

腾讯全球数字生态大会
TENCENT GLOBAL DIGITAL ECOSYSTEM SUMMIT

科技向善 智游天下

2019腾讯智慧文旅全景图谱

腾讯文旅运营总监 孙晖



Tencent 腾讯

| 腾讯云

！数字经济推动高质量发展，数字中国助力美好生活

农耕文明

工业文明

数字文明

科技助力经济发展，和谐社会，美好生活

腾讯研究院：到2020年，数字科技将使全球经济累计增加**2万亿美元**

IDC预测报告：到2021年，至少**50%**的全球GDP将会是数字化的，中国数字经济的比重将达**55%**



数字中国是习近平总书记在十九大报告中提出的重大发展战略

“数字技术应用不再局限于经济领域，而是广泛渗透进入公共服务、社会发展、人民生活的方方面面”。



！以互联网为基础的科技和文化公司，科技向善，连接你我，共生未来



社交与内容

- 微信
- QQ
- QQ空间
- 腾讯游戏
- We Game
- 腾讯电竞
- 腾讯新闻
- QQ看点
- 快报
- 腾讯视频
- 微视
- 腾讯体育
- QQ浏览器
- 应用宝
- 腾讯影业
- 企鹅影视
- 阅文集团
CHINA LITERATURE
- 腾讯音乐娱乐
Tencent Music Entertainment

技术与服务

- 腾讯优图
- Tencent AI Lab
- 腾讯安全

云和智慧产业

- 腾讯云
- 腾讯医疗健康
- 腾讯觅影
- 腾讯智慧零售
- 腾讯文旅

金融和支付

- 微信支付
- 财付通
- 腾讯理财通
- 微保

新科技 构筑智慧未来

新文化 丰富精神生活

社会责任 履行使命担当

腾讯基金会

中国第一家由互联网企业发起的公益基金会

腾讯公益

全球最大的网络筹款平台之一

99公益日

中国第一个互联网公益日

连接信任，最早推出互联网公益平台

共建数字丝绸之路

连接文化，用新文创传承千年文明

科学探索奖 发起人

- 毛圣博
- 何华国
- 程泰宁
- 郭鹤林
- 谢晓亮
- 李培根
- 陈十一
- 张益唐
- 马化腾
- 杨振宁
- 陈一公
- 高文
- 腾讯基金会

连接科学，关注基础与前沿突破，扶持青年科学家

你负责构建文旅幸福产业的融合生态 我负责用科技丰富游客体验助力服务管理

做最好的助手 成就每一个主角

连接实体，线上与线下，消费与产业的融合共生

！智慧文旅满足新需求，彰显新价值，提供新动能

现状

整体效益不高，游客满意度底
线上线下融合和创新供给不足
缺乏数字顶层设计和科学化建设
精细化运营能力和人才缺乏

变化

个性化定制化自由行
千禧一代成为主力
重体验和精神追求，高度依赖互联网
消费升级和分层化日益明显

趋势

文旅产业 1.0
以文化旅游资源开发为依托

迭代升级

文旅产业 2.0
以创意、科技和运营为驱动

“旅游+”创新供给，从美丽风景到美好生活

“IP +” 创新方向，从流量经济到IP经济

“科技+” 创新手段，助力新旧动能转换

智慧文旅可实现的价值（一横一纵）

信息服务集成化

行业管理智能化

产业运行数据化



市场营销精准化

- 全流程的服务观（游中游前游后，开心省心安心）

- 全场景的应用观（智慧交通，智慧酒店，智慧景区.....）

- 全资源的整合观（主管单位，涉旅企业，本地居民，游客等）

- 全局化的发展观（数字大脑，金融服务，诚信体系，IP文创，数字化运营能力等）

！聚焦科技+文旅融合创新落地，通过五大矩阵打造数字助手



顶层规划的专家智库

全域旅游智慧文旅系统解决方案

省/地市/区县各级全域

落地产品包与工具

数字文旅应用场景的开发建设

投诉、数字身份/诚信、AI客服.....

