

CXBOX Commerce

คู่มือการใช้งาน



CXBOX
COMMERCE

All-in-one application for better customer service

www.cxbox.io

พัฒนา โดย Demeter ICT

สารบัญ

• แนะนำ 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

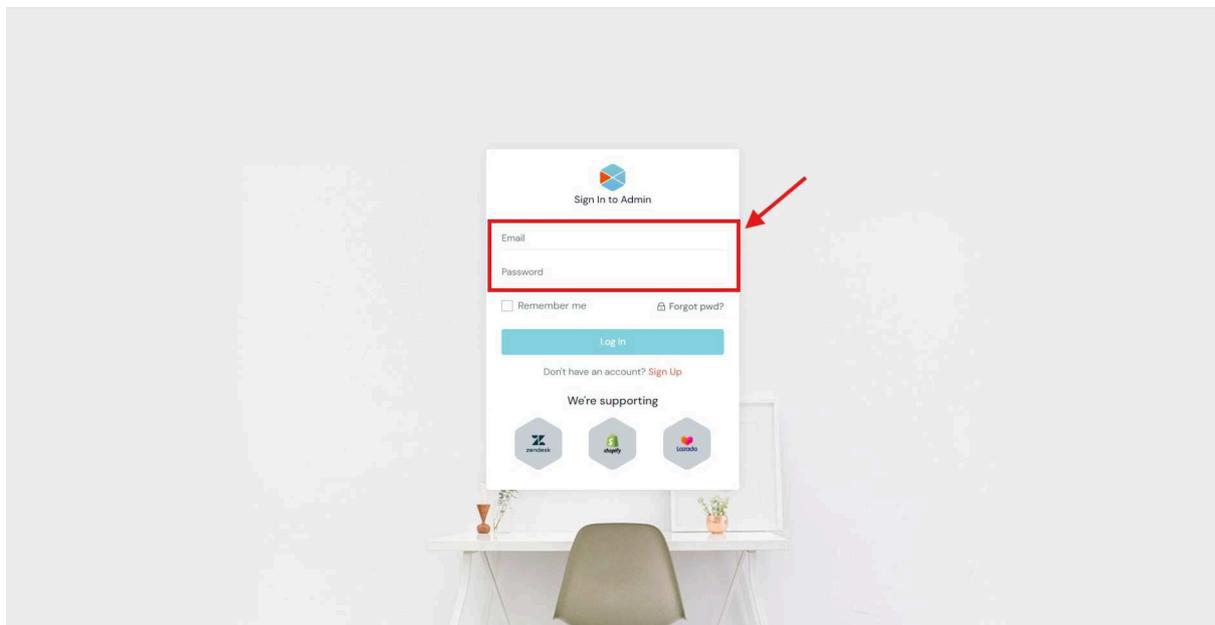
CXBOX Commerce พัฒนาโดย บริษัท Demeter ICT ซึ่งออกแบบมาเพื่อสร้างการ engage กับลูกค้าบนแพลตฟอร์มขายสินค้าออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ Shopify Lazada Shopee และอื่นๆ ได้อย่างราบรื่น ไม่มีสะดุด ร้านค้าสามารถโต้ตอบลูกค้าจากทุกๆ แพลตฟอร์มได้บนที่เดียว เพื่อมอบประสบการณ์การดูแลที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกท่าน

คู่มือฉบับนี้จะอธิบายแต่ละขั้นตอนในการตั้งค่า และการใช้งานฟีเจอร์ต่างๆ ของ CXBOX Commerce เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้งาน

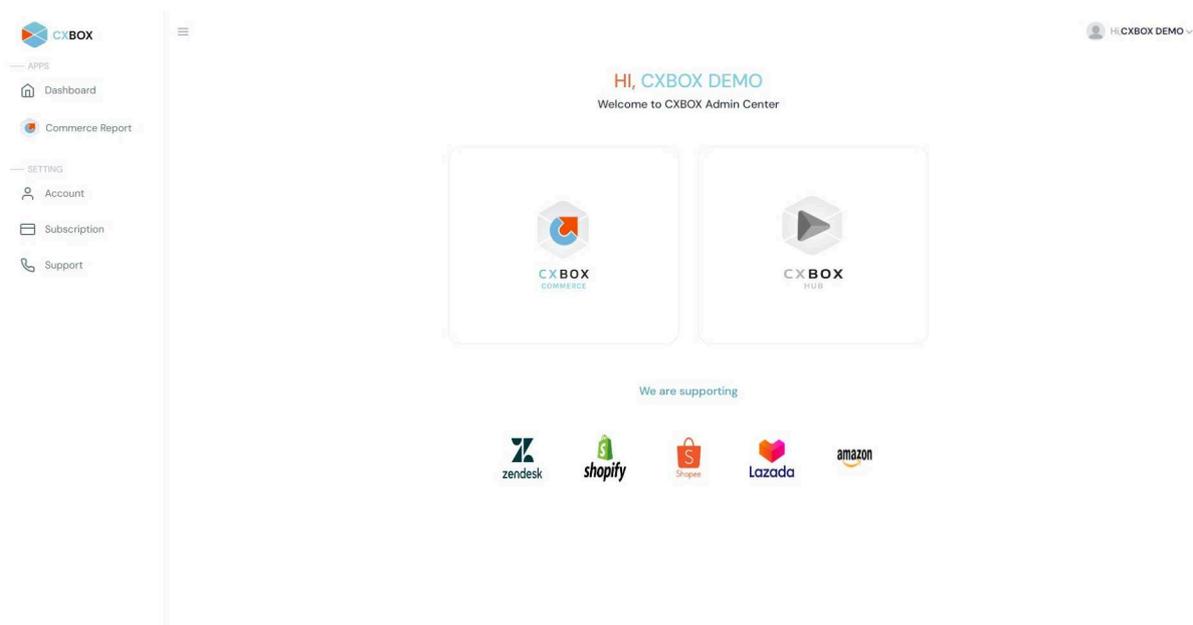
CXBOX Commerce

การ Login

ผู้ใช้งานสามารถ Sign Up และ Log in ได้ที่ [CXBOX console](#)



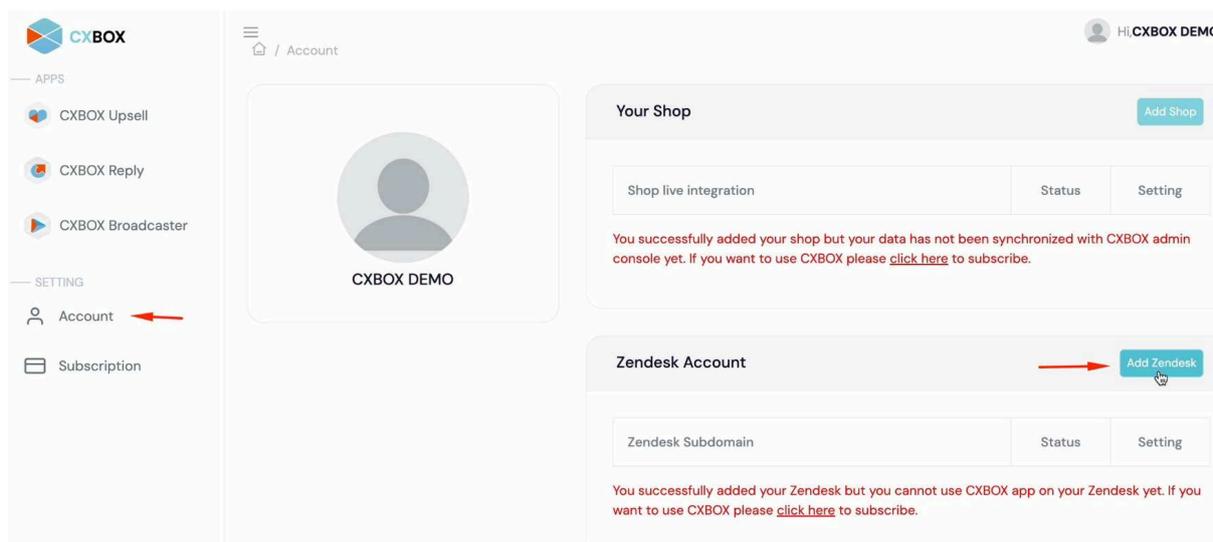
Log in เพื่อเข้าสู่ระบบ CXBOX Commerce



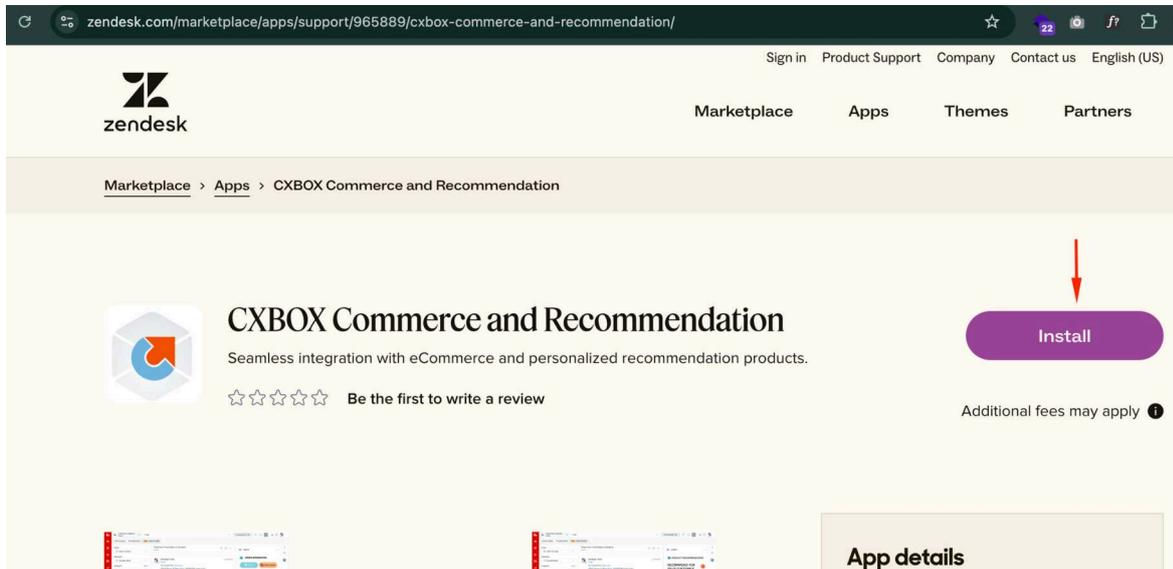
หลังจากทำการ Log in จะเข้าสู่หน้า CXBOX Admin Center

การเชื่อมต่อ Zendesk

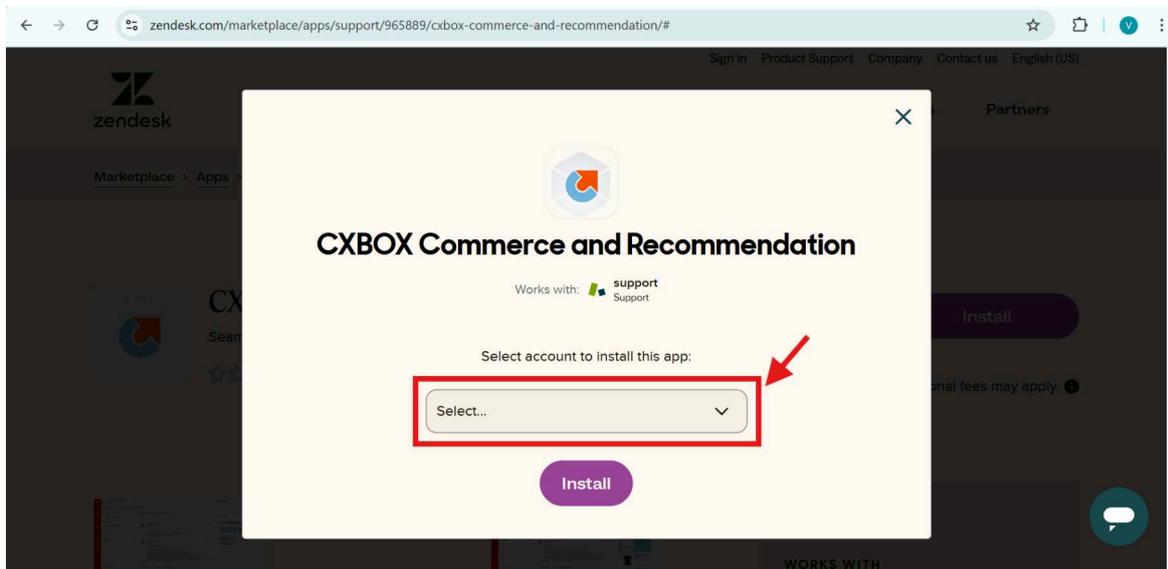
เมื่อผู้ใช้งาน Log in เข้าสู่ CXBOX Commerce ทางด้านซ้ายจะมีแถบเมนู ทำการเลือกเมนู **Account** และทำการเชื่อมต่อ Zendesk ของท่าน โดยคลิกปุ่ม **Add Zendesk**



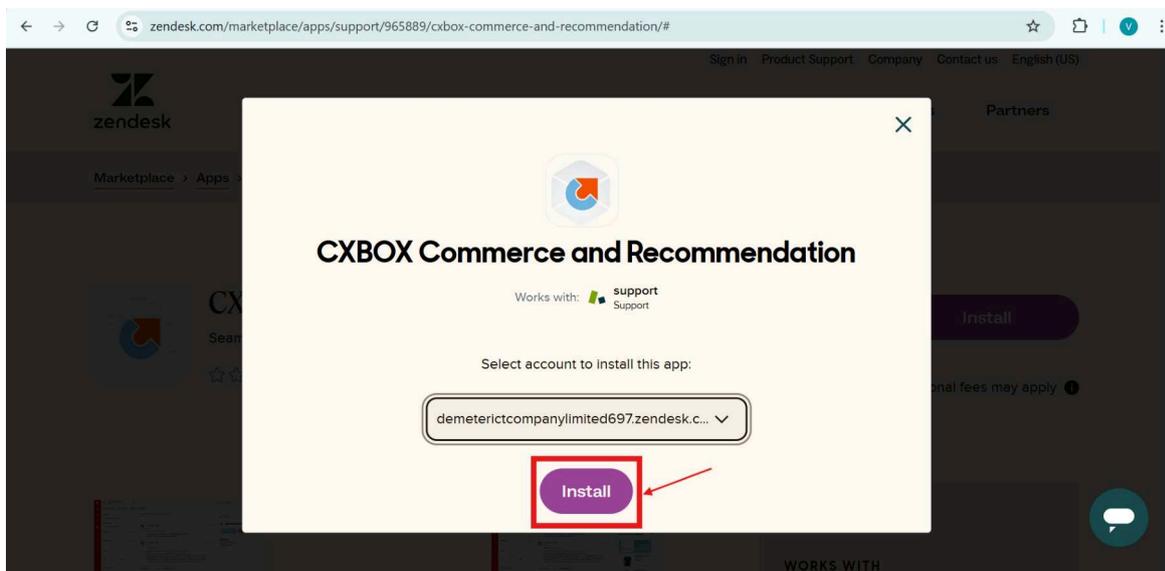
การติดตั้ง CXBOX Commerce ภายใน Zendesk ของท่าน สามารถติดตั้งได้ผ่าน [Zendesk marketplace](#) คลิกที่ปุ่ม **Install** ทำการเข้าสู่ระบบ Zendesk



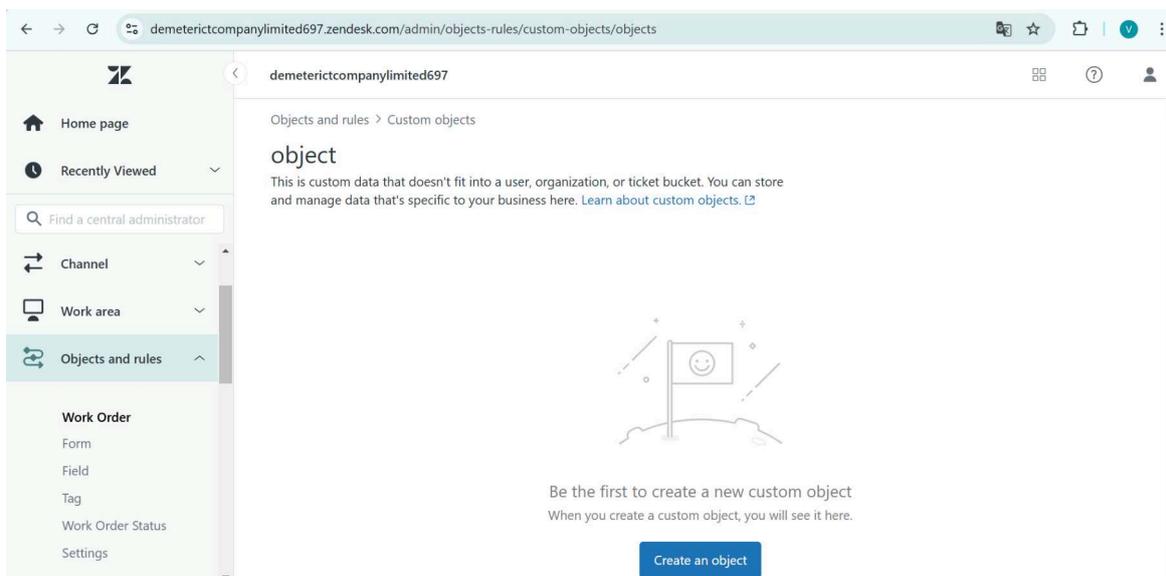
เลือก Zendesk account ที่ต้องการใช้งาน CXBOX Commerce



คลิก "Install"

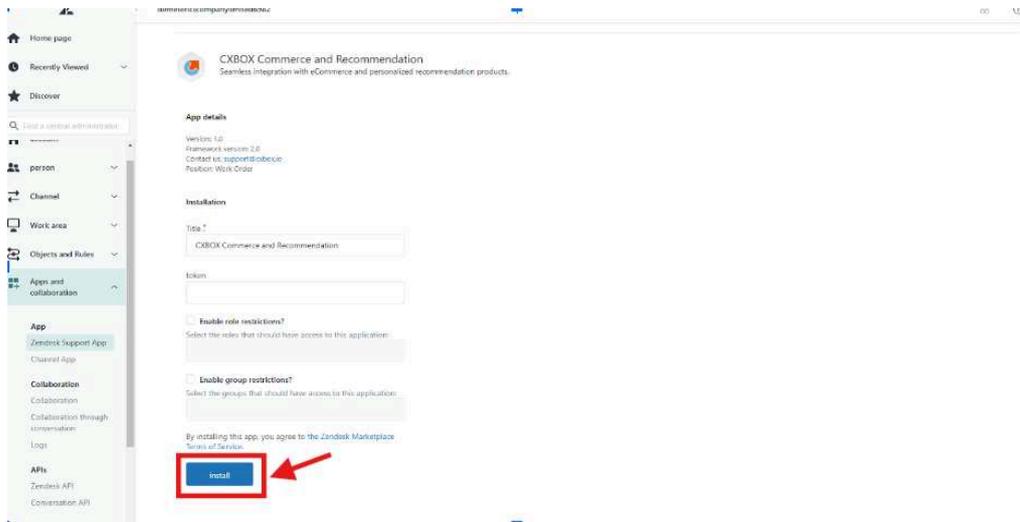


เข้า Zendesk Admin center ไปที่เมนู **Objects and Rules** เลือก **Objects**
 ถ้าหากยังไม่เคยเปิดใช้งาน Object ให้ทำการเปิดใช้งาน

