

GEMEINSAM STARK

Geschäftsbericht 2018

PARTNER SCHAFTLICH NAH

Absolute Fakten



GESCHÄFTSFÜHRUNG
(SPRECHER)

**Martin
Greiwe**



GESCHÄFTSFÜHRUNG

**Klemens
Baumgärtel**



GESCHÄFTSFÜHRUNG
(SEIT 01.10.2018)

**Dr. Michael
Stanka**



GESCHÄFTSFÜHRUNG
(BIS 31.12.2018)

**Karlheinz
Heine**

Gegründet

1972

Sitz

Frankfurt am Main

Verwaltungsstandort

Münster

Weitere Standorte und Außenstellen

Berlin, Düsseldorf, Duisburg, Hamburg,
Hannover, Karlsruhe, Kassel, Mülheim-Kärlich,
München, Wiesbaden

Geschäftsführung

Martin Greiwe (Sprecher)

Klemens Baumgärtel

Dr. Michael Stanka (seit 01.10.2018)

Karlheinz Heine (bis 31.12.2018)

Kundenstruktur

- ✓ Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken
- ✓ Finanz Informatik und Sparkassen
- ✓ Privat- und Spezialbanken, Versicherungen,
weitere Finanzdienstleistungsunternehmen
- ✓ Markt- und Großkunden wie Debeka, Esprit,
Recticel, Technotrans und TNT

Qualität und Sicherheit

Zwei Leistungsanforderungen stehen bei uns und unseren Kunden besonders im Fokus: Qualität und Sicherheit. Sie sind wesentlicher Teil unserer Philosophie und unseres Kundenversprechens. Durch umfangreiche Zertifizierungen sind wir am Markt als vertrauenswürdiger und hochleistungsfähiger Anbieter bestens aufgestellt und lassen uns diesen Anspruch regelmäßig bestätigen.

Unsere hohen Qualitäts- und Informationssicherheitsstandards umfassen

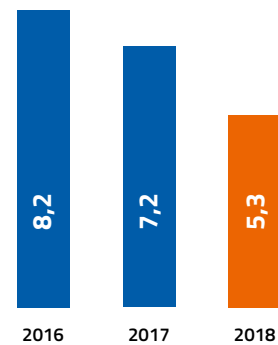
- ✓ ISO 9001
- ✓ ISO 27001

- ✓ IDW PS 951 Typ 2
- ✓ ISO 14001

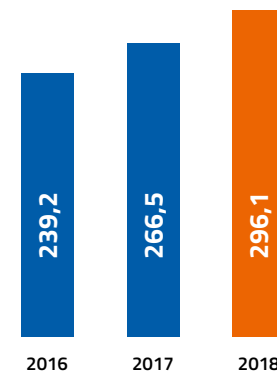


Zahlen

Ergebnis vor Steuern (EBT)
in Mio. EUR



Umsatz
in Mio. EUR



MitarbeiterInnen
per 31.12. des Jahres



Unternehmensprofil

Die Ratiodata GmbH

Die Ratiodata GmbH zählt mit rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an bundesweit zwölf Standorten und Außenstellen und einem Umsatz von fast 300 Mio. EUR zu den größten Systemhäusern und Dienstleistern für Bankentechnologie und Dokumentendigitalisierung in Deutschland. In Luxemburg ist unsere Tochtergesellschaft Ratiodata Luxembourg S.à r.l. ansässig. Als 100-Prozent-Tochter der Fiducia & GAD IT AG sind wir der Systemhauspartner der Genossenschaftlichen Finanzgruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Darüber hinaus sind wir Partner für Sparkassen, andere Bankengruppen, Finanzdienstleistungsunternehmen und zudem spezialisiert auf mittelständische und große Unternehmen in regulierten bzw. IT-intensiven Branchen. Wir sind im Segment Banken-SB Marktführer für herstellerunabhängige Dienstleistungen und Händler für gebrauchte und generalüberholte Geräte und Ersatzteile.

Wofür wir stehen

Seit über 45 Jahren sind wir auf Dienstleistungen rund um dezentrale IT- und SB-Infrastruktur sowie Digitalisierung spezialisiert. Wir liefern höchste, zertifizierte Qualität und Sicherheit für unsere Kunden. Dabei zeichnet uns aus, dass wir mit einem bundesweiten Netz von über 250 Servicetechnikern, 33 Stützpunkten und Außenstellen sowie neun leistungsstarken Kompetenzzentren für Managed Services, IMAC/R, Logistik, Rollout, Reparatur sowie Scan- & Dokumenten-Services stets partnerschaftlich nah an unseren Kunden sind und hochverfügbare, maßgeschneiderte, zuverlässige Services bieten.

Geschäftsbereiche



IT & Services

Consulting, Hardwarehandel, Rollout & Projekte, Hardware-Services, Managed Services, Lösungen und Dienstleistungen speziell für Finanzdienstleister



Netzwerk & Sicherheit

Consulting, Managed Network, Managed Security, Mobility, Hardware- & Software-Services



Kommunikation & Kollaboration

Telefonie, Unified Communication, Konferenzsysteme & Ausstattung, digitale Informationssysteme, Contact-Center-Lösungen, Handelstelefonie, Sprachaufzeichnung



Bankentechnologie & Services

Hardware-Portfolio, Rollout & Projekte, herstellerunabhängige Hardware-Services, Managed SB-Services, Sicherheitslösungen, Handel mit gebrauchter Hardware



Scan- & Dokumenten-Services

Hardware, Lösungen und Services für zentrales und dezentrales Scannen sowie Verarbeitung von Akten, Tagesbelegen, Post- und Rechnungseingang, Software as a Service, physikalische Lösungen, Lösungen & Leistungen speziell für Banken wie geno.Bilanz-Services und die App Scan4agree21

Das sind
unsere Kern-
kompetenzen!

GEMEINSAM STARK PARTNERSCHAFTLICH NAH

Um unsere Leistungsstärke kontinuierlich aufrechtzuerhalten, bedarf es neben den eigenen Kompetenzen auch eines starken Netzwerks aus vertrauensvollen Partnern. Denn die Aufgabengebiete in der IT sind inzwischen vielfältig geworden. Gemeinsam mit unseren teilweise jahrzehntelang verbundenen Partnern können wir am Puls der digitalen Zeit bewerten, welche Technologien den Kunden die wichtigsten Mehrwerte bieten. Auf genau diese Partnerschaften wird in diesem Geschäftsbericht ein besonderes Augenmerk gelegt.

Denn unsere Partner machen es möglich, dass die Ratiodata ihren Kunden einen unkomplizierten, schnellen und fairen Service mit einem Ohr für ihre Belange gewährleisten kann. Die Ratiodata ist partnerschaftlich nah. Und gemeinsam mit ihren Partnern und Lieferanten bietet sie höchste Qualität und gleichzeitig eine Expertise, die auf Kundenseite für höchste Zufriedenheit sorgt.

Werfen Sie einen Blick in das zurückliegende spannende Geschäftsjahr 2018 und die vielfältigen Projekte der Ratiodata.

GEMEINSAM STARK

01 Auf ein Wort > SEITE 8

02 Neues aus der Ratiodata
AUSSENBLICK > SEITE 16
EINBLICK > SEITE 22

PARTNERSCHAFTLICH NAH

03 Partnerberichte > SEITE 34

04 Highlights aus den Geschäftsbereichen > SEITE 44

05 Jahresabschluss > SEITE 70

**GEMEINSAM
STARK**

Auf ein Wort⁰¹

Interview mit der
Geschäftsführung

Die Ratiodata hat ein spannendes und herausforderndes Geschäftsjahr abgeschlossen. Als wertorientiertes Unternehmen und Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe pflegen wir eine Vielzahl von Partnerschaften: zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten. Welchen Stellenwert diese Partnerschaften haben und wie die Geschäftsführung das Jahr 2018 für die Ratiodata bewertet, beantworten die drei Geschäftsführer im Interview.

„Vor dem, was durch die Belegschaft geleistet worden ist, ziehen wir als Geschäftsführung den Hut.“

KLEMENS BAUMGÄRTEL



„Das Jahr der größten Veränderungen.“

MARTIN GREIWE



DAS GESCHÄFTSJAHR 2018 LIEGT HINTER UNS. WAR ES EIN ERFOLGREICHES JAHR FÜR DIE RATIODATA?

Klemens Baumgärtel:

Ja, ein sehr erfolgreiches sogar. Wir haben nicht nur wirtschaftlich ein sehr gutes Ergebnis erzielt, sondern auch auf prozessualer und technischer Seite wesentliche Fortschritte gemacht. Vor dem, was durch die Belegschaft geleistet worden ist, ziehen wir als Geschäftsführung den Hut.

Martin Greiwe:

Dem stimme ich zu. Auch wenn wir mit unseren Unternehmensergebnissen am Ende ganz knapp an unseren Planvorgaben vorbeigeschlittert sind, haben wir in einem sehr herausfordernden Jahr unsere Umsätze erhöhen können. Viele Dinge, die wir im letzten Jahr angehen mussten, waren im Voraus gar nicht absehbar. Das bedeutete für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft große Anstrengungen, die wir gemeinsam aber meistern konnten. Von daher gibt es definitiv Gründe, stolz auf das letzte Jahr zu sein.

WENN SIE DEM GESCHÄFTSJAHR EINE ÜBERSCHRIFT GEBEN MÜSSTEN – WELCHE WÜRDEN SIE WÄHLEN?

Martin Greiwe:

Ich würde vermutlich titeln: „Das Jahr der größten Veränderungen.“ Wir hatten 110 interne Fusionsprojekte, die Kolleginnen und Kollegen mussten sich zusammenfinden, wir sind mit unseren neu aufgestellten Geschäftsbereichen erstmals in ein volles Geschäftsjahr gegangen.

Kurz: Es gab einfach unheimlich viele Veränderungen und so vielschichtige Arbeit, wie ich mich in den letzten zehn Jahren bei der Ratiodata nicht erinnern kann.

Klemens Baumgärtel:

Eine passende Überschrift könnte „Wir sind Ratiodata“ sein. Im Oktober ist das neue Intranet live gegangen und hat damit einen Grundstein für viele Fortschritte im Unternehmen gelegt. Uns ist es aber auch gelungen, Systemplattformen zu vereinheitlichen, das heißt, wir haben unsere Legacy-Systeme vereinheitlicht. Hier haben wir Dinge angestoßen, die dazu führen, dass die Ratiodata als geschlossene Einheit agieren kann.

Dr. Michael Stanka:

In der Außenwirkung war 2018 ein Jahr der Konsolidierung und des Zusammenwachsens. Mit allen Schwierigkeiten und der „normalen“ Unordnung, aber einem guten Ende. Die Überschrift wäre: „Zusammenwachsen und ein Team werden.“



GEMEINSAM STARK

„Zusammenwachsen und ein Team werden.“

DR. MICHAEL STANKA

UND EIN TEIL DES TEAMS SIND SIE, HERR DR. STANKA, NUN ALS NEUER GESCHÄFTSFÜHRER GEWORDEN. WIE HABEN SIE DIE BERÜHMTEN ERSTEN 100 TAGE ERLEBT?

Dr. Michael Stanka:

Auf kollegialer Ebene darf ich sagen, dass ich von allen Kolleginnen und Kollegen wirklich sehr gut aufgenommen wurde, wofür ich sehr dankbar bin. Fachlich wartete kaltes Wasser auf mich, da wir in der Wedemark gerade mitten in der Systemumstellung steckten. Der Vorteil dabei ist, dass man Menschen und Aufgaben schnell und intensiv kennenlernt. Außerdem habe ich die ersten 100 Tage genutzt, um die Firma und ihre Standorte kennenzulernen. Dabei halfen auch die Betriebsversammlungen, wo ich einen Großteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönlich kennenlernen durfte. Hier war für mich vor allem die kulturelle Vielfaltigkeit spannend zu beobachten. Insgesamt war es ein sehr intensiver Start für mich. Ich habe aber mit nichts anderem gerechnet.

VOM INTENSIVEN START MAL ABGESEHEN: WELCHES WAREN DIE HERVORSTECHENDSTEN EREIGNISSE IM JAHR 2018?

Dr. Michael Stanka:

Ehrlich gesagt waren für mich die Systemumstellung im SB-Service und die damit verbundenen Herausforderungen technischer und organisatorischer Art ein wirkliches Highlight. Vor allem zu sehen, wie die Kolleginnen und Kollegen unter diesen Anstrengungen in vielen Bereichen über sich hinausgewachsen sind – das war sehr spannend.

Martin Greiwe:

Ich glaube, ein wenig unterschätzt wurde die Einführung unseres neuen Social Intranets Wir.Sind.Ratiodata.de. Die Vorteile und Auswirkungen dieses Tools werden erst langsam spürbar, sind meiner Meinung nach aber enorm.

Klemens Baumgärtel:

Parallel haben wir beim Thema Kultur gute Fortschritte gemacht. Hier fällt mir das Thema Führungskräfteausbildung ein, wo wir 2018 einen Zyklus weitestgehend vorangetrieben und abgeschlossen und einen zweiten Zyklus bereits gestartet haben. Vor allem junge und neue Führungskräfte werden jetzt mit einem einheitlichen Ratiodata-Mindset in der Führungskultur ausgebildet.

WO STEHT DIE RATIODATA HEUTE?

Martin Greiwe:

Hier muss man zweigeteilt antworten. Einmal muss man betrachten, wie die Ratiodata heute im Markt und in der Außendarstellung aufgestellt ist. Das andere ist der Blick auf den Stand der Fusionserfordernisse, die vielerorts noch immer spürbar sind. Ich glaube, wir haben in beiden Fällen den schwierigsten Punkt überwunden und sind auf einem sehr guten Weg.

Die internen Prozesse sind zu einem Großteil etabliert. Outlook ist fast vollständig ausgerollt, die Telefonanlagen sind geändert, ich sehe immer mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren HP EliteBooks unter dem Arm, was mir zeigt, dass die Vereinheitlichung der Arbeitsplätze an den Standorten funktioniert hat. Trotzdem bleibt da noch eine ganze Menge Arbeit zu leisten. Im kommenden Jahr

wird man die Fusionen noch spüren, wenn auch deutlich weniger. So ein Prozess braucht einfach Zeit und kann nur schwer von oben oder außen beschleunigt werden.

Mit Blick auf den Markt kann man sagen, dass wir sehr gut aufgestellt sind. Wir sehen aber natürlich auch die Schwierigkeiten, die wir in den Bereichen Außendienst und SB-Geschäft haben. Der Außendienst ist eine unserer tragenden Säulen und – als Alleinstellungsmerkmal für herstellerunabhängige Dienstleistungen – ein zentrales Element, mit dem wir in Zukunft wachsen wollen. Wir werden marktbedingt ein bisschen weniger SB machen, dafür mit gleicher Mannschaft ein bisschen mehr Managed Desktop, orientiert an den Bedürfnissen der Kunden.

Wir arbeiten stark daran, dass die Kunden sagen können: „Die Ratiodata betreut unsere sämtlichen Devices.“ Da stehen wir noch am Anfang, gerade außerhalb der genossenschaftlichen Welt. Dafür ist das Potenzial aber riesig. Die ersten Zeichen zeigen uns, dass diese Strategie richtig ist und wir der Aufgabe durchaus gewachsen sind.

„WAS EINER ALLEIN NICHT SCHAFFT, DAS SCHAFFEN VIELE.“ IST DIESES ZITAT VON FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN FÜR DIE RATIODATA NOCH AKTUELL?

Dr. Michael Stanka:

Absolut, davon bin ich fest überzeugt. Das sehen wir jeden Tag in unserer Arbeit. Hier ist kaum Raum für Einzelkämpfer. Ich sehe in der ganzen Ratiodata immer wieder, wie entscheidend das Teamwork ist. Natürlich bringen alle Kolleginnen und Kollegen sehr gute Eigenschaften und Know-how mit, aber erst das Bündeln im Team macht uns so stark und erfolgreich, wie wir sind.

Klemens Baumgärtel:

Das sehe ich auch so. Die genossenschaftlichen Grundsätze und das Mindset bilden die wesentliche Basis für unser Geschäft. Man darf nicht vergessen, dass wir als Unternehmen nicht das Ziel haben, einen möglichst hohen Gewinn zu erzielen. Unser Auftrag ist es vor allem, die Kosten unserer genossenschaftlichen Partner und Eigentümer so gering wie möglich zu halten. Ich glaube, dass die Ratiodata sich in diesem Wertumfeld gut und vollständig integriert. Leitlinien wie Partnerschaftlichkeit, Solidarität, Transparenz und Bodenständigkeit sind Attribute, die ich der Ratiodata ohne zu zögern zuordnen würde.

„Ich sehe in der ganzen Ratiodata immer wieder, wie entscheidend das Teamwork ist.“

DR. MICHAEL STANKA

SIE ERWÄHNEN DIE PARTNERSCHAFTEN. WELCHE ROLLE SPIELEN PARTNER FÜR DIE RATIODATA?

Klemens Baumgärtel:

Eine ganz entscheidende. Natürlich spielen unsere Kunden und Partner der Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe eine besondere Rolle. Sie sind ein wesentlicher Teil des Gesamtnetzwerkes, das uns zusammenhält und stark macht. Hierzu gehören auch unsere Lieferanten. Wir haben ein starkes Partnerset aufgebaut, dessen Entwicklung zehn, fünfzehn, teilweise sogar zwanzig Jahre zurückreicht. Dadurch verbinden uns Höhen und Tiefen, was die Partnerschaften immer nur stärker macht. Wir bauen in weiten Teilen sehr auf unsere Lieferanten. Und sie auch auf uns.

Martin Greiwe:

Dabei darf man nicht vergessen: Für ein IT-Unternehmen sind wir relativ alt. In ein paar Jahren feiern wir immerhin unseren 50. Das geht nur dann, wenn man verlässlich mit Partnern zusammenarbeitet. Wir haben durchaus Partner, sowohl auf der Kundenseite aber auch auf der Lieferantenseite und als feste Businesspartner, die uns schon über Jahrzehnte begleiten. Das sind stabile Partnerschaften, auf die wir als wertorientiertes Unternehmen großen Wert legen.



„Uns verbinden Höhen und Tiefen, was die Partnerschaften immer nur stärker macht.“

KLEMENS BAUMGÄRTEL

Dr. Michael Stanka:

Stimmt, selbst in meiner kurzen Zeit habe ich sehr schnell festgestellt, dass Partner ein zentrales Thema in der Ratiodata sind. Unsere gute eigene Leistung mit der von Partnern zu flankieren macht uns in vielen Bereichen so viel besser, dass alle davon profitieren – vor allem aber die Kunden. Der Markt, in dem wir uns bewegen, ist zudem so vielfältig und vielschichtig, dass wir gar nicht alles zu 100 Prozent aus eigener Kraft stemmen könnten. Besser könnte deshalb das eben erwähnte Zitat von Raiffeisen nicht passen.

WENN SIE AUF DAS GESCHÄFTSJAHR 2019 BLICKEN: WELCHE ENTWICKLUNGEN ERWARTEN SIE?

Dr. Michael Stanka:

2019 wird für uns weiterhin sehr herausfordernd. Es wird ein Jahr mit Umbrüchen. In vielen Bereichen bewegen wir uns weg vom traditionellen Geschäft und lernen zudem neue Kunden und neue Märkte kennen. Damit wird das Geschäft deutlich universeller. Kunden erwarten diese Umstellung auch von uns. Auch ihnen wird es nicht mehr reichen, wenn die Ratiodata ausschließlich als Hardware-lieferant auf dem Markt auftritt. Ich sehe hier aber vor allem eine große Chance, mit dem Markt und mit unseren Kunden zu wachsen.

Martin Greiwe:

Das sehe ich wie Michael. Wenn wir uns in einem Jahr zu einem ähnlichen Interview zusammensetzen, hoffe ich, sagen zu können, dass wir die Fusionen verdaut haben und sie erfolgreich hinter uns liegen. Sodass wir uns weniger auf uns selbst und wieder mehr auf den Markt konzentrieren können. Neben tausenden von Aufrüstungen für SB-Geräte stehen auch andere Projekte an. Wir wollen in allen Bereichen wachsen, nicht nur im Bereich Managed Desktop und SB, sondern auch in den Bereichen Scan- & Dokumenten-Services, Kommunikationslösungen, Netzwerk und Security. Und wir wollen unser neues Produkt „ROCCS“* im Markt etablieren.

Klemens Baumgärtel:

Das Zusammenwachsen der Ratiodata wird sehr weit voranschreiten, auch wenn wir es noch nicht final werden abschließen können. Kultur kann man nicht diktieren, sie muss sich entwickeln. Und das braucht nun mal seine Zeit. Wir können nichts anderes tun, als die Kultur und das Wir-Gefühl im Unternehmen so gut es geht zu pflegen – wachsen und reifen muss es von allein. Die Fortschritte sind aber schon spürbar, für jeden von uns. Dies wird sich 2019 noch deutlicher entwickeln.

*Siehe Seite 57.

**GEMEINSAM
STARK**

Neues ⁰² aus der Ratiodata

Außenblick

- Bester Managed Service Provider 2018
- Ratiodata Luxemburg wird von der Schwester zur Tochter
- Übernahme der NDS Netzwerk & Daten Service GmbH
- Ratiodata unterwegs: Banken-Roadshow und FI-Forum

Großer Erfolg: Die Ratiodata ist Deutschlands bester Managed Service Provider



2018 zeichnen ChannelPartner und Computerwoche erstmals die besten Managed Service Provider aus. Die Ratiodata GmbH springt gleich ganz oben aufs Treppchen und darf sich als bester Managed Service Provider bezeichnen.

Die Ratiodata GmbH lebt vom Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dass dieses tägliche Engagement auch bei unseren Kunden gut ankommt, bestätigt die bundesweit durchgeführte Kundenumfrage von IDG Research Services im Auftrag von ChannelPartner und Computerwoche. Auf Grundlage dieser Umfrage wurde die Ratiodata 2018 als bester Managed-Services-Provider ausgezeichnet. Insgesamt haben 720 Anwenderunternehmen 1.211 Managed-Services-Projekte bewertet. Zu je etwa einem Drittel haben sich kleine, mittlere und Großunternehmen an der Umfrage beteiligt. Das Besondere dabei: Die Ratiodata hat bei der erstmaligen Auswertung nicht nur in ihrer Umsatzklasse (50 bis 250 Millionen EUR) den ersten Platz belegt, sondern mit der Durchschnittsnote von 1,32 auch die beste Note des gesamten Rankings von 76 Systemhäusern erreicht. Martin Greiwe: „Wir freuen uns sehr über diesen Award, der ohne unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jedoch niemals möglich gewesen wäre. Sie und ihre Leistungen sind der Grund, wieso wir so außerordentlich positiv bewertet wurden. Durch ihr großes Engagement können wir unsere Kunden täglich überzeugen – darauf können wir stolz sein.“



Auf Wachstumskurs



Ratiodata Luxemburg wird von der Schwester zur Tochter

Rückwirkend zum 1. Januar 2018 hat die Ratiodata GmbH die Ratiodata Luxemburg S.à r.l. übernommen. Die Gesellschaft war zuvor 100 Prozent-Tochter der Fiducia & GAD IT AG. Der Firmensitz in Luxemburg bleibt unverändert bestehen. Die Geschäftsführer des 2006 gegründeten Unternehmens sind Marc Castro und Martin Greiwe.

