



Moderne IT für 8,4 Millionen Menschen in Österreich

Ein Erfolgsbericht der Sozialversicherung



DI Volker Schörghofer ist Generaldirektor-Stv. im Hauptverband der österr. Sozialversicherungsträger und zuständig für die Bereiche EDV, Organisation und Wirtschaftswesen.

Der Hauptverband und die Sozialversicherungsträger haben gemeinsam mit ihren IT-Tochterunternehmen ITSV GmbH und SVC GmbH seit 2003 eine komplette Erneuerung ihrer EDV-Anwendungen, die Konsolidierung der Rechenzentren und die Einführung der e-card durchgeführt. Die Entwicklung und Einführung von EDV-Standardprodukten auf Basis einheitlicher, fachlicher Anforderungen und Prozesse impliziert nicht nur die Bewältigung einer Vielzahl von mehrjährigen Softwareentwicklungsprojekten, sondern auch die Migration und Bereinigung enormer Mengen von Daten aus den Altsystemen, intensive Vorbereitungen mit technischen und fachlichen Tests, umfassende Schulungen der Anwender sowie die Umstellungen der fachlichen Prozesse; und schlussendlich müssen die neuen EDV-Produkte

an einem mit allen anderen Projekten und allen Sozialversicherungsträgern abgestimmten Termin zum Einsatz gebracht werden. Um die Komplexität dieser vielen Projekte und Einsätze zu bewältigen, arbeiten alle nach einem gemeinsamen, mehrjährigen IT-Masterplan, begleitet durch ein umfassendes Controlling.

Informationstechnologie in der Sozialversicherung

Die österreichische Sozialversicherung – unterstützt von der Informationstechnologie als Dienstleister für Versicherte, Vertragspartner und Versicherungsträger – hat **drei wesentliche Kerngeschäfte** zu erfüllen:

- **das Melde-, Versicherungs- und Beitragswesen** – die Erfassung der Versicherten, die Einhebung der Versicherungsbeiträge und die Feststellung ihrer Leistungsansprüche;



- **das Leistungswesen** – Klärung der Frage, welche Leistungen in welchen Bereichen wie und in welcher Form direkt oder mittels Vertragspartner erbracht werden;
 - **das Abrechnungswesen** – die Abrechnung der Leistungen, die durch die Vertragspartner der Sozialversicherung für die Versicherten erbracht werden.
- Aus diesen drei „unternehmerischen“ Kerngeschäften leiten sich auch die Aufgaben der IT in der Sozialversicherung wie folgt ab. Die IT
- hilft die Einnahmen der Sozialversicherung sicherzustellen;
 - erhöht durch die zunehmende Internetanbindung der Kunden und Vertragspartner die Servicequalität und steigert damit die Kunden- und Partnerzufriedenheit;
 - unterstützt seit 30 Jahren das Tagesgeschäft und trägt kontinuierlich zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben sowie zur Produktivitätssteigerung und Kundenorientierung in den Fachbereichen bei;
 - unterstützt beim Auffinden von Potentialen zur Ausgabensenkung (z. B. Prüflgorithmen in Abrechnungsprogrammen, Analysen und Auswertungen für Behandlungswirtschaft);
 - bietet Möglichkeiten, durch Förderung der Transparenz die Gesundheitskosten besser zu steuern.

Bei den Kosten für die Erfüllung ihrer Aufgaben muss sich die Informationstechnologie auch vor einem externen Benchmarking nicht verstecken. Die IT-Kosten der SV schneiden in der folgenden Aufstellung hervorragend ab:

Die herausragenden **Leistungen** der IT in der Sozialversicherung wurden in den letzten Jahren auch immer wieder von der Fachwelt anerkannt und ausgezeichnet:

- IHE E-Government-Gütesiegel 2008
- Winner PMA Award 2008 für das Projekt ZPV
- Constantinus Award 2010 für das Projekt „elektronische Arbeitsunfähigkeitsmeldung“
- ISO-27001-Zertifizierung 2011
- Winner PMA Award 2012 für das Projekt RZ-Konsolidierung
- ISO-27001-Rezertifizierung 2012

Konsolidierung der Rechenzentren: 2012 in der Zielgeraden – 2013 abgeschlossen

Nach der Entscheidung, die 18 Rechenzentren der Sozialversicherung schrittweise auf maximal fünf Rechenzentren zu reduzieren, nahm die ITSV GmbH als 100%-Tochter der Sozialversicherungsträger am 1. Jänner 2005 ihren Betrieb auf. Diese soll Synergiepotentiale im IT-Bereich nutzen und die IT-Aktivitäten steuern und koordinieren.

