

Robotterne kommer!

Webinar om AI og fremtidens
teknologi i konferencebranchen

Agenda (~30 minutter)

- Kort om mig
- 5 nuværende (og knapt så udbredte) teknologier
- AI og fremtidens konferencecenter
- Mine bud til fremtiden

Spørgsmål

- Halvvejs og til sidst

Kort om mig

- cand. merc. i Innovation og Forretningsudvikling
- Autodidakt programmør
- I branchen siden 2015
- Bygget et bookingsystem fra bunden (i Podio)
- Medstifter og CEO i Crowdbook
- **Elsker konferencebranchen, og vil gerne skabe fremtidens teknologi**

**5 nuværende
(og knapt så udbredte)
teknologier**

#1 – Webbaserede bookingsystemer (Cloud)

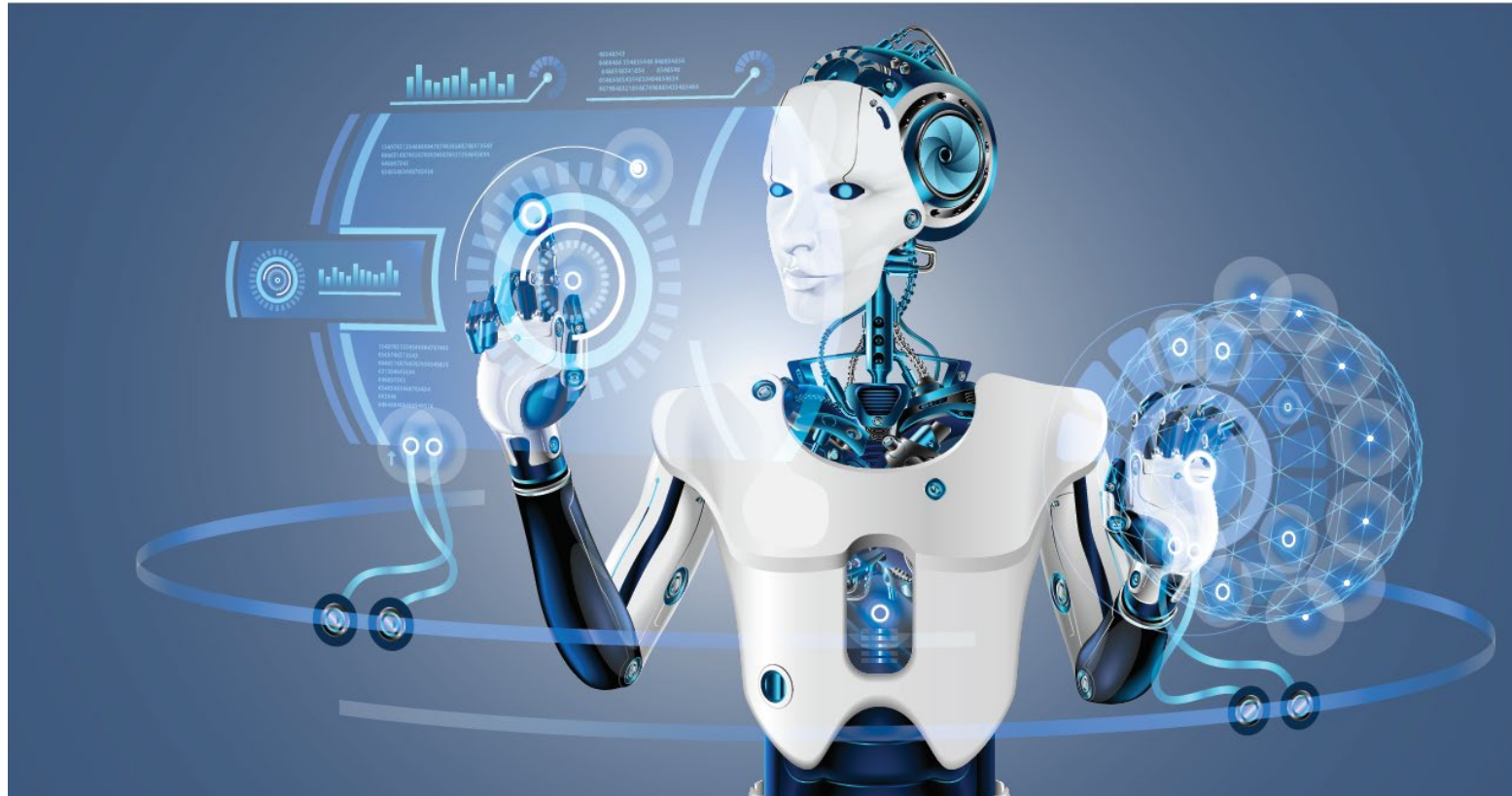
- Bookingsystem, hvor man logger ind på en hjemmeside
- (Stadigvæk nogle mangler på konferencedelen)

