

Telekom **MMS**

Employee Experience Solutions.

# Q&A Plugin.



**Release Notes Version 1.3**



# Plugin Q&A.

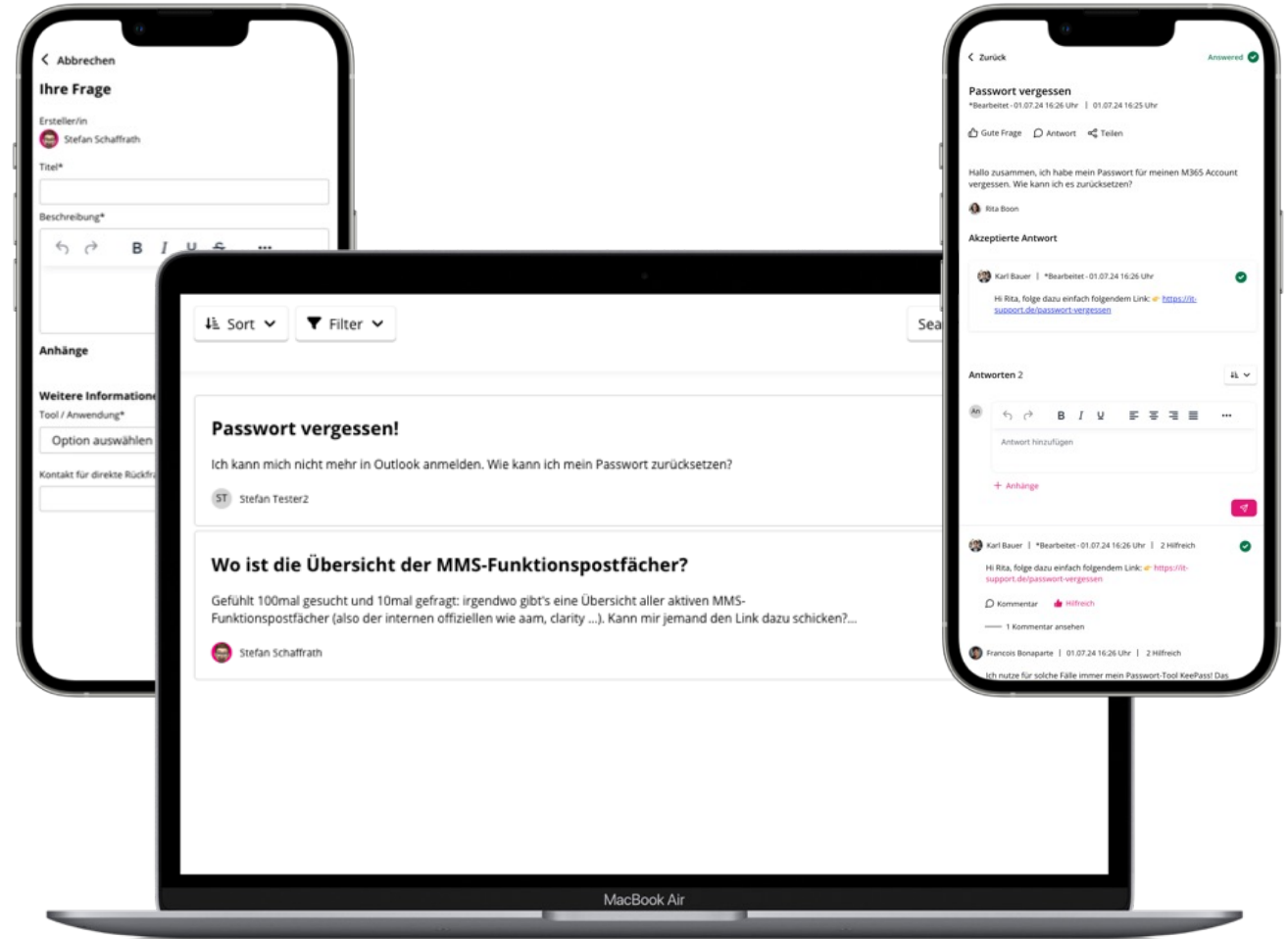
## 🔍 Anwendungsfall

Das Q&A-Plugin ermöglicht einen **interaktiven Wissenspool**, in welchem bestehende Fragen gesucht, gelesen und beantwortet werden können. Dabei führt der **Austausch in der Community** zur Antwort für jede Frage. Und das Beste: alle Fragen und Antworten werden an einem Ort in Ihrer Mitarbeitenden App oder Ihrem Intranet gesammelt und sind jederzeit abrufbar.

## 📺 Funktionen

- Einfache Option zum Stellen und Beantworten von Fragen
- Antworten als Hilfreich markieren oder auch als richtige Antwort akzeptieren
- Automatisches Status System von Fragen
- Umfangreiche Such- und Filtermöglichkeiten
- Push-Benachrichtigungen für Fragesteller\*innen bei Antwort

Technologien:  Hailo  Staffbase



# Release Notes – Q&A 1.3 - Übersicht.

## VERBESSERUNGEN

- Antworten und Kommentare direkt in Detailansicht dargestellt
- Aufnahme von korrekten Antworten in Export





01

**Verbesserungen.**

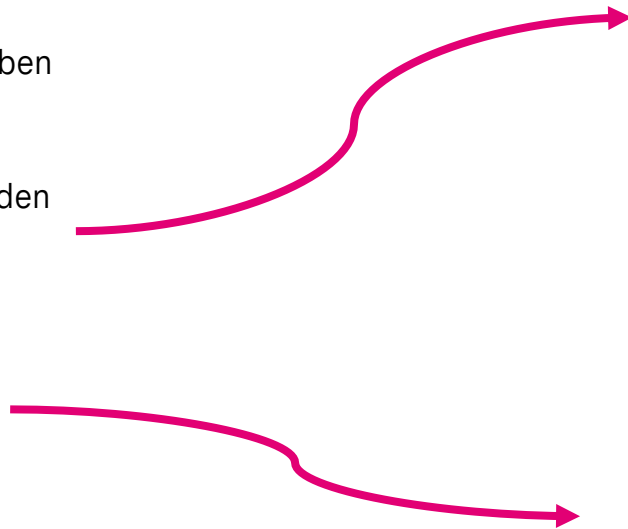
# Antworten direkt in der Detailansicht.

