

## Digitalisierung

Ab heute sind Grossveranstaltungen wieder erlaubt. Verschiedene Anbieter haben Lösungen für die digitale Verarbeitung von Personendaten parat. Eine Übersicht.

ANDREAS LORENZ-MEYER

Ab 1. Oktober dürfen in der Schweiz wieder Grossveranstaltungen mit mehr als 1000 Teilnehmern stattfinden, wenn eine Bewilligung des Kantons vorliegt. Im Kursaal Bern sind die Vorbereitungen dafür abgeschlossen. «Wir haben ein Schutzkonzept ausgearbeitet und dieses mit der Kantonsärztin besprochen», so COO Lukas Meier. Zwei Räume, Arena und Forum, können über 1000 Personen aufnehmen, jedoch liegt der Fokus vorerst auf Veranstaltungen zwischen 500 und 900 Personen. Das für alle Anlässe, auch für jene unter 1000 Personen, vorgeschriebene Contact-Tracing soll ab Oktober komplett digital über das Schweizer Tracing-Tool Get-Entry laufen. Die Lösung benötigt keine App, die Gäste müssen sich nicht zentral registrieren. Der Einlass läuft über eine persönliche Entry-ID, die die Gäste im Vorfeld des Events auf der Website Get-entry.ch durch Angaben ihrer Daten erzeugen (siehe Zweittext).

### Bei Get-Entry sind Covid- und CRM-Daten strikt getrennt

Get-Entry ist für den Kursaal Bern nicht neu. Das Tool wird in den gastronomischen Betrieben bereits genutzt und hat sich dort schnell etabliert. Meier findet an Get-Entry gut, dass es nur eine Registrierung braucht. «Somit müssen Stammgäste diesen Prozess nur einmal durchlaufen.» Für den Veranstaltungsbereich erhofft sich der COO viel: «Da man keine App runterladen muss und das System lediglich einen QR-Code generiert, ist die Lösung gerade punkto Datenschutz interessant.» Remo Tschanz, Mitgründer von Get-Entry, sieht auch hierin die Stärken seiner Software. Das Coronavirus verlange eine erweiterte Datenerhebung. Zu den Kundendaten kämen bei Veranstaltungen jetzt zusätzlich die Tracing-Daten – Privatadresse, private Handynummer und Geburtsdatum – dazu. «Für den Event selbst sind diese Daten irrelevant.» In der



Die Massnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie beeinflussen auch die Erfassung der Kundendaten.

iStock

# Wie Daten bei Events digital erfasst werden können

jetzigen Ausnahmesituation seien die Daten gemäss behördlichen Auflagen aber für 14 Tage zu erfassen. Bei Get-Entry wird das so gelöst, dass Covid-Daten und CRM-Daten strikt voneinander getrennt bleiben. Die CRM-Daten behält der Veranstalter wie sonst auch üblich, während die Covid-Daten nicht mit den CRM-Daten vermischt und nach Ablauf der Frist gelöscht werden. Es sei denn, es kommt bei dem Event zu einer Ansteckung. «Nur dann muss der Veranstalter den zuständigen Behörden alle Daten liefern», so Tschanz. Lukas Meier ist überzeugt: «Solche Lösungen werden uns noch lange begleiten. Die digitale Datenerhebung ist momentan das A und O und nicht mehr wegzudenken. Da ist eine gute und verlässliche Contact-Tracing-Lösung matchentscheidend.»

### Radisson nutzt das Reservierungssystem

Auch das Congress Centre Kursaal Interlaken, das auf bis zu 1000 Personen ausgerichtet ist, bietet Kunden bei den kommenden Veranstaltungen Get-Entry

als mögliche Lösung für Contact-Tracing an. Das Tool überzeugte bei den Tests. Die Registrierung fand dabei vor dem Eingang statt. Dort scannen die Mitarbeitenden den persönlichen QR-Code der Gäste und überprüfen ihn, indem sie sich den Personal ausweis zeigen liessen. «Dieser Prozess dauerte keine zwei Minuten», so Direktionsassistentin und Projektverantwortliche Valentina Carmenati. Die Stärken des Tools lägen vor allem in der schnellen Registrierung, zudem sei die Handhabung für Gäste und Veranstalter einfach. Wichtig war Carmenati auch, dass bei Get-Entry alle Kundendaten in der Schweiz gespeichert sind. Das habe der Skepsis entgegengewirkt. «Manche Kunden befürchteten einen Datenmiss-

brauch. Mit dem Argument, dass ihre Daten in der Schweiz unter Schweizer Datenschutzbestimmungen gesichert seien, konnten wir sie aber überzeugen, ihre Daten digital zu erfassen.»

