

“看看”游客从哪里来 “听听”游客喜欢玩什么

AI技术助力景区提供“精准服务”

桂林如画般的山水每年吸引着众多国内外的游客，如何提升景区管理水平、优化游客的游玩体验，是众多景区十分关心的问题。

如今，桂林部分景区引入了客流大数据监测平台，人工智能技术为景区管理插上了强劲有力的智慧“翅膀”。通过这项技术，景区能更便捷地构建游客画像、洞察游客心声、实现客流的高效分析及精准预测，有效提升了景区管理和服务质量。

从客流情况到游客心声一目了然

“你看，在这能看到景区里的实时客流量，现在的人数还是比较适中的，在景区里游览正合适。”日前，东漓古村景区市场总监陈湘川一边查看“东漓古村景区全域智慧旅游服务平台”，一边对同事说。随后，他又切换到其他界面，依次查看游客满意度、客流分布分析等。

记者看到，通过东漓古村景区全域智慧旅游服务平台，可看到景区的多项数据，包含传播分析、游客满意度、实时客流监测、客流趋势分析、客流分布分析、舆情监测、游客行为画像等多项数据。景区管理人员坐在办公室里，就能全方位掌握景区的实时情况。

陈湘川向记者展示，进入实时客流监测的页面后，不仅能看到实时入园人数、排队人数，还能通过热力图看到游客当下所处的具体区域。进入互联网数据中心，可查看系统通过微博、百度贴吧、论坛等平台上抓取“东漓古村”关键词，搜集到的所有相关文字及视频帖子，点击数据后就能看到相应的发帖链接。在游客满意度的页面中，能看到游客在网络平台上发布的帖子，同时，系统还能对这些帖子进行自动分析，从交通、体验、卫生、配套、安全、景观、服务、消费等维度给出综合评分，并分析出游客发帖时的情绪状态，方便景区管理人员直观地了解游客游玩体验。

“客流分析主要是展示游客的来源地和占比，客流趋势分析能够看到一段时间内的客流变化情况，涵盖了本市和外地的客流。”他告诉记者，在各类数据统计和分析中，景区管理者通常会比较关注游客行为画像及舆情监测等方面。他介绍，游客行为画像可以刻画出游客基本特征、旅游出行偏好、APP使用偏好等，而“舆情分析”功能则能够展示游客在各网络平台上发布的游玩体验，并自动进行分析。

下转03版 ▶

↑陈金龙向团队学生讲解旅游景区客流大数据监测平台的功能。

↑陈金龙团队的学生在编写客流大数据监测平台后台程序。