

CXBOX Hub

用户手册



CXBOX
HUB

一体化应用，提升客户服务体验

www.cxbox.io

由 Demeter ICT 开发

目录

• 介绍	3
• CXBOX Hub 集成	3
• 消息渠道	8
• LINE 群组	9
◦ 模板	10
◦ WhatsApp 模板	10
• 消息格式	11
• 切换板	12
• 聊天	12
• 用户列表	14
• 导入用户	15
• 用户分组	16
• 营销活动	20
• 报告	21
• 设置	23
◦ 订阅	23
◦ 账户	24
◦ 内部群组	26
◦ 切换板	27
• 常见问题 (FAQs)	29
• 最佳实践	29
• 术语表	29
• CXBOX 的产品	30

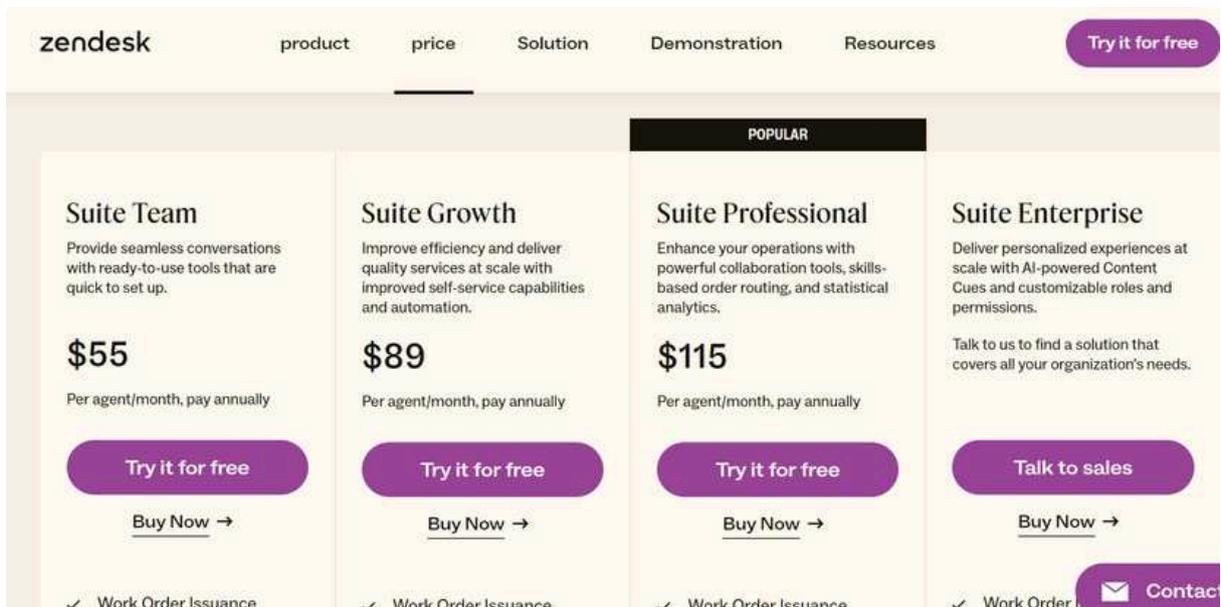
介绍

CXBOX Hub 由 Demeter ICT 开发。通过与 Zendesk 和 Sunshine Conversations 的无缝集成，CXBOX Hub 能够优化企业在多个在线渠道上的客户互动，从而提升整体客户服务体验。

本指南提供了 CXBOX Hub 的逐步设置和核心功能操作指南，确保顺利、高效地完成实施过程。

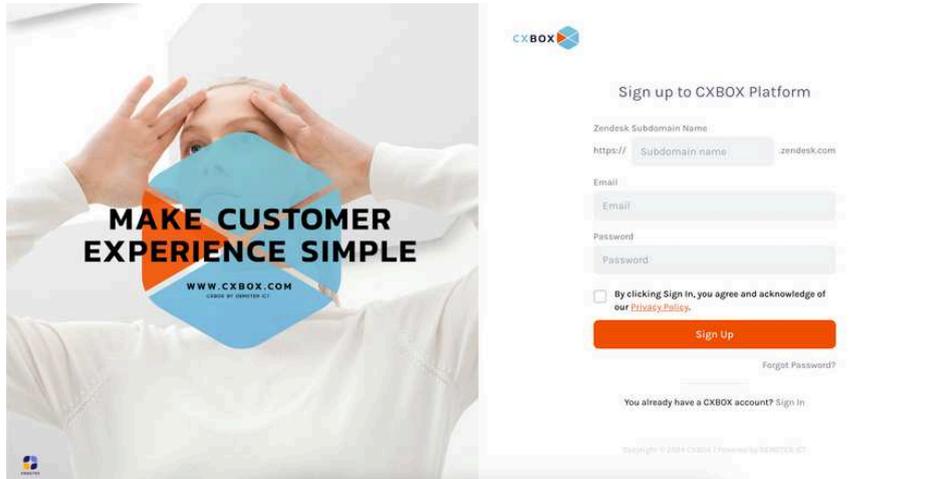
CXBOX Hub 集成

重要提示： CXBOX Hub 需要 Sunshine Conversations 才能连接到 Zendesk。如果您的 Zendesk 订阅计划 未包含 Sunshine Conversations（该功能仅适用于 Suite Professional 和 Suite Enterprise 计划），则无法与 CXBOX Hub 集成。请确保您的计划包含此功能，以便充分使用 CXBOX Hub。



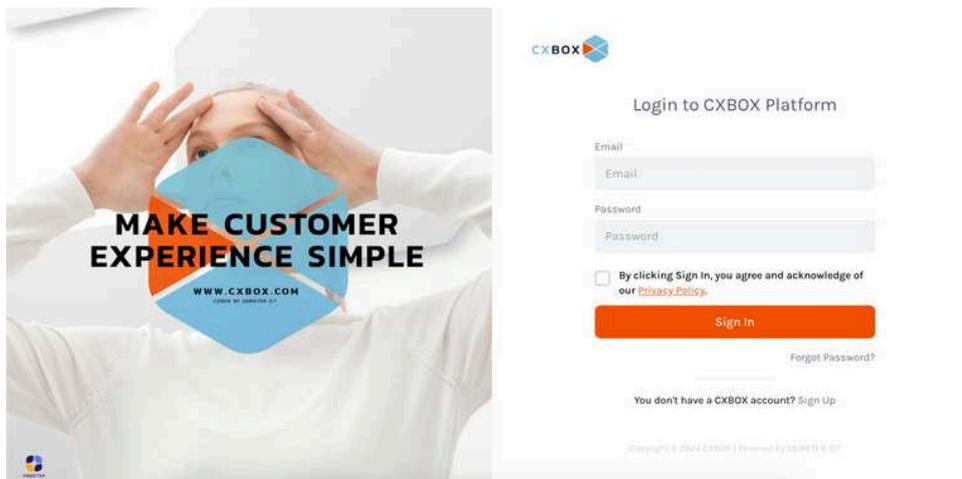
仅“Suite Professional”和“Suite Enterprise”计划包含 Sunshine Conversations 访问权限

要开始使用 CXBOX Hub，请先在 CXBOX Hub 官方网站 注册账户。您将收到电子邮件通知以确认账户注册。创建账户后，您可以登录 CXBOX Hub 仪表板。



注册页面

创建账户后，您可以登录 CXBOX Hub 仪表板。

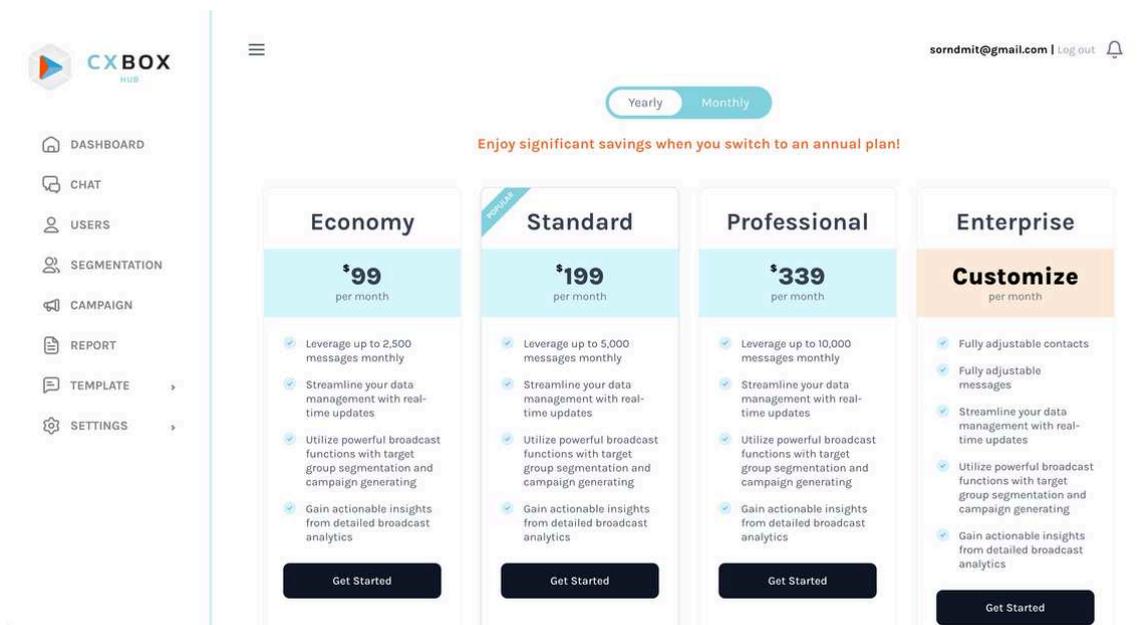


用户填写邮箱和密码，并同意登录。

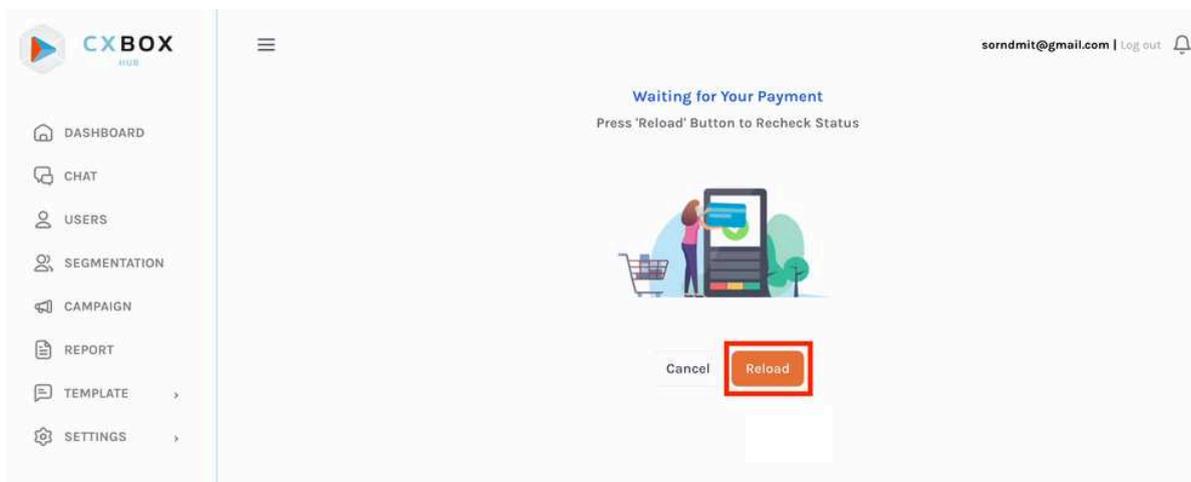


用户选择 Zendesk 子域名并登录。

登录后，选择最适合您需求的订阅方案并添加付款信息。



选择订阅计划



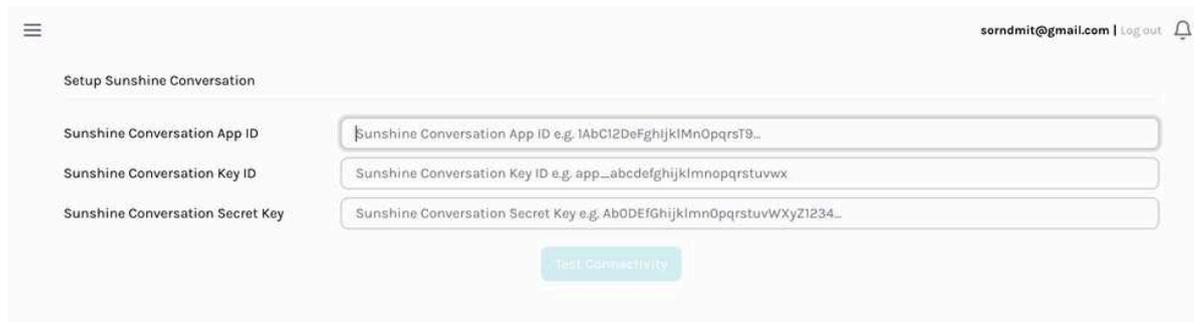
点击“充值”按钮后添加付款方式

添加付款后，您可以无缝集成 Sunshine Conversation。在 Zendesk 管理后台中，进入 Apps and Integrations 菜单并生成对话 API 密钥。点击“创建 API 密钥”按钮，命名您的应用程序（例如：CXBOX Hub），并妥善保存生成的密钥。

