

EMPOLIS KNOWLEDGE EXPRESS	Starter	Search	Collaborate	Enterprise
<b>Funktionen</b>				
<b>Intelligente Suche und Portal</b>	Die intelligente Suche vervollständigt Suchanfragen automatisch, sortiert die Treffer nach Relevanz und schlägt themenverwandte Dokumente vor. Der integrierte Arbeitsplatz zeigt unter anderem direkt die richtigen Stellen im Dokument an.			
KI-basierte Suche	x	x	x	x
Linguistische und Sematische Suche	x	x	x	x
Volltextsuche	x	x	x	x
User Interface und Suche in Deutsch und Englisch	x	x	x	x
Weitere Sprachen User Interface- und Suchsprachen: Französisch, Italienisch, Spanisch, Chinese (Simplified). Weitere Suchsprachen: Niederländisch, Russisch, Arabisch, Portugiesisch. Weitere Sprachen auf Anfrage gegen Extragebühr		(x) 100 € für 1 weitere Sprache" 250 € für 3 weitere Sprachen" 450 € für 7 weitere Sprachen	(x) Eine weitere Sprachen inklusive 100 € für 1 weitere Sprache" 250 € für 3 weitere Sprachen	x
Suche in strukturierten und unstrukturierten Inhalten	x	x	x	x
Suchvorschläge mit automatischer Klassifikation	x	x	x	x
Rechtschreibkorrektur (auf Basis des Levenshtein-Algorithmus)	x	x	x	x
Synonymsuche	x	x	x	x

Facettierte, hierarchische Navigation	x	x	x	x
Konfigurierbare Suchfilter	x	x	x	x
Persönliche Favoriten	x	x	x	x
Suche speichern	x	x	x	x
Detailansicht zu Treffern	x	x	x	x
Sortierung der Ergebnisliste (Relevanz, Datum, alphanumerisch)	x	x	x	x
Rollenbasierte Sichtbarkeit von Dokumenten	x	x	x	x
Dynamische Anzeige von verwandten Themeninhalten	x	x	x	x
Highlighten von relevanten Stellen im Dokument	x	x	x	x
Aufrufen der richtigen Seite im Dokument (Support für PDF, MS Office und HTML)	x	x	x	x
Direkteinsprung auf die Trefferseite	x	x	x	x
Verlauf (Anzeige der 20 zuletzt geöffneten Service Informationen)	x	x	x	x
News	x	x	x	x
Expertensuche (Phrasensuche, Wildcards, Boolesche Operatoren)	x	x	x	x

<b>Knowledge Graph Editor</b>	Der Knowledge Graph Editor ist eine Weboberfläche mit der kundenindividuelle Geschäftswissen in einem Knowledge Graphen gepflegt wird.			
Zugriff über die Weboberfläche	x	x	x	x
Bearbeiten von Begriffen, Synonymen und Filtern	x	x	x	x
Import von Daten über JDBC, XML, CSV	x		x	x
Knoten im Knowledge Graph	10.000 (mehr Knoten auf Anfrage)	10.000 (mehr Knoten auf Anfrage)	10.000 (mehr Knoten auf Anfrage)	10.000 (mehr Knoten auf Anfrage)
Knowledge Panel	x		x	x
<b>Smart Knowledge</b>	Smart Knowledge ermöglicht das strukturierte Erfassen von Wissen, indem der Anwender aus einer Reihe von Vorlagen den erforderlichen Typ auswählt. Die eigentlichen Inhalte lassen sich über den integrierten WYSIWYG-Editor einpflegen.			
Vorlagen für Anleitungen und Problemfälle	x		x	x
Weitere Templates	(x)		3 Templates inklusive	Alle Templates inklusive
Metadaten durch eigene Attributierungen, Begriffe und Synonyme	x		x	x
Einfaches Bearbeiten von Wissensartikeln	x		x	x
Unterstützung zahlreicher Dateitypen als Anhänge (maximale Dateigröße 40 MB)	x		x	x
Publikationsvorschau	x		x	x
Einfaches Publizieren und Verteilen der Artikel im Service Express Portal	x		x	x