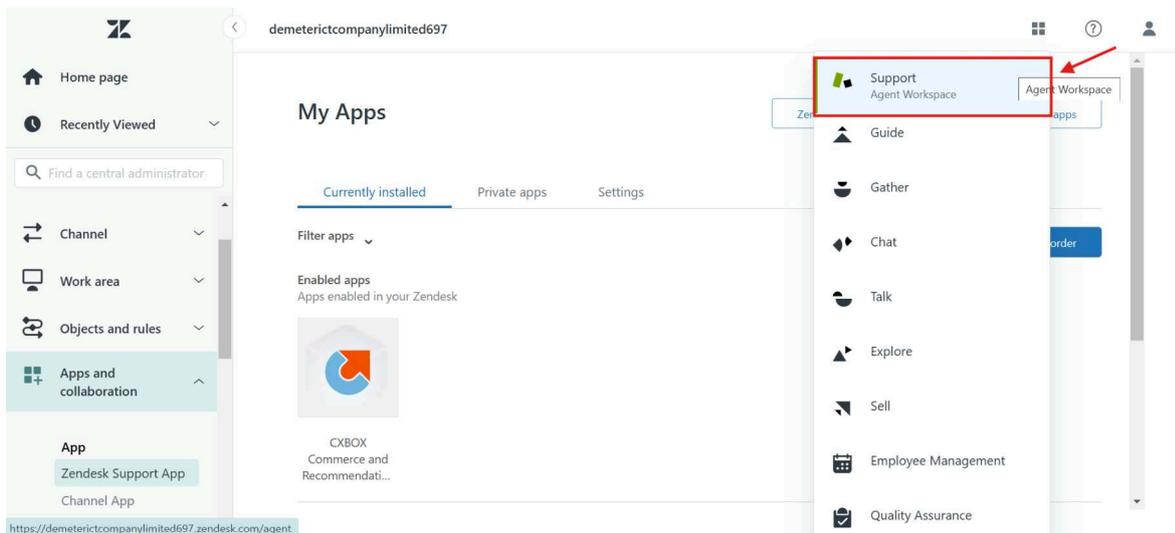


จากนั้นไปที่ **Apps and collaborations** เลือก **Zendesk support App**

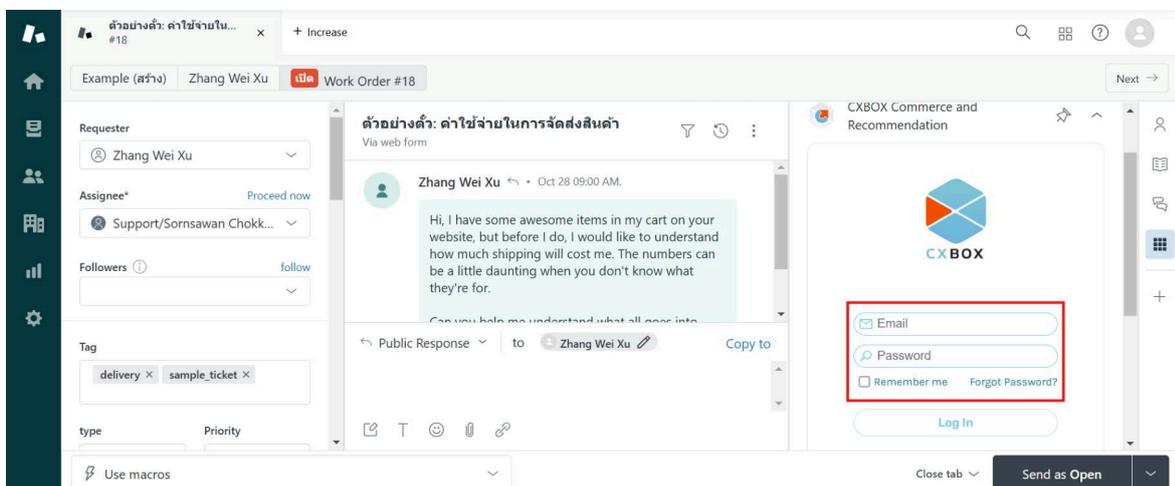
คลิก "Install"



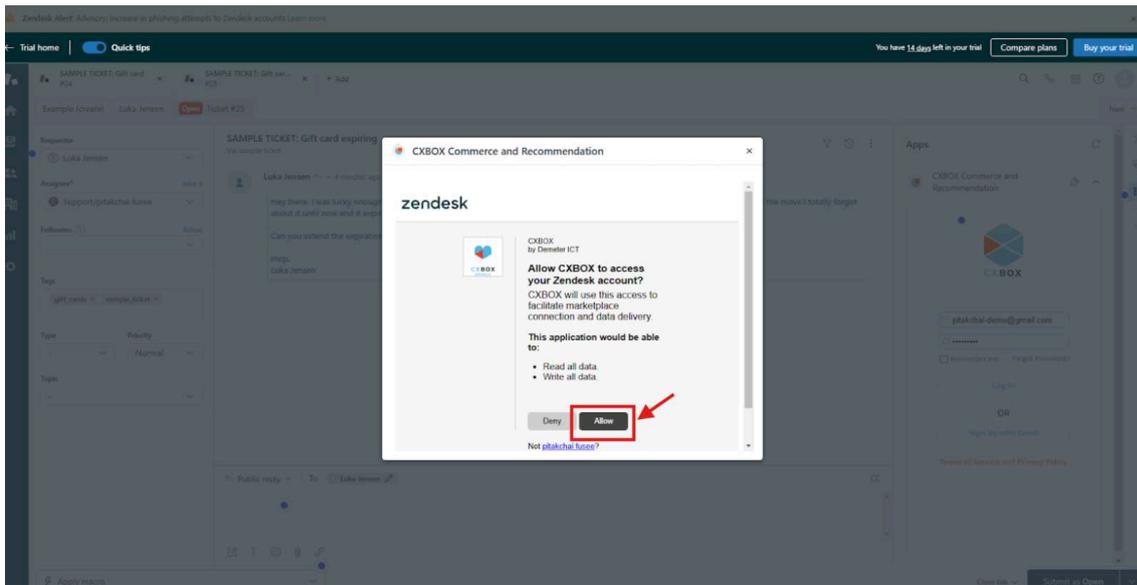
คลิก "Support"



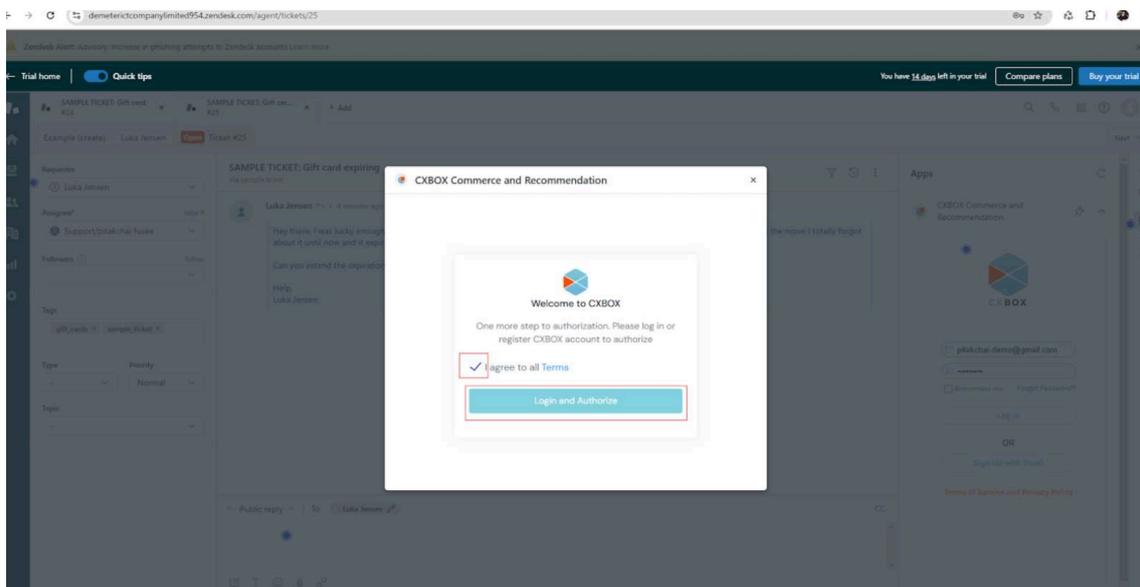
เข้าสู่ระบบในส่วนของ Custom app ด้วยบัญชี CXBOX Commerce



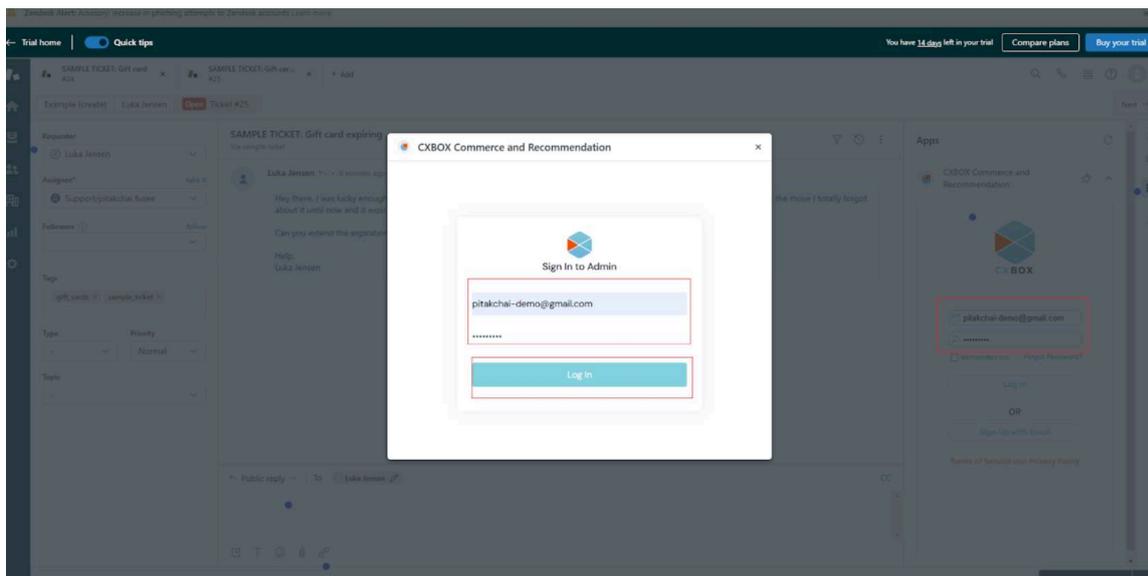
คลิก “Allow”



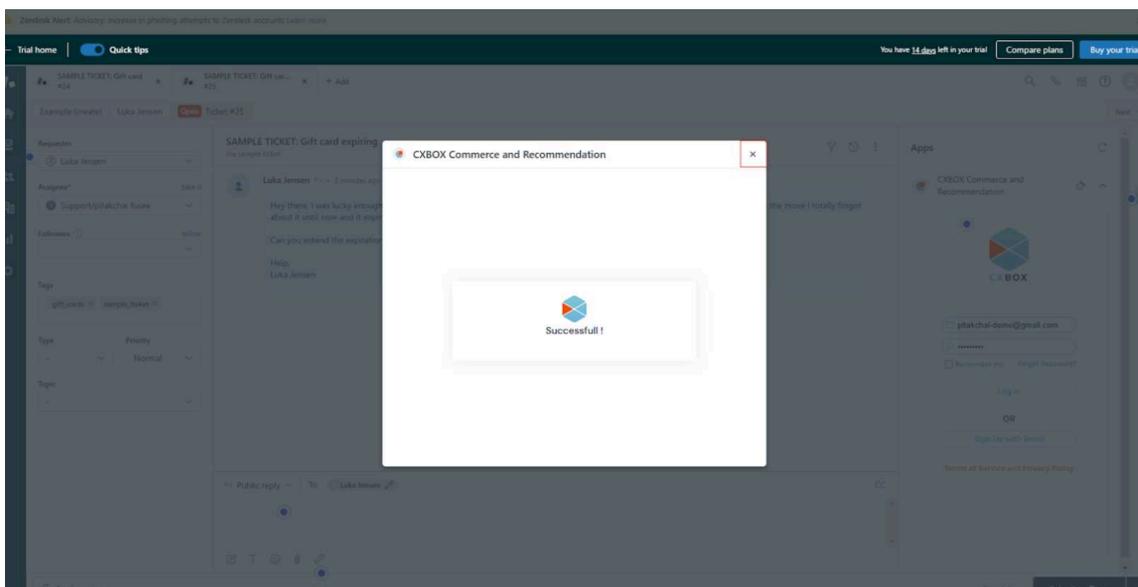
คลิกเลือกที่กล่อง จากนั้นคลิกที่ปุ่ม “Login and Authorize”



เข้าสู่ระบบอีกครั้ง

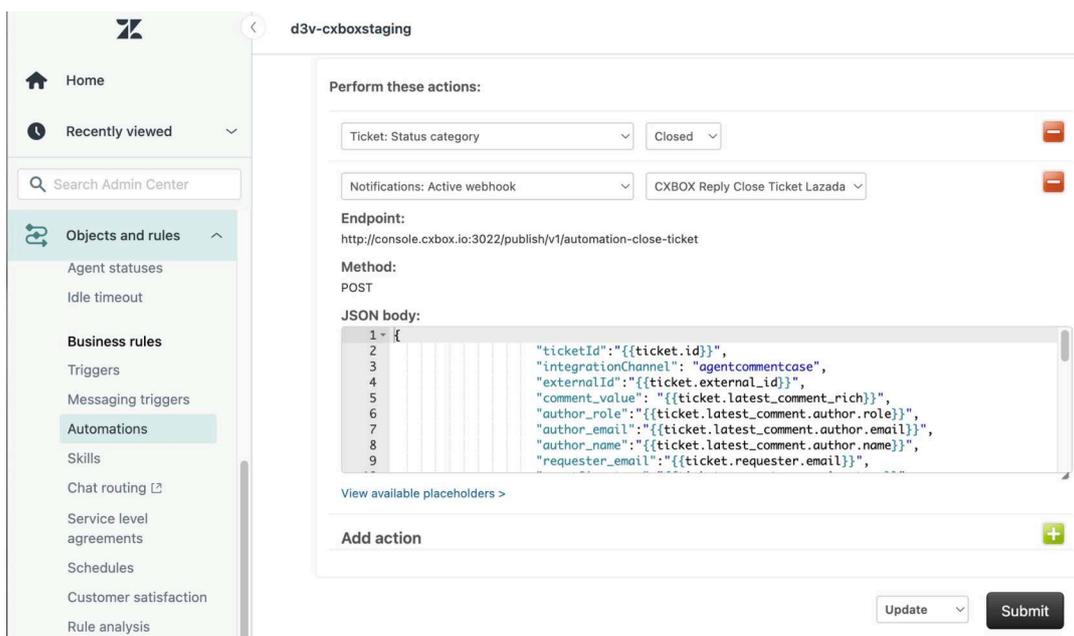
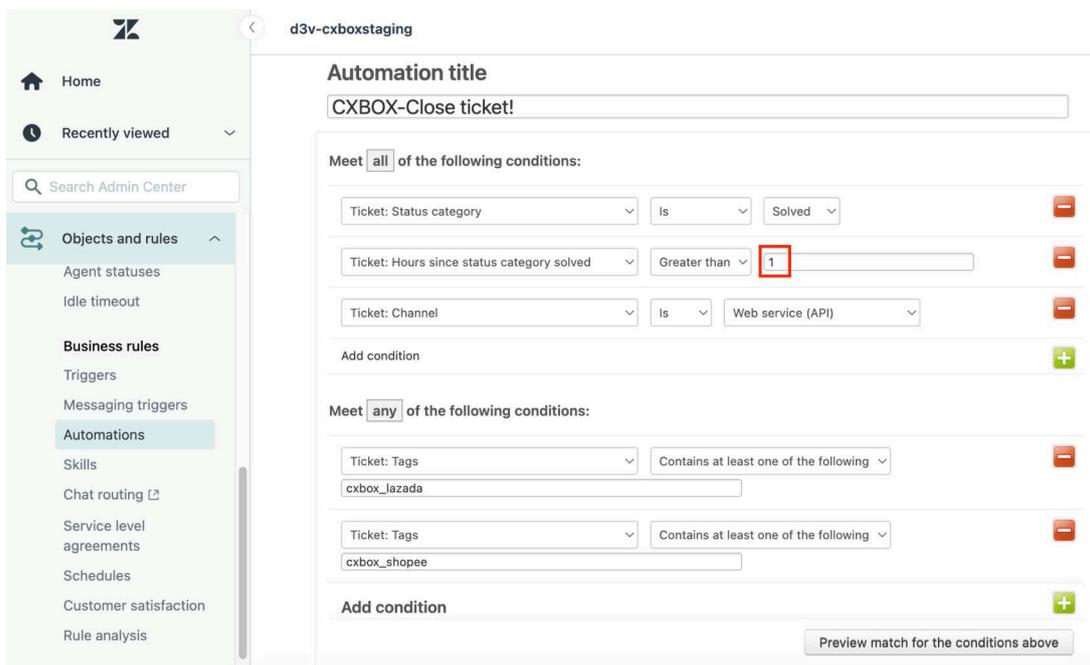


การตั้งค่าสำเร็จ คลิกปิดหน้าต่าง



สร้าง Automation

หลังจากติดตั้ง CXBOX Commerce บน Zendesk เรียบร้อยแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องสร้างเพิ่มเติม คือ Automation ที่จะทำหน้าที่เปลี่ยน ticket ที่มาจาก Marketplace และมีสถานะ Solved เป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว (ตัวอย่างภาพด้านล่าง ในกรอบสีแดงกำหนดระยะเวลาคือ 1 ชั่วโมง โดยผู้ใช้งานสามารถปรับระยะเวลาได้ตามความเหมาะสมของธุรกิจของท่าน) ให้เปลี่ยนสถานะเป็น Closed และอัปเดตสถานะ ticket มาที่ระบบของ CXBOX Commerce



เมื่อกำหนดเงื่อนไขของ Automation เรียบร้อยแล้ว ทำการคัดลอกโค้ดที่อยู่ในหน้าต่างไป เพื่อนำมาใส่ในส่วน of **JSON body**

```

{
  "ticketId": "{{ticket.id}}",
  "integrationChannel": "agentcommentcase",
  "externalId": "{{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_XXXXXXX}}",
  "user_shop": "{{ticket.ticket_field_XXXXXXX}}",
  "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 %}
  ]
}

```

โค้ดที่ต้องนำมาใส่ในส่วนของ JSON body

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

cxbox_customer field ID สำหรับ "user_reply": "{{ticket.ticket_field_XXXXXXX}}"

