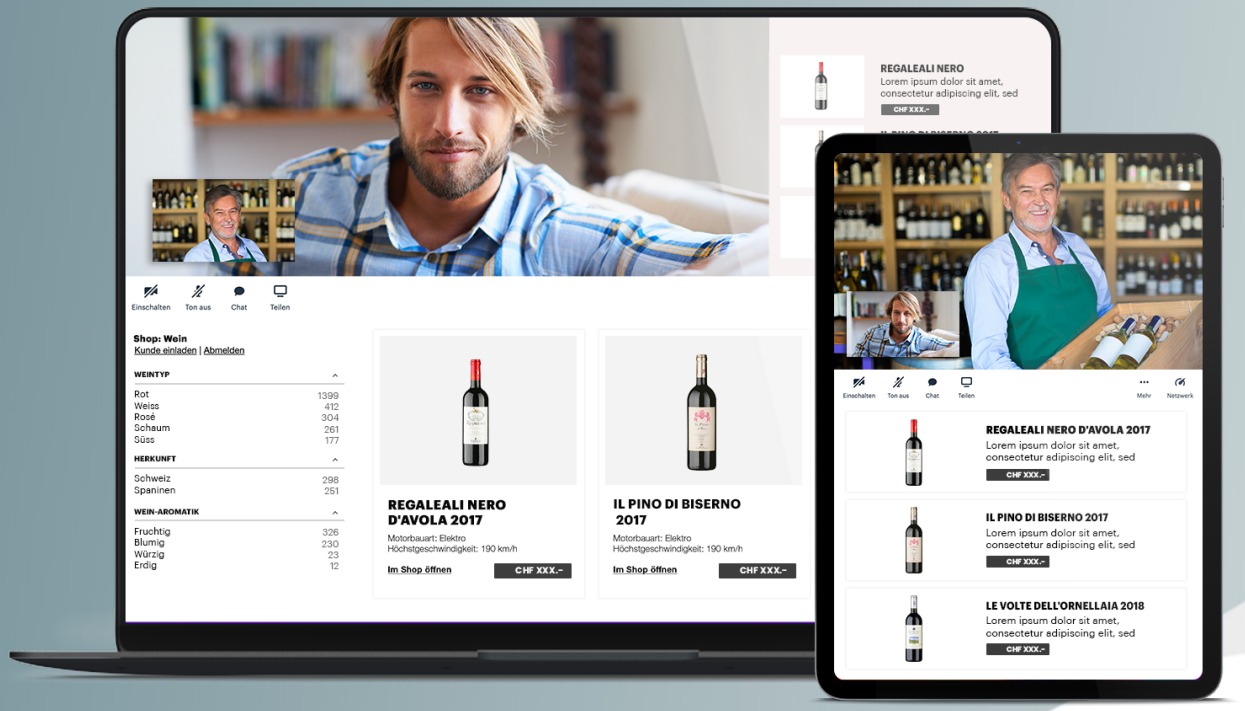
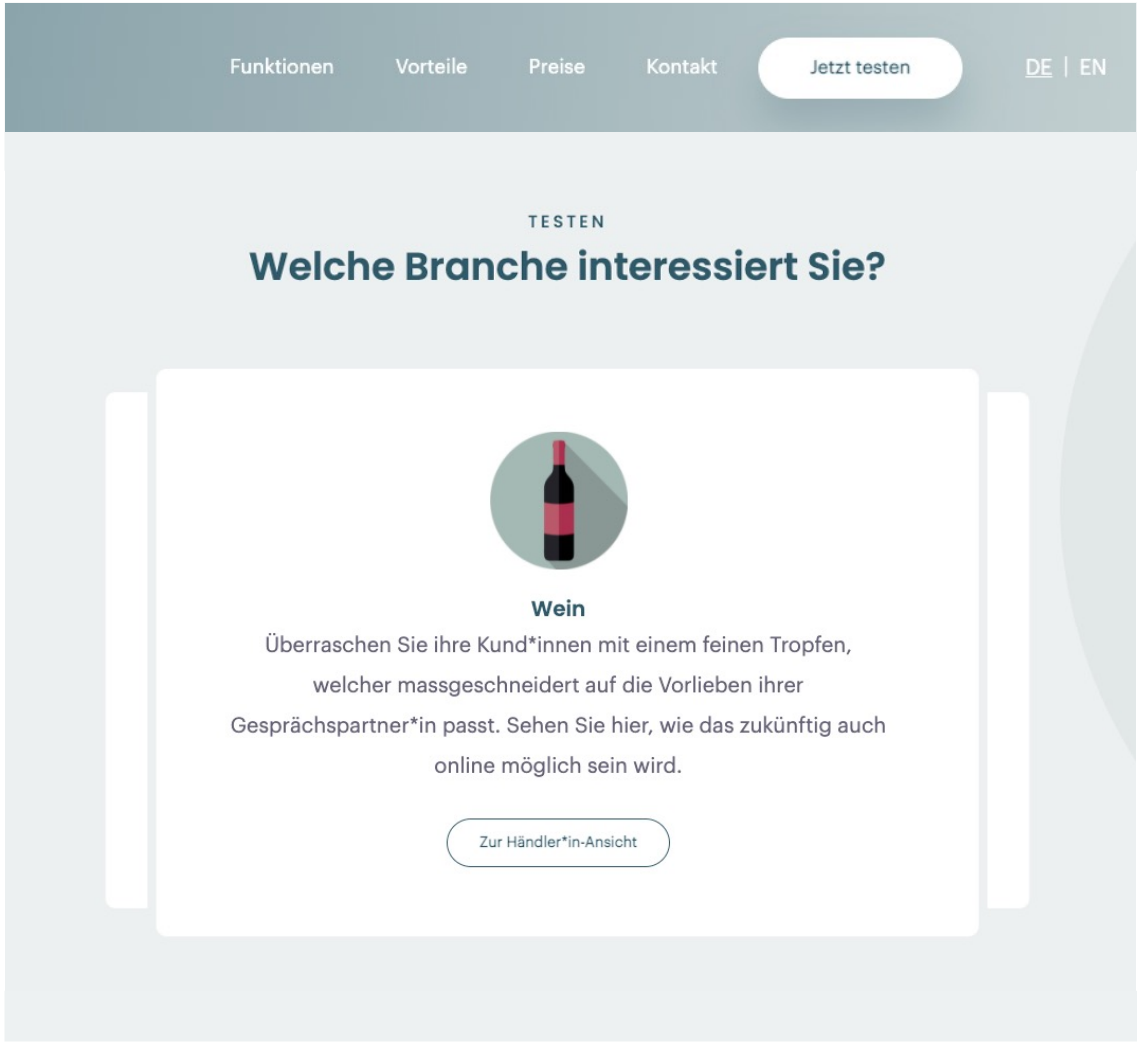
COMMERCE CHAT

Schulungs-unterlagen

Mit folgenden Schritten können
Sie Commerce-Chat live erleben.





Video-Chat testen

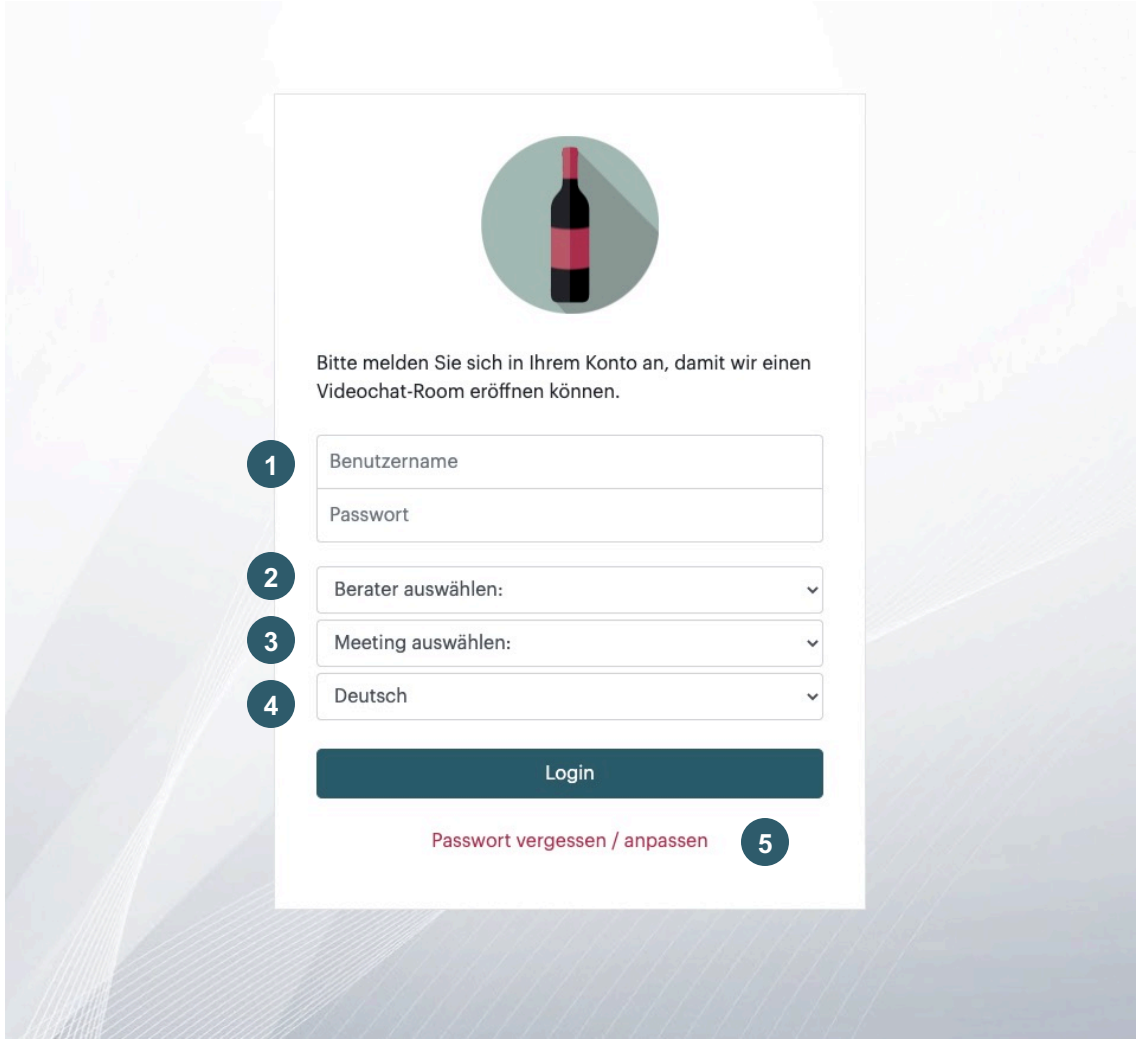
Auf der Webseite finden Sie unter «Jetzt testen» verschiedene Demo Video-Chats für unterschiedliche Branchen.

Hinweis

Falls Sie bereits einen Commerce-Chat Account besitzen, melden Sie sich bitte über Ihre personalisierte Login-Seite an (siehe nächste Seite).

