

CXBOX Hub

คู่มือการใช้งาน



CXBOX
HUB

All-in-one application for better customer service

www.cxbox.io

Developed by Demeter ICT

Table of Contents

• แนะนำ CXBOX Hub	3
• การเชื่อมต่อ CXBOX Hub	3
• การเชื่อมต่อ Messaging Channel	8
• Switchboard	9
• Chat	10
• รายชื่อ User	12
• การนำเข้าข้อมูล (Import) Users	12
• การสร้าง Segmentation	14
• การสร้าง Campaign	18
• Report	19
• Templates	21
• การสร้าง WhatsApp Template	21
• การสร้างและใช้งาน Message Format	22
• คำถามที่พบบ่อย (FAQ)	23
• Best Practices & Tips	23
• อภิธานศัพท์ (Glossary)	23
• ผลิตภัณฑ์ CXBOX	24

Introduction

CXBOX Hub พัฒนาโดย บริษัท Demeter ICT เพื่อเพิ่มความสามารถของ Sunshine Conversation ที่อยู่ในระบบของ Zendesk ช่วยให้การสื่อสารระหว่างธุรกิจของท่านและลูกค้าจากหลากหลายช่องทางสะดวกสบาย เพิ่มโอกาสการสร้างผลกำไร

คู่มือฉบับนี้จะอธิบายแต่ละขั้นตอนในการตั้งค่า และการใช้งานฟีเจอร์หลักๆ ของ CXBOX Hub เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้งาน

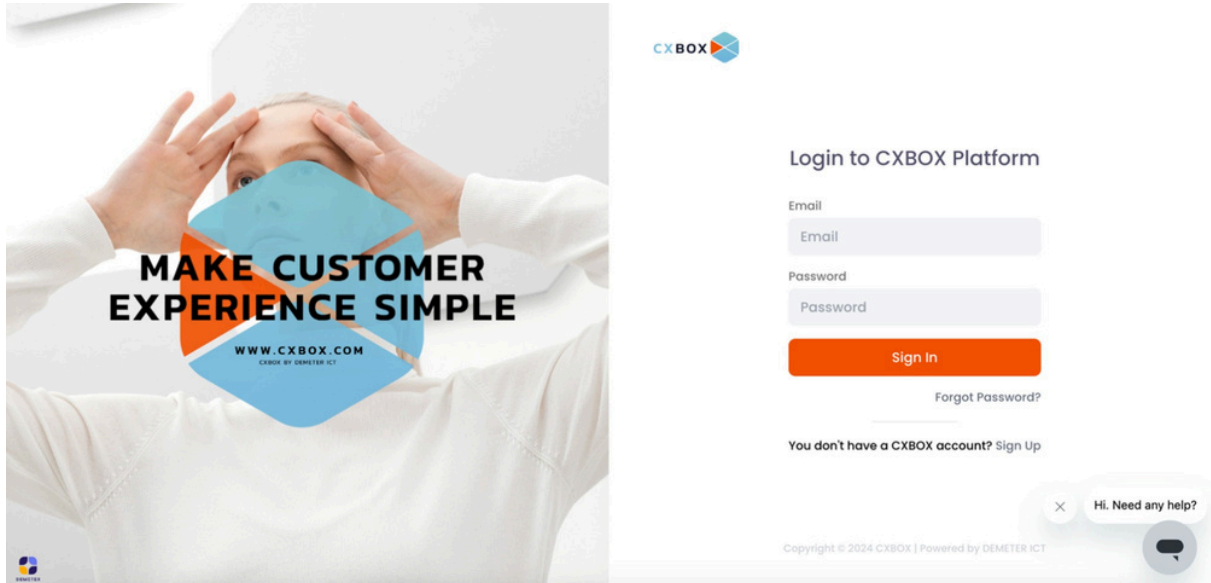
การเชื่อมต่อ CXBOX Hub

สิ่งสำคัญ: ในการใช้งาน CXBOX Hub ต้องใช้ Sunshine Conversations ในการเชื่อมต่อกับ Zendesk ถ้า Zendesk plan ของท่านไม่มี Sunshine Conversations (มีเฉพาะใน Zendesk 'Suite Professional' และ 'Suite Enterprise' plans) ถ้า Zendesk ของท่านไม่มี Sunshine Conversation จะไม่สามารถใช้งาน CXBOX Hub ได้ ดังนั้นก่อนการใช้งานควรตรวจสอบ Zendesk plan ของท่านก่อน

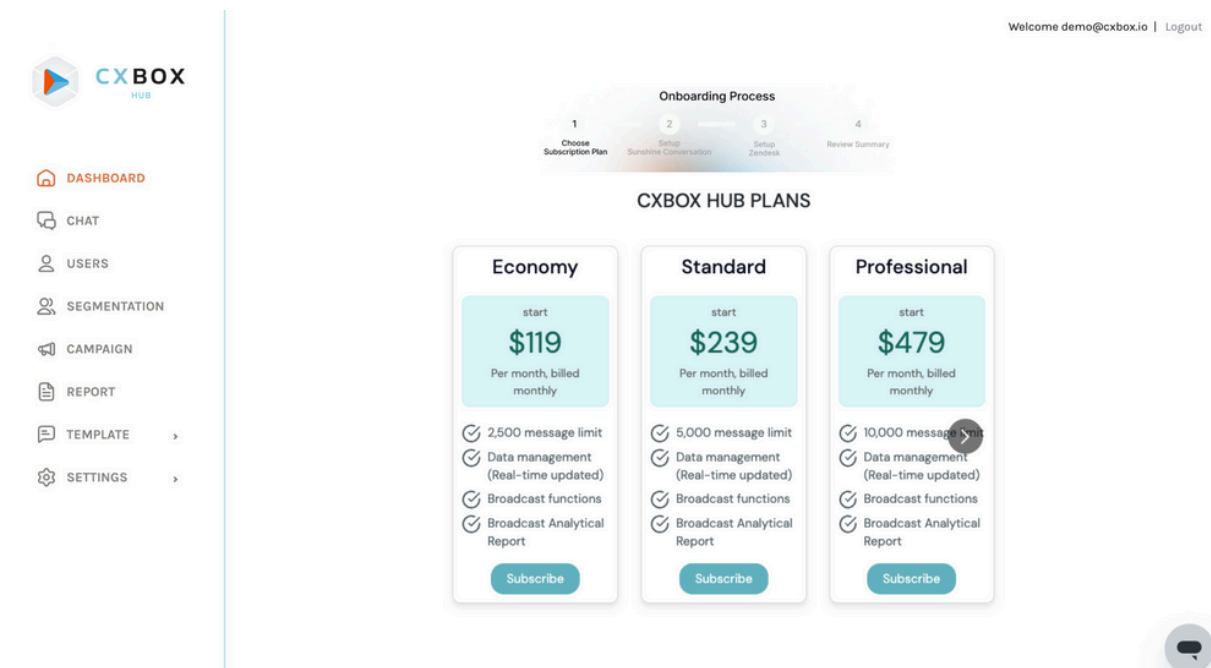
Plan	Price	Key Features	Action
Suite Team	\$55	Provide seamless conversations with ready-to-use tools that are quick to set up.	Try it for free / Buy Now →
Suite Growth	\$89	Improve efficiency and deliver quality services at scale with improved self-service capabilities and automation.	Try it for free / Buy Now →
Suite Professional (POPULAR)	\$115	Enhance your operations with powerful collaboration tools, skills-based order routing, and statistical analytics.	Try it for free / Buy Now →
Suite Enterprise	-	Deliver personalized experiences at scale with AI-powered Content Cues and customizable roles and permissions. Talk to us to find a solution that covers all your organization's needs.	Talk to sales / Buy Now →

เฉพาะ “Suite Professional” และ “Suite Enterprise” ที่สามารถใช้งาน Sunshine Conversations ได้

ในการใช้งาน CXBOX Hub เริ่มจากการสร้างบัญชี CXBOX Hub ได้ที่นี่ ท่านจะได้รับ email เพื่อยืนยันการสมัคร จากนั้นท่านสามารถเข้าสู่ระบบ CXBOX Hub เพื่อใช้งาน Dashboard

