

Instrukcja krok po kroku

Od zapytania klienta do odpowiedzi z ofertą. Od zgody do wysłanej kampanii.

Aktualizacja: 7 września 2026 · uwzględnia obecne formularze, szablony PNG i wysyłkę zbiorczą.

Co chcesz zrobić?

1. [Obsłużyć zapytanie ze strony](#)
2. [Zrozumieć i zebrać zgodę](#)
3. [Dodać lub znaleźć kontakt](#)
4. [Przygotować wiadomość i PNG](#)
5. [Wysłać kampanię](#)
6. [Obsłużyć odpowiedzi i sprawy](#)
7. [Powtórzyć kampanię lub posprzątać](#)
8. [Sprawdzić ustawienia i statusy](#)

Zacznij od wyboru sytuacji

Klient pyta o projekt lub wycenę

Wejdź w **Zapytania**, przeczytaj wiadomość i odpowiedz na nią w poczcie. Możesz dołączyć przygotowaną ulotkę PNG. Potem zapisz etap i notatkę w CRM.

[Przejdź przez obsługę zapytania →](#)

Chcesz wysłać ofertę do bazy

W **Kampaniach** przygotuj wiadomość dla kontaktów dopuszczonych do wysyłki. Sprawdź podgląd, zatwierdź i wyślij z CRM.

[Przejdź przez wysyłkę kampanii →](#)

Sam zapis kontaktu lub zapytania nie nadaje zgody marketingowej. System osobno zapisuje zapytanie i osobno decyzję o otrzymywaniu kolejnych ofert.

Klient wysłał zapytanie ze strony — co dalej?

Co dzieje się po stronie klienta

1. Klient wypełnia formularz zapytania na stronie ChamonSystems i klika „Wyślij zapytanie”.
2. Zapytanie zapisuje się w CRM, w zakładce **Zapytania**. Powiadomienie z jego treścią trafia również na **biuro@chamonsystems.pl**.
3. Jeżeli klient zaznaczył opcjonalną zgodę marketingową, na tej samej stronie zobaczy wybór: **„Potwierdzam zgodę”** albo **„Pozostaję przy samym zapytaniu”**.
4. Po „Potwierdzam zgodę” system zapisuje zgodę i dodaje kontakt, jeśli jeszcze go nie ma. Klient dostaje e-mail z potwierdzeniem zapytania i decyzji oraz możliwością rezygnacji. **Nie musi ponownie potwierdzać tej zgody w e-mailu.**
5. Bez potwierdzenia zgody pozostaje samo zapytanie. Klient dostaje potwierdzenie jego przyjęcia; jeżeli porzuci ekran wyboru, wiadomość może poczekać około 30 minut.

Potwierdzenie na stronie zapisuje decyzję, ale nie weryfikuje własności adresu przez kliknięcie linku w e-mailu. Takie źródło jest oznaczone w dowodzie zgody. Ten formularz nie usuwa wcześniejszych blokad ani wypisów.

Co robisz Ty

1. Otwórz **Zapytania** → **Otwórz zapytanie**. Przeczytaj pełny opis projektu.
2. Wybierz **„Odpowiedz w poczcie”** lub odpowiedz na powiadomienie otrzymane na skrzynkę biurową. Sprawdź nadawcę **biuro@chamonsystems.pl** i adres klienta w polu „Do”.
3. Napisz odpowiedź odnoszącą się do jego pytania. Jeśli pasuje do projektu, dołącz przygotowany PNG jako załącznik lub obraz w wiadomości.
4. Po wysłaniu wróć do zapytania. Wybierz **„W rozmowie”**, a jeśli wysłałeś już konkretną ofertę — **„Oferta wysłana”**. Dodaj notatkę i kliknij **„Zapisz etap i notatki”**.
5. Po zakończeniu rozmów wybierz **„Wygrane”** lub **„Zamknięte”**.

Przycisk „Odpowiedz w poczcie” otwiera Twój program pocztowy. Sam nie wysyła wiadomości. Odpowiedź wysłana ze skrzynki nie pojawi się automatycznie w historii wysyłek kampanii. Zmiana etapu w CRM również niczego nie wysyła.

Jeśli kontaktu nie ma w bazie, użyj **„Dodaj kontakt”** na liście zapytań albo **„Dodaj do kontaktów — bez zgody marketingowej”** w szczegółach. Ten przycisk zapisuje kontakt, bez przyznawania nowej zgody.

