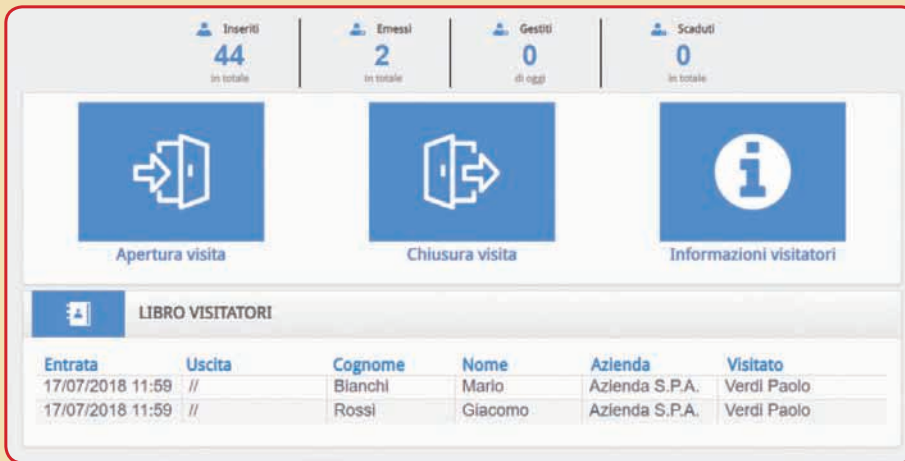


# La gestione dei visitatori (nelle imprese e negli uffici)

“ Prenotazione, accoglienza, registrazione, apertura e chiusura della visita, localizzazione, report... Queste e altre le operazioni che attengono alla gestione dei visitatori occasionali e abituali nell'ambito di aziende pubbliche e private. Un iter articolato e complesso con implicazioni di privacy e security. Per automatizzare le procedure e tenere tutto sotto controllo, il mercato offre una vasta scelta di soluzioni hardware e software. Alcune semplici altre sofisticate, alcune indipendenti altre integrate nei sistemi elettronici di controllo accessi. Facciamo il punto.



Classica *dashboard* di un'applicazione software per la gestione dei visitatori da parte della reception aziendale. Sullo schermo le icone principali (check-in, check-out, informazioni) e la situazione sintetica in tempo reale degli ospiti. Foto Courtesy Elex srl

In molte aziende la registrazione dei visitatori, l'apertura e la chiusura delle visite, la reportistica, avvengono ancora oggi attraverso l'impiego di registri cartacei o fogli elettronici a cura degli addetti all'accoglienza (tipicamente la reception o il posto di guardia). L'esigenza di informatizzare la gestione dei visitatori occasionali (clienti, fornitori, ospiti ecc.) e abituali (lavoratori di imprese esterne, consulenti, stagisti ecc.) è sempre più sentita sia per stare al passo coi tempi sia per ridurre i costi e rispettare la legge. Da tempo ormai il mercato offre un'ampia scelta di soluzioni, indipendenti (anche in cloud) o integrate nei sistemi elettronici di controllo accessi fisici basati su badge, transponder e impronte biometriche. Entriamo nel dettaglio.

## Prima della visita

Una "visita" da parte di un soggetto esterno all'azienda si sviluppa tipicamente attraverso cinque fasi temporali e operative: *prenotazione, registrazione, apertura* (inizio), *svolgimento, chiusura* (termine). L'appuntamento (*prenotazione*) viene preso di volta in volta dal visitatore occasionale (e in genere una tantum da quello abituale) o è fissato dal referente aziendale, dopo avere stabilito un contatto (telefonico, via e-mail, in presenza ecc.) e definito gli estremi della visita (data, ora, motivo, durata ecc.). Sono rari i casi in cui un visitatore si presenti spontaneamente e chieda di interloquire con qualcuno senza prima aver preso accordi. La *registrazione* attiene ai dati del visitatore (nome, cognome, azienda di appartenenza, targa del veicolo ecc.) in gran parte desunti da un documento d'identità che, presentato all'accettazione, viene restituito subito dopo o trattenuto fino al termine della visita, nonché quelli relativi alla visita stessa (referente, motivazione ecc.).