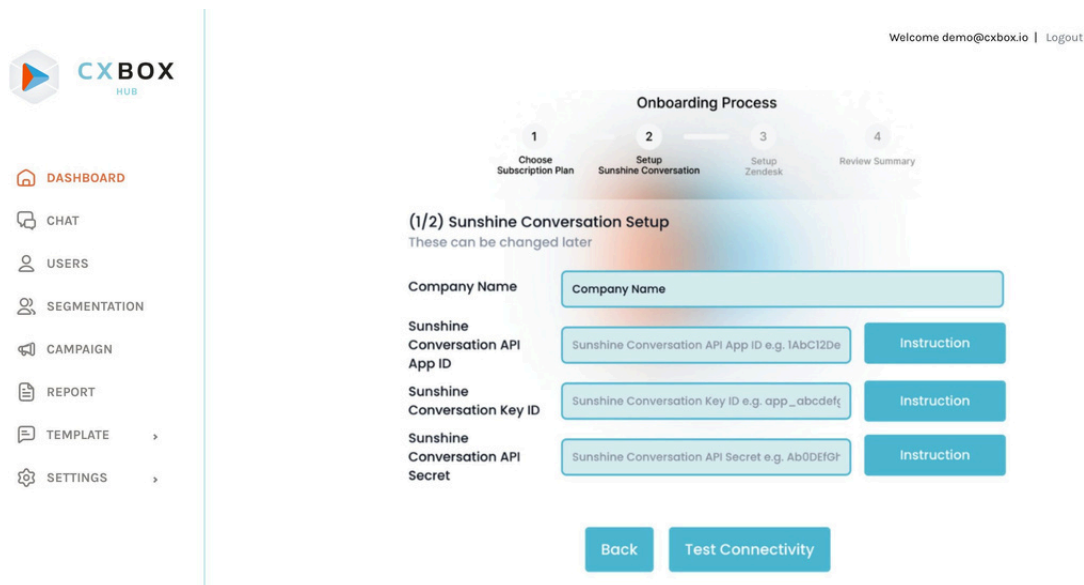


เมื่อเข้าสู่ Dashboard ระบบจะนำท่านเข้าสู่ขั้นตอนแรก Onboarding ท่านสามารถเลือก plan ที่เหมาะสมกับท่าน ตามที่ปรากฏในภาพด้านล่าง



Subscription Plans

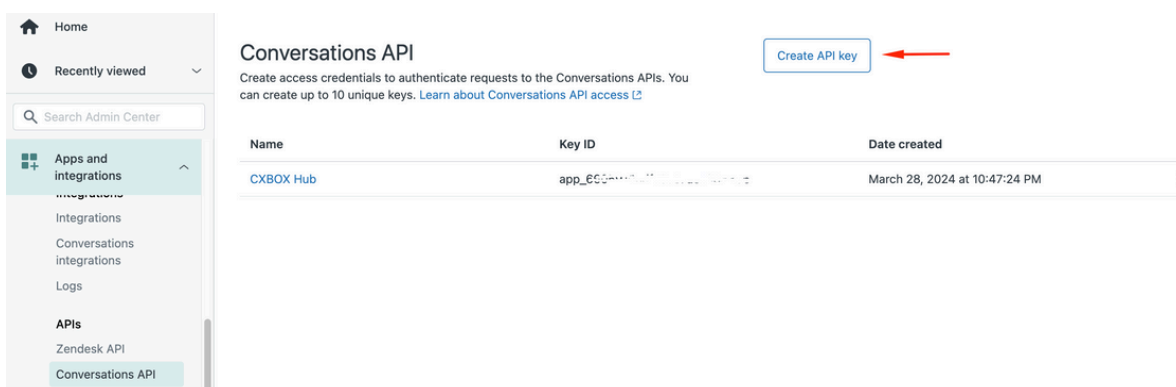
หลังจากที่ทำการ Subscribe เรียบร้อยแล้ว เข้าสู่ขั้นตอนการเชื่อมต่อ Sunshine Conversation API



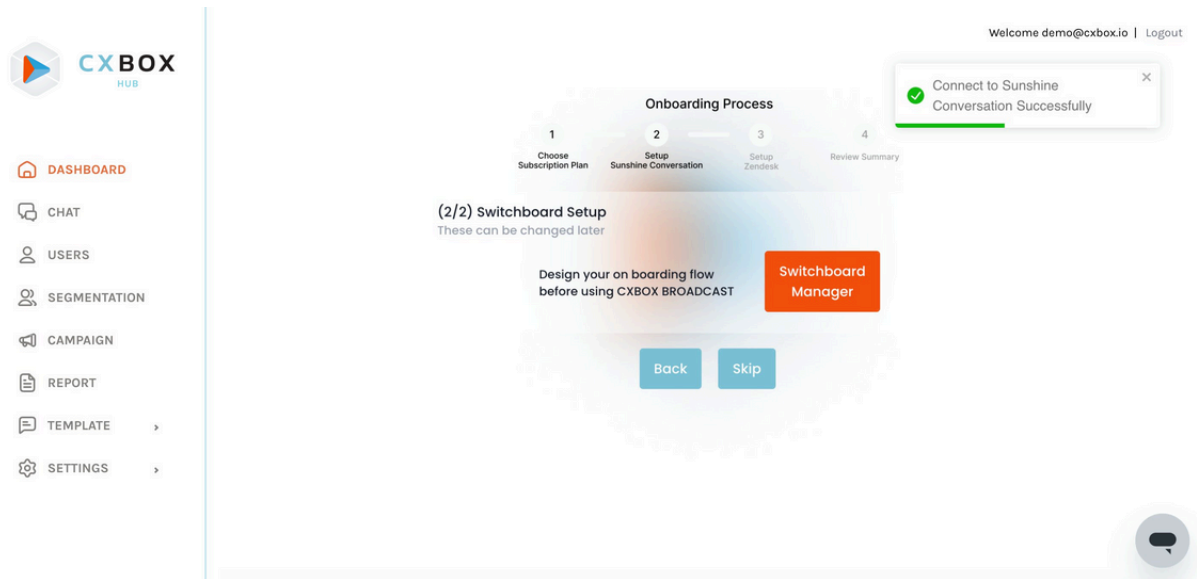
เชื่อมต่อ Sunshine Conversation

สำหรับ API key สามารถคัดลอกได้จาก Zendesk โดยเข้ามาที่ Zendesk admin center เลือกเมนู **Apps and integrations** สร้าง Conversation API Key โดยคลิกที่ปุ่ม **Create API key** กำหนดชื่อ (เช่น CXBOX Hub) สำหรับ Key ID ที่ได้มาเพื่อความปลอดภัยไม่ควรเผยแพร่

จากนั้นคัดลอก App ID, key ID และ secret key มาใส่ใน CXBOX Hub Dashboard

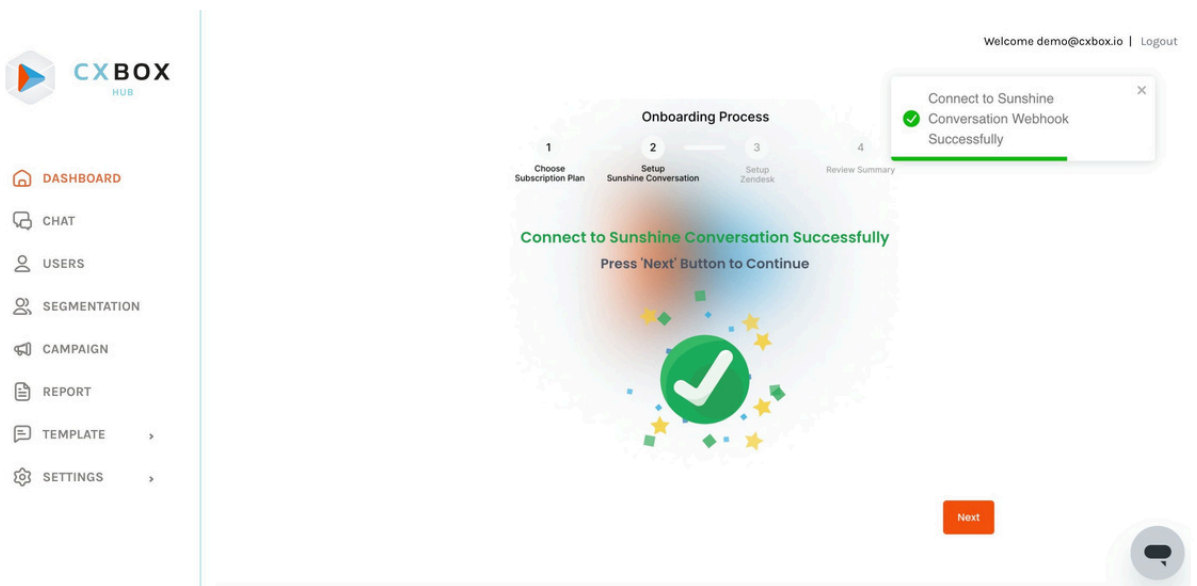


สร้าง conversations API Key ใน Zendesk



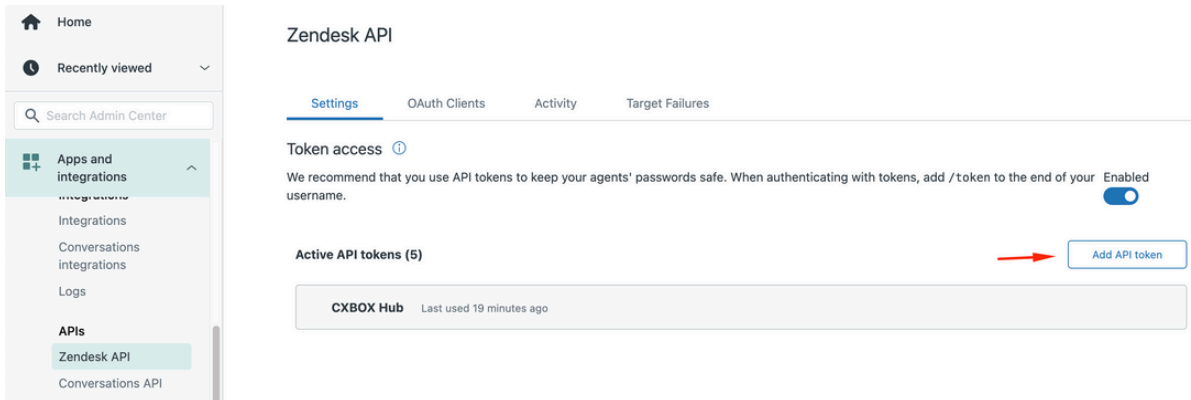
เมื่อทดสอบการเชื่อมต่อผ่าน จะมีแจ้งเตือนดังภาพ

