



Voice Order Picking

Telefonische Bestellabwicklung

Mit der telefonischen Bestellabwicklung Excelsis Voice Order Picking können Unternehmen automatisiert Bestellungen entgegennehmen und Auskünfte zu Warenverfügbarkeit und Bestellstatus geben. Dabei garantieren intuitive Dialoge und robuste sowie intelligente Spracherkennung hohe Fallabschlussquoten. Die Produktauswahl erfolgt wahlweise anhand einer Bestellnummer, Produktbezeichnung oder einer Suche über Kategorie und Unterkategorie. Je nach Produktgruppe und Konfiguration werden weitere bestellrelevante Angaben wie Größe, Farbe, Menge sowie produktspezifische Merkmale erhoben.

Die Software kann über Standard-Konnektoren mit diversen Systemen integriert werden (z.B. ERP, CRM, Datenbanken). Zur Verwaltung und Administration der Informationen, Ansagen und Menüs steht die Webanwendung Excelsis Management Console zur Verfügung.

Funktionen

- "Multi-Slot-Abfrage" und dynamisch generierte Grammatiken für gleichzeitige Eingabe mehrerer Suchbegriffe
- Standard-Konnektoren zur Anbindung von Datenbanken, CRM- und ERP-Systemen
- Nahtlose Integration in bestehende Call Center-Infrastruktur
- Optimierte Standarddialoge für Produktbestellung, Verfügbarkeitsauskünfte und Statusabfragen
- Dynamisch generierte Dialoge zur Ansage und Auswahl produktspezifischer Merkmale
- Erkennung der natürlichen Sprache des Anrufers auch bei Dialekten

Nutzen

- Automatisierte, rund um die Uhr Entgegennahme von Bestellungen
- Hohe Fallabschlussquoten durch intuitive Sprachdialoge und optimierte Spracherkennung
- Geringe Einführungskosten durch schlüsselfertige Dialoge und Standard-Konnektoren für die Anbindung an die Telefoninfrastruktur und Backend-Systeme
- Entlastung der Mitarbeiter von Standardanfragen zu Warenverfügbarkeit und Bestellstatus
- Einfache, webbasierte Konfiguration der Einstellungen