



Wissensmanagement

ADITO Software GmbH

Ab Version xRM 2024.2.1 | August 2025





Screenshots

Das UX-Design von ADITO wird kontinuierlich für Sie optimiert. Es kann daher zu Abweichungen bei den Screenshots kommen.

Gendergerechte Sprache

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Dokumentation das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen beziehen sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.





Agenda

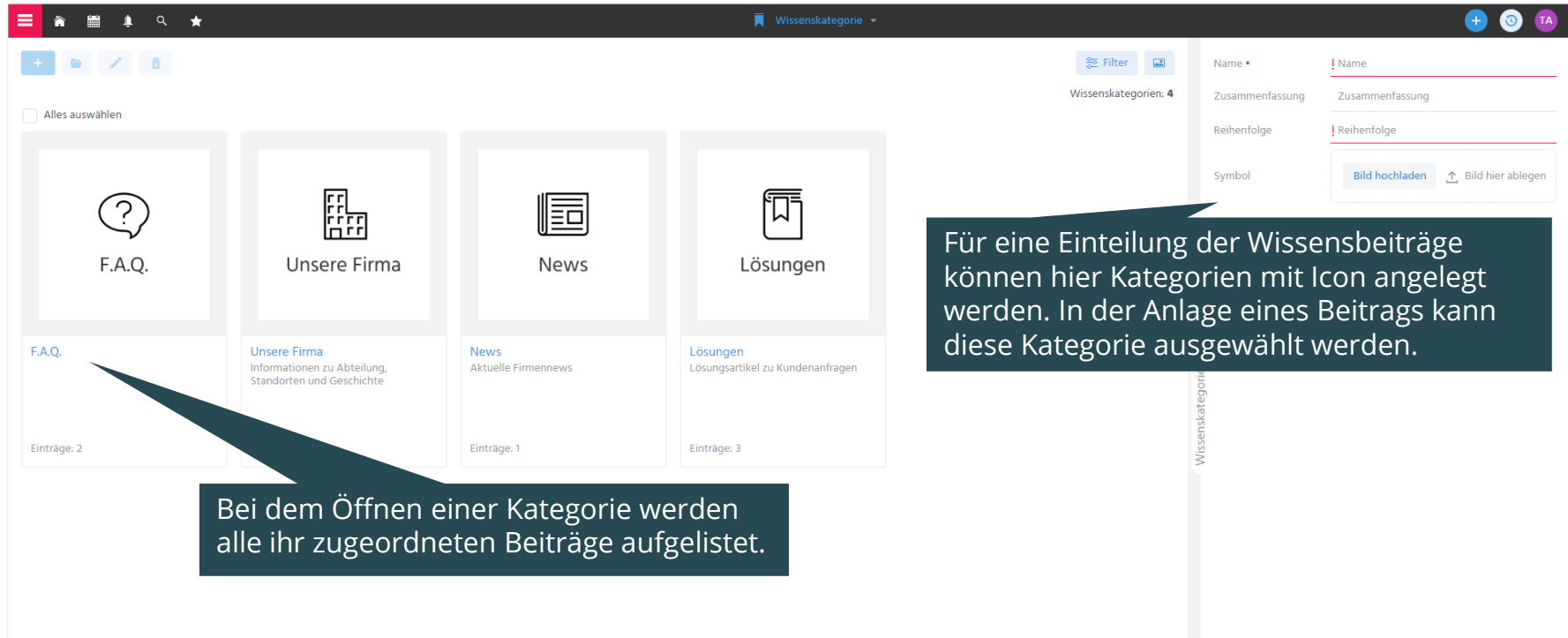
- [Wissenskategorien anlegen](#)
- [Wissensbeitrag anlegen](#)
 - [Typ](#)
 - [Titel und Zusammenfassung](#)
 - [Inhalt erfassen mittels HTML-Editor](#)
 - [Autor und Verantwortlicher](#)
 - [Veröffentlichung](#)
 - [Kategorie](#)
 - [Tags](#)
 - [Verknüpfungen](#)
- [Wissensbeitrag als Lösung \(Service\)](#)
 - [Wissensbeitrag als Lösung anlegen](#)
 - [Wissensbeitrag im Serviceticket](#)
- [Wissensbeitrag als News](#)
 - [Wissensbeitrag als News aussteuern](#)
 - [News auf dem Dashboard](#)
 - [News in den Benachrichtigungen](#)
- [Diskussionen](#)
- [Views und Likes](#)



Wissens-
kategorie
anlegen

Wissenskategorie

Anlage und Übersicht



Wissenskategorie

Wissenskategorien: 4

Filter

Name •

Zusammenfassung

Reihenfolge

Symbol

Bild hochladen

Bild hier ablegen

F.A.Q.

Unsere Firma

News

Lösungen

F.A.Q.

Informationen zu Abteilung, Standorten und Geschichte

News

Aktuelle Firmennews

Lösungen

Lösungsartikel zu Kundenanfragen

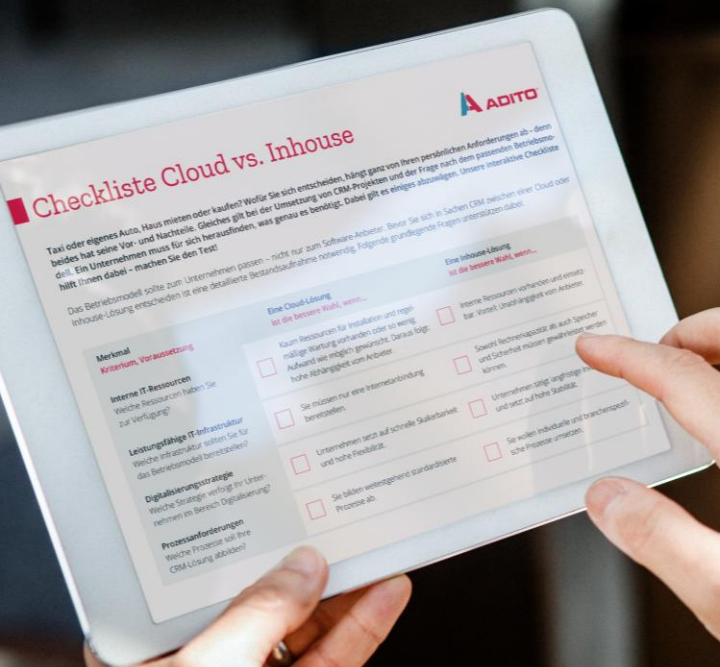
Einträge: 2

Einträge: 1

Einträge: 3

Bei dem Öffnen einer Kategorie werden alle ihr zugeordneten Beiträge aufgelistet.

