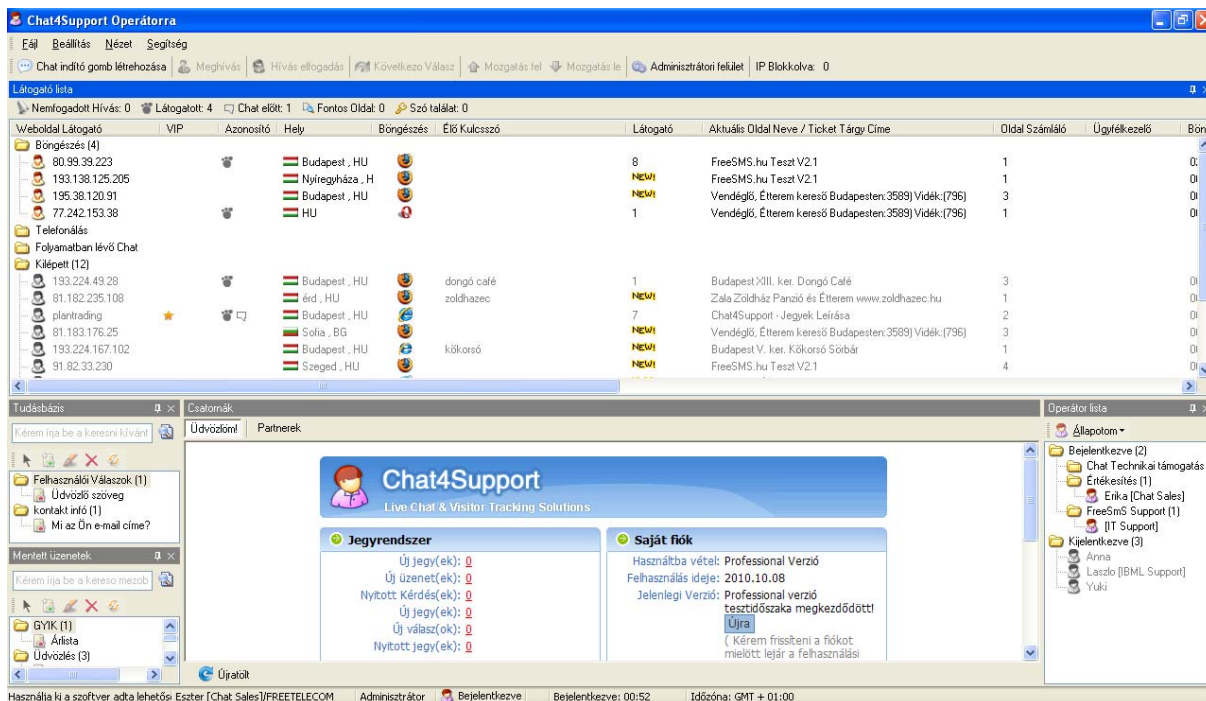


Tartalomjegyzék:

1.	A szoftver	2
1.1.	A kezelő-felület	2
1.2.	A látogatói információk	3
1.3.	Kommunikáció a látogatóval	4
1.4.	Csatornák (Üdvözlőm, Chat, Chat előzmények, Kapcsolat, Nyomon követés, Részletes információ)	5
1.5.	Chat-funkciók	8
1.6.	Tudásbázis és mentett üzenetek	9
1.7.	Operátori adatok	10
2.	Beállítások	11
2.1.	Operátori beállítások	11
2.2.	Jelszó, hangjelzés, invitálás beállításai	11
2.3.	Nézet beállítások	12
2.4.	Látogatók szűrése	13
3.	Az Adminisztrátori felület	15
3.1.	Általános beállítások	16
3.2.	Operátorok létrehozása	17
3.3.	Mentett válaszok, Tudásbázis szerkesztése	18
3.4.	Kulcsszó beállítás	18
3.5.	Chat-kérő ikon beállítása, képfeltöltés	18
3.6.	Üzenetrögzítő	19
3.7.	Chat-előzmények	19
3.8.	Weboldal-analitika	20

1. A szoftver

1.1. A kezelő-felület



The screenshot displays the Chat4Support Operator interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Fáj', 'Beállítás', 'Nézet', and 'Segítség'. Below it, a toolbar contains icons for chat initiation, message sending, and other functions. The main area is titled 'Látogató lista' (Visitor list) and shows a table of active visitors. The table columns include 'Weboldal Látogató', 'VIP', 'Azonosító', 'Hely', 'Böngészés', 'Élő Kulcsszó', 'Látogató', 'Aktuális Oldal Neve / Ticket Tárgy Címe', 'Oldal Számláló', and 'Ügyfélszervező'. The table lists several visitors, some with 'NEW!' indicators. Below the table, there are sections for 'Tudásbázis' (Knowledge base) and 'Csalomák' (Traps). The bottom part of the interface shows a chat window with a 'Chat4Support' header and a 'Jegyrendszer' (Ticket system) section. The status bar at the bottom indicates the user is logged in as 'Adminisztrátor' and shows the current time and date.

Látogatói lista:

A weboldal látogatói négy különböző mappába kerülnek, attól függően, hogy:

- nézelődnek az oldalon: *Böngésző látogatók*
- chat-et kezdeményeztek: *Chat kezdeményezés*
- folyamatban lévő chat van az oldal látogatója és az operátor között: *Folyamatban lévő Chat*
- vagy már elhagyta a látogató az oldalt: *Kilépett*

