

Příručka pro uživatele

Obsah

Příručka pro uživatele	0
Obsah	1
Úvod	2
Na jaké skvělé funkce se můžete v SupportBoxu těšit?	3
Jak SupportBox vypadá?	6
Vyřizujeme e-mailové zprávy	9
Co vše můžete učinit se zprávou od klienta?	12
Nabídka akcí v horní liště	12
Nabídka dalších akcí pod horní lištou	13
Nabídka akcí pod textovým polem	15
Formátování textu	15
Podpis	17
Hromadné změny	18
Jak napsat novou zprávu?	19
Nový požadavek	20
Vyřizujeme live chat	21
Vyřizujeme telefony	24
Základní stavy hovorů	24
Vylaďte si SupportBox podle vašich představ	28
Pluginy	30
Ukázka Shoptet pluginu v praxi	30
Jaké pluginy si můžete aktivovat?	31
E-shopová řešení	31
Marketingové nástroje	32
Telefonní ústředna	32
Sociální sítě	32
Účetní systémy	33
CRM	33
Expanze do zahraničí	33
Další šikovné nástroje	34
MiniCRM = provázaná komunikace napříč SupportBoxem	34
Statistiky	36
Jaké reporty jsou k dispozici?	36
Jak statistiky fungují	37
Doporučení pro sledování a vyhodnocování statistik	37
Užitečné odkazy	39
Závěr	40

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 <u>info@supportbox.cz</u>. Rádi vám pomůžeme, také si můžeme nasdílet obrazovky a vše projít společně.

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

Na jaké skvělé funkce se můžete v SupportBoxu těšit?

- přidělování zpráv kolegům podle jejich kompetencí nebo odbornosti
- interní poznámky, které můžete připsat ke zprávě vašemu kolegovi; klient je nikdy nespatří
- <u>připravené odpovědi</u> šetřete nervy i prsty a často opakované odpovědi si uložte pro další použití
- <u>přesun ze schránky do schránky</u> 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 <u>zpráva nebude omylem odeslána dvakrát</u> upozorníme vás, když si bude jiný kolega zprávu číst nebo když začne psát odpověď
- <u>nový požadavek</u> zavolal vám klient, ale vy neznáte rychle správnou odpověď? Překvapte jej zapište si jeho otázku do nového požadavku. 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
- <u>připomenutí</u> nastavte si u ticketu datum a čas, kdy se vám má sám automaticky připomenout, slíbené termíny pohlídá SupportBox za vás
- <u>složka Čekající</u> vyberte si, zda tickety, které nejsou dořešené a máte je ve stavu Čekající chcete zobrazovat klasicky ve výchozích složkách nebo zda je chcete mít přehledně na jednom místě ve stejnojmenné složce Čekající
- <u>SLA</u> pracujete se SLA? Pak u ticketů sledujte, kolik času vám zbývá do odeslání adekvátní odpovědi zákazníkovi
- <u>štítky</u> umožní vám rozřadit si vaše zprávy, vizuálně označit a roztřídit do virtuální kartotéky. To vám pomůže k lepší orientaci mezi zprávami
- <u>ruční pravidla</u> jejich nastavením můžete zprávy přidělovat kolegům, přidávat štítky, měnit jejich stav... a mnoho dalšího. Změny tak proběhnou najednou a vám to ušetří práci

- <u>automatická pravidla</u> nastavte si pravidla, která vám pomohou zpracovat a roztřídit příchozí poštu hned při jejím příjmu. Například potvrzení o objednávkách z e-shopu můžete díky jednoduše rovnou přesouvat do vlastní složky Objednávky a podobně
- priorita zprávy dostáváte opravdu hodně pošty? Nastavením této funkce budou mít důležité a neodkladné e-maily přednost a zařadí se na začátek fronty; lze nastavit prioritu vyšší, nebo nižší
- <u>statistiky</u> k dispozici máte přehledné a detailně zpracované vaše statistiky, které můžete sledovat
- <u>notifikace</u> notifikace neboli upozornění na nové zprávy, abyste odesílateli mohli odpovědět co nejdříve. Každý uživatel si je může nastavit podle svých potřeb. Notifikace lze <u>nastavit i pro live chat</u> a <u>telefon</u>
- <u>vyřizování live chatů</u> se zákazníky live chat v SupportBoxu vám umožní komunikovat s vašimi zákazníky přímo u vás na webu
- vyřizování telefonních hovorů ze SupportBoxu můžete vyřizovat i telefonní hovory, nemusíte zběsile překlikávat mezi různými aplikacemi. Veškerou zákaznickou podporu řešíte z jednoho místa
- vytáčení hovorů přímo ze SupportBoxu díky této funkci vám jednou provždy odpadne zdlouhavé opisování telefonního čísla. Na pár kliknutí vytočíte telefonní číslo, které vám už jednou volalo
- <u>automatické vyřešení Zmeškaných hovorů</u> ve výpisech hovorů přehledně uvidíte, jaké hovory je třeba ještě vyřešit. Snadno si totiž pomocí této funkce rozlišíte zmeškané hovory, které už byly navolané, a naopak, na které zmeškané hovory je potřeba ještě zavolat
- identifikace jména volajícího volá-li či píše vám klient SMS, určitě vám v tu chvíli pomůže, budete-li mít jeho jméno ihned zobrazené. SupportBox vám umožňuje napojit si váš libovolný systém a na základě telefonního čísla volajícího identifikovat
- přesun hovoru do jiného phoneboxu přesun využijete, když například potřebujete delegovat hovor na kolegu, předat hovor na jiné oddělení

a podobně. Hovor přesunete i včetně veškerých interních poznámek, záznamu hovorů...

