

**Vergleich von  
Wissensmanagement-  
Software**



## Vergleich von Wissensmanagement-Software

	USU Knowledge Management	Klassische Wissensdatenbank	Wiki / Confluence	Sharepoint
<b>Fokus</b>	Passgenaue Unterstützung von Serviceprozessen, Wissen als erfolgskritischer Unternehmens KPI	Strukturierte Wissensablage, Unterstützung im Service	Text- und Linksammlung, Archivierung, Teilen und Organisieren von Inhalten in Arbeitsgruppen	Dateiablage, firmenweite Zusammenarbeit
<b>Technische Facts</b>	Standardsoftware, Integrationsfähigkeit, alle Bereitstellungs-Arten	Standardsoftware, Integrationsfähigkeit, alle Bereitstellungs-Arten	Oft Open Source oder selbstprogrammierte Lösung	Integrations- und Anpassungs-fähigkeit, meist cloudbasiert
<b>Anwendungsbereiche</b>	Live-Beauskunftung im Servicecenter	FAQs, Dokumentation	Lexikon, internes Nachschlage-werk, Interne Dokumentation, Projektarbeit	Intranet, Dokumentenverwaltung
<b>Verwendung</b>	Intern / Servicecenter	Intern / Servicecenter	Intern	Intern
<b>Wissen</b>				
Erfassen & Verwalten	✓	✓	✓	✓
Suchen & Finden	✓	○	○	○
Aktive Suche	✓	✗	✗	✗
Erstellen & Bearbeiten	✓	○	○	○
Erweiterte Redaktions-möglichkeiten	✓	○	✗	✗
Bewerten & Optimieren	✓	○	✗	○
Veröffentlichen & Ersetzen	✓	✓	✓	✓
Auswerten & Analysieren	✓	○	✗	○

## Vergleich von Wissensmanagement-Software

	USU Knowledge Management	Klassische Wissensdatenbank	Wiki / Confluence	Sharepoint
<b>Wissen</b>				
In div. Kanälen bereitstellen	✓	○	✗	○
Agent Assistance	✓	✗	✗	✗
Following-Funktion einzelner Dokumente	✓	○	✗	○
Dokumentenvergleich	✓	○	✗	✗
Geführte Dialoge	✓	○	✗	✗
<b>Technische Features</b>				
Set-up-Aufwand	✓	✓	✓	✗
Schulungsaufwand	✓	✓	✓	✗
Usability	✓	✓	○	○
Multichannel-Nutzung	✓	○	✗	✗
Self-Service-Anbindung	✓	○	✗	✓
Chatbot-Anbindung	✓	○	✗	✗
Integriertes Branchenwissen	✓	✗	✗	✗
Einsatzmöglichkeit als Enterprise Knowledge Management	✓	○	○	✓
Interaktives E-Learning	✓	✗	✗	✗
Investitionen	✓	✓	✓	✗

## Vergleich von Wissensmanagement-Software

	USU Knowledge Management	Klassische Wissensdatenbank	Wiki / Confluence	Sharepoint
<b>Technische Features</b>				
Technische Anbindung GenAI Services	✓	✓	✓	✓
Vorbereitete GenAI Use Cases	✓	○	○	○
GenAI Support im Knowledge-/Qualitätsmanagement	✓	✗	✗	✗
GenAI in Ausbildung / Coaching	✓	✗	✗	✗
<b>Fazit</b>	<b>Plug&amp;Play-Lösung für Service-Bereiche</b>	<b>Statisch, begrenzte Funktionalitäten</b>	<b>Basisfunktionalitäten gegeben</b>	<b>Hohe Customizing-Aufwände notwendig</b>
Empfehlung Servicecenter	👍👍👍👍	👍👍👍	👍👍	👍
	✓ gut	○ eingeschränkt möglich	✗ nicht möglich	👍 empfehlenswert

### Mehr zum Thema:

#### Führende Wissensmanagement-Anbieter

Worin unterscheiden sich die führenden Wissensmanagement-Anbieter?  
[Mehr erfahren!](#)

#### Smart Guide: Wissensmanagement

Möchten Sie weitere Vorteile von Wissensmanagement kennenlernen?  
[Mehr erfahren!](#)

#### Leistungsbeschreibung

Lernen Sie die wichtigsten Funktionen von USU Knowledge Management kennen. [Mehr erfahren!](#)

**Entdecken Sie mehr  
auf unserer Website:**

[www.usu.com](http://www.usu.com)  
[info@usu.com](mailto:info@usu.com)