



Geschäftsbericht 2013

AR Informatik AG

ARI

Appenzell Ausserrhoden
Informatik



Appenzell Ausserrhoden
Informatik



Geschäftsbericht 2013 online abrufen:
www.ari-ag.ch/gb2013

IMPRESSUM

Verantwortlich für den Inhalt der Seiten

AR Informatik AG
Poststrasse 10a
9102 Herisau

info@ari-ag.ch
Telefon: 071 353 94 00

Inhaltsverzeichnis

Editorial	4
Start der AR Informatik AG	4
Wichtige Meilensteine 2013	6
Organisation und Personal	7
Organe	8
Mitglieder Verwaltungsrat	8
Mitglieder Geschäftsleitung	9
Revisionsstelle	9
Organigramm	9
Generalversammlung	10
Verwaltungsrat	10
Bereiche	13
Projekte	13
Services	16
Infrastruktur	19
Jahresrechnung 2013	20
Übersicht / Kennzahlen	20
Kommentar	21
Bilanz per 31. Dezember 2013	23
Erfolgsrechnung 2013	24
Investitionsrechnung 2013	25
Anhang zur Jahresrechnung	25
Antrag Gewinnverwendung	26
Revisionsbericht	27
Zahlen und Fakten	28
Kundenzufriedenheitsumfrage 2013	28
Infrastruktur	29
Ausblick 2014	30
Vielen Dank	31

Editorial

Start der AR Informatik AG

Der Start der ARI ist geglückt: Am 1. Januar 2013 hat das neue gemeinsame Informatikunternehmen von Kanton und Gemeinden den Betrieb aufgenommen. Das erste Jahr war intensiv und anspruchsvoll. Neben der notwendigen Aufbauarbeit durfte ARI verschiedene komplexe Projekte umsetzen. Dank der engagierten und offenen Zusammenarbeit zwischen den Kunden und ARI sind die gesetzten Ziele erreicht worden.



Erwin Rutishauser, Verwaltungsratspräsident

Die Herausforderungen zum Start waren vielfältig. Mit der AR-NET Informatik AG, dem Informatikamt des Kantons und den Informatikdiensten der Gemeinde Herisau wurden drei bestehende Organisationen in die neue Unternehmung integriert. Aufbauorganisation und Abläufe mussten neu definiert werden. Insbesondere aber mussten die unterschiedlichen Firmenkulturen zusammengeführt und eine gemeinsame Ausrichtung der Mitarbeitenden sichergestellt werden.

Die Gründung der ARI erforderte von allen Beteiligten ein Umdenken. Die Mitarbeitenden haben einen ersten Schritt hin zu einem kundenorientierten und professionellen Dienstleister gemacht. Die wichtigsten Prozesse im Support und Betrieb, die in der Vergangenheit teilweise informell abliefen, wurden optimiert, nach „Best Practices“ organisiert und doku-



Johannes Dörler, Direktor

mentiert. Die Supportorganisation wurde fit gemacht und war von Beginn an in der Lage, die unterschiedlichen Informatiksysteme zu betreuen.

Auch bei Kanton und Gemeinden findet ein Umdenken statt. In der kantonalen Verwaltung ist es nicht mehr eine interne Abteilung, die auf Zuruf und ohne Verrechnung der effektiven Kosten Informatikdienstleistungen erbringt. Als Folge des service-orientierten Geschäftsmodells investieren Kanton und Gemeinden im Bereich des Grundbedarfs nicht mehr selbst in Hardware und Software. Die Kunden beziehen die von ARI vorfinanzierten Komponenten zu einem fixen wiederkehrenden Betrag als Service aus der „ARI-Cloud“.

Mit dem gemeinsamen Informatikunternehmen haben Kanton und Gemeinden die Grundlage ge-

schaffen, um auch in Zukunft eine leistungsfähige und wirtschaftliche Informatik zu betreiben. Dies ist möglich, weil der Kanton und alle Gemeinden ihren Grundbedarf bei ARI decken und einheitliche Lösungen einführen. Damit können mögliche Synergien realisiert werden. Insbesondere aber wird damit eine solide Grundlage geschaffen, um im Bereich eGovernment einen Schritt vorwärts zu kommen.

Zweck und Aufgaben der ARI sowie die Verantwortlichkeiten sind im kantonalen Gesetz über eGovernment und Informatik definiert. Kanton und Gemeinden legen im Sinne einer Eigentümerstrategie die wesentlichen Rahmenbedingungen und Vorgaben für das Unternehmen ARI fest. Dabei machen sie Vorgaben zum Leistungsangebot, zu Architekturen sowie zur Finanzierung.

Mit dieser differenzierten Gesamtbetrachtung werden sowohl die Kosten wie auch der Nutzen - sei es eine höhere Qualität, eine effizientere Bearbeitung oder eine bürgernahe Verwaltungstätigkeit - berücksichtigt. Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung setzen die Vorgaben um.

Der Auftrag der ARI als „interne Konzerninformatik“ von Kanton und Gemeinden ist klar umrissen: einerseits hat sie eine sichere, kostenoptimierte und verfügbare Informatik bereitzustellen. Andererseits muss ARI die Vorgaben aus der IT-Strategie umsetzen. Dies beinhaltet die Standardisierung und Vereinheitlichung der Informatiksysteme wie auch die Unterstützung von Kanton und Gemeinden bei der Realisierung von eGovernment-Projekten.

Die IT-Strategie enthält die ambitionierte Vision, wonach sich Appenzell Ausserrhoden vom Nachzügler

zum Vorreiter entwickeln will. Zur Umsetzung der Strategie sind in der Sach- und Terminplanung über ein Dutzend Projekte aufgeführt. Dass die geplanten Vorhaben neben dem erwarteten Nutzen zu zusätzlichen wiederkehrenden Kosten in der Informatik führen, liegt auf der Hand. Andererseits können mit der Vereinheitlichung und Zentralisierung Synergien und Skaleneffekte realisiert und damit Kosten eingespart werden. Insgesamt kann die Kostensteigerung in der Informatik dank des gemeinsamen Informatikbetriebs gedämpft werden.

Auch aus finanzieller Sicht konnte das erste Jahr erfolgreich abgeschlossen werden. Zum Zeitpunkt der Preiskalkulation und der Budgetierung Mitte 2012 mussten eine Reihe von Annahmen getroffen werden. Umso erfreulicher ist der positive Abschluss. Das Ergebnis erlaubt eine nachhaltige Unternehmensentwicklung und eine Preisgestaltung gemäss den Vorgaben der Strategiekommission.

Ihnen, geschätzte Aktionäre und Kunden, danken wir für ihre Unterstützung, ihr Vertrauen, aber auch für ihr Verständnis in der Startphase ganz herzlich. Wir freuen uns auf eine weiterhin konstruktive und zukunftsorientierte Zusammenarbeit. Wir versichern ihnen, dass sich ARI auch in Zukunft mit ganzer Kraft für ihre Anliegen einsetzen wird. Den Mitarbeitenden der ARI sprechen wir für ihren kompetenten und äusserst engagierten Einsatz ein herzliches Dankeschön aus.



E. Rutishauser
Verwaltungsratspräsident



J. Dörler
Direktor

Wichtige Meilensteine 2013

Die von ARI angebotenen Leistungen wurden mit ihren wichtigsten Eckpunkten sowie dem Preis in einem Servicekatalog beschrieben. Damit ist eine hohe Transparenz und Verbindlichkeit gewährleistet. Die erste Version des Servicekataloges konnte bereits im Herbst 2012 fertiggestellt werden. Die Gestaltung des Angebots in Form eines Servicekatalogs bedeutet einen weiteren grundlegenden Wechsel, der mit dem Start von ARI vollzogen wurde: Angeboten werden standardisierte Leistungen als Services gegen eine fixe wiederkehrende Gebühr.

Die Standardisierung der Services ist eine wichtige Grundlage für die übersichtliche Verrechnung der erbrachten Leistungen. Die monatliche Verrechnung mit der detaillierten und transparenten Darstellung der bezogenen Leistungen hat bei vielen Kunden zu positiven Rückmeldungen geführt.

