

AR Informatik AG Geschäftsbericht 2024



ARI

Appenzell Ausserrhoden
Informatik

Editorial

ARI blickt auf ein durchzogenes Geschäftsjahr zurück. Einerseits hat das vergangene Jahr eindrucksvoll gezeigt, dass wir Potenziale nutzen können. Die erfolgreiche Einführung des Online-Portals «mein.ar.ch» erlaubt Kanton und Gemeinden, ihre Dienstleistungen digital, sicher und effizient anzubieten. Andererseits haben uns technische Probleme in der zweiten Jahreshälfte intensiv gefordert.

Die Nutzung elektronischer Dienstleistungen der Wirtschaft ist für die Bevölkerung selbstverständlich. Ebenso selbstverständlich erwartet die Bevölkerung, dass auch Dienstleistungen der Verwaltung digital genutzt werden können. Dazu muss sich die Verwaltung auf die Erbringung von digitalen Dienstleistungen ausrichten und ihre Arbeitsweise anpassen. Digitale Technologien und Lösungen müssen in allen Bereichen von Kanton und Gemeinden integriert werden. Neben der technologischen Anpassung erfordert die erfolgreiche Bewältigung des digitalen Wandels auch kulturelle Veränderungen.

Wir durften im Berichtsjahr unsere Kunden und Kundinnen in verschiedenen Projekten bei der Umsetzung des digitalen Wandels begleiten. Mit dem Gemeinderat Teufen haben wir in mehreren Workshops eine umfassende Digitalisierungsstrategie für die gesamte Gemeinde erarbeitet. Mit den Gemeinden Bühler und Wald haben wir die Einführung einer neuen Version der Fachapplikation CMI für die Geschäftsverwaltung vorbereitet. Diese unterstützt die Verwaltungen bei der Digitalisierung ihrer internen Prozesse. Die Implementierung des Portals «mein.ar.ch» im Auftrag von Kanton und Gemeinden erlaubt der Verwaltung, ein breites digitales Leistungsangebot bereitzustellen. Die Anzahl der bis Ende 2024 über das Portal eingereichten Steuererklärungen, bestellten Betreuungsauskünfte, Handlungsfähigkeitszeugnisse, Wohnsitzbestätigungen und Heimatausweise bestätigt, dass dieses Angebot den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft entspricht.

Mit der Einführung einer elektronischen Baubewilligungsplattform wird ein weiterer Online-Service bereitgestellt, der eine effizientere und transparentere Abwicklung des heute papierlastigen Prozesses erlaubt. Gemeinsam mit Fachspezialisten aus

Kanton und Gemeinden haben wir die Anforderungen an eine solche Plattform erhoben und im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung ein geeignetes Produkt beschafft. Die elektronische Eingabe von Baugesuchen soll ab 2026 möglich sein. Als Vorbereitung wird in sämtlichen Gemeinden eine einheitliche Software für die Bearbeitung der Baugesuche eingeführt. Die einheitliche Lösung und die konsequente Standardisierung erlauben die Einführung sowie den Betrieb zu wirtschaftlichen Konditionen.

Mit diesen und weiteren gemeinsamen Projekten setzen der Kanton, die Gemeinden und ARI ihre Erfolgsgeschichte in der Zusammenarbeit im Bereich digitaler Services fort.

Im Bereich des Grundbedarfs ist der Einsatz von Produkten der Firma Microsoft unausweichlich und ohne Alternativen. Die Firma Microsoft verfolgt eine «Cloud first»-Strategie: Verschiedene Produkte sind bereits heute ausschliesslich aus der Cloud verfügbar. Wie im letztjährigen Geschäftsbericht dargelegt, haben wir die technischen Voraussetzungen für die Nutzung von Microsoft 365 Cloud-Diensten bereits in den vergangenen Jahren geschaffen.

Die Nutzung von Cloud Computing bietet Chancen, birgt jedoch auch Risiken. Dazu zählen die Gefahr eines Datenmissbrauchs und die Abhängigkeit von Microsoft. Um diesen Risiken zu begegnen, müssen neben den technischen auch organisatorische und vor allem sicherheitsrelevante und rechtliche Fragestellungen beantwortet werden.

Diese Fragestellungen haben wir ausführlich beleuchtet. Mit verschiedenen Massnahmen wie der Verschlüsselung der Daten mit einem von ARI erstellten und verwalteten Schlüssel können wir die Risiken wirkungsvoll reduzieren. Insgesamt haben wir keine erheblichen Restrisiken ermittelt, die einen Verzicht auf die Einführung von Microsoft 365 nahelegen. Die Einführung von Cloud Computing verstehen wir als Ergänzung zum bestehenden Angebot. Für unsere Kundinnen und Kunden werden wir auch in Zukunft die Möglichkeit bieten, Daten in den lokalen Rechenzentren in Appenzell Ausserrhoden zu speichern.

Der Regierungsrat hat auf der Basis unserer Analyse den Einsatz von Microsoft 365 für die kantonale Verwaltung und die Gemeinden grundsätzlich genehmigt. Er wird voraussichtlich im ersten Quartal 2025 die Details der Nutzung in einer Weisung regeln. Sobald diese verabschiedet ist, können wir den Mitarbeitenden von Kanton und Gemeinden die gewünschten Anwendungen wie beispielsweise Teams-Räume bereitstellen.

Die finanzielle Lage von ARI ist weiterhin sehr solide und erlaubt einen positiven Ausblick. Wir schliessen das Geschäftsjahr 2024 mit einem Gewinn von CHF 321'273 ab. Der Umsatz ist gegenüber dem Vorjahr um 5,5% auf CHF 20'306'337 gestiegen. Besonders erfreulich ist, dass die budgetierten Investitionen von CHF 3'054'719 fast vollständig ausgeschöpft wurden.

Der Gewinnvortrag per 31.12.2024 erhöht sich auf CHF 2'113'919. Unsere Finanzplanung sieht eine Reduktion des Gewinnvortrags bis Ende 2028 auf rund 50% des Aktienkapitals vor, was der vom Verwaltungsrat festgelegten Zielgrösse entspricht. Die Reduktion erreichen wir über verschiedene Massnahmen. In erster Linie beabsichtigen wir, die Preise für die Services des Grundbedarfs in den kommenden drei Jahren konstant zu halten. Damit garantieren wir unseren Kundinnen und Kunden ein hohes Mass an Preisstabilität und ermöglichen eine verlässliche Planung. Weiter werden wir in zusätzliche technologische und organisatorische Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit sowie zur Effizienzsteigerung investieren.

Das Jahr 2024 war von Mutationen beim Personal, Herausforderungen bei der Besetzung offener Stellen und schergewichtig von einer hohen Arbeitsbelastung geprägt, die das gesamte Team vor besondere Herausforderungen stellte. Technische Probleme ab der Jahresmitte haben zu einer Beeinträchtigung der Stabilität und Performance verschiedener Fachapplikationen geführt. Erst Ende des Jahres konnten Lösungen konzipiert werden, die anfangs 2025 umgesetzt werden.

Trotz dieser Probleme und einer Vielzahl von anspruchsvollen Projekten ist es uns gelungen, den laufenden Betrieb der komplexen Informatiklandschaft sicherzustellen und insgesamt eine hohe Verfügbarkeit der Systeme zu gewährleisten. Dies ist vor allem dem unermüdlichen Einsatz unserer Mitarbeitenden zu verdanken. Dafür danken wir ihnen bestens.

Unseren Kunden und Kundinnen danken wir für das Vertrauen, das sie uns entgegenbringen. Unseren Aktionärinnen und Aktionären danken wir für ihre Verbundenheit mit unserem Unternehmen. Wir haben grosses Vertrauen darauf, dass ARI mit der breiten Expertise und dem Einsatz moderner Technologie auch in den kommenden Jahren für ihre Kunden eine sichere, verfügbare und wirtschaftliche Informatik bereitstellen wird.



Johannes Dörler
CEO



Lukas Fässler
Präsident Verwaltungsrat



Inhalt

Schwerpunkte	6
Corporate Governance	25
Finanzbericht	32
Zahlen und Fakten	48
Ausblick	54

6 Schwerpunkte

Online-Portal «mein.ar.ch» und Online-Services	7
Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung	9
Erneuerung der Infrastruktur und Hardware	14
Resilienz gegen Cyberbedrohungen	18
Ersatz der Schulverwaltungslösung Sekundarstufe II	20
ARI-interne Projekte	22

Go-live des Online-Portals «mein.ar.ch» und Ausbau der Online-Services

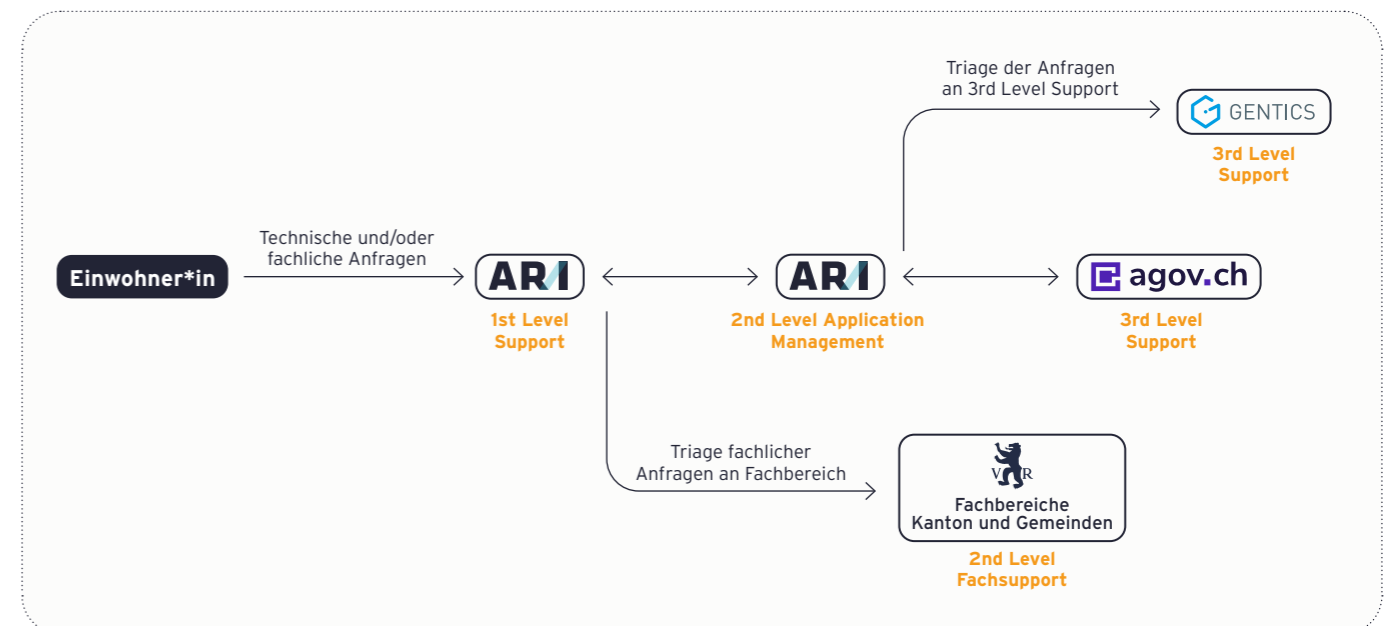
Das Jahr 2024 startete erfolgreich mit einem grossen Meilenstein für ARI und ihre Kundinnen und Kunden aus der Verwaltung: dem Produktivstart der Online-Plattform «mein.ar.ch». Seitdem steht den Einwohnerinnen und Einwohnern in Appenzell Ausserrhoden ein zentraler Dienstleistungskatalog und Online-Schalter von Kanton und Gemeinden zur Verfügung.

Online-Plattform «mein.ar.ch»

Nach langjährigen Vorbereitungsarbeiten in Projektteam und Projektlenkungsausschuss konnte am 11. Januar 2024 endlich die zentrale, digitale Basisinfrastruktur für Appenzell Ausserrhoden der Öffentlichkeit präsentiert werden. Im Rahmen einer Medienkonferenz orientierte Projektleiter Titus Fleck gemeinsam mit Regierungsrat Hansueli Reutegger, Jürg Engler (Gemeindepräsident Bühler) und Roman Scherrer (Kanton AR, Leiter Veranlagung Unselbständig Erwerbende und Nicht Erwerbstätige) die Presse vor Ort im Regierungsgebäude in Herisau.

Mit dem Go-live der Online-Plattform waren die Projektarbeiten zur Einführung der zentralen, digitalen Basisinfrastruktur noch nicht beendet. Gemäss Beschluss des Projektlenkungsausschusses werden zur Steuerung künftig ein Steuergremium (strategische Weiterentwicklung, Finanzplanung und Budgetgenehmigung) und ein Betriebsgremium (Steuerung der operativen und betrieblichen Aspekte) eingesetzt. Eine erste Sitzung des Betriebsgremiums wird im Jahresverlauf 2025 durchgeführt. In diesem Rahmen werden die letzten Formalitäten zur Inbetriebnahme der Online-Plattform abgeschlossen.

Im Betrieb wird unterschieden zwischen technischer und fachlicher Verantwortung. Aus technischer Sicht betreibt ARI die Infrastruktur und fungiert als zentrale Anlaufstelle für Supportanfragen seitens des Kantons und der Gemeinden. Funktionale Erweiterungswünsche werden durch das Steuergremium eGov-Infra AR priorisiert und in Auftrag gegeben. Gegenüber den Einwohnerinnen und Einwohnern übernimmt ARI ausserdem den Support bei technischen Fragen und Problemstellungen. Die fachliche Beratung der Einwohnerinnen und Einwohner obliegt weiterhin den zuständigen Fachstellen bei Kanton und Gemeinden.



Im Rahmen der Projektarbeiten übernahm Titus Fleck neben der Projektleitung zusammen mit seinem Team auch die Umsetzung und Integration in die Kantons- und Gemeindesysteme. So müssen für jeden funktionierenden Online-Service alle nötigen Systeme an die Basisinfrastruktur angebunden werden und dauerhaft störungsfrei miteinander kommunizieren. Allein für die Basisfunktionalität der Online-Plattform war es nötig, sechs Module für Benutzer-Authentifizierung, Identitäts- und Zugriffsmanagement, Formularverwaltung, Fallverwaltung, Zahlungsverarbeitung und elektronische Versiegelung zu integrieren. Darüber hinaus erfordert jede Fachanwendung eine separate Schnittstelle zur Plattform.

Verfügbare Online-Services

- **Einwohnerservices** (Wohnsitzbestätigung, Heimatausweis, Handlungsfähigkeitszeugnis)
- **Steuerservices** (Betreibungsauskunft, elektronische Steuererklärung für Natürliche Personen, eSteuerkonto)
- **Drittsservices** (Pass und Identitätskarte, eUmzug, Strafregisterauszug, Digitale Polizei, eVignette)

Geplante neue Online-Services

- **Elektronische Steuererklärung Clevertax für Juristische Personen (ab 07.02.2025)**

«Die Online-Plattform ist ein geniales Beispiel von Zusammenarbeit über alle föderalen Ebenen – Bund, Kanton und Gemeinden», so Titus Fleck. Die zentrale, digitale Basisinfrastruktur in Appenzell Ausserrhoden ist das Ergebnis der konstruktiven Zusammenarbeit von Vertretern aus Kanton und Gemeinden mit dem ARI-Projektteam. Die Online-Plattform «mein.ar.ch» wiederum baut auf dem Authentifizierungsdienst der Schweizer Behörden AGOV auf. Das «Behörden-Login» ermöglicht eine einmalige und sichere Identifizierung der Benutzenden. Appenzell Ausserrhoden war darüber hinaus der erste Kanton, bei dem AGOV eingeführt wurde. Im Rahmen des Projekts wurde also wichtige Pionierarbeit auch für andere Kantone geleistet. Dies zeigt sich in wiederholten Anfragen aus den anderen Kantonen für Vorträge und Erfahrungsberichte. Zudem ist ARI in nennenswerten Bundesprojekten zur E-ID involviert und bringt dort die Erfahrungen aus der Praxis mit AGOV und der Online-Plattform ein.

Ausbau der Online-Services

Voraussetzung für die Erweiterung der verfügbaren Online-Services ist die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse bei Gemeinden und Kanton. ARI unterstützt dies im Rahmen zahlreicher Digitalisierungsprojekte gemeinsam mit den Verwaltungen in Appenzell Ausserrhoden.

Seit Einführung der neuen Online-Plattform «mein.ar.ch» haben Privatpersonen die Möglichkeit, ihre Steuererklärung vollelektronisch einzureichen. So haben erste Einwohnerinnen und Einwohner bereits am 17.01.2024 ihre elektronische Steuererklärung ausgefüllt. Im Februar und März 2024 organisierte ARI zusammen mit der kantonalen Steuerverwaltung Informationsveranstaltungen im Appenzeller Vorder-, Mittel- und Hinterland, die von vielen Interessierten zur Klärung von Fragen und Anlaufschwierigkeiten bei der Handhabung genutzt wurden.

