



# 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
- 2.13 Streaming-Server für Audio- und Video-Chats

## 3. Beschaffung und Einspielen des Lizenz-Keys

## 4. Einspielen von Updates

## 5. Der eigene yalst-Kundenbereich

- 5.1 Der yalst-Kundenbereich als normaler Benutzer
- 5.2 Der yalst-Kundenbereich als Administrator
- 5.3 System- und Lizenzinformationen abrufen

## 6. Installationseinstellungen nachträglich ändern

## 7. Troubleshooting

- 7.1 Support
- 7.2 Datenbank einrichten
- 7.3 Länderdatenbank aktualisieren
- 7.4 Probleme mit der Loadererweiterung
- 7.5 Logfiles und Diagnose-Mail
- 7.6 Probleme beim Laden der ini-Dateien
- 7.7 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 GbR – Lise-Meitner-Ring 7 – 18059 Rostock - Germany  
www.visisoft.de – www.yalst.de – support@visisoft.de  
alle Rechte vorbehalten

Autoren: Dr. Andreas Beckmann und Dr. Markus Jasinski

Revision: 9.0-20120329

Hinweis: die Screenshots können durch kurzfristige Änderungen an der Software leicht von den tatsächlichen Bildschirmausgaben abweichen

## 1. Systemvoraussetzungen

### Voraussetzungen testen

Wenn Sie nicht genau wissen, ob Ihr Server oder Ihr Webspace die Voraussetzungen für eine yalst-Installation erfüllt, können Sie ein **Testskript** herunterladen, welches überprüft, ob eine yalst-Installation möglich ist. Wir bieten Ihnen dieses Skript in zwei Formaten an:

- <http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/ychecker.tgz> (tar.gz-Format)
- <http://www.visisoft.de/angebote/software/livesupport/ychecker.zip> (zip-Format)

#### Anleitung:

1. Laden Sie eine der beiden Dateien herunter.
2. Entpacken Sie diese Datei.
3. Übertragen Sie die ausgepackten Dateien (einschließlich des Ordners "ioncube" samt Inhalt) auf den Server/Webspace, auf dem Sie yalst betreiben möchten (z. B. per FTP).
4. Rufen Sie das Skript **ychecker.php** mit Ihrem Browser auf (durch Eingabe der vollständigen Adresse z. B. "<http://www.example.com/ychecker.php>").
5. In Ihrem Browser-Fenster sehen Sie nun, ob alle Voraussetzungen erfüllt sind, bzw. welche Voraussetzungen nicht erfüllt sind (mit Hinweisen wie evtl. Probleme behoben werden können).
6. Sollten alle Tests positiv verlaufen sein, sollten Sie die Skripte wieder löschen, bevor Sie mit der Installation beginnen.

### 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** (<http://httpd.apache.org>) getestet. **Apache** ist mit einem Marktanteil von rund 65% Marktführer und wird entsprechend von einem Großteil der Webhoster verwendet. 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.

Um Audio- oder Video-Chats führen zu können, müssen Sie den Wowza Media Server Pro (<http://www.wowzamedia.com/products.html>) installieren. Dieses erfordert in der Regel einen eigenen Server sowie Administratorrechte auf diesem System. Einzelheiten hierzu finden Sie in dieser Installationsanleitung. Alternativ können Sie einen Streaming-Service bei uns mieten und benötigen dann keine Zusatzsoftware. Informationen hierzu finden Sie in unserem Kundenbereich.

### 1.3 MySQL-Datenbank

Unsere Software benötigt eine **MySQL**-Datenbank (<http://www.mysql.com>). 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. Die älteste **MySQL**-Version, die wir getestet haben, ist 3.23.37.

## 1.4 PHP

**PHP** (<http://de.php.net>) wird mindestens in der **Version 5** benötigt. Große Teile von yalst laufen auch mit PHP 4, mit dieser Version können jedoch nicht mehr alle Funktionen genutzt werden. Bitte beachten Sie, daß MySQL 4.1 (und höher) nicht mit älteren PHP-MySQL-APIs (3.23x) zusammenarbeitet, verwenden Sie in diesem Fall bitte die MySQL 4.1 API, die mit PHP 4.4.0 oder 5.05 (und höher) ausgeliefert wird.

Folgende **PHP**-Funktionalitäten werden benötigt:

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

Ab PHP 5.2.5 muß eine passende ionCube-Loadererweiterung durch Einbindung über die php.ini-Datei integriert werden (<http://www.ioncube.com/loaders.php>). In allen vorherigen PHP-Versionen wurde diese Erweiterung in der Regel automatisch von yalst zur Laufzeit nachgeladen (s. hierzu auch Abschnitt 7.4).

## 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- bzw. tar.gz-Datei) befinden, in das **Hauptverzeichnis** ("DocumentRoot") der Domain Ihres Webserver, 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](http://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:



#### Alternative: Online-Installer

Wenn Sie das Download-Archiv "yalst-installer.zip" verwenden, enthält das **/yalst**-Verzeichnis, welches Sie uploaden müssen, nur eine Datei, nämlich `install.php`. Wenn Sie diese Datei mit einem Webbrowser öffnen, können Sie die yalst-Dateien automatisch von unseren Servern auf Ihren Webspace herunterladen lassen. Dazu muß das yalst-Verzeichnis für den Webserver-Benutzer schreibbar sein.

Beispiel:

Wenn Ihre Domain <http://www.example.com> heißt, lautet die einzugebene URL: <http://www.example.com/yalst/install.php>.

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/yalt/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 5.2** unter Linux betreiben, brauchen Sie die Datei **ioncube\_loader\_lin\_5.2.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 <http://www.example.com> 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 rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: [support@rostock-digital.com](mailto:support@rostock-digital.com)  
Telefon: (0381) 4059-196

Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)



---

**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 **alle** Dateien aus dem Verzeichnis "software" Ihres Download-Archivs bzw. Ihrer yalst-CD-ROM auf diesen Webserver übertragen haben (z.B. per FTP). Der Installtions- 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 an dieser Stelle hier Update-Dateien einspielen (per Datei-Upload, ein entsprechendes Formular erscheint dann an dieser Stelle). Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

yalst-Changelog: <http://www.rostock-digital.com/angebote/software/livesupport/changelog.php>

---

Copyright © 2004-2006 by rostock-digital  
rostock-digital - Joachim-Jungius-Str. 9 - 18059 Rostock - [info@rostock-digital.com](mailto:info@rostock-digital.com)

## 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:

**yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm**

yalst ist eine Websoftware von rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: support@rostock-digital.com  
Telefon: (0381) 4059-196

Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)



---

**Installation** Schritt 1/5

Überprüfung der Installationsvoraussetzungen

[Abbruch]

---

**Betriebssystem**

WINNT OK

**PHP**

Version (mindestens 4.1.0) OK

Safe Mode (ausgeschaltet) OK

Grafikfunktionen zur PNG-Ausgabe OK

MySQL-Unterstützung OK

BCMath-Unterstützung OK

zlib-Unterstützung (nur zur Installation) OK

Loader-Erweiterung integrierbar OK

**yalst-Skripte**

Versionsnummer gefunden (Version 5.0-RC2) OK

Verzeichnisstruktur OK

/yalst/cache-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK

/yalst/ftp-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK

/yalst/log-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK

/yalst-data-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK

/tmp-Verzeichnis vorhanden und schreibbar OK

Auf Ihrem System sind alle Voraussetzungen für eine yalst-Installation erfüllt. Sie können mit dem nächsten Schritt fortfahren.