Hotels bedienen sich jedoch auch bereits vorhandener digitaler Techniken bei der Datenerfassung. Die Radisson Hotel Group organisiert Events mit ihrem eigenen Sales & Catering-Reservierungssystem Emma. «Sämtliche Teilnehmer sind mittels einer Rooming-Liste im System erfasst und können daher im Ansteckungsfall problemlos kontaktiert werden»,

so Daniel Twerenbold, District Director Schweiz, Österreich und Italien und Direktor des Radisson Blu Hotel Zurich Airport, einem der grössten Meeting & Event-Hotels der Schweiz. Falls ein Event

ohne Übernachtungen gebucht wird, erfasst der Organisator bei Ankunft der Gäste deren Daten. Diese sind dann im Besitz des Eventorganizers und können für das Contact-Tracing benutzt werden. Das eigene Reservierungssystem fürs Contact-Tracing zu nutzen, ist für Twerenbold eine gute Sache. «Wir erfüllen damit sämtliche Kriterien betreffend Datenschutz. Zudem können wir rasch auf veränderte Kundenverhalten reagieren und Schnittstellen mit Drittanbietern schnell und kostengünstig entwickeln.» Ein weiterer Vorteil ist, dass alle Mitarbeitenden von Radisson das System bereits kennen und nicht extra dafür geschult werden müssen.

### Veranstalter müssen Daten 14 Tage aufbewahren

Zur Anwendung kam das Tracing im «Radisson» noch nicht, da es bis heute keinen Ansteckungsfall gab. Auch im Hotel Einstein in St. Gallen ist bisher alles gut gegangen. Räumlichkeiten und Technik im Haus werden an Veranstalter vermietet, die dann auch für die Einhaltung des

Schutzkonzepts und das Contact-Tracing verantwortlich sind. Sie müssen die Kontaktdaten aller Teilnehmer 14 Tage aufbewahren und diese dem «Einstein» auf Verlangen vorweisen. Zudem ist das Hotel umgehend zu informieren, sollte ein positiver Fall von Covid-19 während oder bis 14 Tage nach der Veranstaltung nachgewiesen werden. Neben Kundenveranstaltungen gibt es auch Hotel-eigene Events. Hierfür müssen die Gäste ein Ticket über die Software des Schweizer Anbieters E-Guma kaufen. Dabei hinterlegen sie Wohnadresse, E-Mail und Telefonnummer.

«Somit wissen wir am Tag X, wer an dieser Veranstaltung teilnahm, und können das Contact-Tracing sicherstellen», sagt General Manager Michael Vogt. Die E-Guma-Software war schon vor Corona im Einsatz, inzwischen wurden Corona-Updates eingebaut. So ist aktuell der Saalplan hinterlegt. Beim Ticketverkauf wird dann automatisch zwischen den Reservationen ein Platz leer belassen. Dadurch ist der Abstand gewahrt.

## Mindnow

### Die Registrierung entfällt hier

Kostenlose App des Zürcher Unternehmens Mindnow. Für Gastronomie, aber auch andere Branchen eine Lösung. Anonyme Erfassung der Daten: Die Angaben werden verschlüsselt gespeichert und nach 14 Tagen automatisch gelöscht. Keine Registrierung für den Kunden nötig. Gäste scannen einen QR-Code auf dem Smartphone und stimmen lediglich zu, dass ihnen 14 Tage lang eine Push-Nachricht geschickt werden kann, sollte es zum Zeitpunkt des Aufenthalts ein erhöhtes Übertragungsrisiko gegeben haben. Erst in diesem Fall werden Gäste gebeten, ihre persönlichen Daten anzugeben.

