

Komplette Featureübersicht des yalst-LiveSupportTools

INHALTSVERZEICHNIS

VERFÜGBARE FEATURES IN ALLEN EDITIONEN	8
Einbindungsmöglichkeiten	8
in jeden Internetauftritt integrierbar	8
ausfallsichere Einbindung	8
Einbindung in https-Seiten	8
flexible und dynamische Live-Support-Buttons	8
Reiter-Buttons	9
Textlink	9
Direktlinks	9
Direkteinbindung	9
Einbindung in E-Mail-Signatur oder Online-Auktionen	9
Einbindung in Newsfeeds	9
Einbindung als Besucherzähler	9
Demo-Einbindungen	9
HTML-Codegenerator	9
Einbindungen deaktivieren	10
Programmierschnittstellen/APIs	10
yalst-Administration	10
individuelle Designanpassungen	10
Themes	10
Grafik-Upload	10
Eigene Stylesheet-Dateien	10
Einstellbares Anwendungsgebiet	10
flexibel im "Offline-Fall"	11
individuelles Kontaktformular, Kontaktformular-Editor und -Statistiken	11
Besucherfenster in einer Zweitsprache	11
Besucheranrede in Sie- oder Du-Form	11
Datenschutzhinweise	11

Zeitzone-Einstellung	11
Datumsformat	11
Besucher-Monitor	12
alles über Ihre Besucher	12
Besucher-Wiedererkennung	12
Opt-Out-Cookie	12
Referer-Farbmarkierung	12
Besucher-Markierung	13
Alarmierungen	13
Klickpfad-Anzeige	13
Popup-Monitor	13
Download-Monitor	13
Besucher-Relevanzanzeige	13
Filter-Funktion	13
Farbrahmen-Markierung	14
passives Monitoring	14
eingeschränktes Monitoring	14
Ausfluß-Liste	14
Chat-Funktionen	15
Chat im Popup-Fenster oder Chat direkt in der Seite	15
Text-Chat	15
Chat-Alarmierungen	15
Besucher-Alarmierung	15
SSL-Verschlüsselung	15
parallele Chats	15
Besucher-Details im Chat-Fenster	15
Tipp-Anzeige	15
Vorschau-Funktion mit Rechtschreib-Kontrolle, Benutzerwörterbuch	16
Chats in einer Zweitsprache	16
Floskeln	16
Abteilungs- und Operator-Floskeln	16
Auto-Floskeln	16
Floskel-Editor	16

URL-Push	17
Eingangsfrage	17
E-Mail-Abfrage	17
Bilder	17
Transkript/Mitschrift	17
Chat-Transfer	17
Chats ablehnen, Besucher blockieren	17
Busy- und Mitteilungsfunktion	17
Chats mitlesen	17
Souffleur-Funktion	18
Mobiler Client	18
Rating-Funktion	18
Operator-Bild-/Infoanzeige	18
Operator-Wiedereinstieg	18
Chat-API	18
Wortvervollständigung	18
Operatoren (Support-Mitarbeiter)	19
abgestufte Operator-Rechte	19
Operator-Sperrfunktion	19
Kennwort-Reset	19
Einstellungen pro Mitarbeiter	19
Operator-Chat	19
Operator-Mitteilungen	19
Inaktiv-Modus	19
Auto-Login	19
Auto-Logout	20
Remote-Logout	20
Operator-Monitor	20
Desktop-Apps und mobiler Monitor	21
Operator-Konsole als Desktop-App für Windows und macOS	21
Auswertungen und Statistiken	22
Chat-Historie mit Suchfunktion und CSV-, RTF- und Word®-Export	22
Export der Besucherdaten als CSV-Datei, Umfang konfigurierbar	22

Statistik-Module (Operator-Konsole)	22
Statistik-Module (in der Administration)	23
Seitentitel statt Dateinamen	24
Werbewert-Berechnung	24
Export-Funktion	24
Statistiken per E-Mail	24

VERFÜGBARE FEATURES AB PROFESSIONAL-EDITION 25

Einbindungsmöglichkeiten 25

Einbindung als Seitenbewertung	25
Einbindung als Seitenempfehlung	25
Einbindung als Umfrage	25

Besucher-Monitor 26

Besucher-Lokalisierung	26
Do not Track	26
Bemerkungen und Notizen	26
Alarmmeldungen	26
Formular-Monitor	26
URL-Push	26
Advanced-Monitoring	26
Tracking-Daten	26
Whois-Tool	27

Chat-Funktionen 28

Audio- und Video-Chat	28
Antwort-Assistent	28
aktive Chats	28
benutzerdefinierte Einladungsfenster	28
Auto-Einladung	28
Dateiübertragungen	28
Abfrage zusätzlicher Besucherdaten	29
2. Operator	29
Gesprächszeit-Warnung	29
Chat-Kommentar	29
Chat-Notizen	29

Mitteilungsfenster	29
Kampagnen und Conversion-Tracking	30
Kampagnen	30
Conversion-Tracking	30
E-Mail-Benachrichtigung	30
Umsätze	30
Statistiken	30
Partnerprogramm-Funktion	31
Marketing-Tools	32
Monitoring	32
Marketing-Konfiguration	32
Design-Anpassungen	32
Marketing-Statistiken	32
Auto-Marketing	32
Newsletter-Anbindung	32
Operatoren (Support-Mitarbeiter)	33
OpChat2Go	33
Busy-Modus	33
FAQ-Bereich für Ihren Internetauftritt	34
FAQ-Online-Editor	34
beliebig strukturierbar	34
Erst- und Zweitsprache	34
Bilder	34
vielfältige Einbindungsmöglichkeiten	34
Suchfunktion	34
E-Mail-Funktion	34
Rating-Funktion	35
Top-FAQs	35
New-FAQs	35
API-Anbindung	35
interne FAQs/Knowledge Database	35
FAQs für registrierte Benutzer	35
FAQ-Statistiken	35

Desktop-Apps und mobiler Monitor	36
Mobiler Monitor	36
Auswertungen und Statistiken	37
ohne-mich-Funktion	37
VERFÜGBARE FEATURES AB BUSINESS-EDITION	38
Besucher-Monitor	38
Warenkorb-Monitoring/-Statistiken	38
Anzeige von Firma/Organisation, Branche und URL	38
Chat-Funktionen	39
erweiterte Chat-Alarmierung	39
Cobrowsing	39
Online-Abfragen	39
Transkript-Export	39
Chat-Vorschlagwortung	39
JavaScript-Nachrichten	39
Warteschlangen-Funktionen	39
Operatoren (Support-Mitarbeiter)	40
Operator-Prioritäten	40
interne Operatoren	40
Statistik-Gruppen	40
Arbeitszeitstatistiken	40
Chat-Zeitstatistiken	40
Überlast-Warnung	40
ausgeschiedene Operatoren	40
Abteilungen	41
Abteilungswahl	41
versteckte Abteilungen	41
abteilungsspezifische Einstellungen	41
abteilungsspezifische Statistiken	41
registrierte Benutzer (Besucher mit Zugangsdaten)	42
Besucher mit Zugangsdaten	42
Zeitkonten/kostenpflichtige Chats	42
Anzeige bisheriger Chats	42

Kennwortänderung	42
Schnittstelle zur Operator-Konsole	42
API-Anbindung	42
Auswertungen und Statistiken	43
Firma/Organisation und Branche der Besucher	43

VERFÜGBARE FEATURES IN ALLEN EDITIONEN

Einbindungsmöglichkeiten

in jeden Internetauftritt integrierbar

weder Online-Berater noch Besucher müssen Browser-Plugins oder Software installieren (= hohe Nutzerakzeptanz beim Besucher)

Betriebssystem-unabhängig, läuft z.B. auch unter macOS und Linux

einfache Integration in die Webseite durch Hinzufügen eines kurzen Code-Schnipsels wie in diesem Beispiel:

```
<!-- LiveSupport Integration Code - always use HTML code generator to create -->
<script language="JavaScript" type="text/javascript">
<!--
  (function()
  {
    var spanID = Math.random().toString();
    document.write("<span id='" + spanID + "' ></span>");
    var anchorElement = document.getElementById(spanID);
    var script = document.createElement("script");
    script.src = "http://rd.livesupportserver.de/yalst/yalst.js.php?site=29000-1&y_span_id=" + spanID;
    anchorElement.parentNode.insertBefore(script, anchorElement);
  }) ();
-->
</script>
<!-- End of LiveSupport Integration Code -->
```

ausfallsichere Einbindung

die Einbindungscode sind so konstruiert, dass beim Ausfall des Livesupport-Servers die Webseite mit der Einbindung nicht hängen bleibt, wenn es sich um zwei verschiedene Server handelt

Einbindung in https-Seiten

(Kauflösung: erfordert Installation auf einer HTTPS-fähigen Domain oder Nutzung eines SSL-Proxys)

yalst kann auch in Webseiten eingebunden werden, die aus Sicherheitsgründen SSL-verschlüsselt übertragen werden, z.B. Shop- oder Banking-Sites

flexible und dynamische Live-Support-Buttons

(Umfang abhängig von Edition)

Design der Support-Buttons auf Ihrer Homepage konfigurierbar (eigene Grafiken oder Auswahl aus unseren Bibliotheken!); zwei verschiedene Support-Buttons möglich (z.B. einen für die Navigationsleiste und einen mit anderem Design für den Seiteninhalt); automatische Statusaktualisierung ohne Neuladen der Seite (nur bei Kauflösungen)

Popup-Chat oder Chat direkt in der Seite

yalst unterstützt beide gängige Darstellungen auf Besucherseite, Sie entscheiden!

