



Wissensmanagement

ADITO Software GmbH

Ab Version xRM 2026.4.2 | Juli 2026





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

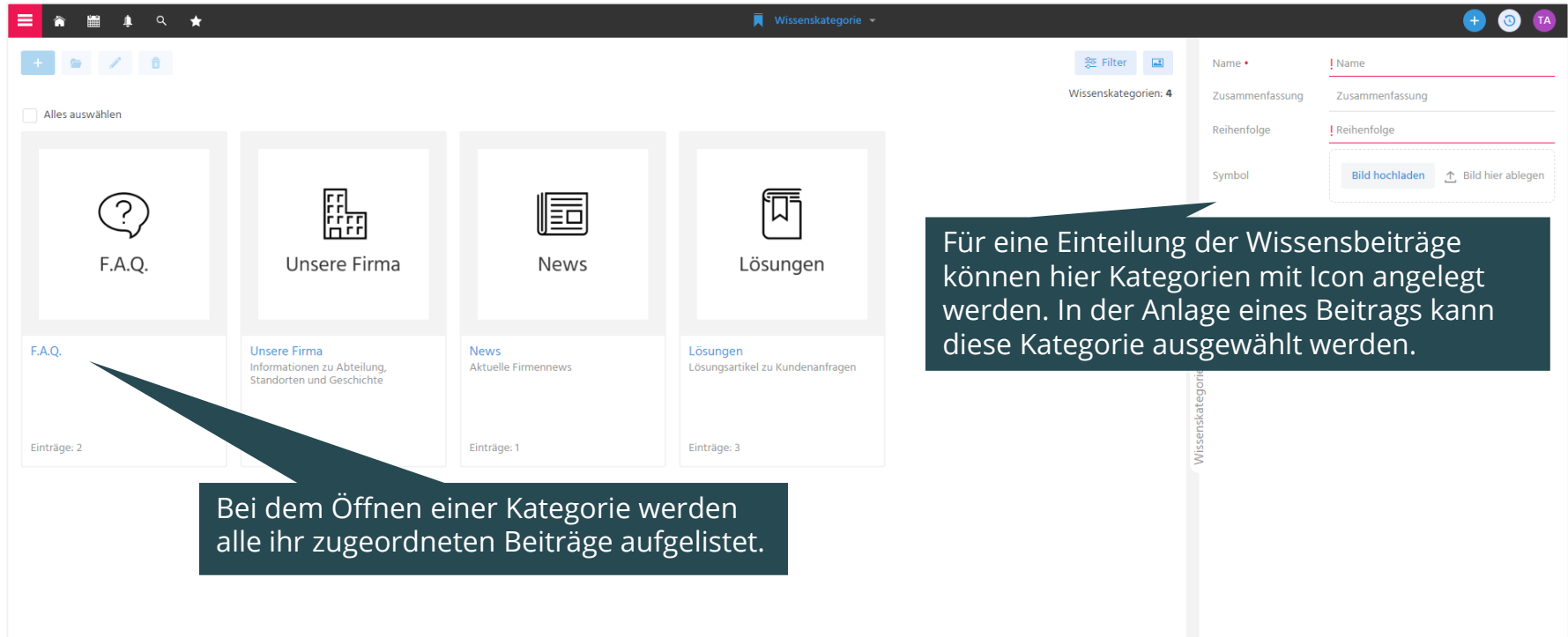
- [Wissenskategorien anlegen](#)
- [Wissensbeitrag anlegen](#)
 - [Typ](#)
 - [Titel und Zusammenfassung](#)
 - [Inhalt erfassen mittels HTML-Editor](#)
 - [Autor und Verantwortlicher](#)
 - [Veröffentlichung](#)
 - [Kategorie](#)
 - [Verknüpfungen](#)
- [Wissensbeitrag finden](#)
 - [Filtern](#)
 - [Suchen](#)
- [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](#)
- [Views und Likes](#)



Wissens-
kategorie
anlegen

Wissenskategorie

Anlage und Übersicht



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.

Wissenskategorie: 4

Filter

Name • ! Name

Zusammenfassung Zusammenfassung

Reihenfolge ! Reihenfolge

Symbol

Bild hochladen Bild hier ablegen

F.A.Q.