- <u>zobrazení odezvy zákazníka dle IVR</u> uvidíte informace o tom, jakou možnost si zákazník zvolil ve vašem nastaveném hlasovém automatu neboli IVR
- zahájení úplně nové konverzace (hovor, SMS) tato funkce vám umožní vytočení (zahájení) zcela nového hovoru rovnou ze SupportBoxu. Stejně tak vám umožní napsat a odeslat úplně novou SMS
- a spousty dalšího...

Jak SupportBox vypadá?

Hlavní nástěnka SupportBoxu:



V levém menu aplikace je seznam vašich <u>e-mailových schránek</u>, <u>live chatů</u>, <u>Facebook Messengerů/Instagramů</u> a <u>telefonů</u>, ke kterým máte přístup.

Čísla v červeném či šedém čtverečku vám ukazují počet nových zpráv, live chatů a telefonů, které čekají na vyřízení.

Ve spodní části levého menu vidíte dostupné štítky. Štítky fungují vždy v rámci celé aplikace.

Dále uprostřed můžete vidět základní nástěnku s vašimi schránkami, kde je přehledně zobrazeno, kolik zpráv čeká ve složce **Nové** a kolik zpráv máte přiděleno přímo vy ve složce **Moje**.

Vpravo je zobrazena Poslední aktivita uživatelů.

Příručka pro uživatele SupportBox.cz Úplně vpravo nahoře v tmavě modré liště je k dispozici pole pro **fulltextové vyhledávání**, **notifikační centrum**, **přepínače pro online/offline stavy** v telefonech a na live chatu. Přes poslední ikonu, zpravidla vaší fotografie / vašeho avatara, se prokliknete do **nastavení** vašeho profilu, notifikací, změny hesla atd.



Nyní klikněte na název dané schránky. V levém menu se vám zobrazí 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 vyřiďte jednu po druhé.
- Přidělené tyto zprávy byly přiděleny vašim kolegům. Pokud je nezastupujete po dobu jejich nepřítomnosti, nemusíte je vyřizovat.
- Vyřešené tato složka je archivem všech vyřízených zpráv: těch, které označíte jako vyřešené, a stejně tak těch, na které jste odpověděli.
- Spam
- Koš
- <u>Vlastní</u> a <u>virtuální složky</u> váš správce schránek už vám možná nějaké složky nastavil. Pokud vás napadnou další složky, které by vám usnadnily

práci, může vám je snadno přidat. A pokud půjde o Vlastní složky, může nastavit i <u>automatická pravidla</u>, aby se zprávy do složky přesouvaly automaticky hned při příjmu – například: všechny zprávy, které v předmětu obsahují slovo Reklamace, se automaticky mohou řadit do složky Nové reklamace.



Vyřizujeme e-mailové zprávy

Na obrázku níže vidíte příklad zprávy, kterou vám mohl poslat některý ze zákazníků.

Schránky > Reklamace > Přidělené > #79180930	< >
✓ □ - ₩ - ½ - I - Ø - & - ♥ - ₩ Zpracovat×	🛍 🥡 Petra Novotná
Kopie / skrytá kopie / předmět 🗧 🌈	novotna.petraa@g +420607506696 +420778443348
B i U A: 〒 〒 i≡ ¶: ☞ � ⊑ ■ :	Poznámka:
	Re: aktuální stav rekl ⁱ Nový Před 2 Minutami
Krásný den, Karel Havlíček	postup reklamace i Vyřešen 16.05.2023 رم
Odpovídáte na zprávu z 23.05.2023 09:40: Hezký den, Petro,	stav reklamace i Vyřešen 16.05.2023 Q.đ
děkuji za dotaz. Altrušké struuraží saklamase ses víse sužším v pažaho saklamažního tachnika O 🔒 Tomáš Hradský 💌 📮 Nový 💌 Odeslat odp	Re: potvrzení dobrop i Nyřešen 16.05.2023 0věď
Karel Havlíček přidal(a) ticketu Re: aktuální stav reklamace štítek "Zpracovat" před okar	Re: servisní oprava
Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #Re: aktuální stav reklamace uživateli Tomáš Hradský před 2 mi	inutami
reklamace@mujeshop.cz Karel Havlíček, před 2 mi	nutami Načíst starší
Tomáši, prosím, ověř stav RMA a dej zákaznici vědět. Díky.	18
Karel Havlíček přesunul(a) ticket Re: aktuální stav reklamace ze schránky "Karel Havlíček" do schránky "Reklamace" před 3 mi	
reklamace@mujeshop.cz Karel Havlíček, před 3 mi Re: aktuální stav reklamace Komu: novotna.petraa@gmail.com Hezký den, Petro, děkuji za dotaz.	nutami + Petra Novotná + 420777222333 Penešovka 123 Bernartice 33000
Aktuální stav vaší reklamace pro vás ověřím u našeho reklamačního technika. Jakmile budeme vědět více, obratem se vám ozvu.	Celkem utraceno 3015 Kč
Děkuji moc a zatim se mějte prima.	Poslední
novotna.petraa@gmail.com před 4 mi aktuální stav reklamace Pro: reklamace@mujeshop.cz Dobrý den, prosím pěkně o informaci, jaký je aktuální stav mojí reklamace?	nutami objednávky • 2018000028 930 Kč 🞬 08. 03. 2021 🛼 08. 03. 2021
Děkuji za pomoc. P.	● 2018000027 1575 Kč 🛗 08. 03. 2021 ➡ 07. 09. 2022

SupportBox řadí zprávy, které vedete v rámci jedné komunikace, do tzv. ticketu (vlákna), takže celou korespondenci vidíte vždy najednou. Nejnovější zprávy uvidíte vždy jako první, zatímco zprávy nejstarší najdete ve spodní části obrazovky.

