



Przewodnik Zoye

Kompletny przewodnik po konfiguracji i obsłudze agenta AI do obsługi klienta

Wersja z 15.06.2026 · zoye.ai

Spis treści

1. Wprowadzenie
2. Szybki start
3. Konfiguracja agenta
4. Integracje e-commerce
5. Kanały komunikacji
6. Widget czatu na stronie
7. Baza wiedzy
8. Procesy
9. Linki agenta
10. Plan i rozliczenia
11. Zespół i uprawnienia
12. Ustawienia ogólne
13. Rozmowy i rozwiązania
14. Bezpieczeństwo i prywatność
15. Najczęstsze pytania

Wprowadzenie

Zoye to agent AI — wirtualny pracownik obsługi klienta dla sklepów internetowych. Zoye samodzielnie prowadzi rozmowy z klientami na wybranych kanałach, sprawdza status zamówień, odpowiada na pytania o produkty i — gdy pozwala na to integracja ze sklepem — pomaga w zwrotach i reklamacjach. Działa w oparciu o wiedzę o Twojej firmie oraz zdefiniowane przez Ciebie procesy.

Zoye nie jest prostym skryptem odpowiedzi. To agent, który rozumie kontekst rozmowy, korzysta z aktualnych danych o zamówieniach i produktach oraz dba o spójny ton Twojej marki.

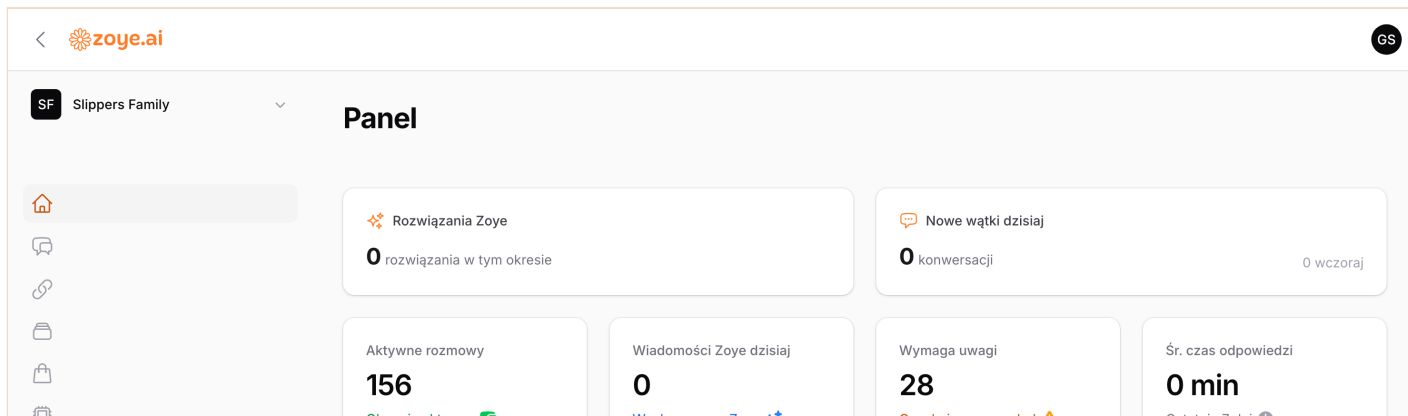
Jak to działa w skrócie

1. **Podłączasz sklep** — integracja daje Zoye dostęp do zamówień i katalogu produktów.
2. **Podłączasz kanały** — miejsca, w których klienci piszą (widget na stronie, Messenger, Instagram, e-mail).
3. **Konfigurujesz agenta** — nadajesz mu tożsamość, ton i zasady działania.
4. **Dodajesz wiedzę i procesy** — informacje o firmie oraz scenariusze typowych spraw.
5. **Wybierasz tryb pracy** — Zoye odpowiada automatycznie albo przygotowuje wersje robocze do akceptacji.

Tryby pracy

Dla każdego kanału ustawiasz niezależnie sposób działania:

| Tryb | Działanie | Dla kogo |
|-------|--|--|
| auto | Zoye odpowiada klientowi samodzielnie, bez udziału człowieka. | Pełna automatyzacja po okresie testów. |
| draft | Zoye przygotowuje propozycję odpowiedzi, którą zatwierdza Twój zespół przed wysłaniem. | Start i nadzór nad jakością. |
| human | Kanał obsługuje wyłącznie człowiek; Zoye nie wysyła wiadomości. | Kanały wymagające pełnej kontroli. |



Panel Zoye — pulpit główny

W kolejnych rozdziałach krok po kroku przejdziesz przez pełną konfigurację — od założenia konta, przez podłączenie sklepu i kanałów, po zaawansowane ustawienia osobowości agenta, procesy i rozliczenia.

