

## PODRÓŻE I GOŚCINNOŚĆ

To sektor, który mnie pasjonuje i który ogromnie ucierpiał w wyniku kryzysu koronawirusa. Są jednak powody do nadziei - jednym z nich jest potencjał poprawy, a nawet zmiany charakteru podróży i gościnności dzięki VR i AR. Jak widzieliśmy w części poświęcone edukacji, VR pozwala nam odkrywać nowe miejsca bez fizycznego podróżowania, co prowadzi niektórych do spekulacji, czy wirtualne podróże kiedykolwiek zastąpią prawdziwe. Osobiście nie sądzę, żeby tak było. Ale z pewnością warto odkrywać inne części świata z domu - nie tylko dlatego, że możemy sprawdzić miejsca docelowe, zanim udamy się tam w prawdziwym życiu. Wirtualne podróże są zatem ekscytującym obszarem rozwoju do oglądania, ale, jak pokazuje ten rozdział, nie jest to jedyne zastosowanie XR w branży turystycznej. Hotele wykorzystują VR jako narzędzie marketingowe, tworząc wciągające wirtualne wycieczki, które kuszą gości i pokazują dokładnie to, czego mogą oczekiwać w prawdziwym życiu (pomysł, który spodoba się, jeśli kiedykolwiek przyjechałeś do hotelu tylko po to, by odkryć, że nie jest tak wspaniały jak na zdjęciach i opisie uwierzyłeś). Dodatkowo, gdy goście się zameldują, hotele używają AR, aby poprawić wrażenia gości poprzez innowacyjne, pouczające doświadczenia AR (a nawet gry). Są też wciągające narzędzia nawigacyjne, które pomogą Ci odnaleźć drogę w nowym miejscu dzięki bardzo wyraźnym strzałkom AR i wskazówkom nałożonym na rzeczywistą ulicę. Są też doświadczenia VR, które pozwalają wypróbować różne wycieczki i atrakcje, dzięki czemu możesz w pełni wykorzystać ograniczony czas wakacji. Możliwe jest nawet zarezerwowanie podróży i wynajęcie samochodu za pomocą platformy VR. Technologie XR dają możliwość pokonania niektórych wyzwań i wad podróży. Niektórzy sugerują, że może stać się przyjazną dla środowiska alternatywą dla lotów samolotem na całym świecie, zmniejszając w ten sposób ślad węglowy związany z podróżowaniem. Ale daleko nam jeszcze do tego, aby wirtualne podróże stały się normą (jeśli kiedykolwiek tak się stanie). Obecnie VR doskonale nadaje się do tworzenia wciągającego obrazu (zazwyczaj kilkuminutowego) np. hotelu lub konkretnej atrakcji, którego użytkownik może doświadczyć w pięknym filmie 360 stopni. Ale to nie to samo, co bycie tam w prawdziwym życiu, uczucie powiewu wiatru na twarzy, dotyk starożytnego kamiennego muru, odkrywanie tego miejsca w najdrobniejszych szczegółach, wąchanie pysznych zapachów unoszących się z pobliskich restauracji i degustacja lokalnego wina. Dlatego nawet najbardziej zgrabne doświadczenie VR nie jest w stanie odtworzyć trzydniowego mini-wypoczynku wypełnionego kulturą lub relaksującego dwutygodniowego urlopu na pięknej wyspie, a ten rozdział nie zamierza udawać, że tak. (To powiedziawszy, zdolność VR do włączania wrażeń, takich jak dotyk i zapach, staje się coraz lepsza, więc mamy nadzieję, że w przyszłości możemy spodziewać się bardzo ekscytujących wirtualnych podróży). miasto, kurort na wyspie lub konkretny punkt orientacyjny - do życia. A to może być potężnym narzędziem w zestawie narzędzi branży turystycznej, co wielu operatorów i hoteli już odkrywa. Innymi słowy, zamiast decydować o miejscu docelowym następnego urlopu i planie podróży na podstawie opisu strony rezerwacyjnej lub przeglądając różne przewodniki turystyczne, możesz poznać to miejsce w znacznie bardziej wciągający sposób, zanim wydasz swoje ciężko zarobione pieniądze. Zasadniczo wypróbuj przed zakupem. Prezentacja sprzedażowa oparta na VR. A jeśli nie masz gogli VR? Nie ma problemu. Wiele z doświadczeń VR przedstawionych w tym rozdziale jest dostępnych jako proste filmy 360 stopni, które można oglądać za pomocą dowolnej przeglądarki internetowej (choć oczywiście doświadczenie jest znacznie bardziej wciągające, gdy ogląda się je przez gogle VR). Jest też możliwość AR, która pomaga nam lepiej wykorzystać nasze wakacje po przyjeździe, używając narzędzi do odnajdywania drogi i aplikacji AR, które dostarczają więcej informacji na temat lokalnego otoczenia. Jak zobaczymy w tym rozdziale, stwarza to ogromne możliwości dla podróżnych, aby spersonalizować swoje wycieczki i łatwo tworzyć własne wycieczki z przewodnikiem - i uniknąć zatłoczonych, przycinających ciasteczka wycieczek po mieście. Dla podróżnych jest to prawdopodobnie jedna z największych korzyści, jakie XR może wnieść do podróży. Dlatego celem tego rozdziału jest pokazanie, w jaki sposób VR i AR pomagają branży turystycznej

