Tencent 腾讯

数字文旅，智享全域
——让一部手机游天下

舒展　腾讯文旅业务总经理

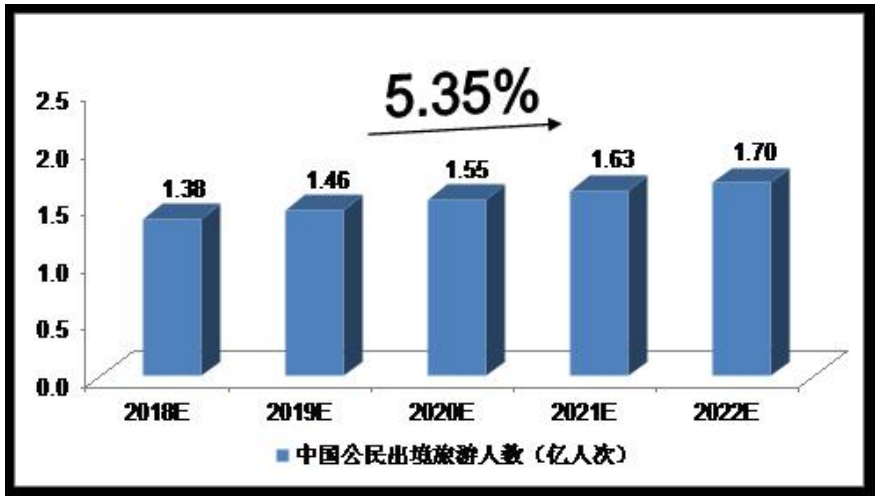
中国引领全球出境旅游，未来持续稳速增长

2017年世界旅游总支出为1.3万亿美元，比2016年增加了约940亿美元。中国继续引领全球出境旅游，2017年在国际旅游上花费了2580亿美元，几乎占全球总支出的五分之一，继续保持世界第一。

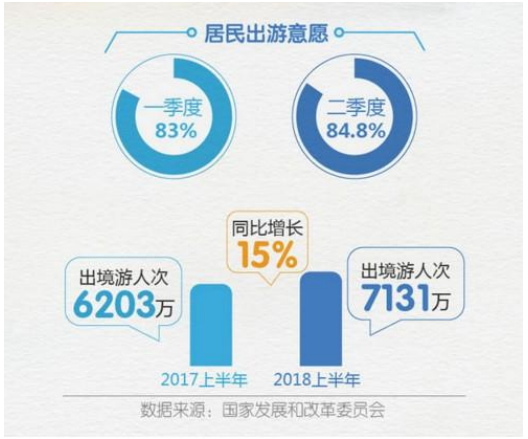
——《世界旅游组织旅游亮点2018年版》

2017年中国公民出境旅游1.3亿人次，继续多年保持世界第一大出境旅游客源国地位。2018年上半年出境游人次达到7131万，同比增长15%。

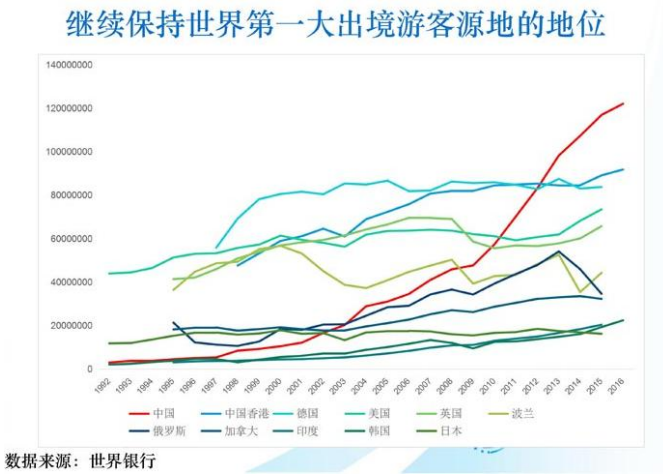
——中国旅游研究院《中国出境旅游发展年度报告2018》



2018-2022年中国公民出境旅游人数预测
来源：中投顾问产业研究中心



2018年上半年出境游增长势头强劲



自助化智能化成为发展趋势，服务升级成关键要素

Tencent 腾讯

➢ 千禧一代年轻客群成为消费主力，自由行不断攀升

根据数据统计，六成的出境旅游者是80后到00后；他们属于互联网原住民、依赖智能手机完成旅游，自由行比例不断上升。

➢ 主客共享，优质服务和本地生活方式体验需求旺盛

旅游需求更趋多样化，目的地成为本地居民与游客共享的生活空间；出国目的，也从观光购物转向享受海外优质生活环境和服务，对体验当地生活方式的需求逐渐增长。

➢ 通过技术创新扩大旅游供给，自助化智能化服务成大势所趋

目的地应提供更多让中国游客体验当地生活方式的旅游产品和有针对性的细节服务；同时基于移动互联网和VR，AI等技术发展，对于数字技术 （如微信支付，智能导游导览等）的应用，提供更多创新体验和智能服务，最贴切中国游客的习惯和需求。