Szybki start

Najszybsza droga do uruchomienia Zoye prowadzi przez kreator wstępnej konfiguracji, który pojawia się po pierwszym zalogowaniu. Poniżej znajdziesz pełną ścieżkę od rejestracji do pierwszej rozmowy.

1. Załóż konto i rozpocznij okres próbny

Wejdź na zoeye.ai i kliknij **Wypróbuj za darmo**. Rejestracja zajmuje chwilę — podajesz adres e-mail i hasło lub logujesz się kontem Google. Okres próbny pozwala przetestować Zoye bez zobowiązań.

2. Przejdź przez kreator konfiguracji

Kreator przeprowadzi Cię przez najważniejsze ustawienia:

- nazwę firmy i przestrzeni roboczej,
- tożsamość agenta (imię, rola, ton),
- podłączenie sklepu (integracja e-commerce),
- wybór gotowych procesów (np. status zamówienia, zwrot, reklamacja),
- godziny pracy i strefę czasową.

Konfiguracja Zoye



Powitanie i tożsamość
Skonfigurujmy Zoye



Baza wiedzy
Powiedz swojemu AI, co powinien wiedzieć



Ton i styl
Jak powinno komunikować się Twoje AI?



Kanały
Połącz kanały

Welcome message

Witaj! Skonfigurujmy Zoye w kilku szybkich krokach. Większość ustawień ma inteligentne wartości domyślne — zawsze możesz je zmienić później.

Nazwa firmy*

Imię Zoye*

Imię, które zobaczą Twoi klienci

Rola agenta

Opcjonalna rola/tytuł dla Zoye

Następny

Kreator wstępnej konfiguracji

3. Podłącz pierwszy kanał

Najprostszy do uruchomienia jest **widget czatu na stronie** — wystarczy wkleić jeden fragment kodu. Szczegóły znajdziesz w rozdziale „Widget czatu na stronie”.

4. Dodaj wiedzę o firmie

W sekcji **Baza wiedzy** dodaj informacje, których Zoye potrzebuje do udzielania trafnych odpowiedzi: zasady zwrotów, koszty i czas dostawy, najczęstsze pytania.

5. Przetestuj i włącz automatyzację

Zacznij w trybie **draft**, aby kontrolować jakość odpowiedzi. Gdy nabierzesz pewności, przełącz wybrane kanały na tryb **auto**.

Wskazówka: nie musisz skonfigurować wszystkiego naraz. Zacznij od jednego kanału i kilku procesów, a kolejne dodawaj stopniowo.

Konfiguracja agenta

Konfiguracja agenta to serce Zoye. To tutaj decydujesz, kim jest Twój wirtualny pracownik, jak się komunikuje i czego mu nie wolno. Ustawienia podzielone są na kilka zakładek.

Konfiguracje Agenta

Podgląd promptu systemowego

Konfiguracja Zoye

Ogólne Tożsamość Ton i styl Zachowanie Instrukcje Zaawansowane

Nazwa agenta*

Zoye

Imię, którym Zoye będzie się podpisywać

Rola agenta

Asystent wsparcia klienta wyłącznie dla SlippersFamily

Opcjonalne: Jaka jest rola agenta?

Nazwa firmy

SlippersFamily

Nazwa Twojej firmy/marki

Zapisz konfigurację

Podgląd promptu systemowego

Konfiguracja agenta — zakładka Tożsamość

Tożsamość

- **Imię agenta** — pod jakim imieniem Zoye podpisuje się w rozmowach (domyślnie „Zoye”).
- **Rola** — np. „Specjalista ds. obsługi klienta”.
- **Nazwa firmy** — markę, którą agent reprezentuje.

