



New Work und Künstliche Intelligenz – Trends im Ökosystem von Business Events

Dr. Stefan Rief, 2. Kölner Tourismustag, 14. November 2023

Hybrid New Work – Eine volatile Welt

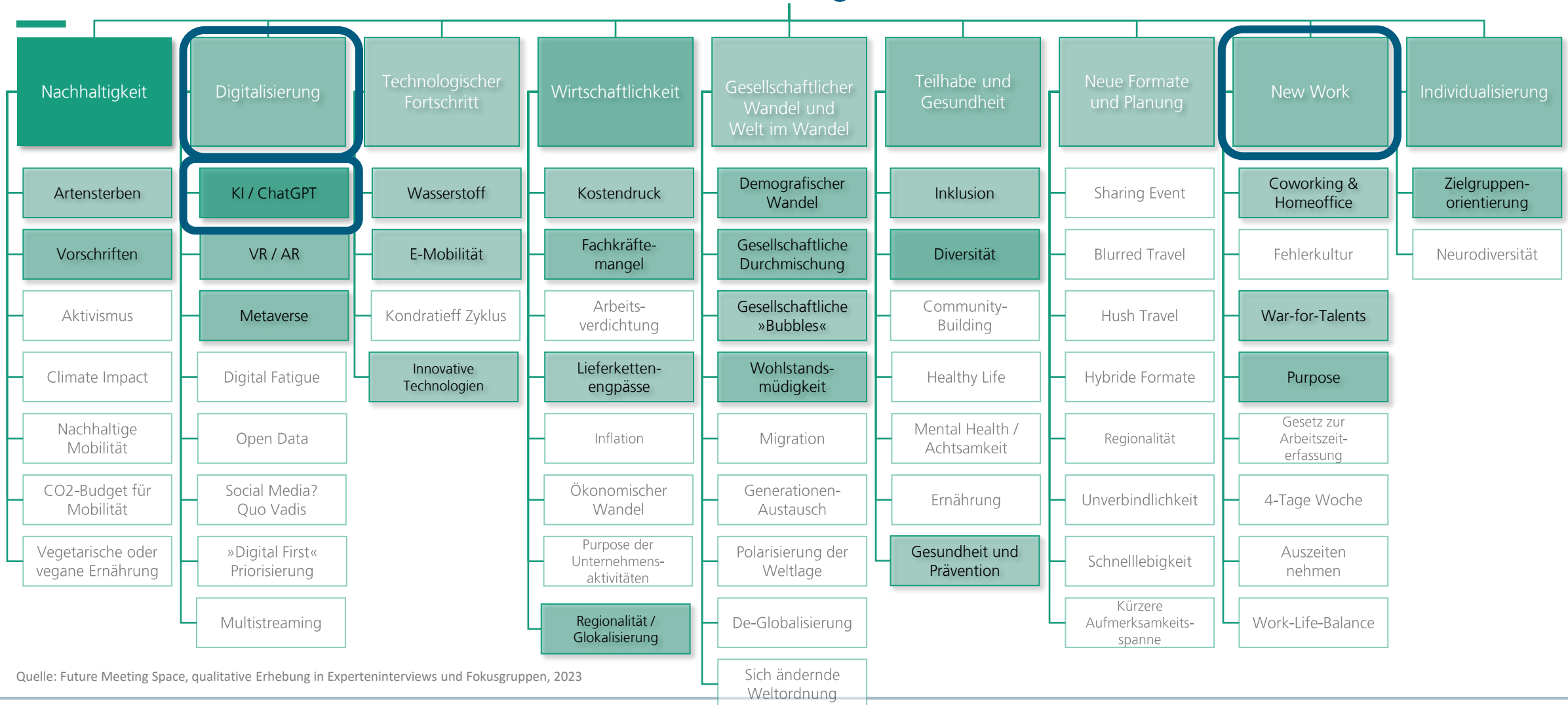
Auf der Suche nach dem neuen Status Quo



Trends und Entwicklungen

Für die Event-Branche relevante Trends und Entwicklungen

Häufigkeit der Nennungen



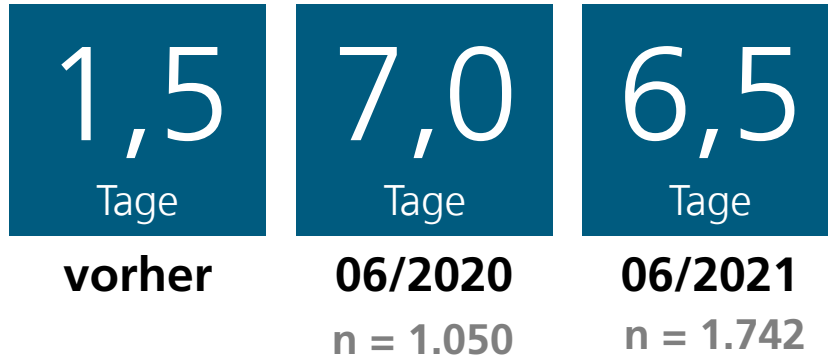
Quelle: Future Meeting Space, qualitative Erhebung in Experteninterviews und Fokusgruppen, 2023

Prognosen und Erhebungen zur hybriden Arbeitswelt

Hohe Nutzungsraten mobiler Arbeit bzw. von Homeoffice haben sich manifestiert

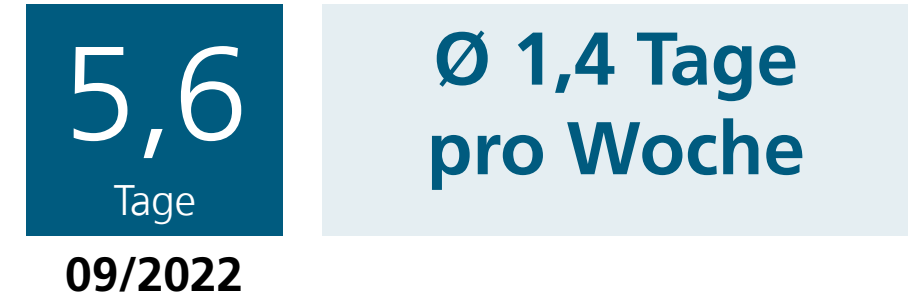
Fraunhofer IAO

Prognosen zur Entwicklung der Arbeitstage im Homeoffice / pro Monat



Ifo Institut

Erhebung zur Nutzung von Homeoffice in Arbeitstagen pro Monat



Ein Drittel der Arbeitszeit wird zukünftig im Homeoffice verbracht.

Jurecic, Bockstahler, Stolze, Rief, Verbundforschungsprojekt Office 21 – Homeoffice Experience: Prognosen für unsere zukünftige Arbeitswelt, Fraunhofer IAO, 2020

Bockstahler, Jurecic, Rief, Verbundforschungsprojekt Office 21 – Homeoffice Experience 2.0, Fraunhofer IAO, 2022

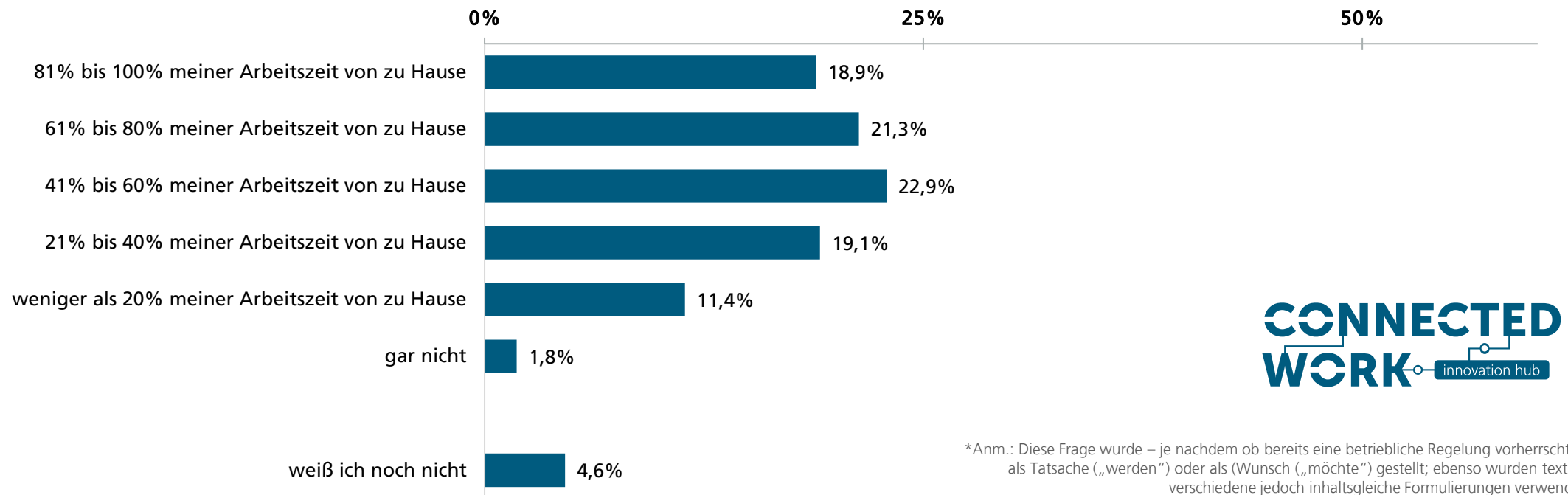
PwC, Home bleibt Office, Neuauflage der PwC-Studie zum ortsunabhängigen Arbeiten und zur Wirtschaftlichkeit bei Flächenanpassungen, November 2021

ifo Institut, Pressemitteilung vom 16. September 2022, München. <https://www.ifo.de/pressemitteilung/2022-09-16/homeoffice-etabliert-sich-deutschland-mit-14-tagen-pro-woche>, letzter Zugriff: 2023.03.31

Die Zukunft bleibt hybrid!

