

## IT-Strategien

# Auslagern liegt im Trend

*Es klingt paradox: Obwohl die Informationstechnik für die Steuerberatung immer weiter an Bedeutung gewinnt, kümmern sich immer weniger Kanzleien um ihre EDV. Dank Application Service Providing (ASP) geht dieses Konzept auf.*



Die Wolke (Cloud) ist zum Symbol für den Wandel in der Computertechnik geworden. Wo die IT-Infrastruktur sich befindet, verliert zusehends an Bedeutung.

Beim Würselener Systemhaus ComNet fand sie schließlich, was sie suchte – zu einem für sie stimmigen Preis. ComNet hat sich unter anderem auf IT-Dienstleistungen für Steuerberater spezialisiert und bietet mit Kanzlei-ASP ein günstiges ASP-Alternativangebot, mit dem Steuerberater Datev, Addisson oder andere Steuersoftware im ComNet-eigenen Rechenzentrum hosten lassen können. In der Kanzlei müssen keine Server stehen. Alles, was die Mitarbeiter benötigen, sind PCs oder Laptops. Die mobilen und stationären Rechner greifen über das lokale Funknetzwerk (WLAN) oder per Mobilfunk VPN-gesichert auf die im ComNet-Rechenzentrum gehosteten Softwarelösungen zu. Vor Schadsoftware, Spammessages oder Angriffen aus dem Internet sind sie durch eine ebenfalls gehostete E-Mail- und Internet-Firewall-Lösung von ComNet geschützt.

## Generationsunterschiede

Mit einer solchen Cloud-Lösung liegt die Steco-Steuerkanzlei voll im Trend. Laut einer Studie des Marktforschungsunternehmens IDC gewinnt Cloud-Computing in Deutschland rasant an Bedeutung und ist auf seinem Erfolgsweg nicht mehr aufzuhalten. „Um Services aus der Public Cloud zu nutzen, muss die interne IT-Infrastruktur nicht erst modernisiert, konsolidiert oder virtualisiert werden“, erläutert Matthias Kraus, Research Analyst bei IDC, die Vorteile dieses IT-Konzepts. „Die Unternehmen können sich erhebliche Investitionen in Hardware und Software sowie viele Ressourcen für das Handling sparen und auf direktem Wege vermutlich viel schneller neue Technologien per Public Cloud einsetzen.“

Melanie Stettner wollte keinesfalls die EDV pflegen müssen, als sie vor knapp zwei Jahren die Steco Steuerberatungsgesellschaft mbH in Aachen gegründet hat. Stattdessen steckte sie ihre ganze Energie in den Aufbau der Kanzlei und die Beratung der Mandanten. Für die EDV wollte die Steuerberaterin auf eine Mietsoftwarelösung setzen und holte Angebote für eine ASP-Lösung (Application Service Providing) ein. „Keine eigenen

Server, sicherer VPN-Zugriff von überall auf die Datev-Software, immer die neuesten Softwareversionen, ohne dass man sich darum kümmern muss, volle Konzentration auf die Mandantenberatung, ohne einen Gedanken an die EDV zu verschwenden, und trotzdem mit den jeweils modernsten Lösungen arbeiten – für mich war das eigentlich die perfekte Lösung“, erklärt Melanie Stettner.

Tatsächlich sehen die Dienstleister und Kanzleisoftwareanbieter einen starken Trend zu den ausgelagerten Lösungen. „Etwa neun von zehn Neukunden wählen die ASP-Lösung“, sagt Carsten Priesel, Bereichsleiter Marketing bei der Stollfuß Medien GmbH & Co. KG. „Die Abkehr von den lokal installierten Systemen ist ein Trend, der sich nicht mehr umkehren lässt – nicht nur bei den Steuerkanzleilösungen, sondern auch bei Angeboten wie den Wissensdatenbanken.“ Auch Holger Schmitz, Geschäftsführer bei ComNet, kann die große Nachfrage nach Cloud-Lösungen bestätigen. „Bei Kanzleineugründungen liegt der Anteil derjenigen, die auf ASP-Lösungen setzen, sogar fast bei 100 Prozent“, sagt Schmitz. Aber nicht nur bei Neukunden stoßen die ASP- oder Cloud-Lösungen auf Interesse. Bestandskunden wechseln ebenfalls zum ASP-Angebot. Hier könne man aber einen Unterschied bei den Generationen bemerken, sagen Priesel und Schmitz übereinstimmend. Über alle Kundengruppen hinweg betrachtet könne man feststellen, dass die jüngeren Steuerberater eher zu einer ASP-Lösung neigen als die älteren. Diese Erfahrung teilt Reiner Willmanns, Geschäftsführer bei der Systemhaus Franken GmbH. Er diskutiert dann mit den skeptischen Kunden, um Vorbehalte gegenüber den Cloud-Lösungen auszuräumen: „Wir stoßen immer wieder auf psychologische Hemmnisse, die nicht rational begründbar sind“, berichtet er.