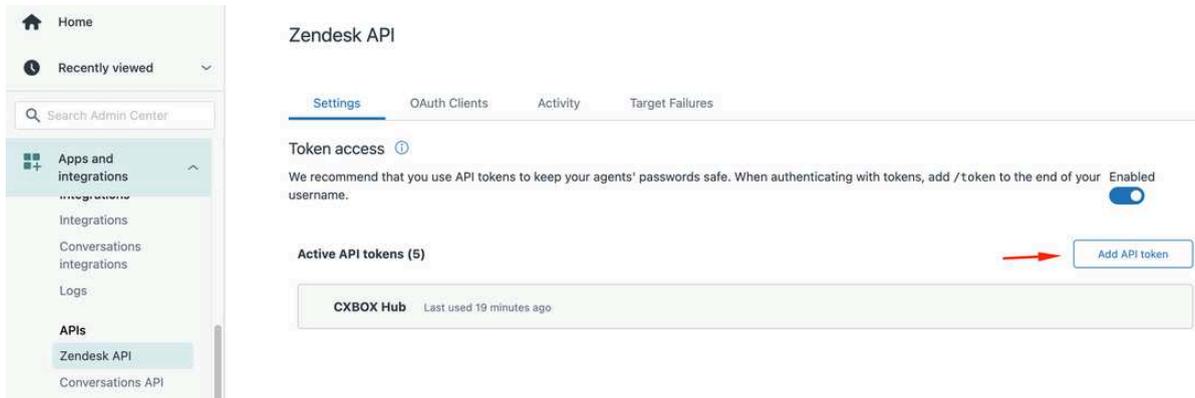


在 Zendesk 中创建 Conversations API 密钥

创建后复制 App ID、Key ID 和 Secret Key，然后点击“测试连接”按钮保存至 CXBOX Hub。



为设置 Zendesk 账户，请在 **Zendesk API** 中创建一个 API 令牌并复制。



在 Zendesk 中创建 API 密钥

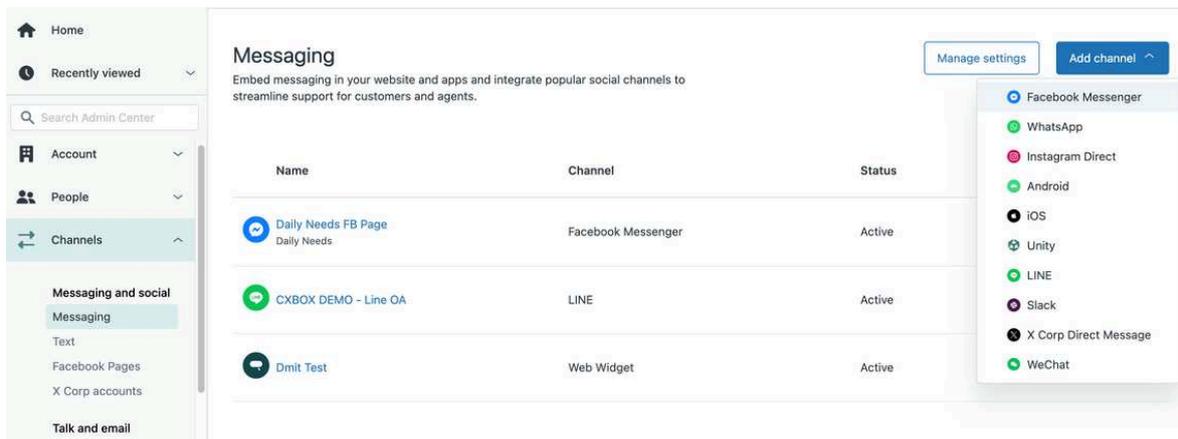
创建好后，返回 CXBOX Hub，输入您的 Zendesk 登录邮箱并粘贴生成的 API 令牌。验证您的 Zendesk 子域名，如有错误，请联系 support@cxbox.io。连接测试成功后，集成完成，可开始使用 CXBOX Hub。



Zendesk API 设置

消息渠道

要将您的 社交媒体渠道 连接到 CXBOX Hub，必须在 Zendesk 管理中心 添加该渠道。

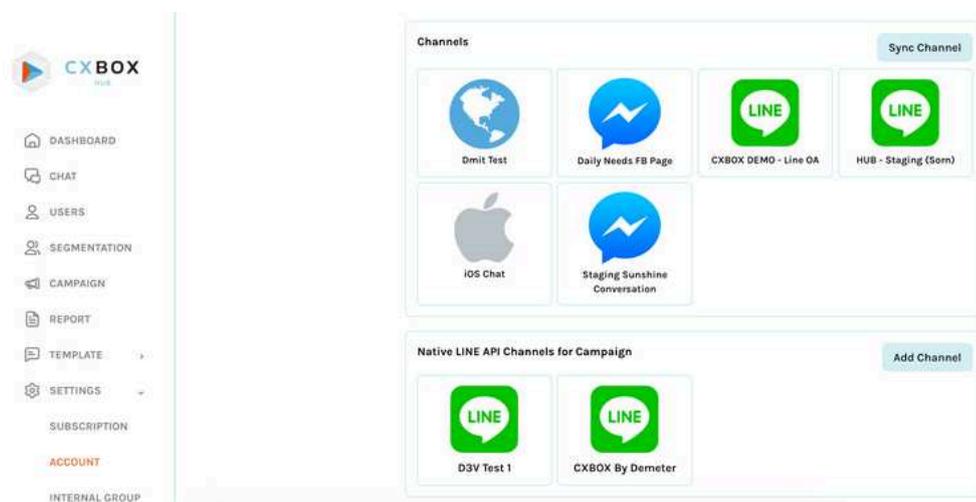


在消息管理（Messaging）中连接社交媒体渠道

若您在 Zendesk 管理后台连接后，在 CXBOX Hub 中找不到对应的频道，请点击“同步频道”按钮以查看新增频道。

点击“添加频道”按钮可连接原生 API 渠道（如 LINE、Facebook、微信），指导您如何进行连接，从而可使用原生 API 发送活动消息。

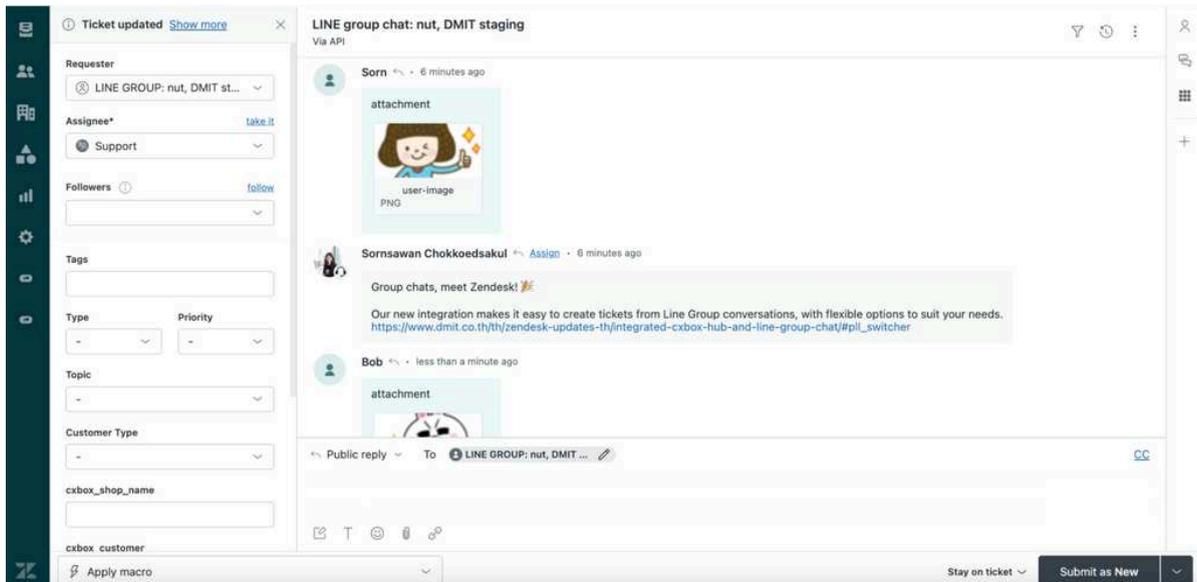
使用 LINE 原生 API 发送活动信息，可加入富媒体内容。同时，Facebook 和 WhatsApp 原生 API 的接入也支持启用“已同意接收消息”功能，突破 24 小时消息窗口限制。



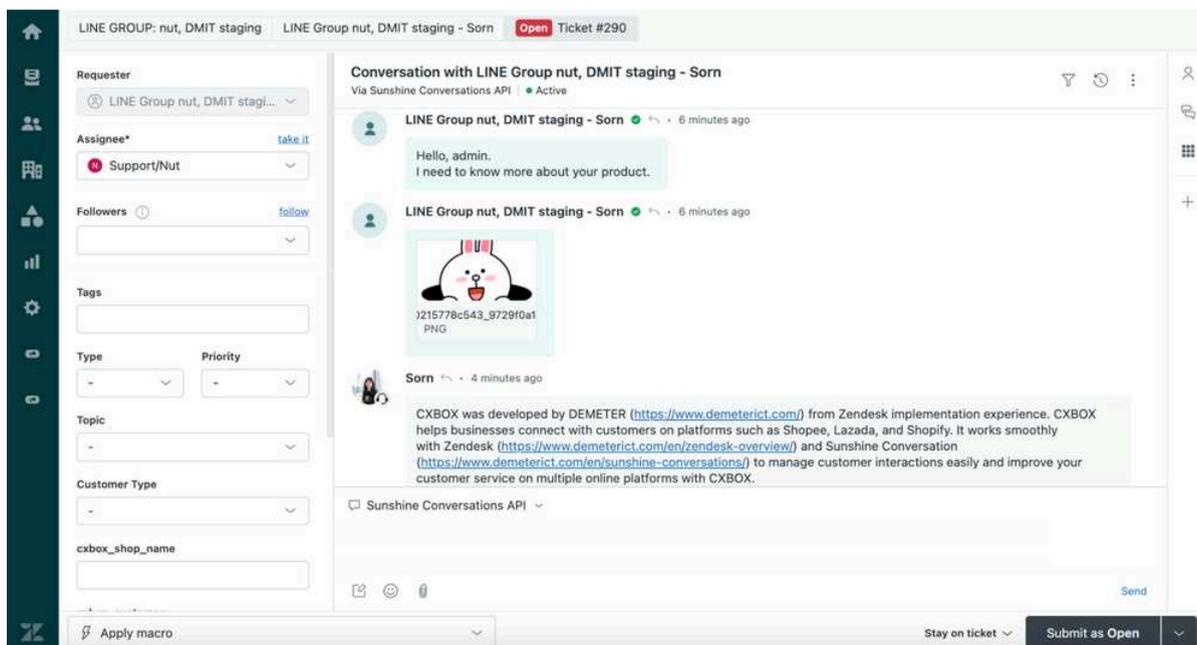
渠道列表

LINE 群组

LINE 群组的 Zendesk 工单可通过两种方式显示：一种是为整个群组更新单一工单（Zendesk API 限制为每 10 分钟 30 条消息），另一种是为每位用户分别创建工单（通过 Sunshine Conversations API），如下图所示。



