



# Installationsanleitung für das yalst-LiveSupportTool

# 1. Systemvoraussetzungen

- 1.1 Betriebssystem
- 1.2 Webserver
- 1.3 MySQL-Datenbank
- 1.4 PHP
- 1.5 IP-Adresse/Domain

# 2. Ablauf der Installation

- 2.1 Upload der Dateien auf den Webserver und Start der Installation
- 2.2 Der yalst-Setup-Startbildschirm
- 2.3 Prüfung der Systemvoraussetzungen Schritt 1
- 2.4 Allgemeine Einstellungen Schritt 2
- 2.5 Einstellungen für die MySQL-Datenbank Schritt 3
- 2.6 Lizenzierung und Eingabe des Produkt-Keys Schritt 4
- 2.7 Zusammenfassung und Abschluß der Installation Schritt 5
- 2.8 Einrichtung der yalst-Cronjobs
- 2.9 Konfiguration der Textausgaben (Sprachdateien)
- 2.10 Konfiguration der Suchmaschinen-Erkennung (engines.ini)
- 2.11 Konfiguration der Schnittstellen
- 2.12 SSL-Unterstützung nachträglich installieren

# 3. Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys

# 4. Einspielen von Updates

# 5. Die yalst-Administration

- 5.1 Administration als normaler Benutzer
- 5.2 Administration als Administrator
- 5.3 System- und Lizenzinformationen abrufen

# 6. Installationseinstellungen nachträglich ändern

# 7. Troubleshooting

- 7.1 Support
- 7.2 Datenbank einrichten
- 7.3 Probleme mit der Loadererweiterung
- 7.4 Logfiles und Diagnose-Mail
- 7.5 Probleme beim Laden der ini-Dateien
- 7.6 Performance-Fragen

# 8. Hinweise zur Trial-Version

- 8.1 Bezug der Trial-Version einschließlich Produkt- und Lizenz-Key
- 8.2 Installation der Trial-Version
- 8.3 Unterschiede zur regulären Kauflösung
- 8.4 Support
- 8.5 Umwandlung in eine reguläre Kauflösung

# Herausgeber und Copyright:

Visisoft OHG - Am Kabutzenhof 21 - 18057 Rostock - Germany

www.visisoft.de - www.yalst.de - support@visisoft.de

alle Rechte vorbehalten

Autoren: Dr. Andreas Beckmann und Dr. Markus Jasinski

Revision: 12.0-2023028

Hinweis: die Screenshots können durch kurzfristige Änderungen an der Software leicht

von den tatsächlichen Bildschirmausgaben abweichen

# 1. Systemvorausetzungen

### 1.1 Betriebssystem

Unsere Software wurde nur unter Linux® und Windows® getestet, den gängigsten Plattformen für Webserver. Sie läuft wahrscheinlich auch auf anderen UNIX®-Plattformen, dieses können wir aber nicht garantieren (Produktsupport nur für Linux- und Windows-Installationen). Hinweis: Da yalst in den meisten Fällen auf Linux-Servern installiert wird, werden in dieser Anleitung alle Pfade in der UNIX-Schreibweise mit einem Slash (/) als Pfadtrenner angegeben.

#### 1.2 Webserver

Unsere Software wurde nur mit dem Webserver **Apache** (<a href="http://httpd.apache.org">http://httpd.apache.org</a>) getestet. Sie läuft wahrscheinlich auch auf anderen Webservern, dieses können wir aber nicht garantieren (Produktsupport nur für Apache-Installationen). Es müssen die Webserver-Standardports (80 für unverschlüsselte und 443 für verschlüsselte Seiten) verwendet werden.

### 1.3 MySQL-Datenbank

Unsere Software benötigt eine **MySQL**-Datenbank (<a href="http://www.mysql.com">http://www.mysql.com</a>). Es ist dabei gleichgültig, wieviele Lizenzen/Zugänge Sie nutzen, es werden alle Informationen in einer Datenbank abgelegt. Andere Datenbanken als **MySQL** können nicht verwendet werden.

#### **1.4 PHP**

PHP (<a href="http://de.php.net">http://de.php.net</a>) wird mindestens in der Version 7.2 benötigt.

Folgende PHP-Funktionalitäten werden benötigt:

- Grafikfunktionen (zur **PNG**-Ausgabe, nicht zwingend erforderlich)
- **MySQL**-Unterstützung (über mysgli-Schnittstelle)
- BCMath-Unterstützung
- Mailversand über **mail()**-Funktion
- cURL-Unterstützung (z.B. für Cobrowsing und XML-Export in der Business-Edition)
- SQlite3-Unterstützung
- **zlib**-Unterstützung (nur zur Installation, nicht zwingend erforderlich)
- PHP muß in bestimmten Unterverzeichnissen Dateien lesen und schreiben können

Es muß eine passende ionCube-Loadererweiterung durch Einbindung über die php.ini-Datei (systemweite php.ini oder eigene php.ini-Dateien im yalst-Verzeichnis) integriert werden (http://www.ioncube.com/loaders.php). Das Thema wird ausführlich im Abschnitt 7.4 behandelt.

# 1.5 IP-Adresse/Domain

Unsere Software läuft nur auf Webservern, die über eine "öffentliche" (IP-)Adresse verfügen, also nicht in privaten Netzen (Intranets). Kontaktieren Sie bitte unseren Support, falls ein Betrieb Ihrer yalst-Kauflösung auf Servern mit privaten IP-Adressen zwingend erforderlich ist. Sie müssen zur Installation eine Domain verwenden, eine IP-Adresse ist nicht ausreichend. Nicht geeignet sind Server, deren IP-Adressen sich ständig ändern (Stichwort "DynDNS").

### 2. Ablauf der Installation

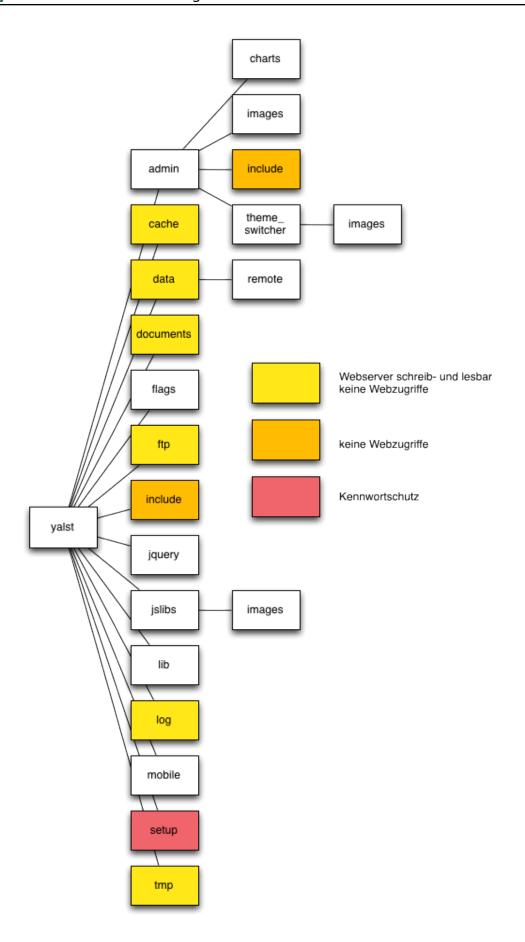
### 2.1 Upload der Dateien auf den Webserver und Start der Installation

Der erste Schritt der Installation des yalst-LiveSupportTools ist der Upload aller Dateien im Verzeichnis /yalst, die sich im Download-Archiv (ZIP-Datei) befinden, in das Hauptverzeichnis ("DocumentRoot") der Domain Ihres Webservers, auf der Sie yalst betreiben wollen.

**Hinweis:** Das yalst-Verzeichnis darf nicht in ein Unterverzeichnis kopiert werden. Wenn Ihre Domain z. B. www.example.com ist, muß es beispielsweise **http://www.example.com/yalst** geben und nicht etwa http://www.example.com/unterverzeichnis/yalst!

Es ist darauf zu achten, daß alle Verzeichnisse und Dateien für den Webserver lesbar und die Verzeichnisse /yalst/cache, /yalst/data, /yalst/documents, /yalst/ftp, /yalst/log und /yalst/tmp auch schreibbar sind. Weiterhin ist darauf zu achten, daß das /yalst/setup-Verzeichnis passwortgeschützt (entweder über Kundenbereich des Webhosters oder Einstellungen in den Dateien .htaccess und .htpasswd) wird. Alternativ kann das /yalst/setup-Verzeichnis auch nach der Installation und Einspielen des Lizenz-Keys gelöscht und für eventuelle Updates aus dem Download-Archiv wieder eingespielt werden.

Der Verzeichnisbaum auf dem Webserver sollte also letztendlich so aussehen:



Um den Passwortschutz für ein Verzeichnis einzurichten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

#### 1. Schritt

Erstellen Sie in dem Verzeichnis, das geschützt werden soll, eine Datei namens .htaccess (der Punkt ist wichtig!) mit folgendem Inhalt:

# **Skript 1: .htaccess**

AuthType Basic

AuthName "Passwortgeschützter Bereich"

AuthUserFile /home/pages/xxx/htdocs/yalst/setup/.htpasswd

require user [Username]

Die Zeichenfolge /home/pages/xxx/htdocs/ steht beispielhaft für Ihren Document Root, also den absoluten Pfad zu Ihrer Internet-Präsenz.

Den Text "Passwortgeschützter Bereich" können Sie durch einen beliebigen Text ersetzen, zum Beispiel "Nur für Admins" oder ähnliches. Den Text "[Username]" ersetzen Sie durch einen beliebigen Usernamen, zum Beispiel user, test oder ähnlichem. Sie können, um mehreren Leuten den Zugang zu ermöglichen, auch mehrere Zeilen der gleichen Form hinzufügen.

#### 2. Schritt

Erstellen Sie in diesem Verzeichnis eine Datei namens **.htpasswd** (wieder: Punkt nicht vergessen) mit folgendem Inhalt:

#### Skript 2: .htpasswd

[Username]:[VerschlüsseltesPasswort]

Für jeden in der **.htaccess** angegebenen User brauchen Sie eine Zeile. Das verschlüsselte Passwort bekommen Sie zum Beispiel unter der Adresse:

http://www.visisoft.de/htpasswd.php

user1:XVsgsdHG87GHG user2:HjsZzUJkDOKJK

#### 3. Schritt

Laden Sie diese beiden Dateien im ASCII-(Text)-Modus (eine entsprechende Option sollte in Ihrem FTP-Programm enthalten sein, wenn nicht, wird es automatisch richtig gemacht) in das /yalst/setup-Verzeichnis auf Ihrem Webserver hoch. Danach ist der Passwortschutz aktiv.

#### **Hinweis:**

Um den Passwortschutz zu deaktivieren, löschen Sie die beiden Dateien (.htaccess / .htpasswd) wieder aus dem Verzeichnis.

Die Verzeichnisse /yalst/admin/include, /yalst/cache, /yalst/data, /yalst/documents, /yalst/ftp sowie /yalst/include und /yalst/log dürfen aus dem Web nicht erreichbar sein, da sie interne Informationen enthalten. Entsprechende .htaccess-Dateien, die den Webzugriff verbieten, befinden sich bereits in den jeweiligen Verzeichnissen im Download-Archiv und sollten unbedingt mitkopiert werden.

Von den ioncube\_loader Dateien (ioncube\_loader\*) benötigen Sie nur die Datei, die Ihrem Betriebssystem und Ihrer **PHP**-Version entspricht. Wenn Sie z. B. **PHP 7.2** unter Linux betreiben, brauchen Sie die Datei **ioncube\_loader\_lin\_7.2.so** (lin = Linux, fre = FreeBSD, net = NetBSD, win = Windows).

Zum Upload ist es Ihnen natürlich freigestellt, ob Sie FTP, SSH oder WebDAV benutzen.

### **Zugriffsrechte (nur bei Linux/UNIX-Servern)**

Die Zugriffsrechte der yalst-Skripte sind standardmäßig so eingestellt, daß diese mit vielen Server-Konfigurationen lauffähig sind. Aus Sicherheitsgründen kann es sinnvoll sein, diese restriktiver zu vergeben.

