

Analysis of Service Scenarios and Pain Points in the Construction of Smart Convention And Exhibition Venues

Feng Chen

National Convention and Exhibition Center (Tianjin) Co., Ltd., Tianjin, 300000, China

Abstract

The original intention of building a smart exhibition venue should be to make it easier to manage and use, and its ultimate goal and manifestation should be reflected in serving people. This article categorizes the intelligent service scenarios of the venue from the perspective of engineering construction, describing and discussing scenarios from three dimensions: hardware construction, software construction, and the combination of software and hardware. Subsequently, an in-depth analysis was conducted on the pain points of intelligent construction of exhibition venues, focusing on issues such as investment in construction funds, module composition of intelligent construction, attention to user needs, and application upgrade iterations. It is hoped that this can inspire future builders of intelligent exhibition venues.

Keywords

Exhibition Venues; Intelligent construction; Service Scenarios

智慧化会展场馆建设的服务场景及痛点分析

陈枫

国家会展中心(天津)有限公司, 中国·天津 300000

摘要

建设智慧化的会展场馆,其初衷应该是使这个场馆达到更易管理、更好使用的程度,其最终目的及表现形式应体现在对人服务上。本文将会场场馆的智慧化服务场景从工程建设角度进行分类,从硬件构建、软件构建以及软硬件结合三个维度的场景进行了描述与讨论。随后对于会展场馆智慧化建设的痛点进行了深入的剖析,针对建设资金投入、智慧化建设的模块组成、关注使用者需求以及应用升级迭代等问题进行了分析,希望能对今后的智慧化会展场馆建设者们有所启发。

关键词

会展场馆; 智慧化建设; 服务场景

1 引言

国务院 2015 年 4 月印发《关于进一步促进会展业改革发展的若干意见》,强调,会展业改革发展的重点在于要坚持专业化、国际化、品牌化、信息化方向。中国会展场馆传统的运营管理模式,在信息化时代的大背景下遭遇了剧烈的冲击,也面临着新的挑战。近年来会展场馆市场规模不断扩大,特别是 10 万平方米以上的会展场馆规模增长迅速。如果抛开城市竞争力等其他外部环境影响因素,单纯地比较会展场馆的硬件条件,要想在众多场馆的竞争中脱颖而出,智慧化无疑是新的焦点和竞争点^[1]。

2 针对会展场馆各类智慧化服务场景的讨论

2.1 硬件构建服务场景

2.1.1 手机通信

会展场馆作为大人流同时聚集场所,现场对于各类手

机验证防疫措施的需求呈现大规模、同时化的特点。对于会展场馆来讲,对于手机通信信号的保障在近年来显得越发重要。最好的方式,无疑是会展场馆所在地政府部门能够与移动通信服务商进行联动,以建设足够的信号基站的方式进行保障,会展场馆在其红线范围内提供相应的场地以及配套设施。如果无法达到上述条件,则只能是通过联系电信部门临时增派信号保障车辆的方式来达到解决瞬时集中信号需求在展会注册登录期间爆发的问题。

2.1.2 网络通信

展会对于网络通信的需求,主要涵盖两个方面。首先是主办方或其雇佣的第三方公司所用的一些需要用到的设备,其主要代表是展会入场时的登录验证人行闸机。近年来,展会实名制的要求越发严格,通过网络与公安系统相联动的人行闸机基本上是每个展会必不可少的。同时,许多参展商对于展位展示以及直播宣传的需求日渐增加。展馆对于自身网络宽带的建设将有很大的实际意义,也逐渐成为一个不错的利润增长点。当然,也不排除有一些展商或搭建商会使用一些随身 WIFI 之类的设备来满足一些需求不高的网络需求。

【作者简介】陈枫(1993-),男,中国天津人,硕士,中级经济师,从事会展经济与管理研究。

但是对于有固定 IP 专线网络需求的用户，则只能通过展馆方来实现自身的需求。

2.1.3 现场大屏幕

现场的各类屏幕是非常好的信息传播载体，无论是用在展会公共信息的传播还是广告信息的发布，在建设阶段尽可能地多在各个关键点位进行 LED 屏幕的建设，提供更多选择可能给后续的使用者们。相比较广播、布置展板等方式，大屏幕的特点在于更加灵活，可能涵盖更多的信息，展示方式也更为直观。从使用者的角度来看，展会的主办方、参展商以及展馆方都有可能进行宣传的需求，从而成为屏幕内容的最终提供方。

2.2 软件构建服务场景

2.2.1 官网、公众号等信息发布门户

随着智能手机的全面普及，人们获取信息的方式和渠道不断地从 PC 端转为了移动端。不过，在这样的背景下，展馆以及展会的官方网站这个信息渠道依然不可替代。目前，一些展馆与展会的官网都为彼此留下了前往对方主页的链接，这也是基于合作或价值共创理念的必然行为。随着很多信息化系统逐渐应用于展馆报图以及水电气配套服务申报等功能，展馆的官网目前一直是最好的平台及入口。所以官方网站类的端口依旧是展馆或者展会主办方需要持续投入并关注的一个重要平台。