จากนั้นท่านสามารถกำหนด Keyword สำหรับการทำงานของ Switchboard (อธิบายเพิ่มเติมในหน้า 9) หรือข้ามขั้นตอนนี้และทำการแก้ไข Setting ภายหลังได้



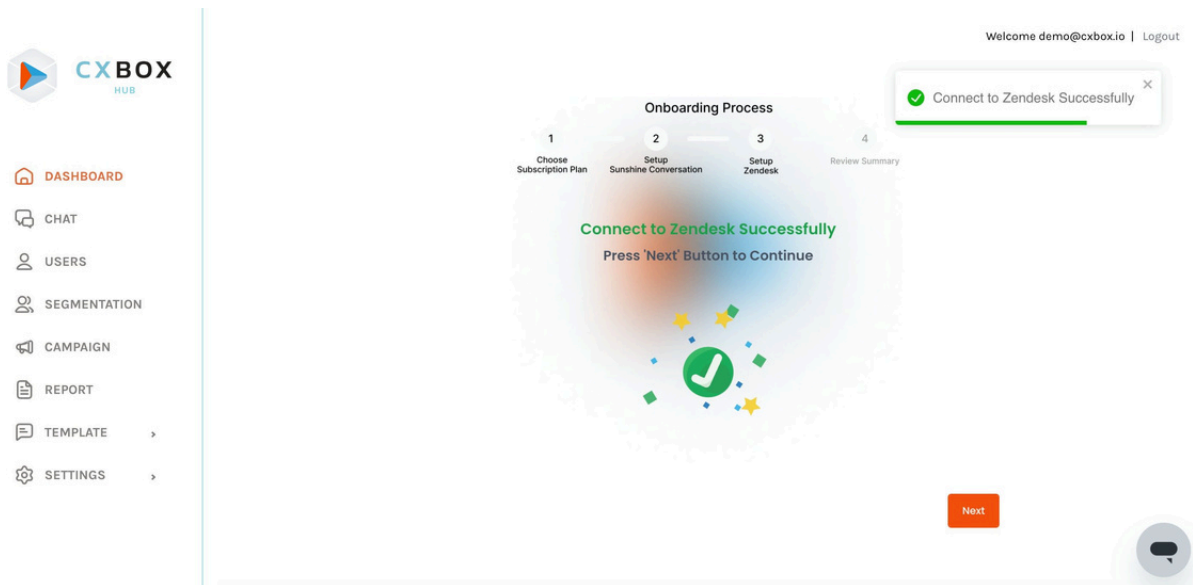
เชื่อมต่อ Sunshine Conversation สำเร็จ

ขั้นตอนต่อมา คือการเชื่อมต่อ Zendesk โดยท่านต้องทำการ Add API token ใน Zendesk API จากนั้นคัดลอก API Token



สร้าง Zendesk API Key ใน Zendesk

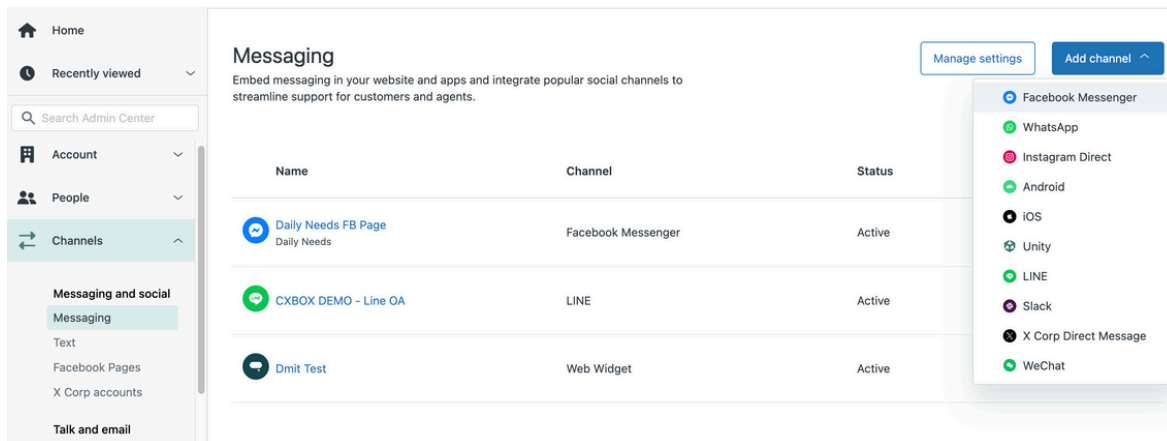
ใส่ API Token ใน CXBOX Hub Dashboard เมื่อ Save เรียบร้อยแล้ว เมื่อเชื่อมต่อสำเร็จเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการ Onboarding



เชื่อมต่อ Zendesk สำเร็จ

การเชื่อมต่อ Messaging Channel

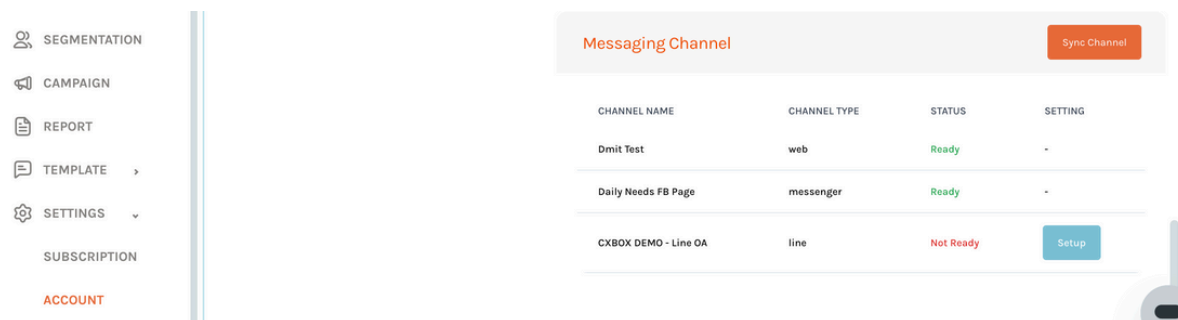
ในการเชื่อมต่อ Social media ช่องทางต่างๆ เข้ากับ CXBOX Hub สามารถทำการเชื่อมต่อบน Zendesk ของท่านได้เลย



เชื่อมต่อ social media ในเมนู Messaging

ถ้าหากมีการเชื่อมต่อผ่าน Zendesk แล้ว แต่ไม่ปรากฏช่องทางนั้นๆ บน CXBOX Hub ท่านสามารถเข้ามาที่ "Setting" ของ CXBOX Hub เลือก "Account" เลื่อนหา "Messaging Channel" แล้วทำการคลิกปุ่ม "Sync Channel" เพื่ออัปเดตการเชื่อมต่อบน CXBOX Hub อีกครั้ง

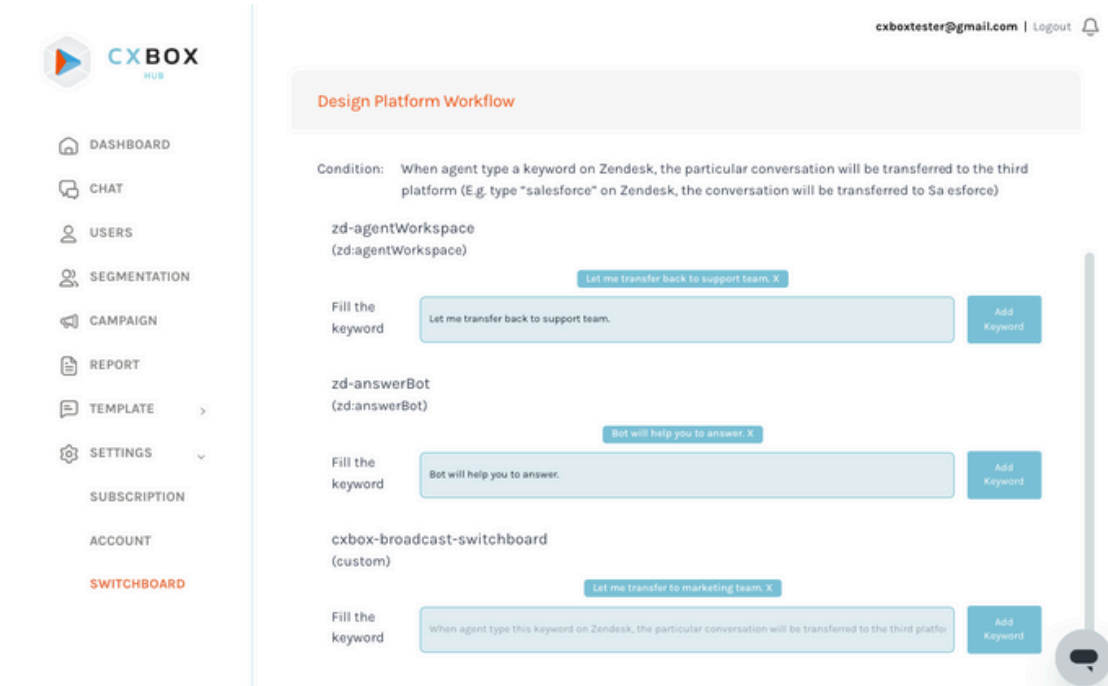
การเชื่อมต่อ Line นอกจากจะเชื่อมต่อผ่าน Sunshine Conversation แล้ว ท่านยังสามารถเชื่อมต่อผ่าน Line API ได้อีกทางหนึ่ง โดยคลิกที่ปุ่ม "Setup" ของ Line OA นั้นๆ แล้วจะปรากฏขั้นตอนการเชื่อมต่อ สามารถทำตามขั้นตอนดังกล่าว เป็นการเสร็จสิ้นการเชื่อมต่อ



