



Support**Box**

**Příručka pro
zakladatele a správce**

Obsah

Příručka pro	1
zakladatele a správce	1
Obsah	2
Úvod	3
Začínáme se SupportBoxem	4
Registrace SupportBoxu	5
Nastavení příchozí a odchozí pošty	10
Aby vám zprávy chodily do SupportBoxu	10
Aby se zprávy ze SupportBoxu správně odesílaly	10
Přidání kolegů	14
Úrovně pravomocí v rámci celého účtu	14
Zakladatel účtu	14
Správce účtu	15
Uživatel účtu	15
Nastavení společnosti	16
E-mailové schránky	17
Nastavení e-mailových schránek	17
Všeobecné	17
Chování schránky	19
Pravomoce	20
SMTP	22
Složky	23
Pravidla	24
SLA	25
Připravené odpovědi	26
Sdílet	27
Štítky	28
Pluginy	30
Jak vypadá například Shoptet plugin v praxi?	31
Jaké pluginy si můžete aktivovat?	32
E-shopová řešení	32
Marketingové nástroje	33
Telefonní ústředna	33
Sociální sítě	33
Účetní systémy	34
CRM	34
Expanze do zahraničí	34
Další šikovné nástroje	35
MiniCRM = provázaná komunikace napříč SupportBoxem	35
Live chat	37

Nastavení pravomocí pro live chat	38
Úrovně pravomocí v rámci live chatu	38
Přidání live chatu	40
Nastavení live chatu	42
Všeobecné	42
Chování	43
Barvy	45
Textace	45
Offline	46
Pracovní doba	46
Připravené odpovědi	47
Automatické zprávy	48
Vzhled inicializace	49
Blokované IP	49
Facebook Messenger a Instagram	50
Telefony	52
Nastavení pravomocí pro telefony	53
Úrovně pravomocí v rámci telefonů	53
Přidání telefonu	55
Přidání Optimcall telefonu	56
Nastavení telefonu	58
Všeobecné	59
Chování	59
Pracovní doba	61
Připravené odpovědi	62
Napojené zařízení	62
Statistiky	64
Jaké reporty jsou k dispozici?	64
Jak statistiky fungují	65
Doporučení pro sledování a vyhodnocování statistik	65
Užitečné odkazy	67
Závěr	68

Úvod

Jsme nadšení, že jste se rozhodli prozkoumat SupportBox. Věříme, že jako šikovný komunikační nástroj vám urychlí a usnadní každodenní péči o vaše klienty.

SupportBox jsme vyvíjeli tak, aby pro vás bylo snadné se v něm rychle zorientovat. Do této příručky jsme sepsali stručný postup včetně tipů a triků. Díky tomu se naučíte pracovat se SupportBoxem snadno a efektivně.

Kdyby vás napadly otázky, na které tu nevidíte odpovědi, neváhejte nám prosím zavolat na tel. 778 443 348, napsat přes live chat v aplikaci, nebo zaslat e-mail na info@supportbox.cz. Rádi vám pomůžeme, také si můžeme nasdílet obrazovky a vše projít společně.

SupportBox má mnoho užitečných funkcí, které v běžném e-mailovém rozhraní nepotkáte. Byla by škoda jich nevyužít.

Začínáme se SupportBoxem

Pro začátek bude dobré udělat si jasno v tom, jaké schránky a které kolegy budete v SupportBoxu potřebovat.

Schránky

Jaké všechny schránky používáte a které z nich budete mít přesměrované do SupportBoxu? Všechny, nebo jen některé? Počet schránek, které můžete mít přesměrované do SupportBoxu, je neomezený a nijak se vám neodrazí v ceně za SupportBox.

Příklady schránek:

- info@mujeshop.cz
- sklad@mujeshop.cz
- reklamace@mujeshop.cz
- velkoobchod@mujeshop.cz

Tým

Kteří kolegové budou v SupportBoxu vyřizovat zprávy? Do kterých schránek budou mít přístup? Každému kolegovi můžete udělit přístup jen do některých schránek. Někteří mohou být správcem schránky, jiní jen běžným uživatelem. Kolegy byste měli zvát do aplikace e-mailovou adresou, která skutečně existuje; dorazí jim na ni první přihlašovací údaje, také ale proto, aby si mohli případně vygenerovat zapomenuté heslo.

Příklady uživatelů:

- Zakladatel: Havlicek@mujeshop.cz
- Správce: Krakorova@mujeshop.cz
- Uživatel: Bohac@mujeshop.cz

Registrace SupportBoxu

Začněte na adrese <https://app.supportbox.cz/registration>, zde si založíte vaši vlastní licenci. Jako zakladatele **uvedte váš pracovní e-mail**, na který následně může chodit fakturace, ale hlavně – osoba s tímto loginem bude mít pod palcem všechny kolegy a správu všech schránek. (V případě personálních změn vám můžeme tento zakladatelský účet kdykoliv upravit.)






Vyzkoušejte SupportBox na 14 dní zdarma

Podívejte se, jak vám pomůže SupportBox zlepšit zákaznickou péči

Vložte vaši e-mailovou adresu, kterou budete používat pro přihlašování. My vám na ni zašleme heslo. V dalším kroku si nastavíte e-mail, kam vám píšeš zákazníci.

Registrací souhlasíte s [obchodními podmínkami](#)

Šetříme čas už 1 125 hrdinům na zákaznické podpoře

Ve druhém kroku **vyplňte vaše jméno a telefon**. To je důležité i pro nás, abychom vás mohli kontaktovat, kdyby se dělo cokoliv důležitého.

The screenshot shows a registration form with a progress bar at the top. The progress bar has three steps: 'Vyplňte profil' (filled with a blue dot), 'Vytvořte schránku' (grey dot), and 'Nastavte schránku' (grey dot). The main heading is 'Povězte nám něco o sobě'. Below it are two input fields: 'Jméno a příjmení *' and 'Telefon *'. There is a checkbox labeled 'Souhlasím s obchodními podmínkami'. A green button labeled 'Pokračovat →' is in the bottom right corner.

Ve třetím kroku **uvedte název schránky, kterou chcete mít v SupportBoxu přesměrovanou pro vyřizování e-mailů**, například `obchod@mujeshop.cz`. V tomto kroku stačí přidat pouze jednu schránku, a pokud máte schránek více, přidáte si je později přímo v aplikaci po dokončení registrace.

The screenshot shows the second step of the registration form. The progress bar now has the second step 'Vytvořte schránku' filled with a blue dot. The main heading is 'Zadejte Vaši e-mailovou adresu, na kterou Vám píše zákazníci'. Below it is a label 'Zadejte Vaši e-mailovou adresu, na kterou Vám píše zákazníci *' and a large input field containing 'E-mail'. Below the input field is a note: 'Vložte vaši veřejnou e-mailovou adresu, kterou chcete přidat do SupportBoxu (píše vám na ní vaši zákazníci). Např. podpora@mujeshop.cz, info@mojeagentura.cz, rezervace@mujhotel.cz, apod.' A green button labeled 'Pokračovat →' is in the bottom right corner.

Ve čtvrtém, posledním kroku je důležité **nastavení přeměrování zpráv do SupportBoxu**. K dispozici máte ihned i návody pro přeměrování u nejběžnějších poskytovatelů.

Vyplňte profil

Vytvořte schránku

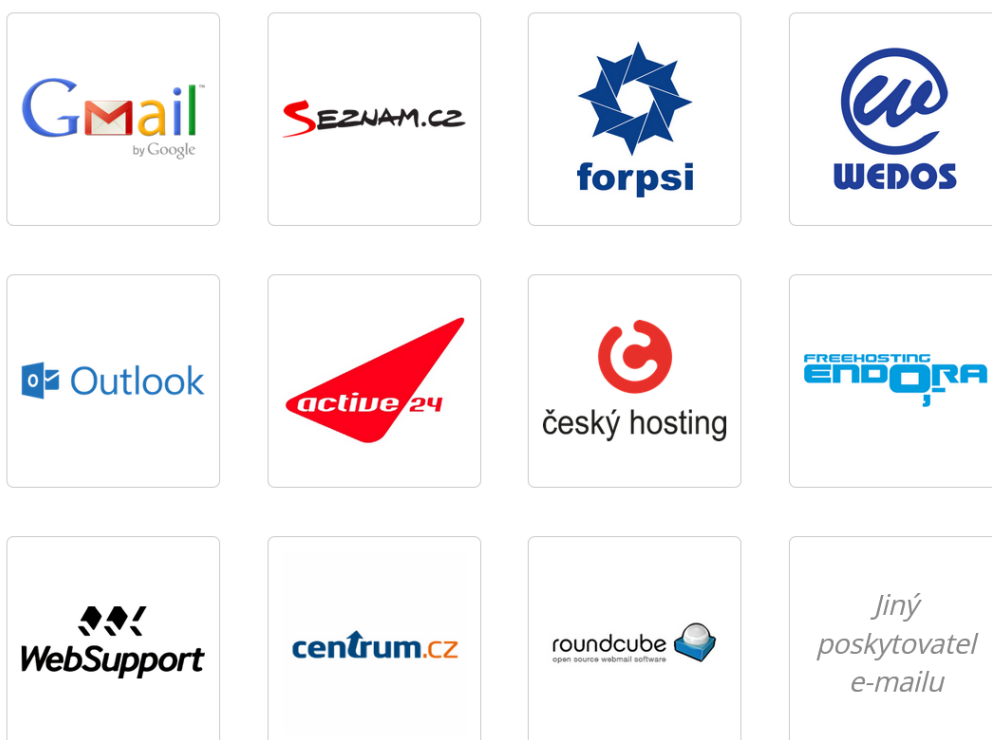
Nastavte schránku

Přesměrování e-mailů do SupportBoxu

Abychom mohli zobrazit vaše e-maily, potřebujeme je přesměrovat do vaší schránky v SupportBoxu.

Prosím přesměrujte svou schránku **podpora@mujeshop.cz** na adresu **rqs4oazbobmpfy2@dev.inmail.supportbox.cz**.

Jak na to?

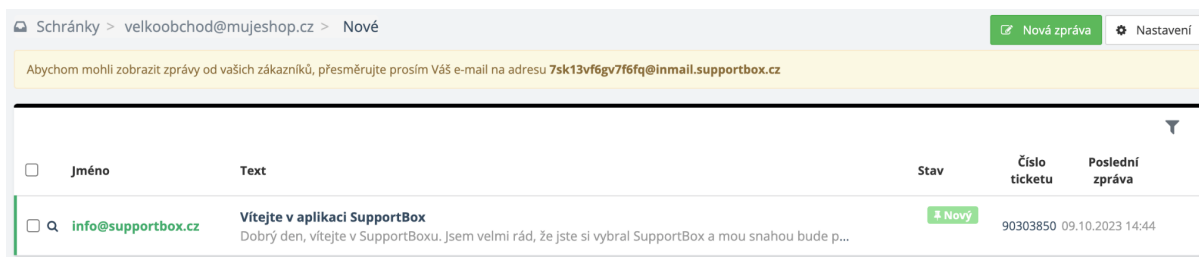


Potřebujete pomoci?

Pokud nevíte jak na to, můžete [přeposlat e-mail odpovědné osobě](#), [kontaktovat naši podporu](#), nebo volejte na 778 443 348, společně to dokončíme. Jsme tady pro Vás.


[Pokračovat →](#)

Klidně ale můžete přesměrování zpráv provést až poté, co se přihlásíte do aplikace. Pokud jste přesměrování neprovedli v předchozím kroku, budete na tuto nutnost upozorněni žlutou hláškou přímo v rozhraní SupportBoxu.



[Přesměrování vašich e-mailů](#) je krok, který vám zabere chvíličku času, je však zcela klíčový pro další práci.

Najděte v nastavení vaší e-mailové schránky políčko, kam můžete vložit adresu, na kterou chcete vaše e-maily přeposílat. Obvykle to bývá v záložkách Přesměrování nebo Přeposílání.

 **SupportBox tip:** Jednotlivé návody pro přesměrování vašich schránek u nejběžnějších e-mailových klientů/poskytovatelů najdete v naší nápovědě → [Přesměrování schránek](#).

Ptáte se, co udělat se zprávami, které máte v původním e-mailu? Komunikaci je možné do SupportBoxu importovat. S tímto importem vám rádi pomůžeme, stačí zaslat nám podklady dle pokynů v našem článku → [Import komunikace do SupportBoxu](#).

Nastavení příchozí a odchozí pošty

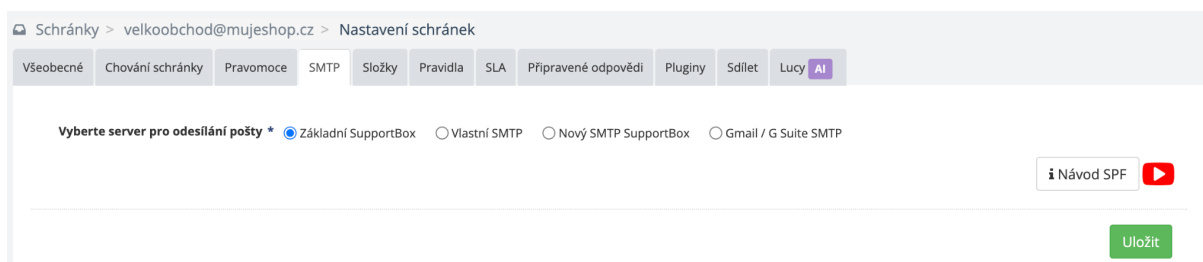
Aby vám zprávy chodily do SupportBoxu

Jak už jsme zmínili výše, zprávy do SupportBoxu je **potřeba přeměřovat** z místa, kde je váš e-mail zaregistrovaný (často to bývá u domény), neboli z vašeho původního e-mailového klienta (Gmail, Seznam, ...). Využít můžete naše návody, které vás přeměřováním provedou krok za krokem. Návody najdete zde → [Přesměrování schránek](#).

Aby se zprávy ze SupportBoxu správně odesílaly

Aby byly vaše zprávy vašim zákazníkům v pořádku doručeny, nebo aby vaše zprávy zákazníkům nepadaly do spamu, je nezbytně nutné provést **vhodné nastavení odesílání**. Máte hned několik možností, jak správné odesílání ze SupportBoxu podpořit a vhodně nastavit.

1. [SPF záznam](#) – nastavení SPF záznamu je **ideální do začátku**, kdy se s aplikací seznamujete a zkoušíte její možnosti. Pro odesílání v takovém případě využíváte naše poštovní servery, je ale nutné nám prostřednictvím SPF záznamu, nastaveného na vaší doméně, udělit „povolení“, abychom mohli vaše zprávy bez potíží odesílat a doručovat.



2. [Vlastní SMTP](#) – pokud si nastavíte vlastní SMTP, znamená to, že pro odesílání zpráv budete používat vaše poštovní servery, nikoliv servery naše. V nastavení konkrétní schránky zadejte údaje, které vám sdělí váš poskytovatel e-mailu.

V nápovědě vám nabízíme i několik konkrétních návodů pro nastavení vlastního [SMTP u nejběžnějších poskytovatelů](#).

The screenshot shows the 'Nastavení schránky' (Mailbox Settings) page for 'Vlastní SMTP' (Own SMTP). The breadcrumb trail is 'Schránky > Info > Nastavení schránky'. The navigation tabs include 'Všeobecné', 'Chování schránky', 'Pravomoce', 'SMTP', 'Složky', 'Pravidla', 'SLA', 'Připravené odpovědi', 'Plugíny', 'Sdílet', and 'Lucy AI'. The 'Vyberte server pro odesílání pošty *' (Select mail server) section has four radio buttons: 'Základní SupportBox', 'Vlastní SMTP' (selected), 'Nový SMTP SupportBox', and 'Gmail / G Suite SMTP'. Below this are input fields for 'E-mailová adresa pro odesílání' (info@mujeshop.cz), 'Host (server)' (smtp.gmail.com), 'Port' (587), 'Username' (info@mujeshop.cz), and 'Heslo' (masked with dots). A 'Zabezpečení *' (Security) dropdown menu is set to 'TLS'. An 'i Návod' (Help) button is on the right, and a green 'Uložit' (Save) button is at the bottom right.

3. [Gmail / G Suite SMTP](#) – další možností pro bezpečné a správné odesílání vaší pošty ze SupportBoxu je nastavení Gmail / G Suite SMTP. Tuto možnost si nastavíte velmi snadno na pár kliknutí. Je to jednoduché a opravdu efektivní. Výhodou je, že si tímto nastavením můžete jednoduše zálohovat všechnu vaši odchozí poštu.

