

DIGITALISIERT. KOORDINIERT. OPTIMIERT.

Moderne Kundeninteraktion
durch Digitalisierung.
Jahresbericht 2017





077 7A LSZH 4 pair AWG23 82%NVP FF4214 07515

IMPRESSUM

Herausgeber IT-Services der Sozialversicherung GmbH, Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien, Tel.: 050 124 844 5600, office@itsv.at, www.itsv.at, Firmenbuchnummer: reg. Handelsgericht Wien FN 255932x, UID: ATU61435806, DVR: 4004441 **Chefredaktion** ITSV GmbH: Andrea Mayrhofer, MAS **Fotos** Dieter Sajovic, Andi Bruckner, Michael Nagl, Martin Trobits, shutterstock.com **Konzept, Grafik & Design** agentur werbereich gmbh, www.werbereich.at **Druckerei** dze - druckzentrum eisenstadt

JAHRESBERICHT 2017

INHALT

2	Vorwort des Aufsichtsrates
4	Interview mit der Geschäftsführung
8	Das Unternehmen im Überblick
12	Digitalisiert
21	Koordiniert
28	Moderne Kundeninteraktion – Special
31	Optimiert
39	Ein Blick hinter die Kulissen
43	Lagebericht 2017
52	Bilanz 2017

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wurde im Text auf genderspezifische Endungen (z.B.: „-Innen“) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter. Die Erklärungen zu den verwendeten Abkürzungen finden Sie im Glossar.

VORWORT



DIGITALISIERT . KOORDINIERT . OPTIMIERT . Moderne Kundeninteraktion durch Digitalisierung

Die Effizienz und der Servicecharakter im österreichischen Gesundheitswesen schreiten zügig voran. Digitalisierung oder Artificial Intelligence ermöglichen es, Probleme neu zu denken und Lösungen im Sinne der Patienten zu entwickeln.

Diese Kundenorientierung und der Servicegedanke sind aktuelle Herausforderungen, denen sich die ITSV GmbH jeden Tag aufs Neue zu stellen hat. Als der zentrale IT-Dienstleister der österreichischen Sozialversicherung entwickeln wir nicht nur intelligente, sichere und zukunftsweisende Technologien und Anwendungen, sondern blicken weit darüber hinaus in die Zukunft.

Das Jahr 2017 stand ganz im Fokus der Digitalisierung. Die Weiterentwicklung von Projekten und das kontinuierliche Aufgreifen und Bearbeiten von Zukunftsthemen sind Bestandteil einer langfristigen Strategie, an deren Ende die Digitalisierung des österreichischen Gesundheitswesens steht. Auch die Kundenprozesse ändern sich dadurch. Effizienz, kurze Wege und rasche Abwicklung sind Bestandteile einer neuen Kundeninteraktion, die wir maßgeblich mitgestalten.

Als Aufsichtsratsvorsitzende sind wir stolz darauf, dass die ITSV GmbH einen wesentlichen Beitrag zur Digitalisierung im österreichischen Gesundheitswesen leistet und Lösungen im Sinne der Patienten entwickelt. Wir bedanken

uns im Namen des Unternehmens bei unseren Kunden und Geschäftspartnern, wie auch bei allen Mitarbeitern der ITSV GmbH für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Jahr 2017. Gemeinsam werden wir den Erfolgskurs fortsetzen!



NÖGKK-Obmann KR Gerhard Hutter
Aufsichtsratsvorsitzender



TGKK-Obmann Werner Salzburger
Aufsichtsratsvorsitzender-Stellvertreter

INTERVIEW MIT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Unsere Geschäftsführer Erwin Fleischhacker und Hubert Wackerle im Gespräch über Digitalisierung, Artificial Intelligence und darüber, welchen Beitrag die ITSV GmbH zur weiteren Verbesserung des österreichischen Gesundheitswesens leisten kann.

Moderne Kundeninteraktion lautet der Titel des diesjährigen Jahresberichts.

Was kann man sich darunter vorstellen?

Erwin Fleischhacker: Die Customer Journey – oder Reise des Kunden – beginnt ja nicht erst bei der Kaufentscheidung, sondern schon wesentlich früher, wenn noch nicht einmal ein Bedarf entwickelt ist. Entscheidend dabei sind die Kontaktpunkte, die der Kunde mit dem Unternehmen hat. Genau da wollen wir ansetzen. Wichtig in diesem Zusammenhang ist, die Vernetzung all dieser Punkte zu verstehen und einen breiten Gesamtblick zu bekommen.

Hubert Wackerle: Im Zeitalter der Digitalisierung werden positive Kundenerlebnisse immer wichtiger. Wir sehen uns als Dienstleister im österreichischen Gesundheitswesen und es ist uns ein wichtiges Anliegen, nicht nur die besten technologischen Lösungen zu liefern, sondern auch eine Vorreiterrolle einzunehmen und eine entsprechende Customer Experience anzubieten. Stichworte dabei sind Kooperation, Synergien nutzen, Serviceorientierung und Transparenz.

Gibt es aktuelle Beispiele, wie man sich eine solche Journey vorstellen kann?

Wackerle: Wir wurden von der Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe eingeladen, gemeinsam ein neues Konzept zum künftigen Gesamt-IT-Betrieb im ITSV-Rechenzentrum zu entwickeln. Dieses Konzept wurde in kooperativer Zusammenarbeit vieler Bereiche unter der Prämisse einer hohen und dauerhaften Kunden- und Nutzerzufriedenheit erstellt. Die gesamte Abwicklung erfolgte in Time & Budget und ist in ihrem gesamten Verlauf ein gutes Beispiel, wie moderne Kundeninteraktion funktionieren kann.

Fleischhacker: Wir haben im Laufe der Zeit eine Methodik der Customer Journey entwickelt, diese wollen wir nun in die SV-Welt einbringen. Dazu werden wir nun in die ITSV GmbH Mitarbeiter, die an Schnittstellen sitzen, speziell darin ausgebildet. Prozesse radikal aus der Kundensicht zu betrachten. Somit entstehen Win-Win-Situationen: Die Kunden sind mit den Ergebnissen zufrieden und unsere Mitarbeiter erfahren eine neue Motivation.

Digitalisierung ist auch im Gesundheitswesen ein zentrales Thema. Welchen Beitrag leistet die ITSV GmbH, um diese Entwicklung in Kundennutzen zu transferieren?

Fleischhacker: Die Digitalisierung ist weit mehr als das digitale Zurverfügungstellen von vormaligen analogen Formularen und Prozessen, denn das wäre lediglich eine Elektronifizierung. Digitalisierung bedeutet effiziente Services, Transparenz und Kundenorientierung. Arbeitsabläufe und Kommunikationswege müssen neu gedacht und reorganisiert werden, aber es geht auch um Interoperabilität und offene Schnittstellen.

Wackerle: Insgesamt sollen Systeme und Prozesse flexibler, interaktiver, schneller und sicherer werden. Wichtig dabei ist, den Menschen proaktiv Services im Gesundheitsbereich anzubieten, die ihnen beschwerliche Wege und damit auch viel Zeit ersparen. Als Beispiel dafür steht das Online-Portal MeineSV, das derzeit rund 60 Services online anbietet, wie etwa die Erstellung des Versichertendatenauszugs oder die Kostenerstattung von Wahlarztrechnungen. Derzeit befindet sich auch eKOS in Umsetzung, unter dem Motto „Es läuft das Formular und nicht der Mensch“, kann ab 01.01.2019 die Bewilligung verschiedenster Leistungen, wie beispielsweise MRT/CT, online erfolgen.



Geschäftsführer Erwin Fleischhacker, Hubert Wackerle

Schaffen wir damit nicht eine digitale Ungleichheit zwischen Personen, die digital affin sind und jenen, die aus welchen Gründen auch immer, keinen Zugang dazu haben? Beispielsweise geht es ja nicht nur um ältere Menschen, sondern das sind auch Themen der Bildung, des Geldes und eine Frage von Einschränkungen.

Wackerle: Nein, wir unterliegen ja dem gesetzlichen Auftrag, die Services allen Bürgern zur Verfügung zu stellen. Die Digitalisierung ist ein Angebot, aber selbstverständlich werden alle Services für Menschen, die an der Digitalisierung nicht teilnehmen können oder wollen, weiterhin in gewohnter Form zur Verfügung stehen. Es ist selbstverständlich, dass wir allen Bürgern lebenssituationsgerechte Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung stellen.

Inwieweit wird Artificial Intelligence (AI) in den nächsten Jahren eine Rolle spielen?

Fleischhacker: Das wird definitiv ein großes Thema und gewinnt massiv an Bedeutung, deshalb gilt es umso mehr, sich darauf vorzubereiten. Im Bereich der Sozialversicherung wollen wir in einem ersten Schritt die Erstattung von Wahlarzkosten stärker automatisieren. Dies geschieht mittels Texterkennung. Die relevanten Informationen werden erkannt und Leistungen plausibilisiert, das beschleunigt den Prozess enorm. Die Grundlage dabei bildet das

Verständnis der natürlichen Sprache und hier speziell auch der medizinischen Terminologie. Dies ermöglicht es dem System, Dokumente zu lesen und ihren Inhalt im richtigen Kontext zu begreifen.

Wackerle: Artificial Intelligence entwickelt sich bei uns zu einem eigenen Geschäftsfeld, wobei sich die damit einhergehende Struktur, und, wie bereits erwähnt, erste Umsetzungsprojekte, im Aufbau befinden. AI ist eine Technologie, die eine Prozessunterstützung im Sinne unserer Kunden bietet, was wiederum zu mehr Effizienz führt.



Geschäftsführer Hubert Wackerle

Stichwort „Effizienz“, wo spüren die Sozialversicherten noch positive Veränderungen?

Wackerle: Es verändert sich derzeit sehr viel in dieser Richtung, um den Versicherten Services möglichst rasch und unkompliziert anzubieten, und zwar in einer Art und Weise, wie sie es aus ihrem beruflichen und privaten Umfeld auch gewohnt sind. MeineSV haben wir schon erwähnt, aber auch die Gesundheitsberatung 1450, die e-Medikation oder der Bereich ELGA, wo die ELGA-Infrastruktur auch für e-Health-Anwendungen verfügbar gemacht werden soll, sowie die e-Zustellung, sind gute Beispiele.

Fleischhacker: Wir arbeiten gerade intensiv daran, der steigenden Mobilität der Menschen durch die Zurverfügungstellung von entsprechenden Apps Folge zu leisten. Jeder soll, unabhängig davon, wo er sich gerade befindet, unkompliziert mit der Sozialversicherung kommunizieren können. Aber auch mBGM, die monatliche Beitragsgrundlagenmeldung, ist ein Thema, das uns intensiv beschäftigt.

Sie haben mBGM erwähnt. Wie ist denn hier der aktuelle Stand der Dinge?

Fleischhacker: Mit Beginn des Jahres 2019 kommt es, durch die Zusammenführung in Form einer monatlichen versichertenbezogenen Meldung durch den Dienstgeber, zu einer Erweiterung der elektronischen Datenübermittlung zu den SV-Beiträgen. Dies stellt einen weiteren wichtigen Schritt zur Digitalisierung im SV-Umfeld dar.

Wackerle: Wichtige Meilensteine in diesem Zusammenhang sind bereits abgeschlossen, derzeit stehen Schulungsvorbereitungen und wichtige gemeinsame Tests mit den SV-Trägern am Programm. Somit steht aus heutiger Sicht einem planmäßigen Einsatz mit 01.01.2019 nichts im Weg.



Geschäftsführer Erwin Fleischhacker

Wenn wir zum Abschluss noch einen Blick in die nahe Zukunft der ITSVM werfen, welche sind die wesentlichen Herausforderungen in den nächsten Jahren?

Wackerle: Wir sind als ITSVM die Enabler der Digitalisierung des österreichischen Gesundheitswesens, insofern stehen sämtliche Aufgaben und Herausforderungen unter diesem Motto. Unsere gemeinsame Aufgabe wird es sein, ein Gesamtpaket an Lösungen anzubieten, sozusagen integrierte Service-Erlebnisse für alle Bürger.

Fleischhacker: Dazu soll beispielsweise das Portal MeineSV weiter ausgebaut und darunter alle Services gebündelt zur Verfügung gestellt werden – nach dem One-Stop-Shop-Prinzip. Wir wollen das spezifische Angebot an Service-Apps ausbauen, diese sollen dann gesamthaft unter MeineSV zur Verfügung stehen. Man muss sich dann nicht darum kümmern, sämtliche Apps downzuloaden, sondern hat ein Zugriffsportal, das alle Angebote und Services nach Bedarf, orts- und geräteunabhängig zur Verfügung stellt.

Wackerle: Das Kundenerlebnis – insbesondere im Gesundheitsbereich und in der österreichischen Sozialversicherung – wird sich in den nächsten Jahren grundlegend ändern. Der Weg geht dabei viel mehr in Richtung Serviceorientierung. Ich kann mir als Kunde meine Services auf den Geräten, die ich verwende, nach meinen Bedürfnissen zusammenstellen und rasch und ortsunabhängig den Kommunikationsprozess abwickeln. Geschwindigkeit, Mut und Flexibilität sind wesentliche Eigenschaften, die wir in der Umsetzung unserer Lösungen brauchen.