Für eine Einteilung der Wissensbeiträge können hier Kategorien mit Icon angelegt werden. In der Anlage eines Beitrags kann diese Kategorie ausgewählt werden.

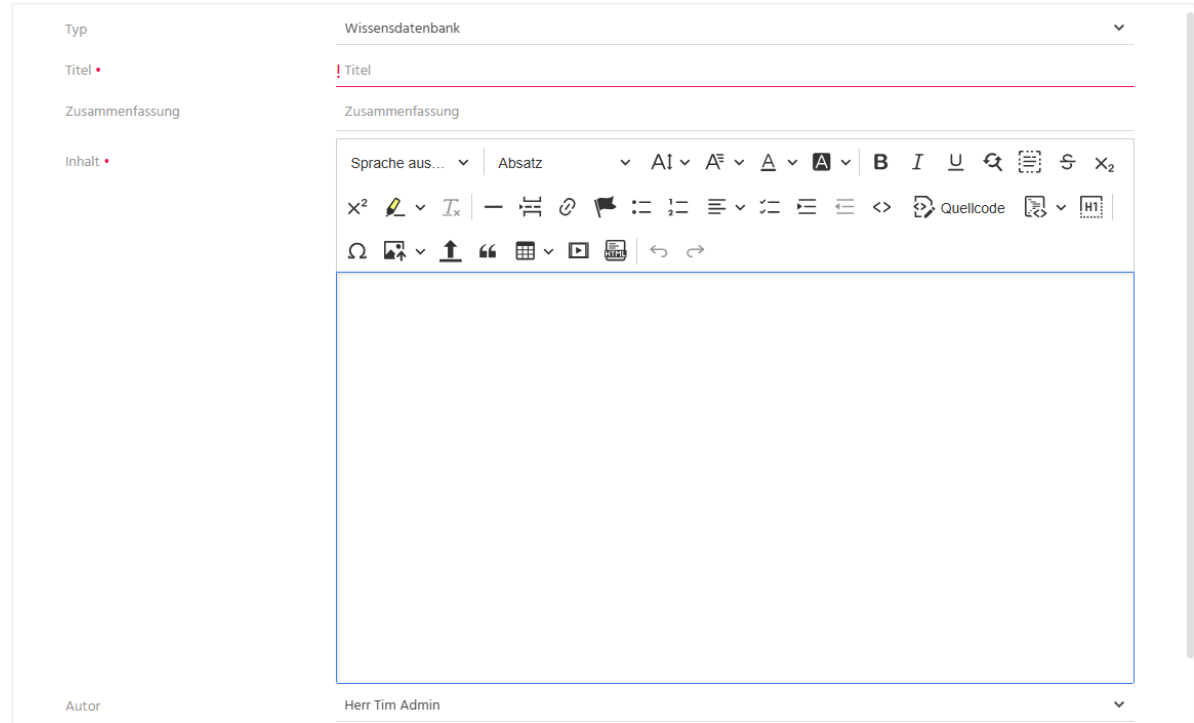


Wissens-
einträge
anlegen

Wissensbeiträge

Typ

- Wissensbeiträge vom Typ **„Wissensdatenbank“** können allgemein verwendet werden.
- Der Typ **„Lösung“** wird für die Zuordnung zu Servicetickets verwendet (Siehe eigenes Kapitel).



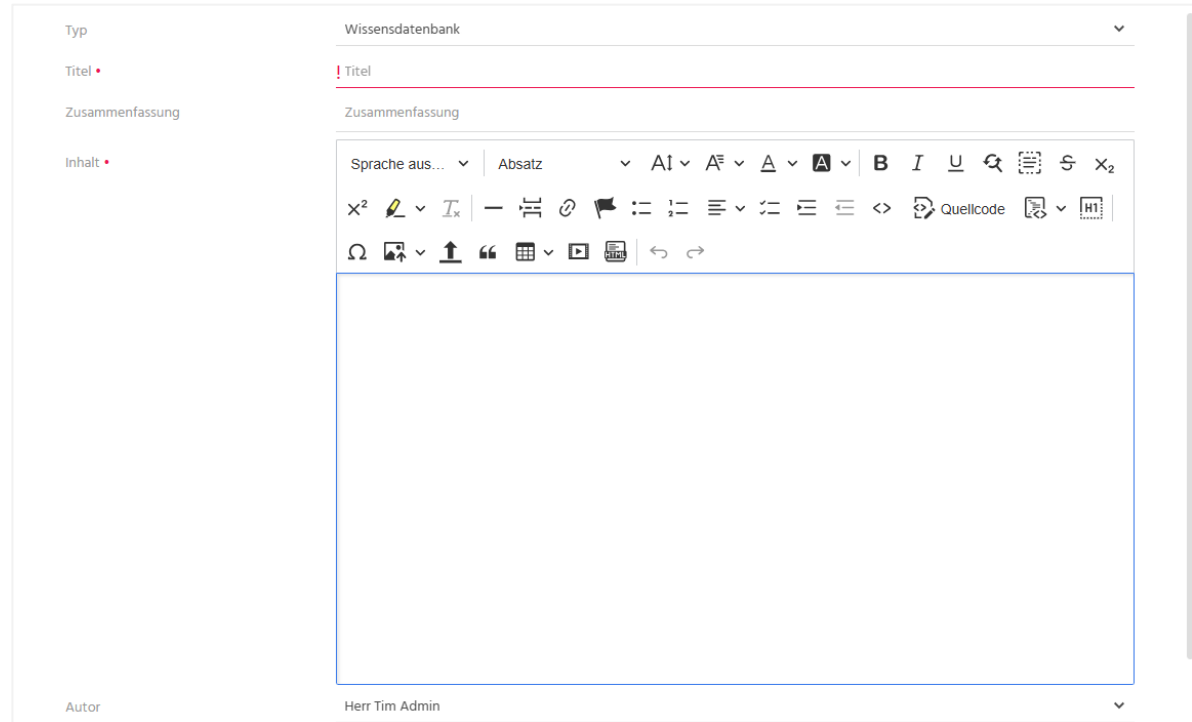
The screenshot displays the ADITO knowledge base editor. On the left, a sidebar contains the labels 'Typ', 'Titel', 'Zusammenfassung', and 'Inhalt'. The main editing area is titled 'Wissensdatenbank' and includes a red error indicator next to the 'Titel' field. Below the title is a section for 'Zusammenfassung' (Summary) with a rich text editor. The editor's toolbar features various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color), alignment (left, center, right, justified), indentation, bulleted and numbered lists, link insertion, unlink, source code, and image/video embedding. The editor area is currently empty. At the bottom, the 'Autor' (Author) field is populated with 'Herr Tim Admin'.

