CXBOX Commerce

คู่มือการใช้งาน





All-in-one application for better customer service

www.cxbox.io พัฒนา โดย Demeter ICT

สารบัญ

 ແuະນຳ CXBOX Commerce 	 3
• การ Login	 3
 การเชื่อมต่อ Zendesk 	 4
 สร้าง Automation 	 10
 การเชื่อมต่อ eCommerce 	 12
Shopify	 14
• Lazada	 26
Shopee	 27
 ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อ 	 29
 คำสั่งซื้อสำหรับ Shopify 	 29
 คำสั่งซื้อสำหรับ Lazada / Shopee 	 32
• คำถามที่พบบ่อย (FAQ)	 35
• ผลิตภัณฑ์ CXBOX	 35



แนะนำ CXBOX Commerce

CXBOX Commerce พัฒนาโดย บริษัท Demeter ICT ซึ่งออกแบบมาเพื่อสร้างการ engage กับ ลูกค้าบนแพลตฟอร์มขายสินค้าออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ Shopify Lazada Shopee และอื่นๆ ได้อย่าง ราบรื่น ไม่มีสะดุด ร้านค้าสามารถโต้ตอบลูกค้าจากทุกๆ แพลตฟอร์มได้บนที่เดียว เพื่อมอบประสบการณ์ การดูแลที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกท่าน

คู่มือฉบับนี้จะอธิบายแต่ละขั้นตอนในการตั้งค่า และการใช้งานฟีเจอร์ต่างๆ ของ CXBOX Commerce เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้งาน

CXBOX Commerce

การ Login

ผู้ใช้งานสามารถ Sign Up และ Log in ได้ที่ <u>CXBOX console</u>



Log in เพื่อเข้าสู่ระบบ CXBOX Commerce





การเชื่อมต่อ Zendesk

เมื่อผู้ใช้งาน Log in เข้าสู่ CXBOX Commerce ทางด้านซ้ายจะมีแถบเมนู ทำการเลือกเมนู **Account** และทำการเชื่อมต่อ Zendesk ของท่าน โดยคลิกปุ่ม **Add Zendesk**

Схвох	≡ ≙ / Account		Hi,CXBOX DEMO
CXBOX Upsell		Your Shop	Add Shop
CXBOX Reply		Shop live integration You successfully added your shop but your data has not been syn	Status Setting
- SETTING	CXBOX DEMO	console yet. If you want to use CXBOX please <u>click here</u> to subscr	ibe.
Subscription		Zendesk Account	Add Zendesk
		Zendesk Subdomain	Status Setting
		You successfully added your Zendesk but you cannot use CXBOX want to use CXBOX please <u>click here</u> to subscribe.	app on your Zendesk yet. If you



การติดตั้ง CXBOX Commerce ภายใน Zendesk ของท่าน สามารถติดตั้งได้ผ่าน <u>Zendesk</u> <u>marketplace</u> คลิกที่ปุ่ม **Install** ทำการเข้าสู่ระบบ Zendesk

G	25 zendesk.com/marke	place/apps/support/965889/cxbox-commerce-and-recomr	mendation/		☆	22 0	្រា ប៉	•
	zendesk		Sign in Marketplace	Product Support	Company Themes	Contactus s Pa	English (US rtners	S)
	Marketplace >	Apps > CXBOX Commerce and Recommendation						
	•	CXBOX Commerce and Reco Seamless integration with eCommerce and personalize ជំនាំជំនាំជំនាំ Be the first to write a review	ommendation ed recommendation products.		Additi	Insta onal fees m	l ay apply (D
	A Second 2 is a second 2			App det	ails			

เลือก Zendesk account ที่ต้องการใช้งาน CXBOX Commerce

\leftrightarrow \rightarrow C \sim zendesk.com/marketpl	ace/apps/support/965889/cxbox-commerce-and-recommendation/#	☆ 끄 🕑 🗄
	Sign in Product Support Compa	ny Contact us English (US)
zendesk	×	Partners
Marketplace > Apps >		
	CXBOX Commerce and Recommendation	
CX	Works with: Support Support	
Sean Sean	Select account to install this app:	Pinstall
	Select V	onal fees may apply 🌘
	Install	
	WORKS WITH	



คลิก "Install"



เข้า Zendesk Admin center ไปที่เมนู **Objects and Rules** เลือก **Objects** ถ้าหากยังไม่เคยเปิดใช้งาน Object ให้ทำการเปิดใช้งาน

÷	→ C 😋 dem	eterictco	npanylimited697.zendesk.com/admin/objects-rules/custom-objects/objects	₫ ☆	D (V :
	X		demeterictcompanylimited697		?	*
A	Home page		Objects and rules > Custom objects			Â
0	Recently Viewed	~	ODJECT This is custom data that doesn't fit into a user, organization, or ticket bucket. You can store and meaned data that's considing to your burginess here. Learn about sustom objects (2)			- 1
٩	Find a central administ	rator	and manage data that s specific to your business here, team about custom objects. E			- 1
₽	Channel	~				- 1
	Work area	~	· · ·			
£	Objects and rules	^				
	Work Order					- 1
	Form					- 1
	Тад		Be the first to create a new custom object			- 1
	Work Order Status		When you create a custom object, you will see it here.			- 1
	Settings		Create an object			

จากนั้นไปที่ Apps and collaborations เลือก Zendesk support App



คลิก "Install"

