

Besucher-Management

Pforte 4.0

[09.12.2019] Mit einer Formular-Management-Lösung lässt sich die Besucherverwaltung in Behörden digitalisieren. Das elektronische Besucher-Management ist ein übersichtliches und einheitliches Verfahren, es vermeidet Medienbrüche, vereinfacht die Nachweispflicht und beschleunigt die Einlassprozedur für die Besucher und die Mitarbeiter an den Pforten.

Behörden werden täglich von zahlreichen Personen besucht. Das können zum einen Beschäftigte anderer Behörden sein, zum anderen aber auch Mitarbeiter von Dienstleistern. Unabhängig von der Person müssen alle Besucher an der Pforte registriert werden und einen Nachweis zur Identifikation mittels Personal- oder Dienstaussweis erbringen. Oftmals bilden sich zu Stoßzeiten am Eingang der Behörden lange Schlangen von Personen, die einen Besucherausweis benötigen. Die Empfangsmitarbeiter arbeiten für die Ausstellung des Besucherausweises in der Regel mit ausgedruckten und avisierten Besucherlisten oder mit E-Mails, auf denen der Besuch in unterschiedlicher Form angekündigt wird. Verfügt eine Behörde zudem über mehrere Liegenschaften, ist es in der Regel problematisch, die Besuche anderer Liegenschaften einzusehen.

Hinzu kommt, dass es speziell für Sicherheitsbehörden besondere Auflagen zur Überprüfung gibt wie zum Beispiel in der Verschlussanweisung (VSA). Sie regelt in §39 Abs. 4, dass Sicherheitsbehörden verpflichtet sind, die im Sicherheitsbereich tätigen Personen beim Betreten anhand eines Dienstausseses oder in anderer geeigneter Weise zu identifizieren. Seit Sommer 2017 ermöglicht das Personalausweisgesetz (PAuswG), den Personalausweis – unabhängig von der Freischaltung der eID – digital vor Ort auszulesen.

Formular-Management-Lösungen als Alternative

Formular-Management-Lösungen, wie das FMS des Bundes, sind eine gute Alternative, um ein digitales Besucher-Management – die Pforte 4.0 – aufzusetzen. Mit einer solchen Lösung können Behörden das bisher aufwendige und papiergebundene Anmeldeverfahren komplett elektronisch und damit medienbruchfrei abwickeln. Darüber hinaus ergeben sich weitere Effekte wie etwa, dass bereits erfasste Besucherdaten bei Folgebesuchen wiederverwendbar oder auch die in anderen Liegenschaften erfolgten Besuche einsehbar werden. Fehleingaben bei manueller Dokumentation von Ausweisdaten werden vermieden, und durch den zentralen Datenbestand können statistische Auswertungen jederzeit mühelos erfolgen.

Die Lucom Interaction Plattform (LIP) ist die Basiskomponente des Bundes für intelligente Online-Formulare und elektronische Antragsprozesse. Sie ist ein wichtiger Baustein für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Die Verpflichtung der Behörden in Bund und Ländern, ihre digitalen Verwaltungsprozesse bis spätestens 2022 online anzubieten, lässt sich durch die LIP einfach umsetzen. Die Plattform verfügt bereits über vordefinierte Schnittstellen zur Authentifikation, um Nutzerkonten, den elektronischen Personalausweis sowie die E-Akte an den Online-Prozess anzubinden. Durch die im Standard vorhandenen Komponenten für Online-Formulare kann der Nutzer – wie im OZG gefordert – in den Mittelpunkt des Antragsprozesses gestellt werden. Online-Formulare, die auf den im Föderalen Informationsmanagement (FIM) hinterlegten Stammdaten basieren, können automatisiert erzeugt werden und beschleunigen den Entwicklungsprozess erheblich.

Dreistufiger Ablauf

Das digitale Besucher-Management ist dreistufig: Besucher anmelden, Besuch genehmigen und Besucher empfangen. Die meisten Formalitäten werden bereits vor dem Eintreffen des Besuchers geregelt. Vor Ort werden nur noch die Daten abgeglichen. Dies sorgt für eine schnelle und ordnungsgemäße Abwicklung und reduziert die Wartezeiten.

Mitarbeiter einer Behörde können einen Besuch externer Personen vorab in einem digitalen Antragsformular anmelden. Abgefragt werden persönliche Daten des Besuchers, der Zeitraum des Termins sowie Ansprechpartner, die beim Eintreffen des Besuchers informiert werden sollen. Auch das Mitnehmen elektronischer Geräte wie Smartphone und Notebook kann beantragt werden.

Der Besucherantrag wird abgesendet und geht in den Genehmigungsprozess. Mitarbeiter und Besucher werden über die Freigabe informiert. Der Besucher erhält darüber hinaus eine Erläuterung über die Besuchsrichtlinien der Behörde. Eine dynamische Liste, die den Mitarbeitern an der Pforte zur Verfügung steht, bietet einen Überblick über alle angekündigten Besucher. Trifft ein Besucher in der Behörde ein, gibt er seinen Personalausweis ab, der vor Ort ausgelesen wird, und der Empfangsmitarbeiter bekommt den gemeldeten Besucher angezeigt. Hat der Besucher bereits einen neuen Personalausweis, gleicht das System die gemeldeten mit den Ausweisdaten ab und zeigt Abweichungen an.

Der Besucher bestätigt mit seiner Unterschrift auf einem Signaturpad die Hausregeln, sodass der Hausausweis mit den Besucherdaten erzeugt werden kann – entweder auf Papier oder auf wiederverwendbaren Plastikkarten. Damit ist der Besucher eingecheckt und das System kennt Datum und Uhrzeit des Check-in. Bei Rückgabe des Besucherausweises wird der Besucher wieder aus dem System ausgecheckt.

Erster Prototyp geht ans BSI

Das Vor-Ort-Auslesen bietet die Möglichkeit, den elektronischen Personalausweis auch ohne Eingabe der PIN auszulesen. Dabei werden im Beisein des Ausweisinhabers die Daten, die auch auf dem Ausweis aufgedruckt sind, durch das Kartenlesegerät elektronisch ausgelesen und zum Beispiel in ein Formular übernommen. Zur Sicherheit, dass der Ausweis nicht unbefugt ausgelesen wird, muss zur Legitimation die auf dem Ausweis aufgedruckte CAN (Card Access Number) eingegeben werden. Durch das Vor-Ort-Auslesen entfällt das Abschreiben des Ausweises und Tippfehler bei der manuellen Übernahme von Daten werden vermieden.

Ein digitales Besucher-Management vermeidet Medienbrüche, ist ein übersichtliches und einheitliches Verfahren, vereinfacht die Nachweispflicht und beschleunigt die Einlassprozedur für alle Beteiligten: die Besucher und die Mitarbeiter an den Pforten.

Eine erste prototypische Anwendung, die das Besucher-Management elektronisch abbildet, wurde für das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entwickelt ([wir berichteten](#)).

()

Stichwörter: Digitale Identität, Materna, Besucher-Management, BSI, FIM, FMS, Lucom Interaction Platform, OZG