Welche Zugriffsrechte Sie konkret benötigen hängt davon ab, welchem Benutzer die yalst-Skripte gehören und unter welchem Benutzer der Webserver läuft und ob Webserver-Benutzer und Benutzer, dem die yalst-Skripte gehören evtl. in einer gemeinsamen Gruppe sind. In der folgenden Übersicht haben wir ein paar gängige Fälle zusammengestellt:

Skripte gehören dem Benutzer, unter dem auch der Webserver läuft (z. B. wenn PHP im CGI-Modus und nicht als Apache-Modul betrieben wird):

- schreibbare Verzeichnisse gemäß dieser Anleitung: 700
- schreibbare Dateien gemäß dieser Anleitung: 600
- übrige Verzeichnisse: 500 oder 700
- übrige Dateien: 400 oder 600

Skripte gehören nicht dem Webserver-Benutzer, beide Benutzer sind NICHT in einer gemeinsamen Gruppe:

- schreibbare Verzeichnisse gemäß dieser Anleitung: 707
- schreibbare Dateien gemäß dieser Anleitung: 606
- übrige Verzeichnisse: 705
- übrige Dateien: 604

Skripte gehören nicht dem Webserver-Benutzer, beide Benutzer sind in einer gemeinsamen Gruppe, Skripte sind ebenfalls in dieser Gruppe:

- schreibbare Verzeichnisse gemäß dieser Anleitung: 770
- schreibbare Dateien gemäß dieser Anleitung: 660
- übrige Verzeichnisse: 750
- übrige Dateien: 640

#### Bedeutung der Zahlen

- 4 = Leserecht (bei Verzeichnissen: Inhaltsverzeichnis ausgeben)
- 2 = Schreibrecht
- 1 = Ausführungsrecht (bei Verzeichnissen: Wechsel ins Verz. erlaubt)
- 1. Ziffer = Rechte für den Besitzer
  2. Ziffer = Rechte für die Gruppe
- 3. Ziffer = Rechte für sonstige Benutzer

Zugriffsrechte werden addiert, z. B. Lese- und Schreibrecht = 4+2=6

Jetzt können Sie die **index.php**-Datei im Verzeichnis /yalst/setup in Ihrem Webbrowser aufrufen.

# Beispiel:

Wenn Ihre Domain <a href="http://www.example.com">http://www.example.com</a> heißt,

lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/setup/index.php.

Danach wird der yalst-Setup-Startbildschirm (siehe Abschnitt 2.2) angezeigt.

### 2.2 Der yalst-Setup-Startbildschirm

Der yalst-Setup-Startbildschirm ist der Beginn einer jeden yalst-Installation auf einem Server.

Vorher sollten Sie die yalst-Dateien aus dem Download-Archiv auf den Webserver übertragen und die Datei **index.php** im Setup-Verzeichnis (/yalst/setup) im Webbrowser aufgerufen haben (vgl. Abschnitt 2.1).

Von diesem Startbildschirm gelangen Sie zu den Installationsschritten, können nach abgeschlossener Installation Ihren Lizenz-Key und ggf. Update-Dateien einspielen.

#### yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm

yalst ist eine Websoftware von Visisoft

#### Support-Kontakt

E-Mail: support@visisoft.de

Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)

[Diagnose-Mail an Support senden]

Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8) Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)

Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install





#### Achtung:

Mit diesem Installations- und Konfigurationsprogramm kann eine lauffähige yalst-Installation durch mißbräuchlichen Zugriff Dritter beschädigt oder zerstört werden! Das /yalst/setup-Verzeichnis ist daher unbedingt vor unberechtigter Nutzung, z.B. durch ein Kennwort, zu schützen (s. Installationsanleitung)!

### 1. Installation

Zuerst müssen Sie yalst installieren und konfigurieren. An dieser Stelle wird davon ausgegangen, daß Sie <u>alle</u> Dateien aus dem Verzeichnis "yalst" Ihres Download-Archivs auf diesen Webserver übertragen haben (z.B. per FTP oder mit Hilfe des Online-Installers). Der Installations- und Konfigurationsvorgang verläuft in mehreren Schritten, im ersten Schritt wird überprüft, ob alle Installationsvoraussetzungen erfüllt sind. **Bitte lesen Sie die Installationsanleitung!** 

### zum 1. Schritt

# 2. Lizenz-Key einspielen

Ihre yalst-Installation (s. Punkt 1.) ist noch nicht abgeschlossen. Sobald die Installation abgeschlossen ist, müssen Sie an dieser Stelle hier Ihren Lizenz-Key einspielen (per Datei-Upload, ein entsprechendes Formular und nähere Erläuterungen erscheinen dann an dieser Stelle).

### 3. Update einspielen

Ihre yalst-Installation (s. Punkt 1.) ist noch nicht abgeschlossen. Erst wenn Ihre Erstinstallation abgeschlossen ist, können Sie hier Updates einspielen. Entsprechende Hinweise und Schaltflächen erscheinen dann an dieser Stelle. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

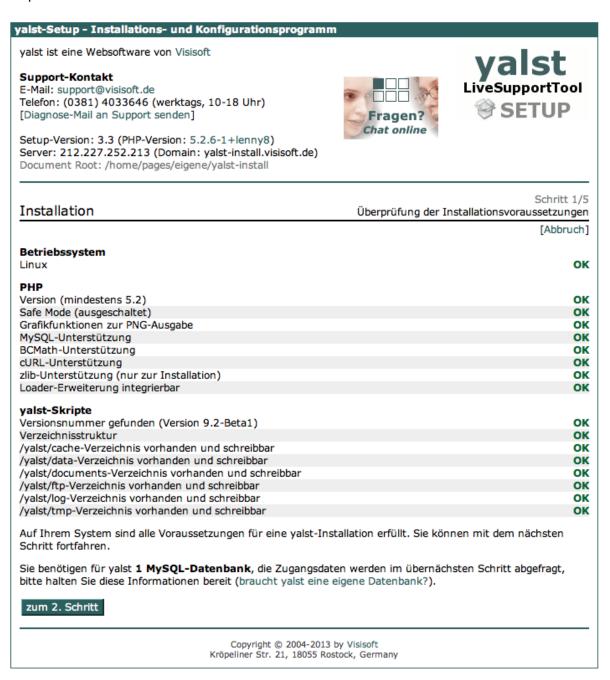
yalst-Changelog: http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/changelog.php

Copyright © 2004-2013 by Visisoft Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

### 2.3 Prüfung der Systemvoraussetzungen - Schritt 1

Beim Schritt 1 der yalst-Installation werden die Systemvoraussetzungen Ihres Webservers, die zum Betrieb des yalst-LiveSupportTools notwendig sind, auf ihre Kompatibilität getestet. Bei Problemen beachten Sie bitte die Hinweise, welche Sie mit der Schaltfläche [Details] beim betreffenden Punkt abrufen können. Weiterhin werden die notwendigen yalst-Verzeichnisse auf ihr Vorhandensein geprüft (einschließlich erforderlicher Verzeichnisrechte).

Bei positivem Ablauf aller Tests sollte der Bildschirm dann so aussehen:



Nun können Sie mit dem 2. Schritt der yalst-Installation fortfahren.

### 2.4 Allgemeine Einstellungen - Schritt 2

Beim Schritt 2 der yalst-Installation müssen ein paar allgemeine Einstellungen angegeben werden. Hierbei können Sie auch die SSL-Verschlüsselung für yalst einschalten, vorausgesetzt Ihre Domain wurde für den SSL-Betrieb konfiguriert. Hierzu kann auch ein sogenannter SSL-Proxy verwendet werden, falls Ihr Provider eine solche Lösung anbietet.

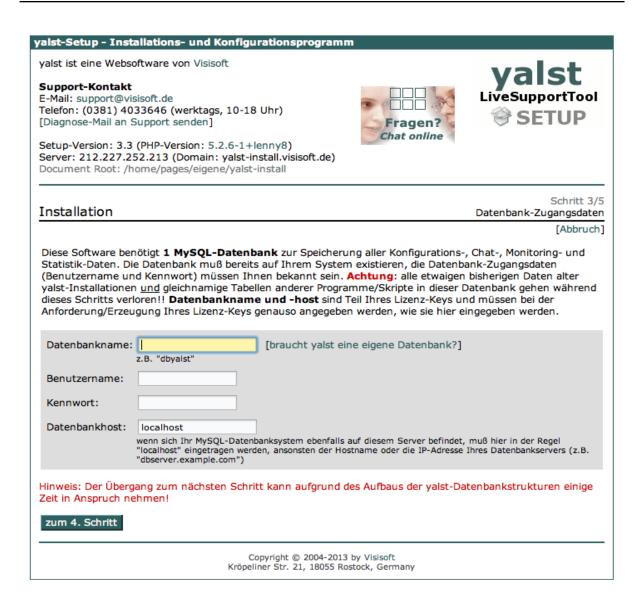


# 2.5 Einstellungen für die MySQL-Datenbank - Schritt 3

Beim Schritt 3 der yalst-Installation müssen die Einstellungen für die notwendige **MySQL**-Datenbank festgelegt werden. Die Datenbank muß auf Ihrem Server bereits existieren (!) und Ihnen müssen der Name der Datenbank und die Zugangsdaten bekannt sein.

Die von yalst benötigte Datenbank muß hierbei - obwohl erwünscht - nicht unbedingt leer sein, allerdings würde yalst bei der Installation bereits bestehende Tabellen gleichen Namens (auch älterer yalst-Installationen!) ohne Nachfrage überschreiben. Es werden folgende Tabellen in der Datenbank angelegt:

alarm, assignments, assignments2, autorules, autorules\_log, availcache, bsessions, campaigns, campconv, camplog, campsess, carts, chat, chatform, chatindex, chat\_translation, clickpaths, cobrowse, contact, contact\_log, conversions, creditplans, ctlog, customers, dbhistory, deptlang, deptlog, depts, dict, engines, extlog, faq, faq\_cat, faq\_log, faq\_log2, files, fmon, ftp, history, inactiviy, invites, invites2, ip2co, ireasons, keywords, lang, login, m\_banner, m\_log, m\_site, m\_survey, mainlog, marketing, messages, mimecache, monitor, monitor2, newpasswd, opchat, opfaillog, oplog, oplog2, opmon, osq, phrases, popup, products, queue\_log, rating, referer, remote, settings, sitetransfer, sitetransfer2, statsgroups, status, sublogins, syslog, sysstatus, system, tellafriend, tracking, user, watch



Diese Auflistung finden Sie auch über einen Link neben dem Feld "Datenbankname".

Als Datenbankhost ist standardmäßig "localhost" vorgegeben, da yalst bei der Installation davon ausgeht, daß sich der Webserver mit der yalst-Installation und der Datenbankserver auf ein und demselben Rechner befinden. Sollte das nicht der Fall sein, wie z. B. bei diversen Webhostingpaketen, muß die IP-Adresse bzw. der Hostname manuell eingetragen werden (z. B. "dbserver.example.com"). Diese Information erhalten Sie von Ihrem Provider bzw. aus dem Konfigurationsmenü Ihres Webhostingpaketes.

Damit haben Sie im wesentlichen alle notwendigen Einstellungen bei der Installation vorgenommen und sie können mit dem 4. Schritt, der Lizenzierung Ihres yalst-LiveSupportTools, fortfahren.

Hinweis: Der Übergang von Schritt 3 zu Schritt 4 kann aufgrund des Aufbaus der umfangreichen yalst-Datenbankstrukturen einige Zeit in Anspruch nehmen. Bitte unterbrechen Sie diesen Vorgang nicht!

# 2.6 Lizenzierung und Eingabe des Produkt-Keys - Schritt 4

Beim Schritt 4 der yalst-Installation müssen die Angaben über den Lizenznehmer und der mit der Software mitgelieferte Produkt-Key eingegeben werden.

alst-Setup - Installa	tions- und Konfigurationsprogram	m <b>m</b>	
yalst ist eine Websoftw	are von Visisoft		valst
[Diagnose-Mail an Sup	646 (werktags, 10-18 Uhr) port senden]	Fragen?	yalst LiveSupportTool SETUP
Server: 212.227.252.2	HP-Version: 5.2.6-1+lenny8) 213 (Domain: yalst-install.visisoft.de) e/pages/eigene/yalst-install		
Installation		Lize	Schritt 4/5 enznehmer und Produkt-Key
			[Abbruch
Haben Sie noch kei	nen Produkt-Key?		
Hinweis: Als Trial-Vers Sie ist nach Ablauf de: Bitte beachten Sie, da	riseren Kundenbereich, in dem Sie da Trial-Version aus in dem Sie da Sion erhalten Sie eine Business-Edition is Testzeitraums weiterhin als Basic-Edition in die Korrektheit Ihres eingegebenen in geprüft wird, sondern erst von yalst	n mit 3 Operatoren und vo dition mit einem Operator Produkt-Keys nicht von di	ollem Funktionsumfang. nutzbar.
Lizenznehmer			
Firma/Organisation:			
Name:			
Produkt-Key			
Key:			
zum 5. Schritt			
	Copyright © 2004-20 Kröpeliner Str. 21, 18055		

Bitte beachten Sie, daß die Korrektheit Ihres Produkt-Keys nicht vom Installationsprogramm, sondern erst von yalst selbst sowie dem yalst-Kunden- und Konfigurationsbereich geprüft wird.