	An		aumment is umperformenteene	00 M
0.0	fome page			
R	iecently Viewed	-	CXBOX Commerce and Recommendation Seamless integration with eCommerce and personalized recommendation products.	
pi	Hiscover			
			App details	
1. 177			vestor: 12	
, p	erson	~	Ramework Helsanz B.B. Contrat u. poportil Sobolio Resilion Work Order	
0	hannel	ų.	Installation	
l vi	Vork area	4	Tes :	
0	lbjects and Rules	~	CXBOX Commerce and Recommendation	
A A	ipps and offaboration	~	tokan	
1.4	lano		Enable role restrictions?	
2	reprinter K Sponsort Asse		Select the roles that should have access to this application	
C	Thereford App			
	Collaboration		Enable group restrictions?	
	olaboration		Sellert the groups that should have access to this application	
	Colleboration through	1		
i.	odi.		By installing this app, you agree to the Zandesk Marketplace Terms of Services	
	APIs .			
7	endesk API		instâll 🦰	

คลิก "Support"

x	demeterictcompanylimited697	• 0
A Home page	Materia	Agent Workspace Agent Workspace
Recently Viewed ~	My Apps	Zer Guide
Q Find a central administrator	Currently installed Private apps Settings	Gather
🕇 Channel 🗸 🗸	Filter apps	♦ Chat order
Work area 🗸 🗸	Enabled apps Apps enabled in your Zendesk	🖕 Talk
Objects and rules V		- Furlar
+ Apps and		Explore
condoration		Sell
Арр	CXBOX	real Employee Management
Zendesk Support App	Recommendati	Employee Management
Channel App		
ps://demeterictcompanylimited697.zendesk.c	om/agent	Quanty Assurance

เข้าสู่ระบบในส่วนของ Custom app ด้วยบัญชี CXBOX Commerce





คลิก "Allow"



คลิกเลื่อกที่กล่อง จากนั้นคลิกที่ปุ่ม "Login and Authorize"

F	→ C	demeterictcor	mpanylimits	ed954.zen	desk.com/agent	/tickets/25						® \$ \$	10	9 :
														-
- 1	Trial hon	ne 🧰 Quick t	tips								You have <u>14 days</u> left in your trial	Compare plans	Buy you	ar trial
řa.	1.			1. 25										0
ŵ														int
2						CKET: Gift card expiring	• схво	IX Commerce and Recommendation	×	7.0				8
IL Fil O						a Jahreen ¹⁵ + 4 Consider autor legithein (nass lackg privacy from it ned (new and the opposite any you entited the opposite any source of the opposite aka benen.		Welcome to CXBOX Menore step to authorization. Please log in or register CXBOX account to authorize agree to all Terms Login and Authorite		me nisse totally forget	COSOX Commentation	dentificant con		
						n in Clais inner ,								



เข้าสู่ระบบอีกครั้ง

← Tri	il home 📔 🛑 Quick tips					You have <u>14 days</u> left in your trial	Compare plans	Buy yo	our trial
lie.	In SAMPLE TICKET: Gift card x. Appl	n j							
÷.									
	Requester		SAMPLE TICKET: Gift card expiring Via sample total	CXBOX Commerce and Recommendation ×	TO				
710	Assigner*		Euka Jensen Trock II service ap- Hey them, I was locky enough about it until now and it sepa		the move I totally forgot	EXBOX Comm Recommenda			• "
al I			Can you extend the expetator Help.	•					
¢.			Una anner	Sign In to Admin pitalchai-demo@gmail.com			demolizionali con demolizionali con Largiti DR DR Illia estra fondi milita end Prilany Mathy		
			 Public riply ~ To C balanteeux 						
			UTO I d						

การตั้งค่าสำเร็จ คลิกปิดหน้าต่าง

2						
- 1	Trial home 📔 💽 Quick tips				You have <u>14 days</u> left in your trial Compare plans Buy your t	rial
i.	Re- SAMPLE TICKETI Gift used	h 2				
÷						
	Angente Calica Intern Angener Faltmere C Faltmere C Tage Strate Manager, State S Tage Strate Manager, State S Tage - Normal Spin			CXBOX Commerce and Recommendation	x Y 1 Apps C me revort (totally fright C C C C y C C C C C y C C C C C	i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
			•			



สร้าง Automation

หลังจากติดตั้ง CXBOX Commerce บน Zendesk เรียบร้อยแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้อง สร้างเพิ่มเติม คือ Automation ที่จะทำหน้าที่เปลี่ยน ticket ที่มาจาก Marketplace และมีสถานะ Solved เป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว (ตัวอย่างภาพด้านล่าง ในกรอบสีแดงกำหนดระยะเวลาคือ 1 ชั่วโมง โดย ผู้ใช้งานสามารถปรับระยะเวลาได้ตามความเหมาะสมของธุรกิจของท่าน) ให้เปลี่ยนสถานะเป็น Closed และอัพเดตสถานะ ticket มาที่ระบบของ CXBOX Commerce

X	d3v-cxboxstaging
Home	Automation title
	CXBOX-Close ticket!
▲ Recently viewed ~	
	Meet all of the following conditions:
Q Search Admin Center	Ticket: Status category V Is V Solved V
Objects and rules	
Agent statuses	Ticket: Hours since status category solved v Greater than v 1
Idle timeout	Ticket: Channel V Is V Web service (API) V
Business rules	Add condition
Triggers	
Messaging triggers	Meet any of the following conditions:
Automations	
Skills	Ticket: Tags \sim Contains at least one of the following \sim
Chat routing 🖸	cxbox_lazada
Service level	Ticket: Tags V Contains at least one of the following V
Schedules	cxbox_shopee
Customer satisfaction	Add condition
Rule analysis	Preview match for the conditions above

Home	Perform these actions:
Recently viewed $$	Ticket: Status category v
Search Admin Center	Notifications: Active webhook $\qquad \sim $ CXBOX Reply Close Ticket Lazada \sim
Objects and rules \land	Endpoint: http://console.cxbox.io:3022/publish/v1/automation-close-ticket
Agent statuses	Method:
Idle timeout	POST
	JSON body:
Business rules	<pre>2 "ticketId":"{{ticket.id}}",</pre>
Triggers	<pre>3 "integrationChannel": "agentcommentcase", 4 "externalId":"{{ticket.external_id}}",</pre>
Messaging triggers	5 "comment_value": "{{ticket.latest_comment_rich}}", 6 "author_role": "{{ticket.latest_comment_author.role}}".
Automations	7 "author_email":"{{ticket.latest_comment.author.email}}", "author_norm":"{{ticket_latest_comment.author.email}"
Skills	<pre>9 "requester_email":"{{ticket.requester.email}}",</pre>
Chat routing 🖸	View available placeholders >
Service level	
agreements	Add action
Schedules	

