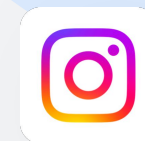
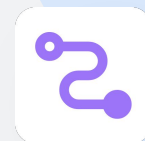
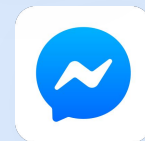
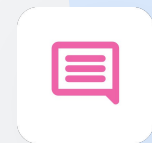


Využijte potenciál SupportBoxu na maximum

... ještě před začátkem sezóny



Kdo jsem?



Simona Svatošová

Product & Customer Success Manager

SupportBox = Veškerá komunikace pod jednou střechou

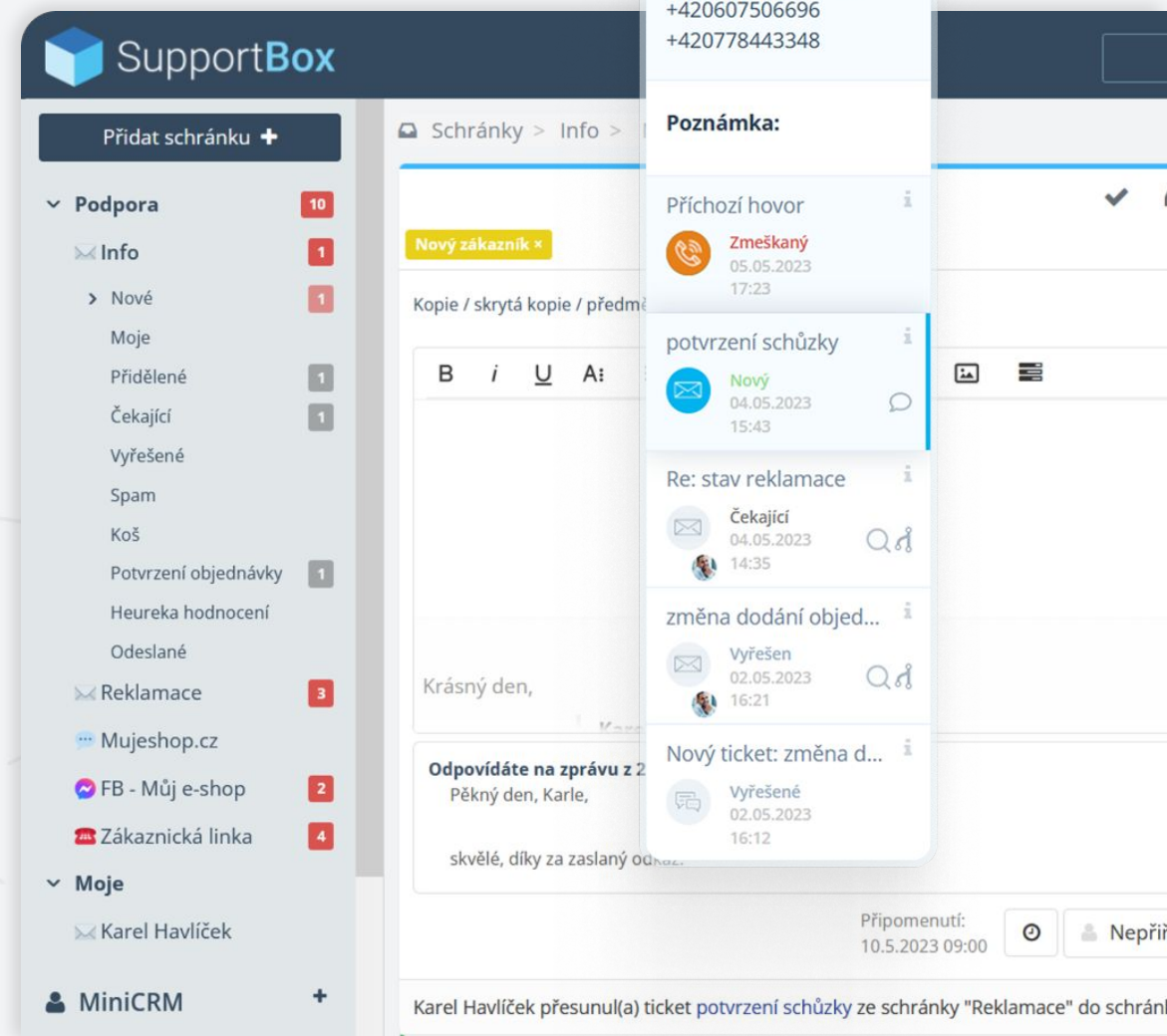
SupportBox = **Helpdeskový nástroj**

Nezaměňovat s běžnými e-mailovými klienty (Gmail, Seznam, Outlook, ...).

Dokáže **spojit více komunikačních kanálů** pod jednu střechu: E-mail, Live-chat, Messenger, Instagram

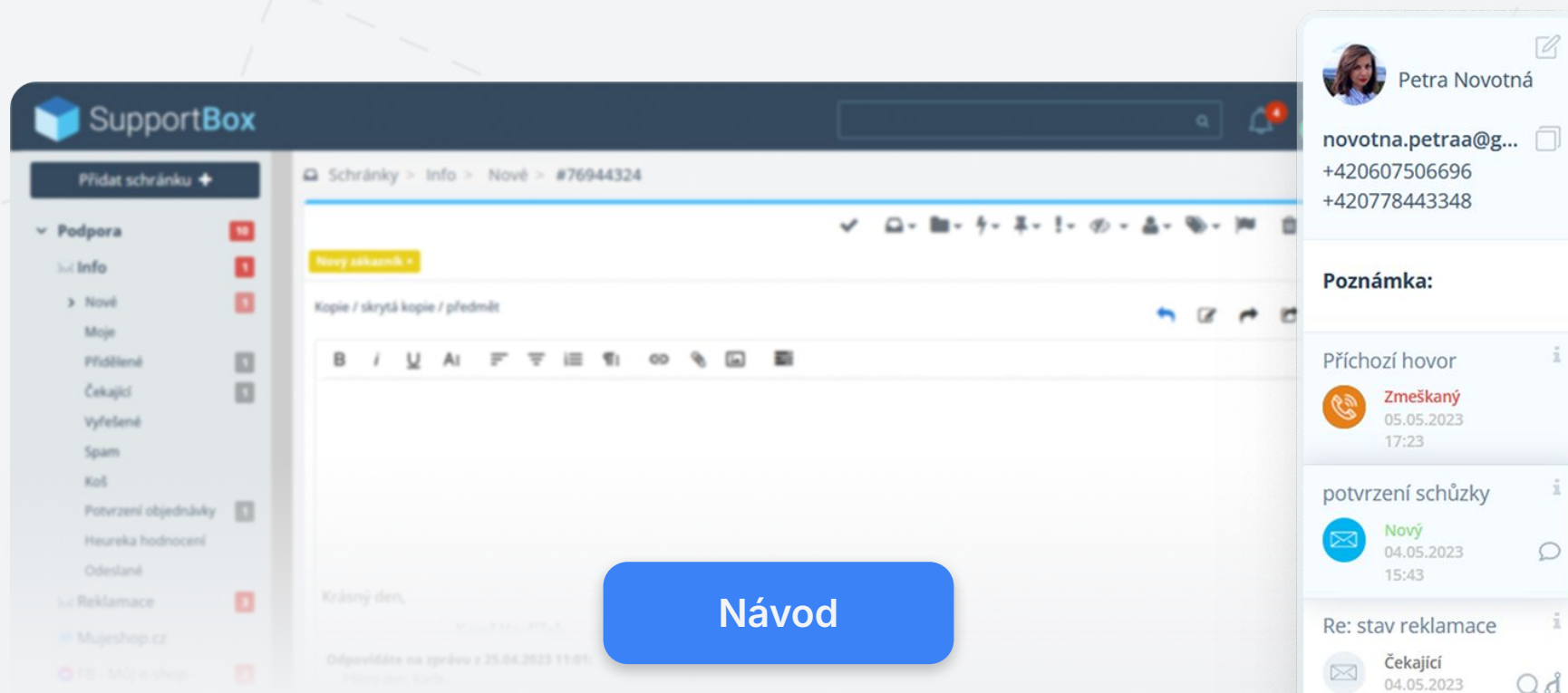
Tím pádem dokáže sjednotit komunikaci napříč SupportBoxem. U zprávy tak vidíte proběhlé live chaty či hovory s daným zákazníkem.

Návod



MiniCRM = provázaná komunikace napříč SupportBoxem

MiniCRM prováže vám veškerou komunikaci s konkrétním zákazníkem nehledě na to, skrze jaký komunikační kanál jste s ním komunikovali. Například tedy u e-mailové zprávy můžete vidět, že vám zákazník před hodinou volal, nebo že vám psal už i na live chat. Nebo dokonce to, že zákazník poslal jeho dotaz i do jiné e-mailové schránky a váš kolega už mu stihl odpovědět.



Pluginy a propojení s dalšími aplikacemi

Pluginy umožní propojit SupportBox s aplikací třetí strany – e-shopem, fakturačním systémem, projektovým nástrojem a podobně. **U příchozích požadavků pak vidíte i základní informace o zákazníkovi z napojených systémů.**

Výhody propojení

- Více informací o tom, kdo volá nebo píše
- Jednoduché propojení
- Zvyšuje efektivitu
- Lepší zákaznický servis pro zákazníky
- Operátor má všechny důležité informace na jednom místě
- Šetříte čas
- Z naší strany jsou pluginy **zdarma**

Návod



 **Petra Novotná**

 +420777222333

 Benešovka 123
Bernartice
33000

 Celkem utraceno
3015 Kč

Poslední objednávky

 **2018000028**

930 Kč

 08. 03. 2021

 08. 03. 2021

 **2018000027**

1575 Kč

 08. 03. 2021

 07. 09. 2022

 **2018000023**

200 Kč

 12. 02. 2021

 08. 03. 2021

Přehled dostupných pluginů

E-shopy	CRM	Účetnictví	Marketing	Další
<u>Shoptet</u>	<u>Raynet</u>	<u>Fakturoid</u>	<u>AffilBox</u>	<u>1CLICK</u>
<u>Upgrades</u>	<u>Anabix</u>	<u>FAPI</u>	<u>Ecomail</u>	<u>Freelo</u>
<u>PrestaShop</u>	<u>CRMCO</u>	<u>iDoklad</u>	<u>Mailchimp</u>	<u>Retino</u>
<u>WooCommerce</u>		<u>ABRA Flexi</u>	<u>SmartEmailing</u>	<u>Onetone</u>
<u>SimpleShop</u>		<u>Pohoda</u>	<u>ActiveCampaign</u>	
<u>ExitShop</u>		<u>ABRA Gen</u>		
<u>BSSHOP</u>				
<u>Eshop-rychle.cz</u>				
<u>Simplia</u>				
<u>MajorShop</u>				
<u>K2</u>				
<u>WPJ</u>				
<u>Dmpshop</u>				
<u>Shopify</u>				
<u>Vlastní řešení</u>				

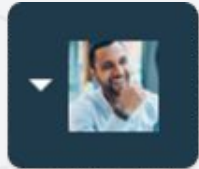
Ukázka pluginů v praxi

The image displays three overlapping screenshots of the SupportBox web interface, demonstrating various plugins in use:

- Top Screenshot (Ticket #77197033):** Shows the 'Nový zákazník' (New Customer) plugin. The interface includes a header with 'Schránky > Reklamacie > Nové > #77197033', a toolbar, and a right sidebar with a 'SMART EMAILING' plugin showing email statistics and a 'Freelo' plugin with a list of services.
- Middle Screenshot (Ticket #77193407):** Shows the 'Reklamacie' (Complaints) plugin. The interface includes a header with 'Schránky > Karel Havlíček > Nové > #77193407', a toolbar, and a right sidebar with a 'Retino' plugin showing customer information and a list of recent cases.
- Bottom Screenshot (Ticket #76944324):** Shows the 'Info' plugin. The interface includes a header with 'Schránky > Info > Nové > #76944324', a toolbar, and a right sidebar with a 'shoptet' plugin showing customer information and a list of recent orders.

Personalizace SupportBoxu

Návod



Karel Havlíček

Profil

Notifikace

Nastavení

Změna hesla

Osobní nastavení SupportBoxu

- [Nastavení profilu](#)
- [Notifikace na e-maily](#)
- [Notifikace na live-chaty](#)
- [Notifikace na telefony](#)
- [Varování na zapomenutou přílohu](#)
- [Řazení zpráv](#)
- [Kam přeskočit po zodpovězení dotazu](#)
- [Složka Čekající](#)
- [Nastavení menu](#)

Nastavení pravomocí v celém účtu

Kolegům můžete nastavit různé úrovně
pravomocí v celém účtu dle jejich kompetencí.

