



# Geschäftsbericht 2014

AR Informatik AG

**ARI**

Appenzell Ausserrhoden  
Informatik



Appenzell Ausserrhoden  
Informatik



Geschäftsbericht 2014 online abrufen:  
[www.ari-ag.ch/gb2014](http://www.ari-ag.ch/gb2014)

#### IMPRESSUM

Verantwortlich für den Inhalt der Seiten

AR Informatik AG  
Poststrasse 10a  
9102 Herisau

[info@ari-ag.ch](mailto:info@ari-ag.ch)  
Telefon: 071 353 94 00

# Inhaltsverzeichnis

<b>Editorial</b> .....	<b>4</b>
Bewährung und weitere Optimierung .....	4
Wichtige Meilensteine .....	7
Organisation und Personal .....	8
<b>Organe</b> .....	<b>9</b>
Mitglieder Verwaltungsrat .....	9
Mitglieder Geschäftsleitung .....	10
Revisionsstelle .....	10
Organigramm .....	10
Generalversammlung .....	11
Verwaltungsrat .....	11
<b>Bereiche</b> .....	<b>13</b>
Projekte .....	13
Services .....	16
Infrastruktur .....	18
<b>Jahresrechnung 2014</b> .....	<b>20</b>
Übersicht / Kennzahlen .....	20
Kommentar .....	21
Bilanz per 31. Dezember 2014 .....	23
Erfolgsrechnung 2014 .....	24
Investitionsrechnung 2014 .....	25
Anhang zur Jahresrechnung .....	25
Antrag Gewinnverwendung .....	26
Revisionsbericht .....	27
<b>Zahlen und Fakten</b> .....	<b>28</b>
Kundenzufriedenheitsumfrage 2014 .....	28
Ticketfeedback .....	29
Infrastruktur .....	29
<b>Ausblick 2015</b> .....	<b>30</b>
<b>Vielen Dank</b> .....	<b>31</b>

# Editorial

## Bewährung und weitere Optimierung

Das zweite Geschäftsjahr stand im Zeichen der Konsolidierung und Stabilisierung. Gleichzeitig wurden die Organisation sowie die Prozesse optimiert und weiter auf die Anforderungen der Kunden ausgerichtet. Im Infrastrukturbereich stand die Harmonisierung und Vereinheitlichung der Informatik-Umgebung im Vordergrund. Mit verschiedenen Projekten sind wichtige Grundlagen geschaffen worden, um die von Gemeinden und Kanton verabschiedete «eGovernment- und Informatik-Strategie» umzusetzen.



*Johannes Dörler, Direktor /*

*Erwin Rutishauser, Verwaltungsratspräsident*

Der in der Strategie formulierte Auftrag an ARI beinhaltet die Bereitstellung und den Betrieb einer sicheren und kostenoptimierten Informatik sowie die Unterstützung von Kanton und Gemeinden bei der Realisierung von eGovernment-Projekten. Mit der eingeleiteten Standardisierung und Konsolidierung wurden wichtige Grundlagen geschaffen, um diesen Auftrag bestmöglich zu erfüllen.

Eines der wichtigsten Vorhaben zur Standardisierung ist das Grossprojekt «NEW». In diesem Projekt werden die Arbeitsplätze aber auch verschiedene Infrastrukturkomponenten vereinheitlicht und zentralisiert. Die Umsetzung hat die Mitarbeitenden der ARI auch im zweiten Geschäftsjahr intensiv beschäftigt. Mit dem Projektabschluss in der kantonalen Verwaltung sowie der Einführung in einer ersten Gemeinde wurden wichtige Meilensteine erreicht.

Die Bereitstellung und der Betrieb von Basis-Infrastrukturen und Arbeitsplätzen bilden die Grundlage für alle weiteren Services. Darüber hinaus ist ein wichtiges Ziel von Verwaltungsrat und Geschäftsleitung, die Bedürfnisse unserer Kunden zu verstehen und geeignete Lösungen zur Unterstützung ihrer Geschäftsprozesse bereitzustellen.

Dabei wollen wir Anforderungen bündeln, um für gleichartige Fragestellungen möglichst einheitliche Lösungen zu beschaffen. Die entstehende homogene Informatik-Landschaft erlaubt einen effizienten und kostengünstigen Betrieb. Dank der einheitlichen Lösungen müssen für den Datenaustausch zwischen den verschiedenen Geschäftsapplikationen weniger Schnittstellen realisiert werden, was sich ebenfalls positiv auf den Aufwand und damit die Kosten auswirkt.

Mit diesem Vorgehen werden Lösungen realisiert, die aus Sicht des Gesamtkantons und damit des Ausserrhoder Steuerzahlers einen wirtschaftlichen Umgang mit Steuermitteln gewährleisten. Gleichzeitig kommen auch kleinere Gemeinden in den Genuss von innovativen Lösungen, die finanziell tragbar sind.

ARI hat im Jahr 2014 verschiedene Projekte gemäss diesem Ansatz umgesetzt. Im Projekt «NAVIG» wurde die vom Bund konzipierte Lösung zur elektronischen Beantragung von Identitätskarten in den Gemeinden

eingeführt. Dank einheitlicher Einwohnerkontroll-Lösung «newssystem® public» und dank der Koordination seitens ARI hat Appenzell Ausserrhoden als erster Kanton die flächendeckende Umsetzung realisiert.

Ein weiteres Beispiel ist die Fachanwendung «KLIBnet» zur Unterstützung der Geschäftsprozesse in den sozialen Diensten. ARI hat 2014 mit dem Hersteller der Software einen Lizenzvertrag abgeschlossen, der die Unterlizenzierung an unsere Kunden erlaubt. Die Fachanwendung wird im sicheren Rechenzentrum von ARI betrieben und unseren Kunden als Service zur Verfügung gestellt. ARI ist für den Betrieb der technischen Infrastruktur und für die Datensicherheit besorgt, unsere Kunden können sich auf ihre Kernprozesse konzentrieren. Da sowohl in den Einwohnerkontrollen wie auch bei den sozialen Diensten die identischen Anwendungen genutzt werden, muss zur Übernahme von Einwohnerdaten lediglich eine einzige Schnittstelle bereitgestellt werden. Ende 2014 nutzen die sozialen Dienste, Sozialämter und weitere Einrichtungen aus bereits 9 Gemeinden die zentral betriebene Lösung «KLIBnet».

Nicht zuletzt aufgrund der finanziellen Situation in den öffentlichen Verwaltungen haben wir auch im zweiten Geschäftsjahr ein besonderes Augenmerk auf die Kostenentwicklung gelegt.

Entsprechend kann das Geschäftsjahr 2014 wiederum mit einem Gewinn abgeschlossen werden. Für das positive Ergebnis sind verschiedene Gründe verantwortlich. Keinen Einfluss hatte die operative Tätigkeit oder die Preisgestaltung der ARI: das Resultat wurde auf Basis von marktconformen Preisen erzielt. Im Herbst 2014 hat sich ARI einem Kosten-Benchmark durch ein spezialisiertes externes

Unternehmen unterzogen. Dabei wurden die Kosten von gegen zwei Dutzend Services analysiert und verglichen. Für alle untersuchten Services zusammen liegt ARI 12% unter dem Durchschnitt aller untersuchten Verwaltungen sowie 27% unter den Kosten des Datenbank-Durchschnitts.

Wesentlich zum guten Abschluss beigetragen hat die Tatsache, dass die geplanten Investitionen und wichtige strategische Projekte nicht wie beabsichtigt umgesetzt werden konnten. Hauptgrund für die Verzögerungen waren Personalengpässe. Der gegenüber dem Budget ausgewiesene Minderaufwand ist in erster Linie die Folge eines Investitionsstaus. Das Ergebnis 2014 muss somit als einmalig angesehen werden.

Damit die aufgeschobenen Investitionen und Projekte umgesetzt werden können, entsteht 2015 mit CHF 3.34 Mio. ein überdurchschnittlich hoher Finanzbedarf. Die Realisierung der strategischen Projekte aus der Sach- und Terminplanung, die weitere Konsolidierung und Harmonisierung der Informatikumgebung sowie die Festlegung von Preisen, die auf eine erwartete mittlere Auslastung kalkuliert sind, erfordern überdies Vorinvestitionen von ARI. Es ist deshalb damit zu rechnen, dass das gute Ergebnis im folgenden Jahr nicht wiederholt werden kann.

Aus den genannten Gründen beantragen wir unseren Aktionären, den Gewinn in Form einer allgemeinen Reserve sowie eines Gewinnvortrags im Unternehmen zu behalten. Damit stehen die notwendigen Mittel zur Realisierung der wichtigen geplanten Vorhaben zur Verfügung. Insgesamt wird ARI mit der vorgeschlagenen Gewinnverwendung auf eine solide Basis gestellt werden. Der im Unternehmen zurück-

behaltene Gewinn ermöglicht zukunftsgerichtete Investitionen aus eigenen Mitteln. Allfällige zukünftige Verluste können dank des Gewinnvortrags abgedeckt werden.