Mit der Verschmelzung verfolgt die Ratiodata GmbH ein klares Ziel, wie Martin Greiwe erklärt: „Aufgrund der engen Verzahnung mit unserem Standort in Luxemburg sind wir in der Lage, unsere Kunden, die grenzübergreifend agieren, noch besser zu betreuen.“ Es gibt mehrere Großkunden, die sowohl in Deutschland als auch in Luxemburg die Leistungen der Ratiodata in Anspruch nehmen. „Durch die Übernahme verzahnen wir uns enger mit der Ratiodata GmbH aus Deutschland. Die Arbeitswege sind kürzer geworden und die Ratiodata Luxemburg kann ihren Bekanntheitsgrad steigern“, fasst Marc Castro zusammen.

Ratiodata übernimmt Kunden und Lagerbestand der NDS Netzwerk & Daten Service GmbH

Die NDS Netzwerk & Daten Service GmbH hat ihr Geschäft 2018 aus Altersgründen des Geschäftsführers aufgegeben. Das in Baesweiler bei Aachen ansässige Unternehmen agierte als herstellerunabhängiger Dienstleister für Selbstbedienungsgeräte im Bankenbereich. Die Ratiodata GmbH hat Kunden und Lagerbestand der NDS übernommen. Durch die Übernahme von acht Banken mit einem Volumen von 407 SB-Geräten konnte die Ratiodata ihren Kundenstamm weiter ausbauen. Gleichzeitig wechselten drei Servicetechniker von der NDS zur Ratiodata. Der Wechsel vollzog sich für alle Beteiligten völlig reibungslos.

Die Ratiodata unterwegs: VR-Banken-Roadshow und FI-Forum

2018 ist die Ratiodata viel unterwegs, um in ganz Deutschland und finanzübergreifend Präsenz zu zeigen: Im Rahmen der VR-Banken-Roadshow wird an sieben Orten in Deutschland das Gesamtportfolio präsentiert. Außerdem hat die Ratiodata auf dem FI-Forum in Frankfurt ihren ersten offiziellen Auftritt in der Sparkassen-Finanzgruppe.

VR-BANKEN-ROADSHOW:

Von Nord nach Süd, von West nach Ost: Unter dem Motto „Wir für Sie – Ihr Systemhauspartner“ geht es Anfang 2018 für die Ratiodata auf die VR-Banken-Roadshow. An sieben Orten in Deutschland wird das Gesamtportfolio präsentiert und die – nach dem Zusammenschluss mit der TSG TECHNOLOGIE SERVICES GmbH und der banqtec AG – die „neue Ratiodata“ vorgestellt. Rund 250 Teilnehmerinnen und Teilnehmer von 164 Banken bekommen die Möglichkeit, die Produkte aus den

Geschäftsbereichen IT & Services, Kommunikation & Kollaboration, Bankentechnologie & Services sowie Scan- & Dokumenten-Services kennenzulernen. Anhand von Live-Demonstrationen können umfassende Einblicke in die neueste Hardware und in die neuesten Lösungen und Services gegeben werden und ein direkter Dialog kann stattfinden. Von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern erhält die Ratiodata viel Zuspruch, das Veranstaltungsformat fortzusetzen, was dann auch 2019 umgesetzt wird.

Wir für Sie – Ihr Systemhauspartner

FI-FORUM:

Auf dem FI-Forum in Frankfurt hat die Ratiodata Ende November den ersten öffentlichen Auftritt der „neuen Ratiodata“ in der Sparkassen-Finanzgruppe. Die Verschmelzung mit der banqtec AG im Jahr 2017 war ein wichtiger Schritt, denn somit ist die Ratiodata Partner vieler Sparkassen und insbesondere der Finanz Informatik geworden. Die Ratiodata möchte ihr Know-how auch in verwandten Zielgruppen und Branchen einbringen und vor allem im Bankenumfeld Brücken schlagen, um finanzgruppenübergreifend Synergien zu schaffen. Der Messeauftritt auf dem FI-Forum 2018 ist hierfür eine gute Gelegenheit. Schon am Auftag in der Frankfurter Messe wird sichtbar, dass die Ratiodata „im strahlenden Blau“ zwar farblich einen Kontrast darstellt in der roten Sparkassenwelt, jedoch fachlich gut in das vielfältige Konzept der FI und den „bunten“ Mix an Ausstellern und Innovationen passt.

An den Messetagen können sehr gute Fachgespräche mit interessierten Kolleginnen und Kollegen von Sparkassen, Verbänden und Verbundpartnern geführt werden. Vor allem gilt das Interesse den Themen SB-Services, SB-Sicherheitslösungen sowie SB-Kommunikations- und Informationslösungen. Zudem können die Ansprechpartner aus dem Geschäftsbereich Scan- & Dokumenten-Services sich intensiv mit einigen Häusern über Digitalisierungslösungen und -services für ihre Archivakten, ihre Eingangspost und ihre Tagesgeschäftsdocuments austauschen. Besonders neugierig sind die Messebesucher auf den live zum Ausprobieren installierten Video-Concierge. Die modern designte Dialog-Steile aus hochwertigen Materialien ist eine Kombination aus Video-Endgerät und Digital-Signage-Lösung (mehr zum Video-Concierge auf Seite 55). Insgesamt kann die Ratiodata auf dem FI-Forum viel positives Feedback entgegennehmen und blickt einer erneuten Teilnahme mit Freude entgegen.

**GEMEINSAM
STARK**

Neues ⁰² aus der Ratiodata

Einblick

- System und Prozess im Einklang
- Effizienz durch Vereinheitlichung
- Kommunikation neu gedacht
- Microsoft HoloLens im Einsatz
- Zertifizierung und Qualität
- Nachhaltigkeit

System und Prozess im Einklang



DURCH DIE VEREINHEITLICHUNG VON SYSTEMEN UND PROZESSEN RÜCKT DIE RATIODATA NOCH ENGER ZUSAMMEN.

Auch im Geschäftsjahr 2018 sind die Auswirkungen der Fusionen noch spürbar. Die „neue Ratiodata GmbH“ entstand aus der Ratiodata IT Lösungen & Services GmbH, der ehemaligen TSG in Karlsruhe und der ehemaligen banqtec AG aus der Wedemark. Solche Zusammenschlüsse bedeuten immer auch das Aufeinandertreffen verschiedener Prozesse und Systeme. Deshalb stand bei den internen Projekten der Ratiodata deren Harmonisierung an erster Stelle.

Einen großen Schritt in Richtung Vereinheitlichung macht die Ratiodata 2018 mit der Zusammenführung der Enterprise-Resource-Planning(ERP)-Systeme. Nach etwa einjähriger intensiver Vorbereitung wird im März als erstes ERP-System zunächst das SAP-System der Ratiodata auf das SAP-System der ehemaligen TSG migriert. Darauf folgt im November die Überführung der Prozesse und Daten aus dem ERP-System der ehemaligen banqtec AG. Nun laufen Buchhaltung & Controlling, Auftragsmanagement, Service- & Technikersteuerung sowie Logistik aus allen

Unternehmensbereichen in einem gemeinsamen System. Dies ermöglicht eine bessere Unternehmenssteuerung, die Optimierung von Prozessen sowie das Schaffen von Synergieeffekten. So werden beispielsweise bundesweit alle Technikerinnen und Techniker im Außendienst aus dem einheitlichen System koordiniert.

Darüber hinaus werden parallel viele weitere Systeme vereinheitlicht. Neben dem gemeinsamen Social Intranet **Wir.Sind.Ratiodata.de** (siehe Seite 28) und dem einheitlichen Arbeitsplatz (siehe Seite 26), der flächendeckend mit Windows 10 ausgestattet ist, erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein einheitliches Mobiltelefon, die Diensthandys im Arbeitsalltag einsetzen. Die daraus entstehende einheitliche Software iOS auf allen Firmenhandys ermöglicht so z. B. eine effiziente Entwicklung von eigenen Apps und ein gemeinsames Mobile-Device-Management. Mit dem Ratiodata-Serviceportal erfolgt der interne Support im Incidentprozess für alle IT-Störungen innerhalb der Ratiodata auf Basis der Plattform HelpLine. Auch für die Prozesse des Incident-, Service-Request- und Configuration-Managements wurden die Tests auf dem Ratiodata-Serviceportal erfolgreich abgeschlossen.

Weitere Systeme und Prozesse, die 2018 harmonisiert wurden

- ✓ Skype for Business: einheitliche Telefonie, Client Videokonferenz
- ✓ Einführung von Systemen zur Videokonferenz an allen Standorten
- ✓ Digitaler Posteingang
- ✓ Verbessertes Active Directory zur Userverwaltung, Rechtemanagement, Datenvereinheitlichung und zentraler Authentifizierung (z. B. Dokumentenmanagement)

Effizienz durch Vereinheitlichung der Arbeitsplätze

Effizientes Arbeiten bei der Ratiodata soll nicht nur leichter gemacht werden. Es soll auch Spaß machen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern größtmögliche Flexibilität bieten. Deshalb hat sich die Ratiodata für eine Vereinheitlichung aller Arbeitsplätze entschieden. Mit Hard- und Software auf dem neuesten Stand der Technik.

Für eine gut funktionierende und reibungslose Vernetzung der Ratiodata-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter und Partner ist ein moderner Arbeitsplatz unerlässlich. Die Ratiodata hat sich zum Ziel gesetzt, auf diesem Gebiet eigener Pilot und Vorreiter für Kundenprojekte zu werden. Deshalb haben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Arbeitsplatzausstattung bekommen, die nicht nur einheitlich, sehr schlank und auf dem neuesten technischen Stand, sondern auch an jedem Ort der Welt einsetzbar ist. Eine einheitliche Gestaltung der verwendeten Software rundet das Portfolio ab und ermöglicht eine bestmögliche, standortübergreifende Zusammenarbeit aller Kolleginnen und Kollegen der Ratiodata. Das bedeutet die Vernetzung von 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an zwölf Standorten und Außenstellen, davon 250 Technikerinnen und Techniker im Außendienst, verteilt im ganzen Bundesgebiet. Das spart nicht nur Geld und Zeit, sondern auch Emissionen.



HP ELITEBOOK X360

Die Grundlage des neuen Arbeitsplatzes ist das HP EliteBook x360. Dieses Notebook kann dank um 360 Grad klappbarer Tastatur und Touchscreen auch als Tablet benutzt werden. Dafür kann der integrierte Tabletmodus des einheitlichen Betriebssystems Windows 10 eingesetzt werden. Zur besseren Bedienung ist jedes Gerät zudem mit einem Active Pen ausgestattet. Mit einer Akkulaufzeit bis 16 Stunden ist somit eine innovative Nutzung auch fernab des eigenen Arbeitsplatzes gewährleistet. Mit 1,28 kg zählt es zu den Leichtgewichten und ist auf Dienstreisen kein nennenswerter, zusätzlicher Ballast. Das ultrahelle 13,3-Zoll-Display stellt darüber hinaus auch auf Reisen und bei allen Lichtverhältnissen Inhalte deutlich dar. Neu dabei: Auf Knopfdruck kann die Sure-View-Funktion aktiviert werden, die vor unerwünschten Blicken schützt.

JABRA EVOLVE 75

Die Umstellung auf eine ausnahmslos digitale Telefonie beinhaltet den Abschied vom stationären Telefonapparat. Umso wichtiger ist ein Headset, das den Anforderungen an einen modernen Arbeitsplatz erfüllt. Das Jabra Evolve 75 wurde für genau diese speziellen Anforderungen entwickelt. Durch eine aktive Geräuschunterdrückung können niederfrequente Geräusche, wie beispielsweise das Summen einer Klimaanlage, ausgeblendet werden. Ein rotes „Busylight“ zeigt derweil den anderen Kolleginnen und Kollegen, dass man sich in einem Gespräch befindet. HD-Voice sorgt für gut verständliche Gespräche und dank Dual-Bluetooth-Konnektivität kann man bis 30 m vom Arbeitsplatz entfernt noch Gespräche führen, z. B. während man kurz zum Drucker geht.

HP ELITEDISPLAY S340C

Am Arbeitsplatz nutzt indes jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter einen 34 Zoll Curved Monitor. Damit verabschiedet die Ratiodata sich von Zwei- oder gar Drei-Monitor-Lösungen auf den Schreibtischen. 86 cm Bildschirmdiagonale im 21:9-Bildformat bietet ausreichend Platz, um mehrere Applikationen gleichzeitig in hoher Auflösung anzeigen lassen zu können. Da die Ratiodata angesichts der Dezentralität vermehrt auf Videotelefonie setzt, spielt auch die integrierte Popup-Webcam eine wichtige Rolle. Zusammen mit den integrierten Boxen und den Videokameras kann mit scharfem Bild und klarem Klang problemlos komfortabel und in bester Qualität kommuniziert werden.

SKYPE FOR BUSINESS

Für die alltägliche Telefonie ist eine sichere und stabile Software unerlässlich. Die Wahl fiel daher auf Skype for Business. Neben dem integrierten Chat bietet es vor allem die Verknüpfung zu anderen Officeprogrammen, wie Outlook und SharePoint. Dateien können unkompliziert geteilt werden. Telefonie- und Videokonferenzen sind mit wenigen Klicks für bis zu 250 Personen einzurichten. Außerdem stehen verschiedene Live-Tools wie beispielsweise Chats und Kommentare während der Videokonferenz, Umfragen oder ein digitales Whiteboard zur Verfügung.



Kommunikation neu gedacht

**Mehrdimensionale Kommunikation schafft
Nähe und Identifikation. Unsere wichtigste
Partnerschaft: 1.197 Kolleginnen und Kollegen.**

Mit der Einführung des neuen Social Intranets wurde in der Ratiodata ein Meilenstein im Bereich der integrierten Kommunikation gesetzt. Wir.Sind.Ratiodata.de bietet mehr als die klassische, eindimensionale Kommunikation. Hier können sich Kolleginnen und Kollegen täglich begegnen, auch wenn sie hunderte Kilometer voneinander entfernt sind. Gleichzeitig bietet Wir.Sind.Ratiodata.de einen Ort, an dem alle Informationen im Unternehmen erreichbar sind. Das schafft Nähe, Synergien und Kollegialität in allen Bereichen.

„Ein bisschen wie Facebook.“ Diesen Satz vernimmt man nicht selten, als im Oktober 2018 das neue Social Intranet der Ratiodata live geschaltet wird. Es bietet die Möglichkeit der mehrdimensionalen Kommunikation unter Kolleginnen, Kollegen und Teams sowie zwischen Organi-

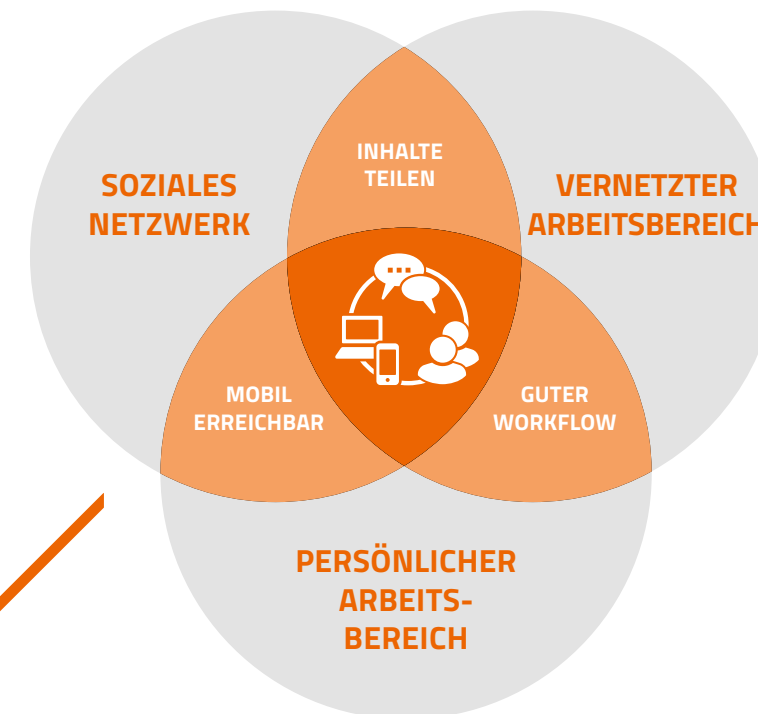
sationseinheiten und dem Management. So entsteht nicht nur ein transparenter und individuell gestalteter Informationskanal, sondern es entstehen auch Arbeitsräume für team- und standortübergreifende Zusammenarbeit.



„Seit der Einführung von Wir.Sind.Ratiodata.de wird die Ratiodata für jeden transparenter. Gerade als reiner Produktionsstandort nehmen wir jetzt viel aktiver am Leben der Ratiodata teil.“

THOMAS HERWEG, LEITER SCAN- & DOKUMENTEN-SERVICES AM STANDORT DUISBURG

WIR.SIND.RATIODATA.DE



1. Dimension: Seiten

Im neuen Intranet haben alle Organisationseinheiten ihre eigene, öffentliche Website. Diese kann individuell gestaltet werden und ist ohne große technischen Vorkenntnisse umzusetzen. Welchen Content die verschiedenen Bereiche in der Ratiodata hier anbieten, bleibt ihnen dabei selbst überlassen. Sie können dabei auf gestalterische Elemente wie Videos oder Bilder zurückgreifen, aber auch Dokumente zur Verfügung stellen, Umfragen durchführen oder digitale Formulare einrichten. Die Wege der Kommunikation sind nahezu unbegrenzt.

2. Dimension: Arbeitsräume

In Wir.Sind.Ratiodata.de kann jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter einen eigenen Arbeitsraum erstellen und nach individuellen Vorstellungen gestalten. Egal, ob dort zu zweit an einem Projekt gearbeitet wird oder Inhalte für alle öffentlich angeboten werden: Die Zugriffsrechte können je Raum individuell eingestellt werden. Auch hier können Dokumentenbibliotheken in Form einer Cloud, individuelle und exportierbare Listen, themenbezogene Foren, Umfragen und vieles mehr eingesetzt werden, um den Arbeitsraum passend zum Thema einzurichten.

3. Dimension: Channels

Die integrierten Channels bieten einen schnellen Austausch zwischen beliebig vielen Mitarbeitern. Egal ob als Chat zwischen zwei Kolleginnen und Kollegen oder als Gruppenchat. Der Messenger des Intranets bietet zudem die Möglichkeit, schnell Dateien hin und her zu schicken. Wie alle anderen Bereiche ist natürlich auch er mobil abrufbar und bietet eine sichere Alternative zu externen Chatprogrammen.

4. Dimension: Events

Jeder Mitarbeiter der Ratiodata kann im Social Intranet seine Events erstellen und verwalten. Dies kann sowohl ein Kick-off-Meeting zu einem Betriebssportevent sein. Eingeladene Teilnehmer werden über neue Entwicklungen und Änderungen informiert und haben die Möglichkeit, im Event miteinander zu kommunizieren. Der Veranstalter behält durch Zu- oder Absagen zudem den Überblick über sein Event.

IN DEN ERSTEN 100
TAGEN VON 2018:



148
WORKSPACES



1.845
GEFÄLLT MIR



334
BEITRÄGE



457
KOMMENTARE



318
BLOGEINTRÄGE



345
WIKI-ARTIKEL



3.118
DATEIUPLOADS



95
EVENTS

Die Ratiodata als einer der größten Microsoft-HoloLens-Partner Europas



Als Unternehmen, das nicht nur auf die Zukunft reagiert, sondern sie aktiv mitgestaltet, verfolgt die Ratiodata die Strategie, immer wieder neue Technologien zu entdecken und ihren Nutzen zu bewerten. Dabei stellt sich die Frage, ob der Einsatz solcher modernen Mittel den Ratiodata-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern, Kunden und Partnern einen Mehrwert bietet. Bei Microsoft HoloLens ist die Ratiodata zu diesem Schluss gekommen. Insgesamt hat die Ratiodata 290 Brillen angeschafft und ist damit für Microsoft in diesem Geschäftsfeld einer der größten Partner Europas. Deshalb startete im Januar 2018 eine Testphase mit 30 Technikern.

Die Möglichkeiten sind dabei vielfältig: Lokal beim Kunden können Technikerinnen und Techniker nicht nur Expertinnen und Experten per Videoanruf erreichen und dank des geteilten Blickfelds auf eine Remote-Unterstützung zurückgreifen. Sie können auf sämtliche Unterlagen aus der Supportdatenbank oder andere Dokumente zugreifen und in der Umgebung platzieren und diese bei Bedarf in sein Sichtfeld einfließen lassen. Dafür hat die Ratiodata die Programme Microsoft Teams und Remote Assist auf den entsprechenden Notebooks eingerichtet.

Die Technologie kurz erklärt: HoloLens ist ein autark funktionierender Computer, der in einer Brille verbaut ist. Hierdurch ist es möglich, digitale Inhalte in das Blickfeld des Nutzers zu projizieren und sie dort feststehend zu platzieren. Die daraus entstehende „neue“ Realität nennt man Mixed Reality.

Zertifizierung und Qualität

Die Ratiodata legt höchsten Wert auf Qualität und Sicherheit.

Durch umfangreiche Zertifizierungen ist die Ratiodata am Markt als vertrauenswürdiger und hochleistungsfähiger Anbieter

bestens aufgestellt. Um langfristig das Vertrauen ihrer Kunden zu erhalten, lässt sich die Ratiodata auch in Zukunft von unabhängigen Institutionen prüfen und zertifizieren.

ISO 9001:2015

Das Ratiodata-Qualitätsmanagementsystem ist bereits seit Längerem nach der Norm ISO 9001 unternehmensweit erfolgreich umgesetzt worden. ISO 9001 definiert die Anforderungen an ein Unternehmen, das Produkte herstellt und Dienstleistungen erbringt und dabei hohe Qualitätserwartungen seiner Kunden und behördliche Anforderungen erfüllen muss. Es wird festgelegt, wer für welche qualitätsrelevanten Tätigkeiten verantwortlich ist und welche Vorgehensweisen dabei einzuhalten sind. Externe Auditoren und interne Qualitätsbeauftragte gewährleisten dies und sichern einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

ISO/IEC 27001:2013

Das Informationssicherheitsmanagement der Ratiodata ist darüber hinaus auch nach der ISO-Norm 27001 unternehmensweit zertifiziert. Im Rahmen der Audits wurde die Sicherheit von Informationen, Daten und IT-Umgebungen bewertet – von der Umsetzung bis zur Dokumentation eines Informationssicherheitsmanagementsystems. Wie bei der ISO 9001 ist ein kontinuierlicher und verbindlicher Verbesserungsprozess (KVP) Voraussetzung für die erfolgreiche Zertifizierung.

IDW PS 951 Typ 2 (n. F.)