Händler*in- Ansicht

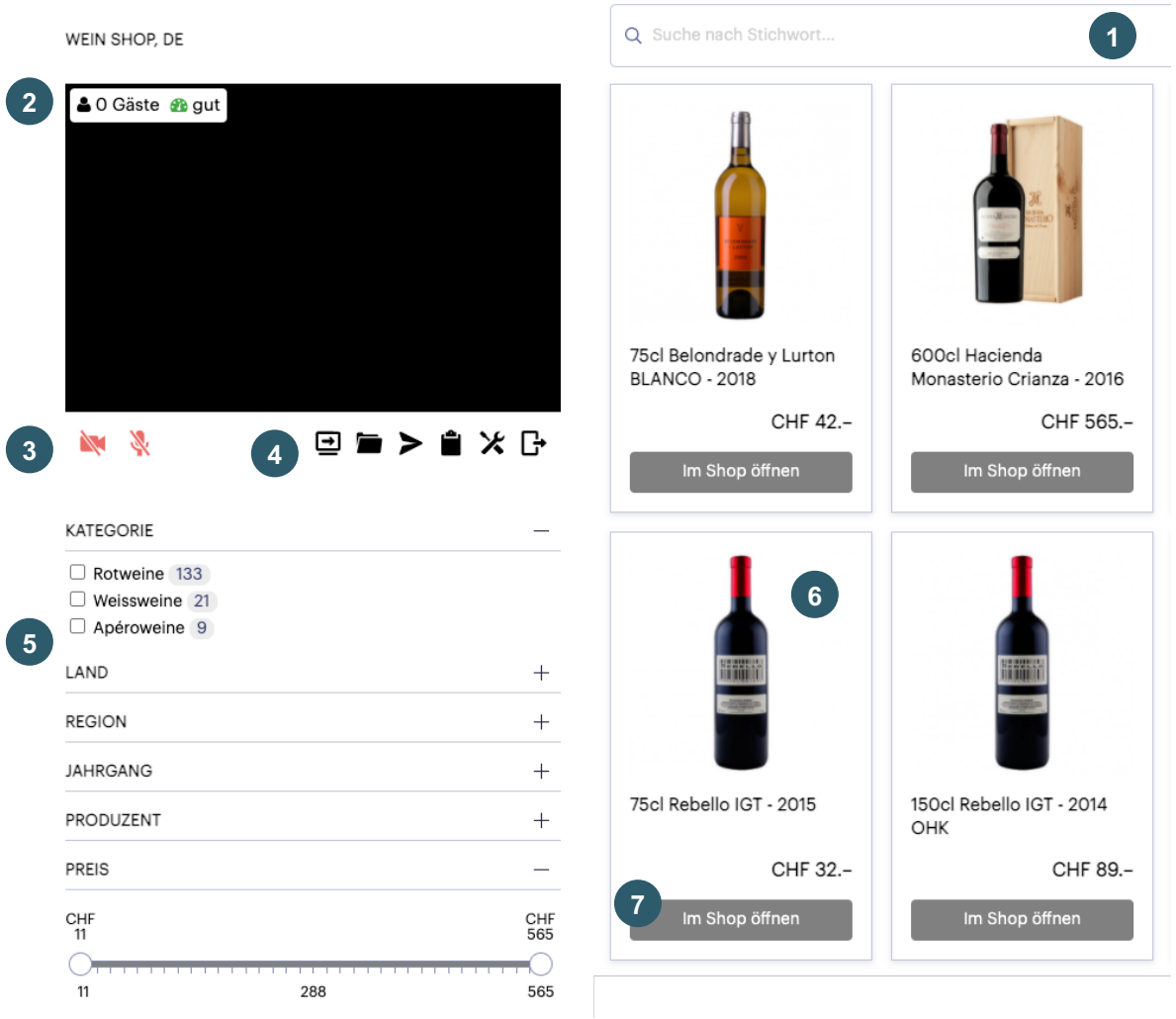
Beschreibung der Funktionen und Einstellungen in der Händler*in-Ansicht.



Login Screen

Über den Login Screen starten Sie einen Video-Chat als Händler*in.

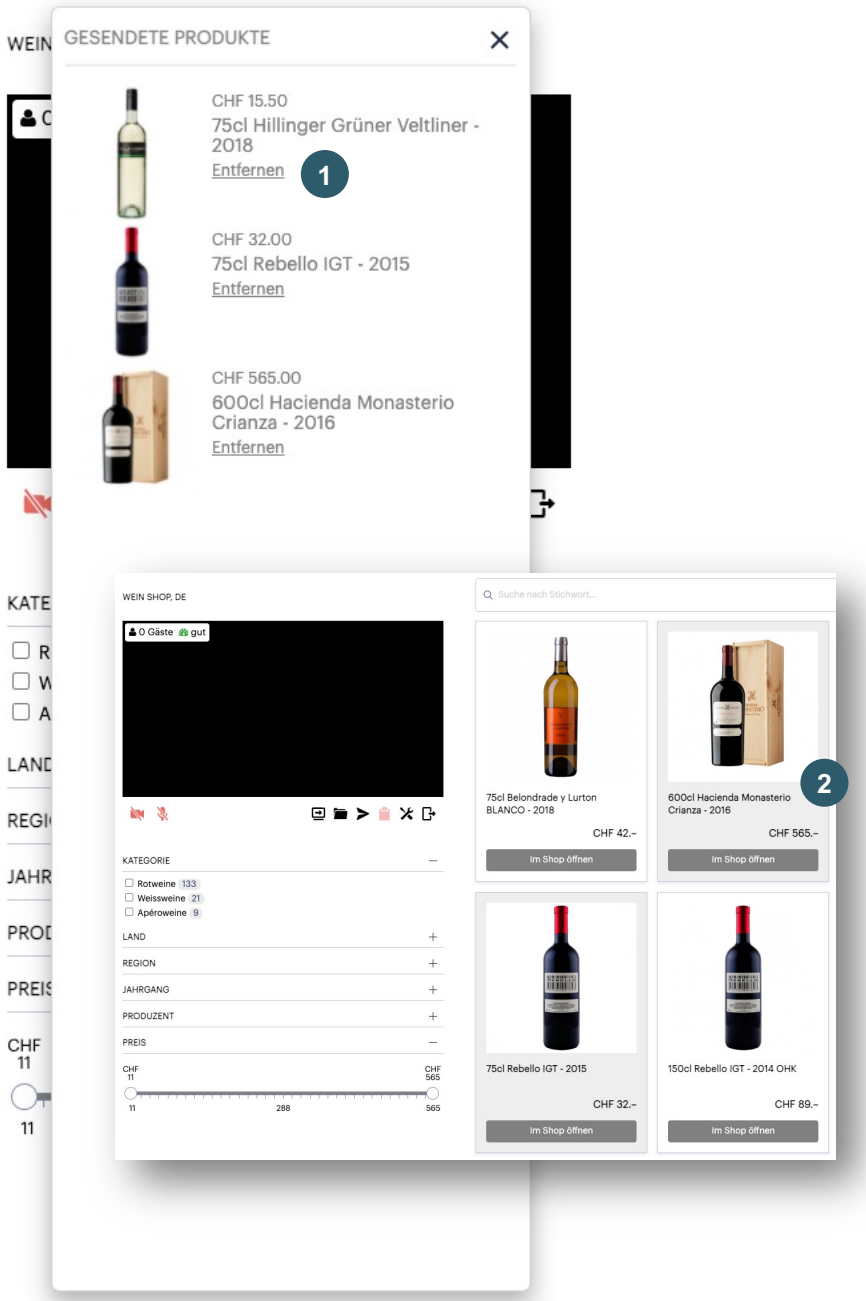
1	Pro Account existieren 2 Passwörter. Ein «Admin-Passwort» um Einstellungen anzupassen und ein «Berater-Passwort» für Beratungsgespräche.
2	In einem Account können Berater*innen angelegt werden, welche sich für ein Beratungsgespräch anmelden können.
3	Mit jedem Login wird ein neuer Video-Chat Raum eröffnet. Meetings bieten die Möglichkeit, Räume zu speichern, um diese zu einem späteren Zeitpunkt wiederzuverwenden. Die vorhandenen Meeting-Räume können hier ausgewählt werden.
4	Gewünschte Sprache auswählen.
5	Admin- und Berater-Passwort ändern.



Händler*in-Ansicht

Nach dem Login startet Commerce-Chat in der Händler*in-Ansicht.

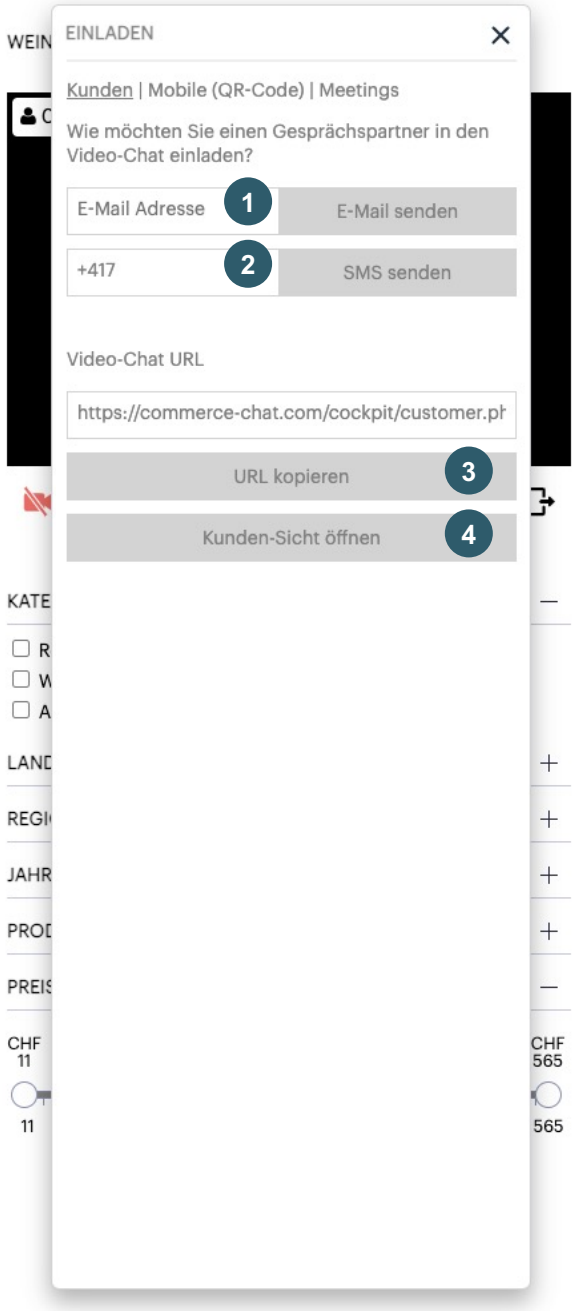
1	Produkte mit Stichwort suchen.
2	Hier wird angezeigt wie viele Gäste sich im Video-Chat Raum befinden und was die aktuelle Verbindungsgeschwindigkeit ist.
3	Ein- und Ausschalt Funktion für Kamera und Mikrofon.
4	Bildschirm teilen Dokumente teilen Kunden einladen Kamera wechseln Aufgabenverwaltung Einstellungen Raum verlassen
5	Sortiment mittels Filter-Funktionen einschränken.
6	Produkt mittels «Klick» in die Kund*innen-Ansicht senden.
7	Produkt im Onlineshop öffnen.