Abyste se snáze zorientovali, zobrazujeme barevný pruh nalevo od zpráv: **zelený pruh je u zprávy od klienta**, **modrý u vaší reakce**.

Žlutě jsou označené interní poznámky. Mezi jednotlivými zprávami vidíte ve vlákně i stavové řádky neboli informace o tom, co a kdo s ticketem dělal. Například zde můžete vidět, že někdo z kolegů přidal ke zprávě štítek, změnil stav ticketu a podobně.

U každé odchozí zprávy je zobrazeno, kdo z operátorů ji odeslal a kdy k odeslání došlo. Stejně tak u příchozích zpráv můžete spatřit datum, kdy zpráva do SupportBoxu dorazila. Navíc zde můžete vidět i ikonu Oka, která vás informuje o tom, že příjemce zprávu přečetl.

U každé jednotlivé zprávy máte také vpravo pod datem **ikony malých šipeček**, díky kterým můžete jen tuto jednu konkrétní zprávu přeposlat, nebo na ni odpovědět.

V horní části nad textovým polem jsou také ikony šipeček pro odpověď a přeposílání celého ticketu. Zde také najdete možnost přidání interní poznámky.

Na pravé straně vidíte **informace o zákazníkovi**, který vám píše, z <u>MiniCRM</u>. K dispozici máte jeho jméno, e-mailovou adresu, telefonní číslo. Přidat si můžete i poznámku.

Obrovskou výhodou **MiniCRM je**, **že vám prováže všechny vaše komunikační kanály**. Uvidíte zde e-mailové zprávy i všechny live chaty nebo i hovory, které s daným zákazníkem proběhly.

Níže na pravé straně je pak prostor pro vaše **aktivní pluginy**. Například si můžete napojit informace o zákaznících a jejich objednávkách z vašeho e-shopového systému apod.

Co vše můžete učinit se zprávou od klienta?

Nabídka akcí v horní liště

- 面
- Označit zprávu jako Vyřešenou 💙 , pokud je jen informativní (přesune se do složky Vyřešené; přijde-li znovu reakce od klienta, vrátí se vám do složky Nové)
- Přesunout do jiné schránky , pokud do této nepatří
- Přiřadit zprávu do Vlastní složky
- **Spustit** <u>ruční pravidlo</u> **7**, tedy aplikovat na zprávu víc akcí najednou
- **Změnit stav T**, například na čekající pokud jste již napsali průběžnou zprávu, že na klienta myslíte, ale čekáte třeba na zprávu od dopravce. Zpráva vám tak zůstane na očích
- Změnit prioritu
- Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou 🏼 🖤 🔻
- Přiřadit uživateli
- Přiřadit <u>štítek</u>
- Spam
- Přesunout do koše 🛄

Příručka pro uživatele SupportBox.cz

Nabídka dalších akcí pod horní lištou

Kopie / skrytá kopie / předmět

```
Image: Image:
```

- Odpověď 🗖
- Poznámka ta se klientovi neukáže. Poznámku můžete také rovnou přidělit kolegovi
- Přeposlat přeposílat můžete celou komunikaci, nebo i jen jednotlivé zprávy. V horním rohu jsou u konkrétních zpráv vždy ikonky šipek

– <u>Přeposlat</u>, Odpovědět, <u>Odpovědět všem adresátům</u> – a ikonka

tiskárny 🖨 pro **tisk zprávy**.

novotna.petraa@gmail.com	před 4 minutami
aktuální stav reklamace Pro: reklamace@muieshop.cz	* † † †
Debré des	
Dobry den,	
prosím pěkně o informaci, jaký je aktuální stav mojí reklamace?	
Děkuji za pomoc.	
Р.	

Před odesláním přeposílané zprávy můžete její text upravit. Stačí kliknout na ikonku tužky **Upravit zprávu** v editoru pod psaním textu pro příjemce.

							-											
									~	-	%	∓ -	! -	¶) -	4 -	•		Ŵ
opie / skrytá kopie															•	ß	•	C
Komu *	<servis< td=""><td>@gmai</td><td>l.com></td><td>></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>•</td></servis<>	@gmai	l.com>	>														•
Předmět	Fwd: Re	e: aktuá	ální sta	av rekl	lamace	e												
в <i>і <u>U</u></i>	A: =	Ē	1 B	¶:	e	Ø	لمة	11	÷.									
irásný den,	Kare	Havlíč společi	ček nosti															
írásný den, Přeposíláte zprá v Hezký den, Petr děkuji za dotaz	Karel Maitte	Havlíč I společi	ček nosti														×	

<u>Nová zpráva z tohoto ticketu</u> – tato funkce funguje obdobně jako přeposílání, ale s tím rozdílem, že nepřiloží text z původní zprávy. Zachováno zůstane pouze provázání, které u zprávy vždy uvidíte

🖸 Schránky > Rel	eklamace > Nová zpráva	
		0 🕜 🌒
Od *	<reklamace@mujeshop.cz></reklamace@mujeshop.cz>	
		Kopie / skrytá kopie
Komu		•
Předmět		
Navazujete na ticket	ket číslo #79180930 A:	
Krásný den,	Karel Havlíček Maiitel společnosti	
	 ⊘ ≜ Nepřiřazovat ▼ ¥ Vyřešen 	✓ Odeslat

Nabídka akcí pod textovým polem

0	💄 Karel Havlíček 🛛 🔻	🐺 Vyřešen	•	Odeslat odpověď
• <u>N</u>	astavit Připomenutí			
• P	řidělit ticket sobě nebo někomu	ı z kolegů		
• N	astavit ticketu stav dle potřeby.			