Neben der Zusammenführung der Kulturen stand die Planung zur Konsolidierung, Vereinheitlichung und Zentralisierung der Basis-Infrastrukturen im Zentrum des ersten Jahres. Ein zentrales Projekt zur Standardisierung ist der neue Arbeitsplatz, der im Rahmen des Projekts NEW in einem ersten Schritt in der kantonalen Verwaltung eingeführt wurde. Mit dem einheitlichen Arbeitsplatz werden die Voraussetzungen geschaffen, um wichtige gemeinsame Anwendungen in Zukunft rasch bereitzustellen und wirtschaftlich sowie sicher zu betreiben.

Die Erwartungshaltung seitens der Kunden war von Beginn an sehr hoch. Um festzustellen, inwieweit ARI die Erwartungen der Kunden im ersten Jahr erfüllen konnte, wurde im November 2013 die erste Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Die Rücklaufquote war mit 45% erfreulich hoch. Die Ergebnisse der Umfrage können damit als repräsentativ angesehen werden.

Obwohl das erste Jahr im Zeichen der Aufbauarbeit stand, noch nicht alle Abläufe perfekt funktionieren und die Harmonisierung der Informatiklandschaft erst gestartet wurde, fielen die Rückmeldungen der Kunden positiv aus. Den Service Desk der ARI haben 88% der Kunden positiv bewertet. Die Kommunikation wurde von 93% und die Informatik-Mittel von 83% positiv beurteilt. Die von unseren Kunden aufgezeigten Verbesserungsmöglichkeiten spornen uns an. Das positive Gesamtergebnis bestätigt, dass der eingeschlagene Weg richtig ist.

Organisation und Personal

Die neue Organisation brachte für die Mitarbeitenden neue Aufgaben, Verantwortungen und Kompetenzprofile mit sich. Für die Mehrheit der Mitarbeitenden war die neue Struktur auch mit einem Wechsel des Vorgesetzten verbunden.

Trotz der umfangreichen Änderungen und der Unsicherheiten vor dem Start der ARI haben sämtliche Mitarbeitenden der bestehenden Informatikorganisationen den Wechsel zu ARI vollzogen. Während des ersten Jahres musste eine einzige Kündigung verzeichnet werden.

Die gewählte Aufbauorganisation hat sich grundsätzlich bewährt. Grundlegende Anpassungen sind deshalb nicht vorgesehen. Geplant ist lediglich ein Feintuning zur Optimierung und Präzisierung der Aufgaben und Funktionen.

Mitte Jahr konnte mit Marcel Zoller die Position des Leiters Infrastruktur besetzt und damit die Geschäftsleitung vervollständigt werden. Marcel Zoller verfügt über fundiertes Wissen und mehrjährige Erfahrungen im Bereich IT-Infrastruktur in der kantonalen Verwaltung. Vor seinem Wechsel zu ARI war Marcel Zoller bei einem professionellen IT-Dienstleister angestellt, der insbesondere im Outsourcing-Geschäft tätig ist. Seine in dieser Position gewonnenen Erfahrungen sind für ARI äusserst wertvoll.



Bürogebäude ARI in Herisau

Organe

Mitglieder Verwaltungsrat



von links nach rechts

Christian Dolf	Mitglied	Dipl. Organisator BINT GmbH, Senior Business Integrator/Business Consultant/Projektleiter
Joe Müggler	Mitglied ¹⁾	lic.iur. Departementssekretär Finanzen
Ingeborg Schmid-Huser	Mitglied ²⁾	dipl. Bäuerin Gemeindepräsidentin Bühler
Erwin Rutishauser	Präsident ^{1) 2)}	Erwin Rutishauser Management Support, Inhaber und Geschäftsführer
Marianne Koller	Mitglied ²⁾	Dipl. Hebamme Regierungsrat/Landammann Kanton Appenzell Ausserrhoden, Direktorin Departement Volks- und Landwirtschaft
Max Koch	Vizepräsident ¹⁾	Dr., MA in Public Management and Governance, Gemeindepräsident Wolfhalden, Partner ecopol ag
Rolf Degen	Mitglied	Betriebsökonom FH Regierungsrat Kanton Appenzell Ausserrhoden Direktor Departement Bildung
Robert Welle	Mitglied ²⁾	Betriebsökonom FH Prolan Systems AG, St. Gallen, Geschäftsführender Partner
Hansueli Reutegger	Mitglied	kfm. Angestellter Gemeindepräsident Schwellbrunn Leiter Steueramt Wil
Martin Birchler	Sekretär ^{1) 2)}	Fürsprecher, Rechtsanwalt Partner schmid giuliani birchler rechtsanwälte, Teufen AR

1) Mitglied vorbereitender Ausschuss

2) Mitglied Wahlausschuss

Mitglieder Geschäftsleitung



von links nach rechts

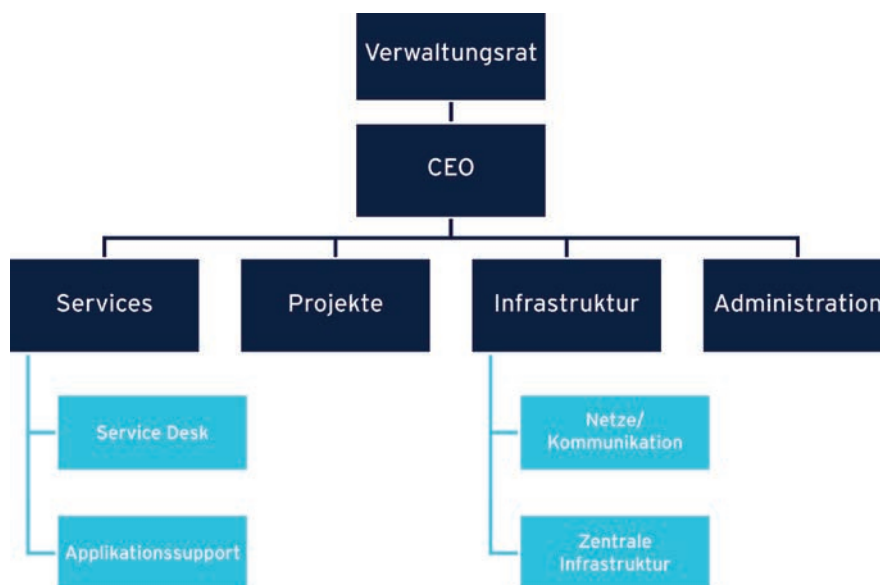
Marcel Zoller	Leiter Infrastruktur
Emanuel Ranieli	Leiter Services
Alfred Walt	Leiter Administration
Johannes Dörler	Direktor, Leiter Projekte

Revisionsstelle

Altrimo AG
Platz 11
9100 Herisau
www.altrimo.ch



Organigramm



Generalversammlung

Die 1. ordentliche Generalversammlung der ARI wurde am 27. Juni 2013 im Einwohnerratssaal in Herisau unter der Leitung des Verwaltungsratspräsidenten, Erwin Rutishauser, durchgeführt. Anwesend waren insgesamt 41 Personen; 20 der 21 Aktionäre waren vertreten. Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung waren in corpore anwesend.

Die Versammlung diente vor allem der Information der Aktionäre über den Stand der Arbeiten und des Betriebs ein halbes Jahr nach dem Start, der finanziellen Ausgangslage nach Zusammenführung der drei Betriebe Informatik Kanton, Herisau und AR-Net Informatik AG (gelöscht) und der Vertrauensbildung zu dieser jungen Institution.

Vorgängig der Generalversammlung bot ARI einen Betriebsrundgang an. Die Aktionäre konnten feststellen, dass die Zusammenführung und der Start geglückt waren und der Betrieb in der Startphase grosse Leistungen erbracht hatte. Sie nahmen von der Erfolgsrechnung und dem Revisionsbericht der AR-Net Informatik AG sowie der Eröffnungsbilanz der ARI Kenntnis. Der Geschäftsleitung und dem Verwaltungsrat wurde, mit Dank für den Einsatz, das Vertrauen ausgesprochen.

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat, unter der Leitung seines Präsidenten, Erwin Rutishauser, befasste sich in der Aufbauphase der ARI vorwiegend mit Strategien, Projekten und Aufgaben des Betriebs und dem Aufbau der Führungsinstrumente. Weiter nahm er sich der internen Organisation und Information an und führte eine Weiterbildung für den Verwaltungsrat durch. Im Berichtsjahr fanden fünf Sitzungen statt, vier ordentliche und eine ausserordentliche. Viermal tagten der vorbereitende Ausschuss und einmal der Wahlausschuss.