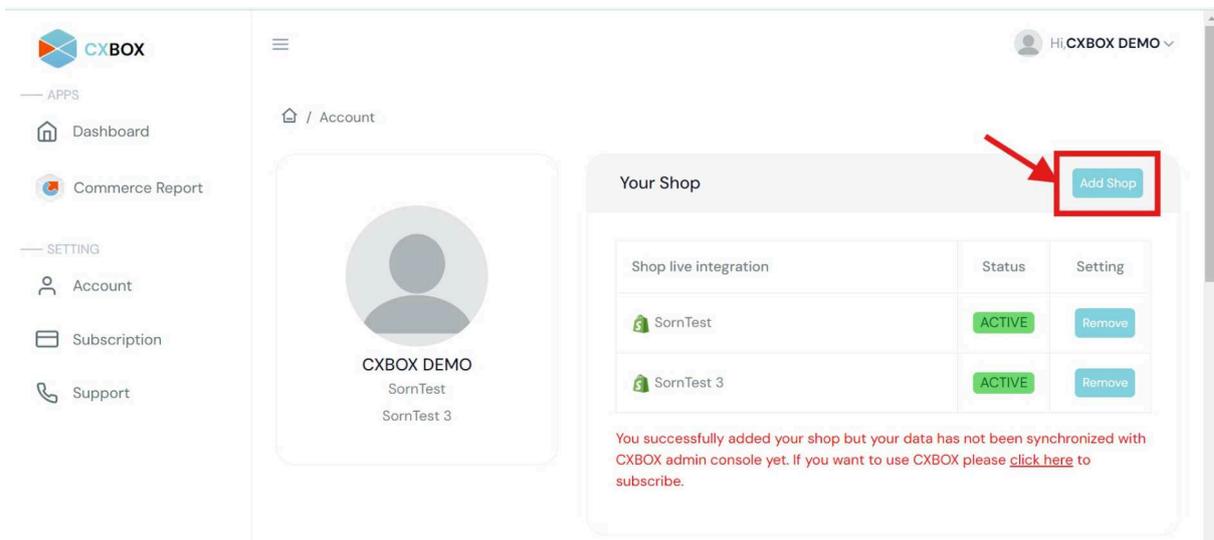
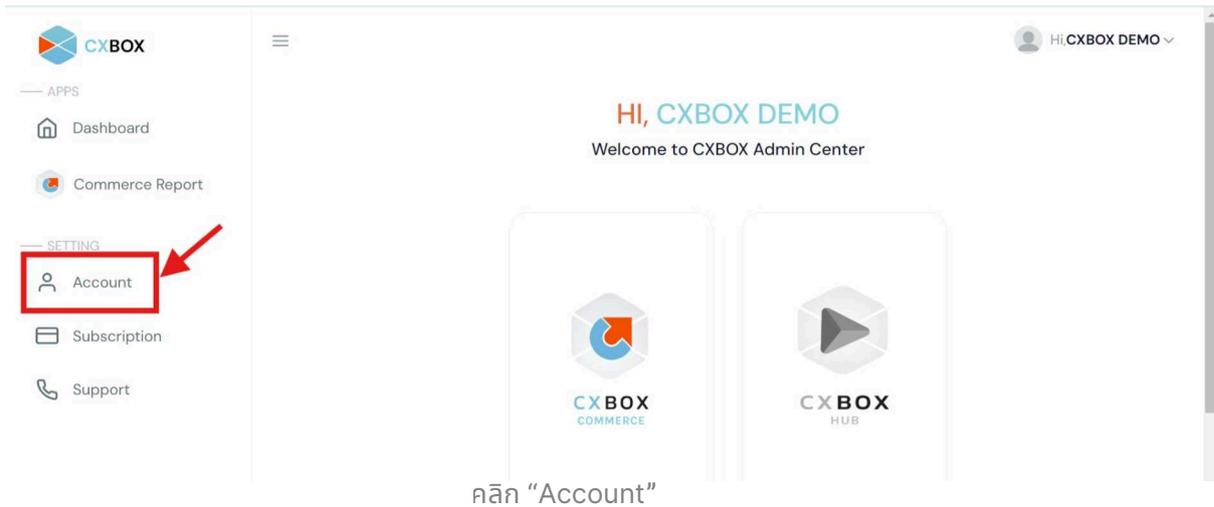
cxbox_shop field ID สำหรับ "user_shop": "{{ticket.ticket_field_XXXXXXX}}"

สามารถดูภาพตัวอย่างได้ที่หน้า 21

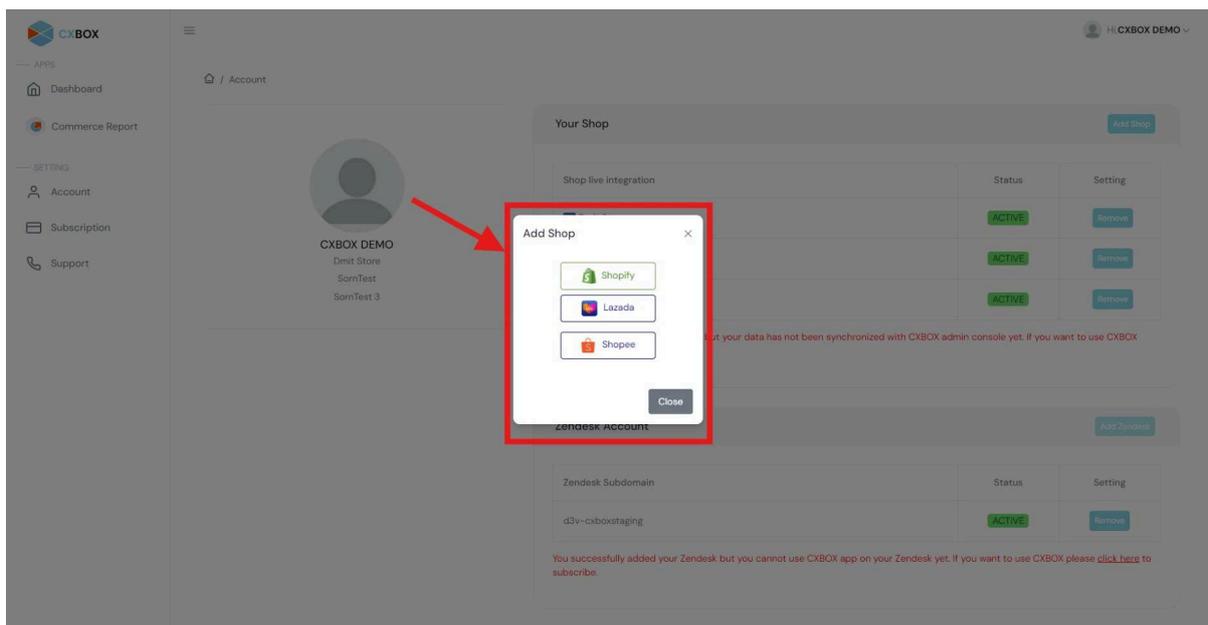
eCommerce Integration

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

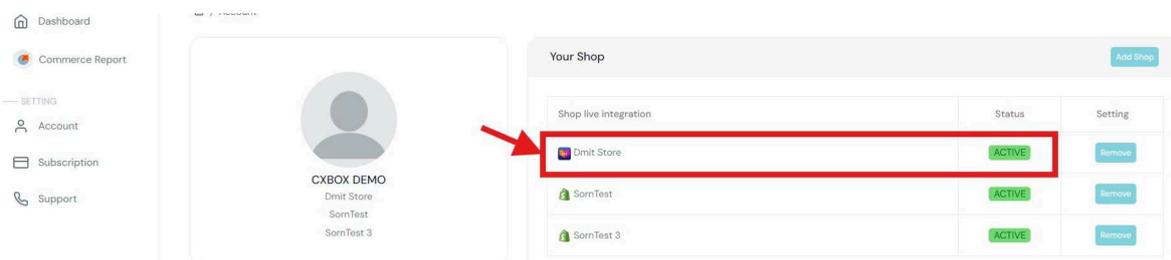
ในการเชื่อมต่อระหว่าง CXBOX Commerce กับ eCommerce platforms สามารถดำเนินการได้ที่ CXBOX Console ซึ่งในแต่ละแพลตฟอร์มมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน ดังที่ได้แนะนำแต่ละขั้นตอนในเอกสารฉบับนี้



คลิก "Add Shop"



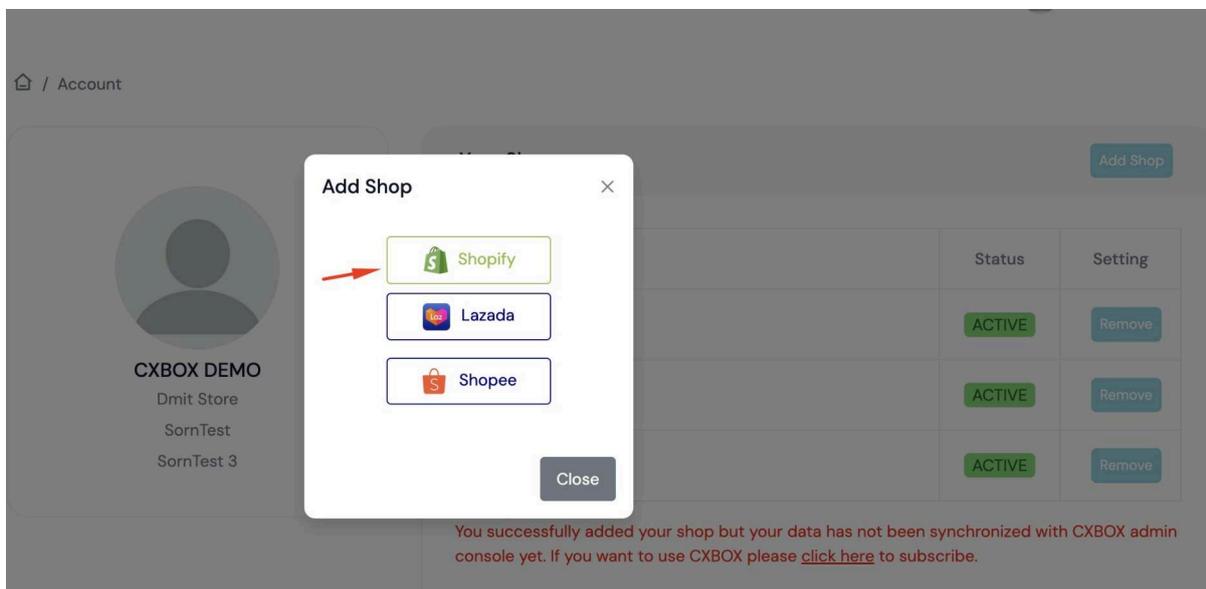
เลือก e-Commerce platform ที่ต้องการเชื่อมต่อ จากนั้นทำการ Log in ด้วย seller account



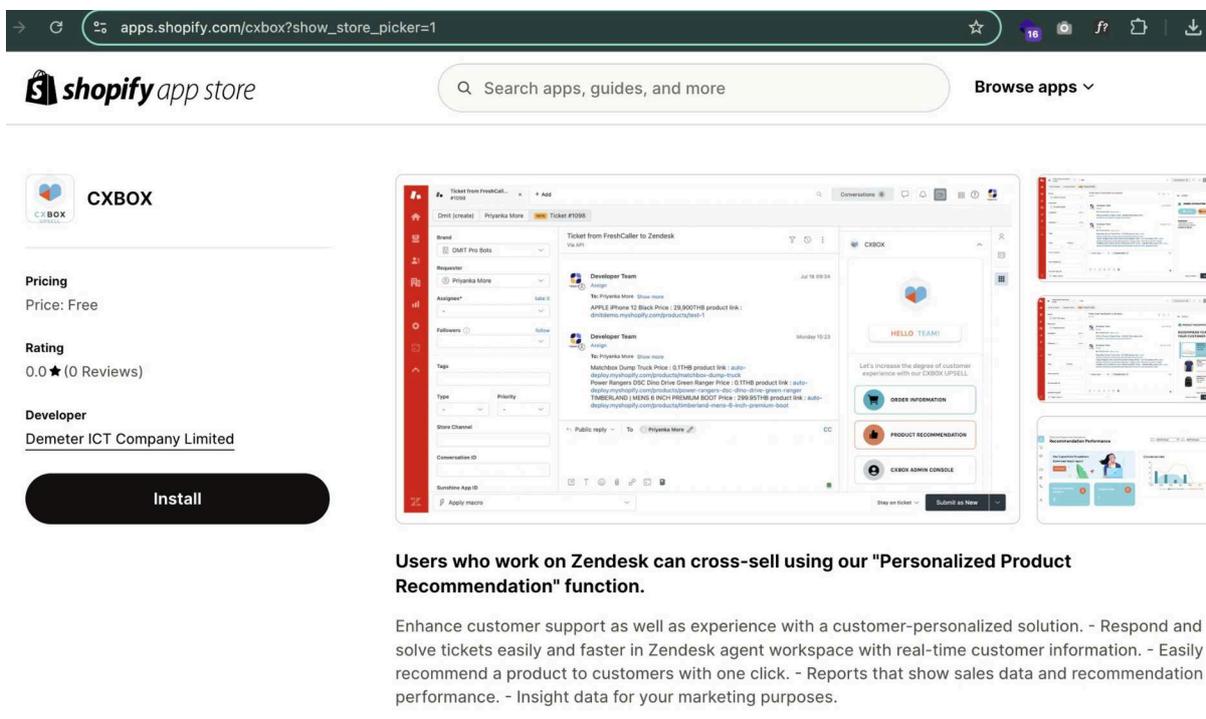
หลังจาก Authentication สำเร็จแล้ว ชื่อร้านค้าจะถูกเพิ่มเข้ามาในรายชื่อ Your Shop พร้อมสถานะ “Active”

Shopify

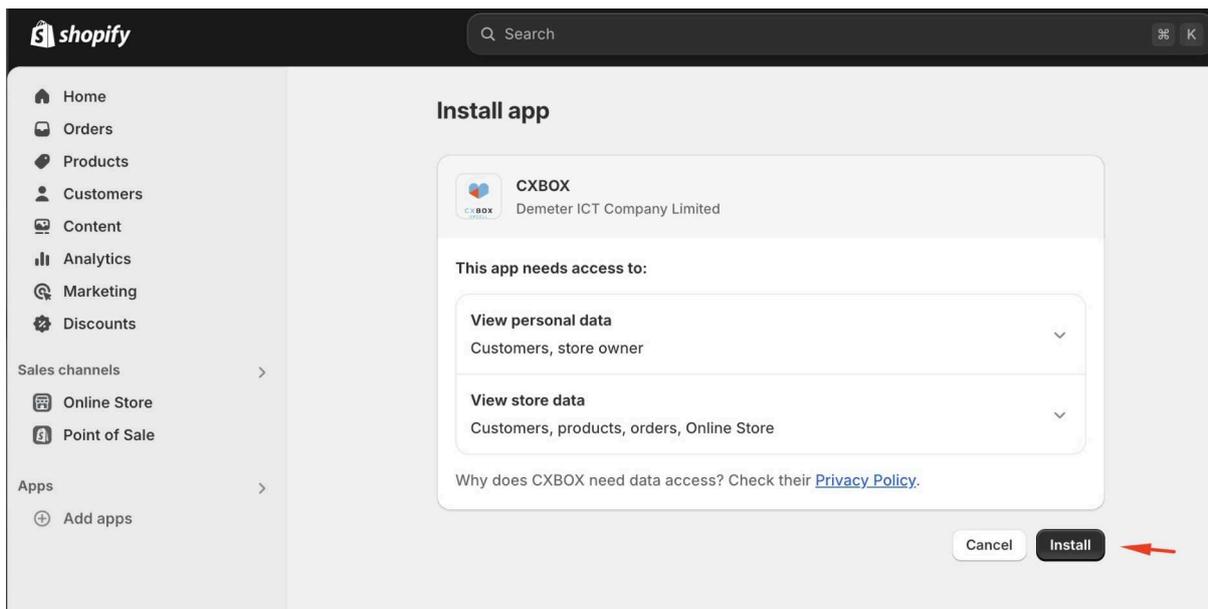
ในการเชื่อมต่อกับร้านค้า Shopify ผู้ใช้งานต้องทำการติดตั้ง CXBOX app จาก Shopify app store



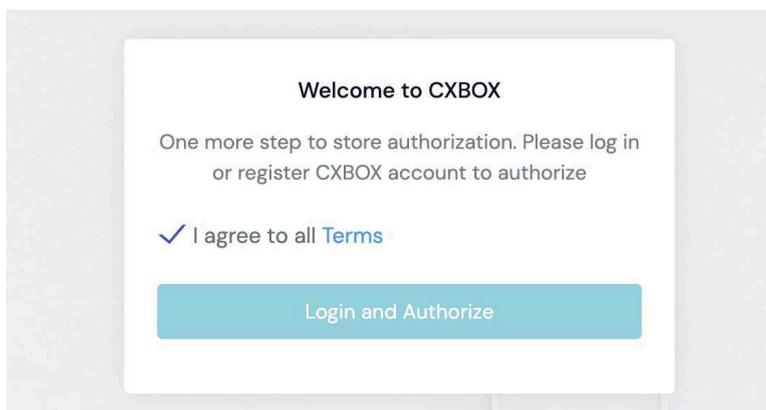
คลิก "Add Shop" จากนั้นเลือก "Shopify"



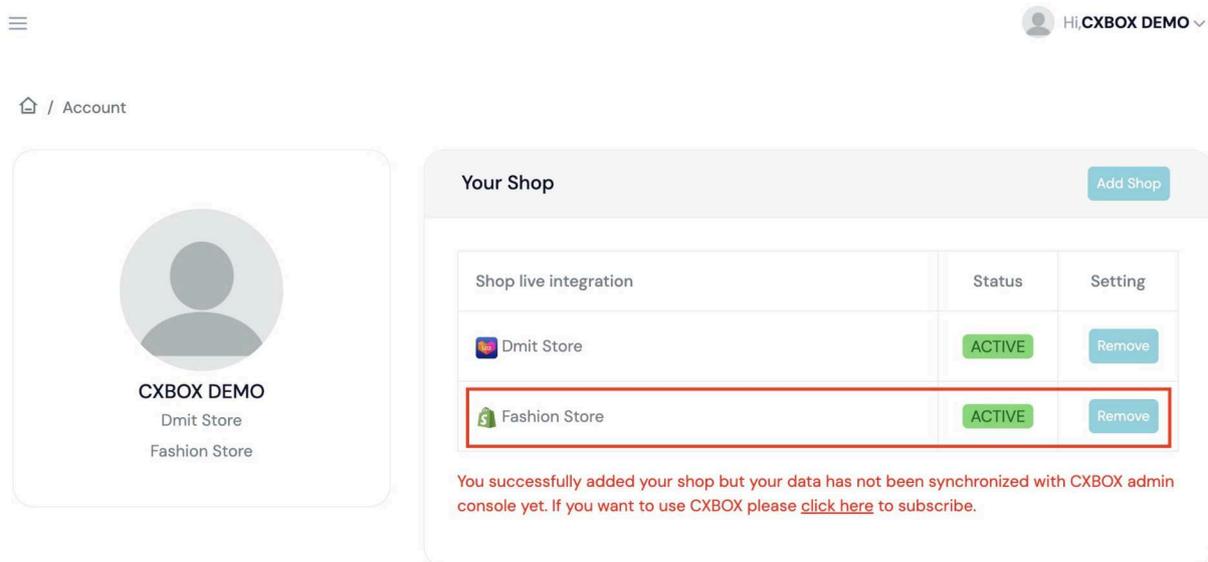
ติดตั้ง CXBOX app จาก Shopify App Store



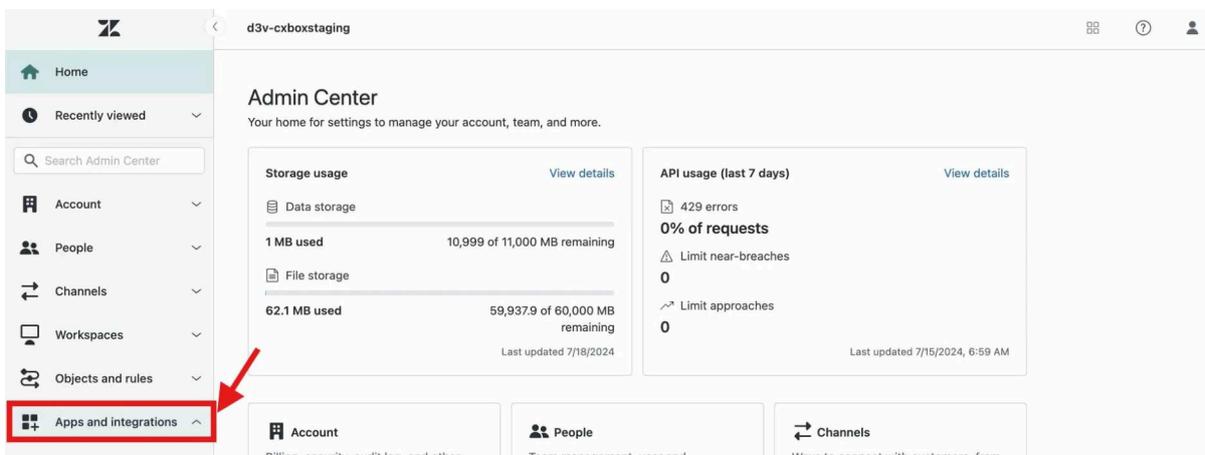
คลิก "Install"