基于移动端的公众号，则相对更偏向于信息的发布与收集，以及一些需要人们在没有电脑的场景下需要实现一些信息化操作的处理。主要的应用场景包括展会新闻宣传类信息的发布，参展指引类型信息的发布，问卷调查以及停车缴费等。基于公众号，可以实现一些较为简单或基础的功能，使用者需要进行互动反馈的项目不是很复杂。如果想实现一下更为复杂、更需操作反馈的功能，微信小程序则更加适合。所以针对公众号应该找准公众号功能的定位，不应将过多或较为复杂的功能放在公众号上面。

2.2.2 基于小程序的综合应用平台

小程序是不同于 APP，不用下载安装就能上手。用户不必在意是否安装了过多的 APP，也体现了“用完即走”的想法。小程序开发对开发者来说门槛比较低，同时也可以节省开发费用和推广费用。对于用户来说，能够节约使用时间成本和手机内存空间。从展馆方的角度，目前适合集成在小程序中的应用链接，主要包括内部导航，餐饮预订，搭建证件申请等相对比较复杂的功能，同时也可以涵盖公众号已有的功能。目前来看，从展馆方的角度来说，小程序的开发和应用是目前信息化平台中最好的解决方案之一。但是相比于公众号，小程序有一个较为明显的劣势是不能够主动推送信息，而且人们使用小程序的频率要低于公众号。如果希望能够推广并使得小程序真正发挥开发者想要用它实现的功能，下大力度对小程序进行宣传和推广无疑非常关键。

2.2.3 展馆内部自身的地理导航

室内导航是提供给置身于大型室内场所的人，快速到达需要前往的具体目的地的引导软件。可以使用室内导航轻松找到一些大型建筑的指定场所，比如会展场馆内的展厅、卫生间、固定服务台以及驻场餐饮商户等。有一部分技术人员认为，如果没有现场管理者的大力支持，完成室内导航的难度非常大。对于会展中心，尤其是在最初建设阶段有规划在做一些室内导航基础硬件设施的场馆，则是完成这一目标的可能性大大提高，其主要两项需要完成的工作就是绘制室内地图以及铺设足够的信号发射点。相比以往的会展场馆，新建的会展中心日渐趋向大面积，或是占地面积较大，或是有较多的楼层，室内导航无疑是对参展者地理导航的一个非常好的补充工具。

2.2.4 餐饮服务预订

从餐饮服务角度来谈，可以通过信息化手段来实现的就是线上的餐饮预订。这部分功能实现的平台主要是餐饮的小程序，相比于其他小程序，这也是参展者会用到较多的小程序。参展观众可以采取提前点餐后取餐的方式节约等待时间，展商等工作人员也可通过团餐下单的方式实现集体预订。此外也可以将餐饮小程序嵌入到会展中心整体的小程序中，也可以促进整体小程序的宣传及推广。

2.3 软硬件结合服务场景

2.3.1 展会现场工程的实施

展馆的移动展位箱等设备陆续可以开始实现联网化以及实时监控与操控等功能。这些功能得以实现，取决于技术的不断进步，网络通信技术以及电力载波技术开始应用在电箱的集成控制上。这种技术主要是展馆方来进行开发及使用，主要角度是便于展馆方的管理，出发角度是节约人工、一定程度上解决安全隐患以及防止偷电等行为。不过，由于其操作的便利性，也可以一定程度上提高送电、断电的工作效率，减少展商或是搭建商的等待时间，从而提升参展的体验。

2.3.2 停车缴费

针对车辆管理维度，主要包括两个方面。第一是展馆停车场的停车缴费系统，主要是停车场道闸及其配套的缴费软件系统。目前，扫码线上缴停车费的软硬件已经相对成熟且广泛应用于各类型的停车场，对于这一部分对于会展场馆来说无疑也是标配之一。但是要额外说明的一点是，ETC 电子停车收费系统在停车场的应用目前尚不广泛，在实际使用时可能会遇到一些管理问题。原因在于，展会有一些工作车辆或者贵宾车辆是免费停车的，但是由于 ETC 系统的存在会被自动扣费。而且人们对于 ETC 的使用目前只是习惯于高速路的收费，对于在停车场使用的场景尚未普及。

2.3.3 反向寻车

反向寻车系统的建立主要是为了参展人员在离开会展

场馆时可以方便地自行寻找停车位而设计的。这类系统基于所有的停车位上方需要有摄像头并且后台系统具有车牌照号的识别功能,这个技术对于个别使用临时牌照的新车则不适用。相对简单的实现办法是在停车场人行出入口有固定的反向寻找查询机器来显示人行出入口到车位的线路示意图,这个示意图是非实时的。这种反向寻车的系统目前只适用于建有大型地下停车场的会展中心,对于面积较小的地下停车场则没有意义^[2]。

