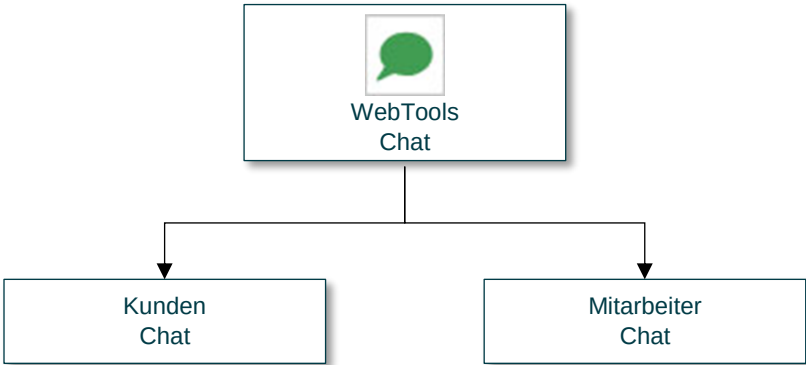


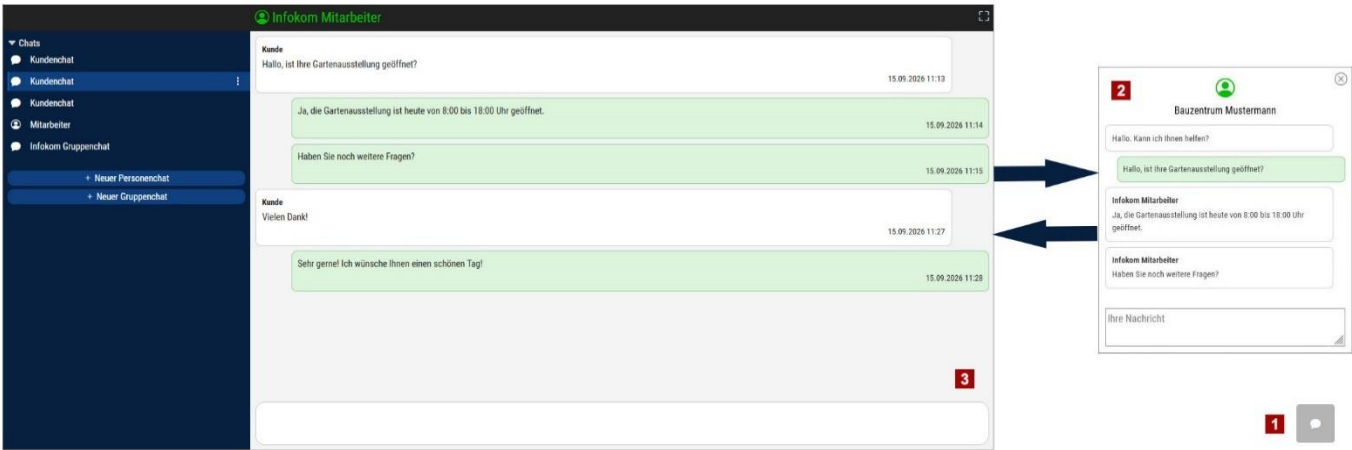
Website im direkten Dialog

Sie möchten Fragen Ihrer Website-Besucher direkt beantworten und gleichzeitig den persönlichen Austausch fördern? Mit der WebTools Chat-Extension wird Ihre Website zum direkten Kommunikationskanal – für Ihre Website-Besucher, aber auch für Ihre Mitarbeiter untereinander.

Website-Besucher können ihre Fragen schnell und unkompliziert stellen und erhalten unmittelbar Unterstützung – genau dort, wo sie Informationen suchen. Das verbessert die Nutzererfahrung, schafft Vertrauen und kann helfen, aus interessierten Besuchern zufriedene Kunden zu machen.