1.3. Kommunikáció a látogatóval

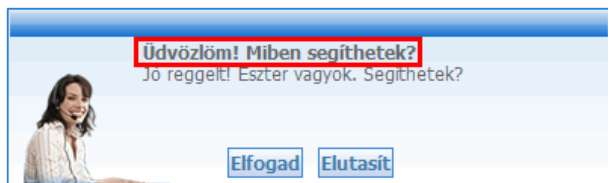
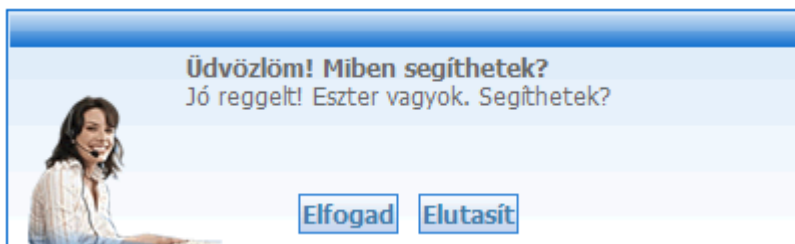
A kommunikáció kétirányú. A látogató kattinthat a chat-kérő ikonra. A chat-kérő ikon személyre, a cég arculatára szabható. (chat-kérő ikon feltöltése: Admin panel, Látogatói élmény, Képek feltöltése)



Ha nincs Operátor bejelentkezve, akkor a chat-kérő ikonra kattintva üzenetet lehet hagyni (a rendszer megkülönbözteti az online-offline állapotot)

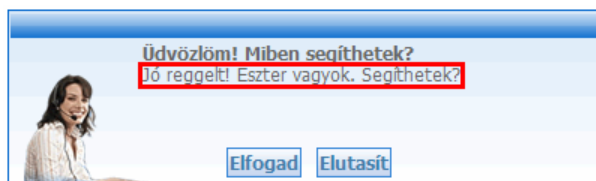


Az Operátor kattinthat a kiszemelt vendégre. (ebben az esetben egy panelt küld fel a látogatónak, aki elfogadhatja, vagy elutasíthatja a kezdeményezést)



A felső szöveg minden Operátornak azonos. Módosításra az „admin panel”-on van lehetőség.

Az alsó szöveget mindig az adott pillanatban az operátor írja be. Ez személyre szabható annak a látogatónak, akit meg akarunk szólítani. (természetesen az utolsó beírást megtartja)

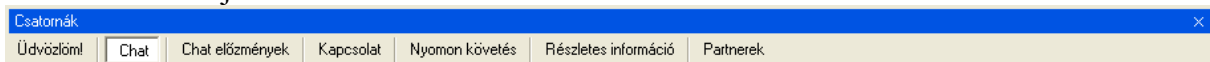


TIPP: Az invitálás szövege mindenképpen rövid és célirányos legyen!

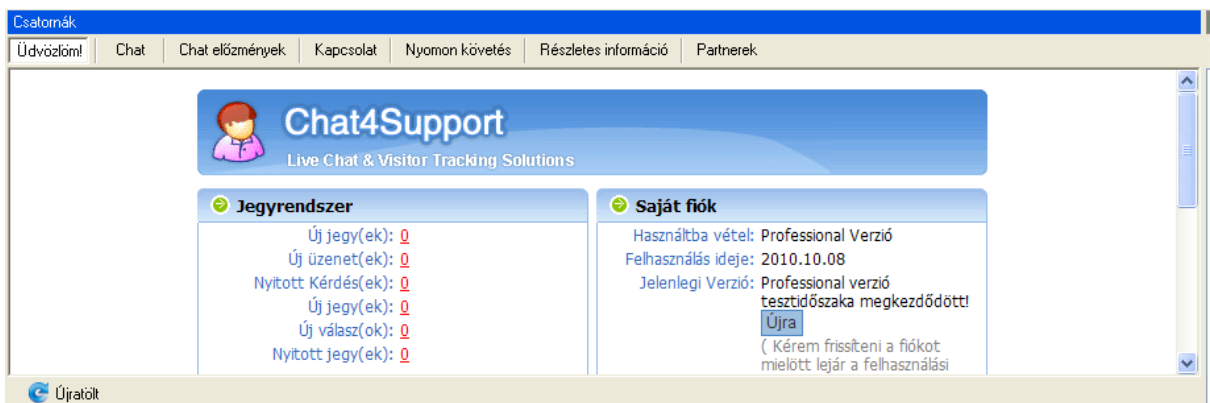
A „Segíthetek valamiben” szöveg túl általános. Próbáljuk inkább személyre szabott „akcióval” becsábítani a látogatót. Pl. ha valaki a „aranyóra” keresőszóval érkezett, akkor jó invitálási szöveg lehet a következő: „ma arany és ezüst ékszer akció”.

1.4. Csatornák (Üdvözlőm, Chat, Chat előzmények, Kapcsolat, Nyomon követés, Részletes információ)

A „Csatornák” alatt találhatóak azok a fülök, amik az adott látogató kiválasztása után az információkat adják:



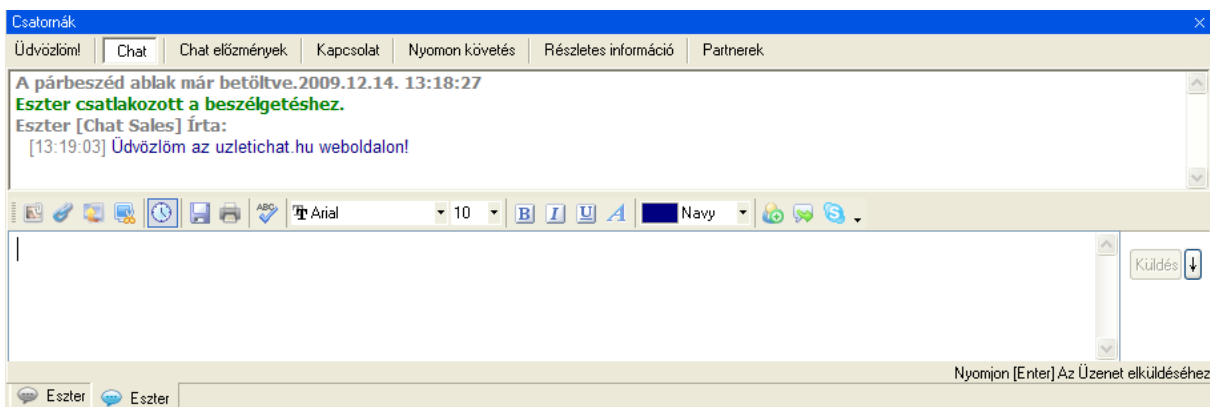
Üdvözlőm! fül a szoftverre, üzenetekre vonatkozó adatokat tartalmazza:



Bal oldal: a látogató által hagyott üzenetek. (a linkre kattintva tekinthető meg)


Jobb oldal: A szoftver melyik verziója, mennyi ideig használható az adott jogosultsággal.

