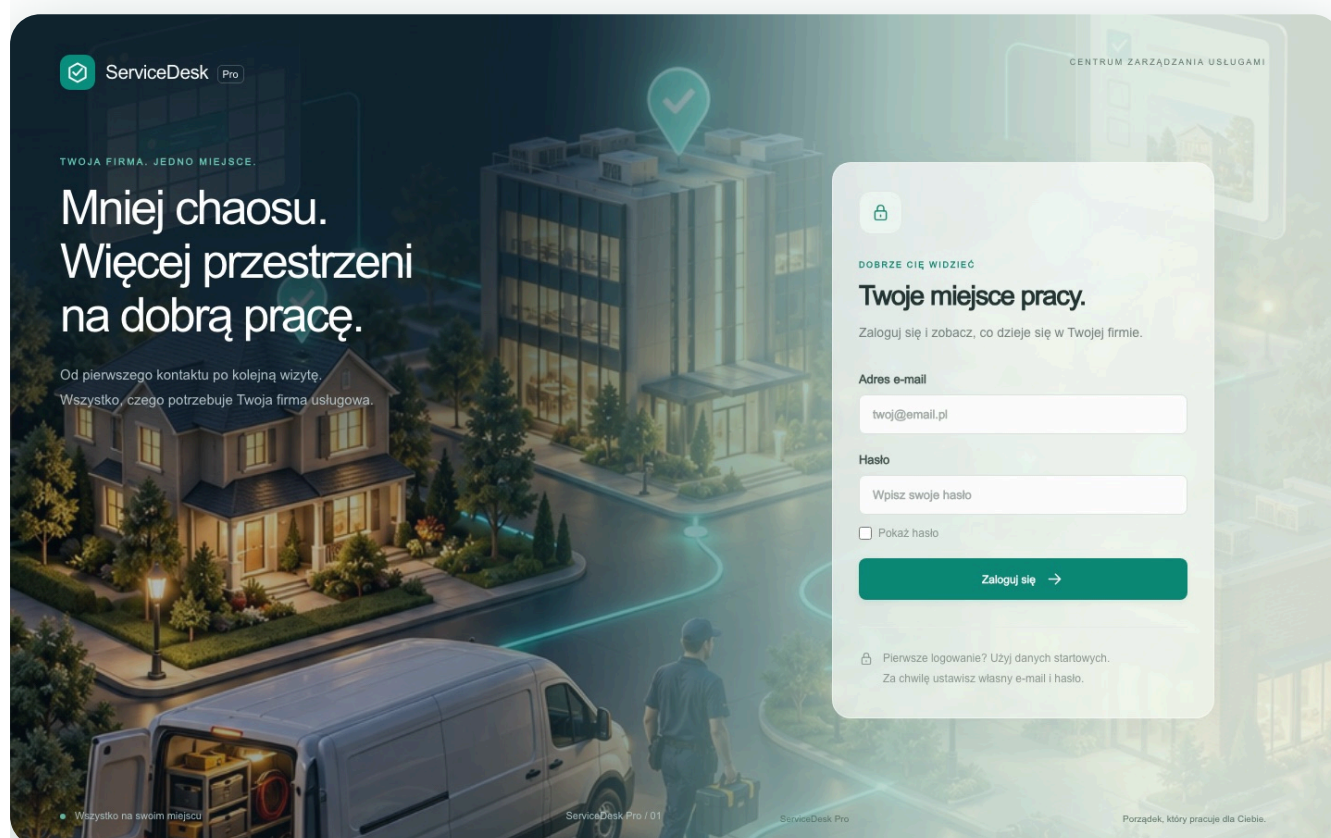


ServiceDesk Pro

Przewodnik po systemie i codziennej pracy firmy usługowej. Od pierwszego kontaktu po dokumentację i kolejny termin.



W środku: nawigacja, CRM, korespondencja, asystent kontaktów AI, oferty, realizacja, dokumenty, marketing i ustawienia.

1. Pierwsze kroki i nawigacja

Otwórz adres systemu przekazany dla Twojej firmy i zaloguj się indywidualnym kontem. Przy pierwszym logowaniu ustaw własny adres e-mail i hasło. Nie udostępniaj konta innym osobom: historia działań zapisuje autora zmian.

Po lewej stronie znajduje się stałe menu. Pasek u góry pokazuje bieżący obszar, przycisk powrotu, wyszukiwanie i przypomnienia. Na mniejszym ekranie menu otwierasz przyciskiem w lewym górnym rogu.