Odeslat odpověď

Formátování textu

Při psaní odpovědi máte k dispozici editor, který nabízí řadu možností formátování textu, jako je například:

- tučné písmo
- kurzíva

Příručka pro uživatele SupportBox.cz

- barevné písmo
- barva pozadí
- seznamy (číselné i odrážkové)
- vložení odkazu
- vložení obrázku do těla zprávy, který máte uložený ve vašem zařízení
- přiložit přílohu (PDF a obrázky si můžete prohlížet přes ikonku lupičky)
- vložit HTML kód
- vložit <u>předpřipravenou odpověď</u> ty může přidávat a upravovat pouze správce schránek, jsou vždy vázané na danou schránku, u každé tak můžete mít jiné
- a spousty dalšího. Kompletní informace o možnostech editoru najdete v návodu <u>Základní práce s editorem pro formátování zpráv</u>

pracovat ×		~	□ -	•	4 -	∓ -	! •	∢⊘ ح	4 -	•		Ū
opie / skrytá kopie / předmět									•	ľ	+	
B <i>i</i> <u>∪</u> A: = = = ¶:	e (i										
S X ₂ X ² A AA A	à 🍠											
rácný den												
rásný den,												
írásný den, Karel Havlíček Majitel společnosti												
írásný den, Karel Havlíček Majitel společnosti Odpovídáte na zprávu z 23.05.2023 09:40: Hezký den, Petro, děkuji za dotaz.												
írásný den, Karel Havlíček Maiitel společnosti Odpovídáte na zprávu z 23.05.2023 09:40: Hezký den, Petro, děkuji za dotaz.												

Podpis

<u>Podpis</u> ke zprávám, které posíláte, nemusíte vkládat žádný. Automaticky se vám ke zprávě vloží podpis, který je nastavený ve schránce, ze které odpovídáte. Díky zástupným symbolům se vám vždy propíší vaše vlastní údaje (jméno, telefon, pozice, foto), aby bylo na první pohled zřejmé, kdo zákazníkovi odpovídá.



Vít Matějka Head of Sales SupportBox.cz m: +420 777 225 394 w: supportbox.cz e: obchod@supportbox.cz

Pokud byste ale potřebovali, můžete vždy podpis u zprávy ručně změnit.

racovat X		✓ □	•	4- ≖-	 > - 	• 📎 •		Û
pie / skrytá kopie / předmět							~	C
B <i>i</i> <u>U</u> A: ☴ ☴ ≟≡ ¶: o	9 C	1	, (j) -					
rásný den,								0
Majitel společnosti								
)dpovídáte na zprávu z 23.05.2023 09:40: Hezký den, Petro,								
dekuji za dotaz.								

Příručka pro uživatele SupportBox.cz

Hromadné změny

Hromadné změny u více zpráv doporučujeme provádět ve výpisu zpráv v dané složce – můžete si tak označit víc zpráv najednou a hromadně je přesunout, přiřadit jim štítek, přidělit je kolegovi.

K dispozici máte i (již výše zmíněná) ruční pravidla, díky kterým můžete s ticketem provést více akcí najednou.

Schránky > Reklamace >	Nové		🕼 Nová zpráv	a 🌣 Nastavení
🗹 Reklamace	✓ Q- m- f- ∓- !	▼ <\$> ▼	≜ - ``	🍽 û T
☑ Q peter.garos@gmail.c	servis Reklamace Dobrý den, posílal jsem vám zboží na servis. Dorazilo? Je takto vše v p	∓ Nový	78661648	16.05.2023 10:42
🗹 Q Petra, Karel	Re: stav reklamace Dobrý den i vám, Petro, děkuji za zprávu. Stav reklamace pro vás ověř …	! 🖡 Nový	78655926	16.05.2023 10:21 2
☑ Q jakubkovac@gmail.c	Re: stav reklamace Dobrý den, prosím mohu se zeptat na stav reklamace RMA1900023? P	🖡 Nový	76811085	04.05.2023 14:35 2
☑ Q servis@gmail.com	faktura za servis Faktura Dobrý den, v příloze zasílám fakturu za servis k reklamaci RMA190045	∓ Nový	77201078	27.04.2023 17:25

Jak napsat novou zprávu?

Jsou dvě možnosti, jak vytvořit novou zprávu.

1. Můžete si rozkliknout název schránky v levém menu a následně kliknout v pravém horním rohu na tlačítko **Nová zpráva**.

🗅 Sch	ránky > Reklamace >	Nové	ß	Nová zpráva	🌣 Nasta	avení
🗆 Re	eklamace					T
<u> </u>	Petra, Karel	Re: stav reklamace Reklamace Dobrý den i vám, Petro, děkuji za zprávu. Stav reklamace pro vás ověř…	ový ,	78655926	16.05.2023 10:21	2
□ Q	servis@gmail.com	faktura za servis Faktura Dobrý den, v příloze zasílám fakturu za servis k reklamaci RMA190045	ový 7	77201078	27.04.2023 17:25	

2. Rychlejší variantou je najet myší v levém menu na název schránky. Vedle názvu se vám objeví **zelený obdélníček s tužkou**. Klikněte na něj a hned můžete psát.

