

# Salesforce Knowledge Base

Wissen unternehmensweit organisieren und teilen

## Salesforce Knowledge Base: Wissen ist Kapital

**Wissen ist ein gerade in der heutigen Zeit ein hohes Gut. Während materielle Güter schnell durch andere ersetzt werden können, ist Wissensreichtum ein enorm wichtiges Kapital, was Unternehmen letztendlich zum Erfolg verhelfen kann und den Unterschied zwischen führenden Visionären und bloßen Mitspielern macht. Mit der Knowledge Base liefert Salesforce das ultimative Support-Tool für Ihre Kunden, Partner, Mitarbeiter und auch Besucher Ihrer Website.**

## Inhalt

Salesforce Knowledge Base: Wissen ist Kapital .....	1
Was ist Salesforce Knowledge Base? .....	3
Was sind die Features von Salesforce Knowledge Base? .....	3
Einheitliche Antworten für Kunden .....	3
Produktivität von Service Agents erhöhen .....	3
Kunden helfen Kunden .....	4
Wissensmanagement leicht gemacht .....	4
Wie funktioniert Salesforce Knowledge Base in Lightning Experience? .....	4
Wie kann ich mit Salesforce Knowledge Base in Lightning Experience starten? .....	4
Tipps für die Nutzung von Salesforce Knowledge Base .....	5
Wie erstelle und verwalte ich einen Artikel mit Salesforce Knowledge Base? .....	6
Artikeltyp erstellen .....	7
Artikel erstellen und einem Artikeltyp und einer Datenkategorie zuweisen .....	7

Autor: Marcel Alter, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: April 2022

Lesedauer: 5 Minuten

---

Wie kann Salesforce Knowledge Base die Produktivität erhöhen? .....	7
Wie kann ich Salesforce Knowledge Base testen? .....	8
Fazit .....	8
Kontakt .....	9

## Was ist Salesforce Knowledge Base?

Salesforce Knowledge Base setzt sich aus Wissensartikeln zusammen, also informativen Dokumenten. Darin können unter Anderem Informationen über Prozesse enthalten sein, beispielsweise wie man ein Produkt auf seine Standardeinstellungen zurücksetzt, oder auch häufig gestellte Fragen (FAQs) von anderen Nutzern. Ein Beispiel: "Wie viel Speicherplatz hat mein Produkt?". Die Wissensartikel werden von erfahrenen Servicemitarbeitern und internen Autoren verfasst und dann veröffentlicht. Sie können die Artikel intern oder extern auf einem breiten Spektrum an Kanälen einsetzen. So können Sie zum Beispiel auf Kunden- oder Partnerseiten solche Artikel veröffentlichen, oder auch in Beiträgen in sozialen Netzen und in E-Mails teilen. Dabei kontrollieren Sie problemlos, welche Informationen sie publizieren oder teilen und wo Sie dies tun, je nach Seitenlayout, Nutzerprofilen, Aktivitäten und anderen Einstellungen. Salesforce Knowledge funktioniert sowohl in Salesforce Classic als auch in Lightning Experience. Wenn Sie momentan noch Salesforce Classic nutzen, empfiehlt es sich, mithilfe des Lightning Knowledge Migration Tools nahtlos umzusteigen und gleichzeitig Ihre gesamte Knowledge Base mitzunehmen.

## Was sind die Features von Salesforce Knowledge Base?

Unternehmen profitieren durch Salesforce Knowledge Base von einer ganzen Reihe an nützlichen Funktionen, wie folgender Kurzüberblick darstellt:

### Einheitliche Antworten für Kunden

Kunden finden durch eine zentrale Wissenssammlung immer exakt die Informationen, die sie benötigen. Analytics helfen außerdem dabei, welche Wissensartikel funktionieren und welche neuen gebraucht werden.

### Produktivität von Service Agents erhöhen

Artikel werden automatisch bei jeder Konversation vorgeschlagen, und Mitarbeiter können sie mit einem Klick problemlos ansehen und über jeden Kanal teilen.

## Kunden helfen Kunden

Durch Einbettung von Wissensartikeln in eine Website, ein Portal oder eine App wird Self-Service von Kunden unterstützt. Kundenfragen können überdies sofort durch Chatbots beantwortet werden, die mithilfe von künstlicher Intelligenz passende Artikel vorschlagen.

## Wissensmanagement leicht gemacht

Das Wissensmanagement von Salesforce ist KCSv6-verifiziert und garantiert damit höchste Branchenstandards und Genauigkeit von Artikeln.