### Praktische Überzeugungsarbeit

Wenn die Zweifel an der Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit der ausgelagerten Dienstleistungen nicht im Vorfeld argumentativ beseitigt werden können, bleiben den Systemhäusern zwei Möglichkeiten: Sie können erstens eine lokale Serverlösung anbieten oder zweitens versuchen, den Kunden Schritt für Schritt an die für die Kanzlei vielleicht bessere ASP-Lösung heranzuführen. Am besten geschieht das über die Auslagerung von Funktionen, die nicht unbedingt unternehmenskritisch sind. „Wir bieten etwa an, nur die Mailfunktion auszulagern. Wenn der Kunde es wünscht, gerne auch inklusive einer GDPDU-konformen Archivierung. Hierbei ist der Vorteil, dass die Kanzlei lediglich solche Daten in ein Rechenzentrum gibt, die ohnehin schon quer durchs Internet versandt worden sind“, berichtet Willmanns. Nach einer erfolgreichen Auslagerung einer Basisdienstleistung fassen viele zuvor skeptische Kunden Vertrauen zu den Cloud-Lösungen. Der nächste vertrauensbildende Schritt könnte die Auslagerung des Daten-Backups sein. „Hier ist der Vorteil, dass die Kanzlei



„Bei Kanzleineugründungen liegt der Anteil derjenigen, die auf ASP-Lösungen setzen, sogar bei fast 100 Prozent.“

*Holger Schmitz, Geschäftsführer beim Systemhaus ComNet, Würselen*

nicht die operativen Daten außer Haus gibt, sondern nur deren Sicherung. Die Kanzlei hat damit automatisch einen sicheren Verbleib für ihre Daten und gleichzeitig auch eine Standorttrennung gefunden“, erläutert Willmanns.

Wie hoch die Wechselrate bei den Kanzleien ist, die bereits mit einer lokalen Lösung gearbeitet haben, lässt sich nicht zuverlässig bestimmen. „Das hängt von den jeweiligen Gegebenheiten beim Kunden ab. Hat er gerade in neue Hardware investiert, dann wird er diese auch weiter nutzen“, sagt Stollfuß-Manager Priesel. „Wenn er jedoch PCs und Server ohnehin erneuern muss, dann machen wir die Erfahrung, dass er sich eingehend über die Alternative ASP informiert. Die meisten steigen dann auch um.“

### Der Kunde hat die Wahl

Im Sinne des Investitionsschutzes ist es meist unternehmerisch nicht vertretbar, eine funktionierende, nicht unmittelbar vor ihrem Lebensende stehende lokale Installation auf eine Hosting-Lösung umzustellen, nur um dem Trend in der Branche zu entsprechen.

### Checkliste

## Basisinformationen für ein IT-Projekt

Um fundierte Angebote einholen zu können, sollten Sie den möglichen Projektpartnern eine Reihe von Informationen zur Verfügung stellen. Einige Fragen wie das Entwicklungspotenzial der Kanzlei können Sie nur selbst beantworten, bei anderen wie bei der Hard- und Softwareanalyse können Sie die Projektpartner zu Hilfe bitten.

