

## **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