lings erfolgten, seien mit hoher Wahrscheinlichkeit ebenfalls infiziert und somit nutzlos.

Die Mitarbeitenden für das Thema Sicherheit sensibilisieren

Sämtliche Sicherheitsexperten sind sich einig: Die technische Dimension der Sicherheit ist wichtig, mindestens so wichtig ist jedoch das menschliche Umfeld. «80 Prozent der Cyber-Angriffe gelingen nicht aufgrund technischer Schwachstellen, sondern durch menschliches Versagen», so Thomas Koller. Walter Berger von Rebag Data pflichtet ihm bei: Schuld seien in den meisten Fällen die Mitarbeitenden, «die ‹auf jeden Seich› klicken». In Anlehnung an das Burnout warnt Berger vor einem «Boreout», ein Zustand, in dem sich die Mitarbeitenden langweilten und ziellos online nach Zerstreuung suchten. Alle Teammitglieder müssten für das Thema Sicherheit sensibilisiert werden, denn sonst werde sogar die Küchenhilfe, die in der Mittagspause mal eben kurz im Web surft, zum Sicherheitsrisiko, meint auch Fred Maro.

Um die Folgen menschlichen Fehlverhaltens zu minimieren, empfiehlt Thomas Koller, die Zugriffsberechtigungen der Mitarbeitenden in der Hotel-IT-Struktur auf das absolut notwendige Minimum zu beschränken. «Ein Krypto-Trojaner dringt vom Nutzerprofil so weit ins System vor wie möglich und verschlüsselt alle Dateien, auf die er zugreifen kann. Wenn jeder Mitarbeiter Zugriff auf das gesamte Intranet, Ablagestruktur usw. hat, ist am Ende schlimmstenfalls das komplette System verschlüsselt.»

«80 Prozent der Cyber-Angriffe gelingen aufgrund menschlichen Versagens.»

Thomas Koller
Chief Inn. & Product Officer, IBC

Wer Opfer von Ransomware ist, sollte den Vorfall sofort der Melde- und Analysestelle Informationssicherung MELANI des Bundes melden und unter keinen Umständen auf die Geldforderungen der Erpresser eingehen – auch in diesem Punkt sind sich alle einig. «Selbst wenn Sie bezahlen, haben Sie keine Garantie auf vollständige Wiederherstellung Ihrer Daten», warnt Koller. Wer regelmässig update, könne den Schaden jedoch selbst bei vollständigem Datenverlust relativ gering halten und habe es deshalb gar nicht nötig, den Forderungen nachzugeben.

IBC Insurance Broking and Consulting:
ibc-broker.com/de

FM-nospy:
fm-nospy.net/de/

Rebag Data – Hotel Management Solutions:
rebag.ch

Melde- und Analysestelle Informationssicherung MELANI:
melani.admin.ch/melani/de/home.html

«Es geht um Ihre Reputation»

Cyber-Angriffe können gerade kleinere Unternehmen ins Chaos stürzen. Im Ernstfall hilft die Krisenmanagerin.

PATRICK TIMMANN

Bettina Zimmermann, was ist zu tun, wenn man als Hotelier Opfer einer Cyber-Attacke wurde?
Bei allen Krisen geht es stets darum, dass Sie als Unternehmen möglichst keinen Reputationsverlust erleiden und den finanziellen Schaden in Grenzen halten. Das gilt grundsätzlich auch für Hotels, die von Hackern angegriffen wurden. Für uns Krisenmanager spielt die Ursache der Krise zunächst einmal eine untergeordnete Rolle. Der Prozess des Krisenmanagements ist in jedem Fall genau gleich.

Das Vorgehen bei Krisen nach einem Hotelbrand ist also gleich wie nach einem Hacker-Angriff?
Im Prinzip schon. Wenn Sie in eine Krisensituation geraten, gibt es immer drei prägende Elemente: Chaos, hoher Zeitdruck, und ungewohnte Fragestellungen. Die Führungstätigkeit verläuft immer nach dem gleichen Muster.