Fordele

- Kræver ingen installation – tilgængeligt fra alle enheder
- Altid nyeste opdatering
- Bygget på moderne teknologi, som er nemmere at forbedre på
- Nemmere at skabe en god online brugerrejse

#2 – Robotic Process Automation / RPA

Hvad det lyder som



#2 – Robotic Process Automation / RPA

- Er egentlig bare automatisering, som er ”nemt” at sætte op
- Lad os tage et eksempel

**Case: Hvordan Sonnerupgaard Gods gik fra 0 til
13.600 følgere på Instagram vha. RPA**

Case: Hvordan Sonnerupgaard Gods gik fra 0 til 13.600 følgere på Instagram vha. RPA

- 1 måned før festen sendes ”Må vi tage billeder af jeres opdækning?”
- Kunden bliver ført ind på en formular, som er forbundet direkte i Podio, hvor de kan udfylde
- Når de udfylder, bliver der oprettet en såkaldt ”fotodato”
- Tilknyttede fotografer har så mulighed for at byde ind på datoen
- Kunden får automatisk at vide, når der er fundet en fotograf
- Fotografen tager billeder og lægger op i allokeret mappe
= Uendeligt content til Instagram

#2 – Robotic Process Automation / RPA

- Er egentlig bare automatisering, som er ”nemt” at sætte op

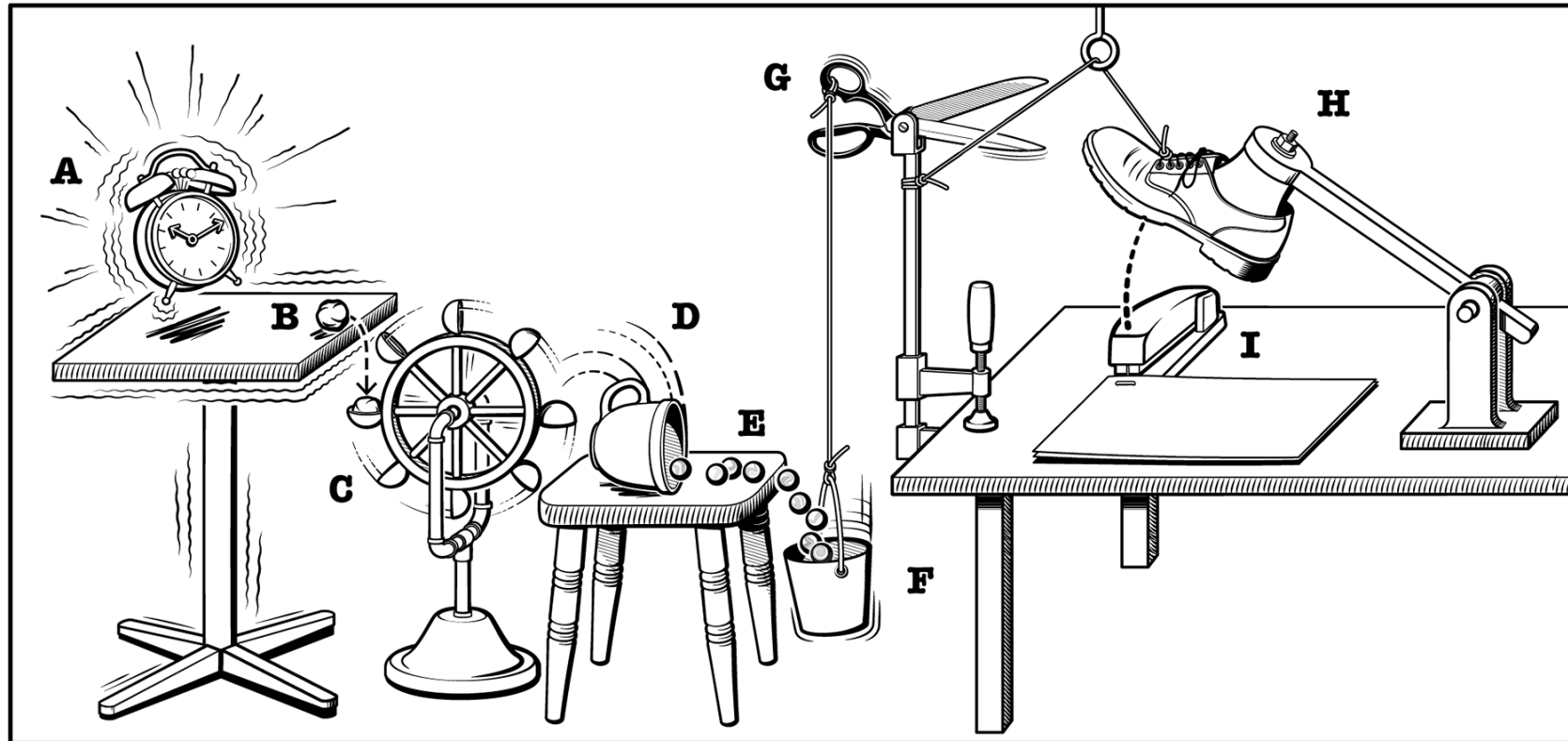
Fordele

- Giver mulighed for skræddersyede automatiseringer, uden brug af udviklere
- Tilbagevendende opgaver skal sættes op 1 gang, og så bliver de klaret automatisk fremover
- Gør det nemt at opdatere mange ting på en gang