Unsere Firma

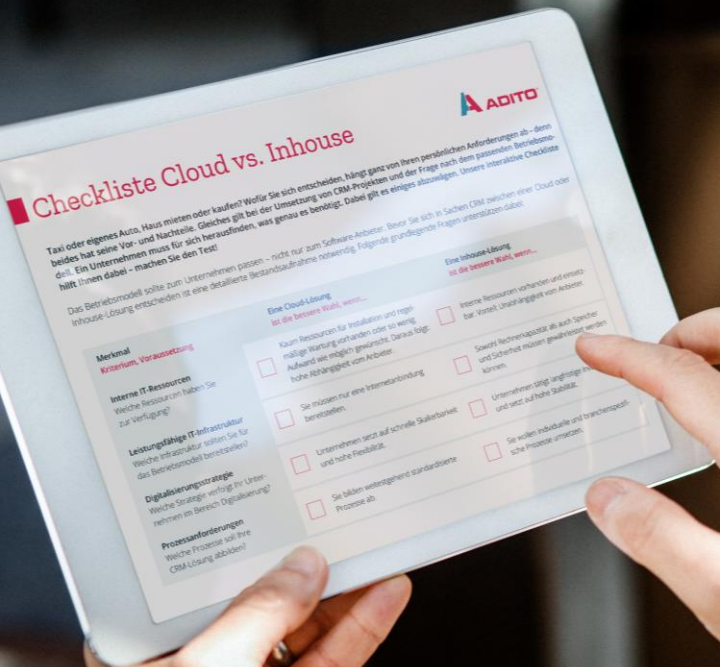
News

Lösungen

Einträge: 2

Einträge: 1

Einträge: 3

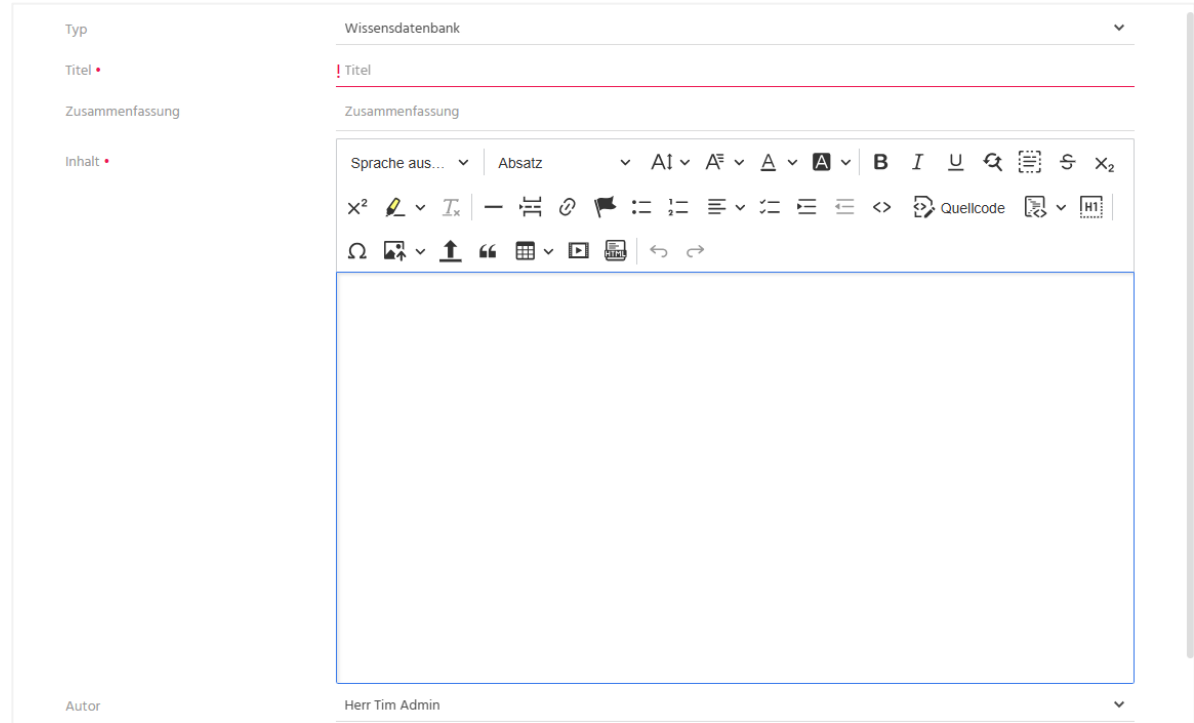


Wissens-
einträge
anlegen

Wissensbeiträge

Typ

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



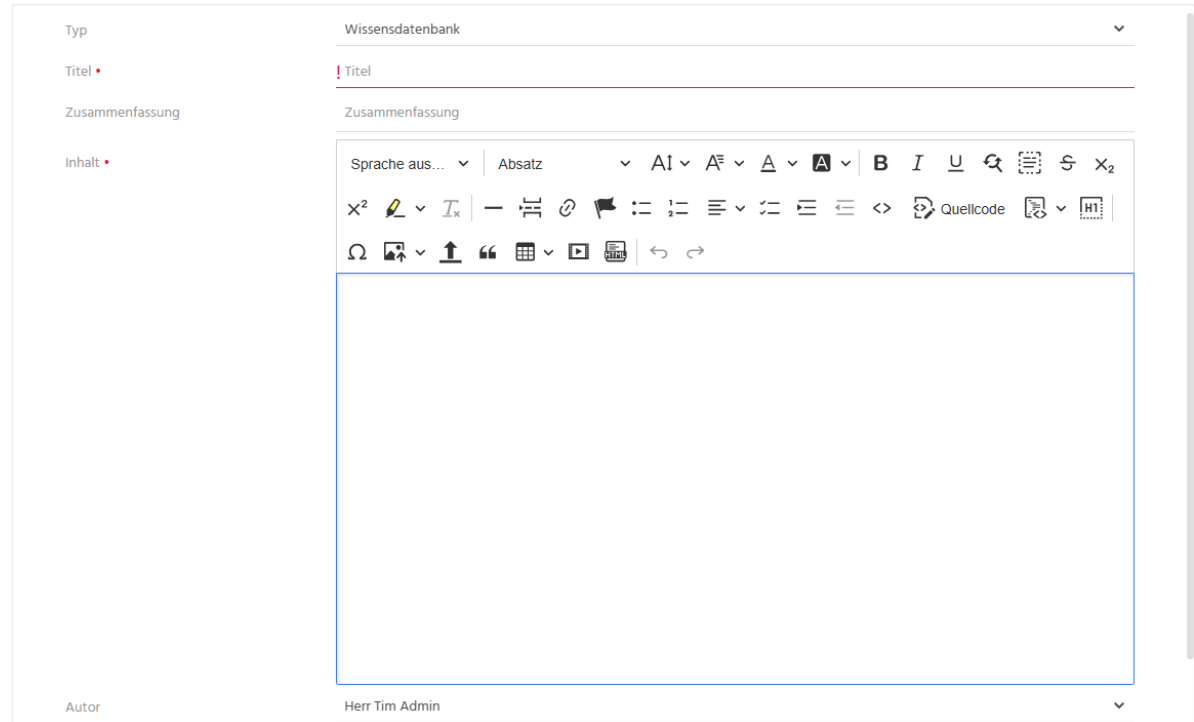
The screenshot displays the ADITO knowledge base editor. On the left, a sidebar contains the labels 'Typ', 'Titel', 'Zusammenfassung', and 'Inhalt'. The main editing area is titled 'Wissensdatenbank' and includes a red error indicator next to the 'Titel' field. Below the title is a large text area for the 'Zusammenfassung' (Summary). This text area is equipped with a rich text editor toolbar featuring various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color), alignment, indentation, bulleted and numbered lists, link insertion, unlink, source code, and other functions. At the bottom of the editor, 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.