In einem ersten Schritt war es nur Privatpersonen möglich, ihre eigene Steuererklärung vollelektronisch einzureichen. Dies wird sich mit der Steuererklärung für 2024 ändern: Der neue Online-Service «Steuererklärung JP» für Juristische Personen ermöglicht es rechtlich Bevollmächtigten, ab Februar 2025 auch für Unternehmen die Steuererklärung vollelektronisch einzureichen.

Nutzung der Online-Services seit Einführung

- **Aktive Accounts:**
 - 15'347 zur Anmeldung bei mein.ar.ch oder ESteuern (Einreichung der Steuererklärung)
 - 1'450 mit Verifizierung der Postadresse (nächste Sicherheitsstufe, z.B. für den Online-Zugriff auf das Steuerkonto)
- **Erstellte Betreuungsauskünfte:** 194
- **Erstellte Handlungsfähigkeitszeugnisse:** 123
- **Erstellte Heimatausweise:** 102
- **Erstellte Wohnsitzbestätigungen:** 154
- **Eingereichte Steuererklärungen:**
 - 26'847 Steuererklärungen wurden elektronisch eingereicht.
 - Von den elektronisch eingereichten Steuererklärungen wurden 77 % vollelektronisch (d.h. auch alle Beilagen digitalisiert) eingereicht. (Vorjahr: 37 %)

Fortschreitende Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung

Die immer stärker vernetzte und digitale Arbeitswelt erfordert eine Weiterentwicklung der öffentlich-rechtlichen Verwaltungsorganisationen. Mit der Online-Plattform nehmen die für Einwohnerinnen und Einwohner verfügbaren Online-Services stetig zu. Lieferanten von Geschäftsapplikationen bieten ihre Services immer häufiger über einen Web-Zugriff an. Das ermöglicht einerseits den zeit- und standortunabhängigen Zugriff auf Geschäftsdaten und -unterlagen, erfordert aber andererseits eine entsprechende Anpassung der Verwaltungsprozesse. ARI unterstützt ihre Kundinnen und Kunden auf diesem Weg in zahlreichen Projekten.

Modernisierung der Festnetztelefonie

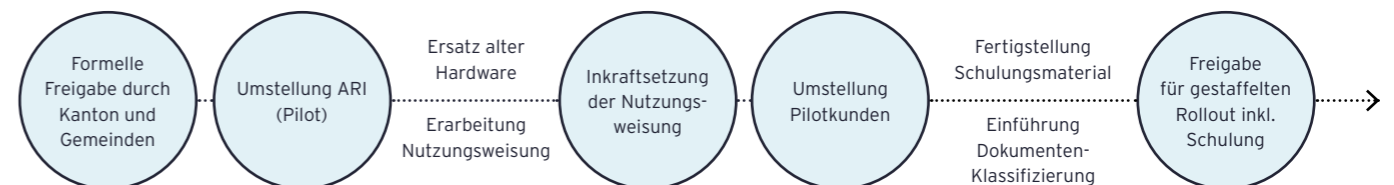
Die kantonale Verwaltung, die meisten Gemeinden sowie weitere der ARI-Kundinnen und Kunden nutzen bereits die digitale Lösung für Telefonie mit der Software «Skype for Business» auf dem Endgerät mit einem Headset (sog. «Softphone»). Einzelne Organisationseinheiten betreiben zusätzlich eine Vermittler-Software, um Anrufe auf die Telefonzentrale intern durchzustellen. Andere wiederum betreiben noch eine eigene Telefonielösung. Somit besteht im ARI-Kundenkreis ein grosses Optimierungspotenzial, das sich mit einer einheitlichen, modernen Software für die Telefonie ausnutzen lässt. Aufgrund der Einstellung des Supports durch Microsoft Ende Oktober 2025 muss die Software «Skype for Business» durch eine andere Software abgelöst werden. Ab diesem Datum wird das Produkt nicht mehr weiterentwickelt, Fehler und Sicherheitslücken werden nicht mehr korrigiert. Die strategisch festgelegte Nachfolgelösung ist Microsoft Teams.

Microsoft Teams ist ausschliesslich aus der Cloud erhältlich. Um die Funktionalitäten von Microsoft Teams für die Telefonie im vollen Umfang nutzen zu können, ist die gleichzeitige Einführung von Exchange Online nötig. Demzufolge bedarf es bei diesem Projekt bis zur tatsächlichen Umsetzung umfangreicher Vorbereitungsarbeiten.

Um Erfahrungen zu sammeln und die Migration für die Kundinnen und Kunden bestmöglich vorbereiten zu können, wurden die Arbeitsplätze der ARI-Mitarbeitenden bereits im November 2024 umgestellt: einerseits wurden die Postfächer auf Exchange Online verschoben, andererseits telefonieren die Mitarbeitenden seit der Umstellung mit Microsoft Teams.

Dank des regelmässigen Austauschs mit den anderen Ostschweizer Kantonen kann ARI auf Erfahrungsberichte zur Einführung von Microsoft Teams als Telefonielösung zurückgreifen. So können bereits bekannte Probleme beim Rollout vermieden werden. Darüber hinaus dient die Umstellung zweier Pilotkunden als zusätzliche Erfahrungsquelle für den späteren Rollout bei allen ARI-Kundinnen und -Kunden. Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotkunden und der Freigabe des Rollouts werden die restlichen Kundinnen und Kunden gestaffelt umgestellt. Um allfällige Risiken zu minimieren, werden kleinere Organisationseinheiten mit wenigen Benutzenden zuerst migriert.

Bei der Ablösung der Telefonielösung werden die Anwenderinnen und Anwender mit grossen Veränderungen in der Handhabung und Funktionalität konfrontiert. Deshalb begleitet ARI sie bei der Umstellung engmaschig und schult sie gezielt über verschiedene Kanäle. 2025 wird also aus Sicht der Telefonie ein umwerfendes Jahr!



Cloud Computing / Microsoft 365 und der Datenschutz

Weitere Produkte aus dem Microsoft-365-Paket wie beispielsweise Teams-Räume, OneDrive, Share-Box usw. werden erst zu einem späteren Zeitpunkt bereitgestellt. Voraussetzung für die Einführung und Verwendung von Microsoft-365-Cloud-Diensten bei Kanton und Gemeinden ist eine einheitliche und verbindliche Weisung für alle Benutzerinnen und Benutzer. Diese Weisung wird von einer übergreifenden Arbeitsgruppe, bestehend aus dem eGovernment-Verantwortlichen des Departements Finanzen, einer Juristin aus der Kantonskanzlei, dem Datenschutz-Kontrollorgan und dem CEO der ARI, erarbeitet. Zudem müssen aus technischer Sicht eine Klassifizierung und technische Durchsetzung der Weisung sichergestellt sein.

Im Interview mit Melanie Schachner von ARI teilt Stefan Gerschwiler, Datenschutz-Kontrollorgan für Appenzell Ausserrhoden, seine Sicht auf den Datenschutz im Kanton.

Was ist deine Aufgabe als kantonales Datenschutz-Kontrollorgan?

In erster Linie berate ich die öffentlichen Organe (Kanton, Gemeinden etc.) und die Einwohnerinnen und Einwohner von Appenzell Ausserrhoden bei allen Fragen rund um behördliche Datenbearbeitungen. Manchmal betrifft das konkrete Einzelfälle, häufig auch umfassendere Fragestellungen, etwa bei Informatikprojekten oder Gesetzgebungsvorhaben. Meine Funktionsbezeichnung verrät, dass ich auch eine Kontrollfunktion habe, d.h. ich überprüfe, wie die Vorgaben zum Datenschutz durch die Behörden umgesetzt werden.

Wie gehst du mit dem Spannungsfeld zwischen Datenschutz und zunehmender Digitalisierung von Prozessen, Software as a Service (SaaS), Cloud-Services bei Hyperscalern wie z.B. Microsoft (US Cloud Act) um?

Digitalisierung und Globalisierung sind im Datenschutz stark spürbar. Einen grundsätzlichen Widerstreit sehe ich deshalb nicht, sondern immer wieder Chancen und Möglichkeiten, aber natürlich auch neue und sich wandelnde Risiken, Bedürfnisse, Einstellungen und Erwartungen. Das macht dieses Rechtsgebiet für mich spannend: Ich muss hier als Jurist technisch auf der Höhe bleiben und internationale Entwicklungen verfolgen.

Was ist die Haltung deiner Berufskollegen und im Verband Privativim*? Tauscht ihr euch regelmässig zu bestimmten Themen aus? Gibt es eine gemeinsame Maxime/Vorgehensweise?

Die Zusammenarbeit im Rahmen von Privativim ist für mich wichtig. Sie hilft mir, am Puls der technischen und rechtlichen Entwicklung zu bleiben. Grössere Datenschutzstellen beschäftigen auch Informatikerinnen und Informatiker und haben die Kapazität, Problemstellungen ganz vertieft auszuleuchten. Wir treffen uns zweimal im Jahr physisch und konnten im letzten Jahr auch unsere neue digitale Zusammenarbeitsplattform in Betrieb nehmen. Privativim ist dabei ein Forum unabhängiger Datenschutzstellen. Es kommt vor, dass wir für bestimmte Fragen gemeinsame, einheitliche Praxisleitlinien erarbeiten. Der Austausch untereinander hilft vor allem dabei, die eigene Beurteilung zu spiegeln und auch mal kritisch zu hinterfragen.

Du bist auch für den Kanton Appenzell Innerrhoden beratend tätig. Hast du dabei ähnliche Erfahrungen gemacht wie in Appenzell Ausserrhoden und mit ARI?

In Innerrhoden ist alles nochmals ein Stück kleiner, die Wege noch kürzer, vielleicht auch der Drang und Hang zum Pragmatismus (im Sinn von «einfach mal machen») noch ausgeprägter. Die Behördeninformatik ist dort allerdings formal - als kantonales Amt «AFI» - etwas herkömmlicher organisiert als ARI. Bei der Datenschutzgesetzgebung hat Ausserrhoden per 1.1.2025 mit Innerrhoden gleichgezogen. In beiden Kantonen sind die kantonalen Rechtsgrundlagen nun auf dem Stand, den wir gemäss völkerrechtlichen Vorgaben (z.B. wegen der Mitgliedschaft der Schweiz im Schengenraum) einhalten müssen. Insgesamt sind die Herausforderungen vergleichbar. Das Wichtigste ist aber: Ich habe zum Glück den Eindruck, dass meine Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anspruchsgruppen und Verantwortlichen in beiden Rhoden gut funktioniert.

Hast du einen Tipp, den jede Person zum Datenschutz im beruflichen und privaten Alltag unbedingt und uneingeschränkt berücksichtigen sollte?

Heute kann man nicht einfach davon ausgehen, dass sämtliche privaten und öffentlichen Stellen im In- und Ausland mit unseren persönlichen Daten verantwortungsbewusst umgehen und sie so behandeln, wie man das vernünftigerweise erwarten darf. Ob man etwas zu verbergen hatte, weiss man oft erst, wenn es schon zu spät ist. Mein Tipp ist daher: Wir müssen wachsam und aufmerksam sein, unsere privaten Angaben nur preisgeben, wo das nötig und sinnvoll ist, und technische Einstellungsmöglichkeiten und Hilfsmittel zur Datenminimierung nutzen. Und wenn wir selber Personendaten von anderen bearbeiten, müssen wir unsere damit verbundene Verantwortung wahrnehmen.



Stefan Gerschwiler
Datenschutz-Kontrollorgan für Appenzell Ausserrhoden

*Konferenz der schweizerischen Datenschutzbeauftragten

Modernisierung der Fachlösungen mit Digitalisierung der Prozesse

Auch die Prozesse und zugrunde liegende Systeme entwickeln sich mit der fortschreitenden Digitalisierung im öffentlichen Verwaltungsumfeld weiter. Digitalisierung bedeutet dabei weit mehr als nur die digitale Bereitstellung analoger Inhalte oder die Überführung physischer Inhalte in elektronische Inhalte. Bei der digitalen Transformation geht es vielmehr um die gesamte Prozesskette der öffentlichen Verwaltung, welche ein durchgängiges, digitales Kundenerlebnis ermöglichen soll. Sie betrifft nicht nur den Kontakt zu den Einwohnerinnen und Einwohnern, sondern auch interne Abläufe, Prozesse und vor allem Arbeitsweisen, Denkweisen, Werte. Kurz gesagt soll sie eine durchgehend elektronische Interaktion mit der Verwaltung ermöglichen.

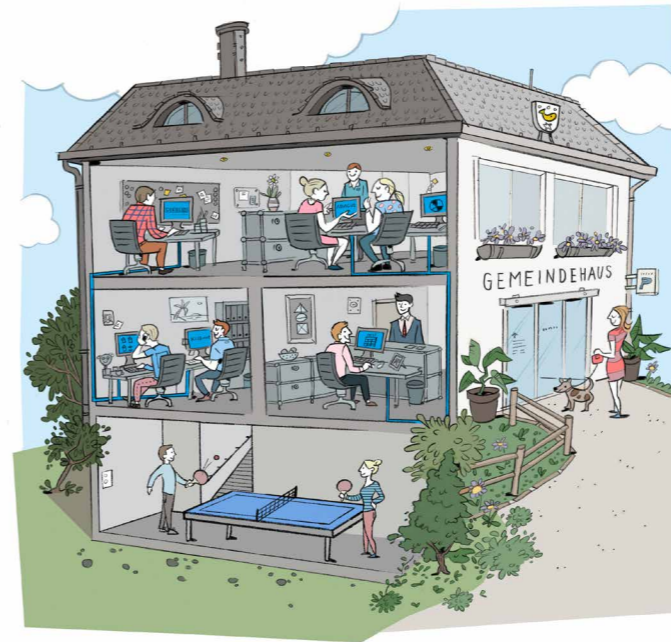
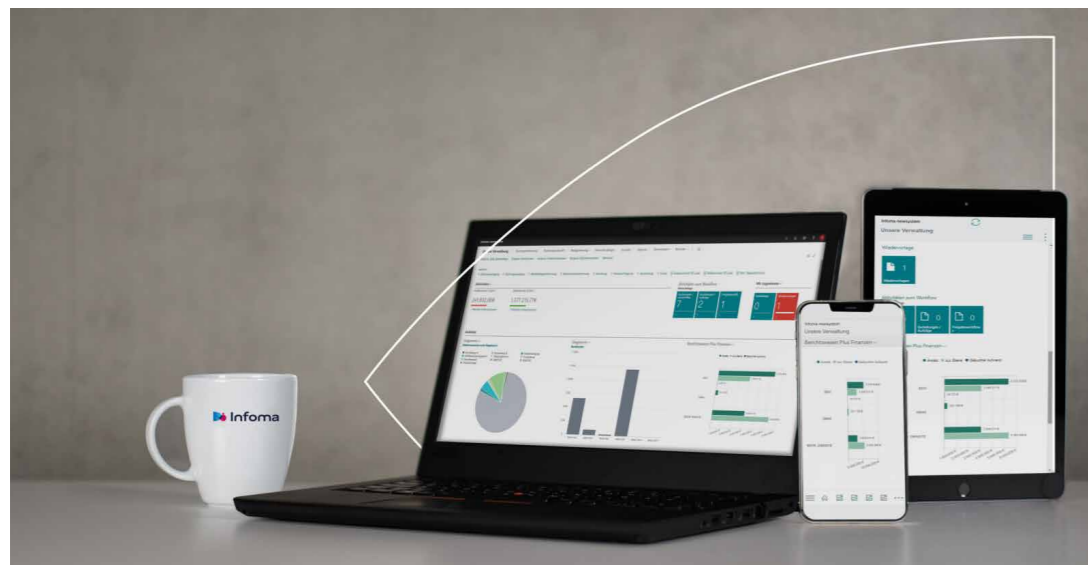
Auf Basis dieser Vorgabe hat ARI im Berichtsjahr bereits umfangreiche Vorbereitungsarbeiten getätigt, um im ersten Halbjahr 2025 die zwei wichtigsten Anwendungen für Gemeindeverwaltungen und kantonale Verwaltung auf den neuesten Entwicklungsstand zu bringen. Dank der Umstellung auf Web-Clients wird der Zugriff für externe Anwenderinnen und Anwender ohne Konto bei ARI wie Gemeinde- und Kantonsrätinnen und -räte künftig erleichtert.

Die Applikation Infoma newsystem ist eine vollintegrierte und moderne Gesamtanwendung für die Abwicklung der Einwohnerkontrolle, Gebührenfakturierung bis hin zu einem funktional umfassenden Finanz- und Rechnungswesen inkl. Lohn- und Personaladministration der jeweiligen Organisationseinheit.