Neben den genannten Zertifizierungen durch den TÜV Rheinland hat die Ratiodata im Rahmen der Auditierung nach den anspruchsvollen Anforderungen von IDW PS 951 Typ 2 die Angemessenheit und Wirksamkeit des dienstleistungsbezogenen internen Kontrollsystems ihrer ausgewählten Prozesse aus den Bereichen Scan- & Dokumenten-Services, Network-Services und Kommunikationslösungen nachgewiesen. Diese Prüfung ermöglicht es der Ratiodata, ihren Kunden nachzuweisen, dass die für sie erbrachten Dienstleistungen ordnungsgemäß durchgeführt werden. Dieser Nachweis ist erforderlich, weil das outsourcende Unternehmen weiterhin für die ordnungsgemäße Erbringung der ausgelagerten Leistungen verantwortlich bleibt. Bei dieser Auditierung wurde das interne Kontrollsystem der Ratiodata von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers auf Angemessenheit und Wirksamkeit geprüft. Das Audit umfasste u. a. die dienstleistungsbezogenen Leistungsprozesse, die IT Betriebs- und Serviceprozesse sowie die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

✓ Mit den Zertifizierungen **ISO 9001** und **ISO 27001** weist die Ratiodata schon seit Jahren ihre konsequente Ausrichtung an hohen Qualitäts- und Informationssicherheitsstandards nach.

Zum **fünften Mal in Folge** wird das interne Kontrollsystem der Ratiodata darüber hinaus nach dem Prüfungsstandard **IDW PS 951 Typ 2** auditiert.



Die Ratiodata hat als eines der größten Systemhäuser Deutschlands das Thema Nachhaltigkeit fest in ihrer Strategie verankert und bekennt sich offen zum Bestreben nach kontinuierlicher Verbesserung. Dieser Entwicklungsprozess bezieht sich gleichermaßen auf die ökologischen, sozialen und ökonomischen Aspekte.

Die ökologischen Ziele werden im Rahmen der Zertifizierung nach ISO 14001 analysiert und bewertet. Um gezielte Nachhaltigkeitsmaßnahmen entwickeln zu können, hat die Ratiodata folgende drei Zielsetzungen definiert:

- ✓ Senkung des Energieverbrauchs
- ✓ Abfallreduzierung und -vermeidung
- ✓ Senkung der Feinstaubbelastung

Zur praktischen Umsetzung dieser Ziele hat die Ratiodata in den vergangenen Jahren die Implementierung von Medienkanälen stark intensiviert. Neben diesen nachhaltigen Kommunikationsmitteln ist außerdem die technische Ausstattung der Liegenschaften mit energiesparenden Maßnahmen von großer Bedeutung.

Nachhaltigkeit

IM JAHR 2018 WURDEN DIE VIDEOKONFERENZRÄUME INSGESAMT

5.569-MAL GEBUCHT



Hin- und Rückfahrt von Münster nach Frankfurt mit einem PKW = **600 km**



600 km Strecke mit einem Diesel mit einem durchschnittlichen Verbrauch von 6,8 l/100 km verursachen **119 kg CO₂**

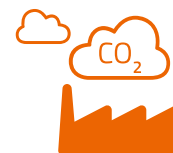


Ein Laptop verursacht pro Stunde (h) Laufzeit 12 g CO₂:

$$\frac{119.000 \text{ g CO}_2}{12 \text{ g CO}_2/\text{h}} = 9.917 \text{ h} \quad \frac{9.917 \text{ h}}{24 \text{ h}} = \mathbf{413 \text{ Tage}}$$



Fazit: Eine Videokonferenz, durch die auf eine PKW-Dienstreise von Münster nach Frankfurt verzichtet wird, spart eine CO₂-Menge von 119 kg ein, was einem CO₂-Ausstoß entspricht, den ein Laptop in Betrieb im 413 Tagen verbraucht.



Digitalisierung im Sinne der Nachhaltigkeit

Implementierung nachhaltiger Kommunikationsmittel

Eines der Geschäftsfelder der Ratiodata sind die Entwicklung und der Verkauf von Videokonferenzsystemen. Diese multifunktionalen Kommunikationsmittel erleichtern nicht nur die interne Kommunikation zwischen den einzelnen Standorten, sie tragen gleichzeitig auch signifikant zur Ressourcenschonung bei. An jedem Standort der Ratiodata gibt es mittlerweile mindestens ein Videokonferenzsystem, sodass Besprechungen, die anderenfalls durch Vor-Ort-Termine realisiert worden wären, zeitsparend und effizient durchgeführt werden können. Hierdurch wird wiederum eine CO₂-Einsparung erzielt, die sich durch den Verzicht von Dienstreisen mit dem PKW erklärt.

Die voranschreitende Digitalisierung und die damit einhergehende Anforderung, Informationen möglichst kompakt und gleichzeitig anschaulich zu vermitteln, wird in der Ratiodata intensiv gelebt. Hierfür findet seit 2018 am Standort Münster ein weiteres Kommunikationsmittel, der sogenannte Greenscreenraum, Anwendung. Der Raum wird für die Aufzeichnung von Videoaufnahmen verwendet. Durch die komplexe technische Ausstattung des Raumes sowie einen spezialisierten Mitarbeiter werden Informationen der Geschäftsführung, Standortfilme und viele weitere Themen über diesen neuen Kanal an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert. Durch die intensive Nutzung des Greenscreenraums schont die Ratiodata nachhaltig die Umwelt. Der Verzicht auf ressourcenintensive Printmedien sowie die zielgerichtete Schaffung von Awareness sind hierbei besonders hervorzuheben.

Energiesparmaßnahmen

Ausstattung neuer Liegenschaften mit LED-Beleuchtung

Die Energieeffizienz von LED-Beleuchtung im Vergleich zu konventionellen Glühlampen ist seit einigen Jahren bekannt. Durch den Einsatz von LED-Lampen können grundsätzlich Energieeinsparungen von ca. 50 Prozent erreicht werden.

Auf Grundlage dieses Wissens hat die Ratiodata bereits an vielen Standorten die umweltfreundlichere Variante implementiert. Bei allen Neubauten setzt die Ratiodata ausschließlich auf die Ausstattung mit LED-Beleuchtung. Diese Energiesparmaßnahme vereint sowohl ökologische als auch ökonomische Verbesserungspotenziale. Die Relevanz dieser Leuchtmittel wurde bereits im Geschäftsjahr 2016 im Rahmen des durchgeführten Energieaudits aufgezeigt, da die Beleuchtung hierbei als der Hauptenergieverbraucher identifiziert worden war.

ISO 14001:2015

Die Ratiodata übernimmt bewusst die Verantwortung für ihr wirtschaftliches Handeln und die damit verbundenen ökologischen Auswirkungen. 2018 wurde die Ratiodata deshalb erstmals nach der ISO-Norm 14001 Umweltmanagement zertifiziert. Ebenso wie die anderen ISO-Zertifizierungen der Ratiodata folgt auch die Zertifizierung der ISO 14001 der sogenannten „High Level Structure“ (HLS). Die HLS ist eine identische Grundstruktur der Normen, wodurch die Implementierung eines integrierten Managementsystems ermöglicht wird.



**PARTNER
SCHAFTLICH
NAH**

Partner-⁰³ berichte

- Partnerübersicht
- Cisco
- KEBA

Technologie führen- der Anbieter

IT-Systeme bestehen aus vielen Komponenten unterschiedlicher Anbieter. Die Ratiodata kooperiert in all ihren Geschäftsbereichen mit bewährten Herstellern und Technologiepartnern. Durch die Zusammenarbeit mit namhaften Partnern werden den Kunden zuverlässige, bedarfsorientierte und zukunftsfähige Lösungen geboten. Dabei wird großer Wert auf ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis und messbare Produktivitätsvorteile gelegt. Mit zwei Partnern ist die Ratiodata für diesen Geschäftsbericht in den Dialog getreten, um über die Meilensteine der langjährigen Zusammenarbeit und Zukunftsprojekte zu sprechen: mit Cisco und KEBA.



Partnerübersicht



Die Partnerschaft zwischen der Ratiodata und dem amerikanischen Telekommunikationsunternehmen Cisco besteht seit vielen Jahren. Derzeit ist die Ratiodata „Cisco-Premier-Partner“ und verfügt über einen Managed-Partner-Status im Bereich Wi-Fi. Martin Greiwe hat sich mit dem ehemaligen Deutschland-Chef und jetzigen Senior Vice President Global Partner Organisation Oliver Tuszik über die Anfänge der Partnerschaft, gemeinsame Meilensteine und Herausforderungen für die zukünftige Zusammenarbeit unterhalten.



Facts

- ✓ Wissenschaftler der Stanford University haben sich 1984 zum Ziel gesetzt, Computer effektiver miteinander zu vernetzen. So entsteht das in San José ansässige Unternehmen Cisco.
- ✓ Der Boom des Internets in den 1990er Jahren sorgt dafür, dass Cisco im März 2000 mit einem Börsenwert von 555 Milliarden Dollar kurzzeitig das wertvollste Unternehmen der Welt ist.
- ✓ Cisco bietet Produkte und Lösungen für viele Bereiche des Netzwerkbetriebs, wie Router, Switches oder Videokonferenzlösungen.
- ✓ Der Name Cisco leitet sich von den beiden letzten Silben des Gründungsortes San Francisco ab.
- ✓ Im Fiskaljahr 2018 erwirtschaftet Cisco einen Umsatz von rund 49 Milliarden Dollar.



Senior Vice President Oliver Tuszik

Martin:

Hallo Oliver, ich grüße dich aus dem ausnahmsweise sonnigen Münster. Schön, dass wir miteinander sprechen können.

Oliver:

Hallo Martin, Sonne kann ich hier auch bieten, wir haben eine tolle Woche in Kalifornien. Ich freue mich auf das Gespräch.

Martin:

Oliver, du bist 2013 als CEO von Computacenter zu Cisco gewechselt und warst zunächst General Manager Deutschland, richtig?

Oliver:

Genau, ich war sozusagen der Deutschland-Chef von Cisco.

Martin:

Erkläre doch mal ganz spontan: Wofür steht Cisco Deutschland?

Oliver:

Für Digitalisierung, Sicherheit, ganzheitliche Ansätze, Partnerschaft und nicht zuletzt auch „mit Technologie Werte schaffen“. Gemeinsam mit Partnern will Cisco Kunden, nicht nur heute, sondern auch in der Zukunft, voranbringen und mit verschiedenen Technologien Mehrwerte schaffen. So könnte man es spontan zusammenfassen.

Martin:

Jetzt hast du 2018 bei Cisco ja einen sehr großen Schritt gemacht und bist nun weltweit für die Partnerorganisation verantwortlich. Hat sich dein Blick auf Cisco Deutschland dadurch eigentlich geändert?

Oliver:

Geändert nicht, aber geschärft. Ich kann besser erkennen, wo noch Nachholbedarf besteht und wo die großen Stärken liegen. In den letzten Monaten habe ich mehr oder minder die ganze Welt bereist. Ich habe gesehen, was in den Teams in Amerika oder Asien passiert. Da werden natürlich die Unterschiede ganz deutlich.

Martin:

Das glaube ich sofort. Ich gebe uns beiden mal ein bisschen Nachhilfe in Geschichte. Der Anfang der Partnerschaft zwischen der Ratiodata und Cisco war 2003, natürlich noch mit Vorgängergesellschaften der heutigen Ratiodata. Die ersten richtigen Partnerprojekte waren die Übernahme der Netze im Verbund durch die Genotel und der Aufbau eines kompletten Netzes im Geschäftsgebiet der GAD. So hat unsere Partnerschaft angefangen.

Oliver:

Das liegt schon über 15 Jahre zurück, ja. Wo begann denn dann unsere gemeinsame Zusammenarbeit, beziehungsweise was war unser beider erster wichtiger Meilenstein?

Martin:

Das war 2009. Da hat die GAD-Gruppe eine Zentralisierung der IT in die Rechenzentrale durchgeführt. Und das hat nur funktioniert, weil die ehemalige VR Netze gemeinsam mit Cisco auch das Netz für die Zentralisierung der Infrastruktur fit gemacht hat. Das war definitiv ein riesiger Meilenstein.

Oliver:

In Summe war das eine interessante Entwicklung. Ich erinnere mich an unser erstes Gespräch zu diesem Thema, und wie wir uns die Frage gestellt haben, wie wir es umsetzen können. Ihr musstet das Ganze ja auch intern erst einmal voranbringen. Was ihr als interner IT-Dienstleister da bewegt habt, und wie ihr das dann bis zum Goldpartner geschafft habt – das war schon eine interessante Reise, und das haben wir noch nicht oft so gesehen.

Martin:

Du hast Recht, da musste einiges bewegt werden. Wesentlich einfacher war es da, die Banken von euren Videolösungen zu überzeugen. Ich bin nach wie vor froh, dass wir nicht nur selbst auf zuverlässige Videokonferenzgeräte zurückgreifen, sondern auch unseren Kunden und Partnern hier wirklich verlässliche und stabile Systeme an die Hand geben können. Diesen Bereich werden wir sicherlich noch weiter ausbauen.

Oliver:

Der Vorteil war natürlich die maximale Kundennähe, denn ihr hattet den Kunden ja sozusagen im Büro nebenan sitzen. Das ist etwas, was den Erfolg wesentlich geprägt hat. Dazu die Nähe, die wir aufgebaut und genutzt haben. Das war eine starke Zeit.

Martin:

Ja, das ist natürlich auch generell eine spannende Frage: Warum ist denn für ein so großes Unternehmen wie Cisco auch ein eher kleiner Partner wie die Ratiodata wichtig?

Oliver:

Es gibt für Cisco keinen perfekten Partner. Denn, sind wir mal ehrlich: Jeder Kunde, jedes Land, jedes Marktsegment hat seine besonderen Ansprüche – nichts ist identisch. Vor allem im Finanzsektor gibt es ganz viele besondere Anforderungen, wo man einfach eine gewisse Spezialisierung braucht. Der Gedanke also, dass wir nur große Partner suchen, ist deshalb grundlegend falsch. Wir suchen Partner wie die Ratiodata, weil ihr in der Lage seid, Werte zu schaffen, die wir allein nie schaffen könnten und die auch kein anderer Partner in derselben Ausprägung schaffen kann.

Martin:

Da sind wir uns einig. Sag mal, wir haben ja in der Vergangenheit gemeinsam – und da sind wir auch stolz drauf – eine sehr tief, technologische Partnerschaft geschaffen und zuerst als Kunde, dann als Partner das Portfolio stetig weiter ausgebaut. Was sind denn deiner Meinung nach die Herausforderungen, die wir gemeinsam in der Zukunft haben werden?

Oliver:

Die größte Herausforderung, da wirst du mir zustimmen, wird sein: Wie begleiten wir die Veränderungen, die in jedem Geschäft momentan passieren? Egal, ob du den Blick auf Manufacturing richtest, auf ein Finanzinstitut oder einen Retailer: Wir haben eine Phase der Veränderung, in der Technologie ganz wesentliche Prozesse verändert. Die große Herausforderung ist, dass die Kunden bei dieser Veränderung ihr Geschäft ganz normal weiter betreiben wollen. Man hat also immer eine Kombination von perform and transform. Die Balance zu halten ist die wirkliche Kunst und die große Herausforderung. Insgesamt muss man viel agiler und schneller sein als früher und dabei – das brauche ich euch nicht zu erzählen – natürlich auch sicher. Wenn man das Thema Security nicht von Anfang an in das Design der IT-Lösung einbaut, schaut man später hinterher.

Martin:

Ich würde dich gerne noch einmal zurück in deine alte Rolle als Deutschland-Chef von Cisco entführen. Was habt ihr an der Partnerschaft mit der Ratiodata geschätzt?

Oliver:

Da fallen mir sofort zwei Sachen ein. Zum einen die Idee hinter der Partnerschaft: der Wille, ein starker Cisco-Partner zu sein, und das gegenseitige Commitment, zu investieren und die besten Lösungen für die Kunden zu schaffen. Zum anderen der sehr klare technische Fokus, den ihr aufgebaut habt. Ich erinnere mich an ein Gespräch zwischen uns, in dem du gesagt hast: „Nee, Oliver, da lassen wir die Finger von. Wir bleiben erst mal auf einem Fokus.“ Davon hat die Umsetzungsgeschwindigkeit stark profitiert. Natürlich denke ich auch an das gute, partnerschaftliche Zusammenspiel, nicht nur auf unserer Ebene, Martin. Auch die Teams haben immer harmonisch und professionell zusammengearbeitet. Gute Leute auf beiden Seiten, die ähnliche Werte teilen und dieselben Ziele verfolgen.

Martin:

So nehmen wir das auch wahr. Wir sind Cisco dankbar, dass wir uns bei Schwierigkeiten immer zusammensetzen können und gemeinsam eine Lösung finden. Das macht unsere langfristige Zusammenarbeit sehr angenehm. Olli, danke für das Gespräch und bis bald.





KEBA und die Ratiodata

Partner aus Überzeugung

Die Finanzwelt befindet sich im Umbruch: Zunehmende Digitalisierung, anspruchsvolle Kunden, niedrige Zinsen und die Konsolidierung des Bankensektors beherrschen das aktuelle Bild. In diesen Zeiten sind Partner wichtig, die sich aufeinander verlassen und gemeinsam wachsen können. Als sogenannter „Multivendor“ ist die Ratiodata Partner der führenden SB-Hersteller. 2014 kam das auf Automatisierungslösungen spezialisierte Unternehmen KEBA hinzu. Zeit, an dieser Stelle auf den gemeinsamen Weg zurückzublicken.

Die Anfänge der Partnerschaft

Im Jahr 1968 in Linz, Österreich gegründet, ist KEBA seit über 50 Jahren ein international agierender Experte im Bereich Automation, unter anderem mit den Schwerpunkten Industrie, Bank, Logistik und Energie. Gemäß der Unternehmensleitlinie „Automation by innovation“ arbeitet KEBA laufend an neuen Entwicklungen und Branchenlösungen mit dem Ziel, für seine Kunden nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu schaffen.

Im Bereich Bankautomation beschäftigt sich KEBA seit den 1970er Jahren mit der Steuerung von SB-Mietfachanlagen und Zutrittskontrollsystemen. Die ersten Ideen zum Cash-Recycling präsentiert KEBA 1992 – eine Tech-

nologie, die damals in Europa noch völlig unbekannt ist. Das Automatisierungsunternehmen hat so den europäischen Markt für die kassettenbasierte Cash-Recycling-Technologie geöffnet und gehört heute zu den führenden Anbietern in Deutschland. Täglich wird bei KEBA der Blick auf die Zukunft gerichtet, um bestehende Prozesse im Bankenbereich zu optimieren und neue Anwendungen zu entwickeln: „Unser Entwicklungsanspruch liegt darin, das gesamte Handeln und Denken auf die Bedürfnisse von morgen zu richten und gemeinsam mit unseren Kunden in die Zukunft zu blicken. Aus dieser Vision entstehen unsere Innovationen“, sagt Michael U. Spatz, Geschäftsführer der KEBA GmbH Deutschland.

Aufgrund der Qualität und der hohen Verfügbarkeitswerte der Produkte entschieden sich die ehemalige GAD eG und die Ratiodata im Mai 2014 für eine Partnerschaft mit dem Unternehmen: „Wir waren zu diesem Zeitpunkt auf der Suche nach einem weiteren Hersteller für Cash-Recycler, um die Anschaffungskosten der Hardware für die Banken zu reduzieren. Die dabei evaluierten Produkte von KEBA zeichneten sich durch eine hervorragende Qualität aus“, erinnert sich Martin Greiwe, Sprecher der Geschäftsführung der Ratiodata. „Bei der Verfügbarkeit setzt sich KEBA klar von seinen Mitbewerbern ab. Auf die Cash-Recycler ist Verlass, was insbesondere in den SB-Filialen einen wichtigen Faktor darstellt.“

Gemeinsam zum Erfolg

Bereits unmittelbar nach der Vertragsunterzeichnung können durch die neu entstandene Wettbewerbssituation Anschaffungskosten für SB-Hardware bei den Banken wesentlich reduziert werden. Diese erfolgreich bei allen der ehemaligen GAD angeschlossenen Banken begonnene Entwicklung wird durch eine nachfolgende Erweiterung des bestehenden Vertrages auf alle Banken der Fiducia & GAD IT AG fortgesetzt. Die banqtec AG arbeitet bereits seit Mitte 2011 mit KEBA zusammen. Durch die Verschmelzung der Ratiodata mit der banqtec AG 2017 wird die Partnerschaft aktiv bekräftigt: KEBA zeichnet die Ratiodata als autorisierten Serviceprovider (ASP) und als Contracted Serviceprovider (CSP) in Deutschland aus.

„Mit KEBA haben wir einen zuverlässigen Partner gefunden, mit dem sich unser Handelsgeschäft mit SB-Hardware weiterhin erfolgreich ausbauen lässt. Darüber hinaus unterstützt KEBA die Ratiodata als Servicedienstleister wesentlich und partnerschaftlich bei der Etablierung im Markt“, erklärt Martin Greiwe, „seit Beginn der Geschäftsbeziehung 2014 haben wir bei 164 Banken KEBA-Systeme in Betrieb genommen. 20 Prozent der Banken haben dabei mehr als zehn SB-Geräte von KEBA im Einsatz, über 35 Prozent der Banken betreiben bis zu fünf SB-Geräte.“

Dass einer Fortsetzung der erfolgreichen Partnerschaft nichts im Weg steht, findet auch Michael U. Spatz: „Unsere Partnerschaft zeichnet sich durch ein qualitativ hochwertiges und im Betrieb bei den Banken sehr stabiles Produkt, wettbewerbsfähige Preise sowie eine faire und partnerschaftliche Zusammenarbeit aus. Wir freuen uns auf den weiteren Weg mit der Ratiodata.“

„Unser Entwicklungsanspruch liegt darin, das gesamte Handeln und Denken auf die Bedürfnisse von morgen zu richten und gemeinsam mit unseren Kunden in die Zukunft zu blicken. Aus dieser Vision entstehen unsere Innovationen.“

MICHAEL U. SPATZ



**PARTNER
SCHAFTLICH
NAH**

Highlights aus den ⁰⁴ Geschäfts- bereichen

- IT & Services
- Netzwerk & Sicherheit
- Kommunikation & Kollaboration
- Bankentechnologie & Services
- Scan- & Dokumenten-Services
- Im Überblick

IT & SERVICES



Großer Partner mit Großauftrag



Neuausstattung von 18.000 Arbeitsplätzen für die R+V Versicherung

Der bisher größte Rollout der Unternehmensgeschichte der Ratiodata findet im Geschäftsjahr 2018 statt. Die R+V Versicherung beauftragt das Systemhaus mit der Neuausstattung von insgesamt rund 18.000 Arbeitsplätzen. Der offizielle Projektstart in Form von Planung und Bestellung ist bereits Ende 2017, die Auslieferung beginnt im zweiten Quartal 2018. Der Zeitplan ist eng gestrickt.