- **Zielsetzung festlegen:** Am Anfang des Projekts sollten Sie genau festlegen, was Sie erreichen wollen und welche Probleme beseitigt werden müssen.
- **Ist-Analyse der IT:** Eine exakte Bestandsaufnahme der vorhandenen IT ist Voraussetzung für jedes Projekt. Welche Lizenzen für welche Software sind vorhanden? Welche Hardware ist in der Kanzlei?
- **Ist-Analyse der Kanzleiabläufe:** Wie sehen die Arbeitsabläufe in der Kanzlei aus? Gibt es Heimarbeitsplätze? Arbeiten Mitarbeiter häufig vor Ort beim Mandanten? Ist das Arbeitsaufkommen gleichmäßig über die Monate verteilt? Ist saisonal eine Aufstockung des Mitarbeiterstamms nötig?
- **Entwicklungsperspektive der Kanzlei:** Für ein zukunftssicheres IT-Projekt ist es wichtig, sich klar zu machen, wie die Kanzlei arbeitet und wie sie sich in den nächsten Jahren entwickeln soll. Sollen eventuell neue Dienstleistungen hinzukommen?

## Flexiblere Arbeitsmöglichkeiten

Kanzleichefs sehen sich zunehmend mit dem Wunsch ihrer Mitarbeiter nach einer Flexibilisierung des Arbeitsplatzkonzepts konfrontiert. Dabei geht es einerseits um die Möglichkeit, von zu Hause auf die Mandantendaten zuzugreifen, um Berufs- und Privatleben besser unter einen Hut zu bringen. Andererseits erwarten heute viele Mandanten, dass der Berater auch dann auf die Daten zugreift, wenn er vor Ort beim Mandanten tätig ist.

Und doch wundern sich viele Kanzleimitarbeiter, die von zu Hause über den schnellen ADSL- oder gar VDSL-Anschluss auf die Kanzleisoftware zugreifen wollen, über die langsame Datenübertragung. Oft wird nämlich übersehen, dass für eine schnelle Datenübertragung an den Heimarbeitsplatz oder zum mobilen Notebook der Internet-Anschluss des Kanzleiservers zum Flaschenhals wird. Er kann zwar schnell Daten empfangen, ist aber beim Versand auf eine relativ geringe Datenrate limitiert. Ein VDSL16-Anschluss der Deutschen Telekom empfängt zwar Daten mit bis zu 16 Mbit/s, beim Versand liegt das Tempolimit allerdings bei 1 Mbit/s.

Wenn die Kanzleisoftware oder der Mailserver lokal in der Kanzlei installiert sind, muss man also für einen Datenanschluss in der Kanzlei sorgen, der in Send- und Empfangsrichtung gleichermaßen schnell arbeitet. Hier können ASP-Installationen einen weiteren Vorteil ausspielen: Bei ihnen macht es keinerlei Unterschied, ob der Mitarbeiter am Arbeitsplatz in der Kanzlei arbeitet oder im Heimbüro.

Deshalb werden die Anbieter künftig beide Modelle unterstützen. „Wir legen großen Wert darauf, weiterhin sowohl Cloud- als auch Inhouse-Anwendungen sowie eine Kombination aus beiden anzubieten, um unseren Anwendern selbst die Wahl zu lassen, was sie nutzen wollen“, sagte Dieter Kempf, Vorstandsvorsitzender der Datev, Anfang Juli während der Jahrespressekonferenz.

Die Verantwortlichen in der Kanzlei sollten auf jeden Fall einmal durchrechnen, was sie der lokale Betrieb im Vergleich zu einer ausgelagerten Lösung kostet und welche Vorteile und Nachteile die möglichen IT-Systeme im speziellen Fall bieten. Außer den Investitionen für die IT-Infrastruktur sollten laut IDC bei der Kostenkalkulation auch Einsparungen in den Bereichen Administration, Wartung, Upgrades und Betrieb berücksichtigt werden.

Vor allem der Zeitaufwand für das Einspielen von Upgrades und Updates werden bei den Kostenberechnungen oft vergessen oder unterschätzt. „Es ist keine Seltenheit, dass wir drei Updates pro Woche einspielen müssen“, sagt ComNet-Geschäftsführer Schmitz. „Unsere ASP-Kunden erhalten diese automatisch, ohne dass sie es bemerken. Wer das System selbst betreibt, muss sich auch selbst darum kümmern.“

