



Bild: iStock, Zurijeta

Prozesse für Besucher und externe Personen

Konzipieren, umsetzen, verwalten

Peter Kiess

Die Anforderungen an die Steuerung von externen Personen – von klassischen Bürob Besuchern über Handwerker bis hin zu Fremdfirmenmitarbeitern – können sehr vielfältig und komplex sein, wenn diese über die handgeschriebene Papierliste am Empfang hinausgehen soll.

Um mit Standardsoftware die verschiedenen Anforderungen und Erwartungen abzubilden, bedarf es einer sorgfältigen und umfangreichen Standort- und Zielbestimmung des gesamten Themenkomplexes. Das Zielbild sowie die möglichen Wege dahin müssen klar sein. Ob, was oder wann die einzelnen Bereiche umgesetzt werden, ist davon zunächst unabhängig.

Klarheit über Stakeholder

Es gibt unterschiedliche Anspruchsgruppen mit ihrem jeweils spezifischen Blick auf das Thema „Steuerung von externen Personen“. Für die Personengruppe, welche zum Beispiel Geschäftstreffen organisiert, geht es darum aus ihrem Kalendersystem einen Termin zu wählen, Teilnehmer

einzuladen sowie einen Raum und Services zu buchen – den Rest sollen die Systeme erledigen. Der Fachbereich Human Resources (HR) hingegen legt im Rahmen dieser Verwaltungsprozesse großen Wert auf Diskretion gegenüber den involvierten Personen.

Bei Fremdfirmenkoordinatoren und Sicherheitsverantwortlichen ergeben sich ganz andere Herausforderungen. Sie wollen sicherstellen, dass grundsätzlich vertragliche, betriebliche und gesetzliche Vorschriften eingehalten, Unterweisungen durchgeführt sowie die Maschinen- und Gerätenutzung freigegeben und dokumentiert werden. Ebenso sollen im besten Fall die statischen und dynamischen Gefährdungspotentiale in die Standardprozesse einfließen und systemisch verankert sein. Die Fragen, welche sich die Verantwortlichen im Bereich der

physikalischen Sicherheit stellen, beziehen sich hingegen auf die nahtlose Integration in die vorhandenen Zutrittssysteme (Online, Offline, Depots, Mechanik). Ebenso sind für sie die Einbeziehung von Organisation, Berechtigungsvergaben, Genehmigungsprozesse, Zugriff beziehungsweise Zutritt auf kritische Infrastrukturen, autonomes Buchen, die tägliche Ausweisvergabe oder die Prüfungen gegen Sanktionslisten und vieles mehr von großem Interesse.

Eine weitere Kern-Anwendergruppe ist das Empfangs- und (FM-) Servicepersonal. Für sie ist die Anwendung das Werkzeug, mit dem sie die externen Personen in die Unternehmensbereiche ein- und auschecken. Die Anforderungen dort sind hauptsächlich die schnelle und unkomplizierte Durchführung von An- und Abmeldeprozessen, der Anschluss verschiedener technischer Geräte, etwa RFID-Leser, QR-Code-Scanner, (Ausweis-) Drucker, Unterschriftenpads und vieles mehr. Des Weiteren sollten spezielle Anforderungen für spezifische Rezeptionen, beispielsweise Prozesse für Handwerker, Logistiker, Fremdw erker oder eben ausschließlich für Bürob esucher definiert werden können. IT- und Prozessverantwortliche haben hingegen Sorge dafür zu tragen, dass die Anwendung zum einen in die Corporate IT-Strategie passt und zum anderen unkompliziert und somit kostengünstig in den vorhandenen Ökosystemen über den gesamten Lebenszyklus hinweg betrieben werden kann. Dazu gehören neben flexiblen Schnittstellen, welche ebenso zukünftige Use-Cases und Systeme unterstützen sollen, vor allem browserbasierte Systeme, die keinerlei Installationen auf den lokalen Arbeitsplatzrechnern erfordern.

