

**WHITEPAPER**

## **BESUCHERMANAGEMENT 4.0**

Automatisierte Zutrittskontroll-Prozesse für geregelten Besucherablauf und mehr Unternehmenssicherheit – modern, kostengünstig und effizient.



# CONTENT

1. DIGITALISIERUNG ALS CHANCE
2. DIGITALES BESUCHERMANAGEMENT
3. HERAUSFORDERUNGEN BEIM BESUCHER-  
EMPFANG
4. DIE LÖSUNG: DIGITALER EMPFANG
5. DATENSCHUTZ
6. EINSATZBEREICHE
7. REDPENGOO – DIGITALE BESUCHER-  
MANAGEMENT VON EKIOSK

# 1 DIGITALISIERUNG ALS CHANCE

Nicht nur im persönlichen Bereich werden wir immer digitaler, sondern auch am Arbeitsplatz. Unternehmen erkennen den Mehrwert digitaler Möglichkeiten. Bisherige Wertschöpfungsketten, Arbeitsprozesse und Geschäftsmodelle werden hinterfragt und dem digitalen Standard angepasst. Schließlich legen digitale Prozesse den Grundstein für die zukünftige Wettbewerbsfähigkeit.

Denn im Ergebnis können Arbeitsabläufe, Produktionsprozesse, Kundenbeziehungen und die Qualität optimiert werden. Wie der aktuelle Digitalisierungsindex von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom zeigt, konnten Unternehmen ihren **Umsatz durch den Einsatz digitaler Prozesse um**

**mindestens 38 Prozent, mitunter sogar um knapp 75 Prozent steigern.** Die Produkt- und Servicequalität konnten über 50 Prozent der befragten Unternehmen erhöhen.

Laut Studie kamen Betriebe mit einem hohen Digitalisierungsgrad besser durch die Coronakrise, weil sie die Produktionsabläufe einfacher aufrecht erhalten und flexibler im Kundenservice agieren konnten.



## 2 DIGITALISIERUNG IM BESUCHERMANAGEMENT

Während die Vorteile bei der Digitalisierung von Geschäfts- und Fertigungsprozessen bereits von vielen Unternehmen branchenübergreifend erkannt wurden, scheint das Thema Besuchermanagement noch eine Schwachstelle zu sein. Hier erfolgt der Empfang **häufig noch analog** und umständlich per Zettel und Stift, Besucher- ausweise werden händisch in Papierform ausgegeben, externe Dienstleister oder Gäste werden persönlich zu ihrem Ziel gebracht oder über die jeweiligen Vorschriften aufgeklärt. Aber auch der Fachkräftemangel erschwert die Gewinnung von Empfangspersonal, so dass der Empfang oftmals nur lückenhaft abgedeckt werden kann.

In Zeiten von Industrie 4.0, Automatisierung und allgemeinem

Digitalisierungstrend scheint das klassische Vorgehen nicht mehr zeitgemäß. Empfang, Besucher- erfassung, Unterweisung, Wege- leitung und die spätere Abmeld- ung bzw. Austragung – also die zentralen Bestandteile beim Besuchermanagement – sollten ebenfalls digital und damit effizienter gestaltet sein. So fügt sich das Besucher- management in die übergreif- ende Digitalisierungsstrategie ein. Zu Besuchern zählen dabei sowohl Kunden und Geschäfts- partner als auch Fremdpersonal und Lieferdienste.

Erfahren Sie in diesem Whitepaper, wie Sie sich Ihren Gästen künftig vom ersten Augenblick an als modernes und innovatives Unternehmen präsentieren.





## 3 HERAUSFORDERUNGEN BEIM BESUCHEREMPfang

### Wartezeiten

Ein guter erster Eindruck für wichtige Gespräche und Verhandlungen mit Kunden, Geschäftspartnern und Bewerbern ist enorm wichtig. In Hochphasen kann es bei dem klassischen Besuchermanagement zu langen Wartezeiten kommen. Sicherheits- und Empfangspersonal ist in solchen Phasen überlastet. Während bei einem **Front-Desk-Service der Anmeldeprozess durchschnittlich 4 Minuten dauert**, ist der Besucher bei einer **digitalen Lösung in nur 20 Sekunden** registriert und mit einem Besucherausweis versorgt.

