

Master or Slave?

Artificial vs Human Intelligence
Wie kann eine erfolgreiche
Co-Existenz aussehen?

Jan 2024

wilhelm k. weber,
chief commercial and digital officer
grand metropolitan hotels
privileged and confidential





Nice to meet you!

Commercial Leader with strong background in Revenue Management and digitalisation.
Broad European background in Chain Head Office Positions and Consulting

Lecturer, Author, Podcaster, Speaker

Various Board Seats and Investments in Hospitality, Gastronomy, Travel Tech, Limousine Services

Non Exec Board membership: including HSMA Germany, European Centre for Revenue Management Education ECRME, Swiss Hotel School SHL

Sailor, Skier, proud dad of 2

«be precise and data driven in complex decisions, but stay simple in the message»



Cornell University



Prifysgol Cymru
University of Wales



DIGITALE DOMINANZ & DOPAMIN

part of the **Global**
REVENUE FORUM 

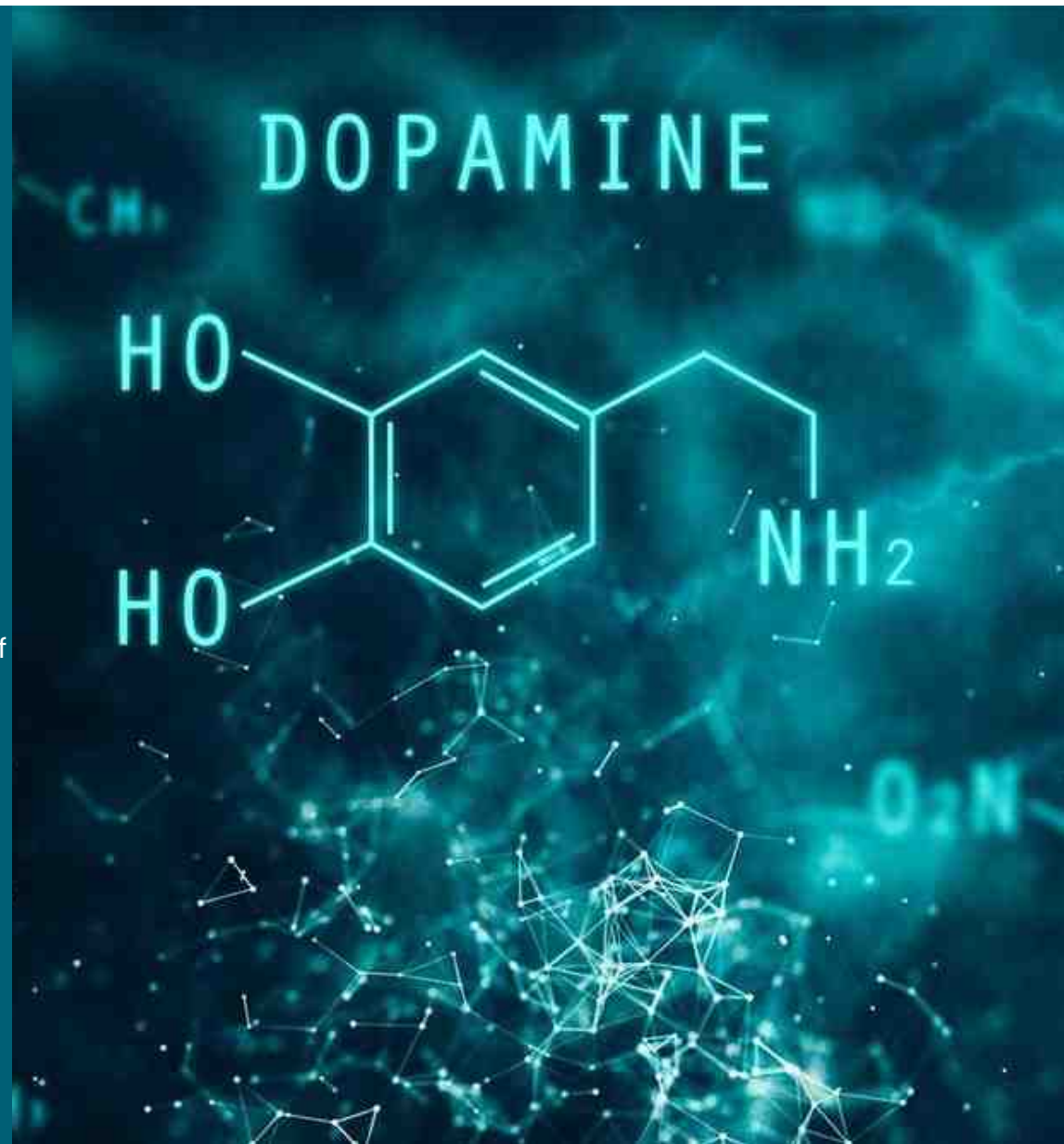
 30.01.2024 - SHL LUZERN



Dopamin

Neurotransmitter, "Glückshormon"

Wird als "Belohnung" ausgeschüttet, beispielsweise beim Konsum von Zucker oder Coffeine bei Erfolgen im Gaming oder bei Likes auf dem Social Media Profil



