



MODUL · WISSENSDATENBANK

Modul Wissensdatenbank

Wissen erfassen, freigeben und wiederverwenden – Selbsthilfe und KEDB

Produktversion 2026.08.19 · Handbuch-Revision 1.0

Stand 19.08.2026 · Plattform .NET 10 / Windows Server

ID-25 Wissen

Modul Wissensdatenbank

In jedem IT-Team gibt es Fragen, die immer wiederkehren: Wie richte ich das VPN ein? Warum druckt der Drucker im zweiten Stock nicht? Oft kennt eine Kollegin die Antwort längst, nur steht sie nirgends, also wird sie jedes Mal aufs Neue erklärt. Das kostet Zeit und hängt am Zufall, wer gerade greifbar ist.

Eine Wissensdatenbank (englisch *Knowledge Base*, kurz KB) ist eine geordnete Sammlung solcher Antworten in Form durchsuchbarer Artikel. Einmal aufgeschrieben, hilft eine Lösung beliebig oft weiter. In Ordavis Plattform dient sie zwei Gruppen: Endbenutzer finden im Portal öffentliche Artikel und lösen einfache Fälle selbst; Agenten nutzen interne Artikel als Nachschlagewerk und bekommen passende Vorschläge direkt am Ticket.

INHALT

- 1 Zweck & Nutzen
- 2 Einen Artikel schreiben
- 3 Aus einer Ticket-Lösung einen Artikel machen
- 4 Freigabe-Workflow & Versionierung
 - 4.1 Einen Artikel einreichen und freigeben
 - 4.2 Fällige Überprüfung
- 5 Suchen und Vorschläge
- 6 Feedback, Kennzahlen und Abonnements
- 7 Artikel aus- und einlesen
- 8 Rollen & Rechte (Auszug)
- Verwandte Themen

1 Zweck & Nutzen

- Wiederkehrende Fragen einmal beantworten, vielfach nutzen.
- Endbenutzer lösen einfache Fälle selbst (Entlastung des Service Desk).
- Bekannte Fehler (Known Errors) samt Workaround bereitstellen.

2 Einen Artikel schreiben

 **Client:** *Service Desk* ▶ *Wissensdatenbank* ▶ *Neuer Artikel* ·  **Portal:** *Wissen & Hilfe* ▶ *Wissensdatenbank-Redaktion* ▶ *Neuer Artikel* ·  `knowledge.author`

Ein Artikel ist nach dem Muster **Symptom** → **Lösung** aufgebaut. Das ist Absicht: Wer sucht, sucht mit dem Symptom, nicht mit der Lösung.

 **Pflichtreihenfolge** — die *Sichtbarkeit* entscheidet, wer den Artikel je zu sehen bekommt. Setzen Sie sie, **bevor** Sie den Artikel einreichen; nach der Veröffentlichung ist ein öffentlicher Artikel bereits im Portal gewesen.

1. Klicken Sie auf *Neuer Artikel*.
2. Tragen Sie unter *Titel* ein, wonach jemand suchen würde – „VPN verbindet nicht“ statt „Netzwerkconfiguration“.
3. Beschreiben Sie unter *Symptom*, was der Betroffene sieht: Meldung, Verhalten, Umstände.
4. Beschreiben Sie unter *Lösung* den Weg – in nummerierten Schritten, nicht als Fließtext.
5. Wählen Sie eine *Kategorie*.
6. Tragen Sie unter *Schlagwörter* die Begriffe ein, unter denen gesucht wird, **kommagetrennt**. Denken Sie an das Wort des Anwenders, nicht an das der IT („WLAN geht nicht“, nicht „802.1X“).
7. Setzen Sie die *Sichtbarkeit* auf *Intern* (nur Bearbeiter) oder *Öffentlich* (auch Endbenutzer im Portal).
8. Klicken Sie auf *Speichern*.

✅ **Ergebnis:** Es erscheint *Artikel gespeichert*. Der Artikel steht als **Entwurf** in der Liste und ist noch für niemanden sichtbar.

Tipp: Schreiben Sie Artikel für Endbenutzer in einfacher Sprache mit klaren Schritten – wie im Benutzerhandbuch (ID-10). Ein interner Artikel darf Fachbegriffe verwenden; ein öffentlicher nicht.

3 Aus einer Ticket-Lösung einen Artikel machen

 **Nur im Client:** Ticket-Detail ▶ *Artikel aus Lösung erstellen* ·  **knowledge.author** — Im Portal legen Sie den Artikel stattdessen in der Redaktion an (Abschnitt 2).