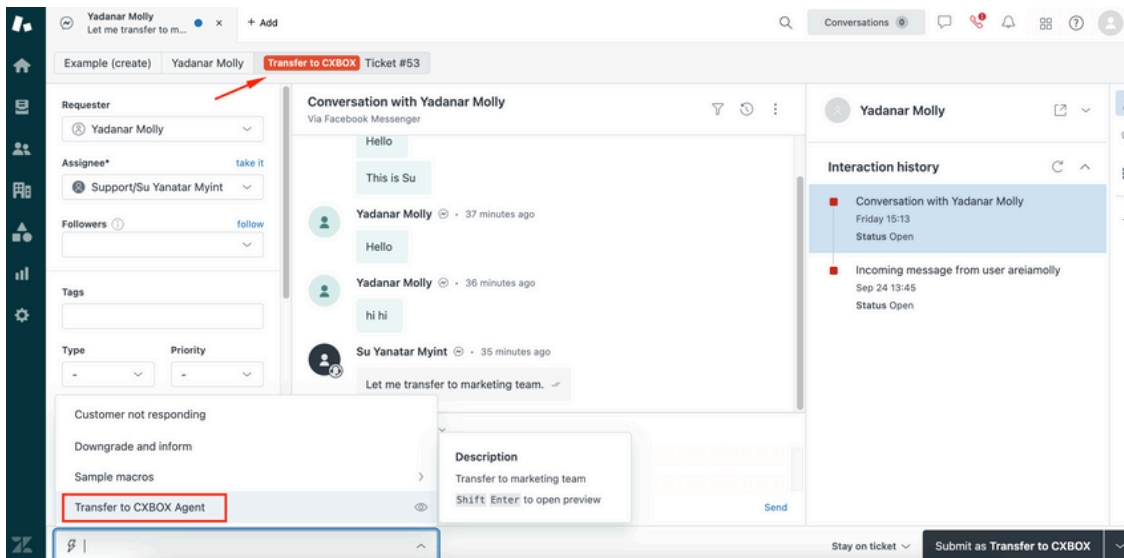
การตั้งค่า Messaging channel

Switchboard

ฟังก์ชัน Switchboard นี้ทำให้ท่านสามารถส่งต่อบทสนทนาไปยังระบบ Chat หรือ Chat Bot อื่นๆ ด้วยการกำหนด Keyword เพื่อให้ท่านมอบประสบการณ์สนทนาที่ Seamlessly ให้แก่ลูกค้า



Keywords ต่างๆ ในฟังก์ชัน Switchboard



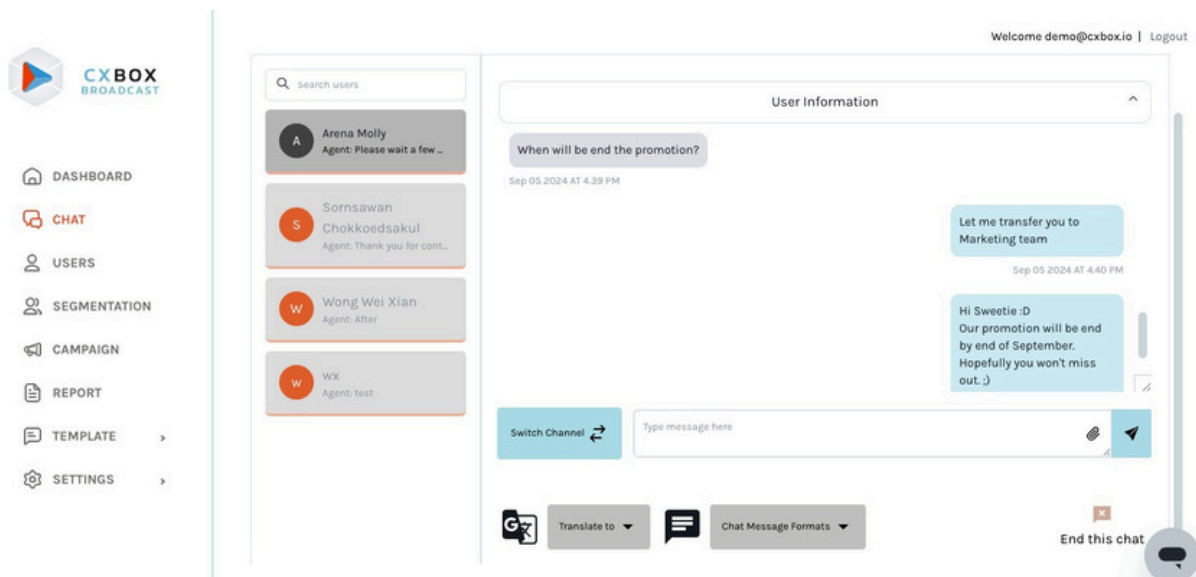
กำหนด Macro เพื่อความสะดวกในการใช้งาน Keyword

Chat

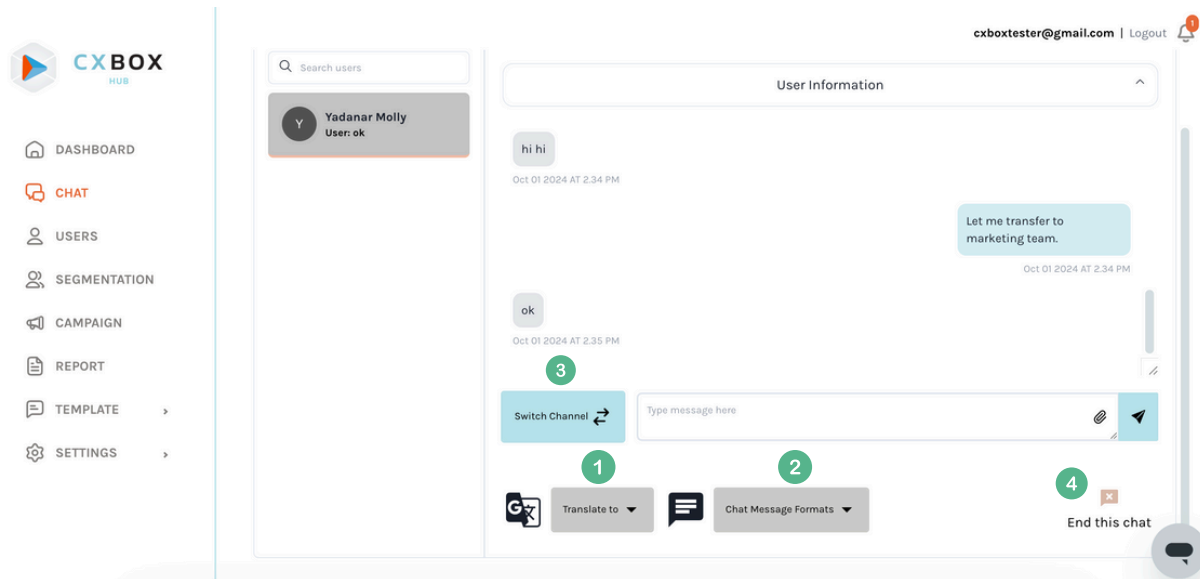
CXBOX Hub ยังมีระบบแชทที่สามารถเชื่อมต่อกับ Messenger Line และ WhatsApp เพื่อให้การพูดคุยกับลูกค้ามีความต่อเนื่อง ลูกค้าไม่จำเป็นต้องทำการติดต่อผ่านบัญชีอื่น หรือรอการติดต่อกลับ เพื่อมอบประสบการณ์การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

หมายเหตุ:

- Facebook Messenger อนุญาตให้ตอบกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากนั้นข้อความจะไม่ถูกส่งไปหาลูกค้า จะสามารถส่งข้อความได้อีกครั้ง เมื่อลูกค้าส่งข้อความกลับมา สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [ที่นี่](#)
- การ Broadcast ข้อความไปยัง Facebook Messenger ต้องทำการส่งภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่วินาทีสุดท้ายที่ลูกค้าส่งมาในระบบ Chat
- ผู้ใช้งานสามารถใช้ฟังก์ชัน Switchboard ในการสลับไปมาระหว่าง Chat บน CXBOX Hub Zendesk หรือ Chatbot เพื่อการสนทนาที่ต่อเนื่อง



บทสนทนาผ่านระบบ Chat ของ CXBOX Hub



Feature ของ Chat บน CXBOX Hub

Features หลัก:

1. รองรับการแปลข้อความหลากหลายภาษา เพื่อเป็นตัวช่วยในการสื่อสาร
2. ผู้ใช้งาน Zendesk อาจจะคุ้นเคยกับ Macro ที่เราสามารถกำหนดข้อความที่ใช้บ่อยไว้ล่วงหน้า CXBOX Hub เรามี Feature นี้เช่นกัน เรียกว่า "Chat Message Formats" ซึ่งสามารถกำหนดข้อความได้ที่ Template จากนั้นเลือก Message Template
3. ผู้ใช้งานสามารถใช้งาน Switchboard ได้อย่างสะดวกด้วย "Switch Channel" ที่ทำให้ท่านสามารถส่งต่อบทสนทนาไปยัง Chat อื่นๆ เช่น Zendesk Ticket หรือ Chat Bot เป็นต้น
4. เมื่อลูกค้าได้รับคำแนะนำเป็นที่น่าพอใจแล้ว ท่านสามารถปิดบทสนทนาด้วยปุ่ม "End this chat" จากนั้นบทสนทนาทั้งหมดจะถูก Sync ไปยัง Zendesk ticket พร้อมทั้งเปลี่ยน Ticket Status เป็น Solved

รายชื่อ User

ลูกค้าทุกท่านที่ทักเข้ามาจากช่องทางต่างๆ ที่มีการเชื่อมต่อ Zendesk โดยรายชื่อทั้งหมดจะแสดงในส่วนของ “User” นอกจากนี้ User ที่เข้ามาผ่านทาง Zendesk ผู้ใช้งาน CXBOX Hub ยังสามารถเพิ่ม User ผ่านทางไฟล์ CSV ได้อีกด้วย

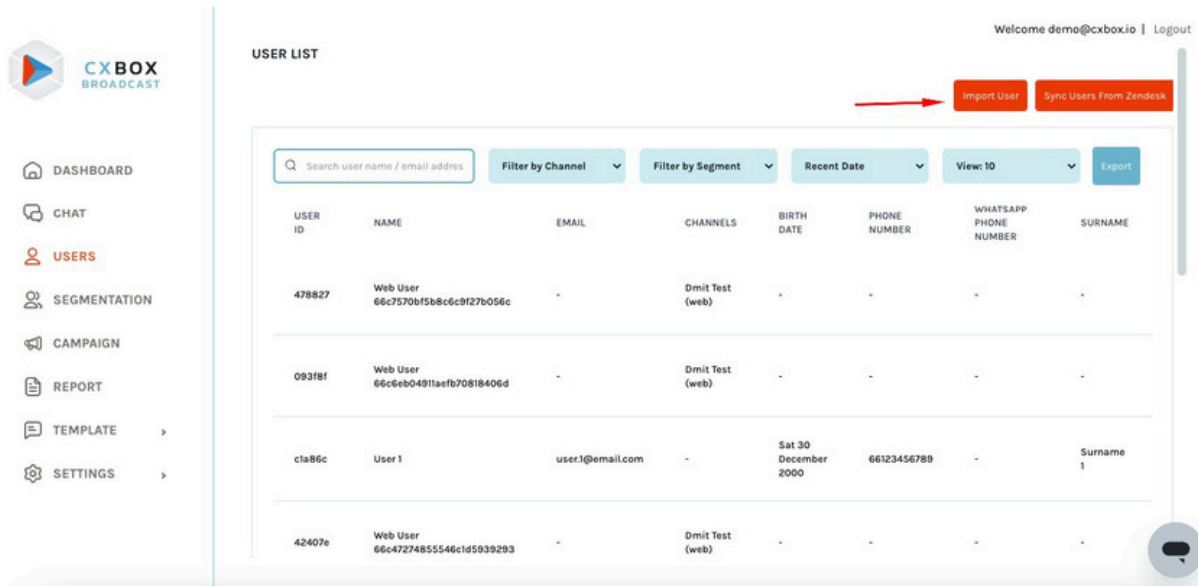
USER ID	NAME	EMAIL	CHANNELS	BIRTH DATE	PHONE NUMBER	WHATSAPP PHONE NUMBER	SURNAME
478827	Web User 66c7570bf5b8c6c9f27b056c	-	Dmit Test (web)	-	-	-	-
093f8f	Web User 66c6eb04911aefb70818406d	-	Dmit Test (web)	-	-	-	-
clab6c	User 1	user.l@email.com	-	Sat 30 December 2000	66123456789	-	Surname 1
42407e	Web User 66c47274855546c1d5939293	-	Dmit Test (web)	-	-	-	-

รายชื่อ User

การนำเข้าข้อมูล (Import) Users

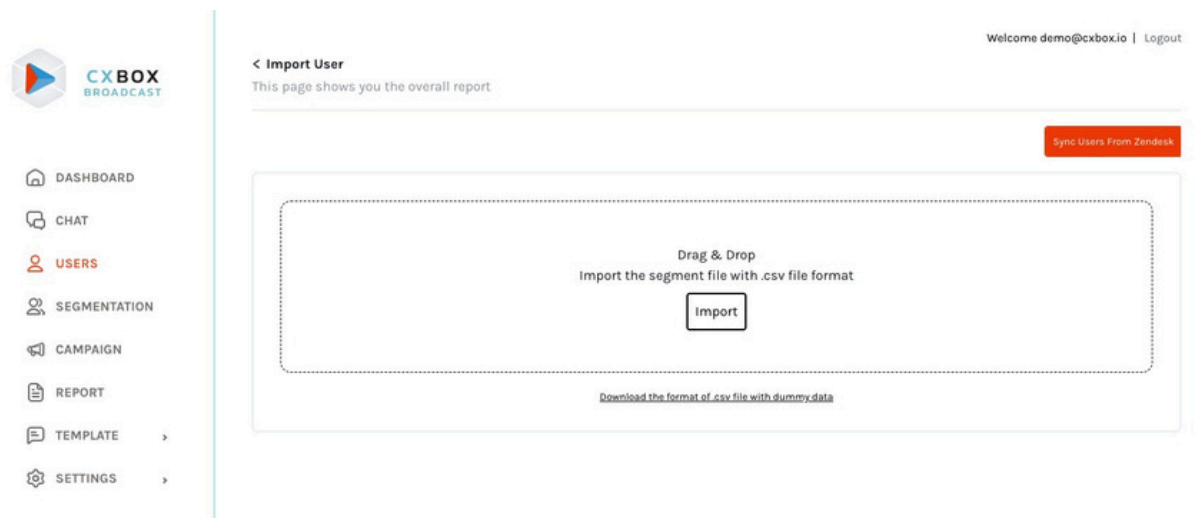
การ Import User สามารถทำได้ 2 วิธี คือ การ Sync User มาจาก Zendesk โดยหลังจากการเชื่อมต่อ Zendesk และ CXBOX Hub แล้ว รายชื่อจะถูก Sync เข้ามาอัตโนมัติ และอีกวิธีคือการเพิ่ม User ผ่านไฟล์ CSV

ซึ่งเริ่มแรกแนะนำให้ Sync ผ่าน Zendesk ก่อน จากนั้นทำการเพิ่ม User ผ่านไฟล์ CSV



คลิก "Import Users" เพื่อเพิ่ม User

ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดตัวอย่างไฟล์ CSV เพื่อใช้เป็น Template



เพิ่ม User ด้วย ไฟล์ CSV

การสร้าง Segmentation

การสร้าง Segmentation เพื่อให้ผู้ใช้งาน CXBOX Hub สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการส่ง Campaign โดยการกำหนด Filter เพื่อคัดกรองกลุ่มลูกค้า ซึ่ง Filter เหล่านี้จะมาจาก User Profile ที่อยู่บน Zendesk ข้อมูลที่เพิ่มมาจาก CSV File และข้อมูลผ่านทาง Line API

หมายเหตุ:

- สำหรับช่องทาง Facebook Messenger สามารถส่ง Campaign ได้เฉพาะลูกค้าที่มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
- ผู้ใช้งาน CXBOX Hub สามารถ Merge User ได้ในขั้นตอนการเพิ่ม User ด้วยไฟล์ CSV
- ถ้าผู้ใช้งาน CXBOX Hub เริ่มต้นใช้งาน Zendesk ก่อนปี 2022 จะไม่สามารถส่ง Campaign ไปยังช่องทาง Line ผ่าน Zendesk API แต่ท่านสามารถทำการส่ง Campaign ผ่าน Line API ได้ ซึ่งต้องทำการ Setup Line API ในส่วน Messaging channel ภายใน Setting ของ CXBOX Hub
- ในการใช้งาน Line API จะไม่สามารถ แสดงจำนวน User ที่อยู่ใน Segment และ Campaign แต่สามารถเห็นจำนวน User ได้ ถ้าหากใช้ Zendesk API

