# Exposé Bachelorthesis

Studiengang: Wirtschaftsinformatik Erstbereuer: AW

# Anforderungsanalyse einer Aufrufanlage für das Service Center Flughafenausweise des Frankfurter Flughafens

**Problemstellung**

Um den Kundenverkehr im Service Center Flughafenausweise, nachfolgend SCF abgekürzt, regeln und Wartezeiten minimieren zu können, wird eine Personenaufrufanlage eingesetzt. Diese wird zur Termin- sowie Serviceticketausgabe für die Ausweisausgabe im Front Office verwendet.

Die Aufrufanlage bietet den Kunden an, vor Erscheinen im SCF einen Termin zu vereinbaren. Hierbei wird ein Zeitfenster für den Kunden zum vereinbarten Termin eingeplant und eine Ticketnummer zur Verfügung gestellt. Mit dieser Ticketnummer aktiviert der den vereinbarten Termin vor Ort an der Rezeption und wird zur angegebenen Zeit in den Aufrufablauf integriert. Erscheint ein Kunde ohne Termin vor Ort, wird ihm ein Serviceticket ausgestellt. Hier wird ihm die nächste freie Nummer in der Warteschlange zugewiesen. Dies sorgt vor allem in Stoßzeiten zu hohen Wartezeiten und Verzögerungen im betrieblichen Ablauf.

Im Wartebereich wird der Kunde durch ein akustisches Signal auf den nächsten Aufruf aufmerksam gemacht. Dieser Aufruf erfolgt über einen Bildschirm im Wartebereich auf dem die Serviceticketnummer und eine Zuweisung an den Platz eines Bearbeiters erscheinen.

Zu statistischen Auswertung werden sowohl die durchschnittliche Wartezeit, sowie die durchschnittliche Bearbeitungszeit erfasst. Über diese statistischen Werte soll eine Planung der Besetzung der Arbeitsplätze gemacht werden, um eine optimale Auslastung des SCF gewährleisten zu können. Zukünftig sollen somit die Wartezeiten für den Kunden minimiert werden.

Das SCF nutzt aktuell die Aufrufanlage der Firma Schauf. Die Aufrufanlage ist veraltet und wird vom Hersteller nicht mehr unterstützt. Ein Ersatz ist daher notwendig. In dieser Arbeit sollen die Anforderungen an die neue Anlage unter Berücksichtigung der gegenwärtigen neuen Systemlandschaft des SCF (z.B. Cockpit zur Betriebsauswertung und Webportal...) formuliert und analysiert werden. Ziel ist es die aktuell hohen Wartezeiten zu minimieren und eine optimale Auslastung des SCF zu ermöglichen.

# Forschungsfrage

Aus dem thematischen Kontext ergeben sich folgende Fragen Hauptfrage:

Welche fachlichen, rechtlichen und technischen Anforderungen muss eine Aufrufanlage für das Service Center Flughafenausweise des Frankfurter Flughafens erfüllen?

Teilfrage:

Welche Möglichkeiten stehen zur Verfügung die Wartezeit während des Aufenthalts im Service Center Flughafenausweise zu optimieren und welche Anforderungen müssen hierfür erfüllt werden?

# Ziel der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist es daher, die fachlichen, rechtlichen und technischen Anforderungen an eine Aufrufanlage für das Service Center Flughafenausweise des Frankfurter Flughafens zu erheben. Die Optimierung der Wartezeiten im SCF soll hierbei betrachtet und entsprechende Anforderungen an die Aufrufanlage definiert werden.

# Methodisches Vorgehen

* Analyse der bestehenden Aufrufanlage des Service Center Flughafenausweise
  + Analyse der Funktionsweise im laufenden Betrieb
  + Analyse der Auswertungsmöglichkeiten der aktuellen Aufrufanlage
* Aufnahme der Anforderungen an eine neue Aufrufanlage
* Aufnahme der fachlichen Anforderungen an eine neue Aufrufanlage Aufnahme der technischen Anforderungen an eine neue Aufrufanlage Aufnahme der rechtlichen Anforderungen an eine neue Aufrufanlage
* Analyse der Umsetzbarkeit der aufgenommenen Anforderungen Analyse Optimierungspotential in Hinblick auf die Wartezeiten

Zusammenstellung eines Leistungskataloges zu Ausschreibungszwecken mit detaillierten Anforderungen

