CXBOX Hub





All-in-one application for better customer service

www.cxbox.io <u>Developed by Demeter ICT</u>

Table of Contents

 ແuະນຳ 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 ช่วยให้การสื่อสารระหว่างธุรกิจของท่านและลูกค้าจาก หลากหลายช่องทางสะดวกสบาย เพิ่มโอกาสการสร้างผลกำไร

้คู่มือฉบับนี้จะอธิบายแต่ละขั้นตอนในการตั้งค่า และการใช้งานฟีเจอร์หลักๆ ของ CXBOX Hub เพื่อให้ มั่นใจได้ว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้งาน

การเชื่อมต่อ CXBOX Hub

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



เฉพาะ "Suite Professional" และ "Suite Enterprise" ที่สามารถใช้งาน Sunshine Conversations ได้



้ในการใช้งาน CXBOX Hub เริ่มจากการสร้างบัญชี CXBOX Hub ได<u>้ที่นี่</u> ท่านจะได้รับ email เพื่อ ยืนยันการสมัคร จากนั้นท่านสามารถเข้าสู่ระบบ CXBOX Hub เพื่อใช้งาน Dashboard

	CXBOX
	Login to CXBOX Platform
	Email
	Email
MAKE CUSTOMER	Password
EXPERIENCE SIMPLE	Password
W WW.CXBOX.COM	Sign In
	Forgot Password?
	You don't have a CXBOX account? Sign Up
	× Hi. Need any help?
9 1011	Copyright & 2024 CXBOX Powered by DEMETER ICT

เมื่อเข้าสู่ Dashboard ระบบจะนำท่านเข้าสู่ขั้นตอนแรก Onboarding ท่านสามารถเลือก plan ที่ เหมาะสมกับท่าน ตามที่ปรากฏในภาพด้านล่าง

				Welcome demo@cxbox.io Logout
	1 Choose	Onboarding Process 2 3 Setup Setup	4 Review Summary	
DASHBOARD		Junium Summunit 20038		
G снат		CXBOX HUB PLANS		
Q USERS	Economy	Standard	Professional	
SEGMENTATION	start	start	start	
CAMPAIGN	\$119	\$239	\$479	
REPORT	Per month, billed monthly	Per month, billed monthly	Per month, billed monthly	
E TEMPLATE	⊘ 2,500 message limit	S,000 message limit	3 10,000 message smit	
	(Real-time updated)	(Real-time updated)	(Real-time updated)	
	G Broadcast functions	S Broadcast functions	G Broadcast functions	
	Broadcast Analytical Report	Broadcast Analytical Report	Broadcast Analytical Report	
	Subscribe	Subscribe	Subscribe	
				-
	Subscription	Plans		



หลังจากที่ทำการ Subscribe เรียบร้อยแล้ว เข้าสู่ขั้นตอนการเชื่อมต่อ Sunshine Conversation API

	Onboarding Process
DASHBOARD	Choose Setup Setup Review Summary Subscription Plan Sunshine Conversation Zendesk
С снат	(1/2) Sunshine Conversation Setup
Q USERS	
SEGMENTATION	
CAMPAIGN	Conversation API App ID
REPORT	Sunshine Sunshine Conversation Key ID e.g. app_abcdef{ Instruction
E TEMPLATE	Sunshine Conversation API Sunshine Conversation API Secret e.g. Ab0DEFGF Instruction
ξġi settings →	Back Test Connectivity

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

 ♠ ● ●	Home Recently viewed	~	Conversations API Create access credentials to auther can create up to 10 unique keys. Le	Create arrn about Conversations APIs. You	a API key	
	Apps and		Name	Key ID	Date created	
=+	integrations	^	CXBOX Hub	app_660++++++++++++++++++++++++++++++++++	March 28, 2024 at 10:47:24 PM	:
	Integrations					
	Conversations					
	Logs					
	APIs Zendesk API					
	Conversations API					