Pulpit

Najważniejsze liczby, zadania, terminy i skróty do bieżącej pracy.

Kontakty i oferty

Firmy, osoby, obiekty, korespondencja i wyceny.

Realizacja

Zlecenia, wizyty i urządzenia przypisane do obiektów.

Kalendarz i zadania

Terminy i czynności zespołu w widoku czasu.

Marketing i Asystent kontaktów

Materiały, plan publikacji oraz przygotowanie nowych kontaktów.

Dokumenty i Ustawienia

Protokoły, załączniki, dane firmy, konta i integracje.

Jak znaleźć sprawę

Użyj przycisku **Szukaj** na górnym pasku. Możesz przejść do znalezionej sprawy, dokumentu lub zadania. Po otwarciu karty korzystaj z zakładek i linków do wiadomości źródłowej. Przycisk powrotu prowadzi do poprzedniego widoku.

2. Pulpit, zadania i kalendarz

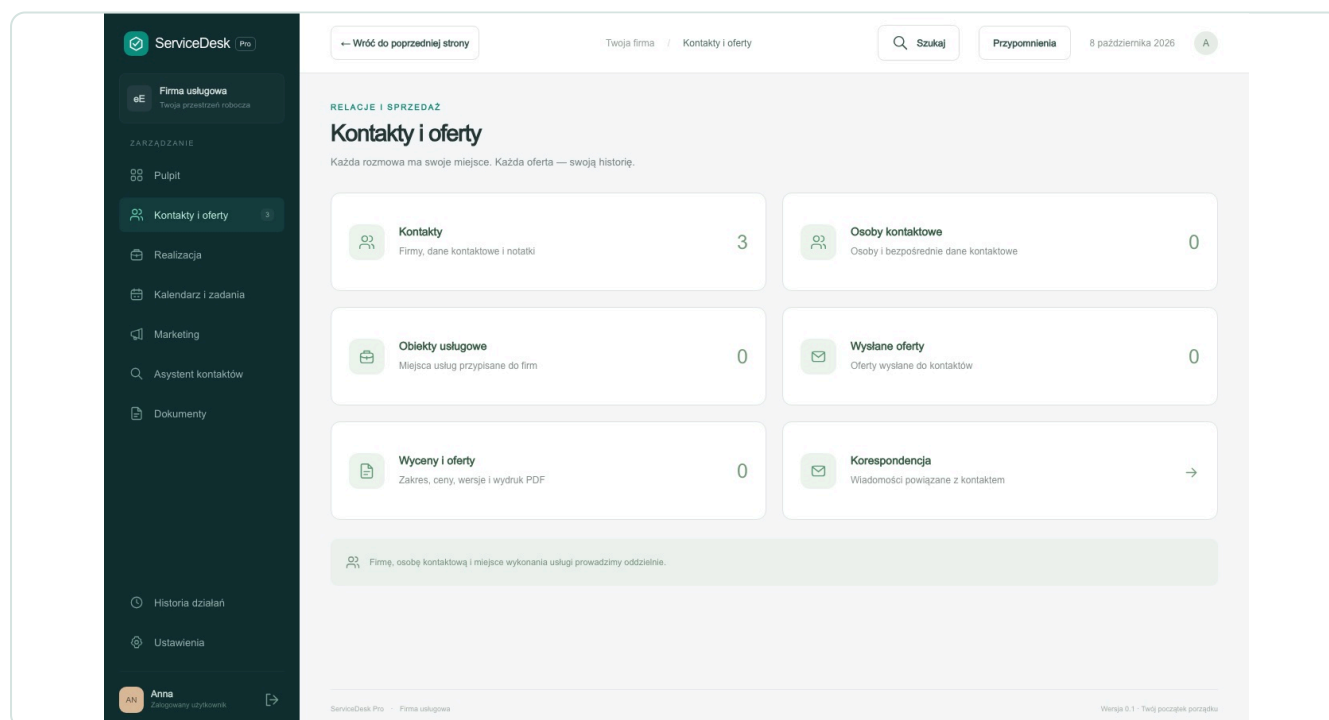
Pulpit pokazuje obraz pracy firmy: kontakty, wysłane oferty, zlecenia, otwarte zadania i nadchodzące wizyty. Kafelki oraz przyciski „Wszystkie” prowadzą do szczegółowych list.

