

**CXBOX Commerce**

# 用户手册



**CXBOX**  
COMMERCE

一体化应用，提升客户服务体验

[www.cxbox.io](http://www.cxbox.io)

由 Demeter ICT 开发

## 目录

• 简介	.....	3
• 登录	.....	3
• Zendesk 集成	.....	4
• 自动化	.....	10
• 电商平台集成	.....	12
• Shopify	.....	14
• Lazada	.....	26
• Shopee	.....	27
• 订单信息查询	.....	29
• Shopify 订单	.....	29
• Lazada / Shopee 订单	.....	32
• 常见问题解答 (FAQs)	.....	35
• CXBOX 产品	.....	35

## 简介

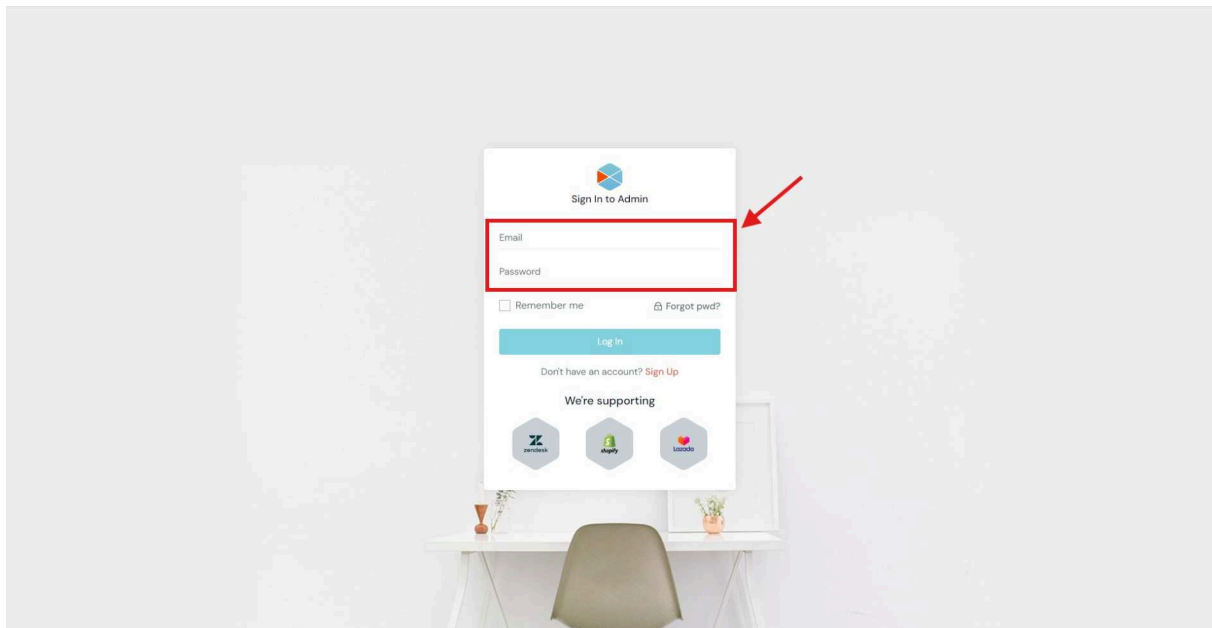
CXBOX Commerce 由 Demeter ICT 开发，是一款全方位的平台，旨在帮助企业优化 Shopify、Lazada、Shopee 等电商平台的客户互动体验。通过 CXBOX，企业可以高效地管理多个电商平台上的客户服务，提升整体客户体验。

本指南提供 CXBOX Commerce 主要功能的逐步操作指南，确保用户能够顺利、高效地完成系统配置与使用。

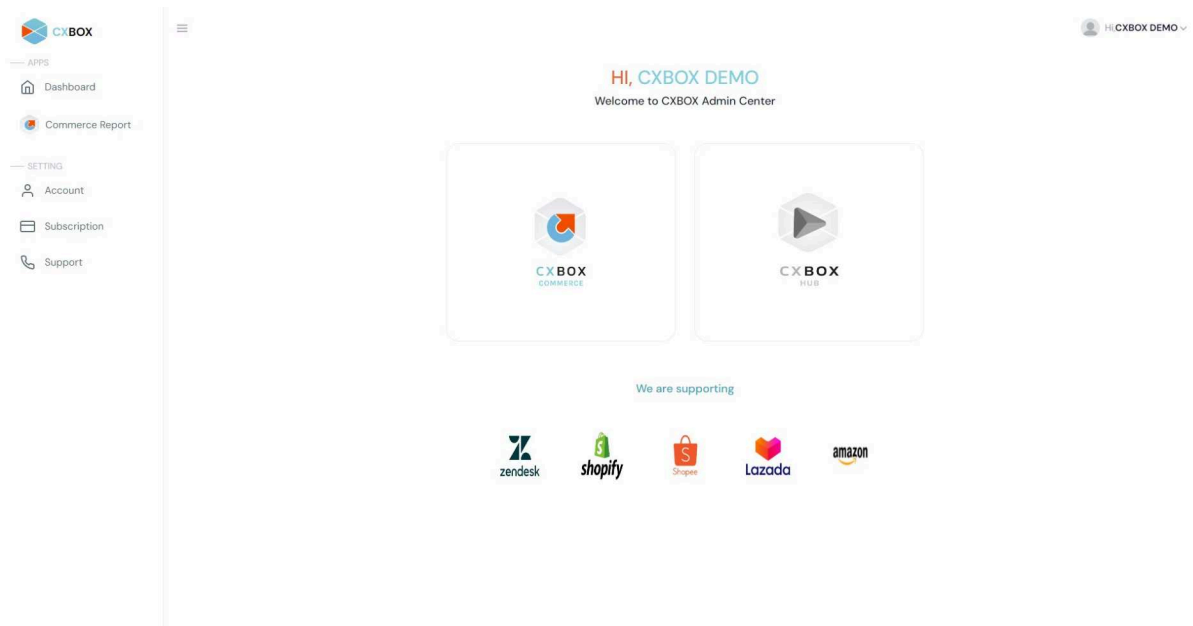
## CXBOX Commerce

### 登录

要开始集成流程，请先登录 CXBOX 控制台。



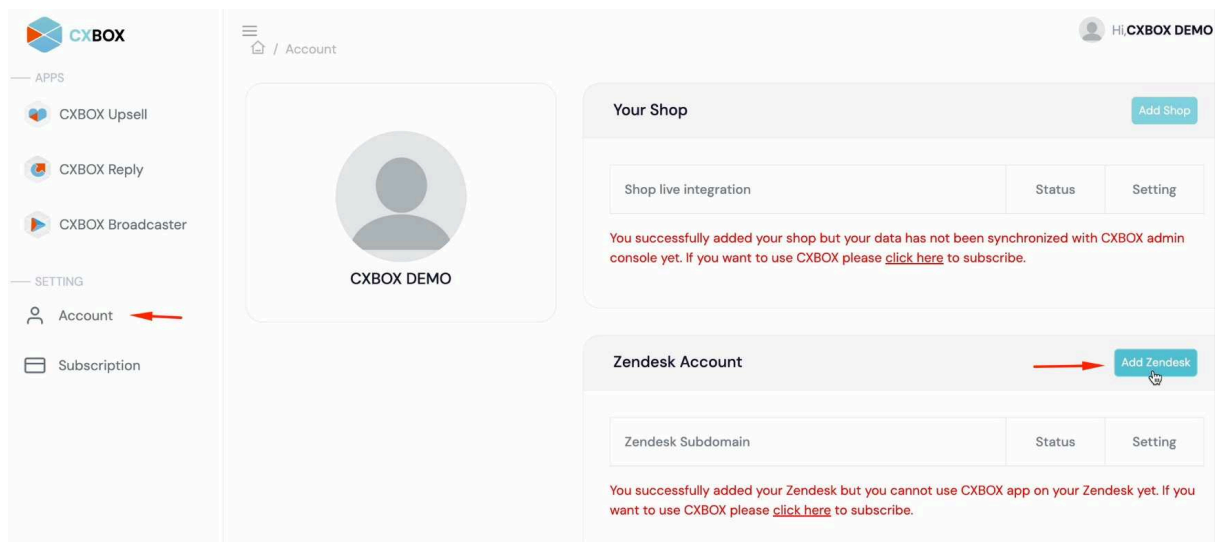
用户需使用提供的账户凭证进行登录。



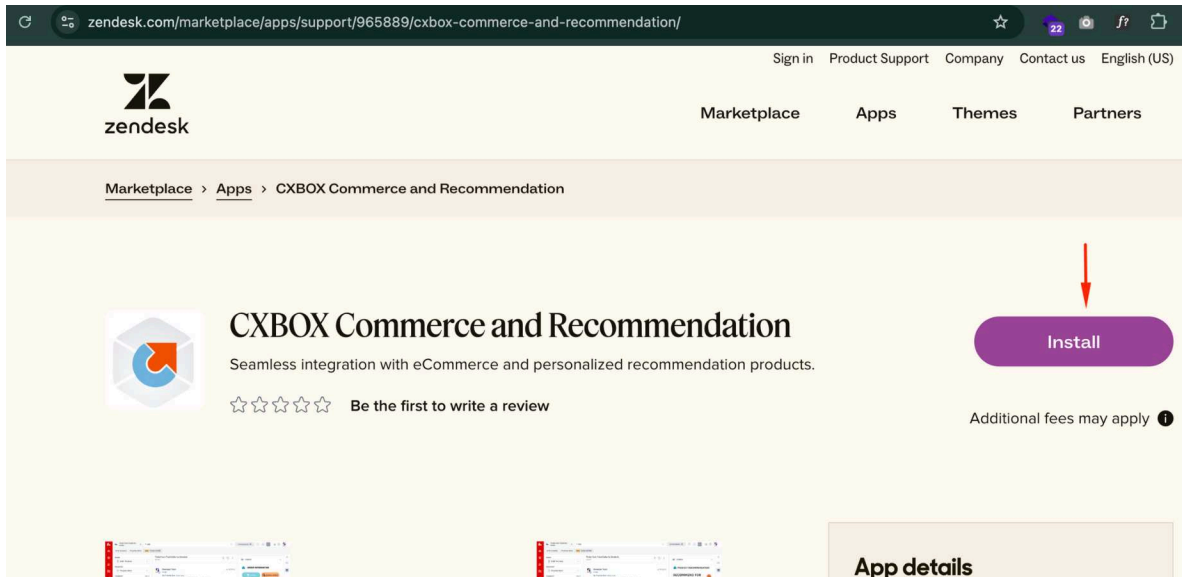
成功登录后，用户将被引导至 CXBOX 管理中心。

## Zendesk 集成

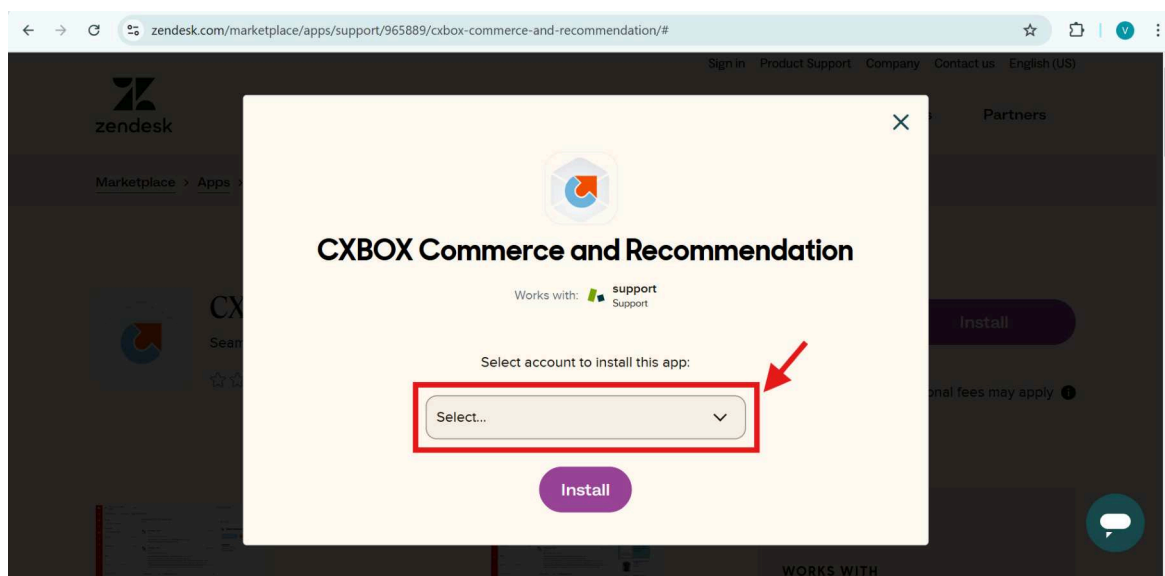
登录 CXBOX 后，在左侧菜单中选择“账户”，然后点击“添加 Zendesk”以连接您的 Zendesk 账户。



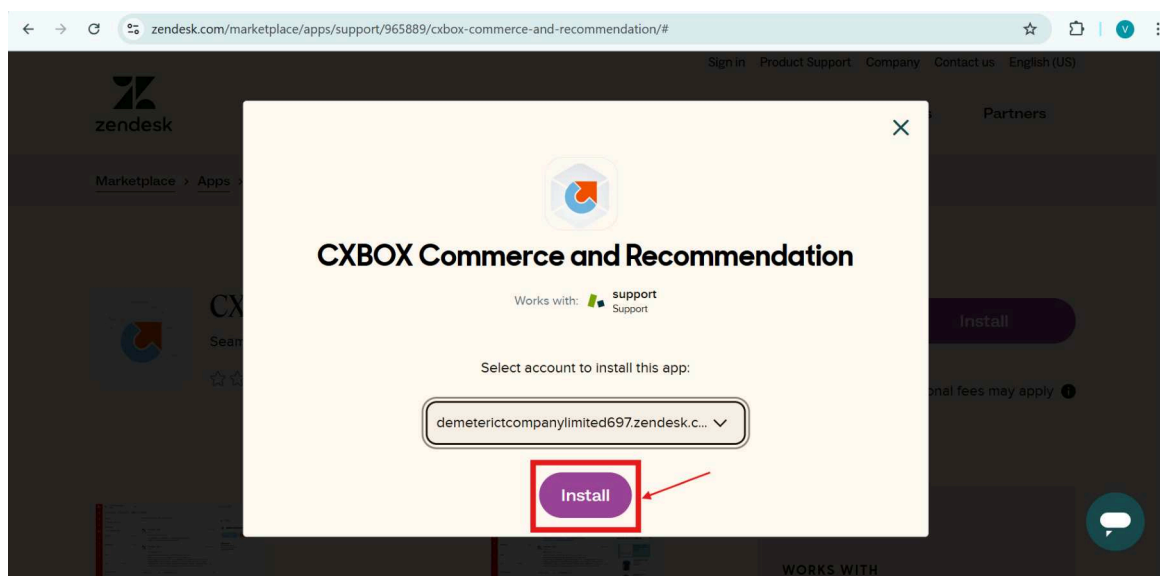
访问 Zendesk Marketplace，找到 CXBOX Commerce 模块，并点击“安装”。登录您的 Zendesk 账户后，系统将提示您选择要连接的 Zendesk 账户。



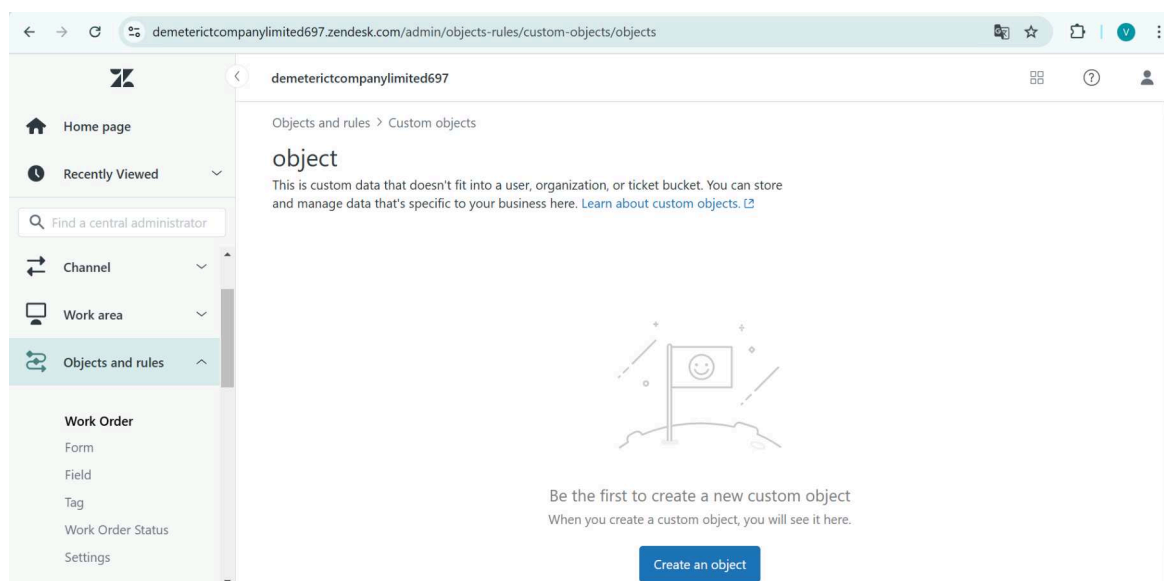
选择要连接的 Zendesk 账户



点击“安装”

