

# Visitor Management Solution – Erarbeitung einer Lösung im Besuchermanagement

<b>Themenbereiche:</b>	Business Process Modelling, ICT Business Solutions
<b>Studierende:</b>	Tanja Häfliger
<b>Betreuungsperson:</b>	Prof. Markus Wyss
<b>Experte:</b>	Roland Wittinger
<b>Auftraggeber:</b>	Christoph Peter, SIGA Services AG, Ruswil
<b>Keywords:</b>	Prozessmodellierung, Prozessoptimierung, BPMN, Requirements Engineering, Besuchermanagement

## 1. Aufgabenstellung

Die Firma SIGA ist ein international tätiges Unternehmen. Sie entwickelt, produziert und vertreibt Produkte, um Gebäude luftdicht abzuschliessen. Die Geschäftstätigkeit erstreckt sich auf über 24 Länder. In der Schweiz betreibt die SIGA zwei Standorte: Ruswil und Schachen. Der Hauptsitz der Firma befindet sich am Standort Ruswil. Der Standort Schachen wurde im Jahr 2019 um das Innovationszentrum erweitert.

Im Besuchermanagement verfügt die SIGA über keine einheitliche Lösung. Während in Ruswil der Empfang durch Mitarbeitende der Abteilung Sales Operations betreut wird, existiert in Schachen lediglich ein unbesetzter Empfangsbereich. Besuchende scannen hier einen QR-Code, füllen ein Forms-Formular aus. Sie benachrichtigen ihre Kontaktperson oder den Empfang in Ruswil telefonisch über ihr Eintreffen.

Die heutige Besuchermanagementlösung bietet für die SIGA keinen Überblick über den Aufenthalt von externen Personen. Für Mitarbeitende sind externe Besucher:innen nicht immer als solche wahrnehmbar, da die Badgepflicht nur für Schachen geregelt ist.

Ziel der Arbeit ist das Schaffen eines Anmeldeterminals für externe SIGA-Gäste. Damit soll eine einheitliche Lösung für beide Standorte erreicht werden. Die SIGA soll einen Überblick erhalten, wer wann zu Besuch kommt und wer SIGA-Kontaktperson ist. Externe Besucher\*innen sollten zudem als solche wahrnehmbar sein. Das Anmeldeterminal soll unabhängig vom Standort und den jeweiligen Gegebenheiten (besetzter oder unbesetzter Empfang) einsetzbar sein.

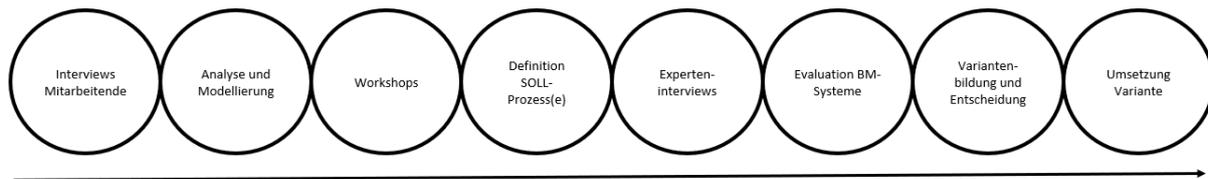
## 2. Vorgehen/Lösungskonzept

Zur Ist-Aufnahme der Ausgangssituation und der Prozesse wurden zunächst Kurzinterviews mit Mitarbeitenden geführt. Basierend auf den Informationen aus den Mitarbeitenden-Interviews wurde ein exemplarischer Use Case mit BPMN 2.0 modelliert und erste Optimierungsmöglichkeiten wurden identifiziert.

In einem ersten Workshop mit den Stakeholdern wurden die Anforderungen an die Lösung ermittelt. Die Ergebnisse aus dem ersten Workshop wurden in User Stories übersetzt und in einem weiteren Workshop mit den Stakeholdern besprochen und priorisiert. Resultierend aus den Ergebnissen wurden weitere Optimierungsmöglichkeiten identifiziert und die SOLL-Prozesse verschriftlicht.

Um verschiedene Besuchermanagementsysteme zu evaluieren, wurden Experteninterviews durchgeführt und qualitativ ausgewertet. Basierend auf den gesammelten Informationen aus den Workshops und der Evaluation der Besuchermanagementsysteme wurden Varianten ausgearbeitet. Unterstützt durch eine Nutzwertanalyse wurde eine Variante für die Weiterarbeit ausgewählt und umgesetzt.

