

FAQ & Support

Plugin für Shopware 5

Dokumentation

Installation und Verwendung

Stand: 19.12.2017

netzperfekt

Parkstraße 113

24399 Arnis

04642. 99 99 000

info@netzperfekt.de

<http://netzperfekt.de>

Inhaltsverzeichnis

1. Zweck	3
2. Installation und Konfiguration	3
2.1. Installation	3
2.2. Plugin-Einstellungen	4
2.3. Einen FAQ-Bereich anlegen	5
2.4. Aufruf des FAQ-Bereiches im Frontend	10
2.5. Support Formular verwenden	11
2.6. Anbindung an Zendesk	11
Support	12

FAQ

FAQ

Haben Sie Fragen zu unserem Shop, der Bestellung und Rücksendung?

Allgemein
Produkte
Versand

Hier finden Sie die häufigsten Antworten zum Versand und zur Rücksendung von Bestellungen.

Lieferzeit
^

?
Wie lang ist die Lieferzeit?

i
Normalerweise liefern wir unsere Artikel innerhalb von 2 Tagen aus, sofern diese am Lager sind. Hinzu kommt dann der Transportweg zu Ihnen, der üblicherweise 2-3 Werktage dauert.

Versandkosten
^

?
Wie hoch sind die Versandkosten bei Ihnen?

i

Das hängt etwas vom Gewicht der Sendung ab. Unsere genauen Versandkosten finden Sie, wenn Sie auf den nachstehenden Link klicken. **Übrigens:** Ab 20 € Bestellwert ist der Versand für Sie kostenfrei

[Mehr Informationen](#)

Paketdienstleister
v

Rücksendung
v

1. Zweck

In dieser Dokumentation wird das Plugin **FAQ und Support** beschrieben. Mit diesem Plugin können Sie in Ihrem Shopware-Shop einen (oder mehrere) *FAQ-Bereiche* aufbauen und diese direkt mit einem Support-Formular koppeln.

Dadurch, dass Ihre Nutzer zunächst in den bisher bereits aufgetretenen Fragen und Antworten (FAQ) *selbst* nach einer passenden Antwort suchen, kann Ihr Support oftmals deutlich entlastet werden.

Als Support-Formular kann jedes beliebige *Shopware-Formular* (z.B. das im Standard vorhandene Kontakt-Formular) verwendet werden. Sofern ein Nutzer mit seinem Kundenkonto angemeldet ist, werden überdies die Formularfelder bereits vorausgefüllt.

Falls Sie das Support- und Ticket-System *Zendesk* einsetzen, können Sie dieses direkt ankoppeln. Alle eingehenden Support-Anfragen werden so automatisch direkt nach Zendesk übertragen.

Das Plugin dient somit zur Effizienzsteigerung und Vereinfachung Ihres Support-Prozesses.

2. Installation und Konfiguration

Systemvoraussetzungen

Benötigt wird Shopware ab **Version 5.2.7**.

2.1. Installation

Installieren Sie bitte das Shopware-Plugin wie gewohnt über den Plugin-Manager. (Allgemeine Hinweise dazu finden sich unter http://community.shopware.com/Plugin-Manager-ab-Shopware-5_detail_1856_643.html).

Die Eingabe eines Lizenzschlüssels ist nicht notwendig. Falls Sie von einer Testversion auf die Kaufversion gewechselt haben, kann es bis zu 24h dauern, bis der neue Lizenzstatus im Plugin-Manager angezeigt wird.

2.2. Plugin-Einstellungen

In den Plugin-Settings kann es einige grundlegende Einstellungen, die für jeden FAQ-Bereich gelten:

Formular eingeklappt anzeigen:	Ja
Formular-Header anzeigen:	Nein
Zendesk Subdomain (optional):	
Zendesk User (optional):	
Zendesk Token (optional):	
FAQ durchsuchen:	Ja

Formular eingeklappt anzeigen: Falls Sie einem FAQ-Bereich ein Support-Formular zuordnen, können Sie hierüber bestimmen, ob es standardmässig angezeigt wird (= Nein), oder zunächst eingeklappt ist (= Ja). Der Nutzer kann somit animiert werden, nicht sofort das Formular auszufüllen, sondern zunächst selbst nach der passenden Lösung zu suchen.