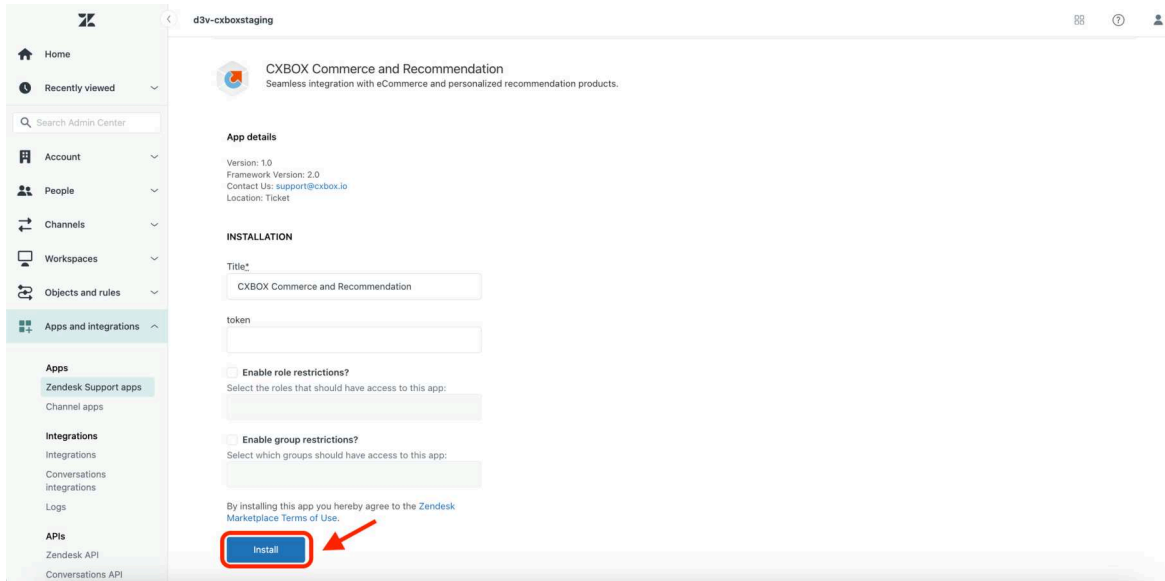


进入“对象与规则” > “对象”，确保在管理中心启用自定义对象。

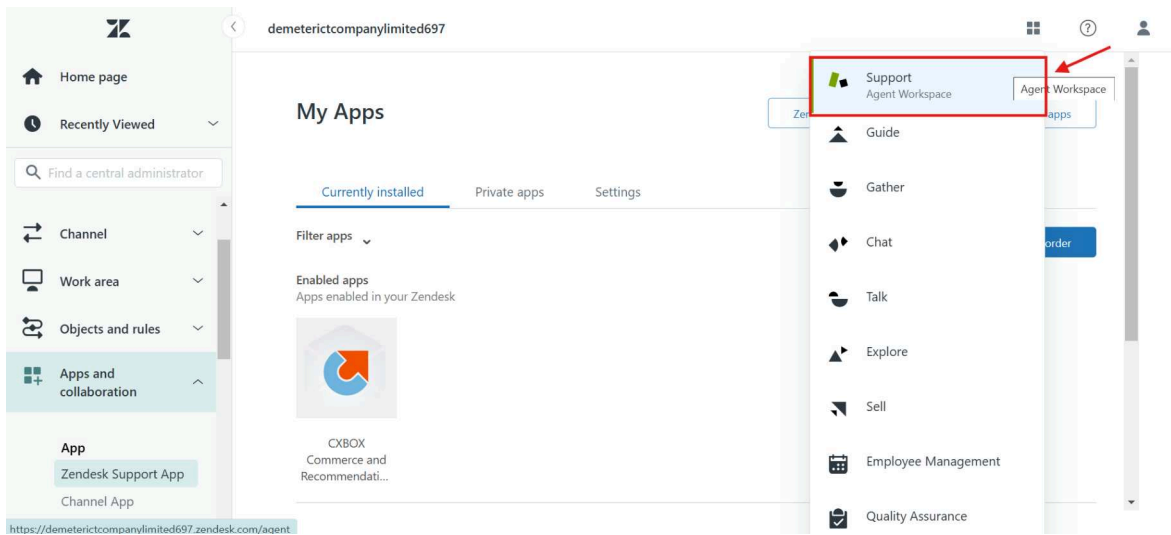


进入“应用与协作” > “Zendesk 支持应用”

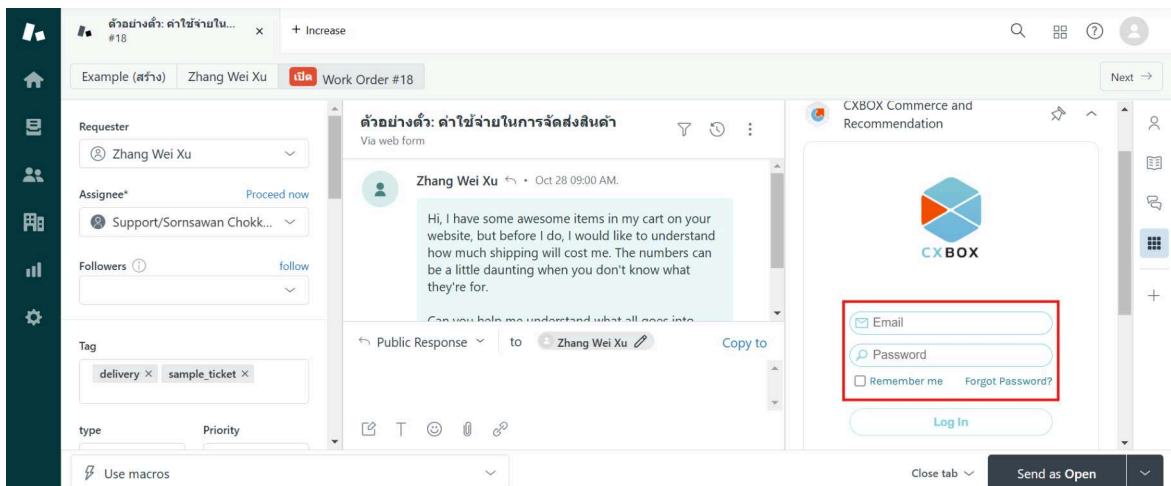
点击“安装”



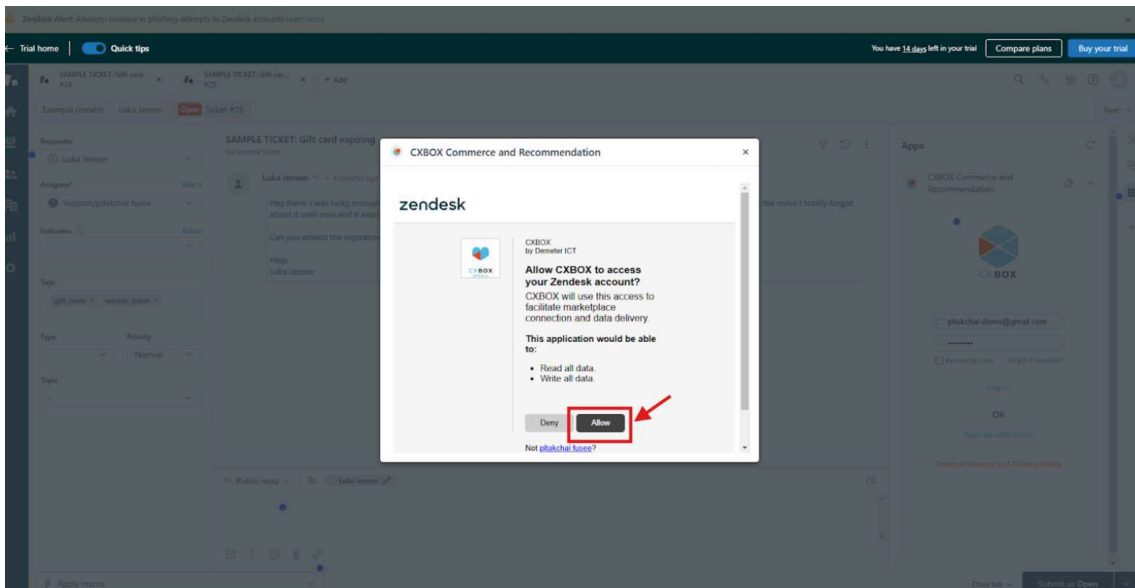
点击“支持”



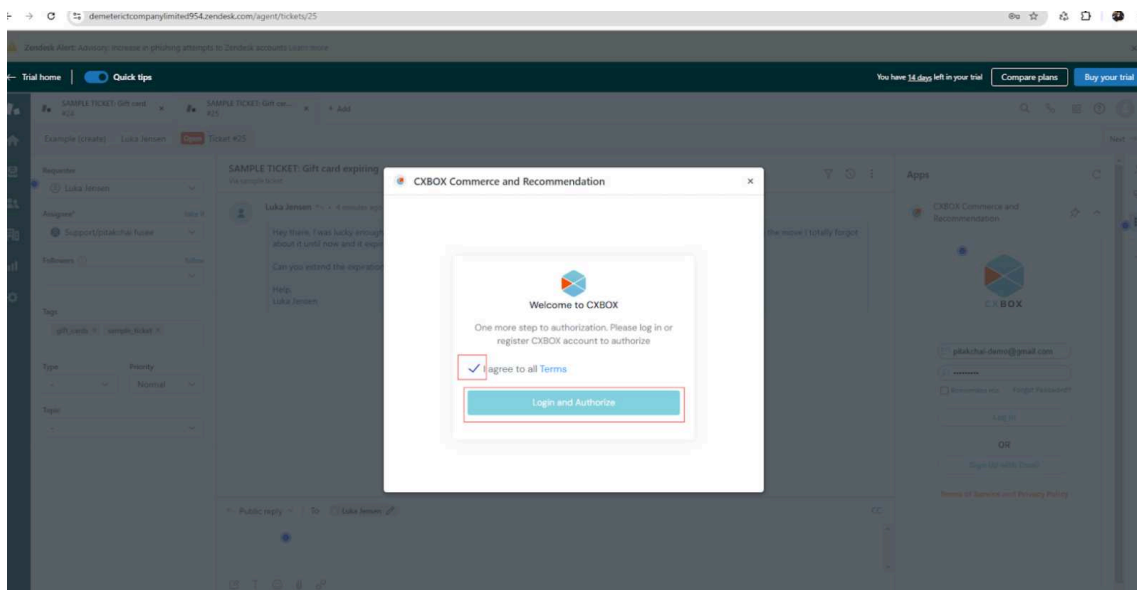
登录 自定义应用 (Custom App)



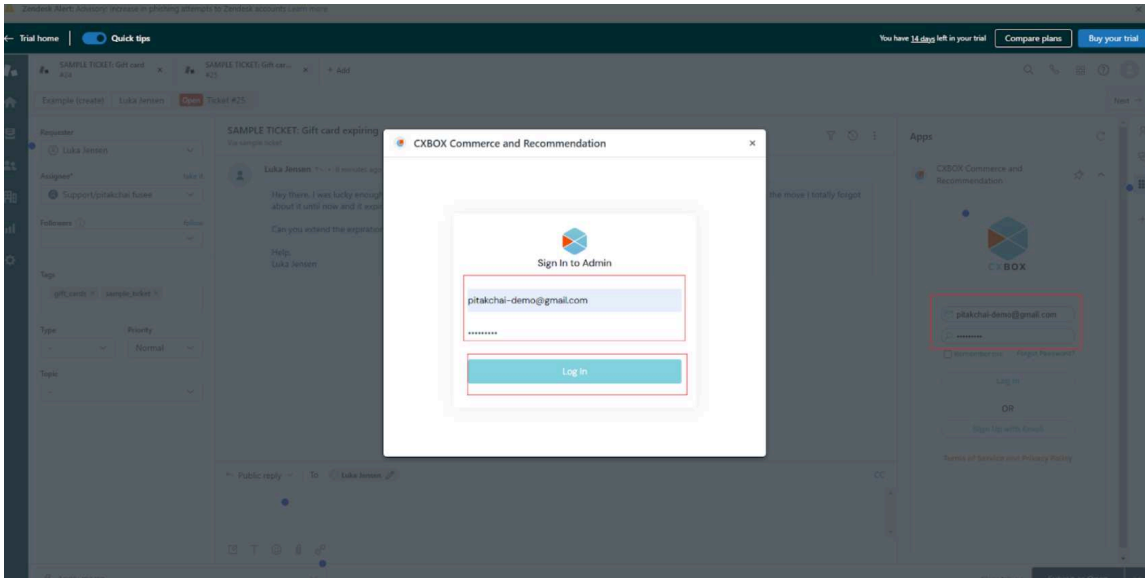
点击“允许”



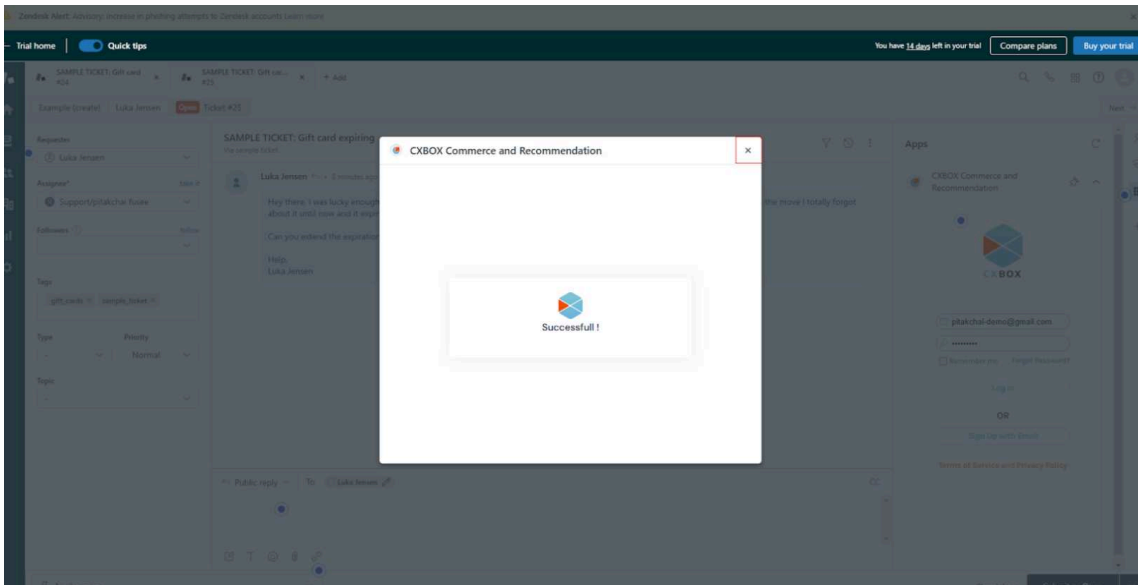
勾选复选框，点击“登录并授权”



## 重新登录



## 设置成功; 点击关闭窗口



## 自动化

成功安装 CXBOX 应用后，需要在 Zendesk 管理中心设置自动化规则，以便自动关闭 Lazada 和 Shopee 通过 Web 服务 API 创建的已解决工单。

请复制提供的代。

**Automation title**  
CXBOX-Close ticket!

Meet **all** of the following conditions:

- Ticket: Status category is Solved
- Ticket: Hours since status category solved is Greater than 1
- Ticket: Channel is Web service (API)

Add condition

Meet **any** of the following conditions:

- Ticket: Tags contains at least one of the following: cxbox\_lazada
- Ticket: Tags contains at least one of the following: cxbox\_shopee

Add condition

Preview match for the conditions above

**Perform these actions:**

- Ticket: Status category is Closed
- Notifications: Active webhook is CXBOX Reply Close Ticket Lazada

Endpoint:  
http://console.cxbox.io:3022/publish/v1/automation-close-ticket

Method:  
POST

JSON body:

```
1 - {
2   "ticketId": "{{ticket.id}}",
3   "integrationChannel": "agentcommentcase",
4   "externalId": "{{ticket.external_id}}",
5   "comment_value": "{{ticket.latest_comment_rich}}",
6   "author_role": "{{ticket.latest_comment.author.role}}",
7   "author_email": "{{ticket.latest_comment.author.email}}",
8   "author_name": "{{ticket.latest_comment.author.name}}",
9   "requester_email": "{{ticket.requester.email}}",
```

View available placeholders >

Add action

Update Submit

并将其粘贴到 JSON 代码主体中。

```

{
  "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 %}
  ]
}

```

并将其粘贴到 JSON 代码主体中

将 **XXXXXXX** 替换为 user\_reply 和 user\_shop 的工单字段编号。您可以在 管理员中心 (Admin Center) > 对象和规则 (Objects and Rules) > 字段 (Fields) 下找到这些 ID。

*xxxxxx for user\_reply = cxbox\_customer 字段 ID*

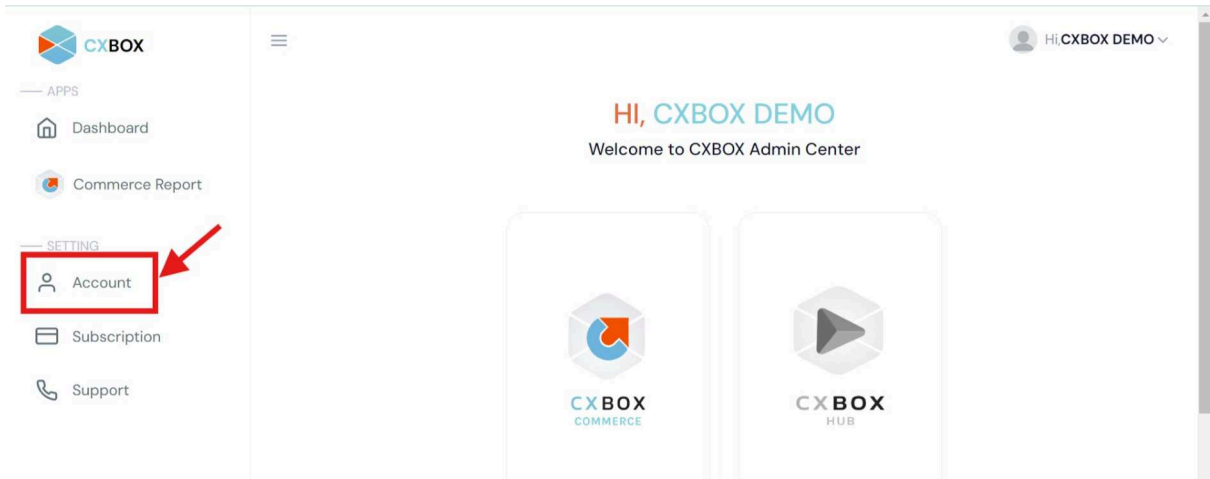
*xxxxxx for user\_shop = cxbox\_shop 字段 ID*