Im Jahre 2011 erfolgte die Übersiedelung der Rechenzentren aus der Schiffamtsgasse und dem „T-Center“ an den neuen RZ-Standort „Geiselberg“. Im Jahre 2012 konnten die Standorte „Kundmanngasse“ und „Wienerberg Alt“ auf den gemeinsamen Standort „Wienerberg Neu“ übersiedelt werden.

Der Hauptverband und acht Gebietskrankenkassen haben damit ihre eigenen Rechenzentren in die zwei physischen Rechenzentren „Wienerberg

Die Konsolidierung der Rechenzentren von 18 auf 5 schafft die Basis für einen sicheren und kostengünstigen Betrieb der SV.

Externes Benchmarking					
KPI	Industrie ¹	Banken ²	Gesundheitswesen ²	Versicherung ³	SV-Träger
IT-Kosten pro Umsatz	2,8 %	7,1 %	4,35 %	3,1 %	0,56 %
IT-Investitionen pro Umsatz	0,7 %	2,6 %	1,48 %	–	0,12 %
Disponibler Anteil am IT-Budget	25 %	36,6 %	34 %	38 %	21 %
IT-Kosten pro MitarbeiterIn (MA)	€ 10.000	€ 10.826	€ 3.982	€ 17.650	€ 8.600
IT-Kosten pro IT-MitarbeiterIn	€ 230.000	€ 43.415	€ 183.983	–	€ 180.240
Anteil Mitarbeiter, die IT-MA sind	3 %	7 %	3,6 %	–	4,77 %
Anzahl Endbenutzer pro IT-MA	28,3	–	–	–	21

– Die Sozialversicherungsträger weisen vergleichsweise niedrige IT-Kosten pro Umsatz (Beitragsaufkommen) aus.
 – Der disponible Anteil am IT-Budget der Sozialversicherungsträger ist im Branchenvergleich sehr niedrig, d.h. die Ausgaben für den IT-Betrieb sind relativ hoch verglichen mit den Wert schaffenden IT-Investitionen.
 Unterschiedliche Wertschöpfungsstufen (z.B. Vertrieb) nicht berücksichtigt!

¹ Helbling, Allgemeine KPI fertige Industrie
² Gartner, Western Europe IT Spending and Staffing Survey, 2005; Umrechnung USD → EUR mit Durchschnittskurs 2005 = 1,24539
³ Statistisches Jahrbuch 2003 des GDV (Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft), Fa. LVM Versicherungen, 2004
 Quelle: The Advisory House, Interviews und Analyse Daten Sozialversicherung 2008



© Péter Mács - Fotolia.com

Die Entwicklung der Standardprodukte wurde im Sinn „Einer für Alles – Alles für Einen“ vorangetrieben.

Neu“ und „Geiselberg“ der ITSV GmbH übertragen. Im Businessplan wurde eine Kostendämpfung (inkl. Index) allein für die Rechenzentren der WGKK und der OÖGKK in Höhe von 42,5 Mio. Euro für 2009 bis 2017 ausgewiesen. Nicht nur hinsichtlich der monetären Aspekte hat das Zielrechenzentrum der ITSV GmbH die prognostizierten Ergebnisse bzw. Erwartungen erfüllt, sondern auch für die Sicherung des Masterplans (Rollout der Standardprodukte) hat sich das gemeinsam konsolidierte Zielrechenzentrum als kompetenter und zuverlässiger Partner für die Kunden und Eigentümer mehr als nur bewährt (rund 36 Standardprodukt-Ersteinsätze, 13 Außerbetriebnahmen von

