

#herzderdigitalisierung

Scanne den QR-Code
und starte Deine virtuelle
Reise durch das
#herzderdigitalisierung >>

ITSV GmbH 2021
FACTS&FIGURES

#facts2021
GESCHÄFTSVERLAUF

1. GESCHÄFTSVERLAUF UND WIRTSCHAFTLICHE LAGE DER IT-SERVICES DER SOZIALVERSICHERUNG GMBH (IM FOLGENDEN „ITSV GMBH“) IM JAHR 2021

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

	2021	2020	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	115.019		6,1%
Ergebnis vor Steuer (in TEUR)	1.261	1.091	15,6%
Bilanzgewinn (in TEUR)	1.153	1.380	-16,5%
Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR)	7.193	8.182	-12,1%
Cash Flow	7.199	1.387	419,0%
davon Netto-Geldfluss aus der lfd. Geschäftstätigkeit	14.380	9.569	50,3%
davon Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit	-7.181	-8.182	-12,2%
Eigenkapital (in TEUR)	23.364	22.378	4,4%
Eigenkapitalquote	47%	57%	
Mitarbeiter per 31.12. (inkl. Überlassene)	871	835	4,3%
davon Mitarbeiter in der DO.A (Überlassene)	107	113	-5,3%

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 6,1% (+ 6.631 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 49.433 TEUR um 10.114 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.



#facts2021
NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

RECHENZENTRUM (RZ)

Auch 2021 war durch die Pandemie geprägt. Für die ITSV GmbH selbst und ihre Kunden mussten Möglichkeiten geschaffen und ausgebaut werden, damit die Leistungen der Mitarbeiter auch im Homeoffice erbracht werden können. Hier hat sich der Einsatz von virtuellen Clients bewährt. Auch die Kapazitäten der Videokonferenzsysteme mussten rasch aufgestockt und bedarfsgerecht erweitert werden.
Durch die erbrachten Leistungen in der Pandemiebekämpfung und den e-Impfpass ist die Sozialversicherung im Allgemeinen und die ITSV GmbH im Besonderen in den Fokus von Corona-Maßnahmen-Gegnern geraten. Sämtliche Angriffe auf die Verfügbarkeit der Infrastruktur konnten erfolgreich abgewehrt werden. Auch die Bedrohungen im Dezember 2021 aus der massiven „Log4j“ Schwachstelle wurden gemeinsam mit den IT-Verantwortlichen der Kunden erfolgreich abgewendet.



SOFTWARE (SW)

Der Bereich Software konzipiert und entwickelt Softwareprodukte und Lösungen für die SV und das Gesundheitswesen. Die Angebotsvielfalt umfasst die Architektursteuerung, SAP-Systeme für die Personal- und Finanzbereiche der SV-Träger sowie für die Vertragspartnerabrechnung der ÖGK, Services für die Datenerfassung und -analyse und zentrale Anwendungen für Sachbearbeiter der Träger und des Dachverbands.
Die ITSV GmbH setzt auf moderne, zukunftsweisende Technologien wie Artificial Intelligence, Robotic Process Automation oder mobile Apps. Sie verfügt über ausgeprägte Methodenexpertise im Bereich moderner Architekturen, agiler Entwicklung und systematischer Tests. Einer der Schwerpunkte lag auf der SAP Mandantenkonsolidierung der Träger. Ferner haben Dienstleistungen für die ELGA GmbH, mobile Apps zur Erfassung der COVID-19 Impfungen sowie die GreenCheck-App zur Prüfung der geltenden Zutrittsregeln eine bisher beispiellose Öffentlichkeitswirkung erreicht. 2021 betreute der Bereich Software der ITSV GmbH insbesondere folgende Systeme/Produkte (Quelle ITMAP):

- **42 STANDARDPRODUKTE**
- **243 TRÄGERÜBERGREIFENDE PRODUKTE INKL. TECHNISCHE QUERLIEGER**
- **132 TRÄGERINTERNE PRODUKTE**
- **30 FREMDPRODUKTE**
- **440 APPLIKATIONEN**
- **930 INFORMATIONSSYSTEME**
- **~700 EINZELAUFTRÄGE**
- **8.000 SAP-BEREICH TICKETS BEARBEITET**
- **99,5% SAP VERFÜGBARKEIT**

