

Ralf Wölfle/Petra Schubert (Hrsg.)

**Wettbewerbsvorteile
in der *Kundenbeziehung*
durch *Business Software***

Praxislösungen im Detail

Fallstudien

Konzepte

Modellierung

***E*cademy^{CH}**

Das Kompetenzwerk der
Schweizer Fachhochschulen
für E-Business und E-Government

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden im Rahmen der Initiative eXperience im Jahr 2008 erstellt und an zwei Veranstaltungen, dem eXperience Event in Basel (www.experience-event.ch) und dem Koblenzer Forum für Business Software (www.kofobis.de) präsentiert. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch Business-Software-Experten der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, der Universität Koblenz-Landau, der Universität Bern, der Berner Fachhochschule, der Fachhochschule St. Gallen, der Universität zu Köln, der Universität der Bundeswehr München sowie von Experten aus der Praxis. Die Ecademy (www.ecademy.ch), das Schweizer Kompetenznetzwerk für E-Business und E-Government, unterstützt die eXperience-Initiative (www.experience-online.ch) ideell und finanziell.

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2008 Carl Hanser Verlag München
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäumli
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Büro plan.it, München
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN: 978-3-446-41614-7

18 BDO Visura / UFD AG: Internet-Treuhand-Plattform

Uwe Heck

Als eine der ersten Treuhandfirmen bietet BDO Visura ihren Kunden Treuhänder-Dienstleistungen auch über das Internet an. Dazu gehören die Buchhaltung sowie der damit verbundene und bislang aufwändige Austausch und Abgleich von Daten und Dokumenten zwischen Treuhänder und Kunde. Die Fallstudie beschreibt diese Lösung am Beispiel des BDO Visura Kunden UFD AG. Beide Beteiligten sparen einerseits Zeit und Geld, profitieren andererseits vom mobilen und sicher kontrollierten Zugang zum gemeinsam genutzten ABACUS-Buchhaltungssystem. Ursprünglich als Instrument der Kundenbindung angedacht, zeigt sich die Internet-Treuhand-Plattform auch bei der Gewinnung von Neukunden als Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 18.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Markus Helbling	Partner	BDO Visura, Zürich	Lösungsanbieter
Detlef Felser	CEO	UFD AG	Nutzer der Lösung
Christian Gut	Produktmanager AbaWebTreuhand	ABACUS Research AG	IT-Partner
Reto Meneghini	Partner	MondayCoffee	IT-Partner
Uwe Heck	Dozent	Fachhochschule St. Gallen FHSG	Autor

Die beschriebene Lösung ist unter www.internet-treuhaender.ch zugänglich.

18.1 Das Unternehmen

18.1.1 Hintergrund, Branche, Produkt und Zielgruppe

BDO Visura (BDOV) ist eine der führenden Wirtschaftsprüfungs-, Treuhand- und Beratungsgesellschaften der Schweiz. Mit über 30 Niederlassungen verfügt sie über das dichteste Filialnetz der Branche. Mit diesem Niederlassungsnetz ist die BDOV in der Nähe des Kunden und kennt die lokalen Verhältnisse.

Kunden sind vom Eigentümer geprägte Unternehmen, kotierte und nichtkotierte mittelgrosse Unternehmen, Einzelunternehmen, freiberuflich Tätige, Privatpersonen, Banken und Finanzdienstleister, die Öffentliche Verwaltung und Non-Profit-Organisationen. Typisches Kundensegment sind dabei KMU mit einer Grösse unter 30 Mitarbeitenden.

Die finanziellen Zielsetzungen der BDOV sind auf eine langfristige Entwicklung mit angemessener Rendite ausgerichtet. Die Partner sind mit einer qualifizierten Mehrheit Eigentümer des Unternehmens. Für grenzüberschreitende Aufgabenstellungen kann die Firma auf das weltweite BDO-Netzwerk zurückgreifen.

BDOV ist seit 1989 erfolgreicher Softwarepartner der ABACUS Research AG und verfügt über spezialisierte Beratungserfahrung zur Unterstützung von Unternehmen bei der Einführung und der Betreuung des ERP-Systems ABACUS.

18.1.2 Unternehmensvision

BDO Visura möchte ihre Kunden beraten, begleiten und unterstützen, damit diese sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Hierzu bietet BDOV qualitativ hochstehende Dienstleistungen der Prüfung und Beratung an. Als eine der Dienstleistungen kann der Kunde beispielsweise den kompletten Prozess oder Teilprozesse der Buchhaltung im Sinne eines Business Process Outsourcing (BPO) an BDOV auslagern. Jeder Kunde hat seinen Kundenpartner, der bei Bedarf Spezialisten beizieht – so dass der Kunde sämtliche Treuhand-Dienstleistungen aus einer Hand erhält.

18.1.3 Stellenwert von Informatik und E-Business

BDO Visura verfolgt seit jeher die Möglichkeiten der Rationalisierung von Aufgaben durch Informatikmittel im Sinne des Kundennutzens. Die technologische Entwicklung des Internet bietet über die Rationalisierung hinaus Möglichkeiten der Verbesserung der Kundenbeziehung einerseits und den Aufbau innovativer Dienstleistungen andererseits.