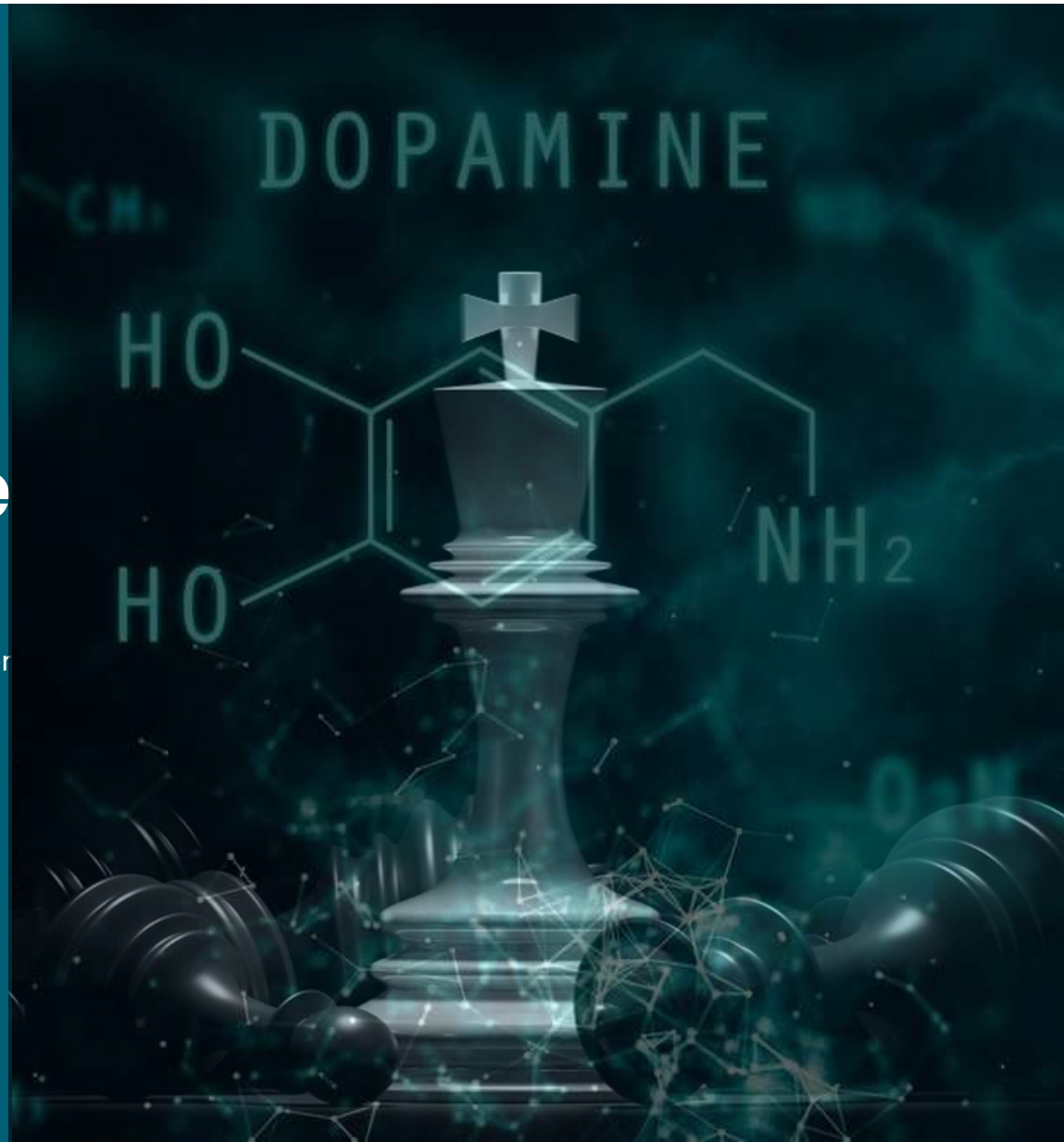


Dominanz

Unter Dominanz versteht man in der Biologie und in der Anthropologie, dass ein Individuum gegenüber einem anderen Individuum einen höheren sozialen Status hat, worauf letzteres unterwürfig reagiert. Das Gegenteil von Dominanz ist Unterwürfigkeit bzw. Subordination.

Dopamin und Digitale Dominanz

Dopamin wird gezielt eingesetzt, um eine Art von Abhängigkeit oder mehr Aufmerksamkeit am Bildschirm zu kreieren.





Check your Phone



Reward
(Like, Points, Win, etc)

Dopamine
Increases



Dopamine Loop



Perform Action
(Write, Post, Comment, Share, etc)



Dopamine
Decreases



Real Dopamine



New Experience



Outdoor



Working on
your Goals



Sleep



Sport



Rest

Cheap Dopamine



Series / TV



Alcohol



Junk Food



Drugs



Social Media



Gaming



WHAT3WORDS

/// what3words

///pleasing.pulsing.bedding

Share Navigate Save

Restaurant Scala

ART DECO HOTEL MONTANA
4.7 ★ 4-star hotel

Montana Beach Cl
Temporarily clos


SHL Schweizerische
Hotelfachschule Luzern

Google

/// what3words
Navigation & Maps

///opportunity.creativity.ethics

///opportunity.creativity.ethics



**AI ist eine
RIESIGE CHANCE**

Datenflut

unemotional

**rules based / pattern
based**



GenAI

(GAI, generative AI)

