

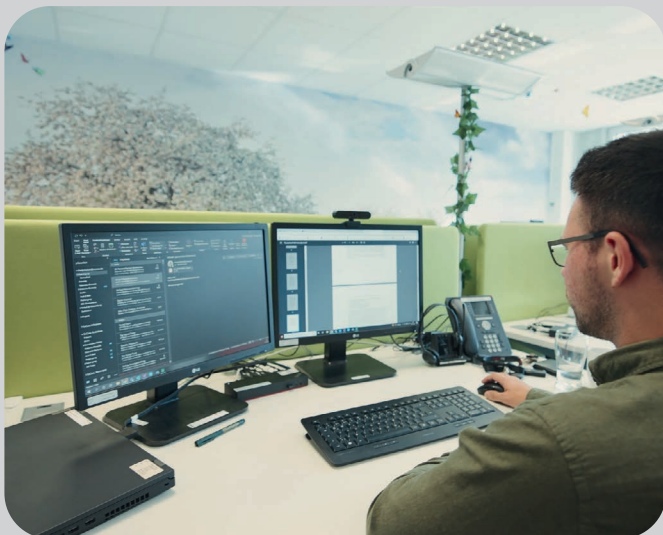
#7 April 23

# Jahresbericht

Zahlen – Daten – Fakten



**Im Fokus**  
New Work  
bei der SoCura



# 2022

# VORWORT

Digital.sozial.nah. an Ihrer Seite

## Liebe Leserinnen und Leser,

die SoCura befindet sich weiterhin im ständigen Wandel. Die Corona-Pandemie hat unseren Alltag und unsere Arbeitswelt so schnell verändert wie kein anderes Zeitgeschehen der letzten Jahrzehnte. Obwohl die Digitalisierung ohnehin neue und innovative Anforderungen an unsere Zusammenarbeit stellt, befinden wir uns in einer Zeit des Neuanfangs und der Neufindung.

Der Krieg in der Ukraine beschleunigt diesen Wandel mit weiteren Herausforderungen im Bereich der IT-Sicherheit. Hacker-Angriffe werden so gezielt geplant wie nie zu vor. Der Schaden und die Bedrohung für Organisationen sind umso größer. Eine vollumfängliche Sicherheit kann niemand garantieren, Angriffe werden passieren und das sehen wir als Teil der Realität.

Der Umgang und die Auseinandersetzung mit dieser Realität stehen bei uns in diesem Jahr an erster Stelle. Wir wissen um den zeitlichen und finanziellen Aufwand, den Organisationen im Bereich von Wohlfahrt und Sozialwirtschaft leisten müssen. Unser größtes Anliegen ist es, diese Herausforderungen gemeinsam anzugehen und unsere Kund\*innen und Partner\*innen bestmöglich zu unterstützen.

Als professioneller Branchendienstleister sehen wir uns als Teil der Wohlfahrt. Mit unserer neuen Markenbotschaft „digital. sozial. nah.“ möchten wir unsere Mission für und Verbindung zur Wohlfahrt noch stärker auf den Punkt bringen.

Im Oktober 2023 planen wir außerdem unser erstes SoCura IT-Forum, das sich speziell um IT-Sicherheit dreht. Wir freuen uns schon jetzt auf den persönlichen Austausch und wünschen Ihnen eine gute Lektüre mit den weiteren Zahlen, Daten und Fakten unseres Jahresberichts 2022.

Einen Einblick in interne Neuerungen erhalten Sie dieses Jahr im Fokusthema "New Work" auf den Themenseiten 6-7.

# RÜCK- & AUSBLICK

SoCura-Meilensteine ...

... aus dem Jahr

# 2022



### Gewinnung und Onboarding neuer Kund\*innen

SkF Frankfurt, CV Wiesbaden, CV Tauberkreis & DiCV München



### Einstieg des DiCV München als Gesellschafter

bei der SoCura Systems gGmbH



### Neue Wort-Bild-Marke der SoCura

digital.sozial.nah



### Neuer Malteser Campus

auf Basis von LMS365



### Malteser.Cloud für alle

Basis-Zugang für alle haupt- und ehrenamtlichen Malteser



### Etablierung von "Service Ownern"

als Produktverantwortliche für unsere wichtigsten Services

... im Jahr

# 2023



### Ausbau von IT-Sicherheitsmaßnahmen

durch Einführung von SIEM und SOC



### Re-Zertifizierung des IT-Sicherheitskonzepts

nach der aktualisierten Norm ISO 27001:20022



### Qualitätsoffensive

unter anderem durch Ausbau des Service Level Managements



### Umstellung des Endgerätemanagements

auf Microsoft Intune



### Website Relaunch der SoCura

neuer Webauftritt und neue Markenpositionierung



### Weitere interne Transformation

zu modernen und agilen Arbeitsweisen ("New Work")