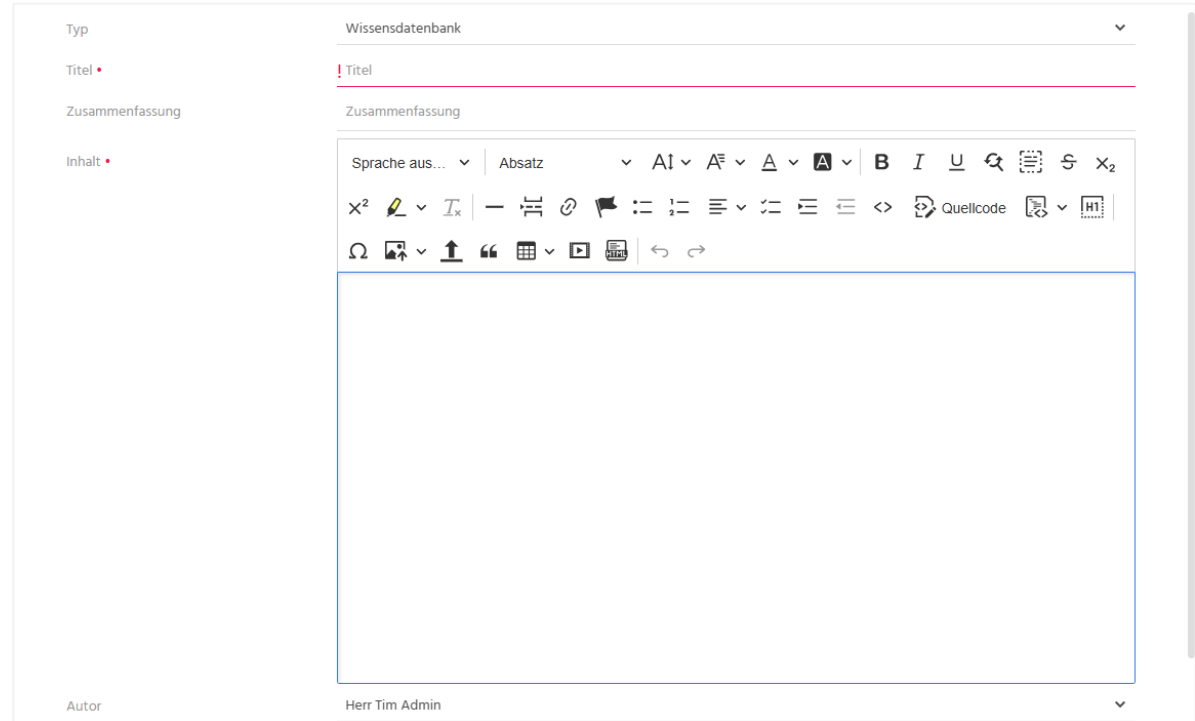
The screenshot shows a web form for creating a knowledge contribution. On the left is a sidebar with labels: 'Typ' (set to 'Wissensdatenbank'), 'Titel' (with a red dot), 'Zusammenfassung', and 'Inhalt' (with a red dot). The main area has a title field containing '!' Titel and a large summary text area. Above the text area is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, color, font size), alignment, lists, links, and media. The bottom of the form shows the author field, currently set to '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	Tim Admin	x
Verantwortlich	Tim Admin	x
Kategorie	Kategorie	v
Sichtbarkeit		
Veröffentlichung	Veröffentlichung	^
News	Q Suche	
News	Intern	
Verknüpfungen	Partner	
+	Öffentlich	