#facts2021
NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

CUSTOMER CARE CENTER (CUCC)

Das seit 2018 nach ISO 18295-1 zertifizierte und im Jahr 2020 für weitere zwei Jahre rezertifizierte CuCC der ITSV GmbH fungiert als Single Point of Contact für telefonische Auskünfte sowie für die schriftliche Bearbeitung von Kundenanliegen. Es besteht aus dem SV-Servicecenter, welches die Services für den Großteil der Sozialversicherten abwickelt, und dem SV-Servicedesk, der hauptsächlich die Anliegen der internen Mitarbeiter der Sozialversicherungsträger behandelt.



SV-Servicecenter

Derzeit werden über 31 Services in bis zu acht Sprachen von rund 170 Mitarbeitern betreut, darunter beispielsweise die e-card für Versicherte, die elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), die Rezeptgebührenobergrenze, die elektronische Gesundheitsakte (ELGA), der e-Impfpass sowie das Brustkrebsfrüherkennungsprogramm. Zusätzlich zu den Servicelines werden die ELGA-Widerspruchstelle, die Clearingstelle sowie das Service EGDA (elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch) im SV-Servicecenter betreut.

COVID-19 hat auch 2021 das SV-Servicecenter vor große Herausforderungen gestellt. Dies umfasste Änderungen des Leistungsumfanges sowie auch der Servicezeiten. Insgesamt wurden im SV-Servicecenter 725.424 Anrufe entgegengenommen und 249.467 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Widerspruchstelle wurden insgesamt 38.533 Willenserklärungen bearbeitet, die Clearingstelle hat 28.301 Identitätsklärungen vorgenommen, für EGDA wurden 22.079 Kostenforderungen digitalisiert und rund 10.431 Fotos für die e-card nacherfasst.

SV-Servicedesk

Hier werden alle Mitarbeiter des DVSV, der ÖGK Hauptstelle, der ÖGK Landesstelle 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. 2021 wurden im SV-Servicedesk fast 60.000 Anrufe entgegengenommen und über 100.000 Tickets eröffnet.

#facts2021
NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

PERSONAL (PERS)

Im Bereich Personal lag der Schwerpunkt auf COVID-Maßnahmenmanagement und Optimierung der Abläufe. Ziel einer effizienten Personalbewirtschaftung war die Schaffung attraktiver Arbeitsbedingungen, die selbstverständlich die Einhaltung der Arbeitsschutzgesetze umfasste. Die Autonomie der Mitarbeiter auf der einen und die betrieblichen Erfordernisse auf der anderen Seite wurden durch angepasste Rahmenbedingungen in guten Ausgleich gebracht. Durch umfassende Fort- und Weiterbildung, Prämierungen von herausragendem Einsatz, eigener Lehrlingsausbildung und unternehmensinternem Active Sourcing halten wir hohe Expertise im Unternehmen.

Personalmanagement

Neben einem klaren Fokus auf Digitalisierung und Automatisierung wurde 2021 auch die COVID-19-Strategie durch das Personalmanagement weiterentwickelt und an die sich verändernden Gegebenheiten angepasst.



Vorgaben der Regierung konnten mithilfe digitaler sowie automatischer Prozesse schnell implementiert werden. Mit tagesaktuellen Daten in einem dynamischen Informationsfluss wurden Maßnahmen zur COVID-19-Prävention präzise und wirkungsvoll gestaltet. Dazu zählen etwa die Umsetzung des gesetzlich gebotenen COVID-Präventionskonzepts.

Personalaufbau

Employer Branding als Form der Rekrutierung bringt eine erhebliche Kostenreduktion mit sich und wurde 2021 deutlich ausgebaut. Ende 2021 wurde auch der Ausbau der Lehrlingsausbildung forciert. Der Bereich Personal beobachtet anstehende Pensionsantritte und die Fluktuationen in den einzelnen Teams und bietet in Zusammenarbeit mit den zuständigen Führungskräften die Möglichkeit, planbare Austritte durch Neuzuwachs mittels teamgezielter Ausbildung durch Lehrlinge teilweise abzufangen. Dabei spielt die Optimierung der aktuellen Lehrlingsausbildung eine große Rolle. Neue Berufsbilder werden eingezogen, Ausbildungspläne überarbeitet und auf die Teams zugeschnitten.
2021 wurde zudem für alle Mitarbeiter das Coaching-Programm „Mental fit in der Arbeit“ angeboten. Angebotene Schwerpunkte sind die Bewältigung von Stress, die Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz und effizientes Zeitmanagement in Zeiten der Pandemie.

