

Dokumentation

HALLO CHAT für GREYHOUND CRM



Vorwort

Wir freuen uns, dass Sie sich für unser Shopware-Plugin **Hallo Chat für GREYHOUND CRM** interessieren oder sich sogar bereits dafür entschieden haben.

Hallo Chat für GREYHOUND CRM ist ein professionelles Plugin zur Integration der Live-Chat-Lösung, die Kunden der Kundenservicesoftware GREYHOUND CRM zur Verfügung steht. Durch Einbindung der 1:1-Kommunikation können Shopbesucher direkt Kontakt mit dem Kundenservice per Chat-Widget aufnehmen. Dabei laufen alle Anfragen, egal aus welchem Sprach- oder Subshop in der zentrale Kundenservice-Plattform GREYHOUND CRM zusammen und können dort mit dem gesamten Team beantwortet werden.

Das individuell gestaltbare Chat-Widget ermöglicht es, den Live-Chat ganz nach eigenen Vorgaben zu gestalten. Text- und Farbanpassungen können dazu einfach über die Plugin-Konfiguration im Shopware-Backend gestaltet und geändert werden. Das Plugin ist mandantenfähig und für alle Sprach- und Subshops unbegrenzt nutzbar.

Hinweis: Dieses Plugin wurde auf Basis des Shopware Standard-Templates entwickelt. Bei Veränderung des Quellcodes im Template oder bei der Verwendung eines Drittanbieter-Templates kann die korrekte Funktionsweise nicht garantiert werden.

Sollten Sie Anpassungen wünschen, kontaktieren Sie uns unter: plugin@synergy-networks.de!



Für unsere Kunden bieten wir verschiedene Wartungsverträge (SLAs) an. Abgestuft nach SLA-Paket sind wichtige Leistungen, wie feste Reaktionszeiten, ein Notfall-Support und geringere Stundensätze, enthalten.

Hier erfahren Sie mehr dazu:

[Wartungsverträge \(SLAs\)](#)
[Plugins im Shopware Store](#)

Inhaltsverzeichnis

1	Installation/Update	4
	1.1 Plugin testen/mieten	4
	1.2 Plugin installieren/updaten	4
2	Messenger Konto in GREYHOUND erstellen	5
3	Plugin Konfiguration im Shopware Backend	6
	3.1 Grundeinstellungen	6
	3.2 Online-Einstellungen	7
	3.3 Offline-Einstellungen	8
	3.4 Positionseinstellungen	9
	3.5 Automatische Timeout Nachrichten	9
	3.6 Farbeinstellungen	10

1 Installation/Update

Die Installation des Plugins erfolgt über den Plugin-Manager im Shopware-Backend.

1.1 Plugin testen/mieten

- Sie haben die Möglichkeit, das Plugin vor dem Mieten ausgiebig zu testen
- die Testversion hat eine Gültigkeit von 30 Tagen
- das Plugin kann in der Testversion in vollem Umfang in Ihrem Shop getestet werden
- möchten Sie von der Test- auf die Mietversion umsteigen, ist dies problemlos möglich
- nach dem Bestellabschluss der Mietversion im Shopware-Store befinden sich Downloads und Lizenzen in der Lizenz-Verwaltung des Shopware-Accounts
- wird von der Test- auf die Mietversion umgestellt, muss die Testlizenz im Lizenz-Manager (Einstellungen > Grundeinstellungen > Weitere Einstellungen > Lizenz-Manager) manuell gelöscht werden, da sonst die Mietlizenz nicht greift