- 1 Wybierz **Dodaj zadanie**, wpisz tytuł i, jeśli trzeba, termin.
- 2 Przypisz zadanie do odpowiedniej sprawy lub przejdź do kalendarza, aby zobaczyć je wśród pozostałych terminów.
- 3 Po wykonaniu zaznacz zadanie jako gotowe. Zmiana jest zapisana w historii.

Przypomnienia na górnym pasku zbierają zadania, wizyty, zlecenia oraz terminy kolejnych usług. Odczytanie przypomnienia nie kończy zadania; status zmień we właściwej karcie.

Dobra praktyka: dodawaj termin i osobę odpowiedzialną już przy planowaniu wizyty. Ułatwia to wykrycie kolizji i późniejszy powrót do historii realizacji.

3. Kontakty i CRM



Kontakty i oferty: wejścia do kart firm, osób, obiektów, wycen i korespondencji.

Karta firmy gromadzi dane organizacji, osoby kontaktowe, obiekty usługowe, urządzenia, oferty i historię. Firma, osoba i miejsce wykonania usługi są osobnymi zapisami. Dzięki temu jedna firma może mieć kilka adresów i kilku rozmówców bez mieszania danych.

- 1 Wybierz **Kontakty i oferty** → **Kontakty**, a następnie otwórz istniejącą firmę lub dodaj nową.
- 2 Uzupełnij dane firmy i notatkę. Dodaj osobę z rolą oraz bezpośrednimi danymi kontaktowymi.
- 3 Dodaj obiekt z adresem. Oznacz go jako potwierdzony dopiero po sprawdzeniu miejsca wykonania usługi.
- 4 W karcie firmy przechodź między ofertami, zleceniami, korespondencją i osią czasu.

Firma / placówka	E-mail	Miasto	Relacja
Biuro Alfa K-001	kontakt@alfa.example.test	Częstochowa	Nowy kontakt →
Serwis Beta K-002	biuro@beta.example.test	Katowice	Nowy kontakt →
Pracownia Gamma K-003	kontakt@gamma.example.test	Kraków	Nowy kontakt →

Lista kontaktów z wyszukiwarką i przejściem do karty firmy.

Archiwizacja zachowuje historię. Przed usunięciem wpisu sprawdź jego powiązania z dokumentami i wiadomościami.

4. Korespondencja i zapytania

W obszarze **Kontakty i oferty** → **Korespondencja** znajdują się Odebrane, Robocze, Wysłane i archiwum. Otwarta wiadomość może zostać powiązana z firmą lub zleceniem. Z zapytania utworzysz kontakt, zadanie albo wycenę, nie tracąc odnośnika do źródła.

- 1 Otwórz odebraną wiadomość i sprawdź nadawcę, temat, treść oraz załączniki.
- 2 Powiąż wiadomość z właściwą firmą albo utwórz nowy kontakt.
- 3 Ustaw status obsługi zapytania i zapisz następny krok.
- 4 Przygotuj odpowiedź w Roboczych. Sprawdź odbiorcę, treść, PDF i stopkę przed zatwierdzeniem wysyłki.

Wiadomości robocze mogą zawierać własne załączniki PDF oraz logo w stopce. Sam zapis szkicu nie wysyła e-maila. Po wysyłce system przechowuje informację o próbie i statusie, a historia wiadomości pozostaje dostępna przy sprawie.

Przy niepewnym wyniku wysyłki sprawdź skrzynkę i status w systemie przed ponowieniem. Ten sam odbiorca nie powinien otrzymać przypadkowo dwóch kopii.

5. Asystent kontaktów AI

Asystent pomaga znaleźć organizacje odpowiadające opisowi, sprawdzić publiczne dane kontaktowe i przygotować osobne szkice. Wybór odbiorcy oraz wysłanie wiadomości pozostają decyzją użytkownika.

ServiceDeskPro

Firma usługowa
Twoja przestrzeń robocza

ZARZĄDZANIE

Pulpit

Kontakty i oferty

Realizacja

Kalendarz i zadania

Marketing

Asystent kontaktów

Dokumenty

Miejsce na dobry dzień.
Kontakty, praca i tematy — razem.

Historia działań

Ustawienia

Anna
Zalogowany użytkownik

← Wróć do poprzedniej strony

Twoja firma / Asystent kontaktów

Szukaj

Przypomnienia

8 października 2026

A

MARKETING

Asystent kontaktów

Od wyszukania placówek do gotowej wiadomości. Ty sprawdzasz i wysyłasz.

✓ Asystent jest gotowy
Wyszukiwanie i przygotowanie wiadomości odbywa się na serwerze.