请参考第 21 页的截图示例。

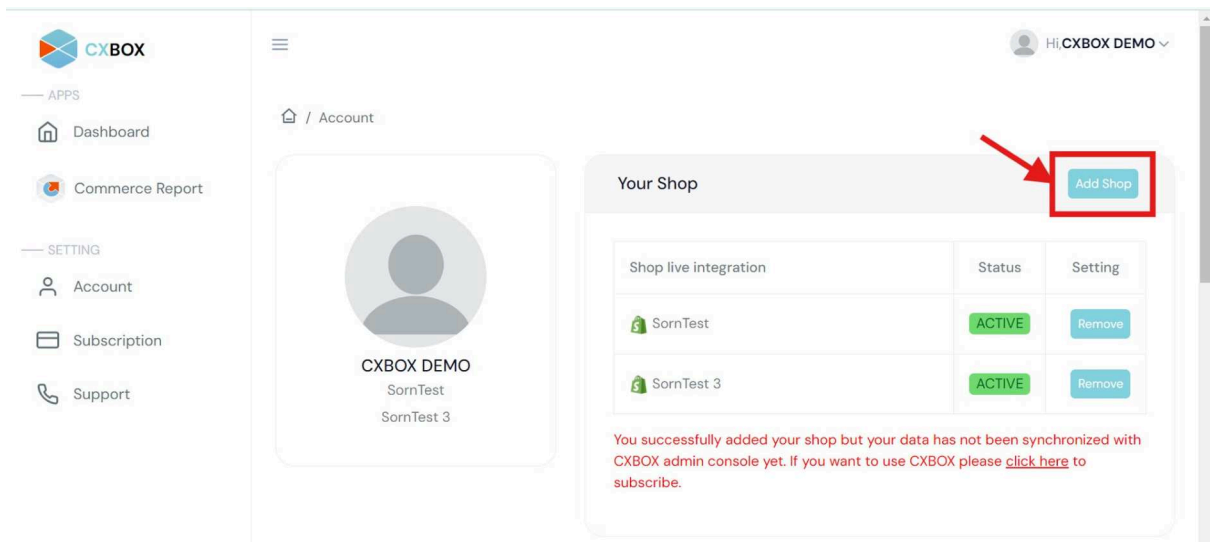
## 电商平台集成

CXBOX 支持与 Shopify、Lazada 和 Shopee 三大电商平台集成。

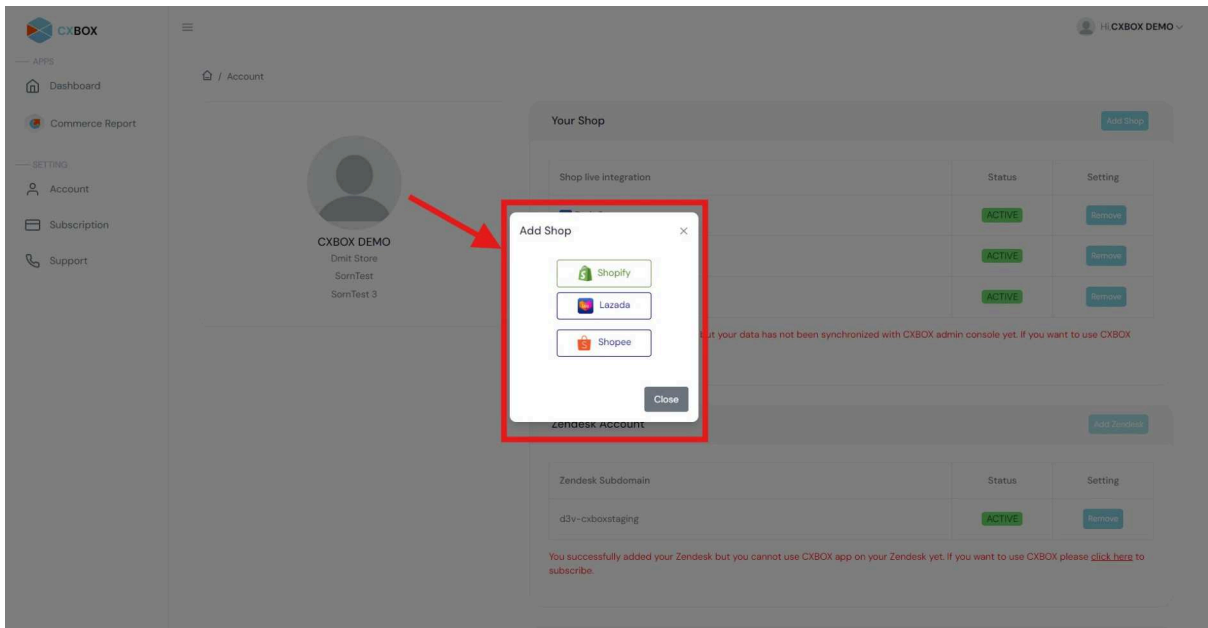
请登录 CXBOX 控制台（CXBOX Console）进行操作。不同平台的集成步骤可能有所不同，请根据各自要求进行操作。



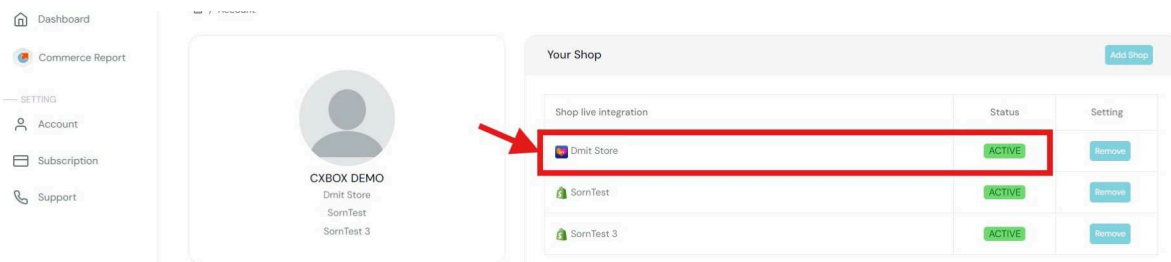
用户点击“账户”(Account)



用户点击“添加店铺”(Add Shop)



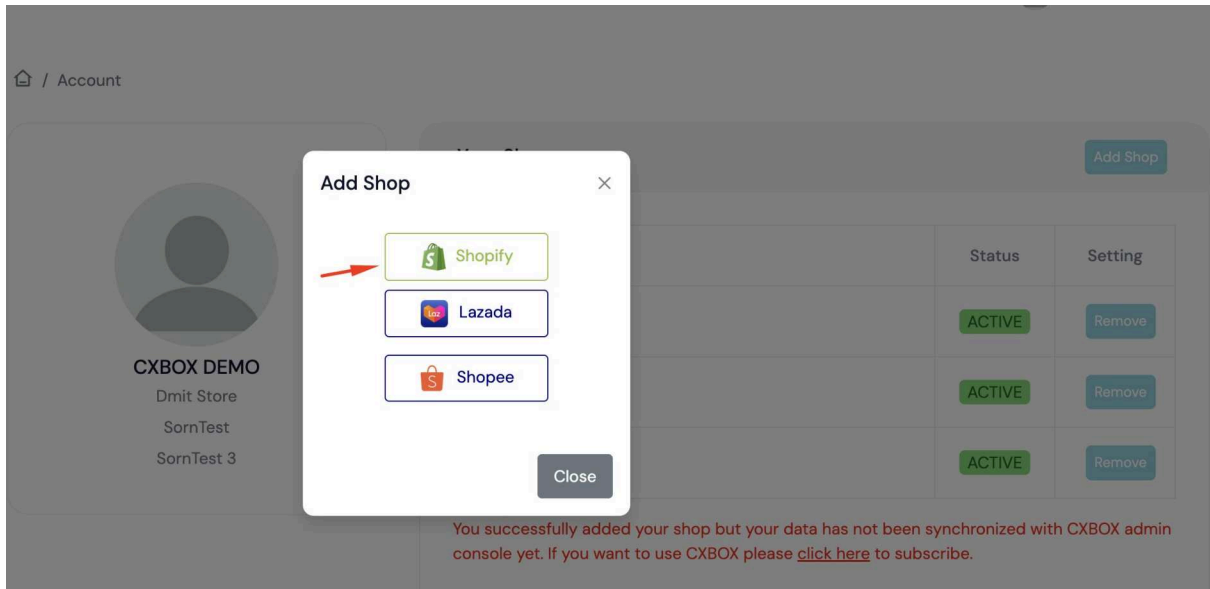
选择相应的电商平台，并登录卖家账户进行 CXBOX 认证。



认证成功后，店铺将在 CXBOX 控制台显示“已激活”状态。

## Shopify

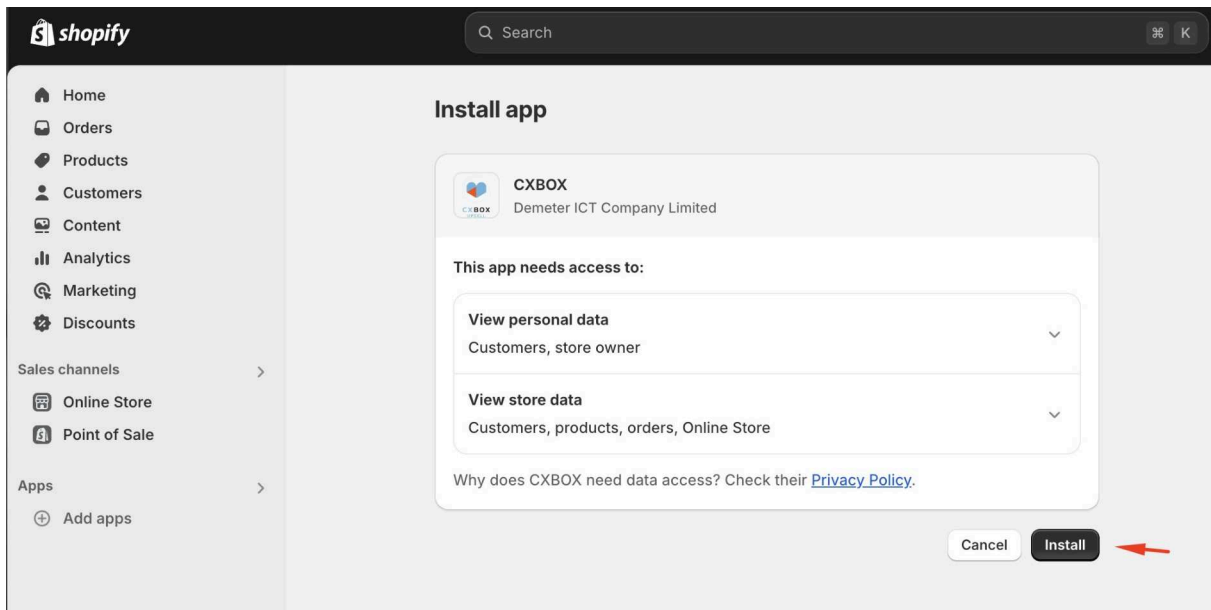
请按照以下步骤将 Shopify 与 CXBOX 应用集成。



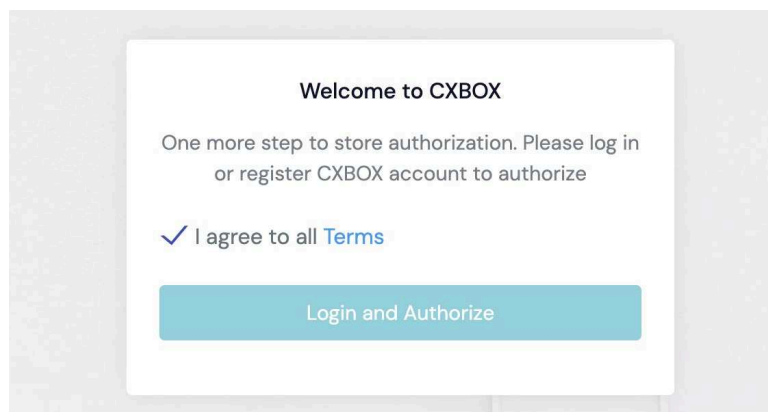
在“添加店铺”(Add Shop) 页面，点击 Shopify

The screenshot shows the Shopify App Store interface. The top navigation bar includes the Shopify logo, a search bar, and a 'Browse apps' dropdown. The main content area displays the CXBOX app listing. The listing includes the app name 'CXBOX', a 'Pricing' section with 'Price: Free', a 'Rating' section with '0.0 ★ (0 Reviews)', and a 'Developer' section with 'Demeter ICT Company Limited'. Below this is a large 'Install' button. The main image shows a screenshot of the CXBOX app interface, which includes a chat window, a product recommendation section, and a 'CXBOX ADMIN CONSOLE' section. The description below the image reads: '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.'

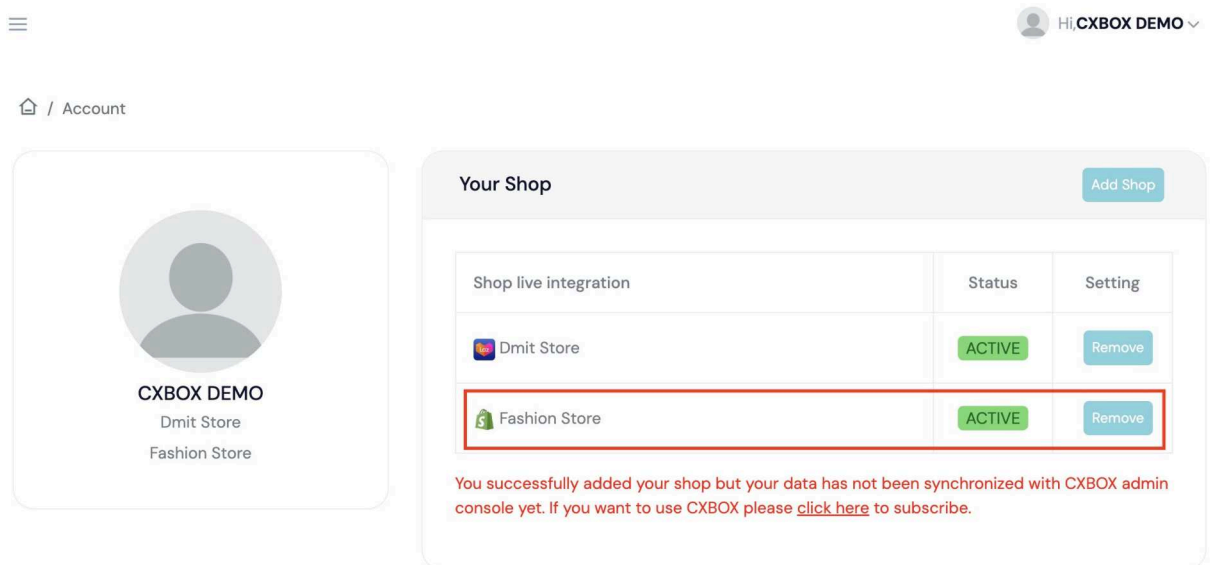
访问 Shopify 应用商店 (Shopify App Store) 安装 CXBOX 应用



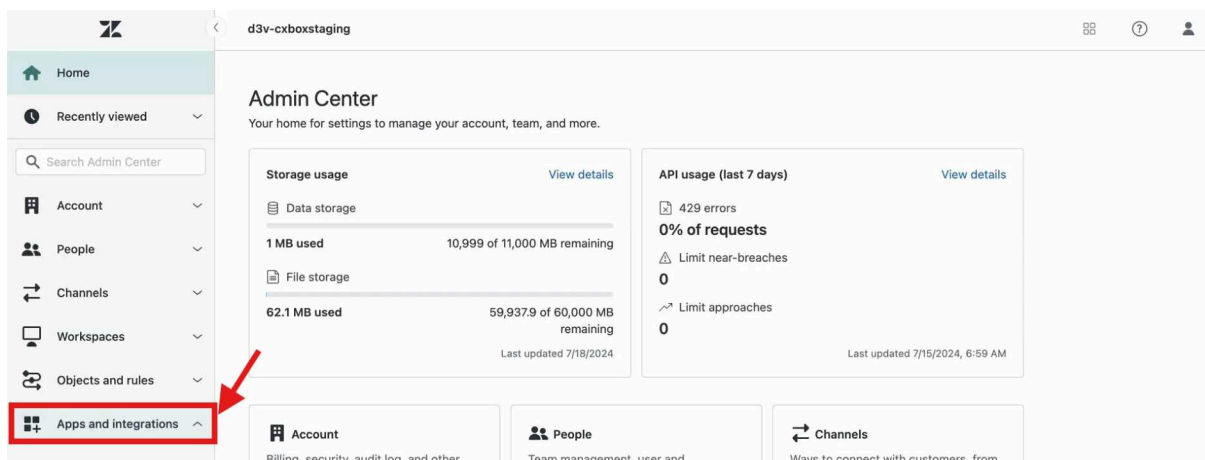
点击“安装”



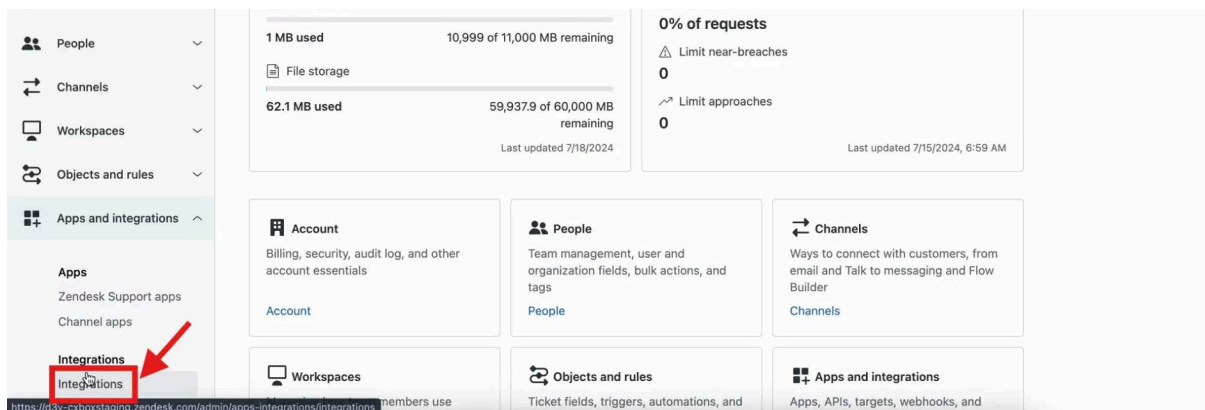
同意 服务条款和条件



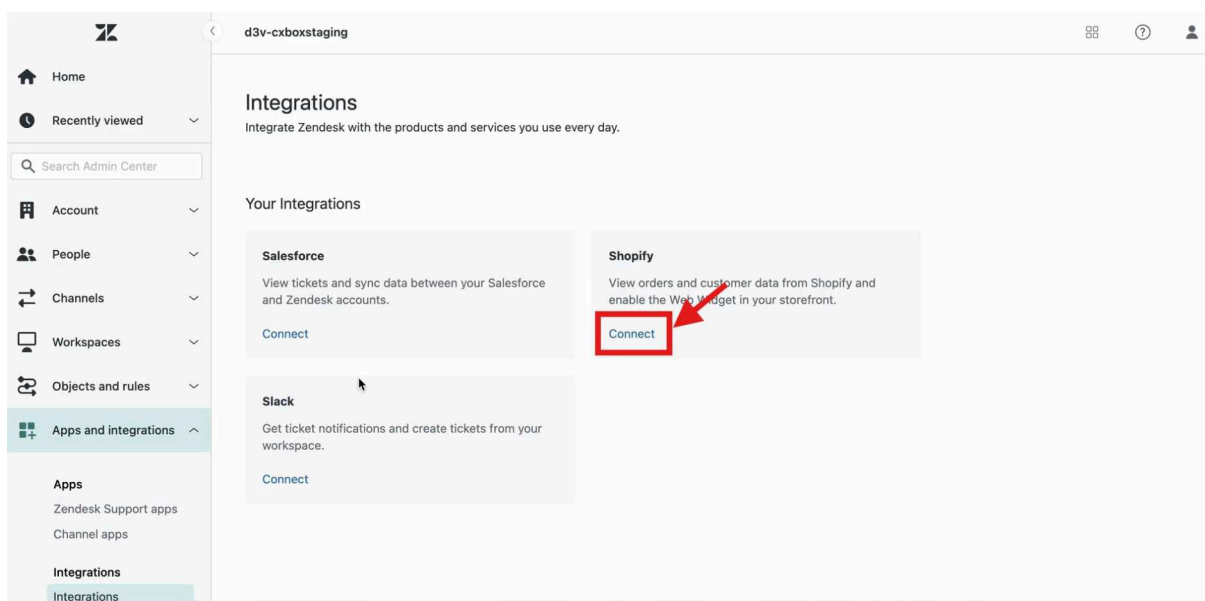
完成所有步骤后，请返回 Zendesk 管理中心并完成 Shopify 网站的集成。



