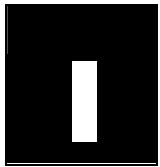


---

# Geschäftsbericht

---

Berichtsjahr 2005



# Inhalt

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhalt</b>	<b>i</b>		
Inhaltsverzeichnis	i		
<b>Management Summary</b>	<b>2</b>		
<b>Rechnung 2005</b>	<b>4</b>		
Bilanz per 31. Dezember 2005	4		
Erfolgsrechnung 2005	5		
Verwendung des Bilanzgewinnes per 31.12.2005	6		
Antrag des Verwaltungsrates	6		
Antrag an den Regierungsrat	6		
Finanzrevision	7		
Bericht der Revisionsstelle	7		
<b>Organe</b>	<b>8</b>		
Die Organe des ILZ	8		
Verwaltungsrat	8		
Verwaltungsratspräsident	8		
Geschäftsführer	8		
Geschäftsleitung	8		
Mitarbeiter	9		
Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission	9		
		Kontrollstellen	9
		<b>Informationen</b>	<b>10</b>
		Personal	10
		Stellenplan	10
		Brutto-/Nettokapazität	10
		Anwendungen	11
		Betrieb von Anwendung und Datenbanken	11
		Projekte	11
		System-Technik	12
		Netzwerk und Infrastruktur	12
		Internetanschluss	12
		eMail	12
		Datensicherung	12
		System-Betrieb	13
		Anzahl Telefoneingänge beim Service-Desk	13
		Ticketeingänge nach Herkunft	13
		Ticketeingänge nach Geschäftsfeld oder Anwendungen	14

# Management Summary

## An die Regierungen von Obwalden und Nidwalden sowie den Kantonsrat Obwalden und den Landrat Nidwalden

Sehr geehrte Frau Landammann  
 Sehr geehrter Herr Landammann  
 Sehr geehrte Regierungsrätinnen und Regierungsräte  
 Sehr geehrter Frau Präsidentin  
 Sehr geehrter Herr Präsident  
 Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren

Gemäss Artikel 6 der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden (ILZ) vom 13. November 2001 erstatten wir Ihnen Bericht und Rechnung über das 3. Geschäftsjahr. Dieses umfasst den Zeitraum vom 1. Januar 2005 bis zum 31. Dezember 2005.

Wir freuen uns, auch in diesem Jahr wieder von einem sehr erfreulichen Ergebnis berichten zu können.

Folgende **Meilensteine** konnten im Geschäftsjahr 2005 erfolgreich abgeschlossen oder gestartet werden:

- Insassenverwaltung für das Gefängnis NW und die Kantone OW, NW, UR abgeschlossen
- Einführung neues Rapport- und Geschäftsverwaltungssystem ABI 3.0 für die  
 Polizeikorps OW und NW gestartet
- Neue Lösung baulicher Zivilschutz OW und NW abgeschlossen
- Einführung neues Wahlenprogramm NW gestartet
- Erweiterung Wahlenprogramm OW (Majorzwahlen) abgeschlossen
- Einführung neues Archivprogramm Star3, NW abgeschlossen

Die jährliche **Strategieüberprüfung**, welche jeweils mit den Eigentümern im Herbst vorgenommen wird, hat für das Jahr 2005 keine Korrekturen ergeben.

Die von den Eigentümern angestrebte **technische Konsolidierung** der EDV-Arbeitsmittel wird umgesetzt. Sämtliche Arbeitsplätze werden mit Windows XP ausgerüstet. Als Office-Produkt wird weiterhin MS Office 2000 eingesetzt. Alle Office-Server werden auf Novell 6.5 umgestellt.

Mit dieser Konsolidierungsstrategie können die Hintergrundsysteme aktualisiert werden, ohne dass die Benutzer davon stark betroffen sind. Trotzdem wird die Sicherheit der Systeme und vor allem die Zuverlässigkeit, Stabilität und Wartbarkeit wesentlich verbessert.

Insgesamt sind bereits über 700 PC und über 50 Server umgestellt. Bis Ende Jahr 2006 wird die gesamte Umstellung abgeschlossen sein.