Sie benötigen für yalst **1 MySQL-Datenbank**, die Zugangsdaten werden im übernächsten Schritt abgefragt, bitte halten Sie diese Informationen bereit (braucht yalst eine eigene Datenbank?).

[zum 2. Schritt](#)

Copyright © 2004-2006 by rostock-digital  
rostock-digital - Joachim-Jungius-Str. 9 - 18059 Rostock - info@rostock-digital.com

## 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 Ihren Kundenbereich und die Chats 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.

**yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm**

yalst ist eine Websoftware von rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: support@rostock-digital.com  
Telefon: (0381) 4059-196

Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)

**yalst LiveSupportTool SETUP**

---

**Installation** Schritt 2/5  
Einstellungen  
[Abbruch]

---

**Kunden-/Konfigurationsbereich soll SSL-verschlüsselt laufen**  
setzt voraus, daß Ihre Domain localhost auch (nicht ausschließlich!) für den SSL-Betrieb konfiguriert wurde (mit gleichem Dokumentenverzeichnis C:/apache/friends/xampp/htdocs)

**Chat-Einbindung in SSL-verschlüsselte Seiten/SSL-verschlüsselte Chats**  
setzt voraus, daß Ihre Domain localhost auch (nicht ausschließlich!) für den SSL-Betrieb konfiguriert wurde (mit gleichem Dokumentenverzeichnis C:/apache/friends/xampp/htdocs)

SSL-Proxy:   
nur relevant, wenn mindestens eine der beiden obigen Optionen aktiviert wurde; falls Ihre Domain nicht für den direkten SSL-Betrieb konfiguriert ist (https://localhost), Ihr Provider Ihnen aber einen sogenannten SSL-Proxy anbietet, können Sie diese URL hier eintragen (z.B. "https://ssl.providerdomain.de/localhost/")

Administrator-E-Mail:   
Kontakt-Adresse für den yalst-Kundenbereich; Ansprechpartner, wenn mehrere yalst-Instanzen mit eigenen Kunden betrieben werden

System-E-Mail:   
mit diesem E-Mail-Absender verschickt yalst Systemnachrichten per E-Mail, z.B. Gesprächsmitschriften an den Webseiten-Betreiber

Administrator-Kennwort:  [Tips für sichere Kennwörter]  
**wird später für das Anmelden im Kundenbereich benötigt:**  
nur Buchstaben, Ziffern und Piktationszeichen, keine Leerzeichen; 6 bis 8 Zeichen

Administrator-Kennwort:   
Tippfehler-Kontrolle

**Daten-Import für Länderdatenbank überspringen**  
die yalst-Länderdatenbank besteht aus rund 70.000 Einträgen, die dafür sorgen, daß zu jedem Besucher das Herkunftsland ermittelt werden kann; Aufgrund dieses Umfangs kann der automatische Import per Installationsprogramm je nach Server/Webhoster aufgrund von Laufzeit- oder Speicherbeschränkungen fehlschlagen; Sie haben daher die Möglichkeit die Installation zunächst ohne Länderdatenbank durchzuführen, um diese Daten dann später auf anderen Wegen zu importieren; wir empfehlen, den Import zunächst nicht zu überspringen

[zum 3. Schritt](#)

---

Copyright © 2004-2006 by rostock-digital  
rostock-digital - Joachim-Jungius-Str. 9 - 18059 Rostock - info@rostock-digital.com

In Schritt 2 können Sie auch entscheiden, ob Sie die sehr umfangreiche Länderdatenbank einspielen wollen. Das Einspielen kann insbesondere bei Webhosting-Paketen mit vorgeschriebener maximaler Skriptlaufzeit zu Problemen führen (siehe Abschnitt 7, "Troubleshooting"). Wir empfehlen, das Einspielen der Länderdatenbank zunächst nicht zu überspringen.

