



## protel Web Booking Engine DSGVO Compliance

## Inhalt

Einleitung .....	3
Voraussetzungen .....	3
Einwilligungsstufen und Marketingentscheidungen .....	4
Einwilligungsstufen und Marketingentscheidungen aktivieren .....	5
Texte festlegen .....	7
Gästekartei-Report Anfrage .....	8
Messenger-Regel .....	8

## Einleitung

Bevor Sie dieses Dokument lesen, empfehlen wir Ihnen, die [Allgemeinen Informationen zu protel und DSGVO](#) aufzurufen. Dort finden Sie eine Übersicht über die Anforderungen der DSGVO und welche Werkzeuge wir Ihnen als „Datenverantwortlichen“ zur Umsetzung der DSGVO an die Hand geben.

Sie als protel Kunde nutzen ein PMS, dessen Cloud-Anbindung in einem Datacenter von Amazon gehostet wird, einem der sichersten Hosting-Anbieter weltweit. Welches Datacenter genau für Ihr Hotel verwendet wird, hängt von Ihrem geografischen Standort ab. Sollten Sie Ihre Hosting-Location nicht kennen, hilft Ihr protel Partner Ihnen gerne weiter.

Das vorliegende Dokument beschreibt die neuen Funktionen, die entwickelt wurden, damit unsere Kunden (die „Datenverantwortlichen“) den DSGVO-Anforderungen in protel Air gerecht werden und konform zu diesen Anforderungen arbeiten können.

Die Entscheidung über die Verwendung und Implementierung dieser Funktionen liegt in der Verantwortung jedes einzelnen Hotels. In diesem Dokument haben wir den Anspruch, Ihnen unsere besten Empfehlungen für die Erfüllung der Anforderungen mitzugeben. Darüber hinaus steht Ihnen Ihr protel Partner für jegliche Fragen zur Seite.

Wir empfehlen dringend, die komplette IT-Umgebung in Ihrem Betrieb zu prüfen, wenn die neuen DSGVO-bezogenen Prozesse eingeführt werden. Beachten Sie, dass nicht nur Ihre Hotelsoftware personenbezogene Daten verwaltet!

Wirkt die DSGVO zunächst respektinflößend, so ist sie nicht so kompliziert wie man erwarten könnte. Im Wesentlichen gibt es drei Elemente:

- ▼ Identifizieren und Zuweisen der jeweiligen Einwilligungsstufe für jede Gästekartei
- ▼ Anonymisieren der Daten entsprechend der eingestellten Einwilligungsstufe (erfolgt beim Tagesabschluss)
- ▼ Auskunft erteilen: Sie müssen Ihren Gästen jederzeit eine Übersicht über die bei Ihnen gespeicherten Gastdaten geben können

## Voraussetzungen

Bei der ersten Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person, oder eben dem Gast in unserem Fall, muss das Hotel den Gast über die Persönlich identifizierenden Informationen (PII-Daten) informieren, die erhoben, gespeichert, aus welchem Grund, und für wie lange gespeichert werden. Der erste Kontakt kann telefonisch erfolgen, wenn der Gast im Hotel eincheckt, aber auch, wenn der Gast eine Reservierung über die Buchungsmaschine vornimmt.

Die protel Buchungsmaschinen werden als erste Anlaufstelle für den Gast betrachtet. Da protel Voyager erst dann für den Gast zur Verfügung steht, wenn er bereits eine Reservierung abgeschlossen hat, gilt die App nicht als erste Anlaufstelle. Wir geben Hotels die Möglichkeit, den Gast über seine Datenschutzrechte zu informieren, ihn seine eigenen Datenschutzeinstellungen festlegen zu lassen und sich sowohl für das Direktmarketing als auch für die Datenverarbeitung allgemein in den folgenden Produkten zu entscheiden:

- ▼ protel Air: protel Air WBE, WBE5
- ▼ protel SPE/MPE: WBE5

## Einwilligungsstufen und Marketingentscheidungen

Wenn Ihr Hotel standardmäßig mit der Einwilligungsstufe „Minimum“ arbeitet, benötigen Sie keine zusätzliche Einwilligung vom Gast. Sie müssen den Gast lediglich darüber informieren, dass seine Daten über diesen Zeitraum gespeichert werden. Wenn bei einer Reservierung über eine Buchungsmaschine keine Einwilligungsstufe eingestellt wird, wird die Gästekartei im PMS mit der Standardeinstellung für Anonymisierung angelegt. Aus diesem Grund ist es erforderlich, dass Sie die Einwilligungsstufe „Minimum“ als Standard in Ihrem PMS einstellen.