Wissensbeiträge

Titel und Zusammenfassung

Neben einem **Titel** kann eine **Zusammenfassung**, die den Inhalt kurz beschreibt erfasst werden.

Die Zusammenfassung wird in der Vorschau als eigener Bereich angezeigt.



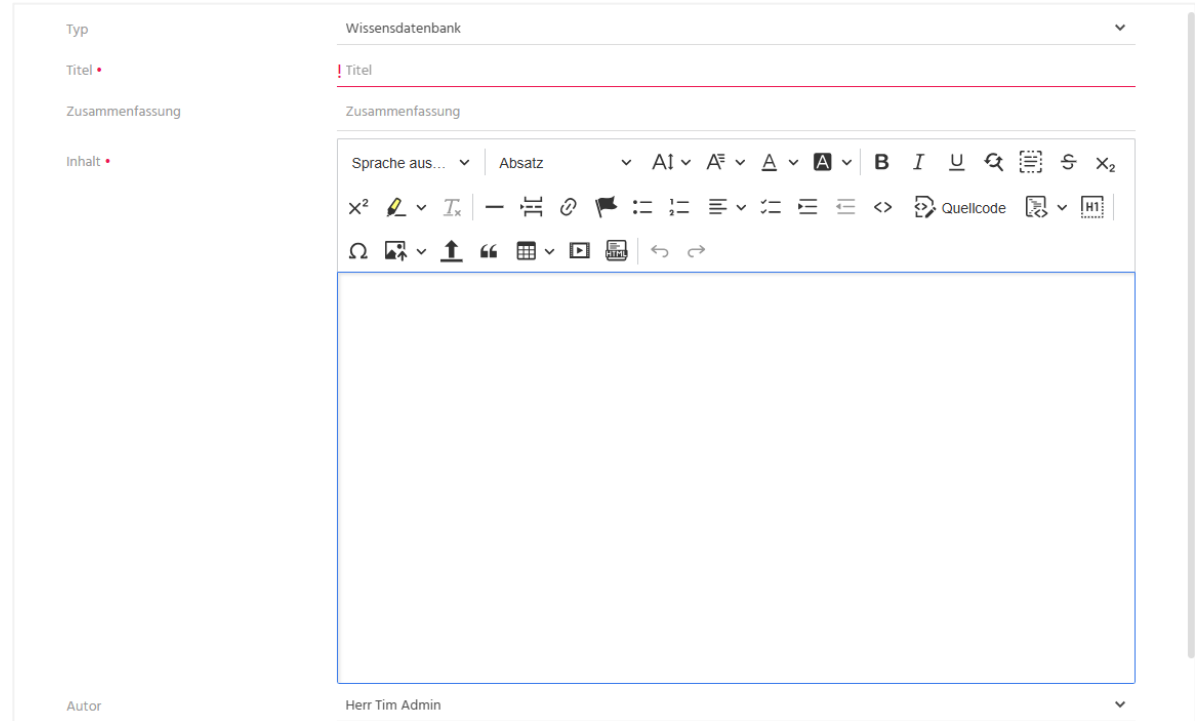
The screenshot displays the ADITO knowledge contribution editor. On the left, a sidebar contains three sections: 'Typ' (set to 'Wissensdatenbank'), 'Titel' (marked with a red dot), and 'Zusammenfassung' (marked with a red dot). Below these is the 'Inhalt' section, also marked with a red dot. The main editing area on the right is titled 'Wissensdatenbank' and contains a 'Titel' field (indicated by a red exclamation mark) and a 'Zusammenfassung' field. The 'Zusammenfassung' field is equipped with a rich text editor toolbar featuring options for language, paragraph formatting, text color, background color, bold, italic, underline, link, unlink, list creation, list editing, indent, outdent, code, source code, and table insertion. Below the toolbar is a large text area for the summary. At the bottom, the 'Autor' field is populated with 'Herr Tim Admin'.

Wissensbeiträge

Inhalt erfassen mittels HTML-Editor

Der **Inhalt** eines Beitrags wird mit einem **HTML-Editor** formatiert erfasst.

Die einzelnen Formatierungsmöglichkeiten für Text, Bild etc. werden in der eigenständigen Dokumentation zum HTML-Editor beschrieben.



The screenshot displays the ADITO HTML editor interface. On the left, a sidebar contains labels for 'Typ', 'Titel', 'Zusammenfassung', 'Inhalt', and 'Autor'. The main editing area is titled 'Wissensdatenbank' and includes fields for 'Titel' and 'Zusammenfassung'. Below these is a rich text editor with a comprehensive toolbar. The toolbar includes options for language selection, paragraph formatting (bulleted, numbered, indented), text formatting (bold, italic, underline, strikethrough), list creation, link insertion, image insertion, table creation, and a 'Quellcode' (source code) view. A large text area is provided for content entry. At the bottom, the 'Autor' field is populated with 'Herr Tim Admin'.

Wissensbeiträge

Autor und Verantwortlich

	Titel ▾	Vorname ▾	Nachname ▾	Firma ▾	
		Steffen	Abend	privat	
		Tim	Admin	meineFirma GmbH	
				Rixner und Rupp SE	
				Rixner und Rupp SE	
				Firmengruppe Matthias Bogen	
				Industrial Steel AG	
Autor	Herr Tim Admin				⬆
Verantwortlich	Herr Tim Admin				⬇
Kategorie	Kategorie				⬇

Jedem Beitrag werden ein **Autor** und **Verantwortlicher** zugewiesen.
Da es sich bei diesen Wissensbeiträgen auch um externe Quellen handeln kann, können diese Felder **auch mit Kontakten (die nicht Mitarbeiter sind)** befüllt werden.