Zum Schluss möchten wir unseren Aktionärinnen und Aktionären wie auch unseren Kundinnen und Kunden für das Vertrauen sehr herzlich danken. Wir sind überzeugt, dass wir durch ausgezeichneten Service und konsequenten Kundenfokus in der Lage sein werden, die gesetzten Ziele zu erreichen. Unsere Überzeugung beruht auf dem Wissen, dass ARI über kompetente und motivierte Mitarbeitende verfügt. Daher geht an dieser Stelle ein besonderes Dankeschön auch an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – für ihren täglichen Einsatz zugunsten unserer Kundinnen und Kunden.



E. Rutishauser  
Verwaltungsratspräsident



J. Dörler  
Direktor

## Wichtige Meilensteine

### Kundenzufriedenheitsumfrage

Das Ergebnis der zweiten Kundenzufriedenheitsumfrage ist wiederum sehr erfreulich ausgefallen. Es unterscheidet sich nur minim vom Resultat der ersten Umfrage. Der Service Desk der ARI -bewertet wurden die Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Fachkompetenz und Geschwindigkeit- erreichte mit 90% positiven Rückmeldungen erneut ein ausgezeichnetes Ergebnis. Die Kommunikation wurde von 93% und die Informatik-Mittel von 79% der Teilnehmer positiv beurteilt. Das gute Resultat der ersten Umfrage wurde damit bestätigt. Auffallend ist insbesondere die deutlich positivere Beurteilung seitens der Schule Herisau. Die intensiven Anstrengungen zur Optimierung der Informatikumgebung haben zu einer spürbaren Verbesserung geführt.

### Schulen

Die von der Gemeinde Herisau in den Jahren 2010/2011 in der Volksschule eingeführte Lösung konnte die Anwender nicht restlos zufriedenstellen. Um die Stabilität und Verfügbarkeit zu erhöhen, wurden während der Sommerferien sämtliche der fast 500 Arbeitsplätze ausgetauscht. Die bisher eingesetzten «thin clients» wurden ersetzt durch «zero clients», wie sie auch in der kantonalen Verwaltung zum Einsatz kommen. Mit dem Austausch der Endgeräte sowie weiteren Optimierungen konnte eine deutliche Verbesserung erzielt werden.

Zunehmend werden mobile Geräte wie Notebooks oder Tablets im Unterricht eingesetzt. Um diesem Bedürfnis Rechnung zu tragen, durfte ARI im Auftrag der Schule Herisau ein WLAN in den Schulhäusern der Oberstufe realisieren. Dank des Einsatzes des bewährten ARI-WLAN-Services können seit Mitte Jahr

auch grössere Klassen unterbrechungsfrei und mit ausreichender Geschwindigkeit auf Inhalte aus dem Internet zugreifen.

In der Schule Wolfhalden müssen die Informatik-Arbeitsplätze altersbedingt ersetzt werden. Die Verantwortlichen haben sich dafür entschieden, den Betrieb der Schulinformatik an ARI zu übertragen. Dies soll den Lehrkräften ermöglichen, sich auf ihre Kernaufgaben zu konzentrieren. Um Grundlagen für den definitiven Entscheid zu schaffen, wurde ARI mit der Bereitstellung einer Testumgebung beauftragt. Lehrende wie Schüler sammeln seit Mitte Jahr Erfahrungen mit der neuen Lösung. Die Rückmeldungen der Testbenutzer sind positiv und stimmen uns zuversichtlich, neben der Schule Herisau bald eine zweite Schule als Kunden zu gewinnen.

### eGovernment- und Informatik-Strategie

Gemeinsam mit den Mitgliedern der Gemeinden und des Kantons haben Vertreter der ARI in der Strategiekommission die «eGovernment- und Informatik-Strategie» sowie die «Sach- und Terminplanung» erarbeitet. Die Strategie definiert die Ziele, Prioritäten und Grundsätze für den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Kanton und Gemeinden. Die Sach- und Terminplanung konkretisiert die Strategie, indem sie festlegt, mit welchen Projekten und Aktivitäten, in welchem Zeitraum und mit welchem Mitteleinsatz die Strategie umgesetzt werden soll.

Der Kanton sowie 80% der Gemeinden, die zusammen 65% der Einwohner repräsentieren, haben der überarbeiteten Strategie Ende Jahr zugestimmt. Die gemäss Gesetz über eGovernment und Informatik

(eGovG) erforderliche Mehrheit zur Genehmigung der Strategie wurde mit diesem Resultat erreicht. Appenzell Ausserrhoden verfügt damit über eine wichtige Grundlage für die Steuerung der Informatik sowie ein wirkungsvolles Planungsinstrument für eine koordinierte und zielgerichtete Planung der personellen und finanziellen Ressourcen. Die Sach- und Terminplanung erlaubt ARI eine fundierte Mittelfristplanung der eigenen Ressourcen.

### **Lungenliga AR**

Mit der Lungenliga AR hat sich erstmals ein Kunde für ARI entschieden, der nicht unter den Geltungsbereich des eGovG fällt. Die Lungenliga bezieht ihre Arbeitsplätze wie alle übrigen Kunden der ARI als Service. Die Mitarbeitenden der Lungenliga können sich damit auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und müssen sich nicht mehr mit dem Betrieb von Servern, der Datensicherung oder Ersatzinvestitionen befassen.

## **Organisation und Personal**

Die Aufbauorganisation hat sich in den ersten beiden Geschäftsjahren bewährt. Im Hinblick auf die geplante Aufstockung des Personalbestandes wird die Geschäftsleitung im Laufe von 2015 Aufgaben und Funktionen überprüfen und dem Verwaltungsrat auf die Zukunft ausgerichtete Anpassungen beantragen.

Trotz der Zusammenführung des Personals aus drei Organisationen kann das Betriebsklima als gut bezeichnet werden. Das Betriebsklima trägt massgebend zur Motivation und Leistung der Mitarbeitenden bei. Deshalb wurde der Pflege der Betriebskultur auch im zweiten Geschäftsjahr die notwendige Beachtung geschenkt. Im Berichtsjahr musste nur eine Kündigung aufgrund einer beruflichen Neuorientierung verzeichnet werden.

Die Rekrutierung von ausgewiesenen IT-Fachleuten erwies sich als schwierig. Vakante Arbeitsstellen (eine aus dem Jahr 2013) konnten nicht nahtlos besetzt werden. Zudem fiel ein Mitarbeitender infolge Militärdienst für acht Monate aus. Dies führte im Berichtsjahr zu einer angespannten Personalsituation. Die zum Teil fehlenden Personalressourcen führten insbesondere bei den geplanten Investitionen zu Verschiebungen. Eine Lehrabgängerin konnte im August nahtlos in ein Anstellungsverhältnis überführt werden. Sie verstärkt das Team der Zentralen Infrastruktur.



# Organe

## Mitglieder Verwaltungsrat



von links nach rechts

Rolf Degen	Mitglied	Betriebsökonom FH Regierungsrat Kanton Appenzell Ausserrhoden Direktor Departement Bildung
Joe Müggler	Mitglied <sup>1) 2)</sup>	lic.iur. Departementssekretär Finanzen
Robert Welle	Mitglied	Betriebsökonom FH Prolan Systems AG, St. Gallen, Geschäftsführender Partner
Marianne Koller-Bohl	Mitglied <sup>2)</sup>	Dipl. Hebamme Regierungsrat/Landammann Kanton Appenzell Ausserrhoden, Direktorin Departement Volks- und Landwirtschaft
Erwin Rutishauser	Präsident <sup>1) 2)</sup>	Erwin Rutishauser Management Support, Inhaber und Geschäftsführer
Ingeborg Schmid	Vizepräsidentin <sup>1) 2)</sup>	dipl. Bäuerin, Rechtsassistentin HF Gemeindepräsidentin Bühler
Norber Näf	Mitglied	Rechtsagent, Gemeindepräsident Heiden
Hansueli Reutegger	Mitglied	kfm. Angestellter Gemeindepräsident Schwellbrunn, Leiter Steueramt Wil
Martin Birchler	Sekretär <sup>1) 2)</sup>	Fürsprecher, Rechtsanwalt Partner schmid giuliani birchler rechtsanwälte, Teufen AR
Christian Dolf (nicht auf dem Foto)	Mitglied	Dipl. Organisator BINT GmbH, Senior Business Integrator/Business Consultant/ Projektleiter