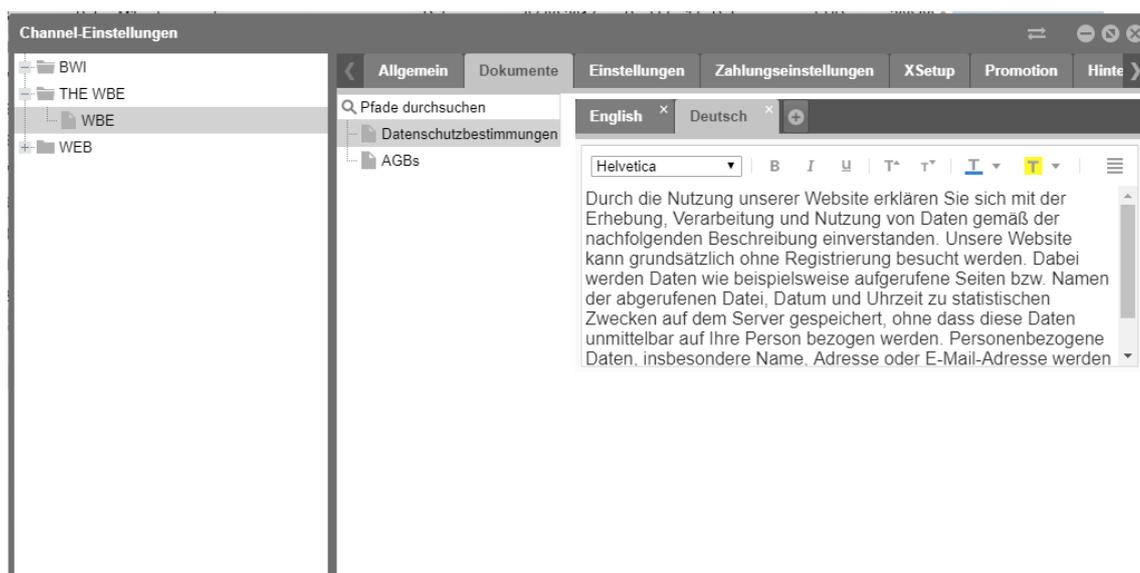
Wenn Sie nun die Gastdaten länger als gesetzlich zugelassen speichern wollen, müssen Sie Ihre Gäste darüber informieren und für jeden Gast eine entsprechende Zustimmung einholen. In unseren Buchungsmaschinen protel Air WBE und WBE5 bieten wir Ihnen an, dem Gast bis zu drei mögliche Einwilligungsstufen vorzuschlagen. Diese stimmen mit den Einwilligungsstufen aus Ihrem PMS überein.

- ▼ Detaillierte Informationen zu den drei Einwilligungsstufen finden Sie in unserer gesonderten Dokumentation zum Thema „[DSGVO für protel Air](#)“ bzw. „[DSGVO für protel SPE/MPE](#)“.

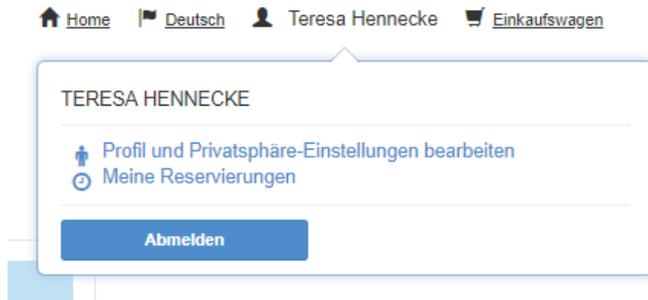
Weiterhin kann der Gast entscheiden, ob er seine Einwilligung für Marketingaktionen und Datenauswertungen geben möchte. Wenn Sie dem Gast diese Einstellungen nicht in der Buchungsmaschine verfügbar machen wollen, werden die Standardeinstellungen immer auf „nicht ausgewählt“ oder „False“ in Ihrem PMS gesetzt.

- ▼ Bitte beachten: Bei den älteren Versionen unserer Buchungsmaschinen (nfWBE, protel Air WBE (ursprüngliche Version), WBE3, WBE4 und Voyager V1) werden wir diese Optionen nicht für das Front End entwickeln. Aus diesem Grund empfehlen wir Hotels, die diese Produkte verwenden, im PMS die Einwilligungsstufe „Minimum“ als Standard zu setzen.
- ▼ Bitte beachten: Bei der protel Air WBE und der WBE5 gelten die gesetzten Privatsphäreinstellungen für den Bucher der Reservierung. Wenn der Bucher auch der Gast ist, werden die Einstellungen entsprechend genutzt. Ist aber der Bucher jedoch nicht der Gast, werden die Privatsphäreinstellungen auch nicht auf den Gast übertragen – schließlich wurde der Gast noch nicht persönlich zu seinen gewünschten Datenschutzleveln befragt.

