Kontakty (baza klientów)

Zobacz jak zbudować własną bazę kontaktów i nimi zarządzać w codziennej pracy.

- Tworzenie i zarządzanie kontaktami
- Modyfikacja karty kontaktu oraz widoku tabeli
- Import danych

Tworzenie i zarządzanie kontaktami

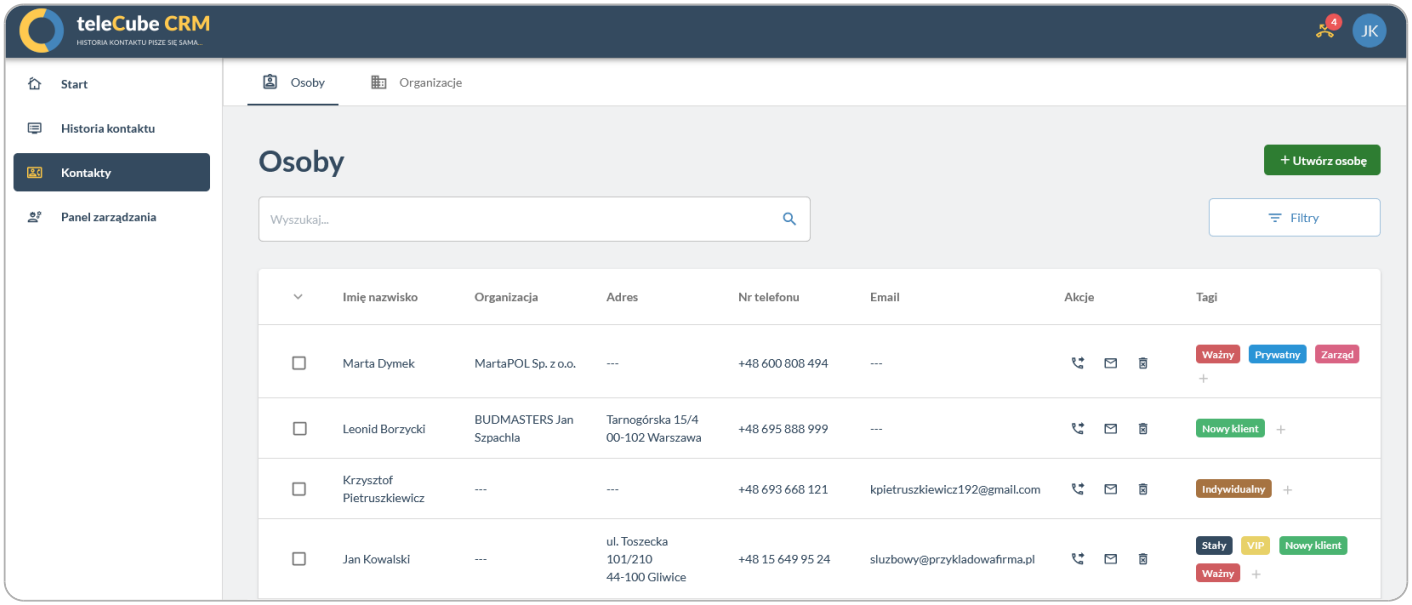
Tworzenie kontaktu

TeleCube CRM pozwala na stworzenie dwóch baz kontaktów:

- osoby- są to osoby fizyczne, posiadające swój unikalny profil,
- organizacje- wszelkie podmioty gospodarcze, spółki handlowe, stowarzyszenia i podmioty funkcjonujące w polskim prawie.