Wissensbeiträge

Veröffentlichung

Autor	Herr Tim Admin	▼
Verantwortlich	Herr Tim Admin	▼
Kategorie	<i>Kategorie</i>	▼
Tags		
+ Tag		▼ -
Sichtbarkeit		
Veröffentlichung	Intern	⬆ ⬇ ⬇ ⬆
News	Intern	
News	Partner	
Verknüpfungen	Öffentlich	
+		
Dokument		
+		

Wissensbeiträge

Kategorie

Kategorien werden verwendet, um Wissensbeiträge zu strukturieren und schneller zu finden. Weitere Kategorien können im gleichnamigen Context angelegt werden.

Autor

Verantwortlich

Kategorie

Tags

+ Tag

Sichtbarkeit

Veröffentlichung

News

News

Verknüpfungen

+

Kategorie

Symbol

Name

F.A.Q.

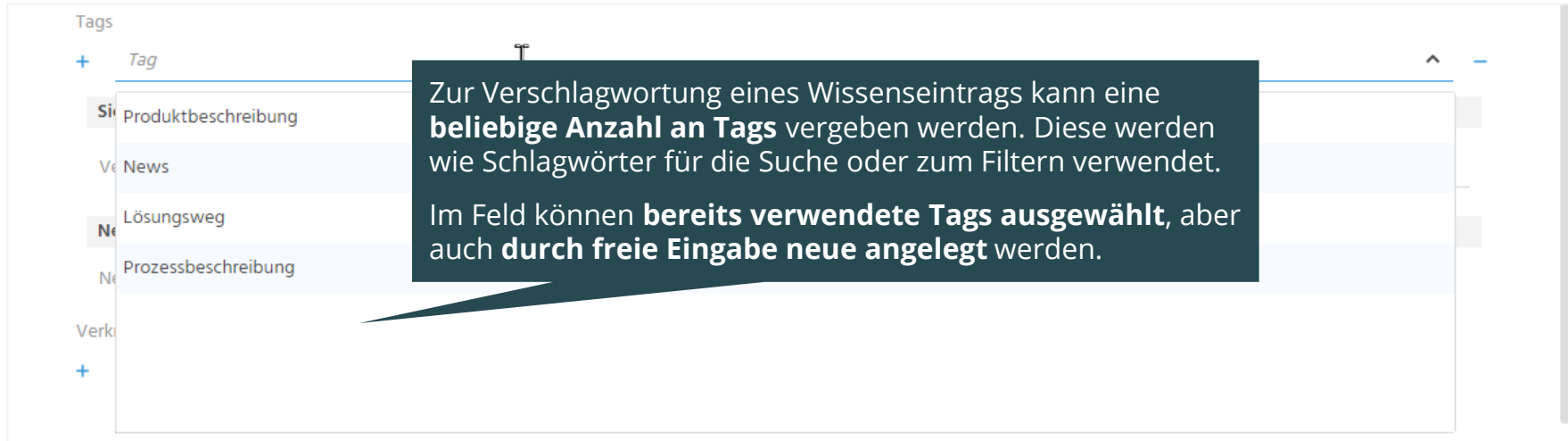
Unsere Firma

News

Lösungen

Wissensbeiträge

Tags



Tags

+ Tag

- Si Produktbeschreibung
- Ve News
- Ne Lösungsweg
- Ne Prozessbeschreibung
- Verk

+

Zur Verschlagwortung eines Wissensbeitrags kann eine **beliebige Anzahl an Tags** vergeben werden. Diese werden wie Schlagwörter für die Suche oder zum Filtern verwendet.

Im Feld können **bereits verwendete Tags ausgewählt**, aber auch **durch freie Eingabe neue angelegt** werden.



Diese Tags werden **nicht** im Wissensbeitrag (Vorschau oder Hauptansicht) angezeigt. Sie können nur in der Bearbeitungsansicht eingesehen und bearbeitet werden.

Beachten Sie zudem, dass hier der Begriff „Tag“ nicht für die Funktion der individuellen Tags bzw. Favoriten verwendet wird.

Wissensbeiträge

Verknüpfungen

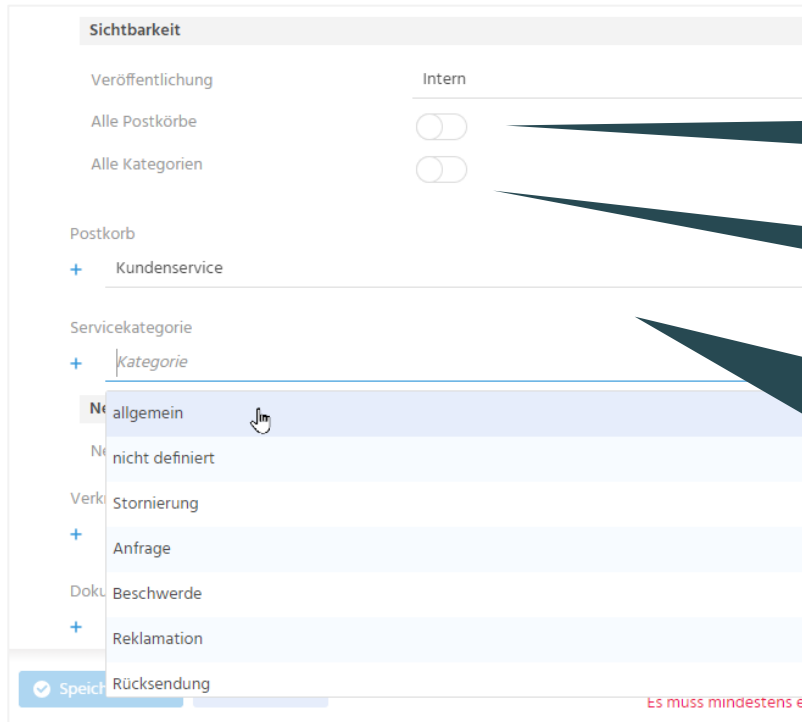
Verknüpfung	Beleg			▼
	Besuchseintrag			▼
	Firma			▼
	Kampagne			▼
	Kampagnen Stufe			▼
	Kontakt			▼
	Leadimport			▼
+	! Typ	^	! Datensatz	▼
	Produkt	▼	Ersatzteil 1.003	▼

Wissensbeiträge die z.B. für einen bestimmten Kunden oder ein bestimmtes Produkt erfasst werden, können bei Neuanlage mit dem jeweiligen Datensatz verknüpft werden. In der Hauptansicht finden sich die Verknüpfungen in einem eigenen Tab.