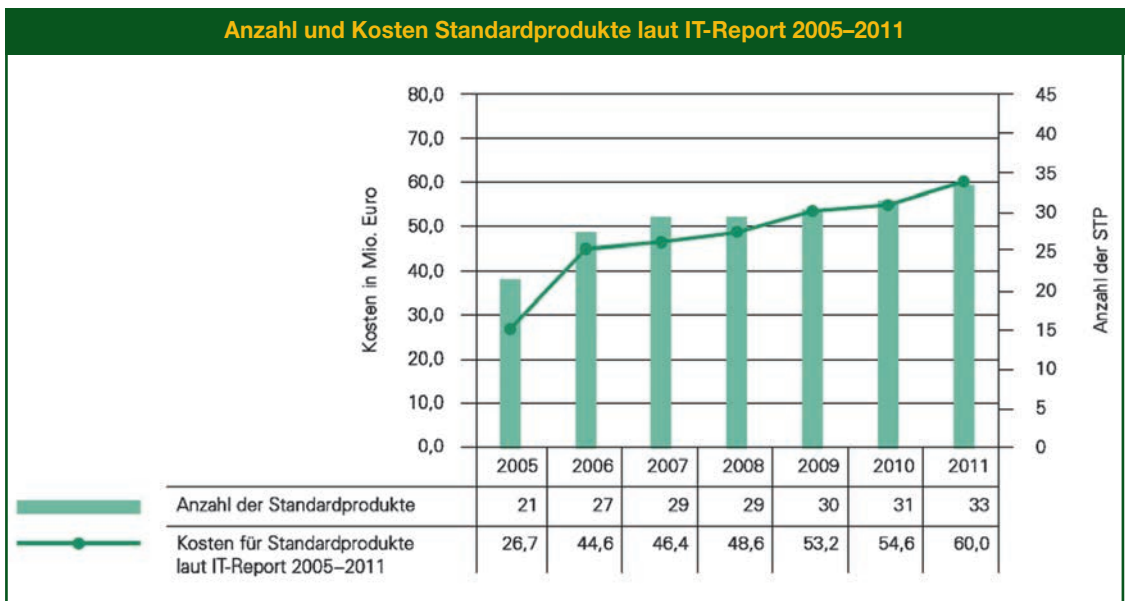
Standardprodukten, die lokal betrieben und auf zentralen Betrieb umgestellt wurden, sowie Host- und Standardprodukt-Übernahmen von Gebietskrankenkassen – im Zeitraum Juli 2009 bis Oktober 2012).