Chat fül: az adott látogató chat-beszélgetése tölthető be.



Itt írhatunk válasz-üzenetet, küldhetünk fájlokat, képeket, linkeket a látogatóknak.

Chat előzmények fül: ha az adott látogatónál „buborék” jel található az „azonosító” alatt, akkor a szoftver belistázza mikor történt chat-előzmény. Az időpontra kattintva behívható.



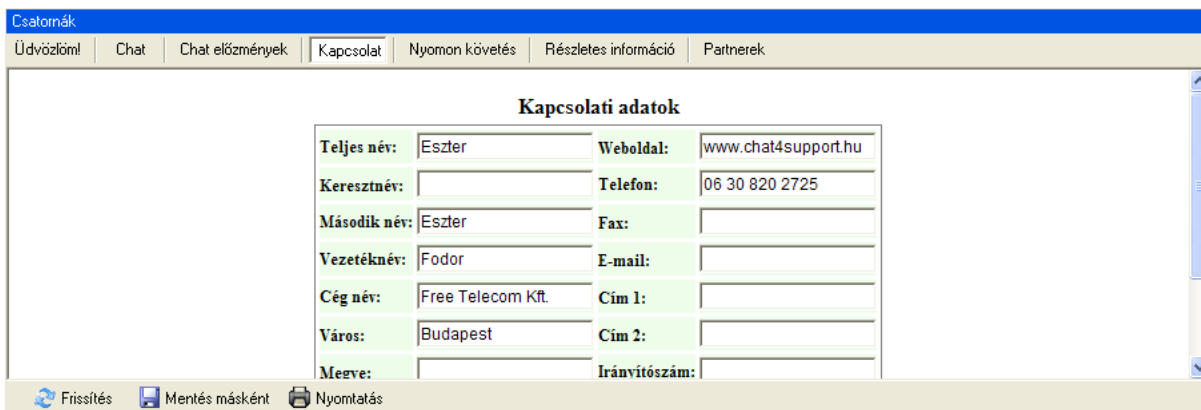
The screenshot shows the 'Chat előzmények' (Chat history) tab. On the left is a list of chat sessions with their dates and times. The selected session is from 2009.11.27. at 14:58:02. The main area displays the chat content in a table format:

Felhasználó	Chat tartalma	Dátum/Idő
eszter [chat sales]:	küldöm pdf formátumban az árlistánkat. kérem nézze át! ha még kérdése van, tudok segíteni!	2009.11.27. 14:58:16
eszter [chat sales]:	Üdvözlöm!	2009.11.27. 14:58:26

At the bottom of the interface are buttons for 'Frissítés', 'Töröl', 'Mentés másként', and 'Nyomtatás', along with style options 'Normál Stílus' and 'Fix Stílus'.

TIPP: Egyetlen kattintással ellenőrizhető, eddig mit kommunikáltunk a látogatóval. Azonnal tudjuk, mikor, milyen ajánlatot tettünk.

Kapcsolat fül: itt tudunk az adott látogatóhoz kapcsolati-kártyát létrehozni. Ezt az Operátor végzi. Ebben az esetben nem IP címet fogunk látni a vendégről, hanem nevet, vagy olyan azonosítót, aminek a segítségével meg tudjuk határozni a kilétét. (becenév, érdeklődési kör, weboldalcím, telefonszám stb.)



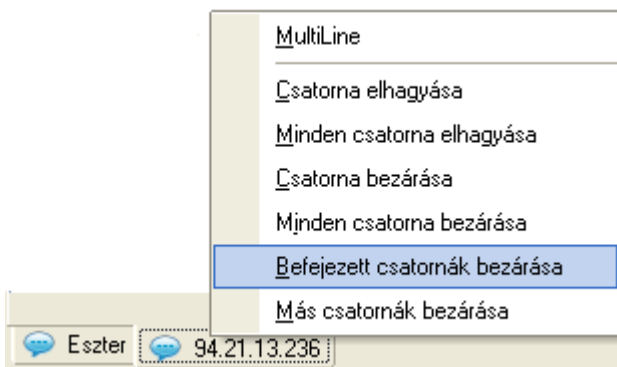
The screenshot shows the 'Kapcsolati adatok' (Contact data) form. It contains the following fields:

Teljes név:	Eszter	Weboldal:	www.chat4support.hu
Keresztnév:		Telefon:	06 30 820 2725
Második név:	Eszter	Fax:	
Vezetéknév:	Fodor	E-mail:	
Cég név:	Free Telecom Kft.	Cím 1:	
Város:	Budapest	Cím 2:	
Megve:		Írányítószám:	

At the bottom are buttons for 'Frissítés', 'Mentés másként', and 'Nyomtatás'.

A rendszer nem IP cím alapján azonosít! A „Részletes információ” fül alatt található adatokból illetve a „cookie”-ból áll össze egy-egy látogató-azonosítása. Így pontosabban lehet meghatározni a vendég kilétét, hiszen az IP akár naponta változhat!