Mit der Einführung von Novell 6.5 konnte eine neue **Datensicherungstechnik** in Betrieb genommen werden. Kundendaten werden nun über Nacht auf einen zentralen Storage kopiert und tagsüber über einen Taperoboter ausgelagert. Trotz erhöhter Datensicherheit ist der betriebliche Aufwand gesunken.

Nebst internen **Projekten** konnten wieder interessante externe Projekte im Bereich der Strassenverkehrsämter (Projekt KISTRA mit 10 Strassenverkehrsämter) und dem Bund (Projekt Digitaler Fahrschreiber) bearbeitet werden.

Die Unwetterschäden vom 22. August 2005 haben das ILZ nur indirekt durch Stromausfall betroffen. Der Betrieb konnte nach zwei Tagen wieder aufgenommen werden. In der Folge mussten jedoch über 40 Kundenarbeitsplätze verlegt und teilweise in anderen Häusern wieder eingerichtet werden.

Die **Bilanz- und Erfolgsrechnung** weist bei einem Umsatzvolumen von Fr. 7.0 Mio. einen Gewinn von Fr. 166'930.- aus. Das Rechnungsergebnis ermöglicht Abschreibungen im Betrag von Fr. 638'480.- und Rücklagen für technische Infrastrukturen sowie Lizenzen (Kundenlizenzen) von Fr. 497'700.-.

Vom Jahresgewinn werden Fr. 150'000.- den freien Reserven zugewiesen. Der kumulierte Gewinnvortrag beträgt somit Fr. 268'686.-.

Die Rechnung ist von der Finanzkontrolle Obwalden und Nidwalden geprüft und abgenommen worden. Der Revisionsbericht ist im Geschäftsbericht enthalten.

Durch gezielte Investitionen konnte in den letzten Jahren die Wirtschaftlichkeit der Informatik stetig verbessert werden. Damit dies weiterhin möglich ist, sind weitere Investitionen und Kooperationen nötig. Es muss weiterhin nach Synergiepotenzialen gesucht werden, die alleine oder durch Zusammenarbeitsmodelle genutzt werden können.

Allen Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern danken wir für die gute Zusammenarbeit und das Vertrauen, welches sie unserem Unternehmen entgegenbringen. Wir setzen alles daran, die an das ILZ gestellten Ansprüche und Erwartungen auch im laufenden Geschäftsjahr 2006 zufriedenstellend zu erfüllen.

Der Verwaltungsratspräsident



Dr. Robert Ettl

Der Geschäftsleiter



Oskar Zumstein

# Rechnung 2005

## Bilanz per 31. Dezember 2005

Aktiven	31.12.2003	31.12.2004	31.12.2005
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>2'472'103.24</b>	<b>2'791'259.74</b>	<b>3'486'600.12</b>
Flüssige Mittel		187'615.44	90'112.02
Kurzfristige Darlehen Vereinbarungskantone			400'000.00
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2'335'084.09	2'528'484.30	2'876'184.10
Material, Fachanwendungen	119'586.90	75'160.00	101'037.00
Aktive Rechnungsabgrenzung	17'432.25	0.00	19'267.00
<b>Anlagevermögen</b>	<b>577'381.00</b>	<b>705'139.75</b>	<b>733'473.00</b>
Mobiliar	95'500.00	71'625.00	47'750.00
Techn. Einrichtungen	100'800.00	97'777.75	68'664.00
Fachanwendungen, EDV Anlagen	149'472.00	403'833.00	510'360.00
Kommunikation	231'609.00	131'904.00	106'699.00
<b>Total Aktiven</b>	<b>3'049'484.24</b>	<b>3'496'399.49</b>	<b>4'220'073.12</b>
<b>Passiven</b>			
<b>Fremdkapital</b>	<b>1'157'778.80</b>	<b>1'020'024.19</b>	<b>1'784'162.40</b>
Schulden aus Lieferungen und Leistungen	308'671.00	361'740.89	400'958.70
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten	-10'023.50	-4'443.70	27'437.20
Rückstellung Garantieleistungen und Haftungsansprüche	25'000.00	50'000.00	75'000.00
Passive Rechnungsabgrenzung	834'131.30	612'727.00	1'280'766.50
<b>Eigenkapital</b>	<b>1'891'705.44</b>	<b>2'476'375.30</b>	<b>2'435'910.72</b>
Dotationskapital	1'000'000.00	1'000'000.00	1'000'000.00
Reservenfonds (Art. 18 ILZ-Vereinbarung)		150'000.00	200'000.00
Freie Reserven			150'000.00
Rücklagen Infrastruktur und Lizenzgebühren	603'357.00	874'618.75	667'223.75
Bilanzgewinn			
Vortrag vom Vorjahr		138'348.44	251'756.55
Jahresgewinn	288'348.44	313'408.11	166'930.42
<b>Total Passiven</b>	<b>3'049'484.24</b>	<b>3'496'399.49</b>	<b>4'220'073.12</b>