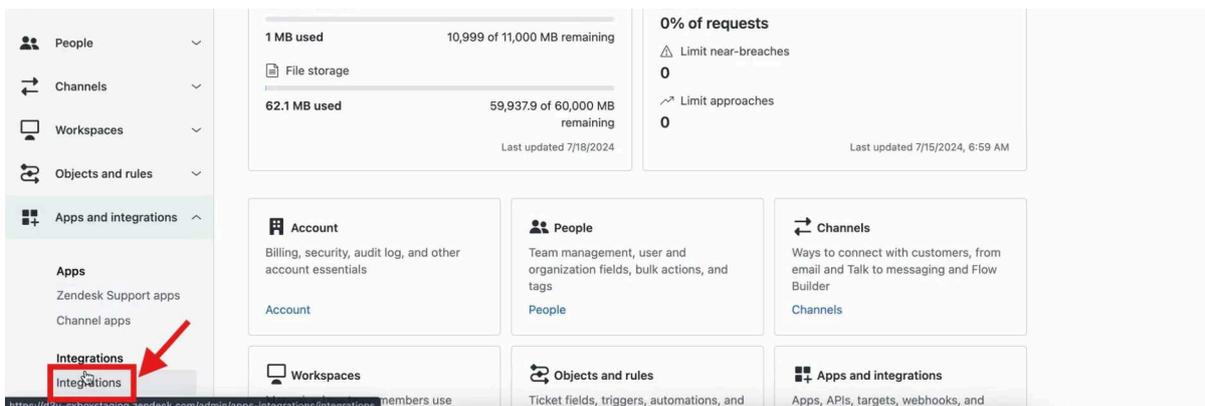
ยอมรับข้อตกลง



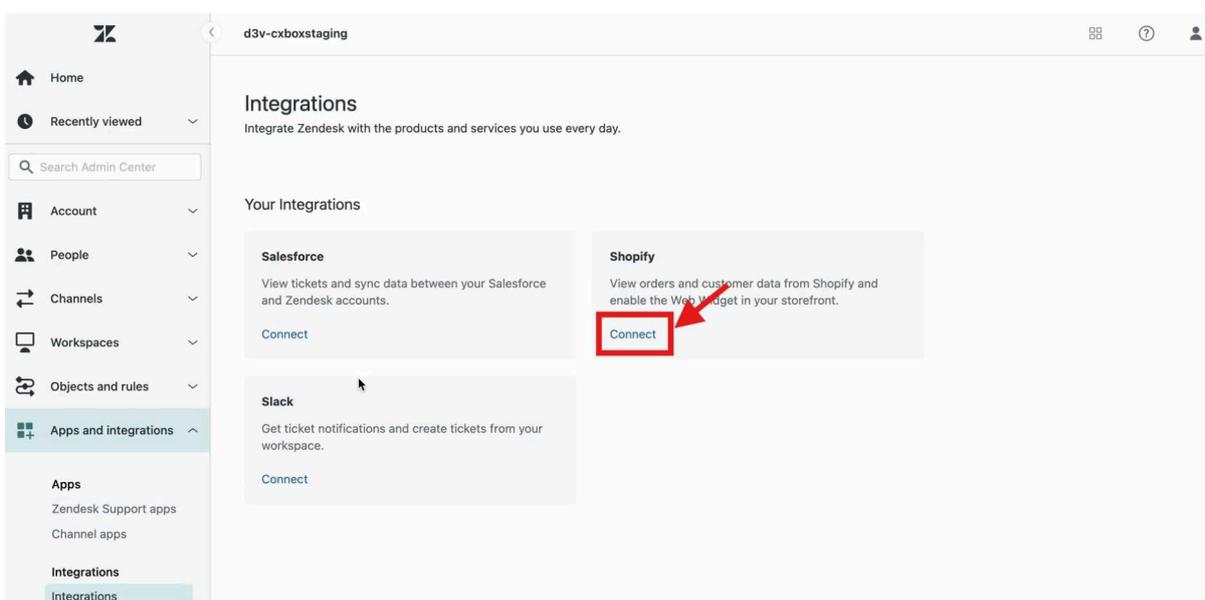
ก่อนการใช้งาน CXBOX Commerce กับร้าน Shopify ต้องทำการเชื่อมต่อ Shopify กับ Zendesk ก่อน



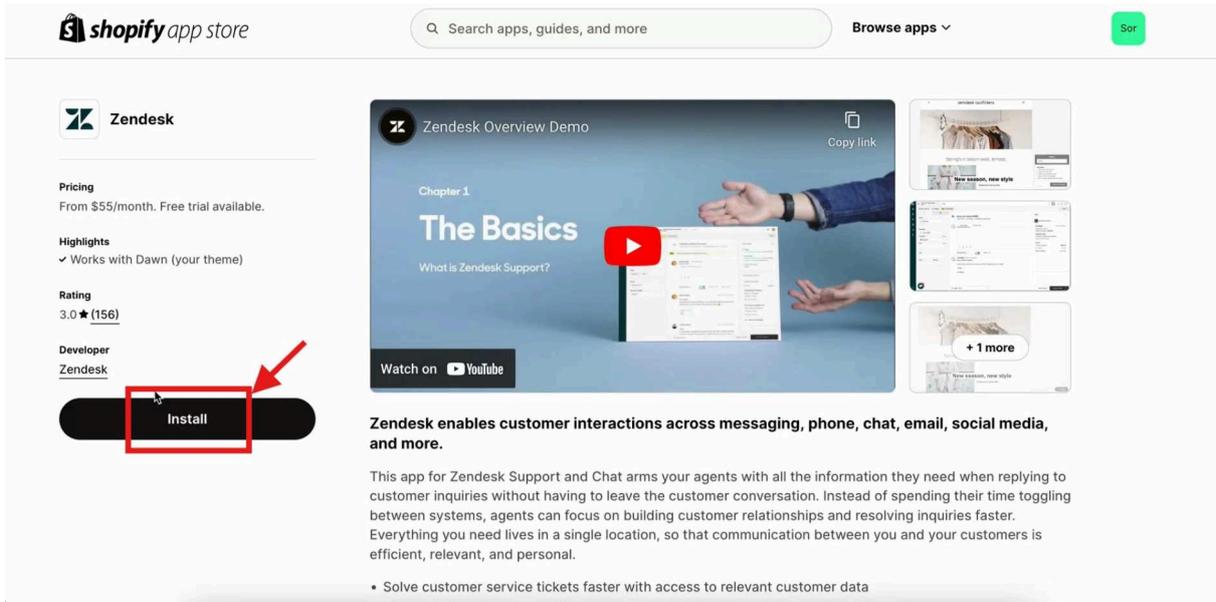
เลือก “Apps and Integrations” ในหน้า Admin center



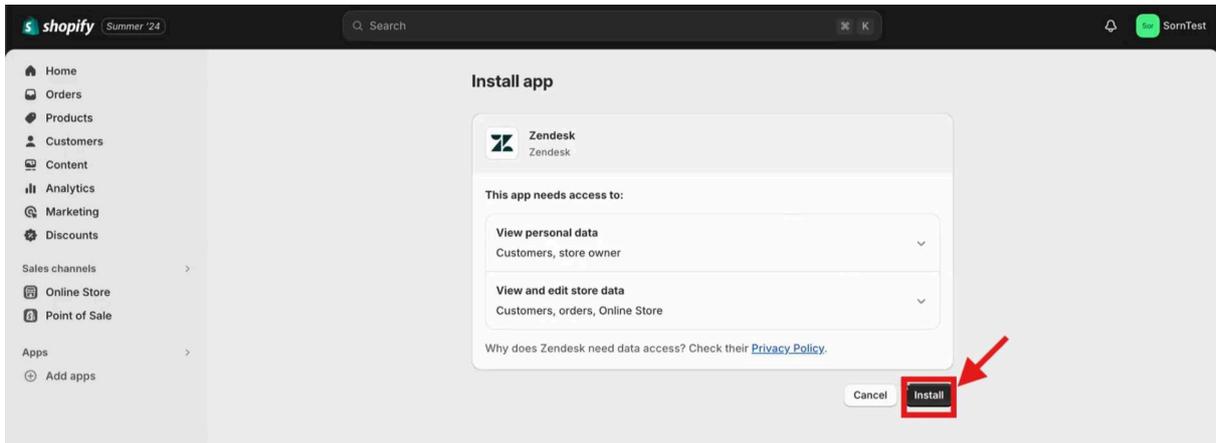
คลิก “Integrations”



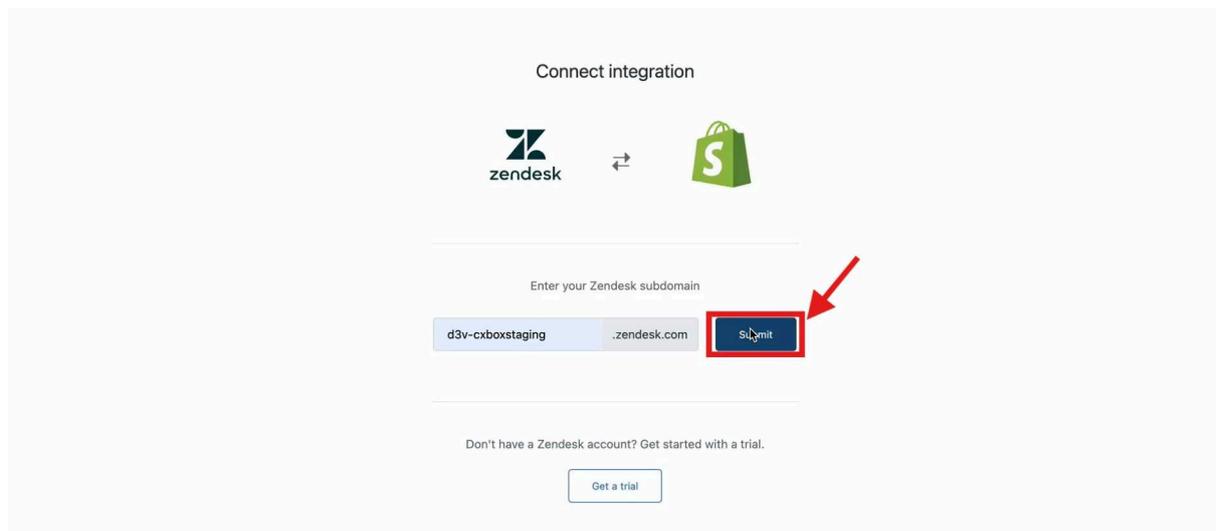
เลือก Apps and integrations คลิก “Connect” Shopify



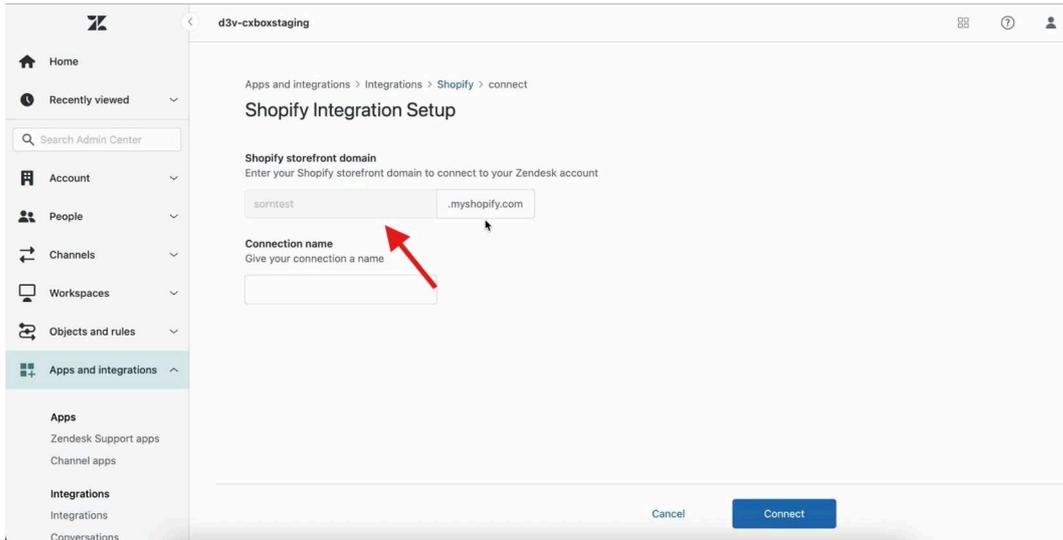
คลิก "Install"



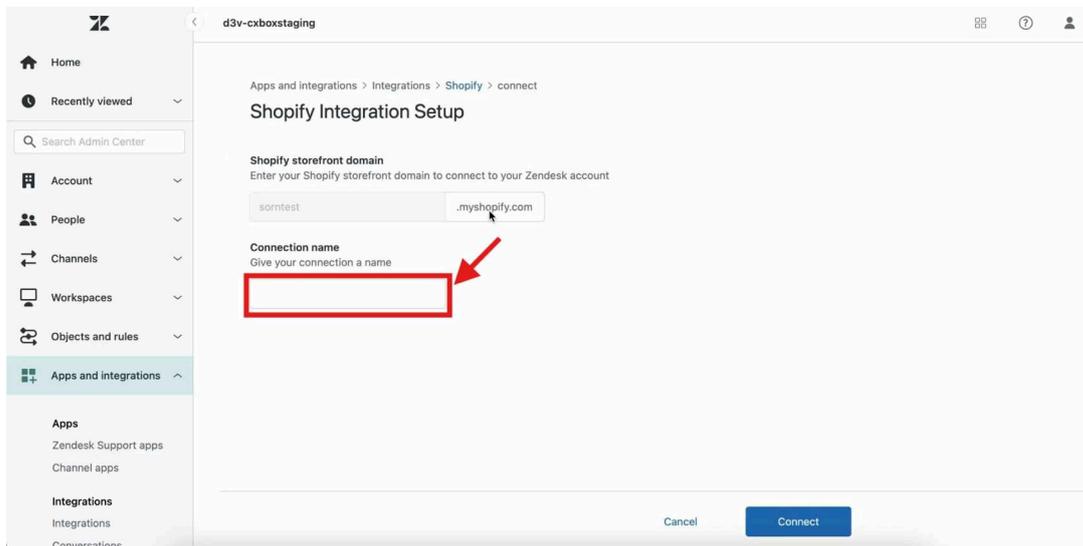
คลิก "Install" เพื่อติดตั้ง CXBOX app บน Shopify



กรอก Zendesk subdomain และคลิก "Submit"

