

CHANGELOG

Änderungen seit der Version 1.4

Diese Zusammenstellung ist für unsere yalst-Kunden gedacht und soll die Änderungen von Version zu Version dokumentieren (beginnend mit Version 2.05 wird das Erscheinungsdatum in Klammern angegeben).

Version 12.0.1 (01.03.2023)

- Grundsätzlich: Einführung eines modernen Modus mit neuem Einbindungscode, neuem Einbindungskonzept und neuem Popup-Chat; dieser Modus muss explizit aktiviert werden und kann sich in einzelnen Funktionen vom bisherigen yalst unterscheiden; künftige neue Chat-Features werden im Wesentlichen diesem modernen Modus vorbehalten sein
- Grundsätzlich: Funktionen, die ein Besucher-Monitoring voraussetzen, können aus der Software ausgeblendet werden; falls das Besucher-Monitoring nicht genutzt wird, vereinfacht sich somit die Benutzeroberfläche
(alle Editionen)
- Einbindung (nur moderner Modus): Preset-basierte Einbindung, die angepasst werden kann, ohne den Einbindungscode zu ändern
(alle Editionen)
- Einbindung (nur moderner Modus): neuer Preset-Editor mit Vorschau-Funktion; Presets können auf Grundlage eines bestehenden Presets erstellt werden
(alle Editionen)
- Einbindung (nur moderner Modus): optionaler Blickfang für Chat-Buttons mit einstellbarer (auch eigener) Grafik
(alle Editionen)
- Einbindung (nur moderner Modus): für alle Chat-Buttons gibt es auch Dark-Mode-Einstellungen
(alle Editionen)
- Einbindung (nur moderner Modus): Bots bekannter Suchmaschinen können automatisch vom Monitoring ausgeschlossen werden
(alle Editionen)
- Einbindung (nur moderner Modus): es kann festgelegt werden, auf welchen Domains der Chat eingebunden werden darf
(ab Business-Edition)
- Operator-Konsole: komplett überarbeitetes Design mit Icons statt Textschaltflächen
(alle Editionen)
- Operator-Konsole: Umschaltmöglichkeit Deutsch/Englisch im Anmeldebildschirm; Konsole kann nun in auch in deutschsprachigen Installationen auf Englisch genutzt werden
(alle Editionen)
- Operator-Konsole: IP-Bereiche, aus denen sich ein Operator einloggen darf, können pro Operator festgelegt werden
(alle Editionen)
- Operator-Konsole: Freeze-Modus zum besseren Betrachten von Besucher-Details
(alle Editionen)

- Chat (nur moderner Modus): Popup-Chat jetzt im selben Design wie der eingebettete Chat; dadurch entfallen/vereinheitlichen sich einige Design-Einstellungen in der Administration
(alle Editionen)
- Chat (nur moderner Modus): Standardgröße des Popup-Chats innerhalb gewisser Grenzen einstellbar
(alle Editionen)
- Chat (nur moderner Modus): Chat-Startfenster überarbeitet
(alle Editionen)
- Chat (nur moderner Modus): Einladungsfenster überarbeitet; neue Einstellungen, welche Zusatzfelder bei Einladungen angezeigt werden sollen
(ab Professional-Edition)
- Chat (nur moderner Modus): es kann pro Preset eine Abteilung für Einladungen festgelegt werden
(ab Business-Edition)
- Chat: Klienten-Funktion, bei Übergabe eines eindeutigen Besuchermerkmals (z.B. die Kundennummer) können Chats nach Klienten gruppiert werden und Operatoren können für einen Klienten Chat-übergreifende Notizen und Schlagwörter anlegen/vergeben und vorherige Chats mit dem Klienten einsehen
(ab Business-Edition)
- Chat: besucherseitige Telefonnummern im Operator-Chatfenster optional verlinkbar, Schema einstellbar (Standard: „tel:“)
(alle Editionen)
- Chat: enthält der Chat-Beitrag des Besuchers nur Emojis werden diese (bei bis zu fünf Zeichen) in allen Chat-Fenstern größer dargestellt
(alle Editionen)
- Chat: Chat kann ohne Einbindung im Vollbild über einen Chat-Link erreicht werden, z.B. in E-Mails, Tweets, Facebook-Seiten usw.
(alle Editionen)
- Administration: Umschaltmöglichkeit Deutsch/Englisch im Anmeldebildschirm; Administration kann nun in auch in deutschsprachigen Installationen auf Englisch genutzt werden
(alle Editionen)
- Administration: Operator-Konsole ist jetzt auch im Live-Menü verlinkt
(alle Editionen)
- Administration: Online-Hilfe hat jetzt ein Glossar mit wichtigen Begriffen bezüglich yalst
(alle Editionen)
- Administration: Einbindungscode aus dem HTML-Codegenerator kann jetzt per E-Mail versendet werden
(alle Editionen)
- Administration: Chat-Historie kann Tonalität (Stimmung Operator/Besucher) eines Chats anzeigen
(ab Business-Edition)
- Administration: Floskel-Statistik mit direkter Löschmöglichkeit für unbenutzte Floskeln
(ab Business-Edition)

- Administration: Anzeige der Klienten (s.o.) mit ihren Chats, Notizen und Schlagwörtern (ab Business-Edition)
- unzählige Bugfixes und Detailverbesserungen
- Kauflösung: jetzt kompatibel mit PHP 8.1 (dafür entfallen PHP 5, sowie 7.0 und 7.1)
- Wegfall (nur moderner Modus): Marketing-Tools, Besucher-Mitteilungen, Einbindungscode für Kontaktformular, FAQs, RSS-Feeds, Online-Auktionen und E-Mail-Signaturen (können zum Teil durch Chat-Links – s.o. - ersetzt werden)

Version 11.0 (24.09.2021)

- Chat: Bewertungen mit einstellbarer Anzahl an Stufen (2 bis 5) und optionalem Bewertungstext; Einstellung kann für jede Abteilung separat getroffen werden (ab Professional-Edition)
- Chat: Zurückziehen von Beiträgen durch den Operator (kann deaktiviert werden) (ab Business-Edition)
- Chat: verschiedenfarbige Kennzeichnung mehrerer Chat-Fenster eines Operators zur besseren Auffindbarkeit (ab Business-Edition)
- Chat: integrierter Theme-Roller zur Gestaltung eingebetteter und mobiler Chat-Fenster (alle Editionen)
- Chat: Einstellungen für Sprechblasen-Farben und -Anstrich beim eingebetteten und mobilen Chat
- Chat: deutlich verbesserte Floskel-Auswahl mit Suchfunktion
- Administration: umfassende Bewertungsstatistik mit zahlreichen Filter-Funktionen (ab Professional-Edition)
- Chat-Historie: Kennzeichnung parallel geführter Chats eines Operators; Überschneidungskriterium einstellbar (ab Business-Edition)
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 10.07 (15.01.2021)

- FAQs: jetzt auch im eingebetteten Chat und auf Mobilgeräten verfügbar (ab Professional-Edition)
- FAQs: werden jetzt in Markdown erstellt (ab Professional-Edition)
- FAQs: Einbindung eigener (nicht in yalst erstellter) FAQ-Seiten (ab Professional-Edition)
- Administration: Suchfunktion für Einstellungen und Funktionen (Umfang abhängig von gewählter Edition)
- Verbesserungen der Sicherheit
- Wegfall von Download- und Link-Monitoring
- Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 10.06 (11.08.2020)

- Statistiken: Angabe der durchschnittlichen Nachbearbeitungszeit in der Arbeitszeitstatistik
(ab Business-Edition)
- Wegfall der Plugin-Statistik
- Wegfall des whois-Tools
- Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 10.05 (07.07.2020)

- Chat: Live-Übersetzungen von Chatbeiträgen zwischen vielen Sprachen über eine DeepL-Schnittstelle; Nutzung in Mietlösungen in den monatlichen Kosten enthalten
(ab Business-Edition)
- Statistiken: automatische Monatszusammenfassung ab 40 Tagen bei Operatoren, Abteilungen und Gruppen in der Arbeitszeitstatistiken
(ab Business-Edition)
- Wegfall der aspell-Schnittstelle
- Wegfall des Benutzerwörterbuchs in der Operator-Konsole
- Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 10.02 (03.12.2019)

- Besucher-Monitor: Wiedererkennung von Besuchern kann statt über Cookies nun auch über Local Storage oder Fingerprinting erfolgen
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 10.01 (08.10.2019)

- Auto-Busy: Operatoren können Berechtigung erhalten, ihren Busy-Schwellenwert selbst kurzzeitig zu erhöhen
(ab Professional-Edition)
- Operator-Konsole: Operatoren können Ihren Inaktiv-Grund ändern, ohne sich aktiv zu schalten
(ab Business-Edition)
- Administration: IP-Adresse(n) und Domains können vom Chat ausgeschlossen werden
(ab Professional-Edition)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 10.0 (07.05.2019)

- Operator-Konsole: neues Design der Button-Leiste, neuer Pause-Button
(Umfang abhängig von gewählter Edition)
- Operator-Konsole: automatische Chat-Verteilung mit oder ohne bevorzugter Verteilung von Transfers und mit oder ohne automatischer Nachverteilung bei Nichtbearbeitung
(ab Business-Edition)
- Operator-Chat-Fenster: Nachbearbeitungsfunktion (abschaltbar), Operator wird erst frei, wenn das Operator-Chat-Fenster geschlossen wird
(ab Business-Edition)

- Chat-Engine: konfigurierbare Warteschlangen - Annahme von Chats, obwohl alle Operatoren beschäftigt sind, mit oder ohne Transfer-Bevorzugung
(ab Business-Edition)
- Chat-Engine: Site-2-Site-Transfers, Chats können zwischen Instanzen innerhalb desselben Servers transferiert werden
(ab Business-Edition)
- Chat-Fenster: neue Emoji-Auswahlfunktion bei UTF-8-Installationen
(alle Editionen)
- Administration: Standardsprache für Besucher-Fenster einstellbar
(alle Editionen)
- Administration: Download der Desktop-App auch für Unterlogins möglich
(ab Business-Edition)
- weggefallene Funktion: Audio-Video-Chat
- Bugfixes und Detailverbesserungen

Version 9.6 (28.08.2018)