Sprawdź połączenie

1 Wybierz odbiorców

Opisz branżę i obszar wyszukiwania.

Kogo mam znaleźć?

Prywatne przedszkola i żłobki w Częstochowie.

+ Wstaw przykład: przedszkola i żłobki

Miejscowość placówki

Np. Częstochowa

Do bazy trafiają tylko kontakty z pełnym, potwierdzonym adresem w tej miejscowości.

Liczba nowych kontaktów

Od 1 do 50 w jednym zadaniu

20

✓ Asystent sprawdzi bazę kontaktów i wcześniejszą korespondencję. Znalezione duplikaty pominie.

Co zrobi asystent?

2 Przygotuj wiadomość

Wybierz sprawdzoną ofertę i dopasuj treść.

Wzorzec wiadomości z PDF-em

Wybierz zapisany wzorzec

+ Nowy

Usuń wybrany wzorzec

Skopiujemy treść, PDF-y, stopkę i logo. Sprawdź, czy treść nie zawiera danych poprzedniego odbiorcy.

Załączniki pojawią się po wybraniu wzorca.

Temat

Np. Pomiary instalacji elektrycznych — oferta

Treść do nowych odbiorców

Wybierz wzorzec powyżej, a treść pojawi się tutaj.

Opcjonalnie użyj {{nazwa}} i {{miasto}} — asystent uzupełni je dla każdej placówki.

Widok formularza: wybór odbiorców i przygotowanie wiadomości.

6. Praca z asystentem kontaktów

- 1 Otwórz **Asystent kontaktów**. W kroku „Wybierz odbiorców” opisz branżę i warunki, wpisz miejscowość placówki oraz liczbę nowych kontaktów.
- 2 W kroku „Przygotuj wiadomość” wybierz zapisany wzorzec z PDF-em. Sprawdź temat, treść, stopkę i załącznik. Możesz użyć zmiennych **{{nazwa}}** i **{{miasto}}**.
- 3 Wybierz **Wyszukaj i przygotuj robocze**. Zadanie działa na serwerze; postęp i pominięte wyniki znajdziesz niżej na stronie.
- 4 Po zakończeniu wybierz **Przejdź do roboczych**. Otwórz każdy szkic i sprawdź, czy oferta pasuje do odbiorcy.
- 5 Wyślij tylko te wiadomości, które zostały przez Ciebie sprawdzone i zatwierdzone.

Asystent szuka stron, ocenia ich zgodność z poleceniem, sprawdza obecność nazwy, e-maila i pełnego adresu w wskazanej miejscowości. Zapisuje źródło i pomija duplikaty widoczne w CRM lub historii korespondencji. Może pominąć prawidłową placówkę, jeśli strona jest nieczytelna albo nie zawiera pełnych danych. Wynik częściowy jest normalnym rezultatem zadania.

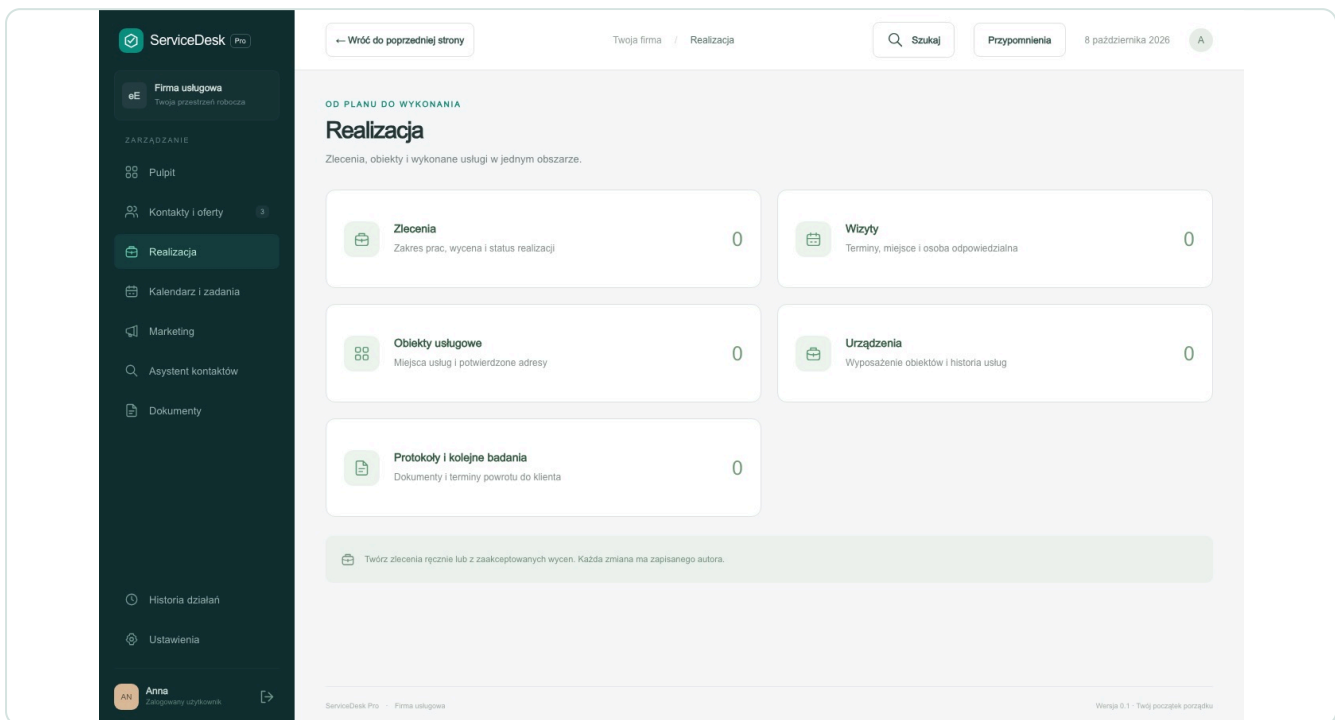
Kontrola jakości: porównaj adres na stronie źródłowej z kartą kontaktu. Sprawdź, czy oferta odpowiada działalności placówki i czy treść nie zawiera danych poprzedniego odbiorcy.