Ton i styl

| Ustawienie | Opis |
|------------------------------|---|
| Poziom formalności | casual (luźny), friendly (przyjazny), professional (profesjonalny) lub formal (formalny). |
| Słowa preferowane / zakazane | Lista wyrażań, których agent ma używać lub unikać. |
| Emoji | Włącz lub wyłącz emoji oraz ustaw ich częstotliwość (rzadko / czasem / często). |
| Przykłady tonu | Wzorcowe fragmenty rozmów, na których agent ma się wzorować. |

Zachowanie

- **Długość odpowiedzi** — zwięzła, średnia lub szczegółowa, plus twardy limit znaków.
- **Pytania doprecyzowujące** — czy agent ma dopytywać, gdy czegoś brakuje.
- **Podpisywanie wiadomości** — czy dołączać imię agenta na końcu.
- **Narzędzia akcji** — czy agent może wykonywać działania (np. inicjować zwrot), gdy integracja na to pozwala.
- **Kreatywność (temperatura)** — niższa = bardziej przewidywalne odpowiedzi, wyższa = bardziej swobodne.

Instrukcje i zasady

- **Wytyczne (system prompt)** — dodatkowe instrukcje dla zaawansowanych użytkowników.
- **Bariery (guardrails)** — czego agentowi absolutnie nie wolno robić ani mówić.
- **Zasady eskalacji** — kiedy sprawa ma trafić do człowieka.
- **Zastrzeżenie prawne** — opcjonalna treść dołączana do odpowiedzi.

Języki i dostępność

Wskaż języki, w których agent ma odpowiadać, oraz dostępność: tryb całodobowy (24/7) albo konkretne **godziny pracy** dla każdego dnia tygodnia. Poza godzinami pracy Zoye może wstrzymać wysyłkę odpowiedzi do najbliższego okna roboczego.

Dobre praktyki: pisz krótko i konkretnie, nie wymieniaj wszystkich możliwości agenta, nie obiecuj działań, których agent nie może wykonać, i nie odsyłaj klienta „do kontaktu” tym samym kanałem, którym właśnie pisze.

Integracje e-commerce

Integracja łączy Zoye z Twoim sklepem, dzięki czemu agent widzi zamówienia i katalog produktów oraz może udzielać precyzyjnych odpowiedzi o statusie przesyłki, dostępności czy cenie. Integracje konfigurujesz w sekcji **Integracje**.

Integracje



Podłącz swój sklep internetowy

Połącz sklep, żeby Zoye mógł sprawdzać zamówienia i produkty dla klientów.



RedCart

Slippers Family

Aktywna

<https://slippersfamily.com>

[Ustawienia](#) | [Test](#) | [Dezaktywuj](#) | [Rozłącz](#)

Lista dostępnych integracji

Obsługiwane platformy

| Platforma | Wymagane dane | Zakres |
|-------------|--|------------------------------|
| RedCart | Klucz API / dane logowania | Zamówienia, katalog (odczyt) |
| WooCommerce | Adres sklepu, klucz i sekret REST API | Zamówienia, katalog (odczyt) |
| Shopify | Połączenie OAuth (autoryzacja w panelu sklepu) | Zamówienia, katalog (odczyt) |
| PrestaShop | Adres sklepu, klucz Webservice API | Zamówienia, katalog (odczyt) |

| Platforma | Wymagane dane | Zakres |
|------------|-------------------------|--|
| Magento | Adres sklepu, dane API | Zamówienia, katalog (odczyt) |
| Shoper | OAuth lub klucz API | Zamówienia, katalog, zwroty i reklamacje |
| IdoSell | Adres panelu, klucz API | Zamówienia, katalog, zwroty i reklamacje |
| AtomStore | Login i hasło API | Zamówienia, katalog (odczyt) |
| Allegro | Połączenie OAuth | Zamówienia (odczyt) — także jako kanał |
| Baselinker | Token API | Zamówienia z wielu źródeł, katalog |

Jak podłączyć sklep

1. Wejdź do sekcji **Integracje** i wybierz swoją platformę.
2. Wpisz nazwę połączenia oraz wymagane dane uwierzytelniające (lub autoryzuj przez OAuth).
3. Kliknij **Testuj połączenie**, aby potwierdzić, że dane są poprawne.
4. Zapisz — od tej chwili Zoye korzysta z danych sklepu w rozmowach.

Zakres możliwości zależy od platformy. Część integracji służy wyłącznie do odczytu (status zamówień, katalog), a tylko wybrane (np. Shoper, IdoSell) pozwalają agentowi inicjować zwroty i reklamacje z weryfikacją tożsamości klienta. Tam, gdzie weryfikacja nie jest możliwa, Zoye nie prosi klienta o dane i nie wykonuje takich akcji.

