

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 ↑