



Stadtwerke Speyer GmbH

Service Management



”

Mit der Lösung von Matrix42 können wir Sicherheitsrisiken leichter identifizieren und eindämmen, da alle relevanten Informationen in einem zentralen System vorliegen. So sind wir in der Lage, Compliance-Verstößen wirksam vorzubeugen.

Stephan Dambach, Informationssicherheits-Beauftragter,
Stadtwerke Speyer GmbH

Die SWS wollen den Glasfaser-Ausbau
in Speyer voranbringen.
© SWS

Kurzüberblick Stadtwerke Speyer GmbH

Die Stadtwerke Speyer GmbH gehört zu den führenden Energieversorgungsunternehmen in Rheinland-Pfalz. Mit fast 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern versorgt das kommunale Unternehmen seine Kunden in Speyer und außerhalb der Domstadt mit Strom, Erdgas, Wasser, Wärme und anderen Dienstleistungen und ist Betriebsführer für die Entsorgungsbetriebe Speyer. Vom Glasfaserausbau bis zur Verzahnung von Strom, Wärme und Mobilität. Mit richtungsweisenden Konzepten treiben die Stadtwerke Speyer die Digitalisierung und die regionale Energiewende voran. Zudem ist das Unternehmen als IT-Dienstleister tätig und hostet Infrastruktur für andere deutsche Energieversorger.

Die Herausforderung

Jahrelang nutzten die Stadtwerke Speyer zur Verwaltung ihrer IT und zum Auditing von Sicherheitsvorfällen einen manuellen, auf Tabellenkalkulationssoftware basierenden Ansatz. Dieser Prozess sollte automatisiert und transparenter gestaltet werden. Besonderer Wert wurde darauf gelegt, dass die gesuchte Lösung flexibel neue Normen, gesetzliche Auflagen und Auditvorgaben abbilden konnte.

Lösung

Anstatt Zeit, Kosten und Aufwand in die Einführung einer völlig neuen Lösung zu investieren, entschieden sich die Stadtwerke Speyer, die Möglichkeiten vom bereits implementierten Matrix42 Service Desk und Workspace Management zu maximieren und so den umfassenden und häufig wechselnden Audit Anforderungen gerecht zu werden. Die Anstrengungen des Versorgungsbetriebs wurden mit dem Matrix42 Customer Innovation Award belohnt. Die beiden Partner arbeiten nun gemeinsam daran, die Verbesserungsideen auch anderen Unternehmen zugänglich zu machen, die mit ähnlichen Herausforderungen im Umgang mit Audits konfrontiert sind.



Unternehmen Stadtwerke Speyer GmbH

Audit-Konformität ohne Spreadsheets

Als kommunales Versorgungsunternehmen leisten die Stadtwerke einen wichtigen Beitrag zu einem funktionierenden Gemeinwesen in Speyer und der umgebenden Region. Das Angebot umfasst neben der Energieversorgung auch die Entsorgung von Abfall und Abwasser sowie die Erbringung von IT-Services gegenüber anderen Energieversorgern. Neben vielen Klimaschutz- und Digitalisierungsprojekten kommt eine neue Rolle hinzu: die des Internet Service Providers (ISP).

Die Aufgabe der Stadtwerke Speyer geht mit einer großen Verantwortung einher, die sich auch auf das Auditing seiner Managementsysteme erstreckt, wie Informationssicherheits-Beauftragter Stephan Dambach erklärt. „Jedes Managementsystem muss sachgemäß dokumentiert werden und ist an bestimmte Normen gebunden. Deshalb benötigen wir ein lückenloses Inventar der eingesetzten IT-Hardware und -Software, kategorisiert nach Typ wie etwa Server, Computer und so weiter. Dieser Anlagenbestand muss auch einheitlich verwaltet werden. Darüber hinaus müssen wir regelmäßig Berichte erstellen und Risikoanalysen durchführen, wobei die Ergebnisse den verantwortlichen Personen umgehend verfügbar gemacht werden müssen.“

Bis 2015 wurden Bestandsverwaltung und Berichterstattung mittels manuell gepflegter Tabellen realisiert. Auch wenn die Lösung prinzipiell funktionierte, führte sie zu einigen Problemen, wie sich Dambach erinnert: „Mit den Spreadsheets konnten wir Abhängigkeiten zwischen einzelnen Assets nicht visualisieren. Zudem ließ sich nur schwer feststellen, ob ein Datenblatt inhaltlich korrekt und auf dem neuesten Stand war. Ein derart manueller Prozess hatte unweigerlich Fehler und ineffiziente Arbeitsabläufe zur Folge. Wenn wir etwa feststellten, dass eine IT-Richtlinie nicht eingehalten wurde, mussten wir die Tabellen öffnen, die Einträge für die betroffenen Assets identifizieren und filtern, die entsprechende Dokumentation erstellen, eine Risikoanalyse durchführen, einen Vorfall zur Informationssicherheit in einer separaten Tabelle erstellen und sicherstellen, dass dessen Behebung kontrolliert und bestätigt wird.“ Angesichts des zunehmend komplexeren Anlagenbestands wurde Dambach und seinen Kollegen klar, dass die Zeit reif war für eine modernere, automatisierte Lösung.



Die SWS investieren in Erneuerbare Energien: Windpark Hatzenbühl. © SWS

Jenseits von Tabellenkalkulation

Zu Beginn der Suche nach einer zentralisierten Alternative zum tabellenbasierten Ansatz wurde eine maßgeschneiderte Lösung für ein Jahr getestet. Der Erfolg ließ jedoch zu wünschen übrig, wie Dambach ausführte: „Das getestete System war komplex, unflexibel und teuer. Außerdem ließ es sich nicht ausreichend an unsere Anforderungen anpassen.“

Deshalb überlegte Dambach, ob nicht vielleicht die vorhandenen Lösungen der Stadtwerke Speyer, Matrix42 Service Desk und Workspace Management, erweitert werden könnten, um die Auditaufgaben des Unternehmens zu erfüllen. Schnell war klar: Ja, sie können.