Fleischhacker: Wenn Sie so wollen, können wir unseren Grundsatz „Überzeugende SV-IT Lösungen aus einer Hand“ zu „Überzeugende Gesundheits-services aus einer Hand“ weiterentwickeln.

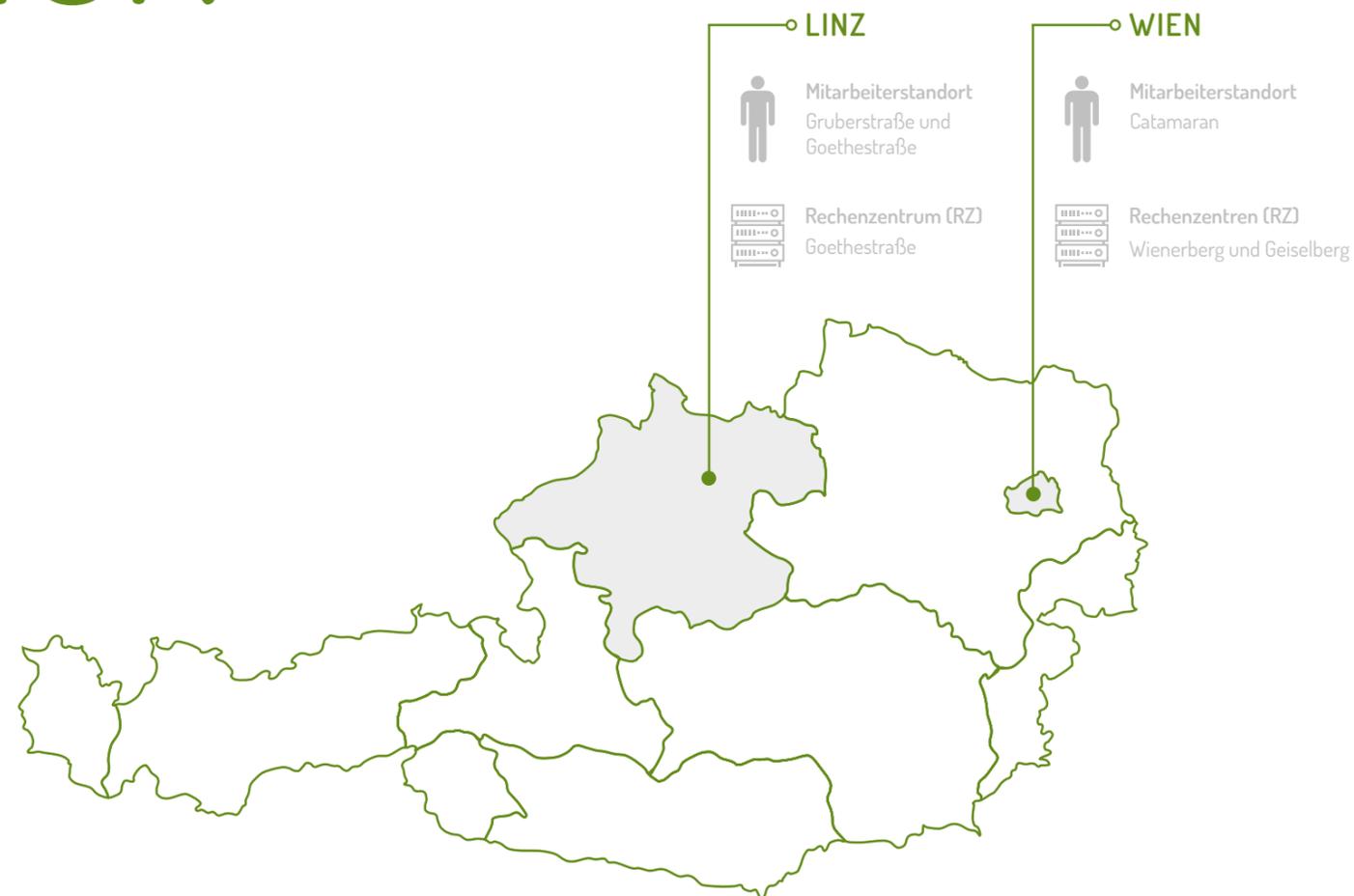
DAS UNTERNEHMEN IM ÜBERBLICK

Unser Unternehmen ist ein moderner IT-Dienstleister, der mit der Koordination und Steuerung der IT-Aktivitäten aller österreichischen Sozialversicherungsträger betraut ist.

Die ITSV GmbH steht zu 100 % im Eigentum der österreichischen Sozialversicherungsträger, für welche das Unternehmen zentrale IT-Dienstleistungen plant und operativ umsetzt. Die ITSV GmbH liefert aus einer Gesamtsicht auf das Sozialversicherungs- und Gesundheitswesen überzeugende IT-Lösungen zur optimalen Unterstützung der Geschäftsprozesse ihrer Kunden aus einer Hand.

Wir steuern und koordinieren die IT-Aktivitäten der österreichischen Sozialversicherung.

Als Anbieter überzeugender IT-Lösungen für die österreichische Sozialversicherung (SV) decken unsere Angebote den gesamten Lebenszyklus von IT-Dienstleistungen ab. Dies beginnt bei der Anforderung und Planung, umfasst die Umsetzung bis hin zur Prüfung und zur Inbetriebnahme, sowie die Anwendung und schließlich die regelmäßige Servicierung. Wir verstehen uns als Wegbereiter des technologischen Wandels und tragen als kompetenter Servicepartner zur Effizienzsteigerung im Bereich der IT der Sozialversicherung bei.



Unser Auftrag

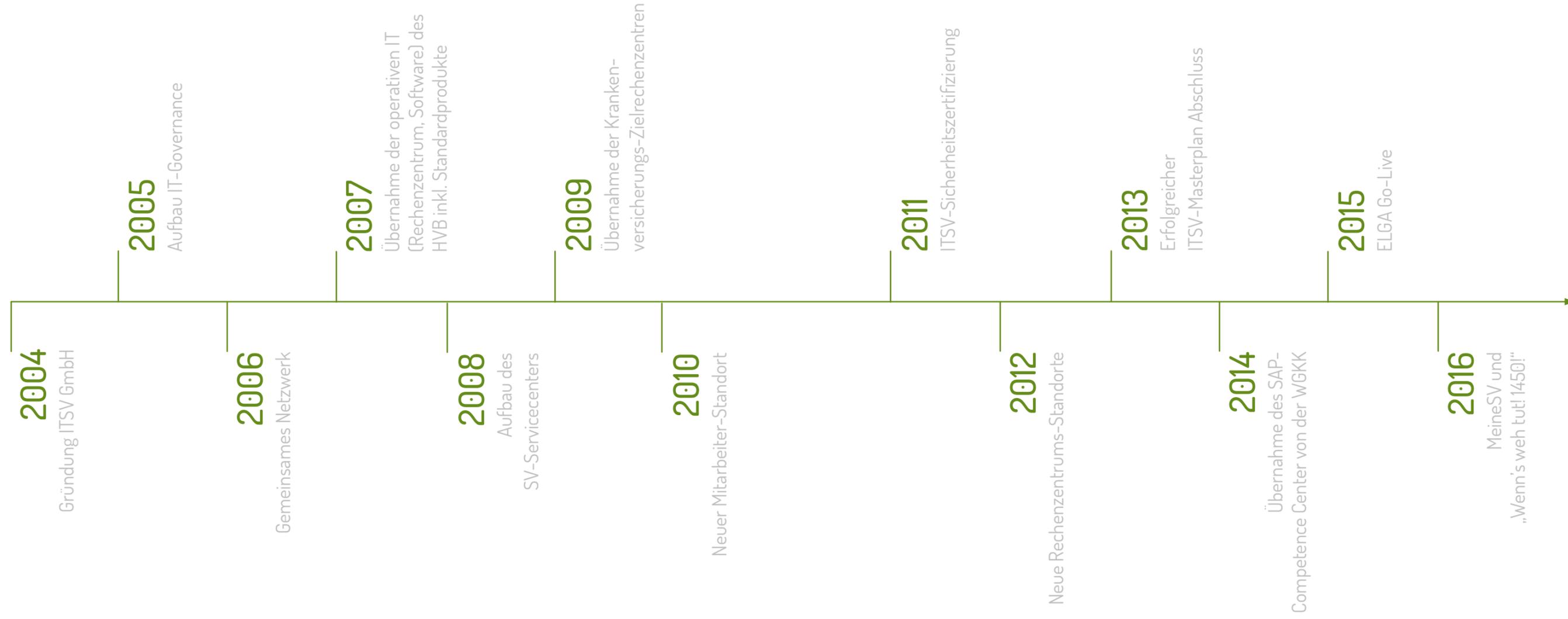
Im August 2003 starteten die Sozialversicherungsträger und der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (HVB) ein Projekt zur „Erarbeitung von Grundlagen für die Errichtung von Strukturen für die IT-Services der österreichischen Sozialversicherung“. Hauptaufgabe dabei war die Errichtung einer GmbH für die zukünftige Steuerung und Koordination der IT-Aktivitäten der Sozialversicherungsträger. Nach Abschluss dieser Projektarbeit wurde am 04.11.2004 die ITSV GmbH gegründet, die mit 01.01.2005 ihren Betrieb aufnahm. Der Auftrag im Gesellschaftsvertrag lautet: **„Gegenstand des Unternehmens ist die Steuerung und Koordination der IT der gesamten Sozialversicherung.“**

Im Laufe der Zeit kamen zahlreiche weitere Aufgaben für unser Unternehmen dazu und so bietet die ITSV GmbH neben strategischen Dienstleistungen auch:

- Den operativen Betrieb von Rechenzentren
- Eine zentrale Softwareentwicklung
- Ein zentrales Servicecenter zur Bearbeitung von telefonischen, E-Mail- sowie technischen Support-Anfragen

Gründungsziel war die Herstellung kompatibler EDV-Strukturen sowie die Entwicklung von Strategien und das Erbringen von Dienstleistungen unter dem Grundsatz der Gesamtwirtschaftlichkeit.

UNSERE ENTWICKLUNG IM ZEITRAFFER



DIGITALISIERT

Die Zukunft eines modernen Gesundheitssystems hat bereits begonnen. Zentrale Online-Services, rasche Erledigung von Anträgen und Bewilligungen bequem von daheim ohne lange Wege und Wartezeiten, kompetente Auskunft und Hilfe bei gesundheitlichen Fragen und Problemen – und das alles bei größtmöglicher Datensicherheit: die Digitalisierung im österreichischen Gesundheitssystem macht das möglich!

Die ITSV GmbH plant und entwickelt intelligente Programme und Technologien im Sinne eines modernen Gesundheitswesens. Ziel ist es, den Kunden digitale, innovative und effiziente IT-Lösungen anzubieten. Das umfassende Know-how im Rahmen der Digitalisierung des Gesundheitswesens ermöglicht Prozesse, Entwicklungen und Lösungen im Sinne der Kunden, die von den zahlreichen neuen Möglichkeiten bestmöglich profitieren.



DIGITALISIERTE GESUNDHEITSDATEN – EIN GEMEINSAMES ANLIEGEN

ELGA

Die **Elektronische Gesundheitsakte (ELGA)** als eines der großen übergreifenden Digitalisierungsvorhaben in Österreich ermöglicht

- Patienten einen orts- und zeitunabhängigen Zugriff auf ihre eigenen ELGA-Gesundheitsdaten
- Patienten die Verwaltung der eigenen Daten und Steuerung der Zugriffsrechte
- berechtigten ELGA-Gesundheitsdiensteanbietern (ELGA-GDA) den Zugriff auf die Gesundheitsdaten, sofern es einen Behandlungszusammenhang zwischen ELGA-GDA und Patient gibt

und wird gemeinsam von Bund, Ländern und Sozialversicherung errichtet und betrieben.

Die ITSV GmbH leistet einen wesentlichen Beitrag bei der Errichtung und dem Betrieb des ELGA Gesamtsystems mit folgenden Komponenten:

- **Zentraler Patientenindex**
- **ELGA-Serviceline**
- **Umbrella Monitoring System**
- **ELGA-Widerspruchsstelle**
- **ELGA-Clearingstelle**
- **ELGA-Vertretungsmodul**

Einen Teil der ITSV Komponenten kann man als Kunde direkt spüren, wenn man bei allfälligen Anfragen bzgl. ELGA die ELGA-Serviceline anruft, oder auch wenn man seinen Teilnahmewillen an ELGA ändern will und die ELGA-Widerspruchsstelle kontaktiert.

Die restlichen Komponenten laufen im Hintergrund, sind aber nichtsdestoweniger essentielle Bestandteile für ein funktionierendes ELGA-Gesamtsystem.

- Bei einer Aufnahme in einem bei ELGA teilnehmenden Krankenhaus erfolgt z.B. über den ELGA-Bereich eine Meldung an den **Zentralen Patientenindex (Z-PI)** mit der Information, dass der Patient im ELGA-Bereich „X“ aufgenommen worden ist. Wenn ein behandelnder Arzt ELGA-Dokumente abrufen, ist zuvor auch eine Abfrage an den Zentralen Patientenindex notwendig, um zu eruieren, in welchen ELGA-Bereichen Gesundheitsdaten des Patienten vorhanden sind.