Kde se nastavuje

Foto/Avatar → Tým → Upravit

Kdo nastavuje

- Zakladatel účtu
- Správce

Jaké pravomoce

- Správce
- Uživatel

Návod

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

Jméno * Jana Pištinová

Telefon 608123456

Avatar Vybrat...

Doporučená velikost fotografie je 400x400px.

Pozice Účetní

Pravomoc *
✓ Správce
Uživatel

Uložit

Nastavení pravomocí v konkrétní schránce

Kolegům můžete nastavit různé **práva v konkrétní schránce** dle jejich kompetencí.

Kde se nastavuje

Foto/Avatar → Tým → Práva ke schránkám → Konkrétní schránka
→ Upravit

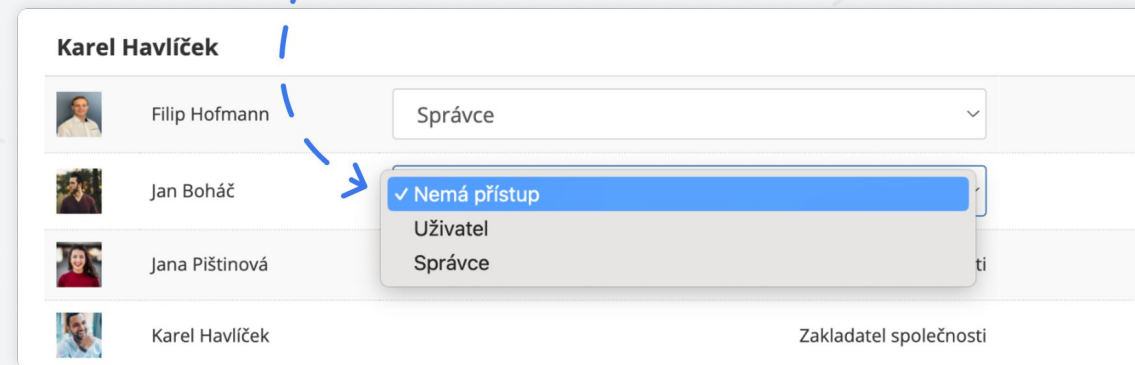
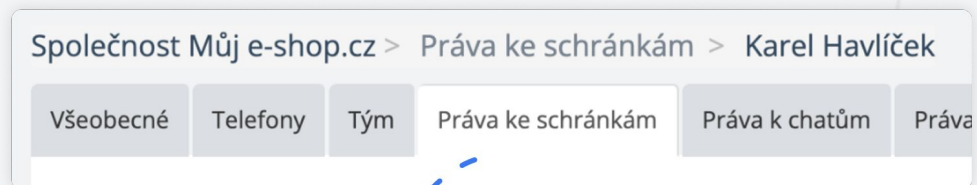
Kdo nastavuje

- Zakladatel účtu
- Správce

Jaké pravomoce

- Správce
- Uživatel
- Nemá přístup

Návod





Vyřizujeme e-mailové zprávy



Základní pojmy

- **Ticket** = Kompletní konverzace (celé vlákno včetně všech zpráv) vedené s jedním klientem, pod jedním předmětem zprávy
- **Zpráva** = jedno konkrétní sdělení, které vy nebo zákazník napíšete, jednotlivé zprávy pak právě tvoří celou konverzaci neboli ticket

Základní stavy ticketů

📌 Nový

📌 Čekající

📌 Vyřešen

📌 Spam

- **Nový** – Nově příchozí ticket (zpráva)
- **Čekající** – Ticket, který čeká na dořešení, nejčastěji ze strany operátora
- **Vyřešen** – Kompletně vyřešený a zodpovězený ticket
- **Spam** – Neboli nevyžádaná pošta

Předvybrané stavy

Předvybrané stavy = v nastavení každé schránky si můžete zvolit předvybraný stav, který bude ticket mít například při odpovědi, přidání Nového požadavku, poznámky a podobně. Na tomto místě můžete nastavit i předvybraného operátora.

Kde Předvybrané stavy nastavit

Nastavení schránky → Chování schránky
→ Výchozí - Předvybrané stavy

Návod

Výchozí - předvybrané stavy

Předvybraný stav při odeslání nové zprávy *

Vyřešen

Předvybraný operátor při odesílání nové zprávy *

Já

Předvybraný stav při odeslání nového požadavku *

Čekající

Předvybraný stav při odeslání poznámky *

Nový

Složka Čekající a stav Čekající do

Složka Čekající = Umožní vám mít všechny tickety, které mají stav Čekající v jedné složce. Každý uživatel si toto může nastavovat individuálně podle sebe, tzn. buď chce vidět Čekající tickety klasicky v původních složkách (Nové, Moje, Přidělené, ...), nebo všechny v jedné složce Čekající.

Čekající do = Nastavením řeknete, do kdy má být ticket Čekající a pak změnit stav zpět na Nový.

Návod

The screenshot displays the SupportBox interface. On the left, a sidebar titled 'Podpora' (Support) contains a list of folders: 'Info' (5 tickets), 'Nové' (2), 'Moje' (3), 'Přidělené' (1), 'Čekající' (3, highlighted with an orange border), 'Vyřešené', 'Odeslané', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows the 'Čekající' (Waiting) view with a breadcrumb 'Schránky > Info > Čekající'. It lists three tickets:

☐	Jméno	Text
☐	Vít Matějka	Nastavení notifikací Karle, poraď mi. Vrátit
☐	Vít Matějka	stav objednávky Zpracovat Dobrý den, kdy prosím doraz
☐	bugovo@gmail.com	RPG hra Dobrý den, doporučíte mi pr

Základní pojmy

- **Ticket** = Kompletní konverzace (celé vlákno včetně všech zpráv) vedené s jedním klientem, pod jedním předmětem zprávy
- **Zpráva** = jedno konkrétní sdělení, které vy nebo zákazník napíšete, jednotlivé zprávy pak právě tvoří celou konverzaci neboli ticket

Základní stavy ticketů

📌 Nový

📌 Čekající

📌 Vyřešen

📌 Spam

- **Nový** – Nově příchozí ticket (zpráva)
- **Čekající** – Ticket, který čeká na dořešení, nejčastěji ze strany operátora
- **Vyřešen** – Kompletně vyřešený a zodpovězený ticket
- **Spam** – Neboli nevyžádaná pošta

Složka Čekající a stav Čekající do

Příklad použití

- Nemáte aktuálně prostor se ticketu věnovat a nastavíte si tak jasný čas, kdy se k němu vrátíte
- Čekáte na vyjádření zákazníka/dodavatele

Kde Čekající do nastavit

Lišta akcí → Změnit stav → Čekající a ikona kalendáře

Návod



Nový
Čekající
Vyřešen



Spam

Připomenutí

Připomenutí = Pomůže vám hlídat a dodržovat slíbené termíny.

Každý uživatel si může nastavit termín, kdy se mu ten konkrétní ticket připomene v notificačním centru.

Příklad použití

- Potřebujete pohlídat slíbený termín
- Kontrola, že vám zákazník zareagoval
- Urgování třetí strany
- Připomenutí se, jestli je vše v pořádku

Jak Připomenutí nastavit

Detail ticketu / poznámky → Tlačítko s hodinami

Návod

Schránky > Reklamace > Nové > #111346562

Reklamace x

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A - - - - -

Dobrý den, p

Později na dnešek Út 15:00

Zítra St 08:00

Tento víkend So 08:00

Příští týden Po 08:00

Vlastní

Krásný den,

Odpovídáte n

Dobrý den,

zakoupila js

jej reklamov

Červen 2024

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

9 : 45

Zrušit připomenutí Použít

Připomenutí: 12.6.2024 9:45

Nepřiřazovat

Základní pojmy

- **Ticket** = Kompletní konverzace (celé vlákno včetně všech zpráv) vedené s jedním klientem, pod jedním předmětem zprávy
- **Zpráva** = jedno konkrétní sdělení, které vy nebo zákazník napíšete, jednotlivé zprávy pak právě tvoří celou konverzaci neboli ticket

Základní stavy ticketů

 **Nový**

 **Čekající**

 **Vyřešen**

 **Spam**

- **Nový** – Nově příchozí ticket (zpráva)
- **Čekající** – Ticket, který čeká na dořešení, nejčastěji ze strany operátora
- **Vyřešen** – Kompletně vyřešený a zodpovězený ticket
- **Spam** – Neboli nevyžádaná pošta

Blacklist & Whitelist

Blacklist = Všechny příchozí zprávy z adres nebo domén uvedených na **blacklistu budou vždy vyhodnoceny jako spam.**

Whitelist = Všechny příchozí zprávy z adres nebo domén uvedených na **whitelistu nebudou nikdy vyhodnoceny jako spam.**

Příklad použití

- Když chcete trvale označit nějakou adresu jako nevyžádanou
- Když vám důležité zprávy padají do spamu

Návod

Schránky > Karel Havlíček > Spam

Zprávy, které jsou ve složce spam více než 60 dnů, budou automaticky smazány



Jméno

Text



Google Accounts Team

Aktualizace zásad ohledně neaktivity účtu G

Společnost Google každý den usilovně pracuje n

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of folders: Podpora (18), Karel Havlíček (3), Nové (3), Moje, Přidělené, Čekající (1), Vyřešené, Spam, and Koš. The main area shows a list of tickets. Each ticket row includes a checkbox for bulk actions, a magnifying glass icon for preview, the sender's name, the subject and start of the message, a status tag (e.g., Nový, Reklamace, Zpracovat), a priority icon (e.g., !!!, !,), the ticket number, the last message date and time, the SLA (e.g., 4h, -34d), and the number of messages in the ticket. Annotations with lines pointing to specific elements identify these features.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
☐ Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
☐ Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	!!! Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
☐ Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	! Nový	110853584	08.05.2024 11:11	-34d	

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a folder tree under 'Podpora' (Support) for 'Karel Havlíček', including folders like 'Nové' (3), 'Moje' (3), 'Přidělené' (3), 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox for 'Karel Havlíček > Nové'. It features a table of emails with columns for 'Jméno' (Name), 'Text' (Subject and start of body), 'Stav' (Status), 'Číslo ticketu' (Ticket ID), 'Poslední zpráva' (Last message), and 'SLA'. Three emails are listed: one from 'Petra Novotná' about a meeting, one from 'Zdeněk Novák' about a complaint, and one from 'Marie Černá' about an order status. Each row has a checkbox for bulk actions, a magnifying glass icon for preview, and a dropdown for status. The status column shows icons for 'Nový' (New), 'Zpracovávat' (Processing), and 'Reklamace' (Complaint). The ticket ID column shows the number and a link to the ticket. The last message column shows the date and time. The SLA column shows the remaining time and a link to the SLA. The count of messages in the ticket is shown in a small box next to the SLA link.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
☐ Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h 3
☐ Zdeněk Novák	reklamace Reklamace Dobrý den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h 2
☐ Marie Černá	stav objednávky Zpracovávat Dobrý den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	34d -34d

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Podpora

Karel Havlíček

Nové

Moje

Přidělené

Čekající

Vyřešené

Spam

Koš

Schránky > Karel Havlíček > Nové

Jméno

Text

Re: spolupráce a osobní schůzka

A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...

reklamace

Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.

stav objednávky

Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...

