

A/ Symptome & Messgrößen

Case Study – Besucher- und Sicherheitsmanagement „TechPort Berlin“ (fiktiv)

„TechPort Berlin – Innovationscampus am Spreeufer“ (fiktiv)

Kurzbeschreibung

Der „TechPort Berlin“ ist ein neu entwickelter Innovationscampus auf einem ehemaligen Industrieareal zwischen Spree und Osthafen. Auf über 90 ha arbeiten rund 400 Unternehmen aus Produktion, Mobilität, KI und Logistik. Täglich pendeln ca. 12.000 Beschäftigte ein; zusätzlich kommen Lieferverkehr, Projekte, internationale Gäste und Partnerunternehmen. Die TechPort Berlin GmbH muss den Standort professionell und profitabel betreiben.

Problem

Das Besuchermanagement basiert auf einem alten Intranet-System, ist träge, papierlastig und stark dezentral organisiert. Sicherheitsdienst & Facility Management klagen über unklare Besucherströme, Staus an der Einfahrt, fehlende Voranmeldungen, manuelle Ausweisprüfungen und steigende Sicherheitsvorfälle. Besucher müssen sich zum Beispiel umständlich ausweisen und klagen über die Dauer des Prozesses, da Termine ggf. nicht eingehalten werden können. Auch die Wartezeit an der Zufahrt kann für Lieferanten in Stoßzeiten bis zu 10 Minuten dauern. Angemeldete Besucher sollen von den Firmen gemeldet werden. Momentan beträgt die Quote um die 30%. Der Sicherheitsdienst beschwert sich über die zusätzlichen manuellen Prüfungen und Rückfragen, die dann zu „Walk-in“-Staus führen. Das aktuell genutzte Intranet Portal ist zu langsam. Die Ladezeit beträgt bis zu 6 Sekunden.

1. Wartezeit Zufahrt : bis zu 10 Minuten

↳ Verzögerung → Staus & beeinträchtigt Termintreue

2. Voranmeldequote Besucher : ca. 30%

↳ 70% Walk-in Besucher

3. Ladezeit Intranet - Portal : bis zu 6 Sekunden

↳ verlangsamt den Prüfprozess beim Sicherheitsdienst

4. Campusgröße

90 ha Fläche

400 Unternehmen

12.000 Beschäftigte

↳ erschwert die Besucherströme manuell zu kontrollieren

5. (Annahme) manuelle Ausweisprüfung : > 65%

↳ basiert auf Walk-in-Anteil & Prozessbeobachtung




⇒ bestehende Besuchermanagement

nicht skalierbar

bei hohem Besucheraufkommen

↳ Ineffizienzen & Sicherheitsrisiken

B/ Stakeholder - bezogene Auswirkungen

- Besucher  lange Wartezeit
umständlicher Ausweisprozess
- Lieferanten: Verzögerungen bei der Zufahrt in Stoßzeiten
- Sicherheitsdienst  hoher manueller Prüfaufwand
Stresssituationen
- Facility Management  eingeschränkte Planbarkeit
ineffiziente Ressourcennutzung

C/ Ist - Zustand