## Erfolgsrechnung 2005

	Jahr 2003	Jahr 2004	Jahr 2005
<b>Dienstleistungsertrag</b>	<b>5'860'274.35</b>	<b>6'356'434.55</b>	<b>7'014'603.25</b>
Obwalden		2'417'093.00	2'818'768.70
Nidwalden		2'971'475.85	2'938'508.90
Gemeinden		1'254'863.70	1'241'633.25
Dritte		69'834.00	712'736.40
Rabatte, Preisnachlässe		-356'832.00	-697'044.00
<b>Dienstleistungsaufwand</b>	<b>4'888'568.91</b>	<b>5'486'426.34</b>	<b>6'307'612.58</b>
Warenaufwand	2'126'783.95	2'766'548.50	3'358'241.25
Personalaufwand	1'837'280.60	1'826'052.15	1'852'546.30
Betriebsaufwand	377'556.50	416'983.40	458'344.60
Abschreibungen	546'947.86	476'842.29	638'480.43
<b>Dienstleistungsergebnis</b>	<b>971'705.44</b>	<b>870'008.21</b>	<b>706'990.67</b>
<b>Finanzergebnis</b>	<b>55'000.00</b>	<b>51'635.10</b>	<b>45'360.25</b>
Verzinsung Dotationskapital	55'000.00	55'000.00	55'000.00
Zinsertrag		-3'364.90	-9'639.75
<b>Rücklagen / Rückstellungen</b>	<b>628'357.00</b>	<b>504'965.00</b>	<b>494'700.00</b>
RZ Infrastruktur	56'945.00	31'772.00	80'642.00
Technische Anlagen	162'328.00	133'650.00	86'010.00
Lizenzen: Novell	191'484.00	129'843.00	63'222.00
Lizenzen: Microsoft	157'600.00	137'700.00	146'710.00
Lizenzen: DB Server	35'000.00	47'000.00	93'116.00
Garantieleistungen und Haftungsansprüche	25'000.00	25'000.00	25'000.00
<b>Jahresgewinn</b>	<b>288'348.44</b>	<b>313'408.11</b>	<b>166'930.42</b>

## Verwendung des Bilanzgewinnes per 31.12.2005

### Antrag des Verwaltungsrates

	31.12.2003	31.12.2004	31.12.2005
Jahresgewinn	288'348.44	313'408.11	166'930.42
Vortrag vom Vorjahr		138'348.44	251'756.55
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>288'348.44</b>	<b>451'756.55</b>	<b>418'686.97</b>
Zuweisung in Reservenfonds (Art. 18)	150'000.00	50'000.00	
Zuweisung in freie Reserven		150'000.00	150'000.00
Gewinnvortrag auf neue Rechnung		251'756.55	268'686.97
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>138'348.44</b>	<b>451'756.55</b>	<b>418'686.97</b>

### Antrag an den Regierungsrat

Gemäss Artikel 6, Litera c der Vereinbarung über ein InformatikLeistungsZentrum der Kantone Obwalden und Nidwalden (ILZ) vom 13. November 2001 beantragt der Verwaltungsrat des InformatikLeistungsZentrums Obwalden und Nidwalden, den Bericht und die Rechnung über das Geschäftsjahr 2005 zu genehmigen.

