

**Vergleich führender
Wissensdatenbank-
Anbieter**

Vergleich führender Wissensdatenbank-Anbieter

	USU	Salesforce	Shelf	KMS Lighthouse	Zendesk	Serviceware Knowledge	
Manager	Export von Dokumenten in HTML, PDF oder XML	○	✓	✓	○	✓	
	Delivery on premises	✓	✗	✗	✗	✓	
	Delivery Cloud	✓	✓	✓	✓	✓	
Redakteur	Aktiver Editor in Form von Knowledge Blocks	✓	✗	✗	✗	✗	
	Marktspezifische Inhaltsfreigabe	✓	✗	✗	✗	✗	
	(Einfache) Vergabe von Co-Editor-Rechten	✓	✗	✗	✗	✗	
	Auditable Knowledge	✓	✓	○	○	○	✗
	Integration von Inhaltstypen/ Inhaltsbausteinen	✓	✗	✓	✗	✗	✗
	(Einfache) Inhalts-Auspielung in versch. Kanäle	✓	○	○	○	○	○
	Opt. Integration Self-Service	✓	✓	✗	✗	✓	✗
	Anbindung an digitale Sprachassistenten	✓	✗	✓	✓	✗	✗
	AI-based Content Health Management	✓	✗	✗	✗	✗	✗

Vergleich führender Wissensdatenbank-Anbieter

	USU	Salesforce	Shelf	KMS Lighthouse	Zendesk	Serviceware Knowledge
Redakteur						
Agent-/Redaktionsunterstützung durch Copilot-Funktion	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Opt. Integration Chatbot	✓	○	✗	✗	○	○
Mehrsprachigkeit	✓	✓	✓	✓	✓	○
Anpassbare Benutzeroberfläche (per Drag & Drop)	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Selbstlernende, Ki-gestützte Suche	✓	○	○	○	○	✗
Service-Agent						
Knowledge Graph (basierende Suche)	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Agent Assist	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Guided Dialogs	✓	✗	✓	○	✗	○
E-Learning: Training und Tests	✓	✗	✗	✗	✗	✗
E-Tests zur IDD Zertifizierungsmöglichkeit	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Erweiterte Durchsuchbarkeit/Suchfilter	✓	✓	○	○	✓	✓
Vorlagen/Templates anlegen	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Vergleich führender Wissensdatenbank-Anbieter

	USU	Salesforce	Shelf	KMS Lighthouse	Zendesk	Serviceware Knowledge	
Service-Agent	Vergleich von Dokumenten-Versionen	✓	✓	○	○	✓	✓
	Troubleshooting Guide	✓	✗	○	○	✓	✗
	Favoriten	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vordefiniertes Branchenwissen	✓	✗	✗	✗	✗	✗
	Mobile App	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Service-Agent + Redakteur	Kommentarfunktion & Feedback	✓	✓	○	○	✓	✓
	Graphical Decision Tree	✓	✗	○	○	✗	✗
	Anbindung GenAI Services*	✓					
Fazit	Zukunftsgerichteter Innovationsführer, der mit einzigartigen Funktionen für den Service überzeugt.	Standardoption, wenn Salesforce genutzt wird und die Anforderungen eher Standard sind.	Leistungsfähiges System mit den klassischen und wesentlichen Funktionen.	Rundes System mit attraktiver Oberfläche für einfachere Einsatzfälle.	Standardoption, wenn Zendesk genutzt wird und die Anforderungen eher Standard sind.	Einfache Bedienbarkeit, aber Zukunftsausrichtung durch innovative Funktionen fehlt.	

✓ Ja ○ Teilweise ✗ Nein



Editoren & Serviceteams

- Beantwortung von Nutzerfragen
- Überarbeiten/Umschreiben von Dokumenten
- Übersetzungen
- Ausführen von Services



Qualitätsverantwortliche

- Identifikation von Qualitätsproblemen
- Management von QS-Tasks



Architekten & Softwareentwickler

- Integration externer Datenquellen
- externe AI-basierte Suchfunktionen
- Qualitätsoptimierung externer RAG Konzepte



Management

- Unterstützung bei Problemlösungen
- Management von Workflows
- Management von Berechtigungen
- Erstellen von Reports



Talententwickler

- Erstellung von Tests
- Vorbereitung von Coachings
- Durchführung von Tests

**Lernen Sie jetzt die Nr. 1 im Markt kennen:
USU Knowledge Management.
Kontaktieren Sie uns!**

Leistungsbeschreibung

Lernen Sie die wichtigsten Funktionen von USU Knowledge Management kennen.

[Download](#)

Smart Guide: Wissensmanagement

Lernen Sie weitere Vorteile von Wissensmanagement kennen.

[Download](#)

Entdecken Sie mehr
auf unserer Website:

www.usu.com
info@usu.com