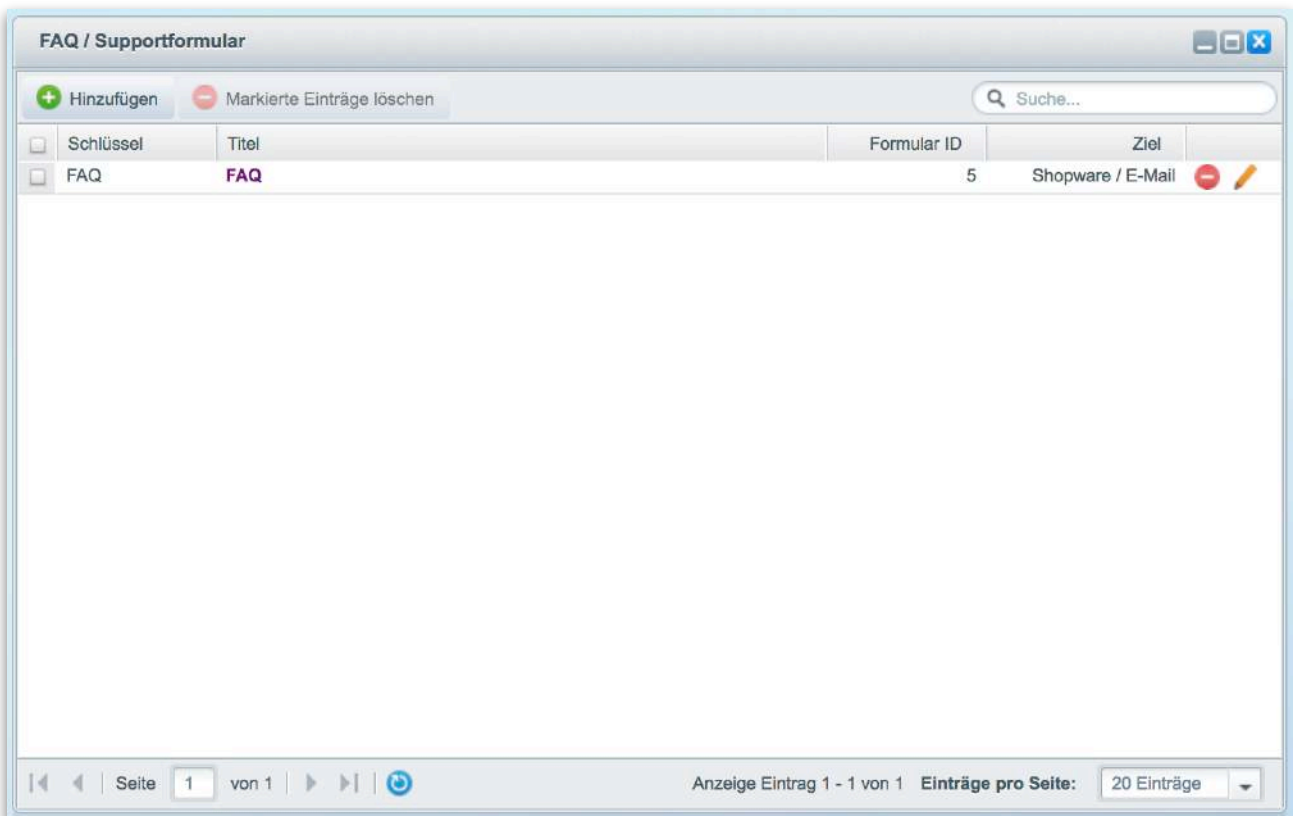
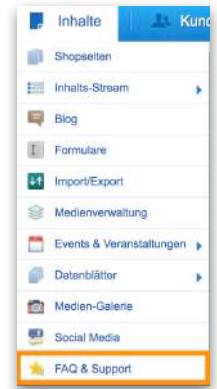
Formular-Header anzeigen: Für jedes Shopware-Formulare kann ein einleitender Text definiert werden. Hier können Sie bestimmen, ob dieser zusätzlich nach dem FAQ-Bereich über dem Formular angezeigt werden soll.

Zendesk Subdomain, Zendesk User und Token: Falls Sie die Anbindung an das Ticketsystem *Zendesk* wünschen, müssen Sie hier die korrekten Zugangsdaten eintragen. Bitte wenden Sie sich dazu an Ihren Zendesk-Dienstleister, weitere Informationen dazu finden Sie auch unter <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/226022787-Generating-a-new-API-token->.