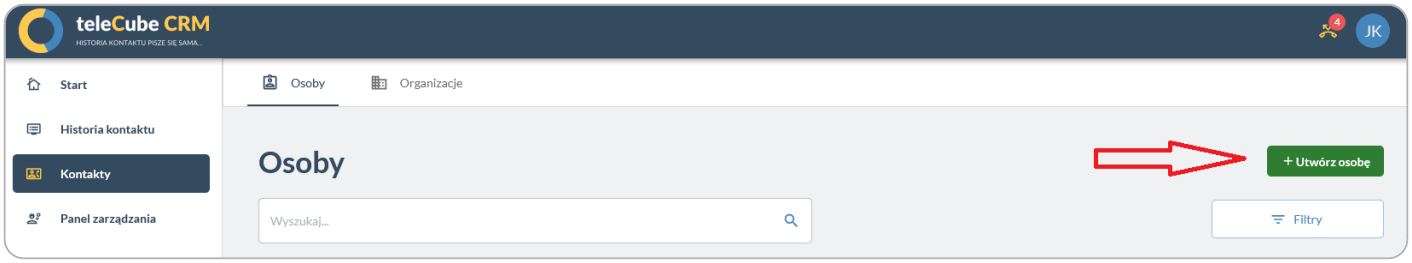
> Do organizacji przypisywane mogą być osoby- dzięki temu, w łatwy sposób można stworzyć strukturę, gdzie z daną organizacją (np. firmą) powiązane są poszczególne osoby (np. pracownicy).

Wszystkie utworzone kontakty dostępne są w zakładce lewego menu **Kontakty**, we właściwej dla siebie sekcji **Osoby** lub **Organizacje**.



> Dzięki systematycznemu tworzeniu bazy kontaktów budujesz jednocześnie historię kontaktu z nimi. Dzięki temu w każdej chwili możesz otworzyć profil danego kontaktu aby sprawdzić, jak przebiegał on dotychczas, jakie ważne informacje na jego temat zanotowano.

Aby utworzyć nowy kontakt, przejdź do zakładki **Kontakty** i wybierz odpowiednią bazę (**osoby lub organizacje**), a następnie wybierz przycisk **Utwórz osobę**/ **Utwórz kontakt**. Pojawi się formularz właściwy dla dla wybranego typu kontaktu.



Nowy kontakt możesz utworzyć również z poziomu ogólnej historii kontaktu- wystarczy kliknąć w ikonę akcji dodaj kontakt w wierszu z wybranym zdarzeniem, a następnie wybierz do jakiej bazy chcesz go dodać.

Dodatkowe akcje

Dla każdego z kontaktów możesz wykonać kilka akcji. Przycisku do ich wykonania znajdują się w widoku tabeli z wszystkimi kontaktami.

- **Zadzwoń**- możesz wykonać połączenie na numer, który jest zapisany jako pierwszy dla kontaktu. Jeżeli kontakt posiada kilka numerów, lub jest to organizacja z osobami powiązanymi- możesz otworzyć jej profil i w nim wybrać numer, na który chcesz zadzwonić.
- **Wyślij SMS**- możesz wysłać SMS na numer, który jest zapisany jako pierwszy dla kontaktu. Jeżeli kontakt posiada kilka numerów, lub jest to organizacja z osobami powiązanymi- możesz otworzyć jej profil i w nim wybrać numer, na który chcesz wysłać wiadomość.
- **Usuń**- usuwa całkowicie dany kontakt bez możliwości jego przywrócenia.
- **Taguj**- pozwala na przypisanie tagów dla danego kontaktu. Więcej o tagach przeczytasz tutaj.

Profil kontaktu

Po wejściu w kartę kontaktu, ukaże się okno złożone z 3 części:

- **Profil**- zawiera podsumowanie najważniejszych informacji o kontakcie jak i oś czasu kontaktu z nim. O tym, jak działa oś czasu przeczytasz tutaj.
- **Dane szczegółowe**- w tej części gromadzone są wszystkie szczegółowe i dodatkowe dane o kontakcie- jak jego dane rejestrowe czy adresowe.
- **Historia kontaktu**- tabelaryczny widok zdarzeń z billingu dotyczących danego kontaktu. Więcej o tym, jak działa historia kontaktu przeczytasz tutaj.