- Operatoren und Administration: benutzerdefinierte Inaktivgründe
(ab Business-Edition)
- Administration: Cockpit mit konfigurierbaren Widgets zur Live-Beobachtung wichtiger KPIs; Cockpit-Berechtigung für Unterlogins vergebbar
(ab Business-Edition)
- Administration: Operator-Monitor auf eigene Seite verlegt, verbesserte Vollbildfunktion
(ab Business-Edition)
- Administrator: Namensanzeige im Operator-Monitor für einzelne Unterlogins deaktivierbar
(ab Business-Edition)
- Administration: neue Statistik "Servicelevel/Wartezeit"
(ab Business-Edition)
- Administration: Einstellung der maximalen Wartezeit für einen 100%igen Servicelevel
(ab Business-Edition)
- Administration: Einstellung für Zugriff auf Chat-Historie, Cockpit und Operator-Monitor durch Hauptadministrator
(Umfang abhängig von gewählter Edition)
- Administration: farbliche Markierung von Chats in der Chat-Historie
(ab Professional-Edition)
- Administration: Besucher-Antwortzeiten-Statistik in der Detailansicht der Chat-Historie
(ab Business-Edition)
- Statistik-API um neue Befehle erweitert
(Umfang abhängig von gewählter Edition)
- Visitor-API: visitor-api.shouldinvite.php um Abteilungsparameter erweitert
(ab Business-Edition)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.5 (25.05.2018)

- Chat: Sprachauswahl auf Besucherseite nicht mehr auf zwei parallele Sprachen beschränkt, neue Sprachen: Dänisch, Russisch und Chinesisch; Spracheinstellungen auf neuer Seite in der Administration zusammengefasst
(Umfang abhängig von gewählter Edition)
- Chat: optionale Datenschutz-Einwilligung bei Chat-Start; Text wird in der zugehörigen Chat-Historie protokolliert
(alle Editionen)
- Chat: Popup-Chat und eingebetteter Chat/mobiler Chat bezüglich des Funktionsumfangs weiter angeglichen
(alle Editionen)
- Chat: einstellbare Offline-Texte jetzt mit Platzhalter für Service-Zeiten
(ab Business-Edition)
- Chat: maximale Namenslänge für Besucher jetzt 40 statt 20 Zeichen
(alle Editionen)
- Chat: Namenseingabe kann nun ein Pflichtfeld sein
(alle Editionen)
- Chat: Online-Abfrage-Zusatzfeld beim Chat-Start verbessert
(ab Business-Edition)
- Chat-Historie: Chats werden beim Löschen nicht mehr vollständig entfernt; es werden alle personenbezogenen Daten gelöscht und vermerkt, wer den Chat gelöscht hat
(alle Editionen)
- Administration: Datenschutz-relevante Einstellungen in einem Abschnitt zusammengefasst
(alle Editionen)
- Administration: Statistik "angemeldete Operatoren/offene Chat-Anfragen mit neuer aussagekräftigerer Grafik
(ab Business-Edition)
- Administration: HTML-Codegenerator ermöglicht Code-Ausgabe im HTML-, Smarty- und PHP-Format
(alle Editionen)
- weggefallene Funktionen: Seitenbewertungen, Seitenempfehlungen, Partnerprogramm, Zeitkonten und Chat-Historie für registrierte Benutzer
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen
- Kauflösung: jetzt kompatibel mit PHP 7

VERSION 9.43 (07.11.2017)

- Chat: Möglichkeit zur Anbindung von Chat-Bots
(ab Business-Edition)
- Chat: für Floskeln können Kurzbezeichnungen festgelegt werden
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.42 (23.08.2017)

- Integration in Atlassian JIRA®
(ab Business-Edition)
- Integration in Zendesk®
(ab Business-Edition)
- Chat-Historie: verbesserte Suchfunktion
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.41 (01.06.2017)

- Chat: einstellbare Service-Zeiten
(ab Business-Edition)
- Chat: Floskeln können Umbrüche enthalten
(alle Editionen)
- Operatoren: neue Rechte, „Floskeln hinzufügen/editieren/löschen“ + „Kennwort ändern“
(alle Editionen)
- Administration: Login in die Administration kann auf bestimmte IP-Adressen beschränkt werden
(alle Editionen)
- Administration: Benutzer eines Unterlogins in die Administration (z.B. ein Statistik-Benutzer) können Ihr Kennwort nun selber ändern
(ab Business-Edition)
- Administration: für Unterlogins in die Administration gibt es zwei neue Nutzerrechte, „Chats löschen“ und „Floskeln hinzufügen/editieren/löschen“
(ab Business-Edition)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.405 (14.03.2017)

- Chat: Prüfung der besucherseitigen Dateiübertragungen auf Viren
(ab Professional-Edition, Kauflösung: erfordert Einbindung eines Virens scanners)
- Chat: neue Wartefloskel, die per Icon im Chat-Fenster des Operators abgeschickt werden kann
(ab Professional-Edition)
- Chat: Tastenkombinationen im Chat-Fenster des Operators zum Einfügen von Besucher-Chatname, Operator-Name und URL der Webseite
(alle Editionen)
- Administration: verbesserte Kontaktformular-Einstellungen
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.4 (12.01.2017)

- Chat: Chat direkt in der Seite und Chat auf Mobilgeräten um zahlreiche Funktionen ergänzt (Operator-Bild, 2. Operator, Dateiübertragung, Cobrowsing und Besucheralarmierung, Cobrowsing nicht auf mobilen Geräten)
(Umfang abhängig von Edition)

- **Chat: Position des Chat-Tabs bei Chats direkt in der Seite frei wählbar**
(alle Editionen)
- **Chat: E-Mail-Transkripte sind jetzt Theme-fähig**
(nicht in Testversionen und der Basic-One-Edition verfügbar)
- **Chat: Chatfenster des Operators mit neuer Smiley- und Floskelauswahl**
(alle Editionen)
- **Chat: neue Autofloskel für wartende Besucher mit Platzhalter für Wartenummer und voraussichtliche Wartezeit**
(ab Business-Edition)
- **Chat: Anzeige von Firma/Organisation, Branche und Website des Besuchers (sofern in unserer Datenbank vorhanden)**
(ab Business-Edition)
- **Operator-Konsole: Anzeige der Wartenummer neben jeder Chat-Anfrage**
(alle Editionen)
- **Operator-Konsole: Anzeige von Firma/Organisation, Branche und Website des Besuchers (sofern in unserer Datenbank vorhanden)**
(ab Business-Edition)
- **Kampagnen: verbesserte Kampagnen-Links, die direkt auf die eigene Website linken**
(ab Professional-Edition)
- **Administration: verbesserte und übersichtlichere Kontaktformulareinstellungen**
(alle Editionen)
- **Administration: optionale Warn-E-Mail an einen Verantwortlichen einstellbar, wenn zu viele Besucher auf einen Operator warten**
(ab Business-Edition)
- **Administration/Statistiken: neue Statistik über Firmen/Organisationen (wer hat meine Website besucht und was er angeschaut, inkl. Chats)**
(ab Business-Edition)
- **Administration/Statistiken: neue Branchen-Statistik (aus welchen Branchen kommen die Besucher)**
(ab Business-Edition)
- **Administration/Statistiken: neue Statistik über Operator-Conversions (welche Operatoren erreichten durch Chat-Beratung wieviele Conversions)**
(ab Professional-Edition)
- **zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen**

VERSION 9.32 (22.03.2016)

- Chat: neuer Chat direkt in der Webseite, inklusive Kontaktformular-Funktion für den Offline-Fall (Einbindungen für Chat-Popup-Fenster sind nach wie vor möglich, der bisherige Webclient wurde entfernt)
(alle Editionen)
- Chat: völlig überarbeiteter Chat auf mobilen Geräten
(alle Editionen)
- Administration: Demo-Seiten mit Beispieleinbindungen, zum Testen der Software wird daher keine eigene Webseite mehr benötigt
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration: verbesserter HTML-Codegenerator
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration/Statistiken: Standard-Zeitraum für Statistiken einstellbar
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.31 (05.01.2016)

- Chat: für Operatoren kann sowohl ein Name als auch ein Anzeigename festgelegt werden (Besucher sehen nur den Anzeigenamen)
(alle Editionen)
- Chat: bereits während des Chats können vom Operator Notizen gemacht werden
(alle Editionen)
- Chat: verbessertes Alarmierungsfenster
(alle Editionen)
- Chat: Operatoren können die Zeit, die während eines Chats mit dem Besucher telefoniert wurde, direkt in der Software tracken
(ab Business-Edition)
- Operator-Konsole: Inaktivschaltung jetzt mit interaktiver Auswahl des Inaktivgrunds
(alle Editionen)
- Administration/Chat-Historie: Anzeige der kürzesten, durchschnittlichen und längsten Antwortzeit des Operators
(ab Professional-Edition)
- Administration/Statistiken: alle Statistiken in der Administration komplett überarbeitet, viele Anzeige-, Zoom-, Bearbeitungs- und Exportfunktionen, kein Flash-Plugin mehr notwendig
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration/Statistiken: Datumsbereich bleibt beim Wechsel zu einer anderen Statistik gleich, sofern möglich
(alle Editionen)
- Administration/Statistiken: umfangreichere Gesamtübersicht
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration/Statistiken: Arbeitszeitstatistiken auf Operator-, Gruppen- und Abteilungsebene erweitert mit Daten zur Nutzung, Chats und Effizienz
(ab Business-Edition)
- Administration/Statistiken: neue Statistik zur Gesprächsdauer
(ab Professional-Edition)
- Administration/Statistiken: neue Statistik zur Chat-Herkunft (von welchen Seiten werden Chats gestartet?)
(ab Professional-Edition)
- Administration/Statistiken: neue Statistik zum Land/zur Region (aus welcher Gegend kommen die Chats?)
(alle Editionen)

- **Administration/Statistiken: neue Statistik zur Chat-Nutzung (wieviel Buttons werden eingeblendet, wieviele davon werden geklickt, wieviele Chats werden gestartet, ...)**
(ab Professional-Edition)
- **Administration/Statistiken: Statistik Chat-Zusammenfassung erweitert und mit Segmentierungsfunktion versehen**
(Umfang abhängig von Edition)
- **Administration/Statistiken: neue Statistik, welche die Absprungrate für Besucher angibt**
(ab Professional-Edition)
- **Administration/Statistiken: Conversion-Tracking-Statistik jetzt mit Datumsauswahl und Details zu evtl. Kampagnen**
(ab Professional-Edition)
- **Administration/Statistiken: Kampagnen-Statistik jetzt mit Datumsauswahl**
(ab Professional-Edition)
- **zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen**
(alle Editionen)

VERSION 9.3 (17.04.2015)

- Chat: intelligente, konfigurierbare Wörterbuch- und Historie-basierte Wortvervollständigung auf Operator-Seite
(alle Editionen)
- Chat-Alarmierung: verbessertes Alarmierungsfenster
(alle Editionen)
- Administration: Live-Vorschau des Chat-Startfensters (Desktop + mobil) direkt in der Konfiguration
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration: Hinzufügen eines Operators auf der Basis eines bestehenden Operators
(alle Editionen)
- Administration: neuer, verbesserter Farbauswahl-Dialog
(alle Editionen)
- Administration/Historie: neue Filtermöglichkeiten nach Statistikgruppen und Chat-Typ
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration/Statistiken: Export der Besucherdaten als CSV-Datei, Umfang konfigurierbar
(alle Editionen)
- Administration/Statistiken: Chat-Zusammenfassungsstatistik stark erweitert
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration/Statistiken: einige Statistiken weisen den Anteil mobiler Geräte aus
(Umfang abhängig von Edition)
- Sicherheit: alle Besucher- und Operator-Fenster jetzt mit https-Unterstützung
(alle Editionen)