#3 – Åbne, udviklervenlige API'er

- API'er er det man bruger til at kommunikere mellem systemer, når man laver integrationer
- Ligesom software kan være brugervenligt kan det også være udviklervenligt, dvs. hvordan er det at arbejde med

Hvordan det føles at arbejde med Opera



Hvordan det føles at arbejde med Mews



#3 – Åbne, udviklervenlige API'er

- API'er er det man bruger til at kommunikere mellem systemer, og bliver oftest brugt, når man laver integrationer
- Ligesom software kan være brugervenligt kan det også være udviklervenligt, dvs. hvordan er det at arbejde med

Fordele

- 1 måned vs. 10 minutter til første kald
- Meget nemmere at lave skræddersyede integrationer
- Lavere udviklingsomkostninger
- (Gladere udviklere)

#4 – Integrations-markedspladser

- En samling af integrationer, som man selv kan sætte op
- Typisk hjulpet af at systemet har #3

Specifikt per udbyder af bookingsystem

protel

Support

We are Planet **Solutions** Pricing Integrations Resources About protel **REQUEST A DEMO**

Integrations

Where the market meets and trades. Newest hotel-friendly Apps meet tech-friendly hotels. Everything can be customized, and everything works with everything else. The protel Marketplace offers ready-to-deploy technologies, instantly – just like an App-Store does, and just like an App-Store, it is seamlessly integrated into the protel technology stack.