Die korrekt markierte Antwort einer Frage war schon immer direkt in der Detailansicht sichtbar. Alle weiteren Antworten „versteckten“ sich jedoch hinter einem extra Menüpunkt.

Auf Basis zahlreicher Rückmeldungen unserer Kunden haben wir dieses Verhalten jetzt zentral geändert.

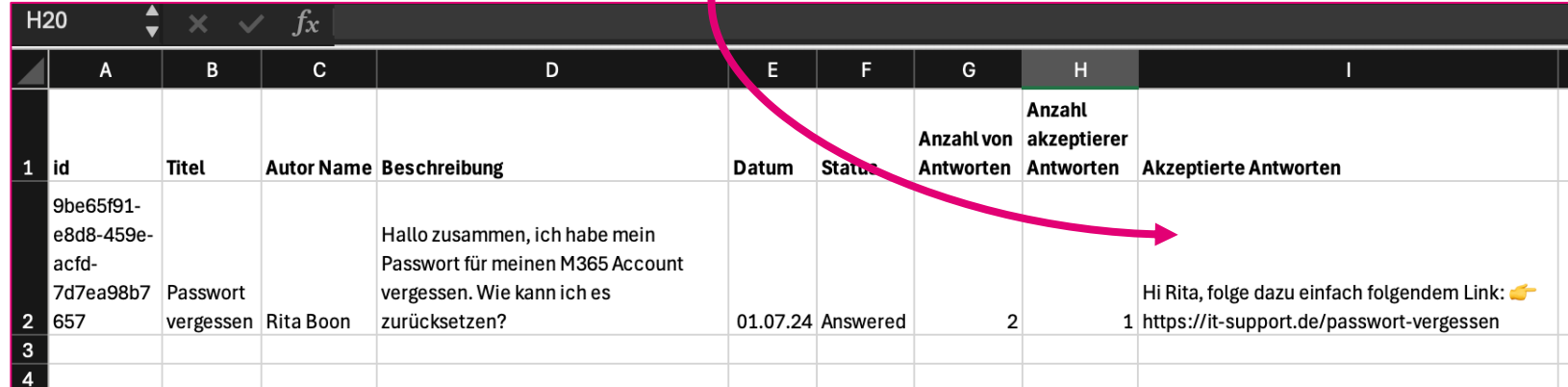
Korrekt markierte oder potenziell richtige Antworten werden weiterhin gesondert hervorgehoben.

Zusätzlich sind alle Antworten direkt auf der Detailansicht unterhalb der Frage sichtbar. Die extra Menüpunkte für Anhänge und Antworten sind somit komplett entfallen.

The screenshot shows a support ticket interface. At the top, there is a back arrow and the text 'Zurück' on the left, and 'Answered' with a green checkmark on the right. The main title is 'Passwort vergessen' with a subtitle '\*Bearbeitet - 01.07.24 16:26 Uhr | 01.07.24 16:25 Uhr'. Below this are icons for 'Gute Frage', 'Antwort', and 'Teilen'. The question text reads: 'Hallo zusammen, ich habe mein Passwort für meinen M365 Account vergessen. Wie kann ich es zurücksetzen?'. The asker is identified as 'Rita Boon'. Below the question, the 'Akzeptierte Antwort' section is highlighted, showing an answer from 'Karl Bauer' with a green checkmark: 'Hi Rita, folge dazu einfach folgendem Link: <https://it-support.de/passwort-vergessen>'. Below this, the 'Antworten 2' section is visible, showing a text input field with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, list, link, etc.) and a 'Antwort hinzufügen' button. There is also a '+ Anhänge' button. The bottom part of the screenshot shows two more answers from 'Karl Bauer' and 'Francois Bonaparte', both marked as 'Hilfreich' (helpful) with thumbs-up icons and '2 Hilfreich' counts. Each answer includes a 'Kommentar' button and a 'Hilfreich' button.

# Aufnahme von korrekten Antworten in Export.

Mit Hilfe des CSV-Exports konnte man sich bisher die Inhalte aller Fragen inkl. weiterer Meta-Informationen dazu herunterladen.  
Doch ein wichtiger Bestandteil hat immer gefehlt - die Antworten!  
Sie sind jetzt auch im Export mit enthalten.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	id	Titel	Autor Name	Beschreibung	Datum	Status	Anzahl von Antworten	Anzahl akzeptierter Antworten	Akzeptierte Antworten
	9be65f91-e8d8-459e-acfd-7d7ea98b7	Passwort vergessen	Rita Boon	Hallo zusammen, ich habe mein Passwort für meinen M365 Account vergessen. Wie kann ich es zurücksetzen?	01.07.24	Answered	2	1	Hi Rita, folge dazu einfach folgendem Link: 🖱️ <a href="https://it-support.de/passwort-vergessen">https://it-support.de/passwort-vergessen</a>
2	657								
3									
4									



# Weitere Fragen?

Unser Team hilft Ihnen gern weiter!



[plugins@telekom-mms.com](mailto:plugins@telekom-mms.com)



Weitere interessante Infos sowie Kontaktmöglichkeiten finden Sie hier: <https://employee-experience-store.com/>