

#herzderdigitalisierung

Scannen und virtuelle Reise durch das #herzderdigitalisierung erleben >>



ITSV GmbH 2020 FACTS&FIGURES



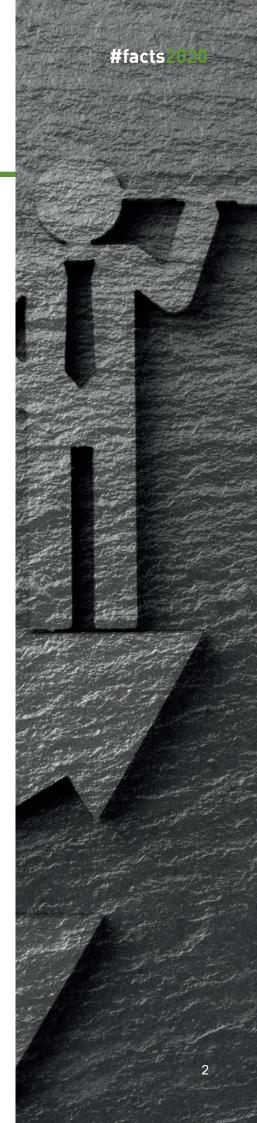
1. GESCHÄFTSVERLAUF UND WIRTSCHAFTLICHE LAGE DER IT-SERVICES DER SOZIALVERSICHE-RUNG GMBH (IM FOLGENDEN "ITSV GMBH") IM JAHR 2020

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.

ÜBERSICHT FINANZDATEN

	2020	2019	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	108.388	101.699	6,6%
Ergebnis vor Steuer (in TEUR)	1.091	977	11,6%
Bilanzgewinn (in TEUR)	1.380	977	41,3%
Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR)	8.182	6.740	21,4%
Eigenkapital (in TEUR)	22.378	21.481	4,2%
Eigenkapitalquote	57%	59%	
Mitarbeiter per 31.12. (inkl. Überlassene)	835	795	5,0%
davon Mitarbeiter in der DO.A (Überlassene)	113	115	-1,7%

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 6,6% (+ 6.689 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 39.270 TEUR, um 2.975 TEUR über dem Vorjahreswert. Die Veränderung ergibt sich aus der laufenden gewöhnlichen Geschäftstätigkeit.





RECHENZENTRUM (RZ)

2020 gestaltete sich aufgrund der COVID-19-Situation ab März auch für die Aktivitäten in den Wiener Rechenzentren schwierig. Die für Projekte und den laufenden Betrieb wichtigen Tätigkeiten wie Unterstützung der Wartungsfenster, Erneuerungen von Hardware, Änderungen und Ergänzungen in der Verkabelung sowie bei den Stromanschlüssen zu den Geräten mussten unter erschwerten Bedingungen – u. a. Einhaltung der Maskenpflicht und Mindestabständen – erfolgen. Durch Anpassungen in der Stromversorgung am Standort Geiselberg ("Nullung") müssen nun die FI-Schutzschalter nicht mehr jährlich überprüft werden.

Die gemeinsamen Planungen und Aktivitäten mit der Pensionsversicherungsanstalt zum Bau und Bezug des neuen Datacenters für die ITSV GmbH wurden weiter vorangetrieben.

Insgesamt können wir auf ein – trotz der schwierigen Pandemie-Lage – erfolgreiches Jahr zurückblicken und hoffen auf mehr Normalität für 2021!

SOFTWARE (SW)

Der Bereich Software konzipiert und entwickelt Software Produkte und Lösungen für die SV und das Gesundheitswesen. Die Angebotsvielfalt umfasst die Architektursteuerung, die SAP Systeme für die Personal- und Finanzbereiche sowie für die Vertragspartnerabrechnung der ÖGK, Services für Datenerfassung und -analyse und zentrale Anwendungen für Sachbearbeiter. Wir setzen auf moderne, zukunftsweisende Technologien wie Artificial Intelligence oder mobile Apps und verfügen über ausgeprägte Methodenexpertise im Bereich moderner Architekturen, agiler Entwicklung und systematischer Tests.