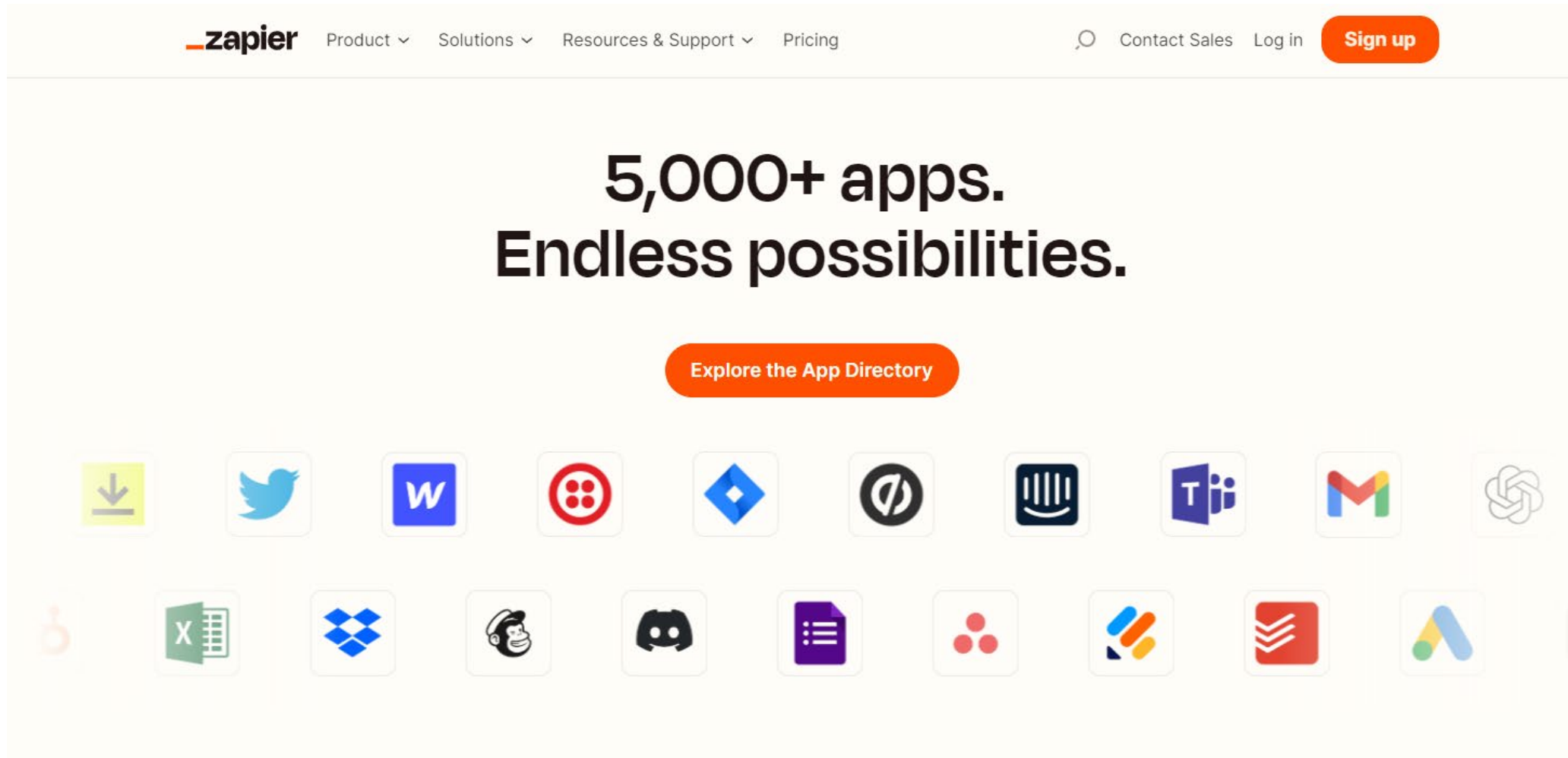
Categories SEARCH... **TOP RATED** LAST ADDED A-Z Z-A

- All Integrations
- protel
- Building Management
- Business Intelligence
- Channel & Distribution
- Activities

Integration	Rating
Revinate	★★★★★ 100
Duetto Game...	★★★★★ 100
OTA Insight	★★★★★ 100
better.energy ...	★★★★★ 100
SuitePad	★★★★★ 100
SiteMinder - ...	★★★★★ 100
hotelkit	★★★★★ 100
Oaky	★★★★★ 100

Oaky Ready to give feedback

Store, generelle markedspladser



Case: Automatisering på tværs af 4 systemer med Zapier

Case: Automatisering på tværs af 4 systemer med Zapier

- Kommer ny tilmelding til nyhedsbrev på hjemmesiden
- Bliver oprettet i Mailchimp* automatisk
- Hvis kunden eksisterer i kundehåndteringssystem i forvejen, så noter at de nu også er tilmeldt nyhedsbrevet
- Hvis kunden ikke er i systemet, så brug et opslagsværktøj til at finde virksomhed og adresse og indsæt det
- Hvis de aldrig har været hos os før, så send en automatisk mail med introduktion fra en konferencekoordinator

#4 – Integrations-markedspladser

- En samling af integrationer, som man selv kan sætte op
- Typisk hjulpet af at systemet har #3