Ansicht im Frontend für Mitarbeiter und Website-Besucher:

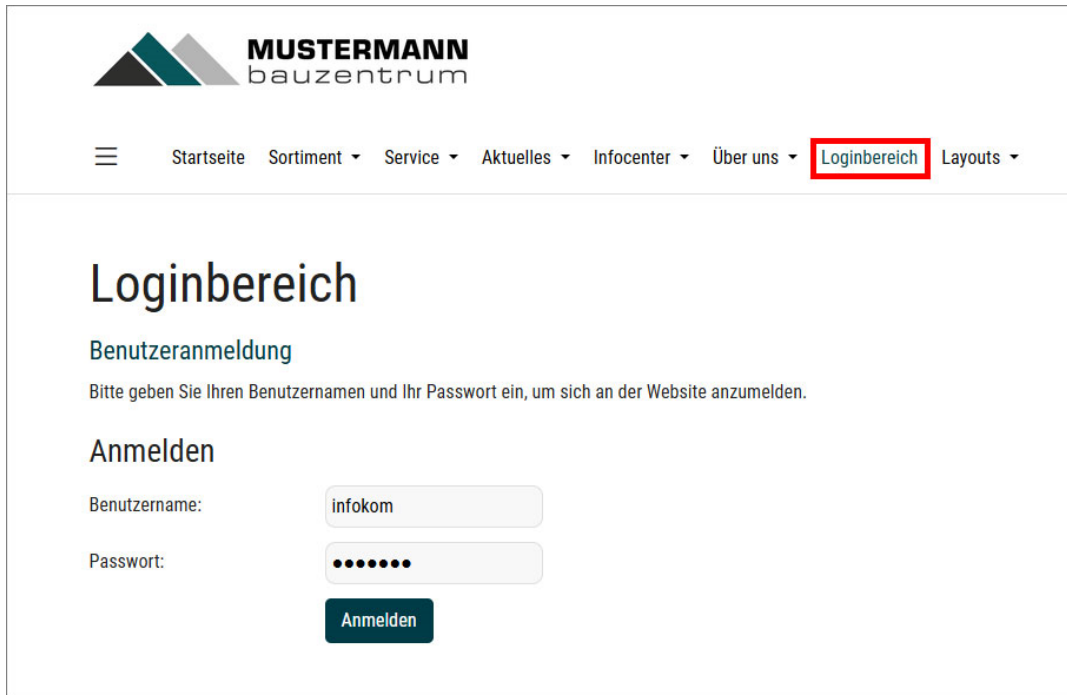


Element	Beschreibung
1 Chat-Button	Erscheint auf der Website, wenn ein Mitarbeiter angemeldet ist und öffnet das Kunden Chatfenster.
2 Kunden Chatfenster	Kommunikation mit einem angemeldeten Mitarbeiter.
3 Mitarbeiter Chatfenster	Kommunikation mit dem Website-Besucher und anderen Mitarbeitern.

Im Chat anmelden

Um die WebTools Chatfunktion nutzen zu können, müssen die Mitarbeiter als WebTools-Benutzer angelegt sein und sich als Frontend-Benutzer anmelden. Für den Website-Besucher wird der Chat-Button nur angezeigt, wenn sich ein Mitarbeiter im Frontend eingeloggt hat.

Im Loginbereich auf der Website geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein:



MUSTERMANN
bauzentrum

Startseite Sortiment Service Aktuelles Infocenter Über uns **Loginbereich** Layouts

Loginbereich

Benutzeranmeldung

Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein, um sich an der Website anzumelden.

