



MotoFWRD - Ideenwettbewerb

Kurzgeschichte

26. Juli 2006

Gerrit Boysen
Bahnhofstr. 32
24937 Flensburg

Tel.: 0461 - 90 97 232
E-Mail: gerrit-boysen@foni.net

Fachhochschule Flensburg
Studiengang: Kommunikationstechnologie (Master)



Abbildung 1: Oma Jansen aus Dänemark denkt an ihre Familie in Deutschland.

1 Inhalt

Oma Jansen (87) aus Dänemark möchte ihre Familie in Berlin besuchen. Sie reist alleine. Auf der Reise wird sie unterstützt durch SEAMLESS MOBILITY von Motorola.

2 Die Reisevorbereitung

Nachdem Oma Jansen mit ihrer Familie in Deutschland gesprochen hat, beginnt ihre Reiseplanung.

Oma möchte mit der Bahn von Dänemark nach Berlin fahren. Um die Fahrkarte zu bestellen, spricht sie, ohne eine Telefonnummer zu nennen, ihren Wunsch in ihr Senioren-Handy.

„Ich möchte gerne eine Bahnfahrkarte nach Deutschland, Berlin.“

Omas Mobiltelefon leitet die Frage automatisch an die sprachgesteuerte Suchmaschine GOOGLE-VOICE weiter. GOOGLE-VOICE antwortet und das Telefon baut automatisch eine Verbindung zum Call-Center der dänischen

Bahn auf. Dabei wird Omas Bahncard-Kundennummer übertragen (die im Telefon gespeichert ist und nicht, wie bisher, auf einer Plastikkarte).

Über die Kundennummer sucht die Telefonanlage im Call-Center den am besten geeigneten Mitarbeiter aus. Bevor die Mitarbeiterin das Telefonat entgegen nimmt, werden ihr, aus der Datenbank der Bahn, alle relevanten Daten von Oma auf dem Bildschirm angezeigt (Name, Bahncard-Typ, typische Fahrstrecken, spezielle Wünsche, ...).

Call-Center: *„Guten Tag Frau Jansen, was kann ich für Sie tun?“*

Oma: *„Huch, woher wissen Sie, dass ich das bin ... Ich möchte gerne nächsten Freitag nach Berlin.“*

Call Center: *„Möchten Sie wie gewohnt verreisen?“*

Oma: *„Ja gerne!“*

Call-Center: *„Kein Problem, BAHNCARDSENIOR ... Sitzplatz in Fahrtrichtung, Abfahrt am Freitag Mittag, ...“*

Das Telefonat ist, aufgrund der Vorabinformationen, relativ kurz. Oma ist mit der gut informierten Mitarbeiterin sehr zufrieden. Zum Gesprächsende wird die “digitale“ Fahrkarte sowie die Reiseinformationen automatisch auf Omas Handy übertragen.

Oma hat vergessen, dass sie den neuen SENIORPLUS-SERVICE in Anspruch nehmen möchte. Beim SENIORPLUS-SERVICE wird das schwere Gepäck am Vorabend am jeweiligen Zuhause abgeholt. Außerdem wird Oma am Reisetag mit einem Taxi zum Bahnhof gebracht und am Zielbahnhof mit einem Taxi zu ihrer Familie gefahren (alles im Fahrpreis



Abbildung 2: Der Taxifahrer findet Oma Jansen mit Hilfe ihres Telefons.

inbegriffen). Sie ruft erneut beim Call-Center an und wird, automatisch und ohne in die Warteschleife zu kommen, mit der gleichen Mitarbeiterin verbunden, wie beim ersten Mal.

Call-Center: „*Hallo Frau Jansen, ist Ihnen noch etwas eingefallen?*“

3 Der Reisetag

Da am Reisetag der Zug erst mittags fährt, geht Oma morgens noch schnell in die Stadt, um Geschenke zu kaufen. Sie vergisst jedoch die Zeit. Das ist aber kein Problem, denn das Taxi-Unternehmen ermittelt am Reisetag (bis zur Abfahrtszeit) mit Hilfe von Omas-Handy ihren Standort.

Oma wird somit pünktlich vom Taxifahrer abgeholt, egal wo sie sich gerade befindet.