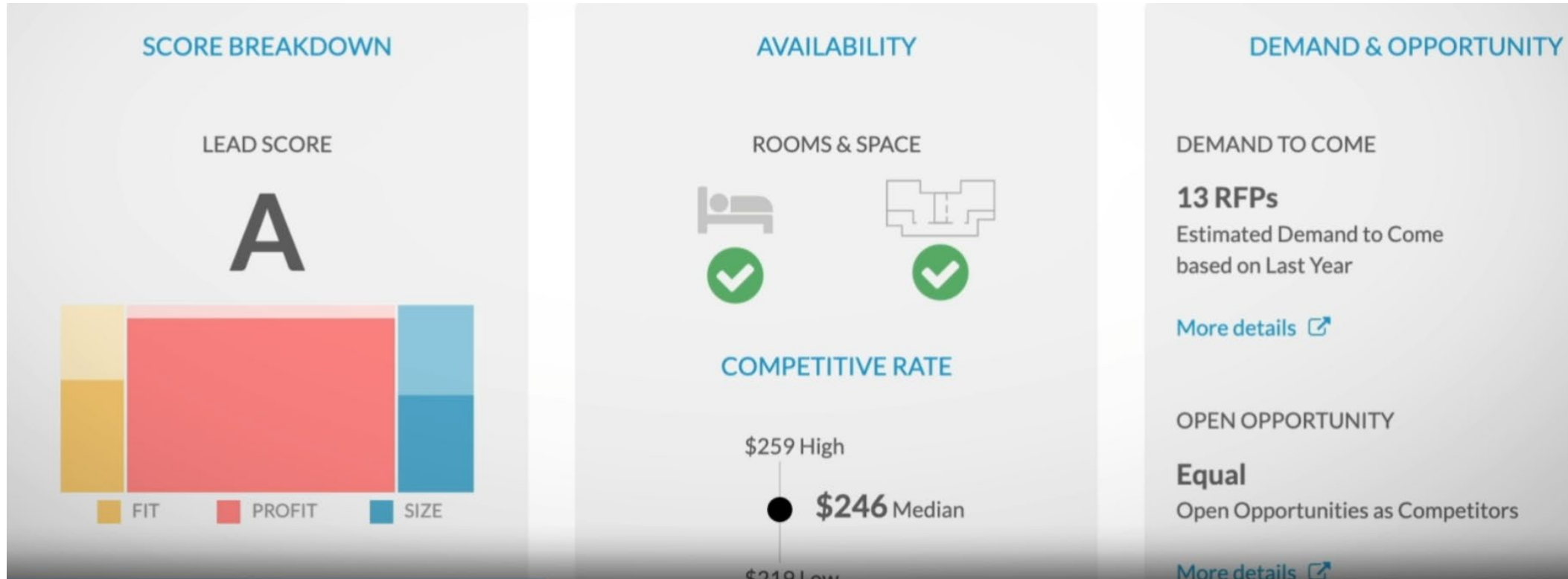
Fordele

- Hurtig opsætning af nye integrationer
- Bookingsystemer er sjældent de bedste til at løfte alle opgaver, så hvis opgaven er vigtig nok, så kan man opgradere til det bedste
- Fungerer rigtigt godt sammen med Robotic Process Automation, så man kan automatisere på tværs af systemer

#5 – Dataanalyse og Forecasting

- Bruge data aktivt til at øge profitten i virksomheden
- Forudsige efterspørgsel for at tage bedre beslutninger
- (Stadigvæk i sit spæde stadie)

#5 – Dataanalyse og Forecasting



cvent

#5 – Dataanalyse og Forecasting

- Bruge data aktivt til at øge profitten i virksomheden
- Forudsige efterspørgsel for at tage bedre beslutninger
- (Stadigvæk i sit spæde stadie)

Fordele

- Informerede beslutninger, baseret på data
- Nye ansatte kan tage gode beslutninger fra dag 1
- Højere profit i forretningen
- Bedre mulighed for planlægning (personale etc.)

Spørgsmål?

AI og fremtidens konferencecenter

Hvad er AI?

- Bredt paraplybegreb

Det jeg mener, når jeg siger AI

- Machine learning – Kode, der kan blive klogere
- Predictive analysis / ”Forudsigelses-analyser” – Machine learning, som bliver brugt til at forudsige fremtiden
- Det nye: Store sprogmodeller (ChatGPT etc.) – Machine learning med rigtigt meget sprogdata

Det nye: Store sprogmodeller (ChatGPT etc.)

- Trænet på rigtig meget data – hele internettet f.eks.
- Virkeligt godt til at forstå naturligt sprog
- Virkeligt godt til at svare på naturligt sprog



Hvad er de 3 vigtigste næste skridt indenfor konferencebranchen?



Selvom jeg ikke har opdateret viden ud over september 2021, kan jeg stadig give dig nogle generelle retningslinjer for, hvad der kunne være vigtige næste skridt inden for konferencebranchen baseret på trends og udviklinger op til det tidspunkt.



1. **Hybridkonferencer:** Hybridkonferencer er en stigende trend, hvor arrangementer kombinerer fysisk tilstedeværelse med virtuel deltagelse. Dette tillader et bredere publikum at deltage, uanset deres geografiske placering eller mulighed for at rejse. Teknologi spiller en vigtig rolle her, da det giver mulighed for sømløs interaktion mellem de fysiske og virtuelle deltagere.
2. **Bæredygtighed:** Konferencebranchen bevæger sig mere og mere mod bæredygtige praksisser. Dette kan omfatte alt fra valg af grønnere lokationer og transportmuligheder til at reducere affald og energiforbrug. Dette er vigtigt på grund af øget bevidsthed om miljømæssige spørgsmål og et ønske om at minimere arrangementers negative påvirkning på miljøet.
3. **Teknologisk innovation:** Teknologi spiller en afgørende rolle i konferencebranchen, og nye innovationer kan ændre, hvordan konferencer afholdes og opleves. Dette kan omfatte brug af augmented reality (AR) og virtual reality (VR) for at skabe mere engagerende og interaktive oplevelser, brug af kunstig intelligens (AI) til at personalisere programmet og deltageroplevelsen samt udvikling af avancerede netværksplatforme for at lette samarbejde og forbindelser mellem deltagere.