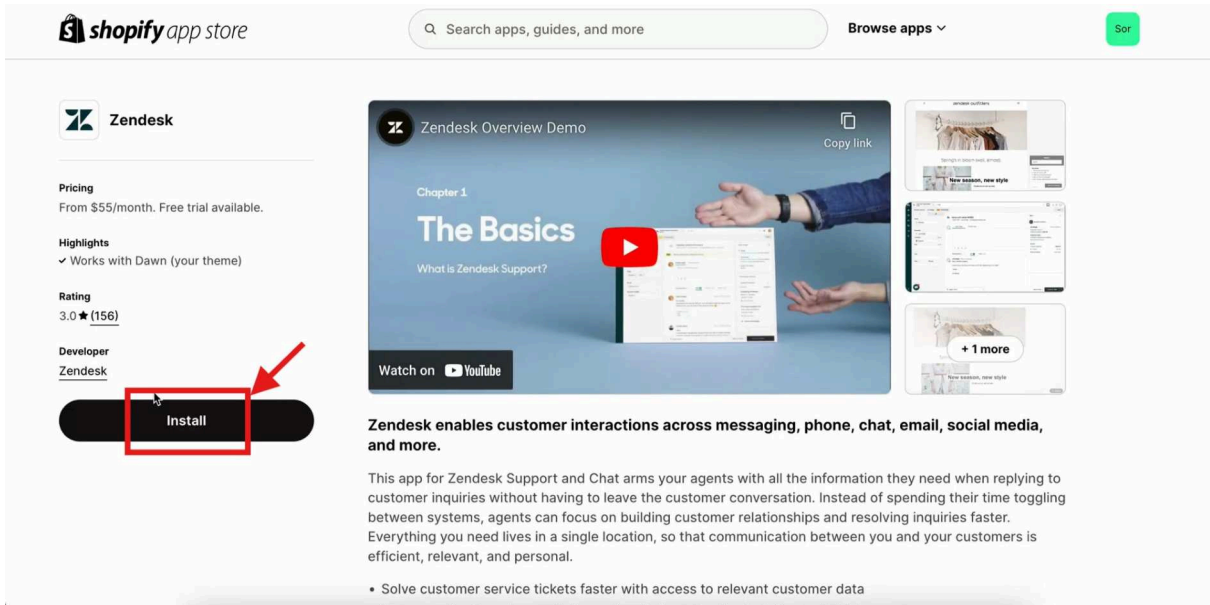
用户导航至“应用与集成”(Apps and Integrations) 菜单



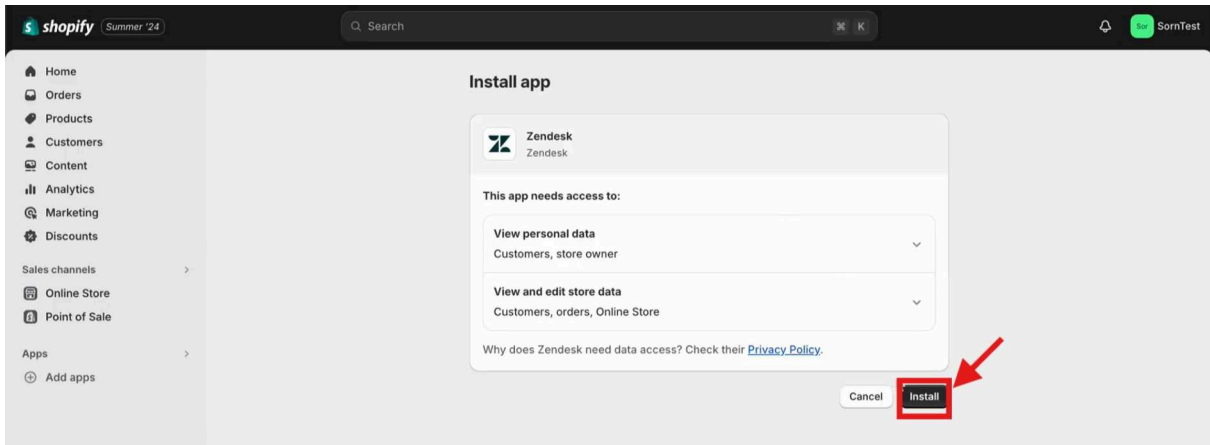
用户点击“集成”(Integrations)



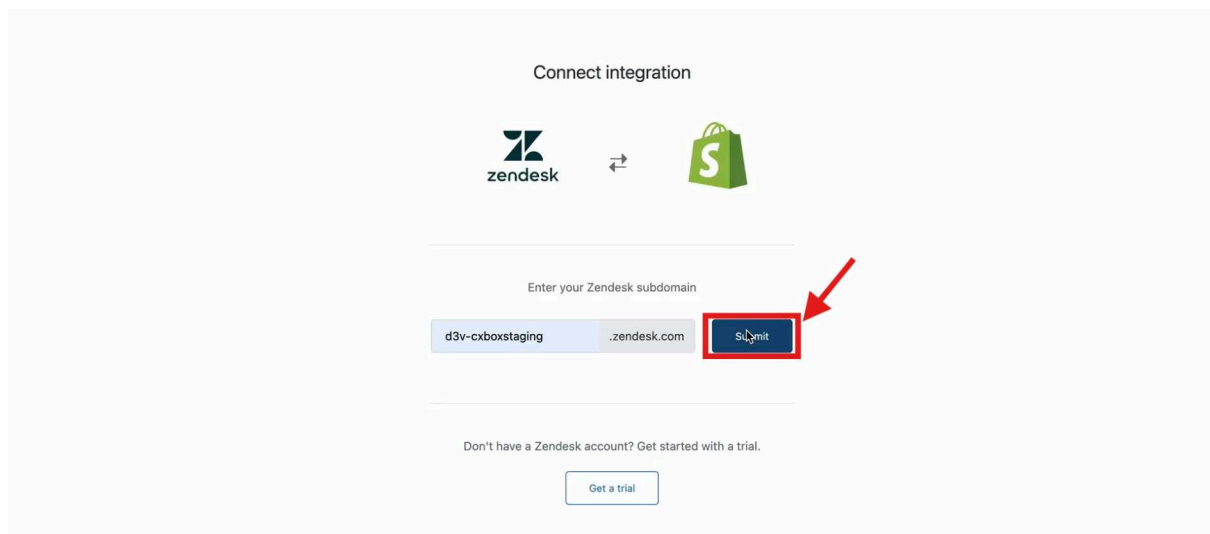
用户点击“连接”(Connect)，选择 Shopify 进行集成



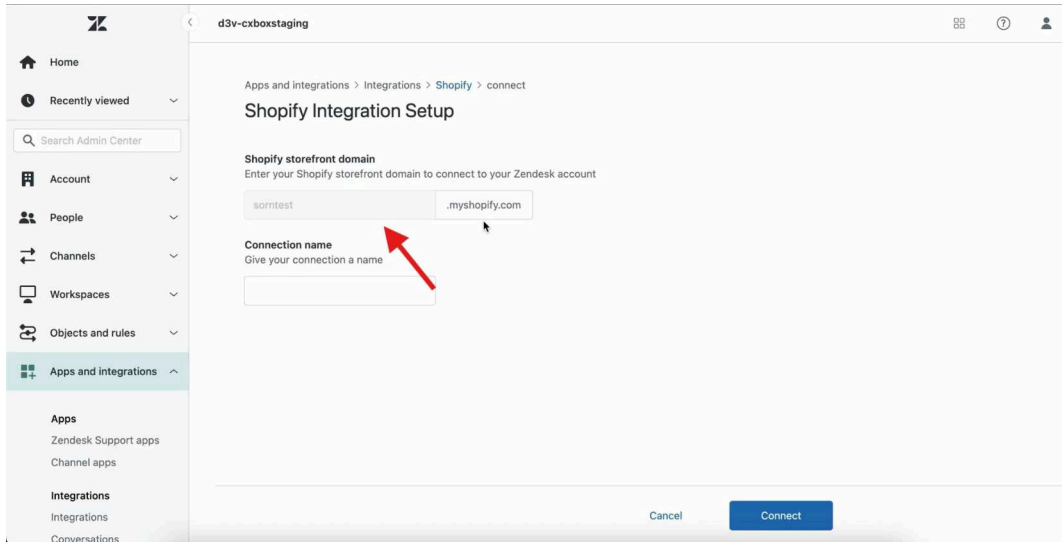
点击“安装”按钮



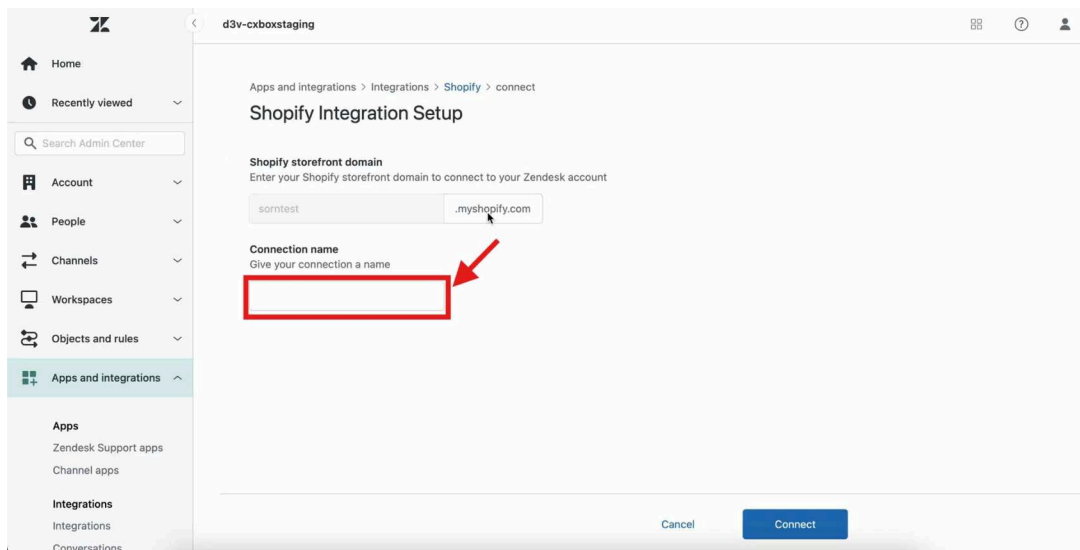
点击“安装”，允许访问 Shopify 账户



用户填写 Zendesk 子域名并点击“提交”

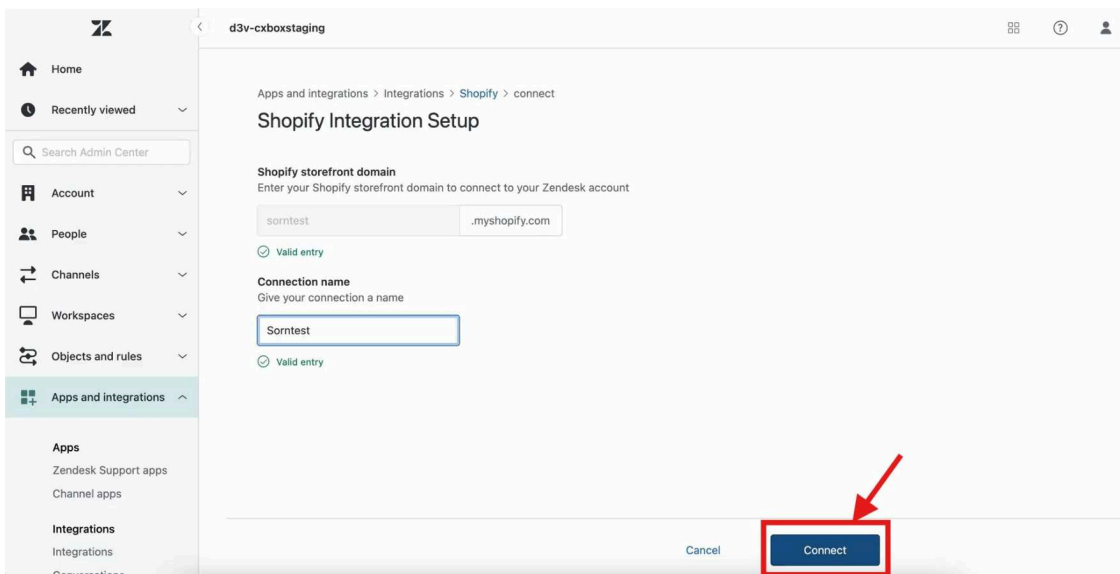


输入 Shopify 商店域名 以连接到 Zendesk 账户

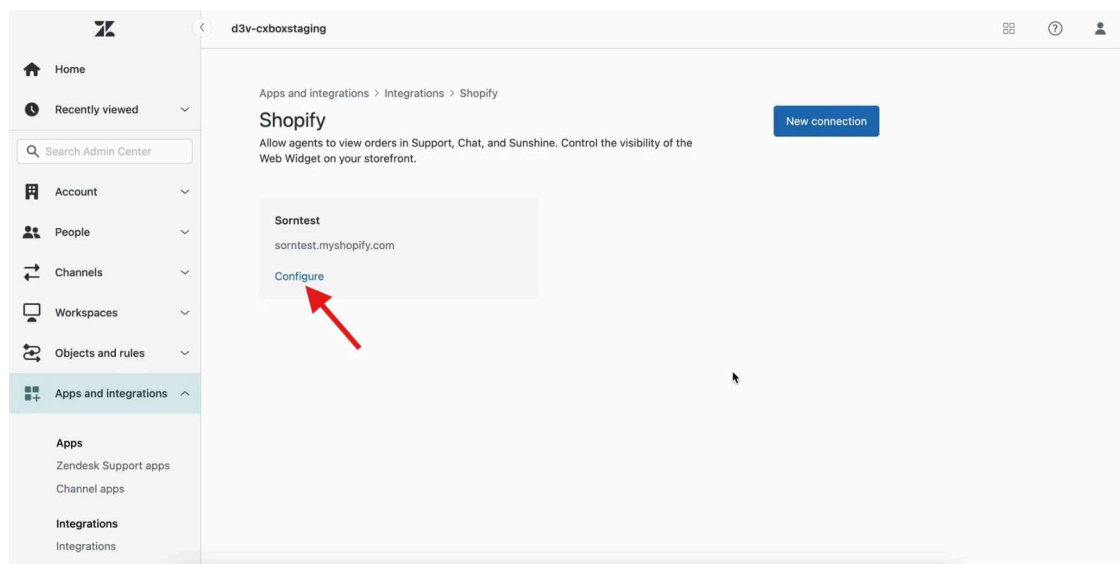


输入 连接名称 (Connection Name)

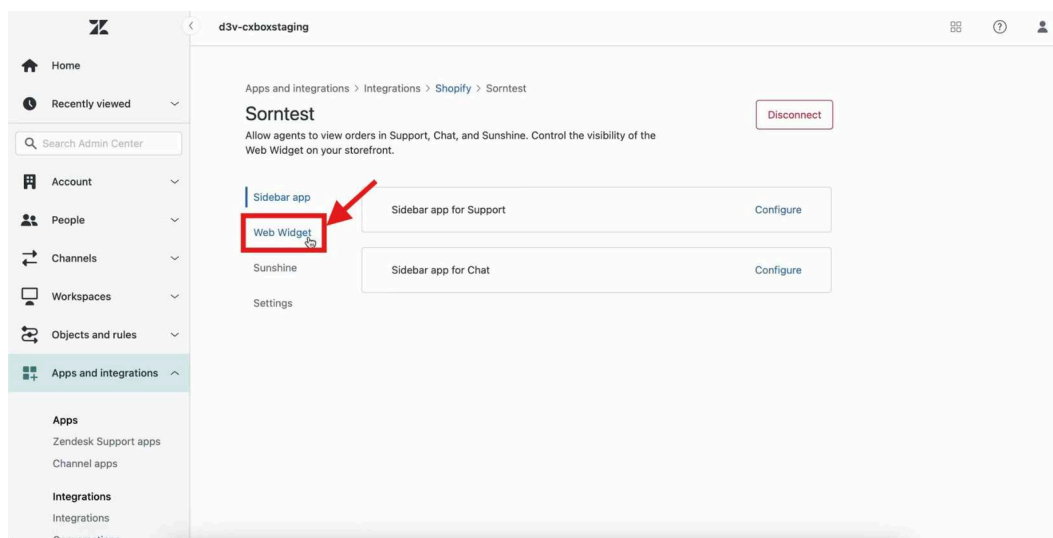
注意：连接名称只能包含字母 (a-z)、数字 (0-9) 和空格 (whitespaces)



