



Zgłoszenia z innych systemów

Automat spisujący rozmowy, formularz na stronie albo centrala telefoniczna zakłada zgłoszenie sam.

W cenie programu · wymaga modułu „Zgłoszenia i sprawy”

Telefon od klienta, wiadomość z formularza, zgłoszenie z systemu zarządcy budynku — dziś ktoś w biurze przepisuje to do programu ręcznie. Teraz zewnętrzny system może zrobić to sam: wysła jedno żądanie, a zgłoszenie od razu czeka w skrzynce „Zgłoszenia i sprawy”, z danymi kontaktowymi, opisem usterki i nazwą nadawcy. Biuro pracuje z nim tak samo jak ze zgłoszeniem z Portalu Klienta.

1 Wysła inny system

Automat transkrypcji, formularz www, Zapier lub centrala VoIP — jedno żądanie na zgłoszenie.

2 Program je przyjmuje

Sprawdza token, zapisuje zgłoszenie i odsyła jego numer oraz adres w programie.

3 Biuro widzi i dostaje e-mail

Karta w skrzynce z oznaczeniem „Integracja” i nazwą nadawcy — jak zgłoszenie z Portalu.

4 Przyjmij → zlecenie

Jedno kliknięcie zamienia zgłoszenie w zlecenie; dalej wszystko jak zawsze.

Tak wygląda to w skrzynce

Trzy zgłoszenia z trzech różnych systemów. Plakietka mówi, skąd przyszło („Integracja (API) · voice-bot”, „www”, „centrala VoIP”), a zgłoszenie bez dopasowanego klienta ma znacznik „niepowiązane”.

- Zgłoszenie z integracji trafia na tę samą listę i tablicę co zgłoszenia z Portalu i sprawy własne — te same statusy, filtry i ta sama praca biura.
- Po zapisaniu zgłoszenia biuro dostaje e-mail na adresy z Danych firmy — dokładnie tak, jak przy zgłoszeniu od klienta z Portalu.

Co program robi sam

Szuka klienta

Po telefonie i e-mailu.
Jednoznaczne trafienie — zgłoszenie od razu wisi przy kliencie z kartoteki.

Nie dubluje

Powtórzone wysłanie tego samego zgłoszenia (np. po zerwanym połączeniu) nie zakłada drugiej pozycji.

Pilnuje bezpieczeństwa

Dostęp tylko z tokenem, można zawęzić do wskazanych adresów IP, a liczba zgłoszeń na minutę jest ograniczona.

Zgłoszenie otwiera się jak każde inne

Zgłoszenie / sprawa

Zgłoszenie #29

Integracja (API) · voice-bot

Data

2026-09-20 17:07:47

Klient

Adam Wiśniewski

Kontakt

598686208
adam.wisniewski84@example.com

Sprzęt

Vaillant ecoTEC plus VU 246

Rodzaj

Kocioł

Termin

—

Opis usterki

Klient zgłasza telefonicznie: kocioł nie grzeje ciepłej wody, na wyświetlaczu błąd F28. Ogrzewanie działa normalnie. Prosi o wizytę w tym tygodniu, najchętniej rano.

Przenieś do oddziału

Jeśli zgłoszenie trafiło do niewłaściwego oddziału, przekieruj je do właściwego. Zniknie z listy tego oddziału i pojawi się w wybranym.

Oddział docelowy

— wybierz oddział —

Przenieś zgłoszenie

Obsługa

Status

Odczytane

Rodzaj sprawy

— zgłoszenie klienta —

Termin załatwienia

bez terminu

Serwisant

— nieprzypisany —

Osoba w biurze

— nieprzypisana —

Notatka wewnętrzna

„Przyjmij” (przycisk na dole) otworzy okno nowego zlecenia z danymi zgłoszenia — dobierz serwisanta i termin, a po zapisie zgłoszenie powiąże się ze zleceniem.

Przyjmij → nowe zlecenie

Zapisz

Zamknij

Okno zgłoszenia z integracji: dane kontaktowe, urządzenie i opis usterki po lewej, obsługa po prawej. Przycisk „Przyjmij → nowe zlecenie” otwiera okno zlecenia z danymi zgłoszenia — po zapisie zgłoszenie wiąże się ze zleceniem i zmienia status na „Zaplanowane”.

Gdy klienta nie da się rozpoznać

Dopasowanie klienta

Piotr Dudek
591395842 piotr.dudek35@example.com

Powiąz

Magdalena Dudek
591395842 magdalena.dudek87@example.com

Powiąz

Utwórz klienta z danych zgłoszenia

Ten sam numer w dwóch kartotekach — program nie zgaduje.