Im Mittelpunkt des Projekts steht die Ausstattung der Arbeitsplätze durch neue Hardware. Der Innen- und Außendienst soll dabei mobiler gemacht werden, weswegen sich die R+V Versicherung auf Empfehlung der Ratiodata für das HP EliteBook entscheidet. 13.000 Stück werden bestellt und ausgeliefert. Ein weiteres, auf den stationären Innendienst zugeschnittenes Notebook, wird insgesamt 450-mal bereitgestellt. Dazu kommen etwa 6.000 stationäre Computer, die – je nach Kundenbedürfnis – in drei verschiedenen Varianten angeboten werden.

Die Ratiodata zeichnet sich in ihrer Partnerarbeit immer auch durch projektübergreifende Weitsicht aus. So kommen zu dem Rollout insgesamt 6.000 Trolleys für den Außendienst, 6.000 Farbtintendrucker und 2.000 24-Zoll-Bildschirme hinzu. Ein Großteil der Arbeitsplätze

(circa 17.300) werden mit Beginn des zweiten Quartals ausgerollt. Bereits am 30. November kann das Projekt erfolgreich beendet werden.

Die Aufgaben der Ratiodata gehen dabei über die Auslieferung der Geräte hinaus. Natürlich übernimmt sie auch den Aufbau der Geräte am jeweiligen Standort. Bundesweit werden Hotels gebucht, um Übergabeveranstaltungen zu organisieren und erste Einweisungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der R+V Versicherung zu geben. Die Beschaffung der gesamten Hardware gehört dabei ebenso dazu wie die sogenannte „Betankung“ durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ratiodata. Dabei werden alle Notebooks mit der passenden und personalisierten Software ausgestattet.

Elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ratiodata sitzen als Projektleitung, Backoffice und Technik-Hotline direkt beim Kunden vor Ort. Darüber hinaus sind am Ratiodata-Standort Mülheim-Kärlich zwölf Kolleginnen und Kollegen im Lager, Softwareinstallationscenter, im Auftragsmanagement und Einkauf exklusiv für das Projekt tätig. Die Übergabeveranstaltungen in den Hotels werden parallel von 56 Technikerinnen und Technikern begleitet.

Expansion in den Norden

Erweiterung des Outsourcing-Portfolios

Die Ratiodata ist für ihre Kunden bundesweit im Einsatz. Das IT-Management wurde bisher jedoch aufgrund unterschiedlicher Infrastrukturen ausschließlich im Süden angeboten. Im Geschäftsjahr 2018 hat sich das maßgeblich geändert.

Im Januar 2019 erfolgt durch das Lösungsgremium der Fiducia & GAD IT AG die Freigabe für das Angebot des IT-Managements für Banken im Norden. Vorausgegangen war eine erfolgreiche Pilotierung mit zwei Volksbanken 2017. Im Rahmen dieses Pilotprojektes und im späteren Verlauf der Integration der Banken wurde das Know-how in Bezug auf die Cloud-Plattform aufgebaut. Und dieses Fachwissen ist von großer Bedeutung: Bis 2020 werden alle Banken auf die neue Plattform umgestellt.

Insbesondere für die große Anzahl an Kunden im Süden ist daher die professionelle Unterstützung durch die Ratiodata in diesem Rollout sehr wichtig.

Das Angebot des IT-Managements wird erwartungsgemäß auch im Norden mit großem Interesse nachgefragt. So kann die Ratiodata ihren Kundenstamm von 91 Banken im Jahr 2018 auf 107 und somit auf 8.400 Arbeitsplätze erhöhen – eine Steigerung von gut 38 Prozent. „Unser IT-Management ist anpassungsfähig und deshalb für viele Banken interessant“, sagt Thomas Boldt, Leiter IT- und SB-Management. „Wir können das IT-Team der Bank dauerhaft verstärken oder die Funktion des IT-Administrators gänzlich übernehmen.“

IT-MANAGEMENT IST

ein auf die **Bankinfrastruktur** zugeschnittenes, **standardisiertes Dienstleistungsangebot** zur Übernahme verschiedener Aufgabenfelder der IT-Administration bzw. IT-Organisation:

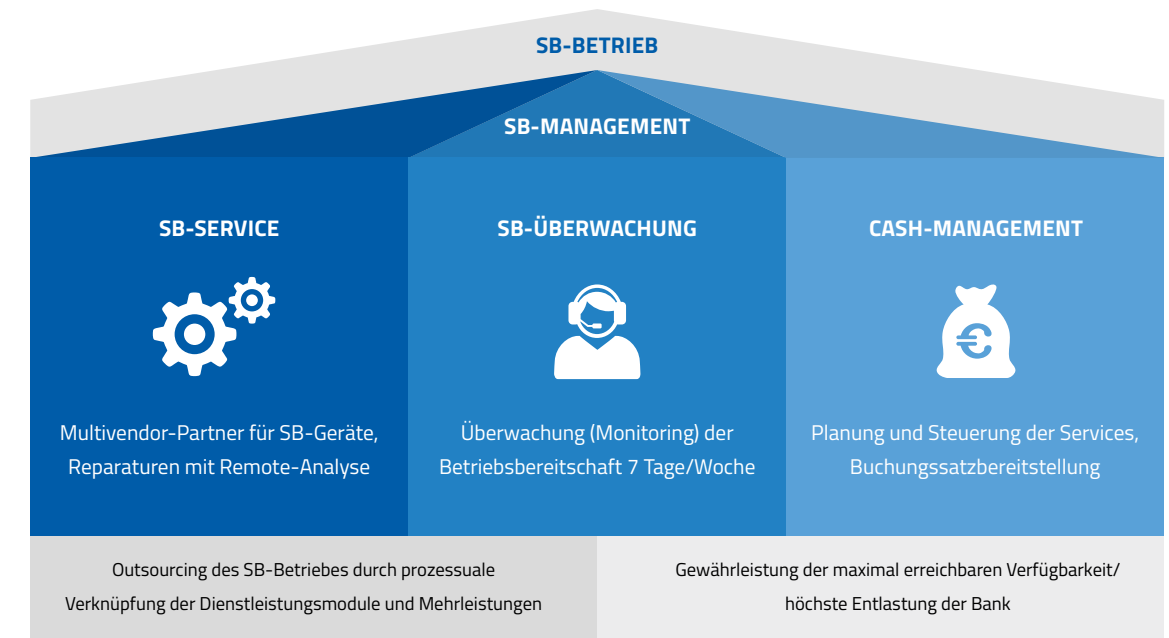
✓ als dauerhafte **Verstärkung** des IT-Teams



✓ zur umfangreichen **Übernahme** der IT-Administrator-Funktion



ein „Remote-Service“, bei dem ein zentrales Expertenteam alle **Arbeiten mittels Management-Tools und Fernsteuerverfahren** durchführt, um maximale Synergieeffekte zu erzielen.



Für das Jahr 2019 liegt der Fokus vor allem auf dem Rollout der Cloud-Plattform für die Bestandskunden im Süden Deutschlands. Das Projekt soll bis Ende 2020 abgeschlossen sein.

Ein weiterer Bereich des Outsourcing-Portfolios ist das SB-Management. Es umfasst die Themen SB-Service, technische Überwachung und Cash-Management. Diese Bereiche werden von der Ratiodata schon lange bedient. Neu ist aber die Verknüpfung der Prozesse zu einem prozessual hocheffizienten Dienstleistungskonzept. Die Synergieeffekte für die Bank sind dabei beachtlich: „Wenn ein Geldautomat einen Defekt meldet, wird die Bank, wie bisher auch, von uns informiert. Der Schaden wird schnellstmöglich behoben. Neu ist aber die Brücke zum Cash-Management“, erklärt Thomas Boldt. Denn der Ausfall eines Geldautomaten hat eine erhöhte Nutzung

der anderen Automaten zur Folge. „Hier greift die Verknüpfung. Unsere Planung für den Geldautomaten wird an die Situation angepasst. Und durch die Verbindung zwischen der Überwachung und dem Service können wir für die Bank zudem Repairteam-Kosten der Werttransportunternehmen senken.“ Auch im Bereich SB-Management kann die Ratiodata für die Anzahl der betreuten Geräte ein Wachstum feststellen. Sowohl in der SB-Überwachung als auch im Bereich Cash-Management liegt er bei etwa 15 Prozent, obwohl das neue Konzept erst zum Jahresbeginn durch das Lösungsgremium freigegeben wurde.

Das Jahr 2019 fokussiert daher die Rollouts der neuen Leistungen bei Bestands- und Neukunden. Das Feedback der Kunden zur Erweiterung der Dienstleistungen lässt auf eine weiterhin positive Entwicklung hoffen.

Gelebte Partnerschaft

Die Ratiodata unterstützt die Fiducia & GAD IT AG bei Rollouts im Zusammenhang mit dem Produkt „agree21Voice“.

Die Ratiodata hält enge Verbindungen zu vielen Partnern, egal ob bei Kunden, den Lieferanten oder Partnern innerhalb der Genossenschaftlichen FinanzGruppe. Als einhundertprozentige Tochter der Fiducia & GAD IT AG prägt eine stets besonders enge Zusammenarbeit mit der „Mutter“ die Firmengeschichte der Ratiodata wie keine andere Partnerschaft. Ein Beispiel aus dem Geschäftsjahr 2018 ist hier die Unterstützung beim Rollout von „agree21Voice“-Produkten.

Der Ratiodata obliegt bei diesem Projekt eine Vielzahl von Aufgaben. Zunächst erfolgt die Konfiguration aller Telefone und Analogadapter durch ein Team des Hauses. Auch der Transport zu den jeweiligen Installationsstandorten, der dortige Aufbau und die Inbetriebnahme inklusive der dazugehörigen Testdurchläufe liegt in dem Verantwortungsbereich der Ratiodata. Die Kunden vor Ort werden im Anschluss durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter instruiert und erhalten eine Einführung über Bedienung und Administration der neuen Komponenten.

Der Fieldservice der Ratiodata leistete nicht nur im Rahmen dieses Projekts Außerordentliches. Das hohe Auftragsvolumen 2018 resultiert aus neuen regulatorischen und technischen Anforderungen. Zum einen müssen die Banken im Wertpapierhandel die geführten Telefongespräche aufzeichnen (MiFID II), ein Leistungsmerkmal, das die wenigsten alten Telekommunikationsanlagen bereitstellen. Zum anderen erfolgen Kündigungen der konventionellen Telefonanschlüsse durch die Telekom im Zuge der All-IP-Offensive.

Zum Vergleich: Das übliche Auftragsvolumen in diesem Kontext beträgt etwa 50 Projekte mit insgesamt rund 5.000 Komponenten. Im Geschäftsjahr 2018 bewältigte der Fieldservice 180 Projekte mit insgesamt 16.000 Komponenten. Und das an 1.300 Geschäftsstellen.

VERGLEICH DES AUFTRAGSVOLUMENS

ÜBLICH



2018



NETZWERK & SICHERHEIT



Wir begleiten unsere Partner

Fusion der WL Bank und DG HYP zur DZ HYP

Genau wie die Ratiodata selbst entwickeln sich auch ihre Partner stetig weiter. Für die Ratiodata ist es selbstverständlich, sie dabei bestmöglich zu unterstützen und die Entwicklung mit ihren Kräften zu begleiten. Am 27. Juli 2018 erfolgt die offizielle Eintragung der Fusion von DG HYP und WL Bank. Rückwirkend zum 1. Januar entsteht so die DZ HYP, ein führender Immobilienfinanzierer in Deutschland und Kompetenzzentrum für öffentliche Kunden in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe.

Wenn zwei Unternehmen sich zu einer Fusion entscheiden, laufen im Hintergrund hunderte, für die Kunden meist nicht sichtbare Prozesse ab. Für die Ratiodata erfolgte dabei im März der Auftrag zur Integration der kompletten Infrastruktur der WL Bank in die Netz- und Security-Landschaft der DG HYP. Kein kleines Unterfangen, vor allem aber kein leichtes. Die Herausforderungen und gleichzeitig der Selbstanspruch der Ratiodata bei Projekten dieser Art ist: Der Kunde soll die Umstellung möglichst nicht bemerken.

Die beiden Vorgängerbanken nutzten zuvor zwei unterschiedliche Netze. Die Umstellung auf ein gemeinsames, ohne eines der Netze abzuschalten, ist dabei nicht nur aufgrund der begrenzten Platzverhältnisse vor Ort kompliziert. Es geht darum, so lautlos wie möglich alle alten Switches abzubauen und durch neue zu ersetzen. Dazu kommt, dass durch die Fusion neben dem Standort in Hamburg ein neuer, großer Hauptstandort in Münster hinzugekommen ist. Dieser muss entsprechend ausgestattet, an die Systeminfrastruktur angeschlossen und mit höherer Bandbreite versehen werden. Außerdem werden Systeme für die IP-Adressvergabe bereitgestellt.

Ein weiterer Teil des Projektes ist die identische Anbindung an das Firmennetz durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Home-Office. Ziel ist dabei, von zu Hause genau dieselben Möglichkeiten wie im Büro vorzufinden. Dazu setzt die Ratiodata ein neues Produkt ein, basierend auf einer Software-defined-Network-Lösung. Neben allen Haupt- und Regionalstandorten zählt also auch für das Home-Office: gleiche Standards und gleiche Systeme für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wenn die Ratiodata ihre Partner in Projekten begleitet, schaut sie stets auch über den Tellerrand. Im Rahmen der Fusion zur DZ HYP hat sie deshalb das Schwachstellenmanagement an aktuelle Lösungen angepasst und konnte es durch den Einsatz eines Systems, das ihre Infrastruktur nach Schwachstellen durchsucht und damit ein aktives Management ermöglicht, deutlich verbessern. Im Dezember 2018 ist ein Großteil der zentralen Aufgaben abgeschlossen, ein Teil des Projektes geht aber weiter. 2019 sollen die Homeoffice-Standorte ausgerollt werden und das alte Netz soll nach Umstellung der Migration der Arbeitsplatzsysteme deinstalliert werden, damit abschließend eine einheitliche Infrastruktur für das neue Unternehmen DZ HYP zur Verfügung steht.

Umzug des gemeinsamen Rechenzentrums der DZ BANK und der Ratiodata

Die Ratiodata hilft ihren Partnern immer dann, wenn es um IT geht. Was könnte dafür beispielhafter sein als der Umzug eines ganzen Rechenzentrums?

Das bisherige gemeinsame Rechenzentrum der DZ BANK und der Ratiodata in Frankfurt-Heddernheim wurde durch den alten Betreiber vollständig aufgegeben, sodass eine komplette Verlagerung in ein neues Rechenzentrum notwendig wird. Schon bei der Suche nach einem geeigneten Standort steht die Ratiodata dem Zentralinstitut für mehr als 900 Kreditgenossenschaften zur Seite. Dabei sind neben ausreichender Kapazität auch die Vorgaben der Aufsichtsbehörden einzuhalten. Letztendlich fällt die Wahl auf ein modernes Rechenzentrum im Frankfurter Stadtgebiet, das die entsprechenden Vorgaben erfüllt.

Zur Vorbereitung der Migration werden die drei RZ-Lokationen (bestehendes und verbleibendes RZ, das alte aufzugebende sowie das neue RZ) per Glasfaser zu einem „Dreieck“ zusammengeschaltet. Durch Einsatz moderner DWDM, „Dense Wavelength Division Multiplexing“-Technologien und paralleler Bereitstellung der Netzwerkkomponenten kann gewährleistet werden, dass die logische Netzwerkstruktur einheitlich an allen drei Lokationen zur Verfügung steht und dadurch der Umzug einzelner Systeme unabhängig von deren Verflechtungen in der Gesamtinfrastruktur möglich ist. Die Ratiodata stellt für das Projekt zwei Projektleitende, neun Teilprojekt- bzw. Modulleitende und 25 Mitarbeitende zur Durchführung der Auf- und Abbauarbeiten. Die Arbeitslast ist dabei enorm: Damit die Belegschaft der DZ BANK nichts von den Umstellungen bemerkt, müssen die Arbeiten vornehmlich außerhalb der Arbeitszeiten, am Wochenende oder nachts, durchgeführt werden. Im Rahmen von drei großen Umzugsterminen an Wochenenden und vielen kleinen Einzelumzügen werden alle Systeme schrittweise migriert. Gleichzeitig unterstützt die Ratiodata die DZ BANK bei ihrem Umzug durch die Bereitstellung und die Verkabelung der Netzwerkinfrastruktur im neuen Rechenzentrum.

Auch der Rückbau und die Bereinigung des alten Rechenzentrums werden durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ratiodata sichergestellt. Im Juli 2018 kann das Projekt dann erfolgreich abgeschlossen werden. Trotz der hohen Komplexität der umgezogenen Systeme gab es im gesamten Projektverlauf keinerlei technische Störungen.



Made by Ratiodata

Neue Produkte und Entwicklungen

Die Weiterentwicklung des eigenen Produktportfolios unter intensiver Einbeziehung der Partner – das ist die Motivation der Ratiodata. Angesichts der Entwicklungen in der Digitalisierung und der sich stetig verändernden Kundenanforderungen im Marktumfeld verfolgt die Ratiodata das Ziel, bestmögliche und zukunftsweisende Lösungen bereitzustellen. Drei Produktneuheiten haben sich im Jahr 2018 besonders hervor getan: der Video Concierge, der Video Consult sowie die IP-Telefonie-Lösung ROCCS – das Ratiodata Open Communication & Conferencing System.



Kundenkommunikation innovativ gedacht

Video Concierge

Nicht vor Ort und trotzdem persönlich: Der Video Concierge der Ratiodata wurde 2018 erstmals präsentiert und stellt eine moderne Alternative zur klassischen Kundenkommunikation dar. Er lässt sich in jeder Filiale platzieren und ermöglicht es, trotz fehlender Mitarbeiter vor Ort den persönlichen Kontakt zum Kunden zu halten.

Die ansprechend modern designte Videosteile aus hochwertigen Materialien ist eine Kombination aus Videoendgerät und Digital-Signage-Lösung. Über ein leistungsstarkes Display lassen sich Kunden also nicht nur kreativ über aktuelle Aktionen und Angebote informieren. Insbesondere ist es auch möglich, in einer Geschäftsumgebung ohne Personal per Knopfdruck direkt und persönlich mit einem Servicemitarbeitenden einen HD-Videoanruf mit hochwertiger Tonqualität zu führen, um persönliche Anliegen zu klären oder einen Termin zu vereinbaren.

Hierbei können mehrere Lokationen mit einem oder mehreren zentralen Servicemitarbeitenden abgedeckt werden, womit eine schnelle, direkte und vor allem qualitativ, störungsfreie Kommunikation gewährleistet wird.

Video Consult

Eine Erweiterung zum Video Concierge stellt der Video Consult dar. Er gleicht dem Video Concierge, bietet jedoch die zusätzliche Option für die elektronische Unterschrift. Die PenPad-Installation ermöglicht, dass verschiedene Vorgänge wie Zahlungsanweisungen oder Vertragsunterzeichnungen gemeinsam bearbeitet beziehungsweise fallabschließend übergeben werden können. Das Unterschriftenpad sorgt dafür, dass Kunden Unterschriften leisten können, nachdem sie sich vor der integrierten Dokumentenkamera mit einem Ausweisdokument identifiziert haben. Der angebaute kleine Schreibtisch bietet dazu den nötigen Komfort. Der Video Consult lässt sich für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Bank einfach bedienen und ist für Kunden intuitiv nutzbar. Ein Allrounder – angepasst an die modernen Bedürfnisse in der sich wandelnden Bankenwelt.



Die Ergänzung zur klassischen Kundenberatung

Mit dem Video Concierge und Video Consult gelingt der Spagat von digitaler Dienstleistung bei gleichzeitiger Kundennähe. In der digitalen Kommunikation nimmt die videobasierte Beratung einen immer wichtigeren Platz ein. Auch wenn Kunden viele Dinge, die sie früher am Schalter gemacht haben, jetzt online zu Hause oder am Smartphone erledigen, bleibt bei vielen das Bedürfnis nach einem persönlichen Ansprechpartner. Sie möchten über die Möglichkeit verfügen, mit einem Berater in einer Filiale zu sprechen. Mit der Lösung der Ratiodata müssen Kunden aus ländlichen Regionen keine kilometerweiten Strecken zurücklegen, um in die nächstgrößere Bankfiliale zu gelangen. Stattdessen können sie schnell und unkompliziert in der heimischen SB-Filiale mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Kontakt treten.

Video Concierge

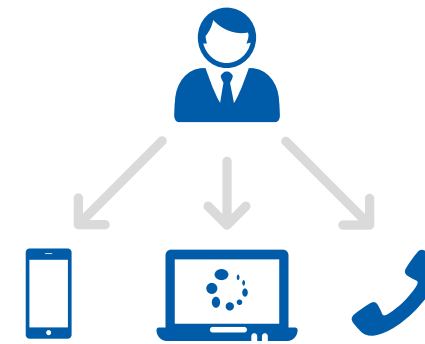
- ✓ Videokonferenz in Full-HD-Bild- und -Audioqualität
- ✓ Lippensynchrone Bild- und Tonübertragung
- ✓ Zentrale Steuerung der Digital-Signage-Lösung über den Bankarbeitsplatz
- ✓ Wiedergabe individueller Medien und Werbebotschaften
- ✓ Lieferung, Inbetriebnahme und Service durch die Ratiodata

Video Consult

- ✓ Zentrale Steuerung der Digital-Signage-Lösung über den Bankarbeitsplatz
- ✓ Videokonferenz in Full-HD-Bild- und -Audioqualität
- ✓ Lippensynchrone Bild- und Tonübertragung
- ✓ Dokumentenkamera
- ✓ PenPad zur Dokumentenunterzeichnung
- ✓ Lieferung, Inbetriebnahme und Service durch die Ratiodata



Die zukunftsichere Lösung für IP-Telefonie der Ratiodata



ROCCS
Ratiodata Open Communication & Conferencing Systems

Lösung on-premise, also auf den eigenen Servern des Unternehmens, implementiert oder ob die cloudbasierte Lösung der Ratiodata bereitgestellt werden soll. Die Wahl zwischen einem Telefon oder einem Headset ist ebenfalls flexibel.

Arbeit wird immer flexibler: Anstelle von Büroräumen und festen Arbeitszeiten setzen viele Unternehmen auf moderne Konzepte wie Homeoffice, Desksharing und Co-Working. Heute arbeiten viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter also nicht mehr nur im Unternehmen, sondern auch von Zuhause, unterwegs oder auf Reisen. Überall wird kommuniziert. Aus diesem Grund hat jedes Unternehmen individuelle Ansprüche an eine Telefonielösung.