## Il badge visitatore

È buona prassi, quando una persona esterna entra in azienda, assegnargli un badge di riconoscimento da portare con sé durante la visita o, ancora meglio, da esporre in vista (appeso al collo o appuntato sull'abito). Nella soluzione più semplice ed economica, il pass è un cartoncino usa e getta con stampata sul dorso la dicitura "Visitatore" e un eventuale codice QR, rilasciato dalla reception o dal punto self service. Nelle soluzioni più sofisticate, invece, il badge integra una o più tecniche d'identificazione (codice a barre lineare o QR, banda magnetica, chip RFid ecc.) per consentire il riconoscimento automatico dell'ospite in corrispondenza dei varchi sottoposti al controllo elettronico degli accessi. In alcune aziende il badge viene rilasciato seduta stante in versione personalizzata con stampa a colori sul fronte del logo, dati anagrafici ed eventuale fotografia. Sul retro della tessera le avvertenze e le indicazioni sulla privacy e la sicurezza.



FASE	METODO	DA CHI E DOVE AVVIENE	COME AVVIENE
Prenotazione	Manuale (appuntamento)	Dal visitatore o dal referente (ufficio, abitazione, in itinere ecc.), via telefono, fax, e-mail, in presenza ecc.	Fissando data, ora e oggetto dell'appuntamento
	Semiautomatico (Preregistrazione)	Dal referente o dal visitatore (ufficio, abitazione, in itinere), via Web	Inserendo i dati richiesti Ottendendo il benessere Ricevendo un QR Code
Registrazione (check-in)	Manuale	Dall'addetto, al desk accettazione (reception, posto di guardia ecc.)	Presentando un documento d'identità e fornendo i dati richiesti Apponendo la firma Ritirando pass e documenti
	Semiautomatico (Autoregistrazione)	Dal visitatore, al chiosco self service dedicato	Digitando i dati richiesti Scannerizzando il documento d'identità Apponendo la firma digitale Ritirando pass e documenti
Apertura visita (inizio)	Manuale	Dall'addetto, al desk accettazione (al termine della registrazione)	Recandosi presso il referente, nel luogo convenuto, direttamente (attraverso o meno varchi controllati) oppure accompagnato
	Semiautomatico	Dal visitatore, al chiosco self service dedicato (al termine dell'autoregistrazione)	
Svolgimento		All'interno dell'azienda ospitante (ufficio, reparto ecc.)	Colloquio, meeting, prestazioni ecc.
Chiusura visita (check-out)	Manuale	Dal visitatore, al desk accettazione (al termine della visita)	Ritirando il documento d'identità Apponendo la firma Consegnando pass e documenti
	Semiautomatico	Dal visitatore, al chiosco self service dedicato	Digitando i dati richiesti di chiusura visita

Prospetto sintetico delle fasi temporali e operative inerenti alla gestione dei visitatori occasionali nell'ambito di aziende pubbliche e private. I visitatori abituali, invece, effettuano la registrazione una tantum e vengono muniti di badge per poter accedere in autonomia durante l'intera permanenza. © Secsolution Magazine, tutti i diritti riservati

## Perché scegliere un sistema elettronico per gestire i visitatori in ambito aziendale?

- ✓ Soppressione dei registri cartacei
- ✓ Sveltimento delle procedure e dei tempi di accoglienza
- ✓ Prenotazione e registrazione visita in autonomia
- ✓ Abilitazione agli accessi controllati (pedonali e veicolari)
- ✓ Situazione presenti in real time
- ✓ Situazione appuntamenti passati e imminenti
- ✓ Localizzazione dell'ospite nell'ambito dell'edificio
- ✓ Tracciamento completo degli eventi
- ✓ Indagini storiche e analisi statistiche
- ✓ Miglioramento dell'immagine aziendale
- ✓ Integrazione con altri sistemi gestionali
- ✓ Conformità al GDPR (Privacy)
- ✓ Conformità al d. lgs. 81/2008 (Sicurezza)

I benefici (in 13 punti) offerti da un sistema elettronico per la gestione dei visitatori in ambito aziendale. © Secsolution Magazine, tutti i diritti riservati