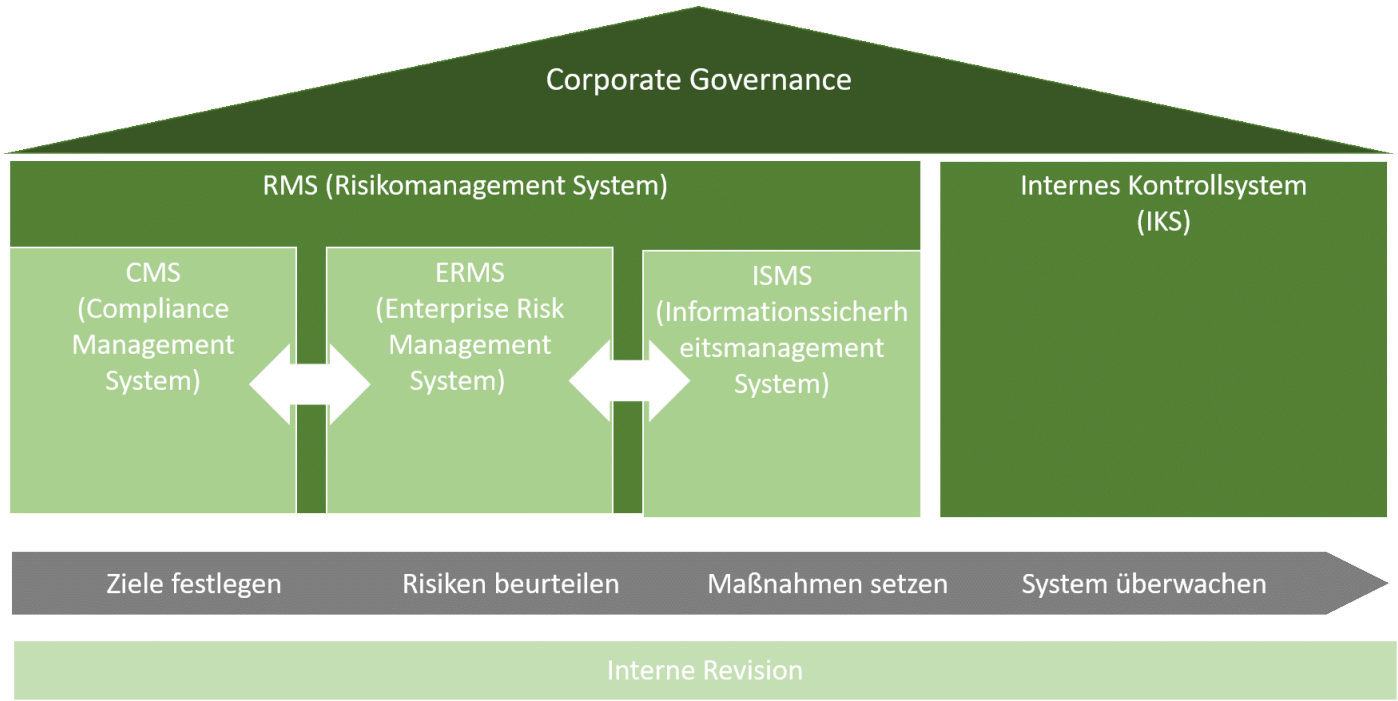
#facts2021
NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

RECHT & SICHERHEIT (RESI)

Der Bereich ReSi verantwortet organisationsweit die Themen Datenschutz, Arbeitsrecht sowie sonstige rechtliche Angelegenheiten (mit Ausnahme des Beschaffungswesens sowie des Vergaberechts). Neben der Servicierung des Business Continuity Managements (BCM) besteht die Hauptaufgabe des Bereiches in der Steuerung und Weiterentwicklung der Corporate Governance Strukturen der ITSV GmbH (internes Kontrollsystem gem. §22 GmbHG und Risikomanagementsystem). Im Bereich sind die Rollen des Chief Information Officers, der Datenschutzbeauftragten sowie des Compliance-Officers etabliert.