## 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, bsessions, campaigns, campconv, camplog,
campsess, carts, chat, chatform, clickpaths, cobrowse, contact,
contact_log, ctlog, customers, dbhistory, deptlog, depts, dict, engines,
extlog, faq, faq_cat, faq_log, faq_log2, files, fmon, ftp, history,
invites, ip2co, login, m_banner, m_log, m_site, m_survey, mainlog,
marketing, messages, mimecache, monitor, monitor2, newpasswd, opchat, osq,
phrases, popup, products, rating, referer, remote, settings, status,
syslog, tellafriend, tracking, user, watch
```

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

**yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm**

yalst ist eine Websoftware von rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: support@rostock-digital.com  
Telefon: (0381) 4059-196

Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)

**yalst LiveSupportTool SETUP**

---

**Installation** Schritt 3/5  
Datenbank-Zugangsdaten

[Abbruch]

Diese Software benötigt **1 MySQL-Datenbank** zur Speicherung aller Konfigurations-, Chat-, Monitoring- und Statistik-Daten. Die Datenbank muß bereits auf Ihrem System existieren, die Datenbank-Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) müssen Ihnen bekannt sein. **Achtung:** alle etwaigen bisherigen Daten alter yalst-Installationen und gleichnamige Tabellen anderer Programme/Skripte in dieser Datenbank gehen während dieses Schritts verloren!! **Datenbankname und -host** sind Teil Ihres Lizenz-Keys und müssen bei der Erzeugung Ihres Lizenz-Keys in unserem Kundenbereich genauso angegeben werden, wie sie hier eingegeben werden.

Datenbankname:  [braucht yalst eine eigene Datenbank?]  
z.B. "dbyalst"

Benutzername:

Kennwort:

Datenbankhost:   
wenn sich Ihr MySQL-Datenbanksystem ebenfalls auf diesem Server befindet, muß hier in der Regel "localhost" eingetragen werden, ansonsten der Hostname oder die IP-Adresse Ihres Datenbankservers (z.B. "dbserver.example.com")

Hinweis: Der Übergang zum nächsten Schritt kann aufgrund des Aufbaus der yalst-Datenbankstrukturen einige Zeit in Anspruch nehmen!

---

Copyright © 2004-2006 by rostock-digital  
rostock-digital - Joachim-Jungius-Str. 9 - 18059 Rostock - info@rostock-digital.com

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.

**yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm**

yalst ist eine Websoftware von rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: [support@rostock-digital.com](mailto:support@rostock-digital.com)  
Telefon: (0381) 4059-196

Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)

**yalst LiveSupportTool SETUP**

---

**Installation** Schritt 4/5  
Lizenznehmer und Produkt-Key  
[Abbruch]

**Haben Sie noch keinen Produkt-Key?**

Wenn Sie yalst bereits als Kauflösung erworben haben, finden Sie Ihren Produkt-Key in unserem Kundenbereich. Falls Sie yalst erstmal testen möchten (14 Tage kostenlos und völlig unverbindlich!), können Sie hier den Produkt-Key einer Trial-Version eingeben. Diesen haben Sie entweder bereits bei Anforderung der Trial-Version über die yalst-Homepage bekommen oder können ihn jetzt mit dieser Schaltfläche über unsere Trial-Registrierung erhalten:

[Produkt- und Lizenz-Key für eine Trial-Version anfordern](#)

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

**Lizenznehmer**

Firma/Organisation:

Name:

**Produkt-Key**

Key:  -  -  -

[zum 5. Schritt](#)

---

Copyright © 2004-2006 by rostock-digital  
rostock-digital - Joachim-Jungius-Str. 9 - 18059 Rostock - [info@rostock-digital.com](mailto:info@rostock-digital.com)

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.

**yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm**

yalst ist eine Websoftware von rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: support@rostock-digital.com  
Telefon: (0381) 4059-196

Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)

**yalst  
LiveSupportTool  
SETUP**

---

**Installation** Schritt 5/5  
Überprüfung Ihrer Eingaben  
[Abbruch]

**Bitte überprüfen Sie Ihre Eingaben!**

Einstellungen  
Kunden-/Konfigurationsbereich mit SSL-Verschlüsselung: ja  
Einbindung in SSL-verschlüsselte Seiten/SSL-verschlüsselte Chats: ja  
SSL-Proxy: nicht verwenden  
Administrator-E-Mail: info@rostock-digital.com  
System-E-Mail: daemon@rostock-digital.com

Datenbank-Zugangsdaten  
Datenbankname: yalst  
Benutzername: [REDACTED]  
Kennwort: [REDACTED]  
Datenbankhost: localhost

Lizenznehmer und Produkt-Key  
Firma/Organisation: rostock-digital  
Name: Andreas Beckmann  
Produkt-Key: [REDACTED]-[REDACTED]-[REDACTED]-[REDACTED]

**Angaben ändern?**  
[zurück zu Schritt 1]  
[zurück zu Schritt 1, yalst-Datenbankstrukturen nicht neu erzeugen]

**Klicken Sie auf "Installation abschließen", um die Installation fertigzustellen**

---

Copyright © 2004-2006 by rostock-digital  
rostock-digital - Joachim-Jungius-Str. 9 - 18059 Rostock - info@rostock-digital.com

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. *stündlich*

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

2. *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 im Kundenbereich 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 Zugriffsrechten 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 <http://www.example.com> 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 zum Kundenbereich und zur Operator-Konsole in der Mail angeben  
**&configpath=<Verzeichnis>** Verzeichnis für den Kundenbereich, 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, 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). Auch **cron.stats.php** kennt die Parameter "nolinks" und "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 Ausgabeteixe sind aus Performance- und Übersichtlichkeitsgründen über mehrere Dateien verteilt. Zur Zeit gibt es folgende Sprachdateien:

<code>/yalst/data/lang.de.ini</code>	Textausgaben der Operator-Fenster
<code>/yalst/data/vlang.de.ini</code>	Textausgaben der Besucher-Fenster, Deutsch
<code>/yalst/data/vlang.en.ini</code>	Textausgaben der Besucher-Fenster, Englisch
<code>/yalst/data/vlang.es.ini</code>	Textausgaben der Besucher-Fenster, Spanisch
<code>/yalst/data/vlang.fr.ini</code>	Textausgaben der Besucher-Fenster, Französisch
<code>/yalst/data/vlang.it.ini</code>	Textausgaben der Besucher-Fenster, Italienisch
<code>/yalst/data/mlang.de-en.ini</code>	Textausgaben für Englisch als Zweitsprache
<code>/yalst/data/mlang.de-es.ini</code>	Textausgaben für Spanisch als Zweitsprache
<code>/yalst/data/mlang.de-fr.ini</code>	Textausgaben für Französisch als Zweitsprache
<code>/yalst/data/mlang.de-it.ini</code>	Textausgaben für Italienisch als Zweitsprache
<code>/yalst/data/alang.de.ini</code>	Textausgaben im Kunden- und Konfigurationsbereich
<code>/yalst/data/hlang.de.ini</code>	Textausgaben der Online-Hilfen
<code>/yalst/setup/lang.de.ini</code>	Textausgaben in yalst-Setup

Die Dateien haben immer den gleichen Grundaufbau:

```
[Abschnitt]
schlüssel = "Ausgabertext"
```

[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 ausschließlich 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.de.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Deutsch
cust.vlang.en.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Englisch
cust.vlang.es.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Spanisch
cust.vlang.fr.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Französisch
cust.vlang.it.ini	Textausgaben der Besucher-Fenster, Italienisch
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 in der Datei 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.

Folgende Features sind davon betroffen:

- Vorschau-Funktion mit Rechtschreib-Kontrolle im Chat, Benutzerwörterbuch (aspell-Schnittstelle)
- Anzeige von Registrierdaten zur IP-Adresse des Besuchers (gwhois-Schnittstelle)
- Besucher-Lokalisierung (Geodaten-Schnittstelle)

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

### **aspell-Schnittstelle**

Aspell kann zur Rechtschreibkontrolle für Chat-Beiträge der Support-Mitarbeiter (Operatoren) verwendet werden. Es ist kostenlos erhältlich und Bestandteil vieler aktueller Linux-Distributionen, existiert auch in einer Windows-Variante und kann ggf. nachinstalliert werden. Zur Installation von aspell sind in der Regel Administratorrechte erforderlich. Sollte dieses Programm nicht vorhanden sein, kann lediglich die Rechtschreibkontroll-Funktion von yalst nicht verwendet werden. Es werden deutsche und englische Wörterbücher benötigt.

Zur Nutzung der aspell-Schnittstelle sind zwei Schritte erforderlich. Zunächst muß der Pfad zum Programm "aspell" in die Konfigurationsdatei yalst/data/config.ini eingetragen werden (Abschnitt "External"). Beispiel für ein Linux-System:

```
[External]
aspell = "/usr/bin"
```

Anschließend muß die Update-Datei "aspell.yuf" aus dem tools-Verzeichnis Ihres Download-Archivs eingespielt werden. Das Einspielen von Update-Dateien wird in Abschnitt 4 dieser Installationsanleitung beschrieben.

*Wird "aspell" von yalst-Setup bei der Installation in einem Standardpfad (/usr/bin, /usr/local/bin, ...) gefunden, werden beide Schritte bereits automatisch während der Installation vorgenommen!*

Diese Schnittstelle ist in allen Editionen verfügbar.

### **gwhois-Schnittstelle**

Die Software "gwhois" ist ein Programm zur Ermittlung des Besitzers von IP-Adressen (und auch Domains, letzteres ist aber für yalst irrelevant), einen Vorgang, der Whois-Abfrage genannt wird. Der Besucher-Monitor und auch einige Statistik-Module von yalst können das Ergebnis einer solchen Abfrage als zusätzliche Information anzeigen. Dazu wird das externe Programm "gwhois" aufgerufen, welches leistungsfähiger ist als der "normale" whois-Befehl (unter Linux/UNIX). Falls nicht installiert, kann dieses Tool über <http://www.gwhois.de> kostenlos bezogen werden. Sie finden es auch im tools-Verzeichnis Ihres Download-Archivs. Bitte beachten Sie, daß dieses Programm zur Verrichtung seiner Arbeit einige Netzwerkverbindungen aufbauen muß, insbesondere auf Port 43 (whois-Protokoll). Gegebenenfalls muß dazu Ihre Firewall-Konfiguration angepaßt werden. Da es sich um ein Perl-Skript handelt, ist ein Webpace-Paket mit Perl-Unterstützung erforderlich.

Zur Nutzung der gwhois-Schnittstelle muß der Pfad zum Programm "gwhois" in die Konfigurationsdatei yalst/data/config.ini eingetragen werden (Abschnitt "External"). Beispiel für ein Linux-System:

```
[External]
gwhois = "/usr/bin"
```

Wird "gwhois" von yalst-Setup bei der Installation in einem Standardpfad (/usr/bin, /usr/local/bin, ...) gefunden, wird dieser Eintrag bereits automatisch während der Installation vorgenommen!

Diese Schnittstelle ist in allen Editionen verfügbar. Ihr Umfang ist abhängig von der jeweiligen Edition.

### **Hinweise zur aspell- und gwhois-Schnittstelle**

Zur Nutzung dieser Funktionen muß der Aufruf externer Programme seitens der PHP-Konfiguration erlaubt sein. Falls der Aufruf aus den Standard-Programmverzeichnissen wie z. B. /usr/bin aufgrund restriktiver PHP-Einstellungen nicht möglich sein sollte, können die Programmdateien ggf. in ein Verzeichnis innerhalb des Webspaces kopiert werden.

Bitte beachten Sie, daß wir Ihnen zu diesen beiden externen Programmen nur sehr begrenzten Support anbieten können, da wir diese Applikationen nicht selber entwickelt haben. Beachten Sie ggf. die jeweils beiliegenden Installationsanleitungen.

### **Geodaten-Schnittstelle**

Mit Hilfe der Geodaten-Schnittstelle 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 yalst im XML-Format. Hier ein Beispiel:

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>

<!DOCTYPE result [
<!ELEMENT result (country, region, city, latitude, longitude)>
<!ELEMENT country (#PCDATA)>
<!ELEMENT region (#PCDATA)>
<!ELEMENT city (#PCDATA)>
<!ELEMENT longitude (#PCDATA)>
<!ELEMENT latitude (#PCDATA)>
]>
```

```
<result>
<country>DE</country>
<region>12</region>
<city>Rostock</city>
<latitude>54.0833</latitude>
<longitude>12.1333</longitude>
</result>
```

Dieser Ausgabe entnimmt die Software folgende Informationen:

<b>Ergebnisfeld</b>	<b>Datentyp</b>	<b>Beschreibung</b>
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 ( <a href="http://www.answers.com/topic/list-of-fips-region-codes">http://www.answers.com/topic/list-of-fips-region-codes</a> )
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 Kunden- und 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.

## 2.13 Streaming-Server für Audio- und Video-Chats

Audio- und Video-Chats sind ab der Professional-Edition verfügbar.

Audio- und Videochats ermöglichen eine Sprach- und Bildverbindung zwischen Operator und Besucher. Sie lassen sich leider ohne eine Server-seitige Komponente (Streaming-Server) nicht realisieren. Das yalst-LiveSupportTool verwendet hierzu den Wowza Media Server Pro ([www.wowzamedia.com](http://www.wowzamedia.com)), der in einer Version mit maximal zehn gleichzeitigen Verbindungen kostenfrei erhältlich ist. Client-seitig kommt ein Flash-Applet zum Einsatz,

damit sind angeschlossene Mikrophone und Kameras in der Regel problemlos verwendbar.

Für die Inbetriebnahme dieser Funktion bedeutet das, daß Sie einen Wowza-Server auf Ihrem Server installieren müssen. Dazu sind in der Regel sowohl ein eigener Server als auch Systemverwalterrechte ("root-Rechte") auf diesem System erforderlich.

Alternativ können Sie als Nutzer einer yalst-Kauflösung einen Streaming-Dienst bei uns mieten. Eine entsprechende Bestellmöglichkeit finden Sie in unserem Kundenbereich (<https://kunden.visisoft.de>). Sie müssen dann Server-seitig nur noch unseren Streaming-Server in die config.ini-Datei (vgl. Abschnitt 6 dieser Anleitung) eintragen, die entsprechende Information erhalten Sie ebenfalls in unserem Kundenbereich.

Wenn Sie einen eigenen Streaming-Server nutzen möchten, installieren Sie den Wowza Media Server Pro bitte gemäß der dem Server beiliegenden Anleitung. Auf der Wowza-Homepage finden Sie Pakete für Linux (RPM- und DEB-Format), Windows, Mac OS X und ein tar-Archiv für sonstige Linux- und Unix-Distributionen. Bitte haben Sie Verständnis, daß wir für Installationsfragen bezüglich des Streaming-Servers nicht der richtige Ansprechpartner sind. Nutzen Sie bitte die umfangreichen Supportangebote (Dokumentation, E-Mail und Foren) der Firma Wowza Media.

Es steht eine kostenfreie Version mit maximal zehn gleichzeitigen Verbindungen und eine kostenpflichtige Variante ohne Verbindungslimit zur Verfügung. Für beide benötigen Sie einen Lizenz-Key, den Sie in eine Datei namens conf/Server.license eintragen müssen.

Damit yalst den Streaming-Server nutzen kann, sind nur minimale Anpassungen erforderlich:

1. Legen Sie im conf-Verzeichnis des Servers ein Verzeichnis "videochat" an.
2. Kopieren Sie die Datei Application.xml aus dem conf-Verzeichnis nach "videochat".
3. Legen Sie im applications-Verzeichnis des Servers ebenfalls ein Verzeichnis "videochat" an.

Nun müssen Sie yalst noch mitteilen, daß dieser Streaming-Server verwendet werden soll. Tragen Sie dazu bitte in den Abschnitt [External] der Datei yalst/data/config.ini (vgl. Abschnitt 6) folgende Zeile ein:

```
[External]
audiovideo = "rtmp://www.example.com"
```

Ersetzen Sie "www.example.com" bitte durch die Domain Ihres Streaming-Servers.

Beachten Sie bitte die Performance-Tips, die Wowza Media Systems im Support-Forum unter <http://www.wowzamedia.com/forums/showthread.php?t=1320> bereitstellt. Uns erscheinen insbesondere die Punkte 4+6 wichtig, als Puffergrößen sollte man die Werte 16000 oder gar 8000 verwenden.

### Fortgeschrittene Optionen

In der config.ini-Datei können Sie neben "rtmp" auch "rtmpe", "rtmpt" oder "rtmps" als Streaming-Protokolle eintragen, sofern diese von Ihrem Server unterstützt werden. Auch die Angabe von Portnummern hinter der Domain ist möglich, Beispiel für Port 80:

```
audiovideo = "rtmp://www.example.com:80"
```

Desweiteren kann ein alternativer Streaming-Server angegeben werden:

```
audiovideo2 = "rtmp://www.example.com:81"
```

Auf diese Weise können Sie vor allem ein Ausweich-Protokoll und/oder einen Ausweich-Port festlegen für den Fall, daß auf Operator- oder Besucher-Seite Firewall-Restriktionen vorhanden sind. Für solche Problematiken empfehlen die Nutzung der Ports 80 (HTTP) oder 443 (HTTPS), ggf. auf einer anderen IP-Adresse, falls der gleiche Rechner auch als Webserver verwendet wird.

Der Audio-Video-Chat unterstützt im Vollbildmodus eine bandbreitenabhängige Anpassung der Videoqualität. Dazu sind Anpassungen in der Konfiguration des Wowza-Servers notwendig. Eine ausführliche Beschreibung hierzu finden Sie unter:

<http://www.wowza.com/forums/content.php?118-Dynamic-Bandwidth-Detection-%28BWCheck%29#comments>

### 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 (<https://kunden.visisoft.de>), 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 rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: [support@rostock-digital.com](mailto:support@rostock-digital.com)  
Telefon: (0381) 4059-196


Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)

**yalst LiveSupportTool SETUP**

---

**Herzlichen Glückwunsch, die Installation wurde erfolgreich abgeschlossen!**

[Kundenbereich aufrufen](#)

 Bevor Sie den Kundenbereich aufrufen können, müssen Sie noch Ihren Lizenz-Key einspielen (s.u.).

