

1. Problemformulierung

- Das Besuchermanagement:
 - + basiert auf einem alten Intranet-System
 - + ist träge, papierlastig und stark dezentral organisiert
- Sicherheitsdienst & Facility Management:
 - + unklare Besucherströme
 - + Staus an der Einfahrt
 - + fehlende Voranmeldungen
 - + manuelle Ausweisprüfungen
 - + steigende Sicherheitsvorfälle

2. Symptome & Messgrößen

- **Wartezeit an der Zufahrt für Lieferanten:**
 - + Wert: bis zu 10 Minuten
 - + Quelle: „Die Wartezeit an der Zufahrt kann für Lieferanten in Stoßzeiten bis zu 10 Minuten dauern.“
- **Voranmeldequote von Besuchern:**
 - + Wert: ca. 30%
 - + Quelle: „Momentan beträgt die Quote um die 30 %.“
- **Ladezeit des Intranet Portals:**
 - + Wert: bis zu 6 Sekunde
 - + Quelle: „Die Ladezeit beträgt bis zu 6 Sekunden.“
- **manuelle Ausweisprüfungen:**
 - + Wert: > 65%
 - + Annahme: basiert auf 30% Voranmeldungsquote & zusätzliche manuelle Prüfungen, die zu Walk-In Staus führen
- **Großer Standort:**
 - + Wert: über 90 ha Fläche mit 400 Unternehmen und 12.000 Beschäftigten
 - + Quelle: „Auf über 90 ha arbeiten rund 400 Unternehmen aus Produktion, Mobilität, KI und Logistik. Täglich pendeln ca. 12.000 Beschäftigte ein“
 - erschwert die manuelle Kontrolle

3. Problemidentifikation (Stakeholder - Sicht)

a) Besucher

- umständliche Ausweisprozess
- lange Wartezeit
- Termine können nicht eingehalten werden

b) Lieferanten

- Wartezeit an der Zufahrt in Stoßzeiten bis zu 10 Minuten

c) Sicherheitsdienst

- zusätzlicher manueller Prüfaufwand
- Rückfragen bei fehlender Voranmeldung
- Staus durch Walk-in
 - Stress in Stoßzeiten

d) Facility Management

- unklare Besucherströme
- eingeschränkte Planbarkeit
- ineffiziente Ressourcennutzung

4. Prozessbeschreibung (Aktuelle Ablauf)

- 1) Besucher oder Lieferanten kommen am Campus an
- 2) Anmeldung an der Zufahrt beim Sicherheitsdienst
- 3) Überprüfung der Anmeldung im Intranet-System
- 4) Bei fehlender Anmeldung: Rückfrage beim jeweiligen Unternehmen
- 5) Manuelle Ausweisprüfung
- 6) Ausstellung eines Besucherausweises
- 7) Wartezeit bei hohem Aufkommen oder Rückfragen