ITG

Informationstechnik Graz GmbH

LAGEBERICHT FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2024

1 Wirtschaftsbericht

1.1 Wirtschaftliche Rahmenbedingungen des Unternehmens

Die ITG Informationstechnik Graz GmbH (ITG) wurde 2010 gegründet und ist ein internes IT-Shared Service Center (SSC) der Stadt Graz, der Holding Graz und ihrer Beteiligungsunternehmen. Der Zweck der ITG ist die Unterstützung aller Kund:innen bei der Umsetzung nachhaltiger Digitalisierungsvorhaben von der Anforderungsanalyse bis in den laufenden Betrieb aller relevanten IT-Plattformen.

Die Eigentumsverhältnisse stellen sich wie folgt dar:

- 80 % Landeshauptstadt Graz
- 19 % Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH
- 1% GBG Gebäude- und Baumanagement Graz GmbH

Auf Basis entsprechender Einbringungsverträge mit der Stadt Graz und der Holding Graz wurden per 1. Januar 2011 personelle, materielle und nicht materielle IT-Ressourcen in die ITG eingebracht. Damit einhergehend gingen alle mit den Ressourcen für Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) verbundenen Rollen und Pflichten auf die ITG über.

Die ITG betreut inzwischen knapp 7.000 Anwender:innen. Durch die Bindung der ITG an das Haus Graz umfasst der Kund:innenmarkt ausschließlich die Stadt Graz, die Holding Graz, die GBG, die Energie Graz und alle weiteren Beteiligungsunternehmen. Eine Bedienung des Drittmarktes durch die ITG ist nicht vorgesehen.

Vorrangiges Ziel der ITG ist es, innovative Technologien für die Kund:innen zu implementieren und dabei die Gesamt-IKT-Kosten durch Konsolidierung gering zu halten. Für die Kund:innen wird zudem ein verursachergerechtes Verrechnungsmodell eingesetzt, um die entstehenden Kosten transparent umzulegen und damit das angestrebte Null-Ergebnis zu erzielen. Durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien sowie dem Ziel, mit innovativen Ansätzen die Digitalisierung im Haus Graz voranzutreiben, erhöht die ITG den Geschäftserfolg im Haus Graz.

In einer nachhaltigen Partnerschaft mit ihren Kund:innen konzentriert sich die ITG auf die Einhaltung von drei zentralen Erfolgskriterien:

- Kostenoptimale Technologiemodernisierung als Basis für eine hohe Kund:innenzufriedenheit.
- Unterstützung der Kund:innen bei allen Digitalisierungsvorhaben (u.a. Modernisierung der digitalen Arbeitsplätze, effiziente eGovernment-Anwendungen, Aufbau eines modernen Finanzmanagements, Aufbau eines Daten-Ökosystems, rechtssicherer Einsatz von Anwendungen basierend auf künstlicher Intelligenz. Die Unterstützung umfasst Geschäftsprozessanalysen, Lasten- und Pflichtenhefterstellung, den gesamten

Beschaffungsprozess sowie die transparente Projektabwicklung bis hin zum Betrieb von Services.

- Laufende Optimierung der Systeme und Richtlinien, um IT-Sicherheit, Qualität und Stabilität auf Basis eines kosteneffizienten Betriebs sicherzustellen.

Insgesamt war das Jahr 2024 für die Kund:innen im Haus Graz und für die ITG durch mehrere einschneidende Ereignisse gekennzeichnet, die Einfluss auf die Geschäftsgebarung der ITG im Haus Graz ausgelöst haben.

1. Technologischer Fortschritt und Digitalisierung

Die fortschreitende Digitalisierung und technologische Innovation stellen die öffentliche Verwaltung vor die Herausforderung, mit den neuen Entwicklungen Schritt zu halten. Smart Cities, digitale Verwaltung und der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in verschiedenen Bereichen (z.B. Verkehrssteuerung, Sicherheitsmanagement) sind bedeutende Themen. Stadtverwaltungen müssen in digitale Infrastruktur investieren, die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen vorantreiben und den Bürger:innen einen einfachen Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen ermöglichen. Zudem ist eine kontinuierliche Schulung der Mitarbeitenden erforderlich, um mit den technologischen Veränderungen Schritt zu halten.