1) Mitglied vorbereitender Ausschuss

2) Mitglied Wahlausschuss

## Mitglieder Geschäftsleitung



*von links nach rechts*

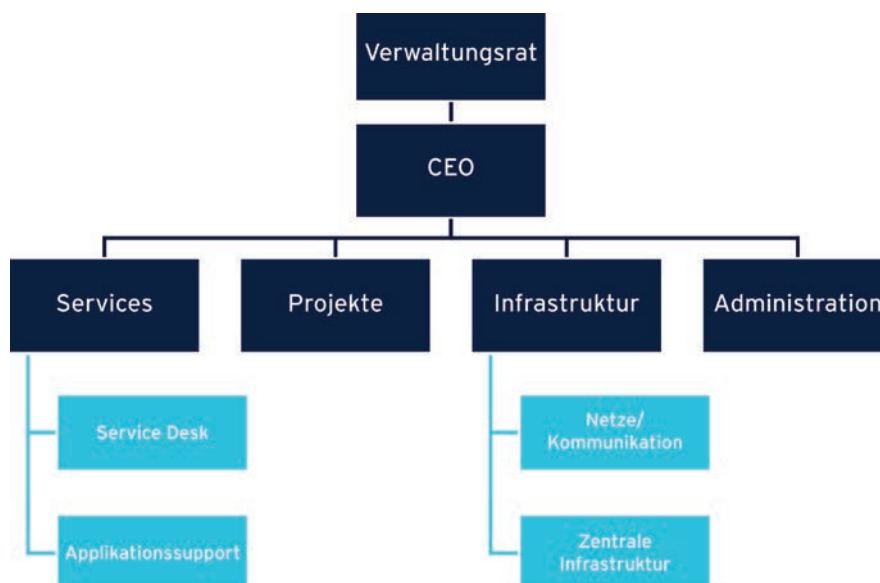
Emanuel Ranieli	Leiter Services
Alfred Walt	Leiter Administration
Johannes Dörler	Direktor, Leiter Projekte
Marcel Zoller	Leiter Infrastruktur

## Revisionsstelle

Altrimo AG  
Platz 11  
9100 Herisau  
[www.altrimo.ch](http://www.altrimo.ch)



## Organigramm



## Generalversammlung

Die 2. ordentliche Generalversammlung der ARI fand am 17. Juni 2014 im Festsaal Hotel Walzenhausen unter Leitung des Verwaltungsratspräsidenten Erwin Rutishauser statt. Die Aktionäre waren vollständig vertreten. Verwaltungsrat und Geschäftsleitung waren in corpore anwesend.

Verwaltungspräsident und Geschäftsführer erläuterten eingehend das erste Geschäftsjahr von ARI. Die Zusammenführung des Informatikamtes des Kantons, AR-NET Informatik AG und Informatikdienste der Gemeinde Herisau per 1. Januar 2013 konnte erfolgreich umgesetzt werden. Vom ersten Tag an war ARI funktionsfähig. Mit einem gewissen Stolz konnten der Versammlung der erste Geschäftsbericht von ARI und damit die positiven Resultate präsentiert werden.

Die Anwesenden haben allen Traktanden einstimmig zugestimmt. Max Koch, Vizepräsident, hat seinen Rücktritt aus dem VR ARI erklärt. Für seine engagierte Tätigkeit wurde ihm herzlich gedankt; er hatte als Kantonsrat massgebend die Basis für das eGovernment Gesetz gelegt. Als Nachfolger wurde Norbert Näf, Gemeindepräsident Heiden, gewählt.

## Verwaltungsrat

Im Berichtsjahr fanden fünf Sitzungen des Verwaltungsrats unter Leitung seines Präsidenten, Erwin Rutishauser, statt. Der vorbereitende Ausschuss tagte dreimal.

An seiner konstituierenden Sitzung hat der Verwaltungsrat im Juni 2014 Inge Schmid, Gemeindepräsidentin Bühler zur Vizepräsidentin gewählt.

Der Verwaltungsrat hat sich engagiert mit den Herausforderungen von ARI auseinandergesetzt. Die Zusammenarbeit zwischen Verwaltungsrat und Geschäftsleitung ist offen, konstruktiv und lösungsorientiert.

Nebst den wichtigen ordentlichen Geschäften, wie Reporting, Budget- und Finanzplanung hat der Verwaltungsrat folgende zukunftsorientierte Entscheide getroffen:

- Genehmigung des Rahmenkredits von CHF 1'155'000 für das Umsetzen der neuen Arbeitsplätze in den Gemeinden (Projekt NEW)
- Genehmigung des Kredits für eine neue moderne und effiziente Backend-Infrastruktur (Storage, Backup, Server) in der Höhe von CHF 1'230'000
- Festlegung der Grundsätze für eine enge Zusammenarbeit mit dem Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden und der Übernahme des IT-Betriebs SVAR

Der Verwaltungsrat hat mit grosser Genugtuung die Genehmigung der Informatik-Strategie und des Sach- und Terminplanes durch die Gemeinden und den Kanton zur Kenntnis genommen. Damit ist eine zentrale Basis für die Weiterentwicklung der Informatik im Kanton gelegt. ARI wird alles daran setzen, diese Strategie und deren Massnahmen zeitgerecht umzusetzen.

Das Entschädigungsreglement wird durch den Verwaltungsrat erlassen. Die Gesamtschädigungen für den Verwaltungsrat (Grundentschädigung und Sitzungsgelder) belaufen sich für das Jahr 2014 auf CHF 137'500.



*Gemeindepräsident von Herisau, Renzo Andreani im Gespräch mit CEO Johannes Dörler.*

## Projekte

Neben einer Vielzahl grösserer und kleinerer Vorhaben und Aufträge haben die folgenden Projekte das Jahr 2014 geprägt.

### **NEW (Next Electronic Workplace)**

Im Projekt «NEW» werden die herkömmlichen elektronischen Arbeitsplätze in den Gemeinden sowie in der kantonalen Verwaltung durch eine zentral betriebene virtuelle Desktop-Infrastruktur ersetzt. Damit wird nicht nur ein einheitlicher, moderner, sicherer und zentral betriebener Arbeitsplatz mit aktuellen Versionen von Betriebssystem und Applikationen bereitgestellt.

Gleichzeitig werden die momentan noch dezentral betriebenen Serversysteme im Rechenzentrum der ARI zentralisiert. Insbesondere die Verfügbarkeit und die Datensicherheit können mit dieser Massnahme erhöht werden. Parallel dazu erfolgt eine Konsolidierung und Optimierung bei den Lizenz- und Wartungsverträgen; damit werden mögliche Einsparpotentiale realisiert und allfällige Unterlizenzierungen bereinigt. Die Lösung wird den Kunden der ARI als Clouddienst («Desktop as a Service») angeboten.

Praktische Vorteile für die Anwender ergeben sich beispielsweise bei der Organisation einer Besprechung, an die Teilnehmer aus verschiedenen Gemeinden eingeladen werden sollen. In der Vergangenheit bedurfte es langwieriger Terminumfragen, bis ein für alle passender Termin gefunden war. Mit der Umstellung auf den neuen Arbeitsplatz können grundsätzlich die Kalender aller Kunden eingesehen werden (sofern der jeweilige Kunde zustimmt). Die freien Zeiten der Sitzungsteilnehmer sind damit sichtbar, passende Termine rasch gefunden.

Im Jahr 2014 wurden zwei wichtige Meilensteine erreicht: Einerseits konnte die Umstellung in der kantonalen Verwaltung -inklusive der Umstellung auf die IP-Telefonie Lync- abgeschlossen werden. Zum Zweiten wurde mit Stein Mitte des Jahres die erste Gemeinde mit dem neuen Arbeitsplatz ausgerüstet. Die erfolgreiche Umstellung in Stein hat gezeigt, dass der neue Arbeitsplatz sowohl in der kantonalen Verwaltung wie auch in den Gemeinden funktioniert. In der Gemeinde Stein konnte auch der Nachweis erbracht werden, dass der virtuelle Arbeitsplatz in Gemeinden genutzt werden kann, die nicht mit einem Glasfaserschluss an das kantonale Netz angebunden sind.

Von den insgesamt 1'800 von ARI betriebenen Arbeitsplätzen wurden Ende 2014 bereits gegen 1'000 als virtuelle Desktops bereitgestellt.

### **ECM**

Im Rahmen des Projektes ECM werden bedürfnisgerechte und langfristig tragfähige Lösungen für die elektronische Abwicklung der Geschäftsprozesse in der öffentlichen Verwaltung konzipiert und umgesetzt. Dazu werden - auf kantonaler wie auch auf kommunaler Ebene - die organisatorischen und technischen Voraussetzungen geschaffen für eine konsequent digitale und damit effizientere und zuverlässigere Bearbeitung aller wichtigen Geschäfte. Dies umfasst insbesondere auch die Einführung von Werkzeugen für die elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER), für das optimale Management von eMails und digitalen Dokumenten sowie für die sichere Aufbewahrung und Archivierung von Daten und Dokumenten. Im Projekt «ECM» werden damit auch wichtige Grundlagen für die Realisierung von eGovernment-Projekten geschaffen.

ARI stellt den Projektleiter für 3 der insgesamt 6 Teilprojekte und realisiert bzw. betreibt die notwendigen Infrastrukturen und Applikationen.