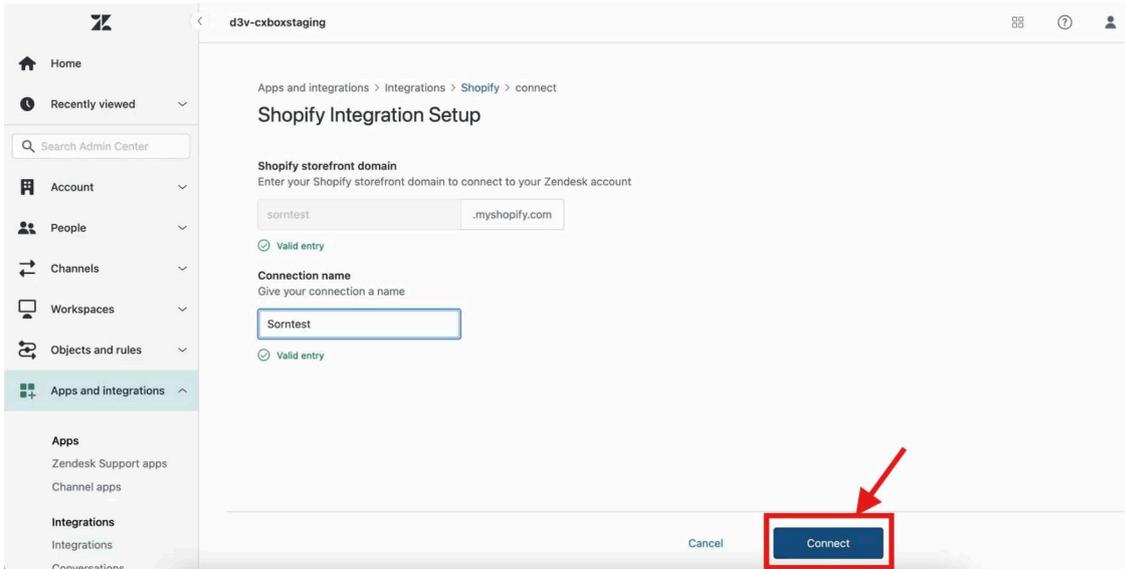


กรอก Shopify storefront domain เพื่อเชื่อมต่อ Zendesk account

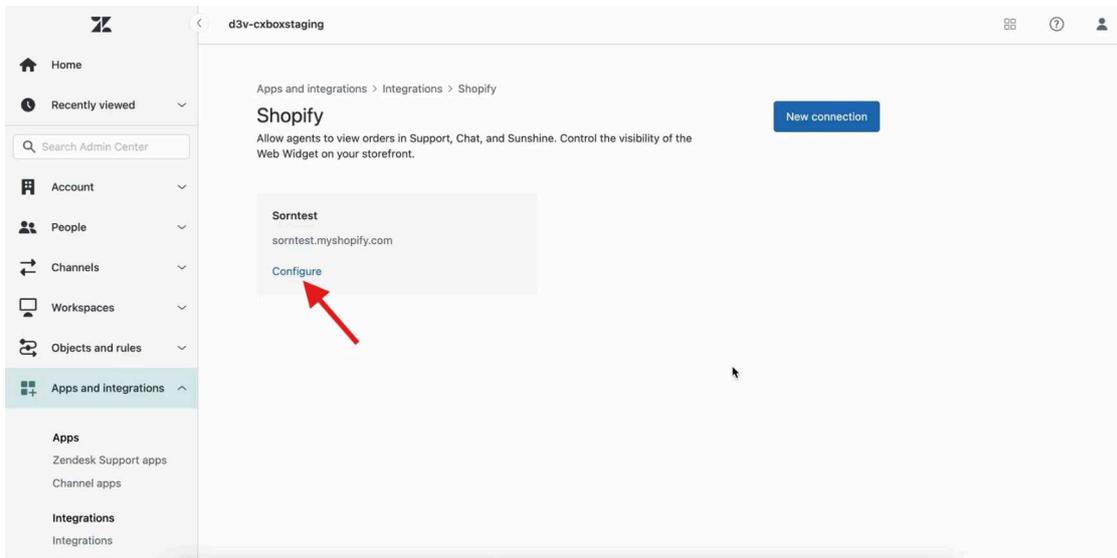


กำหนดชื่อการเชื่อมต่อระหว่าง Shopify และ Zendesk

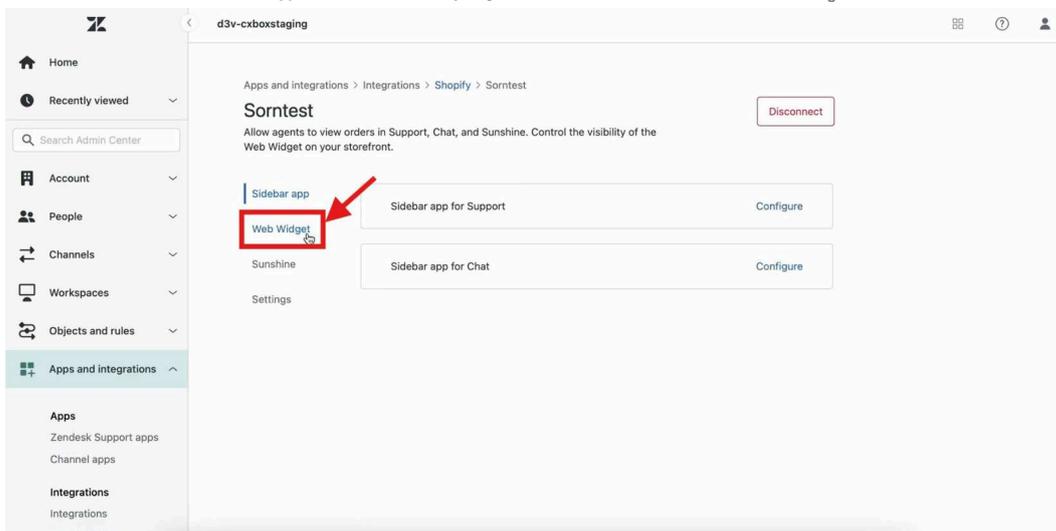
หมายเหตุ: ในการกำหนดชื่อการเชื่อมต่อ ต้องประกอบด้วยอักษรภาษาอังกฤษ (a-z) ตัวเลข (0-9) และช่องว่าง () เท่านั้น



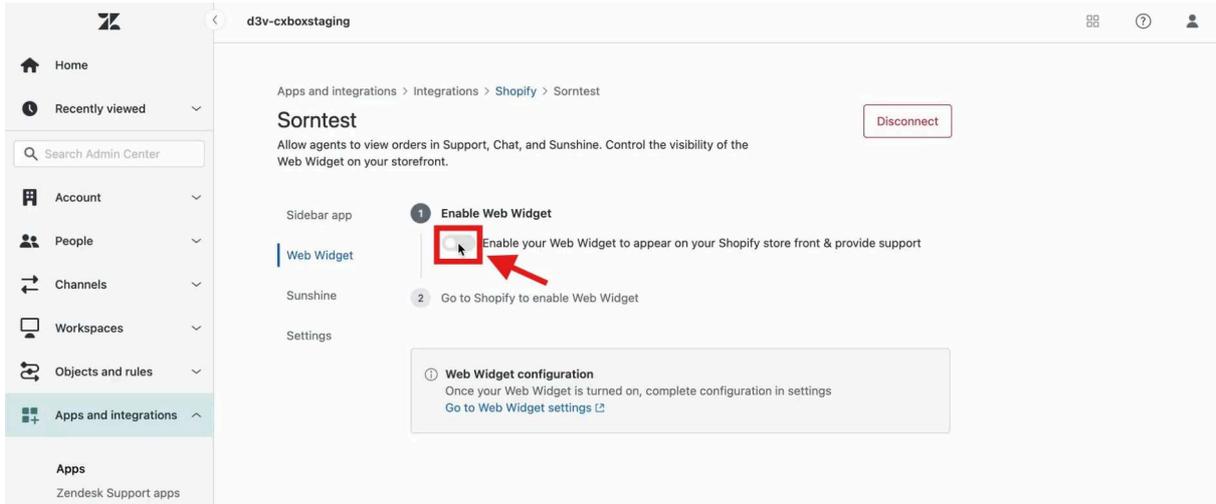
คลิก "Connect" เพื่อยืนยันการเชื่อมต่อ



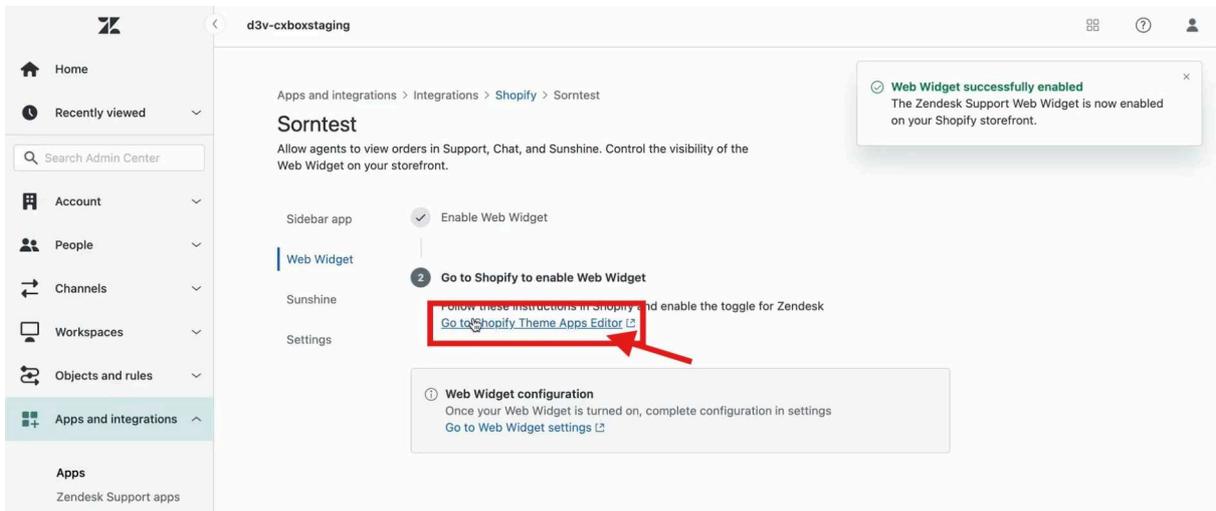
คลิก "Configure" เพื่อแก้ไขการตั้งค่า ให้ Web Widget ของ Zendesk ปรากฏที่หน้าร้าน Shopify เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อกับลูกค้า



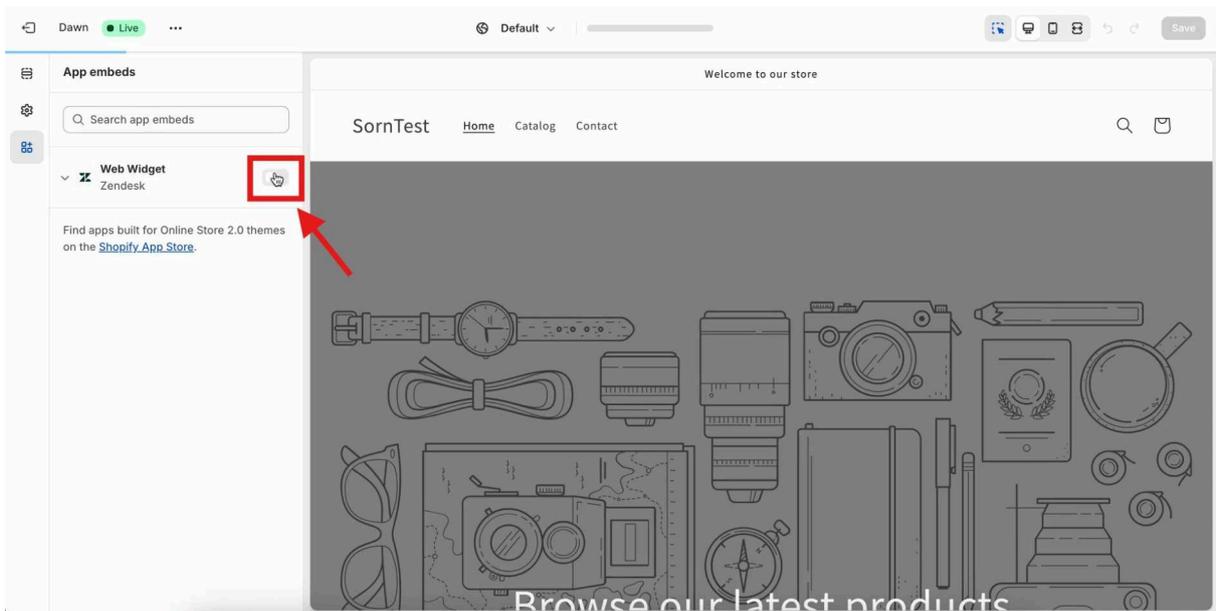
คลิก "Web Widget"



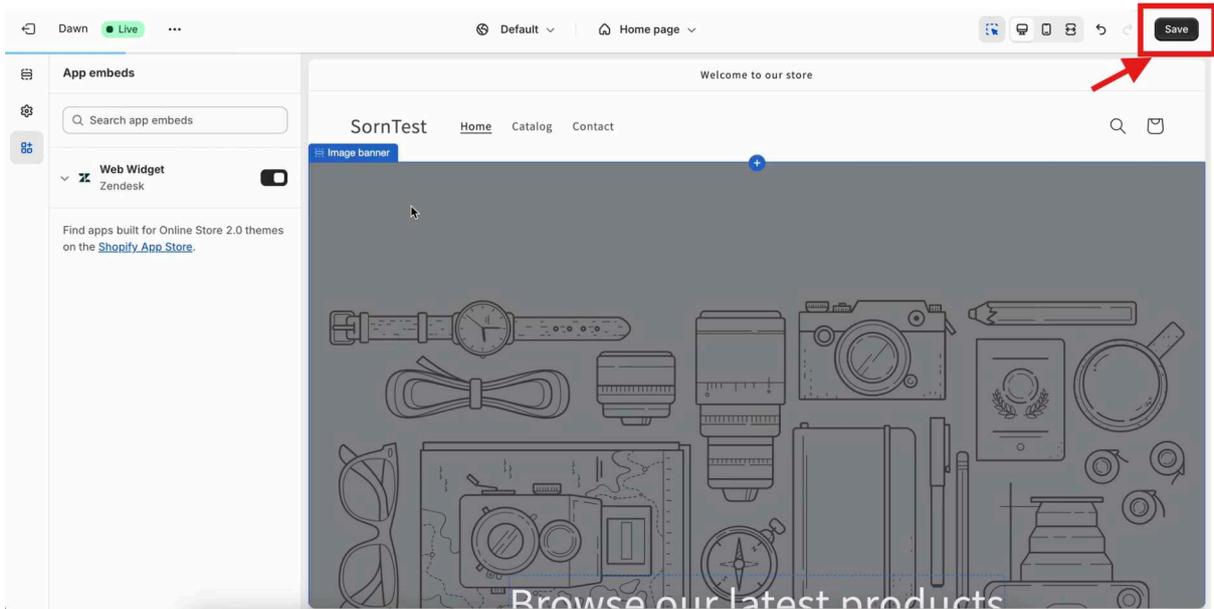
คลิก “Enable Web Widget”



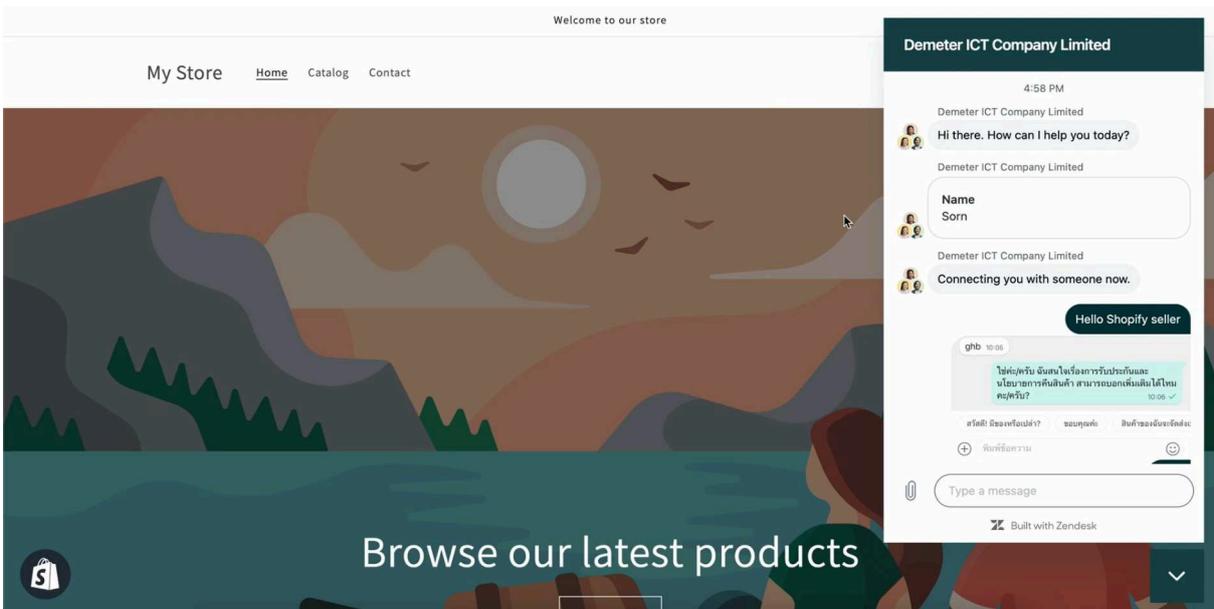
คลิก “Go to Shopify Theme Apps Editor”



คลิกเปิดการใช้งาน Zendesk Web Widget

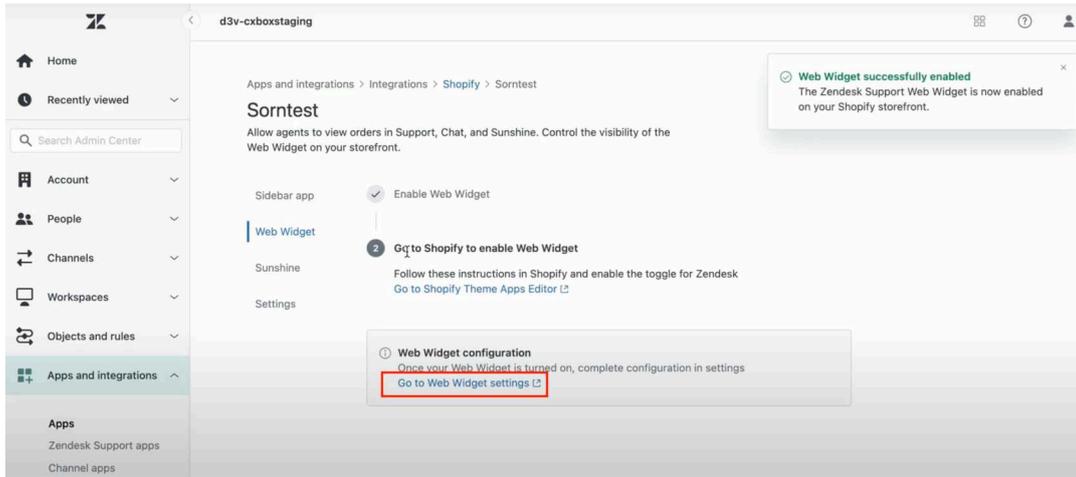


คลิกปุ่ม "Save"

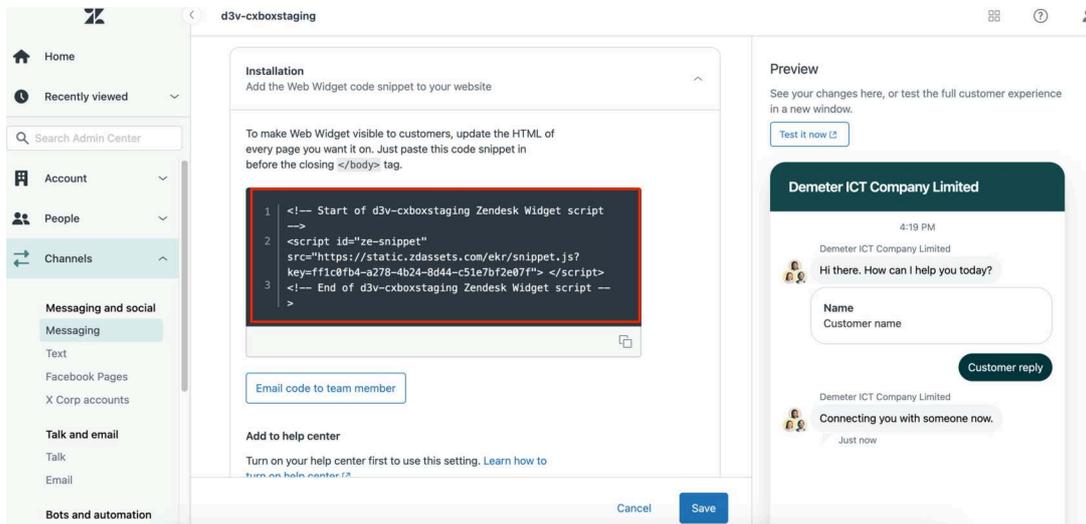


สามารถใช้งาน Web Widget uu Shopify

การเปิดใช้งาน Web Widget นอกจากวิธีการที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ยังสามารถเปิดใช้งานด้วยการเพิ่มโค้ด JavaScript ภายในหลังบ้าน Shopify

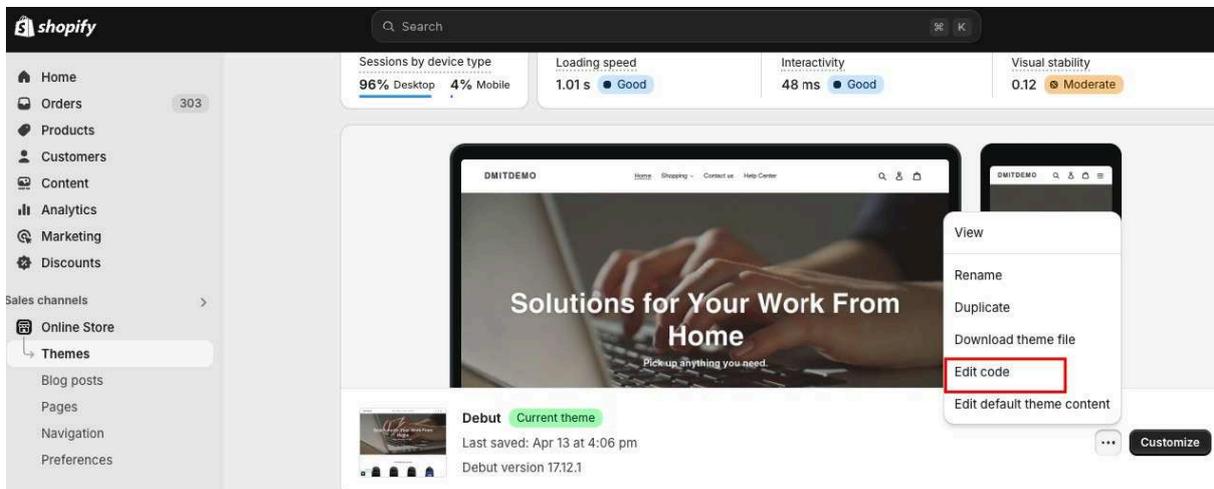


คลิก “Go to Web Widget settings”