Händler*in-Ansicht

Sobald Sie im Video-Chat ein Produkt senden, wird dieses in der Liste für «gesendete Produkte» aufgelistet.

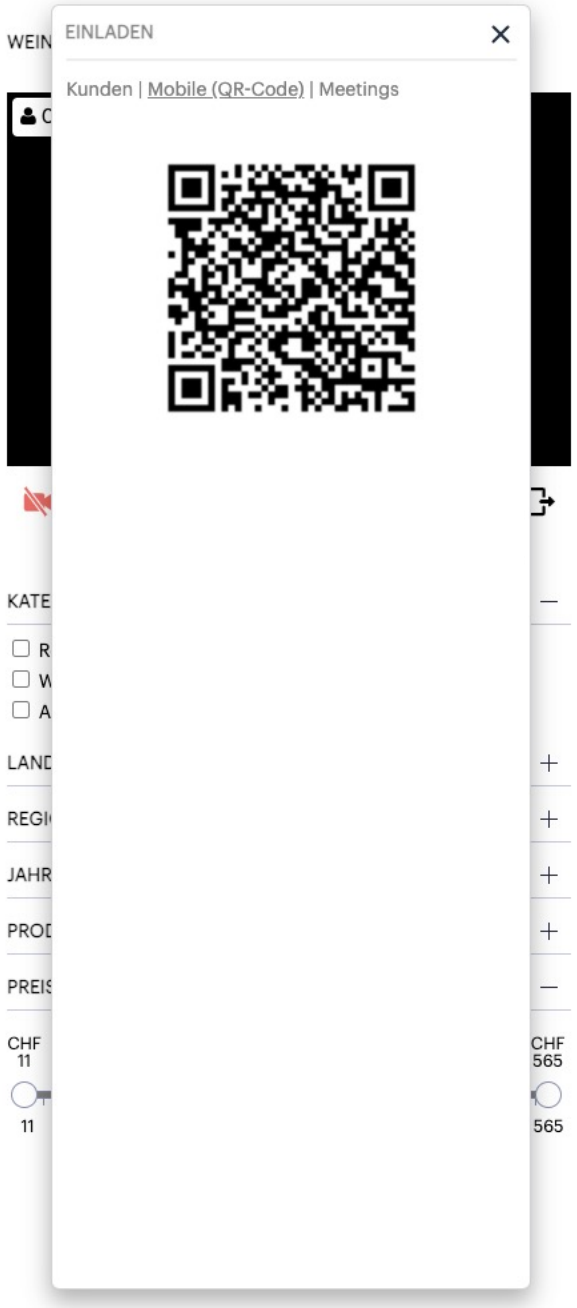
1	Gesendete Produkte zurückziehen.
2	Mit erneutem Klick auf ein gesendetes Produkt, wird dieses aus der Kund*innen-Ansicht entfernt.



Kunde*innen einladen

Sie habe die Möglichkeit, Kund*innen in den aktuell geöffneten Video-Chat Raum einzuladen.

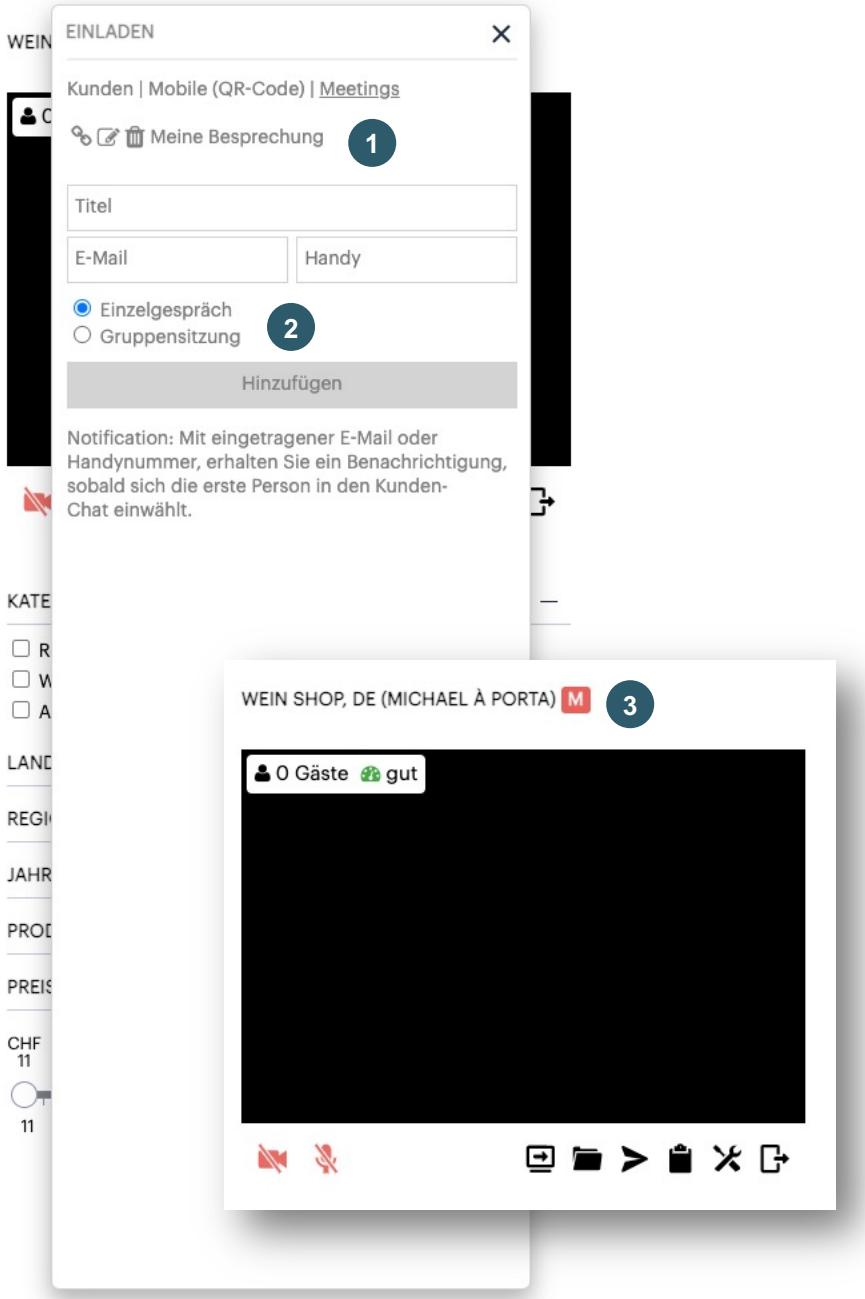
1	Einladung via E-Mail. Es öffnet sich Ihr E-Mail Programm mit Link zu dem aktuell geöffneten Video-Chat Raum.
2	Einladung via SMS. Commerce-Chat sendet via SMS einen Link zu dem aktuell geöffneten Video-Chat Raum.
3	Den Link zum aktuell geöffneten Video-Chat Raum kopieren.
4	Kund*innen-Ansicht öffnen.



Kunde*innen einladen

Weiter haben Sie die Möglichkeit, den aktuell geöffneten Video-Chat Raum mittels «QR-Code» auf Ihrem Handy oder Tablet zu öffnen.

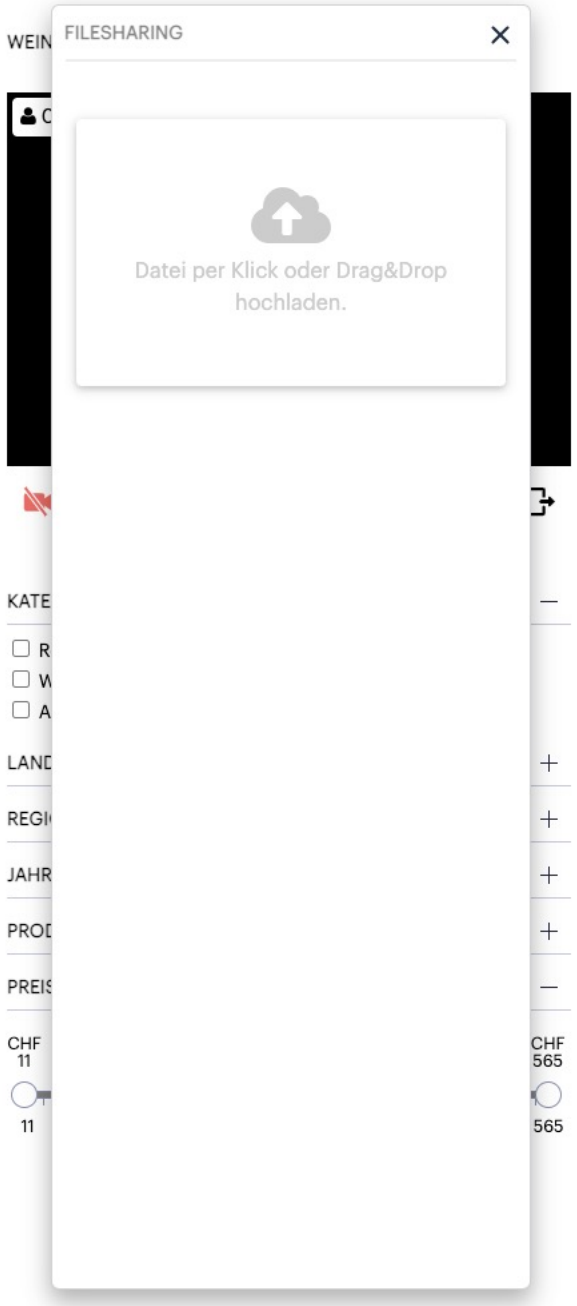
Diese Funktion macht Sinn, sofern ein Beratungsgespräch auf einem Desktop/ Notebook Computer gestartet wurde und für eine Live-Präsentation in die Laden-Fläche gewechselt werden soll.



