

# Comparatif des principaux éditeurs de bases de connaissances

## Connaître les faits pour choisir le produit qui convient à votre entreprise

La mise en place d'une base de connaissances (Knowledge Base – KM) peut avoir un impact quantifiable sur l'efficacité de vos représentants et des agents du service client. Nous avons élaboré ce tableau pour vous aider à comparer différentes solutions de gestion des connaissances en vue de choisir le fournisseur qui répondra à vos exigences.

Pour de plus amples informations et pour choisir la base de connaissances adaptée à vos attentes, n'hésitez pas à nous contacter e-mail à l'adresse [info@usu.com](mailto:info@usu.com).

## Comparatif des fonctionnalités des solutions USU, eGain, Upland RightAnswers et MindTouch

Principales fonctionnalités	USU	eGain	Upland	MindTouch
Recherche avec apprentissage automatique	✓	✓	✓	✓
Complétion automatique en fonction de l'intention de recherche	✓	✓	✓	✓
Recherche fédérée	✓	✓	✓	✗
Infobulles	✓	✗	✗	✗
Formations en ligne (e-Learning) intégrées	✓	✗	✗	✗
Tests de connaissances	✓	✗	✗	✗
Aide à la résolution des problèmes	✓	✓	✓	✗
Arbres de décision	✓	✓	✓	✗
Discussion instantanée entre agents	✓	✓	✗	✗
Conçu pour KCS®	✓	✗	✓	✓
API ouverte	✓	✓	✓	✓
Tableaux de bord	✓	✓	✓	✓
Reporting	✓	✓	✓	✓
Libre-service sur Internet	✓	✓	✓	✓
Gestion de la relation clients (CRM)	○	✓	○	○
Interface multilingue	✓	✓	✓	✓

○ Peut nécessiter l'utilisation d'intégrations ou d'outils supplémentaires