

Kunde



Die EWE NETZ GmbH betreibt im EWE-Konzern die Netzinfrastruktur für Strom, Erdgas, Telekommunikation und Trinkwasser in den Regionen Ems-Weser-Elbe, Ostbrandenburg und Nordvorpommern sowie auf Rügen.



Foto: Unsplash

Branche **Energie / kritische Infrastruktur**

FACT24 Version **FACT24 ENS advanced**

FACT24 Kunde seit **2011**

Situation

Stromnetze sind die Lebensader von Wirtschaft und Gesellschaft. Alternative Energien, Energiewende und Digitalisierung machen sie immer leistungsfähiger, aber auch komplexer und sensibler. In Not- und Krisensituationen ist eine schnelle, koordinierte Kommunikation essenziell. Allerdings muss sie möglichst einfach und unabhängig auch dann funktionieren, wenn technische Störungen oder Naturkatastrophen den Ernstfall verursachen: einen großflächigen Stromausfall.

Lösung

Bei EWE NETZ ist die Krisenkommunikation auf Einfachheit und maximale Unabhängigkeit von der öffentlichen Kommunikationsinfrastruktur ausgerichtet. Mit FACT24 kann das Unternehmen – auch dann, wenn die unternehmenseigene Infrastruktur nicht mehr funktioniert – schnell und zuverlässig Alarmierungen auslösen, um die bis zu 800 Einsatzkräfte an vorgegebenen Orten zu versammeln. Damit dies jederzeit reibungslos klappt, nutzt das Unternehmen mehrfach im Jahr die Möglichkeit, mit FACT24 Übungsalarme auszulösen und den Ernstfall im Detail zu proben.

Wesentliche Vorteile

- FACT24 erlaubt EWE NETZ schnelle, zuverlässige Alarmierungen.
- Durch mehrfach redundante Server und eine vertraglich zugesicherte Verfügbarkeit von 99,99 Prozent ist FACT24 in jeder Situation einsatzfähig.
- Die hohe Benutzerfreundlichkeit ermöglicht auf einfache Weise den Einsatz im gesamten Konzern
- Durch seine hohe Flexibilität kann das System mit den Anforderungen des Unternehmens mitwachsen.

Kunden-Statement

**„Wir müssen schnell, einfach und unabhängig von der Standardinfrastruktur kommunizieren können. Die wenige Technik, die wir nutzen, muss jedoch absolut zuverlässig sein. FACT24 verbindet für uns auf ideale Weise Einfachheit und Zuverlässigkeit.“**

Ralf Reckling,  
Netzmanagement Strom & Telekommunikation,  
EWE NETZ GmbH

### WORST CASE STROMAUSFALL: ZUVERLÄSSIGE KOMMUNIKATION IN KRITISCHEN SITUATIONEN

Als sogenannter Flächenversorger und Verteilnetzbetreiber beliefert die EWE NETZ GmbH fünf Netzregionen – von der deutsch/niederländischen Grenze bis vor die Tore Hamburgs – mit Strom, Erdgas und in Teilen auch mit Trinkwasser. Darüber hinaus versorgt das Unternehmen die Region Brandenburg und Rügen mit Gas und Telekommunikationsdiensten. Und das mit höchster Zuverlässigkeit. Mit nur drei Minuten pro Jahr ist EWE NETZ der Netzbetreiber mit der geringsten Stromunterbrechung in ganz Deutschland.

Aber die Herausforderungen wachsen, denn der Netzbetrieb ist durch die Energiewende deutlich sensibler geworden.



**Früher war der Energiefluss stets klar in eine Richtung, und zwar vom Kraftwerk zum Verbraucher. Heute kann überall Energie konsumiert, aber auch erzeugt werden. Das macht die Steuerung komplexer und es braucht immer mehr Eingriffe, um das Netz stabil zu halten.“**

Ralf Reckling

Schnelligkeit ist essenziell, schließlich ist Strom eine kritische Lebensader für Wirtschaft und Gesellschaft. Wasserversorgung, Treibstoffversorgung, Zahlungssysteme, Telekommunikationsnetz, Medieninfrastruktur, Verkehrsnetz – alle kritischen Infrastrukturen benötigen Strom für Pumpen, für Verteilerknoten, für Funksender, für Ampeln und Verkehrsleitsysteme. Bei einem länger andauernden Stromausfall versagen Tanksäulen, Straßenbahnen, Radio, Telefon, Geldautomaten, Messenger-Apps, Wasserhähne und Toilettenspülungen irgendwann ihren Dienst. Denn selbst Notstromaggregate brauchen Treibstoff, der bei einem längeren Stromausfall nur noch begrenzt zur Verfügung stehen wird.