Manueller Publikationsprozess inkl. Status	x		x	x
Zugriffsbeschränkungen auf Benutzerrollen	x		x	x
Mobile Erfassung und Übermittlung von Servicewissen (mit Online-Portal)	x		x	x
Mehrsprachiges Erfassen von Anleitungen und Servicefällen	x		x	x
Übersetzungsmanagement (abhängig von der Anzahl der gebuchten Sprachen)			x	x
Autotranslate (automatische Übersetzung von Anleitungen und Servicefällen)			50.000 Zeichen inklusive Je 1 Mio. Zeichen / 40 € pro Monat	50.000 Zeichen inklusive Je 1 Mio. Zeichen / 40 € pro Monat
Externe Datenquellen (Anbindung beliebiger Helpdesk- und Ticketsysteme)			(x) 100,00 € pro Monat	x
Bestandsdatenimport			(x)	(x)
<b>Service Dialog für die geführte Fehlerdiagnose</b>	Geführte Fehlerdiagnosen auf der Basis von intelligenten Entscheidungsbäumen unterstützen Servicemitarbeiter dabei, Probleme einzugrenzen und Lösungen zu identifizieren.			
Suche nach relevanten Fehlerdiagnosen und Lösungen	x	x	x	x
Konfigurierbare Standardprozedur	x	x	x	x
Rollenbasierte Zugriffsberechtigung	x	x	x	x
Rücksprungmöglichkeit	x	x	x	x
Editor zur Erstellung von geführten Dialogen / Fehlerdiagnosen	x	x	x	x

Zusätzliche 100 Service Dialoge (E,Q,P)	x 100,00 € pro Monat	x 100,00 € pro Monat	x 100,00 € pro Monat	x 5.000 Dialoge inklusive 100,00 € pro Monat
Modularisierung von Teilbäumen	x	x	x	x
Einbindung multimedialer Zusatzinformationen	x	x	x	x
<b>Community &amp; Team Knowledge</b>	Community & Team Knowledge ermöglicht es Mitarbeitern mit den passenden Experten Probleme schneller zu lösen und gemeinsame Diskussionen und Entscheidungen zu dokumentieren. Das entstandene Wissen kann über den Wissenstransfer-Kreislauf wiederum mit der gesamten Community geteilt werden.			
Ansicht und Bearbeitung des eigenen Profils	x		x	x
Nutzerverwaltung	x		x	x
Teamverwaltung	x		(x)	(x)
Veröffentlichung von Lösungen (gelösten Problemen) in Portal	x		(x)	(x)
Einbindung von Lösungen in Smart Knowledge als Datenquelle zur Erstellung neuer Wissensartikel	x		(x)	(x)
<b>Custom Portal</b>	Mit dem Erweiterungspaket „Custom Portal“ kann Empolis Service Express individuell auf kundenspezifische Bedürfnisse zugeschnitten werden. Dazu stehen eine Reihe an Optionen im Rahmen eines Custom Portals zur Verfügung.			
Branding		(x)	(x)	(x)
Vanity URL		(x)	(x)	(x)
Search Hook		(x)	(x)	(x)

<b>Dokumentenverwaltung</b>		Die Dokumentverwaltung bietet die Möglichkeit Dateien zu importieren, diese manuell mit Metadaten auszuzeichnen und in das System zu publizieren.			
Dateiformat	Archive (ZIP)	Archive (ZIP)	Archive (ZIP)	Archive (ZIP)	
Maximale Dateigröße	400 MB	400 MB	400 MB	400 MB	
Manuelles Tagging mit Metadaten	x	x	x	x	
Auswertung von Feedback	x	x	x	x	
<b>Empolis Box und Custom Extensions</b>		Die Empolis Box bietet Schnittstellen zur Synchronisation von Datenquellen, um darin enthaltene Informationen in Knowledge Express zur Verfügung zu stellen. Über Custom Extensions können Daten beim Import bearbeitet werden.			
Empolis Box	x	x	x	x	
Empolis Box (Unterstützte Dateiformate)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel (.xls, .xlsx, .ods)</li> <li>- PowerPoint (.ppt, .pptx, .odp)</li> <li>- Word (.doc, .docx, .odt)</li> <li>- PDF (.pdf)</li> <li>- Text (.txt, .log, .rtf)</li> <li>- Web (.htm, .html)</li> <li>- Bilder (gif, jpg, jpeg, png, bmp, svg)</li> <li>- Video (mp4)</li> <li>- Executables (exe)</li> <li>- Archive (zip)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel (.xls, .xlsx, .ods)</li> <li>- PowerPoint (.ppt, .pptx, .odp)</li> <li>- Word (.doc, .docx, .odt)</li> <li>- PDF (.pdf)</li> <li>- Text (.txt, .log, .rtf)</li> <li>- Web (.htm, .html)</li> <li>- Bilder (gif, jpg, jpeg, png, bmp, svg)</li> <li>- Video (mp4)</li> <li>- Executables (exe)</li> <li>- Archive (zip)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel (.xls, .xlsx, .ods)</li> <li>- PowerPoint (.ppt, .pptx, .odp)</li> <li>- Word (.doc, .docx, .odt)</li> <li>- PDF (.pdf)</li> <li>- Text (.txt, .log, .rtf)</li> <li>- Web (.htm, .html)</li> <li>- Bilder (gif, jpg, jpeg, png, bmp, svg)</li> <li>- Video (mp4)</li> <li>- Executables (exe)</li> <li>- Archive (zip)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excel (.xls, .xlsx, .ods)</li> <li>- PowerPoint (.ppt, .pptx, .odp)</li> <li>- Word (.doc, .docx, .odt)</li> <li>- PDF (.pdf)</li> <li>- Text (.txt, .log, .rtf)</li> <li>- Web (.htm, .html)</li> <li>- Bilder (gif, jpg, jpeg, png, bmp, svg)</li> <li>- Video (mp4)</li> <li>- Executables (exe)</li> <li>- Archive (zip)</li> </ul>	
Empolis Box (maximale Dateigröße)	400 MB	400 MB	400 MB	400 MB	
Anbindung externer Quellen über EMPOLIS Box (Dateifreigabe / RSS)	x / x	x / x	x / x	x / x	