Mit Ende des Jahres 2020 betreute der Bereich Software der ITSV GmbH insbesondere folgende Systeme/ Produkte (Quelle ITMAP):

- 39 STANDARDPRODUKTE
- 240 TRÄGERÜBERGREIFENDE PRODUKTE INKL. TECHNISCHE QUERLIEGER
- 120 TRÄGERINTERNE PRODUKTE
- 25 FREMDPRODUKTE
- 410 APPLIKATIONEN
- 850 INFORMATIONSSYSTEME



CUSTOMER CARE CENTER (CUCC)

Das seit 2018 nach ISO 18295-1 zertifizierte und im Ok- Eine Kundenzufriedenheitsumfrage der e-card Servicelitober 2020 für weitere zwei Jahre rezertifizierte CuCC der ne aus dem Jahr 2020 verlief durchaus positiv. Rund 95% ITSV GmbH fungiert als Single Point of Contact für tele- der Versicherten gaben an, freundlich betreut worden zu fonische Auskünfte sowie schriftliche Bearbeitungen von sein, 94% waren mit der Lösung ihrer Anfrage zufrieden. Kundenanliegen. Es besteht aus dem SV-Servicecenter, Die Werte der Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema welches die Services für den Großteil der Sozialversicher- BKFP können sich, wie schon in den Jahren zuvor, ebenten abwickelt, und dem SV-Servicedesk, der hauptsäch- so durchaus sehen lassen. 98% der Befragten gaben an lich die Anliegen der internen Mitarbeiter der Sozialversi- freundlich betreut worden zu sein und 97% fühlten sich cherungsträger behandelt.

kompetent betreut.

SV-Servicecenter

beispielsweise die e-card für Versicherte, die elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), die Rezeptgebührenobergrenze, die elektronische Gesundheitsakte (ELGA), der e-Impfpass, das Brustkrebsfrüherkennungsprogramm (BKFP) und viele mehr. Zusätzlich zu den Servicelines werden die ELGA-Widerspruchstelle (WIST), die Clearingstelle, das Service EGDA (Elektronischer grenzübererfassung im SV-Servicecenter betrieben.

Insgesamt wurden im vergangenen Jahr im SV-Servicecenter 572.334 Anrufe entgegengenommen und 141.078 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Wider- jahr konnte bei allen Werten eine Steigerung um rund 1% spruchstelle wurden insgesamt 15.848 Willenserklä- erzielt werden. rungen bearbeitet, die Clearingstelle hat 8.696 Identitätsklärungen vorgenommen, für EGDA wurden 15.098 Kostenforderungen digitalisiert und für Safe Docs 79.570 Dokumente beschlagwortet und rund 15.500 Fotos für die e-card nacherfasst.

SV-Servicedesk

Derzeit werden über 25 Servicelines in bis zu acht Spra- Hier werden alle Mitarbeiter des DVSV, der ÖGK Landeschen im SV-Servicecenter des CuCC angeboten, darunter stelle Wien und der ITSV GmbH sowie die zentral betriebenen Produkte der SV für alle Sozialversicherungsträger und die Produkte für externe Organisationseinheiten (Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften, Ministerien usw.), in Summe rund 180 Services, betreut. Im Jahr 2020 wurden im SV-Servicedesk insgesamt 58.995 Anrufe entgegengenommen und 113.376 Tickets eröffnet.

schreitender Datenaustausch) und die e-card Foto Nach- Die letzte Kundenzufriedenheitsumfrage 2020 hat ergeben, dass sich 94% der befragten Personen freundlich betreut fühlten. 96% gaben an, dass ihr Anliegen kompetent bearbeitet wurde und 95% waren mit dem Lösungsergebnis des SV-Servicedesk zufrieden. Gegenüber dem Vor-



#facts2020

PERSONAL (PERS)

Personalentwicklung

2020 wurden seitens Personalentwicklung bereichsübergreifende Schulungen organisiert und unternehmensweit für alle Mitarbeiter angeboten. Die Schulungen, an denen 2020 70 Mitarbeiter teilgenommen haben, ermöglichen den Mitarbeitern gesundheitliche und soziale Thematiken, die auch in den persönlichen Bereich hineinreichen, besser zu bearbeiten, wodurch ein deutlicher Mehrmehrt für die Mitarbeiter erzielt werden konnte. Die Re-Auditierung "Audit berufundfamilie" 2020 bietet uns die Gelegenheit, die Effizienz unserer Maßnahmen einer unabhängigen Prüfung zu unterziehen. Das Zertifikat verdeutlicht nicht nur intern, sondern vor allem nach außen hin den Stellenwert von Familie innerhalb der ITSV GmbH. Wir leben die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch ein flexibles Arbeitszeitenmodell und zahlreiche BGM-Projekte. Ergänzend reagieren wir flexibel und vorausschauend auf sich verändernde Anforderungen an unsere Maßnahmen.