Ihren Produkt-Key entnehmen Sie bitte unserem Kundenbereich (Webadresse: https://kunden.visisoft.de). Die Zugangsdaten zu unserem Kundenbereich erhalten Sie entweder nach Bestellung einer regulären yalst-Kauflösung oder nach Anforderung einer Trial-Version (wenn Sie yalst zunächst kostenlos und unverbindlich testen möchten). Weitere Informationen zur Trial-Version finden Sie im Abschnitt 8 dieser Installationsanleitung.

Nun können Sie zum letzten Schritt der yalst-Installation weitergehen, wo Sie Ihre Daten überprüfen und die Installation abschließen müssen.

# 2.7. Zusammenfassung und Abschluß der Installation - Schritt 5

Der Schritt 5 der yalst-Installation fasst alle Einstellungen der vergangenen Schritte noch einmal übersichtlich zusammen. Mit Betätigen des "Installation abschließen"-Buttons ist die Installation des yalst-LiveSupportTools abgeschlossen.



Damit ist Ihr yalst-LiveSupportTool installiert. Sie müssen sich nun den Lizenz-Key aus dem Kundenbereich von Visisoft holen und diesen dann einspielen (siehe Abschnitt 3, "Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys").

# 2.8 Einrichten der yalst-Cronjobs

### **Datenbankpflege**

Der Umfang der yalst-Datenbankstrukturen erfordert es, daß regelmäßig Aufräum- und Optimierungsarbeiten an der Datenbank vorgenommen werden. Dies geschieht zumindest teilweise innerhalb der normalen yalst-Skripte, hier kann aber keine Regelmäßigkeit garantiert werden. Es ist daher besser sogenannte **Cronjobs** (zeitgesteuerte Aufgaben, gibt es auf allen UNIX-artigen Systemen, Windows kennt in neueren Versionen ähnliche Mechanismen) einzurichten, die diese Arbeiten erledigen.

Wenn Ihre Domain z. B. http://www.example.com heißt, empfehlen wir den Aufruf folgender URLs durch einen Cronjob:

1. jede Minute

Dieser Cronjob ist neu seit yalst 9.41 und ist zwingend erforderlich, damit die Software korrekt arbeitet!

http://www.example.com/yalst/op.cron.php

2. stündlich

http://www.example.com/yalst/cron.php?level=1

3. 1x täglich, am besten nachts

http://www.example.com/yalst/cron.php?level=2

Die Cronjobs können entweder direkt von Ihrem yalst-Server gestartet werden oder von einem anderen Rechner übers Internet durch Aufruf der o. g. Webadressen. Zum Start über Ihren yalst-Server können Sie z. B. das Programm "wget" verwenden:

# wget -q --spider http://www.example.com/yalst/cron.php?level=1

Für den Aufruf übers Internet gibt es eine Reihe von Dienstleistern, die für Sie zeitgesteuert konfigurierbare Adressen über das Web abrufen. Einen solchen Dienst bieten wir Ihnen gegen ein geringes monatliches Entgelt ebenfalls an, eine Bestellmöglichkeit hierfür finden Sie in unserem Kundenbereich unter https://kunden.visisoft.de (Sie brauchen dort nur die Adresse Ihrer yalst-Installation anzugeben, wir kümmern uns dann darum, daß alle Cronjobs zur "richtigen" Zeit aufgerufen werden).

### Statistiken per E-Mail

Für diese Funktion ist ein weiterer Cronjob erforderlich. Er dient zum Verschicken der Auswertungen und Statistiken per E-Mail auf täglicher bzw. wöchentlicher Basis (kann in der Administration konfiguriert werden). Auch hier kann der Aufruf lokal (durch den Server selbst) oder über das Internet erfolgen. Im erstgenannten Fall muß ein Perl-Skript gestartet werden, welches sich im Verzeichnis /yalst/data befindet: mail.stats.pl. Dieses Skript muß von den Zugriffrechten her ausführbar sein und wird durch Angabe des vollständigen Pfads zu mail.stats.pl ausgeführt:

/Pfad-zu-Ihrer-yalst-Installation/yalst/data/mail.stats.pl

Bitte ersetzen Sie "Pfad-zu-Ihrer-yalst-Installation" durch den tatsächlichen Pfad zu Ihrem yalst/data-Verzeichnis. Dieser Cronjob muß genau einmal täglich (am besten nachts nach Mitternacht) ausgeführt werden (nicht mehrmals, das würde zum Mehrfachversand der Statistiken führen!). In der Datei **mail.stats.pl** muß eine Zeile (Zeile 21, beginnt mit "\$url=") angepaßt werden. Sie müßen für die Zeichenkette "www.IhrLiveSupportServer.de" die Domain Ihres yalst-Servers eintragen.

#### Beispiel:

Wenn Ihre Domain <a href="http://www.example.com">http://www.example.com</a> heißt, lautet diese Zeile: \$url="http://www.example.com/yalst/mail.stats.php";

In Einzelfällen kann die Angabe zusätzlicher Parameter sinnvoll sein (Zeile 26, beginnt mit "\$parameters="). Es existieren zur Zeit zwei mögliche Parameter:

**&nolinks=true** keine Links zur Administration und zur Operator-

Konsole in der Mail angeben

**&configpath=<Verzeichnis>** Verzeichnis für die Administration, falls dieses

geändert wurde, also nicht mehr /yalst/admin ist

Am Ende der Statistik-Mail können Sie einen zusätzlichen Text erscheinen lassen. Diesen müssen Sie in eine Datei namens **mail.stats.footer** schreiben und im Verzeichnis /yalst/data ablegen.

Auch dieser Cronjob kann alternativ über das Internet gestartet werden:

# http://www.example.com/yalst/cron.stats.php

Für den Aufruf übers Internet gibt es eine Reihe von Dienstleistern, die für Sie zeitgesteuert konfigurierbare Adressen über das Web abrufen. Einen solchen Dienst bieten wir Ihnen gegen ein geringes monatliches Entgelt ebenfalls an, Bestellmöglichkeit hierfür finden Sie in unserem Kundenbereich unter https://kunden.visisoft.de (Sie brauchen dort nur die Adresse Ihrer yalst-Installation anzugeben, wir kümmern uns dann darum, daß alle Cronjobs zur "richtigen" Zeit aufgerufen werden). Auch **cron.stats.php** kennt die Parameter "nolinks" "configpath".

# 2.9 Konfiguration der Textausgaben (Sprachdateien)

Sie können alle Textausgaben, die yalst vornimmt und die nicht über den Kunden- und Konfigurationsbereich einstellbar sind, über Sprachdateien ändern. Die Ausgabetexte sind aus Performance- und Übersichtlichkeitsgründen über mehrere Dateien verteilt. Zur Zeit gibt es folgende Sprachdateien:

/yalst/data/lang.de.ini Textausgaben der Operator-Fenster /yalst/data/vlang.da.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Dänisch /yalst/data/vlang.de.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Deutsch Textausgaben der Besucher-Fenster, Englisch /yalst/data/vlang.en.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Spanisch /yalst/data/vlang.es.ini /yalst/data/vlang.fr.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Französisch /yalst/data/vlang.it.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Italienisch /yalst/data/vlang.ru.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Russisch /yalst/data/vlang.zh.ini Textausgaben der Besucher-Fenster, Chinesisch /yalst/data/mlang.ini allgemeine Textausgaben für Mehrsprachigkeit /yalst/data/alang.de.ini Textausgaben im Kunden- und Konfigurationsbereich /yalst/data/hlang.de.ini Textausgaben der Online-Hilfen /yalst/setup/lang.de.ini Textausgaben in yalst-Setup

Die Dateien haben immer den gleichen Grundaufbau:

```
[Abschnitt]
schlüssel = "Ausgabetext"
```

[Abschnitt] ist in der Regel ein bestimmtes Fenster. Der "schlüssel" ist ein eindeutiger Bezeichner für diese Textstelle und zwischen den Anführungszeichen steht der eigentliche Text. In diesem Text dürfen selber keine Anführungszeichen vorkommen. Kommentarzeilen beginnen mit einem Semikolon, Leerzeilen sind zulässig. Beispiel:

```
[op.history.php]
; Operator-Konsole > Chat-Historie
allechats_besucher = "alle Chats dieses Besuchers"
anfrageabgelehnt = "Anfrage wurde von Operator %o abgelehnt"
```

#### Wichtiger Hinweis:

Damit Ihre Änderungen nicht bei jedem yalst-Update verloren gehen, können Sie separate Sprachdateien anlegen, die <u>ausschließlich</u> Ihre Änderungen beinhalten. Der Abschnittsname muß dabei ebenfalls mitangegeben werden. Beispiel:

```
[op.history.php]
; Operator-Konsole > Chat-Historie
allechats_besucher = "alle Chat-Protokolle dieses Besuchers"
```

Diese separaten Sprachdateien müssen wie folgt benannt werden:

```
cust.lang.de.ini
                    Textausgaben der Operator-Fenster
cust.vlang.da.ini
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Dänisch
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Deutsch
cust.vlang.de.ini
cust.vlang.en.ini
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Englisch
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Spanisch
cust.vlang.es.ini
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Französisch
cust.vlang.fr.ini
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Italienisch
cust.vlang.it.ini
cust.vlang.ru.ini
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Russisch
cust.vlang.zh.ini
                    Textausgaben der Besucher-Fenster, Chinesisch
cust.alang.de.ini
                    Textausgaben im Kunden- und Konfigurationsbereich
cust.hlang.de.ini
                    Textausgaben der Online-Hilfen
```

Hinweis: Textausgaben in Besucher-Fenstern können auch über ein Theme geändert werden.

#### 2.10 Konfiguration der Suchmaschinen-Erkennung (engines.ini)

Die Suchmaschinen, die yalst erkennt, können frei definiert werden. Dazu dient die Datei /yalst/data/engines.ini. Das Format dieser Textdatei im ASCII-Format ist <u>in der Datei</u> erläutert.

### Wichtiger Hinweis:

Bei einem Update sollten Sie diese Datei, falls Sie dort Anpassungen vorgenommen haben, nicht überschreiben, sonst gehen Ihre Änderungen verloren! Sie müssen stattdessen die Neuerungen der Update-Version in Ihre alte Datei einpflegen.

# 2.11 Konfiguration der Schnittstellen

Die Konfiguration der Schnittstellen erfordert fortgeschrittene Kenntnisse. Da externe Programme, die nicht aus unserem Hause kommen, bzw. Drittanbieter dabei eine Rolle spielen, können wir zu diesen Punkten leider nur sehr begrenzten Support anbieten.

Einige wenige Funktionalitäten werden über Schnittstellen (Aufruf externer Programme oder Datenbanken) realisiert. Sie stehen nur zur Verfügung, wenn Ihre yalst-Kauflösung entsprechend konfiguriert wird und diese Quellen entsprechend eingebunden sind.

Selbstverständlich kann yalst ohne Nutzung dieser Schnittstellen verwendet werden.

Folgendes Feature ist davon betroffen:

```
- Besucher-Lokalisierung (Geodaten-Schnittstelle)
```

In den folgenden Absätzen wird beschrieben, wie diese Schnittstellen konfiguriert werden.