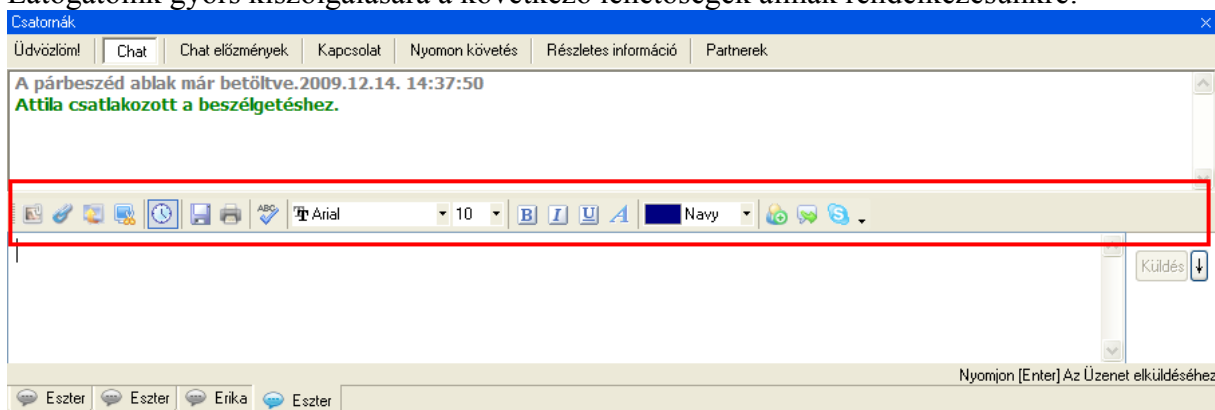
TIPP: Figyeljünk arra, hogy ha a látogató menti magának a beszélgetést, láthatja, hogyan neveztük el! A „nem-kedves” látogatókat inkább valamilyen saját kóddal jelöljük meg. Pl. tegyünk a neve elé egy „-” jelet.



A bal egérgombbal kattintva kiválasztható, hogy melyik csatornát akarjuk látni, bezárni.

1.5. Chat-funkciók

Látogatóink gyors kiszolgálására a következő lehetőségek állnak rendelkezésünkre:



kép feltöltés



weboldal feltöltés



fájl feltöltési lehetőség



„képernyő mentése” (erre a gombra kattintva eltűnik a kezelőfelület, és a monitoron alatta lévő képből részleteket tudunk küldeni. A bal egérgomb lenyomásával lehet az adott területet kijelölni, az enter gomb lenyomásával továbbítható a kép.)



időpontot lehet tenni az üzenet-küldések mellé



az adott beszélgetést külön –a szoftvertől függetlenül- is lehet menteni



a beszélgetést –igény szerint- azonnal lehet nyomtatni






helyesírás-ellenőrző (pillanatnyilag csak angol nyelven érhető el)



betűtípus-választó

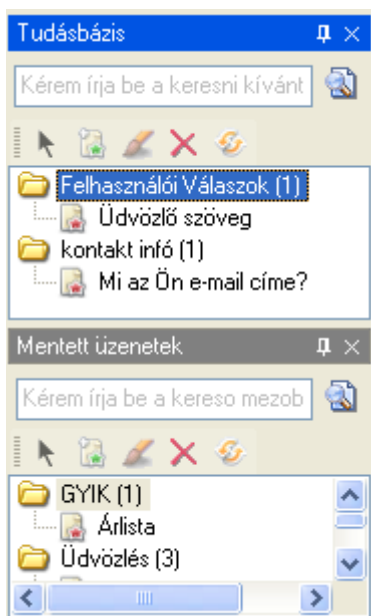


betűméret választó

 vastag, dőlt, aláhúzott betű Navy betűszín-választó egy látogatóval egyszerre több operátor is tud chat-elni, (több operátor is bevonható) chat-átadás. Az operátornak van lehetősége másik operátornak átadnia a beszélgetést. ha a látogató megadja a telefonszámát, közvetlen hívás kezdeményezhető Skype-ról.

TIPP: a látogatóinkat igyekezzünk képekkel, linkekkel gyorsan segíteni Így pontosabb a segítségnyújtás, és az idővel is spórolunk, nem bonyolódunk végtelen hosszú chatekbe.

1.6. Tudásbázis és mentett üzenetek



Előre létrehozott válaszokkal gyorsítható az ügyfélszolgálat. A válaszok admin-operátori jogokkal módosíthatóak, szerkeszthetőek, törölhetőek. Szerverre, vagy adott PC-re menthetők.

Akár aktuális akciót, nyereményjátékot is ajánlhatunk egyetlen kattintással.

A látogatónak az adott előre fixált válaszokat vagy kérdéseket dupla kattintással a chat ablakba lehet helyezni, majd az enter billentyű, vagy a Küldés gomb lenyomásával elküldeni a látogatónak.

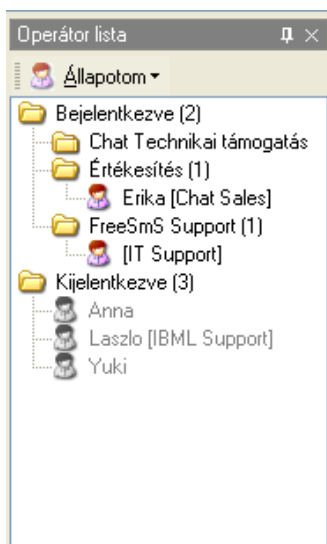
A gyakran feltett kérdésekre is érdemes mentett választ létrehozni.

De egy frappáns elköszönés is fontos lehet. *Örülök, hogy meglátogatta weboldalunkat! Kérem, nézzen vissza jövő héten is, mert új akciók lesznek! Viszontlátásra!*

TIPP: Legyen egy mentett üzenetünk arra is, ha elfelejtettük magunkat offline-ba tenni, és elfoglaltak vagyunk, nem tudunk azonnal segíteni.

Példa: Az Ön hívása nagyon fontos a számunkra, de pillanatnyilag nem tudok azonnal válaszolni. Kérem, adjon egy e-mail címet, és amint lehet, felveszem Önnel a kapcsolatot.

1.7. Operátori adatok



Itt látható az operátor-lista.

Ki van bejelentkezve-kijelentkezve.

Ki milyen részleghez tartozik, elfoglalt vagy elérhető-e.

