



Geschäftsbericht 2020

AR Informatik AG

ARI

Appenzell Ausserrhoden
Informatik



Appenzell Ausserrhoden
Informatik



Geschäftsbericht 2020 online abrufen:
<https://geschaeftsbericht.ari-ag.ch>

IMPRESSUM

Verantwortlich für den Inhalt der Seiten

AR Informatik AG
Poststrasse 10a
9102 Herisau

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

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---------------------------------------------|-----------|
| Geschäftsbericht 2020 | 1 |
| Inhaltsverzeichnis | 3 |
| Editorial | 4 |
| Schwerpunkte | 7 |
| IT-Sicherheit - Gemeinsam sicher | 7 |
| ISO-27001-Zertifizierung | 9 |
| Zweites Rechenzentrum im RZO Gais | 10 |
| Erfahrungsbericht Schule Walzenhausen | 12 |
| Intranet und Wissensmanagement | 14 |
| eGrundbuch | 17 |
| Corporate Governance | 18 |
| Verwaltungsrat | 18 |
| Geschäftsleitung | 20 |
| Organigramm | 20 |
| Revisionsstelle | 20 |
| Team | 21 |
| Finanzbericht 2020 | 22 |
| Finanzieller Lagebericht | 22 |
| Zahlen im Überblick | 25 |
| Erfolgsrechnung | 26 |
| Investitionsrechnung | 27 |
| Geldflussrechnung | 28 |
| Bilanz | 29 |
| Eigenkapitalnachweis | 30 |
| Anlagespiegel (Sachanlagen) | 30 |
| Finanzentwicklung | 31 |
| Anhang zum Finanzbericht | 33 |
| Finanzkennzahlen | 38 |
| Antrag Verwendung Bilanzgewinn | 39 |
| Revisionsbericht | 40 |
| Zahlen und Fakten | 41 |
| Services | 41 |
| Infrastruktur | 45 |
| Ausblick 2021 | 46 |

Editorial

Das Ausnahmejahr 2020 hat eindrücklich bewiesen, wie wichtig die Digitalisierung für unsere Gesellschaft und Wirtschaft ist. Dank Homeoffice, Fernunterricht, Online-Shopping oder Telefonkonferenzen konnten einige Einschränkungen und Nachteile des Lockdowns ausgeglichen werden. Für die Kunden der AR Informatik AG war die Arbeit im Homeoffice dank leistungsfähigem und sicherem Zugang zu den Informatiksystemen und Daten jederzeit ohne Einschränkungen möglich.

Die Voraussetzungen zur Bewältigung der aktuellen Krise haben wir mit einer frühzeitigen Vorbereitung und Planung geschaffen. Geholfen haben uns die in den letzten Jahren vorangetriebene Standardisierung und Zentralisierung der Informatikumgebungen von Kanton, Gemeinden, Spitalverbund und weiteren Kunden.

Auch unsere Netzinfrastruktur haben wir vorausschauend ausgebaut. Damit alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Kunden im Homeoffice auf ihren Arbeitsplatz zugreifen können, wurden bereits anfangs März 2020 die Zugänge von extern erhöht. Den Mitarbeitenden unserer Kunden konnten wir dadurch vom ersten Tag des Lockdowns an einen sicheren, verfügbaren und leistungsfähigen Zugriff auf Programme und Daten bereitstellen. Auch die massiv höhere Nutzung der Infrastrukturen konnte dank dieser Massnahmen ohne Probleme bewältigt werden.

Die Anforderungen an die Stabilität und Verfügbarkeit insbesondere der Netze sind im Berichtsjahr aufgrund der Covid-19-Pandemie stark gestiegen. Dabei haben sich die in den letzten Jahren eingeführten Plattformen und Architekturen bewährt: Auch 2020 mussten wir keine grösseren Ausfälle verzeichnen. Unsere Kundinnen und Kunden konnten jederzeit auf eine hochverfügbare Informatikumgebung zählen.



Johannes Dörler, CEO Lukas Fässler, VRP

Um die Verfügbarkeit und Sicherheit weiter zu erhöhen, haben wir im Berichtsjahr ein zweites Rechenzentrum in Betrieb genommen. In einer ersten Etappe wurde rund ein Drittel der wichtigsten Systeme auf die beiden Rechenzentren verteilt. Der virtuelle Arbeitsplatz, Mail oder Telefonie werden seitdem parallel an beiden Standorten betrieben. Selbst bei einem Totalausfall eines der beiden Rechenzentren stehen diese zentralen Services für unsere Kundinnen und Kunden ohne Unterbruch zur Verfügung.

Im Jahr 2020 haben wir einen weiteren wichtigen Schritt zur Vereinheitlichung der Informatikumgebungen und damit zur Gewährleistung einer wirtschaftlichen und sicheren Informatik umgesetzt. Mit der Einführung des neuen elektronischen Arbeitsplatzes «AP21» im Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden (SVAR) nutzen nun sämtliche Kundengruppen den identischen Basis-Arbeitsplatz. Dieser wird kundenspezifisch angepasst und mit den jeweils benötigten Anwendungen ausgerüstet.

Dank der Einführung des «AP21» im SVAR konnten wir weitere Skaleneffekte realisieren. Fundierte Aussagen zu unseren Kosten und insbesondere zur Frage, ob wir unsere Leistungen zu marktkonformen und wettbewerbsfähigen Kosten produzieren, wird uns ein Benchmark erlauben, dem wir uns im ersten Quartal 2021 unterziehen. Über die Ergebnisse werden wir Sie Mitte 2021 informieren. So viel können wir jedoch vorwegnehmen: Der Benchmark bestätigt, dass wir in sämtlichen Bereichen tiefere Kosten aufweisen als vergleichbare Informatikbetriebe.

Auch im Schulumfeld haben wir die Vereinheitlichung der Informatik vorangetrieben. Im Berichtsjahr wurden vier weitere Schulen mit den standardisierten Informatiklösungen der ARI ausgerüstet. Mittlerweile nutzen 12 Volksschulen die Infrastrukturen und Services der ARI. Lesen Sie ab Seite 12, wie die Verantwortlichen der Schule Walzenhausen die Einführung erlebt haben.

Das Jahr 2020 hat nicht nur bewiesen, wie wichtig die Digitalisierung für unsere Gesellschaft und Wirtschaft ist. Gleichzeitig ist die Krise auch ein Treiber und beschleunigt die Digitalisierung. Bei diesem Prozess unterstützen wir unsere Kundinnen und Kunden und stehen ihnen bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse mithilfe von Informatiklösungen beratend zur Seite.

So durften wir die Gesamtprojektleitung bei der Einführung des elektronischen Grundbuchs übernehmen. Mit dem Projekt «eGrundbuch» wurde ein weiterer Schritt zur Digitalisierung der Verwaltung umgesetzt. Gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern aus den Grundbuchämtern und den Verantwortlichen des Kantons haben wir das elektronische

Auskunftsportal «Terravis» eingeführt. Es ermöglicht Urkundspersonen, Kreditinstituten, Rechtsanwälten sowie Immobilienverwaltern den schweizweiten Zugriff auf Grundbuchdaten und den elektronischen Geschäftsverkehr mit den Grundbuchämtern.

Die Verlagerung sowohl des privaten als auch des beruflichen Alltags in die digitale Welt als Folge der Corona-Krise birgt allerdings auch Gefahren und stellt Kanton und Gemeinden vor neue Herausforderungen im Bereich der IT-Sicherheit. Die Sicherheit bei der Arbeit im Homeoffice können wir mit technischen und organisatorischen Massnahmen gewährleisten. Anspruchsvoller ist die Abwehr von Angriffen in Form von Phishing-Mails. Dabei versuchen Cyberkriminelle, die Verunsicherung aufgrund der Pandemie auszunutzen, indem sie Mails mit Schadsoftware unter falschem Namen versenden. Die erfolgreiche Abwehr solcher Angriffe bedingt das richtige Verhalten der Benutzerinnen und Benutzer. Um einen umfassenden und ganzheitlichen Schutz vor Cyberberrisiken zu gewährleisten, wurde 2020 die Einführung eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) vorangetrieben. Aufgrund der fortgeschrittenen Arbeiten streben wir im ersten Halbjahr 2021 die Zertifizierung unseres Sicherheitsdispositivs nach dem Standard ISO/IEC 27001 an.

Wir schliessen das Geschäftsjahr 2020 mit einem Verlust von CHF 430'381 ab. Trotz der Mehraufwände aufgrund Corona, der erstmaligen Rückstellungen für geleistete Überstunden- und Feriensaldi sowie einer Erhöhung des Personalaufwandes aufgrund zusätzlicher Stellen bedeutet dies einen um CHF 56'000 tieferen Verlust als budgetiert. Mit dem Verlust werden wie geplant die in der Bilanz ausgewiesenen Gewinnvorräte abgebaut. Zu diesem Zweck wurden

die Preise für mehr als ein Dutzend Services per 1. Januar 2019 teilweise substanziell gesenkt. Um in Zukunft ein ausgeglichenes Ergebnis zu erzielen, sind ab 2022 Massnahmen sowohl auf der Ertrags- wie auch der Kostenseite notwendig.

Im Berichtsjahr wurden wiederum umfangreiche Investitionen in den Ausbau der Basis-Infrastrukturen und die Standardisierung getätigt. Mit Investitionen von CHF 2'868'627 wurde der budgetierte Betrag um CHF 167'627 überschritten. Die umfangreichsten Investitionen erfolgten in die Realisierung und Umsetzung des neuen elektronischen Arbeitsplatzes (Projekt «AP21») und den Ersatz sowie die Neubeschaffung von Hardware im Bereich der Arbeitsplätze.

Unsere Mitarbeitenden haben dieses Jahr bewiesen, dass sie auch in ausserordentlichen Situationen und vom Homeoffice aus bereit für ihre Kundinnen und Kunden sind. Es erfüllt uns mit Stolz, wie unsere Mitarbeitenden die grossen Herausforderungen durch die Covid-19-Pandemie mit viel Einsatz, Kreativität, Solidarität und Optimismus meistern. Dieser Einsatz und diese Motivation verdienen unseren Respekt: Herzlichen Dank!

Unseren Aktionärinnen und Aktionären wie auch unseren Kundinnen und Kunden danken wir für das Vertrauen und Verständnis, das sie uns Tag für Tag entgegenbringen wie auch für ihre Verbundenheit zu unserem Unternehmen. Unsere obersten Ziele in diesen ausserordentlichen Zeiten sind klar: Aufrechterhaltung eines stabilen und sicheren Betriebs der Informatik sowie Unterstützung unserer Kundinnen und Kunden auf dem Weg in die Digitalisierung.



Lukas Fässler

Präsident des
Verwaltungsrates



Johannes Dörler

CEO

Schwerpunkte

IT-Sicherheit - Gemeinsam sicher

Wie bei so vielen anderen Themen standen auch die **Informationssicherheit und die Datensicherheit** 2020 ganz unter dem Einfluss der Covid-19-Pandemie. In kürzester Zeit konnten wir unseren Kundinnen und Kunden Homeoffice- und Home-schooling-Arbeitsplätze zur Verfügung stellen, ohne Einbussen in Bezug auf die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität (die drei Hauptmerkmale der Informationssicherheit) in Kauf nehmen zu müssen.

Seitens ARI bedurfte es dazu verschiedener **zusätzlicher Massnahmen**, um dies auch gewährleisten zu können:

- Erhöhung der Internet-Bandbreiten
- Klärung von Lizenzfragen
- Publikation von Anleitungen, Videos und Tipps für ein sicheres Homeoffice
- Hinweis auf neue und bereits bestehende Gefahren und Cyber-Risiken (insbesondere auch aus dem Homeoffice) sowie Massnahmen über verschiedene Kommunikationskanäle (Kundenportal, Mails, ASC-Meldungen, Informationsveranstaltungen)

Ganz in diesem Sinne wurde auch das Thema **Sensibilisierung** 2020 konsequent weiterverfolgt:

- Durchführung regelmässiger Phishing-Tests (erstmalig mit Beteiligung eines ARI-Kunden)
- Organisation diverser (virtueller) Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende und ARI-Kunden
- Erstellung verschiedener Sicherheitsbroschüren

Unserem CISO ist es ein Anliegen, dass Mitarbeitende der ARI-Kunden vermehrt bei Sensibilisierungsmassnahmen miteinbezogen werden. 2021 stehen deshalb gemeinsame Kampagnen und Massnahmen auf seiner Agenda. Darüber hinaus ist erstmals ein **Kurs zum Thema «Informationssicherheit und Cyberisiken»** geplant.

Beschleunigt durch Corona hat auch das Thema Cloud-Services im letzten Jahr vermehrt an Bedeutung gewonnen. Nicht nur aus den Schulen mit intensiver Nutzung der Microsoft-365-Dienste, sondern auch aus verschiedenen Gemeinden und diversen Ämtern in der kantonalen Verwaltung wurden vermehrt Anfragen zur Nutzung von Cloud-Services an ARI herangetragen.

Um die Grundlagen für eine sichere Nutzung von Cloud-Services zu schaffen, werden wir 2021 gemeinsam mit den Gemeinden und dem Kanton eine «Cloud-Computing Policy» erarbeiten. Diese klärt die rechtlichen Grundlagen, definiert die notwendigen Voraussetzungen und beschreibt die Anforderungen zur Nutzung von Cloud-Services.

Dabei werden auch Fragen in Bezug auf die **Abgrenzung zwischen**

- **Datensicherheit** (Auftrag von ARI gemäss eGovG) und
- **Datenschutz** (Verantwortung beim zuständigen Organ, welches die Daten zur Erfüllung seiner Aufgaben bearbeitet oder bearbeiten lässt, gemäss Datenschutzgesetz)

geklärt.

Ein von ARI in Auftrag gegebenes «**Cloud Access Audit**» hat ergeben, dass bereits heute eine grosse Anzahl von Cloud-Angeboten genutzt werden, obwohl in vielen Fällen weder eine nötige Risikoabschätzung gemacht noch klare, vertragliche Vereinbarungen mit den Anbietern der Cloud-Lösungen getroffen wurden.

ARI bietet den Kundinnen und Kunden hierzu gerne Unterstützung und Beratung an, um zusammen einen sicheren Weg in die Cloud zu ermöglichen.

2020 mussten wir vermehrt zur Kenntnis nehmen, dass **Cyberangriffe** Realität sind. Sie passieren immer häufiger, mit zunehmender Professionalität und auch geografisch immer näher.

So wurden verschiedene Firmen in der Ostschweiz und auch ARI 2020 indirekt Opfer eines solchen Angriffs:

Unbekannte Täter führten einen Angriff auf den Internet-Zugang der Schulen AR unseres Service-Providers SAK durch und verursachten dadurch mehrere Unterbrüche für den Schulbetrieb (sogenannter DDoS = «Distributed Denial of Service»-Angriff). Dank rechtzeitigem Handeln, der Nutzung von vorhandenen Redundanzen und der Einleitung von gezielten Massnahmen konnten der verursachte Schaden und die Unterbrüche auf ein Minimum reduziert werden. Ausserdem wurde MELANI (Melde- und Analysestelle Informationssicherung des Bundes) einbezogen und Strafanzeige gegen Unbekannt erstattet. Leider ist aber auch in Zukunft damit zu rechnen, dass solche oder ähnliche Vorfälle wieder passieren werden, weshalb wir auf die Unterstützung aller angewiesen sind, welche unsere Dienstleistungen beanspruchen.

ARI bietet im Zusammenhang mit der IT-Sicherheit auch **Unterstützung und Beratung**. Eine gewisse Eigenverantwortung bleibt trotz allem bei den Kundinnen und Kunden bestehen. Damit ARI-Kunden diese Eigenverantwortung zielführend wahrnehmen können, unterstützt ARI sie mittels Sensibilisierungsmassnahmen und Schulungen.

ISO-27001-Zertifizierung

Bereits vor einiger Zeit wurde bei ARI ein Projekt zur Einführung eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) nach Vorgaben von ISO 27001 und 27002 gestartet – mit dem Ziel, dieses ISMS zertifizieren zu lassen.

Christoph Schwalm, CISO bei ARI, liefert ein paar Hintergrundinformationen dazu:

Wozu dient dieses ISMS?