Hohe Individualität in der Ausprägung zwischen Mitarbeitenden, Teams und Organisationen

Wieviel Prozent Ihrer Arbeitszeit werden / möchten* Sie durchschnittlich mobil arbeiten, d.h. von zu Hause oder an einem anderen selbstgewählten Ort?"



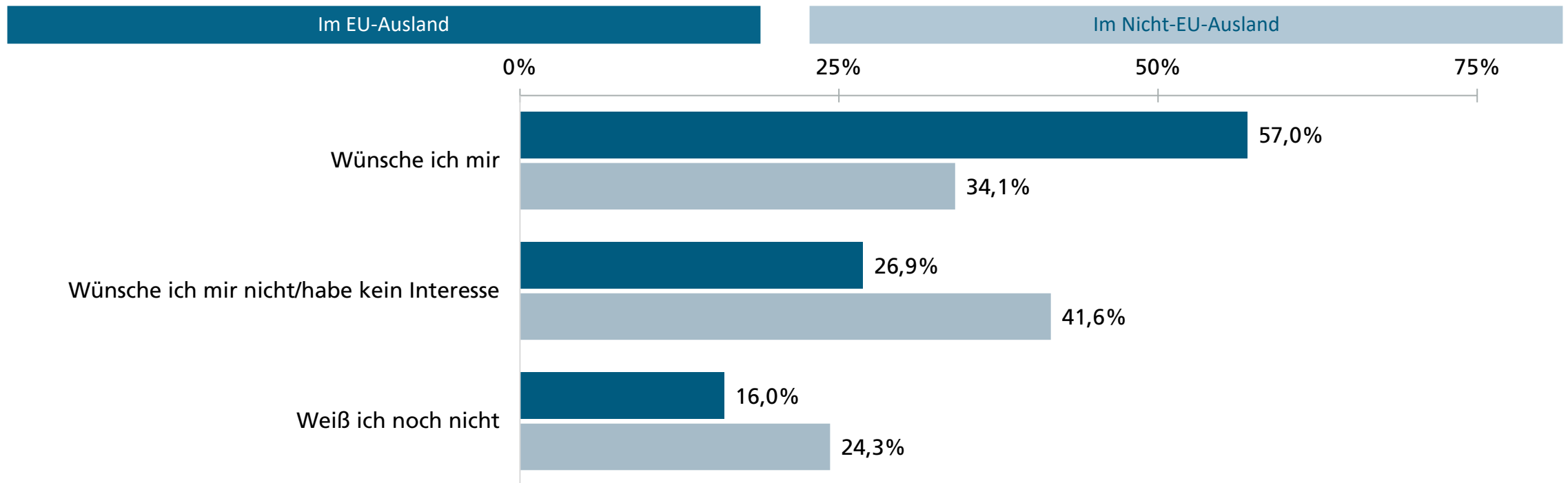
Der Anteil mobiler Arbeit wird sehr hoch bleiben. Die Arbeitswelt wird aufgrund des individuellen Flexibilitätswunsches tatsächlich umfassend hybrid sein, bei sehr hohen mobilen bzw. virtuellen Anteilen.

Quelle: Studie Connected Work des Fraunhofer IAO, 2022

Mobile Arbeit aus dem Ausland

Die Mehrheit wünscht sich auch aus dem Ausland mobil arbeiten zu können (Workation)

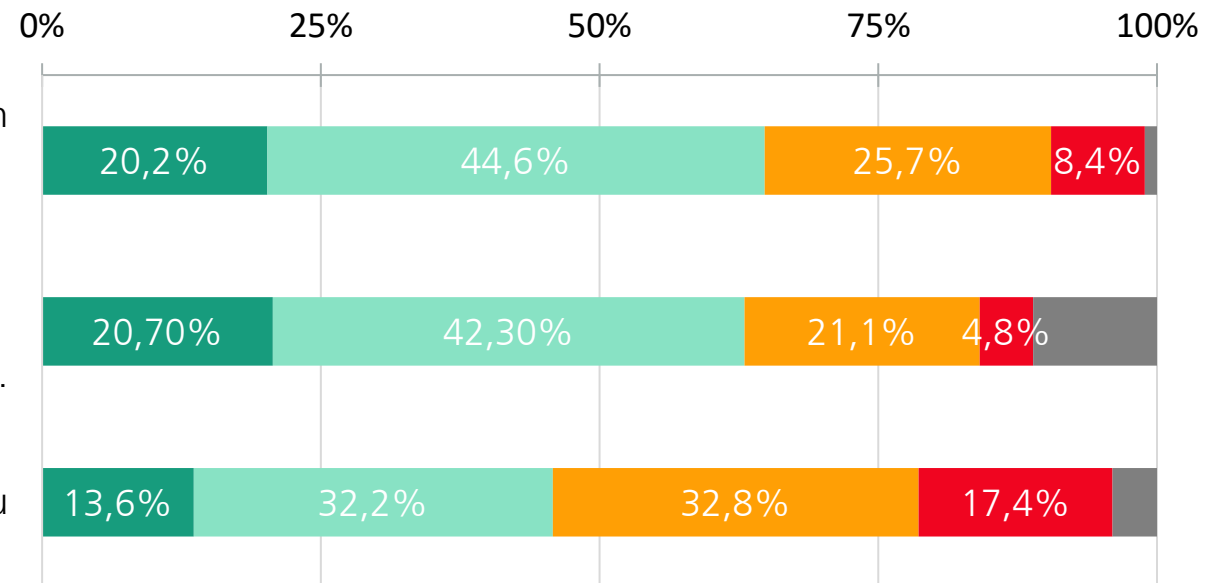
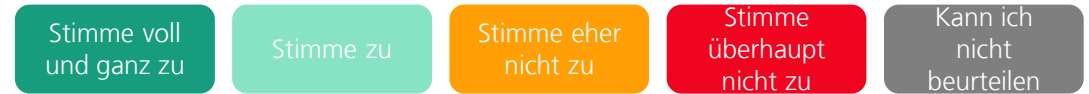
„Wie wünschenswert wäre es für Sie, immer mal wieder einige Tage bis wenige Wochen mobil aus dem Ausland arbeiten zu können?“



Neue Modelle und Standorte werden sich herausentwickeln – bis hin zu neuen Future Creative Hubs.

Zufällige und vielfältige Kontakte als Mangelware in der Hybridität

Kontakte jenseits des eigenen, engeren Teams funktionieren nur eingeschränkt



Ich habe in der hybriden Arbeitssituation jenseits meiner direkten Kolleg*innen (im Team, in der Abteilung) vielfältige Kontakte in meine Organisation.

Ich habe in der hybriden Arbeitssituation ausreichende Gelegenheiten, gemeinsam mit Kolleg*innen Ideen für neue Produkte und Prozessverbesserungen zu sammeln und auszuarbeiten.

In meiner Organisation gibt es für mich in der hybriden Arbeitssituation ausreichend Anlässe, Kolleg*innen auch zufällig zu treffen und dort ins Gespräch zu kommen.

Vernetzung und Zusammenarbeit im engeren Team funktioniert gut, aber die für Ideen und Innovationen wichtigen übergreifenden Kontakte, die auch zufällig sein können, leiden

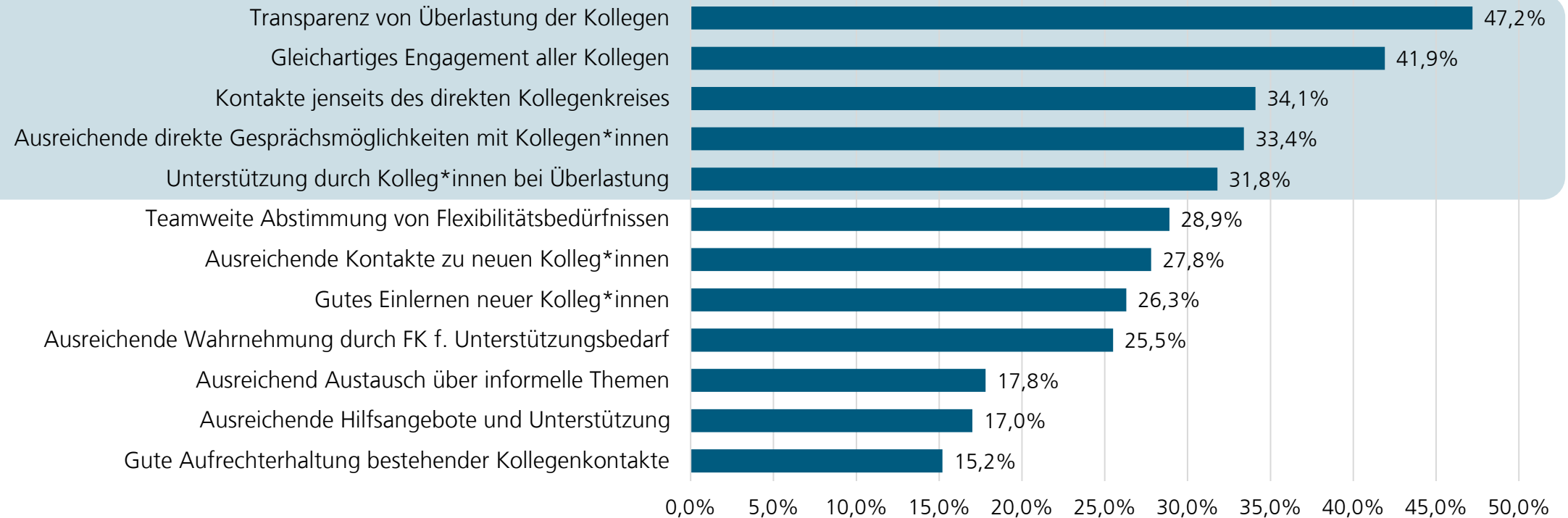
Quelle: Hofmann, J., Rief, S.: Performance hybrider Arbeit - Studie aus dem Projekt Connected Work, Fraunhofer IAO, 2023

