



Příručka pro uživatele

Obsah

Příručka pro uživatele

Obsah	1
Úvod	2
Na co se v SupportBoxu můžete těšit?	3
Jak SupportBox vypadá?	4
Vyřizujeme zprávy	5
Co vše můžete učinit se zprávou od klienta?	6
Jak napsat novou zprávu	8
Vyladíte si SupportBox podle vašich představ	9
Pluginy	9
Závěr	11

Úvod

Jsme nadšeni, že jste se rozhodli prozkoumat SupportBox. Věříme že Vám jako šikovný komunikační nástroj 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 postup, díky kterému se naučíte se SupportBoxem pracovat snadno a efektivně.

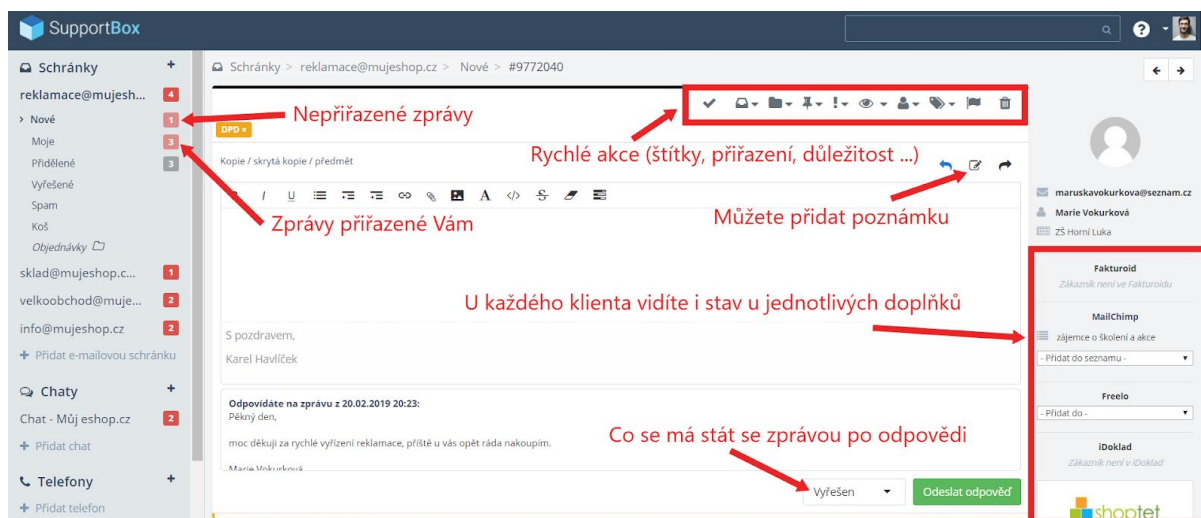
Kdyby vás napadly otázky, na které tu nevidíte odpovědi, neváhejte nám zavolat (778 443 348), napsat přes chat v aplikaci, nebo zaslat e-mail (info@supportbox.cz). Rádi pomůžeme, můžeme si také nasdílet obrazovky a vše si projít společně.

SupportBox umí mnoho užitečných funkcí, které v běžném e-mailovém rozhraní nepotkáte.

Na co se v SupportBoxu můžete těšit?

- [přidělování zpráv](#) kolegům
- [interní poznámky](#) - které můžete přiřkat ke zprávě vašemu kolegovi, klient je nespatří
- [předpřipravené šablony](#) - šetřete si nervy i prsty a často opakované odpovědi si uložte pro další použití
- [info o zákazníkovi](#) - hned vedle zprávy si přečtete vše důležité o tom, kdo vám píše. co si objednal, zda je jeho faktura zaplacená a mnoho dalšího
- užijete si dovolenou - kolegové se k vašim zprávám snadno dostanou a mohou je vyřídit za vás
- [přesun ze schránky do schránky](#) - napsal vám klient omylem do špatné schránky? Zprávu si elegantně přesuňte, nevytvoří se žádné "fwd" v předmětu, nezmění se adresát, nepošle se automatická odpověď
- žádná [zpráva nebude omylem odeslána dvakrát](#) - upozorníme vás, když si bude jiný kolega zprávu číst, a stejně tak i když začne psát odpověď
- [nový požadavek](#) - zavolal vám klient, ale vy neznáte rychle správnou odpověď? Překvapte jej - запиšte si jeho e-mail do nového požadavku, rekapitulujte jeho dotaz do zprávy. V SupportBoxu se vám tento zápis ukáže, jako kdyby jej napsal sám klient. Můžete mu tak snadno obratem poslat správnou odpověď, nebo dotaz přidělit kolegovi.