2. Wirtschaftliche Unsicherheiten

Globale wirtschaftliche Unsicherheiten, geopolitische Krisenherde, die Energiekrise oder die aktuelle Rezession, haben auch Auswirkungen auf Städte in Österreich. Insbesondere eine hohe Zahl an Arbeitslosen, steigende Lebenshaltungskosten und die Notwendigkeit, soziale Unterstützungsmaßnahmen laufend anzupassen, stellen Herausforderungen für die Stadtverwaltung dar. Gerade in Zeiten finanzieller Engpässe sind oftmals zusätzliche soziale Sicherheitsnetze zu schaffen und die Bereitstellung öffentlicher Dienste anzupassen, um den Bedürftigen zu helfen. Die Finanzierung öffentlicher Projekte im Umfeld der Digitalisierung ist gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten eine Herausforderung für Städte und ihre Servicedienstleister.

3. Umsetzung und Betrieb resilienter IT-Systeme in der öffentlichen Verwaltung

Die NIS2-Richtlinie (EU-Richtlinie über Maßnahmen für ein hohes gemeinsames Niveau der Cybersicherheit in der Union), die die Cybersicherheit in der Europäischen Union stärkt, hat auch direkte Auswirkungen auf die Resilienz von kommunalen Versorgungsbetrieben und der öffentlichen Verwaltung. Obwohl sie ursprünglich vor allem auf Unternehmen und kritische Infrastrukturen ausgerichtet ist, umfasst sie zunehmend auch die Anforderungen an die Resilienz von städtischen Infrastrukturen. Für Städte und deren kommunale Versorgungsbetriebe bedeutet das, dass sie ihre Cybersicherheitsstrategien und Resilienzmaßnahmen verstärken müssen, um sowohl vor Cyberangriffen als auch vor anderen digitalen Bedrohungen gewappnet zu sein. Darauf aufbauend

müssen mehrjährige Programme zur Ertüchtigung der organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen aufgesetzt werden.

Parallel zur Umsetzung der Vorgaben aus dem NIS-Gesetz stehen die intern eingesetzten ERP-Systeme einer Stadt aktuell im Fokus. Gerade die Erneuerung der ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning) einer Stadt ist nach heutiger Einschätzung ein entscheidender Schritt zur Steigerung der Resilienz der öffentlichen Verwaltung und zur Verbesserung der Effizienz und Transparenz von Verwaltungsprozessen. In einer zunehmend digitalen und vernetzten Welt ist es für das Haus Graz von größter Bedeutung, ihre internen Systeme und Prozesse auf den neuesten Stand zu bringen, um in budgetären Engpassituationen schnell und effizient handeln zu können und gleichzeitig ihre täglichen Aufgaben reibungslos zu erfüllen.

4. Gemeinsame Rahmen für die Nutzung von Cloud-Technologien und künstlicher Intelligenz (KI)

Die Nutzung von Cloud-Technologien und Künstlicher Intelligenz (KI) in der öffentlichen Verwaltung und nahestehenden Bereichen ist mit einer Vielzahl von rechtlichen und ethischen Fragestellungen verbunden. Ein gemeinsamer rechtlicher Rahmen ist daher von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass diese Technologien auf eine verantwortungsvolle und datenschutzkonforme Weise eingesetzt werden.

Die Einführung von Cloud-Technologien und KI ermöglicht es der öffentlichen Verwaltung, agiler zu werden und neue digitale Dienste und Innovationen schneller einzuführen. Diese Agilität ist besonders wichtig, wenn sich Anforderungen plötzlich ändern oder neue Technologien erforderlich werden. Cloud-Technologien ermöglichen es der öffentlichen Verwaltung, ihre IT-Ressourcen je nach Bedarf zu skalieren. Im Falle eines Krisenereignisses, können zusätzliche Ressourcen wie Serverkapazitäten oder Speicherkapazitäten schnell bereitgestellt werden, ohne dass zuerst eine physische Infrastruktur aufgebaut werden muss. Gerade in Zeiten massiver Cyberangriffe auf die öffentliche Verwaltung bieten Cloud-Technologien moderne Sicherheitsfunktionen, um die Datensicherheit zu gewährleisten. Diese Sicherheitsstandards sind oftmals robuster als jene in veralteten, lokalen Systemen.