Im Zug angekommen, kann Oma ihren Mittagsschlaf ungestört halten. Der Schaffner braucht für die Kontrolle der Fahrkarte Oma nicht mehr zu wecken. Das Gerät vom Kontrolleur kommuniziert automatisch mit den Telefonen der Mitreisenden. Er sieht somit gleich, wer bezahlt hat und kann die eingesparte Zeit Kunden widmen, die Hilfe brauchen.

Nachdem Oma ausgeschlafen hat, möchte Sie etwas fernsehen. Zu Beginn der Fahrt hat bereits der Sitzplatz kurz mit Omas Telefon kommuniziert. Das Telefon hat dem Sitzplatz Omas Bahncard-Nummer mitgeteilt. Der Sitz wiederum hat auf die Datenbank der Bahn zugegriffen und kennt jetzt Omas Alter und die Reiseroute.

Aufgrund des Alters wird die Menüführung des Bildschirms an Omas Bedürfnisse automatisch angepasst (größere Schrift, längere Reaktionszeit, ...). Als Extra sehen sogar die Symbole auf dem Bildschirm genauso aus wie die auf Omas Telefon. Mit diesen Symbolen kennt sich Oma aus. Sie kann die Menüführung sicher bedienen.

Zusätzlich wird für Oma Jansen ein individuelles Unterhaltungsprogramm zusammengestellt, unter Berücksichtigung ihrer Altersgruppe, Geschlecht, dem Zielort und der Fahrzeit. Filme und Radioprogramme die bereits auf vorherigen Bahnfahrten von Oma gesehen / gehört wurden, werden nicht erneut vorgeschlagen. Der Sitzplatz schlägt Oma Jansen unter anderem einen Informationsfilm vom Zielort Berlin vor, sowie eine interaktive Quiz-Show, bei der sie Fragen über den Touchscreen-Monitor beantworten kann. Auf der letzten Reise hat sie es schon in Runde 5 geschafft. Dort könnten Sie heute weitermachen. Oma lehnt die Vorschläge ab und möchte das Ende des Filmes sehen, bei dem sie gestern Abend Zuhause vor dem Fernseher eingeschlafen ist. Oma nennt den Titel und spult, durch das Drücken der Symbole auf dem Touchscreen, den Film an die entsprechende Stelle vor.

Um den Film im Abteil zu hören, braucht Oma keine Kopfhörer. Die Audiodaten werden, nach Omas Einwilligung, direkt auf ihr Hörgerät übertragen. Oma findet das sehr praktisch.

Nachdem Oma in Flensburg in die Deutsche Bahn umgestiegen ist, schafft es der Zug nicht, rechtzeitig in Hamburg anzukommen. Oma wird ihren Anschlusszug nach Berlin verpassen.

15 Minuten vor Ankunft informiert der Kundenservice der Deutschen Bahn Oma über ihr Telefon und in ihrer Muttersprache (Oma kommt ja aus Dänemark) über die Situation und gibt Oma die Fahrtänderung bekannt.

Bahn: „Sehr geehrte Frau Jansen, leider . . . , wir haben Ihnen bereits einen Sitzplatz im ICE 123 reserviert. . . Ihre neuen Reisedaten werden jetzt auf Ihr Telefon übertragen . . . „

Die alten Reisedaten, die sich auf Omas Telefon befinden, werden automatisch gegen die neuen Daten ausgetauscht. Oma ist beruhigt und braucht das Bahnpersonal nicht mehr zu fragen. Bei Fragen schaut sie sich einfach die neuen Reisedaten auf ihrem Handy an.

4 Warten in Hamburg

In Hamburg angekommen, möchte sich Oma erstmal ein Kreuzworträtsel kaufen. Da sie den Hamburger Hauptbahnhof nicht kennt, hilft ihr das Mobiltelefon weiter. Nach der Anfrage von Oma sucht das Telefon über den Bahnhofs-Server, der immer aktuelle und sehr detaillierte Informationen über den Bahnhof besitzt (z.B. defekte Rolltreppen, aktuelle Baustellen usw.) einen Zeitungsladen, den Oma gut erreichen kann. Das Handy zeigt ihr dabei die Wegstrecke auf dem Display über eine simple „Kompassnadel“ an. Oma liebt so einfache Technik.



