



Die organisierte WELT

BIRGIT GEBHARDT // Trendexpertin

Für die Präsentation verließ sie ihre Home Base, anstatt sich – wie die letzten drei Tage in der heißen Endphase – virtuell und als Avatar gespielt zur Zusammenarbeit mit den anderen zu treffen ... Wie sieht der Agenturalltag von morgen aus? In einer fiktiven Story begleitet Trendexpertin Birgit Gebhardt ihre Heldin Jeanne durch einen ganz normalen Arbeitstag im Jahr 2037.

J

Jeanne schlug die Augen auf.

Irgendwelche Lichter und Klänge hatten sie geweckt. Das Bett fuhr hoch und Kaffeeduft stieg ihr in die Nase. Ihr Care-Robot begrüßte sie mit einem aufmunternden Maschinengrinsen und zeigte ihr die Garderobe, die er entsprechend ihrer Fashion Flatrate für sie bereitgelegt hatte. Schlagartig fiel ihr der Präsentationstermin ein und sie hechete ins Bad. Ihre Nervosität verflog mit den Biowerten, die nach dem Toilettengang am Spiegel erschienen: alles im grünen, nahezu blau-coolen Bereich. Zeit für das Müsli blieb auch, die wichtigsten Nachrichten verfolgte sie am Badezimmerspiegel von der Dusche aus. Am Frühstückstisch saßen schon ihre beiden Kids und ließen sich von ihrem Monster-Robot das Müsli mit genetisch und hormonell abgestimmter Nahrungsergänzung servieren. „Schau mal, ich hab ihm einen Zopf geflochten!“, krächte Lilli und verwies auf die zusammengeknöteten Fühler. „Schätzchen, ich glaube, die Sensoren muss er bewegen können, sonst rollt er über dein Spielzeug.“ Jeanne hatte den Satz noch nicht mal zu Ende gesprochen, als Ben mit heroischer Miene aufsprang und freudig das Werk der Schwester zerstörte. Glücklicherweise vollführte der kleine Monster-Robot gleich darauf einen seiner Freudentänze, die Lilli immer herrlich amüsierten. Während er mit ihr zur Garderobe tanzte, um sie langsam in Richtung Schule zu bugsiern, signalisierte ein kurzer Abgleich mit ihren gemeinsamen freien Zeitfenstern für heute Family Time von 5 bis 10 p. m. Jeanne freude über die Zeit mit den Kindern quitierte Ben mit Gemeale, weil er lieber mit Arno gespielt hätte.

Sie versprach eine angemessene Entschädigung, ließ sich die Überwachungs-App von beiden freischalten, küsste ihre Kids und gab ihrem virtuellen Assistenten den Auftrag, Vorschläge für das Freizeitprogramm zu liefern. Als Retourne erhielt sie die heutigen Zugangscodes und das jüngste Update zum Kunden, den es heute zu überzeugen galt. Ihr Chip unter der Haut am Handgelenk blinkte. Sie musste los.