The screenshot shows the 'Nastavení schránky' (Mailbox Settings) page for 'Gmail / G Suite SMTP'. The breadcrumb trail is 'Schránky > Karel Havlíček > Nastavení schránky'. The navigation tabs are the same as in the previous screenshot. The 'Vyberte server pro odesílání pošty *' (Select mail server) section has three radio buttons: 'Základní SupportBox', 'Vlastní SMTP', and 'Gmail / G Suite SMTP' (selected). Below this is a button with a Google logo and the text 'Odstranit propojení Gmail OAuth'. An 'i Návod' (Help) button with a YouTube icon is on the right, and a green 'Uložit' (Save) button is at the bottom right.

4. [SPF + DKIM záznam](#) (doporučujeme) – nastavení **SPF** a **DKIM** záznamu na vaší doméně je v tuto chvíli **to nejlepší, co si můžete nastavit**. Pro odesílání budete využívat naše poštovní servery, ale nastavením SPF a DKIM záznamu nám udělíte „povolení“ pro **bezproblémové odesílání** vašich zpráv. Navíc

také výrazně zvýšíte bezpečnost vaší elektronické komunikace.

Schránky > Karel Havlíček > Nastavení schránky

Všeobecně Chování schránky Právomoce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Plugíny Sdílet Lucy AI


Vyberte server pro odesílání pošty * Základní SupportBox Vlastní SMTP Nový SMTP SupportBox Gmail / G Suite SMTP

[i Návod SPF](#) [i Návod DKIM](#)

Prosím nastavte hodnoty v DNS pro SPF záznam a DKIM záznam, aby odpovídaly hodnotám v sloupečku "Nastavit hodnotu". Zlepší se tím doručování zpráv a nebudou padat do spamu. Podívejte se na naše návody Proč je SPF záznam důležitý a jak si nastavit DKIM a jeho výhody.

Název	Nastavit hodnotu	Typ	TTL	Aktuálně máte nastaveno	Správně nastaveno
SPF - nevyplňujte -	v=spf1 mx a include:spf1.supportbox.cz include:sendgrid.net include:spf.smartemailing.cz -all	TXT	243	v=spf1 mx a include:spf1.supportbox.cz include:sendgrid.net include:spf.smartemailing.cz -all	<input checked="" type="checkbox"/>
DKIM 16rKp-e1o8c6up6_domainkey.supportbox.cz	v=DKIM1; k=rsa; p=MIIIBjQNAgkqhkiG9w0BAQEFEEOCAQ8OMIIBKgKCAQEAXi3w0Rn7MVNEskphESKFTz1VZF4NzH63/zVKEv68rH0WjyhK+E8eCIW8v5lvcOHZq2AH+EwECml3tYssujUlbrw dnqTuK/y61yofT3BOPFmZyvOg5mGk6BFXIQEwnW3B/QlxQ8XHgscj3d9a112OnjCj9o6V6QtbEvdjysnMhUwXjWAP4Pq875EHwWw/xVFOvloX46miOmZQI4AoE3574p9wYZzObhWksPWeeVE/w2dU3krxvaWvnMpscCrxX5fXlpQZNMabsdg/Fds56bX6felemBuOnlbTeaDlwSooTlX/C9N8rOF1YEwIA/BV9wj8TIRRUkqEaCpCQIDAQAB	TXT	243	v=DKIM1; k=rsa; p=MIIIBjQNAgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBKgKCAQEAXi3w0Rn7MVNEskphESKFTz1VZF4NzH63/zVKEv68rH0WjyhK+E8eCIW8v5lvcOHZq2AH+EwECml3tYssujUlbrw dnqTuK/y61yofT3BOPFmZyvOg5mGk6BFXIQEwnW3B/QlxQ8XHgscj3d9a112OnjCj9o6V6QtbEvdjysnMhUwXjWAP4Pq875EHwWw/xVFOvloX46miOmZQI4AoE3574p9wYZzObhWksPWeeVE/w2dU3krxvaWvnMpscCrxX5fXlpQZNMabsdg/Fds56bX6felemBuOnlbTeaDlwSooTlX/C9N8rOF1YEwIA/BV9wj8TIRRUkqEaCpCQIDAQAB	<input checked="" type="checkbox"/>

Uložit

 **SupportBox tip:** Na toto nastavení **nezapomínejte**. Má **přímý vliv na doručitelnost vašich zpráv**, proto je **ohromně důležité** mít vždy jednu z možností výše u schránky nastavenou.

Nyní můžete v levém menu kliknout na tmavě modré tlačítko **Přidat schránku +** a přidat si další [e-mailovou schránku](#), [live chat](#), [telefon](#) nebo také [Facebook Messenger](#) a [Instagram](#).

Přidat schránku +

- + Přidat e-mailovou schránku
- + Přidat chat
- + Přidat Facebook Messenger
- + Přidat telefon OptimCall
- + Přidat telefon Telfa

Pokud spravujete více SupportBox účtů, klikněte pro přidání dalších komunikačních kanálů na **ikonu pluska** hned vedle názvu vaší společnosti v tmavě modrém políčku.



Vždy je potřeba zkopírovat vygenerovanou adresu a zajistit, aby do schránky byly přesměrovány vaše e-maily. Myslete vždy i na odesílání – tedy nastavení SPF + DKIM, SMTP nebo Gmail / G Suite SMTP (viz výše).

Ke každé schránce, ale i dalšímu novému kanálu, který budete přidávat, můžete rovnou i přidat kolegy, kteří mají mít do dané schránky přístup.

Přidání kolegů

Potřebujete-li [přidat další kolegy](#) nebo upravit pravomoce či profily již přidaných kolegů, klikněte vlevo dole na ikonku panáčka → **Tým**.

Kolegy můžete pozvat přes tlačítko **Pozvat kolegu**. Vaším kolegům pak přijde do e-mailu pozvánka včetně prvních přihlašovacích údajů.

Dále v této části aplikace uvidíte seznam všech kolegů, kteří již v SupportBoxu pozvaní jsou. Klikněte napravo od každého kolegy na oranžové tlačítko **Upravit**. Napište jeho jméno, příjmení, nahrajte foto a popište pozici. Tyto informace se automaticky propíší do [podpisu](#), využijete-li zástupných symbolů v nastavení.

Jméno	E-mail	Pozice	Pravomoc	
Filip Hofmann	filip.hofmann1@gmail.com		Uživatel	Upravit Propustit
Jan Boháč	bohac@mujeshop.cz	Finanční ředitel	Uživatel	Upravit Propustit
Jana Pištinová	pistinova@mujeshop.cz	Účetní	Správce	Upravit Propustit
Karel Havlíček	havlicek@mujeshop.cz	Majitel společnosti	Zakladatel	Upravit
Petra Novotná	novotna.petraa@gmail.com	Zákaznická péče	Uživatel	Upravit Propustit
Tomáš Hradský	hradsky@herman.cz	Technická podpora	Uživatel	Upravit Propustit
Václav Makeš	supportbox9@seznam.cz	Technický ředitel	Správce	Upravit Propustit
Vit Matějka	vitmatejka@centrum.cz	Obchodní ředitel	Správce	Upravit Propustit

Úrovně pravomocí v rámci celého účtu

Zakladatel účtu

Je uživatel, na kterého je celá licence SupportBoxu zaregistrována. Má ty nejvyšší možné pravomoce. Na adresu, kterou při registraci zadáte, budou rovněž chodit i veškeré faktury. Případnou změnu zakladatele můžeme provést pouze my na vaše požádání. Zakladatel může:

- [pozvat další kolegy](#), upravovat pravomoce stávajících kolegů
- přidávat a nastavovat schránky, chaty, Messenger/Instagram, telefony
- měnit nastavení celé licence – logo společnosti, zabezpečení
- má přístup k fakturaci, na jeho e-mail přichází faktury
- vidí veškeré e-mailové statistiky
- vše, co může běžný uživatel

Správce účtu

Hned po zakladateli má správce nejvíce pravomocí. Správce může:

- může pozvat další kolegy, upravovat pravomoce stávajících kolegů
- přidávat a nastavovat schránky, chaty, Messenger/Instagram, telefony
- vidí veškeré e-mailové statistiky
- vše, co může běžný uživatel
- správce účtu je vždy zároveň správcem všech e-mailových schránek, nemůže být jen uživatelem schránky

Uživatel účtu


Uživatel má nejnižší možné pravomoce, které můžete nastavit. Uživatel může:

- vyřizovat zprávy ze schránek, chatů, Messengerů/Instagramů a telefonů, ke kterým má nastavený přístup
- přidělovat zprávy ostatním kolegům, přidávat k nim své poznámky
- vidí své vlastní statistiky

Společnost > Tým > Jana Pištinová - pistinova@mujeshop.cz

Jméno * Jana Pištinová

Telefon 721345543

Avatar Vybrat...  ×
Doporučená velikost fotografie je 400x400px.

Pozice Účetní

Pravomoc * Správce

Správce

Uživatel

Nastavení společnosti

Až se vaši kolegové poprvé přihlásí do SupportBoxu, budou se určitě rádi cítit jako doma. Klikněte na vašeho avatara nebo vaši fotografii vpravo nahoře, vyberte záložku Tým, v horním menu klikněte na záložku Všeobecné.

Změňte zde **Název společnosti** z vašeho e-mailu na název vaší společnosti, například Mujeshop.cz, a nahrajte vaše **Logo společnosti**.

Společnost Můj e-shop.cz > Všeobecné

Všeobecné | Telefony | Tým | Práva ke schránkám | Práva k chatům | Práva k telefonům | Štítky | Fakturace | GDPR | Zabezpečení | AI | AI

V tmavě modrém políčku vlevo nahoře můžete přepínat své účty - SupportBox umožňuje správu více účtů najednou. Zde si můžete přejmenovat účet, který vlastníte vy. Do dalších účtů vás může přizvat někdo z další společnosti. *

Můj e-shop.cz

Příklad: Moje firma

Logo společnosti

Vybrat...

Maximální rozměr loga pro nahrání je 600x400 px. Jeho výška v hlavičce aplikace bude 42 px, poměry stran zůstanou zachovány.



Uložit

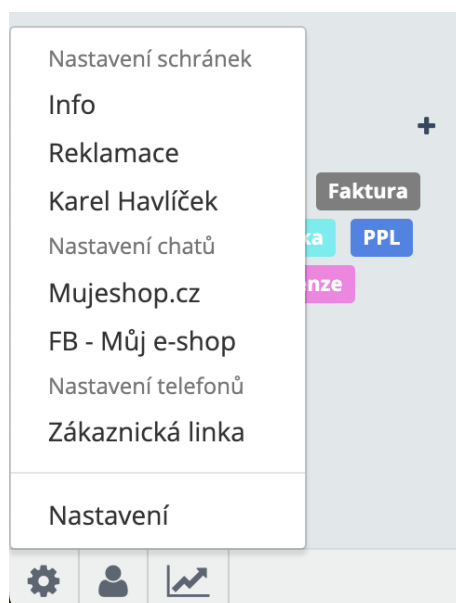
E-mailové schránky

Vaše aplikace je už teď plně připravena k používání. Pokud ji chcete využívat na maximum, určitě si nastavte schránky tak, aby se chovaly přesně podle vašich představ.

Kdykoliv si samozřejmě můžete do SupportBoxu přidat další schránky, abyste vše řešili na jednom místě. SupportBox dá vaši e-mailové komunikaci řád a zajistí stoprocentní pozornost každé zprávě, a to i při spolupráci v týmu.

Nastavení e-mailových schránek

Klikněte vlevo dole na ikonku ozubeného kolečka pro **Nastavení** a vyberte **název schránky**, kterou budete upravovat.



Nyní se můžete pustit do nastavování vaší schránky.

Všeobecné

- **Podpis** – nenechte své zákazníky bloumat nad tím, kdo jim píše. Váš podpis může být automaticky součástí každé vaší zprávy, včetně obrázků, a díky

zástupným symbolům se vám údaje v podpisu mohou dynamicky propisovat podle toho, kdo zrovna odpovídá.

- **[Jazyk rozhraní](#)** – nastavte, v jakém jazyce se má zobrazovat hlavička zprávy obsahující informace, kdy vám zpráva dorazila a od koho.
- **Počet ticketů na stránce** – zvolte si takový počet ticketů na stránce, který vám a vašim kolegům bude nejvíce vyhovovat.
- **Jméno odesílatele** – na tomto místě můžete vyplnit, jak se jméno bude u vašich zpráv zobrazovat příjemcům. Když pole necháte prázdné, bude se zobrazovat e-mailová adresa konkrétní schránky. Ovšem doporučujeme pole vyplnit uživatelsky příjemnější variantou typu [jméno:křestní] z MujEshop.cz.
- **Barva schránky** – pro přehlednější a příjemnější prostředí si můžete jednotlivé schránky odlišit i barevně.
- **[Hodnocení spokojenosti s odpovědí](#)** – aktivujte si hodnocení kvality odpovědi a zeptejte se vašich zákazníků, zda jsou odpovědi, které dostanou, pro ně v pořádku.
- **[Automatická odpověď](#)** – je tu například pro ty případy, kdy potřebujete zákazníkově potvrdit, že jste dostali jeho zprávu a budete se jí brzy věnovat.
- **[Anti-spam a Chytrý spam filtr](#)** – máte-li schránky v češtině nebo slovenštině, můžete si zapnout chytrý anti-spam a snížit tak počet spamových ticketů, které vám proklouznou do příchozí pošty.

Schránky > Karel Havlíček > Nastavení schránek

Všeobecné Chování schránky Pravocece SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Pluginy Sdílet Lucy AI

E-mailová adresa, na kterou Vám píší zákazníci *

karelhavlicek26@gmail.com

Vaše adresa pro přesměrování je kpo9vofa4ochqiw@inmail.supportbox.cz

Jméno odesílatele

[jmeno]

Ve jménu odesílatele můžete využít následující zástupné symboly (vkládejte včetně hranatých závorek):
 [jmeno] - jméno uživatele
 [jmeno:krestni] - Křestní jméno uživatele

Jazyk rozhraní *

Čeština

Počet ticketů na stránku *

100

Interní název schránky *

Karel Havlíček

Odeslané zprávy posílat skrytou kopii

E-mail

Chování schránky

- **Nastavení [chování zpráv, které jsou ve složce](#)** – nastavte, co se má stát, když přijde odpověď na zprávu, kterou máte zařazenou ve Vlastní složce, nebo co se stane se zprávou, která je zařazena ve Vlastní složce, ale je označena jako Vyřešená.
- **[Automatické přidělování e-mailů mezi uživatele](#)** – férový způsob rozdělení příchozí pošty mezi vybrané operátory. Všechny tickety budou rozděleny automaticky, zamezíte tak vybírání jednodušších dotazů některými kolegy.
- **[UTM parametry](#)** – u každé schránky můžete nastavit, aby odkazy, které vaši kolegové používají, obsahovaly UTM parametry, díky kterým vysledujete, kdo přivedl jaké návštěvníky a zda si následně i nakoupili.
- **Předmět zprávy** – do předmětu nových zpráv a odpovědí lze automaticky přidávat číslo ticketu pomocí zástupných znaků [id] a [predmet].
- **[Pracovní doba](#)** – hodí se pro zpřesnění statistik vašeho týmu, pokud nepracujete nonstop.
- **[Webhook](#)** – všechny zprávy, které odešlete z dané schránky vy, ale i ty zprávy, které dorazí vám do SupportBoxu, můžete dále zpracovávat podle

potřeby (například automatické navýšení skladových zásob v e-shopu a podobně).

- [Výchozí – předvybrané stavy](#) – zvolte si, jaký stav má mít ticket po odeslání, přeposlání, po přidání poznámky atd.
- **Trackovací systém** – v případě potřeby může zlepšit spamscore.
- [Alias schránky](#) – zjednodušeně řečeno si můžete zvolit adresy, které se nebudou zobrazovat v seznamu příjemců a na dalších místech.
- [Způsob odesílání odpovědí a přeposílání](#) – sami si můžete zvolit, zda budete při odesílání odpovědi / přeposílání zprávy posílat automaticky pouze poslední zprávu z komunikace, nebo budete zasílat celé vlákno včetně všech zpráv.

Schránky > Karel Havlíček > Nastavení schránek

Všeobecné Chování schránky **Pravomoce** SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Pluginy Sdílet Lucy AI

Když přijde odpověď na zprávu, která je zařazena ve složce, tak *

Ponechat ve složce

Přesunout do složky Nové

Máte-li u schránky nastavena pravidla, která přesouvají zprávu do složky, přesunou vám zprávu vždy, i přestože zde nastavíte Přesunout do složky Nové.

