LAGEBERICHT

1 Wirtschaftsbericht

1.1 Rahmenbedingungen

Die Gesellschaft, welche steuerlich einem Zusammenschluss nach § 6 (1) Z 28 UStG entspricht, erbringt im Wesentlichen Contact-Center-Leistungen für die Erste Bank Österreich, für die österreichischen Sparkassen und deren verbundene Unternehmen.

1.2 Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und der Lage des Unternehmens

Die Gesellschaft wurde 2001 gegründet und konnte stetig ihre Geschäftstätigkeit in Bezug auf Dienstleistungsumfang, -qualität und Kundenstock ausweiten.

Die für das Jahr 2025 geplanten Leistungsmengen (17,203 Mio. Leistungsminuten) wurden gesamtheitlich betrachtet mit 17,115 Mio. Leistungsminuten um 0,5% beinahe punktgenau erreicht. Der in den beiden Vorjahren vorherrschende Personal Gap konnte im Lauf des Jahres geschlossen werden, wobei es in den einzelnen Services noch starke Unterschiede gab.

Im mengenmäßig größten Service, dem Vertriebsservice wurden mit 4.074 T Leistungsminuten um 15% weniger Menge als noch im Jahr zuvor erwirtschaftet, Ursache dafür war ein deutlicher Mengenrückgang bei den aus dem Vertrieb weitergeleiteten Calls. Die Erreichbarkeit konnte gegenüber dem Vorjahr deutlich verbessert werden und war über das gesamte Jahr sehr gut, der Servicelevel war mit 81% deutlich über dem Zielwert.

Im George Helpdesk wurde die Umstellung der George ID abgeschlossen. Mit der Kündigung der nicht umgestellten George-Verfüger im Juli 2025 wurde nochmals ein deutlicher Mengenpeak erreicht, danach erfolgte ein merklicher Mengenrückgang sowohl bei den angebotenen Kontakten als auch im Bereich der Bearbeitungszeit. Dennoch wies dieses Service mit 4.083 T Leistungsminuten ein Plus von 9% gegenüber dem Vorjahr auf.

Die Fraudbearbeitung wurde 2025 in ein eigenständiges Service ausgegliedert. Mit 2.242 T Leistungsminuten gab es auch hier eine Steigerung um 32% gegenüber dem Vorjahr, wobei auch 2025 558 T LMin automatisiert über den Einsatz eines Robots abgewickelt wurden. Das Volumen in den Kartenservices (Debitkarten- und sKreditkartenservice für Kreditkarten) blieb mit 2.342T Leistungsminuten auf dem Niveau von 2024.

Eine weitere Steigerung gab es in den Services, wo es um das Internetbanking für Business-Kund:innen geht, mit 3.124 T Leistungsminuten fiel hier um 16% mehr Menge an als im Vorjahr. Ausschlaggebend für die weitere Mengensteigerung waren weiterhin Migrationstätigkeiten von Telebanking MBS auf das neue System George Business bzw. EBICS. In diesem Bereich wurde zur Unterstützung ebenfalls Automatisierung mithilfe Robotics herangezogen, 151 T Leistungsminuten wurden so vollautomatisiert abgewickelt.

Die operativen Unternehmensziele wurden 2025 vollständig erreicht:

Der ursprünglich geplante Verwaltungsaufwand von € 34,797 Mio wurde in mehreren vom Beirat genehmigten Forecasts adaptiert (FC3: 35,201 Mio) und letztlich um 1,84 % unterschritten (Ist: € 34,157 Mio).

Das Servicelevel-Ziel konnte im Jahr 2025 erreicht werden. Gegenüber dem Vorjahr konnte der Servicelevel und damit verbunden die Erreichbarkeit des s ServiceCenter weiter gesteigert werden und lag im Jahresdurchschnitt relativ stabil bei 75%. Der angestrebte Wert von 70% wurde damit übertroffen.

Die gute Erreichbarkeit hat sich auch in der Kundenzufriedenheit bemerkbar gemacht, so konnte das Ziel von 1,70 mit einem Wert von 1,69 erreicht werden.

Erreicht wurde auch das Ziel der „First Time Fixed“, das bemisst, ob die Kundenanfrage im Erstkontakt enderledigt werden konnte. Das angestrebte Ziel von 70% konnte mit einem Wert von 71% erreicht werden.

Der Umsatz für 2025 beträgt € 34,2 Mio. (2024: € 31,3 Mio.) - nach Ausgleich - gem. § 6 (1) Z 28 UStG. Die Umsatzerlöse entfallen auf die Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG, Sparkassen des Sparkassensektors und Konzerngesellschaften der s-Gruppe ohne Nachverrechnung.

Zum 31.12.2025 wurde ein ausgeglichenes Jahresergebnis erzielt.

1.3 Analyse mittels der wichtigsten finanziellen Leistungsindikatoren und deren Erläuterung

Alle Kennzahlen sind dadurch beeinflusst, dass die Gesellschaft nach den Bestimmungen des § 6 (1) Z 28 UStG fakturiert, und somit allfällig unterjährig erzielter Gewinn rückvergütet wird. Diese Tatsache findet ihren Ausdruck in einer kurzfristigen Verbindlichkeit gegenüber den Gesellschaftern zum Bilanzstichtag, und einer über alle Bilanzen, fehlenden Stärkung des Eigenkapitals.