Mit dem Ratiodata Open Communication & Conferencing System, kurz ROCCS, bietet die Ratiodata Unternehmen eine zuverlässige, einfache, bedienerfreundliche und flexible Telefonanlage für IP-Telefonie an (Voice over IP). Das Produkt wurde über mehrere Jahre entwickelt und 2018 von der Ratiodata erworben. Im Zuge des Erwerbs wurden sechs Kunden mit insgesamt 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übernommen. ROCCS ist gezielt für kleine bis mittelständische Unternehmen ausgelegt und stellt eine kostengünstige Plattform zur Verfügung. Je nach Kundenwunsch kann entschieden werden, ob die

Zu den Kernfunktionen gehören unter anderem das One-Number-Concept, die Computer-Telephony-Integration-Funktion (CTI), die Einrichtung von Rufgruppen, die Cloud-Unterstützung für mobiles Arbeiten und ein zentrales Management. ROCCS ermöglicht es, schnell und einfach Videokonferenzen abzuhalten und den Bildschirm mit anderen Konferenzteilnehmern zu teilen. Dies ist besonders für jene Unternehmen von Vorteil, in denen das Arbeiten in standortübergreifenden Teams mittlerweile einen erfolgsbestimmenden Faktor darstellt. Durch den regelmäßigen Austausch in virtuellen Konferenzen wird der Reiseaufwand reduziert und gleichzeitig werden Transparenz und Zielstrebigkeit bei der Teamarbeit gesteigert.

Bei ROCCS können zudem individuell nach Kundenbedarf erweiterte Funktionen oder Anpassungen einfach in das System integriert und den individuellen Wünschen entsprechend angepasst werden. Damit ist ROCCS die passende Lösung, um eine effiziente und produktive Kommunikation in Unternehmen sicherzustellen – zwischen den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Endkunden.

- ✓ Audiokonferenz
- ✓ Telefonie
- ✓ Voicemail
- ✓ Webkonferenzen
- ✓ Videokonferenzen
- ✓ Bereitstellung der Server- und Anwendungsplattform in eigenen Ratiodata-Rechenzentren
- ✓ Bereitstellung und Konfiguration von Endgeräten (Telefonie und Headsets)
- ✓ Kundenindividuelle Erweiterungsfähigkeit und Anpassbarkeit durch Eigenentwicklung

BANKENTECHNOLOGIE & SERVICES



Führender herstellerunab- hängiger Anbieter

Die Ratiodata verfügt über langjährige Erfahrung und garantiert mit bundesweit 250 Außendiensttechnikern schnelle Reaktionszeiten und Services vor Ort. Auch 2018 konnte die Ratiodata das Vertrauen von vielen Kunden gewinnen und eine beachtliche Zahl an SB-Geräten verkaufen sowie neue Wartungsverträge abschließen.

VERKAUFSZAHLEN IM JAHR 2018 IM SB-GESCHÄFT

808 EIN- UND
AUSZAHLUNGSAUTOMATEN

83
MÜNZER

493
GELDAUTOMATEN

221
SELBSTBEDIENUNGS-
TERMINALS

8 AUTOMATISCHE
KASSENTRESORE

177 KONTO-
AUSZUGSDRUCKER

1.790
INSGESAMT

950
MASCHINEN-NEUZUGÄNGE

Die Ratiodata wird Partner der Finanz Informatik im Bereich SB-Service-Inside

Durch die Verschmelzung mit der banqtec AG im Jahr 2017 ist die Ratiodata Partner vieler Sparkassen und insbesondere der Finanz Informatik geworden, dem IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe. 2018 kann die Ratiodata als herstellerunabhängiger Partner im Bereich SB-Service-Inside der Finanz Informatik beweisen, dass sie ein breites Spektrum an Bankkunden betreuen kann.

SB-Service-Inside: ganzheitlicher Support von SB-Geräten

IT-Dienstleistungen und -services aus einer Hand erfreuen sich hoher Beliebtheit. Ein Ansprechpartner, ganzheitliche Betreuung und die Konzentration auf das Kerngeschäft stellen nur einige Vorteile dar. In SB-Filialen erwarten Kunden, dass die Geräte rund um die Uhr einsatzbereit sind, weswegen es sinnvoll sein kann, den Betrieb der SB-Systeme auszulagern. Das Produkt SB-Service-Inside der Finanz Informatik wird diesen hohen Anforderungen gerecht und bietet Banken der Sparkassen-Finanzgruppe den ganzheitlichen Support von SB-Geräten an, womit der Betrieb sichergestellt wird.

Insgesamt werden 20 Sparkassen mit dem Produkt SB-Service-Inside betreut. Die Ratiodata hat für zehn Sparkassen mit rund 1.400 Geldautomaten den Reparaturservice übernommen und agiert als Schnittstelle: Sobald die Finanz Informatik feststellt, dass ein Gerät nicht funktioniert, und erkennbar wird, dass ein Vor-Ort-Service nötig ist, gelangt die Störung zur Ratiodata. Daraufhin wird ein/e TechnikerIn an die jeweilige Filiale geschickt, um den Fehler zu beheben. Dabei greift die Ratiodata auf ein bundesweites Netz von über 250 Servicetechnikerinnen und -technikern an 30 Stützpunkten zurück und gewährleistet so hochverfügbare Services. Ein Partner, auf den Verlass ist.

Trotz besonders aggressiver Täter

Sparkasse Pforzheim Calw verhindert Sprengung von Geldautomaten

Die Zahl der Versuche Geldautomaten zu sprengen war in Deutschland im Jahr 2018 so hoch wie noch nie. Laut Bundeskriminalamt kam es zu mindestens 350 Sprengungen. In 122 Fällen konnten Täter an das Geld gelangen. Auch die Ständige Konferenz der Innenminister und –Senatoren in Deutschland (IMK) ist alarmiert. So warnte sie in einem Rundschreiben die Bankengruppen explizit vor der Gefahr und empfiehlt, den Einbau von Schutzsystemen zu forcieren.

Erfolgloser Sprengversuch

In der Sparkasse Pforzheim Calw wurde ein besonderer Angriff auf einen Geldautomaten erfolgreich abgewehrt. Die Installation eines sogenannten Gas-Protection-EBS-III FRDU-Systems der Ratiodata GmbH hat trotz besonders aggressiver Vorgehensweise der Täter größeren Schaden verhindert.

Nachdem die Täter in das Foyer des Geldinstituts gelangt waren, manipulierten sie zunächst die Überwachungskameras mit Farbspray, um die Aufnahme unbrauchbar zu machen. Durch die daraufhin freigesetzten Dämpfe löste jedoch schon das im Geldausgabeautomat installierte EBS-III-System aus. Dieses ist nämlich mittels verschiedener Detektoren in der Lage, alle derzeit am Markt erhältlichen Gase zu erkennen – auch auf Distanz. Im Mittelpunkt der Lösung steht dabei die sogenannte Fast Response Detection Unit (FRDU). Diese Schnellstarteinheit registriert unverzüglich, wenn von außen versucht wird, Gas in das SB-Gerät einzuleiten, oder selbiges in seiner Umgebung verwendet wird. Auch bei dem betroffenen Geldautomaten funktionierten die Detektoren, obwohl lediglich die Überwachungskameras mit einem Farbspray besprüht wurden.

Im Anschluss versuchten die Täter das System durch das Einfüllen von Wasser zu zerstören. Darüber hinaus brachen sie auch Teile des Geldautomaten auf und durchtrennten mehrere Kabel. Trotz dieser Manipulationsversuche funktionierte das EBS-III-System reibungslos. An das Bargeld gelangten die Täter somit nicht, sodass sie ohne Beute die Flucht ergriffen.

Für Hendrik Müller, Mitarbeiter der IT-Organisation und zuständig für SB-Geräte bei der Sparkasse Pforzheim Calw, war die Installation des Schutzsystems die richtige Entscheidung: „Dieser Vorfall hat uns bestätigt, dass unsere effektiven Sicherheitsmaßnahmen im Ernstfall greifen – und das sogar trotz der massiven Manipulationsversuche. Durch den erfolgreichen Einsatz des EBS-III-Systems konnten wir einen größeren Sachschaden vermeiden. Die Investition hat sich in diesem Fall für uns rentiert.“



Risikoanalyse durchgeführt

Die Sparkasse Pforzheim Calw beobachtet schon seit mehreren Jahren die Gefährdungslage für ihre Geschäftsstellen und Geldautomaten. Im Rahmen einer ausführlichen Risikoanalyse identifizierte das Geldinstitut die Geldautomaten, die mit besonderen Schutzvorrichtungen ausgestattet werden sollten. Die Wahl fiel unter anderem auf das Gas-Protection-EBS-III-FRDU-System der Ratiodata. Hierbei wird das eingeleitete Gas umgehend kontrolliert verpufft. „Auf diese Weise verhindern wir, dass die Menge des zündfähigen Gases eine sprengfähige Konzentration erreicht“, sagt Frank Schweren, Experte für SB-Sicherheitssysteme der Ratiodata. Parallel zur Erkennung eines Angriffs wird die bankindividuelle Alarmkette aktiviert, sofern die Geräte an ein Alarmsystem angeschlossen sind. Auch bei Stromausfall ist durch eine integrierte Notstromversorgung die autarke Funktion des Geräts gewährleistet. Die Schutzwirkung des Systems setzt noch vor der Schutzwirkung

von EX-GAS-Tresoren ein, die nach einer Explosion zwar das Herumfliegen schwerer Tresorteile durch erhöhte mechanische Stabilität verhindern, allerdings nicht das Entweichen des enormen Explosionsdrucks. Somit gibt es hier noch ein weiteres Risiko, das es zu beachten gilt. „Bei Neuanschaffungen empfehlen wir generell beide Technologien einzusetzen, um nachhaltigen Schutz auch vor anderen Bedrohungen zu gewährleisten und sowohl Gebäude wie auch Personen vollends zu schützen“, so Frank Schweren.

Auch Hendrik Müller sieht in dem System große Vorteile für Banken: „Aus unserer Sicht ist die Ausstattung von Geldautomaten mit dem EBS-III-System absolut empfehlenswert und ein sowohl wirksamer wie auch wirtschaftlich sinnvoller Schutz gegenüber kriminellen Angriffen und Sprengversuchen.“

„Durch den erfolgreichen Einsatz des EBS-III-Systems konnten wir einen größeren Sachschaden vermeiden. Die Investition hat sich in diesem Fall für uns rentiert.“

HENDRIK MÜLLER, MITARBEITER DER IT-ORGANISATION UND ZUSTÄNDIG FÜR SB-GERÄTE BEI DER SPARKASSE PFORZHEIM CALW

Betreuung aus einer Hand

SB-Management für die VB Rosenheim-Chiemsee

Der Betrieb von Selbstbedienungssystemen ist aufwendig, weil viele unterschiedliche Abteilungen und Dienstleister koordiniert werden müssen und entsprechende Ressourcen erforderlich sind. Die Ratiodata übernimmt auf Wunsch das komplette Management der SB-Systeme für ihre Kunden – vom SB-Service über die SB-Überwachung bis hin zum Cash-Management. Für diesen Service entscheidet sich Anfang 2018 auch die größte Flächenbank Bayerns: die Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee eG.

Konzentration auf das Kerngeschäft durch Übertragung des SB-Managements

Seit dem 1. Januar 2018 betreut die Ratiodata 158 SB-Geräte der Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee eG. Durch die Übertragung des SB-Managements können betriebliche Strukturen und Prozesse verschlankt und der personelle Aufwand kann dementsprechend reduziert werden: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich auf das Kerngeschäft konzentrieren.

Der Service der Ratiodata reicht dabei von der automatischen Berechnung optimierter Befüllvorschläge (Cash-Management) über die Sicherstellung der Verfügbarkeit der SB-Systeme durch kontinuierliches Monitoring

(SB-Überwachung) bis hin zur Administration der Geräte (SB-Service). Der SB-Service beinhaltet eine wöchentliche Kontrolle der Hardware-Informationen zur Planung präventiver Reparaturen. Durch die zusätzliche Option der SB-Überwachung wird der Support weiter ausgebaut: Sobald ein Gerät ausfällt, erhält die Ratiodata umgehend eine Fehlermeldung und schickt einen Techniker. Das Cash-Management ermöglicht die genaue Planung und Steuerung der Befüllungen und Entleerung von SB-Geräten und Kassen seitens der Ratiodata. Die Services können getrennt voneinander gebucht oder beliebig miteinander kombiniert werden (siehe Seite 48/49).

Qualität, die sich auszahlt

Das SB-Management der Ratiodata bietet sich für alle Banken an, die Interesse an einer Auslagerung der Überwachung auch am Wochenende, an der Steigerung der Verfügbarkeit sowie an Auslagerungskonzepten haben. Die Ratiodata liefert höchste zertifizierte Qualität und Sicherheit für ihre Kunden.



SCAN- & DOKUMENTEN-SERVICES



Effektiv und effizient

Die automatisierte Posteingangsbearbeitung der apoBank

Seit über 100 Jahren ist die Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank) auf die Betreuung und Beratung von Heilberuflern sowie ihrer Organisationen und Einrichtungen spezialisiert. Täglich gingen in den Poststellen der apoBank tausende Papierdokumente ein, die nur mit großem Personal- und Zeitaufwand zu bewältigen waren. Aus diesem Grund entschied sich die apoBank Mitte 2017, ihre physische Eingangspost durch die Ratiodata GmbH elektronisch aufbereiten zu lassen. Durch die Einrichtung der zentralen Poststelle laufen die Dokumente direkt an den Ratiodata-Scanservice und stehen noch am gleichen Tag digitalisiert zur Verfügung. Bis heute wurden für die apoBank 340.000 Dokumente verarbeitet.

Neben dem physischen Posteingang wurde im November 2018 auch das elektronische E-Mail-Postfach für die apoBank bei der Ratiodata eingeführt. Das Ziel der Bank: die langfristige Vermeidung physischer Post – insbesondere durch die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Kommunikation mit dem Bankkunden und damit eine schnellere Postverarbeitung wegen fehlender Laufzeiten physischer Sendungen. 7.000 Dokumente wurden in einem halben Jahr bereits verarbeitet; täglich gehen etwa 80 Mails ein – Tendenz stark steigend.

Der Verarbeitungsprozess gleicht dem des physischen Posteingangs: Die E-Mails mit Dateianhängen der apo-

Bank gehen bei der Ratiodata ein. Daraufhin wird die Einsendung mit Blick auf eine Blacklist sortiert, woraus ersichtlich wird, ob die Mail weiterbearbeitet werden darf oder nicht. Bei Nichtverarbeitung erfolgt eine automatische Mail an den Absender. Zu verarbeitende E-Mails werden in der Datenerfassung behandelt. Dabei werden dem E-Mail-Textkörper und den Dokumenten in den Anhängen ein Dokumententyp sowie eine Kundennummer zugewiesen. Für jedes Dokument werden eine PDF- und eine XML-Datei erzeugt. Schließlich werden die Dokumente in einem digitalen Postkorb zur Verfügung gestellt, damit der Empfänger seine Post digital bearbeiten kann. Optional können die Dokumente auch elektronisch archiviert werden.

Herzstück des Prozesses ist die „Prozessmatrix“. Sie enthält alle zu verarbeitenden Dokumententypen, deren Ziel-Workflow und die Information, ob zusätzlich elektronisch archiviert wird.

Mit der Einrichtung der automatisierten Posteingangsbearbeitung reduziert die apoBank ihren Papierverbrauch und die Zahl der Transporte zwischen ihren Standorten. Damit erfasst und verteilt sie ihre Post deutlich wirtschaftlicher, schneller und nachhaltiger.



Elektronische Führung der Kreditakten

Digitalisierung von 6.300 Akten für die DZ BANK

Innerhalb von sieben Monaten scannen die Ratiodata-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter aus dem Bereich Scan- & Dokumenten-Services 6.300 Akten mit 2,5 Millionen Blatt Papier für die DZ BANK in Frankfurt am Main.

Manche Banken haben mehrere Millionen Blatt Papier zur Verwahrung, die Kilometer an Archivflächen verschlingen. Die elektronische Kreditakte schafft Abhilfe und bringt Vorteile wie Datensicherheit, schnelle Prozesse und die Möglichkeit des Sicherheitsabgleichs mit sich. Nach einer ausführlichen Konzeptstudie war für Vera Buck, Projektleiterin bei der DZ BANK, klar, dass mit der Einführung einer elektronischen Kreditakte Optimierungspotenziale gesichert werden können: „Die Einführung der E-Akte bedeutet vor allem einen Zeitgewinn, da die Suche bestimmter Dokumente viel schneller gelingt. Durch Schlagworte und Verlinkungen haben die Mitarbeiter in kürzester Zeit das richtige Dokument vorliegen.“

Die Digitalisierung der Bestandsakten in der DZ BANK erfolgte in mehreren Ausbaustufen. Bei der Digitalisierung der Bestandsakten für die Spezialfinanzierungen entschied sich die DZ BANK für die Scan-Dienstleistungen der Ratiodata. Neben dem eigentlichen Scanvorgang zeichnet sich die Ratiodata durch die Fähigkeit aus, digitalisierte Inhalte in die Geschäftsprozesse der Bank einzupflegen, sodass diese sofort damit arbeiten können.



Abschied vom Papier: 2,5 Millionen Blatt in sieben Monaten

Das Kreditaktenprojekt stand unter einem besonderen Zeitdruck. Die Verarbeitung musste 2018 abgeschlossen werden – ein sportliches Ziel. Die Digitalisierung der Akten erfolgte von Mai 2018 bis November 2018. Zu digitalisieren waren 6.300 Akten mit 2,5 Millionen Blatt Papier. Die Ratiodata stellte über den gesamten Zeitraum drei Mitarbeiter für den Vor-Ort-Einsatz.

Die Aufgabe bestand zunächst darin, die Akten aus den Büros der DZ BANK in den Registrierungsraum zu transportieren. Dort wurden die Akten in dem Archivsystem der DZ BANK angelegt, über eine umfangreiche Ratiodata-eigene Datenerfassung registriert und für den Transport in Kartonagen vorbereitet. Daraufhin wurden die registrierten Kartonagen zum Produktionsstandort nach Duisburg transportiert und dort auf Vollständigkeit geprüft.

Die Besonderheit: die enge Zusammenarbeit der Teams an den Standorten in Duisburg und Münster. In Duisburg werden die Akten nach der Prüfung für das Scannen vorbereitet. Dank besonders hoher Scangeschwindigkeit schaffen die leistungsstarken Scanner 10.000 Blatt Papier pro Stunde in einem Durchgang. Das Team am Standort Münster übernimmt die fachliche Bearbeitung. Die gescannten Dokumente werden „klassifiziert“ und über Dokumentenschlüssel für die Ablage in dem Zielarchiv vorbereitet. Im Anschluss an die Qualitätskontrolle werden die gescannten Dokumente an das Kundensystem übergeben. Nach der Übernahme der Daten lagert die Ratiodata die Dokumente für den Kunden vorübergehend bei einem Langzeitarchivdienstleister ein. Somit hat die DZ BANK für einen vereinbarten Zeitraum weiterhin Zugriff auf die physischen Bestände.

Vera Buck ist mit der Umsetzung des Projekts sehr zufrieden: „Mit der Einführung der elektronischen Kreditakte ist die DZ BANK gut für die Zukunft aufgestellt. Gemeinsam mit der Ratiodata als verlässlichem Partner konnten wir einen wichtigen Baustein für unsere neuen digitalen Geschäftsprozesse legen.“ Heute fehlt in den Büros der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DZ BANK von physischen Akten jede Spur – der Weg zum papierlosen Büro ist gelungen.

Mehr als nur Scannen

Permanente Optimierung durch enge Zusammenarbeit

Die GENO Broker GmbH wurde 2015 als Spezialinstitut für Depotführung und Wertpapierhandel gegründet. Sie hat ihren Sitz in Frankfurt am Main und ist eine einhundertprozentige Tochter der DZ BANK AG. GENO Broker ergänzt in enger Zusammenarbeit das Angebot der genossenschaftlichen Partnerbanken und macht Wertpapierhandel auf einfache Weise möglich. Um ihre Arbeitsabläufe zu optimieren, entschied sich die GENO Broker GmbH 2017 dazu, ihre Posteingangsbearbeitung auszulagern. Seit April 2017 scannt die Ratiodata den täglichen Posteingang des gesamten Unternehmens und integriert die Dokumente in deren digitale Arbeitsabläufe. Dadurch werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von aufwendigen Routineaufgaben entlastet. Lukas Tigges, Prokurist der GENO Broker GmbH und Leiter Betrieb Wertpapiergeschäft, schätzt die enge Zusammenarbeit: „Wir sind wöchentlich im Austausch mit der Ratiodata und arbeiten durch eine kontinuierliche Evaluation gemeinsam daran, weitere Optimierungspotenziale zu erschließen.“

Digitaler Posteingang für GENO Broker GmbH

Täglich holen die Ratiodata-Mitarbeitenden die Briefe aus dem Postverteilzentrum der Deutschen Post AG. Die aus- und vorsortierten Briefe werden geöffnet, gescannt und dann direkt in das Dokumentenarchiv der Fiducia & GAD IT AG archiviert. Dort kann GENO Broker die digitalisierten Dokumente sofort und einfach weiterverarbeiten. Der Rücklauf der aussortierten Briefe wird täglich per Sammelbrief direkt nach Frankfurt am Main zu GENO Broker versendet. Täglich werden 150 Belege verarbeitet und bis zwölf Uhr bereitgestellt; 15–20 Prozent des Volumens kommt über den elektronischen Weg per E-Mail. Lukas Tigges sieht in der Ratiodata einen zuverlässigen Partner und blickt optimistisch in die Zukunft: „Wir freuen uns darauf, weiterhin mit der Ratiodata neue Ideen umzusetzen und unsere Prozesse noch weiter zu optimieren.“



Im Überblick

Viel liegt hinter, viel mehr noch vor uns. Die Geschäftsführung resümiert.

Das Geschäftsjahr 2018 war, das zeigt dieser Geschäftsbericht, ein Jahr voller Veränderungen. Nicht nur die Ratiodata als Unternehmen, sondern auch die Welt um uns herum hat sich maßgeblich gewandelt. Hier Schritt zu halten, um den Anschluss nicht zu verlieren, kostet an vielen Stellen Kraft und ist eine Aufgabe, die wir nur im Ganzen bewältigen können. Ohne die unermüdliche Einsatzbereitschaft unserer Belegschaft würde die Ratiodata nicht auf ein solch erfolgreiches Jahr zurückblicken können. Für die gute Arbeit, die vielen Ideen und die Bereitschaft, neue Wege mit uns zu gehen, bedankt sich die Geschäftsführung bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ratiodata.

Gemeinsam konnten wir erreichen, dass sich die Ratiodata Bester Managed Service Provider nennen darf. Ein Titel, der uns deshalb so ehrt, weil er von unseren Kunden kommt. Um den guten Kontakt zu unseren Kunden zu halten und sie auf den neusten Stand unserer Arbeit zu bringen, startete 2018 die erste Ratiodata-Banken-Roadshow. In sechs Wochen an deutschlandweit sieben Standorten haben wir gemeinsam mit unseren Kunden das aktuelle Produktportfolio der Ratiodata diskutiert. Ein voller Erfolg mit viel positivem Feedback – eine Wiederholung 2019 ging sofort in Planung.