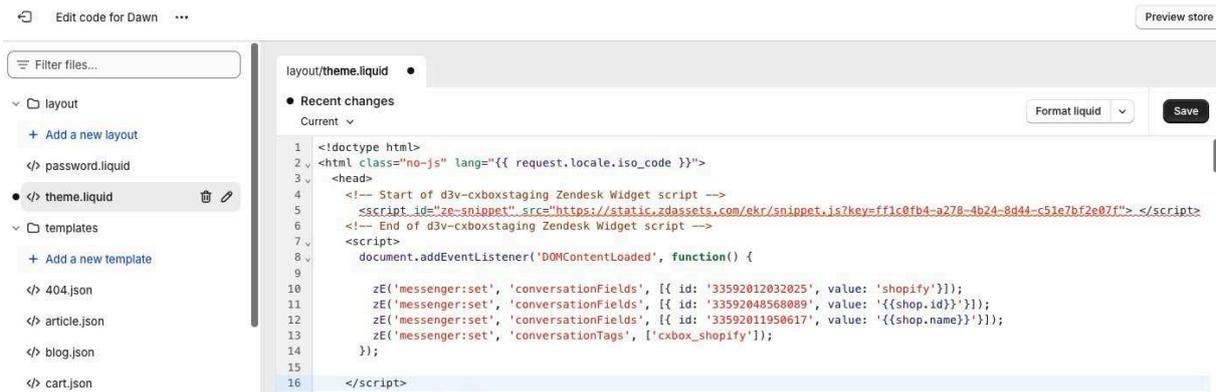


“Edit” Web Widget และคัดลอกโค้ด JavaScript จาก “Installation” tab

เมื่อคัดลอกโค้ด JavaScript จากนั้นเข้าสู่ Shopify เลือก Themes และคลิก “Edit code”



คลิก Edit Code และเพิ่มโค้ด JavaScript



วางโค้ดในส่วน <head> ภายในไฟล์ theme.liquid

หลังจากนั้นกด Save แล้ว Web Widget จะปรากฏที่หน้า Shopify

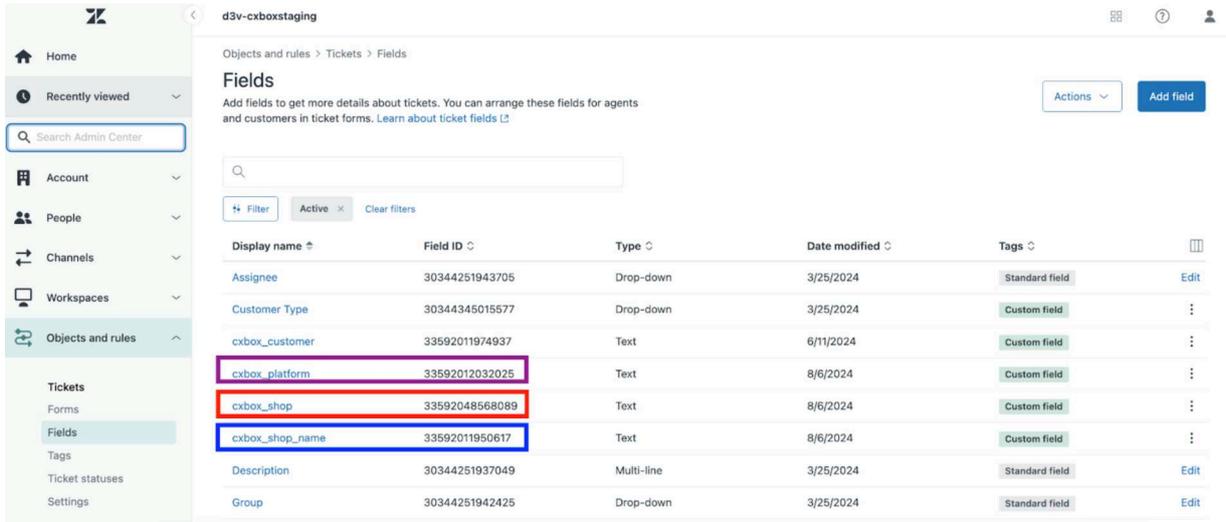
```
<script>
  document.addEventListener('DOMContentLoaded', function() {

    zE('messenger:set', 'conversationFields', [{ id: 'xxxxxxxx', value: 'shopify'}]);
    zE('messenger:set', 'conversationFields', [{ id: 'xxxxxxxx', value: '{{shop.id}}'}]);
    zE('messenger:set', 'conversationFields', [{ id: 'xxxxxxxx', value: '{{shop.name}}'}]);
    zE('messenger:set', 'conversationTags', ['cxbox_shopify']);
  });

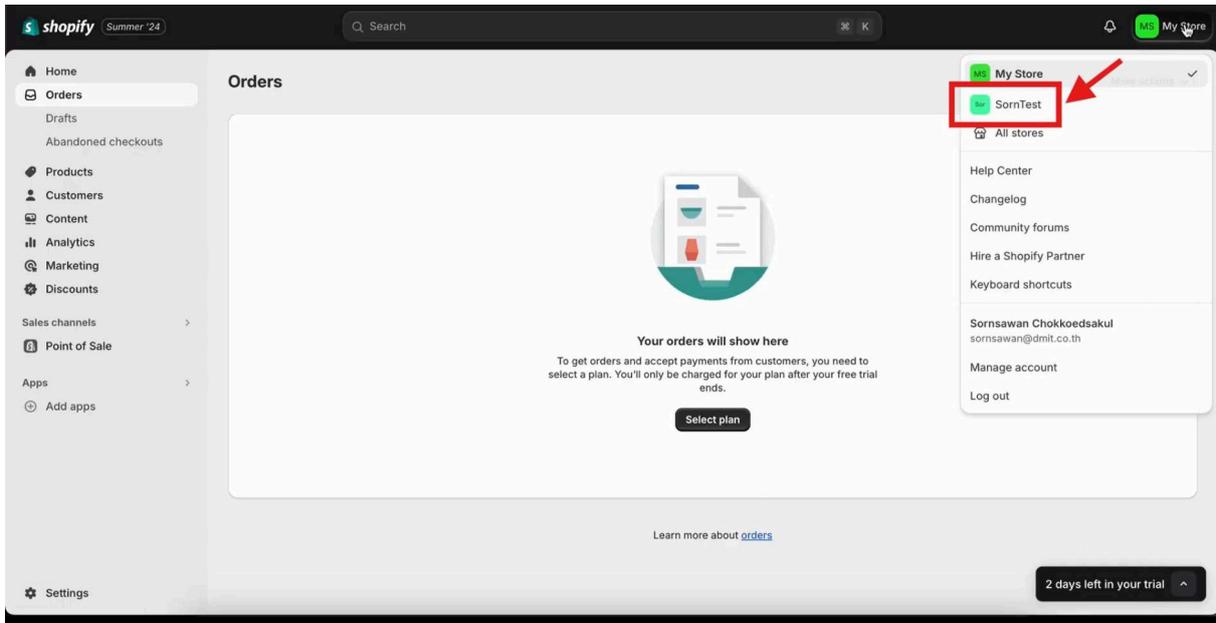
</script>
```

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

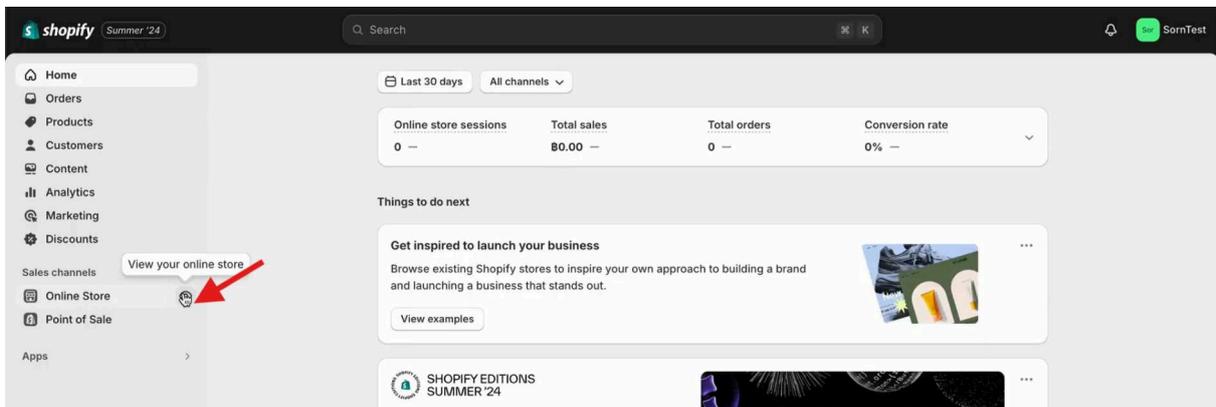
- cxbox_platform field ID* สำหรับ *shopify.id*
- cxbox_shop field ID* สำหรับ *shop.id*
- cxbox_shop_name field ID* สำหรับ *shop.name*



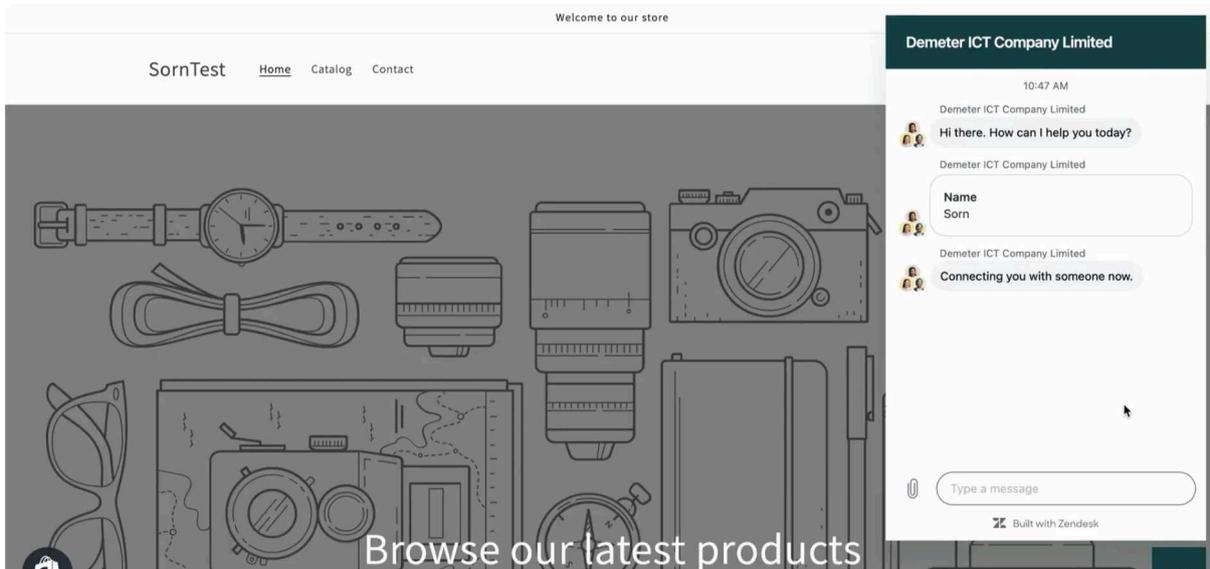
แก้ไข xxxxxx ให้สอดคล้องกับ field ID ใน Zendesk



เลือกร้านค้า

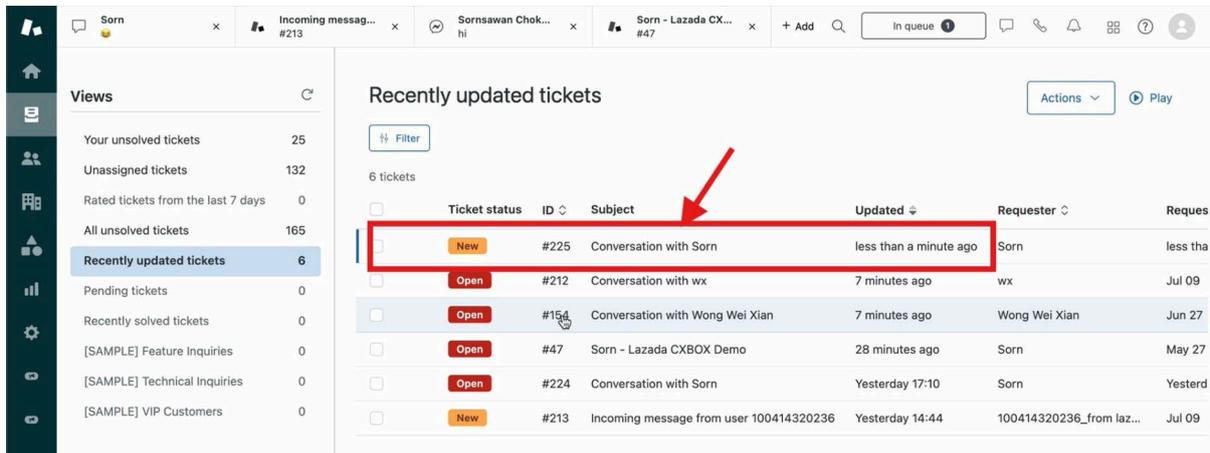


คลิก "View your online store"

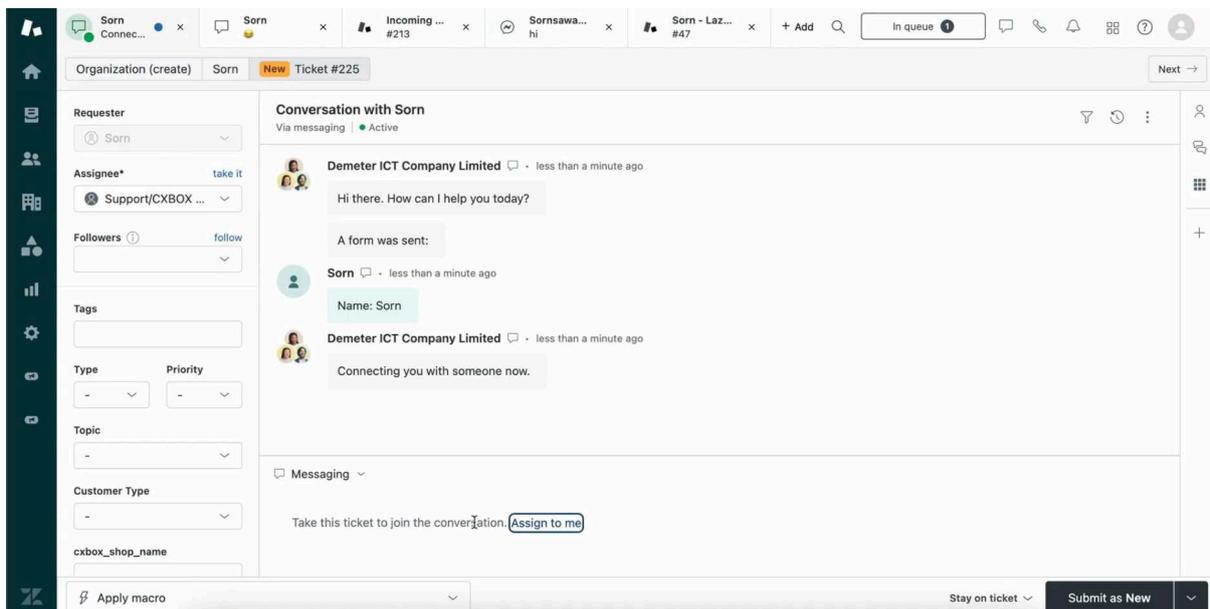


Browse our latest products

Web Widget uu Shopify



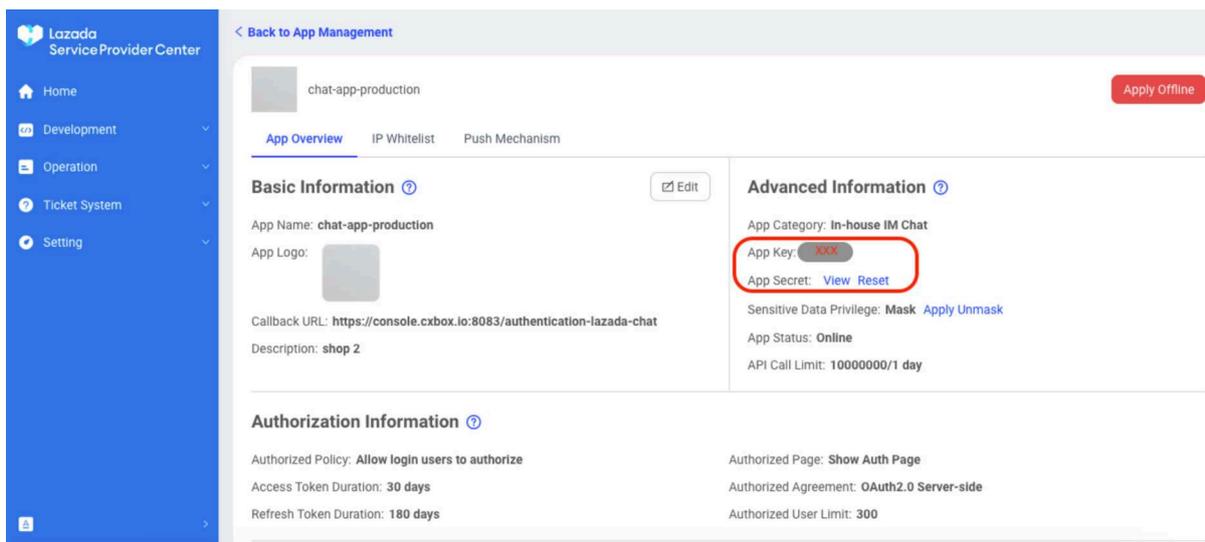
សំរាប់រក្សា Ticket ក្រុមហ៊ុន “Recently updated tickets”