wykorzystać nowe możliwości biznesowe, złagodzić typowe problemy klientów, zwiększyć zaufanie konsumentów (i zachęcić do rezerwacji w tym procesie) i ogólnie poprawić wrażenia z podróży.

### **Wirtualna podróż**

Podróże VR mogą w najbliższym czasie nie zastąpić prawdziwych podróży, ale są chwile, kiedy podróż do miejsca docelowego nie wchodzi w rachubę – czy nie możesz sobie na to pozwolić, czy dlatego, że globalna pandemia zahamowała prawie wszystkie podróże rekreacyjne. A czasami chcesz po prostu sprawdzić różne miejsca docelowe, zanim zdecydujesz się na następne wakacje. Wirtualna podróż oferuje podręczny degustator podróży, bez konieczności pakowania torby lub aktualizacji szczepień (do czasu, gdy będziesz pewien, że to właściwa wycieczka dla Ciebie). Rzeczywiście, obecnie istnieje szeroka gama doświadczeń związanych z podróżowaniem, które oferują fascynujące nowe perspektywy dla miłośników podróży. Google Earth VR to świetny punkt wyjścia. Obejmująca cały świat, Google Earth VR pozwala dotrzeć do dowolnego miejsca. Możesz wędrować ulicami ruchliwego miasta lub latać w powietrzu i podziwiać widok z lotu ptaka, powiedzmy, na tamę Hoovera lub pasmo górskie. Ale Google Earth nie jest jedyną opcją. Przeglądaj dowolny sklep z aplikacjami VR, a znajdziesz rozwiązania odpowiednie dla każdego typu podróżnika. Na przykład The Zion Narrows Experience, które przeniesie Cię do dramatycznych struktur z piaskowca w Parku Narodowym Zion w stanie Utah. Lub Rio 360, który pozwala przelecieć nad Rio de Janeiro i odkryć najważniejsze atrakcje Brazylii, najbardziej oszałamiające miasto. Lub Rome Reborn: Panteon, który bada dawną rzymską świątynię, w tym jej projekt, dekoracje i ludzie, którzy tam czcili. Istnieje również wiele wirtualnych wycieczek, wspaniałych wysp na Malediwach - gdzie moja żona i ja mieliśmy szczęście spędzić miesiąc miodowy - od pięknych podwodnych doświadczeń VR po wirtualne wycieczki po hotelach (więcej o tym później). Lub istnieje Dubai360.com, wyprodukowany przez Dubai Tourism, który daje widok na miasto z lotu ptaka, w tym słynne zabytki, takie jak szczyt Burdż Chalifa i Palma Jumeirah. Przyjrzyjmy się jednak nieco bardziej szczegółowo niektórym doświadczeniom VR. Patagonia na Oculus Rift to taka, która zapewnia szczególnie bogate wrażenia. Odkrywając górski punkt orientacyjny Monte Fitzroy, a konkretnie Laguna Sucia, odległe jezioro polodowcowe, które leży u podnóża góry, to doświadczenie VR daje użytkownikom dostęp do oszałamiającego jeziora polodowcowego, do którego trudno dotrzeć w prawdziwym życiu. To doświadczenie łączy wideo 360 stopni z elementami gier, dzięki czemu możesz wystartować i szybować wokół turkusowego jeziora, jakbyś był ptakiem, słuchając narracji wyjaśniającej kulturę, historię i geologię tego obszaru. (Narratorzy Michael Breer i Luke Farrer - z Specterras Productions, twórcy tego doświadczenia - również opisują wyzwania związane z filmowaniem w tak trudnym miejscu.) Możesz się zatrzymać i zbadać jezioro z wielu różnych punktów widokowych, w tym z jego linii brzegowej i grzbiet nad nim. Podoba mi się również The Redneck Road Trip, 360-stopniowa wycieczka VR po Badlands i bocznych drogach Kalifornii, stworzona przez nagradzanego fotografa krajobrazu Roda Edwardsa. Dzięki temu doświadczeniu użytkownicy mogą wyruszyć w podróż po tym fascynującym regionie południowej Kalifornii – który Edwards opisuje jako raj dla fotografów – i spełnić swoje marzenia o podróżowaniu w fotelu. Oprócz niesamowitej jakości efektów wizualnych, dostępna jest ręcznie ilustrowana mapa okolicy, informacje o kluczowych lokalizacjach i prawdziwe nagrania dźwiękowe z lokalizacji. A ponieważ jest zgodny z Google Cardboard i telefon komórkowy, nie potrzebujesz nawet drogiego sprzętu. VR może być również wykorzystywany do podnoszenia świadomości ludzi na temat rzeczywistych problemów, co jest ideą filmu VR Greenpeace, Voyage to the Antarctic z Javierem Bardemem. Ten 360-stopniowy film VR pozwala towarzyszyć aktorowi Javierowi Bardemowi, który dołącza do ekspedycji Greenpeace, aby zbadać Antarktydę. Chociaż to nie pierwszy raz, kiedy Greenpeace używa wideo VR w swojej pracy – dwa poprzednie filmy VR to Podróż do Arktyki i Munduruku, przedstawiające rdzenną społeczność w amazońskich lasach deszczowych – film z Antarktydy jest szczególnie imponujący, ponieważ zawiera łódź podwodną zanurkuj na dno Oceanu Antarktycznego, nakręcony w VR. Celem Greenpeace w tych