### Neues Mitglied der Geschäftsleitung

Stefan Schäfer (Bereichsleiter Buchhaltungs-Service) ab 1. April



### Ausbau Betriebliches Gesundheitsmanagement

physische und psychische Gesundheit im Blick



### Onboarding von circa 5.000 Benutzer\*innen

für den DiCV München



**Thomas Berding**

Geschäftsführer



**Birgit vor der Wülbecke**

Personalleitung



**Rudi Schilling**

Bereichsleitung  
Personal-Service



**Jens Francksen**

Bereichsleitung  
Verwaltung & Service



**Mike Melcher**

Bereichsleitung  
IT-Service



**Maria Dennemann**

Bereichsleitung  
Buchhaltungs-Service

# UNSER UNTERNEHMEN

Mitarbeiter\*innen, Auszubildende, BGM



**407**

## Personalbestand

2020: 374

2018: 341

2016: 279

2014: 226



## Virtuelle BGM-Kurse

**14**

Präventionskurse

**89**

bewegte und entspannte Pausen

**359** Coins **3.590** Min.

Nutzung des  
Shiatsu-Entspannungssessel



**2**

Virtuelle  
Tappaläufe



**57**

Teilnehmer\*innen  
insgesamt



**57**

Jobräder



**15**

Auszubildende  
insgesamt



**5**

Neu eingestellte  
Auszubildende



2020: 6

2018: 6

2016: 5

**3 von 4**

Übernahme von  
Auszubildenden



**195 %**

Absolute Entwicklung  
der Weiterbildungskosten

2020: 130 %

2018: 167 %


2016: 130 %

2014: 100 %

Angaben in Prozent (2014 als Basis)

## IM FOKUS

New Work bei der SoCura

“Wir brauchten mehr **Flexibilität** und mehr **Wohlfühlcharakter**. Darum haben wir die Umgestaltung selbst in die Hand genommen – von der Planung bis zur  **Umsetzung**.”

David Wester, Abteilungsleiter Service & Support

**90 Hände**  
haben  
**13 Räume**  
umgestaltet und  
**50 flexible  
Arbeitsplätze**  
geschaffen.



**Nach Zeiten der Isolation und des Umbruchs mussten wir uns zentralen Fragen stellen:**



Wie passen wir unsere Arbeitsmodelle an postpandemische Bedürfnisse an?



Wie können wir unsere Mitarbeiter\*innen dabei unterstützen, sich in Meetings, im Büro und auch im Mobile-Office wohl zu fühlen?



Wie sorgen wir dafür, dass unsere Prozesse trotz der Änderungen bestmöglich weiterlaufen?



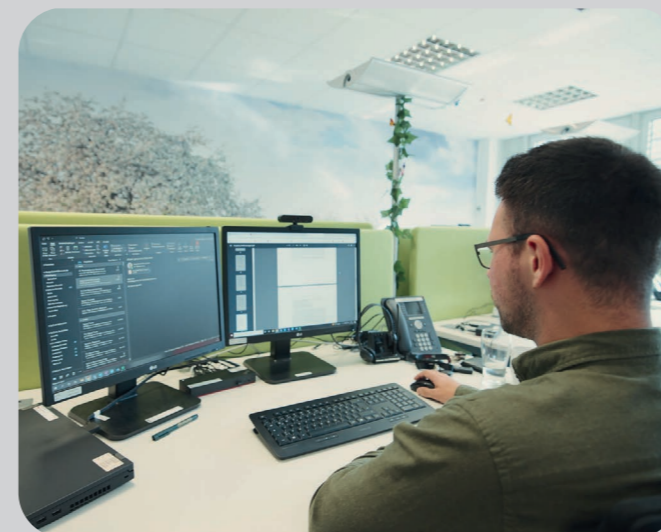
## Die Zukunft der SoCura ist vielfältig!

In unseren Augen gibt es kein richtig und kein falsch, denn das, was wirklich zählt, ist Flexibilität und Vielfalt bei den Arbeitsformen, -zeiten und -räumen. Um diese zu leben, heißt es, Angebote für gutes Arbeiten zu machen und damit auch im Wettbewerb um Fachkräfte attraktiv zu sein. Für die Zukunft der SoCura bedeutet das konkret ein Zusammenspiel von Mobile-Office und Präsenzlösungen, von Umgestaltung der Büroräume und flexiblen Büroarbeitsplätzen.



