

Die Bedienung der POINTER-Dialoge Stand 01.10.10

Der POINTER ermöglicht punktgenaues Führen und Interagieren von Browser zu Browser, also spontan ohne Zugriff auf den/die jeweils anderen Rechner, 100% sicher! Jeder Teilnehmer kann zeigen, auf eine andere Seite führen, gemeinsame Aktionen ausführen (Anprobe, Video starten u.v.m.) oder Texteingaben vornehmen. Ein Chat direkt auf der Website erleichtert die Kommunikation. In der AUTO-Pointer-Version unterstützt ein virtueller Berater die Besucher der Website, beobachtet ihr Verhalten, kann Fragen stellen, die Antworten intelligent verknüpfen und auf die richtige Seite führen. Reicht dies nicht aus, kann ein persönlicher Berater den Besucher nahtlos übernehmen und auch wieder den Dialog an den virtuellen Berater übergeben. Außerdem können Sie Ihren Kunden die Möglichkeit bieten, gemeinsam Ihre Webseite zu besuchen (FRIEND-Pointer). Mit Ihrem Eintrag in unserer Such- und Werbemaschine LiveNet24 werden Interessenten auf Ihre Website und Ihren besonderen Beratungsservice aufmerksam gemacht.



Interaktives Cobrowsing



Mit der Registrierung auf www.LiveNet24.de werden Ihnen je nach Produkt ein oder zwei Skriptaufrufe angeboten, die Ihnen interaktives Cobrowsing auf Ihrer Site in wenigen Minuten ermöglichen. In jedem Falle erhalten Sie den Aufruf für den POINTER-Dialog. Kopieren Sie ihn in Ihre Site, bei dynamisch programmierten Sites in den Header oder Footer, generell vor `</body>`, ergänzt um den von Ihnen gewählten **Raumnamen**:

```
<script src="http://www.livenet24.de/eflip/efpd.js.php?efliproom=IhrRaum"  
type="text/javascript"></script>
```

Beispiel:

Sie haben bei der Anmeldung den Raumnamen **shop24** gewählt.

```
<script src="http://www.livenet24.de/eflip/efpd.js.php?efliproom=shop24"  
type="text/javascript"></script>
```

1. Sie wollen den FRIEND-Pointer nutzen

Ist es für Besucher interessant, Ihre Website gemeinsam zu besuchen, so sollten Sie das FRIEND-Shopping anbieten. Es ist besonders für solche Produkte geeignet, vor deren Anschaffung man sich gern mit einer vertrauten Person austauscht und berät.

Binden Sie dazu **FRIEND-Pointer-Aufruf** zusätzlich in Ihre Seiten ein:

```
<a href="javascript:eFlipchartFriend()">FRIEND-Shopping</a>
```

Sobald jemand auf diesen Link klickt, wird ein Chat- und Pointer-Raum erzeugt. Dieser kann dann direkt aufgerufen und per E-Mail verschickt werden. Wenn Sie diese Funktion noch nicht kennen, können Sie den FRIEND-Pointer auf unserer Website ausprobieren:

<http://www.eflipchart.com/ef/friendpointer>

Übrigens: Wenn Sie sich in unsere Such- u. Werbemaschine (www.livenet24.de) eingetragen haben, öffnen Sie Ihre Site für andere FRIEND-Shopper; s. hierzu auch Punkt 4.

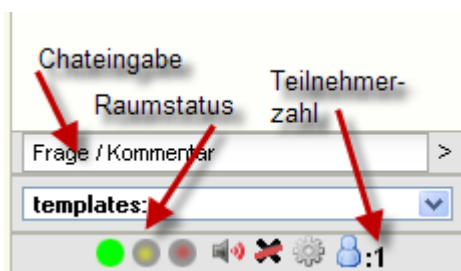
2. Sie wollen FON-, WEB- oder AUTO-Pointer nutzen

Aufruf und Moderator-Anmeldung

Nachdem Sie das obige Skript in Ihre Internetseite eingefügt haben, sind Aufruf und Bedienung ganz einfach. **Zum Starten klicken Sie bei gleichzeitig gedrückter Alt-Taste** irgendwo auf Ihrer Website. Es öffnet sich ein Fenster mit der Aufforderung das Passwort Ihres Raumes einzugeben:



Nach Anmeldung ändert sich die untere Leiste des Fensters:



Sie können eine Frage oder Kommentar in den Chat eingeben und steuern über die Ampel den Raumstatus. Bei **gelb** ist der Raum für neue Teilnehmer geschlossen, bei **rot** werden außer dem Moderator alle Teilnehmer abgemeldet.