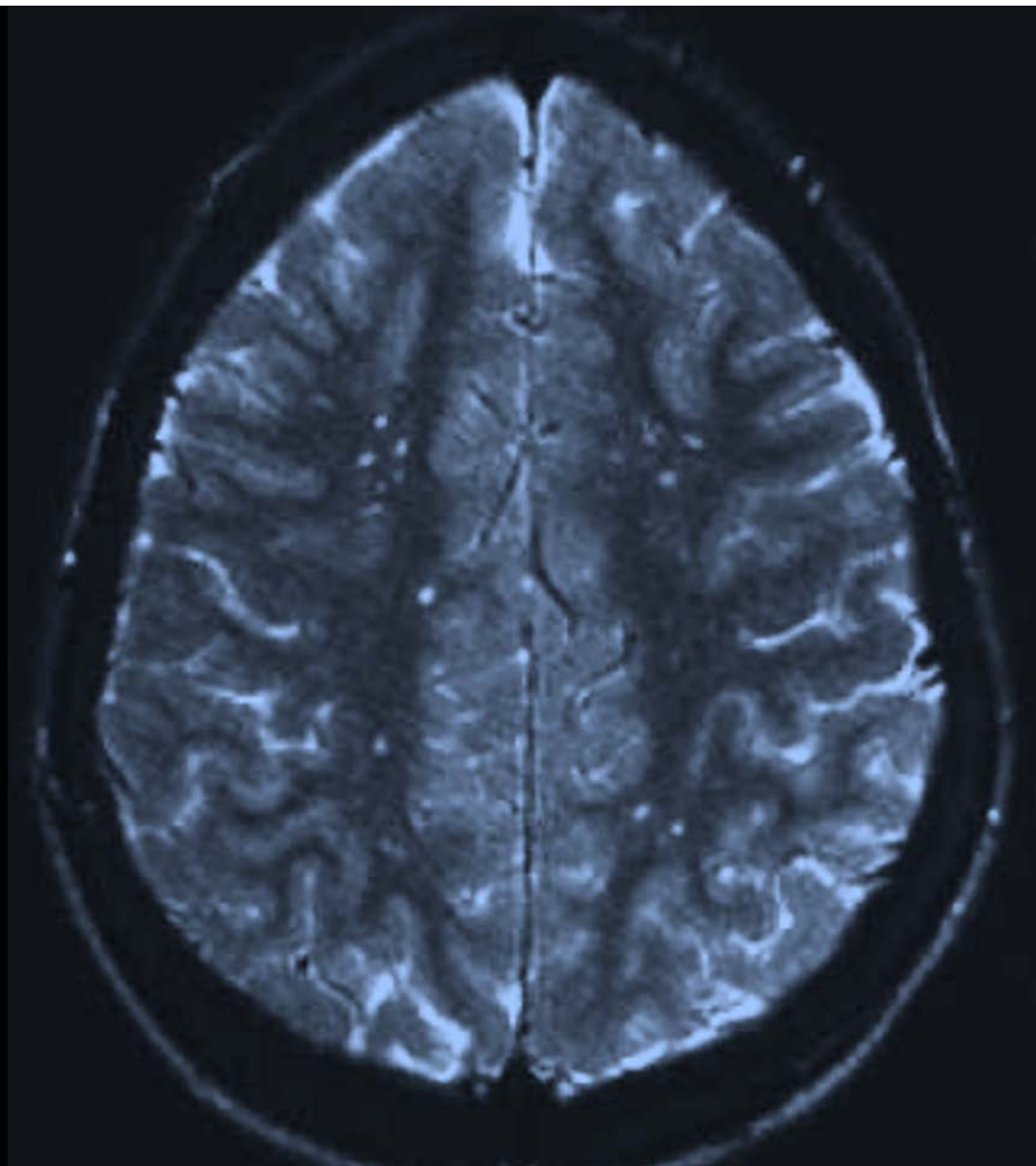
Generative artificial intelligence is artificial intelligence capable of generating text, images, or other data using **generative models**, often in response to prompts.

Generative AI models learn the patterns and structure of their input training data and then generate new data that has similar characteristics



Pricing







Radiologie

Können Sie den

den FEHLER finden?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

Wie geht's weiter?

1	5	14	30	55	91
2x2	3x3	4x4	5x5	6x6	

Wie geht's weiter?

1 3 7 13 21 31

1x2 2x2 3x2 4x2 5x2

Accounting



Predictive AI

(Predictive)

Predictive artificial intelligence refers to the use of machine learning to identify patterns in past events and make predictions about future events.

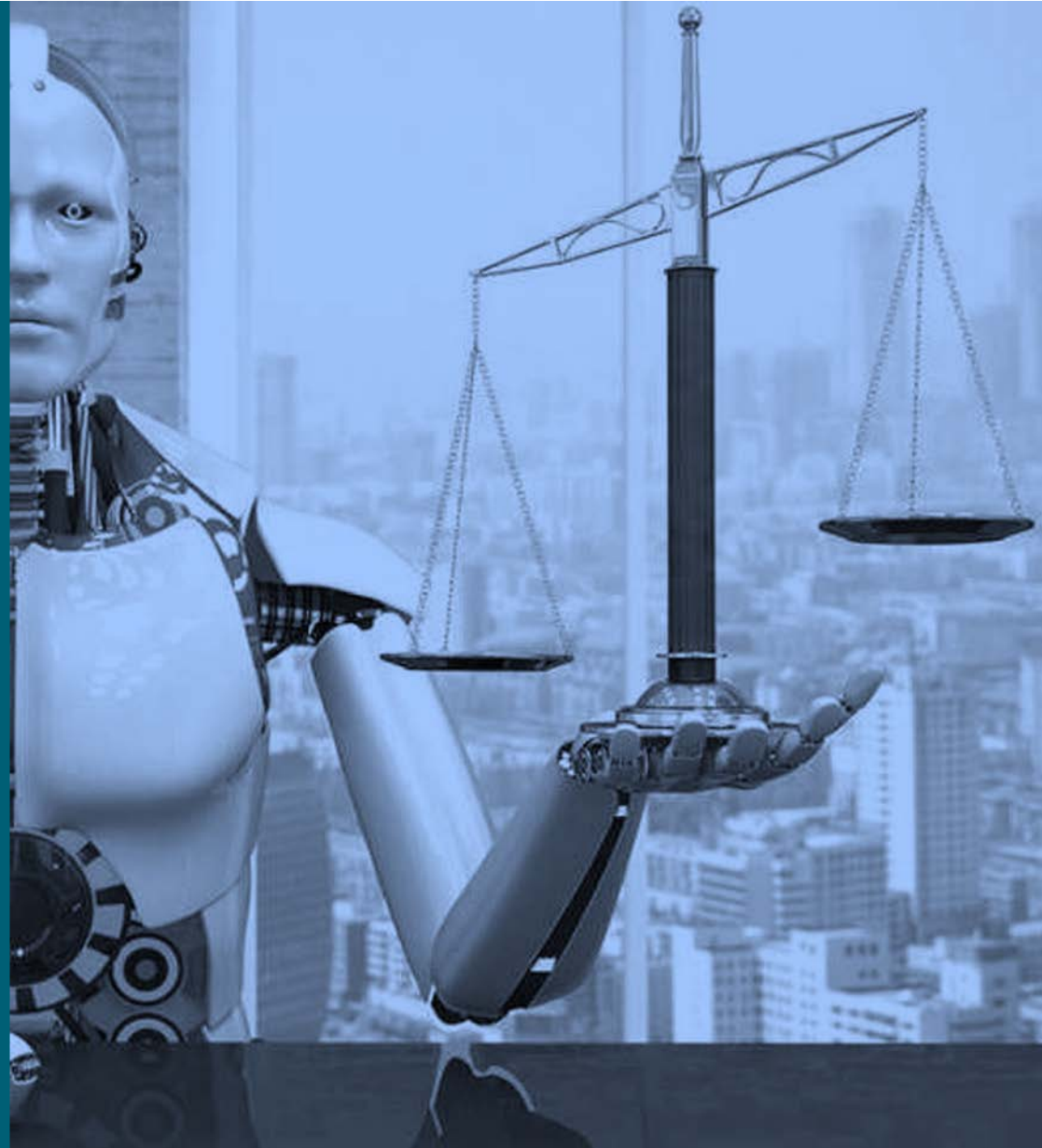
Predictive analytics utilizes statistical modeling, data mining methods, and machine learning to forecast future outcomes by analyzing historical and real-time data.