### Nachverfolgung und Daten-zentralisierung

Die analoge Besuchererfassung hat einen weiteren Nachteil:

Kontaktdaten werden handschriftlich in Listen aufgenommen. Benötigt ein anderer Bereich der Unternehmensverwaltung die erfassten Informationen, etwa im CRM-System, müssen diese dort umständlich von Hand eingepflegt werden. Neben der zusätzlichen Zeitaufwendung für die mehrfache Erfassung von Daten ist auch eine höhere Fehleranfälligkeit gegeben. Nicht zuletzt müssen wiederkehrende Besucher, wie beispielsweise externes Personal oder Reinigungskräfte, ihre Daten bei jedem Besuch erneut eingeben.

Digitale Lösungen beenden diesen Medienbruch zwischen den verschiedenen Office- und Managementtools. Check-in und Check-out von Besuchern wird samt individuellen Zutrittsberechtigungen automatisiert



## 3 HERAUSFORDERUNGEN BEIM BESUCHEREMPfang

und die Daten im System zentralisiert. Informationen von wiederkehrenden Gästen können einmalig hinterlegt werden. Zudem lassen sich die Besucherketten, wenn benötigt, unkompliziert nachverfolgen.

### Zutrittsrechte verwalten

Der Einsatz von Fremdpersonal im Unternehmen kommt beispielsweise zum Zug, wenn es um die Überbrückung von Auftragspitzen geht. Auch bei Reparaturen, Wartungen oder Reinigungsaufgaben greifen Betriebe häufig auf externes Personal zurück. Hierbei müssen Zutritte und Befugnisse zwingend festgelegt werden, etwa in Industrie- und Produktions-Unternehmen oder in anderen öffentlichen Einrichtungen mit hochsensiblen Bereichen. Bei manuellen

Abläufen bedeutet das häufig: Mitarbeiter des Unternehmens begleiten externe Besucher an den jeweiligen Ort im Betrieb. Das kostet wertvolle Zeit.

Mit elektronischen Zutrittskontrollen lassen sich Gebäude mit modernen Sicherheitskonzepten absichern und nur befugten Personen Zutrittsrechte gewähren. Zutrittskontroll-Systeme können genau Auskunft darüber geben, wer wann das Gebäude oder Gelände betritt oder verlässt. Die Authentifizierung kann über eine PIN, das Mobiltelefon, Biometrie wie z. B. Fingerabdruck, Transponder oder Ausweiskarte erfolgen.



## 3 HERAUSFORDERUNGEN BEIM BESUCHEREMPfang

### Unterweisungsmanagement

Unterweisungen gehören zu den grundlegenden Aufgaben im Arbeits- und Gesundheitsschutz von Unternehmen. Die Sicherheit am Arbeitsplatz ist eine Grundlage, die stets gewährleistet werden muss. Tendenziell nimmt die Arbeitsunfallquote in Deutschland stetig ab. Grund dafür ist mitunter das Ansteigen der Relevanz von Sicherheitsunterweisungen.

Unterweisungen gewährleisten bestmögliche Sicherheit für das Personal und externe Dienstleister.

**Mit einer digitalen Self-Service-Lösung lassen sich bis zu 67 Prozent an Overheadkosten einsparen.**

Und dabei sprechen Orts- und Zeitunabhängigkeit zusätzlich für einen Wechsel auf eine

digitale Lösung. Unterweisungen lassen sich spannend mit interaktiven Inhalten, Multiple-Choice-Abfragen und Videos gestalten.

### Kontaktloser Empfang

Die Corona-Pandemie hat das Bewusstsein für kontaktlose Prozesse und Arbeitsabläufe stark erhöht. Denn je weniger Menschen in den direkten Kontakt treten, umso geringer ist das Infektionsrisiko. Digitale Lösungen leisten einen großen Beitrag zur Reduzierung von Besucherkontakten und damit auch zur Umsetzung der vorgeschriebenen Hygienekonzepte.



