

## 2. Ursachenanalyse

### Problem: Lange Wartezeiten

#### Ursachen:

- Veraltetes Intranet-System (**technisch**)
- Voranmeldung erfolgt analog, nicht digital (**technisch / Prozess**)
- Manuelle Ausweisprüfung (**personal / Prozess**)

#### Symptome:

- Lange Wartezeiten am Check-in
- Niedrige Voranmeldequote
- Termine werden nicht eingehalten

### Problem: Staus an der Einfahrt

#### Ursachen:

- Keine zeitliche Ansteuerung von Lieferungen (**organisatorisch / Prozess**)
- Fehlende Transparenz über ankommende Fahrzeuge (**Technisch / organisatorisch**)
- Hoher Anteil an Walk-ins durch mangelnde Terminvergabe an Lieferanten (**organisatorisch / Prozess**)
- Gemeinsame Zufahrt für Besucher und Lieferanten (**organisatorisch / Infrastruktur**)

#### Symptome:

- Wartezeiten für Lieferanten bei Stoßzeiten
- Fahrzeuge werden manuell koordiniert

### Problem: Niedrige Voranmeldung

#### Ursachen:

- Umständliche Nutzung des Intranet-Systems (**technisch**)
- Dezentrale Organisation bei ca. 400 Unternehmen (**organisatorisch**)
- Keine verpflichtende Voranmeldung und keine Konsequenzen (**organisatorisch / Governance**)

#### Symptome:

- Niedrige Voranmeldequote (ca. 30 %)
- Anfälligkeit für Walk-ins
- Schlechte Planbarkeit

## **Problem: Hoher manueller Prüfaufwand beim Sicherheitsdienst**

### **Ursachen:**

- Fehlende Voranmeldungen ( **organisatorisch / Prozess** )
- Medienbrüche, Informationen müssen mehrfach erfasst werden ( **technisch / Prozess** )
- Keine Wiederverwendung bereits geprüfter Daten ( **technisch / Prozess** )
- Kein zentraler Überblick über Besucher ( **technisch / organisatorisch** )

### **Symptome:**

- Mehrfache Rückfragen
- Staus durch unberechenbare Anzahl an Walk-ins
- Lange Check-in-Zeiten
- Fehler bei Ausweisprüfung

## **Problem: Unklare Besucherströme**

### **Ursachen:**

- Dezentrale Besucherorganisation ( **organisatorisch** )
- Keine zentrale Datenbasis ( **technisch** )
- Kein Echtzeit-Überblick ( **technisch / Prozess** )

### **Symptome:**

- Schwierigkeiten bei Sicherheitskontrollen
- Eingeschränkte Planbarkeit
- Ineffiziente Nutzung von Personal und Räumen

## **Problem: Steigende Sicherheitsvorfälle**

### **Ursachen:**

- Zeitdruck bei manueller Prüfung ( **personal / Prozess** )
- Fehlende Vorabinformationen zu Besuchern ( **technisch / organisatorisch** )
- Fehleranfällige Papierprozesse ( **technisch / Prozess** )

### **Symptome:**

- Sicherheitsrisiken
- Stress und Überlastung des Sicherheitspersonals
- Fehlerhafte Dokumentation

## Folie 1: Besucher & Lieferungen

**Titel:** Ursachenanalyse – Besucher & Lieferungen

- **Lange Wartezeiten**
  - Veraltetes Intranet (**tech**)
  - Analoge Voranmeldung (**tech / Prozess**)
  - Manuelle Ausweisprüfung (**personal**)  
Wartezeiten , Voranmeldungen
- **Staus an der Einfahrt**
  - Keine Liefersteuerung (**org**)
  - Fehlende Fahrzeugübersicht (**tech / org**)
  - Walk-ins ↑ (**org**)  
Wartezeiten bei Stoßzeiten, manuelle Koordination
- **Niedrige Voranmeldung**
  - Umständliches Intranet (**tech**)
  - Dezentrale Organisation (**org**)
  - Keine Pflicht zur Voranmeldung (**org**)  
Voranmeldequote , Planbarkeit schlecht

## Folie 2: Sicherheit & interne Abläufe

- **Hoher manueller Prüfaufwand**
  - Fehlende Voranmeldungen (**org**)
  - Medienbrüche (**tech**)
  - Kein zentraler Überblick (**tech / org**)  
Staus & Rückfragen ↑, Fehler bei Check-in
- **Unklare Besucherströme**
  - Dezentrale Organisation (**org**)
  - Keine zentrale Datenbasis (**tech**)  
→ Planbarkeit ↓, Ressourcen ineffizient
- **Steigende Sicherheitsvorfälle**
  - Zeitdruck (**personal**)
  - Fehlende Vorabinfos (**tech / org**)  
Sicherheitsrisiken ↑, Stress & Fehler ↑