Jak SupportBox vypadá?



V levém menu aplikace je seznam vašich e-mailových schránek.

U každé schránky svítí počet zpráv, které čekají na vyřízení.

Klikněte si na název dané schránky. V levém menu se vám ukáží tyto složky:

- Nové - zde je fronta všech zpráv, které si ještě nikdo nepřidělil. Domluvte se v týmu, kdo bude zprávy kolegům přidělovat.
- Moje - tyto zprávy byly přiděleny vám. Projděte je a vyřídte jednu po druhé.
- Přidělené - tyto zprávy byly přiděleny vašim kolegům. Pokud je nezastupujete na jejich dovolené, nemusíte je vyřizovat.
- Vyřešené - tato složka je archivem všech vyřízených zpráv - těch, které označíte jako vyřešené, a stejně tak těch, na které jste odeslali
- ([Odeslané](#)) - tuto složku vám může snadno aktivovat váš správce schránek, najdete v ní seznam zpráv, které jste odeslali
- Spam
- Koš
- Vaše [vlastní složky](#) - váš správce schránek už vám možná nějaké vlastní složky nastavil. Pokud vás napadnou další složky, které by vám usnadnily práci, může vám je snadno přidat a nastavit do nich [pravidla](#) - například všechny

zprávy, které obsahují v předmětu slovo Soutěž, se automaticky mohou řadit do složky Soutěž.

Vyřizujeme zprávy

Na obrázku vidíte příklad zprávy, kterou vám mohl poslat některý ze zákazníků. SupportBox řadí zprávy, které vedete v rámci jedné komunikace do tzv. vlákna (ticketu), takže celou korespondenci uvidíte vždy najednou - nejstarší zprávy najdete ve spodní části obrazovky. Abyste se lépe zorientovali, zobrazujeme barevný pruh nalevo od zpráv - zelený pruh je u zprávy od klienta, modrý u vaší reakce.

V pátek mi od vás dorazil balíček, ale tričko má roztrhnutý okraj.
Co mám dělat?

Zde vidíte historii všech změn, včetně uživatele, který je vykonal

Karel Havlíček změnil(a) stav ticketu Re: roztržený šev z "Vyřešen" na "Nový"	před 9 hodinami
Karel Havlíček změnil(a) stav ticketu Re: roztržený šev z "Čekající" na "Vyřešen"	20. 2. 2019 20:10
Karel Havlíček přidal(a) ticketu Re: roztržený šev štítek "Podklady pro výrobce triček"	20. 2. 2019 20:10
Karel Havlíček změnil(a) stav ticketu Re: roztržený šev z "Vyřešen" na "Čekající"	20. 2. 2019 20:05
Karel Havlíček změnil(a) stav ticketu Re: roztržený šev z "Nový" na "Vyřešen"	20. 2. 2019 19:57

reklamace@mujeshop.cz
Re: roztržený šev
Komu: kralickovaaneta@email.cz
Dobrý den,
mohl bych Vás poprosit o fotografii?

Karel Havlíček, 20. 2. 2019 19:57

kralickovaaneta@email.cz
roztržený šev
Pro: wprnyeb0tdqbmmu4@sbsmail.cz
Dobrý den,
v pátek mi od vás dorazil balíček, ale tričko má roztrhnutý okraj.
Co mám dělat?

