

# Obsługa SMS

---

- Wysyłka wiadomości SMS
- Odczytywanie wiadomości SMS

# Wysyłka wiadomości SMS

---

## Wysyłka SMS

Z poziomu CRM możliwa jest również wysyłka wiadomości SMS do klientów. Może odbywać się to na dwa sposoby:

- poprzez wbudowany dialer,
- poprzez panel SMS, w przypadku, gdy konsultant nie korzysta z dialera.

## Wysyłka SMS poprzez wbudowany dialer

Jeżeli użytkownik zdecyduje się na wysyłkę wiadomości poprzez wbudowany dialer, po kliknięciu ikony wysyłki wiadomości (np. w historii kontaktu czy profilu kontaktu) otworzy się dialer na stronie przeznaczonej do wysyłki SMS. Znajdują się na niej pola:

- **Pole nadawcy**- jest to numer lub napis, który wyświetli się odbiorcy wiadomości jako jej nadawca. Użytkownik może wybrać w tym miejscu spośród numerów i pól, jakie zostały mu udostępnione w ustawieniach jego profilu.
- **Odbiorca**- numer, na który chcemy wysłać wiadomość. Zazwyczaj te pole będzie już wypełnione, jeżeli panel wysyłki został otwarty poprzez kliknięcie ikonki wysyłki przy numerze w historii kontaktu lub profilu kontaktu.
- **Treść wiadomości SMS**- użytkownik może tu wpisać treść wysyłanej wiadomości.

Aby móc własnoręcznie wpisać numer, na który chcemy wysłać SMS-a, wystarczy kliknąć w ikonę dialera, a następnie przejść do strony z wysyłką SMS. Dzięki temu pole z numerem będzie puste.

## Wysyłka SMS poprzez panel SMS

W przypadku, gdy konsultant nie korzysta z wbudowanego dialera, po kliknięciu ikony wysyłki wiadomości (np. w historii kontaktu czy profilu kontaktu) otworzy się boczny panel, za pomocą którego można nadać wiadomość tekstową. Składa się on z kilku elementów:

- **Pole nadawcy**- jest to numer lub napis, który wyświetli się odbiorcy wiadomości jako jej nadawca. Użytkownik może wybrać w tym miejscu spośród numerów i pól, jakie zostały mu udostępnione w ustawieniach jego profilu.
- **Odbiorca**- numer, na który chcemy wysłać wiadomość. Zazwyczaj te pole będzie już wypełnione, jeżeli panel wysyłki został otwarty poprzez kliknięcie ikonki wysyłki przy numerze w historii kontaktu lub profilu kontaktu.
- **Treść wiadomości SMS**- użytkownik może tu wpisać treść wysyłanej wiadomości.

## Wyślij SMS

Pole nadawcy

Odbiorca  
48888428111

Treść wiadomości SMS

- ☐ Ustaw inną datę wysyłki ☐ Wiadomość flash ☐ Wiadomość ekspresowa

Wyślij SMS

### Dodatkowe opcje wysyłki SMS

- **Ustaw inną datę wysyłki**- użytkownik może zaplanować wysyłkę wiadomości w innym terminie, korzystając z wbudowanego kalendarza.
- **Wiadomość flash**- wiadomość zostanie wyświetlona od razu na ekranie telefonu odbiorcy (ekranie blokady).
- **Wiadomość ekspresowa**- wiadomość otrzyma najwyższy priorytet w kolejce wysyłek na serwerze.

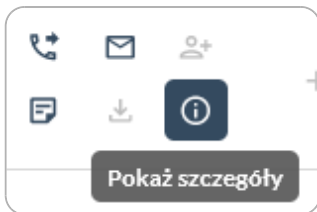
# Odczytywanie wiadomości SMS

---

## Odczytywanie wiadomości SMS

Wszystkie otrzymane wiadomości SMS trafiają do Historii kontaktu- zarówno do ogólnej historii, dostępnej w lewym menu pod zakładką **Historia kontaktu** jak i do historii kontaktu utworzonych osób i organizacji.

Aby odczytać treść otrzymanej wiadomości wystarczy otworzyć szczegóły zdarzenia w **kolumnie akcji** w historii kontaktu.



SMS z danego zdarzenia będzie zaznaczony granatową obwódką. Poza tym, wyświetlone zostaną również wszystkie poprzednie wiadomości, aby wskazać całą historię korespondencji. Wiadomości z szarym tłem to SMSy otrzymane od drugiej strony, niebieskie- wysłane przez użytkowników CRM-u.

## Treść wiadomości



Aleksander S

2021-12-20 12:23:08

Dzień dobry, proszę o kontakt telefoniczny w dniu jutrzejszym

Szczegóły >



48799399363

2021-12-21 09:54:00

Dzień dobry, w dniu dzisiejszym nasz Konsultant podejmie próbę kontaktu z Państwem w godzinach między 10:00 a 10:15. Prosimy oczekiwać na kontakt z naszej strony. Pozdrawiamy serdecznie, Zespół ccrm.pl

Wyślij nową wiadomość

◀ < 1 2 > ▶

## Skrzynka odbiorcza SMS

Wiadomości SMS trafiają również do dedykowanej zakładki w Historii kontaktu - **Skrzynka odbiorcza SMS**.

Zakładka ta posiada **wyszukiwarke** wątku oraz **filtry**, pozwalające na sprawne odnalezienie wybranych wiadomości.

Po wybraniu wiadomości z listy zostanie ona wyświetlona w formie pełnej konwersacji z danym numerem. Ponadto jeśli numer znajduje się na liście kontaktów zostanie wyświetlona Karta Kontaktu. Jeśli jednak jest to numer nie znajdujący się jeszcze w bazie, z tego miejsca w prosty sposób można dodać go do Kontaktów.