Zum Jahresbeginn stand die Besetzung der noch vakanten Geschäftsleitungsstelle Leiter Infrastruktur im Vordergrund. Mit Marcel Zoller konnte eine ausgewiesene Person für diese Aufgabe gefunden werden. Die beiden Einführungsprojekte NEW und UCCAR (Lync) für die kantonale Verwaltung wurden freigegeben und damit der Grundstein zur Vereinheitlichung der Infrastruktur gelegt. Zudem befasste sich der Verwaltungsrat aufgrund der Beurteilung erster Auszahlungen mit den Honoraren und Sitzungsgeldern und erliess in der Folge ein Entschädigungsreglement.

Die Sitzung vom 13. Juni 2013 wurde als Ganztages-sitzung anberaumt. Der Vormittag wurde zur VR-internen Weiterbildung genutzt. Prof. Dr. Roland Müller führte in einer praxisnahen Schulung durch Rechte und Pflichten des Verwaltungsrates, Optimierung des Managements und die Pflege einer guten Governance. In der anschliessenden VR-Sitzung wurden der Übernahmevertrag mit der Gemeinde Herisau und der Darlehensvertrag mit dem Kanton genehmigt und die Antwort an die Staatswirtschaftliche Kommission des Kantonsrates betreffend Einblick in die VR-Protokolle verabschiedet. Der Direktor stellte den Projektauftrag z.H. der Strategiekommission betreffend das

Kantonale Netz vor. In einem dritten, strategischen Teil, zusammen mit der Geschäftsleitung, wurden Mehrwertsteuerfragen im Zusammenhang mit der Akquisition neuer Kunden, und die Position der ARI zum Leistungsbezug durch den Spitalverbund und der Schulinformatik diskutiert.

Die dritte Sitzung im Jahr stand im Zeichen der Reflexion, der Standortbestimmung und des Ausblicks auf 2014. Mit dem Spitalverbund wurden Verhandlungen aufgenommen. Die Geschäftsleitung bereitete eine entsprechende Offerte vor.

Im Bereich des Mobile Computing steigt die Nachfrage markant, so z.B. für den Einsatz in Ratssitzungen oder für die Polizeiinformatik. ARI wird diese Entwicklung fachgerecht unterstützen.

In der letzten Sitzung befasste sich der Verwaltungsrat schweremässig mit den Zielen 2014, dem Budget und Investitionsplan 2014 und der Finanz- und Liquiditätsplanung. Er verabschiedete das Entschädigungsreglement und eine Teilrevision des Geschäfts- und Organisationsreglements bezüglich der Bildung von VR-Ausschüssen.

Rückblickend ist 2013 intensiv und konzentriert verlaufen. Der Betrieb ARI hat engagiert die Herausforderung angenommen und mit viel Zeit und Einsatz Grosses geleistet und erreicht. Die Zusammenarbeit mit dem Verwaltungsrat gestaltete sich beidseitig offen und konstruktiv. Der Verwaltungsrat dankt der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden für die geleistete Arbeit.

Entschädigung Verwaltungsrat

Die Entschädigungen an den Verwaltungsrat werden vom Verwaltungsrat festgelegt. Die Gesamtentschädigungen (Grundentschädigung und Sitzungsgelder) belaufen sich für das Jahr 2013 auf CHF 140'750.

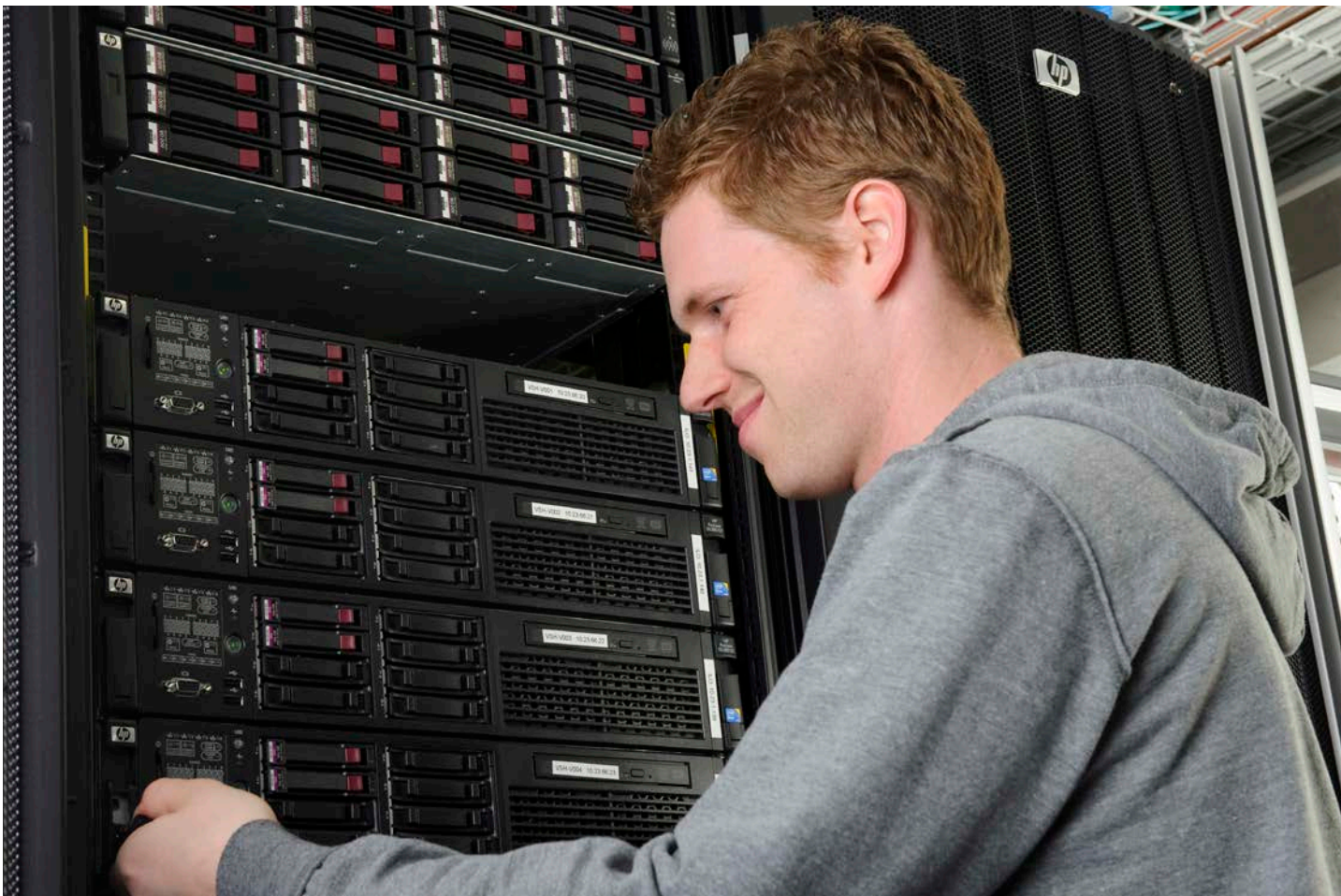
Zusammenarbeit Strategiekommission

Die im eGovernment-Gesetz definierte Strategiekommission ist für ARI ein wichtiges Gremium. Zuhanden von Kanton und Gemeinden erarbeitet sie die IT-Strategie und die Sach- und Terminplanung. Mit diesen beiden Instrumenten wird die weitere Entwicklung der Informatik im Kanton gesteuert. Die Strategie gilt für die kantonale Verwaltung, die selbständigen Anstalten und die Gemeinden. Mit der gemeinsamen Erarbeitung ist sichergestellt, dass die Anforderungen und Bedürfnisse von Kanton und Gemeinden gleichermaßen berücksichtigt werden.

Mit der IT-Strategie werden Grundsätze zu Informatik-Architekturen, zu Standards sowie zur Finanzierung und Kostenverrechnung festgelegt.

Die Strategiekommission überprüft periodisch die Aktivitäten der ARI auf Konformität mit der strategischen Informatik-Planung. Die Beschlüsse der Strategiekommission sind somit gleichermaßen relevant für die Kunden der ARI wie auch für ARI; sie werden deshalb im engen Dialog zwischen ARI und der Strategiekommission entwickelt.

