

Wie finde ich einen Wissensartikel im IT Service Portal?

Article ID: KB0039468

Created: 2024-12-19 14:01:52

Updated: 2024-12-19 14:01:52

Author: {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/sys_user/acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3',

'value': 'acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3'}

Category: {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/kb_category/4fc5804cc3421a100acd3300150131d6',

'value': '4fc5804cc3421a100acd3300150131d6'}

Ein Wissensartikel informiert den Leser über ein bestimmtes Thema. Wann immer Sie ein Problem haben, können Sie in der Wissensdatenbank, genannt Knowledge Base, nach einer Lösung suchen, um zu sehen, ob es bereits eine Antwort auf Ihre Frage gibt. Sie können zwischen den 3 folgenden Optionen wählen, um einen geeigneten Wissensartikel zu finden: Option 1: Geben Sie Schlüsselworte in das Suchfeld unter "Wie können wir helfen?" ein.

Option 2: Klicken Sie in der Navigationsleiste auf "Wissensdatenbank".

Option 3: Klicken Sie innerhalb der Kacheln unten auf "Wissensdatenbank".

Option 1

1. Wenn Sie Schlüsselworte (z.B. "E-mail") in das Suchfeld eingeben, werden Vorschläge zu Wissensartikeln oder Anträgen mit dem Wort "E-Mail" angezeigt. Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus. 2. Sobald Sie den passenden Eintrag ausgewählt haben, führt Sie der Link direkt zum Artikel. Um weitere Artikel zu finden, geben Sie entweder Suchworte in das Suchfeld ein oder klicken auf: "Wissensdatenbank".

Option 2 und 3

1. Beide Optionen führen Sie zunächst zur Knowledge Base (Wissensdatenbank). Hier können Sie entweder Schlüsselworte in das Suchfeld eingeben, um den relevanten Wissensartikel zu finden, oder auf "Kategorien" klicken, um Artikel in verschiedenen Unterkategorien zu finden.

2. Wählen Sie den passenden Eintrag aus. Der Link führt Sie dann direkt zum Artikel.