FAQ durchsuchen: Mit unserem Plugin *Suchen im Blog, CMS, Herstellern und Kategorien* (bit.ly/netzperfekt-sucheueberall) können Sie optional auch die FAQ-Bereiche mit durchsuchen. *Wenn Sie dieses Plugin nicht einsetzen, ist diese Einstellung wirkungslos.*

2.3. Einen FAQ-Bereich anlegen

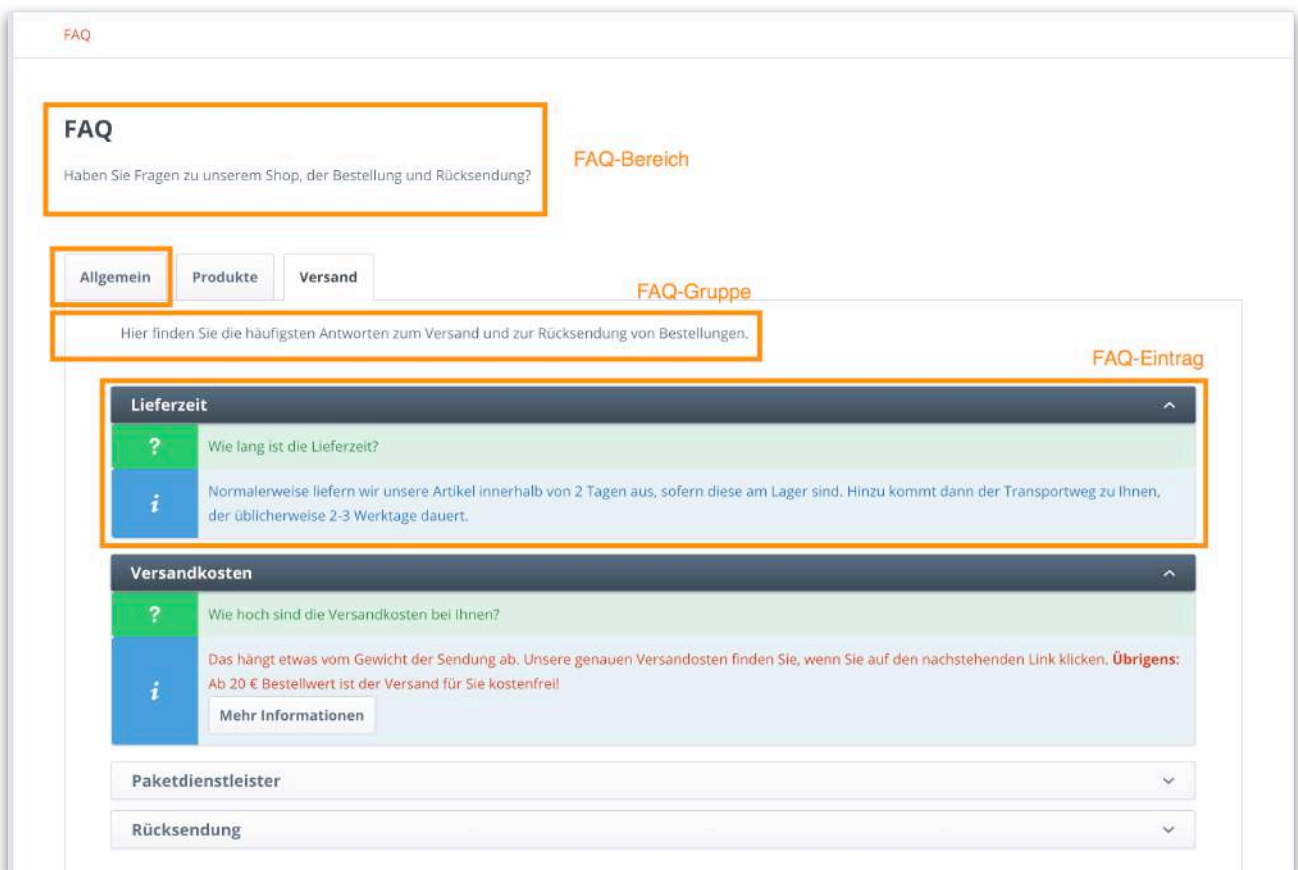
Das Plugin ist über einen eigenen Menüpunkt unter *Backend / Inhalte / FAQ & Support* erreichbar. Nun können beliebig viele *FAQ-Bereiche* definiert werden.



Die Bedienung funktioniert wie von Shopware insgesamt gewohnt: Über *Hinzufügen* erstellen Sie einen neuen Bereich, das *Minus*-Symbol löscht einen Bereich und der *Bleistift* erlaubt die Bearbeitung. Ein Doppelklick auf einen Eintrag in der Liste bietet einige Felder zur direkten Bearbeitung an.