2. Beállítások



2.1. Operátori beállítások

Fájl

- *Bejelentkezés mint:* ez a pont az operátorváltás eszköze. (Amennyiben egy másik operátor nevével kíván jelentkezni az adott számítógépről, itt megteheti.)
- *Kijelentkezés:* a szoftverből történő kijelentkezés, szoftver nyitva marad ugyan, de funkcionálisan nem üzemel.
- *Állapotom:* ebben a menüpontban állítható be az operátor aktuális rendelkezésre állása. A chat-kérő ikon addig online állapotot mutat, amíg van bejelentkezett operátor.
- *Elérhető:* az operátor bejelentkezve és kommunikációra kész.
- *Nincs a gépnél,* vagy *Elfoglalt:* a weboldalon a látogató mindkét esetben offline-nak látja chat-kérő ikont. Csak üzenetet lehet hagyni.
- *Rejtve:* bejelentkezett állapot, mindenki más úgy látja, mintha ki lenne jelentkezve.
- *Kilépés:* a szoftverből kilépést és annak bezárását jelenti.

2.2. Jelszó, hangjelzés, invitálás beállításai

Beállítás

- *Chat gomb HTML kódjának létrehozása:* A chat-kérő ikon helyezhető át, vagy állítható. (Figyelem! Az úszó chat-kérő ikon esetében a záró body elé, fix ikon esetében pedig a kép helyére kell tenni a script-et!)
- *Jelszó változtatása:* a jelszó megváltoztatására szolgál.
- *Időzóna megváltoztatása:* A földrajzi helyi idő állítható be.
- *Hálózati beállításaim:* a proxy-n keresztül-, illetve a nélkül történő csatlakozási mód állítható be.
- *Jelzés beállítás:* ebben a pontban Hang és „Tipp” beállítások vannak. A kipipált szolgáltatás aktív. A „Tipp” a menüpontban felsorolt cselekményekről buborékos, vizuális jelzést is ad. A szoftver hangjai mellett lehetőség van saját hangok feltöltésére is.

TIPP: a „látogató kilépett”-nél érdemes a tipp-et (oldalsó információs buborék) és a hangot is kivenni, hogy ne legyen zavaró a túl sok hangjelzés. A „látogató böngészése” az oldalra fellépő látogatók jelzése. Túl nagy látogatószám esetén ezt is célszerű kivenni.

- *IP Fekete lista beállítások:* az IP cím szerint le lehet tiltani látogatókat, vagy egész tartományokat.

- *Automatikus-meghívás Beállításai:* be lehet állítani automatikus invitálást. Ebben az esetben a meghatározott idő eltelte után, az adott oldalon a látogatót automatikusan chat-re hívjuk.

TIPP: automatikusan invitálni a különösen fontos oldalakon érdemes! Pl: webáruházak esetén a „kosár” aloldalon. Szállodáknak, utazási irodáknak az akciós aloldalakon. Ezekben az esetekben is törekedjünk rövid, célirányos szövegre. Pl: „Akciónkról bővebben itt!”

- *E-mail aláírás beállításai:* az adatok kitöltésével és a chat ikon kiválasztásával e-mail aláírásába illesztheti az ikont, így a levél címzettje azonnal kommunikálni tud Önnel.

- *Egyéb beállítások:*

Tudásbázis és mentett üzenetek esetén: itt lehet beállítani például, hogy a rendszer hová mentse a mentett válaszokat (szerverre vagy saját PC-re)

-azt, hogy akarja-e az operátor látni, ahogy a látogató gépel

-az automatikus látogatói hívás elfogadása (az adott Operátor elsődlegesen fogad minden beérkező chat-kérélmeket.)

- mennyi idő után váltson a szoftver inaktív állapotra, ha az Operátor nincs a gép előtt.

TIPP: ha a gép „hallótávolságon” belül van, célszerű ezt az időt megnövelni, így az Operátor reagálni tud a chat-kérelmekre.

- *Nyelv:* itt a szoftver nyelve választható.

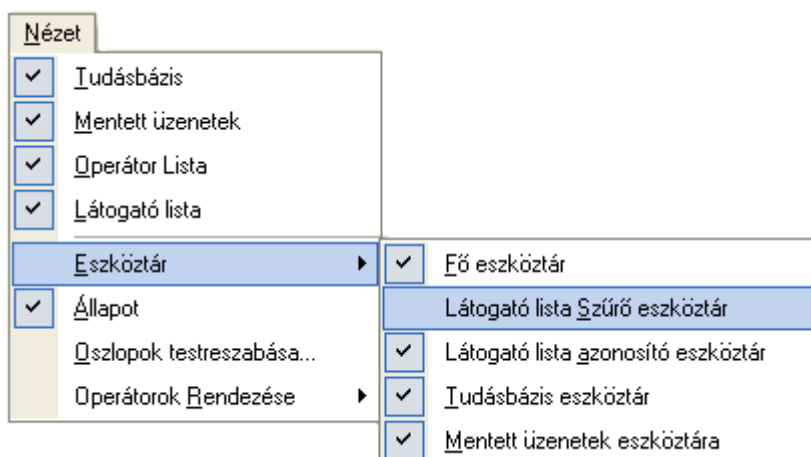
-*Automatikus elindítás bootoláskor:* itt választható meg, hogy a számítógép beindításakor a szoftver automatikusan elinduljon.

2.3. Nézet beállítások

Nézet

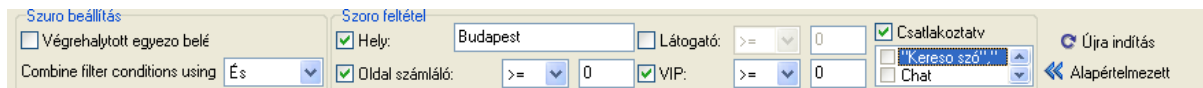
Ebben a menüpontban állítható be, hogy az operátor számára rendelkezésre álló panelek közül melyek legyenek láthatóak, illetve milyen sorrendben.

A látogatókról információt szolgáltató különböző oszlopok fejlécére kattintva az oszlopok tetszés szerinti sorrendbe rendezhetőek a bal gomb folyamatos nyomva tartásával, mozgatásával.



2.4. Látogatók szűrése

A „látogatói lista Szűrő eszköztár” –nál szűrni lehet a látogatókat különböző feltételek alapján. A „Kiterjesztett” gombra kattintva tudunk megadni további szűrési feltételeket.