3 会展场馆智慧化建设的痛点分析

3.1 智慧化会展场馆的建设需要大量资金投入

会展场馆作为会展经济的基础组成部分,在数量提升的同时也愈发注重质量的提高。同时,整个会展行业的风向标也已追求从外在的“高大上”形象转向内在的“精优细”本质。会展场馆智慧化建设应该是建筑智慧和运营管理智慧化的有机结合。在规划、设计和建设阶段,虽然建筑智慧化可能为日后运营有效降低能耗和人工两项主要成本打下坚实的基础,但前提是在建设阶段大量资金的投入,会展场馆的投资方或业主方需要在考量投资回报率前提下进行决策,在研判后难免会有取消或削减相关投资预算的可能性。事实上,如果前期没有相应智慧化建设投入,后期增建的智慧化会展场馆设施大多是碎片化不成体系的,很难达到根治其症结的目的。

若是已经建成的场馆,管理者同样需要对投入产出比进行深入考量。智慧化建设的方式主要有两种方式,第一种是采取“复制现有成果”,第二种是采取“定制化开发”。“复制现有成果”相对而言可以省去大量的研发时间与成本,现阶段已有很多已经较为成熟的技术应用于智慧园区、智慧楼宇方面,都是可以参考与借鉴的。比如停车场的道闸收费系统已经在园区、商场等多个场景中普及运用,而会展场馆的停车场与之相比主要是规模以及数量的区别。但我们在实际情况中,无法否认在智慧化会展场馆建设的过程中还是很多场景需要进行“定制化开发”,其所投入的时间成本、人力成本以及预算都会相对更高。

能够形成反馈机制的服务场景是服务场景的高级形态。反馈机制绝大多数需要依托于软件以及硬件的默契配合以及大量的后期维护,使其不断升级迭代以适应不断变化的服务需求。于是,前期的软硬件投资以及后期的持续维护,两者缺一不可,并且前后两者都意味着大量资金的投入。另外,需要进行的各类设备维保的数量以及专业程度也会升高,针对比较特别的设备还需外请专业的厂家或是服务商来进行服务。

3.2 智慧化会展场馆的模块组成较为分散

智慧化场馆的各类软件和硬件组成较为分散,很难能

够组成一个互相联通的体系。近几年来,新建的会展场馆大多愿意选择与互联网企业、通信企业等具有自身成熟技术的企业来进行合作。从场馆最开始的规划,到开始进行建设直至竣工,最后转入运营阶段,在整个周期中,智慧化建设的顶层设计到功能布局,其思路是需要具备整体性的。然而现实情况却是,对于智慧化顶层设计考虑不足的会展场馆普遍面临着智慧化工程零散的尴尬。更困难的是,老旧的会展场馆在实现智慧化升级的落脚点往往只是针对某一特定场景或环节进行单项击破。但是在进行单点问题解决时,还是会发现如果不能够自上而下全面地考虑整体的信息化框架结构,是很难将这一模块进行独立解决。

3.3 智慧化会展场馆建设需关注使用者

智慧化系统的使用者需要参与到智慧化建设的过程中,智慧化建设的过程中如果忽略了使用者参与沟通需求的过程,就非常容易造成使用者不认同或是不懂系统逻辑,需要重新思考从而缺少使用以及推行的动力。因此,在智慧化的过程中一定要重点关注到最终使用者的意见及建议,推动其全程参与痛点挖掘、需求分析等具体环节。另一方面,很多人存在惯性思维或是改变惰性,智慧化往往需要使用者改变原有的工作流程或者思维方式。

3.4 智慧化应用需要不懈推动改进与迭代

智慧化软硬件的磨合及投入使用往往需要一个相对漫长的过程,需要在实际应用中不断去磨合改进、升级迭代,这整个过程无疑是比较痛苦的,而且需要智慧化建设的组织者不懈地推动。智慧化的场馆往往其软硬件具有高度定制化的特点,很难在短期内达到一个非常好用的程度,我们需要有耐心、有决心去不断地完善它们,在使用的过程中不断发现问题从而改进问题^[3]。

4 结语

随着我国信息化、数字化以及智能化技术和产业的不断发展壮大,相信在未来必将会有更多的技术手段或是理念可以应用到智慧化会展场馆建设与运营的实践当中。关于智慧化会展场馆的实际与理论探讨,也必将随着技术的发展,需要不断地进行完善,才能够做到与时俱进。

参考文献

- [1] 王尚君.5G技术下会展APP的应用与优化研究[J].上海第二工业大学学报,2021,38(01): 41-46.
- [2] 许欣.广州会展场馆智慧化建设问题与对策研究[J].周口师范学院学报,2020,37(06): 127-132.
- [3] 中国国际贸易促进委员会.中国展览经济发展报告2021[R].福州:中国国际贸易促进委员会,2022.