Der bilanzielle Betriebserfolg beinhaltet somit auch diesen Tatbestand und einige Kennzahlen der Gesellschaft sind dadurch nicht ganz mit jenen von anderen Gesellschaften vergleichbar.

1.3.1 Ertragslage

Betriebserfolg (nach Berücksichtigung der Rückvergütung entsprechend den Bestimmungen nach § 6 (1) Z 28 UStG).

2025: 36,7 TSD; 2024: 26,8 TSD

Eigenkapitalrentabilität (nach Berücksichtigung der Rückvergütung entsprechend den Bestimmungen nach § 6 (1) Z 28 UStG).

2025: 104,7%; 2024: 76,4%

1.3.2 Vermögenslage

Anlagenintensität

2025: 4,5%; 2024: 4,9%

1.3.3 Vermögens- und Finanzlage

Nettoverschuldung

2025: -3.791,9 TSD; 2024: 477,4 TSD

Nettoumlaufvermögen

2025: 180,6 TSD; 2024: 217,8 TSD

Eigenkapitalquote

2025: 0,8%; 2024: 1,1%

Nettoverschuldungsgrad

2025: -10.834,1%; 2024: 1.364,0%

Die Liquidität des Unternehmens ist gegeben und auch für die Zukunft gesichert.

2 Risikobericht

Das theoretische Risiko der Gesellschaft bestünde in einer eventuellen Nicht-Entrichtung der verrechneten Kosten durch die Zusammenschluss-Mitglieder.

Es bestehen keine relevanten Risiken. Sollte es innerhalb der Sparkassengruppe zum Ausfall einer oder mehrerer Sparkassen kommen, so greifen die gruppeninternen Sicherungsmechanismen.

Es bestehen keine Kredite in Fremdwährungen und somit auch kein Währungsrisiko.

3 Prognosebericht: Voraussichtliche Entwicklung des Unternehmens

Auf Basis der gegenwärtigen Auftragslage und des operativen Geschäftsverlaufes wird für das Geschäftsjahr 2026 ein ausgeglichenes Ergebnis erwartet.

Mit € 35,425 Mio. für 2026 liegt der Planumsatz gemäß den Ergebnissen aus dem Planungstool IBM Cognos TM1 um 1,8 % über dem Vorjahr (2025: € 34,797 Mio.)

4 Forschungs- und Entwicklungsbericht

Im sServiceCenter lag der Schwerpunkt von Forschung und Entwicklung im Jahr 2025 auf der konsequenten Weiterentwicklung digitaler Service- und Assistenzlösungen für Kund:innen und Agents. Zentrales Element ist dabei das agentenseitige Kernarbeitstool **eAgent**, das laufend funktional und technologisch ausgebaut wird. Eine im Jahr 2025 gestartete Initiative zur umfassenden UI/UX-Weiterentwicklung bildet die Basis für eine deutlich verbesserte Benutzerfreundlichkeit und effiziente Arbeitsabläufe. Ergänzend wurde ein prozessgesteuertes Assistenztool integriert, das Agents strukturiert durch unterschiedliche Kundenkontakte führt und insbesondere neue Mitarbeiter:innen im direkten Kundenkontakt unterstützt. Diese Assistenzfunktionen werden kontinuierlich um weitere Prozesse erweitert.

Weitere Entwicklungsinitiativen beschäftigten sich mit der nachträglichen, automatisierten Klassifizierung von Kontakten – etwa zur Kontaktgrunderfassung oder für Qualitätsprozesse – mithilfe von Machine-Learning- und Large-Language-Modellen über verschiedene Kontaktkanäle hinweg. In diesem Kontext wurde die Post-Voice-Analyse für sämtliche Anrufe vollständig ausgerollt und etabliert.

Ein besonderer Fokus liegt seit 2025 auf der gruppenweiten Entwicklung eines Voicebots. Nach einem erfolgreichen Proof of Concept ist vorgesehen, diese Lösung voraussichtlich ab Ende 2026 schrittweise auf alle Services auszurollen. Der Voicebot soll Kundenkontakte gezielt automatisieren – etwa durch die intelligente Führung zu bestehenden Self-Service-Lösungen – oder je nach Anfragekategorie an den passenden Ansprechpartner routen.

Unter dem Titel **„Training mit KI"** wird zudem die Ausbildung menschlicher Agents auf ein neues Niveau gehoben. Realitätsnahe Gesprächssimulationen und Live-Feedback ermöglichen einen sicheren und praxisnahen Einstieg für neue Agents und bieten erfahrenen Mitarbeiter:innen zusätzliche Trainingsmöglichkeiten. Die konzeptionelle und technologische Basis für die Einführung dieser Lösung im Jahr 2026 wurde im Jahr 2025 geschaffen.

5 Zweigstellenbericht

Am 2. Unternehmensstandort Graz waren zum Jahresende 2025 123 Agents (100 rMA) für die Bearbeitung von Kundenkontakten ausgebildet, das entspricht einem Anteil von 31% aller Agents.

Es wurden 5.670 T Leistungsminuten erbracht, das entspricht einem Anteil von 35% am Gesamtvolumen der durch Agents erbrachten Leistungsminuten.

Der Umsatz beider Standorte wird gemeinsam fakturiert und bilanziert.

Wien, am 04.05.2026

Verena Freund
Geschäftsführung

Gerhard Purgstaller
Geschäftsführung