filmach jest wykorzystanie wciągającej natury VR, aby pomóc ludziom głębiej łączyć się ze środowiskami i podkreślać zagrożenia, przed którymi stoją delikatne, zagrożone siedliska – zasadniczo poprzez umieszczanie ludzi w tych środowiskach. Alternatywnym sposobem patrzenia na to jest VR, który umożliwia ludziom odwiedzanie i kontaktowanie się z dziewiczymi miejscami docelowymi, bez szkód, jakie turystyka może wyrządzić w dziewiczym środowisku naturalnym. VR może również umożliwić nam odwiedzanie miejsc po ich zniknięciu – jakkolwiek ponura to myśl. Na przykład Malediwy stoją w obliczu poważnego zagrożenia w postaci podnoszącego się poziomu mórz, a niektóre szacunki przewidują, że znaczna część kraju może potencjalnie znaleźć się pod wodą w ciągu następnego stulecia. Jeśli stracimy cenne siedliska i cuda natury, od krajów wyspiarskich po lasy deszczowe, VR może być naszym najlepszym sposobem na odwiedzanie i zapamiętywanie – i miejmy nadzieję, że będziemy chcieli zachować pozostałe cuda.

### **Ciesz się wirtualnymi wycieczkami po hotelach**

Jednym z najczęstszych sposobów wykorzystania VR w podróży są doświadczenia „wypróbuj, zanim kupisz”. I to nie tylko z perspektywy celu. Ekskluzywne hotele również używają VR, aby pochwalić się swoimi udogodnieniami i otoczeniem, pozwolić potencjalnym gościom grzebać w pokojach i generalnie kusić turystów do naciśnięcia przycisku „zarezerwuj teraz”. Wśród zwolenników wirtualnych wycieczek znajduje się wiele kurortów na Malediwach. (Wiele z tych wycieczek można odbyć za pomocą smartfona, tabletu lub komputera, co oznacza, że nie potrzebujesz zestawu słuchawkowego, aby odkrywać kolejne wakacje). Jednym z takich hoteli jest Anantara Dhigu Maldives Resort, który pozwala odkrywać różne pokoje (od willi na plaży po oazę nad wodą), poznaj wiele oferowanych sportów wodnych (surfing, żeglarstwo i narty wodne) i sprawdź samą wyspę. Lub jest Furaveri Island Resort & Spa, gdzie można nie tylko zajrzeć do pokoi, ale także zwiedzić oszałamiającą rafę koralową wyspy, w pobliżu zatoki Hanifaru, która jest rezerwatem biosfery UNESCO. Atlantis, The Palm w Dubaju to kolejny ekskluzywny hotel, który może pochwalić się oszałamiającym 360-stopniowym panoramicznym wideo VR. Położony na Palm Jumeirah, słynnym sztucznym archipelagu w kształcie palmy, ten pięciogwiazdkowy hotel dysponuje prywatną plażą, podwodnym akwariem, a nawet podwodnymi apartamentami, które pozwalają zbliżyć się do morskiego życia z okna sypialni i łazienki. Wideo VR zapewnia krótką wycieczkę po kluczowych funkcjach hotelu, w imponującym holu, Royal Bridge (największy apartament w hotelu), jednym z podwodnych apartamentów, słynnej restauracji Nobu, akwariem, basenie i park wodny, a na koniec nocny spacer po ogrodach. Oczywiście wyjazd na Malediwy lub pobyt w pięciogwiazdkowym hotelu w Dubaju to dość drogie wakacje, więc chcesz mieć pewność, że będziesz cieszyć się tym doświadczeniem. (I nie pojawiaj się, aby dowiedzieć się, że Twój „luksusowy bungalow na plaży” to zrujnowana szopa na zanieczyszczonej plaży lub że hotel jest w połowie wybudowany). W tych wirtualnych wycieczkach podoba mi się to, że wzbudzają zaufanie konsumentów i zachęcają do dokonywania rezerwacji. Co prowadzi mnie do kolejnego wykorzystania VR w podróży...