Was in der Vergangenheit passiert ist, wiederholt sich in der Zukunft...

Rechtsprechung / Urteilsfindung

Mittels NLP (Natural Language Processing) werden alle publizierten Prozessakten analysiert. Auf Basis erkennbarer Muster wird die Wahrscheinlichkeit bestimmter Urteile prognostiziert.



Retail Kundenverhalten

Dank der Verarbeitungskapazität grosser Datenmengen können verschiedenste Faktoren in die Analysemodelle eingearbeitet werden. So kann beispielsweise anhand der Wettervorhersage aufgezeigt werden, wann mit verstärkten Käufen zu rechnen ist.



Bild und Videoerkennung

Neben der Erkennung von Objekten (GenAI) sind Predictive AI Modelle in der Lage aus den Mustern zu erkennen, welche Personen sich beispielsweise an öffentlichen Plätzen auffällig verhalten.

So wird Neben der Verkehrsüberwachung und Steuerung auch bei der Sicherheit an Flughäfen diese Technologie grossflächig eingesetzt



Forecasting

Basierend auf Source Daten und Pattern Recognition ist Forecasting ein etablierter Prozess im Hospitality Management. Meist werden nach der Prognose der Roomnights über Treiber wie "Room Density", "ADR", "Capture Ratio" und "Average Cheque" Umsätze pro Abteilung prognostiziert. Mittels weiterer Treiber, wie Produktivität oder Cost per RN/GN kann die komplette Erfolgsrechnung prognostiziert werden.

Insbesondere in komplexen Management Entscheidungen ist das Durchspielen sogenannter "What If" Scenarios ein wichtiges Tool, um datenbasiert komplexe Entscheidungen zu simulieren.



Forecasting

"The Minority Report" (Film von S. Spielberg 2002) is a 1956 science fiction novella by American writer Philip K. Dick, first published in Fantastic Universe. In a future society, three mutants foresee all crime before it occurs. Plugged into a great machine, these "precogs" allow a division of the police called Precrime to arrest suspects before they can commit any actual crimes.



///opportunity.creativity.ethics

**Was passiert mit einer Welt in der alles
optimiert ist?**

NEU HIER? DANN STARTE BESSER MIT DEM ERSTEN BAND!

QUALITYLAND 2.0

DIESES BUCH IST EIN MEGA-PAGETURNER!!!
WAS IN KAPITEL 4 PASSIERT, IST ULTRAKRASS!!!

OK

NEWS

VON JULIA NONNE

DIE NACKTE WAHRHEIT ÜBER AUSSTERBENDE BERUFE

„Ich grüße euch, ihr Nützlichen und Nutzlosen! Es ist mal wieder Zeit für DIE NACKTE WAHRHEIT! Unser Thema heute: »Aussterbende Berufe.« Bei mir im

SPONSORED BY TODO

TODO

HÖRPROBE

QUALITYLAND

HÖRBUCH Hamburg

QUALITYWEATHER



40°

Sonnenschein, angenehme Temperaturen und hin und wieder eine sanfte Brise - es herrscht wie immer *das beste Wetter* in Qualityland.

DU WIRST ES KAUM GLAUBEN

VIDEO

LIVE

36,7 PROZENT ALLER JOBS SIND KOMPLETT SINNLOS

MARC-UWE KLING LIEST AUS SEINEM NEUEN ROMAN



KLICK MICH

KLICK MICH

#QUALITYLAND2 - OUT NOW
**10 DINGE, DIE DU NOCH NICHT ÜBER JENNIFER ANISTON WUSSTEST !!!
NUMMER 8 WIRD DICH**

SPONSORED BY QUALITYPARTNER

Quality Partner

ANZEIGE

MADVENTURES

NEUE REISEZIELE FÜR DICH!