💡 **Empfohlene Reihenfolge** — schreiben Sie den Artikel **vor** dem Schließen des Tickets. Danach fehlen erfahrungsgemäß genau die Einzelheiten, die ihn brauchbar machen.

1. Öffnen Sie das gelöste Ticket.
2. Klicken Sie auf *Artikel aus Lösung erstellen*. Inhalt und Zusammenhang werden übernommen.
3. Kürzen Sie den übernommenen Text auf das, was ein Unbeteiligter braucht.
4. Ergänzen Sie *Titel*, *Kategorie*, *Schlagwörter* und *Sichtbarkeit*.
5. Speichern Sie.

✅ **Ergebnis:** Der Artikel steht als Entwurf in der Wissensdatenbank und ist mit dem Ticket verknüpft.

4 Freigabe-Workflow & Versionierung

Artikel durchlaufen **Entwurf** → **Review** → **Veröffentlicht**. Änderungen werden **versioniert**; frühere Fassungen bleiben nachvollziehbar. Veralterte Artikel lassen sich zurückziehen. Abbildung 1 zeigt die Zustände und die Wege dazwischen.

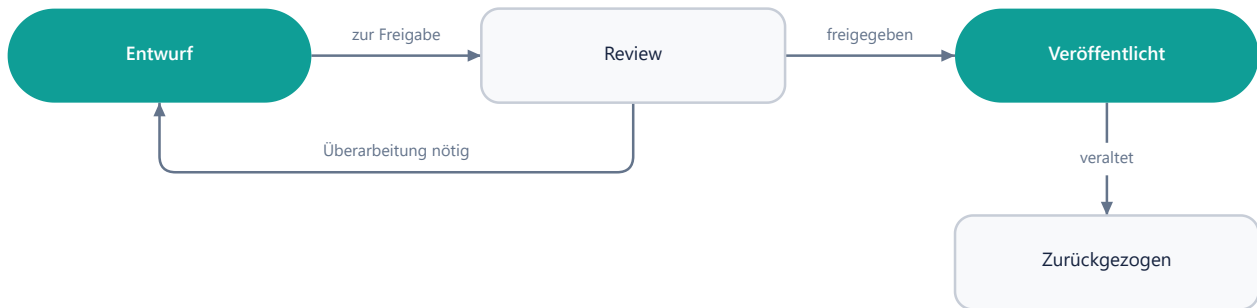


Abb. 1 – Freigabe eines Wissensartikels. Aus dem Review geht es entweder weiter zur Veröffentlichung oder zurück in den Entwurf.

4.1 Einen Artikel einreichen und freigeben

Client: Service Desk ▶ Wissensdatenbank, Spalte Aktionen · **Portal:** Wissen & Hilfe ▶ Wissensdatenbank-Redaktion · `knowledge.author` zum Einreichen, `knowledge.review` zum Prüfen, `knowledge.publish` zum Veröffentlichen

Pflichtreihenfolge — die drei Schritte gehören drei verschiedenen Rechten. Wer nur `knowledge.author` hat, kommt bis Schritt 1 und nicht weiter; das ist das Vier-Augen-Prinzip und kein Fehler.

1. **Als Verfasser:** Klicken Sie beim Entwurf auf *Zur Prüfung einreichen*.
2. **Als Prüfer:** Öffnen Sie den Artikel, lesen Sie ihn und klicken Sie auf *Freigeben* – oder auf *Ablehnen*, dann geht er mit Begründung zurück in den Entwurf.
3. **Als Veröffentlichender:** Klicken Sie auf *Veröffentlichen*.

Ergebnis: Der Status wechselt auf *Veröffentlicht*. Ein öffentlicher Artikel ist ab jetzt für Endbenutzer im Portal sichtbar; im Portal erscheint *Artikel veröffentlicht*.

Abkürzung für interne Artikel: Über *Direkt veröffentlichen (intern)* überspringen Sie die Prüfung. Das ist bewusst nur für **interne** Artikel vorgesehen.

Einen Artikel zurückziehen: Klicken Sie auf *Zurückziehen*. Der Artikel verschwindet aus der Suche, bleibt aber mit seiner Historie erhalten – im Gegensatz zu *Löschen*.

Achtung: *Löschen* entfernt den Artikel samt Versionen endgültig. Bei einem veralteten Artikel ist fast immer *Zurückziehen* das Richtige: Es beantwortet später die Frage, warum eine Anleitung nicht mehr gilt.