中国出境游客年龄比例

服务细节更能赢得中国游客口碑

语言不通、流量不够、路痴成国人境外游三大窘境

微信已成为中国出境游客必备的通讯和社交分享工具

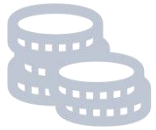
数字文旅——践行国家战略并带动全球经济发展

数字技术驱动全球经济复苏

每提高**10%**

数字化程度

↑ **0.5%-0.62%**



人均GDP

数字技术赋能旅游产业

3050

亿美元

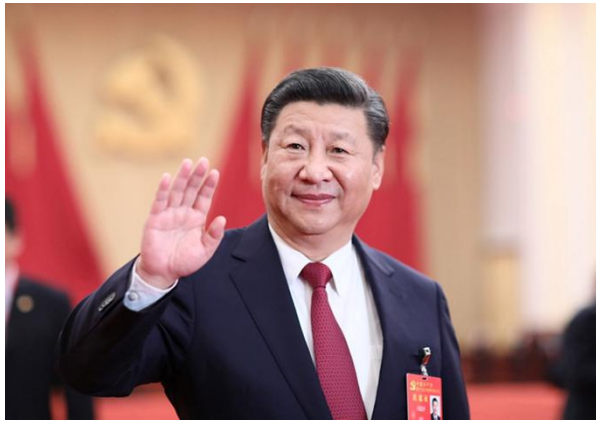
2016-2025年

旅游业的数字化将创造的价值

数据来源：世界经济论坛与埃森哲联合发布
《Digital Transformation Initiative Aviation, Travel and Tourism Industry》

“数字中国”上升为国家战略

数字中国 X **文旅产业**



党的十九大报告——建设科技强国、质量强国、航天强国、网络强国、交通强国、**数字中国**、智慧社会

习近平提出——“**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”，助力美好生活

幸福产业

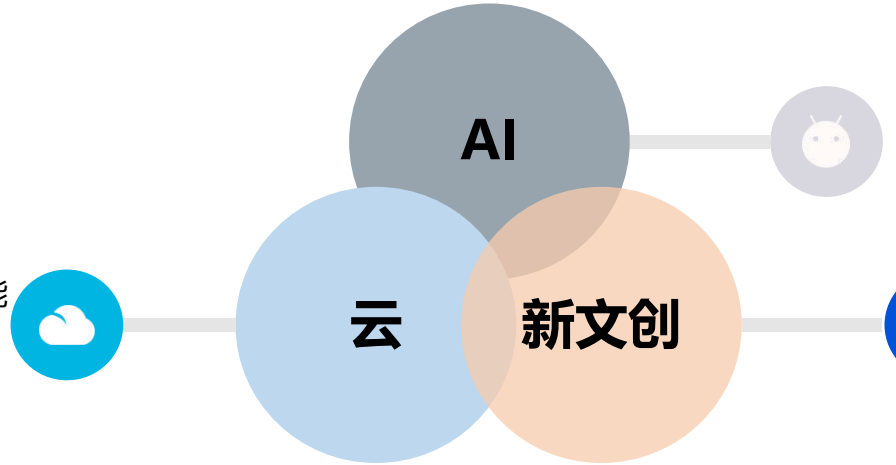
文旅产业 1.0	迭代升级	**文旅产业 2.0**
以文化旅游资源开发为依托		以**创意、科技**和品质提升为驱动