Mit der Internet-Treuhand-Plattform bietet BODV ihren Kunden die flexible Möglichkeit der Verlagerung EDV-basierter Geschäftsprozesse der Buchhaltung zur

BDOV. Ein solches Outsourcing bringt dem Kunden einen echten Mehrwert, weil BDOV nicht nur Provider einer entsprechenden IT-Lösung ist, sondern vor allem die fachliche Anlaufstelle für Treuhandbelange.

Diese Kombination möchte BDO Visura nutzen und ihren Kunden zusätzliche Dienstleistungen resp. Mehrwerte durch den Einsatz neuer Technologien anbieten.

18.2 Der Auslöser des Projekts

18.2.1 Ausgangslage und Anstoss für das Projekt

Abb. 18.1 zeigt die heute typische Zusammenarbeit zwischen einem KMU und seinem Treuhänder: Das KMU arbeitet mit einem eigenen Buchhaltungsprogramm. Dieses benötigt regelmässige Datensicherung und Updates. Mit der Finanzplattform seines Treuhänders ist es möglicherweise nicht kompatibel. Die Übermittlung der sensiblen Daten erfolgt per Post, Fax oder unzureichend geschütztem E-Mail-Verkehr. Der Austausch und Abgleich der Daten ist für beide Parteien aufwändig und fehleranfällig, ausserdem müssen zahlreiche Belege und Dokumente verwaltet werden.

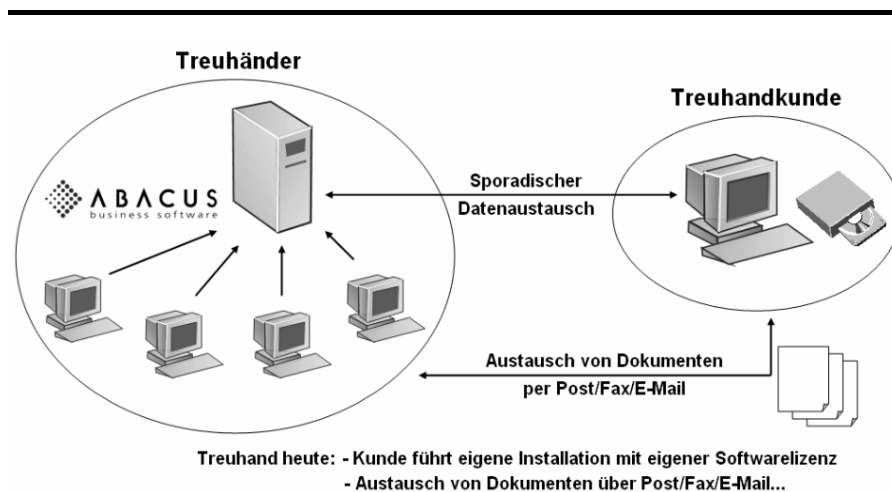


Abb. 18.1: Ausgangslage: Zusammenarbeit zwischen Treuhänder und Kunden heute

Diesen Missstand galt es in Form einer neuen Dienstleistung zu beheben, welche die Zusammenarbeit zwischen Kunde und Treuhänder vereinfacht und einen umfassenden Mehrwert für den Kunden darstellt.

18.2.2 Vorstellung der Geschäftspartner

Die nachfolgende Beschreibung der Lösung ist allgemein gültig. Da es aber verschiedene Möglichkeiten der Ausgestaltung gibt, wird sie für den BDOV-Kunden UFD AG beispielhaft vertieft. Neben UFD werden zwei IT-Partner vorgestellt:

Beispielkunde UFD AG

Im Mittelpunkt des Leistungsspektrums der UFD (www.ufd.ch) – mit Hauptsitz in Basel und ca. 100 Mitarbeitenden – stehen Informatikprojekte und Organisationsberatung sowie Vertrieb und Betreuung von Standardsoftware. Dabei runden betriebswirtschaftliche Beratung und Schulungen das Angebot ab. Die Dienstleistungen basieren auf den umfangreichen und langjährigen Erfahrungen ihrer Experten.

Anbieter der Business Software

ABACUS Research AG mit Hauptsitz in St. Gallen ist seit 1985 Anbieter von betriebswirtschaftlicher Standardsoftware für KMU. Mit über 70'000 verkauften Softwaremodulen werden bei mehr als 35'000 Unternehmen in der Schweiz monatlich 700'000 Lohnabrechnungen erstellt und 170'000 Buchhaltungen auf ABACUS Software geführt.

Anbieter der Plattform für Dokumentenaustausch

Die MondayCoffee AG mit Sitz in Adliswil im Kanton Zürich bietet die Planung und Realisierung umfassender IT-Anwendungssysteme an. Als Berater und Generalunternehmer konzipiert und realisiert sie individuell zugeschnittene Lösungen.