7. Wyceny i oferty

Wybierz **Kontakty i oferty** → **Wyceny i oferty**. Dodaj tytuł, klienta, obiekt i pozycje wyceny. Sprawdź kwoty i status przed zapisaniem. Kolejna edycja tworzy wersję, dzięki czemu można wrócić do wcześniejszych ustaleń.

Wydruk otwiera widok do zapisania jako PDF w przeglądarce. Dokument korzysta z danych wykonawcy i logo ustawionych w systemie. Zapisana wersja zachowuje historyczny wygląd danych firmy.

8. Zlecenia, wizyty i urządzenia



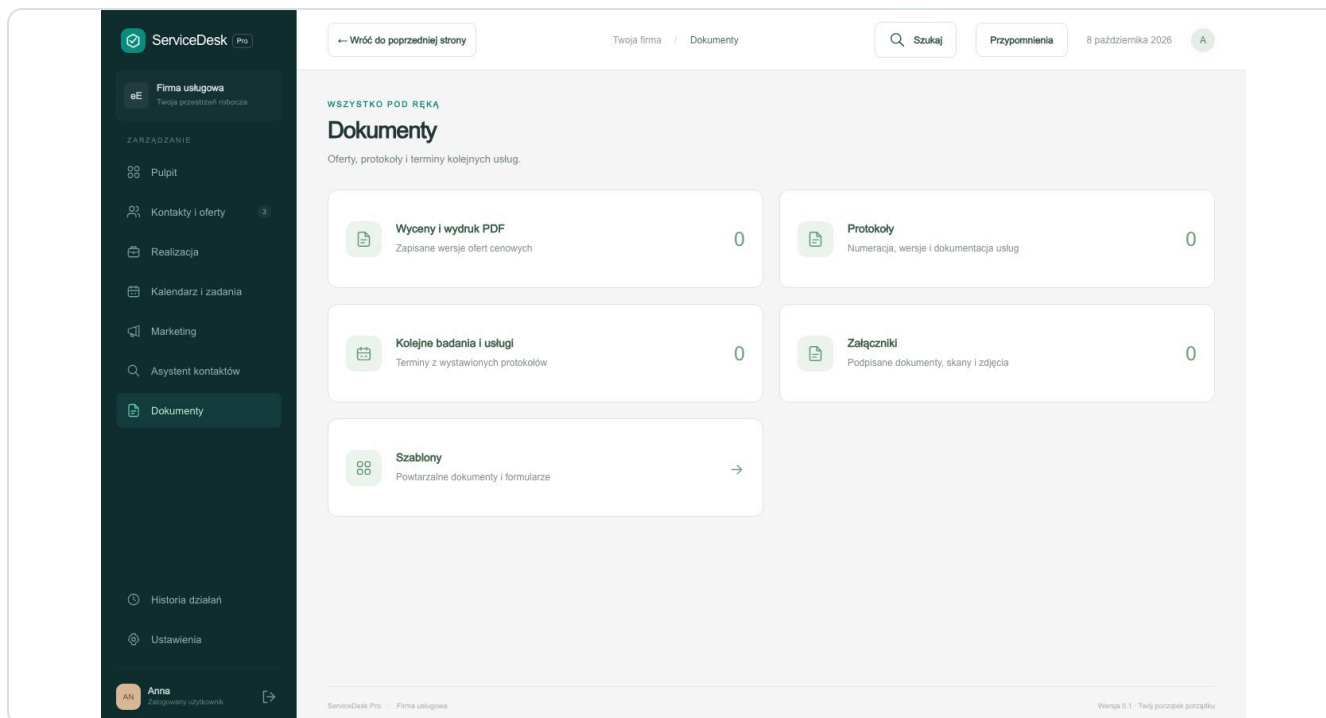
Realizacja grupuje zlecenia, wizyty, obiekty i urządzenia.