平台运营及品牌建设

建设后的持续运营

内容，用户，品牌运营，业态开发，模式输出等



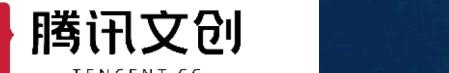
(智慧旅游品牌)

腾讯全域旅游产品体系。依托一部手机游云南项目的成熟经验，整合物联网、云计算、大数据、人工智能、小程序、等多项核心技术，为目的地，政府，景区，游客等提供基于全流程服务和管理的智慧旅游应用体系，推动文旅融合、旅游服务、旅游体验、旅游管理、旅游营销、旅游资源利用、产业促进等方面的协同式发展。



(内容媒体品牌)

腾讯旅游是腾讯文旅旗下的内容传播平台。以全新的内容生产运营方式、产品平台、互动传播、大数据推荐和多平台的分发能力，助力旅游行业内容宣传和营销推广。



(文化创意品牌)

腾讯文创是腾讯文旅旗下的文创产业开放平台，聚焦文博旅游领域，通过连接社会资源和丰富线下场景，依托腾讯智慧文旅产业资源和解决方案，构建开放、协同、共融共生的文创产业链。



(产业智库品牌)

腾讯文旅产业研究院是腾讯文旅旗下的社会科学研究与服务机构。致力于为各级政府、海内外旅游局、文旅产业发展提供新技术应用及信息化建设、新文创及IP开发、课题研究和相关培训服务等方向的专项研究和整合服务。



(海外合作品牌)

海外智慧“城市行囊”计划，通过整合腾讯在媒体宣传，产品服务，科技领先的整体优势，通过小程序和内容营销，为出境游客提供目的地城市和服务的重要信息、图片、视频和地图导游导览等全流程自助服务。