Im Kundenbereich legen Sie alle relevanten Einstellungen fest (Design, Operatoren, Abteilungen, Alarmierungen, Kontaktformular, FAQs, uvm.). Dort können Sie auch die Einbindungscode für Ihre Website erzeugen. Weitere Informationen zum Kundenbereich 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 5.0-RC2** vollständig installiert. 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!

---

#### 2. Lizenz-Key einspielen

Es wurde noch kein Lizenz-Key eingespielt.

Den Lizenz-Key erhalten Sie unter <https://kunden.rostock-digital.com>, Sie benötigen für diese Seite die Zugangsdaten, welche Sie mit Ihrer Software erhalten haben. Nach jedem kostenpflichtigen Update oder Upgrade erhalten Sie einen neuen Lizenz-Key, der über diese Funktion eingespielt werden muß.

Lizenz-Key-Datei:  [Durchsuchen...](#)

[Key einspielen](#)

---

#### 3. Update einspielen

Zur Zeit sind die yalst-Skripte der Version 5.0-RC2 auf Ihrem System installiert (auf aktuelle Version prüfen). Informationen über die aktuellste Version finden Sie unter [www.rostock-digital.com/angebote/software/livesupport/](http://www.rostock-digital.com/angebote/software/livesupport/), was von Version zu Version geändert wurde, ist im Changelog dokumentiert. Um auf eine höhere yalst-Version upzudaten, wird zur Aktualisierung der Datenbank meist eine Update-Datei benötigt, die Sie von rostock-digital beziehen und über dieses Formular einspielen müssen. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

Update-Datei:  [Durchsuchen...](#)

[Update einspielen](#)

## 4. Einspielen von Updates

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

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 (ZIP- oder tar.gz-Format) aus dem Visisoft-Kundenbereich (<https://kunden.visisoft.de>) herunter und entpacken Sie dieses auf Ihrem Rechner.

Ersetzen Sie auf Ihrem Live-Support-Server alle Dateien (PHP-Skripte, Bilder, CSS-Stylesheets usw.) in den Verzeichnissen **/yalst**, **/yalst/admin**, **/yalst/admin/images**, **/yalst/admin/include**, **/yalst/data**, **/yalst/include**, **/yalst/ioncube**, **/yalst/jslibs**, **/yalst/lib**, **/yalst/data** und **/yalst/setup**, die im Software-Archiv neuer (anhand des Datums) als Ihre derzeitigen Dateien sind (oder, die auf Ihrem Server noch gar nicht vorhanden sind).

Der Schritt 1 ist bei jedem Update erforderlich.

**Dieser Schritt kann ab yalst 6.11 automatisch erfolgen (Online-Update). Eine entsprechende Schaltfläche finden Sie auf der Setup-Seite unter "3. Update einspielen".**

### 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!

### 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: <http://www.example.com/yalst/setup/index.php>.

### yalst-Setup - Installations- und Konfigurationsprogramm

yalst ist eine Websoftware von rostock-digital

**Support-Kontakt**  
E-Mail: [support@rostock-digital.com](mailto:support@rostock-digital.com)  
Telefon: (0381) 4059-196


Setup-Version: 2.4 (PHP-Version: 5.0.4)  
Server: 127.0.0.1 (Domain: localhost)



---

**Herzlichen Glückwunsch, die Installation wurde erfolgreich abgeschlossen!**

[Kundenbereich aufrufen](#)

 **Bevor Sie den Kundenbereich aufrufen können, müssen Sie noch Ihren Lizenz-Key einspielen (s.u.).**

Im Kundenbereich legen Sie alle relevanten Einstellungen fest (Design, Operatoren, Abteilungen, Alarmierungen, Kontaktformular, FAQs, uvm.). Dort können Sie auch die Einbindungs-codes für Ihre Website erzeugen. Weitere Informationen zum Kundenbereich 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 5.0-RC2** vollständig installiert. 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!

---

## 2. Lizenz-Key einspielen

Es wurde noch kein Lizenz-Key eingespielt.

Den Lizenz-Key erhalten Sie unter <https://kunden.rostock-digital.com>, Sie benötigen für diese Seite die Zugangsdaten, welche Sie mit Ihrer Software erhalten haben. Nach jedem kostenpflichtigen Update oder Upgrade erhalten Sie einen neuen Lizenz-Key, der über diese Funktion eingespielt werden muß.

Lizenz-Key-Datei:  [Durchsuchen...](#)

[Key einspielen](#)

---

## 3. Update einspielen

Zur Zeit sind die yalst-Skripte der Version 5.0-RC2 auf Ihrem System installiert (auf aktuelle Version prüfen). Informationen über die aktuellste Version finden Sie unter [www.rostock-digital.com/angebote/software/livesupport/](http://www.rostock-digital.com/angebote/software/livesupport/), was von Version zu Version geändert wurde, ist im Changelog dokumentiert. Um auf eine höhere yalst-Version upzudaten, wird zur Aktualisierung der Datenbank meist eine Update-Datei benötigt, die Sie von rostock-digital beziehen und über dieses Formular einspielen müssen. Bitte beachten Sie, daß Updates kostenpflichtig sein können.

Update-Datei:  [Durchsuchen...](#)

[Update einspielen](#)

### 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.

Informationen zur Aktualisierung der Länderdatenbank (zur Anzeige der Besucherherkunft) finden Sie in Abschnitt 7.3 dieser Installationsanleitung.

Über diese Update-Funktion können auch andere Modifikationen an Ihrer yalst-Datenbank vorgenommen werden, wie sie z. B. zur Einrichtung der aspell-Schnittstelle (vgl. Abschnitt 2.11 dieser Installationsanleitung) erforderlich sind. Auf die entsprechenden Update-Dateien wird ggf. hingewiesen.

## 5. Der eigene yalst-Kundenbereich

Der Kundenbereich dient zur Konfiguration und Administration der Software. Er ist Ihr erster Anlaufpunkt vor Benutzung des yalst-LiveSupportTools.

### 5.1 Der yalst-Kundenbereich als normaler Benutzer

Ihren Kundenbereich können Sie im Verzeichnis **/yalst/admin** unter der Domain erreichen, auf der Sie den yalst LiveSupportTool installiert haben.

Beispiel:

Wenn Ihre Domain <http://www.example.com> heißt, lautet die einzugebene URL: <http://www.example.com/yalst/admin/index.php>.

Sie erhalten folgenden Login-Screen:

Logout  
Hilfe/FAQs  
Kennwortänderung  
Kundendaten  
Support  
Übersicht

## Kunden-Login

**Nur für unsere Kunden!**

Bitte melden Sie sich mit den übersendeten Zugangsdaten an!

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an [info@rostock-digital.com](mailto:info@rostock-digital.com).

[Kennwort vergessen?](#)

Aus Sicherheitsgründen ist die Dauer einer Sitzung auf 90 Minuten beschränkt.

Copyright © 2003-2006 by [rostock-digital](#)  
Joachim-Jungius-Str. 9, 18059 Rostock, E-Mail: [info@rostock-digital.com](mailto:info@rostock-digital.com)  
Alle Rechte vorbehalten.

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 der Kundenbereich entweder SSL-verschlüsselt oder nicht.