Reiter-Buttons

Chat-Button kann fest am oberen, unteren, rechten oder linken Rand positioniert werden

Textlink

zum Live-Support ebenfalls möglich (unterschiedliche Texte für Online- und Offline-Fall)

Direktlinks

beginnen Chats direkt ohne Startfenster (Buttons oder Textlinks)

Direkteinbindung

Direkteinbindung durch ein Formular für Chat-Name und Frage des Besuchers auf Ihren Webseiten (statt Button oder Textlink); erhöhen Sie die Zahl der Chat-Anfragen durch diese auffälligste Form der Einbindung!

Einbindung in E-Mail-Signatur oder Online-Auktionen

Sie können Ihrem Kunden Live-Support direkt aus seiner Mailbox bieten sowie die Interessenten Ihrer Auktionen optimal beraten; bei Chat-Anfragen wird Ihnen angezeigt, ob die Anfrage von Ihrer Homepage, einer E-Mail oder einer Online-Auktion kommt; in den Statistiken sehen Sie, wie oft eine Auktionsseite oder E-Mail, die einen Live-Support-Button enthält, aufgerufen wurde; es ist sogar eine detaillierte Aufschlüsselung möglich (z.B. welche Auktion); alternativ unsichtbare Einbindung für statistische Zwecke

Einbindung in Newsfeeds

Chat-Anfragen direkt aus Ihren RSS-Feeds startbar; auch unsichtbare Einbindung für statistische Zwecke möglich

Einbindung als Besucherzähler

da yalst sowieso Ihre Besucher zählt (s.u.), kann diese Software Ihnen einen grafischen Besucherzähler für Ihre Homepage zur Verfügung stellen; selbstverständlich ist auch dieser konfigurierbar (Schriftfarbe, Hintergrundfarbe, Zählerstellen, Addition eines alten Zählerstands, ...)

Demo-Einbindungen

in der Administration stehen Beispielseiten mit Demo-Einbindungen zur Verfügung, so dass die Software auch ohne Einbindung in die eigene Website getestet werden kann

HTML-Codegenerator

damit Sie den HTML-Code für all diese unterschiedlichen Einbindungsmöglichkeiten schnell und

unkompliziert erzeugen und einbauen können, stellen wir Ihnen einen komfortablen HTML-Codegenerator zur Verfügung

Einbindungen deaktivieren

alle Einbindungen können über eine entsprechende Schaltfläche in der Administration temporär deaktiviert werden
Profiling-Einbindungsmöglichkeiten
Sie können per PHP oder JavaScript feststellen, ob auf Ihrer Website gerade Live-Support angeboten wird, und das Design Ihrer Seiten danach ausrichten

Programmierschnittstellen/APIs

(Umfang abhängig von Edition)

Direktzugriff auf das Live-Support-System über verschiedene Programmierschnittstellen (APIs) auf "Webservice"-Basis, ausführliche Informationen auf dieser Seite
Design- und Konfigurationsmöglichkeiten

yalst-Administration

(Umfang abhängig von Edition)

umfassende Anpassung über geschützten, webbasierten Adminbereich ("Backend")

individuelle Designanpassungen

(Umfang abhängig von Edition)

Aussehen und Design der Dialog- und Besucherfenster konfigurierbar; individuelle Logos (eigene Grafiken oder Auswahl aus unseren Bibliotheken!), Hintergrund-, Formular-, Text- und Linkfarben möglich; drei verschiedene Grunddesigns für die Chat-Textausgabe

Themes

weitestgehende Anpassung aller besucherseitigen Fenster sowie der Transkript-Mails durch Upload einer Theme-Datei; Einfluss auf Design, Grafiken, Texte; Hinzufügen neuer Funktionalitäten (Beispiel-Themes)

Grafik-Upload

(Umfang abhängig von Edition)

Chat-Buttons, Logos, Hintergrund- und Operator-Bilder direkt vom lokalen Computer hochladen und in yalst verwenden

Eigene Stylesheet-Dateien

umfassende Designanpassungen durch die Verwendung einer eigenen CSS-Datei

Einstellbares Anwendungsgebiet

bei kleinen oder Einzelunternehmen können die verschiedenen Teile von yalst enger verzahnt

werden

flexibel im "Offline-Fall"

drei konfigurierbare Möglichkeiten, wenn kein Support-Mitarbeiter verfügbar ist: keinen Support-Button anzeigen, Meldung anzeigen (Text einstellbar) oder Kontaktformular anzeigen; Verlinkung eines bereits vorhandenen Kontaktformulars ohne Popup-Fenster

individuelles Kontaktformular, Kontaktformular-Editor und -Statistiken

Kontaktformular kann auch als Alternative zum Chat angeboten werden (einstellbar); Sie benötigen somit kein separates Kontaktformular mehr für Ihren Internetauftritt; individuelle Kontaktformulare: Integration benutzerdefinierter Felder (z.B. Telefonnummer, Faxnummer, Anschrift, ...); Eingabe- und Auswahlfelder sowie Checkboxes möglich; zusätzlich eigene Textzeilen zur Strukturierung des Formulars einfügbar; komfortabler Kontaktformular-Editor in der yalst-Administration; Kontaktformular kann auch separat (unabhängig vom Live-Support) eingebunden werden; Schutz vor automatischem Formular-Versand; die Verwendung eines eigenen Formulars, welches alternativ in das "Offline-Fenster" geladen wird, ist ebenfalls möglich; Kontaktformular-Statistiken (Gesamt- und Monatsübersichten sowie Herkunftsseiten, Einzelbesucher-Statistik)

Besucherfenster in einer Zweitsprache

alle Fenster auf der Besucherseite sind optional auch in einer Sprache verfügbar (zur Zeit: Englisch, Französisch, Italienisch oder Spanisch); konfigurierbare Textausgaben können für Besucher mit dieser Zweitsprache separat festgelegt werden

Besucheranrede in Sie- oder Du-Form

für die deutsch-, französisch-, italienisch- und spanischsprachigen Besucherfenster kann festgelegt werden, ob die Besucher bei allen Textausgaben mit "Sie" oder "Du" angesprochen werden; letzteres kann z.B. bei Communitys sinnvoll sein

Datenschutzhinweise

optionaler Datenschutz-Link (führt zu einem Popup-Fenster definierbaren Inhalts oder einer neuen Seite) in den Begrüßungsfenstern und im Kontaktformular (optional)

Zeitzone-Einstellung

Zeitdifferenz zwischen Serverzeit und Ortszeit des Seitenbetreibers einstellbar, damit alle Zeitangaben (z.B. in der Chat-Historie) immer in Ortszeit erfolgen

Datumsformat

Format für alle Datumsangaben einstellbar, z.B. 19.01.2015, 19.01.15, 01/19/15 oder 2015-01-19

Besucher-Monitor

alles über Ihre Besucher

- Sie sehen, wie viele Besucher sich gerade auf Ihren Webseiten aufhalten; Sie bekommen folgende Informationen angezeigt:
- Herkunftsland+ mit Flaggensymbol
- Rechner-Adresse/IP-Adresse
- Besuchszeit auf aktueller Seite und insgesamt
- aktuelle Seite/Abteilung, zuvor besuchte Seite und insgesamt besuchte Seiten
- Position auf der aktuellen Seite (oben, Mitte, unten)
- Referer-Information (von wo kam der Besucher auf Ihre Seite?)*
- Direktanzeige des Suchbegriffs, wenn Besucher von einer "großen" Suchmaschine kommt*
- Angabe, ob der Besuch aufgrund einer Empfehlung erfolgt (s.o.)
- Browser und Betriebssystem sowie Java/JavaScript-Status
- installierte Plugins beim Besucher
- Bildschirmauflösung und Anzahl Farben
- lokale Uhrzeit beim Besucher
- Informationen zum letzten Besuch und zu den letzten Chats mit diesem Besucher*