Wissensbeiträge

Kategorie

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

Autor

Verantwortlich

Kategorie

Sichtbarkeit

Veröffentlichung

News

News

Verknüpfungen

+

Dokument

+

Kategorie

Suche

Symbol	Name
	F.A.Q.
	Unsere Firma
	News
	Lösungen
	Dokumentation
	Documentation

Speichern und öffnen

Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Wissensbeiträge

Verknüpfungen

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

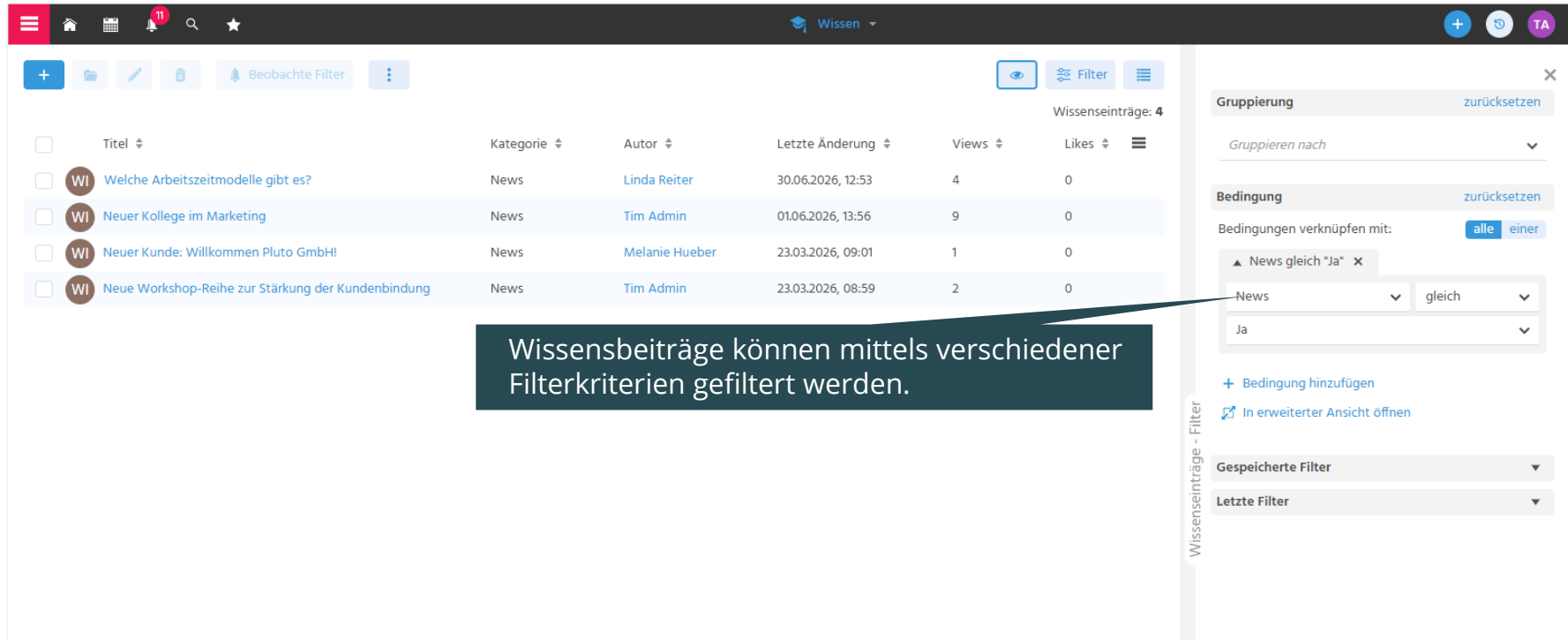
Wissensbeiträge die z.B. für einen bestimmten Kunden oder ein bestimmtes Produkt erfasst werden, können bei Neuanlage mit dem jeweiligen Datensatz verknüpft werden. In der Hauptansicht finden sich die Verknüpfungen in einem eigenen Tab.



Wissensbeitrag finden

Wissensbeiträge

Filtern: News, Kategorie, etc.



The screenshot displays the ADITO knowledge base interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, calendar, notifications (11), search, and a star. The main header shows 'Wissen' with a dropdown arrow. Below this, a toolbar contains icons for adding, editing, deleting, and observing filters. The main content area shows a list of news items with columns for selection, title, category, author, last change, views, and likes. A sidebar on the right contains filter options for grouping and conditions. A callout box points to the filter sidebar with the text: 'Wissensbeiträge können mittels verschiedener Filterkriterien gefiltert werden.'

☐	Titel	Kategorie	Autor	Letzte Änderung	Views	Likes
☐	WI Welche Arbeitszeitmodelle gibt es?	News	Linda Reiter	30.06.2026, 12:53	4	0
☐	WI Neuer Kollege im Marketing	News	Tim Admin	01.06.2026, 13:56	9	0
☐	WI Neuer Kunde: Willkommen Pluto GmbH!	News	Melanie Hueber	23.03.2026, 09:01	1	0
☐	WI Neue Workshop-Reihe zur Stärkung der Kundenbindung	News	Tim Admin	23.03.2026, 08:59	2	0

