danych:

- **Jeśli tak** - nowy lead zostaje przypisany do istniejącego kontaktu, bez tworzenia duplikatu.
- **Jeśli nie** - system przechodzi do przetwarzania danych przez parser i dalszego przypisywania leada.

Przypisywanie leadów do doradców

Po przetworzeniu przez parser system decyduje, do którego doradcy trafi lead. Proces przebiega w następującej kolejności:

1. **Sprawdzenie przypisania „na sztywno" w parserze** - w konfiguracji parsera można ustawić, aby leady z konkretnego źródła były zawsze przypisywane do określonego doradcy, niezależnie od kolejek. Jeśli w parserze włączono opcję **"Ignorowanie kolejki"**, lead trafia bezpośrednio do wskazanego doradcy.
2. **Sprawdzenie kolejki dla inwestycji** - jeśli lead nie ma przypisanego doradcy „na sztywno", system sprawdza, czy istnieje kolejka rozdzielania leadów powiązana z daną inwestycją. Jeśli tak, lead trafia do jednego z doradców w tej kolejce.
3. **Sprawdzenie ogólnej kolejki doradców** - jeśli nie istnieje kolejka inwestycyjna, system sprawdza, czy skonfigurowano ogólną kolejkę doradców. Jeżeli tak, lead zostaje tam przypisany.
4. **Przypisanie do domyślnego doradcy** - w przypadku, gdy nie znaleziono żadnej pasującej kolejki (ani inwestycyjnej, ani ogólnej), system przypisuje leada do domyślnego doradcy określonego w konfiguracji parsera.

Doradca otrzymuje powiadomienie e-mail o nowym leadzie. Leady o statusie **"Nowy"** można przeglądać na liście leadów.

Wyjątki od standardowej kolejności przypisywania:

- **Automatyczne przypisanie po adresie e-mail lub numerze telefonu** - w ustawieniach leadów można włączyć opcję automatycznego przypisywania leada do pierwszego doradcy na podstawie zgodności adresu e-mail lub numeru telefonu. Jeśli ta funkcja jest aktywna, może pominąć standardowy proces kolejek i skierować leada bezpośrednio do powiązanego doradcy. Opcja ta nie dotyczy leadów, które zostały wcześniej skonwertowane na klientów.
- **Zewnętrzne integracje** - niektóre integracje (np. YouLead, Telecube i inne systemy synchronizacji) mogą przekazywać informację o doradcy bezpośrednio przy tworzeniu leada. W takich przypadkach lead przypisywany jest niezależnie od ustawień kolejek systemowych.

Schemat procesu przypisywania leadów:

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 07-11-2026 21:04

Obsługa leadów i zgłoszeń nowych klientów



Weryfikacja leadów

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 07-11-2026 21:04

URL: https://voxcrmedu.com/content/9/14/pl/obsługa-leadów-nowych-zapytań-klientów-z-internetu.html

Obsługa leadów i zgłoszeń nowych klientów

Po sprawdzeniu danych lead może otrzymać status:

- **Usunięto** - w przypadku spamu lub testu.
- **Powiązany** - jeśli lead dotyczy istniejącego klienta.
- **Skonwertowany** - gdy lead jest nowym klientem.

Konwersja leadów na klientów

1. Kliknij przycisk **"Przypisz do klienta lub utwórz nowego klienta"**.
2. System sprawdzi, czy istnieje klient z pasującymi danymi (np. telefon, email).
    - Jeśli istnieje, wybierz klienta z listy.
    - Jeśli nie istnieje, kliknij **"Dodaj klienta"**.
3. Wypełnij formularz klienta. System automatycznie uzupełni dane z leadu.
4. Po utworzeniu klienta lead otrzyma status **"Skonwertowany"**.

---

3. Zarządzanie przypisaniem leadów

> **Uwaga:** Dostęp do opcji zarządzania przypisaniem leadów jest zależny od uprawnień konta. Jeśli opisane poniżej opcje nie są widoczne, skontaktuj się z administratorem systemu w celu nadania odpowiednich uprawnień.

Przepinanie leadów między klientami

1. **Wejdź w kartę klienta**, do którego błędnie przypisano lead.
2. W sekcji **"Powiązane leady"** kliknij **"Akcje"**, a następnie **"Odłącz leada od klienta"**.
3. Lead wróci do zakładki **"Leady"** z nowym statusem **"Nowy"**.
4. Przypisz lead do właściwego klienta lub stwórz nowego klienta.

---

4. Najczęściej zadawane pytania

Czy mogę ręcznie przypisać leada do innego doradcy?

Tak. W karcie leada można zmienić przypisanego doradcę, wybierając inną osobę z listy dostępnych użytkowników.

Co się stanie, gdy ten sam klient wyśle zapytanie ponownie?

System automatycznie rozpoznaje powtórzony adres e-mail i przypisuje nowy lead do istniejącego kontaktu - nie tworzy duplikatu.

Czym jest kolejka doradców i jak ją skonfigurować?

Kolejka doradców to mechanizm automatycznego rozdzielania leadów pomiędzy wskazanych doradców (np. rotacyjnie). Kolejki można konfigurować w ustawieniach systemu - osobno dla poszczególnych inwestycji lub jako kolejkę ogólną.

Co oznacza opcja „Ignorowanie kolejki" w parserze?

Włączenie tej opcji powoduje, że leady z danego źródła są zawsze przypisywane do konkretnego doradcy wskazanego w konfiguracji parsera, z pominięciem kolejek.

Dlaczego lead trafił do innego doradcy niż wynika z kolejki?

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 07-11-2026 21:04
URL: https://voxcrmedu.com/content/9/14/pl/obsługa-leadów-nowych-zapytań-klientów-z-internetu.html

Obsługa leadów i zgłoszeń nowych klientów

Może to wynikać z jednego z wyjątków: włączonej opcji automatycznego przypisywania po adresie e-mail lub numerze telefonu, ustawienia „Ignorowanie kolejki" w parserze lub zewnętrznej integracji (np. YouLead, Telecube), która przekazuje doradcę bezpośrednio.

Czy można cofnąć konwersję leada na klienta?

Bezpośrednie cofnięcie konwersji nie jest możliwe. Należy odłączyć leada od klienta (w sekcji **"Powiązane leady"** → **"Akcje"** → **"Odłącz leada od klienta"**), a następnie ponownie go przypisać lub skonwertować.

Co to jest Parser AI i jak działa?

Parser AI to mechanizm zapasowy uruchamiany automatycznie, gdy żaden z ponad 200 klasycznych parserów nie rozpozna przychodzącego emaila. Sztuczna inteligencja analizuje treść wiadomości i wyciąga z niej dane kontaktowe (imię, nazwisko, email, telefon), nazwę inwestycji, preferencje klienta (pokoje, metraż, cena) oraz parametry kampanii marketingowej. Parser AI działa w całości na naszych własnych serwerach - dane klientów nie są przesyłane do zewnętrznych usług ani nie opuszczają naszej infrastruktury. Funkcję można włączyć osobno dla każdej instancji w ustawieniach systemu.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu z naszym zespołem wsparcia: kontakt@voxcommerce.pl.

Unikalny ID rozwiązania: #1013
Autor: : Sebastian Pawluk
Data ostatniej aktualizacji: 2026-04-14 13:10

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 07-11-2026 21:04
URL: https://voxcrmedu.com/content/9/14/pl/obsługa-leadów-nowych-zapytań-klientów-z-internetu.html