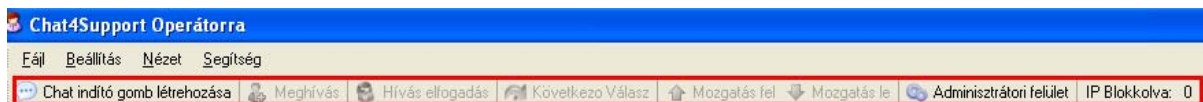
Kiterjesztett >>> : gombra kattintva különböző látogató-szűrési feltételek adhatók meg.

- **Hely:** megadható, hogy milyen kezdetű IP címről érkező látogatókat (és csak azokat) szeretne az operátor látni.
- **Oldalszámláló:** ez a szűrő azon látogatókat listázza csak, akik bizonyos számú oldal felett, azzal megegyező, vagy épp kisebb számú oldalt böngésznek.
- **Látogató:** megadható, hogy a szoftver hány olyan látogatót jelenítsen meg, akik már adott számú alkalommal jártak az oldalon.
- **Csatlakoztatva:** (ha benn van a pipa, akkor látható!) azon látogatók megjelenítése, amelyek a felsorolt feltételek egyikének, vagy akár mindegyikének megfelelnek. (Saját chat volt, Chat előtt: azaz már van chat előzménye).
- **Kulcsszó:** kulcsszó találatra érkezett látogató.
- **Meghívás:** meghívást elfogadó látogató.

TIPP: csak nagy látogatószám esetén célszerű használni

Az „Újraindítás” gombra kattintva minden addig beállított szűrési feltételt törölni tudunk.

Alapértelmezett <<< : gombra visszaállítható az alaphelyzet.



Chat indító gomb létrehozása :

Itt helyezhető át, vagy állítható a chat kérő ikon. (Figyelem! Az úszó chat-kérő ikon esetében a záró body elé, fix ikon esetében pedig a kép helyére kell tenni a script-et!)

 Meghívás :

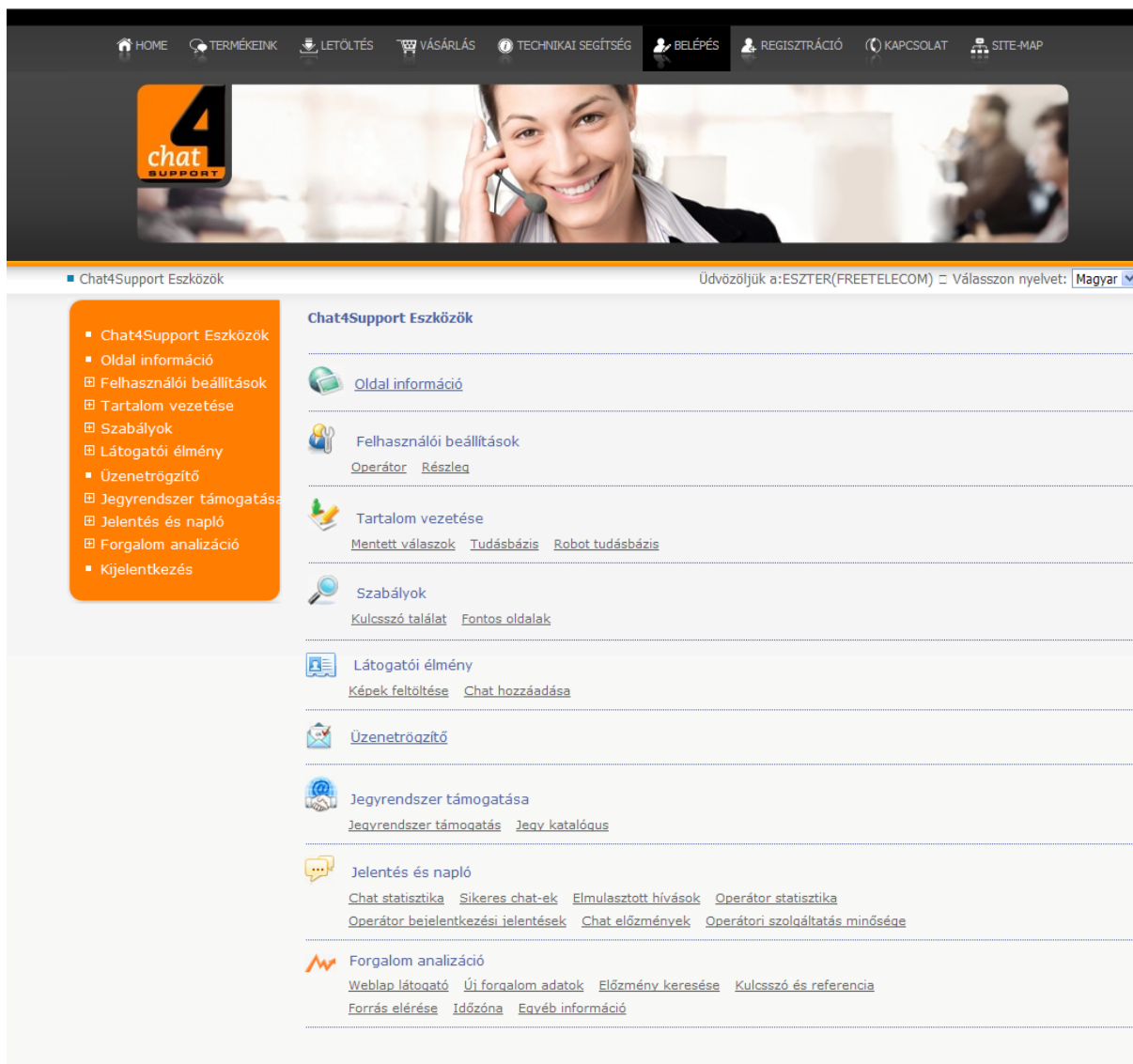
Erre a gombra kattintva chat-re lehet invitálni a kiválasztott látogatót. (ugyanazt, mintha 2X kattintanánk a kiszemelt látogatóra)

 Hívás elfogadás (1) :

Erre, vagy a látogatóra kattintva fogadható el, ha valaki a weboldalról chat-et kezdeményez.