20. 2. 2019 19:44

opm.1.2.9.zip plugin.2.5.15.zip

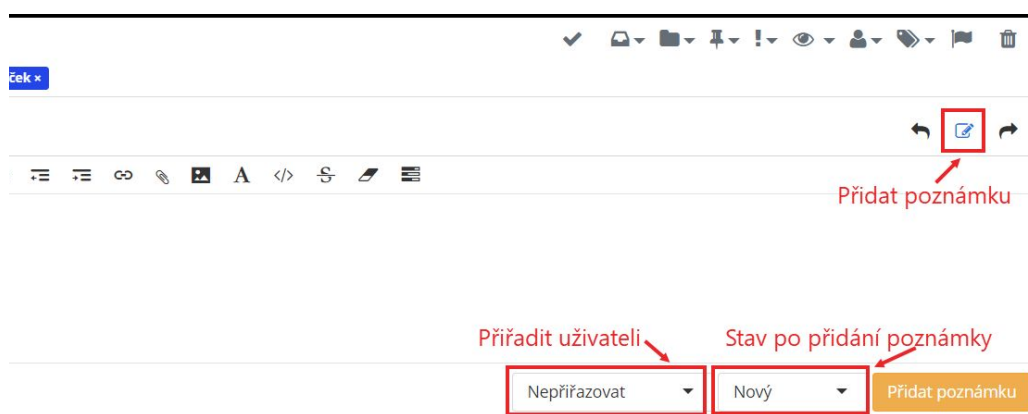
Co vše můžete učinit se zprávou od klienta?

- V horní nabídce:



- označit jako vyřešenou, pokud je jen informativní (přesune se do složky Vyřešené, přijde-li znovu reakce od klienta, vrátí se vám do složky Nové)
- přesunout zprávu do jiné schránky, pokud do této nepatří
- přiřadit zprávu do některé z vlastních složek
- změnit stav například na čekající - pokud jste již napsali průběžnou zprávu, že na klienta myslíte, ale čekáte například na zprávu od dopravce. Zpráva vám tak zůstane na očích.
- přiřadit ji kolegovi (ikona panáčka v horním menu)
- přidat jí [štítek](#)
- označit jako spam nebo přesunout do koše

- Pod horní nabídkou:



- přidat [poznámku](#) - ta se klientovi neukáže. Poznámku můžete také rovnou přidělit kolegovi.
- přeposlat - přeposílat můžete jednotlivé zprávy. V horním rohu jednotlivých zpráv jsou vždy ikonky šipek - Přeposlat, Odpovědět, Odpovědět všem adresátům a ikonka tiskárny pro tisk zprávy. Před

odesláním přeposílané zprávy můžete její text upravit - stačí kliknout na ikonku tužky v editoru pod psaním textu pro příjemce.

- A samozřejmě můžete také odpovědět:
 - můžete formátovat text nebo obarvit písmo
 - vložit odkaz
 - vložit inline obrázek uložený ve vašem počítači
 - přiložit soubor (pdf a obrázky si můžete nahlížet přes ikonku lupičky)
 - vložit html kód
 - vložit [předpřipravenou odpověď](#) - ty může přidávat a upravovat správce schránek, jsou vždy vázané na danou schránku, u každé tak můžete mít jiné.

[Podpis](#) u odpovědí vkládat žádný nemusíte, automaticky se vloží a propíše vašimi údaji (jméno, telefon, pozice, foto). Pokud byste ale potřebovali, můžete podpis vždy u zprávy ručně změnit.



Vít Matějka

[SupportBox.cz](#)

m: +420 777 225 394

w: [supportbox.cz](#) e: obchod@supportbox.cz



Hromadné změny u více zpráv doporučuji provádět ve výpisu zpráv v dané složce - můžete si tak označit více zpráv najednou a hromadně přesunout, nebo [přidat štítek](#), a podobně.