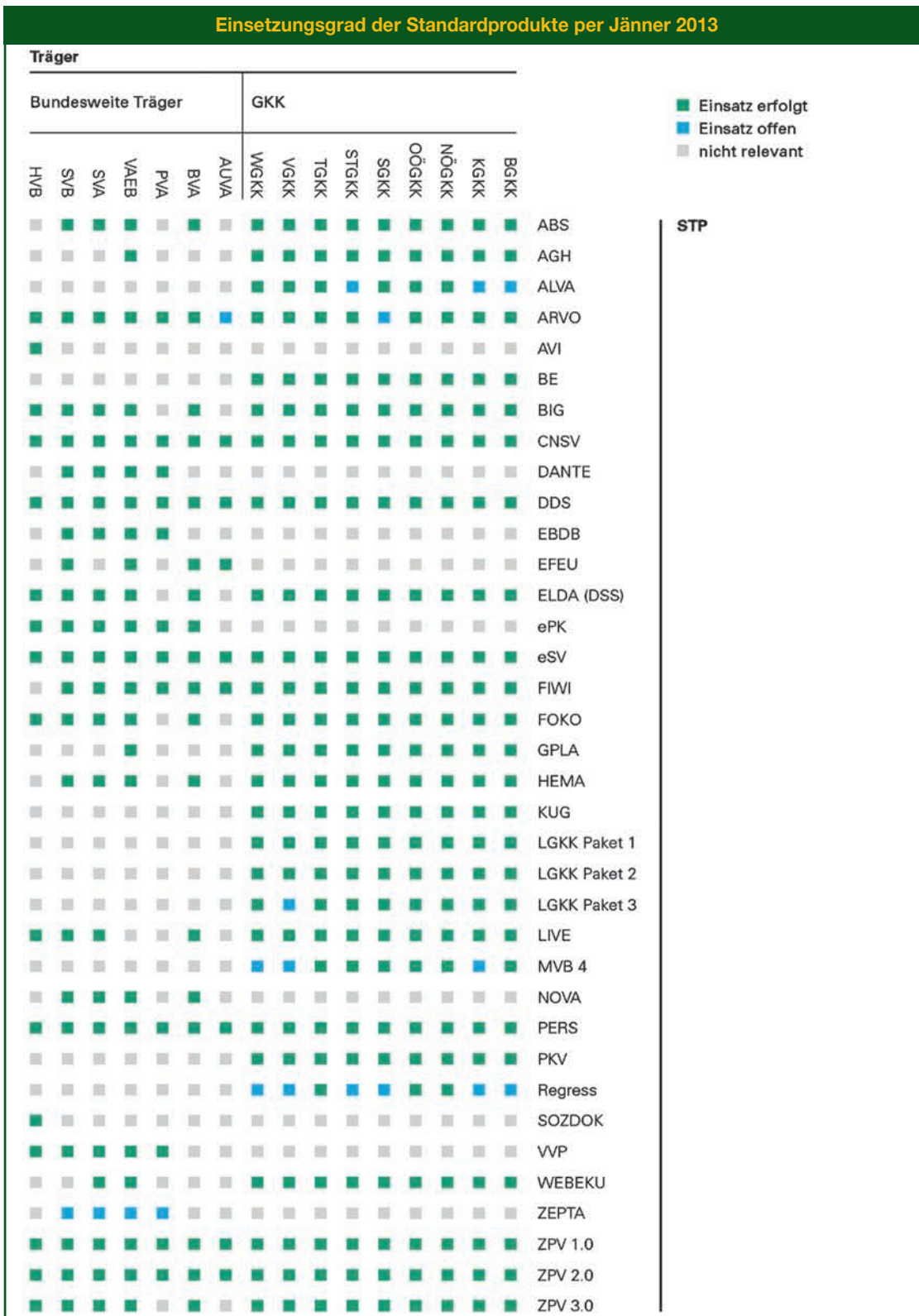
Einführung der Standardprodukte – die Erfolgsbilanz

Parallel zu den Konsolidierungsprojekten der Rechenzentren wurde die Entwicklung der Standardprodukte für die Bewältigung der eingangs erwähnten drei wichtigen Kernaufgaben der Sozialversicherung vorangetrieben. Dies mit dem klaren Ziel, Prozesse zu vereinheitlichen und die am Ende ihres Lebenszyklus stehenden Altsysteme (Hosts) der Träger abzulösen.

Während der mehrjährigen Entwicklung der Standardprodukte mussten die Mitarbeiter/-innen der Träger die Altsysteme laufend an die gesetzlichen Anforderungen anpassen und in Betrieb halten sowie parallel dazu den Einsatz der neuen Standardprodukte vorbereiten und unterstützen. Unmittelbar zum Einsatzzeitpunkt wurden die entsprechenden Stammdaten qualitätsgesichert und getestet in die neuen Systeme übernommen. Dank dieser guten Vorbereitung kam es bei keinem einzigen Einsatz zu einer Betriebsunterbrechung. Auch die geänderten fachlichen Prozesse wurden ohne Beeinträchtigung für die Versicherten und Vertragspartner eingeführt.

Seit dem Jahr 2005 wurde die Entwicklung, die Wartung und der Rollout der Standardprodukte, die letztlich die Effizienz der Sozialversicherung insgesamt massiv steigern konnten, deutlich ausgebaut. Die Entwicklung und die Kosten der Standardprodukte von 2005 bis 2011 sind in der unten stehenden Abbildung dargestellt.





Der Einsatz der neuen Standardprodukte konnte von den Sozialversicherungsträgern entlang des IT-Masterplans bewältigt werden.

Den aktuelle Stand zum Einsetzungsgrad der Standardprodukte per Anfang Jänner 2013 zeigt die oben stehende Grafik.

Die noch offenen Einsätze werden im Jahr 2013 durchgeführt, somit ist der komplette trägerübergreifende Standardproduktrollout abgeschlossen.