Kunde*innen einladen

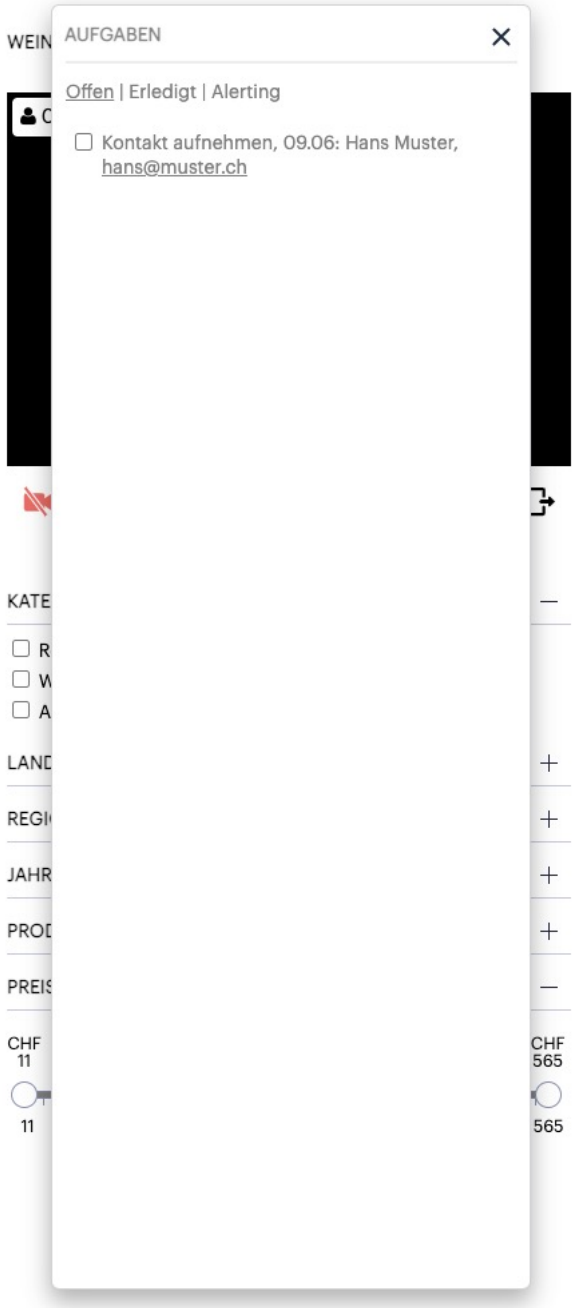
Wenn Sie ein Meeting für einen späteren Zeitpunkt planen oder sich regelmässig in einem fixen Video-Chat Raum treffen möchten, können Meeting-Räume angelegt werden.

1	Gespeicherte Meeting-Räume. Meeting öffnen Meeting Einstellungen bearbeiten Meeting löschen
2	Eingabemaske zur Erstellung von Meeting-Räumen. Sie können entscheiden ob ein Meeting-Raum exklusiv für 2 Personen oder eine Gruppe zugelassen wird.
3	Info Mitteilung das aktuell ein Meeting Raum geöffnet ist. Mittels Mouseover wird der Titel vom aktuell geöffneten Meeting-Raum angezeigt.



Dokumente teilen

Sie haben die Möglichkeit, in einem Video-Chat Dokumente mit Ihren Kund*innen auszutauschen.



Aufgabenverwaltung

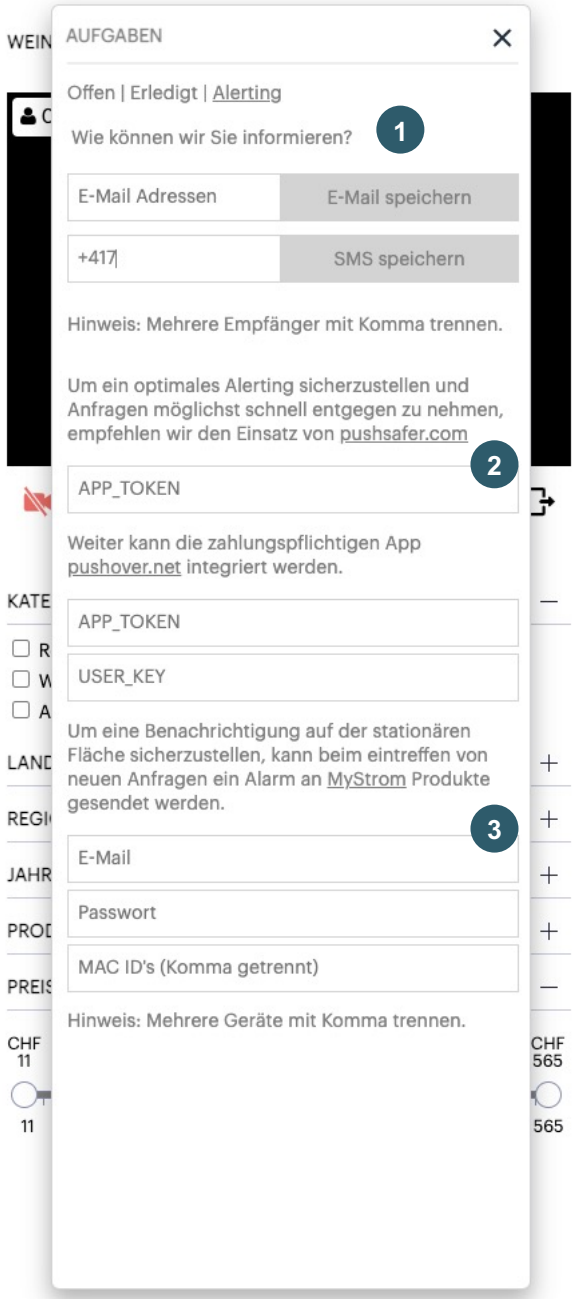
In der Aufgabenverwaltung werden Sie über anstehende Aufgaben informiert.

Offen

Sobald eine Kund*in über Ihre Webseite eine Anfrage startet, wird diese hier aufgelistet. Wird ein Rückruf gewünscht, werden die Angaben hier angezeigt.

Erledigt

Hier finden Sie eine Auflistung der erledigten Aufgaben und eine Historie der eingegangenen Video-Chat Anfragen über die Webseite.



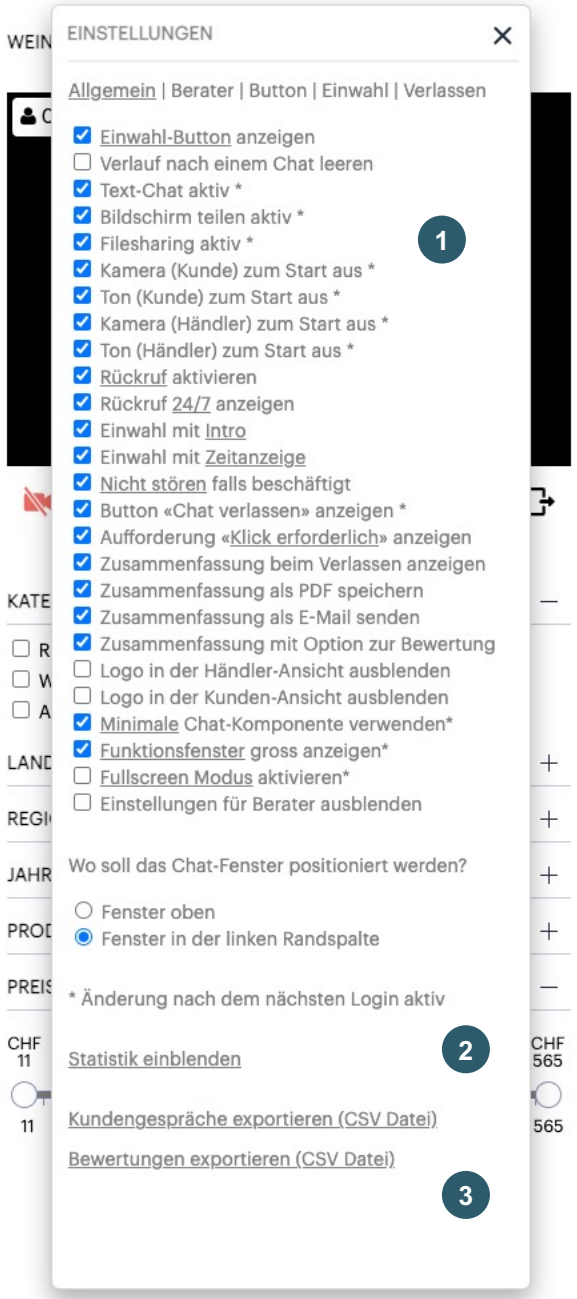
Aufgabenverwaltung

Um möglichst schnell auf eingehende Anfragen reagieren zu können, stehen verschiedene «Alerting» Optionen zur Verfügung.

1	Commerce-Chat sendet Ihnen ein E-Mail oder SMS.
2	«Pushsaver» und «Pushover» sind Tablet/Handy Apps, welche Notifications bei einer eingehenden Anfrage auslösen.
3	Commerce-Chat kann «MyStrom» Steckdosen und Glühbirnen ansteuern, damit bspw. bei einem eingehenden Task ein visuelles oder akustisches Signal in Ihrer Filiale ausgelöst werden kann.

Notification-Services

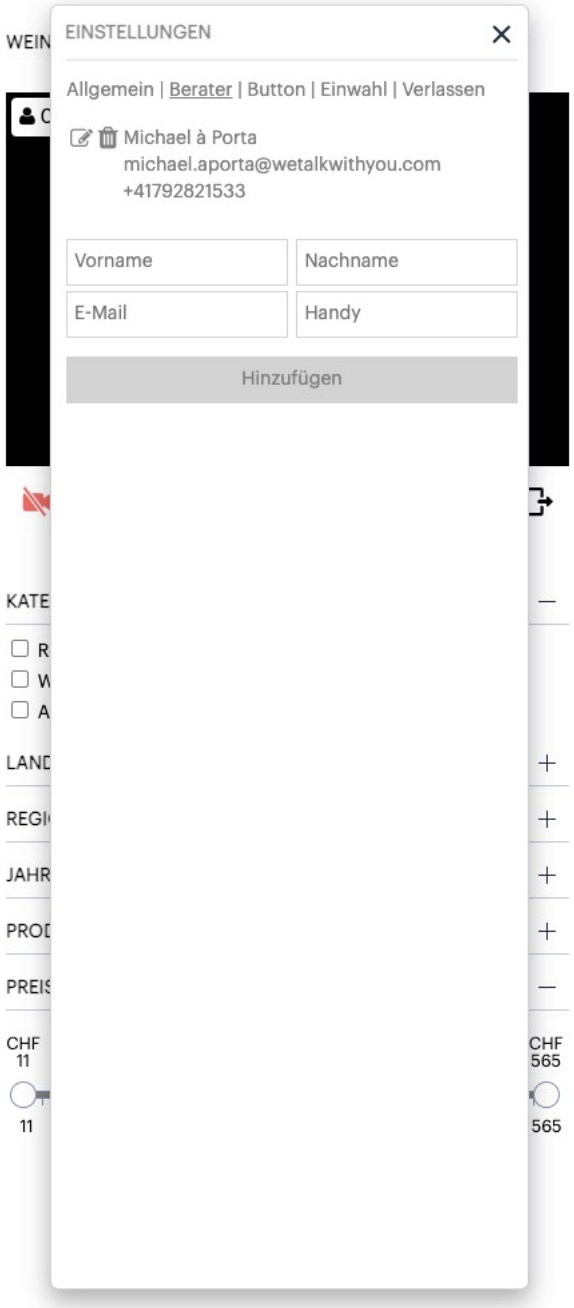
Service	Pushover	PUSHSAFER
Einmalige Kosten	• Einmalige $5 USD pro Gerät • 7’500 Notifications / Monat inklusive	• Keine einmaligen Kosten • 1’000 Notifications gratis
Kosten für zusätzliche Notifications	• 10’000 für $50.00 USD • 25’000 für $115.00 USD • 50’000 für $200.00 USD • 100’000 für $300.00 USD • 500’000 für $1000.00 USD	• 1'000 für 0.99 EUR • 20'000 für 9.99 EUR • 60'000 für 19.99 EUR • 200'000 für 49.99 EUR • 500'000 für 99.99 EUR
Unterstützt	• Android • iOS	• Android • iOS • Windows



Einstellungen

In den allgemeinen Einstellungen können Sie die Funktionen für Ihren Commerce-Chat Account konfigurieren.