Personaladministration

Durch das Identity Data Management (IDM) wurden im Personalbereich diverse Automatisierungen wie z. B. die Benachrichtigung von Schnittstellen etabliert, wodurch eine deutliche Effizienzsteigerung in der Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und bereichsintern erzielt werden konnte. Eine weitere Digitalisierungsmaßnahme zur Unterstützung der Organisation und der Mitarbeiter wurde durch das SAP-Projekt Arbeitszeitgrenzen/Zeitwirtschaft inkl. Überstundenworkflow erfolgreich gestartet.

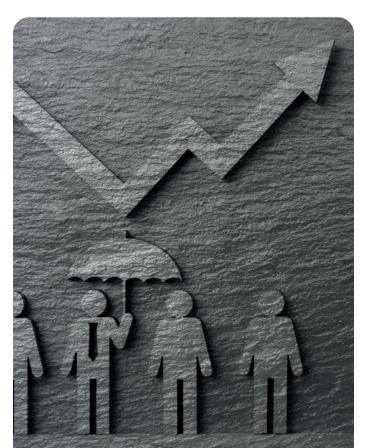
Die COVID-19-Strategie wurde 2020 durch das Personalmanagement regelmäßig an die sich verändernden Gegebenheiten angepasst, um auf die Vorgaben der Regierung und die betriebsinternen Bedürfnisse eingehen zu können. Entscheidende Maßnahmen des Bereichs Personal zur COVID-19-Prävention in der ITSV GmbH waren die rasche Umsetzung des digitalen Onboardings, wozu auch die Digitalisierung des Logbuchs mit September 2020 einen wertvollen Beitrag geleistet hat.

Die Lehrlingsaufnahme wurde trotz erschwerter Bedingungen aufgrund der COVID-19-Situation forciert und es ist gelungen fünf neue Lehrlinge ins Unternehmen zu integrieren.



RECHT & SICHERHEIT (RESI)

Der Bereich Recht & Sicherheit ist zuständig für die rechtliche Betreuung der ITSV GmbH (einschließlich Datenschutz und Arbeitsrecht) sowie für Steuerung und Weiterentwicklung des Internen Kontrollsystem (IKS). Das IKS besteht aus folgenden Teilsystemen des Risikomanagements: Das Compliance Management System (CMS) und das Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) managen rechtliche sowie informationssicherheitsbezogene Risiken auf operativer Ebene. Das Enterprise Risikomanagement System (ERMS) stellt die strategischen Risiken auf Unternehmensebene dar. Der mit einem risikobasierenden Ansatz geführte Teil des Prozessmanagements wird von Bereich KUOM verantwortet. Im Jahr 2020 wurden die genannten Teilsysteme kontinuierlich weiterentwickelt:



Im Rahmen des ERMS wurde eine neue interne Webplattform für das Management von Risiken, Maßnahmen und Kontrollen implementiert. Dadurch wurden Kommunikation und Interaktion mit den Risiko-Eignern, den Maßnahmenund den Kontrollverantwortlichen auf eine neue Ebene der Zusammenarbeit gehoben. Ergänzend wurde die Risikomanagementpolitik grundlegend überarbeitet.

Im Rahmen des ISMS wurden 66 Business Services (wie z. B. E-Mail, Files Services und Skype) modelliert und bewertet. Im Rahmen des unternehmensweiten Security Awareness Programms wurden 40 unterschiedliche Maßnahmen (Schulungen, Aussendungen, Trainings etc.) u. a. mit Schwerpunkt Homeoffice umgesetzt. Die erfolgreiche Umsetzung des ITSV GmbH Informationssicherheitsprogramms bedarf der Umsetzung und Steuerung von Maßnahmen sowie deren kontinuierlicher Überwachung. So wurden mehr als 45 Wirksamkeitsprüfungen und Audits durchgeführt.

Im Themenfeld Compliance wurde das CMS inhaltlich neu aufgebaut und strukturell angepasst. Ein Compliance e-Learning wurde inhaltlich ausgearbeitet. Zusätzlich wurde ein Belehrungsschreiben für Compliance-Themen ausgerollt, welches auch die Aktualisierung der Erfassung der Nebenbeschäftigungen unter Prüfung potentieller Interessenskonflikte ermöglicht hat. Im Rahmen der Reorganisation des zentralen IT-Einkaufs wurden in Unterstützung der Fachabteilung WIIN bei diversen Prozessschritten compliance-relevante Maßnahmen vorgeschlagen, diskutiert und berücksichtigt.