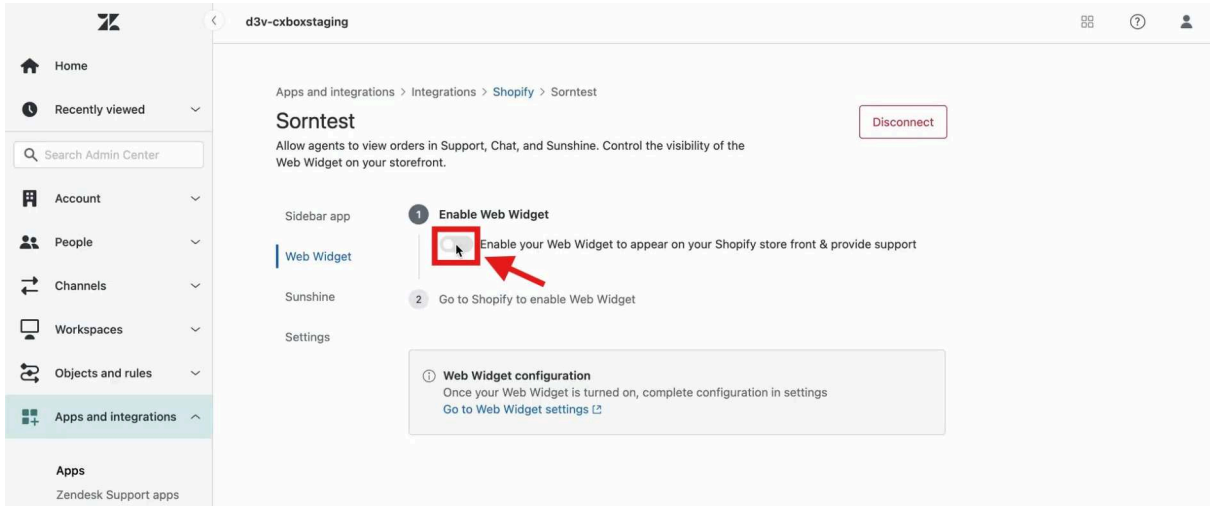
点击 蓝色按钮 以启动连接



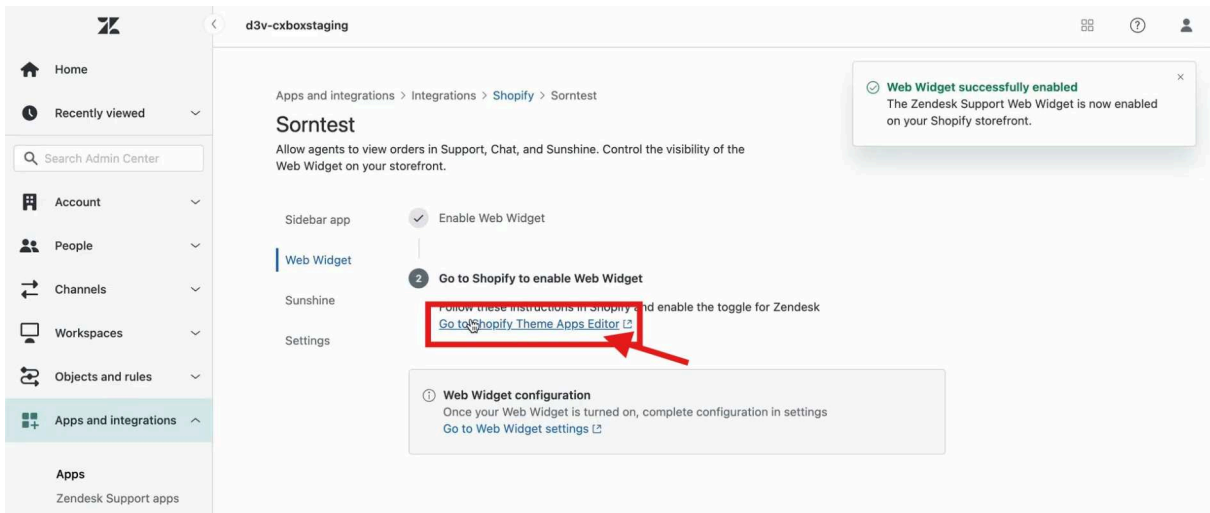
点击“配置”修改预设设置



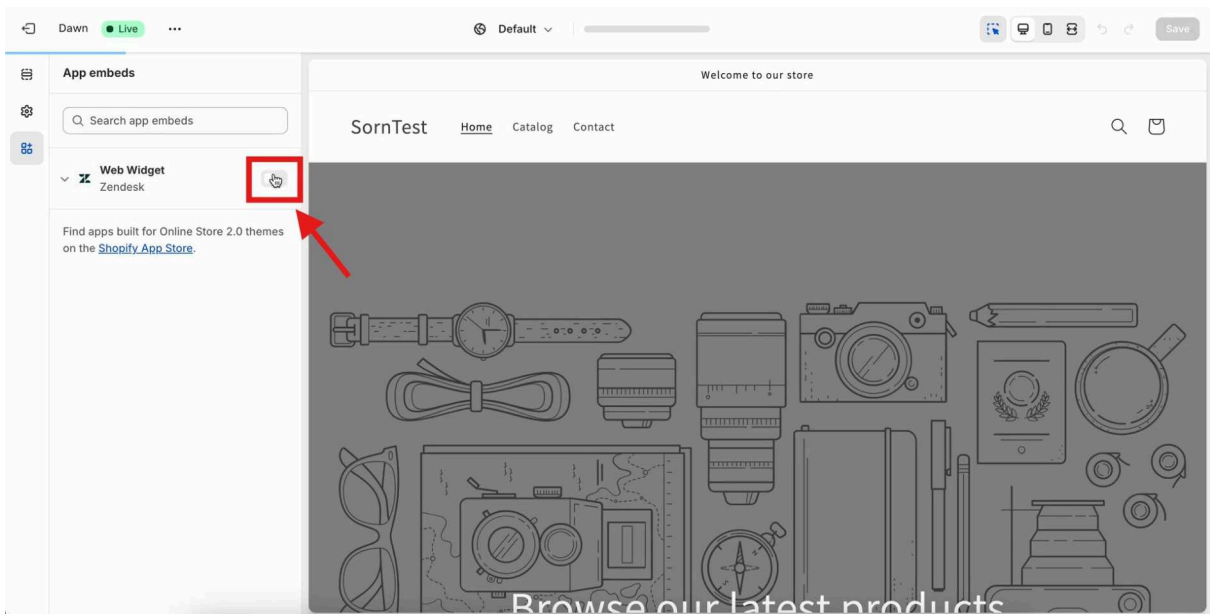
点击“Web Widget”



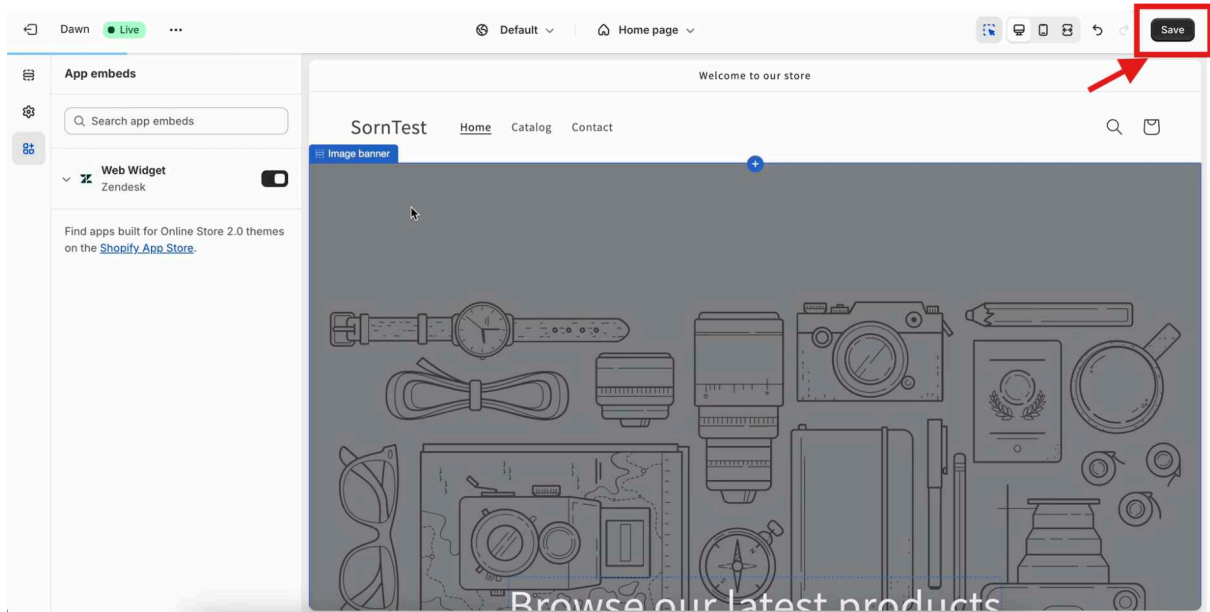
点击“启用 Web Widget”(Enable Web Widget)



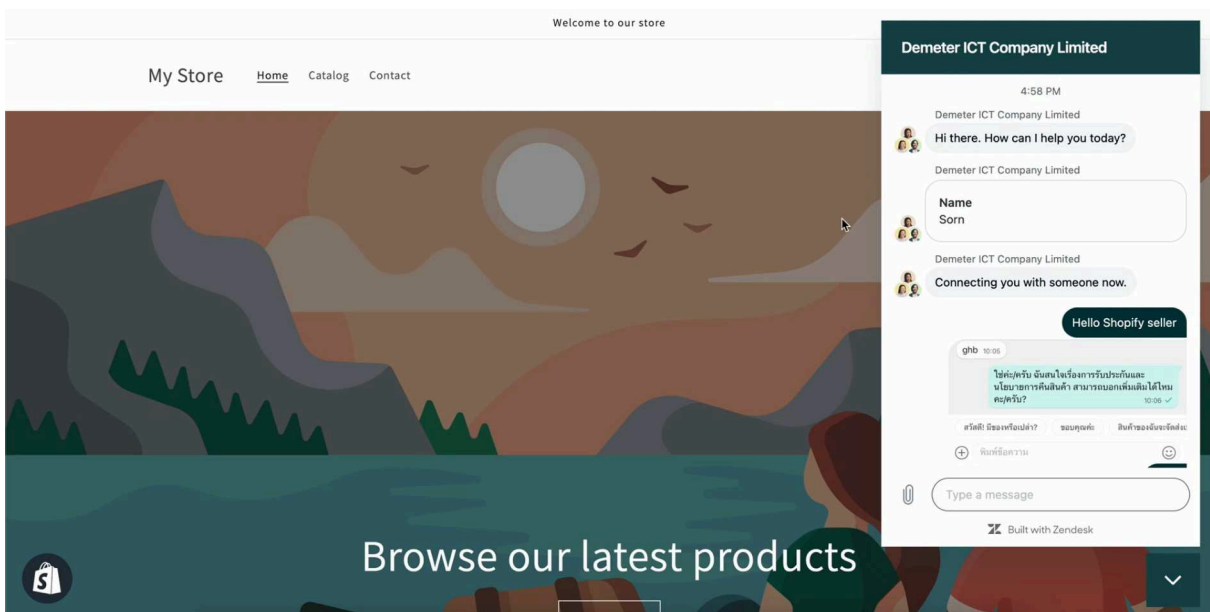
点击“前往 Shopify 主题应用编辑器”



点击 启用 Zendesk Web Widget

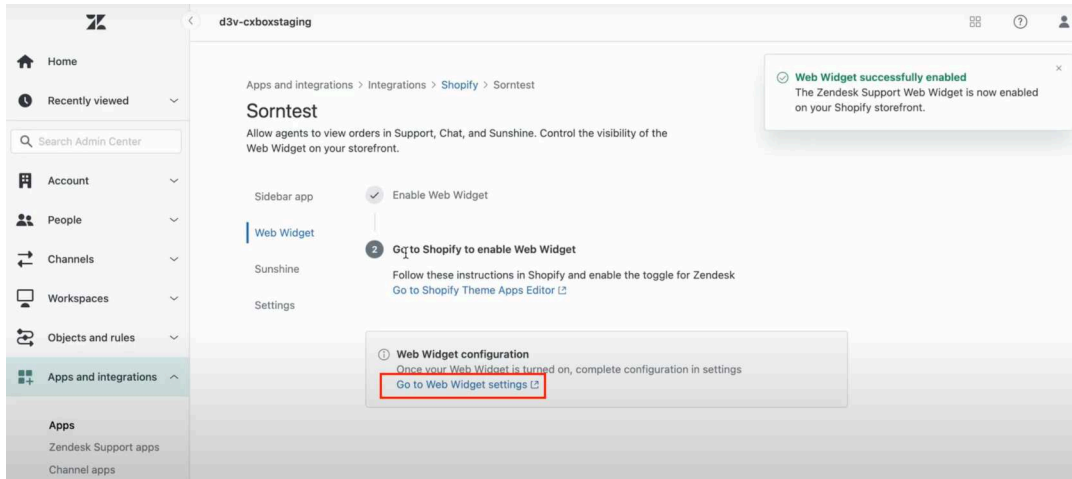


点击按钮保存

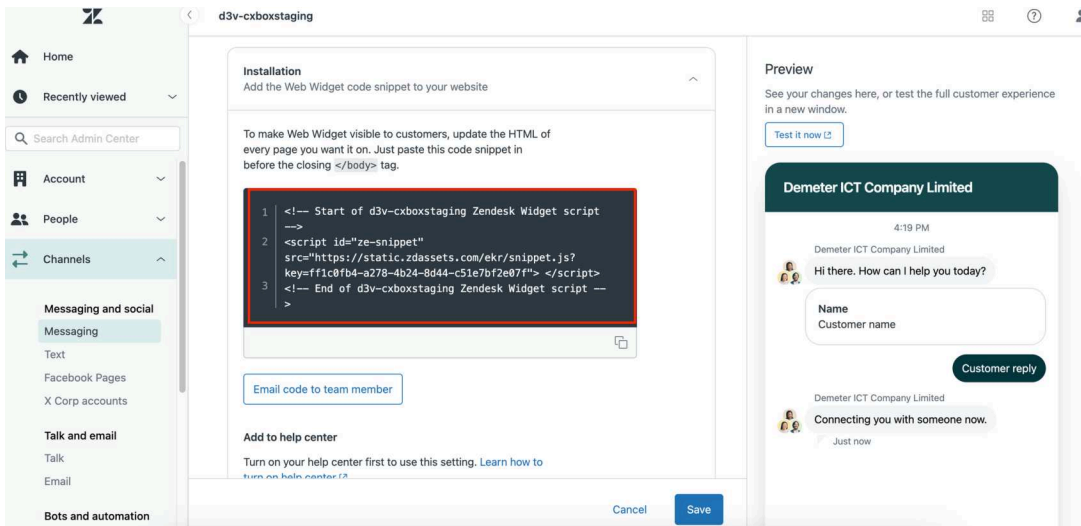


启动聊天

如果在启用 Web Widget 后未显示该功能，请参考下一页，使用 JavaScript 代码添加 Web Widget 的替代方法。

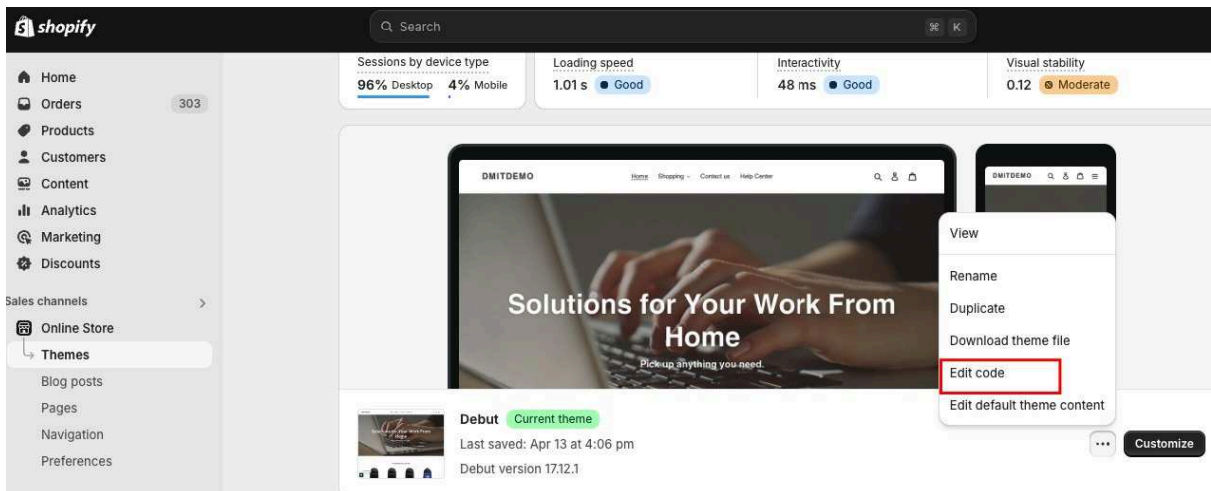


点击“前往 Web Widget 设置”

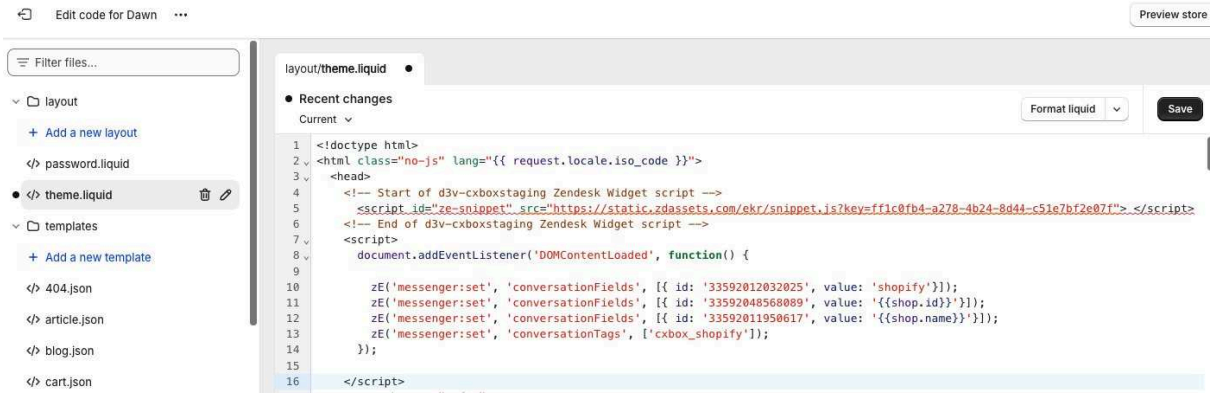


编辑 Web Widget 并复制“安装”选项卡下的 JavaScript 代码

复制代码后，返回 Shopify 网站，在主题菜单中选择“编辑代码”(Edit Code)。



添加以下代码：



将代码粘贴到 theme.liquid 文件的 <head> 标签下

添加代码后，Web Widget 将出现在网站上。

```
<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']);
  });

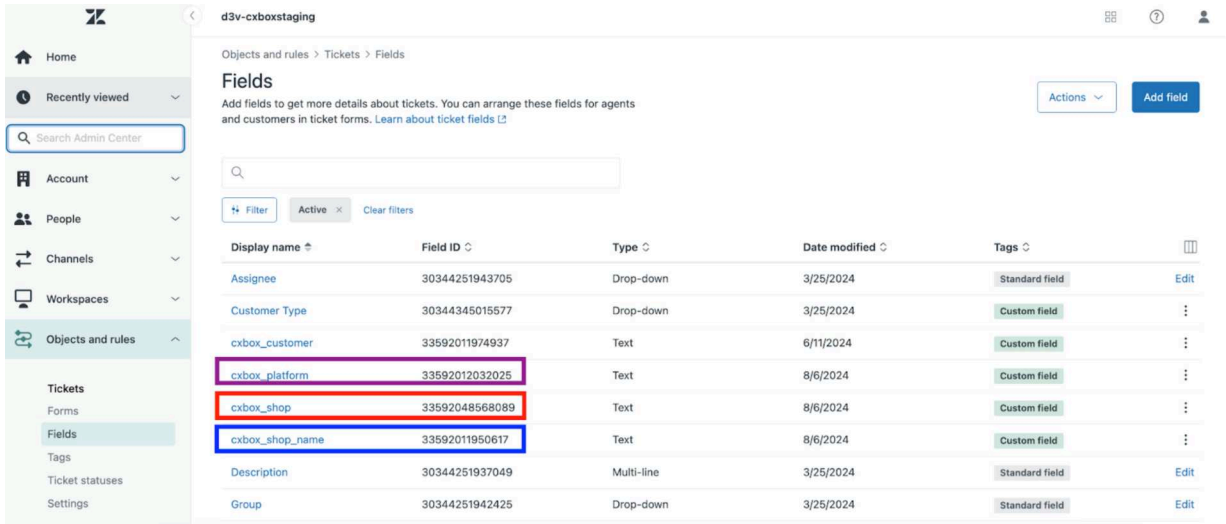
</script>
```

