

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.

Sz 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.

Plan Free całkowicie pominęłam, żeby go nie promować. Jeśli wolicie zostawić informację, że planów jest cztery, mogę dodać krótką wzmiankę bez opisywania jego możliwości.

Na stronie cennika jest kalkulator, który pozwala oszacować miesięczny koszt na podstawie liczby integracji i rozmów z klientami. Przed zakupem można skorzystać z 14-dniowego okresu testowego z dostępem do wszystkich funkcji.

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.

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