Po uzgodnieniu zakresu utwórz zlecenie ręcznie albo na podstawie zaakceptowanej wyceny. W karcie zlecenia wpisz zakres, termin, osoby przypisane i miejsce. Wizytę zaplanuj w kalendarzu; kontrola zajętości pomaga wychwycić nakładające się terminy.

Jeżeli praca dotyczy konkretnego urządzenia, dodaj je do właściwego obiektu. Karta urządzenia łączy identyfikator, opis i powiązania z dokumentacją usług. Pozwala to śledzić historię nie tylko klienta, lecz także konkretnego wyposażenia.

- 1 Otwórz **Realizacja** → **Zlecenia** i wybierz właściwą sprawę.
- 2 Sprawdź klienta, obiekt i powiązaną wycenę.
- 3 Zaplanuj wizytę, czas i osobę odpowiedzialną.
- 4 Po wykonaniu uzupełnij wynik oraz przejdź do protokołu.

9. Protokoły, arkusze i załączniki



Dokumenty: oferty, protokoły, kolejne terminy, załączniki i szablony.

W **Dokumenty** dostępne są protokoły, kolejne terminy, załączniki i szablony. Protokół może zawierać opis prac, wyniki pomiarów, wybrany wzór arkusza i powiązanie z urządzeniem. Wersje dokumentu zachowują wcześniejsze ustalenia.

Do zlecenia lub wersji protokołu dołączysz PDF albo zdjęcia. Po sprawdzeniu dokumentu wydrukuj go lub zapisz jako PDF w przeglądarce. Jeżeli usługa wymaga powrotu, wpisz następny termin i sprawdź go w kalendarzu oraz przypomnieniach.

Przed wydrukiem sprawdź nazwę wykonawcy, dane klienta, obiekt, daty, wyniki oraz komplet załączników. Zmiana ustawień firmy dotyczy nowych wersji dokumentów.

10. Marketing i materiały

W **Marketingu** przygotujesz treść, grafikę, kanał i termin. Biblioteka porządkuje szkice, wpisy zaplanowane, materiały wymagające sprawdzenia i archiwum. Kalendarz pokazuje rozkład działań.

- 1 Dodaj materiał i wybierz kanał.
- 2 Sprawdź podgląd treści oraz grafiki.
- 3 Ustal termin i status pracy.
- 4 Przed publikacją sprawdź połączenie kanału i zatwierdź konkretny materiał.
- 5 Po publikacji wróć do historii i sprawdź zapisany wynik.

Przygotowanie materiału i wpis w kalendarzu nie są równoznaczne z publikacją na zewnętrznej platformie. Status z kanału należy odczytywać zgodnie z opisem przy danym materiale.

11. Ustawienia, konta i dane firmy

W **Ustawieniach** uzupełnisz dane wykonawcy i logo, zarządzisz kontami, integracją poczty oraz kopiami zapasowymi. Wprowadzaj dane firmy przed tworzeniem nowych ofert i protokołów. Każda osoba powinna pracować na własnym koncie.

Kopie obejmują bazę oraz powiązane pliki. Warto regularnie sprawdzać ich stan i możliwość odtworzenia. Ustawienia połączeń zewnętrznych należy zmieniać zgodnie z przyjętą procedurą firmy.

12. Szybka ścieżka pracy

Zapytanie → **kontakt** → **wycena** → **zlecenie** → **wizyta** → **protokół** → **kolejny termin**. Na każdym etapie otwieraj kartę tej samej sprawy, aby zachować kontekst i historię decyzji.