Besucher-Wiedererkennung

der Besucher-Monitor zeigt Ihnen Informationen zum letzten Besuch und zu den letzten Chats mit diesem Besucher**

Opt-Out-Cookie

Sie können für einzelne Besucher auf Ihrer Domain einen Opt-Out-Cookie setzen, welcher diese vom Besucher-Monitoring ausnimmt

Referer-Farbmarkierung

farbliche Hervorhebung in der Operator-Konsole abhängig von der Herkunftsseite (Referer)*; individuell pro Operator einstellbar

Besucher-Markierung

Besucher können im Besucher-Monitor durch Fettdruck hervorgehoben (z.B. wichtige Stammkunden); Sie können einen speziellen Alarmton erklingen lassen, falls ein so markierter Besucher Ihre Internetpräsenz betritt **

Alarmierungen

Sie können Alarmtöne erklingen lassen, wenn bestimmte (definierbare) Seiten Ihres Internetauftritts betreten werden; zusätzlich erfolgt eine Kennzeichnung mit definierbaren Kürzeln (Farbe einstellbar) im Besucher-Monitor (auch in Abhängigkeit von den Aufrufparametern einer Seite möglich); beliebt: Sie können generell einen konfigurierbaren Alarmton erklingen lassen, falls ein (neuer) Besucher Ihren Internetauftritt betritt (sinnvoll z.B. bei Websites mit geringerem Traffic); zusätzliche können Sie einen Alarmton abspielen lassen, wenn ein Besucher einen bestimmten Relevanzwert (der sich aus Daten wie Besuchsdauer/-häufigkeit, Seitenzahl usw. berechnet) überschreitet

Klickpfad-Anzeige

zeigt den Weg, Seite für Seite, den ein Besucher durch Ihren Internetauftritt genommen hat, auch als Statistik verfügbar **/***/****

Popup-Monitor

im Besucher-Monitor kann beobachtet werden, ob der Besucher Popup-Fenster zur aktuellen Seite öffnet (und welche er öffnet); diese Popup-Fenster werden dann auch in den Zugriffsstatistiken erfaßt

Download-Monitor

Download von Dateien (z.B. Kataloge, Bestellformulare, Software, ...) Ihres Internetauftritts im Besucher-Monitor beobachten (erscheinen auch in der Klickpfad-Anzeige)

Besucher-Relevanzanzeige

aus den Besucherdaten (wie Anzahl der Besuche, Anzahl der Chats, aktuelle Besuchsdauer, Anzahl besuchter Seiten, Warenkorb...) wird ein Relevanzwert von 0-10 gebildet und im Besuchermonitor durch einen grünen Balken unterschiedlicher Länge vor dem Besuchereintrag angezeigt; somit erkennen Sie auf einen Blick die Besucher, die sich am meisten für Ihr Online-Angebot interessieren

Filter-Funktion

individuell pro Operator konfigurierbar; dem Support-Mitarbeiter werden im Besucher-Monitor nur ausgewählte Einträge angezeigt (z.B. alle Besucher aus einem bestimmten Land oder alle Besucher auf den Seiten einer bestimmten Abteilung)

Farbrahmen-Markierung

Besucher, die schon mal eine bestimmte Seite besucht haben (z.B. Ihren Kundenbereich), können mit einem dauerhaften Farbrahmen im Monitor versehen werden (z.B. zur Wiedererkennung von Kunden)

passives Monitoring

Besucher-Verkehr kann auch beobachtet werden, ohne Live-Support anzubieten

eingeschränktes Monitoring

sorgt bei sehr vielen Besuchern/Zugriffen für eine optimale Performance

Ausschluß-Liste

Ausschluß einzelner IP-Adressen/Domains (z.B. Suchmaschinen-Bots) vom Besucher-Monitoring

Chat-Funktionen

Chat im Popup-Fenster oder Chat direkt in der Seite

per Einbindungscode kann festgelegt werden, ob der Chat in einem separaten Fenster läuft oder integraler Bestandteil der Seite ist

Text-Chat

einstellbare Zeichenbegrenzung zwischen 400 und 900 Zeichen, mehrzeilige Eingabe mit Umbrüchen möglich

Chat-Alarmierungen

Benachrichtigung bei Support-Anfrage durch Popup-Fenster/Browser-Notification und/oder konfigurierbaren Sound (ansonsten läuft das Programm im Hintergrund und stört nicht weiter bei der täglichen Arbeit); Sound-Benachrichtigung, wenn eine Chat-Einladung angenommen wurde; bei beiden Gesprächspartnern ertönt auf Wunsch ein Tonsignal, wenn die Gegenseite geantwortet hat

Besucher-Alarmierung

Tonsignal an Besucher-Chatfenster senden, um Besucher auf laufenden Chat aufmerksam zu machen

SSL-Verschlüsselung

optional werden alle Chat-Inhalte verschlüsselt vom/zum Browser übertragen, ideal für vertrauliche Gespräche;

Kauflösung: erfordert Installation auf einer HTTPS-fähigen Domain oder Nutzung eines SSL-Proxys

parallele Chats

mehrere Gespräche gleichzeitig möglich; mit einem oder verschiedenen Support-Mitarbeiter(n)

Besucher-Details im Chat-Fenster

jedem Support-Mitarbeiter werden beim Chat folgende Informationen über seinen Gesprächspartner angezeigt: Rechner-Adresse, Land, aufrufende Seite, Browsername, Betriebssystem, Bildschirmauflösung, Anzahl der Farben, Java-Status und lokale Uhrzeit; darüberhinaus werden Informationen über bisherige Besuche und Chats (inkl. Inhalte) dieses Benutzers angezeigt

Tipp-Anzeige

beide Gesprächsteilnehmer sehen, wenn der Gesprächspartner gerade tippt (abschaltbar, Gesprächspartner tippt...); der Support-Mitarbeiter sieht, was der Besucher gerade tippt (bevor er seine Frage abschickt) und kann somit schneller antworten

Vorschau-Funktion mit Rechtschreib-Kontrolle, Benutzerwörterbuch

der Support-Mitarbeiter kann durch einen Vorschau-Button schon vor dem Besucher sehen, wie sein eigener Text im Chatfenster aussehen wird; Rechtschreibfehler werden rot gekennzeichnet und können somit vermieden werden; es werden sogar Korrekturvorschläge gemacht; Wörter, die nicht im umfangreichen yalst-Grundwortschatz enthalten sind, können durch Mausklick in ein Benutzerwörterbuch übernommen werden und werden künftig nicht mehr als falsch markiert; das Benutzerwörterbuch kann in einem separaten Fenster bearbeitet werden (Wörter hinzufügen und löschen)

Kauflösung: Rechtschreib-Kontrolle erfordert Einbindung des externen Programms "aspell" (kostenlos erhältlich) über eine integrierte Schnittstelle

Chats in einer Zweitsprache

Sie können yalst so konfigurieren, daß Ihr Besucher Englisch, Französisch, Italienisch oder Spanisch als Chat-Sprache auswählen kann; die Benutzerführung (Beschriftung der Dialoge und Buttons, Hilfe-Texte usw.) für diesen Besucher erfolgt dann in dieser Sprache; die Support-Mitarbeiter bekommen bei der Chat-Anfrage angezeigt, daß das Gespräch in einer anderen Sprache erfolgen soll und die Rechtschreib-Kontrolle (bei der Vorschau, s.o.) prüft automatisch nach den entsprechenden Regeln; somit können Sie diese Software auch für die Kommunikation mit Ihren Auslandskunden benutzen!; bei aktiven Chats (s.u.) können Sie als Support-Mitarbeiter eine Sprache vorgeben

Floskeln

Sie können beliebig viele Floskeln (Standardantworten/-sätze für die Chats) vordefinieren (auch für URL-Push, s.u.), die Sie dann einfach per Mausklick/Kontextmenü abschicken können; es sind sogar Variablen/Platzhalter - z.B. für den Namen des Support-Mitarbeiters - möglich; Gruppierungsfunktion zur schnelleren Auswahl (z.B. Begrüßung, Produktinfos und Verabschiedung)

Abteilungs- und Operator-Floskeln

(Abteilungsfloskeln ab Business-Edition)

für jede Abteilung und für jeden Support-Mitarbeiter können eigene Floskeln vordefiniert werden, Operator-Floskeln können vom jeweiligen Support-Mitarbeiter selbst bearbeitet werden

Auto-Floskeln

(Umfang abhängig von Edition)

automatische Einblendung einer definierbaren Floskel vor und nach Chatbeginn, sowie nach Chatende

Floskel-Editor

Floskeln-, Mitteilungen und Auto-Floskeln komfortabel verwalten

URL-Push

Support-Mitarbeiter können beliebige Webseiten im Browser des Besuchers öffnen; helfen Sie Ihren Kunden, die gewünschten Seiten Ihres Internetauftritts zu finden!