Přidat schránku 🕇		🕼 Nová zpráv	/a 🌣 Nasta	ivení		
v Podpora			۲			
Info Reklamace	🗌 Q Petra, Karel	Re: stav reklamace ^{Reklamace} Dobrý den i vám, Petro, děkuji za zprávu. Stav reklamace pro vás ověř	👭 🖡 Nový	78655926	16.05.2023 10:21	2
> Nové 2 Moje 1	Q servis@gmail.com	faktura za servis <mark>Faktura</mark> Dobrý den, v příloze zasilám fakturu za servis k reklamaci RMA190045	¥ Nový	77201078	27.04.2023 17:25	
Přidělené						
Vyřešené					← 1	\rightarrow
Spam					_	
Koš						
Reklamace dodavatel						
Nové reklamace						
Vyřešené reklamace						

Pokud už SupportBox daného adresáta zná, po napsání tří písmenek vám jej v poli **Komu** nabídne. Do pole **Komu** je možné aktuálně vložit pouze jednu e-mailovou adresu.

Zadáváte-li úplně novou e-mailovou adresu, je potřeba po dokončení napsání adresy zmáčknout klávesu **Enter**. Chcete-li přidat více příjemců v kopii, použijte pole **Kopie** / **Skrytá kopie**. Tato pole jsou záměrně omezená jen na 255 znaků, a jakmile tento limit překročíte, zobrazí se vám hláška.

Nový požadavek

Na stejném místě, kde můžete napsat novou zprávu, se můžete snadno přepnout do položky Nový požadavek.

Schránky > Reklamace > Nová zpráva	
	0 🕑 🔿
E-mail *	•
Předmět *	
B / U A: = = = i= ¶: = % 🖬 🗃 💮	
🕑 💄 Nepřiřazovat 🔻 🖣 Nový	✓ Přidat

Tahle funkce se velmi hodí, pokud máte například na telefonu klienta a neznáte odpověď na jeho dotaz. Namísto odpovědi *"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 ji tedy snadno přidělit kolegovi, nebo později odpovíte sami.

Vyřizujeme 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.

Po kliknutí na název live chatu se vám zobrazí výpis všech příchozích zpráv.

Stejně jako v případě e-mailů můžete nyní ve výpisu live chatů provádět hromadné akce, nebo danou akci aplikovat jednotlivě.

Q Ch	naty > Muj	eshop.cz > Nové						Nastavení
							~	≜ - ♥ - û
	Jméno	Poslední zpráva	Počet zpráv	Stav	Přiřazený uživatel	Přiřazené štítky	Číslo ticketu	Poslední zpráva
	Andrea Černá	Dejte mi prosím chviličku. Jdu to hned ověřit.	3	Nové	😰 Jana Pištinová	Reklamace	274297	12. 5. 2023 17:03
	Petra Novotná	Rád se se na to s vámi podívám.	3	Nové	Karel Havlíček	Zpracovat	274195	12. 5. 2023 15:00
	Karel Novák	Objednávku budeme dnes expedovat.	6	Nové	Karel Havlíček	Zpracovat	273444	11. 5. 2023 17:31

Jestliže bude mít live chat někdo z kolegů přidělený, uvidíte štítek s jeho jménem nahoře v levém rohu. Jestliže je štítek se jménem zelený, pak je operátor online. V momentě, kdy bude přiřazený operátor offline, bude štítek s jeho jménem šedý.

Na to, kdo je z kolegů online nebo offline, se můžete podívat také kliknutím na možnost **Přiřadit uživatele**. Ukáže se vám seznam operátorů, kteří mají k live chatu nastavené pravomoce. Jestliže má operátor před jménem zelenou tečku je online. Pokud je tečka před jménem červená je operátor offline.

Q	Chaty	v > Muje	shop.cz > Nové						Nastavení
								~	▲ - 🏷 - 🛍
		Jméno	Poslední zpráva	Počet zpráv	Stav	Přiřazený uživatel	Přiřazené štítky	Nepřiřazovat • Karel Havlíček	lední zpráva
		Andrea Černá	Dejte mi prosím chviličku. Jdu to hned ověřit.	3	Nové	🗿 Jana Pištinová	Reklamace	Jana Pištinová	5. 2023 17:03
		Petra Novotná	Rád se se na to s vámi podívám.	3	Nové	Karel Havlíček	Zpracovat	274195	12. 5. 2023 15:00
		Karel Novák	Objednávku budeme dnes expedovat.	6	Nové	Karel Havlíček	Zpracovat	273444	11. 5. 2023 17:31

Tato identifikace online / offline stavů operátorů funguje samozřejmě ve výpisu live chatů a rovněž i v detailu live chatu.

Samotný detail live chatu pak může vypadat zhruba jako na naší ukázce níže.

♀ Chaty > Mujeshop.cz > Nové > Petra Nové	otná		
🚯 Karel Havlíček Zpracovat x		✓ 🛔 - 🦦 - 🛍	Petra Novotná
	28. 4. 2023 14:40	^	novotna.petraa@g 🗍 +420607506696 +420778443348
Dobrý den, prosím jak to vypadá s mojí objednávkou?			Poznámka:
14:40 ✔ Jasně, děkuji. 14:41 ✔		Dobrý den i vám. Dejte mi prosím chviličku, jdu to pro vás hnedka ověřit. 14:41, Karel Havlíček 🗸	Jasně, děkuji. Nové před hodinou potvrzení š Nový před 23 hodinami Odchozí hovor š Nedovolaný 26.04.2023 14.43
		~	Načíst starší
		Q 🗹 🖉	
B i 🗇 Ä 📰 📎			Batra Navataá
Text vaší zprávy			+420777222333
			Benešovka 123 Bernartice 33000

Pod jménem uvidíte přidělené štítky. Dále je vám k dispozici prostor, kde vidíte zprávy, které si se zákazníkem vyměňujete. Bezprostředně pod tím máte textové pole, kam můžete psát znění vaší zprávy.