Kiedy zgoda jest aktywna?

W Kontaktach sprawdź status „**Zgoda aktywna**” oraz dowód zgody. W zakładce **Zgody** możesz sprawdzić zapisane zdarzenia. Sama obecność adresu w bazie nie wystarcza do kampanii; system uwzględnia również blokady i dowód.

Trzy sposoby zapisania decyzji

1. **Przy zapytaniu ze strony:** klient zaznacza zgodę, wysyła zapytanie i wybiera „Potwierdzam zgodę” na tej samej stronie. Decyzja zapisuje się od razu, bez drugiego potwierdzenia w mailu.
2. **Samodzielny formularz zgody:** klient wybiera na stronie „Przejdź do formularza zgody” lub otwiera formularz zgody. Wpisuje adres, zaznacza zgodę i wybiera „Wyślij link potwierdzający”. Następnie otwiera link z maila i klika „Potwierdzam zgodę”. Dopiero wtedy zgoda staje się aktywna. Link jest ważny 24 godziny.
3. **Potwierdzenie wysłane z CRM na prośbę odbiorcy:** administrator wybiera w Kontaktach „Wyślij potwierdzenie zgody”, podaje datę, źródło i opis rzeczywistej prośby oraz zaznacza potwierdzenie. Odbiorca dostaje możliwość zgody albo odmowy; zatwierdza decyzję na stronie otwartej z maila. Można obsłużyć do 20 zaznaczonych odbiorców, dokumentując prośbę każdego z nich.

Opcja „**Inne — opisz poniżej**” służy opisaniu innego rzeczywistego sposobu otrzymania prośby. Źródło, data i opis prośby są informacją wewnętrzną; nie są dopisywane do maila odbiorcy.

„**Oczekuje na decyzję**” przy zgodzie oznacza, że jej potwierdzanie nie jest zakończone. Otwarcie maila lub samego linku nie wystarcza. Brak odpowiedzi nie oznacza zgody. Nie wysyłaj potwierdzenia tylko dlatego, że znalazłeś adres w internecie.

Co z wcześniejszą zgodą lub rezygnacją?

Administrator może zapisać rzeczywiście udzieloną wcześniejszą zgodę wraz z datą i dowodem. Aktywnej zgody nie trzeba odnawiać przed każdą kampanią. Ręczna zmiana etapu zapytania ani dodanie kontaktu nie zastępują dowodu.

Po rezygnacji system blokuje kolejne kampanie. Nie usuwaj blokady tylko po to, by wysłać ofertę. Ponowne udzielenie zgody wymaga odpowiedniej ścieżki potwierdzenia; formularze nie usuwają automatycznie ręcznych blokad i ogólnych sprzeciwów.

Dodawanie i wyszukiwanie kontaktów

1. Kliknij „**Dodaj kontakt**” i uzupełnij dane oraz źródło. Możesz też skorzystać z „**Import CSV**” lub dodać kontakt z zapytania.
2. W **Kontaktach** użyj wyszukiwarki po firmie, osobie, e-mailu lub źródle. Pomocne są filtr statusu, sortowanie i liczba wyników na stronie.
3. Po decyzji odbiorcy użyj „**Odśwież statusy**”, aby zobaczyć aktualny stan zgody.
4. W **Kandydatach** opisz szukane firmy i uruchom wyszukiwanie. Sprawdź dane i źródło przed dodaniem do CRM. Dodanie kandydata nie nadaje zgody marketingowej.

Historia kandydatów jest rozwijana — kliknij nagłówek, aby ją otworzyć. Odrzucone wyniki trafiają do śmieci, które można wyczyścić.

Nowych klientów możesz kierować do formularza zapytania albo dobrowolnego formularza zgody, np. przez stronę, materiały z kodem QR lub link udostępniony podczas rozmowy.

Przygotowanie wiadomości, także z ulotką PNG

1. Otwórz **Kampanie**. Rozwiń **Odbiorcy** i sprawdź, kto jest dopuszczony. Przed zapisaniem upewnij się, do kogo przygotowujesz wiadomość.
2. Wybierz **„Szablony wiadomości”** → **„Użyj”**, jeśli masz gotowy szablon. Okno zamknie się, a treść i zapisany PNG zostaną wczytane.
3. Uzupełnij nazwę kampanii i temat. Dodaj treść lub PNG do **3 MB**. Przeciągnij plik do pola ulotki albo wybierz go z dysku. Dodaj opis obrazka dla osób, które nie wyświetlają grafik.
4. Kliknij **„Podgląd wiadomości”**. Sprawdź całość w widoku komputera i telefonu. Podgląd niczego nie wysyła ani nie zapisuje.
5. Kliknij **„Zapisz kampanię i szablon”**. Kampania trafi do historii do zatwierdzenia, a treść wraz z PNG zostanie zachowana także jako szablon. Jeśli potrzebujesz tylko szablonu, wybierz **„Zapisz jako szablon”**.