Nová zpráva

Nastavení

Stav

Číslo ticketu

Poslední zpráva

SLA

Nový

113767171

11.06.2024 10:51

4h

3

Nový

113767034

11.06.2024 10:47

4h

2

Nový

110853584

08.05.2024 11:11

-34d

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	-34d	

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a folder tree under 'Podpora' (Support) for 'Karel Havlíček', including folders like 'Nové' (3), 'Moje' (3), 'Přidělené' (3), 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox with columns for 'Jméno' (Name), 'Text' (Subject and start of message), 'Stav' (Status), 'Číslo ticketu' (Ticket ID), 'Poslední zpráva' (Last message), and 'SLA'. Three tickets are visible: 1. From 'Petra Novotná' with subject 'Re: spolupráce a osobní schůzka'. 2. From 'Zdeněk Novák' with subject 'reklamace' (complaint) and status 'Reklamace'. 3. From 'Marie Černá' with subject 'stav objednávky' (order status) and status 'Zpracovat' (processing). Annotations with lines point to specific UI features: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to the selection checkboxes; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the message text; 'Datum a čas' points to the date and time of the last message; 'Kdo vám píše' points to the sender's name; 'Stav ticketu' points to the status icon and label; 'Počet zpráv v ticketu' points to the message count; 'Lupa pro náhled zprávy' points to the magnifying glass icon; 'Štítky' points to the status labels; 'Prioritu' points to the priority icon; 'SLA' points to the SLA icon; 'ID ticketu' points to the ticket ID; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the assignee icon.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h
Zdeněk Novák	reklamace Dobrý den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h
Marie Černá	stav objednávky Dobrý den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	34d

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a folder tree under 'Podpora' (Support) for 'Karel Havlíček', including folders like 'Nové' (3), 'Moje' (3), 'Přidělené', 'Čekající', 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox with columns for 'Jméno' (Name), 'Text' (Subject and start of message), 'Stav' (Status), 'Číslo ticketu' (Ticket ID), 'Poslední zpráva' (Last message), and 'SLA'. Three tickets are visible: 1. From 'Petra Novotná' with subject 'Re: spolupráce a osobní schůzka'. 2. From 'Zdeněk Novák' with subject 'reklamace' (complaint) and status 'Reklamace'. 3. From 'Marie Černá' with subject 'stav objednávky' (order status) and status 'Zpracovat' (processing). Annotations with leader lines point to various UI elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to a checkbox in the 'Jméno' column; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the message text in the 'Text' column; 'Datum a čas' points to the 'Poslední zpráva' column; 'Kdo vám píše' points to the 'Jméno' column; 'Stav ticketu' points to the status icon in the 'Stav' column; 'Počet zpráv v ticketu' points to the message count in the 'SLA' column; 'Lupa pro náhled zprávy' points to a magnifying glass icon in the 'Jméno' column; 'Štítky' points to a tag icon in the 'Text' column; 'Prioritu' points to a priority icon in the 'Stav' column; 'SLA' points to the SLA icon in the 'SLA' column; 'ID ticketu' points to the ticket ID in the 'Číslo ticketu' column; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to a user icon in the 'Text' column.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
☐ Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h 3
☐ Zdeněk Novák	reklamace Dobrý den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h 2
☐ Marie Černá	stav objednávky Dobrý den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	-34d

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a 'Přidat schránku +' button and a list of folders: 'Podpora' (18), 'Karel Havlíček' (3), 'Nové' (3), 'Moje', 'Přidělené', 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox for 'Karel Havlíček' with a search bar and a list of emails. Each email row includes a checkbox, a magnifying glass icon, the sender's name, the subject and start of the text, a status icon (e.g., 'Nový', 'Reklamace', 'Zpracovávat'), the ticket number, the last message date and time, the SLA, and the number of messages. Annotations with lines point to these elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to the first checkbox; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and text of the first email; 'Datum a čas' points to the last message date/time; 'Kdo vám píše' points to the sender's name; 'Stav ticketu' points to the status icon; 'Počet zpráv v ticketu' points to the message count; 'Lupa pro náhled zprávy' points to the magnifying glass icon; 'Štítky' points to the 'Reklamace' and 'Zpracovávat' labels; 'Prioritu' points to the status icon; 'SLA' points to the SLA indicator; 'ID ticketu' points to the ticket number; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the magnifying glass icon in the third email row.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Reklamace	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Zpracovávat	110853584	08.05.2024 11:11	-34d	

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a 'Přidat schránku +' button and a list of folders: 'Podpora' (18), 'Karel Havlíček' (3), 'Nové' (3), 'Moje', 'Přidělené', 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox for 'Karel Havlíček' with a search bar and a list of emails. Each email row includes a checkbox, a magnifying glass icon, the sender's name, the subject and start of the text, a status icon (green for 'Nový', red for '!!!'), a ticket number, the last message date and time, an SLA indicator (green for '4h', red for '34d'), and a count of messages in the ticket. Annotations with lines pointing to specific elements include: 'Schránky a složky' pointing to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' pointing to the first checkbox; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' pointing to the subject and text of the first email; 'Datum a čas' pointing to the last message date and time; 'Kdo vám píše' pointing to the sender's name; 'Stav ticketu' pointing to the status icon; 'Počet zpráv v ticketu' pointing to the message count; 'Lupa pro náhled zprávy' pointing to the magnifying glass icon; 'Štítky' pointing to the 'Reklama' and 'Zpracovat' labels; 'Prioritu' pointing to the status icon; 'SLA' pointing to the SLA indicator; 'ID ticketu' pointing to the ticket number; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' pointing to the magnifying glass icon.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
Zdeněk Novák	reklama Dobrý den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
Marie Černá	stav objednávky Dobrý den, prosím jaký je stav méj objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	34d	

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a 'Přidat schránku +' button and a list of folders: 'Podpora' (18), 'Karel Havlíček' (3), 'Nové' (3), 'Moje', 'Přidělené', 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox for 'Karel Havlíček' with a search bar and a list of emails. Each email row includes a checkbox, a magnifying glass icon, the sender's name, the subject, a status tag, the ticket number, the last message time, the SLA, and the number of messages. The first email is from 'Petra Novotná' with subject 'Re: spolupráce a osobní schůzka'. The second is from 'Zdeněk Novák' with subject 'reklamace' and a red 'Reklamace' tag. The third is from 'Marie Černá' with subject 'stav objednávky' and a green 'Zpracovat' tag. Annotations with lines point to various elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to the first checkbox; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the first email's text; 'Datum a čas' points to the 'Poslední zpráva' column; 'Kdo vám píše' points to the sender's name; 'Stav ticketu' points to the status tag; 'Počet zpráv v ticketu' points to the message count; 'Lupa pro náhled zprávy' points to the magnifying glass icon; 'Štítky' points to the status tag; 'Prioritu' points to the status tag; 'SLA' points to the SLA column; 'ID ticketu' points to the ticket number; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the status tag.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	34d	

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a 'Přidat schránku +' button and a list of folders: 'Podpora' (18), 'Karel Havlíček' (3), 'Nové' (3), 'Moje', 'Přidělené', 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an email list under the breadcrumb 'Schránky > Karel Havlíček > Nové'. The list has columns for 'Jméno', 'Text', 'Stav', 'Číslo ticketu', 'Poslední zpráva', and 'SLA'. Three emails are visible: 1. From 'Petra Novotná' with subject 'Re: spolupráce a osobní schůzka'. 2. From 'Zdeněk Novák' with subject 'reklamace' and a red 'Reklamace' tag. 3. From 'Marie Černá' with subject 'stav objednávky' and a green 'Zpracovat' tag. Each email row has a checkbox on the left and a status icon on the right. A table on the right summarizes the tickets with columns for status, ticket number, last message, and SLA. Annotations with leader lines point to various elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to the checkboxes in the email list; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the email text; 'Datum a čas' points to the date and time of the last message; 'Kdo vám píše' points to the sender's name; 'Stav ticketu' points to the status icon; 'Počet zpráv v ticketu' points to the message count; 'Lupa pro náhled zprávy' points to the magnifying glass icon; 'Štítky' points to the tags like 'Reklamace' and 'Zpracovat'; 'Prioritu' points to the priority icon (three exclamation marks); 'SLA' points to the SLA icon (clock); 'ID ticketu' points to the ticket number; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the 'Kdo vám píše' column.

Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h
Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h
Nový	110853584	08.05.2024 11:11	-34d

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

The screenshot shows the 'Schránky' (Inboxes) interface. Callouts point to the following elements:

- Schránky a složky**: Points to the left sidebar showing the folder structure (Podpora, Karel Havlíček, Nové, Moje, Přidělené, Čekající, Vyřešené, Spam, Koš).
- Checkbox pro hromadné akce**: Points to the checkbox in the top left of the inbox list.
- Kdo vám píše**: Points to the 'Jméno' (Name) column header.
- Předmět zprávy a začátek textu zprávy**: Points to the 'Text' column header and the first line of the first message.
- Datum a čas**: Points to the 'Poslední zpráva' (Last message) column header.
- Počet zpráv v ticketu**: Points to the 'SLA' column header.
- Stav ticketu**: Points to the 'Stav' (Status) column header.
- Číslo ticketu**: Points to the 'Číslo ticketu' (Ticket number) column header.
- SLA**: Points to the 'SLA' (Service Level Agreement) column header.
- Štítky**: Points to the 'Reklamační' (Complaint) tag on the second message.
- Priorita**: Points to the 'Priorita' (Priority) column header.
- ID ticketu**: Points to the ticket number '110853584' in the third message.
- Lupa pro náhled zprávy**: Points to the magnifying glass icon next to the sender's name.
- Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá**: Points to the 'Zpracovávat' (Processing) tag on the third message.

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Kdo vám píše

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a folder tree under 'Podpora' (Support) for 'Karel Havlíček', including folders like 'Nové' (3), 'Moje' (3), 'Přidělené' (3), 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an inbox for 'Karel Havlíček > Nové'. It features a header bar with a 'Nová zpráva' button and a 'Nastavení' gear icon. The inbox table has columns: 'Jméno' (Name), 'Text' (Subject and start of message), 'Stav' (Status), 'Číslo ticketu' (Ticket ID), 'Poslední zpráva' (Last message), and 'SLA'. Three tickets are listed: 1. From 'Petra Novotná' with subject 'Re: spolupráce a osobní schůzka', status 'Nový', ID '113767171', date '11.06.2024 10:51', SLA '4h', and 3 messages. 2. From 'Zdeněk Novák' with subject 'reklamace' (tagged 'Reklamace'), status 'Nový', ID '113767034', date '11.06.2024 10:47', SLA '4h', and 2 messages. 3. From 'Marie Černá' with subject 'stav objednávky' (tagged 'Zpracovat'), status 'Nový', ID '110853584', date '08.05.2024 11:11', SLA '34d', and 1 message. Annotations with leader lines point to various UI elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to the selection checkboxes; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the message text; 'Datum a čas' points to the date and time of the last message; 'Stav ticketu' points to the status indicator; 'Počet zpráv v ticketu' points to the message count; 'Kdo vám píše' points to the sender's name; 'Lupa pro náhled zprávy' points to the magnifying glass icon; 'Štítky' points to the status tags; 'Prioritu' points to the SLA indicator; 'SLA' points to the SLA value; 'ID ticketu' points to the ticket ID; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the 'Zpracovat' tag.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	34d	1

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox email interface. On the left is a sidebar with a 'Přidat schránku +' button and a list of folders: 'Podpora' (18), 'Karel Havlíček' (3), 'Nové' (3), 'Moje', 'Přidělené', 'Čekající' (1), 'Vyřešené', 'Spam', and 'Koš'. The main area shows an email list under the path 'Schránky > Karel Havlíček > Nové'. The list has columns for 'Jméno', 'Text', 'Stav', 'Číslo ticketu', 'Poslední zpráva', and 'SLA'. Three emails are visible: 1. From 'Petra Novotná' with subject 'Re: spolupráce a osobní schůzka'. 2. From 'Zdeněk Novák' with subject 'reklamace' and a red 'Reklamace' tag. 3. From 'Marie Černá' with subject 'stav objednávky' and a green 'Zpracovat' tag. Annotations with lines point to various elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to a checkbox in the 'Jméno' column; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the email text; 'Datum a čas' points to the 'Poslední zpráva' column; 'Kdo vám píše' points to the 'Jméno' column; 'Stav ticketu' points to the status icons (green 'Nový', red '!!!', green 'Nový'); 'Počet zpráv v ticketu' points to the count in the 'SLA' column; 'Lupa pro náhled zprávy' points to a magnifying glass icon; 'Štítky' points to the 'Reklamace' and 'Zpracovat' tags; 'Prioritu' points to the status icons; 'SLA' points to the 'SLA' column header; 'ID ticketu' points to the 'Číslo ticketu' column; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the 'Jméno' column.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
☐ Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h 3
☐ Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	!!! Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h 2
☐ Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosim jaky je stav moji objednávky 2111190002? Dekuji moc a mējte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	-34d

Jak vidíme e-mailovou komunikaci

Schránky a složky

Checkbox pro hromadné akce

Předmět zprávy a začátek textu zprávy

Datum a čas

Kdo vám píše

Stav ticketu

Počet zpráv v ticketu

Lupa pro náhled zprávy

Štítky

Prioritu

SLA

ID ticketu

Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá

The screenshot displays the SupportBox interface with a sidebar on the left containing a folder tree under 'Podpora' (Support) for 'Karel Havlíček'. The main area shows a list of tickets. Annotations point to various UI elements: 'Schránky a složky' points to the sidebar; 'Checkbox pro hromadné akce' points to a checkbox in the header; 'Předmět zprávy a začátek textu zprávy' points to the subject and start of the message text; 'Datum a čas' points to the date and time of the message; 'Kdo vám píše' points to the sender's name; 'Stav ticketu' points to the ticket status; 'Počet zpráv v ticketu' points to the number of messages in the ticket; 'Lupa pro náhled zprávy' points to the magnifying glass icon; 'Štítky' points to the tags; 'Prioritu' points to the priority; 'SLA' points to the SLA; 'ID ticketu' points to the ticket ID; and 'Kdo z kolegů má ticket otevřený/odpovídá' points to the assignee.

Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA	Počet zpráv v ticketu
Petra Novotná	Re: spolupráce a osobní schůzka A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady. út 11. 6. 2024 v 10:47 odesíl...	Nový	113767171	11.06.2024 10:51	4h	3
Zdeněk Novák	reklamace Dobry den, jak postupovat při reklamaci? Děkuji.	Nový	113767034	11.06.2024 10:47	4h	2
Marie Černá	stav objednávky Dobry den, prosím jaký je stav mojí objednávky 2111190002? Děkuji moc a mějte se pr...	Nový	110853584	08.05.2024 11:11	34d	

Jak vidíme detail ticketu?

Šipky pro překliknutí na novější/starší ticket

Textové pole pro odpověď s editorem

Informace z pluginů

Na jakou zprávu odpovídám

Stavové řádky = Historie provedených změn

Barevně odlišená komunikace:

- Zelená: Zprávy od klienta
- Modrá: Vaše reakce
- Šedý: Automatické odpovědi
- Žlutá: Interní poznámky

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #113767171

Kopie / skrytá kopie / předmět

Textové pole pro odpověď s editorem

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Hezký den

Karel Havlíček

Vyřešen

Odeslat odpověď

Karel Havlíček vrátil ticket spolupráce a osobní schůzka z koše před okamžikem

Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #spolupráce a osobní schůzka uživateli Karel Havlíček před okamžikem

karelhavlicek26@gmail.com Karel Havlíček, před okamžikem

pořizované si zamluvit termín schůzky

Karel Havlíček přesunul(a) ticket spolupráce a osobní schůzka do koše před 3 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny. před 30 minutami

novotna.petraa@gmail.com před 30 minutami

Re: spolupráce a osobní schůzka
Pri: karelhavlicek26@gmail.com

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Karel Havlíček změnil(a) prioritu ticketu spolupráce a osobní schůzka z "Normální" na "Vysoká" před 32 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny. před 33 minutami

Shoptet

Petra Novotná
+420 777 222 333
Benešovka 123
Bernartice
33000

Celkem utraceno
3015.00 Kč

Jak vidíme detail ticketu?

Šipky pro překliknutí na novější/starší ticket

Textové pole pro odpověď s editorem

Informace z pluginů

Na jakou zprávu odpovídám

Stavové řádky = Historie provedených změn

Barevně odlišená komunikace:

- Zelená: Zprávy od klienta
- Modrá: Vaše reakce
- Šedý: Automatické odpovědi
- Žlutá: Interní poznámky

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #113767171

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [formátovací nástroje]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Hezký den

Karel Havlíček [profil] Vyřešen [status] Odeslat odpověď

Karel Havlíček vrátil ticket spolupráce a osobní schůzka z koše před okamžikem

Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #spolupráce a osobní schůzka uživateli Karel Havlíček před okamžikem

karelhavlicek26@gmail.com Karel Havlíček, před okamžikem

pořizované si zamluvit termín schůzky

Karel Havlíček přesunul(a) ticket spolupráce a osobní schůzka do koše před 3 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny. před 30 minutami

novotna.petraa@gmail.com před 30 minutami

Re: spolupráce a osobní schůzka

Pr: karelhavlicek26@gmail.com

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Karel Havlíček změnil(a) prioritu ticketu spolupráce a osobní schůzka z "Normální" na "Vysoká" před 32 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny. před 33 minutami

Petra Novotná
novotna.petraa@gmail.com
+420607506696

Poznámka:
spojený zákazník,
nakupuje často

spolupráce a osobní schůzka
Nový před okamžikem

dotaz
Nový 28.05.2024 10:54

stav objednávky
Nový 05.2024 11:11

změna adresy
Vyřešen 19.04.2024 16:01

Jak reklamovat zboží?
Vyřešen 19.04.2024 13:08

Načíst starší...

Shoptet

Petra Novotná
+420 777 222 333
Benešovka 123
Bernartice
33000

Celkem utraceno
3015.00 Kč

Jak vidíme detail ticketu?

Šipky pro překliknutí na novější/starší ticket

Textové pole pro odpověď s editorem

Informace z pluginů

Na jakou zprávu odpovídám

Stavové řádky = Historie provedených změn

Barevně odlišená komunikace:

- Zelená: Zprávy od klienta
- Modrá: Vaše reakce
- Šedý: Automatické odpovědi
- Žlutá: Interní poznámky

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #113767171

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [formátovací ikony]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Hezký den

Karel Havlíček Vyřešen Odeslat odpověď

Karel Havlíček vrátil ticket spolupráce a osobní schůzka z koše

před okamžikem

Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #spolupráce a osobní schůzka uživateli Karel Havlíček

před okamžikem

karelhavlicek26@gmail.com

Karel Havlíček, před okamžikem

požádavolné si zamluvit termín schůzky

Karel Havlíček přesunul(a) ticket spolupráce a osobní schůzka do koše

před 3 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny.

před 30 minutami

novotna.petraa@gmail.com

před 30 minutami

Re: spolupráce a osobní schůzka

Pro: karelhavlicek26@gmail.com

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Karel Havlíček změnil(a) prioritu ticketu spolupráce a osobní schůzka z "Normální" na "Vysoká"

před 32 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny.

před 33 minutami

Petra Novotná

novotna.petraa@gmail.com

+420607506696

Poznámka:

spojený zákazník,
nakupuje často

spolupráce a osobní schůzka

Nový před okamžikem

dotaz

Nový 28.05.2024 10:54

stav objednávky

Nový 28.05.2024 11:11

změna adresy

Vyřešen 19.04.2024 16:01

Jak reklamovat zboží?

Vyřešen 19.04.2024 13:08

Načíst starší...

Shoptet

Petra Novotná

+420 777 222 333

Benešovka 123

Bernartice

33000

Celkem utraceno

3015.00 Kč

Jak vidíme detail ticketu?

Šipky pro překliknutí na novější/starší ticket

Textové pole pro odpověď s editorem

Informace z pluginů

Na jakou zprávu odpovídám

Stavové řádky = Historie provedených změn

Barevně odlišená komunikace:

- Zelená: Zprávy od klienta
- Modrá: Vaše reakce
- Šedý: Automatické odpovědi
- Žlutá: Interní poznámky

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #113767171

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [formátovací ikony]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Hezký den

Karel Havlíček Vyřešen Odeslat odpověď

Karel Havlíček vrátil ticket spolupráce a osobní schůzka z koše

před okamžikem

Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #spolupráce a osobní schůzka uživateli Karel Havlíček

před okamžikem

karelhavlicek26@gmail.com

Karel Havlíček, před okamžikem

pořizované si zamluvit termín schůzky

Karel Havlíček přesunul(a) ticket spolupráce a osobní schůzka do koše

před 3 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny.

před 30 minutami

novotna.petraa@gmail.com

před 30 minutami

Re: spolupráce a osobní schůzka

Pr: karelhavlicek26@gmail.com

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Karel Havlíček změnil(a) prioritu ticketu spolupráce a osobní schůzka z "Normální" na "Vysoká"

před 32 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny.

před 33 minutami

Petra Novotná

novotna.petraa@gmail.com

+420607506696

Poznámka:

spojený zákazník,
nakupuje často

spolupráce a osobní schůzka

Nový před okamžikem

dotaz

Nový 28.05.2024 10:54

stav objednávky

Nový 28.05.2024 11:11

změna adresy

Vyřešen 19.04.2024 16:01

Jak reklamovat zboží?

Vyřešen 19.04.2024 19:00

Načíst starší...

Shoptet

Petra Novotná

+420 777 222 333

Benešovka 123
Bernartice
33000

Celkem
utraceno
3015.00 Kč

Jak vidíme detail ticketu?

Šipky pro překliknutí na novější/starší ticket

Textové pole pro odpověď s editorem

Informace z pluginů

Na jakou zprávu odpovídám

Stavové řádky = Historie provedených změn

Barevně odlišená komunikace:

- Zelená: Zprávy od klienta
- Modrá: Vaše reakce
- Šedý: Automatické odpovědi
- Žlutá: Interní poznámky

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #113767171

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [formátovací nástroje]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Hezký den

Karel Havlíček [profil] Vyřešen [dropdown] Odeslat odpověď

Karel Havlíček vrátil ticket spolupráce a osobní schůzka z koše před okamžikem

Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #spolupráce a osobní schůzka uživateli Karel Havlíček před okamžikem

karelhavlicek26@gmail.com Karel Havlíček, před okamžikem

pořizované si zamluvit termín schůzky

Karel Havlíček přesunul(a) ticket spolupráce a osobní schůzka do koše před 3 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny. před 30 minutami

novotna.petraa@gmail.com před 30 minutami

Re: spolupráce a osobní schůzka

Pr: karelhavlicek26@gmail.com

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Karel Havlíček změnil(a) prioritu ticketu spolupráce a osobní schůzka z "Normální" na "Vysoká" před 32 minutami

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny. před 33 minutami

Petra Novotná
novotna.petraa@gmail.com
+420607506696

Poznámka:
spojený zákazník,
nakupuje často

spolupráce a osobní schůzka

Nový před okamžikem

dotaz

Nový 28.05.2024 10:54

stav objednávky

Nový 04.05.2024 11:11

změna adresy

Vyřešen 19.04.2024 16:01

jak reklamovat zboží?

Vyřešen 19.04.2024 13:08

Načíst starší...

Shoptet

Petra Novotná
+420 777 222 333
Benešova 123
Bernartice
33000

Celkem utraceno
3015.00 Kč

Schránky > Karel Havlíček > Moje > #113767171

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [formátovací ikony]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Hezký den

Karel Havlíček vrátil ticket spolupráce a osobní schůzka z koše

Karel Havlíček přiřadil(a) ticket #spolupráce a osobní schůzka uživateli Karel Havlíček

karelhavlicek26@gmail.com

pořizované si zamluvit termín schůzky

Karel Havlíček přesunul(a) ticket spolupráce a osobní schůzka do koše

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny.

novotna.petraa@gmail.com

Re: spolupráce a osobní schůzka

Pr: karelhavlicek26@gmail.com

A ještě doplním, že termín schůzky je možné **rezervovat tady**.

Karel Havlíček změnil(a) prioritu ticketu spolupráce a osobní schůzka z "Normální" na "Vysoká"

U ticketu bylo nastaveno SLA SLA pro všechny.

Karel Havlíček Vyřešen Odeslat odpověď

před okamžikem

před okamžikem

Karel Havlíček, před okamžikem

před 3 minutami

před 30 minutami

před 30 minutami

před 32 minutami

před 33 minutami

Petra Novotná
novotna.petraa@gmail.com
+420607506696

Poznámka:
spojený zákazník,
nakupuje často

spolupráce a osobní schůzka
Nový před okamžikem

dotaz
Nový 28.05.2024 10:54

stav objednávky
Nový 28.05.2024 11:11

změna adresy
Vyřešen 19.04.2024 16:01

Jak reklamovat zboží?
Vyřešen 19.04.2024 13:08

Načíst starší...

Shoptet

Petra Novotná
+420 777 222 333
Benešovka 123
Bernartice
33000

Celkem utraceno
3015.00 Kč

Jak vidíme detail ticketu?

Šipky pro překlíknutí na novější/starší ticket

Textové pole pro odpověď s editorem

Informace z pluginů

Na jakou zprávu odpovídám

Stavové řádky = Historie provedených změn

Barevně odlišená komunikace:

- Zelená: Zprávy od klienta
- Modrá: Vaše reakce
- Šedý: Automatické odpovědi
- Žlutá: Interní poznámky

Co můžeme se zprávou dělat?

Nabídka pod horní lištou akcí

Kopie / Skrytá kopie / Předmět

Odpovědět

Přidat interní poznámku

Přeposlat zprávu

Vytvořit novou zprávu z toho ticketu

Zpracovat x

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [text color] [background color] [bulleted list] [numbered list] [link] [unlink] [image] [table] [insert]

Krásný den,

Karel Havlíček

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady.

