

# Nowe Technologie w Turystyce

Warszawa 2011.11.30

Krzysztof Niedziałek

Departament Systemów Informacyjnych POT



POLSKA  
ORGANIZACJA  
TURYSTYCZNA

# Agenda

- Nowe technologie w turystyce, możliwości, tendencje na świecie
- Marketing internetowy  
jak promować strony turystyczne w internecie
- Nowe technologie wykorzystywane przez Polską Organizację Turystyczną
- Dotychczasowe dokonania Mazowsza w zakresie nowych technologii

- Dyskusja



# Nowe technologie w turystyce

## Agenda

- Trendy
  - Dostęp do informacji
  - Społeczność
  - Personalizacja
- Technologie
  - Dostępne narzędzia
  - Rewolucja mobilna



# Nowe technologie w turystyce

## Krótką refleksja

- Które technologie będą miały decydujący wpływ na turystykę w przyszłości?
  - Co oznacza „nowa technologia”?  
Jak bardzo nowa ma być „nowa technologia”?
    - Google Maps – 2005
    - Facebook – 2004
    - iPhone – 2007
- ... czy wyobrażacie sobie dzisiejszy świat bez tych narzędzi?



# Nowe technologie w turystyce

## Główne trendy

- Informacja aktualna
  - Coraz więcej automatycznego zbierania informacji
  - Wyszukiwarki real-time
- Dostępna zawsze i wszędzie
  - Wykorzystanie nowych interaktywnych kanałów dystrybucji
    - Informacja z komputera
    - Informacja z komórki
    - Informacja z telewizora
    - Informacja z billboardu
- Problem:
  - Zbyt duży natłok informacji - coraz to nowe sposoby jej „promowania”



# Nowe technologie w turystyce

## Główne trendy

- Lubimy tych, którzy z nami rozmawiają  
media społecznościowe są niezastąpione przy
  - popularyzowaniu marki
  - promowaniu ofert specjalnych i programów lojalnościowych
  - crisis management
- Komu mam zaufać jak nie znajomym?  
po lekturze komentarzy w mediach społecznościowych:
  - co trzecia osoba decyduje się na zmianę zarezerwowanego już hotelu,
  - co dziesiąta - na wybór innego miejsca podróży
- Usłyszcie mnie!
  - nadaję, więc jestem
  - life-streaming



# Nowe technologie w turystyce

## Główne trendy

- Oferta ma być specjalnie dla mnie
  - Ja → osoba + czas + miejsce
- Co o nas wiedzą inni
  - Wszystkie nasze dane dostępne on-line
    - Nasi znajomi, nasze zainteresowania
    - Gdzie jesteśmy i gdzie bywamy
    - Cyfrowe wspomnienia (dokumenty, zdjęcia)są automatycznie analizowane w celu optymalizacji oferty...



# Nowe technologie w turystyce

## Dostęp do narzędzi

- Google Maps, Google Earth, Google Street View
  - <http://jakdojade.pl> - komunikacja publiczna w Google Maps
  - <http://rczview.com> - użycie Street View do prezentacji własnej trasy
  - <http://www.localizatodo.com/mapa/> - użycie Google Maps do prezentacji aktualnego ruchu statków, samolotów
- Open Street Map
  - Idea Wikipedii dla map: dane mapowe zbierane przez społeczność, dostępne za darmo
  - użycie zarówno na stronach jak i w aplikacjach komórkowych
    - **TreeSpot**: system popularny głównie w Małopolsce (Kraków, Stary Sącz)
    - **MapOSMatic** – serwis pozwalający na tworzenie map miast z wykorzystaniem danych z serwisu OpenStreetMap
- Wyszukiwarki, porównywarki
- Specjalizowane bazy danych obiektów turystycznych