Der Schwerpunkt der Aktivitäten im Berichtsjahr lag auf der Aktualisierung von Strategie und Sach- und Terminplanung. Im Rahmen der Behandlung dieser Geschäfte zeigte sich, dass verschiedene Fragen zu den Prozessen, zur Rolle und zu den Zuständigkeiten der Strategiekommission noch nicht vollständig geklärt sind. Die 2013 gestartete Definition der Abläufe und Zusammenarbeit - insbesondere auch zwischen Strategiekommission und Verwaltungsrat ARI - wird 2014 fortgeführt.



Roger Sutter bei der Arbeit im ARI-Rechenzentrum

Projekte

Neue Verwaltungssoftware nsp

Gleichzeitig mit dem Start von ARI wurde mit nsp (newsystem® public) die neue Lösung für die Einwohnerkontrolle und das Finanz-/Rechnungswesen in Betrieb genommen. Die kantonale Verwaltung, die 20 Gemeinden des Kantons Appenzell Ausserrhoden sowie Oberegg AI haben per 1. Januar 2013 den Produktivbetrieb aufgenommen. Die Einführung der neuen Software erfolgte gleichzeitig mit den Vorbereitungen zur Umstellung auf HRM2.

Der Start von nsp bedeutete für alle Beteiligten eine grosse Mehrbelastung. Die Mitarbeitenden in den Gemeinden waren in den ersten Monaten nach der Umstellung ebenso gefordert wie die Supportorganisation der ARI. Nur dank des ausserordentlichen Einsatzes vieler Mitarbeitender in den Gemeinden und bei ARI konnte die intensive Startphase erfolgreich bewältigt werden.

Mit der Einführung von nsp nutzen sämtliche Gemeinden sowie der Kanton die identische Lösung. nsp wird auf der zentralen Infrastruktur im Rechenzentrum der ARI betrieben. Dadurch ergeben sich vielfältige Vorteile im Betrieb.

Aufgrund der intensiven Nutzung von nsp stellte sich in der zweiten Jahreshälfte heraus, dass die beschaffte Anzahl Lizenzen nicht ausreicht. ARI hat gemeinsam mit dem Hersteller nach Lösungen gesucht und den Kunden entsprechende Vorschläge unterbreitet.

GERES

Im 1. Quartal 2013 wurde das kantonale Einwohnerregister GERES in Betrieb genommen. Mit GERES

stellt ARI dem Kanton und den Gemeinden eine wirtschaftliche und sichere Lösung zur Verwaltung und Harmonisierung von Einwohnerdaten zur Verfügung. Der Datenaustausch zwischen Gemeinden, kantonalen Behörden und Bundesstellen wurde auf der Basis von GERES automatisiert. Dies verbessert die Datenqualität und entlastet die Mitarbeitenden von Routinetätigkeiten.

Die Einwohnerdaten sämtlicher Gemeinden werden in GERES konsolidiert und stehen den Gemeinden sowie weiteren Organisationseinheiten für Abfragen zur Verfügung. Mutationen an Einwohnerdaten werden via GERES automatisiert im System der kantonalen Steuerverwaltung nachgeführt.

Weitere Anwendungsfälle wie etwa die automatische Nachführung von Adressen im Strassenverkehrsamt oder auf den Grundbuchämtern sollen in den kommenden Jahren eingeführt werden. Für zukünftige eGovernment-Projekte wie beispielsweise die Einführung der elektronischen Abstimmung (eVoting) steht mit GERES die Grundlage bereit.

GERES verfügt über umfangreiche Möglichkeiten zur Steuerung der Berechtigungen. Damit ist stets gewährleistet, dass ausschliesslich berechtigte Benutzer Zugriff auf die Daten erhalten. Um sicherzustellen, dass die rechtlichen Grundlagen vorhanden sind und die Vorgaben des Datenschutzes eingehalten werden, hat der kantonale Datenschutzbeauftragte Abklärungen aufgenommen.

NEW

Bei den elektronischen Arbeitsplätzen besteht eine heterogene Umgebung. Im Kanton und den Gemein-

den werden unterschiedliche Versionen von Windows und Office genutzt. In den meisten Gemeinden erfolgt die Softwareverteilung manuell, was zu hohem Zeit- und Personalaufwand bei der Einführung von neuen Programmversionen führt. Einheitliche Installationen können nicht sichergestellt werden, die Qualität ist entsprechend unbefriedigend. Diese heterogene Umgebung verursacht hohe Kosten für Betrieb, Wartung, Unterhalt und Support.

Mit dem Projekt NEW wurde ein grosser Schritt in Richtung Standardisierung und Zentralisierung gemacht. Dazu wurde ein neuer, standardisierter Arbeitsplatz konzipiert, der effizient, sicher und wirtschaftlich betrieben werden kann. Der neue Arbeitsplatz basiert auf der Desktop-Virtualisierung. Dabei handelt es sich um die konsequente Weiterentwicklung der Server- und Speichervirtualisierung. Der komplette PC-Desktop wird zentral im Rechenzentrum der ARI betrieben.

Die Lösung wird den Kunden der ARI als Clouddienst („Desktop as a Service“) angeboten. Sie erlaubt den Anwendern einen zeit-, orts- und geräteunabhängigen Zugriff auf den elektronischen Arbeitsplatz. Der Zugriff ist sowohl via Terminal (Zero Client) wie auch über einen herkömmlichen PC oder Laptop möglich. Der Benutzer ist nicht auf Windows-Geräte beschränkt sondern kann auch Apple iPads oder Android-basierte Geräte nutzen. Damit können Konzepte wie „Bring your own device“ ebenso unterstützt werden wie home office.

In einem ersten Schritt wurde der neue Arbeitsplatz in der kantonalen Verwaltung eingeführt. Die Umstellung in den Gemeinden ist in den kommenden zwei Jahren vorgesehen.

Mobile Computing

Die Nachfrage nach der Nutzung von mobilen Geräten wie Tablets oder Smartphones ist im letzten Jahr signifikant gestiegen. Die Nutzung von mobilen Geräten setzt sich in immer mehr Bereichen durch. ARI hat im Berichtsjahr verschiedene Massnahmen eingeleitet, um Antworten auf diese Entwicklung bereit zu haben.

Dank der im Projekt NEW eingeführten Desktop Virtualisierung können beliebige, insbesondere auch mobile Endgeräte für den Zugriff auf Daten und Programme genutzt werden. Mit der Kantonspolizei AR wurde ein Projekt gestartet, um Smartphones und Tablets in die tägliche Arbeit der Polizisten zu integrieren. Zur Unterstützung von papierarmen Sitzungen wurde im Rahmen des Projekts ECM mit der Evaluation von geeigneter Hard- und Software begonnen. Als erste Gemeinde führt Heiden eine auf der Geschäftsverwaltung Axioma/Konsul basierende Lösung für die Durchführung von papierarmen Gemeinderatssitzungen ein.

UCCAR/Lync

In den Unternehmen ist die Ablösung der herkömmlichen Telefonie durch IP-Telefonie (Voice over IP) seit mehreren Jahren im Gang. Vor kurzem hat Swisscom angekündigt, alle Festnetzanschlüsse bis Ende 2017 auf IP-Technik umzustellen. Gleichzeitig mit der Einführung der IP-Telefonie werden häufig die Möglichkeiten genutzt, verschiedene Kommunikationskanäle wie Sprache, eMail, Fax oder Chat in einer Applikation übersichtlich zusammenzufassen. Dieses Konzept ist unter dem Begriff „Unified Communication and Collaboration“ (UCC) bekannt.

Auch ARI hat sich im Berichtsjahr intensiv mit dieser neuen Technologie beschäftigt. In der kantonalen Verwaltung und in Teufen ist mit Microsoft Lync eine moderne, IP-basierte Kommunikationslösung eingeführt worden. Die neue Lösung ersetzt die bisherigen Telefonesysteme, die am Ende ihres Lebenszyklus angelangt waren.