ตัวอย่างที่ 1: สร้าง Segment สำหรับ Zendesk User

Welcome vaishob.a@dmict.co.th | Logout

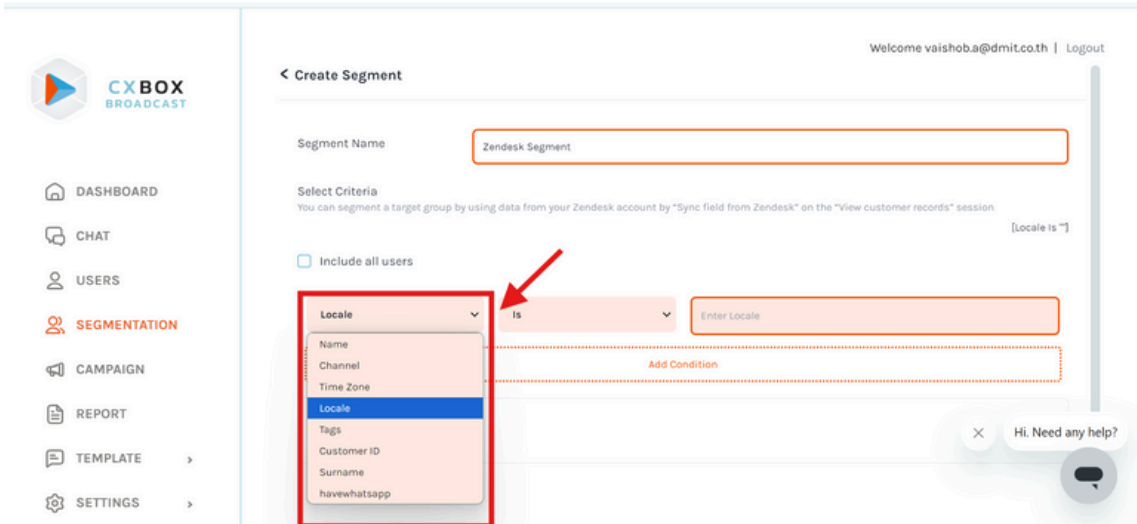
SEGMENTATION

Search segment name Filter by Channel Recent Date View: 10

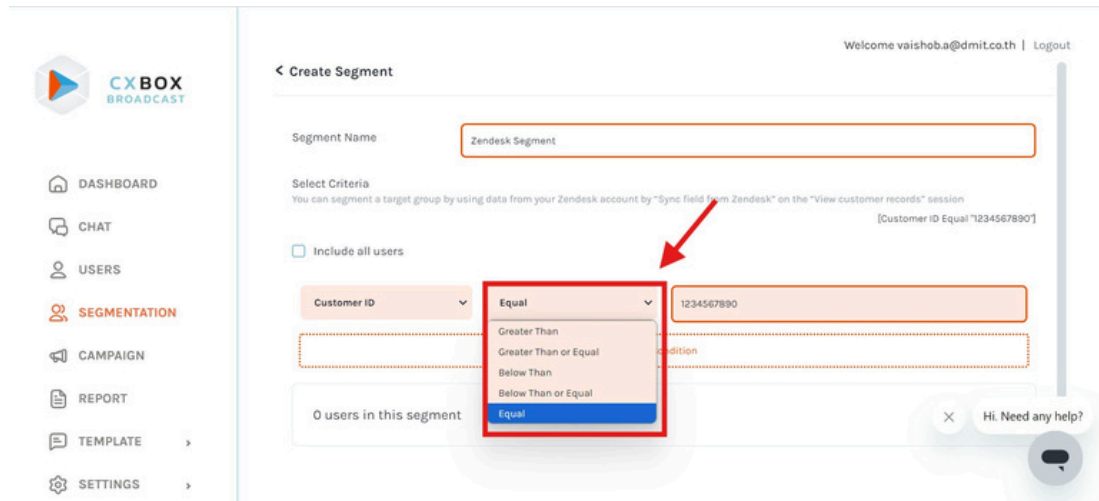
TARGET GROUP NAME	USERS	OPENED	RESPONSE	CONVERSION	ACTIONS
LINE line	-	0	0	0%	Edit
All user from ZD	29	0	0	0%	View Edit
Test Account Segment	4	1	3	300.00%	View Edit
Report	-	0	0	0%	View Edit

Hi. Need any help?

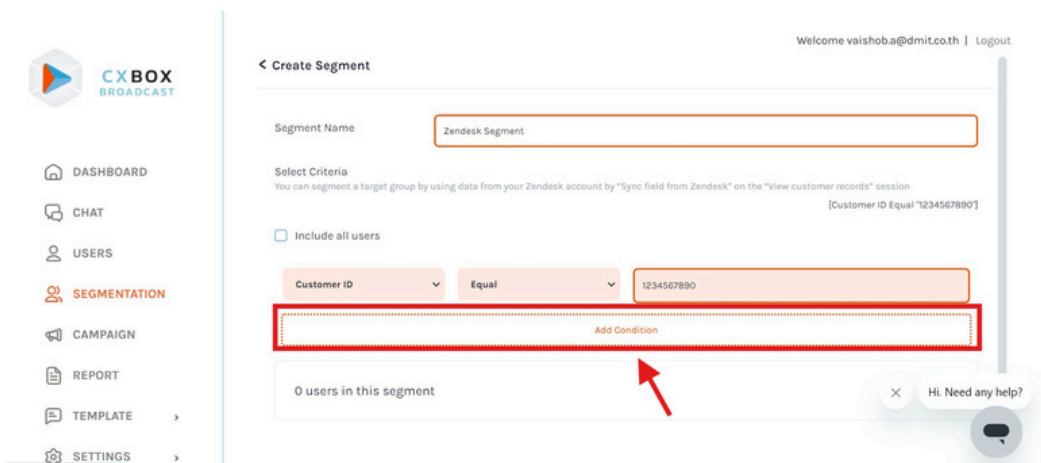
คลิก "Create Zendesk segment"



คลิก dropdown เพื่อเลือกเงื่อนไขในการสร้าง Filter



กำหนดเงื่อนไขในการสร้าง Filter



สามารถใช้หลาย Filter ในการสร้าง Segment



- DASHBOARD
- CHAT
- USERS
- SEGMENTATION
- CAMPAIGN
- REPORT
- TEMPLATE >
- SETTINGS >

Welcome vaishob.a@dmit.co.th | Logout

< Create Segment

Segment Name:

Select Criteria
You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "view customer records" session [Customer ID Equal "1234567890"]

Include all users

Customer ID Equal 1234567890

Add Condition

0 users in this segment

เมื่อกำหนด Filter เรียบร้อยแล้วกดปุ่ม "Save"

ตัวอย่างที่ 2: สร้าง Segment สำหรับ Line API User



- DASHBOARD
- CHAT
- USERS
- SEGMENTATION
- CAMPAIGN
- REPORT
- TEMPLATE >
- SETTINGS >

Welcome vaishob.a@dmit.co.th | Logout

SEGMENTATION

Search segment name:

Filter by Channel: Recent Date: View: 10

TARGET GROUP NAME	USERS	OPENED	RESPONSE	CONVERSION	ACTIONS
line	-	0	0	0%	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Trash"/>
All user from ZD	29	0	0	0%	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Trash"/>
Test Account Segment	4	1	3	300.00%	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Trash"/>
Report	-	0	0	0%	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Trash"/>
Chat	-	0	0	0%	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Trash"/>
Message formate	-	0	0	0%	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Trash"/>

คลิก "Create Line segment"



- DASHBOARD
- CHAT
- USERS
- SEGMENTATION
- CAMPAIGN
- REPORT
- TEMPLATE >
- SETTINGS >

< Create LINE Segment

Welcome vaishoba@dmit.co.th | Logout

LINE Segment Name

Select LINE Criteria
You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session

Include all LINE users

Gender

คลิก dropdown เพื่อเลือกเงื่อนไขในการสร้าง Filter



- DASHBOARD
- CHAT
- USERS
- SEGMENTATION
- CAMPAIGN
- REPORT
- TEMPLATE >
- SETTINGS >

< Create LINE Segment

Welcome vaishoba@dmit.co.th | Logout

LINE Segment Name

Select LINE Criteria
You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session

Include all LINE users

Region

กำหนดเงื่อนไข



- DASHBOARD
- CHAT
- USERS
- SEGMENTATION
- CAMPAIGN
- REPORT
- TEMPLATE >
- SETTINGS >

< Create LINE Segment

Welcome vaishoba@dmit.co.th | Logout

LINE Segment Name

Select LINE Criteria
You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session

Include all LINE users

Region

เมื่อกำหนด Filter เรียบร้อยแล้วกดปุ่ม "Save"

การสร้าง Campaign

ในหน้า Campaign ท่านจะเห็นปฏิทินแสดงรายชื่อ Campaign ที่มีการสร้างไว้ล่วงหน้า (Scheduled) ที่ส่งสำเร็จแล้ว หรือที่ร่างไว้ เพื่อความสะดวกในการวางแผนในการส่ง Campaign ในการสร้าง Campaign ท่านสามารถกำหนด Segment ช่องทาง และสร้าง Content (มี 4 ประเภท ได้แก่ ข้อความ รูปภาพ ไฟล์ และ carousel) ที่ต้องการส่ง

การส่ง Campaign ท่านสามารถเลือกได้ว่าจะส่งทันที (Immediately) หรือ กำหนดวันและเวลาในการส่งไว้ล่วงหน้า (Schedule) รวมทั้งการส่งแคมเปญรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน

The screenshot shows the 'CAMPAIGN LIST (ALL)' interface. It includes a sidebar with navigation options: DASHBOARD, CHAT, USERS, SEGMENTATION, CAMPAIGN, REPORT, TEMPLATE, and SETTINGS. The main content area displays 'Upcoming Campaign September 2024' with a calendar view and a pie chart showing 67% for messenger and 33% for line. Below the calendar is a table with columns: CAMPAIGN NAME, SEGMENT, USERS, OPENED, RESPONSE, CONVERSION, and ACTIONS. Two campaigns are listed: '[RETEST] Daily' and 'test 24hrs FB 2'.