Husk, at disse punkter er baseret på tendenser, der var aktuelle op til september 2021, og der kan være nye udviklinger, der er sket siden da. Det er vigtigt at følge med i de seneste nyheder og tendenser i konferencebranchen for at få det mest opdaterede perspektiv.

2 modeller for AI

Fuld AI / 100%

- AI'en vurderer, hvad der er det bedste at gøre, og gør det
- Bedst til low-stakes handlinger, hvor prisen ved fejl er lav
- Tænk Netflix, YouTube, produktforslag på Amazon etc.
- (Ikke det jeg ser ske i konferencebranchen)

Hybrid AI / 80%

- AI'en forbereder opgaverne
- Mennesket trykker "OK" / "Send"
- Hvis AI'en vurderer forkert, så gøres det manuelt, og AI'en bliver klogere
- Bedst til high-stakes handlinger, der kræver høj præcision

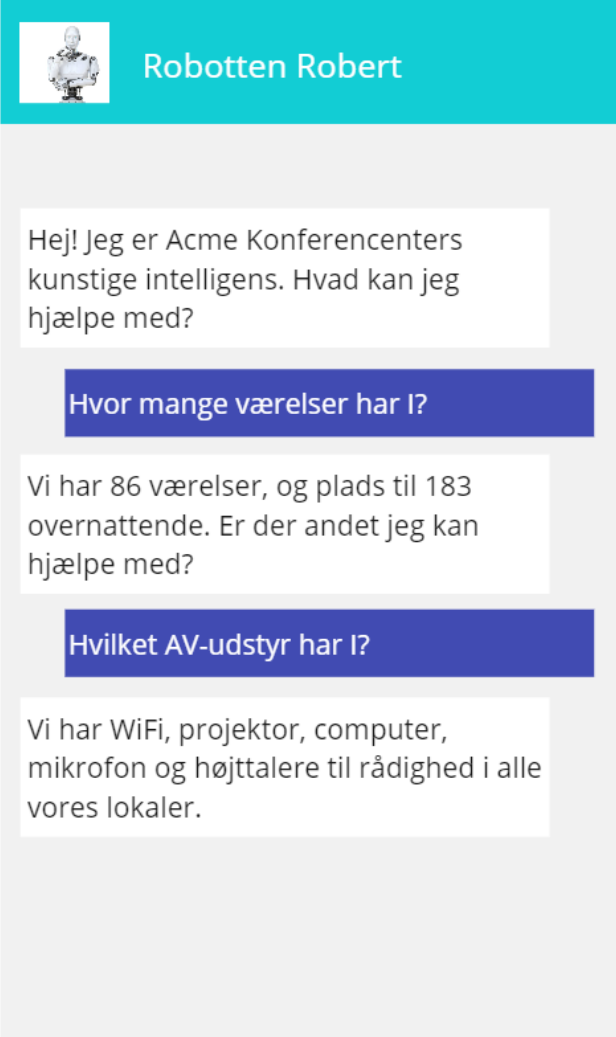
2 modeller for AI



Mine bud på fremtiden

Bedre chatbots / "Den åbenlyse"

- Store sprogmodeller gør det muligt at lave bedre chatbots
- Disse kan trænes på konferencecenter-specifik data, og kan svare på spørgsmål 24/7/365
- En bedre "Ofte stillede spørgsmål"
- Godt at kombinere med eProposals f.eks.



The screenshot shows a chatbot interface for 'Robotten Robert'. At the top, there is a teal header with a small robot icon and the name 'Robotten Robert'. Below this, the chatbot's response is shown in a white bubble: 'Hej! Jeg er Acme Konferencenters kunstige intelligens. Hvad kan jeg hjælpe med?'. A user question is shown in a blue bubble: 'Hvor mange værelser har I?'. The chatbot's response is in a white bubble: 'Vi har 86 værelser, og plads til 183 overnattende. Er der andet jeg kan hjælpe med?'. Another user question is in a blue bubble: 'Hvilket AV-udstyr har I?'. The chatbot's final response is in a white bubble: 'Vi har WiFi, projektor, computer, mikrofon og højttalere til rådighed i alle vores lokaler.'