้เมื่อกำหนดเงื่อนไขของ Automation เรียบร้อยแล้ว ทำการคัดลอกโค้ดที่อยู่ในหน้าถัดไป เพื่อนำมาใส่ ในส่วนของ **JSON body**



```
"ticketId":"{{ticket.id}}",
 "integrationChannel": "agentcommentcase",
 "externalld":"{{ticket.external_id}}",
 "comment_value": "{{ticket.latest_comment_rich}}",
 "author_role":"{{ticket.latest_comment.author.role}}",
 "author_email":"{{ticket.latest_comment.author.email}}",
 "author_name":"{{ticket.latest_comment.author.name}}",
 "requester_email":"{{ticket.requester.email}}",
 "agentSignature":"{{ticket.current_user.signature}}",
 "user_reply":"{{ticket.ticket_field_XXXXXX}}",
 "user_shop":"{{ticket.ticket_field_XXXXXX}}",
 "comment_html": "{{ticket.latest_comment_html}}",
 "comment_reply_v1": "{{ticket.latest_comment_rich}}",
 "comment_reply_v2": "{{ticket.latest_public_comment_rich}}",
 "ticket_status": "{{ticket.status}}",
 "ticket_tags": "{{ticket.tags}}",
 "comment_attachment": [
   {% for comment in ticket.comments limit:1 offset:0 %}
      {% for attachment in comment.attachments %}
    {% if forloop.last %}
      {
       "attachmentName":"{{attachment.filename}}",
         "attachmentURL":"{{attachment.url}}"
    }
    {% else %}
     {
       "attachmentName":"{{attachment.filename}}",
         "attachmentURL":"{{attachment.url}}"
    },
    {% endif %}
  {% endfor %}
  {% endfor %}
  1
}
```



ปรับค่า XXXXXXX ให้ตรงกับค่าใน ticket field โดยสามารถคัดลอกค่าได้โดยการเข้ามาที่ Admin Center เลือกเมนู **Objects and rules** และเลือก **Field**

cxbox_customer field ID สำหรับ "user_reply":"{{ticket.ticket_field_XXXXXX}}" cxbox_shop field ID สำหรับ "user_shop":"{{ticket.ticket_field_XXXXXX}}"

้สามารถดูภาพตัวอย่างได้ที่หน้า 21



{

eCommerce Integration

แพลตฟอร์มขายสินค้าออนไลน์ (eCommerce platforms) ที่สามารถเชื่อมต่อเพื่อใช้งาน CXBOX Commerce ได้แก่ Shopify Lazada และ Shopee

้ในการเชื่อมต่อระหว่าง CXBOX Commerce กับ eCommerce platforms สามารถดำเนินการได้ที่ <u>CXBOX Console</u> ซึ่งในแต่ละแพลตฟอร์มมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน ดังที่ได้แนะนำแต่ละขั้นตอนใน เอกสารฉบับนี้



คลิก "Add Shop"



Схвох	Ξ			🗶 нісхвох демо
APPS	🙆 / Account			
Commerce Report		Your Shop		
		Shop five integration	Status	Setting
Subscription		ld Shop ×	ACTIVE	Remove
Support	Dmit Store SomTest	ß Shopify	ACTIVE	Remove
	SomTest 3	Lazada	ACTIVE	Remove
		Shopee L at your data has not been synchronized with CXEOX adv Cose	iin console yet. If you we	ent to use CXBOX
	L	Zendesk Account		
		Zendesk Subdomain	Status	Setting
		d3v-cxboxstaging	ACTIVE	Remove
		You successfully added your Zendesk but you cannot use CXBOX app on your Zendesk yet. I subsorbe:	you want to use CXBOX	t please <u>click here</u> to

เลือก e-Commerce platform ที่ต้องการเชื่อมต่อ จากนั้นทำการ Log in ด้วย seller account

Dashboard	· / ······			
Commerce Report		Your Shop		Add Shop
SETTING		Shop live integration	Status	Setting
Subscription		Dmit Store	ACTIVE	Remove
& Support	Dmit Store	🗿 SornTest	ACTIVE	Remove
	SornTest 3	SomTest 3	ACTIVE	Remove

หลังจาก Authentication สำเร็จแล้ว ชื่อร้านค้าจะถูกเพิ่มเข้ามาในรายชื่อ Your Shop พร้อมสถานะ "Active"



Shopify

	Add Shop ×	
	S Shopify	Status Setting
	Lazada	ACTIVE
CXBOX DEMO Dmit Store	Shopee	ACTIVE
SornTest		
SornTest 3	Close	ACTIVE

ในการเชื่อมต่อกับร้านค้า Shopify ผู้ใช้งานต้องทำการติดตั้ง CXBOX app จาก Shopify app store

คลิก "Add Shop" จากนั้นเลือก "Shopify"