### **Rezerwacja podróży w VR**

Oprócz zachęcania klientów do wypróbowania przed zakupem, niektórzy operatorzy zachęcają teraz do rezerwacji, umożliwiając klientom faktyczne zarezerwowanie podróży przez VR, zamiast klikania myszą lub ekranu. Amadeus IT Group stworzyła Navitaire, pierwszą na świecie platformę do wyszukiwania i rezerwacji podróży w wirtualnej rzeczywistości. Platforma pozwala użytkownikom kręcić się po całym świecie i odwiedzać różne miejsca docelowe. Następnie, gdy już zdecydują, dokąd chcą lecieć, mogą wyszukiwać loty, wybierać miejsce w samolocie oraz rezerwować i opłacać podróż - wszystko to za pomocą VR. Na przykład dotykasz dat w wirtualnym kalendarzu zamiast wpisywać daty podróży i stukasz urządzenie płatnicze z wirtualną wersją karty kredytowej, aby zapłacić. Platforma pozwala nawet wypróbować i zarezerwować różne samochody do wynajęcia. Obejrzyj klip YouTube

przedstawiający platformę w akcji i na razie może wydawać się to trochę niezgrabne, ale łatwo jest zobaczyć, jak tego rodzaju technologia może bezproblemowo zintegrować się z doświadczeniami podróżniczymi „wypróbuj, zanim kupisz”. Innymi słowy, możesz wybrać się na wycieczkę po hotelu, porównać różne rodzaje pokoi, sprawdzić lokalne atrakcje, a następnie zarezerwować pobyt i lot, nie opuszczając doświadczenia VR.

