

## Melita Ltd. optimiert digitalen Kundenservice mit Hilfe von Knowledge Center

Möglingen, 25. Januar 2018 – Um ihren Service für sämtliche Kundenanliegen zu verbessern, hat sich Melita Ltd. für die zentrale Wissensdatenbank des USU-Geschäftsfeldes unymira entschieden. Das führende Telekommunikations-Unternehmen Maltas nutzt künftig mit Knowledge Center eine professionelle Gesamtlösung für den effektiven und wirtschaftlichen Customer Service auf allen Kommunikationskanälen. Nach dem für Januar 2018 geplanten Projektstart soll die Produktivsetzung innerhalb weniger Monate erfolgen.

Die aktive unymira-Lösung garantiert eine rasche, qualitätsgesicherte Beauskunftung der vielfältigen Themen über Telefon, Chat, Social Media oder E-Mail. Darüber hinaus bietet sich die Möglichkeit, über Bots die automatisierte Service-Abwicklung alltäglicher Anfragen zu unterstützen. Daneben lassen sich über so genannte „geführte Dialoge“ System-gestützt auch Probleme bzw. Störungen rasch bis zur Ursache eingrenzen. Intelligente Web-Services bieten darüber hinaus maßgeschneiderte Self-Service-Möglichkeiten, um schnell an die individuell benötigten Informationen zu gelangen. Damit werden Kundenanfragen bereits auf der Webseite beantwortet. Dies reduziert das Anrufvolumen und stellt eine einheitliche Service-Qualität über alle Kanäle sicher.

„Die Kompetenz von unymira und das integrative Gesamtsystem haben uns von Anfang an überzeugt. Damit sind wir in Zukunft gut gerüstet, um alle Facetten der Customer Journey unserer Kunden komfortabel abzubilden“, so Anthony Aquilina, Customer Experience Design Manager bei Melita. Neben der Vermarktung von Softwareprodukten im europäischen Ausland verstärkt unymira derzeit seine internationalen Aktivitäten vor allem in den USA. Eine sehr positive Resonanz bei den Fachmessen sowie erste Kundenprojekte bestätigen das große internationale Marktpotenzial der unymira-Anwendungen.

*Diese Pressemitteilung ist unter <https://www.unymira.com/de/> sowie unter <https://www.usu.de> abrufbar.*

## USU AG

Die 1977 gegründete USU AG gehört zu den größten europäischen Anbietern für IT- und Knowledge-Management-Software. Marktführer aus allen Teilen der internationalen Wirtschaft schaffen mit USU-Anwendungen Transparenz, sind agiler, sparen Kosten und senken ihre Risiken.

Mit intelligenten Lösungen und ihrer Expertise im Kompetenzfeld Digital Interaction treibt der Geschäftsbereich unymira die Digitalisierung von Geschäftsprozessen voran. Durch Standard-Software und Beratungsleistungen werden Service-Abläufe automatisiert und Wissen aktiv für alle Kommunikations-Kanäle und Kundenkontaktpunkte in Vertrieb, Marketing und Kundenservice bereitgestellt. Das Customer-First-Portfolio in diesem Bereich wird durch individuelle Anwendungen, Portal- & CMS-Lösungen, UX-Design und Social Media Management komplettiert.

Die USU AG ist Teil der im Prime Standard der Deutschen Börse notierten USU Software AG (ISIN DE 000A0BVU28).

Weitere Informationen: <https://www.usu.de/>

## Kontakt

USU Software AG  
Corporate Communications  
Dr. Thomas Gerick  
Tel.: +49 (0) 71 41 / 48 67 440  
Fax: +49 (0) 71 41 / 48 67 108  
E-Mail: [t.gerick@usu-software.de](mailto:t.gerick@usu-software.de)

USU Software AG  
Investor Relations  
Falk Sorge  
Tel.: +49 (0) 71 41 - 48 67 351  
Fax: +49 (0) 71 41 - 48 67 108  
E-Mail: [f.sorge@usu-software.de](mailto:f.sorge@usu-software.de)