Wenn Sie sich als Moderator ganz abmelden wollen, schließen Sie einfach Ihr Fenster:



Sie haben den **FON-Pointer** gebucht

In diesem Falle muss sich auch der Teilnehmer anmelden: Bei gleichzeitig **gedrückter Alt-Taste** klickt er irgendwo auf der Seite, auf der er sich gerade befindet. Es erscheint dann ein Fenster mit Eingabemöglichkeit und man kann sich gegenseitig durch Klicken per POINTER führen.

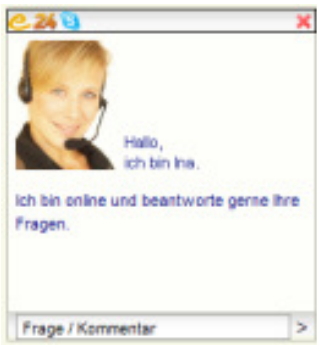
Der Moderator wird automatisch auf die Seite des Teilnehmers geführt. Jede Aktion ist ab sofort für den anderen sichtbar.


Sie haben jemanden am Telefon und möchten ihn direkt auf der Website führen. Bitten Sie den Gesprächspartner mit gedrückter ALT-Taste auf der Seite zu klicken auf der er sich gerade befindet und das gegenseitige Zeigen kann beginnen. Sie helfen dann dem Kunden z.B. beim Ausfüllen eines Formulars. Indem Sie den Status des Raumes auf **rot** setzen, können Sie sich wieder „ausklinken“. Wenn das Chatfenster störend ist, kann man es auch ausblenden oder in der **Größe und Gestaltung verändern** über das „Zahnrad“, dann „Settings“.




Sie haben den **WEB-Pointer** oder **AUTO-Pointer** gebucht

Wenn der Raum auf **grün** steht erscheint auf allen Webseiten ein (Begrüßungs-) Fenster:

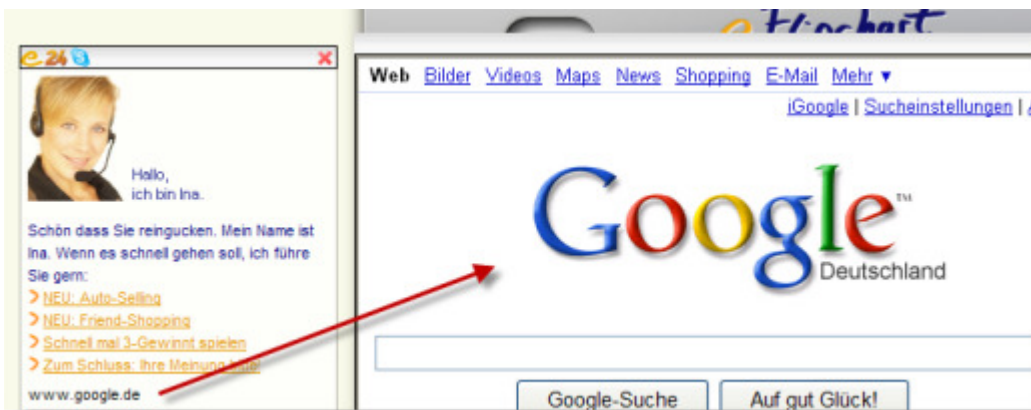


Sobald ein Besucher eine Frage eingibt, wird der Moderator auf die Seite des Besuchers geführt und bekommt die Frage angezeigt. Zusätzlich hört der Moderator einen **Sound**, sofern er nicht zuvor durch Klick auf den Button  deaktiviert wurde. Jetzt ist jeder Klick und jede Eingabe für den anderen sichtbar. Wenn der Moderator mit dem Besucher alleine bleiben will, verändert er den Raumstatus auf **gelb**. Dann wird das Fenster auf der Webseite nicht mehr angezeigt (außer Sie bieten einen automatisierten Dialog an – siehe Seite 4)

Den **Text und die Grafik im Fenster** kann man über  (Settings) verändern. Informationen zu Vorlagen gestützten Dialogen und Auto-Dialogen erhalten Sie unter 4.