Die Datenverarbeitung im Bereich der Verwaltung von externen Personen hängt oft mit dem Erfassen von schützenswerten Informationen zusammen. Aus diesem Grund werden auch die betrieblichen Datenschutzverantwortlichen ihre Anforderung formulieren – ähnlich wie Verantwortliche von Revision beziehungsweise Corporate Compliance, welche die Einhaltung der betrieblichen Vorgaben autark überwachen. Weitere typische Anwendungsfälle sind die Handhabung der Gesamtprozesse durch externe Dienstleister, Industrieparkszenarien, mehrere Betriebsstätten an einem Standort oder unternehmensweite, zentral gesteuerte Anwendungen an weltweiten Standorten mit verschiedenen Zeitzonen, gesetzlichen Vorgaben und Zutrittssystemen.

Das bedeutet, die Bedürfnisse aller Beteiligten genau zu kennen ist unabdingbar für die Konzeption, Einführung und den Betrieb von Steuerungssystemen für externe Personen. Es gibt selten eine zweite Chance: Eine strukturierte Analyse, eine klare Zielformulierung, flexible Anwendungssysteme und die verlässliche Umsetzung sind die Komponenten für eine erfolgreiche Einführung eines Standardsystems zur Steuerung von externen Personen und Besuchern, welches in die bestehende IT- und Prozesswelt integriert ist.


Klarheit über flexible Umsetzungsmodelle

Modelle sind nicht die Realität, sie versuchen diese jedoch typisiert abzubilden. Die Kernaufgabe ist es alle relevanten Anforderungen zu kennen, zu bewerten und zukunftsorientiert darzustellen. Dieser handwerkliche wie auch interdisziplinäre Prozess erfordert ein erhebliches Maß an Expertise in den oben genannten Bereichen sowie IT- und Prozess-Kompetenz und ist

methodisch strukturiert zu durchlaufen. Folgende primäre Steuerungselemente sind hierbei zu betrachten:

- Personen- und Besuchertypen: Welche Gruppe von externen Personen (zum Beispiel Bürobesucher, Logistiker, Handwerker, Dienstleister, Besuchergruppen) wird hauptsächlich im Unternehmen abgewickelt? Ebenso stellt sich die Frage, welche Anforderungen (unter anderem Lese- und Schreibrechte) für die spezifischen Personentypen erforderlich sind.
- Ereignistypen: Welche typischen Prozesse mit externen Personen gibt es methodisch zu unterscheiden? Auch hieraus können spezifische, typisierte Prozessabläufe, Maskensteuerungen und mehr verankert werden.
- Als weitere Modellelemente sind die sekundären Steuerungselemente wie zum Beispiel der Standort, die Betriebsstätte sowie der Empfang günstig, um komplexe Anforderungen über einfach zu parametrierende Modelle abzubilden. Das Ziel sollte eine Anwendung sein, welche eine intuitive Bedienung, die

maximale Reduktion auf sinnvolle Abläufe, eine hohe Prozessflexibilität, anpassbare Masken und leistungsstarke Schnittstellen bietet, um die sich permanent ändernden Anforderungen schnell und kostengünstig im gesamten Lebenszyklus abzubilden.

Macht die Unterstützung durch Experten beziehungsweise Modellspezialisten Sinn? Diese Frage sollte sich jedes Unternehmen bei komplexeren Herausforderungen im Bereich der Verwaltung von externen Personen stellen. Gerade der oben skizzierte interdisziplinäre und modellhafte Ansatz, alle Facetten zu betrachten, strukturiert zu bewerten und zu verarbeiten, erhöht die Wahrscheinlichkeit erheblich, die richtige Entscheidung zu treffen. 

Peter Kiess, Geschäftsführer gis Gesellschaft für integrierte Informationssysteme mbH, www.gis-consulting.de



Artikel als PDF für Abonnenten von **Sicherheit.info Premium**

www.sicherheit.info
Webcode: 1141381