Soziale Erosion

Langfristig negative Effekte auf soziale und kommunikative Erfolgsfaktoren möglich

Anteil der Personen, die angeben, dass sie dem Funktionieren der folgenden Aspekte eher nicht zustimmen ...

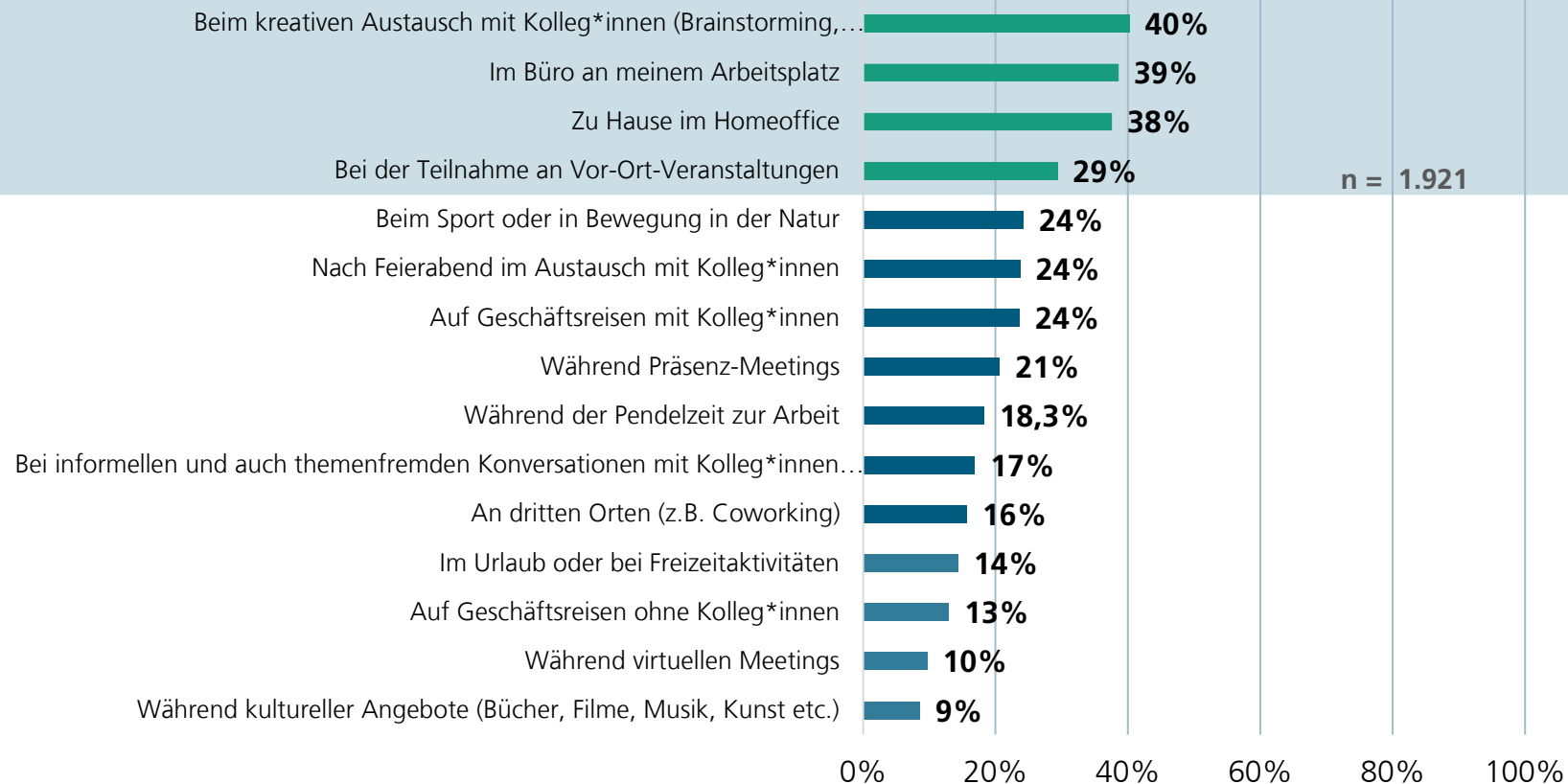
Stimme eher nicht oder stimme überhaupt nicht zu



Quelle: Hofmann, J., Rief, S.: Performance hybrider Arbeit - Studie aus dem Projekt Connected Work, Fraunhofer IAIO, 2023

Inspiration und Ideenentwicklung

In welchen Situationen entstehen bei Ihnen die meisten Ideen für Ihren beruflichen Alltag?



- Die meisten Ideen kommen den Befragten beim **kreativen Austausch mit den Kolleg*innen** und im **Büro am eigenen Arbeitsplatz** oder zu Hause im **Homeoffice**.
- Die Ideengewinnung bei der Teilnahme an **Vor-Ort-Veranstaltungen** liegt hier direkt auf dem **vierten Platz**.

Physisches Zusammenkommen und -arbeiten immer noch als Schlüssel für Ideenentwicklung

Quelle: Fraunhofer IAO und German Convention Bureau GCB e. V. – Geschäftliche Mobilität als Mittel für Bindung, Motivation und Inspiration, 06/2022

Meaningful Events

Vor-Ort-Veranstaltungen als Bindemittel der hybriden Welt

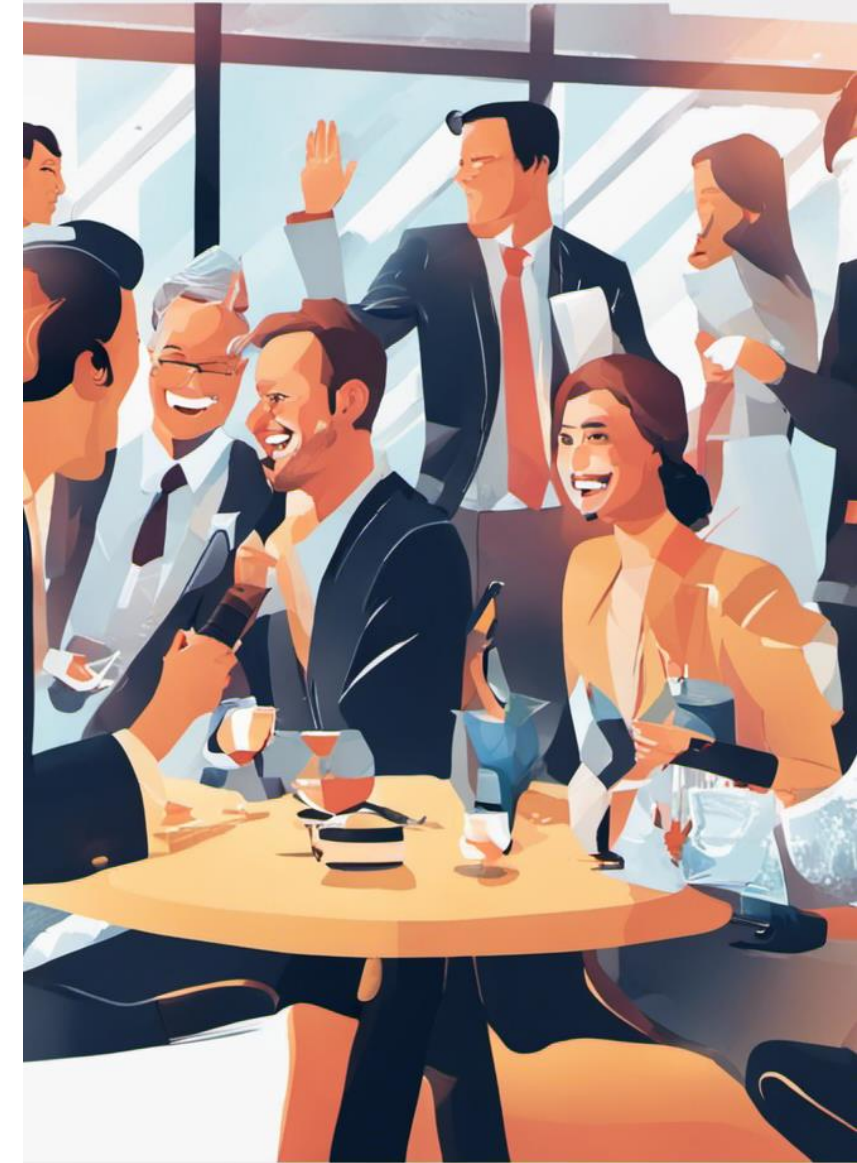
Auf der einen Seite...