#### Geodaten-Schnittstelle

Mit Hilfe der Geodaten-Schnittsstelle können Land, Stadt und/oder Region eines jeweiligen Besuchers ermittelt werden (Besucher-Lokalisierung). Diese Daten werden immer durch eine HTTP-Anfrage ermittelt. Welche URL dazu verwendet werden soll, wird in der Datei yalst/data/config.ini (vgl. Abschnitt 6 dieser Installationsanleitung) festgelegt – in der Einstellung "geodata" im Abschnitt [External]. Hierbei kann es sich selbstverständlich auch um eine lokale Webadresse auf dem eigenen Server handeln, die ein Skript aufruft, welches die Geodaten aus einer lokal installierten Datenbank ermittelt.

```
Beispiel:
```

```
[External]
geodata = "http://www.example.com/geodata.php?ip=%i"
csource = "geodata"
```

Wichtig ist hierbei, daß es in dieser URL den Platzhalter %i gibt. Hier setzt yalst bei der Abfrage die IP-Adresse ein, zu der die Geodaten-Informationen ermittelt werden sollen. Über die optionale Einstellung "csource" kann angegeben werden, ob das Herkunftsland aus der yalst-Länderdatenbank (csource = "ip2co", Standardeinstellung) oder aus dieser Abfrage verwendet werden soll (csource = "geodata").

Die Antwort zu dieser Geodaten-Abfrage erwartet valst im XML-Format. Hier ein Beispiel:

- <latitude>54.0833</latitude> <longitude>12.1333</longitude>
- </result>

Dieser Ausgabe entnimmt die Software folgende Informationen:

Ergebnisfeld	Datentyp	Beschreibung
country	char(2)	Ländercode nach ISO 3166 (z. B. "DE")
region	char(2)	Regionencode, für die USA und Kanada nach ISO 3166-2, für alle anderen Länder nach FIPS 10-4 (http://www.answers.com/topic/list-of-fips-region-codes)
city	varchar(50)	Name der Stadt
latitude	float	Breitengrad
longitude	float	Längengrad

Die Daten werden auch gespeichert, wenn nicht alle diese Informationen vorhanden sind.

Um Ihnen das Arbeiten mit dieser Schnittstelle zu erleichtern, haben wir ein Beispielskript für die Nutzung der kostenlosen Städtedatenbank "GeoLite City" des Geodaten-Anbieters "Maxmind" (http://www.maxmind.com/app/geolitecity) erstellt. Sie finden es unter dem Namen "geodata.php" im tools-Verzeichnis Ihres Download-Archivs. Zusätzlich zu diesem Skript benötigen Sie noch die GeoIP-PHP-API sowie die Datenbank (im Binärformat) von der Maxmind-Homepage. Diese Dateien – inklusive "geodata.php" – müssen auf Ihren Webserver kopiert werden, anschließend müssen Sie **config.ini** wie oben beschrieben anpassen.

Diese Schnittstelle ist ab der Professional-Edition verfügbar.

# 2.12 SSL-Unterstützung nachträglich installieren

Im Schritt 2 der Installation (vgl. Abschnitt 2.4 dieser Installationsanleitung) legen Sie u. a. fest, ob die SSL-Unterstützung von yalst (verschlüsselte Übertragung des Kundenund Konfigurationsbereichs, yalst-Einbindung in https-Seiten, verschlüsselte Übertragung in Chats und der Chat-Historie, ...) aktiviert werden soll. Dazu muß die Domain, unter der yalst erreichbar ist, auch über einen https-Aufruf erreichbar sein (die Nutzung eines sogenannten SSL-Proxys, den einiger Provider anbieten, ist möglich).

Die SSL-Unterstützung kann auch nachträglich aktiviert werden. Passen Sie dazu in **config.ini** die Optionen "ssl", "ssl2" und "sslproxy" (vgl. Abschnitt 6 dieser Installationsanleitung) bitte nach Bedarf an.

# 3. Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys

Bevor Sie die installierte Software benutzen können, müssen Sie Ihren Lizenz-Key einspielen. Die Lizenz-Key-Datei erhalten Sie im Visisoft-Kundenbereich (<a href="https://kunden.visisoft.de">https://kunden.visisoft.de</a>), dessen Zugangsdaten Ihnen per E-Mail mitgeteilt werden/wurden.

Der Lizenz-Key ist eine Textdatei. Diese kann von Ihrem PC nach Aufrufen von **index.php** im **/yalst/setup**-Verzeichnis hochgeladen und bei "2. Lizenz-Key einspielen" eingespielt werden.

Beispiel: Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt, lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/setup/index.php.

#### yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm

yalst ist eine Websoftware von Visisoft

#### Support-Kontakt

E-Mail: support@visisoft.de

Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)

[Diagnose-Mail an Support senden]

Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install





#### Administration aufrufen

In der Administration legen Sie alle relevanten Einstellungen fest (Design, Operatoren, Abteilungen, Alarmierungen, Kontaktformular, FAQs, uvm.). Dort können Sie auch die Einbindungscodes für Ihre Website erzeugen. Weitere Informationen zur Administration finden Sie in Abschnitt 5 der Installationsanleitung.

#### Achtung:

Mit diesem Installations- und Konfigurationsprogramm kann eine lauffähige yalst-Installation durch mißbräuchlichen Zugriff Dritter beschädigt oder zerstört werden! Das /yalst/setup-Verzeichnis ist daher unbedingt vor unberechtigter Nutzung, z.B. durch ein Kennwort, zu schützen (s. Installationsanleitung)!

#### 1. Installation

Die Software wurde in der Version 9.2-Beta1 vollständig installiert. Sie nutzen eine Trial-Version (voller Funktionsumfang zeitlich begrenzt, unbegrenzt als Basic-Edition mit einem Operator nutzbar). Wenn Sie eine Neuinstallation vornehmen möchten, löschen Sie bitte die Datei "complete" im /yalst/data-Verzeichnis Ihrer Installation, danach erscheint an dieser Stelle hier wieder der Installationsbutton. Achtung: Bei einer Neuinstallation gehen alle Einstellungen, Chats, Besucherdaten, usw. verloren! Für ein Update ist keine Neuinstallation erforderlich!

[Installationsvoraussetzungen erneut prüfen] (z.B. nach Änderungen an der Serverkonfiguration)

#### Trial-Version in reguläre Kauflösung umwandeln

#### 2. Lizenz-Key einspielen

Es wurde bereits ein Lizenz-Key eingespielt.

Die Gültigkeit dieses Lizenz-Keys wird erst von yalst überprüft und nicht von diesem Setup-Programm.

Bei einer Trial-Version bekommen Sie Ihren Lizenz-Key nach deren Registrierung (über unsere Homepage oder während der Installation) per E-Mail.

Lizenz-Key-Datei: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Key einspielen

#### 3. Update einspielen

Zur Zeit sind die yalst-Skripte der Version 9.2-Beta1 auf Ihrem System installiert (auf aktuelle Version prüfen). Informationen über die aktuellste Version finden Sie unter http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/. Was von Version zu Version geändert wurde, ist im Changelog dokumentiert. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

#### Dateien aktualisieren

Dieser Schritt ist bei jedem Update notwendig. Er kann, wenn alle Verzeichnisse für den Webserver-Benutzer schreibbar sind, automatisch erfolgen (Online-Update).

### Dateien online aktualisieren

#### Datenbank aktualisieren

Dieser Schritt ist erforderlich, wenn dieses in unserem Kundenbereich angegeben wurde. Eine entsprechende Update-Datei, die über dieses Formular eingespielt werden muß, wird in einem solchen Fall dort zum Download angeboten.

Update-Datel: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Update einspielen

yalst-Changelog: http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/changelog.php

Copyright © 2004-2013 by Visisoft Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

# 4. Einspielen von Updates

Informationen zur jeweils aktuellen yalst-Version finden Sie auf der yalst-Homepage im Internet: <a href="http://www.yalst.de">http://www.yalst.de</a>

Eine Changelog-Seite erläutert die Änderungen von Version zu Version.

Das Update einer yalst-Kauflösung kann bis zu drei Schritte umfassen:

#### 1. Dateien

Laden Sie das aktuelle yalst-Softwarearchiv aus dem Visisoft-Kundenbereich (<a href="https://kunden.visisoft.de">https://kunden.visisoft.de</a>) herunter und entpacken Sie dieses auf Ihrem Rechner. Ersetzen Sie auf Ihrem Live-Support-Server alle Dateien durch die neuen Versionen aus dem Download. Im Download-Archiv können sich auch völlig neue Dateien befinden, die es in der Vorversion noch nicht gab.

Der Schritt 1 ist bei jedem Update erforderlich.

#### 2. Datenbank

Falls sich im Rahmen des Updates die yalst-Datenbank-Strukturen geändert haben sollten (in der Regel bei Fall, wenn neue Funktionen oder Einstellmöglichkeiten hinzugekommen sind), müssen Sie aus dem Visisoft-Kundenbereich (s. o.) noch die zugehörige Update-Datei (Textdatei mit der Endung .yuf für "yalst update file") herunterladen und über die Update-Funktion des yalst-Setups (siehe Screenshot unten, "3. Update einspielen"), welches Sie bereits von der Installation her kennen, einspielen. Dadurch wird Ihre yalst-Datenbank auf den aktuellen Stand gebracht. Dieser Schritt ist nur erforderlich, falls dieses in den entsprechenden Update-Informationen (Fußnoten) des Kundenbereichs von Visisoft angegeben wurde.

Es wird empfohlen, vor diesen Schritt ein Datenbank-Backup anzulegen! Dieser Schritt ist ab yalst 9.4 nicht mehr erforderlich, da mit yalst 9.41 ein Datenbank-Update-Mechnismus per Cronjob eingeführt wurde (s. Abschnitt 2.8).

### 3. Lizenz-Key

Falls es sich um ein kostenpflichtiges Update handeln sollte, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key. Bitte warten Sie hierzu vor der Ausführung des ersten Schrittes bis Ihre Update-Bestellung abgeschlossen ist, damit Sie einen aktuellen Lizenz-Key besitzen. Dieser neue Lizenz-Key wird genau wie bei der Erstinstallation aus dem Visisoft-Kundenbereich heruntergeladen und über das yalst-Setup (vgl. Abschnitt 3) installiert.

Mit der Ausstellung des neuen Lizenz-Keys im Rahmen eines Updates verliert Ihr alter Lizenz-Key seine Gültigkeit! Er darf nicht mehr verwendet und auch nicht weitergegeben werden!

Die Update-Dateien aus Schritt 2 können Sie über die Startseite des yalst-Setups einspielen. Diese erreichen Sie analog zur Installation und zum Einspielen des Lizenz-Keys nach Aufrufen von **index.php** im Verzeichnis /yalst/setup (vgl. Abbildung auf der folgenden Seite).

Beispiel: Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,

lautet die einzugebene URL: <a href="http://www.example.com/yalst/setup/index.php">http://www.example.com/yalst/setup/index.php</a>.

#### yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm

yalst ist eine Websoftware von Visisoft

#### Support-Kontakt

E-Mail: support@visisoft.de

Telefon: (0381) 4033646 (werktags, 10-18 Uhr)

[Diagnose-Mail an Support senden]

Setup-Version: 3.3 (PHP-Version: 5.2.6-1+lenny8)
Server: 212.227.252.213 (Domain: yalst-install.visisoft.de)
Document Root: /home/pages/eigene/yalst-install





#### Administration aufrufen

In der Administration legen Sie alle relevanten Einstellungen fest (Design, Operatoren, Abteilungen, Alarmierungen, Kontaktformular, FAQs, uvm.). Dort können Sie auch die Einbindungscodes für Ihre Website erzeugen. Weitere Informationen zur Administration finden Sie in Abschnitt 5 der Installationsanleitung.

#### Achtung:

Mit diesem Installations- und Konfigurationsprogramm kann eine lauffähige yalst-Installation durch mißbräuchlichen Zugriff Dritter beschädigt oder zerstört werden! Das /yalst/setup-Verzeichnis ist daher unbedingt vor unberechtigter Nutzung, z.B. durch ein Kennwort, zu schützen (s. Installationsanleitung)!

#### 1. Installation

Die Software wurde in der Version 9.2-Beta1 vollständig installiert. Sie nutzen eine Trial-Version (voller Funktionsumfang zeitlich begrenzt, unbegrenzt als Basic-Edition mit einem Operator nutzbar). Wenn Sie eine Neuinstallation vornehmen möchten, löschen Sie bitte die Datei "complete" im /yalst/data-Verzeichnis Ihrer Installation, danach erscheint an dieser Stelle hier wieder der Installationsbutton. Achtung: Bei einer Neuinstallation gehen alle Einstellungen, Chats, Besucherdaten, usw. verloren! Für ein Update ist keine Neuinstallation erforderlich!

[Installationsvoraussetzungen erneut prüfen] (z.B. nach Änderungen an der Serverkonfiguration)

#### Trial-Version in reguläre Kauflösung umwandeln

#### 2. Lizenz-Key einspielen

Es wurde bereits ein Lizenz-Key eingespielt.

