

PROBLEMIDENTIFIKATION

1. Ausgangssituation (Ist-Zustand)

Der Innovationscampus „TechPort Berlin“ ist ein großflächiger Standort mit einem hohen täglichen Besucher- und Lieferantenaufkommen. Neben rund 12.000 Beschäftigten halten sich regelmäßig externe Gäste, Projektpartner sowie Lieferanten auf dem Gelände auf. Vor diesem Hintergrund ist ein professionelles, effizientes und sicheres Besuchermanagement eine wesentliche Voraussetzung für den reibungslosen operativen Betrieb des Campus.

Aktuell basiert das Besuchermanagement auf einem veralteten, intranetbasierten System, das stark papierlastig und dezentral organisiert ist. Die bestehenden Prozesse sind historisch gewachsen und wurden nicht an die heutige Größe, Komplexität und Dynamik des Campus angepasst. Eine zentrale, durchgängige Steuerung und Transparenz der Besucherströme ist im Ist-Zustand nicht gegeben.

2. Beschreibung des Kernproblems

Das zentrale Problem besteht darin, dass die bestehenden Prozesse zur Steuerung von Besuchern und Lieferanten ineffizient, intransparent und nicht skalierbar sind. Das aktuell eingesetzte System unterstützt weder eine verlässliche digitale Voranmeldung noch einen standardisierten und zeiteffizienten Check-in-Prozess. Infolgedessen entstehen Verzögerungen, Medienbrüche zwischen digitalen und analogen Arbeitsschritten sowie ein hoher manueller Aufwand für die beteiligten Organisationseinheiten.

Besucher melden sich häufig erst spontan vor Ort an und müssen sich manuell ausweisen. Der Sicherheitsdienst ist dadurch gezwungen, Identitäten zu prüfen und Rückfragen bei den zuständigen Unternehmen oder Mietern zu stellen. Diese Vorgehensweise führt insbesondere zu Stoßzeiten zu Engpässen an den Zufahrten und erhöht den Koordinations- und Kommunikationsaufwand erheblich.

3. Aktueller Ablauf der Besucherabwicklung (Ist-Ablauf)

Im aktuellen Betrieb erfolgt der Besucher- und Lieferantenprozess überwiegend manuell und reaktiv. Besucher treffen häufig ohne vorherige digitale Anmeldung am Campus ein. Beim Eintreffen an der Zufahrt erfolgt zunächst eine manuelle Erfassung der Besuchsdaten. Anschließend muss der Sicherheitsdienst das bestehende Intranet-System aufrufen, um Informationen zu prüfen oder Rückfragen bei den zuständigen Unternehmen zu stellen. Erst nach erfolgreicher manueller Identitätsprüfung wird der Zutritt gewährt.

Dieser Ablauf ist zeitintensiv, fehleranfällig und insbesondere bei hohem Besucheraufkommen nicht skalierbar. Medienbrüche zwischen digitalen und analogen Arbeitsschritten sowie fehlende Vorabinformationen führen dazu, dass sich Warteschlangen bilden und zusätzliche Koordinationsaufwände entstehen.

4. Symptome und messbare Auswirkungen

Die beschriebenen strukturellen Defizite lassen sich anhand mehrerer klar identifizierbarer Symptome und Kennzahlen konkretisieren:

- **Lange Wartezeiten an der Zufahrt:**
Insbesondere zu Stoßzeiten müssen Besucher und Lieferanten bis zu **10 Minuten** warten, bevor sie Zutritt zum Campus erhalten.
- **Geringe Voranmeldequote:**
Der Anteil vorab angemeldeter Besucher liegt derzeit bei lediglich **ca. 30 %**, was auf eine geringe Nutzung und Akzeptanz der bestehenden digitalen Möglichkeiten hinweist.
- **Unzureichende Systemperformance:**
Die Ladezeit des bestehenden Intranet-Portals beträgt bis zu **6 Sekunden**, wodurch sich der Check-in-Prozess zusätzlich verzögert.
- **Unklare Besucherströme:**
Aufgrund fehlender Transparenz über erwartete Besucher entstehen Staus, Rückfragen sowie organisatorische Unsicherheiten im täglichen Betrieb.
- **Hoher Anteil manueller Ausweisprüfungen:**
Schätzungsweise erfolgen **über 65 %** der Identitäts- und Zutrittsprüfungen manuell durch den Sicherheitsdienst.
Diese Annahme basiert auf der niedrigen Voranmeldequote von rund 30 % sowie auf zusätzlichen manuellen Prüfungen bei spontan eintreffenden Besuchern („Walk-ins“), die regelmäßig zu Rückfragen und Staus im Eingangsbereich führen.
- **Großflächiger Standort mit hoher Komplexität:**
Der Campus erstreckt sich über eine Fläche von **über 90 Hektar** und umfasst rund **400 Unternehmen** aus den Bereichen Produktion, Mobilität, KI und Logistik. Täglich pendeln etwa **12.000 Beschäftigte** auf das Gelände ein.
Diese Größenordnung erschwert eine manuelle Kontrolle der Besucherströme erheblich und verstärkt die bestehenden organisatorischen und sicherheitsrelevanten Probleme.

Diese Symptome wirken sich negativ auf den gesamten Ablauf am Campus aus und beeinträchtigen sowohl interne Prozesse als auch das Erlebnis von Besuchern und externen Partnern. Außerdem verdeutlichen die genannten Symptome, dass die bestehenden Prozesse den tatsächlichen Anforderungen des Campusbetriebs nicht mehr gerecht werden.

5. Betroffene Bereiche (Stakeholder)

Das identifizierte Problem betrifft mehrere organisatorische und operative Bereiche gleichzeitig und ist daher als bereichsübergreifend einzuordnen:

- **Sicherheitsdienst:**
Erhöhter manueller Arbeitsaufwand, hoher Zeitdruck und zusätzliche Verantwortung bei der Identitäts- und Zutrittsprüfung.
- **Facility Management:**
Fehlende Transparenz über Besucher- und Lieferantenströme sowie eine erschwerte Planung von Personal- und Infrastrukturressourcen.

- **Unternehmen und Mieter am Campus:**
Verzögerte Termine, zusätzlicher Koordinationsaufwand und eingeschränkte Planbarkeit im Tagesgeschäft.
- **Besucher und Lieferanten:**
Lange Wartezeiten, umständliche Abläufe und eine insgesamt negative Nutzererfahrung.

Insgesamt handelt es sich somit nicht um ein isoliertes Einzelproblem, sondern um ein campusweites, strukturelles Problem mit direkten Auswirkungen auf Effizienz, Sicherheit und Zufriedenheit aller beteiligten Stakeholder.