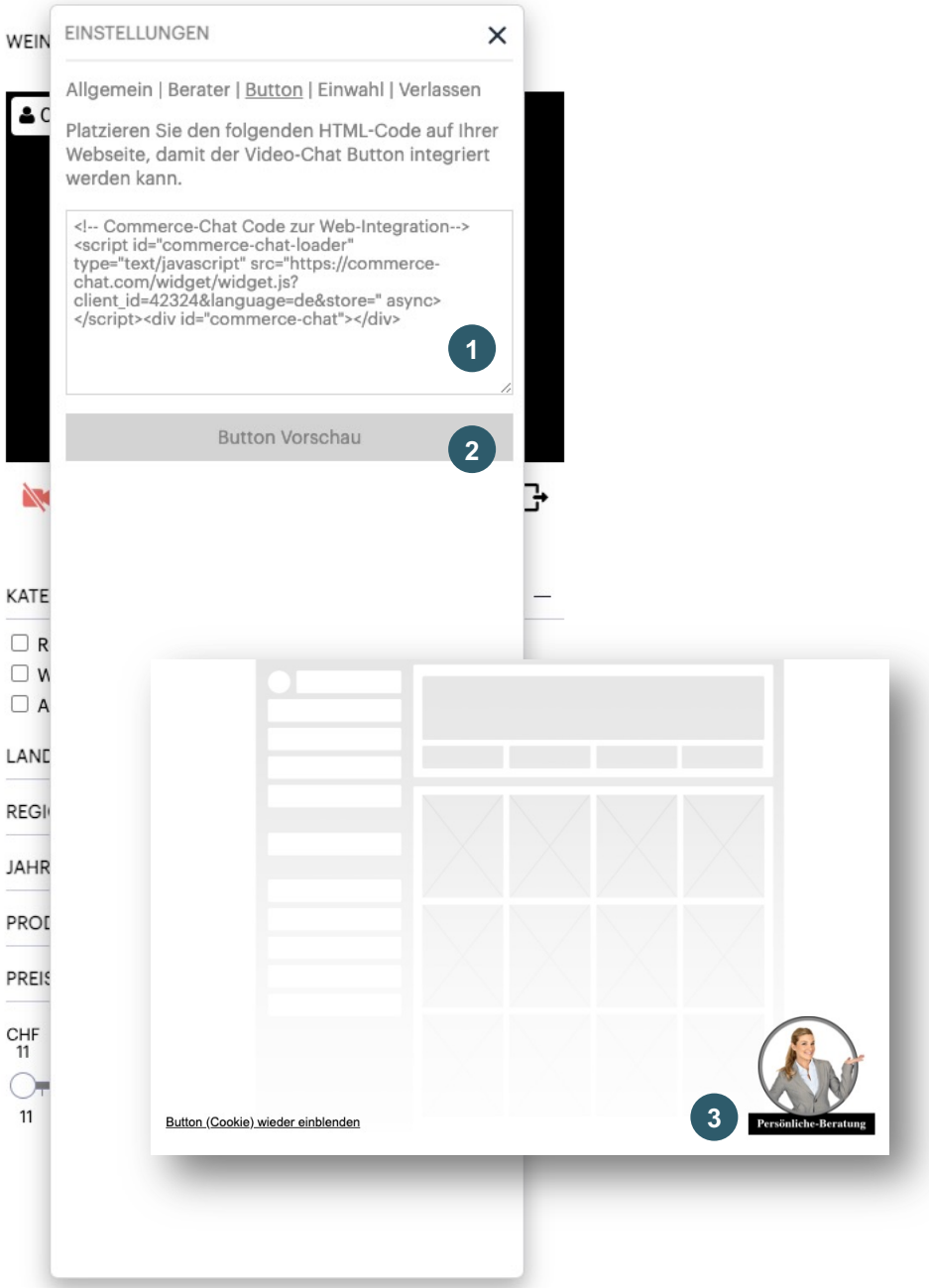
1	Einstellungen konfigurieren
2	Statistik einblenden
3	Daten exportieren



Einstellungen

Sofern in Ihrem Unternehmen mehrere Berater*innen mit Commerce-Chat arbeiten, können Sie diese hier erfassen.

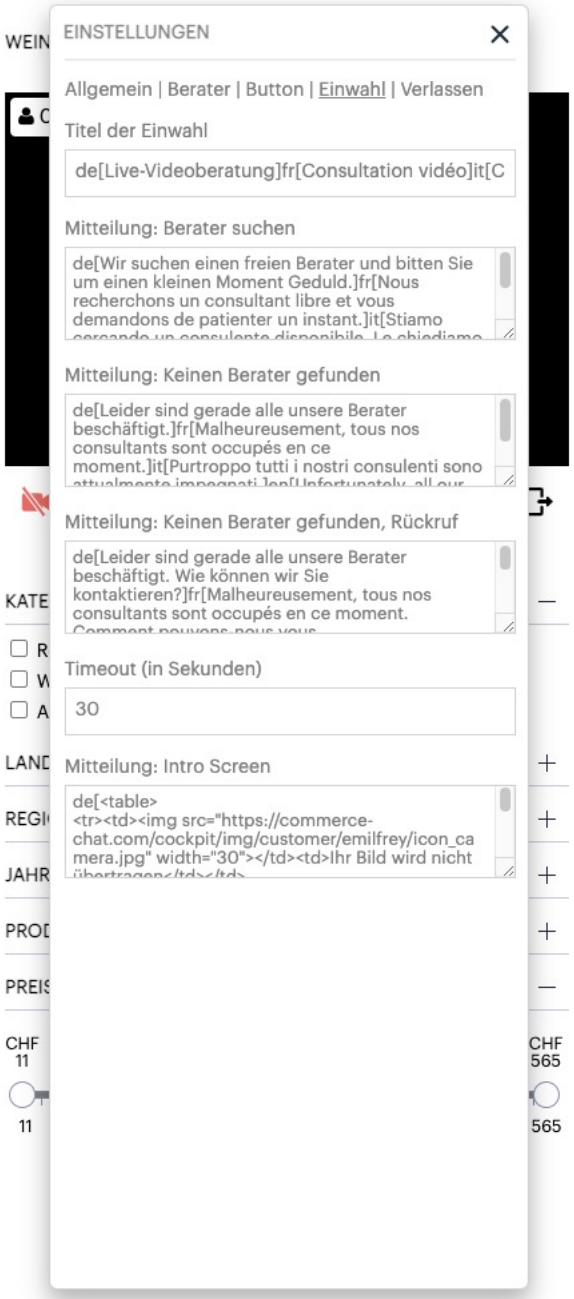
Diese Berater *innen werden auf dem Login-Screen eingeblendet und zu Tracking Zwecken bei Verlinkungen (mittels utm Parameter) in Ihren Onlineshop übergeben. Somit lässt sich bspw. in Ihrem Google-Analytics aufzeigen, welche Berater*innen wieviel Traffic durch Commerce-Chat generieren.



Einstellungen

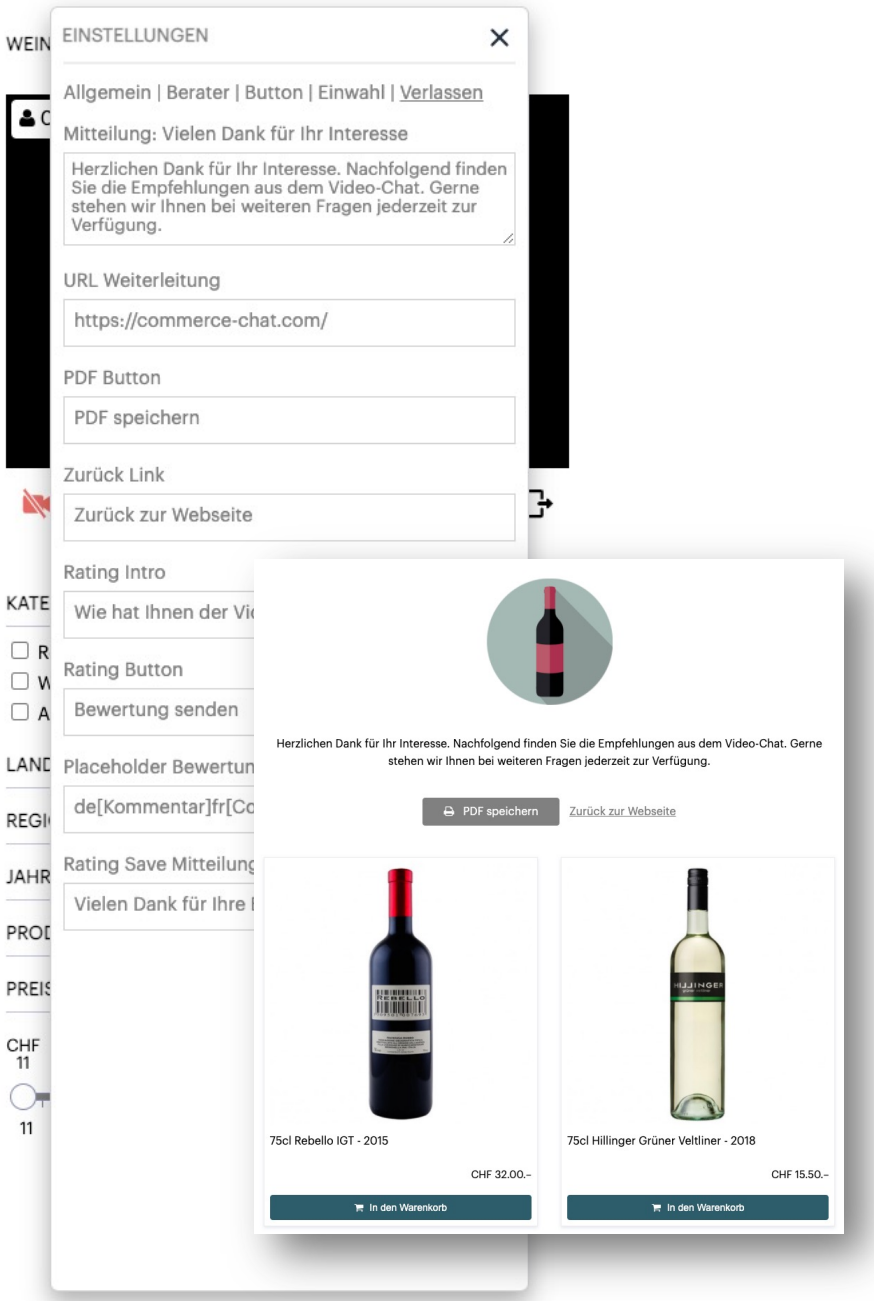
Commerce-Chat lässt sich mittels JavaScript einfach in Ihre Webseite integrieren.