- Eltern, die die ELGA-Dokumente ihrer Kinder einsehen bzw. die Teilnehmerrechte ihrer Kinder über das ELGA-Bürgerportal verwalten wollen, melden sich „in Vertretung“ am ELGA-Bürgerportal an und verwenden dann das **ELGA-Vertretungsmodul**.

- Wenn Personenidentifikationsdaten bei einer Einmeldung durch den ELGA-GDA nicht vollständig sind, dann wird die **ELGA-Clearingstelle** aktiv, da nur eindeutig identifizierte Personen, die der Sozialversicherung bekannt sind, derzeit an ELGA teilnehmen können.

- Bei eventuellen Betriebsproblemen können die Betreiber von ELGA Komponenten das **Umbrella Monitoring System** verwenden, um schnell festzustellen, welche Komponente nicht funktioniert bzw. zu welcher Zeit nicht funktioniert hat.

SV-ELGA-Readiness Programm

Die Sozialversicherung betreibt selbst auch eigene Einrichtungen und auch diese werden „**ready**“ für ELGA gemacht. Eine wesentliche Maßnahme zur Umsetzung von ELGA in der Sozialversicherung ist das SV-ELGA-Readiness Programm der ITSV GmbH. Das Programm strukturiert und unterstützt den Weg zur Anbindung der Sozialversicherung an ELGA. Folgende Ergebnisse wurden erzielt:

Umsetzung e-Befund Masterplan

- Von 81 SV-Gesundheitsdiensteanbietern (SV-GDA) konnten bereits 57 Einrichtungen an ELGA angebunden werden. Alle verpflichtenden Anbindungen wurden damit realisiert. Darüber hinaus wurden weitere freiwillige Anbindungen durchgeführt und zusätzlich auch neue SV-Träger ins Programm aufgenommen.

Umsetzung e-Medikation Masterplan

- Die betreffende Verordnungsnovelle wurde im Dezember 2017 veröffentlicht. Erste Anbindungsprojekte der Träger wurden bereits gestartet und das erforderliche Berichtswesen aufgesetzt. Die e-Medikationsanbindung wurde durch gemeinsame Workshops mit SV-Trägern, Software-Herstellern, SVC und ITSV GmbH intensiv vorbereitet. Die Ergebnisse sind dabei u.a. in die Ausarbeitung einer SV-internen e-Medikations-Roadmap eingeflossen, die laufend aktualisiert wird.

Erarbeitung einer EIS-Level Roadmap zu Full Support:

- Dokumente, welche in ELGA eingestellt werden, müssen einem vordefinierten Format folgen („ELGA-Interoperabilitätsstufe“ – EIS Level; diese müssen lt. Gesetz zu unterschiedlichen Terminen erreicht werden, u.a. EIS Full Support ab 01.01.2018). Bis 01.01.2018 wurden bei der schreibenden Anbindung an ELGA große Fortschritte bei der Umsetzung von Full Support erzielt. Insgesamt konnte in 24 Fällen Full Support realisiert werden, in fünf Fällen ist die Umsetzung noch offen.

Erfolgreiche Anbindungen an ELGA

- In Folge der Vielzahl von erfolgreichen Anbindungen von SV-GDAs an ELGA entwickelte sich ein erhöhter Bedarf zur Abstimmung und Klärung von relevanten Betriebsthemen im ELGA-Kontext. Diese wurden in das Programm neu aufgenommen und durch die Einrichtung eines Betriebs-Jour fixe strukturiert bearbeitet.



„Mit der Errichtung und Ausrollung der ELGA wurde gemeinsam der Grundstein für eine zukunftsorientierte, nachhaltige und organisationsübergreifende Vernetzung der GDAs in Österreich geschaffen. In der Zielsteuerung für die Periode 2017 – 2021 wurde vereinbart, diese Infrastruktur für den Einsatz von neuen eHealth-Anwendungen weiter zu entwickeln und die IT-Infrastrukturkomponenten für weitere elektronische Gesundheitsdienste nutzbar zu machen. Dadurch soll die Effizienz in der österreichischen eHealth-Landschaft sichergestellt und die Entstehung von Parallelstrukturen vermieden werden“¹

ELGAplus

Um diese Erweiterung von ELGA zu erreichen, wurde das Projekt ELGAplus gestartet. Die ITSV GmbH arbeitet aktiv bei diesem Projekt mit, um die ELGA Infrastruktur auch für e-Health Anwendungen zu verwenden und dadurch die Digitalisierung im Gesundheitswesen weiter voranzutreiben. Ein erster Kostenvoranschlag der betroffenen Komponenten für einen elmpfpass wurde gemeinsam mit der ELGA GmbH erstellt.

Konkrete Umsetzungsergebnisse der ITSV ELGA Komponenten sind:

Zentraler Patientenindex (Z-PI)

- Eine Optimierung (Komprimierung) der Datenspeicherung als Vorarbeiten für den Rollout des niedergelassenen Bereichs wurde durchgeführt.
- Die bPK-GH Ausstattung wurde angehoben und Unterstützungsarbeiten bei Clearingfällen wurden durchgeführt.
- Die Bereitstellung der ELGA-spezifischen Patient Update Notification (PUN) wurde umgesetzt und Fehlermeldungen werden präzisiert.
- Vorbereitung und Anpassung der technischen Infrastruktur sowie Release-schein-Upgrade wurde durchgeführt.

ELGA-Serviceline

- Die Errichtung der ELGA-Serviceline inkl. Umbrella Monitoring System (UMS) ist abgeschlossen.
- Die Serviceline läuft problemlos im Betrieb.
- Die Anforderungen betreffend der Weiterentwicklung der Auswertbarkeit von Parametern der Ticketkommunikation (z.B. Ticket-Durchlaufzeiten, Reaktionszeiten, Wartezeiten bei Weiterleitungen, etc.) wurden finalisiert und die Entwicklung in Auftrag gegeben.
- Alle Bereiche, bis auf das Burgenland, sind bereits an die Serviceline angebunden. Auch der Ticketaustausch mit den Bereichen Niederösterreich und Kärnten findet nun im Regelbetrieb statt. Die Hebung der Ticketschnittstellen zu den Partnern BRZ GmbH und KAV Wien wurde für die Umsetzung 2018 vorbereitet.
- Die UMS-Messtransaktionen aus Bürgersicht wurden stabilisiert.

ELGA-Widerspruchsstelle (ELGA-WIST)

- Ein Upgrade inkl. Optimierungen und Change Requests betreffend der von der Widerspruchsstelle verwendeten Software (Dokumentenmanagementsystem) wurde umgesetzt.
- Der Betrieb des bPK-Clearings läuft problemlos. Es erfolgen derzeit Abstimmungen zur Auswertung von definierten KPIs und Umstellung auf einen papierlosen Prozess. Der Abdeckungsgrad im Zentralen Patientenindex ist weiterhin sehr gut: 98,89% der Personen mit KV-Anspruch haben ein bPK-GH (bei Personen mit einer Wohnadresse in Österreich liegt der Ausstattungsgrad sogar bei 99,50%). Die technische Umsetzung einer papierlosen Bearbeitung der Clearingfälle befindet sich in Entwicklung, die Clearingfälle sollen zukünftig gänzlich im Ticketsystem bearbeitet werden.
- Neben der Durchführung und laufenden Verbesserung des bPK-Clearings wurde an der Implementierung des GDA-I Clearings gearbeitet. Hierzu wurden Prozesse und fachliche sowie technische Anforderungen mit dem BRZ und dem HVB abgestimmt und ein Probetrieb gestartet. Dies ist essentiell für den Rollout von ELGA im niedergelassenen Bereich und den Support der GDAs.

EINE ERFOLGSSTORY WIRD FORTGESETZT

MeineSV

MeineSV ist das zentrale Online-Portal der österreichischen Sozialversicherung (SV) für die Versicherten. Hier stehen alle Online-Services der SV-Träger an einer Stelle übersichtlich zur Verfügung. Das Portal ist ein Leuchtturmprojekt für „Innovation und Digitalisierung“ in der Sozialversicherung und wird vom Verbandsmanagement der SV auch als solches gesehen. 2017 wurde das Portal weiterentwickelt, indem nun mittels Authentifizierung über Handysignatur das System automatisch erkennt, bei welchem SV-Träger die betreffende Person versichert ist und die entsprechende Oberfläche und Services zur Verfügung stellt.

Erfreulich war, dass im Jahr 2017 auch die BVA und die SVA beitraten, sodass nun alle SV-Träger mit Ausnahme der AUVA an MeineSV teilnehmen.

Weiters wurde die ITSV GmbH mit der Projektleitung der trägerübergreifenden, strukturierten und abgestimmten Bewerbung von MeineSV und den darüber zugänglichen Services beauftragt. Es konnten bereits zwei „Werbe-Wellen“ durchgeführt werden. Dadurch wird der Nutzungsgrad gesteigert und ein modernes Image der österreichischen Sozialversicherung gestärkt. Darüber hinaus wird auch für die Handy-Signatur geworben, welche Voraussetzung für die Nutzung von MeineSV sowie etliche weitere Services in Österreich ist. Somit konnten im Dezember 2017 bereits über 40.000 Besucher auf dem Portal verzeichnet werden. Seit Ende letzten Jahres ist MeineSV auch auf Facebook vertreten. Besonders großen Anklang findet die „Polsterkampagne“ auf Facebook. Laufend erscheinen hier neue Bilder von Unterstützern quer durch alle Organisationen der Sozialversicherung.

Die beliebtesten der derzeit rund 60 abrufbaren Services sind:

- **Kostenerstattung für Wahlarztrechnungen durchführen**
- **Versicherungsdatenauszug herunterladen**
- **e-card Daten einsehen (wer ist versichert, wer ist bei mir mitversichert)**
- **e-card Arztkonsultationen einsehen (bei welchem Arzt war ich?)**
- **LIVE einsehen (Welche Leistungen habe ich im letzten Kalenderjahr bezogen)**

Das Online-Portal MeineSV stellt einen Meilenstein im Bereich der Digitalisierung der österreichischen Sozialversicherung dar und zeigt wie moderne Versicherungsservices funktionieren.

BEHÖRDLICHE SV POST KOMMT ELEKTRONISCH

e-Zustellung

Im Jahr 2017 konnte die e-Zustellung als wesentlicher Erfolgsmeilenstein erfolgreich umgesetzt werden. Damit rückt im Zeitalter der Digitalisierung die Sozialversicherung einen Schritt näher

an die Versicherten, die nun „behördliche Post“ der SV-Träger (=Nicht-RSa, Nicht-RSb) elektronisch zugestellt bekommen. Dazu benötigt man lediglich eine Registrierung beim SV-Postfach.

MOBILE SERVICES IN DER SOZIALVERSICHERUNG

MeineSV Check

Im Auftrag der IT-Steuerung wurde die „MeineSV Status App“ (jetzt: MeineSV Check) als Pilot implementiert. Diese App ist die erste, in der Versicherte die Möglichkeit haben, auf eigene, personenbezogene Sozialversicherungsdaten zuzugreifen.

Im Zuge der Arbeiten an dieser App wurde die dafür notwendige Infrastruktur für Zugriff und Sicherheit aufgebaut. Um das Login per Handysignatur App-fähig zu machen, wurde der SV-Authenticator entwickelt. Dieser kann künftig auch in weitere Apps der Sozialversicherung als Modul eingebunden werden.

In einer Arbeitsgruppe des Bundeskanzleramtes arbeitet die ITSV GmbH gemeinsam mit Behördenvertretern an der Konzipierung und Umsetzung einer neuen, der eIDAS EU-Verordnung entsprechenden, Authentifizierung, die auch in den SV-Authenticator eingearbeitet werden soll.

BERATUNG „WENN'S WEH TUT!“

Gesundheitsberatung 1450

Die Gesundheitsberatung 1450 wurde am Weltgesundheitstag im April 2017 in den Pilotländern Wien, Vorarlberg und Niederösterreich in Betrieb genommen und stellt einen wichtigen Meilenstein bei der Umsetzung der Ziele der Gesundheitsreform dar. Im Jahr 2017 verzeichnete die Gesundheitsberatung mehr als 46.000 Anrufe und rund 33.500 Gesundheitsberatungen in den drei Pilotbundesländern.

Die unter dem Motto „Wenn's weh tut! 1450“ stehende telefonische Gesundheitsberatung ist eine niederschwellige Erstanlaufstelle bei Gesundheitsfragen und akuten Symptomen. Speziell geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal

lotst jeden Anrufer durch ein von Experten entwickeltes medizinisch-wissenschaftliches und international bewährtes Abfragesystem, schätzt die Dringlichkeit des Anliegens ein und gibt dann Verhaltensempfehlungen ab. Die durchschnittliche Gesprächszeit lag bei rund 14 Minuten, dies zeigt, dass die richtige Beratung der Patienten von großer Bedeutung ist. Durch die umfassende und professionelle Beratung konnte oftmals verhindert werden, dass Ratsuchende sofort die nächste Notaufnahme aufsuchen, was wiederum nicht nur die Patienten sondern auch das Gesundheitssystem entlastete. Die ITSV GmbH ist neben zahlreicher Aufgaben für die zentrale Projektkoordination verantwortlich.



ES LÄUFT DAS FORMULAR UND NICHT DER MENSCH

eKOS

Das Standardprodukt eBS (elektronisches Bewilligungs- und Antragservice), das seit 2018 eKOS (elektronisches Kommunikationsservice) heißt, ist seit Jänner 2016 mit sechs Leistungsarten produktiv.

