

G2K Group

Verbesserte Sicherheit, optimiertes Kundenerlebnis

Datenkomplexität, hohe Besucherfrequenz, eine gefühlt veränderte Bedrohung von Infrastruktur und körperlicher Unversehrtheit sowie gleichzeitig gestiegene Kundenerwartungen an das Freizeiterlebnis stellen das Management heute vor große Herausforderungen. Globalisierung, Digitalisierung und die zunehmende Verzahnung von Geschäftsprozessen treffen an dieser Stelle auf asymmetrische Sicherheitsrisiken, die materielle und immaterielle Schutzgüter bedrohen.

Insbesondere im Bereich der konsumorientierten Infrastruktur ist dabei der reine Einkaufsnutzen schrittweise durch das ganzheitlich zu sehende Freizeiterlebnis substituiert worden. Betreiber solcher Unternehmensmodelle sehen sich mit dem Problem konfrontiert, Sicherheit und Kundenerlebnis gleichermaßen zu gewährleisten, ohne den Kunden zu sehr in seiner Freiheit einzuschränken.

Komplexität durch Digitalisierung beherrschbar machen

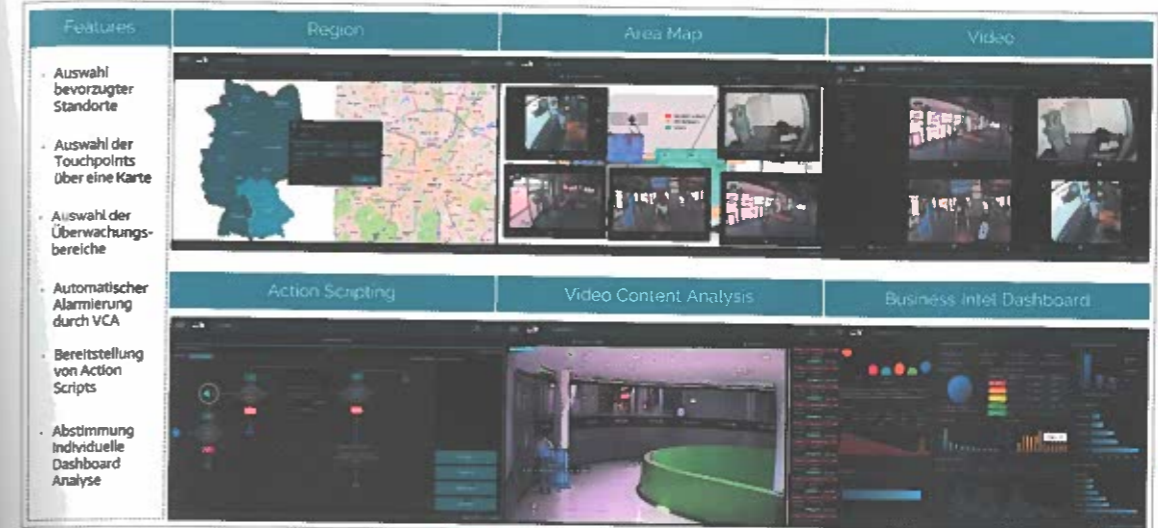
Um die beschriebene Komplexität beherrschbar zu machen, ist es erforderlich, zu jeder Zeit über alle

Vorgänge in der Betriebsumgebung informiert zu sein (Situational Awareness) und das generierte Wissen zur gezielten Verbesserung von Sicherheit und Kundenerlebnis zu nutzen. Um diesen Zustand situativen Bewusstseins sicherzustellen und schnell auf Entwicklungen im Betriebsumfeld reagieren zu können, ist ein strategischer Digitalisierungsansatz nötig, der verfügbare und korrelierte Informationen als Entscheidungsgrundlagen begreift.

Die Vernetzung aller relevanten Systeme, Sensoren und Prozesse der Betriebsumgebung ist ein wesentlicher ideeller Pfeiler der Digitalisierung. An einer Viel-



Situatives Bewusstsein als Wertschöpfungskreislauf



Situational Awareness Builder - Sicherstellung situativen Bewusstseins am Beispiel des Sicherheitsmanagements

Grafiken: G2K Group

zahl von Interaktionspunkten zwischen realer und digitaler Welt (so genannten Touchpoints) wird eine Fülle an Daten produziert. Durch die digitale Verknüpfung und Zusammenführung von Informationen in einer zentralen Softwareplattform können Daten analysiert und den jeweiligen Fachfunktionen als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt werden.

Mehrwerte für Sicherheit und Kundenerlebnis

Folgt man dem vernetzten Datenverarbeitungsansatz, erhält man ein skalierbares und zukunftssicheres System, das in der Folge beliebig adaptierbar bleibt. In Kombination mit der Nutzung smarter Algorithmen zur automatisierten Analyse und Erkennung bestimmter Verhaltensweisen wird es ermöglicht, vorwärtsgerichtet und auf die Situation zugeschnitten, zielgerichtete Aktionen und Operationen abzuleiten. Der Betrieb der Infrastruktur wird sicherer und das Erlebnis für den Besucher nachhaltig gesteigert.

Für das Sicherheitsmanagement ergibt sich neben der Verknüpfung verschiedenster Algorithmen und Senso-

riken zur Früherkennung/Detektion von Straftaten die Möglichkeit, auch in der Reaktion schnell zu agieren. Digitale Prozesse zur Unterstützung des Operators und die One-Click-Einbindung von Gebäudetechnik (bspw. Audioanlage, Brandmeldeanlage etc.), die Eskalation an höhere Managementebenen sowie die Weitergabe eines Vorfalls an die mobilen Endgeräte operativer Einheiten sind nur einige Beispiele, um in vordefinierten Szenarien maximale Kongruenz zum unternehmensweiten Notfall- und Krisenmanagement sicherzustellen. Für die Steigerung der Customer Experience können u.a. die Videostreams von denselben Kameras Algorithmen-basiert hinsichtlich des Bewegungsverhaltens und/oder der Stimmung der Besucher analysiert werden.

Durch die Nutzung vorhandener Informationen und einer vernetzten zentralen Datenplattform kann Komplexität beherrscht und ein signifikanter Mehrwert geschaffen werden. Dies gilt nicht nur für den Bereich Sicherheit, sondern auch für verschiedene weitere Funktionen und Managementlevel. Hierbei spielt es keine Rolle, ob die Informationen aus Videokameras, der WiFi-Nutzung, den Personenzählanlagen oder anderer Sensorik/Technik stammen. Die Datenzusammenführung und Bereitstellung von Informationen ist an dieser Stelle als Grundlage für ein umfassendes Wissen über die Betriebsumgebung zu sehen und bildet gleichzeitig den Ausgangspunkt für Mehrwert schaffende Maßnahmen der Unternehmenssteuerung.



Dr. Sebastian Schmitz
Head of Sales Operations,
G2K Group GmbH

Dr. Sebastian Schmitz