Der Bundesverband für Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) hat daher hohe Anforderungen an die Notfallkommunikation. Die „BDEW-Kaskade“ schreibt vor, wie Informationen von den großen Netzbetreibern, den sogenannten Übertragungsnetzbetreibern, zu den kleineren, den Verteilnetzbetreibern wie etwa den Stadtwerken, fließen müssen, wenn zum Beispiel Leistung hoch- oder heruntergefahren werden muss. Sei es wegen technischer Probleme, weil durch Katastrophen wie Überschwemmung und Sturm Leitungen ausfallen, oder wenn aufgrund einer Sonnenfinsternis die Photovoltaik-Anlagen plötzlich keinen Strom mehr liefern. Mit manuellen Telefonketten lassen sich diese komplexen Alarmierungsketten nicht mehr erfüllen.

### FÜR ALLE ANFRAGEN EINE LÖSUNG

Die Nutzer stehen bei F24 klar im Mittelpunkt. Jedes Unternehmen hat andere Anwendungsfälle und spezifische Anforderungen. FACT24 ist daher äußerst flexibel und anpassungsfähig. „Die Kolleg(inn)en in der IT wollten zum Management einer ‚Global Downtime‘ Alarme zu einem Telefoncomputer über FACT24 auslösen. Nach kurzem Telefonat mit dem F24 Support hatten wir selbst dafür eine Lösung“, freut sich Ralf Reckling.

Im Notfallmanagement für kritische Infrastrukturen ist weniger mehr. So ist das Unternehmen gerade dabei, ein

eigenes Funknetz für Sprechfunk, Smart Meter und Fernwirktechnik aufzubauen. Über diese eigene Infrastruktur kann EWE NETZ einmal mehr unabhängig kommunizieren, wenn die Standardinfrastruktur tatsächlich großflächig ausfallen sollte. In jedem Fall aber gilt: Die wenige Technik, die in der Krisenkommunikation zum Einsatz kommt, muss absolut zuverlässig funktionieren. „Für uns verbindet FACT24 in idealer Weise Einfachheit mit Zuverlässigkeit“, attestiert Ralf Reckling, in der Hoffnung, dass er das System auch weiterhin nur zu Übungszwecken nutzen wird.

---

### SIMPLE & SECURE: WENIGER IST MEHR

Die EWE NETZ GmbH entschied sich daher 2011 dafür, mit FACT24 erstmals ein Alarmierungssystem für die Notfallkommunikation zu nutzen. Damit ist EWE NETZ nicht nur in der Lage, die BDEW-Kaskade schnell und präzise abzubilden, sie ist auch stets auf das Schlimmste vorbereitet – auf Szenarien, in denen in einzelnen Regionen nichts mehr geht. „Zuviel Technik kann für uns hinderlich sein, denn ohne Strom funktioniert diese eben oft auch nicht mehr. Wir müssen schnell, einfach und unabhängig von der Standardinfrastruktur kommunizieren können. Die wenige Technik, die wir nutzen, muss jedoch absolut zuverlässig sein“, weiß der Notfallexperte.

Ein simpler, aber entscheidender Alarm im Notfall ist daher die Alarmierung zu den LUK-Standorten. LUK steht für Lage- und Kommunikationszentrum. Diese Zentren sind verteilt über die gesamte Netzregion und ausgestattet mit allem, was das Team braucht – vom Satellitentelefon

bis zum Spezialwerkzeug. Über FACT24 erhalten die benötigten Mitarbeiter eine Nachricht per Telefon und E-Mail, in welchem LUK sie sich einfinden sollen. So können die bis zu 800 Einsatzkräfte schnell und gleichzeitig mobilisiert werden, während die Einsatzleiter durch die Rückmeldefunktion einen klaren Überblick erhalten, wer wann wo eintreffen wird. In den LUKs angekommen, entscheiden die Einsatzleiter vor Ort und abhängig vom jeweiligen Notfallszenario das weitere Vorgehen. Die FACT24 Server sind nicht nur unabhängig vom Firmenserver von EWE, sondern auch mehrfach redundant und damit extrem ausfallsicher. Deshalb funktioniert die Alarmierung auch, wenn beispielsweise die Internetverbindung in der Region lahmgelegt ist. Denn im Krisenfall ist es nicht ausgeschlossen, dass auch ein Netzanbieter von den Folgen eines Strom- und Netzausfalls betroffen ist. F24 garantiert seinen Kunden sogar vertraglich eine Verfügbarkeit des Systems von 99,99 Prozent.