S shopify app store	Q Searc	ch apps, g	guides, and more			Brow	se apps ∽
ехвох	Ticker from PreshCall. x Ticker from Conduct x Ticker from Conduct X Ticker from PreshCall. x	+ Add		٩	Conversations # 🖓 🛆 🕼 g	1 1	
	E Brand	Ticket fre	m FreshCaller to Zendesk	7 O I	😻 CXBOX	× ×	A Mark Market Mark
Pricing Price: Free	Lovi H dess		eveloper Team stip: i: PhyteRa More: Show more PhyteRa Phone 12 Black Phice : 29,9007HB product lim Bibliemo.mythopfly.com/products/tell-1	Jar 18 09:54	۲	I	
Rating 0.0★(0 Reviews)	Type Priority		ensinger Teen Inter Internet Machibea Ump Truck Prince : 0.11HB product link : a Seef Blanger DSC Diso Drie Green Ranger Hole Stephymytholfy comductivityemer ingere dis- biger mytholfy comductivityemer ingere dis- biger mytholfy comproductivityemer and mens 6- MBERLAND IMENS & INCH PREMIUM ROOT Price	Ministry 15:23 uto- ck 0.11THB product link : auto- dino-drive-green-ranger 2990 95THB product link : auto- isch-premium-boot	HELLO TEAMI	nir LL	
Demeter ICT Company Limited	Store Channel	* Public	aply ~ To 🕐 Privarius Mars 🥒	cc			
	Sunshine App ID	C T			G contraction		

Users who work on Zendesk can cross-sell using our "Personalized Product Recommendation" function.

Enhance customer support as well as experience with a customer-personalized solution. - Respond and solve tickets easily and faster in Zendesk agent workspace with real-time customer information. - Easily recommend a product to customers with one click. - Reports that show sales data and recommendation performance. - Insight data for your marketing purposes.

ติดตั้ง CXBOX app จาก Shopify App Store



🕄 shopify	Q Search	жК
 Home Orders 	Install app	
 Products Customers Content 	CXBOX Demeter ICT Company Limited	
ili Analytics Q Marketing	This app needs access to:	
Discounts Sales channels	View personal data	
Online StorePoint of Sale	View store data Customers, products, orders, Online Store	
Apps >	Why does CXBOX need data access? Check their <u>Privacy Policy</u> . Cancel Install	-

คลิก "Install**"**



ยอมรับข้อตกลง

 \equiv

台 / Account



ur snop		Add Shop
hop live integration	Status	Setting
Dmit Store	ACTIVE	Remove
Fashion Store	ACTIVE	Remove



้ก่อนการใช้งาน CXBOX Commerce กับร้าน Shopify ต้องทำการเชื่อมต่อ Shopify กับ Zendesk ก่อน

X	<	d3v-cxboxstaging	00	?	*
A Home		Adaptic Constan			
Recently viewed	~	Your home for settings to manage your account, team, and more.			
Q Search Admin Center		Storage usage View details API usage (last 7 days) View details			
Account	~	Data storage X 429 errors			
People	~	1 MB used 10,999 of 11,000 MB remaining A Limit near-breaches			
→ Channels	~	File storage O			
-		62.1 MB used 59,937.9 of 60,000 MB			
Workspaces	~	Last updated 7/18/2024 Last updated 7/15/2024, 6:59 AM			
Objects and rules	~				
Apps and integration	ns ^	Account			
		Billing, security, audit log, and other Team management, user and Ways to connect with customers, from			

เลือก "Apps and Integrations" ในหน้า Admin center



คลิก "Integrations"



เลือก Apps and integrations คลิก "Connect" Shopify





Solve customer service tickets faster with access to relevant customer data

คลิก "Install"

shopify Summer '24			දා 😪 SornTest
A Home	Install on p		
G Orders	ilistali app		
Products			
Customers	Zendesk Zandesk		
Content	Zendesk		
II Analytics	This app needs access to:		
@ Marketing			
Discounts	View personal data	~	
Sales channels	Customers, store owner		
Online Store	View and edit store data		
Point of Sale	Customers, orders, Online	e Store	
Apps	Why does Zendesk need da	ata access? Check their Privacy Policy.	1
Add apps Add Add apps Add Ad		Cancel	
			• • • • • • • • • • • • • • • • • • •

คลิก "Install" เพื่อติดตั้ง CXBOX app บน Shopify

Connect integration	
zendesk ₹	
Enter your Zendesk subdomain	nit
Don't have a Zendesk account? Get started with a trial	

กรอก Zendesk subdomain และคลิก "Submit"



-						
	X		d3v-cxboxstaging	88	0	*
↑ 0	Home Recently viewed	~	Apps and integrations > Integrations > Shopify > connect Shopify Integration Setup			
٩	Search Admin Center					
Ħ	Account	~	Shopify storefront domain Enter your Shopify storefront domain to connect to your Zendesk account			
*	People	~	somtest .myshopify.com			
₽	Channels	~	Connection name Give your connection a name			
	Workspaces	~				
£	Objects and rules	~				
11	Apps and integrations	^				
	Apps					
	Zendesk Support apps					
	Channel apps					
	Integrations					
	Integrations		Cancel Connect			
	Conversations					

กรอก Shopify storefront domain เพื่อเชื่อมต่อ Zendesk account

	X		d3v-cxboxstaging	88	0	*
ŧ	Home					
Q	Recently viewed	~	Apps and integrations > Integrations > Shopify > connect Shopify Integration Setup			
٩	Search Admin Center					
Ħ	Account	~	Shopify storefront domain Enter your Shopify storefront domain to connect to your Zendesk account			
*	People	~	sorntest .myshopify.com			
₽	Channels	~	Connection name Give your connection a name			
	Workspaces	~				
₽	Objects and rules	~				
## ##	Apps and integrations	^				
	Apps Zendesk Support apps Channel apps					
	Integrations Integrations		Cancel Connect			
	Conversations					

กำหนดชื่อการเชื่อมต่อระหว่าง Shopify และ Zendesk

หมายเหตุ: ในการกำหนดชื่อการเชื่อมต่อ ต้องประกอบด้วยอักษรภาษาอังกฤษ (a-z) ตัวเลข (0-9) และช่องว่าง () เท่านั้น