Anwendungen aus dem Bereich KI ermöglicht für Experten in der öffentlichen Verwaltung eine Vielzahl von Unterstützungsoptionen im Bürger:innen-Kontakt und in der effizienten Prozessabwicklung in den Fachabteilungen bereit. Die Analyse großer Datenmengen in Echtzeit stellt zudem die Grundlage für eine optimale Entscheidungsunterstützung dar. Dies kann der öffentlichen Verwaltung helfen, schnell auf sich entwickelnde Situationen zu reagieren, indem Muster und Anomalien schneller erkannt werden. Bereits heute wird im Haus Graz KI in prototypischen Anwendungen verwendet, um Verkehrsströme in Echtzeit zu überwachen und automatisch Anpassungen im Verkehrsmanagement vorzunehmen.

5. Fokus auf Mitarbeiter:innenzufriedenheit und Fortbildung

Die Mitarbeiter:innenzufriedenheit ist ein Schlüsselfaktor für den Erfolg der öffentlichen Verwaltung. Zufriedene Mitarbeitende sind motiviert, engagiert und tragen aktiv zur Verbesserung der

Servicequalität, Effizienz und Krisenbewältigung bei. Der öffentliche Sektor hat nicht nur die Aufgabe, den Bürger:innen einen guten Service zu bieten, sondern auch eine ethische Verantwortung gegenüber seinen Mitarbeiter:innen. Die Schaffung einer fairen, respektvollen und unterstützenden Arbeitsumgebung, gehört zu den Grundprinzipien der öffentlichen Verwaltung und fördert ein positives Image der Institution. Die Mitarbeiter:innenzufriedenheit in der öffentlichen Verwaltung spielt daher eine entscheidende Rolle für die Effektivität, Effizienz und Resilienz der Verwaltung sowie für das Wohl der Bürger:innen, die die öffentlichen Dienstleistungen in Anspruch nehmen. In einer Zeit, in der sich die Anforderungen an die öffentliche Verwaltung ständig verändern und die Erwartungen der Bürger:innen steigen, ist es umso wichtiger, dass die Mitarbeiter:innen motiviert, engagiert und zufrieden sind. Gerade in den Fachbereichen wie der Informationstechnologie sind motivierte Mitarbeiter:innen entscheidend für die Sicherstellung des Projekterfolges. Neben den Grundwerten und Verhaltensregeln tragen sowohl attraktive Arbeitszeiten, Möglichkeiten der Weiterbildung, Karriereentwicklung, transparente Kommunikation und zusätzliche Gesundheitsprogramme positiv dazu bei, die Mitarbeiter:innen-Zufriedenheit zu erhalten bzw. zu verbessern.

2 Geschäftsergebnis

2024 betrugen die **Umsatzerlöse 32.251.406,49 Euro.** Die Umsatzverteilung zwischen Betrieb und Einzelprojekten beläuft sich auf 81,47 % Erlösanteil aus der Kostenumlage für die betriebliche Erhaltung und 18,53 % für die Umsetzung von Einzelprojekten sowie die Lieferung von IKT-Komponenten.

Die **Bestandsveränderungen** betrugen **195.329,33 Euro** und die **sonstigen betrieblichen Erträge 223.685,09 Euro.**

Der **Gesamtaufwand** (exkl. Zinsen und Steuern) betrug 2024 **32.264.086,10 Euro.**

Die **Zinserträge** betrugen **113.066,03 Euro**. Der **Zinsaufwand** betrug **157.988,84 Euro**.

Das **Ergebnis vor Steuern** beläuft sich auf **361.412,00 Euro.**

Seit Juli 2024 ist die ITG Teilnehmer:in im Cash-Pooling des Hauses Graz. Diese Teilnahme bedingt, dass die, im Vorjahr als liquide Mittel ausgewiesene Guthaben, nunmehr als sonstige Forderungen ausgewiesen werden.