# Nowe technologie w turystyce

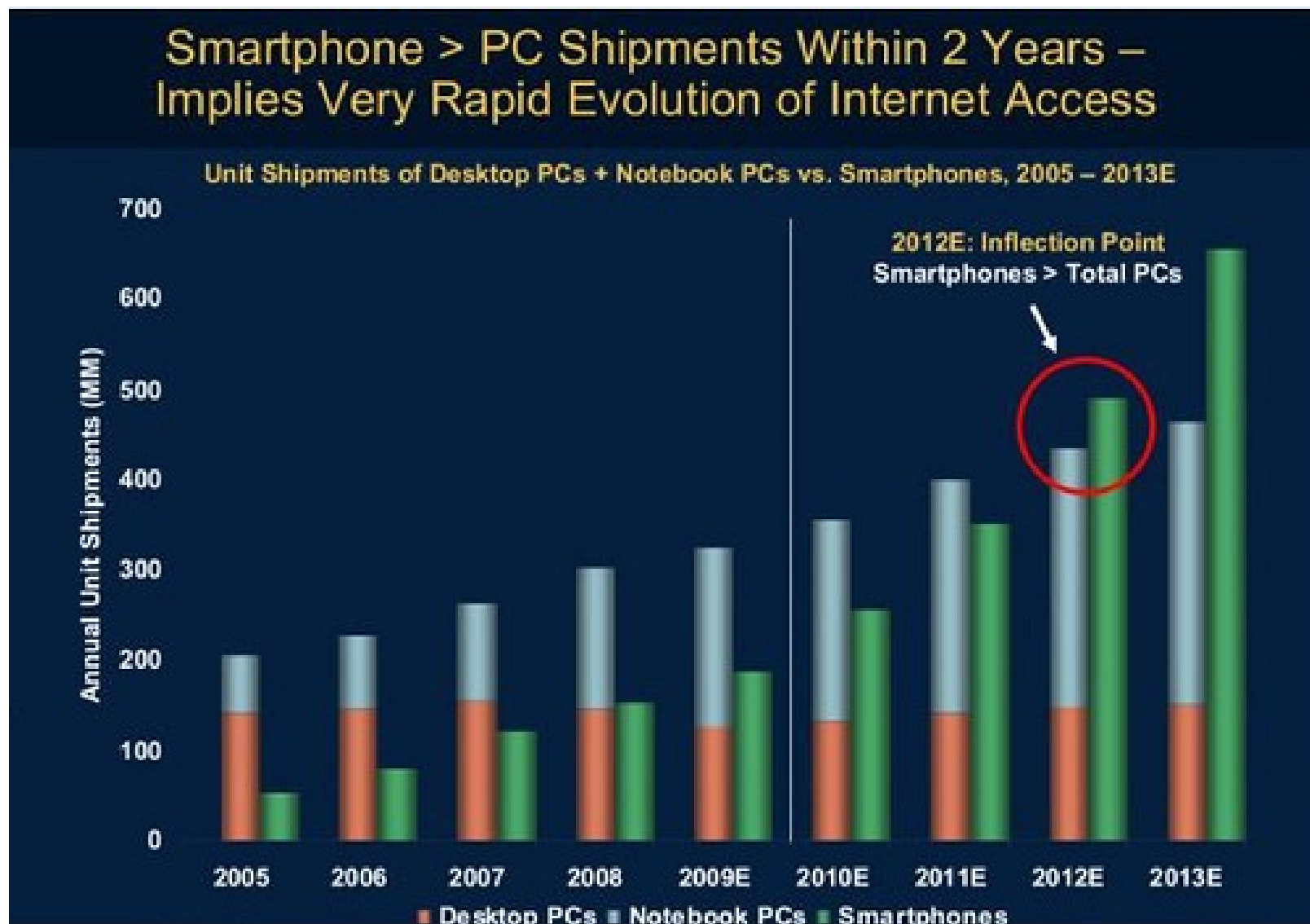
## Dostęp do narzędzi

- Rezerwacje noclegów
- Rezerwacje środków transportu
  - bilety, samochody, usługi parkingowe
  - w Polsce kupno biletów komunikacji miejskiej:
    - Ponad 100 miejscowości (m.in. Warszawa, Radom, Płock)
- Połączenie wszystkiego:  
planowanie pełnego wyjazdu, wycieczki
  - <http://www.yourtour.com/>
  - <http://www.nextur.pl/>
  - Polish Pass – narzędzie na EURO 2012



# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna



źródło: Internet Trends 2010 by Morgan Stanley Research

# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna

### Świat

- Liczba osób posiadających komputer podłączony do sieci: 1,2 mld
- Liczba osób posiadających telefon komórkowy na świecie: 3,5 mld to ponad 50% populacji ludzkiej!
- W 2011 ilość użytkowników mobilnego internetu przekroczy 1 miliard
- USA: 56% mieszkańców używa internetu mobilnego w jakiejkolwiek formie