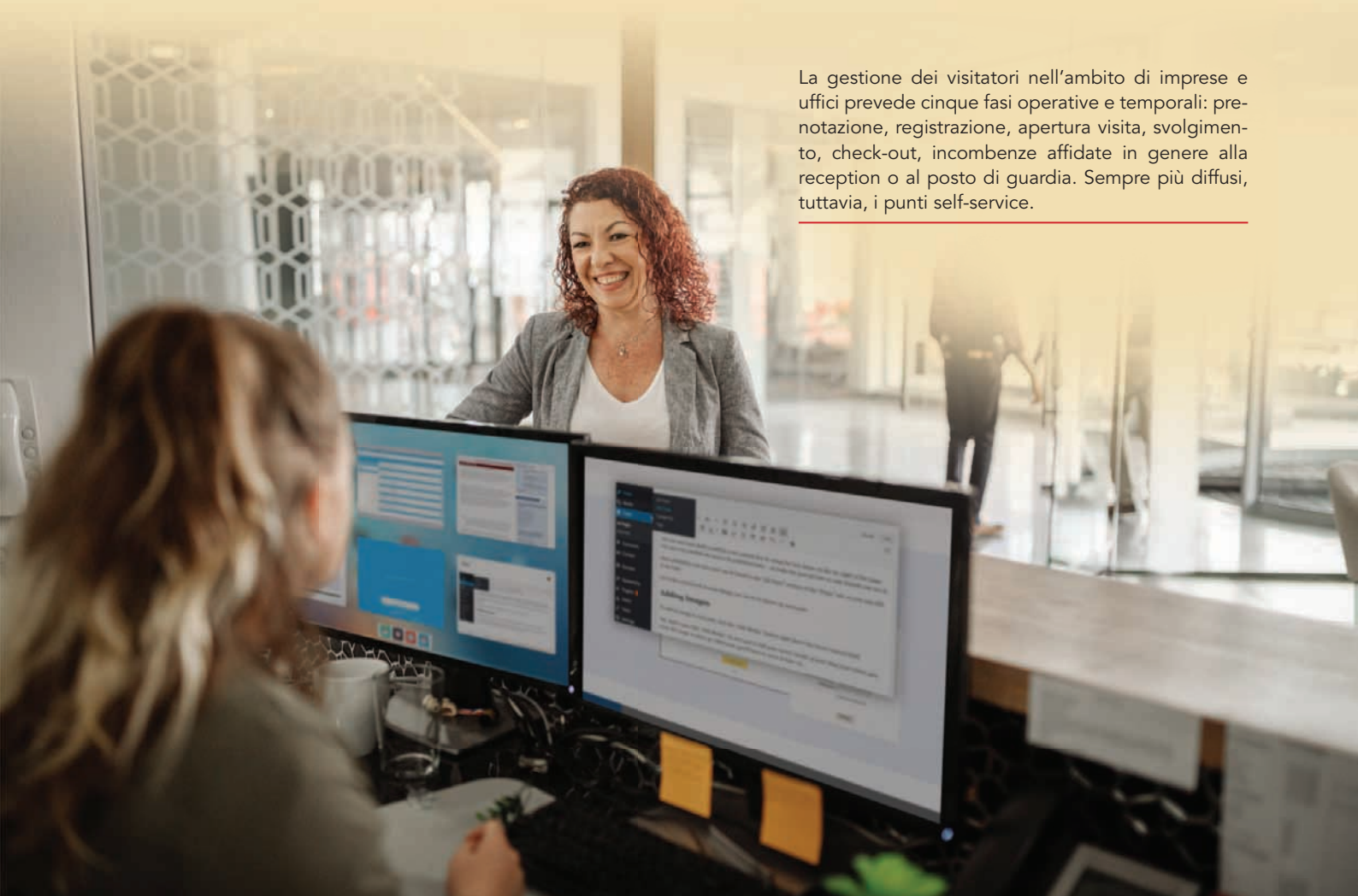
La reception è in genere preventivamente informata sugli ospiti che si avvicineranno nel corso della giornata. Nei casi in cui il soggetto risulti già registrato nel database (e i dati anagrafici siano ancora disponibili e validi), è sufficiente annotare solo gli estremi della visita. Questa fase include, in genere, **il rilascio di un pass usa e getta o di un badge** (con l'eventuale abilitazione automatica e temporale al transito attraverso uno o più varchi controllati) e di uno o più documenti (cartacei o digitali) quali, ad esempio, la richiesta di consenso al trattamento dei dati personali, le norme di comportamento da tenere in materia di sicurezza, il foglio da far firmare al visitato e restituire al check-out. Per superare il servizio accettazione (o alleggerire il lavoro della reception) sono disponibili **applicazioni software specifiche tra cui una dedicata alla preregistrazione e una all'autoregistrazione**. Nel primo caso il visitatore, dopo aver concordato la visita e ottenuto il benestare via web, riceve sulla propria e-mail o smartphone un QR code. Il codice, presentato al chiosco di accoglienza all'ingresso dell'azienda, permetterà di registrare l'arrivo e notificarlo al referente. Se previsto, lo stesso