18.3 Die Internet-Treuhand-Plattform der BDO Visura

18.3.1 Geschäftssicht und Ziele

Die neue Dienstleistung der BDO Visura ist eine Internet-Treuhand-Plattform. Sie hat für ihre Kunden eine Reihe von Vorteilen:

- keine eigene Buchhaltungssoftware, Wegfall der Aufwände für Anschaffung, Betrieb und Updates des Systems sowie Wegfall einer eigenen Datensicherung,
- kein E-Mail-Verkehr mit vertraulichen Informationen,
- kein Versand von Originaldokumenten,
- elektronische Archivierung aller Unterlagen, mit besserer Zugänglichkeit und Auffindbarkeit.

Das Angebot senkt bei den Kunden den Aufwand für die Buchhaltung, vereinfacht die Zusammenarbeit mit dem Treuhänder, verschafft mehr Überblick und erhöht die Datensicherheit. Aus Sicht der BDOV erhöht es die Kundenbindung.

Zur Erläuterung soll am Beispiel der UFD AG ein Blick in die Praxis geworfen werden. UFD nutzt die Vorteile dieses Angebots und lagert die Prozesse der Buchhaltung an BDOV im Sinne eines BPO aus. Lediglich der Prozess der Erfassung der Buchungen verbleibt bei der UFD. Dazu erfasst und kontiert UFD die Buchungen auf der Internet-Treuhand-Plattform der BDOV. Basierend auf diesen Eingaben finden auf Seite BDOV Treuhand-Leistungen wie: „Buchungen und Kontierungen prüfen“, „Abrechnungen/Auswertungen erstellen“ etc. statt.

Benötigt UFD für unternehmerische Entscheidungen Auswertungen aus der Buchhaltung, kann sie die von der BDOV bereitgestellten Informationen jederzeit und ortsunabhängig über die Internet-Treuhand-Plattform erhalten und/oder spezifische Auswertungen im Sinne eines Customer Self Service beziehen.

Für die Nutzung der Plattform benötigen die Kunden lediglich einen Breitband-Internetzugang und einen Browser wie Internet Explorer oder Mozilla Firefox.

Die Internet-Treuhand-Plattform besteht primär aus zwei Teilen (vgl. Abb. 18.2):

AbaWebTreuhand als Treuhand Standardlösung

In einem eigenen Rechenzentrum betreibt BDO Visura für ihre Kunden die von ABACUS Research entwickelte, internetbasierte Lösung AbaWebTreuhand (www.abaweb.ch). Die Funktionalität dieser Anwendung ist identisch mit einer lokal installierbaren Version der Finanzbuchhaltungssoftware ABACUS Fibu-Light. Sie reicht von frei gestaltbaren Kontenplänen, dem Buchen, der Auswertung von Journal, Bilanz- und Erfolgsrechnung bis hin zur Mehrwertsteuerabrechnung.

Auf dieser Plattform sind die verschiedenen Kunden als sicher voneinander getrennte Mandanten angelegt. Ein Treuhandkunde erfasst seine Buchungen via Browser und Internet direkt auf dieser Plattform. Die Daten können jederzeit und von überall her via Internet bearbeitet und eingesehen werden. Kunde und Treuhänder arbeiten auf dem gleichen System, ein Datenaustausch ist deshalb nicht mehr nötig. Zusätzlich zur Finanzbuchhaltung bietet AbaWebTreuhand Module für Lohnvorerfassung und Leistungserfassung.

Datenablage als Kollaborationsplattform zwischen Treuhänder und Kunde

Verknüpft mit AbaWebTreuhand ist die Datenablage der Internet-Treuhand-Plattform, die aus drei elektronischen Bereichen (Ordnern) besteht: Auf den ersten Bereich hat ausschliesslich der Kunde Zugriff; er kann die Ablage nach seinen Bedürfnissen selber strukturieren und entsprechende Verzeichnisse anlegen. Auf einen zweiten Bereich können Kunde und BDOV gemeinsam zugreifen. Der dritte

Bereich enthält die Datenablage des Treuhänders. Jahresakten und Dauerakten wie Aktionärsbindungsverträge, Versicherungspolice, Handelsregisterauszüge und Mietverträge kann das Unternehmen in der Datenablage archivieren und verwalten. Entwickelt wurde das Programm in Zusammenarbeit mit der Firma MondayCoffee AG auf Basis von Microsoft SharePoint.