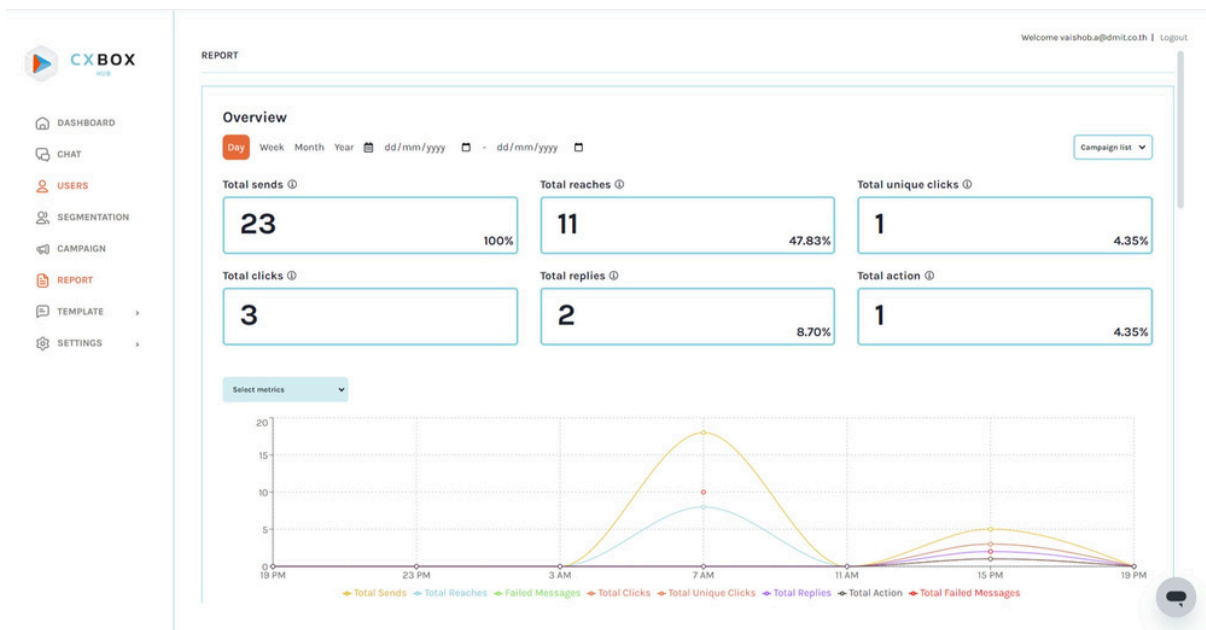
แสดงภาพรวม Campaign

The screenshot shows the 'CREATE CAMPAIGN' interface. It includes a sidebar with navigation options: DASHBOARD, CHAT, USERS, SEGMENTATION, CAMPAIGN, REPORT, TEMPLATE, and SETTINGS. The main content area displays 'CREATE CAMPAIGN' with fields for Campaign Name, Send to, Do not send to (optional), Channel, Content Type, Delivery Date & Time (with radio buttons for Immediately and Schedule), and Selected Users. There is a 'Preview' section on the right with a 'User Message' button and an 'Enter your Messages' input field. At the bottom are 'Cancel', 'Save Draft', and 'Create and Send' buttons.

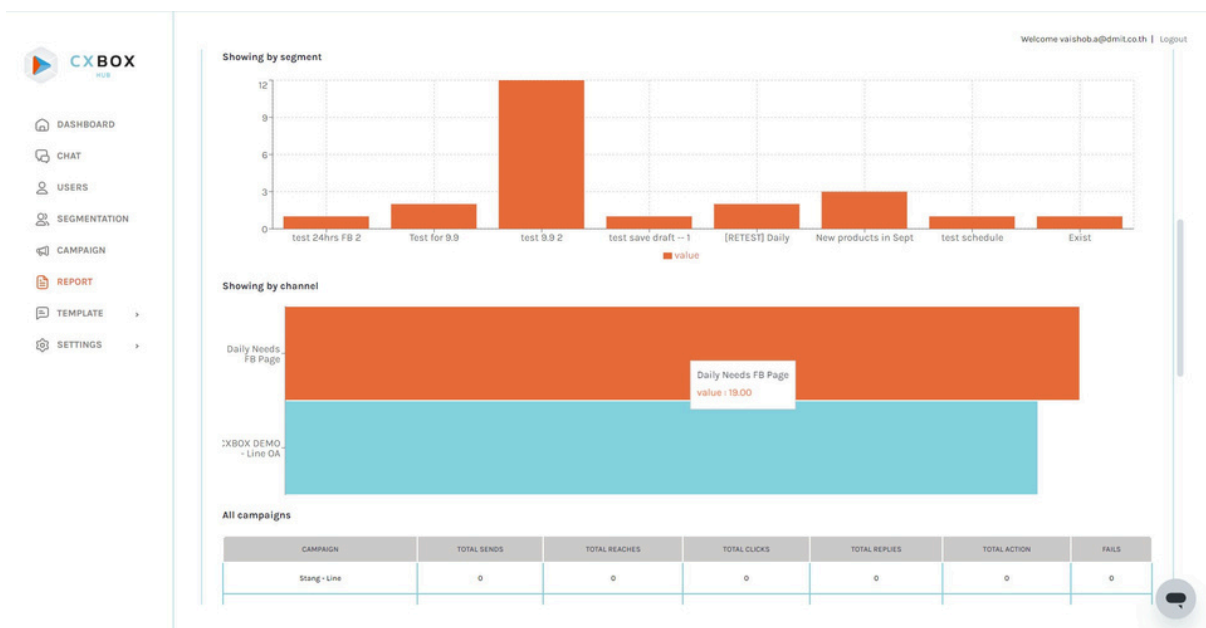
สร้าง Campaign

Report

ในหน้า Report แสดงสถิติของแต่ละเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของแต่ละ Campaign Segment และ Channel อีกทั้งยังสามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการดูสถิติ เพื่อวิเคราะห์และวางแผนการทำการตลาด และการบริการลูกค้า ในรูปแบบการแสดงค่าต่างๆ ทั้งรูปแบบตารางและกราฟ ค่าที่แสดงได้แก่ total sends, total reach, total unique clicks, total clicks, total replies และ total actions ซึ่งข้อมูลที่ได้จาก Report นี้ช่วงวัดผลการทำงานที่ผ่านมา และสามารถนำสถิตินี้มาช่วงเสริมกลยุทธ์แบบ Data-driven decision making



หน้าแรกของ CXBOX Hub Dashboard



แสดงสถิติของแต่ละ Segment และ Channel

Showing by channel

Daily Needs FB Page

CXBOX DEMO - Line OA

All campaigns

CAMPAIGN	TOTAL SENDS	TOTAL REACHES	TOTAL CLICKS	TOTAL REPLIES	TOTAL ACTION	FAILS
Stang - Line	0	0	0	0	0	0
NM - Line 2	0	0	0	0	0	0
June Sales 4	0	0	0	1	0	0
UTC-4	2	0	0	2	0	0
MONTHLY TEST REPEATIX	2	0	0	2	0	0

Page < 1 of 16 >

รายชื่อ Campaign

Campaign Comparison

Day Week Month Year dd/mm/yyyy - dd/mm/yyyy

TONG2 VS Test new Line OA VS Stang - Line

Total Sends: 0, Total Replies: 0/240

Total clicks, Filtered by: Same - Cxbox Demo Line OA

TONG2, Test new Line OA, Stang - Line

Total clicks, Filtered by: Channel

การเปรียบเทียบ Campaign

REPORT

Overview

Day Week Month Year 01/09/2024 - 09/09/2024 Campaign list

Total sends: 24 (100%)

Total reaches: 17 (70.83%)

Total unique clicks: 0 (0.00%)

Total clicks: 0

Total replies: 1 (4.17%)

Total action: 0 (0.00%)

Select metrics

Time-series chart showing metrics over time.