Wissenseinträge: 4

Filtern

Gruppierung zurücksetzen

Gruppieren nach

Bedingung zurücksetzen

Bedingungen verknüpfen mit: alle einer

News gleich "Ja" x

News gleich Ja

+ Bedingung hinzufügen

In erweiterter Ansicht öffnen

Gespeicherte Filter

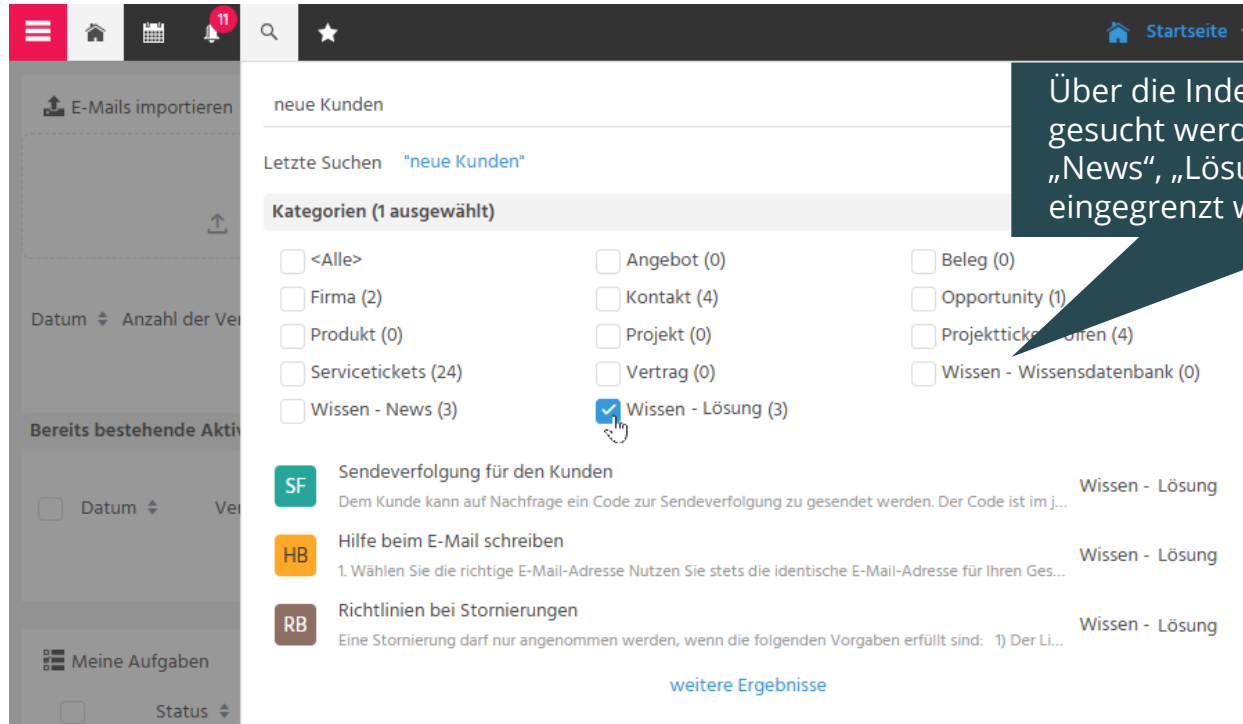
Letzte Filter

Wissenseinträge - Filter

Wissensbeiträge können mittels verschiedener Filterkriterien gefiltert werden.

Wissensbeiträge

Suchen



The screenshot shows the ADITO search interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, calendar, and notifications. Below this, a search bar contains the text "neue Kunden". To the right of the search bar, there is a "Startseite" button. Below the search bar, there is a section titled "Kategorien (1 ausgewählt)" which lists various categories with checkboxes. The "Wissen - Lösung (3)" category is selected, indicated by a blue checkmark and a mouse cursor. Below the categories, there is a list of search results. The first result is "Sendeverfolgung für den Kunden" with a green icon and the category "Wissen - Lösung". The second result is "Hilfe beim E-Mail schreiben" with an orange icon and the category "Wissen - Lösung". The third result is "Richtlinien bei Stornierungen" with a brown icon and the category "Wissen - Lösung". At the bottom of the search results, there is a link "weitere Ergebnisse".

neue Kunden

Letzte Suchen "neue Kunden"

Kategorien (1 ausgewählt)

- ☐ <Alle>
- ☐ Firma (2)
- ☐ Produkt (0)
- ☐ Servicetickets (24)
- ☐ Wissen - News (3)
- ☐ Angebot (0)
- ☐ Kontakt (4)
- ☐ Projekt (0)
- ☐ Vertrag (0)
- ☒ Wissen - Lösung (3)
- ☐ Beleg (0)
- ☐ Opportunity (1)
- ☐ Projekttickets (4)
- ☐ Wissen - Wissensdatenbank (0)

SF Sendeverfolgung für den Kunden
Dem Kunde kann auf Nachfrage ein Code zur Sendeverfolgung zu gesendet werden. Der Code ist im j... Wissen - Lösung

HB Hilfe beim E-Mail schreiben
1. Wählen Sie die richtige E-Mail-Adresse Nutzen Sie stets die identische E-Mail-Adresse für Ihren Ges... Wissen - Lösung

RB Richtlinien bei Stornierungen
Eine Stornierung darf nur angenommen werden, wenn die folgenden Vorgaben erfüllt sind: 1) Der Li... Wissen - Lösung

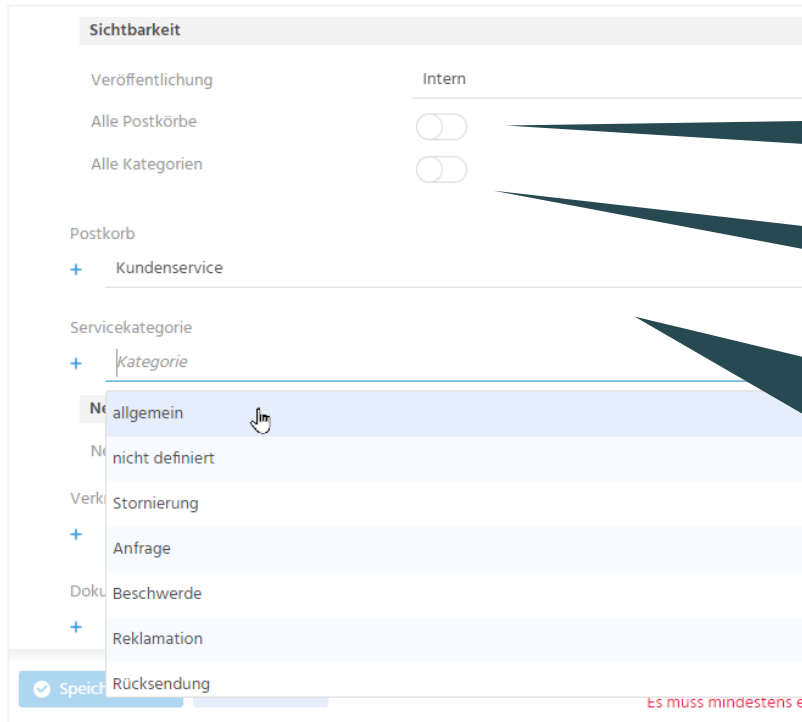
[weitere Ergebnisse](#)