LINE 群组单一工单展示



每个群组成员单独工单展示

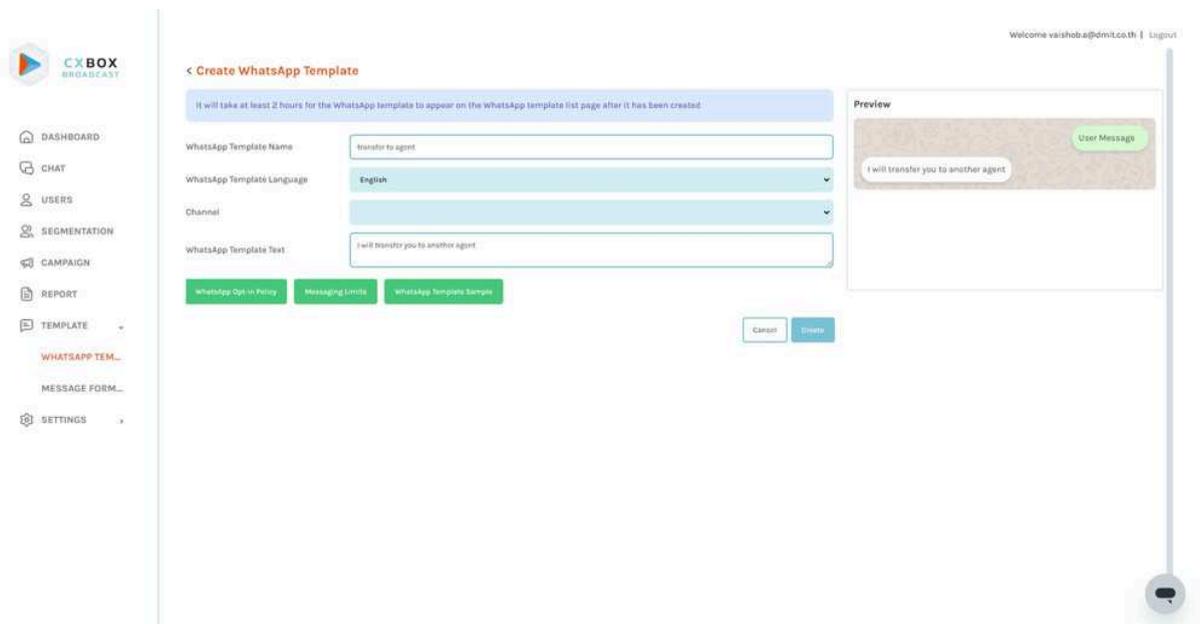
模板 (Templates)

预设消息模板 有助于客服 在处理客户查询时节省时间，尤其是在 实时聊天 (Live Chat) 场景下。这些模板可根据 不同的客户场景 定制，如： 订单确认 (Order Confirmation)、 配送更新 (Delivery Updates)、 服务咨询 (Service Inquiries) 。

WhatsApp 模板

WhatsApp 模板 允许客服 设置预定义消息，这些消息可包括 纯文本 或 附带图片，提供更丰富的沟通方式。

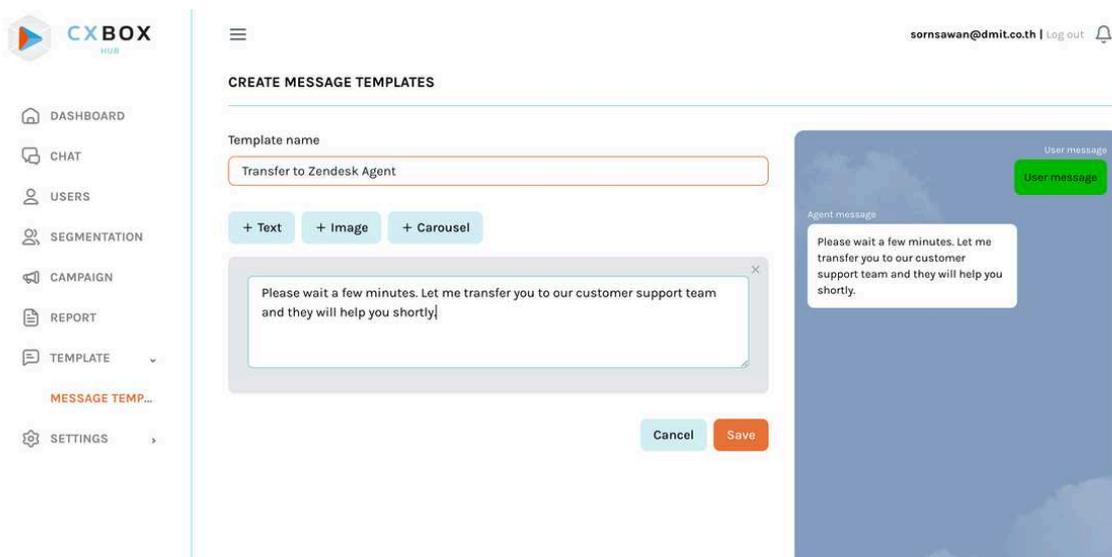
创建 WhatsApp 模板后，需要 等待 WhatsApp 审核，至少需要 2 小时。



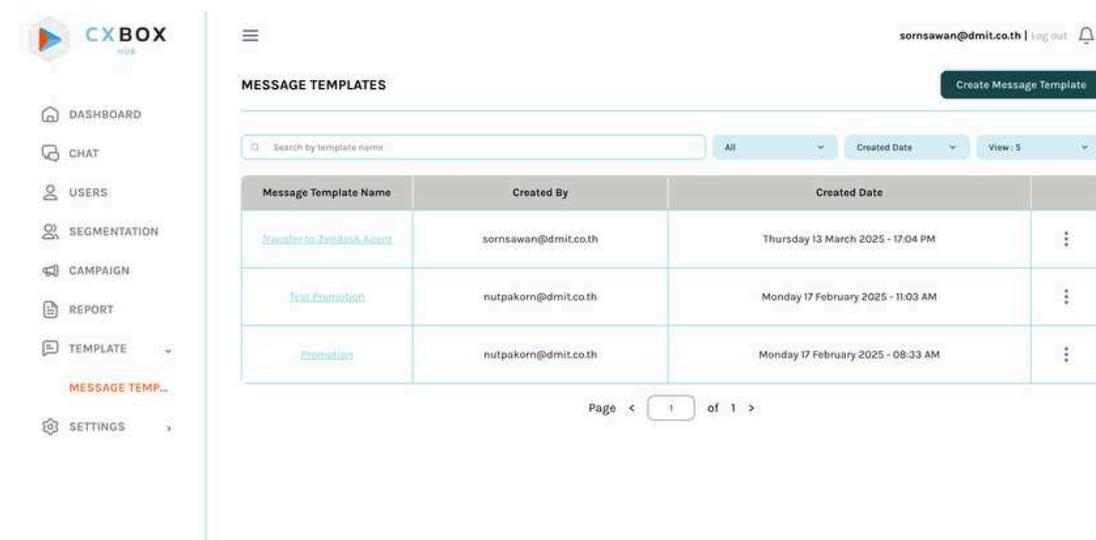
WhatsApp 模板示例

消息格式 (Message Format)

消息格式功能 允许用户 创建预定义回复，可在客户互动中快速调用。这些模板支持 多种内容格式，如 文本、图片、文件，可根据 不同的营销活动或客户查询需求 进行定制。其功能类似于 Zendesk 的“宏” (Macro) 。



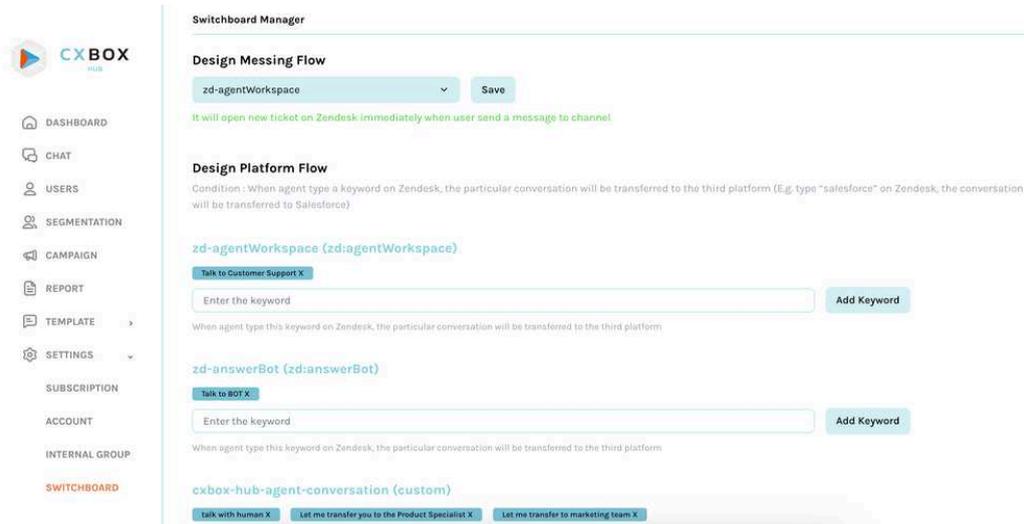
创建消息格式



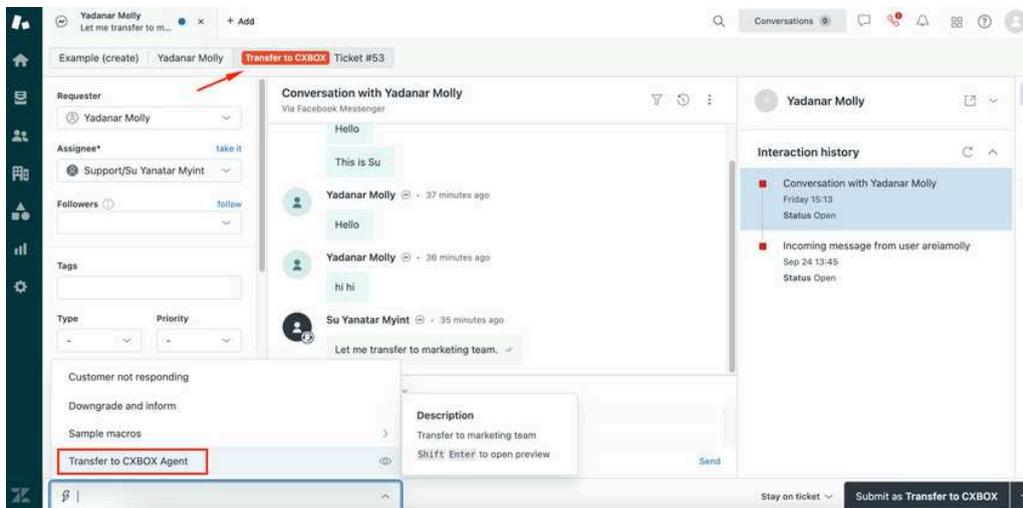
消息格式示例

切换板 (Switchboard)

根据您在转接台中设置的关键字，Zendesk 将允许您将对话渠道从 Zendesk 切换至 CXBOX。一旦切换成功，您可通过 CXBOX Hub 与客户无缝沟通。