Hezký den

[icon] Karel Havlíček [dropdown] Vyřešen [Odeslat odpověď]

Nabídka pod ticketem

Nastavit připomenutí

Přidělit ticket

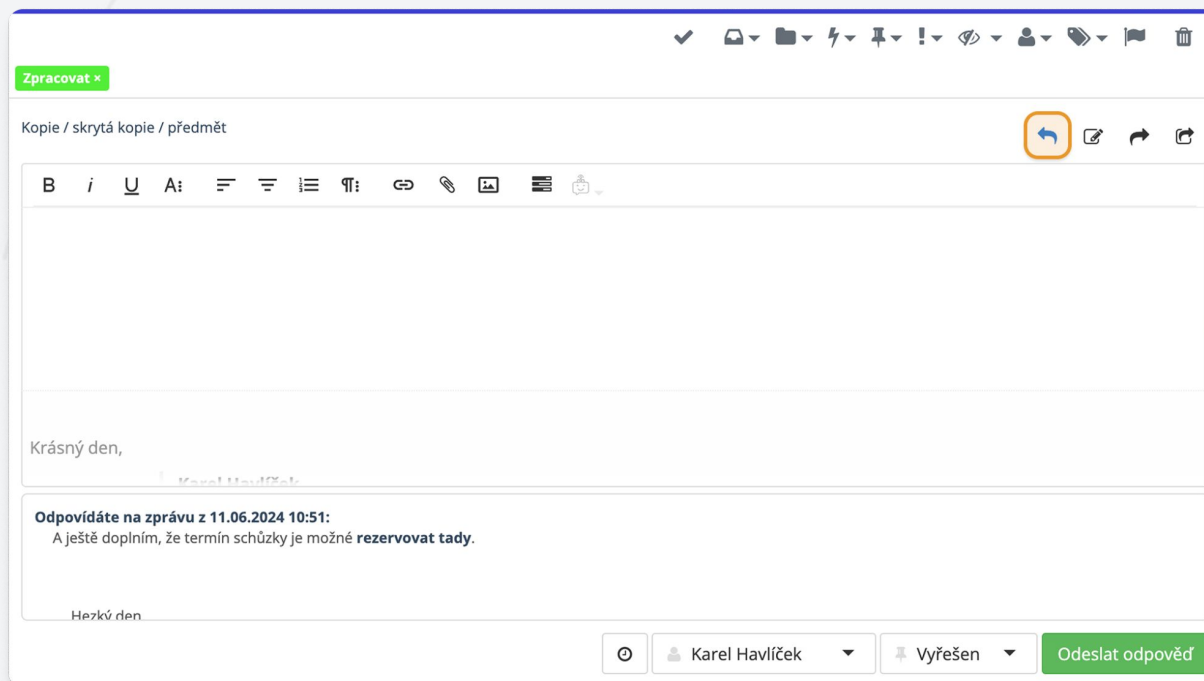
Nastavit stav

Odeslat odpověď

Co můžeme se zprávou dělat?

Nabídka pod horní lištou akcí

Kopie / Skrytá kopie / Předmět **Odpovědět** Přidat interní poznámku Přeposlat zprávu Vytvořit novou zprávu z toho ticketu



The screenshot shows the SupportBox interface for replying to a message. At the top, there's a toolbar with various icons. Below it, a green button labeled 'Zpracovat x' is visible. The main area contains the subject line 'Kopie / skrytá kopie / předmět' and a rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, table, etc.). The message body starts with 'Krásný den,' followed by a quoted message from 'Karel Havlíček' dated '11.06.2024 10:51' which says 'A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady.' Below the quote, the text 'Hezký den.' is partially visible. At the bottom right, there's a green button 'Odeslat odpověď' (Send reply) and a dropdown menu for the user 'Karel Havlíček'.

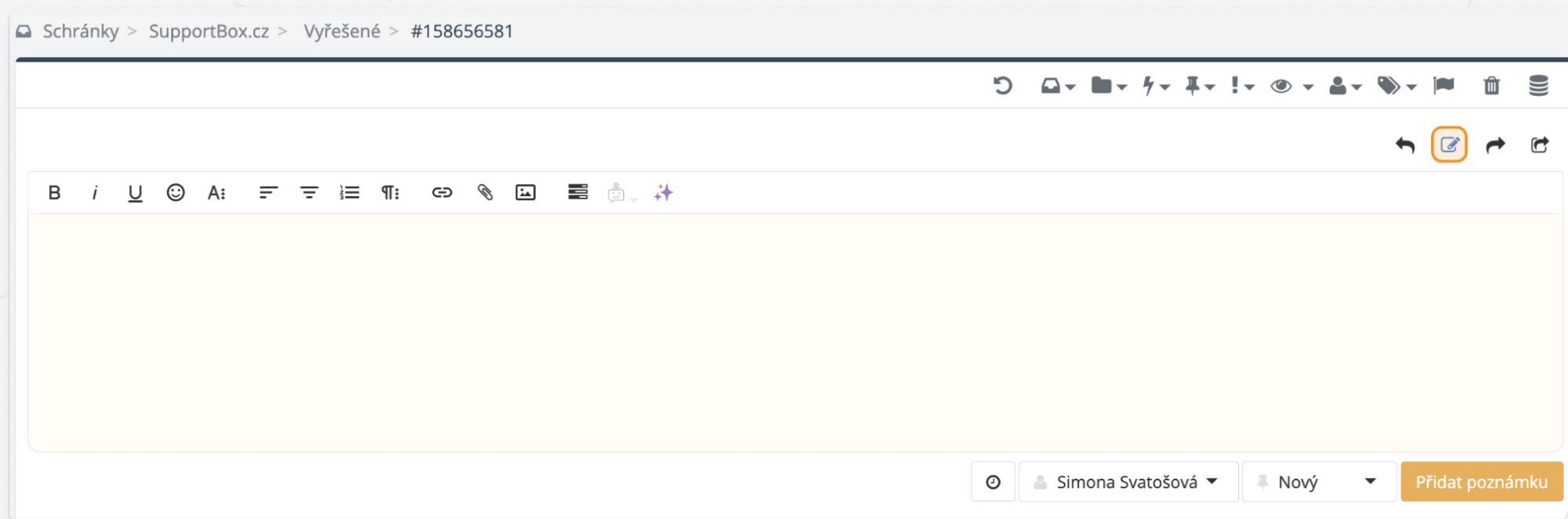
Nabídka pod ticketem

Nastavit připomenutí Přidělit ticket Nastavit stav Odeslat odpověď

Co můžeme se zprávou dělat?

Nabídka pod horní lištou akcí

Kopie / Skrytá kopie / Předmět Odpovědět **Přidat interní poznámku** Přeposlat zprávu Vytvořit novou zprávu z toho ticketu



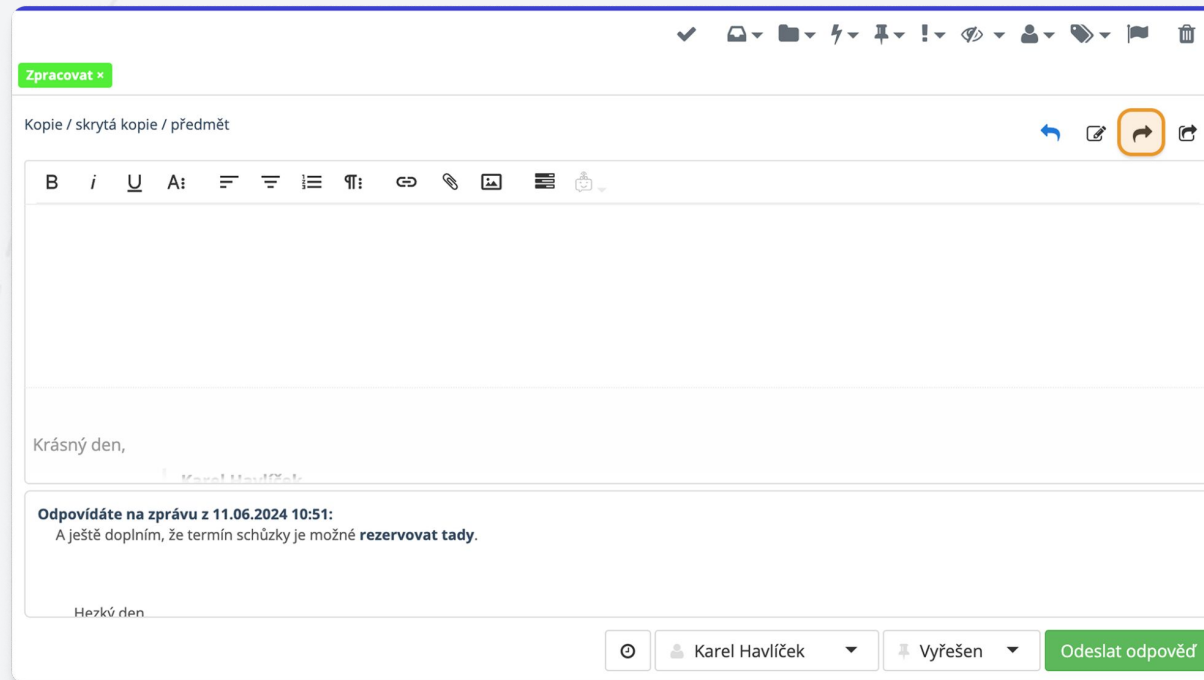
Nabídka pod ticketem

Nastavit připomenutí Přidělit ticket Nastavit stav Odeslat odpověď

Co můžeme se zprávou dělat?

Nabídka pod horní lištou akcí

Kopie / Skrytá kopie / Předmět Odpovědět Přidat interní poznámku **Přeposlat zprávu** Vytvořit novou zprávu z toho ticketu



Zpracovat x

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [Rich text editor icons]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady.

Hezký den

[Icons] Karel Havlíček Vyřešen Odeslat odpověď

Nabídka pod ticketem

Nastavit připomenutí Přidělit ticket Nastavit stav Odeslat odpověď

Co můžeme se zprávou dělat?

Nabídka pod horní lištou akcí

Kopie / Skrytá kopie / Předmět Odpovědět Přidat interní poznámku Přeposlat zprávu Vytvořit novou zprávu z toho ticketu

Zpracovat x

Kopie / skrytá kopie / předmět

B i U A: [text alignment icons] [link icon] [attachment icon] [image icon] [table icon] [emoji icon]

Krásný den,

Odpovídáte na zprávu z 11.06.2024 10:51:
A ještě doplním, že termín schůzky je možné rezervovat tady.

Hezký den

[refresh icon] Karel Havlíček [dropdown arrow] [status icon] Vyřešen [dropdown arrow] Odeslat odpověď

Nabídka pod ticketem

Nastavit připomenutí Přidělit ticket Nastavit stav Odeslat odpověď

Provázání ticketů po vytvoření nové zprávy z ticketu

- Funguje to obdobně jako přeposlaná zpráva, ale nepřiloží původní znění zprávy
- Znění zprávy napíšete vy sami
- Tickety budou provázané pouze pro vás
- Zákazníkům se provázání neukáže

Návod

Schránky > Reklamáce > Nová zpráva

Od * <reklamace@mujeshop.cz>

Komu <servis@gmail.com>

Předmět servisní oprava

Navazujete na ticket číslo #77201078

B *i* U **A:**

Dobrý den,

prosím o servisní opravu viz vyplněný [protokol k opravě tady](#) a přidávám jej i do přílohy.

Moc děkuji a mějte se prima.

Krásný den,

Karel Havlíček

reklamni-protokol.pdf

Karel Havlíček

Nabídka v horní liště akcí



Označit zprávu jako vyřešenou



Přesunout do jiné schránky



Přiřadit zprávu do Vlastní složky



Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)



Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)



Změnit prioritu



Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou



Přiřadit uživateli



Přiřadit štítek



Spam



Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  **Přesunout do jiné schránky**
-  Přřadit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přřadit uživateli
-  Přřadit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  **Přiřadit zprávu do Vlastní složky**
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiřadit uživateli
-  Přiřadit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiradit zprávu do Vlastní složky
-  **Spustit ruční pravidlo** (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiradit uživateli
-  Přiradit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiradit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  **Změnit stav** (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiradit uživateli
-  Přiradit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiřadit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  **Změnit prioritu**
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiřadit uživateli
-  Přiřadit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiradit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  **Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou**
-  Přiradit uživateli
-  Přiradit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiřadit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  **Přiřadit uživateli**
-  Přiřadit štítek
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiřadit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiřadit uživateli
-  **Přiřadit štítek**
-  Spam
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiřadit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiřadit uživateli
-  Přiřadit štítek
-  **Spam**
-  Přesunout do koše

Nabídka v horní liště akcí

-  Označit zprávu jako vyřešenou
-  Přesunout do jiné schránky
-  Přiřadit zprávu do Vlastní složky
-  Spustit ruční pravidlo (aplikuje na zprávu více akcí najednou)
-  Změnit stav (Vyřešen, Čekající, Nový, Spam)
-  Změnit prioritu
-  Označit zprávu jako přečtenou/nepřečtenou
-  Přiřadit uživateli
-  Přiřadit štítek
-  Spam
-  **Přesunout do koše**

Vyhledávání

Fulltextové vyhledávání = Hledání konkrétního ticketu či zprávy **v rámci celého účtu** pomocí e-mailové adresy či klíčového slova, které zadáte do vyhledávacího pole. Vyhledávání **funguje napříč všemi kanály** (e-maily, telefony, live chaty).

