

DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



AccorHotels Deutschland GmbH

Deutschland



„Ich bin ein ganz großer Fan von Docusnap. Es gibt nichts Vergleichbares. Wenn es mit Docusnap wirklich einmal irgendwo hakt, können wir uns jederzeit direkt an den Support wenden und es wird sofort entsprechend gefixt. Davor Hut ab!“

Bianca Daub
PCI-DSS Compliance
Project Manager



Projektbeschreibung

AccorHotels Deutschland GmbH

Als führende Reise- und Lifestylegruppe bietet AccorHotels weltweit einzigartige Erlebnisse in mehr als 4.100 Hotels, Resorts und Residences sowie in über 3.000 exklusiven Privatwohnungen. Mit doppelter Kompetenz als Investor (HotelInvest) und Hotelbetreiber (HotelServices) ist der Konzern in 95 Ländern vertreten. In Deutschland ist AccorHotels Marktführer mit rund 360 Hotels unter anderem der Marken Fairmont, Sofitel, MGallery by Sofitel, Pullman, Swissôtel, 25hours, Novotel, Novotel Suites, Mercure, Adagio, ibis, ibis Styles, ibis budget und Adagio access. Das Team der AccorHotels Deutschland GmbH benötigt insbesondere für den Bereich „PCI-DSS Compliance“ eine Softwarelösung, welche zu jedem Zeitpunkt eine maximale Datensicherheit gewährleisten kann.

„Das PCI-DSS Compliance Regelwerk verpflichtet zur Einhaltung sehr spezifischer Standards bei der Absicherung von Kreditkartendaten.

Die Compliance-Vorgaben gehen hierbei sehr in die Tiefe, gerade was das Netzwerk, die Datenlandschaft etc. betrifft. Vor dem Einsatz von Docusnap mussten wir hier viele verschiedene Tools kombinieren. Da diese nicht alle miteinander kompatibel waren und jeweils nur Teilbereiche, zum Beispiel des Netzwerks, abdecken, arbeiteten wir auf Basis einer Datensicherheit von höchstens 75 Prozent. Das war im Rahmen dieses Compliance-Themas allerdings nicht akzeptabel. Jede Varianz in Datensicherheit oder -zugriff geht zu Lasten unserer Haftungspflichten. Hinzu kommt die Komplexität des „magischen Dreiecks“, bestehend aus Hardware beziehungsweise Software-Komponenten, Location und Person. Sprich:

der AD-User, der mit dieser Software auf diesem Gerät arbeitet oder dieses Gerät nutzt und somit auch mit der Software in Kontakt ist. Und genau diese 3er-Konstellation konnten wir vor Docusnap mit keinem unserer Tools abbilden und mussten so mit einer beständigen Unschärfe der Daten agieren.“, so begründet Bianca Daub, PCI-DSS Compliance Project Manager bei AccorHotels Deutschland GmbH, die Suche nach einer geeigneten Softwarelösung.

Generell arbeitet das Team der AccorHotels Deutschland GmbH mit vielen international tätigen Support-Partnern zusammen. Gerade aber auch mit Blick auf das Thema Datenschutz präferierte man in diesem Fall eher eine „regionale Lösung“. Dies umso mehr, als die Software-Einführung ein intensives Customizing beinhalten würde und man gute Erfahrungen beim Austausch mit einem deutschsprachigen Entwickler-Team bei anderen Projekten gemacht hatte, so Bianca Daub. Auf der Suche nach einer geeigneten Software sei man dann recht schnell auf Docusnap gestoßen. Und als sich herausstellte, dass

ACCORHOTELS DEUTSCHLAND GMBH und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Die AccorHotels Deutschland GmbH mit Sitz in München gehört zur Accor-Gruppe. Das Unternehmen ist als Betreiber, Eigentümer und Investor von Hotels aktiv. In Deutschland ist AccorHotels mit rund 340 Hotels unter anderem der Marken Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Novotel Suites, Mercure, Adagio, ibis, ibis Styles, ibis budget und Adagio access vertreten.

DIE AUFGABE

Das „PCI-DSS Compliance“ Regelwerk verlangt, die Sicherheit von Kreditkartendaten zu jedem Zeitpunkt zu gewährleisten. Vor dem Einsatz von Docusnap hatte das Projekt-Team der AccorHotels Deutschland GmbH mehrere, verschiedene Tools im Einsatz, welche die gewünschte Datensicherheit nicht ausreichend garantieren konnten und die untereinander nicht kompatibel waren.

DIE LÖSUNG

Durch den Einsatz der professionellen Software Docusnap ist garantiert, dass die von der AccorHotels Deutschland GmbH benötigten Daten und Informationen stets auf dem aktuellen Stand sind. Mit Docusnap kann das Team die Konstellation von Hardware, darauf laufender Software und dem AD-User verlässlich abbilden und sich dies in Berichten ausgeben lassen.

DER NUTZEN

Mittels Docusnap verfügt das Team über eine zuverlässige, übersichtliche und tagesaktuelle Datenbasis. Die Informationen können anhand von Berichten auch an Hotelpartner weitergegeben werden. Auf Grund der Automatisierung und seiner Funktionen bringt Docusnap der AccorHotels Deutschland GmbH somit eine hohe Datensicherheit, Zeit- und damit auch Kostenersparnis.

Docusnap alles selbst abwickelt und nichts outsourct und man zudem gesehen hatte wie flexibel Docusnap ist, stand die Entscheidung für Docusnap fest. Aktuell setzt die AccorHotels Deutschland GmbH Docusnap für Deutschland und Österreich ein.