- APIs: Chat-, Operator-, Statistik-, Visitor- und XML-RPC-API erweitert
(alle Editionen)
- Themes: Bereitstellung zusätzlicher JavaScript-Objekte mit Besucher- und Chat-Informationen
(alle Editionen)
- Chat: komplett überarbeitete mobile Chat-Fenster auf Besucherseite bei Nutzung mit Smartphones oder Tablets, Unterstützung von benutzerdefinierten Zusatzfeldern und der optionalen Chat-Bewertung, Design-Einstellungen für das mobile Chat-Fenster und Theme-Support
(ab Professional-Edition)
- Chat: benutzerdefinierte Zusatzfelder vom Typ "Checkbox" im Chat-Startfenster möglich
(ab Professional-Edition)
- Chat-Einladungen: Einladungen und Auto-Einladungen optimiert für Smartphones und Tablets
(ab Professional-Edition)
- Chat-Einladungen: Ein-/Ausschaltmöglichkeit für Auto-Einladungen in der Administration
(ab Professional-Edition)
- Chat-Einladungen: einzelnen Operatoren kann das Recht zum Ein- oder Ausschalten der Auto-Einladung entzogen werden
(alle Editionen)
- Kontaktformular: Darstellung auf mobilen Geräten verbessert
(ab Professional-Edition)
- Chat-Alarmierung: neue Einstellung zur Chat-Benachrichtigung von A/B-Operatoren
(ab Business-Edition)
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.22 (03.07.2014)

- Dies ist in erster Linie ein Bugfix-Release, mit einer ganzen Reihe an Fehlerbehebungen und Detailverbesserungen sowie zwei neuen Funktionen (s.u.).
- Einbindung: Einbindungscode setzt mit entsprechendem Zusatzparameter keinen Cookie, es erfolgt dann aber auch kein Besucher-Monitoring mehr
(alle Editionen)
- Einbindung: Setzen eines speziellen Opt-Out-Cookies auf der einbindenden Domain ermöglicht einzelne Besucher vom Monitoring auszunehmen
(alle Editionen)

VERSION 9.21 (17.04.2014)

- Chat: neues zusätzliches Chatfenster-Design mit Sprechblasen
(alle Editionen)
- Chat: verbesserte Floskelauswahl bei vielen Floskelgruppen
(alle Editionen)
- Chat-Alarmierung: einstellbare Benachrichtigungszeit für B-Operatoren
(ab Business-Edition)
- Einbindung: Chat-Button kann als Reiter am Seitenrand (oben, unten, rechts oder links) platziert werden
(alle Editionen)
- Besucher-Monitor/Statistiken: Smartphones, Tablets und mobile Betriebssysteme werden separat ausgewiesen
(alle Editionen)
- Administration/Statistiken: Arbeitszeitstatistiken für Abteilungen
(ab Business-Edition)
- Administration/Statistiken: Arbeitszeitstatistiken für Statistikgruppen
(ab Business-Edition)
- Administration/Statistiken: in alle Arbeitszeitstatistiken können zusätzlich die Chat-Zeiten eingeblendet werden
(ab Business-Edition)
- Administration/Statistiken: Unterlogins für Abteilungen und Statistikgruppen
(ab Business-Edition)
- Administration/Statistiken: Statistik-Unterlogins wahlweise mit Chat-Historie und Operator-Monitor
(ab Business-Edition)
- Administration: Verwaltungsmodul für Statistikgruppen
(ab Business-Edition)
- Administration: Operatoren können ausscheiden, sind noch in allen Statistiken vorhanden, aber zählen nicht mehr gegen das jeweilige Operator-Limit
(ab Business-Edition)
- Administration: Schlagwort-Tagcloud und -Suche in der Chat-Historie
(ab Business-Edition)

- **Administration: Word®- und RTF-Export von Chats**
(ab Professional-Edition)
- **Administration: verbesserter Floskel-Editor**
(alle Editionen)
- **zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen**

VERSION 9.2 (28.10.2013)

- **Desktop-Apps: die Operator-Konsole für Windows® und OS X®**
(nicht in abgelaufenen Testversionen verfügbar, ersetzen die bisherige WinApp, welche von Bestandskunden weiter benutzt werden kann)
- **Administration: komplett runderneuerter Administrationsbereich mit stark vereinfachter Navigation und vielem mehr**
(alle Editionen)
- **Chat: Vorschlagwortungsmöglichkeit für den Operator nach Chat-Ende**
(ab Business-Edition)
- **Chat: optionaler Warnhinweis für den Operator bei Überschreitung einer bestimmten Gesprächsdauer**
(ab Professional-Edition)
- **Chat: Zeit für automatisches Beenden eines Chats nach Inaktivität einstellbar**
(alle Editionen)
- **Besucher-Monitoring: Option zum Beachten von Do-not-Track-Headern**
(ab Professional-Edition)
- **Mobiler Monitor: aktuelle Besucher- und Chat-Informationen auf Ihrem Smartphone**
(ab Professional-Edition)
- **Sicherheit: erheblich längere Kennwörter möglich, Mindestlänge jetzt 8 Zeichen**
(alle Editionen)
- **Sicherheit: Option, Operatoren zu zwingen, bei der nächsten Anmeldung ein neues Kennwort zu setzen**
(alle Editionen)
- **Administration: Arbeitszeitstatistiken einzelner Operatoren inkl. Inaktiv- und Busyzeiten, Offline-/Online-/Busy-Statistiken des Gesamtsystems**
(ab Business-Edition)
- **Administration: selbst-aktualisierender Operator-Monitor**
(alle Editionen)
- **Administration: Berücksichtigung von Internet Explorer 10 und 11 in den Browser-Statistiken**
(alle Editionen)
- **2 Statusboard-Widgets (aktuelle Besucherzahl und Operator-Tabelle) für das iPad®**
(alle Editionen)

- Statistik-API: Programmierschnittstelle zur Abfrage statistischer Daten aus yalst
(alle Editionen)
- Administrator-API: Programmierschnittstelle zum Anlegen und Editieren von Kunden und Zugängen
(nur für Kauflösungen)
- Unterstützung für den Internet Explorer 11
- Bugfixes und zahlreiche Detailverbesserungen

VERSION 9.1 (17.12.12)

- **Mobiler Client:** für Smartphones und Tablets optimierte Version der besucherseitigen Chat-Fenster unter Nutzung der Chat-API
(ab Professional-Edition)
- **Webclient:** Chat-Integration direkt in einer Ihrer Webseiten ohne Popup-Fenster unter Nutzung der Chat-API
(ab Business-Edition)
- **Chat:** optionale Alarmierung per Browser-Notification statt Popup-Fenster
(alle Editionen)
- **Chat:** Floskelauswahl per Kontextmenü
(alle Editionen, nicht im Internet Explorer)
- **Chat:** erweiterte Autobusy-Funktion (nach einstellbarer Anzahl offener Chats), Vorgabewert durch Operator oder Administrator
(ab Professional-Edition)
- **Chat:** Eingabe mehrzeiliger Texte, wahlweise mit Enter oder Shift-Enter für Zeilenumbruch
(alle Editionen)
- **Chat:** grafische Smiley-Ersetzungen abschaltbar
(alle Editionen)
- **Einbindung:** Chat-Button aktualisiert sich optional automatisch ohne Neuladen der Seite
(alle Edition, nur bei Kauflösungen)
- **Einbindung:** Vorgabe einer E-Mail-Adresse für Startfenster/Kontaktformular via Einbindungscode
(alle Editionen)
- **Auswertungen und Statistiken:** angepasstes Druck-Layout und verbesserte Navigation in der Operator-Konsole
(alle Editionen)
- **Auswertungen und Statistiken:** zahlreiche neue Bildschirmauflösungen in den technischen Statistiken
(alle Editionen)
- **Auswertungen und Statistiken:** mehr statistische Angaben zur Chat-Dauer und durchschnittlichen Besucherwartezeit
(alle Editionen)

- Administration: Anwendungsgebiet (kleines/grosses Unternehmen) einstellbar
(alle Editionen)
- Administration: Chat-Historie mit Löschfunktion und Kalender-Widget
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 9.0 (30.03.2012)

- Themes: umfassende Gestaltungsmöglichkeiten für alle besucherseitigen Fenster, auch funktionale Erweiterungen (z.B. zusätzliche Buttons, die eigene Fenster öffnen) sowie die Anpassung aller Textausgaben in Erst- und Zweitsprache möglich
(alle Editionen)
- Chat: optische Antwortbedarfsanzeige im Chat-Fenster des Operators
(alle Editionen)
- Chat: zusätzliche benutzerdefinierte Abfragefelder (z.B. Kundennummer) beim Chat-Start
(ab Professional-Edition)
- Chat: aus den Informationen der o.g. benutzerdefinierten Abfragefelder können über Online-Abfragen weitere Informationen (z.B. Kundendaten) ermittelt werden
(ab Business-Edition)
- Chat: Push-basierter XML-Export der Chat-Transkripte
(ab Business-Edition)
- Chat: Chat-API erweitert
(alle Editionen)
- Chat: Chat-Fenster senden JavaScript-Nachrichten über Chat-Status an einbindendes Fenster
(ab Business-Edition)
- Chat-Einladung: eigene Bilder als benutzerdefinierte Layer-Einladungsfenster
(ab Professional-Edition)
- Chat-Einladung: Webseite kann optional bei Chat-Einladungen abgedunkelt werden
(ab Professional-Edition)
- Besucher-Aktionen: Schließknopf für die eingeblendete Layer konfigurierbar
(ab Professional-Edition)
- Audio-/Video-Chat: vollständig überarbeitet, neues Design, mehr Funktionalität, bandbreitenabhängige Videoqualität
(ab Professional-Edition)
- Cobrowsing: Seite, von der der Chat begonnen wurde, kann als Start-URL ausgewählt werden
(ab Business-Edition)

- **Einstellung, ob Besucher-Fenster in der Größe veränderbar sind**
(alle Editionen)
- **Einbindung: neue Einbindungs-codes, die bei Livesupportserver-Ausfall keine Ladeverzögerung der Webseite verursachen**
(alle Editionen)
- **Einbindung: alle Einbindungen temporär deaktivierbar**
(alle Editionen)
- **Administration: neue Buttons, übersichtlichere Gestaltung, insbesondere der Einstellungen**
(alle Editionen)
- **Kauflösung: Hauptkonfigurationsdatei yalst.ini wurde in config.ini umbenannt**
- **Kauflösung: Prüfung, ob Datenbankstrukturen auf dem aktuellen Stand sind**
- **Herausnahme nicht mehr zeitgemäßer Funktionen, wie z.B. Besucher-Aktionen, die Popup-Fenster öffnen**
(ab Professional-Edition)
- **Bugfixes und Detailverbesserungen**
- **Lizensierung:** neues pro Operator-Preismodell, Wegfall der Free- und Enterprise-Edition, 1. Operator in der Basic-Edition bei Kauf- und Mietlösung kostenfrei, Enterprise-Leistungen für Professional- und Business-Edition verfügbar