一部手机游云南



赫尔辛基城市行囊



玩转故宫



互联网+秦文化



敦煌诗巾



中国联通



北京2022



腾讯



美团



OCT



华微城



长隆



东华软件

文旅产业链50余家优质合作伙伴



世界旅游城市联合会



WTA



南开大学



清华大学



北京交通大学



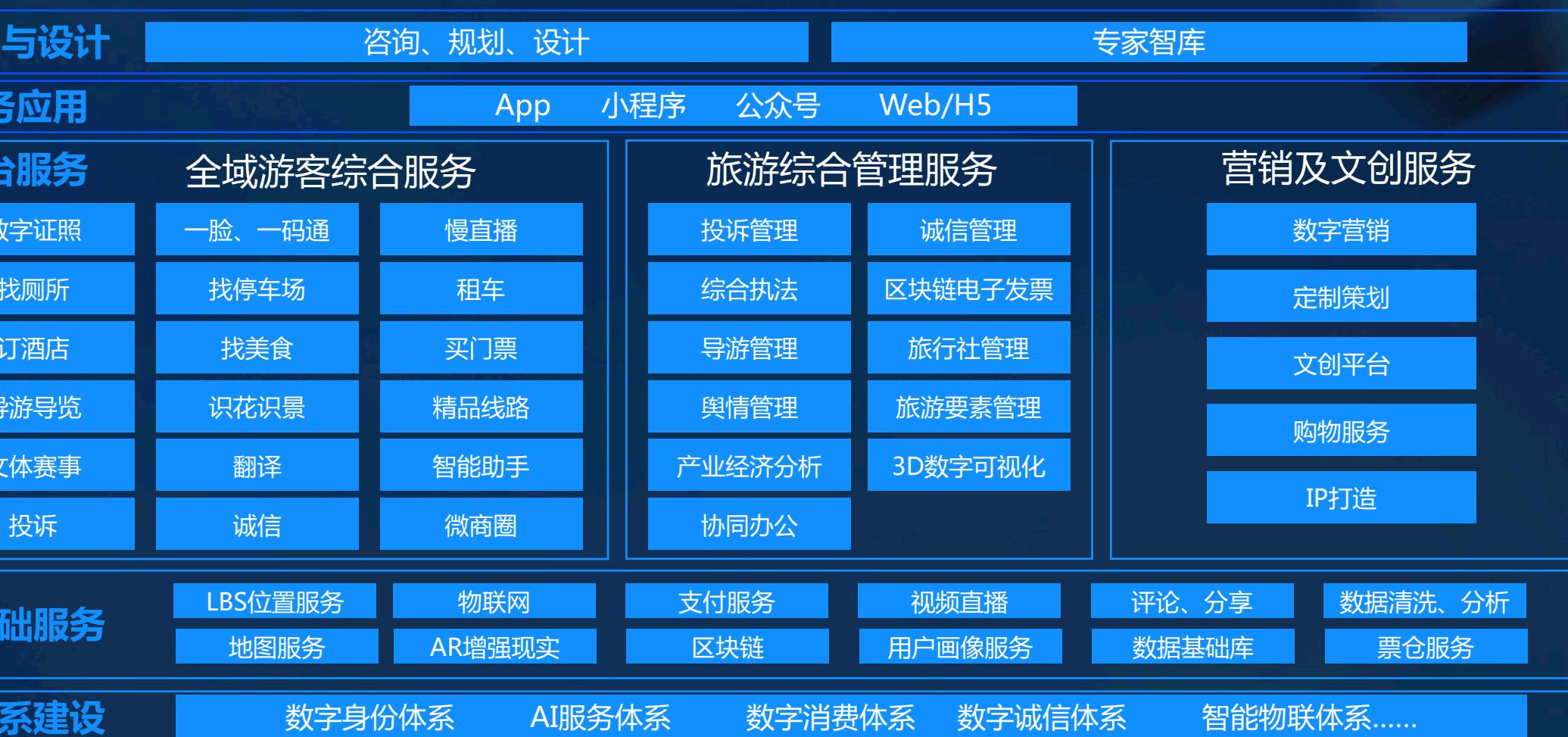
北京第二外国语学院



云南大学

10余家院校，20余家国内外文旅行业协会组织机构

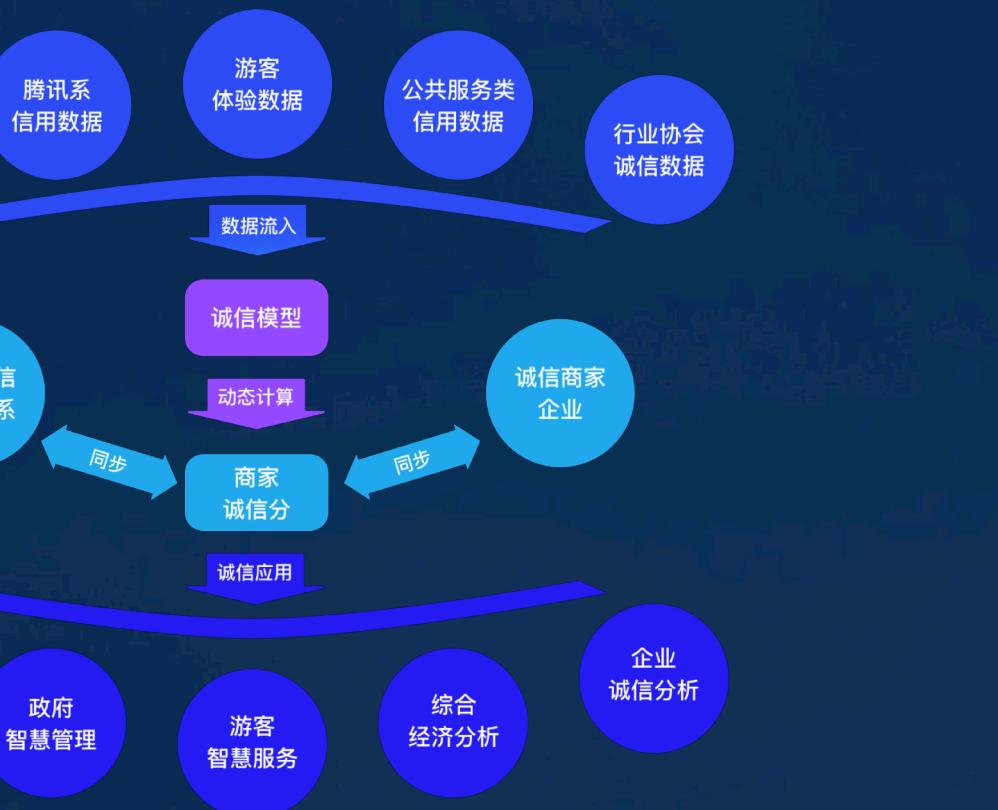
将技术能力转换为行业应用和发展价值，同时提供完备的数字工具箱



！诚信体系建设，推动目的地实现优质健康的文旅生态

01

诚信文明



旅游诚信体系——市场规范化治理——全国诚信机制
推动提升全民与产业运营的诚信水平



全国首届信用APP大赛上，
“游云南”获重点推广项目，排全国第四

AI服务体系建设，从体验提升到人文关怀

02

AI助手

腾讯云小微 微信AI出品

智能导游导览助手

为游客提供智慧化导游导览服务
支持目的地方言/专有名词等进行专项优化的语音识别
；基于大规模语义平台，结合知识图谱，针对性识别旅游场景中常见的用户需求意图；
结合景区IP定制唤醒词和播报音色，如“小云小云”，
让游客在唤醒智能助手过程中强化景区认知；