In einem ISMS werden Regeln und Methoden definiert, um die Informationssicherheit in einem Unternehmen oder in einer Organisation zu gewährleisten und die durch IT und Mitarbeitende verursachten Risiken zu identifizieren und beherrschbar zu machen.

Und warum ist die Zertifizierung durch eine externe Organisation nötig?

Die ISO-27001-Zertifizierung zeigt, dass ein Unternehmen in der Lage ist, den Schutz von IT-Systemen, personenbezogenen Daten und weiteren vertraulichen oder kritischen Informationen zu handhaben und laufend zu optimieren. Das führt wiederum zu einer nachweislichen Verbesserung der Sicherheitsmassnahmen und des Sicherheitsbewusstseins.



Christoph Schwalm, CISO

Wie ist der Stand der Dinge aktuell?

Anfangs 2020 wurde das ISMS bei ARI eingeführt und im Verlauf des Jahres intensiv an den letzten Massnahmen für die Zertifizierung gearbeitet. Am 14. und 15. Dezember 2020 fand dann ein Probe-Audit statt, welches sehr gut verlief. Der Auditor hat bescheinigt, dass ARI sehr gut abgeschnitten hat und bei einem «scharfen» Audit das Zertifikat erhalten hätte. Einige wenige Punkte, die uns der Auditor zur weiteren Optimierung mit auf den Weg gegeben hat, werden in den nächsten Wochen umgesetzt. Die geplante Zertifizierung soll bis spätestens Mitte 2021 durchgeführt werden.

Zweites Rechenzentrum im RZO Gais

Mit der Inbetriebnahme eines zweiten Rechenzentrums konnte ARI ein mehrjähriges Vorhaben im Herbst 2020 erfolgreich abschliessen. Die Verfügbarkeit der Services wird dank des redundanten Betriebs der zentralen Systeme in den beiden Rechenzentren nochmals deutlich erhöht. Die folgende Übersicht zeigt die wichtigsten Meilensteine in diesem Projekt:

2017

Auf der Grundlage der strategischen Initiative «Sicherheit und Verfügbarkeit gewährleisten» beginnen die Planungsarbeiten für das Projekt «Zweites Rechenzentrum». In einem ersten Schritt werden im Rahmen einer Studie die zu erwartenden Investitionen und Betriebskosten ermittelt.

2018

Das Projekt mit dem Namen «2RZ» wird im Herbst 2018 gestartet – mit dem Auftrag, ein Grobkonzept zu erstellen und mögliche Standorte für ein zweites Rechenzentrum (neben dem bestehenden in Herisau) zu evaluieren.

2019

Im Frühjahr 2019 erteilt der Verwaltungsrat die Freigabe für den Aufbau eines zweiten Rechenzentrums. Die Wahl fällt auf das Rechenzentrum Ostschweiz in Gais. Dieser Standort überzeugt nicht nur in technischer Hinsicht, sondern auch in Sachen Kosteneffizienz. Zudem erlaubt dieser Standort eine optimale Integration in das bestehende Kantonsnetz «AR-NET2».

2020

Die Arbeiten zum Aufbau des zweiten Rechenzentrums verlaufen aufgrund des ersten Corona-Lockdowns äusserst anspruchsvoll. Um das Risiko eines Unterbruchs für die Benutzerinnen und Benutzer zu minimieren, wird das neue Rechenzentrums-Netzwerk parallel zum bestehenden aufgebaut und auf Herz und Nieren getestet. Das Rechenzentrums-Netzwerk wird so konzipiert, dass zukünftige Anforderungen (beispielsweise die Beherrschung des Protokolls IPv6) erfüllt werden. Der Umbau auf das neue Rechenzentrums-Netzwerk wird in drei umfangreichen und herausfordernden Etappen nahezu unterbruchsfrei für die ARI-Kunden umgesetzt.

Als letzter Schritt werden Mitte Oktober 2020 die Systeme in das zweite Rechenzentrum nach Gais transportiert. Um die Sicherheit zu gewährleisten, begleitet die Kantonspolizei Appenzell Ausserrhoden den Transport. Die Verschiebung sowie der anschliessende Einbau und die Inbetriebnahme dauern über zwei Tage. Auch bei diesem Schritt entstehen für die Kundinnen und Kunden der ARI keine Unterbrüche. Im Rechenzentrum Ostschweiz (RZO) in Gais wurde eine eigene «Rack Lounge» mit 12 Racks aufgebaut. Der Zutritt wird streng überwacht und mittels biometrischer Erfassungssysteme gesichert. Zudem wurde eine eigene Videoüberwachung und Telefonie in der Rack Lounge realisiert.

Vorteile mit zwei Rechenzentren - höhere Verfügbarkeit und Schnelligkeit

Das Rechenzentrum Ostschweiz erfüllt mit TIER IV die höchstmögliche Klassifizierungsstufe für Rechenzentren und erreicht damit den maximalen Verfügbarkeitsstand von 99,998%. Die wichtigsten Daten unserer Kunden werden parallel in beiden Rechenzentren gespeichert. Bei einem Ausfall eines der beiden Rechenzentren erfolgt innert Sekunden, vollautomatisch und von den Benutzerinnen und Benutzern unbemerkt eine Umschaltung in das zweite Rechenzentrum. Zur Realisierung dieser Lösung mussten zwei redundante Glasfaserverbindungen zwischen Herisau und Gais über eine Distanz von 35

Kilometern aufgebaut werden. Für die Datenspiegelung wurden zwei neue Flash-Speichersysteme beschafft, die Daten bis zu 3.7 Mal schneller als die bisherigen Systeme verarbeiten können.

DARI-Kunden stehen damit die wichtigsten Services in beiden Rechenzentren zur Verfügung.

2022 - es geht weiter ...

Bis zum Sommer 2022 soll das zweite Rechenzentrum weiter ausgebaut werden. Zukünftig werden auch externe Anbindungen wie beispielsweise der Internetzugang in beiden Rechenzentren redundant zur Verfügung stehen.



Marcel Zoller, Leiter Infrastruktur vor dem Cage im Rechenzentrum Ostschweiz

Erfahrungsbericht Schule Walzenhausen

ARI hat den Auftrag, den Schulen den Grundbedarf an Informatik- und Kommunikationsmitteln bereitzustellen. Damit soll ein Kerngedanke des Gesetzes über eGovernment- und Informatik (eGovG) umgesetzt werden: Dank des gemeinsamen Vorgehens und der einheitlichen Informatik können die von den Schulen benötigten IT-Leistungen effizienter, wirtschaftlicher und sicherer beschafft, realisiert und betrieben werden.

Die Schulservices der ARI decken sämtliche Anforderungen der Schulen ab. Dank des Einsatzes von Microsoft 365 ist ein geräte- und ortsunabhängiger Zugriff auf die Daten möglich. Die bereitgestellten mobilen Endgeräte und das von ARI gemanagte und gewartete WLAN ermöglichen einer ganzen Klasse, gleichzeitig in ihrem Klassenzimmer zu arbeiten.

Bis Ende 2020 wurden 12 Schulen in die Plattform der ARI integriert. Über die Erfahrungen rund um die Einführung und die Anwendung des neuen Arbeitsplatzes, aber auch über die Zusammenarbeit mit ARI berichtet das Team der Schule Walzenhausen.



v.l.n.r. Rebecca Schreiber Moraes Fontoura (Administration und Berechtigungen), Dany Dütsch (Schulleitung) und Barbara Müller Pathle (Informatikverantwortliche)

«Nach einer längeren Phase der Zusammenarbeit mit regionalen Anbietern im Informatikbereich hat sich unsere Gesamtschule für die Zusammenarbeit mit ARI und den operativen Wechsel auf August 2020 entschieden. Dem Startschuss gingen aufwändige Abklärungen, Besprechungen, Vorbereitungen und Planungsarbeiten voraus. Kernstück war dann die praktische Systemumstellung während der Sommerferien, bei der die Einführung aller Beteiligten im Schulbetrieb im Zentrum stand.

Für uns **vorbildlich** sind dabei die **strategische Begleitung, das ganze Prozessmanagement und die Einbindung unserer spezifischen Bedürfnisse** abgelaufen. Zu keinem Zeitpunkt ist für die Betroffenen der Eindruck entstanden, man fühle sich mit der komplexen Materie alleine gelassen oder die Bedürfnisse seien nicht aufgenommen worden.

Es muss in diesem Zusammenhang angefügt werden, dass wir just in der heissen Phase der Umstellung mit dem Wechsel der Schulleitung und der Rochade bei den Informatikverantwortlichen **viel Know-how transferieren** mussten und der **berühmte «Sprung ins kalte Wasser»** gleich mehrfach zu bewältigen war.

Ebenfalls nicht unerwähnt bleiben soll zudem, dass die praktische Umsetzung **von zahlreichen Stolpersteinen, Überraschungen, Ungereimtheiten und technischen Herausforderungen** begleitet war. Diese Tatsache hat unterschiedliche Gründe, und es liegt auf der Hand, dass im Schulbetrieb praktisch ausschliesslich reine PC-Benutzer/innen am Werk sind, welche abrupt mit zahlreichen Umstellungen, Neuerungen und Veränderungen konfrontiert wurden und daher manchmal überfordert waren. Das Herausschälen der Ursachen – von Fehlbedienungen über Systemausfälle bis zu falschen Adressierungen – hat dann jeweils von allen Beteiligten jede Menge an Energie, Flexibilität und Geduld gefordert.

Apropos Zeit: Vom Moment der ersten Schulung bei uns vor Ort bis zum störungsfreien Betrieb ist über ein halbes Jahr vergangen. Diesbezüglich muss man sich immer wieder vor Augen führen, dass ein solcher «Lupf» nicht mit der Datenmigration abgeschlossen sein kann, sondern dass dies wie erwähnt von allen Mitwirkenden einen langen Atem und eine gesunde Portion Gelassenheit voraussetzt. Andernfalls sind Frustrationen, Enttäuschungen und Zynismus vorprogrammiert.

Für uns zentrale Faktoren für die **erfolgreiche Bewältigung der Umstellung** waren darum vor allem das Zusammenspiel von folgenden Faktoren: das berühmte «offene Ohr» der ARI-Projektleitung, die besondere «Extrameile» unserer Informatikverantwortlichen, die kompetente technische Begleitung seitens ARI insbesondere durch den Fachspezialisten Lukas Renold, eine Daten-affine Schulsekretärin mit Erfahrung im Informatikbereich und nicht zuletzt der wertvolle strategische Dialog mit den ARI-Mitarbeitenden Marcel Rüegg (Projektleiter), Christian Holderegger (Account Manager) und Marcel Zoller (Bereichsleiter Infrastruktur). Wir können darum übers Ganze gesehen ein **äusserst positives Gesamturteil** - insbesondere zur vorbildlichen partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit ARI - weitergeben.

Würden wir auf **mögliches Optimierungspotenzial** angesprochen, käme die Sprache in unserem Falle spontan wohl bald einmal auf den Service-Desk-Betrieb, wo Problembehebungen aus unserer Sicht nicht immer mit der gewünschten Dringlichkeit bzw. genügend Ressourcen ablaufen. Dies hat sicher auch mit dem Umstand zu tun, dass seitens ARI teilweise Ressourcenengpässe zu verzeichnen waren und sich daher nicht immer dieselbe Person um unsere Anliegen gekümmert hat, was natürlich ideal wäre. Aber darüber liesse sich nun selbstverständlich stundenlang debattieren und andere Kunden würden das selbe wünschen ...»

Intranet und Wissensmanagement

Seit mehr als einem Jahr nutzt ARI intern für die eigenen Mitarbeitenden eine auf Sharepoint basierte Plattform zum Informations- und Wissensaustausch und bietet dieses Modell auch interessierten Kundinnen und Kunden an. Um Rückmeldungen aus der Praxis einzuholen, fand am 15. Februar 2021 eine kurze Gesprächsrunde mit folgenden Herren statt:

Roger E. Widmer

Leiter Abteilung Veranlagung Selbständigerwerbende und Juristische Personen

Andreas Vetsch

Leiter Strassenverkehrsamt

Damian Müller

Stellenleitung Soziale Dienste Appenzeller Mittelland

Wie lange ist das Sharepoint-basierte Portal bei Ihnen schon im Einsatz?

R.E.W.: Die kantonale Steuerverwaltung führte es im Frühling 2020 ein, kurz vor dem ersten Corona-Lockdown.

A.V.: Auch beim Strassenverkehrsamt wurde das Intranet zur letzten Homeoffice-Zeit im Mai 2020 gestartet. Bis dahin war Sharepoint für Projektarbeit und die interkantonale Zusammenarbeit allgemein verwendet worden, in erster Linie zur Handhabung von Dokumenten.

D.M.: Wir haben das Portal im Juni 2020 für die Sozialen Dienste Appenzeller Mittelland in Betrieb genommen.

Wie haben Sie in der Vergangenheit die interne Kommunikation gesteuert?

A.V.: Die wichtigsten Informationen wurden gesammelt und regelmässig im STVA-Newsletter kommuniziert. Der Nachteil daran war, dass die Informationen

zum Zeitpunkt des Versands nicht tagesaktuell waren. Dringende Themen oder Ankündigungen mussten also zusätzlich per Mail verteilt werden. Durch den News-Blog im Intranet wurde dieser Anteil des internen Mailversands komplett ersetzt. Als Wissensdatenbank dient die Plattform beim Strassenverkehrsamt dahingehend, dass alle Links und Informationsmittel darüber zentral zugänglich gemacht werden. Lokale oder personalisierte Verknüpfungen sind also nicht mehr oder nur in begrenztem Mass nötig. Dokumente wurden zu einem gewissen Umfang ins Intranet gezügelt, abgeschlossene oder nur einmalig benötigte Dokumente werden aber weiterhin über die Windows-Explorer-Ordnerstruktur archiviert und bei Bedarf verlinkt.

R.E.W.: Unser Ziel bei der Einführung einer zentralen Kommunikationsplattform war der Wandel weg von einer Bringschuld der Führungskräfte hin zu einer Holschuld der Mitarbeitenden bzgl. wichtiger, allgemeingültiger Informationen. Denn innerhalb der Belegschaft besteht ein unterschiedlich grosser Informationsbedarf. Mit dem News-Blog auf der Intranet-Startseite können Informationen rasch zur Verfügung gestellt werden, zudem sind diese für alle einsehbar. Die E-Mail-Flut wird dadurch ebenfalls minimiert. Und einen weiteren Vorteil sollte man nicht ausser Acht lassen: die Einarbeitung neuer Mitarbeitender. Wenn Informationen zentral von einem Ort als Ausgangspunkt verfügbar sind, erleichtert das nicht nur den Einstieg, sondern auch die generelle Orientierung im System und in der Verwaltung. Die Plattform wird natürlich weiterhin laufend überarbeitet, ergänzt und Inhalte bei Bedarf anders eingebunden oder allenfalls gelöscht, um die bestmögliche Anwendung für die tägliche Arbeit in der kantonalen Steuerverwaltung zu erreichen.

D.M.: Intern wurde bei uns hauptsächlich per Mail kommuniziert. Spätestens nach einer Woche waren aber solche Mails in der Flut anderer Kommunikationen kaum noch auffindbar. Mit dem News-Bereich sind nun alle Informationen an einem Punkt gesammelt.