Bedre forecasting

- Forecasting i dag i konferencebranchen er stadigvæk på sit spæde stadie
- I fremtiden kommer man til at kunne få helt konkrete tal på, hvad den bedste beslutning er – f.eks. når du får en forespørgsel i højsæsonen



Robotten Robert

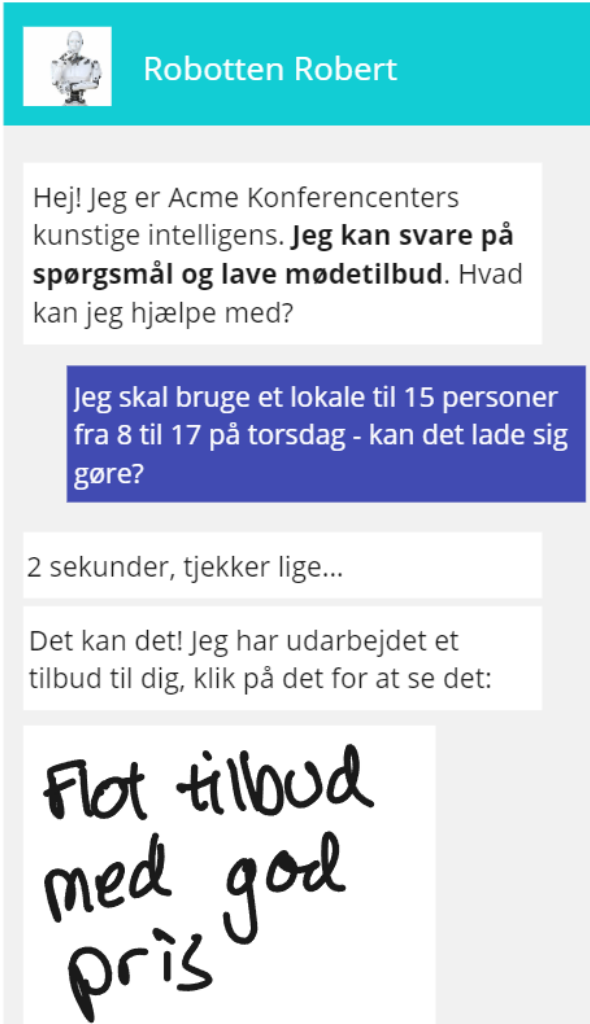
Min vurdering er

Meld ledigt

Der er kun 6%
sandsynlighed for at
skabe mere profit på
denne dato

Chatbots med mandat

- Mange forudsiger at fremtidens brugere kommer til at interagere mere med chatbots, som en del af deres brugerrejse
- En af dem jeg er mest usikker på, men samtidigt nysgerrig omkring
- Tanken er at chatbotten har mandat – f.eks. til at sende tilbud, lave opsalg etc.



The screenshot shows a chat interface with a teal header for 'Robotten Robert' featuring a robot icon. The chat history includes a greeting from the bot, a user question about a local event, a 2-second loading indicator, a confirmation from the bot, and a handwritten note in a white box at the bottom.

Robotten Robert

Hej! Jeg er Acme Konferencenters kunstige intelligens. **Jeg kan svare på spørgsmål og lave mødetilbud.** Hvad kan jeg hjælpe med?

Jeg skal bruge et lokale til 15 personer fra 8 til 17 på torsdag - kan det lade sig gøre?

2 sekunder, tjekker lige...

Det kan det! Jeg har udarbejdet et tilbud til dig, klik på det for at se det:

Flot tilbud med god pris

Bedre prissætning

- Opgaven med at yelde på mødepakker i dag er en tæt på umulig opgave
- Med bedre forudsigelighed, bliver det også nemmere at have dynamiske priser



Robotten Robert

Hæv dine priser med

12%

I september, og tjen

+380.000 kr.