VERSION 8.1 (14.03.2011)

- Cobrowsing: komplett neu geschrieben, funktioniert in allen gängigen Browsern und auch auf Seiten, die keinen yalst-Einbindungscode enthalten, und außerhalb Ihrer eigenen Website
(ab Business-Edition)
- Chat: minimale Textlänge auf 400 Zeichen erhöht
(alle Editionen)
- Chat: Floskellänge auf 400 Zeichen erhöht
(ab Basic-Edition)
- Chat: neue Auto-Floskel für aktive Chats
(ab Professional-Edition)
- Chat-Einladung: Besucher-spezifischer Einladungstext über Mehrzweckeingabefeld der Operator-Konsole
(ab Professional-Edition)
- Chat-Buttons: 2 neue Chatbutton-Sätze
(alle Editionen)
- Chat-Alarmierung: Aufruf einer definierbaren URL im Hintergrund bei Chat-Eingang, z.B. zum Versand von Push-Nachrichten an ein Smartphone
(ab Business-Edition)
- Besucher-Monitor: Besucher-Relevanz wird durch Warenkorb-Inhalt erhöht
(ab Business-Edition)
- Operator-Konsole: neues Icon-Design
(alle Editionen)
- Operatoren-Verwaltung - neues Operator-Recht: darf seine Operator-Infos und -Einstellungen sehen/ändern
(ab Basic-Edition)
- Statistiken: Browser-Statistiken für Internet Explorer 9 und Chrome
(ab Basic-Edition)
- Statistiken im Administrationsbereich: Vergabe separater Zugangsdaten nur für Statistikzugriff möglich
(ab Basic-Edition)

- **Kampagnen: Kürzellänge auf 3 Zeichen erhöht**
(ab Professional-Edition)
- **Kauflösung: zusätzliche Sprachdateien nur für Ihre Änderungen**
(alle Editionen)
- **Bugfixes und Detailverbesserungen**

VERSION 8.0 (17.06.2010)

- Chat: yalstChat-App für iPhone® und iPod touch®
(ab Basic-Edition)
- Chat: Chat-API für Programmierer zur Entwicklung eigener Chats-Clients
(ab Basic-Edition)
- Chat: alternatives Layout für die Chat-Fenster
(ab Basic-Edition)
- Chat: Operator kann akustisches Signal an Besucher senden
(ab Basic-Edition)
- Operator-Chat: Senden eines akustischen Signals an andere Operatoren
(ab Basic-Edition)
- Besucher-Monitor: Minimalmodus für Websites mit vielen Besuchern/Zugriffen
(ab Basic-Edition)
- Administration: StartUp-Wizard für eine einfache und schnelle Erstkonfiguration
(ab Basic-Edition)
- Administration: Grafiken für Chat-Buttons, Logo, Hintergründe und Operatoren hochladbar
(Umfang abhängig von Edition)
- Administration: Sperrmöglichkeit für Operator-Benutzerkonten
(ab Basic-Edition)
- Kauflösung (ab 2 Lizenzen): Sperrmöglichkeit für einzelne Kundenkonten
(ab Basic-Edition)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 7.5 (17.08.2009)

- Chat: Audio-/Video-Chats
(ab Professional-Edition)
- benötigt das Flash-Plugin (ab Version 9) sowie Audio- bzw. Video-Hardware (Headset, Mikrofon, Webcam, ...) auf Besucher- und Operator-Seite;
- Kauflösung: erfordert Server-seitig einen Wowza Media Server Pro, alternativ kann ein Streaming-Service bei uns gemietet werden
- Chat: neue, umfangreichere und animierte Smileys
(alle Editionen)
- Chat: Smiley-Auswahlbox
(ab Basic-Edition)
- Chat/Chat-Historie: Notizfeld vergrößert + mehrzeilig
(ab Professional-Edition)
- Suchmaschinen-Statistiken berücksichtigen "bing"
(ab Basic-Edition)
- Cobrowsing: Funktion auf Internet Explorer beschränkt, da neuere Firefox-Versionen zunehmend Probleme machen
(ab Business-Edition)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 7.01 (09.07.2009)

- **es wurde eine potentielle Sicherheitslücke geschlossen**
- dieses Problem betrifft alle Kauflösungen von Version 3.1 bis 7.0
- für die Versionen 6.0x, 6.1x, 6.2 und 7.0 stehen Updates in unserem Kundenbereich zur Verfügung (6.02, 6.12, 6.21 und 7.01)

für die Versionen 3.1x bis 5.0x können wir Ihnen leider kein Bugfix-Release anbieten; Sie haben hier nur die Möglichkeit auf Version 9.22 upzudaten oder Ihre Installation mit einer bestimmten PHP-Einstellung (Einzelheiten finden Sie in unserem Kundenbereich) abzusichern

- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 7.0 (31.05.2009)

- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Besuche/Zugriffe pro Monat
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Besuche/Zugriffe pro Woche
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Besuche/Zugriffe pro
Wochentag
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Besuche/Zugriffe pro Tag
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Besuche/Zugriffe pro Stunde
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Chats pro Monat
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Chats pro Woche
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Chats pro Wochentag
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Chats pro Tag
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Chats pro Stunde
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Seitenübersicht
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Downloads
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Links
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Klickpfade
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Besuchsdauer
(ab Basic-Edition)

- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Einstiegsseiten
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Ausstiegsseiten
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Loyalität
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Seitenbewertungen
(ab Professional-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme, Karten + Tabellen): Land/Region
(Umfang abhängig von Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Provider
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Referer
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Suchmaschinen
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Suchbegriffe
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Betriebssystem
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Browser
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Bildschirmauflösung
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Farben
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Plugins
(ab Basic-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Conversion-Tracking
(ab Professional-Edition)
- Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Kampagnen
(ab Professional-Edition)

- **Statistiken in der Administration (Diagramme + Tabellen): Warenkörbe**
(ab Business-Edition)
- **alle Statistiken in der Administration mit CSV- und Excel®-Export**
- **funktionales Kalender-Widget zur Auswahl des gewünschten Zeitraums einer Statistik**
- **Browser-Statistiken berücksichtigen den Internet Explorer 8**
- **Chats: Antwort-Assistent**
(ab Professional-Edition)
- **Chats: Operator-Standardbild für Chats und Chat-Einladungen abschaltbar**
(ab Basic-Edition)
- **Abteilungen: individuelles Logo für jede Abteilung bei direkter Einbindung**
(ab Business-Edition)
- **Abteilungen: Abteilungsname in Zweitsprache festlegbar**
(ab Business-Edition)
- **Besucher-Monitoring: Ausschluß einzelner IP-Adressen/Domains**
(ab Basic-Edition)
- **Tracking- und Besucher-Variablen per JavaScript auslesen**
(ab Professional-Edition)
- **Bugfixes und Detailverbesserungen**

VERSION 6.2 (15.12.2008)

- neue VNC-basierte Remote-Unterstützung
(ab Business-Edition)
- völlig überarbeitetes WinApp
(ab Basic-Edition)
- yalst-Gadget für die Sidebar von Windows Vista®
(ab Basic-Edition)
- iPhone-Version des WAP-Monitors
(ab Professional-Edition)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 6.11 (26.04.2008)

- Verlinkungen Operator-Konsole <-> Chatfenster
(alle Editionen)
- Auswertungen und Statistiken: Chat-Stundenübersicht auf Tages-, Monats- oder Operatorebene
(ab Basic-Edition)
- Kauflösung: Online-Installation und -Updates
(alle Editionen)
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 6.1 (17.03.2008)

- englischsprachige Komplettversion (www.yalst.com)
- Französisch oder Spanisch als Zweitsprache für alle Besucher-Fenster
(ab Basic-Edition)
- Chats: 2. Operator kann hinzugezogen werden, sichtbar oder unsichtbar für den Besucher
(ab Professional-Edition)
- Chats: Floskeln gruppierbar (z.B. Begrüßung, Verabschiedung, Produktinfos, ...) -
beschleunigt deren Auswahl deutlich
(ab Basic-Edition)
- Chat-Einladung: Bild des einladenden Operators kann bereits in der Einladung angezeigt
werden
(ab Professional-Edition)
- Chat-Transfer: Weitergabe an einen bestimmten Operator
(ab Professional-Edition)
- Chat-Alarmierung: abgestufte Benachrichtigung nach Operator-Priorität
(ab Business-Edition)
- Operator-Chat: Verlinkung von Besucher-Chats als Hinweis für andere Operatoren
(ab Basic-Edition)
- Busy-Funktion: Operator kann automatisch "busy" gesetzt werden, falls dieser gerade
chattet
(ab Professional-Edition)
- Conversion-Tracking: Verknüpfung mit Operator, der mit dem Besucher zuvor gechattet
hat
(ab Professional-Edition)
- Conversion-Tracking: Verknüpfung mit Suchbegriffen, durch die Ihre Site gefunden wurde
(ab Professional-Edition)
- Auswertungen und Statistiken: Exportfunktion (CSV/Excel®) für die Ereignis-Historie des
Conversion-Trackings
(ab Professional-Edition)
- Auswertungen und Statistiken: Exportfunktion (CSV/Excel®) für Seitenbewertungen
(ab Professional-Edition)

- **Auswertungen und Statistiken: Exportfunktion (CSV/Excel®) für Suchbegriffe**
(ab Basic-Edition)
- **Auswertungen und Statistiken: zusätzliche Kampagnenstatistik mit Angabe von Konversionsraten**
(ab Professional-Edition)
- **Auswertungen und Statistiken: Anzeige der durchschnittlichen Besuchszahl pro Besucher**
(ab Basic-Edition)
- **Administration: Datumsformat einstellbar**
(ab Basic-Edition)
- **Webcontrolling-Funktionen abschaltbar, falls yalst ausschließlich als Chat-System genutzt werden soll**
(ab Basic-Edition)
- **Kauflösung: yalst.ini-Einstellung für MySQL-Zeichensatz**
(alle Editionen)
- **zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen**

VERSION 6.01 (31.10.2007)