Über die Indexsuche können Wissensbeiträge gesucht werden. Dabei kann auf die Kategorien „News“, „Lösung“ und „Wissensdatenbank“ eingegrenzt werden.



Wissensbeitrag als Lösung

Wissensbeitrag als Lösung anlegen



Sichtbarkeit

Veröffentlichung Intern

Alle Postkörbe ☐

Alle Kategorien ☐

Postkorb

+ Kundenservice

Servicekategorie

+ Kategorie

Neu allgemein

Neu nicht definiert

Verk Stornierung

+ Anfrage

Doku Beschwerde

+ Reklamation

Speichern Rücksendung

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.

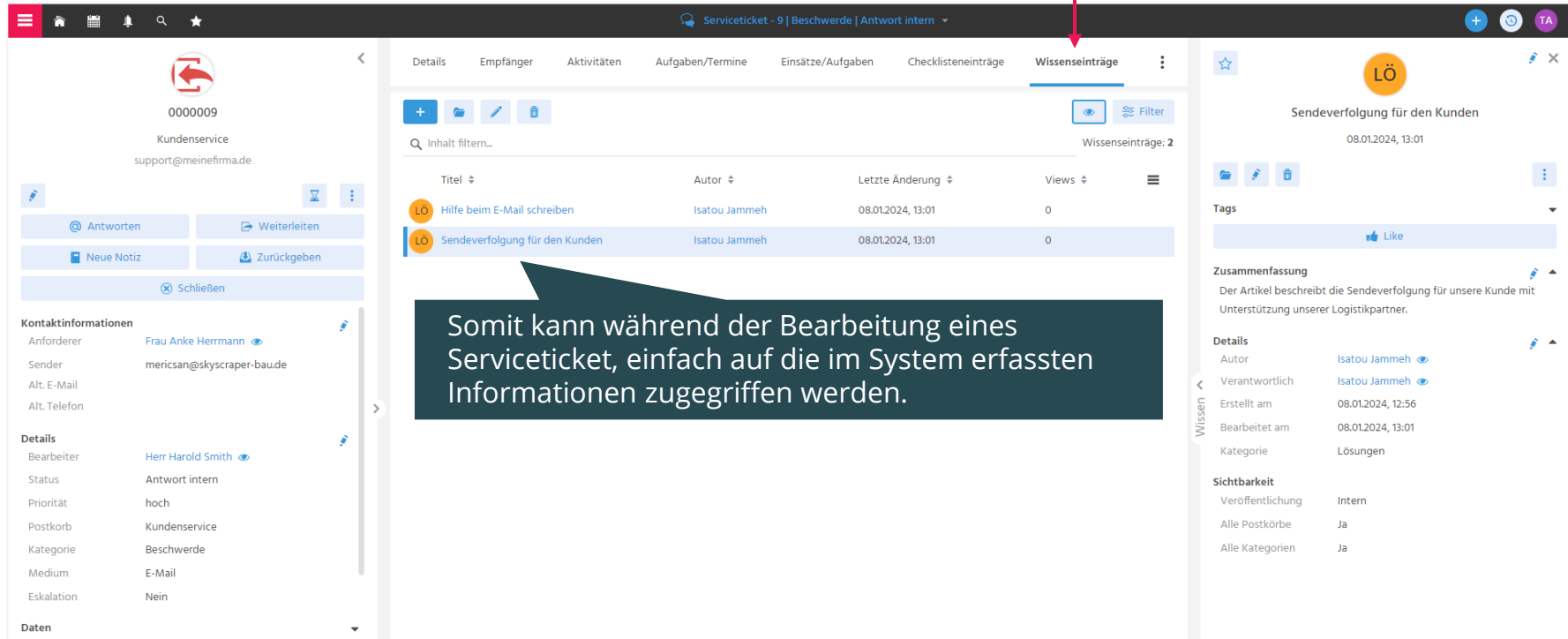
Wird der Wissensbeitrag in allen Servicetickets mit allen Kategorien benötigt, wird dieses Kennzeichen aktiviert.

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.

Es muss mindestens eine Serviceticket-Kategorie ausgewählt sein.

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 ticket. 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 zugriffen werden.



Wissensbeitrag als News

Wissensbeiträge

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.