CXBOX 的切换板关键词



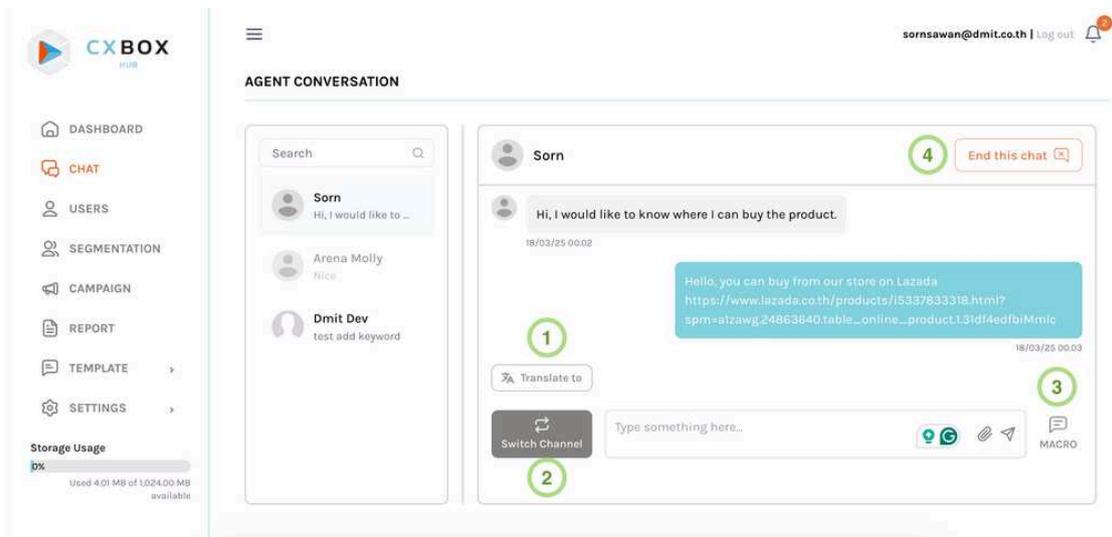
在宏命令中设置转接关键字和工单状态

聊天 (Chat)

客服可将 CXBOX Hub 作为统一工作平台，无论客户来自 Messenger、LINE 还是 WhatsApp，都可无缝处理请求，无需频繁切换平台。

注意：

- Facebook Messenger 仅允许企业 在 7 天内 回复用户消息，超过 7 天后，消息窗口将关闭。为了防止消息无法送达，当消息窗口关闭时，输入框将被锁定。唯一的重新打开方式是 用户重新发送新消息。
- Messenger 还限制 群发消息 只能在 24 小时内发送。
- 客服可无缝在 Zendesk、CXBOX Hub 以及聊天机器人之间切换，确保 对话顺畅。



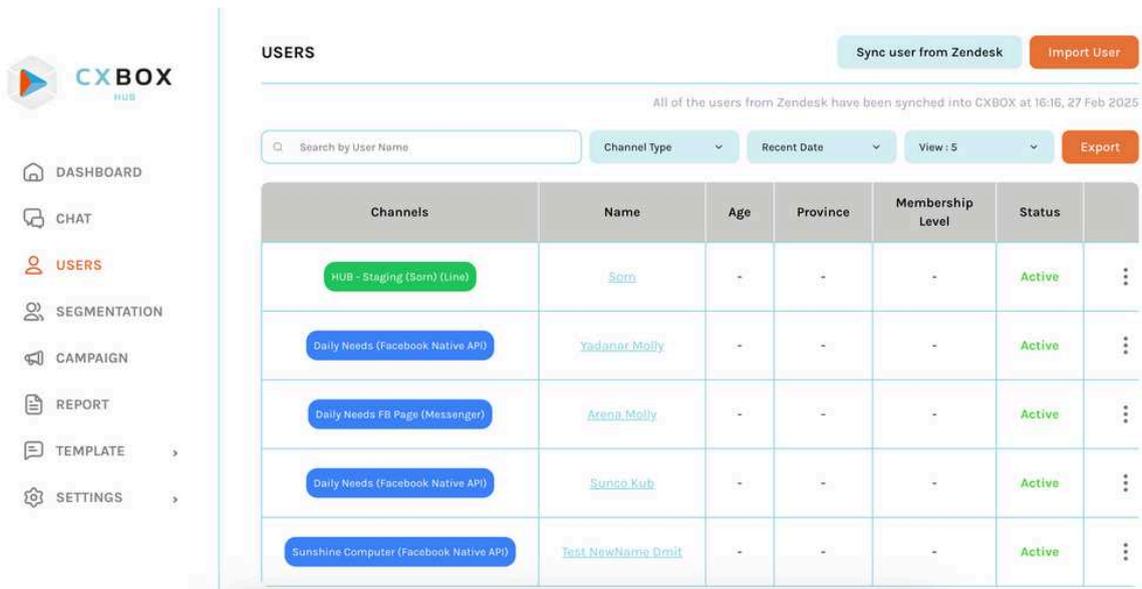
聊天功能

主要功能：

1. 提供多语言翻译选项，协助翻译聊天内容。
2. 如有需要，可在 CXBOX 和 Zendesk 代理人、Zendesk 机器人之间自由切换。
3. “宏命令”即预设消息模板，可提前定义。
4. 问题解决后，客服可点击“结束对话”，所有对话内容将同步至 Zendesk 工单。

用户列表 (User List)

所有来自不同渠道的用户信息将显示在 用户列表 中。用户可通过 上传 CSV 文件、与客户进行对话 或 与 Zendesk 进行同步 添加到列表中。



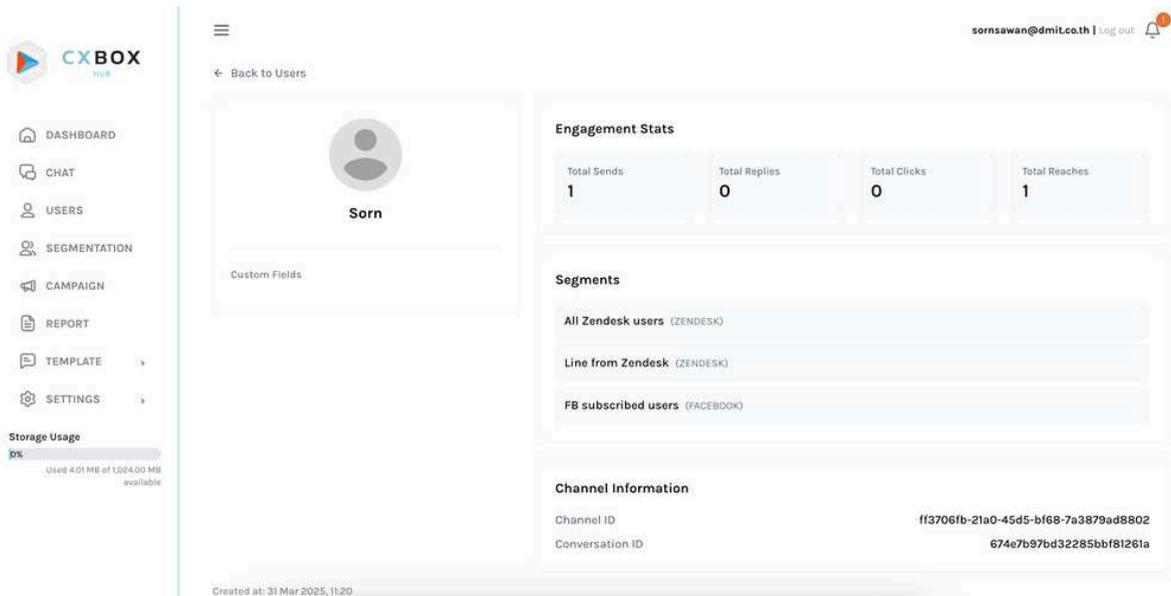
USERS Sync user from Zendesk Import User

All of the users from Zendesk have been synched into CXBOX at 16:16, 27 Feb 2025

Search by User Name Channel Type Recent Date View: 5 Export

Channels	Name	Age	Province	Membership Level	Status
HUB - Staging (Sorn) (Line)	Sorn	-	-	-	Active
Daily Needs (Facebook Native API)	Yadanan Molly	-	-	-	Active
Daily Needs FB Page (Messenger)	Arena Molly	-	-	-	Active
Daily Needs (Facebook Native API)	Sunco Kub	-	-	-	Active
Sunshine Computer (Facebook Native API)	Totat NewName Dmit	-	-	-	Active

用户列表



← Back to Users

Sorn

Custom Fields

Engagement Stats

Total Sends: 1	Total Replies: 0	Total Clicks: 0	Total Reaches: 1
----------------	------------------	-----------------	------------------

Segments

- All Zendesk users (ZENDESK)
- Line from Zendesk (ZENDESK)
- FB subscribed users (FACEBOOK)

Channel Information

Channel ID	ff3706fb-21a0-45d5-bf68-7a3879ad8802
Conversation ID	674e7b97bd32285bbf81261a

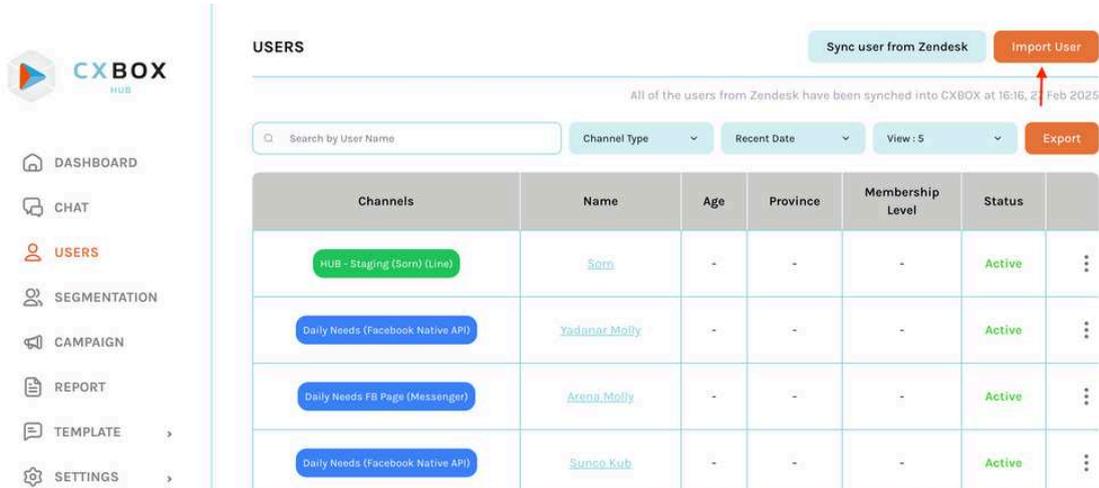
Created at: 31 Mar 2025, 11:20

用户资料

导入用户

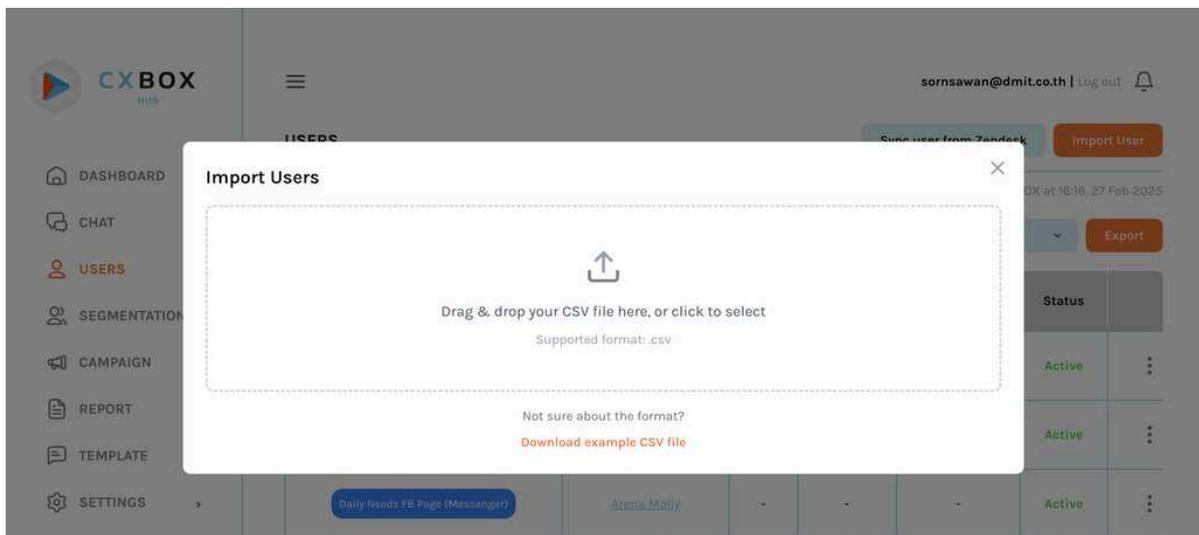
有两种方式可将用户信息导入 CXBOX Hub：上传 CSV 文件或同步 Zendesk 账户。