Flexibilität für ultimative Risikoeindämmung

Dambach erzählt auch, wie es den Stadtwerken Speyer gelang, sich mithilfe von Matrix42 Service Desk neu aufzustellen: „Mir wurde klar, dass es viel sinnvoller wäre, unsere bestehende Matrix42 Lösung umfangreicher zu nutzen und zu erweitern, als die Integration von etwas komplett Neuem in Angriff zu nehmen. Die Matrix42 Lösung hat viele Vorteile. Unter anderem lassen sich mit ihr Datendefinitionen leichter im System einrichten. Außerdem ist sie extrem flexibel und lässt sich an unsere spezifischen Anforderungen, Workflows und Meldepflichten anpassen. Das war für uns ein zentraler Punkt, da sich unsere Auditanforderungen so häufig ändern. Neue Normen und Gesetzesvorschriften müssen beachtet werden, oder die Wichtigkeit einzelner Einflussfaktoren verändert sich. Wir benötigten ein System, das flexibel genug ist, um diese Veränderungen innerhalb der Auditzyklen und Iterationsphasen abzubilden.“

Der Prüfprozess gestaltet sich nun gänzlich anders als in der Spreadsheet-Ära, wie Dambach berichtet: „Tritt heute ein Incident auf, wähle ich einfach die Incident-Kategorie und betroffenen Assets aus, erstelle die Dokumentation, generiere das Ticket und führe die Risikoanalyse durch –

all das geschieht im vollständig dokumentierten und leicht verständlichen Workflow der Matrix42 Lösung.

Wir können auf potenzielle Risiken hinweisen und diese mit einem direkten Link zu den dazugehörigen Tickets rechtfertigen. So erhalten geschäftliche Entscheidungsträger einen Einblick, worin Risiken bestehen und warum sie bei Nichtbeachtung mehrmals pro Jahr auftreten könnten.“

Zu den wichtigsten Vorteilen von Matrix42 äußert sich Dambach folgendermaßen: „Mit der Lösung von Matrix42 können wir Risiken leichter identifizieren und eindämmen, da alle relevanten Informationen in einem zentralen System vorliegen. So sind wir in der Lage, Compliance-Verstößen wirksam vorzubeugen. Konsistente und transparente Workflow-Ansichten erleichtern es allen Beteiligten, den Prozess zu verfolgen. Die Auditoren zeigten sich in jedem Fall sehr beeindruckt. Insgesamt sind wir mit der Lösung von Matrix42 sehr zufrieden. Seit wir vor mehr als einem Jahrzehnt auf Matrix42 umgestiegen sind, mussten wir kaum technischen Support in Anspruch nehmen. Das spricht Bände über die Zuverlässigkeit und Stabilität der Technologie.“

Preisgekrönte Lösungserweiterung

Dambach hat viel Zeit und Energie in den Ausbau der Funktionalität der Matrix42 Lösung gesteckt. Die Ergebnisse waren so beeindruckend, dass Matrix42 den Stadtwerken 2018 den begehrten Customer Innovation Award verlieh. Nun arbeiten die beiden Partner gemeinsam daran, die Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität weiter zu verbessern, damit die zusätzliche Funktionalität von anderen ISO 27001-konformen Unternehmen genutzt werden kann. Und damit ist das Ende der Geschichte noch nicht erzählt, wie Dambach betont. „Ich habe viele Ideen, wie man das System weiter ausbauen und optimieren könnte. Deshalb freue mich schon auf die weitere Zusammenarbeit mit Matrix42.“

”

Insgesamt sind wir mit der Lösung von Matrix42 sehr zufrieden. Seit wir vor mehr als einem Jahrzehnt auf Matrix42 umgestiegen sind, mussten wir kaum technischen Support in Anspruch nehmen. Das spricht Bände über die Zuverlässigkeit und Stabilität der Lösung.

Stephan Dambach, Informationssicherheits-Beauftragter,
Stadtwerke Speyer GmbH

Ausbau der E-Ladeinfrastruktur: E-Turbo-Lader auf dem SWS-Gelände in Speyer. Damit können E-Fahrzeuge der neuesten Generation in nur 20 Minuten befüllt werden.

© SWS



Standorte

Hauptsitz Deutschland

Matrix42 AG
Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland
Telefon: +49 69 66773-8220
Fax: +49 69 66778-8657
info@matrix42.com

Niederlassung Schweiz und Österreich

Matrix42 Helvetia AG
Habsburgerstrasse 52A
6003 Luzern
Schweiz
Telefon: +41 41 720-4220
info@matrix42.ch

**Weitere Niederlassungen im Ausland
finden Sie auf unserer Website:
www.matrix42.com**

Über Matrix42

Matrix42 unterstützt Organisationen dabei, die Arbeitsumgebung ihrer Mitarbeiter zu digitalisieren. Die Softwarelösungen für Unified Endpoint Management, Software Asset- und Service Management sowie Endpoint Security verwalten Geräte, Anwendungen, Prozesse und Services einfach, sicher und richtlinienkonform. Die innovative Software integriert physische, virtuelle, mobile und cloudbasierte Arbeitsumgebungen nahtlos in vorhandene Infrastrukturen.

Die Matrix42 AG hat ihren Hauptsitz in Frankfurt am Main, Deutschland, und vertreibt und implementiert Softwarelösungen weltweit mit lokalen und globalen Partnern.