Die Teilsummenergebnisse der **Geldflussrechnung gemäß AFRAC Stellungnahme 36** stellen sich im Vergleich zum Geschäftsjahr 2023 wie folgt dar:

	2024	**2023**
Netto-Geldfluss auslaufender Geschäftstätigkeit	3.634	4.010
Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit	-3.220	-3.732
Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit	-5.810	-1.307
Zahlungswirksame Veränderung des Zahlungsmittelbestandes	-5.396	-1.029
Finanzmittelbestand am Ende der Periode	121	5.518

2.1 Bericht über Zweigniederlassungen

Es bestehen in der ITG keine Zweigniederlassungen.

2.2 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen

Für die Geschäftstätigkeit der ITG repräsentative Kennzahlen sind in den kommenden Unterkapiteln im Vorjahresvergleich dargestellt. Die Kennzahlen spiegeln das Geschäftsziel der Kostenumlage wider.

Aufgrund der Vorgabe, keine Gewinne zu erwirtschaften, sondern lediglich die Beschaffung und den Betrieb von Informationstechnologie innerhalb des Hauses Graz wirtschaftlicher zu gestalten, sind Ertragskennzahlen für die ITG generell wenig aussagekräftig.

Die auf T€ gerundete Darstellung erfasst in der internen Rechengenauigkeit auch die nicht dargestellten Ziffern, sodass dadurch Rundungsdifferenzen auftreten können.

Die Berechnung der im Folgenden angeführten Kennzahlen erfolgt unter Zugrundelegung des Fachgutachtens KFS/BW 3 des Fachsenats für Betriebswirtschaft und Organisation, welches am 27.11.2007 beschlossen und im Jänner 2016 überarbeitet wurde.

2.2.1 Ertragslage

Umsatzerlöse

	2024	**2023**
Umsatzerlöse	32.251	30.041

Ergebnis vor Zinsen und Steuern (Earnings before Interest and Tax – EBIT)

	2024	**2023**
Ergebnis vor Steuern	361	334
zuzüglich Zinsen und ähnliche Aufwendungen gem. § 231 Abs. 2 Z 15	158	171
= Ergebnis vor Zinsen und Steuern	519	505

Umsatzrentabilität (Return on Sales – ROS)

	2024	2023
Ergebnis vor Zinsen und Steuern	519	505
÷ Umsatzerlöse	32.251	30.041
= Umsatzrentabilität	1,61%	1,68%

Eigenkapitalrentabilität (Return on Equity – ROE)

	2024	2023
Ergebnis vor Steuern	361	334
÷ durchschnittlich gebundenes Eigenkapital und Investitionszuschüsse	2.159	1.876
= Eigenkapitalrentabilität	16,74%	17,79%

Gesamtkapitalrentabilität (Return on Investment – ROI)

	2024	2023
Ergebnis vor Zinsen und Steuern	519	505
÷ durchschnittlich gebundenes Gesamtkapital	18.588	18.957
= Gesamtkapitalrentabilität (ROI)	2,79%	2,66%

2.2.2 **Vermögens- und Finanzlage**

Nettoverschuldung (Net Debt)

	2024	**2023**
verzinsliches Fremdkapital	8.547	9.698
- flüssige Mittel	-121	-5.518
= Nettoverschuldung	8.425	4.180

Nettoumlaufvermögen (Working capital)

	2024	**2023**
Umlaufvermögen inkl. ARA	10.833	9.826
- langfristiges Umlaufvermögen	-803	-497
= kurzfristiges Umlaufvermögen	10.029	9.330
- kurzfristiges Fremdkapital	-7.524	-5.704
= Nettoumlaufvermögen (Working capital)	2.505	3.626

Eigenmittelquote nach URG

	2024	**2023**
Eigenkapital	2.243	1.896
÷ Gesamtkapital - Anzahlungen auf Vorräte - I-Zuschüsse	18.865	18.131
= Eigenmittelquote nach URG	11,89%	10,46%

Nettoverschuldungsgrad (Gearing)

	2024	2023
Nettoverschuldung	8.425	4.180
÷ durchschnittlich gebundenes Eigenkapital inkl. unversteuerter Rücklagen und Investitionszuschüssen	2.159	1.876
= Nettoverschuldungsgrad	390,20%	222,87%