	X	Ģ	d3v-cxboxstaging	?	*
+	Home				
0	Recently viewed	~	Apps and integrations > Integrations > Shopify > connect Shopify Integration Setup		
٩	Search Admin Center				
Ħ	Account	~	Shopify storefront domain Enter your Shopify storefront domain to connect to your Zendesk account		
*	People	~	somtest .myshopify.com		
₽	Channels	~	Valid entry Connection name		
	Workspaces	~	Give your connection a name Somtest		
P	Objects and rules	~	⊘ Valid entry		
## #+	Apps and integrations	^			
	Apps				
	Zendesk Support apps				1
	Channel apps				
	Integrations				
	Integrations		Cancel Connect		
r.	Conversations				

คลิก "Connect" เพื่อยืนยันการเชื่อมต่อ

	X		d3v-cxboxstaging	88	?	*
ŧ	Home					
0	Recently viewed	~	Apps and integrations > Integrations > Shopify Shopify New connection			
٩	Search Admin Center		Allow agents to view orders in Support, Chat, and Sunshine. Control the visibility of the Web Widget on your storefront.			
Ħ	Account	~				
*	People	~	Sorntest sorntest.myshopify.com			
₽	Channels	~	Configure			
	Workspaces	~				
5	Objects and rules	~	N			
## #+	Apps and integrations	^	•			
	Apps Zendesk Support apps Channel apps Integrations Integrations					

คลิก "Configure" เพื่อแก้ไขการตั้งค่า ให้ Web Widget ของ Zendesk ปรากฎที่หน้าร้าน Shopify เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อกันลูกค้า

	X		d3v-cxboxstaging	88	?	*
+	Home					
0	Recently viewed	~	Apps and integrations > Integrations > Shopify > Sorntest Sorntest Disconnect			
٩	Search Admin Center		Allow agents to view orders in Support, Chat, and Sunshine. Control the visibility of the Web Widget on your storefront.			
用	Account	~	Sidebarann			
*	People	~	Sidebar app for Support Configure			
₽	Channels	~	Sunshine Sidebar app for Chat Configure			
	Workspaces	\sim	Settings			
Ð	Objects and rules	~				
17	Apps and integrations	^				
	Apps Zendesk Support apps Channel apps Integrations Integrations					
	Conversations					

คลิก "Web Widget"





คลิก "Enable Web Widget"



คลิก "Go to Shopify Theme Apps Editor"



คลิกเปิดการใช้งาน Zendesk Web Widget





คลิกปุ่ม "Save"



สามารถใช้งาน Web Widget บน Shopify

การเปิดใช้งาน Web Widget นอกจากวิธีการที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ยังสามารถเปิดใช้งานด้วยการเพิ่มโค้ด JavaScript ภายในหลังบ้าน Shopify



	X	0	d3v-cxboxstaging	88 (?) 💄
 ↑ ○ ○	Home Recently viewed Search Admin Center Account People Channels	> > > > > >	Apps and integrations > Integrations > Shopify > Sorntest Sorntest Allow agents to view orders in Support, Chat, and Sunshine. Control the visibility of the Web Widget on your storefront. Sidebar app Control to the Web Widget Control the Visibility of the Control the Visibili	get successfully enabled * * lesk Support Web Widget is now enabled ihopify storefront.
	Workspaces	~	Follow these instructions in Shopiry and enable the toggle for Zendesk Go to Shopify Theme Apps Editor (2 Settings	
Ð	Objects and rules	~	① Web Widget configuration	
::+	Apps and integrations	^	Once your Web Widget is turned on, complete configuration in settings Go to Web Widget settings (2)	
	Apps Zendesk Support apps			

คลิก "Go to Web Widget settings"



"Edit" Web Widget และคัดลอกโค้ด JavaScript จาก "Installation" tab

เมื่อคัดลอกโค้ด JavaScript จากนั้นเข้าสู่ Shopify เลือก Themes และคลิก "Edit code"



คลิก Edit Code และเพิ่มโค้ด JavaScript



Filter files	layout/theme.liquid •
🗅 layout	Recent changes Format liquid Sate
+ Add a new layout	Current V
password.liquid	<pre>1 <!DOCTYPE html> 2 , html class="no-js" lang="{{ request.locale.iso_code }}"></pre>
<> theme.liquid 🖞 🖉	4 Start of d3v-cxboxstaging Zendesk Widget script consist id="so-csisest" comments and control of the script in the
🗅 templates	6 End of d3v-cxboxstaging Zendesk Widget script 7. <script></script>



หลังจากนั้นกด Save แล้ว Web Widget จะปรากฏที่หน้า Shopify



หลังจากนั้น เพิ่มโค้ด JavaScript ด้านบน ภายใต้ <head> ของไฟล์ theme.liquid และทำการแก้ไข **xxxxxx** ให้ตรงกับ field ID ที่อยู่ใน Zendesk สามารถดูภาพตัวอย่างในหน้าถัดไป

cxbox_platform field ID สำหรับ shopify.id cxbox_shop field ID สำหรับ shop.id cxbox_shop_name field ID สำหรับ shop.name



	X	3	d3v-cxboxstaging				88	1
ŧ	Home		Objects and rules > Tickets > Fields					
0	Recently viewed	~	Fields Add fields to get more details about ti and customers in ticket forms Learna	ckets. You can arrange these fiel	ds for agents		Actions ~	Add field
Q :	Search Admin Center							
Ħ	Account	~	٩					
*	People	~	†+ Filter Active × Clear filter	5				
₽	Channels	~	Display name 🗢	Field ID 🗘	Туре 🗘	Date modified \Diamond	Tags ≎	
			Assignee	30344251943705	Drop-down	3/25/2024	Standard field	Edit
-	Workspaces	~	Customer Type	30344345015577	Drop-down	3/25/2024	Custom field	:
3	Objects and rules	^	cxbox_customer	33592011974937	Text	6/11/2024	Custom field	:
	Tickets		cxbox_platform	33592012032025	Text	8/6/2024	Custom field	:
	Forms		cxbox_shop	33592048568089	Text	8/6/2024	Custom field	:
	Fields		cxbox_shop_name	33592011950617	Text	8/6/2024	Custom field	:
	Tags Ticket statuses		Description	30344251937049	Multi-line	3/25/2024	Standard field	Edit
	Settings		Group	30344251942425	Drop-down	3/25/2024	Standard field	Edit