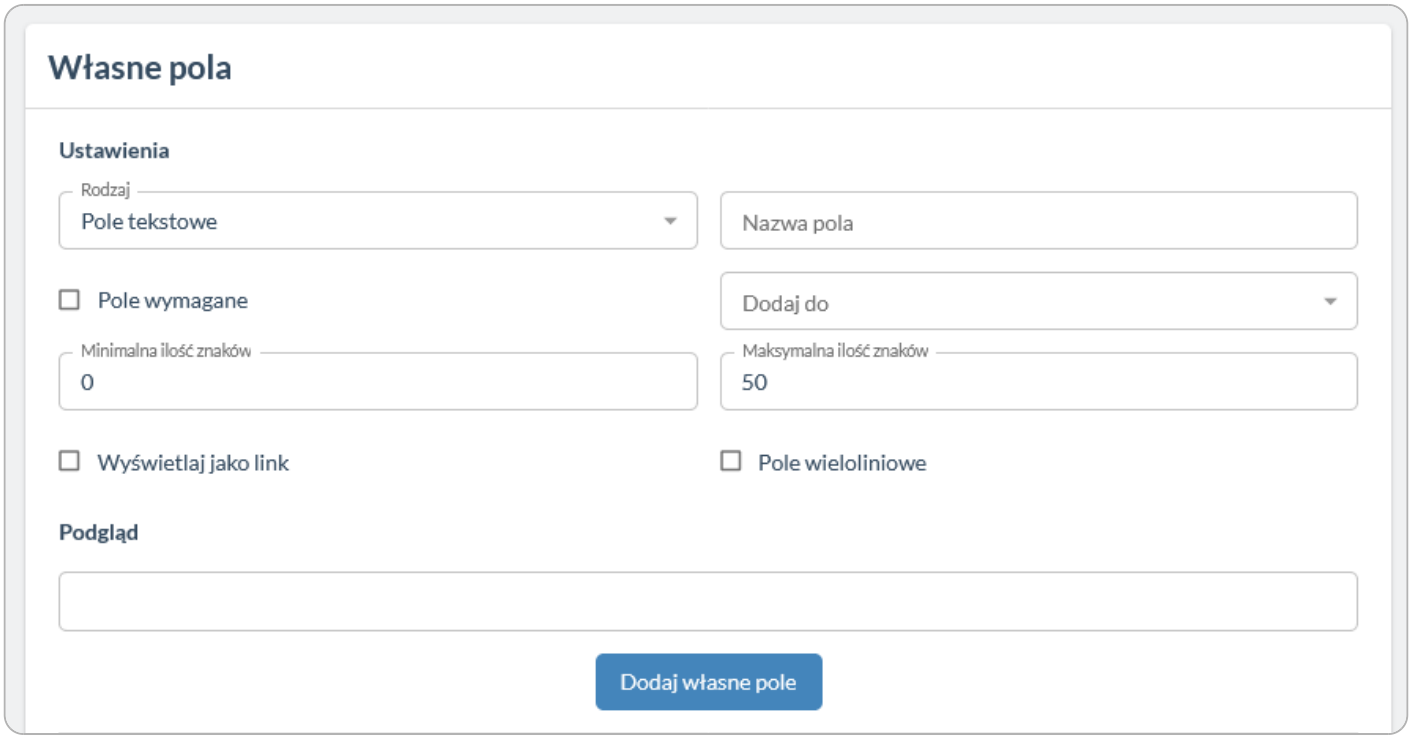
Modyfikacja karty kontaktu oraz widoku tabeli

Profile Twoich kontaktów oraz widok tabeli z dodanymi osobami i organizacjami mogą być przez Ciebie modyfikowane. Dzięki temu dostosujesz karty kontaktów oraz widoki tabel ściśle do własnych potrzeb, tak, aby agregować jeszcze więcej informacji i wyświetlać je we właściwy dla Ciebie sposób.

Tworzenie własnych pól w karcie (profilu) kontaktu

W karcie kontaktu możesz utworzyć własne pola, które pomogą Ci w spersonalizowaniu profilu kontaktu (osoby czy organizacji).

