客户背景

12301 国家智慧旅游公共服务平台

客户名称

12301国家智慧旅游公共服务平台

行业

公共服务

地点

中国常州

客服规模

300 座席

业务挑战

- 随着旅游业的发展，不断增长的呼入量
- 需要不断提高管理质量和客户体验
- 缺乏统一的平台
- 不能实现大数据分析

方案

- 数字渠道
- 呼入
- 自助服务
- 报表分析

飞速发展的中国旅游新体验

Genesys支持12301为中国游客优化服务

在飞速发展的旅游市场，满足客户的需求

中国正成为全球最大的旅游市场热点。2016年前三季度，中国国内旅游人数达到33.6亿人次，入出境总人数超过了1.94亿人次，旅游收入2.9万亿人民币。随着旅游市场的快速增长，各个旅游景点的规范、接待资源和服务的能力也面临了巨大的挑战。

国内各区域的经济发展不平衡，以及旅游黄金周期间巨大的客流量等问题，使得国家旅游局（CNTA) 认识到必须增加在游客服务方面的投入，解决不断增长的投诉量。

2015年, 国家旅游局决定建设一个全覆盖的服务平台，提供面向游客的公众服务窗口，快速妥善地解决游客对酒店、景区、旅行社、在线旅游企业以及导游的旅游咨询和投诉问题，提高服务体验。

12301国家智慧旅游公共服务平台应运而生。

作为一个智能的信息汇集中心，12301是连接旅游出行者、从业者和监管者的具有公信力的服务聚合平台。目前12301国家智慧旅游公共服务平台已实现全国31省旅游咨询和投诉受理的集中处理。游客遇到旅游相关问题，可通过拨打12301语音电话、12301微信公众号、微信或支付宝城市服务、国家旅游局官网等多种渠道，与12301工作人员进行实时沟通。各级旅游部门的监管和执法人同步了解游客对该涉旅企业的咨询与投诉情况，并作出相应的处理。平台通过交互的方式，为广大游客提供旅游咨询和投诉服务，提升游客旅游体验。

为公共服务，搭建最先进的全渠道平台

通过一系列的比较选型，12301选择了Genesys来实施这个在线的服务平台。

平台采用了 Genesys 客户体验平台，包括了呼入、数字渠道，自助服务和分析报表等功能，在2015年国庆黄金周前上线。12301有300座席能提供中英文双语服务，集中受理全国31省的旅游咨询与投诉。游客通过拨打12301语音电话，联络12301微信公众号、微信城市服务、支付宝城市服务、国家旅游局官网，均可在全球范围内获得7x24小时的旅游咨询与投诉服务。

在上线后的第一个十一黄金周里，平台接到了1万个咨询与投诉电话，及时解决率达到85%。2015年9月到现在，座席的工作效率提高了3倍，主要得益于座席对系统的熟练程度，业务流程的优化，以及全渠道交互可以让一个座席同时服务多个游客。

游客关注12301微信公众号后，还可以实时了解投诉进展，上传投诉凭证，通过在线客服与12301工作人员进行沟通。各级旅游部门的监管和执法人员，以及涉旅企业相关负责人，关注12301微信企业号后，可以随时了解本辖区或企业内的投诉情况，在第一时间了解游客的诉求，推动涉旅企业与游客尽快达成和解。对于那些需要旅游质监管理部门介入处理的旅游投诉，12301国家旅游服务热线与分布在全国300多个地市的1200个旅游质监和执法大队实现实时互联，会把游客投诉工单在最短时间内传递到相应部门，提高旅游投诉处理效率。

大数据为旅游服务

12301旨在为广大游客提供全面、专业、权威和实时的旅游相关信息咨询。通过Genesys客户体验平台收集的数据，可以深入分析游客行为和市场趋势，为管理和决策提供了支持，实现旅游市场的创新服务和增长。

12301的首席市场官李农表示：“和传统的服务方式不同，我们提供了全媒体的服务平台来提升对游客的服务质量。用户可以使用12301的微信服务号，然后通过Genesys的路由平台可以和微信的企业号来进行连接。在运营过程中，Genesys平台非常的平稳，对我们的业务发展有很大的帮助。”

Genesys客户体验平台已经支持12301作为社会公共服务的公信平台，受到了广大游客的信赖和推广，为优化中国旅游的市场做出了贡献。今后，这个全媒体的平台将采用更多的新技术如视频和AI应用来提高客户体验。看得见的平台，看不见的边界，12301国家智慧旅游公共服务平台，将秉承“政府服务市场、大众服务大众”的核心理念，建立行业公共服务的新高度。

方案优势

- 全面提高了客户体验
- 在中国旅游的黄金周高峰时期，运行平稳
- 不断提高客户推荐净值
- 统一管控的路由保障了座席和游客间的透明交互
- 运营后的第一周，首次电话解决率就高达85%
- 运营第一年，座席的工作效率就提高了3倍
- 为旅游行业引入了大数据分析，支持旅游市场持续发展

关于Genesys

Genesys 提供全球第一的客户体验平台，为企业建立非凡的全渠道客户体验、客户历程和客户关系。25年来，我们以客户为先，始终坚信强大的客户交互造就了伟大的商业成就。全球170个国家的4,700家客户信任并选择了Genesys，协调指挥每年超过250亿的联络中心交互，无论云端或自建。

联系邮箱：marketingchina@genesys.com
邮政编码：100027
销售热线：+86 10 5822 4227

Genesys 和 Genesys 标志是 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc 的注册商标。
所有其它公司名称和标志可能是其相应所有者的商标或注册商标。
©2016 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. 保留所有权利。

Genesys大中华区北京办公室 北京市朝阳区东三环北路2号北京南银大厦19层1908室