แก้ไข xxxxx ให้สอดคล้องกับ field ID ใน Zendesk



เลือกร้านค้า



คลิก "View your online store"





Web Widget uu Shopify

1.	□ Sorn × In	Incoming r #213	messag ×	 Sornsawan Che hi 	ok ×	Sorn - Lazada CX × + Add Q	In queue		0
♠		a	Decer	thursdatad	ticke	to			
8	views	C	Recer	itty updated	licke	15		Actions ~	Play
22	Your unsolved tickets	25	The Filter)					
-	Unassigned tickets	132	6 tickets						
問	Rated tickets from the last 7 days	0	0	Ticket status	ID 0	Subject	Updated ≑	Requester ≎	Reques
	All unsolved tickets	165		-	#005	0	Lana alkana a sela aka sara		Incore allow
				New	#225	Conversation with Sorn	less than a minute ago	Sorn	less tha
	Recently updated tickets	6		(17) (17)					
al	Recently updated tickets Pending tickets	6 0		Open	#212	Conversation with wx	7 minutes ago	wx	Jul 09
ıl Ö	Recently updated tickets Pending tickets Recently solved tickets	6 0 0		Open Open	#212 #154	Conversation with wx Conversation with Wong Wei Xian	7 minutes ago 7 minutes ago	wx Wong Wei Xian	Jul 09 Jun 27
ııl ¢	Recently updated tickets Pending tickets Recently solved tickets [SAMPLE] Feature Inquiries	6 0 0		Open Open Open	#212 #154 #47	Conversation with wx Conversation with Wong Wei Xian Sorn - Lazada CXBOX Demo	7 minutes ago 7 minutes ago 28 minutes ago	wx Wong Wei Xian Sorn	Jul 09 Jun 27 May 27
11 ¢	Recently updated tickets Pending tickets Recently solved tickets [SAMPLE] Feature Inquiries [SAMPLE] Technical Inquiries	6 0 0 0		Open Open Open Open	#212 #154 #47 #224	Conversation with wx Conversation with Wong Wei Xian Sorn - Lazada CXBOX Demo Conversation with Sorn	7 minutes ago 7 minutes ago 28 minutes ago Yesterday 17:10	wx Wong Wei Xian Sorn Sorn	Jul 09 Jun 27 May 27 Yesterd
ıl ⇔ 0	Recently updated tickets Pending tickets Recently solved tickets [SAMPLE] Feature Inquiries [SAMPLE] Technical Inquiries [SAMPLE] VIP Customers	6 0 0 0 0		Open Open Open Open New	#212 #154 #47 #224 #213	Conversation with wx Conversation with Wong Wei Xian Sorn - Lazada CXBOX Demo Conversation with Sorn Incoming message from user 100414320236	7 minutes ago 7 minutes ago 28 minutes ago Yesterday 17:10 Yesterday 14:44	wx Wong Wei Xian Sorn Sorn 100414320236_from Iaz	Jul 09 Jun 27 May 27 Yesterd Jul 09

สามารถหา Ticket ใหม่ได้ใน "Recently updated tickets"



เปิด ticket



Lazada

ในการเชื่อมต่อ CXBOX Commerce กับร้านค้าบน Lazada จำเป็นต้องมีบัญชี <u>Lazada Open</u> <u>Platform</u> และทำการสร้าง application ทั้งสิ้น 2 app ได้แก่ Chat application และ Profile application เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ Key ของ application ในขั้นตอนการเชื่อมต่อ Lazada กับ CXBOX Commerce จากนั้นระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการ Log in ในขั้นตอนนี้ท่านต้อง Log in ด้วยบัญชี Seller แล้วทำการ Authorize กับระบบ CXBOX

😲 Lazada Service Provider Center	< Back to App Management	
🛖 Home	chat-app-production	Apply Offline
🐼 Development 🗸 🗸	App Overview IP Whitelist Push Mechanism	
Operation V Taket System	Basic Information ③	Advanced Information ③
Setting	App Name: chat-app-production App Logo:	App Category: In-house IM Chat App Key: XXX App Secret: View Reset Sensitive Data Privilege: Mask Apply Unmask
	Callback URL: https://console.cxbox.io:8083/authentication-lazada-chat Description: shop 2	App Status: Online API Call Limit: 10000000/1 day
	Authorization Information ®	
	Authorized Policy: Allow login users to authorize	Authorized Page: Show Auth Page
	Access Token Duration: 30 days	Authorized Agreement: OAuth2.0 Server-side
	Refresh Token Duration: 180 days	Authorized User Limit: 300

คัดลอก App Key และ App Secret จากบัญชี Lazada Open Platform

Схвох	=			🙁 Hi,sornsawa	andmit@gmail ~
	🖆 / Account				
	Add Ap	pps	×		
CXBOX Upsell	App Prot Key	file			Add shop
Commerce Report	Secret	Enter your app profile secret			Setting
	App Cha Key	Enter your app chat key			Remove
	App Cha sornsa _{Secret} Si	Enter your app chat secret			Remove
	Hollyla		Sauce		Remove
	Sistarbeautyskin	_Official Shinshop127	Save		Remove
	Demo123 Test demo Sh	ooee			

หลังจากคลิก "Add Shop" และเลือก "Lazada" นำ Key ที่คัดลอกในขั้นตอนก่อนหน้ามาวางในหน้านี้



ถ้าหากผู้ใช้งาน CXBOX Commerce ต้องการความช่วยเหลือในขั้นตอนการเชื่อมต่อ สามารถติดต่อ ทีม CXBOX ได้ที่ support@cxbox.io

Shopee

ในการเชื่อมต่อ CXBOX Commerce กับร้านค้าบน Shopee จำเป็นต้องมีบัญชี <u>Shopee Open</u> <u>Platform</u> เละทำการสร้าง application เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ Key ของ application ในขั้นตอนการ เชื่อมต่อ Shopee กับ CXBOX Commerce จากนั้นระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการ Log in ในขั้น ตอนนี้ท่านต้อง Log in ด้วยบัญชี Seller แล้วทำการ Authorize กับระบบ CXBOX.