Es ermöglicht unter anderem die papierlose Verordnung und Bewilligung von Gesundheitsleistungen (wie z.B. die Erstellung von MRTs/CTs). Der eingeführte elektronische Prozessablauf stellt eine große Verbesserung und Erleichterung für Patienten dar. So erhalten diese auf Wunsch Informationen zum Bewilligungsstatus per SMS oder E-Mail und ersparen sich den Weg zur Krankenkasse.

Auch die Sozialversicherung sowie alle anderen Beteiligten können deutliche Vorteile für sich ableiten.

Das Service ist im Jänner 2017 in den kooperativen Betrieb übergegangen, ab 01.01.2019 wird eKOS den kompletten Prozess papierlos abwickeln.

- Erstellung einer Zuweisung für z.B. ein MR/CT
- automatisierte Überprüfung der Bewilligungspflicht
- Durchlaufen des Bewilligungsprozesses beim Träger
- automatische Benachrichtigung der Patienten (SMS/E-Mail/MeineSV) zum Ergebnis der Bewilligungsprüfung
- Übernahme der Daten beim Leistungserbringer (CT/MR-Institut) bei der Terminvereinbarung
- Kennzeichnung der erbrachten Leistung beim Leistungserbringer
- Möglichkeit des Leistungserbringers, automatisch den Abrechnungsdatensatz erstellen zu lassen

Für das bisher von den Vertragspartnern auf freiwilliger Basis genutzte Standardprodukt konnte mit der Österreichischen Ärztekammer eine Vereinbarung zur verpflichtenden Nutzung ab dem 01.01.2019 erzielt werden.

Wie geht es weiter?

In den kommenden Jahren sollen sämtliche Verordnungen, Zuweisungen, Überweisungen, Einweisungen usw. in diesen papierlosen Prozess überführt werden – ein großer Schritt in Richtung Digitalisierung!

Die ITSV GmbH unterstützt das eKOS CC in den Bereichen Fachanalyse, technische Gesamtarchitektur, Testmanagement, Entwicklung und Betrieb der „eKOS Status- und Vermittlungskomponente“ sowie organisatorisch und im Projektmanagement.



KOORDINIERT

Digitale, innovative und effiziente IT-Lösungen am Stand der Zeit ermöglichen ein koordiniertes Vorgehen. Gemeinsames Handeln, organisationsübergreifende Zusammenarbeit und Standardisierung tragen zu effizienten und effektiven Lösungen und Produkten im Sinne der Patienten bei. Damit wird ein stabiles Fundament für Digitalisierungsvorhaben im Gesundheitswesen gelegt.

Um neue und nachhaltige Lösungen erarbeiten zu können, bedarf es eines durchdachten gemeinsamen Fundaments. Partnerschaftlichkeit steht dabei im Vordergrund, um die träger- und organisationsübergreifende Zusammenarbeit weiter zu entwickeln.

Moderne Telekommunikationssysteme unterstützen dabei eine rasche Abstimmung ebenso wie die Digitalisierung interner Abläufe. Auf dieser Basis können große Vorhaben im Sinne der Patienten verwirklicht werden.

ÜBERGREIFENDE ZUSAMMENARBEIT – DIE PROZESSLANDKARTE MACHT'S MÖGLICH

Innerhalb der SV-IT sind Prozesse für die übergreifende Zusammenarbeit erforderlich. Zielsetzung sind nachvollziehbare und steuerbare Prozesse für die Zusammenarbeit und die Schaffung der zugehörigen Entscheidungsstrukturen. Zu diesem Zweck wurde die SV-IT Prozesslandkarte, welche das operative Geschäft und die Governance-Tätigkeiten der SV-IT in Form von Prozessen darstellt, entwickelt. Mit dem Beschluss der SV-IT Prozesslandkarte in der IT-Steuerung am 08.03.2017, wurde die Basis gelegt, die übergreifende Zusammenarbeit in der SV-IT entscheidend zu verbessern.

SV-IT Prozesslandkarte

Die **SV-IT Prozesslandkarte** selbst ist ein strategisches Instrument zur Priorisierung und Auswahl neu zu definierender SV-IT Prozesse, welche gemeinsam mit den SV-Organisationen partnerschaftlich erarbeitet werden. Diese SV-IT Prozesse bilden die Grundlage für eine standardisierte und effiziente Zusammenarbeit zwischen allen beteiligten Organisationseinheiten. Zudem soll die kontinuierliche Verbesserung der SV-IT Prozesse und deren strategische Ausrichtung an der SV-IT Strategie gewährleistet werden.

Um der zunehmend an Bedeutung gewinnenden Digitalisierung im Gesundheitswesen gerecht zu werden, wird in der SV-IT ein Fundament gebaut, auf dessen Basis neue Lösungen nachhaltig entwickelt werden können. Hierzu wurde eine navigierbare SV-IT Prozesslandkarte inkl. Prozesshandbücher der bereits ausgearbeiteten und beschlossenen Prozesse im SV-Intranet online veröffentlicht.

EDV-Handbuch

Im Sinne eines übergreifenden Gesamtdokumentations-Frameworks ist in diesem Zuge auch die **Einbindung des EDV-Handbuchs** erforderlich. Hierzu wurde das EDV-Handbuch um die SV-IT Prozesslandkarte und die zugehörigen Prozessdokumentationen erweitert. Im Rahmen der Erarbeitung neuer SV-IT Prozesse werden bestehende EDV-Handbuchmodule miteinander bezogen und können mitunter verändert oder aufgelöst werden. Die Tätigkeiten im Rahmen des SV-IT Prozessmanagements werden seitens HVB und ITSV GmbH koordiniert.

EFFIZIENTE ABSTIMMUNG PER VIDEOKONFERENZ

Schnelle und kostengünstige Abstimmungen von Teilnehmern, die sich an unterschiedlichen Orten befinden – Moderne Videokonferenzsysteme sorgen für effiziente und rasche Kommunikation. Im Jahr 2017 wurde das Videokonferenzservice auf eine neue Software upgedatet und ermöglicht jetzt acht gleichzeitige Konferenzen mit einer nahezu beliebigen Anzahl von Teilnehmern einzurichten. Zusätzlich wurde die Ausfallsicherheit der zentralen Komponenten weiter erhöht.

Skype for Business

Die Integration von **Skype for Business** wurde ebenso vertieft, sodass jetzt die Präsentation von Videokonferenzen mit Skype Usern geteilt werden kann.

Derzeit sind im **Videokonferenzservice** 62 Videoendpunkte von 15 SV-Trägern/ Organisationen registriert (2016 waren 40 Endpunkte im Einsatz). SV-weit wurden im Jahr 2017 rund 6.600 Videokonferenzen mit einer Dauer von ca. 4.800 Stunden durchgeführt (2016 waren es ca. 5.000 Konferenzen mit ca. 4.000 Stunden).



DAS GRÖSSTE IT-VORHABEN DIESES JAHRHUNDERTS

Die **mBGM (monatliche Beitragsgrundlagen Meldung) Umstellung** ist neben der „Jahr-2000-Umstellung“ der weitreichendste Systemumbau in Österreich seit Beginn der zentralen Datenspeicherung im Jahr 1972. Mit Jahresbeginn 2019 ändert sich der Prozess des Beitragswesens zwischen Dienstgeber (DG) und Sozialversicherung (SV), indem mBGM

- die monatliche aufsummierte Beitragsnachweisung und
- die jährliche Zuordnung der Beiträge zum Versicherten

in Form einer monatlichen, versichertenbezogenen Meldung durch den DG zusammenführt.

Diese Erweiterung der elektronischen Datenübermittlung zu den SV-Beiträgen stellt einen weiteren wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung im SV-Umfeld dar.

Meilensteine der Umsetzung

Wichtige Meilensteine sind bereits erreicht, so ist die Umsetzung im Bereich der Selbstabrechnung bereits abgeschlossen. Die Tests der Lohnsoftwarehersteller haben Anfang 2018 planmäßig begonnen, aus heutiger Sicht kann der geplante Einsatztermin 01.01.2019 gehalten werden. Zur Schulungsvorbereitung sowie für infrastrukturelle Maßnahmen wurden Varianten ausgearbeitet und ein Test-Umfeld geschaffen, in welchem die ITSV GmbH gemeinsam mit den Trägern und den Competence Centern die neuen Produkte aus mBGM im produktionsnahen Umfeld testen und weiter verbessern kann.

mBGM-PROGRAMM IN ZAHLEN

mBGM-Programm in Zahlen

Das **mBGM Programm** im Hauptverband koordiniert 25 Organisationsprojekte und 65 Implementierungsprojekte, hiervon 14 innerhalb der ITSV GmbH.

Umgestellt werden zum Einsatzzeitpunkt 360.000 Beitragskonten aller Dienstgeber, die von 100 Lohnsoftwareherstellern elektronisch gemeldet werden.

250 Lieferobjekte (davon 80 geschäftskritische) sind umzusetzen und 750 Schnittstellen werden umgestellt.

Das Programm läuft von Mitte 2015 bis Mitte 2019 und teilt sich in eine 3-jährige Vorbereitungszeit und eine 1-jährige Einsatzphase.

25
Organisationsprojekte

65
Implementierungsprojekte

Umgestellt werden
360.000
Beitragskonten von
100
Lohnsoftwareherstellern

250
Lieferobjekte umgesetzt

750
Schnittstellen umgestellt

Die Rolle der ITSV GmbH im Rahmen von mBGM:

- **Durchführung der mBGM-Programm-Leitung** (inkl. Programm-Management-Office)
- **Koordination und Durchführung des mBGM-Gesamteinsatzes** (inkl. Stabilisierung) für die geplanten Inbetriebnahmen am 01.01.2019
- **Durchführung von Performance-Tests** gemeinsam mit den einsatzkritischen/relevanten Produkten (vor allem STP-MVB im GKK-Bereich), sowie dem entsprechend daraus resultierenden Ressourcen- und Kapazitätsmanagement
- **Konzeptionierung, Abstimmung und Umsetzung**
...des solidarischen Testens im Rahmen von mBGM (Systemintegrationstest mit 21 mBGM-relevanten SV-Produkten)
...des Lohnsoftwareherstellertests mit Einbeziehung der MVB-Systeme
...einer zentralen GKK-Schulungsumgebung im MVB/BE-Bereich
- **Entwicklung und Test** von insgesamt 14 mBGM-relevanten Produkten
- **Teilnahme am „friendly-user“-Betrieb** („SV als Dienstgeber“) mit der Lohnsoftware der SV
- **RZ-Betriebsführung für**
...den Großteil der mBGM-relevanten SV-Produkte
...die mBGM-Testumgebungen im Rahmen des solidarischen Tests bzw. des Lohnsoftwareherstellertests.
...die zentrale GKK-Schulungsumgebung



EIN WANDEL DER UNTERNEHMENSKULTUR

Der Mensch steht im Vordergrund und sorgt für Qualität und Sicherheitsimpulse, unterstützt durch die DevOps-Toolchain gelangen diese in reproduzierbarer Qualität zum Service und letztendlich zum Kunden.

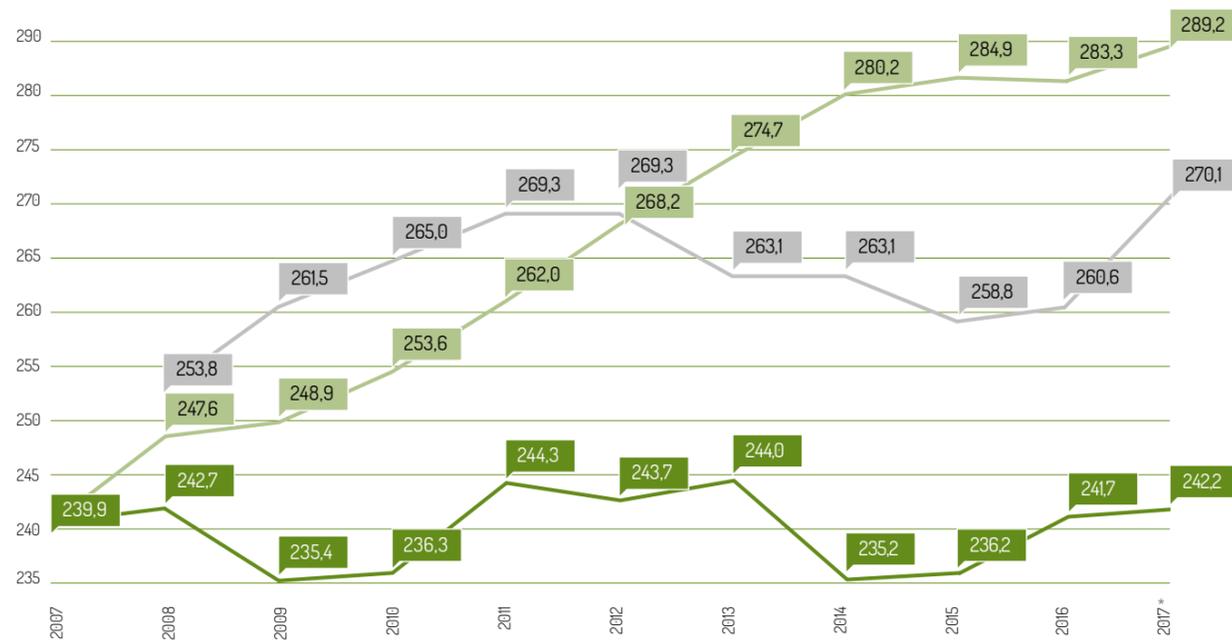
DevOps-Toolchain

Im Kontext von mBGM (monatliche Beitragsgrundlagen Meldung) konnte diese Qualität reproduzierbar und zeitgerecht zur Verfügung gestellt werden. Die DevOps-Toolchain managt alle 68 mBGM-Umgebungen, bestehend aus 31 Services, welche in Summe bereits 1.133 Installationen mit sich brachten.