[mindnow.io](http://mindnow.io)

## Get-Entry

### Sicher und breit einsetzbar

Anbieter: die Berner ICT-Unternehmen IT-Processing AG, Page-Up AG und Baeriswyl, Tschanz & Partner AG. Keine zentrale Datensammlung. Erzeugung einer Entry-ID in Form eines QR-Codes auf Get-entry.ch durch Angabe von Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Privatadresse, private Handynummer. QR-Code wird als Bild auf dem Smartphone gespeichert. Auch ausdrückbar. Eigentliche Datenerhebung beim Einlass: QR-Code wird durch Veranstalter gescannt. Datenspeicherung in der Schweiz. Identifizierung über amtlichen Ausweis. Entry-ID für weitere Events in der Schweiz einsetzbar.

[get-entry.ch](http://get-entry.ch)

## Lunchgate

### Ohne App und kostenlos

Das Online-Reservierungssystem Foratable wurde im Mai mit einer Check-in-Lösung zur Datenerfassung ergänzt. Keine App-Installation nötig. Restaurants bringen auf jedem Tisch einen QR-Code an. Gäste registrieren sich dann über ihr Smartphone. Individuelle Formularfelder und Funktionalitäten konfigurierbar, u. a. SMS-Verifikation von Mobilnummern, Messung der Aufenthaltsdauer per Check-in und Check-out. Im Bedarfsfall Excel- resp. CSV-Datei runterladbar für Übergabe an Behörden. Tage bis zur Datenlöschung individuell einstellbar. Kostenlos, nur SMS zur Verifizierung von Mobilnummern kostenpflichtig.

[lunchgate.info](http://lunchgate.info)

## Dailypoint

### Daten sammeln für die Datenbank

Der Fragebogen zur Registrierung von Gästen innerhalb des Moduls Quality Management dient der Datenerhebung. Die Felder des Fragebogens sind gemäss Anforderungen der lokalen Behörden konfigurierbar. Gastdaten werden bei Dailypoint in einer separaten Liste temporär gespeichert und sind gemäss Datenschutzvorgaben fristgerecht löscherbar. Die gesetzlich vorgegebene Datenabfrage ist auch zum Aufbau einer Datenbank für zukünftige Marketingmassnahmen geeignet. Dabei muss das entsprechende Opt-in-Verfahren berücksichtigt werden. Das heisst, die Gäste geben explizit ihr Einverständnis.

[dailypoint.com](http://dailypoint.com)

## Beispiel aus der Praxis

### Das Quality-Management-Tool dient der Datenregistrierung

Der Münchner Big-Data-Spezialist Dailypoint bietet innerhalb des Moduls Quality Management die Möglichkeit, einen Fragebogen zur Registrierung aufzusetzen. Das geht sowohl bei F&B als auch bei Events. Das «Baur au Lac» nutzt das Tool momentan im Gastrobereich. Gäste gelangen durch Scannen eines QR-Codes zum Formular, das nach Vor- und Nachnamen, E-Mail-Adresse und Zeitpunkt des Aufenthalts fragt. Weitere Felder können freiwillig ausgefüllt werden, es gibt auch ein Opt-in für Marketingzwecke. «Wir nutzen Dailypoint vorrangig für eine saubere Erfassung der Daten», so General Manager Wilhelm Luxem. «Es erspart manuelle Übertragungen, minimiert physische Kontakte, verhindert Übertra-

gungsfehler und produziert eine sofortige Sortierung nach Servicezeiten.» Nach 21 Tagen werden die Daten automatisch gelöscht. Luxem ist zufrieden mit der Lösung: «Sie ermöglicht uns, dem Kanton Zürich bei Verdachtsfall schnellstmöglich Einblick in die Daten zu geben.» Bisher gab es noch keinen Vorfall, aber das Hotel überprüft die Erfassung, um jederzeit reagieren zu können. Im Eventbereich ist das Tool noch nicht im Einsatz, hier arbeitet das Hotel eng mit den Veranstaltern zusammen, welche die Kontaktdaten bereitstellen. Künftig könnte aber auch das digital ablaufen. Wilhelm Luxem: «Der Einsatz des Dailypoint-Tools ist für uns nach den bisher guten Erfahrungen auch bei Events eine Option.» alm