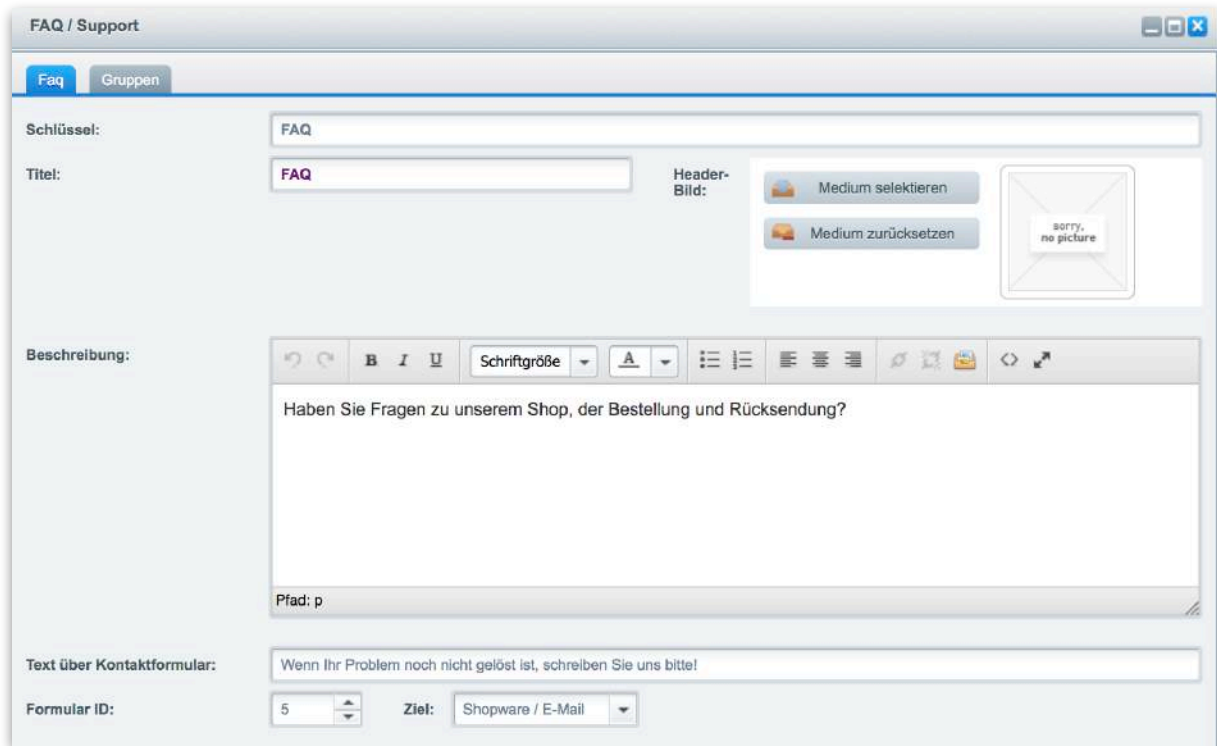
Die FAQ-Bereiche sind hierarchisch wie folgt organisiert:

- FAQ-Bereich (z.B. „Fragen und Antworten“)
 - FAQ-Gruppen (z.B. „Allgemein“)
 - FAQ-Eintrag 1
 - FAQ-Eintrag 2
 - FAQ-Eintrag 3
 - ...
 - FAQ-Gruppen (z.B. „Versand“)
 - FAQ-Eintrag 1
 - FAQ-Eintrag 2
 - ...
- FAQ-Bereich (z.B. „Produkte“)
 - ...
 - ...



Sie können auf jeder Hierarchiestufe beliebig viele Einträge anlegen, sollten aber bedenken, dass üblicherweise eine gut überschaubare Menge an Informationen maximal 7-9 Elemente enthalten sollte.

Legen Sie zunächst einen **neuen FAQ-Bereich** an:



The screenshot shows a web interface for creating a new FAQ entry. The window title is "FAQ / Support". There are two tabs: "Faq" (selected) and "Gruppen". The form contains the following fields and options:

- Schlüssel:** A text input field containing "FAQ".
- Titel:** A text input field containing "FAQ".
- Header-Bild:** A section with two buttons: "Medium selektieren" and "Medium zurücksetzen", and a placeholder image box with the text "sorry, no picture".
- Beschreibung:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, font size, text color, list, link, unlink, undo, redo) and a text area containing "Haben Sie Fragen zu unserem Shop, der Bestellung und Rücksendung?". Below the text area is a "Pfad:" field with the value "p".
- Text über Kontaktformular:** A text input field containing "Wenn Ihr Problem noch nicht gelöst ist, schreiben Sie uns bitte!".
- Formular ID:** A dropdown menu showing "5".
- Ziel:** A dropdown menu showing "Shopware / E-Mail".