### Räumlichkeiten im Umbau

Gerade am Standort Köln ist unsere Umgestaltung in vollem Gange. Wir schaffen neue Themenräume und Möglichkeiten für abteilungsübergreifenden Austausch. Gemeinsame abgestimmte Raumkonzepte geben neue Impulse. Eine zentrale Rolle übernehmen hier besonders neue Arbeitsgruppen und Raumpat\*innen. Wir freuen uns über die "neue Normalität" und sind gespannt auf die Chancen, die sie uns noch eröffnen wird.



Es war spannend zu sehen, wie wir gemeinsam aus einem buchstäblich grauen Raum einen Ort geschaffen haben, wo man gerne arbeitet."

Igor Ravlic, Raumpate "Telefonzellen"



Ich liebe Ordnung und Struktur, daher ist die Bibliothek der SoCura genau mein Ding!

Philip-Huefnagels-Vajda, Raumpate "Bibliothek"

## IT & SUPPORT

Systeme, Software, Infrastruktur



**44.548**

**Anwender\*innen  
Malteser.Cloud**

2021: 34.788

2020: 30.588

2019: 27.835

2018: 27.687



**Endgeräteservice**

**20**

Mitarbeiter\*innen

**11.900**

Neu aufgestellte oder  
ausgetauschte Endgeräte

**156**  
Bankzugänge

**2.002**  
Hausbanken

**2.189**  
Bankkonten

**SAP**

(Fachliche Betreuung  
und Abwicklung des  
gesamten Zahlungs-  
verkehr der Malteser)



**5**

**DocuWare**

(Datenvolumen aller  
Dokumente im Archiv)



2021: 3,6

2020: 2,4

2019: 2,3

Angaben in Terabyte

**51.466.356**

E-Mails  
(gesendet & empfangen)



**35.902**  
**Anwender\*innen  
Public Cloud**



**8.634**

**Anwender\*innen  
Private Cloud**



**20,04**

Backup-Daten  
(insgesamt gesichert)