Die Gültigkeit dieses Lizenz-Keys wird erst von yalst überprüft und nicht von diesem Setup-Programm.

Bei einer Trial-Version bekommen Sie Ihren Lizenz-Key nach deren Registrierung (über unsere Homepage oder während der Installation) per E-Mail.

Lizenz-Key-Datei: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Key einspielen

#### 3. Update einspielen

Zur Zeit sind die yalst-Skripte der Version 9.2-Beta1 auf Ihrem System installiert (auf aktuelle Version prüfen). Informationen über die aktuellste Version finden Sie unter http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/. Was von Version zu Version geändert wurde, ist im Changelog dokumentiert. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

#### Dateien aktualisieren

Dieser Schritt ist bei jedem Update notwendig. Er kann, wenn alle Verzeichnisse für den Webserver-Benutzer schreibbar sind, automatisch erfolgen (Online-Update).

### Dateien online aktualisieren

#### Datenbank aktualisieren

Dieser Schritt ist erforderlich, wenn dieses in unserem Kundenbereich angegeben wurde. Eine entsprechende Update-Datei, die über dieses Formular eingespielt werden muß, wird in einem solchen Fall dort zum Download angeboten.

Update-Datel: Datei auswählen Keine Datei ausgewählt
Update einspielen

yalst-Changelog: http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/changelog.php

Copyright © 2004-2013 by Visisoft Kröpeliner Str. 21, 18055 Rostock, Germany

### Wichtige Hinweise:

Vor dem Einspielen von Updates müssen Sie eine vollständige Erst-Installation des yalst-LiveSupportTools durchgeführt haben!

Falls Sie Bilder oder CSS-Stylesheets, Sprachdateien (s. Abschnitt 2.9) oder die engines.ini (s. Abschnitt 2.10) an Ihre Bedürfnisse angepaßt haben, können diese Änderungen bei einem Update verloren gehen. Sichern Sie daher zuvor Ihre Modifikationen, damit diese nach dem Update wieder einfließen können.

Über diese Update-Funktion können auch andere Modifikationen an Ihrer yalst-Datenbank vorgenommen werden. Auf die entsprechenden Update-Dateien wird ggf. hingewiesen.

# 5. Die yalst-Administration

Die Administration dient zur Konfiguration und Verwaltung der Software. Sie bietet Zugriff auf zahlreiche Statististiken sowie die Chat-Historie und ist Ihr erster Anlaufpunkt vor Benutzung des yalst-LiveSupportTools.

#### 5.1 Administration als normaler Benutzer

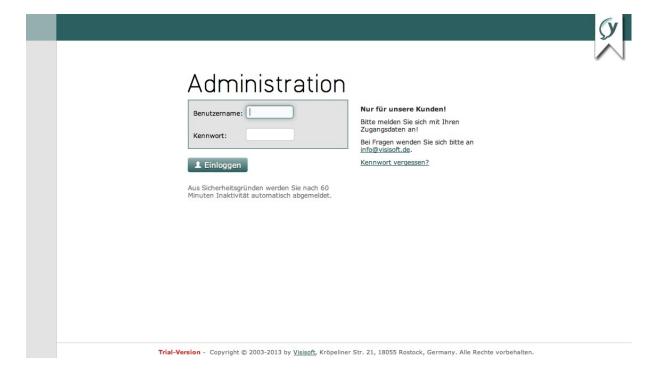
Die Administration können Sie im Verzeichnis /yalst/admin unter der Domain erreichen, auf der Sie den yalst LiveSupportTool installiert haben.

#### Beispiel:

Wenn Ihre Domain <a href="http://www.example.com">http://www.example.com</a> heißt,

lautet die einzugebene URL: http://www.example.com/yalst/admin/index.php.

Sie erhalten folgenden Login-Screen:



Je nachdem, ob die Domain für den SSL-Betrieb eingerichtet ist und Sie die entsprechende Option bei der Installation des yalst-LiveSupportTools gewählt haben, läuft die Administration entweder SSL-verschlüsselt oder nicht.

Das Aussehen der Administration kann entsprechend angepaßt werden, in dem Sie die Bilder tauschen und die Farben entsprechend anpassen (siehe Abschnitt 6, "Installationseinstellungen nachträglich ändern"). Weitere Anpassungsmöglichkeiten bestehen über die Stylesheet-Datei "admin.css" im Verzeichnis yalst/admin.

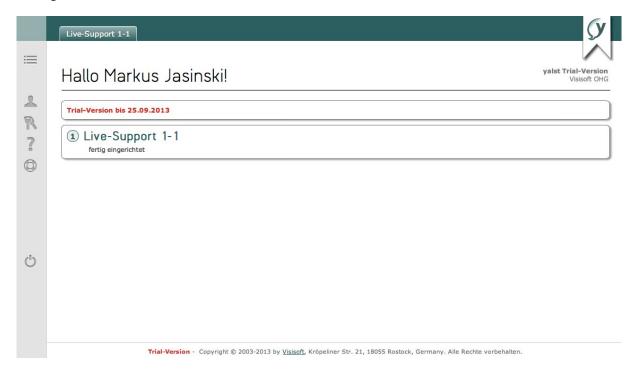
Zum Einloggen benutzen Sie bei einer **Einzellizenz** bitte den Benutzernamen **Is00001** (kleines L am Anfang, 4 Nullen in der Mitte!) und das bei der Installation des yalst-LiveSupportTools im Schritt 2 eingerichtete **Kennwort**. In Mehrlizenz-Versionen legt der Administrator Benutzernamen und Kennwort für die einzelnen Nutzer fest (s. Abschnitt 5.2 dieser Installationsanleitung).

Bei Einzellizenzen wird während der Installation automatisch ein Benutzer angelegt, bei Mehrlizenz-Versionen gehört dieses zu den Aufgaben des Administators.

Nach dem Einloggen haben Sie folgende Möglichkeiten (von oben nach unten in der grauen Leiste am linken Rand):

- 1. Übersichtsseite mit Anzeige des LiveSupport-Zugangs mit Link zur Konfiguration des Zugangs (siehe unten)
- 2. Anzeige der eigenen Daten (aus Installation)
- 3. Kennwortänderung (Zugang zur Administration)
- 4. Hilfe/FAQs aufrufen (grundsätzliche FAQs zur yalst-Konfiguration und -Betrieb)
- 5. Supportformular (um den Support zu kontaktieren)

#### 6. Logout



Wenn Sie auf der Übersichtsseite den Link zu Ihrem yalst-LiveSupport wählen, gelangen zu den Seiten für die Konfiguration, Einbindung, Chat-Historie und Statistiken für Ihren yalst-Zugang.

Ein Wizard führt Sie beim ersten Aufruf Ihres Zugangs durch die wichtigsten Einstellungen, um die Software in Betrieb zu nehmen. Wir empfehlen diesen nicht zu überspringen. Alle anderen Features dieser vielseitigen Software können Sie nach und nach konfigurieren und nutzen, eine Nichtkonfiguration stört den Betrieb von yalst nicht.

Einzelheiten zu den Konfigurationseinstellungen finden Sie im **Benutzerhandbuch** zum yalst-LiveSupportTool.

In Abhängigkeit von Ihrer yalst-Edition können in der Administration eine Reihe von Konfigurationsmöglichkeiten deaktiviert sein.

#### 5.2 Administration als Administrator

Der Administrationsbenutzer ist nur bei Mehrlizenz-Versionen von Bedeutung (steht aber auch bei Einzellizenzen zur Verfügung).

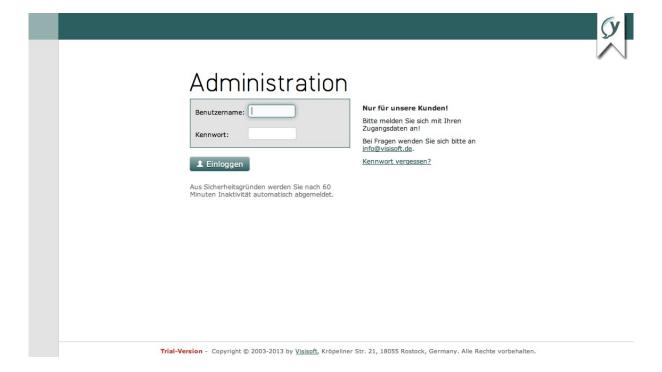
Die Administration können Sie im Verzeichnis /yalst/admin unter der Domain erreichen, auf der Sie das yalst-LiveSupportTool installiert haben.

#### Beispiel:

Wenn Ihre Domain http://www.example.com heißt,

lautet die einzugebene URL: <a href="http://www.example.com/yalst/admin/inde">http://www.example.com/yalst/admin/inde</a>x.php.

Sie erhalten folgenden Login-Screen:



Je nachdem, ob die Domain für den SSL-Betrieb eingerichtet ist und Sie die entsprechende Option bei der Installation des yalst-LiveSupportTools gewählt haben, läuft die yalst-Administration entweder SSL-verschlüsselt oder nicht.

Das Aussehen der Administration kann entsprechend angepasst werden, in dem Sie die Bilder tauschen und die Farben entsprechend anpassen (siehe Abschnitt 6, "Installationseinstellungen nachträglich ändern"). Weitere Anpassungsmöglichkeiten bestehen über die Stylesheet-Datei "admin.css" im Verzeichnis yalst/admin. Außerdem wird die E-Mail-Adresse als Ansprechpartner für Fragen angegeben, die Sie bei der Installation eingegeben haben.

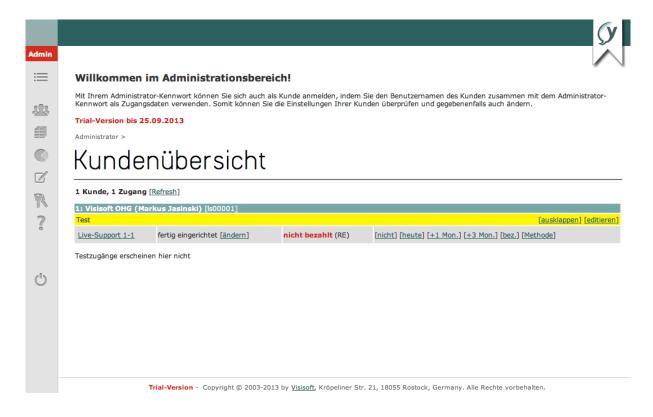
Zum Einloggen benutzen Sie bitte den Benutzernamen **admin** und das bei der Installation des yalst-LiveSupportTools aus Schritt 2 eingerichtete **Kennwort**.

Nach dem Einloggen haben Sie folgende Möglichkeiten (von unten nach unten in der grauen Leiste am linken Rand, s. a. Screenshot unten):

- 1. Anzeige der Übersicht der zahlenden Kunden mit Bezahlstatus
- 2. Kunden mit Kundendaten und Kennwörtern anlegen
- 3. Zuweisung von Live-Support-Zugängen zu den einzelnen Kunden, Test- und Vollzugänge vergeben, löschen und umwandeln
- 4. Anzeige einer Gesamtstatistik (Anzahl der Chats, Operatoren, Seitenaufrufe usw.)
- 5. Einrichtung von Mitteilungen, die in der Administration und auf allen Operator-Konsolen erscheint, z. B. zur Ankündigung von Wartungsarbeiten des Servers
- 6. Kennwortänderung (Änderung des admin-Kennwortes)
- 7. Hilfe/FAQs aufrufen (grundsätzliche FAQs zur yalst-Konfiguration und zum Betrieb)

#### 8. Logout

Die Administration ist komplett formularbasiert und intuitiv bedienbar, allerdings sollten Sie beim Anlegen eines yalst-Zugangs darauf achten, zuerst den Kunden mit seinen Daten anzulegen und ihm dann das entsprechende Produkt (Testzugang, Vollzugang) zuzuweisen.



Mit Hilfe des Administrator-Benutzers können Sie Ihre vorhanden Lizenzen in Form von Zugängen auf einzelne Kunden verteilen. Dazu müssen Sie mindestens einen Kunden anlegen, auch wenn Sie alle Lizenzen selber verwenden. Sie können jederzeit weitere Lizenzen über den Visisoft-Kundenbereich (https://kunden.visisoft.de) dazubestellen.