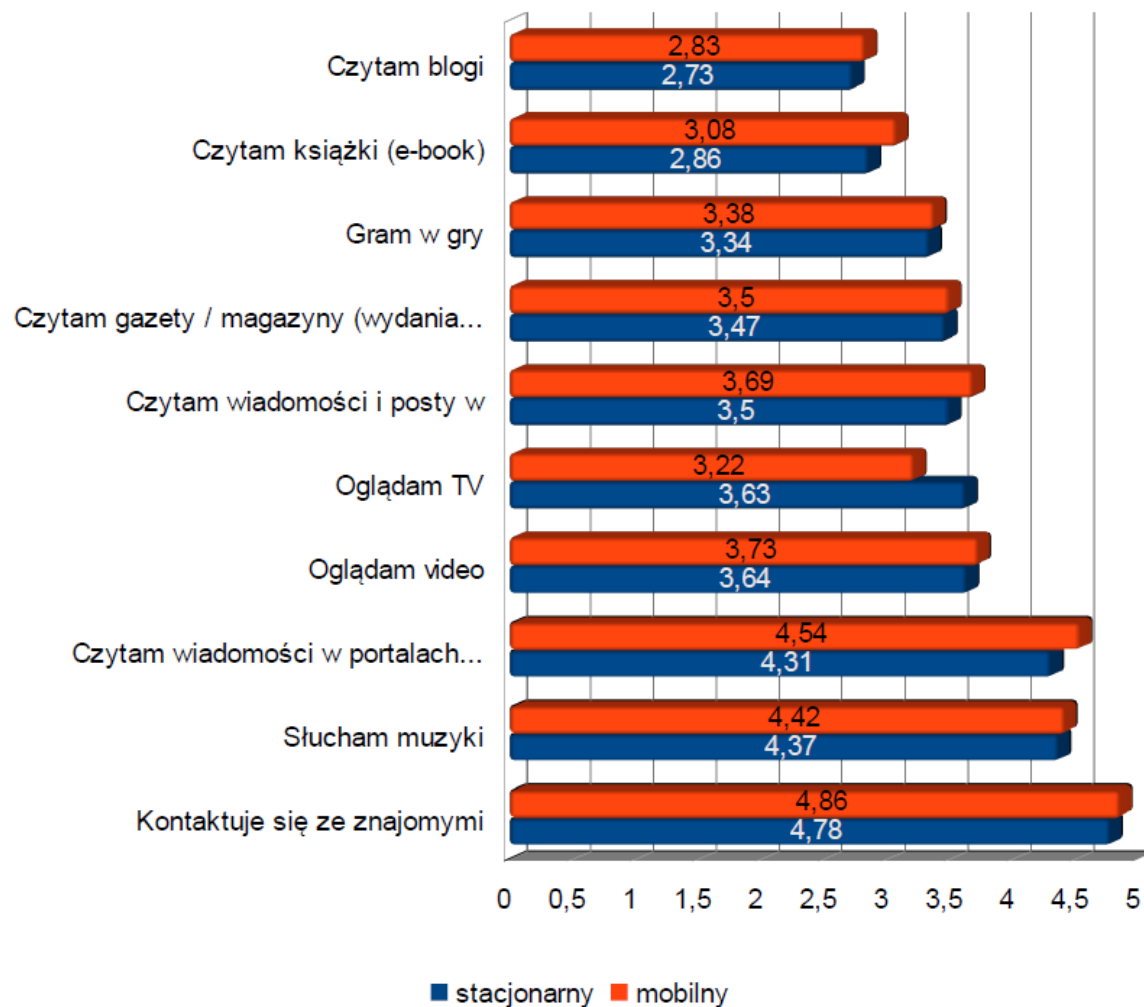
### Polska

- Na jednego mieszkańca przypada 1,2 telefonu komórkowego, a tylko niewiele ponad połowa mieszkańców naszego kraju posiada komputer z łączem internetowym
- Ponad 50% polskich konsumentów potwierdza, że telefon komórkowy jest istotnym elementem życia społecznego, a prawie 4 miliony Polaków przyznaje, że w wielu sytuacjach skutecznie zastępuje komputer
- 15% internautów to internauci mobilni



# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna



*Do czego wykorzystywany jest Internet. Porównanie użytkowników Internetu stacjonarnego i mobilnego. Źródło: Raport „Mobilność 2010”*



# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna

- Nawigacja osobista
  - Mapy w komórce
    - mapy miast, mapy drogowe
    - szlaki zwiedzania, przewodniki
    - specjalistyczne: trasy narciarskie, mapy morskie, etc.
  - Kompas w komórce
    - wyszukiwanie kierunkowe:
  - Prowadzenie
    - Po wyznaczonej trasie
    - W wyznaczonym obszarze - geo-fencing



# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna

- Informacja o otoczeniu
  - Layar [\[film\]](#)
- Wehikuł czasu
  - Streetmuseum [\[film\]](#)
  - Warszawa'44
- Aplikacje nawigacyjne
  - Przyszłość w nawigacji: [\[film\]](#)



# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna

- Kody 2D (Data Matrix, QR)
  - Ławki Chopina w Warszawie [film]
  - Odkoduj Łódź
  - Szlak Zabytków Techniki
- Rozpoznawanie obiektów
  - <http://www.art4europe.com> [film]
- NFC
  - Nowa generacja technologii zbliżeniowych [film]



# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna

- Po co tworzyć strony mobilne?
  - Większość danych z internetu pobieranych jest w ramach dedykowanych aplikacji
  - Ze względu na koszty roamingu głównymi użytkownikami stron mobilnych są odbiorcy krajowi
  - Stworzenie dobrej strony mobilnej nie jest takie łatwe: różnorodność urządzeń, ograniczenia interfejsu, ograniczenia stosowanych technologii
  - Średnia długość sesji: 2-3 minuty (tradycyjna przeglądarka: 10-15 minut)
- Ale...
  - Jak nigdzie można powiedzieć: to są wczorajsze dane!
  - Ilość internautów mobilnych: 3 miliardy i ciągnie rośnie!





# Nowe technologie w turystyce

## Rewolucja mobilna

- Osobisty organizator
  - powiadamianie o czasie – to już znamy
  - powiadamianie w przestrzeni
  - powiadamianie o innych osobach
    - Forsquare (w 2010 roku przekroczył 6 mln użytkowników)
    - Google Latitude (Współrzędne)
- Usłysz okolicę
  - Audio guides
- Gry terenowe



... „and sky is the limit”

# Marketing internetowy

prezentacja



# Nowe technologie w POT

## Agenda

### Polski System Informacji Turystycznej

- Repozytorium Informacji Turystycznej
- Platforma Mobilna
- Infokioski
- Ogólnopolskie Contact Center



# Nowe technologie w POT

Polski System Informacji Turystycznej

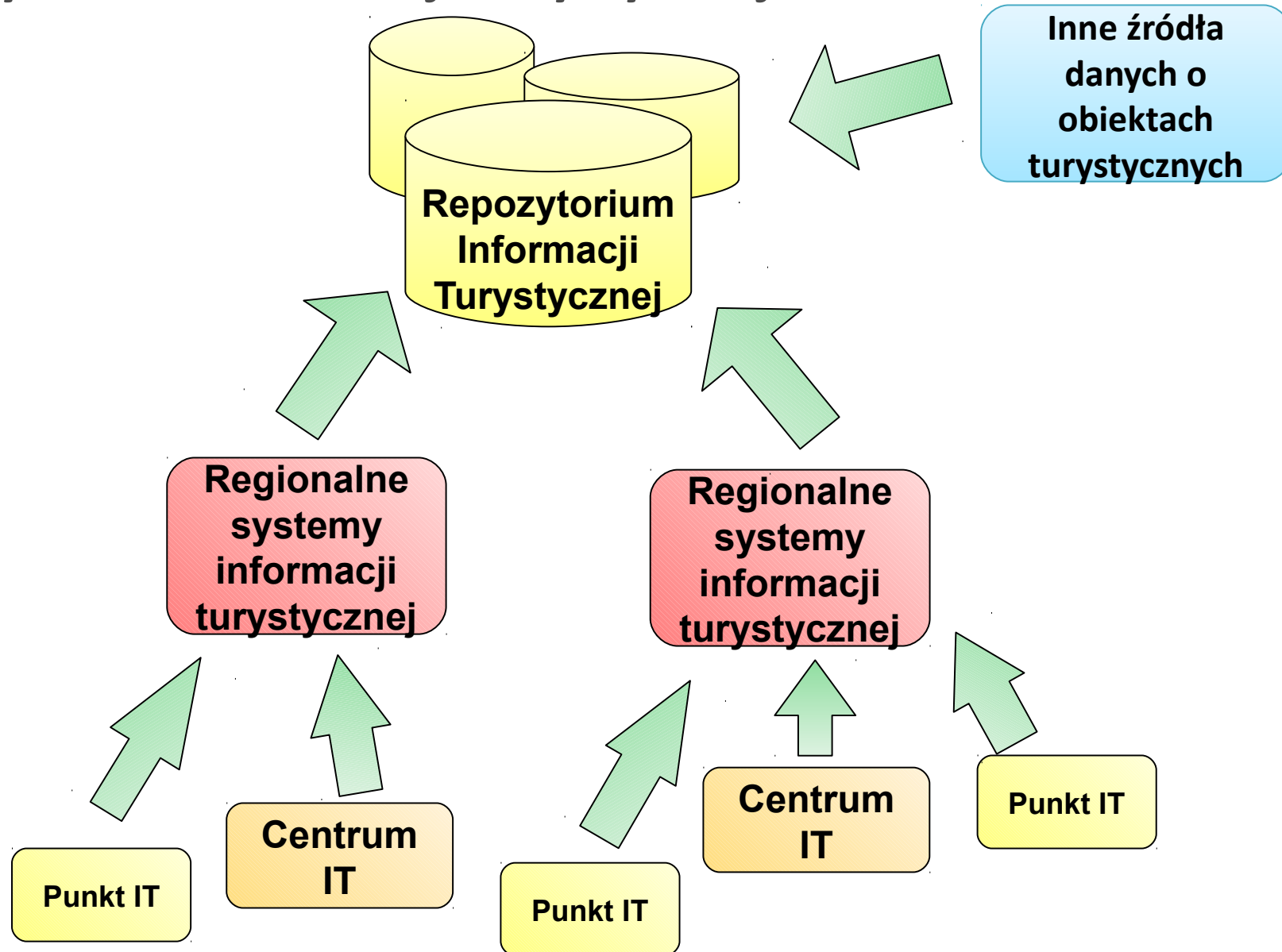
**Informacja musi trafiać do turysty –  
wspólnie powinniśmy stać się  
podstawowym źródłem informacji  
turystycznej o Polsce**