Uložit

Když je zpráva, která je zařazena ve složce, označena jako vyřešená, tak *

Ponechat ve složce

Přesunout do složky Vyřešené

Uložit

Nastavení automatického přidělování e-mailů mezi uživatele

Karel Havlíček	Zprávy se nepřidělují
Jana Pištinová	Zprávy se nepřidělují

Pravomoce

Na tomto místě [nastavujete kolegům práva k té konkrétní schránce](#), ve které se nacházíte.

Nastavit můžete tyto pravomoce:

Správce schránky

- mohou vše, co uživatelé
- vytvářet a přidávat [předpřipravené zprávy](#), [štítky](#), [vlastní](#) a [virtuální složky](#),
- mazat zprávy z koše a spamu
- nastavovat schránku – [doplnit podpis](#), [nastavit SMTP](#), [aktivovat pluginy](#), [automatické odpovědi](#), upravit chování schránky a mnoho dalšího
- vidí své vlastní statistiky + podrobné kompletní statistiky schránky včetně dat všech uživatelů, kde má nastavené pravomoce správce

Uživatel schránky

- mohou [vyřizovat zprávy](#)
- přidělovat zprávy kolegům
- pracovat s již uloženými [předpřipravenými zprávami](#)
- přidávat ke zprávám [interní poznámky](#)
- přidávat zprávám [štítky](#)
- přesouvat zprávy do [vlastních složek](#)
- vidí [své vlastní statistiky](#)

Nemá přístup









- tento uživatel danou schránku ani zprávy v ní neuvidí

Schránky > Karel Havlíček > Nastavení schránek

Všeobecné Chování schránky Pravoance SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Plugíny Sdílet Lucy AI

Na tomto místě nastavujete kolegům práva k jednotlivým schránkám. Pokud chcete, aby se některý z kolegů stal správcem celého účtu, klikněte na správu týmu.

Karel Havlíček

	Filip Hofmann	Správce
	Jan Boháč	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nemá přístup Uživatel Správce
	Jana Pištinová	
	Karel Havlíček	Zakladatel společnosti
	Petra Novotná	Správce
	Tomáš Hradský	Uživatel
	Václav Makeš	Správce společnosti
	Vít Matějka	Správce společnosti

[Uložit](#)

SMTP

Záložku SMTP při nastavování vaší schránky nepřeskakujte. Najdete zde tolik důležité nastavení pro správné a bezpečné odesílání vašich zpráv, na které jsme kladli důraz výše v sekci **Nastavení příchozí a odchozí pošty**.

- [Základní SupportBox](#) – jestliže máte vybranou tuto volbu, pak je nutné mít na doméně nastavený SPF záznam.
- [Vlastní SMTP](#) – v tomto případě budete odesílat zprávy přes vaše poštovní servery a je potřeba vyplnit údaje od vašeho poskytovatele.
- [Nový SMTP pro SupportBox](#) – pokud zvolíte tuto možnost, bude potřeba na vaší doméně nastavit SPF a DKIM záznam. Údaje, které je třeba na doméně nastavit, vám SupportBox ukáže.
- [Gmail / G Suite SMTP](#) – poslední možnost je maximálně uživatelsky přívětivá, celým nastavením budete provedeni a uděláte to přímo ze SupportBoxu.

Schránky > Info > Nastavení schráněk

Všeobecné Chování schránky Pravomoce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Pluginy Sdílet Lucy AI

Vyberte server pro odesílání pošty * Základní SupportBox Vlastní SMTP Nový SMTP SupportBox Gmail / G Suite SMTP

[i Návod](#)

E-mailová adresa pro odesílání

Host (server)

Port

Username

Heslo

Zabezpečení *

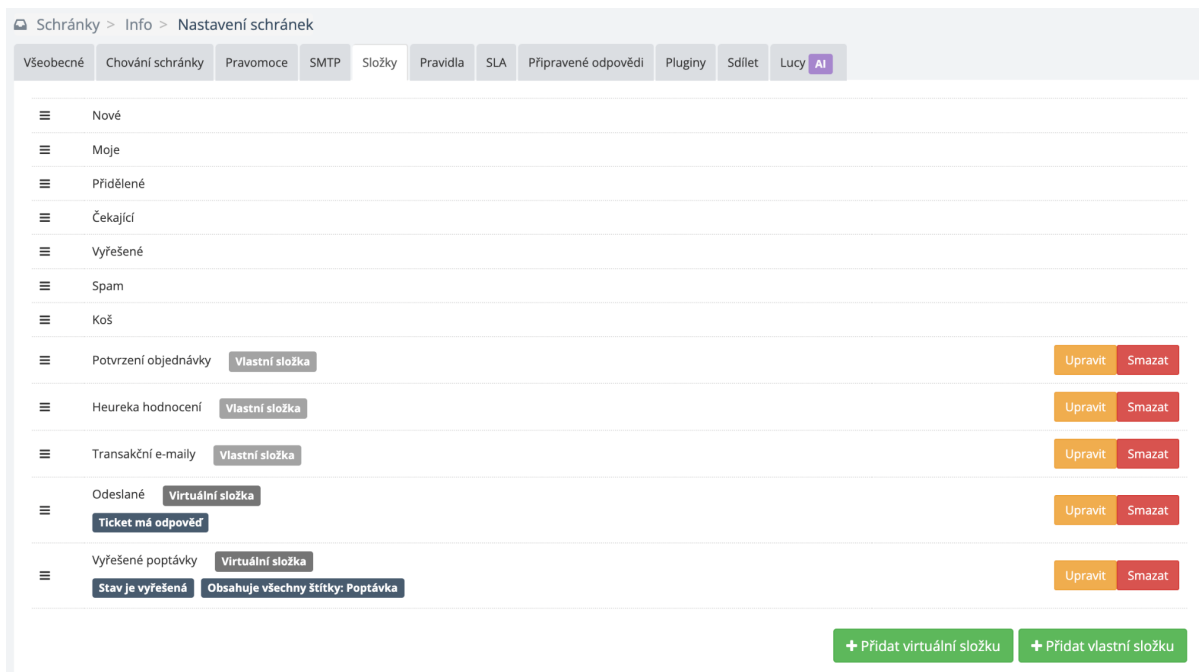
[Uložit](#)

Složky

Záložka Složky vám **umožní přidat/vytvořit další dva typy složek** k již základním neboli výchozím složkám Nové, Moje, Přidělené, Vyřešené, Spam, Koš:

1. **[Vlastní složky](#)** – poslouží jako místo, kam budete odkládat zprávy, které potřebujete mít přehledně na jednom místě. Hodí se například pro potvrzení o objednávkách, transakční e-maily, newsletter, podklady k vyhodnocení soutěže a podobně. **Vlastní složky mají stejnou váhu jako základní výchozí složky**, které ve schránce jsou standardně (Nové, Moje, Přidělené, Vyřešené, Spam, Koš). Zprávy si pak do Vlastních složek můžete přesouvat ručně za pomoci lišty akcí a ikony Přřadit do vlastní složky a nebo **[automaticky pomocí pravidla](#)**.
2. **[Virtuální složky](#)** – Virtuální složka je složka, která vám vyfiltruje a zobrazí tickety, které splňují vámi nastavené pravidla. Jde pouze o náhled na konkrétní typ zpráv. **Fyzicky zprávy zůstávají na jejich původním místě** – v původní e-mailové schránce a složce. Zprávy do Virtuální složky tedy nijak

nepřesouváte, zobrazí se vám ve složce samy na základě nastavených podmínek. Vhodné například pro zobrazení odeslaných zpráv.



Pravidla

Záložka Pravidla vám rovněž nabízí hned dvě možnosti **nastavení pravidel**.

1. [Ruční pravidla](#) – jejich nastavením můžete s ticketem provést víc akcí najednou, například přesunout do jiné schránky, přidat poznámku a přiřadit ticket kolegovi.
2. [Automatická pravidla](#) – pomohou odfiltrovat zprávy automaticky už při jejich příchodu. Například: je-li v předmětu slovo *Objednávka*, ticket se rovnou přesune do složky *Objednávky*.

Schránky > Info > Nastavení schránky

Všeobecné Chování schránky Pravoemoce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Plugíny Sdílet Lucy AI

Aktivní pravidla	Spouštěno při příjmu e-mailu	Spouštěno ručně	
Dotaz z webu předmět obsahuje dotaz z webu	30× / měsíc		Upravit Smazat
Hodnocení Heureka odesílatel je info@heureka.cz	18× / měsíc	0× / měsíc	Upravit Smazat
Objednávky předmět obsahuje Potvrzení objednávky	64× / měsíc	0× / měsíc	Upravit Smazat
Pro Karla		11× / měsíc	Upravit Smazat

[+ Přidat aktivní pravidlo](#)

SLA

[SLA](#) je zkratka pro výraz Service-level agreement. SLA definuje a ukazuje to, za jak dlouho musí poskytovatel zareagovat na příchozí požadavek od uživatele. Zjednodušeně řečeno tedy **SLA ukazuje, kolik času máme na to, abychom zákazníkovi poskytli adekvátní odpověď**.

Pomocí podmínek je možné **nadefinovat různé úrovně SLA pro každou kategorii vašich zákazníků**. Například pro VIP zákazníky můžete mít nastaveno SLA na hodinu, u dalších zákazníkům na 4 hodiny, u dalších na 8 hodin. Nebo nemusíte mít zadané žádné podmínky a mít pro všechny zákazníky jednotné SLA. Vše si můžete nastavit dle vašich potřeb.

Schránky > Karel Havlíček > Nastavení schránky

Všeobecné Chování schránky Pravoemoce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Plugíny Sdílet Lucy AI

SLA pravidla	Doba	Spouštěno při příjmu e-mailu	
SLA pro všechny	Hodin: 4	14× / měsíc	Upravit Smazat

[+ Přidat SLA](#)

Jakmile si SLA nastavíte a přijde vám nový ticket, který bude podléhat SLA, začne u něj běžet odpočet. V případě, že se na jeden ticket uplatní více SLA, uplatní se vždy to nejpřísnější – tedy to s nejkratším časem pro odpověď.

SLA běží vždy u ticketů, které mají stav Nový a Čekající. Jakmile má ticket stav Vyřešen, odpočet běžet přestane.

Odpočet toho, kolik času máte na vyřešení daného ticketu, vidíte přímo ve výpisu ticketů a rovněž i v samotném detailu ticketu.

<input type="checkbox"/>	Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
<input type="checkbox"/>	Petra Novotná	doklad Hezký den, prosím můžete mi poslat daňový doklad k poslední zálohovce? Nedaří se mi jej...	Nový	90301210	09.10.2023 14:28	4h

Připravené odpovědi

V této záložce si můžete připravit zprávy, které používáte jako odpověď opakovaně. [Připravené šablony odpovědí](#) vám mohou velmi **ušetřit čas i nervy**.

Šablony můžete vytvořit i z právě rozepsané odpovědi. Můžete **přidat také štítky, přílohy**, nebo si vyplnit **předmět** v případě použití úplně nové zprávy.

V seznamu Připravených odpovědí máte k dispozici tlačítko **Kopírovat do...** pomocí kterého si automaticky zkopírujete vybranou připravenou odpověď i do jiné schránky.

Schránky > Info > Nastavení schránek

Všeobecné Chování schránky Pravo moce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Pluginy Sdílet Lucy AI

Kategorie	Text	Kopírovat do...	Upravit	Smazat
Doprava	Je možné změnit datum / adresu doručení mé zásilky?	Kopírovat do...	Upravit	Smazat
RMA	Mohu svoji objednávku po odeslání změnit?	Kopírovat do...	Upravit	Smazat
Reklamače	Vrácení zboží do 14-ti dnů	Kopírovat do...	Upravit	Smazat
Zboží	Jak vybrat vhodné baterie?	Kopírovat do...	Upravit	Smazat
	Kde naleznu návod k produktu?	Kopírovat do...	Upravit	Smazat

+ Vytvořit připravenou odpověď

Sdílet

Funkci [Sdílení ticketů mimo SupportBox](#) využijete, pokud potřebujete dát vašim zákazníkům nebo spolupracovníkům **náhled některých vašich ticketů** – například těch, u kterých jsou odesílatelem právě oni.

Vytvoříte jim speciální odkaz, díky kterému si přehled zobrazí, **aniž by měli v SupportBoxu účet**. Můžete povolit přístup všem s tímto odkazem, nebo jej omezit pouze na určité IP adresy.

Schránky > Info > Nastavení schránky

Všeobecné Chování schránky Právo moce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Pluginy Sdílet Lucy AI

Sdílet odkaz na vybrané tickety mimo SupportBox

Pozor! Data jsou sdílena s každým, kdo má přístup k odkazu. Proto dbejte zvýšené pozornosti před zveřejněním.

Název	Seznam povolených IP				
Asistentka - schůzky	seznam povolených IP adres není nastaven	Zkopírovat odkaz do schránky	Zobrazit	Upravit	Odstranit
Faktury pro účetní	seznam povolených IP adres není nastaven	Zkopírovat odkaz do schránky	Zobrazit	Upravit	Odstranit
Objednávky	seznam povolených IP adres není nastaven	Zkopírovat odkaz do schránky	Zobrazit	Upravit	Odstranit
pan Dvořák - nabídka 202239091	seznam povolených IP adres není nastaven	Zkopírovat odkaz do schránky	Zobrazit	Upravit	Odstranit

+ Přidat sdílení

Štítky

[Používání štítků](#) je v SupportBoxu opravdu jednoduché. Umožňuje vám **roztřídit si vaše zprávy** do virtuální kartotéky – obdobně, jako je tomu například v knihovně.

Pomocí štítků také můžete dodat zprávě **kontext a souvislosti**.

Štítky fungují v podstatě stejně jako složky, mají ale navíc jednu výhodu: ke každé zprávě **můžete přidat víc než jeden štítek**.

V levém menu klikněte pod seznamem schránek u přehledu **Štítky** na ikonu **plus**.



Zde už si můžete přidávat **libovolné množství různě barevných štítků**. Štítky si také pro lepší přehlednost můžete řadit i do **dvoustupňové úrovně**.

Do nastavení štítků se dostanete také přes lištu akcí ve výpisu ticketů nebo i přímo z detailu ticketu. Stejně tak se do nastavení štítků dostanete i kliknutím na vaši fotografii v pravém horním rohu a následným zvolením možnosti **Štítky**.

Štítek


Doprava	Upravit	Smazat
Česká pošta	Upravit	Smazat
PPL	Upravit	Smazat
Faktura	Upravit	Smazat
Nový zskazník	Upravit	Smazat
Poptávka	Upravit	Smazat
Reklamacce	Upravit	Smazat
Skvělá recenze	Upravit	Smazat
Vratka 14	Upravit	Smazat
Zpracovat	Upravit	Smazat

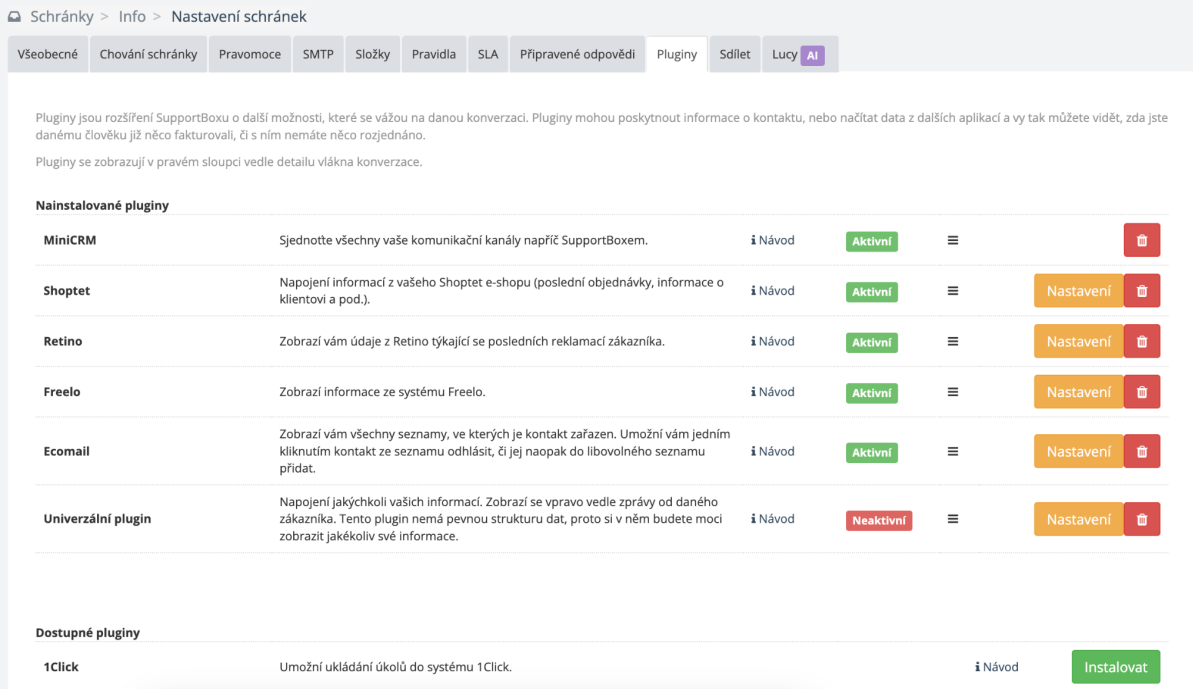
+ Přidat štítek

Pluginy

SupportBox vám může opravdu velmi **ušetřit čas**. Snad nejvíc pomůže, pokud **hned vedle zprávy uvidíte maximum informací** o člověku, který vám právě napsal nebo zavolał.