Schuldentilgungsdauer nach URG

	2024	2023
Schulden	14.761	8.716
÷ Mittelüberschuss	3.969	4.219
= Schuldentilgungsdauer (in Jahren)	3,72	2,07

Kapitalumschlag

	2024	2023
Umsatz	32.251	30.041
÷ Gesamtkapital	18.933	18.243
= Kapitalumschlag (in Jahren)	1,70	1,65

Cash Flow Marge

	2024	2023
Cash Flow der operativen Tätigkeit	3.690	4.012
÷ Umsatz	32.251	30.041
= Cash Flow Marge	11,44%	13,35%

3 Prognose- und Risikobericht

3.1 Prognosebericht

Die Pensionierungswelle im öffentlichen Dienst ist ein nicht zu unterschätzender Faktor in der Aufrechterhaltung des gesamten Leistungsangebotes. Österreichischen Studien zufolge werden bis 2034 rund 45 % der Beschäftigten im öffentlichen Dienst in den Ruhestand wechseln. Aus heutiger Sicht ist die Investition in zukunftsfähige Technologien (Automatisierung, Effizienzsteigerung, Künstliche Intelligenz) notwendig, um den Verlust von langjährigen Mitarbeiter:innen besser verkraften zu können. In der Stadt Graz müssen aber parallel dazu weitere Einsparungen in den Folgejahren realisiert werden. Daher wurde für alle Abteilungen im Magistrat sowie für alle Töchterunternehmen das Kostenoptimierungsprogramm „Kommunales Plus" im Jahr 2023 konzipiert und ist nach wie vor gültig. Ziele in diesem internen Projekt sind neben der Bestimmung der Ist-Situation, erste Überlegungen zur Anpassung der Kosten betreffend der Leistungen einer Stadt an geänderte Anforderungen ihrer Bürger:innen. Die erarbeiteten Einsparungspotentiale wurden nach Abstimmungen mit den Eigentümer:innen bestätigt, wobei die Einhaltung durch den Gemeinderat ab dem Jahr 2024 gemonitort wird. Die ITG ist daher bestrebt, die vorliegenden Einsparungsziele durch ein nachhaltiges Management im operativen Tagesbetrieb und bei Projekten zu erreichen.

Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit und Aufrechterhaltung der finanziellen Spielräume für die städtische Verwaltung wurde mit dem im Jahr 2024 beschlossenen Doppelbudget für die Kalenderjahre 2025 und 2026 auch ein Korridor (gebildet aus finanziellen Kennzahlen) für Investitionen, Steigerungen bei den ITG-Aufwandspositionen Material, Personal und sonstige Kosten fix vorgegeben. Dies stellt bei volatilen Anforderungen seitens der internen Auftraggeber:innen eine echte Herausforderung dar.

Das Jahr 2025 wird durch die Bearbeitung, Konkretisierung und Schwerpunktsetzung in den folgenden Themenfeldern geprägt werden:

Umsetzung der Haus Graz IT-Strategie

Das zentrale strategische Anliegen an die IT des Hauses Graz ist und war die Digitalisierung von Verwaltungs- und Geschäftsprozessen. Mittlerweile wurden durch die ITG und ihre Kund:innen wesentliche Prozesse erfolgreich digital abgebildet. Mit der Weiterentwicklung unserer IT-Strategie legen wir den Fokus im Jahr 2025 auf die intelligente und transformative Nutzung digitaler Ressourcen: Prozesse sollen nicht nur digital bereitgestellt, sondern durch neue technologische Möglichkeiten intelligent und nachhaltig optimiert werden.

Gemeinsam mit Ihren Kund:innen hat die ITG das Ziel nachhaltige, skalierbare und standardisierte Lösungen zu schaffen, die den zukünftigen Erfordernissen gerecht werden. Bei allen Vorhaben ist der Schutz der Daten der Bürger:innen der Stadt Graz von höchster Bedeutung und ein zentrales Ziel aller Anstrengungen.