3. Az Adminisztrátori felület

Adminisztrátori felület












Chat4Support Eszközök

Üdvözljük a:ESZTER(FREETELECOM) ▾ Válasszon nyelvet: Magyar ▾

- Chat4Support Eszközök
 - Oldal információ
 - Felhasználói beállítások
 - Tartalom vezetése
 - Szabályok
 - Látogatói élmény
 - Üzenetrögzítő
 - Jegyrendszer támogatása
 - Jelentés és napló
 - Forgalom analízis
 - Kijelentkezés

Chat4Support Eszközök

-  [Oldal információ](#)
-  **Felhasználói beállítások**
 - [Operátor](#)
 - [Részleg](#)
-  **Tartalom vezetése**
 - [Mentett válaszok](#)
 - [Tudásbázis](#)
 - [Robot tudásbázis](#)
-  **Szabályok**
 - [Kulcsszó találat](#)
 - [Fontos oldalak](#)
-  **Látogatói élmény**
 - [Képek feltöltése](#)
 - [Chat hozzáadása](#)
-  **Üzenetrögzítő**
-  **Jegyrendszer támogatása**
 - [Jegyrendszer támogatás](#)
 - [Jegy katalógus](#)
-  **Jelentés és napló**
 - [Chat statisztika](#)
 - [Sikeres chat-ek](#)
 - [Elmulasztott hívások](#)
 - [Operátor statisztika](#)
 - [Operátor bejelentkezési jelentések](#)
 - [Chat előzmények](#)
 - [Operátori szolgáltatás minősége](#)
-  **Forgalom analízis**
 - [Weblap látogató](#)
 - [Új forgalom adatok](#)
 - [Előzmény keresése](#)
 - [Kulcsszó és referencia](#)
 - [Forrás elérése](#)
 - [Időzóna](#)
 - [Ekvéb információ](#)

3.1. Általános beállítások



Oldal információk: (ezek többnyire a chat ablakban megjelenő információk)

Fiók Neve: a szoftverbe jelentkezéshez megadott fióknév (cégnév)

Használatba vétel: a szoftver verziója (Standard, Professional)

Az érvényesség lejárata: a dátum, amikor a szoftver használati jogosultsága lejár.

Oldal neve: a weboldal neve, ahol a szoftver üzemel. Reklámcélra is használható, ez jelenik meg a látogató chat ablakának jobb alsó részében. (Üresen hagyni nem lehet!)

Jelenlegi verzió: a szoftver melyik változata van üzembe helyezve.

Időzóna: a szoftver felhasználójának földrajzi időzónája.

Email: fő kapcsolattartói email cím. Offline módban ide mennek az üzenetek

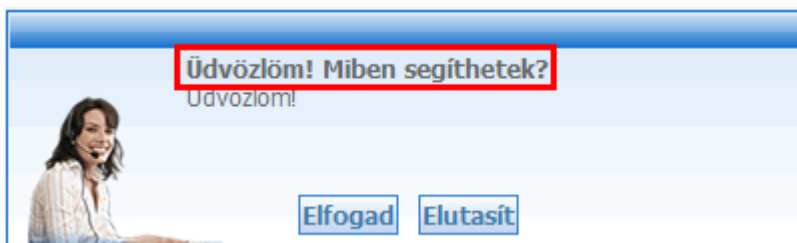
Üzenet kiválasztása: az a hely, ahova a nem elérhető állapotban küldött üzenetek elsődlegesen érkeznek.

„Support jegy”: ebben az esetben a szoftver üzenetrögzítő rendszerét használja a látogató. Az „Ön URL-je”-re kattintva megadható annak az aloldalnak az URL-je, ahová offline állapotban navigálni szeretnénk a látogatót. Ebben az esetben nem használható a chat4support jegyrendszere.

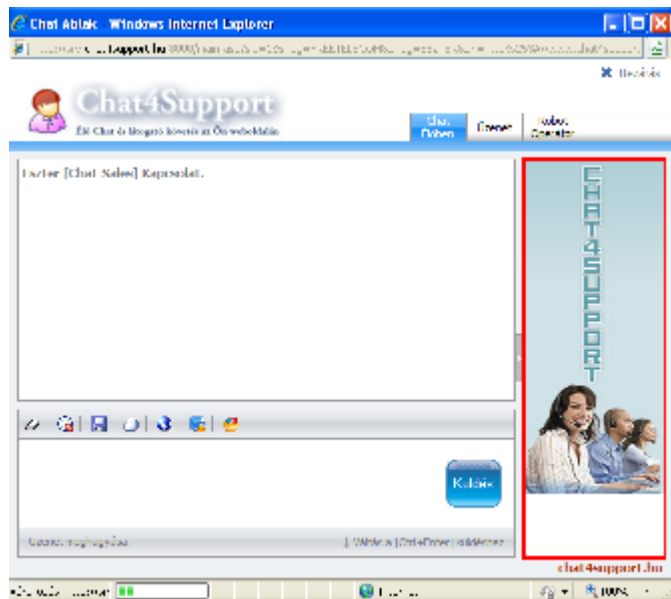
Jegy meghívó üzenete: a nem elérhető állapotban megjelenő üzenethagyásra felhívó szöveg.

Jegy megnézése: itt választható, hogy az üzenetek megtekintéséhez ki fér hozzá.

Meghívás megnevezése: az oldal látogatójának küldött, beszélgetésre invitáló szöveg első sora.



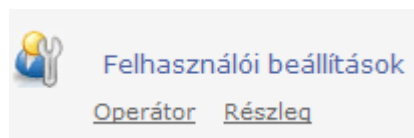
Chat üdvözlő üzenet: ha a látogató chat-et kezdeményezett ezt írja ki a chat ablak, amíg a látogató várakozik.



Oldal cím: a chat-ablakban megjelenő oldalsó kép. Lehet akár mozgó banner is. (szerverről hívja be, feltöltéséhez elérési útvonalat kell megadni.)