Abbildung 3: Statt per Funk wird per „Laserstrahl“ bezahlt

Am Zeitungsladen angekommen, kauft Oma nun ihr Lieblingskreuzworträtsel und einen Schokoriegel. Da sie dem „Funk“ beim Bezahlen nicht traut, zahlt sie mit dem Handy über die optische Schnittstelle. Sie richtet dazu, den im Mobiltelefon eingebauten „Laserpointer“, auf die Empfangsfläche der Kasse. Der Fingerabdruck-Sensor auf ihrem Handy erkennt, dass es Oma ist, die bezahlt und erlaubt den Geldtransfer. Besonders praktisch ist dieses Bezahlverfahren bei Getränke- und Briefmarkenautomaten. Passendes Kleingeld wird nicht mehr benötigt.

Um die Wartezeit auf dem Bahnhof zu überbrücken, geht Oma in die „Gäste-Lounge“ der Deutschen Bahn und sucht sich eine ruhige Ecke. Aber nicht um zu schlafen, sondern um ihren „interaktiven Tai-Chi Kurs“ fortzusetzen. Dazu legt sie das Telefon gut sichtbar auf den Tisch, der neben der Wand steht, und startet das Programm mit dem Sprachbefehl „Bitte mein Fitnessprogramm starten“. Das Handy reagiert und projiziert, ähnlich wie ein Beamer, den Tai-Chi-Lehrer auf die weiße Tapete der Zimmerwand. Gleichzeitig filmt die Stereo-Handykamera Oma bei ihren Übungen. Durch die Stereo-Handykamera wird Oma in 3D gefilmt.

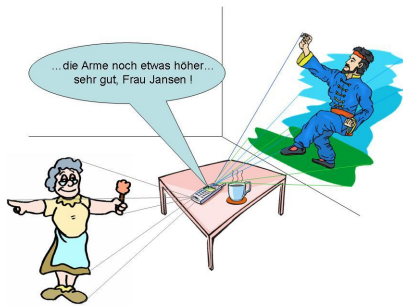


Abbildung 4: interaktiver Tai Chi Kurs inkl. Bewegungsanalyse

Deshalb ist eine gute Bewegungserkennung möglich. Wenn Oma z.B. die Übungen nicht korrekt nachahmt, korrigiert der virtuelle Trainer Omas Haltung.

„... Bitte die Arme etwas höher und den Kopf gerade, sehr gut, Frau Jansen...“

Die Sprache des virtuellen Trainers wird dabei direkt in Omas Hörgerät übertragen. Dadurch bleibt die Ruhezone in der „Gäste-Lounge“ auch für die anderen Gäste ruhig.

5 Die Weiterfahrt

Nachdem Oma, nach ca. 1.5 Stunden Wartezeit in Hamburg, in den Ersatzzug eingestiegen ist, bestellt sie über ihr Telefon im Bord-Bistro einen Kaffee und einen kleinen Kuchen. Das Telefonat wird gleich, zugintern, an das Bord-Bistro weitergeleitet. Über die übermittelten Daten, weiß das Bistro-Personal an welchen Platz es die Bestellung bringen soll. Außerdem weiß das Personal, dass Oma bereits „Reiseschwierigkeiten“ hatte. Daher sind Kaffee und Kuchen, als „Entschädigung“, gratis.

15 Minuten vor Ankunft in Berlin, bekommt Oma eine Videonachricht auf ihr Handy. Die Nachricht wird,



Abbildung 5: Oma wird freudig erwartet.

nach Omas Einwilligung, auf dem Bildschirm ihres Sitzplatzes dargestellt, da dieser größer ist als das Handydisplay.

Es ist ein Taxifahrer vom SENIORPLUS-SERVICE. Er ist am Bahnsteig angekommen und wird Oma zu ihrer Tochter fahren. Omas Koffer hat er bereits von der Sammelstelle im Bahnhof abgeholt und in den Kofferraum verladen. Der Taxifahrer kann sogar, Welch ein Zufall, ein bißchen Dänisch. Oma freut sich.

6 Die Ankunft

Nachdem Oma glücklich und entspannt bei ihrer Familie angekommen ist, ruft eine Mitarbeiterin vom Call-Center der dänischen Bahn an. Es ist die gleiche Frau von letzter Woche. Sie entschuldigt sich für die Unannehmlichkeiten und verspricht Oma einen Reisegutschein als Entschädigung.

Nie hätte sich Oma vorstellen können, dass SEAMLESS MOBILITY von Motorola so angenehm sein kann.

- ENDE -