Sarnen, im April 2006

InformatikLeistungsZentrum Obwalden und Nidwalden

Der Verwaltungsratspräsident



Dr. Robert Ettl

Der Geschäftsleiter



Oskar Zumstein

# Finanzrevision

## Bericht der Revisionsstelle

### **Bericht der Revisionsstelle des Informatikleistungszentrums der Kantone Obwalden und Nidwalden (ILZ) an die Regierungsräte der Kantone Obwalden und Nidwalden**

Als Revisionsstelle haben wir die Buchführung und die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) des Informatikleistungszentrums Obwalden – Nidwalden für das am 31. Dezember 2005 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

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

Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des Berufsstandes, wonach eine Prüfung so zu planen und durchzuführen ist, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung mit angemessener Sicherheit erkannt werden. Wir prüften die Posten und Angaben der Jahresrechnung mittels Analysen und Erhebungen auf der Basis von Stichproben. Ferner beurteilten wir die Anwendung der massgebenden Rechnungslegungsgrundsätze, die wesentlichen Bewertungsentscheide sowie die Darstellung der Jahresrechnung als Ganzes. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine ausreichende Grundlage für unser Urteil bildet.


Gemäss unserer Beurteilung entsprechen die Buchführung und die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes Gesetz und Vereinbarung.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Sarnen/Stans, 13. März 2006 ch

#### Revisionsstelle

**Finanzkontrolle  
Obwalden**  
Der Leiter:

  
Christoph Halter

**Finanzkontrolle  
Nidwalden**  
Der Vorsteher:

  
Pirmin Marbacher



# Organe

## Die Organe des ILZ

### Verwaltungsrat

Brunner René	Vorrütiweg 5 6052 Hergiswil	Fachgebiet: Informatik
Ettlin Erich	Chatzenrain 22 6064 Kerns	Fachgebiet: Finanzen
Dr. iur. Ettlin Robert	Grundacher 9 6060 Sarnen	Fachgebiet: Recht
lic. iur. Fässler Lukas	Gämpi 29 6043 Adligenswil	Fachgebiet: Informatikrecht
Sarbach Peter	Oeltrotte 4 6373 Ennetbürgen	Fachgebiet: Personal
Schmutz Peter	Alpenweg 15e 3110 Münsingen	Fachgebiet: Informatik

### Verwaltungsratspräsident

Dr. iur. Ettlin Robert	Grundacher 9 6060 Sarnen
------------------------	-----------------------------

### Geschäftsführer

Zumstein Oskar	Grundwaldstrasse 13 6074 Giswil
----------------	------------------------------------

### Geschäftsleitung

Berchtold Remo	Schwand 6074 Giswil
Müller Stefan	Ziegelhüttenstr. 5b 6060 Sarnen
Von Rotz Christoph	Feldheim 2 6060 Sarnen
Zumstein Oskar	Grundwaldstrasse 13 6074 Giswil

## Mitarbeiter

### Personalbestand per 31. Dezember 2005

Mitarbeiter	Berufsbezeichnung
Amstalden Remo	Lehrling
Bender Marco	Projektleiter II
Berchtold Remo	IC System-Spezialist III
Bucher Michael	IC Techniker I
Fehlmann Paolo	IC System-Spezialist II
Gasser Urban	IC Techniker II
Gehrmann -Hafner Sandra	HelpDesk
Hegglin Lukas	Lehrling
Lang Matthias	Projektleiter I
Ludin Marcel	Lehrling
Müller Stefan	Projektmanager
Niederberger Bruno	Projektleiter I
Raffa Gerardo	IC Techniker II
Rohrer Guido	Projektleiter I
Röllli Roland	Datenerfassung
Sprenger Thomas	IC System-Spezialist II
Suter Thomas	Lehrling
von Rotz Christoph	IC System-Spezialist III
Zumstein Stefan	Lehrling
Zumstein Oskar	IT Leiter