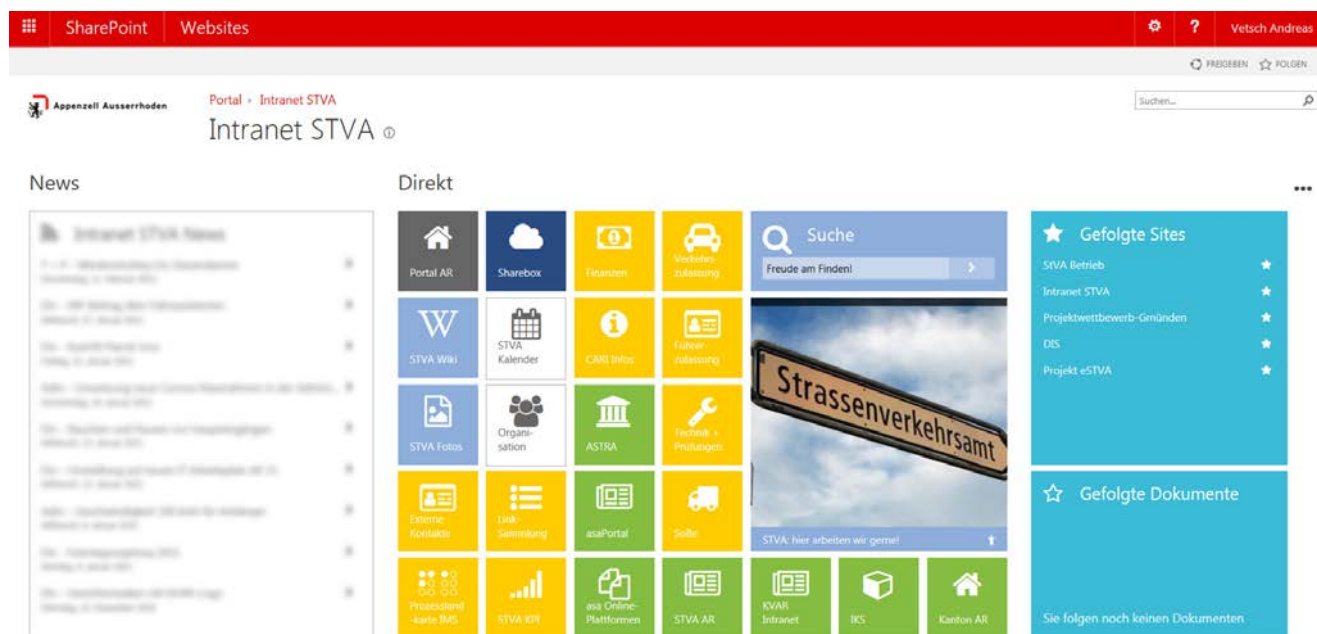
Gerade in Zeiten des Corona-Lockdowns war es sehr hilfreich, dass im News-Bereich jeweils die aktuellste Version der Kommunikation angezeigt wird. So waren die Mitarbeitenden auch im Homeoffice jederzeit auf dem neuesten Stand. Die Holschuld hat sich in der Zwischenzeit gut etabliert, so dass die Informationen wirklich bei den Kolleginnen und Kollegen ankommen. Vor Einführung des Sharepoint-Intranets wurde bei den Sozialen Diensten v.a. mit der internen Ordnerstruktur gearbeitet, die allerdings nicht einheitlich gepflegt war und dadurch einen hohen Suchaufwand mit sich brachte.

Wie wurde das neue Intranet jeweils eingeführt, v.a. um auch die Mitarbeitenden an Bord zu haben?

R.E.W.: In der kantonalen Steuerverwaltung haben wir mehrere Massnahmen kombiniert: Das Intranet wurde von einem Tag auf den anderen «scharf» geschaltet. Begleitend dazu haben wir allen Mitarbeitenden eine «Breaking News» per Mail verteilt, dass ab sofort die Plattform zur Verfügung steht und Mitarbeit, Feedback, etc. ausdrücklich erwünscht

sind. Zu einem späteren Zeitpunkt haben wir dann im Rahmen einer internen Konferenz einzelne Details noch einmal vorgestellt. Bis dahin hatten die Mitarbeitenden auch schon konkretere Fragen durch ihre ersten Erfahrungen mit dem Intranet. Neuerdings werden neue Mitarbeitende mit Porträt per Newseintrag willkommen geheissen und vorgestellt. Gerade aufgrund der aktuellen Lage mit Homeoffice-Arbeit stärken solche News auch den Teamgeist und jeder weiss, wie die neuen Mitarbeitenden aussehen.

A.V.: Zum Start beim Strassenverkehrsamt haben wir einen ersten Newseintrag im Intranet gemacht. Eine Kopie davon wurde mit der Ankündigung per Mail verschickt. Ausserdem haben wir eine Anleitung mit kurzer Vorstellung der Plattform und ihrer Funktionalitäten zur Verfügung gestellt. Basierend auf dem grossen Interesse am News-Bereich der Mitarbeitenden binden wir mittlerweile gewisse Themen direkt im Intranet ein und stellen sie gar nicht mehr an einem anderen Ort zur Verfügung. Das stärkt wiederum die Integration der Plattform in den Arbeitsalltag.



Das Intranet des Strassenverkehrsamts enthält alle wichtigen Informationen für Mitarbeitende.

D.M.: Wir haben zwischen den Lockdowns die Möglichkeit genutzt, unseren Mitarbeitenden das neue Intranet persönlich und live vorzuführen. Der News-Bereich wurde sofort begeistert angenommen, die übrigen Funktionalitäten haben etwas mehr Gewöhnungszeit benötigt. Es lässt sich aber festhalten, dass der Nutzen der Kommunikationsplattform immer deutlicher sichtbar wird, je mehr sie in den Alltag integriert ist. Mittlerweile werden bei uns Sitzungen über Sharepoint organisiert und protokolliert. Mitarbeitende erkundigen sich auch häufiger nach Wiki-Einträgen bzw. erarbeiten sie, weil sie sie als hilfreich erachten.

Sie tauschen sich zur Anwendung des Sharepoint-basierten Intranets regelmässig aus. Wie ist diese Austauschgruppe entstanden bzw. mit welcher Absicht?

R.E.W.: Die Einführung der gleichen Plattform, wie sie bei ARI im Einsatz ist, hat sich eher zufällig ergeben. Ich war schon länger auf der Suche nach einer Plattform für den Transfer von Know-how. Im Gespräch mit Emanuel Ranieli hat sich diese Möglichkeit schliesslich geboten. Seitdem tauschen wir uns ein- bis zweimal im Jahr über unsere Erfahrungen, neu eingesetzte Features oder Anpassungswünsche aus. Davon profitieren wir gegenseitig.

A.V.: Dem kann ich nur zustimmen. Der Austausch ist sehr wertvoll. Und wir sind ähnlich wie ihr zur ARI-Lösung gekommen – über ein laut ausgesprochenes Anliegen zur Modernisierung unserer internen Ordnerstruktur.

D.M.: Wie schon erwähnt sind die unterschiedlichen Erfahrungen, die wir in unseren verschiedenen Arbeitsbereichen mit dem Intranet machen, Hauptgrund für unseren Austausch. So ergibt sich im Lauf der Zeit auch immer wieder der Bedarf zur Anpassung der Plattform an unsere spezifischen Bedürfnisse.

Zum Schluss: Was fehlt Ihnen noch am aktuellen System? Und würden Sie es weiterempfehlen?

R.E.W.: Wir nehmen gern Anregungen unserer Mitarbeitenden auf, was noch in der Plattform ergänzt werden könnte. Aktuell gibt es aber keine offenen Punkte auf der Liste. Grundsätzlich sind wir zufrieden mit der ARI-Lösung, wir sind aber gespannt, wie es sich noch entwickeln wird und welche neuen Features möglich sind.

D.M.: Wir sind mit der Grundstruktur der Plattform zufrieden, stellen aber fest, dass sie sich inhaltlich noch sehr stark ändert und sich auch erst in der Praxis beweisen muss. Das braucht noch etwas Geduld.

A.V.: Ein Wunsch ist noch ungelöst, welcher jedoch von den entsprechenden Lieferanten abhängig ist. Schön wäre, wenn vom Intranet aus mit einem Klick der Zugriff auf andere Applikationen möglich wäre, ohne sich nochmals einloggen zu müssen (Fachbegriff: Single Sign-On). ARI ist bereit dazu, nun fehlen noch diverse weitere Anbieter. Wir sind also unserer Zeit ein Stück weit voraus ...

Alle: Generell wäre es wünschenswert, dass ARI die Kompetenzen rund um das Sharepoint-basierte Intranet weiterentwickelt. Wenn allenfalls mehr Kunden an dieser Lösung interessiert sind und künftig auch noch weitere Funktionalitäten integriert werden sollen, steigt der Abklärungs- und Koordinationsbedarf. Demzufolge sollte ARI die Beratung in diesem Bereich verstärken, damit der Nutzen für alle Kunden grösser wird.

eGrundbuch

ARI treibt die Digitalisierung und Optimierung von Prozessen gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden weiter voran. 2020 wurde dies am Projekt «eGrundbuch» besonders sichtbar. Nicht nur die Abfrage auf Grundbuchdaten, auch Grundbuchgeschäfte können künftig elektronisch abgewickelt werden.

Mit dem erfolgreichen Abschluss des Projekts wurde Ende Oktober 2020 der Service «Terravis» in Betrieb genommen. Für Banken, Pensionskassen und Versicherungen stehen somit die Daten des Grundbuchs jederzeit per Abrufverfahren elektronisch zur Verfügung. In Zukunft soll auch der Geschäftsverkehr mit dem Grundbuch auf digitalem Weg abgewickelt werden. Betrieben wird die Anwendungsplattform durch SIX Terravis AG.

Die **Datensicherheit** ist auch beim **Grundbuchauszug in elektronischer Form** jederzeit gewährleistet:

- Die Hoheit über die Grundbuchdaten verbleibt bei Kanton und Gemeinden.
- Der Grundbuchauszug kann nur durch berechtigte Nutzer bezogen werden. Er enthält öffentliche Informationen wie Grundstücksbeschreibung, Name des Eigentümers, Erwerbsdatum und beschränkte dingliche Rechte, teilweise Anmerkungen und Vormerkungen.
- Nur bei entsprechender Berechtigung werden zusätzlich auch die auf dem Grundstück eingetragenen Grundpfandrechte und weitere Anmerkungen sowie Vermessungspläne angezeigt.

Für die **Abwicklung von Hypothekar- und Grundstücksgeschäften** wird der Service Terravis in einer zweiten Phase als eigentliche Drehscheibe zwischen öffentlicher Verwaltung und Privatwirtschaft dienen. Aufbauend auf dem Auskunftportal ermöglicht Terravis damit auch die digitale Abwicklung von grundstücksbezogenen Geschäftsvorfällen wie der

Handänderung von Immobilien, der Übertragung von Schuldbriefen von einem Kreditgeber zu einem anderen oder der Mutation von Grundstücksdaten. Sämtliche Kommunikation innerhalb der Plattform wird sicher und über standardisierte Prozesse abgewickelt.

Die grosse Zahl an Zugriffen bereits während der ersten drei Monate zeigt den Bedarf für ein digitales Auskunftportal im Bereich der Grundbuchdaten: In den Monaten von September bis und mit Dezember 2020 wurden 3'543 Abfragen auf das Auskunftportal Terravis registriert. Die Verarbeitung dieser Menge an Anfragen auf dem schriftlichen Weg würde ein Vielfaches länger dauern.



Hansueli Reutegger, Regierungsrat

«Appenzell Ausserrhoden hat sich im Jahr 2020 als 19. Kanton der elektronischen Auskunftsplattform Terravis angeschlossen und kann damit diese Dienstleistungen im Grundbuchbereich auch anbieten. Die Vorbereitungsarbeiten waren anspruchsvoll und benötigten Zeit. Die Unterstützung durch die ARI war äusserst konstruktiv. Die Herausforderung bleibt bestehen, die grundbuch- und datenschutzrechtliche Aufsicht über Terravis sachgerecht wahrzunehmen. Dass dies koordiniert mit anderen betroffenen Kantonen erfolgt, begrüsse ich sehr.»

Corporate Governance

Verwaltungsrat

Der ARI-Verwaltungsrat setzt sich aus fünf Mitgliedern zusammen: Kanton und Gemeinden haben ein Vorschlagsrecht für je ein Mitglied, die drei weiteren Mitglieder sind Fachpersonen. Das Gremium entscheidet auf Vorschlag und gemeinsam mit der Geschäftsleitung über die Strategie der ARI, ist für die Gesamtleitung, Überwachung und Kontrolle der ARI und ihres Managements verantwortlich und überwacht die Einhaltung der Bestimmungen der anwendbaren Gesetzgebungen, Vorschriften und Regularien.



Lukas Fässler, Präsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz

Hauptberufliche Tätigkeit / Hintergrund:

- Rechtsanwalt und Informatikexperte
- Präsident Verein Schweizerische Städte- und Gemeindeinformatik SSGI
- (Fach-)Hochschuldozent



Köbi Frei, Vize-Präsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019
Mitglied Ausschuss Personalwesen

Hauptberufliche Tätigkeit / Hintergrund:

- Alt-Regierungsrat, div. Mandate als VRP + VR
- Kenntnisse in Informatikmanagement und Digitalisierung
- Erfahrung in Unternehmensführung und -entwicklung sowie Personalwesen



Harald Scherrer, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz

Hauptberufliche Tätigkeit / Hintergrund:

- Ehemaliger COO/Partner eines Beratungsunternehmens und Komplettanbieters von Microsoft-Lösungen
- Fundiertes Wissen im Informatikbereich und Projektmanagement



Gaby Bolleter, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 1. Juli 2019
Mitglied Ausschuss Personalwesen
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz

Hauptberufliche Tätigkeit / Hintergrund:

- Departementssekretärin Departement Finanzen
- Juristin
- Dipl. Steuerexpertin



Ernst Pletscher, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 3. September 2012
Mitglied Ausschuss Personalwesen

Hauptberufliche Tätigkeit / Hintergrund:

- Gemeindepräsident Reute
- Assistent Biologie Kantonsschule

Verwaltungsratsausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz

Der Ausschuss erfüllt strategische Aufgaben im Bereich IT-Sicherheit und Datenschutz. Er überprüft, ob die Compliance erfüllt ist und ob wichtige Instrumente zur Gewährleistung der Sicherheit vorhanden sind. Ausserdem kann er ARI bei Zertifizierungen begleiten.

Verwaltungsratsausschuss Personalwesen

Der Ausschuss Personalwesen erfüllt strategische Aufgaben im Bereich Personalwesen. Er legt Rahmenbedingungen zur Ausgestaltung der Lohnpolitik sowie zur Unterstützung bei der Aus- und Weiterbildung fest. Zudem kann er den Direktor bei schwierigen Personalfragen unterstützen.

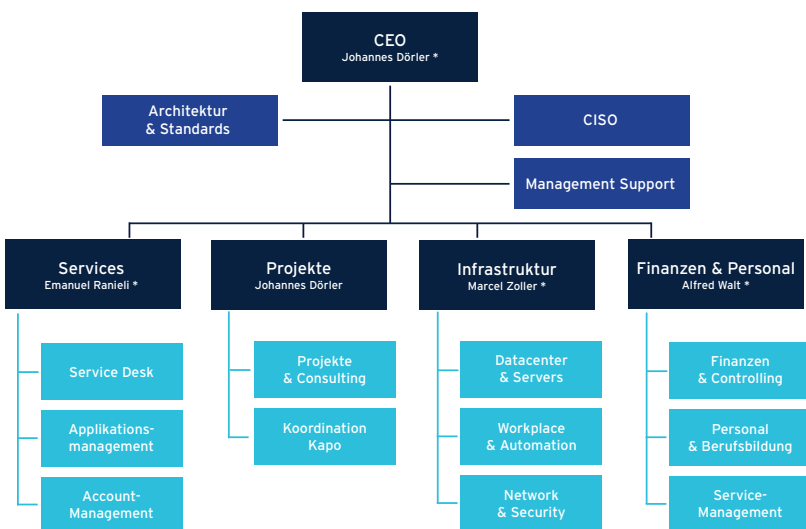
Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung unter Führung des CEO besteht aus vier Mitgliedern. Sie hat die Verantwortung für die Steuerung der ARI und ihrer Geschäftsführung inne. Ihr obliegt die Gesamtverantwortung für die Entwicklung und Umsetzung der vom Verwaltungsrat genehmigten Strategie.



v.l.n.r.: Emanuel Ranieli (Leiter Services), Alfred Walt (Leiter Finanzen und Personal), Johannes Dörler (CEO / Leiter Projekte), Marcel Zoller (Leiter Infrastruktur)

Organigramm



* Mitglieder GL

Revisionsstelle

Leitender Revisor:
Marcel Eugster

Interrevision AG
Platz 11
9100 Herisau
www.interrevision.ch



Team



Finanzbericht 2020

Finanzieller Lagebericht

Jahresergebnisse 2020

Die Buchführung und Rechnungslegung der ARI richten sich gemäss Art. 19 des eGovG nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes. Der finanzielle Alltag der ARI ist allerdings auf ein IT-Unternehmen ausgerichtet. Die Finanzbuchhaltung wird deshalb mit einem KMU-Kontoplan geführt. Soweit das eGovG und die Statuten nichts anderes bestimmen, gelten gemäss Art. 10 Abs. 4 eGovG sinngemäss die Vorschriften des Obligationenrechts (OR) über die Aktiengesellschaft. 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 sowohl aus Sicht des Finanzhaushaltsgesetzes (HRM2) als auch aus Sicht des OR.