Auch die Digitalisierung durch das MeineSV-Portal ist so gut wie die Services im Hintergrund. In der ITSV GmbH werden alle MeineSV Services von der DevOps-Toolchain orchestriert und diese sorgt dafür, dass neue Funktionen schnell und reproduzierbar bereitgestellt werden.

Ein Highlight 2017 war die Einführung der Möglichkeit für Software-Entwickler, Umgebungsaufbauten und Installationen für Entwicklungstests via Web Frontend selbständig zum gewünschten Zeitpunkt aufzubauen. Über 3.700 Installationen auf Entwicklungsumgebungen wurden damit bereits durchgeführt.

IT-GESAMTKOSTEN der SV im Vergleich zum indexierten Verlauf ab 2007



*Ergebnis 2017 auf Basis der vorläufigen IT-Gesamtkosten per 31.12.2017

DIE DEVOPS-TOOLCHAIN IN ZAHLEN

250
Projekte

236.000
Arbeitspakete

180
Bereiche

16.000

Seiten der Dokumentationsplattform

120
Softwareartefakte

23
neue Services

14%
weniger Störungen

DevOps-Toolchain 2017
2017 wurde mit der Unterstützung der DevOps-Toolchain an rund 250 Projekten gearbeitet und über 236.000 Arbeitspakete verwaltet.

In 180 Bereichen mit 16.000 Seiten der Dokumentationsplattform wurden Inhalte und bei rund 120 Projekten automatisiert Softwareartefakte erstellt.

23 neue Services wurden aufgenommen und den Kunden bereitgestellt.

Zeitgleich konnten die Anzahl der Störungen pro Service im Durchschnitt von 2015 auf 2017 um knapp 50% und die absolute Anzahl der Störungen um 14% gesenkt werden, obwohl in diesem Zeitraum 50 neue Services in die DevOps-Toolchain aufgenommen wurden.

Die Vision der DevOps Community im Jahr 2018 lautet, den Produktlebenszyklus von der Entwicklung bis zum Betrieb zu optimieren und „zero incidents in production“ unter der Berücksichtigung des 1x1 Flusses zu erreichen.

MODERNE KUNDENINTER AKTION

Digitaler Wandel: Realisierung einer Vision

Betriebsübernahme der Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe (BKKWVB), eine Erfolgsgeschichte über Kompetenz, Vertrauen und gelungene Kooperation

Die Anforderungen an eine moderne IT sind in erster Linie eine effiziente und flexible Anpassung an die Bedürfnisse der Kunden. In der österreichischen Sozialversicherung gehen daher der sensible und verantwortungsvolle Umgang mit Gesundheitsdaten mit Anforderungen der Verfügbarkeit, Daten- und IT-Sicherheit und dem Einsatz innovativer Technologien einher, ganz nach dem Motto des digitalen Wandels.

wurden Ende 2015 mit der ITSV GmbH geführt. Rasch wurde von beiden Seiten festgestellt, dass nur eine gesamthafte Auslagerung, also IT-Infrastruktur und Applikationsbetrieb aus einer Hand, zu einer entsprechenden Effizienzsteigerung und Kostenoptimierung führt. Die ITSV GmbH sollte sich daher mit einem Gesamtkonzept an dem Wettbewerb um eine Beauftragung durch die BKKWVB beteiligen.

Neben den umfangreichen Referenzen im Gesundheitsbereich, dem Wissen über die Bedürfnisse der SV-Träger, der Expertise im IT-Betrieb in Kombination mit ELGA konnte die ITSV GmbH vor allem mit einem schlüssigen Gesamtkonzept und einer detaillierten Zielvorstellung der IT-Infrastruktur und des Betriebsmodells punkten und sich letztlich gegen die Konkurrenten am Markt durchsetzen.

den und kohärenten Fahrplan sowie einem verbindlichen Zielbetriebsmodell wurde schließlich der Auftrag zur Umsetzung der Betriebsüberführung (Transition) im April 2017 erteilt.

Aufgrund der im Vorfeld definierten und abgestimmten Zusammenarbeit wie auch der benötigten Rollen während und nach der Transition, konnte letztere ohne unerwartete Ereignisse vorbereitet und umgesetzt werden. Die ausschlaggebende Umstellung erfolgte

schließlich im Hintergrund ohne jegliche Beeinträchtigung des laufenden Betriebs. Zusätzlich wurde bei KIS (Krankeninformationssystem) aus drei bestehenden Alt-Applikationen ein neues Gesamtsystem mit höherer Qualität bei gleichen Kosten etabliert. An einem Wochenende im Februar 2018 erfolgte die große Umstellung in einem Schwung. Das Projekt konnte nach dreimonatiger Stabilisierungsphase in time und in budget abgeschlossen werden.

Im September 2016 wurde dann der Auftrag für ein detailliertes Analyseprojekte erteilt, welches im März 2017 fertiggestellt werden konnte. Auf Basis einer Bestandsaufnahme und Berücksichtigung möglicher Auswirkungen auf bestehende Applikationen wurde ein Umsetzungskonzept inklusive eines kommerziellen Angebots und eines vollständigen Service Level Agreement (SLA) erstellt. Mit einem alle Aspekte betrachten-

„Wichtig war vor allem dieses volle Vertrauen, das wir entwickeln konnten.“
Obfrau Renate Hefele



„Am Montag, nach dem Umstellungswochenende, ging es weiter und man hat fast nichts gemerkt. Bei der ITSV waren so viele unterschiedliche Leute beteiligt, das hat großartig funktioniert.“

Leitender Angestellter Dr. Roland Streli

Die ITSV GmbH hat bei diesem Projekt bewiesen, dass sie einen Gesamtüberblick und weitreichende Expertisen über die IT der Sozialversicherung und das österreichische Gesundheitssystem hat. Im Sinne des Kunden und der Effizienz wurde eine Gesamtlösung etabliert, die die BKKWVB fit für die Zukunft macht.



OPTIMIERT

Mittels moderner Technik am Puls der Zeit und somit für große Vorhaben der Zukunft bestens gerüstet sein – ob es sich um Digitalisierungsvorhaben im Gesundheitsbereich handelt oder um den Einsatz von Artificial Intelligence. Die Vermeidung von Redundanzen, eine flexible IT-Infrastruktur und benutzerfreundliche Systeme unterstützen und bilden die optimale Voraussetzung, um die Herausforderungen der Zukunft bestens zu bewältigen.

„Die Zukunft kann man am besten voraussagen, wenn man sie selbst gestaltet“ (Alan Kay). Wer morgen erfolgreich sein will, muss bereits heute Vorsorge treffen. Die rasante Entwicklung im Bereich der Technik, aber auch was die Digitalisierung im Gesundheitswesen anbelangt, erfordert es immer up to date zu sein. Computer lernen selbständig

Arbeitsschritte zu erledigen – zur Unterstützung der handelnden Personen und zum Wohle der Kunden. Was heute noch Neuland bedeutet, wird morgen gewohnte Realität sein. Ein verantwortungsvoller Umgang mit den Technologien der Zukunft leistet einen wesentlichen Beitrag zu einem modernen und effizienten Gesundheitssystem in Österreich.

PLANUNG FÜR UNSERE KUNDEN

EPM (Enterprise Project Management) unterstützt die Digitalisierung in der österreichischen Sozialversicherung, indem die Kommunikation in den diversen Projekten auf Basis einer Collaboration-Plattform durchgeführt wird, wobei auch die Berichterstattung online erfolgen kann.

EPM

Der aktuelle Umfang und der Einsetzungsgrad von **EPM (Enterprise Project Management)** in der ITS-V GmbH wuchsen im Jahr 2017 stark an. Mehr als 170 Projekte, Produkte und andere Vorhaben führen ihre Planung online in EPM durch. Die Planung, der Fortschritt und der Status können mitverfolgt sowie die Dokumente gemeinsam genutzt werden.

Wir berichten, damit unsere Kunden die Leistung transparent mitverfolgen können!

Ein zentrales Element hierfür ist die standardisierte Berichterstattung über EPM an alle relevanten Stakeholder, wie Projektauftraggeber, Produktmanager oder Lenkungsausschüsse. Die gesamte Kommunikation kann online über EPM erfolgen und stellt hier eine Collaboration-Plattform für alle am Projekt bzw. Produkt mitwirkenden Personen dar.

SV-Projekte, die nicht in EPM dabei sind, melden ihren Status über die SV-weite Managementberichterstattung. Diese schafft die Basis für die Umsetzung des SV-IT Masterplans. Im Zeichen der Digitalisierung wurde der alte Prozess im Jahr 2017 von einem E-Mail basierten Berichtswesen mittels Excel, auf eine Weboberfläche umgestellt. Die Eingabe der Statusberichte wurde dadurch erheblich erleichtert. In weiterer Folge konnte auch die Effizienz bei der Weiterverarbeitung und Konsolidierung sowie der Aufbereitung der Daten für entsprechende Gremien gesteigert werden. Durch die ebenfalls geschaffene Schnittstelle zu EPM ist eine Mehrfacheingabe der Daten nicht mehr notwendig.

Anhand der fundierten Planungen und Berichterstattungen wird eine Steuerung auf Managementebene ermöglicht. Diese stellt sicher, dass die richtigen Ressourcen für die Projekte und Produkte zur Verfügung stehen und bei Problemen die jeweils beste Lösung gefunden werden kann.

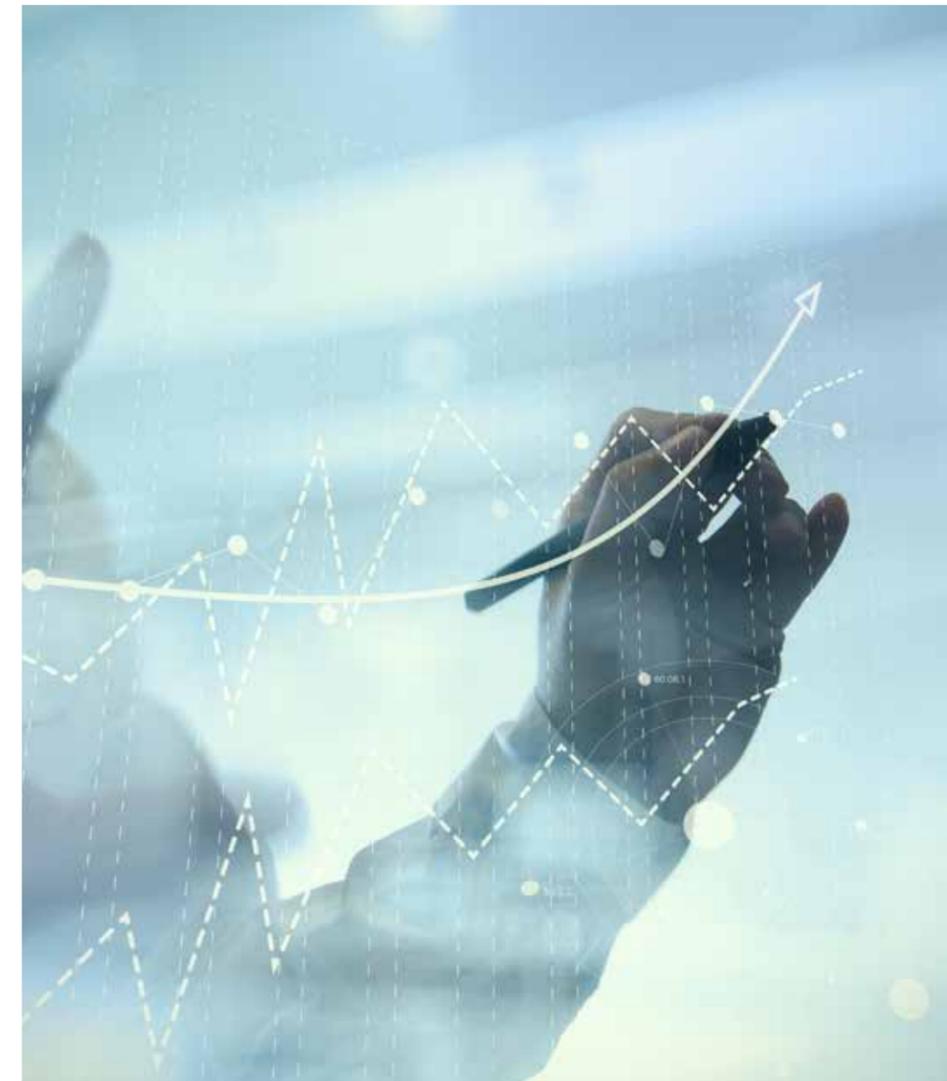
DIE PRODUKTSUITE UNTERSTÜTZT DIE SV-WELT

Output Services

Die **Produktsuite „Output Services“** stellt Produkte zur Verarbeitung von Dokumenten zur Verfügung. Der Fokus liegt dabei auf Druckaufbereitung, Druckproduktion, Archivierung, Signierung, elektronische Zustellung und sicherer Übertragung von Nachrichten.

