

Leistungsbeschreibung

Empolis Industrial Knowledge ist die KI-gestützte Wissens- und Informationsplattform von Empolis für Industrieunternehmen. Sie führt Inhalte aus unterschiedlichen Quellen zentral zusammen, erschließt sie semantisch mit Verfahren der Künstlichen Intelligenz und stellt sie berechtigten Nutzergruppen zielgerichtet über Portale, mobile Anwendungen und APIs zur Verfügung.

Diese Leistungsbeschreibung erläutert die Bausteine von Empolis Industrial Knowledge – von der Knowledge Base über Nutzerrollen, Add-Ons und Integrationsmöglichkeiten bis zu Verfügbarkeit, Support und Vertragsrahmen. Sie dient als produktbezogene Referenz und enthält keine Preisangaben.

1. Pakete

Empolis Industrial Knowledge wird in drei Paketvarianten angeboten: Essential, Advanced und Professional.

Alle drei Pakete bieten den identischen Funktionsumfang. Sie unterscheiden sich ausschließlich hinsichtlich der jeweils enthaltenen Inklusivkontingente (z. B. Anzahl Power User, Daily Community User, Communities, Storage) sowie der Konditionen für die Erweiterung dieser Kontingente. Kunden wählen damit das Paket, dessen Inklusivumfang am besten zur eigenen Nutzungsgröße passt, ohne funktionale Einschränkungen in Kauf nehmen zu müssen.

Essential

Einstieg für kleinere Nutzergruppen und Anwendungsfälle.

Advanced

Erweiterte Inklusivkontingente für wachsende Organisationen.

Professional

Größtmögliche Inklusivkontingente für den unternehmensweiten Einsatz.

2. Kernkomponenten

Knowledge Base

Die Knowledge Base ist das Herzstück von Empolis Industrial Knowledge. Hier werden alle Daten und Dokumente an zentraler Stelle zusammengeführt, mittels KI und semantischer Verfahren erschlossen und autorisierten Nutzern durchsuchbar zur Verfügung gestellt.

Communities

Communities gruppieren Daily Community User mit identischen Nutzerrollen. Sollen mehrere Gruppen von Community-Nutzern mit unterschiedlichen Rollen unterschieden werden, werden entsprechend mehrere Communities eingerichtet. Bei Nutzung von Knowledge Home Premium kann für jede Community eine eigene Startseiten-Konfiguration hinterlegt werden.

Power User

Power User können – bei entsprechender Berechtigung durch den Administrator – alle lizenzierten Funktionen von Empolis Industrial Knowledge uneingeschränkt nutzen. Diese Rolle ist für Nutzer vorgesehen, die das System regelmäßig verwenden oder redaktionelle Inhalte erstellen und pflegen.

Daily Community User

Daily Community User sind individuelle Accounts für Nutzer, die das System nicht regelmäßig verwenden. Sie werden ausschließlich für die Tage abgerechnet, an denen der Account mindestens einmal genutzt wurde; Tagesgrenzen richten sich nach Mitteleuropäischer Zeit. Daily Community User können keine Inhalte in Expert Knowledge und Expert Dialog bearbeiten.

Guest User

Für jeden Guest User wird eine dedizierte Subdomain angelegt, über die das Portal ohne persönliche Zugangsdaten durch anonyme Nutzer aufgerufen werden kann – typischerweise, um Informationen im Self-Service bereitzustellen. Für unterschiedliche Use Cases mit jeweils eigenen Rollen können mehrere Guest User hinterlegt werden. Die tatsächliche Nutzung durch Guest User wird über Basic Calls erfasst.

Basic Calls

Über Basic Calls wird die Nutzung häufig benötigter, nicht anderweitig gemessener Funktionen erfasst. Dazu zählen: API-Calls, die durch Guest User in den Standard-Clients von Empolis erzeugt werden; API-Calls anderer Anwendungen an der Basic API (alle Methoden unterhalb von /service-express/api); API-Calls an der Expert Knowledge API (alle Methoden unterhalb von /service-knowledge/api); die Nutzung

interner KI-Funktionen in Empolis Industrial Knowledge; sowie die Nutzung der RAG-API (/api/rag) durch eigene Clients oder direkte API-Aufrufe.