## 3 HERAUSFORDERUNGEN BEIM BESUCHEREMPfang

### Koordination von Anlieferungen

Das Management der Logistikdienstleister nimmt insbesondere bei Unternehmen mit häufigen Lieferungen und Abholungen einen hohen Stellenwert ein. Allerdings steht die Digitalisierung in diesem Bereich häufig noch am Anfang: LKWs an der falschen Ladebucht, Staus vor dem Fabriktor, unübersichtliche Zettelwirtschaft, Ungenauigkeiten bei Lieferinformationen kommen im Tagesgeschäft immer wieder vor.

Dabei sorgt ein reibungsloses LKW-Management für mehr Effizienz und im Ergebnis auch für eine höhere Kundenzufriedenheit. So belegt eine Umfrage der Bundesvereinigung Logistik (BVL), dass beispielsweise der Fahrereinsatz durch Digitalisierungsmaßnahmen

effizienter gestaltet werden kann – und damit sogar eine Teillösung für den Fahrermangel darstellt. 74 Prozent der befragten Unternehmen sehen in der Verringerung der Wartezeit durch effizientes Zeitfenstermanagement großes Potential. 87 Prozent der Logistiker sehen außerdem im Einsatz von elektronischen Papieren eine hohe Relevanz für mehr Effizienz.

Mithilfe digitaler Lösungen kann die Koordinierung des Transport- und Versorgungswesens automatisiert werden. LKW-Anmeldungen und Lieferprozesse können beispielsweise durch einen digitalen Check-In an Schranken und Eingängen schnell und effizient abgewickelt werden. Die Zeitfenster für Lieferungen und Abholungen können über digitale Tools effizient koordiniert werden.

# 4 DIE LÖSUNG: DIGITALER EMPFANG



individuelle Begrüßung  
Ihrer Gäste



elektronische Registrie-  
rung



Informationen zu  
Terminen & Meetings



Direktkontakt zu persö-  
nlichen Ansprechpartnern



Sicherheitsinformatio-  
nen und Wegeleitung



digitale Unterweisung





## DIGITAL & STRESSFREI

Keine Wartezeit am Empfang! Die Zeit für die Besucher-Selbstregistrierung mit QR-Code wird auf max. 1 Minute verkürzt.



## GÜNSTIG

Ein Full-Service Mietmodell eines digitalen Portiers ist um ein Vielfaches günstiger als die personelle Aufstockung des Empfangs.



## FEHLERFREI

Anmeldedaten werden nahtlos und fehlerfrei in Backend-Systeme übernommen und können direkt weiterverarbeitet werden.



# 5 DATENSCHUTZ

Die Angst vor Datenmissbrauch oder -diebstahl ist groß. Beispielsweise zeigt die Digitalisierungsstudie der Bundesvereinigung Logistik (BVL), dass 30 Prozent der befragten Logistiker aufgrund von Datensicherheitsbedenken bei der Umsetzung von digitalen Maßnahmen zögern. Und auch eine Meinungsumfrage des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Civey im Auftrag des eco – Verbands der Internetwirtschaft e. V. ergab, dass das Vertrauen der Nutzer in die Datensicherheit auf Online-Plattformen noch gering ist.

Umso wichtiger ist es, dass die Kontaktdatenerfassung im Rahmen von digitalem Besuchermanagement DSGVO-konform ist. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten gelten folgende

Grundsätze: Datensparsamkeit, Transparenz, Rechtmäßigkeit, Integrität und Vertraulichkeit. Daten dürfen also beispielsweise nur für einen festgelegten Zweck erhoben und verwendet werden. Außerdem müssen die Daten vor unbefugter oder unrechtmäßiger Verarbeitung geschützt werden.





## 6 EINSATZBEREICHE

### GEWERBEKOMPLEXE UND BÜROGEBÄUDE

In Gebäuden mit mehreren Eigentümern oder Mietern: einfache Lokalisierung des eigenen Ansprechpartners und die direkte Kontaktaufnahme per Telefon- und Videoanruf; Wegeleitung innerhalb des Gebäudes.

### KLEINE & MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN

Besucher werden professionell und mit persönlicher Ansprache über den digitalen Portier begrüßt. Wenn nur eine begrenzte Anzahl Personen die Gewerbefläche betreten darf, ist eine digitale Einlasskontrolle möglich.