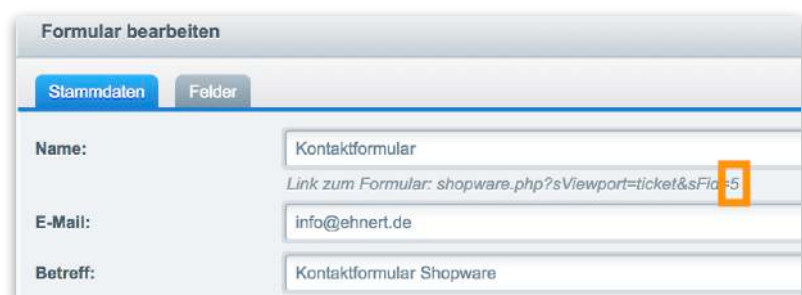
Die Felder haben folgende Bedeutung:

Schlüssel: vergeben Sie hier bitte einen **eindeutigen** Namen für diesen FAQ-Bereich, dieser wird nur intern benutzt, sollte aber keine Sonderzeichen oder Leerzeichen beinhalten.

Titel, Headerbild und Beschreibung: diese Informationen werden im neuen FAQ-Bereich über den Gruppen und Einträgen angezeigt.

Text über Kontaktformular: Falls Sie ein Shopware-Formular zugeordnet haben und verwenden möchten, können Sie hier einen Text eintragen, der direkt über dem Formular angezeigt wird (z.B. eine Aufforderung in der Art: „Falls Sie mit unseren FAQ Ihr Problem noch nicht lösen konnten, schreiben Sie uns bitte über das folgende Formular.“).

Formular-ID: hier können Sie optional ein Shopware-Formular zuordnen. Die Formular ID finden Sie direkt im Formulareditor (*Backend / Inhalte / Formulare*), in dem Sie das gewünschte Formular bearbeiten. Es ist dann die Zahl hinter *sFid=*

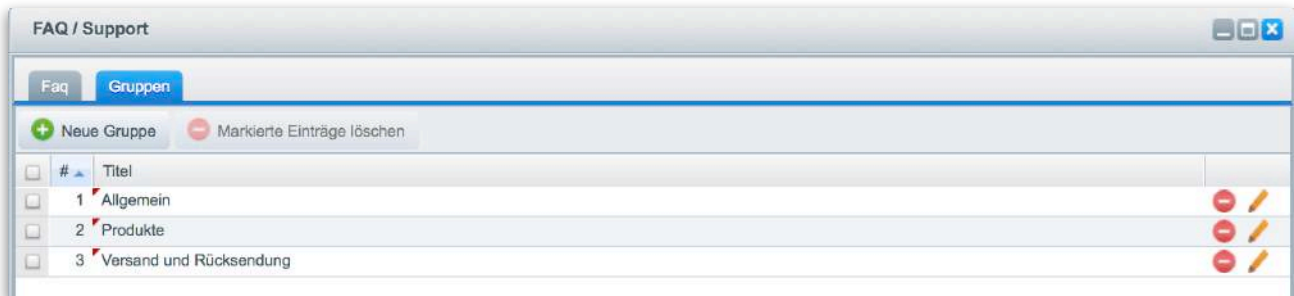


The screenshot shows the "Formular bearbeiten" (Edit Form) dialog box. It has two tabs: "Stammdaten" (selected) and "Felder". The form contains the following fields:

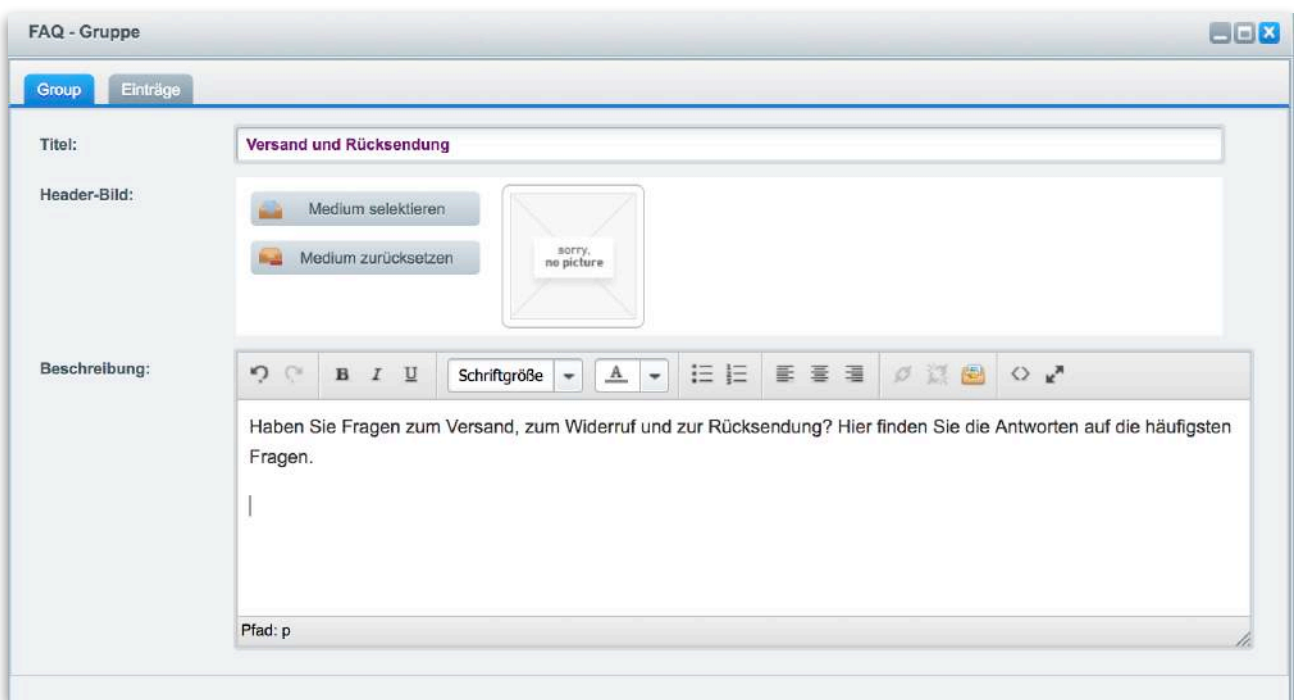
- Name:** "Kontaktformular". Below it is a link: "Link zum Formular: shopware.php?sViewport=ticket&sFid=5". The number "5" is highlighted with an orange box.
- E-Mail:** "info@ehner.de".
- Betreff:** "Kontaktformular Shopware".

Wichtig: nachdem Sie die Grundinformationen für den neuen FAQ-Bereich eingegeben haben, drücken Sie bitte den *Speichern-Button!*

Anschliessend können Sie den Tab *Gruppen* anwählen und beginnen, die gewünschten FAQ-Gruppen einzugeben.



Analog verfahren Sie dann mit den Grunddaten zu einer FAQ-Gruppe:



Die Felder sollten selbsterklärend sein, die hier eingegebenen Informationen werden innerhalb der FAQ-Gruppe ausgegeben.

Im Tab *Einträge* können Sie nun beliebig viele FAQ-Einträge (in diesem FAQ-Bereich und dieser FAQ-Gruppe) anlegen - denken Sie an die oben beschriebene Hierarchie.

Titel, Frage und Antwort sind die eigentlichen Informationen des FAQ-Eintrages.

Sticky können Sie ankreuzen, wenn es sich um eine besonders wichtige Frage/Antwort handelt. Diese wird dann stets oben innerhalb der Gruppe dargestellt und ist bereits ausgeklappt. Somit kann dieser spezifische Eintrag von Ihren Nutzen kaum übersehen werden.

Link erlaubt es, einen (internen oder externen) Link mit dem FAQ-Eintrag zu verbinden.


FAQ - Eintrag

Titel: Sticky:

Frage:
 Wie lang ist die Lieferzeit?

Antwort:
 Pfad: p
 Normalerweise liefern wir unsere Artikel innerhalb von 2 Tagen aus, sofern diese am Lager sind. Hinzu kommt dann der Transportweg zu Ihnen, der üblicherweise 2-3 Werktage dauert.

Link:

Header-Bild:
 

Header-Bild: optional können Sie noch ein Bild auswählen, dass über dem FAQ-Eintrag dargestellt wird, etwa zur visuellen Erläuterung Ihrer Antwort.

2.4. Aufruf des FAQ-Bereiches im Frontend

Der Aufruf im Frontend erfolgt über den vergebenen Titel des FAQ-Bereiches.