以互联网为基础，科技和文化为战略方向的全球化企业

Tencent 腾讯

腾讯历经19年发展成为**中国最大的互联网综合服务提供商**，市值位列**全球互联网公司前五**

位列2018年最具创新力公司榜单中**全球第四，中国第一**



四大基础研究：

机器学习、计算机视觉、语音识别、自然语言处理

四大应用方向：游戏AI、社交AI、内容AI、安全AI

开放AI能力，赋能合作伙伴

利用互联网促进文化的传承与发展

腾讯游戏、阅文集团、腾讯动漫、腾讯电竞、腾讯视频、腾讯影业、企鹅影视、腾讯娱乐音乐……

海量数据

月活8.05亿　月活10.40亿　月活6.03亿　月活2.57亿

领先技术

机器学习　自然语言处理　计算机视觉　语音识别

开放生态

微信小程序　腾讯云

腾讯文旅：聚焦“科技+文化+旅游”的融合创新落地

国内文旅行业合作资源
旅游局、产学研机构、行业协会

腾讯公司优势资源平台
核心产品、专利技术、IP内容

海外数字化传播推广资源
各国旅游局、博物馆、文创机构

腾讯数字文旅四大体系

产业创新开放体系

开放腾讯资源，赋能文旅产业
“连接幸福产业新动能”

全域智慧文旅服务体系

助力全域文旅产业数字化升级
“一部手机游天下”

文创及IP产品孵化

复兴中华文明，强化文旅融合抓手
“开启中国式优雅”

海外数字化应用

强化数字文旅的海外传播
“科技照亮诗和远方”

全球范围内积累了百余个 “互联网+旅游” 实践案例

一部手机游天下的方法论和目标

Tencent 腾讯

Smart

全用户
渗透目的地市场
智能高效
线上线下融合
聚焦数字文旅

S Stakeholders

关注**旅游利益相关者**（游客、商户、企业、政府、居民），匹配**全用户**需求

M Marketplace

渗透**目的地场景**服务，以文创和数字化文旅助力目的地市场**营销推广**

A Artificial intelligence

将人工智能为代表的**智能科技**应用于文旅产业，推动升级发展

R Realign

创新模式，调整**融合线上线下**文旅产业，全产业链**协同**发展

T Tourism

以旅游切入，聚焦“旅游**t**ourism+文化cul**t**ure+科技**t**echnology”融合

target

开心游

游客体验提升

游前、中、后服务无处不在
个性化全流程定制
智能推荐旅游方案
人脸入园、识景导览等AI能力

省心游

服务能力提升

吃、住、行、游、娱、购
规范的商家诚信体系
不良服务政府及时处理
无现金旅游

安心游

综合管理提升

全流程服务政府保驾护航
旅游安全+消费保障
投诉响应反馈体系

腾讯全域智慧旅游服务体系，技术以人为本

通过整合互联网、物联网、大数据、人工智能等技术为目的地，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。