Im Rahmen eines Grossprojekts führt ARI den «Mobile Client» ein. Die zentrale Datenbank für alle ARI-Kundinnen und -Kunden wird dabei durch eine separate Datenbank je Organisationseinheit ersetzt.

Mit dem Mobile Client ändert sich die Benutzerführung wesentlich: Zur Anmeldung nutzen die Anwender/-innen künftig den Webbrowser und ihre persönlichen Login-Daten.

Die Software ist nicht mehr lokal auf dem Endgerät gespeichert. Die Ausgliederung einzelner Datenbanken aus einer zentralen Datenbank erleichtert ARI als Dienstleisterin künftig den Unterhalt und Betrieb der Anwendung auf Organisationsebene. Wo möglich, wird jeweils die Standardlösung genutzt, sodass nur geringe Zusatzkosten für Individualentwicklungen nach Kundenanforderung anfallen. Der Pilotbetrieb konnte noch vor Jahreswechsel gestartet werden. Ab Februar 2025 beginnt der Testbetrieb für die Gemeinden. Im Rahmen des Testbetriebs bietet ARI diverse Anwenderschulungen an – generell bis hin zu fachspezifischen Modulen. Der Produktivstart ist schliesslich für Mitte 2025 vorgesehen.



Die CMI-Lösungsplattform unterstützt die öffentlichen Verwaltungen als elektronisches Hilfsmittel bei der Geschäfts- und Dokumentenverwaltung, der Archivierung sowie dem Sitzungsmanagement. Neben den genannten Basisfunktionen sind zahlreiche Fachmodule und Schnittstellen zu häufig genutzten, externen Systemen im Einsatz. Im Berichtsjahr hat ARI zusammen mit dem Lieferanten CM Informatik AG (CMI) und in enger Abstimmung mit der Steuergruppe die CMI-Infrastruktur komplett auf einer neuen Serverinfrastruktur aufgebaut, getestet und optimiert. Der Zugriff auf den «Mobile Client» erfolgt künftig über den Internetbrowser. Daneben wurden parallel einige Projekte abgewickelt, die ebenfalls die CMI-Lösungsplattform betreffen:

Einführung CMI-Lösungsplattform Gemeindeverwaltungen

Mit der Gemeinde Bühler wurden umfangreiche Vorbereitungsmaßnahmen für die Einführung der CMI-Lösungsplattform umgesetzt. Das Go-live erfolgt im ersten Halbjahr 2025. Mit der Gemeinde Wald wurden erste Abklärungen für ein Projekt getroffen. Sie möchte ebenfalls die CMI-Lösungsplattform einführen.

Digitalisierungsstrategie Teufen

Mit dem Gemeinderat Teufen hat das ARI-Projektteam in einigen Workshops eine umfassende Digitalisierungsstrategie für die gesamte Gemeinde erarbeitet. Vorbereitend dazu waren qualifizierte Einzelinterviews mit den Abteilungen durchgeführt worden. Im weiteren Projektverlauf werden Prozesse anfangs 2025 priorisiert und im Jahresverlauf nach Priorität digitalisiert.

Elektronische Baubewilligungen AR

Im Auftrag von Kanton und Gemeinden hat ARI die Beschaffung einer elektronischen Baubewilligungsplattform im September 2024 ausgeschrieben. Im November 2024 erfolgte der Entscheid zur Vergabe an die Firma GemDat AG. Vor der Einführung der Online-Plattform werden sämtliche Gemeinden auf das Produkt CMI Bau migriert, um eine einheitliche Bearbeitung von Bau-suchen künftig sicherzustellen. Das Projekt «Bau AR» ist ein weiteres Beispiel für die Vorteile der Standardisierung im Informatik-Grundbedarf.

Kundenstimmen

«Wir setzen mithilfe der ARI die Digitalisierungsstrategie unserer Gemeinde um. Im Rahmen des Projekts digitalisieren wir wesentliche Verwaltungsprozesse, vermindern Medienbrüche, reduzieren Bearbeitungszeiten und erleichtern den Einwohnerkontakt.»



Marc Aeple
Gemeindegemeinschafter Teufen

«Mit der kompetenten Unterstützung des ARI-Projektteams haben wir unsere Verwaltungsprozesse neu strukturiert, dokumentiert und digitalisiert. Die wichtigsten Prozesse wickeln wir bereits elektronisch mit der CMI-Lösungsplattform ab.»



Paul König
Gemeindepräsident Speicher

Regelmässige Erneuerung der Infrastruktur und Hardware als zentrale Aufgabe im IT-Betrieb

Für eine durchgehend zuverlässige IT-Infrastruktur ist es unerlässlich, dass die bestehende Hard- und Software regelmässig erneuert und auf den aktuellen Stand der Technik gebracht wird. In diesem Sinne hat ARI auch im Berichtsjahr zahlreiche Projekte zum «Lifecycle-Management» umgesetzt und abgeschlossen.

Ersatz und Harmonisierung der Multifunktionsgeräte

ARI verwaltet und betreibt für sich und ihre Kundinnen und Kunden gemietete «Multifunktions-Printer» (MFP) sowie gekaufte Drucker. Über die Jahre war das Portfolio der verschiedenen eingesetzten Geräte, Printserver, Backendsysteme und insbesondere der Einzelplatzdrucker unkontrolliert gewachsen. Neben der Unübersichtlichkeit stellte diese Situation einen höheren Verwaltungsaufwand für ARI dar. Im Rahmen des Projekts «Calanda» sollten deshalb alle älteren Multifunktionsgeräte (Baujahr 2014/2015) ersetzt, möglichst viele Einzelplatzdrucker abgeschafft oder mit MFP-Geräten zusammengelegt sowie das gesamte Portfolio harmonisiert werden. Dank der Bündelung unter einem Rahmenvertrag sollte ausserdem eine Kostenreduktion gegenüber den vorherigen, individuellen Lösungen erzielt werden.

Voraussetzung für die Ersatzbeschaffung war eine öffentliche Ausschreibung im Dezember 2022 für die Miete von Multifunktionsgeräten inkl. Verbrauchsmaterial und Wartung. Vorbereitend dazu waren die technischen Anforderungen gemeinsam mit den Informatikverantwortlichen auf Kundenseite definiert worden. Mit dem Aufbau der neuen Druckinfrastruktur rund um die neue MFP-Flotte hat ARI die technische Grundlage geschaffen, um sämtliche Klicks nach dem Verursacherprinzip zu verrechnen. Aus dem vordefinierten Geräteportfolio konnten die ARI-Kundinnen und -Kunden ihre gewünschte Variante eines Multifunktionsgeräts auswählen.

Die Auslieferung und Einrichtung der Geräte erfolgte nach einer Pilotphase im Herbst 2023 über mehrere Etappen bis Ende September 2024.

Im Projektverlauf wurden insgesamt 181 neue Geräte ausgerollt. Die Nutzung der Multifunktionsgeräte wird über eine Servicepauschale pro Gerät sowie einen Preis pro gedruckte Seite («Klickpreis») verrechnet. Die effektiven Betriebskosten sind abhängig vom Druckvolumen und dem Verhältnis von Schwarzweiss- und Farbdruck. Gegenüber dem früheren Preis ist die Servicepauschale nach Projektabschluss und dank der neuen Rahmenvereinbarung 20-40% günstiger (abhängig vom gewählten Modell).



Ausschreibungsverfahren für Arbeitsplatz-Hardware und Microsoft-Lizenzen

Gemäss der ARI-«Lifecycle-Strategie» werden die Arbeitsplatz-Hardware sowie die System- und Basissoftware im fünfjährigen Zyklus erneuert. Ziel ist, den jeweiligen technologischen Fortschritt seit der letzten Beschaffung zu berücksichtigen. Da bei derart umfangreichen Ersatzbeschaffungen der im Gesetz über das öffentliche Beschaffungswesen festgelegte Beschaffungswert von 250'000 CHF überschritten wird, führt ARI jeweils ein öffentliches Ausschreibungsverfahren durch. 2024 war dies der Fall bei den Projekten «Hardware-Beschaffung elektronischer Arbeitsplatz (HABEK)» und «Lizenzen Infrastruktur Beschaffungsausschreibung (LIBA)».

Hardware-Beschaffung elektronischer Arbeitsplatz (HABEK)

Im Rahmen des Projekts wurden ein Nachfolgemodell für die bestehende Arbeitsplatz-Hardware (Notebooks/Desktop-PCs, Monitore, Dockingstationen) evaluiert und ein standardisiertes Geräteportfolio für die verschiedenen Anwendungsbereiche (Schul- und Verwaltungsumfeld) definiert. Den Zuschlag der Ausschreibung erhielt Bechtle mit HP. Die unterzeichnete Rahmenvereinbarung dient für die nächsten fünf Jahre als Grundlage für Ersatzbeschaffungen. Darin sind auch die Lieferbedingungen geregelt. Darüber hinaus erleichtert ein automatisierter Prozess künftig die Bestellung, Inventarisierung, Installation, Konfiguration sowie Wartung der neuen Endgeräte.

Die Definition des Ersatzmodells nach Einstellung der ursprünglich evaluierten Serie erfolgt in Zusammenarbeit mit HP und dauert bis 2025 an.



Die bisher gelieferten Geräte erfüllen sowohl die technischen Anforderungen von ARI als auch die Erwartungen von Kundenseite. Zur Überbrückung bis zur Lieferfähigkeit des Nachfolgemodells wurde eine Priorisierung vorgenommen, anhand derer der Rollout mit Geräten des ersten Modells erfolgt, welche in Kleinchargen noch von HP geliefert werden können: In einem ersten Schritt wurden diejenigen Geräte ersetzt, die aufgrund ihres Alters für Windows 11 und somit für die Softwareaktualisierung des laufenden Jahres («IU24 Säntis») nicht geeignet waren. Anschliessend werden Thin Clients ersetzt, die aufgrund der bevorstehenden Einführung von Microsoft Teams für die Telefonie durch Fat Clients (Notebooks oder Desktop-PCs) ersetzt werden müssen.

Verlängerung der Lizenzwartungsverträge für Microsoft und VMware-Produkte (LIBA)

Im Rahmen des Projekts «LIBA» wurde die Softwarepflege für Microsoft- und VMware-Produkte im Sommer 2024 neu ausgeschrieben. Gemäss dem «Gesetz über eGovernment und Informatik» sowie der «eGovernment- und Informatikstrategie» gehören Office-Anwendungen, Kommunikations- und Kollaborationsplattformen sowie Serversysteme zum Grundbedarf. Die entsprechenden Produkte von Microsoft und VMware werden deshalb von ARI beschafft.



Die Ausschreibung erfolgte in zwei separaten Losen: Swisscom (Schweiz) AG erhielt den Zuschlag für die Microsoft-Softwarepflege, Bechtle Schweiz AG für die VMware-Produkte von Broadcom und Omnisia (Server- und Client-Virtualisierung). Die entsprechenden Verträge wurden bis Jahresende 2024 unterzeichnet.

Jährliche Aktualisierung elektronischer Arbeitsplatz «IU24 Säntis»

Mit der jährlichen Aktualisierung des elektronischen Arbeitsplatzes «IU24 Säntis» hat ARI im Berichtsjahr Windows 11 und das neue Office-Paket eingeführt. Wichtigste Änderungen aus Anwendersicht waren ausserdem die Einführung von Windows Hello zur biometrischen Anmeldung ohne Passwort mittels Gesichtserkennung und des neuen Viren- und Malwareschutzes mit Microsoft Defender for Endpoint im virtuellen Arbeitsplatz.



Erneuerung kantonales Kommunikationsnetz

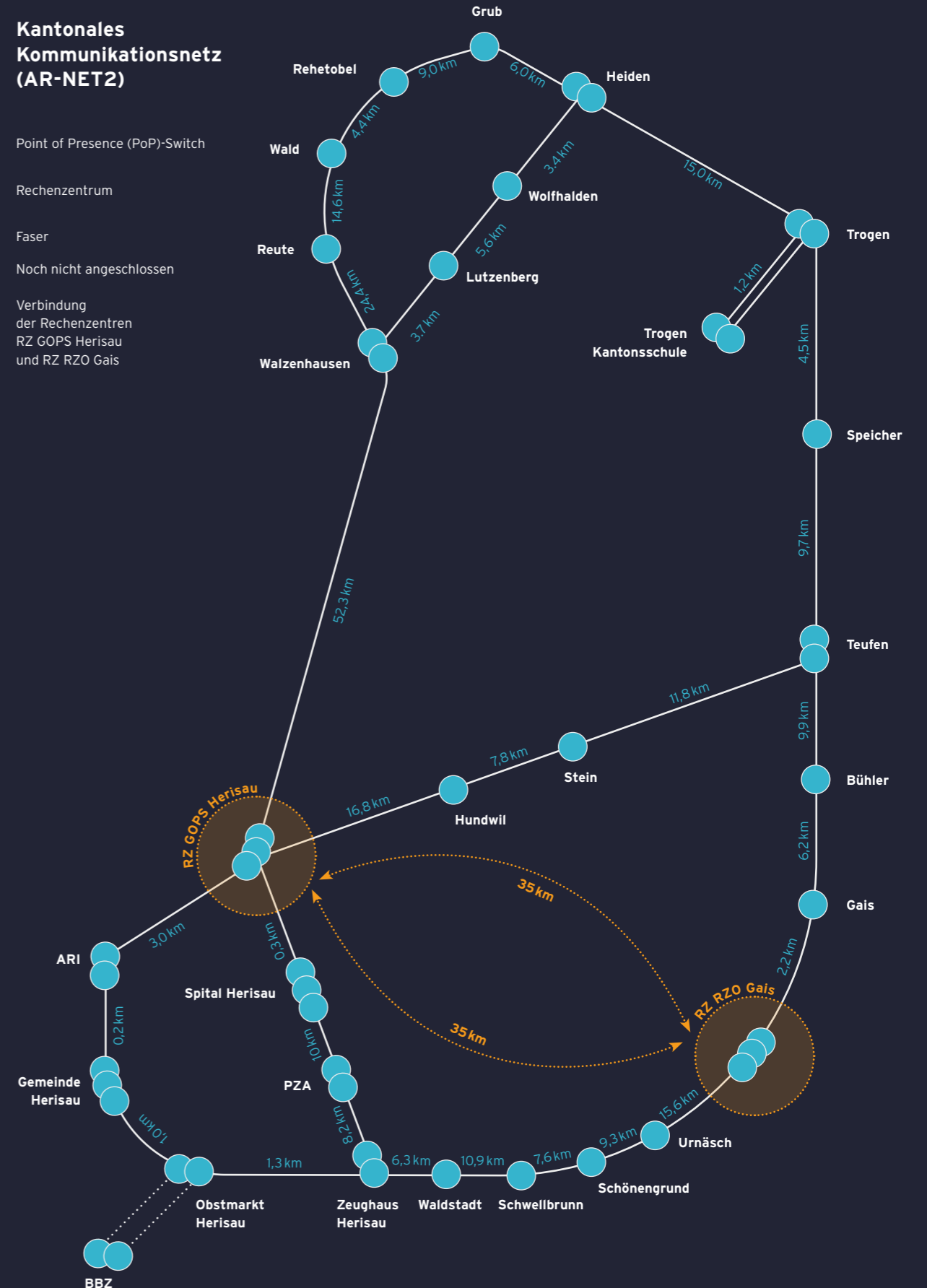
Ein weiteres Beispiel für die regelmässige Aktualisierung der Infrastruktur ist das Projekt «AR-Fabric 2024». Die Hardware wurde bereits 2023 mittels Ausschreibungsverfahren beschafft. Im Berichtsjahr folgte schliesslich die Umsetzung.

Im Juni und Juli 2024 wurden sämtliche Netzwerk-Komponenten durch die neuen Geräte ersetzt und die Komponenten im Rechenzentrum auf die neue Infrastruktur gezügelt sowie die Abschlussarbeiten vorgenommen. Die Transportgeschwindigkeit im Kantonsnetz ist mit den neuen Geräten von bisher 10 Gbit/s auf 100 Gbit/s angestiegen.

Ein neues, flexibleres Transportprotokoll erlaubt die Realisierung von redundanten aktiv/aktiv-Übergängen in die beiden Rechenzentren in Herisau und Gais. Betriebskritische Applikationen und Datenbanken sind mit dieser Technologie in beiden Rechenzentren aktiv. Damit steigt die Verfügbarkeit, da im Falle eines Ausfalls eines der Rechenzentren der unterbrechungsfreie Betrieb im zweiten Rechenzentrum sichergestellt ist.