- Das Teilprojekt «GEVER» ist unterdessen weit fortgeschritten: Die Einführung der Geschäftsverwaltungs-Lösung «CMI Axioma» in der kantonalen Verwaltung ist bis auf eine kleine Zahl von offenen Einzelprojekten abgeschlossen. Vier Gemeinden arbeiten bereits mit «CMI Axioma», weitere sind für 2015 geplant.
- Ende 2014 wurde ein Pilotbetrieb zur Durchführung von papierarmen Sitzungen durchgeführt. Dabei hat sich gezeigt, dass die zur Verfügung stehenden Werkzeuge noch nicht alle Anforderungen abdecken. Eine produktive Einführung der Lösung ist voraussichtlich im 4. Quartal 2015 möglich.
- Im Teilprojekt «Dokumentenmanagement» wird die Lösung «officeatwork» für die Erstellung und Verwaltung von Dokumentenvorlagen eingeführt. Für die Departemente der kantonalen Verwaltung wurden insgesamt rund 600 Vorlagen (sogenannte «Templates») erstellt. Diese werden jetzt laufend an die Benutzer übergeben.
- Im Teilprojekt «Aufbewahren & Archivieren» werden Lösungen für die revisionssichere Aufbewahrung von elektronischen Dokumenten und Daten sowie für die Langzeit-Archivierung im Staats- und den Gemeindearchiven realisiert.
- Gemeinsam mit dem Anbieter des Archivsystems «Scope» wurde das im Jahr 2013 erarbeitete Realisierungskonzept umgesetzt. Dabei wurde eine komplexe Schnittstelle zwischen der Geschäftsver-

waltung «CMI Axioma» und «Scope» entwickelt. In Zukunft werden abgeschlossene GEVER-Dossiers via diese Schnittstelle automatisiert und direkt ins Staatsarchiv oder in die digitale Aufbewahrung überführt. Ebenfalls entwickelt wurde ein einfaches und effizientes Tool für die selbständige Ablieferung von elektronischen Dokumenten und Dateien durch die Anwender in «Scope».

- Im Teilprojekt «Scannen/Digitalisieren» wurden Prozesse definiert sowie Infrastrukturkomponenten und Softwarelizenzen beschafft, um Papierdokumente zu digitalisieren und weiterzubearbeiten. Sowohl Technik als auch Organisation sind unterdessen weitgehend ausgereift. Die Lösungen werden beispielsweise im Migrationsamt intensiv eingesetzt. Zahlreiche Ämter nutzen die Möglichkeit, mittels Multifunktionsgeräten (MFPs) Dokumente zu scannen (und bei Bedarf direkt ins GEVER zu überführen).

Gehemmt wird die Einführung aufgrund der Tatsache, dass die rechtlichen Grundlagen für eine konsequente Digitalisierung fehlen. Nach wie vor gilt in Appenzell Ausserrhoden das Prinzip der Schriftlichkeit.

### **Kapo goes Mobile**

Dass ARI über das notwendige Know-how sowie die Fähigkeiten zur Umsetzung von innovativen Vorhaben verfügt, haben wir im Projekt «Kapo goes Mobile» bewiesen. Gemeinsam mit der Kantonspolizei AR wurden Services für den mobilen Zugriff auf wichtige Daten realisiert. Die Mitarbeitenden der Kantonspolizei können mit Smartphone und Tablet auf verschiedene Datenbanken von Kanton und

Bund zugreifen. Die Abfrage von Motorfahrzeug- und Halterdaten in der Fachapplikation des kantonalen Strassenverkehrsamts ist ebenso möglich wie der Zugriff auf die Bundesdatenbanken RIPOL, Zemis und Schengen SIS-III.

Um die Sicherheit beim Zugriff auf diese sensiblen Personendaten zu gewährleisten, wird die «Mobile ID» eingesetzt. Damit wird ein zweistufiges Anmeldeverfahren, eine so genannte 2-Faktor-Authentisierung realisiert. Die SIM-Karte dient als sicherer Träger des Zertifikats, wodurch auch ein Gerätewechsel ohne Problem möglich ist.

Gleichzeitig werden die mobilen Geräte für die Alarmierung (als Ersatz der Pager), die Zusammenarbeit und den Dokumentenaustausch eingesetzt. Die von ARI bereitgestellte App «Mobilebox» ermöglicht den sicheren Dokumentenaustausch zwischen mobilem Gerät und Büro. Interne Reglemente und Weisungen können auf diesem Weg elektronisch und rasch an das Korps verteilt werden. Die Polizistinnen und Polizisten verfügen jederzeit über aktuelle Dokumente. Gleichzeitig können beispielsweise Fotos, die an einem Tatort aufgenommen wurden, direkt übermittelt und in weitere Fachanwendungen übernommen werden.

Die tägliche Arbeit der Kantonspolizistinnen und -polizisten wird mit den mobilen Geräten wirkungsvoll unterstützt.

Um die mobilen Geräte sicher verwalten zu können, wurde ein Mobile Device Management System implementiert. Diese Infrastruktur sowie die im Projekt eingeführten Technologien fliessen in weitere Services ein und kommen allen unseren Kunden zu

Gute. Die Services «iPhone» und «iPad» sind erste konkrete Produkte, die unseren Kunden angeboten werden.

### **Drucker-Konsolidierung**

Die Kunden der ARI drucken auf den Multifunktionsgeräten (MFPs) jährlich gegen 9 Mio. Seiten schwarz-weiss und 4 Mio. Seiten farbig. Die Kosten für den Service MFP belaufen sich auf ca. CHF 1.1 Mio. pro Jahr. Historisch bedingt besteht eine grosse Vielfalt an Lieferanten, Herstellern und Modellen. Ebenso vielfältig sind die Vertragstypen und Konditionen. Der administrative und technische Aufwand ist entsprechend hoch, das Optimum bei den Preisen aufgrund der fehlenden Konsolidierung noch nicht ausgeschöpft.

Die grosse Mehrheit der eingesetzten Multifunktionsgeräte - nämlich 89% - sind Modelle des Herstellers RICOH. Davon müssen 120 Geräte altersbedingt ersetzt werden. Im Zuge der Ersatzbeschaffung wurden die diversen Vertragsmodelle (Miete, Kauf, Leasing) sowie die Konditionen mit RICOH vereinheitlicht. Für die Ersatzgeräte wurde eine begrenzte Anzahl Modelle definiert. Damit wurde ein erster Schritt hin zu einer Konsolidierung und Standardisierung sowohl bei der Hardware wie auch bei den Konditionen gemacht.

Die Standardisierung kommt unseren Kunden zugute: dank der Reduktion der Modell-Vielfalt wird der Aufwand im Betrieb sinken. Dank des technischen Fortschritts sind die neuen Geräte günstiger im Unterhalt. Insgesamt erwarten wir deshalb in Zukunft tiefere Preise im Bereich der Multifunktionsgeräte.

## Services

Im Jahr 2014 lag der Fokus auf dem weiteren Ausbau der bestehenden Kundenbeziehungen. Umgesetzt wurde dies in den drei Gebieten «Feedback von den Kunden an ARI», «Information von ARI an die Kunden» und «Begegnung zwischen Kunden und ARI».

### Feedback von Kunden an ARI

Das Management sämtlicher Kundenanfragen über ein zentrales Ticketing-System hat sich bewährt. Im zweiten ARI-Jahr wurden mit rund 7'300 Tickets annähernd gleich viele Anfragen bearbeitet wie im Jahr davor. Seit anfangs 2014 ist es den Kunden möglich, bei jedem Ticket-Abschluss mit wenigen Klicks ein Feedback zum entsprechenden Fall abzugeben. Diese laufenden Rückmeldungen sind zeitnah und konkret, was im kontinuierlichen Verbesserungsprozess sehr wertvoll ist. Die Rücklaufquote liegt durchschnittlich bei rund 3-4% und konnte im Sommer 2014 mit der Aktion «Gewinne ein iPad» temporär auf über 15% erhöht werden. Die Resultate zum Ticketfeedback sind im Kapitel «Zahlen und Fakten» ersichtlich, wo auch die Resultate der jährlichen Kundenzufriedenheitsumfrage zu finden sind.

### Information von ARI an die Kunden

Als zentrale Kommunikationsplattform wurde im Herbst 2014 das «ARI Kunden-Portal» aufgeschaltet, welches intern unter <http://portal.ari-ag.ch> erreichbar ist. Damit stehen Informationen wie ARI-News, Anleitungen, Wartungs- und Störungsmeldungen sowie weitere Informationen zu den ARI-Services zur Verfügung. Zudem werden neu sämtliche Benutzermutationen mittels standardisiertem Formular gemeldet, welche von den Kunden selbständig mit

allen notwendigen Informationen ausgefüllt werden können.

Mit der Erhöhung des Standardisierungsgrades rund um den elektronischen Arbeitsplatz können mit wenigen Anleitungen viele Kunden auf hohem Niveau bedient werden. Im Berichtsjahr wurden die ersten Anleitungen in Form von Faltprospekten erstellt und bei entsprechenden Schulungen verteilt. Die Anleitungen stehen als Download jederzeit im ARI Kunden-Portal zur Verfügung, wo sie laufend ausgebaut werden.

Im Berichtsjahr wurde der ARI-Newsletter neu vier Mal im Jahr versandt. Dieser Rhythmus hat sich bewährt und soll beibehalten werden. Die Newsletter sind jederzeit im ARI Kunden-Portal oder auf der öffentlichen Homepage abrufbar. Im Berichtsjahr wurden die ersten Anleitungen in der Form von Faltprospekten erstellt und bei entsprechenden Schulungen verteilt. Die Anleitungen stehen als Download jederzeit im ARI Kunden-Portal zur Verfügung, wo sie laufend ausgebaut werden.