Neben den bekannten Funktionen eines herkömmlichen Telefons bietet Lync eine ganze Reihe zusätzlicher Funktionalitäten. So muss beispielsweise die Nummer nicht auf dem Festnetz-Telefon eingetippt werden, sondern kann via Computertastatur eingegeben oder direkt aus dem Adressbuch ausgewählt werden. Dank der Verknüpfung mit dem Outlook-Kalender ist jederzeit ersichtlich, ob der Gesprächspartner abwesend, gerade besetzt oder frei ist. Als „Unified Communication and Collaboration“-Lösung integriert Lync weitere Funktionen wie Chat-Dienste oder Video-Telefonie.

Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass die persönliche Telefonnummer nicht mehr an einen bestimmten Apparat oder Standort gebunden ist, sondern dem Mitarbeitenden folgt. Die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung können sich an jedem beliebigen Arbeitsplatz anmelden und bekommen innerhalb von Sekunden ihre persönliche Telefonnummer an diesem Arbeitsplatz aufgeschaltet.

ECM

Mit dem Projekt ECM werden Grundlagen für die Realisierung von eGovernment-Lösungen geschaffen: Die konsequente digitale Geschäftsverwaltung und Dokumentenverarbeitung sind notwendige Voraussetzungen, um eGovernment-Lösungen einführen zu

können. Im Rahmen des Projekts ECM hat ARI verschiedene Systeme implementiert und entsprechende Leistungen in den Servicekatalog aufgenommen:

- Als Geschäftsverwaltungslösung wurde die Software Axioma/Konsul in verschiedenen Organisationseinheiten in Betrieb genommen.
- Im Teilprojekt eMail-Management wurde eine Journalisierung aller ein- und ausgehenden eMails eingeführt. Die Lösung stellt die revisionssichere Aufbewahrung von geschäftsrelevanten eMails sicher und erlaubt den Anwendern den jederzeitigen raschen Zugriff auf die eigenen eMails.
- Im Teilprojekt Dokumentenmanagement ist in den ersten Organisationseinheiten eine Software für die Verwaltung von Word-Vorlagen eingeführt worden. Mit der gewählten Lösung ist eine zentrale Bewirtschaftung von einheitlichen Vorlagen für die gesamte Verwaltung möglich.
- Zur Digitalisierung von Dokumenten, damit diese für die weitere Verarbeitung in der Geschäftsverwaltung sowie für die Aufbewahrung und Archivierung elektronisch zur Verfügung stehen, wurden im Teilprojekt „Scannen/Digitalisieren“ Scangeräte und eine geeignete Software beschafft und eingeführt.
- Zur Einführung einer revisionssicheren Aufbewahrung sowie zur Archivierung von digitalen Dokumenten im Staatsarchiv wurden die konzeptionellen Vorarbeiten abgeschlossen.

Services

Im Bereich Services sind der Service Desk und das Applikationsmanagement sowie der Webmaster angesiedelt. Als eigentliche Schnittstelle zu den Anwendern repräsentiert dieser Bereich die ARI gegenüber den Kunden und verfügt über intensiven Kundenkontakt.

Service Desk

ARI richtet ihre Geschäftsprozesse nach den Best Practices von ITIL (IT Infrastructure Library) aus. Die für die Kundenanfragen wichtigsten Prozesse, wie z.B. der „Incident Management-Prozess“, wurden spezifisch an die ARI-Umgebung adaptiert und vom ersten Tag an produktiv eingesetzt.

Der Wechsel von der „kannst-du-mir-noch-rasch“-Kultur hin zur prozess- bzw. service-orientierten Denkweise benötigte bei der ARI wie auch bei den Kunden eine gewisse Zeit. Zur Unterstützung wurden verschiedene Werkzeuge wie ein einheitliches Ticketing-System eingeführt. Damit wurden im Berichtsjahr über 7'300 Anfragen bearbeitet.

Kundenzufriedenheit

ARI lebt als spezialgesetzliche Aktiengesellschaft von ihren Kunden. Es entspricht dem Ziel der ARI, die Kundenzufriedenheit hoch zu halten und positiv zu entwickeln. Zur Erhebung der Kundenzufriedenheit wurde im November 2013 eine Kundenzufriedenheitsumfrage entwickelt und durchgeführt. Die zusammengefassten Resultate finden Sie im Kapitel „Zahlen und Fakten“.

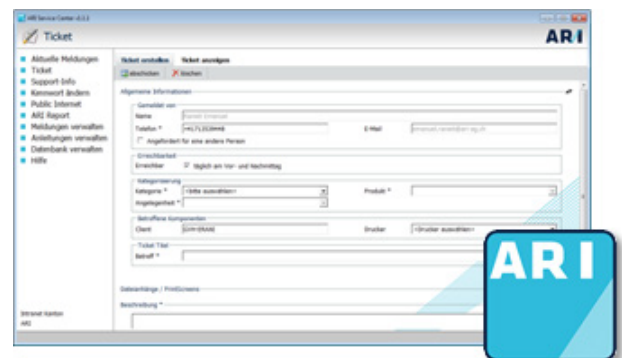
Kommunikation

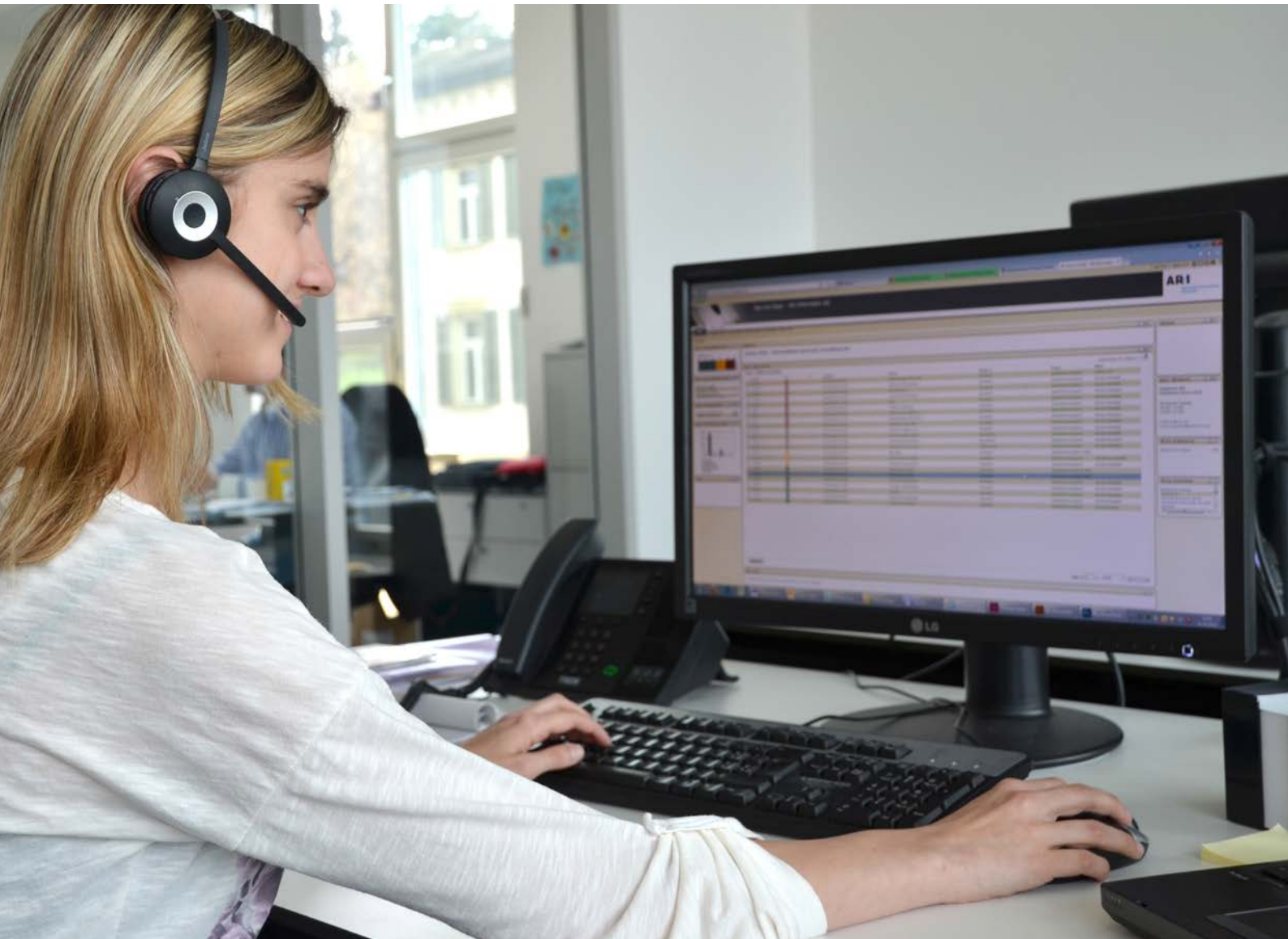
Für das erste ARI-Jahr wurde der Kommunikationsschwerpunkt auf die eigenen Kunden gelegt. Für die Öffentlichkeit wurde eine schlichte Homepage mit den wichtigsten Eckdaten erstellt, welche im nächsten Jahr ausgebaut wird.