Die Projektschwerpunkte in der IT-Strategie werden in 4 zentrale Säulen eingeteilt:

Bürger:innen und Kund:innen im Fokus:

Kundenzentrierte digitale Services vereinfachen und ersetzen persönliche Erledigungen und Behördengänge bzw. schaffen personalisierte Erlebnisse und steigern damit die Zufriedenheit der Bürger:innen und die Lebensqualität in Graz.

Arbeitswelt der Zukunft und digitale Kompetenz:

Ein modernes Stadtmanagement benötigt aufgeschlossen denkende und handelnde Mitarbeiter:innen. Durch digitale Initiativen, die Förderung der Kompetenzen und Fähigkeiten unserer Mitarbeiter:innen und Führungskräfte sowie die stetige Verbesserung unserer digitalen Unternehmenskultur verfolgen wir das Ziel, Graz zu einer digitalen Vorreiterstadt in Europa zu machen.

Digitale Resilienz und Risikominimierung:

Das Haus Graz verfolgt das Ziel, sich krisenfest und innovativ in die Zukunft zu entwickeln. Effiziente und resiliente digitale Prozesse sollen Stabilität auch in schwierigen Zeiten gewährleisten.

Daten- und Technologiemanagement:

Leistungsfähige und zukunftsfähige IT-Infrastrukturen, effektives Datenmanagement und das notwendige Digitalisierungs-Know-how bilden die Grundlage für eine erfolgreiche digitale Stadtverwaltung und nutzerfreundliche Services.

Projektabschluss für einen einheitlichen Anforderungsprozesses für Digitalisierungsprojekte

Der gesellschaftlich akzeptierte Nutzen der Digitalisierung und deren Möglichkeiten lassen die Zunahme an Digitalisierungsprojekten mit positiven Auswirkungen auf Kostensynergien klar erkennen. Die steigende Anzahl von Projekten und die damit verbundene Notwendigkeit zu Priorisierung erfordert daher für die Bereiche Anforderungsanalyse, Umsetzung und für den nachfolgenden Betrieb einen einheitlichen Anforderungsprozess für die Kund:innen und die ITG. Das gemeinsame Monitoring samt Priorisierung und Ressourcenplanung von Projekten erfolgt in enger Abstimmung mit den Eigentümer:innen. Die strukturierte Vorgehensweise soll eine effizientere Abwicklung der Kund:innenanfragen und die verbesserte Toolunterstützung sicherstellen. Damit wird eine enge Vernetzung aller Stakeholder geschaffen, um notwendige Digitalisierungsmaßnahmen und IT-Architekturentscheidungen rasch und abgestimmt zu realisieren.

Verbesserung von Security-Prozessen und -Technologien zur Risikominimierung

Angesichts der stetig wachsenden Cyber-Security-Risiken und der seitens der neuen Regierung zu erwartenden Inkraftsetzung der NIS2-Richtlinie für alle betroffenen kritischen IT-Infrastrukturen im Jahr 2025 ist der konsequente Ausbau von entsprechenden Technologien und Prozessen von entscheidender Bedeutung. Nach Umsetzung der Vorprojekte zur Definition der umzusetzenden

Maßnahmen (NIS2 Vorprojekt und Security Roadmap Konzept) im Jahr 2024 wird im Jahr 2025 an der Umsetzung der NIS2-relevanten organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen gearbeitet, um in den kommenden Jahren ein erfolgreiches Audit bei den von der ITG servicierten Kund:innen zu erreichen. Nach dem Einsatz zusätzlicher Systeme zur Risikominimierung, liegt der Schwerpunkt im kommenden Jahr in der weiteren Verbesserung der internen Prozesse (Monitoring, Absicherung privilegierter Administratorenaccounts, Absicherung von Benutzer:innen, stetige Bewusstseinsbildung zu Sicherheitsthemen im Haus Graz). Ein zusätzlicher Schwerpunkt ist die kund:innenzentrierte Entwicklung und Implementierung eines Security Operation Center (SOC) um mittels externer Unterstützung einen weiteren Meilenstein in der unmittelbaren Absicherung der Daten im Haus Graz erreichen zu können.