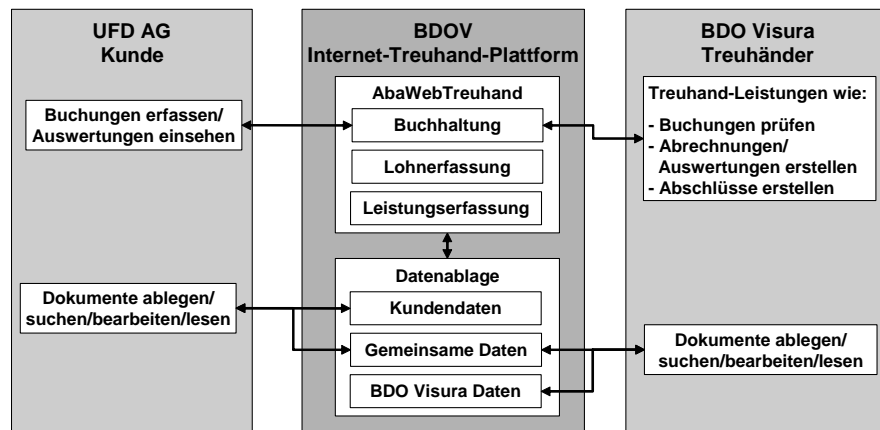


Abb. 18.2: Geschäftssicht: Internet-Treuhand-Plattform der BDO Visura

Ein besonderer Vorteil der Internet-Treuhand-Plattform für die Kunden ist die Flexibilität bei der Zusammenarbeit mit dem Treuhänder. Dies kommt typischen Problemen kleiner und mittlerer Unternehmen entgegen, z.B. überlastete Mitarbeitende, Stellvertretungsprobleme oder fehlendes Fachpersonal. Je nach Auslastung und Know-how des für die Buchhaltung vorgesehenen Mitarbeitenden kann der Kunde den gesamten Prozess der Buchhaltung auslagern und Belege unbearbeitet an BDOV schicken. Er kann die Belege aber auch einscannen und zur Buchung durch BDOV auf die Internet-Treuhand-Plattform stellen. Die vorherrschende dritte Variante ist, dass Kunden die Erfassung der Buchungen selbst vornehmen.

Auch UFD beschränkt sich derzeit auf die Erfassung der Buchungen im System und überlässt alle weiteren Arbeiten der BDOV. Sollte sich UFD in Zukunft entscheiden, Know-how und Mitarbeitende in der Buchhaltung aufzubauen und für diese Aufgabe abzustellen, so kann sie flexibel weitere Buchhaltungsaufgaben auf der Internet-Treuhand-Plattform übernehmen oder sie sogar vollständig selbstständig durchführen. Ergeben sich bei dieser Konstellation Ferien- und/oder Stellvertreter-Probleme, so kann hierauf flexibel reagiert und der Prozess für den Zeitraum der Ferienabwesenheit an BDOV übertragen werden. Abgerechnet werden jeweils die effektiv in Anspruch genommenen BDOV-Leistungen.

18.3.2 Prozesssicht

Jedem BDOV Kunden, der die Internet-Treuhand-Plattform nutzen will, wird durch die BDOV ein Profil zugeordnet. Dieses besteht aus einem Set von AbaWebTreuhand-Funktionen, die im Rahmen des Mandats genutzt werden können. Zudem beinhaltet die Initialisierung die Einrichtung des Unternehmens auf der Plattform, also die Erfassung seiner Organisationsstrukturen und Kontenpläne. Beide Parteien definieren die Form ihrer Arbeitsteilung und damit vor allem den Umfang der Eigenleistung des Kunden an der Buchhaltung. Diese Eigenleistung kann im weiteren Verlauf flexibel erweitert oder zurückgenommen werden. Die verbliebenen Aufgaben erbringt der BDOV Treuhänder als Dienstleistung.

Treuhandkunde und Treuhänder arbeiten fortan auf demselben Mandanten von AbaWebTreuhand. Die Detailkoordination im Tagesgeschäft erfolgt über ein Notiz- und Logbuchsystem als Teil von AbaWebTreuhand, in dem sich Treuhänder und Treuhandkunde gegenseitig über die ausgeführten Arbeiten informieren.

18.3.3 Anwendungssicht

Der BDOV Kunde startet via Internet den Service AbaWebTreuhänder der BDOV und führt seine Arbeiten wie beschrieben aus. Alles, was er dazu braucht, ist ein Internetzugang, ein Internetbrowser sowie ein gültiges Postzertifikat (vgl. Abb. 18.3).

Ein Postzertifikat ist eine digitale Identität und vergleichbar mit einem Pass. Zertifikate ermöglichen eine sichere und nachweisbare Abwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs, weil der Urheber einer Handlung sicher identifiziert und die Unverfälschtheit der ausgetauschten Nachrichten nachgewiesen werden kann. Ein Zertifikat ermöglicht rechtsgültige Unterschriften auf digitalen Dokumenten und kann auch zur Verschlüsselung der Dokumente eingesetzt werden. Ein Postzertifikat – physisch auf einem USB-Stick gespeichert – kann bei der Schweizerischen Post erworben werden (www.postzertifikat.ch). Das Postzertifikat wurde gewählt, weil es sich für ein breites Spektrum elektronischer Geschäftsprozesse einsetzen lässt, darunter auch vertrauliche, nachweisbar zugestellte E-Mails.

Bei der Internet-Treuhand-Plattform wird der Anwender anhand des Postzertifikats identifiziert und authentifiziert. Die Kommunikation zwischen Treuhänder und Kunde erfolgt verschlüsselt. Auf diese Weise kann der Treuhandkunde auch vertrauliche Daten wie Bilanzen und Kontoauszüge sicher via Internet übermitteln.