- Chats: Standard-Begrüßungsfloskel kann deaktiviert werden, falls eigene Floskeln definiert wurden
(ab Basic-Edition)
- Operator-Chat: Extra-Fenster zur Eingabe langer Textpassagen, die als Datei übermittelt werden
(ab Professional-Edition)
- Besucher-Monitor: Einstellung wieviele Stellen der Besucher-ID angezeigt werden sollen
(ab Basic-Edition)
- Auswertungen und Statistiken: Anzeige der häufigsten Suchbegriffe, die zu Ihrer Website geführt haben, in der Administration
(ab Basic-Edition)
- WAP-Monitor: um Warenkorb-Statistik erweitert
(ab Business-Edition)
- Kauflösung (Setup): Möglichkeit zum Versand einer Diagnose-Mail an den Produktsupport
(alle Editionen)
- Kauflösung (Setup): Umwandlung der Free-Edition in eine Trial-Version der Business-Edition vereinfacht
- rund 50 Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 6.0 (01.10.2007)

- Aufteilung in Basic-, Professional, Business- und Enterprise-Edition
- Free-Edition (nicht als Mietlösung): 1 Operator, Besucher-initiierte Chats, minimale Operator-Konsole und Chat-Historie, kein Produktsupport
- Design: neues Design aller Besucher-Fenster
- Besucher-Chatfenster: Schriftgröße der Textausgabe umschaltbar
(ab Basic-Edition)
- Besucher-Chatfenster: Besucher kann Visitenkarte (im vCard-Format) des Operators herunterladen
(ab Basic-Edition)
- Chats: Operatoren können sich während eines Chats "busy" schalten und erhalten keine weiteren Anfragen; Anzeige eines Busy-Buttons, wenn alle Operatoren beschäftigt sind
(ab Professional-Edition)
- Chats: Extra-Fenster zur Eingabe langer Textpassagen, die als Datei übermittelt werden
(ab Professional-Edition)
- Chat-Anfragen: optionale Abfrage der E-Mail-Adresse vor Beginn; Anzeige in den Chat-Daten
(ab Basic-Edition)
- Chat-Historie: zusätzliche Anzeige in der Administration
(ab Basic-Edition)
- Chat-Historie (Detailansicht): verbessertes Design und Link auf die weiteren Chats des betreffenden Besuchers
(ab Basic-Edition)
- Chat-Historie (Detailansicht): Grund für automatische Chat-Beendigungen wird ausgegeben
(alle Editionen)
- Einbindung: Einbindung in Newsfeeds, auch zur Zugriffszählung
(ab Basic-Edition)
- Einbindung: Einbindung in E-Mails und Auktionen auch zur reinen Zugriffszählung
(ab Basic-Edition)
- Einbindung: Popup-Monitor kann Tracking-Daten erfassen
(ab Professional-Edition)

- **Besucher-Monitor: Anzeige welcher Teil einer Seite (oben, Mitte, unten) betrachtet wird**
(ab Basic-Edition)
- **Besucher-Monitor: farbliche Hervorhebung abhängig von der Herkunftsseite (Referer); individuell pro Operator einstellbar**
(ab Basic-Edition)
- **Besucher-Monitor: Anzeige einer per Einbindungscode übergebenen Zeichenkette (z.B. Kundennummer, Loginname, ...) direkt im Besucher-Monitor**
(ab Basic-Edition)
- **Operator-Konsole: verbessertes Design**
(alle Editionen)
- **Operator-Konsole: Whois-Tool**
(ab Professional-Edition)
- **Operator-Konsole: optionale E-Mail-Benachrichtigung eines Operators bei einem System-Logout**
(ab Basic-Edition)
- **Marketing-Tools: Banner können als Layer eingeblendet werden**
(ab Professional-Edition)
- **Marketing-Tools: Angabe von Seitenparametern beim Status "automatisch" möglich**
(ab Professional-Edition)
- **registrierte Benutzer: Datensatz um E-Mail-Adresse erweitert**
(ab Business-Edition)
- **API: neue Funktionen system.isBusy, system.isDeptBusy und system.isOpBusy**
(ab Business-Edition)
- **Warenkorb-Statistik: abgeschlossene und abgebrochene Einkäufe, Durchschnittssumme und -artikelzahl pro Einkauf, Anteil nicht gekaufter Artikel; Gesamt- und Monatsstatistik; Tages- und/oder Wochenstatistik per E-Mail**
(ab Business-Edition)
- **Auswertungen und Statistiken: Anzeige von Chats und abgelehnten Chat-Einladungen im Klickpfad**
(Umfang abhängig von Edition)

- Auswertungen und Statistiken: Anzeige einer Übersichtsseite mit den Basisdaten in der Administration
(ab Basic-Edition)
- Administration: Zeitdifferenz zwischen Serverzeit und lokaler Zeit einstellbar, damit alle Zeitangaben in Ortszeit des Seitenbetreibers ausgegeben werden können
(alle Editionen)
- Administration: verbesserte Auswahl Fenster für Logos und Chat-Buttons
(alle Editionen)
- Administration: erweiterte Signatur-Einstellungen für E-Mails an Besucher
(Umfang abhängig von Edition)
- Kauflösung: Klickpfad-Speicherdauer pro Zugang einstellbar, Minimalwert jetzt 10 statt 60 Tage
- Kauflösung (Mehrlicenz-Version): verbesserte Zugangsverwaltung
- Kauflösung (Mehrlicenz-Version): eigene Monitor-Tabelle für einzelne oder alle Zugänge möglich (zur Entlastung der Datenbank)
- Kauflösung: neue Verzeichnisstruktur mit einem Wurzelverzeichnis; alte Struktur wird weiterhin unterstützt
- Kauflösung: optionales Windows®-basiertes Installationsprogramm zum Aufspielen der Dateien
- Kauflösung: alle Textausgaben auf Operator- und Besucher-Seite sowie in der Administration und im Setup über eine Sprachdatei anpaßbar
- Kauflösung (Setup): Installationsvoraussetzungen auch nach Installation prüfbar (z.B. bei Änderungen an der Server-Software)
- Länderdatenbank wurde aktualisiert
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 5.07 (01.06.2007)

- reines Bugfix-Release

VERSION 5.06 (09.03.2007)

- Besucher-Monitor: Anzeige von Chatnamen statt Rechnernamen falls bekannt (optional)
- Kontaktformular: Verlinkungsmöglichkeit des Offline-Buttons mit einem eigenen Kontaktformular ohne Popup-Fenster
- Kauflösung: Login in Administration mit Authentifizierung über externe Datenbanken
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 5.05 (25.02.2007)

- Partnerprogramm: Übersichtsseite nicht abgerechneter Partnerprogramm-Conversions
- Kampagnen: interne Kampagnen (Werbung auf der eigenen Website)
- Chat-Transkripte: optional auch im HTML-Format verfügbar
- Statistik-E-Mail: optional auch im HTML-Format verfügbar
- Operator-Konsole: Autologin-Möglichkeit
- Operator-Konsole: Sortierung umkehrbar im Unterfenster "registrierte Benutzer"
- Chat-Alarmierung: Gesprächsannahme aus Benachrichtigungspopup
- Operator-Chat: OpChat2Go - Version für mobile Endgeräte (Mobiltelefone, Smartphones, PDAs, ...)
- Chat-Fenster: automatische Verlinkung von Webadressen in Chattexten (abschaltbar)
- API: neue Funktion visitor.conversion zum Erzeugen von Conversion-Tracking-Ereignissen
- API: neue Funktion visitor.geodata zur Besucher-Lokalisierung
- Klickpfad-Anzeige: neue Funktion "Auto-Refresh" bei Aufruf aus Besucher-Monitor
- Kauflösung: noch mehr Textausgaben auf Operator-Seite über eine Sprachdatei anpaßbar
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 5.0 (18.10.2006)

- Cobrowsing: gemeinsam mit Ihrem Besucher durch die Webseiten surfen, wechselseitige Führung möglich, gemeinsames Ausfüllen von Formularen, Zeigefunktion; keine Plugins, kein Java oder ActiveX erforderlich
- aktive Chats (Layer): Auto-Einladung nach konfigurierbaren Kriterien
- aktive Chats (Layer): Titelzeile des Einladungsfensters einstellbar
- aktive Chats (Layer), Mitteilungen, Umfragen (Layer): Endposition der Layer kann über den Einbindungscode festgelegt werden
- aktive Chats (Popup), proaktive Chats, Marketing-Aktionen (Popup): Popup-Blocker beim Besucher werden erkannt und Aktion wird mit Hinweis darauf abgebrochen
- Floskel-Editor: Textbausteine für Chats, Mitteilungen und Auto-Floskeln komfortabel verwalten
- Einbindung in E-Mail-Signaturen und Auktionen: Chatfenster erscheint ohne Zwischenfenster
- 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; Aufpreis bei der Mietlösung, bei der Kauflösung werden keine Daten mitgeliefert, sondern nur eine Schnittstelle zu deren Bezug
- Besucher-Fenster: alle Textausgaben auf "Du-Form" konfigurierbar (ideal z.B. für Communities)
- Besucher-Fenster: Datenschutz-Link oder -Unterfenster vor Chatbeginn und im Kontaktformular (optional)
- Besucher-Chats: optionale Übergabe eines Kommentars über den Einbindungscode (z.B. für die dynamische Übergabe von Kundennummern, Loginnamen o.ä.); Anzeige bei Chat-Anfragen, im Chatfenster des Operators und in der Chat-Historie
- Auswertungen und Statistiken: Kontaktformulare (Gesamt- und Monatsübersichten sowie Herkunftsseiten und Einzelbesucher-Statistik)
- Auswertungen und Statistiken: Broken-Link-Statistiken (404-Fehler, intern und extern)
- Operator-Konsole: neues Design (auch für Unterfenster)
- Operator-Konsole: Relevanz-basierte Alarmierung (Warnton bei "wichtigen" Besuchern)

- Operator-Konsole: Wiedereinstieg in laufende Chats durch den Operator nach Browserabsturz
- Operator-Konsole: automatische Abmeldung bei Verbindungsproblemen zum Server (optional)
- Operator-Konsole: Restzeichenzähler für das Mehrzweck-Eingabefeld
- Operator-Konsole: mehr Informationen über alle Operatoren im Site-Fenster abrufbar
- Besucher-Monitor: Anzeigebereich kann individuell pro Operator festgelegt werden
- Operator-Chat: neuer Befehl /clear zum Löschen der bisherigen Ausgaben
- registrierte Benutzer: Vermerkmöglichkeit von Zeitkonto-Änderungen (Einzahlungen, Verrechnung für weitere Dienstleistungen, ...) in der Chat-Historie; Erweiterung der API-Funktion `reguser.credits` um diese Möglichkeit
- registrierte Benutzer: neues Dialogfenster zur Änderung von Zeitkonten über die Operator-Konsole
- Kauflösung (Mehrlicenz-Version): zu jedem Kunden können Notizen gespeichert werden
- Kauflösung: alle Textausgaben zahlreicher Fenster auf Operator-Seite über eine Sprachdatei anpaßbar
- Länderdatenbank wurde aktualisiert
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 4.04 (04.07.2006)

- Auswertungen und Statistiken: Kampagnen-Reichweite
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 4.03 (03.06.2006)

- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe/Wochenübersicht
- Seitentitel: können auch per JavaScript definiert werden
- Administration: Tutorial "erste Schritte"
- Administration (Mehrlizenz-Version): erweiterte Statistiken für den Administrator
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 4.02 (18.04.2006)

- reines Bugfix-Release:
- Durch das Windows-Update vom April 2006 ("Patchday") gab es eine Änderung im "Internet Explorer", die dazu führte, daß bei Soundausgaben in yalst (und höchstwahrscheinlich vielen anderen Webseiten mit derartigen Soundausgaben) ein Popup-Fenster geöffnet wurde (ActiveX-Meldung). Dieses haben wir in der aktuellen Version durch entsprechende Änderungen behoben. **Allen Kunden mit Kauflösung wird dringend empfohlen, auf yalst 4.04 oder 9.22 upzudaten.** (Kunden mit yalst 3.11 finden aktualisierte 3.11er-Pakete in unserem Kundenbereich).