- nehmen die für Ideen und Innovationen wichtigen zufälligen Kontakte jenseits direkter Kollegen*innenkreise ab.
- fehlen Gesprächsmöglichkeiten und es existieren nicht ausreichend Anlässe, um mit Kolleg*innen ins Gespräch zu kommen.

Auf der anderen Seite...

- entstehen die meisten kreativen Ideen kreativen Austausch mit Kolleg*innen.
- Liegt die Ideengewinnung bei der Teilnahme an Vor-Ort-Veranstaltungen auf Rang vier und nimmt den geringsten Anteil an Arbeitszeit in Anspruch.

Lösung: »MEANINGFUL« Events



Präsenzveranstaltungen als Quelle der Inspiration und Mittel zur Bindung

Die Treiber der Transformation

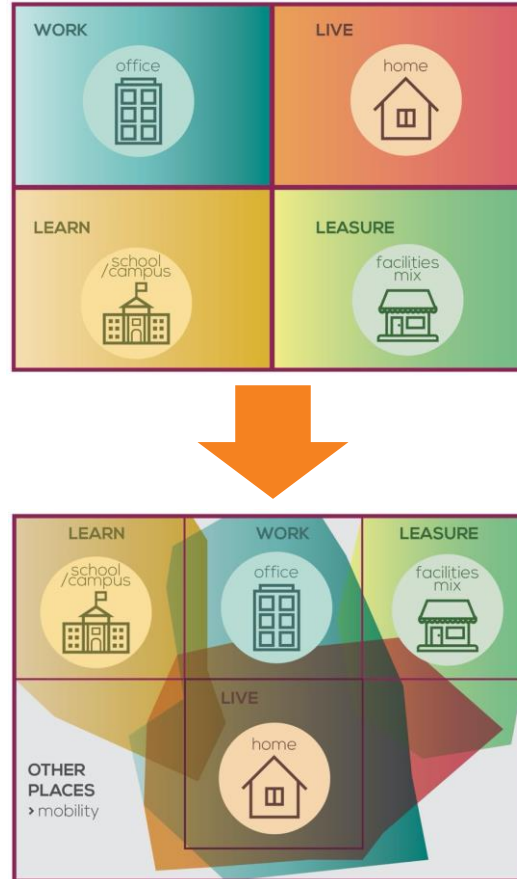


**Veranstaltungen werden zukünftig weniger, aber
müssen dafür intensiver und wirksamer werden!**

Das veränderte Ökosystem der Eventbranche

Zukünftig noch bewusster Entscheidungen über Eventbesuch

- Zukünftig treffen wir noch bewusster Entscheidungen für den Besuch einer physischen Veranstaltung!
- 82 % der Befragten erlangen durch die vor-Ort Teilnahme neue Ideen und Inspiration
- Für 74 % der Befragten ist die vor-Ort-Teilnahme an Veranstaltungen eine wichtige Abwechslung zum Büroalltag
- 67 % der Befragten stimmen der Aussage zu, dass die Teilnahme an vor-Ort-Veranstaltungen für sie wichtig zu Motivation und Bindung an die eigene Organisation ist



Quelle: Fraunhofer IAO und German Convention Bureau GCB e. V. – Geschäftliche Mobilität als Mittel für Bindung, Motivation und Inspiration, 06/2022



»Meaningful Events«

Zweck, Sinn und Vermächtnis einer Veranstaltung



Purpose

- Was ist der Sinn einer Veranstaltung?
- Was macht einen Veranstaltungsbesuch unumgänglich?



Meaning(-ful)

- Wann hat sich eine Veranstaltung gelohnt?
- Was berührt uns auf Veranstaltungen?



Legacy

- Was hinterlässt eine Veranstaltung?
- Wann bleibt eine Veranstaltung im Gedächtnis?

»Meaningful Events«

Was macht eine Veranstaltung wirksam?



»Meaningful Events«

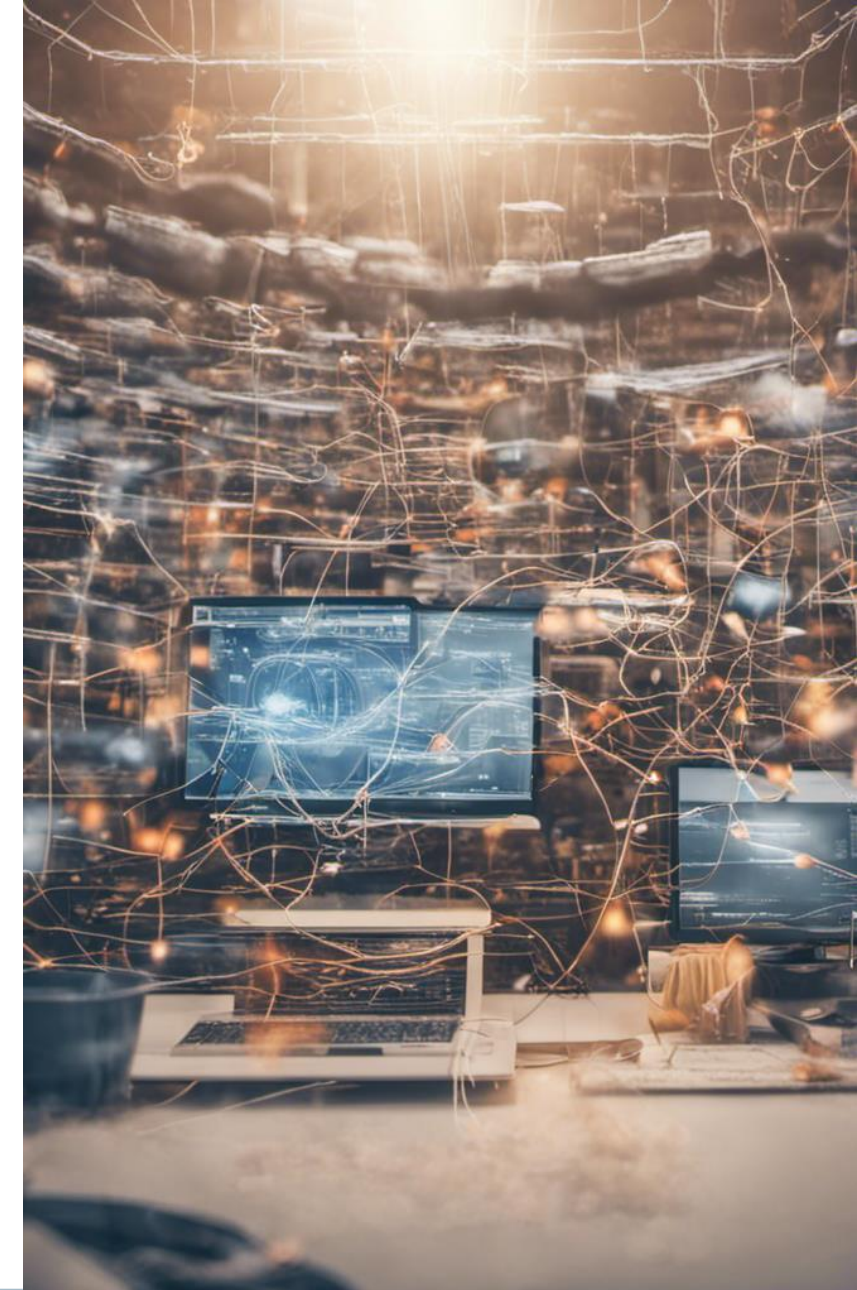
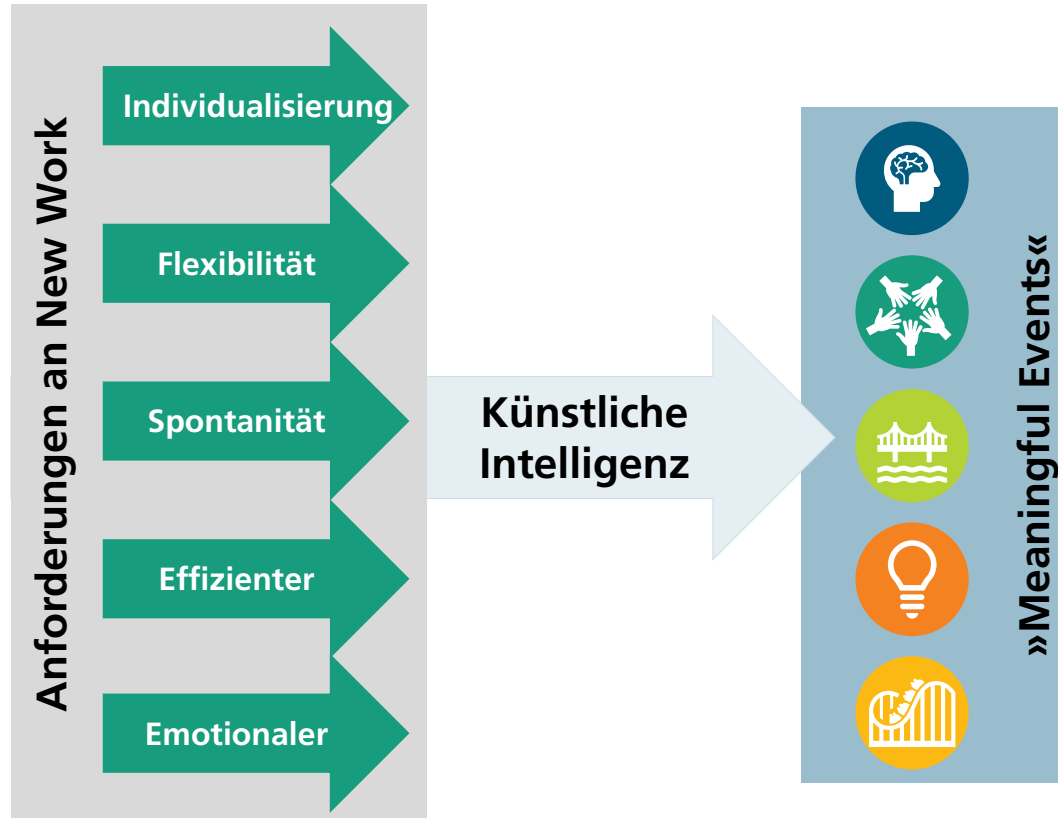
Übersicht von über 250 identifizierten Wow-Effekten