Das der AbaWebTreuhand-Anwendung zugrundeliegende System ist eine mehrmandantenfähige Lösung, die als Software-as-a-Service (SaaS) angeboten wird – analoges gilt für die Datenablage der Internet-Treuhand-Plattform. Ein Mandant ist eine organisatorisch und datentechnisch abgeschlossene Einheit. Bei einer mehr-

mandantenfähigen Lösung laufen die einzelnen Kunden als getrennte Mandanten parallel auf der gleichen Soft- und Hardwareinfrastruktur.

Das SaaS-Modell muss vom ASP-Modell (Application Service Providing) unterschieden werden. Auch beim ASP-Modell nutzen die Kunden eine von einem externen Dienstleister betriebene IT-Plattform. Die Installationen der einzelnen Kunden sind bei ASP in der Regel eigenständige Insellösungen, bei denen jeder Kunde ein eigenes Programmpaket erhält. Folglich müssen notwendige Anpassungen wie Updates oder Patches für jede einzelne Plattform vorgenommen werden. Ein SaaS-System erlaubt dagegen zentrale Eingriffe an der gemeinsamen Plattform – was Zeit und Geld spart und entsprechende Skaleneffekte nutzbar macht.

Der Übergang zu dieser SaaS-Lösung, beispielsweise ausgehend von einer bestehenden Buchhaltungsanwendung wie ABACUS FibuLight, wird durch Importfunktionalitäten von ABAWebTreuhand unterstützt. Selbige Unterstützung im Sinne von Exportfunktionalitäten wird auch gewährt, falls der Kunde sich im Laufe der Zeit wieder für eine lokal installierte Variante entscheidet. Über diese Import-/Exportfunktionalitäten kann ausserdem ein Datenaustausch der ABAWebTreuhand Lösung mit anderen Anwendungen des Kunden realisiert werden.

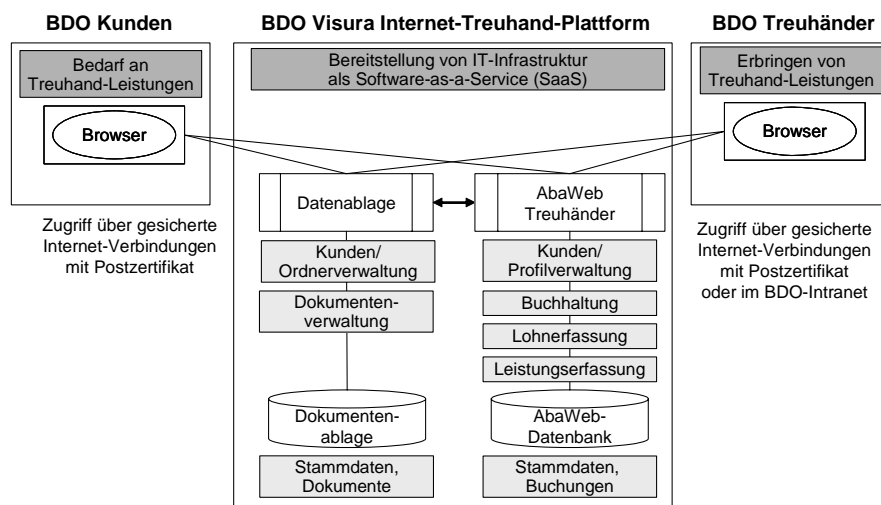


Abb. 18.3: Anwendungssicht zur Internet-Treuhand-Plattform

18.3.4 Technische Sicht

Die technische Konfiguration der BDOV Internet-Treuhand-Plattform ist durch die eingesetzten Systeme ABACUS AbaWebTreuhand einerseits und Microsoft SharePoint für die Datenablage andererseits festgelegt (vgl. Abb. 18.4).

Möchte ein Treuhänder wie die BDOV seinen Kunden die Lösung AbaWeb-Treuhand anbieten, sind gewisse Auflagen an die aufzubauende Infrastruktur zu beachten. AbaWebTreuhand läuft auf dem ABACUS-eigenen Applikationsserver. Damit dieser nicht direkt über das Internet angesprochen werden kann, bietet die ABACUS Research AG die Möglichkeit, den Proxy-Server Dienst AbaSioux auf den Webserver zu separieren. Dieser Server dient ausschliesslich der Kommunikation zwischen Anfragen aus dem Internet und dem ABACUS-Applikationsserver.