Kantonales Kommunikationsnetz (AR-NET2)

- Point of Presence (PoP)-Switch
- Rechenzentrum
- Faser
- Noch nicht angeschlossen
- Verbindung der Rechenzentren RZ GOPS Herisau und RZ RZO Gais



Stärkung der Resilienz gegen Cyberbedrohungen

Angesichts der stetig zunehmenden Cyberbedrohungen ist es essenziell, nicht nur präventive Sicherheitsmassnahmen zu ergreifen, sondern auch aktiv die Widerstandsfähigkeit dieser Sicherheitsmassnahmen gegenüber Attacken zu stärken. Eine zügige Erkennung und Abwehr von Cyberangriffen erfordert technologische und organisatorische Massnahmen, die sich flexibel an die ständig wechselnde Bedrohungslage anpassen können. Ergänzend zu den bereits vorhandenen Sicherheitsmassnahmen sollen deshalb weitergehende IT-Services und Dienstleistungen im Bereich SOC/SIEM aufgebaut werden.

Einführung von SOC/SIEM-Services

Bereits 2023 wurde im Rahmen eines interkantonalen Austauschs zwischen den sechs Kantonen AI, AR, GL, SH, SG und TG das Synergiepotenzial einer gemeinsamen Ausschreibung und Beschaffung von SOC-/SIEM-Services und -Dienstleistungen erkannt: eine optimierte Erkennung und Abwehr von Cyberbedrohungen zu wirtschaftlich attraktiven Konditionen. Nach ausführlicher Evaluation der im Rahmen des Ausschreibungsverfahrens eingegangenen Offerten erhielt Swisscom Schweiz AG im Februar 2024 den Zuschlag.

Projektumfang Stufe 1:

Security Operation Center (SOC) im 24x7-Betrieb

- Erstbeurteilung, Triage und Bearbeitung von Sicherheits-Incidents, potenziellen Schwachstellen, Cyberfällen und Cyberangriffen
- Bereitstellung eines Incident-Response-Teams mit Reaktionszeiten gemäss Service-Level

Security Information and Event Management (SIEM)

- Bereitstellung einer IT-Sicherheitslösung, die Log-Daten sammelt, analysiert und Sicherheitsvorfälle in Echtzeit erkennt.
- Sie unterstützt, Bedrohungen frühzeitig zu identifizieren und auf Angriffe zu reagieren.

Endpoint Detection & Response (EDR)

- Zentrale Plattform für Analyse, Auswertung, Berichterstellung und Weiterleitung von Logs / Alerts an die SIEM-Plattform
- Response-Möglichkeiten zur Ausführung von Aktionen auf den Endpunkten (z.B. Stoppen von Prozessen, Datei-wiederherstellung, Fernzugriff per Konsole, Client-Isolation usw.).

Im April 2024 fanden bereits erste Detailabklärungen zwischen ARI und Swisscom statt - parallel zum Kick-off mit dem Kanton St.Gallen, der die Leistungen als erster Kanton bis Jahresende bereits eingeführt hat. Zur Beschaffung und Realisierung eines SOC-Services für Appenzell Ausserrhoden stehen mehrere Lösungsvarianten zur Verfügung. Einen definitiven Variantenentscheid wird ARI erst mit der Konkretisierung des Leistungsumfangs im weiteren Projektverlauf treffen.

Das umfangreiche Projekt zur Einführung der SOC-/SIEM-Lösung für Appenzell Ausserrhoden wird bei ARI unter der strategischen Initiative «Integrale Sicherheit» geführt. Die Umsetzung ist in mehreren Etappen von 2026 bis 2028 geplant. Die erste Etappe umfasst die Einführung eines SOC-/SIEM-Services mit Swisscom anfangs 2026. Dafür werden bei ARI bereits 2025 umfangreiche Vorbereitungsarbeiten in enger Zusammenarbeit mit Swisscom getätigt. Auch mit den Partnerkantonen der Ausschreibung findet weiterhin ein regelmässiger Austausch zum Thema SOC/SIEM statt.

«Die Bedrohungslage durch Cyberkriminalität bleibt angespannt. Insbesondere werden in der ganzen Schweiz vermehrt DDoS-Angriffe verzeichnet. Davor schützen wir uns mittels redundanter Anbindungen an verschiedene Internet Service Provider und Technologien wie Anti-DDoS, z.B. das sog. «Blackholing». SOC/SIEM ist eine ideale Ergänzung zu unserem Sicherheitsansatz «defence in depth». Nach dem Zwiebelschalenprinzip bietet es zusammen mit unserem überarbeiteten Business Continuity Management und den laufenden Awareness-Massnahmen beste Voraussetzungen für die Abwehr oder schnellstmögliche Bewältigung eines Cyberfalls.»



Christoph Schwalm
Chief Information Security Officer (CISO)
AR Informatik AG

Business Continuity Management bei ARI

Business Continuity Management (BCM) ist ein Ansatz für den Umgang mit «Business-Notfällen». Mit diesem Ansatz soll sichergestellt werden, dass geschäftskritische Prozesse aufrechterhalten resp. wiederhergestellt werden können, falls ausserordentliche Ereignisse und Situationen die Geschäftstätigkeit des Unternehmens gefährden.

Eine Überarbeitung der ARI-internen Regelung zum BCM war infolge der rasanten Entwicklungen der letzten Jahre nötig. Aus diesem Grund hat das ARI-Sicherheitsteam im Berichtsjahr die bestehende BCM-Weisung und -Richtlinie komplett überarbeitet, Business-Impact-Analysen durchgeführt und fünf Ausfallszenarien inkl. konkreter Massnahmen zur Schadensbegrenzung, Notfallpläne und Anforderungen an das interne IT Service Continuity Management (ITSCM) für IT-Störungen bzw. IT-Notfälle erarbeitet. Die nötige «Krisenresistenz» der ARI-Organisation wird durch regelmässige Schulungen für die Mitarbeitenden, Tests und Übungen sowie eine kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung der Dokumentationen und Prozesse erzielt.

Alle ARI-Mitarbeitenden haben bereits zum Jahresende 2024 eine erste Pflichtschulung zum überarbeiteten BCM-Prozess absolviert. Eine Evakuierungsübung wurde ebenfalls erfolgreich durchgeführt. 2025 sind weitere Massnahmen zur optimalen Vorbereitung der ARI-Organisation auf den Ernstfall vorgesehen. Sie beinhalten u.a. die Durchführung eines simulierten Cyberangriffs im Rahmen einer «Table Top Exercise».

ARI-interne Projekte

Auch ARI-intern werden Projekte geführt und Verbesserungsmassnahmen umgesetzt – dies mit dem Fokus einer Stärkung der Kundenzufriedenheit und der Arbeitgeberattraktivität. Für das Berichtsjahr sind besonders die Anpassungen der Aufbauorganisation und die Fortsetzung der «Modern Working»-Strategie mit ihrer direkten Auswirkung auf den Alltag der ARI-Mitarbeitenden hervorzuheben.

Anpassungen der ARI-Aufbauorganisation

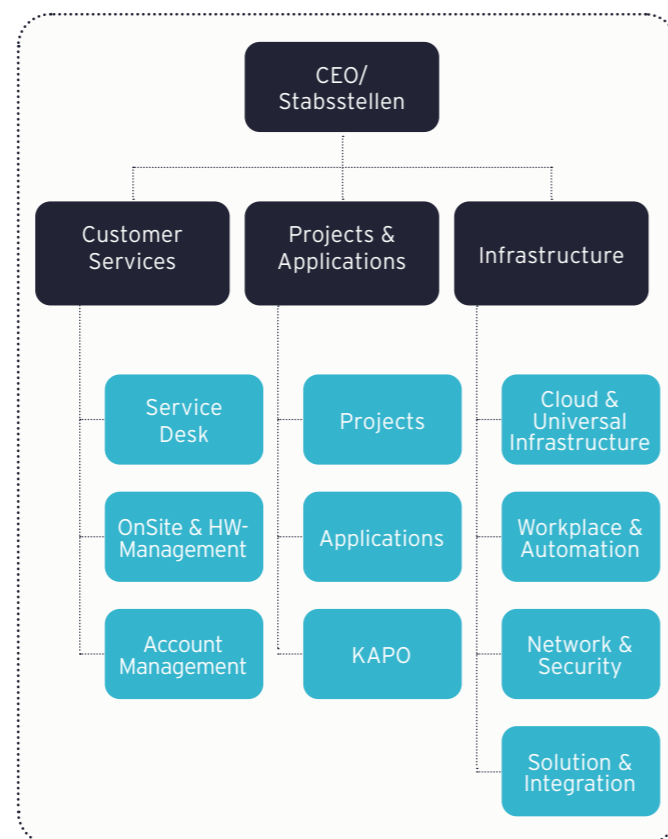
Seit 2021 war der Fokus der ARI-Aufbauorganisation auf die unterschiedlichen Kundengruppen in «Competence Centers» gerichtet: Verwaltungen, weitere Kunden (GOV), Bildungswesen, Schulen (EDU), Gesundheitswesen (HEALTH) und Kantonspolizei, Blaulichtorganisationen, Feuerwehr usw. (BORS). Dadurch hat sich das Verständnis für die jeweiligen Kundenprozesse erheblich vertieft. Eine breite Analyse der Kundenrückmeldungen und der internen Prozesse im Berichtsjahr haben die Notwendigkeit einer Anpassung der Aufbauorganisation deutlich aufgezeigt.

Anfangs 2024 wurden in einem ersten Schritt die beiden Teams für Projekt- und Applikationsmanagement im Bereich «Projects & Applications» (vorher «Projects & Consulting») zusammengeführt, um Synergien zu nutzen.

Mit dem Jahreswechsel 2024/25 wurde auch der Bereich «Services» neu organisiert:

- Zur besonderen Betonung der Kundenorientierung in der täglichen Arbeit wurde der Bereich in «Customer Services» umbenannt.
- Der Service Desk wurde als zentrale Anlaufstelle gestärkt, um eine weitere Verbesserung und insbesondere eine Beschleunigung von Kundenanfragen zu fördern.

- Infolge der Verschiebung von Mitarbeitenden zum Service-Desk-Team wurde die kritische Teamgrösse in den Competence Centers nicht mehr erreicht. Die Competence Centers wurden in zwei neue Teams überführt: Das Team «OnSite & HW-Management» übernimmt den Vor-Ort-Support und die Verwaltung aller Endgeräte, während sich das Team «Account Management» zentralisiert um grössere Kundenanliegen kümmert.
- Im bisherigen «Competence Center BORS» lag der Fokus bereits auf der Kantonspolizei AR. Das Team wurde demzufolge in «KAPO» umbenannt. Aufgrund der zahlreichen Projekte und Applikationen, die das Team umsetzt und betreut, wurde es dem Bereich «Projects & Applications» zugeordnet.



«Wir sind überzeugt, dass wir durch diese Änderung den Fokus weiter auf die Prozesse legen und dadurch unsere Kundinnen und Kunden idealer bedienen können. Wir freuen uns auf die bevorstehenden Verbesserungen.»



Emanuel Ranieli
Bereichsleiter Customer Services
AR Informatik AG

FlexWork 2.0

Im Rahmen der Strategie «Modern Working» richtete ARI in einem ersten Schritt 2021 betriebsinterne Co-Working-Räume am Firmensitz und an einem weiteren Standort im Zentrum von Herisau ein. Die Räumlichkeiten wurden auch rege von Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung genutzt. Nach zweieinhalb Jahren Praxiserfahrung folgte 2024 ein weiterer Schritt: Die vollständige Flexibilisierung der Arbeitsplätze am Hauptstandort Poststrasse. Bis dahin hatte bereits ein Teil der ARI-Belegschaft im FlexWork-Modus gearbeitet – ohne fixen, persönlichen Arbeitsplatz, aber dafür mit Flexibilität hinsichtlich der Ortswahl.



Die mobile Standardausstattung für die ARI-Mitarbeitenden setzt sich aus einem mobilen Endgerät (Notebook/Convertible), einem Headset und einem Rucksack zusammen. Als fixe Standardausstattung steht allen Mitarbeitenden eine persönliche Ablagebox im Büro zur Verfügung. Jeder Arbeitsplatz am Firmensitz ist standardmässig mit Monitor, Tastatur, Maus und einem Ladekabel für andere Mobilgeräte ausgestattet. Jedem Team wurde ein 4er-Tischblock zugewiesen und damit auch die Verantwortung für Ordnung und Sauberkeit übertragen. Für technische Geräte steht dem Bereich «Customer Services» eine «In-/Out-Zone Technik» zur Verfügung – in erster Linie für Reparatur- und Testgeräte sowie Hardware zur Übergabe an Anwenderinnen und Anwender. Den Infrastruktur-Teams stehen jeweils abschliessbare Schrankmodule für technische Geräte zur Verfügung.

Ergänzend zu den räumlichen Umstellungen wurde im Berichtsjahr das ARI-Personalreglement im Auftrag des Verwaltungsrats umfassend überarbeitet, um die Attraktivität der ARI als Arbeitgeberin zu stärken. Die überarbeitete Fassung des Personalreglements berücksichtigt verbindliche Bestimmungen des kantonalen Personalrechts (Personalgesetz und Besoldungsverordnung), lehnt sich an die Personalverordnung (PGV; bGS 142.212) im Sinne der Gleichbehandlung mit den übrigen Angestellten der kantonalen Verwaltung an und erhöht für die ARI-Mitarbeitenden gleichzeitig die Flexibilität bei der Gestaltung der individuellen Arbeitszeit. Führungskräfte können auf unterschiedliche Arbeitsauslastung reagieren und für die Mitarbeitenden wird, in Kombination mit der Möglichkeit teilweiser Homeoffice-Arbeit, auch die Vereinbarkeit von Berufs- und Familienarbeit gefördert.



25 Corporate Governance

Verwaltungsrat	26
Geschäftsleitung	28
Revisionsstelle	28
Organigramm	29
Team	30

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 Gemeindefinformatik SSGI
- (Fach-)Hochschuldozent



Ernst Pletscher, Vizepräsident

Mitglied des Verwaltungsrates seit 3. September 2012.
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Gemeindepräsident Reute
- Assistent Biologie Kantonsschule Trogen

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 CEO bei schwierigen Personalfragen unterstützen.



Manfred Götz, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 19. April 2023.
Mitglied Ausschuss IT-Sicherheit und Datenschutz.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Ehemaliger Informatikleiter/CIO von zwei globalen Technologiekonzernen
- Fundiertes Wissen in den Bereichen Informatik-, Prozess- und Projektmanagement
- Betriebswirt VWA



Bruno Mayer, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 22. September 2023.
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Ehemaliger Leiter Amt für Finanzen, Kantonale Verwaltung AR
- Erfahrung in Unternehmensführung und -entwicklung sowie Finanzwesen
- Betriebsökonom FH



Alfred Stricker, Mitglied

Mitglied des Verwaltungsrates seit 17. April 2024.
Mitglied Ausschuss Personalwesen.

Hauptberufliche Tätigkeit/Hintergrund:

- Regierungsrat
- Vorsteher Departement Bildung und Kultur, Kantonale Verwaltung AR
- Selbstständiger Landwirt



Inge Schmid, Verwaltungsratssekretärin

Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung unter Führung des CEO besteht aus fünf 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.



hintere Reihe v. l. n. r.

Dragana Sojic
Leiterin Finance & HR

Titus Fleck
Bereichsleiter Projects & Applications

vordere Reihe v. l. n. r.