**QR code**, viene usato sui varchi controllati (tornelli, porte ecc.) per accedere direttamente all'edificio o alle aree interne. Nel secondo caso la registrazione dei dati (con il contestuale rilascio di un pass cartaceo con codice QR o di un badge) precede la visita ed è eseguita in autonomia sul "totem" di accettazione, indipendente o condiviso con la reception.

## Durante e dopo la visita

**L'apertura della visita** inizia nel momento in cui la reception (o il totem), dopo aver notificato al referente l'arrivo dell'ospite e ottenuto il benestare a procedere, ha concluso le pratiche di check-in. Il visitatore può così raggiungere il luogo stabilito (ufficio, reparto ecc.), direttamente oppure accompagnato da un addetto. Lo **svolgimento della visita** (permanenza all'interno dell'azienda) può durare da pochi minuti a uno o più giorni, riguardare un solo referente o un gruppo di interesse, una o più attività (colloquio, trasporto, meeting, prestazione ecc.). In qualunque momento il personale autorizzato può conoscere dalla propria worksta-

La gestione dei visitatori nell'ambito di imprese e uffici prevede cinque fasi operative e temporali: prenotazione, registrazione, apertura visita, svolgimento, check-out, incombenze affidate in genere alla reception o al posto di guardia. Sempre più diffusi, tuttavia, i punti self-service.



tion o dispositivo mobile quali sono gli appuntamenti passati e imminenti, gli esterni presenti in azienda ed eventualmente localizzare i singoli soggetti nell'ambito dell'edificio. La **chiusura della visita** (check-out), infine, coincide con il momento in cui il visitatore abbandona la sede della società dopo essersi recato al punto self service o alla reception (firma, consegna del foglio sottoscritto dalla persona incontrata, ritiro del documento d'identità).

## Privacy e sicurezza

La gestione dei visitatori deve rispettare la legislazione vigente in materia di **protezione dei dati personali (GDPR)** e le norme per la **sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro (d. lgs. 81/2008)**. La prima impone, tra l'altro, una serie di adempimenti e comporta alcune ristrettezze sul trattamento e sul periodo di conservazione dei dati (quest'ultimo in contrasto con l'esigenza di mantenere un archivio storico). La seconda obbliga l'azienda a fornire all'ospite le istruzioni necessarie sul comportamento da tenere in materia di sicurezza e ad avere una situazione in tempo reale dei presenti (e di eventuali loro disabilità) al fine di poter intervenire in caso di emergenza.

## Se l'ospite messo alla porta rientra dalla finestra

Può succedere che nell'ambito di un'azienda o ente pubblico di grandi dimensioni, un dipendente di un'impresa esterna in servizio commetta un reato (furto, sabotaggio ecc.) e perciò venga messo per sempre alla porta. Può accadere che l'impresa appaltatrice licenzi per giusta causa il lavoratore in questione e che questi finisca col farsi assumere da una ditta concorrente e dopo un po' di tempo magari trovarsi a lavorare nella stessa società in cui aveva commesso l'illecito. Succede più di quanto si creda. Dato l'elevato numero di lavoratori esterni presenti nell'azienda, il turnover degli addetti all'accoglienza e del personale di sorveglianza, il trascorrere del tempo e altri fattori, è facile che l'ospite indesiderato riesca a sfuggire alle maglie dell'accettazione. Del resto l'azienda a cui ora appartiene non è più quella di prima, nome e cognome potrebbero essere un caso di omonimia... Cosa si fa in queste situazioni? È sufficiente che l'applicazione software, oltre a gestire una lista degli ospiti "indesiderati", includa nei controlli anche il codice fiscale. Semplice ed efficace.