Im Berichtsjahr wurde der ARI-Newsletter neu vier Mal im Jahr versandt. Diese Anzahl hat sich bewährt, was daher so weitergeführt wird. Die Newsletter sind jederzeit im ARI Kunden-Portal oder auf der öffentlichen Homepage abrufbar.

### Begegnung zwischen Kunden und ARI

Im letzten Jahr durfte ARI an verschiedenen Anlässen Kunden begegnen. Einerseits hat ARI nebst spezifischen Schulungen selber Kunden-Anlässe organisiert, andererseits wurden Vertreter der ARI an bestehende Anlässe von Kunden eingeladen. Von ARI organisiert wurden Informationsveranstaltungen wie

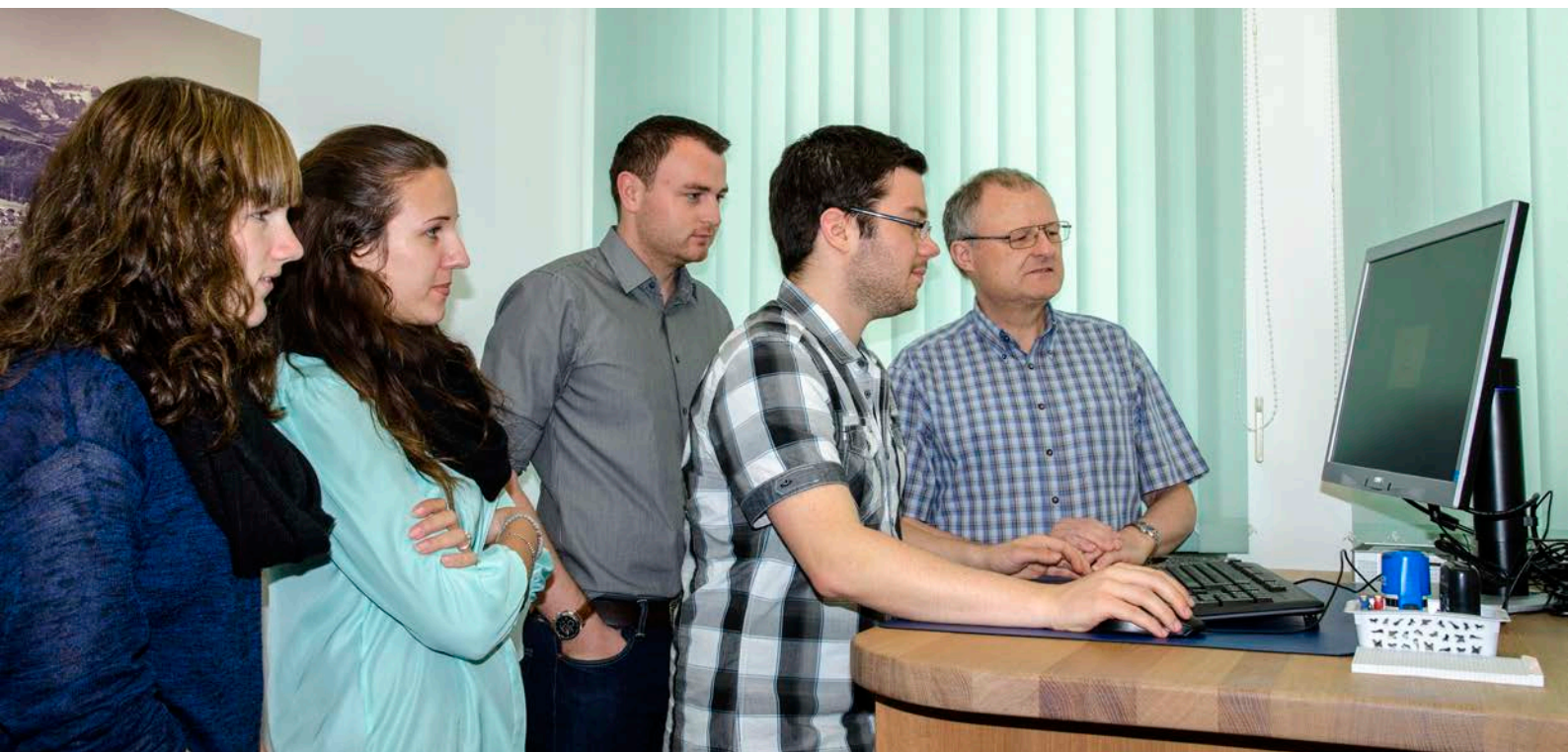


z.B. «Integrierte Baugesuchsverwaltung», «Personaladministration mit newssystem® public» oder das Treffen der Informatikverantwortlichen aus den Gemeinden. Mit grosser Freude hat ARI die Einladungen an bestehende Treffen wie z.B. die «Finanzverwaltertagung», die «Gemeindepräsidentenkonferenz» oder die «Gemeindeschreiberkonferenz» angenommen.

Zusätzlich hat ARI das Angebot «ARI öffnet die Türen für Ihren Gemeinderat» lanciert. Diese Möglichkeit wurde bereits von diversen Gemeinderäten benutzt, so dass ARI sich selber, die eigenen Räumlichkeiten und spezifische Services vorstellen durfte und dadurch die Kunden-Beziehungen verstärken konnte. Das bewährte Angebot ist zeitlich nicht beschränkt

und steht weiterhin interessierten Gemeinden zur Verfügung. ARI freut sich auf weitere Begegnungen.

Auch an Schulungen finden Begegnungen statt. ARI hat im Berichtsjahr, vor allem im Projekt ECM, diverse Schulungen durchgeführt. Erstmals wurden für die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung, der Gemeinden Herisau und Teufen sowie des Betriebsamts Appenzeller Mittelland Schulungen für das Kommunikationssystem «MS Lync» angeboten. Die Zufriedenheit der Teilnehmer wird mit einem standardisierten Feedbackfragebogen erhoben. Damit wird sichergestellt, dass Verbesserungsmaßnahmen definiert werden und eine hohe Qualität der Schulungen sichergestellt ist.



*David Schläpfer, Applikationsmanager der ARI bei einer Schulung im Betriebsamt Mittelland.*

## Infrastruktur

Der Bereich Infrastruktur konnte für unsere Kunden auch in diesem Berichtsjahr einen weitgehend stabilen Betrieb ohne grössere Pannen oder Unterbrüche gewährleisten.

Anfangs Jahr fiel ein Netzschutz der Strom-Hauptverteilung im ARI Rechenzentrum aus. Der Betrieb musste während zwei Tagen mit den redundanten Notstromaggregaten sichergestellt werden. Für die Kunden kam es dank der regelmässig getesteten Notaggregate zu keinerlei Beeinträchtigungen. Sämtliche Reparaturarbeiten wurden gemeinsam mit dem Technischen Dienst des Spitalverbundes AR und der SAK im laufenden Betrieb erfolgreich durchgeführt.

Auch im zweiten ARI-Jahr wurde an der Harmonisierung der Infrastrukturen mit Hochdruck weitergearbeitet. Dabei konnten verschiedene Erfolge in der Zusammenführung der drei Infrastrukturen erzielt werden.

### **NABI 2015**

Das technische Herzstück sowohl der AR Informatik AG wie auch des Spitalverbundes Appenzell Ausserrhoden ist das Backend-System, bestehend aus Storage (Speicher), Backup (Datensicherung) und Servern. Dieses Herzstück muss altersbedingt ersetzt werden. Ziel ist die Einführung einer effizienten Backend-Infrastruktur, welche die Anforderungen der bestehenden Kunden sowie des Spitalverbunds AR bis ins Jahr 2020 abdeckt. Um diese Ziel zu erreichen, wurde im Jahr 2014 ein zweijähriges Projekt mit dem Namen «Next ARI Backend Infrastruktur 2015», kurz «NABI 2015», lanciert.

Die Beschaffung der neuen Backend-Infrastruktur wurde gemäss Submissionsgesetz nach GATT/WTO öffentlich im Amtsblatt und auf der SIMAP-Plattform ausgeschrieben. Die Evaluation wurde planmässig Ende Jahr abgeschlossen. Diese erste GATT/WTO-Submission der ARI konnte ohne Einsprache im vorgesehenen engen Zeitplan abgewickelt werden. Die Umsetzung erfolgt im Jahr 2015, voraussichtlich Ende November 2015 werden die bestehenden Kunden sowie der Spitalverbund AR auf die neue Plattform überführt.

### **HaPI (Harmonisierung Infrastrukturen)**

Im Jahr 2014 konnten wichtige Schritte zur Harmonisierung der Infrastrukturen von AR-NET Informatik AG, Informatikamt und Gemeinde Herisau gestartet werden.

Eine vollständige und aktuelle Dokumentation der IT-Umgebung ist eine wesentliche Voraussetzung für einen verfügbaren Betrieb. Um eine einheitliche Dokumentation sicherzustellen, wurden Vorlagen für ein Betriebshandbuch und für die IT-Systeme entwickelt. Damit wird sichergestellt, dass alle relevanten Informationen für einen sicheren und effizienten IT-Betrieb vorhanden sind.