文旅知识图谱

平台自建亿级图谱数据，支持文旅方向专用知识库，
智能回复游客的各种旅游问题；

智能翻译助手

基于领先的智能翻译引擎，对文旅专有名词进行优化
，支持拍照翻译，同声传译，实现无障碍沟通；

景区服务智能硬件

赋能智能机器人，智能音箱等自研或第三方硬件，通
过更多智能触点为游客提供自助服务；

文旅图像识别助手

基于强大的图像识别引擎，识别文旅场景中常见的文
物、花草、景区等，所见即所得方便游客查询。

人脸识别：人脸检测/属性识别/五官定位/人脸识别/活体检测

图像识别：智能鉴黄/暴恐识别/商品识别/图像内容识别/识花识草识景

OCR技术：通用OCR/证件类OCR/手写体OCR

语音识别：实时语音识别/一句话识别/录音文件识别/同声传译



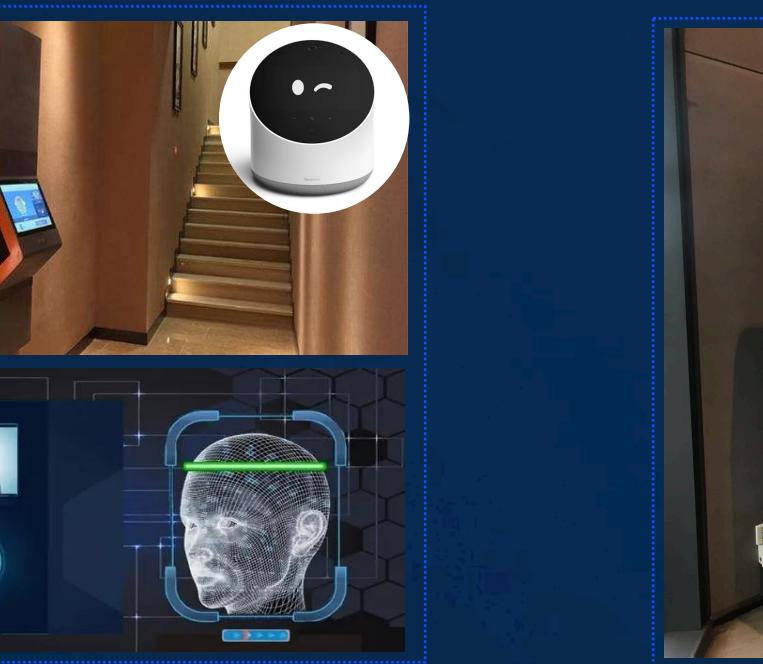
优图AI手语翻译

在机场、高铁、民政窗口等公共场所
部署应用，助力信息无障碍城市建设

！数字身份在线下世界畅行无忧，有效的积累数据，提升管理服务

03 数字ID

刷脸入住智慧酒店



刷脸自助点餐（微信支付）



购票后刷脸入园



- 内置智能翻译能力，实现酒店服务人员与国外游客的无障碍沟通。
- 用户通过与机器人对话，自助获得酒店、餐饮、休闲等相关信息服务。
- 内置人脸识别系统，刷脸即可完成入住



！智慧出行让旅游更省心更开心

04

智慧交通



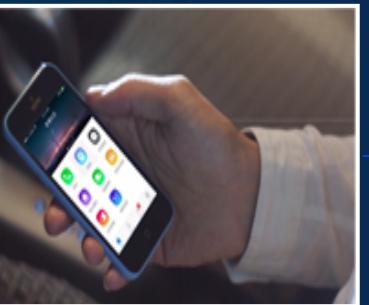
高速无感支付

乘车码乘公交

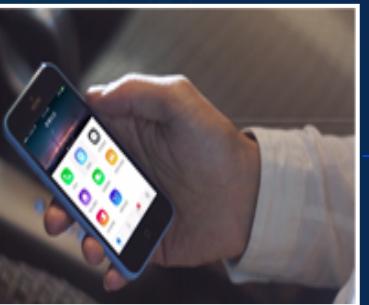
乘车码乘地铁

OCR识别车牌——展示停车场点位、总车位数、实时泊位情况、营业时间、收费标准、充电桩状态等信息查询，公众车牌绑定第三方免密支付。车辆入场/离场通知，实时费用查询，离场无感支付。

2、APP/公众号缴费



2、缴费机自助缴



3、出场

车主提前通过微信公众号或APP缴费，自动开闸放行，支持**无感支付**，车辆不停车出场。

！腾讯文创，助力文化活化，文旅融合，创新供给



05

IP文创

核心能力

文旅IP顶层规划

文旅IP创意设计

文旅IP内容运营

文旅IP整体升级

文化数据库
品牌战略体系
IP顶层设计

文创商品设计
品牌设计
IP规划设计
电商小程序设计

品牌营销推广
文旅活动运营
IP内容运营传播
跨界营销

符号标识
场景体验升级
文创业态联盟

腾讯文创

文创工具

文创服务

新文创IP内容

政府官方背书

地方文化资源

资金支持

底层支撑：文化数据库

目的地文旅IP计划

IP授权

IP形象塑造

IP互动创意

IP衍生品开发

IP顶层设计

IP旅游线路

助力打造目的地文旅IP计划



七大IP内容版块布局，腾讯是中国参与IP创建最多的企业

！以云南省为例：跨界文创产品+线下场景升级+旅游资源高端定制

05 IP文创

腾讯文创&游云南诚选：
IP 跨界营销 QQ黄脸表情+云南柑普—文创表情茶

通过升级小青柑包装设计+H5创意故事与互动
令小青柑变得更加亲近可感

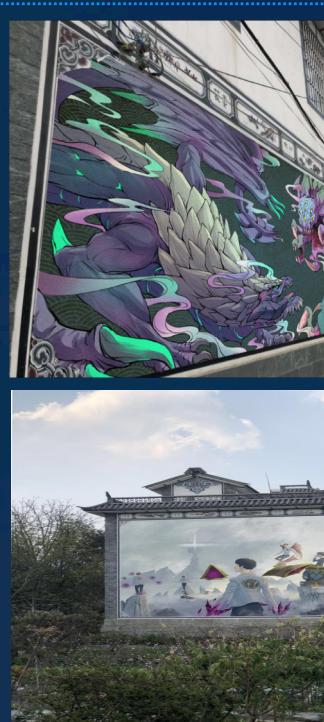
云南普洱茶
当地产业 + QQ黄脸经典表情
腾讯IP助力 = 时尚文创表情茶
文创产品



