

	Starter	Professional	Enterprise
Intelligente Suche			
KI-basierte Suche	x	x	x
Linguistische und semantische Suche	x	x	x
Volltext-Suche	x	x	x
Suche in strukturierten und unstrukturierten Inhalten	x	x	x
Suchvorschläge mit automatischer Klassifikation	x	x	x
Rechtschreibkorrektur	x	x	x
Synonym-Suche	x	x	x
Facettierte, hierarchische Navigation	x	x	x
Konfigurierbare Suchfilter	x	x	x
Detailansicht zu Treffern	x	x	x
Sortierung der Ergebnisliste	x	x	x
Geführte Fehlerdiagnose			
Suche nach relevanten Fehlerdiagnosen und Lösungen (Service Procedures)		x	x
Konfigurierbare Standardprozedur		x	x
Auto-Antworten		x	x
Protokollierung Auto-Antworten		x	x
Rollenbasierte Zugriffsberechtigung		x	x
Rücksprungmöglichkeit		x	x
Arbeitsplatz			
Vorschau auf einzelne Trefferseiten (Support für PDF, MS Office und HTML)	x	x	x
Direkteinsprung auf relevante Trefferseite	x	x	x
Highlighting von Suchbegriffen	x	x	x
Detailansicht	x	x	x
Automatische Anzeige von ähnlichen Inhalten	x	x	x
Suche in Dokumenten	x	x	x
Suche in relevanten Trefferseiten	x	x	x
Dynamische Anzeige von Fehlerdiagnosen		x	x
Vorschau erreichbare Lösungen		x	x
Protokollierung			
Speicherung des Sitzungsverlauf	x	x	x
Anzeige des Sitzungsverlaufs	x	x	x
Parken und Wiederaufnahmen	x	x	x
Mobile Field Service App (iOS)			
Offline-Zugriff auf Dateien	x	x	x
Einfaches Teilen von Wissen	x	x	x
Favoriten	x	x	x
Wissen erstellen und verteilen			
Aktivierung der mitgelieferten EMPOLIS Knowledge Packs	x	x	x
Bearbeiten von Begriffen, Synonymen und Filtern mit EMPOLIS Knowledge Packs	x	x	x
Erstellen von geführten Dialogen / Fehlerdiagnosen		x	x
Entscheidungsbäume (Service Procedures)		x	x
Weitere 250 Entscheidungsbäume (Service Procedures)		250 € pro Monat	auf Anfrage
Modularisierung von Teilbäumen, Fragen, Antworten, Hinweisen und Lösungen		x	x
Wiederverwendung von Fragen, Hinweisen, Lösungen und Modulen		x	x
Einbindung multimedialer Zusatzinformationen		x	x
Übersetzung über Arbeitspakete		x	x
Darstellungslayouts		x	x
Metadaten-Tagging von Dateien (automatisch / manuell)	x / -	x / x	x / x
Konfiguration von ähnlichen Inhalten		x	x
Auswertung Feedback (implizit / explizit)		x	x
Dreistufiger Freigabeprozess inkl. Qualitätssicherungsumgebung	x	x	x
Storage Dateiablage inklusive	50 GB	100 GB	auf Anfrage
Weiterer Storage für Dateiablage	250 € je 50 GB	250 € je 100 GB	auf Anfrage
Reporting & User Analytics			
Feedback und Bewertungen	x	x	x
Standard-Reports	x	x	x
Individualisierbare Reports			x
Nutzer, Rechte & Rollen			
Minimale Anzahl von Named User pro Paket	50	50	200
Jeder weitere Named User	16,50 € pro User und Monat	34,50 € pro User und Monat	auf Anfrage
Maximale Anzahl von Named User pro Paket	200	200	unbegrenzt
Standardrollen	x	x	x
Individualisierbare Rollen	x	x	x
Self-Service Portal			
Community Nutzer ohne Account			x
Datenanbindung			
Anbindung externer Quellen über EMPOLIS Box (Dateifreigabe / RSS / iIRDS)	x / x / -	x / x / x	x / x / x
REST API			x
Inkrementelles Indexieren	x	x	x
Individualisierbare Layouts			
Individualisierbare Layouts	x	x	x
Authentifizierung			
Single Sign-On (SAML2, OpenIDConnect)	x ⁽³⁾	x ⁽³⁾	x ⁽³⁾
Self-Service ohne Authentifizierung			x
Integrationen			
Salesforce	x ⁽⁴⁾	x ⁽⁴⁾	x ⁽⁴⁾
Microsoft CRM			auf Anfrage
SAP			auf Anfrage
REST API			x
Onboarding & Support			
Verfügbarkeit	99,50%	99,50%	99,50%
Hotline / Support	x	x	x
Umfangreiche Online-Trainings und Lerninhalte	x	x	x
Inkl. einmaliges Onboarding durch Empolis Customer Engagement Manager	5 Stunden	10 Stunden	Nach Bedarf
Vertragslaufzeiten			
Standardvertragslaufzeit	1 Jahr	1 Jahr	Nach Bedarf
Kündigungsfristen	3 Monate zum Vertragsende	3 Monate zum Vertragsende	3 Monate zum Vertragsende
⁽³⁾ zzgl. einmaligen anfallenden Anbindungskosten bei Single Sign-On Anbindungen auf Aufwandsbasis			
⁽⁴⁾ zubuchbar mit Aufpreis auf Anfrage			