Das Thema Sicherheit spielt in der Informatik eine grosse Rolle. Um die Datensicherheit und den Datenschutz zu verbessern, wurde eine neue Sicherheits-Lösung für alle Kunden realisiert. Diese schützt sämtliche PCs/Notebooks, Server und auch die neuen virtuellen NEW-Arbeitsplätze auf effiziente Art. So können Bedrohungen, beispielsweise durch Viren, gezielt und wirkungsvoll erkannt und bekämpft werden.

Auch die Überwachung aller IT-Systeme ist ein wichtiges Instrument, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Die Früherkennung konnte im Berichtsjahr weiter ausgebaut werden. Aktuell werden ca. 5'000 Messpunkte regelmässig überwacht und aufgezeichnet. Für erste Services wie z.B. die Anwendung «IPS» der Kantonspolizei AR wurde ein detailliertes End-to-End Monitoring aufgebaut. So können Störungen aus Sicht des Anwenders über Systemgrenzen hinweg frühzeitig erkannt und Massnahmen gezielt eingeleitet werden. Weitere Services werden in den nächsten Jahren folgen.

In der Vergangenheit wurden für verschiedene Kunden zum Zweck der Datenablage insgesamt ein Dutzend kleinere Datei-Server (sogenannte Network Attached Storage oder NAS-Systeme) dezentral betrieben. Im Zuge der Harmonisierung wurden diese durch wenige leistungsstarke, zentral betriebene NAS-Systeme ersetzt. Damit kann eine sichere, ausbaufähige und günstige Ablage für Daten angeboten werden, die nicht hochverfügbar sein müssen. ARI bietet ihren Kunden diese Datenablage unter dem Namen «Einfacher Netzspeicher» als Service an. Eine weitere Ausprägung des Services mit dem Namen «Mobilebox» steht für die mobilen Apple-Geräte und seit 2015 auch für die Notebooks zur Verfügung. Auf den iOS-Geräten kann via App und auf den Notebooks via Webbrowser sicher auf die Daten zugegriffen werden. Damit können Daten bequem zwischen mobilen Geräten und dem Büro ausgetauscht werden.

### **Erneuerung der Mail Drehscheibe**

Eine zentrale eMail-Drehscheibe prüft und verarbeitet sämtliche eMails, die via Internet empfangen oder verschickt werden. Diese Drehscheibe wurde an-

fangs Jahr durch eine neue, moderne und redundant ausgelegte Plattform ersetzt. Die Sicherheit konnte durch verschlüsselte Kommunikation und moderneren Viren- und Malwarescanner verbessert werden. Um der eMail-Flut entgegen zu wirken, wurde zudem die Spamkontrolle weiter optimiert.

### **Ausbau WLAN (Funknetz)**

Die WLAN-Infrastruktur wurde im Berichtsjahr weiter ausgebaut: das Zeughaus in Herisau sowie die beiden Schulhäuser der Volksschule Herisau wurden mit WLAN-Access Points ausgerüstet. Aktuell werden über 100 Access Points und 10 unterschiedliche WLAN-Netzwerke durch die ARI betrieben.

### **Ersatz VDI-Terminals Volksschule Herisau**

Zur Optimierung der Stabilität wurden in den Sommerferien in der Volksschule Herisau sämtliche bestehenden 500 ThinClients durch moderne ZeroClients ersetzt. Die neuen Geräte tragen zur besseren Performance und zur reibungslosen Unterstützung der USB-Geräte am Terminal bei.

### **CARI Virtualisierung**

CARI ist die zentrale Fach-Applikation des Strassenverkehrsamts. Seit vielen Jahren liefen die Applikation sowie die grossen Datenbanken auf physischen Servern am Standort des Kunden. Im Herbst 2014 konnten die Systeme erfolgreich im Rechenzentrum der ARI zentralisiert und gleichzeitig virtualisiert werden.

# Jahresrechnung 2014

## Übersicht / Kennzahlen

	2014	2013
<b>Personal</b>		
Personalbestand:		
• Mitarbeitende	25	22
• Teilzeitpensen	3	3
• Lernende	7	7
• Fluktuation Mitarbeitende	1	1
<b>Finanzen</b>		
Kennzahlen (CHF in Tausend):		
• Eigenfinanzierungsgrad	27%	21%
• Anlagedeckungsgrad	91%	54%
• Liquiditätsgrad	247%	253%
• Umsatz	11'741 CHF	11'523 CHF
• Nettoinvestitionen	1'138 CHF	2'029 CHF
• Mittelfluss aus Betriebstätigkeit (Zunahme)	3'066 CHF	5'520 CHF
Erfolgsrechnung (CHF in Tausend):		
• Handelsertrag	27 CHF	25 CHF
• Dienstleistungsertrag	11'713 CHF	11'499 CHF
• Personalaufwand	2'956 CHF	2'728 CHF
• Warenaufwand	31 CHF	25 CHF
• Betriebsaufwand	6'179 CHF	6'301 CHF
• Abschreibungen	1'775 CHF	1'951 CHF
• Finanzergebnis	74 CHF	82 CHF
• Ausserdordentlicher Erfolg	0 CHF	56 CHF
• Jahresgewinn	725 CHF	380 CHF

## Kommentar

Die Buchführung und Rechnungslegung der ARI richtet sich gemäss Art. 19 des eGovG nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes. Die Rechnungslegung wurde so organisiert, dass die Vergleichbarkeit mit den zukünftigen Geschäftsberichten gewährleistet ist. Die vorliegende Berichterstattung vermittelt ein zuverlässiges Bild der Vermögens- und Ertragslage.

### Erfolgsrechnung

ARI weist im abgeschlossenen Geschäftsjahr einen Jahresgewinn von CHF 724'694 aus. Der Jahresgewinn wurde nicht aus der rein operativen Tätigkeit erzielt. Ein im Oktober 2014 durchgeführter Benchmark für die wichtigsten Services zeigt, dass die Preise im oder unter dem Marktdurchschnitt liegen. Das Ergebnis wurde somit auf der Basis von marktkonformen Preisen erzielt. Das positive Rechnungsergebnis wurde hauptsächlich von folgenden Faktoren beeinflusst: Nur 56% der geplanten Investitionen konnten umgesetzt werden. Hauptgrund für den Investitionsstau war die angespannte Situation bei den personellen Ressourcen. Zudem konnte im Zeitpunkt der Budgetierung fürs Rechnungsjahr 2014 auf keinen Rechnungsabschluss zurückgegriffen werden, die Erfahrungswerte fehlten. Die Budgetierung war demzufolge insbesondere bei den Aufwandpositionen nach wie vor geprägt von diversen Annahmen.

Die Erträge aus dem Dienstleistungsgeschäft erhöhten sich gegenüber dem Vorjahr um insgesamt CHF 215'000. Vor allem mit neuen Services im Applikationsbereich erhöhten sich die Erträge aus den Service-Pauschalen um CHF 385'000. Im Gegensatz dazu, reduzierten sich die Erträge aus verrechneten Dienstleistungen um CHF 170'000.

Der Personalaufwand erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um CHF 228'000. In der zweiten Hälfte des Rechnungsjahres konnten drei zusätzliche Mitarbeitende eingestellt werden. Eine Lehrabgängerin verstärkte das Team Zentrale Infrastruktur. Zwei Mitarbeitende wurden dem Spitalverbund AR ausgeliehen.

Der Betriebsaufwand betrug im Berichtsjahr CHF 6'180'000. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Abnahme von CHF 121'000 Millionen Franken oder 2,0 Prozent. Der Sachaufwand (IT-Positionen) ging um rund CHF 79'000 zurück. Für die Verwaltung wurden CHF 38'000 weniger aufgewendet. Die Ausgaben für Energie und Entsorgung sowie für den übrigen Betriebsaufwand sind um CHF 22'000 gesunken. Der Raum- und der Versicherungsaufwand sind um insgesamt CHF 18'000 angestiegen.

Die Abschreibungen auf den Sachanlagen reduzierten sich gegenüber dem Vorjahr um insgesamt CHF 175'000 (vgl. Kapitel Investitionsrechnung).

## Investitionsrechnung

Im Berichtsjahr wurden insgesamt CHF 1'140'000 investiert. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Abnahme von CHF 886'000. Das Geschäftsjahr 2014 war geprägt von mangelnden Personalressourcen für die Investitionstätigkeiten. Die Nachbearbeitung und der Abschluss des Projektes NEW 2013 (Kanton) und die Vorbereitung und Planung des Anschlussprojektes NEW Gemeinden haben die Personalressourcen im Übermass beansprucht. So, dass ein Teil der geplanten Investitionen nicht wie vorgesehen getätigt werden konnten. Investiert wurden in (in Klammer Veränderung gegenüber Vorjahr):

- Zentrale IT-Infrastrukturen: CHF 73'000 (-157'000)
- Netzwerk: CHF 117'000 (+69'000)
- Arbeitsplatz: CHF 555'000 (-239'000)
- Software: CHF 105'000 (-598'000)
- Immaterielle Anlagen: CHF 291'000 (+37'000)

## Bilanz

Im Umlaufvermögen haben die flüssigen Mittel gegenüber dem Vorjahr um CHF 1'229'325 zugenommen. Die relativ hohe Zunahme ist vor allem auf die um CHF 886'000 tieferen Investitionen zurückzuführen. Das Anlagevermögen hat sich im Geschäftsjahr 2014 um CHF 640'000 reduziert. Der Wert der aktivierten Investitionen hat um CHF 422'000 zugenommen. Der Wert der per 1. Januar 2013 von den Kunden übernommen Sachmittel hat um CHF 1'061'000 abgenommen. Der Anlagendeckungsgrad erhöht sich damit auf 91%.