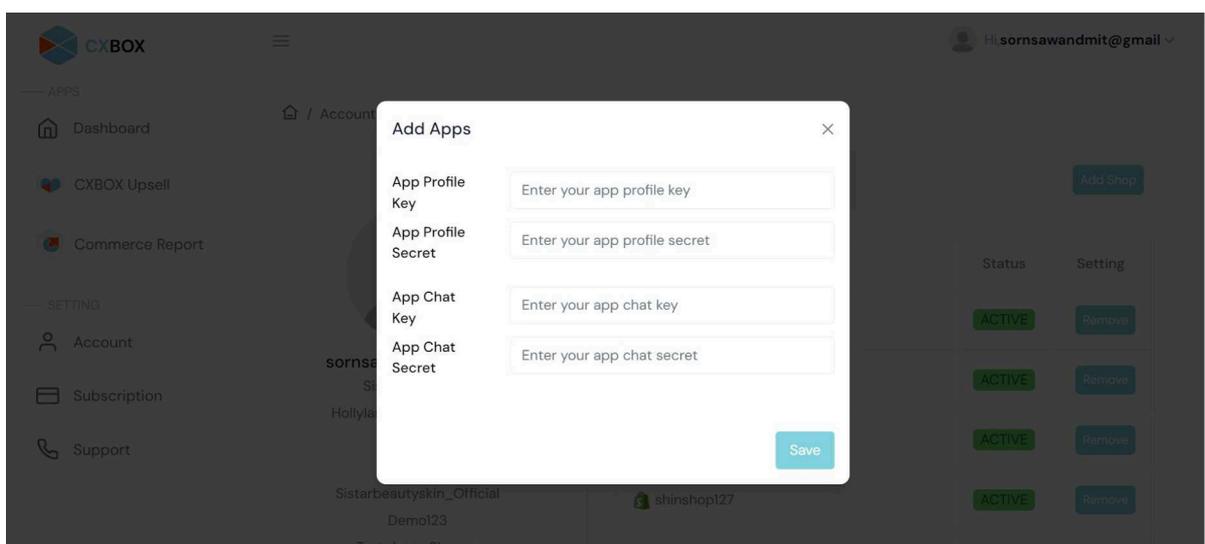
រូបភាព ticket

Lazada

ในการเชื่อมต่อ CXBOX Commerce กับร้านค้าบน Lazada จำเป็นต้องมีบัญชี Lazada Open Platform 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



คัดลอก App Key และ App Secret จากบัญชี Lazada Open Platform

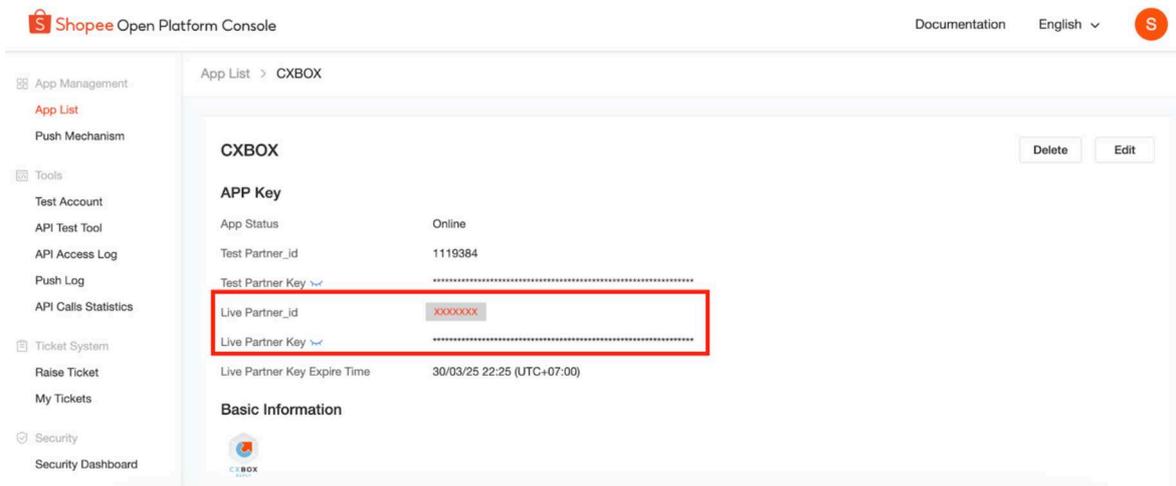


หลังจากคลิก "Add Shop" และเลือก "Lazada" นำ Key ที่คัดลอกในขั้นตอนก่อนหน้ามาวางในหน้านี้

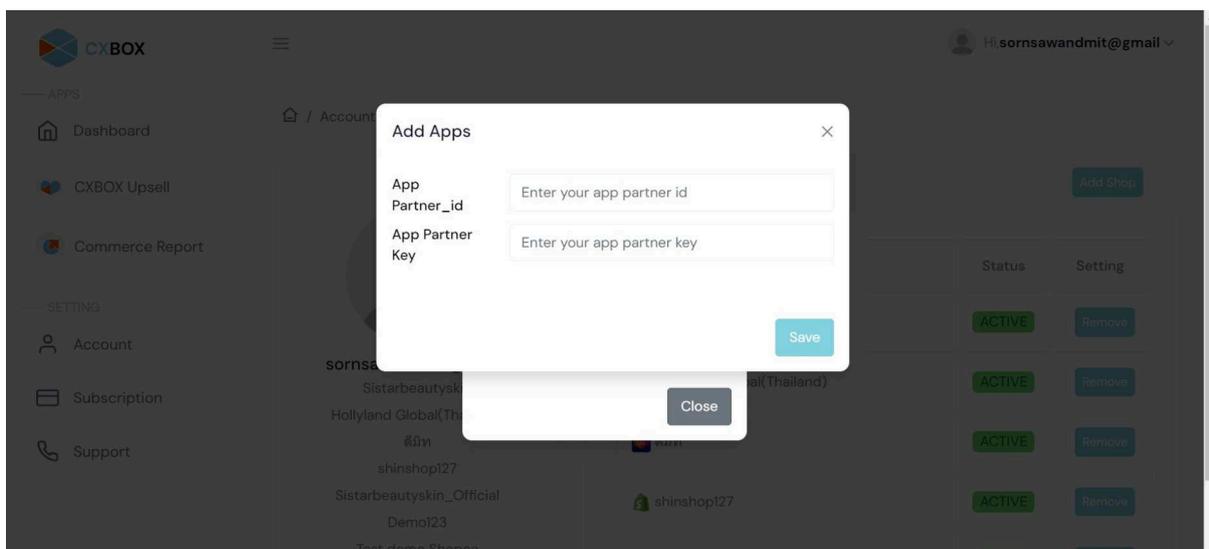
ถ้าหากผู้ใช้งาน CXBOX Commerce ต้องการความช่วยเหลือในขั้นตอนการเชื่อมต่อ สามารถติดต่อทีม CXBOX ได้ที่ support@cxbox.io

Shopee

ในการเชื่อมต่อ CXBOX Commerce กับร้านค้าบน Shopee จำเป็นต้องมีบัญชี Shopee Open Platform และทำการสร้าง application เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ Key ของ application ในขั้นตอนการเชื่อมต่อ Shopee กับ CXBOX Commerce จากนั้นระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการ Log in ในขั้นตอนนี้ท่านต้อง Log in ด้วยบัญชี Seller แล้วทำการ Authorize กับระบบ CXBOX.

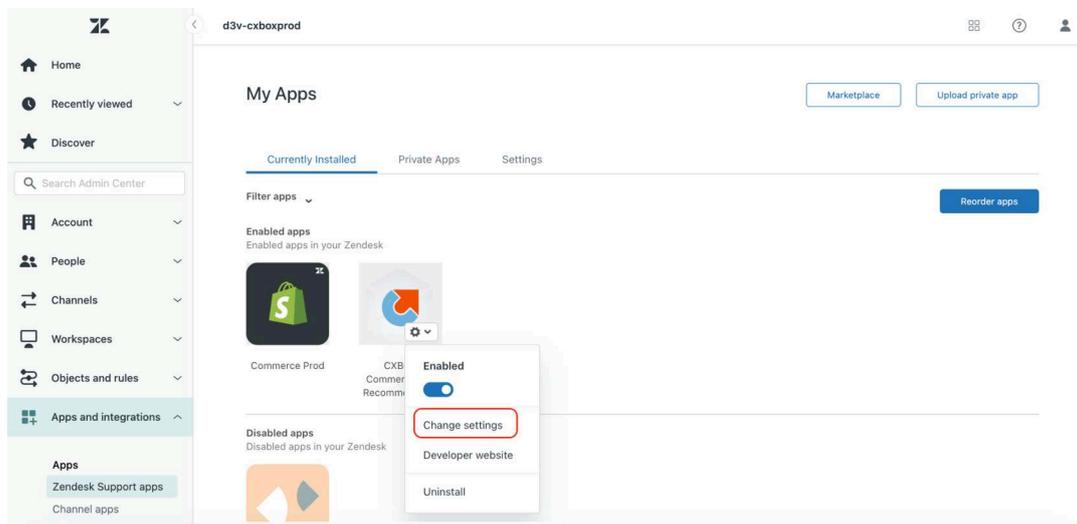


คัดลอก app partner_id และ app partner key จากบัญชี Shopee Open Platform

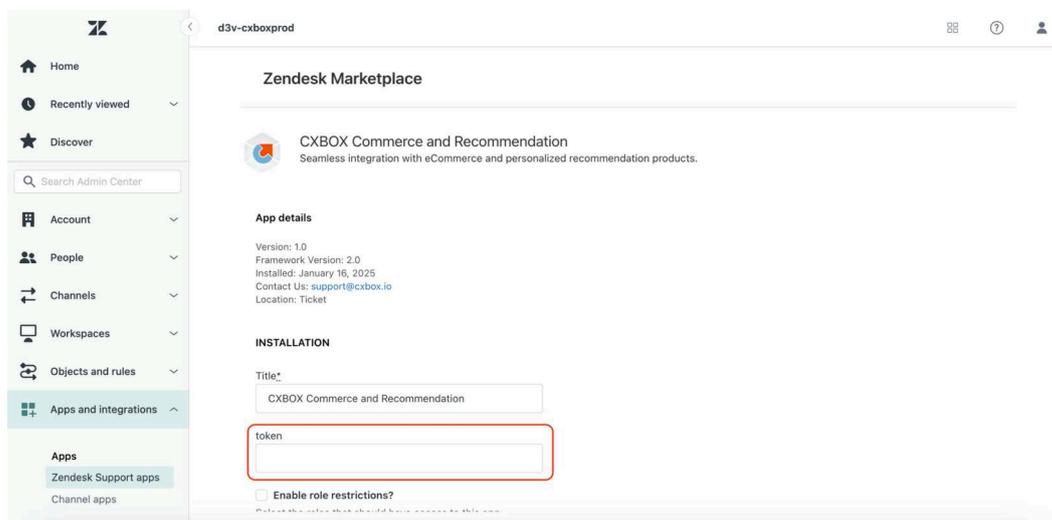


หลังจากคลิก "Add Shop" และเลือก "Shopee" นำ Key ที่คัดลอกในขั้นตอนก่อนหน้ามาวางในหน้านี้

หลังจากที่เพิ่มร้านบน CXBOX admin console ไม่ว่าจะเป็ร้าน Lazada, Shopee หรือ Shopify ผู้ใช้งานต้องทำการเพิ่ม 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” ของแอปพลิเคชัน CXBOX Commerce and Recommendation



ถ้าหากผู้ใช้งาน CXBOX Commerce ต้องการความช่วยเหลือในขั้นตอนการเชื่อมต่อ สามารถติดต่อทีม CXBOX ได้ที่ support@cxbox.io

ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อ

CXBOX Commerce นอกจากจะมีความสามารถในการตอบข้อความลูกค้าผ่าน Zendesk แล้ว ยังเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ด้วยฟีเจอร์ ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อ ที่ผู้ใช้งานสามารถกรอกรายละเอียดคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ในหน้า Ticket เลย เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องสลับแพลตฟอร์มเพื่อค้นหาคำสั่งซื้อ

ตัวอย่างที่ 1: ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของร้านบน Shopify

1. ลูกค้าทำการสั่งซื้อสินค้าบน Shopify

The screenshot shows a Shopify order confirmation page for a store named 'SornTest'. The page is divided into two main sections: order confirmation and order details.

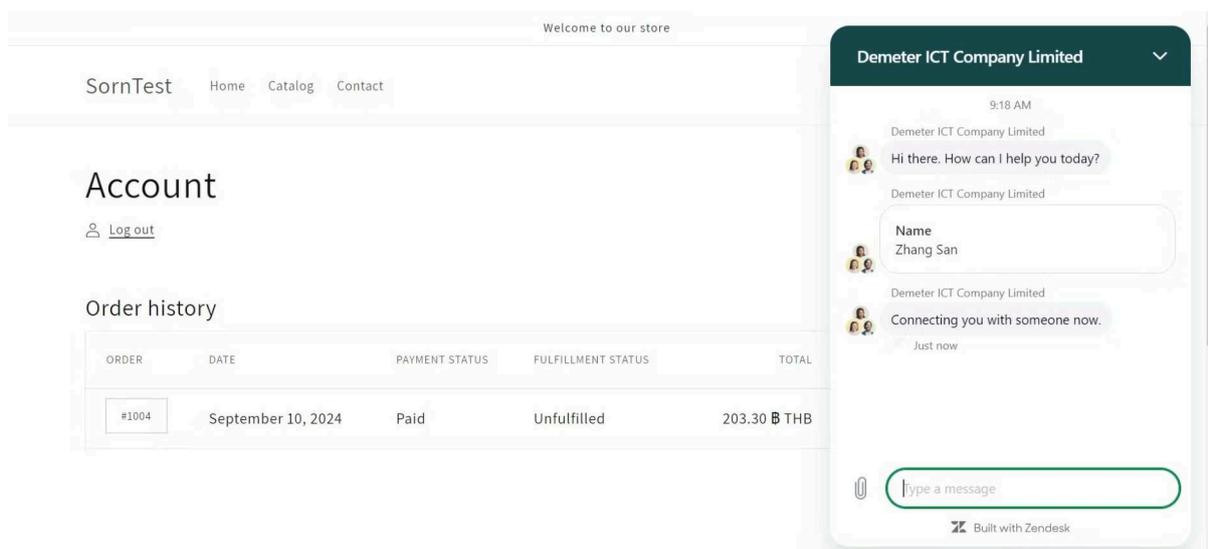
Order Confirmation Section:

- Confirmation #GP5UICTD8
- Thank you, Vaishob!
- A map showing the shipping address: Bangkok, Bangkok.
- Text: "Your order is confirmed. You'll receive a confirmation email with your order number shortly."
- Checkbox: "Email me with news and offers" (unchecked).
- Order details link and "View account" link.

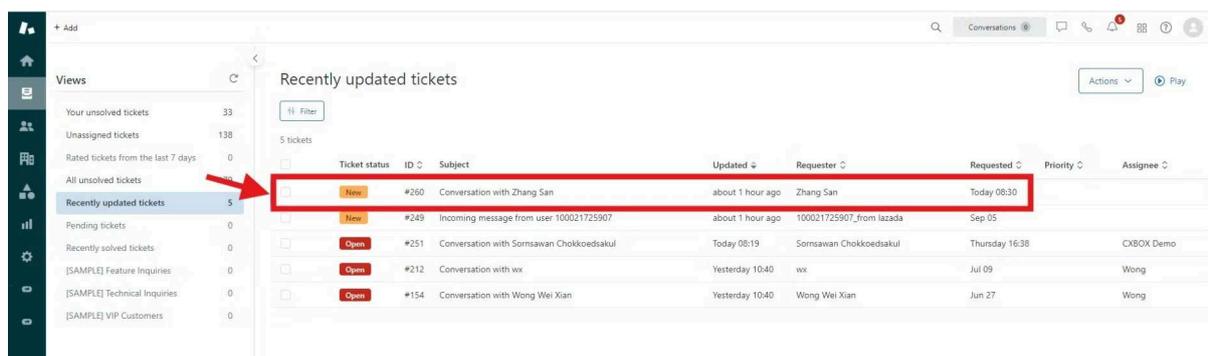
Order Details Section:

Pokémon Pikachu Hat Rose gold	฿190.00
Subtotal (1 item)	฿190.00
Shipping	FREE
Estimated taxes	฿13.30
Total	THB ฿203.30

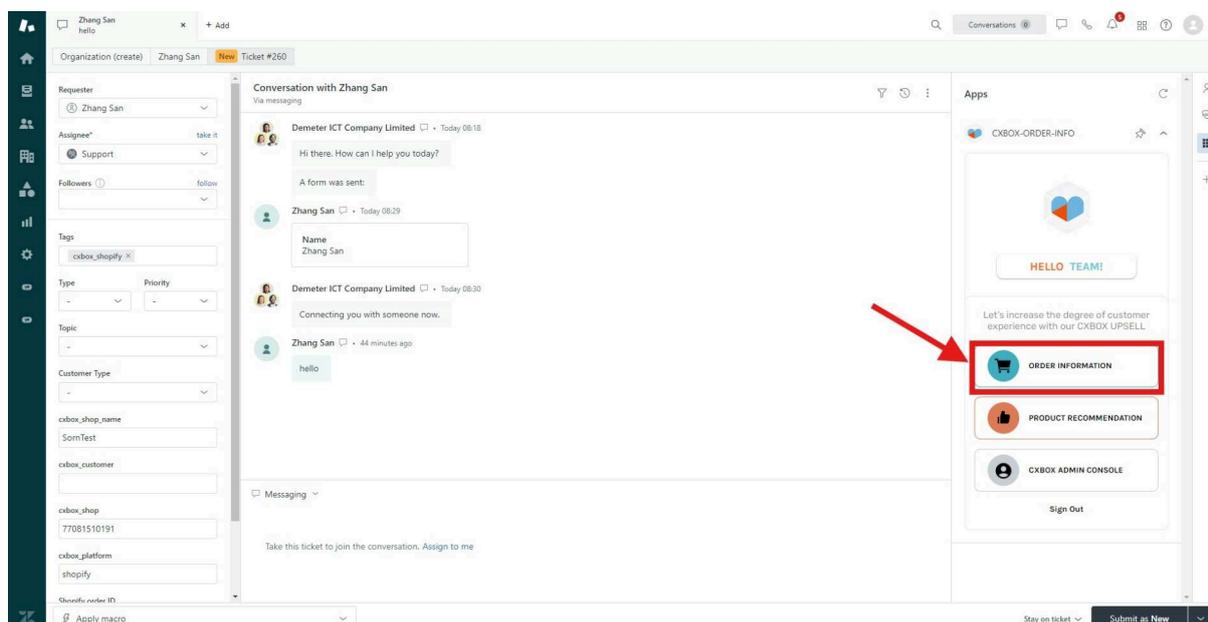
2. ลูกค้าส่งข้อความหาผู้ขาย



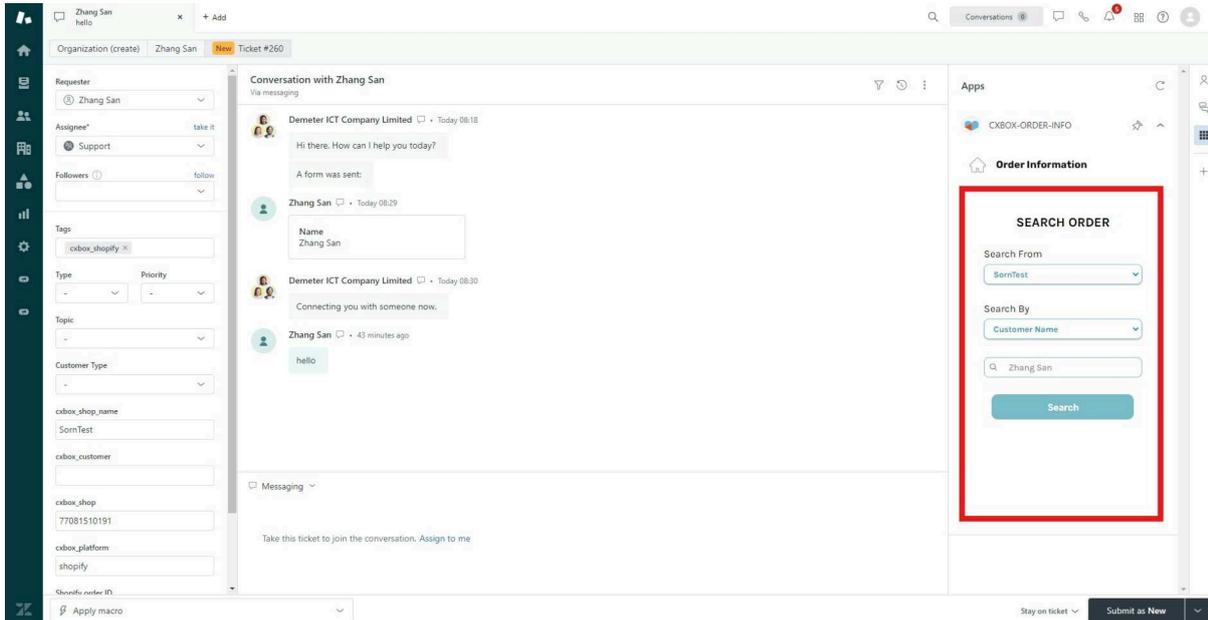
3. ข้อความจะปรากฏบน Zendesk ในรูปแบบของ Ticket