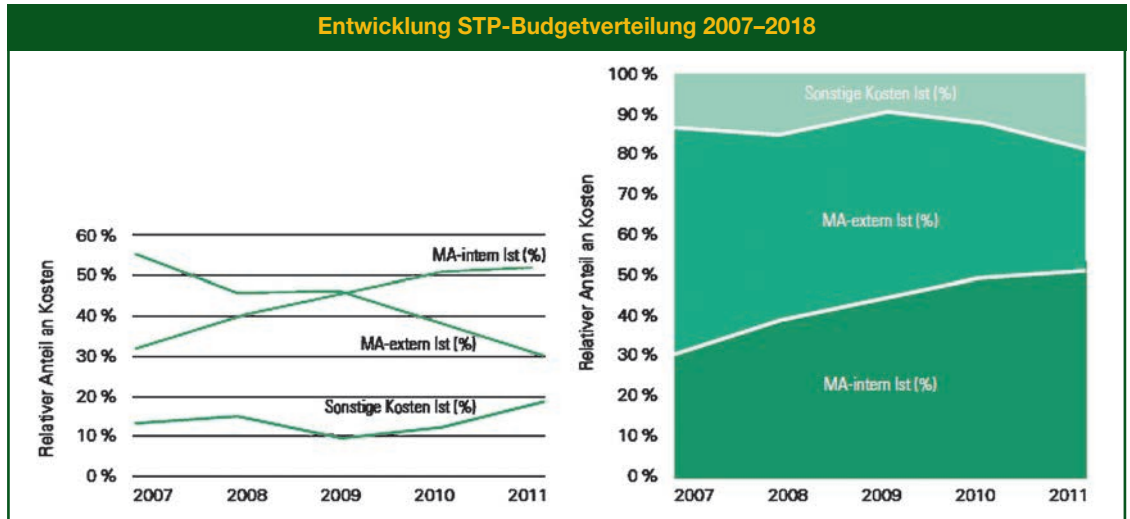
IT der Sozialversicherung setzt mehr denn je auf „internes Know-how“

Ein wesentliches strategisches Ziel der IT der österreichischen Sozialversicherung in den vergangenen Jahren war es, die Kostenanteile für externe Mitarbeiter/-innen im Vergleich zu den internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu senken.

Um die Weiterentwicklung und die Qualitätssteigerung der IT-Services bei gleichzeitigem Abbau von externem Personal in der österreichischen Sozialversicherung gewährleisten zu können, wurde in den vergangenen Jahren das interne Personal entsprechend aufgestockt. **In Summe konnte seit**

dem Jahr 2007 der Anteil der Kosten für externe Mitarbeiter/-innen bei den Standardprodukten nahezu halbiert werden. Insgesamt ist die verfügbare Mitarbeiterkapazität gestiegen und es konnte eine höhere eigene Wertschöpfung erzielt werden.

Die Entwicklung, das Service und der Betrieb der IT können mit eigenem Personal kosteneffizient durchgeführt werden.



Die IT-Kosten der Sozialversicherung: konstante Ausgaben trotz höherer Qualität und steigender Leistung

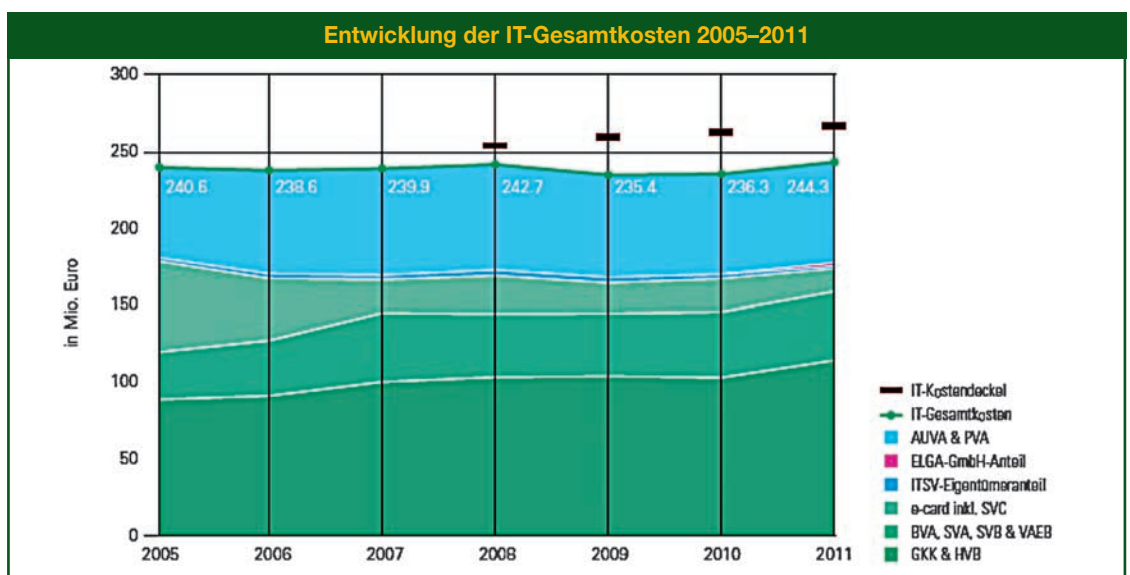
Im Kalenderjahr 2011 betragen die IT-Gesamtkosten – die IT-Kosten aller Sozialversicherungsträger und des Hauptverbandes, die Kosten für die e-card inkl. SVC GmbH, die Kosten für den ELGA-GmbH-Anteil und den Gesellschafteranteil der ITSV GmbH sowie die IT-Kosten der SVD GmbH – 244,3 Mio. Euro.