Előnézet: a chat-ikonra kattintva ellenőrizhetjük a módosításokat.

3.2. Operátorok létrehozása



Felhasználói beállítások:

„Admin” jogokkal rendelkező Operátor tud létrehozni újabb operátori hozzáféréseket, igénytől és felhasználói csomagtól függően. Ő állítja be az új operátorok jogait. Egy fióknak több Admin jogokkal rendelkező operátora is lehet. Az adminisztrátor operátor korlátlan jogokkal rendelkezik.

A „Felügyelő”-operátornak rálátása van mindenre, de módosításokat nem végezhet.

Az „Operátor” csak a saját chat-jeit jogosult kezelni, rálátása nincs az admin felületre, és módosításokat sem végezhet.

TIPP: A látogató a „becenév” alatt megjelenő nevet fogja látni a chat ablakban.

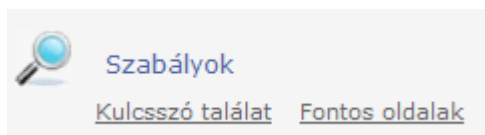
3.3. Mentett válaszok, Tudásbázis szerkesztése




Tartalom vezetése:


Itt konfigurálhatóak a mentett válaszok, a tudásbázis, illetve a robot tudásbázis.

3.4. Kulcsszó beállítás



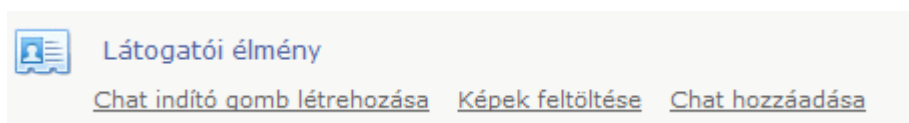
Szabályok:

Különböző kulcsszavakat adhatunk meg a rendszernek. Ebben az esetben az ezekre a szavakra érkező látogatókat külön egy  ikonnal jelöli meg az „azonosító”-nál.

Vagy ha egy általunk megjelölt „fontos oldalon” az általunk megjelölt időnél többet eltölt a látogató akkor  jellel jelöli meg. A szoftveren belül ezekre az ikonokra szűrést is végezhetünk)

TIPP: Ha google-kampányunk fut, érdemes beállítani a kulcsszót. Így azonnal követhető, módosítható a kampány.

3.5. Chat-kérő ikon beállítása, képfeltöltés



Látogatói élmény:

Chat indító gomb létrehozása: Itt helyezhető át, vagy állítható a chat kérő ikon. (Figyelem! Az úszó chat-kérő ikon esetében a záró body elé, fix ikon esetében pedig a kép helyére kell tenni a script-et!)

Képek feltöltése: módosítani és személyre lehet szabni a

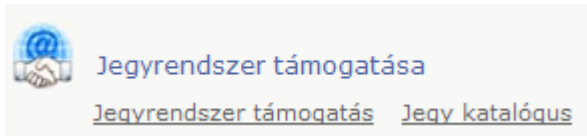
- chat-kérő ikont
- a meghívó ablak hátterét
- saját céglogót, vagy képet feltölteni (a chat ablakban szereplő felső kép)

3.6. Üzenetrögzítő



Üzenetrögzítő:

Ha az „üzenő fal”-at állítjuk be az”oldal információk”-nál, akkor itt lehet az operátor részére küldött üzeneteket elolvasni.

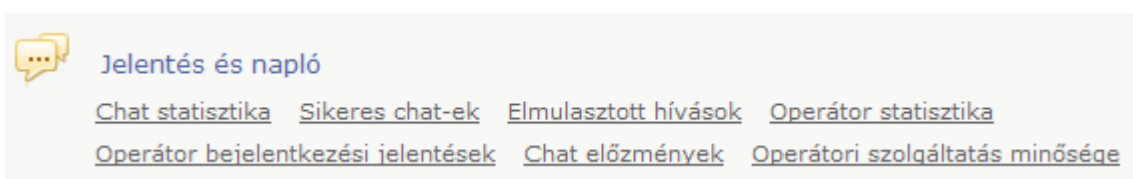


Jegyrendszer támogatása:

A „[jegyrendszer támogatása](#)”-ra kattintva lehet elolvasni az adott üzenetet, amit a chat4support support-jegy-én keresztül hagytak a látogatók. Innen lehet adatokat (telefonszámot, e-mail címet megtudni), és akár innen lehet válasz e-mailt is küldeni. (ebben az esetben azonban a sys@chat4support.hu lesz a feladó, ezért talán célszerűbb a saját e-mail-ünket használni)

Az adott jegy archiválható, elnapolható, vagy törölhető –igény szerint. (az üzenet státusza a kezelő felületen belül az „Üdvözlöm” fülre kattintva is látható)

3.7. Chat-előzmények



Ezen a felületen látható, hogy az adott Operátor mikor jelentkezett be vagy ki a rendszerbe. A beszélgetéseket ki kezdeményezte, ki fejezte be stb.

A „chat előzmények”-re kattintva dátum és Operátor szerint vissza lehet keresni, le lehet ellenőrizni a beszélgetéseket.

TIPP: célszerű rendszeresen ellenőrizni a chat-ek tartalmát. Így fény derülhet a weboldal esetleges hiányosságaira.

3.8. **Weboldal-analitika**



Forgalom analízáció

[Weblap látogató](#) [Új forgalom adatok](#) [Előzmény keresése](#) [Kulcsszó és referencia](#)
[Forrás elérése](#) [Időzóna](#) [Egyéb információ](#)

A weboldalhoz tartozó analitika. Elemzi a látogatókat IP cím, időzóna, felkeresett domain név stb. alapján.

„weblap látogató”-ra kattintva napi-, heti-, havi jelentéseket lehet lehívni, exportálni Excel vagy HTML fájlba.

A „kulcsszó és referencia” színes táblázatban mutatja a legkeresettebb kulcsszavakat. Szelektálható a küldő lap alapján is, ezáltal elemezhetjük a hirdetéseink hatékonyságát.