News

News ☒

Benachrichtigung ☒

Rollen

+

Aussendienst

▼

—



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

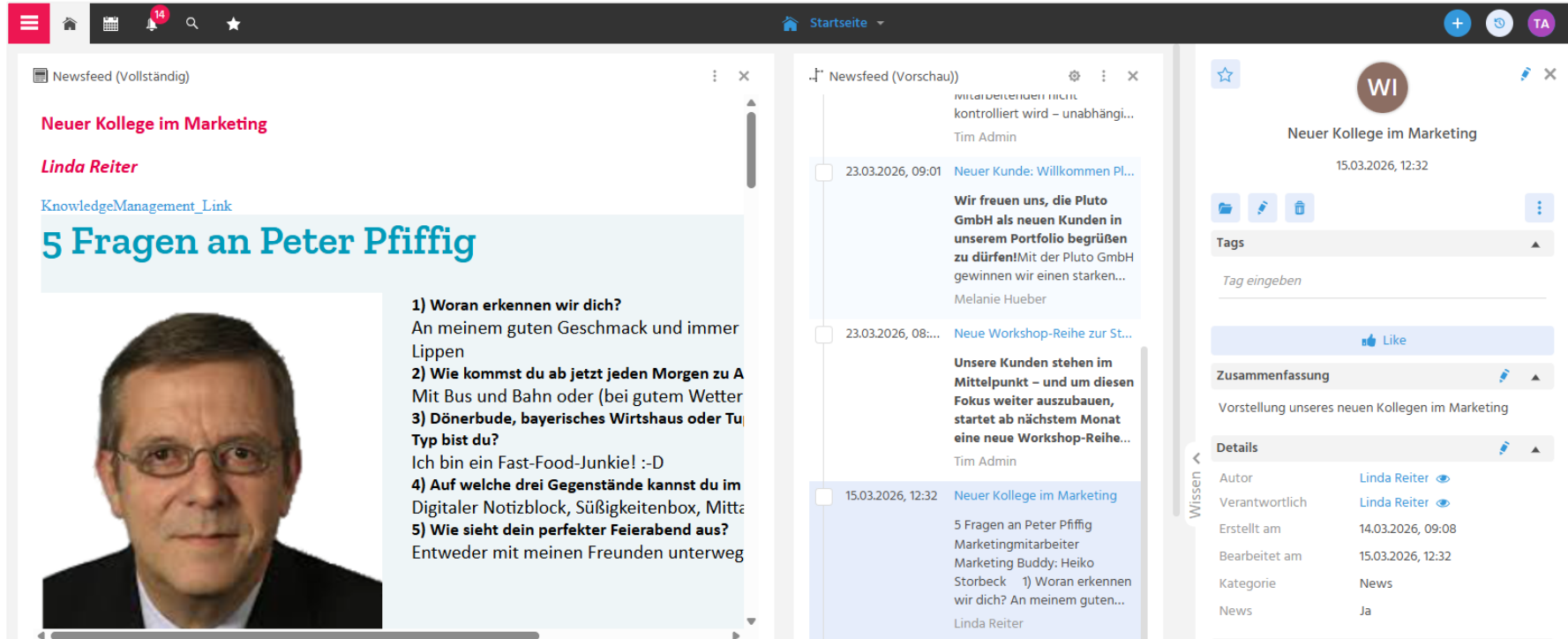


Newsfeed (Vorschau)

Hinzufügen

Wissensbeiträge

News-Dashlets



The screenshot displays the ADITO News-Dashlets interface, which is divided into three main panels. The top navigation bar includes a menu icon, a home icon, a calendar icon with a red notification badge showing '14', a search icon, and a star icon. The right side of the navigation bar shows the 'Startseite' dropdown and three circular profile icons (blue, white, and purple).

Left Panel (Newsfeed (Vollständig))

Neuer Kollege im Marketing
Linda Reiter
[KnowledgeManagement_Link](#)

5 Fragen an Peter Pfiffig



1) Woran erkennen wir dich?
An meinem guten Geschmack und immer Lippen

2) Wie kommst du ab jetzt jeden Morgen zu A
Mit Bus und Bahn oder (bei gutem Wetter

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

4) Auf welche drei Gegenstände kannst du im
Digitaler Notizblock, Süßigkeitenbox, Mitt

5) Wie sieht dein perfekter Feierabend aus?
Entweder mit meinen Freunden unterwegs

Middle Panel (Newsfeed (Vorschau))

23.03.2026, 09:01 **Neuer Kunde: Willkommen Pl...**

Wir freuen uns, die Pluto GmbH als neuen Kunden in unserem Portfolio begrüßen zu dürfen! Mit der Pluto GmbH gewinnen wir einen starken...
Melanie Hueber

23.03.2026, 08:... **Neue Workshop-Reihe zur St...**

Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt – und um diesen Fokus weiter auszubauen, startet ab nächstem Monat eine neue Workshop-Reihe...
Tim Admin

15.03.2026, 12:32 **Neuer Kollege im Marketing**

5 Fragen an Peter Pfiffig
Marketingmitarbeiter
Marketing Buddy: Heiko Storbeck 1) Woran erkennen wir dich? An meinem guten...
Linda Reiter

Right Panel (Details)