Für die Präsentation verließ sie ihre Home Base, anstatt sich – wie die letzten drei Tage in der heißen Endphase – virtuell und als Avatar gespielt zur Zusammenarbeit mit den anderen zu treffen. Für intensive Meetings versuchten immer alle, physisch anwesend zu sein, weil die Nähe doch mehr Spirit und Gruppendynamik übertrug als die Zusammenarbeit via Holografie oder an Mega-Screens. Jetzt stimmte sie mit Rahild und Torben an der Windschutzscheibe im Auto die letzten Details ab, die ihre jeweiligen virtuellen Assistenten beim Korrekturabgleich als Verbesserungsvorschläge bereithielten. „Hier! Mein virtueller Assistent hat rausgefunden, dass das Gelb in der Hintergrundfarbe schon mal vor fünf Jahren bei Kampagnen verwendet wurde!“, rief Torben. „Ist das jetzt gut oder schlecht?“, fragte Rahild in die Runde. Die Farbpsychologie fiel eigentlich in Jeanne's Gebiet, und noch während sie sich über ihren virtuellen Assistenten ärgerte, der scheinbar die Kampagnenhistorie nicht weitreichend genug abgeklopft hatte, kamen von ihm prompt Social-Media-Daten, die belegten, wie gut die Kampagne damals ankam und dass besonders der Farbkanon Gelb mit Hellblau überall gepostet und bis auf T-Shirts und Kissenbezüge abstrahiert übertragen wurde. „Wieso hast du mir das nicht vorher geliefert?“, fragte Jeanne ihren virtuellen Assistenten. „Wir hätten daraus eine regelrechte Retro-Strecke machen können!“ „Torbens Bot hat sich erst gestern Nacht in die Kundendaten hacken können, bei denen das herauskam. Ich konnte erst heute früh die Farbrecherche beginnen“, antwortete ihr virtueller Assistent und sendete einen kühlenden Impuls an ihre Handgelenke. „Okay, das passt doch auch so“, meinte Rahild. „Es muss ja nicht gleich die Retro-Kiste sein, zumal wir ja nicht nur Gelb-Hellblau haben, sondern auch noch das Burgund. Wir bleiben bei unserer Idee und den Farben und wissen jetzt einfach um die Wirkung. Argumentativ sind das jetzt keine Hintergrundfarben mehr, sondern schlichtweg Farbcodes, die funktionieren werden.“ Noch während sie an ihrer Argumentationslinie feilten, trafen über Rahilds virtuellen Assistenten die Ergebnisse der ersten Evaluierung ein. Sie jubelte über das positive Feedback der letzten 48 Stunden, das ein Spinnendiagramm nahezu vollständig ausfüllte. „These und Entwurf mit frischen Daten bestätigt! Was will man mehr?“, freute sich auch Torben. Nur Jeanne wurde immer mulmiger zumute. „Heißt das, unser Entwurf ist draußen, bevor der Kunde ihn abgesegnet hat?“ „Nicht wirklich. Ich habe damit nur einige Early-Adopter-Foren gefüttert“, versuchte Rahild zu besänftigen. „Na, aber die sind doch die Multiplikatoren!“ „Sie mussten eine 2-wöchige Sperre akzeptieren, bevor sie voten konnten, okay?“ Jeanne hätte zwar gern noch eingewendet, dass die Evaluierung damit überhaupt nicht repräsentativ sei, aber sie verkniff sich das. Es würde ihr von Rahild und Torben nur schlechte Bewertungen einbringen, wenn sie hier weiter die Bedenkenträgerin im Team wäre. Prompt spürte sie einen weiteren kühlenden Impuls an ihren Handgelenken und beruhigte sich.

Das Auto setzte sie direkt an der Parkseite des Headquarters ab, wo Cafés, Restaurants und Co-Working-Spaces die Besucher im Erdgeschoss und Hochparterre mit Terrassen und begrünten Loggien in Empfang nahmen. Während alle drei die im Interieur dezent versteckten Zugangsschleusen passierten, fiel Torben plötzlich zurück. Er starrte abwesend geradeaus und musste gerade

Für intensive Meetings versuchten alle, physisch anwesend zu sein, weil die Nähe mehr Spirit und Gruppendynamik übertrug als die Zusammenarbeit via Holografie oder an Mega-Screens.

eine Live-Übertragung auf seine Kontaktlinse bekommen haben. „Ich muss mich kurz ausklinken, mein Sohn ist da in irgendeine Streiterei auf dem Schulhof verwickelt. Ich muss das noch schnell regeln, ich komm' nach!“ Er ließ sich in einer Touch-down-Nische nieder und spulte jetzt wahrscheinlich den Hergang zurück, um sich ein Bild zu machen. Wie Jeanne war auch er alleinerziehend, und sein jüngerer Sohn Paul wusste Torbens Schuldgefühle gnadenlos auszunutzen. Auch während der Projektzusammenarbeit hatte es ständig Unterbrechungen gegeben, weil Torben meinte, er müsste zum Wohle seines Sohnes intervenieren. Das Ergebnis war, dass Pauls schulische Leistungen wegen mangelnder sozialer Kompetenz abgewertet wurden und Torben immer weiter im Status als Helikopter-Vater aufstieg.

