

11

Seiten

#6

2022  
April

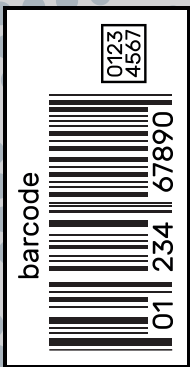
Zahlen – Daten – Fakten

Gratis

# SoCura Jahresbericht



# 2021



# VORWORT

## Weichenstellungen für die Zukunft

Liebe Leserinnen und Leser,

ein Blick in die Zahlen aus dem Jahr 2021 zeigt Wachstum in vielen Bereichen. Im Service Desk wurde bei den eingehenden Anrufen erstmalig die 100.000er-Grenze überschritten (102.955 Anrufe). Ein Grund für die gestiegene Anzahl an Supportfällen war vielleicht auch der weitere Zuwachs bei den Anwender\*innen der Malteser.Cloud (34.788 in 2021 gegenüber 30.588 in 2020).

Durch unser Programm zur SoCura Unternehmensstrategie sind wir für die Herausforderungen und Chancen der nächsten Jahre gut gerüstet. Um nur einige Beispiele zu nennen: Wir haben die neue Position IT-Architekt geschaffen, die Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten im Projektmanagement geschärft sowie die SoCura Innovationsschmiede zur Förderung innovativen Denkens und Handelns eingeführt.

Im August hat die Geschäftsleitung der Malteser die neue IT-Strategie für den Malteser Hilfsdienst verabschiedet. Zielsetzungen sind etwa die Erhöhung der Zugänglichkeit und digitalen Teilhabe (Stichwort: Malteser.Cloud für alle), eine noch agilere und anpassungsfähigere IT-Organisation sowie eine noch bessere Vernetzung von Fachbereichen, Führungsebenen und Helfer\*innen.

Am 31. August 2021 haben sich rund 130 Caritas-Verbände zusammengeschlossen und den Caritas-Netzwerk IT e. V. gegründet, mit dem Ziel, eine gemeinsame IT-Organisation aufzustellen. Diese IT-Organisation soll die SoCura Systems sein, die zu diesem Zweck eine strategische Partnerschaft mit der IT-Abteilung des Caritasverbands München-Freising eingeht.

Dank dieser Entwicklungen ist mit weiterem Wachstum zu rechnen und steigenden Zahlen auch im laufenden Jahr. Wir wünschen viel Spaß bei der Lektüre unseres neuen Jahresberichts.



*Thomas Berding*

**THOMAS BERDING**  
Geschäftsführer



*Mike Melcher*

**MIKE MELCHER**  
Bereichsleitung  
IT-Service



*Maria Denemann*

**MARIA DENNEMANN**  
Bereichsleitung  
Buchhaltungs-Service



*Rudi Schilling*

**RUDI SCHILLING**  
Bereichsleitung  
Personal-Service



*Jens Francksen*

**JENS FRANCKSEN**  
Bereichsleitung  
Verwaltung & Service



*Birgit Vor der Wülbecke*

**BIRGIT VOR DER WÜLBECKE**  
Personalleitung

# RÜCKBLICK & AUSBLICK

## SoCura-Meilensteine

Neukunden-Onboardings:  
Caritasverbände Hildesheim und Hannover

Vereinsgründung Caritas-Netzwerk IT e.V.  
zur Aufstellung einer Caritas-IT-Organisation

Umstellung aller E-Mail-Konten im Malteser  
Verbund auf Exchange Online

Interne Besetzung der Schlüsselposition  
IT-Architekt

Einführung einer digitalen Plattform fürs  
Betriebliche Gesundheitsmanagement

Programm zur SoCura-Unternehmens-  
strategie zur Entwicklung einer kund\*in-  
nenzentrierten Service-Organisation

Pilotierung der Digitalen Postbox für die  
elektronische Entgeltabrechnung

Beginn der Zusammenarbeit mit dem Ziel  
einer gemeinsamen Caritas-IT mit dem  
DiCV München-Freising