Przy PNG treść główna jest opcjonalna. Bez obrazka wpisz tekst wiadomości. Nie obowiązuje dawny wymóg 80 znaków ani konkretnych słów. Stopka i link rezygnacji są dodawane automatycznie — nie musisz wklejać ich ponownie.

Szablon to materiał do ponownego użycia. Kampania to konkretna przygotowana wysyłka. Późniejsza zmiana szablonu nie jest edycją wcześniej zapisanej kampanii.

Od wersji roboczej do wysłanego maila

1. W **Historii kampanii** wybierz „**Podgląd**” i sprawdź treść oraz odbiorców.
2. Administrator klika „**Zatwierdź**”, następnie „**Przygotuj wysyłkę**”. CRM automatycznie przejdzie do zakładki **Wysyłka**. Te kroki jeszcze nie wysyłają maila.
3. Dla jednej wiadomości wybierz „**Treść**”, następnie „**Wyślij e-mail**” i potwierdź w oknie.
4. Dla większej kolejki wybierz „**Wyślij wszystkie gotowe (N)**”. Sprawdź liczbę wiadomości, liczbę adresów i listę odbiorców w oknie. Dopiero potem zatwierdź wysyłkę.
5. Poczekaj na wynik. Przy wysyłce zbiorczej pozostaw otwartą kartę przeglądarki. Przycisk „**Zatrzymaj dalszą wysyłkę**” zatrzymuje kolejne wiadomości po zakończeniu bieżącej.

Wysyłka zbiorcza obejmuje wszystkie gotowe wiadomości w kolejce, także z innych kampanii i niewidoczne po zastosowaniu wyszukiwarki. Zawsze sprawdź listę w oknie potwierdzenia. Nie wysyła ponownie wiadomości już przyjętych przez SMTP.

System ponownie sprawdza zgodę i blokady przed wysłaniem. Jeśli odbiorca zdążył zrezygnować, wiadomość nie powinna zostać wysłana. Przy błędzie połączenia sprawdź wynik przed kolejną próbą.

„**Przyjęta przez SMTP**” oznacza przyjęcie przez serwer pocztowy, nie potwierdza przeczytania ani dostarczenia do folderu Odebrane. Status „**Sprawdź dostarczenie**” wymaga sprawdzenia skrzynki lub dostawcy przed ponowieniem.

Co zrobić, gdy klient odpowie?

Odpowiedzi służą pobieraniu i rozpoznawaniu odpowiedzi związanych z obsługiwaną wysyłką, w tym rezygnacji. To nie jest pełny zamiennik programu pocztowego.

1. Kliknij „**Pobierz odpowiedzi IMAP**” lub korzystaj z automatycznego skanowania ustawionego w Ustawieniach. Pierwszy skan wyznacza punkt startowy; kolejne pobierają nowe wiadomości.
2. Jednoznaczna prośba o wypisanie lub sprzeciw zapisują blokadę kontaktu. System pomija cytowane stopki przy rozpoznawaniu odpowiedzi.
3. Odpowiedzi wymagające oceny znajdziesz w **Sprawach**. Przeczytaj treść, wykonaj potrzebną czynność i zamknij sprawę. Samo zamknięcie sprawy nie wysyła odpowiedzi ani nie nadaje zgody.

„**Zapisz otrzymaną odpowiedź**” służy ręcznemu wprowadzeniu rzeczywistej odpowiedzi. „**Przetwórz pobrane odpowiedzi**” uruchamia obsługę już zapisanej, nieprzetworzonej kolejki. W systemie nie ma już roboczego symulatora poczty.

W **Blokadach** sprawdzisz ograniczenia wysyłki. Link rezygnacji w mailu prowadzi odbiorcę do strony zatwierdzenia decyzji. Po jej zapisaniu kolejne kampanie uwzględniają blokadę.