Wyszukiwanie po numerze zamówienia

Ze względów bezpieczeństwa Zoye wyszukuje zamówienia wyłącznie po numerze zamówienia — nigdy po adresie e-mail ani numerze telefonu klienta.

Kanały komunikacji

Kanały to miejsca, w których Twoi klienci piszą wiadomości. Zoye łączy je w jednej skrzynce i obsługuje zgodnie z trybem ustawionym dla każdego kanału. Kanały podłączasz w sekcji **Kanały**.

Podłącz kanał

Podłącz kanał, żeby klienci mogli pisać do Zoeye. Zacznij od tego, na którym dostajesz najwięcej wiadomości.



Instagram

Niepodłączony

Połącz



Messenger

Niepodłączony

Połącz



Email

Niepodłączony

Połącz



Outlook

Niepodłączony

Połącz Outlook



Gmail

Niepodłączony

Połącz Gmail



TikTok

Ten kanał będzie dostępny wkrótce.

Wkrótce

WKRÓTCE



WhatsApp

Ten kanał będzie dostępny wkrótce.

Wkrótce

WKRÓTCE



Czat na stronie

Niepodłączony

Skonfiguruj czat na stronie



Allegro

Niepodłączony

Połącz Allegro

Sekcja Kanały — lista połączeń

Dostępne kanały

| Kanał | Sposób połączenia |
|-------------------------|---|
| Widget czatu na stronie | Wklejenie fragmentu kodu (patrz osobny rozdział). |

| Kanał | Sposób połączenia |
|------------------|---|
| Messenger | Połączenie konta Meta i wybór strony na Facebooku. |
| Instagram | Połączenie konta Meta powiązanego z profilem firmowym. |
| E-mail | Konfiguracja serwera wychodzącego (SMTP) i przychodzącego (IMAP). |
| Gmail | Autoryzacja OAuth konta Google. |
| Outlook | Autoryzacja OAuth konta Microsoft. |
| Allegro | Autoryzacja OAuth (Allegro pełni też rolę integracji ze sprzedażą). |
| WhatsApp, TikTok | Wkrótce. |

Podłączanie kanałów Meta (Messenger, Instagram)

- W sekcji Kanały wybierz Messenger lub Instagram i kliknij **Połącz**.
- Zaloguj się do Meta i udziel zgód, a następnie wskaż stronę na Facebooku (dla Instagrama — powiązane konto firmowe).
- Zapisz i ustaw tryb rozmowy.

Okno 24 godzin Meta: zasady Messengera i Instagrama pozwalają odpowiedzieć klientowi w ciągu 24 godzin od jego ostatniej wiadomości. Po upływie tego czasu platforma blokuje wysyłkę — Zoye oznacza wtedy rozmowę jako wymagającą uwagi.

Konfiguracja e-mail (SMTP / IMAP)

- Poczta wychodząca (SMTP)** — adres nadawcy i nazwa, host, port (587 dla TLS, 465 dla SSL), szyfrowanie, login i hasło.
- Poczta przychodząca (IMAP)** — host, port (zwykle 993), login i hasło.

Dla Gmaila i Outlooka prostszą drogą jest autoryzacja OAuth zamiast ręcznego SMTP/IMAP.

Tryb rozmowy

Dla każdego kanału (poza widgetem) ustaw tryb **auto**, **draft** lub **human** — patrz rozdział „Wprowadzenie”. Pozwala to różnicować poziom automatyzacji, np. pełna automatyzacja na widżecie i tryb draft na e-mailu.

Widget czatu na stronie

Widget czatu to najszybszy sposób, by udostępnić Zoye klientom — to okienko rozmowy osadzone wprost na Twojej stronie. Konfigurujesz go w sekcji **Kanały**, wybierając **Widget czatu na stronie**.

Skonfiguruj czat na stronie

Dozwolone domeny*

Wpisz domeny, na których widget będzie osadzony (np. example.com, shop.example.com)

Kolor główny

Kolor tła

Pozycja widżetu

Nagłówek okna czatu

Wyświetlany na górze okna czatu. Np. "Obsługa klienta".

Pierwsza wiadomość od agenta

Wyświetlana jako zajawka obok zamkniętego dymku czatu i jako pierwsza wiadomość po otwarciu czatu. Pozostaw puste, aby wyłączyć.

Pokaż dymek powiadomienia

Wyświetla pierwszą wiadomość przy zamkniętym przycisku czatu, gdy odwiedzający wejdzie na stronę.