2021: 22,68

2018: 18,48

2016: 7,28

Angaben in Petabyte



**7.088**

**Anwender\*innen  
Wohlfahrt.Cloud**

2021: 4.247

2020: 3.761

2019: 3.131

2018: 2.551

# IT & SUPPORT

Software, Business Intelligence, Rechnungsbearbeitung



## Careman

**707**

Anwender\*innen

2021: 548

**522**

abgebildete Dienststellen

2021: 491



## QlikView



**452**

Berichte/Apps

2021: 456



**139.011**

Zugriffe

2021: 130.088



**1.357**

User\*innen  
mit Vertrag

2021: 1.231

## Vivendi →



Klient\*innen

**189.282**

2021: 169.030

2020: 163.939

2019: 152.730



User\*innen

**9.636**

2021: 3.746

2018: 763



Rechnungen

**3.207.751**

2021: 2.978.726

2020: 2.791.881

2019: 2.389.138



## QlikSense

**78**

Berichte/Apps

446

2021

**53**

2021

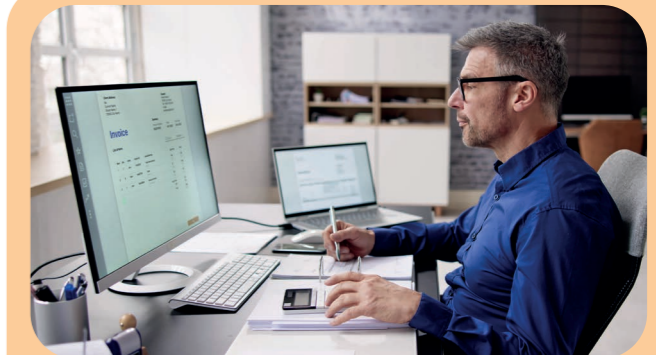
Anwender\*innen

**8.484**

Sessions/Zugriffe

5.961

2021



## xSuite

**470.000**

verarbeitete Rechnungen

**3.800**

Anwender\*innen

## IT & SUPPORT

Service, User\*innen-Support, Kundenbetreuung



### Service Desk-Anfragen

**169.112**

2021: 129.412

2020: 118.195

2019: 91.522

2018: 84.081



### Neukunden Onboardings

- + SkF Frankfurt
- + Caritas Tauberkreis
- + Caritas München-Freising



### Malteser Campus

**73**

verfügbare Online-Schulungen

**41.000**

Anzahl der Accounts

Weitere Zahlen aus dem Service Desk

**59.240**  
Anfragen per E-Mail



**61 %**  
Erstlösungsquote



**36.870**

Bearbeitete Störungen



2021: 37.779

2020: 37.375

2019: 29.650

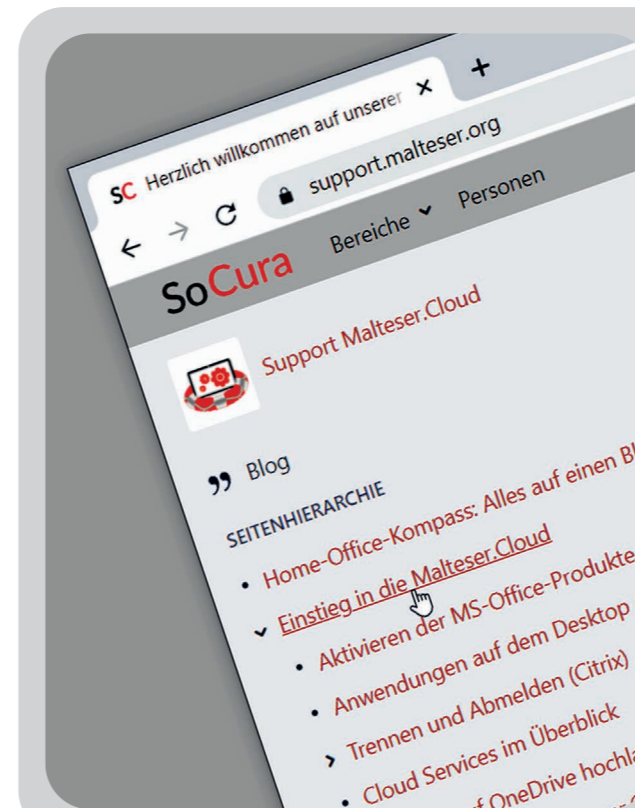


### Supportplattform

(support.malteser.cloud)

Aufrufe  
**199.081**

meistgelesener Artikel  
**Malteser Campus (LMS 365)**



## IT & SUPPORT

Service, User\*innen-Support, Kundenbetreuung



### Handyverträge

**60.419**

42.423  
2021

37.498  
2020



### IT-Business-Partnering

**13** 13  
Mitarbeiter\*innen 2021

280 300  
2021 Kunden-Jour-Fixe

**33** (nur noch 2x jährlich) 78  
Service-Gespräche 2021

### Recht & Compliance →

**7**  
Anzahl der Mitarbeiter\*innen

**11,6**  
Anzahl der gemeldeten Datenpannen pro Monat

**18 %**  
Anteil der nicht fristgerechten gemeldeten Datenpannen (>72h)

## BUCHHALTUNGS-SERVICE

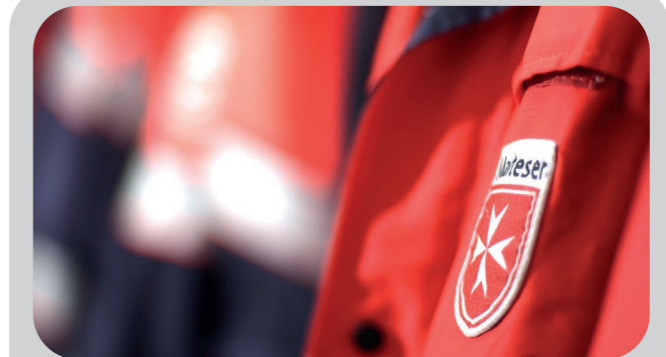
Akkurat, Zuverlässig & Tagesaktuell

### Wohnen & Pflegen ↓

**15**  
Mitarbeiter\*innen

**2.800.000**  
Buchungszeilen

**29**  
aktive Buchungskreise



### Malteser Hilfsdienst

**430**  
Aktive Buchungskreise

**18.675.000**  
Buchungszeilen

## PERSONAL-SERVICE

Qualität, Termintreue & Genauigkeit

**34**  
Mitarbeiter\*innen  
2021: 31

**433.000**  
Personal-abrechnungen  
2021: 419.500

**17.180**  
Reisekosten-abrechnungen  
2021: 11.747



## Impressum

© 2023 SoCura gGmbH, Köln

Stichtag für alle Kennzahlen ist – sofern nicht anders angegeben – der 31.12.2022.

Redaktionsschluss: April 2023

Verantwortlich: David Wester

Redaktion: Alexandra Jetzork, Marc Werheit

Gestaltung: Marc Werheit

Druck: Flyeralarm GmbH

Bildmaterial: Marc Werheit, SoCura, Timo Semmler, Michael Schneider, Christian Lord Otto/Malteser, Ruprecht Stempel/Malteser, Adobe Stock: sdecoret, Andrey Popov, Yuri Arcurs/peopleimages.com, fizkes, yurolaitsalbert, dennizn, (JLco) Julia Amaral, master1305, contrastwerkstatt, Romolo Tavani, Viacheslav Yakobchuk, Jakub Krechowicz, liderina, Streamline: Regular Icon Set

SoCura gGmbH  
Kaltenbornweg 3  
50679 Köln