Powtórzenie kampanii, archiwum i usuwanie

- **„Powtórz”** w historii kampanii wczytuje treść i PNG do nowej edycji. System ponownie sprawdza aktualne zgody pierwotnie dopuszczonych odbiorców. Zapisz nową kampanię, zatwierdź ją i przygotuj wysyłkę.
- **„Do szablonów”** zachowuje materiał istniejącej kampanii do późniejszego użycia.
- **„Archiwizuj”** chowa zakończoną kampanię; **„Przywróć”** pozwala wrócić do niej. Kolejka wymagająca dokończenia lub sprawdzenia może uniemożliwiać archiwizację.
- **„Usuń”** usuwa kampanię z list i anuluje niewysłane wiadomości. Dowody rzeczywistej wysyłki, audyt, zgody i osobne szablony pozostają. Trwająca wysyłka musi się zakończyć przed usunięciem.
- Szablony usuwaj w oknie szablonów, niewysłane pozycje w Wysyłce, kontakty w Kontaktach, a odrzuconych kandydatów przez wyczyszczenie śmieci.

Usunięcie pozycji z widoku nie oznacza usunięcia wszystkich powiązanych danych i dowodów. Nie kasuj blokad ani dowodów zgody w ramach zwykłego sprzątnia testów.

Ustawienia i najczęstsze pytania

Zapytanie jest w CRM, ale nie ma go w Kontaktach

Sprawdź zakładkę Zapytania. Samo zapytanie pozostaje oddzielnym wpisem. Dodaj kontakt przyciskiem „Dodaj kontakt” albo w szczegółach zapytania. Potwierdzona na stronie zgoda marketingowa może utworzyć kontakt automatycznie.

Klient wysłał zapytanie, ale nie dostałem maila

Otwórz zapytanie i sprawdź oddzielnie „Powiadomienie na biuro@chamonsystems.pl” oraz „Potwierdzenie dla klienta”. „W kolejce” oznacza oczekiwanie na wysyłkę. Sprawdź też Spam i ustawienia poczty. Przy błędzie administrator ma przycisk ponowienia powiadomienia biurowego. Przy niepewnym wyniku najpierw sprawdź skrzynkę, żeby nie wysłać duplikatu.

Widzę „Oczekuje na decyzję” — czy mogę już wysłać kampanię?

Jeśli to status zgody, poczekaj na jej potwierdzenie. Jeśli widzisz go przy potwierdzeniu dla klienta w szczegółach zapytania, oznacza oczekiwanie wiadomości podsumowującej na wybór klienta po wysłaniu formularza. To dwa różne miejsca i znaczenia statusu.

„Wyślij wszystkie gotowe” jest nieaktywne

Sprawdź licznik „Gotowe”, włączenie SMTP i uprawnienia administratora. Gdy gotowych jest 0, nie ma nowych wiadomości do wysłania. Zatwierdzenie kampanii trzeba jeszcze zakończyć przyciskiem „Przygotuj wysyłkę”. Wcześniej wysłane pozycje pozostają historią.

Hasło skrzynki zniknęło z pola

To prawidłowe: formularz nie pokazuje zapisanego hasła. Pozostawienie pustego pola zachowuje dotychczasowe hasło. Wpisz nowe tylko przy zmianie. Klucz API Tavily jest oddzielnym ustawieniem i nie służy do hasła poczty.

Gdzie ustawić pocztę i wyszukiwanie firm?

Administrator robi to w Ustawieniach. Poczta korzysta ze skrzynki biuro@chamonsystems.pl, hosta mail-serwer359256.lh.pl, SMTP 465 i IMAP 993. Tu ustawisz też automatyczne skanowanie i jego interwał. Test połączenia nie wysyła kampanii. Wyszukiwanie firm wymaga osobnego klucza Tavily.

Do czego służą pozostałe zakładki?

Panel pokazuje podsumowanie i kontakty. **Raporty** służą przeglądowi wyników, **Zgodność** — kontroli stanu zgodności, a **Audyt** — sprawdzeniu zapisanych operacji. Administrator zarządza dostępem do systemu w **Użytkownikach**.

Czy muszę zamykać powiadomienia o zapisaniu?

Nie. Krótkie komunikaty znikają automatycznie po kilku sekundach. Okna wymagające decyzji, np. zatwierdzenie wysyłki lub usunięcia, czekają na Twój wybór.

Przed większym porządkowaniem zleć wykonanie punktu przywracania obejmującego bazę, konfigurację, klucz poczty i kod.