**TASK:** Stellen Sie die wichtigen Informationen zusammen, die dem Gast bei der ersten Kontaktaufnahme mitgeteilt werden müssen, und aktualisieren Sie Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die entsprechenden Einstellungen finden Sie im protel Cloud Center im Menü „Online-Vertrieb > Channel-Einstellungen“:



Diese Texte werden dem Gast angezeigt, wenn er bei seiner Buchung oder in seinem Benutzerprofil die Datenschutzeinstellungen aufruft.



## Einwilligungsstufen und Marketingentscheidungen aktivieren

Die drei Einwilligungsstufen sowie die Marketing- und Datenverarbeitungsoptionen werden in einem neuen Abschnitt mit der Überschrift „Einstellungen zu Persönlichen Daten“ angezeigt. Wenn Sie die entsprechenden Einstellungen aktiviert haben, erscheinen sie im Buchungsprozess unter dem Feld für die Adresseingabe zur Buchung.

Wenn der Gast ein Kundenkonto erstellt hat, werden ihm die Einstellungen auch hier angezeigt.

**3 EINSTELLUNGEN ZU PERSÖNLICHEN DATEN**

**Einstellungen zu Persönlichen Daten**

Um mehr darüber zu erfahren, wie wir Ihre Daten, Ihre Rechte und Möglichkeiten schützen, klicken Sie bitte hier [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#)

- Ich bin damit einverstanden, dass das Hotel meine Daten für einen bestimmten Zeitraum verwendet (Automatisch)
- Ich bin damit einverstanden, dass das Hotel meine Daten für einen definierten Mindestzeitraum verwendet (Löschantrag)
- Ich bin damit einverstanden, dass das Hotel meine Daten auf unbestimmte Zeit verwendet. (Behalten)

**Einstellungen zur Verwendung von Marketing- und Analysedaten**

Um mehr darüber zu erfahren, wie wir Ihre Daten für Marketingzwecke verwenden, klicken Sie bitte hier [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#)

- Ich bin damit einverstanden, spezielle Promotionen/Marketingmaterialien zu erhalten
- Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten zum Zwecke der Profilerstellung verarbeitet werden dürfen

Die drei Einwilligungsstufen werden per XSetup aktiviert. Sobald Sie eine der drei Stufen aktiviert haben, sind die neuen Einstellungen verfügbar. Setzen Sie dafür den entsprechenden XSetup auf „true“.

Auch die Einstellungen zu Marketingaktionen und Datenverarbeitung werden per XSetup aktiviert. Setzen Sie die entsprechenden XSetups auf „true“ um die Checkboxen anzuzeigen.

- ▼ Für die WBE5: protel Cloud Center > Online-Vertrieb > Channel-Einstellungen > WBE auswählen > XSetup