Das kurzfristige Fremdkapital ist gegenüber dem Vorjahr um CHF 643'000 angestiegen. Die Verbindlichkeiten (Kreditoren) sind um CHF 308'000, die passiven Rechnungsabgrenzungen um CHF 335'000 höher. In Folge der Teilrückzahlung der Sacheinlage-Darlehen Kanton und Gemeinde Herisau reduziert sich das langfristige Fremdkapital um CHF 700'000 auf CHF 4'283'000. Das Eigenkapital erhöht sich auf CHF 2'663'000, oder 27% des Bilanzwertes (Eigenfinanzierungsgrad).

## Bilanz per 31. Dezember 2014

<b>Aktiven</b>	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
	CHF	CHF
<b>Umlaufvermögen</b>		
Flüssige Mittel	4'919'213	3'689'889
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen:		
• Gegenüber Nahestehenden	2'069'343	2'008'950
• Gegenüber Dritten	10'400	10'400
Andere Forderungen	1'318	534
Aktive Rechnungsabgrenzung	16'562	0
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>7'016'836</b>	<b>5'709'773</b>
<b>Anlagevermögen</b>		
IT-Infrastrukturanlagen	2'014'002	1'592'420
Sacheinlagen	913'923	1'975'019
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>2'927'925</b>	<b>3'567'439</b>
<b>Total Aktiven</b>	<b>9'944'761</b>	<b>9'277'212</b>

<b>Passiven</b>	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
	CHF	CHF
<b>Fremdkapital kurzfristig</b>		
Kurzfristige Verbindlichkeiten:		
• Gegenüber Dritten	1'675'900	1'434'591
• Gegenüber Nahestehenden	645'580	640'186
Durchgang Sozialversicherungen	-18'374	-18'061
Durchgang Verbindlichkeit	61'037	0
Passive Rechnungsabgrenzung	519'334	183'905
<b>Total Fremdkapital kurzfristig</b>	<b>2'883'477</b>	<b>2'240'621</b>
<b>Fremdkapital langfristig</b>		
Langfristige Verbindlichkeiten	4'283'000	4'983'000
Rückstellungen	115'000	115'000
<b>Total Fremdkapital langfristig</b>	<b>4'398'000</b>	<b>5'098'000</b>
<b>Eigenkapital</b>		
Aktienkapital	1'500'000	1'500'000
Allgemeine Reserve	77'919	58'919
Bilanzgewinn:		
• Gewinnvortrag vom Vorjahr	360'671	0
• Jahresgewinn	724'694	379'671
<b>Total Eigenkapital</b>	<b>2'663'284</b>	<b>1'938'591</b>
<b>Total Passiven</b>	<b>9'944'761</b>	<b>9'277'212</b>

## Erfolgsrechnung 2014

Ertrag	2014	2013
	CHF	CHF
<b>Betriebsertrag</b>		
Handelsertrag	27'345	24'658
Dienstleistungsertrag:		
• Erträge aus Service-Pauschalen	11'183'822	10'799'394
• Erträge aus verrechneten Dienstleistungen	529'582	699'187
Total Betriebsertrag	11'740'749	11'523'239
<b>Total Ertrag</b>	<b>11'740'749</b>	<b>11'523'239</b>

Aufwand Betrieb	2014	2013
	CHF	CHF
<b>Aufwand Waren</b>		
Warenaufwand	30'914	25'060
Total Aufwand Waren	30'914	25'060
<b>Personalaufwand</b>		
Lohnaufwand	2'445'521	2'302'358
Sozialversicherungsaufwand	358'757	327'191
Übriger Personalaufwand	151'542	98'601
Total Personalaufwand	2'955'820	2'728'150
<b>Betriebsaufwand</b>		
Raumaufwand	245'991	232'040
Sachaufwand	5'708'799	5'787'839
Fahrzeug- und Transportaufwand	7'084	7'986
Versicherungsaufwand	13'216	9'547
Energie, Entsorgungsaufwand	56'644	75'529
Verwaltungsaufwand	146'369	183'801
Übriger Betriebsaufwand	1'919	4'748
Total Betriebsaufwand	6'180'022	6'301'490
<b>Abschreibungen</b>		
Abschreibungen IT-Infrastruktur	714'300	436'100
Abschreibungen Sacheinlagen	1'061'096	1'514'451
Total Abschreibungen	1'775'396	1'950'551
<b>Total Aufwand Betrieb</b>	<b>10'942'152</b>	<b>11'005'251</b>
<b>Finanzergebnis</b>		
Finanzertrag	-2'276	-1'577
Finanzaufwand	76'179	84'035
<b>Total Finanzergebnis</b>	<b>73'903</b>	<b>82'458</b>
<b>Ausserordentlicher, betriebsfremder Erfolg</b>		
Ausserordentlicher, betriebsfremder Aufwand	0	84'403
Finanzaufwand	0	-28'545
<b>Total ausserordentlicher, Betriebsfremder Erfolg</b>	<b>0</b>	<b>55'858</b>

<b>Jahresgewinn</b>	<b>724'694</b>	<b>379'671</b>
---------------------	----------------	----------------



## Investitionsrechnung 2014

<b>Einnahmen</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
	CHF	CHF
Investitionseinnahmen	2'300	0
<b>Total Investitionseinnahmen</b>	<b>2'300</b>	<b>0</b>
<b>Ausgaben</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
	CHF	CHF
Investitionsausgaben:		
• Zentrale IT-Infrastrukturen	72'792	229'375
• Netzwerk	117'339	48'077
• Arbeitsplatz	554'857	793'992
• Software	104'951	703'102
• Immaterielle Anlagen	290'543	253'974
<b>Total Investitionsausgaben</b>	<b>1'140'482</b>	<b>2'028'520</b>
<b>Total Nettoinvestitionen</b>	<b>1'138'182</b>	<b>2'028'520</b>

## Anhang zur Jahresrechnung

<b>Gemäss Artikel 663b OR</b>	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
	CHF	CHF
<b>Brandversicherungswerte der Sachanlagen</b>		
IT, Hardware, Büroeinrichtungen	8'500'000	8'500'000

### Durchführung einer Risikobeurteilung

Der Verwaltungsrat hat die Geschäftsleitung beauftragt, im Jahr 2015 eine detaillierte Risikobeurteilung (Risk Management: Ausfall Systeme, Haftungen, Garantiesprüche etc.) durchzuführen. Im 2015 wird der Verwaltungsrat das Risk Management inkl. der Massnahmenplanung beraten und die notwendigen Beschlüsse fassen.

Keine weitere meldepflichtigen Sachverhalte nach Artikel 663b OR

## Antrag Gewinnverwendung

Der Verwaltungsrat beschloss an seiner Sitzung vom 12. März 2015, der Generalversammlung folgenden Antrag zur Gewinnverwendung zu unterbreiten:

<b>Gewinnverwendung</b>	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
	CHF	CHF
Vortrag aus dem Vorjahr	360'671	0
Jahresgewinn	724'694	379'671
<b>Total Bilanzgewinn</b>	<b>1'085'365</b>	<b>379'671</b>
Zuweisung an die allgemeine gesetzliche Reserve (5% vom Jahresgewinn, OR Art. 671)	36'235	19'000
Zusätzliche Zuweisung an die allgemeine gesetzliche Reserve	285'845	0
Vortrag auf neue Rechnung	763'285	360'671
<b>Total Bilanzgewinn</b>	<b>1'085'365</b>	<b>379'671</b>

# Revisionsbericht

al tr imo

An die Generalversammlung der  
AR Informatik AG, Herisau

## Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der AR Informatik AG für das am 31.12.2014 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns nicht Gesetz und Statuten entsprechen.