Im Bereich sind die Rollen des Chief Information Officers (CISO), der Datenschutzbeauftragten (DS-B) sowie des Compliance-Officers (CO) etabliert.

In 2021 lag ein Augenmerk auf der Integration der Prozesse zur Prüfung und Evaluierung von Cloud-Diensten. Es galt auch, die gesteigerte Komplexität in Bezug auf Datenschutz, Geschäftsgeheimnisschutz und technischer Sicherheit adäquat zu berücksichtigen und durch interne Kontrollen laufend abzusichern.
Die Einführung des gesetzlich geforderten Whistle-Blowing-Systems wurde vorbereitet.
Zur Awareness-Steigerung der Mitarbeiter bei gleichzeitiger Hebung der Effizienz in der Durchführung (inkl. verbesserter Absolvierungsnachverfolgbarkeit) wurde 2021 die Compliance-e-Learning-Schulung ausgerollt und eine neue Arbeitsrecht-Schulung im e-Learning-Format ausgearbeitet. Auch der Ethik-Kodex wurde 2021 überarbeitet.
Es wurden mehrere compliance-relevante Vorfälle unter-



sucht. Der schwerwiegendste Missbrauchsverdacht hinsichtlich unautorisierter Datenzugriffe konnte nach technischer Recherche widerlegt und auf einen Softwarefehler zurückgeführt werden. Zu signifikanten Compliance-Vorfällen ist es im Jahr 2021 nicht gekommen.

Im Rahmen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) wurde auf die erhöhte Bedrohungslage erfolgreich reagiert. Insbesondere finden die politischen und gesellschaftlichen Spannungen im Zusammenhang mit den COVID-19-Maßnahmen nun auch ihren Niederschlag im Cyberraum. So sind derzeit vermehrt Cyberangriffe auf Gesundheitseinrichtungen zu beobachten. Insgesamt wurden 17 Sicherheitsereignisse (z.B. mehrere Scam-Anrufe) sowie sieben potentielle Sicherheitsvorfälle bzw. Angriffe auf die IT-Strukturen analysiert und dokumentiert. Vier davon waren gehäufte DDOS-Attacken auf die Infrastruktur der GreenCheck-App. Diese konnten alle ohne Schaden erfolgreich abgewehrt werden. Es kam in keinem Fall zur Kompromittierung von Systemen oder ungewollter Informationsoffenlegung.