## Interparlamentarische Geschäftsprüfungskommission

Fischer Hofstetter Rita	Wilen	Kantonsrätin OW
Gasser Pfulg Esther	Lungern	Kantonsrätin OW
Barmettler Sepp	Buochs	Landrat NW
Schuler Kaspar	Stansstad	Landrat NW

## Kontrollstellen

Finanzen	Finanzkontrolle Obwalden Finanzkontrolle Nidwalden	Halter Christoph Marbacher Pirmin
Informatik	KPMG Fides Peat 8004 Zürich	

# Informationen

## Personal

### Stellenplan

Per / Datum	31.12.2004	31.12.2005
Anzahl Stellen	15.1	14.1
Anzahl Lehrlinge	4	4

### Brutto-/Nettokapazität

	2004		2005	
	Stunden	Prozent	Stunden	Prozent
<b>Brutto Kapazität</b>	<b>40778</b>		<b>39520</b>	
Fachanwendungen	6'423	18%	5'038	15%
Projektarbeiten	4'829	14%	4'880	14%
IC Dienstleistungen	9'005	26%	11'067	32%
Projektadministration	1'106	3%	2'182	6%
eGovernment DL	246	1%	114	0%
Kommunikations DL	971	3%	787	2%
Interne Administration	8'284	24%	6'513	19%
Kulanz Arbeiten	199	1%	207	1%
Ausbildung Lehrlinge	3'711	11%	2'728	8%
Weiterbildung		0%	219	1%
Fahrzeit	297	1%	333	1%
Ferien	3'610	10%	3'602	11%
Militär, Zivilschutz	503	1%	863	3%
Abwesenheiten: Krank	1'593	5%	987	3%
<b>Netto Kapazität</b>	<b>35'071</b>		<b>34'067</b>	
Abwesenheit	5'707	14%	5'453	14%

# Anwendungen

## Betrieb von Anwendung und Datenbanken

Das ILZ betreibt per 2005 ca. 350 Anwendungen. Darin enthalten sind sämtliche Fachanwendungen (Fachlösungen für die Steuern, Polizei, Grundbuch etc.) und Standardanwendungen (Office, SBB-Fahrplan, Telefonbuch etc.). Für die Betreuung dieser Anwendungen, d.h. Support der Anwender und teilweise auch kantonale notwendige Anwendungsparametrierungen, wurden durch das ILZ im Jahr 2005 rund 5'100 Stunden geleistet.

Im Bereich der Datenbank wurden im Jahr 2005 neben diversen „kleineren“ Datenbanken rund 90 Oracle- und ca. 30 Microsoft SQL-Server Datenbanken betrieben.

## Projekte

Folgende grösseren Projekte wurden im Jahr 2005 mit einem Aufwand von ca. 4'600 Stunden durch das ILZ betreut:

- Steuer-CD 2006 für die Steuerperiode 2005
- Einführung Insassenverwaltung für das Gefängnis NW und die Kantone OW, NW, UR
- Einführung neues Rapport- und Geschäftsverwaltungssystem ABI 3.0 für die Polizeikorps Obwalden und Nidwalden
- Begleitung Umstellung Geschäftskontrolle Tribuna für die Verhörämter OW und NW, sowie die Gerichtskanzleien NW
- Einführung Sozialamtlösung Tutoris für den Kanton Nidwalden mit den Gemeinden Stans, Stansstad, Hergiswil, Buochs und dem Amt für Asyl
- Einführung Softwarelösung für den baulichen Zivilschutz in Obwalden und Nidwalden
- Einführung einer Verlustscheinkontrolle für den Steuerbezug Obwalden
- Einführung bzw. Erweiterungen des Wahlenprogramms für die Kantone Obwalden und Nidwalden
- Einführung neues Archivprogramm STAR3 für das Staatsarchiv des Kantons Nidwalden
- Einführung Schulverwaltungssoftware WinSchule als zentrale Datenbank für den Kanton Obwalden inkl. Volksschulen und Kantonsschule
- Begleitung der Einführung diverser Webprojekte, u.a. Relaunch der Auftritte beider Kantone
- Umstellung GemDat 4 auf GemDat 5 mit teilweiser Anpassung der Arbeitsprozesse für die Kantone Obwalden (Güterschatzung, Bauadministration, Tankkataster) und Nidwalden (Güterschatzung)
- Einführung GemDat Bauadministration für die Gemeinde Stans
- Begleitung der Softwareeinführung für die neuen Radaranlagen der Polizeikorps Obwalden und Nidwalden