Herisau, 23. Februar 2015

  
Alessandro Maurer  
zugelassener Revisionsexperte  
leitender Revisor

  
Marcel Mundwyler

Beilage: Jahresrechnung und Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns

[www.altrimo.ch](http://www.altrimo.ch) · [info@altrimo.ch](mailto:info@altrimo.ch)

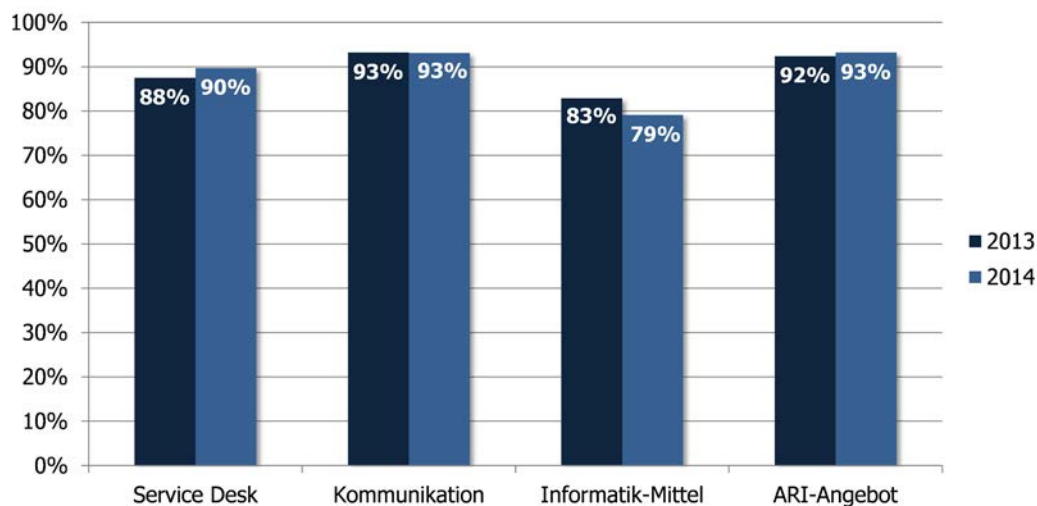
Platz 11 · 9100 Herisau · Telefon 071 350 07 07 · Telefax 071 350 07 09 · CHE-108.798.477 MWST

# Zahlen und Fakten

## Kundenzufriedenheitsumfrage 2014

	2014	2013
Versand	1'300 Empfänger/innen	1'300 Empfänger/innen
Rücklauf	471 Antworten	581 Antworten
Rücklaufquote	36.2%	44.7%

Die folgende Grafik zeigt für die Jahre 2013 und 2014, wie viele Teilnehmende die ARI in den entsprechenden Bereichen positiv (eher gut bis sehr gut) bewertet haben.



Folgende Bereiche wurden beurteilt:

1. Service Desk:  
Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Fachkompetenz,  
Geschwindigkeit und Gesamtleistung
2. Kommunikation:  
Störungsinformationen, gesamte Leistung
3. Informatik-Mittel:  
Leistungsfähigkeit,  
Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit
4. ARI-Angebot:  
Angebotsumfang

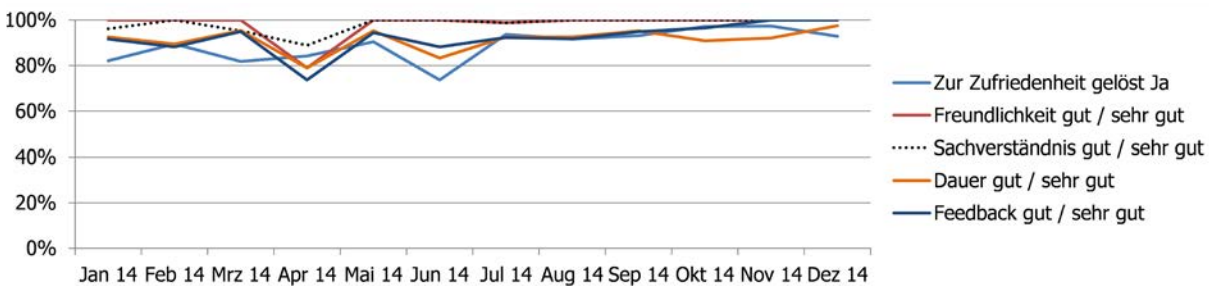
Mögliche Antworten:

Sehr gut / Gut / eher gut / eher schlecht / schlecht /  
sehr schlecht / weiss nicht

## Ticketfeedback

Jeweils nach Abschluss eines Tickets werden die Kunden um eine Rückmeldung zur Leistung der ARI bei der Bearbeitung des entsprechenden Falls gebeten.

Die Grafik zeigt in Prozent die Anzahl der positiven Antworten (sehr gut / gut):



Folgende Bereiche werden beurteilt:

- Zur Zufriedenheit gelöst  
Antwortmöglichkeit: Ja/ Nein
- Freundlichkeit / Sachverständnis / Dauer / laufende Information (Feedback):  
Antwortmöglichkeit je: sehr gut / gut / schlecht / sehr schlecht

## Infrastruktur

Anwendungen	
Virtualisierte Applikationen	500
MSI-Pakete	200
Datenbanken	
Oracle	10
MS-SQL	70
Arbeitsplatz	
Terminals	1'200
Virtuelle Clients (VDI)	1'300
Notebooks	240
Desktops	520
Drucker	690
Lync-Endapparate	630

Zentrale Infrastruktur	
Physische Server	65
Virtuelle Server	296
Zentraler Speicher (TB)	530
SAN-Ports	256
Netzwerk Infrastruktur	
WiFi-AccessPoints	107
Firewalls	12
Netzwerkports	9'000
Securitysysteme	12

# Ausblick 2015

Vorhaben zur weiteren Standardisierung und Zentralisierung der Infrastrukturen sowie verschiedene eGovernment-Projekte bilden die Schwerpunkte im Jahr 2015. Daneben wird die weitere Optimierung der Aufbauorganisation sowie der Prozesse vorangetrieben. Mit verschiedenen Aktivitäten und Weiterbildungsmaßnahmen sollen der Teamgeist, die Kundenorientierung, aber auch die fachliche Qualifikation der Mitarbeitenden weiterentwickelt werden.

Die Harmonisierung der Arbeitsplätze im Projekt «NEW» wird uns auch im Jahr 2015 intensiv beschäftigen. Erst mit der vollständigen Umsetzung von «NEW» werden sämtliche momentan noch dezentral betriebenen Server in das Rechenzentrum der ARI überführt. Gleichzeitig werden bei allen Kunden aktuelle Versionen von Windows und Office zur Verfügung stehen. Diese sind die Voraussetzung, damit Fachapplikationen wie beispielsweise die Geschäftsverwaltung CMI Axioma eingeführt werden können. Eine entsprechende Planung und Massnahmen zur Beschleunigung des Projekts «NEW» in den Gemeinden wurden bereits erarbeitet.

Ein weiteres Grossprojekt im Infrastrukturbereich stellt die geplante Übernahme der Informatik des Spitalverbands AR dar. Die Infrastrukturkomponenten werden - einen erfolgreichen Abschluss der bereits 2014 begonnenen Gespräche vorausgesetzt - in der zweiten Hälfte 2015 in die Umgebung der ARI integriert und ab 2016 von ARI betrieben. Aufgrund des Umfangs und der Komplexität der IT-Umgebung des Spitalverbands stellt dieses Projekt eine bedeutende Herausforderung für ARI dar.

Den zweiten Schwerpunkt neben den Infrastrukturvorhaben bilden diverse geplante Kundenprojekte. Es sind einerseits eGovernment-Projekte, die gemäss der Sach- und Terminplanung 2015 initialisiert werden. Dazu gehören die Einführung eines elektronischen Kreditoren-Workflows, einer einheitlichen Schuladministrationslösung in den Volksschulen und in den kantonalen Schulen sowie die Bereitstellung einer elektronischen Steuererklärung.

Weiter werden uns komplexe und umfangreiche Projekte wie die Einführung einer neuen Fachanwendung in der kantonalen Steuerverwaltung fordern. Einzelne Projekte wiederum müssen aufgrund von Vorgaben des Bundes umgesetzt werden. Beispielsweise hat der Bundesrat im Herbst 2014 beschlossen, Lieferanten der Bundesverwaltung (wozu auch der Kanton und die Gemeinden von Appenzell Ausserrhoden gehören) ab dem 1. Januar 2016 zur Einreichung von elektronischen Rechnungen zu verpflichten.

Die Umsetzung der geplanten Vorhaben und Projekte erfordert Vorleistungen. Infrastrukturkomponenten und Lizenzen müssen beschafft werden. Mit einer zielgerichteten Aus- und Weiterbildung soll gewährleistet werden, dass die Mitarbeitenden den zunehmenden Anforderungen gewachsen sind. Dies allein wird nicht reichen: damit alle zusätzlichen Systeme und Anwendungen unterstützt und sicher betrieben werden können, ist eine Anpassung des Stellenplans notwendig. Das gute finanzielle Ergebnis dürfte sich deshalb im Jahr 2015 nicht wiederholen lassen.

# Vielen Dank



*Das Team der AR Informatik AG*

Mit unseren Kunden pflegen wir eine enge Zusammenarbeit. Ihre konstruktiven Rückmeldungen sind für uns ein Ansporn. Darum stehen unsere Serviceleistungen für die Kunden im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Unseren Aktionärinnen und Aktionären danken wir für ihr Vertrauen. Ein grosser Dank geht schliesslich an unsere Mitarbeitenden. Ihre Bereitschaft, als Team zu agieren, ihre Leidenschaft, Flexibilität und ihr enormes Engagement machen die erzielten Leistungen möglich.

