

科技赋能激活文旅融合新热潮

■中国城市报记者 张亚欣

随着信息化、数字化的快速推进,5G、云计算、大数据、物联网及人工智能等高新技术“跨界”融合文旅行业,以智慧旅游为核心的现代旅游体系正在加速形成,“科技+文旅”俨然成为新的趋势。

如何通过科技赋能文旅产业,激发新业态?已有不少企业开始积极探索。

旅游业垂直大模型成功的机会在哪里

近来,大模型成为一个高频词汇。通用大模型方兴未艾的同时,各行各业的头部企业纷纷落地垂直大模型,争抢行业“首个”。

与通用语言模型相比,垂直领域大模型更专注于某个特定领域的知识和技能,具备更高的领域专业性和实用性。

不久前,携程集团(下称“携程”)发布首个旅游行业垂直大模型“携程问道”。“希望用户从包括‘携程问道’在内的产品获得旅游行业‘可靠的内容,放心的推荐’。”携程集团董事局主席梁建章介绍,智能社会背景下,旅游业作为“难以自动化的精神需求行业”,其需求会随着整体社会富裕程度的提升而增多,在经济中的占比也会扩大。

在梁建章看来,即使规划节省了半小时,但推荐的酒店或者行程结果可能有5%的几率是错的,还是得不偿失。而“携程问道”作为垂直大模型,筛选200亿高质量非结构性旅游数据,结合携程现有精确的结构性实时数据以及携程历史训练的机器人和搜索算法,进

行了自研垂直模型的训练。

这意味着,让答案变得可靠是垂直大模型之于旅游存在的机会所在。因此,为了解决通用AIGC(生成式人工智能)的问题,携程投入了巨大人力对旅行通用回复内容进行生成和校验,让其提供的推荐可靠性要优于基础大模型。比如,在智能算法基础上对酒店、景点、行程的常用主题推荐进行人工校验并形成了“携程口碑榜”,但由于旅行与热点趋势紧密相关,用户也希望避开价格高峰,“携程热点榜”和“携程特价榜”由此诞生。

具体到用户的体验层面,可以简单理解为,“携程问道”是更加智能且具备“可靠答案库”的新一代智能客服。比如,当游客向“携程问道”语音咨询:带孩子的家庭暑期去哪儿玩合适、线路如何设计、何时会有低价票、当地哪些酒店有泳池等问题,“携程问道”逐一给出详细的答案和预订链接,大大缩短了制定旅游攻略的时间。

此外,携程集团CEO孙洁指出,AI技术的另一个重要应用是在旅行服务场景。“在AI模型的助力下,我们在3个方面的客服自助率都有了翻倍提升,包括全球超过20种语言的线上自助回复率、邮件自助回复率和电话语音自助解决率。”孙洁介绍,目前,通过AI的辅助,可为携程客服日均节约10000多小时工作时间,相当于日均解放超1000名客服人员。

天使投资人、资深人工智能专家郭涛在接受中国城市报记者采访时表示:“‘携程问道’对旅游行业的发展格局带来积极的影响,有望在一定程度上推动旅游行业数字化转型,促

进行行业良性竞争,优化旅游服务流程,提升服务效率和质量,推动旅游行业创新和高质量发展。”

“‘携程问道’对于旅游业APP技术进步有一定积极带动作用,有可能引发同类平台跟进,比如通过AI优化自身算法来,给用户更好体验。”深度科技研究院院长张孝荣在接受中国城市报记者采访时指出,AI在某些辅助服务领域有可能会产生价值,比如提升智能导游水平、改善旅游团队沟通、加强旅游公司智能客服服务水平等等。

针对智能导游,中国城市报记者从携程方面获悉,对于智能导游的探索,目前正处于研发中,尚未成熟到可以推出的阶段。同时需要注意的是,“携程问道”也尚未正式推出,根据相关规定要求,需用户主动申请才能获得体验资格。

文旅企业数字化转型进程加快

区块链技术、元宇宙概念、人工智能应用以及空间计算体验等技术为文旅生活带来更多创新可能,倒逼传统企业积极进行数字化转型。

近日,众信旅游集团(下称“众信”)公布了其在数字文旅上的新探索——启动U2GO文旅数字平台,这也是众信在数字时代发展背景下的新业务形态。众信董事长冯滨表示:“U2GO文旅数字平台的诞生,是我们积极响应这个时代的产物,是我们实现数字化转型战略的重要实践之一。”