**wspólnie = PSIT**



# Nowe technologie w POT

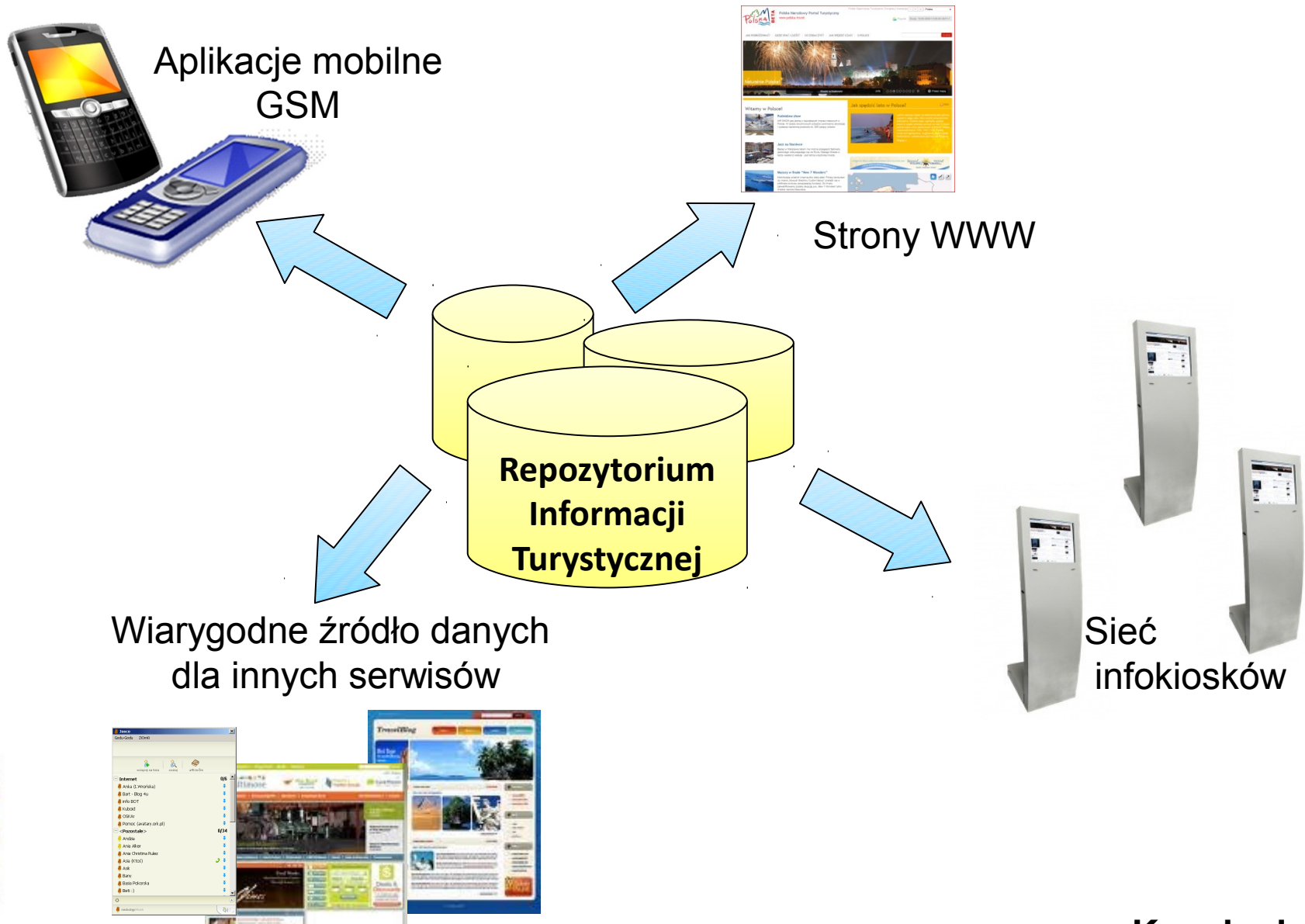
## Repozytorium Informacji Turystycznej



Pozyskiwanie danych

# Nowe technologie w POT

## Repozytorium Informacji Turystycznej



# Nowe technologie w POT

## Urządzenia mobilne

- Android, iPhone / iPad, Windows Phone
- Udostępnia zasoby Repozytorium Informacji Turystycznej
- Każdy z Was może tworzyć swoje własne „przewodniki po okolicy”
- Planowane zakończenie prac: marzec 2012

Wyszukiwarka informacji o obiektach (on-line jak i off-line)

Moje podróże – tworzenie własnych „przewodników”

Prezentacja na mapie (on-line jak i off-line)

Moduł powiadomień - „newsletter” wg aktualnego położenia

Czytnik fotokodów

Rzeczywistość rozszerzona



# Nowe technologie w POT

## Infokioski i komputery dla turysty

- Infokioski
  - Wdrożenie: 135 urządzeń
  - Rozstrzygnięcie przetargu: grudzień 2012
  - Dostępne typy:
    - Zewnętrzne (wolnostojące [41] i naścienne [14])
    - Wewnętrzne (wolnostojące [35] i naścienne [12])
    - Witrynowe [33]
- Komputery
