

Datum: 30.01.2026

Ort: Vor Ort (zuhause)

App: Otter – Transcribe Voice Notes (Auto-Transkript)

Sprecher: Izem (Solution Consultant), Arif Ulu (Lehrer)

Hinweis: Automatisch erstellt. Enthält natürliche Füllwörter, kurze Pausen, Wiederholungen und ggf. [unverständlich].

10:12:03 Izem: Ähm... ja, hallo, guten Tag, Herr Ulu. Ich bin Izem. Danke, dass Sie kurz Zeit haben. Ich bin bei uns im Team als Solution Consultant, und ich, ähm, entwickle gerade mit meinem Team eine Lösung für TechPort Berlin. Es geht um Probleme am Einlass, also Besucher und Lieferanten und auch spontane Ankünfte. Ich lasse das kurz über Otter mitlaufen, damit ich unser Gespräch als Text habe. Ist das okay?

10:12:26 Arif Ulu: Ja, klar, ist okay.

10:12:30 Izem: Super. Also, ähm, ganz kurz: Bei Tech Port gibt es Stau und Wartezeit am Eingang, weil Dinge nicht vorher geklärt sind. Oft fehlt Voranmeldung, Security muss suchen, telefonieren, Ausweise prüfen, und dadurch wird das Gate so ähm ein Klärungsort. Wir versuchen jetzt eine Lösung zu bauen, die das mäßig reduziert.

Und ich wollte Sie fragen: Sie sind Lehrer und gehen mit Schulgruppen auf Ausflüge. Haben Sie ähnliche Situationen, wenn Sie irgendwo ankommen und erstmal rein müssen?

10:13:07 Arif Ulu: Ja, auf jeden Fall. Das ist ähnlich. Gerade mit meiner Klasse. Du kommst an, du hast im Kopf „wir sind angemeldet“, aber am Eingang ist das manchmal nicht klar. Ähm oder die Zuständigkeit ist unklar. Und dann steht man da und wartet und wartet.

10:13:26 Izem: Mhm. Und was passiert dann typischerweise? Also wie läuft das ab?

10:13:33 Arif Ulu: Du erklärst erstmal, wer du bist, wie viele ihr seid, zu wem ihr wollt. Dann fragen die: „Stehen Sie auf einer Liste?“ oder „Haben Sie eine Bestätigung?“ Und wenn du dann nicht sofort die richtige Mail findest oder ähm es ist nur irgendwas halb Offizielles, dann beginnt dieses Hin und Her. Dann wird intern telefoniert, und du wartest mit der ganzen Gruppe.

10:14:06 Izem: Ähm. Ja, okay. Haben Sie ein Beispiel, wo das richtig... ähm... wirklich problematisch war?

10:14:15 Arif Ulu: Ja. Wir hatten eine Exkursion, Termin war abgestimmt. Ich hatte die Bestätigung per Mail, aber am Eingang hab ich die nicht sofort gefunden. Handy voll, viele Mails, unterwegs gewesen. Und dann hieß es: „Wir finden Sie nicht im System.“ Dann wurde intern angerufen, ähm Ansprechpartner nicht erreichbar. Wir standen da bestimmt zehn Minuten, vielleicht länger.

10:14:50 Izem: Und was macht die Gruppe in der Zeit?

10:14:54 Arif Ulu: (lacht kurz) Unruhe. Also, zwei wollen zur Toilette, drei fragen dich Sachen, manche stehen im Weg. Und du musst gleichzeitig die Gruppe im Blick behalten und klären, ob ihr überhaupt reindürft. Das ist stressig.

10:15:19 Izem: Ja, das kann ich mir vorstellen.Ähm.

Wir überlegen jetzt für TechPort, ähm, dass es einen digitalen Ablauf gibt: Erst Voranmeldung, dann gibt es Status wie „in Prüfung“ und „bestätigt“. Und erst wenn bestätigt, wird sozusagen ein QR-Code

aktiv, der am Eingang gescannt wird. Also QR-Code erst nach Freigabe, damit man nicht mit „offenen Anfragen“ am Gate steht.

Wenn Sie das hören: Würde Ihnen so ein Status-Prinzip helfen?

10:15:56 Arif Ulu: Ja, total. Das ist genau das Problem: Wenn es vorher bestätigt ist, ist es am Eingang klar. Dann ist es nicht mehr so ein „wir schauen mal“. Dann kann man auch vorhersehen „Okay, passt.“

10:16:12 Izem: Mhm. Und jetzt eine praktische Frage: In echt ist es ja oft so, dass man am Eingang dann E-Mails raussucht oder Papier zeigt. Das kostet Zeit. Würden Sie sagen, das ist realistisch ein Verzögerungsgrund?

10:16:31 Arif Ulu: Ja, auf jeden Fall. Also dieses E-Mail-Suchen ist echt ein Zeitfresser. Du stehst da, Leute warten, du scrollst, manchmal ist Netz schlecht. Papier ist auch so: Du musst es dabeihaben, es kann fehlen. Und es wirkt immer chaotisch.