### **Testuj wycieczki i wycieczki w VR**

Oprócz sprawdzania różnych hoteli, a nawet rezerwacji lotów w VR, jednym z najlepszych sposobów korzystania z VR w podróżowaniu jest przetestowanie różnych oferowanych wycieczek i wycieczek w wybranych miejscach docelowych. Innymi słowy, możesz wypróbować różne doświadczenia, aby zdecydować, jak naprawdę chcesz spędzić czas i pieniądze po przyjeździe na wakacje. W dzisiejszych czasach istnieją wersje VR wielu różnych wycieczek i zabytków na całym świecie, takie jak doświadczenie Pantheon VR, o którym już wspominałem. Albo może się okazać, że masz w grupie ludzi, którzy chcą odbyć pewne wycieczki, a inni nie. (Każdy, kto tak jak ja często jeździ na wielopokoleniowe rodzinne wakacje, będzie wiedział, o czym mówię.) Nurkowanie na przykład nie wszystkim się podoba. Razem wszyscy moglibyście spróbować wirtualnego nurkowania, które może przekonać tych, którzy inaczej nie byliby pewni zanurzenia się pod powierzchnię wody. I nawet jeśli nie przekonuje ich to do przyłączenia się do prawdziwej wyprawy nurkowej, mogą cieszyć się wersją wirtualną, ty możesz cieszyć się wersją wirtualną i prawdziwą, a wszyscy będziecie cieszyć się wspólnym wakacyjnym doświadczeniem. Przynajmniej będą wiedzieć, czym się zachwycasz, kiedy wrócisz z prawdziwego nurkowania! Skoro już o tym mówię, to na statku, który zatonął w 1659 r. na małej islandzkiej wyspie Flatey, jest bardzo fajne wirtualne nurkowanie. Wrak, odkryty w 1992 roku i najstarszy wrak Islandii, należy do holenderskiego statku handlowego Melckmeyt (Milkmaid), który zatonął podczas sztormu w 1659 roku. Teraz każdy może zanurkować wirtualnie na wrak statku i uzyskać 360-stopniowy widok z obszaru statku wyraźnie oznakowane i wyjaśnione. Wirtualne nurkowanie powstało w ramach współpracy archeologów morskich z muzeami w Reykjaviku na Islandii. Zakładając, że nurkowanie w chłodnych islandzkich wodach nie jest Twoim pomysłem na wakacyjną zabawę, możesz cieszyć się trzypięciominutowym wirtualnym nurkowaniem, odwiedzając Muzeum Morskie w Reykjaviku i zakładając gogle VR (dostępna jest również wersja na YouTube). Wszelkiego rodzaju wirtualne wycieczki mogą pomóc wczasowiczom lepiej wykorzystać swoje wakacje. Ale wyjazdy VR mogą również w pierwszej kolejności zachęcać do rezerwacji — na przykład klient może być bardziej skłonny do rezerwacji wakacji, gdy ma lepsze pojęcie o fantastycznych wycieczkach oferowanych w ośrodku, niezależnie od tego, czy jest to światowej klasy nurkowanie, czy niesamowite zabytki kultury. W rzeczywistości jest to pomysł, z którym brytyjskie biuro podróży Thomas Cook eksperymentowało w 2015 roku. Ich doświadczenie VR „Wypróbuj przed lotem” pozwoliło klientom w sklepach przetestować różne świąteczne doświadczenia za pomocą wciągających filmów 360 VR — w celu pozyskiwania większej liczby klientów do rezerwacji wtedy i tam. Dostępne we flagowych sklepach Thomas Cook w Wielkiej Brytanii, Niemczech i Belgii, klienci zostali zaproszeni do założenia zestawu słuchawkowego Samsung Gear VR (Samsung był partnerem kampanii) i poznania wielu różnych miejsc, w tym Egiptu, Grecji i Nowego Jorku. Niektóre z doświadczeń VR obejmowały wycieczkę helikopterem po Manhattanie i wycieczkę do egipskich piramid. Kampania była tak udana, że Thomas Cook poinformował o 190-procentowym wzroście rezerwacji na wakacje w Nowym Jorku po tym, jak klienci wypróbowali pięciominutowe doświadczenie firmy w VR w Nowym Jorku, pokazując, w jaki sposób VR może zapewnić znaczny wzrost rezerwacji.

### **Znajdowanie drogi, gdy tam dotrzesz - wciągająca nawigacja**

Po dotarciu na miejsce możesz teraz korzystać z AR, aby znaleźć drogę. Pomysł jest prosty: używanie AR do nakładania instrukcji nawigacyjnych na rzeczywistą ulicę lub lokalizację przed użytkownikiem.

Proste, tak, ale to małe postępy, które sprawiają, że podróże międzynarodowe są o wiele łatwiejsze. Tak więc, jeśli kiedykolwiek zgubisz się w ruchliwym obcym mieście lub jeśli po prostu masz problemy ze zrozumieniem map 2D, te fajne narzędzia do wyszukiwania tras mogą pomóc. Jako aplikacja nawigacyjna dla większości z nas, nie jest niespodzianką, że Mapy Google zawierają teraz funkcję AR dla tych, którzy nawigują pieszo. Nazywany Live View i ogłoszony w 2019 roku, Live View jest dostępny na wszystkich urządzeniach mobilnych obsługujących ARCore i ARKit, oraz we wszystkich lokalizacjach, w których Google ma już Street View. Ta nowa funkcja nakłada duże strzałki i łatwe do odczytania wskazówki na rzeczywisty świat, aby wskazać użytkownikom kierunek, w którym należy iść i gdzie skręcić. Inny przykład pochodzi z Tunnel Vision NYC, aplikacji AR, która zamienia mapy metra w Nowym Jorku w interaktywne wizualizacje. Użytkownicy wskazują swój telefon na mapę Urzędu Transportu Metropolitalnego Nowego Jorku i widzą informacje nałożone na mapę, w tym informacje o transporcie i lokalnych dzielnicach. Doświadczenie na lotnisku można również zwiększyć dzięki AR. Szczególnie na dużych lotniskach, takich jak Londyn Gatwick, znalezienie drogi i dotarcie do bramki na czas może być wyzwaniem, a przynajmniej źródłem niepokoju dla zdenerwowanych podróżnych. Dlatego Gatwick uruchomił aplikację dla pasażerów, aby pomóc. Wykorzystując ponad 2000 sygnalizatorów nawigacyjnych w dwóch terminalach lotniska, aplikacja udostępnia mapy AR, które pomagają użytkownikom nawigować po lotnisku za pomocą telefonu komórkowego. Aplikacja, która zdobyła nagrody Mobile Innovation of the Year i Mobile App of the Year, również informuje pasażerów na bieżąco dzięki spersonalizowanym informacjom o locie w czasie rzeczywistym i czasie oczekiwania w kolejce. Podobnie chińska aplikacja do wspólnego przejazdu DiDi ma funkcję AR, która prowadzi pasażerów przez ruchliwe budynki, aby znaleźć dokładną lokalizację odbioru. Nie wiem jak wy, ale regularnie przyjeżdżam na ogromne lotnisko lub dworzec kolejowy z wieloma wyjściami i nie jestem w stanie znaleźć taksówkarza, który jest gotowy i czeka na mnie. Oparta na aplikacji usługa nawigacji AR firmy DiDi rozwiązuje ten problem, prowadząc pasażerów przez duże budynki, takie jak lotniska, dworce kolejowe i centra handlowe, aby dotrzeć do kierowcy. Chociaż większość z nas kocha podróże i ma niesamowite szczęście, że możemy doświadczyć różnych części świata, skłamałobyśmy, gdybyśmy powiedzieli, że podróże są całkowicie pozbawione irytujących pluskwików. Jak pokazują te narzędzia, AR może pomóc usunąć drobne niedogodności towarzyszące podróży i sprawić, że podróżni będą jeszcze bardziej cieszyć się podróżą.