接下来，复制上方提供的 JavaScript 代码，并粘贴到 theme.liquid 文件的 <head> 标签下。请确保用 Zendesk 提供的实际字段 ID 替换 **xxxxxx**，具体 ID 参见下一页截图。

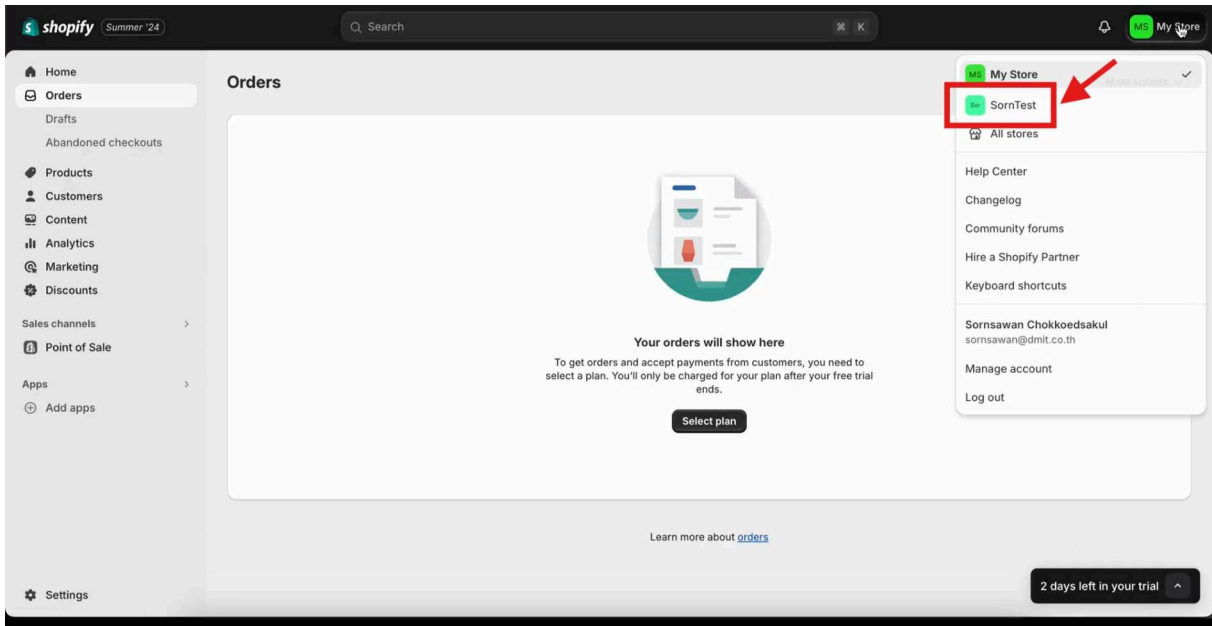
*xxxxxx for shopify id = cxbox\_platform 字段 ID*

*xxxxxx for shop.id = cxbox\_shop 字段 ID*

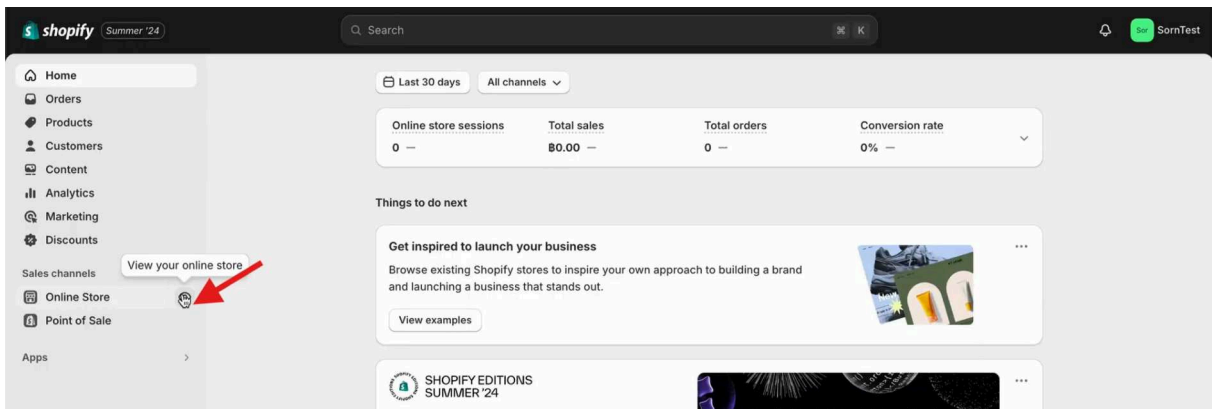
*xxxxxx for shop.name = cxbox\_shop\_name 字段 ID*



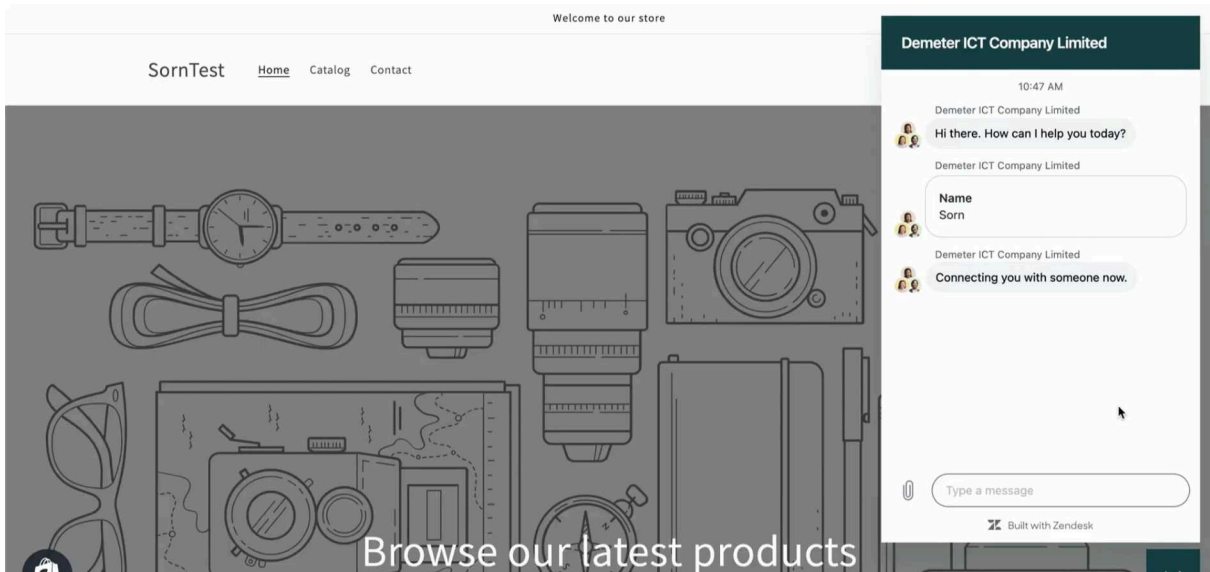
将 xxxxxx 替换为实际字段 ID 号



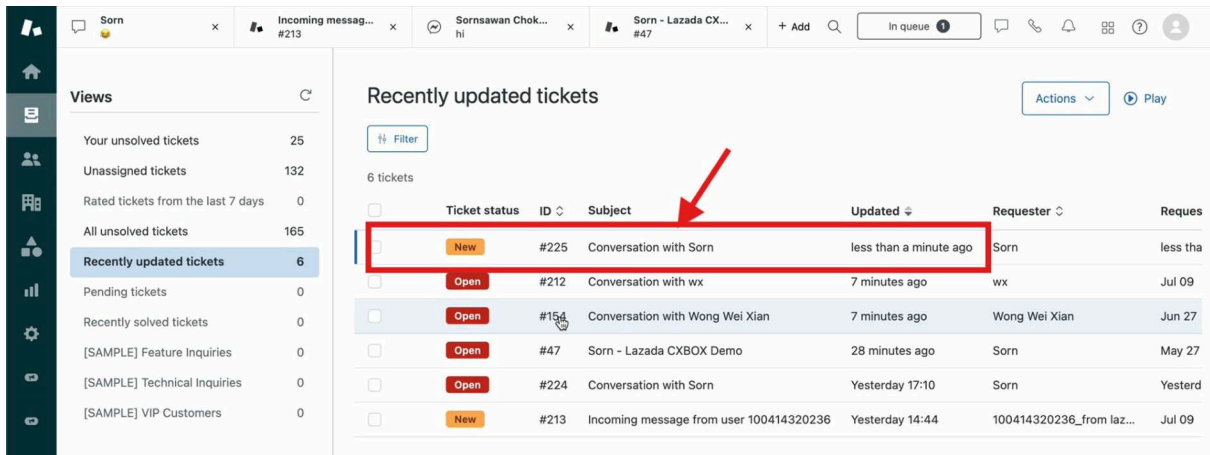
点击“商店” (Store)



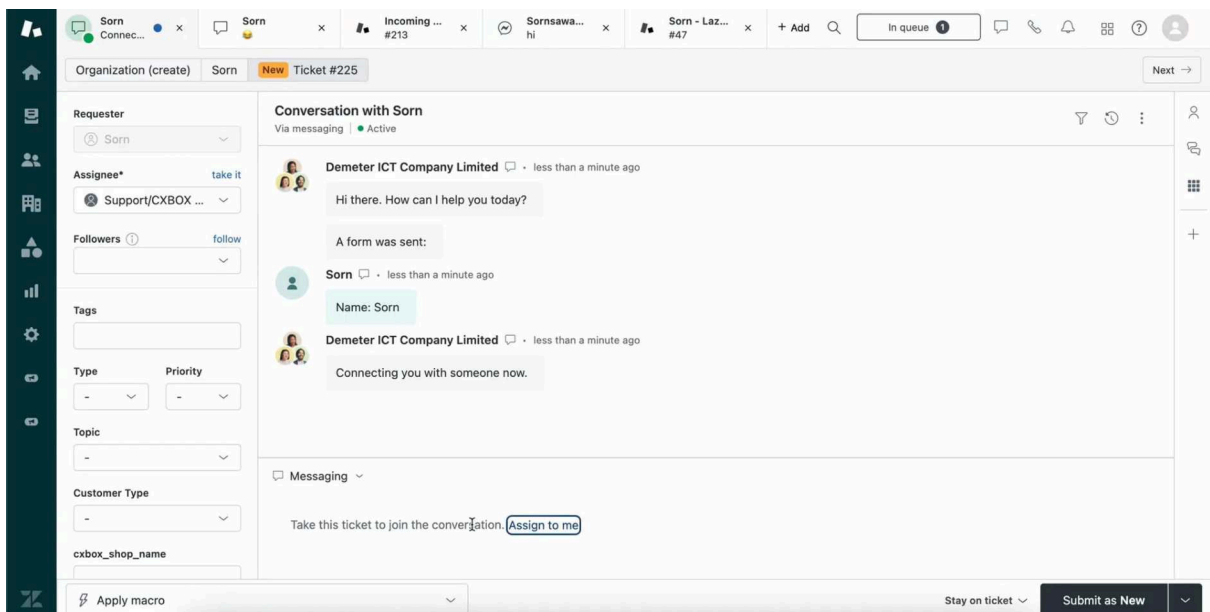
点击“查看您的在线商店”



演示：启动聊天



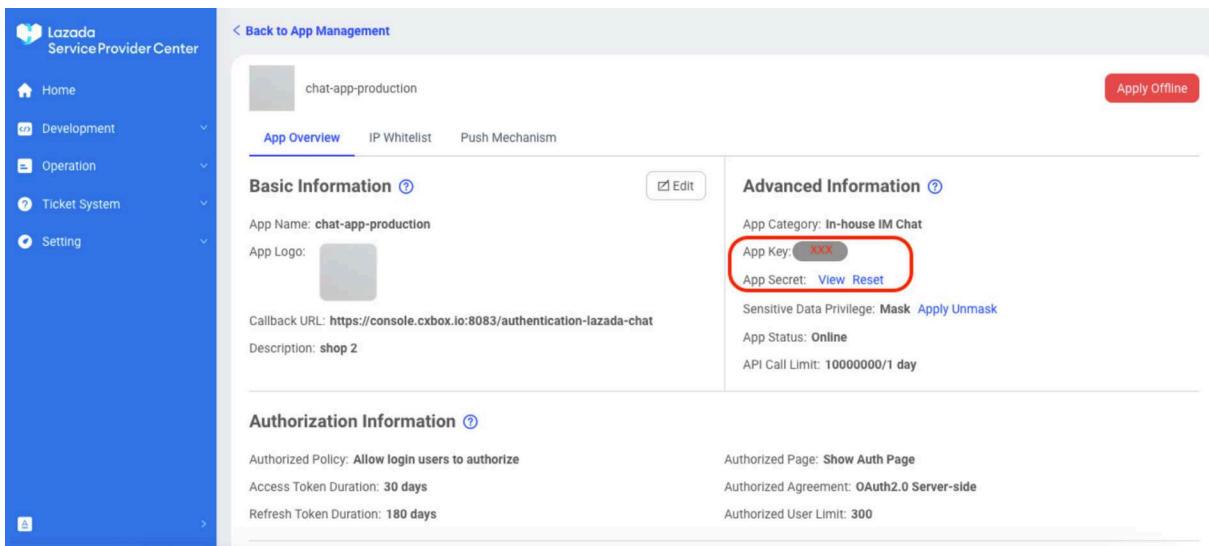
在“最近更新的工单”(Recently updated tickets) 下，查找新分配的工单



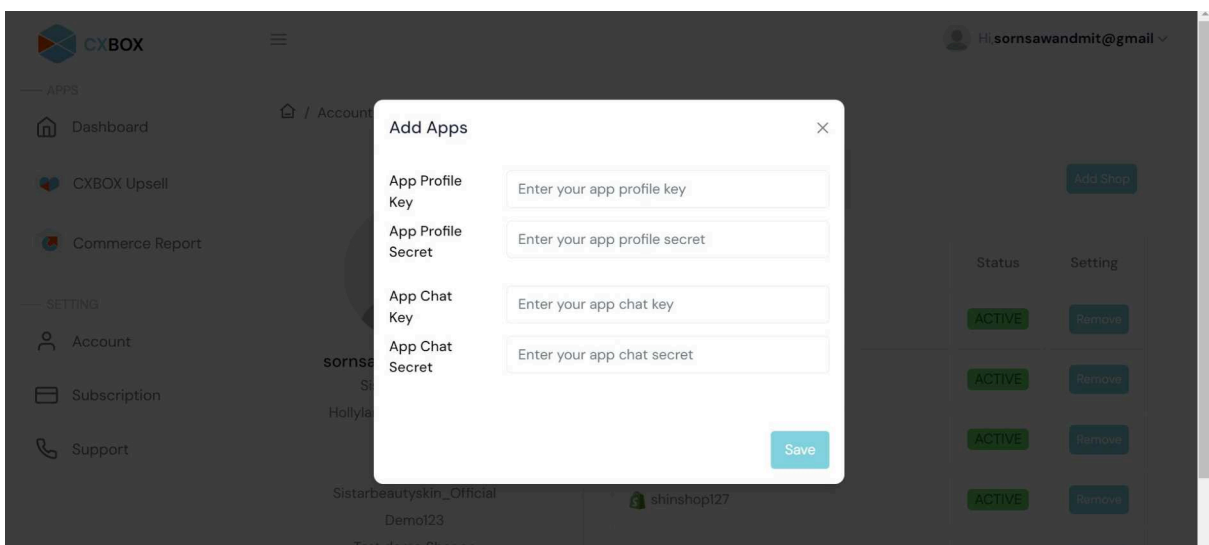
查找新分配的工单

## Lazada

首先，您需要在 Lazada 开放平台（Lazada Open Platform）注册账户，并创建“聊天应用”(Chat Application) 和“个人资料应用”(Profile Application)。之后，请复制开放平台账户（Open Platform Account）中的 应用密钥（App Key）和 应用密钥密文（App Secret），然后在 CXBOX 控制台输入 配置文件密钥（Profile Key）、配置文件密钥密文（Profile Secret）、聊天密钥（Chat Key）和 聊天密钥密文（Chat Secret Key）。下一步，您需要登录您的 Lazada 卖家账户并授权 CXBOX 访问。