QQ音乐业务线&云南文旅：旅游线路—茶山问乐



腾讯游戏英雄联盟&云南文旅：旅游线路—云南大理英雄联盟村



英雄联盟
英雄联盟&大理沙栗木庄村落以IP进行村落场景赋能。云南艺术学院师生全力打造新文创村，树立英雄联盟厂牌正面形象，提升IP价值。

全球最受欢迎的
竞技类游戏IP

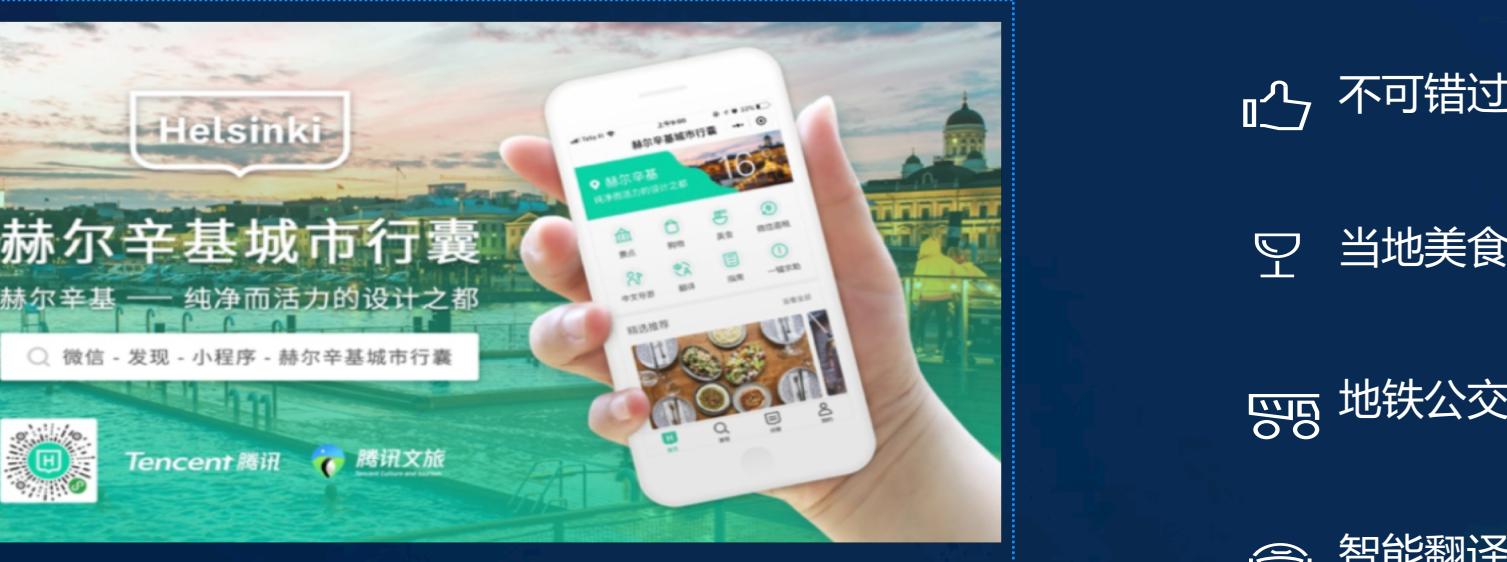
英雄联盟

文创村落
云南文旅厅、大理市政府
背书：IP赋能文创村落，
提升IP价值

UGC
UGC画面
创意征集

06 海外数字化应用

城市行囊平台——出境游一站式自助智慧服务利器



- 提供云计算、移动支付、新科技应用、数字营销等一体化服务
- 采用最轻量化的小程序形式，给予用户最便捷的旅游服务体验
- 定制化开发符合中国游客习惯偏好的功能，满足痛点和高频需求
(购物退税、景区导览讲解、点评美食、规划行程、分享展示)

