

vorausgesetzt, anlassgesteuert und zielgruppengerecht automatisch E-Mails und Newsletter versandt werden. Zunehmend größere Auswahl gibt es auch bei Software-Lösungen zur rationelleren Arbeit hinter den Kulissen. Die organisieren die Kommunikation zwischen Mitarbeitern wie Abteilungen, helfen bei der Planung von Wartungsarbeiten und leiten Reparaturanforderungen oder Beschwerden des Gastes automatisch an zuständige Mitarbeiter weiter.

So hilfreich die EDV im Hotel auch ist, sie schafft auch neue Risiken. Vernetzte Computer und anderes Gerät sind Ziele für Hackerangriffe, und per E-Mail landet gerne mal eine Schadsoftware auf dem Rechner, was teure Folgen haben kann. Unerlässlich sind deshalb Maßnahmen zum Schutz der Hotel-EDV vor Cyberattacken und Schädlingsbefall. Erster Ansatz: Gäste- und betriebliches Netzwerk technisch voneinander trennen und alle internen Netzwerkverbindungen mit starken Passwörtern und Verschlüsselung zu schützen.

Auf Software-Ebene sorgen auf das Nötige begrenzte Zugriffsberechtigungen dafür, dass Missbrauchsversuche durch Hacker oder Schadprogramme ins Leere laufen oder zumindest nicht das gesamte System schädigen. Jedoch: „Was nützt es, wenn alle technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen werden und ein Mitarbeiter ohne Bedenken verseuchte E-Mail-Anhänge öffnet oder aus Gründen der Gefälligkeit gegenüber einem Gast einen ebenso verseuchten USB-Stick in den PC stöpselt, nur um für diesen ein Dokument auszudrucken?“ fragt Michel Sievers, Vertriebsleiter Hospitality/POS bei der 42 GmbH. Nicht viel, möchte man meinen.

Zu einer guten Datenschutz- und Sicherheitsstrategie gehört deshalb auch, die Mitarbeiter zu sensibilisieren und entsprechend zu schulen. Zudem fallen im Hotel jede Menge persönlicher Gäste-Daten an, die, wie die Mitarbeiter-Daten auch, DSGVO-konform geschützt werden wollen. Allerdings: „Die Themen Datensicherheit und Datenschutz gehen im stressigen Hotelalltag oftmals unter“, so Bernd Schwarzenbach, Geschäftsführer des gleichnamigen Software-Hauses. Darunter litten nicht nur die täglichen Daten-Backups, auch mögliche Zugriffe von außen habe man nicht immer im Blick. Auf Software-Seite kann auch der Datenschutz durch eingeschränkte Zugriffsrechte auf die verschiedenen Programmfunktionen und die entsprechenden Daten unterstützt werden.

Mitarbeiter regelmäßig schulen

Wo Datenzugriffe protokolliert werden, lässt sich im Ernstfall nachverfolgen, wo und wie – und durch wen – ein Datenleck entstand. Insbesondere Kreditkartendaten sind zu schützen. Deshalb sollte der Hotelier darauf achten, dass die ins Auge gefasste Software die Anforderungen des PCI-DSS-Standards erfüllt. Voraussetzung für eine vernünftige Software-Entscheidung ist eine klare Vorstellung davon, welches Problem gelöst und welches Ziel letztlich erreicht werden soll. Ansatzpunkte sind zum Beispiel wiederkehrende Schwierigkeiten, Kommunikationsprobleme oder kommunikative Umständlichkeiten. Oder die Frage, an welcher Ecke sich vielleicht Mitarbeiter entlasten und Vorgänge effektiver machen lassen. Beim Sichten der Hersteller-Angebote sollte auch gefragt werden, welche Datenschutz- und Sicherheitsoptionen das Produkt bietet.

Bei Kauf- wie Mietangeboten sollte Software viele Verbesserungen im Detail zu bieten. Denn Routinarbeiten wie der Check-in können per App erledigt werden. Auf diesen Trend zu setzen macht Sinn, denn rund 60 Prozent der vorab gebuchten Reisen werden mittlerweile digital gebucht. Nur noch 34,8 Prozent werden ausschließlich analog gebucht. Wichtig bei der Anschaffung neuer Software ist, keine Insellösung zu kaufen, sondern ein System, das dank

Schnittstellen gut in die vorhandene IT-Infrastruktur integriert werden kann. Benjamin Köhler, Vertriebsleitung, Betterspace GmbH rät. „Hotelier sollten aber nicht nur , die Investitionskosten, sondern auch die Folgekosten im Blick haben. Mitarbeiterschulungen etwa und Support im laufenden Betrieb sind selten umsonst zu haben.“ Nicht zuletzt sollten die betroffenen Mitarbeiter stets in die Planung einbezogen werden, sie kennen schließlich ihre Arbeit samt allfälliger Probleme bestens.

Hartmut Camphausen