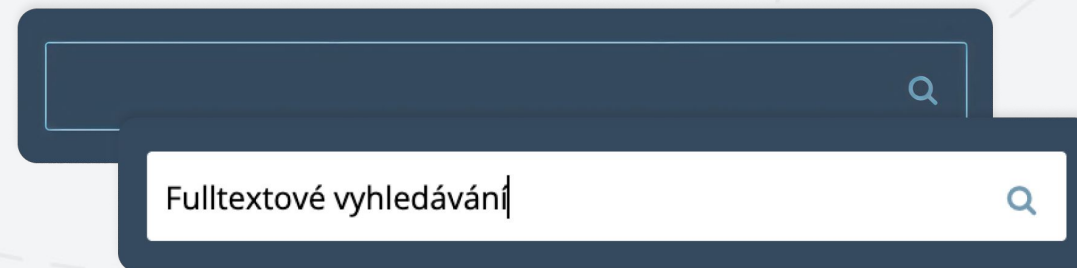
Příklady použití

- Potřebujete najít e-maily od zákazníka s konkrétní e-mailovou adresou.
- Hledáte tickety, které obsahují klíčové slovo.

Kde pole vyhledávání najdu

Tmavě modrá horní lišta → Pole s ikonou lupy

Návod



Vyhledávání

Návod

Tipy pro nastavení:

- Řadit podle data
- Seskupit tickety
- Hledat v koši a spamu

Vyhledávání

☒ Řadit podle data
☒ Seskupit tickety
☐ Hledat v koši a spamu

Vyhledávání "jakubkovac" v e-mailech

Kontakt		Datum	
 Reklama jakubkovac@gmail.c...	stav reklama Reklama Dobrý den, prosím mohu se zeptat na stav reklama RMA1900023? P...	Nový 76811085	24.04.2023 12:05

← 1 →

Vyhledávání v konkrétní složce pomocí filtrů

Uživatelské filtry = Filtr, který vám v konkrétní schránce a složce pomůže najít ticket, který splňuje nastavené podmínky pro filtraci.

Příklady použití

- Ve složce Vyřešené potřebujete najít pouze tickety, které máte vy nebo kolega přidělené.
- Potřebujete najít zprávy, které přišly v konkrétním časovém rozmezí.
- Hledáte tickety, které obsahují odpověď.

Kde pole vyhledávání najdu

Výpis ticketů → Filtrovat (ikona trychtýře)

Návod

Schránky > Karel Havlíček > Nové

Nová zpráva

Nastavení



☐	Jméno	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
☐	 Petra Novotná	 Nový	113767171	11.06.2024 10:51	 4h 3
☐	 Zdeněk Novák	  Nový	113767034	11.06.2024 10:47	 4h 2
☐	 Marie Černá	 Nový	110853584	08.05.2024 11:11	 -34d

Příklady použití filtru

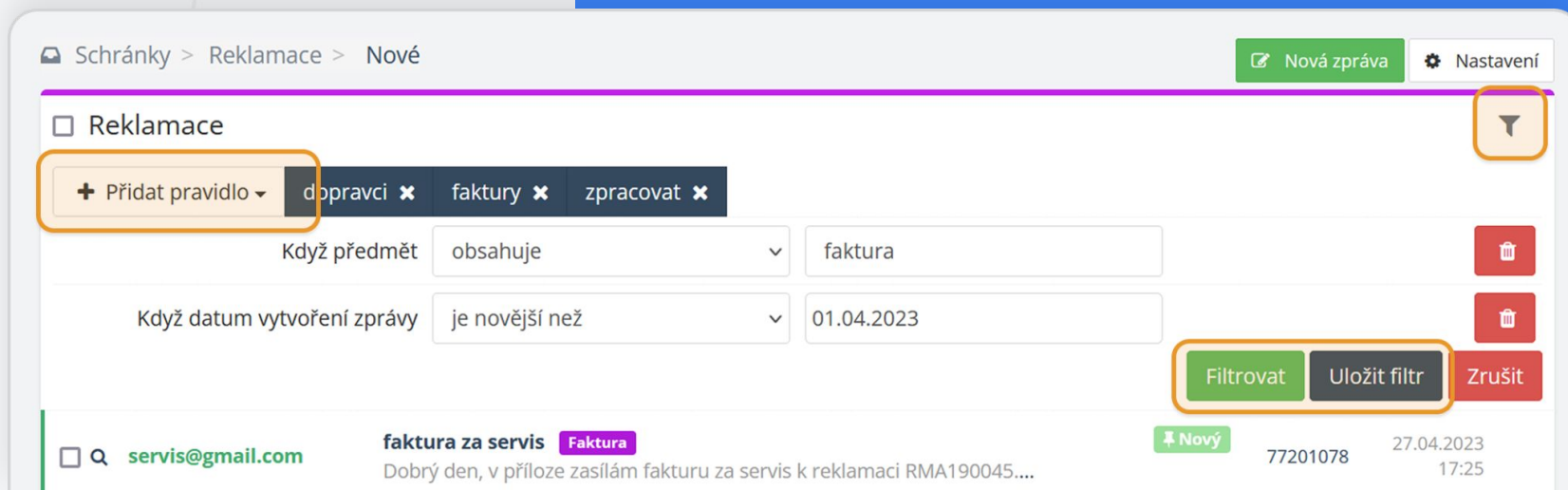
Návod

Jak se nastavuje

Filtrovat → Přidat pravidlo → zadat podmínky
→ Filtrovat / Uložit filtr

Jak se nastavuje

- Filtry si můžete ukládat pro další použití
- Seskupit tickety
- Každý uživatel může mít své vlastní filtry





Možnosti nastavení schránek



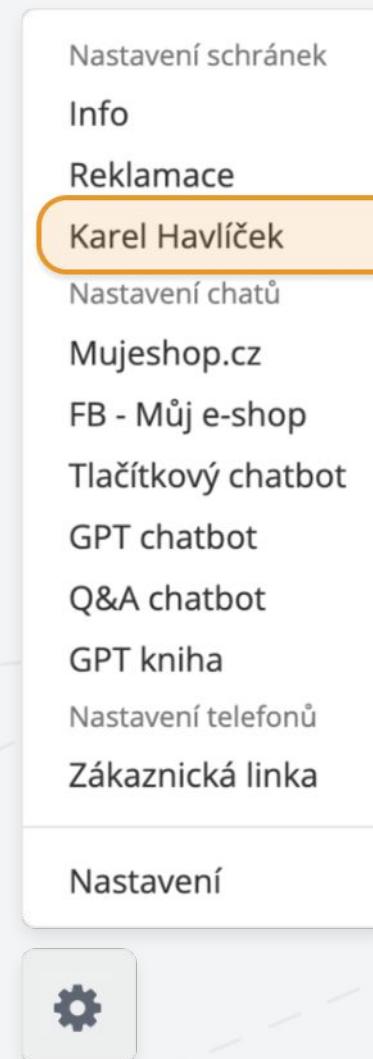
Jak se dostaneme do nastavení schránky

Kde nastavení schránky najdu

Ozubené kolečko v levém spodním rohu aplikace
→ Název schránky, kterou chcete nastavovat

Co dělat když nastavení nevidím

Pokud ozubené kolečko nevidíte, nemáte dostatečné pravomoce



Nastavení vlastního podpisu

Podpis = Elektronická vizitka pro e-mailovou komunikaci. Podpis by měl být nedílnou součástí každé vaší zprávy, aby zákazníci přesně věděli, kdo jim píše a z jaké firmy.

Kde pole vyhledávání najdu

S podpisem je možné nastavit také Jméno odesílatele, aby zákazníci věděli, kdo jim píše, ještě než zprávu otevřou.

Návod



Simona Svatošová
Product & Customer Success Manager

 supportbox.cz

 info@supportbox.cz

 +420 778 443 348



V podpisu můžete využít následující zástupné symboly (vkládejte včetně hranatých závorek).

- [jmeno] - Jméno uživatele
- [jmeno:krestni] - Křestní jméno uživatele
- [jmeno:prijmeni] - Příjmení uživatele
- [email] - E-mail uživatele
- [telefon] - Telefon uživatele
- [pozice] - Pozice uživatele
- [avatar_img] - Obrázek z detailu uživatele
- [avatar] - URL adresa k obrázku avataru (editace v html editoru)
- [avatar:CISLO] - Obrázek z detailu uživatele, do závorek vyplňte místo "CISLO" šířku obrázku v pixelech, např. [avatar:400] (editace v html editoru)

Připravené odpovědi

Připravené odpovědi = Šablony odpovědí na ty nejčastější dotazy, které můžete kdykoliv a opakovaně použít.

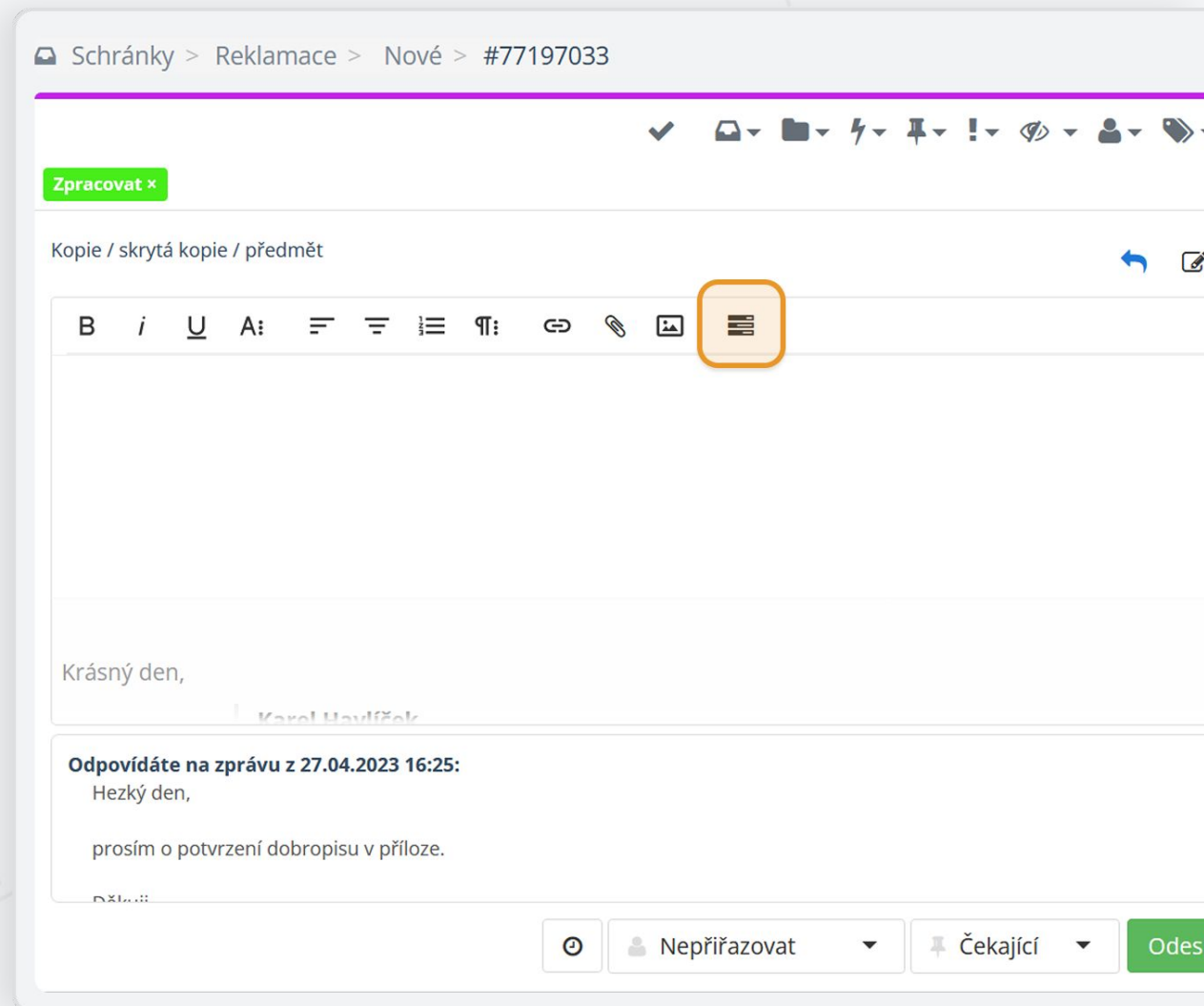
Příklady použití

- Opakující se dotazy
- Dlouhé odpovědi
- Složitě odpovědi
- Technické odpovědi

Jak připravenou odpověď vložit do zprávy

Lišta pro formátování textu → Připravené odpovědi

Návod



Připravené odpovědi

Schránky > Info > Nastavení schránek > Upravit připravenou odpověď - Reklamace

Název (interní) *

Reklamace

Předmět

Reklamaci jsme přijali

Text

B *i* U **A:** **≡** **≡** **≡** **¶:** **↶** **↷** **📎** **👤**

Dobrý den,

děkujeme za váš dotaz.

Vaši reklamaci jsme přijali a budeme se jí věnovat, co nejdříve to půjde.