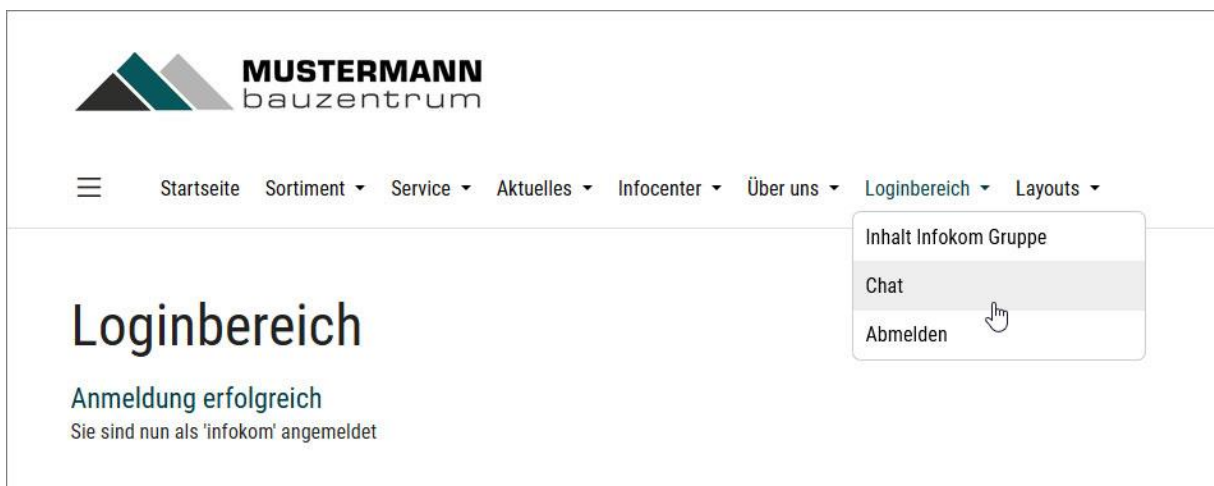
Anmelden

Benutzername:

Passwort:

Anmelden

Nach erfolgreicher Anmeldung wird der Loginbereich um den Menüpunkt für den Chat erweitert:



MUSTERMANN
bauzentrum

Startseite Sortiment Service Aktuelles Infocenter Über uns **Loginbereich** Layouts

Loginbereich

Anmeldung erfolgreich

Sie sind nun als 'infokom' angemeldet

- Inhalt Infokom Gruppe
- Chat**
- Abmelden

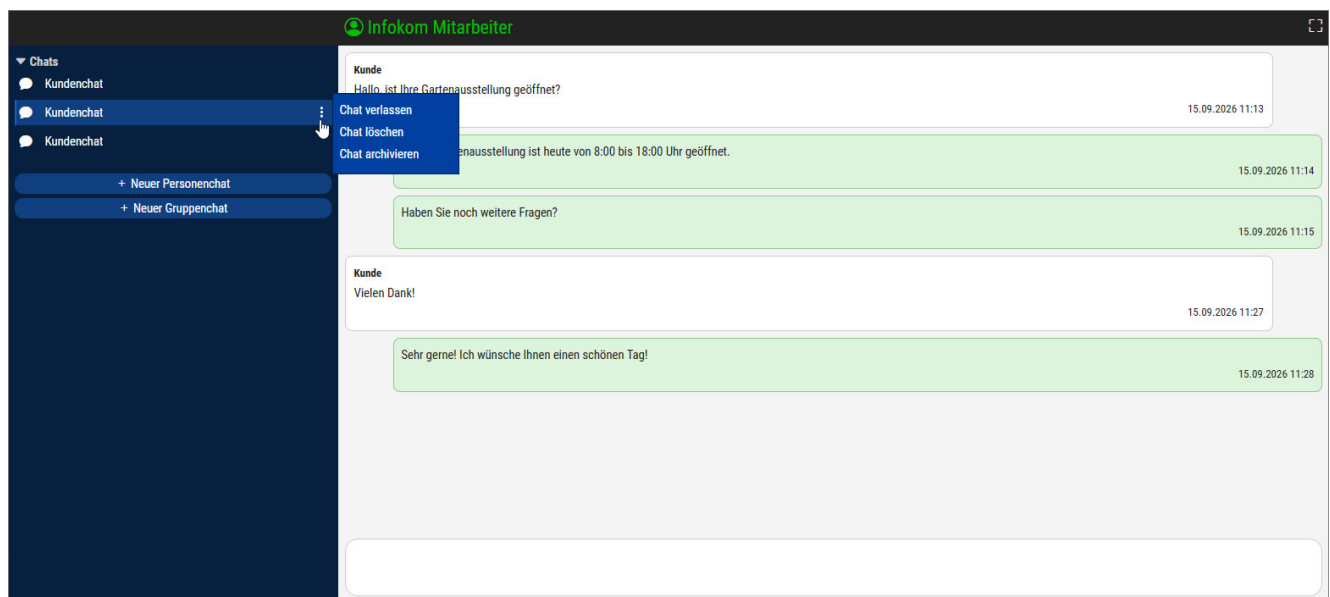


Die Einrichtung von WebTools Chat übernimmt das WebTeam der Infokom in Absprache mit dem Gesellschafter.