Emanuel Ranieli
Bereichsleiter Customer Services

Johannes Dörler
CEO

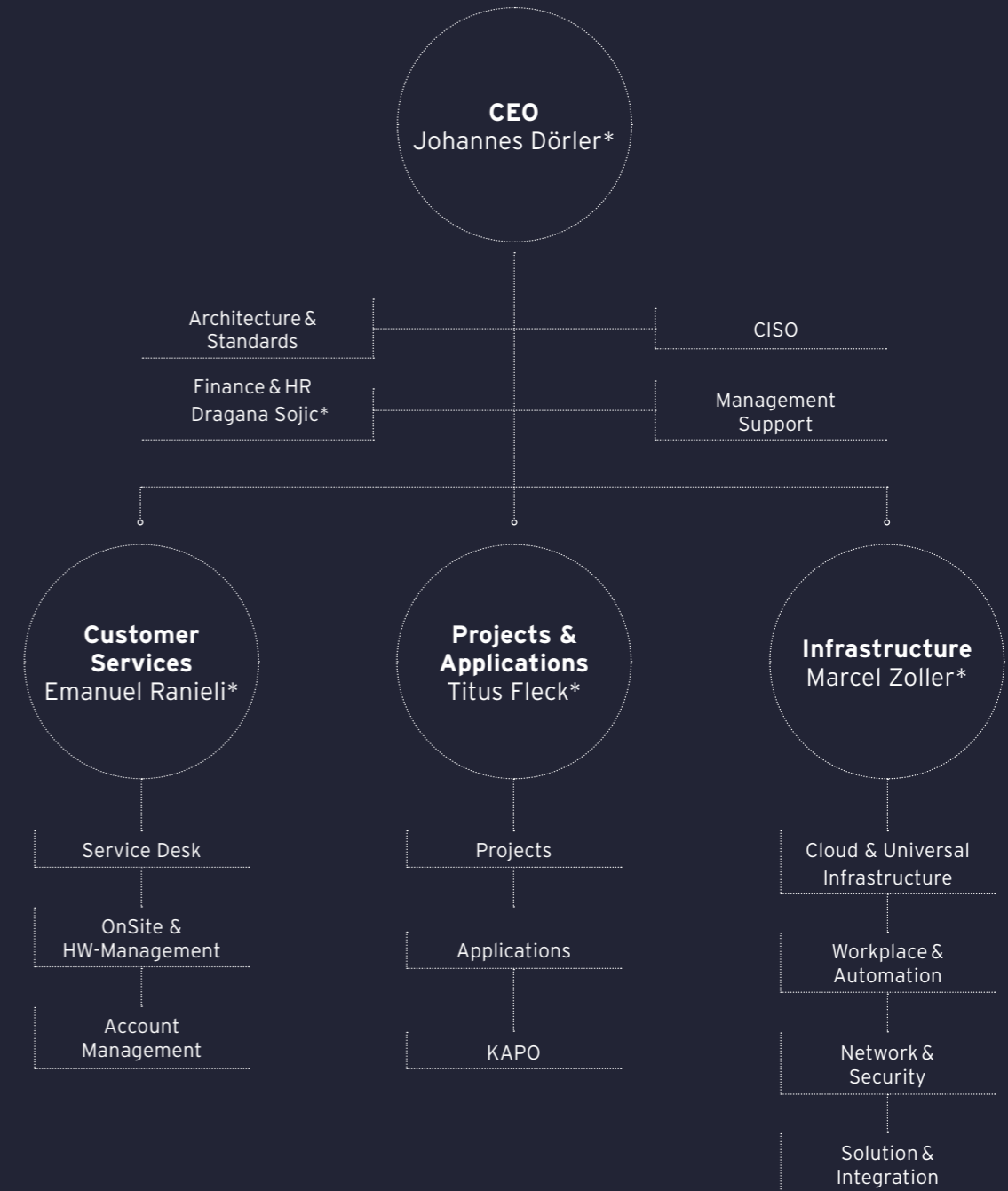
Marcel Zoller
Bereichsleiter Infrastructure

Revisionsstelle

Leitender Revisor: **Marcel Eugster**
 Interrevision AG
 Platz 11, 9100 Herisau
 interrevision.ch

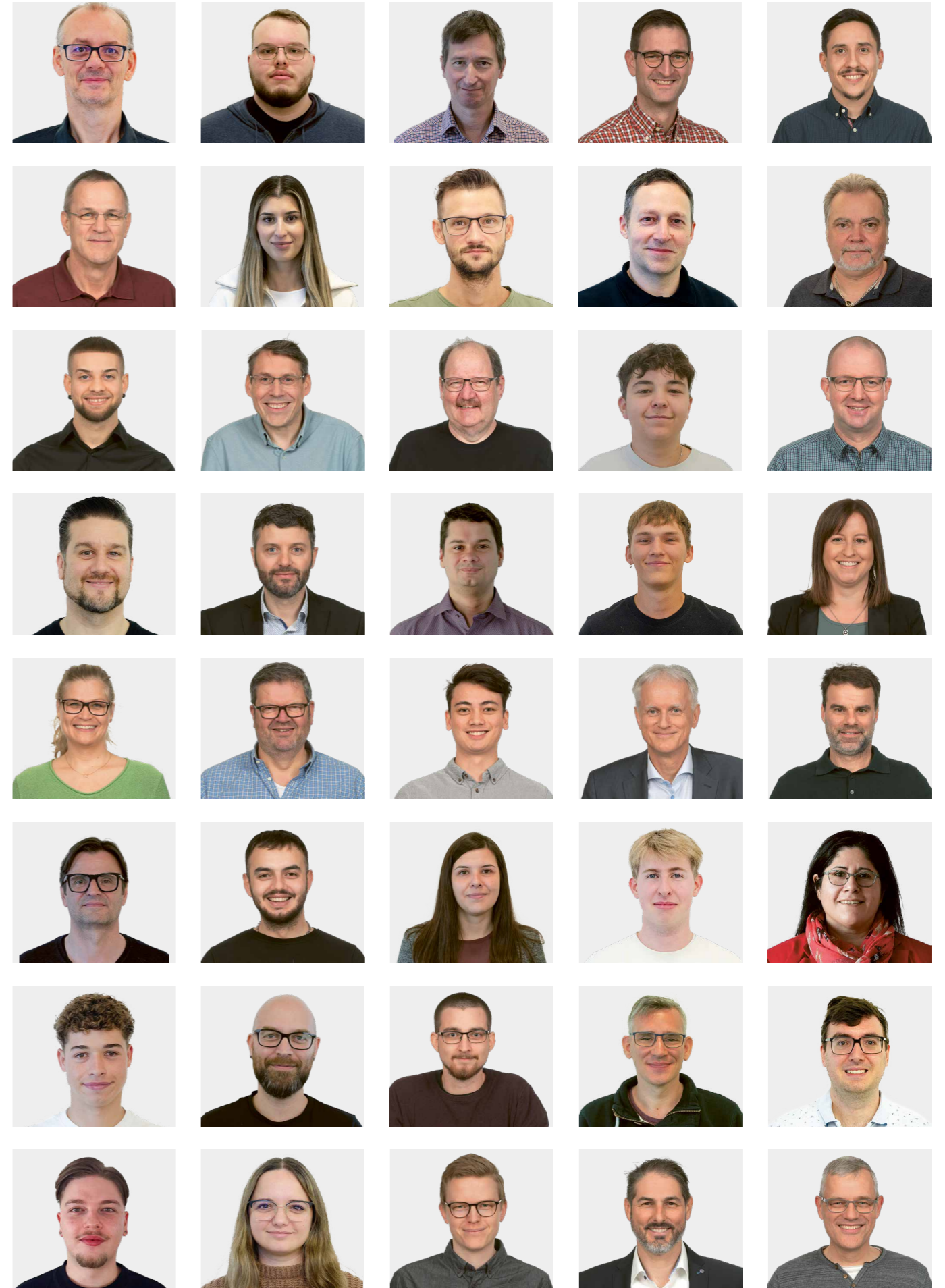
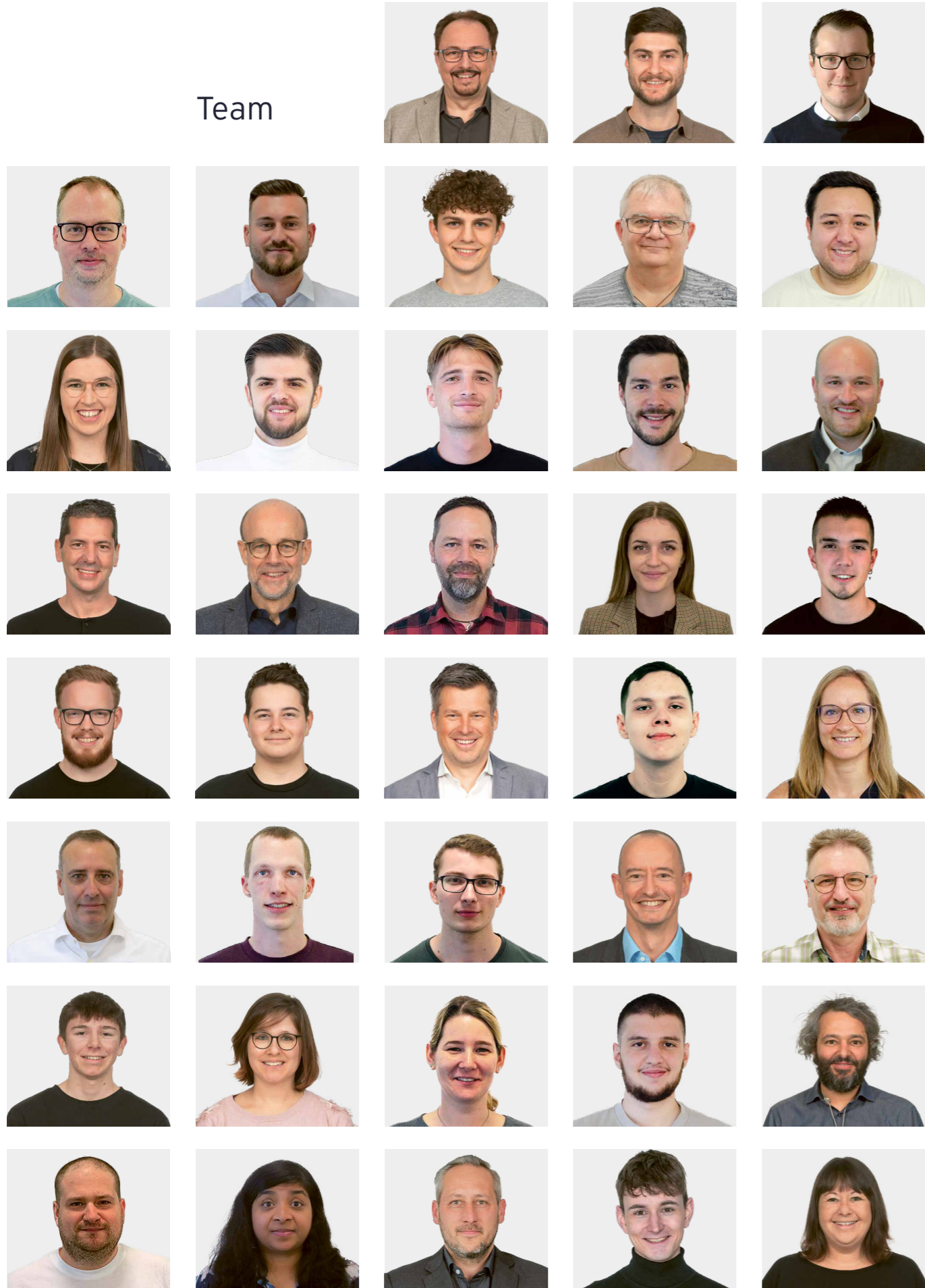


Organigramm



* Mitglied GL

Team



32 Finanzbericht 2024

Finanzieller Lagebericht	33
Zahlen im Überblick	35
Erfolgsrechnung	36
Investitionsrechnung	37
Geldflussrechnung	38
Bilanz	39
Eigenkapitalnachweis	40
Anlagenspiegel (Sachanlagen)	40
Finanzentwicklung	41
Anhang zum Finanzbericht	43
Antrag Verwendung Bilanzgewinn	46
Revisionsbericht	47

Finanzieller Lagebericht

Jahresergebnisse 2024

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 Jahresgewinn von CHF 304'241 aus. Gegenüber dem Vorjahr schliesst die Erfolgsrechnung um CHF 16'287 besser ab. Im Vergleich zum Budget resultiert ein Besserabschluss von CHF 961'426.

Die Erträge aus den Serviceverrechnungen und der Verrechnung von Dienstleistungen nach Aufwand im Betrage von CHF 20'292'332 schliessen um CHF 517'332 (+2.6 %) besser ab als budgetiert. Im Vergleich zum Vorjahr beträgt das Umsatzwachstum CHF 835'626 (+4.3 %). Die höheren Erträge sind neben dem üblichen Wachstum hauptsächlich auf das überdurchschnittliche Mengenwachstum bei folgenden von den Kunden bestellten Services und kostenpflichtigen Dienstleistungen zurückzuführen: Geschäftsidentitäten (Benutzer-Accounts), Arbeitsplatz (Hardware-Services), Netzwerk, Storage und Servern.

Der Personalaufwand von CHF 8'102'268 fällt gegenüber dem Budget um CHF 7'601 (+0.1%) höher aus. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Personalkosten um CHF 920'427 (+12.8 %) gestiegen. Die Mehrkosten im Jahresvergleich resultieren vor allem aus den vom Verwaltungsrat bewilligten zusätzlichen Personalressourcen in den Bereichen Services, Infrastruktur und Projects & Applications. Die Fluktuationsrate der ARI liegt per 31.12.2024 bei 4.7 %. Im Vergleich zum Vorjahr ist sie um 11.1% gesunken. Innerhalb von 12 Monaten sind lediglich drei Angestellte wegen Stellenwechsel ausgetreten.

Der IT-Sachaufwand von CHF 8'088'497 weist im Ergebnis CHF 274'570 (-3.2 %) tiefere Kosten als budgetiert aus. Die Minderaufwände resultieren hauptsächlich aus Minderkosten im technischen Infrastrukturbereich und im Bereich des Arbeitsplatzes.

Die übrigen Betriebsaufwände (inkl. Warenaufwand und Finanzaufwand/-ertrag) von CHF 1'168'744 schliessen um CHF 95'955 (-7.5 %) tiefer ab als budgetiert. Im Vergleich zum Vorjahr sind diese Aufwände um CHF 402'023 gesunken. Die Abschreibungen der Sachanlagen von CHF 2'635'292 liegen im Vergleich zum Budget um CHF 74'159 (-2.7 %) tiefer. Gegenüber dem Vorjahr fallen die Abschreibungen CHF 216'937 höher aus.

Die Investitionsrechnung weist Nettoausgaben von CHF 3'010'250 aus. Geplant waren Nettoinvestitionen von CHF 3'054'719. Im Vorjahr wurden Investitionen in Höhe von CHF 3'265'901 getätigt.

Mit dem Gewinn im Gesamtergebnis von CHF 304'241 steigt der Bilanzgewinn von CHF 1'792'646 auf CHF 2'096'887. Der Verwaltungsrat beantragt der Generalversammlung, den Jahresgewinn dem Konto Gewinn-/Verlustvortrag gutzuschreiben und den Bilanzgewinn auf die neue Rechnung vorzutragen.

Der Eigenfinanzierungsgrad liegt bei 41%, der Fremdfinanzierungsgrad bei 59%. Beide Werte haben sich gegenüber dem Vorjahr nur minimal verändert. Beide Kennzahlen liegen weiterhin im Bereich des Richtwertes von 30% bis 70%. Das langfristige Fremdkapital beträgt CHF 4.5 Mio. Dank eines kurzfristigen Darlehens, welches im Verlauf des Jahres zurückbezahlt wurde, war die Liquidität ganzjährig gewährleistet.

Der Selbstfinanzierungsgrad beträgt 65% (Richtwert: >20%). Er ist gegenüber dem Vorjahr um 2 Prozentpunkte von 63% auf 65% gestiegen. Damit steigt auch das Ausmass der «Finanzierung aus eigener Kraft». Der Anlagendeckungsgrad 2 («Goldene Bilanzregel») beträgt 162%. Dieser Wert sagt aus, dass das langfristig gebundene Vermögen durch langfristiges Kapital sehr gut finanziert werden kann (Richtwert: >110%).

Die flüssigen Mittel betragen per 31.12.2024 CHF 1'828'979. Sie haben im Gegensatz zum Vorjahr um CHF 365'322 zugenommen. Der Liquiditätsgrad 2 liegt deshalb bei 328%.

Ausblick

Der Verwaltungsrat hat am 5.12.2024 die Budgets der Erfolgsrechnung und der Investitionsrechnung 2025 genehmigt und die Finanzplanung 2026-2028 zustimmend zur Kenntnis genommen. Das Budget 2025 und die Planjahre 2026-2028 weisen im Gesamtergebnis Verluste von total CHF 1'051'000 aus. Geplante Ergebnisse:

Geplante Ergebnisse:

Beträge in CHF	Budget 2025	Plan-ER 2026	Plan-ER 2027	Plan-ER 2028
Betriebsergebnis	303'000	-495'000	-426'000	-433'000
Jahresgewinn/-verlust	303'000	-495'000	-426'000	-433'000

Geplante Entwicklung Gewinn-/Verlustvortrag:

Beträge in CHF	Plan-B 2025	Plan-B 2026	Plan-B 2027	Plan-B 2028
Gewinn-/Verlustvortrag	2'096'887	2'399'887	1'904'887	1'478'887
Jahresgewinn/-verlust	303'000	-495'000	-426'000	-433'000

Der Umgang mit dem Bilanzgewinn wird im Rahmen der Finanzstrategie und in Abstimmung mit der Finanzplanung vom Verwaltungsrat periodisch festgelegt.

Mit dem aktuellen Wissensstand und der Finanzplanung 2026-2028 kann die Finanzlage als stabil bezeichnet werden. Die zur Verfügung stehenden Reserven werden in den nächsten drei Jahren insbesondere für die Abdeckung von Kundenbedürfnissen, weitere Optimierungen und Innovationen für die Zukunft eingesetzt.