สร้าง conversations API Key ใน Zendesk



	Welcome dema@cxboxia Logout
	Onboarding Process Connect to Sunshine × Conversation Successfully
	1 2 3 4
DASHBOARD	Choose Setup Setup Setup Review Summary Zendesk Review Summary
🖓 снат	(2/2) Switchboard Setup These can be changed later
Q USERS	Cultableand
2 SEGMENTATION	Design your on boarding flow before using CXBOX BROADCAST Manager
CAMPAIGN	
REPORT	Back
E TEMPLATE	
SETTINGS ,	

เมื่อทดสอบการเชื่อมต่อผ่าน จะมีแจ้งเตือนดังภาพ

จากนั้นท่านสามารถกำหนด Keyword สำหรับการทำงานของ Switchboard (อธิบายเพิ่มเติมในหน้า 9) หรือข้ามขั้นตอนนี้และทำการแก้ใน Setting ภายหลังได้



เชื่อมต่อ Sunshine Conversation สำเร็จ



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

A Home	Zendesk API
Recently viewed ~	
Q Search Admin Center	Settings OAuth Clients Activity Target Failures
Apps and integrations	Token access ① We recommend that you use API tokens to keep your agents' passwords safe. When authenticating with tokens, add / token to the end of your Enabled username.
Integrations	
Conversations integrations	Active API tokens (5) Add API token
Logs	CXBOX Hub Last used 19 minutes ago
APIs	
Zendesk API	
Conversations API	

สร้าง Zendesk API Key ใน Zendesk

ใส่ API Token ใน CXBOX Hub Dashboard เมื่อ Save เรียบร้อยแล้ว เมื่อเชื่อมต่อสำเร็จเป็นอัน เสร็จสิ้นขั้นตอนการ Onboarding



เชื่อมต่อ Zendesk สำเร็จ



การเชื่อมต่อ Messaging Channel

ในการเชื่อมต่อ Social media ช่องทางต่างๆ เข้ากับ CXBOX Hub สามารถทำการเชื่อมต่อบน Zendesk ของท่านได้เลย

A	Home					
0	Recently viewed	~	Messaging Embed messaging in your website and apps a	and integrate popular social channels to	Manag	ge settings Add channel ^
0			streamline support for customers and agents.	i.		Facebook Messenger
Q						WhatsApp
用	Account	~ 1				Instagram Direct
		- 1	Name	Channel	Status	Android
	People	× I				o ios
\rightarrow	Channels	~	Daily Needs FB Page	Facebook Messenger	Active	0.00
-						Onity
	Messaging and soci	al	•			
	Messaging and soci		CXBOX DEMO - Line OA	LINE	Active	Slack
	Text	- 1				X Corp Direct Message
	Facebook Pages	- 1	O Dmit Test	Web Widget	Active	S WeChat
	X Corp accounts					
	Talk and email					

เชื่อมต่อ social media ในเมนู Messaging

ถ้าหากมีการเชื่อมต่อผ่าน Zendesk แล้ว แต่ไม่ปรากฏช่องทางนั้นๆ บน CXBOX Hub ท่านสามารถ เข้ามาที่ "Setting" ของ CXBOX Hub เลือก "Account" เลื่อนหา "Messaging Channel" แล้ว ทำการคลิกปุ่ม "Sync Channel" เพื่ออัพเดตการเชื่อมต่อบน CXBOX Hub อีกครั้ง

การเชื่อมต่อ Line นอกจากจะเชื่อมต่อผ่าน Sunshine Conversation แล้ว ท่านยังสามารถเชื่อมต่อ ผ่าน Line API ได้อีกทางหนึ่ง โดยคลิกที่ปุ่ม "Setup" ของ Line OA นั้นๆ แล้วจะปรากฏขั้นตอนการ เชื่อมต่อ สามารถทำตามขั้นตอนดังกล่าว เป็นการเสร็จสิ้นการเชื่อมต่อ

