

预订管理—追踪系统

预订管理—追踪系统是一个高级的网络管理系统，它的设计是为了平衡敏感的旅游体验与控制环境的可持续发展性之间的关系。

益处

- 先进的管理系统
- 基于网络工具的方便使用
- 先进的“三元兼顾”管理模式
- 动态日历的显示
- 高峰负荷指示器
- 旅游景点承载能力的管理
- 电子商务全面性控制
- 金融系统界面
- 多个产品集管理
- 高级的报告功能
- ‘软件作为一种服务’的能力
- 网络服务适应力

动态日历的显示

预订管理—追踪系统提供一个动态日历界面，该动态日历界面把在线预订的简易性同每天可用旅游空间的显示相结合。它为用户提供了可在线查看和编辑预订项目的选择。它还在预约方面提供限额控制，以此来保证游客们得到更好的旅游经历并最大程度上降低了对环境的不良影响。

高峰负荷指示器

为了避免在旅游高峰期的过度拥挤，预订管理—追踪系统显示了旅游景点在规定时间内可用空间。预订管理—追踪系统是最新一代的客户服务和客户支持系统，它经过特别定制，为达到客户需求而提供实时信息。预订管理—追踪系统还在旅游高峰期增加了快速服务和在线交流功能，大大改善了客户和员工的满意度。

交互式的预订方式

预订管理—追踪系统通过对以下信息的收集，提供了一种交互式在线预订方式：

- 团队人数
- 出发日期
- 其他相关能力资料
- 商品
- 其他必需功能

对于这个有更多自由选择和可以为符合个人需求进行定制的系统，它确保了您为您的客户提供最相关和最有用的信息。

电子商务

预订管理—追踪系统提供以下电子商务功能：

- 通过在日历上选择特定可用日期和定制出需求资料来进行预约。
- 输入个人详细资料和预订信息资料
- 迅速得在界面上为客户显示出报价并发送该信息到顾客的电子邮箱里
- 选择条款及条件同意书
- 为即时支付的顾客提供一个安全的在线支付系统
- 提供一个详细的预订收据

对敏感的旅游体验的高级管理

预订管理—追踪系统通过消除填写申请表和安排预约的必要，节约了时间和成本，在提高服务质量的同时，也提高了用户满意度和保持力。

支持多功能预订

预订管理—追踪系统提供了预订前和预订后的支持服务，使得其服务能力和服务要求相匹配。顾客可以建立一个新的预订，也可以查看现有的预订情况或者报价信息。

使用简易

简单且人性化的界面，使顾客花更少的时间在安排行程上面并花更多的时间在享受旅行上面。预订管理—追踪系统是一个可 24 小时在任何时区简单进入访问的系统。无论在任何时间任何地点，无需采取电话和电子邮件的方式，一个现有的或潜在的顾客都将得到即时服务。

改善内部工作效率

预订管理—追踪系统将给您提供以下益处：

- 充分改善内部交流和外部交流
- 在现有的和潜在的预订基础上广泛开发市场
- 提供优秀的服务质量
- 改善工作效率

预订管理—追踪系统将给您带来丰厚的投资回报：

- 一种改良过的全新用户体验
- 在线式预订
- 长期的忠实客户

这种投资回报建立在低成本的销售上。

改进的报告功能

预订管理—追踪系统将通过使用动态的报告功能来促进信息的交换和信息在内部的良好流通。它也使您和您的顾客可以查看更新的报告—来帮助支持您的决策。

结合于金融系统

预订管理—追踪系统能够结合于贵部门的金融系统。这就帮助了时间的节约并通过以下几点达到有效的收获：

- 财政交易数据的自动发送
- 商业统计的生成
- 其他管理信息的提供

个案研究—奥华兰径旅行路径

在 2005 年，澳大利亚最受欢迎的远足路径，坐落于塔斯马尼亚的野生中心的奥华兰径正处于被“极限挑战的户外运动”的危险中。每年有 8000 到 9000 多游客使用这个旅行路径，他们步行 65 千米穿过在野生地带，在途中留下许多不利于该路径和周围环境的物品。

为了防止对该旅游路径进一步破坏并全力以赴的保护塔斯马尼亚的这个著名旅游景点和旅游体验，塔斯马尼亚环境、公园、遗产和艺术厅（DEPHA）与 ICS Multimedia 公司合作开发出一个世界领先的管理软件来保证该旅游路径能长期维持下去。

这个项目以一种详尽的基础构造审计开始，鉴定了许多已老化的休息站和一个以晚上容纳了 130 个人的过度拥挤的野营地。基于这些信息，该项目组决定启用一个在线预订系统，ICS Multimedia 公司被指定为首选开发商。

对敏感的旅游体验的高级管理

为了完成这个在线预订系统，必须要开发出一个商业案例来了解徒步旅行者是如何使用这个旅游路径的，他们从哪里来，比较喜欢什么样的方式预订旅程以及未来的购买计划等，把这些信息同资产在下一个 10 年后贬值和交换成本进行前后对比。

在开发预约系统的同时，也开办了一种营销和通讯行动来提高变更意识，并鼓励支持当地旅游事业经营者，丛林徒步旅行者和塔斯马尼亚社区。该营销和通讯策略还包括了一个新网站的制定，www.overlandtrack.com.au，它有个重要特征：反馈机制，使公众可以说出他们所关心的问题、提供一些意见和建议、列入到利益相关者的邮寄名单。

当政府部门启用这个由 ICS Multimedia 公司新开发出的系统，每天能够在路径上行走的人数被限制到了 60 人。首次预订开始于 2005 年 11 月 1 日，在第一预订季节一共有 2224 个预订。共 59 天被完全预订满，只有 2006 年 4 月中的两天是没有预订的。预订金额增长了将近有 50 万澳元 — 这些收入被自动回用于维护该旅游路径的基础设施中。

在使用旅行路径的总人数没有减少的同时，保持了稳定的持续客流，胜于一连串的高峰期和低潮期。做了很多的性能测试进行评估这个项目的成功，包括旅客的满意度、顺应度、和基础设施升级的执行程度。奥华兰径的游客调查显示，39%的旅行者说这个路径是“他们生活中所经历过最美好的事之一”。

联系我们

如果需要更多信息，请与我们联系：

地址: ICS
11 Morrison St
Hobart, Tasmania, 7000
Australia

澳大利亚: Phone: +61 3 6223 3559
Fax: +61 3 6223 8734

美国: Phone: (415) 240 4713

电子邮箱: infochina@icsmultimedia.com.au

网站: www.icsmultimedia.com.au