Trotzdem gibt es Unterschiede. Bei einem Brand herrscht von Anfang an Chaos. Die Auswirkungen sind sichtbar. Bei einem Cyber-Angriff ist die Chaos-Phase dagegen oft davon geprägt, dass grosse Unsicherheit darüber herrscht, welche Systeme betroffen sind und was die Auswirkungen sind. Dies erkennt man oft erst mit Verspätung. Denn der eigentliche Angriff findet zum Teil Wochen oder sogar Monate vorher statt. Irgendwo und irgendwann dringt eine Schadsoftware ins System ein und wird erst zu einem späteren Zeitpunkt aktiv. Das Chaos bricht aus, wenn der Hotelier realisiert, dass seine IT-Systeme auf einen Schlag ausfallen.

Und dann?
Zunächst müssen Sie realisieren, was überhaupt passiert und welche möglichen Probleme sich daraus für das Hotel und die Gäste ergeben. Viele Unternehmen tun sich schon damit wahnsinnig schwer, sich einzugestehen, dass sie angegriffen worden sind. Bei Krypto-Trojanern wie «Wanna Cry», die Ihre Daten verschlüsseln und eine «Lösegeldzahlung» nach Bitcoin stellen, wissen viele Hoteliers gar nicht, wie ihnen geschieht. Der Hotelier muss zunächst einmal verstehen, was passiert ist. Er muss den Schaden lokalisieren und versuchen, die Ausbreitung des Schadprogramms zu stoppen.
Gleich danach stellt sich bereits die Frage nach der Kommunikation. Wie informiere ich die Gäste und die Öffentlichkeit? Gehe ich zur Polizei? Wie kann ich meinen Betrieb weiterführen? Was sage ich, wenn mir die Medien unangenehme Fragen stellen?

Solche Entscheidungen dürften viele Hotels überfordern.
Das ist so. In dieser Situation müssen Sie sehr schnell Entscheidungen treffen, die Sie aus Ihrem Führungsalltag nicht gewohnt sind. Deshalb brauchen Hotels einen Krisenstab und/oder externe Unterstützung beim Krisenmanagement, das allerdings die wenigsten haben. Unser Job ist es deshalb, ein Unternehmen möglichst schnell aus der Chaos-Phase hinaus zu begleiten und ihm Struktur zu geben, damit die richtigen Entscheidungen getroffen werden können. Dazu gehört auch die Krisenkommunikation.

Wie bereite ich mich als Hotelier auf Cyber-Angriffe vor?
Treffen Sie die nötigen IT-Sicherheitsvorkehrungen und halten Sie diese stets auf dem neuesten Stand. Bilden Sie bereits in guten Zeiten ein Krisenteam und überlegen Sie sich, wie Sie die Mitglieder im Ernstfall erreichen. Schätzen Sie ab, welches die wahrscheinlichsten Angriffsszenarien sind und spielen Sie diese durch. Mit relativ wenig Aufwand können Sie schon viel bewirken.

Und wenn ich dennoch völlig unvorbereitet gehackt werde?
Holen Sie sofort einen Profi an Bord. Es geht um Ihre Reputation. Gerade kleinere Hotels haben oft keinen IT-Spezialisten im Haus und auch keinen Krisenstab. Der Profi hilft ihnen, den Schaden zu begrenzen, die Kommunikation zu gestalten und die Krise möglichst ohne Reputationsverlust zu überstehen.

Wie kommuniziere ich im Krisenfall?
Beurteilen Sie, was und wie kommuniziert werden soll. Kommunizieren Sie von Anfang an aktiv. Die Medien sind immer sehr schnell vor Ort. Wenn Sie als Unternehmen nicht sofort sauber Auskunft geben, dann haben sie bereits verloren. Der grösste Fehler, den Sie machen können, ist, den Medien zu sagen: «Wir sagen nichts.» Für die Medien ist das eine Steilvorlage, denn dann wissen sie, dass Sie etwas zu verbergen haben. Gleichzeitig verlieren Sie die Informationshoheit, denn die Medien werden andere Quellen finden, deren Aussagen Sie nicht steuern können.