Neuer Kollege im Marketing
15.03.2026, 12:32

Tags
Tag eingeben

Like

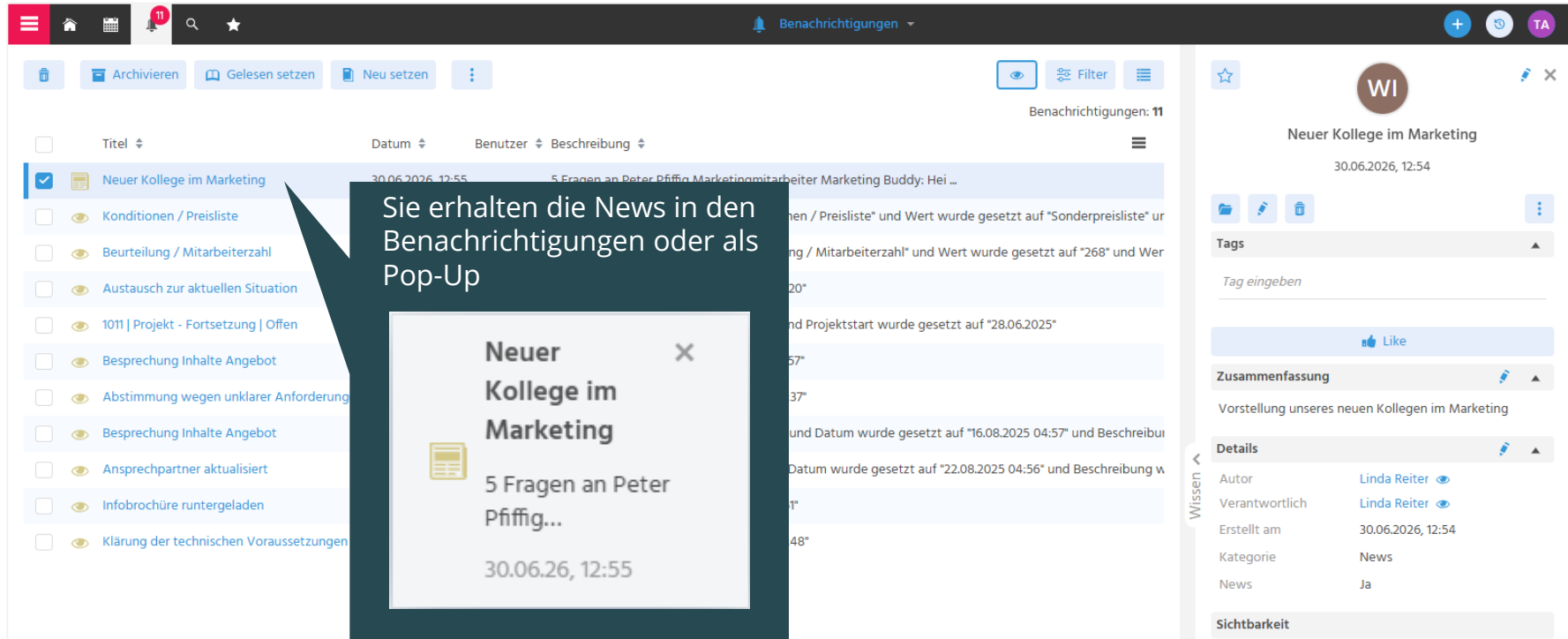
Zusammenfassung
Vorstellung unseres neuen Kollegen im Marketing

Details

Wissen	
Autor	Linda Reiter
Verantwortlich	Linda Reiter
Erstellt am	14.03.2026, 09:08
Bearbeitet am	15.03.2026, 12:32
Kategorie	News
News	Ja

Wissensbeiträge

News Benachrichtigungen



The screenshot displays the ADITO interface for managing news items. The top navigation bar includes a menu icon, home, calendar, notifications (11), search, and star icons. The main header shows 'Benachrichtigungen' with a dropdown arrow. Below the header, there are buttons for 'Archivieren', 'Gelesen setzen', and 'Neu setzen'. The main content area shows a list of news items with columns for 'Titel', 'Datum', 'Benutzer', and 'Beschreibung'. A callout box points to the first item, 'Neuer Kollege im Marketing', with the text: 'Sie erhalten die News in den Benachrichtigungen oder als Pop-Up'. The detailed view on the right shows the title 'Neuer Kollege im Marketing', the date '30.06.2026, 12:54', and a list of tags. The 'Zusammenfassung' section contains the text 'Vorstellung unseres neuen Kollegen im Marketing'. The 'Details' section lists the author 'Linda Reiter', the responsible person 'Linda Reiter', the creation date '30.06.2026, 12:54', the category 'News', and the status 'Ja'. The 'Sichtbarkeit' section is also visible.

Benachrichtigungen: 11

Titel Datum Benutzer Beschreibung

☒ Neuer Kollege im Marketing 30.06.2026, 12:55 5 Fragen an Peter Pfiffig Marketing Buddy: Hei ...

☐ Konditionen / Preisliste

☐ Beurteilung / Mitarbeiterzahl

☐ Austausch zur aktuellen Situation

☐ 1011 | Projekt - Fortsetzung | Offen

☐ Besprechung Inhalte Angebot

☐ Abstimmung wegen unklarer Anforderung

☐ Besprechung Inhalte Angebot

☐ Ansprechpartner aktualisiert

☐ Infobroschüre heruntergeladen

☐ Klärung der technischen Voraussetzungen

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

Neuer Kollege im Marketing

5 Fragen an Peter Pfiffig...

30.06.26, 12:55

Neuer Kollege im Marketing

30.06.2026, 12:54

Tags

Tag eingeben

Like

Zusammenfassung

Vorstellung unseres neuen Kollegen im Marketing

Details

Autor Linda Reiter

Verantwortlich Linda Reiter

Erstellt am 30.06.2026, 12:54

Kategorie News

News Ja

Sichtbarkeit



Views & Likes

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.

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