Data Storage

Data Storage dient der Ablage von Daten und Dokumenten für die Nutzung in Empolis Industrial Knowledge. Dies umfasst sowohl die durch Kunden und Nutzer hochgeladenen bzw. erzeugten Daten als auch daraus vom System generierte Daten, etwa Vorschaubilder (Previews).

Index Storage

Index Storage wird benötigt, um die mittels KI und semantischer Information-Retrieval-Verfahren durchsuchbaren Inhalte in einem performanten Indexspeicher vorzuhalten. Der Index wird aus den Daten im Data Storage erzeugt; der benötigte Indexspeicher hängt von der Art der abgelegten Daten (je höher der Textanteil, desto größer der Index) sowie von der Konfiguration ab, beispielsweise der Anzahl aktivierter Suchsprachen oder der Größe des Wissensmodells.

3. User Add-Ons

User Add-Ons können optional gebucht werden, um ausgewählten Nutzern zusätzliche Möglichkeiten von Empolis Industrial Knowledge zu eröffnen.

Empolis Buddy (Customer LLM)

Der Empolis Buddy erweitert die Knowledge Base um einen KI-Assistenten, der Nutzer im Chat gezielt zu relevanten Informationen führt und diese bei Bedarf durch KI verändert – etwa übersetzt oder zusammenfasst. Die Nutzung kann sowohl Power Usern als auch Daily Community Usern erlaubt werden. In dieser Variante wird ein vom Kunden ausgewähltes und lizenziertes Sprachmodell verwendet, sofern es von Empolis Industrial Knowledge unterstützt wird.

Empolis Buddy (Empolis LLM)

Funktional identisch zum Empolis Buddy (Customer LLM), jedoch mit einem von Empolis ausgewählten und lizenzierten Sprachmodell.

Salesforce Service Cloud User

Für die Nutzung der in Empolis Industrial Knowledge vorhandenen Informationen innerhalb der Salesforce Service Cloud steht eine Standardintegration zur Verfügung. Derzeit können ausschließlich Power User zu Salesforce Service Cloud Usern erweitert werden.

4. System Add-Ons

System Add-Ons stehen nach ihrer Aktivierung grundsätzlich allen Nutzern des Systems zur Verfügung, sofern der Administrator die entsprechenden Berechtigungen freigibt.

Topic Navigation

Standardisierte iiRDS-Schnittstelle sowie topic-basierte Darstellung und Handhabung von Inhalten für jeden Nutzer.

Session Support in Expert Dialog

In Expert Dialog erstellte oder importierte Entscheidungsbäume und Checklisten können optional so erweitert werden, dass ihre Ausführung pausiert, später fortgesetzt oder an einen anderen Nutzer übergeben werden kann.

Outlook Add-In

Bettet die Suche und die Ergebnislisten aus Empolis Industrial Knowledge direkt in Microsoft Outlook ein. Das neue Outlook wird derzeit noch nicht unterstützt.

Frontline Workplace

Steht als App für iOS, iPadOS, Android und Windows zur Verfügung und ermöglicht die mobile Nutzung von Empolis Industrial Knowledge einschließlich der Möglichkeit, Daten offline auf dem Mobilgerät zu nutzen.

Knowledge Home Premium

Erweitert das im Paket bereits enthaltene Knowledge Home um zusätzliche Widgets zur Darstellung interner sowie zur Integration externer Informationen. Zudem kann je Community eine eigene Konfiguration von Knowledge Home angelegt werden, sodass unterschiedliche Nutzergruppen jeweils angepasste Startseiten erhalten.

Auto Translate

Automatische Übersetzung von Inhalten in den Komponenten Expert Knowledge und Expert Dialog.

OCR-Instanz

OCR-Instanzen können bei der Indexierung von Dokumenten aktiviert werden, um auf gescannten Dokumenten noch nicht erkannte Texte zu erkennen und zu indexieren. Je mehr OCR-Instanzen aktiv sind, desto schneller erfolgt die Texterkennung während der Indexierung.

Knowledge Forge

Ermöglicht die Erstellung strukturierter Artikel aus unterschiedlichsten Inhalten wie Chatverläufen, E-Mail-Texten oder Servicetickets. Als Zielformate werden alle in Expert Knowledge definierten Templates unterstützt.