---

### TRAINING IST DIE BESTE VORSORGE

Seit Einführung von FACT24 im Jahr 2011 musste glücklicherweise noch nie ein Alarm im Ernstfall ausgelöst werden. Trotzdem trainiert EWE NETZ mit den Kolleg(inn)en aus der Zentrale und den sechs Netzregionen regelmäßig. Im zentralen Bereich versetzen sie sich mit Hilfe der Übungsalarme – zwei Mal im Jahr an zwei Tagen in die verschiedensten Krisensituationen – von Überschwemmung bis Hackerangriff – und spielen die Eventualitäten durch.

Dabei werden bei EWE NETZ im Wesentlichen vier Gruppen alarmiert: das Notfallteam Technik, das alle Ansprechpartner für die kritischen technischen Prozesse umfasst, das Assistenzteam, das für Protokollierung und Kommunikation zuständig ist, das Assistenzteam Medien, das die Information und Betreuung der Medien übernimmt und der Krisenstab, bestehend aus Geschäftsführung und Abteilungsleitern.

### WENIG AUFWAND – HOHER NUTZEN

Aufgrund der positiven Erfahrungen stellte EWE NETZ FACT24 dem Vorstand vor. Dieser entschied, das System auch konzernweit in der EWE-Gruppe zu nutzen. Als Hauptadministrator greift Ralf Reckling nun auch den Notfallteams der Tochtergesellschaften in der EWE AG



Foto: Shutterstock

bei der Einrichtung und weiteren Optimierung des Systems unter die Arme. „Was mich und die Kolleg(inn)en sofort überzeugt hat, ist das hervorragende Verhältnis von Aufwand und Nutzen. [...]“



**[...] Das System ist extrem schnell und komfortabel einzurichten und bietet gleichzeitig einen enormen Mehrwert für uns. Wir haben 2011 einen Tag für die erstmalige Grundeinrichtung benötigt. Seitdem ist das System gewachsen und noch nutzerfreundlicher geworden.“**

Ralf Reckling

### ÜBER EWE NETZ

EWE NETZ betreibt hochmoderne und effiziente Netze, die zu den sichersten in Europa zählen. Hierzu gehören ein Stromnetz sowie ein Erdgasnetz im Ems-Weser-Elbe-Gebiet und zusätzlich Erdgasnetze in Brandenburg, Nordvorpommern und auf Rügen. Zu den Aufgaben zählen die Betriebsführung, Instandhaltung und Ausbau der Netzinfrastruktur sowie der Netzvertrieb. Darüber hinaus betreibt EWE NETZ Trinkwassernetze und ein weit verzweigtes Kommunikationsnetz zur Steuerung und Überwachung der Energienetze.

Die EWE NETZ GmbH wurde 2006 mit Hauptsitz in Oldenburg gegründet und ist ein Unternehmen der EWE-Gruppe. EWE NETZ ist mittelbar eine Tochtergesellschaft der EWE AG. Zudem sind 123 Städte und Gemeinden aus dem Ems-Weser-Elbe-Gebiet mit 4,1 Prozent beteiligt.

### ÜBER F24

F24 ist der führende Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter für Incident- und Krisenmanagement, Alarmierung sowie für Geschäftskommunikation. Mit FACT24 bieten wir eine hochinnovative Lösung, die weltweit Kunden beim effizienten und erfolgreichen Managen von Incidents, Not- und Krisenfällen unterstützt. Darüber hinaus bieten wir mit eCall als Business Messaging Plattform Lösungen für die volumenstarke Kommunikation von sensiblen Inhalten im Unternehmensumfeld. Weltweit vertrauen bereits mehr als 3.000 Kunden auf unsere SaaS-Lösungen, um ihre Kommunikationsanforderungen zu managen – im Fall einer Krise oder im Rahmen der täglichen Kommunikation vertraulicher Inhalte.