CHANNEL NAME CHANNEL TYPE STATUS SETTING Dmit Test web Ready - Daily Needs FB Page messenger Ready - CXB0X DEMO - Line OA line Not Ready Setup	CHANNEL NAME CHANNEL TYPE STATUS SETTING Dmit Test web Ready - Daily Needs FB Page messenger Ready - CXBOX DEMO - Line OA line Not Ready Setup	N .	Messaging Channel			Sync Cha
CHANNEL NAME CHANNEL TYPE STATUS SETTING Dmit Test web Ready - Daily Needs FB Page messenger Ready - CXBOX DEMO - Line OA line Not Ready Setup	CHANNEL NAME CHANNEL TYPE STATUS SETTING Dmit Test web Ready - Daily Needs FB Page messenger Ready - CXBOX DEMO - Line OA line Not Ready Setup					
Dmilt Test web Ready - Daily Needs FB Page messenger Ready - CXBOX DEMO - Line OA line Not Ready Setup	Dmit Test web Ready - Daily Needs FB Page messenger Ready - CXB0X DEMO - Line OA line Not Ready Setup		CHANNEL NAME	CHANNEL TYPE	STATUS	SETTING
Daily Needs FB Page messenger Ready -	Daily Needs FB Page messenger Ready - CXB0X DEMO - Line OA line Not Ready Setup		Dmit Test	web	Ready	
CXBOX DEMO - Line OA line Not Ready Setup	CXBOX DEMO - Line OA line Not Ready Setup		Daily Needs FB Page	messenger	Ready	×
			CXBOX DEMO - Line OA	line	Not Ready	Setup

การตั้งค่า Messaging channel



Switchboard

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

	СХВОХ	cxboxtester@gmail.com Logout
	HUB	Design Platform Workflow
6	DASHBOARD	
Ø	CHAT	Condition: When agent type a keyword on Zendesk, the particular conversation will be transferred to the third platform (E.g. type "salesforce" on Zendesk, the conversation will be transferred to Sa esforce)
Ø	USERS	zd-agentWorkspace (zd:agentWorkspace)
00	SEGMENTATION	Let me transfer back to support team X
Ş	CAMPAIGN	Fill the keyword Let me transfer back to support team.
	REPORT	zd-answerPat
F	TEMPLATE >	(zd:answerBot)
ŝ	SETTINGS 🗸	Bot will help you to answer. X Add Fill the keyword Bet will help you to answer. Add
	SUBSCRIPTION	
	ACCOUNT	cxbox-broadcast-switchboard
	SWITCHBOARD	Let me transfer to marketing team. X
		Fill the keyword When agent type this keyword on Zendesk, the particular conversation will be transferred to the third platfor Keyword

Keywords ต่างๆ ในฟังก์ชัน Switchboard



กำหนด Macro เพื่อความสะดวกในการใช้งาน Keyword



Chat

CXBOX Hub ยังมีระบบแชทที่สามารถเชื่อมต่อกับ Messenger Line และ WhatsApp เพื่อให้การ พูดคุยกับลูกค้ามีความต่อเนื่อง ลูกค้าไม่จำเป็นต้องทำการติดต่อผ่านบัญชีอื่น หรือรอการติดต่อกลับ เพื่อมอบประสบการณ์การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

หมายเหตุ:

- <u>Facebook Messenger</u> อนุญาตให้ตอบกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากนั้นข้อความจะไม่ ถูกส่งไปหาลูกค้า จะสามารถส่งข้อความได้อีกครั้ง เมื่อลูกค้าส่งข้อความกลับมา สามารถอ่านราย ละเอียดเพิ่มเติมได<u>้ที่นี่</u>
- การ Broadcast ข้อความไปยัง Facebook Messenger ต้องทำการส่งภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้ง แต่ข้อความสุดท้ายที่ลูกค้าส่งมาในระบบ Chat
- ผู้ใช้งานสามารถใช้ฟังก์ชัน Switchboard ในการสลับไปมาระหว่าง Chat บน CXBOX Hub Zendesk หรือ Chatbot เพื่อการสนทนาที่ต่อเนื่อง