Fremde Websites zeigen (in allen Versionen möglich)

Möchte man Websites zeigen, die den POINTER nicht unterstützen, so gibt man einfach die Adresse im Chat ein. Es öffnet sich ein Fenster mit dem Inhalt der Seite. Dieser Mechanismus funktioniert auch beim virtuellen Berater.



3. Vorlagen und Auto-Dialoge (nur WEB- und AUTO-Pointer)

Vorlagen erstellen für teil- und vollautomatisierte Dialoge

Im WEB- und AUTO-Pointer können Sie sich die Arbeit im Live-Chat erleichtern, indem Sie Vorlagen (Templates) erzeugen. Wir unterscheiden Text- und Animations-Vorlagen. Mit ersteren speichert man (häufig gebrauchte) Texte, um sie per Klick später im Chatfenster wieder anzuzeigen, z.B. zur Begrüßung oder während eines Dialoges:

name:

text:

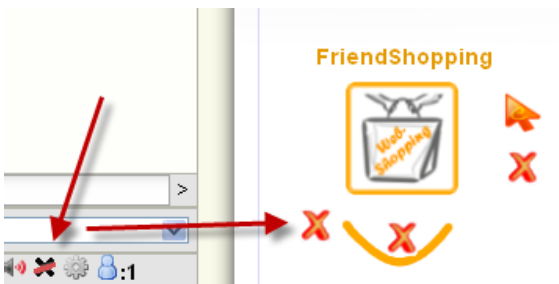
>>>>

Frage / Kommentar

templates:

1

Animationsvorlagen verändern darüber hinaus die angesprochene Webseite. So kann der Pointer in seine Startposition gesetzt werden, es können Marker positioniert werden, Formulare bereits teilausgefüllt sein und bereits erste Angaben im Chatfenster stehen. Man präpariert die Zielseite entsprechend; mit Eingabe des Vorlagennamen wird die Animation nebst Text aufgezeichnet und gespeichert. Klickt der Moderator während des Dialoges auf diese Vorlage, so wird er gemeinsam mit den Teilnehmern auf die Seite geführt und die Aktionen werden ausgeführt. Den Marker aktiviert man durch Klick auf das „x“ und setzt ihn durch wiederholtes Klicken des POINTERS:

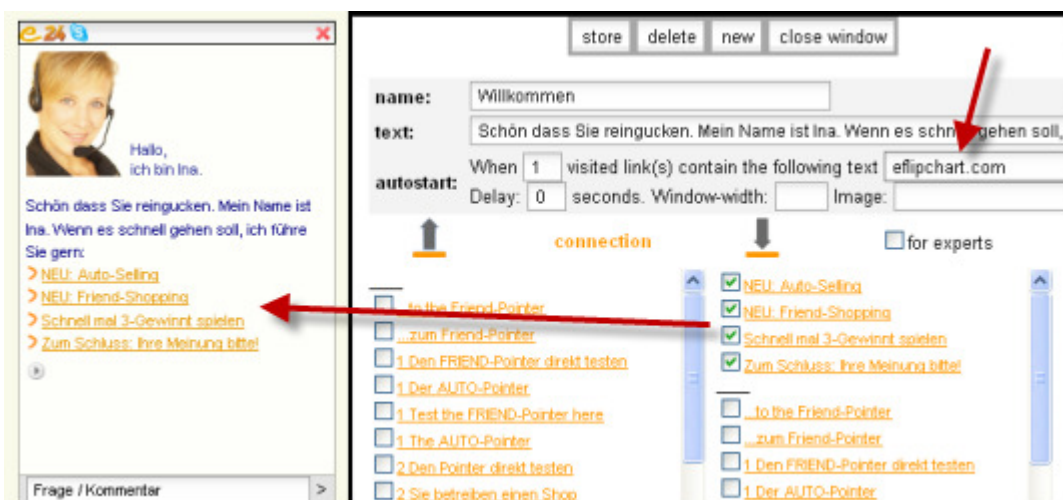


Diese Funktion ist auch sehr hilfreich, wenn man im Live-Dialog per Klick wichtige Punkte hervorheben oder etwa ein Meinungsbild visualisieren möchte.