  - Wdrożenie prawie 100 urządzeń
  - Przewidywany czas wdrożenia:  
św Mikołaj, albo Dziadek Mróz będą mieli pełne ręce roboty





# Nowe technologie w POT

## Infokioski

- Duże, interaktywne ekrany (co najmniej 40")
  - Jak to robią inni [\[film\]](#) i [\[film\]](#)
  - Jak robić się nie powinno [\[film\]](#)
- Informacja:
  - Najważniejsze: co jest ciekawego w bezpośredniej okolicy infokiosku
  - Ważne: a co kawałek dalej?
  - Dopiero potem informacje o regionie i ogólnopolskie
- Prezentacja
  - Sieć nośników prezentacyjnych – informacja o Twojej imprezie dotrze do osób w okolicy
- Dystrybucja
  - Sieć urzędzeń, dzięki którym można dać coś więcej – przewodnik, mapę, audioguide
- Rozbudowa



Chcemy dołączać wszystkich chętnych

# Nowe technologie w POT

## Ogólnopolskie Contact Center

- Rozstrzygnięcie przetargu: koniec 2011
- Uruchomienie pierwszych połączeń: kwiecień 2012
- Kanały on-line (telefon, webchat, komunikator)
  - Przyłączanych 1-2 CIT na województwo
- Kanały off-line (e-mail, formularz internetowy)
  - Przyłączane wszystkie certyfikowane PIT/CIT