Das Aussehen des Kundenbereichs kann entsprechend angepaßt werden, in dem Sie die Bilder tauschen und die Farben entsprechend anpassen (siehe Abschnitt 6, "Installationseinstellungen nachträglich ändern").

Zum Einloggen benutzen Sie bei einer **Einzellizenz** bitte den Benutzernamen **ls00001** (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 Administrators.

Nach dem Einloggen haben Sie folgende Möglichkeiten:

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

Wenn Sie auf der Übersichtsseite den Link zu Ihrem yalst-LiveSupport wählen, gelangen Sie zu den vielfältigen Konfigurationseinstellungen von yalst, die in folgende 12 Bereiche gegliedert sind:

Logout  
Hilfe/FAQs  
Kennwortänderung  
Kundendaten  
Support  
**Übersicht**  
Live-Support  
**1-1**  
Hauptmenü

## yalst Live-Support 1-1

### Operator-Konsole

**Live-Support starten** (benötigt JavaScript)  
wie Sie diese Konsole außerhalb des Kundenbereichs starten können, erfahren Sie unter "Einbindung",  
bitte verwenden Sie als Operator keinen Popup-Blocker für die Domain yalst.rostock-digital.com!

### Konfiguration

**Tip:** Falls Ihr Live-Support **offline** ist kann wahlweise ein Kontaktformular oder eine einstellbare Nachricht angezeigt werden, alternativ kann auch kein Live-Support-Button eingeblendet werden.

Abteilungen	Alarmierung	Registrierte Benutzer
Einbindung	Einstellungen	FAQs
Kampagnen	Kontaktformular	Marketing
Operatoren	Traffic	WAP/WinApp

Zwei Einstellungen sind zum Betrieb eines funktionierenden yalst-LiveSupportTools unbedingt notwendig. Sie müssen eine E-Mail-Adresse konfigurieren (Bereich **Einstellungen**) und die Zugangsdaten für einen Support-Mitarbeiter (Bereich **Operatoren**) angelegt haben. 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 in diesen 12 Bereichen finden Sie im **Benutzerhandbuch** zum yalst-LiveSupportTool. Neben der Konfiguration können über den Kundenbereich auch die bisherigen Chats abgerufen werden (Chat-Historie) sowie umfangreiche Chat- und Besucher-Statistiken.

In Abhängigkeit von Ihrer yalst-Edition können im Kundenbereich eine Reihe von Konfigurationsmöglichkeiten deaktiviert sein.

## 5.2 Der yalst-Kundenbereich als Administrator

Der Administrationsbenutzer ist nur bei Mehrlizenz-Versionen von Bedeutung. Im Falle einer Einzellizenz wird er nicht benötigt.

Den Kundenbereich können Sie im Verzeichnis **/yalst/admin** unter der Domain erreichen, auf der Sie den yalst LiveSupportTool installiert haben.

Beispiel:

Wenn Ihre Domain <http://www.example.com> heißt, lautet die einzugebene URL: <http://www.example.com/yalst/admin/index.php>.

Sie erhalten folgenden Login-Screen:



Copyright © 2003-2006 by [rostock-digital](http://rostock-digital.com)  
Joachim-Jungius-Str. 9, 18059 Rostock, E-Mail: [info@rostock-digital.com](mailto:info@rostock-digital.com)  
Alle Rechte vorbehalten.

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 der Kundenbereich entweder SSL-verschlüsselt oder nicht.

Das Aussehen des Kundenbereichs kann entsprechend angepasst werden, in dem Sie die Bilder tauschen und die Farben entsprechend anpassen (siehe Abschnitt 6, "Installationseinstellungen nachträglich ändern"). 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 (s. a. Screenshot):

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

Der Kundenbereich 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.



**Administrator**

Logout

Hilfe/FAQs  
Kennwortänderung  
Kundendaten  
Mitteilungen  
Statistik  
Zugänge

**Übersicht**

### Willkommen im Administrationsbereich!

Mit Ihrem Administrator-Kennwort können Sie sich auch als Kunde anmelden, indem Sie den Benutzernamen des Kunden zusammen mit dem Administrator-Kennwort als Zugangsdaten verwenden. Somit können Sie die Einstellungen Ihrer Kunden überprüfen und gegebenenfalls auch ändern.

### Kundenübersicht

**1 Kunde, 2 Zugänge** [Refresh]

1: rostock-digital GbR (Dr. Markus Jasinski) [Is00001]							
Live-Support 1-1	fertig eingerichtet	[ändern]	<b>bezahlt</b> (RE)	[nicht]	[heute]	[+1 Mon.]	[+3 Mon.] [bez.] [Methode]
Live-Support 1-2	fertig eingerichtet	[ändern]	<b>bezahlt</b> (RE)	[nicht]	[heute]	[+1 Mon.]	[+3 Mon.] [bez.] [Methode]

Testzugänge erscheinen hier nicht

↑ nach oben

Druckversion

Copyright © 2003-2006 by [rostock-digital](http://rostock-digital.com)  
Joachim-Jungius-Str. 9, 18059 Rostock, E-Mail: [info@rostock-digital.com](mailto:info@rostock-digital.com)  
Alle Rechte vorbehalten.