Die Konfiguration der einzelnen Zugänge erfolgt als normaler Benutzer (s. Abschnitt 5.1 dieser Installationsanleitung). Die Zugangsdaten für die Benutzer ergeben sich aus der Kundennummer und dem Kennwort, welches Sie für den betreffenden Kunden festgelegt haben. Ein Kunde mit der Kundennummer 1 hat den Benutzernamen **Is00001** (kleines L vorne, 4 Nullen in der Mitte), mit der Kundennummer 2 **Is00002** und mit der Kundennummer 10 **Is00010**.

# **5.3 System- und Lizenzinformationen abrufen**

Wenn Sie sich in der Administration mit dem Benutzernamen **sysinfo** anmelden (mit dem bei der Installation festgelegtem Kennwort), werden Ihnen eine Reihe wichtiger Systemund Lizenzdaten angezeigt (Einstellungen aus config.ini, Lizenzzahl, Produkt-Key, ...). Bei Supportanfragen kann es zur genauen Klärung eines eventuellen Problems erforderlich sein, daß unser Produktsupport einen Screenshot dieser Informationsseite benötigt.

# 6. Installationseinstellungen nachträglich ändern

Das yalst-Installationsprogramm schreibt alle Konfigurationsdaten in eine Datei /yalst/data/config.ini. Es handelt sich um eine Textdatei im ASCII-Format, die mit jedem Texteditor, der ASCII-Dateien erzeugt, geändert werden kann. Somit können Einstellungen ohne Neuinstallation nachträglich modifiziert werden. Einige Optionen (z. B. Farben der yalst-Administration) können nur über diese Datei geändert werden.

Eine typische **config.ini** sieht nach einer Standard-Installation etwa so aus:

```
; config.ini
; Hauptkonfigurationsdatei
; bitte nehmen Sie hier nur Änderungen vor, wenn Sie genau wissen, was Sie tun!
; Sie gefährden ansonsten die Lauffähigkeit Ihrer yalst-Installation!
; Domain-Einstellungen
[Domain]
domain = "www.example.com"
ssl = false
ss12 = false
; Datenbank-Einstellungen
[MySOL1
database = "dbyalst"
user = "yalst"
pass = "dbpassword"
; Administrator-Einstellungen
[Admin]
l org = "Visisoft"
l name = "Dr. Markus Jasinski"
product key = "AAHJK12345TTGHH22000"
mail = "info@visisoft.de"
sysmail = "daemon@visisoft.de"
; externe Programme
[External]
; Design-Einstellungen
[Design]
color1 = "#e3e3e3"
color2 = "#2c6060"
linkcolor = "#2c6060"
vlinkcolor = "#78a0a0"
title = "Live-Support - Administration - "
```

#### **Dokumentation aller vorhandenen Optionen**

In der **config.ini**-Datei finden Sie zunächst im wesentlichen die Einstellungen wieder, welche Sie bei der Installation eingeben mußten. Es gibt aber eine ganze Reihe weiterer (optionaler) Konfigurationsparameter, die wir in der folgenden Tabelle für Sie zusammengestellt haben. Diese Einstellungen können Sie mit einem Texteditor zusätzlich eintragen (ansonsten gelten die unten angegebenen Standardwerte). Beachten Sie bitte, daß die Datei aus fünf Abschnitten besteht und Kommentarzeilen mit einem Semikolon beginnen müssen, Leerzeilen sind zulässig. Hier die fünf Abschnitte:

```
    [Domain] Domain-Einstellungen
    [MySQL] Datenbank-Einstellungen
    [Admin] Administrator-Einstellungen (Abschnitt mit den meisten Optionen)
    [External] externe Programme und Datenbanken (vgl. Abschnitt 2.11)
    [Design] Design-Einstellungen (für die yalst-Administration)
```

Einstellung	Abschnitt	Beschreibung und Beispiel
Domain	[Domain]	Domain Ihrer yalst-Installation, wird von yalst-Setup automatisch ermittelt; Beispiel: domain = "www.example.com"

Einstellung	Abschnitt		Beschreibung und Beispiel
ssl	[Domain]		legt fest, ob yalst SSL-verschlüsselt (https) laufen soll (true) oder nicht (false); dringend empfohlen; Beispiel: ssl = true die Einstellung "true" setzt voraus, daß die oben festgelegte Domain auch per "https" zu erreichen ist oder ein SSL-Proxy (s. u.) verwendet wird
sslproxy	[Domain]		nur relevant, wenn mindestens eine der beiden obigen Optionen aktiviert wurde; falls Ihre Domain nicht für den direkten SSL- Betrieb konfiguriert ist, Ihr Provider Ihnen aber einen sogenannten SSL-Proxy anbietet, können Sie dessen URL hier eintragen; Beispiel: sslproxy = "https://ssl.providerdomain.de/www.example.com/"
sslheader	[Domain]		Server-Header, an dem das System erkennen kann, dass eine HTTPS-Verbindung besteht (wichtig z.B. beim Betrieb hinter Load-Balancern, darf bei HTTP-Verbindungen nicht gesetzt sein); Beispiel: sslheader = "HTTPS"
database	[MySQL]	*	Name der Datenbank, die für yalst verwendet wird; Beispiel: database = "dbyalst" wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)
user	[MySQL]	*	Benutzername für den Zugriff auf die yalst-Datenbank; Beispiel: user = "rdyalst"
pass	[MySQL]	*	Kennwort für den Zugriff auf die yalst-Datenbank; Beispiel: pass = "rdrdrd"
host	[MySQL]		(IP-)Adresse des Servers mit der yalst-Datenbank; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert "localhost"; Beispiel: host = "dbserver.example.com" wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)
monitor	[MySQL]		legt bei Mehrlizenz-Versionen fest, ob für alle yalst-Zugänge dieselbe (Standardeinstellung) oder für jeden Zugang eine eigene Besucherdatenbank-Tabelle verwendet wird; es kann auch konfiguriert werden, daß nur für eine Liste bestimmter Zugänge eine eigene Tabelle verwendet wird; Beispiel für komplett separate Tabellen: monitor = "all" Beispiel für eigene Tabelle bei bestimmten Zugängen: monitor = "1-1,1-2" nur bei der Einstellung monitor = "all" wird beim Anlegen des Zugangs auch eine neue Besucherdatenbank-Tabelle angelegt, ansonsten muß diese manuell durch Kopieren der Struktur der Tabelle "monitor" erzeugt werden; für das zuletzt genannte Beispiel müssen die neuen Tabellen den Namen "mon_1_1" und "mon_1_2" bekommen
charset	[MySQL]		Zeichensatz, mit yalst Anfragen an MySQL senden soll; außerdem gibt die Anweisung den Zeichensatz an, den der Server zum Zurücksenden der Ergebnisse verwenden soll: standardmäßig werden keine Angaben gemacht; Beispiel: charset = "latin1"
singlesite	[MySQL]		bei Nutzung einer Einzellizenz-Version können Sie durch Setzen dieser Option einige Datenbankabfragen beschleunigen (Standardwert: false): singlesite = true

Einstellung	Abschnitt		Beschreibung und Beispiel
			Achtung: falls sich Daten aus einer Mehrlizenz-Nutzung in der Datenbank befinden und diese Option gesetzt ist, liefern einige Statistiken falsche Ergebnisse
l_org	[Admin]		Firma/Organisation des Lizenznehmers; Beispiel: l_org = "Visisoft"
I_name	[Admin]		Name des Lizenznehmers; Beispiel: l_name = "Markus Jasinski"
product_key	[Admin]	*	Ihr Produkt-Key (20-stellige Zeichenkette); wird ohne Trennzeichen angegeben; Beispiel: product_key = "AAHJK12345TTGHH22000" wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)
mail	[Admin]	*	Kontakt-Adresse für die yalst-Administration; Ansprechpartner, wenn mehrere yalst-Instanzen mit eigenen Kunden betrieben werden; Beispiel: mail = "info@visisoft.de"
sysmail	[Admin]	*	mit diesem E-Mail-Absender verschickt yalst Systemnachrichten per E-Mail, z. B. Gesprächsmitschriften an den Webseiten- Betreiber; Beispiel: sysmail = "daemon@visisoft.de"
filetransfer	[Admin]		Obergrenze für einzelne Dateiübertragungen (1 bis x MB, x ist das in PHP erlaubte Maximum) während eines Chats; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 20 MB; Beispiel für $10 \text{ MB}$ : filetransfer = $10$
clickpaths	[Admin]		Speicherdauer von Klickpfaden in Tagen (10 bis 6000 Tage); wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 60 Tagen; Beispiel für 90 Tage: clickpaths = 90
externals	[Admin]		Speicherdauer von externen Zugriffen (Auktionen und E-Mails) in Tagen (60 bis 6000 Tage); wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 300 Tagen; Beispiel für 100 Tage: externals = 100
messages	[Admin]		Speicherdauer von Operator-Mitteilungen in Tagen (60 bis 6000 Tage); wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 90 Tagen; Beispiel für 365 Tage: externals = 365
pingtime	[Admin]		Interval (1000 bis 60000 ms), in welchem geprüft wird, ob ein Besucher noch auf der aktuellen Seite ist bzw. ob eine entsprechende Besucher-Aktion (aktiver Chat, Mitteilung,) ausgeführt werden muß; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 9000 ms; Beispiel für 4500 ms (4,5 s): pingtime = 4500
label	[Admin]		Standard-Copyrightzeile(n) für Operator-Fenster bei Whitelabel- Versionen; HTML erlaubt; bitte nicht mehr als zwei Zeilen; der Platzhalter %v wird durch die yalst-Versionsnummer ersetzt; Beispiel: label = "Live-Support Version %v"
label2	[Admin]		Standard-Copyrightzeile für Besucher-Fenster bei Whitelabel- Versionen; HTML erlaubt; bitte maximal eine halbe yalst- Fensterzeile; Beispiel: label2 = "powered by XYZ"
minterval_o	[Admin]		Minimalwert (1 bis 10 s) für die Administrationseinstellung

Einstellung	Abschnitt	Beschreibung und Beispiel
		"Refresh Operator-Konsole"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 10 s; Beispiel für 5 s: minterval_o = 5
minterval_b	[Admin]	Angabe in Sekunden (1 bis 10 s), wie häufig das Chat-Fenster des Operators aktualisiert werden soll; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 2 s; Beispiel für 3 s: minterval_b = 3
minterval_c	[Admin]	Angabe in Sekunden (1 bis 10 s), wie häufig das Chat-Fenster des Besuchers aktualisiert werden soll; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 2 s; Beispiel für 6 s: minterval_c = 6
chattimeout	[Admin]	Zeit in Sekunden (60 bis 600) nach der ein laufender Chat automatisch beendet wird, wenn es Verbindungsprobleme bei einer Gesprächspartei gibt; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 60 s; Beispiel für 2 Minuten: chattimeout = 120
maintenance	[Admin]	versetzt yalst in einen Wartungsmodus, die Administration gibt nur noch eine Wartungsmeldung aus, sonst geht nichts mehr maintenance = true
visitorcleanup	[Admin]	Löschen von Besuchereinträgen, deren letzter Besuch mehr als x Tage zurückliegt (60 bis 6000 Tage); standardmäßig ist diese Option nicht gesetzt, d. h., es werden keine Daten gelöscht; Beispiel für 365 Tage: visitorcleanup = 365
noipcheck	[Admin]	legt fest, ob bei einem Wechsel der IP-Adresse während des Arbeitens in der yalst-Administration der Benutzer abgemeldet wird (Standard, wenn Option nicht gesetzt) oder nicht (sicherheitsrelevante Einstellung, nur bei häufigen IP-Wechseln setzen!); wird die Option auf "all" gesetzt, erfolgt generell keine Abmeldung bei IP-Wechseln; alternativ kann dies wie im folgenden Beispiel auf einen oder mehrere Benutzer beschränkt werden: noipcheck = "ls00001, ls00002"
nodnscheck	[Admin]	DNS-Prüfung für konfigurierte Bilder, Logos, Sound-Dateien usw. ausschalten (Standard: eingeschaltet); Beispiel: nodnscheck = true
charset	[Admin]	Zeichensatz, in dem alle yalst-Seiten ausgegeben werden (Standardwert "iso-8859-1"); Beispiel: charset = "iso-8859-15"
showspecs	[Admin]	Produktdetails auf der Übersichtsseite der yalst-Administration anzeigen (standardmäßig ausgeschaltet); Beispiel: showspecs = true
cobrowsing_ domain	[Admin]	Cobrowsing ist nur auf der angegebenen Domain gestattet (Standard: überall gestattet); Beispiel: cobrowsing_domain = "www.example.com"
cobrowsing_ proxy	[Admin]	falls kein direkter Internetzugriff besteht (z.B. bei internen Testsystemen), kann ein Proxy verwendet werden; Beispiel: cobrowsing_proxy = "192.168.2.3:8080"
autostatus	[Admin]	Chatbutton-Status automatisch ohne Neuladen der Webseite mit der Button-Einbindung aktualisieren (erzeugt eine höhere Datenbank-Last und ist standardmäßig deaktiviert); Beispiel: autostatus = true

