



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

## Workspace Web Edition Help

Wissenscenter

5/27/2025

# Wissenscenter

## Was versteht man unter Wissenscenter?

Mit dem Wissenscenter können Sie das Maximum aus den Kenntnissen in Ihrem Unternehmen herausholen, indem Sie dieses Wissen sammeln, speichern und überall dort, wo es benötigt wird, teilen. Mit dem Wissenscenter können Sie Kunden schnell die richtigen Antworten geben und so einen besseren Gesamtkundenservice anbieten.

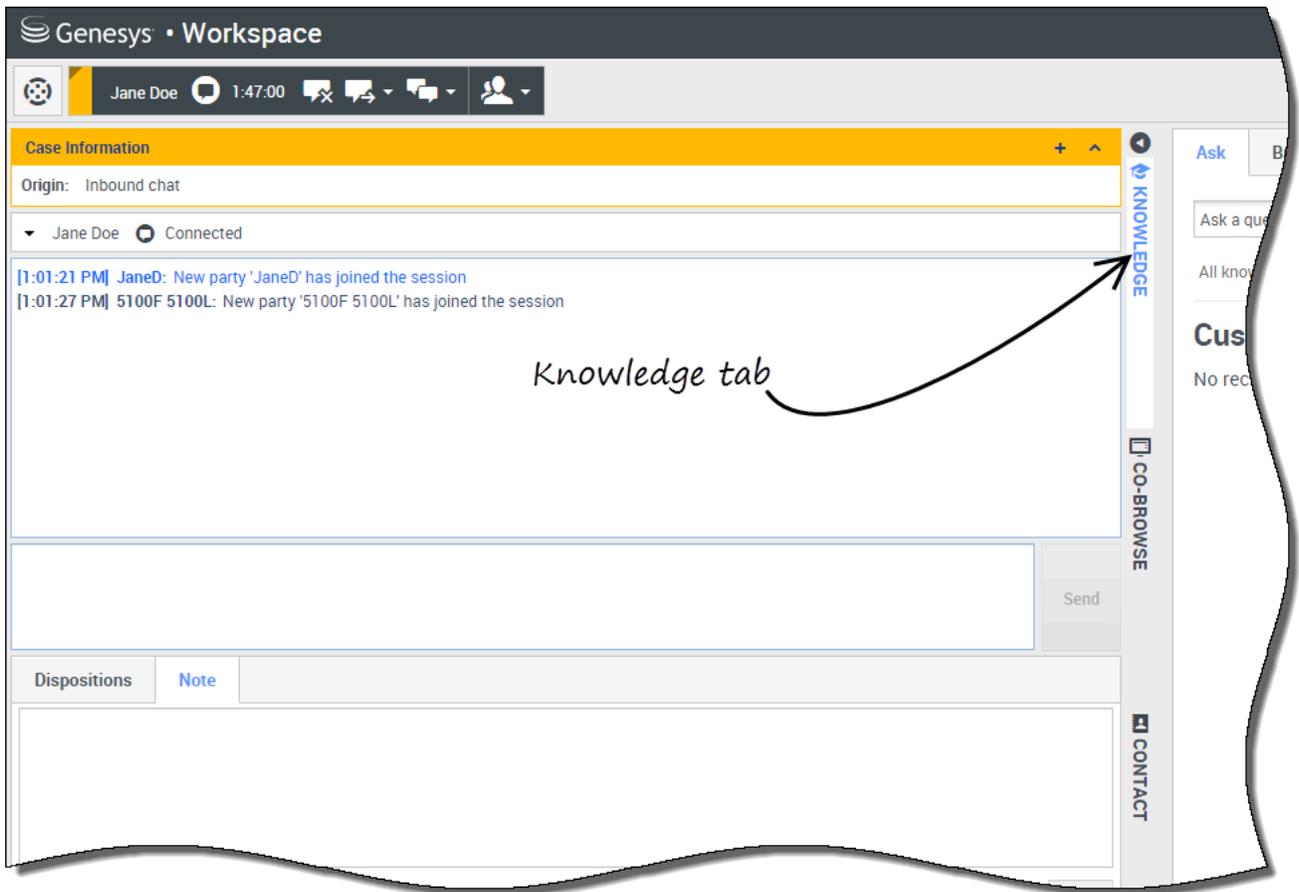
## Wie kann mir das Wissenscenter bei meiner Arbeit helfen?