Das Gesamtergebnis der Erfolgsrechnung weist einen Jahresverlust von CHF 430'381 aus. Gegenüber dem Vorjahr schliesst die Erfolgsrechnung um CHF 257'226 schlechter ab. Im Vergleich zum Budget resultiert ein Minderaufwand von CHF 55'619. Im Betriebsergebnis – operatives Ergebnis nach HRM2 - resultiert ein Ausgabenüberschuss von CHF 659'227. Das bessere Gesamtergebnis im Vergleich zum operativen Ergebnis ist hauptsächlich auf die Entnahmen aus den Vorfinanzierungsreserven von CHF 192'500 zurückzuführen. 2018 wurden für die beiden Investitionsprojekte «Arbeitsplatz21» und «Microsoft EA True Up SVAR» Vorfinanzierungsreserven von CHF 600'000 gebildet.

Die Erträge aus den Serviceverrechnungen und der Verrechnung von Dienstleistungen nach Aufwand schliessen um CHF 315'156 besser ab als budgetiert. Die Mehreinnahmen im Vergleich zum Budget sind hauptsächlich auf das überdurchschnittliche Mengenwachstum bei den Geschäftsidentitäten (Benutzer-Accounts) und bei der Arbeitsplatz-Hardware sowie auf mehr verrechnete Dienstleistungsstunden zurückzuführen. Im Vergleich zum Vorjahr wurde bei den Erträgen eine Umsatzsteigerung von CHF 1'177'435 (+7.8%) erzielt. Hauptgründe für die Umsatzsteigerung sind die Einführung von neuen Geschäftsapplikationen, die Erweiterung von bestehenden Geschäftsapplikationen und die Einführung der Schulservices bei weiteren vier Volksschulen (Rehetobel, Stein, Walzenhausen, Wolfhalden) sowie die Migration von rund 1'000 Geschäftsidentitäten des Spitalverbundes (+240 gegenüber der geplanten Menge).

Der Personalaufwand fällt gegenüber dem Budget um CHF 382'614 (+6.4%) höher aus. Hauptgründe für die Budgetabweichung sind: die vom Verwaltungsrat erstmalig beschlossene Rückstellung für Mehrleistungen des Personals (Ferien-, Überstunden-, Gleitzeit per 31.12.2020), Mehraufwendungen bei den Rekrutierungskosten sowie für Doppelbesetzungen (z.B. Mutterschaftsurlaub) und für temporäre Ressourcen zur Bewältigung des Mehraufwands aufgrund der Pandemie. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Personalaufwände um CHF 652'476 (+11.4%) gestiegen. Dies hängt neben den vorgängig erläuterten Mehraufwendungen insbesondere auch mit den bereits 2019 vom Verwaltungsrat bewilligten vier zusätzlichen Stellen zusammen:

Stabsstelle IT-Sicherheitsbeauftragter (CISO) → laufend steigende Anforderungen im Bereich der IT-Security, des Datenschutzes, der Datenintegrität, Optimierung Risikomanagement und Aufbau IKS, Unterstützung der Kunden bei IT-Sicherheitsthemen; Applikations-Manager → laufend steigende Anzahl und Ausbau bei bestehenden Geschäftsapplikationen; Account-Manager und Supporter Schulen → Nachholbedarf für die Kundenbetreuung im Allgemeinen und infolge der Einführung der neuen Schulservices (12 Volksschulen).

Beim IT-Sachaufwand zeigt das Ergebnis CHF 176'514 tiefere Kosten als budgetiert. Die Minderkosten resultieren hauptsächlich aus nicht umgesetzten, von den Kundinnen und Kunden verschobenen Applikationsvorhaben sowie aus Minderkosten im technischen Infrastrukturbereich. Die Abschreibungen der Sachanlagen liegen im Vergleich zum Budget um CHF 152'213 höher. Es wurden CHF 419'627 mehr investiert als geplant (CHF 252'000 Nachtragskredite, CHF 167'627 Mehrausgaben).

Quoten Betriebsaufwände im Vergleich zum Umsatz der letzten vier Jahre:

| Beträge in CHF | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
| IT-Sachaufwand | 42.1% | 38.1% | 41.0% | 42.3% |
| Personalaufwand | 33.8% | 34.9% | 38.0% | 39.2% |
| Abschreibungen | 15.6% | 15.0% | 15.5% | 15.2% |
| Übriger Betriebsaufwand | 6.5% | 7.1% | 7.2% | 7.4% |

Die Investitionsrechnung weist Nettoausgaben von CHF 2'868'627 aus. Hauptgrund für die Mehrausgaben von CHF 167'627 sind die höheren Microsoft-Wartungskosten für die Geschäftsidentitäten des Spitalverbundes. Sie haben sich gegenüber der Planung um 240 erhöht. Für weitere Informationen zu den Investitionen wird auf das Kapitel «Kommentar zu den wichtigsten Investitionen 2020» verwiesen.

Mit dem Verlust von CHF 430'381 im Gesamtergebnis 2020 sinkt der Bilanzgewinn von CHF 716'774 per 01.01.2020 auf CHF 286'393 per 01.01.2021, vor-

ausgesetzt, die Generalversammlung stimmt dem Antrag des Verwaltungsrates zu, den Verlust dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag zu belasten und den Bilanzgewinn auf die neue Rechnung vorzutragen. Das langfristige Fremdkapital – zwei Darlehen vom Aktionär Kanton – bleibt auf CHF 5.0 Mio. bestehen. Aus Liquiditätsgründen konnten keine Teilrückzahlungen geleistet werden. Der Eigenfinanzierungsgrad ist von 35% auf 29% gesunken und der Fremdfinanzierungsgrad von 65% auf 71% gestiegen. Die Werte liegen damit um 1% unter bzw. über den Richtwerten. Verantwortlich dafür ist das tiefere Eigenkapital wegen des Verlustes in der Erfolgsrechnung von CHF 430'381. Der Selbstfinanzierungsgrad

von 47% liegt innerhalb des Richtwertes (>20%). Er ist gegenüber dem Vorjahr um 10 Prozentpunkte von 57% auf 47% gesunken. Der Anlagendeckungsgrad 2 («Goldene Bilanzregel») beträgt 165%. Dieser Wert sagt aus, dass das langfristig gebundene Vermögen durch langfristiges Kapital sehr gut finanziert werden kann (Richtwert: >110%). Die flüssigen Mittel aus der operativen Tätigkeit sowie der Investitions-, Anlage- und Finanzierungstätigkeit haben gemäss der Geldflussrechnung um CHF 1'399'161 abgenommen. Der operative Betriebsverlust CHF 659'227 und die überdurchschnittlich hohen Investitionen (netto CHF 2'868'627) haben den Mittelfluss und damit die Liquidität negativ beeinflusst.

Ausblick

Der Verwaltungsrat hat am 09.12.2020 die Budgets der Erfolgsrechnung und der Investitionsrechnung 2021 genehmigt und die Finanzplanung 2022–2024 zustimmend zur Kenntnis genommen. Das Budget 2021 und die Planjahre 2022–2024 weisen im operativen Ergebnis Verluste von total CHF 769'000, im Gesamtergebnis Verluste von total CHF 456'000 aus. Geplante Ergebnisse:

| Beträge in CHF | Budget 2021 | Plan-ER 2022 | Plan-ER 2023 | Plan-ER 2024 |
|-----------------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Betriebsergebnis | -626'000 | -207'000 | 28'000 | 36'000 |
| Jahresgewinn/-verlust | -313'000 | -207'000 | 28'000 | 36'000 |

Die geplanten Verluste in den beiden Jahren 2021 und 2022 müssen mit dem Gewinnvortrag (per 01.01.2021 CHF 286'393, vorbehaltlich Genehmigung der Verwendung des Bilanzgewinnes durch die Generalversammlung) und den gesetzlichen Reserven (per 01.01.2021 CHF 750'000) gedeckt werden. Der Verwaltungsrat hat an der Budgetsitzung vom 09.12.2020 beschlossen, dass die Erfolgsrechnungen ab 2023 wieder ausgeglichene Ergebnisse aufweisen müssen. Dieses Ziel kann nur mit einem Stabilisierungsprojekt erreicht werden. Das Projekt «OPTIMA» wird im 2021 erarbeitet mit Wirkung ab 01.01.2022. Die geplante Effizienzsteigerung muss mit Massnahmen sowohl beim Betriebsaufwand als auch beim Betriebsertrag erzielt werden. Dies wird in Anbetracht

der auch bei den ARI-Kunden wegen Corona angespannten Finanzlage eine grosse Herausforderung.

Mit der Abnahme der flüssigen Mittel per 31.12.2020 um CHF 1'399'161, dem geplanten operativen Verlust von CHF 626'000 im 2021 sowie den geplanten Investitionen von CHF 2'300'000 im Jahr 2021 ist die Liquidität 2021 nicht mehr gewährleistet. Der Verwaltungsrat hat deshalb am 09.12.2020 beschlossen, beim Kanton ein weiteres Darlehen von CHF 1'500'000 zu beziehen (Auszahlung 07.01.2021).

Zahlen im Überblick

| Beträge in CHF | Rechnung 2020 | Budget 2020 | Rechnung 2019 |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Erfolgsrechnung | | | |
| Betrieblicher Ertrag | 16'220'617 | 15'895'000 | 15'030'831 |
| Betrieblicher Aufwand | -16'879'844 | 16'572'000 | -15'299'832 |
| Betriebsergebnis (Operatives Ergebnis nach HRM2) | -659'227 | -677'000 | -269'001 |
| Ausserordentlicher Erfolg | 228'846 | 191'000 | 95'846 |
| Gesamtergebnis, Jahresgewinn/-verlust | -430'381 | -486'000 | -173'155 |
| Investitionsrechnung | | | |
| Ausgaben | 3'009'615 | 2'801'000 | 2'216'729 |
| Einnahmen | -140'988 | -100'000 | -28'000 |
| Nettoinvestitionen | 2'868'627 | -2'701'000 | 2'188'729 |
| Geldflussrechnung | | | |
| Geldfluss aus Geschäftstätigkeit | 1'469'466 | 866'000 | 2'468'649 |
| Geldfluss aus Investitionstätigkeit | -3'009'615 | -2'549'000 | -2'217'029 |
| Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit | 140'988 | 100'000 | 27'970 |
| Veränderung flüssige Mittel | -1'399'161 | -1'583'000 | 279'590 |
| Bilanzkennzahlen | | | |
| Eigenfinanzierungsgrad | 29% | 32% | 35% |
| Fremdfinanzierungsgrad | 71% | 68% | 65% |
| Selbstfinanzierungsgrad | 47% | 48% | 57% |
| Anlagendeckungsgrad 2 | 165% | 175% | 194% |
| Liquiditätsgrad 2 | 261% | 437% | 403% |

Erfolgsrechnung

| Beträge in CHF | Rechnung 2020 | Budget 2020 | Rechnung 2019 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Betrieblicher Ertrag | 16'220'617 | 15'895'000 | 15'030'831 |
| Handelsertrag | 20'461 | 10'000 | 8'602 |
| Dienstleistungsertrag | 16'200'156 | 15'885'000 | 15'022'229 |
| Direkter Aufwand | -29'857 | -10'000 | -11'079 |
| Warenaufwand | -29'857 | -10'000 | -11'079 |
| Bruttoergebnis I | 16'190'760 | 15'885'000 | 15'019'752 |
| Personalaufwand | -6'363'614 | -5'981'000 | -5'711'138 |
| Lohnaufwand | -5'207'640 | -4'934'000 | -4'695'076 |
| Sozialversicherungsaufwand | -862'546 | -829'000 | -776'619 |
| Übriger Personalaufwand | -293'428 | -218'000 | -239'443 |
| Bruttoergebnis II | 9'827'146 | 9'904'000 | 9'308'614 |
| Übriger betrieblicher Aufwand | -7'968'049 | -8'212'000 | -7'183'767 |
| Raumaufwand | -358'824 | -379'000 | -305'178 |
| Sachaufwand: Arbeitsplatz | -1'487'821 | -1'482'000 | -1'287'637 |
| Sachaufwand: Applikationen | -3'880'277 | -3'933'000 | -3'452'333 |
| Sachaufwand: IT-Infrastruktur | -128'279 | -160'000 | -125'308 |
| Sachaufwand: Technische Services | -1'364'442 | -1'462'000 | -1'298'856 |
| Mobiliar, Einrichtungen | -666 | -1'000 | -4'026 |
| Fahrzeug- und Transportaufwand | -12'282 | -11'000 | -12'289 |
| Versicherungsaufwand | -35'596 | -35'500 | -36'564 |
| Energie, Entsorgungsaufwand | -96'518 | -79'500 | -74'044 |
| Verwaltungsaufwand | -598'837 | -644'000 | -580'565 |
| Sonstiger betrieblicher Aufwand | -4'507 | -5'000 | -6'967 |
| Betriebsergebnis vor Abschreibungen (EBITDA) | 1'859'097 | 1'692'000 | 2'124'847 |
| Abschreibungen | -2'461'213 | -2'309'000 | -2'335'855 |
| Mobiliar, Einrichtungen, Fahrzeuge | -88'051 | -101'000 | -94'606 |
| Raum-, Energieanlagen | -25'195 | -25'000 | -25'196 |
| IT-Infrastruktur | -1'664'001 | -1'544'000 | -1'772'581 |
| Immaterielle Anlagen | -661'966 | -617'000 | -421'472 |
| Abschreibungen Sacheinlagen | -22'000 | -22'000 | -22'000 |
| Betriebsergebnis vor Finanzerfolg (EBIT) | -602'116 | -617'000 | -211'008 |
| Finanzaufwand | -57'275 | -60'000 | -58'124 |
| Finanzerfolg | 164 | 0 | 131 |
| Betriebsergebnis vor Steuern (Operatives Ergebnis nach HRM2) | -659'227 | -677'000 | -269'001 |
| Ausserordentlicher Aufwand | -3'403 | 0 | -9'249 |
| Ausserordentlicher Ertrag | 232'249 | 191'000 | 105'095 |
| Jahresverlust/-gewinn (EAT) | -430'381 | -486'000 | -173'155 |

Investitionsrechnung

| Beträge in CHF | Rechnung 2020 | Budget 2020 | Rechnung 2019 |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Investitionsausgaben | 3'009'615 | 2'801'000 | 2'216'729 |
| Zentrale Infrastruktur | 153'683 | 30'000 | 346'515 |
| Netzwerk | 614'739 | 602'000 | 307'089 |
| Arbeitsplatz | 1'104'025 | 1'018'000 | 809'788 |
| Software | 2'330 | 225'000 | 69'876 |
| Immaterielle Anlagen | 1'132'994 | 926'000 | 481'895 |
| Rechenzentrum | 0 | 0 | 201'566 |
| Mobiliar, Einrichtungen | 1'844 | 0 | 0 |
| Investitionseinnahmen | -140'988 | -100'000 | -28'000 |
| Nettoinvestitionen | 2'868'627 | 2'701'000 | 2'188'729 |

Kommentar zu den wichtigsten Investitionen 2020

Projekt «Arbeitsplatz21»

Der Verwaltungsrat bewilligte am 20.09.2018 für die Ausführung des Migrationsprojektes einen Verpflichtungskredit von CHF 1'690'000. Im Geschäftsjahr 2020 wurden Nettoinvestitionen von CHF 841'771 getätigt. Die Umsetzung dieses Projektes hatte im 2020 hohe Priorität. Aufgrund der Corona-Situation gab es im Frühjahr / Sommer 2020 leichte Verzögerungen in der Projektumsetzung. Migriert wurden die Arbeitsplätze des Spitalverbundes, der Gemeinden (mit Ausnahme von Herisau) und der ersten Organisationseinheiten der kantonalen Verwaltung. Das Projekt wird 2021 fortgesetzt und abgeschlossen.