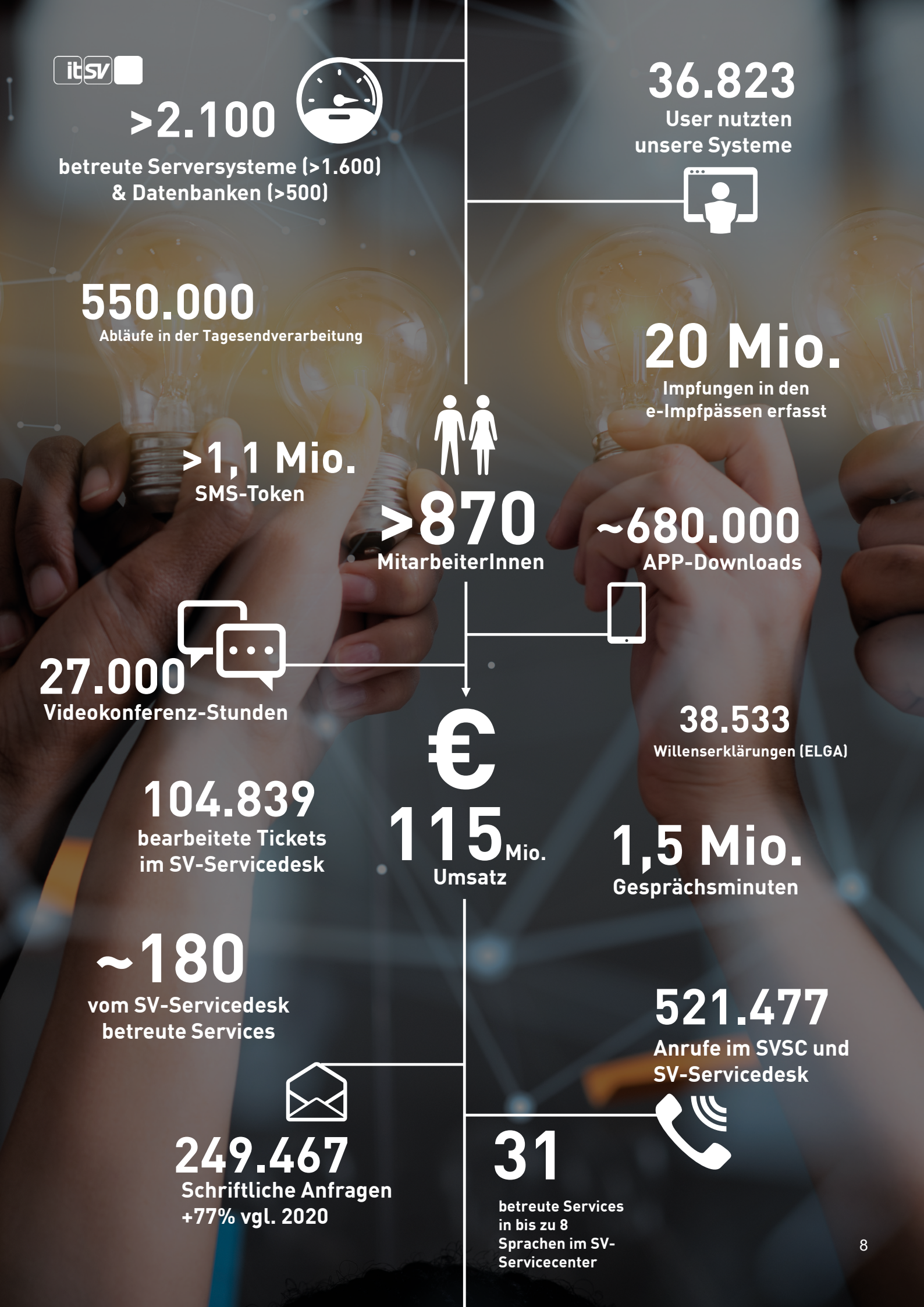
2021 wurden rund 1.600 als verdächtig gemeldete E-Mails (SV-weit) analysiert. Im Zuge der Beobachtung externer Quellen (Medienbeobachtung) wurden 839 von knapp 13.000 Artikeln genauer recherchiert, um die SV-Organisationen über mögliche Bedrohungen zu informieren. 2021 gab es keine Infektionen durch Malware (Viren, Trojaner etc.) in der ITSV GmbH.

Das jährliche IT-Audit der Wirtschaftsprüfer im Rahmen der Jahresabschlussprüfung wurde durch den Bereich ReSi koordiniert. Es wurden keine Mängel festgestellt. Im Weiteren wurden die Jahresabschlussprüfungen 2020 der SVS, BVAEB, PVA und ÖGK koordiniert und bedient.

Das Überprüfungs-Audit zur Zertifizierung der ITSV GmbH nach ISO/IEC 27001:2014 wurde mit November erfolgreich abgeschlossen. Schwerpunkte waren das Informationssicherheitsmanagement, das Risikomanagement und das Lieferantenmanagement. Es gab keinerlei Auflagen.

Die COVID-19-Pandemie wird nach wie vor durch die bereits zu Beginn der Epidemie eingerichtete BCM-Taskforce adressiert. Aufgrund der umsichtigen Schutzmaßnahmen, die laufend an die aktuelle Situation angepasst wurden, konnten Cluster-Bildungen innerhalb der ITSV GmbH verhindert werden.