Wie in der unten stehenden Grafik deutlich ersichtlich, konnten die IT-Gesamtkosten seit dem Jahr 2005 in der österreichischen Sozialversicherung mit einem Plus von etwa 1,5 % relativ konstant gehalten werden. Im Vergleich dazu stieg der

Verbraucherpreisindex mit Basis 2005 (Quelle: Statistik Austria, Verbraucherpreisindex Basis 2005) um 13,1 %.

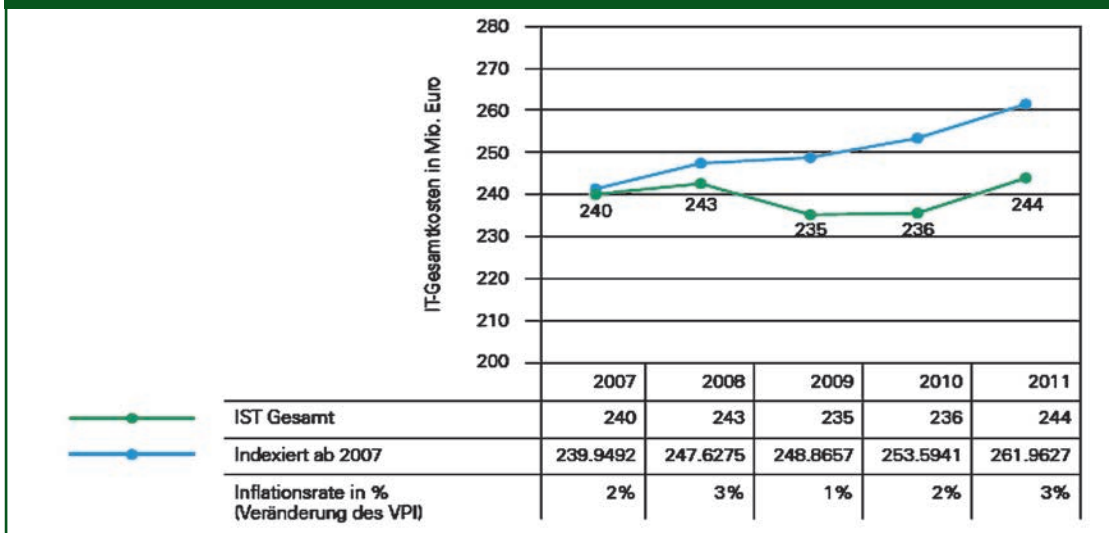
Die Kosten der e-card wurden auf der einen Seite nach der Einführung stark verringert, auf der anderen Seite nahmen die Kosten für den kontinuierlichen Ausbau der Kernsystemerneuerung (Standardproduktentwicklung und -rollout, Wartung der Standardprodukte und deren Betrieb) sowie die Initiierung innovativer Projekte weiter zu.