### **Poprawa doświadczenia docelowego**

Przyjechałeś na wakacje, z powodzeniem nawigowałeś po lotnisku, dotarłeś do hotelu i zorientowałeś się w swoim najbliższym otoczeniu. Teraz nadszedł czas, aby zacząć poznawać lokalne zabytki. Kierujesz telefon na punkt orientacyjny lub atrakcję - niezależnie od tego, czy stoisz przed nim w prawdziwym życiu, patrzysz na niego na mapie, czy patrzysz na zdjęcie na ścianie pokoju hotelowego - i otrzymujesz pomocne informacje o lokalizacji atrakcji, historia, godziny otwarcia i wpisowe. To właśnie AR wnosi do podróży i myślę, że jest to obszar, który będzie się znacznie rozwijał i poprawiał w ciągu najbliższych kilku lat. Dobrym przykładem jest City Guide Tour, aplikacja AR, która dostarcza informacji o lokalnych interesujących miejscach, takich jak lokalizacja, opis, godziny otwarcia i cena wstępu. Albo jest Tuscany+, oficjalna aplikacja AR opracowana przez radę turystyczną Toskanii. W trybie podglądu na żywo wystarczy kliknąć ikonę, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat lokalizacji, punktu orientacyjnego, muzeum, a nawet restauracji, a ciekawe miejsca są oznaczone kolorami według restauracji, zakwaterowania, zwiedzania i rozrywki. Moja rodzina i ja korzystaliśmy z podobnego przewodnika turystycznego AR, kiedy byliśmy we Florencji i chociaż zdecydowanie można było ulepszyć, był to przydatne narzędzie. Zasadniczo aplikacje AR, takie jak te, pozwalają podróżnikom przeprowadzać własne, spersonalizowane, wciągające wycieczki z przewodnikiem, nie tracąc przy tym treści informacyjnych. Myślę, że w przyszłości przewodniki turystyczne AR staną się bardziej popularne, bardziej szczegółowe i interaktywne. Hotele również korzystają z AR, aby poprawić wrażenia gości,