Einstellung	Abschnitt		Beschreibung und Beispiel
nodesktopapps	[Admin]		wenn diese Einstellung vorhanden ist, werden die yalst- Desktop-Apps nicht zum Download über die Administration angeboten; Beispiel: nodesktopapps = true
adminloginips	[Admin]		mit dieser Sicherheitseinstellung lassen sich Administrator- Logins in die Administration (und Benutzerlogins mit Administrator-Kennwort) auf festgelegte IP-Adressen und Adressbereiche (CIDR-Notation) beschränken (Aufzählungen bitte mit Komma als Trennzeichen); Beispiel: adminloginips = "139.30.8.7,140.12.0.0/16"
virusscan	[External]		Pfad und Datei eines Virenscanners zur Überprüfung vom Besucher hochgeladener Dateien; Beispiel: virusscan = "/usr/bin/clamdscan"
virusscan_parms	[External]		Parameter, die beim Aufruf des o.g. Virenscanners angehängt werden sollen; Beispiel: virusscan_parms = "no-summary"
geodata	[External]		legt fest, aus welcher Quelle (URL) die Daten zur Besucher- Lokalisierung bezogen werden sollen (vgl. Abschnitt 2.11); %i ist hierbei ein Platzhalter für die IP-Adresse des Besuchers; Beispiel: geodata = "http://www.example.com/lookup.php?ip=%i"
csource	[External]		legt fest, ob bei konfigurierter Besucher-Lokalisierung das Land aus der mietgelieferten Länderdatenbank (Wert "ip2co", Standardeinstellung) oder über die Schnittstelle zur Besucher-Lokalisierung ermittelt werden soll (Wert "geodata"); Beispiel: csource = "geodata"
color1	[Design]	*	Hauptfarbe der yalst-Administration (standardmäßig ein Grau, u.a. für große Hintergrundflächen); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: color1 = "#E3E3E3"
color2	[Design]	*	Nebenfarbe 1 der yalst-Administration (standardmäßig ein dunkles Grün); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: color2 = "#2C6060"
color3	[Design]		Nebenfarbe 2 der yalst-Administration (standardmäßig ein helles Grün); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: color3 = ""
title	[Design]	*	Titelzeile (erster Teil, der zweite Teil ist dynamisch) der yalst- Administration; Beispiel: title = "Live-Support – Administration - "

<sup>\*</sup>Einstellung muß in **config.ini** konfiguriert sein, bei allen anderen Optionen wird der Standardwert verwendet, falls es in dieser Datei keinen entsprechenden Eintrag gibt

# Übersicht weiterer Konfigurationsdateien

Das yalst-LiveSupportTool greift neben der config.ini-Datei zur Zeit auf folgende weitere Konfigurationsdateien zurück (alle im Verzeichnis /yalst/data):

\*lang\*.ini Sprachdateien (s. Abschnitt 2.9 dieser Installationsanleitung)
engines.ini Suchmaschinen-Erkennung (Einzelheiten hierzu in der Datei)
provider.ini Provider-Datenbank für einige Statistiken (ergänzbar)

# 7. Troubleshooting

### 7.1 Support

Für unsere Kauflösungen bieten wir Ihnen kostenlosen Basis-Support bis 90 Tage nach dem Kauf. Abgelaufene Trial-Versionen, die als Basic-Edition mit einem Operator weitergenutzt werden können, sind hier <u>nicht</u> eingeschlossen.

Unser Basis-Support unterstützt Sie bestmöglich in allen Fragen rund um yalst - bei der Installation, Konfiguration, Einbindung und Benutzung. Unser Support-Team können Sie z.B. über diese Seite kontaktieren:

http://support.visisoft.de

Per E-Mail erreichen Sie unseren Support unter der Adresse support@visisoft.de.

Damit wir Sie optimal unterstützen können, geben Sie bitte bei allen Support-Anfragen Ihre **Kundennummer** an!

Bitte haben Sie Verständnis, daß wir u.a. folgende Dinge nicht kostenfrei für Sie erledigen können:

- komplette Installation einer Kauflösung auf Ihrem Webspace
- Support, wenn der Kauf länger als 90 Tage zurückliegt
- Installationssupport ab der Zweitinstallation (z.B. bei Provider- oder Serverwechsel)
- Einspielen eines Updates auf Ihrem Webspace
- Installation/Konfiguration externer Schnittstellen-Programme
- Spezial-Einbindungen, z.B. mit Variablen-Übergabe aus Ihrem Shop-System
- ausführliche telefonische Einweisung in das Live-Support-System
- Erstellung eines individuellen Themes für Ihr yalst

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot, für alle Arbeiten, die über den Basis-Support hinausgehen.

Wir werden Ihre Support-Anfragen schnellstmöglich beantworten. Dazu haben wir drei Bitten:

- 1. Lesen Sie diese Installationsanleitung, möglicherweise finden Sie hier eine Lösung.
- 2. Beschreiben Sie Ihr Problem so ausführlich wie möglich und zitieren Sie Fehlermeldungen bitte wörtlich.
- 3. Nennen Sie uns Ihre Kundennummer, damit wir Ihre Anfrage zuordnen können.

### Wartungsverträge und Enterprise-Leistungen

Ab der Professional-Edition haben Sie die Möglichkeit einen **Wartungsvertrag** abzuschliessen. Dieser bietet Ihnen Support und kostenfreie Updates während der Vertragslaufzeit.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen weitere **Enterprise-Leistungen** wie z.B. Online-Schulungen, kundenspezische Auswertungen oder zusätzliche Funktionen an. Bitte kontaktieren Sie bei Interesse unseren Support.

#### 7.2 Datenbank einrichten

Ein mögliches Problem bei der yalst-Installation ist, daß yalst ziemlich umfangreiche Datenbankstrukturen (**MySQL**) benötigt, die während der Installation erzeugt werden müssen. Die Strukturen sind so "groß", weil yalst auf eine Länderdatenbank zurückgreift, die es ermöglicht, anhand einer IP-Adresse eines Webseiten-Besuchers auf sein Herkunftsland zu schließen. Hierzu sind rund 80.000 Datenbankeinträge nötig, die alle im Rahmen der Installation erzeugt werden müssen. Um nicht an eventuelle **PHP**-Skriptlaufzeit-Begrenzungen zu stoßen (das Installationsprogramm besteht aus **PHP**-Skripten), werden die Strukturen in mehreren Schritten erzeugt.

Trotzdem kann es in seltenen Fällen - gerade auf gemietetem Webspace (bei einem eigenen Server haben Sie i. d. R. die volle Kontrolle) zu der Schwierigkeit kommen, daß die Installation trotz Unterteilung in mehrere Schritte wegen sehr restriktiver Laufzeitbeschränkungen oder anderen Ressourcen-Problemen nicht funktioniert.

Hierfür gibt es mehrere Lösungsansätze.

Wenn Sie Zugriff auf das externe **mysql**-Programm haben, aber das Installationsprogramm wegen Skriptlaufzeit-Begrenzungen abbricht, können Sie im Schritt 2 der Installation das Kästchen "Datenimport für Länderdatenbank überspringen" ankreuzen. Dann werden die restlichen Strukturen so schnell erzeugt, daß keine Probleme zu erwarten sind. Allerdings werden Ihnen dann auch die Herkunftsländer der Besucher nicht angezeigt. Sie können die Länderdatensätze jedoch jederzeit nachträglich in die Datenbank einfügen. Hierzu liefern wir Ihnen die benötigten Datensätze separat in der Datei

### /sql/ip2co.sql

im Download-Archiv.

Zum Einfügen können Sie entweder das webbasierte Programm **phpMyAdmin** (<a href="http://www.phpmyadmin.net">http://www.phpmyadmin.net</a>) verwenden oder, falls Sie über einen Shell-Zugang zu Ihrem Webspace verfügen, das **mysql**-Programm (die Datei **ip2co.sql** muß aus dem Download-Archiv auf Ihren Webserver überspielt werden, sie liegt zusätzlich auch gepackt vor, um eine schnellere Übertragung zu ermöglichen) benutzen:

#### mysql -u XXX -p YYY < ip2co.sql

XXX: Name des Datenbankbenutzers einfügen

YYY: Name der Datenbank einfügen

Bei **phpMyAdmin** können Sie die Funktionalitäten zum Einfügen von SQL-Befehlen verwenden. Sie werden evtl. in relativ kleinen Schritten einfügen müssen. Beim Aufruf von **mysql** per Kommandozeile gibt es keine zeitlichen Beschränkungen.

Nach dieser Methode können Sie sogar die vollständigen Datenbankstrukturen ohne das Installationsprogramm erzeugen. Dieses muß dann aber in jedem Fall <u>vor der Installation</u> geschehen. Das Installationsprogramm <u>muß</u> dann mit dem Parameter

### skip=mysql

aufgerufen werden, also z. B.:

http://www.example.com/yalst/setup/index.php?skip=mysql

Die entsprechenden SQL-Dateien finden Sie wieder im Download-Archiv:

/sql/complete.sql /yalst/setup/yalst.sql vollständige Datenbankstrukturen Datenbankstrukturen ohne Länderdatenbank

Falls Sie über einen Shell-Zugang zu Ihrem Webspace verfügen und das **mysql**-Programm aufrufen können, können die vollständigen Datenbankstrukturen so erzeugt werden (die Datei **complete.sql** muß aus dem Download-Archiv auf Ihren Webserver überspielt werden, sie liegt zusätzlich auch gepackt vor, um eine schnellere Übertragung zu ermöglichen):

### mysql -u XXX -p YYY < complete.sql

# 7.3 Probleme mit der Loadererweiterung

Die yalst-Software wird Ihnen als sogenannter **PHP**-Binärcode geliefert. Damit solche Skripte auf Ihrem Server/Webspace ausgeführt werden können, wird eine freie **PHP**-Erweiterung namens "ionCube Loader" (<a href="http://www.ioncube.com">http://www.ioncube.com</a>) verwendet.

Diese PHP-Erweiterung muß über eine PHP-Konfiguratiosdatei (php.ini) geladen werden. Hierzu gibt es prinzipiell zwei Wege:

#### **Weg 1:**

Die ionCube-Erweiterung wird über die zentrale php.ini-Datei des Servers geladen.

Dies erfordert in der Regel **Administratorrechte.** Kopieren Sie hierzu bitte die passende Loadererweiterung aus dem ioncube-Verzeichnis in ein Verzeichnis Ihrer Wahl (z. B. /usr/local/lib). Im Falle eines Linux-Servers mit **PHP 7.2** ist z. B. die Datei **ioncube\_loader\_lin\_7.2.so** in dieses Verzeichnis zu kopieren. Bei anderen PHP-Versionen oder Betriebssystemen müssen Sie die jeweils passende Datei kopieren (lin = Linux, fre = FreeBSD, net = NetBSD, win = Windows; die Ziffern stehen für die PHP-Version, "ts" steht für "Thread Safety"; weitere Loader erhalten Sie auf Anfrage oder online unter http://www.ioncube.com/loaders.php). Danach tragen Sie bitte – auf dieses Beispiel angewendet – folgende Zeile in Ihre **php.ini**-Datei ein:

zend extension = /usr/local/lib/ioncube loader lin 7.2.so

Sollten bereits andere Einträge des Typs "zend\_extension" in Ihrer **php.ini**-Datei vorhanden sein, plazieren Sie die neue Zeile bitte <u>vor</u> allen alten Einträgen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der README-Datei des **ioncube**-Verzeichnisses Ihrer yalst-Installation.

### Achtung:

Probleme mit dem "ionCube Loader" gibt es auch, wenn Sie auf Ihrem Server eine Architektur verwenden, für die wir keinen Loader mitliefern, z. B. 64bit-Systeme. Gehen Sie in diesem Fall bitte auf die Seite <a href="http://www.ioncube.com/loaders.php">http://www.ioncube.com/loaders.php</a>, dort finden Sie auch Loader-Dateien, die nicht zu unserem Standard-Lieferumfang gehören. Laden Sie die entsprechenden Dateien herunter und legen Sie diese in das gewünschte Verzeichnis auf Ihrem System.