Auch intern gab es eine Vielzahl an Veränderungen. Neben der Tatsache, dass die Fusion für viele noch spürbar ist und sich eine neue Unternehmenskultur bildet, gab es auch für die Prozesse im Unternehmen viele Neuerungen. Die Harmonisierung der Systeme, vor allem für HelpLine und SAP, kostete an vielen Stellen Geduld, die sich aber ausgezahlt hat. Wir sind nun schneller und

vor allem unkomplizierter miteinander vernetzt. Dazu trägt auch der neue, einheitliche Arbeitsplatz bei. Mit ihm sind alle Kolleginnen und Kollegen der Ratiodata mit Hilfe modernster Hard- und Software miteinander verbunden. Abgerundet wird dieses Miteinander durch die Einführung des neuen Social Intranets Wir.Sind.Ratiodata.de.

Ein Blick in diesen Geschäftsbericht zeigt auch: Wir waren nicht nur mit uns selbst beschäftigt. Die Ratiodata arbeitet täglich bei, mit und für ihre Kunden. Großprojekte, wie die Ausstattung von 18.000 neuen Arbeitsplätzen bei der R+V Versicherung, hätten vor wenigen Jahren noch ein schwer umzusetzendes Mammutprojekt dargestellt. Heute, mit viel Erfahrung und einer gewissen Routine, können wir solche Vorhaben gemeinsam stemmen.

Das kommende Geschäftsjahr wird viele Herausforderungen für uns bereithalten. Wir sind mit 1.200 Kolleginnen und Kollegen im Ratiodata-Team gut aufgestellt und darauf

vorbereitet. Wir freuen uns, das Jahr 2019 gemeinsam mit ihnen anzugehen, weiter Erfolge zu erzielen und enger zusammenzuwachsen.

An Vorhaben mangelt es uns dabei nicht. Wir wollen die Telefonielösung ROCCS der Ratiodata etablieren. Die technische Welt wandelt sich enorm schnell und wir sind gefordert, unseren Kunden Lösungen für diesen Wandel anzubieten. Mit dem Video Consult und dem Video Concierge möchten wir gemeinsam mit den Banken und deren Kunden einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung gehen. Ein Spagat zwischen digitaler Dienstleistung und persönlicher Nähe. Einen weiteren neuen Service der Ratiodata wird es 2019 geben: Die Scan-App wird überarbeitet, für das Smartphone zur Verfügung gestellt und soll unseren Partnerbanken den Alltag erheblich erleichtern.

**Wir freuen uns auf weiterhin erfolgreiche
und partnerschaftliche Geschäftsjahre und
wünschen unseren Kunden, Lieferanten,
Partnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
stets gutes Gelingen.**



Klemens Baumgärtel



Martin Greiwe



Dr. Michael Stanka

**GEMEINSAM
STARK**

**PARTNER
SCHAFTLICH
NAH**

Jahresab- schluss 05

- Bilanz
- Gewinn- und Verlustrechnung
- Auszug aus dem Anhang für das Geschäftsjahr 2018
- Entwicklung des Anlagevermögens
- Lagebericht für das Geschäftsjahr 2018
- Bericht des Aufsichtsrates



BILANZ zum 31. Dezember 2018

AKTIVA (in EUR)			31.12.2018	31.12.2017
A. ANLAGEVERMÖGEN				
I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE				
1. Entgeltlich erworbene Software, gewerbliche Schutzrechte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten		15.756.964,00		16.518.711,00
2. Vermietete Lizenzen		839.254,00		12.466,00
3. Geschäfts- oder Firmenwert		4.197.612,00		4.722.313,00
4. Geleistete Anzahlungen		802.259,26		–
			21.596.089,26	21.253.490,00
II. SACHANLAGEN				
1. Mietereinbauten		1.257.763,00		1.353.639,00
2. Technische Anlagen und Maschinen		2.834.487,00		3.099.448,00
3. Vermietvermögen		723.903,00		420.891,00
4. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		5.518.699,00		2.949.395,00
5. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau		9.977,55		837.407,50
			10.344.829,55	8.660.780,50
III. FINANZANLAGEN				
1. Anteile an verbundenen Unternehmen		3.230.150,77		150,77
2. Beteiligungen		361.227,67		361.227,67
3. Geschäftsguthaben bei Genossenschaften		9.550,00		9.550,00
4. Sonstige Ausleihungen		1.743,30		1.630,27
			3.602.671,74	372.558,71
ANLAGEVERMÖGEN INSGESAMT			35.543.590,55	30.286.829,21
B. UMLAUFVERMÖGEN				
I. VORRÄTE				
1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		–		5.835,79
2. Unfertige Leistungen		125.000,00		403.858,00
3. Fertige Erzeugnisse und Waren		10.351.552,06		10.451.215,67
4. Geleistete Anzahlungen		26.790,50		20,45
			10.503.342,56	10.860.929,91
II. FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE				
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		18.518.666,22		23.355.414,71
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen		2.935.218,21		651.121,84
davon gegen Gesellschafter	2.788.051,65			(–)
3. Sonstige Vermögensgegenstände		2.368.727,98		1.707.821,61
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	271.014,06			(262.595,94)
			23.822.612,41	25.714.358,16
III. KASSENBESTAND, GUTHABEN BEI KREDITINSTITUTEN			1.814.813,16	8.338.140,12
UMLAUFVERMÖGEN INSGESAMT			36.140.768,13	44.913.428,19
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN			2.491.460,65	2.545.118,08
SUMME DER AKTIVA			74.175.819,33	77.745.375,48



BILANZ zum 31. Dezember 2018

PASSIVA (in EUR)			31.12.2018	31.12.2017
A. EIGENKAPITAL				
I. GEZEICHNETES KAPITAL			1.090.000,00	1.090.000,00
II. KAPITALRÜCKLAGE			10.186.939,29	10.186.939,29
III. GEWINNRÜCKLAGEN				
Andere Gewinnrücklagen		2.550.000,00		550.000,00
davon aus Bilanzgewinn Vorjahr eingestellt		2.000.000,00		(–)
			2.550.000,00	550.000,00
IV. BILANZGEWINN			4.630.147,28	5.959.149,66
EIGENKAPITAL INSGESAMT			18.457.086,57	17.786.088,95
B. RÜCKSTELLUNGEN				
1. Rückstellungen für Pensionen		6.678.784,00		6.052.762,00
2. Steuerrückstellungen		582.657,55		1.529.977,61
3. Sonstige Rückstellungen		11.031.211,54		12.218.930,84
			18.292.653,09	19.801.670,45
C. VERBINDLICHKEITEN				
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten		16.949.406,44		14.160.000,00
davon mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	5.853.406,44			(1.532.000,00)
2. Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen		100.000,00		–
davon mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	100.000,00			(–)
3. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		12.742.626,10		18.272.703,84
davon mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	12.742.626,10			(18.272.703,84)
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	–			(–)
4. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen		685.273,19		283.665,19
davon gegenüber Gesellschaftern	–			(77.392,78)
davon mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	685.273,19			(283.665,19)
5. Sonstige Verbindlichkeiten		3.437.614,97		3.498.987,08
davon aus Steuern	3.162.169,29			(3.054.696,45)
davon im Rahmen der sozialen Sicherheit	18.242,30			(14.006,09)
davon mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	3.437.614,97			(3.498.987,08)
			33.914.920,70	36.215.356,11
D. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN			851.761,93	687.418,97
E. PASSIVE LATENTE STEUERN			2.659.397,04	3.254.841,00
SUMME DER PASSIVA			74.175.819,33	77.745.375,48



GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2018

(in EUR)			2018	2017
1. Umsatzerlöse		296.142.657,49		266.503.779,80
2. Verminderung (i. Vj. Erhöhung) des Bestands an unfertigen Leistungen		-278.858,00		228.470,48
3. Sonstige betriebliche Erträge		3.293.010,26		4.745.692,43
			299.156.809,75	271.477.942,71
4. Materialaufwand				
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren		137.498.297,39		111.641.997,53
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen		54.349.041,10		55.838.678,68
			191.847.338,49	167.480.676,21
ROHERGEBNIS			107.309.471,26	103.997.266,50
5. Personalaufwand				
a) Löhne und Gehälter		54.884.049,44		52.464.248,76
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung		11.613.806,60		11.116.423,51
davon für Altersversorgung	1.513.803,18			(1.508.150,32)
			66.497.856,04	63.580.672,27
6. Abschreibungen				
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		7.064.825,15		6.812.201,42
7. Sonstige betriebliche Aufwendungen		27.718.080,66		25.848.795,84
			34.782.905,81	32.660.997,26
BETRIEBSERGEBNIS			6.028.709,41	7.755.596,97
8. Erträge aus Beteiligungen und Geschäftsguthaben		9.430,42		9.459,66
9. Erträge aus Ausleihungen des Finanzanlagevermögens		3,46		-
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		14.812,27		17.021,22
			24.246,15	26.480,88
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen			626.827,19	501.545,03
			-602.581,04	-475.064,15
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag			2.588.253,72	1.270.368,97
davon aus der Veränderung der passiven latenten Steuern	-595.443,96			(-1.992.173,01)
13. ERGEBNIS NACH STEUERN			2.837.874,65	6.010.163,85
14. Sonstige Steuern			166.877,03	51.014,19
15. JAHRESÜBERSCHUSS			2.670.997,62	5.959.149,66
16. Gewinnvortrag			1.959.149,66	-
17. BILANZGEWINN			4.630.147,28	5.959.149,66

A. Allgemeine Angaben

Sitz der Gesellschaft ist Frankfurt am Main. Sie wird beim Amtsgericht Frankfurt am Main unter der Nummer HRB 106249 geführt.

Die Ratiodata GmbH ist eine große Kapitalgesellschaft im Sinne des § 267 Absatz 3 HGB. Die Darstellung der Bilanz zum 31. Dezember 2018 erfolgt nach den Vorschriften des HGB unter Berücksichtigung des Gesetzes betreffend die Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbHG). Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren gemäß § 275 Absatz 2 HGB gegliedert.

Sofern Angaben zu Abschlussposten wahlweise in der Bilanz bzw. der Gewinn- und Verlustrechnung oder im Anhang gemacht werden können, erfolgen diese Angaben im Anhang.

Zur besseren Übersicht werden in der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung die Leerposten ausgelassen sowie die Postenbezeichnungen dem tatsächlichen Inhalt angepasst.

B. Erläuterung zu den Bilanzierungs- und

Bewertungsmethoden

Die entgeltlich erworbenen **immateriellen Vermögensgegenstände** werden mit den Anschaffungskosten, vermindert um planmäßige lineare Abschreibungen, bewertet.

Die entgeltlich erworbenen immateriellen Vermögensgegenstände enthalten einen im Zuge der Verschmelzung mit der banqtec AG im Geschäftsjahr 2017 zugegangenen **Kundenstamm**. Dieser wird aufgrund der langfristigen Kundenbeziehungen über einen planmäßigen Zeitraum von 10 Jahren abgeschrieben. Diese Nutzungsdauer basiert auf einer Einschätzung der zeitlichen Ertragsrückflüsse aus den Kundenbeziehungen, die voraussichtlich über einen Zeitraum von 10 Jahren ausgeschöpft werden. Ein weiterer, zuvor bei der banqtec AG bestehender Kundenstamm von 240 TEUR wird weiterhin über einen Zeitraum von 5 Jahren abgeschrieben.

Aus der Verschmelzung mit der banqtec AG ergab sich zudem ein **Geschäfts- oder Firmenwert**, der korrespondierend mit dem Kundenstamm ebenfalls über eine Laufzeit von 10 Jahren abgeschrieben wird.

Die Gegenstände des **Sachanlagevermögens** sind mit Anschaffungs- oder Herstellungskosten vermindert um planmäßige lineare Abschreibungen über die voraussichtliche Nutzungsdauer angesetzt.

Die 2018 zugegangenen **geringwertigen Wirtschaftsgüter** im Wert von bis zu 800,00 EUR werden grundsätzlich im Jahr des Zugangs voll abgeschrieben und im Anlagenspiegel als Zu- und Abgang gezeigt. Wirtschaftsgüter des Vermietvermögens werden hingegen auch bei Anschaffungskosten unter 800,00 EUR über die Laufzeit des Mietvertrages abgeschrieben.

Auszug aus dem Anhang
für das Geschäftsjahr 2018

Die **Finanzanlagen** werden mit den Anschaffungskosten bewertet.

Die **Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe sowie fertige Erzeugnisse und Waren** werden mit dem gewogenen durchschnittlichen Einkaufspreis bewertet. Erforderliche Abwertungen auf einen niedrigeren beizulegenden Wert sind berücksichtigt. **Unfertige Leistungen** werden mit Herstellungskosten bewertet. Die Herstellungskosten enthalten die aktivierungspflichtigen Bestandteile des § 255 Absatz 2 HGB.

Die **Forderungen** und **sonstigen Vermögensgegenstände** werden zum Nennwert bzw. mit dem niedrigeren beizulegenden Wert angesetzt. Dem allgemeinen Risiko trägt eine Pauschalwertberichtigung Rechnung. Für Forderungen, deren Werthaltigkeit zweifelhaft ist, werden ausreichend Einzelwertberichtigungen gebildet.

Rückdeckungsversicherungsansprüche werden auf Basis der Mitteilungen der Versicherer mit den fortgeführten Anschaffungskosten (Deckungskapital zuzüglich Überschussbeteiligung) zum Bilanzstichtag bewertet.

Der Bilanzansatz der **liquiden Mittel** entspricht dem Nennwert.

Die **aktiven Rechnungsabgrenzungen** werden zeitanteilig mit den Nominalbeträgen angesetzt.

Die **Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen** betreffen Einzelzusagen und werden auf der Grundlage von versicherungsmathematischen Berechnungen nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren („Projected Unit Credit Method“, PUC-Methode) unter Berücksichtigung der Richttafeln 2018G von Prof. Dr. Heubeck bewertet. Sie wurden pauschal mit dem von der Deutschen Bundesbank im Monat Januar 2019 veröffentlichten durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen zehn Jahre abgezinst, der sich bei einer angenommenen Restlaufzeit von 15 Jahren ergibt (§ 253 Absatz 2 Satz 2 HGB). Dieser Zinssatz beträgt 3,21 Prozent. Bei der Ermittlung der Rückstellungen wurden ein Gehaltstrend von jährlich 2 Prozent und ein Rententrend von jährlich 2,0 Prozent zugrunde gelegt.

Die Rückstellungen für Pensionen von 6.679 TEUR liegen um 918 TEUR (Unterschiedsbetrag) unter dem Bewertungsansatz für die Pensionsrückstellungen, der sich zum 31. Dezember 2018 bei Anwendung des 7-Jahres-Durchschnittszinssatzes ergeben hätte (vgl. Artikel 75 Absatz 6 EGHGB).

Bei den **Rückstellungen für Übergangsgeld** wurde die Projected-Unit-Credit-Methode (PUC-Methode) unter Berücksichtigung eines Rechnungszinses von 2,32 Prozent und eines Gehaltstrends von 2 Prozent angewandt.

Die **Rückstellung für Verpflichtungen aus Altersteilzeit** wird nach Maßgabe des Blockmodells für zum Bilanzstichtag abgeschlossene Altersteilzeitvereinbarungen gebildet. Sie enthält Aufstockungsbeträge und bis zum Bilanzstichtag aufgelaufene Erfüllungsverpflichtungen der Gesellschaft. Die Bewertung der

Verpflichtungen erfolgt unter Zugrundelegung eines Rechnungszinssatzes von 0,98 Prozent, eines Gehaltstrends von 2,0 Prozent und auf der Grundlage der Richttafeln 2018G von Prof. Dr. Heubeck nach versicherungsmathematischen Grundsätzen.

Die **Jubiläumsrückstellungen** werden nach der PUC-Methode unter Berücksichtigung eines Gehaltstrends von 2 Prozent und im Rahmen der betriebsüblichen Fluktuation bewertet. Der Zinssatz von 2,32 Prozent ist gemäß § 253 Absatz 2 Satz 2 HGB nach der Vereinfachungsregel ermittelt worden.

Die **übrigen Rückstellungen** werden in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrags passiviert. Bei Rückstellungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden künftige Preis- und Kostensteigerungen berücksichtigt und eine Abzinsung auf den Bilanzstichtag wird vorgenommen.

Die **Verbindlichkeiten** sind mit ihrem Erfüllungsbetrag ausgewiesen.

Die **passiven Rechnungsabgrenzungen** werden zeitanteilig mit den Nominalbeträgen angesetzt.

Latente Steuern werden auf die Unterschiede in den Bilanzansätzen der Handelsbilanz und der Steuerbilanz angesetzt, sofern sich diese in späteren Geschäftsjahren voraussichtlich abbauen. Diese sind überwiegend im Zuge der Verschmelzung mit der banqtec AG entstanden. Weiterhin ergaben sich temporäre aktive Latenzen überwiegend aus Unterschieden in der Bewertung der Rückstellungen. Aktive und passive Latenzen wurden in der Bilanz verrechnet. Der Aufwand und Ertrag aus der Veränderung der bilanzierten latenten Steuern wird in der Gewinn- und Verlustrechnung gesondert unter dem Posten „Steuern vom Einkommen und vom Ertrag“ als sog. davon-Vermerk ausgewiesen.

Der Berechnung der latenten Steuern liegt ein effektiver Steuersatz von 31,1 Prozent zugrunde (15,825 Prozent für die Körperschaftsteuer einschließlich Solidaritätszuschlag und 15,275 Prozent für die Gewerbesteuer), der sich voraussichtlich zum Zeitpunkt des Abbaus der Differenzen ergeben wird.

Geschäftsvorfälle in fremder Währung werden grundsätzlich mit dem historischen Kurs zum Zeitpunkt der Erstverbuchung oder im Falle von Kurssicherungen zum Sicherungskurs erfasst. Bilanzposten (alle kurzfristig) werden zum Stichtag wie folgt bewertet:

- Fremdwährungsforderungen sowie liquide Mittel oder andere kurzfristige Vermögensgegenstände in Fremdwährungen werden zum Devisenkassamittelkurs am Bilanzstichtag umgerechnet.
- Kurzfristige Fremdwährungsverbindlichkeiten werden zum Devisenkassamittelkurs am Bilanzstichtag umgerechnet.

C. Sonstige Angaben

Sonstige finanzielle Verpflichtungen/
außerbilanzielle Geschäfte

Zur Verbesserung der Bilanzstruktur wurden in den vergangenen Jahren Sale-and-lease-back-Vereinbarungen für Netze und Hardware abgeschlossen, deren Volumen an daraus resultierenden langfristigen Verpflichtungen über Restlaufzeiten von bis zu 5 Jahren insgesamt 39,9 Mio. EUR beträgt. Aus diesen Verpflichtungen entfallen auf das Jahr 2019 13,9 Mio. EUR.

Die übrigen Verpflichtungen, die für die Beurteilung der Finanzlage von Bedeutung sind, bestehen mit 29,6 Mio. EUR im Wesentlichen aus Leasing- und Immobilienmietverträgen, davon bestehen 0,04 Mio. EUR gegenüber verbundenen Unternehmen. Die Verpflichtung für das Jahr 2019 beträgt 8,1 Mio. EUR, davon 0,02 Mio. EUR gegenüber verbundenen Unternehmen. Der Zweck und Vorteil dieser Verträge liegt vor allem in der niedrigeren Kapitalbindung gegenüber dem Erwerb.

Die **durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmer** (alles Angestellte) betrug 1.132 Personen. Darüber hinaus wurden 15,25 Auszubildende beschäftigt.

Geschäftsführer der Ratiodata GmbH im Geschäftsjahr 2018 waren:

- Martin Greiwe, Sprecher der Geschäftsführung, Dipl.-Wirtschaftsinformatiker, Senden
- Klemens Baumgärtel, Jurist, Münster
- Karlheinz Heine, Bankkaufmann, Niedenstein (bis 31. Dezember 2018)
- Dr. Michael Stanka, Dipl.-Physiker, Münster (seit 1. Oktober 2018)

Die Geschäftsführer üben ihre Tätigkeit hauptberuflich aus.

AUFSICHTSRAT Mitglieder des Aufsichtsrats der Ratiodata GmbH sind:

Jürgen Brinkmann, Vorsitzender	Vorstandsvorsitzender der Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Braunschweig
Herbert Schillinger, stellv. Vorsitzender	Mitglied des Vorstands der Volksbank Stuttgart eG, Stuttgart
Donat Asbach	Mitglied des Vorstands der Allgäuer Volksbank eG Kempten-Sonthofen, Kempten
Richard Becker	Arbeitnehmersvertreter der Ratiodata GmbH
Martin Beyer	Mitglied des Vorstands der Fiducia & GAD IT AG, Frankfurt am Main
Klaus-Peter Bruns	Vorstandsvorsitzender der Fiducia & GAD IT AG, Frankfurt am Main
Andreas Dust	Arbeitnehmersvertreter der Ratiodata GmbH
Joachim Gertje	Arbeitnehmersvertreter der Ratiodata GmbH
Holger Möllers	Arbeitnehmersvertreter der Ratiodata GmbH
Dieter Ohlsen	Mitglied des Vorstands der Frankenberger Bank Raiffeisenbank eG, Frankenberg
Martin Weber	Mitglied des Vorstands der Norderstedter Bank eG, Norderstedt
Michael Willemse	Mitglied des Vorstands der Volksbank Viersen eG, Viersen

Abschlussprüferhonorar

Das von dem Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2018 berechnete Honorar – ausschließlich für Abschlussprüfungsleistungen – beträgt 136 TEUR.

Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung sind nach dem Schluss des Geschäftsjahres nicht eingetreten.

Konzernzugehörigkeit

Mutterunternehmen, das den Konzernabschluss für den größten Kreis von Unternehmen aufstellt, ist die Fiducia & GAD IT AG, Frankfurt am Main. Die Konzernabschlüsse der Fiducia & GAD IT AG werden im elektronischen Bundesanzeiger veröffentlicht.

Ergebnisverwendung

Die Geschäftsführung schlägt vor, aus dem Bilanzgewinn von 4.630.147,28 EUR einen Teilbetrag von 3.000.000 EUR an die Gesellschafterin auszusütten, 600.000,00 EUR in die Gewinnrücklagen einzustellen und 1.030.147,28 EUR auf neue Rechnung vorzutragen.