Schránky > info@mujeshop.cz > Nové

Nová zpráva Nastavení

info@mujeshop.cz **Zaškrtnutím vyberete všechny zprávy**

info@malystrazce.cz **Test** Založen ticket **Nový** 11668398 18.06.2019 14:19

info@filipwybranec.cz **Test ticketu** TICKET testovací Více informací o proběhlém chatu na https://app.supportbox.cz/web-chat/ticket/387. **Nový** 10641929 15.04.2019 00:45

katerina-strelcova@seznam.cz **Kdy budou skladem modré košile?** **Ceská pošta** Prosím, potřebuji urgentně objednat modré košile na maturitní ples. Kdy je budete mít skladem? **Nový** 9977365 05.03.2019 14:25

info@malystrazce.cz **50 ks triček pro náš oddíl** **Kurýr** Rád bych kalkulaci 50 ks šedých triček s potiskem, zasílám foto jako podklad. **Nový** 9977346 05.03.2019 14:24

Zde vyberte požadovanou akci pro označené zprávy

Zde můžete vybrat zprávy, u kterých chcete provést hromadnou akci

✓ Jiná schránka Jiná složka Stav Priorita Přečteno Uživatel Štítek SPAM Koš

Jak napsat novou zprávu

Jsou dvě možnosti, jak vytvořit novou zprávu. Můžete si rozkliknout název schránky v levém menu a následně kliknout v pravém horním rohu na tlačítko Nová zpráva. Rychlejší variantou je najet myší v levém menu na název schránky - vedle názvu se vám objeví zelený obdélníček s tužkou. Klikněte na něj - a už můžete psát.

Pokud SupportBox již daného adresáta zná, po pár písmenech vám jej v řádku "Komu" nabídne. Pokud mu píšete poprvé, je potřeba po dokončení jeho adresy zmáčknout klávesu Enter. Chcete-li přidat více příjemců v kopii, rozklikněte napravo volbu Kopie/Skrytá kopie.

Nový požadavek - na stejném místě, kde můžete napsat novou zprávu se můžete snadno přepnout do položky "Nový požadavek". Tahle funkce se velmi hodí, pokud máte například na telefonu klienta a neznáte odpověď na jeho dotaz. Namísto: "Napište nám to prosím do e-mailu" můžete převzít iniciativu, poprosit jej o jeho e-mailovou adresu a popsat jeho problém za něj. Jakmile nový požadavek přidáte, bude se tvářit jako nová zpráva od tohoto zákazníka. Můžete jí tak snadno přidělit kolegovi, nebo později odpovědět sami.

Vyladíte si SupportBox podle vašich představ

Klikněte si vpravo nahoře na ikonku panáčka (vaši fotku). Zde najdete nejen možnost změnit si heslo a upravit váš profil, ale také několik dalších šikovných nastavení:



[Notifikace](#) - chcete se dozvědět o tom, že vám někdo přidělil zprávu, nebo aby vám prohlížeč ukázal upozornění, že přišla nová zpráva? Zde si můžete vybrat, kdy chcete být na nějakou novou akci upozorněni. Pokud si vyberete, že chcete upozornění dostávat do e-mailu, zvolte prosím jinou e-mailovou schránku, než jakou máte v SupportBoxu - tím byste si totiž vytvořili nikdy nekončící kolotoč zpráv.

Nastavení

Řazení zpráv - potřebujete, aby se vám ukazovaly nahoře zprávy nejstarší? Jak se má zachovat aplikace po té, co označíte nějakou zprávu jako vyřešenou? Má nabídnout další nevyřízenou zprávu? Novou nebo starší? Tohle vše si můžete nastavit přesně podle vašich představ