#### Weg 2:

Die ionCube-Erweiterung wird über eigene php.ini-Dateien im yalst-Verzeichnis geladen.

Die Verwendung eigener php.ini-Dateien muß durch den Verwalter des Servers gestattet worden sein. Das ist z.B. bei Hostingpaketen von 1&1 oder Strato der Fall. Bitte wenden Sie sich ggf. an Ihren Provider. Falls eigene php.ini-Dateien nicht möglich sein sollten, müßten Sie Ihren Anbieter bitten den oben skizzierten ersten Weg einzuschlagen.

Für diese Variante hier legen Sie bitte eine eigene php.ini-Datei in folgende Verzeichnisse:

/yalst/admin /yalst/mobile /yalst/setup

Sie muß jeweils nur eine Zeile enthalten:

zend\_extension = /<DOCUMENT\_ROOT>/yalst/ioncube/ioncube\_loader\_lin\_5.3.so

Für <DOCUMENT\_ROOT> setzen Sie bitte den Pfad zu Ihrem Webspace ein, den sogenannten "Document Root". Sie finden diese Pfadangabe zu Ihrer Information im Kopfbereich jeder Seite von yalst-Setup. Die Beispielzeile bezieht sich auf PHP 5.3 auf einem Linux-System. Bei anderen PHP-Versionen oder Betriebssystemen müssen Sie diese Zeile entsprechend anpassen, z.B. "ioncube-loader\_win\_5.4.dll" bei einem Windows-System mit PHP 5.4 (lin = Linux, fre = FreeBSD, net = NetBSD, win = Windows; die Ziffern stehen für die PHP-Version, "ts" steht für "Thread Safety"). Für die gängigsten Systeme finden Sie Loader-Dateien im Verzeichnis /yalst/ioncube. Weitere Loader erhalten Sie auf Anfrage oder online unter http://www.ioncube.com/loaders.php.

#### 7.4 Logfiles und Diagnose-Mail

Das yalst-LiveSupportTool schreibt fünf Logfiles, die Sie regelmäßig und insbesondere bei Problemen durchsehen sollten.

Die Pfadangaben beziehen sich auf Ihren **DocumentRoot**.

/yalst/log/admin.log
Login- und Fehlermeldungen der Administration
/yalst/log/cron.log
Meldungen der yalst-Cronjobs (s. Abschnitt 2.8)
/yalst/log/frontend.log
/yalst/log/login.log
Loginmeldungen der yalst-Skripte (außer Administration)
Loginmeldungen der yalst-Operator-Konsole
/yalst/log/setup.log
Fehlermeldungen des Setup-Programms

Falls eine dieser Dateien nicht vorhanden sein sollte, ist noch kein entsprechendes Ereignis aufgetreten (evtl. fehlt auch das Schreibrecht für das log-Verzeichnis!).

Bei Problemen kann über das Setup-Programm (s. Abschnitt 2) in Absprache mit unserem Support eine Diagnose-Mail an uns gesendet werden. Eine entsprechende Schaltfläche finden Sie im Kopf-Bereich der Setup-Bildschirme. Diese E-Mail enthält u. a. yalst-relevante Angaben zu Ihrer PHP-Konfiguration, Ihre config.ini-Datei (s. Abschnitt 6, das Datenbank-Kennwort wird nicht übermittelt) und die jeweils letzten 20 Zeilen der o. g. Logfiles.

#### 7.5 Probleme beim Laden der ini-Dateien

Das yalst-LiveSupportTool liest zur Laufzeit eine Reihe von Konfigurationsdateien (im ASCII-Textformat) aus dem Verzeichnis /yalst/data. Zur Zeit sind dieses:

config.ini Hauptkonfigurationsdatei – s. Abschnitt 6

\*lang\*.ini Sprachdateien - s. Abschnitt 2.9

**engines.ini** Suchmaschinen-Erkennung – weitere Einzelheiten finden Sie in der Datei

**provider.ini** Provider-Datenbank für einige Statistiken (ergänzbar)

Falls eine Konfigurationsdatei nicht geladen werden kann, liegt das in der Regel an fehlenden Zugriffsrechten oder an restriktiven PHP-Einstellungen – insbesondere "open\_basedir". Eine open\_basedir-Beschränkung gestattet das Öffnen von Dateien nur aus bestimmten Verzeichnissen. Da das Öffnen von Dateien aus dem Hauptverzeichnis ("DocumentRoot") einer Domain in der Regel gestattet ist, können Sie zur Abhilfe in einem solchen Fall die oben genannten Konfigurationsdateien dorthin kopieren (nicht verschieben!), weil yalst bei Zugriffsproblemen versucht, die Dateien von dort zu laden. Da diese Dateien dort prinzipiell per Webbrowser von überall eingesehen werden können, sollten Sie eine .htaccess-Datei folgenden Inhalts ins Hauptverzeichnis legen (falls es dort schon eine .htaccess-Datei gibt, ergänzen Sie diese bitte entsprechend):

<Files \*.ini>
order deny,allow
deny from all
</Files>

Denken Sie in diesem Fall bitte auch daran, die Konfigurationsdateien erneut zu kopieren, falls Sie dort Änderungen oder Ergänzungen vornehmen.

#### 7.6 Performance-Fragen

Das yalst-LiveSupportTool ist zweifellos eine Datenbank-intensive Websoftware. Die Ausgaben der Operator-Konsole resultieren beispielsweise aus mehreren Datenbankabfragen, um alle angezeigten Informationen zusammenstellen und das bei jedem Refresh neu und für jeden angemeldeten Operator. Aber auch das Besucher-Monitoring sorgt für zahlreiche Zugriffe, da ja in kurzen Abständen festgehalten wird, ob ein Besucher noch auf der jeweiligen Seite ist bzw. ob Aktionen wie etwa eine Chat-Einladung zu starten sind. Auf der Besucherseite kommt erschwerend hinzu, daß sich die Datenbanken mit Besucher- und Klickpfad-Informationen immer mehr füllen und deren Abfrage somit aufwendiger wird.

<u>Tips zum Erreichen einer besseren Performance:</u>

- 1. Konfigurieren Sie den MySQL-Server optimal. Dies erfordert allerdings Administrator-Rechte auf dem jeweiligen System. MySQL profitiert sehr von ausreichendem RAM-Speicher für seine verschiedenen Puffer.
- 2. Optimieren Sie regelmäßig die yalst-Tabellen. Dieses ist u. a. Aufgabe der yalst-Cronjobs (vgl. Abschnitt 2.8).
- 3. Reduzieren Sie die Größe der beiden Tabellen "clickpaths" und "monitor" durch entsprechende Einstellungen "clickpaths" und "visitorcleanup" in der Konfigurationsdatei **config.ini** (vgl. Abschnitt 6).
- 4. Erhöhen Sie die Refresh-Zeit der Operator-Konsole.

- 5. Tragen Sie in die Konfigurationsdatei **config.ini** einen höheren Wert für die Einstellung "pingtime" ein (vgl. Abschnitt 6).
- 6. Verwenden Sie bei Mehrlizenz-Versionen eigene Besucherdatenbank-Tabellen für jeden Zugang. Benutzen Sie hierzu bitte die Einstellung "monitor" in der Konfigurationsdatei **config.ini** (vgl. Abschnitt 6). Setzen Sie bei einer Einzellizenz-Version die Option "singlesite" in **config.ini** (vgl. Abschnitt 6).

# 8. Hinweise zur Trial-Version

Diese Anleitung ist in erster Linie für Besitzer der regulären Kauflösung gedacht. Die Trial-Version wird daher in den Abschnitten 1 bis 7 nur am Rande erwähnt. Dieser Abschnitt geht deshalb auf die Besonderheiten der Trial-Version ein.

Software-Code und Lieferumfang der Trial-Version unterscheiden sich nicht von der regulären Kauflösung. Daher müssen Sie, wenn Sie sich nach der Testphase für eine Vollversion von yalst entscheiden sollten, keine neue Software auf Ihren Webserver einspielen. Sie bekommen aber einen neuen Produkt-Key und einen neuen Lizenz-Key.

# 8.1 Bezug der Trial-Version einschließlich Produkt- und Lizenz-Key

Um eine kostenlose und völlig unverbindliche Trial-Version anzufordern, kontaktieren Sie uns bitte per Telefon, Chat oder E-Mail.

Anschließend erhalten Sie per E-Mail Zugangsdaten für unseren Kundenbereich. Nach dem Einloggen finden Sie dort

- einen Download-Link für die aktuelle yalst-Version
- Ihren Produkt-Key
- ein Formular, mit welchem Sie durch Eintragen Ihrer Server-Daten einen Lizenz-Key erzeugen können

Den Produkt-Key brauchen Sie im Schritt 4 der in Abschnitt 2 dieser Anleitung beschriebenen Installation, den Lizenz-Key unmittelbar nach Abschluß der Installation.

#### 8.2 Installation der Trial-Version

Die Installation der Trial-Version unterscheidet sich nicht von der Installation der regulären Kauflösung. Lesen Sie daher bitte Abschnitt 2 dieser Installationsanleitung, dort finden Sie eine Schritt-für-Schritt-Beschreibung des kompletten Vorgangs.

# 8.3 Unterschiede zur regulären Kauflösung

Die Trial-Version ist 14 Tage lauffähig (beginnend mit der Zusendung Ihrer Zugangsdaten). Das Ablaufdatum wird im Kundenbereich und in der Operator-Konsole angezeigt. Als Trial-Version erhalten Sie eine Business-Edition mit drei Operatoren. Somit stehen Ihnen alle Funktionen der Software zur Verfügung, sofern diese nicht auf Schnittstellen beruhen, die sie erst einrichten müssen (vgl. Abschnitt 2.11 dieser Installationsanleitung).

Es wird – im Unterschied zur regulären Kauflösung – an verschiedenen Stellen darauf hingewiesen, daß es sich um eine Trial-Version von yalst handelt!

Nach Ablauf der 14 Tage wandelt sich Ihre Trial-Version automatisch in eine Basic-Edition (unsere kleinste Produktvariante) mit einem Operator um und kann als solche weiterhin verwendet werden. In dieser Edition fehlen z.B. Funktionen wie aktive Chats, Audio-Video-Chats, Cobrowsing, Abteilungen, Marketing-Tools und FAQ-Bereich.

# 8.4 Support

Während Ihres 14-tägigen Trial-Zeitraums steht Ihnen unser Basis-Support zur Verfügung (s. Abschnitt 7.1). Ob Installation, Konfiguration oder im laufenden Betrieb – wir helfen Ihnen gerne weiter! Nach Ablauf der 14 Tage wandelt sich Ihre Trial-Version in eine Basic-Edition mit einem Operator um. Für diese kostenfreie Produktvariante steht kein Produktsupport zur Verfügung.

# 8.5 Umwandlung in eine reguläre Kauflösung

Für die Umwandlung Ihrer Trial-Version (gleichgültig ob abgelaufen oder nicht) in eine reguläre Kauflösung finden Sie in unserem Kundenbereich eine entsprechende Bestellmöglichkeit.

Dort können Sie unsere Kauflösung in der benötigten Lizenzzahl online bestellen. Sie können yalst per Banküberweisung oder PayPal bezahlen.

Falls nach Anforderung Ihrer Trial-Version keine neue yalst-Version erschienen ist, brauchen Sie <u>auf Ihrem Server nichts neu zu installieren!</u> Nur Produkt- und Lizenz-Key müssen ausgetauscht werden (die neuen Keys erhalten Sie über den Visisoft-Kundenbereich. Gehen Sie dazu auf ins yalst-Setup (/yalst/setup):

# Beispiel:

Wenn Ihre Domain <a href="http://www.example.com">http://www.example.com</a> heißt, lautet die einzugebene URL: <a href="http://www.example.com/yalst/setup/index.php">http://www.example.com/yalst/setup/index.php</a>.

Klicken Sie dort bitte auf die Schaltfläche "Trial-Version in reguläre Kauflösung umwandeln". Es erscheint ein Eingabefeld für den Produkt-Key und ein Upload-Feld für den Lizenz-Key Ihrer Kauflösung. Nach Ausfüllen und Abschicken des Formulars verfügen Sie über eine reguläre Kauflösung.

Wenden Sie sich bei Fragen bitte an unseren Support, wir helfen Ihnen gerne weiter!