Eingangsfrage

Besucher kann bereits im Chat-Startfenster eine Frage stellen (als Pflichtfeld oder optionale Eingabe), die dann in der Operator-Konsole bereits mit der Anfragebenachrichtigung angezeigt wird (abschaltbar)

E-Mail-Abfrage

Besucher kann im Chat-Startfenster seine E-Mail-Adresse eingeben (als Pflichtfeld oder optionale Eingabe), Anzeige in den Chat-Daten/in der Chat-Historie (abschaltbar)

Bilder

Bilder (z.B. Produktfotos) bis zu einer Größe von 300 x 200 Pixeln werden direkt im Chat-Fenster angezeigt; dadurch wird Ihre Beratung noch informativer

Transkript/Mitschrift

Sie und/oder der jeweilige Operator sowie der anfragende Besucher (auf Wunsch) erhalten eine Mitschrift des Gesprächs per E-Mail; E-Mail an Besucher kann auf Wunsch mit einer konfigurierbaren Signature versehen werden; HTML- oder Text-Mails

Chat-Transfer

das Support-Gespräch kann jederzeit an einen anderen bzw. ganz bestimmten Support-Mitarbeiter übergeben werden; optionale Sound-Alarmierung der betroffenen Operatoren

Chats ablehnen, Besucher blockieren

Support-Mitarbeiter können Chat-Anfragen auch ablehnen, z.B., falls ein Besucher den Support-Betrieb bewußt stören sollte; aus Besuchersicht erscheint dann eine Offline-Meldung bzw. das Kontaktformular (einstellbar); Besucher können auch blockiert werden, d.h., gar keine Chat-Anfragen mehr stellen (Sperrung kann jederzeit wieder individuell aufgehoben werden)

Busy- und Mitteilungsfunktion

(Busy-Funktion alle Editionen, Mitteilungen ab Professional-Edition)

Abweisung einer Chat-Anfrage mit einer einstellbaren "Busy"-Meldung; alternativ können von der Operator-Konsole aus Mitteilungen in das Besucherfenster gesendet werden (z.B. "bitte warten, wir sind gleich für Sie da")

Chats mitlesen

Support-Mitarbeiter können laufende Chats anderer Mitarbeiter verfolgen

Souffleur-Funktion

letzter Beitrag aus Operator-Chat kann in Texteingabe für Besucher-Chat übernommen werden

Mobiler Client

Smartphones und Tablets erhalten eine für mobile Geräte optimierte Version der Besucher-Chatfenster und des Kontaktformulars

Eingaben wie :-) oder :-(werden im Chat-Ausgabefenster automatisch durch grafische Smileys ersetzt (abschaltbar); Auswahlbox zum Einfügen von Smileys per Maus

Rating-Funktion

der Besucher kann das Gespräch/den Support-Mitarbeiter bewerten (abschaltbar)

Operator-Bild-/Infoanzeige

Besucher sieht Foto des Support-Mitarbeiters (einstell- oder ausschaltbar) sowie (falls konfiguriert) eine pro Mitarbeiter frei definierbare Informationszeile (z.B. mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Mitarbeiters, kann ggf. vom Operator geändert werden); statt eines Operator-Bilds kann auch ein sogenannter "Iframe" eingebunden werden, dessen Inhalt auf Ihrem Webspaces liegt; damit ist es z.B. möglich, ein Webcam-Livebild des Support-Mitarbeiters anzuzeigen; Anzeige verlinkter Icons für E-Mail-Kontakt und Visitenkarten-Download (vCard-Format)

Operator-Wiedereinstieg

Berater kann in seine laufenden Chats neu einsteigen, falls sein Webbrowser abstürzt

Chat-API

Programmierschnittstelle zur Entwicklung eigener Besucher-seitiger Chat-Clients

Wortvervollständigung

intelligente, konfigurierbare Wörterbuch- und Historie-basierte Wortvervollständigung auf Operator-Seite

Operatoren (Support-Mitarbeiter)

abgestufte Operator-Rechte

abgestufte Rechtevergabe möglich (z.B. kann einzelnen Support-Mitarbeitern der Blick in die Statistiken oder die Teilnahme am Operator-Chat verwehrt werden); Option, dass jeder Mitarbeiter nur seine eigenen Chats einsehen und löschen kann

Operator-Sperrfunktion

Operator-Nutzerkonten können gesperrt werden; automatische Sperrung bei zu vielen fehlerhaften Loginversuchen

Kennwort-Reset

Operatoren können durch einen Kennwort-Reset gezwungen werden, bei ihrem nächsten Login ein neues Kennwort festzulegen

Einstellungen pro Mitarbeiter

jeder Support-Mitarbeiter (Operator) kann seine Operator-Konsole individuell konfigurieren (z.B. Sortierung und angezeigte Informationen im Besucher-Monitor oder die Lautstärke der Signaltöne) und sein Zugangskennwort ändern

Operator-Chat

(Umfang abhängig von Edition)

eigener Chat-Raum für Operatoren (mit Dateiübertragungsmöglichkeiten, Besucher-Chatverlinkung, Operator-Alarmierung, Transkript-Zustellung per E-Mail sowie Funktion zur Verschickung privater Nachrichten und Mitteilungen); optional auch mit SSL-Verschlüsselung

Operator-Mitteilungen

Support-Mitarbeiter können sich gegenseitig Mitteilungen zuschicken (z.B. um sich abzustimmen oder Transfers zu vereinbaren); Mitteilungen werden für 90 Tage gespeichert ***

Inaktiv-Modus

(Umfang abhängig von Edition)

Operatoren können sich für kurze Arbeitspausen "inaktiv" schalten und brauchen sich nach der Unterbrechung nicht neu anzumelden (Grund für Pause kann angegeben und den übrigen Support-Mitarbeitern angezeigt werden); abschaltbares Sound-Signal, wenn sich die Anzahl der aktiven Operatoren ändert (z.B. als Hinweis, daß ein Operator jetzt die Webseiten alleine/nicht mehr alleine betreuen muß)

Auto-Login

automatisierbares Anmelden eines Operators durch Aufruf einer Webadresse mit entsprechenden Parametern

Auto-Logout

optionale Abmeldung des Operators bei Verbindungsproblemen zum Server

Remote-Logout

Operatoren können aus der Administration heraus abgemeldet werden (z.B. falls ein Support-Mitarbeiter mal das Abmelden vergessen hat)

Operator-Monitor

Administratoren können eine sich-automatisch aktualisierende Liste angemeldeter Operatoren einsehen (inkl. Inaktivitäts- und Busy-Status)

Desktop-Apps und mobiler Monitor

Operator-Konsole als Desktop-App für Windows und macOS

- verwaltet beliebig viele Operator-Konsolen, automatische Anmeldung des Operators
- Operator-Konsolen können automatisch beim Systemstart geöffnet werden
- Konsolen können in die Taskleiste/ins Dock oder Menubar minimiert werden

Auswertungen und Statistiken

Chat-Historie mit Suchfunktion und CSV-, RTF- und Word®-Export

(Umfang abhängig von Edition)

Sie können den Inhalt aller bisherigen Support-Gespräche einsehen und als E-Mail verschicken (falls sich z.B. aus einem Chat Aufgaben für einen Mitarbeiter ergeben, der keinen Zugang zum Live-Support-System hat); zu allen Chats werden Ihnen auch die zugehörigen Rahmendaten angezeigt (Operator, Besucher-Daten, Rating durch den Besucher, Gesprächsdauer, ...); Chat-Notizen können in der Historie nachträglich bearbeitet oder gelöscht werden; Anzeige aller Chats auch in der Administration inkl. Stichwort-Suche, Löschfunktion und Kalenderwidget zur Einschränkung des Anzeigezeitraums

Export der Besucherdaten als CSV-Datei, Umfang konfigurierbar

(Umfang abhängig von Edition)

Sie können unter Einschränkung des Anzeigezeitraums über das Kalenderwidget die Rohdaten der Besucher als CSV-Datei exportieren. Dabei können Sie aus den vielfältigen Daten der Besucher vor dem Export genau die auswählen, die Sie in der Datei brauchen.