VERSION 4.01 (13.04.2006)

- Besucher-Chats: Operator kann aus seinem letzten Gesprächsbeitrag per Mausklick eine Floskel erzeugen
- Design: viele wesentliche HTML-Tags (insbesondere auf Besucherseite) verfügen nun über ein ID-Attribut und können somit individuell über CSS formatiert werden
- Design: 3 neue Logos, jeweils 2 neue Online-/Offline-Buttons
- Operator-Konsole: Anzeige der aktuellen Besucherzahl in der Fenster-Titelzeile (somit u.a. auch bei verkleinertem Fenster ablesbar)
- Conversion-Tracking: manuelle Eingabe von Ereignissen, falls es z.B. zu telefonischen Abschlüssen kommt
- öffentlicher Besucherzähler: Addition eines alten Zählerstands (z.B. beim Wechsel von einer anderen Zählsoftware)
- API: neue Funktion visitor.tracking zum Ergänzen, Ändern oder Löschen der Tracking-Daten eines Besuchers
- API: neue Funktion visitor.getTrackingData zum Abfragen der Tracking-Daten eines Besuchers
- Administration: neues Design
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 4.0 (01.03.2006)

- Besucher-Chats: Remote-Unterstützung
- Besucher-Chats: maximale Länge eines Beitrags zwischen 250 und 900 Zeichen definierbar
- Besucher-Chats: wahlweise mehrzeilige Texteingabefelder
- Besucher-Chats: Skype®-Integration; wenn der beratende Operator bei Skype online ist, wird im Besucher-Chatfenster ein zusätzlicher Skype-Button eingeblendet, über den dann ein Voice- oder Video-Chat eingeleitet werden kann
- Besucher-Chats: optionaler zusätzlicher Beenden-Button oben im Besucher-Chatfenster
- Besucher-Chats: letzter Beitrag aus Operator-Chat kann in Texteingabe für Besucher-Chat übernommen werden ("Souffleur-Funktion")
- Chat-Historie: übersichtlicheres Design
- Chat-Historie: verschlüsselte Übertragung bei SSL-Unterstützung
- Chat-Historie: Anzeige aller Chats einer Abteilung
- Chat-Startfenster: Standard-Besuchername kann bereits voreingetragen sein
- Einbindungscode für direkten Chatbeginn ohne Startfenster
- Textlinks zum Live-Support: verschiedene Texte für Online/Offline
- FAQs: Abschnitte oder Beiträge in andere Abschnitte verschiebbar
- FAQs: Einzel-Beitrag direkt verlinkbar
- Tracking-Daten: Speicherung von Zusatzinformationen zu einem Besucher in Form von Feld-Wert-Paaren über Einbindungscode in der Webseite (z.B. Warenkorbhalte); Tracking-Statistik mit Suchfunktion
- Link-Monitor/-Statistiken: welche Links zu anderen Homepages werden angeklickt?
- Auswertungen und Statistiken: Trendanalysen
- Auswertungen und Statistiken: Plugin- (über welche Browser-Plugins verfügt der Besucher?) und Skype®-Erkennung
- Auswertungen und Statistiken: Besuchstiefen- und Besuchsdauer-Verteilung
- Auswertungen und Statistiken: Einzelaufschlüsselung der Referer-Statistik
- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe/Monatsübersicht mit Summe für alle Einzelmonate
- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe/Monatsübersicht mit Aufschlüsselung nach Abteilungen

- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe/Seitenübersicht mit Aufschlüsselung nach Abteilungen
- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe/Stundenübersicht mit Aufschlüsselung nach Abteilungen
- Auswertungen und Statistiken: übersichtlichere Darstellung eines Einzelbesuchers
- Auswertungen und Statistiken: grafische Weltkarten-Darstellung der Besucher und Chat-Besucher
- Auswertungen und Statistiken: Export-Funktion (CSV- und Excel®-Format) für Zugriffe/Seitenübersicht und Zugriffe Stundenübersicht
- Abteilungen: abteilungsspezifische Kontaktformular-Felder
- Abteilungen: einzelne Abteilungen können in Abteilungswahl (Startfenster/Kontaktformular) versteckt werden
- Abteilungen: Anzeigemöglichkeit der besuchten Abteilung im Besucher-Monitor
- Conversion-Tracking: Ereignisse löschen (falls diese z.B. zu Testzwecken ausgelöst wurden, Berechtigung erforderlich)
- Conversion-Tracking: Schutzmechanismus gegen doppelte Erfassung eines Ereignisses
- Conversion-Tracking: Herkunftsland-Statistik mit zusätzlicher Weltkarten-Darstellung
- Conversion-Tracking: Referer-Statistik (von welchen Sites kommen die Käufer?)
- Conversion-Tracking: Benachrichtigung an Ereignis-spezifische, zusätzliche E-Mail-Adresse möglich
- registrierte Benutzer: minimales Zeitguthaben für den Start eines kostenpflichtigen Chats einstellbar
- registrierte Benutzer: Warnleuchte auf Besucherseite bei kostenpflichtigen Chats, wenn Zeitguthaben unter 60 Sekunden
- registrierte Benutzer: Kennzeichnungsmöglichkeit durch ein ®-Symbol im Besucher-Monitor
- Seitenbewertungen: Texte der Bewertungsbox frei einstellbar
- Operatoren: neues Recht einstellbar "darf aktive und proaktive Chats führen"
- Operator-Konsole: Bereiche Anfragen/Chats und/oder Transfers nur bei Bedarf anzeigen
- aktive Chats (Layer): Hintergrundbild einstellbar
- aktive Chats (Layer): fester Teil des Einladungstextes kann abgeschaltet werden
- Layer-basierte Aktionen: Rahmenfarbe per Einbindungscode pro Seite änderbar
- Mitteilungen: Chat-Links können optional direkt einen Chat beginnen (ohne Startfenster)

- Floskeln/Mitteilungen: Auswahlhilfe-Fenster zur leichteren Eingabe
- Kauflösung: erkannte Suchmaschinen über Konfigurationsdatei frei definierbar
- Kauflösung: jetzt auch auf Windows®-Servern installierbar
- Kauflösung: SSL-Unterstützung alternativ via SSL-Proxy realisierbar
- Kauflösung: minimale Refresh-Zeiten (Besucher-Monitoring, Chats) können verkürzt werden
- Schutz vor versehentlichem Fensterschließen (Operator-Konsole, Chats)
- Administration: Funktion "Kennwort vergessen?"
- deutliche Verringerung des Ressourcenbedarfs
- Länderdatenbank wurde aktualisiert
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 3.11 (26.09.2005)

- reines Bugfix-Release

VERSION 3.1 (10.08.2005)

- Kauflösung: Systemvoraussetzungen deutlich reduziert; einfachere Installation
- WAP-Monitor: aktuelle Monitoring- und Statistik-Daten direkt auf Ihr Mobiltelefon
- Loginstatistik: Operator-Arbeitszeiterfassung, chronologische und monatsweise Übersichten
- Auswertungen und Statistiken: tages- und monatsweise Anzeige der Gesamtchatzeit pro Operator
- Auswertungen und Statistiken: Herkunftsländer der Chat-Besucher
- Auswertungen und Statistiken: Werbewert (welche Werbeeinnahmen könnten aufgrund der Zugriffszahlen erzielt werden?); TKP einstellbar
- Auswertungen und Statistiken: Anzeige der Anzahl neuer Besucher pro Tag
- Conversion-Tracking: Umsätze können erfaßt und statistisch ausgewertet werden
- Conversion-Tracking: zahlreiche Verbesserungen in der Darstellung und E-Mail-Benachrichtigung
- FAQs: Zugriffsrechte einstellbar (alle, registrierte Benutzer, registrierte Benutzer + Operatoren und nur Operatoren)
- FAQs: Aufrufmöglichkeit aus der Operator-Konsole
- Seitentitel: 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)
- Operatoren: neue Zugriffsrechte für Loginstatistiken, Umsatzzahlen und Infozeilenänderung
- Operator-Infozeile: kann vom Operator selbst geändert werden
- Operator-Konsole: andere Operatoren können laufende Chats in einem neuen Fenster vollständig mitlesen (falls Berechtigung vorhanden)
- Besucher-Chatfenster: Reload nur bei Änderungen im Ausgabefenster durch XMLHTTP-Technologie
- Chat-Anfragen: können mit einer einstellbaren "Busy"-Meldung abgewiesen werden

- Chat-Anfragen: bevor die Anfrage angenommen wurde, können aus der Operator-Konsole Mitteilungen in das Besucher-Chatfenster gesendet werden (z.B. "bitte warten, wir sind gleich für Sie da")
- Chat-Transkript: Operator kann automatisch eine Mitschrift an seine persönliche E-Mail-Adresse erhalten
- Chat-Transfer: Anzeige aller beteiligten Operatoren in Historie, Mitschriften und beim Mitlesen; Verbesserungen in der Darstellung
- Operator-Chat: Rückgriff auf die letzte Eingabe möglich; neuer Befehl zum Ausdrucken des Ausgabefensters
- aktive Chats: Sound-Signal bei Annahme der Einladung (abschaltbar)
- aktive Chats (Layer): Einstellmöglichkeit, ob eine offene Einladung bei Seitenwechsel des Besuchers wiederholt werden soll
- aktive Chats (Layer): Hintergrundfarbe der Einladungslayer einstellbar
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 3.06 (08.06.2005)

- Auswertungen und Statistiken: automatische Zusendung per E-Mail als Tages- und/oder Wochenstatistik
- Länderdatenbank wurde aktualisiert
- Bugfixes

VERSION 3.05 (17.05.2005)