Zgłoszenie wiąże się z kartoteką tylko wtedy, gdy telefon albo e-mail wskazuje jedną osobę. Gdy pasuje kilka osób albo żadna, zgłoszenie ma znacznik „niepowiązane”, a w jego oknie czeka lista kandydatów z przyciskiem „Powiąż” i przycisk „Utwórz klienta z danych zgłoszenia”.

- Zlecenie można utworzyć dopiero po powiązaniu z klientem — nic nie powstaje „w próżni”.
- Wszystkie dane kontaktowe ze zgłoszenia zostają widoczne, więc biuro ma czym oddzwonić.

Co trzeba u siebie ustawić

Moduł „Zgłoszenia i sprawy”

Integracja działu przy włączonym module Sprawy do załatwienia albo Portalu Klienta. Oba są w cenie programu.

Token integraciji

Nadajemy go przy wdrożeniu i przekazujemy razem z opisem wywołania. Ten sam token obsługuje import stanów magazynowych.

Po stronie systemu, który ma wysyłać zgłoszenia, potrzebna jest osoba, która skonfiguruje jedno żądanie HTTP — opis z następnej strony wystarczy programiście albo dostawcy tamtego systemu.



Jak wysłać zgłoszenie

Jedno żądanie POST na adres instalacji, dane w JSON albo jako zwykły formularz. Token w nagłówku X-Import-Token (albo Authorization: Bearer). Odpowiedź w JSON; z parametrem format=xml — w XML.

```
# nowe zgłoszenie
curl -sS https://twoja-instalacja.pl/api/ext/add_request.php \
-H "X-Import-Token: <token>" -H "Content-Type: application/json" \
-d '{"contact_name":"Jan Kowalski","contact_phone":"600 100 200",
  "description":"Kocioł nie grzeje wody, błąd F28",
  "address":"ul. Lipowa 5","city":"Kraków","gear":"Vaillant ecoTEC plus",
  "source":"voice-bot","external_id":"tel-2026-0914"}'

# odpowiedź 201
{"status":"ok","id_request":142,"state":"NOWE","client_matched":true,
  "id_client":38,"url":"https://twoja-instalacja.pl/index.php?action=requests&open=142"}
```

Pola

Pole	Znaczenie
description	Treść zgłoszenia — wymagane. Może być całą notatką z rozmowy.
contact_phone / contact_email	Telefon lub e-mail — wymagane jedno z nich; po nich szukamy klienta w kartotece.
contact_name	Imię i nazwisko osoby zgłaszającej.
address, zipcode, city	Adres wizyty; składamy je w jedną linię.
gear, gear_type	Opis urządzenia i jego rodzaj ze słownika firmy (np. „Kocioł”, „Pompa ciepła”).
source	Nazwa nadawcy widoczna na karcie, np. voice-bot, www, centrala VoIP.
external_id	Identyfikator zgłoszenia po stronie nadawcy — chroni przed duplikatem.
preferred_date	Termin proponowany przez klienta (RRRR-MM-DD).
note	Uwagi dla biura — trafiają do notatki wewnętrznej zgłoszenia.

Odpowiedzi

Kod	Co znaczy
201	Zgłoszenie założone — w odpowiedzi jego numer, status, czy rozpoznano klienta i adres w programie.
400	Braki w danych — odpowiedź wymienia pola, które trzeba poprawić.
401 / 403	Zły token; brak zgody na adres IP albo wyłączony moduł „Zgłoszenia i sprawy”.
409	To external_id już było — w odpowiedzi numer istniejącego zgłoszenia. Traktuj jak sukces.
429	Za dużo żądań w jednej minucie — ponów po czasie z nagłówka Retry-After.

- Powtórki są bezpieczne: wyślij zgłoszenie ponownie z tym samym external_id, a nie powstanie druga pozycja.
- Zgłoszenie zawsze trafia do firmy, do której należy token — nie trzeba jej wskazywać w żądaniu.
- Token traktuj jak hasło: trzymaj go po stronie serwera, nie w kodzie strony widocznym w przeglądarce.
- Potrzebujesz pełnej specyfikacji albo pomocy przy konfiguracji? Napisz na support@mobileserwis.pl.

Informacja zwrotna do Twojego systemu

Dziś połączenie jest jednokierunkowe: systemy zewnętrzne zakładają zgłoszenia, a program nie odsyła informacji o dalszych losach zgłoszenia. Jeśli tego potrzebujesz, napisz — dopiszemy to do planu.