»Meaningful Events« Wissenszuwachs	»Meaningful Events« Wissenszuwachs	»Meaningful Events« Wissenszuwachs	»Meaningful Events« Community-Building	»Meaningful Events« Community-Building
<p>»Meaningful Events« Wissenszuwachs</p> <p>»Meaningful Events« Wissenszuwachs</p> <p>»Meaningful Events« Wissenszuwachs</p>	<p>»Meaningful Events« Community-Building</p> <p>»Meaningful Events« Community-Building</p>	<p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p> <p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p>	<p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p> <p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p>	<p>»Meaningful Events« Inspirationsgewinn</p> <p>»Meaningful Events« Inspirationsgewinn</p>
<p>»Meaningful Events« Wissenszuwachs</p> <p>»Meaningful Events« Wissenszuwachs</p> <p>»Meaningful Events« Wissenszuwachs</p>	<p>»Meaningful Events« Community-Building</p> <p>»Meaningful Events« Community-Building</p>	<p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p> <p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p>	<p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p> <p>»Meaningful Events« Gap-Bridging</p>	<p>»Meaningful Events« Inspirationsgewinn</p> <p>»Meaningful Events« Inspirationsgewinn</p>

Quelle: Fraunhofer IAO und German Convention Bureau GCB e. V. – Future Meeting Space 2023 - unveröffentlicht

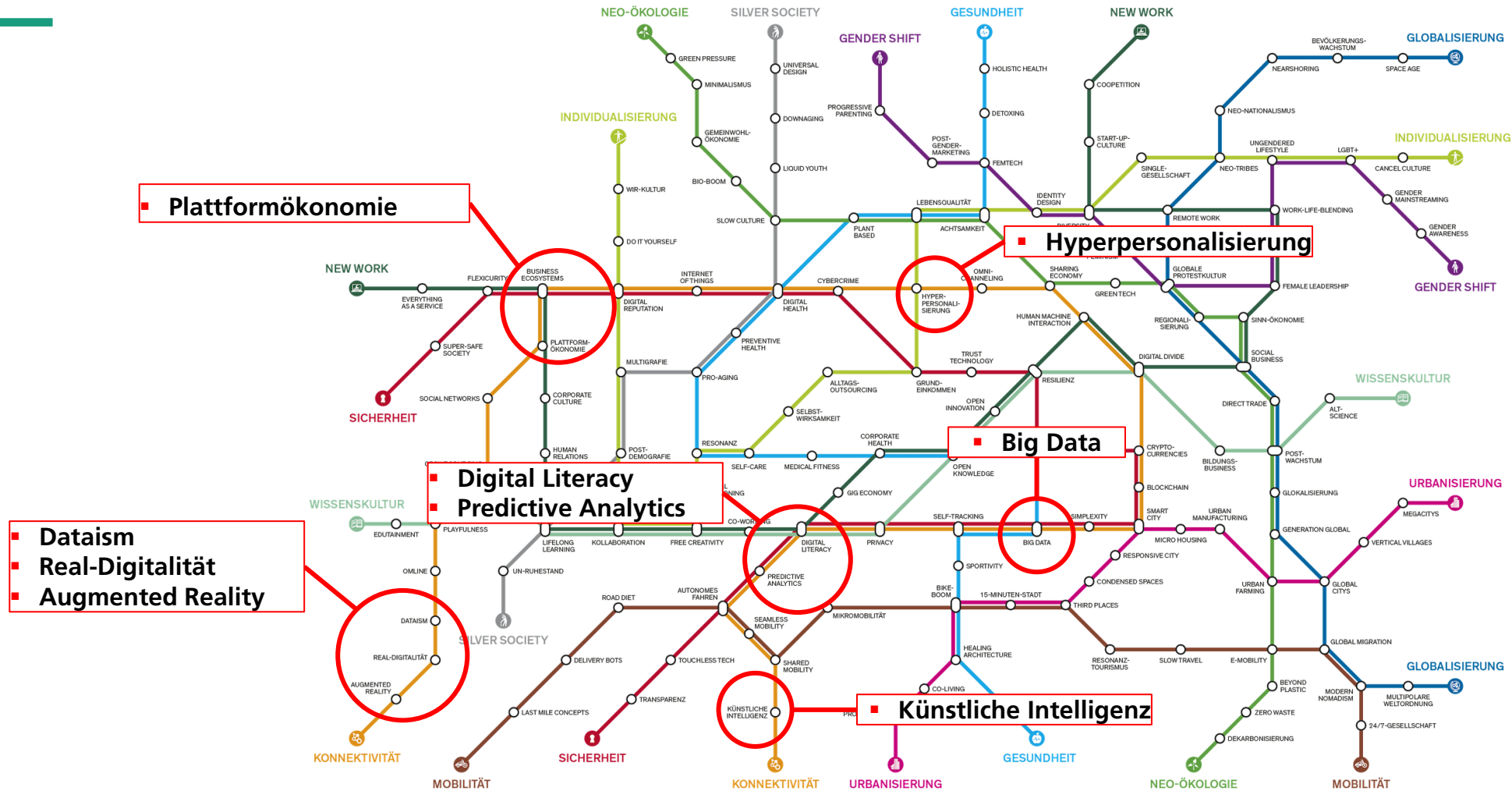
»Meaningful Events«

Veranstaltungen benötigen KI um Anforderungen gerecht zu werden



Megatrends 2023

Megatrends als Treiber der Innovation



© Zukunftsinstitut GmbH 2023



KI ist die Entwicklung von Computern und Software, die menschenähnliche Intelligenzfunktionen wie Lernen, Problemlösung und Mustererkennung ausführen können.

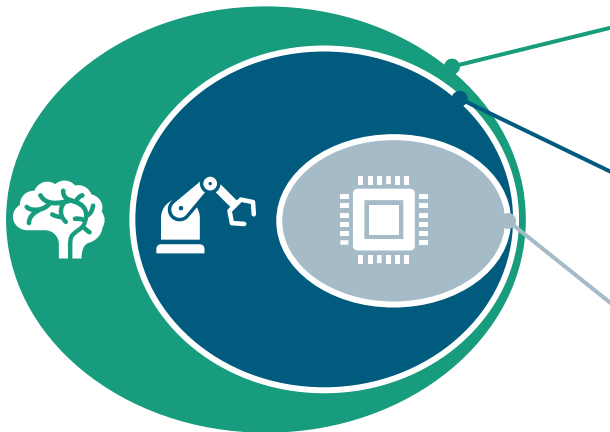
ChatGPT zu dem Befehl »Erkläre KI in einem Satz«

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

Was ist KI und wie funktioniert sie?

Was ist künstliche Intelligenz und wie funktioniert sie?

- Computersystemen, die Aufgaben ausführen können, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern.
- Entwicklung von Algorithmen und Modellen, die es Maschinen ermöglichen, Informationen zu verarbeiten, aus Daten zu lernen, Schlussfolgerungen zu ziehen und Entscheidungen zu treffen.
- Nachbildung menschlicher kognitiver Fähigkeiten wie Wahrnehmung, Sprachverständnis, Problemlösung und Entscheidungsfindung in einem maschinenbasierten Kontext.