Statistik-Module (Operator-Konsole)

(Umfang abhängig von Edition)

insgesamt rund 60 verschiedene Auswertungen/Statistiken (Details)

- Einzelbesucher-Statistiken mit Klickpfad-Anzeige, FAQ-, und Marketing-, und Zugriffsauswertungen; durchsuchbar; Anzeige der Anzahl neuer Besucher pro Tag
- Chats (Gesamtstatistik, Monats- und Stundenübersichten, Chat-Herkunftsland und -Seite)
- Conversion-Tracking (s.o.)
- FAQs (Zugriffstatistik, Artikelbewertungen und Suchbegriffe - immer auch mit Einzelbesucher-Auswertungen)
- Kampagnen (s.o.)
- Kontaktformulare (Gesamt- und Monatsübersichten sowie Herkunftsseiten)
- Klickpfad-Analyse (findet z.B. über eine Suchfunktion Besucher, die bestimmte Seiten aufgerufen haben oder über bestimmte Referer gekommen sind; Klickpfad-Statistiken sowie Broken-Link-Berichte)
- Marketingaktionen (Gesamtauswertungen)
- Monitordaten (Browser/Bildschirm, Plugins, Herkunftsländer und Loyalität der Besucher sowie genutzte Provider inkl. prozentualer Verteilungen, Warenkorb-Statistiken)

- Seitenempfehlungen (welche Seiten wurden empfohlen und wieviele Besucher kamen aufgrund solcher Empfehlungen?)
- Suchbegriffe und Referer (woher kommen Ihre Besucher, was haben sie in Suchmaschinen gesucht, um auf Ihre Seite zu kommen?)
- Zugriffe (Monats-, Wochen-, Seiten-, Stunden-, Download- und Link-Übersichten, Extern- und Fensterzugriffe, Trendanalysen); Zugriffsstatistiken sind nach Abteilungen aufschlüsselbar diese Statistiken sind so detailliert, dass Sie keine separaten Webserver-Statistiken mehr benötigen ****! mit diesen wertvollen Informationen können Sie Ihren Internetauftritt optimieren; so sehen Sie anhand der Klickpfade z.B., ob die Strukturierung Ihrer Seiten stimmt oder ob Besucher immer an den gleichen Stellen "hängen bleiben"; außerdem können Sie anhand der Suchbegriff- und Referer-Statistiken leicht sehen, ob Ihre Website optimal verlinkt ist - yalst ist also gleichzeitig ein mächtiges Webcontrolling-Tool

Statistik-Module (in der Administration)

(Umfang abhängig von Edition)

interaktive Diagramme, aussagekräftige Tabellen und CSV- sowie Excel®-Export, Drittpartei-Zugriffsmöglichkeit mit separatem Login (Ebenen: Gesamt-, Abteilungs- und Gruppenstatistiken)

- Zugriffe/Besuche pro Monat, pro Woche, pro Wochentag, pro Tag und pro Stunde
- Zusammenfassung, Chats pro Monat, pro Woche, pro Wochentag, pro Tag und pro Stunde, Gesprächsdauer und Wartezeiten
- Seitenübersicht, Downloads und Links
- Klickpfade, Ein- und Ausstiegsseiten, Besuchsdauer und Loyalität
- Seitenbewertungen
- Land/Region und Provider
- Referer, Suchmaschinen und Suchbegriffe
- Betriebssystem, Browser, Bildschirmauflösung, Farben und Plugins
- Conversion-Tracking, Kampagnen und Warenkörbe

Seitentitel statt Dateinamen

alle Statistiken und der Besucher-Monitor können alternativ Seitentitel statt Dateinamen anzeigen; die Seitentitel werden über den Einbindungscode festgelegt oder aus dem HTML-Title-Befehl automatisch ermittelt; ideal, wenn Ihre Dateinamen/Pfade nicht aussagekräftig sind, z.B. bei Shops oder Content-Management-Systemen

Werbewert-Berechnung

Berechnung der möglichen Werbeeinnahmen aufgrund der Zugriffszahlen (TKP einstellbar)

Export-Funktion

einige Statistiken können als CSV- oder als Excel®-Datei gespeichert werden

Statistiken per E-Mail

Sie können sich alle wichtigen Auswertungen und Statistiken automatisch per E-Mail zusenden lassen, als Tages- und/oder Wochenstatistik (HTML- oder Text-Mails)

VERFÜGBARE FEATURES AB PROFESSIONAL-EDITION

Einbindungsmöglichkeiten

Einbindung als Seitenbewertung

Einbindung einer Seitenbewertungsfunktion ("nicht lesenswert, ..., sehr lesenswert" oder "nicht hilfreich, ..., sehr hilfreich" oder "schwer zu finden, ..., leicht zu finden" oder frei definierbare Texte) in Ihren Internetauftritt. Kontakt- (Formular- und/oder Live-Support) und Feedback-Funktionen nach Anklicken einer Bewertung; selbstverständlich mit einstellbaren Farben und Auswertefunktion (Gesamt- und Einzelbesucher)

Einbindung als Seitenempfehlung

Einbindung einer Seitenempfehlungsfunktion (Besucher empfehlen Bekannten Ihre Website) in Ihren Internetauftritt (Demo) - kaum eine Werbung ist effektiver als Empfehlungen durch Freunde und Bekannte! Benachrichtigung erfolgt per E-Mail an bis zu fünf Empfänger, Text der Nachricht ist konfigurierbar

Einbindung als Umfrage

erfahren Sie mehr über Ihre Besucher, indem Sie einzelne Umfragen gezielt Ihre Webseiten einbinden; nach Teilnahme kann das Gesamtergebnis oder ein einstellbarer Text ausgegeben werden; ausführliche Gesamt- und Einzelbesucher-Auswertung

Besucher-Monitor

Besucher-Lokalisierung

Anzeige von Region und Stadt des Besuchers im Besucher-Monitor, Chatfenster, in der Chat-Historie und der Besucher-Statistik sowie in den Monitordaten;

Kauflösung: es werden keine Daten mitgeliefert, sondern nur eine Schnittstelle zu deren Bezug

Do not Track

Sie können die Software so konfigurieren, dass Besucher, deren Browser einen Do-not-Track-Header senden, vom Besucher-Monitoring ausgeschlossen werden

Bemerkungen und Notizen

Sie können Bemerkungen und Notizen zu einem Besucher abspeichern, die dann im Besucher-Monitor ebenfalls angezeigt werden (z.B. "interessiert sich für Büro-Software") **

Alarmmeldungen

Ausgabe von Textmeldungen (optional auch mit Sound) im Besucher-Monitor, wenn auf der Website bestimmte Ereignisse auftreten (z.B. Besucher mit hochpreisigem Warenkorb); auch in Abhängigkeit von Besuchereigenschaften möglich (Browser, Hostname, Bildschirmgröße)

Formular-Monitor

helfen Sie Ihren Besuchern beim Ausfüllen Ihrer Web-Formulare, z.B. im Online-Shop

URL-Push

Operator-gesteuerte Umleitung eines Besuchers auf eine andere Seite, auch außerhalb eines Chats **

Advanced-Monitoring

beobachten Sie die Werte von JavaScript-, Perl- oder PHP-Variablen - z.B. Warenkorbhalte oder HTTP-POST-Werte - im Besucher-Monitor und in den Klickpfad-Statistiken; API-Funktion zur Speicherung von Kommentaren im Klickpfad

Tracking-Daten

Speicherung von Zusatzinformationen zu einem Besucher in Form von Feld-Wert-Paaren über Einbindungscode in der Webseite (z.B. Warenkorbhalte oder Loginnamen); Tracking-Statistik mit Suchfunktion

Whois-Tool

Ermittlung von Besitzerinformationen zu Domain-Namen und IP-Adressen

Kauflösung: erfordert Einbindung eines externen Whois-Programms (kostenlos erhältlich) über eine integrierte Schnittstelle

Chat-Funktionen

Audio- und Video-Chat

Start durch den Operator; optional Audio-/Video-Chat-Anfrage durch den Besucher möglich; Video-Stream muß von jedem Gesprächspartner separat freigegeben werden; Vollbild-Funktion; Videoqualität passt sich automatisch der zur Verfügung stehenden Bandbreite an

benötigt das Flash-Plugin (ab Version 9) sowie Audio- bzw. Video-Hardware (Headset, Mikrofon, Webcam, ...) auf Besucher- und Operator-Seite; derzeit nur im Popup-Chatfenster implementiert

Kauflösung: erfordert Server-seitig eine Wowza Streaming Engine, alternativ kann ein Streaming-Service bei uns gemietet werden

Antwort-Assistent

Zusammenstellung von FAQ-Beiträgen und Floskeln, die zur Frage des Besuchers passen; komfortable Kopiermöglichkeit direkt in die Texteingabe des Operators

aktive Chats

Besucher können direkt vom Support-Mitarbeiter angesprochen werden; Einladungsfenster (mit festem oder Besucher-spezifischen Einladungstext) für aktive Chats; wahlweise Abdunkelung der übrigen Webseite möglich; Option, beim Erscheinen des Einladungsfensters eine MP3-Datei abspielen zu lassen (gedacht für einen kurzen gesprochenen Einladungstext)

benutzerdefinierte Einladungsfenster

die Standard-Einladungslayer kann gegen eine beliebige Grafik getauscht werden, für die festgelegt wird, welcher Bereich des Bilds die Einladung schließt, ein Klick auf die übrigen Flächen führt zur Annahme der Einladung, wahlweise mit zwischengeschaltetem Start-Fenster zur Abfrage von Daten; wahlweise Abdunkelung der übrigen Webseite während der Einladungsphase möglich

