Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

Formularz do zgłoszeń serwisowych

Formularz zgłoszeń serwisowych pozwala na integrację procesu zgłaszania usterek przez klientów bezpośrednio z systemem CRM. Może być on umieszczony na stronie internetowej, co umożliwia klientom wygodne przesyłanie zgłoszeń, które automatycznie trafiają do zakładki „Helpdesk” w voxCRM. Po przesłaniu formularza zgłoszenie zostaje przypisane do klienta, który zakupił wskazany w formularzu lokal.

Aby wysłać zgłoszenie serwisowe, klient musi podać swoje podstawowe dane:

- **Imię i nazwisko** – są to pola obowiązkowe, oznaczone czerwoną gwiazdką. Bez ich wypełnienia formularz nie zostanie wysłany.
- **Numer telefonu** oraz **adres e-mail** – umożliwiają kontakt w sprawie zgłoszenia.

Dane osoby do kontaktu
Jeżeli osoba zgłaszająca różni się od właściciela lokalu, można zaznaczyć opcję „Osoba do kontaktu”. Po jej aktywacji pojawi się dodatkowa sekcja, gdzie można wpisać dane tej osoby.

Dane inwestycji
Klient musi wskazać inwestycję, której dotyczy zgłoszenie. Wymagane jest podanie ulicy i numeru budynku, co pozwala na jednoznaczną identyfikację miejsca wystąpienia usterki.

Szczegóły usterki
W tej sekcji należy wpisać:

- **Numer sprzedażowy lokalu**,
- **Kategoria usterki** – na podstawie dostępnych opcji,
- **Datę wystąpienia usterki**,
- **Temat zgłoszenia** oraz **dokładny opis**.

Automatycznie zostanie nadany numer zgłoszenia, który ułatwia późniejsze zarządzanie sprawą. Dodatkowo klient może dodać załączniki, takie jak zdjęcia lub dokumenty, które pomogą w lepszym zrozumieniu zgłoszonej usterki.

Po uzupełnieniu wszystkich wymaganych informacji klient klika przycisk „Wyślij”. Zgłoszenie trafia automatycznie do CRM i pojawia się w zakładce „Helpdesk”. Tam zostaje przypisane do właściwego klienta i gotowe do dalszej obsługi.

Unikalny ID rozwiązania: #1052
Autor: : n/a
Data ostatniej aktualizacji: 2025-01-09 13:09

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 16-10-2026 11:07
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/53/pl/formularz-do-zgłoszeń-serwisowych.html