บทสนทนาผ่านระบบ Chat ของ CXBOX Hub



	CYBOX			cxboxtester@gmail.com Logout
	нив	Q Search users	User Information	^
G	DASHBOARD	Yadanar Molly User: ok	hi hi	
Ø	CHAT		Oct 01 2024 AT 2.34 PM	
Do	USERS			Let me transfer to marketing team.
<u>ĝ</u> o	SEGMENTATION			Oct 01 2024 AT 2.34 PM
S.	CAMPAIGN		OK Oct 01 2024 AT 2.35 PM	
	REPORT		3	1
F	TEMPLATE >		Switch Channel	@ 1
ŝ	SETTINGS >		1 0	
			Chat Message Formats 👻	4 💌 End this chat

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" ซึ่งสามารถกำหนด ข้อความได้ที่ Template จากนั้นเลือก Message Template
- 3.ผู้ใช้งานสามารถใช้งาน Switchboard ได้อย่างสะดวกด้วย "Switch Channel" ที่ทำให้ท่าน สามารถส่งต่อบทสนทนาไปยัง 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 โดยรายชื่อทั้งหมดจะแสดงใน ส่วนของ "User" นอกจาก User ที่เข้ามาผ่านทาง Zendesk ผู้ใช้งาน CXBOX Hub ยังสามารถเพิ่ม User ผ่านทางไฟล์ CSV ได้อีกวิธี

CXBOX							Import User	iync Users From Zendi
) DASHBOARD	Q Search us	er name / email addres	er by Channel 🗸	Filter by Segment	✓ Recent D	ate 🗸	View: 10	♥ Export
3 снат	USER ID	NAME	EMAIL	CHANNELS	BIRTH DATE	PHONE NUMBER	WHATSAPP PHONE NUMBER	SURNAME
USERS								
2, segmentation	478827	Web User 66c7570bf5b8c6c9127b056c		Dmit Test (web)	·	1.00		
CAMPAIGN								
REPORT	093f8f	Web User 66c6eb04911aefb70818406d	1.20	Dmit Test (web)	•			
E) TEMPLATE					Sat 30			
SETTINGS	cla86c	User 1	user.l@email.com	8	December 2000	66123456789		Sumame 1
	42407e	Web User 66c47274855546c1d5939293		Dmit Test (web)	×		×	

การนำเข้าข้อมูล (Import) Users

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

ซึ่งเริ่มแรกแนะนำให้ Sync ผ่าน Zendesk ก่อน จากนั้นทำการเพิ่ม User ผ่านไฟล์ CSV



CXBOX	USER LIST					Welcome	demo@cxbox.io L
) DASHBOARD	Q Search user name / email addres	Filter by Channel 🗸	Filter by Segment	Y Recent Da	te v	View: 10	♥ Export
) снат	USER NAME ID NAME	EMAIL	CHANNELS	BIRTH DATE	PHONE NUMBER	WHATSAPP PHONE NUMBER	SURNAME
SEGMENTATION	478827 Web User 66c7570bf5b8c6c9f27b05	6c [.]	Dmit Test (web)				
CAMPAIGN	093f8f Web User 66c6eb04911aefb70818400	5d -	Dmit Test (web)			÷	
TEMPLATE >	cla86c User1	user.1@email.com	10	Sat 30 December 2000	66123456789	181	Surname 1
	42407e Web User 66c47274855546c1d59392		Dmit Test (web)	1	18		. (

คลิก "Import Users" เพื่อเพิ่ม User

้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดตัวอย่างไฟล์ CSV เพื่อใช้เป็น Template

CXBOX BROADCAST	< Import User This page shows you the overall report
G DASHBOARD	Sync Users From Zendes
С снат	
Q USERS	Drag & Drop Import the segment file with .csv file format
SEGMENTATION	Import
CAMPAIGN	
REPORT	Download the format of .cox file with dummy data
E) TEMPLATE	
🕄 SETTINGS ,	
	เพิ่ม User ด้วย ไฟล์ CSV



การสร้าง Segmentation

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

หมายเหตุ:

- สำหรับช่องทาง Facebook Messenger สามารถส่ง Campaign ได้เฉพาะลูกค้าที่มีการตอบ กลับภายใน 24 ชั่วโมง
- ผู้ใช้งาน CXBOX Hub สามารถ Merge User ได้ในขั้นตอนการเพิ่ม User ด้วยไฟล์ CSV
- ถ้าผู้ใช้งาน CXBOX Hub เริ่มต้นใช้งาน Zendesk ก่อนปี 2022 จะไม่สามารถส่ง Campaign ไป ยังช่องทาง 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 แต่ สามารถเห็นจำนวน User ได้ ถ้าหากใช้ Zendesk API

Welcome vaishob.a@dmit.co.th | Logou SEGMENTATION СХВОХ Q Search segment na Filter by Channel DASHBOARD TARGET GROUP NAME USERS RESPONS G CHAT ۵ Q USERS ÷. All user from 7D SEGMENTATION CAMPAIGN REPORT Hi. Need any help? 0 0 0% E TEMPLATE SETTINGS

้ตัวอย่างที่ 1: สร้าง Segment สำหรับ Zendesk User

คลิก "Create Zendesk segment"



	< Create Segment	Welcome vaishob.a@dmit.co.th Logout
	Segment Name	Zendesk Segment
DASHBOARD	Select Criteria You can segment a target group by us	sing data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session
G снат		[Locale is "]
Q USERS	Include all users	
	Locale	Is v EnterLocale
G) CAMPAIGN	Name Channel	Add Condition
REPORT	Locale	
E TEMPLATE >	Customer ID	× Hi. Need any hel
SETTINGS >	havewhatsapp	

คลิก dropdown เพื่อเลือกเงื่อนไขในการสร้าง Filter

	< Create Segment		Welcome vaishob.a@dmit.co.th Logout
	Segment Name	Zendesk Segment	
DASHBOARD	Select Criteria You can segment a target group by us	ng data from your Zendesk account by "Sync field fa	m Zendesk" on the "View customer records" session
G CHAT			[Customer ID Equal "1234567890"]
Q USERS	Include all users	¥	
	Customer ID 🗸	Equal ¥ 1234567	7890
G CAMPAIGN		Greater Than Greater Than Greater Than or Equal Codition	
REPORT	A second in this second	Below Than or Equal	
E TEMPLATE	o users in this segment	- cquan	X Hi. Need any help?
😥 SETTINGS ,			

กำหนดเงื่อนไขในการสร้าง Filter

BROADCAST						
	Segment Name	Zendesk Segm	bent			
DASHBOARD	Select Criteria You can segment a target gro	sup by using data from y	our Zendesk account by *	Sync field from Zendesk" on th	e "View customer records" session	
д снат					(Customer ID Equal '1234567)	890']
Q USERS	Include all users			121		2253
오 USERS 오 SEGMENTATION	Customer ID	✓ Equal	×	1234567890		
USERS SEGMENTATION	Customer ID	← Equal	¥	1234567890		
USERS SEGMENTATION CAMPAIGN PREPORT	Customer ID	✓ Equal	Add C	1234567890	v ui N	

สามารถใช้หลาย Filter ในการสร้าง Segment



	Segment Name	Zendesk Segment		
DASHBOARD	Select Criteria You can segment a target gro	oup by using data from your Zendesk account by "Sy	c field from Zendesk" on the "View customer records" session	
CHAT				[Customer ID Equal 123456781
USERS	Include all users			
SEGMENTATION	Customer ID	Y Equal	✔ 1234567890	
CAMPAIGN			Add Condition	
REPORT	Quisers in this see	iment		
TEMPLATE >	0 00010 11 (110 008	, mont		X
SETTINGS >				Cancel

ตัวอย่างที่ 2: สร้าง Segment สำหรับ Line API User

CXBOX	SEGMENTATION					Welcome vaishob.a@dmit.co.th L Create Zendesk segment
	Q Search segment name		Filter by Channel	v	Recent Date	~ View: 10
) DASHBOARD	TARGET GROUP NAME	USERS	OPENED	RESPONSE	CONVERSION	ACTIONS
CHAT	LINE line	-	0	0	0%	Edit
SEGMENTATION	All user from ZD	29	0	0	0%	View Edit
) CAMPAIGN	Test Account Segment	4	,	3	300.00%	View Edit
TEMPLATE	Report	9	0	0	0%	View Edit
SETTINGS >	Chat	12	o	o	0%	View Edit
	Message formate	м.	o	0	0%	View Edit