>2.100
betreute Serversysteme (>1.600)
& Datenbanken (>500)
36.823
User nutzten
unsere Systeme
550.000
Abläufe in der Tagesendverarbeitung
20 Mio.
Impfungen in den
e-Impfpässen erfasst
>1,1 Mio.
SMS-Token
>870
MitarbeiterInnen
~680.000
APP-Downloads
27.000
Videokonferenz-Stunden
€
38.533
Willenserklärungen (ELGA)
104.839
bearbeitete Tickets
im SV-Servicedesk
115 Mio.
Umsatz
1,5 Mio.
Gesprächsminuten
~180
vom SV-Servicedesk
betreute Services
521.477
Anrufe im SVSC und
SV-Servicedesk
249.467
Schriftliche Anfragen
+77% vgl. 2020
31
betreute Services
in bis zu 8
Sprachen im SV-
Servicecenter

#LAGEbericht

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

2. ZWEIGNIEDERLASSUNGEN

Zweigniederlassungen bestehen nicht.

3. FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

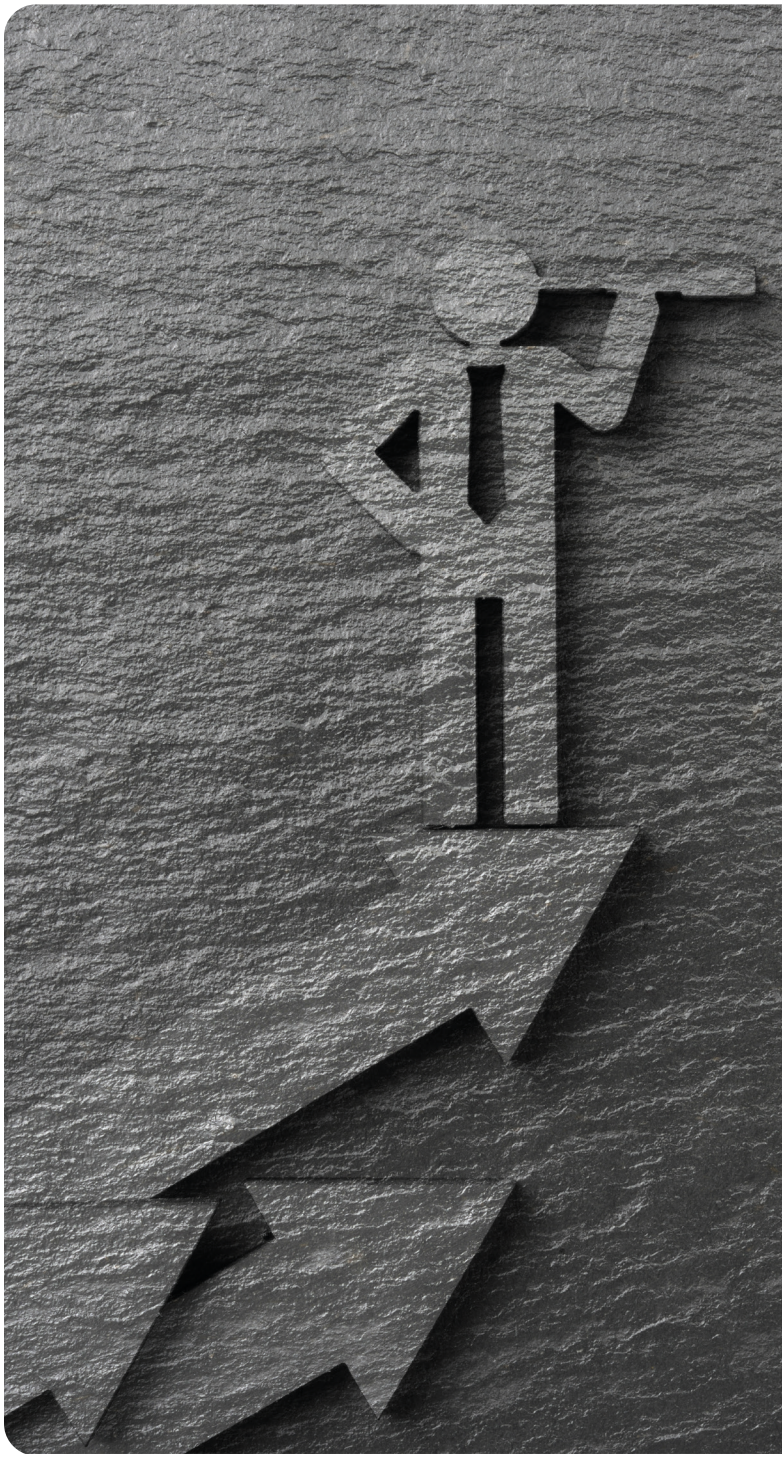
Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH hat keinen Bereich Forschung und Entwicklung.

