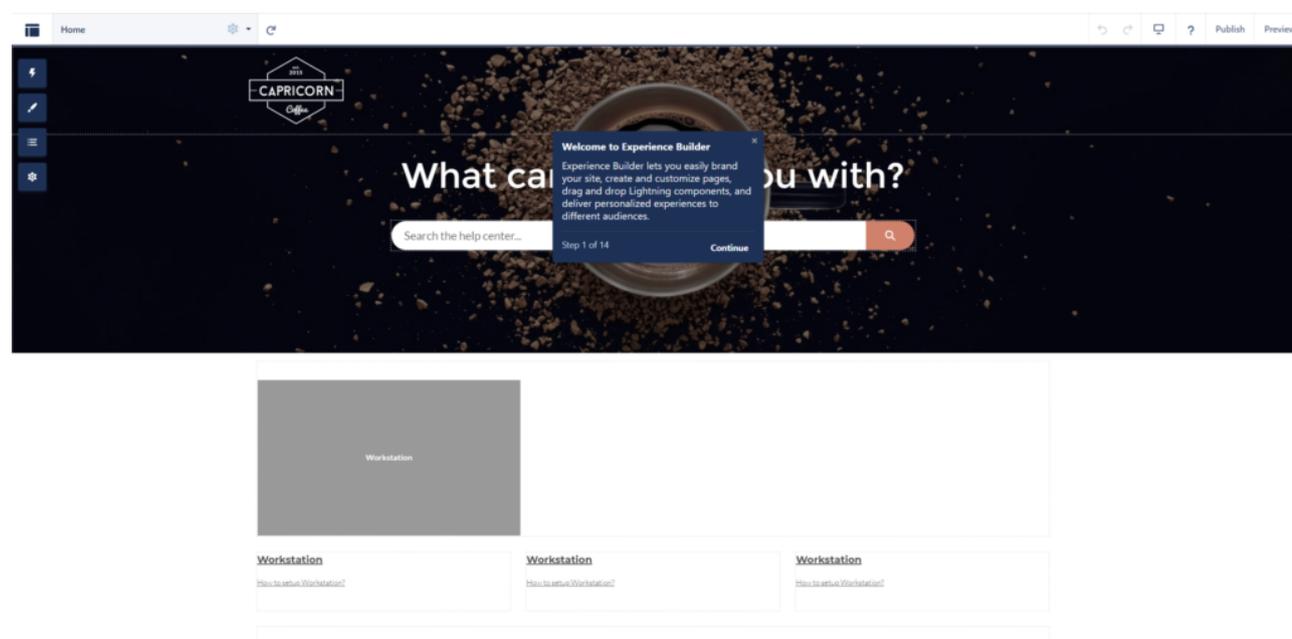


Funktionen zur Integration von Salesforce Knowledge

Kurzübersicht

Salesforce Knowledge wird aus Wissensartikeln aufgebaut, die in Salesforce erstellt werden. In ihren Dokumentationen wird dies auch als Experience Cloud oder Community Cloud bezeichnet.

Der Administrator in Salesforce kann eine Seite erstellen (innerhalb von Salesforce an einem Ort namens „Experience Builder“) und sie anpassen, um Nutzern KB-Artikel anzuzeigen.

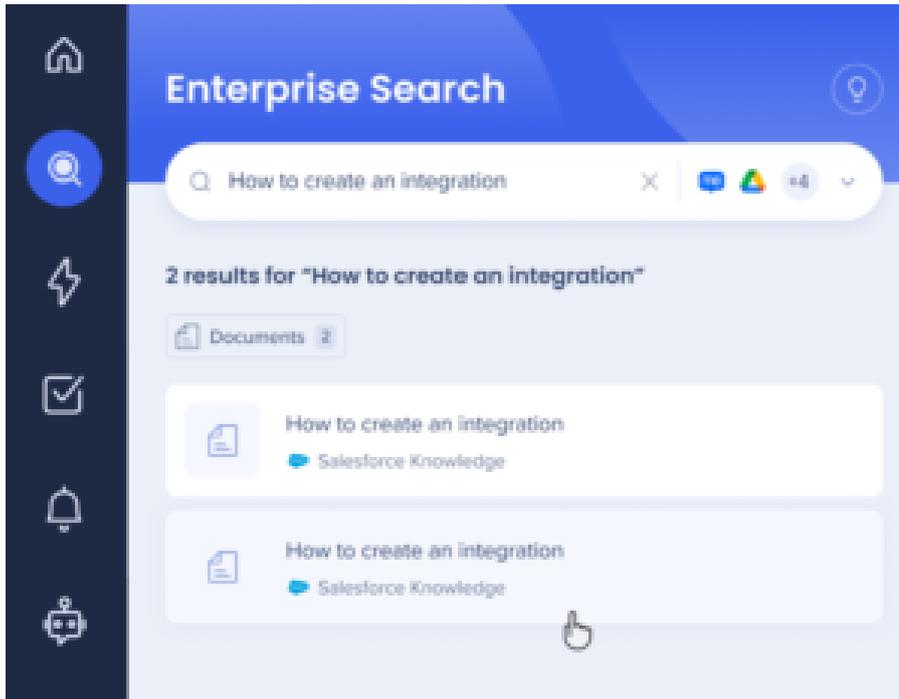


Diese Seiten werden in Salesforce unter Einstellungen → Alle Seiten verwaltet

Anwendungsfälle

Suchen Sie nach Salesforce Knowledge-Artikeln. Dies ist in Salesforce auch als Experience Cloud oder Community Cloud bekannt.

Nutzer werden auf die externe Webseite (außerhalb von Salesforce) weitergeleitet, auf der die Informationsdatenbank ist.



Ein Console-Administrator kann den Integrationsnamen und das Symbol, das in der Workstation App angezeigt werden soll, anpassen (da die Nutzer nicht wissen, dass sie in Salesforce erstellt wurde).