คลิก "Create Line segment"



CXBOX Hub User Manual Guide

		Welcome vaisheb.a@dmit.co.th Logout
EROADCAST		
	Line Segment Line Segment	
G CHAT	You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session	[Gender Is "]
Q USERS	Gender v is Fater Gander	
	Cender Add Cendition	
	Age Operating System	
	Friendship duration Region	Cancel Save
ស៊្វែ SETTINGS >		
		-
	คลิก dropdown เพื่อเลือกเงื่อนไขในการสร้าง Filter	
		Welcome vaisheb.a@dmit.co.th Logout
	< Create LINE Segment	
	LINE Segment Name	
DASHBOARD	Select UNE 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	Decion to "1
C LISERS	Include all LINE users	fundbarra 1
	Region v Is Bangkok	
CAMPAIGN	Add Co Pattaya	
REPORT	Northern Thailand	Cancel Save
E TEMPLATE >	Gentral	
SETTINGS >		
		•
	กำหนดเงื่อนไข	
схвох	< Create LINE Segment	Welcome vaishob.a@dmit.co.th Logout
BROADCAST	LINE Segment Name Line Segment	
G DASHBOARD	Select LINE Criteria	
G CHAT	You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session	[Region Is "Northern Thailand"]
Q USERS	Include all LINE users	
	Add Condition	
CAMPAIGN	Pod Construent	
		Cancel
SETTINGS >		7
10		*
	เมื่อกำหนด Filter เรียบร้อยแล้วกดป่ม "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 กำหนดวันและเวลาในการ ส่งไว้ล่วงหน้า (Schedule) รวมทั้งการส่งแคมเปญรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน



แสดงภาพรวม Campaign



สร้าง Campaign



Report

ในหน้า Report แสดงสถิติของแต่ละเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของแต่ละ Campaign Segment และ Channel อีกทั้งยังสามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการดูสถิติ เพื่อวิเคราะห์และวางแผนการทำการตลาด และการบริการลูกค้า ในรูปแแบบการแสดงค่าต่างๆมีทั้งรูปแบบตารางและกราฟ 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













Campaign ในช่วงเวลาที่กำหนด



Templates

้ในการสื่อสารกับลูกค้ามักจะมีประโยคที่ใช้งานบ่อยๆ เพื่อความสะดวก และประหยัดเวลาของเจ้าหน้าที่ ท่านสามารถกำหนดประโยคนั้นๆ ด้วยฟีเจอร์ Templates เช่น สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม การคอนเฟริม ข้อมูล การติดต่อส่วนงานอื่น เป็นต้น

การสร้าง WhatsApp Template

ฟังก์ชัน **WhatsApp Template** ช่วยให้ผู้ใช้งาน CXBOX Hub สามารถสร้าง Template ของ ข้อความที่ต้องการส่งหาลูกค้านอกกรอบเวลา 24 ชั่วโมง (Whatsapp อนุญาตให้ส่งข้อความภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากลูกค้าส่งข้อความสุดท้าย) โดย Template ที่สร้างนี้อาจจะนี้เป็นข้อความหรือข้อความกับ รูปภาพก็ได้

หลังจากสร้าง Whatsapp template ทางทีม Whatsapp ใช้เวลาอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ในการตรวจ สอบ

	It will take at least 2 hours for the	e WhatsApp template to appear on the WhatsApp template list page after it has been created	Preview
HBOARD	WhatsApp Template Name	transfer to agent	User Messa
NT .	WhatsApp Template Language	English	Iwill transfer you to another agent
RS	Channel		~
MENTATION	WhatsApp Template Text	I will transfer you to another agent	
IPAIGN			
ORT	WhatsApp Opt-in Policy Messag	ging Limits WhatsApp Template Sample	
IPLATE ¥		Cancel	Create
ATSAPP TEM_			
SSAGE FORM_			
TINGS			