Pluginy, které si můžete aktivovat vždy v nastavení každé schránky, jsou z naší strany zcela zdarma.

 **SupportBox tip:** [Univerzální plugin](#) – dokáže přímo v SupportBoxu zobrazit všechny potřebné a důležité informace z jakéhokoliv systému, na který nemáme hotovou přímou integraci.



Schránky > Info > Nastavení schránek

Všeobecné Chování schránky Pravo moce SMTP Složky Pravidla SLA Připravené odpovědi Pluginy Sdílet Lucy AI

Pluginy jsou rozšíření SupportBoxu o další možnosti, které se vážou na danou konverzaci. Pluginy mohou poskytnout informace o kontaktu, nebo načítat data z dalších aplikací a vy tak můžete vidět, zda jste danému člověku již něco fakturovali, či s ním nemáte něco rozjednáno.

Pluginy se zobrazují v pravém sloupci vedle detailu vlákna konverzace.

Nainstalované pluginy

MiniCRM	Sjednotte všechny vaše komunikační kanály napříč SupportBoxem.	<i>i</i> Návod	Aktivní	☰		
Shoptet	Napojení informací z vašeho Shoptet e-shopu (poslední objednávky, informace o klientovi a pod.).	<i>i</i> Návod	Aktivní	☰	Nastavení	
Retino	Zobrazí vám údaje z Retino týkající se posledních reklamací zákazníka.	<i>i</i> Návod	Aktivní	☰	Nastavení	
Freelo	Zobrazí informace ze systému Freelo.	<i>i</i> Návod	Aktivní	☰	Nastavení	
Ecomail	Zobrazí vám všechny seznamy, ve kterých je kontakt zařazen. Umožní vám jedním kliknutím kontakt ze seznamu odhlásit, či jej naopak do libovolného seznamu přidat.	<i>i</i> Návod	Aktivní	☰	Nastavení	
Univerzální plugin	Napojení jakýchkoli vašich informací. Zobrazí se vpravo vedle zprávy od daného zákazníka. Tento plugin nemá pevnou strukturu dat, proto si v něm budete moci zobrazit jakékoliv své informace.	<i>i</i> Návod	Neaktivní	☰	Nastavení	

Dostupné pluginy

1Click	Umožní ukládání úkolů do systému 1Click.	<i>i</i> Návod			Instalovat	
---------------	--	----------------	--	--	------------	--

Jak vypadá například Shoptet plugin v praxi?

Díky integraci se vám budou u každé zprávy v SupportBoxu zobrazovat **všechny důležité informace**, které o zákazníkovi víte a které o něm máte poznačené ve vašem Shoptetu.

Nemusíte tedy otevírat nové okno prohlížeče a dohledávat si informace o klientovi bokem. Vše důležité vidíte hned po otevření zprávy přímo v SupportBoxu.

V pluginu je zobrazeno:

- jméno zákazníka
- adresa a kontaktní údaje
- kolik u vás tento klient utratil celkem
- přehledně budete mít zobrazené jeho poslední objednávky a uvidíte i to, v jakém jsou aktuálně stavu

V případě potřeby se snadno přes plugin **prokliknete rovnou do vaší Shoptet administrace**. Propojením Shoptetu a SupportBoxu můžete ušetřit klidně až několik desítek minut denně, které můžete věnovat důležitějším činnostem, například lepší péči o vaše zákazníky.

The screenshot displays the SupportBox interface for a ticket. The main area shows a message from Petra Novotná with a subject 'Kopie / skrytá kopie / předmět'. The message content includes a greeting and a request for confirmation. The sidebar on the right provides customer details: name (Petra Novotná), phone (+420777222333), address (Benešovka 123, Bernartice, 33000), and total spent (3015 Kč). Below this, a table lists the last orders:

Order ID	Amount
201800028	930 Kč
201800027	1575 Kč
201800023	200 Kč













The interface also shows the user 'Karel Havlíček' and a 'Čekající' status, with a 'Zobrazit další objednávky' link at the bottom of the sidebar.

Jaké pluginy si můžete aktivovat?

E-shopová řešení

Ukážou vám základní informace a seznam objednávek zákazníka, který vás kontaktuje. Snadno se prokliknete přímo do administrace vašeho e-shopu.

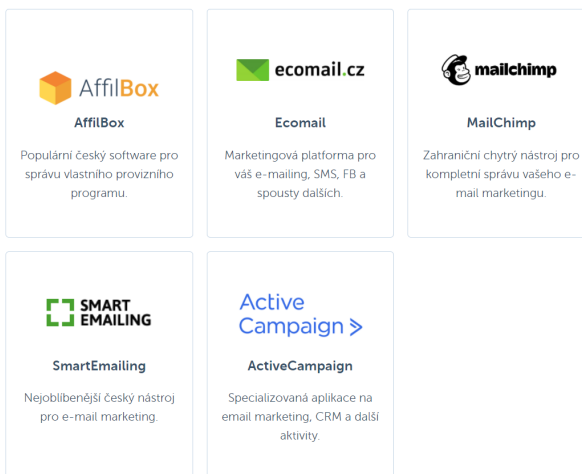
- [Shoptet](#)
- [Upgates](#)
- [PrestaShop](#)
- [WooCommerce](#)
- [SimpleShop](#)
- [ExitShop](#)
- [BSSHOP](#)
- [Eshop-rychle.cz](#)
- [Simplia](#)
- [MajorShop](#)
- [K2](#)
- [WPJ](#)

 <p>Shoptet</p> <p>Shoptet</p> <p>Nejznámější a největší poskytovatel e-shopů na českém trhu.</p>	 <p>Upgates</p> <p>Upgates</p> <p>Moderní platforma pro vytvoření vlastního e-shopu.</p>	 <p>PrestaShop</p> <p>PrestaShop</p> <p>Open source řešení pro snadné vytvoření vlastního e-shopu.</p>	 <p>WooCommerce</p> <p>WooCommerce</p> <p>Světově známá platforma pro tvorbu e-shopu na platformě WordPress.</p>
 <p>SimpleShop</p> <p>SimpleShop</p> <p>Automatický a jednoduchý prodejní systém pro váš web.</p>	 <p>ExitShop</p> <p>ExitShop</p> <p>Neomezený e-shopový systém s jednotnou administrací pro vytvoření</p>	 <p>BSSHOP</p> <p>BSSHOP</p> <p>Specialisté na tvorbu e-shopů napojených na Pohodu.</p>	 <p>Eshop-rychle</p> <p>Eshop-rychle.cz</p> <p>Systém obsahuje vše potřebné pro snadný provoz moderního e-shopu.</p>
 <p>Simplia</p> <p>Simplia</p> <p>Vše potřebné k provozu e-shopu integrované do jednoho systému.</p>	 <p>MajorShop</p> <p>MajorShop</p> <p>E-commerce řešení pro HELIOS iNuvio.</p>	 <p>K2</p> <p>K2</p> <p>Komplexní informační software pro firmy.</p>	 <p>WPJ</p> <p>WPJ</p> <p>Efektivní e-shopy s propracovaným a originálním designem.</p>

Marketingové nástroje

Na první pohled u zprávy uvidíte, zda klient, který vám píše, už je vedený například v některém vašem seznamu pro hromadnou rozesílku. Jedním kliknutím jej pak můžete přidat, nebo odebrat.

- [SmartEmailing](#)
- [Mailchimp](#)
- [Ecomail](#)
- [AffilBox](#)
- [ActiveCampaign](#)



Telefonní ústředna

Do SupportBoxu si můžete napojit i vaší telefonní linku, abyste měli maximum informací o zákazníkovi, který vám volá a vše jste řešili přehledně z jednoho místa.

- [Optimsys](#)



Sociální sítě

Na pár kliknutí lze přidat i vaše sociální sítě. Všechny dotazy z Facebook Messengeru, nebo dokonce i Instagramu, odbavíte přímo ze SupportBoxu.

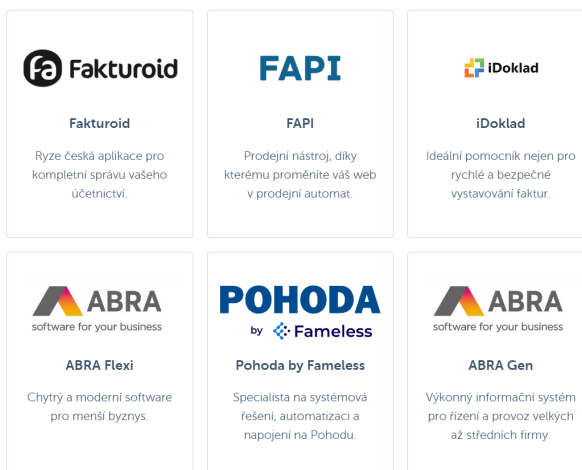
- [Facebook Messenger](#)
- [Instagram](#)



Účetní systémy

Okamžitě ukáží, jaké doklady a v jakém stavu jsou vystavené u daného zákazníka, se kterým komunikujete. Jedním kliknutím se dostanete přímo k danému dokladu.

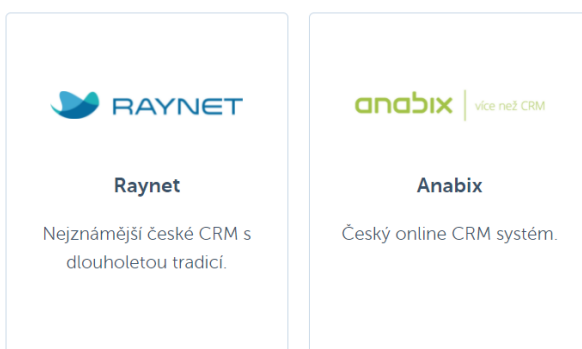
- [Fakturoid](#)
- [FAPI](#)
- [iDoklad](#)
- [ABRA Flexi](#)
- [Pohoda](#)
- [ABRA Gen](#)



CRM

CRM neboli nástroje pro správu zákazníků. Díky pluginu uvidíte adresu, telefon, naplánované akce, záznamy aktivit a obchodní případy hned u příchozího e-mailu, live chatu či hovoru.

- [Raynet](#)
- [Anabix](#)



Expanze do zahraničí

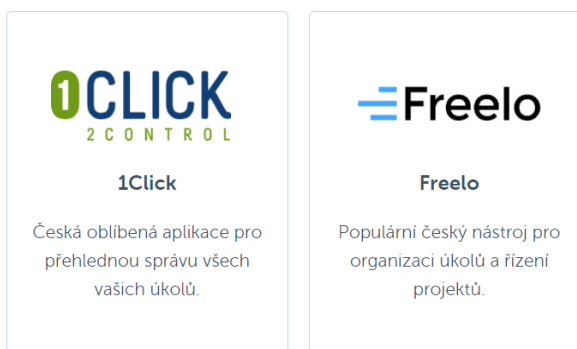
SupportBox & [NK Expand](#): Řešení zákaznické podpory při expanzi e-shopu do zahraničí.



Projektové nástroje

Jedním proklikem z e-mailu vytvoříte úkol. Přidáte k němu kolegu, termín. U klienta, který již úkol má, jej na první pohled uvidíte hned u příchozí zprávy.

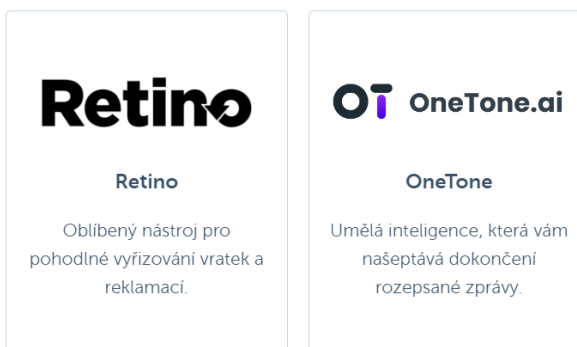
- [Freelo](#)
- [1Click](#)



Další šikovné nástroje

Pracujte maximálně efektivně. U příchozích zpráv můžete na první pohled vidět také všechny reklamace daného zákazníka. Nebo si můžete nechávat našeptávat, jak dokončit právě rozepsanou větu, abyste šetřili vaše prsty.

- [Retino](#)
- [OneTone](#)



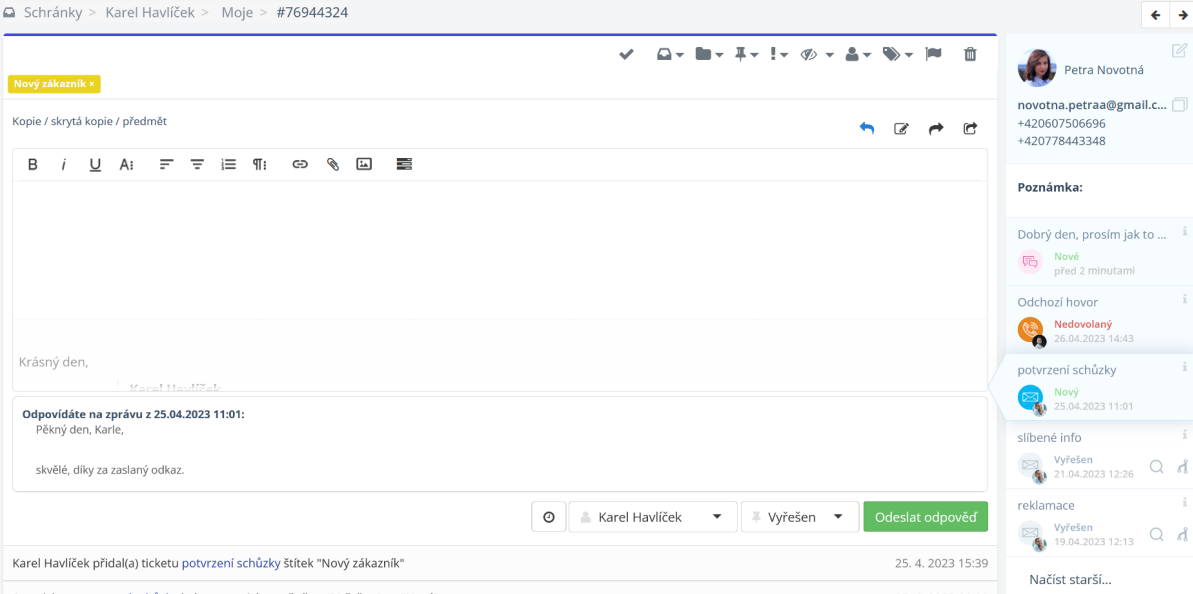
MiniCRM = provázaná komunikace napříč SupportBoxem

[MiniCRM](#) má za úkol **sjednotit všechny vaše komunikační kanály** (e-maily, live chat a telefony), které aktivně využíváte.

Pokud tedy dokáže MiniCRM zákazníka [identifikovat](#) (zpravidla podle jeho e-mailové adresy, nebo telefonního čísla), uvidíte pak u e-mailové zprávy i všechny live chaty nebo i hovory, které s daným zákazníkem proběhly.

Stejně tak pokud zákazníka identifikujete na live chatu, či v telefonech, uvidíte veškerou komunikaci, která s daným zákazníkem proběhla a na jakém komunikačním kanálu.