Das Business Continuity Management (BCM) wird nach einem einheitlichen Prozess geführt und fachspezifisch von den jeweiligen Teilbereichen angesteuert. Die COVID-19-Pandemie wurde durch eine im Februar 2020 formierte

BCM-Taskforce adressiert. Basierend auf den bestehenden Notfallkonzepten konnte bereits Anfang März 2020 die Tätigkeit in allen Kerngeschäftsbereichen aus dem Homeoffice erbracht werden. Im ersten Lockdown wurden auch die Kunden beim Aufbau und Betrieb von Homeoffice-Strukturen unterstützt und der stabile Betrieb von Collaboration Tools intensiviert.

Die Rezertifizierung der ITSV GmbH nach ISO 27001 wurde mit November erfolgreich abgeschlossen. 2020 gab es keine Infektionen in der ITSV GmbH. 18 Sicherheitsereignisse (z. B. verdächtiger Netzwerkverkehr) wurden analysiert, um eine etwaige Kompromittierung von Systemen oder ungewollte Informationsoffenlegung auszuschließen. Durch den Bereich wird sowohl das ITSV GmbH Netzwerk von außen als auch von innen periodisch bzgl. Schwachstellen automatisiert überwacht.

Auch das jährliche IT-Audit der Wirtschaftsprüfer im Rahmen der Jahresabschlussprüfung wurde durch den Bereich ReSi koordiniert. Es wurden keine Mängel festgestellt.

Mitarbeiter des Bereiches unterstützten 2020 den DVSV beim Ausbau der Resilienz, bei der Umsetzung der SV-Sicherheitsrichtlinien, im Krisenmanagement, bei der Koordination der CISO Community, in Belangen des Datenschutzes und bei der Durchführung der SV-CERT Aufgaben des DVSV. Das SV-CERT hat im Vergleich zu 2019 im Jahr 2020 die Aussendung von Warnmeldungen an die entsprechenden Kontakte der jeweiligen SV-Organisationen von 101 auf insgesamt 196 gesteigert.





>2.700



betreute Serversysteme (>2.000) & Datenbanken (>700)

38.908 User nutzten

unsere Systeme



285.000

Abläufe in der Tagesendverarbeitung

807.326 SMS-Token



MitarbeiterInnen

>220.000
APP Downloads

6,2 Mio

Codezeilen in Java übersetzt

30.289 Videokonferenz-Stunden

113.376

bearbeitete Tickets im SV-Servicedesk

15.848

Willenserklärungen (ELGA)

1,5 Mio. Gesprächsminuten

~180

vom SV-Servicedesk betreute Services



141.078

Schriftliche Anfragen +34% vgl. 2019

572.334

Anrufe im SVSC und **SV-Servicedesk** +25% vgl. 2019

betreute Services in bis zu 8 Sprachen im SVSC







2. ZWEIGNIEDERLASSUNGEN

Zweigniederlassungen bestehen nicht.

3. FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

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

4. 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 Zinsrisikos.

5. VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNG DER ITSV GMBH

Im Geschäftsjahr 2021 wird die ITSV GmbH weiter an ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung, an der Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen und der strategischen Entwicklung von modernen, innovativen Lösungen im e-Health-Bereich arbeiten. Die strukturelle Optimierung des Unternehmens wird mit Nachdruck fortgeführt. Nach der COVID-19-Pandemie ist von einer angespannten Budgetsituation in der österreichischen Sozialversicherung bzw. im gesamten österreichischen Gesundheitswesen für die Folgejahre auszugehen.

Im Hinblick auf die COVID-19-Pandemie wird die ITSV GmbH ihren bewährten Kurs fortsetzen, den Betrieb aufrecht zu erhalten sowie die Gesundheit der Mitarbeiter sicherzustellen. Die ITSV GmbH leistet einen weiteren wichtigen Beitrag nicht nur als Betreiber kritischer Infrastruktur, sondern auch durch innovative Lösungen wie die Umsetzung der Impfstatus Check App (e-Impfpass). Die Mitarbeiter arbeiten wann immer möglich im Homeoffice. Dezentrale Maßnahmen werden an den Standorten Oberösterreich und Wien je nach aktueller Situation veranlasst. Strategisch befasst sich die ITSV GmbH ferner mit der Forcierung/Beibehaltung der qualitativen Leistungserbringung (Delivery). Weiters bereitet sich die ITSV GmbH auch auf den Einsatz von Cloud-Anwendungen (Cloud-Governance), die Umsetzung innovativer State-of-the-art Kollaborationswerkzeuge (MS-Teams) und die Umsetzung neuer Technologien (Umstellung SAP HANA) vor.