复制 Lazada 开放平台账户中的 App Key 和 App Secret

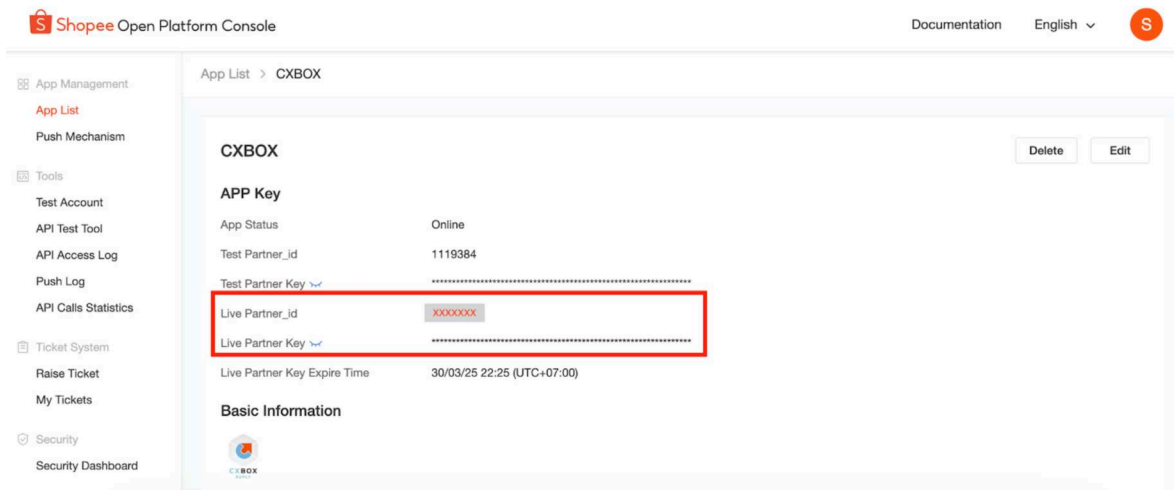


用户输入其 App Key 和 App Secret

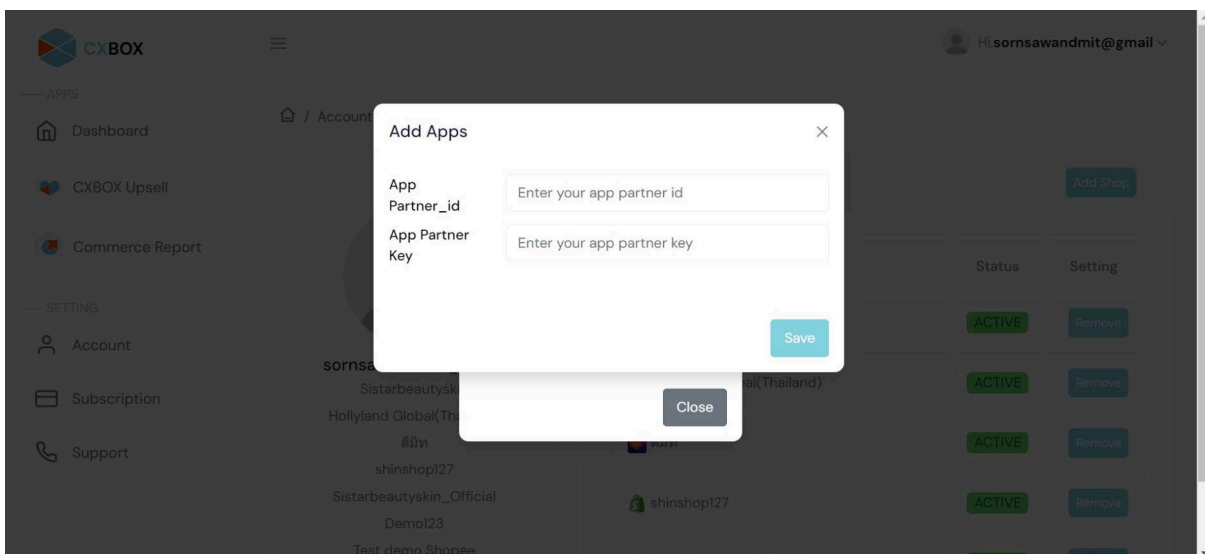
如果您在集成过程中需要帮助，请联系 [support@cxbox.io](mailto:support@cxbox.io) 并提供以下详细信息：Lazada 店铺卖家 ID，用户名 & 密码，开放平台用户名 & 密码以便完成 CXBOX 应用的集成。

## Shopee

首先，您需要在 Shopee 开放平台（Shopee Open Platform）注册账户并创建应用程序。之后，请复制 Partner ID（合作伙伴 ID）和 Partner Key（合作伙伴密钥）并输入到 CXBOX 控制台。接下来，您需要登录 Shopee 卖家账户并授权 CXBOX 访问。



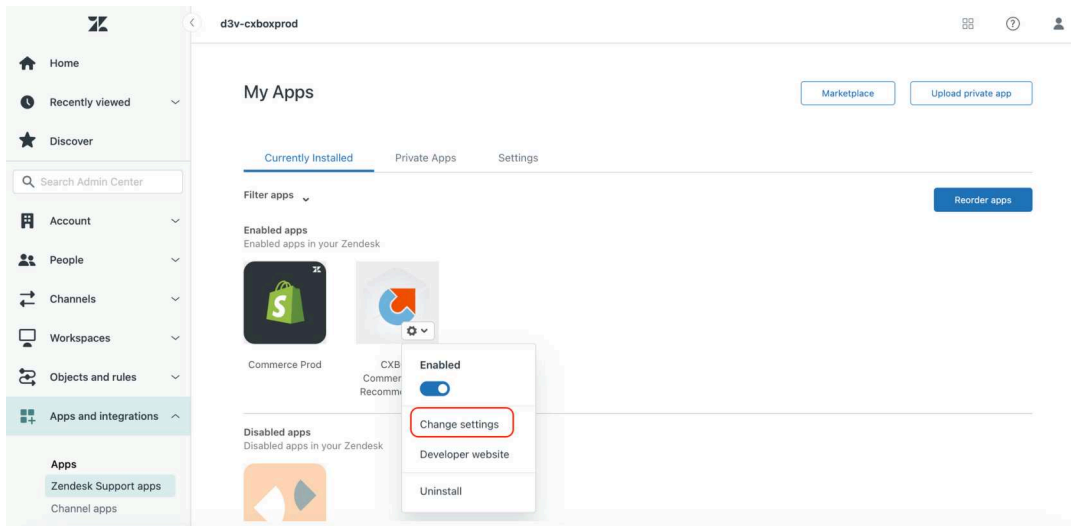
复制 Shopee 开放平台账户中的 Partner ID 和 Partner Key



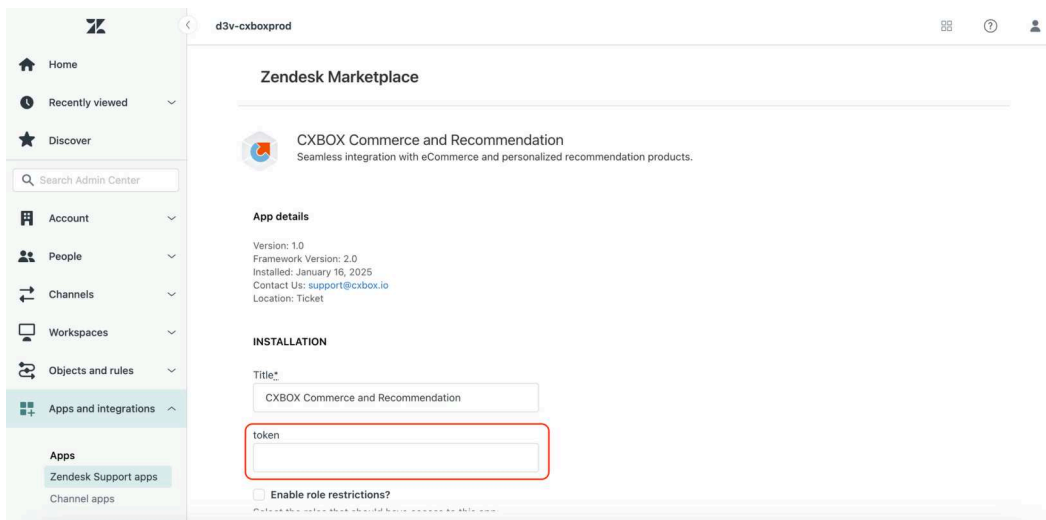
用户输入其 App Partner ID 和 Partner Key

在添加 Lazada、Shopee 或 Shopify 店铺后，您需要在 自定义应用（Custom App）中 添加 Zendesk 令牌（Zendesk Token）。

请联系 CXBOX 团队获取令牌，并在令牌字段输入该值。



Zendesk 管理中心 > 应用与集成 > 应用 > Zendesk 支持应用（Zendesk Support Apps）  
在 CXBOX Commerce 和 CXBOX Recommendation 应用中，点击“更改设置”。



如果您在集成过程中需要帮助，请联系 [support@cxbox.io](mailto:support@cxbox.io) 并提供以下详细信息: Shopee 店铺卖家 ID，用户名 & 密码，开放平台用户名 & 密码以便完成 CXBOX 应用的集成。

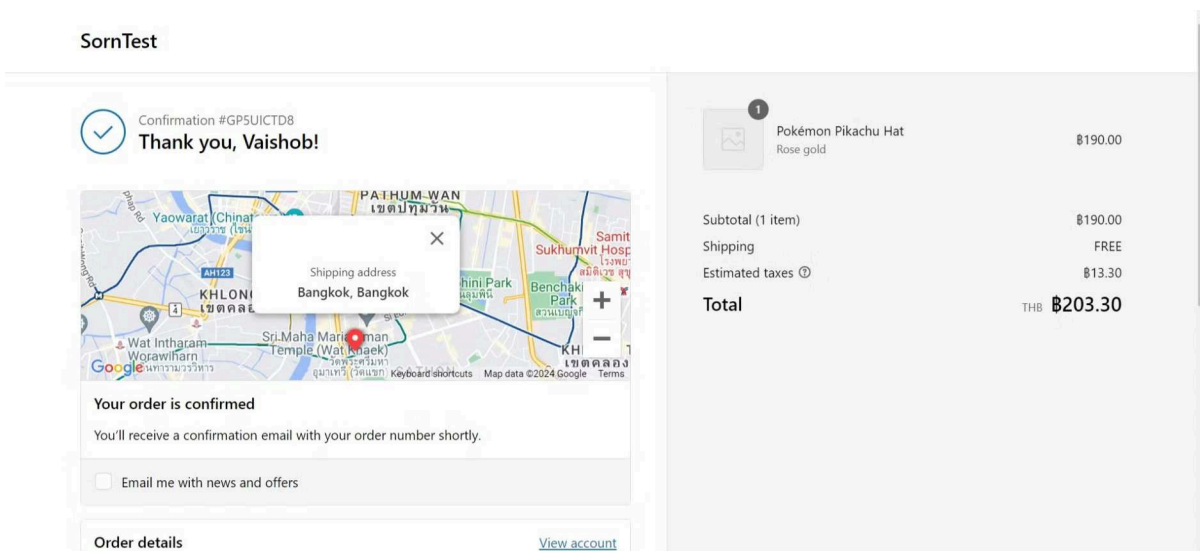
## 订单信息查询

CXBOX Commerce 不仅支持客服回复，还可以用于 订单信息查询，帮助您节省时间，无需在多个平台之间切换，即可与客户沟通。

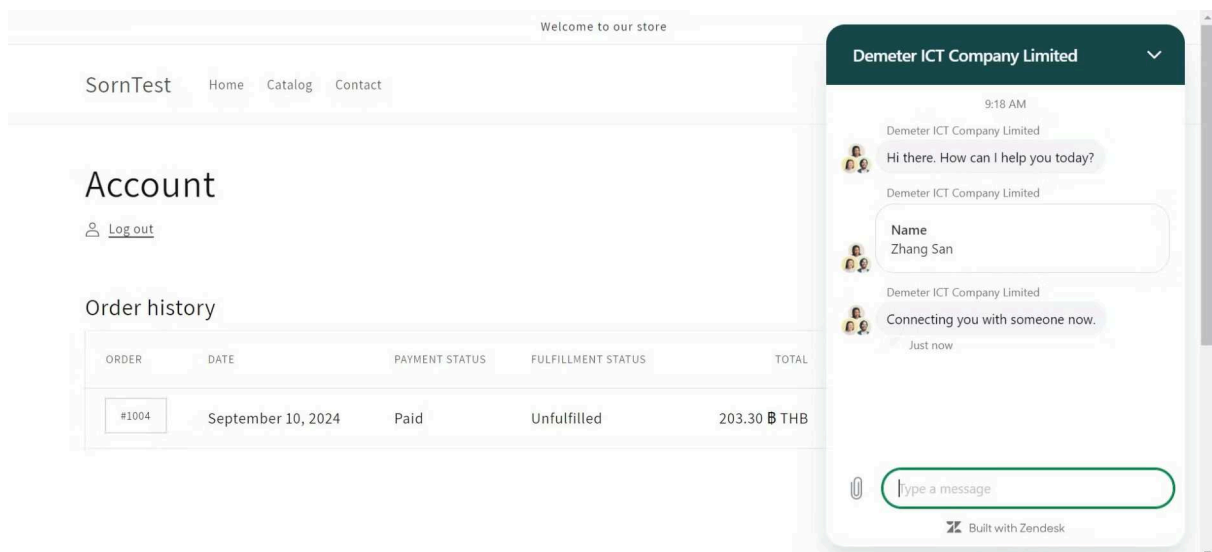
例如，如果客户咨询订单详情，您可以直接在 Zendesk 通过 CXBOX 应用 查询产品和用户信息，并立即回复客户。