# System-Technik

## Netzwerk und Infrastruktur

Das ILZ betreibt an über 60 Standorten (Lokationen) rund 250 Server und Aktivkomponenten. Alle Komponenten werden laufend aktiv überwacht.

## Internetanschluss

Das ILZ ist über eine 4MB Standleitung und mit zwei 2Mbit ADSL-Anschlüssen mit dem Internet verbunden. Im Jahr 2005 war ein laufender Ausbau der Bandbreite notwendig.

Im Dezember 2005 wurden 80 GB Daten vom Internet heruntergeladen und 40 GB wurden von der DMZ (Internet-Server OW/NW) bezogen.

Ein weiterer Ausbau der Bandbreite wird sich längerfristig aufdrängen.

## eMail

eMail Verkehr im Dezember 2005 von OW/NW:

- Ausgehende eMails ca. 40'0000 (ca. 1'300 / Tg.)
- Eingehende eMails vom Internet ca. 180'000 (ca. 6'000 / Tg.)
- Ungültige eMails ca. 120'000 (Spam, Viren, usw.)

Im Dezember 2005 waren zwischen 70% - 80 % der eingehenden eMails „Schrott“. Im Jahre 2004 waren das noch 50% - 60%.

## Datensicherung

Im Juni 2004 ist das ILZ von einem täglichen Sicherungsvolumen von 1 TB ausgegangen. Diese Menge stieg im Jahr 2005 laufend.

Im Dezember 2005 wurde bereits ein Datenvolumen mit 1.1 TB täglich gesichert.

Eine Erweiterung der Datensicherungstechnik und ein weiterer Ausbau des zentralen Datenspeichers werden kurzfristig notwendig.

## System-Betrieb

Der System-Betrieb nimmt, neben anderen Aufgaben, sämtliche Störungsmeldungen der Kunden über den Service-Desk an.

### Anzahl Telefoneingänge beim Service-Desk

Telefonate / Monat 2005	Im Vergleich zu den Vorjahren						Durchs. / Monat
	2003		2004		2005		
	Anzahl	% vom Total	Anzahl	% vom Total	Anzahl	% vom Total	
Januar	901	12%	890	9%	946	9%	946
Februar	437	6%	820	9%	767	7%	857
März	611	8%	982	10%	804	8%	839
April	543	7%	711	7%	952	9%	867
Mai	396	5%	668	7%	762	7%	846
Juni	526	7%	701	7%	783	8%	836
Juli	546	7%	845	9%	716	7%	819
August	544	7%	804	8%	1055	10%	848
September	661	9%	752	8%	1072	10%	873
Oktober	820	11%	770	8%	892	9%	875
November	775	10%	867	9%	856	8%	873
Dezember	631	9%	704	7%	739	7%	862
<b>Total</b>	<b>7391</b>		<b>9514</b>		<b>10344</b>		
Prozent zum Vorjahr			<b>129</b>		<b>109</b>		

### Ticketeinträge nach Herkunft

Auswertung Tickets nach Herkunft	Stand 19.01.2005						
	Jahr						
Herkunft	Alle	2003	%	2004	%	2005	%
Nidwalden	4234.903	1634	38	1367	41	1155	35
Obwalden	4424.104	1752	41	1183	36	1413	43
GDE NW	1187.536	478	11	415	12	271	8
GDE OW	613.6781	251	6	162	5	190	6
ORG (RAV, VSZ, Schulen)	208.4643	89	2	80	2	35	1
RZ ILZ (Datensicherung / Platz)	317.3146	117	3	120	4	74	2
Diverse						172	5
<b>Total</b>	<b>10986</b>	<b>4321</b>		<b>3327</b>		<b>3310</b>	