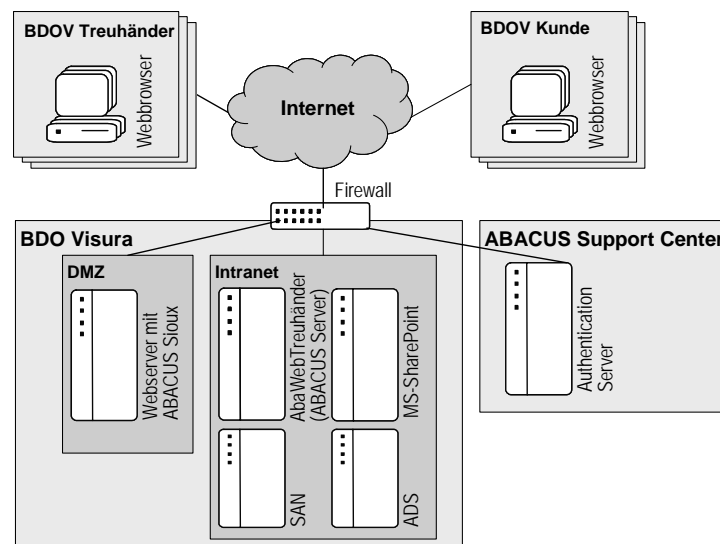


Abb. 18.4: Technische Sicht auf die Internet-Treuhand-Plattform

Der Treuhandkunde greift über eine SSL-verschlüsselte Internetverbindung auf den Webserver zu. Der kommuniziert danach mit dem Applikationsserver. Vom Applikationsserver wird eine Verbindung zum Authentication-Server im ABACUS Support Center aufgebaut. Dieser authentifiziert den Kunden und weist ihm sein voreingestelltes Profil zum Funktionsumfang der Buchhaltungssoftware zu.

BDOV hat beide Systeme, AbaWebTreuhand und SharePoint, in ein SAN (Storage Area Network) eingebunden und gewährleistet für ihre Treuhandkunden eine zent-

rale Datensicherung. Die Benutzerverwaltung der Systeme findet zentral via Active Directory Service (ADS) bei BDOV statt. Inwieweit ein Benutzer berechtigt ist, AbaWebTreuhand zu nutzen, wird durch das ABACUS Support Center (ASC) verwaltet. Dies beinhaltet sowohl die Installationsdetails der BDOV Treuhänder als auch die AbaWebTreuhand-Accounts der BDOV Kunden.

18.4 Projektablauf und Betrieb

18.4.1 Investitionsentscheidung

Die Projektidee für die Internet-Treuhand-Plattform ergab sich im Frühjahr 2006. Der fehleranfällige, unsichere und umständliche Weg des Datenaustausches zwischen BDOV Kunden und BDOV Treuhänder sollte durch eine gemeinsame Datenablage ersetzt werden. Unabhängig davon entschied ABACUS Research Anfang 2007 mit einem strategischen Beschluss, das ABACUS-Produkt (FibuLight) in Richtung SaaS weiterzuentwickeln. Dieses „AbaWebTreuhand“ genannte Angebot macht Funktionalitäten der Fibu-Software über das Internet zugänglich.

BDOV als Vertriebspartner von ABACUS Research nutzte diese Möglichkeiten und realisierte im Herbst 2007 eine Pilotinstallation der jetzigen Internet-Treuhand-Plattform. Dabei stand die Sicherheit im Vordergrund, weshalb bereits von Anfang an der Einsatz des Postzertifikats verfolgt wurde. In dieser Pilotphase wurde ausgewählten BDOV Kunden – die bislang ABACUS FibuLight einsetzen – die Umstellung auf die Internet-Treuhand-Plattform gratis offeriert resp. vorgenommen. Aufgrund der guten Erfahrungen wurden Ende 2007 per Geschäftsleitungsentscheid die Umsetzung beschlossen und entsprechende finanzielle Mittel für den Aufbau der notwendigen Infrastruktur und Entwicklung gesprochen.

18.4.2 Lancierung der Lösung – Preisvergleich Lizenz versus SaaS

Die Markteinführung des Angebots der Internet-Treuhand-Plattform startete im Frühjahr 2008 und wurde anschliessend durch Promotionsangebote unterstützt. Dazu gehörte, dass Firmenneugründer die Internet-Treuhand-Plattform für einen gewissen Zeitraum gratis nutzen können. Um per Ende 2008 zirka 300 Kunden resp. 800 User auf die Internet-Treuhand-Plattform zu migrieren, wurden auch für bestehende Kunden Anreize zum Wechsel von der FibuLight-Software auf die AbaWebTreuhand-Lösung geschaffen.

Dabei stellt sich auch die Frage nach dem Kostenvergleich der Nutzung einer SaaS-Lösung wie AbaWebTreuhand gegenüber einer konventionellen Lösung, bei welcher der Kunde ABACUS FibuLight als Lizenz erwirbt und selbst betreibt. Tab. 18.2 zeigt diese Gegenüberstellung am Beispiel des Kunden UFD.

Tab. 18.2: Kostenvergleich am Beispiel des Kunden UFD AG

	ABACUS FibuLight (Eigenbetrieb)	AbaWebTreuhand Fibu-Vorerfassung (SaaS-Angebot)
Einmalige Kosten		
Aufschaltung 2 User		200.-
Instruktion, Schulung		960.-
Kauf Software ABACUS FibuLight	900.-	
Installation, Schulung	1'500.-	
Summe Einmalkosten	2'400.-	1'160.-
Wiederkehrende Kosten		
Buchhaltung, 5'000 Buchungen, 2 User		900.-
Jährlicher Anteil Postzertifikate, 2 User		132.-
Wartungsvertrag, Updategebühren, Anteilige Kosten für Unterstützung Updates	350.-	
Kosten Transfer Daten aus eigenem FiBu-System an BDOV	600.-	
Summe wiederkehrende Kosten pro Jahr	950.-	1'032.-
Beispiele nicht quantifizierter Kosten		
Entfallende Investitionen in Hardware und Infrastruktur	1)	
Entfallender Support bei Störungen an Hard- und Software, wegfallende Fehlerbereinigung	1)	
Entfallender Datensicherungsaufwand	1)	