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 Zinsrisiko.

5. VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNG DER ITSV GMBH

Im Geschäftsjahr 2022 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. Aufgrund der Vielzahl dieser Digitalisierungsvorhaben wird in 2022 von einem höheren Umsatz ausgegangen. Die strukturelle Optimierung des Unternehmens wird mit Nachdruck fortgeführt.



#AKTIVA

Bilanz zum 31.12.2021 (Beträge 2021 in EUR, 2020 in TEUR)	31.12.2021	31.12.2020
A. Anlagevermögen		
I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	1.417.577,31	1.541
II. Sachanlagen		
1. technische Anlagen und Maschinen	10.864.978,73	10.758
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	202.518,96	261
	12.485.075,00	12.561
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.105.491,84	310
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Forderungen gegenüber Eigentümern	1.057.065,77	2.483
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	7.507.150,86	4.523
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
	9.669.708,47	7.315
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	19.066.438,50	11.867
	28.736.146,97	19.183
C. Rechnungsabgrenzungsposten	8.211.705,93	7.576
	49.432.927,90	**39.319**

#PASSIVA

Bilanz zum 31.12.2021 (Beträge 2021 in EUR, 2020 in TEUR)		31.12.2021		31.12.2020
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. zweckgebundene Rücklagen		3.262.176,55	2.007
	V. nicht gebundene Kapitalrücklagen		146.578,67	188
	VI. Bilanzgewinn		1.152.711,06	1.380
			23.364.104,64	22.378
B.	**Rückstellungen**			
	I. Steuerrückstellungen		4.419,00	43
	II. sonstige Rückstellungen		7.440.082,55	4.311
			7.444.501,55	4.354
C.	**Verbindlichkeiten**			
	davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	18.497.095,15		12.402
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	127.226,56		185
	1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen		75.650,63	84
	davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	75.650,63		84
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00		0
	2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		8.346.857,71	6.616
	davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	8.346.857,71		6.616
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00		0
	3. Verbindlichkeiten gegenüber Eigentümern		10.201.813,37	5.887
	davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	10.074.586,81		5.703
	davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	127.226,56		185
			18.624.321,71	12.587
			49.432.927,90	**39.319**

#G&V
GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

Für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2021 (Beträge 2021 in Euro, 2020 in TEUR)		2021	2020
1. Umsatzerlöse		115.019.252,45	108.388
2. sonstige betriebliche Erträge			
a) Erträge aus dem Abgang vom und der Zuschreibung zum Anlagevermögen			
mit Ausnahme der Finanzanlagen		11.500	0
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen		55.438,58	20
c) übrige		191.771,54	93
		258.710,12	113
3. Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Herstellungsleistungen			
Aufwendungen für bezogene Leistungen		(27.445.373,91)	(26.456)
4. Personalaufwand			
a) Gehälter		(40.189.732,19)	(36.644)
b) soziale Aufwendungen		(11.722.720,13)	(10.582)
davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	(593.505,29)		(544)
davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie			
vom Entgelt abhängige Pflichbeiträge	(10.782.960,45)		(9.810)
		(51.912.452,32)	(47.226)
5. Abschreibungen			
auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		(7.262.071,48)	(7.505)
6. übrige betriebliche Aufwendungen		(27.398.092,25)	(26.226)
7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6		1.259.972,61	1.089
8. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		575,18	1
davon betreffend Eigentümer	0,00		0
10. Zwischensumme aus Z 8 bis 9		575,18	1
11. Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 10)		1.260.547,79	1.091
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		(274.301,00)	(194)
13. Jahresüberschuss		986.246,79	897
14. Auflösung von Kapitalrücklagen		41.879,62	42
15. Auflösung von Rücklagen		124.584,65	442
16. Bilanzgewinn		**1.152.711,06**	**1.380**

Scannen und virtuelle Reise durch das #herzderdigitalisierung erleben >>

#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

Redaktion, Design Unternehmenskommunikation
ITSV GmbH

Fotos www.istockphoto.com