## Ticketeingänge nach Geschäftsfeld oder Anwendungen

Telefone/Monat															
Kategorien	2005														
	Tot. 2003	Tot. 2004	Total 2005	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Anzahl Ticket	4749	4588	3616	360	357	395	326	226	264	193	200	315	326	348	306
% zu Vorjahr		96.6	78.8												
36.15 Internet Email	793	732	650	62	60	71	74	46	41	24	27	57	55	56	77
34.70 Andere	203	469	437	43	39	44	32	20	40	29	28	41	40	32	49
37.00 Office	326	742	363	60	68	48	14	2	3		2	50	53	36	27
37.00 Printer	324	365	342	34	23	27	27	21	16	20	31	43	30	42	28
37.00 Login	330	402	312	20	40	27	33	12	20	17	20	24	27	48	24
37.00 HW- Geräte	198	125	216	15	14	16	32	22	27	15	20	9	16	21	9
37.10 Backup	341	280	142	11	12	10	9	17	11	12	7	13	20	9	11
34.70 GESOFT	235	230	140	12	10	14	13	5	6	10	12	17	12	10	19
37.00 Software	335	79	124	9	4	10	24	11	21	10	8	6	10	11	
36.10 Netzproblem	107	66	82		6	6	4	8	8	4	11	7	8	14	6
34.70 NEST	159	101	74	5	6	8	3	3	3	12	2	7	9	16	
36.15 FTP	26	50	72	11	6	16	9	3	4	7	4	4	4	3	1
37.10 Restore	47	61	67	8	3	5	9	8	12	2	3	8	1	6	2
Unassigned	40	32	58	3	8	4	11	5	3	6	3	3	3	3	6
36.55 PDA	34	65	50	5	6	9	4	5	3	3	4	5	3	3	
36.40 Novell- Server	16	27	42	5	3	12	2		1	1		4	1	13	
37.00 Andere	471	106	41	11	8	6	4	2		2		2	2	4	
37.00 Andere			39						4	2	3	3	4		23
34.70 GEMDAT	42	36	36	8	1	3	2	4		2	4	1	8	3	
37.20 Test			33					8	18	3			1	1	2
34.00 Andere			27					10	12	2			3		
37.00 Twixtel	20	54	25	5		5							2	1	12
35.00 Budget	87	102	22	9	4	5						1	1		2
34.70 AGRICOLA		6	21	1	7	5		1		2			2	2	1
34.70 Konsul	18	30	20		2	6	3	3	5	1					
36.40 DB - Server	15	49	19		5	7		1	1		1	2		2	
36.70 Virus	36	162	18	1	4	6		2			2		2	1	
34.70 ABACUS	93	66	18	3	1	5	3			1	2	2	1		
36.40 Terminal - Server	9	12	16	5			2			2	3	1	2	1	
36.40 MS- Server	15	8	14	2		2		4						1	5
36.15 VPN	13	7	14		1	3	5		1	1		1			2
36.00			12						2	2		2	2	4	
34.70 JCS	41	12	11	4	4	1							1	1	
34.70 Zivilschutz ( OM )	28	25	10	4	1	3					1			1	
34.70 TERRIS	15	10	9		4	2				1		1		1	
36.15 WEB- Hosting	56	48	8		1	4	2						1		
36 System Technik	93	2	8	3	3		2								
34.70 Winbeam	8	7	6				1		1		1	1	2		
36.10 Kommunikation ande	44	7	5			3	2								
34.70 Swissmoblie	7	1	5	1	2				1					1	
34.70 OMNIS	46	6	4		1	1		1						1	
34.70 LARIX	65	6	3			1		2							
36.15 WAN- Anschluss	12		1								1				
36.40 UNIX- Server	1														