Metadaten-Tagging von Dateien (automatisch / manuell)	x / x	x / x	x / x	x / x
Inkrementelles Indexieren	x	x	x	x
Dreistufiger Freigabeprozess inkl. Qualitätssicherungsumgebung	x	x	x	x
OCR Import	(x)	(x)	(x)	x
Custom Cloud Extensions			(x) 100 € pro Monat	x
<b>Individualisierbare Layouts</b>	Facettensichtbarkeit, Logo, Farben und weitere Einstellungen lassen sich in der Administrationsoberfläche konfigurieren.			
Konfiguration eines Farbschemas	x	x	x	x
Logo (JPG, PNG, SVG, BMP, GIF, max. Dateigröße 1 MB)	x	x	x	x
Favicon (ICO, max. Dateigröße 1 MB)	x	x	x	x
Konfiguration der Metadaten in der Suchergebnisliste	x	x	x	x
<b>Nutzer, Rollen und Rechte</b>	Jeder Anwender erhält einen eigenen Account mit Rollen und Zugriffsrechten. SSL-verschlüsselte Zugriffe und gängige Authentifizierungsverfahren sorgen für eine sichere Verarbeitung des Servicewissens.			
Minimale Anzahl von Named User pro Paket	-	10	25	100
Jeder Named User	<b>0 € pro User und Monat</b>	<b>10,50 € pro User und Monat</b>	<b>23,50 € pro User und Monat</b>	<b>Preis auf Anfrage</b>
Benutzerverwaltung	x	x	x	x

Standardrollen	x	x	x	x
Individuell konfigurierbare Rollen	x	x	x	x
<b>Authentifizierung</b>	Empolis Knowledge Express kann mit einer Single Sign-On-Lösung über SAML2 oder OpenIDConnect verknüpft werden.			
Single Sign-On (SAML2, OpenIDConnect)		(x)	(x)	x
Self-Service ohne Authentifizierung				x
<b>Reporting &amp; User Analytics</b>	Knowledge Express analysiert die Knowledge Base auf der Basis intelligenter Algorithmen und zeigt Optimierungspotenziale auf.			
Feedback und Bewertungen	x	x	x	x
Individualisierbare Reports (Analytics & Search API)	x	x	x	x
Control Center (inkl. Analytics Dashboard für Nutzer- & Nutzungsanalyse und Analyse des Feedbacks)	x	x	x	x
<b>Self-Service</b>	Die in Knowledge Express verfügbaren Serviceinformationen können Endkunden und Partnern im Rahmen eines Self-Service-Szenarios zugänglich gemacht werden. Hierfür wird von Empolis ein kunden-spezifisches Public Token generiert.			
Community Nutzer ohne Account	x	x	x	x

## Integrationen

Über das JSON/REST-API von Knowledge Express können bestehende Dienste angebunden und eigene Service Apps oder digitale Assistenten entwickelt werden.