So passierten Jeanne und Rahild zu zweit die nächsten Treffen und Atrien, Konferenzräume, Kreativ- und Testlabore, wie ihnen ihr Navigationssystem verriet. Am Eingang zum Medienraum empfing sie ein älterer sportlicher Herr aus Fleisch und Blut. Die beiden jungen Frauen wunderten sich. So ein leibhaftiger Empfang war selten geworden. Wie der Datenabgleich verriet, handelte es sich bei Herrn Winter um den persönlichen Assistenten von Frau Lahore, der Entscheidungsträgerin, der ihre heutige Präsentation auf Kundenseite gelten sollte. Ein wichtiger Termin hatte sie leider vorzeitig nach Chicago aufbrechen lassen. „Sie wird aber versuchen, die entscheidenden Passagen mitanzuschauen und sich in die Diskussion einzuklinken“, erklärte Herr Winter, der von nun an lieber Kai genannt werden wollte, und lud sie ein, in der Raummitte auf Stehhockern Platz zu nehmen. Ein Roboter mit einem Mini-Getränkeautomaten vor dem Bauch bot Espresso, Energiedrinks oder Kokoswasser an, und während Rahild sich für Torbens Verzögerung entschuldigte, freute sich Jeanne über den Medienraum. Zwar gab es in fast jedem Team- und Konferenzraum Übertragungs-Screens und Holografie-Simulationen, doch in diesem Zylinder, der nur Licht von oben erhielt, konnte



DIE BAHNBRECHENDE ERFINDUNG DER NANNY- UND HAUSHALTSROBOTER ANFANG DER 2020ER-JAHRE WAR UND IST EIN WAHRER SEGEN FÜR ALLEINERZIEHENDE MÜTTER UND VATER. OHNE IHRE TATKRÄFTIGE HILFE WÄRE ICH LANGST DURCHGEDREHT.

Er starrte abwesend geradeaus und musste gerade eine Live-Übertragung auf seine Kontaktlinse bekommen haben.

man in jede beliebige Hintergrundszenerie eintauchen. Als Torben endlich angetrabt kam, schritten Jeanne, Rahild und Kai gerade die Projektetappen ab, die sich an der Wand wie ein Parcours darstellten. Über der Tür, durch die Torben eintrat, hing ein Damoklesschwert ihre Deadline und der geplante Launch-Termin, dem Kai noch einen zweiten für die langsameren TV-Medien hinzufügte. Rahild ging offensiv auf das Angebot ein und schickte ein paar Clips auf die Wand, die ihr virtueller Assistent mit Einschalt- und Kaufquoten unterlegte. Der Ad-hoc-Einsatz wurde anerkannt. Kai würde sie auch für die klassischen Medien im Hinterkopf behalten. Bevor es offiziell wurde, verwies Kai auf das Aufzeichnungssystem, das die Präsentation dokumentieren würde und bei dem die Keyfacts von Bots auf fünf Minuten verdichtet würden. „Ich nehme an, Sie stehen alle drei zur Verfügung, sollten sich Rückfragen ergeben?“ Sie stimmten der gängigen Praxis zu, auch wenn das bedeuten konnte, mitten am Tag oder in der Nacht plötzlich zu einem Entwurf Stellung beziehen zu müssen.

Jeanne virtueller Assistent hatte die Zeit genutzt, um die Präsentation auf den 360°-Radius umzuformatieren. Es klappte: Unter ihren Füßen schien plötzlich Sand zu rieseln, und hinter Rahild und Kai rollte die Brandung heran. Das Soundsystem reagierte fantastisch, und die Simulation war beeindruckend. Dank der Vielzahl von Bildern, die Jeanne in ihrem Instagram-Account hatte, konnte sie auch die Festivalatmosphäre, die Bergtrekkingtour und die Promenade an der Côte d'Azur auf den 30 zylindrischen Metern locker auferstehen lassen. Gerade als sie am Beispiel der Promenade die diversen Touch Points mit der Marke vorstellten, summte es plötzlich im Raum und eine Holografie baute sich zwischen ihnen auf: Frau Lahore kam hinzu. Ihre blauen Haare glänzten im simulierten Sonnenlicht. Perfekt gestylt grüßte sie in die Runde, bewegte sich schnell von Touch Point zu Touch Point,