Mit Hilfe des Administrator-Benutzers können Sie Ihre vorhandenen 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 im Kundenbereich mit dem Benutzernamen **sysinfo** anmelden (mit dem bei der Installation festgelegtem Kennwort), werden Ihnen eine Reihe wichtiger System- und 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 des Kundenbereichs) 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
ssl2 = false
; Datenbank-Einstellungen
[MySQL]
database = "dbyalst"
user = "rdyalst"
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]
aspell = "/usr/bin"
gwhois = "/usr/bin"
; Design-Einstellungen
[Design]
color1 = "#e3e3e3"
color2 = "#2c6060"
linkcolor = "#2c6060"
vlinkcolor = "#78a0a0"
title = "Live-Support - Kundenbereich - "
```

### 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 den yalst-Kundenbereich)

<b>Einstellung</b>	<b>Abschnitt</b>	<b>Beschreibung und Beispiel</b>
Domain	[Domain]	* Domain Ihrer yalst-Installation, wird von yalst-Setup automatisch ermittelt; Beispiel: domain = "www.example.com"
ssl	[Domain]	legt fest, ob der yalst-Kundenbereich SSL-verschlüsselt laufen soll (true) oder nicht (false); Beispiel: ssl = false die Einstellung "true" setzt voraus, daß die oben festgelegte Domain auch per "https" zu erreichen ist oder ein SSL-Proxy (s. u.) verwendet wird
ssl2	[Domain]	legt fest, ob Chats/Chat-Historien und yalst-Einbindungen SSL-verschlüsselt laufen können sollen (true) oder nicht (false); hierzu sind im Kundenbereich des jeweiligen Zugangs weitere Einstellungen nötig; Beispiel: ssl2 = 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;

<b>Einstellung</b>	<b>Abschnitt</b>	<b>Beschreibung und Beispiel</b>
		außerdem gibt die Anweisung den Zeichensatz an, den der Server zum Zurücksenden der Ergebnisse verwenden soll: standardmäßig werden keine Angaben gemacht; Beispiel: <code>charset = "latin1"</code>
singlesite	[MySQL]	bei Nutzung einer Einzellizenz-Version können Sie durch Setzen dieser Option einige Datenbankabfragen beschleunigen (Standardwert: false): <code>singlesite = true</code> 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: <code>l_org = "Visisoft"</code>
l_name	[Admin]	Name des Lizenznehmers; Beispiel: <code>l_name = "Markus Jasinski"</code>
product_key	[Admin]	* Ihr Produkt-Key (20-stellige Zeichenkette); wird ohne Trennzeichen angegeben; Beispiel: <code>product_key = "AAHJK12345TTGHH22000"</code> <b>wenn diese Einstellung geändert wird, benötigen Sie einen neuen Lizenz-Key (s. Abschnitt 3)</b>
mail	[Admin]	* Kontakt-Adresse für den yalst-Kundenbereich; Ansprechpartner, wenn mehrere yalst-Instanzen mit eigenen Kunden betrieben werden; Beispiel: <code>mail = "info@visisoft.de"</code>
sysmail	[Admin]	* mit diesem E-Mail-Absender verschickt yalst Systemnachrichten per E-Mail, z. B. Gesprächsmitschriften an den Webseiten-Betreiber; Beispiel: <code>sysmail = "daemon@visisoft.de"</code>
filetransfer	[Admin]	Obergrenze für einzelne Dateiübertragungen (1 bis 10 MB) während eines Chats; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 1 MB; Beispiel für 2 MB: <code>filetransfer = 2</code>
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: <code>clickpaths = 90</code>
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: <code>externals = 100</code>
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: <code>externals = 365</code>
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): <code>pingtime = 4500</code>
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: <code>label = "Live-Support Version %v"</code>

<b>Einstellung</b>	<b>Abschnitt</b>	<b>Beschreibung und Beispiel</b>
label2	[Admin]	Standard-Copyrightzeile für Besucher-Fenster bei Whitelabel-Versionen; HTML erlaubt; bitte maximal eine halbe yalst-Fensterzeile; Beispiel: label2 = "powered by XYZ"
mininterval_o	[Admin]	Minimalwert (1 bis 10 s) für die Kundenbereichseinstellung "Refresh Operator-Konsole"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 10 s; Beispiel für 5 s: mininterval_o = 5
mininterval_b	[Admin]	Minimalwert (1 bis 10 s) für die Kundenbereichseinstellung "Refresh Operator-Chat"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 5 s; Beispiel für 3 s: mininterval_b = 3
mininterval_c	[Admin]	Minimalwert (1 bis 10 s) für die Kundenbereichseinstellung "Refresh Kunden-Chat"; wird diese Option weggelassen, gilt der Standardwert von 5 s; Beispiel für 6 s: mininterval_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, der Kundenbereich 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 im Kundenbereich 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 = "1s00001,1s00002"
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 des Kundenbereichs 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"

<b>Einstellung</b>	<b>Abschnitt</b>	<b>Beschreibung und Beispiel</b>
aspell	[External]	Pfad zum Programm "aspell" (wird zur Rechtschreibkontrolle für Chat-Beiträge der Operatoren verwendet); Beispiel: aspell = "/usr/bin"
gwhois	[External]	Pfad zum Programm "gwhois" (wird benutzt, um Registrierdaten zu IP-Adressen der Besucher zu ermitteln); Beispiel: gwhois = "/usr/local/bin"
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 mitgelieferten Länderdatenbank (Wert "ip2co", Standardeinstellung) oder über die Schnittstelle zur Besucher-Lokalisierung ermittelt werden soll (Wert "geodata"); Beispiel: csource = "geodata"
signon	[External]	Login in yalst-Kundenbereich über externe Benutzer-Datenbank (diese Funktionalität ist weiter unten in diesem Abschnitt ausführlich beschrieben); Beispiel: signon = "mysql,localhost,user,pass,dbcms,kunden,name,id,sessions,sessionid,id,session"
audiovideo	[External]	Adresse des Streaming-Servers, der für Audio-/Video-Chats verwendet werden soll (vgl. Abschnitt 2.13); Beispiel: audiovideo = "rtmp://www.example.com"
audiovideo2	[External]	Alternativer Streaming-Server für Audio-/Video-Chats; kann auch genutzt werden, um auf einen alternativen Port/ein alternatives Protokoll auszuweichen; Beispiel: audiovideo2 = "rtmp://backup.example.com"
color1	[Design]	* Hauptfarbe des yalst-Kundenbereichs (für große Hintergrundflächen); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: color1 = "#E3E3E3"
color2	[Design]	* Nebenfärbung des yalst-Kundenbereichs (wird z. B. als Hintergrundfarbe von Überschriften verwendet); HTML-Farbschreibweise; Beispiel: color2 = "#2C6060"
linkcolor	[Design]	* Linkfarbe im yalst-Kundenbereich; HTML-Farbschreibweise; Beispiel: linkcolor = "#2C6060"
vlinkcolor	[Design]	* Linkfarbe (besuchte Links) im yalst-Kundenbereich; HTML-Farbschreibweise; Beispiel: vlinkcolor = "#78A0A0"
title	[Design]	* Titelzeile (erster Teil, der zweite Teil ist dynamisch) des yalst-Kundenbereichs; Beispiel: title = "Live-Support - Kundenbereich - "

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

### Deaktivierung des WinApps, Programmierschnittstelle oder der Chat-App

Falls Sie (aus welchem Grund auch immer) das WinApp, die Chat-App oder die Programmierschnittstelle nicht nutzen möchten (oder bei einer Mehrlizenz-Version Ihre Kunden diese Funktionen nicht nutzen sollen), können die drei Funktionen einzeln über die **config.ini**-Datei abgeschaltet werden:

```
; Administrator-Einstellungen
[Admin]
winapp = "off"           (WinApp deaktivieren)
api = "off"             (Programmierschnittstelle deaktivieren)
app = "off"            (Chat-App deaktivieren)
```

Bei Deaktivierung des WinApps sollten Sie folgende Dateien auf dem Webserver löschen:  
/yalst/winapp.php  
/yalst/admin/WinApplet.exe  
/yalst/admin/yaltWinApplet.exe

Bei Deaktivierung der Programmierschnittstelle sollten Sie folgende Datei auf dem Webserver löschen: /yalst/api.php

Die Programmierschnittstelle steht nur in der Business-Edition zur Verfügung, in allen anderen Editionen ist sie automatisch deaktiviert.

### Login in yalst-Kundenbereich über externe Benutzer-Datenbank

Wenn yalst in das Produkt eines Drittanbieters integriert werden soll (z. B. Backend eines Content-Management-Systems, Redaktionssystems oder Online-Shops bzw. ins Kundenmenü eines Webhosters), ist es häufig sinnvoll, daß der yalst-Kundenbereich direkt ohne erneutes Login aus dieser Software aufgerufen werden kann (sich also nahtlos dort integriert). Die Benutzer müssen in diesem Fall über eine externe Datenbank (die der Drittsoftware) authentifiziert werden. Darüber hinaus soll in einem solchen Szenario der Kopf- und der Navigationsbereich des yalst-Kundenbereichs nicht angezeigt werden.

Diese Funktionalität können Sie mit der signon-Einstellung in **config.ini** realisieren. Sie muß im Abschnitt [External] eingetragen werden und ist eine Zeichenkette mit 12 Parametern, die durch Kommata voneinander getrennt werden. Folgende Parameter sind anzugeben:

- Datenbank-System, zur Zeit ist hier nur die Angabe `mysql` möglich
- Datenbank-Host, z. B. `localhost`
- Datenbank-Benutzer, z. B. `user`
- Datenbank-Kennwort dieses Benutzers, z. B. `pass`
- Datenbank-Name, z. B. `dbcms`
- Datenbank-Tabelle mit den Benutzern, z. B. `kunden`
- Datenbank-Feld in dieser Tabelle mit dem Benutzernamen, z. B. `name`  
**dieses Feld wird mit dem Feld "Ansprechpartner" der yalst-Kundendatenbank verglichen!**
- Datenbank-Feld in dieser Tabelle, welches eine Verknüpfung mit der Sitzungstabelle (s. u.) ermöglicht, z. B. `id`
- Datenbank-Tabelle mit den laufenden Sitzungen, z. B. `sessions`
- Datenbank-Feld in dieser Tabelle mit der Session-ID, z. B. `sessionid`
- Datenbank-Feld in dieser Tabelle, welches eine Verknüpfung mit der Benutzer-Tabelle (s. o.) ermöglicht, z. B. `id`
- Name der Variable, die dem yalst-Kundenbereich als URL-Parameter oder Cookie mit der Session-ID übergeben wird, z. B. `session`

Beispiel mit den o. g. Werten (signon-Einstellung in config.ini einzeilig eintragen!):