oferując informacje na żądanie, aby pobyt gościa był przyjemniejszy. Dowody wskazują, że tego typu technologia ma coraz większe znaczenie dla podróżnych – ankieta przeprowadzona przez platformę zarządzania hotelami ALICE wykazała, że 43% podróżnych chce technologii w pokojach, która integruje się z ich urządzeniami osobistymi. Ale o jakiej technologii mówimy? Na przykład brytyjska sieć hoteli Premier Inn, największa marka hoteli w Wielkiej Brytanii, włączyła AR do swoich hoteli Hub Hotels w Londynie i Edynburgu; W pokojach znajduje się interaktywna, stylizowana mapa miasta, która po zeskanowaniu smartfonem wyświetla lokalne atrakcje i informacje o ciekawych miejscach. W innym miejscu ekologiczny hotel Olive Green na greckiej wyspie Krecie ma własną aplikację, która poprawia wrażenia gości. Oprócz możliwości zameldowania i wymeldowania, kontrolowania wszystkiego w swoim pokoju i dostępu do „cyfrowego konsjerża”, aplikacja pozwala również gościom zeskanować zagłówek z kodem QR (zagłówek każdego pokoju zawiera obraz pięknego kreteńskiego krajobrazu) i otrzymuj informacje o miejscu docelowym i wskazówki, jak tam dotrzeć. Nie chodzi jednak tylko o informowanie. AR może być również używany do dostarczania gościom zabawnych, zabawnych doświadczeń. Na przykład Marriott Hotels nawiązał współpracę z LIFEWTR by Pepsi (oficjalna woda butelkowana do pokoju w hotelach Marriott w Stanach Zjednoczonych), aby stworzyć artystyczne doświadczenie AR. Po zeskanowaniu za pomocą telefonu spersonalizowanych tagów na butelkach z wodą, goście mogli wirtualnie spersonalizować swoje pokoje za pomocą dzieł sztuki 18 różnych artystów zamówionych specjalnie na potrzeby projektu. Alternatywnie, goście mogą tworzyć własne, indywidualne dzieła sztuki cyfrowej do swojego pokoju. I, podobnie jak wiele innych doświadczeń AR, oczywiście istniała możliwość udostępniania kreacji AR w mediach społecznościowych. Hotele mogą również tworzyć własne doświadczenia przypominające grę, inspirowane takimi grami jak Pokémon GO. W 2016 roku hotel Best Western Kelowna w Kanadzie współpracował z kanadyjskimi specjalistami od AR i oprogramowania QuestUpon, aby stworzyć interaktywną przygodę z dziką przyrodą na terenie hotelu. BC Wildlife Adventure Quest, jak nazwano grę, używało AR do nałożenia kanadyjskiej przyrody na hotelowym dziedzińcu - w tym łosia, niedźwiedzia grizzly i strumienia z łosiosiem wyskakującym z wody. Brytyjska grupa podróżnicza i turystyczna TUI również eksperymentowała z wykorzystaniem AR, aby poprawić wrażenia z podróży w Palma de Mallorca. W projekcie pilotażowym, który został przeprowadzony w 2019 r., podróżni zostali wyposażeni w okulary AR, które wyświetlały informacje, filmy i obrazy o lokalnych atrakcjach, aby podczas wędrowki po pięknym mieście mogli dowiedzieć się więcej. Według TUI, AR pozwoli gościom odkrywać miejsca indywidualnie (więc koniec z zatłoczonymi wycieczkami, podążaniem za przewodnikiem z jasnym parasolem), bez utraty wiedzy poufnych – i myślę, że jest to kluczowy punkt sprzedaży AR w podróży. Dużo piszę o trendach biznesowych i technologicznych, a dążenie do bardziej spersonalizowanych produktów i usług jest głównym trendem w większości branż. Ma więc sens, że branża turystyczna stara się również zapewnić bardziej spersonalizowane wrażenia dla gości, niezależnie od tego, czy odbywa się to w hotelu, czy podczas zwiedzania. Pamiętasz koktajl VR? Dostępna jest również wersja AR: Mirage by City Social, koktajl AR opracowany przez londyńską restaurację City Social, wyróżnioną gwiazdką Michelin. To doświadczenie połączyło prawdziwe koktajle ze specjalnie stworzoną aplikacją AR (którą klienci byli zachęceni do pobrania w oczekiwaniu na drinka) i specjalnymi podstawkami zaprojektowanymi do uruchamiania efektów AR. Tak więc, gdy klienci otrzymywali drinka podanego na specjalnej podkładce, musieli otworzyć aplikację i skierować telefon na napój - w tym momencie zobaczyli artystyczne projekty nałożone cyfrowo na koktajl. Każdy koktajl AR w menu przedstawiał innego artystę (takiego jak Banksy), więc klienci widzieli różne animacje w zależności od tego, jaki napój zamówili – i oczywiście projekty można było zarejestrować jako zdjęcie lub wideo, gotowe do udostępnienia w mediach społecznościowych. W restauracjach AR może być używany do wyświetlania obrazów jedzenia na stole. Pomyśl o tym jako o ekwiwalencie jedzenia „spróbuj, zanim kupisz”. W Nowym Jorku sieć restauracji Bareburger nawiązała współpracę ze specjalistami zajmującymi się modelami 3D AR, firmą Qreal, aby stworzyć wersje AR dań Bareburger, umożliwiając klientom obejrzenie modelu 3D posiłku

