

Comparaison de solutions de gestion des connaissances

Solution de gestion des connaissances	Wiki	SharePoint	Base de connaissances classique	Base de connaissances active avec Agent Assistance
Thème	Recueil de textes et de liens, archivage	Stockage de fichiers, collaboration à l'échelle de l'entreprise	Classement structuré des connaissances, soutien dans le service	Soutien adapté des processus de service, connaissances comme ICP de l'entreprise
Exemple de domaine d'application	Lexique, ouvrage de référence interne	Intranet, gestion des documents	FAQ, documentation	Renseignements en direct au centre de service
Connaissances				
Saisie et gestion	✓	✓	✓	✓
Recherche	○	○	○	✓
Recherche active	✗	✗	✗	✓
Création et traitement	○	○	○	✓
Possibilités de rédaction étendues	✗	✗	○	✓
Évaluation et optimisation	✗	○	○	✓
Publication et remplacement	✓	✓	✓	✓
Évaluation et analyse	✗	○	○	✓
Mise à disposition sur différents canaux	✗	○	○	✓
Agent Assistance	✗	✗	✗	✓
Effort de configuration	✓	✗	✓	✓
Effort de formation	✓	✗	✓	✓
Convivialité	○	○	✓	✓
Utilisation de plusieurs canaux	✗	✓	○	✓
Connexion libre-service	✗	○	○	✓
Connexion chatbot	✗	○	○	✓
Connaissances sectorielles intégrées	✗	✗	✗	✓
Possibilité d'utilisation comme gestion des connaissances de l'entreprise	○	✓	○	✓
Investissements	✓	✗	✓	✓
Données techniques	Solution souvent open source ou autoprogrammée	Capacité d'intégration et d'adaptation, généralement basée sur le cloud	Logiciel standard, capacité d'intégration, tous les types de mise à disposition	Logiciel standard, capacité d'intégration, tous les types de mise à disposition
Aptitude pour le centre de service	Fonctionnalités de base données	Gros effort de personnalisation nécessaire	Statique, fonctionnalités limitées	Solution plug and play pour les secteurs des services

✓ bon ○ possible de façon limitée ✗ impossible

Comparaison : Le meilleur des deux mondes

Connaissez-vous les avantages et inconvénients des solutions autonomes et de plateforme ?

[Télécharger maintenant](#)

Guide de l'acheteur: Gestion des connaissances

Souhaitez-vous découvrir les autres avantages de la gestion des connaissances pour votre entreprise ?

[Télécharger maintenant](#)

Êtes-vous à la recherche de la solution de gestion des connaissances qui vous convient ?
[Contactez-nous pour plus d'informations.](#)