Zahlen im Überblick

Beträge in CHF	Rechnung 2024	Budget 2024	Rechnung 2023
Erfolgsrechnung			
Betrieblicher Ertrag	20'305'884	19'785'000	19'468'119
Betrieblicher Aufwand	19'969'410	-20'442'185	-19'234'210
Betriebsergebnis (Operatives Ergebnis nach HRM2)	336'475	-657'185	251'909
Ausserordentlicher Erfolg	-32'234	0	36'045
Gesamtergebnis, Jahresgewinn/-verlust	304'241	-657'185	287'954
Investitionsrechnung			
Ausgaben	3'010'250	3'054'719	3'265'901
Einnahmen	0	0	0
Nettoinvestitionen	3'010'250	3'054'719	3'265'901
Geldflussrechnung			
Geldfluss aus Geschäftstätigkeit	3'600'248		1'424'501
Geldfluss aus Investitionstätigkeit	-3'234'927		-3'094'363
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	0		0
Veränderung flüssige Mittel	365'322		-1'669'862
Bilanzkennzahlen			
Eigenfinanzierungsgrad	41%		37%
Fremdfinanzierungsgrad	59%		63%
Selbstfinanzierungsgrad	65%		63%
Anlagendeckungsgrad 2	162%		166%
Liquiditätsgrad 2	328%		269%

Erfolgsrechnung

Beträge in CHF	Rechnung 2024	Budget 2024	Rechnung 2023
Betrieblicher Ertrag	20'305'884	19'785'000	19'468'119
Handelsertrag, übriger Ertrag	13'552	10'000	11'414
Dienstleistungsertrag	20'292'332	19'775'000	19'456'706
Direkter Aufwand	-6'843	-10'000	-18'437
Warenaufwand	-6'843	-10'000	-18'437
Bruttoergebnis I	20'299'041	19'775'000	19'449'682
Personalaufwand	-8'102'268	-8'094'667	-7'181'841
Lohnaufwand	-6'643'744	-6'611'667	-5'836'941
Sozialversicherungsaufwand	-1'151'726	-1'158'000	-1'031'001
Übriger Personalaufwand	-306'798	-325'000	-313'899
Bruttoergebnis II	12'196'773	11'680'333	12'267'841
Übriger betrieblicher Aufwand	-9'202'215	-9'574'067	-9'574'448
Raumaufwand	-520'600	-521'000	-501'161
Sachaufwand: Arbeitsplatz	-2'014'568	-2'237'280	-2'286'846
Sachaufwand: Applikationen	-4'326'997	-4'317'094	-4'085'012
Sachaufwand: IT-Infrastruktur	-192'389	-192'039	-172'750
Sachaufwand: Technische Services	-1'546'928	-1'614'654	-1'503'097
Mobiliar, Einrichtungen	-7'615	-2'000	0
Fahrzeug- und Transportaufwand	-13'283	-14'000	-14'359
Versicherungsaufwand	-44'294	-49'000	-42'416
Energie- und Entsorgungsaufwand	-159'657	-132'000	-120'363
Verwaltungsaufwand	-370'297	-489'000	-842'419
Sonstiger betrieblicher Aufwand	-5'587	-6'000	-6'025
Betriebsergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	2'994'558	2'106'266	2'693'393
Abschreibungen	-2'635'292	-2'709'451	-2'418'356
Mobiliar, Einrichtungen, Fahrzeuge	-26'021	-37'000	-21'188
Raum-, Energieanlagen	-25'196	-25'000	-25'196
IT-Infrastruktur	-2'236'283	-2'246'451	-1'940'891
Immaterielle Anlagen	-347'792	-401'000	-431'081
Betriebsergebnis vor Finanzerfolg (EBIT)	359'266	-603'185	275'037
Finanzaufwand	-55'478	-54'000	-44'349
Finanzertrag	32'686	0	21'221
Betriebsergebnis vor Steuern (Operatives Ergebnis nach HRM2)	336'474	-657'185	251'909
Ausserordentlicher Aufwand	0	0	-28'864
Ausserordentlicher Ertrag	0	0	60'000
Gewinn/Verlust Verkauf Sachanlagen	-32'234	0	4'909
Jahresgewinn/-verlust (EAT)	304'241	-657'185	287'954

Investitionsrechnung

Beträge in CHF	Rechnung 2024	Budget 2024	Rechnung 2023
Investitionsausgaben	3'010'250	3'054'719	3'265'901
Zentrale Infrastruktur	388'890	294'000	336'373
Netzwerk	489'799	415'000	1'112'840
Arbeitsplatz	1'601'744	1'379'500	1'175'792
Software	378'991	220'000	124'671
Immaterielle Anlagen	71'653	636'219	493'891
Mobiliar, Einrichtungen	79'174	110'000	22'334
Investitionseinnahmen	0	0	0
Nettoinvestitionen	3'010'250	3'054'719	3'265'901

Kommentar zu den wichtigsten Investitionen 2024

Ersatz-/Neubeschaffung Hardware

Im Berichtsjahr wurden Arbeitsplatz-Hardware und im Bereich der zentralen Infrastruktur Hardware-Komponenten für insgesamt CHF 1'840'364 ersetzt und neu beschafft:

- Ersatz-/Neubeschaffung Arbeitsplatz-Hardware: Investitionen CHF 1'529'928.
- Ersatz-/Neubeschaffung Apple Arbeitsplatz-Hardware: Investitionen CHF 71'816.
- Ersatz Netzwerk-Komponenten (LAN-Switches, Kundenstandorte): Investitionen CHF 238'620.

Projekt «AR-NET2: AR-Fabric 2024»

Dieses Projekt verursachte Investitionen in Höhe von CHF 226'330. Damit wurde Hardware (Switches, Router etc.) beschafft.

Projekt Einführung

«NABI 2022» – Ausbau 2024

In dieses Projekt wurden CHF 166'508 investiert. Das technische Herzstück der ARI, das Backend-System bestehend aus Storage, Back-up und Servern, musste abgelöst werden. Die ersten Phasen wurden in den Vorjahren abgeschlossen. Im Berichtsjahr wurden weitere Systeme erneuert.

Projekt Einführung «NAKI-Plattform»

In dieses Projekt wurden CHF 222'382 investiert. Parallel zur bestehenden Infrastruktur werden eine Kubernetes-Plattform und ein DevOps-Framework aufgebaut. Die Kubernetes-Plattform erlaubt den effizienten Betrieb der diversen Fachapplikationen.

Geldflussrechnung

Beträge in CHF	31.12.2024	31.12.2023
Geldfluss aus Geschäftstätigkeit		
Jahresgewinn oder Jahresverlust	304'241	287'954
Abschreibungen auf Anlagevermögen	2'635'292	2'418'355
Rückstellungen	25'000	-20'000
Aufwendungen/Erträge	0	-60'000
Verlust/Gewinn aus Anlagenabgang	32'234	-4'909
Cashflow	2'996'767	2'621'400
Veränderung Forderungen aus Lieferungen & Leistungen (+ = Abnahme)	624'314	-1'329'228
Veränderung übrige kurzfristige Forderungen (+ = Abnahme)	-12'000	268'769
Veränderung aktive Rechnungsabgrenzungen (+ = Abnahme)	300'971	-250'173
Veränderung Verbindlichkeiten aus Lieferungen & Leistungen (+ = Zunahme)	-423'867	138'545
Veränderung übrige kurzfristige Verbindlichkeiten (+ = Zunahme)	128'158	-30'605
Veränderung passive Rechnungsabgrenzungen (+ = Zunahme)	-14'095	5'793
Total Geldfluss aus Geschäftstätigkeit	3'600'248	1'424'501
Geldfluss aus Investitionstätigkeit		
Investitionen in Sachanlagen	-3'260'148	-3'128'267
Devestition in Sachanlagen	25'221	33'904
Total Geldfluss aus Investitionstätigkeit	-3'234'927	-3'094'363
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit		
Geldzuflüsse aus kurz- und langfristigen verzinslichen Verbindlichkeiten	0	0
Total Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	0	0
Veränderung flüssige Mittel	365'322	-1'669'862
Bestand zu Beginn des Geschäftsjahres	1'463'657	3'133'519
Bestand am Ende des Geschäftsjahres	1'828'979	1'463'657

Bilanz

Beträge in CHF	Rechnung 2024		Rechnung 2023		Veränderung
Aktiven	10'575'110	100%	10'805'570	100%	-230'460
Umlaufvermögen	5'007'309	47%	5'555'273	51%	-547'964
Flüssige Mittel	1'828'979		1'463'657		365'322
Forderungen LL: Dritte	926'072		719'019		207'053
Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Kanton)	1'250'864		1'924'794		-673'930
Forderungen LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden)	982'127		1'139'565		-157'439
Übrige kurzfristige Forderungen	12'000		0		12'000
Aktive Rechnungsabgrenzungen	7'267		308'238		-300'971
Anlagevermögen	5'567'801	53%	5'250'297	49%	317'504
Finanzanlagen	300		300		0
Sachanlagen: Mobiliar, Einrichtungen	152'615		99'462		53'153
Sachanlagen: IT-Infrastrukturanlagen	5'364'495		5'074'948		289'547
Sachanlagen: Immobile	50'391		75'587		-25'196
Passiven	10'575'110	100%	10'805'570	100%	-230'460
Kurzfristiges Fremdkapital	1'525'223	14%	2'067'924	19%	-542'701
Verbindlichkeiten LL: Dritte	910'936		1'666'130		-755'194
Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Kanton)	89'851		8'500		81'351
Verbindlichkeiten LL: Beteiligte, Organe (Gemeinden)	1'763		1'684		79
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	275'152		146'994		128'158
Rückstellung aus Mehrleistungen Personal	158'000		141'000		17'000
Passive Rechnungsabgrenzung	89'521		103'616		-14'095
Langfristiges Fremdkapital	4'703'000	44%	4'695'000	43%	8'000
Langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten gegenüber Beteiligten und Organen	4'500'000		4'500'000		0
Rückstellungen	203'000		195'000		8'000
Eigenkapital	4'346'887	41%	4'042'646	37%	304'241
Aktienkapital	1'500'000		1'500'000		0
Gesetzliche Gewinnreserve	750'000		750'000		0
Vortrag vom Vorjahr	1'792'646		1'504'692		287'954
Jahresgewinn/-verlust	304'241		287'954		16'287
Bilanzgewinn	2'096'887		1'792'646		304'241

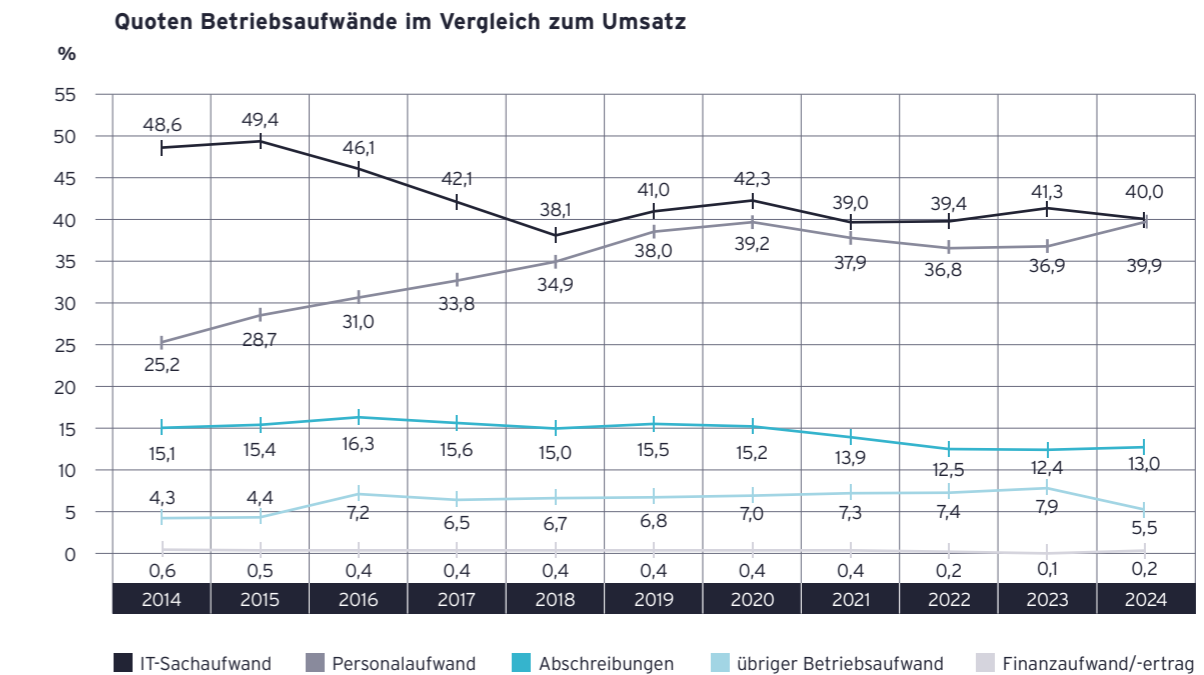
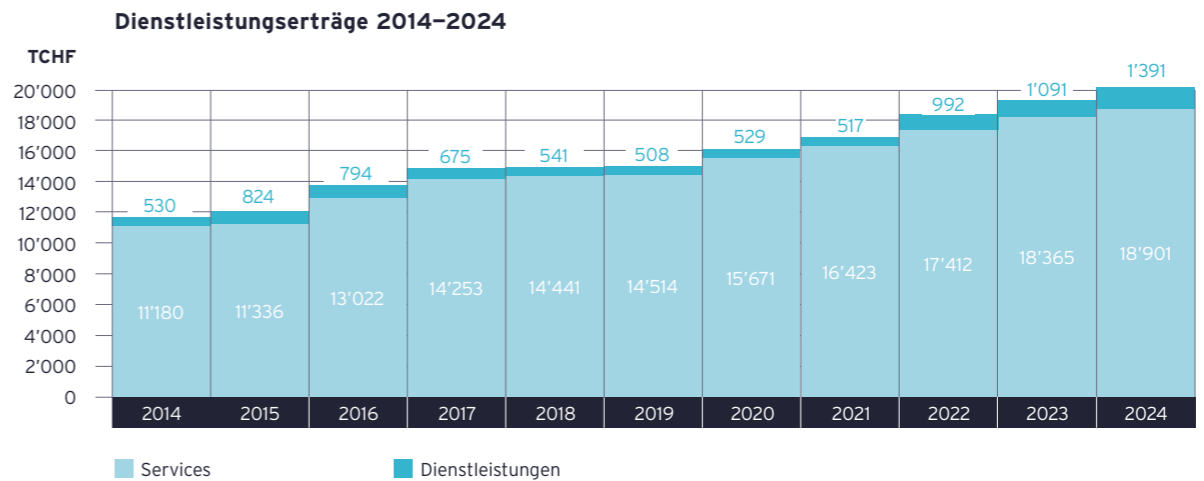
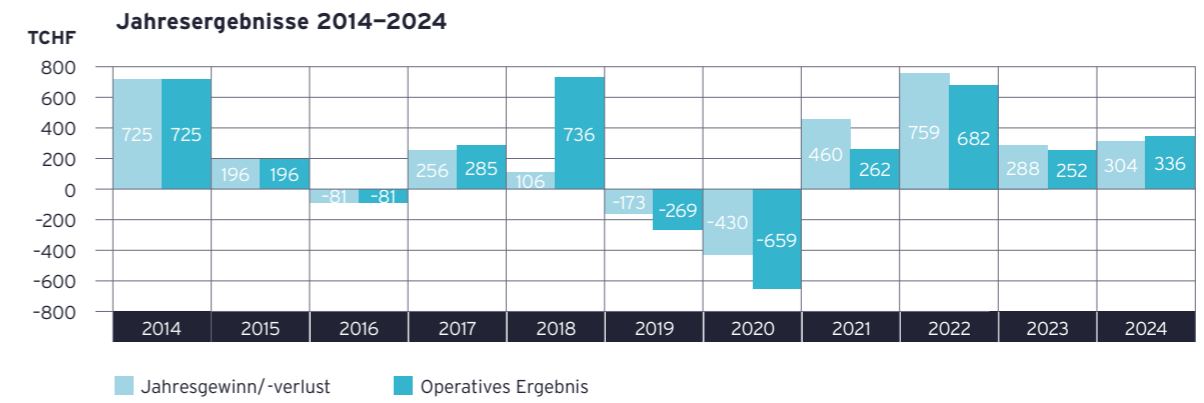
Eigenkapitalnachweis