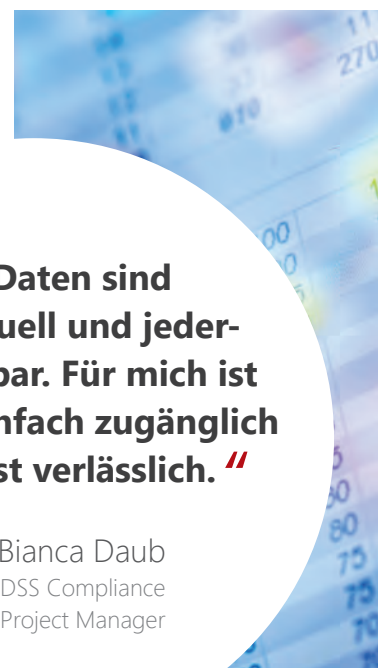
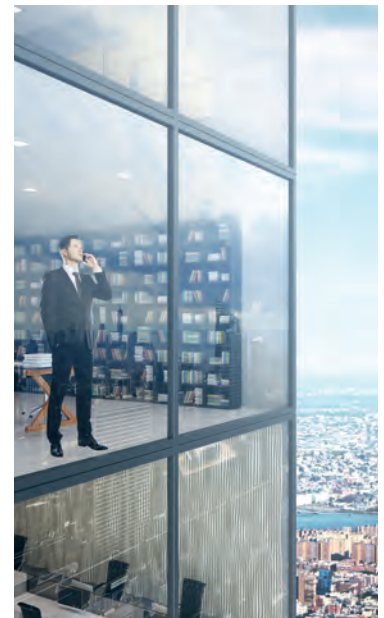
Rasche Generierung von Reports

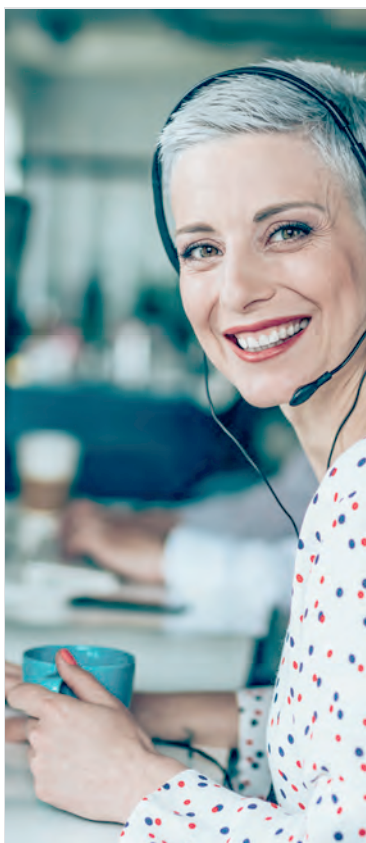
Auf die Frage, was sie an Docusnap besonders begeistert, entgegnet Daub: „Wir haben das Tool ja nicht nur zur internen Verwendung eingekauft. Eines der Ziele war von Anfang an, verschiedenste Berichte sowohl inhaltlich als auch vom Layout her schnell generieren zu können und

diese für unsere Hotelpartner vorhalten zu können. Im Rahmen der „PCI-DSS Compliance“ sind sowohl ad-hoc als auch regelmäßig bestimmte Status-Berichte zu erstellen, die zum Teil als Nachweis gegenüber Dritten, wie zum Beispiel Banken oder Kreditkarteninstituten, dienen. Da kann man nicht mit einer selbstgebauten Excel-Datei kommen.“, so Daub. „Ich bin kein ITler, ich bin Projektmanager und beurteile ein Tool daher aus

„Die Daten sind immer aktuell und jederzeit verfügbar. Für mich ist Docusnap einfach zugänglich und äußerst verlässlich.“

Bianca Daub
PCI-DSS Compliance
Project Manager





© Fotocredits: iStock

Anwendersicht. Die Arbeit mit Docusnap empfinde ich als wirklich sehr anwenderfreundlich und äußerst verlässlich: Die Menüführung ist verständlich. Ich weiß genau, wo ich klicken muss. Die Daten und ihr Ursprung sind klar und aktuell. Begeistert hat mich in Docusnap die einfache und effiziente Generierung der Berichte. Und ganz wichtig: Für alle, die mit diesen Berichten arbeiten – ich, meine Kollegen und vor allem unsere Hotelpartner – sind die Daten klar und verständlich aufbereitet. Mit Docusnap haben wir wirklich eine große Hilfestellung. Abgesehen vom Zugriff, den Inhalten und der Verfügbarkeit, ist die Validität der Daten ein weiterer wichtiger Punkt. Es muss klar sein, woher die Daten kommen (Inventarisierungsweg, Ursprung) und dass sie manipulationssicher sind. Hierfür ist es sehr hilfreich, dass alle Datensätze mit Zeitstempeln versehen sind, die sich wiederum in den entsprechenden Berichten wiederfinden. Alle unsere ursprünglichen Anforderungen wurden bis dato gelöst.“

Support überzeugt

Äußerst zufrieden seien sie auch mit dem Docusnap Support: „Was ich nach wie vor großartig und sehr sympathisch finde ist, dass ich am Telefon nur meinen Namen sagen muss und das Team von Docusnap weiß sofort wer ich bin und um welches Unternehmen es geht. Es ist alles sehr persönlich und man merkt, dass Docusnap keine 08/15 Firma ist. Wir haben von Anfang an unseren persönlichen Ansprech- und Projektpartner. Wenn es mit Docusnap wirklich einmal irgendwo hakt, kann ich mich jederzeit direkt an den Support wenden und es wird sofort entsprechend gefixt. Davor Hut ab!“



Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

info@docusnap.com