### REST API

(x)	(x)	(x)	(x)
0 € für 10000 Calls/Monat	1800 € für 10000 Calls/Monat	1800 € für 10000 Calls/Monat	1800 € für 10000 Calls/Monat
2500 € für 25000 Calls/Monat	2500 € für 25000 Calls/Monat	2500 € für 25000 Calls/Monat	2500 € für 25000 Calls/Monat
4000 € für 50000 Calls/Monat	4000 € für 50000 Calls/Monat	4000 € für 50000 Calls/Monat	4000 € für 50000 Calls/Monat
5000 € für 75000 Calls/Monat	5000 € für 75000 Calls/Monat	5000 € für 75000 Calls/Monat	5000 € für 75000 Calls/Monat
6000 € für 150000 Calls/Monat	6000 € für 150000 Calls/Monat	6000 € für 150000 Calls/Monat	6000 € für 150000 Calls/Monat
7500 € für 300000 Calls/Monat	7500 € für 300000 Calls/Monat	7500 € für 300000 Calls/Monat	7500 € für 300000 Calls/Monat
9000 € für 500000 Calls/Monat	9000 € für 500000 Calls/Monat	9000 € für 500000 Calls/Monat	9000 € für 500000 Calls/Monat

### API-Methoden

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suche und Filterung von Inhalten,</li> <li>- Abruf von Metadaten und Binärinhalten,</li> <li>- Ausführung von Decision Trees in der geführten Fehlersuche,</li> <li>- Abruf von News,</li> <li>- Speicherung von Nutzerspezifischen Informationen wie Bookmarks oder wiederverwendbaren Suchen,</li> <li>- Konfiguration von Nutzer-Präferenzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suche und Filterung von Inhalten,</li> <li>- Abruf von Metadaten und Binärinhalten,</li> <li>- Ausführung von Decision Trees in der geführten Fehlersuche,</li> <li>- Abruf von News,</li> <li>- Speicherung von Nutzerspezifischen Informationen wie Bookmarks oder wiederverwendbaren Suchen,</li> <li>- Konfiguration von Nutzer-Präferenzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suche und Filterung von Inhalten,</li> <li>- Abruf von Metadaten und Binärinhalten,</li> <li>- Ausführung von Decision Trees in der geführten Fehlersuche,</li> <li>- Abruf von News,</li> <li>- Speicherung von Nutzerspezifischen Informationen wie Bookmarks oder wiederverwendbaren Suchen,</li> <li>- Konfiguration von Nutzer-Präferenzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suche und Filterung von Inhalten,</li> <li>- Abruf von Metadaten und Binärinhalten,</li> <li>- Ausführung von Decision Trees in der geführten Fehlersuche,</li> <li>- Abruf von News,</li> <li>- Speicherung von Nutzerspezifischen Informationen wie Bookmarks oder wiederverwendbaren Suchen,</li> <li>- Konfiguration von Nutzer-Präferenzen.</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Antwortzeiten</p>	<p>- 90 % aller Anfragen zur Suche oder Filterung von Ergebnislisten über die Empolis Knowledge Express API werden innerhalb von 1 Sekunde beantwortet. -90 % der Zugriffe über die EmpolisKnowledge Express API zur Anzeige des nächsten Schritts bei der Abarbeitung von Entscheidungsbäumen werden innerhalb von 500 Millisekunden beantwortet. (Diese Verfügbarkeit wird unter dem Vorbehalt gewährleistet, dass die Suchgeschwindigkeit nicht durch kundeneigene Anpassungen der Suchverfahren beeinträchtigt wird.)</p>	<p>- 90 % aller Anfragen zur Suche oder Filterung von Ergebnislisten über die Empolis Knowledge Express API werden innerhalb von 1 Sekunde beantwortet. -90 % der Zugriffe über die EmpolisKnowledge Express API zur Anzeige des nächsten Schritts bei der Abarbeitung von Entscheidungsbäumen werden innerhalb von 500 Millisekunden beantwortet. (Diese Verfügbarkeit wird unter dem Vorbehalt gewährleistet, dass die Suchgeschwindigkeit nicht durch kundeneigene Anpassungen der Suchverfahren beeinträchtigt wird.)</p>	<p>- 90 % aller Anfragen zur Suche oder Filterung von Ergebnislisten über die Empolis Knowledge Express API werden innerhalb von 1 Sekunde beantwortet. -90 % der Zugriffe über die EmpolisKnowledge Express API zur Anzeige des nächsten Schritts bei der Abarbeitung von Entscheidungsbäumen werden innerhalb von 500 Millisekunden beantwortet. (Diese Verfügbarkeit wird unter dem Vorbehalt gewährleistet, dass die Suchgeschwindigkeit nicht durch kundeneigene Anpassungen der Suchverfahren beeinträchtigt wird.)</p>	<p>- 90 % aller Anfragen zur Suche oder Filterung von Ergebnislisten über die Empolis Knowledge Express API werden innerhalb von 1 Sekunde beantwortet. -90 % der Zugriffe über die EmpolisKnowledge Express API zur Anzeige des nächsten Schritts bei der Abarbeitung von Entscheidungsbäumen werden innerhalb von 500 Millisekunden beantwortet. (Diese Verfügbarkeit wird unter dem Vorbehalt gewährleistet, dass die Suchgeschwindigkeit nicht durch kundeneigene Anpassungen der Suchverfahren beeinträchtigt wird.)</p>
<p><b>Integrationen</b></p> <p>Mit der Integration in existierende Softwarelösungen erhalten Anwender Zugriff in der Zielapplikation auf die in Service Express zur Verfügung stehenden Serviceinformationen.</p>				
<p>Outlook</p>	<p>x</p>	<p>(x) 2,95 € pro User und Monat</p>	<p>x</p>	<p>x</p>
<p>Microsoft Dynamics</p>	<p>auf Anfrage</p>	<p>auf Anfrage</p>	<p>auf Anfrage</p>	<p>auf Anfrage</p>

