



Interview

Wie die Stadtwerke Schwetzingen mit performio ihre IT-Infrastruktur zukunftssicher aufstellen

Von gewachsener IT-Struktur zur strategischen IT-Partnerschaft - mit schnelleren Reaktionszeiten, höherer Sicherheit und klaren Prozessen.

Als Betreiber kritischer Infrastruktur stehen die Stadtwerke Schwetzingen vor besonderen Herausforderungen: IT-Sicherheit, Systemverfügbarkeit und dokumentierte Compliance sind hier keine Option, sondern Voraussetzung. Seit 2021 begleitet performio das Unternehmen als IT-Systemhaus und Managed-Service-Partner.

Im Interview berichtet Martina Braun, Geschäftsführerin der Stadtwerke Schwetzingen, wie der Wechsel zu performio verlief, welche strategischen Entscheidungen gemeinsam getroffen wurden und welchen konkreten Mehrwert die Zusammenarbeit heute im operativen Alltag liefert, von der Modernisierung der Arbeitsplatzinfrastruktur bis hin zu einem deutlich erhöhten Sicherheitsniveau.

WELCHE ROLLE HABEN SIE IN BEZUG AUF IT-ENTSCHEIDUNGEN UND SEIT WANN ARBEITEN SIE MIT PERFORMIO ZUSAMMEN?

Martina Braun: Ich bin seit 2014 Geschäftsführerin der Stadtwerke Schwetzingen und damit auch in die strategischen IT-Entscheidungen eingebunden. Mit performio arbeiten wir seit 2021 zusammen. Der Kontakt entstand ursprünglich über ein Sponsoring-Gespräch. Parallel waren wir zu diesem Zeitpunkt auf der Suche nach einem leistungsfähigeren IT-Systemhaus.



Wir wollten keinen reinen Netzwerkdienstleister, sondern einen Partner mit übergreifender IT-Expertise – von Infrastruktur über Security bis hin zu Awareness. performio deckt dieses gesamte Spektrum für uns ab.



WIE WAR IHRE IT-LANDSCHAFT VOR DER ZUSAMMENARBEIT AUFGESTELLT?

Martina Braun: Wir wurden bereits extern betreut, allerdings durch ein kleineres IT-Systemhaus. Unsere Infrastruktur war über Jahre gewachsen, überwiegend mit stationären PCs ausgestattet und nicht konsequent modernisiert. performio hat die bestehende Struktur zunächst übernommen und dann schrittweise weiterentwickelt. Im Zuge der Zusammenarbeit haben wir beispielsweise alle Arbeitsplätze von Desktop-PCs auf Laptops umgestellt, eine strategische Entscheidung, die unsere Flexibilität deutlich erhöht hat.

WAS WAR IHNEN BEI DER AUSWAHL EINES NEUEN IT-PARTNERS BESONDERS WICHTIG?

Martina Braun: Für mich war entscheidend, dass wir von einem breiten Erfahrungsschatz profitieren. Wir brauchten keinen reinen Netzwerkdienstleister, sondern einen Partner, der alle relevanten Bereiche abdeckt. Als Unternehmen der kritischen Infrastruktur sind wir verpflichtet, bestimmte Sicherheitsstandards einzuhalten und diese auch gegenüber Versicherungen zu dokumentieren. Deshalb war es wichtig, dass unser IT-Partner nicht nur technisch kompetent ist, sondern auch strukturiert dokumentiert und immer auf dem aktuellen Stand bleibt.

Ebenso wichtig war mir, dass wir nicht von einzelnen Personen abhängig sind. Bei Urlaub oder Krankheit muss jederzeit ein kompetenter Ansprechpartner verfügbar sein.



WIE HABEN SIE DIE ONBOARDING-PHASE ERLEBT?

Martina Braun: Der Start war durchaus herausfordernd, weil wir relativ kurzfristig umstellen mussten. Das Team von performio war damals noch etwas kleiner, hat aber hochprofessionell gearbeitet – teilweise auch außerhalb unserer Geschäftszeiten, um Ausfallzeiten möglichst gering zu halten.

Die Umstellung auf Laptops war logistisch anspruchsvoll. Geräte mussten beschafft, einheitlich konfiguriert und gleichzeitig ausgerollt werden. performio hat uns dabei sehr strukturiert beraten – inklusive Produktempfehlung, Herstellerstandardisierung und sogar vorbereiteter Leasingunterlagen. Das war organisatorisch eine große Entlastung.

WIE ERLEBEN SIE HEUTE DIE LAUFENDE BETREUUNG UND DEN SUPPORT?

Martina Braun: Wir arbeiten mit einem Ticketsystem, das von allen Mitarbeitenden genutzt werden kann. Die Erstreaktionszeit ist aus meiner Sicht fabelhaft – häufig innerhalb weniger Minuten. Besonders schätze ich, dass kein Ticket ohne Rückmeldung geschlossen wird. Es gibt immer eine Rückfrage oder ein Feedback. Das schafft Transparenz. Natürlich gibt es gelegentlich Themen, die komplexer sind oder wieder auftreten – etwa durch Software-Updates. Aber selbst dann werden Probleme fachlich erklärt, und man begegnet uns auf Augenhöhe. Kritik wird offen angenommen und konstruktiv bearbeitet.