Projekt «MS EA TrueUp Health»

Parallel zur Migration der Arbeitsplätze des Spitalverbundes im Rahmen des Projektes «AP21» wurden seine 1'000 Geschäftsidentitäten in den bestehenden MS-EA-Vertrag (Microsoft Enterprise Agreement) integriert. Die Wartungskosten zulasten der Investitionsrechnung für die Vertragsjahre 2019 bis 2021 betragen insgesamt CHF 581'182, wobei 2019 CHF 106'719 (erste Migrationsetappe) und 2020 CHF 474'463 investiert wurden. Die einmaligen Lizenzbeschaffungskosten wurden vom Spitalverbund finanziert.

Projekt «AR-Schulen21»

Der Verwaltungsrat bewilligte am 07.12.2017 für

die Ausführung des Schulprojektes einen Verpflichtungskredit von CHF 1'500'000. Im Geschäftsjahr 2020 wurden CHF 166'265 investiert. In folgenden vier Schulen wurden 2020 die Schulservices eingeführt und die Schulhäuser ans Netzwerk «AR-Net2» angeschlossen: Rehetobel, Stein, Walzenhausen, Wolfhalden. Damit wurden die neuen Schulservices in insgesamt zwölf Schulen eingeführt. Das Projekt «AR-Schulen21» wird 2021 und 2022 mit der Einführung der restlichen acht Volksschulen und der beiden kantonalen Schulen, Kantonsschule und Berufsbildungszentrum, fortgesetzt.

Projekt «Zweites Rechenzentrum RZO Gais»

Der Verwaltungsrat bewilligte am 03.05.2019 den Aufbau eines zweiten Rechenzentrums im «Rechenzentrum Ostschweiz» in Gais und genehmigte für die Umsetzung einen Verpflichtungskredit von CHF 590'000. Das zweite ARI-Rechenzentrum konnte im Berichtsjahr erfolgreich in Betrieb genommen und mit Projektkosten von CHF 593'313 im Rahmen des bewilligten Kredites abgeschlossen werden. Damit wurde ein weiterer Meilenstein für die Optimierung des Datenschutzes und der Datensicherheit erreicht. Von ARI und ARI-Kunden ausgewählte Daten (z.B. von Geschäftsapplikationen wie AXIOMA) liegen nun auf zwei geografisch redundant getrennten Full-Flash-Storage-Subsystemen (synchrone Daten Spiegelung).

Ersatz-/Neubeschaffung Arbeitsplatz-Hardware

Ausserhalb der beiden Projekte «Arbeitsplatz21» und «AR-Schulen21» wurde für CHF 356'895 Arbeitsplatz-Hardware (z.B. Drucker, Apple-Hardware) ersetzt und von ARI-Kunden bestellte Hardware neu beschafft. Unter anderem hat sich die Schule Herisau entschieden, in der Oberstufe die Desktop-PC mit 256 Notebooks zu ersetzen.

Ersatz Netzwerkkomponenten

Zentrale Netzwerkkomponenten wurden im Berichtsjahr für CHF 97'953 ersetzt. In den Ersatz von Netzwerk-Switches an den Kundenstandorten wurden CHF 165'428 investiert.

Geldflussrechnung

| Beträge in CHF | 31.12.2020 | 31.12.2019 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Geldfluss aus Geschäftstätigkeit | | |
| Jahresgewinn oder Jahresverlust | -430'381 | -173'155 |
| Abschreibungen auf Anlagevermögen | 2'461'213 | 2'335'855 |
| Rückstellungen | 168'000 | 0 |
| Sonstige nicht liquiditätswirksame Aufwendungen/Erträge | -192'500 | -95'000 |
| Cashflow | 2'006'332 | 2'067'700 |
| Veränderung Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (+ = Abnahme) | -991'170 | -216'338 |
| Veränderung übrige kurzfristige Forderungen (+ = Abnahme) | 34'980 | -4'741 |
| Veränderung aktive Rechnungsabgrenzungen (+ = Abnahme) | 8'021 | 169'411 |
| Veränderung Verbindlichkeiten aus Lief. u. Leist. (+ = Abnahme) | 224'598 | 540'168 |
| Veränderung übrige kurzfristige Verbindlichkeiten (+ = Zunahme) | 116'032 | -21'794 |
| Veränderung passive Rechnungsabgrenzung (+ = Zunahme) | 70'673 | -65'757 |
| Total Geldfluss aus Geschäftstätigkeit | 1'469'466 | 2'468'649 |
| Geldfluss aus Investitionstätigkeit | | |
| Investition Finanzanlagen | 0 | -300 |
| Investitionen in Sachanlagen | -3'009'615 | -2'216'729 |
| Total Geldfluss aus Investitionstätigkeit | -3'009'615 | -2'217'029 |
| Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit | | |
| Geldzuflüsse aus kurz- und langfristigen verzinslichen Verbindlichkeiten | 140'988 | 28'000 |
| Geldabflüsse aus kurz- und langfristigen verzinslichen Verbindlichkeiten | 0 | -30 |
| Total Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit | 140'988 | 27'970 |
| Veränderung flüssige Mittel | -1'399'161 | 279'590 |
| Bestand zu Beginn des Geschäftsjahres | 3'353'121 | 3'073'531 |
| Bestand zu Ende des Geschäftsjahres | 1'953'960 | 3'353'121 |

Bilanz

| Beträge in CHF | Rechnung 2020 | | Rechnung 2019 | | Veränderung |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-----------------|
| Aktiven | 9'944'281 | 100% | 9'987'859 | 100% | -43'578 |
| Umlaufvermögen | 5'082'122 | 51% | 5'533'114 | 55% | -450'992 |
| Flüssige Mittel | 1'953'960 | | 3'353'121 | | -1'399'161 |
| Forderungen LL: Dritte | 1'155'952 | | 475'759 | | 680'193 |
| Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Kanton) | 1'129'744 | | 842'805 | | 286'939 |
| Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden) | 812'811 | | 788'773 | | 24'038 |
| Übrige kurzfristige Forderungen | 11'300 | | 46'280 | | -34'980 |
| Aktive Rechnungsabgrenzung | 18'355 | | 26'376 | | -8'021 |
| Anlagevermögen | 4'862'159 | 49% | 4'454'745 | 45% | 407'414 |
| Finanzanlagen | 300 | | 300 | | 0 |
| Sachanlagen: Mobilien, Einrichtungen | 185'456 | | 271'662 | | -86'206 |
| Sachanlagen: IT-Infrastrukturanlagen | 4'481'229 | | 3'940'413 | | 540'816 |
| Sachanlagen: Sacheinlagen | 44'000 | | 66'000 | | -22'000 |
| Sachanlagen: Immoblie | 151'174 | | 176'370 | | -25'196 |
| Passiven | 9'944'281 | 100% | 9'987'859 | 100% | -43'578 |
| Kurzfristiges Fremdkapital | 1'933'388 | 19% | 1'367'085 | 14% | 566'303 |
| Verbindlichkeiten LL: Dritte | 1'496'879 | | 1'262'588 | | 234'291 |
| Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Kanton) | 16'279 | | 20'298 | | -4'019 |
| Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Gemeinde) | 1'463 | | 7'137 | | -5'674 |
| Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten | 158'947 | | 42'915 | | 116'032 |
| Rückstellung aus Mehrleistungen Personal | 155'000 | | 0 | | 155'000 |
| Passive Rechnungsabgrenzung | 104'820 | | 34'147 | | 70'673 |
| Langfristiges Fremdkapital | 5'162'000 | 52% | 5'149'000 | 51% | 13'000 |
| Langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten: gegenüber Beteiligten und Organen | 5'000'000 | | 5'000'000 | | 0 |
| Rückstellungen | 162'000 | | 149'000 | | 13'000 |
| Eigenkapital | 2'848'893 | 29% | 3'471'774 | 35% | -622'881 |
| Aktienkapital | 1'500'000 | | 1'500'000 | | 0 |
| Gesetzliche Gewinnreserve | 750'000 | | 750'000 | | 0 |
| Freiwillige Reserven: Vorfinanzierungen | 312'500 | | 505'000 | | -192'500 |
| Vortrag vom Vorjahr | 716'774 | | 889'929 | | -173'155 |
| Jahresgewinn/-verlust | -430'381 | | -173'155 | | -257'226 |
| Bilanzgewinn | 286'393 | | 716'774 | | -430'381 |

Eigenkapitalnachweis

| Beträge in CHF | Aktienkapital | Gesetzliche Reserven | Vorfinanzierung | Bilanzgewinn | Eigenkapital |
|-------------------------------------------|------------------|----------------------|-----------------|----------------|------------------|
| Stand am 31.12.2019 | 1'500'000 | 750'000 | 505'000 | 716'774 | 3'471'774 |
| Einlagen, Entnahmen, Aktienkapital | 0 | | | | 0 |
| Einlagen, Entnahmen, gesetzliche Reserven | | 0 | | | 0 |
| Einlagen, Entnahmen Vorfinanzierungen | | | -192'500 | | -192'500 |
| Jahresgewinn/-verlust | | | | -430'381 | -430'381 |
| Stand am 31.12.2020 | 1'500'000 | 750'000 | 312'500 | 286'393 | 2'848'893 |

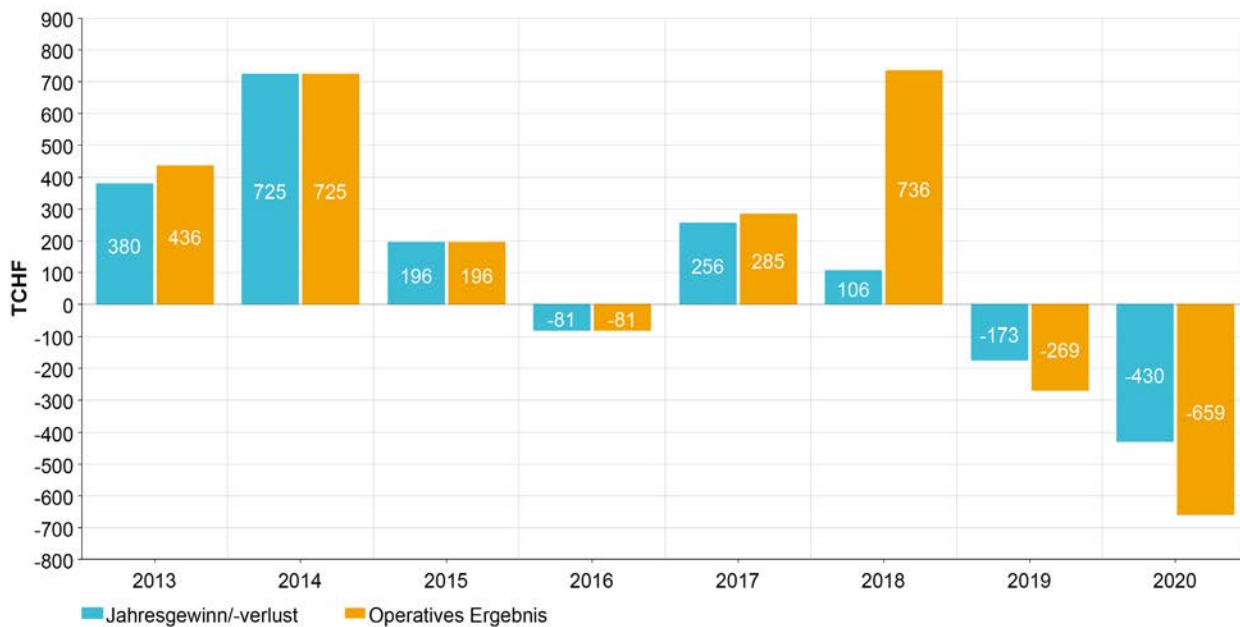
Anlagespiegel (Sachanlagen)

| Beträge in CHF | Total |
|----------------------------------------------|--------------------|
| Kumulierte Anschaffungskosten | |
| Stand per 01.01.2020 | 19'334'944 |
| Zugänge | 3'009'615 |
| Investitionsbeiträge | -140'988 |
| Abgänge* | -11'053'918 |
| Stand per 31.12.2020 | 11'149'653 |
| Kumulierte Abschreibungen | |
| Stand per 01.01.2020 | -14'880'499 |
| Planmässige Abschreibungen | -2'461'213 |
| Ausserplanmässige Abschreibungen | 0 |
| Abschreibungen auf Abgängen* | 11'053'918 |
| Stand per 31.12.2020 | -6'287'794 |
| Buchwert per 31.12.2020 | 4'861'859 |
| Kumulierte zusätzliche Abschreibungen | |
| Stand per 01.01.2020 | 0 |
| Stand per 31.12.2020 | 0 |
| Nettowert per 31.12.2020 | 4'861'859 |
| Vorjahr | |
| Buchwert per 31.12.2019 | 4'454'445 |
| Nettowert per 31.12.2019 | 4'454'445 |

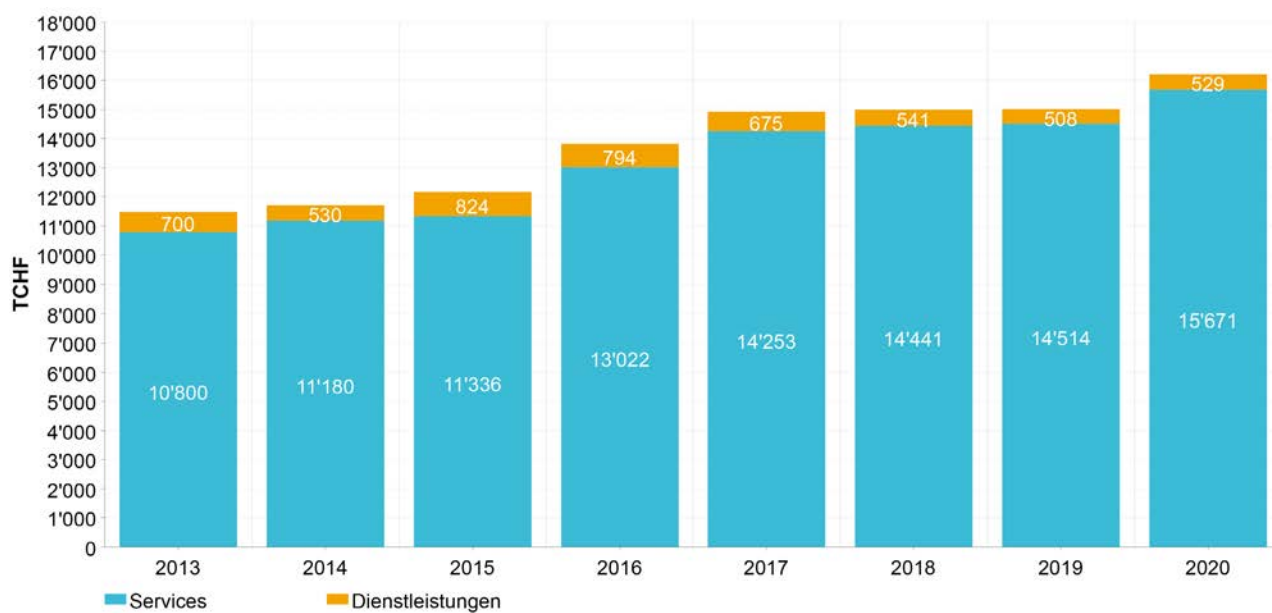
* In der Anlagebuchhaltung wurden rückwirkend über mehrere Jahre abgeschriebene Anlagen ausgebucht. Diese Buchungen haben keine Auswirkungen auf die Buchwerte der Sachanlagen in der Bilanz und die Erfolgsrechnung. In Zukunft werden diese Abgänge jedes Jahr gebucht.