Můžete využít i připravených odpovědí, nebo přidat ke zprávě přílohu.

Nechybí ani možnosti <u>interní poznámky</u> či <u>vytvoření nového ticketu z live chatu</u>. Tato funkce se hodí zejména u offline zpráv, které vám zákazník na live chatu zanechá. Na pár kliknutí si vytvoříte nový ticket a zákazníkovi hned můžete chystat odpověď.

Dále na pravé straně máte k dispozici informace o daném zákazníkovi z MiniCRM a nechybí samozřejmě prostor pro vaše **pluginy**, abyste o zákazníkovi měli i při vyřizování live chatu všechny důležité informace a mohli mu poskytnout perfektní péči.

Vyřizujeme telefony

Jakmile budete mít telefony napojené ve vašem SupportBoxu, stane se jejich obsluha hračkou.

Přehled napojených čísel opět uvidíte v levém menu, kde máte všechny vaše schránky a live chaty.

Přes název phoneboxu se dostanete do výpisu všech nových hovorů a SMS. I zde můžete **provádět hromadné akce** – přidávat štítky, přidělovat tickety kolegům nebo sobě, přesunout hovor do jiného phoneboxu atd.

Na začátku řádku je vždy malá ikonka šipečky se sluchátkem, která vám zjednodušeně ukazuje, zda byl hovor příchozí, odchozí.

Dále vidíte i jméno / telefonní číslo volajícího a stav hovoru.

Základní stavy hovorů

- Automat stav Automat má hovor v případě, kdy je volající zákazník obsloužen automatem. Přesněji: pokud se zákazník dovolá a hlasový automat mu přehraje vámi nahranou hlášku. Pokud například máte po pracovní době nastavenou nějakou hlášku, pak tento hovor bude označen jako Automat. (Tento stav závisí na tom, jak máte automat neboli IVR nastavený ve vašem OptimCallu.)
- Vyzvání Vyzvání stav Vyzvání uvidíte vždy, když vám někdo volá nebo hovor vytáčíte přímo vy.
- Vyřizuje operátor jakmile je hovor spojený, čili byl zákazníkem nebo vámi přijat, uvidíte stav Vyřizuje operátor.

Příručka pro uživatele SupportBox.cz

- Vyřizuje automat ^{Vyřizuje automat} pokud bude hovor spojený, ale bude odbavován automatem, uvidíte u hovoru právě stav Vyřizuje automat.
- Zmeškaný (příchozí hovor) ^{Zmeškaný} pokud se vám zákazník nedovolá, budete mít hovor označený jako Zmeškaný.
- Nedovolaný (odchozí hovor)
 Nedovolaný pokud budete zákazníkovi volat vy a nedovoláte se mu, hovor budete mít označený jako Nedovolaný.
- Realizovaný všechny hovory, které se reálně uskutečnily, pak máte označené jako Realizovaný.

Další v pořadí, **zelená ikona se sluchátkem a šipečkou**, je funkce Klikni a volej, která vám umožní okamžitě vytočit hovor.

Ve výpisu vidíte také přidělené štítky, délku hovoru, datum vytvoření, číslo ticketu. Ikona bubliny vás upozorní na interní poznámku. Poslechnout si můžete i záznam hovoru, je ale potřeba mít nastavené dostatečné pravomoce.

Přidat schránku 🕇		% Telefor	ny > Zákaznická linka > N	lové					Nastavení
✓ Podpora	8								۲
info ₪			Telefonní číslo / Jméno	Stav	Přiřazené štítky	Délka	Záznam	Číslo	Vytvořeno
🖂 Reklamace	4				Sticky	novoru	novoru	licketu	2 5 2022
严 Mujeshop.cz		□ € ¢	Petra Novotná	🗸 Nedovolaný 🤍 🗸 🗸				2469586	14:09
🔁 FB - Můj e-shop		□ → €	Vít Matějka	🗸 Zmeškaný 🕓 🗸				2469516	2. 5. 2023
🕿 Zákaznická linka	4								14:03
> Nové	4	□ + <	Jakub Černý	Realizovaný 🤟 🗸	Nabídka pro k	lienta 59s	₽ ►	2423352	1.5.2023 9:24
Moje	_								
Přidělené	2	□ ♦ €	Lýdie Nováková	Realizovaný 🔍 🗸 🗸	Faktura	44s	\wp	2350381	28. 4. 2023 11:50
Vyřešené									
Spam									
Koš								-	- 1 →

Detail hovoru vypadá takto:

Selection Telefony > +420 466 766 398 > Vyřešené > 127474	8		
🚯 Josef Zelinský 🛛 Zpracovat x	ی چ <u>ہ</u> ہے ک	≫- ⊫ û	Petra Novotná
Pe	tra Novotná		novotna.petraa@g 🗍 +420607506696
、 +42	0 607 506 696		Poznámka:
O Tr	dchozí telefon vání: 6s		Odchozí hovor Nedovolaný 22.07.2022 09:57
<u>ځ</u>	04.07.2022 09:34		Odchozí hovor Realizovaný 22.07.2022 09:55
Vi	olaná klapka: 200 bsloužen na klapce: 200		Odchozí hovor Nedovolaný 22.07.2022 09:55
in mi	g. Karel Havlíček přidal(a) ticketu #1274748 štítek "Zpracovat" 03.08.2022 17:34		Načíst starší
		6 🖌 🖂	Petra Novotná
Text vaší SMS zprávy	0	deslat SMS	 +420777222333 Benešovka 123 Bernartice

Na pravé straně nahoře je opět prostor pro štítky a popřípadě i štítek se jménem přiděleného kolegy. K dispozici je vám také lišta akcí.