Číslo reklamace: 659961

V případě dotazů nás neváhejte kontaktovat.

Návod

Štítky

Tipy pro nastavení

- Součástí šablony mohou být přílohy a štítky
- Šablonu lze vytvořit i z právě rozepsané zprávy každá schránka má svoje vlastní připravené odpovědi
- Šablony lze zkopírovat do dalších schránek
- Šablony můžete vytvářet ve dvou úrovních
- Lze nastavit klávesové zkratky pro rychlé použití

Příklad šablon, které lze nastavit

- Storno
- Změna v objednávce
- Reklamace
- Vrácení do 14 dnů
- Zpoždění zásilky
- Poslání faktury

Připravené odpovědi – Klávesové zkratky

Připravené odpovědi ×

—

Doprava

Je možné změnit datum / adresu doručení mé zásilky?

.adr

—

RMA

Mohu svoji objednávku po odeslání změnit?

.z

Reklamace

.r

Vrácení zboží do 14-ti dnů

.vr

Automatická odpověď

Automatické odpovědi = Vámi předepsané a automaticky odeslané zprávy, které zákazníka informují o tom, že jste jeho požadavek v pořádku přijali.

Příklady použití

- Potvrzení o přijetí objednávky
- Poděkování, že zákazník napsal

Návod

Hezký den, Karle,

děkujeme, že jste nám napsal. **Vaše zpráva k nám v pořádku dorazila**, budeme se jí věnovat co nejdříve to půjde.

Ve všední dny, v **pracovní době od 8:00 do 16:00 odpovídáme do 2 hodin**. Reakční doba mimo naší pracovní dobu může být o kapku delší.

Čekání na odpověď si můžete zkrátit třeba přečtením něčeho zajímavého z našeho blogu. **Doporučujeme náš nejnovější článek [Kdy je nejlepší přejít na helpdesk](#)**, kde se dozvíte, jak vám helpdesk pomůže zlepšit vaši zákaznickou péči.

Neváhejte prozkoumat ani naši šikovnou [online nápovědu](#).

A pokud si vzpomenete ještě na něco dalšího, určitě nám napište opět na e-mail info@supportbox.cz, nebo zavolejte **+420 778 443 348**. Jsme tu pro vás. ❤️

Moc děkujeme a zakrátko se vám opět ozveme.

Váš SupportBox tým.

Mobil: +420 778 443 348

E-mail: info@supportbox.cz

www.supportbox.cz



SupportBox

Automatická odpověď

Automatické odpovědi ?
☒ Aktivní
Předmět
Děkujeme! 🙏 Vaše zpráva k nám dorazila v pořádku.
Zpráva
<> B / U 🔗
Krásný den,

moc nás těší, že jste se na nás obrátili.

Vaše zpráva k nám v pořádku dorazila a odpovíme vám na ni co ne

Návod

Tipy pro nastavení

- Konkrétní příjemce můžete z posílání automatických zpráv vyřadit
- Automatická zpráva může chodit jen na první zprávu ve vláknu
- V textu můžete využít zástupných symbolů
- Automatická odpověď funguje pro celou schránku
- Je možné nastavit si časové rozmezí, kdy automatickou zprávu posílat (třeba jen mimo pracovní dobu)

Štítky

Štítky = Užitečný **pomocník pro lepší přehlednost ve schránce.**

Příklady použití

- Udržení kontextu
- Třídění zpráv
- Identifikování nejčastějších problémů
- Zvýraznění

Tipy pro nastavení

- Můžete přidávat i více než jeden štítek
- Jednoduše vyhledáte všechny konverzace s daným štítkem

Návod

Schránky > Reklamace > Nové

☐ Reklamace

- | | |
|--|---|
| ☐  servis@gmail.com | faktura za servis Zpracovat Faktura
Dobrý den, v příloze zasílám fakturu za s |
| ☐  novotna.petraa@gm... | potvrzení Zpracovat
Hezký den, prosím o potvrzení dobropisu |
| ☐  Petra, Karel | Re: potvrzení schůzky Nový zákazník
Pěkný den, Karle, skvělé, díky za zaslaný |
| ☐  jakubkovac@gmail.c... | stav reklamace Reklamace
Dobrý den, prosím mohu se zeptat na st |

Automatická a ruční pravidla

Automatická pravidla

[Návod](#)

- Umožní ticket rovnou **při příjmu automaticky zpracovat podle nastavených podmínek a akcí v pravidle.**
- Musí mít nastavené podmínky.

Příklady použití

- Potvrzení objednávek z e-shopu přesouvat do složky k tomu určené
- Přeposílání faktur na účetní
- Označení zprávy štítkem
- Přiřazení zprávy kolegovi
- Přesun nevyžádaných zpráv do koše
- Nastavení vyšší priority
- Přidání poznámky ke zprávě

Automatická pravidla

[Návod](#)

- Umožní vám s ticketem udělat více různých změn najednou. Lze použít na tickety jednotlivě tickety nebo i hromadně. Zde rozhodujete vy sami, kdy se pravidlo spustí, spouštíte jej vy (neděje se automaticky).
- Nemusí mít nastavené podmínky.

Příklad použití

Najednou můžete zprávu přesunout do jiné schránky, přiřadit štítek a přidělit ji kolegovi včetně poznámky.

Automatická a ruční pravidla

Tipy pro nastavení

- Pravidla se vždy nastavují k jedné konkrétní schránce
- Nastavené pravidlo otestujte
- Udržujte v pravidlech přehled
- Při zadání podmínek můžete využít buď A/NEBO

Důležité

Nastavené podmínky musí být vždy splněny na 100%.

Návod

Schránky > Info > Nastavení aktivních pravidel > upravit

Název *

Hodnocení Heureka

Spouštět při příjmu e-mailu ☒ Spouštět ručně ☒

Aby se pravidlo provedlo, musí být splněny všechny podmínky.

A Když odesílatel je info@heureka.cz

+ Přidat podmínku

NEBO

A Když předmět je Hodnocení Heureka

+ Přidat podmínku

NEBO

+ Přidat skupinu podmínek

+ Přidat akci

Přesunout ticket do vlastní složky Heureka hodnocení (Info)

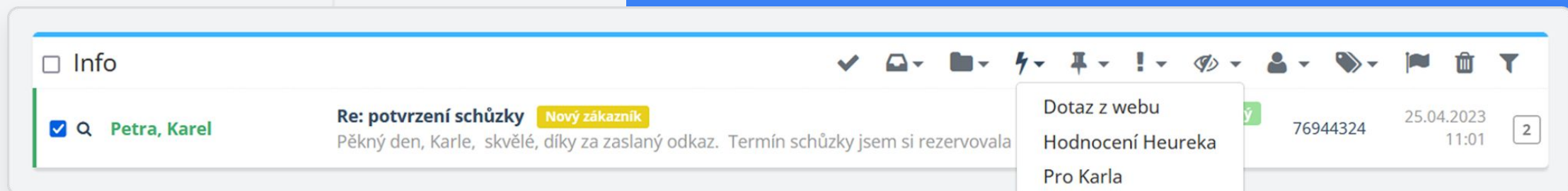
Nastavit stav vyřešená

Automatická a ruční pravidla

Návod

Kde spustím ruční pravidlo

Výpis ticketů, detail ticketu → Ikonka blesku Spustit pravidlo (provede několik nadefinovaných akcí najednou)

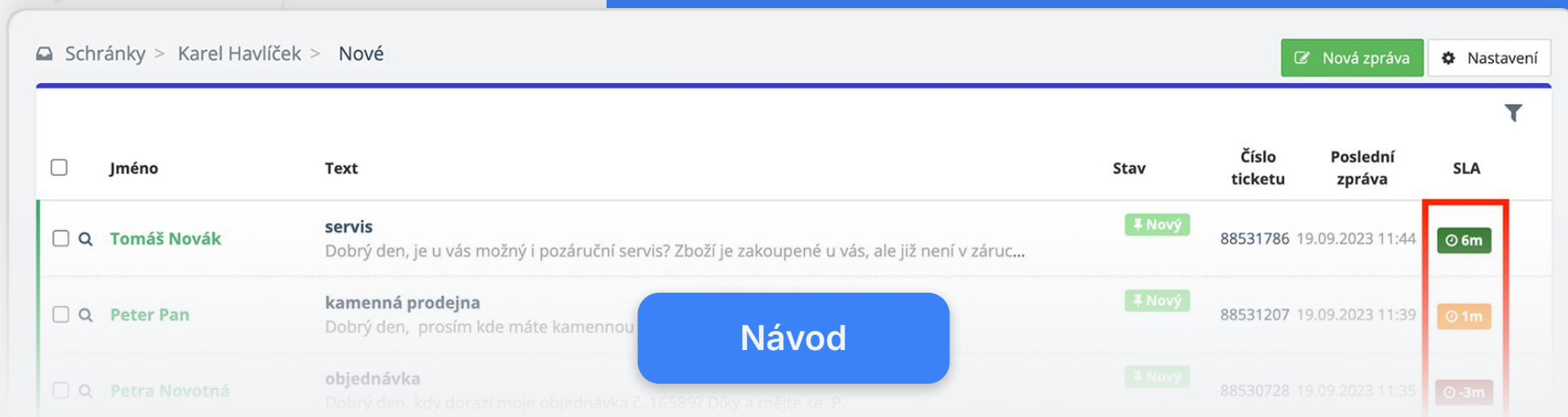


SLA

SLA = Odpočet, který **ukazuje, kolik času máme na to, abychom zákazníkovi poskytli adekvátní odpověď**.

Příklady použití

- Zobrazí čas, do kdy má být ticket zodpovězený a vyřešený
- Zákazník získá odpověď rychleji
- Operátor na první pohled vidí, kterým ticketům má věnovat pozornost a řešit je přednostně
- Efektivnější a organizovanější práce s tickety
- Spokojenější zákazníci



Schránky > Karel Havlíček > Nové

[Nová zpráva](#) [Nastavení](#)

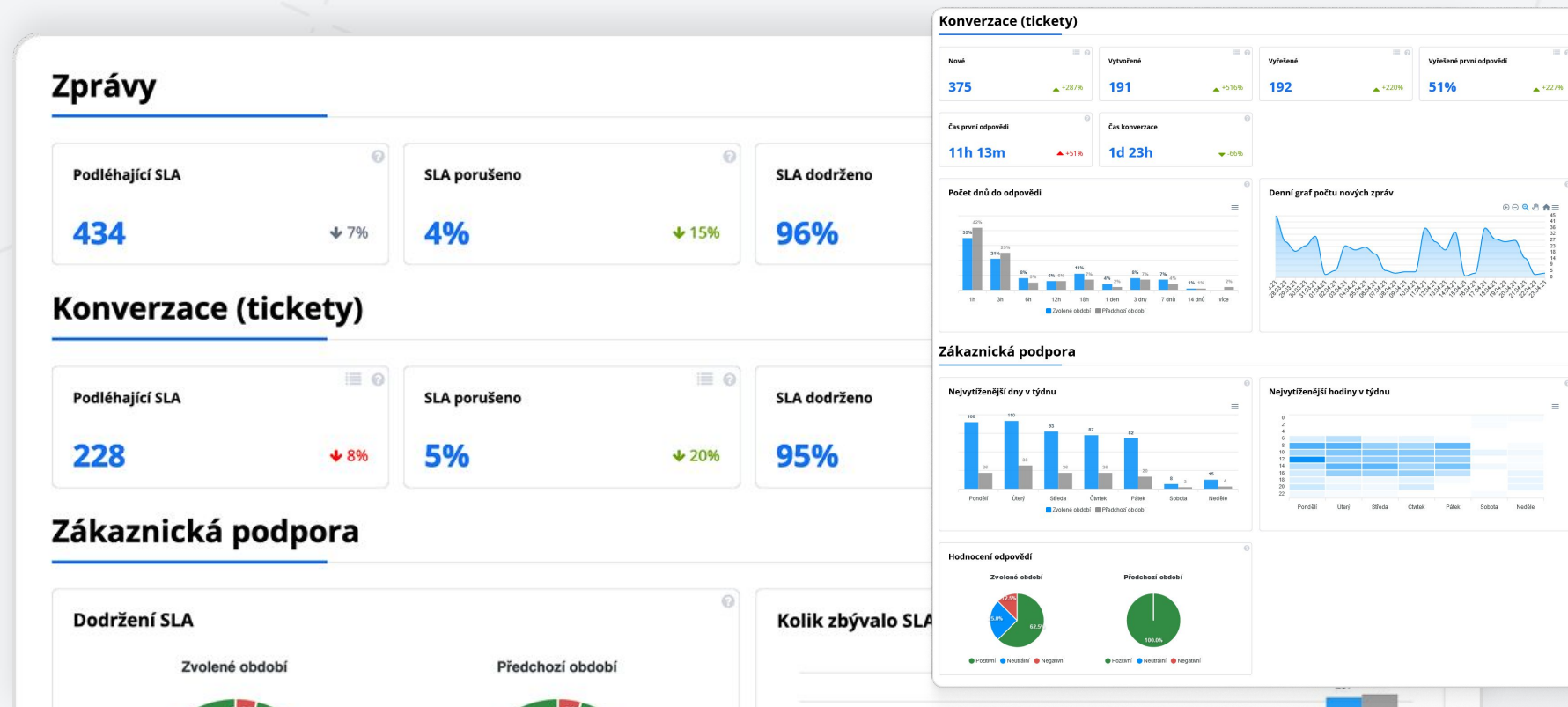
☐	Jméno	Text	Stav	Číslo ticketu	Poslední zpráva	SLA
☐	Tomáš Novák	servis Dobrý den, je u vás možný i pozáruční servis? Zboží je zakoupené u vás, ale již není v záruc...	Nový	88531786	19.09.2023 11:44	⌚ 6m
☐	Peter Pan	kamenná prodejna Dobrý den, prosím kde máte kamennou	Nový	88531207	19.09.2023 11:39	⌚ 1m
☐	Petra Novotná	objednávka Dobrý den, kdy dorazí moje objednávka č. 16589? Díky a mějte se. P.	Nový	88530728	19.09.2023 11:35	⌚ -3m

Návod

SLA

Vyhodnocení SLA

Díky statistikám můžete v reportu E-maily - SLA výsledky snadno a přehledně vyhodnocovat.