Wissensbeitrag als Lösung

Wissensbeitrag als Lösung anlegen



Sichtbarkeit

Veröffentlichung Intern

Alle Postkörbe ☐

Alle Kategorien ☐

Postkorb

+ Kundenservice

Servicekategorie

+ Kategorie

allgemein

nicht definiert

Verk Stornierung

+ Anfrage

Doku Beschwerde

+ Reklamation

Speich Rücksendung

Es muss mindestens eine Serviceticket-Kategorie ausgewählt sein.

Beiträge, die automatisch in bestimmten Servicetickets bereitgestellt werden, werden vom **Typ „Lösung“** angelegt.

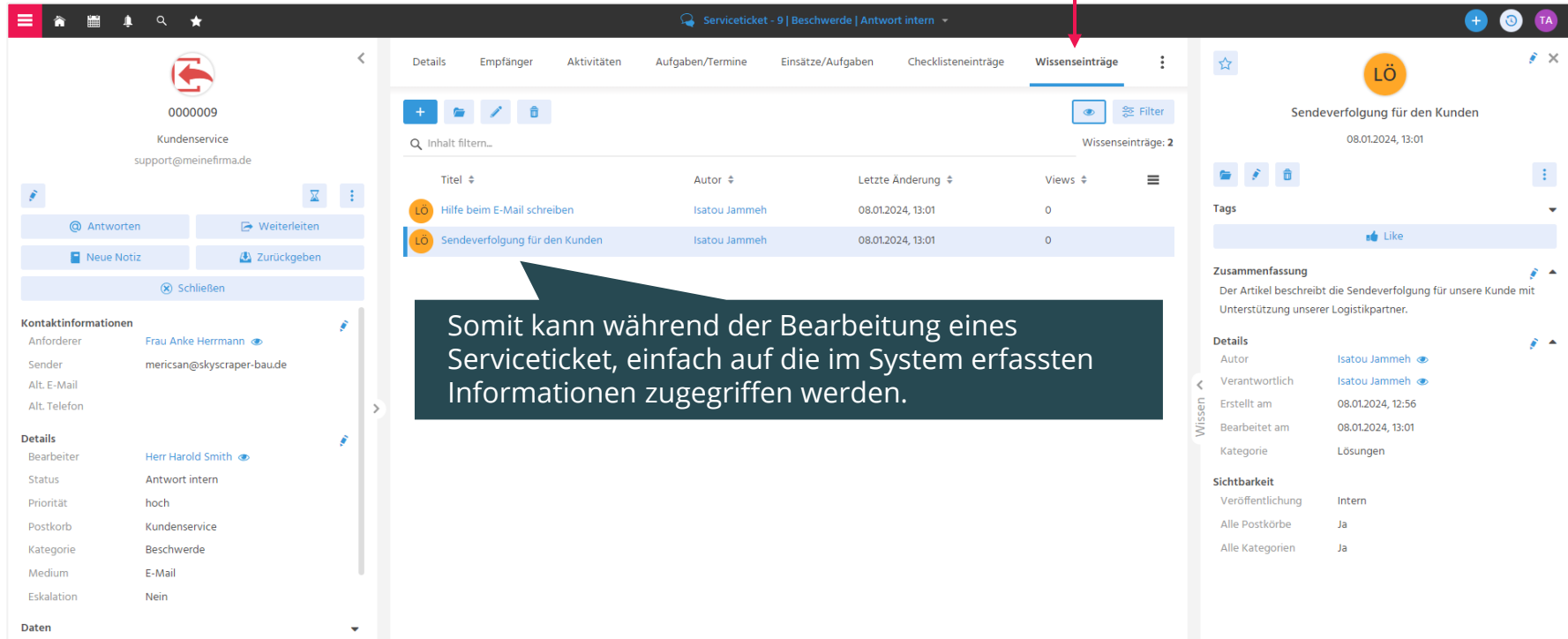
Wird der Wissensbeitrag in allen Servicetickets aus allen Postkörben benötigt, wird dieses Kennzeichen aktiviert.

Wird der Wissensbeitrag in allen Servicetickets mit allen Kategorien benötigt, wird dieses Kennzeichen aktiviert.

Andernfalls können einzelne Postkörbe oder Kategorien ausgewählt werden. Somit wird der Wissensbeitrag bspw. nur in einem Serviceticket angezeigt, das sich im Postkorb „Kundenservice“ befindet und der Kategorie „allgemein“ zugeordnet ist, um dort dem Serviceteam schnellstmöglich Informationen zur Verfügung zu stellen.

Wissensbeiträge

Wissensbeitrag im Serviceticket



The screenshot displays the ADITO system interface. On the left, a sidebar shows contact information for 'Kundenservice' (support@meinefirma.de) and details for a service ticket (0000009). The main area shows a list of knowledge contributions under the 'Wissenseinträge' tab. A red arrow points to this tab. A callout box highlights that information can be accessed during ticket processing.

Wissenseinträge

Titel	Autor	Letzte Änderung	Views
Hilfe beim E-Mail schreiben	Isatou Jammeh	08.01.2024, 13:01	0
Sendeverfolgung für den Kunden	Isatou Jammeh	08.01.2024, 13:01	0

Somit kann während der Bearbeitung eines Serviceticket, einfach auf die im System erfassten Informationen zugegriffen werden.