1. Einleitung
   1. Einführung in das Thema
   2. Aufgabenstellung
   3. Zielsetzung
   4. Methodische Vorgehensweise
   5. Aufbau der Arbeit
2. Analyse der aktuell eingesetzten Aufrufanlage im Servicecenter Flughafenausweise
   1. Funktionsweise der aktuellen Aufrufanlage
   2. Technische Analyse der aktuellen Aufrufanlage
   3. Aufbau Systemlandschaft des Servicecenter Flughafenausweise
   4. Rechtliche Einschränkungen in Bezug auf Datenschutz
3. Anforderungsanalyse der zukünftigen Aufrufanlage
   1. Funktionelle Anforderungen
      1. Anforderungen Terminvergabe online
      2. Anforderungen Kundenhandling vor Ort
      3. Anforderungen Betriebssteuerung
      4. Anforderungen Operative Leitung
      5. Anforderungen statistische Auswertungen
   2. Technische Anforderungen
      1. Anforderungen an die bestehende Systemlandschaft
      2. Anforderungen Erweiterung der bestehenden Systemlandschaft
4. Optimierungspotential Wartezeit
   1. Analyse der aktuellen Durchschnittlichen Wartezeit
   2. Optimierungspotential der Wartezeit durch die Funktionsweise einer neuen Aufrufanlage
5. Preiskalkulation und Angebotsanalyse
   1. Preiskalkulation mit Schätzwerten
   2. Angebotsanalyse der von Anbietern zur Verfügung gestellten Angebote
6. Kritische Betrachtung / Bewertung
7. Zusammenfassung und Fazit Quellenverzeichnis

Anhang

Symbolverzeichnis

Abbildungsverzeichnis Eidesstattliche Erklärung

# Bisher gesichtete Literatur / Webseiten

FTU-SP2, 15.11.2019, C4-3 (Ausweisordnung Flughafen Frankfurt, gültig ab 15.11.2019), einzusehen unter [https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/g-2-3-ausweis--und-zutrittsregularien/_jcr_content.file/c4-3-ausweisordnung-v1-1.pdf)  [partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/g-2-3-ausweis--und-](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/g-2-3-ausweis--und-zutrittsregularien/_jcr_content.file/c4-3-ausweisordnung-v1-1.pdf)  [zutrittsregularien/\_jcr\_content.file/c4-3-ausweisordnung-v1-1.pdf](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/g-2-3-ausweis--und-zutrittsregularien/_jcr_content.file/c4-3-ausweisordnung-v1-1.pdf), abgerufen am 16.12.2019

Ausweisbeantragung

Fraport AG, 11.2019, Ausweisbeantragungsprozess Personenausweis, einzusehen unter: [https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/flughafenausweise/Flugahfenausweise/wie-beantrage-ich-einen-flughafenausweis-/_jcr_content.file/rz_191113_fraport_servicecenter_ausweise_01.pdf)  [partner/services/flughafenausweise/Flugahfenausweise/wie-beantrage-ich-einen-](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/flughafenausweise/Flugahfenausweise/wie-beantrage-ich-einen-flughafenausweis-/_jcr_content.file/rz_191113_fraport_servicecenter_ausweise_01.pdf)  [flughafenausweis-/\_jcr\_content.file/rz\_191113\_fraport\_servicecenter\_ausweise\_01.pdf](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/flughafenausweise/Flugahfenausweise/wie-beantrage-ich-einen-flughafenausweis-/_jcr_content.file/rz_191113_fraport_servicecenter_ausweise_01.pdf), abgerufen am 16.12.2019

Terminvereinbarung online

Internet-Portal unter dem Link <https://servicetickets.fraport.de/fraport-date/>erreichbar

Flughafenbenutzungsordnung

FRAU-FB2, 13.06.2013, 5.1.1 Flughafen-Benutzungsordnung, einzusehen unter [https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung/_jcr_content.file/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung.pdf)  [zahlungsbedingungen/richtlinien/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung/\_jcr\_content.file/5-1-1-](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung/_jcr_content.file/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung.pdf)  [flughafen-benutzungsordnung.pdf](https://www.fraport.de/de/misc/binaer/business-und-partner/services/richtilinien-und-zahlungsbedingungen/richtlinien/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung/_jcr_content.file/5-1-1-flughafen-benutzungsordnung.pdf), abgerufen am 17.12.2019

Workshop mit Fachbereich zur Anforderungsanalyse veranstaltet.