## Wie funktioniert Salesforce Knowledge Base in Lightning Experience?

Lightning Experience ist die beste und modernste Version des CRM-Universums von Salesforce. Es stellt die Grundlage für jegliche Salesforce-Anwendungen dar und ist einfach zu installieren. Indem Sie Knowledge Base auf Lightning Experience nutzen, verwandeln Sie ihr Wissensarchiv in Lightning Knowledge. Das bedeutet: eine hocheffiziente, optimierte Nutzererfahrung auf dem aktuellsten Stand der Technik. So bietet die Anwendung den Vorteil von Standardobjekten, die wie andere Objekte in Salesforce funktionieren. Neue Anwender nutzen automatisch Lightning Knowledge, während ältere Anwender ihre Knowledge-Daten dank des Migration Tools problemlos von Salesforce Classic auf Lightning übertragen können.

## Wie kann ich mit Salesforce Knowledge Base in Lightning Experience starten?

Zuallererst ist es natürlich wichtig, dass Sie Ihre grundsätzlichen Bedürfnisse feststellen. Jedes Unternehmen hat andere individuelle Anforderungen, die es zu erfüllen gilt und bei denen Salesforce Knowledge Base der ideale Partner sein kann. Eine gut durchdachte Strategie in Hinblick auf das Wissensmanagement Ihres Teams bringt Sie schneller ans Ziel und sorgt dafür, dass Kunden schnelleren und besseren Service erhalten oder ihre Probleme sogar selbst lösen können.

Hier sind einige grundlegende Fragestellungen, mit denen Sie sich im Zuge der Implementierung von Knowledge Base beschäftigen sollten:

- Welche Art von Artikeln und Informationen wollen Sie in der Knowledge Base speichern?
- Wer kann die Artikel schreiben?
- Wer benötigt Zugriff, um die Informationen zu lesen?
- Müssen die Informationen kategorisiert werden?
- Muss die Suche verbessert werden?
- Werden Prozesse für den Workflow oder zur Bestätigung benötigt, um die Erstellung und Veröffentlichung von Artikeln zu verwalten?
- Besitzen Sie bereits eine Knowledge Base oder andere Dokumente, die importiert werden müssen?
- Sollen mehrere Sprachen unterstützt werden?
- Müssen Sie Ihre Knowledge Base extern teilen?

## Tipps für die Nutzung von Salesforce Knowledge Base

Wenn Sie sich für die Nutzung von Salesforce Knowledge Base entschieden haben, gibt es einige nützliche Tipps, die Sie unbedingt beachten sollten und von denen Sie schon in der Planungsphase profitieren können.

- 1) Es empfiehlt sich, Synonymgruppen zu erstellen. Dabei handelt es sich um Wörter oder Sätze, die in der Artikelsuche als gleichbedeutend behandelt werden. Hierdurch lassen sich Suchergebnisse optimieren.
- 2) Vor dem Einrichten von Datenkategorien sollten Sie Ihre Kategoriengruppen und deren Hierarchien sorgfältig planen. Beachten Sie dabei auch das Verhältnis der Kategorienhierarchie zu Ihrer Rollenhierarchie.
- 3) Erstellen Sie persönliche Berichte über Ihre Salesforce Knowledge Daten. Hierzu können Sie auch die App "Knowledge Base Dashboards and Reports" über AppExchange installieren und über zwei Dutzend hilfreiche Berichte erhalten.
- 4) Mehrere Mitarbeiter können den gleichen Artikel zur gleichen Zeit bearbeiten. Dadurch kann es vorkommen, dass Ihre Änderungen ohne Vorwarnung durch einen Kollegen überschrieben werden. Um das zu vermeiden, sollten Sie darauf achten, dass alle Nutzer nur die Artikel bearbeiten, die ihnen zugewiesen sind.

- 5) Überprüfen Sie regelmäßig Ihre Nutzung, um Engpässe beim Speicherplatz zu vermeiden. Geben Sie dafür im Setup "Storage Usage" in das Schnellsuche-Feld ein und wählen Sie dann "Storage Usage".
- 6) Öffentliche Nutzer der Knowledge Base können Artikel nicht bewerten.
- 7) Durch Salesforce Files können Mitarbeiter Dokumente an Artikel anhängen.
- 8) Bei der Änderung von personalisierten Feldern in andere Feldarten kann es zu Datenverlust kommen. Daher sollten Sie personalisierte Felder nur ändern, wenn noch keine Daten in dem jeweiligen Feld existieren.
- 9) Prüfen Sie, ob Sie für einige Ihrer Datensatztypen Automatisierung benötigen. Dies kann Schnellaktionen, Prozessersteller oder Workflows beinhalten. Sie können zum Beispiel eine Regel erstellen, durch die ein Artikelmanager automatisch eine E-Mail erhält, sobald ein Mitarbeiter einen Artikel erstellt.
- 10) Prüfen Sie, ob Sie für einige Ihrer Datensatztypen Genehmigungsprozesse benötigen. Wenn Sie beispielsweise einen Artikel haben, für den es vor Veröffentlichung rechtlicher Genehmigung und Genehmigung durch das Management bedarf, können Sie einen solchen Genehmigungsprozess für den jeweiligen Artikeltyp einrichten.