Aufbau eines gemeinsamen Daten-Ökosystems

Nach Abschluss der Vorevaluierungen für das zu implementierenden Daten-Ökosystem ist das Jahr 2025 von der Implementierung der zentralen Datendrehscheibe (API-Layer) im Haus Graz gekennzeichnet. Dieses System ist die technische Basis für einen qualitätsgesicherten Datenaustausch zwischen den verschiedenen Akteur:innen. Gemeinsames Ziel ist die Nutzung von Daten in unterschiedlichen Anwendungen um eine evidenzbasierte Entscheidungsgrundlage für die öffentliche Hand, Unternehmen und Bürger:innen anhand bestehender Daten sicherzustellen. Für das Jahr 2025 wird zudem an der Implementierung der technischen Grundlage für die gemeinsame Entwicklung von mobilen und webbasierten Anwendungen gearbeitet um zukünftig eine einheitliche IT-Architektur für die Kund:innen im Haus Graz bereitzustellen.

Fortführung der Organisationsentwicklung

Mit der Umsetzung aller relevanten Maßnahmen aus der gesetzlich vorgeschriebenen Umfrage zur arbeitspsychologischen Belastung am Arbeitsplatz ist der Abschluss des Projektes mit positiver Auswirkung auf die Mitarbeiter:innenzufriedenheit im Jahr 2024 gelungen. Die bereits gestarteten Verbesserungsmaßnahmen werden auch 2025 weiter konsequent umgesetzt. Die damit verbundene Organisationsentwicklung in Zusammenarbeit mit den Führungskräften und Mitarbeiter:innen wird durch Seminarreihen zur Führungskräfteausbildung und Mitarbeiter:innenfortbildung mit Unterstützung durch die strategische Personalentwicklung des Magistrats (inkl. externer Beratung) in vergleichbarem Umfang auch 2025 weitergeführt. Damit sollen Verbesserungen in den Bereichen Kommunikation, Aufgabenklarheit und Verantwortung erreicht werden. Im ITG-Führungsteam und im Rahmen der internen Strategieworkshops werden laufend Projektinitiativen abgeleitet, die zu einer Weiterentwicklung der Aufbau- und Ablauforganisation beitragen. Als Ergebnis der dargestellten Maßnahmen werden laufend Rollenbeschreibungen angepasst und darauf aufbauende Karrierepläne (Konzept zu Fach- und Linienkarriere) für alle Mitarbeiter:innen entwickelt. Der mit den Führungskräften erarbeitet Karriereplan wird im Jahr 2025 mit den Personalleitungen von Magistrat und Holding abschließend validiert und nachfolgend für die dauerhafte Implementierung in der ITG vorbereitet.

Veränderungen in der Geschäftsführung ab Mitte 2025

Die bevorstehenden Veränderungen durch Verringerung der Geschäftsführung von aktuell zwei auf zukünftig einen Geschäftsführer wird zwangsläufig zu Anpassungen in unterschiedlichen Bereichen der Organisation führen. Notwendige Anpassung der Organisationsstruktur sowie Zuordnung der Verantwortlichkeiten für den operativen Tagesbetriebs sowie des Notfall- und Risikomanagements sind vorzunehmen. Diese Anpassungen sind in Abstimmung mit den Beteiligungsmanagern auf Seiten der Eigentümer:innen zu vollziehen und in Teilen auch durch den ITG-Beirat und den ITG-Aufsichtsrat zu bestätigen. Neben der Anpassung der ITG-Geschäftsordnung ist auch die Einhaltung der Compliance Vorgaben der Eigentümer:innen sicherzustellen.

Ausweitung des Mitarbeiter:innenrecruitings

Durch verstärkte Pensionierungen der Babyboomer-Generation und der damit verbundene Fachkräftemangel stellt immer eine große Herausforderung für die Personalsuche im Haus Graz und in der ITG dar. Die neuen Wege der Personalrekrutierung sollen durch eine verstärkte Kontaktaufnahme zu u.a. Hochschulen und anderer Ausbildungseinrichtungen weitergeführt werden. Parallel dazu werden auch Initiativen in der Lehrlingsausbildung, bei Traineestellen und bei organisationsübergreifenden Ausbildungspraktika konzipiert und umgesetzt.