Схвох	=		Hisornsawa	ndmit@gmail ~
— APPS	A Change			
Dashboard	Add Apps	×		
CXBOX Upsell	App Partner_id	Enter your app partner id		Add Shop
Commerce Report	App Partner Key	Enter your app partner key		Setting
SETTING				Remove
Account	sornsa	Save		
Subscription	Sistarbeautyski Hollyland Global(The	Close		Remove
& Support	ดีมิท shinshop127			Remove
		i 🦓 shinshop127		Rémove

คัดลอก app partner_id และ app partner key จากบัญชี Shopee Open Platform

้หลังจากคลิก "Add Shop" และเลือก "Shopee" นำ Key ที่คัดลอกในขั้นตอนก่อนหน้ามาวางในหน้านี้



หลังจากที่เพิ่มร้านบน CXBOX admin console ไม่ว่าจะเป็นร้าน Lazada, Shopee หรือ Shopifyผู้ ใช้งานค้องทำการเพิ่ม Zendesk token ใน custom app

โดยติดต่อทีม CXBOX เพื่อรับ Zendesk token และทำการ เพิ่มในช่อง token field ดังภาพต่อไปนี้



ไปที่ Zendesk admin center > Apps and integrations > Apps > Zendesk Support apps เลือก "Change settings" ของแอพลิเคชัน CXBOX Commerce and Recommendation

	x	3	d3v-cxboxprod	88	0	*
ŧ	Home		Zendesk Marketplace			
O	Recently viewed	~				
*	Discover		CXBOX Commerce and Recommendation Seamless integration with eCommerce and personalized recommendation products.			
٩	Search Admin Center					
Ħ	Account	~	App details			
*	People	~	Version: 1.0 Framework Version: 2.0 Installed: January 16, 2025			
₽	Channels	~	Contact Us: support@cxbox.io Location: Ticket			
	Workspaces	~	INSTALLATION			
3	Objects and rules	~	Title_			
17	Apps and integrations	^	CXBOX Commerce and Recommendation			
	Apps		token			
	Zendesk Support apps					
	Channel apps		Enable role restrictions?			

ถ้าหากผู้ใช้งาน CXBOX Commerce ต้องการความช่วยเหลือในขั้นตอนการเชื่อมต่อ สามารถติดต่อ ทีม CXBOX ได้ที่ <u>support@cxbox.io</u>



ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อ

CXBOX Commerce นอกจากจะมีความสามารถในการตอบข้อความลูกค้าผ่าน Zendesk แล้ว ยัง เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ด้วยฟีเจอร์ ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อ ที่ผู้ใช้งานสามารถทราบรายละเอียดคำ สั่งซื้อของลูกค้าได้ในหน้า Ticket เลย เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องสลับแพลตฟอร์มเพื่อ ค้นหาคำสั่งซื้อ

ตัวอย่างที่ 1: ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของร้านบน Shopify

1. ลูกค้าทำการสั่งซื้อสินค้าบน Shopify

SornTest Confirmation #GP5UICTD8 Pokémon Pikachu Hat \$190.00 Thank you, Vaishob! Rose gold PATHUM WAN เขตปทุมวัน Subtotal (1 item) B190.00 × FREE Shipping AH123 Shipping address Estimated taxes ③ \$13.30 KHLON Bangkok, Bangkok Total тнв \$203.30 Sri Maha Maria man lat Int Your order is confirmed You'll receive a confirmation email with your order number shortly Email me with news and offers Order details View account



2. ลูกค้าส่งข้อความหาผู้ขาย

Countrat					Demeter ICT Company Limited
Accou	Int	Ict			9:18 AM Demeter ICT Company Limited Hi there. How can I help you today? Demeter ICT Company Limited Name Zhang San
Order his	tory Date	PAYMENT STATUS	FULFILLMENT STATUS	TOTAL	Demeter ICT Company Limited Connecting you with someone now. Just now
ORDER					
ORDER #1004	September 10, 2024	Paid	Unfulfilled	203.30 B THB	

3. ข้อความจะปรากฏบน Zendesk ในรูปแบบของ Ticket

+ Add								Q Conversations (0)	₽ %	4 8 ⑦ (
Views	c <	Recent	ly update	ed tic	kets				Act	ions ~ 🕑 Play
Your unsolved tickets	33	the Filter								
Unassigned tickets	138	5 tickets								
Rated tickets from the last 7 days	0		Ticket status	ID ¢	Subject	Updated 🗣	Requester 0	Requested 0	Priority 🗘	Assignee 🗘
All unsolved tickets		h	New	#260	Conversation with Zhano San	about 1 hour ago	Zhang San	Today 08:30		
Recently updated tickets	5						analy san	1000) 0000		
Pending tickets	0		New	#249	Incoming message from user 100021725907	about 1 hour ago	100021725907_from lazada	Sep 05		
Recently solved tickets	0		Open	#251	Conversation with Sornsawan Chokkoedsakul	Today 08:19	Sornsawan Chokkoedsakul	Thursday 16:38		CXBOX Demo
[SAMPLE] Feature Inquiries	0		Open	#212	Conversation with wx	Yesterday 10:40	wx	Jul 09		Wong
[SAMPLE] Technical Inquiries	0		Open	#154	Conversation with Wong Wei Xian	Yesterday 10:40	Wong Wei Xian	Jun 27		Wong
[SAMPLE] VIP Customers	0									