Dále vidíte podrobnosti k hovoru. Vidíte, zda byl **příchozí/odchozí**, **délku trvání hovoru**, můžete si **přehrát záznam**, vidíte i to, <u>na jakou klapku zákazník volal</u> <u>a na jaké byl skutečně obsloužen</u>.

Pokud je využíváte, zobrazí vám SupportBox také <u>IVR tagy</u> neboli volbu zákazníka v hlasovém automatu.

Níže si můžete zapsat poznámku nebo vytvořit zcela nový ticket.

Na pravé straně opět **prostor pro MiniCRM a vaše pluginy**, abyste byli dokonale informovaní o tom, jaký zákazník vám volá.

V neposlední řadě můžete samozřejmě zahájit ze SupportBoxu úplně nový novor nebo napsat novou SMS.

Přidat schránku 🕂		Comparent Com	
 ✓ Podpora ✓ Info ✓ Reklamace ✓ Mujeshop.cz 	7 1 3 3	Q. Zadejte telefonní číslo Text zprávy ■	Vytočit číslo - Karel (1871) Vytočit číslo - Tomáš (1874)
🔗 FB - Můj e-shop			
🕿 Zákaznická linka		Odeslat SMS	
Nové			
Moje			
Přidělené			
Vyřešené			
Spam			
Koš			

U telefonů poté také dbejte na to, abyste byli vždy správně přihlášeni k vaší klapce,

ze které hovory vyřizujete. Díky tomu se vám budou všechny vaše hovory

automaticky přidělovat a získáte tak přehledné statistiky.

۲ <mark>3</mark>	1871 -	Live chat	-
	KL	АРКА	
	V	1871	
		1872	
		1873	
		1874	
		1914	
		2042	
		2153	

Vylaďte si SupportBox podle vašich představ

Klikněte si vpravo nahoře na **ikonku avatara** (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 e-mailovou zprávu, nebo aby vám prohlížeč ukázal upozornění, že přišla nová zpráva?
 Zde si můžete vybrat, kdy chcete být na nějakou novou akci upozorněni.
 Pokud vyberete, že chcete upozornění dostávat do e-mailu, určitě prosím zvolte jinou e-mailovou schránku, než jakou máte v SupportBoxu; tím byste si totiž vytvořili nikdy nekončící kolotoč zpráv. Na tomto místě si také můžete nastavit notifikace na live chat a pochopitelně i notifikace na telefony.
- Nastavení
 - Všeobecné zde si můžete zvolit, v jakém jazyku si přejete mít nastavenou administraci vašeho SupportBoxu. Lze si zde nastavit i upozornění na přikládání příloh, aby vás SupportBox včas upozornil, že jste ke zprávě přílohu zapomněli přiložit.
 - <u>Razení zpráv</u> potřebujete, aby se vám nahoře ukazovaly zprávy nejstarší? Ovlivnit, jak se má aplikace zachovat poté, co označíte nějakou zprávu jako Vyřešenou? Má nabídnout další nevyřízenou zprávu? Novou, nebo starší? Tohle vše si můžete nastavit přesně podle vašich představ.
 - Schránky na tomto místě si můžete nastavit <u>automatickou odpověď</u> všem. Když vám přijde zpráva, ve které je víc příjemců, může SupportBox posílat vaši odpověď automaticky všem zúčastněným.
 - Menu seřaďte si schránky v levém menu odshora dolů přesně tak, jak se to hodí právě vám. Chytněte kurzorem ikonku hamburgeru

u konkrétní schránky a přetáhněte ji výš nebo níž. Pokud máte více schránek, můžete si vytvořit i kategorie a schránky si přehledně roztřídit třeba podle zemí, oddělení a podobně. V neposlední řadě si zde můžete ke schránkám a kategoriím nastavit i emoji a velikost písma.

 Štítky – vyberte si, jestli chcete v levém menu zobrazit všechny štítky, nebo pouze ty nadřazené.

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 zavolal. Pluginy vám může nastavit u schránky zakladatel nebo správce vaší společnosti. Pluginy, které si můžete aktivovat vždy v nastavení každé schránky, jsou z naší strany zcela zdarma.