Damit konnte sichergestellt werden, dass die Abdeckung der fachlichen Anforderungen durch die





IT-Gesamtkosten mit VPI indexiert 2007–2011



angebotenen IT-Services stetig erhöht wurde. Gleichzeitig wurde beim Ausbau der IT-Services darauf geachtet, diese weitestgehend zu standardisieren und deren Qualität beständig zu verbessern. Die Beitragseinnahmen der Sozialversicherung sind von 39,4 Mrd. Euro im Jahr 2005 auf 50,5 Mrd. Euro im Jahr 2011 gestiegen. Die dafür angefallenen anteiligen Verwaltungskosten sind von 2,2 % (2005) auf 2,1 % (2011) gefallen. Trotz wachsender Aufgaben konnte das IT-Budget seit dem Jahr 2005 konstant gehalten werden.

Es zeigt sich also, dass durch optimale IT-Unterstützung der Fachprozesse trotz zunehmender Aufgaben die anteiligen Verwaltungskosten bei den Sozialversicherungsträgern gesenkt werden konnten. Diese Entwicklung beweist bereits die Synergieeffekte durch die gemeinsame Softwareentwicklung und die Rechenzentrumskonsolidierung. Des Weiteren konnten viele neue Verwaltungsverfahren aufgrund der guten Unterstützung durch neue EDV-Systeme mit dem bestehenden Verwaltungspersonal im Rahmen des Verwaltungskostendeckels abgewickelt werden.

Es ist auch festzuhalten, dass trotz der Aufnahme von vielen neuen Themen die IT-Gesamtkosten deutlich unter dem mit dem VPI indexierten Verlauf ab 2007 liegen (siehe Grafik oben).

Resümee

Der IT-Erfolgsbericht dokumentiert eindrucksvoll die Veränderungen in der Sozialversicherung sowie die Wahrnehmung der Sozialversicherung von außen und vor allem auch den gewaltigen internen Wandel. Denn von den Investitionen in die IT ist praktisch jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter – direkt oder indirekt – und selbstverständlich auch jeder Sozialversicherungsträger betroffen. Eine Beratung vor Ort durch eine Mitarbeiterin

oder einen Mitarbeiter für jene Versicherten, die ein Anliegen an „ihre Kasse“ haben, wird es immer geben. Aber es steigt die Zahl jener Versicherten, die sich direkt an das Callcenter der Sozialversicherung wenden oder mit ihrer Bürgerkarte die Information selbstständig über das Internetportal der Sozialversicherung holen.

IT-Investitionen haben allerdings nicht nur den Service-, sondern auch den Fachbereich der Sozialversicherung verändert. Insbesondere die Standardprodukte bieten diesem eine breite Palette leistungsstarker Informations- und Analysetools als Basis für seine Arbeit. Die IT liefert die notwendigen Beratungsgrundlagen rasch, effizient und sicher. Im Bereich der Entwicklung und der Implementierung der Standardprodukte hat die Sozialversicherung – wie auch im Bericht dargestellt wird – eine Strategie des „Einer für alle – alles für einen“ verfolgt.

Jeder Träger, jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter hat hier einen Beitrag geleistet, um die Entwicklung der gemeinsamen neuen Systeme voranzutreiben sowie die alten Systeme noch eine Weile parallel zu führen und alle Daten in höchster Qualität und Sicherheit in die neue, gemeinsame IT zu überführen.

Das Innenverhältnis der Sozialversicherungsträger wurde zweifellos enger. Die Linie des „Gemeinsam sind wir stärker für unsere Versicherten“ gilt heute mehr denn je. Auch das ist eine positive Bilanz, die über die IT-Investitionen der Sozialversicherung gezogen werden kann und soll.

Auch für das gerade beginnende nächste Großprojekt ELGA werden wesentliche Komponenten von der österreichischen Sozialversicherung auf Basis der e-card-Infrastruktur und der umfassenden EDV-Kompetenz der Mitarbeiter/-innen bereitgestellt werden.

Der IT-Erfolgsbericht „Moderne IT für 8,4 Millionen Menschen in Österreich“ kann unter folgendem Link heruntergeladen werden: www.hauptverband.at/it-bericht
Der Bericht kann auch in Druckform angefordert werden, und zwar bei:
 Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
 Sekretariat des Generaldirektor-Stv.
 DI (FH) Volker Schörghofer
 Kundmannngasse 21, A – 1030
 Wien, Telefon: 01/71132-4000.