Künstliche Intelligenz (KI)

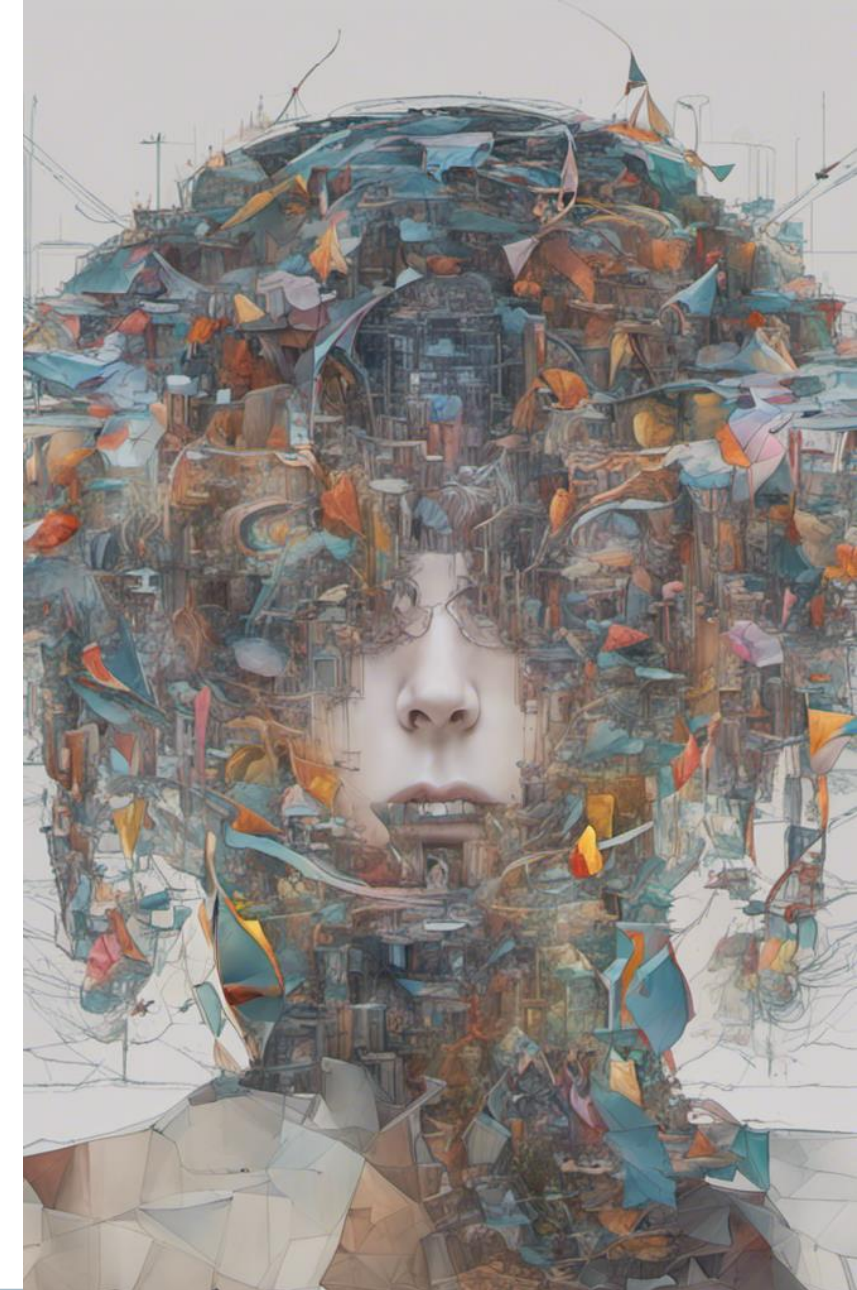
Computer Technologien zur Nachahmung menschlicher Intelligenz.

Maschinelles Lernen (ML)

Lernen mithilfe von großen Datenmengen selbstständig Aufgaben zu lösen.

Deep Learning (DL)

Training mithilfe von mehrschichtigen künstlichen neuronalen Netzen und extrem großen Datenmengen.



Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

Generative KI, Transformer-Modelle und ChatGPT

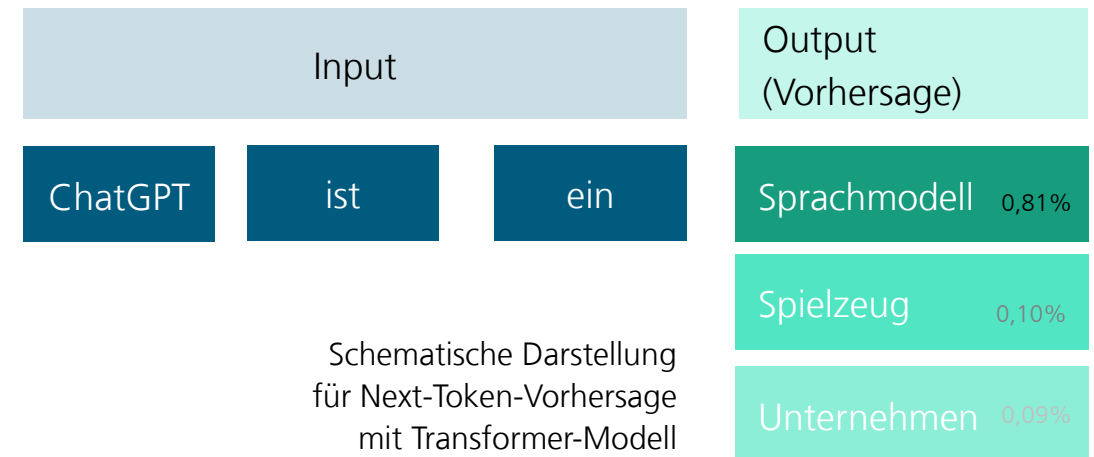
Generative KI: KI-Anwendungen, die ein neues Ergebnis generieren auf Basis von einem Input (z.B. »Prompt«).

Typische Anwendungsbereiche sind Generierung von Texten, Bildern, Grafiken, Audio, 3D-Modelle ...

Transformer-Modelle

- Ausprägung von künstlichen neuronalen Netzen
- nutzen „Attention Layers“, eine Architektur die komplexe Beziehungen zwischen Begriffen »lernt« und Vorschläge für Textfortsetzungen erstellen kann.

ChatGPT - ein Beispiel für generative KI-Anwendung im Textbereich auf Basis von Transformer-Modellen

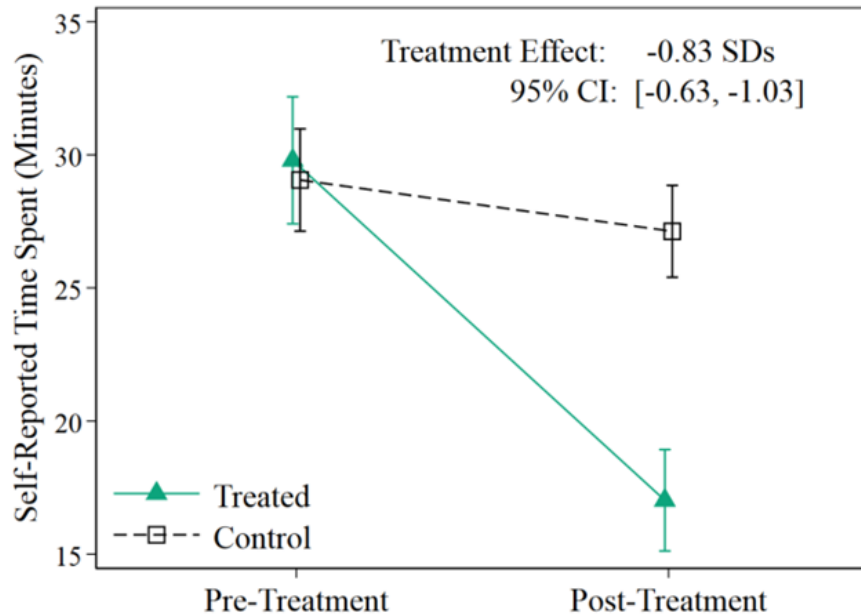


Produktivität unter Chat GPT

Versuch der Bemessung

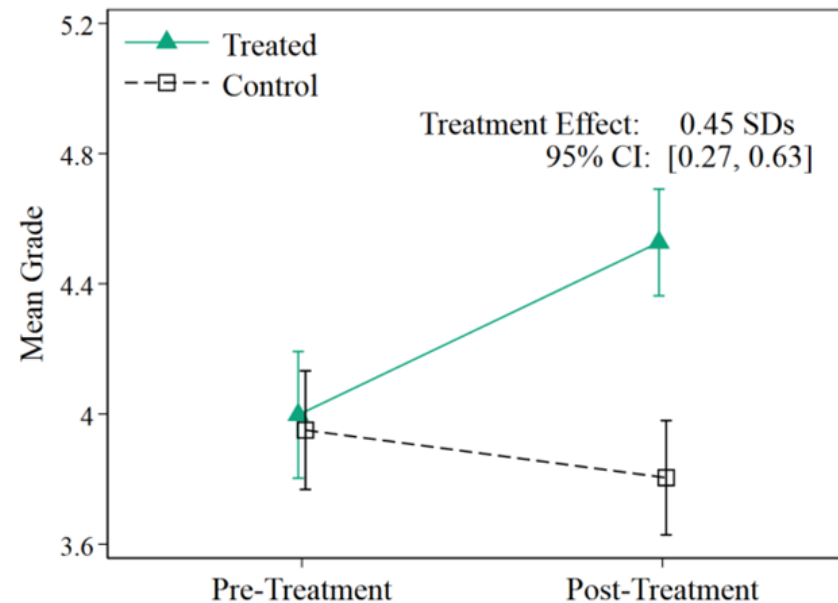
Effizienzsteigerung

(a) Time Taken Decreases



Qualitätssteigerung

(b) Average Grades Increase



- Erheblicher Zeitgewinn um 0,8 Stabw.
- Erheblicher Qualitätsgewinn um 0,4 Stabw.