初始时需先完成与 Zendesk 的同步，之后可上传 CSV 文件。



点击“导入用户”按钮即可开始导入用户。

可下载 CSV 模板文件作为参考。



拖放 (Drag & Drop) 导入用户数据

用户分组

分群功能可在发送活动信息时筛选特定用户群体。在 CXBOX 中，您可根据多个条件筛选用户，所有字段均与 Zendesk、Facebook 和 LINE 账户同步。

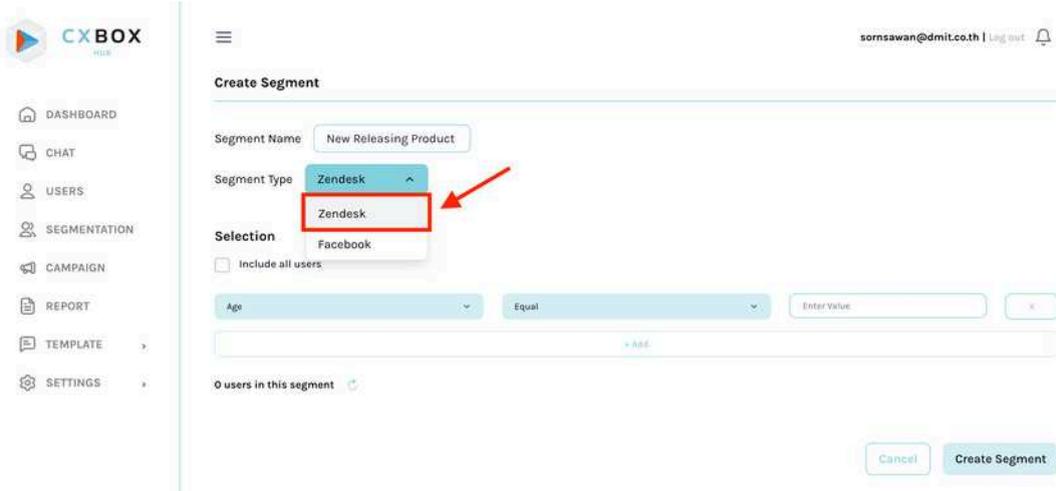
注意：

- Facebook 用户在最近一次互动后的 24 小时内可接收活动消息；若您的 Facebook 页面启用了扩展消息权限，可突破 24 小时限制。
- 若 CXBOX 客户的 Zendesk 账户注册于 2022 年初，Zendesk API 可能无法向 LINE 用户发送活动消息，但可通过 LINE API 实现，需设置 LINE 渠道。

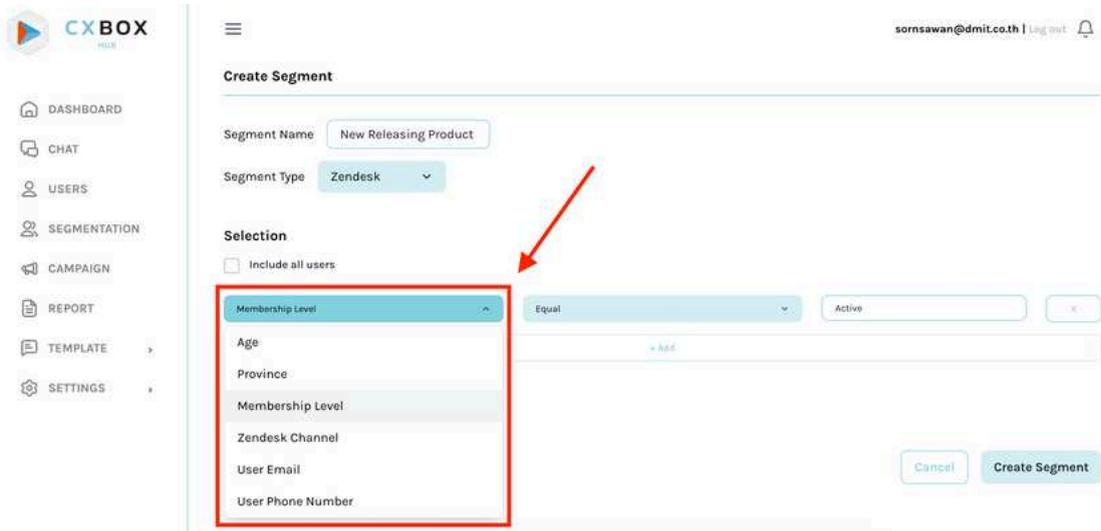
示例 1：用户选择 Zendesk 分组

Target Group Name	Users	Reaches	Response	Click Rate	Export
Zendesk line from Zendesk	1	0	0	0	Export
Facebook FB_subscribed_users	4	3	0	0	Export
LINE All LINE users	D3V Test 1: 1 users CXBOX By Demeter: 33 users	0	0	0	Export
Zendesk All Zendesk users	8	3	0	0	Export

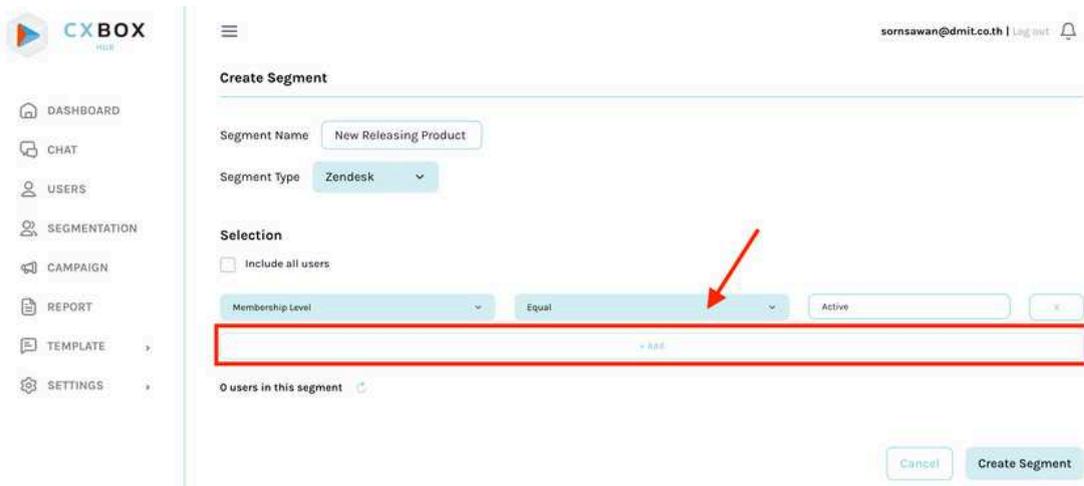
用户点击“创建 Zendesk 分组”



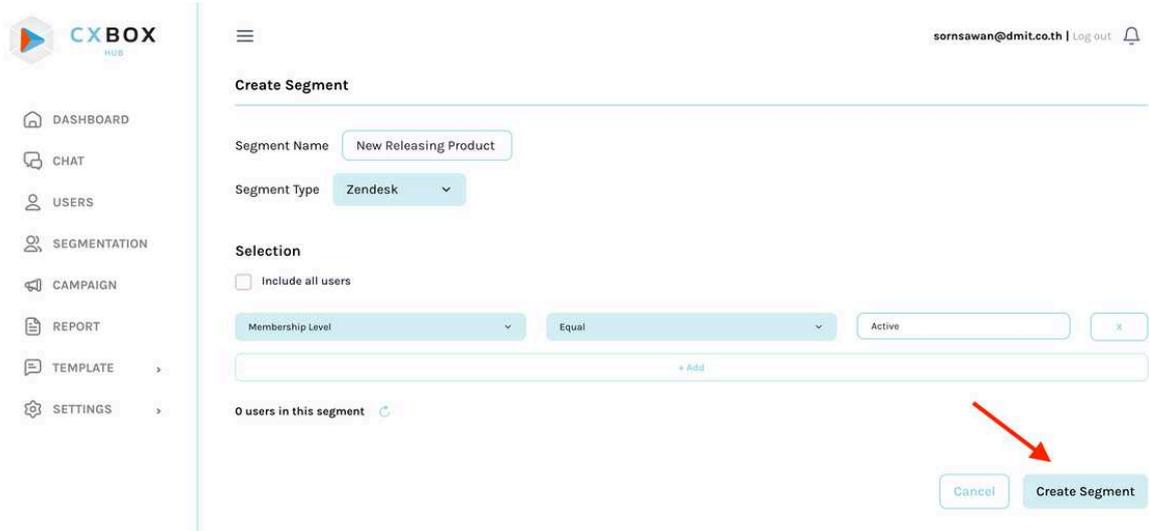
用户点击“分群类型”下拉框并选择 Zendesk



从下拉选项中选择条件定义此群体

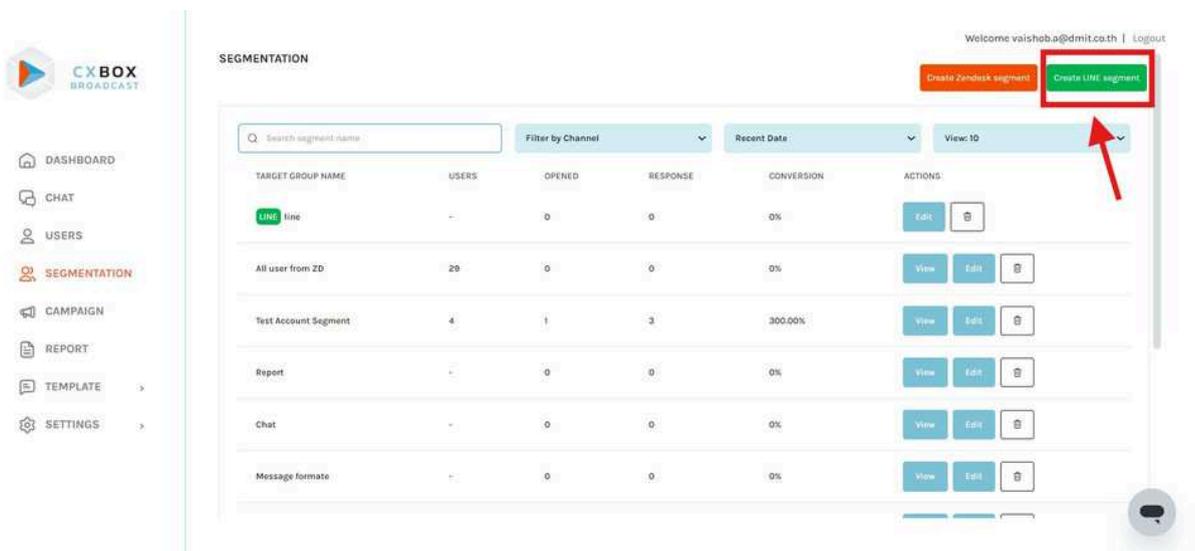


同一分群可选择多个条件



完成后，用户点击“创建分群”按钮保存设置

示例 2：用户选择 Line 分组



用户点击“创建 Line 分组”