การสร้าง Message Format

Message Format ช่วยให้สามารถกำหนด Content ที่ใช้บ่อยไว้ล่วง เพื่อความรวดเร็วในการตอบกลับ ลูกค้า ในการสร้าง Content รองรับรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ text, images, และ file นอกจากนั้น ยังสามารถสร้าง Format ที่สอดคลองกับลูกค้า และปัญหาประเภทต่างๆ ซึ่ง Fetture นี้คล้ายกันกับ "Macro" ใน Zendesk

	Message Format Name	transfer to ZD agent	Preview
DASHBOARD			User Message
CHAT		Type Text ~	Please wait a few minutes. Let me
USERS	Message Format Contents	Data Please wait a few minutes. Let me transfer you to our customer care team and they will help you shortly.	transfer you to our customer care team and they will help you shortly.
SEGMENTATION		Remove	
CAMPAIGN			
REPORT		+ Add Content	
TEMPLATE +		Cancel Update	
WHATSAPP TEM			

การสร้างและอัพเดต Message Format







คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

Q1: ฉันควรทำอย่างไรเมื่อปรากฏข้อความ Error ในขณะใช้งาน CXBOX

A1: ตรวจเช็คความถูกต้องของ API keys และ credentials ต่างๆ หากต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้ที่ <u>support@cxbox.io</u>

Q2: ต้องการเปลี่ยนพาสเวิร์ด ต้องทำยังไง

A2: คลิก "Forgot Password" ในหน้า Log in ระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการกำหนดพาสเวิร์ดใหม่

Q3: สามารถเชื่อมต่อ CXBOX Hub ได้กี่ช่องทาง?
 A3: เนื่องจาก CXBOX Hub เชื่อมต่อ channelต่างๆ ด้วย Zendesk Conversation API. ราย ละเอียด<u>เพิ่มเติม</u> ในการเชื่อมต่อ Zendesk Conversation API.

Best Practices & Tips

- เพื่อการตอบกลับที่รวดเร็ว: ท่านสามารถใช้ Template เพื่อกำหนด Content ไว้ล่วงหน้า
- การสร้าง Segment: เลือกใช้ Filter ด้วยความระมัดระวัง เพื่อกาสร้างกลุ่มลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับแต่ละ Campaign มากที่สุด
- ทำการอัพเดตการตั้งค่าอย่างสม่ำเสมอ: เช็คการเชื่อมต่อ และ API tokens อย่างสม่ำเสมอเพื่อ การใช้งานอย่างลื่นไหล

อภิธานศัพท์ (Glossary)

- API Key: ใช้เพื่อแสดงการอนุญาตให้ส่งข้อมูลระหว่าง 2 ระบบ
- Macro: การกำหนดชุดคำสั่งไว้ล่วงหน้า
- Segmentation: การกำหนดกลุ่มลูกค้า ให้มีความเฉพาะเจาะจงเพื่อการทำการตลาดที่มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ผลิตภัณฑ์ CXBOX

สามารถค้นหาเพิ่มเติมได้ว่า CXBOX สามารถปรับปรุงการบริการลูกค้าของธุรกิจของคุณได้อย่างไร ได้ที่ <u>เว็บไซต์</u> 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 เพื่อมอบการดูแลที่รวดเร็วให้แก่ ลูกค้า
- สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า

CXBOX Commerce - Shopify

• สามารถทราบรายละเอียดคำสั่งซื้อได้บน Zendesk Ticket

CXBOX Hub

- บรอดแคสข้อความ personalized ผ่าน social media ต่างๆในที่เดียว
- เข้าใจและรู้จักลูกค้าได้ดียิ้งขึ้นด้วยข้อมูล insights

Feature หลัก:

- สามารถสร้าง Segmentation สำหรับกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมกับแคมเปญต่างๆ
- สนทนากับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ไร้รอยต่อ
- ฟังก์ชัน Switchboard ที่ช่วยบริหารจัดการส่งข้อความบนแชทหลากหลายระบบ เพื่อให้การส่ง บทสนทนาข้ามระบบแชทได้อย่างลื่นไหล มอบความสะดวก และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