Aby utworzyć nowe własne pole do profilu kontaktu należy przejść do zakładki **Panel Zarządzania > Ustawienia CRM > Kontakty** i w sekcji **Własne pola** utworzyć nowe pole.



Każde nowo utworzone własne pole automatycznie pojawi się w czterech miejscach:

1. Na stronie głównej profilu kontaktu, w sekcji informacje dodatkowe.
2. W formularzu dodawania nowego kontaktu, w sekcji Własne pola.
3. W tabli kontaktów jako kolumna możliwa do wyświetlenia.
4. Jako źródło wyszukiwarki, po którym można przeszukiwać i filtrować tabelę (sekcja *Szukaj po* przy wyszukiwarce).

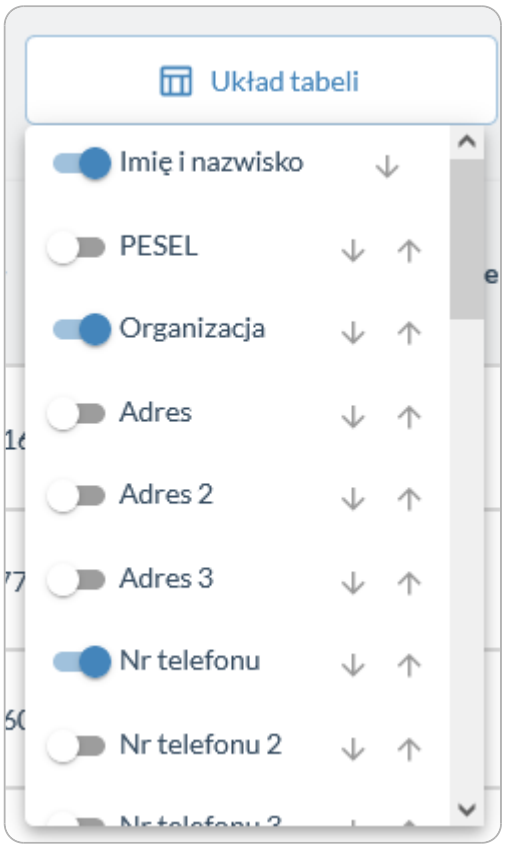
Ustawienie własnego widoku tabeli kontaktów

Możesz również ustawić własny widok tabeli, włączając lub wyłączając widoczność poszczególnych kolumn jak i zmieniać ich położenie względem siebie.

> Każde dodane własne pole jest jednocześnie kolumną w tabeli kontaktów, wobec czego możesz dostosować widok tabeli ściśle do własnych potrzeb.

Aby zarządzać ustawieniem tabeli należy w zakładce **Kontakty > Osoby/ Organizacje** kliknąć w button Układ Tabeli, znajdujący się nad tabelą z kontaktami. W tym menu można włączyć widoczność poszczególnych kolumn jak i zamieniać je miejscami względem siebie.

Przy pomocy suwaków włączysz/ wyłączysz widoczność danej kolumny a strzałki pomogą Ci w ustawieniu kolejności kolumn w tabeli.



> Widok tabeli jest ustawiany indywidualnie dla każdego użytkownika. Oznacza to, że każdy może posiadać swoje własne ustawienie, dopasowane do jego preferencji czy zakresu obowiązków.