Finanzentwicklung

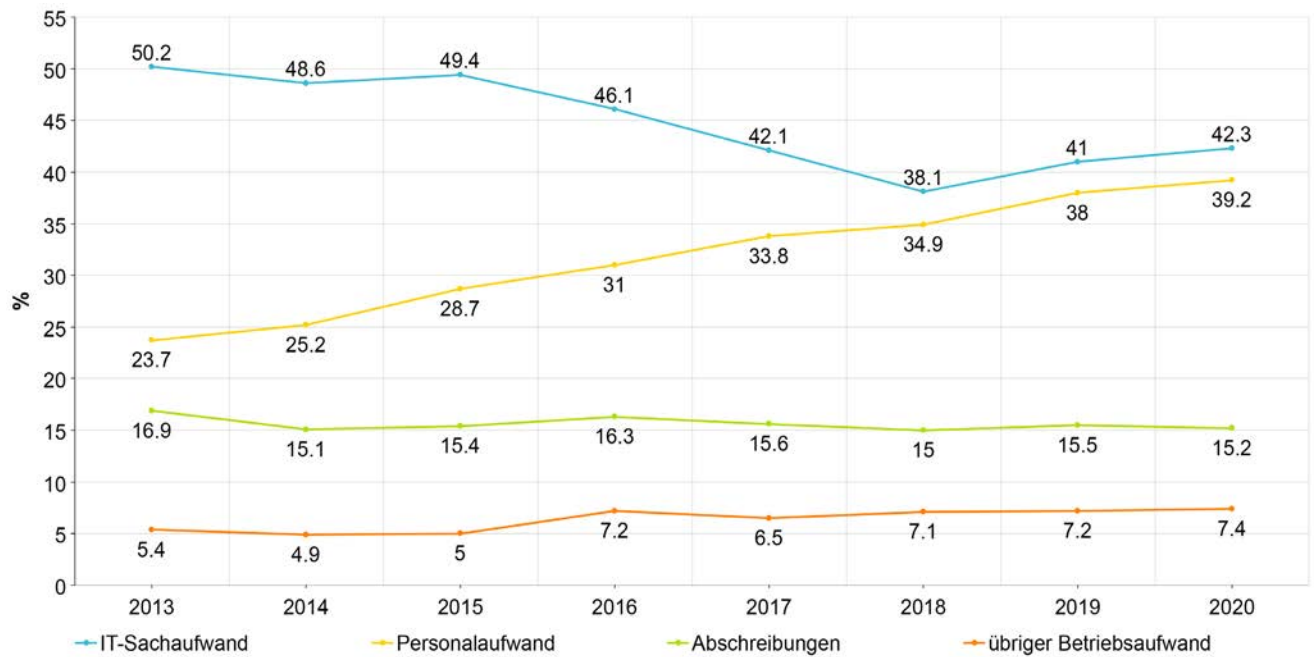
Jahresergebnisse 2013-2020



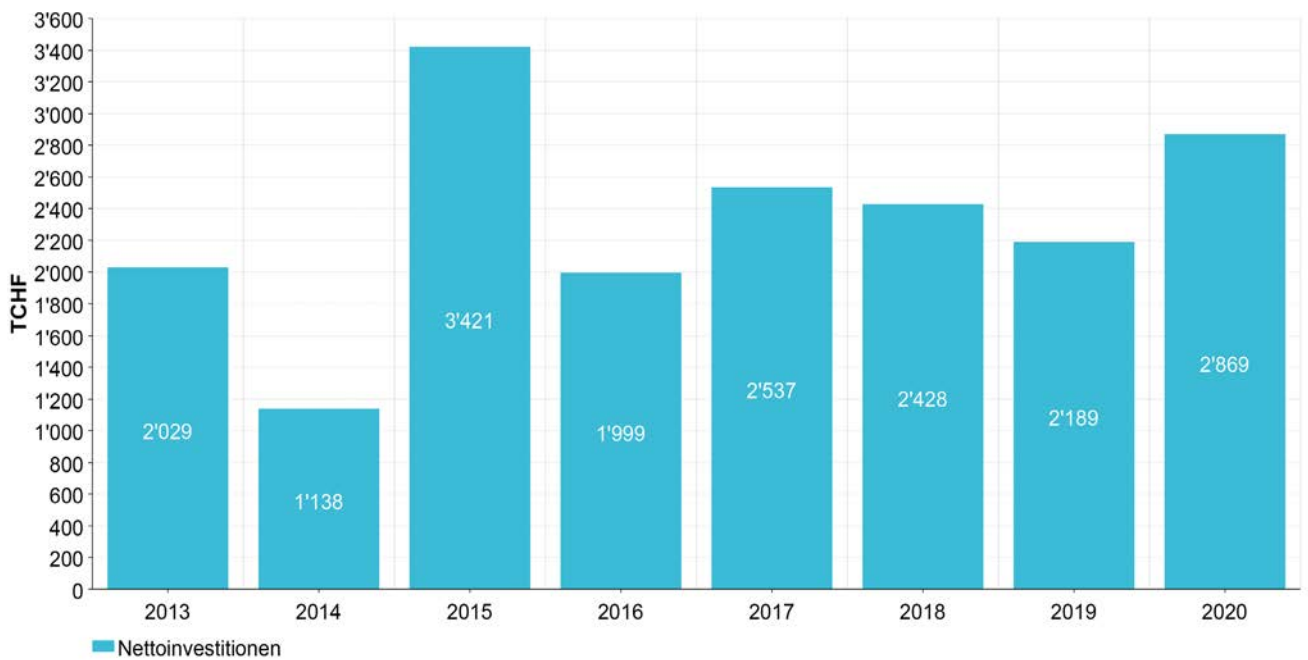
Dienstleistungserträge 2013-2020



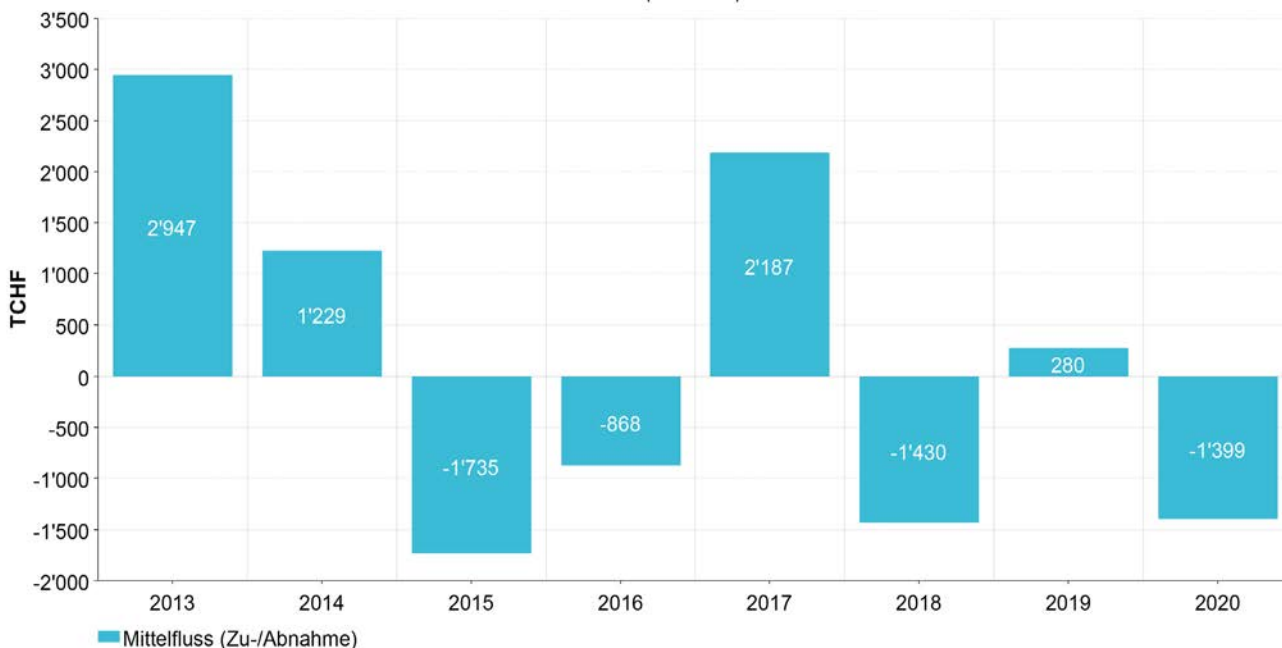
Quoten Betriebsaufwände im Vergleich zum Umsatz



Nettoinvestitionen 2013-2020



Mittelfluss 2013-2020



Anhang zum Finanzbericht

Grundlagen und Grundsätze der Rechnungslegung

Angewandetes Regelwerk

Nach Art. 19 des Gesetzes über eGovernment und Informatik (eGovG) sowie nach Art. 14 Abs. 1 der Statuten der AR Informatik AG richtet sich die Rechnungslegung nach den Bestimmungen des kantonalen Finanzhaushaltsgesetzes (FHG). Soweit das Gesetz oder die Statuten nichts anderes bestimmen, gelten gemäss Art. 10 Abs. 4 eGovG sinngemäss die Vorschriften des Obligationenrechts (OR) über die Aktiengesellschaft.

Art. 14 Abs. 2 der Statuten der ARI verweisen für die Gewinnverwendung auf die gesetzlichen Bestimmungen. Das FHG äusserst sich nicht zum Thema Gewinnverwendung. Damit kommen die Regelungen

gemäss Art. 671 OR zur Anwendung. Gemäss Art. 671 OR ist ARI verpflichtet, 5% des Jahresgewinnes der allgemeinen gesetzlichen Reserve zuzuweisen, bis diese 20% des einbezahlten Aktienkapitals erreicht haben (= CHF 300'000). Laut Art. 12, Abs. 4 des eGovG können Reserven im Umfang von maximal 50% des Aktienkapitals gebildet werden (= maximal CHF 750'000). Die allgemeinen gesetzlichen Reserven betragen per 01.01.2020 CHF 750'000. Das Maximum gemäss eGovG wurde damit erreicht.

Gemäss Art. 12 Abs. 3 des eGovG muss sich ARI grundsätzlich aus den Eigenmitteln finanzieren. Sie kann verzinsliche Darlehen ausschliesslich beim Kanton und bei den Gemeinden aufnehmen.

Die Rechnungslegung hat sich am harmonisierten Rechnungsmodell für die Kantone und Gemeinden

bzw. nach dem FHG zu orientieren. Die in Art. 26 Abs. 2 FHG definierten Grundsätze zur Rechnungslegung (Bruttodarstellung, Periodengerechtigkeit, Fortführung, Wesentlichkeit, Verständlichkeit, Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Stetigkeit) weichen nicht von den allgemein gültigen Grundsätzen nach OR ab. Dies wird durch die externe Revisionsstelle geprüft. Die Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze werden in den wesentlichen Bereichen nach den Bestimmungen des FHG und des OR angewendet.

Berichterstattung, Jahresrechnung

Die Jahresrechnung hat nach Art. 27 FHG im Minimum aus Erfolgsrechnung, Investitionsrechnung, Geldflussrechnung, Bilanz und Anhang zu bestehen. Nach Art. 21 Abs. 1 FHG hat der Finanzbericht einen Finanzkommentar der Exekutive (bei ARI der Verwaltungsrat), die Jahresrechnung inkl. Vergleich zum Budget und Vorjahr, eine Konsolidierung und den Prüfbericht des Revisionsorgans sowie Zusatzinformationen nach Bedarf zu enthalten. Ein Ausweis einer konsolidierten Jahresrechnung ist für die ARI nicht anwendbar.

Erfolgsrechnung

Gemäss Beschluss des Verwaltungsrates vom 11.11.2013 wird auf den KMU-Kontoplan abgestellt und nicht auf den Kontoplan von HRM2 (FHG). Ausserordentliche, betriebsfremde Positionen sowie das Ergebnis aus Finanzierung werden separat ausgewiesen. Damit entspricht die Erfolgsrechnung einer zweistufigen Gliederung gemäss Tabelle 4 FHG Gesetzestext mit Kommentar. In der Darstellung der Erfolgsrechnung wird das «Betriebsergebnis vor Steuern» (OR) ausgewiesen. Dieses Ergebnis entspricht gleichzeitig dem «Operativen Ergebnis» nach HRM2.

Investitionsrechnung

Eine Investitionsrechnung wird im System geführt und im Jahresbericht offengelegt.

Bilanz

Die Bilanz ist nach dem KMU-Kontoplan strukturiert und wird folglich nicht in Finanz- und Verwaltungs-

vermögen aufgeteilt (siehe Beschluss des Verwaltungsrats der AR Informatik AG vom 11.11.2013).

Die Bilanzierungsgrundsätze nach Art. 34 FHG decken sich grösstenteils mit den Anforderungen gemäss Art. 959 OR. Die Bezeichnungen der Bilanzpositionen entsprechen den obligationenrechtlichen Vorschriften (Art. 959a ff. OR). Die Einhaltung der Bilanzierungsgrundsätze wird durch die externe Revisionsstelle geprüft.

Beurteilung der Finanzlage

Das FHG fordert, dass finanzpolitische Zielgrössen für die Beurteilung der Finanzlage festzulegen sind. Dabei werden vom FHG acht Kennzahlen vorgegeben. Diese sind für einen KMU-Betrieb nur bedingt anwendbar bzw. aussagekräftig. Zur Beurteilung der Finanzlage werden in diesem Anhang zur Jahresrechnung einige unternehmensrelevante Finanzkennzahlen mit entsprechenden Richtwerten ausgewiesen (vgl. Kap. Finanzkennzahlen).

Sachanlagen, ordentliche Abschreibung, Wertberichtigung

Die Vorgaben des FHG decken sich sinngemäss mit denjenigen nach Art. 960a Abs. 3 OR (nutzungs- und altersbedingtem Wertverlust ist mit Abschreibungen Rechnung zu tragen). Sämtliche mobilen Anlagen werden in der Anlagebuchhaltung geführt. Beschaffte Komponenten werden direkt verbaut, in Betrieb genommen und stehen entsprechend sogleich auch im Einsatz. Die mobilen Sachanlagen werden zum Anschaffungs- bzw. Herstellkostenwert bewertet. Die Aktivierungsgrenze beträgt CHF 20'000. Anschaffungen unter diesem Betrag werden im Anschaffungsjahr der Erfolgsrechnung belastet. Die Anlagen werden ab Nutzungsbeginn über die geschätzte Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Für bestehende Anlagen, bei welchen im aktuellen Jahr weitere Zugänge verbucht werden, werden die Zugänge gestaffelt linear abgeschrieben. Die Nutzungsdauer der Sachanlagen wurde vom Verwaltungsrat mit Beschluss vom 16.05.2018 wie folgt festgelegt:

| Anlagebezeichnung | Nutzungsdauer Jahre |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Zentrale Infrastruktur | |
| On-/Offline-Speichersystem, Server, Netzwerkkomponenten | 5 |
| Netzwerkverbindungen | 8 |
| Arbeitsplatz | |
| Zero Client, FAT Client, Notebook, Touch-PC, Monitor, Drucker, Telefonsystem | 5 |
| Tablets | 4 |
| Smartphone | 3 |
| Software | |
| Applikationen, System- und Basissoftware | 5 |
| Übrige Anlagen | |
| Fahrzeuge | 6 |
| Mobiliar, Einrichtungen | 12 |
| Kühl-/Klima-/USV-Anlagen (RZ) | 8 |
| Notstromaggregat | 8 |
| Bauliche Anlagen (RZ) | 15 |
| Immaterielle Anlagen | |
| Dienstleistungen | 5 |
| Software-/Hardwarewartung (vertragsabhängig) | 3 - 8 |
| Nutzungsrechte (vertragsabhängig) | 3 - 8 |

Zusätzliche Abschreibungen, Reserven, langfristige Rückstellungen

Zusätzliche Abschreibungen wurden keine getätigt. Im Rechnungsjahr 2018 wurden CHF 600'000 zweckgebundene Vorfinanzierungsreserven für zwei vom Verwaltungsrat 2018 bewilligte Investitionsvor-

haben gebildet. Die Vorfinanzierungen werden in der Bilanz separat ausgewiesen. 2019 erfolgten die ersten Entnahmen aus diesen Reserven. Sie werden in der Erfolgsrechnung im ausserordentlichen Erfolg verbucht:

| Beträge CHF | Vorfinanzierung «Arbeitsplatz21» | Vorfinanzierung «MS EA TrueUp Health» |
|----------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Stand am 31.12.2018 | 300'000 | 300'000 |
| Entnahmen 2019 | 60'000 | 35'000 |
| Entnahmen 2020 | 60'000 | 132'500 |
| Stand am 31.12.2020 | 180'000 | 132'500 |

Rückstellungen (langfristiges Fremdkapital) werden einzig in der Höhe von 1% des Umsatzes für unkontrollierbare Ereignisse in der Zukunft wie Forderungen seitens Kunden, Lieferanten gebildet. Per 31.12.2020 betragen diese Rückstellungen CHF 162'000. Der

Verwaltungsrat hat im Rechnungsjahr 2020 die Bildung von zusätzlichen Rückstellungen von CHF 13'000 genehmigt. Neben den Vorfinanzierungen beinhaltet die Jahresrechnung der ARI nur gesetzliche Reserven.