- Marketing-Tools: Layer-basierte Umfragen (können nicht durch Popup-Blocker behindert werden)
- Marketing-Tools: Umfragen können direkt in eine Webseite eingebettet werden
- API: neue Funktionen `faq.category` und `faq.article` zur Anzeige der FAQs direkt auf Ihren Webseiten (Beispiel)
- API: neue Funktion `visitor.clickpath` zum Einfügen von Kommentaren in einen Besucher-Klickpfad (z.B. Formulardaten, aufgerufene externe Links, ...)
- Operator-Konsole: Versand kurzer E-Mail-Nachrichten an andere Support-Mitarbeiter
- Operator-Chat: einzelne Support-Mitarbeiter können von der Teilnahme ausgeschlossen werden
- Chat-Einladungen: Option, beim Erscheinen des Einladungsfensters eine MP3-Datei abspielen zu lassen (gedacht für einen kurzen gesprochenen Einladungstext)
- Chat-Historie: Option, daß Operatoren nur ihre jeweils eigenen Chats einsehen und löschen können
- Chat-Transfer: optional mit Sound-Alarmierung möglich
- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe auf Live-Support-Fenster (Startfenster, Offline-Meldung, Kontaktformular und FAQs) pro Tag
- Auswertungen und Statistiken: Zugriffe durch die Browser der Support-Mitarbeiter können von verschiedenen Zugriffszählungen ausgenommen werden
- mehr Design-Einstellungen für Startfenster und Kontaktformular
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 3.0 (24.03.2005)

- SSL-Unterstützung: ermöglicht Live-Support-Einbindung in https-Seiten und verschlüsselt übertragene Chats (Aufpreis bei der Mietlösung, erfordert SSL-fähige Domain bei der Kauflösung)
- Operator-Chat: eigener Chat-Raum für Operatoren (mit Dateiübertragungsmöglichkeiten, Transkript-Zustellung per E-Mail sowie Funktion zur Verschickung privater Nachrichten und Mitteilungen)
- Operator-Mitteilungen: werden 90 Tage gespeichert (bei der Kauflösung kann auch eine andere Tageszahl eingestellt werden)
- Operator-Konsole: Refresh-Verhalten wurde wesentlich verbessert, insbesondere beim Internet Explorer
- Kampagnen/registrierte Benutzer: Partnerprogramm-Funktion; registrierten Benutzern können die Statistiken zu einzelnen Kampagnen Kennwort-geschützt zugänglich gemacht werden; somit können diese Benutzer für Ihre Site werben sowie den Erfolg einsehen, z.B. als Basis für eine entsprechende Vergütung
- Design: Verwendung einer eigenen Stylesheet-Datei möglich (nur bei Whitelabel-Versionen)
- Operator-Konsole: Sound-Signal, wenn sich die Zahl der aktiven Operatoren ändert (abschaltbar)
- Besucher-Monitor: Filter zur Anzeige bestimmter Besucher (nach Herkunftsländern, Abteilungen, Farbmarkierungen, Seiten; pro Operator individuell einstellbar)
- Besucher-Monitor/Statistik: Anzeige der Registrierungsdaten (aus Whois-Datenbanken) zur IP-Adresse des Besuchers (erfordert Installation eines externen Programms bei der Kauflösung)
- FAQs: Zusammenstellung der 3, 5 oder 10 (einstellbar) neuesten oder zuletzt geänderten Artikel auf der FAQ-Startseite
- Besucher-Mitteilungen: Hintergrundbild und Textfarbe einstellbar
- Einbindung: 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!
- Floskeln: getrennt für Operator-Konsole und Chats definierbar
- Operator-Chatfenster: Fokusverhalten einstellbar

- Kontaktformular: statt des eingebauten Kontaktformulars kann auch eine beliebige andere Seite in das "Offline-Fenster" geladen werden (z.B. eigenes Kontaktformular)
- Seitenbewertungen: werden im Klickpfad zum jeweiligen Besucher gespeichert
- Auswertungen und Statistiken: Anzeige der Besucher-Loyalität (wieviel Prozent der Besucher kommen erneut?)
- Auswertungen und Statistiken: Suchmaschinen-Statistik (welche Begriffe wurden über welche Suchmaschinen gesucht?)
- registrierte Benutzer: Zeitkonten können via der Operator-Konsole von dazu berechtigten Operatoren geändert werden
- Chat-Historie: Anzeige aller Chats mit einem registriertem Benutzer
- WinApp: Bugfixes
- Sound-Bibliothek erweitert
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.4 (25.01.2005)

- Programmierschnittstelle (API): greifen Sie direkt aus Ihren Webanwendungen auf Ihre Live-Support-Daten zu!
- kostenpflichtige Chats: registrierten Benutzern (Seitenbesuchern, denen Zugangsdaten übermittelt wurden) können Zeitguthaben zugewiesen werden, die diese dann "abchatten" können
- registrierte Benutzer: bisherige Chats können eingesehen und durchsucht werden (abschaltbar)
- registrierte Benutzer: Benutzer können Ihr Kennwort ändern (abschaltbar)
- FAQs: FAQ-Artikel können mit einem positionierbaren Bild versehen werden (Diagramm, Screenshot, Produktfoto, ...)
- FAQs: FAQ-Artikel und -Abschnitte können als "intern" gekennzeichnet werden; interne FAQs sind nur für Support-Mitarbeiter abrufbar ("Knowledge Database")
- FAQs: FAQ-Fenster kann aus dem Operator-Chatfenster geöffnet werden, Inhalte können per Mausklick in die Texteingabezeile übernommen werden
- FAQs: Einstellung von Hintergrundfarbe und -bild für FAQ-Fenster
- Mitteilungsfenster: Anzeige eines Bildes mit Verlinkung zum Chat-Startfenster statt eines Textes
- Besucher-Mitteilungen: werden gespeichert und sind durchsuchbar
- URL-Push: Besucher kann Operator-gesteuert auf eine andere Seite geleitet werden, auch außerhalb eines Chats
- 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)
- Operator-Konsole: individuelle Konfigurationsmöglichkeiten für jeden Support-Mitarbeiter (Sortierung im Besucher-Monitor, Vorbelegung der Eingabe-/Auswahlfelder unten, ...)
- Besucher-Monitor: Besucher, die schonmal eine bestimmte Seite betreten haben (z.B. Shop oder Kundenbereich) können automatisch mit farbigen Rahmen versehen werden

- englischsprachige Besucherfenster: separate Festlegung der englischen Textausgaben für viele Bereiche
- Start-/Chatfenster: Hintergrundbild einstellbar
- Auswertungen und Statistiken: neue Zugriffsstatistik; Aufschlüsselung der Zugriffe durch externe Live-Support-Einbindungen (Auktionen und E-Mails); somit kann z.B. ermittelt werden, wie oft auf eine Auktionsseite zugegriffen wurde
- Auswertungen und Statistiken: neue Zugriffsstatistik; Aufschlüsselung der Zugriffe nach Stunden; somit kann z.B. ermittelt werden, zu welchen Zeiten Live-Support angeboten werden sollte
- Auswertungen und Statistiken: Chat-Herkunftsübersicht (wieviele Chats wurden von welcher Webseite gestartet?)
- WinApp: Windows-Proxyeinstellungen können verwendet werden; Deinstallation über Systemsteuerung möglich; Ballonmitteilungen (falls erwünscht)
- Conversion-Tracking: Ereignis kann optional mit zurückliegenden Besuchen über Kampagnen in Verbindung gebracht werden
- Kontaktformular: Besucher kann sich Kopie der Nachricht zuschicken lassen (abschaltbar)
- Kontaktformular: Anfrage kann an eine separate E-Mail-Adresse geschickt werden
- Kauflösung: externes Programm "wget" wird nicht mehr benötigt
- Kauflösung: Speicherdauer von Klickpfaden und externen Zugriffen kann geändert werden
- Kauflösung (nur Whitelabel-Version): alle Textausgaben auf der Besucherseite können konfiguriert werden
- Länderdatenbank wurde aktualisiert
- zahlreiche Detailverbesserungen und Bugfixes

VERSION 2.35 (16.12.2004)

- reines Bugfix-Release

VERSION 2.34 (12.11.2004)

- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.33 (02.11.2004)

- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.32 (25.10.2004)

- Chatfenster: Restzeichenzähler bei der Texteingabe
- verbesserte Marketing-Statistiken mit Einzelbesucher-Auswertungen
- Klickpfadstatistiken: häufigste Einstiegs- und Ausstiegseiten, durchschnittliche Klickpfadlänge und Besuchsdauer, ...
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.31 (21.09.2004)

- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.3 (01.09.2004)

- aktive Chats: Einladungsfenster kann jetzt auch als "Layer" geöffnet werden, damit haben Popup-Blocker beim Besucher keine Chance
- Chats: 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)
- Chats: statt eines Operator-Bilds kann nun 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
- Mitteilungen: Öffnen von Mitteilungsfenstern beim Besucher (in einer Layer mit Notizzettel-Hintergrund); Text wird vom Operator individuell festgelegt; Vorlagen (Floskeln) für Mitteilungen definierbar
- Conversion-Tracking: Registrierung definierbarer Ereignisse (z.B. Verkäufe, Bestellungen, Anmeldungen, ...); Anzeige im Besucher-Monitor und in den Statistiken; Benachrichtigung per E-Mail; Auswertung in Bezug auf Kampagnen, ...
- Chat-Notizen: zu jedem Chat können Notizen abgespeichert werden; Suche und nachträgliche Bearbeitung möglich
- Auto-Floskeln: automatische Einblendung einer definierbaren Floskel vor und nach Chatbeginn, sowie nach Chatende
- Abteilungs- und Operator-spezifische Floskeln
- URL-Push: Seite kann jetzt wahlweise auch in dem Fenster geöffnet werden, aus dem der Chat gestartet wurde
- Newsletter-Anbindung: Besucher kann mit der Transkript-Anforderung oder dem Ausfüllen des Kontaktformulars auf Wunsch Ihren Newsletter abonnieren
- Administration: Operatoren können aus der Administration heraus abgemeldet werden (z.B. falls ein Support-Mitarbeiter mal das Abmelden vergessen hat)
- Seitenempfehlungen: Einbindung einer Seitenempfehlungsfunktion in Ihre Webseiten; Empfehlungen werden per E-Mail zugestellt und enthalten einen Link zu Ihrer Seite; Besucher, die über eine solche Empfehlung kommen, werden im Besucher-Monitor gekennzeichnet; Statistik Empfehlungen <-> Besuche aufgrund Empfehlungen

- FAQs: zu jedem Artikel können zusätzliche Suchbegriffe (für die Suchfunktion) gespeichert werden
- FAQs: Zusammenstellung der 3, 5 oder 10 (einstellbar) häufigsten Fragen auf der FAQ-Startseite
- interne Operatoren: interne Operatoren 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
- mehr Logos und Live-Support-Buttons in unseren Bibliotheken
- Bugfixes und viele Detailverbesserungen

VERSION 2.22 (17.07.2004)

- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.21 (29.06.2004)

- Download-Monitor: jetzt kann nicht nur der Besuch von Webseiten, sondern auch der Download von Dateien (z.B. Kataloge, Bestellformulare, Software, ...) Ihres Internetauftritts im Besucher-Monitor beobachtet werden (Downloads erscheinen auch in der Klickpfad-Anzeige)
- Download-Statistik
- mehr FAQ-Optionen
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.2 (15.06.2004)