Die nachfolgende Abbildung bietet einen Überblick über das Vorgehen:



### 3. Spezielle Herausforderungen

Bereits zu einem frühen Zeitpunkt der Arbeit, stellte sich heraus, dass seitens der SIGA der persönliche Kontakt zu Besuchenden weiterhin gewünscht ist. Somit kam die Realisierung eines «unattended entrance» für beide Standorte nicht in Frage. Zudem wären umfangreiche Änderungen im Zutrittssystem notwendig gewesen, welche unter den heutigen Gegebenheiten nicht realisierbar sind.

Im Laufe der Arbeit, insbesondere resultierend aus den Workshops mit den Stakeholdern, wurde klar, dass die Visitor Management Solution nicht alle Besuchenden gleich berücksichtigen könnte. So haben Bewerbungskandidat:innen andere Bedürfnisse und Abläufe als Logistikunternehmen oder Gruppen von Besuchenden. Diese Bedürfnisse und Abläufe zu identifizieren, stellte eine Herausforderung dar. Es war nicht möglich eine einheitliche Lösung anzubieten, welche für alle Besuchenden gleichermaßen eingesetzt werden kann.

### 4. Konkrete Ergebnisse

#### Anforderungen

Die Anforderungen an die Besuchermanagementlösung konnten anhand der durchgeführten Workshops bzw. Gruppendiskussionen ermittelt und in Form von priorisierten User Stories festgehalten werden.

#### Eigen- oder Fremdlösung

Basierend auf einer Nutzwertanalyse wurde die Entscheidung getroffen, eine Fremdlösung zu verfolgen. Es wurde ein allgemeines Implementierungsvorgehen für die Fremdlösung aufgezeigt und eine Checkliste erstellt.

Hervorgehend aus der Evaluation der Besuchermanagementsysteme und der Literaturrecherche wurden zwei mögliche Fremdlösungen bestimmt. Basierend auf einer weiteren Nutzwertanalyse konnte dem Auftraggeber eine Empfehlung betreffend Produktwahl abgegeben werden.

#### Optimierung

Durch die Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten kann der Prozess für die Kontaktperson künftig effizienter gestaltet werden. So entfällt beispielsweise das manuelle Kontrollieren von unterzeichneten Vereinbarungen oder die manuelle Beschriftung von Besucherausweisen. Die vorgeschlagene Lösung ist in der Lage, dass Dokumente durch Besuchende vor Ort elektronisch unterzeichnet und gespeichert werden können. Besucherausweise werden direkt via Anmeldeterminale ausgedruckt und bereitgestellt.

Der Empfang bzw. die Abteilung Sales Operations wird entlastet, da die Kontaktpersonen mit der vorgeschlagenen Lösung beim Einchecken des Besuchenden durch das Besuchermanagementsystem benachrichtigt werden.

Die vorgeschlagene Lösung bietet einen Überblick über den Check-in Status von Besuchenden und hilft Rückschlüsse betreffend Besucheraufkommen zu ziehen.

## 5. Ausblick

Die empfohlene Fremdlösung bietet umfangreiche Funktionalitäten und kann die gewünschten Anforderungen der Stakeholder und der SIGA abdecken. In der Gegenüberstellung schneidet das vorgeschlagene Produkt im Kosten-Nutzen-Verhältnis etwas weniger gut ab. Die Entscheidung, ob diese Fremdlösung implementiert werden soll, liegt beim Auftraggeber.

Das Implementierungsvorgehen und die Checkliste sind unabhängig vom gewählten Besuchermanagementsystem einsetzbar.

Die Reportmöglichkeiten der Lösung können künftig genutzt werden, um weitere Optimierungen im Besuchermanagement vorzunehmen.

Eine vertiefte Auseinandersetzung mit allenfalls betroffenen Umsystemen und Anwendungen war nur begrenzt möglich. Grund dafür sind fehlende Kenntnisse und Informationen betreffend den Abläufen in einzelnen Abteilungen. Das Implementierungsvorgehen wurde allgemein gehalten und geht nicht weiter auf abteilungsspezifische Gegebenheiten ein. Die Frage nach dem Datenimport und der Anbindung an Umsysteme wie Azure AD konnte in der Arbeit nicht abschliessend beantwortet werden. Dazu sind weitere Informationen und Abklärungen mit dem Hersteller notwendig.