wobei ihre federnden Sprungschuhe schneller waren als ihre holografische Übertragung, was zu merkwürdigen Verzerrungen führte. Sie schien sehr angetan und stellte noch einige Fragen zu Targeted Ads und inhaltlichen Services, die in Paid Content verwandelt werden könnten. Rahild machte die Wirkungseffekte transparent und verwies auf die erste Evaluation, die hervorragendes Feedback eingebracht hatte. Torben erläuterte die Varianten der Nutzerinteraktion und Identifikation und bot Jeanne die Vorlage, um auf die Markenennung abzuzeilen. Jeanne ließ die Farben verstärken, zoomte Shooting-Motive, modische Accessoires und Stills als Homedeko heran und versetzte die Anwesenden in die Nutzerperspektive zu Hause, in ein Dating-Restaurant, in eine Hochgeschwindigkeitsbahn sowie in ein Science Center, wo sie jedes Mal die Verwandlung der Atmosphäre durch den aktivierten Touch Point erleben konnten.

„Das war mega!“, lobte Torben sie kurze Zeit später beim Lunch, den die drei noch gemeinsam in einem der Terrassenrestaurants mit Blick zum Park einnahmen. Sie saßen oben auf der Galerie und blickten durch die geöffneten fünf Meter hohen Scheiben in den exotisch angelegten Park. Ein lang gestrecktes Wasserbecken kühlte die Luft ab, die hereinwehte, und vor ihnen standen irgendwelche healthy fancy Drinks als Markengruß des Headquarters. „Ich bin auch erleichtert, dass es so gut lief“, erwiderte Jeanne. „Vielleicht etwas schade, dass sie nicht physisch anwesend war, aber immerhin konnten wir in dem Raum den maximalen Effekt erzeugen. Und sie hat den Entwurf bis Leistungsphase vier eingekauft. Gratulation, Leute!“ Maretee, Ayran und Kokoswasser trafen sich in der Tischmitte. „Okay, Feedbackrunde!“, läutete Rahild den längst fälligen Programmpunkt ein. Sie schauten jeder auf das Resümee ihres virtuellen Assistenten, der ihre Performance hinsichtlich persönlichen Engagements,



Verlässlichkeit, Ideen-Inputs, Pragmatismus, Umsetzungsqualität, Aufwand/Kostenfaktors und sozialer Kompetenz bewertet. Teilweise ergänzten sie Erklärungen oder Hinweise, wobei es Rechtfertigungen unbedingte zu vermeiden galt und bei den Hinweisen ein hohes Maß an Empathie gefragt war. Sie erreichten fast alle die volle Punktzahl, nur bei Torben litt das Ergebnis durch die vielen Unterbrechungen, die sein Sohn verursacht hatte. „Ich weiß, da muss ich besser werden, aber ich kann Pauls Signale nicht einfach ignorieren“, seufzte er. „Ja, sicher“, antwortete Jeanne, „und trotzdem ist es doch gut, die eigene Wahrnehmung mal gegen einen objektiveren Blick einzutauschen. Schau dir doch mal an, wie Paul von seinem virtuellen Assistenten beurteilt wird, vielleicht hilft das bei der Einschätzung.“ „Was? Nein! Kommt gar nicht infrage. Dann würde ich ja dem virtuellen Assistenten mehr vertrauen als meinem Sohn!“, empörte sich Torben. „Aber du hast doch sicher den Hergang der Streiterei von ihm abgerufen?“, fragte Rahild. „Schon, aber nur in der