Die Produkte der „Output Services“-Suite kapseln die Komplexitäten und Abhängigkeiten der zugrundeliegenden Prozesse, Systeme und Dienstleistungen in transparenter, herstellerneutraler und sicherer Weise. Dabei werden selbstverständlich die relevanten gesetzlichen Rahmenbedingungen eingehalten. Dadurch wird es den angebotenen Kundenanwendungen ermöglicht, sich auf deren jeweiligen Kernaufgaben zu konzentrieren.

Die **Mission der Produktsuite „Output Services“** ist es, die SV-Welt zu unterstützen sowie Redundanzen und Mehrfachabhängigkeiten in diesen Anwendungen zu vermeiden. Gleichzeitig werden Effizienz, Effektivität und Qualität gesteigert und eine komplexitätsoptimierte Gesamtarchitektur gefördert. Kraft dieses Anspruchs befindet sich die Produktsuite im Einklang mit dem EDV-Handbuch wie auch dem ITS-V-Leistungsprofil.



KGB ÜBERSIEDELT

Kinderbetreuungsgeld

Das Produkt „**Kinderbetreuungsgeld (KBG)**“ dient zur Beantragung, Verarbeitung und Bemessung des Leistungsanspruches nach dem Kinderbetreuungsgeldgesetz (KBGG). Es weist 105 Benutzeroberflächen und 185 Services auf. Die KBG-Applikation wird österreichweit von rund 1.000 Anwendern aus den Gebietskrankenkassen, SVA, SVB, VAEB und BVA genutzt.

Zu Beginn des Jahres 2018 konnte die **Verlagerung des Betriebs von der NÖGKK ins ITSV-Rechenzentrum** erfolgreich abgeschlossen werden. Diesem Termin gingen umfassende Abschlusstests und eine Generalprobe eines gemeinsamen Teams von NÖGKK und ITSV GmbH voraus. Im Rahmen des Projekts wurde auch eine erweiterte Benutzerverwaltung eingerichtet, wodurch die Datenbankzugänge personalisiert angelegt, die Datenbankberechtigungen gezielt vergeben und die ausgeführten Operationen entsprechend auditiert werden können.

LUCI VERHILFT ZU MEHR EFFIZIENZ

Client Infrastructure

Ziel des Projekts **LUCI (Level Up Client & Infrastructure)** ist es, die Effizienz und Benutzerfreundlichkeit der Client-Infrastruktur in der WGKK und im HVB weiter zu steigern, Innovation zu unterstützen und Technologierisiken zu vermeiden.

Im Jahr 2017 startete in diesem Zusammenhang die Umstellung der alten „Notes“-Umgebung der WGKK auf eine moderne, neue Technologie.

Zusätzlich erfolgte die Inbetriebnahme der mandantenübergreifenden Client-Management-Umgebung „CMaaS“ (Client-Management as a Service) für HVB und WGKK sowie die Einführung einer neuen Antivirus-Lösung. Die Ausbringung der neuen „Single-Sign-On“-Lösung, die sehr benutzerfreundlich die Verwendung von komplexen und häufig zu wechselnden Passwörtern in kritischen Anwendungen ermöglicht, stellt einen weiteren Beitrag zur Erhöhung der Effizienz in der österreichischen Sozialversicherung dar.

AI-KOMPETENZ IN DER SV

Artificial Intelligence

Artificial Intelligence (AI; Künstliche Intelligenz) ist ein Teilgebiet der Informatik, das darauf abzielt, bestimmte Fähigkeiten menschlichen Denkens auf Computersysteme zu übertragen, die damit selbstständig Aufgaben erledigen bzw. Probleme erkennen und lösen können. Computerprogramme agieren somit ähnlich dem menschlichen Gehirn. Die Grundlage bildet in vielen Anwendungsgebieten das Verständnis der natürlichen Sprache. Dies ermöglicht es dem System, Dokumente zu „lesen“ und ihren Inhalt im richtigen Kontext zu „verstehen“.

Das verhältnismäßig junge Thema Artificial Intelligence ist auch für die österreichische Sozialversicherung derzeit noch „Neuland“. Die ITSV GmbH in ihrer Funktion als Wegbereiter des technologischen Wandels wurde daher beauftragt, die Nutzung von AI in der Sozialversicherung vorzubereiten.

Die ITSV GmbH setzte sich 2017 ausführlich mit dem Thema AI auseinander und baut aktuell AI schrittweise als neues Geschäftsfeld auf. Die dabei laufend gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse machen das Unternehmen zum führenden AI-Know-how-Träger in der SV. Dies erfordert tiefes IT-technisches Verständnis von AI und den damit zusammenhängenden Fragestellungen – von der Basisarchitektur bis zum Betrieb und zur Weiterentwicklung. Schließlich sind AI-Systeme dadurch gekennzeichnet, dass sie laufend dazulernen und somit immer besser werden – vorausgesetzt, das Lernen der Systeme wird von kompetenten und erfahrenen Mitarbeitern begleitet.

Darüber hinaus hat sich die ITSV GmbH im Jahr 2017 auch intensiv mit den durch AI ausgelösten Änderungen im Personalbedarf auseinandergesetzt: In welcher Entwicklungsphase werden welche Rollen benötigt? Wie und an welchen Stellen in den Prozessen wirken diese Rollen? Welche Skills sind für die optimale Erfüllung der jeweiligen Rolle erforderlich? Welche (Unternehmens-) Kultur und welches Mind Setting der Mitarbeiter sind geeignet? Artificial Intelligence ist ein Thema, das Menschen, Technologien und die Kultur einer Organisation betrifft.

Erster konkreter Anwendungsfall

Die Kostenerstattung bei Leistungen von Wahlärzten und Wahlbehandlern wurde als erster von vielen möglichen Anwendungsfällen in der Sozialversicherung ausgewählt, nachdem bereits in den Jahren 2015/2016 die Umsetzungsreife in einem Proof of Concept bestätigt wurde.

Bei der AI-Unterstützung der Kostenerstattung, wurden 2017 wesentliche Schritte unternommen, um die erfolgreiche Umsetzung vorzubereiten: In einem 2-stufigen Verhandlungsverfahren werden derzeit sechs Unternehmen ermittelt, welche bei AI top sind. Die ITSV GmbH wird mit diesen sechs Unternehmen Rahmenvereinbarungen abschließen und sie anschließend einladen, Angebote zur AI-Unterstützung der Kostenerstattung zu legen.

Parallel zur Durchführung der Ausschreibung, leitet die ITSV GmbH ein Projekt, in dem HVB, KGKK, ÖÖGKK, SVA, WGKK und ITSV GmbH gemeinsam die Umsetzung des AI-Anwendungsfalls Kostenerstattung vorbereiten. Somit laufen bei der ITSV GmbH die IT-technischen, die rechtlichen und die fachlichen Fäden zur Umsetzung der AI-Unterstützung der Kostenerstattung zusammen. Aus heutiger Sicht erscheint es machbar, mit der AI-Unterstützung der Kostenerstattung ab Anfang 2019 schrittweise live zu gehen.

IÖB Wettbewerb gewonnen

Mit dem Gewinn des sensationellen ersten Platzes beim IÖB Wettbewerb (IÖB = innovationsfördernde öffentliche Beschaffung) für die innovativste Beschaffungslösung in der öffentlichen Verwaltung hat die ITSV GmbH eindrucksvoll bewiesen, dass sie Wegbereiter der Digitalen Transformation in der österreichischen Sozialversicherung ist.

Ein Ausblick

Das Jahr 2018 wird dadurch gekennzeichnet sein, dass der Aufbau des neuen Geschäftsfeldes der ITSV GmbH vorangetrieben und die IT-technischen, juristischen, organisatorischen, personellen und fachlichen Vorbereitungen für die AI-Unterstützung der Kostenerstattung weiter fortgeführt werden. Die ITSV GmbH wird also auch 2018 das Thema AI in der SV maßgeblich mitgestalten und prägen. So etabliert sie sich als Kompetenzzentrum für AI innerhalb der österreichischen Sozialversicherung und legt damit den Grundstein für die Verwendung von Artificial Intelligence in der SV und dem österreichischen Gesundheitswesen.

ARCHITEKTURMANAGEMENT UNTERSTÜTZT DIE DIGITALISIERUNG

IT-Architektur

Als IT-Dienstleister ist die ITSV GmbH mit der Anforderung konfrontiert, die Digitalisierung der SV aktiv zu gestalten. Dazu müssen neue fachliche und technische Anforderungen rasch und effizient umsetzbar und die IT-Infrastruktur flexibel und effizient zu betreiben sein.

Zu diesem Zweck wurde die Aufbauorganisation der ITSV GmbH gezielt durch eine Sekundärorganisation ergänzt, die ganz darauf ausgerichtet ist, operativ den Ausbau der IT-Architektur zu

steuern. Ausgerichtet auf die, durch die IT-Governance definierten, strategischen Ziele, werden Maßnahmen auf- und umgesetzt. Beispiele dafür sind die Definition produktübergreifender Standards und Referenzen sowie die organisationsübergreifende Steuerung architektureller Vorhaben.

Auf der einen Seite lenkt das Architektur Board, als Vertretung des oberen Managements, notwendige Entscheidungen von der

Vorhabens-Idee bis zur Software-Entwicklung. Auf der anderen Seite stellt das Change Advisory Board die strukturierte Übernahme in den Betrieb sicher. Wesentlich dabei sind der Austausch und die Zusammenarbeit mit der DevOps-Initiative, der Releasescheinsteuerung, der Prozessentwicklung und dem Wissensaustausch. In Expertengruppen werden die Inhalte erarbeitet und durch die Architektur Management Group bzw. die Change Builder in den übergreifenden Kontext gestellt.

EINE PLATTFORM FÜR ZUSAMMENARBEIT

Kundendashboard

Das Kundendashboard ist seit einigen Jahren eine zuverlässige Austauschplattform zwischen Kunden und ITSV GmbH. Die kontinuierliche gemeinsame Entwicklung der Inhalte ermöglicht einen sorgfältigen Austausch über Leistungserbringung (Service Level Erreichung, Infrastruktur-Entwicklungen, Auftragsbestand und Verrechnung) und Projekte. Damit wird eine zeitnahe und asynchron beziehbare Sicht gewährleistet, die eine Einheitlichkeit schafft.

Die Kundenbetreuer sind für die Redaktion der Inhalte verantwortlich und bei den Kunden erhalten Verantwortliche zeitnahe die für die Zusammenarbeit notwendigen gleichen

Informationen. Die Service Level für vereinbarte Leistungen werden automatisiert zur Verfügung gestellt und ermöglichen eine kundenorientierte Sicht auf den Leistungsgrad in der Erbringung. Diese Zusammenarbeitsplattform ermöglicht eine hohe Effizienz, da der Faktenstand für alle Beteiligten der gleiche ist. Die kontinuierliche, gemeinsame Weiterentwicklung der Inhalte, die Erstellung von Standards im Reporting und kontinuierlicher Informationsaustausch gewährleisten eine kundenbedarfsgerechte und effiziente Ausrichtung der Organisationen auf die Zusammenarbeit. Damit wird ein optimales Maß an relevanten Informationen gewährleistet.

Die kontinuierliche Aggregation der für Kunden wesentlichen Informationen, schafft auch in den internen Abläufen Klarheit, da die Informationsverteilung besser kanalisiert und automatisiert werden kann. Das Erfordernis von unterschiedlichen Datenablagen wird dadurch reduziert und die Informationen sind aktuell und einheitlich an einer Stelle – für alle Beteiligten. Mit den Grundsätzen der Effizienz durch zeitnahe akkurate und relevante Information für die richtige Zielgruppe wird das Kundendashboard sukzessive als Zusammenarbeitsplattform weiterentwickelt und an die Bedürfnisse der Zielgruppen (Kunden & intern) angepasst.

LANGFRISTIGES DATENMANAGEMENT

Im Unterschied zu den operativen und veränderbaren Daten auf den Enterprise Storage-Systemen (z.B. Datenbanken der Standardprodukte) steht elektronische Archivierung für die unveränderbare, langzeitige Aufbewahrung („revisionsichere Archivierung“) elektronischer Information.

Elektronische Archivierung

Immer mehr Information entsteht digital und die Ausgabe als Papier ist nur noch eine mögliche Repräsentation des ursprünglichen elektronischen Dokuments. Mit dem exponentiellen Wachstum elektronischer Information und den damit einhergehenden sich ständig verändernden Techniken, wachsen die Probleme der langzeitigen Aufbewahrung.

Das strategische Ziel der ITSV GmbH ist die Bereitstellung eines zentralen elektronischen Archives, welches in den RZ-Standorten betrieben wird und den Kunden über einheitliche Schnittstellen einen Zugang bietet. Die Speicherung der elektronischen Artefakte erfolgt in Archiv-Storage Systemen, welche ebenfalls nach unternehmensstrategischen Kriterien und gemäß der Erfüllung der gesetzlichen Voraussetzungen ausgewählt werden.