1.2 Plugin installieren/updates

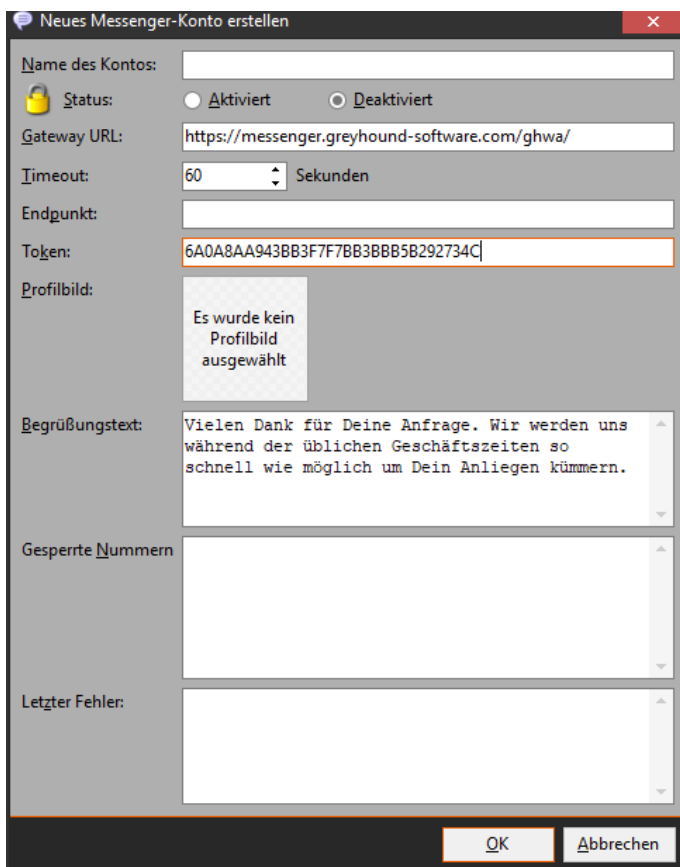
- öffnen Sie den Plugin-Manager in Ihrem Shopware-Backend
- installieren bzw. updaten Sie das Plugin
- falls nicht bereits geschehen, aktivieren Sie das Plugin
- leeren Sie den Backend Cache (Einstellungen > Cache/Performance) und laden Sie das Backend neu

2 Messenger Konto in GREYHOUND erstellen

Erstellen Sie zuerst in GREYHOUND ein Messenger-Konto. Öffnen Sie dazu: Einstellungen > Messenger-Konten > Öffnen Sie *Neues Messenger-Konto erstellen*

1. Tragen Sie einen Namen für das Messenger-Konto ein. Dieser könnte sich beispielsweise an dem Namen Ihres Shops/Subshops/Sprachshops orientieren.
2. Wählen Sie den Status „aktiviert“.
3. Hinterlegen Sie ein Profilbild.
4. Löschen Sie den Standard-Begrüßungstext von GREYHOUND.
5. Speichern Sie die Einstellungen.

Hinweis: Den hier hinterlegten Token benötigen Sie bei der Konfiguration des Plugins im Shopware Backend. Sollten Sie Sub- oder Sprachshops haben, bei denen auch das Plugin Hallo Chat für GREYHOUND zum Einsatz kommen sollen, müssten Sie für diese in GREYHOUND jeweils ein neues Messenger-Konto anlegen.



Neues Messenger-Konto erstellen

Name des Kontos:

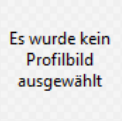
Status: Aktiviert Deaktiviert

Gateway URL:

Timeout: Sekunden

Endpunkt:

Token:

Profilbild:  Es wurde kein Profilbild ausgewählt

Begrüßungstext:

Gesperrte Nummern:

Letzter Fehler:

OK Abbrechen

3 Plugin-Konfiguration im Shopware Backend

Öffnen Sie den Plugin Manager im Shopware Backend und navigieren Sie zur Konfiguration des Plugins Hallo Chat für GREYHOUND. Wählen Sie den entsprechenden Shop, für den ein Chat konfiguriert werden soll.

3.1 Grundeinstellungen

Token-ID: Tragen Sie hier den Token Ihres GREYHOUND Messenger-Kontos ein, mit dem der Chat verknüpft werden soll. Den Token finden Sie in Ihrem GREYHOUND Konto unter Einstellungen> Messenger-Konten. Öffnen Sie das gewünschte Messenger-Konto durch einen Doppelklick. Kopieren Sie den Token und hinterlegen Sie diesen in der Plugin Konfiguration im Shopware Backend im Feld *Token ID*.

Online-Status: Setzen Sie den Online-Status des Chats. Online: Der Chat ist immer online. Offline: Der Chat ist immer offline. Auto: Der Chat geht automatisch online, wenn im GREYHOUND ein Mitarbeiter verfügbar ist.

Name: Tragen Sie hier einen individuellen Titel für Ihren Chat im Shop Frontend ein. Im Standard ist „Live Chat“ gesetzt.

Anzeige: Klicken Sie hier die Shopseiten an, auf denen der Chat angezeigt werden soll.

Logo: Laden Sie hier Ihr Widget-Logo hoch. Empfohlenes Dateiformat: .SVG. Empfohlene Größe 40px x 40px als PNG.

Logo Mobil: Laden Sie hier Ihr Widget-Logo für Mobil hoch. Empfohlenes Dateiformat: .SVG. Empfohlene Größe 40px x 40px als PNG.