1	Platzieren Sie dieses Script im Quellcode Ihrer Webseite, damit der Video-Chat Button eingeblendet werden kann. Wir empfehlen das Script mittels «Google Tag Manager» zu integrieren, damit eine flexible Aussteuerung bspw. auf Content-, Produkt- oder Kategorie-Seiten sichergestellt werden kann.
2	Hier lässt sich die Integration auf Ihrer Webseite simulieren. Klicken Sie auf den Button und testen Sie die Ansicht Ihrer Kund*innen im Video-Chat (siehe nächste Seite).
3	Video-Chat Button



Einstellungen

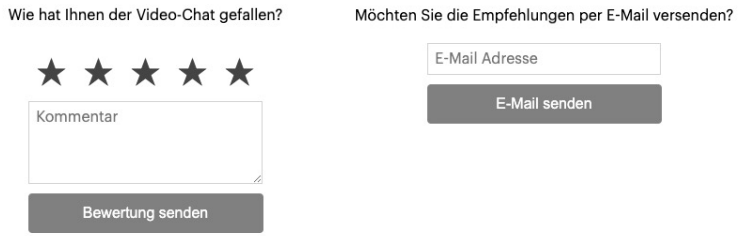
Sämtliche Ansichten der Einwahl lassen sich in den Einstellungen inhaltlich anpassen.



Einstellungen

Wenn ein Video-Chat in der Kund*innen-Ansicht verlassen wird, lässt sich eine Zusammenfassung anzeigen. Hier definieren Sie sämtliche Inhalte, welche in dieser Zusammenfassung angezeigt werden.

Optional können Sie ein Bewertungsformular einblenden und die Zusammenfassung per E-Mail versenden.



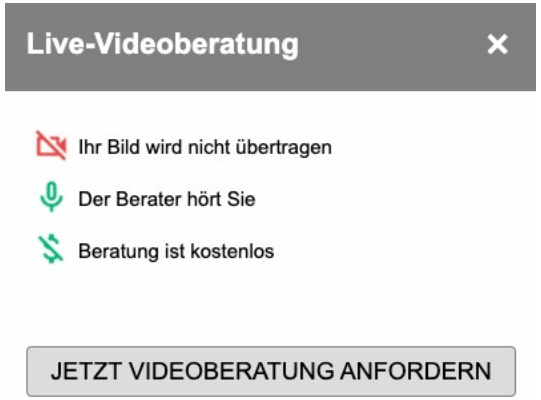
Video-Chat **Einwahl**

So wählen sich Ihre Kund*innen über die Webseite in einen Video-Chat ein.

Einwahl über die Webseite

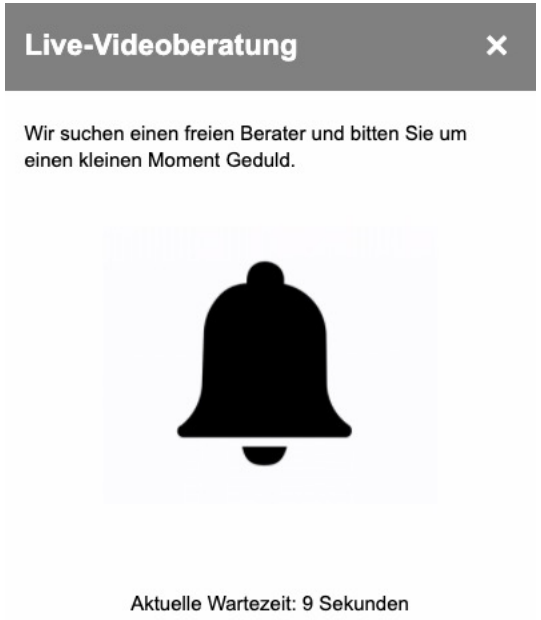
1. Intro-Screen (optional)

Informieren Sie Ihre Kund*innen über den Prozess und was diese im Video-Chat erwartet.



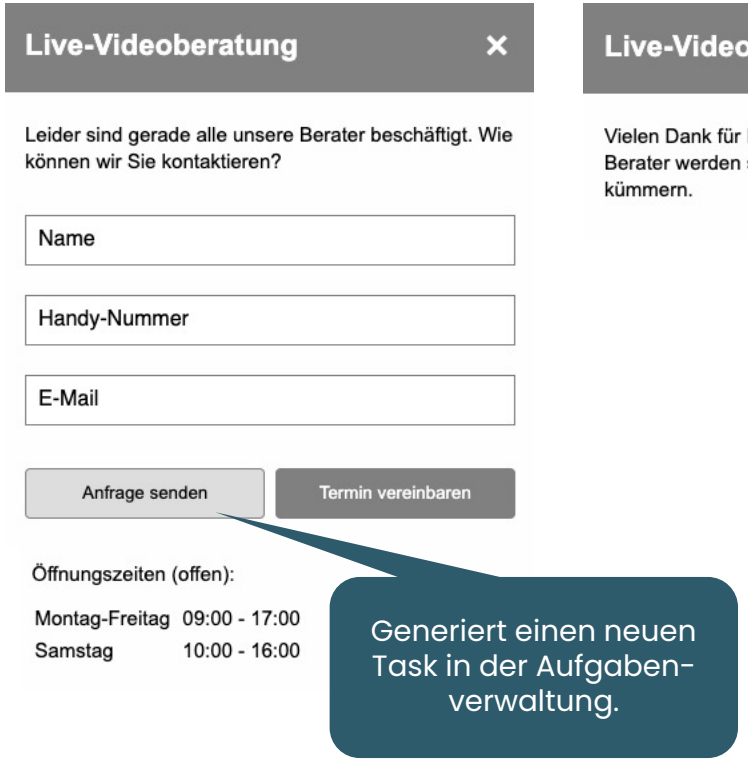
2. Berater*in wird informiert

Ihre Berater*innen werden darüber informiert, dass eine Video-Chat Anfrage getätigt wurde.



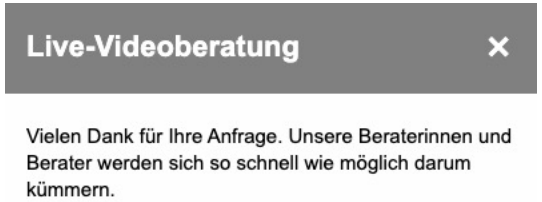
3. Keine Berater*in gefunden

Falls die Anfrage durch Ihre Berater*innen nicht entgegen genommen wurde, wird eine Meldung ausgegeben.



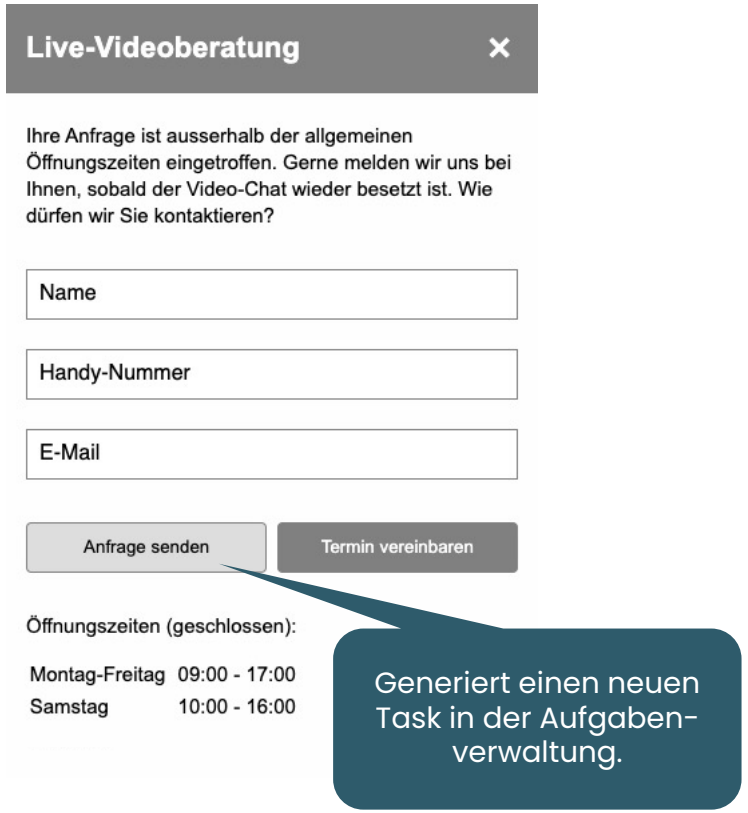
4. Bestätigung nach Formular

Ihre Kund*innen werden darüber informiert, dass Sie zu einem späteren Zeitpunkt kontaktiert werden.