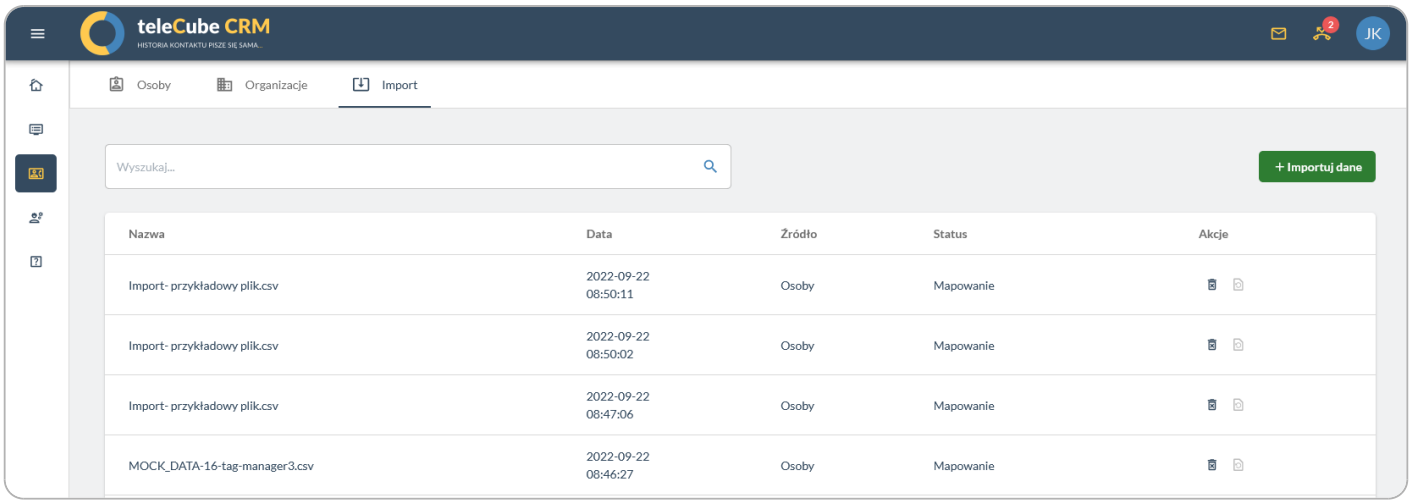
Import danych

Jeżeli posiadasz własne bazy danych o swoich klientach i chcesz zaimportować je do TeleCube CRM wystarczy, że przygotujesz plik w odpowiednim formacie i skorzystasz z wbudowanego w CRM importera.

Zakładka z importem danych

Aby rozpocząć import, po zalogowaniu do CRM przejdź do zakładki **Kontakty** i z górnej belki wybierz **Import**. Pamiętaj, że aby widzieć tę zakładkę musisz posiadać uprawnienie do dodawania kontaktów (Panel Zarządzania > Uprawnienia >wybrana grupa uprawnień > sekcja Kontakty).

Na stronie zostanie wyświetlona tabela z wszystkimi poprzednimi importami i ich statusem. Dodatkowo, poprzez kliknięcie zielonego przycisku **Importuj dane** możliwe będzie rozpoczęcie nowego importu.