Bettina Zimmermann zvg

bettina-zimmermann.ch

14 Tage Das Wichtigste aus den Regionen

alle News auf htr.ch

Fotolia

logiernächte

Anstieg der Hotel-Übernachtungen in der Wintersaison

Die Schweizer Hotellerie verbuchte in der vergangenen Wintersaison gegenüber der Vorjahresperiode 2 Prozent mehr Logiernächte. Von November 2016 bis April 2017 nächtigten 15,7 Millionen Gäste in Schweizer Hotels. 8,2 Millionen Logiernächte gingen auf das Konto ausländischer Gäste. Das ist ein Plus von 2,1 Prozent. Die inländische Nachfrage stieg um 1,9 Prozent und erreichte ein Total von 7,5 Millionen Logiernächten. Neun von dreizehn Tourismusregionen konnten eine Logiernächtezunahme verzeichnen.

Rendering Klinik Gut St. Moritz AG

bauprojekt

St. Moritzer Luxushotels gehen vor Gericht

Das Kulm Hotel und das Badrutt's Palace Hotel haben gegen den Entscheid der Bündner Regierung zur Ortsplanung Serletta Süd Beschwerde ans Verwaltungsgericht Graubünden erhoben. Sie sind der Meinung, dass das geplante **Gesundheitshotel** aufgrund der Dimensionierung und Gestaltung des Baus das Ortsbild und die Entwicklung von St. Moritz langfristig negativ beeinflussen werden. Mit den bewilligten Höhen der Bauten sei eine nachhaltige Entwicklung nordseitig, ausgeschlossen.

Uwe Siedentopf

bergbahnprojekt

Erneute Verzögerung für das V-Bahn-Projekt

Die geänderten Nutzungsplanungen der Gemeinden Grindelwald und Lauterbrunnen für das geplante **V-Bahn-Projekt** der Berner-Oberland-Bahnen, Gondelbahn Grindelwald–Männlichen AG, Jungfraubahn AG, Wengernalpbahn AG wurden von der Bernischen Justiz-, Gemeinde- und Kirchendirektion (JGK) abgelehnt. Die kommunalen Planungen enthielten zu weit gehende und zu detaillierte Vorschriften, so die JGK. Das Amt hiess damit Einsprachen von mehreren Naturschutzorganisationen und einer Privatperson gut.

swiss-image/Christian Perret

marketing

Zentralbahn und Titlis Bergbahnen werben gemeinsam

Die beiden Bahnunternehmen **Titlis Bergbahnen** und Zentralbahn (zb) werden künftig den Markt mit Indonesien, Thailand, Malaysia und Singapur gemeinsam bewerben. Die SBB-Tochter befördert internationale Gäste nach Interlaken, Luzern und Engelberg. Eine strategische Kooperation dränge sich deshalb auf, schreibt die zb. Der südostasiatische Markt ist für die beiden Bahnen vor allem deshalb sehr spannend, weil die Gäste auch in der Nebensaison und in den Wintermonaten nach Europa reisen.

Bergbahnen Splügen-Tambo

schuldenerlass

Bergbahnen Splügen sind der Rettung einen Schritt näher

Die Gläubigerbanken haben den **Bergbahnen Splügen–Tambo** rund 80 bis 90 Prozent der Schulden erlassen. Die Rückstände der Bündner Bergbahnen belaufen sich auf 6,5 Millionen Franken. Das Unternehmen benötigt aber weiterhin dringend Investoren und neues Kapital, um den Konkurs definitiv abzuwenden. Unter einer neuen Strategie setzt das Skigebiet mit sechs Bahnen auf Familien und Gruppen aus dem Tessin und Graubünden. Zudem wollen die Bahnen künftig unter einer eigenen Marke auftreten. og/npa