Implementierung eines unternehmensweiten Prozess- und Projektmanagements

Die Notwendigkeit zur mehr Effizienz und Transparenz in den internen Abläufen erfordert einen Aufbau einer ITG-weiten Prozesslandkarte nach dem BPM 2.0 Standard mit den Schwerpunkten Kern-, Management- und Supportprozesse. Die im Jahr 2024 gestarteten Initiativen samt Aufbau einer einheitlichen IT-Plattform für das Prozessmanagement werden auch 2025 mit den ITIL-Schwerpunkten, Service Request-, Anforderungs-, Change- und Problem Management konsequent fortgesetzt. Langfristig sorgt das Prozessmanagement dafür, dass die Prozesse im Unternehmen kontinuierlich effizienter ablaufen, wodurch eine bessere Unternehmenssteuerung unterstützt wird.

Die stetig steigende Zahl an Projekten erfordert die laufende Professionalisierung des internen Multiprojektmanagements, um die übergreifende Planung, Überwachung, Koordination und Steuerung mehrerer (gleichzeitiger) Projekte im Unternehmen auch für die Kund:innen der ITG sicher zu stellen. In Zusammenarbeit mit unseren Kund:innen wird dieser Bereich laufend professionalisiert. Unterstützt wird diese Initiative durch ein webbasiertes Dashboard für die Stakeholder, um ein transparentes Projektcontrolling durch die Projektleiter:innen zu ermöglichen.

Innovative und sozial verantwortliche öffentliche Beschaffung

Da die ITG dem Vergaberecht unterliegt und sorgsam mit den finanziellen Mitteln ihrer Eigentümer:innen umgehen muss, ist das Thema öffentliche Beschaffung, Nachhaltigkeit und Einhaltung von sozial verträglichen Arbeitsbedingungen von zentraler Bedeutung. Für die ITG und ihre Kund:innen wird durch laufende Schulungen und Kooperationen mit Interessensvertretungen

sichergestellt, dass mehr alle Mitarbeiter:innen mehr Bewusstsein im gesamten Lebenszyklus der IT-Hardware von der Produktion bis zur Wiederverwertung entwickeln. Mit der verbesserten Auswahl geprüfter Lieferant:innen und der laufenden Sensibilisierung von Mitarbeiter:innen leisten wir einen Beitrag zur Einhaltung aller gesellschaftsrechtlichen Normen in den Produktionsstätten weltweit.

3.2 Allgemeiner Risikobericht

Die Grundlage des Risikomanagementsystems in der ITG bildet seit 2018 das „CRISAM-ISMS/IT RM System". Einmal jährlich wird der Ist-Zustand des Risikolevels der IKT-Infrastruktur erhoben. Verglichen werden diese Ist-Zustände mit sogenannten Businessimpact-Analysen, die den Soll-Zustand des Risikolevels hinsichtlich Security- und Compliance-Konformität einer Infrastruktur vorgeben. Im Fall von Soll-Ist-Abweichungen werden entsprechende Maßnahmen zur Risikoverminderung erarbeitet und finanziell bewertet.

Im Rahmen des internen Risiko- und Compliance-Managements erhalten Geschäftsführung und Führungskräfte seit 2019 zumindest einmal jährlich Berichte zu den zentralen Geschäftsprozessen:

- Servicemanagement
- Risikomanagement
- Internes Kontrollsystem
- Compliance
- Projektmanagement
- Security

Die ITG hat sich als Ergänzung zum internen Risikomanagement die Weiterentwicklung des internen Kontrollsystems nach ISAE 3402 zum Ziel gesetzt. Das Kontrollsystem wird laufend um sinnvolle Kontrollen ergänzt und wird jährlich mittels Zertifizierung auf die operative Wirksamkeit durch externe Auditor:innen überprüft.

4 Nachtragsbericht

Nach Abschluss des Geschäftsjahres 2024 sind keine Vorkommnisse von besonderer Bedeutung eingetreten.

Graz, am 13. Februar 2025

Die Geschäftsführung

DI Ulfried Paier eh

DI (FH) Alexander Schaffler eh