10:16:52 Izem: Genau. Deswegen denken wir, dass so ein Wallet- oder QR-Verfahren als Standard sinnvoll wäre: also nicht „Mail zeigen“, sondern QR direkt in einer Ansicht.

Wie müsste das für Sie aussehen, damit es wirklich funktioniert? Also eher App oder...?

10:17:13 Arif Ulu: Ich würde sagen ohne App-Installation. Also Web. Wenn ich erst eine App installieren muss, machen das viele nicht. Vor allem bei Schülern. Web ist am einfachsten: Link öffnen, fertig. App-ähnlich, aber ohne Store. Also vielleicht beides App und Web.

10:17:39 Izem: Okay, das ist wichtig. Also reibungsloser Ablauf ohne Installationshürden. Noch ein Thema: Akzeptanz. Ähm. Was würde bei Ihnen dazu führen, dass Sie so ein System gern nutzen oder eben nicht? Gerade wegen Daten.

10:17:58 Arif Ulu: Ganz ehrlich: Datenminimierung ist wichtig. Wenn ich das Gefühl habe, ich muss zu viele Daten eingeben oder sogar Ausweisnummern oder so, dann ist die Akzeptanz schlecht. Und ich will wissen: wofür ist das, wer kann das sehen und wie lange wird das gespeichert.

10:18:24 Izem: Also Transparenz über Zweck und Speicherzeit wären Sachen, die auf jeden Fall beachtet werden müssten.

10:18:27 Arif Ulu: Ja. Und dass es wieder gelöscht wird. Also klare Löschfristen. Sonst hat man ein ungutes Gefühl. Und bei Schülern wäre ich da besonders vorsichtig.

10:18:44 Izem: Das ist ein sehr wichtiger Punkt. Wir überlegen deshalb auch, dass man nicht nur Daten speichert, sondern auch klare Regeln: wer darf was sehen also Rollenrechte. Damit Security zum Beispiel nur das sieht, was sie braucht, und nicht alles. Das nennt man Rollen-basierte Rechte, RBAC. Würde Ihnen so etwas helfen, Vertrauen zu haben?

10:19:08 Arif Ulu: Ja, klar. Wenn ich weiß, nicht jeder kann alles sehen, und es ist begrenzt. Dann ist das besser. Und wenn man das irgendwo transparent erklärt, dann steigt Akzeptanz natürlich auch.

10:19:25 Izem: Mhm. Und was ist am Eingang, wenn etwas nicht passt? Also Status unklar oder Gastgeber nicht erreichbar. Würde eine Hilfe- oder Chat-Funktion helfen, statt herumzutelefonieren?

10:19:44 Arif Ulu: Ja, sogar sehr. Oft hängt es daran, dass man nicht weiß, wen man anrufen soll. Wenn es einen klaren Hilfe-Kanal gibt oder Security direkt sieht, wer zuständig ist, spart da Zeit. Und man fühlt sich nicht so hängengelassen.

10:20:08 Izem: Ja. Das passt zu unserem Ansatz die Chat Hilfe als Reduktion von Rückfragen. Noch kurz. Ein QR pro Person oder eher ein Gruppen-Check-in?

10:20:23 Arif Ulu: Gruppen-Check-in wäre besser. Wenn 25 Leute einzeln ihr Handy rausholen, dauert es wieder. Also eine verantwortliche Person plus Liste wäre praktikabel.

10:20:43 Izem: Okay. Und letzte Sache: Es gibt manchmal spontane Fälle. Für Tech Port haben wir das Quick Booking System also vor Ort minimal erfassen, aber kontrolliert und dokumentiert. Wäre das sinnvoll?

10:20:58 Arif Ulu: Ja, weil es immer Änderungen gibt. Bus verspätet, jemand kommt nach. Aber es muss schnell gehen und darf nicht kompliziert sein.

10:21:18 Izem: Alles klar. Ich fasse kurz zusammen, ob ich Sie richtig verstanden habe:
Erstens, Sie würden sagen, ohne Installationshürde ist wichtig, also eher Web-App-ähnlich.
Zweitens, E-Mail oder Papier suchen führt wirklich zu Verzögerungen, deshalb wäre wallet QR als Standard besser.
Und drittens, Akzeptanz hängt stark an Datenminimierung und Transparenz also Statuslogik, klare Rollenrechte und auch Löschfristen. Und eine Hilfe-Chat-Funktion reduziert Rückfragen am Eingang.
Trifft das so?

10:21:52 Arif Ulu: Ja. Genau. Das ist das, was ich sagen würde.

10:22:00 Izem: Perfekt, danke Ihnen. Ich stoppe dann jetzt die Aufnahme. Danke für Ihre Zeit.

10:22:09 Arif Ulu: Gerne.

04.02.2026 

Datum und Unterschrift