```
[External]
signon = "mysql,localhost,user,pass,dbcms,kunden,name,id,sessions,
sessionid,id,session"
```

Der yalst-Kundenbereich wird dann über diesen Aufruf gestartet (z. B. in einem <frame>- oder <iframe>-Bereich der Drittsoftware):

```
http://www.example.com/yalst/admin/signon.php?session=ABCDEFGHIJKLM
```

Bitte ersetzen Sie `www.example.com` durch die Domain Ihrer yalst-Installation. Der Parameter `session` entspricht der letzten Angabe in der `signon`-Einstellung, er kann von yalst auch als Cookie eingelesen werden. `ABCDEFGHIJKLM` ist in diesem Beispiel der Wert, der im Feld `sessionid` der Tabelle `sessions` für den gewünschten Benutzer gespeichert ist. Falls diesem Benutzer nur ein yalst-Zugang zugeordnet ist, kann durch Anhängen des Parameters `&direct=true` an den o. g. Aufruf direkt in die Konfiguration dieses Zugangs gesprungen werden.

### Übersicht weiterer Konfigurationsdateien

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

<b>*lang*.ini</b>	Sprachdateien (s. Abschnitt 2.9 dieser Installationsanleitung)
<b>engines.ini</b>	Suchmaschinen-Erkennung (Einzelheiten hierzu in der Datei)
<b>provider.ini</b>	Provider-Datenbank für einige Statistiken (ergänzbar)
<b>cobrowse.conf</b>	Cobrowsing-Konfiguration (Einzelheiten hierzu in der Datei)

## 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 nicht 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://www.yalst.de/support.php>

Per E-Mail erreichen Sie unseren Support unter der Adresse [support@visisoft.de](mailto: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 Weospace
- Installationssupport ab der Zweitinstallation (z.B. bei Provider- oder Serverwechsel)
- Einspielen eines Updates auf Ihrem Weospace
- 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 an.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.yalst.de/enterprise-leistungen.php>.

## 7.2 Datenbank einrichten

Das "Hauptproblem" 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 - 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** (<http://www.phpmyadmin.net>) 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 vor der Installation geschehen. Das Installationsprogramm muß 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:

<b>/sql/complete.sql</b>	vollständige Datenbankstrukturen
<b>/yalst/setup/yalst.sql</b>	Datenbankstrukturen ohne Länderdatenbank

Falls Sie über einen Shell-Zugang zu Ihrem Webespace 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 Länderdatenbank aktualisieren

Aktuelle Versionen der Länderdatenbank können über folgende Adresse bezogen werden:

<http://ip-to-country.webhosting.info>

Bei einem yalst-Update wird die Länderdatenbank nicht automatisch aktualisiert. Die Länderdaten sind in der Tabelle **ip2co** der yalst-Datenbank gespeichert und können dort ggf. auch manuell auf den neuesten Stand gebracht werden.

### 7.4 Probleme mit der Loadererweiterung

Die yalst-Software wird Ihnen als sogenannter **PHP**-Binärkode geliefert. Damit solche Skripte auf Ihrem Server/Webespace ausgeführt werden können, wird eine freie **PHP**-Erweiterung namens "ionCube Loader" (<http://www.ioncube.com>) verwendet. Die yalst-Skripte versuchen diese Erweiterung automatisch zu laden, was in den allermeisten Fällen auch gelingt.

Sollte das nicht der Fall sein (was sowohl unser Testskript als auch das Installationsprogramm feststellen würden), finden Sie weitere Hinweise, wenn Sie im Browser das Skript **loader-wizard.php** aus dem **ioncube**-Verzeichnis aufrufen, z. B.:

<http://www.example.com/ioncube/loader-wizard.php>

Wenn Sie einen eigenen Server besitzen, erreichen Sie eine bessere Performance, wenn Sie die Loadererweiterung direkt in Ihre **php.ini**-Datei eintragen. 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 5.2** ist z. B. die Datei **ioncube\_loader\_lin\_5.2.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 – auf dieses Beispiel angewendet – folgende Zeile in Ihre **php.ini**-Datei ein:

```
zend_extension = /usr/local/lib/ioncube_loader_lin_5.2.so
```

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

**Ab PHP 5.2.5 muß die Loadererweiterung aufgrund einer Änderung innerhalb von PHP zwingend über php.ini geladen werden.**

**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 <http://www.ioncube.com/loaders.php>, 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 ioncube-Verzeichnis Ihrer yalst-Installation.

## 7.5 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**.

<b>/yalst/log/admin.log</b>	Login- und Fehlermeldungen des Kundenbereichs
<b>/yalst/log/cobrowsing.log</b>	Protokollierung der Cobrowsing-Sitzungen
<b>/yalst/log/cron.log</b>	Meldungen der yalst-Cronjobs (s. Abschnitt 2.8)
<b>/yalst/log/error.log</b>	Fehlermeldungen der yalst-Skripte (außer Kundenbereich)
<b>/yalst/log/login.log</b>	Loginmeldungen der yalst-Operator-Konsole
<b>/yalst/log/setup.log</b>	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.

## 7.6 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:

<b>config.ini</b>	Hauptkonfigurationsdatei – s. Abschnitt 6
<b>*lang*.ini</b>	Sprachdateien - s. Abschnitt 2.9
<b>engines.ini</b>	Suchmaschinen-Erkennung – weitere Einzelheiten finden Sie in der Datei
<b>provider.ini</b>	Provider-Datenbank für einige Statistiken (ergänzt)

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.

## 7.7 Performance-Fragen

Das yalst-LiveSupportTool ist zweifellos eine Datenbank-intensive Websoftware. Die Ausgaben der Operator-Konsole resultieren beispielsweise aus mehreren Datenbank-abfragen, 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.

Tips zum Erreichen einer besseren Performance:

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 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

Ihre kostenlose und völlig unverbindliche Trial-Version können Sie hier anfordern:

<http://www.yalst.de/trial.php>

Nach dem Ausfüllen des Formulars 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 gehen Sie bitte auf folgende Webseite:

<http://www.yalst.de/bestellung.php>

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

Falls nach Anforderung Ihrer Trial-Version keine neue yalst-Version erschienen ist, brauchen Sie auf Ihrem Server nichts neu zu installieren! 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 <http://www.example.com> heißt, lautet die einzugebene URL: <http://www.example.com/yalst/setup/index.php>.

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!