przed jego zamówieniem. Według współzałożyciela Qreal, Alpera Gulera, pomysł na technologię zrodził się, gdy próbował wyjaśnić znajomym tureckie potrawy. Łatwo zobaczyć, jak tego rodzaju technologia może być naprawdę przydatna, gdy podróżujesz w nowe miejsce, nigdy wcześniej nie spotkałeś się z jedzeniem tej kultury i nie masz pojęcia, jakie są niektóre potrawy. Tymczasem inne restauracje wykorzystywały VR, aby stworzyć niesamowite doznania kulinarne. Jeden z najbardziej znanych przykładów pochodzi z Sublimotion, 12-daniowego doświadczenia haute cuisine na Ibizie w Hiszpanii, które kosztuje około 2000 USD na osobę. Stworzone przez dwukrotnie - gwiazdkę Michelin szefa kuchni Paco Roncero, doświadczenie kulinarne VR łączy jedzenie ze sztuką, muzyką i VR, aby stworzyć trzygodzinną ekstrawagancję - i jeden z najdroższych posiłków na świecie. Oczywiście koktajle i posiłki VR i AR są wciąż czymś nowym i mogą tak pozostać, ale pokazuje, w jaki sposób można wykorzystać technologię XR do stworzenia nowego rodzaju wrażeń dla podróżnych, gości i gości.

### **Lekcje, których możemy się nauczyć z podróży i gościnności**

Mam nadzieję, że zainspirowały Cię te fascynujące przypadki użycia ze świata podróży i gościnności. Ale w jaki sposób te przykłady mogą zwiększyć wartość Twojej organizacji? Dla mnie ważne lekcje to:

\* Jak widzieliśmy w innym miejscu, „wypróbuj, zanim kupisz” to jeden z najpotężniejszych sposobów korzystania z VR i AR. Niezależnie od sektora, w którym działa Twoja firma, zastanów się, czy Twoi klienci byliby zadowoleni z możliwości zanurzenia się w Twoim produkcie, usłudze lub doświadczeniu przed zakupem.

\* Narzędzia AR w tym rozdziale naprawdę pokazują, w jaki sposób technologia XR może usunąć irytujące zmarszczki z codziennego życia. Zastanów się dokładnie, czy VR lub AR mogą pomóc w przewycięzeniu największych bolączek lub wyzwiań Twoich klientów.

\* Uwielbiam też, jak XR umożliwia branży turystycznej tworzenie bardziej spersonalizowanych doświadczeń dla podróżnych. To ogromny trend w wielu branżach. Czy narzędzia XR mogą umożliwić Twojej firmie oferowanie bardziej spersonalizowanej oferty lub umożliwić klientom tworzenie własnych, unikalnych doświadczeń?

\* Ogólnie rzecz biorąc, czego nauczyłem się z tego rozdziału, to to, że pomimo ogromnych wyzwań, przed jakimi stanęła branża turystyczna w ostatnich latach, wielu korzysta z VR i AR jako sposobu na wyprzedzenie konkurencji i wyróżnienie swojej oferty. Dotyczy to zwłaszcza luksusowych kurortów i hoteli, takich jak Dubaj i Malediwy. Jeśli więc Twoja firma pozycjonuje się jako dostawca wysokiej jakości, XR może być sposobem na podkreślenie tego przesłania i stworzenie przewagi konkurencyjnej.

### **Kluczowe wnioski**

\* Chociaż wirtualne podróże nigdy nie zastąpią prawdziwych podróży, VR i AR z pewnością pomagają poprawić wrażenia z podróży.

\* Wirtualne wycieczki po hotelach i wycieczki VR pokazują podróżnikowi dokładnie, czego może oczekiwać od hotelu, celu podróży i różnych atrakcji. Dla turystów wzbudza to zaufanie (znacznie bardziej niż zdjęcia i opisy, które mogą mylić). A dla touroperatorów i marek hotelowych może to być cenne narzędzie marketingowe, które zwiększa liczbę rezerwacji. W rzeczywistości możliwe jest nawet rezerwowanie wycieczek za pomocą platform VR, dzięki czemu możesz sprawdzić miejsce docelowe i dokonać rezerwacji bez konieczności opuszczania VR.

\* Tymczasem AR może być używany do tworzenia wciągających narzędzi nawigacyjnych (takich jak Mapy Google ze strzałkami i wskazówkami AR), które sprawiają, że odnajdywanie nowego miejsca jest łatwiejsze niż kiedykolwiek. Hotele korzystają również z technologii AR, aby poprawić wrażenia z

pobytu w pokojach i zapewnić gościom więcej informacji na temat lokalnych atrakcji. Dodatkowo AR może być używany w restauracjach, aby pokazać gościom, jak wyglądają dania (w 3D), zanim zdążą zamówić.

Przejdźmy teraz do czegoś zupełnie innego i zobaczmy, jak firmy z branży przemysłowej i produkcyjnej wykorzystują technologie XR do osiągnięcia sukcesów w biznesie.