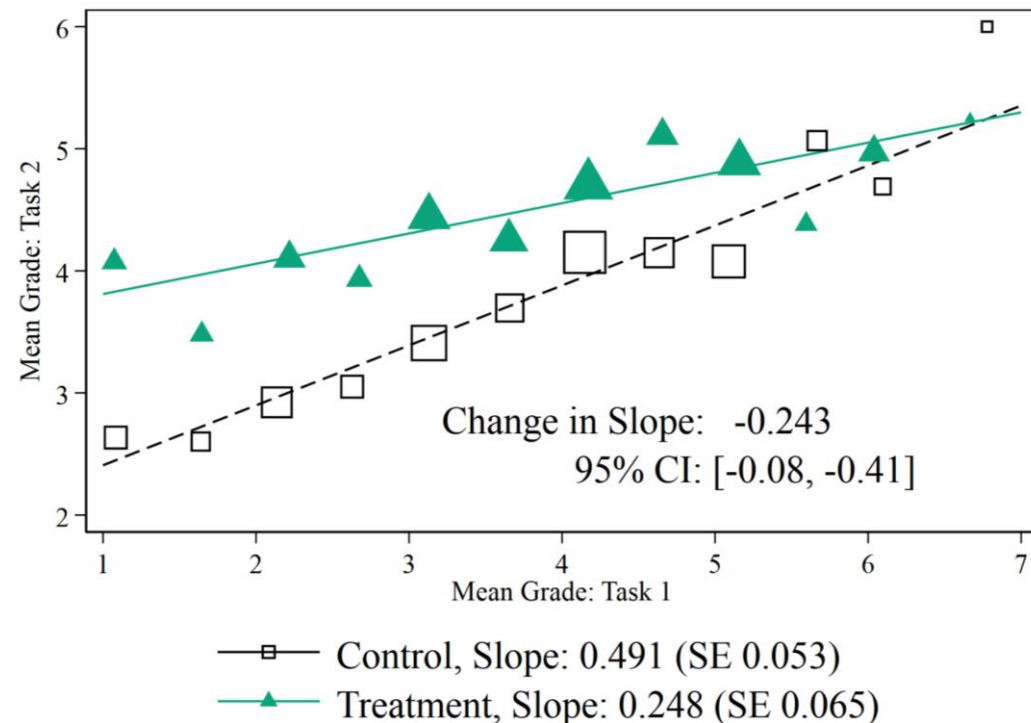
Quelle: Shakked Noy, Whitney Zhang: Experimental Evidence on the Productivity Effects of Generative Artificial Intelligence. MIT Working Paper, March 2, 2023

Produktivität unter Chat GPT

Versuch der Bemessung

Qualitätssteigerung bei allen!

(a) Grade Inequality Decreases

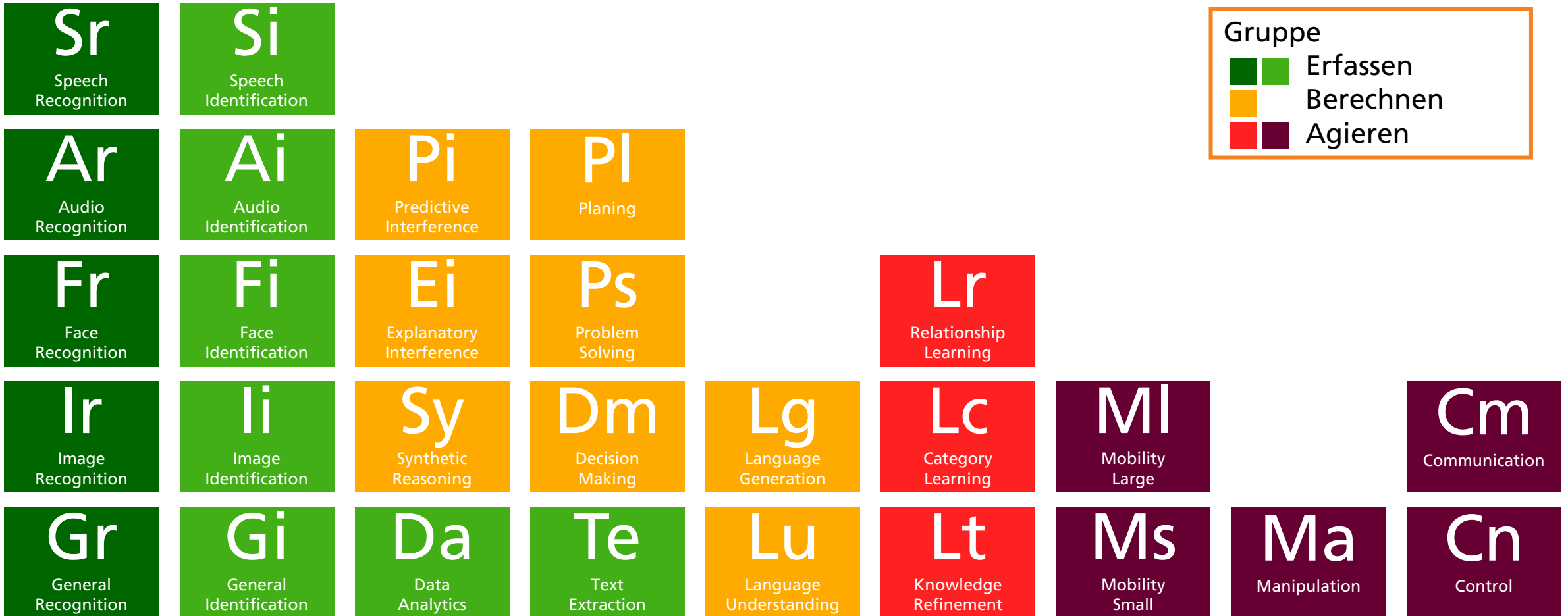


- schwarze Quadrate = Qualität ohne Nutzung von ChatGPT
- Grüne Dreiecke = Nutzung von ChatGPT
- Die „Under-Performer“ erleben die höchste Steigerung, der (Wissens)Vorsprung der „Top-Performer“ schmilzt dahin.
- Top-Performer erleben nur eine geringe Qualitätsverbesserung.

Quelle: Shakked Noy, Whitney Zhang: Experimental Evidence on the Productivity Effects of Generative Artificial Intelligence. MIT Working Paper, March 2, 2023

Das Periodensystem Künstlicher Intelligenz

Anwendungen werden aus einzelnen Elementen zusammengesetzt



Quelle: Bitkom, Leitfaden Digitalisierung besser gestalten, 12/2018

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

Potentiale und Einsatz von KI auf Veranstaltungen

Chatbot

Virtueller Berater und persönlicher Kundenassistent, der rund um die Uhr Unterstützung bietet.

Personalisierung

Personalisierte Vorschläge, Einladungen, Erinnerungen und relevante Informationen für Teilnehmende.

Veranstaltungsplanung

KI optimiert die Veranstaltungsplanung unter Berücksichtigung verschiedener Faktoren.

Termine und Ressourcenkonflikte

KI optimiert die Veranstaltungspläne und löst Termin- und Ressourcenkonflikte.

Kontaktloser Check-in

Gesichtserkennung rationalisiert den Check-in-Prozess, reduziert Wartezeiten und erhöht die Sicherheit.

Echtzeit Übersetzung

Dank KI können Inhalte in Echtzeit übersetzt werden und für ein breites Verständnis sorgen.

Inhaltliche und textliche Unterstützung

KI optimiert die Veranstaltungspläne und löst Termin- und Ressourcenkonflikte.

KI-generierte Medien

KI-generierte Veranstaltungstitel, -Logos sowie einzigartiger Bilder, Videos und Musik.

Event-Moderation

Unterstützung der Moderation durch maßgeschneiderte, benutzerdefinierte Fragen.

Post-Event-Communication

Detaillierte Berichte nach der Veranstaltung sowie personalisierte und effektive Kommunikation mit Teilnehmenden (Feedback).

Echtzeit Analyse

Fragen, Feedback und Eventdaten können in Echtzeit analysiert werden und erlauben eine zeitnahe Anpassung der Veranstaltung.

Prädiktive Analysen

Die Analyse früherer Events kann helfen Besucherzahlen, beliebte Sitzungen oder Aktivitäten zu prognostizieren.

Promotion und Content

Unterstützung beim Verfassen von Werbeinhalten und Erstellen von Werbe- und Social-Media-Content.

Event-Marketing

KI gewährt Einblicke in die Zielgruppe und optimiert Marketingbotschaften auf der Grundlage von KI-erkannten Trends

Trend- & Mustererkennung

KI kann ausgehend von Marktdaten Trends und Entwicklungen frühzeitig erkennen und hervorsagen.

AI-Matchmaking

KI kann auf Grundlage von Profildaten Treffen mit Gleichgesinnten, Partnern oder geeigneten Ausstellern vorschlagen.

Networking

Dank KI können Teilnehmende mit ähnlichen Interessen, Zielen und Herausforderungen innerhalb zusammengebracht werden.

Partner und Sponsoren

Identifikation von potentiellen Sponsoren und Partnern ausgehend von früheren Events, Zielgruppendaten und Markttrends.

Kennzahlen und ROI

KI kann messbare Daten für Eventkennzahlen und ROI zeitnah sammeln .

