

ServiceCenter



ServiceCenter - Erstellen Sie eigene Suchportale!

Zusammenfassung

Das Erweiterungspaket **ServiceCenter** für BlueSpice ermöglicht Ihnen, komfortabel eigene Suchfelder zu definieren, mit denen Sie ganz einfach bestimmte Bereiche Ihres Wikis durchsuchen können.

Auf einen Blick\: Vorteile

- Einfache Erstellung kompletter Suchportale, z.B. für Ihre Mitarbeiter im Kundenservice
- Schnellere und treffendere Suchergebnisse durch Vorkonfigurationen und Begrenzung des Suchraums
- Suchoperatoren für komplexere Anfragen

Wo finde ich das ServiceCenter?

Die Funktionalitäten des **ServiceCenter** sind nicht zentral im Wiki hinterlegt, sondern können von Ihnen jederzeit in eine beliebige Seite integriert werden.

Woraus besteht das ServiceCenter?

ServiceCenter besteht aus folgenden Erweiterungen:

- **TagSearch**: diese Erweiterung stellt den Wiki-Tag `<bs:tagsearch></bs:tagsearch>` zur Verfügung, mit dem sich ein konfigurierbares Suchfeld in eine Seite einbinden lässt.
- **CategoryCheck**: diese Erweiterung überprüft bei der Erstellung von Suchfeldern, ob die angegebenen Kategorien in Ihrem Wiki bereits existieren.

ServiceCenter benötigt außerdem die Erweiterung **SmartList**, die in allen aktuellen BlueSpice-Versionen enthalten ist. **SmartList** stellt die Funktion **TopList** zur Verfügung, auf dessen Funktionalität das **ServiceCenter** aufbaut.

Außerdem wird die `Vorlage:ServiceCenter Beispiel` installiert, mit deren Hilfe Sie in wenigen Minuten ein komplettes Suchportal erstellen können.

Wie nutze ich ServiceCenter?

Ein Suchfeld erstellen

Fügen Sie im WikiText-Editor den Suchfeld-Tag `<bs:tagsearch></bs:tagsearch>` an der gewünschten Stelle in einen Artikel ein.

Alternativ können Sie den Tag im Visuellen Editor über [InsertMagic](#) einfügen.

Suchfelder konfigurieren

Ein Suchfeld kann nach folgendem Schema konfiguriert werden:

Folgende Konfigurationsmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

Variable	Bedeutung	Konfiguration	Standard
<code>cat="Kategorie"</code>	Geben Sie hier die Kategorie, die durchsucht werden soll	Mehrere Kategorien sind möglich (Trennung durch Komma)	Keine bestimmte Kategorie ist bestimmt, es werden alle durchsucht.
<code>ns="Namensraum"</code> alternativ: <code>nmsp="Namensraum"</code>	Geben Sie hier den Namensraum an, der durchsucht werden soll	Name oder ID des Namensraumes angeben Mehrere Namensräume sind möglich (Trennung durch Komma)	Hier wird als Standard die Konfiguration genommen, die für die ExtendedSearch bestimmt wurde.
<code>operator="AND/OR"</code>	Bestimmen Sie den Suchoperator	Suchoperatoren wählen: OR, AND,...	"AND"

Beispiele für Suchfelder

- Suchfeld mit Namensraumangabe als ID und Kategorie "hilfe":

```
<bs:tagsearch cat="hilfe" nmsp="4"/>
```

- Suchfeld für den Namensraum "BlueSpice" und die Kategorie "hilfe":

```
<bs:tagsearch cat="hilfe" nmsp="BlueSpice"/>
```

- Suchfeld für das gesamte Wiki in der Kategorie "Installation". Mehrere Suchbegriffe werden durch "AND" miteinander verbunden:

```
<bs:tagsearch cat="Installation" operator="AND" />
```

Toplist effektiv nutzen

Die Funktion [Toplist](#) ermöglicht es Ihnen, eine Liste der Artikel auszugeben, die in Ihrem Wiki am häufigsten aufgerufen werden. Durch spezielle Konfiguration können Sie diese Funktion nutzen, um Ihre angelegten Suchfelder noch komfortabler zu gestalten. Konfigurieren Sie eine Toplist nach demselben Schema, nach dem Sie auch Ihr Suchfeld erstellt haben, und setzen Sie die beiden Tags in einem Artikel untereinander. Das Ergebnis ist ein Suchfeld zu einem bestimmten Thema, unter dem bereits eine Liste der am häufigsten aufgerufenen Artikel zu diesem Thema vorhanden ist.

Ein Beispiel:

```
<bs:toplist cat="Installation" nmsp="BlueSpice" count="5"/>
```

Hier wird ein Suchfeld zur Kategorie "Installation" im Namensraum "BlueSpice" erstellt, sowie eine Top-5-Liste der beliebtesten Artikel der Kategorie "Installation" im selben Namensraum.

Features

Kategoriencheck zur Qualitätssicherung

Der Kategoriencheck läuft versteckt im Hintergrund und muss von Ihnen nicht direkt gestartet werden. Wenn Sie ein Suchfenster konfigurieren und die Suche auf eine oder mehrere Kategorien beschränken, überprüft diese Funktion, ob die angegebenen Kategorien überhaupt in Ihrem Wiki existieren. Ist dies nicht der Fall, wird der Hinweis "Ungültiger Operator" ausgegeben.

Vorlage\:**ServiceCenter** Beispiel zur Erstellung von Suchportalen nutzen

Die `Vorlage:ServiceCenter Beispiel` stellt Ihnen in einer Tabelle vier Suchfelder mit integrierter Toplist-Funktion zu Verfügung, die Sie für die Konfiguration eines eigenen Suchportals nutzen können.

Tipps & Tricks

- Sie können Suchfenster in jedem beliebigen Artikel im Wiki integrieren. Daher sollten Sie sich überlegen, wo Sie diese Suche anbieten wollen. Integrieren Sie sie z.B.
 - auf der Hauptseite, um sie den Benutzern ohne Umweg direkt anzubieten
 - in einem Themenportal, um eine auf das Thema bezogene Suche anzubieten
 - in einem eigenen Suchportal, um verschiedene Suchbereiche auf einer Seite zur Verfügung zu stellen
- Bei einem Suchportal ist es zudem sinnvoll, vorher die Anforderungen zu ermitteln: in welchen Bereichen müssen Informationen schnell gefunden werden? Welche Informationen werden häufig gesucht? Etc.

Die BlueSpice Erweiterung **ServiceCenter** ist Teil von [BlueSpice pro](#).