Als regelmässiger Kanal dient der Newsletter, welcher im 2013 zweimal erschienen ist. Zukünftig soll der Newsletter quartalsweise publiziert werden.

Die Frage nach der richtigen Kommunikationsart beschäftigte die ARI vor allem im Bereich von Wartungen und Unterbrüchen. Für die individuelle Kommunikation wurde das Desktop-Tool ASC (ARI Service Center) eingeführt, welches Bestandteil des neuen Arbeitsplatzes ist (siehe Projekt NEW).

Mit dem ASC werden den Kunden Funktionen rund um die ARI-Services angeboten, wie z.B. der Zugriff auf sämtliche eigenen Tickets. Die Funktionen werden laufend erweitert, so dass zukünftig z.B. WLAN-Freischaltungen selbständig über das ASC abgewickelt werden können.





Selina Ruch bei der Arbeit im Service Desk

Monitoring

Der Service Desk als zentrale Kundendreh Scheibe muss jederzeit den Status der technischen Infrastruktur kennen. Diese Übersicht wurde mittels Monitoring (Überwachung der gesamten Umgebung) mit Gross-Bildschirmen umgesetzt. Darauf sind Unterbrüche und ausgewählte Kennzahlen ersichtlich.

Pikett-Organisation

Für Kunden, welche rund um die Uhr im Einsatz sind (z.B. Kantonspolizei) wurde eine dreistufige Pikett-Organisation aufgebaut. So können Kunden, welche eine Erreichbarkeit auch ausserhalb der bedienten Servicezeit wünschen, den 7x24h-Service bei ARI beziehen.

Applikationssupport

ARI betreibt rund 500 Applikationen. Dank klarer Zuständigkeiten und eines SW-Managements ist die Übersicht jederzeit gewährleistet. Während in der Vergangenheit eine Applikation relativ unabhängig betrieben werden konnte, erhält in der heutigen wachsenden Komplexität das Release- und Updatemanagement eine immer grössere Bedeutung. Identische Daten sollen an einem Ort verwaltet und anderen Applikationen zur Verfügung stehen (siehe z.B. Projekt GERES als kantonale Drehscheibe von Einwohnerdaten).

Nebst dem Betreiben von vielen bestehenden Applikationen durfte ARI gleichzeitig zu ihrem Start per 1. Januar 2013 die Fachapplikation nsp (newsystem® Public) im Bereich Einwohnerkontrollen, Finanz- und Rechnungswesen flächendeckend bei allen Gemeinden und in der kantonalen Verwaltung in Betrieb

nehmen (siehe Projekt „nsp“). Dank konstruktiver Zusammenarbeit sämtlicher Einwohnerkontrollen, Finanzabteilungen und dem Hersteller konnte die gewünschte Stabilitätsstufe erreicht und ein qualitativ hochwertiger Support aufgebaut werden.

Die Kantonspolizei, welche alleine über 120 Applikationen nutzt, ist auf stets laufende Systeme angewiesen. Umso erfreulicher war der erfolgreiche Umzug der KNZ (Kantonale Notruf Zentrale) von Trogen nach Herisau, welcher im ersten Betriebsmonat stattgefunden hat.

Effizienz und Qualität wird mittels Eliminierung von Medienbrüchen erreicht. So werden die Kantonsratsgeschäfte direkt aus der Geschäftsverwaltung CMI Konsul medienbruchfrei auf die kantonale Webseite publiziert.

Der Blick in die Zukunft zeigt: Elektronische Daten werden je länger desto wichtiger. Sei es im Austausch mit dem Bund oder auch innerhalb der Kantonsgrenzen. Die Tatsache, dass die meisten Daten-Systeme zentral im ARI-Rechenzentrum betrieben werden, ist eine ideale Voraussetzung für das erfolgreiche Datenmanagement – und somit die Basis für das Vorwärtkommen im Thema eGovernment.

Infrastruktur

Dem Bereich Infrastruktur ist es im Berichtsjahr gelungen, die übernommenen IT-Systeme aus den drei Organisationen (Kantonale Verwaltung, Gemeinde Herisau, AR-Net) ohne grössere Pannen oder Unterbrüche für die Kunden weiter zu betreiben.

Auf Seiten der Leistungserbringung ist es gelungen, den Service-Gedanken zu leben. Die neuen Prozesse und die Einführung der Service-Management-Lösung Ky2Help steigern die Effizienz.

Dank des neu aufgebauten zentralen Überwachungssystems ist ARI in der Lage, schnell und effizienter den Betrieb zu managen. So kann ein Teil der Störungen entdeckt und behoben werden, bevor der Endkunde etwas davon bemerkt.

2013 stand insbesondere im Zeichen der „Harmonisierung“. Mit dem Programm zur Harmonisierung der Infrastruktur („HaPI“) wird in den nächsten Jahren die IT-Infrastruktur der drei Organisationen zusammengeführt und konsolidiert.

Harmonisierung Infrastruktur

Im Jahr 2013 wurde das Programm zur Harmonisierung der IT-Infrastrukturen der drei Organisationen (Kantonale Verwaltung, Gemeinde Herisau, AR-Net) initialisiert. Das Programm umfasst über 40 kleine bis grosse Projekte zur Vereinheitlichung und Zentralisierung der Systeme. Die ersten Harmonisierungen konnten im Jahr 2013 abgeschlossen werden und schaffen die Basis für die nächsten Jahre.

Eine einheitliche Dokumentation der IT-Infrastruktur ist unumgänglich. Die benötigten Vorlagen und Regelungen wurden erstellt und eingeführt. Dies hilft bei einem Systemausfall und bindet das Fachwissen in schriftlicher Form.

Desweiteren konnte die Konsolidierung der Datensicherungsinfrastruktur umgesetzt werden. Der manuelle Wechsel der Bandkassetten gehört jetzt der Vergangenheit an, die Arbeit wird von einem modernen Datensicherungsroboter übernommen.

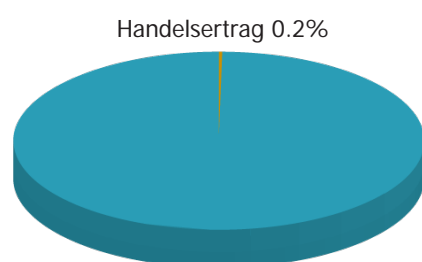
Ein grosser Schritt in der Überwachung aller IT-Systeme konnte mit dem Aufbau der neuen zentralen Monitoring-Lösung gemacht werden. Früherkennung wie auch End-to-End Monitoring gehören zum Umfang dieser Lösung. So können typische Benutzerabläufe simuliert und objektive Daten zu Verfügbarkeit und Antwortzeit einzelner Services erhoben und ausgewertet werden.

Die Harmonisierung der Infrastrukturen wird ARI in den nächsten Jahren weiterhin stark beschäftigen. Ziel ist die Bereitstellung von einheitlichen und effizienten IT-Systemen, die wirtschaftlich betrieben werden können.