## Wie erstelle und verwalte ich einen Artikel mit Salesforce Knowledge Base?

Um Artikel erstellen zu können, muss ein Nutzer zuerst als "Knowledge User" auf der Detailseite für Nutzer markiert sein. Ein Knowledge User kann Gastnutzern Lesezugriff auf Artikel erteilen.

### Datenkategorien

Durch Festlegen von Rollen und Verknüpfung mit Datenkategorien bestimmen Sie, wer welchen Artikel sehen kann. Außerdem können auch Artikel Datenkategorien zugewiesen werden. Dadurch wird es Nutzern ermöglicht, ausschließlich nach Artikeln einer bestimmten Datenkategorie zu suchen, auf die sie Zugriff haben.

So lässt sich eine Datenkategorie erstellen:

Setup --> Personalisieren --> Datenkategorien --> Setup von Datenkategorien

Klicken Sie dann auf "Neu erstellen" und geben Sie einen Namen für die Kategorie ein. Es können nun weitere Unterkategorien eingefügt werden.

## Artikeltyp erstellen

Jeder Artikel, der in Salesforce Knowledge Base erstellt wird, gehört einem Artikeltyp an.

So lässt sich ein Artikeltyp erstellen:

Setup --> Personalisieren --> Wissen --> Artikeltypen --> Neuer Artikeltyp

## Artikel erstellen und einem Artikeltyp und einer Datenkategorie zuweisen

Um einen neuen Artikel zu erstellen, gehen Sie zunächst wie folgt vor: Artikelverwaltung --> Neu. Anschließend wählen Sie den Artikeltyp für den neuen Artikel aus. Danach können Sie die Kategoriengruppe bearbeiten und deren Unterkategorien wählen. Schließen Sie den Vorgang ab, indem Sie auf "Speichern und Schließen" klicken. Um den Artikel zu veröffentlichen, müssen Sie lediglich auf das Feld "Veröffentlichen" klicken; der veröffentlichte Artikel ist dann unter der bestimmten Datenkategorie zu finden.

## Wie kann Salesforce Knowledge Base die Produktivität erhöhen?

Mithilfe von Salesforce Knowledge Base wird das Organisationswissen zu einer zentralen Ressource, anstatt an einzelne Mitarbeiter gebunden zu sein. Dadurch können Service Agents selbständig lernen und geschult werden. Dies sorgt für eine immense Erhöhung der Produktivität und letztendlich der Kundenzufriedenheit. Die Wissensbasis wird außerdem immer auf dem neuesten Stand gehalten, sodass sichergestellt wird, dass Mitarbeiter über aktuellste Informationen verfügen. Darüber hinaus können Servicemitarbeiter Antworten in einem Artikel festhalten, wenn sie zum ersten Mal zu einer Frage recherchieren. Sollten andere Mitarbeiter zukünftig die gleiche Frage haben, finden sie bereits eine Antwort vor. Auch hierdurch kann wertvolle Zeit eingespart werden und es kann sich mehr auf den Kunden konzentriert werden.

## Wie kann ich Salesforce Knowledge Base testen?

Sollten Sie nun Interesse haben, Salesforce Knowledge Base persönlich auszuprobieren, bietet Salesforce hierfür eine kostenlose Testversion. Dafür müssen Sie sich lediglich mit einer aktiven E-Mail-Adresse für einen 30-tägigen Service Cloud-Test registrieren. Klicken Sie im Anschluss auf "Kostenlosen Test starten". Bestätigen Sie im Anschluss Ihren Account über die Aktivierungsmail und schließen Sie die Registrierung durch Festlegen eines Kennworts ab.

Auf der Benutzeroberfläche wird Ihnen nun eine Liste mit Touren angezeigt, um Ihnen die Funktionen von Service Cloud näherzubringen. Wählen Sie nun die Knowledge Base-Tour. Es werden die folgenden Tools angezeigt:

- Nach Artikeln suchen
- Artikel erstellen
- Suchergebnisse sortieren
- Details zu jedem Artikel anzeigen
- Mit dem Artikel arbeiten

Hier können Sie sich nun ganz einfach selbst ausprobieren und die zahlreichen Funktionen von Salesforce Knowledge Base testen.

## Fazit

Mit Salesforce Knowledge Base können Sie das Wissen in Ihrem Unternehmen in Form von Artikeln speichern und problemlos weitergeben. So können interne Mitarbeiter geschult werden und gleichzeitig Kunden sich gegenseitig auf Basis von Wissensartikeln weiterhelfen und Antworten für andere Mitglieder der Community bereitstellen. Somit sorgen Sie insgesamt für höhere Produktivität und Kundenzufriedenheit.



## Kontakt

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: [info@comselect.de](mailto:info@comselect.de)

Web: <https://comselect.de>

### Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.