**风景区呼叫中心系统方案**

    伴随我国旅游市场井喷，旅游景区作为我国旅游业发展的基础和核心要素，不仅面临前所未有的发展机遇，也面临在新形势下如何应对行业爆发性增长、改善管理服务水平、坚持以游客为本、提升核心竞争力等一系列新挑战。面对新的形势和情况，旅游景区要始终坚持以科学发展观为指导，把科学发展观贯彻到景区运营、管理、服务的全过程和各方面，通过积极开展智慧景区建设来努力践行科学发展观，不断提升景区综合素质与核心竞争力，最终真正实现旅游景区的全面协调可持续发展。

    服务热线作为旅游景区的重要服务渠道，是展示景区吸引力的重要窗口。胜威凭借多年融合通信方案设计经验，结合崂山风景区、世博园景区等成功建设案例，推出智慧景区呼叫中心解决方案，旨在加强景区运营管理，提升游客满意度与景区美誉度。

**方案功能**

    1、旅游咨询：为游客提供热线咨询服务，对游客提出的景区常规运营事项和相关旅游综合信息做出详尽解答。

    2、旅游投诉：接受游客电话投诉，及时处理游客对景区环境设施、服务质量等方面的投诉。

    3、旅游救援：接听游客紧急救援电话，及时通知相关部门采取相应解决措施，并做好服务跟踪。

    4、商务预订：接听展会策划、票务预订、酒店预订、商务接待等，转接相应服务部门电话。

    5、热线记录：对景区综合信息和相关资料进行汇总和更新，分类并录入系统，以便及时解答游客提出的各类问题。负责相关数据的统计和分析，定期制作相关报表。

**方案特点**  
    1、统一规划、统一平台：景区客服中心建设是一个长期的、渐进的、不断创新优化的过程，需要在统一规划的前提下分期分批建设。方案基于现有语音通信、数据网络基础进行建设，充分利用已有资源，逐步实现多种先进的联络方式并存，统一平台受理。  
    2、统一标准、开放互联：遵照智慧景区信息化建设的相关标准进行规划，体现统一标准、统一规范、统一接口、统一编码的原则，保证景区相关信息化系统资源共享的无障碍性，遵循开放的标准使各应用系统之间进行互联互通。  
    3、安全可靠、实用先进：景区客服中心系统具备完整的安全保障体系，有效防止来自外部和内部的恶意攻击，保障整个系统的正常运行。  
    4、灵活扩展、平滑升级：伴随景区业务规模日益增长的需求，系统具备灵活的可扩展性，硬件与软件建设具有预见性，保护现有投资。