### GROSSE UNTERNEHMEN & ORGANISATIONEN MIT MEHREREN STANDORTEN

Die Verwaltung von Zugängen an mehreren verteilten Standorten ist zentral möglich. Die Remote-Einlasskontrolle ermöglicht Identifizierung von Besuchern auch bei unbesetztem oder nicht personalbedientem Foyer.

### MESSEN, VERANSTALTUNGEN & AUSSTELLUNGEN

Ein Veranstaltungsbesucher registriert sich bei Ankunft am Veranstaltungsort ganz einfach mit dem QR-Code auf seinem Ticket. Der Teilnehmerausweis wird ihm direkt am Check-In-Gerät ausgestellt. In Ausstellungsräumen können digitale, interaktive Infodisplays als Guide dienen.

### LOGISTIKBEREICH

Einem Lieferanten oder Kurier ist es mittels eines vorab erhaltenen digitalen Zugangs möglich, einen easy Check-In an der Schranke zu durchlaufen. Der Lieferant oder Kurier erhält den genauen Zulieferungsort und eine automatische Unterweisungsinformation.

# 7 REDPENG00 – DIGITALES BESUCHERMANAGEMENT VON EKIOSK

Unsere Lösung redpengoo bietet als modulare Hard- und Softwarelösung modernstes Besuchermanagement für einen reibungslosen Workflow.

Das Design von Hardware und Software passen wir gern nach Ihren Wünschen an.



## Besonderes Highlight – Mehrsprachigkeit

Überraschen Sie Ihre Besucher mit einer persönlichen Begrüßung in deren Landessprache.

## Software / SaaS-Lösung

Die cloudbasierte Software redpengoo hilft, den Check-in und Check-out von Besuchern samt individuellen Zutrittsberechtigungen zu automatisieren, zu zentralisieren und damit schneller und effizienter zu gestalten. Die universelle Besuchermanagementplattform ist modular aufgebaut und kann ganz auf die individuellen Anforderungen der Anwender zugeschnitten werden.

Die Basisanwendung ist mit verschiedenen Apps aus dem redpengoo Marketplace erweiterbar und lässt sich mit passender Hardware kombinieren.

## Hardware

Die entsprechende Hardware wird von eKiosk zur Verfügung gestellt. Auch die Hardware folgt dem redpengoo-Baukastenprinzip und bietet multifunktionale Komponenten zum individuellen Zusammenstellen. Je nach Anwendung kann die Hardware mit den entsprechenden Funktionen ausgestattet werden: Scanner, RFID, Drucker, Festnetztelefonie, Videotelefonie, API zur Anbindung von Drittsystemen (z. B. E-Mail-Server MS Exchange, CRM-Systeme etc.).





## ÜBER DEN AUTOR

Diana Hannig

Product owner & expert für Besuchermanagement  
eKiosk GmbH

Mehr Informationen unter: <https://redpengoo.com/>

**Jetzt kostenfreien Erstberatungstermin  
mit LIVE-DEMO buchen.**

 eKiosk GmbH  
Werner-Hartmann-Straße 2

 +49 351 50 174-240

 [sales@ekiosk.com](mailto:sales@ekiosk.com)

 [ekiosk.com](https://ekiosk.com)

Zur Verbesserung der Lesbarkeit wurde im Text das generische Maskulinum verwendet. Die Angaben beziehen sich jedoch auf alle Geschlechter. Alle Texte und Fotos unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz geistigen Eigentums.

Nachdruck oder Reproduktion (auch auszugsweise) in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder anderes Verfahren) sowie die Einspeicherung, Verarbeitung, Vervielfältigung und Verbreitung mit Hilfe elektronischer Systeme jeglicher Art, gesamt oder auszugsweise, ist – soweit dem Herausgeber die Rechte vorbehalten sind – ohne dessen schriftliche Genehmigung untersagt.

Das Werk inklusive aller Inhalte wurde unter größter Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Druckfehler und Falschinformationen nicht vollständig ausgeschlossen werden. Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte dieser Veröffentlichung, ebenso nicht für Druckfehler. Es kann keine juristische Verantwortung sowie Haftung in irgendeiner Form für fehlerhafte Angaben und daraus entstandenen Folgen vom Herausgeber übernommen werden.