Etablierung der SoCura Innovationsschmiede  
zur Förderung und Begleitung von Innovationen

Erfolgreiches Überwachungsaudit  
ISO 27001:2013

Ausrollen von Vivendi Mobil  
für Ambulante Hospizdienste

Planung einer Vivendi-App für  
revisionsssicheres Speichern von  
Rechnungen in sozialen Diensten



Einführung des Jobtickets  
für Mitarbeiter\*innen

Neuer Malteser Campus  
auf Basis von LMS365

Übergabe der IT an die neuen Träger der  
ehemaligen Malteser Krankenhäuser  
abgeschlossen

SAP HCM Zeitwirtschaft: Pilot mit dem  
ESS-MSS-Add-on für digitales  
Arbeitszeitmanagement

Redesign der Netzwerk-Infrastruktur  
im Datacenter der Malteser.Cloud

Einführung von Vivendi Mobil im  
Menüservice

Programm-Abschluss  
SoCura-Unternehmensstrategie

Umsetzung der Kooperation mit  
der IT des DiCV München-Freising

Ausrollen der Digitalen Postbox für  
den gesamten Malteser Verbund

Einführung der neuen Rolle Service Owner  
zur Verbesserung der kund\*innenzentrierten  
Service-Erbringung

Malteser.Cloud-Basis-Zugang für alle  
haupt- und ehrenamtlichen Malteser

Einführung von Telematikinfrastruktur  
für die Ambulante Pflege

Azure Machine Learning für das  
Malteser Data Science Lab

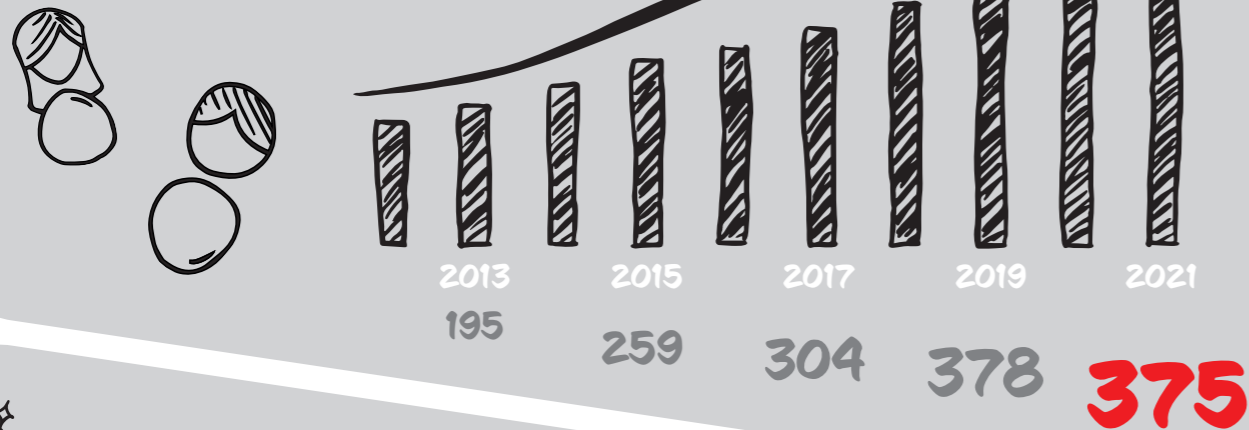
Managen von hybrider Infrastruktur (Citrix,  
Azure Arc, Azure Virtual Desktop, File Sync)



# UNSER UNTERNEHMEN

Mitarbeiter\*innen, Auszubildende, BGM

## PERSONALBESTAND



**3** NEU EINGESTELLTE  
Auszubildende



ÜBERNAHME  
VON AZUBIS

**5 von 7**

**14** 2019 18

Auszubildende  
INSGESAMT

2017  
16



## VIRTUELLE BGM-KURSE

2020  
**5**  
(Präsenzkurse)