4. ในขณะที่ผู้ขายตอบกลับลูกค้าบน Zendesk ticket ต้องการทราบรายละเอียดคำสั่งซื้อ สามารถ ค้นหาโดยคลิก "Order Information"

rganization (create) Zhang San Ne	// Ticket #260	
quester	Conversation with Zhang San Via messaging	♡ ♡ : Apps ()
signee* take it	Demeter ICT Company Limited (2 + Today 08:18	💓 CXBOX-ORDER-INFO 🖈
Support Collow	ni mere, now can i neip you toosyr A form was sent:	
~	2 Zhang San 🗇 • Today 00:29	÷
cxbox_shopify ×	Name Zhang San	HELLO TEAM!
- · ·	Connecting you with someone now.	Let's increase the degree of customer
- ~	2 Zhang San 🖓 + 44 minutes ago	experience with our CXB0X UPSELL
stomer Type	hello	ORDER INFORMATION
box_shop_name ornTest		
Jox_customer		CXBOX ADMIN CONSOLE
box_shop	C Messaging ~	Sign Out
/U8151U191	Take this ticket to join the conversation. Assign to me	
hopify		



5. ผู้ขายสามารถค้าหาคำสั่งซื้อด้วย ชื่อ Order ID เบอร์โทรศัพท์ หรือ email address ของลูกค้า

Requester Conversation with Zhang San Via messaging	♡ ③ : Apps	
Assignee* take it Support Company Limited Comp	CXBOX-ORDER-INFO	\$
Followers () follow A form was sent:	Order Information	n
Tage Name Can	SEARCH OR	DER
cxbox_shopify ×	Search From	
Type Priority Demeter ICT Company Limited 🗆 • Today 08:30	SomTest	~
- · · Connecting you with someone now.	Search By	
Thang San + 43 minutes ann	Customer Name	~
halo		
Customer Type	Q. Zhang San	
cxbox shop name	Search	
SomTest		
cxbox_customer		
🖓 Messaging 🗠		
cxbox_shop		
77081510191		
cxbox platform		

6. ผู้ขายจะเห็นข้อมูลการสั่งซื้อได้ตามภาพด้านล่าง





้ตัวอย่างที่ 2: ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของร้านบน Lazada/Shopee

้ในตัวอย่างนี้เป็นการค้นหาคำสั่งซื้อของร้านบน Lazada โดย Lazada และ Shopee ต่างจากการค้นหา บนร้านของ Shopify กล่าวคือจะสามารถค้นหาได้วิธีเดียวคือใช้ Order ID ในการค้นหา

1. ลูกค้าแจ้งเลข Order ID



2. จะปรากฏเลข Order ID ใน Ticket ดังภาพด้านล่าง





3. ผู้ขายสามารถนำเลข Order ID ที่ได้รับมาค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อได้ใน CXBOX App ที่อยู่ด้านขวาของ Ticket

Incoming message from user 13839672 Via API To: Incoming message from user 13839672 Show more	♥ CXBOX v7 C ★ :	0(
	ORDER INFORMATION	R
Order Number: 8246804323396 72	← SEARCH ORDER	
	Search From wBFC2jF9	۲
	Search By Order ID	+
Product Name: ← Public reply ~ To Incoming message from CC		
Q @	624060432339672	

4. ผู้ขายจะทราบข้อมูลคำสั่งซื้อดังภาพด้านล่าง

Incoming message from user 13839672 \heartsuit \odot : Via API	Search from wBi Search by 0	FC2jF9 rder ID
Order Number: 8246804323396 72	Customer Name Sector II Order Information Order 824680432339672 Quantum (ควอนตัม) ปากกาลูกลื่น ขนาด 0.5 mm. รุ่น I Maxx Klean Quantity Price TH Created : 01/03/2024 Ti Shipping Fee Original Ti Original Price Ti Discount	M5 1 HB 100 HB 129 FHB 29 HB 100 THB 0
Product Name: Quantum (ควอนตัม) Public reply ~ To Incoming message from ? CC ©©	Shipping Information Address : Տ***** .2********* Bang Rak, 10500, Thailand Tel : 66*******82	างรัก/



5. ผู้ขายสามารถใช้ข้อมูลนี้ในการตอบกลับลูกค้าได้ในหน้าจอเดียวกัน



6. ลูกค้าได้รับข้อความบน Lazada chat





คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

Q1: ฉันควรทำอย่างไรเมื่อปรากฏข้อความ Error ในขณะใช้งาน CXBOX

A1: ตรวจเช็คความถูกต้องของ API keys และ credentials ต่างๆ หากต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้ที่ support@cxbox.io

Q2: ต้องการเปลี่ยนพาสเวิร์ด ต้องทำยังไง

A2: คลิก "Forgot Password" ในหน้า Log in ระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการกำหนด พาสเวิร์ดใหม่

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

ฟีเจอร์หลัก:

- รวบรวมร้านค้าหลากหลายบัญชีมาไว้ที่เดียว ทำให้ความสะดวกยิ่งกว่าในการตอบคำถาม
- สื่อสารกับลูกค้าจากหลากหลายแพลตฟอร์มได้ที่ระบบเดียว เพื่อมอบการดูแลที่รวดเร็วให้แก่ ลูกค้า
- สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า

CXBOX Commerce - Shopify

• สามารถทราบรายละเอียดคำสั่งซื้อได้บน Zendesk Ticket



CXBOX Hub

- บรอดแคสข้อความ personalized ผ่าน social media ต่างๆในที่เดียว
- เข้าใจและรู้จักลูกค้าได้ดียิ้งขึ้นด้วยข้อมูล insights

ฟีเจอร์หลัก:

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