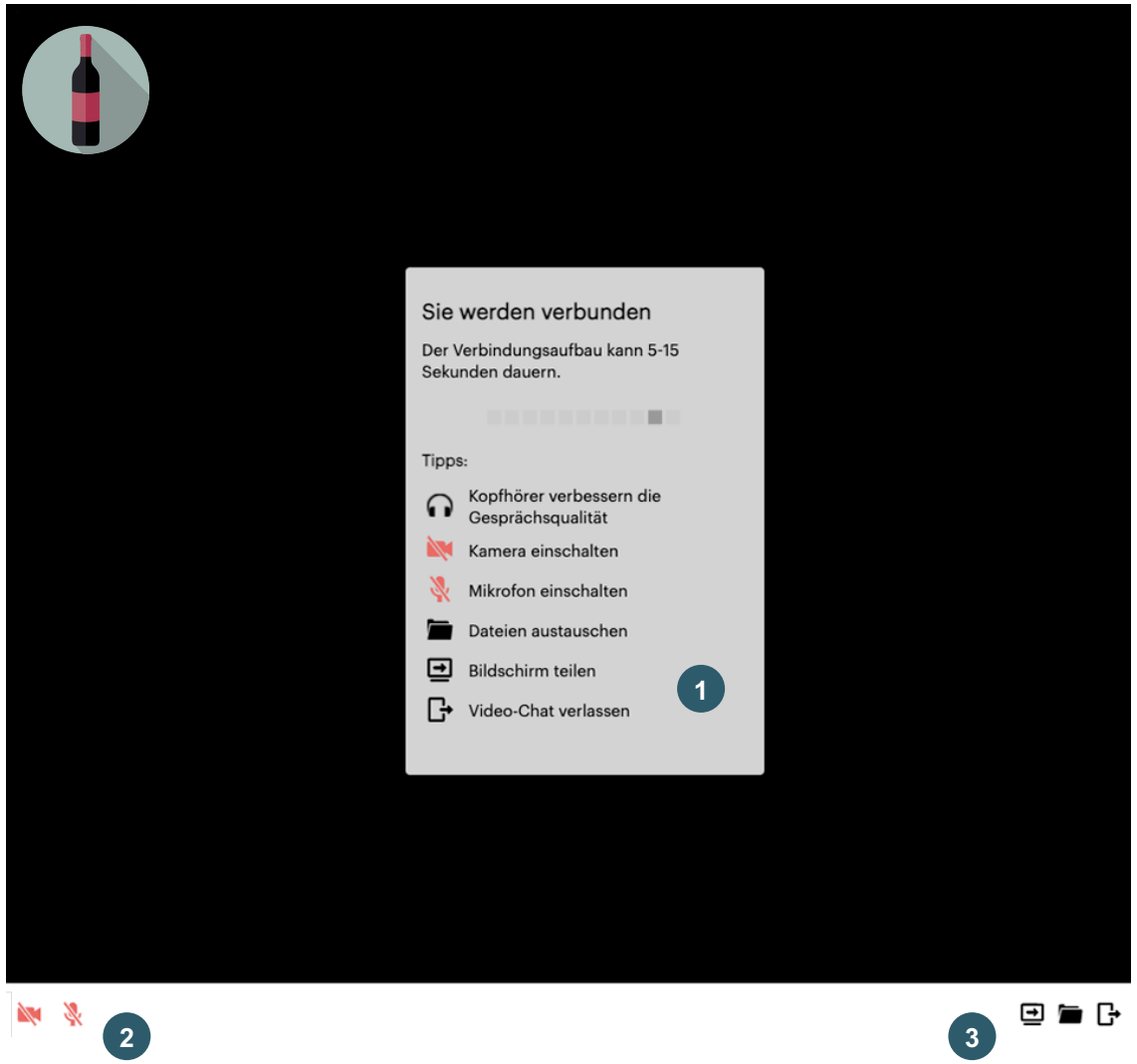
Einwahl über die Webseite

Anzeige ausserhalb der Öffnungszeiten



Kund*innen- Ansicht

Beschreibung der Funktionen
in der Kund*innen-Ansicht.



Kund*innen-Ansicht

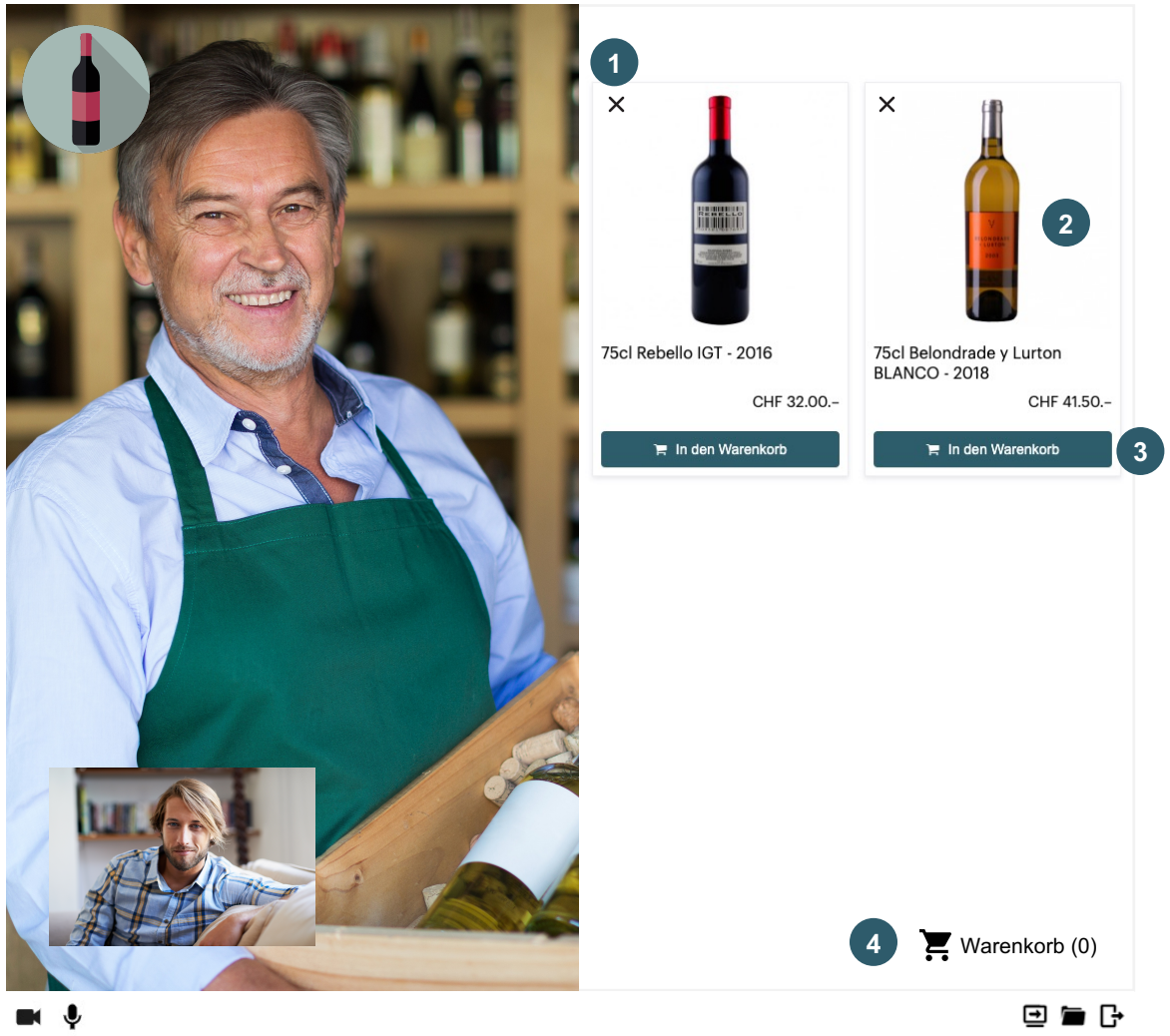
Während der Einwahl in einen Video-Chat wird Ihren Kund*innen eine Begrüssung angezeigt.

1	Kurze Anleitung zu den Funktionen.
2	Ein- und Ausschalt Funktion für die Kamera und das Mikrofon.
3	Bildschirm teilen Dokumente teilen Raum verlassen

Kund*innen-Ansicht

Nach Abschluss der Einwahl sehen Ihre Kund*innen den Händler im Video-Chat und können nach Wunsch die Kamera und das Mikrofon freigeben.

1	Logo Händler*in.
2	Video Übertragung Händler*in.
3	Hier sehen sich Ihre Kund*innen, falls diese die Kamera freigegeben haben.
4	Kamera und Ton freigegeben.



Kund*innen-Ansicht

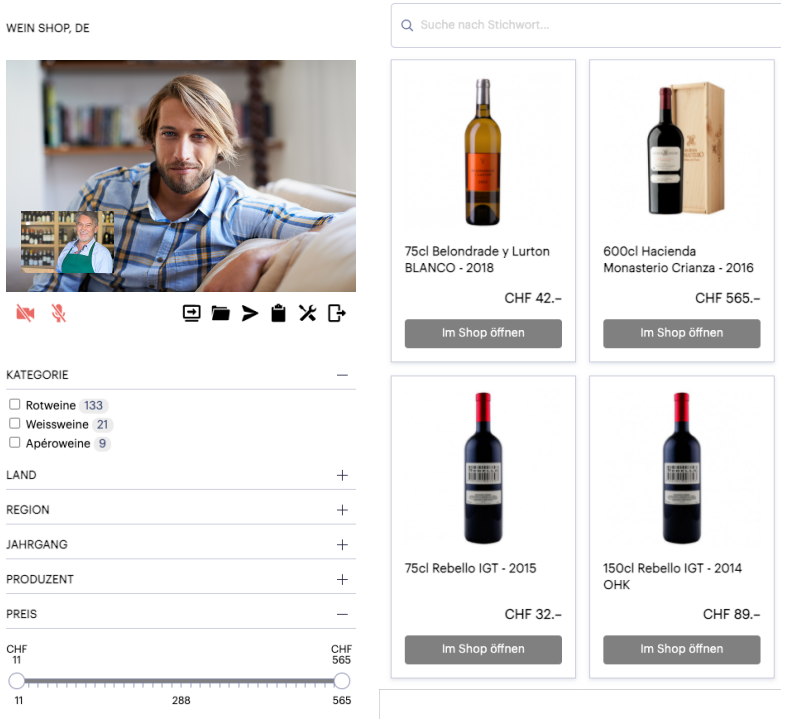
Die durch Händler*innen gesendeten Produkte werden Ihren Kund*innen im Video-Chat angezeigt. Je nach Datenbasis können beliebige Produkt-informationen wie Bilder, Videos, 3D Ansichten, PDF usw. angezeigt werden.

1	Empfehlungen können durch den Kund*innen gelöscht werden.
2	Mit einem Klick auf das Produkt können erweiterte Produktinformationen eingeblendet werden.
3	Produkte können in den Warenkorb gelegt werden.
4	Mit einem Klick auf den Warenkorb kann die Bestellung im Onlineshop abgeschlossen werden.

Video-Chat
Ablauf

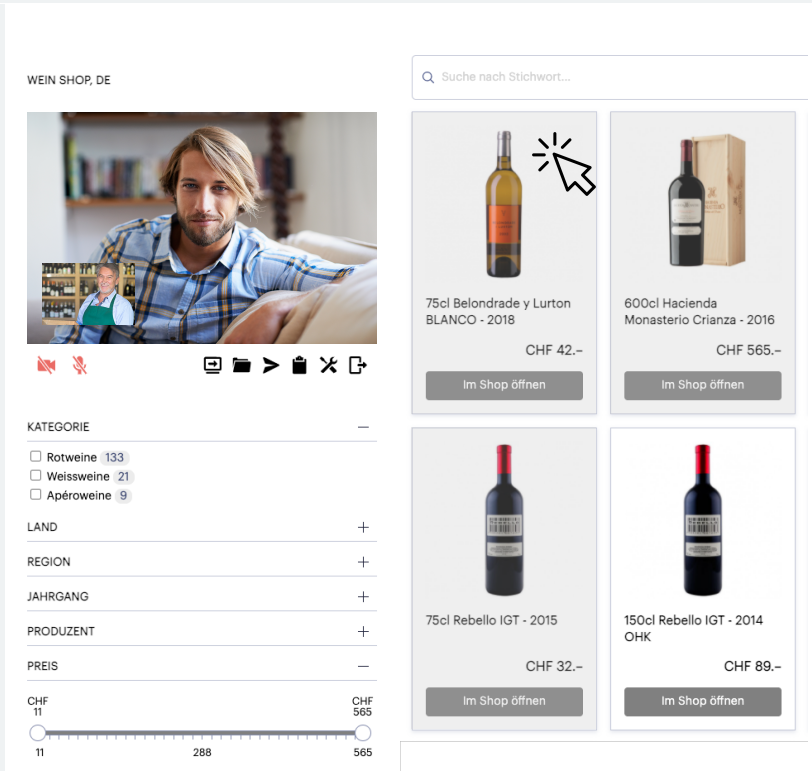
Zusammenspiel zwischen
Händler*innen- und Kund*inne-Ansicht.