Präventionskurse

**3**



**83** 2020 35  
bewegte und  
entspannte Pausen



10 2017 2020 **61**

**60**

JOBFRÄDER

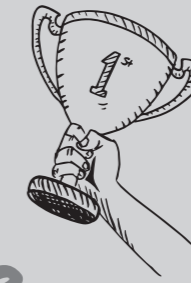
2018  
**28**



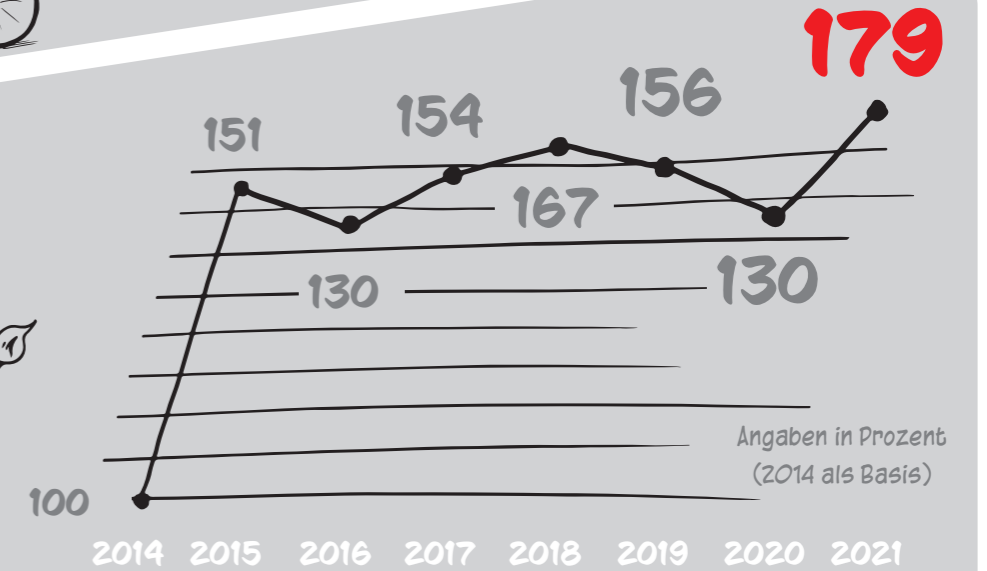
2019  
**48**

VIRTUELLER TAPPA-LAUF

83 2019 **37** 51 2020



Teilnehmer\*innen  
an 2 Läufen



## ABSOLUTE ENTWICKLUNG DER WEITERBILDUNGSKOSTEN

26.020  
Minuten

2019 2.602  
Coins

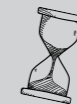


**401**  
Coins



9.890  
Minuten

**4.010**  
Minuten

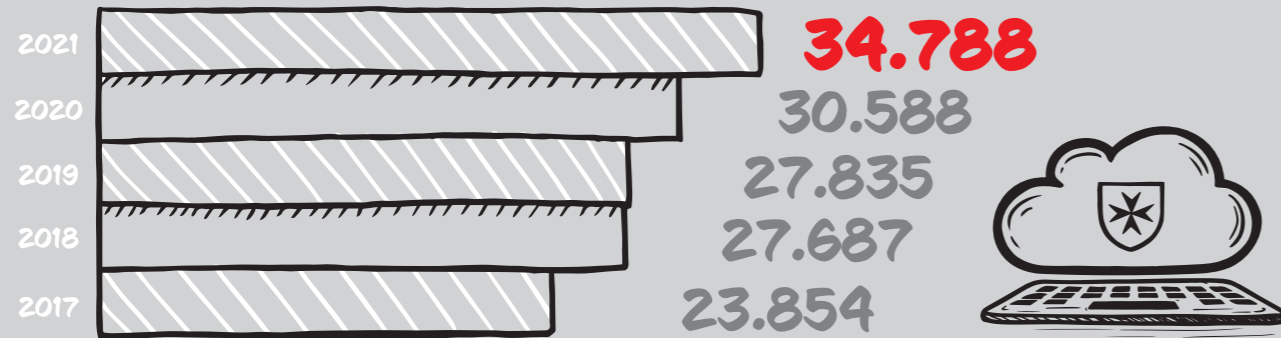


2020 989  
Coins  
NUTZUNG  
DES  
SHIATSU-  
ENTSPANNUNGSSESSELS

# IT & SUPPORT

Systeme, Software, Infrastruktur

## ANWENDER\*INNEN MALTESER.CLOUD (Private & Public Cloud)



**8.629**

ANWENDER\*INNEN  
PRIVATE CLOUD

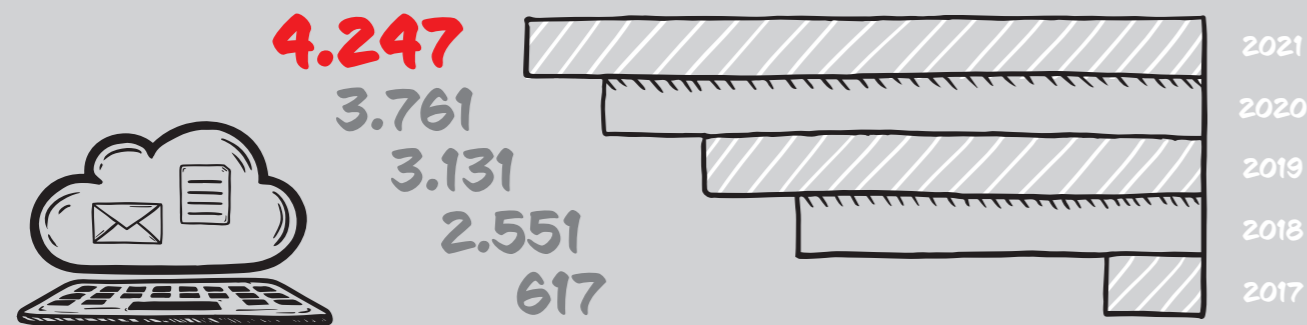


ANWENDER\*INNEN  
PUBLIC CLOUD



**26.159**

## ANWENDER\*INNEN WOHLFAHRT.CLOUD



**3,6 TB**

DOCUWARE

Datenvolumen aller  
Dokumente im Archiv



**2.335** Bankkonten

Hausbanken **1.980**