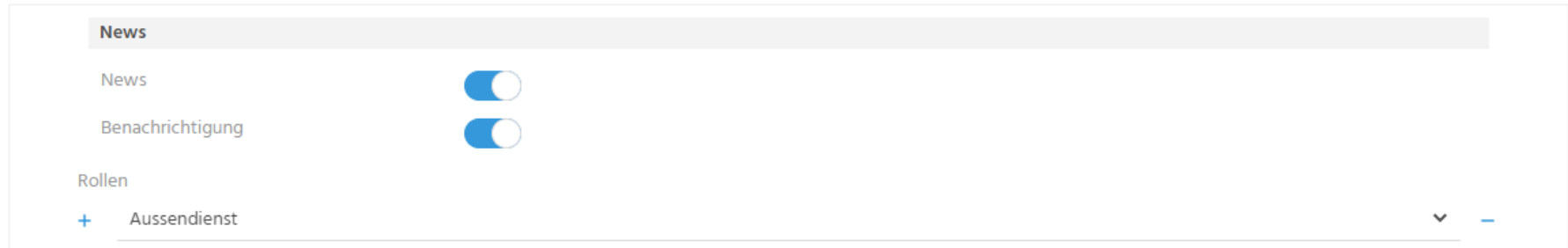


Wissensbeitrag als News

Wissensbeitrag als News aussteuern

Um Mitarbeiter über einen neuen Beitrag zu informieren, kann die News-Funktion genutzt werden.

Hierbei können Sie angeben, ob Anwender eine **Benachrichtigung** erhalten sollen und welche **Rolle** ein Anwender haben muss, um über die News informiert zu werden. Wenn Sie keine Rolle angeben, können alle Anwender der gewählten Veröffentlichungsstufe den Wissensbeitrag in ihren News sehen.



Benachrichtigungen werden **nur bei Neuanlage eines Wissensbeitrags** versendet, nicht, wenn Sie einen Wissensbeitrag nachträglich anpassen.

Wissensbeiträge

News-Dashlets im DashletStore

Die Anzeige von als „News“ gekennzeichneten Wissensbeiträgen wird auf der Nutzer-Seite über **zwei verfügbare Dashlets** gelöst. Diese sind im **DashletStore** unter der Kategorie „Wissen“ zu finden.



Newsfeed (Vollständig)

Zeigt News-Artikel vollständig an

Hinzufügen

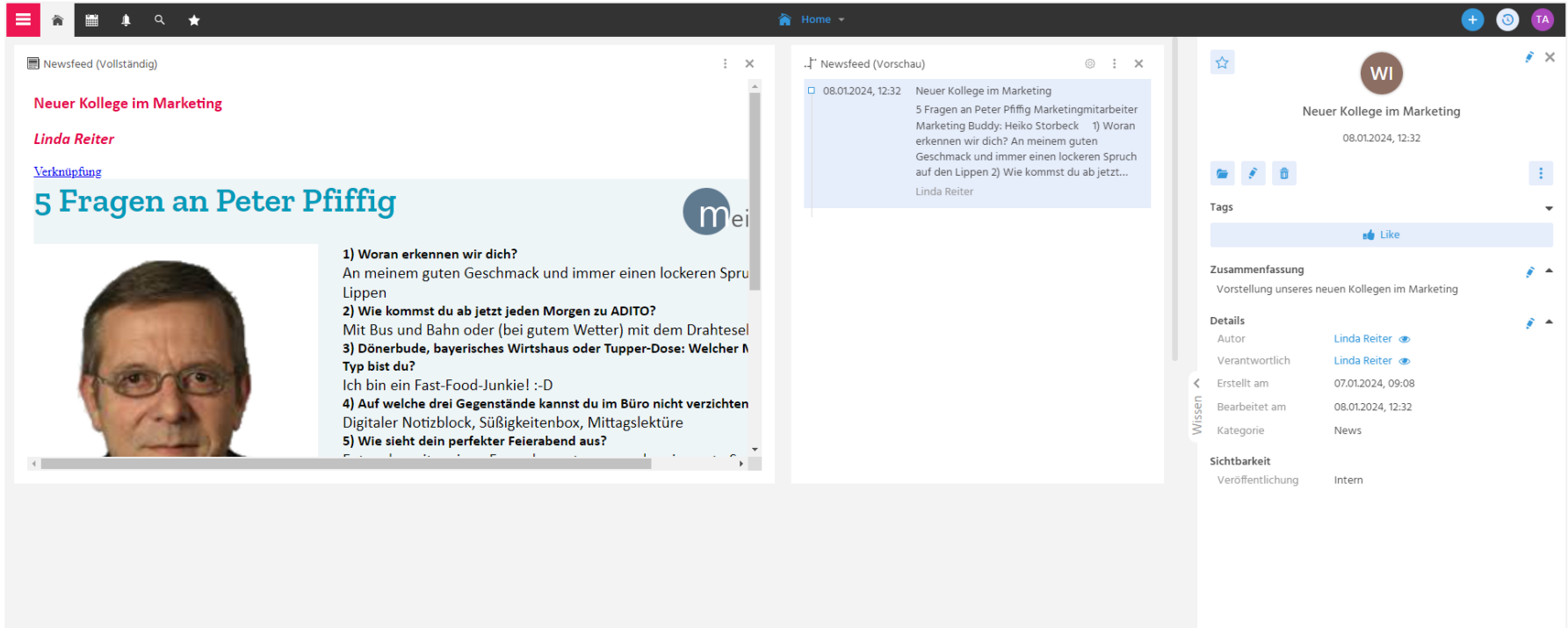


Newsfeed (Vorschau)

Hinzufügen

Wissensbeiträge

News-Dashlets



The screenshot displays the ADITO News-Dashlets interface. The top navigation bar includes a menu icon, home, calendar, notifications, search, and star icons, along with a 'Home' dropdown and user profile icons. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Newsfeed (Vollständig)', shows a full article titled 'Neuer Kollege im Marketing' by Linda Reiter, with a link to '5 Fragen an Peter Pfffig' and a profile picture of Peter Pfffig. The right panel, titled 'Newsfeed (Vorschau)', shows a preview of the same article. The right sidebar contains a 'Wissen' section with a 'WI' icon, the title 'Neuer Kollege im Marketing', the date '08.01.2024, 12:32', a 'Like' button, a 'Zusammenfassung' section, and a 'Details' section with metadata.

Newsfeed (Vollständig)

Neuer Kollege im Marketing

Linda Reiter

[Verknüpfung](#)

5 Fragen an Peter Pfffig

1) Woran erkennen wir dich?
An meinem guten Geschmack und immer einen lockeren Spruch auf den Lippen

2) Wie kommst du ab jetzt jeden Morgen zu ADITO?
Mit Bus und Bahn oder (bei gutem Wetter) mit dem Drahtesel

3) Dönerbude, bayerisches Wirtshaus oder Tupper-Dose: Welcher N Typ bist du?
Ich bin ein Fast-Food-Junkie! :-D

4) Auf welche drei Gegenstände kannst du im Büro nicht verzichten?
Digitaler Notizblock, Süßigkeitenbox, Mittagslektüre

5) Wie sieht dein perfekter Feierabend aus?