Fälligkeit langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten (Fremdkapital)

| Beträge in CHF | 31.12.2020 | 31.12.2019 |
|------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Darlehen I (Darlehensgeber: Kanton), fällig am 08.01.2022 | 2'000'000 | 2'000'000 |
| Darlehen II (Darlehensgeber: Kanton), fällig am 30.11.2024 | 3'000'000 | 3'000'000 |

Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen

| Beträge in CHF | 31.12.2020 | 31.12.2019 |
|------------------|------------|------------|
| Pensionskasse AR | 75'060 | 68'031 |

Entschädigungen des Verwaltungsrates

| Beträge in CHF | 2020 Brutto | 2020 Netto |
|-----------------------------|-------------|------------|
| Lukas Fässler, VR-Präsident | 31'175 | 29'188 |
| Köbi Frei, VR-Vizepräsident | 15'300 | 14'325 |
| Gaby Bolleter* | 12'300 | 12'300 |
| Ernst Pletscher | 11'800 | 11'048 |
| Harald Scherrer | 11'300 | 10'580 |

*Entschädigung direkt an Arbeitgeber (Kanton) überwiesen; gemäss Art. 3 Abs. 6 Besoldungsverordnung (bGS 142.211)

Langfristige, vertragliche Verbindlichkeiten

Im Folgenden werden langfristige, vertragliche Verbindlichkeiten deklariert. Es handelt sich um Verbindlichkeiten von CHF 50'000 und mehr pro Jahr, die nicht innerhalb von 12 Monaten kündbar sind:

| | Vertragsende | Verbindlichkeit pro Jahr CHF |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------|
| St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG; Dienstleistungsverträge für Glasfaserleitungen | 31.12.2027 | 520'000 |
| SSGI/Axians IT&T; Software-Wartungsverträge (Infoma newsystem) | 31.12.2025 | 450'000 |
| Microsoft; Lizenzverträge (neuer Vertrag ab 2019) | *31.12.2021 | 850'000 |
| Ricoh AG; Miet-/Serviceverträge MFP-Geräte | 31.12.2024 | 340'000 |
| SSGI/PMI AG; Lizenz-/Wartungsverträge Sclaris | 31.12.2024 | 54'000 |

*ab 01.01.2022 neuer mehrjähriger Vertrag

«All Risks»-Sachversicherung

Der Wert der «All Risks» Sachversicherung (Feuer- und Elementarschäden) für die gesamte IT-Infrastruktur und die Büroeinrichtungen beträgt CHF 10.1 Mio.

Wesentliche Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag und bis zur Verabschiedung der Jahresrechnung durch den Verwaltungsrat am 16.03.2021 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, welche die Aussagefähigkeit der Jahresrechnung 2020 beeinträchtigen könnten bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

Finanzkennzahlen

Vorbemerkungen

Art. 12 Abs. 3 des eGovG besagt, dass sich ARI grundsätzlich aus den Eigenmitteln finanziert und sie verzinsliche Darlehen ausschliesslich beim Kanton und bei den Gemeinden aufnehmen kann. Darlehensgeber der in der Bilanz im langfristigen Fremdkapital ausgewiesenen Liquiditätsdarlehen ist der Kanton. Der Kanton ist Hauptaktionär der ARI. Je nach Betrachtungsweise könnten diese Darlehen aus wirtschaftlicher Sicht auch als Eigenkapital eingestuft werden. Andererseits ist ARI vertraglich und gesetzlich verpflichtet, die Darlehen zurückzubezahlen. Das wiederum heisst aus unternehmerischer Sicht, dass die Darlehen als langfristiges Fremdkapital einzustufen sind.

| Eigenfinanzierungsgrad | Rechnung 2020 | Rechnung 2019 |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| $\frac{\text{Eigenkapital} \times 100}{\text{Gesamtkapital}}$ | 29% | 35% |

Richtwert: 30–60%

Aussage: Mit wie vielen Prozenten wird das Gesamtkapital mit Eigenkapital finanziert.

| Fremdfinanzierungsgrad | Rechnung 2020 | Rechnung 2019 |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| $\frac{\text{Fremdkapital} \times 100\%}{\text{Gesamtkapital}}$ | 71% | 65% |

Richtwert: 40–70%

Aussage: Je höher der Fremdfinanzierungsgrad, desto abhängiger ist ein Unternehmen von den Kapitalgebern. Fremdkapital muss einerseits zurückbezahlt werden, andererseits muss man dafür auch Zinsen bezahlen. Bei hohem Fremdfinanzierungsgrad sinkt der Handlungsspielraum z.B. bei Verlusten oder hohem Investitionsbedarf.

| Selbstfinanzierungsgrad | Rechnung 2020 | Rechnung 2019 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| $\frac{\text{Reserven} + \text{Gewinnvortrag} \times 100\%}{\text{Eigenkapital}}$ | 47% | 57% |

Richtwert: >20%

Aussage: Der Selbstfinanzierungsgrad spiegelt das Verhältnis von Gewinnrücklagen zum gesamten Eigenkapital wider und gibt das Ausmass der «Finanzierung aus eigener Kraft» eines Unternehmens an.

| Anlagedeckungsgrad 2 | Rechnung 2020 | Rechnung 2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| $\frac{\text{Eigenkapital} + \text{langfristiges Fremdkapital}}{\text{Anlagevermögen}} \times 100\%$ | 165% | 194% |

Richtwert: >110%

Aussage: Goldene Bilanzregel → Langfristig gebundenes Vermögen sollte durch langfristiges Kapital finanziert werden können.

| Liquiditätsgrad 2 | Rechnung 2020 | Rechnung 2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| $\frac{\text{Flüssige Mittel} + \text{Forderungen}}{\text{kurzfristiges Fremdkapital}} \times 100\%$ | 261% | 403% |

Richtwert: >100%

Aussage: Kurzfristige Schulden sollten durch die flüssigen Mittel und Kundenzahlungen beglichen werden können.

Antrag Verwendung Bilanzgewinn

Der Verwaltungsrat beschloss an seiner Sitzung vom 16. März 2021, der Generalversammlung folgenden Antrag zur Bilanzgewinnverwendung zu unterbreiten:

Jahresverlust von CHF 430'381.46 dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag zu belasten und den Bilanzgewinn von CHF 286'392.98 auf die neue Rechnung 2021 vorzutragen.

Der Verwaltungsrat beantragt den Aktionären, den

| Verwendung Bilanzgewinn | 31.12.2020 | 31.12.2019 |
|-------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| | CHF | CHF |
| Vortrag aus dem Vorjahr | 716'774.44 | 889'929.15 |
| Jahresverlust/-gewinn | -430'381.46 | -173'154.71 |
| Total Bilanzgewinn | 286'392.98 | 716'774.44 |
| Zuweisung an die allgemeine gesetzliche Reserve | 0 | 0 |
| Vortrag auf neue Rechnung | 286'392.98 | 716'774.44 |
| Total Bilanzgewinn | 286'392.98 | 716'774.44 |

Revisionsbericht



Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision
an die Generalversammlung der
AR Informatik AG, Herisau

Herisau, 17. März 2021

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der **AR Informatik AG** für das am 31. Dezember 2020 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung 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.

Interrevision AG



Marcel Eugster
Leitender Revisor
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte



Kevin Clavien
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte

Beilagen:

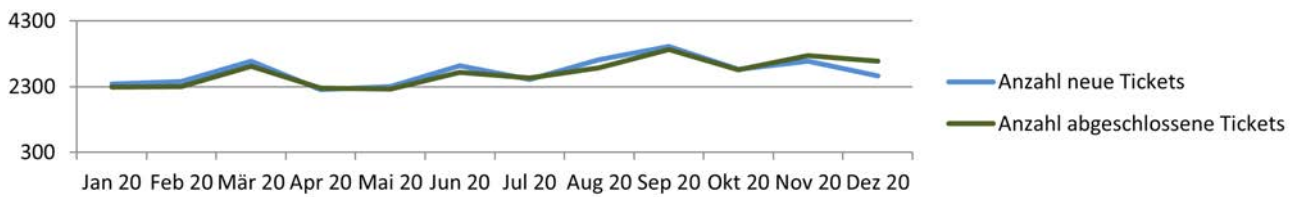
- Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung, Anhang)
- Antrag des Verwaltungsrates über die Verwendung des Bilanzgewinns

Zahlen und Fakten

Services

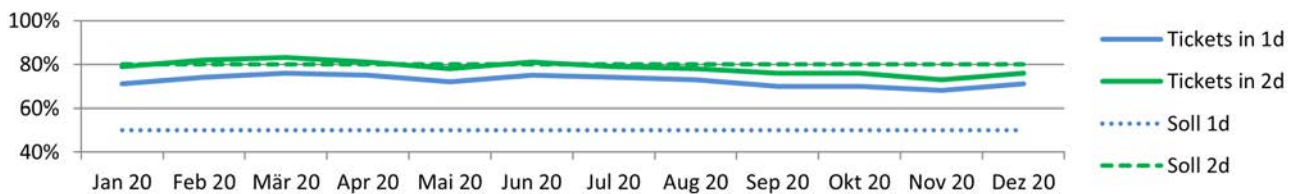
Ticketbewegungen

Die folgende Grafik stellt die Anzahl neu eröffneter Tickets und die Anzahl gelöster Tickets pro Monat gegenüber.



Lösungsrate

In der folgenden Grafik ist der Anteil Tickets dargestellt, welcher innerhalb von 1 bzw. 2 Tagen abgearbeitet wurde. Zum Vergleich sind die ARI-internen Service-Level-Richtwerte ebenfalls dargestellt.

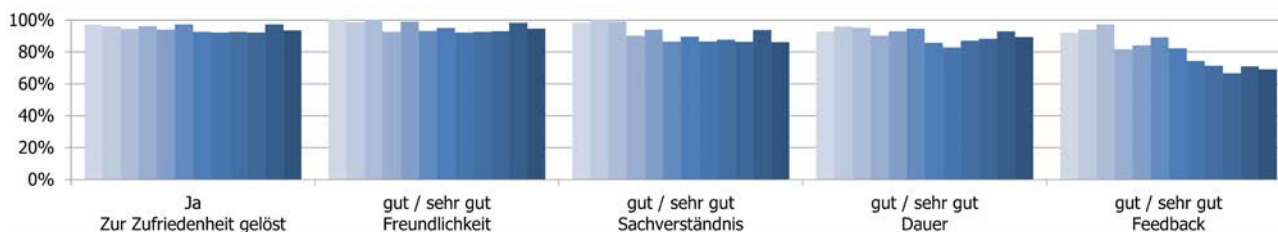


Ticketfeedback

Nach Abschluss eines Tickets werden die Kundinnen und Kunden jeweils um ein direktes Feedback zum erbrachten Service befragt. Folgende Bereiche werden beurteilt:

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

Die Rückmeldungen 2020 sind in der untenstehenden Grafik thematisch im Monatsverlauf dargestellt.

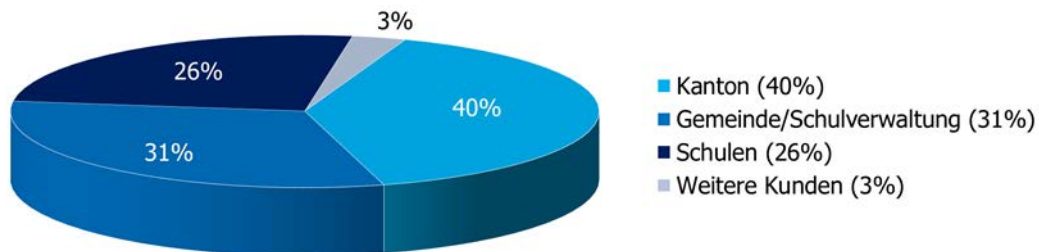


Kundenzufriedenheit

Seit 2013 bittet ARI jeweils in der zweiten Jahreshälfte ihre Kundinnen und Kunden um Rückmeldung, wie zufrieden sie mit den geleisteten Services waren. Das Kundenfeedback ist besonders hilfreich, um subjektiv empfundene «Problempunkte» zu verifizieren, aber es zeigt auch auf, welche Verbesserungen die Benutzerinnen und Benutzer besonders wahrnehmen.

2020 haben sich von 2'104 angeschriebenen Benutzerinnen und Benutzern 667 die Zeit genommen und an der Umfrage teilgenommen (Rücklaufquote 31.7%).

Die Kundengruppen sind prozentual in der Zufriedenheitsumfrage 2020 gemäss der untenstehenden Grafik repräsentiert:



ARI-Angebot

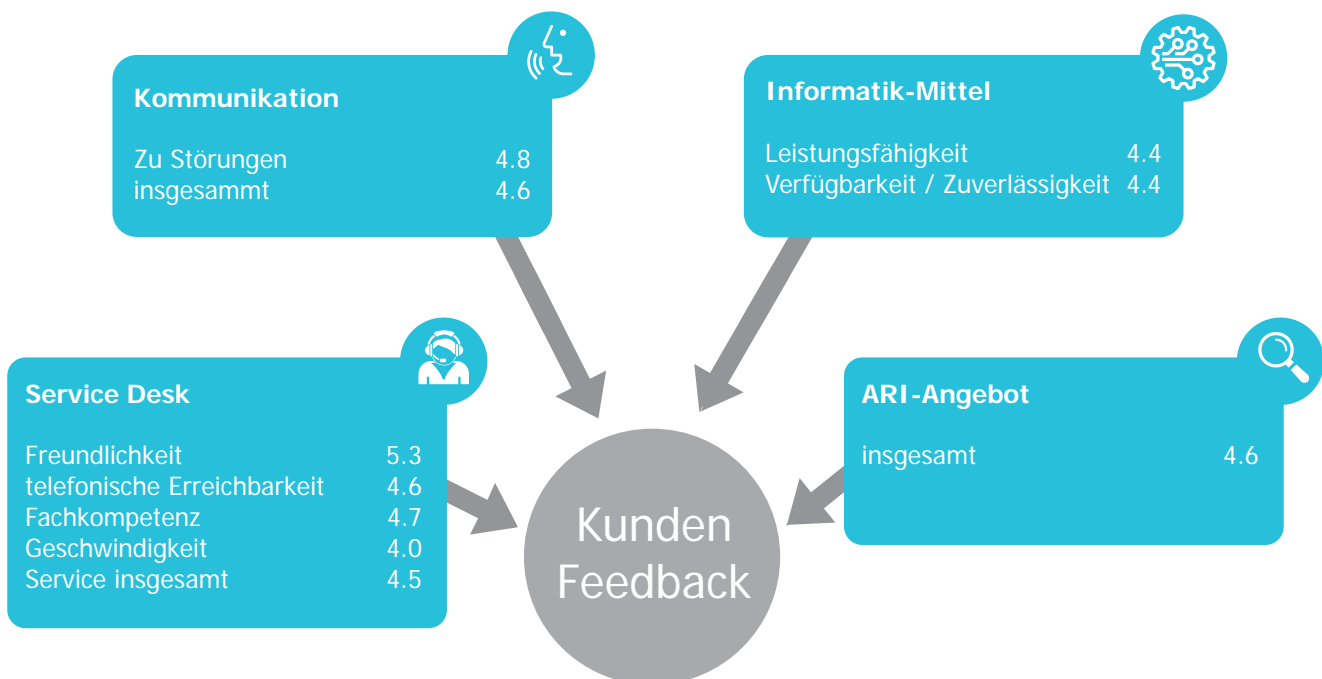
Auf einer Skala von 1 bis 6 (gemäss Schulnotensystem) wurde das ARI-Angebot insgesamt mit 4.6 bewertet. Dabei setzt sich der 2019 begonnene Trend ganz leicht fort (-0.6%). Überraschende 21.6% der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer haben «weiss nicht» gewählt – sie konnten oder wollten also den Umfang des ARI-Angebots nicht beurteilen. Von den übrigen Antworten sind 90.1% «gut» oder «sehr gut».