4.2 Fällige Überprüfung

Client: Service Desk ▶ Wissensdatenbank · **Portal:** Wissen & Hilfe ▶ Wissensdatenbank-Redaktion · `knowledge.author`

In der Redaktionsliste zeigt die Spalte *Überprüfung fällig* mit *Ja*, welche Artikel turnusmäßig nachzusehen sind. Ein Artikel über eine Software von vorgestern ist schlimmer als kein Artikel – er kostet den Leser Zeit und Vertrauen.

1. Öffnen Sie die Redaktionsliste.
2. Sortieren Sie über die Spalte *Überprüfung fällig*.
3. Öffnen Sie jeden Artikel mit *Ja*, prüfen Sie ihn und speichern Sie ihn erneut.

✓ **Ergebnis:** Mit dem Speichern beginnt die Frist von vorn.

5 Suchen und Vorschläge

 **Client:** *Service Desk* ▶ Wissensdatenbank ·  **Portal:** *Wissen & Hilfe* ▶ Wissensdatenbank · 
 knowledge.read.public bzw. knowledge.read.internal

1. Tippen Sie einen Begriff in das Suchfeld (im Client beschriftet *Suche (Titel, Stichwörter, Symptom)...*).
2. Grenzen Sie über *Kategorien* und *Schlagworte* weiter ein.
3. Öffnen Sie einen Treffer mit *Ansehen*.

✓ **Ergebnis:** Sie sehen den Artikel mit Symptom und Lösung.

Vorschläge ohne Suche. An zwei Stellen kommt die Wissensdatenbank von selbst:

- Am **Ticket** bekommt der Agent passende Artikel angeboten.
- Beim **Schreiben eines neuen Tickets** im Portal blendet das Formular unter der Beschreibung passende Artikel ein; über *Hat geholfen – kein Ticket nötig* endet der Vorgang, bevor er entsteht (ID-10, Abschnitt 4).

6 Feedback, Kennzahlen und Abonnements

 **Nur im Client:** *Service Desk* ▶ Wissensdatenbank ▶ *Analytics* bzw. *Abos* · 
 knowledge.read.internal

Leser geben an, ob ein Artikel geholfen hat. Daraus entstehen die Spalten *Aufrufe* und *Hilfreich* – und damit die Antwort auf die Frage, welcher Artikel sich lohnt.

1. Klicken Sie auf *Analytics*, um Aufrufe und Nutzen über alle Artikel zu sehen.
2. Nehmen Sie sich die Artikel mit vielen Aufrufen und wenig *Hilfreich* zuerst vor – dort ist der Ertrag am größten.
3. Über *Abos (Meine Abonnements)* lassen Sie sich benachrichtigen, wenn sich ein für Sie wichtiger Artikel ändert.

✓ **Ergebnis:** Sie überarbeiten nicht nach Gefühl, sondern nach Nutzung.

7 Artikel aus- und einlesen

 **Nur im Client:** *Service Desk* ▶ *Wissensdatenbank* ▶ *Export bzw. Import* ·  `knowledge.admin` —
Das Portal bietet keinen Massen-Export.

1. Klicken Sie auf *Export*, um **alle Artikel als ZIP** zu sichern.
2. Klicken Sie auf *Import*, um Artikel aus `.md` - oder `.zip` -Dateien einzulesen.

✓ **Ergebnis:** Die Wissensdatenbank lässt sich zwischen Mandanten übernehmen und außerhalb des Systems sichern.

Wichtig: Der Export ist **kein** Ersatz für die Datensicherung des Servers (ID-35). Er enthält die Artikel, nicht die Aufrufzahlen, Freigabestände und Verknüpfungen.

8 Rollen & Rechte (Auszug)

Recht	Erlaubt
<code>knowledge.read.public</code> / <code>knowledge.read.internal</code>	Öffentliche bzw. interne Artikel lesen
<code>knowledge.author</code>	Artikel erstellen und bearbeiten
<code>knowledge.review</code>	Artikel prüfen (Review-Gate)
<code>knowledge.publish</code>	Artikel veröffentlichen und zurückziehen
<code>knowledge.admin</code>	Artikel löschen und verwalten

Verwandte Themen

- ID-20 – Modul Service Desk / Ticketing – Wissen am Ticket verwenden
- ID-10 – Benutzerhandbuch – Self-Service-Portal – was Endbenutzer im Portal davon sehen
- ID-11 – Agentenhandbuch – Service Desk – Artikel während der Ticketarbeit schreiben
- ID-41 – Modul Identität, Benutzer & Rollen – Rechte für Verfassen und Freigeben