基础功能

- 城市名片
- 景点名片
- 餐厅
- 酒店
- 机票
- 厕所
- 导游
- 旅行社
- 直播
- 投诉
- AI小云

腾讯内部产品技术能力

地图导览

精准测绘 | 定位优化 | 数据重构
旅行说走就走

安全体系

网络|主机|数据|服务器|应用
腾讯七大安全联合实验室,全安全保障

智能客服

自然语言处理 | 知识库导入
游客贴心管家，24小时提供贴心服务

云服务

高可用 | 弹性伸缩 | 深度定制和部署
腾讯20年技术积累，ISO27001:2013认证

政府资源打通结合

互动直播

灵活接入 | 视频转码 | 百万并发 | CDN | 鉴黄
腾讯视频，视频云行业排名第一

智能推荐

精准推荐| 旅游标签|用户画像
结合腾讯用户数据，为游客提供精准服务

人脸识别

金融级人脸识别 | 刷脸入园 | 刷脸入住
智能算法和腾讯最真实场景的海量多媒体数据

诚信体系

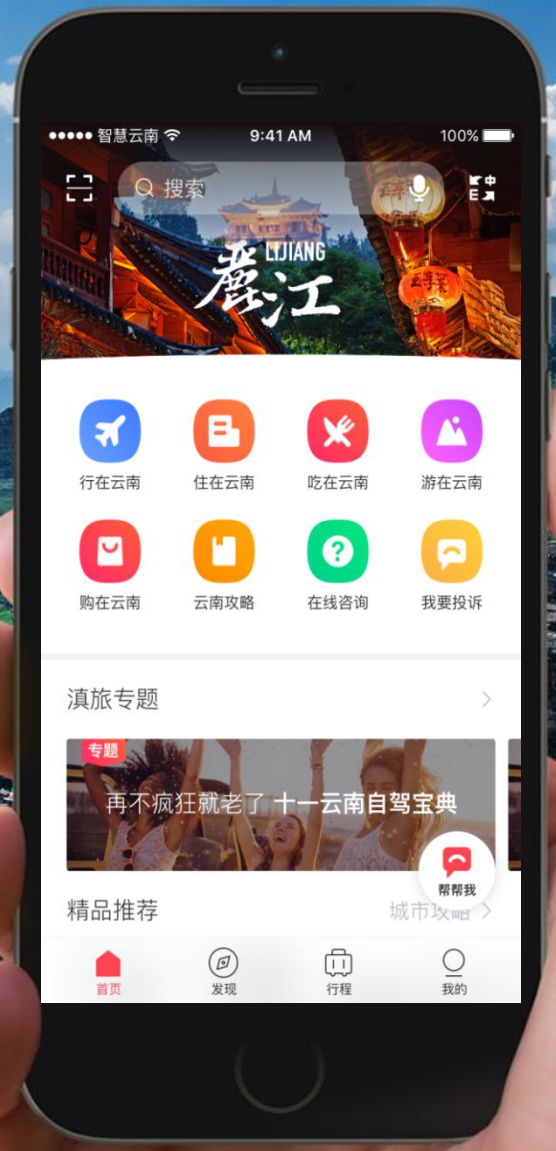
数字身份 | 数字诚信 | 数据消费
腾讯征信数据和政府信用数据结合，重构诚信生态

完备旅游解决方案

旅游小程序

- 找厕所
- 看直播
- 识你所见
- 买门票
- 景区导览
- 无感高速
- 智慧停车场

一部手机游云南



Tencent 腾讯

“一部手机游云南”整体架构

Tencent 腾讯

服务面向全球游客 | 中文版 | 英文版 | 周边国家版

以三大客户端为载体 | APP | 公众账号 | 小程序

综合服务平台（面向游客）	综合管理平台（面向政府）
实现一部手机“游云南”	实现一部手机“管云南”
吃、住、行、游、娱、购	省、市、地州、县
游前、中、后自由自在	服务和监管无处不在

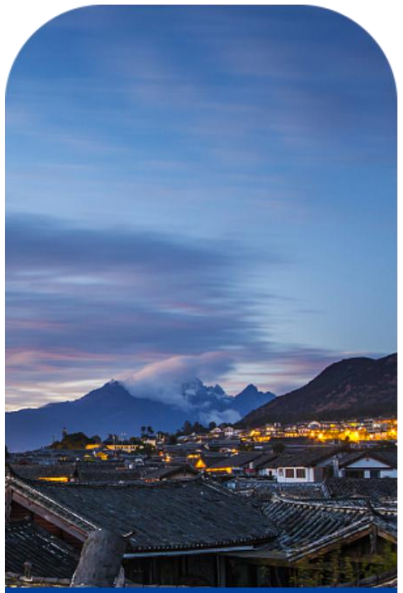
统一用户身份 | 统一管理体系 | 统一支付体系 | 统一诚信体系 | 统一评价体系

决策管理 | 舆情分析 | 综合管理 | **旅游大数据中心** | 游客画像 | 产业经济 | 网络安全

一部手机游云南

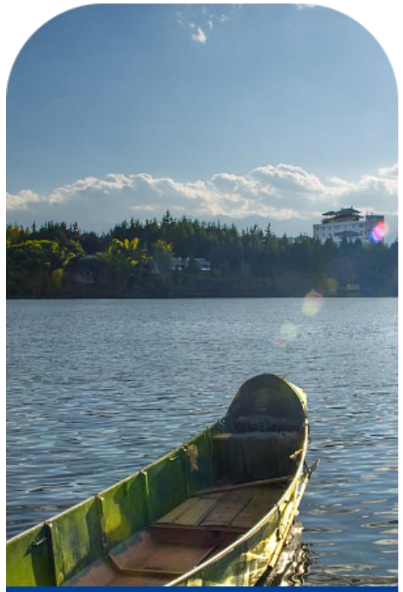
让游客体验自由自在，政府管理无处不在

Tencent 腾讯



权威平台

由云南省政府发起，腾讯公司牵头参与建设



一站式服务

全程规划用户在滇旅程，从机票、住宿、门票到购物

创新性旅游

刷脸入园、移动支付、拍照识物、智能厕所、景区直播

多业态合作

从景区智能设备部署到商家诚信体系建设，多方参与共赢

1 个云南省旅游大数据中心

2 大平台——综合服务平台（C端）+综合管理平台（G端）

3 类旅游应用端口:

App： “一部手机游云南”

公众号： “游云南”