5. Customization

Knowledge Base Customization

Das Portal von Empolis Industrial Knowledge lässt sich hinsichtlich Farben und Logos einfach anpassen. Für umfangreichere Änderungen stellt Empolis bei Bedarf individualisierte Versionen des Portals bereit.

- Custom Portal – Betrieb eines individuellen Portals mit Kundenanpassungen. Die Umsetzung der Anpassungen erfolgt in einem gesonderten Dienstleistungspaket.
- Custom Search – Betrieb eines individuellen Search-Service mit Kundenanpassungen. Die Umsetzung der Anpassungen erfolgt in einem gesonderten Dienstleistungspaket.

Frontline Workplace Customization

Die Frontline Workplace Apps können an kundenspezifische Anforderungen angepasst werden, u. a. hinsichtlich Branding und Texten.

Custom Windows / iOS / Android App

Kundenangepasste Varianten der Frontline Workplace Apps für Windows, iOS und Android.

6. Integration

Empolis Industrial Knowledge ist als API-First-Lösung umgesetzt und lässt sich mühelos in und mit vielen anderen Systemen integrieren.

Integration API

Ermöglicht den programmatischen Zugriff auf alle Funktionen von Empolis Industrial Knowledge, etwa zur Integration in eigene Anwendungen oder zur Automatisierung des Datenaustauschs. Erfasst werden alle vom Kunden initiierten API-Calls, die nicht Teil der Basic API sind.

Knowledge Graph Environment

In jedem Paket ist ein Knowledge Graph enthalten, über den in der Regel die Pflege der Metadaten und semantischen Zusammenhänge erfolgt und über den strukturierte Informationen in die Knowledge Base integriert werden können. Bei Bedarf kann der Knowledge Graph in einer leistungsfähigeren Umgebung betrieben werden, um anspruchsvolle Erweiterungen performant zu unterstützen.

SSO-Integration (Identity Provider)

Die Anbindung eines oder mehrerer Identity Provider vereinfacht die Nutzeradministration: Statt jeden Nutzer separat in Empolis Industrial Knowledge zu pflegen, kann der im Unternehmen vorhandene Identity Provider als Quelle genutzt werden. Initial ist für jeden Identity Provider ein Mapping der Eigenschaften erforderlich.

Weitere Integrationen

Für zahlreiche Drittsysteme stehen Standardintegrationen zur Verfügung, u. a. für Microsoft Dynamics, SAP, Zendesk, Jira und Sugar CRM (jeweils auf Anfrage) sowie für Proalpha DMS ab Version 9.5 (inklusive; für frühere Versionen auf Anfrage).

7. Verfügbarkeit, Onboarding & Support

Verfügbarkeit

Empolis Industrial Knowledge wird mit einer Verfügbarkeit von 99,50 % betrieben.

Antwortzeiten

90 % aller Anfragen zur Suche oder Filterung von Ergebnislisten über die Basic API werden innerhalb von 1 Sekunde beantwortet. 90 % der Zugriffe über die Basic API zur Anzeige des nächsten Schritts bei der Abarbeitung von Entscheidungsbäumen werden innerhalb von 500 Millisekunden beantwortet. Diese Antwortzeiten gelten unter dem Vorbehalt, dass die Suchgeschwindigkeit nicht durch kundenspezifische Anforderungen oder Limitierungen beeinträchtigt wird.

Hotline & Support

In allen Paketen inklusive.

Online-Lerninhalte

In allen Paketen inklusive.

Onboarding

Das Onboarding durch den Empolis Customer Success Manager ist im Leistungsumfang enthalten. Weitere Dienstleistungen können bei Bedarf zusätzlich gebucht werden.

Token-Limit für Large Language Models

Empolis Industrial Knowledge macht umfangreich Gebrauch von Large Language Models. Bei jeder Nutzung eines solchen Modells werden Tokens für die mit dem Modell ausgetauschten Informationen eingesetzt. Empolis behält sich vor, die nutzbare Token-Menge zu begrenzen; das konkrete Limit hängt vom eingesetzten Sprachmodell sowie vom Umfang der lizenzierten Leistungen ab.

8. Vertragsrahmen

Standardvertragslaufzeit

12 Monate.

Kündigungsfrist

3 Monate zum Vertragsende.

Preise

Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich alle Preise als wiederkehrende Monatspreise. Aktuelle Preisinformationen stellen wir auf Anfrage zur Verfügung.