Die Zusammenfassung der elektronischen Archive auf einen neuen gemeinsamen technischen Standard sowie die Umstellung des Archiv-Storage Systems auf die neueste technologische Plattform waren die Fokusprojekte im Jahr 2017. In diesem Zusammenhang wurde im Rahmen der „Output-Services“ das „DDA-ARCHIV“ (DDA = Druck- und Dokumentenaufbereitung) als zentrale Schnittstelle der Standardprodukte erweitert und in Einsatz gebracht. Das Standardprodukt ECM (Enterprise Content Management) mit ECM-AWF (Archiv und Workflow) wurde mit dem Ende des Jahres erfolgreich abgeschlossen.

Zusätzlich konnte im Jahr 2017 die AUVA erfolgreich als erster Archiv-Kunde auf das neue Doxis4-basierte Software-Archiv umgestellt werden.

Archivierung und langfristiges Daten-Management sind und bleiben ein wesentlicher Teil nachhaltig, erfolgreicher Digitalisierung. Dies geschieht im Sinne der Sicherheit und der Kosteneffizienz.



EIN BLICK HINTER DIE KULISSEN

Die Zukunft hat bereits begonnen, die Digitalisierung schreitet voran. Neue Technologien entwickeln sich in rasantem Tempo und bieten auch im Bereich des Gesundheitswesens völlig neue Möglichkeiten. Um all dies zu ermöglichen, laufen im Hintergrund zahlreiche Arbeiten und Prozesse ab. Nur mit den entsprechenden Vorbereitungs- und Adaptierungsarbeiten ist ein solcher Wandel erst möglich.

Der Erfolg hat viele Eltern. Und zumeist ahnt man nicht einmal annähernd, wie viel Aufwand und wie viele Arbeitsschritte hinter erfolgreichen Projekten stehen. Bereiche, Herausforderungen

und Mitarbeiterteams, die selten im Vordergrund stehen und deren Arbeit unbemerkt im Hintergrund erledigt wird, machen große Fortschritte erst möglich.

EIN BLICK HINTER DIE KULISSEN

Wir koordinieren Digitalisierung

Die zunehmende Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet für die ITSV GmbH viele Möglichkeiten und Chancen. Um diese auch im Sinne unserer Kunden bestmöglich umzusetzen, bestellte die ITSV GmbH zwei Mitarbeiter, die sich in koordinierender Funktion um die Weiterentwicklung der Digitalisierung sowohl unternehmensintern als auch nach außen gerichtet, kümmern.

Digitale Servicierung der Mitarbeiter

Um interne Arbeitswege zu erleichtern und somit die Effizienz im Sinne der Kunden weiter zu steigern, wurden intern zahlreiche Digitalisierungsmaßnahmen gesetzt. So startete im Jahr 2017 die Umsetzung einer digitalen Dokumentenablage, aber auch der Mitarbeiter-eintritt wird nun in digitaler Form gehandhabt. Auch interne Mitarbeiterportale zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie zur Erhaltung der Gesundheit wurden relaunched.

Zusätzlich werden Mitarbeitergespräche nun digital abgewickelt, die Einführung von ESS/MSS stellt somit einen wesentlichen Schritt zur Digitalisierung der internen Abläufe dar.

Effiziente Weiterbildung

Im Zuge der Einrichtung eines neuen Services im SV-Servicecenter wurden **e-learning** Kurse für Mitarbeiter entwickelt, die den Schulungsaufwand für die Trainer reduzieren und so den Wissenstransfer vereinfachen und beschleunigen.

Die Wissensdatenbank erhöht die Qualität der Services

Die **Wissensdatenbank des Customer Care Centers (CuCC)** dient der Bereitstellung sämtlicher Informationen zu den im SV-Servicecenter servicierten Themen. Die Mitarbeiter finden in ihr all das Wissen, welches für die tägliche Arbeit unerlässlich ist. Somit werden Führungskräfte entlastet und die Qualität der gebotenen Services erhöht.

Auch EGDA wird digitalisiert

Kostenforderungsanträge ausländischer Versicherungsträger werden für **EGDA (elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten)** eingescannt und digitalisiert, wobei die gescannten Dokumente bereits vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Die Mitarbeiter des CuCC übertragen definierte Informationen der eingescannten Dokumente in eine Eingabemaske eines Datenanwendungsprogramms. Jeder Fall wird im 4-Augen Prinzip abgearbeitet, um Fehler in der Datenverarbeitung auszuschließen. Der Auftraggeber hat direkten Zugriff auf den verarbeiteten Datensatz.

Wir messen die Zufriedenheit unserer Kunden

Die bereits 2016 begonnene Kundenzufriedenheitsmessung wurde im Jahr 2017 auf weitere Services ausgedehnt. Während bei der telefonischen Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) die Anrufer nach dem Gespräch die Möglichkeit haben, mittels einer IVR (Interactive Voice Response) das Gespräch zu bewerten, wird bei schriftlichen Anfragen mit dem Erledigungsmail ein Link zu einer entsprechenden Umfrage versandt. Die Fragen zielen auf die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie auf die Zufriedenheit mit der Dauer und Art der Lösung ab. Die Ergebnisse werden den jeweiligen Auftraggebern in einem Jahresbericht zur Verfügung gestellt.



Zentrale Releasekoordination

Der **Zentralen Releasekoordination** ist im Jahr 2017 – speziell im Zusammenhang mit dem mBGM-Einsatz – eine weitere große Aufgabe mit entsprechender Verantwortung übertragen worden. So werden für gemeldete Releases im Freeze-Zeitraum (Zeitraum, in dem sich der Quellcode nicht mehr ändern soll) eine Risikoanalyse und eine Einsatzempfehlung in Zusammenarbeit mit den beteiligten Organisationseinheiten durchgeführt, wobei die Eskalationsinstanz direkt die IT-Steuerung ist. Damit soll auf der einen Seite ein reibungsloser Ablauf der beiden Schwerpunktreleases unterjährig sichergestellt und auf der anderen Seite das Risiko für den mBGM-Gesamteinsatz verkleinert werden.

Wir optimieren und digitalisieren

In der **ELGA-Widerspruchsstelle (ELGA-WIST)** wurde im Jahr 2017 ein Upgrade inkl. Optimierungen und Change Requests betreffend der verwendeten Software (dem Dokumentenmanagementsystem) umgesetzt. Dies betrifft viele Funktionen, welche die tägliche Arbeit optimieren. Grundlegende Hauptfunktionalitäten der Widerspruchsstelle blieben unverändert.

Auch der Betrieb des bPK-Clearings (bereichsspezifisches Personenkennzeichen) wird auf einen papierlosen Prozess umgestellt. Mithilfe der Umstellung sollen die Clearingfälle zukünftig gänzlich im Ticketsystem bearbeitet werden.

Für jede Krise gerüstet

Die Besetzung der Krisenstabsrollen im Rahmen von BCM (Business Continuity Management) in der ITSV GmbH wurde für den Prozess neu überarbeitet. Die organisatorische Steuerung einer SV-weiten Krise wurde im SV-BCM-Handbuch festgelegt. Zusätzlich wurden Krisenübungen mit SV-Trägern und Töchtern der Sozialversicherung sowie eine SV-weite Krisenübung abgehalten.

Wir sind sicher und zertifiziert

Beim Thema Informationssicherheit ist die Awareness der Mitarbeiter der ITSV GmbH weiter gestiegen. Bei keinem der 1.193 eingemeldeten potenziellen Sicherheitsvorfälle konnte eine Infektion festgestellt werden.

Im Oktober 2017 wurde erneut ein großes **Rezertifizierungsaudit nach ISO 27001** erfolgreich durchgeführt. Die ITSV GmbH ist seit dem Jahr 2011 zertifiziert. Damit ist sichergestellt, dass das Informationssicherheits-Management den geforderten Standards entspricht.

Das **SV-CERT** (Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung) unterstützt die ITSV GmbH, aber auch ihre Kunden, bei durch Malware verursachten Schäden. Auch bei den SV-Trägern stieg im Jahr 2017 die Awareness: 3.398 Sicherheitsvorfälle wurden eingemeldet, 18 Infektionen konnten SV-weit festgestellt und bereinigt werden. Zusätzlich wurde für und bei den Trägern mit Penetrationstests (Sicherheitsüberprüfung von Standardprodukten) begonnen.

Das SV-CERT wurde von der SV-CISO Community beauftragt, alle Standardprodukte der Sozialversicherung mit Sicherheitsklasse 3 einer Sicherheitsüberprüfung zu unterziehen.

LAGE- BERICHT 2017

Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage der IT-Services der Sozialversicherung GmbH (im Folgenden „ITSV GmbH“) im Jahr 2017

Die ITSV GmbH steht zu 100% im Eigentum der österreichischen Sozialversicherungsträger, für welche das Unternehmen zentrale IT-Dienstleistungen plant und operativ umsetzt. Die Eigentümer der ITSV GmbH sind somit die wichtigsten Partner und gleichzeitig Kunden des Unternehmens.

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 2,9% (+ 2.506 TEUR).

Dies begründet sich vorrangig durch neue Serviceerbringungen bzw. durch Dienstleistungserweiterungen bestehender Services. Diese erweiterte Dienstleistungserbringung führt entsprechend auch zum Anstieg der angefallenen Kosten. Die Bilanzsumme liegt mit 37.836 TEUR, um 450 TEUR über dem Vorjahreswert. Die Veränderung ergibt sich aus der laufenden gewöhnlichen Geschäftstätigkeit. Gemäß Kooperationsvertrag ist die Finanzierung

der Gesellschaftsdienstleistungen durch unterjährige Akontozahlungen geregelt, wobei eine Abrechnung der Services jeweils am Jahresende im Zuge des Jahresabschlusses erfolgt. Gemäß Gesellschaftervertrag können die Gesellschafter die Einforderung von Nachschüssen beschließen.

Übersicht Finanzdaten

	2017	2016	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	89 555	87 049	2,9%
Ergebnis vor Steuern (in TEUR)	1 315	1 592	-17,4%
Bilanzgewinn (in TEUR)	1 034	1 251	-17,4%
Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR)	7 327	6 766	8,3%
Eigenkapital (in TEUR)	20 150	20 410	-1,3%
Eigenkapitalquote	53%	55%	
Mitarbeiter per 31.12.2016 (inkl. Überlassene)	676	636	6,8%
davon Mitarbeiter in der D0.A (Überlassene)	122	122	0,0%



Wir haben durch unsere Dienstreisen mit der Bahn.



53,5

Tonnen CO²-Emissionen laut ÖBB eingespart.



2.163

betreute Server im RZ mit einem Storage von 4.407 TB

6.045

betreute Mailboxen

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

Rechenzentrum (RZ)

Auch 2017 wurde die Optimierung der sicherheitstechnischen Maßnahmen im RZ weitergeführt. So wurde damit begonnen, neue Zutrittskarten für den RZ Standort Wienerberg zu anonymisieren. Das bedeutet, dass auf der Zutrittskarte keinerlei Informationen bezüglich des RZ Standortes abgeleitet werden können. Des Weiteren konnten die aufwändigen Tests der RZ Infrastruktur, wie beispielsweise Redundanztests der Stromzulieferung oder thermographische Untersuchungen der Stromverteiler sowie der automatischen Brandmeldeanlage samt Gaslöschung, in Zusammenarbeit mit unseren Vertragspartnern erfolgreich abgeschlossen werden.

Software (SW)

Einen wesentlichen Aspekt im Bereich Software stellen die Steuerung der Software-Standardprodukte und die Steuerung der zentralen Daten sowie die Ausrichtung auf strategische und zukunftssträchtige Plattformen dar. Mit Ende des Jahres 2017 betreute die ITSV GmbH folgende Systeme/Produkte (IT-Map) im Software-Bereich:

- 36 Standardprodukte
- 154 trägerübergreifende Informationssysteme
- 370 trägerinterne Informationssysteme
- 63 Fremdsysteme

Anzahl seitens ITSV-RZ bearbeiteter Tickets 2017:



99.087

davon ca.

65 %

Anforderungen (Service-Requests/Changes) und ca.

35 %

Störungen (Incidents)

GESAMTSPEICHERKAPAZITÄT (Storage) für 2017:

4.407 TB



1.100.385.641

MP3 Files mit ca. 5 Minuten Musik (4,2 MB Ø Dateigröße)



5.501.928.204

Minuten



3.820.783

Tage



10.461

Jahre



418

Generationen

(bei einem angenommenen Alter von 25 Jahren der Mutter bei der Geburt ihres ersten Kindes)



Der Stand der im IT-Grundbuch registrierten Systeme beträgt per Jahresende 2017:

36
Standardprodukte

154
trägerübergreifende
Informationssysteme

370
trägerinterne
Informationssysteme

63
Fremdsysteme



SV-Servicelines

- **e-card Serviceline** für
 - VS (Versicherte)
 - VP (Vertragspartner)
 - BK (Bürgerkarte)
- **ELGA-Serviceline** für
 - Bürger
 - GDA (Gesundheitsdiensteanbieter)
 - Betreiber
 - OBST (Ombudsstellen)
- **BKFP** (Brustkrebsfrüherkennungsprogramm)
- **Gesundheitsverbund der WGKK** (inkl. Terminvereinbarung und -erinnerung)
- **VU** (Vorsorgeuntersuchung inkl. Terminvereinbarung)
- **REGO** (Rezeptgebührenobergrenze)
- **eSV** (Internetportal der österreichischen Sozialversicherung)
- **AGH** (Auftraggeberhaftung)
- **WEBEKU** (Web-BE Kundenportal)
- **Beschäftigung älterer Arbeitnehmer**
- **HVB-Vermittlung**
- **ITSV-Vermittlung**
- **Komfor** (SV-interne Austauschplattform)

Customer Care Center (CuCC)

Das CuCC der ITSV GmbH fungiert als Single Point of Contact für telefonische Auskünfte und schriftliche Bearbeitungen von Anliegen der Kunden. Es besteht aus dem SV-Servicecenter, welches die Services für den Großteil der Sozialversicherten und Bürger abgewickelt, und dem SV-ServiceDesk, der hauptsächlich die Anliegen der internen Mitarbeiter der Sozialversicherungsträger behandelt.

