

<http://www.futuremynd.de/smarte-mobilmachung/>

Von Maïke Strudthoff

Smartphone und Zukunft:

Smarte Mobilmachung

Telefon war gestern, heute greift man zum Smartphone. Auch jenseits des drahtlosen Telefonierens unterstützen uns die digitalen Alleskönner immer stärker – in Alltagssituationen wie auch auf Reisen. Und doch ist das erst der Anfang. Was wird uns diese smarte Form der „Mobilmachung“ noch bescheren?



Der Mensch muss sich in einer zusehends komplexen Umwelt immer schneller zurechtfinden. Dabei helfen ihm intelligente Anwendungen, die unser beschleunigtes Leben einfacher machen können. Schon heute stehen jedem Handy-Besitzer zahlreiche, völlig unterschiedliche Apps zum Download zur Verfügung. Am interessantesten insbesondere für Reisende sind solche, die ihm in fremder Umgebung Orientierung verschaffen, ihn also hinsichtlich der Anforderungen seiner jeweiligen Umgebung bestmöglich integrieren. Schon heute zeigt uns

„Google Maps“ den Weg, ein „Store Locator“ findet die nächstgelegene Filiale eines Shops, „Trip Advisor“ hilft, ein gutes Hotel zu finden, und die dazugehörige Stadterkundung liefert ein „City Guide“. Und auch die Apps der Deutschen Bahn oder der Lufthansa gehören zu den beliebtesten Downloads.

Die mobile Revolution kommt noch

Die kleinen Apps bzw. das mobile Web sind längst Realität. In Zukunft werden sich dazu noch gänzlich neuartige mobile Services gesellen, an die wir heute kaum schon denken. Das Smartphone ermöglicht dabei erstmals eine sinnvolle Verknüpfung zwischen der realen Welt und dem Internet. Es bildet praktisch das Verbindungskabel zwischen beidem. Was könnte das konkret bedeuten? Drei Zukunftsszenarien:

Autoschlüssel öffnet Hotelzimmer

Wer auf Geschäftsreise kurzfristig ein Hotelzimmer sucht, möchte meist, dass alles schnell und unkompliziert funktioniert. Im Auto unterwegs, könnte das Navigationssystem zukünftig nach eigenen Präferenzen ein Zimmer suchen und buchen. Das Auto kennt dann bereits die Adresse, und die Zimmernummer wird angezeigt. Der zugehörige Zimmerschlüssel lädt sich automatisch auf den Autoschlüssel und ermöglicht Zutritt, ohne an der Rezeption anstehen zu müssen. Beim Check-out übernimmt dann das Smartphone die letzten Fragen und regelt die Bezahlung inkl. Rechnungsversand. Schnell und unkompliziert – ohne Wartschlangen, ohne Papierabrechnung. Zum Beispiel BMW arbeitet an solchen Services, oder das Hotel Clarion in Stockholm hat den Zimmerschlüssel im Handy schon getestet.

Der Reiseführer am Flughafen

Kennt man sich an einem Flughafen nicht aus, können schnell Stressmomente aufkommen. Wo parken? Wo ist mein Gate? Kann ich noch etwas essen? Wo ist das Taxi? Zukünftige mobile Services könnten hier Abhilfe verschaffen. Das Navigationsgerät leitet dann direkt zum vorreservierten Parkplatz, der auch direkt über das Handy bezahlt wird. Oder das Handy wickelt die Mietwagenrückgabe ab. Weiter geht es per Indoor-Navi, die den Weg zum Gate zeigt. Diese weiß auch, dass noch genug Zeit für einen Kaffee ist und schickt gleich ein Sonderangebot vom Lieblings-Coffee-Shop. Die Fluggesellschaft weiß inzwischen schon automatisch, dass der Fluggast sich im Terminal befindet, und der Boarding-Pass ist sowieso im Handy gespeichert. Bevor die Maschine startet, kommt noch eine beruhigende SMS: „Ihr Koffer wurde verladen und befindet sich jetzt im Flugzeug.“ Nach der Ankunft stehen neben dem Gepäckband interaktive Terminals mit Informationsangeboten der Stadt. Schnell kann man noch durch Berührung des Bildschirms mit dem Handy zwei Apps runterladen, die einen Stadtrundgang mit Restauranttipps im Hotelviertel anbieten. Dann mit dem Koffer ins Taxi, das per Smartphone bezahlt wird, und ab ins Hotel. Dort treffen wir dann vielleicht wieder den Zimmerschlüssel im Handy ...? Der Flughafen Charles de Gaulle Paris bietet bereits Indoor-Navigation-Services an. Und Apple kündigte kürzlich eine neue iPhone App namens „Passbook“ an, die es ermöglichen wird, Tickets zu verwalten.

In der Fremde wie zu Hause

Das dritte Beispiel eines zukünftigen Mobilhelfers ermöglicht eine effizientere Orientierung an fremden Orten. Hierzu kann man einen mobilen Service der französischen Post anführen, der im Zentrum von Paris getestet wird. Auf jedem Postkasten im 4. Arrondissement befindet sich dort ein Aufkleber, der bei Annäherung eines NFC-fähigen Smartphones automatisch

gelesen werden kann. So findet man die nächstgelegene Postfiliale oder einen Briefkasten mit Spätlieferung. In Zukunft soll dieser Service auch den schnellsten Weg zu einer bestimmten Adresse (ob mit Bus, Taxi, Metro oder Mietfahrrad) finden und kann dabei Bedingungen berücksichtigen. Will man also noch einen Strauß Blumen und eine Flasche Wein zu einer Verabredung mitbringen, sucht der Service die beste Route und zeigt die zur Uhrzeit noch geöffneten Geschäfte für die gewünschten Einkäufe an. Wenn es dann soweit ist, könnte sich sozusagen jedermann in Paris „wie zu Hause“ fühlen.

Schneller, einfacher, besser

Wie genau die besten mobilen Services der Zukunft aussehen werden, kann man heute noch nicht genau sagen. Tests und Experimente müssen unter Beweis stellen, welche Angebote von den Nutzern am besten akzeptiert werden. Denn nicht die technologischen Möglichkeiten sollten das Leitmotiv sein, sondern der Mehrwert für den Kunden muss klar im Vordergrund stehen. Dann wird das Smartphone in Zukunft wie ein Schweizer Messer für den Reisenden werden. Maïke Strudthoff ist Analyst, Autorin und Consultant mit Spezialisierung auf Mobile-Services-Innovationen und Customer-Centricity-Themen. Sie analysiert für Unternehmen die Auswirkungen technologischer Entwicklungen und begleitet Innovationsprojekte. Auf mobile-zeitgeist.com schreibt sie über mCommerce und mPayment.