# Nowe technologie w POT

## Ogólnopolskie Contact Center

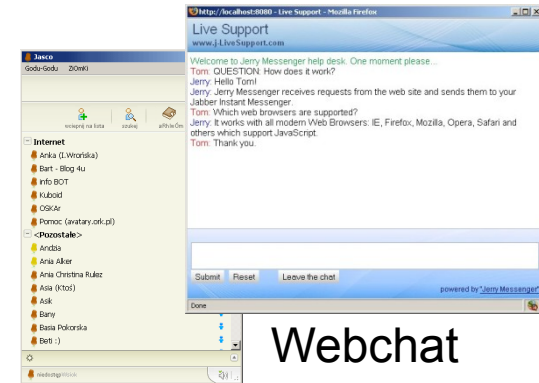
IVR



Agenci Contact Center

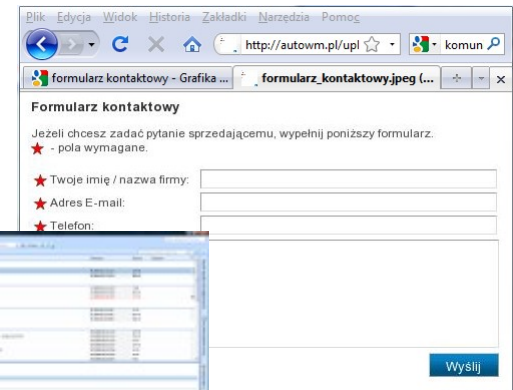


Pracownicy PIT / CIT  
jako zdalni telefoniczni konsultanci



Webchat

Komunikator internetowy



Email / Formularz na stronie

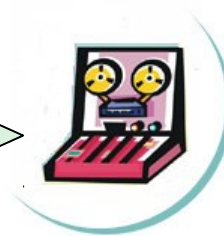
Kanały dostępu

# Nowe technologie w POT

## Ogólnopolskie Contact Center

**...rok 2012:**

Turysta wybiera nr  
ogólnopolskiego Contact  
Center w języku angielskim

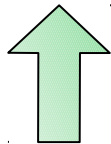


IVR

- Określenie regionu / celu podróży turysty
- lokalizacja agenta najlepiej odpowiadającego profilowi zainteresowań turysty

### Roaming, SMS powitalny:

Welcome !  
American embassy: +48 22 ...  
...  
Tourist Contact Center: +48 555-111...



Pracownicy PIT / CIT  
jako zdalni telefoniczni konsultanci



Pracownicy Contact Center

# Nowe technologie w POT

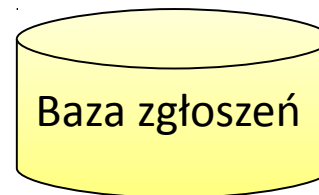
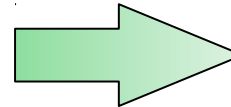
## Ogólnopolskie Contact Center

...rok 2012:



Email to:  
[tourist.info@poland.travel](mailto:tourist.info@poland.travel)

غسزینگ غسزینگ غسزینگ...  
غسزینگ...



### 1. Automatyczne / ręczne określenie:

- języka
- tematu
- przypisanie do agenta najlepiej odpowiadającego profilowi zainteresowań turysty

### 2. Agent odpowiada

### 3. Centralna administracja:

- Kontrola czasu reakcji
- „Przejmowanie” zbyt długo nie obsłużonych zapytań
- Nie istnieją zagubione, nie obsłużone zapytania



# Nowe technologie na Mazowszu

## Działania MROT



POLSKA  
ORGANIZACJA  
TURYSTYCZNA

Mazowiecki Portal Turystyczny <http://www.mazowsze.travel>

PORTAL TURYSTYCZNY

**Mazowsze**  
serce Polski

START O MAZOWSZU TURYSTYKA BIZNESOWA TURYSTYKA WEEKENDOWA PERŁY

INFORMATOR

szukaj...

czwartek, 03 listopada 2011

### Weekend dwa kroki stąd

- Tysiące kilometrów oznakowanych tras rowerowych
- 200 km szlaków w Kampinoskim Parku Narodowym
- Atrakcje widokowe na trasach tematycznych o różnym stopniu trudności
- Muzeum Kolei Wąskotorowej w Sochaczewie
- Najdłuższy rynek w Polsce (400 m Pułtusk)
- Rowerowe imprezy dla amatorów i profesjonalistów

PROGRAM REGIONALNY Mazowsze

Dla rozwoju Mazowsza.  
Srebra Srebrni słońce w projekcie „Ziemia wspaniałej turystycznej marki Mazowsze” współfinansowany przez sędzię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2007-2013 oraz ze środków budżetu województwa mazowieckiego.

SIERPC ZYRARDÓWI CUD NAD WIŚLIĄ O POMIĘSICZ NARWI SOCHOCIN CHLUBIŃSKA

Ocalone od zniszczenia i zapomnienia wiejskie zabudowania z Mazowsza wkomponowano pieczołowicie w krajobraz. Zagrody pełne są zwierząt, ogródki oświeczone kwiatami, a wnętrza sprawiają wrażenie opuszczonych zaledwie na chwilę. Tutaj, nad Sierpicią, kręcono sceny wielu filmów, m.in. „Szwadron”, „Ogniem i Mieczem”, „Pana Tadeusza”... [czytaj](#)

### Aktualności

#### A jakie są Twoje Opowieści z Narwi?

Krają o niej opowieści malownicze i bajeczne. Kraina Narwi, rozciągająca się od Wisły po Niemien, oferuje mnóstwo przygód i atrakcji z niesamowitą przyrodą w tle... [czytaj więcej...](#)  
28-09-2011 | odston:136 | Ciekawe