Benutzerinnen und Benutzer der kantonalen Verwaltung nahmen beim ARI-Angebot insgesamt eine leichte Verbesserung gegenüber 2019 wahr (+0.8 Prozentpunkte). Diese steht allerdings einer als

schlechter wahrgenommenen Leistung bei Gemeinden (-1.0 Prozentpunkte) und Schulen (-2.6 Prozentpunkte) gegenüber.

Informatik-Mittel

Ein positiver Trend zeigt sich in der Beurteilung der Leistungsfähigkeit (+1.4%) und der Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit der Informatik-Mittel (+2.1%). Die Wahrnehmung der Verbesserung fällt allerdings zwischen und auch innerhalb der Kundengruppen unterschiedlich stark aus. Im Durchschnitt werden die Informatik-Mittel von 80.0% der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer positiv bewertet (Nennungen «eher gut», «gut» und «sehr gut»).



Service Desk

Der Service Desk ist der häufigste Kundenkontaktpunkt und zudem erster Anlaufpunkt für Störungsmeldungen. Es besteht ein Problem und die Zeit drängt. Häufig steht also die Geschwindigkeit des Service-Desk-Teams bei der Bearbeitung und Lösung der gemeldeten Störung bzw. der Umsetzung der gewünschten Änderung (Service Request) im Fokus

der Leistungsbeurteilung. Dies war auch bei der Kundenzufriedenheit 2020 der Fall.

Bei der Bewertung der Service-Desk-Aktivitäten sticht eine als mittelmässig empfundene Geschwindigkeit (67.0% positive Nennungen, d.h. «eher gut», «gut» oder «sehr gut») deutlich hervor. Es ist anzunehmen, dass die Wahrnehmung einer verzögerten Reaktion durch eine deutlich schlechtere telefonische Erreichbarkeit (-7.3%) noch verstärkt wurde. In der Konsequenz bewerteten die Benutzerinnen und Benutzer über alle Kundengruppen hinweg die Gesamtleistung des Service Desk 2020 weniger positiv als 2019 (85.8% positive Nennungen, -5.1 Prozentpunkte).

Für ARI hat sich dies bereits im Jahresverlauf sehr konkret gezeigt: in fast durchgehend belegten Telefonleitungen, aber v.a. in explodierenden Ticketzahlen und daraufhin in einer verzögerten Bearbeitung neu erstellter Tickets. Noch im November 2020 wurde deshalb die TaskForce20 ins Leben gerufen. Das Team trifft sich seitdem im wöchentlichen Rhythmus und priorisiert offene sowie neue Tickets. Des Weiteren wurde ein direkter Zugang zum Ticketsystem für die Benutzerinnen und Benutzer eingerichtet. Somit können diese jederzeit den aktuellen Stand ihres Tickets abrufen und ticketbezogen mit dem Service Desk kommunizieren. Dies erleichtert ARI intern wiederum eine bessere Steuerung der Ticketbearbeitung.

Aufgrund der Corona-bedingten Homeoffice-Tätigkeit vieler Mitarbeitender der ARI-Kunden haben sich auch deren Bedürfnisse abrupt geändert. So mussten innerhalb kürzester Zeit Videokonferenzen mit unterschiedlichsten Anbietern organisiert werden, deren Programme bis dahin nicht als ARI Services angeboten wurden, beispielsweise Zoom oder Microsoft Teams. Andere Anwenderinnen und Anwender wiederum hatten mit der Herausforderung zu kämpfen, dass sie normalerweise mit einem virtuellen Arbeitsplatz arbeiten – Videokonferenzen an diesen Arbeitsplätzen sind technisch bedingt nur sehr eingeschränkt möglich. ARI hat in diesen Fällen diverse Sofortmassnahmen umgesetzt und unter anderem die entsprechenden Anwendungen zur Verfügung gestellt oder aber Standard-Laptops aufgesetzt, mit

denen sowohl eine Teilnahme an Videokonferenzen möglich ist als auch die Arbeit mit dem virtuellen Desktop.

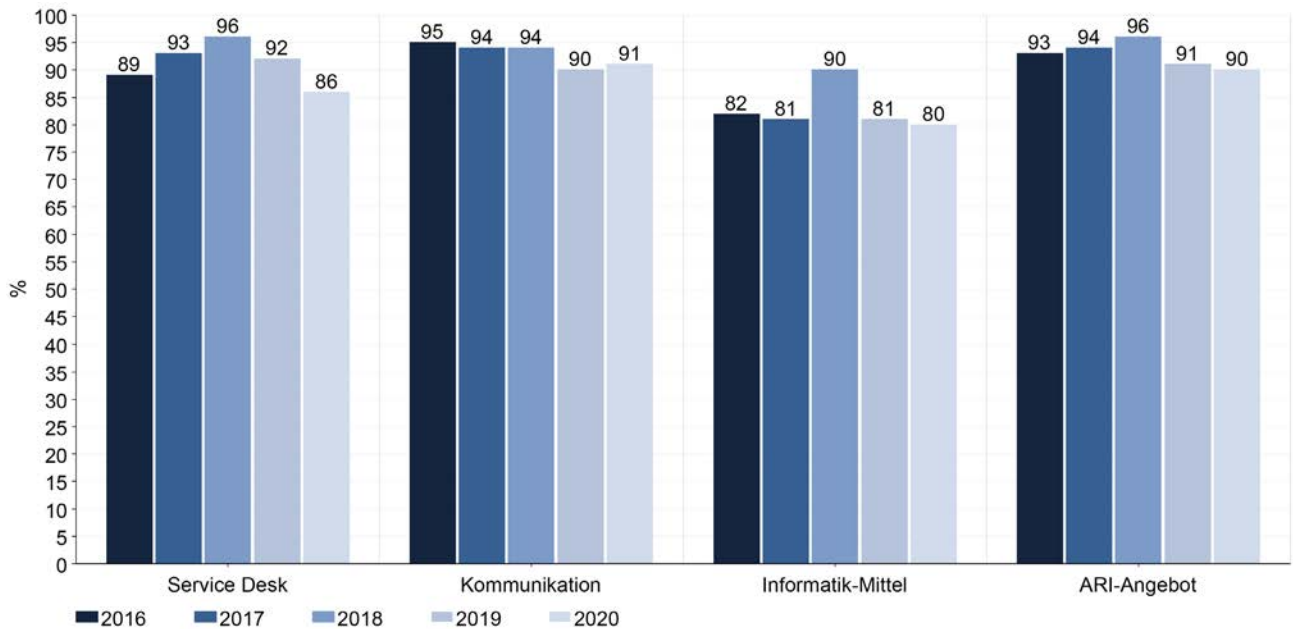
Kommunikation

Gerade der sonst eher kritisch beurteilte Service-Desk-Bereich hat sich in puncto Kommunikation gemauert: Die Kundinnen und Kunden heben eine deutlich bessere und kontinuierliche Information über Störungen hervor (+2.4% gegenüber 2019).

Bei der Beurteilung der übrigen Kommunikationsleistung wird ersichtlich, dass sich die Kundinnen und Kunden nicht immer gehört fühlen. Im Freitextfeld, welches bei Auswahl einer negativen Nennung («eher schlecht», «schlecht» oder «sehr schlecht») ergänzend eingeblendet wurde, fand sich mehrfach der Hinweis, die Kommunikation seitens ARI berücksichtige zu wenig die verschiedenen Kundenbedürfnisse. Dies unterstreicht die bereits bestehenden Erkenntnisse der Geschäftsleitung, welche sich in einer Anpassung der ARI-Aufbauorganisation, aber auch in einer Überarbeitung der Kommunikationsstrategie 2021 niederschlagen wird.

Zusammenfassung

Die folgende Grafik zeigt für die Jahre 2016 bis 2020 den Prozentsatz der Teilnehmenden, die ARI in den entsprechenden Bereichen positiv (eher gut bis sehr gut) bewertet haben.



Infrastruktur

Identitäten

| | |
|----------------------|-------|
| Geschäftsidentitäten | 2'358 |
| Schulidentitäten | 3'615 |
| Identitäten Dritte | 222 |

Hardware

| | |
|-------------------------|-------|
| Terminals (Zero Client) | 1'208 |
| Notebooks | 1'304 |
| Desktops | 1'009 |
| Drucker | 1'012 |
| iPhone/iPad (MDM) | 1'052 |
| VoIP-Phone | 1'166 |
| WiFi-Access Points | 674 |

Server und Netzgeräte

| | |
|-----------------------|-----|
| Physische Server | 14 |
| Virtuelle Server | 573 |
| Switches (Netzgeräte) | 499 |

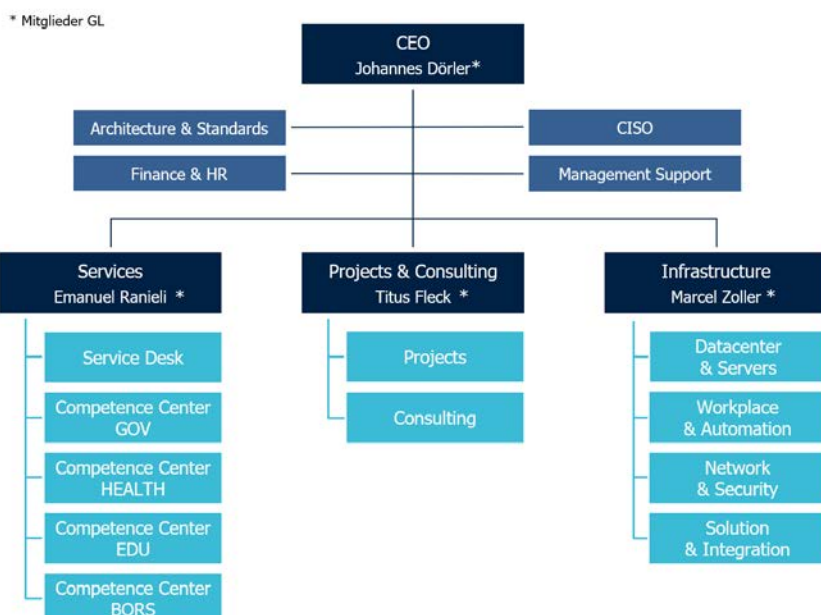
Ausblick 2021

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung haben sich an ihrem Strategietag im Herbst 2020 intensiv mit der Entwicklung der ARI befasst und die zukünftige Ausrichtung festgelegt. Als eine der grossen Herausforderungen wurde die optimale Betreuung der unterschiedlichen Kundengruppen identifiziert. Nicht nur die Anforderungen und Bedürfnisse von Verwaltungen, Spitälern und Schulen unterscheiden sich stark, auch verfügen diese Kundengruppen über völlig unterschiedliche Unternehmenskulturen.

Damit wir uns besser auf die einzelnen Kundengruppen fokussieren können, werden wir unsere Aufbauorganisation anpassen und «Competence Centers» für die vier Bereiche Verwaltungen, Gesundheitswesen, Schulen und Blaulichtorganisationen bilden. In den Competence Centers werden Mitarbeitende aus den heute bestehenden Teams «Applikations-Management», «Account Management» sowie aus dem «Service Desk» für die Vor-Ort-Betreuung der jeweiligen Kundengruppe zusammengeführt. Diese Konzentration der Kräfte erlaubt uns eine bessere Ausrichtung auf die unterschiedlichen Kundengruppen, eine kundenspezifische Optimierung der Prozesse, eine grössere Kundennähe und damit eine Verringerung der Reaktionszeiten.

Wir wickeln jedes Jahr eine Vielzahl von umfangreichen und komplexen Projekten ab. Unsere Kundinnen und Kunden erwarten ein professionelles Projektmanagement und eine effiziente, wirtschaftliche und qualitativ einwandfreie Durchführung der Projekte. Um den Reifegrad bei der Projektausführung weiter zu steigern, werden wir diesen Bereich verstärken.

Neben Dienstleistungen zur Projektdurchführung fragen unsere Kundinnen und Kunden zunehmend Beratungsleistungen nach. Bisher durften wir insbesondere in den Themen Informationssicherheit und Cloud Computing unterstützen. Diese Themen werden auch in Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Zusätzlich steigt die Nachfrage nach Unterstützung bei der Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden diese Leistungen anbieten und sie zukünftig in organisatorischen Fragen, bei der Optimierung ihrer Prozesse und der bestmöglichen Nutzung von modernen Informationstechnologien kompetent und ganzheitlich beraten.



Der Bereich «Projekte», der bisher vom CEO neben seiner Funktion als Geschäftsführer in Personalunion geleitet wurde, wird deshalb in Zukunft von einem eigenen Bereichsleiter geführt und umbenannt in «Projects & Consulting». Für diese Position konnte mit Titus Fleck eine erfahrene, bestens qualifizierte und kompetente Führungspersönlichkeit gewonnen werden. Um der Bedeutung dieses Geschäftsfeldes Rechnung zu tragen, wird Titus Fleck in der Geschäftsleitung Einsitz nehmen. Der Bereich «Finanzen & Personal» wird neu als Stabsstelle geführt, der Verantwortliche für diesen Bereich scheidet entsprechend aus der Geschäftsleitung aus.

Wir kommen täglich mit sensiblen Daten unserer Kundinnen und Kunden in Kontakt. Dem angemessenen Schutz dieser Informationen messen wir grösste Bedeutung zu. Mit der angestrebten Zertifizierung unseres Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) nach dem ISO-27001-Standard liefern wir den Nachweis, dass wir mit den anvertrauten Informationen sicher umgehen und Informationssicherheit ein zentrales Element der täglichen Arbeit ist.

Die ISO-27001-Zertifizierung bietet für uns und unsere Kunden, Partner und Lieferanten wichtige Vorteile: Einerseits verbessert sich die interne Unternehmensorganisation, da Arbeitsabläufe standardisiert werden und die technische Umsetzung, Wartung und Pflege der Systeme klar geregelt ist, andererseits erhöht sich das Sicherheitsbewusstsein in der gesamten Organisation.

Für unsere Kundinnen und Kunden reduziert sich zudem der Aufwand bei der Ausgestaltung ihres IKS im Bereich der Informationssicherheit, da bei Audits der Revisionsgesellschaften die ISO-27001-Zertifizierung der ARI für die Beurteilung des IKS in der IT der ARI-Kunden berücksichtigt wird.

Für 2021 haben wir einen Verlust von CHF 313'000 budgetiert. Zur Deckung des Verlusts werden die über die letzten Jahre angehäuften Gewinnvorträge herangezogen, die mit dieser Massnahme wie vorgesehen per Ende 2021 abgebaut sein werden. Um in Zukunft ein ausgeglichenes Ergebnis zu präsentieren, werden wir Massnahmen prüfen und per 1. Januar 2022 umsetzen. Dazu starten wir anfangs 2021 das Stabilisierungsprojekt «OPTIMA». Einen Anhaltspunkt bezüglich unserer Kosten erlaubt uns ein Benchmark, dem wir uns im ersten Halbjahr 2021 unterziehen werden.

In der überarbeiteten eGovernment- und Informatikstrategie, die Kanton und Gemeinden anfangs 2021 zur Genehmigung vorgelegt wird, ist der Grundsatz «digital first» verankert. Wir sind überzeugt, dass wir die zur Umsetzung dieses Grundsatzes notwendigen Voraussetzungen in der Informatik in den letzten Jahren geschaffen haben. Voller Zuversicht sehen der Verwaltungsrat, die Mitglieder der Geschäftsleitung und das gesamte Team der ARI der Umsetzung dieser Strategie entgegen. Wir freuen uns, unsere Kundinnen und Kunden dabei tatkräftig unterstützen zu dürfen.

PS Ganz im Sinne der Digitalisierungsstrategie ist dies der letzte Geschäftsbericht, den wir auf Papier drucken. Unsere zukünftigen Geschäftsberichte werden wir nur noch elektronisch publizieren.