Newsfeed (Vorschau)

08.01.2024, 12:32 Neuer Kollege im Marketing

5 Fragen an Peter Pfffig Marketingmitarbeiter Marketing Buddy: Heiko Storbeck 1) Woran erkennen wir dich? An meinem guten Geschmack und immer einen lockeren Spruch auf den Lippen 2) Wie kommst du ab jetzt...

Linda Reiter

Wissen

WI

Neuer Kollege im Marketing

08.01.2024, 12:32

Tags

Like

Zusammenfassung

Vorstellung unseres neuen Kollegen im Marketing

Details

Autor Linda Reiter

Verantwortlich Linda Reiter

Erstellt am 07.01.2024, 09:08

Bearbeitet am 08.01.2024, 12:32

Kategorie News

Sichtbarkeit

Veröffentlichung Intern

Wissensbeiträge

News Benachrichtigungen

Benachrichtigungen

Archivieren

Gelesen setzen

Neu setzen

Benachrichtigungen: 12

Filter

☐	TITEL	DATUM	USER	BESCHREIBUNG
☒	Neuer Kollege im Vertrieb	08.02.2023, 16:49		Wir begrüßen Franz Müller
☐	Neuer Kollege im Vertrieb	08.02.2023, 16:49		Wir begrüßen Franz Müller
☐	Konze...			... als neuer Betreuer zugewiesen.
☐	Beur...			...eisliste" und Wert wurde gesetzt auf "Sonderpreisliste" und Wert wurde gesetzt auf "undefined"
☐	Aust...			...tarbeiterzahl" und Wert wurde gesetzt auf "268" und Wert wurde gesetzt auf "undefined"
☐	1011			...ektstart wurde gesetzt auf "01.11.2021"
☐	Besp...			
☐	Abst...			
☐	Besp...			
☐	Ansp...			
☐	Info...			
☐	Klärung der technischen Voraussetzungen	14.01.2023, 14:51	Lisa Sommer	Datum wurde gesetzt auf "09.12.2021 15:46"

WISSEN

WI

Neuer Kollege im Vertrieb

08.02.2023, 16:49

TAGS

Like

ZUSAMMENFASSUNG

DETAILS

Autor

Tim Admin

Verantwortlich

Tim Admin

Erstellt am

08.02.2023, 16:49

Veröffentlichung

Intern

Sie erhalten die News in den Benachrichtigungen oder als Pop-Up

Neuer Kollege im Vertrieb

Wir begrüßen Franz Müller

08.02.23, 16:49

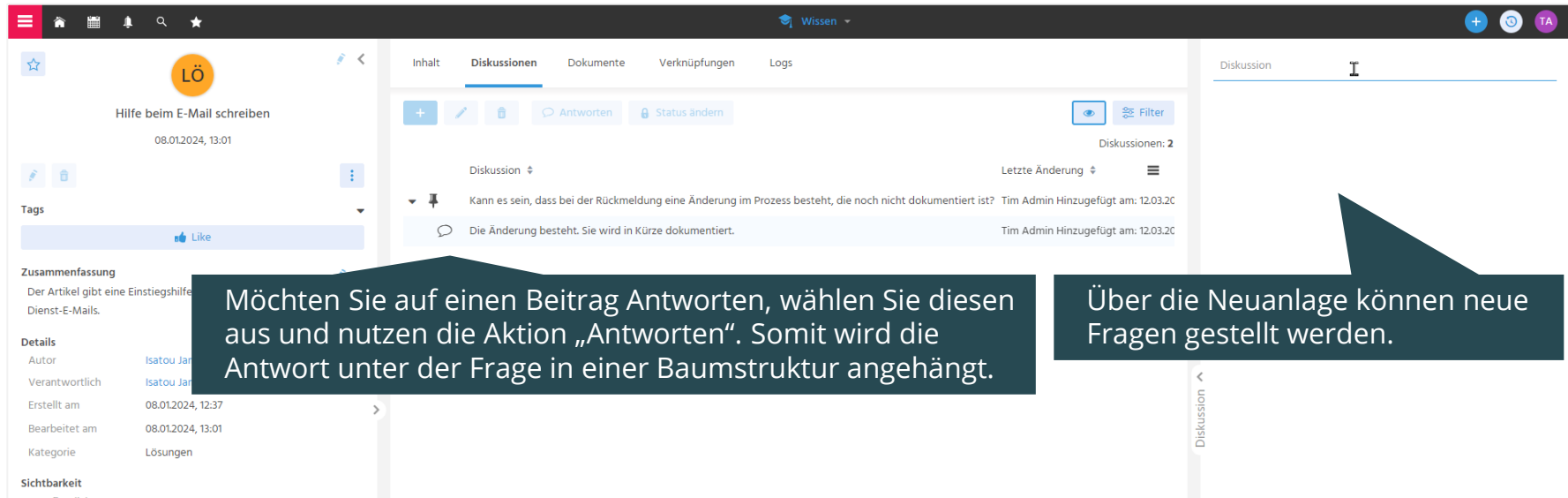


Diskussionen

Wissensbeiträge

Diskussion – Kommunikation direkt am Wissensbeitrag

Die Funktion „Diskussionen“ ist die Möglichkeit Fragen und Antworten zu einem Wissensbeitrag zu notieren. Jeder hat hier die Möglichkeit seine Fragen zu platzieren.