### 示例 1: 查询 Shopify 订单

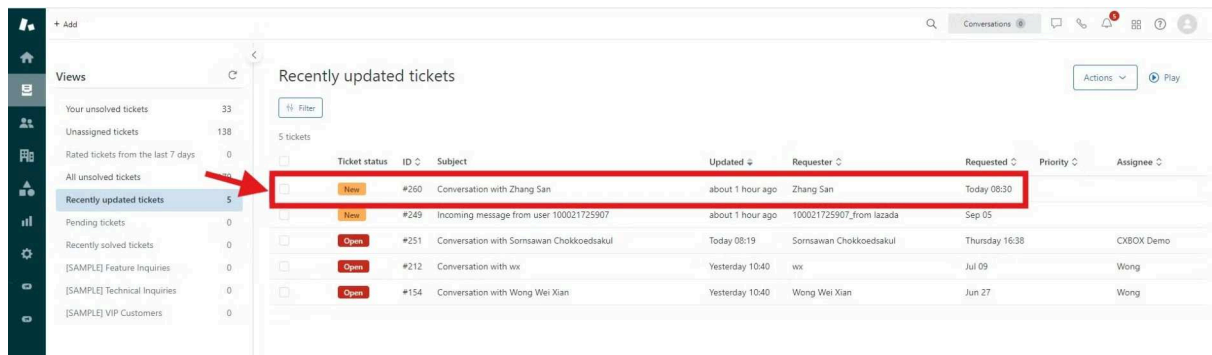
#### 1. 客户在 Shopify 创建订单。



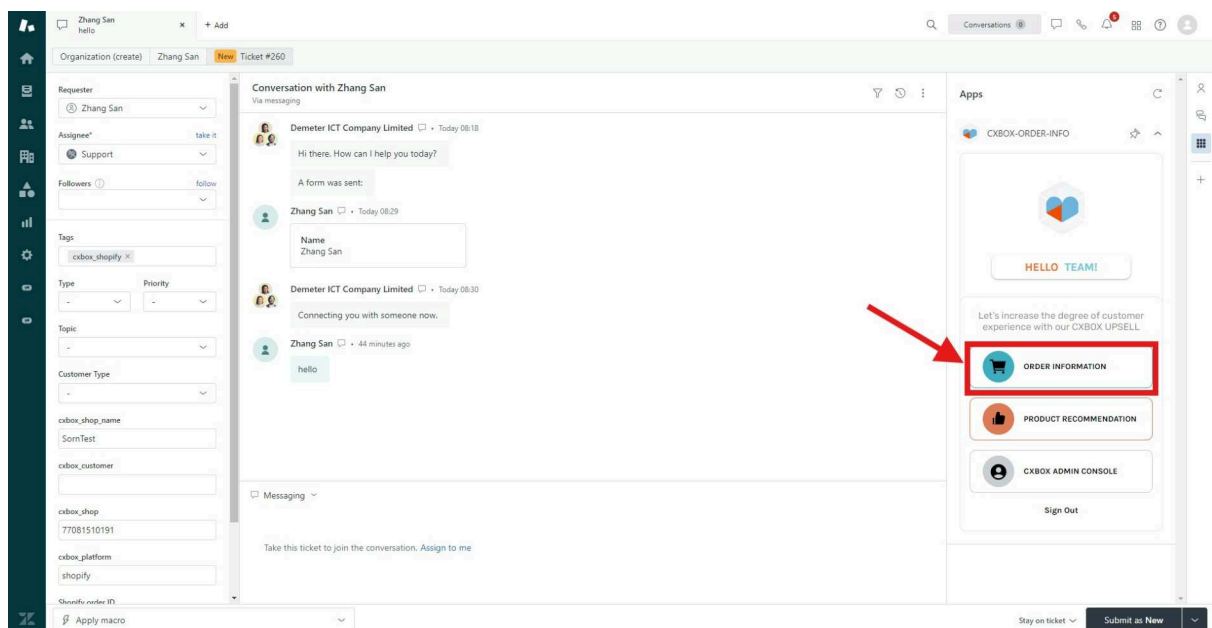
## 2. 客户通过 Shopify 发送消息。



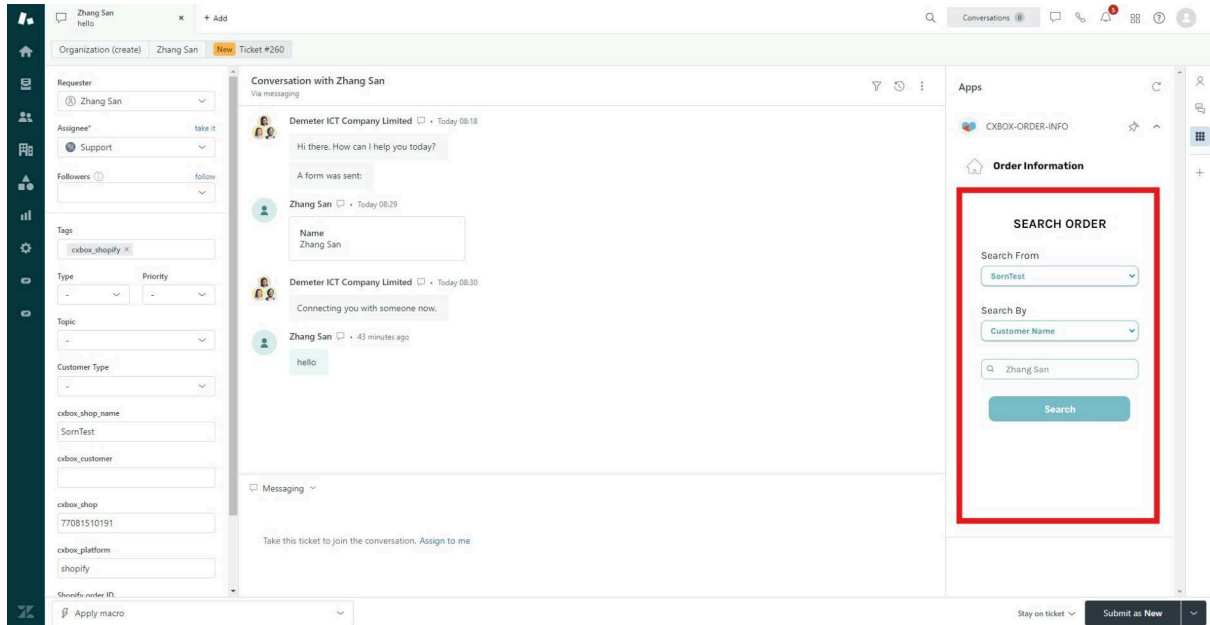
## 3. 客服在 Zendesk 收到工单。



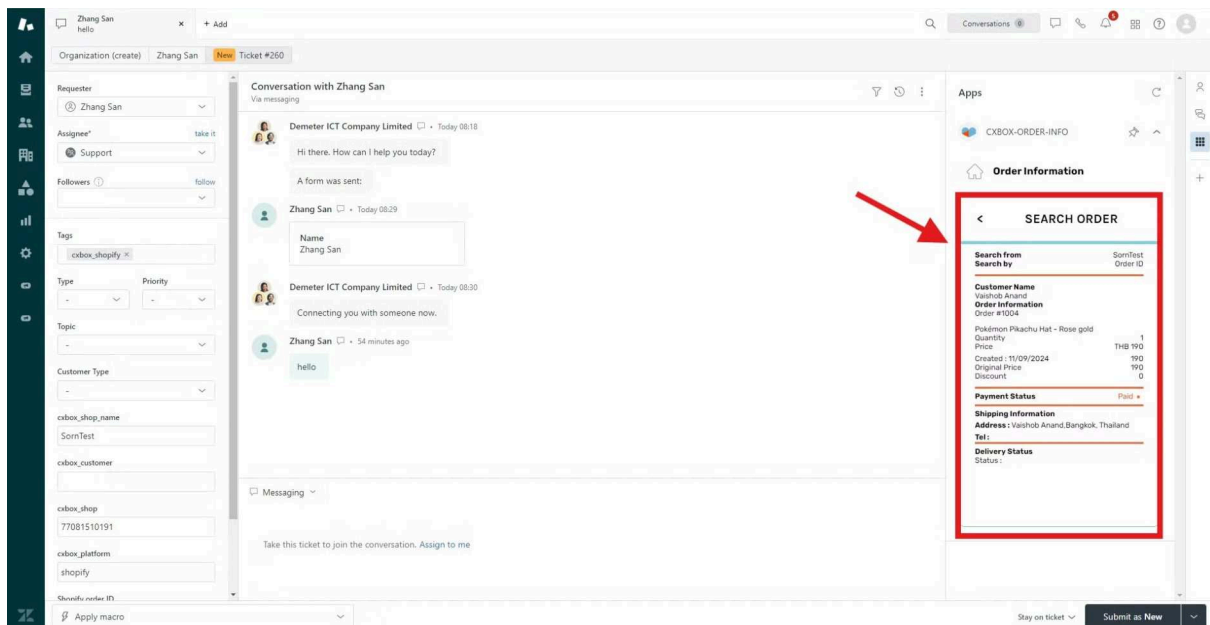
## 4. 客服在“订单信息”(Order Information) 下查询订单详情。



## 5. 客服可通过客户姓名、订单 ID、电话号码或电子邮件地址搜索订单信息。



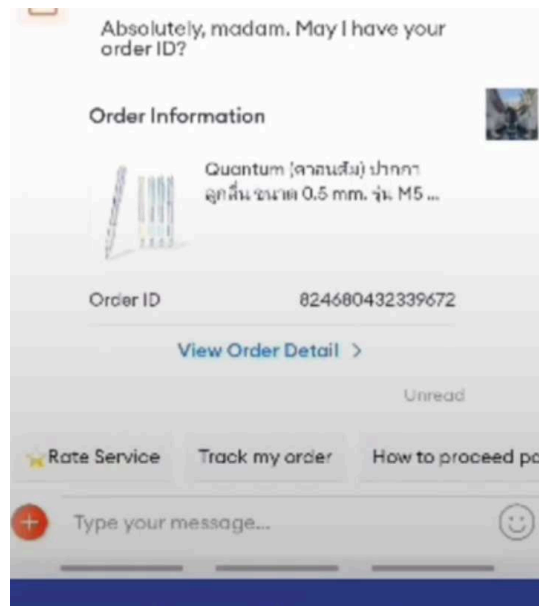
## 6. 客服可成功定位该订单的详细信息。



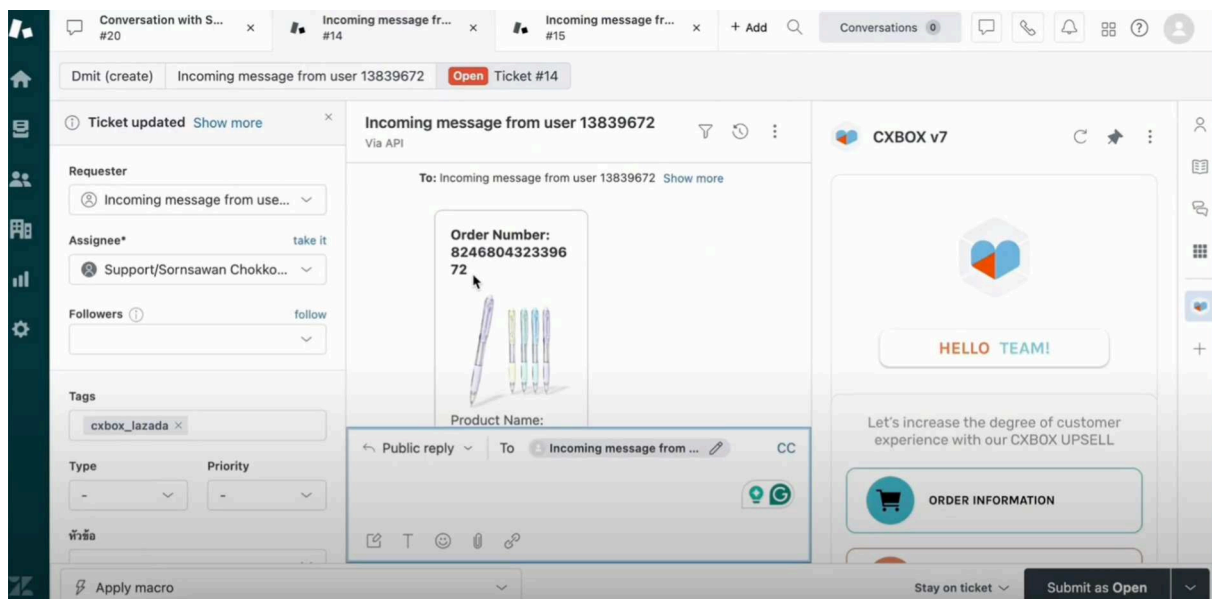
## 示例 2：查询 Lazada/Shopee 订单

以下示例演示了如何在 CXBOX 应用中使用 Lazada 订单 ID 进行搜索。同样的方法适用于 Shopee 订单查询。

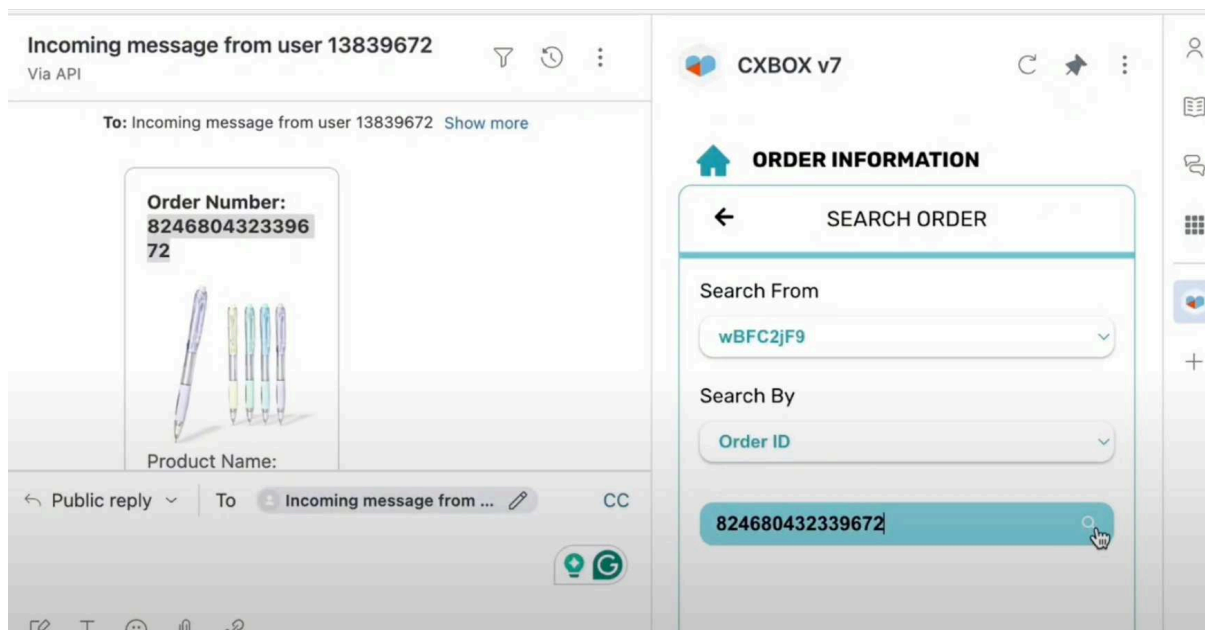
### 1. 客户在 Lazada 发送订单 ID。



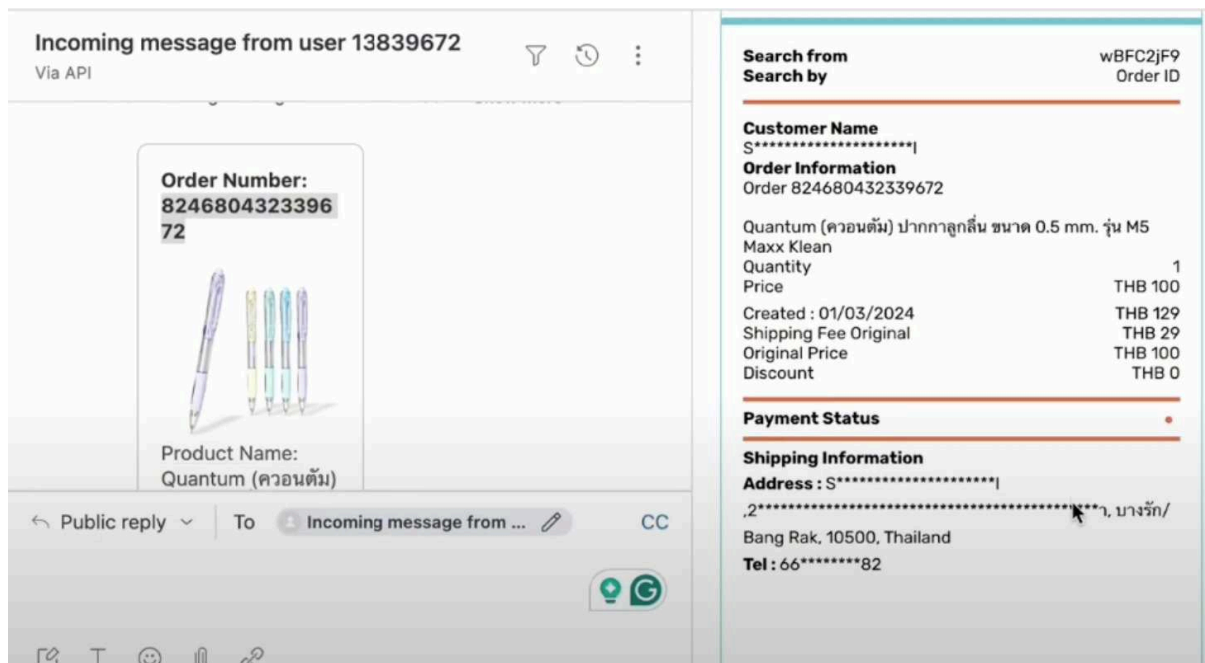
### 2. 客服在 Zendesk 的客户工单中收到订单 ID。



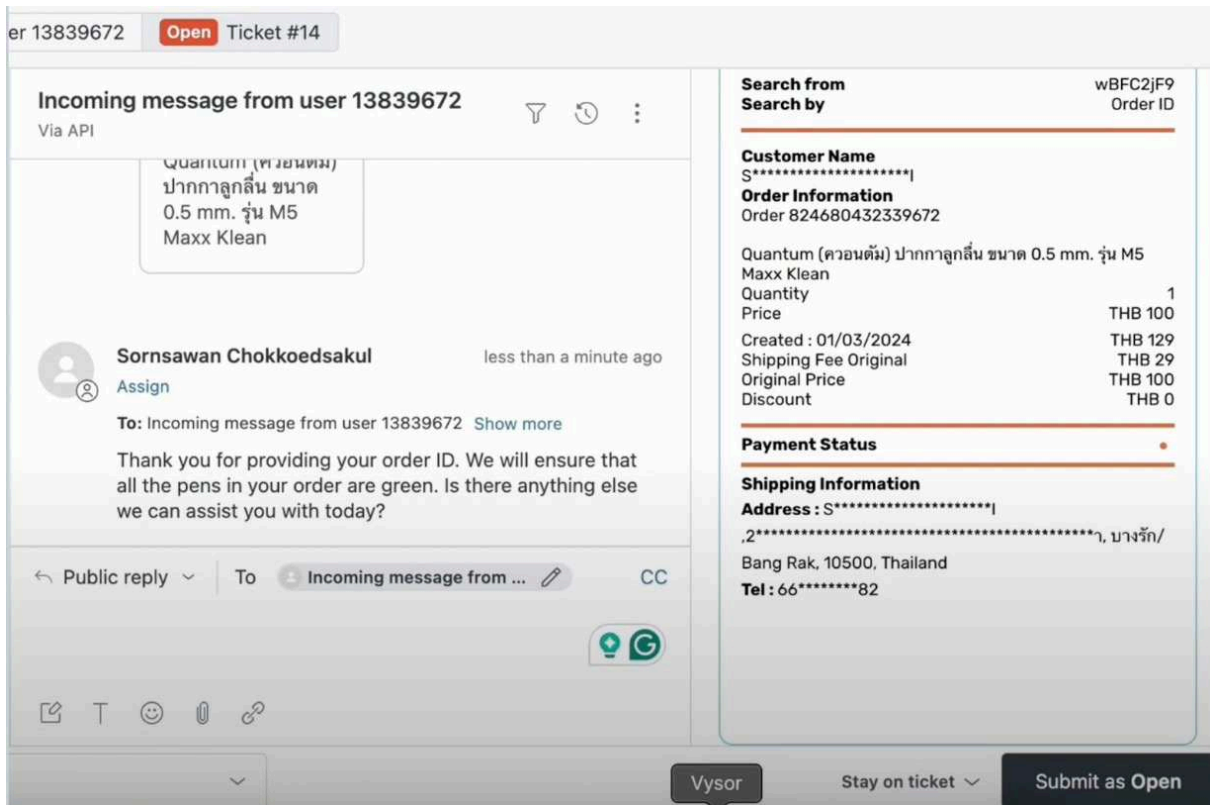
## 3. 客服在 Zendesk 的 CXBOX 应用中查询订单信息。



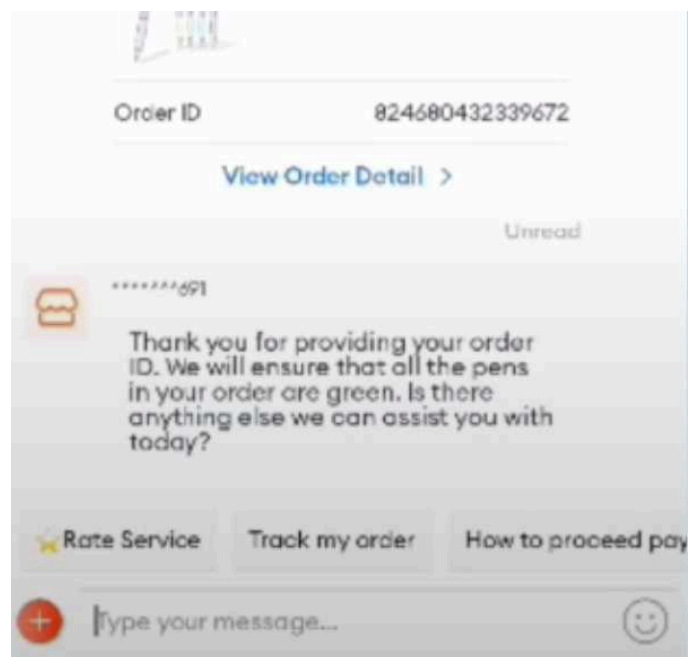
## 4. 客服在 CXBOX 应用中查看订单详情和产品信息。



## 5. 客服通过 CXBOX 侧边聊天窗口回复客户。



## 6. 客户在 Lazada 聊天界面接收回复。



## 常见问题 (FAQs)

**Q1:** 如果在集成过程中遇到错误，我应该怎么做？

**A1:** 请确保所有 API 密钥和凭据输入正确。如果问题仍然存在，请联系 [support@cxbox.io](mailto:support@cxbox.io)。

**Q2:** 如何重置密码？

**A2:** 在登录页面点击“忘记密码”，并按照指引重置密码。

## CXBOX 产品

探索 CXBOX 如何增强您的业务客户服务。访问我们的官方网站，获取更多资源，或联系支持团队获得个性化帮助。

在 Zendesk 应用市场 (Zendesk Marketplace) 上，我们提供两款 CXBOX 品牌产品：

### CXBOX Commerce

- 统一管理所有电商客户咨询，使客服能够更高效地回复客户。
- 可与 Lazada 和 Shopee 等电商平台集成。

#### 主要功能：

- 一站式处理所有电商客户咨询。
- 实时在单一平台上与客户互动。
- 快速验证客户订单详情。

### CXBOX Commerce - Shopify

- 能够在 Zendesk 内搜索订单信息

## CXBOX Hub

- 在社交媒体渠道一次性发送个性化营销信息。
- 通过强大的分析工具了解客户互动和留存情况。

### Key Features:

- 客户分组，精准投放营销活动。
- 无缝沟通，即使在 Zendesk 之外也能保持客户互动。
- 智能切换，确保 Zendesk 和 CXBOX Hub 之间的流畅对话。