Wenn dieser z.B. FAQ lautet, können Sie den FAQ-Bereich entsprechend unter der Adresse

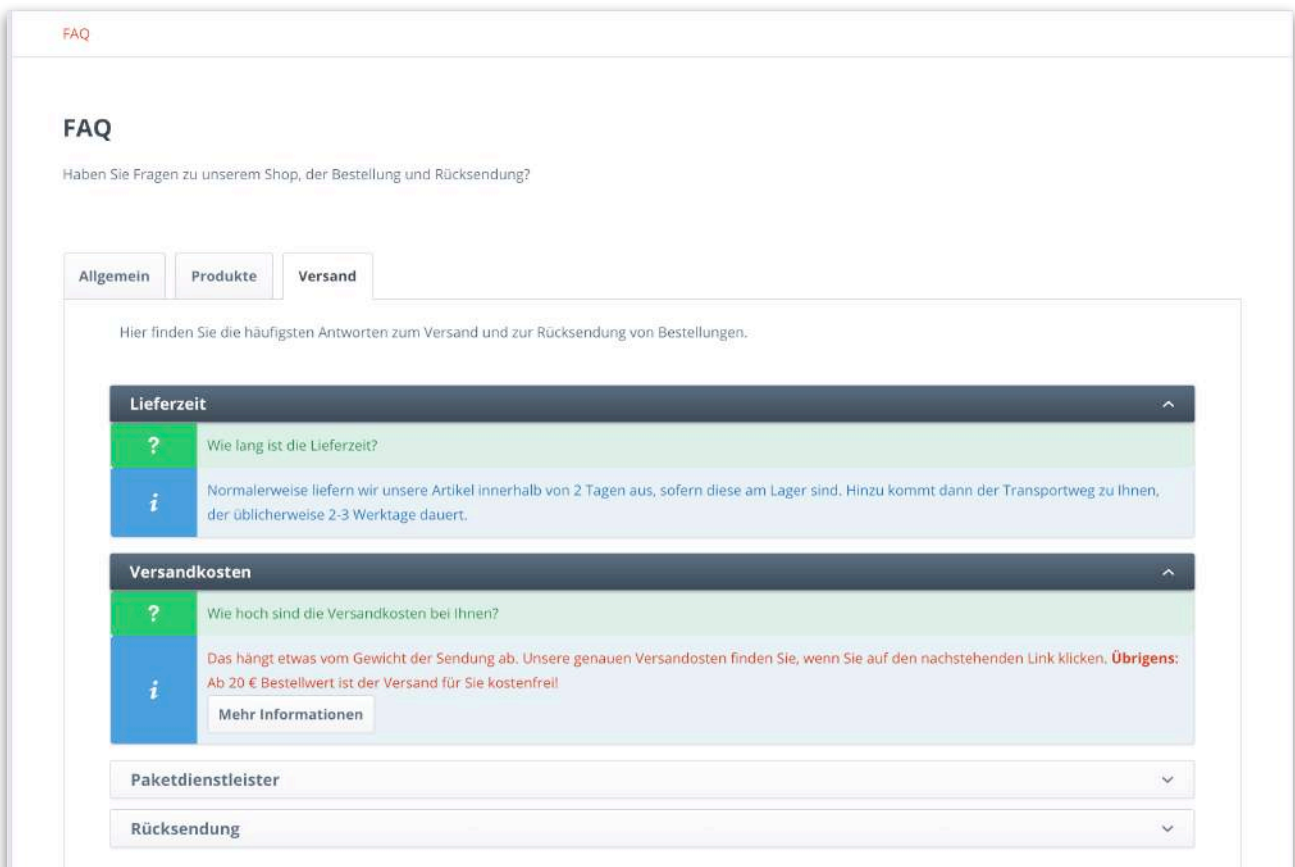
<http://www.IhrShop.de/FAQ>

aufrufen. Leerzeichen im Titel werden zu Bindestrichen, „Fragen und Antworten“ also zu www.IhrShop.de/Fragen-und-Antworten.

Alternativ können Sie den FAQ-Bereich auch über den vergebenen *Schlüssel* aufrufen. Die URL dazu lautet:

www.IhrShop.de/NetzpFaq/index/faq/<Schlüssel>

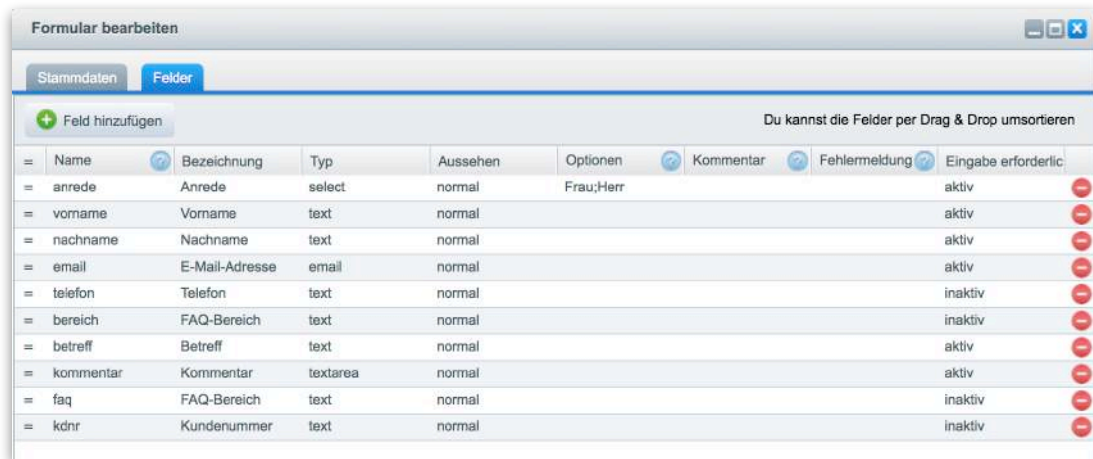
Sie können diese Adressen zum Beispiel verwenden, um einen FAQ-Bereich in das Shopware-Menü einzubinden. Legen Sie dazu einfach eine neue Kategorie im Kategoriebaum an und nehmen hier *keine Produktzuordnung* vor. Stattdessen tragen Sie den gewünschten FAQ-Link in das Feld *Auf externe Seite verlinken* ein.



2.5. Support Formular verwenden

Wie oben beschrieben, können Sie optional jedem FAQ-Bereich ein Formular zuordnen. Dabei handelt es sich um die normalen Shopware-Formulare (*Backend / Inhalte / Formulare*), die Sie wie gewohnt definieren können. In Erweiterung dazu gibt es einige besondere Felder, die vom Plugin automatisch mit Informationen gefüllt werden und somit beim Absenden dann auch übertragen werden.

Die Verbindung zum Plugin erfolgt dabei über den *Feldnamen* in der Formular-Definition:



Name	Bezeichnung	Typ	Aussehen	Optionen	Kommentar	Fehlermeldung	Eingabe erforderlich
= anrede	Anrede	select	normal	Frau;Herr			aktiv
= vorname	Vorname	text	normal				aktiv
= nachname	Nachname	text	normal				aktiv
= email	E-Mail-Adresse	email	normal				aktiv
= telefon	Telefon	text	normal				inaktiv
= bereich	FAQ-Bereich	text	normal				inaktiv
= betreff	Betreff	text	normal				aktiv
= kommentar	Kommentar	textarea	normal				aktiv
= faq	FAQ-Bereich	text	normal				inaktiv
= kdnr	Kundennummer	text	normal				inaktiv

Entspricht der *Feldname* einer der folgenden Bezeichnungen (auf exakte Schreibweise achten!), erfolgt eine automatische Übertragung von Informationen wie beschrieben:

bereich: Hier wird der Inhalt der Drop-Down-Liste eingetragen, die über dem Kontaktformular angezeigt wird.

kdnr: Sofern der Nutzer mit seinem Shopware-Kundenkonto angemeldet ist, wird hier die aktuelle Kundennummer eingetragen.

faq: Hier werden die Gruppe und FAQ-Eintrag übernommen, die der Nutzer *zuletzt angeklickt hat*.

faq1: Hier wird die Gruppe (Titel) übernommen, die der Nutzer *zuletzt angeklickt hat*.

faq2: Hier wird der FAQ-Eintrag (Titel) übernommen, die der Nutzer *zuletzt angeklickt hat*.

anrede, vorname, nachname, email, telefon: diese Felder werden automatisch befüllt, sofern der Nutzer mit seinem Shopware-Kundenkonto angemeldet ist.

Hinweis: alle Felder sind optional. Wenn Sie nicht vorhanden sind, werden sie nicht befüllt.

2.6. Anbindung an Zendesk

Sofern die Zendesk-Zugangsdaten in den Plugin-Einstellungen hinterlegt sind, kann für jeden FAQ-Bereich gewählt werden, ob die Weiterleitung des Support-Formulars wie gewohnt per *E-Mail* erfolgen soll oder *direkt in Zendesk erzeugt* wird. Hier wird dann ein Zendesk-Ticket über die Zendesk-Schnittstelle (API) vollautomatisch im Hintergrund angelegt und kann im gewohnten Zendesk-Umfeld weiter bearbeitet werden.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg
mit unserem Plugin und
gute Geschäfte mit Shopware.**

Support

Bei Fragen zu diesem Plugin stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

shopwareplugins.de/support

Haben Sie Anregungen, oder wünschen Sie sich zusätzliche Funktionen?

Wir freuen uns auf Ihr Feedback.

netzperfekt

Parkstraße 113

24399 Arnis

shopwareplugins.de | netzperfekt.de