

immobilienrevue htr marché immobilier

htrhotelrevue Nr. 37 / 16. September 2010



Auch unterwegs.

Hotelfinden! Sie haben die Wahl. www.swisshotels.com

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Sicherheit

Wie lange kann ein Hotel ohne Computer funktionieren? Die Antwort darauf muss jeder Hotelier für sich beantworten.



Fotolia

Der IT-Ernstfall



MARTINA DALLA VECCHIA
LEITERIN VON ZERTIFIKATSLEHRGÄNGEN UND NORDWESTSCHWEIZ IN BASEL
CO-AUTOR: ANDREAS WISLER

Was im ersten Moment etwas utopisch erscheint, nimmt beim genaueren Hinsehen doch weitreichende Konsequenzen an. Was passiert, wenn die Internetverbindung für zwei Tage ausfällt oder die Kundendaten (z.B. Kreditkartendaten für die Reservation) von einem Hacker missbraucht werden? Dies sind ernst zu nehmende Fragen, die sich Hoteliers heute stellen müssen. Informationssicherheit nimmt in der Unternehmensführung einen immer grösseren Raum ein. Wichtig ist, die Risiken zu kennen und dort Massnahmen zu ergreifen, wo es sinnvoll ist. Bei der gesamtheitlichen Betrachtung eines Unternehmens bestehen neben dem durch die reine IT-Infrastruktur bedingten Risiko noch viele andere Risiken, z.B. in der Organisation, beim Personal, bei

den nicht IT-unterstützten Betriebsprozessen, beim Informationsaustausch mit dem Kunden und bei den Gesetzesvorschriften.

Gefahren für Hotels

Die Gefahren können aus zwei Richtungen kommen: Via Internet oder vor Ort im Hotel. Externe Angriffe haben in den letzten Monaten massiv zugenommen. Das Ziel der Angreifer ist es, Geld damit zu verdienen. Da Hotels in zunehmenden Masse vom funktionierenden Internetanschluss abhängig sind, wird versucht, diesen zu behindern (DoS – Denial of Service) oder den eigenen Internetauftritt zu stören. In der Regel geht dies einher mit einem Erpressungsversuch. Wie erfolgreich diese sind, kann nur geschätzt werden, da offizielle Zahlen fehlen. Die Gefahr von Innen sind die eigenen Gäste. Oft wird diesen ein kos-

tenloser Wireless-LAN-Zugang angeboten, der mit dem eigenen Netzwerk verbunden ist. Verfügt der Gast über das notwendige Know-how, ist es in vielen Fällen möglich, an vertrauliche Daten zu gelangen.

Informationssicherheitskonzept

Grundsätzlich ist die Erstellung eines Informationssicherheitskonzepts unabhängig von der Grösse des Hotels. Der Umfang des IS-Konzepts muss nicht riesig sein, aber die möglichen Gefahrenstellen beleuchten: Internetzugang, lokale Datenbanken, eigenes Netzwerk, Gäste-Netzwerk usw. Es muss klar ersichtlich sein, welches die schützenswerten Daten sind, wie bei einem Vorfall reagiert wird und welche Schutzmassnahmen im Vorfeld ergriffen werden.

Wichtig ist zu beachten, dass zum Beispiel Kreditkarten, nebst den Kundendaten, als besonders schützenswert gelten. Als Minimum an Sicherheitsmassnahmen für ein Hotel gilt es, besondere Vorkehrungen zum Schutz der Kundendaten zu treffen. Ein einzelner Vorfall, zum Beispiel ein Diebstahl der Kundendaten, kann bewirken, dass der Ruf massiv beeinträchtigt wird. Weiter gilt es, den Internetzugang zu schützen, eine regelmässige Datensicherung auszuführen und die eigenen Systeme aktuell zu halten.

Eine gute Übersicht über die wichtigsten Punkte bietet die KMU-Checkliste, welche in gekürzter Form kostenlos unter www.infoinsurance.ch bezogen werden kann. Weitere Literatur: Informationssicherheit für KMU von Fredy Schwyter und Andreas Wisler, BPX-Edition 2007.

Anzeigenschluss verpasst?

Wir schicken Ihnen gerne unsere Mediadokumentation.
Telefon 031 370 42 37, insetate@htr.ch

htr hotelrevue