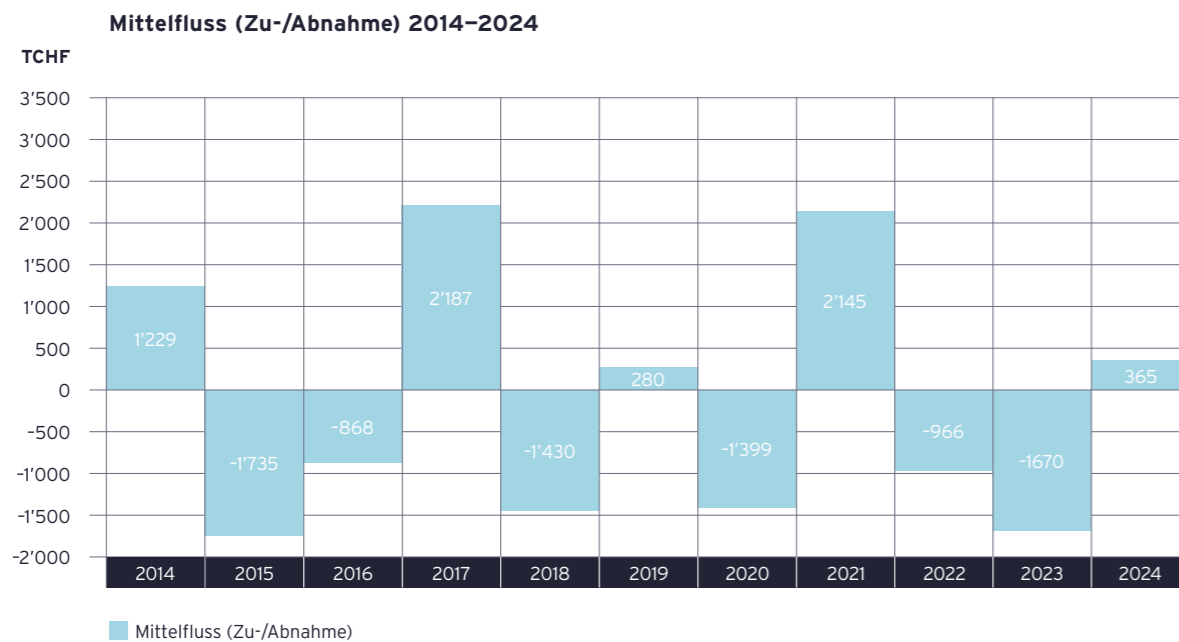
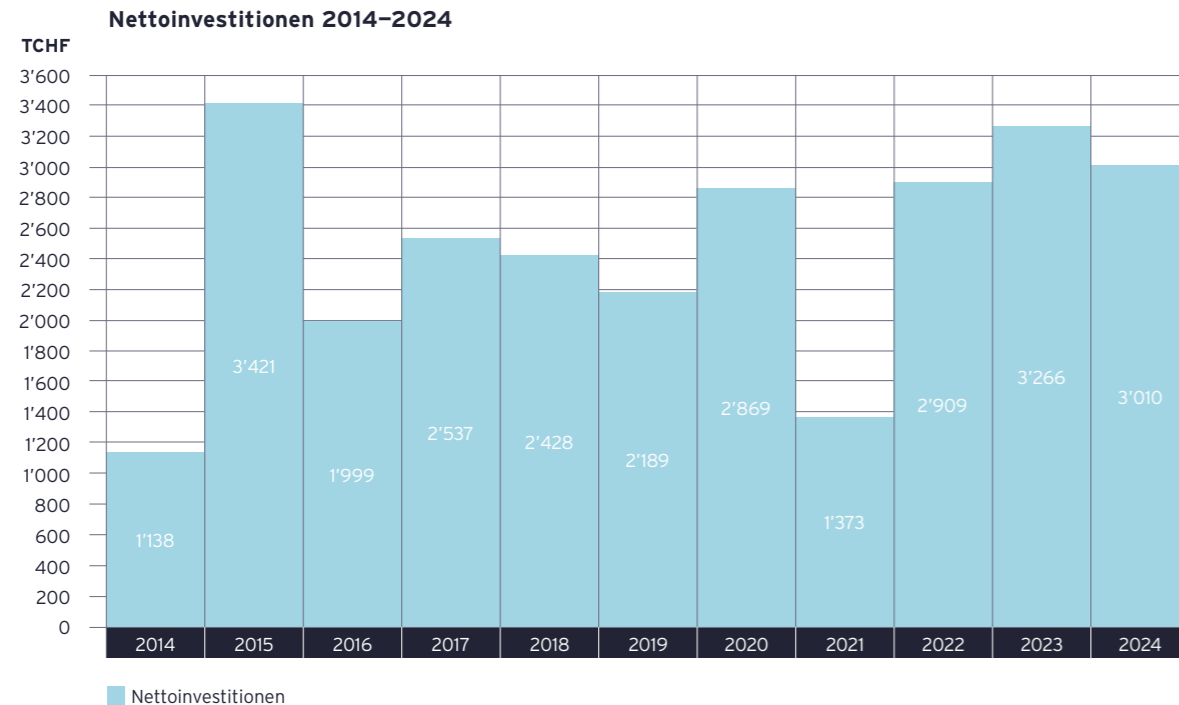
Beträge in CHF	Aktienkapital	Gesetzliche Reserven	Bilanzgewinn	Eigenkapital
Stand am 31.12.2023	1'500'000	750'000	1'792'646	4'042'646
Einlagen, Entnahmen Aktienkapital	0			0
Einlagen, Entnahmen gesetzliche Reserven		0		0
Einlagen, Entnahmen Vorfinanzierungen				0
Jahresgewinn/-verlust			304'241	304'241
Stand am 31.12.2024	1'500'000	750'000	2'096'887	4'346'887

Anlagenspiegel (Sachanlagen)

Beträge in CHF	Total
Kumulierte Anschaffungskosten	
Stand per 01.01.2024	10'916'938
Zugänge	3'010'250
Investitionsbeiträge	0
Abgänge	-1'375'128
Stand per 31.12.2024	12'552'060
Kumulierte Abschreibungen	
Stand per 01.01.2024	-5'666'940
Planmässige Abschreibungen	-2'635'292
Ausserplanmässige Abschreibungen	0
Abschreibungen auf Abgängen	1'317'673
Stand per 31.12.2024	-6'984'559
Buchwert per 31.12.2024	5'567'501
Kumulierte zusätzliche Abschreibungen	
Stand per 01.01.2024	0
Stand per 31.12.2024	0
Nettowert per 31.12.2024	5'567'501
Vorjahr	
Buchwert Sachanlagen per 31.12.2023	5'249'998
Nettowert Sachanlagen per 31.12.2023	5'249'998

Finanzentwicklung





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 verweist für die Gewinnverwendung auf die gesetzlichen Bestimmungen. Das FHG äusserst sich nicht zum Thema Gewinnverwendung. Damit kommen die Regelungen gemäss Art. 671 ff. OR zur Anwendung. Gemäss Art. 672 OR ist ARI verpflichtet, 5 % des Jahresgewinnes der gesetzlichen Reserve zuzuweisen, bis diese zusammen mit der gesetzlichen Kapitalreserve die Hälfte des im Handelsregisters eingetragenen Aktienkapitals erreicht hat (= CHF 750'000). Laut Art. 12 Abs. 4 des eGovG können Reserven im Umfang von maximal 50 Prozent des Aktienkapitals gebildet werden (= maximal CHF 750'000). Die allgemeinen gesetzlichen Reserven betragen per 31.12.2024 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 = 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 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

Gemäss Beschluss des Verwaltungsrates der AR Informatik AG vom 11.11.2013 ist die Bilanz nach dem KMU-Kontoplan strukturiert und wird folglich nicht in Finanz- und Verwaltungsvermögen aufgeteilt.

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 von 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**

Rückstellungen (Langfristiges Fremdkapital) werden einzig in der Höhe von einem Prozent des Umsatzes für unkontrollierbare Ereignisse in der Zukunft, wie Forderungen seitens von Kunden, Lieferanten gebildet. Per 31.12.2024 betragen diese Rückstellungen CHF 203'000. Der Verwaltungsrat hat im Rechnungsjahr 2024 die Bildung von zusätzlichen Rückstellungen von CHF 8'000 genehmigt.

Fälligkeit langfristige verzinsliche Verbindlichkeiten (Fremdkapital)

Beträge in CHF	31.12.2024	31.12.2023
Darlehen II (Darlehensgeber: Kanton) fällig am 30.11.2032	3'000'000	3'000'000
Darlehen III (Darlehensgeber: Kanton) fällig am 06.01.2031	1'500'000	1'500'000

Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen

Beträge in CHF	31.12.2024	31.12.2023
Pensionskasse AR	97'289	87'257

Entschädigungen des Verwaltungsrates

Beträge in CHF	2024 Brutto	2023 Brutto
Lukas Fässler	35'800	43'997
Ernst Pletscher	19'800	25'113
Alfred Stricker	8'800*	
Gaby Bolleter	5'500*	15'100*
Bruno Mayer	17'300	6'800
Manfred Götz	16'300	8'800
Inge Schmid	23'800	22'772

* 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 CHF pro Jahr
St.Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG; Dienstleistungsverträge für Glasfaserleitungen	31.12.2030	380'000
Rechenzentrum Ostschweiz AG	31.12.2027	170'000
SSGI/Axians Infoma Schweiz AG; Software-Wartungsverträge (Infoma newssystem)	31.12.2025	530'000
Microsoft; Lizenzwartungsvertrag	31.12.2027	926'979
Ricoh AG; Rahmenvertrag, Miet-/Serviceverträge MFP-Geräte	31.12.2030	310'000
SSGI/PMI AG; Lizenz-/Wartungsverträge Sclaris	31.12.2025	54'000

All-Risks-Sachversicherung

Der Wert der All-Risks-Sachversicherung (Feuer- und Elementarschäden) für die gesamte IT-Infrastruktur und die Büroeinrichtungen beträgt CHF 12 Mio.

Wesentliche Ereignisse nach dem**Bilanzstichtag**

Nach dem Bilanzstichtag und bis zur Verabschiedung der Jahresrechnung durch den Verwaltungsrat am 13.03.2025 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, welche die Aussagefähigkeit der Jahresrechnung 2024 beeinträchtigen könnten bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

Finanzkennzahlen

Vorbemerkungen

Artikel 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 zurückbezahlen. Das wiederum heisst aus unternehmerischer Sicht, dass die Darlehen als langfristiges Fremdkapital einzustufen sind.

Eigenfinanzierungsgrad	Rech. 2024	Rech. 2023
Eigenkapital × 100 % Gesamtkapital	41 %	37 %

Richtwert: 30–60 %

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

Fremdfinanzierungsgrad	Rech. 2024	Rech. 2023
Fremdkapital × 100 % Gesamtkapital	59 %	63 %

Richtwert: 40–70 %

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

Selbstfinanzierungsgrad	Rech. 2024	Rech. 2023
Reserven + Gewinnvortrag × 100 % Eigenkapital	65 %	63 %

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.

Anlagendeckungsgrad 2	Rech. 2024	Rech. 2023
Eigenkap. + langfrist. Fremdkap. × 100 % Anlagevermögen	162 %	166 %

Richtwert: >110 %

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

Liquiditätsgrad 2	Rech. 2024	Rech. 2023
Flüssige Mittel + Forderungen × 100 % kurzfristiges Fremdkapital	328 %	269 %

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 13. März 2025, der Generalversammlung folgenden Antrag zur Bilanzgewinnverwendung zu unterbreiten:

Der Verwaltungsrat beantragt den Aktionären, den Jahresgewinn von CHF 304'240.67 dem Konto Gewinnvortrag gutzuschreiben und den Bilanzgewinn von CHF 2'096'886.54 auf die neue Rechnung 2025 vorzutragen.

Beträge in CHF	31.12.2024	31.12.2023
Vortrag aus dem Vorjahr	1'792'645.87	1'504'692.08
Jahresgewinn/-verlust	304'240.67	287'953.79
Total Bilanzgewinn	2'096'886.54	1'792'645.87
Zuweisung an die allg. gesetzliche Reserve	0.00	0.00
Vortrag auf neue Rechnung	2'096'886.54	1'792'645.87
Total Bilanzgewinn	2'096'886.54	1'792'645.87

Revisionsbericht

interrevision

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

Herisau, 13. März 2025

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung, Investitionsrechnung, Geldflussrechnung, Eigenkapitalnachweis und Anhang) der **AR Informatik AG** für das am 31. Dezember 2024 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 dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entsprechen.

Interrevision AG



Marcel Eugster
Leitender Revisor
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte



Kevin Clavien
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte

48 Zahlen und Fakten

Infrastruktur	49
Services	49
Kundenzufriedenheit	50

Infrastruktur

Identitäten

Geschäftsidentitäten	2'466
Schulidentitäten	5'010
Identitäten Dritte	564

Server und Netzgeräte

Physische Server	32
Virtuelle Server	684
Switches (Netzgeräte)	578

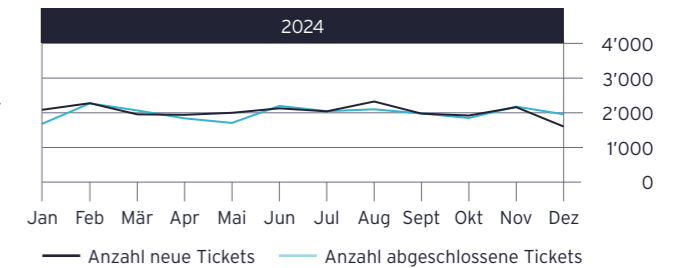
Hardware

Terminals (Thin Clients)	669
Notebooks	2'262
Desktops	397
Drucker	1'023
iPhone/iPad (MDM)	916
VoIP-Phone	1'017
WiFi-Access Points	1'139

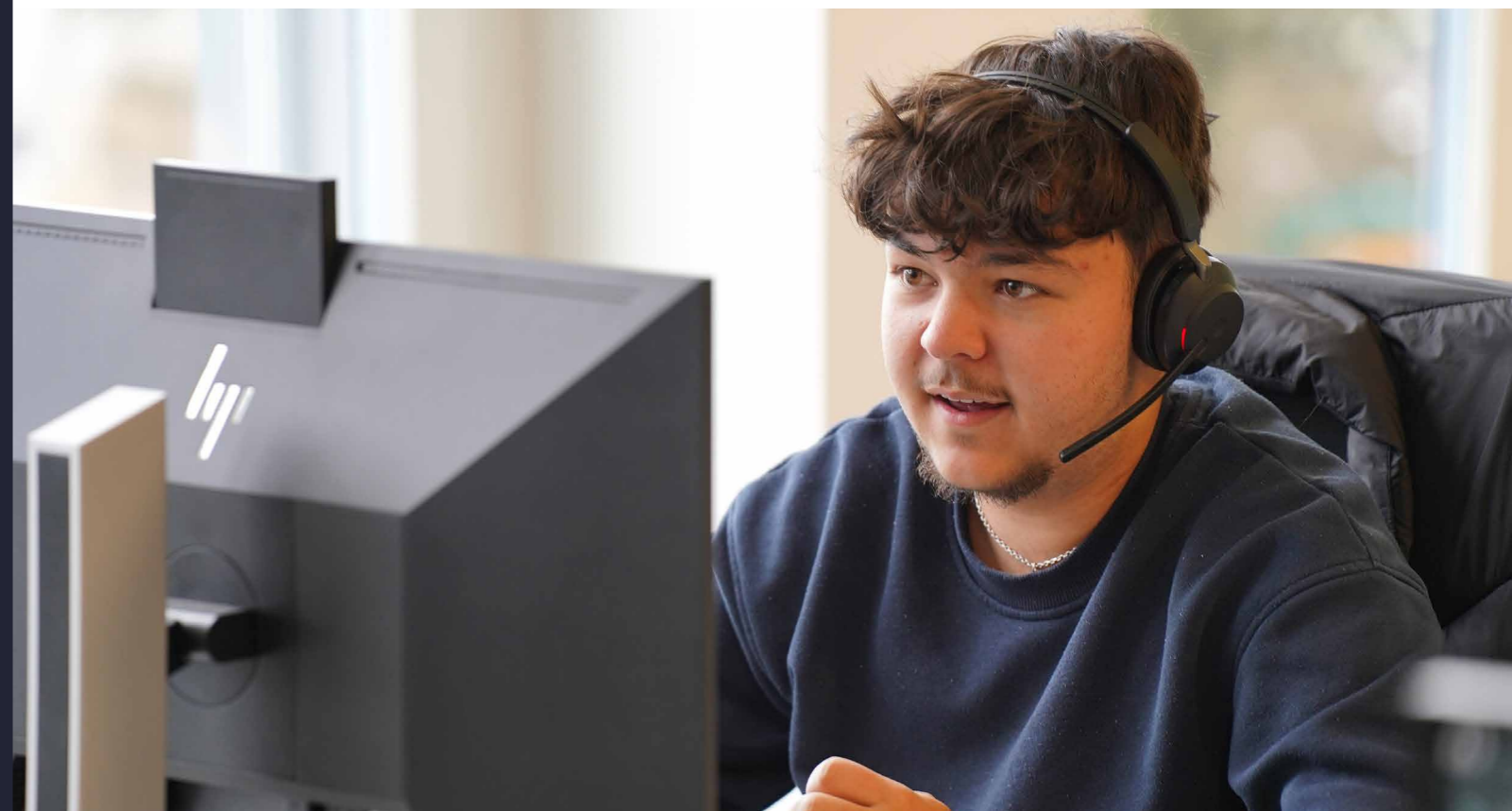
Services

Ticketbewegungen

Die folgende Grafik stellt die Anzahl neu eröffneter Tickets der Anzahl abgeschlossener Tickets pro Monat gegenüber. Zum Vergleich ist der 12-Monats-Durchschnitt der Anzahl neu eröffneter Tickets ebenfalls aufgeführt:



Neue Tickets
2024: 2'036
pro Monat



Kundenzufriedenheit

Die jährliche Kundenzufriedenheitsumfrage gibt wertvolle Hinweise, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit geleisteten Services sind. Aus den Ergebnissen lassen sich Massnahmen zur weiteren Verbesserung ableiten.