**164** Bankzugänge

**SAP**

Fachliche Betreuung  
und Abwicklung  
des gesamten  
Zahlungsverkehrs  
der Malteser

**VIVENDI**

**169.030**  
Klient\*innen  
2019  
152.730  
149.286  
2017



**3.746**  
Anwender\*innen  
763  
2018

**2.978.726**

Rechnungen  
2.389.138  
2019  
2.172.194  
2017



beförderte  
Fahrgäste im  
Linienverkehr

**4.677.221**



**CAREMAN**



2019  
**523**  
Anwender\*innen  
560  
2017

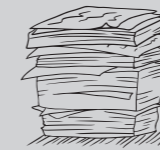
Dienststellen **491**



**419.538** abgerechnete  
Individualtransporte

GEDRUCKTE  
SEITEN

(Malteser) **43.728.667**



**ENDGERÄTESERVICE**

Neu aufgestellte oder  
ausgetauschte Endgeräte

**8.500** 11.000 12.116  
2020 2019



20  
**19** 2019  
5  
Anzahl der  
Mitarbeiter\*innen  
2017

**E-MAILS 40.624.256**

gesendet und  
empfangen



insgesamt durch-  
geführte Backups  
**1,54 PB DATENMENGE**

# IT & SUPPORT

Service, User\*innen-Support, Kundenbetreuung

## SUPPORTPLATTFORM

(support.malteser.cloud)