Preise Stand Juli 2008 in CHF exkl. MwSt, 1) nicht quantifiziert

Durch die Nutzung des Angebotes der Internet-Treuhand-Plattform entfallen für den Treuhandkunden Investitionen in Softwarelizenzen und Infrastruktur. Ebenso fallen keine Kosten und Aktivitäten für den laufenden Unterhalt der Lösung an. Stattdessen schlagen primär wiederkehrende Kosten für die Nutzung der Internet-Treuhand-Plattform zu Buche. Kosten für die Abbildung der Organisation und Kontenpläne im System fallen in beiden Szenarien gleich an.

Betrachtet man die reinen jährlichen Kosten, so liegen die beiden Varianten nah beieinander. Allerdings darf man die nicht quantifizierbaren Kosten nicht vernachlässigen, weil diese unter Umständen wesentlich ins Gewicht fallen können.

Mit der Variante SaaS ergibt sich eine einfachere und rationellere Art der Zusammenarbeit, die für Unternehmen mit nicht immer optimalem Buchhaltungseigenbetrieb in vielen Fällen auch kostengünstiger ausfallen könnte.

18.4.3 Infrastruktur, laufender Unterhalt

Weil die Daten beim Treuhänder gespeichert werden, wird mehr Verantwortung auf den Treuhänder übertragen. Der Treuhänder muss sicherstellen, dass die Datensicherung gewährleistet ist und die Anwendung permanent funktioniert. Da ein dafür eingerichteter Treuhänder die Datensicherung tendenziell professioneller erledigen kann als die meisten Kunden es können, macht dieser Transfer Sinn.

BDOV als Lösungsanbieter hat daher eine entsprechende Infrastruktur zu gewährleisten resp. zu unterhalten. Überlegungen, den Betrieb der Internet-Treuhand-Plattform fremd zu vergeben (z.B. an einen dedizierten Hosting-Partner) scheitern an der Akzeptanz der Kunden – diese möchten zwingend ihre Daten und Dokumente ausschliesslich bei ihrem Treuhänder wissen.

Die Systeme der Internet-Treuhand-Plattform sind in den Serverräumen von BDO Visura untergebracht. Die Datensicherung erfolgt via Tape-Library und die Auslagerung von Tapes erfolgt wöchentlich in einen Banksafe. Die Systeme sind virtualisiert und mittels USV-Geräten geschützt. Per VM-Motion können bei Hardwareproblemen die einzelnen Systeme von einem VM-Host auf einen anderen übertragen werden. Betreffend der Skalierbarkeit sind durch Virtualisierung und den Einsatz von SAN-Technologie entsprechende Freiheitsgrade möglich.

18.5 Erfahrungen

18.5.1 Nutzerakzeptanz

Der exemplarische Kunde in dieser Fallstudie, die UFD AG in Basel, hat als Neukunde die Zusammenarbeit mit BDOV gleich mit der Internet-Treuhand-Plattform begonnen. Sie ist mit den Erfahrungen der ersten Monate durchwegs zufrieden.

Zu den Vorteilen aus Sicht von UFD gehört die mit der Lösung implizit unterstützte Mobilität. Durch den Zugriff über das Internet kann man jederzeit Auswertungen zu den wesentlichen unternehmerischen Entscheidungsgrössen erhalten und ist so ortsunabhängig über die finanzielle Situation seines Unternehmens informiert.

Zudem wollte UFD seinen Mitarbeitenden in der Administration die Buchhaltung nur so weit als nötig aufbürden – durch die Nutzung der Internet-Treuhand-Plattform beschränkt sich dies heute auf das Erfassen der Buchungen.

Auch die in Kapitel 18.3.2 erwähnte flexible Form des Zusammenspiels mit BDOV stellt für UFD einen wertvollen Vorteil dieser Lösung dar.

Als positiver Nebeneffekt gilt daneben die Einsparung von Kosten und Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Wegfall einer lokalen Buchhaltungssoftware und dem aufwändigen und fehleranfälligen Datenaustausch mit dem Treuhänder.

18.5.2 Zielerreichung und bewirkte Veränderungen

Für BDOV verlief die Realisierung der Internet-Treuhand-Plattform erfolgreich. Das innovative Leistungsangebot konnte am Markt eingeführt werden. Ursprünglich als Instrument der Kundenbindung angedacht, zeigt sie sich auch geeignet zur Gewinnung von Neukunden, die BDOV aufgrund dieses neuen Leistungsangebots als Partner für ihre Treuhand-Belange wählen.

18.5.3 Investitionen, Rentabilität und Kennzahlen

Die Kosten für den Aufbau und die Entwicklung der Plattform betragen ca. 700'000.- CHF. Davon waren ca. 50 % Dienstleistungen. Die andere Hälfte waren Investitionen zum Aufbau der Infrastruktur. Für den laufenden Unterhalt sowie entsprechende Anpassungen der Plattform ist ein Betrag von 150'000.- CHF pro Jahr vorgesehen.