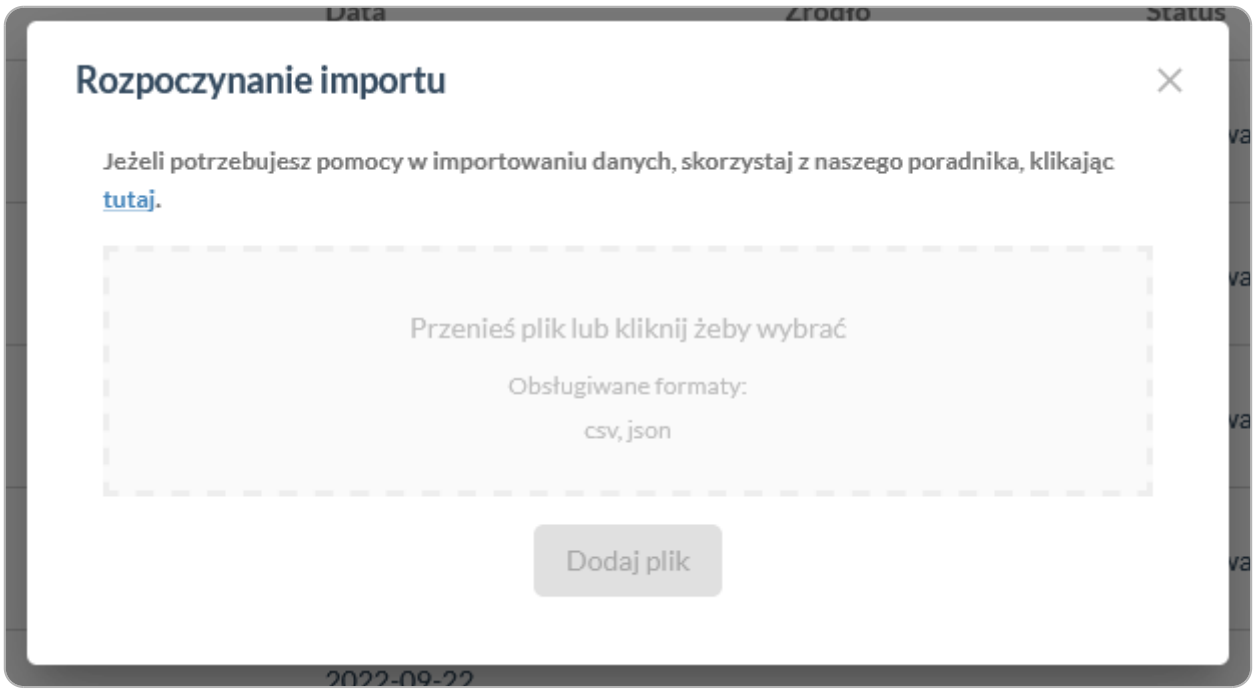
W tabeli znajdziesz również dwie ikony akcji:

- Usuń plik z listy- pozwala na całkowite usunięcie pliku z listy importów. Aby ikona była możliwa do kliknięcia, w pierwszej kolejności należy wycofać import.
- Cofnij import danych- pozwala na wycofanie i usunięcie wszelkich danych wgranych z pliku do CRM.

> Jeżeli plik posiada status **mapowanie** oznacza to, że nie dokończyłeś mapowania przed wykonaniem importu. Kliknij w nazwę pliku aby ponownie otworzyć ekran mapowania.