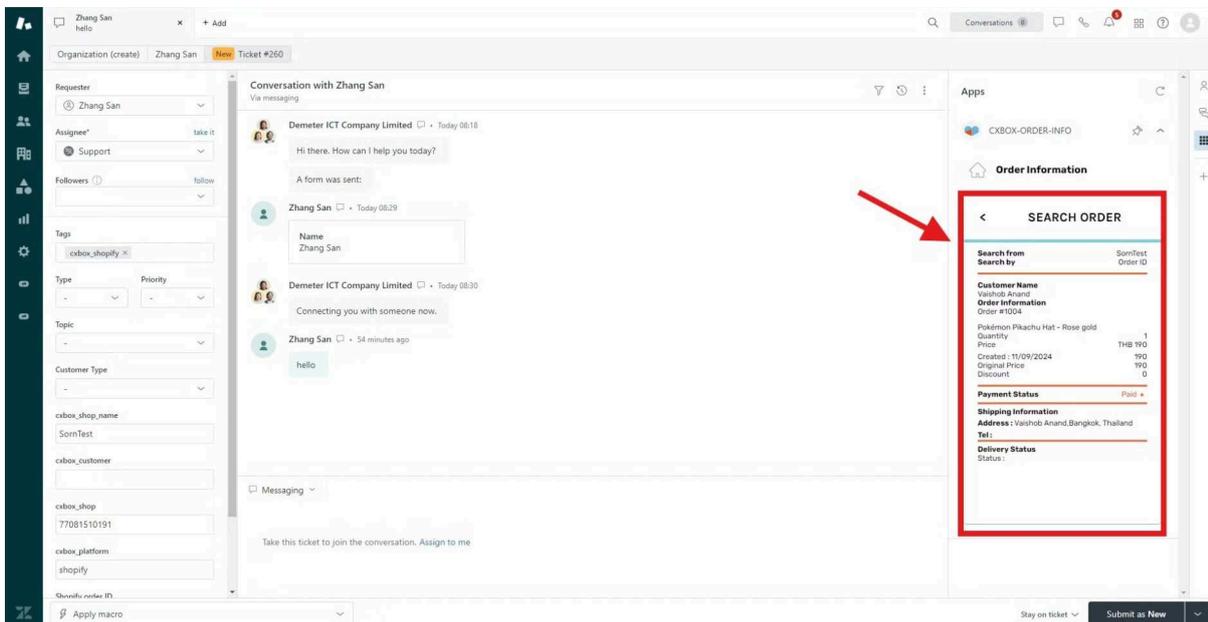
4. ในขณะที่ผู้ขายตอบกลับลูกค้าบน Zendesk ticket ต้องการทราบรายละเอียดคำสั่งซื้อ สามารถค้นหาโดยคลิก "Order Information"



5. ผู้ขายสามารถค้นหาคำสั่งซื้อด้วย ชื่อ Order ID เบอร์โทรศัพท์ หรือ email address ของลูกค้า



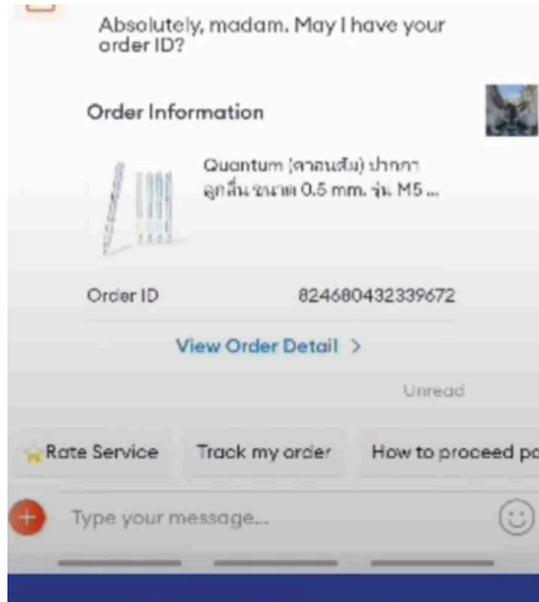
6. ผู้ขายจะเห็นข้อมูลการสั่งซื้อได้ตามภาพด้านล่าง



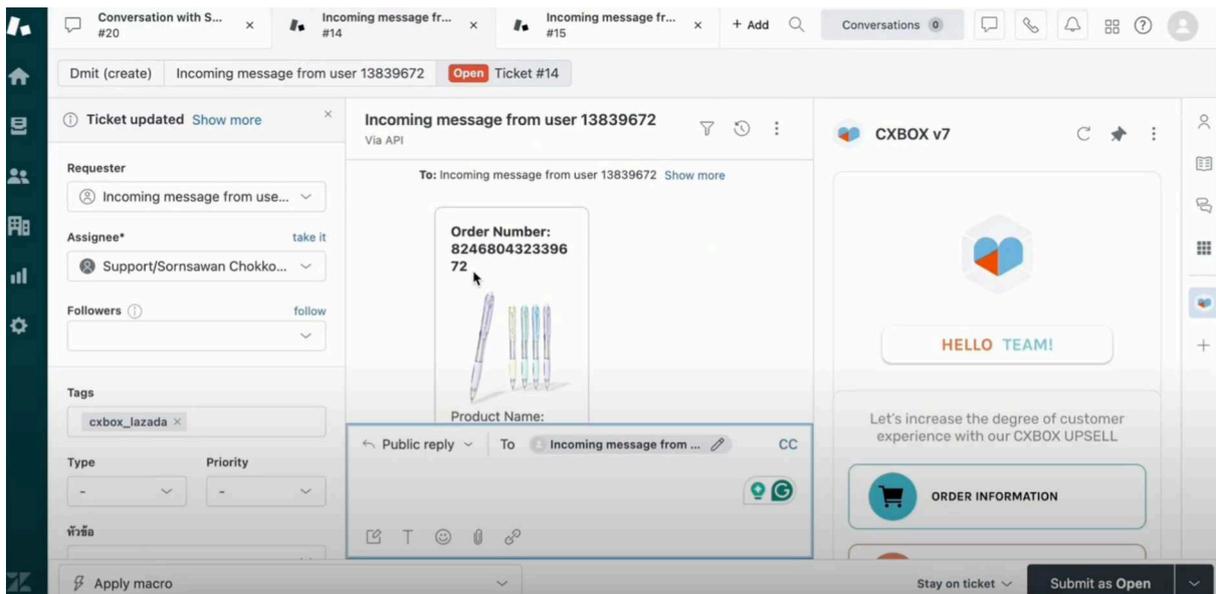
ตัวอย่างที่ 2: ค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของร้านบน Lazada/Shopee

ในตัวอย่างนี้เป็นการค้นหาคำสั่งซื้อของร้านบน Lazada โดย Lazada และ Shopee ต่างจากการค้นหาบนร้านของ Shopify กล่าวคือจะสามารถค้นหาได้วิธีเดียวคือใช้ Order ID ในการค้นหา

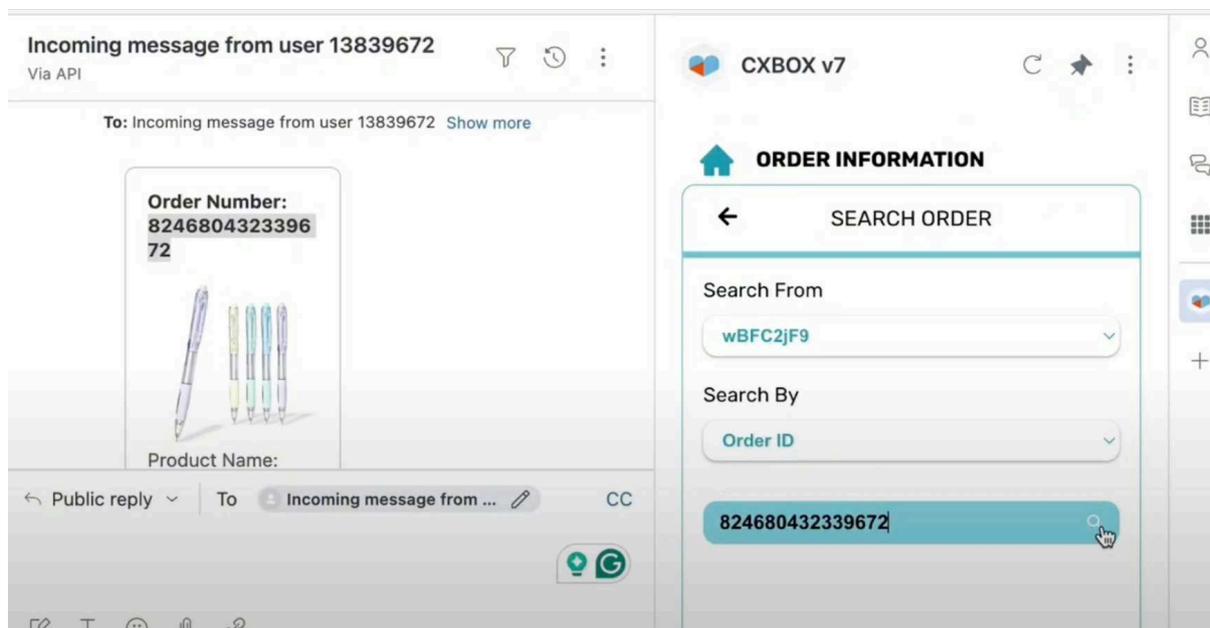
1. ลुकค่าแจ้งเลข Order ID



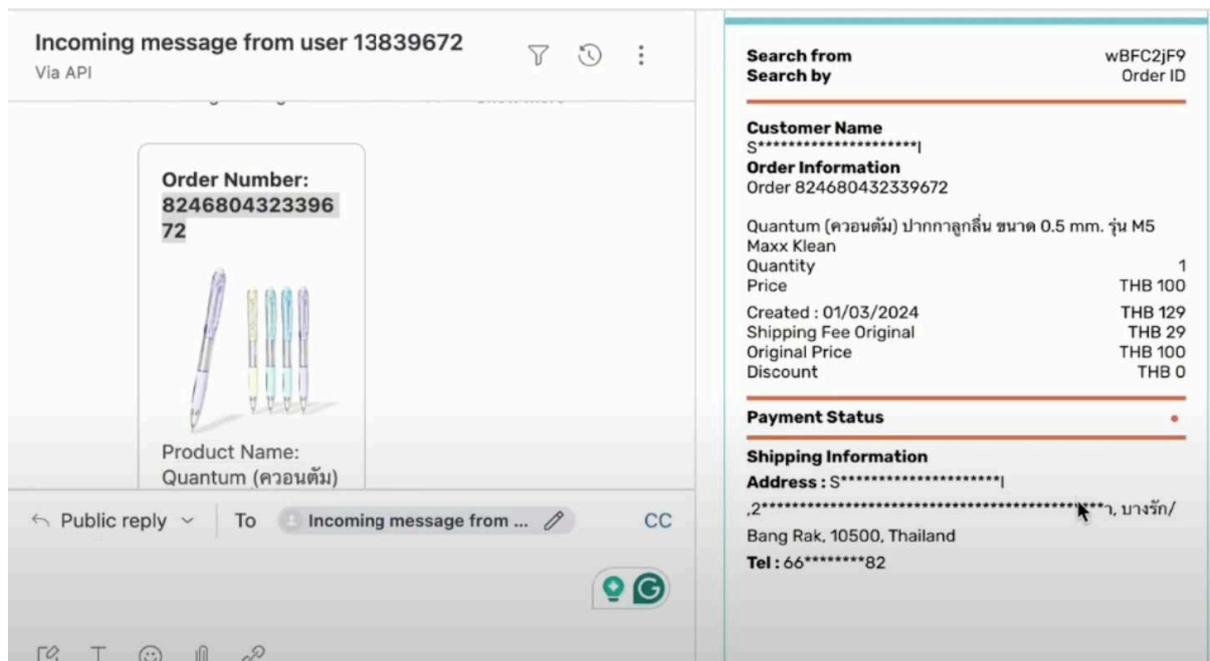
2. จะปรากฏเลข Order ID ใน Ticket ดังภาพด้านล่าง



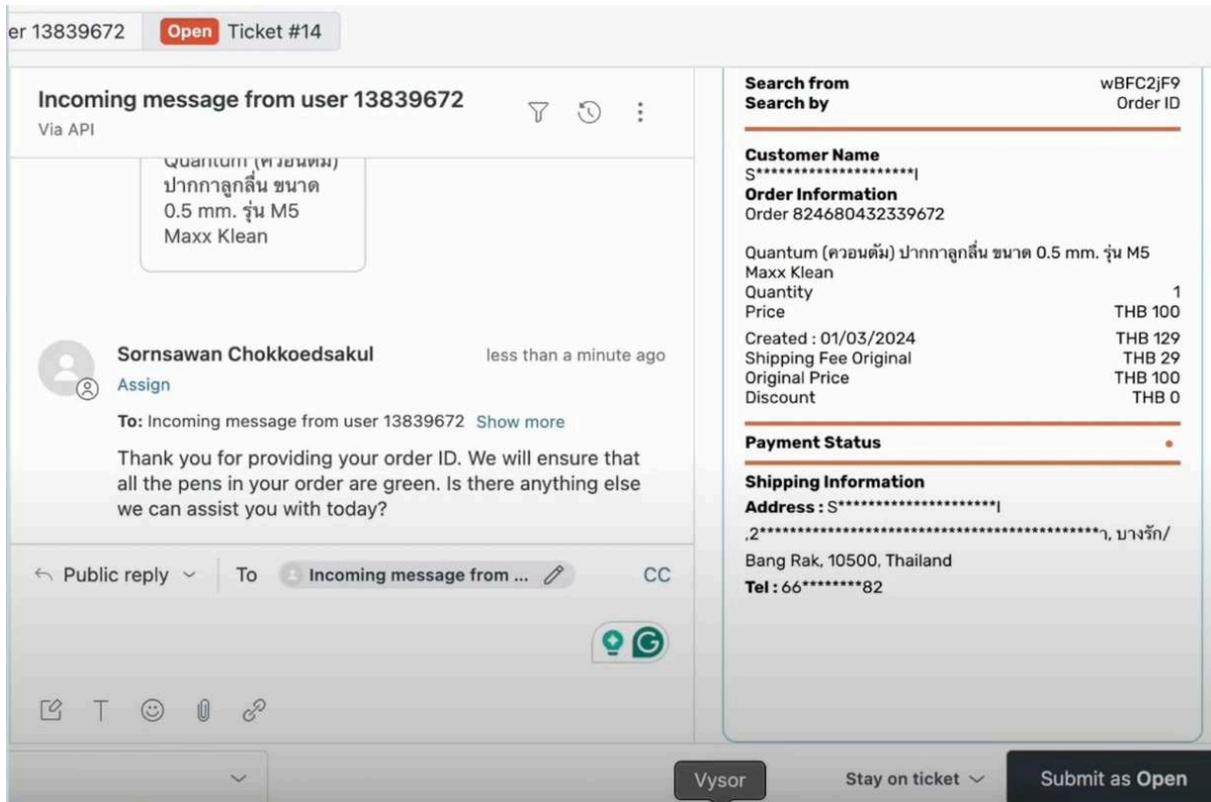
3. ผู้ขายสามารถนำเลข Order ID ที่ได้รับมาค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อได้ใน CXBOX App ที่อยู่ด้านขวาของ Ticket



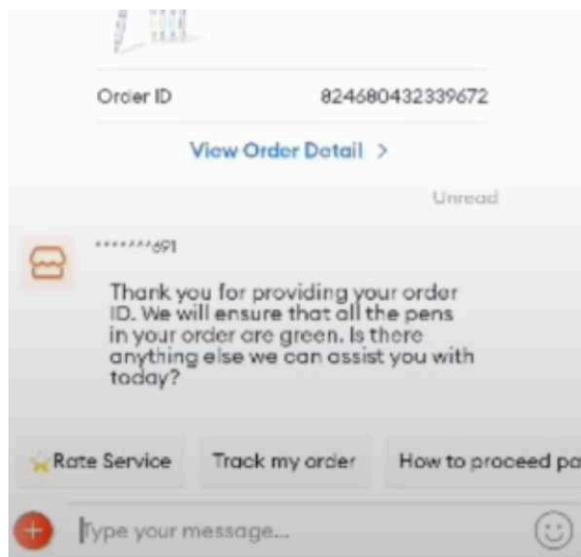
4. ผู้ขายจะทราบข้อมูลคำสั่งซื้อดังภาพด้านล่าง



5. ผู้ขายสามารถใช้ข้อมูลนี้ในการตอบกลับลูกค้าได้ในหน้าจอเดียวกัน



6. ลูกค้าได้รับข้อความบน Lazada chat



คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

Q1: ฉันควรทำอะไรเมื่อปรากฏข้อความ Error ในขณะที่ใช้งาน CXBOX

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

Q2: ต้องการเปลี่ยนพาสเวิร์ด ต้องทำอย่างไร

A2: คลิก "Forgot Password" ในหน้า Log in ระบบจะพาท่านเข้าสู่ขั้นตอนการกำหนดพาสเวิร์ดใหม่

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

ฟีเจอร์หลัก:

- รวบรวมร้านค้าหลากหลายบัญชีมาไว้ที่เดียว ทำให้ความสะดวกยิ่งกว่าในการตอบคำถาม
- สื่อสารกับลูกค้าจากหลากหลายแพลตฟอร์มได้ที่ระบบเดียว เพื่อมอบการดูแลที่รวดเร็วให้แก่ลูกค้า
- สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า

CXBOX Commerce - Shopify

- สามารถทราบรายละเอียดคำสั่งซื้อได้บน Zendesk Ticket

CXBOX Hub

- บรรดาศักดิ์ข้อมูล personalized ผ่าน social media ต่างๆในที่เดียว
- เข้าใจและรู้จักลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นด้วยข้อมูล insights

ฟีเจอร์หลัก:

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