Primär handelt es sich bei diesem Vorhaben um ein Projekt zur Kundenbindung, das jedoch auch ein hohes Akquisitionspotenzial aufweist. Aussagen zur Rentabilität lassen sich nach der kurzen Nutzungszeit noch nicht machen. BDOV geht derzeit davon aus, dass sich die Rentabilität vor allem mit zusätzlichen Dienstleistungen und Kunden erreichen lässt. Unter dieser Betrachtung wird die Plattform mit etwa 70-90 zusätzlichen Kunden bzw. 100-150 Usern den Break Even erreichen.

18.6 Erfolgsfaktoren

18.6.1 Spezialitäten der Lösung

Die Internet-Treuhand-Plattform senkt den Aufwand für die Buchhaltung und vereinfacht die Zusammenarbeit zwischen dem Treuhänder und seinen Mandanten. Sie verschafft einen besseren Überblick, ermöglicht zusätzliche Auswertungen und erhöht die Datensicherheit. Für viele KMU dürfte eine solche Dienstleistung attraktiv und lohnend sein.

Mit der Internet-Treuhand-Plattform kann BDOV eine neue, moderne Dienstleistung anbieten. Sie offeriert ihren Kunden eine Gesamtlösung von der Datenablage über die Datenerfassung bis hin zu Auswertungen und ergänzenden Abschlussarbeiten oder Mehrwertsteuerabrechnungen. Da Kunde und Treuhänder auf einem System arbeiten, entfällt der Datenaustausch und damit auch kosten- und zeitintensive Divergenzen in den Stammdaten.

Für den Treuhandkunden liegen die Vorteile einer Internet-basierenden Treuhandlösung auf der Hand. Es sind keine Softwareinstallation und damit auch keine Updates erforderlich, ebenso sind keinerlei Investitionen in Infrastruktur oder Li-

zenzen vorzunehmen – der Kunde arbeitet via Internet auf der vom Treuhänder bereitgestellten Finanz- oder Lohnbuchhaltung. Datenaustausch mit dem Treuhänder entfällt. Informationen und Daten sind für den Kunden jederzeit verfügbar. Für manche Kunden ist die ortsunabhängige Nutzung der Software – im Büro, zu Hause oder unterwegs – und die damit geschaffene Flexibilität von Vorteil.

18.6.2 Reflexion der Wettbewerbsvorteile

Die Internet-Treuhand-Plattform erlaubt der BDOV eine Kundenbindung mit günstigen Preisen. Der funktionale Umfang der Plattform lässt sich erweitern, so dass darüber hinaus ein zukunftsorientiertes Angebot mit Wachstums- und Akquisitionspotenzial geschaffen wurde. Eine solche umfassende Plattform (inkl. Share-Point) wird kaum von kleineren Treuhand-Firmen aufgebaut resp. professionell betrieben werden können.

Die Internet-Treuhand-Plattform verbindet Treuhanddienstleistungen mit Leistungen eines Informatikdienstleisters. Die Verbindung ermöglicht ein Business Process Outsourcing, das nahtlos an den Kundenprozess anknüpft und die beiden Teile des aufgeteilten Prozesses miteinander integriert. Die Skalen- und Lernkurveneffekte bei BDOV lassen erwarten, dass mit den eingesetzten Mitteln insgesamt eine höhere Organisationsqualität als im Ursprungsszenario erzielt wird. Das Vermeiden eines Informationsdefizits und der flexibel anpassbare Umfang der ausgelagerten Services macht es Kunden leichter, Arbeiten in der Buchhaltung auszulagern.

18.6.3 Lessons Learned

Eine der wesentlichen Erfahrungen, die BDOV aus diesem Vorhaben gewonnen hat, ist, dass der Versuch, sämtliche Zusatz- und Individualwünsche zu erfüllen, aus wirtschaftlichen Gründen einer konsequenten Fokussierung auf die Unterstützung der primären Funktionalitäten (z.B. Kernfunktion der Fibu) weichen muss. So wurden beispielsweise keine kundenindividuellen Anpassungen am Benutzerkonzept vorgenommen. Weiterhin wurde darauf verzichtet, Kunden in der ersten Phase individuelle Auswertungen selbständig über AbaWebTreuhand abrufen zu lassen. BDOV stellt diese Auswertungen über die Datenablage zur Verfügung.

Eine solche Ausrichtung erwies sich als wesentlich zielorientierter und effizienter für alle involvierten Parteien. Den BDOV Kunden wird so die Nutzung einer Standardlösung wie AbaWebTreuhand mit einem gegebenen Funktionsumfang angeboten, ohne etwaige kosten- und zeitintensive Anpassungen vorzunehmen.

Die Berücksichtigung von gesetzlichen Auflagen und insbesondere das Angebot einer geeigneten Lösung im Bereich Sicherheit sind erfolgskritisch für das Projekt. In diesem Zusammenhang erwies sich die Entscheidung, das Postzertifikat einzusetzen, als richtig.