Die Nase voll von Strandurlaub in Schweden? Nicht schon wieder Work & Travel in Alaska? Kein Bock mehr, am Mount Everest anzustehen? Wenn du nach Urlaubserlebnissen jenseits des Massentourismus

QUALITÄTSJOURNALISMUS

„Kling erzählt formal bestechend und einfallreich. Der aufregendste politische Roman, den ich seit langem gelesen habe.“

ARD DRUCKFRISCH, DENIS SCHECK

REISEFÜHRER

DAS MASCHINENQUARTIER

Fine Gesellschaften



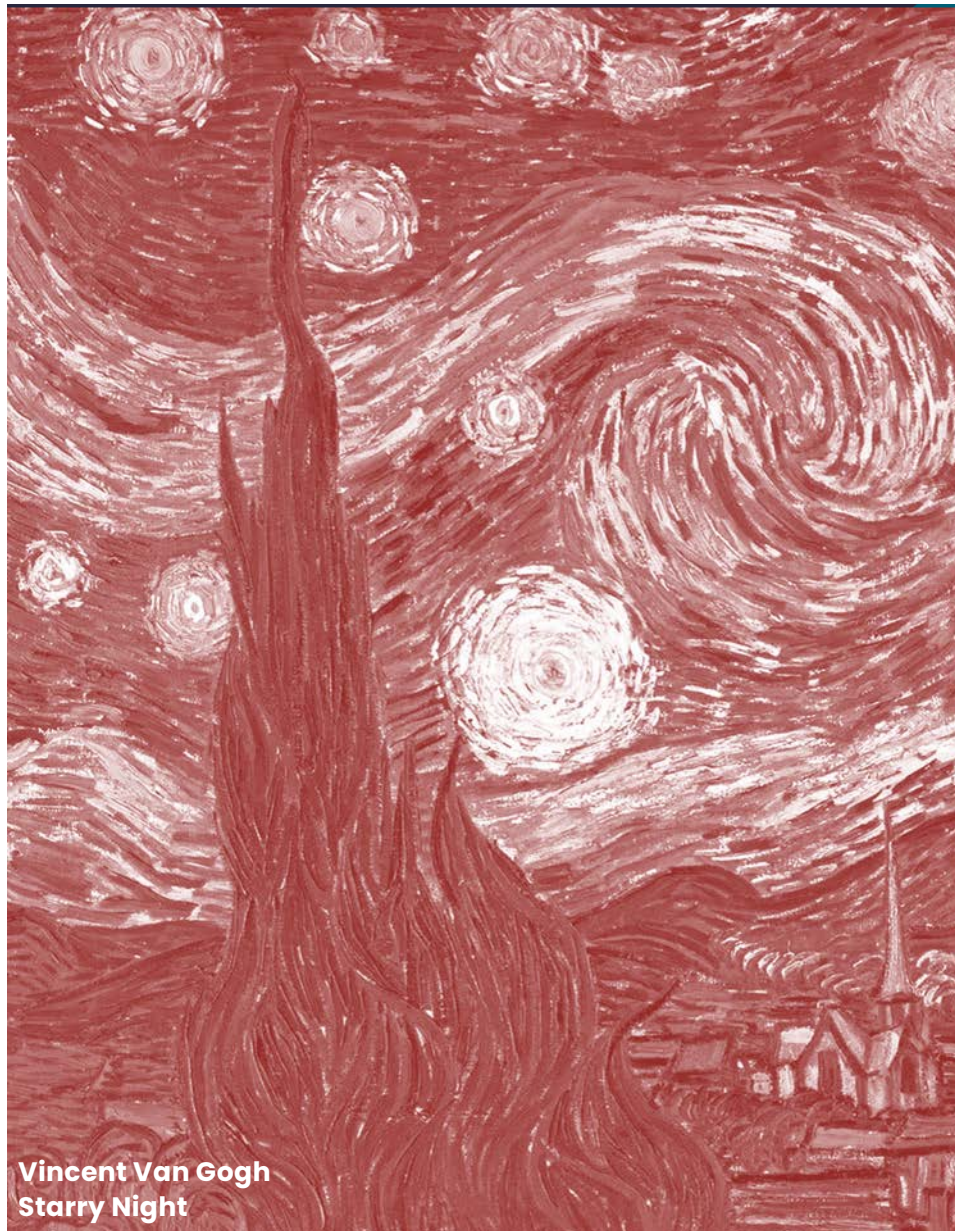
Sam Altman
CEO Open AI

«What's the competence of human beings?»