小程序：找厕所、看直播、识所见、买门票 、AI导览、智慧停车、无感支付

5 个运营支持体系

腾讯国际化布局，推动数字经济全球发展

Tencent 腾讯

投资国际化
以下及其他新兴技术

Flipkart @mail.ru TESLA sea TALK

腾讯游戏国际化
腾讯游戏在全球多个国家和地区进行战略投资与合作

RIOT GAMES SUPERCELL BLIZZARD ENTERTAINMENT UBISOFT EPIC GAMES netmarble MINICLIP

微信国际化
支持20种语言版本，
10亿月活跃账号覆盖200+个国家

WeChat连接中国游客与世界

Tencent 腾讯

WeChat　WeChat Pay　腾讯云

为每年超过1.4亿的中国出境游游客

提供服务，通过跟境外伙伴的合作，利用微信解决中国游客出境遇到的体验问题，整体提升游客境外旅行体验。

腾讯云在海外的服务节点增至14个，截至今年7月微信的跨境支付业务支持的国家和地区多达40多个，而且支持超过13个币种的直接交易。

支持全球77个机场，49家酒店的一键退税

联合荷兰皇家电信集团推出乐游欧洲电话卡+小程序

外交部“12308”领事保护小程序

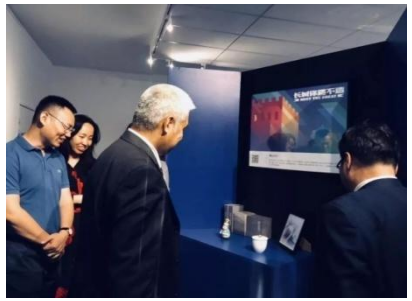
做数字丝绸之路的文化新使者和翻译官

Tencent 腾讯

通过先进技术以及腾讯文学、动漫、影视、音乐、游戏等内容形态，与海外文化机构进行智能服务和创新体验。

文化艺术智能导览产品-博物官，现已覆盖全球200余家博物馆和艺术馆

腾讯文创海外展，促进多元交流，聚集全球创意



6月11日腾讯联合中国文物交流中心在卢浮宫启动2018中国式优雅-NEXT IDEA 文创设计大赛

海外“城市行囊”项目，一键扫码游天下

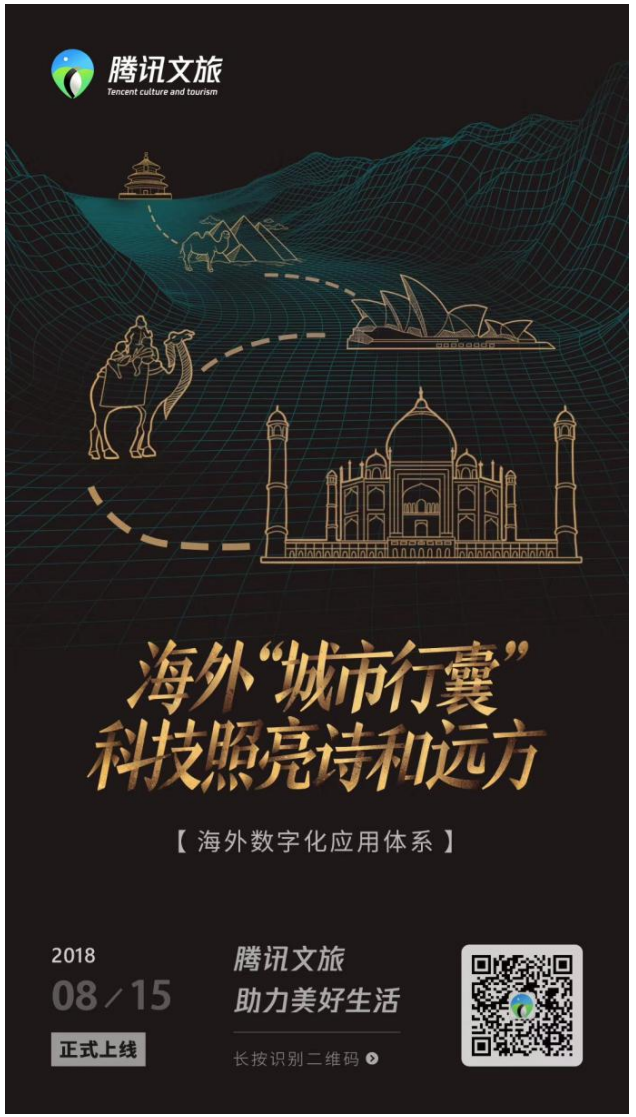
Tencent 腾讯

● 海外智慧“城市行囊”项目，通过整合腾讯在媒体宣传，产品服务，科技领先的整体优势，为游客提供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。