Ukázka Shoptet pluginu v praxi

Schránky > Reklamace > Nové > #77197033					* *
Zpracovat *	✓ Q = M =	% - ∓ - ! -	≗ - ♥ - I≈ û		otet
Kopie / skrytá kopie / předmět			• 🕝 🄶 🗗	 Petra Novoti +4207772223 	ná 33
B <i>i</i> <u>U</u> A: = = i≡ ¶: c⊃ % ⊑ ≣				 Benešovka 12 Bernartice 33000 Celkem n Celkem n 3015 Ki 	utraceno ž
Krásný den,				 2018000028 08. 03. 2021 08. 03. 2021 	930 Kč
Odpovilate na zpravu z 27.04.2023 16:25: Hezký den. prosim o potvrzení dobropisu v přiloze.				 2018000027 08. 03. 2021 07. 09. 2022 	1575 Kč
Karal Hauliček zuvišila prižavnoj teletu "konturanoj	🕲 💄 Karel Havlíček	 Čekající 	Odeslat odpověď	 ● 2018000023 ☆ 12.02.2021 >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	200 Kč
novotna,petraa@gmail.com		Kare	Havlíček, 27. 4. 2023 16:25	Zobrazit další ob	ojednávky

SupportBox tip: <u>Univerzální</u> plugin – dokáže zobrazovat cokoliv, co o daném člověku již víte v nějakém jiném systému, na který nemáme specializovaný hotový plugin.

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.

- <u>Shoptet</u>
- <u>Upgates</u>
- PrestaShop
- <u>WooCommerce</u>
- <u>SimpleShop</u>
- ExitShop

- BSSHOP
- Eshop-rychle.cz
- <u>Simplia</u>
- <u>MajorShop</u>
- <u>K2</u>
- <u>WPJ</u>



Příručka pro uživatele SupportBox.cz

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 Facebook dotazy Z Messengeru, nebo dokonce i odbavíte Instagramu, přímo ze SupportBoxu.

- Facebook Messenger
- Instagram





AffilBox

AffilBox

programu.

SMART EMAILING

SmartEmailing

Nejoblíbenější český nástroj

pro e-mail marketing.

ActiveCampaign Specializovaná aplikace na email marketing, CRM a další

aktivity.



OptimSys

Vytváří systémy pro telefonní ústředny a komunikační řešení.



Celosvětově oblíbená sociální síť pro sdílení fotek a videí.

Účetní systémy

Okamžitě ukážou, jaké doklady vystavené a v jakém stavu jsou u daného zákazníka, kterým se 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
- <u>Anabix</u>

Expanze do zahraničí

SupportBox & <u>NK Expand</u>: Řešení zákaznické podpory při expanzi e-shopu do zahraničí.







V digitální éře, kdy e-shopy úspěšně expandují na zahraniční trhy, je klíčové

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
- <u>1Click</u>

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.



- Freelo

OCLICK

- <u>Retino</u>
- OneTone

MiniCRM = provázaná komunikace napříč SupportBoxem

<u>MiniCRM</u> má za úkol **sjednotit všechny vaše komunikační kanály** (e-maily, live chat a telefony), které aktivně využíváte.

Pokud tedy dokáže MiniCRM zákazníka <u>identifikovat</u> (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.

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #76944324	< →
✓ □	Petra Novotná
Kopie / skrytá kopie / předmět 🗧 🗭	+420607506696 +420778443348
B / U A: F F I I ¶: ⇔ % L E	Poznámka:
	Dobrý den, prosím jak to i Nové před 2 minutami
	Odchozí hovor i Image: Nedovolaný 26.04.2023 14:43 26.04.2023 14:43
Krásný den, Masel Maul/Zeb Odnovídáre na znávu z 25.04.2023 11:01:	potvrzení schůzky ¹ Nový 25.04.2023 11:01
Pěkný den, Karle,	slíbené info i
skvělé, díky za zaslaný odkaz.	21.04.2023 12:26 Q
O 🚔 Karel Havlíček ▼ 🐺 Vyřešen ▼ Odeslat odpo	věď reklamace i Vyřešen Vyřešen Q ď
Karel Havlíček přidal(a) ticketu potvrzení schůzky štítek "Nový zákazník" 25. 4. 2023	3 15:39 Načíst starší
Stav ticketu potvrzení schůzky byl automaticky změněn z "Vyřešen" na "Nový" 25. 4. 2023	3 11:01

Statistiky

Každý uživatel má k dispozici své **přehledné statistiky**. Zobrazí vám ty **nejdůležitější metriky**, které byste měli na zákaznické péči **sledovat a vyhodnocovat**.

Najdete je v nabídce zcela vlevo dole \rightarrow **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-maily
- E-maily SLA
- <u>Chaty</u>
- <u>Telefony</u>
- Operátoři e-maily
- Operátoři chaty
- <u>Operátoři telefony</u>
- Operátoři vytížení
- <u>Schránky e-maily</u>
- Schránky chaty
- <u>Schránky telefony</u>
- <u>Štítky</u>

• <u>Hodnocení</u>

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 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)
- uživatel, který je k ticketu přidělený má TOP prioritu

E-maily

orávy	Pro zobrazení všech dat vš	ech operátorů musíte být Správce	všech vybraných schránek.				
dchozí	0	Příchozí	0	Zodpovězené příchozí	Ø	Vyřešené příchozí	
23	▲ +242%	96	▲ +113%	62	* +82%	94	▲ +109
ıs odpovědi	0						
h 12m	▼ -73%						
onverzace (tickety)	Vytvořené	≣ 0	Vyřešené	≣ 0	Vyřešené první odpovědí	
3	▲ +125%	22	▲ +450%	36	▲ +71%	58%	▲ +91
	Q	Čas konverzace	Ø				
is první odpovědi		9h 38m	- 78%				
is první odpovědi Sh 33m	▼ -38%						
s první odpovědi h 33m)čet dnů do odpov	~ -38% ∕ědi		0	Denní graf počtu no	vých zpráv		



Zákaznická podpora





Příručka pro uživatele SupportBox.cz

8

Užitečné odkazy

<u>Nápověda</u> – 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 "odpinkávač" 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** <u>info@supportbox.cz</u>, 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.