据介绍,U2GO文旅数字平台将数字时代的各类新技术应用与文旅业务逐步深度融

合,以全角色带人、超时空内容、多渠道营销和强实体赋能的特征,对接全球文旅资源,为全球的文旅生活参与者提供丰富多样的数字化新体验。“传统的旅游营销模式对于以年轻一代用户为代表的客户来说已缺乏新鲜感。”众信数字文化总经理李铠良指出,此次打造的U2GO文旅数字平台实际上就是一个营销平台。

同时,众信还揭开了“U2文旅能量卡”这一文旅行业新物种的序幕。实际上,U2文旅能量卡是U2GO平台的核心元素,它将贯穿平台的所有时空场景,并将结合其它各类各种能量卡项目开展丰富且充满乐趣的组合玩法。目前,众信发布了《U2创世盲盒》《U2POLAR 极地系列之帝企鹅能量卡》和《UniX 数字游民社区“人生奇妙清单”系列通行能量卡》三个项目的能量卡,这些新物种的出现无疑为文旅行业注入了全新的活力和创新的元素,预示着文旅行业即将迎来一场数字化的革新之旅。

作为共创方之一,UniX 数字游民社区联合创始人兼CEO Jessica 小楠在接受中国城市报记者采访时表示,之所以会与众信联合推出“U2文旅能量卡”,是因为数字游民(即通过互联网技术和数字工具,可以在任何地方进行工作和生活的人)与数字文旅非常契合。她说:“数字游民不受地域限制,可以‘游’动起来,而且基于这是一个具有创造力、多元化且爱玩的群体,可以与众信共创出一些新鲜的玩法或与众不同的体验。而众信作为传统旅游平台,也能以新鲜创意作为突破口顺利实现数字化转型。”

Jessica 小楠进一步指出,

“U2 文旅能量卡”已经突破了NFT(非同质化代币)的售卖形式,不仅是虚拟卡,更是一张权益卡。后期消费者在集齐某一系列能量卡时就可以兑换注入门票、酒店券、某条线路的旅游体验等,具备一定实用功能。

实际上,众信早在2022年就开始布局数字文旅业务,据其去年11月发布的公告,为拓展公司在文化旅游全产业链的数字化战略布局,拟在海南设立全资子公司众信数字文化(海南)有限公司(暂定名),注册资本1000万元,并对外宣布即将推出名为“U2NFT+U2META”众信文旅数藏元宇宙的平台,而此次启动的U2GO文旅数字平台就是对其的进一步升级与优化。

“元宇宙技术打破了时间和空间的限制,提升文旅产业的交互性、沉浸感和趣味性,进一步拓展了文旅行业的发展空间。”郭涛认为,这将会为众信的发展提供了新思路、新方向,提高用户粘性和企业竞争力。

“科技+文旅”业态仍存难点须克服

科技改善旅游体验体现在方方面面。

对于旅游业而言,人工智能的应用价值体现在多个方面。一方面,人工智能可以帮助旅游企业提高运营效率,自动化处理一些繁琐的工作,减少人力成本;另一方面,人工智能可以帮助旅游企业进行大数据分析,提供更准确的市场预测和客户需求分析,从而优化产品和服务。同时,人工智能还可以提供智能导览、语音识别等技术,提升旅游体验。

然而,当各家旅企发力数字化、抢滩科技创新时,有业内人士指出,在推动“科技+旅游”发展过程中,仍存难点需要克服。

科技从业者白明在接受中国城市报记者采访时强调:“首先,是数据隐私和安全问题。旅游企业需要确保用户数据的安全性和隐私保护,避免数据泄露和滥用;其次,是技术应用的普及和推广问题。旅游企业需要培训员工和用户,提高其对人工智能技术的认知和应用能力。而且,人工智能技术的不断更新和迭代也需要旅游企业保持敏感度,及时跟进和应用新技术,以保持竞争力。”

此外,有从业者认为,旅游业在享受人工智能应用带来的便利和创新的同时,也需警惕人工智能对就业市场的影响。再加上,人工智能的应用还可能引发一些伦理和法律问题,需要进行合理的监管和规范。

上海:2023年第二十届ChinaJoy开展

7月28日,为期四天的2023年第二十届ChinaJoy(中国国际数码互动娱乐展会)在上海新国际博览中心开展。本届展会以“相伴二十载 越来越精彩”为主题,全面覆盖游戏、动漫、电子竞技、潮品潮玩、互联网影视与音乐、网络文学、智能娱乐软件及硬件、智能出行等数字娱乐、智能科技多领域,全面展现全球数字娱乐产业最新发展成果。

图为开展当日,观众在展会上体验游戏。

人民图片