Odtwórz dźwięk z powiadomieniem

Odtwarza krótki dźwięk, gdy pojawia się dymek. Przeglądarki mogą go wyciszyć, dopóki odwiedzający nie wejdzie w interakcję ze stroną.

Opóźnienie powiadomienia (sekundy)

Po jakim czasie od wejścia odwiedzającego pojawia się dymek.

Utwórz widżet Anuluj

Konfiguracja widgetu czatu

Instalacja

Skopiuj wygenerowany fragment kodu i wklej go w kodzie strony tuż przed zamykającym znacznikiem `</body>`:

```
<script src="https://zoeye.ai/widget/widget.js" data-api-key="wc_live_xxxxxxx" async></script>
```

Każda przestrzeń robocza ma własny klucz w formacie `wc_live_...`. W razie potrzeby możesz wygenerować klucz na nowo — pamiętaj jednak, że stary fragment kodu przestanie wtedy działać i trzeba będzie zaktualizować osadzony skrypt.

Dozwolone domeny

Wskaż domeny, na których widget może działać. To zabezpieczenie sprawia, że klucz nie zadziała na obcej stronie.

Personalizacja wyglądu

| Opcja | Opis |
|----------------------------|---|
| Kolor główny | Kolor przewodni okna i przycisku (zapis szesnastkowy, np. <code>#ff7d28</code>). |
| Kolor tła | Tło okna rozmowy. |
| Pozycja | Prawy lub lewy dolny róg strony. |
| Tekst nagłówka | Tytuł widoczny u góry okna czatu. |
| Wiadomość powitalna | Pierwsza wiadomość, którą widzi klient po otwarciu czatu. |
| Dymek zaproszenia (teaser) | Zachęta pojawiająca się po zadanim czasie; opcjonalnie z dźwiękiem powiadomienia. |

Zmiany w wyglądzie widgetu są widoczne natychmiast po zapisaniu — nie trzeba ponownie wklejać kodu na stronie.

Baza wiedzy

Baza wiedzy to zbiór informacji o Twojej firmie, z których Zoye korzysta przy układaniu odpowiedzi. Im lepsza wiedza, tym trafniejsze i bardziej samodzielne odpowiedzi agenta. Dokumenty dodajesz w sekcji **Baza wiedzy**.

Baza wiedzy > Dokumenty > Lista

Dokumenty

[Dodaj wiedzę](#)

Dokumenty

Załączniki

Linki

Wiedza, na której opiera się Zoye

Tutaj dodajesz informacje, z których Zoye czerpie odpowiedzi — FAQ, polityki zwrotów, opisy produktów. Im więcej Zoye wie, tym lepiej rozmawia z klientami.



Nazwa ▾

Źródło

Status ▾

Fragmenty ▾

Ostatnie przetworzenie ▾



Brak dokumentów

Dodaj wiedzę, z której Zoye ma korzystać przy odpowiadaniu klientom — informacje o produktach, FAQ, polityki zwrotów. Zoye sięga po nie za każdym razem, gdy układa odpowiedź.

Baza wiedzy — dodawanie dokumentu

Źródła wiedzy

| Źródło | Kiedy użyć |
|------------------|--|
| Tekst | Wklejasz treść bezpośrednio — najszybsze przy krótkich politykach i FAQ. |
| Plik | Wgrywasz dokument (np. PDF) z regulaminami lub instrukcjami. |
| Adres URL | Wskazujesz stronę, z której pobierana jest treść. |

Co warto dodać

- zasady i terminy zwrotów oraz wymiany,
- koszty, metody i czas dostawy,
- dostępne metody płatności,
- najczęściej zadawane pytania,
- informacje o produktach, których nie ma w katalogu sklepu (np. tabele rozmiarów).

Jak Zoye korzysta z wiedzy

Po dodaniu dokument jest przetwarzany i indeksowany. Podczas rozmowy Zoye wyszukuje najbardziej pasujące fragmenty i opiera na nich odpowiedź — dzięki temu udziela informacji zgodnych z Twoimi zasadami, zamiast zgadywać.

Status dokumentu (przetwarzanie / ukończony) widać na liście. Dopiero ukończony dokument jest wykorzystywany w rozmowach. Aktualizacja treści automatycznie odświeża wiedzę agenta.