Další zajímavé funkce

Hodnocení
spokojenosti

Vlastní a virtuální
složky

Sdílení ticketů
mimo SB

Automatické
přidělování mezi
kolegy

Statistiky

Kde najdu

Ikona grafu vlevo dole

Kdo vidí statistiky

- Zakladatelé a správci vidí všechny statistiky všech operátorů
- Uživatelé vidí pouze své vlastní statistiky

Tipy pro práci se statistikami

- Data sledujte v čase a udržujte kontext
- Sledujte smysluplná data, která můžete ovlivnit
- Sledujte minimálně dvě metriky najednou (rychlost a kvalitu)

Návod

E-mail

Schránky (1)

Operátoři

Štítky

Nastavení

Zprávy

Odchozí

123

▲ +224%

Příchozí

124

▲ +218%

Zodpovězené příchozí

84

▲ +155%

Vyřeš

120

Čas odpovědi

11h 30m

▼ -82%

Konverzace (tickety)

Nové

66

▲ +200%

Vytvořené

19

▲ +90%

Vyřešené

38

▲ +153%

Vyřeš

450

Čas první odpovědi

11h 52m

▲ +276%

Čas konverzace

1d 4h

▼ -90%

Lucy AI

Lucy AI = Chytrá asistentka, která v SupportBoxu pomáhá operátorům **na zákaznické podpoře s přípravou odpovědí, rozšíření reakce, překlady nebo třeba i se souhrny live chatů a hovorů.**

Výchozí text	Navržené rozšíření textu
zítra	→ Dobrý den, růžovou kabelku Mini Lady naskladníme již zítra. Pokud máte další otázky, rád Vám pomohu.
Zrušit	 Použít rozšíření →

Chytrý tým AI agentů



AI zná vaše produkty a ví,
jak je prodát



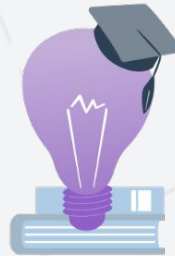
Kvalita > Kvantita



Napojení k vašim nástrojům
a znalostní databázi



Stav objednávky automaticky,
rychle, přesně



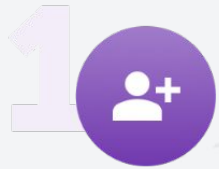
Minimální údržba – agenti
se učí za běhu



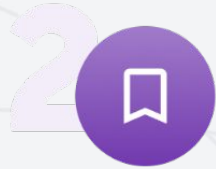
Odpovídá 24/7 a v
jakémkoli jazyce

Jak začít: 4 rychlé kroky

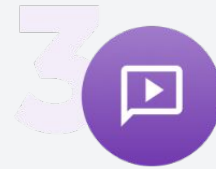
Od registrace k prvním výsledkům za **méně než 10 minut**



Vytvoříte AI agenta.



Natrénujete ho přidáním znalostí.

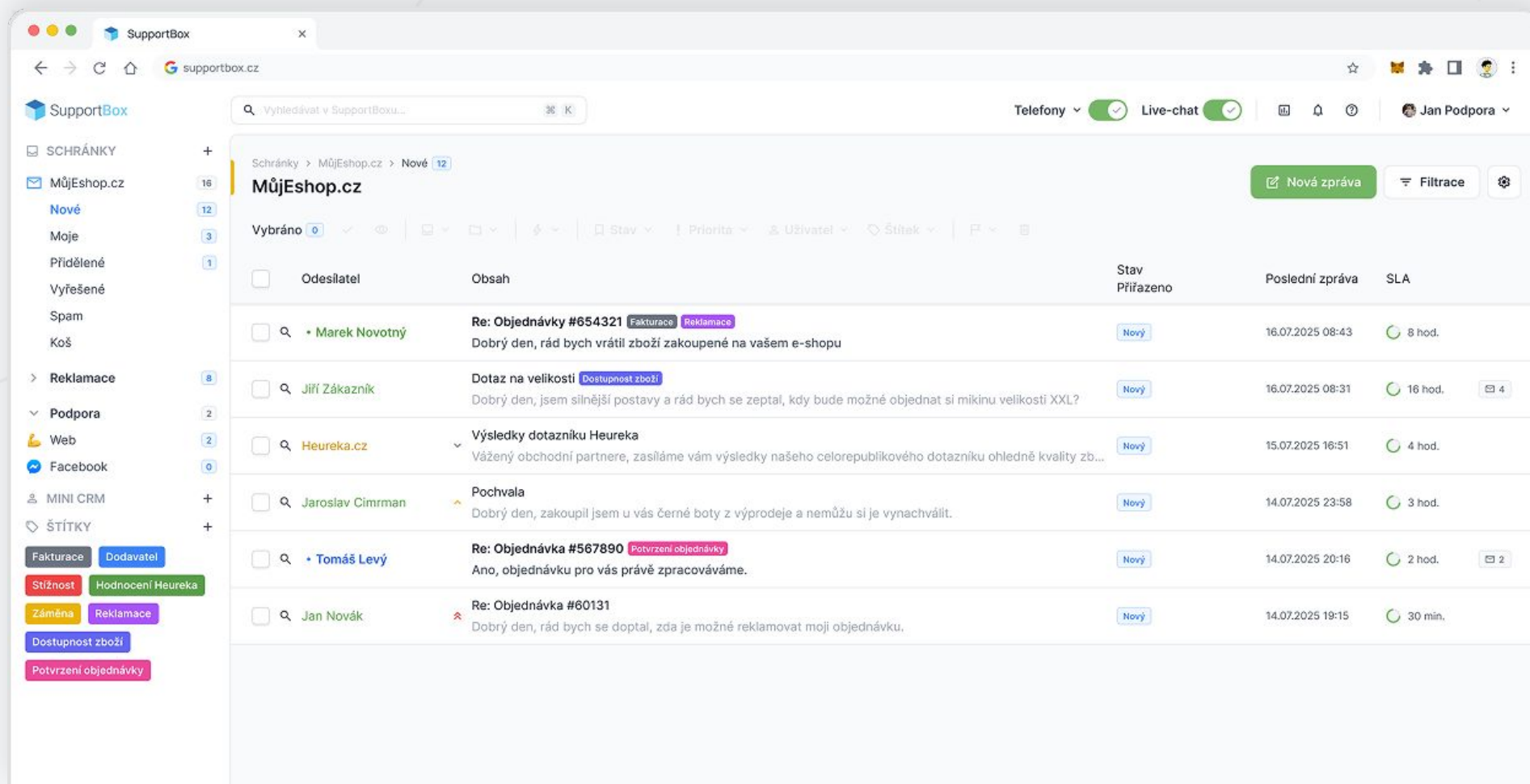


Otestujete v cvičném rozhovoru.

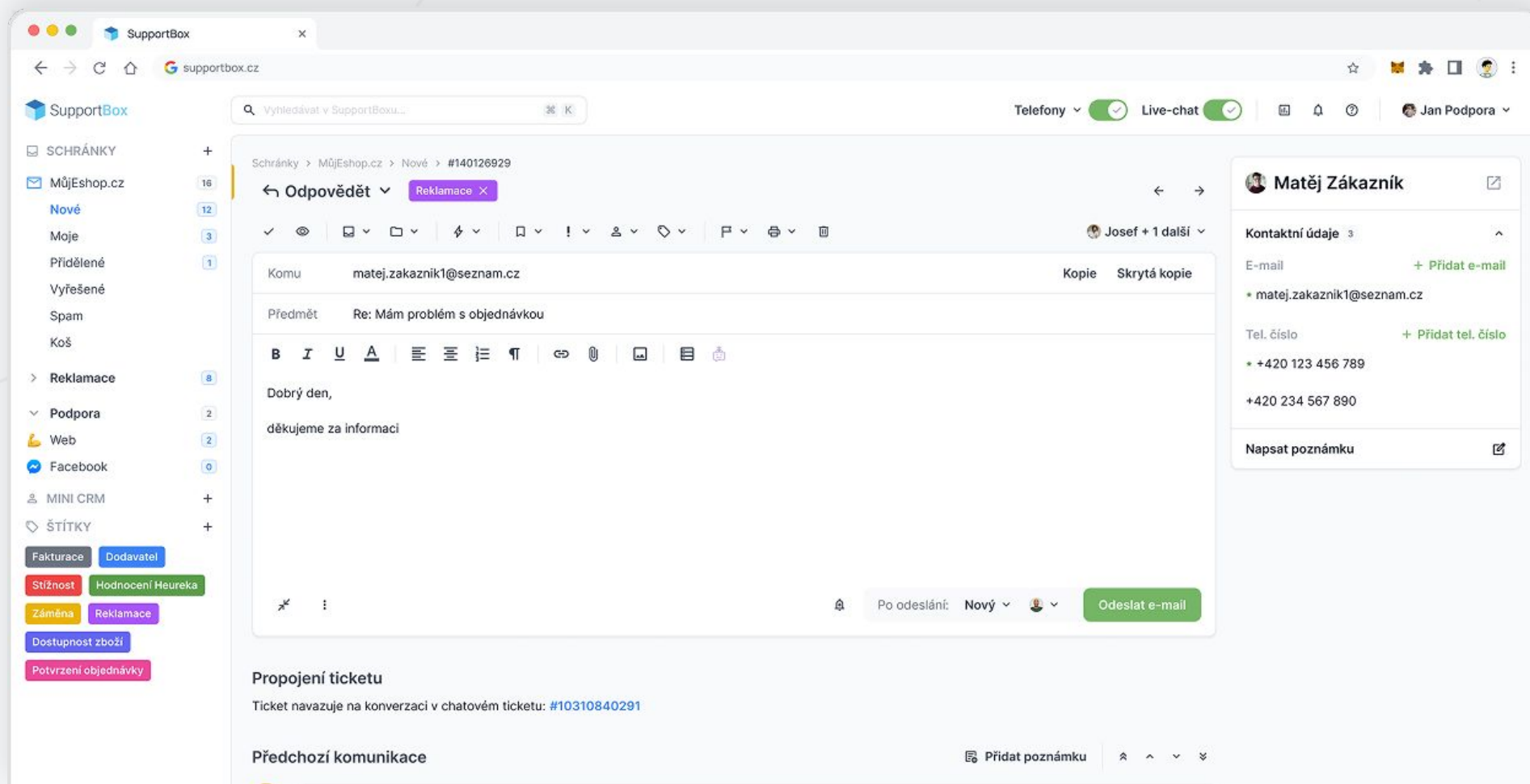


Podle potřeby přidáte další znalosti a instrukce.

Re-design



Re-design



Uložte si prezentaci v PDF



Shrnutí

- ✓ Vlastní uživatelské nastavení vpravo nahoře = nikdo to za mě nenastaví
- ✓ Stav Nový a práce s přiřazením
- ✓ Stav Čekající nebo Připomenutí, aby nám neprotékaly objednávky mezi prsty
- ✓ Interní poznámka pro kooperaci s kolegy, nebo pro mě
- ✓ Vytvoření nové zprávy z ticketu = provazba mezi souvisejícími komunikacemi

- ✓ Vyhledávání a moje uložené filtry
- ✓ Připravené odpovědi a klávesové zkratky
- ✓ Štítky
- ✓ Automatická a ruční pravidla
- ✓ SLA
- ✓ Lucy AI
- ✓ Chytří agenti

Návod

Otázky?