Vše budete mít tedy krásně **provázané napříč celou aplikací a to nejen v rámci komunikačních kanálů, ale také v rámci všech vašich schránek, live chatů a telefonů.**



The screenshot displays a customer support interface. At the top, the breadcrumb navigation reads "Schránky > Karel Havlíček > Moje > #76944324". The main content area shows an email thread with a subject line "Kopie / skrytá kopie / předmět". The email body contains the text "Krásný den," followed by a signature "Karel Havlíček". Below the signature, a system message states: "Odpovídáte na zprávu z 25.04.2023 11:01: Pěkný den, Karle, skvělé, díky za zasláný odkaz." The interface includes a rich text editor with various formatting options (bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, image, video, table) and a toolbar with icons for undo, redo, and other actions. At the bottom of the email editor, there are buttons for "Karel Havlíček" (with a dropdown arrow), "Vyřešen" (with a dropdown arrow), and "Odeslat odpověď".

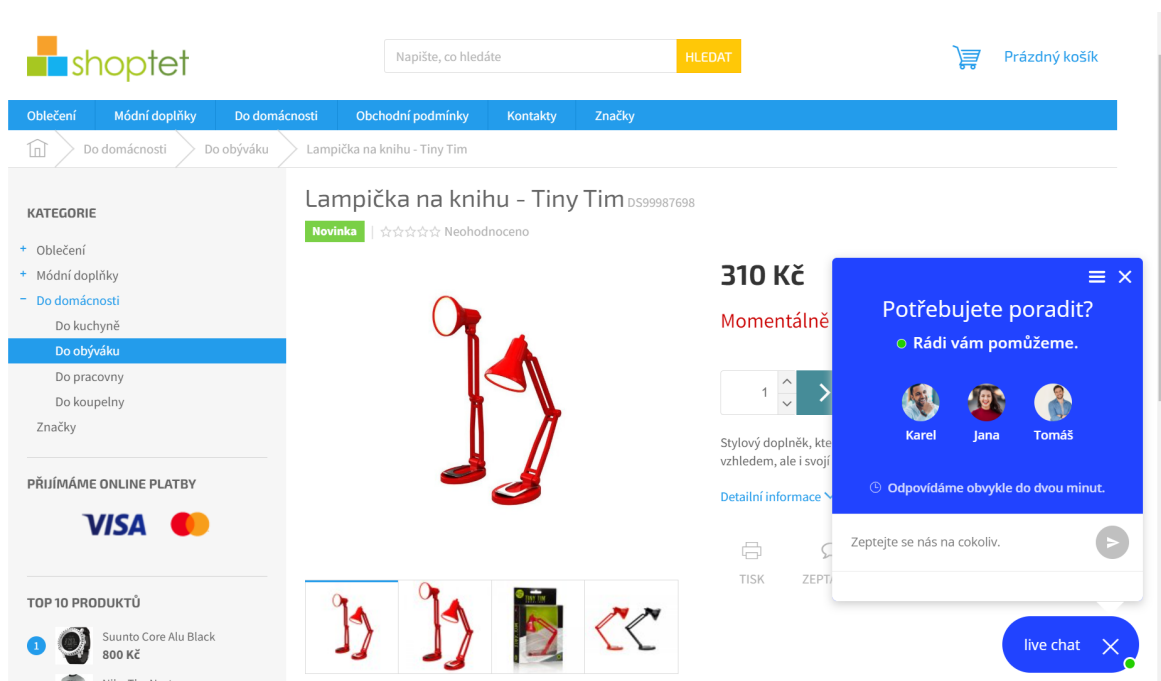
The right sidebar provides customer information for Petra Novotná, including her email address "novotna.petraa@gmail.c...", phone numbers "+420607506696" and "+420778443348", and a "Poznámka:" section with the text "Dobrý den, prosím jak to ...". Below this, there are sections for "Odchozí hovory" (showing "Nedovolaný" on 26.04.2023 14:43), "potvrzení schůzky" (showing "Nový" on 25.04.2023 11:01), "slíbené info" (showing "Vyřešen" on 21.04.2023 12:26), and "reklamace" (showing "Vyřešen" on 19.04.2023 12:13). At the bottom of the sidebar, there is a "Načíst starší..." button.

At the bottom of the interface, two system messages are visible: "Karel Havlíček přidal(a) ticketu potvrzení schůzky štítek 'Nový zákazník'" dated 25. 4. 2023 15:39, and "Stav ticketu potvrzení schůzky byl automaticky změněn z 'Vyřešen' na 'Nový'" dated 25. 4. 2023 11:01.

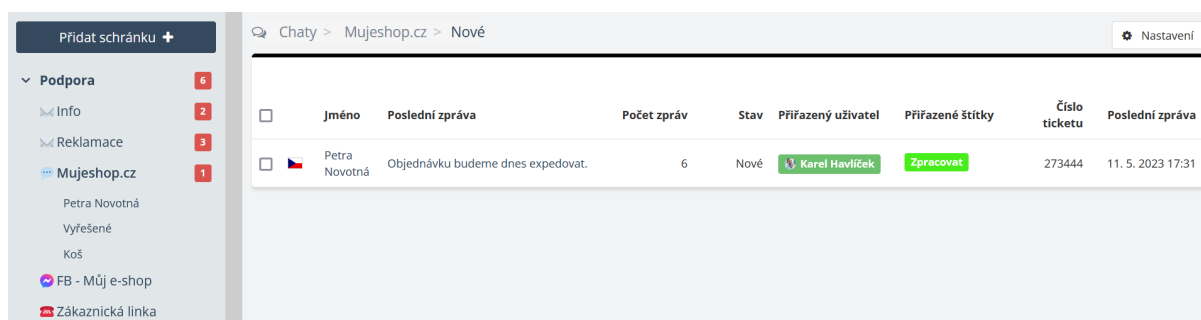
Live chat

Live chat vám umožní **komunikovat se zákazníky přímo na vašem webu a v reálném čase.**

Jakmile zákazník live chat otevře, uvidí jej zhruba takto; samozřejmě záleží na vašem individuálním nastavení:

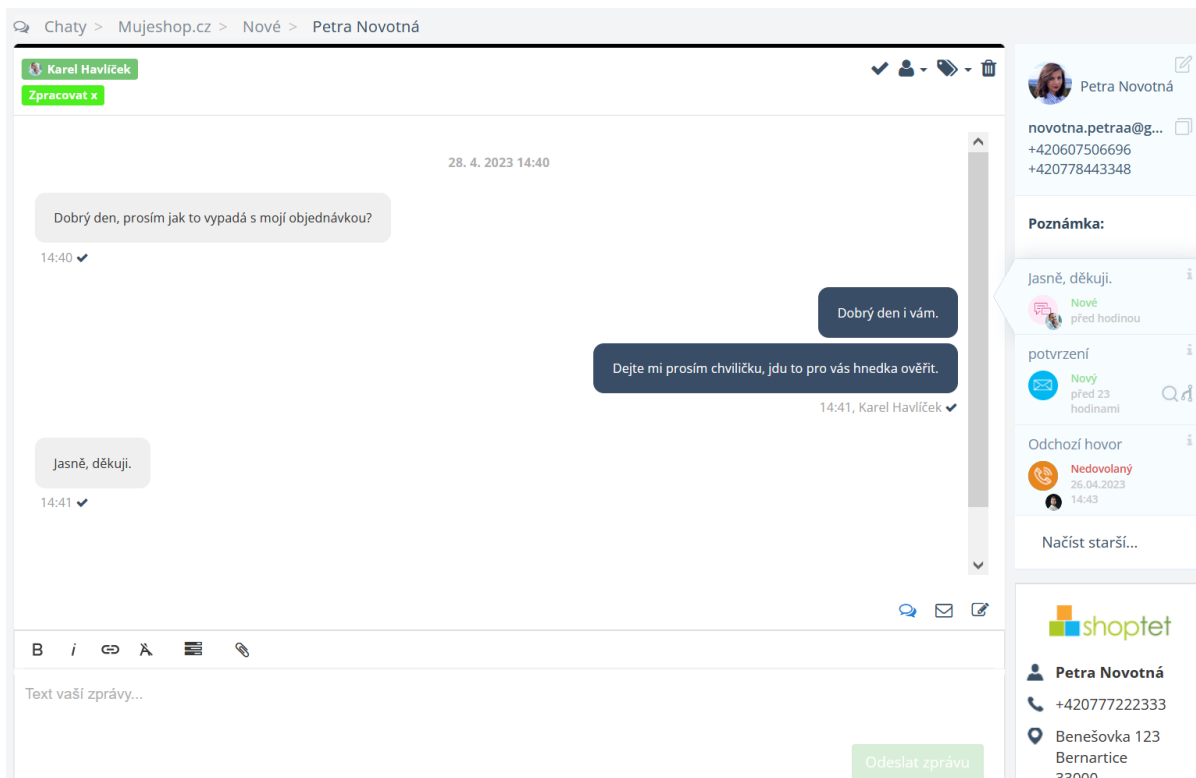


Z pozice operátora uvidíte příchozí live chat v levém menu. Tedy tam, kde vidíte i výpis vašich schránek.



	Jméno	Poslední zpráva	Počet zpráv	Stav	Přifazený uživatel	Přifazené štítky	Číslo ticketu	Poslední zpráva
<input type="checkbox"/>	Petra Novotná	Objednávku budeme dnes expedovat.	6	Nové	Karel Havlíček	Zpracovat	273444	11. 5. 2023 17:31

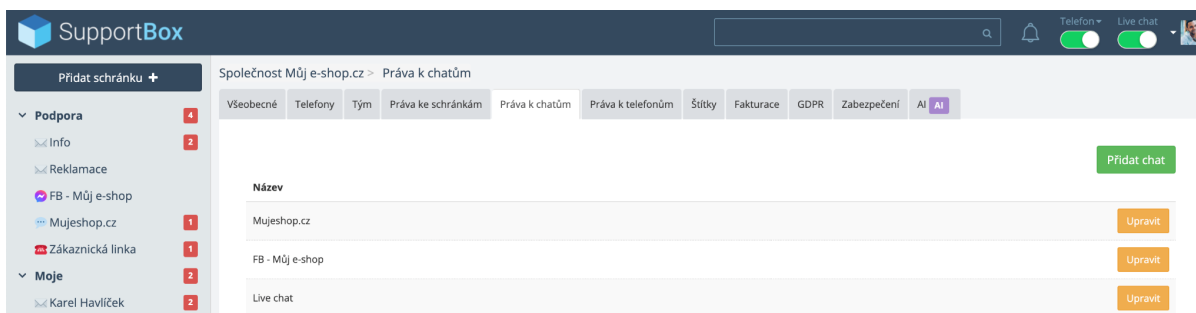
Samotný detail live chatu pak vypadá například jako na naší ukázce níže.



Nastavení pravomocí pro live chat

Potřebujete-li kolegům [přidat nebo upravit pravomoce](#), klikněte vlevo dole na ikonku panáčka → **Tým** → **Práva k chatům**.

U live chatu, kde si přejete upravovat pravomoce, klikněte na oranžové tlačítko **Upravit**. Zde už můžete nastavovat pravomoce podle vaší potřeby. Nezapomeňte změny vždy **Uložit**.



Úrovně pravomocí v rámci live chatu

Nemá přístup

Příručka pro zakladatele a správce

[SupportBox.cz](https://supportbox.cz)

- tento uživatel daný chat ani zprávy v něm neuvidí a nedostane se ani k historickým chatům, na které je odkaz v [ticketu](#).
- tento přístup se nepočítá ani do fakturace

Operátor

Operátor je nejnižší možná pravomoce, kterou lze nastavit. Uživatel s tímto oprávněním může:

- vyřizovat zprávy na chatu, Messengeru, Instagramu
- přidělovat chaty kolegům
- pracovat s již uloženými [předpřipravenými zprávami](#)
- přidávat ke zprávám [interní poznámky](#)
- přidávat zprávám [štítky](#)
- vidí [své vlastní statistiky](#)
- nemá přístup do nastavení
- přístup je započítán do fakturace

Správce

Toto oprávnění se hodí zejména v případě, kdy potřebujete dát uživateli přístup jen a pouze do nastavení daného chatu.

- nemůže vyřizovat zprávy na chatu, Messengeru ani Instagramu
- má přístup pouze do nastavení chatu a může nastavovat [online](#) a [offline textace](#), [barvu widgetu](#), [triggery](#), [vzhled inicializace](#), [univerzálního avatara](#) a spousty dalšího
- přístup není započítán do fakturace

Správce a operátor









Správce a operátor je pravomoce, která spojuje výše uvedené. Uživatel s tímto oprávněním může:

- vše co Operátor včetně vyřizování zpráv na chatu, Messengeru, Instagramu
- může vše co Správce, to znamená, že má kompletní přístup do nastavení chatu, Messengeru a Instagramu
- vidí své vlastní statistiky + podrobné kompletní statistiky schránky včetně dat všech uživatelů, kde má nastavené pravomoce správce
- přístup je započítán do fakturace

Společnost Můj e-shop.cz > Práva k chatům > Mujeshop.cz

Všeobecné | Telefony | Tým | Práva ke schránkám | Práva k chatům | Práva k telefonům | Štítky | Fakturace | GDPR | Zabezpečení | AI | AI

Mujeshop.cz

	Filip Hofmann		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nemá přístup Operátor Správce Správce a operátor
	Jan Boháč		
	Jana Pištinová	Správce společnosti	Správce a operátor
	Karel Havlíček	Zakladatel společnosti	Správce a operátor
	Petra Novotná		Nemá přístup
	Tomáš Hradský		Nemá přístup
	Václav Makeš	Správce společnosti	Správce a operátor
	Vít Matějka	Správce společnosti	Správce a operátor

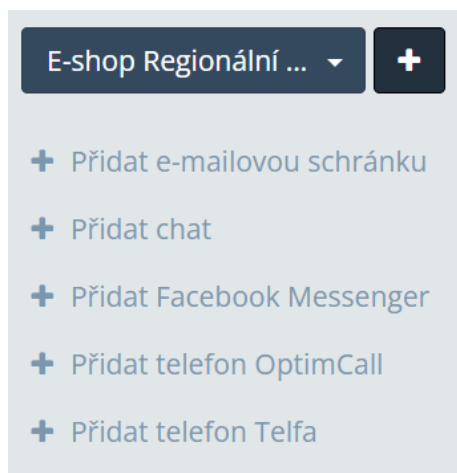
Přidání live chatu

Live chat si přidáte kliknutím **Přidat schránku +** a zde stačí už jen vybrat **Přidat chat**.

Přidat schránku +

- + Přidat e-mailovou schránku
- + Přidat chat
- + Přidat Facebook Messenger
- + Přidat telefon OptimCall
- + Přidat telefon Telfa

Obdobně postupujete i v situaci, kdy spravujete víc účtů. V tom případě klikněte na **ikonu pluska** hned vedle názvu vaší společnosti v tmavě modrém políčku.



Nyní už jen vyplníte název vašeho live chatu a můžete se pustit do [nasazení live chatu na váš web](#) a do jeho nastavování.

K nasazení live chatu potřebujete znát jeho unikátní **Kód pro implementaci na webu**, který najdete v administraci SupportBoxu. Konkrétně tedy v **nastavení live chatu a záložce Všeobecné**. Tento kód pak vložíte do vašeho webu.

Kód pro implementaci na webu

```
<!-- Zaceatek kodu chatu SupportBox -->
<script type="text/javascript">
  var supportBoxChatId = 19;
  var supportBoxChatSecret = 'a0e3efdc1c743034bb520c6fe21a8ba9';
  var supportBoxChatVariables = {
    email: 'client@email.tld',
    fullName: 'John Doe',
    phone: '123456789',
    customerId: 12345
  };
</script>
<script src="https://chat.supportbox.cz/web-chat/entry-point" async defer></script>
<!-- Konec kodu chatu SupportBox -->
```

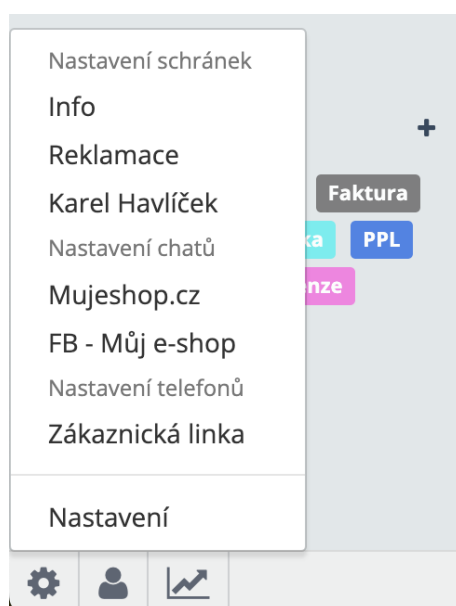
Pokud vaše stránky běží na platformě Shoptet nebo WordPress, můžete využít naše podrobné návody níže.