Procesy

Procesy to scenariusze, według których Zoye obsługuje powtarzalne sprawy — od sprawdzenia statusu zamówienia po obsługę reklamacji. Dzięki nim agent prowadzi rozmowę krok po kroku i wykonuje właściwe działania we właściwej kolejności. Procesy znajdziesz w sekcji **Procesy**.

Procesy > Lista

Procesy

Utwórz z kreatorem AI

Utwórz ręcznie

Szukaj



| <input type="checkbox"/> | Typ | Nazwa ▼ |
|--------------------------|---------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Reklamacja | Reklamacja Klient zgłasza reklamację (uszkodzony produkt, wada, zły produkt). WYMAGANE: numer zamówienia + opis problemu. Jeśli klie |
| <input type="checkbox"/> | Zwrot / wymiana | Zwrot/Wymiana Klient chce dokonać zwrotu lub wymiany produktu. Zwroty przyjmujemy w ciągu 14 dni od daty dostawy. Produkt musi być nieu |
| <input type="checkbox"/> | Sprawdź status zamówienia | Pytanie o status zamówienia Klient pyta o status zamówienia lub dostawę. WYMAGANE: numer zamówienia (6+ cyfr). Szukaj WYŁĄCZNIE po numerze zamó |

Pozycje od 1 do 3 z 3 łącznie

na stronę 10 ▼

Edytor wizualny procesu

Typy procesów

- status zamówienia,
- zwrot / wymiana,
- reklamacja,
- pytanie o produkt,
- zmiana adresu,
- zmiana terminu dostawy,

- problem z płatnością,
- proces własny (dowolny scenariusz).

Jak utworzyć proces

1. **Kreator** — opisujesz scenariusz własnymi słowami, a Zoye zamienia opis na gotowy schemat.
2. **Edytor wizualny** — dopracowujesz kroki i połączenia między nimi metodą „przeciągnij i upuść”.
3. **Test** — sprawdzasz przebieg procesu na przykładowej rozmowie, zanim go włączysz.

Wyzwalanie procesu

Każdy proces ma zdefiniowane sytuacje, w których powinien się uruchomić, oraz próg pewności — minimalny poziom dopasowania, przy którym Zoye uznaje, że dany proces pasuje do sprawy klienta. Dzięki temu agent sam rozpoznaje, czy klient pyta o status zamówienia, czy zgłasza reklamację, i uruchamia odpowiedni scenariusz.

Zacznij od gotowych szablonów procesów dopasowanych do najczęstszych spraw, a następnie modyfikuj je pod specyfikę swojego sklepu. Każdy proces możesz w każdej chwili włączyć lub wyłączyć.

Linki agenta

Linki agenta to adresy stron, które Zoye może podać klientowi w odpowiedzi — np. formularz zwrotu, informacje o dostawie czy stronę z najczęstszymi pytaniami. Dzięki nim agent kieruje klienta zawsze pod właściwy, oficjalny adres. Konfigurujesz je w sekcji **Linki agenta**.

Linki

↓ Importuj ze strony

📖 Dokumenty

📎 Załączniki

🔗 Linki

Linki

Te linki agent podaje klientom (np. link do zwrotów, gdy ktoś pyta o zwrot).

Zwroty

Reklamacje

Dobór rozmiaru

Dostawa

Płatności

Regulamin

Polityka prywatności

Kontakt

FAQ

Własne linki

Dodaj własny link

Zapisz

Zarządzanie linkami agenta

Rodzaje linków

- **Sloty predefiniowane** — gotowe pola na typowe adresy (np. zwroty, dostawa, FAQ). Wystarczy uzupełnić adres URL.
- **Linki własne** — dowolne dodatkowe odnośniki z własną etykietą i adresem.

Automatyczny import

Możesz pobrać linki bezpośrednio ze swojej strony — Zoye odnajduje istotne podstrony i przypisuje je do odpowiednich slotów. Przed zapisaniem możesz ręcznie poprawić przypisania.

Zoye dba o to, by podać link właściwy dla danej sprawy — np. przy zwrocie kieruje do strony zwrotów, a nie do innego, przypadkowego adresu. Dlatego warto utrzymywać linki aktualne.

Plan i rozliczenia

Zoye rozliczany jest w modelu abonamentowym, w którym jednostką wykorzystania jest **rozwiązanie** (ang. resolution) — czyli skutecznie zamknięta sprawa klienta. Ustawienia planu znajdziesz w sekcji **Plan i płatności**.