SV-Servicecenter: Derzeit werden 18 verschiedene Servicelines in 8 Sprachen im SV-Servicecenter des CuCC angeboten, darunter z.B. eCard für Versicherte, elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), Rezeptgebührenobergrenze, elektronische Gesundheitsakte (ELGA), Brustkrebsfrüherkennungsprogramm und viele mehr. Zusätzlich zu den Servicelines werden die ELGA-Widerspruchsstelle, die Clearingstelle und das Service EGDA (elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch) im SV-Servicecenter betrieben. Im Jahr 2017 wurden im SV-Servicecenter insgesamt 384.223 Anrufe entgegen genommen und 85.101 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Widerspruchsstelle wurden insgesamt 8.216 Willenserklärungen bearbeitet, die Clearingstelle hat 13.574 Identitätsklärungen vorgenommen und für EGDA wurden 37.141 Kostenforderungen digitalisiert.

SV-ServiceDesk: Hier werden alle Mitarbeiter des HVB, der WGKK und der ITSV GmbH, sowie die zentral betriebenen Produkte der SV für alle Sozialversicherungsträger und die Produkte für externe Organisationseinheiten (Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften, Ministerien, usw.) betreut. Im Jahr 2017 wurden im SV-ServiceDesk insgesamt 51.363 Anrufe entgegen genommen und 99.567 Tickets eröffnet.



18
Servicelines



3
Services
(EGDA, ELA-WIST,
Clearingstelle)



8
Sprachen

SV-Servicecenter



384.223

angenommene Anrufe

2:57 Minuten

Ø Bearbeitungszeit



85.101

eingegangene Schriftstücke

6:20 Minuten

Ø Bearbeitungszeit



8.216

über WIST eingemeldete Willenserklärungen

SV-Servicedesk



51.363

angenommene Anrufe



99.567

eingegangene Tickets

Personal (PERS)

Die ITSV GmbH ist sich des hohen Stellenwerts von qualifizierten Mitarbeitern bewusst. Deshalb wird auf die Erhaltung und Erweiterung des hohen Kompetenzniveaus des ITSV-Personals geachtet – wir fördern die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter in allen Bereichen. Im Jahr 2017 wurden Schulungen im Gesamtausmaß von 760 Schulungstagen besucht.

Bereits im Jahr 2014 wurden wir mit dem Grundzertifikat „Audit berufundfamilie“ ausgezeichnet und seither nehmen wir kontinuierlich an diesem Programm teil, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familienleben zu stärken. 2017 unterzogen wir uns einer Re-Auditierung und erhielten erneut das staatliche Gütesiegel. Die offizielle Verleihung durch Bundesministerin Dr. Sophie Karmasin fand am 14. 10. 2017 statt.

Die ITSV GmbH hat als Arbeitgeber der ersten Wahl über die Jahre zahlreiche Auszeichnungen entgegennehmen dürfen – vom „Gütesiegel Top-Lehrbetrieb“ der WKÖ bis zur, vor drei Jahren erzielten, Auszeichnung als „Frauen- und familienfreundlichster Betrieb Wiens 2015 im öffentlichen Bereich“ der Initiative „Taten statt Worte“.

Recht & Sicherheit (ReSi)

2017 wurden sämtliche Beschaffungs- und Vergaberechtsagenden des Bereichs an das zentrale Beschaffungsmanagement (ZBM) übergeben. Im Fokus des Bereichs stehen seither die laufenden Vorbereitungen für die Umsetzung der DSGVO-Anforderungen.

Mit September 2017 wurde das Team Internes Kontrollsystem installiert, welches die fachlichen Schwerpunkte internes Kontrollsystem, Enterprise Risk Management, Business Continuity Management und Informationssicherheitsmanagement organisationsweit koordiniert und verantwortet.

Das Enterprise Risk Management wurde zur Gänze toolgestützt implementiert und die ITSV-Risikomanagementmethodik wurde auch an die Kunden herangetragen. Im Rahmen des Business Continuity Managements unterstützte der Bereich den HVB bei der Ausarbeitung, Koordinierung und Durchführung der ersten SV-weiten Krisenübung und jeweils die STGKK, WGKK, VGKK, SGKK und die SVD beim Aufbau eines lokalen Krisenmanagements bzw. der Vorbereitung und Durchführung lokaler Krisenübungen.

Die ITSV ist seit 27.10.2011 nach ISO 27001:2013 zertifiziert. Im Oktober 2017 wurde die ITSV erfolgreich nach ISO 27001:2013 re-zertifiziert. Die nächsten zwei Jahre finden erneut Überwachungsaudits statt.

Insgesamt wurden zehn unterschiedliche CISO Arbeitsgruppen durch den Bereich unterstützt oder geleitet.

2017 wurden durch das SV-CERT 3.398 (2016: 1.903) Meldungen bearbeitet. In 18 (2016: 32) Fällen konnte eine Infektion festgestellt werden. In der ITSV selbst gab es im Berichtszeitraum keine Infektionen.

Zweigniederlassungen

Zweigniederlassungen bestehen nicht.

Forschung und Entwicklung

Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH hat keinen Bereich Forschung und Entwicklung.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach Abschluss des Berichtszeitraumes gab es keine erwähnenswerten Ereignisse.

Finanzinstrumente und Risiken

Das Unternehmen verwendet keine derivativen Finanzinstrumente. Die in der Bilanz ausgewiesenen originären Finanzinstrumente sind Gegenstand des allgemeinen Risikomanagements des Unternehmens, welches in den Buchhaltungs- und Bilanzierungsmethoden seinen Niederschlag findet. Außer den bereits im Jahresabschluss adressierten Risiken bestehen keine weiteren Ausfalls-, Liquiditäts- und Cashflow-Risiken. Es besteht kein Währungs- und Zinsrisiko.

Voraussichtliche Entwicklung der ITSV GmbH

Im Geschäftsjahr 2018 wird die ITSV GmbH weiter an ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung, an der Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen und strategischen Entwicklung von modernen, innovativen Lösungen im e-Health-Bereich arbeiten. Die strukturelle Optimierung des Unternehmens wird mit Nachdruck fortgeführt.

BILANZ 2017

AKTIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2017 (Beträge in Euro)	31. 12. 2017 in EUR	31. 12. 2016 in TEUR
A) Anlagevermögen		
I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	2.393.123,38	1.888
II. Sachanlagen		
1. technische Anlagen und Maschinen	11.247.083,75	11.671
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	344.838,56	333
	13.985.045,69	13.892
B) Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	168.550,11	179
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Forderungen gegenüber verbundene Unternehmen	1.424.484,41	334
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	4.133.189,49	3.898
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
	5.726.224,01	4.411
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	13.085.419,26	15.611
	18.811.643,27	20.023
C) Rechnungsabgrenzungsposten	5.039.556,84	3.472
	37.836.245,80	37.387

PASSIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2017 (Beträge in Euro)	31. 12. 2017 in EUR	31. 12. 2016 in TEUR
A) Eigenkapital		
I. eingefordertes und eingezahltes Stammkapital	16.972.651,13	16.973
gezeichnetes Stammkapital	16.972.651,13	16.973
II. gesetzliche Rücklage	1.697.265,11	1.697
III. andere Rücklagen (freie Rücklagen)	132.722,12	133
IV. nicht gebundene Kapitalrücklagen	314.097,37	356
V. Bilanzgewinn	1.033.536,90	1.251
	20.150.272,63	20.410
B) Rückstellungen		
I. Steuerrückstellungen	0,00	166
II. sonstige Rückstellungen	2.710.605,11	1.799
	2.710.605,11	1.965
C) Verbindlichkeiten		
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	14.571.732,79	14.535
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	403.635,27	477
1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	134.600,45	189
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	134.600,45	189
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	7.993.795,97	7.438
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	7.993.795,97	7.438
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	6.846.971,64	7.385
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	6.443.336,37	6.908
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	403.635,27	477
	14.975.368,06	15.011
	37.836.245,80	37.387

GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2017

	2017 in EUR	2016 in TEUR
1. Umsatzerlöse	89.555.162,55	87.049
2. sonstige betriebliche Erträge		
a) Erträge aus dem Abgang vom und der Zuschreibung zum Anlagevermögen mit Ausnahme der Finanzanlagen	4.425,62	29
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	24.326,31	3
c) übrige	254.162,77	784
	282.914,70	816
3. Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Herstellungsleistungen		
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	(12.676.196,86)	(14.965)
4. Personalaufwand		
a) Gehälter	(28.206.866,15)	(26.121)
b) Soziale Aufwendungen	(8.267.440,27)	(7.620)
davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	(416.536,00)	(382)
davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Pflichtbeiträge	(7.687.298,11)	(7.119)
	(36.474.306,42)	(33.741)
5. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	(7.117.659,37)	(7.066)
6. übrige betriebliche Aufwendungen	(32.256.887,02)	(30.503)
7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6	1.313.027,58	1.591
8. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	1.508,54	3
davon aus verbundenen Unternehmen	0,00	0
9. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	0,00	(2)
davon betreffend verbundene Unternehmen	0,00	(2)
10. Zwischensumme aus Z 8 bis 9	1.508,54	1
11. Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 10)	1.314.536,12	1.592
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	(322.879,00)	(382)
13. Jahresüberschuss/-fehlbetrag	991.657,12	1.210
14. Auflösung von Kapitalrücklagen	41.879,78	42
17. Bilanzgewinn	1.033.536,90	1.251

GLOSSAR

AI	Artificial Intelligence
AUVA	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
BCM	Business Continuity Management
BE	Beitragseinhebung
BKKWVB	Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe
bPK	bereichsspezifisches Personenkennzeichen
bPK-GH	bereichsspezifisches Personenkennzeichen Gesundheit
BRZ	Bundesrechenzentrum
BVA	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter
CISO	Chief Information Security Officer
CMaaS	Client Management as a Service
CT	Computertomographie
CuCC	Customer Care Center (ehemals SV-Servicecenter/SV-SC)
DDA	Druck- und Dokumentenaufbereitung
DevOps	Development Operations
DG	Dienstgeber
eBS	elektronisches Bewilligungsservice
ECM	Enterprise Content Management
ECM-AWF	ECM-Archiv und Workflow
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EGDA	Elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten
eHealth	eletronic health
eIDAS	electronic IDentification, Authentication and trust Services
EIS	ELGA-Interoperabilitätsstufe
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
ELGA-GDA	ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter
ELGA-SEL	ELGA-Serviceline
ELGA-WIST	Widerspruchsstelle für die Elektronische Gesundheitsakte
eKOS	elektronisches Kommunikationsservice
EPM	Enterprise Project Management
ESS	Employee Self Service
eSV	elektronische Sozialversicherung
GDA	Gesundheitsdiensteanbieter
GKK	Gebietskrankenkasse
HVB	Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
IÖB	innovationsfördernde öffentliche Beschaffung
ISO	International Organization for Standardization
ITSV GmbH	IT-Services der Sozialversicherung GmbH
IVR	Interactive Voice Response
KAV	Wiener Krankenanstaltenverbund
KBG	Kinderbetreuungsgeld
KBGG	Kinderbetreuungsgeldgesetz
KGKK	Kärntner Gebietskrankenkasse
KIS	KrankenhausInformationssystem
KUZU	Kundenzufriedenheitsumfrage
LIVE	Leistungsinformation
LUCI	Level Up Client & Infrastructure
mBGM	monatliche Beitragsgrundlagenmeldung
MRT	Magnetresonanztomographie
MSS	Manager Self Service
MVB	Melde-, Versicherungs- und Beitragswesen
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
OÖGKK	Oberösterreichische Gebietskrankenkasse
PKV	Partnerkontenverwaltung
PM	Project Management
PUN	Patient Update Notification
RZ	Rechenzentrum
SAP	Systeme, Anwendungen, Produkte
STP	Standardprodukt/e
SV	Sozialversicherung
SVA	Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft
SVB	Sozialversicherungsanstalt der Bauern
SVC	Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs- und Errichtungsgesellschaft
SV-CERT	Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung
SW	Software
TEUR	Tausend Euro
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
UMS	Umbrella Monitoring System
VAEB	Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
Z-PI	Zentraler Patientenindex
ZPV	Zentrale Partnerverwaltung

„Die Zukunft soll man nicht voraussehen wollen,
sondern möglich machen.“

Antoine de Saint-Exupery