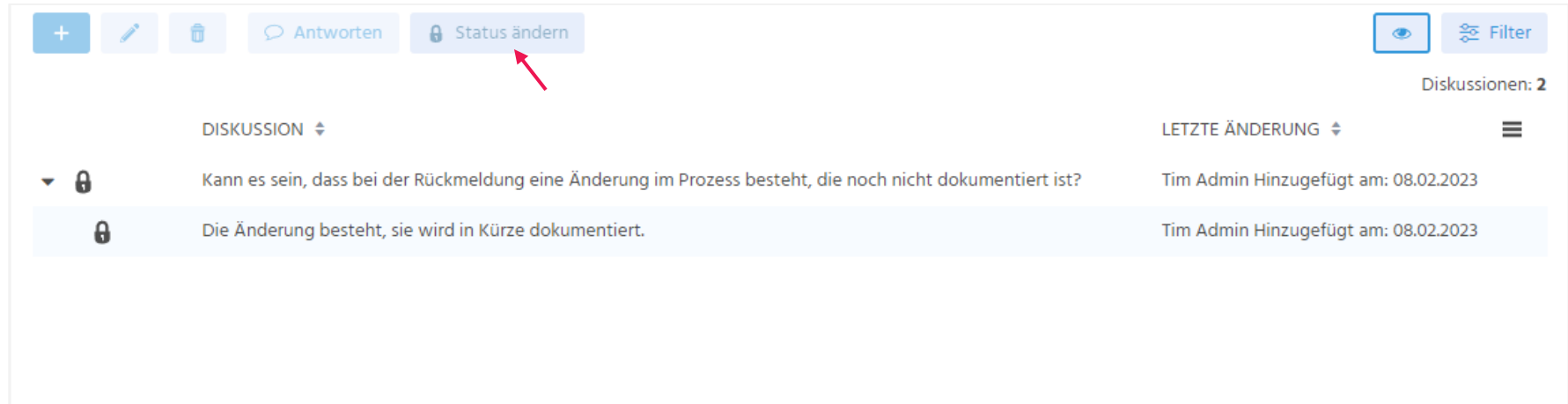
The screenshot displays the ADITO web interface. On the left, a sidebar shows a knowledge article titled 'Hilfe beim E-Mail schreiben' with a 'LÖ' (Lösung) status icon. The main content area is divided into tabs: 'Inhalt', 'Diskussionen' (selected), 'Dokumente', 'Verknüpfungen', and 'Logs'. Under the 'Diskussionen' tab, there are buttons for '+', 'Antworten', and 'Status ändern'. A list of discussions is shown, with two entries by 'Tim Admin' from 12.03.20. The right side of the interface shows a text input field for a new discussion. Two callout boxes provide instructions: one points to the 'Antworten' button, and the other points to the discussion input field.

Möchten Sie auf einen Beitrag Antworten, wählen Sie diesen aus und nutzen die Aktion „Antworten“. Somit wird die Antwort unter der Frage in einer Baumstruktur angehängt.

Über die Neuanlage können neue Fragen gestellt werden.

Schließen von beantworteten Fragen

Sobald eine Diskussion abgeschlossen ist, kann nach Auswahl eines Beitrags über die Aktion „Status ändern“ der Verlauf gesperrt werden. Somit kann auf keinen Beitrag der gewählten Frage geantwortet werden. Die Sperrung kann mit der Aktion „Status ändern“ auch wieder aufgehoben werden.



The screenshot displays the ADITO interface for managing discussions. At the top, there is a toolbar with several icons: a plus sign, a pencil, a trash can, a speech bubble labeled 'Antworten', and a lock icon labeled 'Status ändern'. A red arrow points to the 'Status ändern' button. To the right of the toolbar is a 'Filter' button. Below the toolbar, the text 'Diskussionen: 2' is visible. The main content area shows a list of discussions. The first discussion is titled 'Kann es sein, dass bei der Rückmeldung eine Änderung im Prozess besteht, die noch nicht dokumentiert ist?' and is marked with a lock icon. The second discussion is titled 'Die Änderung besteht, sie wird in Kürze dokumentiert.' and is also marked with a lock icon. Both discussions are attributed to 'Tim Admin' and dated '08.02.2023'.

DISKUSSION	LETZTE ÄNDERUNG
▼ Kann es sein, dass bei der Rückmeldung eine Änderung im Prozess besteht, die noch nicht dokumentiert ist?	Tim Admin Hinzugefügt am: 08.02.2023
Die Änderung besteht, sie wird in Kürze dokumentiert.	Tim Admin Hinzugefügt am: 08.02.2023



Views & Likes

Wissensbeiträge

Views und Likes

- Ein View ist jeder Aufruf durch einen Benutzer, d.h. wenn ein Benutzer diesen Eintrag zweimal öffnet, ergibt dies zwei Views.
- Einzigartige Views, Benutzer die den Eintrag mehrmals geöffnet haben, werden nur einmal gezählt
- Um einen Eintrag zu liken, wird die Aktion in der Vorschau verwendet.

The screenshot displays a mobile application interface for a knowledge base. At the top, there's a star icon, a profile icon with the initials 'LÖ', and a close button. The article title is 'Hilfe beim E-Mail schreiben' with a timestamp of '08.01.2024, 13:01'. Below the title are icons for folder, edit, and delete, and a three-dot menu. A 'Tags' section is followed by a 'Like' button. The main content area is divided into 'Zusammenfassung' (Summary) and 'Details'. The summary states: 'Der Artikel gibt eine Einstiegshilfe zum korrekten Schreiben von Dienst-E-Mails.' The details section lists: Autor (Isatou Jammeh), Verantwortlich (Isatou Jammeh), Erstellt am (08.01.2024, 12:37), Bearbeitet am (08.01.2024, 13:01), and Kategorie (Lösungen). At the bottom, statistics are shown: 14 Views, 8 Einzigartige Views, and 4 Likes. A 'Wissen' sidebar is visible on the left, and a back arrow is at the bottom right.

Hilfe beim E-Mail schreiben

08.01.2024, 13:01

Tags

Like

Zusammenfassung

Der Artikel gibt eine Einstiegshilfe zum korrekten Schreiben von Dienst-E-Mails.

Details

Autor Isatou Jammeh

Verantwortlich Isatou Jammeh

Erstellt am 08.01.2024, 12:37

Bearbeitet am 08.01.2024, 13:01

Kategorie Lösungen

14 Views

8 Einzigartige Views

4 Likes

Dieses Dokument unterliegt urheberrechtlichem Schutz. Sie dürfen die Inhalte für den vorgesehenen Zweck wie z.B. eine ADITO Schulung oder ein ADITO Projekt nutzen (insbesondere auch speichern und vervielfältigen), aber nur nach Absprache mit ADITO verändern, an Dritte weitergeben, veröffentlichen oder für andere Zwecke verwenden.



Einzigartige Beziehungen