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

Welcome vaishoba@dmit.co.th | Logout

< Create LINE Segment

LINE Segment Name: Line Segment

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

Include all LINE users

Gender is [Enter Gender]

Buttons: Cancel, Save

用户点击下拉菜单，选择筛选条件



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

Welcome vaishoba@dmit.co.th | Logout

< Create LINE Segment

LINE Segment Name: Line Segment

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

Include all LINE users

Region is [Bangkok, Pattaya, Northern Thailand, Central Thailand]

Buttons: Cancel, Save

用户可选择按特定地区进行筛选



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

Welcome vaishoba@dmit.co.th | Logout

< Create LINE Segment

LINE Segment Name: Line Segment

Select LINE Criteria
You can segment a target group by using data from your Zendesk account by "Sync field from Zendesk" on the "View customer records" session. [Region is "Northern Thailand"]

Include all LINE users

Region is Northern Thailand

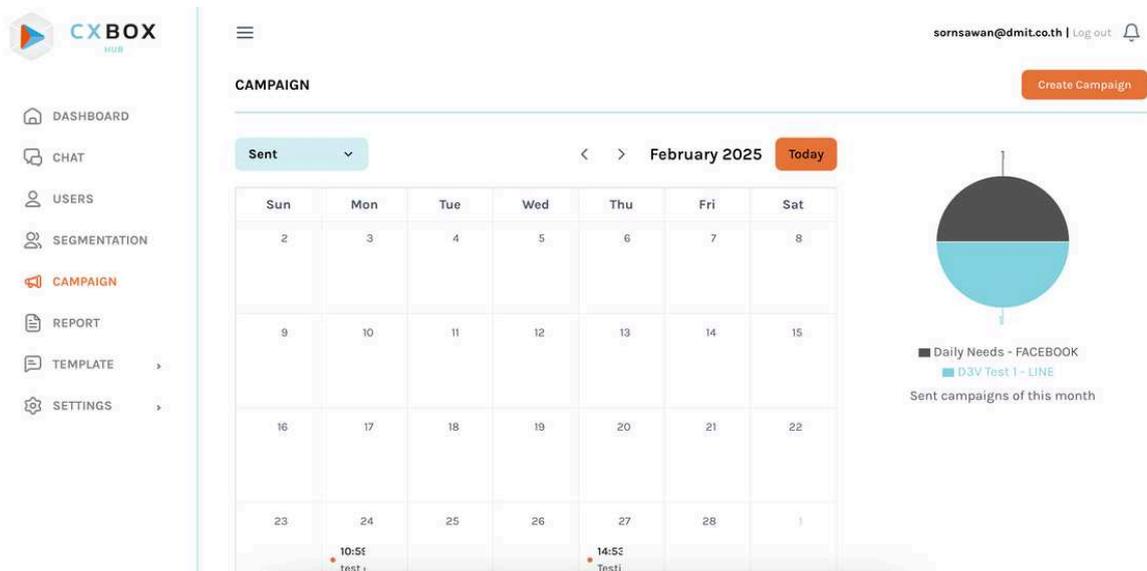
Buttons: Cancel, Save

用户保存新的分组设置

营销活动（Campaign）

营销活动列表显示所有已安排、已发送或草稿状态的活动。您可使用日历功能查找进行中、即将进行或过去的活动。使用用户分组和渠道创建并发布营销活动。四种内容类型可选：文本（Text）、图片（Image）、文件（File）、轮播（Carousel）。

您可以选择立即发送营销活动，或安排在特定日期和时间发送。此外，CXBOX Hub 还支持重复营销活动（Recurring Campaigns）。



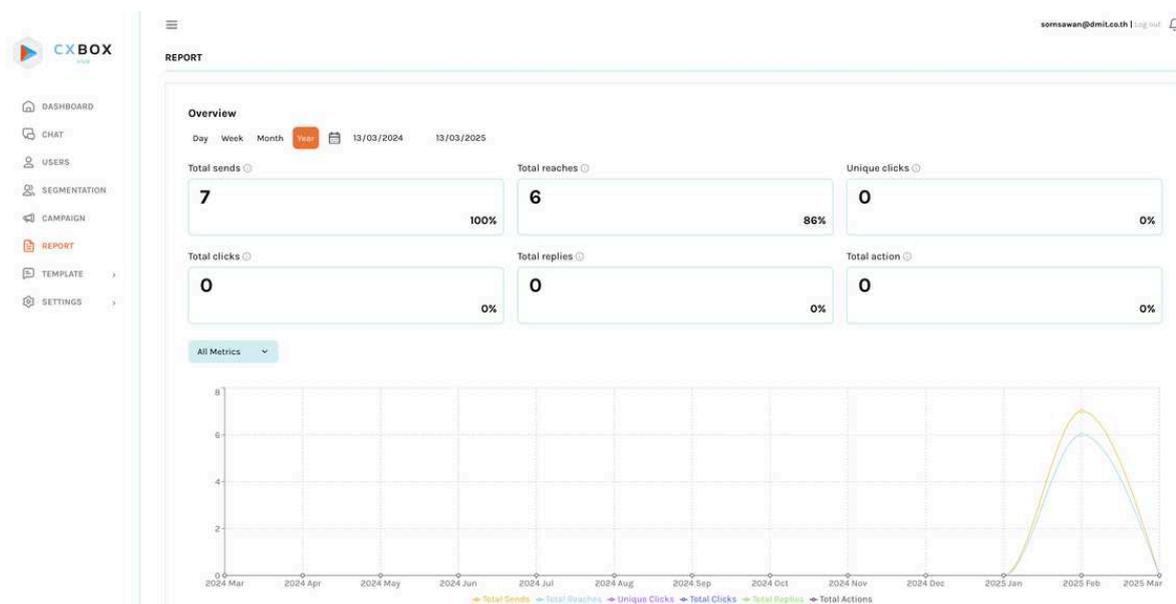
营销活动概览

The screenshot displays the 'VIEW CAMPAIGN' form. It includes fields for Campaign name, Send to (Segment), Admin notes (optional), and Delivery date and time (Immediately or Schedule). A preview window on the right shows a 'User message' in a chat bubble. The form also shows 'Selected 0 users in total' and buttons for 'Cancel', 'Save draft', and 'Create and send'.

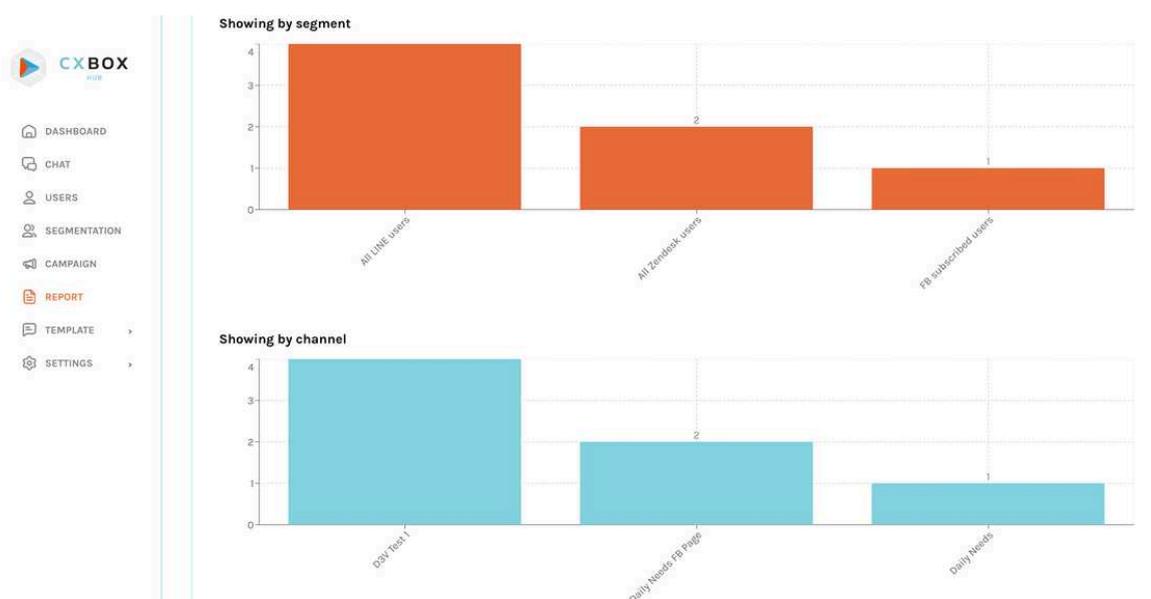
创建营销活动

报告

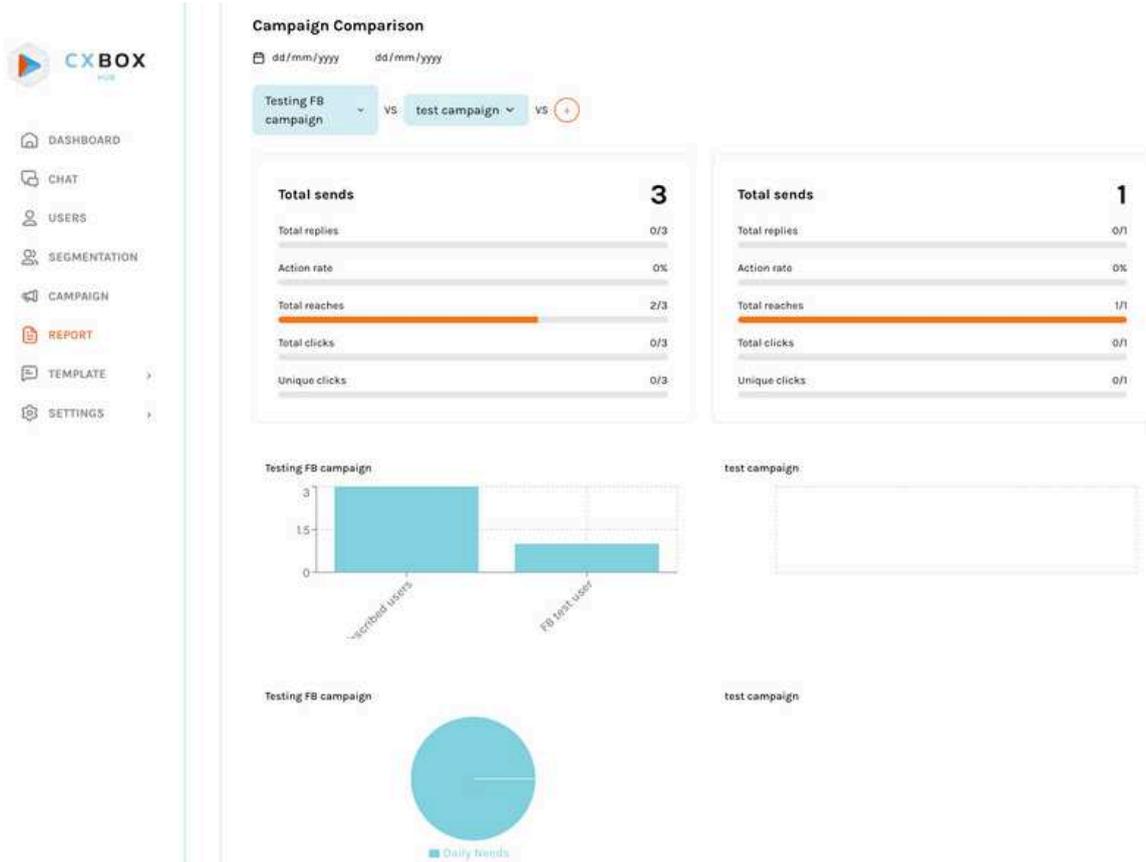
用户可按时间段筛选报告，获取营销和客户服务表现的洞察。营销活动整体成功率以图表和数据指标直观呈现，包括：总发送量（Total Sends）、总触达量（Total Reach）、唯一点击量（Total Unique Clicks）、总点击量（Total Clicks）、总回复量（Total Replies）、总互动量（Total Actions）。该功能帮助用户评估营销效果，并基于数据优化未来活动。