Standard-Benutzerbild: Laden Sie hier ein Standard-Benutzerbild für automatische Chat-Antworten hoch. Empfohlen werden: 512 x 512 Pixel. Das Benutzerbild erscheint, wenn eine automatische Antwort an den Kunden verschickt wird. (Das Benutzerbild muss nicht zwingend hinterlegt werden.)

Nachrichten mit Enter-Taste senden: Nachricht wird nach Betätigung der Enter-Taste (statt Strg+Enter) gesendet. Die Einstellung „vererbt“ bietet die Möglichkeit, die vorgenommene Einstellung für Sub- und Sprachshops zu übernehmen.

Z-Index: Hier geben Sie hier die Z-Index Position des Chat-Widgets an. Im Shopware-Standard sind hier 6000 ausreichend. Wenn sich Elemente überlappen, wird über die z-Reihenfolge festgelegt,

welches Element das andere überdeckt. Das Element mit dem höheren *z-index* überdeckt üblicherweise eines mit einem niedrigerem.

Benutzer identifizieren: Den Benutzer identifizieren, auch wenn er den Browser geschlossen oder den Chat in einem neuen Fenster geöffnet hat. Die Einstellung „vererbt“ bietet die Möglichkeit, die vorgenommene Einstellung für Sub- und Sprachshops zu übernehmen.

Nur GREYHOUND Benutzernamen anzeigen: Anzeige der Abkürzung des Benutzernamens des jeweiligen Mitarbeiters aus GREYHOUND bei Chat-Antworten anstatt des in GREYHOUND hinterlegten vollständigen Benutzernamens des jeweiligen Mitarbeiters. Die Einstellung „vererbt“ bietet die Möglichkeit, die vorgenommene Einstellung für Sub- und Sprachshops zu übernehmen.

GREYHOUND Benutzerbild anzeigen: Anzeige des in GREYHOUND hinterlegten Mitarbeiterbildes, der auf die Chat-Anfrage antwortet. Ist kein Mitarbeiterbild hinterlegt, wird auch keines ausgespielt. Die Einstellung „vererbt“ bietet die Möglichkeit, die vorgenommene Einstellung für Sub- und Sprachshops zu übernehmen.

GREYHOUND Benutzernamen überschreiben: Tragen Sie hier optional einen globalen Standardbenutzernamen für Ihr Unternehmen ein. Dieser wird bei allen Chat-Antworten angezeigt. (Hinweis: Wird dieses Feld gesetzt, werden die Einträge in den Feldern *Nur GREYHOUND Benutzernamen anzeigen* und *GREYHOUND Benutzerbild anzeigen* nicht gezogen.)

Nachricht beim Schließen des Chats: Legen Sie hier die Meldung fest, die erscheint, wenn im GREYHOUND der Stream durch den Support geschlossen wird. Im Standard ist „*Der Live-Chat wurde durch uns geschlossen. Wenn Du eine weitere Nachricht senden möchtest, öffnet sich der Chat wieder automatisch.*“ gesetzt.

3.2 Online-Einstellungen

Statustext: Legen Sie hier den Statustext fest, der angezeigt wird, wenn der Chat online ist. Im Standard ist „*Online*“ gesetzt.

Statusfarbe: Legen Sie hier den Farbcode für den Statustext fest, wenn der Chat online ist. Im Standard ist „*#0F0*“ gesetzt.

Beschriftung Titel: Beschriftung des Titelfeldes zur Abfrage des Kundennamens. Im Standard ist „*Wie ist Dein Name gesetzt?*“ gesetzt.

Beschriftung Nachricht: Beschriftung des Nachrichtenfeldes zur Abfrage nach dem Anliegen des Kunden. Im Standard ist „*Was können wir für Dich tun?*“ gesetzt.

Buttontext: Beschriftung des Chat-Buttons. Im Standard ist „*Los geht es!*“ gesetzt.

Willkommenstext: Anzeige eines Begrüßungstextes, welcher beim Login angezeigt wird. Im Standard ist „*Herzlich Willkommen! Unsere Mitarbeiter kümmern sich gerne um Ihr Anliegen.*“ gesetzt.

3.3 Offline-Einstellungen

Statustext: Legen Sie hier den Statustext fest, der angezeigt wird, wenn der Chat offline ist. Im Standard ist „*Offline*“ gesetzt.

Statusfarbe: Legen Sie hier den Farbcode für den Statustext fest, wenn der Chat offline ist. Im Standard ist „*#C0C0C0*“ gesetzt.