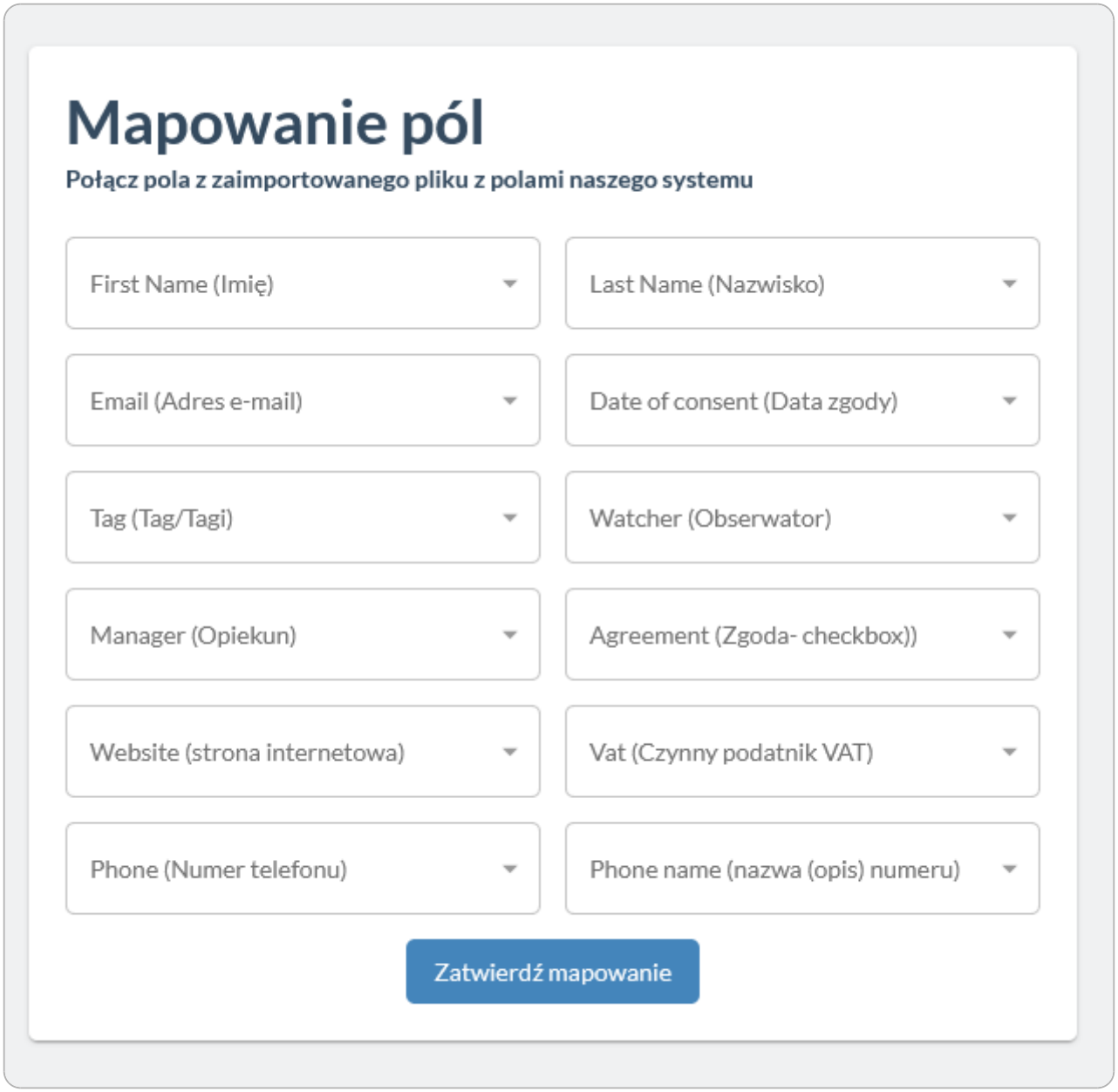
Jak poprawnie zaimportować dane?

Po kliknięciu zielonego przycisku **Importuj dane** otworzy się okno, na które należy przeciągnąć plik, który ma zostać zaimportowany (możesz również kliknąć w pole i wybrać plik z listy).



Pamiętaj, że:
1) Właściwym formatem pliku będzie **CSV UTF-8** lub **JSON**.
2) Pierwszy wiersz w arkuszu powinien zawierać nazwy kolumn (Imię, Nazwisko etc.) a nie dane do importu. Importowane dane powinny zaczynać się od drugiego wiersza.
3) Jeżeli masz nietypowe dane, które chcesz zaimportować i nie pasują one do standardowych pól w TeleCube CRM- pamiętaj, aby wcześniej dla profili kontakatów utworzyć **Własne pola**. Więcej o własnych polach przeczytasz **tutaj.**

Jeżeli plik był zapisany w poprawnym formacie na ekranie pojawi się formularz mapowania pól. Liczba pól do zmapowania jest adekwatna do ilości kolumn w arkuszu, a nazwa na nim wyświetlona jest nazwą kolumny z arkusza (z pierwszego wiersza w arkuszu).



Teraz należy przyporządkować każde z pól do danej w CRM, wybierając konkretne pole z rozwijanej listy. Dzięki temu, dane z konkretnej kolumny arkusza zostaną wgrane do właściwego pola w CRM.

> Jeżeli chcesz zobaczyć, jak wygląda przykładowy plik z danymi do importu, pobierz go klikając **tutaj**.

Wskazówki dot. nietypowych pól

Tagi

Podczas importu tagi rozpoznawane są na podstawie ich opisu. Wobec tego, aby poprawnie zaimportować tag, zadbaj o:

1. Utwórz właściwy tag w CRM i upewnij się, że jego **opis jest identyczny** jak w Twoim arkuszu. Jeżeli nie będą się one zgadzać, tag nie zostanie zaimportowany.