主要报告仪表盘



按用户分组（Segment）和渠道（Channel）显示数据



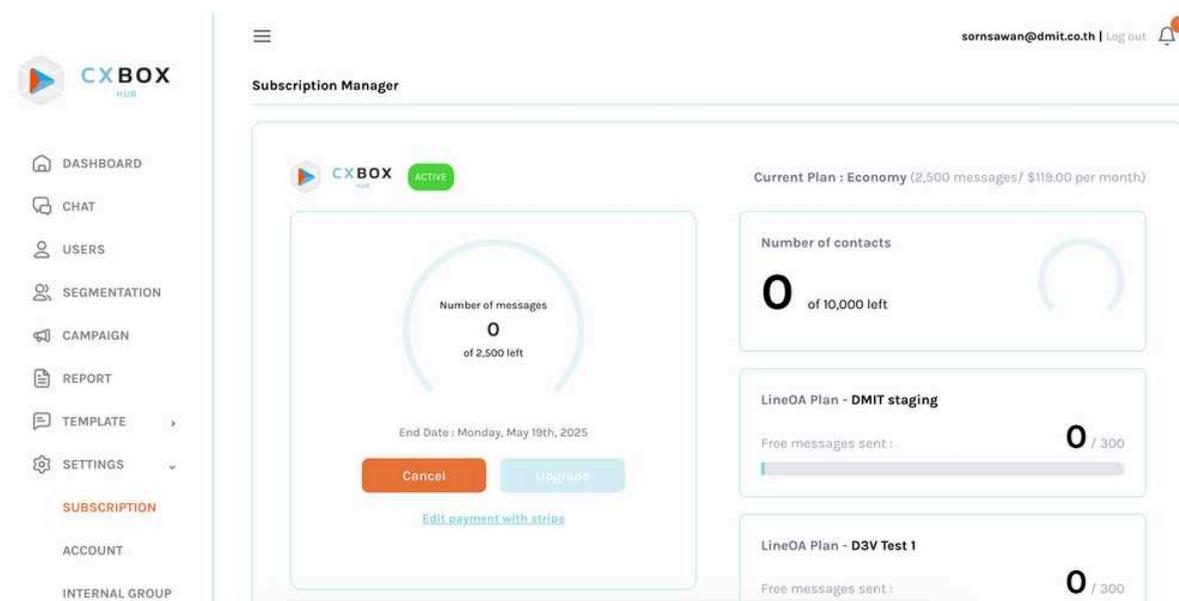
营销活动对比 (Campaign Comparison)

设置

订阅

在订阅页面中，用户可监控 CXBOX Hub 与 LINE 官方账号的消息配额，同时也可查看通过 Sunshine Conversations 集成的联系人数量。

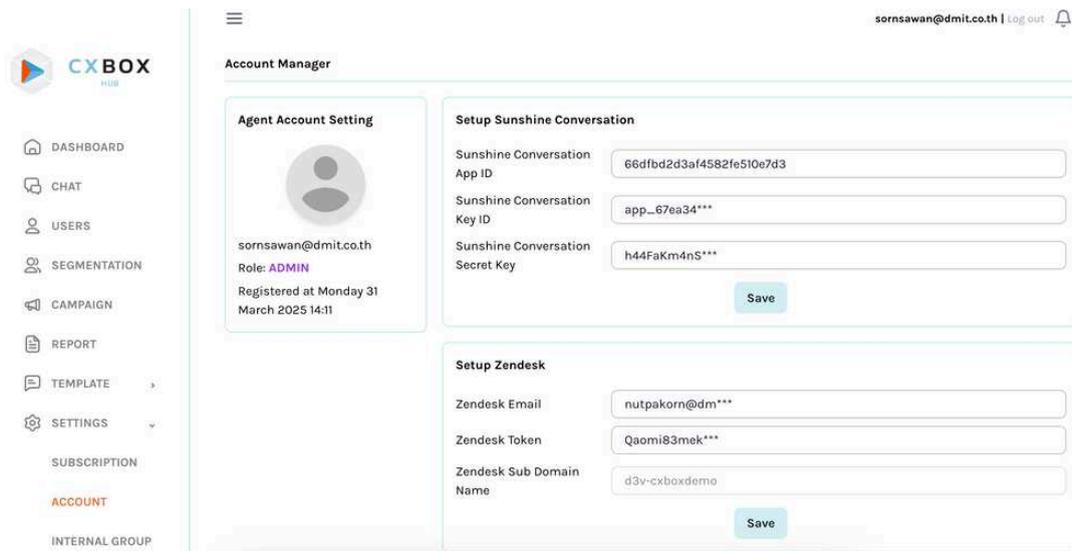
此页面还允许用户在当前计费周期内临时增加消息配额（称为“充值”），或升级当前套餐。用户还可修改付款信息，如更换信用卡。



订阅页面

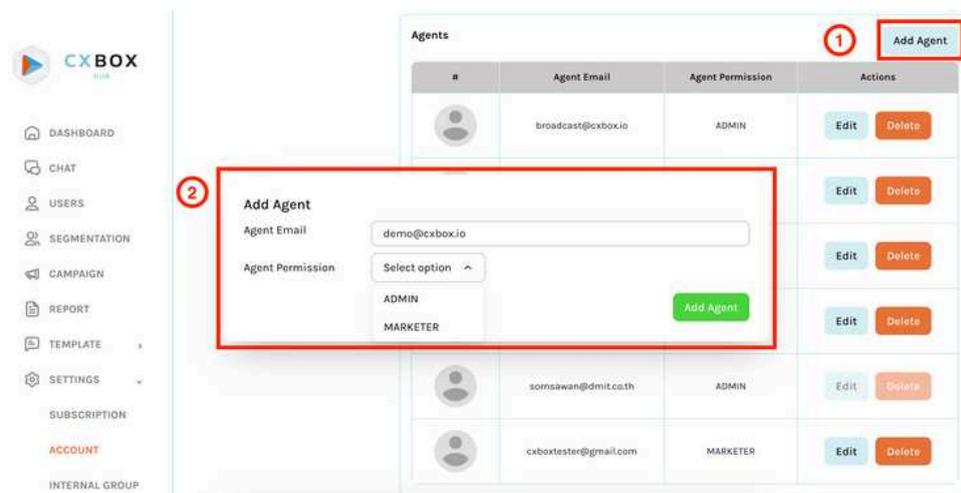
账户

在账户页面，用户可查看入驻流程中设置的内容，包括 Zendesk 连接、Sunshine Conversations 集成以及已添加的渠道。也可通过原生 API 添加更多渠道。



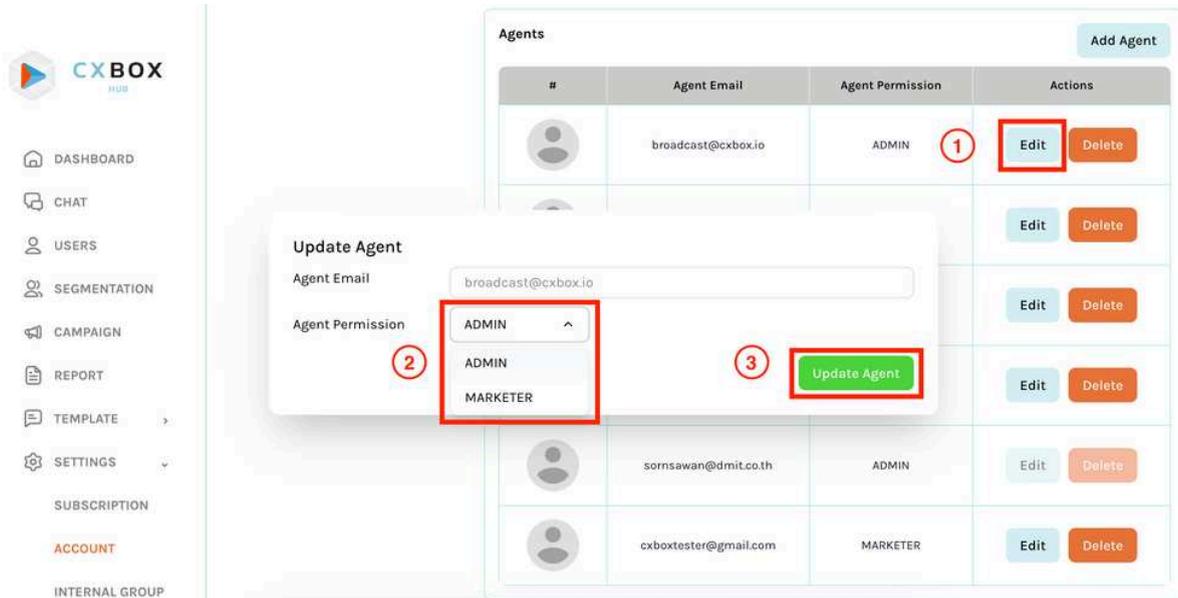
账户页面展示设置概况

用户可点击“添加客服”按钮，为其他成员开通 CXBOX Hub 使用权限。需填写对方邮箱地址并选择角色类型，共有两个角色：管理员（ADMIN）拥有全部权限，市场专员（MARKETER）则仅限访问账户页面。新用户需通过邮件中的链接确认访问权限。