- [Nasazení live chatu do Shoptetu](#)
- [Nasazení live chatu do WordPressu](#)

Nastavení live chatu

Jestliže máte live chat nasazený a nastavené veškeré pravomoce, je nejvyšší čas se pustit do nastavení samotného live chatu a **využití všech užitečných funkcí**, které jsou vám k dispozici.

Klikněte vlevo dole na ikonku ozubeného kolečka pro **Nastavení** a vyberte **název live chatu**, který budete upravovat.



Zde už se vám nabídne spousta možností nastavení.

Všeobecné

- Hned v této první záložce si můžete váš live chat pojmenovat. Rovněž zde najdete i unikátní kód pro implementaci. Jde zde i tlačítko **Vyzkoušet online**, abyste si mohli live chat v klidu testovat a zkoušet ještě před nasazením na váš web. V neposlední řadě je zde i možnost **Trvale smazat tento live chat?**, která vám umožní live chat z účtu zcela odebrat.
- V polích **E-mailová adresa pro odpověď z live chatu** a **Jméno pro odpověď z live chatu** si nastavíte vše potřebné k tomu, abyste v případě, kdy vám například zákazník zanechá na live chatu offline zprávu, mohli [odpovědět rovnou z chatu](#).

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Bany Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi Automatické zprávy Vzhled inicializace Blokování IP Chatbot Lucy AI

Název chatu *

Live chat

E-mailová adresa pro odpověď z live chatu

Info

Jméno pro odpověď z live chatu

Tým MujEshop.cz

Kód pro implementaci na webu Upravit

```
<!-- Zacatek kodu chatu SupportBox -->
<script type="text/javascript">
  var supportBoxChatId = 1820;
  var supportBoxChatSecret = 'a5f91929bd7889638a7af4bfbc0448c5';
  var supportBoxChatVariables = {
    email: 'client@email.tld',
    fullName: 'John Doe',
    phone: '123456789',
    customerId: 12345
  };
</script>
<script src="https://chat.supportbox.cz/web-chat/entry-point" async defer></script>
<!-- Konec kodu chatu SupportBox -->
```

Trvale smazat tento live chat? Vyzkoušet online

Chování

Záložka [Chování](#) je již obsáhlejší a najdete zde mnoho možností nastavení

- **Zobrazit live chat na webu** – zvolte, zda se má live chat na vašem webu zobrazovat, či nikoliv.
- **Zobrazovat seznam operátorů** – vybrat také můžete, jestli budete na live chatu zobrazovat seznam (fotografie) vašich operátorů, nebo ne.
- **Zobrazovat v seznamu operátorů pouze operátory ve stavu online** –
- **Online status** – zde si můžete fixně nastavit váš online/offline stav na live chatu.
- **Pokud zákazník odpoví na již vyřešenou konverzaci** – pokud bude mít operátor přiřazený live chat a označí jej jako Vyřešený, ale zákazník pak pošle další zprávu, můžete si zvolit, zda má zpráva zůstat přidělena operátorovi, který měl chat přiřazený i původně, nebo zda se má přiřazení zrušit.
- **Ptát se uživatele na podrobnosti u online stavu operátorů** – vyberte si, jestli se chcete ptát zákazníků na jejich jméno, e-mailovou adresu a telefon i v online stavu.

- [Zvukové oznámení pro zákazníka](#) – zákazníci mohou být upozorněni na novou zprávu od vás nejen graficky (červené kolečko s počtem nových zpráv), ale také zvukem; každý zákazník si toto nastavení může individuálně upravit i na jeho straně.
- [Posílat události z chatu do vlastních statistik](#) – odesílání událostí (eventů) do vašich vlastních statistik v Google Analytics vám například pomůže spočítat návštěvníky vašeho webu, kteří využili live chat, a jaký byl jejich konverzní poměr.
- **Informace, že si operátor prohlíží ticket** – skvělá funkce, která vám zobrazí to, zda si někdo z operátorů live chat čte a dokonce zda už některý z operátorů píše odpověď. Zákazník nikdy nedostane omylem dvě odpovědi od různých operátorů.
- **Příjem příloh od zákazníků** – sami si rozhodnete a nastavíte, zda chcete zákazníkům umožnit, aby vám skrze live chat mohli posílat přílohy.
- [Univerzální avatar používaný v chatu](#) – fotografie operátorů můžete nahradit univerzálním avatarem včetně vámi nastaveného univerzálního jména, nastavit také můžete, kdy si přejete univerzálního avatara použít a kdy ne.

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Barvy Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi Automatické zprávy Vzhled inicializace Blokové IP Chatbot Lucy AI

Zobrazit live chat na webu *

Zobrazovat seznam operátorů *

Zobrazovat v seznamu operátorů pouze operátory ve stavu online *

Online status *

Pokud zákazník odpoví na již vyřešenou konverzaci *

Ptát se uživatele na podrobnosti u online stavu operátorů *

Zvukové oznámení pro zákazníka *

Posílat události z chatu do vlastních statistik *

Barvy

[Nastavení barevnosti live chatu](#) vám umožní držet vaši firemní identitu, která je velmi důležitá, a zároveň můžete zvolit takovou **barvu, která pro zákazníky bude dobře viditelná** a současně bude hezky ladit s vaším webem.

The screenshot shows the 'Barvy' settings page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Chaty > Live chat > Nastavení chatu'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Všeobecné', 'Chování', 'Barvy', 'Textace', 'Offline', 'Pracovní doba', 'Připravené odpovědi', 'Automatické zprávy', 'Vzhled inicializace', 'Blokované IP', 'Chatbot', and 'Lucy AI'. The 'Barvy' tab is active. The main content area contains two text input fields. The first is labeled 'Primární barva (uvidí koncoví uživatelé) *' and contains the hex code '#d4320b'. The second is labeled 'Barva titulků (uvidí koncoví uživatelé) *' and contains the hex code '#ffffff'. A green 'Upravit' button is located at the bottom right of the form.

Textace

[Online textace live chatu](#) si pro vaše klienty a návštěvníky můžete upravit podle vaší firemní tonality.

V textacích například můžete upravit informace o tom, za jak dlouho obvykle odpovídáte, změnit můžete také uvítací titulek, název live chatu či zástupný text v políčku, kam vám klienti mohou napsat jejich dotaz.

V neposlední řadě si zde můžete také nastavit jazyk vašeho live chatu.

The screenshot shows the 'Textace' settings page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Chaty > Live chat > Nastavení chatu'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Všeobecné', 'Chování', 'Barvy', 'Textace', 'Offline', 'Pracovní doba', 'Připravené odpovědi', 'Automatické zprávy', 'Vzhled inicializace', 'Blokované IP', 'Chatbot', and 'Lucy AI'. The 'Textace' tab is active. The main content area contains several text input fields and a dropdown menu. The first is a dropdown menu labeled 'Jazyk rozhraní (uvidí koncoví uživatelé) *' with 'Čeština' selected. The second is a text input field labeled 'Název otevřeného chatu (uvidí koncoví uživatelé) *' with the text 'Jsme připraveni odpovídat na vaše dotazy'. The third is a text input field labeled 'Zástupný text v textovém poli pro psaní (uvidí koncoví uživatelé) *' with the text 'Zeptejte se na cokoliv...'. The fourth is a text input field labeled 'Uvítací titulek (uvidí koncoví uživatelé) *' with the text 'Potřebujete poradit?'. The fifth is a text input field labeled 'Uvítací podtitulek (uvidí koncoví uživatelé) *' with the text 'Jsme tady pro vás!'. The sixth is a text input field labeled 'Popis obvyklé doby k odepsání (uvidí koncoví uživatelé) *' with the text 'Náš tým obvykle odpovídá do hodiny.'. A green 'Upravit' button is located at the bottom right of the form.

Offline

Podle vaší firemní tonality můžete samozřejmě [upravit i vaše offline textace](#).

I zde můžete změnit uvítací titulek, nastavit jinou obvyklou dobu odpovědi a podobně. Také si zde můžete zvolit, zda bude pro zákazníka povinné zadat i jeho telefonní číslo, zatímco e-mailová adresa je povinná automaticky.

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Barvy Textace **Offline** Pracovní doba Připravené odpovědi Automatické zprávy Vzhled inicializace Blokové IP Chatbot Lucy AI

Uvítací titulek (uvidí koncoví uživatelé) *
Potřebujete poradit?

Uvítací podtitulek (uvidí koncoví uživatelé) *
Momentálně jsme offline

Popis obvyklé doby k odepsání (uvidí koncoví uživatelé) *
Zanechte nám zprávu, odpovíme co nejdříve

Předvyplněný e-mail (uvidí koncoví uživatelé) *
E-mail *

Předvyplněné jméno (uvidí koncoví uživatelé) *
Jméno *

Předvyplněný telefon (uvidí koncoví uživatelé) *
Telefon

Vyžadovat zadání telefonu zákazníkem (ovlivní koncové uživatele)

Předvyplněná zpráva (uvidí koncoví uživatelé) *
Zeptejte se na cokoliv

Poděkování za zadání e-mailové adresy (uvidí koncoví uživatelé) *
Děkujeme za zprávu. Odpovíme vám co nejdříve na e-mail [EMAIL].

Pracovní doba

V době, kdy budete mít [pracovní dobu definovanou](#), se automaticky nastaví všem vašim kolegům, kteří mají k danému chatu pravomoce, že **jsou online**. Po uplynutí pracovní doby se všem operátorům **automaticky nastaví offline stav**. Operátor tak nemusí na přepínání myslet a vše je jasně dané.

Také si můžete nastavit funkci **Neobslouženo o svátcích**. To v praxi znamená, že ve státní svátky se vám live chat nezapne do stavu online. Ani pokud svátek vyjde na pracovní den. Jsou ale zohledněny pouze české státní svátky.

K dispozici je zde i tlačítko **Tlačítko přepnout všechny do offline stavu**. Hodí se například pro případy, kdy si všimnete, že jste online v době, kdybyste online být neměli. Na jedno kliknutí okamžitě přepne všechny operátory do offline stavu.

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Barvy Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi Automatické zprávy Vzhled inicializace Blokování IP Chatbot Lucy AI

Pracovní doba

Pondělí od 08 : 00 do 16 : 00

Úterý od 08 : 00 do 16 : 00

Středa od 08 : 00 do 16 : 00

Čtvrtek od 08 : 00 do 16 : 00

Pátek od 08 : 00 do 15 : 00

Sobota od : do

Neděle od : do

Neobslouženo o svátcích

Přepnout všechny operátory do stavu offline Uložit

Připravené odpovědi

Některé otázky zákazníků se opakují stále dokola. Zpravidla to bývají dotazy, na které je předem jasně daná i odpověď. Například dotaz na postup při reklamaci nebo vrácení zboží do 14 dnů a podobně. Proto je **ideální mít připravené [šablony odpovědí i na live chatu](#)**. Pak stačí pár kliknutí a krásnou odpověď pro zákazníka máte hotovou téměř bez práce.

Chaty > Mujeshop.cz > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Barvy Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi **Automatické zprávy** Vzhled inicializace Blokováno IP Chatbot Lucy AI

Obecné	Upravit	Smazat
Fakturační adresa	Upravit	Smazat
Změna adresy	Upravit	Smazat
Objednávky	Upravit	Smazat
Dostupnost zboží	Upravit	Smazat
Jaký je stav objednávky?	Upravit	Smazat
Reklamacce / Vratky	Upravit	Smazat
Jak postupovat při reklamaci	Upravit	Smazat
Mohu zboží vrátit?	Upravit	Smazat

+ Vytvořit připravenou odpověď

Automatické zprávy

[Automatické zprávy](#) neboli triggery na live chatu slouží k tomu, abyste každého návštěvníka vašeho e-hopu nebo webu mohli **aktivně oslovit bez nutnosti zásahu operátora**.

Výhodou automatických zpráv je, že operátor nemusí psát zprávy ručně a po jedné je odesílat návštěvníkům vašich stránek. Přesto ale můžete potenciálního zákazníka proaktivně oslovit. **Vše se totiž děje zcela automaticky.**

Můžete mít připravených i **několik automatických zpráv pro různé příležitosti**. K odeslání automatické zprávy pak dojde v momentě, kdy budou splněny vámi nastavené podmínky.

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Barvy Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi **Automatické zprávy** Vzhled inicializace Blokováno IP Chatbot Lucy AI

Automatické zprávy

Nestiháme	Upravit	Smazat
Oslovení	Upravit	Smazat
Potřebujete poradit?	Upravit	Smazat
Zanechte nám kontakt	Upravit	Smazat

+ Přidat automatickou zprávu

Vzhled inicializace

Potřebujete váš live chat zvýraznit? Pak určitě využijte [nastavení vzhledu inicializace](#). Můžete si nastavit inicializační bublinu, text v inicializačním tlačítku, zobrazení online stavu. Všelijakými kombinacemi dosáhnete různého vzhledu od jemného až po výrazný. Záleží jen na vás, jakého stylu chcete dosáhnout.

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

Všeobecné Chování Bavy Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi Automatické zprávy **Vzhled inicializace** Blokování IP Chatbot Lucy AI

Zobrazit online stav v inicializačním tlačítku? *

Zobrazit na desktopu i mobilu

Zobrazit text v inicializačním tlačítku? *

Zobrazit na desktopu i mobilu

Text inicializační tlačítko - online

Jsme online.

Text inicializační tlačítko - offline

Jsme offline.

Zobrazit text v inicializační bublině? *

Nezobrazit

Text inicializační bubliny

Umístění chatu *

Vpravo

Uchovávat historii chatu zákazníkům *

7 dní

Blokování IP

Někdy se může stát, že vám na live chatu píše někdo, od koho si to nepřejete. Zpravidla se jedná o různé **nevhodné zprávy nebo třeba i spam**.

Tyto zprávy jsou nepříjemné a podporu jenom zdržují. Z toho důvodu máte **možnost [zablokovat si konkrétní IP adresy](#)**, ze kterých vám tyto zprávy chodily, aby už vás více neobtěžovaly.

Chaty > Live chat > Nastavení chatu

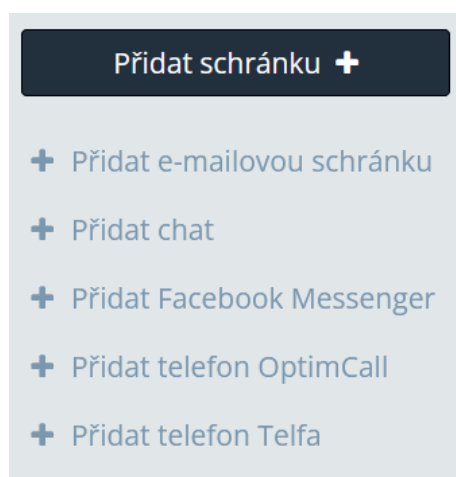
Všeobecné Chování Bavy Textace Offline Pracovní doba Připravené odpovědi Automatické zprávy Vzhled inicializace **Blokované IP** Chatbot Lucy AI

IP	Zablokoval	IP je blokována od	Číslo ticketu	
188.122.208	Karel Havlíček	13.10.2023 10:02	387604	Smazat

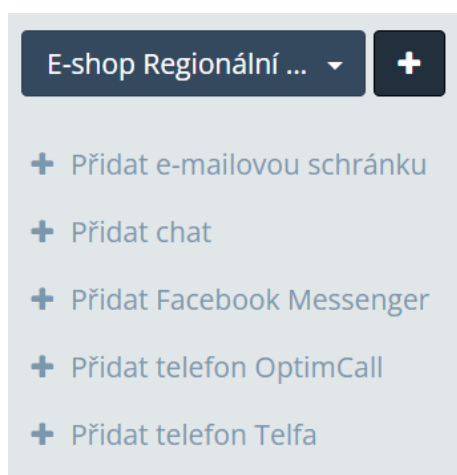
Facebook Messenger a Instagram

Facebook Messenger se poměrně snadno stal dalším komunikačním kanálem, přes který chtějí zákazníci s vaší firmou komunikovat. A abychom vám komunikaci se zákazníky, co nejvíce usnadnili, můžete si do SupportBoxu napojit i vaší firemní Facebook stránku a Instagram.

Messenger si přidáte kliknutím **Přidat schránku +** a zde vyberte **Přidat Facebook Messenger**.