● 同时在创新功能层面360度全景照片集、AI识物，数字博物馆，智能翻译和一键求助等，未来逐步增加签证办理、外币兑换等，让中国游客在境外一机在手，自由自在。

“城市行囊”产品特色

- 微信产品覆盖基本所有中国用户和出境游客
- 无需安装，一码关注，全程相伴
- 功能强大丰富，满足用户各种痛点，可实现多种商业业态，公共服务的智能化应用



海外首个智慧城市试点，把赫尔辛基装进你的行囊

Tencent 腾讯

项目初期
2017.9

→

项目上线
2018.2

→

运营期及未来
2018.3——

2017年9月19日香山峰会期间，腾讯公司与世界旅游城市联合会，赫尔辛基签订三方合作协议，共同打造海外智慧旅游试点城市

Helsinki + Tencent 腾讯

目标成为数字城市的先驱，
更好的连接数百万中国朋友

为中国游客提供智能贴身服务，
为海外城市搭建数字桥梁

经过腾讯团队的考察调研，双方不到三个月时间的紧密配合和开发，赫尔辛基“城市行囊”小程序与2月15日中国新年钟声敲响之际，在赫尔辛基线下正式启动

同时通过内容营销和线下体验团等方式，全方位对赫尔辛基进行城市品牌宣传

Tencent 腾讯 LAKE SAIMAA FINLAND 赛马湖

未来将继续推进智能交通，微信支付等多个功能迭代上线

同时与赛马湖区，芬兰航空进行战略合作

赫尔辛基“城市行囊”小程序介绍

Tencent 腾讯

打造中国游客在赫尔辛基的本地化自助化智慧旅游利器，集旅游，文化服务于一体的全流程数字平台

- 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

内容营销+线下体验团，助力城市品牌宣传

Tencent 腾讯

腾讯全媒体平台+优秀自媒体代表+多样化内容形式，给中国网友展现设计之都丰富精致的风采，活动整体曝光率超5000万

WeChat

微信和WeChat合并月活跃账户数10.40亿

腾讯网

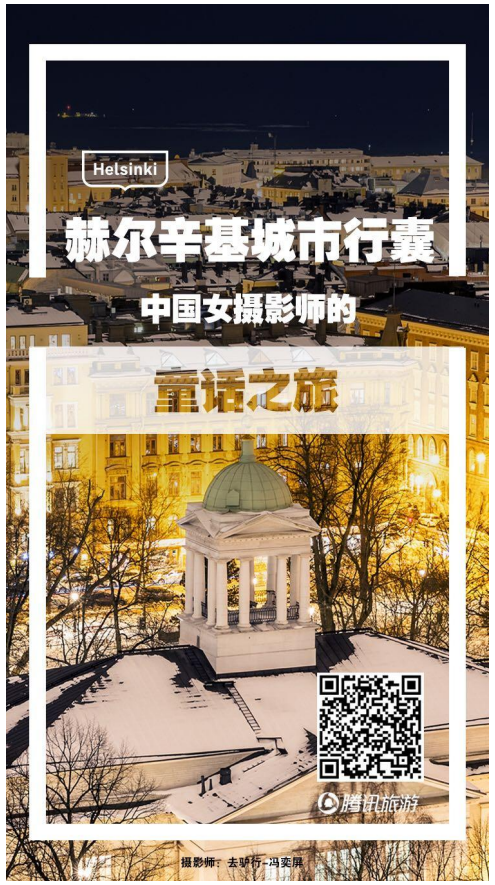
中国最大的新闻服务平台

腾讯视频 不负好时光

中国领先的移动在线视频平台

腾讯文创 TENCENT CC

腾讯内容开放平台



未来海外数字文旅计划——文化无界，智享全球

Tencent 腾讯

1

”城市行囊”项目全球推广
推动一部手机游天下的愿景

2

全球数字文博开放计划
做好文化的连接器，翻译官

3

全球合作伙伴计划
聚焦科技+文旅，共享数字发展机遇

新科技

AR/VR、人工智能、云计算、LBS…

做好文化的“数字化助手”

新文创

动漫、文学、影视、音乐、游戏….

做好文化的“数字翻译官”

WTCF
世界旅游城市联合会
World Tourism Cities Federation

kpn

UNESCO

WWF

Tencent 腾讯
谢谢聆听