Chat-Funktionen

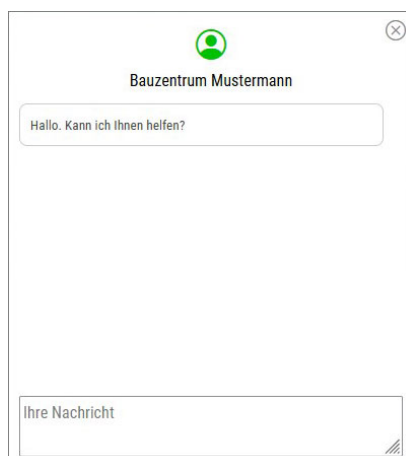
Im Mitarbeiter Chatfenster stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Verfügung:

Funktion	Beschreibung
Chat verlassen	Sie verlassen den Chat. Ihre Chatpartner haben weiterhin Zugriff auf den Chat und können auch Ihre Nachrichten weiterhin sehen.
Chat löschen	Der Chat und alle enthaltenen Nachrichten werden vollständig gelöscht.
Chat archivieren	Der Chatverlauf wird in die Zwischenablage kopiert.

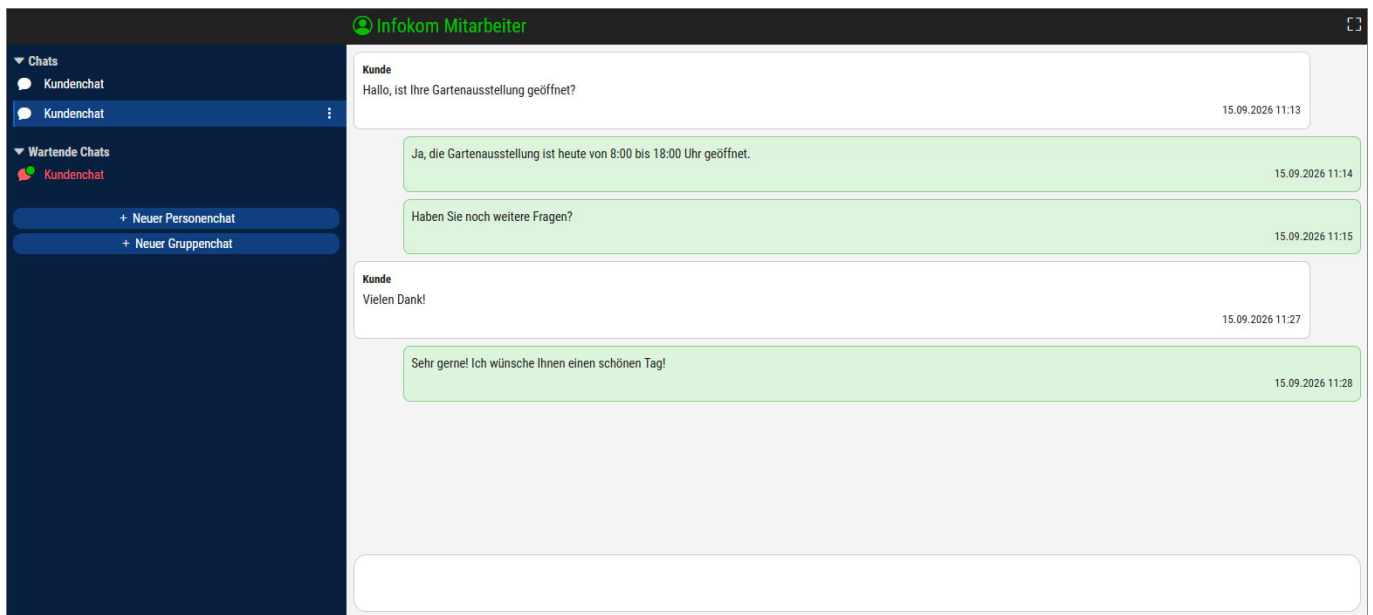


Chat mit dem Kunden

Hat sich ein Mitarbeiter als Frontend-Benutzer auf der Website angemeldet, steht dem Webseiten-Besucher der Chat-Button zur Verfügung. Über den Chat-Button wird das Chatfenster geöffnet:



Sobald die Nachricht vom Webseiten-Besucher abgeschickt wurde, wird im Mitarbeiter Chatfenster die Anfrage als wartender Chat rot blinkend angezeigt.