#### Konkurs fotograficzny „Mazowsze bliskie sercu”

W tym roku już po raz szósty fotografowie-amatorzy, mieszkający lub uczący się na Mazowszu staną w szranki konkursu fotograficznego „Mazowsze bliskie sercu”, or... [czytaj więcej...](#)  
27-09-2011 | odston:133 | Ciekawe

### TWÓJ pomysł na weekend

Informator turystyczny

- ▶ Gdzie spać
- ▶ Gdzie zjeść
- ▶ Jak podróżować
- ▶ Informacje praktyczne
- ▶ Informacje dla niepełnosprawnych

**i** Punkty Informacji Turystycznej

zakochaj się w Warszawie

5°C Warszawa

...dla turysty

# Nowe technologie na Mazowszu

## Działania MROT

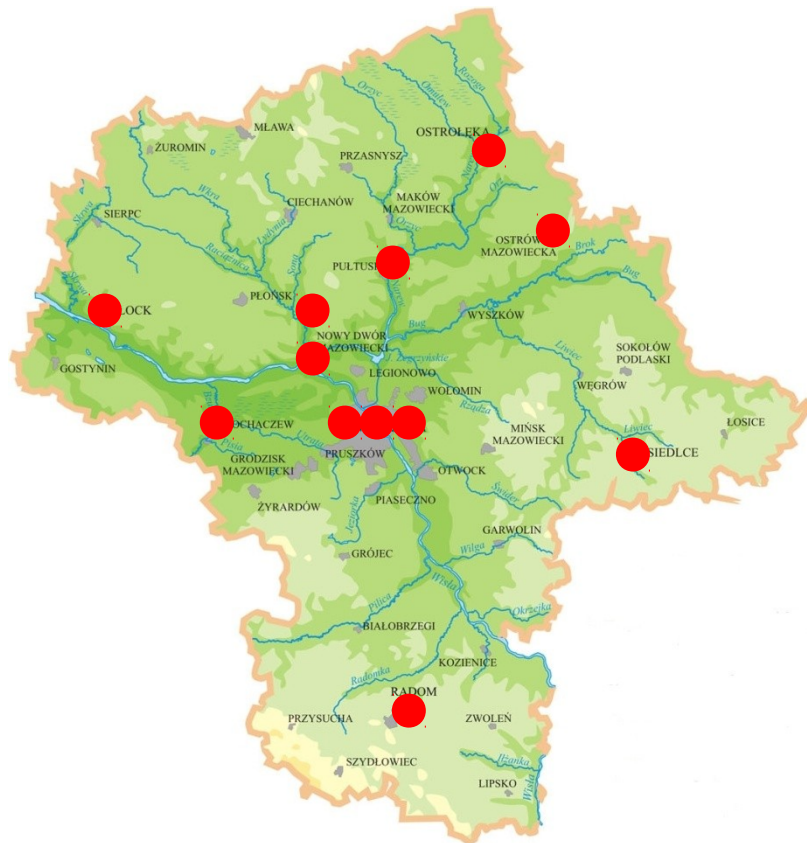
- Audyt
  - Weryfikacja jakościowa i ilościowa bazy danych Informacji Turystycznej
  - Mazowiecki Portal Turystyczny  
główne cele i rola narzędzia
- Szkolenia multimedialne
  - Gra strategiczna  
unikalna forma szkolenia informatorów
  - Nowoczesne kanały obsługi klienta  
czat, GG, telefon
  - Narzędzia wyszukiwania informacji w internecie



# Nowe technologie na Mazowszu

## Infokioski

12 infokiosków na terenie województwa mazowieckiego:



- Warszawa x 3
- Płock
- Sochaczew
- Ostrów Mazowiecka
- Radom
- Nowy Dwór Mazowiecki
- Siedlce
- Pułtusk
- Ostrołęka
- Zegrze





# Nowe technologie na Mazowszu

- Wykorzystanie platform mobilnych
  - Koleje Mazowieckie – bilety przez komórkę
  - Aplikacje dla głównych miast Mazowsza na podstawie stanu w Android Market
    - Warszawa - kilkadziesiąt
    - Radom - 4
    - Siedlce - 1
    - Płock - 2



# Nowe technologie na Mazowszu

- Wykorzystanie platformy Layar – czołowego dostawcy technologii rzeczywistości rozszerzonej
  - Muzeum Powstania Warszawskiego  
Warszawa 44
  - Chopin in Warsaw
  - Łazienki Królewskie
  - Żoliborz
  - Warszawa ARA Guide



# Nowe technologie w turystyce

dyskusja



# Dziękuję za uwagę!

Krzysztof Niedziałek  
[krzysztof.niedzialek@pot.gov.pl](mailto:krzysztof.niedzialek@pot.gov.pl)