Frankfurt am Main, 1. Februar 2019

Ratiodata GmbH

Klemens Baumgärtel

Martin Greiwe

Dr. Michael Stanka



ENTWICKLUNG DES ANLAGEVERMÖGENS vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018

(in EUR)						
Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten						
	01.01.2018	Zugänge	Zuschrei- bungen	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2018
I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE						
1. Entgeltlich erworbene Software, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	23.006.800,67	1.742.614,17	–	10.817,50	349.061,12	24.411.171,22
2. Vermietete Lizenzen	42.341,38	905.945,42	–	–	–	948.286,80
3. Geschäfts- oder Firmenwert	5.247.014,01	–	–	–	–	5.247.014,01
4. Geleistete Anzahlungen	–	802.259,26	–	–	–	802.259,26
	28.296.156,06	3.450.818,85	–	10.817,50	349.061,12	31.408.731,29
II. SACHANLAGEN						
1. Mietereinbauten	2.144.785,61	43.803,70	–	–	6.403,00	2.182.186,31
2. Technische Anlagen und Maschinen	6.813.122,74	850.386,10	–	187.650,00	8.870,24	7.842.288,60
3. Vermietvermögen	1.820.592,18	753.469,12	–	–	49.956,73	2.524.104,57
4. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	9.019.780,78	4.035.859,82	–	638.940,00	3.341.528,97	10.353.051,63
5. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	837.407,50	9.977,55	–	–837.407,50	–	9.977,55
	20.635.688,81	5.693.496,29	–	–10.817,50	3.406.758,94	22.911.608,66
III. FINANZANLAGEN						
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	150,77	3.230.000,00	–	–	–	3.230.150,77
2. Beteiligungen	361.227,67	–	–	–	–	361.227,67
3. Geschäftsguthaben bei Genossenschaften	9.550,00	–	–	–	–	9.550,00
4. Sonstige Ausleihungen	1.630,27	113,03	–	–	–	1.743,30
	372.558,71	3.230.113,03	–	–	–	3.602.671,74
ANLAGEVERMÖGEN INSGESAMT	49.304.403,58	12.374.428,17	–	–	3.755.820,06	57.923.011,69



Abschreibungen						Buchwerte	
01.01.2018	Zugänge durch Fusion	Geschäftsjahr	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2018	31.12.2018	31.12.2017
6.488.089,67	–	2.515.042,67	–	348.925,12	8.654.207,22	15.756.964,00	16.518.711,00
29.875,38	–	79.157,42	–	–	109.032,80	839.254,00	12.466,00
524.701,01	–	524.701,00	–	–	1.049.402,01	4.197.612,00	4.722.313,00
–	–	–	–	–	–	802.259,26	–
7.042.666,06	–	3.118.901,09	–	348.925,12	9.812.642,03	21.596.089,26	21.253.490,00
791.146,61	–	139.679,70	–	6.403,00	924.423,31	1.257.763,00	1.353.639,00
3.713.674,74	–	1.301.123,10	–	6.996,24	5.007.801,60	2.834.487,00	3.099.448,00
1.399.701,18	–	450.330,12	–	49.829,73	1.800.201,57	723.903,00	420.891,00
6.070.385,78	–	2.054.791,14	–	3.290.824,29	4.834.352,63	5.518.699,00	2.949.395,00
–	–	–	–	–	–	9.977,55	837.407,50
11.974.908,31	–	3.945.924,06	–	3.354.053,26	12.566.779,11	10.344.829,55	8.660.780,50
–	–	–	–	–	–	3.230.150,77	150,77
–	–	–	–	–	–	361.227,67	361.227,67
–	–	–	–	–	–	9.550,00	9.550,00
–	–	–	–	–	–	1.743,30	1.630,27
–	–	–	–	–	–	3.602.671,74	372.558,71
19.017.574,37	–	7.064.825,15	–	3.702.978,38	22.379.421,14	35.543.590,55	30.286.829,21

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2018

A. Grundlagen

1. Geschäftsbereiche und wichtigste Produkte

Die Ratiodata GmbH (im Folgenden Ratiodata) ist Handelspartner und IT-Dienstleister für dezentrale IT-Umgebungen. Netz- und Kommunikationsleistungen ergänzen das Portfolio im IT-Systemhausgeschäft. Darüber hinaus werden Dienstleistungen im Bereich Scan- & Dokumenten-Services erbracht. Die wichtigsten Produktbereiche im Überblick:

IT-Systemhaus

Dezentrale IT-Hardware

- Hardwarehandel mit dezentralen IT-Komponenten (Clients, Server, Peripherie) sowie mit Netzwerk- und Kommunikationskomponenten
- Rollout & Projekte inkl. Software-Vorinstallation

Dezentrale IT-Services

- Hardware-Services: Vor-Ort-Services, Repair-Center, Serviceverträge
- Managed Desktop Services als Life-Cycle-Services und Fullservices für IT-Hardware, IMAC/R-Leistungen (Install, Move, Add, Change, Remove)
- Spezielle IT-Services für Finanzdienstleister: z. B. Scan-Apps

Bankentechnologie-Services

- Banken-SB-Geräte, Schalter-/Kassen-/Peripheriegeräte
- Sicherheitstechnik, Spreng-/Explosionsschutz, Videoüberwachungssysteme
- Managed Services SB-Geräte: Ausfall- und Statusüberwachung sowie IT-Administration, Cash-Management
- Vor-Ort-Services: Außendienst und Wartung

Kommunikation & Kollaboration

Telefonie

- VoIP-Lösungen, Voice-Access-Services
- Mobile-Device-Services und Mobilfunk-Services

Unified Communication

- Videokonferenz-/Raumsysteme
- Konferenzlösungen, Skype for Business
- Contact-Center-Lösungen

Netze

Unternehmens- und mobile Netzwerke

- WAN-, LAN- und WLAN-Services
- Netzmanagement
- Domainverwaltung

Managed Network-Security

- Firewallsysteme
- Sichere Zugangslösungen
- Network Access Control
- Partner und Internet Access

Scan- & Dokumenten-Services

Digitale Dokumentenlösungen

- Scan-Services
- Digitalisierung Kredit-, Kunden-, Personal-, Vertragsakten
- Elektronische Rechnungseingangsbearbeitung als Workflow
- Web-Archiv
- Digitale Poststelle
- Speziallösungen für VR-Banken (dezentrales Scannen über Multifunktionsgeräte, Web-indizier-Client, geno.BilanzServices (Scannen und automatisierte Voranalyse von Bilanzen))

2. Organisatorische und rechtliche Struktur des Unternehmens

Die Ratiodata ist eine einhundertprozentige Tochter der Fiducia & GAD IT AG (Fiducia & GAD). Firmensitz ist Frankfurt am Main und Münster ist Verwaltungssitz von bundesweit 12 Standorten und Außenstellen. Darüber hinaus werden weitere Technikerstützpunkte bundesweit unterhalten.

Die Konsolidierung der Produkt- und Geschäftsstrukturen im Konzern Fiducia & GAD wurde, die Ratiodata betreffend, 2017 abgeschlossen. Die Konsolidierung erfolgte aufgrund des Zusammenschlusses der Muttergesellschaft Fiducia & GAD. Im Jahre 2018 ist erstmals für das Gesamtjahr die neue Portfoliostruktur zum Tragen gekommen.

Die Geschäftsfelder der ehemaligen banqtec AG sind in die Geschäftsbereiche der Ratiodata integriert und das Geschäft wird 2018 ganzjährig durch die Ratiodata gesteuert. Durch den übernommenen Außendienst bietet die Ratiodata ihre IT-Produkte, Dienstleistungen und Services bundesweit flächendeckend an und besitzt einen das komplette Bundesgebiet abdeckenden Technikerservice für Banken-SB- und -IT-Systeme.

Sprecher der Geschäftsführung ist Herr Martin Greiwe und Geschäftsführer sind die Herren Klemens Baumgärtel und Karlheinz Heine (bis 31. Dezember 2018) sowie seit 1. Oktober 2018 Herr Dr. Michael Stanka.

Im Rahmen der Konzerngovernance werden zentrale Funktionen wie z. B. die Finanzbuchhaltung, die Personalabrechnung sowie die interne Revision von der Fiducia & GAD für die Ratiodata erbracht.

B. Wirtschaftliche Lage und Geschäftsverlauf 2018

1.1 Rahmenbedingungen

Gesamtwirtschaftliches Umfeld und Branchenentwicklung

Die deutsche Wirtschaft ist 2018 um 1,5 Prozent gewachsen. Das Wachstum ist damit geringer als im Vorjahr und liegt auch unter den ursprünglichen Erwartungen des Bundesministeriums für Wirtschaft. In Anbetracht einer sich global abschwächenden Konjunktur und der Absatzprobleme der Automobilindustrie ist dies immer noch ein solides Wachstum. Insbesondere die Binnenwirtschaft hat hierzu beigetragen. Der private Konsum war ein wesentlicher Wachstumsträger. Auch die Ausrüstungsinvestitionen trugen zum Wachstum bei. Die positive wirtschaftliche Entwicklung hatte einen erfreulichen Einfluss auf die Zunahme der Erwerbstätigkeit. Diese Entwicklung hat gleichwohl ihre Schattenseiten hinsichtlich des sich weiter zuspitzenden Mangels nicht nur an qualifizierten Fachkräften.

Die Bundesregierung erwartet, dass sich das Wachstum 2019 weiter fortsetzt. Die Senkung von Steuern und Abgaben wird hierzu erwartungsgemäß beitragen. Die Erwerbstätigkeit wird weiter zunehmen und die Arbeitslosigkeit zurückgehen. Der Auftragsbestand ist weiterhin sehr hoch. Der Einkommensentwicklung wird positiv entgegen geblickt und die Konsumnachfrage der privaten Haushalte wird steigen.

Der deutsche ITK-Markt (Informationstechnologie und Kommunikation), in dem die Ratiodata geschäftlich aktiv ist, ist 2018 um 2 Prozent auf 166 Milliarden EUR gestiegen. Alle Bereiche des ITK-Marktes trugen zum Wachstum bei, besonders zulegen konnten der Softwarebereich und die IT-Services. Auch die Wachstumserwartungen der Unternehmen im Bereich Software und IT-Services sind besonders ausgeprägt. Deutlich zurückhaltender werden laut Bundesverband für Informationswirtschaft BITKOM die Umsatzerwartungen bei IT-Hardwareverkäufen und in der Kommunikationstechnik eingeschätzt.

Die geschäftliche Entwicklung der Ratiodata ist in besonderem Maße abhängig von dem Investitionsverhalten und der wirtschaftlichen Situation der Genossenschaftsbanken. Die deutschen Genossenschaftsbanken haben laut Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) ihre Kreditvergabe erfreulich steigern können. Die Kreditvergabe lag über dem allgemeinen Marktwachstum. Die Banken profitieren von niedrigen Insolvenzzahlen in einem stabilen konjunkturellen Umfeld. Dennoch steht die Ertragssituation der Banken durch das Niedrigzinsniveau weiter unter Druck. Auf der Kostenseite sind die Banken mit steigenden regulatorischen Anforderungen konfrontiert. Prognostizierte Schließungen von Bankfilialen werden sich voraussichtlich auf die Geschäftstätigkeit der Ratiodata im Bankenbereich auswirken. Die Kunden- und Kundenbindung sollen in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe im Rahmen einer Digitalisierungsoffensive weiter gestärkt und ausgebaut werden.

Gestiegene Kosten lassen sich in den Geschäften der Ratiodata kaum an Kunden weitergeben. Produktivitätsverbesserungen, die Erweiterung des Kundstammes und Platzierung neuer Produkte und Leistungen im Markt tragen zur Ertragssicherung bei.

Wesentliche rechtliche und wirtschaftliche Einflussfaktoren

Das Jahr 2018 stand im Zeichen der einheitlichen Ausrichtung der Ratiodata nach Umsetzung der konzerninternen redundanzfreien Portfoliooptimierung zu einem leistungsfähigen Systemhauspartner für unsere Kunden. Das Portfolio ist fokussiert auf dezentrale IT- und SB-Infrastruktur, Netz- und Kommunikationsleistungen sowie Scan & Dokumenten-Services.

Die internen Prozesse, Anwendungen und die interne Netz- und Arbeitsplatzinfrastruktur wurden leistungsstark über alle Standorte hinweg vereinheitlicht. Die Aufbauorganisation wurde unternehmensweiten einheitlichen Strukturen entsprechend zukunftsweisend ausgerichtet.

Im Geschäftsjahr 2018 waren die operativen Unternehmensbereiche voll ausgelastet. Darüber hinaus wurden noch projektbezogene Leistungen erbracht und entsprechende Umsatzerlöse generiert.

Anfang des Jahres 2018 wurde die Ratiodata Luxembourg S.à r.l. rückwirkend zum 1. Januar von der Fiducia & GAD durch die Ratiodata übernommen. Der Firmensitz in Luxemburg bleibt bestehen. Mit der Übernahme kann die Ratiodata grenzübergreifend Firmenkunden mit Leistungen versorgen. Den besonderen bankenregulatorischen Anforderungen des Finanzplatzes Luxemburg wird durch die einheimische Gesellschaft Rechnung getragen. Die Ratiodata Luxemburg ist eine einhundertprozentige Tochtergesellschaft der Ratiodata.

1.2 Geschäftslage

Wichtige Vertriebserfolge und Vertragsabschlüsse

- Sicherstellung und Fortführung wichtiger Service- und Dienstleistungsverträge mit genossenschaftlichen Verbundunternehmen und mit Partnerbanken
- Festigung bestehender Partnerschaften mit wichtigen Lieferanten und Herstellern
- Gewinnung neuer Kunden im Marktbereich
- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Geschäftsfeldes Scan- & Dokumenten-Services
- Durchführung von Kundenprojekten bei Banken und Verbundunternehmen
- Durchführung eines größeren Rollouts für ein namhaftes Versicherungsunternehmen
- Einführung neuer Produkte und Ausbau des Geschäftes

Personalentwicklung

Die Gesellschaft beschäftigt zum Stichtag 31. Dezember 2018 1.197 Mitarbeiter. Die Verteilung auf die wesentlichen Standorte der Gesellschaft stellt sich wie folgt dar:

▪ Münster	366
▪ Karlsruhe	115
▪ Mülheim-Kärlich	164
▪ Kassel	103
▪ Frankfurt	88
▪ Duisburg	80
▪ Berlin	41
▪ München	22
▪ Wedemark	218

2018 sind in der Ratiodata 19 Auszubildende in der Ausbildung.

Ausgebildet wird in den Berufsfeldern IT-Systemkaufmann, IT-Systemelektroniker, Fachinformatiker für Systemintegration und Anwendungsentwicklung, Fachkraft für Lagerlogistik, Kauffrau für Büromanagement sowie Kauffrau für Marketingkommunikation.

Im Rahmen eines dualen Studiums bietet die Ratiodata die Möglichkeit, den Studiengang „Wirtschaftsinformatik Anwendungsentwicklung bzw. Systemintegration“ mit dem Abschlussziel Bachelor of Science zu belegen.

Als technologisch ausgerichtetes Unternehmen legt die Ratiodata großen Wert auf die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter. Entsprechende Ausbildungsbudgets werden dafür bereitgestellt.

2. Ertragslage

Die Entwicklung der Umsatzerlöse und des Ergebnisses entsprechen den Planungen.

Umsatzerlöse und Leistungsumsätze

- Im Geschäftsjahr 2018 wurden Umsatzerlöse von 296.143 TEUR (Vj. 266.504 TEUR) erwirtschaftet. Dies entspricht einer Steigerung von 29,6 Mio. EUR bzw. 11,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die Umsatzerlöse 2018 sind geprägt durch die Portfoliokonsolidierung im Vergleich zum Vorjahr und durch einen größeren Rollout für ein genossenschaftliches Verbundunternehmen. Die Umsatzrückgänge aus der Verlagerung des Bankennetzgeschäftes bis zur Verlagerung des Geschäftes zum Ende des ersten Quartals 2017 konnten kompensiert werden.

- Die Umsatzerlöse wurden in den Zielmärkten Genossenschaftsbanken (54 Prozent), genossenschaftliche Verbundunternehmen (36 Prozent), Privatbanken, Wirtschaft & Verwaltung (10 Prozent) erzielt. Der Hauptanteil der Umsatzerlöse stammt aus den Geschäftsfeldern des IT-Systemhauses. Zu den Geschäftsfeldern gehören das Handelsgeschäft, das Wartungs- und Servicegeschäft sowie Netzkommunikations- und Telekommunikations-services. Die Scan- & Dokumenten-Services trugen darüber hinaus zur positiven Umsatzentwicklung bei.

Die Umsatzentwicklung in den einzelnen Geschäftsfeldern stellt sich wie folgt dar:

UMSATZENTWICKLUNG

in TEUR	2018	2017
IT-Systemhaus	228.087	192.843
Netze	34.854	41.775
Scan- & Dokumenten-Services	15.226	15.933
Kommunikation & Kollaboration	17.720	15.738
Mieterlöse	256	215
	296.143	266.504

IT-Systemhaus

2018 konnten die Umsatzerlöse im Handels- und Projektgeschäft durch die Abwicklung von Kundenrollouts gesteigert werden. Insbesondere hat ein größerer Rollout und Belieferungsauftrag zur Umsatzausweitung beigetragen. Darüber hinaus wurden aufgrund von erforderlichen Windows-Systemumstellungen bei den genossenschaftlichen Primärbanken höhere Handelsumsätze mit IT-Systemen generiert. Auch im Bereich Managed Services stieg die Nachfrage nach qualifizierten IT-Dienstleistungen und Managed Services unserer Kunden an.

Im Bereich der SB-Hardware- und Fieldservices verzeichneten wir gegenüber dem Vorjahr eine leicht rückläufige Geschäftsentwicklung.

Netze

Der Netzbereich Genossenschaftsbanken wurde per Ultimo März 2017 an einen Netzprovider verkauft. Die um diesen Effekt bereinigten Umsatzzahlen weisen eine konstante Entwicklung gegenüber dem Vorjahr auf. Das Netzgeschäft mit Verbundunternehmen verlief stabil.

Scan- & Dokumenten-Services

Die Umsatzentwicklung im Bereich digitaler Dokumentenservices konnte nicht ganz an die Umsätze des Vorjahres heranreichen. Der limitierende Umsatzfaktor ist die Verfügbarkeit von Personal für die Bearbeitung des personalintensiven Geschäftes. Neue Scanservices wie z. B. die geno.BilanzServices wurden weiter ausgebaut.

Kommunikation & Kollaboration

Gegenüber dem Vorjahr konnten die Umsätze erfreulich zulegen. Dazu trugen insbesondere Projektleistungen gegenüber Verbundunternehmen bei. Das Geschäft im Bereich Video-Conferencing konnte weiter zulegen.

Die Entwicklung der Ertragslage stellt sich im Überblick wie folgt dar:

ERTRAGSLAGE

in TEUR	2018	2017
Gesamterträge	299.157	271.478
Materialaufwand	191.847	167.480
Rohergebnis	107.310	103.998
Personalaufwand	66.498	63.581
Sonstige betriebliche Aufwendungen	27.718	25.849
Abschreibungen	7.065	6.812
Betriebsergebnis	6.029	7.756
Finanzergebnis	-603	-475
Ergebnis vor Steuern	5.426	7.281

Die Gesamterträge enthalten **sonstige betriebliche Erträge** von 3.293 TEUR (Vorjahr 4.746 TEUR). Hiervon entfallen 1.785 TEUR auf die Auflösung von Rückstellungen.

Der **Materialaufwand** im Jahr 2018 beträgt 191.847 TEUR (Vorjahr 167.481 TEUR). Wesentliche Aufwendungen entfallen auf bezogene Waren und Ersatzteile mit 137.498 TEUR (Vorjahr 111.642 TEUR). Analog zu den deutlich gestiegenen Erlösen des Handelsgeschäftes stieg auch der Wareneinsatz. Des Weiteren entfallen auf bezogene Leistungen 54.349 TEUR (Vorjahr 55.839 TEUR).

Der **Personalaufwand** in Höhe von 66.498 TEUR ist gegenüber dem Vorjahr (63.581 TEUR) gestiegen. Auf der einen Seite führte ein Anstieg der Zahl der jeweils zum Jahresende beschäftigten Mitarbeiter zu höheren Aufwendungen. Darüber hinaus trugen Tarifierhöhungen und Erhöhungen der Sozialversicherungsbeiträge zu einer Steigerung bei.

Die **Abschreibungen** im Geschäftsjahr 2018 betragen 7.065 TEUR (Vorjahr 6.812 TEUR). 2018 erhöhten sich die GWG-Abschreibungen insbesondere aufgrund des Austauschs der Mobilfunkgeräte und von Softwarelizenzen. 2018 wurden umfangreiche Investitionen in die Arbeitsplatzausstattung der Mitarbeiter und in die Erweiterung und die Vereinheitlichung der Anwendungssoftware investiert. Die Abschreibungen erfolgen planmäßig.

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** belaufen sich auf 27.718 TEUR und haben sich damit gegenüber dem Vorjahr (25.849 TEUR) um 1.869 TEUR erhöht. Die Erhöhung resultiert unter anderem aus den Aufwendungen für die Inte-

gration der in den Vorjahren verschmolzenen Gesellschaften und der umgesetzten Zusammenführung von wichtigen Anwendungssystemen. Darüber hinaus wurden ausreichende Rückstellungen für bestehende Verpflichtungen gebildet.

Das **Betriebsergebnis** liegt hauptsächlich aufgrund der Aufwendungen für die Integration mit 6,0 Mio. EUR unter dem Niveau des Vorjahres von 7,8 Mio. EUR.

Das **Finanzergebnis** fällt aufgrund höherer Zinsaufwendungen mit -603 TEUR niedriger aus als im Vorjahr mit -475 TEUR.

Nach Berücksichtigung von **Ertragsteuern** und **sonstigen Steuern** in Höhe von 2,8 Mio. EUR ergibt sich ein **Jahresüberschuss** von 2,7 Mio. EUR (Vorjahr 6,0 Mio. EUR).

3. Vermögenslage

Die Bilanzsumme hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 3.569 TEUR vermindert. Ursächlich hierfür war in erster Linie die starke Verminderung der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, die durch die Erhöhung des Finanzanlagevermögens nicht kompensiert werden konnte.

Das Anlagevermögen liegt mit 36 Mio. EUR über dem Niveau der angepassten Vergleichszahlen des Vorjahres, wobei insbesondere die Betriebs- und Geschäftsausstattung und die Anteile an verbundenen Unternehmen gestiegen sind.

Der Anteil der Vorräte an der Bilanzsumme beträgt 14,2 Prozent; er ist im Vergleich zum Vorjahr (14,0 Prozent) fast gleich geblieben.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen liegen stichtagsbedingt deutlich unter dem Wert des Vorjahres. Auf der Passivseite hat sich das Eigenkapital aufgrund des Jahresüberschusses und der Zuführung zu den Gewinnrücklagen erhöht.

Die Eigenkapitalquote liegt bei 24,9 Prozent gegenüber 22,9 Prozent im Vorjahr.

Die Rückstellungen liegen rund 1,5 Mio. EUR unter dem Niveau des Vorjahres, wobei bei den Steuerrückstellungen ein Rückgang um rund 0,9 Mio. EUR und bei den sonstigen Rückstellungen ein Rückgang von 1,2 Mio. EUR zu verzeichnen ist. Die Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten haben sich infolge von stichtagsbezogenen kurzfristigen Verbindlichkeiten um 2,8 Mio. EUR erhöht.

Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen haben sich stichtagsbedingt um 5,5 Mio. EUR auf 12,7 Mio. EUR vermindert.

Die passiven latenten Steuern resultieren in erster Linie aus dem im Zuge der Verschmelzung mit der banqtec AG übernommenen Kundenstamm und sind mit aktiven latenten Steuern saldiert ausgewiesen.