Chat im Offline-Status ausblenden: Ist nein ausgewählt, wird das Chat-Widget auch im Offline-Modus angezeigt. Ist die Einstellung auf ja gesetzt, wird das Chat-Widget im Offline-Modus nicht angezeigt. Ausnahme: Wenn der Chat bereits geöffnet gewesen ist. Die Einstellung „*vererbt*“ bietet die Möglichkeit, die vorgenommene Einstellung für Sub- und Sprachshops zu übernehmen.

Beschriftung Titel: Beschriftung des Titelfeldes im Offline-Status. Im Standard ist „*Wie ist Deine E-Mail Adresse?*“ gesetzt.

Benutzeranfrage: Beschriftung des Nachrichtefeldes zur Abfrage nach dem Anliegen des Kunden im Offline-Status. Im Standard ist „*Schreib uns Dein Anliegen und wir antworten Dir per E-Mail!*“ gesetzt.

Buttontext: Beschriftung des Chat-Buttons. Im Standard ist „*Bitte hinterlasse uns hier eine Nachricht.*“ gesetzt.

Willkommenstext: Anzeige eines Begrüßungstextes, der angezeigt wird, wenn der Chat offline ist. Im Standard ist „*Herzlich Willkommen! Derzeit sind wir nicht erreichbar. Bitte hinterlasse uns eine Nachricht.*“ gesetzt.

3.4 Positionseinstellungen

Hier können Sie die Position des Chat-Widgets in Ihrem Shop Frontend einstellen.

3.5 Automatische Timeout Nachrichten

Hinweis: Automatische Timeout Nachrichten betreffen ausschließlich den Online-Status.

Automatische Nachrichten senden: Automatische Nachrichten werden nur angezeigt, wenn der Chat online ist. Ist *Nur im Online Status ausgewählt*, werden die automatischen Nachrichten nur versendet, wenn der Chat online ist. Ist *Immer* ausgewählt, werden die automatischen Nachrichten versendet, wenn der Chat online und offline ist.

Anzahl der automatischen Antworten: Auswahl, wie viele automatische Antworten gesendet werden sollen, wenn der Support innerhalb eines festgelegten Zeitraumes nicht auf die Anfrage des Kunden reagiert.

1. automatische Antwort - Sekunden: Anzahl der Sekunden, bis die Timeout-Nachricht angezeigt wird.

1. automatische Antwort - Nachricht: Automatische Antwort, die angezeigt wird, wenn beim Beginn des Chats für eine bestimmte Zeit keine Support-Antwort erfolgt. Im Standard ist *„Es wird einen Moment dauern, bis sich ein Kollege um Dein Anliegen kümmern kann. Bitte gedulde Dich noch einen kleinen Moment. Vielen Dank!“* gesetzt.

2. automatische Antwort - Sekunden: Anzahl der Sekunden, bis die Timeout-Nachricht angezeigt wird.

2. automatische Antwort - Nachricht: Zweite automatische Antwort, die angezeigt wird, wenn nach einer definierten Zeit keine Antwort innerhalb des Chats erfolgt ist. Im Standard ist *„Danke fürs Warten, aber unsere Mitarbeiter sind immer noch nicht verfügbar. Bitte gedulde Dich noch einen kleinen Moment. Vielen Dank!“* gesetzt.

3. automatische Antwort - Sekunden: Anzahl der Sekunden, bis die Timeout-Nachricht angezeigt wird.

3. automatische Antwort - Nachricht: Dritte automatische Antwort, die angezeigt wird, wenn nach einer definierten Zeit keine Antwort innerhalb des Chats erfolgt ist. Im Standard ist *„Leider ist noch kein Mitarbeiter verfügbar. Wir versuchen, uns so schnell wie möglich zu melden. Vielen Dank!“* gesetzt.

4. automatische Antwort - Sekunden: Anzahl der Sekunden, bis die Timeout-Nachricht angezeigt wird.

4. automatische Antwort - Nachricht: Vierte automatische Antwort, die angezeigt wird, wenn nach einer definierten Zeit keine Antwort innerhalb des Chats erfolgt ist. Im Standard ist *„Leider haben wir aktuell sehr viele Anfragen und können nicht reagieren. Hinterlasse uns hier Deine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer. Wir melden uns so schnell wie möglich bei Dir. Vielen Dank!“* gesetzt.

3.6 Farbeinstellungen

Chat-Widget: Einstellungen der Farbcodes des Chat-Widgets.

Chat-Button: Einstellungen der Farbcodes für den Chat-Button

Eingehende Nachrichten: Einstellung der Farbcodes für eingehende Nachrichten.

Ausgehende Nachrichten: Einstellung der Farbcodes für ausgehende Nachrichten.