**187.705**

Aufrufe

194.130 2020



Meistgelesener  
Anleitungsartikel

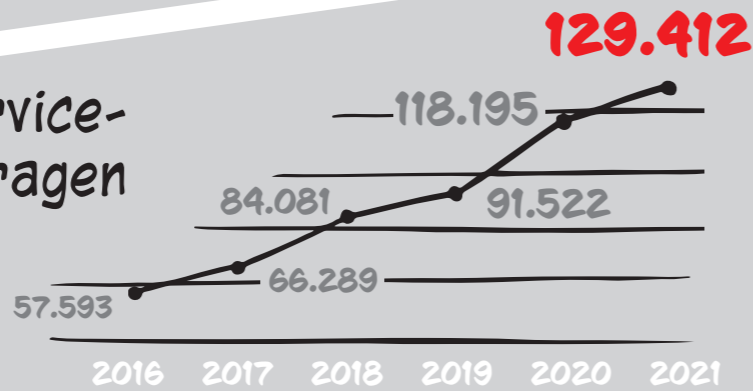
**Home-Office-Kompass**



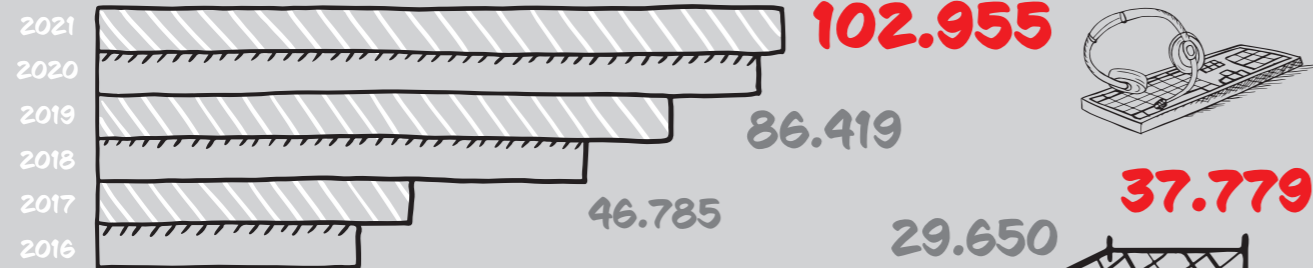
**62%**

Erstlösungs-  
quote

Service-  
Anfragen



## SERVICE DESK



Anzahl der Anrufe

**57.657**

Anfragen  
per E-Mail



Bearbeitete Störungen

## BESUCHER\*INNEN SOCURA.DE



**528.981**

447.875  
2020



**42.423**

HANDYVERTRÄGE

33.546  
2019



26.584  
2017

**6** Mitarbeiter\*innen

5 2020  
3 2019



## RECHT & COMPLIANCE

Anzahl der  
gemeldeten  
Datenpannen  
pro Monat

**12,5**  
10 2020  
9 2019



16 %  
2020 **7 %**

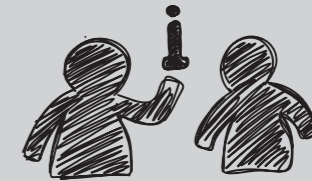
Anteil der nicht frist-  
gerecht gemeldeten  
Datenpannen