SAP	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
Zendesk	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
Jira	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
SugarCRM	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
ProAlpha	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Hardware- und Softwareanforderungen</b>	Hardware und Softwareanforderungen für Portal und Empolis Box.			
Portal	Aktueller Webbrowser (Chrome, Edge Chromium, Firefox, Safari) 200 MB freier HD-Platz 8 GB RAM	Aktueller Webbrowser (Chrome, Edge Chromium, Firefox, Safari) 200 MB freier HD-Platz 8 GB RAM	Aktueller Webbrowser (Chrome, Edge Chromium, Firefox, Safari) 200 MB freier HD-Platz 8 GB RAM	Aktueller Webbrowser (Chrome, Edge Chromium, Firefox, Safari) 200 MB freier HD-Platz 8 GB RAM
Empolis Box	Java SE Runtime Environment 8 (JRE), 64 bit Microsoft Windows 10 oder neuer, 64 bit CPU: Minimal 2 Kerne, 64 Bit Minimal 1 GB HD pro angebundener Datenquelle Minimal 8 GB RAM Netzwerk: 1000 MBit/s	Java SE Runtime Environment 8 (JRE), 64 bit Microsoft Windows 10 oder neuer, 64 bit CPU: Minimal 2 Kerne, 64 Bit Minimal 1 GB HD pro angebundener Datenquelle Minimal 8 GB RAM Netzwerk: 1000 MBit/s	Java SE Runtime Environment 8 (JRE), 64 bit Microsoft Windows 10 oder neuer, 64 bit CPU: Minimal 2 Kerne, 64 Bit Minimal 1 GB HD pro angebundener Datenquelle Minimal 8 GB RAM Netzwerk: 1000 MBit/s	Java SE Runtime Environment 8 (JRE), 64 bit Microsoft Windows 10 oder neuer, 64 bit CPU: Minimal 2 Kerne, 64 Bit Minimal 1 GB HD pro angebundener Datenquelle Minimal 8 GB RAM Netzwerk: 1000 MBit/s

<b>Infrastruktur</b>		Das Dateispeichervolumen muss zusätzlich gebucht und kann bei Bedarf jederzeit erweitert werden.			
Storage für indizierte Dateien und Dokumente inkl. Backup (Index Storage in E,Q,P)	200,00 € pro 100 GB und Monat	200,00 € pro 100 GB und Monat	200,00 € pro 100 GB und Monat	200,00 € pro 100 GB und Monat	
Storage für nicht-indizierte Dateien und Dokumente (Plain Storage in E,Q,P)	80,00 € pro 100 GB und Monat	80,00 € pro 100 GB und Monat	80,00 € pro 100 GB und Monat	80,00 € pro 100 GB und Monat	
Traffic (für Online Suche, Service Dialoge und Offline Synchronisationen)	x (max. 100 GB / Monat)	x (max. 100 GB / Monat)	x (max. 100 GB / Monat)	x (max. 100 GB / Monat)	
<b>Onboarding &amp; Support</b>		Das Onboarding durch den Empolis Customer Success Manager ist im Preis enthalten. Details zum Onboarding sowie zu den kostenlosen umfangreichen Online-Trainings und unserer Support-Hotline sind der Webseite <a href="https://www.service.express/preise">https://www.service.express/preise</a> zu entnehmen.			
Verfügbarkeit	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	
Hotline / Support	x	x	x	x	
Umfangreiche Online-Trainings und Lerninhalte	x	x	x	x	
<b>Vertragslaufzeiten</b>					
Standardvertragslaufzeit	30 Tage	12 Monate	12 Monate	nach Bedarf	
Kündigungsfristen	Endet nach 30 Tagen	3 Monate zum Vertragsende	3 Monate zum Vertragsende	3 Monate zum Vertragsende	

Legende: x Funktion im Plan enthalten

(x) Funktion zubuchbar mit Aufpreis auf Anfrage