Jahresrechnung 2013

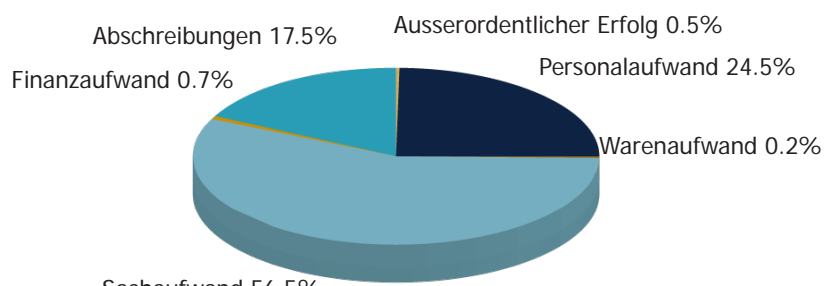
Übersicht / Kennzahlen

Ertrag



Dienstleistungsertrag 99.8%

Aufwand



Sachaufwand 56.5%

	2013
Personalbestand (inkl. 7 Lernende und 4 Teilpensen)	31
Eigenfinanzierungsgrad	21%
Anlagedeckungsgrad	54%
Liquiditätsgrad	253%
	CHF
Umsatz	11'523'239
Bruttoinvestitionen	2'028'520
Mittelfluss aus Betriebstätigkeit	5'520'145
Handelsertrag	24'658
Dienstleistungsertrag	11'498'581
Personalaufwand	2'728'150
Warenaufwand	25'060
Betriebsaufwand	6'301'490
Abschreibungen	1'950'551
Finanzergebnis	82'458
Ausserordentlicher Erfolg	55'858
Jahresgewinn	379'671

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.

Jahresergebnis 2013

Mit einem Jahresgewinn von CHF 379'671 konnte ARI das Geschäftsjahr 2013 auch in finanzieller Hinsicht erfolgreich abschliessen. Das positive Rechnungsergebnis kam trotz schwieriger Ausgangslage bei der Budgetierung im Jahre 2012 vor der Gründung der ARI zustande. Die Budgetierung der Aufwandpositionen war aufgrund der Zusammenlegung von drei Organisationen geprägt von diversen Annahmen.

Bilanz ARI

Die flüssigen Mittel haben gegenüber der Eröffnungsbilanz um CHF 2'947'044 zugenommen. Die Forderungen (Debitoren) sind um CHF 1'920'657 höher. Die Forderungen beinhalten die Verrechnungen der Monate November und Dezember.

Das Anlagevermögen umfasst alle aus der Investitionsrechnung aktivierten Investitionen (CHF 2'028'519.76) sowie den von den Kunden übernommenen Sacheinlagen (CHF 3'489'470). Das Anlagevermögen wurde gemäss den verbindlichen Vorgaben (Nutzungsdauer) abgeschrieben (CHF 1'950'551). Das Anlagevermögen hat sich damit im Geschäftsjahr 2013 um CHF 77'968 auf CHF 3'567'439 erhöht.

Der Kanton hat das gemäss eGovG zu überweisende Aktienkapital von CHF 500'000.00 im Januar 2013 einbezahlt. Der aktive Berichtigungsposten beläuft sich somit auf CHF 0.00.

Die kurzfristigen Verbindlichkeiten (Kreditoren) betragen per 31.12.2013 CHF 2'074'776.50. Viele Rechnungen von Lieferanten gingen Ende Jahr ein, so dass die Zahlungen erst im Januar 2014 erfolgen konnten. Die Verbindlichkeiten sind hoch, weil die Jahreskosten der meisten Wartungsverträge im Januar oder Februar fällig werden. Die grösste Position der passiven Rechnungsabgrenzung umfasst vertraglich festgelegte Kosten von Multifunktionsgeräten des Geschäftsjahres 2013, die noch nicht in Rechnung gestellt wurden.

Der Kanton gewährte der ARI anfangs des Geschäftsjahres ein Liquiditätsdarlehen von CHF 3'000'000. Von den beiden Sacheinlage-Darlehen Kanton (CHF 1'961'000) und Gemeinde Herisau (CHF 722'000) konnten CHF 700'000 zurückbezahlt werden. Für nicht selber kontrollierbare Ereignisse in der Zukunft, wie Forderungen seitens von Kunden bei Systemausfällen etc., wurden Rückstellungen von 1% des Umsatzes in Höhe von CHF 115'000 gebildet.

Das Eigenkapital erhöht sich auf CHF 1'938'591 und beträgt neu 21% des Bilanzwertes.

Erfolgsrechnung ARI

2013 war das erste Geschäftsjahr der neu gegründeten ARI. Infolgedessen können keine Rechnungsergebnisse verglichen werden. Aussagen zur Entwicklung sind erst nach Abschluss des zweiten Geschäfts-

jahres möglich. Die nachfolgenden Erläuterungen zur Erfolgsrechnung 2013 beruhen deshalb vor allem auf dem Vergleich zum Budget.

Beim Dienstleistungsertrag wurden Mehreinnahmen von CHF 110'581 (+0.9%) erzielt. Bei den Service-Pauschalen wurden CHF 131'607 (-1.2%) weniger eingenommen. Die nach Aufwand verrechenbaren Leistungen erbrachten einen Mehrertrag von CHF 242'187.45. Diese Ertragsposition musste bei der Budgetierung geschätzt werden. In den Einnahmen sind die Projektaufträge und die Aufträge für Services, die nach Aufwand verrechnet werden, enthalten. Die Auftragslage war erfreulicherweise in beiden Bereichen höher als angenommen und hat einen wesentlichen Teil zum positiven Jahresergebnis beigetragen.

Die Personalkosten schliessen mit einem Minderaufwand von CHF 51'850 ab. Ein zu hoch budgetierter Sozialversicherungsaufwand sowie Minderaufwendungen bei den Aus- und Weiterbildungskosten sind dafür verantwortlich.

Im Sachaufwand – mit einem Anteil von 57% am Gesamtaufwand mit Abstand die grösste Aufwandposition – resultiert ein Minderaufwand von CHF 371'160. Diverse von ARI budgetierte Vorhaben, insbesondere Softwareupdates, wurden von den Kunden nicht ausgelöst. Zudem wurde der Fortschritt der ECM-Projekte bei der Budgetierung überschätzt. Geplante Konsolidierungsprojekte mussten mangels Personalressourcen verschoben werden. Im Weiteren konnten durch Vertragsverhandlungen mit Lieferanten erste Kostenreduktionen erzielt werden.

Die Sachanlagen wurden um CHF 1'950'551 abgeschrieben. Die Abschreibungen basieren auf der Anlagebuchhaltung. Die vom Verwaltungsrat aufgrund der HRM2-Richtlinien festgelegten Abschreibungssätze nach Nutzungsdauer wurden konsequent angewendet.

Die ausserordentlichen Aufwände beeinflussten das Ergebnis mit einem Mehraufwand von CHF 55'858. Kosten, die mit der Gründung der AR Informatik AG bzw. mit der Übernahme der AR-Net Informatik AG entstanden, wurden als ausserordentliche Aufwände verbucht, zum Beispiel Mehrwertsteuernachzahlungen.

Bilanz per 31. Dezember 2013

Aktiven	31.12.2013	31.12.2012
	CHF	CHF
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	3'689'889	742'844
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen:		
• Gegenüber Nahestehenden	2'008'950	98'998
• Gegenüber Dritten	10'400	0
Andere Forderungen	534	229
Aktive Rechnungsabgrenzung	0	14'795
Total Umlaufvermögen	5'709'773	856'866
Anlagevermögen		
IT-Infrastrukturanlagen	1'592'420	0
Sacheinlagen	1'975'019	3'489'470
Total Anlagevermögen	3'567'439	3'489'470
Berichtigungsposten		
Aktiver Berichtigungsposten	0	500'000
Total Berichtigungsposten	0	500'000
Total Aktiven	9'277'212	4'846'336

Passiven	31.12.2013	31.12.2012
	CHF	CHF
Fremdkapital kurzfristig		
Kurzfristige Verbindlichkeiten:		
• Gegenüber Dritten	1'434'591	268'994
• Gegenüber Nahestehenden	640'186	316'470
Durchgang Sozialversicherungen	-18'061	0
Passive Rechnungsabgrenzung	183'905	18'953
Total Fremdkapital kurzfristig	2'240'621	604'417
Fremdkapital langfristig		
Langfristige Verbindlichkeiten	4'983'000	2'683'000
Rückstellungen	115'000	0
Total Fremdkapital langfristig	5'098'000	2'683'000
Eigenkapital		
Aktienkapital	1'500'000	1'500'000
Allgemeine Reserve	58'919	58'919
Bilanzgewinn:		
• Gewinnvortrag vom Vorjahr	0	0
• Jahresgewinn	379'671	0
Total Eigenkapital	1'938'591	1'558'920
Total Passiven	9'277'212	4'846'336