4. Finanzlage

Zur Finanzierung des Anlagevermögens steht im ausreichenden Umfang Eigenkapital und langfristiges Fremdkapital zur Verfügung.

Die Ratiodata ist angemessen mit Eigenkapital finanziert. Die jederzeitige Zahlungsfähigkeit sowie die finanzielle Flexibilität des Unternehmens waren stets gewährleistet.

Der Finanzmittelfonds, bestehend aus flüssigen Mitteln und kurzfristigen Bankverbindlichkeiten hat sich auf –2,5 Mio. EUR gegenüber 8,3 Mio. EUR im Vorjahr vermindert, vor allem aufgrund der Investitionen von 12,3 Mio. EUR. Aus dem laufenden Geschäftsbetrieb konnte ein positiver Cashflow von 5,7 Mio. EUR erzielt werden. Der Cashflow aus Finanzierungstätigkeit liegt bei –4,1 Mio. EUR und resultiert im Wesentlichen aus der Gewinnausschüttung sowie der planmäßigen Tilgung von Darlehen und Zinsaufwendungen.

Die Vermögens- und Finanzlage sind geordnet.

C. Chancen- und Risikobericht

Eine verantwortungsvolle Unternehmensführung ist die Grundlage für nachhaltiges Wachstum und wirtschaftlichen Erfolg. Die Gesellschaft ist in den unterschiedlichen Bereichen der unternehmerischen Tätigkeit Risiken ausgesetzt. Ein aktives Risikomanagement trägt zu einer systematischen und aktiven Identifikation, Bewertung und Steuerung von Chancen und Risiken bei. Bestandteil des Risikomanagements ist die Risikofrüherkennung.

Ziel des Risikomanagements ist es operative, finanzielle, vertragliche und strategische Risiken und Chancen frühzeitig zu erkennen und zu bewerten, damit das Management zielgerichtet risiko- und situationsadäquate Maßnahmen einleiten kann. Chancen sollen erkannt und genutzt werden, drohender Schaden abgewendet und eine Bestandsgefährdung ausgeschlossen werden.

Zur Steuerung und Beherrschung von Risiken und Chancen werden verschiedene Verfahren und Steuerungsinstrumente eingesetzt. Insbesondere tragen hierzu die Verfahren und Berichterstattungen des Controllings wie Kostenrechnung, Budgetierung sowie das Projektmanagement, die interne Revision und das interne Qualitäts-, Sicherheits- und Risikomanagement bei. Zusätzlich ist ein internes Kontrollsystem prozessimmanent eingerichtet.

Zum Risikomanagementsystem gehören auch im erweiterten Sinne das Informationssicherheitsmanagement, das Qualitäts- und Nachhaltigkeitsmanagement. In allen drei genannten Bereichen wurden erfolgreiche Zertifizierungen nach DIN-ISO-Standards für den gesamten Scope der Ratiodata abgeschlossen. Im Bereich Umweltmanagement erfolgte die Zertifizierung gemäß DIN ISO 14001 als Erstzertifizierung.

Zur Früherkennung, Steuerung und Kontrolle von Risiken werden toolgestützte Risikomanagementsysteme eingesetzt. Die unternehmensweite Darstellung und Berichterstattung der Risiken gegenüber der Geschäftsführung und dem Management ist in einer zentralen Risikomanagement-Anwendung zusammengeführt. Den Risiken sind Risk-Owner zugeordnet, die auch die turnusmäßigen Risikobewertungen vornehmen. Veränderungen zu Risiken und neue Risiken selbst werden permanent aktualisiert und es wird darüber Bericht erstattet. Eine Risikoinventur wird jährlich vorgenommen.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt sind keine nennenswerten Risiken erkennbar, die zu einer negativen Beeinträchtigung der Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage des Unternehmens führen oder den Fortbestand des Unternehmens gefährden könnten. Ausfallrisiken sind durch das gering volatile Geschäft und das stabile Umfeld der genossenschaftlichen Kundengruppe begrenzt. Beschaffungsmarktseitige Preisänderungsrisiken sind als gering zu beurteilen. Die Prolongation auslaufender Kundenverträge wird frühzeitig angestrebt.

Die Geschäftsverbindung mit der Fiducia & GAD und den Genossenschaftsbanken basiert auf einer soliden vertraglichen Basis und einer hohen Transparenz, sodass hier keine wesentlichen Risiken gesehen werden.

Im Verbundgeschäft bestehen Risiken in der Erbringung von Serviceleistungen unter Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLA) und in der zeitgerechten Abwicklung von Projekten. Durch ein zeitlich eng getaktetes SLA-Reporting und ein in die Aufbauorganisation eingebundenes Projektmanagement werden die Risiken aktiv gesteuert.

Im Marktkundengeschäft wird im Wesentlichen mit Kunden und Lieferanten zusammengearbeitet, zu denen bereits mehrjährige Geschäftsbeziehungen bestehen. Auch diese Geschäfte basieren auf soliden vertraglichen Vereinbarungen. Die Risiken sind vertraglich begrenzt. Haftungsrisiken werden in der Regel über Versicherungen abgedeckt.

Der eigene IT-Betrieb und die zugehörige Infrastruktur werden permanent auf dem aktuellen Stand der IT-Sicherheitsanforderungen gehalten. Zur Aufrechterhaltung des IT-Betriebs bestehen Notfallkonzepte. Wir setzen bei der internen IT auf bewährte Konzepte zur proaktiven Risikominderung, z. B. bei Serviceplattformen in Form von hochverfügbaren und redundant ausgelegten technischen Infrastrukturen sowie auf ein proaktives Netzwerkmanagement. Die hohe Verfügbarkeit produktiver Systeme wird durch ein Reporting und K-Fall-Übungen nachgewiesen. Durch die eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen wird das Betriebs- und Ausfallrisiko als beherrschbar angesehen und der Datenschutz eingehalten.

Die Unternehmensplanung und das Risikomanagement liefern die Informationen zur Nutzung geschäftlicher Chancen sowohl in der operativen als auch in der strategischen Ausrichtung der Ratiodata und unterstützen die Steuerung durch das Management.

Wir stellen durch unser internes Kontrollsystem sicher, dass die Leistungserbringung an unsere Kunden den vertraglichen Vereinbarungen und unseren hohen Qualitätsanforderungen entspricht. Die Einrichtung und Angemessenheit sowie die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems wurde durch eine externe Prüfungsgesellschaft nach IDW PS 951 n. Typ 2 (u. F.) geprüft und bestätigt. Diese Prüfung ist insbesondere für unsere Kunden von Interesse, die rechnungslegungs- oder aufsichtsrechtlich relevante Dienstleistungen an die Ratiodata ausgelagert haben. Die Prüfung wird jährlich neu vorgenommen.

Rezertifizierungen fanden im Informationssicherheitsmanagement nach DIN ISO 27001 und im Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9001 statt. Eine Erstzertifizierung erfolgte beim Umweltmanagement nach DIN ISO 14001.

Die Risikolage der Ratiodata ist stabil. Bestandsgefährdende oder die Entwicklung des Unternehmens beeinträchtigende Risiken wurden nicht identifiziert und sind nicht erkennbar. Preisänderungs- und Ausfallrisiken sind durch das stabile Umfeld der genossenschaftlichen Kundengruppe begrenzt. Liquiditätsrisiken und wesentliche Risiken aus Zahlungsstromschwankungen werden derzeit nicht gesehen.

D. Zukünftige Entwicklung der Gesellschaft

1. Organisation und Entwicklung

Durch die im Geschäftsjahr abgeschlossene Zusammenführung der Personal- und ERP-Systeme auf einheitlich genutzte Anwendungen und die getätigten Investitionen in eine einheitliche Netz-, Kommunikations- und Arbeitsplatzinfrastruktur sind wichtige Voraussetzungen für reibungslose Abläufe und Kollaboration im Unternehmen geschaffen.

Der Kauf der Ratiodata Luxemburg S.à r.l. mit wirtschaftlichem Vollzug zum 1. Januar 2018 schafft gute Voraussetzungen, umfassenden Kundenansprüchen über Ländergrenzen hinweg gerecht zu werden, und eröffnet weitere Geschäftsmöglichkeiten bei Banken und Versicherungen.

Die neue Geschäfts- und Portfoliostruktur infolge der Konzernausrichtung kam 2018 für ein komplettes Jahr zum Tragen und wird absehbar für das Geschäft der Ratiodata Bestand haben.

Die Ratiodata gehört damit zu den größten Systemhäusern in Deutschland. Das Leistungsportfolio ist branchenneutral ausgerichtet mit Schwerpunkt im Finanzdienstleistungssektor. Wichtigste Kundengruppe sind die Genossenschaftsbanken und Unternehmen in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe.

Die IT-Produkte, IT-Service- und Projektleistungen werden bundesweit flächendeckend aus einer Hand angeboten. Ablaufprozesse sowohl in operativen

als auch in administrativen Vorgängen sollen weiter vereinheitlicht werden, um qualitativ hohe Leistungen bei einer guten Kostenstruktur zu erbringen. Interne Mitarbeiterressourcen und externe Unterstützungsleistungen sind eingeplant. Perspektivisch werden Synergien erwartet und Einsparpotenziale können gehoben werden.

Im Vordergrund steht für die Ratiodata weiterhin die Fokussierung auf die Kerngeschäftsfelder des IT-Systemhauses, ergänzt um die Netz- und Telekommunikationsservices, sowie auf die Scan- & Dokumenten-Services. Durch die Integration und Verzahnung sowie die Diversität der Geschäftsfelder werden die geschäftliche Entwicklung und die wirtschaftliche Stabilität der Ratiodata unterstützt.

In allen Geschäftsfeldern erwartet die Geschäftsführung eine gute operative Umsatz- und Geschäftsentwicklung. Im Mittelpunkt der Leistungserbringung steht weiterhin die Versorgung der Genossenschaftsbanken mit dezentralen IT-Produkten, Lösungen und Services. Die Marktanteile als größtes genossenschaftliches Systemhaus mit Zentralunternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe zeichnen sich plangemäß weiterhin auf hohem Niveau ab. Der Geschäftsausbau fokussiert sich auf „regulierte“ Märkte mit hohen Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen. Oberste Zielsetzung der Ratiodata ist es, Dienstleistungen und Waren zu wettbewerbsfähigen Konditionen und in einer hohen Qualität für die Kunden zu erbringen. Eine besondere Bedeutung für die erwartete Geschäftsentwicklung wird die Umstellung der Banken-SB-Geräte auf Windows 10 haben. Hiervon sind sowohl geplante Hardware- als auch Installationsumsätze für Aufrüstungs- und Neuinvestitionen abhängig.

Neue innovative Produkte sowie ein differenziertes Serviceportfolio ergänzt um Netz- und Telekommunikationsleistungen werden marktkonform zur Verfügung gestellt. Ein Schlüssel für maßgeschneiderte Kunden- und Prozesslösungen wird in softwaretechnischer Entwicklung und Bereitstellung solcher Anwendungen gesehen. Hier sind strategische Planungen zur Sicherung von Entwicklungskapazitäten im Gange, wie diese zukünftig kostenoptimal und effizient genutzt werden können.

Im Geschäftsfeld Scan- & Dokumenten-Services soll das Geschäft mit digitalen Scan-Dienstleistungen wie z. B. Scannen und Analysieren der Jahresabschlüsse von Bankkunden weiter ausgebaut werden. Im Falle einer Kundenbeauftragung wird zur Abwicklung des Scan-Geschäftes ein dritter Produktionsstandort in Süddeutschland geschaffen. Die Nähe zu den Kunden wird Kostenvorteile eröffnen und der neue Standort wird weitere Möglichkeiten zur Rekrutierung von Mitarbeitern bieten und damit zur Bearbeitung des Auftragsvolumens besser beitragen.

Die Zusammenarbeit innerhalb des Konzerns ist in vertraglicher Vorbereitung. Die Governancestrukturen und Shared Services sollen innerhalb des Konzerns vereinheitlicht werden. Durch die Bündelung von Aufgaben und Arbeitsteilung werden Synergieeffekte und Kostenverbesserungen erwartet.

2. Prognosebericht

Die Geschäftsplanung für 2019 erfolgte auf der Basis der einheitlichen Geschäfts- und Organisationsstruktur des Unternehmens. Für das Geschäftsjahr 2019 sind Investitionen in Höhe von fast 6 Mio. EUR geplant. Sie betreffen im Wesentlichen geschäftsfeldspezifische Anschaffungen in den Bereichen Software und Hardware sowie Erweiterungs- und Ersatzinvestitionen in Rechenzentrumsausstattungen und Infrastruktur.

Die Ertragslage wird sich in den operativen Bereichen plangemäß weitgehend wie im Jahre 2018 entwickeln. Für das Jahr 2019 erwartet die Geschäftsführung insgesamt eine gleichbleibende Umsatzentwicklung. Umsatzsteigerungen werden aufgrund der Windows-10-Migration bei den Banken-SB-Geräten erwartet. Das Projekt- und Rolloutgeschäft wird aufgrund der besonderen Situation 2018 niedriger als im Vorjahr ausfallen. Das Ergebnis vor Steuern wird in Höhe von 5,3 Mio. EUR erwartet. Beeinflusst ist das Ergebnis weiterhin durch geplante Harmonisierungsaufwendungen und den Personalaufbau in strategischen Bereichen.

E. Erklärung zur Unternehmensführung

2015 ist das Gesetz für die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst in Kraft getreten. Aufgrund der Rechtsform und als Unternehmen, das der Mitbestimmung unterliegt, hat die Ratiodata Zielgrößen für den Aufsichtsrat, die Geschäftsführung sowie die beiden Führungsebenen darunter festgelegt. Hier wurde für den Aufsichtsrat und die Geschäftsführung auf Basis des derzeitigen Frauenanteils eine Quote von 0 Prozent festgelegt. Eine Erhöhung des Frauenanteils in der Besetzung des Aufsichtsrates und der Geschäftsführung ist derzeit nicht absehbar und nach einem Beschluss des Aufsichtsrates mittelfristig nicht konkret vorgesehen. In den nachgelagerten Führungsebenen wurde eine Frauenquote für die Führungsebene 2 von 5 Prozent und für die Führungsebene 3 von 11 Prozent festgelegt. Derzeit liegt der Anteil der Frauen in der Führungsebene 2 bei 11,8 Prozent und in der Führungsebene 3 bei 14,2 Prozent.

Frankfurt, 1. Februar 2019

Anlage zum Lagebericht

Erklärung zur Gleichstellung und Entgeltgleichheit nach § 21 Entgelttransparenzgesetz

Die nach Geschlecht aufgeschlüsselte durchschnittliche Gesamtzahl der Beschäftigten sowie die durchschnittliche Zahl der Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten stellen sich wie folgt dar:

BESCHÄFTIGTE		
	männlich	weiblich
Gesamtzahl im Durchschnitt	867	323
Vollzeit	853	250
Teilzeit	14	73

Maßnahmen zur Förderung der Gleichstellung von Mann und Frau und deren Wirkung

Die Ratiodata bietet Home-Office-Angebote zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie flexible Arbeitszeitmodelle zur Förderung einer Berufstätigkeit während der Elternzeit und einer Vollzeittätigkeit im Anschluss an die Elternzeit.

Beratungs- und Informationsangebote zur Kinderbetreuung und Pflege unterstützen ebenfalls eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Home-Office-Angebote und flexible Arbeitszeitmodelle werden verstärkt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Verbindung mit Elternzeit in Anspruch genommen.

Dadurch ist es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich, auch während einer Familienphase durchgängig zumindest teilweise beruflich tätig zu bleiben. Der Wiedereinstieg in die volle Berufstätigkeit nach der Familienphase wird erleichtert.

Maßnahmen zur Förderung der Entgeltgleichheit

Gehaltsstrukturen werden bei der Ratiodata durch das jeweils geltende Vergütungsmodell vorgegeben. Stellen werden nach einem durch das Vergütungsmodell vorgegebenen System bewertet und einer Entgeltgruppe zugeordnet. Dabei spielt das Geschlecht des Stelleninhabers keine Rolle. Aus Sicht der Ratiodata gewährleistet das Vergütungsmodell mit hoher Zuverlässigkeit, dass Entgelte vergleichbarer Stellen bzw. Funktionen nicht aufgrund der Zugehörigkeit zu einem bestimmten Geschlecht unterschiedlich ausfallen.

Bericht des Aufsichtsrates

Der Aufsichtsrat hat die Aktivitäten der Geschäftsführung überwacht und in seinen regelmäßigen Sitzungen im vergangenen Geschäftsjahr die ihm nach Gesetz, Gesellschaftsvertrag und Geschäftsordnung obliegenden Aufgaben sowie die gesetzlich obliegenden Pflichten wahrgenommen. Der Aufsichtsrat wird in seinen Funktionen durch den Prüfungs- und den Personalausschuss unterstützt.

Geschäftspolitik

Die Ratiodata GmbH partizipierte 2018 an der guten gesamtwirtschaftlichen Entwicklung und insbesondere am Wachstum des deutschen ITK-Marktes (Informationstechnologie und Kommunikation). Oberste Zielsetzung der Ratiodata GmbH bleibt die nachhaltige Versorgung der Volks- und Raiffeisenbanken mit qualitativ hochwertigen dezentralen Systemen, Lösungen und Leistungen zu wettbewerbsfähigen Konditionen. Die Ratiodata GmbH wird die eingeleitete Digitalisierungsoffensive in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe unterstützen und daran teilhaben. Geschäftsbeziehungen zu genossenschaftlichen Zentralunternehmen sind durch Vereinbarungen und Verträge für die nächsten Jahre gesichert. Anschlussaufträge bestätigen die Ratiodata GmbH als etablierten und verlässlichen Geschäftspartner.

Den Schwerpunkt der Aufsichtsratsaktivitäten 2018 stellten die Themen der geschäftlichen Ausrichtung und weiteren Entwicklung der Ratiodata GmbH nach erfolgten Fusionen und der Konzernausrichtung dar.

Im Geschäftsjahr 2018 fanden insgesamt vier turnusmäßige Aufsichtsratsitzungen statt. Im Wesentlichen wurden nachfolgende Themen beraten und entschieden:

- Strategische Ausrichtung der Ratiodata GmbH
- Geschäftsentwicklung 2018
- Jahresabschluss der Ratiodata GmbH 2017
- Jahresplanung 2019

Darüber hinaus ließ sich der Aufsichtsrat über die wirtschaftliche Situation des Unternehmens und die Entwicklung in den einzelnen Geschäftsfeldern regelmäßig informieren.

Die Geschäftsführung berichtete über die Personalentwicklung des Unternehmens. Die Ratiodata GmbH beschäftigte am Jahresende 2018 1.197 Mitarbeiter. Darunter befinden sich 18 Auszubildende.

Der Aufsichtsrat wurde über die Risikolage der Ratiodata GmbH informiert. Es wurden keine bestandsgefährdenden Risiken festgestellt.

Der Aufsichtsrat befasste sich darüber hinaus mit einer Reihe von Einzelthemen, unter anderem mit folgenden:

- Kauf der Ratiodata Luxemburg S.à r.l.
- Zustimmung zur Abgabe von verschiedenen Angeboten
- Beteiligungen, Kooperationen und Zusammenarbeit mit Lieferanten
- Standortausrichtungen und Standortentwicklungen
- Investitionen

Darüber hinaus behandelte der Aufsichtsrat turnusmäßig die Ergebnisse aus dem AR-Prüfungsausschuss und ließ sich vom AR-Personalausschuss zu Personalangelegenheiten Bericht erstatten.

Im Jahre 2018 fanden zwei Sitzungen des AR-Personalausschusses statt. Aufsichtsrat und Personalausschuss beschäftigten sich intensiv mit der Nachfolgersuche für den langjährigen Geschäftsführer, Herrn Karlheinz Heine, der zum Jahresende 2018 aus der Geschäftsführung ausschied und sich in den Ruhestand verabschiedete. Der Aufsichtsrat dankt Herrn Heine für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Als Nachfolger wurde Herr Dr. Michael Stanka zum 1. Oktober 2018 bestellt. Der Prüfungsausschuss des Aufsichtsrates tagte im März und November 2018.

Die Schwerpunkte in diesen Sitzungen lagen in der

- Behandlung der Prüfungsergebnisse durchgeführter Prüfungen und Status der Prüfungen gemäß Prüfungsplan 2018
- Behandlung des geprüften Jahresabschlusses 2017
- Bewertung der operativen und strategischen Risiken
- Prüfung des Jahresberichtes 2018 der Konzernrevision und des Datenschutzberichtes 2018
- Behandlung des Prüfungsplanes 2019

Jahresplanung

Der Aufsichtsrat befasste sich mit der Jahresplanung 2019 der Ratiodata GmbH. Die Planungsgrundsätze und die mit der Planung verfolgten operativen und strategischen Ziele wurden behandelt.

Inhalt der Jahresplanung sind die Aufgaben-, Investitions- und Personalplanung sowie die Budgetierung der Erlöse und Aufwendungen für das Gesamtunternehmen. Der Aufsichtsrat wurde über die geplante Liquiditätsentwicklung 2019 informiert.

Der Aufsichtsrat stimmte nach ausführlicher Erörterung der vorgelegten Budgetplanung 2019 zu und genehmigte den Investitionsplan.

Jahresabschluss und Lagebericht

In seiner Sitzung am 13. März 2019 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss zum 31. Dezember 2018 zusammen mit dem Lagebericht auf der Grundlage der Feststellungen der Deutschen Genossenschafts-Revision Wirtschaftsprüfungsgesellschaft GmbH (DGR), Bonn, mit der Geschäftsführung erörtert. Jahresabschluss und Lagebericht entsprechen den geltenden Bestimmungen und finden die Zustimmung des Aufsichtsrates.

Die DGR – Deutsche Genossenschafts-Revision Wirtschaftsprüfungsgesellschaft GmbH – Bonn hat den Jahresabschluss und den Lagebericht der Ratiodata GmbH geprüft und mit einem uneingeschränkten Testat versehen.

Besetzung des Aufsichtsrates

Insgesamt besteht der Aufsichtsrat aus 12 Mitgliedern, davon ist ein Drittel durch Arbeitnehmervertreter besetzt.

Dank des Aufsichtsrates

Der Dank des Aufsichtsrates gilt der Geschäftsführung für die vertrauensvolle und gute Zusammenarbeit und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren engagierten Einsatz im abgelaufenen Geschäftsjahr.

Münster, im März 2019



Jürgen Brinkmann
(Vorsitzender des Aufsichtsrates
der Ratiodata GmbH)

Ratiodata GmbH

Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt a. M.
Tel.: +49 69 38076-0
Mail: info@ratiodata.de
www.ratiodata.de

Redaktion

Esther Neumann, Mathias Ulrich
V.i.S.d.P.: Judith Frenz

Gestaltung und Satz

concept X GmbH & Co. KG
Hörstkamp 7, 48431 Rheine
www.conceptx.de

Druck

Wentker Druck GmbH
Gutenbergstraße 5–7
48268 Greven

Bildquellen

Fotolia:
© Ieno2010 > Seite 53
© Imaginis > Seite 62