Ustawienia

Ogólne

Powiadomienia

Płatności i subskrypcja

Zespół

Prywatność i dane

Płatności i subskrypcja

Brak aktywnej subskrypcji

[Przełącz subskrypcje](#)

Plan i płatności — szczegóły subskrypcji

Plany

| Plan | Rozwiązań miesięcznie |
|---------|-----------------------|
| Solo | 50 |
| Starter | 150 |
| Pro | 400 |

Czym jest rozwiązanie

Rozwiązanie to obsłużona sprawa klienta — niezależnie od liczby wymienionych w niej wiadomości. Pojedyncza rozmowa, w której Zoye odpowie na kilka pytań, liczona jest jako jedno rozwiązanie.

Okres próbny, zmiana i anulowanie

- **Okres próbny** — pozwala przetestować Zoye przed wyborem planu.
- **Zmiana planu** — plan możesz podnieść lub obniżyć w dowolnym momencie.
- **Anulowanie** — subskrypcję anulujesz samodzielnie; pozostaje aktywna do końca opłaconego okresu.

Gdy zbliżasz się do miesięcznego limitu rozwiązań, warto rozważyć wyższy plan, aby Zoye mógł nieprzerwanie obsługiwać klientów.

Zespół i uprawnienia

Do jednej przestrzeni roboczej możesz zaprosić wielu współpracowników i nadać im różne poziomy dostępu. Zespołem zarządzasz w sekcjach **Zespół**, **Role** oraz **Zaproszenia**.

Zrzut ekranu: Zarządzanie zespołem i rolami

Zapraszanie użytkowników

1. Przejdź do sekcji **Zaproszenia**.
2. Wpisz adresy e-mail osób, które chcesz zaprosić (możesz dodać kilka naraz).
3. Przypisz rolę określającą zakres uprawnień.
4. Wyślij zaproszenia — użytkownik dołącza po ich zaakceptowaniu.

Role i uprawnienia

Rola to zestaw uprawnień określających, co dany użytkownik może robić w przestrzeni roboczej — na przykład zarządzać kanałami, integracjami, zespołem czy subskrypcją. Tworząc własną rolę, wybierasz konkretne uprawnienia z listy.

| Przykładowe uprawnienie | Zakres |
|--------------------------|---|
| Zarządzanie zespołem | Zapraszanie użytkowników i przypisywanie ról. |
| Zarządzanie kanałami | Podłączanie i konfiguracja kanałów komunikacji. |
| Zarządzanie integracjami | Łączenie i konfiguracja sklepów. |

| Przykładowe uprawnienie | Zakres |
|-------------------------|----------------------------------|
| Zarządzanie subskrypcją | Zmiana planu i danych płatności. |

Ustawienia ogólne

W sekcji **Ustawienia** znajdziesz konfigurację przestrzeni roboczej oraz opcje związane z prywatnością i kontem.

Strefa czasowa

Ustaw strefę czasową przestrzeni roboczej — wpływa ona m.in. na godziny pracy agenta oraz daty widoczne w raportach i rozmowach.

Subskrypcja

W tym miejscu podejrzysz szczegóły aktywnego planu: nazwę, cenę i datę odnowienia. Stąd zmienisz plan, dodasz zniżkę lub anulujesz subskrypcję (patrz rozdział „Plan i rozliczenia”).

Dane i prywatność

Możesz zażądać usunięcia konta. Operacja wymaga potwierdzenia i jest objęta 30-dniowym okresem karencji, w trakcie którego decyzję można wycofać. Po upływie tego czasu dane są trwale usuwane.

Usunięcie konta jest nieodwracalne po zakończeniu okresu karencji. Jeśli chcesz jedynie wstrzymać działanie Zoye, rozważ przełączenie kanałów w tryb **human** zamiast usuwania konta.

Rozmowy i rozwiązania

Wszystkie wiadomości ze wszystkich kanałów trafiają do jednej skrzynki **Rozmów**. To tutaj obserwujesz pracę Zoye, w razie potrzeby włączasz się do rozmowy i zatwierdzasz odpowiedzi w trybie draft.

Przebieg rozmowy

- W trybie **auto** Zoye odpowiada samodzielnie, a Ty masz pełny wgląd w historię.
- W trybie **draft** przy rozmowie pojawia się propozycja odpowiedzi do zatwierdzenia lub edycji.
- W każdej chwili możesz przejść rozmowę i odpowiedzieć osobiście.

