Responso – opinie, funkcje i dla kogo to narzędzie?

data aktualizacji: 2026.10.12 autor: ARTYKUŁ SPONSOROWANY



Responso zbiera wiadomości z różnych kanałów sprzedaży w jednym panelu, a integracje z Allegro i Base ułatwiają dostęp do danych zamówień podczas obsługi klientów. (photo: canva.com, responso.com)

Sprzedaż na kilku marketplace'ach, własny sklep, Messenger, Instagram i skrzynka mailowa - w wielu firmach e-commerce obsługa klienta oznacza codzienne przełączanie się między kilkunastoma zakładkami. Responso to polski system, który ma ten chaos uporządkować. Sprawdzamy, jak działa, jakie ma funkcje, za co cenią go użytkownicy i dla kogo będzie dobrym wyborem.

Czym jest Responso?

Responso to system obsługi klienta w modelu SaaS, stworzony z myślą o sprzedawcach internetowych. Jego podstawą jest wspólna skrzynka (tzw. helpdesk), do której trafiają wiadomości ze wszystkich kanałów sprzedaży i komunikacji. Każda rozmowa z klientem to osobny ticket z historią konwersacji i danymi zamówienia, dzięki czemu agent nie musi szukać informacji w kilku systemach.

Narzędzie jest certyfikowanym partnerem Base (dawniej BaseLinker) i mocno opiera się na tej integracji. Według danych firmy z Responso korzysta ponad 6000 biznesów, a przez system przechodzi ponad 7 mln wiadomości miesięcznie.

Najważniejsze funkcje Responso

Responso rozwinęło się z prostej skrzynki na wiadomości w rozbudowaną platformę. Kluczowe moduły to:

- Wspólna skrzynka dla wszystkich kanałów - maile, wiadomości z marketplace'ów, social media i czat w jednym panelu.
- Automatyczne akcje - reguły, które same przypisują zgłoszenia, nadają priorytety, tagują i wysyłają autorespondery.
- Funkcje AI - analiza kontekstu i sentymentu wiadomości, korekta gramatyki i tonu odpowiedzi oraz Asystent AI, który samodzielnie odpowiada na powtarzalne pytania.
- Moduł opinii Allegro - zarządzanie opiniami z wielu kont Allegro w jednym miejscu.
- Moduł zwrotów i reklamacji - formularze online, obsługa zwrotów z Allegro i pilnowanie terminów.
- Call Center - odbieranie i wykonywanie połączeń telefonicznych bezpośrednio w panelu, z nagraniami i transkrypcjami rozmów.
- Raporty - statystyki pracy zespołu i czasu odpowiedzi.

Szczególnie przydatny dla sprzedawców jest moduł opinii Allegro. Wszystkie oceny z podpiętych kont trafiają do jednego widoku, gdzie można na nie odpowiadać, filtrować je i automatyzować prośby o usunięcie opinii. Przy rozmowie z klientem agent widzi też ostatnie opinie w tickecie , co pomaga dopasować sposób komunikacji.

Integracje

Siłą Responso jest liczba połączeń z platformami sprzedażowymi. System integruje się m.in. z Allegro, Amazonem, eBayem, Kauflandem, Empikiem i Erli, platformami sklepowymi takimi jak Shopify, IdoSell, WooCommerce, PrestaShop, Shoper czy Magento, a także z Facebookiem, Instagramem, WhatsAppem, Gmailem i bramkami SMS. Łącznie to ponad 50 integracji z Responso.

Najważniejsza z nich to połączenie z Base. Dzięki niemu w tickecie widać szczegóły zamówienia, a automatyczne akcje mogą zmieniać statusy zamówień bez przełączania się między systemami.

Za co użytkownicy cenią Responso?

W opiniach zadowolonych użytkowników najczęściej powtarza się kilka mocnych stron narzędzia:

- Porządek w komunikacji - sklepy działające na kilku platformach podkreślają, że wszystkie wiadomości trafiają w jedno miejsce i żadna nie ginie.
- Oszczędność czasu - automatyczne odpowiedzi i kolejki zgłoszeń przekładają się na godziny odzyskane każdego tygodnia.
- Intuicyjny panel - użytkownicy zwracają uwagę, że system jest przejrzysty i nie wymaga długiego wdrażania się.
- Pomoc przy wdrożeniu - zespół Responso pomaga skonfigurować integracje, a większe firmy mogą liczyć na indywidualnego opiekuna.
- Funkcje AI - szczególnie analiza sentymentu, która pozwala szybko wyłapać niezadowolonych klientów.
- Ciągły rozwój - narzędzie regularnie zyskuje nowe funkcje i integracje, takie jak Call Center, rozbudowane raporty, czy nowe funkcje AI.

Ile kosztuje Responso?

Responso działa w modelu subskrypcyjnym z planami Basic, Pro i Enterprise, dzięki czemu można dobrać pakiet do skali sprzedaży. Najlepszym sposobem na poznanie systemu jest 14-dniowy trial, który daje pełny dostęp do panelu i pozwala przetestować wszystkie funkcje w praktyce. Płatne plany zaczynają się od 99 zł netto miesięcznie, a przy rozliczeniu rocznym są o 20% tańsze.

W każdym planie liczba agentów jest nieograniczona, więc zespół może rosnąć bez dopłat za kolejne stanowiska. Funkcje AI, takie jak analiza kontekstu i sentymentu, są dostępne w planach płatnych, a Asystent AI i tłumaczenia można dokupić jako dodatki.

Na stronie cennika jest kalkulator, który pozwala oszacować miesięczny koszt na podstawie liczby integracji i rozmów z klientami.

Dla kogo jest Responso?

Responso najlepiej sprawdzi się w firmach, które:

- sprzedają w kilku kanałach jednocześnie, np. na Allegro, Amazonie i we własnym sklepie,
- korzystają z Base i chcą mieć dane zamówień pod ręką podczas rozmowy z klientem,

- rozwijają zespół obsługi klienta i potrzebują podziału zadań między agentów,
- obsługują klientów zagranicznych i potrzebują tłumaczeń,
- chcą przygotować obsługę klienta na sezon wzmożonej sprzedaży, np. Black Weeks, Black Friday,święta i piki sezonowe charakterystyczne dla branży.

Mniejsze sklepy mogą zacząć od planu Basic i rozszerzać go wraz ze wzrostem sprzedaży.

Responso – helpdesk dla e-commerce

Responso to rozbudowany helpdesk dla e-commerce, którego największymi atutami są wspólna skrzynka dla wszystkich kanałów, głęboka integracja z Base i Allegro oraz rozwijane funkcje AI i automatyzacje. Użytkownicy doceniają przede wszystkim porządek w komunikacji, oszczędność czasu i wsparcie przy wdrożeniu. Dla sklepów sprzedających wielokanałowo i rozwijających zespół obsługi klienta to narzędzie warte przetestowania - najlepiej w bezpłatnym okresie próbnym.

MOŻE CIĘ ZAINTERESOWAĆ:

Stara fotowoltaika i kocioł olejowy - od czego zacząć modernizację domu pod Skierniewicami?

Źródło: https://skierniewice.eglos.pl/aktualnosci/item/45753-responso-opinie-funkcje-i-dla-kogo-to-narzedzie