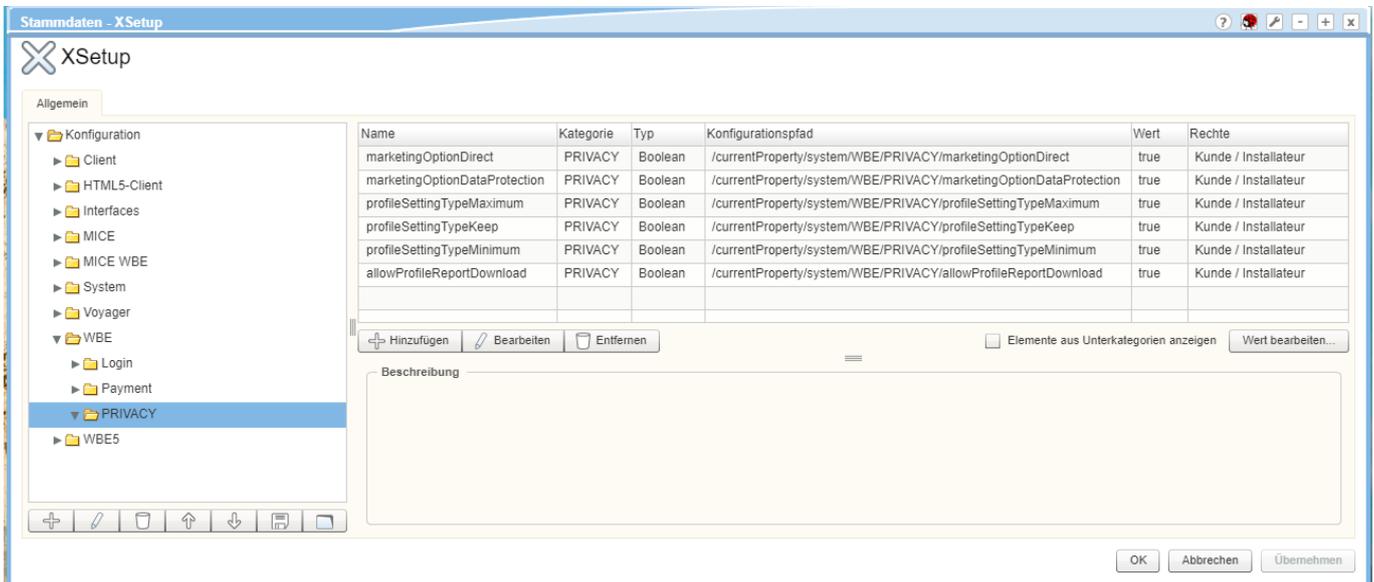


Name ↑	Wert	Beschreibung	Stand...
profileSettingTypeKeep	true	Datenschutz: Auswahl Einstellung Gastdaten für unbegrenzte Zeit zu halten	false
profileSettingTypeMaximum	true	Datenschutz: Auswahl Einstellung Gastdaten für maximale Zeit zu halten	false
profileSettingTypeMinimum	true	Datenschutz: Auswahl Einstellung Gastdaten für minimale Zeit zu halten	false



Name ↑	Wert	Beschreibung	Stand...
marketingOptionDataProtection	true	Datenschutz: Auswahl Einstellung Gastdaten für weitere Datenverarbeitung zu nutz...	false
marketingOptionDirect	true	Datenschutz: Auswahl Einstellung Gastdaten für Marketingzwecke zu nutzen	false

- ▼ Für die protel Air WBE: Flash Stammdaten > System > XSetups > WBE > PRIVACY



Name	Kategorie	Typ	Konfigurationspfad	Wert	Rechte
marketingOptionDirect	PRIVACY	Boolean	/currentProperty/system/WBE/PRIVACY/marketingOptionDirect	true	Kunde / Installateur
marketingOptionDataProtection	PRIVACY	Boolean	/currentProperty/system/WBE/PRIVACY/marketingOptionDataProtection	true	Kunde / Installateur
profileSettingTypeMaximum	PRIVACY	Boolean	/currentProperty/system/WBE/PRIVACY/profileSettingTypeMaximum	true	Kunde / Installateur
profileSettingTypeKeep	PRIVACY	Boolean	/currentProperty/system/WBE/PRIVACY/profileSettingTypeKeep	true	Kunde / Installateur
profileSettingTypeMinimum	PRIVACY	Boolean	/currentProperty/system/WBE/PRIVACY/profileSettingTypeMinimum	true	Kunde / Installateur
allowProfileReportDownload	PRIVACY	Boolean	/currentProperty/system/WBE/PRIVACY/allowProfileReportDownload	true	Kunde / Installateur

## Texte festlegen

Die Erklärungstexte bei den Datenschutzeinstellungen werden von Ihnen als Hotelier festgelegt. Die Texte tragen Sie im Bereich „Lokalisierung“ im protel Cloud Center ein.

- ▼ Hinweise zur Lokalisierung finden Sie in der [protel Cloud Center Hilfe](#)

Um zu gewährleisten, dass Ihre Gäste alle wesentlichen Informationen erhalten, haben wir allgemeine Standardtexte als Beispiele für Sie vorbereitet:

Typ	Standardtext	Label in der Lokalisierung
Beschreibung der Einwilligungsstufen	Für weitere Informationen wie wir Ihre Daten schützen, und welche Rechte und Optionen Sie haben, klicken Sie bitte <a href="#">hier</a> .	<i>privacy_personal_data_settings_description</i>
Minimale Aufbewahrungszeit	Text für Erlaubnis für minimale Aufbewahrungszeit <b>Bsp. 1:</b> Ich bin damit einverstanden, dass das Hotel meine Daten für einen definierten Mindestzeitraum verwendet (Löschantrag). <b>Bsp. 2:</b> Bitte entfernen Sie meine Daten sobald wie möglich.	<i>privacy_personal_data_settings_remove</i>
Maximale Aufbewahrungszeit	Text für Erlaubnis für maximale Aufbewahrungszeit <b>Bsp.:</b> Ich bin damit einverstanden, dass das Hotel meine Daten für einen bestimmten Zeitraum verwendet (Automatisch)	<i>privacy_personal_data_settings_automatic</i>
Unbestimmte Aufbewahrungszeit / Behalten	Text für Erlaubnis für unbestimmte Aufbewahrungszeit. <b>Bsp.:</b> Ich bin damit einverstanden, dass das Hotel meine Daten auf unbestimmte Zeit verwendet. (Behalten)	<i>privacy_personal_data_settings_keep</i>
Beschreibung für Marketingentscheidungen	Um mehr darüber zu erfahren, wie wir Ihre Daten für Marketingzwecke verwenden, klicken Sie bitte <a href="#">hier</a> .	<i>privacy_marketing_settings_description</i>
Marketing Erlaubnis	Ich bin damit einverstanden, spezielle Promotionen/Marketingmaterialien zu erhalten.	<i>privacy_marketing_settings_marketing</i>
Datenverarbeitungserlaubnis	Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten zum Zwecke der Profilerstellung verarbeitet werden dürfen.	<i>privacy_marketing_settings_profiling</i>

Diese Texte müssen Sie eintragen *bevor* Sie die Datenschutzfunktionen ihrer Web Booking Engine in Betrieb nehmen, da ansonsten nur „leere“ Labels angezeigt werden!

Der Link hinter „hier“ weist auf Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bitte fügen Sie hier Ihre Datenschutzerklärung und die Definition der Datenverarbeitung zu Marketingzwecken ein.

Sie können die entsprechenden Dokumente an den folgenden Stellen eintragen:

- ▼ Für die WBE5: protel Cloud Center > Online-Vertrieb > Channel-Einstellungen > WBE auswählen > Dokumente > AGBs
- ▼ protel Air WBE: Flash Stammdaten > Externe Applikationen > Online-Buchbarkeit > Überblick > AGB (Link)

## Gästekartei-Report Anfrage

Eine Voraussetzung, die die neuen Datenschutzbestimmungen mit sich bringen, ist die Bereitstellung aller über den Gast gespeicherten Daten. In Ihrem protel PMS können Sie diesen Bericht direkt in der Gästekartei ausgeben und dem Gast aushändigen. Zwar ist dies keine Pflichtvoraussetzung für den Online-Auftritt, wir bieten Ihnen diese Option aber dennoch für unsere Online-Buchungsmaschinen an (nicht für Voyager Produkte).

Diese Funktion ist nur verfügbar für Gäste, die ein passwortgeschütztes Benutzerkonto auf der Web Booking Engine angelegt haben. Dadurch hat nur der Inhaber dieses Passworts Zugang zu den sensiblen Daten.

Fügen Sie hier Text hinzu, um Ihren Kunden die Möglichkeit zu geben, einen Bericht über die von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten anzufordern.

E-Mail Anfrage

Auch den Text in diesem Feld können Sie individuell für Ihr Hotel anpassen.

- ▼ protel Air WBE: Der Bericht wird sofort via Download-Link zur Verfügung gestellt.
- ▼ WBE5: wir nutzen den protel Messenger, um die Anfrage für den Bericht an einen vom Hotel gewählten Ansprechpartner zu senden. Dadurch erhalten Sie bessere Kontrolle über derartige Anfragen und können Sie besser beantworten.

## Messenger-Regel

Damit Sie mit protel Messenger diese Nachrichten verschicken können, müssen Sie eine entsprechende Messenger-Regel anlegen. Das entsprechende Ereignis ist „WBE – Gästekartei-Report wurde angefragt“. Im Bereich „Filter“ müssen Sie unter „Manuelle Empfänger“ die E-Mail-Adresse des jeweiligen Ansprechpartners im Hotel eintragen. Folgende Textersetzungs-codes können Sie in der Nachricht verwenden: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Geburtstag, Telefonnummer, Handynummer. Wenn diese Daten in der Gästekartei vorhanden sind, können Sie in der Nachricht ausgegeben werden und Sie können den Gast einfacher identifizieren und ihm den Bericht per E-Mail zukommen lassen.

Welche Daten im Detail in diesem Bericht ausgegeben werden, finden Sie auch in unseren detaillierten DSGVO-Dokumenten für [protel Air](#) und [protel SPE/MPE](#).