Mit dem Wissenscenter können Sie folgende Aktionen ausführen:

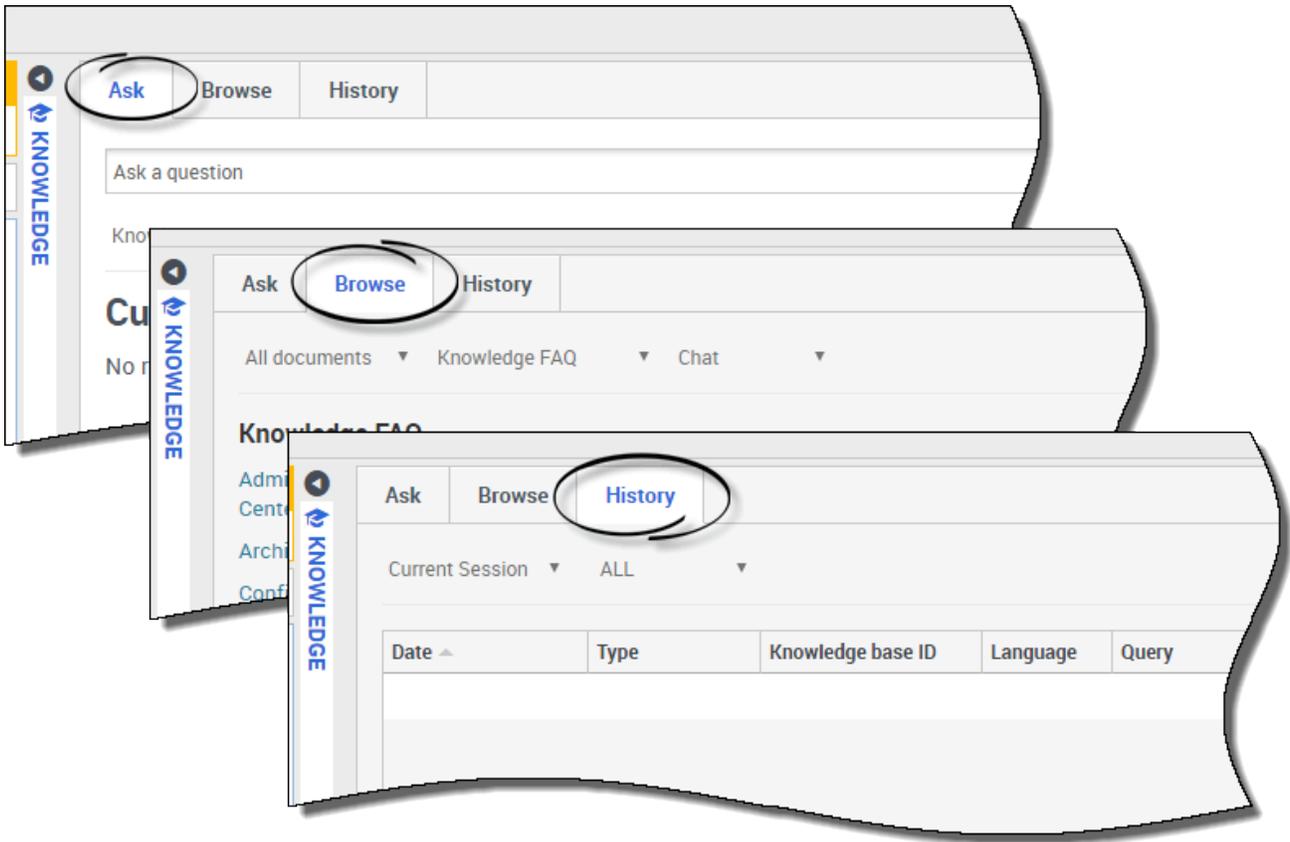
- Kunden vorgeschlagene Artikel bereitstellen
- Feedback zur Verbesserung der Suchgenauigkeit und Relevanz geben
- Wissensartikel durch das integrierte Inhaltsverwaltungssystem erstellen
- Eine Liste der Kategorien durchsuchen, um die richtige Antwort schnell zu finden
- Die Historie von Kundensuchen und gelesene und ignorierte Antworten anzeigen

## Wie verwende ich das Plugin?

Wählen Sie zum Aufrufen der Ansicht „Wissen“ die vertikale Registerkarte **Wissen** im Fenster der aktiven Interaktion aus:



Wie trete ich in Interaktion mit dem Wissenscenter?



Sie können das Wissenscenter auf drei verschiedene Arten nutzen:

- Sie können auf der Registerkarte **Fragen** eine Frage stellen.
- Sie können auf der Registerkarte **Durchsuchen** eine Liste der Kategorien durchsehen.
- Sie können auf der Registerkarte **Verlauf** die Benutzerhistorie anzeigen.

Auf den nächsten Seiten werden Sie durch die Hauptfunktionen des Wissenscenters geführt und erfahren, wie Sie dieses Plugin nutzen können.