Virtueller Berater - Klickpfad bezogene Verknüpfung von Vorlagen (nur AUTO-Pointer)

Beratung fördert Umsatz und Service, bindet jedoch Mitarbeiter. eFlipchart hat daher eine einfache Lösung geschaffen, um die Dialoge zu automatisieren und dabei auch das Verhalten des Besuchers auf der Internetseite auf intelligente Weise zu berücksichtigen.

Basis hierfür sind Text- und Animations-Vorlagen, die alle Aktivitäten auf einer Internetseite ausführen. Diese Vorlagen werden miteinander verknüpft:



Der **Name der Vorlagen** wird zum Text im Auswahlmnü. Über „**Autostart**“ wird definiert, wann die Vorlage angezeigt werden soll. Über das Tableau „**Connection**“ werden ganz einfach per Klick links Vorläufer-, rechts Nachläufer-Vorlagen angeklickt.

So kann man z.B. festlegen, dass eine bestimmte Vorlage nach 3 Sekunden angezeigt werden soll, wenn der Besucher 3 Seiten besucht hat, deren Link eine bestimmte Charakteristik aufweist (z.B. Seiten zum Thema „Toaster“). Man kann dann z.B. maßgeschneiderte Sonderangebote anbieten oder auch einen Live-Dialog vorschlagen, um das optimale Gerät auszuwählen.

Antworten und besuchte Seiten können alternativ zur strikten Reihenfolge in einem Expertenmodus („**For experts**“) gewichtet werden, um eine intelligente Lösung anbieten zu können:



Der virtuelle Berater ist ein Empfehlungssystem auf Basis sog. Regelbasierter Filter: Der Kunde erhält abhängig von seinem Klick-Verhalten Empfehlungen aufgrund fester, vom Anwender festgelegter Regeln. Neu und einzigartig sind das Preis-/Leistungsverhältnis (keine Investitionskosten), die einfache Handhabung und die Möglichkeit zum nahtlosen Übergang in den Live-Support, dem persönlichen Berater.

Nahtloser Übergang zwischen virtuellem Berater und persönlichem Berater

Der virtuelle Berater bietet sich stets für die individualisierte Standardberatung an, die normale Verkaufsberatung. Bei komplexen oder imagerächtigen Produkten, in schwierigen Entscheidungssituationen und Unsicherheit kann der Übergang in die persönliche Live-Beratung sehr hilfreich sein: Ist ein Moderator anwesend, so erscheint unter dem virtuellen Berater die Möglichkeit, eine Frage an den persönlichen Berater zu stellen. Der persönliche Berater wird bei einer Frage auf die Seite des Besuchers geführt und durch einen **Sound** auf den Besucher aufmerksam gemacht.



Der Dialog mit dem persönlichen Berater findet im gleichen Fenster statt:



Bei Bedarf kann der persönliche Berater auch passende Automatikdialoge aufrufen und den Besucher darüber wieder dem virtuellen Berater übergeben.

4. Such- und Werbemaschine LiveNet24

Wenn Sie sich bei eFlipchart angemeldet haben, so haben Sie wahrscheinlich schon folgende Registerkarte gesehen.

Kategorie bearbeiten:

Hier können Sie sich in bis zu drei Kategorien mit unterschiedlichen Schlüsselworten eintragen und sind dann unter www.LiveNet24.de direkt vertreten:



In jedem Chat-Fenster erscheint der **Aufruf von LiveNet24**, um die Bekanntheit zu fördern:



Wenn Sie sich eintragen wollen, klicken Sie auf  oder unter www.LiveNet24.de auf

[Impressum](#) | [Admin login](#) | [Kunden login](#)

Haben Sie Fragen oder Verbesserungsvorschläge? Rufen Sie an: +49 221 8019-5453