Legend: Total Sends, Total Reaches, Failed Messages, Total Clicks, Total Unique Clicks, Total Replies, Total Action, Total Failed Messages

Campaign ในช่วงเวลาที่กำหนด

Templates

ในการสื่อสารกับลูกค้ามักจะมีประโยคที่ใช้งานบ่อยๆ เพื่อความสะดวก และประหยัดเวลาของเจ้าหน้าที่ ท่านสามารถกำหนดประโยคนั้นๆ ด้วยฟีเจอร์ Templates เช่น สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม การคอนเฟิร์มข้อมูล การติดต่อส่วนงานอื่น เป็นต้น

การสร้าง WhatsApp Template

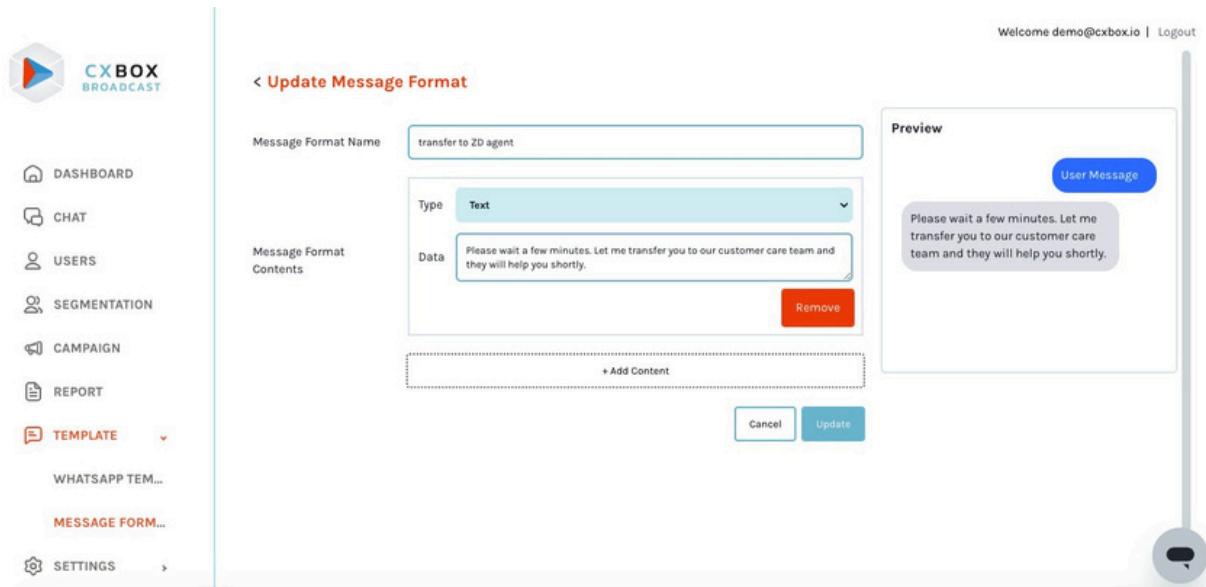
ฟังก์ชัน **WhatsApp Template** ช่วยให้ผู้ใช้งาน CXBOX Hub สามารถสร้าง Template ของข้อความที่ต้องการส่งหาลูกค้านอกกรอบเวลา 24 ชั่วโมง (Whatsapp อนุญาตให้ส่งข้อความภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากลูกค้าส่งข้อความสุดท้าย) โดย Template ที่สร้างนี้อาจจะเป็นข้อความหรือข้อความกับรูปภาพก็ได้

หลังจากสร้าง Whatsapp template ทางทีม Whatsapp ใช้เวลาอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ในการตรวจสอบ

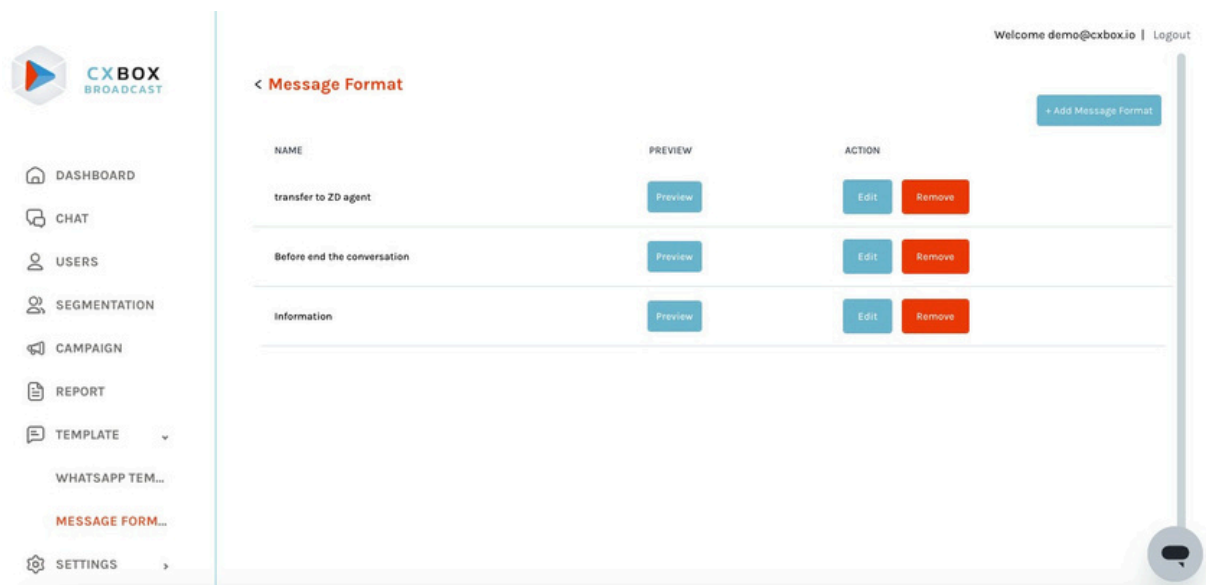
WhatsApp Template

การสร้าง Message Format

Message Format ช่วยให้สามารถกำหนด Content ที่ใช้บ่อยไว้ล่วงหน้า เพื่อความรวดเร็วในการตอบกลับลูกค้า ในการสร้าง Content รองรับรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ text, images, และ file นอกจากนี้ยังสามารถสร้าง Format ที่สอดคล้องกับลูกค้า และปัญหาประเภทต่างๆ ซึ่ง Feature นี้คล้ายกันกับ "Macro" ใน Zendesk



การสร้างและอัปเดต Message Format



Message Format

คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

Q1: ฉันควรทำอะไรเมื่อปรากฏข้อความ Error ในขณะที่ใช้งาน CXBOX

A1: ตรวจสอบเช็คความถูกต้องของ API keys และ credentials ต่างๆ หากต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อได้ที่ support@cxbox.io

Q2: ต้องการเปลี่ยนพาสเวิร์ด ต้องทำอย่างไร

A2: คลิก "Forgot Password" ในหน้า Log in ระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการกำหนดพาสเวิร์ดใหม่

Q3: สามารถเชื่อมต่อ CXBOX Hub ได้กี่ช่องทาง?

A3: เนื่องจาก CXBOX Hub เชื่อมต่อ channelต่างๆ ด้วย Zendesk Conversation API. รายละเอียดเพิ่มเติม ในการเชื่อมต่อ Zendesk Conversation API.

Best Practices & Tips

- **เพื่อการตอบกลับที่รวดเร็ว:** ท่านสามารถใช้ Template เพื่อกำหนด Content ไว้ล่วงหน้า
- **การสร้าง Segment:** เลือกใช้ Filter ด้วยความระมัดระวัง เพื่อการสร้างกลุ่มลูกค้าที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแต่ละ Campaign มากที่สุด
- **ทำการอัปเดตการตั้งค่าอย่างสม่ำเสมอ:** เช็คการเชื่อมต่อ และ API tokens อย่างสม่ำเสมอเพื่อการใช้งานอย่างสิ้นโหล

อภิธานศัพท์ (Glossary)

- **API Key:** ใช้เพื่อแสดงการอนุญาตให้ส่งข้อมูลระหว่าง 2 ระบบ
- **Macro:** การกำหนดชุดคำสั่งไว้ล่วงหน้า
- **Segmentation:** การกำหนดกลุ่มลูกค้า ให้มีความเฉพาะเจาะจงเพื่อการทำการตลาดที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์ CXBOX

สามารถค้นหาเพิ่มเติมได้ว่า CXBOX สามารถปรับปรุงการบริการลูกค้าของธุรกิจของคุณได้อย่างไร ได้ที่ [เว็บไซต์](#) หรือติดต่อทีม CXBOX เพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม

สำหรับผลิตภัณฑ์ CXBOX บน Zendesk Marketplace ขอแนะนำ 2 ผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้:

CXBOX Commerce

เชื่อมต่อระบบแชทของ eCommrece ให้สามารถทำงานสะดวก โดยการตอบกลับข้อความผ่าน Zendesk ที่เดียว

Feature หลัก:

- รวบรวมร้านค้าหลากหลายบัญชีมาไว้ที่เดียว ทำให้ความสะดวกยิ่งกว่าในการตอบคำถาม
- สื่อสารกับลูกค้าจากหลากหลายแพลตฟอร์มได้ที่ระบบเดียว เพื่อมอบการดูแลที่รวดเร็วให้แก่ลูกค้า
- สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า

CXBOX Commerce - Shopify

- สามารถทราบรายละเอียดคำสั่งซื้อได้บน Zendesk Ticket

CXBOX Hub

- บรรดาค่าข้อความ personalized ผ่าน social media ต่างๆในที่เดียว
- เข้าใจและรู้จักลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นด้วยข้อมูล insights

Feature หลัก:

- สามารถสร้าง Segmentation สำหรับกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมกับแคมเปญต่างๆ
- สนทนากับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ไร้รอยต่อ
- ฟังก์ชัน Switchboard ที่ช่วยบริหารจัดการส่งข้อความบนแชทหลากหลายระบบ เพื่อให้การส่งบทสนทนาข้ามระบบแชทได้อย่างลื่นไหล มอบความสะดวก และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า