Gesamtergebnis 2024

Im Berichtsjahr ist die Rücklaufquote nach drei Jahren wieder gestiegen. Sie beläuft sich auf 21.7 %. Das Gesamtergebnis der Kundenzufriedenheit 2024 liegt mit 79.3 % deutlich unter den letzten Jahren (2021: 82.6 %, 2022: 84.4 %, 2023: 86.4 %). Generell lässt sich eine Verschiebung der Bewertungen hin zur Mitte («gut», «eher gut» oder «eher schlecht») feststellen. Die Leistungen werden also von einem grossen Teil der Umfrageteilnehmenden als mittelmässig bewertet.

In den Kommentaren der negativen Bewertungen («eher schlecht» oder «schlecht») werden die folgenden drei Themenfelder am häufigsten als verbesserungswürdig wahrgenommen:

- Geschwindigkeit der Problemlösung
- Leistungsfähigkeit der Informatikmittel
- Verfügbarkeit/Zuverlässigkeit der Informatikmittel

Die Freitextfelder für persönliche Rückmeldungen wurden auch im Berichtsjahr häufig genutzt. 20 % der Teilnehmenden haben ihre Bewertung der verschiedenen Leistungskriterien mit konkreten Beispielen untermalt oder zusätzliche persönliche Anliegen geäussert.

ARI-Angebot

Erstmals verzeichnet das gesamte ARI-Angebot einen Rückgang in der Bewertung gegenüber den letzten Jahren: 2024 wurde es mit 4.4 benotet (auf einer Skala von 1 bis 6 gemäss Schulnotensystem, 2020-2023: 4.5). Kundinnen und Kunden waren 2024 noch zu 85.3 % (positive Nennungen) mit dem gesamten ARI-Angebot zufrieden. Dies entspricht einem Rückgang um 5.1 Prozentpunkte gegenüber 2023. Am deutlichsten ist der Zufriedenheitsrückgang bei Anwenderinnen und Anwendern aus dem Verwaltungsumfeld. Die Umfrage-

teilnehmenden aus dem Schulumfeld waren bei der Bewertung von allen Kundensegmenten am kritischsten gegenüber dem ARI-Angebot eingestellt. Als Grund für die Unzufriedenheit werden vor allem die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Informatikmittel angeführt. Demgegenüber werden Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden betont und sehr wertgeschätzt.

Informatikmittel

Mit 66.9 % erreichen die positiven Nennungen 2024 im Zusammenhang mit der Leistungsfähigkeit und der Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit der Informatikmittel den tiefsten Wert seit 2021 (2021: 76.2 %, 2022: 76.7 %, 2023: 76.9 %).

Sowohl die Leistungsfähigkeit mit 70.0 % (-6.7 Prozentpunkte gegenüber 2023) als auch die Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit der Informatikmittel mit 63.8 % (-11.2 Prozentpunkte gegenüber 2023) wurden im Berichtsjahr als grösster Negativpunkt aus Kundensicht betrachtet.

Besonders häufig wurden die Stabilität des Netzwerks am Kundenstandort sowie die Stabilität und Geschwindigkeit der Benutzerendgeräte generell (Monitor, Notebook / Thin Client, Headset, Multifunktionsdrucker) und bei Verwendung der wichtigsten Applikationen (Microsoft-Office-Anwendungen, Telefonie, CMI, officeatwork) kritisiert. Diese wirken sich für die Anwenderinnen und Anwender im Geschäftsalltag stark einschränkend oder sogar arbeitsverhindernd aus. In der Folge kann auch die Dienstleistung der öffentlichen Verwaltung gegenüber den Einwohnerinnen und Einwohnern bzw. der Unterricht durch die Lehrpersonen nicht im gewünschten Umfang erbracht werden. Dementsprechend sind die Reaktionen gegenüber Störungen emotionaler und das Vertrauen der Benutzerinnen und Benutzer in die Infrastruktur ist schnell «angekratzt».

Kommunikation

Bei der Kommunikation zeigt sich ein ähnlicher Trend wie bei den vorhergenannten Bewertungskriterien. Zwar waren die Benutzerinnen und Benutzer auch hinsichtlich Informationen zu Störungen und der Kommunikationsleistung insgesamt weniger zufrieden als im Vorjahr (87.2 % vs. 91.0 %). Die Bemühungen zu einer besseren Kommunikation seitens ARI wurden aber anerkannt. Bemängelt wurden mehrheitlich nicht der Versand von Informationen an sich, sondern der Zeitpunkt und die Inhalte von Informationen zu Störungen und anderen Mitteilungen. Aus Sicht der Anwenderinnen und Anwender erfolgte die Meldung oder die Entwarnung zu Störungen oft verzögert, sodass die Information in der Zwischenzeit die Betroffenen kundenintern vorher erreicht. Ausserdem wurde bemängelt, dass bei allgemeinen Störungen keine separate Rückmeldung in Tickets zum Thema mehr erfolgt. Einige Anwenderinnen und Anwender dagegen empfanden die Menge an Meldungen generell als zu viel oder die Inhalte als nicht adressatengerecht bzw. irrelevant. Die verschiedenen Kommunikationskanäle (E-Mail, Newsletter, ARI Service Center, Kundenportal) stellen also für einige Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer eine zusätzliche Herausforderung bei der Suche der für sie relevanten Informationen dar.

Service Desk

Der Service Desk, welcher als Visitenkarte die gesamte ARI vertritt, wurde im Berichtsjahr gesamthaft um fast 10 Prozentpunkte weniger positiv bewertet als noch 2023 (77.9 % gegenüber 87.3 %). Besonders ins Gewicht fallen dabei die Fachkompetenz (-6.1 %) und die Geschwindigkeit der Problemlösung (-9.6 %).

Die Geschwindigkeit der Problemlösung stellt mit 56.0 % positiven Bewertungen bzw. der Note 3.5 (auf einer Skala von 1 bis 6 gemäss Schulnotensystem) über alle Kundengruppen hinweg den grössten Kritikpunkt dar. Die lange Wartezeit zwischen erster Rückmeldung nach Ticketeröffnung und tatsächlicher, inhaltlicher Bearbeitung des Tickets wurde als häufigster Grund für die schlechtere Bewertung genannt. Zudem wurde oft eine Zwischenmeldung zum Ticketstatus im Fall weiterer oder andauernder Abklärungen (intern oder extern) vermisst. Aus Kundensicht dauerte es generell zu lange, bis ein gemeldetes Problem als technisches Problem anerkannt wurde. Anwenderinnen und Anwender fühlten sich folglich oft nicht verstanden oder ernstgenommen.

Die Fachkompetenz der Service-Desk-Mitarbeitenden wurde ebenfalls von allen Kundengruppen als verbesserungswürdig beurteilt. Der Rückgang der positiven Bewertungen dieses Kriteriums von 90.0 % im Vorjahr auf 79.5 % ist signifikant. Als Grund wurde aufgeführt, dass Probleme meist nicht sofort gelöst werden konnten (tiefe Erstlösungsrate) und oft keine nachhaltige Problemlösung erfolgte, sondern mithilfe von Workarounds Probleme umgangen wurden. Das hinterliess den Eindruck bei den Umfrageteilnehmenden, der Service Desk bevorzuge generell eine schnelle Lösung gegenüber einer nachhaltigen, stabilen Lösung. Häufig verzögerte sich die Problemlösung aufgrund der Komplexität des Problems, was auf Kundenseite wiederum zur Wahrnehmung fehlender Fachkompetenz führte. Das Vorgehen der Service-Desk-Mitarbeitenden bei der Problemlösung empfanden einige Anwenderinnen und Anwender als unsicher, unstrukturiert und ohne Lerneffekt.

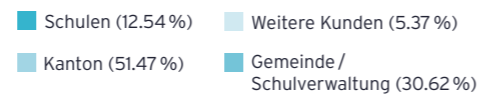
Kundenfeedback

	Service Desk	
	Freundlichkeit	5.0
	telefonische Erreichbarkeit	4.5
	Fachkompetenz	4.3
	Geschwindigkeit	3.5
	Service insgesamt	4.1
	Kommunikation	
	zu Störungen	4.5
	insgesamt	4.6
	Informatikmittel	
	Leistungsfähigkeit	4.1
	Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit	3.9
	ARI-Angebot	
	insgesamt	4.4

Auch Standardlösungen waren aus Sicht einzelner Benutzerinnen und Benutzer nicht hilfreich für ihren speziellen Anwendungsfall und wurden entsprechend negativ bewertet.

Die Kombination der höheren Unzufriedenheit mit der Geschwindigkeit der Problemlösung und der Fachkompetenz der Service-Desk-Mitarbeitenden führte dazu, dass die Gesamtleistung des Service Desks schlechter beurteilt wurde (-6.9%).

Unter den Kundengruppen standen die Schulen dem Service Desk insgesamt kritischer gegenüber als im Vorjahr (-16.4 Prozentpunkte bei den positiven Bewertungen). Begründet wurde die schlechtere Bewertung explizit mit der langen Problemlösungs- und Reaktionszeit, die im Schulalltag besonders einschränkt, weil Störungen oft kurzfristig auftraten und sich folglich unmittelbar auf die Unterrichtsgestaltung und -durchführung auswirkten.



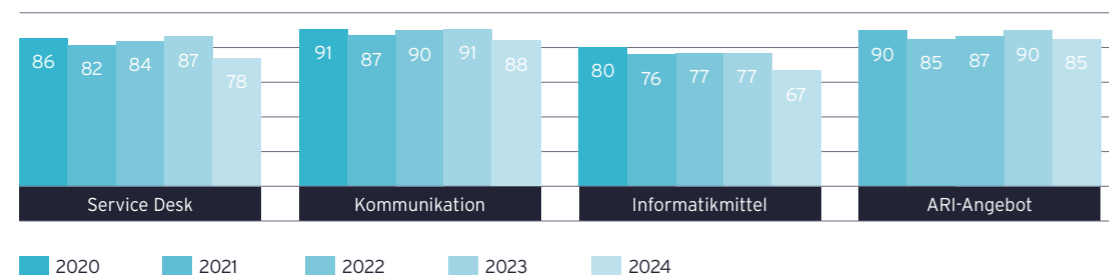
Ausblick

Zum Jahreswechsel organisiert sich ARI hauptsächlich im Bereich «Services» neu. Ziel ist die Stärkung des Service Desks als zentrale Anlaufstelle mit einer Steigerung der Erstlösungsrate. Mit dem zentralisierten Team «OnSite & HW-Management» werden die Prozesse rund um die Endgeräte optimiert.

Daneben werden weitere unternehmensweite Massnahmen umgesetzt, welche die interne Zusammenarbeit optimieren. Auch werden weitere Kundens Schulungen angeboten, welche das ideale Arbeiten mit dem elektronischen Arbeitsplatz fördern. Nicht zuletzt werden laufend Prioritäten analysiert, so dass die Ressourcen im Spannungsfeld von Betrieb und Projekten zielorientiert eingesetzt werden.

Zusammenfassung

Die folgende Grafik zeigt für die Jahre 2020 bis 2024 den Prozentsatz der Teilnehmenden, die ARI in den entsprechenden Bereichen positiv («eher gut» bis «sehr gut») bewertet haben.



Ausblick

Im aktuellen Jahr legen wir den Schwerpunkt auf die Kundenorientierung. Mit verschiedenen Massnahmen wollen wir eine kundenzentrierte Unternehmenskultur schaffen, die von allen Mitarbeitenden gelebt wird. Dazu soll das Verständnis der Kundenbedürfnisse auf sämtlichen Ebenen gefördert werden.

Die Anfragen und Störungsmeldungen unserer Kunden wollen wir effizienter bearbeiten und dadurch die Bearbeitungszeit reduzieren. Dazu haben wir im Jahr 2024 unsere Organisation und die Prozesse durchleuchtet. Unsere Analyse hat verschiedene Optimierungspotenziale aufgezeigt, die wir mit einer Anpassung der Aufbauorganisation und der Prozesse im Bereich des Supports per 1. Januar 2025 umsetzen. Die bisherigen Competence Centers werden aufgelöst, die Mitarbeitenden in die Teams von Service Desk und Vor-Ort-Support integriert. Mit dieser Massnahme werden Schnittstellen reduziert, die Abläufe vereinfacht und eindeutige Verantwortlichkeiten geschaffen. Von der Stärkung des Service Desk und der klaren Trennung von Service Desk und Vor-Ort-Support erwarten wir eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten, eine Erhöhung der Erstlösungsrate und damit eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Im Infrastrukturbereich werden wir einen ersten Schritt in die Microsoft-Cloud machen. Das wichtigste Vorhaben betrifft die Telefonie: Die heute eingesetzte Lösung Skype for Business wurde von Microsoft abgekündigt und muss durch das Nachfolgeprodukt Microsoft Teams ersetzt werden. Gleichzeitig mit der Einführung von Teams werden wir die Postfächer unserer Kunden und Kundinnen in die Microsoft-Cloud migrieren. Dies ist zwingend, um den vollständigen Funktionsumfang von Teams als Telefonielösung bereitstellen zu können. Sobald der Regierungsrat die Weisung zur Nutzung von Cloud Computing genehmigt hat, werden die ersten Pilotkunden umgestellt.

Im Bereich Digitalisierung führen wir gemeinsam mit Kanton und Gemeinden die im Berichtsjahr evaluierte Baubewilligungsplattform ein. Der Bewilligungsprozess soll dank dieser Plattform stark vereinfacht und beschleunigt werden – von der Gesuchstellung über die Eröffnung des Entscheides bis zur Baukontrolle. Der Bewilligungsprozess wird für die Gesuchstellenden nachvollziehbarer und transparenter. Gleichzeitig sinkt der Aufwand gegenüber dem papiergestützten Baubewilligungsverfahren für die Gesuchstellenden sowie die kantonalen und kommunalen Amtsstellen.

Zur Gewährleistung der Sicherheit werden wir wie bereits im letzten Geschäftsbericht angekündigt eine 7×24-Überwachung durch ein «Security Operations Center» einführen. Die benötigten Dienstleistungen haben wir gemeinsam mit fünf weiteren Ostschweizer Kantonen öffentlich ausgeschrieben. Die Detailspezifikation und Umsetzung sind ab Mitte Jahr vorgesehen, die Aufnahme des produktiven Betriebes erfolgt anfangs 2026.

Unsere finanzielle Situation darf als solide bezeichnet werden. Ein Augenmerk müssen wir auf die Liquidität richten. Leistungen im Rahmen des Grundbedarfs wie Infrastrukturkomponenten, Lizenzen und Dienstleistungen werden von ARI vorfinanziert und über die Servicepauschalen refinanziert. Für unsere Kundinnen und Kunden hat dies den Vorteil, dass keine Investitionsspitzen entstehen und mit gleichbleibenden IT-Kosten budgetiert werden kann. Für uns führen diese Vorinvestitionen zu einem hohen Liquiditätsbedarf. Um diesen abzudecken, nehmen wir Darlehen beim Kanton auf. Die Höhe der Darlehen beläuft sich anfangs 2025 auf insgesamt CHF 7.5 Mio. Der VR-Ausschuss Finanzen wird analysieren, was diese Situation im Hinblick auf das Aktienkapital von CHF 1.5 Mio. bedeutet, mögliche Konsequenzen aufzeigen und Alternativen evaluieren. Für ARI ist es essenziell, noch näher an die Kundinnen und Kunden zu rücken, deren Bedürfnisse proaktiv und schnell zu erkennen und zu bedienen. In diesem Sinne freuen sich die Mitarbeitenden der ARI, unsere Kundinnen und Kunden auch im kommenden Jahr unterstützen zu dürfen.



Impressum

© AR Informatik AG, Geschäftsbericht 2024

Redaktion:

AR Informatik AG

Fotos:

Erich Brassel

ARI-Mitarbeitende

Gestaltung:

Buero Bueno

Ruhbergstrasse 1

9000 St.Gallen

buerobueno.ch

Korrektorat:

m communications GmbH

Garwidenstrasse 5

8932 Mettmenstetten

mcommunications.ch