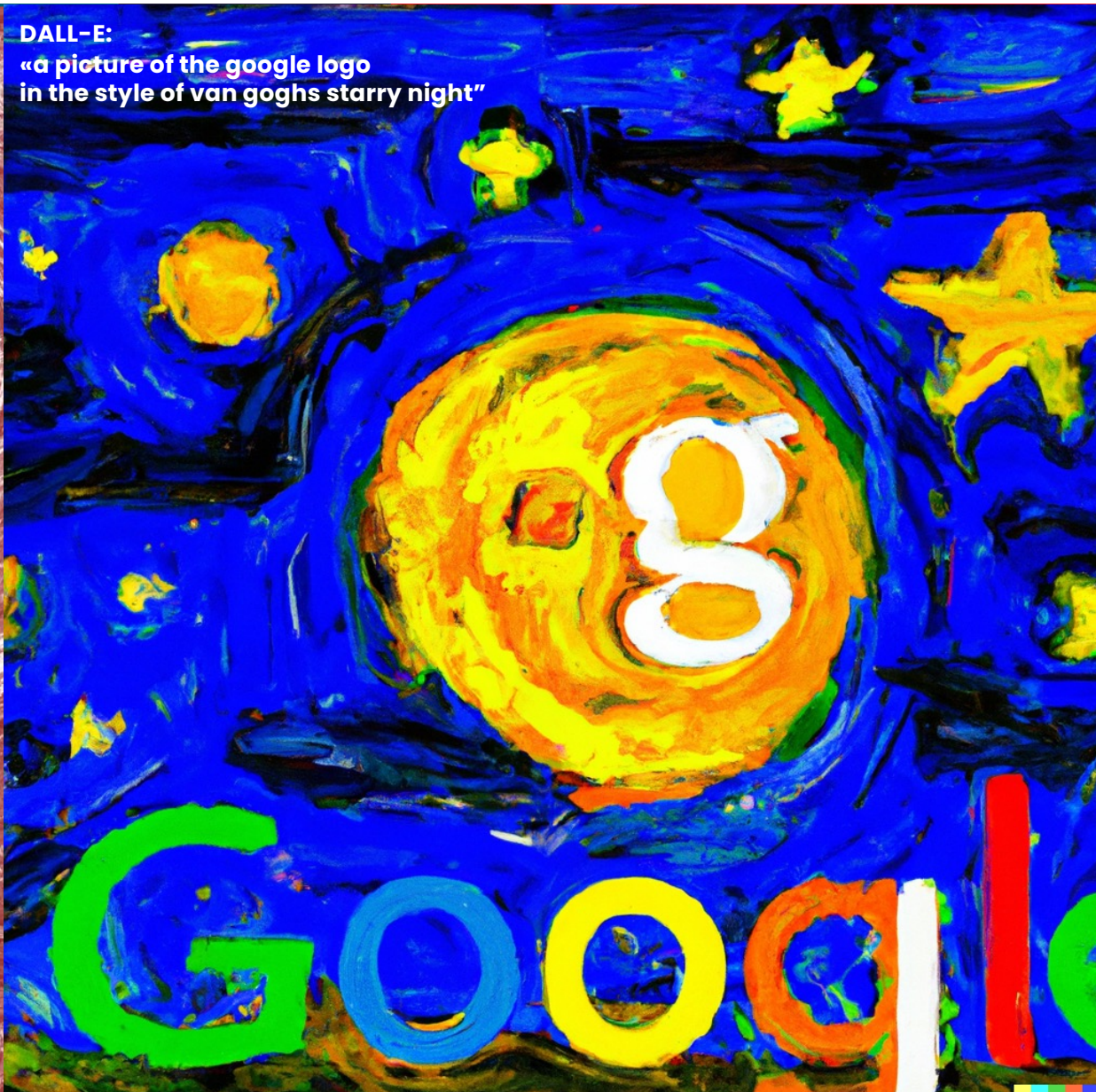
auf diese Frage hatte Sam Altman, CEO von OpenAI keine schlüssige Antwort. Dennoch wird mit grossem Einsatz an der Weiterentwicklung der Algorithmen gearbeitet.



Kreativität!



Vincent Van Gogh
Starry Night



DALL-E:
"a picture of the google logo
in the style of van goghs starry night"



Allison Bailey,
Global Leader, People and Organization Practice, BCG

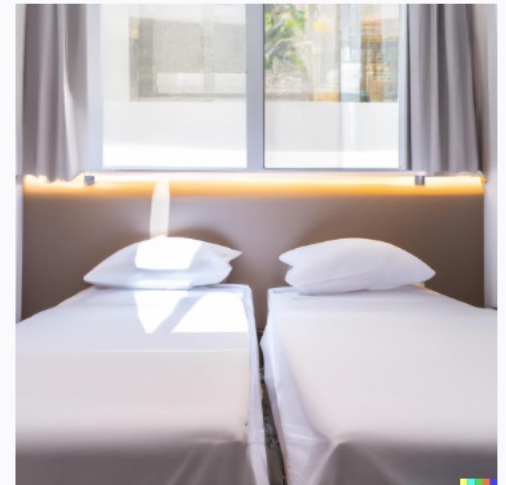
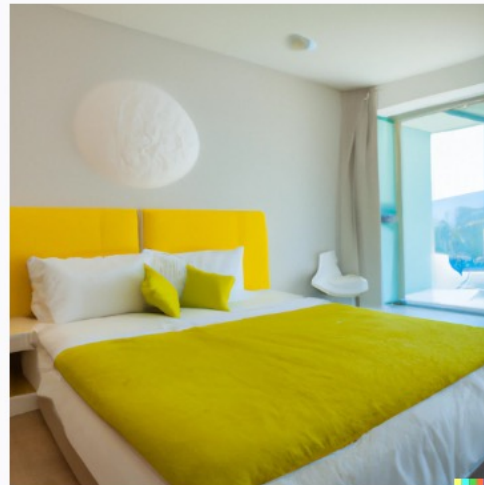
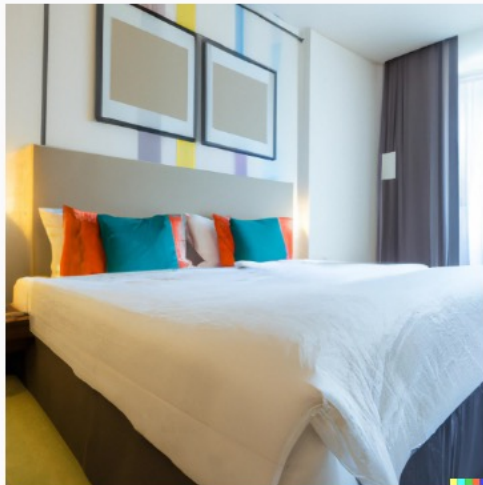
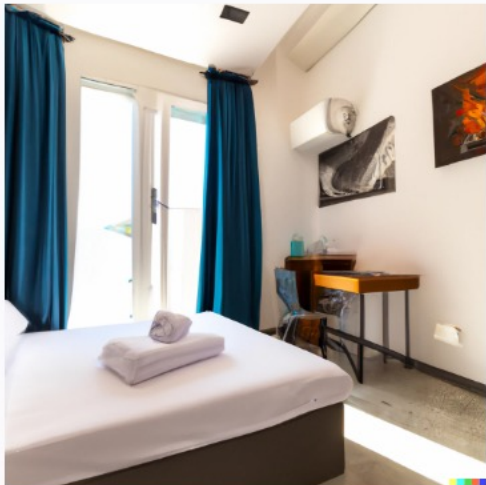
**“GenAI democratizes
Technology
but ...creates an
increasing
homogenous output
e.g. on the film
industry”**