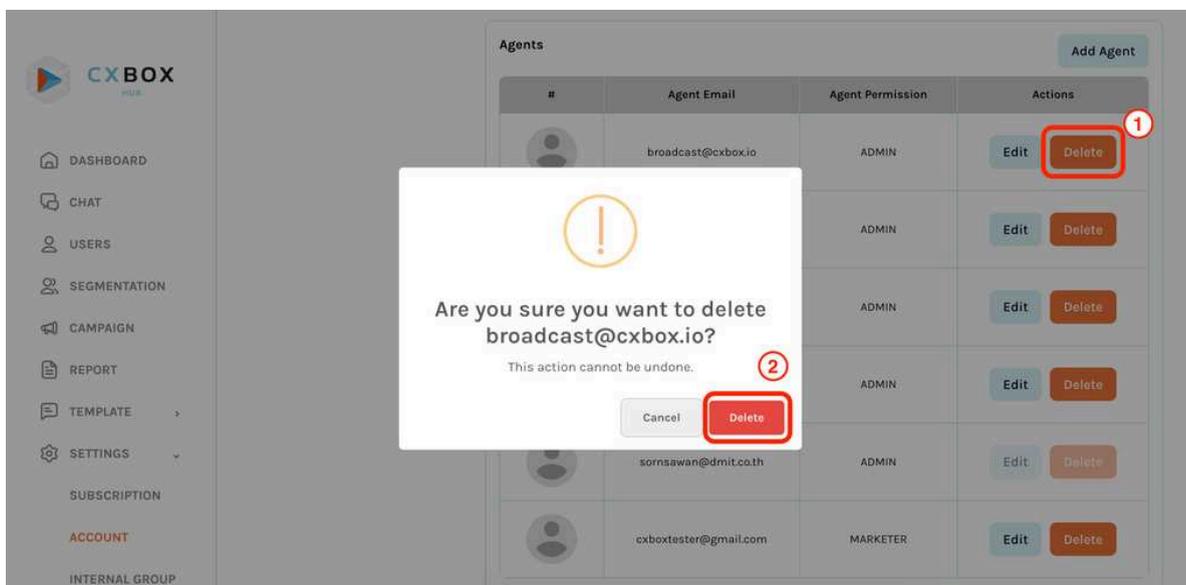


管理员可点击“添加客服”，填写邮箱，选择角色，并点击“添加客服”以完成添加。

管理员还可以通过点击代理人姓名旁的“编辑”按钮，并从下拉菜单中选择所需的角色来修改其他代理人的角色。此外，管理员还可以点击“删除”按钮来移除代理人。



管理员可点击“编辑”按钮修改代理人角色，选择新角色后，点击“更新代理人”以保存更改。



管理员可点击“删除”按钮移除代理人，并再次点击“删除”按钮以确认操作。

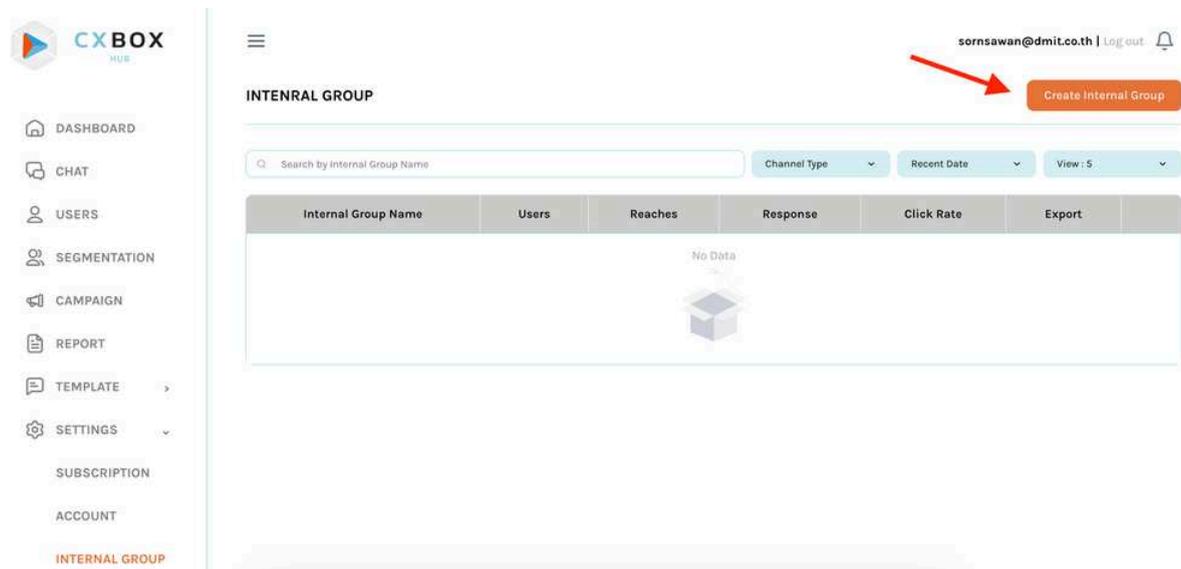
用户还可点击个人头像修改自己的资料照片。



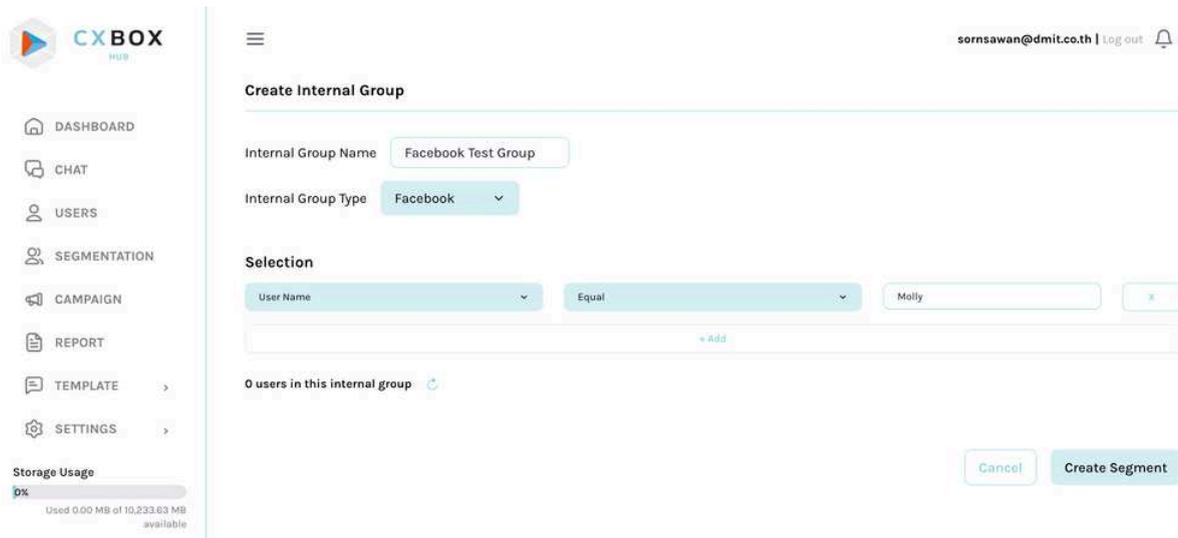
客服可更换头像

内部群组

“内部群组”功能类似于分群，但区别在于，发送至内部群组的消息不会出现在活动页面中，也不会纳入报告统计。这一设计允许用户测试活动内容，而不会影响真实客户数据。



用户可点击“创建内部群组”按钮以设置测试活动对象。

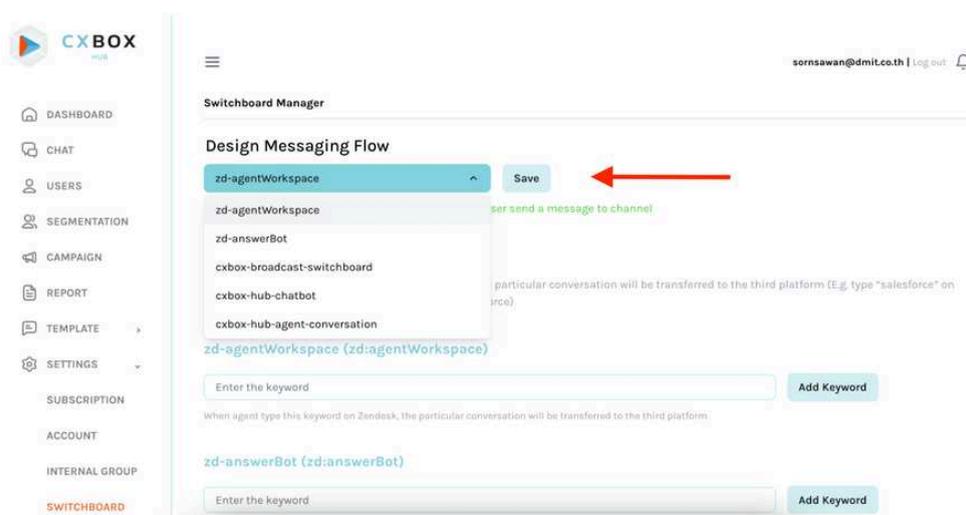


用户定义群组名称、类型及筛选条件，并点击“创建分群”以保存设置。

切换板（Switchboard）

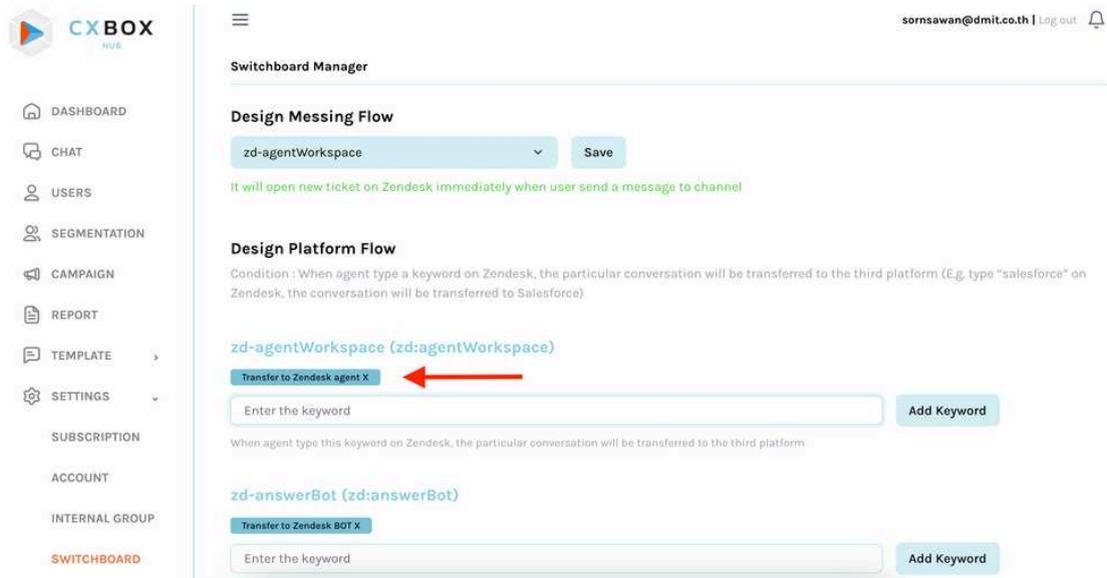
模块允许用户设定客户消息的初始接收位置。用户可配置消息是先进入 Zendesk 工单、Zendesk 机器人、CXBOX Hub 聊天系统或其他集成系统。

如图所示，默认设置是消息先进入 Zendesk 工单系统。用户可从下拉框选择其他系统并保存更改。



用户可设定客户消息的初始接收平台。

除了设置初始接收平台，转接台还支持使用关键字在多个聊天系统之间切换。例如，设定关键字“转接至 Zendesk 客服”，当该关键字出现在任何聊天中，系统会自动将对话切换至 Zendesk 工单。用户可在此区域添加或删除关键字。



用户可自定义渠道切换的关键字。

常见问题 (FAQs)

Q1: 集成过程中出现错误，我该怎么办？

A1: 请确保 API 密钥和凭证输入正确。若问题仍未解决，请联系 support@cxbox.io 或通过支持门户 ([Support Portal](#)) 提交请求。

Q2: 如何重置密码？

A2: 在登录页面 点击“忘记密码”，然后按照 提示 进行重置。

Q3: CXBOX Hub 可连接多少个渠道？

A3: CXBOX Hub 通过 Zendesk Conversation API 连接客户渠道。以下是 Zendesk Conversation API 支持的渠道列表。

最佳实践

- **优化响应时间:** 使用 预设消息格式，快速回复客户查询。
- **分组策略:** 精准筛选 目标用户群，提高营销 互动率。
- **定期更新:** 确保 API 令牌和集成设置保持最新，以避免 服务中断。

术语表

- **API Key:** 用于验证项目请求的 唯一标识符。
- **宏 (Macro):** 用于 自动化 Zendesk 任务 的指令集。
- **用户分组:** 根据特定标准对用户 分类，用于 精准营销。

CXBOX 产品

了解更多关于 CXBOX 如何提升您的业务客户服务。请访问我们的[网站](#)获取更多资源，或联系 CXBOX [支持团队](#)以获得个性化帮助。

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

CXBOX Commerce

- CXBOX Commerce 统一管理所有电商平台上的客户咨询，使客服能够更快捷、高效地进行回复。
- CXBOX Commerce 可与 Lazada 和 Shopee 等电商平台集成。

主要功能：

- 一站式平台 处理所有电商客户咨询。
- 支持多渠道实时互动，可在同一平台上与客户无缝沟通。
- 快速验证客户订单详情，提升客服响应速度和准确性。

CXBOX Commerce - Shopify

- 可在 Zendesk 内搜索订单信息，方便客服快速查询和回复客户咨询。

CXBOX Hub

- CXBOX Hub 可在多个社交媒体渠道上 一次性发送个性化营销信息。
- CXBOX Hub 还能借助强大数据分析功能，帮助企业了解 客户互动情况及留存率。

主要功能：

- 客户分群，精准投放营销活动，提高推广效果。
- 跨平台无缝沟通，即使在 Zendesk 之外也能保持客户互动。
- 智能切换功能，确保 Zendesk 与 CXBOX Hub 之间的无缝衔接，使客户对话流畅进行。