Kamerafunktion, ohne Kommentare. Ich muss doch auch die Privatsphäre meines Sohnes akzeptieren!“ „Ach komm, Torben! Du hackst dich hier in die Kundendatenbank und erzählst was von Privatsphäre, die es zu schützen gilt?“ Wenn Jeanne eines hasste, waren es selbstgerechte Typen mit scheinheiligen Moralvorstellungen. Prompt kam der kühlende Impuls und durchströmte ihre Hände. „Jaja. Kein Grund, hier gleich angriffslustig zu werden“, folgte sie dem Hinweis ihres virtuellen Assistenten. „Ich stelle ja immer wieder fest, dass mein virtueller Assistent mich und meine Familie besser kennt als ich mich selbst oder ich sie“, zuckte Rahild die Schultern. „Ich kann gar nicht aufzählen, wie viele Missverständnisse, Zerwürfnisse und Streitigkeiten wir vermeiden haben, weil wir die kleinen virtuellen Helfer als Back-up zum Geraderücken und Nachfragen wie ein permanentes Hintergrundrauschen einsetzen. Und das Beste daran ist“, grinste Rahild in die Runde, „ich muss mich nicht damit beschäftigen!“ Ein LED begann langsam am Tisch zu pulsieren und kündigte nächste Gäste an. Ihr Voucher war aufgebraucht, und es war ohnehin Zeit zum Aufbruch. Weil keine Hilfskraft zum Abräumen kam, warfen sie Geschirr und Essensreste selbst in den Komposter. Ihre virtuellen Assistenten würden innerhalb der folgenden Woche einen Chat für die nächsten Schritte aufsetzen. Sie riefen sich noch ein paar Nettigkeiten zu, während für Rahild schon eine Mitfahrgelegenheit hielt, Torben sich ein E-Board und Jeanne sich ein Fahrrad schnappte.

Das Freizeitprogramm mit den Kids tat Jeanne gut. Sie ließen sich durch die Space World treiben, und Jeanne freute sich, die beiden nach den anstrengenden zwei Wochen mal wieder etwas länger um sich zu haben. Ben bestaunte die Nachbildungen der Raketen und Weltraum-Shuttles und löste im Cockpit im Chat mit einem ehemaligen Raumschiffpiloten kleine Rätsel, während Lilli mit zwei anderen Kindern die Weltraumstation einrichtete.

Als sie wieder draußen in der Sonne standen, führte sie ihr Navi ein paar Meter weiter ans Flussufer, wo ihr niedlicher Monster-Robot schon mit einem Picknick wartete. Er verteidigte gerade die ausgebreiteten Nahrungsmittel gegenüber einem städtischen Roboter, der hier Abfälle einsammelte und diese Arbeit nach ihrem Picknick genau an dieser Stelle weiterbetreiben würde.

Zu Hause kuschelte sich Jeanne noch zu ihren beiden Kindern auf die breite Schlafliede, ließ sie vom Tag erzählen, aktivierte die Glühwürmchen an der Zimmerdecke und wartete, bis die wiegenden Bewegungen die beiden in den Einschlafmodus brachten. Als sie sich von den Glühwürmchen den Weg hoch ins Bad und in ihr Schlafzimmer leuchten ließ, erreichte sie ein Call. Eine ältere Dame saß vor einem transluzenten Bildschirm, hinter ihr ein paar Hochhäuser und großer See. Auf dem Bildschirm erkannte sie ihre Präsentation, Jeanne virtueller Assistent signalisierte Chicago und Frau Lahore. „Aha, dann war das vorhin ihr Avatar, und sie sitzt mir jetzt gegenüber, im Rücken den Michigan Lake“, konstruierte Jeanne in Gedanken. Sie bekamen eine gute Verbindung, die Stimme von Frau Lahore war immerhin dieselbe wie am Vormittag und die Rückfrage eine Kleinigkeit. Sie zeichnete die Zusammenfassung des Calls, die ein Bot im Auftrag von Frau Lahore angefertigt hatte, frei und als einsehbar für Rahild und Torben. Morgen würden sie die offizielle Auftragsbestätigung erhalten. Sie schloss zufrieden die Augen. Jeanne konnte sich nicht vorstellen, dass Agenturleute diesen stressigen Job früher mal ohne virtuelle Assistenten, Haushaltsroboter und intelligente Umgebungen gewuppt haben sollen.

Als sie wieder draußen in der Sonne standen, führte sie ihr Navi ein paar Meter weiter ans Flussufer, wo ihr niedlicher Monster-Robot schon mit einem Picknick wartete.