Automatiske rapporter

- Så småt begyndt at blive udbredt i andre brancher
- Automatiske rapporter baseret på eksisterende data
- Spørg AI'en om hvad som helst, og den laver en rapport



Salgsforslag

- Opgaven med at yielde på mødepakker i dag er en tæt på umulig opgave
- Med bedre forudsigelighed, bliver det også nemmere at have dynamiske priser



Robotten Robert

Hæv dine priser med

12%

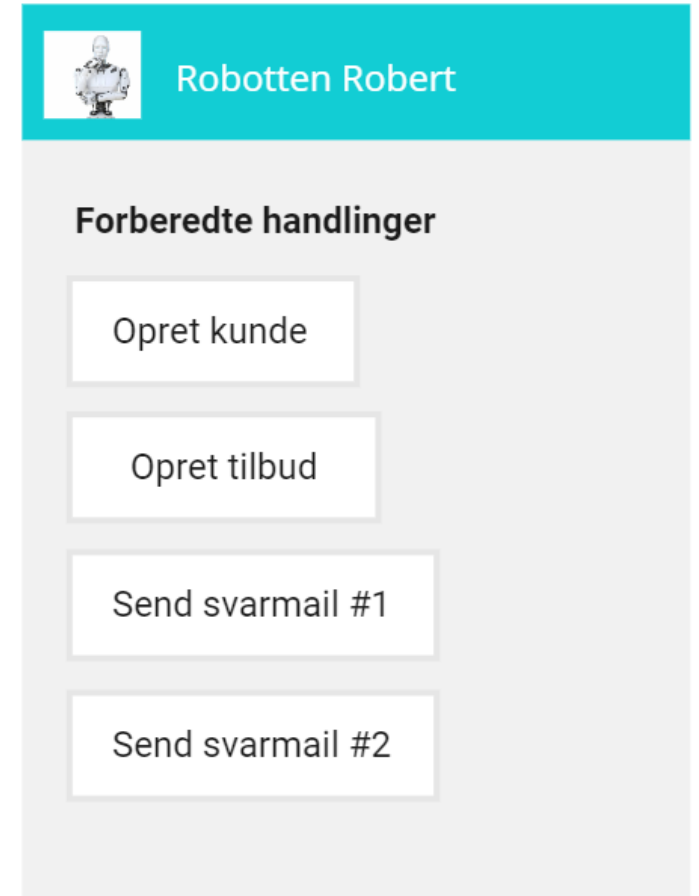
I september, og tjen

+380.000 kr.

En ny måde at arbejde på

- Den kunstige intelligens forbereder handlinger, når der kommer mails ind i indbakken
- Du skal bare trykke på knapperne, og så eksekverer den handlingerne

Et par eksempler...



Acme Corp #1

Forespørgsel på d. 14. oktober - 15. oktober

Hej med jer!

Vi kunne godt tænke os et at holde et seminar for 23 personer fra d. 14. oktober til d. 15. oktober. Vi vil gerne ankomme kl. 9 første dag, overnatte og slutte kl. 15 dagen efter.

Har I plads til det?

Med venlig hilsen
Lise Nielsen
Personlig Assistent
Acme Corp #1

Kategori: **Forespørgsel** Ledige værelser: **Ja** Ledige lokaler: **Ja** Anbefaling: **Meld ledigt**

Forberedte handlinger

Opret kunde

Opret tilbud

Send svarmail #1

Send svarmail #2

Acme Corp #2

Vi bliver 4 kødspisere, 43 vegetarer, 4 veganere og 2 pescetarer

Acme Corp #3

Re: Husk at sende deltagerantal inden d. 16. august

Acme Corp #1

Forespørgsel på d. 14. oktober - 15. oktober

Behandlet ✓

Acme Corp #2

Vi bliver 4 kødspisere, 43 vegetarer, 4 veganere og 2 pescetarer

Hej med jer!

Jeg har spurgt i gruppen, og vi bliver:

- 4 kødspisere
- 43 vegetarer
- 4 veganere
- 2 pescetarer

Med venlig hilsen
Lone Jensen
Direktionsassistent
Acme Corp #2

Kategori: **Ændring** Sag: **#CB1234**

Forberedte handlinger

Tilføj madhensyn

Send svarmail #1

Send svarmail #2

Acme Corp #3

Re: Husk at sende deltagerantal inden d. 16. august

Acme Corp #1

Forespørgsel på d. 14. oktober - 15. oktober

Behandlet ✓

Acme Corp #2

Vi bliver 4 kødspisere, 43 vegetarer, 4 veganere og 2 pescetarer

Behandlet ✓

Acme Corp #3

Re: Husk at sende deltagerantal inden d. 16. august

Hej med jer!

Vi bliver 7 personer i stedet

Med venlig hilsen
Lis Hansen
Projektleder
Acme Corp #3

Kategori: **Ændring** Sag: **#CB2234**

Forberedte handlinger

Ret deltagerantal

Send svarmail #1

Send svarmail #2

Tak fordi I lyttede med!

LinkedIn



Mads Plet-Hansen

mads@crowdbook.com

[linkedin.com/in/madsplethansen](https://www.linkedin.com/in/madsplethansen)