### Schonung für die Nerven

Weitere Einsparungen bei den ASP-Lösungen würden sich zudem durch den Wegfall der Einmalzahlungen von Lizenzkosten ergeben, wobei dafür aber Kosten der Nutzung nach Verbrauch, etwa pro Benutzer und Monat, einkalkuliert werden müssten, schreiben die Analysten in der Studie „Transformation der Unternehmens-IT auf dem Weg in die Cloud, Deutschland 2011“. Sollte man für keines der beiden Modelle einen finanziellen Vorteil errechnen, wartet Priesel mit einem weiteren, quantitativ nicht messbaren Argument für eine Auslagerung auf: „Das ASP-Modell hat den nervenschonenden Vorteil, dass kein Kanzleimitarbeiter Energie für die IT-Betreuung verschwenden muss und alle sich voll und ganz aufs Kerngeschäft der Mandantenberatung konzentrieren können.“

Auch Zwischenlösungen sind möglich. „Selbst wenn eine Kunde die ganze EDV in der Kanzlei haben möchte, können wir ihm helfen“, erklärt Schmitz. „Da wir viele Kunden aus unserer Nähe haben, können wir für sie die Wartung, Pflege und Installation der in der Kanzlei verwendeten Software und Hardware als Dienstleistung übernehmen.“ Mit einem solchen Angebot eines Systemhauses kann sich jede Kanzlei das komplette EDV-Problem

vom Hals schaffen – inklusive der manchmal nervigen Wartung von Peripheriegeräten wie Drucker, Kopierer und Scanner.

Viele Kanzleien scheuen trotz möglicher wirtschaftlicher und organisatorischer Vorteile die Migration von einer lokalen Softwarelösung auf eine ausgelagerte, weil sie die Neuorganisation der EDV fürchten. „Zu Unrecht“, sagt Carsten Priesel. „Für die Kanzlei ist der Aufwand für die Migration gering.“

### Einfacher als gedacht

Am Anfang sollte auf jeden Fall eine genaue Markterkundung stehen. „Man sollte zunächst mehrere Angebote einholen, um die Qualität der einzelnen Offerten besser erkennen zu können“, rät Reiner Willmanns vom Systemhaus Franken. „Dabei sollte allen Anbietern der Zugang zu umfänglichen Informationen gewährt werden, damit die verschiedenen Angebote und Konzepte auf derselben Basis beruhen: Ist-Zustand, bekannte Unzulänglichkeiten, Wünsche, Ziele. Damit sind auch mittel- und langfristige Ziele der Kanzlei gemeint – Vergrößerung, Umzug, Fusion oder der Aufbau von Dependancen.“

Bei der endgültigen Umstellung schließlich spielt die Komplettdatensicherung, die Kanzleien ohnehin täglich durchführen sollten, eine wichtige Rolle. „Wir lassen den Datenträger nach Absprache mit der Kanzlei per Kurier abends abholen und ins Rechenzentrum bringen, wo die Daten aufs vorbereitete Kundensystem eingespielt werden. In der Regel kann man am folgenden Vormittag wieder auf die Daten zugreifen und wie gewohnt weiterarbeiten – nur eben auf dem ASP-System.“

Etwas mehr Zeit plant Holger Schmitz von ComNet für die Migration ein. „Erfahrungsgemäß sollte man rund anderthalb Tage für die Umstellung veranschlagen“, meint Schmitz. Ein ComNet-Team arbeitet in der Kanzlei vor Ort, ein anderes im Rechenzentrum. „Wir setzen das System zum Festpreis nach vorher vereinbarten Vorgaben neu auf, um eine ideale Installation zu haben“, sagt Schmitz. Die IT-Spezialisten arbeiten während der Migration eine rund 30 Seiten lange Checkliste ab, um sicherzustellen, dass hinterher alles reibungslos funktioniert.

In der Kanzlei von Melanie Stettner jedenfalls läuft die ASP-Lösung seit Monaten ohne Probleme. „Gerade Kanzleigründungen kann ich zum ASP-Modell raten“, resümiert sie. „Es ist eine geniale Möglichkeit, sich erst gar nicht mit IT-Sorgen zu belasten. Man muss nur den richtigen Partner finden, der ASP und Service zu einem vernünftigen Preis anbietet.“



### Stefan Gneiting

aus München schreibt seit vielen Jahren als freier Journalist vor allem über IT und Telekommunikation. Seine Artikel werden in Fachzeitschriften, Online-Medien, Publikumszeitschriften und Kundenmagazinen veröffentlicht.

E-Mail: [stefan@stefan-gneiting.de](mailto:stefan@stefan-gneiting.de)