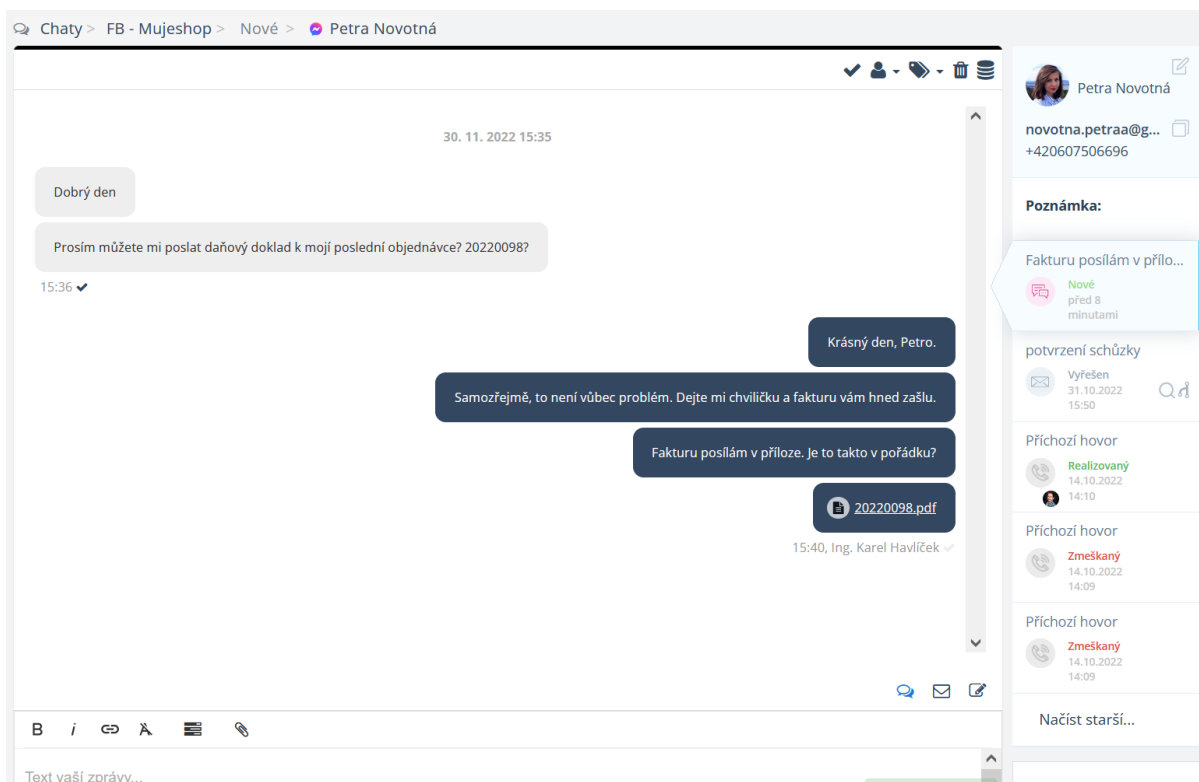


Obdobně postupujete i v situaci, kdy spravujete víc účtů. V tom případě klikněte na **ikonu pluska** hned vedle názvu vaší společnosti v tmavě modrém políčku.



Nyní do políčka **Název Facebook stránky** napište název vaší Facebook stránky, kterou budete propojovat a klikněte na zelené tlačítko **Vytvořit**.

Následně klikněte na tmavě modré tlačítko **Propojit s Facebook stránkou** a řiďte se pokyny, které vám bude nabízet Facebook. Pokud budete potřebovat máme jednotlivé kroky sepsané v [tomto návodu](#).



Telefony

Jestliže jste se rozhodli mít vaši **zákaznickou péči přehledně pod jednou střechou** ve vašem SupportBoxu, poradíme vám, jak si snadno můžete vedle e-mailů a live chatu aktivovat také telefony.

K napojení telefonů je potřeba mít nasazen telefonní systém OptimCall od brněnské firmy [OptimSys](#). Aplikace vám umožní přehlednou práci s hovory a zároveň tak máte k dispozici nespočet užitečných funkcí – nahrávání hovorů, přesměrování podle pravidel, řízení front a mnoho dalšího.

 **SupportBox tip:** Chcete se o telefonech dozvědět více?

[Rezervujte si termín online schůzky](#) s naším Vítkem Matějkou.

















Během 15 minut společně projdete možnosti telefonů v SupportBoxu.

V praxi si ukážete, jak vypadají příchozí i odchozí hovory a jak s nimi mohou operátoři pracovat.



Jakmile tedy budete mít systém zprovozněný, můžete se pustit do **aktivace telefonů v SupportBoxu**.

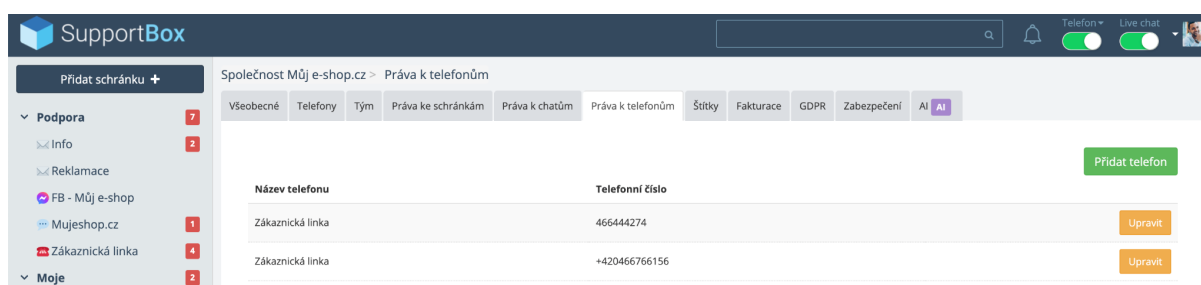
Všechny přicházející i odcházející hovory a SMS pak přehledně uvidíte v SupportBoxu:

Telefony > Zákaznická linka > Nové								Nastavení
<input type="checkbox"/>	Telefonní číslo / Jméno	Stav	Přiřazené štítky	Délka hovoru	Záznam hovoru	Číslo ticketu	Vytvořeno	
<input type="checkbox"/>	 Petra Novotná	Zmeškaný				3059575	15. 9. 2023 12:00	
<input type="checkbox"/>	 Vítek Matějka	Realizovaný	 Faktura	8s	  	3039593	12. 9. 2023 13:15	
<input type="checkbox"/>	 Jakub Černý	Realizovaný		56s	  	3039519	12. 9. 2023 13:10	
<input type="checkbox"/>	 Lýdie Nováková	Realizovaný	 Reklamáce	4s	 	3039505	12. 9. 2023 13:09	

Nastavení pravomocí pro telefony

Potřebujete-li kolegům [přidat nebo upravit pravomoce](#), aby mohli začít vyřizovat hovory, klikněte vlevo dole na ikonku panáčka → **Tým** → **Práva k telefonům**.

U telefonu či telefonního čísla, kde si přejete pravomoce nastavit, klikněte na oranžové tlačítko **Upravit** a na tomto místě už kolegům jednoduše přidáte nebo odeberete pravomoce. Změny **Uložte**.



Úrovně pravomocí v rámci telefonů

Nemá přístup

- uživatel, který nemá nastavený přístup, daný telefony ani hovory v něm neuvidí a nedostane se ani k historickým hovorům, na které je například v nějakém [ticketu odkaz](#)
- tento přístup se nepočítá ani do fakturace

Operátor bez přístupu k nahrávkám

Operátor bez přístupu k nahrávkám je nejnižší možná pravomoce, kterou lze nastavit. Uživatel s tímto oprávněním může:

- běžně vyřizovat příchozí hovory
- vytáčet odchozí hovory ze SupportBoxu
- posílat a přijímat SMS
- přihlásit se ke své klapce
- přidělovat hovory kolegům nebo je [přesunout do jiného telefonu](#)
- přidávat k hovorům poznámky

- přidávat k hovorům [štítky](#)
- vidí [své vlastní statistiky](#)
- nemůže si přehrát nahrávky hovorů
- nemá přístup do nastavení
- přístup je započítán do fakturace

Operátor s přístupem k nahrávkám

Hned jako další možnost můžete kolegům nastavit pravomoce Operátor s přístupem k nahrávkám. Uživatel s tímto oprávněním může:

- běžně vyřizovat příchozí hovory
- vytáčet odchozí hovory ze SupportBoxu
- posílat a přijímat SMS
- přihlásit se ke své klapce
- přidělovat hovory kolegům nebo je [přesunout do jiného telefonu](#)
- přidávat k hovorům poznámky
- přidávat k hovorům [štítky](#)
- vidí [své vlastní statistiky](#)
- přehrát si nahrávky hovorů
- nemá přístup do nastavení
- přístup je započítán do fakturace

Správce

Toto oprávnění se hodí zejména v případě, kdy potřebujete dát uživateli přístup jen a pouze do nastavení telefonu.

- nemůže vyřizovat příchozí a odchozí hovory a ani SMS
- má přístup pouze do nastavení telefonu a může nastavovat [automatické vyřešení zmeškaných hovorů](#), [pracovní dobu](#), [ignorované klapky](#), [identifikaci volajícího](#) a spousty dalšího
- přístup není započítán do fakturace

Správce a Operátor (s přístupem k nahrávkám)

Správce a Operátor (s přístupem k nahrávkám) je pravomoce, která spojuje výše uvedené. Uživatel s tímto oprávněním může:

- vše co Operátor včetně vyřizování příchozích a odchozích hovorů
- posílat a přijímat SMS
- může vše co Správce, to znamená, že má kompletní přístup do nastavení daného telefonu
- vidí své vlastní statistiky + podrobné kompletní statistiky telefonu včetně dat všech uživatelů, kde má nastavené pravomoce správce
- přístup je započítán do fakturace

Společnost Můj e-shop.cz > Práva k telefonům > Zákaznická linka

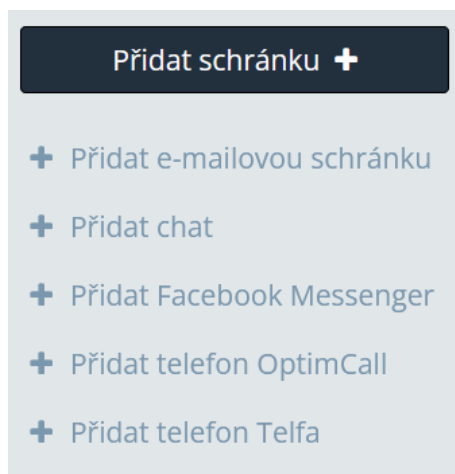
Všeobecné | Telefony | Tým | Práva ke schránkám | Práva k chatům | Práva k telefonům | Štítky | Fakturace | GDPR | Zabezpečení | AI AI

Zákaznická linka

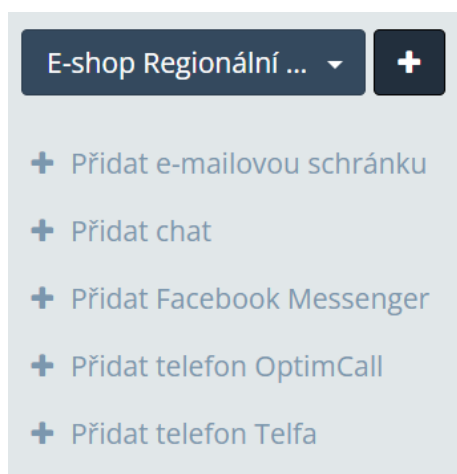
Uživatel	Role	Právo
Filip Hofmann		Nemá přístup
Jan Boháč		
Jana Pištinová	Správce společnosti	Nemá přístup
Karel Havlíček	Zakladatel společnosti	Správce a operátor
Petra Novotná		Nemá přístup
Tomáš Hradský		Nemá přístup
Václav Makeš	Správce společnosti	Správce a operátor
Vít Matějka	Správce společnosti	Správce a operátor

Přidání telefonu

Nový telefon si přidáte kliknutím na **Přidat schránku +** a zde už jen vyberete možnost **Přidat telefon Optimcall**.



Obdobně postupujete i v případě, že spravujete více účtů. V tom případě pro změnu klikněte na **ikonu pluska** hned vedle názvu vaší společnosti v tmavě modrém políčku.



Dále už se můžete pustit do základního nastavení telefonu.

Přidání Optimcall telefonu

K [nastavení Optimcall telefonu](#) budete potřebovat znát tyto údaje, které vyplníte do stejnojmenných políček v SupportBoxu:

- **Název telefonu** – ten slouží čistě pro vaše interní potřeby. Název se bude zobrazovat jen ve vašem SupportBoxu v levé nabídce pod výpisem schránek.

Nejčastěji zde klienti vyplňují telefonní číslo bez předvolby ve formátu 123 456 789.

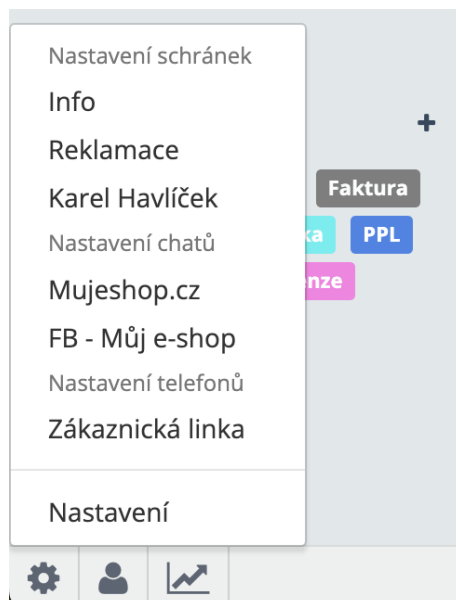
- **Telefonní číslo** – zde zadejte vaše celé telefonní číslo i s předvolbou +420123456789.
- **Aliasy telefonního čísla oddělené čárkami** (pouze pro odchozí hovory) – do tohoto políčka zadejte všechna ostatní čísla a klapky, jež má SupportBox poslouchat, například +420123456789,300,400,500.
- **Předvolby pro filtrování oddělené čárkami** (pouze pro odchozí hovory) – zde si můžete jednoduše nastavit filtrování hovorů podle předvoleb (hodí se v situaci, kdy máte jednu klapku na dvě a více čísel). To znamená, že například u vašeho českého čísla sem bude potřeba zadat českou předvolbu +420 a u slovenského čísla slovenskou předvolbu +421. Díky tomu se vám budou hovory automaticky filtrovat na ta správná čísla.
- **Telefonní číslo pro příjem SMS** – toto políčko vyplňte v případě, že telefonní číslo, ze kterého SMS odesíláte, je jiné než to, ze kterého voláte. Například voláte přes pevnou linku, avšak SMS odesíláte přes mobil. Pak je zde nutné vložit telefonní číslo zařízení, ze kterého SMS odesíláte. Telefonní číslo vkládejte ve formátu +420123456789.
- **Tenant** – zde vložte URL adresu (bez HTTPS) vašeho účtu v aplikaci OptimCall. URL máte k dispozici například na vaší přihlašovací stránce do OptimCallu. Vkládejte ji v tomto formátu – supportdemo.optimcall.cz
- **API key** – API klíč si zkopírujte z administrace aplikace OptimCall.

- **Příjemci e-mailového reportu** (oddělení čárkou) – vyplňte e-mailovou adresu (vaši, nebo kolegy), na kterou má přicházet pravidelný report.
- **URL pro získání jména volajícího** – pro zobrazení jména volajícího můžete využít buď napojení na Shoptet, Raynet, nebo si jej můžete [připravit sami](#).
- **Bezpečnostní token** – token si vygenerujete přímo ve vašem SupportBoxu kliknutím na tlačítko Vytvořit.
- Vše **Uložte** a máte hotovo – telefon Optimsys máte nyní napojený.

Nastavení telefonu

V momentě, kdy jste zvládli základní nastavení telefonu a pravomocí, můžete si díky několika šikovným funkcím **práci s telefony ještě více zpříjemnit**.

Klikněte vlevo dole na ikonku ozubeného kolečka pro **Nastavení** a zvolte telefon, kde si přejete nastavení vylepšit.



Zde můžete nastavit následující funkce.

Všeobecné

Všechna pole v záložce **Všeobecné** už byste měli mít vyplněná na základě aktivace nového telefonu (viz výše). Pokud byste ovšem něco potřebovali upravit, můžete se k tomu kdykoli vrátit a pozměnit.

[Identifikace jména volajícího](#) – volá-li či píše vám klient SMS, určitě vám v tu chvíli velmi pomůže, budete-li mít jeho jméno ihned zobrazené. SupportBox vám umožňuje napojit si váš libovolný systém a na základě telefonního čísla volajícího identifikovat.