Auto-Einladung

automatische Einladung zu aktiven Chats durch die Software nach einstellbaren Kriterien (Aufenthaltsdauer, Besucher-Relevanz, Wiederholungszeiträume, ...); Operatoren und Besucher, mit denen schon gechattet wurde oder bei denen es schon Conversion-Tracking-Ereignisse (s.u.) gab, können davon ausgenommen werden

Dateiübertragungen

Support-Mitarbeiter können Dateien von ihrem lokalen Rechner direkt an den Besucher übermitteln und umgekehrt (nach Freischaltung durch den Support-Mitarbeiter); übermitteln Sie Angebote, Skizzen, Prospekte usw.; Extra-Fenster zur Eingabe langer Textpassagen, die als Datei übermittelt werden; 200 MB Datentransfer im Monat bereits im Preis enthalten (bei der Mietlösung)

Abfrage zusätzlicher Besucherdaten

vor Beginn des Chats können benutzerdefinierte Zusatzinformationen vom Besucher abgefragt werden (z.B. die Kundennummer und/oder eine Artikelnummer); im Fall der Zweitsprache oder einer bestimmten Abteilung können andere Daten abgefragt werden; Reihenfolge der Abfragefelder ist festlegbar, Felder können zu Pflichtfeldern erklärt werden; die eingegebenen Informationen werden im Chat und der Chat-Historie angezeigt

2. Operator

2. Operator kann hinzugezogen werden und am Chat teilnehmen, sichtbar oder unsichtbar für den Besucher

Gesprächszeit-Warnung

optionaler Warnhinweis an den Operator, wenn eine einstellbare Gesprächszeit überschritten wurde

Chat-Kommentar

jeder Chat-Anfrage kann über den Einbindungscode auf der jeweiligen Webseite ein Kommentar mitgegeben werden, der dem Operator angezeigt und in der Chat-Historie verzeichnet wird (ideal z.B. für Kundennummern, Loginnamen, ...)

Chat-Notizen

Support-Mitarbeiter können während oder nach dem Gespräch zu jedem Chat Notizen speichern (nachträglich durchsuch- und bearbeitbar)

Mitteilungsfenster

es muß ja nicht immer gleich ein aktiver Chat sein, Sie können auch ein Mitteilungsfenster (welches nicht durch "Popup-Blocker" unterdrückt werden kann) im Besucher-Browser öffnen; Text oder Bild sowie der Fenstertitel werden individuell in der Operator-Konsole festgelegt; es können gesonderte Mitteilungsfloskeln definiert werden, um Schreibarbeiten einzusparen; die Mitteilungen werden gespeichert und können durchsucht werden ****; Hintergrundbild und Textfarbe konfigurierbar; alternativ kann in das Mitteilungsfenster auch der Inhalt einer externen Webseite geladen werden; im Mitteilungsfenster ist das Chat-Startfenster verlinkt, optional können Chats auch direkt ohne Startfenster begonnen werden

Kampagnen und Conversion-Tracking

Kampagnen

verlinken Sie die Werbebanner für Ihren Internetauftritt mit einem Kampagnen-Parameter; yalst leitet Besucher, die über dieses Banner kommen, dann auf Ihre Seite und kennzeichnet diese Benutzer farblich im Besucher-Monitor; Sie sehen auf einen Blick, wie effektiv Ihre Bannerwerbung ist; selbstverständlich zählt yalst auch die Anzahl der Besucher, die eine solche Kampagne am Tag erreicht; interne Kampagnen für die Messung von Werbung auf der eigenen Website

Conversion-Tracking

verwenden Sie auf den Webseiten, auf denen ein "Abschluß" erfolgt ist (z.B. ein Verkauf oder eine Anmeldung), einen speziellen yalst-Einbindungscode; Sie sehen dann im Besucher-Monitor, wenn ein Abschluß erzielt wird, wie der Besucher sich auf Ihren Seiten bewegt hat, wie oft dieser Besucher schon etwas bei Ihnen gekauft hat, usw.; alternativ können Abschlüsse auch manuell durch die Berater eingegeben werden, z.B. bei telefonischen Bestellungen

E-Mail-Benachrichtigung

auf Wunsch erhalten Sie von yalst eine E-Mail, wenn ein Abschluß erzielt wurde (diese Nachricht ist kurz gehalten, so daß Sie auch einen SMS-Dienst benutzen können); zusätzlich kann an eine Ereignis-spezifische, zusätzliche Adresse benachrichtigt werden

Erfolgskontrolle

Abschlüsse können mit den Kampagnen korreliert werden, um auszuwerten, wie erfolgreich diese verlaufen; der Abschluß kann optional auch mit zurückliegenden Besuchen über Kampagnen in Verbindung gebracht werden; ferner werden Abschlüsse mit Operatoren verknüpft, die zuvor mit dem betreffenden Besucher gechattet haben sowie mit Suchbegriffen, durch die Ihre Site gefunden wurde

Umsätze

Erfassung der Umsätze aus den Abschlüssen; Umsatzstatistiken, auch in Bezug auf Kampagnen
Undo-Funktion

einzelne Abschlüsse können aus den Statistiken wieder gelöscht werden (falls diese z.B. zu Testzwecken erfolgt sind; spezielle Berechtigung erforderlich)

Statistiken

ausführliche Gesamt- und Einzelbesucher-Auswertungen; Herkunftsland- und Referer-Statistik;
Angabe von Konversionsraten

Partnerprogramm-Funktion

einzelne Kampagnen-/Conversion-Tracking-Statistiken können ausgewählten registrierten Benutzern (s.u.) Kennwort-geschützt zugänglich gemacht werden; die Kampagne läuft dann über die Webseiten des Werbepartners, der seine Erfolge direkt einsehen und transparent vergütet bekommen kann; separate Designmöglichkeiten für den Partnerprogramm-Bereich; Abrechnungsstatus kann von ausgewählten Operatoren geändert werden; Übersicht nicht abgerechneter Conversion-Ereignisse

Marketing-Tools

Öffnen von gezielten Umfragen, Bannern oder Webseiten beim Besucher unabhängig von Chats; automatisch oder durch einen Support-Mitarbeiter gesteuert

Monitoring

es wird Ihnen angezeigt, ob der Besucher ein Banner angeklickt hat bzw. ob der Besucher an Ihrer Umfrage teilgenommen hat und für welche Antwort er sich entschieden hat

Marketing-Konfiguration

Marketing-Aktionen - einschließlich Umfragen - können komfortabel über intuitive Webformulare erstellt werden

Design-Anpassungen

Umfragen können an das Design des jeweiligen Internetauftritts angepaßt werden

Marketing-Statistiken

ausführliche Gesamt- und Einzelbesucher-Auswertungen

Auto-Marketing

automatisches Starten von Marketing-Aktionen bei neuen Besuchern (kann auch an bestimmte Seiten/Seitenparameter gebunden werden)

Newsletter-Anbindung

Besucher kann mit der Transkript-Anforderung oder dem Ausfüllen des Kontaktformulars auf Wunsch Ihren Newsletter abonnieren (Mail- oder Web-Schnittstelle zu Ihrer Newsletter-Anmeldung)

Operatoren (Support-Mitarbeiter)

OpChat2Go

verkleinerte Version des Operator-Chats für mobile Endgeräte (Mobiltelefone, Smartphones, PDAs, ...)