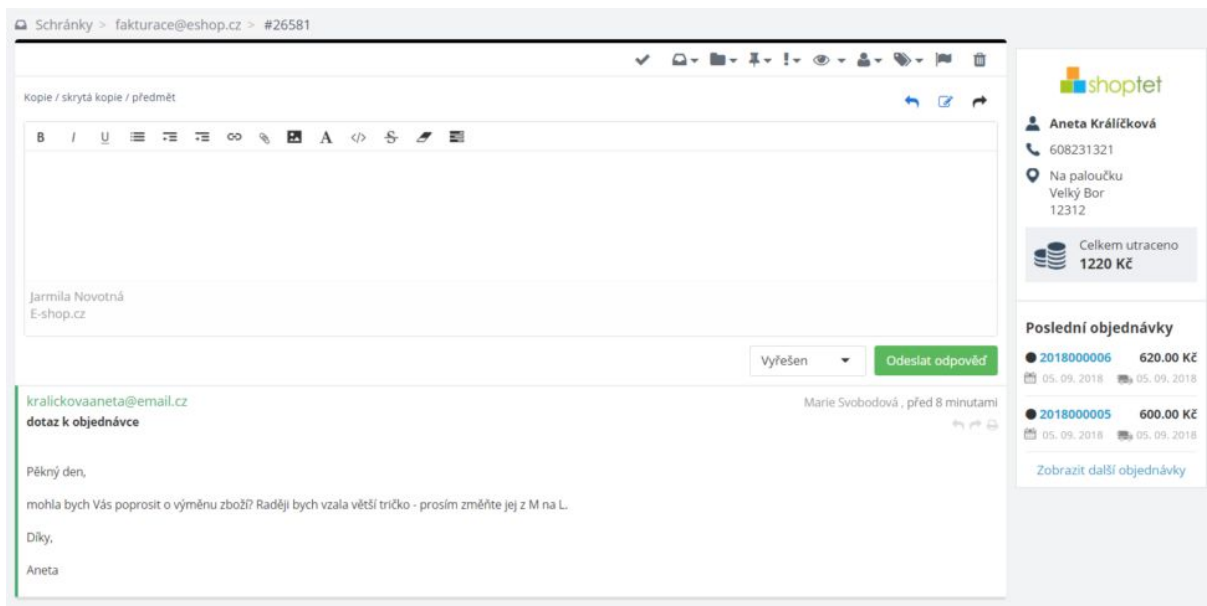
Schránky - seřadte si schránky v levém menu odshora dolů přesně tak, jak se to hodí právě vám. Chytněte kurzorem v nabídce danou schránku a přetáhněte jí výš nebo níž.

Na tomto místě si také můžete nastavit automatickou odpověď všem. Když vám přijde zpráva, ve které je více příjemců, může SupportBox automaticky vaši odpověď posílat všem zúčastněným

Pluginy

SupportBox vám může opravdu velmi ušetřit čas. A snad nejvíc pomůže, pokud uvidíte maximum informací o člověku, který vám právě napsal hned vedle zprávy. Pluginy vám může nastavit u schránky zakladatel, nebo správce vaší společnosti.

Ukázka pluginu Shoptet:



Nejoblíbenější pluginy, které nabízíme (jsou z naší strany zdarma):

- [univerzální](#) a [univerzální eshop plugin](#) - vám dokáže zobrazovat cokoli, co o daném člověku již víte v nějakém jiném systému, na který nemáme specializovaný hotový plugin.
- [Shoptet plugin](#) - ukáže vám základní info a seznam objednávek tohoto zákazníka. Snadno se prokliknete přímo do jeho karty
- [Smartemaling](#) a [Mailchimp](#) - hned uvidíte, zda je tento člověk již v nějakém vašem seznamu. Jedním klikem jej přidáte nebo odeberete z rozesílky
- [Raynet](#) a [Anabix](#) - CRM, nebo-li nástroje pro správu zákazníků. Díky pluginu uvidíte adresu, telefon, naplánované akce, záznamy aktivit a obchodní případy.
- [iDoklad](#), [Fakturoid](#), [FAPI](#) - ukáží ihned, jaké doklady a v jakém stavu jsou u daného zákazníka vystaveny. Jedním klikem se dostanete přímo k danému dokladu.
- [Freelo](#) - projektový management - jedním proklikem z e-mailu vytvoříte úkol. Přidejte k němu kolegu a termín a můžete si zajistit, že bude jeho případ správně prozkoumán, naplánován a ukončen. U klienta, který již úkol má, jej na první pohled uvidíte.

Závěr

Děkujeme, že jste s námi vše prošli. Máte-li jakékoliv otázky, ozvěte se nám, jsme tu proto, abychom vám pomohli.



Petra Novotná
+420 778 443 348
info@supportbox.cz