Die Reaktionszeiten sind sehr schnell, und kein Ticket wird einfach geschlossen. Wir bekommen immer eine Rückmeldung – transparent, nachvollziehbar und auf Augenhöhe.



GIBT ES REGELMÄSSIGE ABSTIMMUNGEN ÜBER STRATEGISCHE THEMEN?

Martina Braun: Ja, wir führen in der Regel ein Jahresgespräch, in dem wir anstehende Themen, auslaufende Verträge, Sicherheitsmaßnahmen und mögliche Investitionen besprechen. Ich bekomme die einzelnen Punkte klar aufgeschlüsselt, oft inklusive Alternativen oder konkreter Angebote.

Darüber hinaus gibt es einen sehr kurzen Draht, wenn kurzfristige Entscheidungen erforderlich sind – etwa bei Sicherheitslücken oder Systemereignissen. Dann werde ich direkt informiert und kann schnell entscheiden.

WELCHE ROLLE SPIELT IT-SICHERHEIT IN IHRER ZUSAMMENARBEIT?

Martina Braun: Eine sehr große. Als KRITIS-Unternehmen müssen wir hohe Standards erfüllen. Gemeinsam mit performio haben wir entschieden, das Sicherheitsniveau bewusst hoch anzusetzen. Wir investieren lieber etwas mehr in Sicherheit, als später ein Risiko einzugehen. Zusätzlich haben wir Awareness-Schulungen für unsere Mitarbeitenden durchgeführt und die Inhalte gemeinsam weiterentwickelt, damit sie möglichst realitätsnah sind. Das Sicherheitsbewusstsein im Unternehmen ist dadurch deutlich gestiegen.

WAS UNTERSCHIEDET PERFORMIO VOM VORHERIGEN DIENSTLEISTER?

Martina Braun: Vor allem die Reaktionsgeschwindigkeit und die fachliche Tiefe. Früher kam ein Techniker vor Ort und musste sich teilweise erst einarbeiten. Heute greift performio auf ein Team mit klaren Spezialisierungen zurück – Netzwerk, Telefonie, Cyber Security und weitere Fachbereiche.

Wenn ein Thema komplex ist, wird es intern abgestimmt und gelöst. Außerdem können sich die Kolleginnen und Kollegen direkt remote aufschalten und unterstützen. Das spart Zeit und erhöht die Effizienz deutlich.



GAB ES AUCH OPTIMIERUNGSPUNKTE?

Martina Braun: Anfangs haben wir gemerkt, wenn neue Mitarbeitende bei performio unser System noch nicht vollständig kannten. Das habe ich offen adressiert – insbesondere im Hinblick auf die Kundendokumentation. Hier wurde nachgeschärft. In den letzten Monaten habe ich keine Schwachstellen mehr festgestellt. Insgesamt erleben wir eine sehr offene Feedbackkultur.



Transparente Kommunikation und eine ehrliche Feedback-Kultur machen für mich den Unterschied. Wir sprechen Probleme an und lösen sie gemeinsam.



ZUSAMMENFASSUNG

Die Zusammenarbeit zwischen den Stadtwerken Schwetzingen und performio zeigt, wie aus klassischer IT-Betreuung eine strategische Partnerschaft entstehen kann. Durch schnelle Reaktionszeiten, transparente Kommunikation und umfassende IT-Expertise wurde die IT-Struktur nicht nur stabilisiert, sondern auch nachhaltig weiterentwickelt. Heute profitieren die Stadtwerke von einer sicheren, verlässlich betreuten Systemlandschaft und einem IT-Partner, der sie sowohl im operativen Alltag als auch bei strategischen Entscheidungen unterstützt.

ÜBER DIE STADTWERKE SCHWETZINGEN

Die Stadtwerke Schwetzingen sind ein regionaler Energieversorger. Das privatwirtschaftlich geführte Unternehmen entstand im Jahr 2001 aus einem kommunalen Versorgungsbetrieb mit über 125-jähriger Tradition und verbindet seither langjährige Erfahrung mit modernem unternehmerischem Handeln. Das Unternehmen versorgt die Städte Schwetzingen und Oftersheim zuverlässig mit Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme sowie die Gemeinde Plankstadt mit Erdgas und Fernwärme. Darüber hinaus agieren die Stadtwerke Schwetzingen als Premium-Partner für NaturEnergie-Strom in der Metropolregion Rhein-Neckar. Mit umfassender Kompetenz in Energie- und Umweltfragen sind die Stadtwerke Schwetzingen ein innovativer, verlässlicher Partner – sowohl im eigenen Versorgungsgebiet als auch darüber hinaus.

GEMEINSAM IHRE IT ZUKUNFTSSICHER GESTALTEN

Sie möchten mit uns zusammenarbeiten oder interessieren sich für ein erstes Gespräch?

Kontaktieren Sie uns gerne unter info@performio.de

Wir freuen uns darauf, Ihre Anforderungen kennenzulernen und gemeinsam mit Ihnen eine leistungsfähige und sichere IT-Struktur zu entwickeln.