Händler*innen-Ansicht



Kund*innen-Ansicht

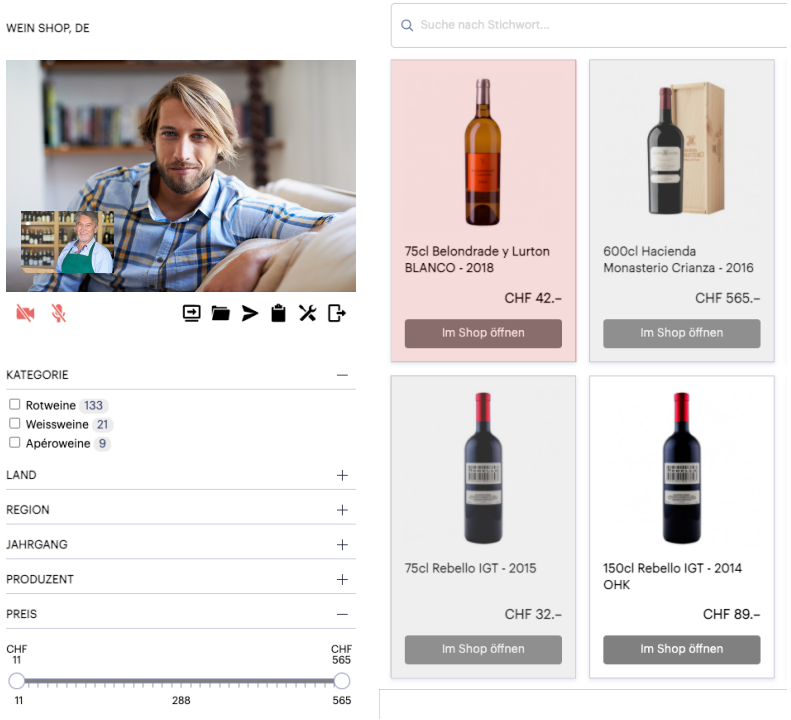
Händler*innen-Ansicht



Produkte suchen und per Klick senden.

Kund*innen-Ansicht

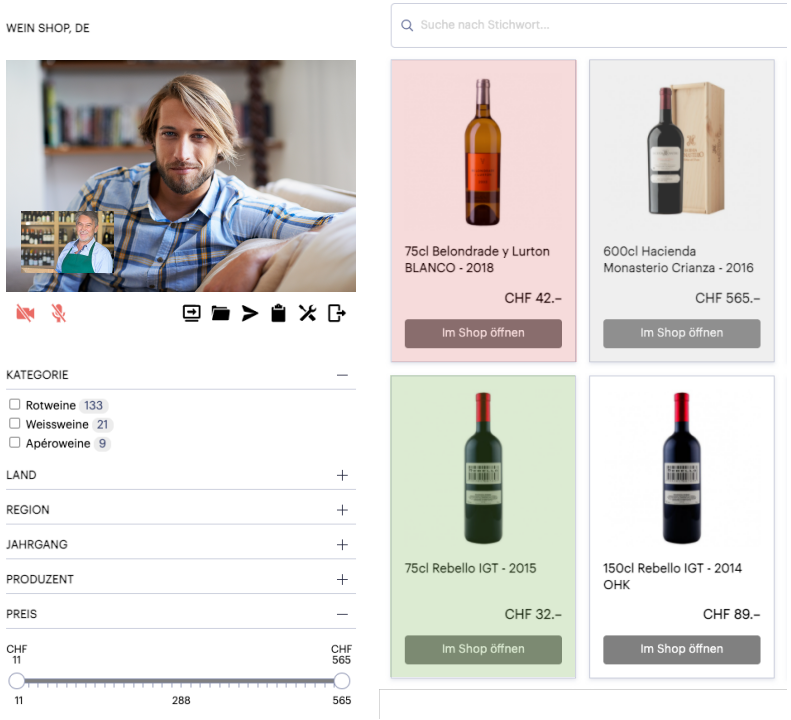
Händler*innen-Ansicht



Kund*innen-Ansicht

Produkt aus den Empfehlungen entfernen.

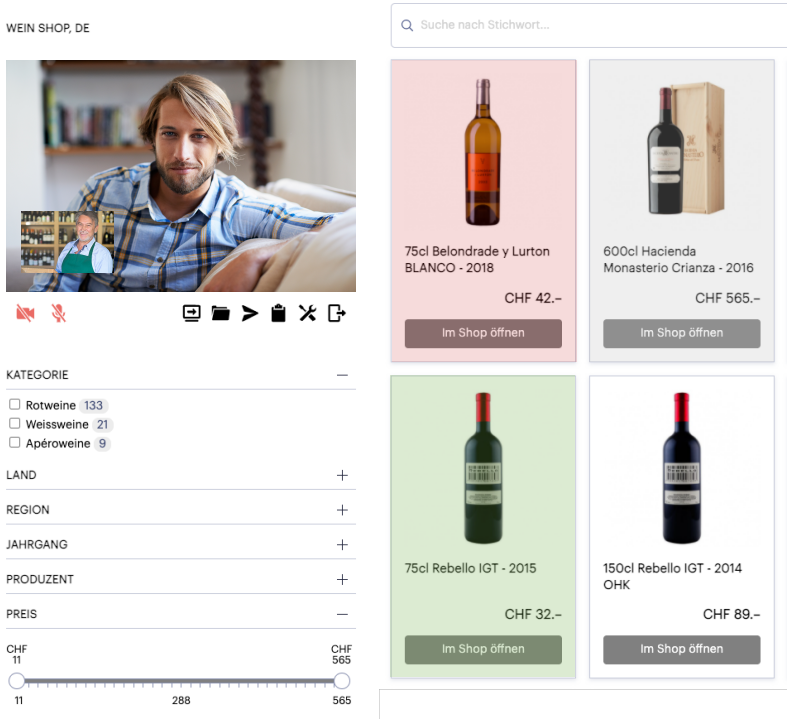
Händler*innen-Ansicht



Kund*innen-Ansicht

Produkt in den Warenkorb legen.

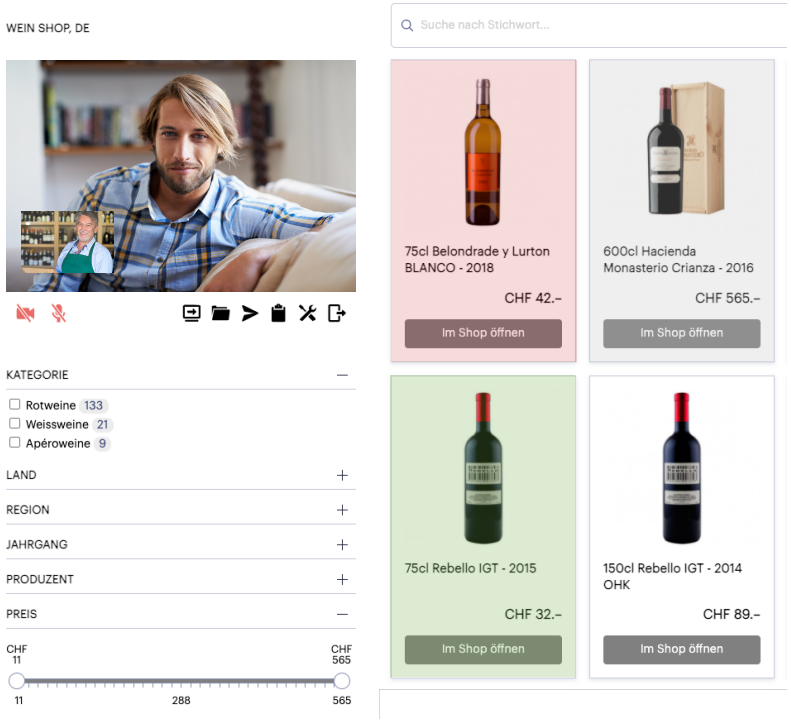
Händler*innen-Ansicht



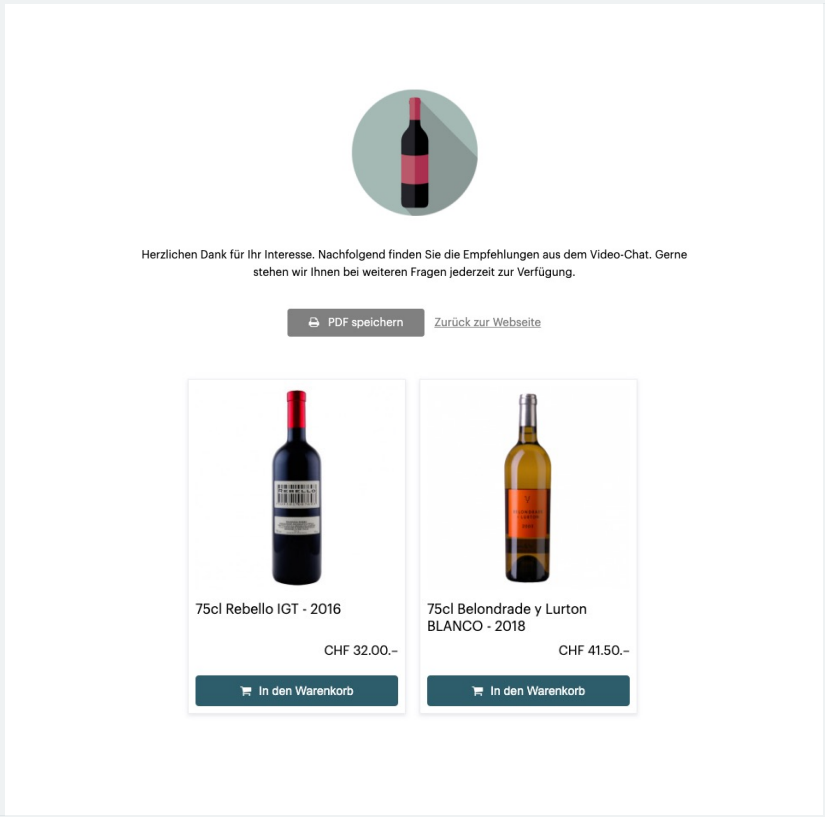
Kund*innen-Ansicht

Video-Chat verlassen.

Händler*innen-Ansicht



Kund*innen-Ansicht



COMMERCE CHAT

Haben Sie weitere **Fragen**?

Unser Team steht Ihnen sehr gerne bei Fragen zur Verfügung. Bitte melden Sie sich, damit wir Ihre Anliegen besprechen können.

E-Mail: contact@commerce-chat.com
Telefon: +41 44 552 01 90