Erfolgsrechnung 2013

Ertrag	2013
	CHF
Betriebsertrag	
Handelsertrag	24'658
Dienstleistungsertrag:	
• Erträge aus Service-Pauschalen	10'799'394
• Erträge aus verrechneten Dienstleistungen	699'187
Total Betriebsertrag	11'523'239
Total Ertrag	11'523'239
Aufwand Betrieb	2013
	CHF
Aufwand Waren	
Warenaufwand	25'060
Total Aufwand Waren	25'060
Personalaufwand	
Lohnaufwand	2'302'358
Sozialversicherungsaufwand	327'191
Übriger Personalaufwand	98'601
Total Personalaufwand	2'728'150
Betriebsaufwand	
Raumaufwand	232'040
Sachaufwand	5'787'839
Fahrzeug- und Transportaufwand	7'986
Versicherungsaufwand	9'547
Energie, Entsorgungsaufwand	75'529
Verwaltungsaufwand	183'801
Übriger Betriebsaufwand	4'748
Total Betriebsaufwand	6'301'490
Abschreibungen	
Abschreibungen IT-Infrastruktur	436'100
Abschreibungen Sacheinlagen	1'514'451
Total Abschreibungen	1'950'551
Total Aufwand Betrieb	11'005'251
Finanzergebnis	
Finanzertrag	-1'577
Finanzaufwand	84'035
Total Finanzergebnis	82'458
Ausserordentlicher, betriebsfremder Erfolg	
Ausserordentlicher, betriebsfremder Aufwand	84'403
Finanzaufwand	-28'545
Total Finanzergebnis	55'858
Jahresgewinn	379'671

Investitionsrechnung 2013

Einnahmen	2013
	CHF
Investitionseinnahmen	0
Total Investitionseinnahmen	0
Ausgaben	2013
	CHF
Investitionsausgaben:	
• Zentrale IT-Infrastrukturen	229'375
• Netzwerk	48'077
• Arbeitsplatz	793'992
• Software	703'102
• Immaterielle Anlagen	253'974
Total Investitionsausgaben	2'028'520

Anhang zur Jahresrechnung

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

Durchführung einer Risikobeurteilung

Der Verwaltungsrat hat die Geschäftsleitung beauftragt, im Jahr 2014 eine detaillierte Risikobeurteilung (Ausfall Systeme, Haftungen, Garantieansprüche etc.) durchzuführen. Im Jahr 2013 hat sich der Verwaltungsrat über die allgemeinen Geschäftsrisiken beraten.

Keine weitere meldepflichtigen Sachverhalte nach Artikel 663b OR

Antrag Gewinnverwendung

Der Verwaltungsrat schlägt der Generalversammlung der Aktionäre vor, am 17. Juni 2014 seinem Antrag zur Gewinnverwendung wie folgt zuzustimmen.

Gewinnverwendung	31.12.2013
	CHF
Betriebsertrag	
Vortrag aus dem Vorjahr	0
Jahresgewinn	379'671
Total Bilanzgewinn	379'671
Zuweisung an Reserve (5% vom Jahresgewinn, OR Art. 671)	19'000
Vortrag auf neue Rechnung	360'671
Total Bilanzgewinn	379'671

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 31.12.2013 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, 27. März 2014



Michael Städeli
Revisionsexperte
leitender Revisor



Alessandro Maurer
Revisionsexperte

Beilage: Jahresrechnung und Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinns

www.altrimo.ch • info@altrimo.ch

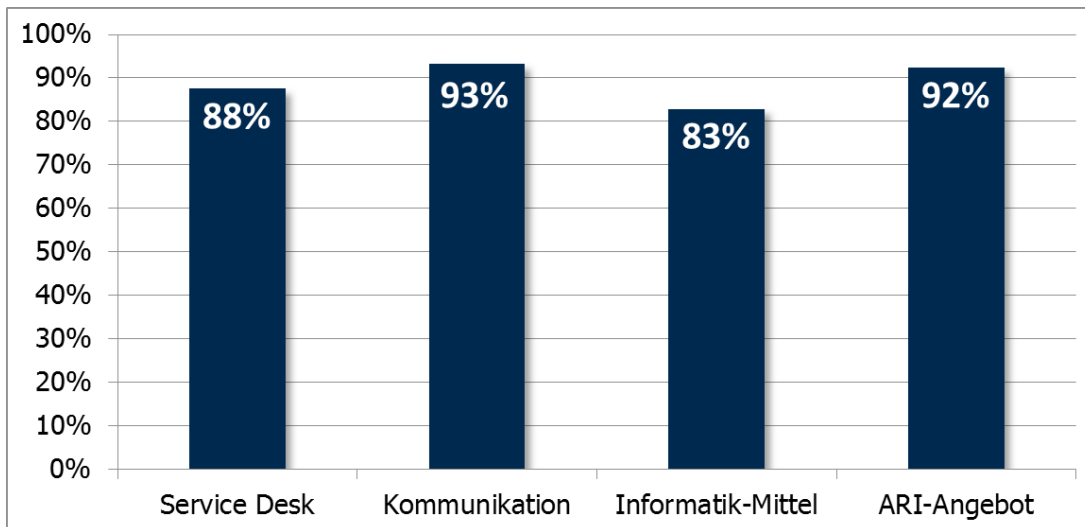
Platz 11 • 9100 Herisau • Telefon 071 350 07 07 • Telefax 071 350 07 09 • CHE-168.798.477 MWST

Zahlen und Fakten

Kundenzufriedenheitsumfrage 2013

Versand	1'300 Empfänger/innen
Rücklauf	581 Antworten
Rücklaufquote	44.7%

Die Grafik zeigt, wie viele Teilnehmende ARI in den entsprechenden Bereichen positiv (sehr gut bis eher gut) bewertet haben.



Resultate Kundenzufriedenheitsumfrage 2013

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

Infrastruktur

Anwendungen

Virtualisierte Applikationen	500
MSI-Pakete	200

Datenbanken

Oracle	10
MS-SQL	70

Arbeitsplatz

Terminals	1'200
Virtuelle Clients (VDI)	1'100
Notebooks	370
Desktops	560
Drucker	690
Lync-Endapparate	630

Zentrale Infrastruktur

Physische Server	65
Virtuelle Server	230
Zentraler Speicher (TB)	470
SAN-Port	256

Netzwerk Infrastruktur

WiFi-AccessPoints	65
Firewalls	10
Netzwerkports	9'000
Securitysysteme	10

Ausblick 2014

Auch 2014 wird für ARI grosse Herausforderungen mit sich bringen. Der Kostendruck wird aufgrund der finanziellen Situation bei Kanton und Gemeinden weiter steigen. Die geplante Harmonisierung der Infrastrukturen und Systeme soll deshalb mit Hochdruck vorangetrieben werden. Eine ausreichende Anbindung aller Kunden an das Kantonsnetz ist die zentrale Grundlage für die Zentralisierung sowie die Standardisierung der Arbeitsplätze in den Gemeinden. Ebenso ist der Abschluss laufender Projekte wie ECM von einem leistungsfähigen Netz abhängig. Der Ausbau der Netzkapazitäten wird deshalb 2014 forciert. Parallel zum Ausbau steht die Erarbeitung einer Lösung für eine tragbare Finanzierung sowie eine faire Kostenteilung der Netzkosten im Vordergrund.

Intern liegt der Schwerpunkt auf der weiteren Optimierung der Prozesse sowie der Professionalisierung der Organisation. Zur Umsetzung der eGovernment- und Informatik-Strategie soll das Projekt ECM weiter vorangetrieben werden. Im Hinblick auf die ab 2015 in der Mittelfristplanung vorgesehenen Projekte müssen bereits im kommenden Jahr die Arbeiten gestartet werden.

Vielen Dank



Das Team der AR Informatik AG

Der Erfolg der ARI ist letztlich abhängig von den Leistungen aller unserer Mitarbeitender und vom Vertrauen, das unsere Kunden und Aktionäre uns entgegenbringen. Wir möchten ihnen herzlich für ihre anhaltende Unterstützung danken. Unseren Mitarbeitenden danken wir speziell für ihr fortwährendes Engagement und ihren Beitrag zum Erfolg der ARI.