Busy-Modus

Operatoren können sich während eines Chats "busy" schalten (auch automatisch bei einstellbarer Zahl paralleler Chats möglich) und erhalten keine weiteren Anfragen mehr; nach Chatende wird dieser Status automatisch wieder aufgehoben; wenn kein Operator mehr "aktiv" und mindestens einer "busy" ist, kann für den Besucher ein Busy-Button statt des Online-Buttons angezeigt werden, der mit dem Kontaktformular und/oder eine einstellbaren Meldung verlinkt ist

FAQ-Bereich für Ihren Internetauftritt

FAQs (frequently asked questions = häufig gestellte Fragen) entlasten Ihre Support-Mitarbeiter bei Standardfragen und helfen Ihren Besuchern auch im Offline-Fall, wenn kein Support-Mitarbeiter verfügbar ist, weiter

FAQ-Online-Editor

FAQ-Artikel werden über einen komfortablen formularbasierten FAQ-Editor in der yalst-Administration erstellt bzw. geändert; FAQ-Artikel können mit Formatierungen (fett, kursiv, unterstrichen und rot) versehen werden, Links/URLs im Text werden automatisch erkannt und als HTML-Link ausgegeben

beliebig strukturierbar

FAQs sind beliebig in Abschnitte und Unterabschnitte schachtelbar, so können Sie Ihre Informationen leicht und übersichtlich strukturieren; Artikel oder Abschnitte können in andere Abschnitte verschoben werden

Erst- und Zweitsprache

FAQ-Artikel können in deutscher Sprache und in der eingestellten Zweitsprache (z.Zt. Englisch, Französisch, Italienisch oder Spanisch) angeboten werden, die Sprachversionen sind voneinander unabhängig und können völlig verschiedene Inhalte und Abschnitte haben

Bilder

Einfügen einer Abbildung (Screenshot, Diagramm, Produktfoto, ...) in einen FAQ-Artikel mit verschiedenen Positionierungsmöglichkeiten

vielfältige Einbindungsmöglichkeiten

Ihre FAQ-Bereich ist über das Chat-Startfenster (abschaltbar) und das Kontaktformular (abschaltbar) erreichbar (durch einen Button im jeweiligen Fenster); das FAQ-Fenster kann aber auch separat (unabhängig vom Live-Support) über Ihre Homepage eingebunden werden (durch einen Text- oder Grafik-Link), direktes Verlinken bestimmter Abschnitte oder Artikel möglich

Suchfunktion

für jeden FAQ-Artikel können zusätzliche Suchbegriffe festgelegt werden (für Begriffe, die nicht im Text vorkommen)

E-Mail-Funktion

Besucher kann sich einzelne FAQ-Artikel per E-Mail zusenden lassen

Rating-Funktion

Besucher kann FAQ-Artikel bewerten (4-stufig von "nicht hilfreich" bis sehr "hilfreich"); Auswertung über die Operator-Konsole möglich, Sie sehen, welche Artikel Sie verbessern oder erweitern müssen (abschaltbar)

Top-FAQs

Zusammenstellung der 3, 5 oder 10 (einstellbar) häufigsten Fragen auf der FAQ-Startseite (abschaltbar)

New-FAQs

Zusammenstellung der 3, 5 oder 10 (einstellbar) neuesten oder zuletzt geänderten Artikel auf der FAQ-Startseite (abschaltbar)

API-Anbindung

API-Funktionen zur Ausgabe der FAQs direkt auf Ihren Internetseiten (ohne Popup-Fenster, Beispiel)

interne FAQs/Knowledge Database

einzelne FAQ-Artikel und -Abschnitte können nur für Operatoren verfügbar gemacht werden (werden Besuchern nicht angezeigt, Aufruf aus Operator-Konsole oder Chatfenster des Operators); Kopierfunktion zum Einfügen von Artikelinhalten in das Texteingabefeld des Chatfensters beim Operator

FAQs für registrierte Benutzer

einzelne FAQ-Artikel und -Abschnitte können nur für registrierte Benutzer (s.o.) verfügbar gemacht werden

FAQ-Statistiken

FAQ-Auswertungen und -Statistiken, auch für die Suchfunktion (s.u.)

Desktop-Apps und mobiler Monitor

Mobiler Monitor

für Ihr Smartphone mit folgenden Infos:

- aktuelle Besucherzahl
- aktuelle Operator-Zahl, Anzahl der inaktiven Operatoren
- Benutzername und Uhrzeit des Logins dieser Operatoren
- Zahl der laufenden Chats/Zahl der offenen Chat-Anfragen
- Gesamtzahl der Besucher für den aktuellen Tag
- Gesamtzahl der Seitenzugriffe für den aktuellen Tag
- Gesamtzahl der Chats für den aktuellen Tag
- Kampagnen- und Conversion-Tracking-Statistik für den aktuellen Tag
- Warenkorb-Statistik für den aktuellen Tag (ab Business-Edition)
- iPhone-optimierte Version

Auswertungen und Statistiken

ohne-mich-Funktion

Zugriffe durch die Browser der Support-Mitarbeiter können von verschiedenen Zugriffszählungen ausgenommen werden

VERFÜGBARE FEATURES AB BUSINESS-EDITION

Besucher-Monitor

Warenkorb-Monitoring/-Statistiken

Anzeige von Warenkorb-Wert und -Artikelzahl im Besucher-Monitor und im Klickpfad;
Warenkorb-Statistiken (abgeschlossene und abgebrochene Einkäufe, Durchschnittssumme und -artikelzahl pro Einkauf, Anteil nicht gekaufter Artikel; Gesamt- und Monatsstatistik; Tages- und/oder Wochenstatistik per E-Mail)

Anzeige von Firma/Organisation, Branche und URL

Datenbank mit über 31.000 Einträgen zeigt zu vielen Besuchern deren Firma bzw. Organisation sowie die Branche an, in entsprechenden Unterfenstern ist zusätzlich die Website der Firma/Organisation verlinkt

Chat-Funktionen

erweiterte Chat-Alarmierung

Aufruf einer konfigurierbaren URL im Hintergrund sobald eine Chat-Anfrage eingeht; nutzbar z.B. für SMS-Benachrichtigungen oder Push-Notifications an Smartphones

Cobrowsing

gemeinsam mit Ihrem Besucher durch die Webseiten surfen, wechselseitige Führung möglich, gemeinsames Ausfüllen von Formularen, Zeigefunktion; keine Plugins, kein Java oder ActiceX erforderlich (Details)

Online-Abfragen

aus den abgefragten Besucherdaten (s.o.) können über eine konfigurierbare Online-Abfrage im Hintergrund während des Chat-Starts weitere Daten ermittelt werden (z.B. die Kundendaten aus einer Kundennummer oder Artikeldaten aus einer Artikelnummer)

Transkript-Export

Push-basierter XML-Export der Chat-Transkripte, z.B. für den automatischen Import in CRM-Systeme

Chat-Vorschlagwortung

Support-Mitarbeiter können jeden Chat vorschlagworten und die Schlagwörter dazu aus einem vordefinierten Baum auswählen

JavaScript-Nachrichten

Chat-Fenster senden Chat-Status (Fenster geöffnet, Chat-Start, Operator-Übernahme und Chat-Ende) als JavaScript-Nachrichten an einbindende Seite; kann u.a. für Webcontrolling-Zwecke oder zur Weiterleitung an eine bestimmte Webseite nach Chat-Start verwendet werden

Warteschlangen-Funktionen

per Auto-Floksel kann dem Besucher mehrmalig seine Position in der Warteschlange sowie die vermutliche Wartezeit mitgeteilt werden; Operatoren wird bei Chat-Anfragen die jeweilige Position in der Warteschlange angezeigt

Operatoren (Support-Mitarbeiter)

Operator-Prioritäten

Operatoren mit B-Priorität werden nur über Chat-Anfragen benachrichtigt, falls keine Operatoren mit A-Priorität verfügbar sind (Benachrichtigungszeit stufenweise einstellbar)

interne Operatoren

interne Operatoren (Support-Mitarbeiter) sind für Besucher nur durch Chat-Transfer erreichbar; somit können Sie einen mehrschichtigen Support realisieren, bei dem Spezialfragen durch Experten beantwortet werden, die nicht durch Standard-Anfragen unnötig gebunden werden

Statistik-Gruppen

Operatoren können unabhängig von ihrer evtl. Abteilungszugehörigkeit zu statistischen Zwecken gruppiert werden

Arbeitszeitstatistiken

Operator-Arbeitszeiterfassung inkl. Inaktivitäts- und Busy-Zeiten, tabellarische und grafische Darstellung, CSV- und Excel®-Export

Chat-Zeitstatistiken

tage- und monatsweise Anzeige der Gesamtchatzeit pro Operator

Überlast-Warnung

optionale E-Mail-Nachricht an einen Administrator, wenn zu viele Besucher auf einen Operator warten (Schwellenwert einstellbar)

ausgeschiedene Operatoren

ausgeschiedene Operatoren sind weiterhin in den Statistiken und der Chat-Historie zu sehen, zählen aber nicht gegen das jeweilige Operator-Limit

Abteilungen

bilden Sie Ihre Abteilungsstruktur im Live-Support-System ab; Support-Mitarbeiter können bestimmten oder allen Abteilungen zugeordnet werden

Abteilungswahl

Besucher kann Abteilung bei Chat-Anfragen oder im Kontaktformular (Offline-Fall) auswählen (abschaltbar)

versteckte Abteilungen

einzelne Abteilungen werden auf Wunsch in der Abteilungswahl nicht angezeigt (z.B. falls eine Abteilung nur für strukturierte Zugriffsstatistiken angelegt wurde)

abteilungsspezifische Einstellungen

- Online-, Offline und Busy-Support-Button
- Logo (bei direkter Einbindung/Verlinkung der Abteilung)
- Abteilungsname in Zweitsprache
- Begrüßungstexte im Chat-Startfenster
- Schlagwort-Baum (s.o.)
- Floskeln, Auto-Floskeln und Floskel-Editor (s.o.)
- E-Mail-Adresse für Kontaktformular-Anfragen und Transkript-Zustellung
- E-Mail-Signature (wird an Chat-Transkripte angehängt, die Besucher nach Gesprächsende anfordern können)
- zusätzliche Kontaktformular-Felder

abteilungsspezifische Statistiken

- Chats pro Monat, Woche, Wochentag, Tag und Stunde
- Besuche/Zugriffe pro Monat, Woche, Wochentag, Tag und Stunde
- Arbeitszeit-Statistiken

registrierte Benutzer (Besucher mit Zugangsdaten)

Chats mit registrierten Benutzern sind derzeit nur in der Popup-Chatvariante möglich.