- erstmals auch als Kauflösung erhältlich
(mit Kundenverwaltung für eigenes Live-Support-Geschäft)
- WinApp: Zusatzprogramm für die Windows-Taskleiste (zeigt Anzahl der Besucher, Chats, Operatoren, ...)
- Besucher-Monitor: Besucher-Relevanzanzeige (0-10, abschaltbar) und weitere Lesehilfen
- Chatfenster: Anzeige von Bildern (bis 200 x 100 Pixel) direkt im Chatfenster
- Auswertungen und Statistiken: Einzelbesucher-Zugriffsstatistiken
- Online-Hilfen für Operator-Chatfenster und Chat-Historie
- Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 2.1 (30.03.2004)

- FAQ-Datenbank für Ihren Internetauftritt:
 - erreichbar über das Chat-Startfenster oder das Kontaktformular
 - kann auch separat über einen Link auf der Homepage eingebunden werden
 - FAQ-Editor in der Administration
 - beliebig schachtelbar in Abschnitte und Unterabschnitte
 - durchsuchbar
 - kann in deutscher und englischer Sprache angeboten werden
 - Besucher kann sich einzelne FAQ-Artikel per E-Mail zusenden lassen
 - Besucher kann FAQ-Artikel bewerten, Auswertung über Operator-Konsole möglich
 - FAQ-Zugriffs- und Suchbegriffsstatistiken (Gesamt- und Einzelbesucher)
- individuelle Kontaktformulare:
 - benutzerdefinierte Felder (Eingabe- und Auswahlfelder sowie Checkboxen)
 - zusätzlich eigene Textzeilen zur Strukturierung des Formulars einfügbar
 - benutzerdefinierte Felder auch für englische Sprachversion möglich
 - Kontaktformular kann jetzt auch separat über einen Link auf der Homepage eingebunden werden
- 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
- Besucher-Monitor: Besucher mit Browsern ohne JavaScript-Funktionalität können jetzt ebenfalls beobachtet werden
- Support-Mitarbeiter sehen schon vor dem Abschicken was der Besucher tippt und können somit schneller antworten
- Zeitintervall für Operator-Anwesenheitsbestätigung einstellbar
- Sound-Bibliothek erweitert
- Bugfixes und zahlreiche Detailverbesserungen

VERSION 2.05 (02.03.2004)

- Verbesserungen bei der Operator-Anwesenheitsbestätigung

VERSION 2.04

- neues Statistikmodul (Monitordaten > Provider) und kleinere Bugfixes

VERSION 2.03

- reines Bugfix-Release

VERSION 2.02

- Besucher-Monitor: Anzeige-Umfang kann in der Administration eingestellt werden
- Einbindung in E-Mails und Auktionen: es kann für jede Einbindung ein Zusatztext angegeben werden, der bei Chat-Anfragen angezeigt wird (z.B. um welche Auktion es sich handelt)
- Länderdatenbank wurde aktualisiert
- Bugfixes

VERSION 2.01

- Seitenbewertungen: Einbindung einer Seitenbewertungsfunktion (nicht lesenswert, ..., sehr lesenswert) in den Internetauftritt; Kontakt- und Feedback-Funktionen nach Anklicken einer Bewertung; Auswertung unter "Auswertungen und Statistiken"
- Auswertungen und Statistiken: Chat-Stundenübersicht (zu welchen Uhrzeiten ist das größte Chat-Aufkommen?)
- Auswertungen und Statistiken: Klickpfad-Suche
- Bugfixes

VERSION 2.0

- verbesserte Besucher-Wiedererkennung (Cookies werden jetzt von der Domain des Betreibers gesetzt)
- Einbindung mit einem alternativen (=zweiten) Button oder als Textlink möglich
- Einbindung in eine E-Mail-Signatur und in Online-Auktionen möglich
- Administration: HTML-Codegenerator zur Vereinfachung der Einbindung
- Abteilungen: Support-Buttons und Operatoren können Abteilungen zugeordnet werden; damit können Besucher gezielt Support-Mitarbeiter einer bestimmten Abteilung ansprechen; Abteilungswahl durch den Besucher vor einem Chat möglich; abteilungsspezifische Einstellungen wie z.B. Buttons oder E-Mail-Adressen
- Operator-Konsole: auf Wunsch wird jeder neue Besucher akustisch angekündigt (individuell für jeden Support-Mitarbeiter ein- und ausschaltbar; Sound kann in der Administration geändert werden)
- Operator-Konsole: Besucher-Uhrzeitanzeige im Besucher-Monitor
- Operator-Konsole: Layout- und Anzeigeverbesserungen im Besucher-Monitor
- Operator-Konsole: Mouse-Over-Infoanzeigen bei Operatoren und Chat-Anfragen
- zu allen Besuchen werden für 60 Tage die Klickpfade (Weg des Besuchers durch den Internetauftritt) komplett gespeichert, einschließlich Referer-Informationen; diese Informationen können über den Besucher-Monitor oder über die Besucher-Statistiken abgerufen werden
- Formular-Monitor
- Chat-Anfragen können von Support-Mitarbeitern abgelehnt oder blockiert werden
- für alle Chatfenster kann die Hintergrundfarbe von Formularen und die Linkfarbe konfiguriert werden
- Chat-/Besucherfenster: statt der Bezeichnung "Operator" kann im Textausgabefenster der Name des Support-Mitarbeiters stehen
- Marketing-Funktionen:
 - Öffnen von gezielten Umfragen, Bannern oder Webseiten beim Besucher unabhängig von Chats
 - Gesamt- und Einzelbesucher-Auswertungen

- automatisches Starten von Marketing-Aktionen bei neuen Besuchern (kann auch an bestimmte Seiten gebunden werden)
- Umfragen werden in der Administration über ein Formular erstellt
- Auswertungen und Statistiken (dieses Fenster wurde komplett überarbeitet):
 - Besucher mit Klickpfad-Anzeige und Marketing-Auswertungen, durchsuchbar
 - Chats (Gesamtstatistik und Monatsübersichten)
 - Kampagnen
 - Marketingaktionen (Gesamtauswertungen)
 - Monitordaten (Browser/Bildschirm und Herkunftsländer)
 - Suchbegriffe und Referer (woher kommen Ihre Besucher, was haben Sie gesucht?)
 - Zugriffe (Monats- und Seitenübersichten)
- Einbindung eines öffentlichen Besucherzählers, Design konfigurierbar
- zahlreiche Bugfixes und Detailverbesserungen

VERSION 1.8

- Verbesserungen und Bugfixes beim Kontaktformular und bei der Operator-Verwaltung
- Verbesserungen bei der Wiedererkennung und bei aktiven Chats von/mit Besuchern mit dem Internet Explorer ab Version 6
- Statistik/Besucher: Anzeige aller "markierten" Besucher; Anzeige der Host-/Provider-Daten
- Chat/Operatorfenster: Anzeige weiterer Besucherdaten (z.B. Infos zu bisherigen Chats und Anzeige der Bemerkungen)

VERSION 1.7

- Chats in englischer Sprache: Sie können yalst so konfigurieren, daß Ihr Besucher Englisch als Chat-Sprache auswählen kann (weitere Sprachen in Vorbereitung); die Benutzerführung (Beschriftung der Dialoge und Buttons, Hilfe-Texte, usw.) für diesen Besucher erfolgt dann englisch; die Support-Mitarbeiter bekommen bei der Chat-Anfrage angezeigt, daß das Gespräch in englischer Sprache erfolgen soll und die Rechtschreib-Kontrolle (bei der Vorschau) prüft automatisch nach den englischen Regeln; bei aktiven und proaktiven Chats (s.u.) können Sie als Support-Mitarbeiter eine Sprache vorgeben
- yalst kann jetzt so konfiguriert werden, daß nur registrierte Benutzer Support-Anfragen stellen können (d.h., chatten können); normale Besucher-Chats sind dann nicht mehr möglich; diese Option muß explizit in der Administration eingeschaltet werden
- Alarmierungen: Alarmierungen können jetzt nicht nur anhand der Seitennamen (z.B. "index.html") festgemacht werden, sondern auch an Parametern, mit denen eine solche Seite aufgerufen wurde (z.B. "index.html?seite=newsletter")
- Operator-Konsole: der jeweilige Operator kann jetzt sein Kennwort ändern, indem er in der Icon- und Statusleiste auf seinen Benutzernamen klickt (es öffnet sich ein entsprechender Dialog); Zugriff auf die Administration ist somit hierfür nicht mehr erforderlich

VERSION 1.6

- Administration wurde erheblich übersichtlicher gestaltet
- Kontaktformular kann nun auch als Alternative zum Chat angeboten werden (muß in der Administration explizit eingeschaltet werden)
- Besucher-Monitor: es wird angezeigt aus welchem Land der Besucher kommt (genauer: Land des jeweiligen Provider-Rechners), selbstverständlich mit Landesflagge
- Chat/Operatorfenster: es wird angezeigt aus welchem Land der Besucher kommt (genauer: Land des jeweiligen Provider-Rechners)

VERSION 1.51

- Support-Buttons können sich jetzt automatisch ohne Neuladen der Seite durch den Besucher aktualisieren (online<->offline); diese Funktion muß in der Administration explizit eingeschaltet werden
- Operator-Konsole: Verbesserungen beim Mitlesen von Chats anderer Operatoren

VERSION 1.5

Vorschau-Funktion mit Rechtschreibkontrolle für Operator während eines Chats; unbekannte Wörter werden rot markiert, durch Anklicken können sie in ein Benutzerwörterbuch übernommen werden; dieses Benutzerwörterbuch kann von der Operator-Konsole geöffnet (Buch-Symbol oben in der Icon- und Statusleiste) und bearbeitet werden

VERSION 1.41

- Operator-Konsole: kleine Verbesserungen/Bugfixes (insbesondere bei der Anzeige von Transfers)
- Operator-Konsole/Besucher-Monitor: Besucher können "markiert" werden (Darstellung in Fettschrift); bei einem erneuten Besuch wird (falls konfiguriert) automatisch ein Sound abgespielt
- Statistik/Besucher: Besucher können "markiert" werden (wie in der Operator-Konsole); bei einem erneuten Besuch wird im Besucher-Monitor (falls konfiguriert) automatisch ein Sound abgespielt; Funktion zum Löschen aller Markierungen
- Historie: Inhalt eines Gespräches kann per E-Mail verschickt werden (mit optionaler Mitteilung an den Empfänger)
- Chat/Besucherfenster: zu jedem Operator kann eine individuelle Infozeile eingeblendet werden; diese Zusatzzeile muß in den Konfigurationseinstellungen aktiviert werden; der Inhalt einer solchen Zeile wird in der Operatoren-Verwaltung festgelegt