Telefony > Zákaznická linka > Nastavení telefonu

Všeobecné Chování Pracovní doba Připravené odpovědi Napojené zařízení Lucy AI

Název telefonu * Návod

Zákaznická linka

Telefonní číslo *

+420466766156

Alias telefonního čísla oddělené čárkami (pouze pro odchozí hovory)

+420466766156,300

Předvolby pro filtrování oddělené čárkami (pouze pro odchozí hovory)

+420,+421,+39

Telefonní číslo pro příjem SMS

Tenant *

supportbox.optimcall.cz

API key *

zuRoN2vkXwcd

Příjemci emailového reportu (oddělení čárkou)

Chování

- [Automatické vyřešení zmeškaných hovorů](#) – díky této funkci uvidíte na první pohled ve výpisech hovorů, které hovory máte obsloužit. Snadno totiž rozlišíte zmeškané hovory, které už byly navolané a úspěšně vyřešené, a naopak, na která zmeškaná čísla je potřeba ještě zavolat, protože vyřešená nejsou.
- [Automaticky přesunout do složky Vyřešené všechny Realizované hovory a hovory, které jsou označené jako vyřešené](#) – všechny vyřízené

hovory se vám budou automaticky přesouvat do Vyřešených. Ušetříte si klikání a ve vašem telefonu udržíte perfektní pořádek.

- [Zmeškané hovory vždy ponechat v nových](#) – jestliže si zaškrtnete tuto možnost, všechny zmeškané hovory – nehledě na to, kdo z operátorů hovor zmeškal – vám zůstanou ve složce Nové a nepřidělí se konkrétnímu operátorovi.
- [Přiřazovat zmeškané hovory prvnímu uživateli](#) – pokud nechcete, aby vám Zmeškané hovory zůstávaly v nových a byly operátorům klasicky přidělovány, můžete si nastavit, komu z operátorů se má Zmeškaný hovor přidělit. Ve výchozím stavu se Zmeškaný hovor přidělí tomu operátorovi, kterému telefon zvonil jako poslední. Nastavením této funkce můžete tuto logiku změnit tak, aby se Zmeškaný hovor přidělil operátorovi, kterému hovor začal zvonit jako úplně první.
- [Při vytáčení vždy zvolit toto číslo](#) – chcete-li, aby se vám při vytočení hovoru přes [Klikni a volej](#) zobrazilo u hovoru správně číslo, respektive číslo, ze kterého reálně voláte, je nutné mít tuto funkci aktivní.
- [Zobrazovat všechny nahrávky včetně hlasových zpráv od zákazníka](#) – nastavte v případě, že zákazníkům umožňujete zanechat vám klasickou hlasovou zprávu a chcete, aby se vám tyto hlasové zprávy zobrazovaly v SupportBoxu, abyste si je mohli přehrát a dále s nimi pracovat.
- [Klapky voicebota](#) – v nastavení telefonu lze zadat klapky, pro které nebudeme brát hovor jako spojený. Funkci využijete zejména pokud využíváte voicebota či běžný automat. Zjednodušeně řešeno takto snáze poznáte, že daný hovor nebyl spojen s živým operátorem.

Telefony > Zákaznická linka > Nastavení telefonu

Všeobecné Chování Pracovní doba Připravené odpovědi Napojené zařízení Lucy AI

Automatické vyřešení zmeškaných hovorů (v hodinách)

3

Automaticky přesunout do složky Vyřešené všechny Realizované hovory a hovory, které jsou označené jako vyřešené.

Zmeškané hovory vždy ponechat v nových

Přifazovat zmeškané hovory prvním uživateli

Vytáčení hovorů

Při vytáčení vždy zvolit toto číslo

Nahrávky hovorů

Zobrazovat všechny nahrávky včetně hlasových zpráv od zákazníka

Klapky voicebota (odděleny čárkami)

Upravit

Pracovní doba

Jestliže si nastavíte [pracovní dobu pro telefony](#), automaticky se nastaví všem vašim kolegům, kteří mají k danému telefonu pravomoce, že **jsou online. Po uplynutí pracovní doby se všem operátorům **automaticky nastaví offline stav**. Operátor tak nemusí na přepínání myslet a vše je jasně dané.**

Také si můžete nastavit funkci **Neobslouženo o svátcích**. To v praxi znamená, že ve státní svátky se vám live chat nezapne do stavu online. Ani pokud svátek vyjde na pracovní den. Jsou ale zohledněny pouze české státní svátky.

Telefony > Zákaznická linka > Nastavení telefonu

Všeobecné Chování Pracovní doba **Připravené odpovědi** Napojené zařízení Lucy AI

Pracovní doba

Pondělí od 08:00 do 16:00

Úterý od 08:00 do 16:00

Středa od 08:00 do 16:00

Čtvrtek od 08:00 do 16:00

Pátek od 08:00 do 15:00

Sobota od do

Neděle od do

Neobslouženo o svátcích

Uložit

Připravené odpovědi

Funkci připravených odpovědí můžete využívat při [psaní e-mailů](#), v [live chatové komunikaci](#) a [také v telefonech](#). Tedy přesněji řečeno v komunikaci, která probíhá mezi operátorem a zákazníkem, skrze SMS.

Stačí vám jen pár kliknutí a SMS pro zákazníka máte vloženu a odeslanou. Nemusíte se pak v praxi zdržovat ani psáním opakujících se SMS.

Telefony > Zákaznická linka > Nastavení telefonu

Všeobecné Chování Pracovní doba **Připravené odpovědi** Napojené zařízení Lucy AI

Adresa **Upravit** **Smazat**

E-shop **Upravit** **Smazat**

Nedovolali jsme se **Upravit** **Smazat**

Osobní odběr **Upravit** **Smazat**

Kontakt **Upravit** **Smazat**

+ Vytvořit připravenou odpověď

Napojené zařízení

- [Klikni a volej](#) – díky této funkcionalitě vám jednou provždy odpadne zdlouhavé opisování telefonního čísla a jeho následné vytáčení. Na pár

kliknutí vytočíte telefonní číslo, které vám už jednou volalo, přímo z vašeho SupportBoxu – bez vyťukávání jednotlivých číslic.

- **[Automatické přidělování operátora k hovoru](#)** – na zákaznické péči je potřeba mít pořádek a správně rozdělenou práci. Je důležité vědět, kdo za jaké hovory zodpovídá a kdo je řeší. V SupportBoxu si můžete nastavit automatické přidělování operátora k hovoru podle klapky, ke které je připojený. Navíc díky této funkci budete mít k dispozici přehledné statistiky. Uvidíte například, kolik hovorů daný operátor odbavil, kolik hovorů zmeškal a spousty dalších užitečných informací.
- **Zařízení, ze kterého chcete odesílat SMS a Zařízení, ze kterých chcete vytáčet** – zde vyberte a nastavte správné zařízení, ze kterého budete chtít odesílat SMS a vytáčet telefonní hovory.

Telefony > Zákaznická linka > Nastavení telefonu

Všeobecné Chování Pracovní doba Připravené odpovědi Napojené zařízení Lucy AI

Klapky *

<input type="checkbox"/>	200	Vaše pojmenování klapky
<input type="checkbox"/>	201	Vaše pojmenování klapky
<input type="checkbox"/>	202	Vaše pojmenování klapky
<input type="checkbox"/>	203	Vaše pojmenování klapky
<input checked="" type="checkbox"/>	300	Vítek

Zařízení, ze kterého chcete odesílat SMS

Xiaomi Redmi 6 (+420778443348)

Zařízení, ze kterých chcete vytáčet

Xiaomi Redmi 6 (+420778443348)

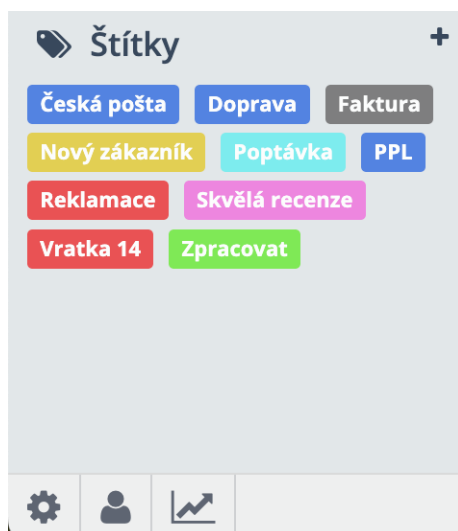
Upravit

Statistiky

Komunikuje operátor se zákazníky co nejlépe? Odpovídá dostatečně rychle? Jsou zákazníci spokojeni s vašimi odpověďmi?

Každý SupportBox účet má k dispozici **přehledné statistiky**. Zobrazí vám ty **nejdůležitější metriky**, které byste měli na zákaznické péči **sledovat a vyhodnocovat**. A ideálně vše vyhodnocovat v čase.

Ke kompletním statistikám má v SupportBoxu přístup vždy pouze Zakladatel účtu nebo jeho Správce. Jinak má každý Uživatel k dispozici pouze své vlastní statistiky. Najdete je v nabídce zcela vlevo dole → **ikonka grafu**:



Jaké reporty jsou k dispozici?

V SupportBoxu máte k dispozici hned několik různých reportů, které vám ukáží všechny důležité metriky, abyste získali perfektní přehled o tom, co se zákaznické péči děje, jak rychle operátoři reagují, kolik zpráv přijde, jak jsou zákazníci spokojeni s odpověďmi a spousty dalšího!

- [E-mailly](#)

- [E-maily - SLA](#)
- [Chaty](#)
- [Telefony](#)
- [Operátoři - e-maily](#)
- [Operátoři - chaty](#)
- [Operátoři - telefony](#)
- [Operátoři - vytížení](#)
- [Schránky - e-maily](#)
- [Schránky - chaty](#)
- [Schránky - telefony](#)
- [Štítky](#)
- [Hodnocení](#)

Jak statistiky fungují

- statistiky fungují v reálném čase
- v reportech nejsou zohledněny konverzace (tickety), které se nachází v koši
- štítky jsou brány pouze ve finální podobě (právě teď) a nebere se jejich změna v rámci času
- hodnocení spokojenosti se vždy váže na konkrétní zprávu
- konverzace je započítaná pokud vznikla v zadaném období
 - Zprávy se filtrují dle času vzniku zprávy
 - Konverzace (=tickety) se filtrují podle času vzniku celého vlákna ticketu

Doporučení pro sledování a vyhodnocování statistik

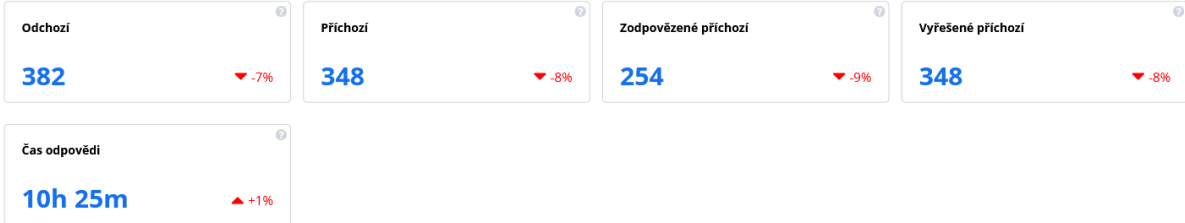
- data vždy sledujte v čase, abyste věděli, jak se vyvíjejí
- sledujte data, která jsou smyslu plná, abyste zlepšovali to, co vás tíží nejvíce
- měřte data, které dokážete v danou chvíli ovlivnit
- vždy mějte celkový kontext
- sledujte alespoň dvě metriky najednou, ideálně jednu číselnou (například rychlost) a druhou zaměřenou na kvalitu (například hodnocení spokojenosti)

E-mail

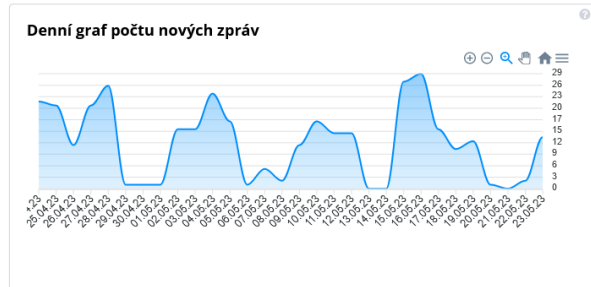
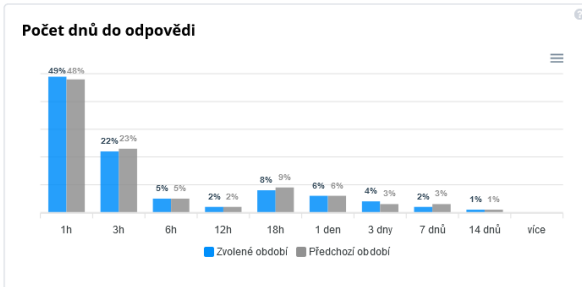
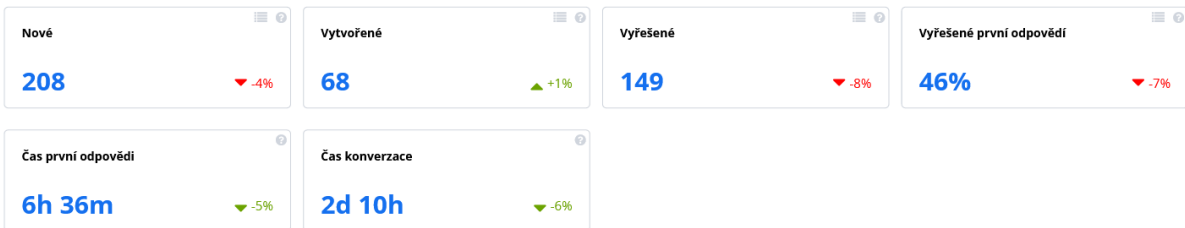
Schránky ▼ Štítky ▼

Nastavení ▼ 24.04. - 23.05.2023 ▼

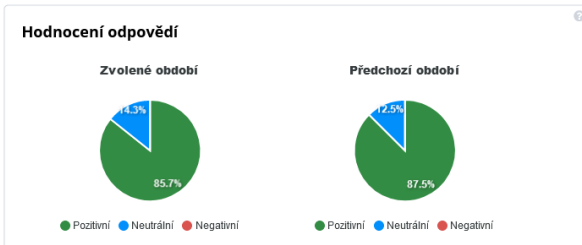
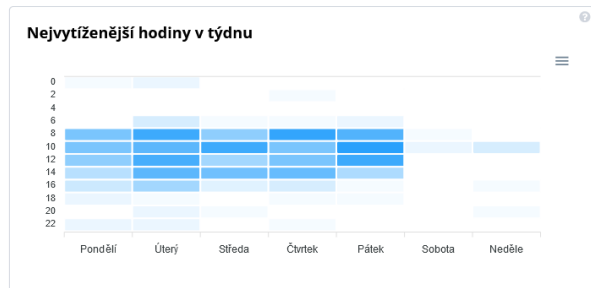
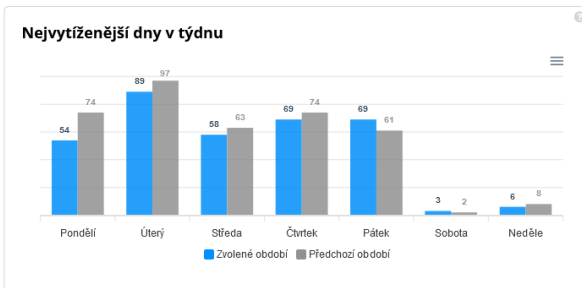
Zprávy




Konverze (tickety)





Zákaznická podpora





Užitečné odkazy


 **[Nápověda](#)** – na každou funkci máme vytvořený návod, který vás provede nastavením krok za krokem.

 **[Blog](#)** – na našem blogu najdete články na nejrůznější témata, která se dotýkají zákaznické péče.

 **[Příručka pro uživatele](#)** – kompletně popsané veškeré možnosti uživatelů, včetně všech funkcí, které mají k dispozici a postupů pro nastavení/použití.

 **[Příručka pro správce](#)** – kompletně popsané veškeré možnosti zakladatelů a správců, včetně všech funkcí, které mají k dispozici a postupů pro nastavení/použití.

 **[Online školení](#)** – online školení zákaznické péče vás naučí účinné techniky a metody, jak z online návštěvníků vašeho byznysu udělat stabilní, spokojené zákazníky.

 **[Jak na skvělou zákaznickou péči](#)** – první česká kniha o zákaznické péči. Naučí vás přemýšlet o zákaznické péči jinak. Nebudete péči nadále vnímat jako „odpínávací“ dotazů, ale jako místo, kde se buduje vztah se zákazníkem a získávají nové prodeje.

Závěr

Děkujeme, že jste s námi vše prošli. Máte-li jakékoliv otázky, **napište nám na e-mail info@supportbox.cz, zavolejte nám na +420 778 443 348, nebo nám napište zprávu na live chatu.**

Jsme tu pro vás a s každým vaším dotazem vždy rádi pomůžeme.