2. Jeżeli chcesz dodać kilka tagów do danego wiersza, w komórce dot. tagu w Twoim pliku do importu oddziel je za pomocą znaku **" | "** (pionowej kreski oddzielonej obustronnie spacjami). Dzięki temu, system rozpozna że są to różne tagi i będzie mógł dopisać ich kilka.

Tag
VIP | Stały
Stały
Nowy klient
VIP | Prywatny

Opiekunowie/ Obserwatorzy

Podczas importu opiekunowie i obserwatorzy rozpoznawani są na podstawie ich opisu. Wobec tego, aby poprawnie zaimportować opiekuna/ obserwatora, zadbaj o:

1. Utwórz właściwego użytkownika w CRM i upewnij się, że jego **imię i nazwisko jest identyczne** jak w Twoim pliku. Jeżeli nie będą się one zgadzać, opiekun/ obserwator nie zostanie zaimportowany.
2. Jeżeli chcesz dodać kilku opiekunów/ obserwatorów do danego wiersza, w komórce dot. opiekuna/ obserwatora w Twoim pliku do importu oddziel je za pomocą znaku **" | "** (pionowej kreski oddzielonej obustronnie spacjami). Dzięki temu, system rozpozna że są to różni opiekunowie/ obserwatorzy i będzie mógł dopisać ich kilku.

Manager
Ilona Kowalska
Ilona Kowalska
Tomasz Kuczera
Tomasz Kuczera
Tomasz Kuczera

Numery telefonów

Numery telefonu zalecamy zapisać w pliku w formacie **E164**, podając kod kraju + prefiks + numer, np. **48221131415**. System importu natomiast został tak skonstruowany, żeby rozróżniał również inne formaty (np. ze spacjami, nawiasami czy myślnikami), jednak w takim przypadku zalecamy dokładne sprawdzenie poprawności importu.

Data i godzina

Datę i godzinę można importować w formacie:

- 2021-10-09T10:21:14Z (zawierającym strefę czasową)

lub w poniższych formatach:

- 14.8.2022 14:07:35
- 14-08-2022 14:07:35
- 2021-11-10 14:07:35
- 09/07/2022 14:07:35

> Pamiętaj, że dla czterech powyższych formatów, czas podany w komórkach zostanie przyjęty jako czas **UTC**! Jest to szczególnie istotne dla poprawnego wyświetlania dat i godzin w CRM. Zatem, jeżeli dane w Twoim arkuszu zawierają czas ustawiony względem innej strefy czasowej, przed importem dokonaj konwersji.

Pola typu checkbox

Jeżeli w swoim CRM posiadasz pole typu checkbox i chcesz zaimportować do niego dane, przygotuj je w następujący sposób:

- Jeżeli checkbox ma być **zaznaczony**, wartość dla komórki powinna wynosić **1**.
- Jeżeli checkbox ma być **odznaczony**, wartość dla komórki powinna wynosić **0**.

Agreement
1
1
0
0
1

Pola (wielokrotnego) wyboru

Jeżeli chcesz zaimportować dane do pola wyboru (rozwijanej listy):

1. Utwórz właściwe pole wyboru dla profilu osoby/organizacji korzystając z mechanizmu **Własnych pól**.
2. Podczas importu opcje w polu rozpoznawane są na podstawie ich nazwy. Wobec tego pamiętaj, aby **opcje w polu wyboru były identyczne** jak w Twoim pliku. Jeżeli nie będą się one zgadzać, dane nie zostaną poprawnie zaimportowane.
3. Jeżeli chcesz zaimportować kilka opcji do danego pola, to we komórce w Twoim pliku do importu oddziel je za pomocą znaku **" | "** (pionowej kreski oddzielonej obustronnie spacjami). Dzięki temu, system rozpozna że są to różne opcje i może dopisać ich kilka.

Dla przykładu, dla pola z rozwijaną listą:

W arkuszu należy podać wartość w ten sposób:

Lista
opcja 3