AI optimiert die neuen Produktionen. Somit werden die Formate immer ähnlicher. Auch werden Serien von der KI bevorzugt, da diese wirtschaftlich erfolgreicher sind, als Spielfilme.

Die Effizienz steigt drastisch, aber Kreative, neue Produktionen entstehen so nicht

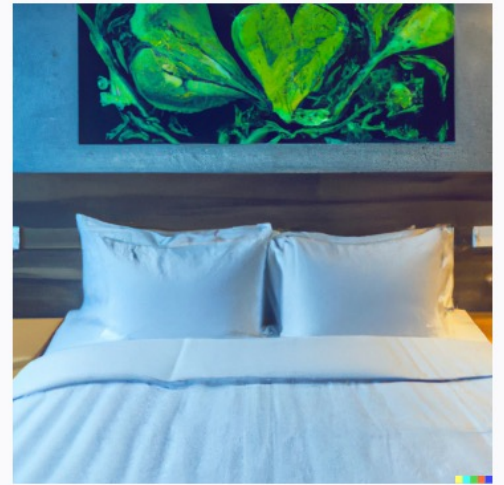
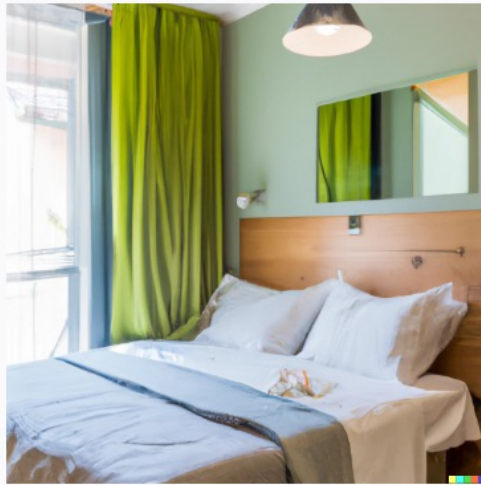
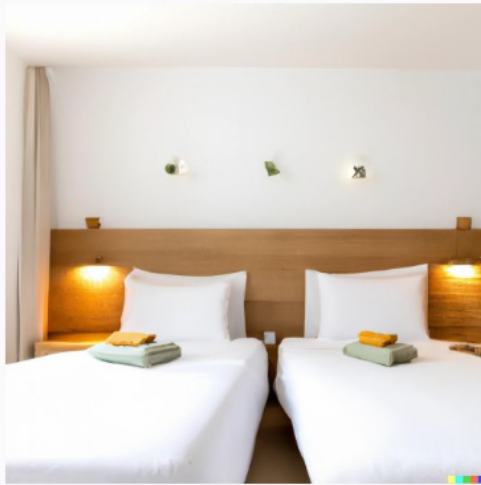
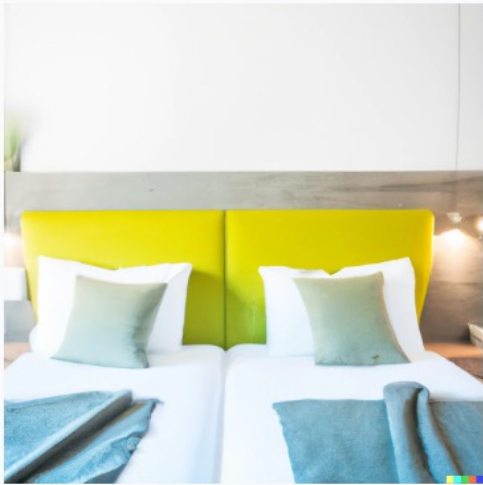
Picture of a modern urban hotel room

Generate



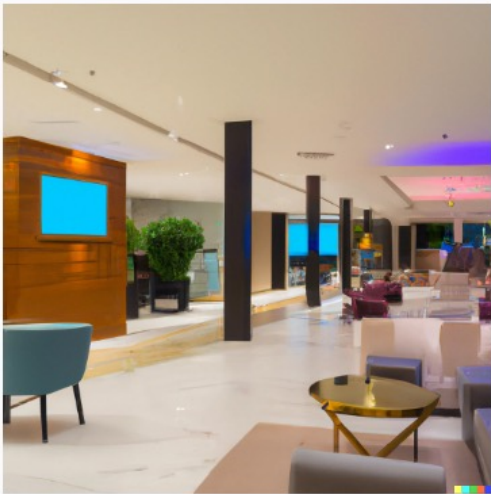
Picture of a sustainable hotel room

Generate



Picture of a modern urban hotel lobby

Generate



Picture of a sustainable hotel design

Generate



Picture of a sustainable hotel

Generate



Was wollen WIR tun?