不可错过 活动日历
当地美食 购物攻略
地铁公交 城市全景
智能翻译 一键求救

多场景的智慧应用



做文化的翻译官



文化的新使者



建设理念：创新目的地ITA文旅产业化运营模式

(Intelligent travel assistant)



！产业举措：聚焦智库建设，科技应用和创新模式打造

智库建设及成果输出



产业研究及成果输出

智慧标准化体系打造

紧扣国家级战略方向

科技+文旅试点应用

- 围绕省, 市, 目的地, 景区, 海外等不同类型
- 围绕场景和需求 (服务, 管理, 智慧大脑)
- 围绕先进技术与行业深度结合 (ABC+5G等)
- 围绕旅游+跨行业, IP+新业态创新实践

核心围绕供给侧做好定制化服务, 成就每一个主角

创新模式打造

中国智慧旅游实验室

▶ 建设+运营经验输出

云南腾云信息产业有限公司

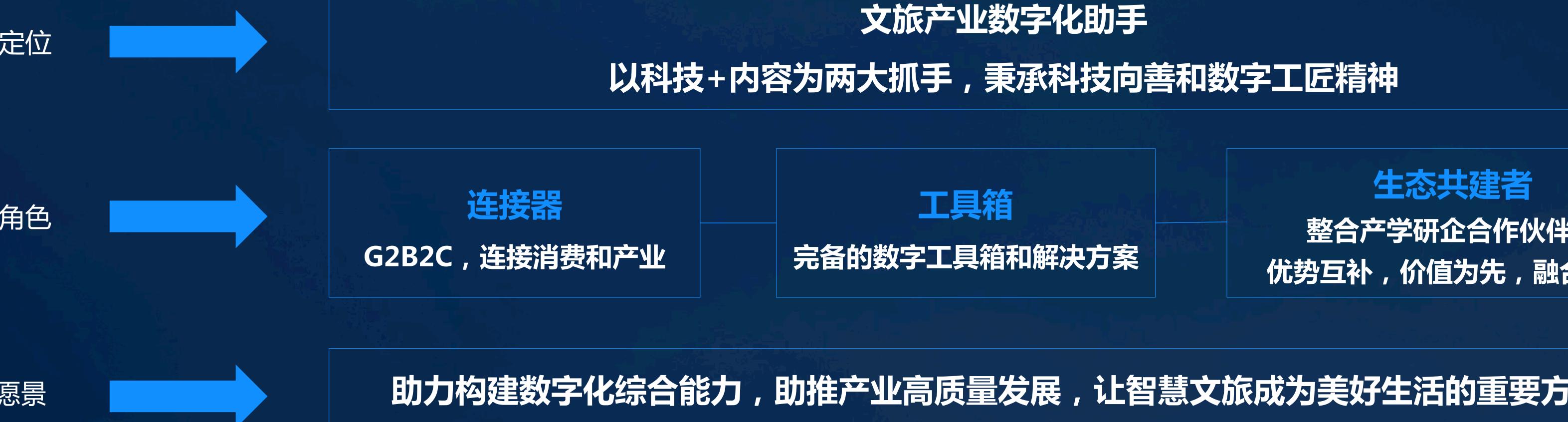
▶ 云南省级工程研究中心

云景文旅

▶ 中国联通与腾讯混改合资

更多项目模式即将亮相.....

！目标愿景：建设数字文旅生态发展共同体，小助手大担当，促进可持续健康发展





腾讯全球数字生态大会
TENCENT GLOBAL DIGITAL ECOSYSTEM SUMMIT

感谢聆听



Tencent 腾讯

腾讯云