Rozwiązania

Zamknięta sprawa klienta liczona jest jako **rozwiązanie** — to ono stanowi podstawę rozliczeń (patrz rozdział „Plan i rozliczenia”). Statystyki rozwiązań pokazują, jak skutecznie Zoye obsługuje zgłoszenia.

Eskalacja do człowieka

Gdy sprawa wykracza poza możliwości agenta lub wymaga decyzji człowieka, Zoye po cichu oznacza rozmowę jako wymagającą uwagi — bez informowania o tym klienta i bez obiecywania „przekazania sprawy”. Dzięki temu klient nie czeka na zapowiedzianą interwencję, a Twój zespół widzi, które rozmowy wymagają reakcji.

Zoye nie wymyśla działów, zespołów ani specjalistów i nie odsyła klienta „do kontaktu” tym samym kanałem. Jeśli czegoś nie może zrobić, prosi o niezbędne dane i prowadzi sprawę dalej albo cicho ją eskaluje.

Bezpieczeństwo i prywatność

Zoye przetwarza dane Twoich klientów w sposób zgodny z RODO i z myślą o ich ochronie. Poniżej najważniejsze zasady.

Anonimizacja danych osobowych

Zanim treść wiadomości trafi do zewnętrznych modeli AI, jest lokalnie anonimizowana — usuwane lub ograniczane są dane pozwalające zidentyfikować konkretną osobę. Dostawcy modeli otrzymują wyłącznie zanonimizowany tekst, bez dostępu do oryginalnych danych osobowych klientów.

Ochrona danych logowania

Dane uwierzytelniające do sklepów i kanałów (klucze API, tokeny, hasła) przechowywane są w postaci zaszyfrowanej. Połączenia szyfrowane są w transmisji (TLS).

Zgodność z RODO

Korzystając z Zoye do obsługi danych swoich klientów, występujesz jako administrator danych, a Zoye jako podmiot przetwarzający — na zasadach opisanych w [Umowie powierzenia przetwarzania danych](#). Szczegóły dotyczące przetwarzania znajdziesz w [Polityce prywatności](#).

Ze względów bezpieczeństwa Zoye wyszukuje zamówienia wyłącznie po numerze zamówienia i nie operuje na pełnych danych osobowych klienta w treści odpowiedzi.

Najczęstsze pytania

Czy Zoye to chatbot?

Nie. Zoye to agent AI — wirtualny pracownik obsługi klienta. Rozumie kontekst rozmowy, korzysta z aktualnych danych o zamówieniach i produktach oraz prowadzi sprawy zgodnie z Twoimi procesami, a nie według sztywnego drzewka odpowiedzi.

Czy do okresu próbnego potrzebuję karty?

Okres próbny pozwala przetestować Zoye bez zobowiązań. Plan wybierasz, gdy zdecydujesz się kontynuować.

W jakich językach Zoye odpowiada?

Zoye obsługuje wiele języków — listę aktywnych języków ustawiasz w konfiguracji agenta (zakładka dotycząca języków i dostępności).

Czy mogę zacząć ostrożnie, bez pełnej automatyzacji?

Tak. Zalecamy rozpoczęcie w trybie **draft**, w którym zatwierdzasz odpowiedzi przed wysłaniem. Gdy nabierzesz pewności, przełącz wybrane kanały na tryb **auto**.

Co się dzieje po przekroczeniu miesięcznego limitu rozwiązań?

Limit zależy od planu (Solo 50, Starter 150, Pro 400). Gdy się do niego zbliżasz, podnieś plan, aby Zoye obsługiwał klientów nieprzerwanie.

Mój sklep nie jest na liście integracji — co wtedy?

Zoye nadal może obsługiwać klientów w oparciu o bazę wiedzy i procesy. Dostęp do statusów zamówień i katalogu w czasie rzeczywistym wymaga jednak obsługiwanej integracji — napisz do nas, jeśli potrzebujesz innej platformy.

Czy dane moich klientów są bezpieczne?

Tak. Treść wiadomości jest anonimizowana przed wysłaniem do modeli AI, dane logowania są szyfrowane, a całość przetwarzania odbywa się zgodnie z RODO (patrz rozdział „Bezpieczeństwo i prywatność”).

Masz pytanie, którego tu nie ma? Napisz na hi@zoye.ai — pomożemy w konfiguracji i doborze planu.