Als professioneller IT-Dienstleister bestehen Potenziale, die ITSV-Dienstleistungen noch besser zu positionieren und gegebenenfalls als Anbieter bisher outgesourcter Leistungen auftreten zu können. In dieser Situation sind eine solide Kostensituation und die langjährige, erfolgreiche Präsenz am Markt ein möglicher Wettbewerbsvorteil, um sich auch über die Sozialversicherung hinaus als Partner für langfristige Kooperationen zu etablieren.



Bila	nz zum 31.12.2020 (Beträge 2020 in EUR / 2019 in TEUR)	31.12.2020		31.1	2.2019
A.	Anlagevermögen				
	I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	1.541.405,65			1.235
	II. Sachanlagen				
	1. technische Anlagen und Maschinen	10.758.255,74			10.326
	Betriebs- und Geschäftsausstattung	260.895,77			332
			12.560.557,16		11.893
В.	Umlaufvermögen				
	I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
	Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	309.745,36			218
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00		0	
	Forderungen gegenüber Eigentümern	2.482.593,41			3.907
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00		0	
	Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	4.522.805,49			4.857
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00		0	
		7.315.144,26			8.982
	II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	11.867.378,92			10.480
			19.182.523,18		19.462
C.	Rechnungsabgrenzungsposten		7.575.562,38		4.940

39.318.642,72

36.295





ila	nz zum 31.12.2020 (Beträge 2020 in EUR / 2019 in TEUR)	31.12.2020	31.12	
	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. zweckgebundene Rücklagen	2.006.528,98		1.472
	V. nicht gebundene Kapitalrücklagen	188.458,29		320
	VI. Bilanzgewinn	1.380.232,22	7/////	977
		22.377.857,85		21.48
	Rückstellungen			
	I. Steuerrückstellungen	42.660,00		88
	II. sonstige Rückstellungen	4.311.111,33		5.072
	II. sonstige Rückstellungen	4.311.111,33 4.353.771,33		
	Verbindlichkeiten	4.353.771,33		
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	4.353.771,33	12.109	
	Verbindlichkeiten	4.353.771,33	12.109 185	5.072 5.160
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	4.353.771,33		
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76		5.160
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68	185	5.160
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68 83.549,68	185 84	5.160
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68 83.549,68 0,00	185 84	5.160 91
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68 80,00 6.616.044,76	185 84 0	5.160 91
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68 83.549,68 0,00 6.616.044,76 6.616.044,76	185 84 0 6.323	5.160 91
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68 0,00 6.616.044,76 6.616.044,76	185 84 0 6.323	5.160 91 9.003
	Verbindlichkeiten davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr 2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	4.353.771,33 12.109.444,78 184.888,76 83.549,68 83.549,68 0,00 6.616.044,76 6.616.044,76 0,00 5.887.419,10	185 84 0 6.323	5.160 91 9.003

36.295

39.318.642,72





r d	as Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2020 (Beträge in Eu	uro)	2020	2019 in TEUI
1.	Umsatzerlöse		108.388.493,75	101.699
2.	sonstige betriebliche Erträge			
	a) Erträge aus dem Abgang vom und der Zuschreibung zum Anlagevermögen			
	mit Ausnahme der Finanzanlagen		0,00	14
	b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen		20.431,23	66
	c) übrige		92.963,09	111
			113.394,32	191
3.	Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Herstellungsleistungen			
	Aufwendungen für bezogene Leistungen		(26.455.758,78)	(26.143)
1.	Personalaufwand			
	a) Gehälter		(36.643.659,45)	(33.178)
	b) soziale Aufwendungen		(10.582.092,95)	(9.654)
	davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	(543.858,32)		(495)
	davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie			
	vom Entgelt abhängige Pflichbeiträge	(9.809.793,53)		(8.965)
			(47.225.752,40)	(42.832)
5.	Abschreibungen			
	auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		(7.505.317,49)	(6.972)
ô.	übrige betriebliche Aufwendungen		(26.225.591,41)	(24.966)
7.	Zwischensumme aus Z 1 bis 6		1.089.467,99	977
3.	sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		1.209,78	0
Э.	Zinsen und ähnliche Aufwendungen		0,00	(1)
	davon betreffend Eigentümer	0,00		1
0.	Zwischensumme aus Z 8 bis 9		1.209,78	0
1.	Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 10)		1.090.677,77	977
2.	Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		(194.020,00)	(304)
3.	Jahresüberschuss		896.657,77	673
4.	Auflösung von Kapitalrücklagen		41.879,64	42
5.	Auflösung von Rücklagen		441.694,81	262

16. Bilanzgewinn 1.380.232,22 977