23 %  
2019



**13** 2020 2019  
9 10

Anzahl der Mitarbeiter\*innen



**280**

Anzahl der  
Kunden-Jour-Fixe



**78**

Anzahl der  
Service-  
Gespräche

## IT-BUSINESS PARTNERING

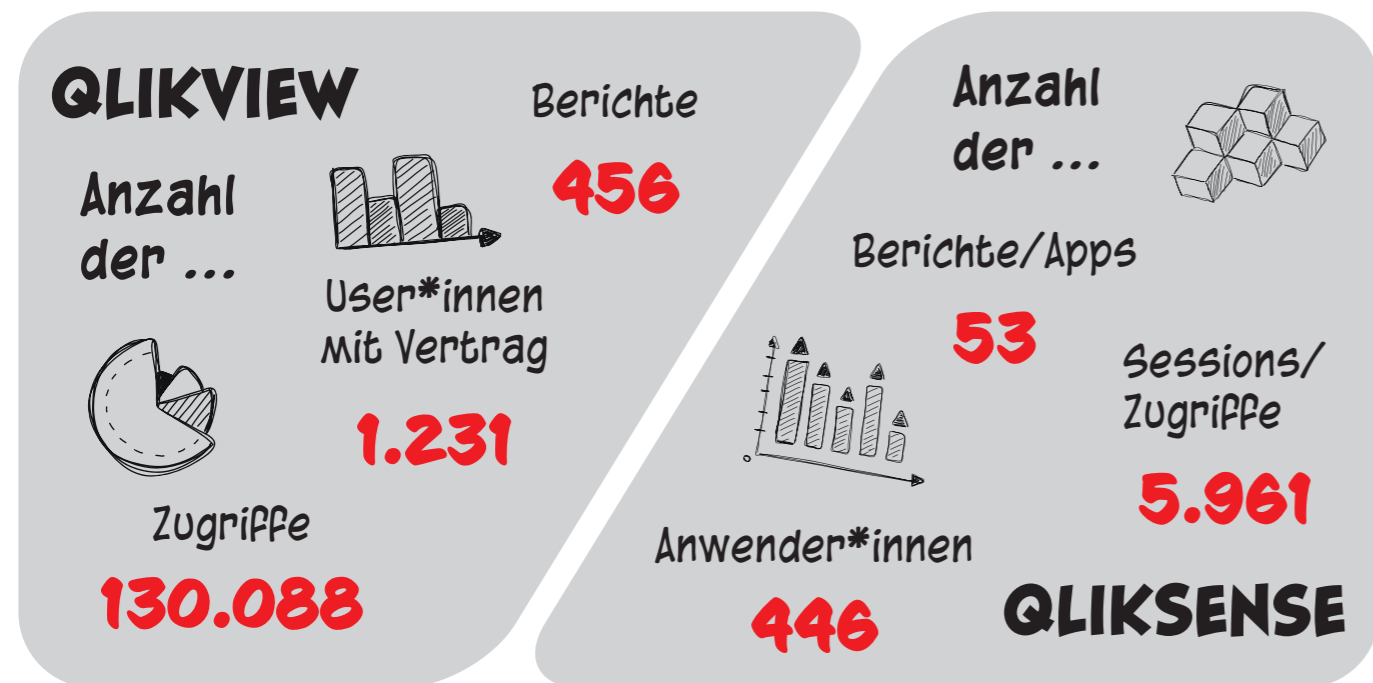
& Customer Relationship Management

### NEUKUNDEN-ONBOARDINGS

Wiesbaden Hildesheim Hannover

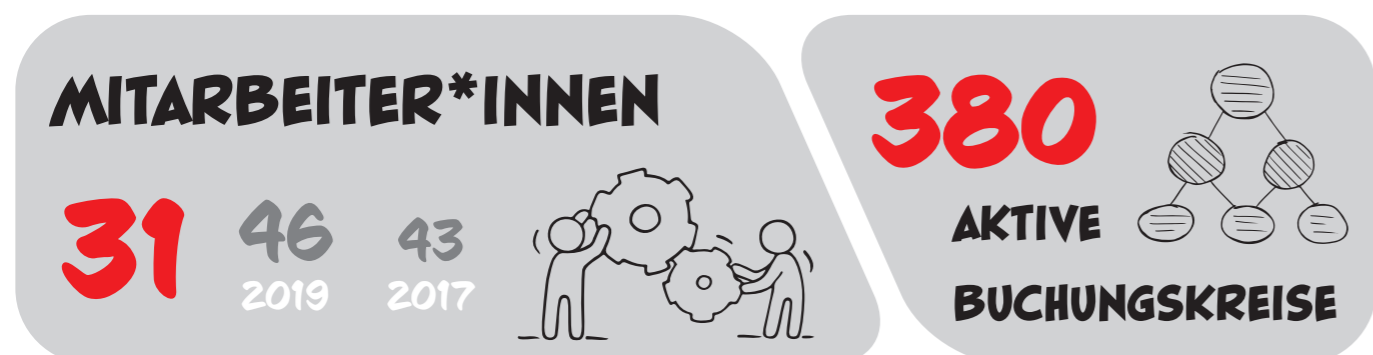
## IT & SUPPORT

Business Intelligence, Rechnungsbearbeitung

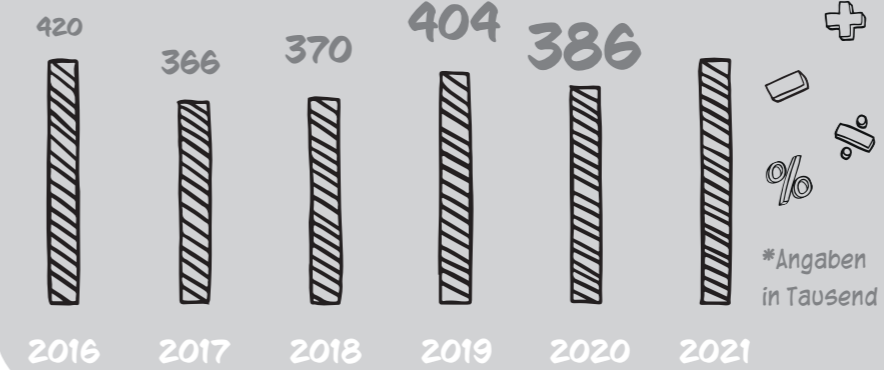


## PERSONAL-SERVICE

Qualität, Termintreue & Genauigkeit



## PERSONAL-ABRECHNUNGEN



4.600 2017

23.059 2019

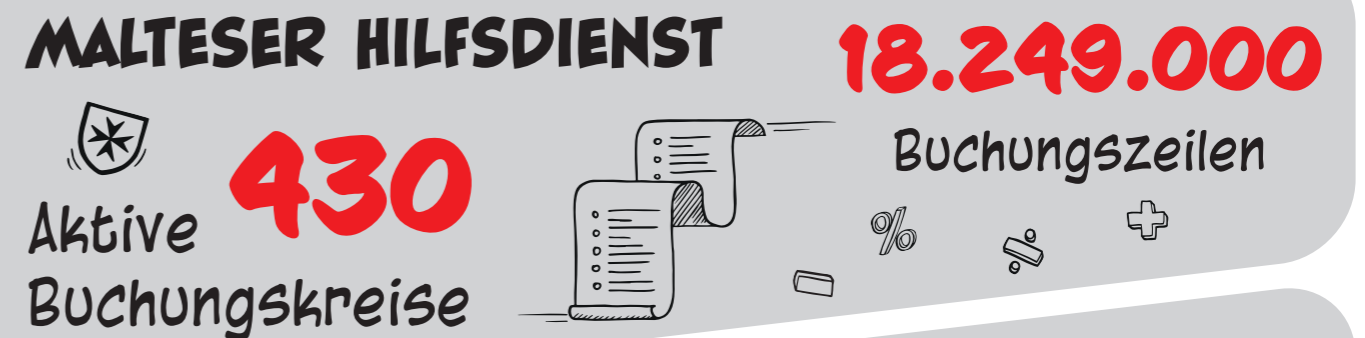
**11.747**

**REISEKOSTEN-ABRECHNUNGEN**

**MITARBEITER\*INNEN UNSERER KUNDEN 34.958**

## BUCHHALTUNGS-SERVICE

Akkurat, Zuverlässig & Tagesaktuell





# 2021

## Impressum

© 2022 SoCura GmbH, Köln

Stichtag für alle Kennzahlen ist – sofern nicht anders angegeben – der 31.12.2021.

Redaktionsschluss: April 2022

Verantwortlich: David Wester

Redaktion: Heinz-Jörg Roling, Marc Werheit

Gestaltung: Marc Werheit

Druck: Druckerei Schüller GbR

Bildmaterial: Marc Werheit, Adobe Stock: DavidArts, dra-wlab19, ivan mogilevchik, sapunkele, Kateina, topvectors, lineartestpilot, topvectors, vectorgood, ramziia, canicula, feirin, MicroOne

SoCura gGmbH

Kaltenbornweg 3

50679 Köln