Besucher mit Zugangsdaten

Sie können an regelmäßige Chat-Nutzer (z.B. Stammkunden) Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) vergeben; wenn sich ein solcher Besucher mit seinen Zugangsdaten beim Chat anmeldet, wissen Sie sofort, daß es sich um diesen speziellen Benutzer handelt; Sie können auch festlegen, daß nur registrierte Benutzer Support-Anfragen stellen können

Zeitkonten/kostenpflichtige Chats

Sie können registrierten Benutzern ein Zeitguthaben zuweisen, welches diese dann "abchatten" können (bei verbrauchtem Guthaben sind keine Chats mehr möglich); ideal für kostenpflichtige Beratungen und andere Mehrwertdienste; Vermerkmöglichkeit von Zeitkonto-Änderungen in der Historie eines registrierten Benutzers

Anzeige bisheriger Chats

registrierte Benutzer können unter Nutzung Ihrer Zugangsdaten die ihre bisherigen Chats einsehen und durchsuchen (abschaltbar)

Kennwortänderung

registrierte Benutzer können Ihr Kennwort selber ändern (abschaltbar)

Schnittstelle zur Operator-Konsole

berechtigte Operatoren können von der Operator-Konsole aus Zeitguthaben ändern sowie eine Liste aller Chats mit einem registrierten Besucher einsehen

API-Anbindung

registrierte Benutzer können über die Programmierschnittstelle direkt von Ihrer Website angelegt, bearbeitet oder gelöscht werden; auch die Zeitkonten können auf diese Weise verwaltet werden

Auswertungen und Statistiken

Firma/Organisation und Branche der Besucher

Übersicht, welche Unternehmen (Datenbank-Umfang: über 31.000 Einträge) die Website besucht haben und welche Einzelseiten von der jeweiligen Firma/Organisation betrachtet wurden

* falls übertragen

** setzt voraus, daß der Browser des Besuchers sogenannte Cookies von Ihrer Webseite/Domain annimmt, was in der Regel der Fall ist

*** Klickpfade und Besucher-Mitteilungen werden aufgrund des hohen Datenaufkommens nur für 60 Tage und Operator-Mitteilungen für 90 Tage gespeichert (bei der Kauflösung kann ein höherer Wert - bei Klickpfaden auch ein kleinere Zeitspanne - eingestellt werden!)

**** setzt die Einbindung in alle Seiten Ihres Internetauftritts voraus (yalst kann auch "unsichtbar" in eine Seite eingebunden werden, ohne daß ein Support-Button sichtbar ist)

+ This product uses the IP-to-Country Database provided by WebHosting.Info (<http://www.webhosting.info>), available from <http://ip-to-country.webhosting.info>.

STICHWORTVERZEICHNIS

2

2. Operator _____ 29

A

Abteilungen _____ 41

Abteilungsspezifische Statistiken _____ 41

Administration _____ 10f., 20, 22f., 34

Aktive Chats _____ 28

Alarm _____ 26

Alarmierung _____ 13, 15, 17, 19, 39

Alarmtöne _____ 13, 15

Antwort-Assistent _____ 28

API _____ 10, 18, 26, 35, 42

Arbeitszeitstatistiken _____ 40

Audio _____ 28

Auktionen _____ 9

Ausgeschiedene Operatoren _____ 40

Auswertung _____ 22

Auto-Einladung _____ 28

Auto-Login _____ 19

Auto-Logout _____ 20

Auto-Marketing _____ 32

Automatisch _____ 19f., 28, 32

B

Bemerkungen _____ 26

Benutzerdefinierte Einladungsfenster _____ 28

Benutzerwörterbuch _____ 16

Besucher blockieren _____ 17

Besucher-Lokalisierung _____ 26

Besucher-Monitor _____ 12, 26, 38

Besucherdaten _____ 29

Besucherkähler _____ 9

Branche _____ 38, 43

Business _____ 38

Busy _____ 17

Busy-Modus	33
Button	8f., 11, 16, 33f., 41, 43
C	
Chat	28f., 39
Chat direkt in der Seite	9, 15
Chat-Historie	11, 17, 22, 26, 29, 40
Chat-Transfer	17
Chats	22, 28
Chats ablehnen	17
Cobrowsing	39
Conversion-Tracking	22f., 28, 30f., 36
CSS	10
CSV-, RTF- und Word®-Export	22
D	
Dateiübertragungen	28
Datenschutz	11
Datumsformat	11
Demo-Einbindungen	9
Design	8, 10, 32
Desktop-App	21
Desktop-Apps	36
Deutsch	11
Diagramme	23
Direkteinbindung	9
Direktlinks	9
Do not Track	26
Download	13
E	
E-Mai	9, 17ff., 22, 24f., 30, 34, 38, 41
E-Mail	9, 17ff., 22, 24f., 30, 34, 38, 41
Einbindung	8, 10, 25
Eingangsfrage	17
Export	22, 24, 39
F	
FAQ	34

FAQ-Online-Editor	34
FAQ-Statistiken	35
FAQs	22, 35
Farbrahmen	14
Filter	13
Firma/Organisation	38, 43
Floskel	16, 41
Formular-Monitor	26
Französisch	11
G	
Gesamtchatzeit	40
Gesprächszeit	29
Gesprächszeit-Warnung	29
H	
HTML-Codegenerator	9
Https-Seiten	8
I	
Inaktiv-Modus	19
Interne FAQs	35
Interne Operatoren	40
Italienisch	11
K	
Kampagnen	22, 30
Klickpfad	13
Klickpfade	13
Knowledge Database	35
Kontaktformular	11, 17, 22, 33f., 41
Kostenpflichtige Chats	42
L	
Login	19, 23
Logout	20
M	
MacOS	21
Marketing	22, 32

Markierung	13
Mehrwertdienste	42
Mitschrift	17
Mitteilungsfenster	29
Mobile Geräte	18
Mobiler Client	18
Mobiler Monitor	21, 36
Monitordaten	22
Monitoring	32
N	
Newsfeeds	9
Newsletter	32
Notizen	26
O	
Ohne-mich-Funktion	37
Online-Abfragen	39
OpChat2Go	33
Operator-Bild	18
Operator-Chat	19
Operator-Mitteilungen	19
Operator-Monitor	20
Operator-Prioritäten	40
Operator-Rechte	19
Operator-Sperrfunktion	19
Operatoren	19, 33, 40
Opt-Out-Cookie	12
P	
Parallel	15
Parallele Chats	15
Partnerprogramm	31
Popup-Chat	9
Popup-Fenster	15
Popup-Monitor	13
Priorität	40
Professional	25

Programmierschnittstelle	18, 42
Programmierschnittstellen	10
R	
Rating	18, 35
Rechtevergabe	19
Rechtschreib-Kontrolle	16
Referer	12, 22f., 30
Registrierte Benutzer	42
Reiter-Buttons	9
Relevanzanzeige	13
Remote	20
S	
Schnittstelle	42
Seitenbewertung	25
Seitenempfehlung	25
Seitenempfehlungen	23
Seitentitel	24
Smartphones	18
Smileys	18
Souffleur-Funktion	18
Spanisch	11
Sprache	11, 16, 34
SSL	8, 15, 19
Statistik	22f.
Statistik-Gruppen	40
Statistiken	22, 24, 30
Stylesheet	10
Suchbegriffe	23
T	
Tablets	18
Telefonnummer	18
Textlink	9
Themes	10
Tipp-Anzeige	15
Tracking-Daten	26

Transkript	17
U	
Umfrage	25
Umsätze	30
URL-Push	17, 26
V	
Verschlagwortung	39
Versteckte Abteilungen	41
Video	28
W	
Warenkorb	13, 22, 26, 36, 38
Warteschlange	39
Werbewert	24
Whois-	27
Wiedereinstieg	18
Wiedererkennung	12
Wörterbuch	18
Wortvervollständigung	18
Z	
Zeitguthaben	42
Zeitkonten	42
Zeitkonto	42
Zeitzone	11
Zugangsdaten	42
Zugriffe	23
Zweitsprache	11, 16, 34