Klickt der Mitarbeiter auf den neuen Kundenchat, kann er die Nachricht im Mitarbeiter Chatfenster lesen und beantworten.

Chat mit Mitarbeitern

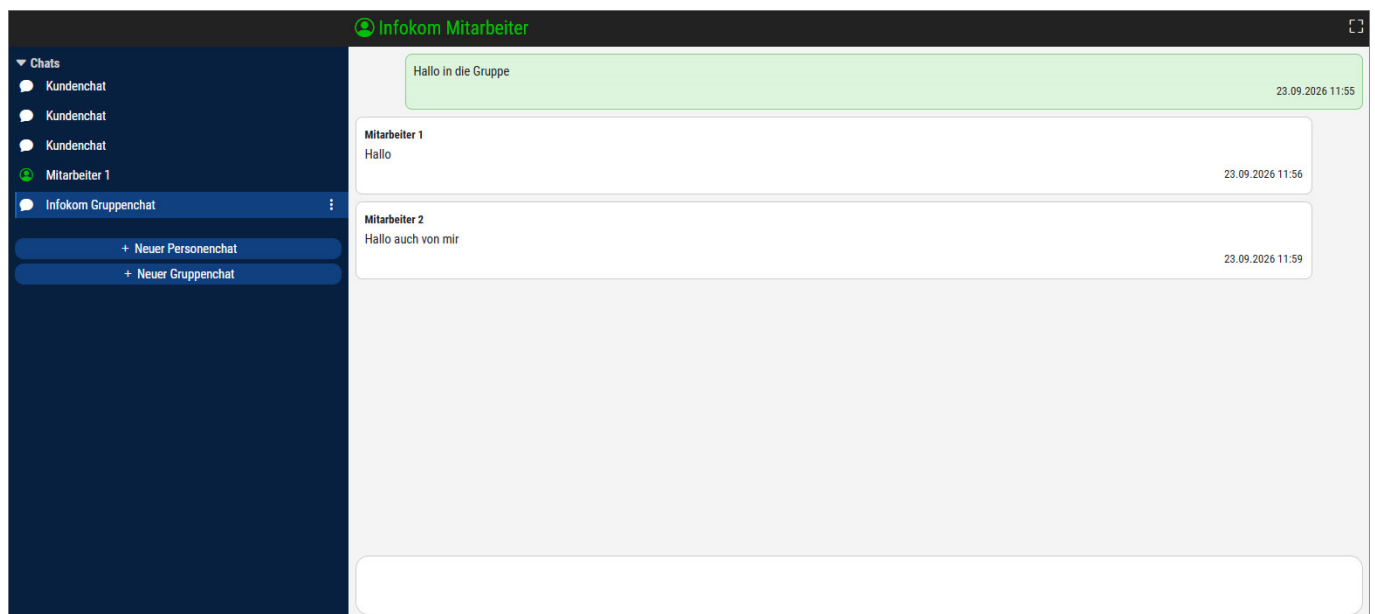
Über das Mitarbeiter Chatfenster können sich Mitarbeiter untereinander einzeln oder in der Gruppe Nachrichten schreiben. Dabei werden für den Chat zur Verfügung stehende Mitarbeiter grün dargestellt.

Um mit einer einzelnen Person zu chatten, wählen Sie im Chatfenster „Neuer Personenchat“ aus. In einem Dialogfenster werden Ihnen die angelegten WebTools Benutzer angezeigt, von denen Sie einen auswählen können.



Für einen Gruppenchat wählen Sie im Chatfenster „Neuer Gruppenchat“ aus. Über das Dialogfenster können Sie einen Namen für den Chat eintragen und schließlich die Personen auswählen, die an dem Gruppenchat teilnehmen sollen.

In unserem Beispiel hat „Infokom Mitarbeiter“ den Gruppenchat eröffnet und „Mitarbeiter 1“ sowie „Mitarbeiter 2“ zum Chat eingeladen:



Was ist zu beachten?

Die Chat-Funktion ist kostenpflichtig und setzt WebTools 6 voraus.

Um die Chat-Funktion zu nutzen müssen Frontend-Benutzer angelegt und/oder die IKOMSYS-Authentifizierung eingerichtet sein.