

對敏感的旅遊體驗的高級管理

預訂管理—追蹤系統是一個進階的網路管理系統，它的設計是為了平衡敏感的旅遊體驗與控制環境的可持續發展性之間的關係。

益處

- 基於網路工具的方便使用
- 先進的“三元兼顧”管理模式
- 動態日曆的顯示
- 高峰負荷指示器
- 旅遊景點承載能力的管理
- 電子商務全面性控制
- 金融系統介面
- 多個產品集管理
- 進階的報告功能
- ‘軟體作為一種服務’的能力
- 網路服務適應力

動態日曆的顯示

預訂管理—追蹤系統提供一個動態日曆介面，該動態日曆介面把在線預訂的簡易性同每天可用旅遊空間的顯示相結合。它為用戶提供了可在線查看和編輯預訂項目的選擇。它還在預約方面提供限額控制，以此來保證遊客們得到更好的旅遊經歷並最大程度上降低了對環境的不良影響。

高峰負荷指示器

為了避免在旅遊高峰期的過度擁擠，預訂管理—追蹤系統顯示了旅遊景點在規定時間內的可用空間。預訂管理—追蹤系統是最新一代的客戶服務和客戶支持系統，它經過特別定製，為達到客戶需求而提供實時資訊。預訂管理—追蹤系統還在旅遊高峰期增加了快速服務和在線交流功能，大大改善了客戶和員工的滿意度。

互動式的預訂方式

預訂管理—追蹤系統通過對以下資訊的收集，提供了一種交談式在線預訂方式：

- 團隊人數
- 出發日期
- 其他相關能力資料
- 商品
- 其他必需功能

對於這個有更多自由選擇和可以為符合個人需求進行定製的系統，它確保了您為您的客戶提供最相關和最有用的資訊。

電子商務

預訂管理—追蹤系統提供以下電子商務功能：

- 通過在日曆上選擇特定可用日期和定製出需求資料來進行預約。
- 輸入個人詳細資料和預訂資訊資料
- 迅速得在介面上為客戶顯示出報價併發送該資訊到顧客的電子郵箱裡
- 選擇條款及條件同意書
- 為即時支付的顧客提供一個安全的在線支付系統
- 提供一個詳細的預訂收據

對敏感的旅遊體驗的高級管理

預訂管理—追蹤系統通過消除填寫申請表和安排預約的必要，節約了時間和成本，在提高服務質量的同時，也提高了用戶滿意度和保持力。

支持多功能預訂

預訂管理—追蹤系統提供了預訂前和預訂後的支持服務，使得其服務能力和服務要求相匹配。顧客可以建立一個新的預訂，也可以查看現有的預訂情況或者報價資訊。

使用簡易

簡單且人性化的介面，使顧客花更少的時間在安排行程上面並花更多的時間在享受旅行上面。預訂管理—追蹤系統是一個可 24 小時在任何時區簡單進入訪問的系統。無論在任何時間任何地點，無需採取電話和電子郵件的方式，一個現有的或潛在的顧客都將得到即時服務。

改善內部工作效率

預訂管理—追蹤系統將給您提供以下益處：

- 充分改善內部交流和外部交流
- 在現有的和潛在的預訂基礎上廣泛開發市場
- 提供優秀的服務質量
- 改善工作效率
- 改善內部工作效率

預訂管理—追蹤系統將給您帶來豐厚的投資回報：

- 一種改良過的全新用戶體驗
- 在線式預訂
- 長期的忠實客戶

對敏感的旅遊體驗的高級管理

這種投資回報建立在低成本的銷售上。

改進的報告功能

預訂管理—追蹤系統將通過使用動態的報告功能來促進資訊的交換和信息在內部的良好流通。它也使您和您的顧客可以查看更新的報告一來幫助支持您的決策。

結合於金融系統

預訂管理—追蹤系統能夠結合於貴部門的金融系統。這就幫助了時間的節約並通過以下幾點達到有效的收穫：

- 財政交易數據的自動發送
- 商業統計的生成
- 其他管理資訊的提供

個案研究 – 奧華蘭徑旅行路徑

在 2005 年，澳大利亞最受歡迎的遠足路徑，坐落于塔斯馬尼亞的野生中心的奧華蘭徑正處於被“極限挑戰的戶外運動”的危險中。每年有 8000 到 9000 多遊客使用這個旅行路徑，他們步行 65 千米穿過在野生地帶，在途中留下許多不利於該路徑和周圍環境的物品。

為了防止對該旅遊路徑進一步破壞並全力以赴的保護塔斯馬尼亞的這個著名旅遊景點和旅遊體驗，塔斯馬尼亞環境、公園、遺產和藝術廳（DEPHA）與 ICS Multimedia 公司合作開發出一個世界領先的管理軟體來保證該旅遊路徑能長期維持下去。

對敏感的旅遊體驗的高級管理

這個項目以一種詳盡的基礎構造審計開始，鑑定了許多已老化的休息站和一個以晚上容納了 130 個人的過度擁擠的野營地。基於這些資訊，該項目組決定啟用一個在線預訂系統，ICS Multimedia 公司被指定為首選開發商。

為了完成這個在線預訂系統，必須要開發出一個商業案例來了解徒步旅行者是如何使用這個旅遊路徑的，他們從哪裡來，比較喜歡什麼樣的方式預訂旅程以及未來的購買計劃等，把這些資訊同資產在下個 10 年後貶值和交換成本進行前後對比。

在開發預約系統的 同時，也開辦了一種營銷和通訊行動來提高變更意識，並鼓勵支持當地旅遊事業經營者，叢林徒步旅行者和塔斯馬尼亞社區。該營銷和通訊策略還包括了一個新網站的制定，www.overlandtrack.com.au，它有個重要特徵：反饋機制，使公眾可以說出他們所關心的問題、提供一些意見和建議、列入到利益相關者的郵寄名單。

當政府部門啟用這個由 ICS Multimedia 公司新開發出的系統，每天能夠在路徑上行走的人數被限制到了 60 人。首次預訂開始於 2005 年 11 月 1 日，在第一預訂季節一共有 2224 個預訂。共 59 天被完全預訂滿，只有 2006 年 4 月中的兩天是沒有預訂的。預訂金額增長了將近有 50 萬澳元 — 這些收入被自動回用于維護該旅遊路徑的基礎設施中。

在使用旅行路徑的總人數沒有減少的同時，保持了穩定的持續客流，勝於一連串的高峰期和低潮期。做了很多的性能測試進行評估這個項目的成功，包括旅客的滿意度、順應度、和基礎設施升級的執行程度。奧華蘭徑的遊客調查顯示，39%的旅行者說這個路徑是“他們生活中所經歷過最美好的事之一”。

聯繫我們

如果需要更多資訊，請與我們聯繫：

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

澳大利亞: 電話: +61 3 6223 3559
傳真: +61 3 6223 8734

美國: 電話: (415) 240 4713

電子郵箱: infochina@icsmultimedia.com.au

網址: www.icsmultimedia.com.au