**Wie können wir eine
Organisation gestalten,
in der «Productivity Gains»
dank AI
mit der «frechen Kreativität»
motivierter Mitarbeitender
kombiniert wird?**



///opportunity.creativity.ethics

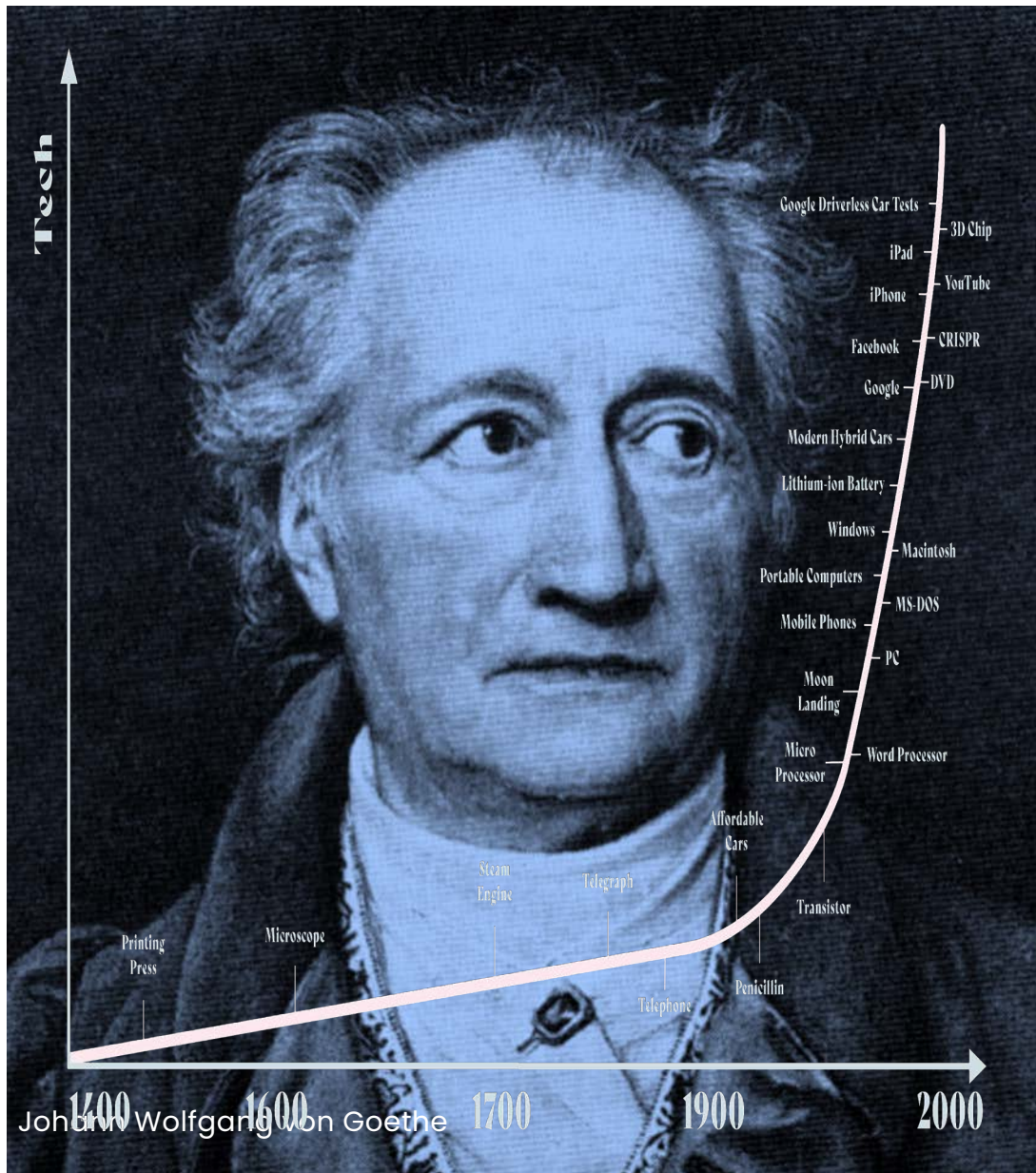


Johann Wolfgang von Goethe

Der Zauberlehrling (1797)

Stehe! stehe!
Denn wir haben
Deiner Gaben
Vollgemessen! –
Ach, ich merk' es! Wehe! wehe!
Hab' ich doch das Wort vergessen!

Ach, das Wort, worauf am Ende
Er das wird, was er gewesen.
Ach, er läuft und bringt behende!
Wärst du doch der alte Besen!



Der Zauberlehrling (1797)

Immer neue Güsse
Bringt er schnell herein,
Ach! und hundert Flüsse
Stürzen auf mich ein.



Eric Schmidt
Ex-CEO Google

**Das Internet wird
nie wieder so klein
und langsam sein,
wie heute.**



MAN-LIKE MACHINES RULE THE WORLD!
Fascinating Tales of a Strange Tomorrow

I, ROBOT

Isaac Asimov

Isaac Asimov
Science Fiction Author

Robot Laws (1942)

- 1) A robot may not injure a human being or, through inaction, allow a human being to come to harm.
- 2) A robot must obey orders given it by human beings except where such orders would conflict with the First Law.
- 3) A robot must protect its own existence as long as such protection does not conflict with the First or Second Law.



Antonio Guterres
UN General Secretary

«Geopolitical divides are preventing us from coming together around global solutions.»

Auch wenn die Notwendigkeit einer globalen Regulierung von AI von allen gesehen wird, sind die Interessen derart unterschiedlich, dass ein wirkliches Regelwerk unwahrscheinlich erscheint.

The Washington Post
Democracy Dies in Darkness

The Davos elite embraced AI in 2023. Now they fear it.

Between wine tastings and sledding excursions, world leaders fret over AI-powered misinformation and job displacement

///opportunity.creativity.ethics

Wir als **Hoteliers sollten uns um
«**opportunity**» und «**creativity**» kümmern
und dabei die «**ethics**» nicht vergessen.**

///ganz.viel.spass



GRAND METROPOLITAN
HOTELS

Thank you !