Kostenreduktion

Kosten für Personal im Customer Support und Einlass lassen sich durch Chatbots und KI reduzieren.

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

Beispiel: Sparkit.ai  POWERED BY YOU

Umfunktionieren und neu interpretieren

- Wiederverwenden vorhandener Inhalte
 - Maßgeschneiderte auf die Zielgruppe ausgerichtete Inhalte wie Videos, Podcasts und Dokumente
-
- Umwandlung von Videos in Blogbeiträge
 - Podcasts in nutzbare Zitate und Kernaussagen umwandeln
 - Mehrere Webseiten aus einem Dokument erstellen
 - Einbindung von E-Mail-Abonnenten durch die Wiederverwendung von Webinar-Inhalten

Analysieren

- Qualitative Analysefunktionen
 - Mustererkennung
 - Anregungen für die nächste Veranstaltung
-
- Zusammenfassen von mehrstündigen Videos auf Minuten
 - Wichtigste Erkenntnisse aus Podcasts gewinnen
 - Mustererkennung zur Aufdeckung verborgener Bedürfnisse.
 - Identifikation von Pain Points aus Fragen und Antworten
 - Identifikation potenzieller RednerInnen für Branchenveranstaltungen

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

Beispiel: Sparkit.ai  POWERED BY YOU

AUFGABEN

Planung

Automatisierung von Routineaufgaben wie die Generierung von Inhalten, das Brainstormen neuer Themen oder Beschreibungen von Sitzungen und Veranstaltungen.

Marketing

Schnelle Umwandlung bestehender Inhalte in vielfältige, teilbare Formate und Werbematerialien.

Betrieb

Von ausführlichen Agenden bis zum effizienten Content-Management über verschiedene Plattformen hinweg..

Analyse

Verständnis der Zielgruppe und ihrer Präferenzen ermöglicht die Optimierung der Reichweite und Zielgruppenansprache.

DIENSTE

Generieren von Inhalten

- Veranstaltungsbeschreibungen
- »Speaker Bios«
- Emails und Pressemitteilungen

Brainstorming

- Vorschläge für »Veranstaltungs-Themes«
- Liste an einzigartigen Ideen für Eventaktivitäten

Umfunktionieren und neu interpretieren

- Wiederverwenden vorhandener Inhalte
- Maßgeschneiderte auf die Zielgruppe ausgerichtete Inhalte wie Videos, Podcasts und Dokumente

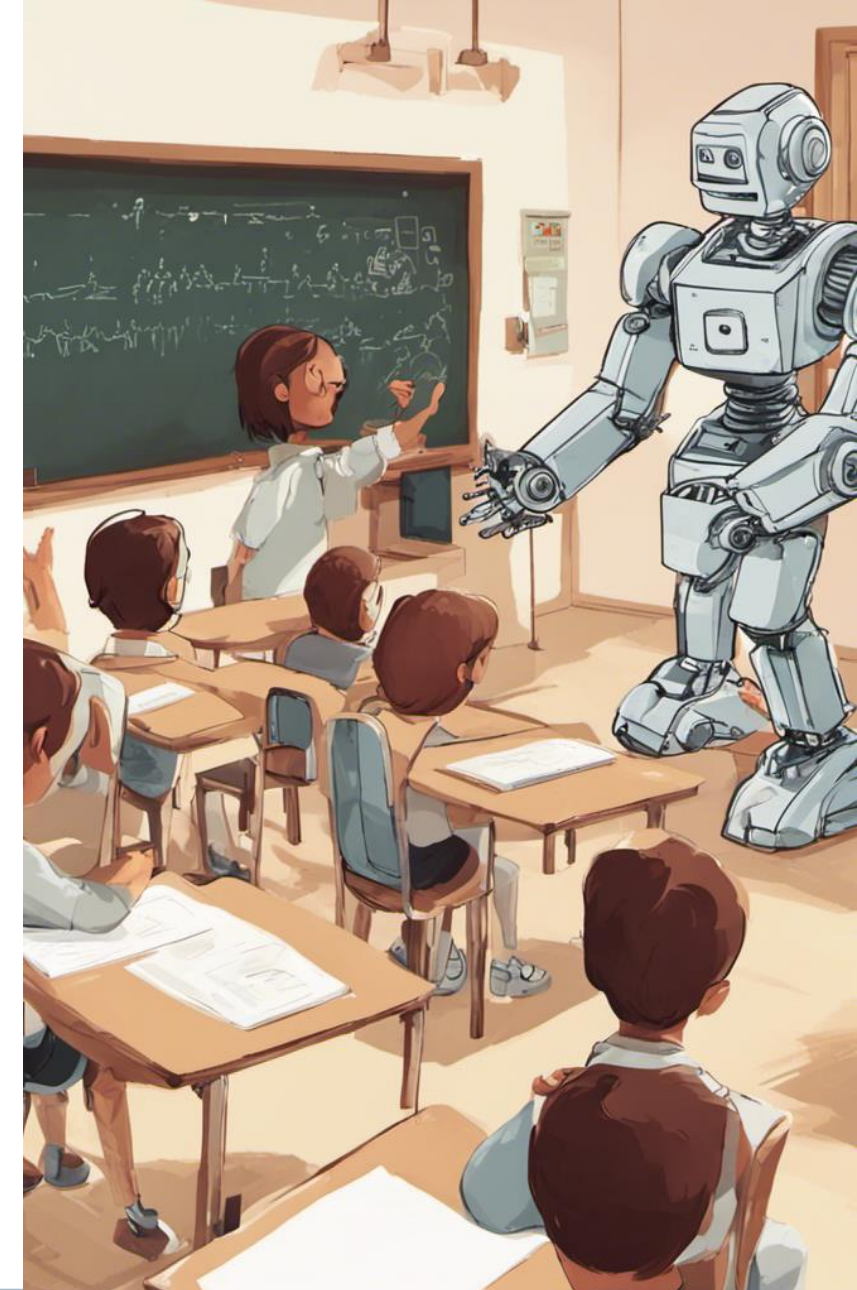
Analysieren

- Qualitative Analysefunktionen
- Mustererkennung
- Anregungen für die nächste Veranstaltung

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

»Challenges« des MICE-Sektors

1. Prozesse zwischen Kunden und Dienstleistern können effizienter gestaltet werden, um Teams für kreative Aufgaben zu befreien.
2. Mit Hilfe von KI gleiche Basisdaten generieren und für digitale, optimierte Prozesse nutzen.
3. Neue Lösungen für Erfolgsmessung, Feedback und Evaluation für smarte KPI und echte Verbesserung von Wirkungsfaktoren.
4. Neue Formen von Erlebnis, Aktivierung und Engagement in der Konzeption und Kreation.
5. Schaffung erster neuer Geschäfts- und Preismodelle.
6. Aufwändigen Elemente der Eventproduktion lassen sich durch KI stark optimieren.
7. KI-gestützte Systeme für die intelligente Auswertung und Nutzung von Teilnehmerdaten für Planungssicherheit, Akquise, Marketing und Kommunikation.
8. KI-basierte Tools, welche Eventdaten und Inputs für optimierte Empfehlungen zur Planung einsetzen.
9. Lösungen, welche durch Nutzung von KI eine konsistente, nahtlose und personalisierte Customer Journey entlang des ganzen Event Cycle garantieren.
10. KI-getriebene Anwendung, welche personalisiert und optimiert auf globaler Ebene maximales Kooperationspotential der Teilnehmer freisetzt.
11. Unternehmen Mitarbeitende rekrutieren, Stellenausschreibungen optimieren und HR Prozesse effizienter gestalten.
12. Einheitliche Standards /Codices für Datenschutz im Kontext von KI im Eventbereich konzipieren und etablieren.



Quelle: ebx.lab – GCG German Convention Bureau e. V., 2023 - unveröffentlicht

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

»Challenges« des MICE-Sektors

Prozesse zwischen Kunden und Dienstleistern können effizienter gestaltet werden, um Teams für kreative Aufgaben zu befreien.

- Die **Recherche, Anfragen, Beauftragung** von Dienstleistern sind heute als **Aufgaben kleinteilig, repetitiv und ineffizient**. Sie binden Team-kapazitäten und reduzieren Fokus für **Kreation und Strategie**.

Mit Hilfe von KI gleiche Basisdaten generieren und für digitale, optimierte Prozesse nutzen.

- **Sonderfall Messe**: Prozesse von Unternehmen mit Messegesellschaften sind heute **schwerfällig, manuell und wenig optimiert**.

KI basierte Tools, welche Eventdaten und Inputs für optimierte Empfehlungen zur Planung einsetzen.

- In der **Event- und Programmplanung** werden viele Entscheidungen (bspw. Zu Themen und Raumzuordnungen, Teilnehmernavigation) ohne **Datengrundlagen getroffen**.

Quelle: ebx.lab – GCG German Convention Bureau e. V., 2023 - unveröffentlicht

Künstliche Intelligenz in der Event-Branche

»It's all about the Data«



Kontakt

Dr. Stefan Rief
Institutsdirektor
Leiter Forschungsbereich Organisations-
entwicklung und Arbeitsgestaltung
Tel. +49 711 970-5479
stefan.rief@iao.fraunhofer.de

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart
www.iao.fraunhofer.de

Connect via
LinkedIn

